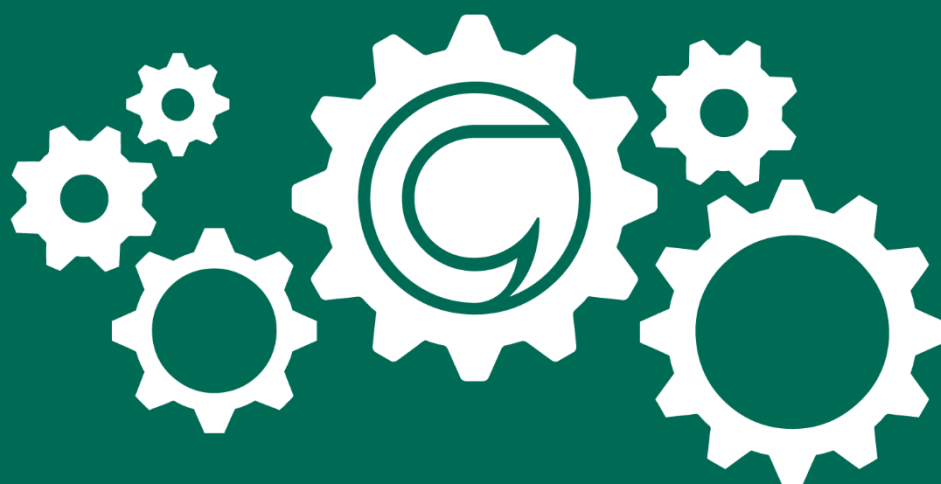




**GWASANAETHAU
CORFFORAETHOL**
CYNGOR GWYNEDD

Cynllun Gofal Cwsmer

Mawrth 2025

Cynnwys

1.	Pwrpas y Cynllun	2
2.	Ein Gweledigaeth	3
3.	Y Cyd-destun Strategol	5
4.	Ein Dull Gweithredu	7
4.1	Ein Siarter Gofal Cwsmer	8
4.2	Ein Safonau Corfforaethol	9
5.	Ein Rhaglen Waith	10
6.	Sut ydym yn gwybod os ydym yn llwyddo?	13
7.	Meini Prawf y Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer	16

1. Pwrpas y Cynllun

Ffordd Gwynedd yw'r enw a roddir ar y "ffordd o weithio" yr ydym ni yng Nghyngor Gwynedd wedi'i fabwysiadu er mwyn rhoi pobl y Sir yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud. Er mwyn gwneud y pethau iawn yn y ffordd iawn, rhaid i ni ddeall anghenion trigolion fel ein cwsmeriaid yn yr achos yma, er mwyn gallu diwallu eu hanghenion. Mae hyn yn derbyn sylw drwy wahanol brosiectau yn y Cynllun Ffordd Gwynedd, ac yn enwedig drwy'r Prosiect Cyswllt â'r Cwsmer.

Ein huchelgais yw creu profiad rhagorol i drigolion sy'n adeiladu ymddiriedaeth a boddhad hirdymor, gan sicrhau bod eu hanghenion a disgwyliadau yn cael eu diwallu'n gyson, a chan ddefnyddio adborth trigolion i wneud gwelliannau parhaus.

Pwrpas y Cynllun Gofal Cwsmer hwn yw amlygu ein blaenoriaethau ar gyfer y cyfnod rhwng 2025 a 2028, a sut y byddwn yn gweithredu ac yn mesur llwyddiant.

2. Ein Gweledigaeth

Ein gweledigaeth yw creu profiad eithriadol i drigolion sy'n gosod y safon ar gyfer rhagoriaeth gofal cwsmer. Rydym yn ymrwymo i ddarparu gwasanaethau sy'n rhagori ar ddisgwyliadau cwsmeriaid, gan sicrhau ein bod yn cyrraedd eu hanghenion yn gyson ac yn effeithiol. Trwy ymgysylltu â'n cwsmeriaid a defnyddio eu hadborth i wneud gwelliannau parhaus, rydym yn anelu at greu diwylliant sefydliadol lle mae gofal cwsmer o'r radd flaenaf yn greiddiol i bopeth a wnawn.

Rydym yn ymrwymo i:

Ddeall a diwallu anghenion cwsmeriaid trwy ymchwil a chyfathrebu parhaus.

Hyrwyddo diwylliant sefydliadol sy'n canolbwyntio ar drigolion a chwsmeriaid, gan sicrhau bod pob aelod o'r fîm yn ymrwymo i ddarparu gwasanaeth rhagorol.

Ddarparu gwybodaeth gywir a hygyrch trwy wahanol sianeli, gan sicrhau bod ein gwasanaethau ar gael i bawb.

Gwella ein gwasanaethau yn barhaus trwy fesur perfformiad, rheoli cwynion yn effeithiol a mapio taith ein cwsmeriaid a thrigolion.

Sicrhau amseroldeb ac ansawdd wrth ddarparu gwasanaethau, gan greu cydbwysedd rhwng cyflymder ac ansawdd.

Trwy gyflawni'r weledigaeth hon, rydym yn anelu at greu dyfodol lle mae ein cwsmeriaid yn teimlo'n werthfawr, yn cael eu parchu, ac yn derbyn y gwasanaeth gorau bosib o fewn yr adnoddau sydd ar gael.

Beth yr ydym am ei wneud?

1. Deall ein Cwsmeriaid

- **Adnabod Cwsmeriaid:** Defnyddio dulliau ymchwil i adnabod anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid.
- **Ymgynghori â Chwsmeriaid:** Cynnal arolygon a grwpiau ffocws i gasglu adborth gwerthfawr.
- **Mesur Canlyniadau:** Defnyddio mesurau perfformiad i fesur boddhad cwsmeriaid a gwneud gwelliannau parhaus.

2. Diwylliant y Sefydliad

- **Ffocws ar Gwsmeriaid:** Sicrhau bod pob aelod o'r sefydliad yn ymrwymo i ddarparu gwasanaeth rhagorol.
- **Hyfforddiant Staff:** Darparu hyfforddiant rheolaidd i staff ar sgiliau gofal cwsmer a rheoli cwynion.

3. Gwybodaeth a Mynediad

- **Gwybodaeth Gywir:** Sicrhau bod gwybodaeth yn gywir ac yn hawdd ei chyrraedd trwy wahanol sianeli.
- **Hygyrchedd:** Gwellu mynediad i wasanaethau trwy ddefnyddio technolegau newydd a sicrhau bod gwasanaethau ar gael i bawb.

4. Cyflawniad

- **Cyrraedd Nodau Busnes:** Sicrhau bod nodau busnes yn cael eu cyflawni trwy ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel.
- **Rheoli Problemau:** Gweithredu system effeithiol ar gyfer rheoli cwynion a gwneud addasiadau yn seiliedig ar adborth cwsmeriaid.

5. Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth

- **Cyswllt Cychwynnol:** Sicrhau bod cyswllt cychwynnol yn cael ei wneud yn brydlon.
- **Cadw at Amserlenni:** Cadw at amserlenni cytunedig wrth ddarparu gwasanaethau, gan sicrhau cydbwysedd rhwng cyflymder ac ansawdd.

