PWYLLGOR CRAFFU CORFFORAETHOL DYDD IAU, 16 CHWEFROR 2017

Yn bresennol: Y Cynghorydd Jason Humphreys (Cadeirydd);
Y Cynghorydd W.Roy Owen (Is-gadeirydd).

Y Cynghorwyr:- Lesley Day, Elwyn Edwards, Charles W.Jones, June Marshall, Eirwyn Williams, John Wyn Williams ac R.H.Wyn Williams.

Hefyd yn bresennol:- Y Cynghorydd Stephen Churchman (a wahoddwyd ar gyfer eitem 3 isod)

Swyddogion yn bresennol: Vera Jones (Rheolwr Gwasanaethau Democrataidd) ac Eirian Roberts (Swyddog Cefnogi Aelodau).

Yn bresennol ar gyfer eitemau 3 a 4 isod:-
Y Cynghorydd Ioan Thomas (Aelod Cabinet Gofal Cwsmer)
Geraint Owen (Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol)
Joanne Parry (Rheolwr Galw Gwynedd, Siopau Gwynedd a Chofrestru)
Eleri Williams (Rheolwr Prosiect Hunan-wasanaeth)

Ymddiheuriadau: Y Cynghorwyr Anwen J.Davies, Trevor Edwards, Dyfrig Jones, Aled Wyn Jones, Michael Sol Owen a Hefin Underwood.

Croesawyd y Cynghorydd Stephen Churchman i'r cyfarfod ar gyfer eitem 3 isod fel yr aelod oedd wedi mynegi pryder yn wreiddiol ynglŷn â pherfformiad Galw Gwynedd.

Cyfeiriwyd at anhwylder diweddar y Cynghorydd Trevor Edwards a dymunwyd yn dda iddo.

1. DATGAN BUDDIANT PERSONOL

Ni dderbyniwyd datganiad o fuddiant personol gan unrhyw aelod oedd yn bresennol.

2. COFNODION

Llofnododd y Cadeirydd gofnodion y cyfarfod blaenorol o'r pwyllgor hwn a gynhaliwyd ar 20 Hydref, 2016 fel rhai cywir.

3. GALW GWYNEDD AC ATEB GALWADAU FFÔN

Cyflwynwyd - adroddiad yr Aelod Cabinet Gofal Cwsmer a'r Rheolwr Galw Gwynedd, Siopau Gwynedd a Chofrestru yn gosod y cefndir i sefydlu Galw Gwynedd yn 2008 ac yn ymateb i gwestiynau penodol a godwyd ymlaen llaw gan y craffwyr mewn perthynas â:-

- Y data perfformiad diweddaraf ar gyfer ateb galwadau ffôn gan Galw Gwynedd ac adrannau'r Cyngor yn gyffredinol.
- Effaith newidiadau diweddar ar berfformiad ateb ffôn a chynlluniau'r gwasanaeth ar gyfer gwella perfformiad.

- Data ynglŷn â'r amser mae'n cymryd i gael ateb galwad yn Galw Gwynedd a dichonoldeb cyflwyno system sy'n gadael i gwsmeriaid wybod pa mor hir fydd yr aros.
- Dulliau o ddygymod â'r cyfnodau prysuraf.
- Gallu'r prosiect Hunan-wasanaeth i leihau'r galwadau a ddaw i Galw Gwynedd.

Ymhelaethodd yr Aelod Cabinet a'r swyddogion ar yr atebion ysgrifenedig yn yr adroddiad, gan hefyd ymateb i gwestiynau / sylwadau pellach gan yr aelodau. Yn ystod y drafodaeth:-

- Diolchwyd i staff Galw Gwynedd am eu gwaith caled a phwysleisiwyd pwysigrwydd gwarchod y staff hynny drwy barhau i wella'r system.
- Nodwyd bod y camau a gymerwyd hyd yma (trwy sicrhau mwy o adnodd a defnyddio adnoddau Siopau Gwynedd) wedi symud at liniaru'r broblem a bod hynny i'w groesawu.
- Croesawyd yr adolygiad o'r dull o hyfforddi staff a'r ffaith bod geiriad ac amlder y neges mae galwyr yn glywed wrth aros i'w galwad gael ei hateb am gael ei newid y fuan.

