CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y cyfarfod:	8fed Gorffennaf, 2025
Aelod Cabinet:	Cynghorydd Llio Elenid Owen
Swyddog Cyswllt:	Catrin Love, Pennaeth Cynorthwyol Gwasanaethau Corfforaethol
Rhif Ffôn Cyswllt:	01286 679473
Teitl yr Eitem:	Cynllun Gofal Cwsmer

1 Y PENDERFYNIAD A GEISIR

Cymeradwyaeth o'r cynllun gofal cwsmer

2 Y RHESWM DROS YR ANGEN AM BENDERFYNIAD

Mae Gofal Cwsmer yn un o'r 9 ffrwd gwaith blaenoriaeth Ffordd Gwynedd. Mae'r cynllun yn gosod safonau clir ar sut fyddwn fel Cyngor yn gwireddu'r weledigaeth o ddarparu gwasanaeth cwsmer rhagorol i drigolion a chwsmeriaid Gwynedd.
Mae'r broses ymgynghori wedi cadarnhau yn glir nad yw Rheolwyr ar hyn o bryd yn glir o'r safonau ymateb disgwyliedig.

3 CYFLWYNIAD

Mae mabwysiadu Cynllun Gofal Cwsmer newydd wedi ei adnabod fel blaenoriaeth am y flwyddyn i ddod, a hynny gan ei fod wedi'i adnabod gan sawl Adran yn yr hunan asesiad Ffordd Gwynedd i fod angen sylw. Mae'n cyd-fynd â Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Deddf Cydraddoldeb ac yn cefnogi cynlluniau strategol megis Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn, Cynllun Digidol a Pholisi Cwynion.

Mae rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud yn greiddiol i'n ffordd o weithio o dan ddiwylliant Ffordd Gwynedd. Er mwyn sicrhau ein bod yn gwneud hynny, mae'n bwysig ein bod yn ymgysylltu a'n trigolion i fod yn deall eu hanghenion a'r galw yn glir, yn ffurfio siarter a safonau clir yn seiliedig ar hynny, ac yn sicrhau bod staff yn deall y safonau. Bydd hyn oll yn diwallu gofynion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol wrth roi y pum ffordd o weithio ar waith.

Mae'r asesiad effaith cydraddoldeb wedi adnabod bod amcanion y Cynllun Gofal Cwsmer yn darparu gwell gwasanaeth i drigolion, a bod siawns i gael gwared ar unrhyw rwystrau sy'n wynebu pobl oherwydd anfantais economaidd-gymdeithasol.

Bydd yr ymgysylltu blynyddol gyda thrigolion yn mesur i pa raddau yr ydym fel Cyngor yn cyflawni hyn.

4 RHESYMEG A CHYFIAWNHAD DROS ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

Y prif ystyriaethau yw'r Siarter arfaethedig, a'r Safonau sydd o fewn y cynllun newydd, sy'n ymwneud ac amseroedd ymateb boed hynny ar y ffôn, mewn ysgrifen, neu wrth ymateb i gŵyn. Byddwn yn defnyddio adborth i wella gwasanaethau'n barhaus ac yn sicrhau fod anghenion trigolion yn cael eu deall a'u diwallu.

Pwrpas y Cynllun Gofal Cwsmer yw sicrhau cysondeb a gwelliant ar draws Adrannau yn ein cyswllt â chwsmeriaid a thrigolion. Drwy wneud hyn, bydd yr Asesiad Effaith Cydraddoldeb yn gadarnhaol.

6 CAMAU NESAF AC AMSERLEN

Unwaith bydd y cynllun wedi ei gymeradwyo, byddwn yn ymgysylltu â thrigolion, sefydlu hyfforddiant newydd ar ofal cwsmer fel bod staff yn hyddysg yn yr ymarferion gofal cwsmer diweddaraf, a'u bod yn glir ar ein safonau mewnol. Bydd angen creu dashfyrddau i fonitro perfformiad y Cyngor wrth i ni ymdrin â galwadau.

7 UNRHYW YMGYNGHORIADAU A GYNHALIWYD CYN ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

Dyma sylwadau'r Pennaeth Cyllid ar gyfer yr adroddiad:

"Rwyf yn croesawu'r Cynllun Gofal Cwsmer. Nid oes gennyf bryderon am y penderfyniad a geisir o safbwynt priodoldeb ariannol".

Dyma sylwadau'r Swyddog Monitro:

"Rwy'n croesawu yr adroddiad yma ac nid oes gennyf unrhyw sylwadau i'w hychwanegu o safbwynt priodoldeb"