3. Y Cyd-destun Strategol

Ein bwriad gyda'r Cynllun Gofal Cwsmer hwn yw plethu ag amcanion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, rhai o'n prif gynlluniau strategol, a'n polisiau corfforaethol:

Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol: Mae'r Cynllun yn cefnogi'r nodau llesiant trwy hyrwyddo diwylliant sefydliadol sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid, gwella hygyrchedd gwasanaethau, a sicrhau bod penderfyniadau'n cael eu gwneud gyda'r dyfodol mewn golwg. Mae hefyd yn adlewyrchu'r pum ffordd o weithio e.e. Cydweithio a Chynnwys.

Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28: Mae'r Cynllun Llesiant yn pwysleisio'r angen i weithio gyda'n gilydd i wella llesiant cymunedau, gan gynnwys ymgysylltu â chwsmeriaid a defnyddio eu hadborth i wneud gwelliannau parhaus. Mae'n cyfeirio at ddeall nodweddion pobl anodd eu cyrraedd ac o dan anfantais, ac at deilwra gwasanaethau er mwyn eu cyrraedd yn well.

Cynllun Cyngor Gwynedd 2023-28: Mae Cynllun y Cyngor yn nodi pwysigrwydd trefniadau gweithredu mewnol o'r safon uchaf bob amser fel bod trigolion Gwynedd yn derbyn y gwasanaethau gorau posib.

Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28: Mae egwyddorion Ffordd Gwynedd yn cynnwys hyrwyddo diwylliant lle mae'r bobl yn ganolog i bopeth a wnawn, gwella prosesau gwaith, a darparu hyfforddiant staff ar sgiliau gofal cwsmer.

Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd 2024-28: Bwriad y Cynllun Cydraddoldeb yw sicrhau fod y Cyngor yn trin pawb mewn ffordd sy'n deg, beth bynnag eu nodweddion cydraddoldeb, eu cefndir a'u hanghenion.

Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28: Mae'r Cynllun Digidol yn anelu i wella profiad trigolion Gwynedd o wasanaethau rheng flaen a swyddfa gefn drwy ddefnydd technoleg ddigidol, i gyd-fynd â newidiadau i ddisgwyliadau a thueddiadau pobl.

Polisi Cwynion a Gwella Gwasanaeth Cyngor Gwynedd: Mae'r Polisi yn rhoi sylw i'n trefniadau reoli cwynion a mesur perfformiad.

Polisi Ymateb i Ohebiaeth Allanol Cyngor Gwynedd: Mae'r polisi yn amlinellu'r angen i swyddogion ymateb i lythyrau ac e-byst yn brydlon.

Polisi Diogelu Data Cyngor Gwynedd: Mae'r polisi yn amlygu'r disgwyliadau cyfreithiol a moesegol wrth i staff ymdrin â gwybodaeth am bobl.

Trwy gyd-fynd â'r cynlluniau a'r polisiâu hyn, mae'r Cynllun Gofal Cwsmer yn cyfrannu at greu dyfodol lle mae ein cwsmeriaid yn teimlo'n werthfawr, yn cael eu parchu, ac yn derbyn gwasanaeth y maent eu hangen.

Data Perfformiad Ffôn

Blwyddyn	Nifer galwadau uniongyrchol i estyniadau staff y Cyngor (DDI)	Canran galwadau atebwyd (y Cyngor)	Nifer galwadau i rhif Galw Gwynedd	Canran galwadau atebwyd (GG)
2022-2023	318,025	62.0%	158,736	87.4%
2023-2024	283,880	64.5%	138,,597	92.5%
2024- (31.1.2025)	196,316	63.0%	104589	83.2%

Cwynion Corfforaethol 2024/25

Diffyg Ymateb	Ombwdsman	Camgymeriad	Iaith a Chydraddoldeb	Anhapus gyda penderfyniad	Ymddygiad Swyddog
34	13	11	2	1	1

4. Ein Dull Gweithredu

- Mae ein Siarter Gofal Cwsmer yn amlygu sut y byddwn yn gweithio.
- Mae ein Safonau Gofal Cwsmer yn amlygu'r hyn y gall ein cwsmeriaid ei ddisgwyl gennym ni.
- Byddwn yn defnyddio'r Safon 'Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer' (Customer Service Excellence*) er mwyn gwella'n barhaus.

** Mae'n safon gydnabyddedig ar gyfer asesu safon gofal cwsmer sefydliadau. Gellir ei ddefnyddio er mwyn gyrru gwelliant parhaus, fel teclyn datblygu sgiliau, ac fel dilysiad annibynnol o gyrhaeddiad. Mae'n amlygu'r ffactorau sy'n arwain at ofal cwsmer o safon, a chynnwys meini prawf y gallwn eu defnyddio er mwyn asesu ein cynnydd - gweler Atodiad 2.*

4.1 Ein Siarter Gofal Cwsmer

Mae'r Siarter Gofal Cwsmer hon yn adlewyrchu ein hymrwymiad i ddarparu gwasanaeth o'r ansawdd uchaf i'n cwsmeriaid. Dyma ein haddewidion a'n disgwyliadau:

Ein haddewidion i chi:

- **Cydnabod eich cyswllt yn brydlon.**
- **Gwrando ac ymateb.**
- **Eich trin â pharch.**
- **Darparu gwybodaeth glir.**

Ein disgwyliadau ohonoch chi:

- **Darparu gwybodaeth perthnasol.**
- **Ein trin â pharch.**
- **Ymddwyn yn briodol.**
- **Derbyn yr ateb terfynol a pharchu'r penderfyniad.**

Diolch am eich cydweithrediad wrth i ni geisio darparu'r gwasanaeth gorau posib i chi. Os oes gennych unrhyw gwestiynau neu bryderon, mae croeso i chi gysylltu â ni.

4.2 Ein Safonau Corfforaethol

- **Byddwn yn** ateb eich galwad ffôn mor fuan â phosib ac o fewn 1 munud.
- **Byddwn yn** cydnabod derbyn eich gohebiaeth o fewn 5 diwrnod gwaith onid yw'n bosib darparu ateb cyflawn o fewn yr amserlen honno. Cynghorir ar yr amserlen ar gyfer ymateb yn derfynol pan yn cydnabod yr ohebiaeth.
- **Byddwn yn** ateb gohebiaeth gan Aelod Etholedig o'r Cyngor hwn ynghyd ag Aelodau Seneddol / Aelodau Cynulliad o fewn 5 diwrnod gwaith.
- **Byddwn yn** datrys cwynion ffurfiol o fewn 20 diwrnod gwaith.

Ein Safonau Adrannol

- Bydd Adrannau unigol yn adrodd ar eu safonau perthnasol hwy drwy'r drefn Herio a Chefnogi Perfformiad.

5. Ein Rhaglen Waith

Rydym wedi adnabod chwe blaenoriaeth ar gyfer ein Prosiect Gofal Cwsmer yn ystod 2025/2026 sef:

- Ymgysylltu a phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn ystod y flwyddyn fel rhan o hunan asesiad blynyddol y Cyngor.
- Cyflwyno rhaglen newydd o hyfforddiant gofal cwsmer.
- Cyflwyno rhaglen newydd o hyfforddiant ar ymateb i ymholiadau gan Aelodau Etholedig, y cyhoedd a chyd ddarparwyr gwasanaeth.
- Cyhoeddi mesurau perfformiad gan anelu i gael dashfwrdd perfformiad corfforaethol ar sut mae'r Cyngor yn perfformio yn erbyn ein safonau gofal cwsmer.
- Adnabod a datblygu datrysiadau digidol er mwyn gwella'r ddarpariaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth.