Crynhodd y Cadeirydd brif gasgliadau'r drafodaeth fel a ganlyn:-

- Y dylid ystyried opsiwn o system ateb, e.e. neges yn nodi'r amser disgwyl am ateb i'r alwad neu'n cynnig opsiwn i aros ar y lein neu gyfeirio'r alwad ymlaen i rywle arall.
- Bod angen datrysiad i alwadau sy'n cael eu colli ar draws adrannau'r Cyngor gan godi ymwybyddiaeth swyddogion o'r niferoedd, monitro a chanfod datrysiadau i hynny.
- Efallai y dylid rhoi ystyriaeth i ymateb i erthygl gamarweiniol ddiweddar yn y Daily Post ynglŷn â pherfformiad Galw Gwynedd.
- Y dylid gwneud trefniadau i aelodau'r pwyllgor ymweld â Galw Gwynedd.
- Ystyried adrodd yn ôl ar gynnydd i'r pwyllgor ymhen 6 mis (os yw'r aelod o'r pwyllgor sy'n rhan o'r cyfarfodydd monitro perfformiad gyda'r Aelod Cabinet yn gweld fod problem yn parhau).
- Y byddai'n fuddiol i'r trigolion / aelodau fedru gweld statws unrhyw ymholiadau a wneir ganddynt, neu ar ran eu hetholwyr.

4. PROSIECT HUNAN-WASANAETH

Cyflwynwyd – adroddiad yr Aelod Cabinet a'r Rheolwr Prosiect Hunan-wasanaeth yn gosod y cefndir i sefydlu'r Prosiect Hunan-wasanaeth ac yn ymateb i gwestiynau penodol a godwyd ymlaen llaw gan y craffwyr mewn perthynas â:-

- Nod, rhaglen waith a chynnydd y prosiect hyd yma.
- Y nod ar gyfer uchafu'r defnydd o hunanwasanaeth.
- Mesur llwyddiant.
- Mynediad at wasanaethau drwy gyfrwng y sianel ddigidol hyd yma.
- Goblygiadau creu cynllun busnes ar gyfer datblygu system hunanwasanaeth ein hunain yn hytrach na phrynu oddi ar y silff.
- Y canlyniadau i bobl Gwynedd sy'n debygol o ddeillio o'r prosiect.
- Cynlluniau ar gyfer sut i gyfathrebu'r cyfleoedd hyn gyda'r cyhoedd.
- Problemau sydd wedi codi gyda'r system hyd yma a sut maent yn cael eu datrys.

Dangoswyd y system ar y wefan i'r aelodau er mwyn sicrhau dealltwriaeth glir o'r prosiect hunanwasanaeth.
Ymhelaethodd yr Aelod Cabinet a'r swyddogion ar yr atebion ysgrifenedig yn yr adroddiad, gan hefyd ymateb i gwestiynau / sylwadau pellach gan yr aelodau. Yn ystod y drafodaeth:-

- Croesawyd y prosiect hwn oedd â photensial i fod yn arbennig o ddefnyddiol, ond pwysleisiwyd mai un ffordd o gyfathrebu gyda'r Cyngor fyddai hyn, ac nid yr unig ffordd.

Crynhodd y Cadeirydd brif gasgliadau'r drafodaeth fel a ganlyn:-

- Bod angen rhoi ystyriaeth i sut mae'r gwasanaeth yn cael ei hyrwyddo a bod rôl i aelodau a staff y Cyngor yn gyffredinol i godi ymwybyddiaeth ynglŷn â'r system.
- Bod yr elfen tracio ymholiadau yn hynod ddefnyddiol a bod angen trosglwyddo'r holl wasanaethau posib' i'r system cyn gynted â phosib'.
- Bod angen rhoi ystyriaeth i ddelwedd y wefan a lleoliad a maint y linc i'r cyfrif personol.
- Er mwyn sicrhau llwyddiant y prosiect, bod angen sicrhau bod y staff swyddfa gefn yn ymwybodol o'r system ac yn barod i weithredu a bod angen adnoddau i sicrhau hynny.
- Y dylai'r system hunan-wasanaeth ymgorffori egwyddorion iaith syml er mwyn hwyluso'r defnydd ohoni.