Fel y gwelir yn Nhabl 1 isod, mae'r ymrwymïadau uchod yn adlewyrchu sawl rhan o feini prawf y Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r meini prawf hefyd yn cydweddu'n eithaf da â'r blaenoriaethau sydd wedi eu hadnabod ar draws holl brosiectau Ffordd Gwynedd ac eithrio ffrwd gwaith Gweithlu Bodlon ac Iach, fel y gwelir yn Nhabl 2.

Dylid nodi nad oes cyfeiriad penodol at lesiant staff fel rhan o'r Safon. Fel Cyngor, rydym yn cydnabod bod llesiant staff yn ganolog i lwyddiant y cynllun hwn felly, byddwn yn ymrwymo i ddarparu hyfforddiant a chefnogaeth i staff fel eu bod wedi eu harfogi gyda'r sgiliau priodol o ran disgwyliadau'r cynllun hwn.

Tabl 1: Y berthynas rhwng blaenoriaethau 2025/26 Prosiect Cyswllt â'r Cwsmer, Ffordd Gwynedd a meini prawf y Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer

Blaenoriaethau 2025/2026	Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer				
	Maen Prawf 1 Deall ein Cwsmeriaid	Maen Prawf 2 Diwylliant y Sefydliad	Maen Prawf 3 Gwybodaeth a Mynediad	Maen Prawf 4 Cyflawni	Maen Prawf 5 Amseroldeb ac Ansawdd y Gwasanaeth
Ymgysylltu a phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn ystod y flwyddyn fel rhan o hunan asesiad blynyddol y Cyngor.	✓				
Cyflwyno rhaglen newydd o hyfforddiant gofal cwsmer, sydd gyda ffocws arbennig ar lesiant staff sydd yn gorfod ymdrin gyda sefyllfaoedd anodd.					
Cyflwyno rhaglen newydd o hyfforddiant ar ymateb i ymholiadau gan Aelodau Etholedig, y cyhoedd a chyd ddarparwyr gwasanaeth.		✓		✓	✓
Cyhoeddi mesurau perfformiad gan anelu i gael dashfwrdd perfformiad corfforaethol ar sut mae'r Cyngor yn perfformio yn erbyn ein safonau gofal cwsmer.	✓			✓	✓

Tabl 2: Y berthynas rhwng blaenoriaethau prosiectau Ffordd Gwynedd a meini prawf y Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer

Prosiectau Ffordd Gwynedd	Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer				
	Maen Prawf 1 Deall ein Cwsmeriaid	Maen Prawf 2 Diwylliant y Sefydliad	Maen Prawf 3 Gwybodaeth a Mynediad	Maen Prawf 4 Cyflawni	Maen Prawf 5 Amseroldeb ac Ansawdd y Gwasanaeth
Dysgu, Arbrofi a Gweithredu i Wella	✓	✓			
Arweinyddiaeth					
Deall a Gwella Perfformiad	✓				
Cefnogi a Datblygu	✓	✓			
Trawsnewid Digidol			✓		
Cynllunio'r Gweithlu a Datblygu Talent		✓			
Gwerthuso Parhaus		✓			
Gweithlu Bodlon ac Iach					
Cyswllt â'r Cwsmer	✓	✓	✓	✓	✓

6. Sut ydym yn gwybod os ydym yn llwyddo?

6.1. Ein Mesurau

Er mwyn sicrhau bod ein Cynllun Gofal Cwsmer yn llwyddiannus ac yn diwallu anghenion ein cwsmeriaid, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol. Byddwn yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad.

Tabl 3: Ein darpar fesurau perfformiad

Maes a mesur	Ffynhonnell	Amllder
Deall ein Cwsmeriaid: Yn gyffredinol, pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi ar sut mae Cyngor Gwynedd yn rhedeg pethau?	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Ar yr achlysur diweddaraf, hyd yn oed os nad oedd y canlyniad neu'r penderfyniad terfynol beth roeddech ei eisiau, pa mor fodlon oeddech chi ar sut yr ymdriniodd y Cyngor â'ch ymholiad? (os wedi ceisio cysylltu â Chyngor Gwynedd yn y 12 mis diwethaf)	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Diwylliant y Sefydliad: Trigolion yn teimlo eu bod yn gallu dylanwadu ar benderfyniadau yn eu hardal leol	Arolwg Cenedlaethol Cymru	Blynyddol
Nodwch i ba raddau rydych yn credu bod y cyngor yn gyffredinol yn cymryd barn preswylwyr i ystyriaeth wrth wneud penderfyniad	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Mae staff y Cyngor yn gyfeillgar ac yn hawdd mynd atynt	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol

Y nifer a'r canran o arweinwyr sydd wedi cwblhau hyfforddiant Gofal Cwsmer	Gwybodaeth fewnol	Chwarterol
Y nifer a'r canran o staff sydd wedi cwblhau hyfforddiant Gofal Cwsmer	Gwybodaeth fewnol	Chwarterol
Gwybodaeth a Mynediad:		
Yn gyffredinol, faint ydych chi'n credu bod Cyngor Gwynedd yn cyfleu gwybodaeth i breswylwyr am y gwasanaethau a'r buddion mae'n eu darparu?	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Bodddhad â'r gallu i gyrraedd at wasanaethau a chyfleusterau lleol	Arolwg Cenedlaethol Cymru	Blynyddol
Nodwch i ba raddau rydych chi'n credu bod gwasanaethau'r cyngor ar gael yn eich dewis iaith	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Nodwch i ba raddau rydych chi'n credu bod gwasanaethau'r cyngor ar gael mewn fformat sy'n hygyrch i chi	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Mae cysylltu â'r Cyngor yn syml	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Mae cael gafael ar wybodaeth gyfredol am wasanaethau'r Cyngor yn hawdd	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Cyflawniad:		
Nodwch i ba raddau rydych yn credu bod y cyngor yn gyffredinol yn darparu gwasanaethau o ansawdd uchel	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Nodwch i ba raddau rydych yn credu bod y cyngor yn gyffredinol yn darparu gwasanaethau sy'n yn cynrychioli gwerth da am arian	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Mae'r Cyngor yn gadael i bobl wybod sut mae'n perfformio	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol

Faint ydych chi'n ymddiried yn Cyngor Gwynedd?	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Nodwch i ba raddau rydych yn credu bod y cyngor yn gyffredinol yn gweithredu ar bryderon preswylwyr lleol	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Y nifer a'r canran o gwynion sy'n cael eu datrys o fewn 20 diwrnod	Gwybodaeth fewnol	Pob 6 mis
Bodddhad â'n trefniadau rheoli cwynion?	Gwybodaeth fewnol?	Blynyddol
Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth: Y nifer a'r canran o alwadau ffôn sy'n cael eu hateb o fewn 1 munud	Gwybodaeth fewnol	Dashfwrdd Byw

Trwy fabwysiadu'r dulliau mesur hyn, byddwn yn gallu asesu ein llwyddiant yn barhaus a gwneud gwelliannau lle bo angen, gan sicrhau bod ein cwsmeriaid yn derbyn y gwasanaeth gorau posib.

6.2 Ein Trefniadau Llywodraethu

Byddwn yn cyflwyno diweddariadau rheolaidd ar berfformiad i'n Grŵp Swyddogion Ffordd Gwynedd, ac yn cyflwyno adroddiad blynyddol i Gabinet y Cyngor ac i'r Tîm Rheoli Corfforaethol.

7. Meini prawf y Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer

Byddwn yn cynnal hunanasesiad blynyddol ar sail y meini prawf canlynol i fesur ein cynnydd dros amser ac i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.

Maen Prawf 1 Deall ein Cwsmeriaid

1.1 Adnabod Cwsmeriaid

	Elfen	Arweiniad
1.1.1	Mae gennym ddealltwriaeth fanwl o nodweddion ein grwpiau cwsmeriaid presennol a phosibl yn seiliedig ar wybodaeth ddiweddar a dibynadwy.	• Proffil o brif grwpiau cwsmeriaid y sefydliad a'u nodweddion. • Manylion am sut y rhannwyd a dosbarthwyd y grwpiau hyn. • Manylion am amllder a dibynadwyedd yr ymchwil i adnabod grwpiau cwsmeriaid.
1.1.2	Rydym wedi datblygu mewnwelediad cwsmeriaid am ein grwpiau cwsmeriaid i ddeall eu hanghenion a'u dewisiadau yn well.	• Dulliau a dulliau a ddefnyddir ar gyfer datblygu dealltwriaeth, megis grwpiau ffocws, cyfweiliadau un i un, arolygon, arsylwi, mapio taith y cwsmer a ffyrdd eraill o gasglu gwybodaeth ynglŷn â chwsmeriaid. • Manylion am sut y gwnaethoch wella eich gwasanaethau o ganlyniad i'r ddealltwriaeth a gawsoch am anghenion eich cwsmeriaid.
1.1.3	Rydym yn gwneud ymdrechion penodol i nodi grwpiau ac unigolion anodd eu cyrraedd a difreintiedig ac rydym wedi datblygu ein gwasanaethau mewn ymateb i'w hanghenion penodol.	• Dulliau a ddefnyddir i ymgynghori a chynnwys grwpiau ac unigolion anodd eu cyrraedd a difreintiedig, yn enwedig pobl sydd â nifer o wahanol anghenion a chwsmeriaid nad ydych yn clywed eu barn yn aml. • Enghreifftiau o sut y gwnaethoch nodi anghenion nad oeddech yn

		eu diwallu a'r newidiadau a wnaethoch i osgoi eithrio neu dangynrychioli rhai pobl.
--	--	---

1.2 Ymgysylltu ac Ymgynghori

	Elfen	Arweiniad
1.2.1	Mae gennym strategaeth ar gyfer ymgysylltu a chynnwys cwsmeriaid gan ddefnyddio ystod o ddulliau sy'n briodol i anghenion grwpiau cwsmeriaid a adnabuwyd.	• Polisiâu, strategaethau ac arweinyddiaeth ar gyfer ymgysylltu, ymgynghori a chynnwys grwpiau cwsmeriaid. • Tystiolaeth o sut rydych chi'n defnyddio ystod eang o offerynnau, gan gynnwys adborth gan gwsmeriaid a staff (llythyrau, e-byst, sylwadau, cwynion, fforymau, grwpiau ffocws ac ati) yn ogystal ag ymchwil.
1.2.2	Rydym wedi gwneud ymgynghoriad cwsmeriaid yn rhan annatod o wella ein gwasanaeth yn barhaus ac rydym yn cyngori cwsmeriaid o'r canlyniadau a'r camau a gymerwyd.	• Canfyddiadau a dadansoddiad o weithgarwch ymgysylltu, ymarferion ymgynghori a dulliau eraill ar gyfer dal adborth. • Manylion y gwelliannau gwirioneddol, gyda thystiolaeth o sut mae'r rhain yn gysylltiedig yn uniongyrchol â'r ffyrdd yr ymgynghorwyd a chynhwyswyd cwsmeriaid. • Enghreifftiau o sut roeddech chi'n cynnwys cwsmeriaid wrth ddylunio a darparu gwasanaethau (er enghraifft, drwy ganiatáu iddynt gymryd rhan). • Gwybodaeth am sut rydych chi'n dweud wrth gwsmeriaid am y newidiadau rydych chi'n eu gwneud o ganlyniad i'w hymglymiad. • Cynlluniau gwella a datblygu presennol gwasanaethau sy'n

		dangos bod eich polisiâu, prosiectau a gweithgareddau yn cael eu llunio gan sut rydych chi'n ymgynghori ac yn cynnwys cwsmeriaid.
1.2.3	Rydym yn adolygu ein strategaethau a'n cyfleoedd yn rheolaidd ar gyfer ymgynghori ac ymgysylltu â chwsmeriaid i sicrhau bod y dulliau a ddefnyddir yn effeithiol ac yn darparu canlyniadau dibynadwy a chynrychioliadol.	• Canlyniad adolygiadau ar effeithiolrwydd ymgysylltu a chyfranogiad, gan ddangos lefelau cyfranogiad, asesu pa mor gynrychioliadol yw'r canlyniadau, ac ansawdd y wybodaeth a gesglir. • Sut mae mecanweithiau, prosesau a dulliau yn cael eu haddasu i ymateb i faterion sy'n dod i'r amlwg, blaenoriaethau gwasanaeth, newidiadau demograffig ac ati. • Enghreifftiau o arloesi, dysgu o arfer gorau neu feincnodi, awgrymiadau o staff ac ati.

1.3 Bodlonrwydd cwsmeriaid

	Elfen	Arweiniad
1.3.1	Rydym yn defnyddio dulliau dibynadwy a chywir i fesur boddhad cwsmeriaid yn rheolaidd.	• Byddai'r dulliau a ddefnyddir yn y rhan fwyaf o achosion yn cynnwys gwaith arolwg a mathau eraill o adborth a gwybodaeth ansoddol. • Gwybodaeth am fethodoleg arolwg, er enghraifft meintiau sampl, rhagfarnau posibl, lled y gwall ac unrhyw gyngor a gymerir ar ddylunio. • Rhesymau dros y penderfyniadau a wnaethoch ar sut i fesur boddhad cwsmeriaid. • Manylion am ba mor aml rydych chi'n casglu gwybodaeth.