Diolchwyd i'r Aelod Cabinet a'r swyddogion am y drafodaeth.

5. IAITH SYML

Cyflwynwyd – adroddiad y Grŵp Ymchwiliad Craffu Iaith Syml ar waith a chasgliadau'r ymchwiliad i ba mor syml a hawdd i'w deall yw'r termau mae'r Cyngor yn eu defnyddio mewn holiaduron.

Diolchodd aelodau'r ymchwiliad i'r Dr Llion Jones ac Eleri Hughes o Ganolfan Bedwyr, Prifysgol Bangor am eu harweiniad ac i'r swyddogion am eu gwaith yn cefnogi'r ymchwiliad.

Yn ystod y drafodaeth, nodwyd:-

- Y gobeithid y byddai'r gwaith hwn yn sbarduno pobl i ddefnyddio iaith gliriach mewn meysydd eraill ar draws y Cyngor, e.e. wrth lunio adroddiadau i bwyllgorau.
- Y dylid egluro beth yw ystyr unrhyw acronym wrth ei ddefnyddio y tro cyntaf mewn dogfen.
- Bod iaith syml yn berthnasol i hunan-wasanaeth hefyd er mwyn sicrhau bod pobl yn ei ddefnyddio.
- Y dylai Hunaniaith fod yn rhan o hyn hefyd o ran yr wybodaeth maent yn ei rhannu'n gyhoeddus.

PENDERFYNWYD derbyn argymhellion y Grŵp, sef:-

(a) Bod yr Uned Cyfathrebu ac Ymgysylltu a Chanolfan Bedwyr yn cyd-ddatblygu canllawiau byr (dim mwy na 2 ochr A4) i staff ar lunio holiaduron mewn iaith syml a'u bod hefyd yn creu rhestr eirfa / ymadroddion i'w hosgoi.

(b) **Bod Canolfan Bedwyr hefyd yn rhoi mewnbwn i becyn mewnol o ganllawiau ar gyfer trefnu cyfarfodydd cyhoeddus, datganiadau i'r wasg, ayb, sydd wrthi'n cael ei greu ar hyn o bryd.**

(c) **Cynnal peilot o'r canllaw holiaduron gydag adran benodol o'r Cyngor i weld oes effaith o'i gyflwyno cyn ystyried sefydlu cynllun ehangach.**

Ar ddiwedd y cyfarfod, nododd y Cadeirydd:-

- Yn unol ag argymhelliad yr Ymchwiliad Craffu Tai Gwyliau a Threthi, yr anfonwyd llythyr at Lywodraeth Cymru yn eu hannog i newid y Gorchymyn perthnasol fel y bydd angen hawl cynllunio i newid defnydd 'aelwyd' i 'uned hunan-ddarpar'.
- Bod Lesley Griffiths, AC, Ysgrifennydd y Cabinet dros yr Amgylchedd a Materion Gwledig, wedi nodi yn ei hymateb ei bod yn ystyried ymchwil a gynhaliwyd gan Brifysgol Gorllewin Lloegr ar effeithiolrwydd Gorchymyn Cynllunio Gwlad a Thref (Dosbarthiadau Defnydd) 1987 ac y disgwylid i gynigion ar gyfer ymgynghori ymhellach â rhanddeiliaid gael eu cyhoeddi.
- Nad oedd yn ymddangos bod yr ymgynghoriad hwn wedi'i lansio eto, ond 'roedd y swyddogion yn ymwybodol ohono ac yn cadw llygaid allan amdano.

Dechreuodd y cyfarfod am 10.30 y.b. a daeth i ben am 12.15 y.h.

____

CADEIRYDD