1.3.2	Rydym yn dadansoddi ac yn rhoi cyhoeddusrwydd i lefelau boddhad ar gyfer yr ystod lawn o gwsmeriaid ar gyfer holl brif feysydd ein gwasanaeth ac rydym wedi gwella gwasanaethau o ganlyniad i hynny.	• Asesu a dadansoddi boddhad o fewn pob grŵp (a nodwyd). • Os ydych yn darparu ystod o wahanol wasanaethau, dylech asesu pa mor fodlon yw cwsmeriaid gyda phob un ohonynt. • Tystiolaeth o unrhyw wahaniaethau mewn lefelau bodlonrwydd rhwng grwpiau, neu unrhyw ganlyniadau annisgwyl. • Cyhoeddi gwybodaeth am y camau rydych chi'n bwriadu eu cymryd neu wedi eu cymryd o ganlyniad i fesur bodlonrwydd cwsmeriaid â'ch gwasanaeth. • Enghreifftiau o ddulliau eraill rydych chi'n eu defnyddio.
1.3.3	Rydym yn cynnwys yn ein mesur o fodlonrwydd cwestiynau penodol sy'n ymwneud â meysydd allweddol gan gynnwys y rhai ar ddanfôn, amseroldeb, gwybodaeth, mynediad, ac ansawdd gofal cwsmer, yn ogystal â chwestiynau penodol sy'n cael eu llywio gan fewnwelediad cwsmeriaid.	• Arolygon boddhad a ffyrdd eraill o gasglu adborth sy'n cynnwys y cwestiynau penodol hyn. • Tystiolaeth o ymchwilio i flaenoriaethau cwsmeriaid a gyrywyr allweddol lleol boddhad.
1.3.4	Rydym yn gosod targedau heriol ac ymestynnol ar gyfer boddhad cwsmeriaid ac mae ein lefelau yn gwella.	• Lefelau bodlonrwydd pob grŵp cwsmer ar gyfer holl brif feysydd eich gwasanaeth, a'r targedau rydych chi am eu cyflawni. • Tystiolaeth o sut mae lefelau boddhad wedi gwella dros amser.

1.3.5	Rydym wedi gwneud newidiadau cadarnhaol i wasanaethau o ganlyniad i ddadansoddi profiad y cwsmer, gan gynnwys teithiau gwell i gwsmeriaid.	• Enghreifftiau o sut rydych chi'n dadansoddi profiad cwsmeriaid. • Gwybodaeth benodol am sut rydych chi'n mapio teithiau cwsmeriaid a'r camau rydych chi wedi'u cymryd i wella'r rhain (er enghraifft, drwy gyfyngu ar faint o gyswllt diangen sydd ganddynt â phobl yn eich sefydliad). • Unrhyw dystiolaeth o gynlon neu ail-fuddsoddi (neu'r ddau) o ganlyniad i wneud eich systemau a'ch prosesau'n fwy effeithlon.
-------	---	--

Maen Prawf 2 Diwylliant y Sefydliad

2.1 Arweinyddiaeth, Polisi a Diwylliant

	Elfen	Arweiniad
2.1.1	Mae ymrwymiad corfforaethol i roi'r cwsmer wrth wraidd darparu gwasanaethau ac mae arweinwyr yn ein sefydliad yn mynd ati i gefnogi hyn ac eirioli dros gwsmeriaid.	• Gweledigaeth gorfforaethol a datganiadau gwerthoedd. • Enghreifftiau o sut mae arweinwyr eich sefydliad wedi dangos eu bod yn cydnabod pwysigrwydd ffocws ar y cwsmer ac yn hyrwyddo gweithgareddau sy'n caniatáu i'ch sefydliad gael dealltwriaeth o'i gwsmeriaid.
2.1.2	Rydym yn defnyddio dealltwriaeth o'n cwsmeriaid i lywio polisi a strategaeth ac i flaenoriaethu gweithgarwch gwella gwasanaethau.	• Barn cwsmeriaid a staff ar sut mae eich gwybodaeth am grwpiau cwsmeriaid yn llywio'ch polisiâu. • Enghreifftiau o sut mae mewnwelediad cwsmeriaid yn gyrru'ch polisiâu, a sut mae hyn yn dylanwadu ar y ffordd rydych chi'n dylunio'ch gwasanaethau.
2.1.3	Mae gennym bolisiâu a gweithdrefnau sy'n cefnogi hawl pob cwsmer i ddisgwyl lefelau gwasanaeth rhagorol.	• Gofal cwsmeriaid, cyfle cyfartal, anabledd a pholisiâu a gweithdrefnau eraill sy'n ymwneud â thriniaeth deg. • Gwybodaeth rydych chi'n ei rhoi i gwsmeriaid am yr hyn y mae ganddyn nhw hawl iddo.
2.1.4	Rydym yn sicrhau bod yr holl gwsmeriaid a grwpiau cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg ac mae hyn yn cael ei gadarnhau gan adborth a mesur profiad y cwsmer.	• Tystiolaeth gan siopwyr dirgel (lle mae hyn yn berthnasol ac yn briodol). • Tystiolaeth cwsmeriaid a staff ac adborth arall.

2.1.5	Rydym yn diogelu preifatrwydd cwsmeriaid mewn trafodaethau wyneb yn wyneb ac wrth drosglwyddo a storio gwybodaeth am gwsmeriaid.	- Gweithdrefnau ar gyfer sicrhau eich bod yn diogelu preifatrwydd cwsmeriaid, gan gynnwys cael systemau cyfrifiadurol diogel a gwneud gwiriadau ar hunaniaeth cwsmeriaid. - Polisiâu ar ddiogelu data a chanllawiau staff ar hyn.
2.1.6	Rydym yn grymuso ac yn annog pob gweithiwr i fynd ati i hyrwyddo a chymryd rhan yn niwylliant sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid ein sefydliad.	- Enghreifftiau o dystiolaeth o gyfranogiad a grymuso cwsmeriaid a staff. - Llawlyfr polisiâu a gweithdrefnau staff. - Enghreifftiau o'ch dulliau i hyrwyddo ffocws cwsmeriaid ledled y sefydliad.

2.2 Proffesiynoldeb ac Agwedd Staff

	Elfen	Arweiniad
2.2.1	Gallwn ddangos ein hymrwymiad i ddatblygu a darparu gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid drwy ein polisiâu recriwtio, hyfforddi a datblygu ar gyfer staff.	- Manylebau swyddi a gweithdrefnau recriwtio. - Manylion yr hyfforddiant rydych chi wedi'i roi i'ch holl weithwyr, a'r cyfleoedd iddyn nhw ddatblygu ymhellach.
2.2.2	Mae ein staff yn gwrtais ac yn gyfeillgar i gwsmeriaid ac mae ganddynt ddealltwriaeth o anghenion cwsmeriaid.	- Polisiâu gofal cwsmer a chanllawiau staff. - Tystiolaeth gan siopwyr dirgel (lle bo'n berthnasol) a monitro mewnol. - Barn cwsmeriaid ac adborth arall, gan gynnwys sylwadau ar y gwasanaeth a ddarperir gan aelodau unigol o staff.

2.2.3	Rydym yn blaenoriaethu ffocws cwsmeriaid ar bob lefel o'n sefydliad ac yn gwerthuso ymrwymiad unigol a thîm drwy'r system rheoli perfformiad.	• Enghreifftiau o sut mae adborth cwsmeriaid yn gysylltiedig â'ch asesiad o staff • Cynnwys cynlluniau cydnabod a gwobrwyo staff, os yw'n berthnasol ac yn briodol.
2.2.4	Gallwn ddangos sut mae mewnwediadau a phrofiadau staff sy'n wynebu cwsmeriaid yn cael eu hymgorffori mewn prosesau mewnol, datblygu polisi a chynllunio gwasanaethau.	• Ffyrdd y mae staff yn rhoi eu barn a'u manylion ar sut rydych yn defnyddio eu hadborth. • Manylion y gwelliannau yr ydych wedi'u gwneud o ganlyniad i adborth staff. • Enghreifftiau o sut rydych wedi gwella'r prosesau ar gyfer trosglwyddo gwybodaeth cwsmeriaid ledled eich sefydliad.
2.2.5	Rydym yn gwerthfawrogi'r cyfraniad y mae ein staff yn ei wneud i ddarparu gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid, ac mae arweinwyr, rheolwyr a staff yn dangos yr ymddygiadau hyn.	• Enghreifftiau o sut mae eich sefydliad yn gwerthfawrogi rôl staff gwasanaethau cwsmeriaid, drwy gydnabod a gwobrwyo cyfraniadau aelodau unigol o staff a thimau. • Tystiolaeth bod darparu gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid yn flaenoriaeth ar bob lefel o'r sefydliad, o'r rheng flaen (aelodau staff sy'n delio â'r cyhoedd) i uwch reolwyr a phob lefel rhwng.

Maen Prawf 3 Gwybodaeth a Mynediad

3.1 Ystod o wybodaeth

	Elfen	Arweiniad
3.1.1	Rydym yn darparu gwybodaeth am yr ystod lawn o wasanaethau a ddarparwn ar gael i'n cwsmeriaid a'n darpar gwsmeriaid, gan gynnwys sut a phryd y gall pobl gysylltu â ni, sut mae ein gwasanaethau'n cael eu rhedeg a phwy sydd wrth y llyw.	• Enghreifftiau o wybodaeth gyswllt a gwasanaeth, ar gyfer yr ystod o ddulliau cyfathrebu a ddefnyddir.
3.1.2	Lle codir tâl am wasanaethau, rydym yn dweud wrth ein cwsmeriaid faint y bydd yn rhaid iddynt ei dalu.	• Cyhoeddi gwybodaeth am unrhyw daliadau am wasanaethau. • Manylion sut a phryd y gall cwsmeriaid wneud taliadau.

3.2 Ansawdd y Wybodaeth

	Elfen	Arweiniad
3.2.1	Rydym yn darparu'r wybodaeth sydd ei hangen ar ein cwsmeriaid mewn ffyrdd sy'n diwallu eu hanghenion a'u dewisiadau, gan ddefnyddio amrywiaeth o sianeli priodol.	• Canllawiau i staff am gyfathrebu clir, gan gynnwys profi gwybodaeth gyda chwsmeriaid. • Barn cwsmeriaid ar y dulliau cyfathrebu rydych chi'n eu defnyddio.
3.2.2	Rydym yn cymryd camau rhesymol i sicrhau bod ein cwsmeriaid wedi derbyn a deall y wybodaeth a ddarparwn.	• Manylion am sut rydych yn gwirio bod cwsmeriaid unigol wedi derbyn a deall y wybodaeth. • Enghreifftiau o'r newidiadau a wnewch i'ch dulliau cyfathrebu i ddiwallu anghenion cwsmeriaid.

3.2.3	Rydym wedi gwella ystod, cynnwys ac ansawdd y wybodaeth ar lafar, wedi'i chyhoeddi a'i darparu ar y we i sicrhau ei bod yn berthnasol ac yn diwallu anghenion cwsmeriaid.	• Enghreifftiau o newidiadau i'r ffordd rydych chi'n darparu gwybodaeth ar ôl derbyn adborth. • Amserlen ar gyfer pan fyddwch chi'n adolygu'r wybodaeth rydych chi'n ei darparu.
3.2.4	Gallwn ddangos bod y wybodaeth a ddarparwn i'n cwsmeriaid yn gywir ac yn gyflawn, a phan nad yw hyn yn wir, rydym yn cynghori cwsmeriaid pryd y byddant yn derbyn y wybodaeth y gofynnon amdani.	• Barn ac adborth cwsmeriaid ar gywirdeb y wybodaeth. • Manylion y safonau gwasanaeth ar gyfer ymateb i ymholiadau cwsmeriaid. • Cwynion a sylwadau gan gwsmeriaid. • Enghreifftiau o'r adeg y gwnaethoch ddarparu'r wybodaeth anghywir a sut y cafodd hyn ei gywiro.

3.3 Mynediad

	Elfen	Arweiniad
3.3.1	Rydym yn gwneud ein gwasanaethau'n hygyrch i bob cwsmer trwy ddarparu amrywiaeth o sianeli amgen.	• Manylion yr ystod o opsiynau sydd ar gael ar gyfer cysylltu â'r sefydliad. • Ffyrdd gwahanol o gyfathrebu a threfniadau penodol a deunyddiau sampl. • Manylion am sut rydych wedi adolygu gwasanaethau i wneud bywyd yn haws i bobl. • Canlyniadau'r adolygiadau a'r gwelliannau a gynlluniwyd ac a wnaed gennych o ganlyniad.
3.3.2	Rydym yn gwerthuso sut mae cwsmeriaid yn rhyngweithio â'r sefydliad trwy sianeli mynediad ac rydym yn defnyddio'r	• Data a dadansoddiad sy'n ymwneud â defnydd sianel a'r camau a gymerwyd i wella gwasanaethau o ganlyniad.

	wybodaeth hon i nodi gwelliannau posibl i'r gwasanaeth a chynnig dewisiadau gwell.	• Manylion sut rydych yn defnyddio gwybodaeth i wella'r dewis o wasanaethau.
3.3.3	Rydym yn sicrhau, lle gall cwsmeriaid ymweld â'n safle yn bersonol, bod cyfleusterau mor lân a chyfforddus â phosibl.	• Gwybodaeth am sut rydych wedi adolygu amgylchedd ffisegol eich safle, trefniadau ar gyfer cynnal ansawdd a manylion unrhyw welliannau diweddar yr ydych wedi'u gwneud.

3.4 Cydweithio â Darparwyr, Partneriaid a Chymunedau Eraill

	Elfen	Arweiniad
3.4.1	Rydym wedi gwneud trefniadau gyda darparwyr a phartneriaid eraill i gynnig a chyflenwi gwasanaethau cyd-gysylltiedig, ac mae gan y trefniadau hyn fuddion amlwg i'n cwsmeriaid.	• Partneriaethau ffurfiol ac anffurfiol a chynlluniau ar gyfer gwella mynediad a gwasanaethau. • Gwybodaeth am lwyddiant trefniadau cydweithio ar y cyd, gan gynnwys gwelliannau yr ydych wedi'u gwneud i wasanaethau o ganlyniad i hynny. • Adborth cwsmeriaid ar y gwasanaethau a ddarperir trwy bartneriaethau, gan gynnwys ansawdd ac ystod y gwasanaethau a sut mae'r rhain wedi'u teilwra i anghenion y cwsmer unigol.
3.4.2	Rydym wedi datblygu trefniadau cydweithio gyda'n partneriaid sy'n sicrhau bod gan gwsmeriaid linellau atebolrwydd clir am ansawdd y gwasanaeth.	• Gwybodaeth am sut rydych chi'n monitro ac asesu gwasanaethau rydych chi'n eu darparu mewn partneriaeth â sefydliadau eraill. • Tystiolaeth o unrhyw gytundebau lefel gwasanaeth, yn enwedig trefniadau trosglwyddo a mesurau eraill sy'n sicrhau bod y cwsmer yn derbyn gwasanaeth 'di-dor'.

		• Manylion sut y gall cwsmeriaid gwyno am y gwasanaethau rydych chi'n eu darparu mewn partneriaeth â sefydliadau eraill. • Manylion am sut rydych yn rhoi cyhoeddusrwydd i drefniadau gweithio ar y cyd, gan gynnwys gwybodaeth glir i gwsmeriaid ynghylch pwy sy'n gyfrifol. • Enghreifftiau o sut rydych chi'n helpu cwsmeriaid i gael mynediad at wasanaethau, lle bo hynny'n briodol.
3.4.3	Rydym yn rhyngweithio o fewn cymunedau ehangach a gallwn ddangos y ffyrdd yr ydym yn cefnogi'r cymunedau hynny.	• Gwybodaeth am sut mae eich sefydliad yn gweithio gyda'r gymuned ehangach ac yn cyfrannu ati, y tu hwnt i'r gwasanaeth uniongyrchol y mae'n ei ddarparu i gwsmeriaid.

Maen Prawf 4 Cyflawni

4.1 Safonau Cyflawni

	Elfen	Arweiniad
4.1.1	Mae gennym safonau heriol ar gyfer ein prif wasanaethau, sy'n ystyried ein cyfrifoldeb dros gyflawni safonau a thargedau cenedlaethol a statudol.	• Manylion yr holl safonau, dangosyddion perfformiad a thargedau a osodwyd ar gyfer prif wasanaethau. • Cynnwys safonau a thargedau cenedlaethol, statudol a lleol.
4.1.2	Rydym yn monitro ac yn cwrdd â'n safonau, ein prif dargedau adrannol a pherfformiad, ac rydym yn dweud wrth ein cwsmeriaid am ein perfformiad.	• Manylion pa mor aml rydych chi'n monitro'ch perfformiad a'r dulliau rydych chi'n eu defnyddio. • Perfformiad cyfredol yn erbyn yr holl safonau, safonau adrannol allweddol, arolygiadau ac archwiliadau statudol a thargedau perfformiad mewnol ar gyfer y flwyddyn lawn ddiwethaf.
4.1.3	Rydym yn ymgynghori ac yn cynnwys cwsmeriaid, dinasyddion, partneriaid a staff ar osod, adolygu a chodi ein safonau lleol.	• Dulliau rydych chi'n eu defnyddio i ymgynghori a chynnwys cwsmeriaid ac eraill am safonau a thargedau lleol. • Canlyniadau eich ymgynghoriad ar safonau a thargedau. • Gwybodaeth sy'n dangos safonau a thargedau yn y gorffennol a'r presennol y gallwch eu defnyddio i gymharu eich perfformiad â blynyddoedd blaenorol.

4.2 Cyflawni a Chanlyniadau

	Elfen	Arweiniad
4.2.1	Rydym yn cytuno â'n cwsmeriaid o'r cychwyn cyntaf yr hyn y gallent ei ddisgwyl gan y gwasanaeth a ddarparwn.	• Dangos eich bod yn defnyddio'r addewidion a'r nodau i wneud ymrwymadau priodol i bob cwsmer.
4.2.2	Gallwn ddangos ein bod yn darparu'r gwasanaeth a addawyd gennym i gwsmeriaid unigol a bod canlyniadau'n gadarnhaol i'r mwyafrif o'n cwsmeriaid.	• Barn ac adborth cwsmeriaid ar eu profiad o'r gwasanaeth. • Cynnwys ymatebion i gwestiynau arolwg penodol a gwybodaeth a ffigurau ar gyfer canlyniadau cadarnhaol.
4.2.3	Gallwn ddangos ein bod yn meincnodi ein perfformiad yn erbyn perfformiad sefydliadau tebyg neu gyflenwol ac wedi defnyddio'r wybodaeth honno i wella ein gwasanaeth.	• Gwybodaeth o ymarferion meincnodi (lle mae'r wybodaeth hon ar gael). • Gall ymarferion gynnwys cymharu swyddogaethau yn ogystal â gwasanaethau cyfan. • Tystiolaeth o adolygiadau cymheiriaid, grwpiau trafod, cymryd rhan mewn fforymau neu ddulliau eraill ar gyfer cymharu eich perfformiad â sefydliadau eraill.
4.2.4	Rydym wedi datblygu a dysgu o arfer gorau a nodwyd yn ein sefydliad a'r tu allan iddo, ac rydym yn cyhoeddi ein henghreiffiau yn allanol lle bo hynny'n briodol.	• Dangos sut rydych yn rhannu a chymhwyso arfer gorau o fewn eich sefydliad a sut rydych chi'n defnyddio enghreifftiau o arfer gorau o'r tu allan i'r sefydliad. • Enghreifftiau o arferion gorau rydych chi wedi'u cyhoeddi'n ddiweddar.

4.3 Ymdrin yn Effeithiol â Phroblemau

	Elfen	Arweiniad
4.3.1	Rydym yn nodi unrhyw ostyngiadau mewn perfformiad yn erbyn ein safonau ac yn esbonio'r rhain i gwsmeriaid, ynghyd â chamau gweithredu yr ydym yn eu cymryd i unioni pethau ac atal ailadrodd pellach.	• Canlyniadau prosesau monitro. • Manylion unrhyw gamau rydych wedi'u cymryd. • Enghreifftiau o sut rydych chi'n esbonio gostyngiadau mewn perfformiad i gwsmeriaid. • Enghreifftiau o weithdrefnau effeithiol yr ydych wedi'u rhoi ar waith i roi gwybod i gwsmeriaid am amgylchiadau eithriadol fel argyfyngau.
4.3.2	Mae gennym weithdrefn gwyno hawdd ei defnyddio, sy'n cynnwys ymrwymiad i ddelio â phroblemau'n llawn a'u datrys lle bynnag y bo hynny'n bosibl o fewn terfyn amser rhesymol.	• Gweithdrefn gwyno cwsmeriaid fel y darperir i'w defnyddio gan gwsmeriaid.
4.3.3	Rydym yn rhoi hyfforddiant ac arweiniad i staff i ymdrin â chwynion ac i ymchwilio iddynt yn wrthrychol, a gallwn ddangos ein bod yn grymuso staff i unioni pethau.	• Polisi cwynion. • Arweiniad a hyfforddiant rydych chi'n eu rhoi i staff ar sut i ymateb i gwynion a delio â nhw. • Asesu pa mor effeithiol yw eich hyfforddiant trin cwynion. • Enghreifftiau o ble mae staff wedi cael yr awdurdod i ddatrys cwynion.
4.3.4	Rydym yn dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnawn drwy nodi patrymau mewn cwynion a sylwadau ffurfiol ac anffurfiol gan gwsmeriaid ac yn defnyddio'r wybodaeth hon i wella gwasanaethau	• Cofnodion o gwynion ffurfiol ac anffurfiol a sylwadau yn ymwneud â phroblemau. • Gwybodaeth rydych chi'n ei chyhoeddi'n rheolaidd sy'n dangos tueddiadau mewn cwynion, ffurfiol ac anffurfiol, a'r

	a rhoi cyhoeddusrwydd i'r camau a gymerir.	camau rydych chi wedi'u cymryd o ganlyniad i hynny.
4.3.5	Rydym yn adolygu ac yn gwella ein gweithdrefn gwyno'n rheolaidd, gan ystyried barn cwsmeriaid, achwynwyr a staff.	• Adborth cwsmeriaid a staff ar effeithiolrwydd y weithdrefn gwyno. • Proses ar gyfer adolygu eich gweithdrefn gwyno a'r gwelliannau rydych chi wedi'u gwneud.
4.3.6	Rydym yn sicrhau bod canlyniad y broses gwyno ar gyfer cwsmeriaid (y mae eu cwyn yn cael ei gadarnhau) yn foddhaol iddynt.	• Adborth gan gwsmeriaid ar ganlyniad prosesau cwynion. • Manylion gweithdrefnau ar gyfer staff a phrosesau adborth.

Maen Prawf 5 Amseroldeb ac Ansawdd y Gwasanaeth

5.1 Safonau ar gyfer Amseroldeb ac Ansawdd

	Elfen	Arweiniad
5.1.1	Rydym yn gosod safonau priodol a mesuradwy ar gyfer amseroldeb ymateb ar gyfer pob math o gyswllt â chwsmeriaid gan gynnwys galwadau ffôn, llythyrau, e-gyfathrebu a galwyr personol.	Manylion y safonau a'r targedau a osodir ar gyfer amseroldeb ymateb i gyswllt cwsmeriaid ar gyfer pob sianel fynediad.
5.1.2	Rydym yn gosod safonau cynhwysfawr ar gyfer pob agwedd ar ansawdd gofal cwsmer i'w disgwyl wrth ymdrin â'n sefydliad	Safonau gofal cwsmer llawn – gan gynnwys ansawdd eich ymateb i alwadau ffôn, llythyrau, e-gyfathrebu a galwyr personol – ar gyfer pob cam o daith y cwsmer.

5.2 Canlyniadau Amserol

	Elfen	Arweiniad
5.2.1	Rydym yn cynghori ein cwsmeriaid a'n darpar gwsmeriaid am ein haddewidion ar amseroldeb ac ansawdd gofal cwsmer.	Cyhoeddi gwybodaeth a'r holl ddulliau ar gyfer cynghori cwsmeriaid a darpar gwsmeriaid o safonau ar gyfer amseroldeb ac ansawdd gofal cwsmer.
5.2.2	Rydym yn nodi anghenion cwsmeriaid unigol ar y pwynt cyswllt cyntaf â ni ac yn sicrhau bod person priodol a all fynd i'r afael â'r rheswm dros ddelio â'r cwsmer.	- Enghreifftiau o'r prosesau rydych chi'n eu defnyddio pan fyddwch chi'n dod i gysylltiad â'r cwsmer am y tro cyntaf – er enghraifft, technegau cyfweliad, mapio teithiau cwsmeriaid, adolygu gwybodaeth sydd gennych eisoes am y cwsmer. - Dangos dealltwriaeth o sut mae cwsmeriaid yn defnyddio'r gwahanol ddulliau i gysylltu â chi,

		a'r problemau rydych chi'n eu hwynebu wrth ddarparu gwasanaeth llwyddiannus.
5.2.3	Rydym yn rhannu gwybodaeth cwsmeriaid yn brydlon gyda chydweithwyr a phartneriaid yn ein sefydliad pryd bynnag y bo'n briodol, a gallwn ddangos sut mae hyn wedi lleihau cyswllt diangen i gwsmeriaid.	• Prosesau sydd gennych ar waith i sicrhau bod gwybodaeth gyflawn yn cael ei throsglwyddo'n brydlon ac i'r holl bobl berthnasol o fewn a thu allan i'r sefydliad. • Enghreifftiau o sut rydych wedi rhannu gwybodaeth yn brydlon ac mewn ffordd ddefnyddiol a phriodol, tra'n cadw at y rheoliadau ar ddiogelu data a chyfrinachedd. • Enghreifftiau o ble rydych wedi rhannu gwybodaeth am grwpiau cwsmeriaid (er enghraifft, gyda rheolwyr gwasanaeth, staff rheng flaen a phartneriaid) i ddarparu gwasanaethau mwy effeithlon.
5.2.4	Pan na fydd y gwasanaeth yn cael ei gwblhau ar y pwynt cyswllt cyntaf, byddwn yn trafod gyda'r cwsmer y camau nesaf ac yn nodi'r amser cyffredinol tebygol i gyflawni canlyniadau.	• Barn cwsmeriaid sy'n dangos sut mae'r gwasanaeth wedi'i deilwra i ystyried eu hamgylchiadau unigol. • Manylion am sut rydych chi wedi cyfleu'r amserlenni tebygol gyda chwsmeriaid.
5.2.5	Rydym yn ymateb i ymholiadau cychwynnol yn brydlon, ac os oes oedi, rydym yn cynghori'r cwsmer ac yn cymryd camau i unioni'r broblem.	• Gwybodaeth am amseroedd aros ar gyfer ymatebion cychwynnol i alwadau ffôn, e-bost, negeseuon testun a phobl sy'n ffonio. • Gwybodaeth am eich gweithdrefnau i ddweud wrth gwsmeriaid am unrhyw broblemau.

5.3 Cyflenwi Gwasanaethau yn Amserol

	Elfen	Arweiniad
5.3.1	Rydym yn monitro ein perfformiad yn erbyn safonau ar gyfer amseroldeb ac ansawdd gofal cwsmer ac rydym yn gweithredu os nodir problemau.	• Dulliau a ddefnyddir ar gyfer monitro perfformiad mewn perthynas â safonau ar gyfer amseroldeb ac ansawdd gofal cwsmer. • Camau a gymerwyd i fynd i'r afael ag amseroldeb cyflwyno lle nad yw hyn yn bodloni disgwyliadau cwsmeriaid.
5.3.2	Rydym yn cyrraedd ein safonau presennol ar gyfer amseroldeb ac ansawdd gofal cwsmer ac rydym yn rhoi cyhoeddusrwydd i'n perfformiad yn erbyn y safonau hyn.	• Perfformiad gwirioneddol cyfredol yn erbyn yr holl safonau a thargedau ar gyfer amseroldeb ac ansawdd y gwasanaeth a thystiolaeth o gyhoeddi. • Adborth cwsmeriaid ar gyflawni darpariaeth gwasanaeth o fewn amserlenni y cytunwyd arnynt. • Enghreifftiau o dystiolaeth 'siopwr dirgel' lle bo hynny'n berthnasol.
5.3.3	Mae ein perfformiad mewn perthynas ag amseroldeb ac ansawdd y gwasanaeth yn cymharu'n dda â pherfformiad sefydliadau tebyg.	• Data perfformiad cymharol sy'n ymwneud ag amseroldeb ac ansawdd gofal cwsmer a gafwyd o ymarferion meincnodi.

Cynllun Gofal Cwsmer

Mawrth 2025



**GWASANAETHAU
CORFFORAETHOL**
CYNGOR GWYNEDD