



Cyfarfod

PWYLLGOR CRAFFU CORFFORAETHOL

Dyddiad ac Amser

10.30 y.b., DYDD IAU, 16EG CHWEFROR, 2017

Lleoliad

Siambr Hywel Dda, Swyddfeydd y Cyngor, Caernarfon, Gwynedd LL55 1SH

Pwynt Cyswllt

Eirian Roberts

01286 679018

eirianroberts3@gwynedd.llyw.cymru

(Dosbarthwyd 8/02/17)

PWYLLGOR CRAFFU CORFFORAETHOL

AELODAETH (18)

Plaid Cymru (9)

Y Cynghorwyr

Elwyn Edwards
Dyfrig Jones
Gethin Glyn Williams

Aled Wyn Jones
Gweno Glyn
John Wyn Williams

Charles Wyn Jones
Michael Sol Owen
R. H. Wyn Williams

Annibynnol (5)

Y Cynghorwyr

Lesley Day
W. Roy Owen
Hefin Underwood

Trevor Edwards
Eirwyn Williams

Llais Gwynedd (2)

Y Cynghorwyr

Jason Humphreys

Anwen J. Davies

Democratiaid Rhyddfrydol (1)

Y Cynghorydd June Marshall

Aelod Unigol (1)

Y Cynghorydd Gwynfor Edwards

Aelodau Ex-officio

Cadeirydd ac Is-Gadeirydd y Cyngor

Aelodau Eraill a Wahoddwyd

Y Cynghorydd Ioan Thomas (Aelod Cabinet Gofal Cwsmer) – eitemau 5 a 6

R H A G L E N

1. YMDDIHEURIADAU

Derbyn unrhyw ymddiheuriadau am absenoldeb.

2. DATGAN BUDDIANT PERSONOL

Derbyn unrhyw ddatganiad o fuddiant personol.

3. MATERION BRYS

Nodi unrhyw eitemau sy'n fater brys ym marn y Cadeirydd fel y gellir eu hystyried.

4. COFNODION

4 - 7

Bydd y Cadeirydd yn cynnig y dylid llofnodi cofnodion y cyfarfod blaenorol o'r pwyllgor hwn a gynhaliwyd ar 20 Hydref, 2016 fel rhai cywir. (ynghlwm).

5. GALW GWYNEDD AC ATEB GALWADAU FFON

8 - 11

Ystyried adroddiad yr Aelod Cabinet Gofal Cwsmer a'r Rheolwr Galw Gwynedd, Siopau Gwynedd a Chofrestru (ynghlwm).

6. PROSIECT HUNAN-WASANAETH

12 - 21

Ystyried adroddiad yr Aelod Cabinet Gofal Cwsmer a'r Rheolwr Prosiect Hunan-wasanaeth (ynghlwm).

7. IAITH SYML

22 - 23

Ystyried adroddiad y Grwp Ymchwiliad Craffu Iaith Syml (ynghlwm).

Eitem 4

PWYLLGOR CRAFFU CORFFORAETHOL Dydd Iau, 20 Hydref 2016

PWYLLGOR CRAFFU CORFFORAETHOL DYDD IAU, 20 HYDREF 2016

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

Y Cynghorwyr:- Anwen J.Davies, Lesley Day, Elwyn Edwards, Gweno Glyn, Aled Wyn Jones, Charles W.Jones, June Marshall, Michael Sol Owen, Eirwyn Williams, Gethin Glyn Williams, John Wyn Williams ac R.H.Wyn Williams.

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

Yn bresennol ar gyfer eitem 3 isod:-

Y Cynghorydd Dyfrig Siencyn (Dirprwy Arweinydd)
Y Cynghorydd Peredur Jenkins (Aelod Cabinet Adnoddau)
Y Cynghorydd Mandy Williams-Davies (Aelod Cabinet Economi a Chymuned)

Yn bresennol ar gyfer eitem 4 isod:-

Y Cynghorydd Mandy Williams-Davies (Aelod Cabinet Economi a Chymuned)
Aled Davies (Pennaeth Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant)
Geraint George (Arweinydd Rhaglenni Arbennig)
Arwel E.Jones (Uwch Reolwr Cefnogaeth Gorfforaethol)
Arwel Evans (Rheolwr Caffael Corfforaethol)
Nia Pritchard Griffith (Arbenigwr Categori)
Huw Griffiths (Cydllynydd Cyswllt Busnes)
Colin Morris (Rheolwr Cefnogi Busnes)

Yn bresennol ar gyfer eitem 5 isod:-

Dafydd Edwards (Pennaeth Cyllid)
Dewi Morgan (Uwch Reolwr Refeniw a Risg)

Ymddiheuriadau: Y Cynghorwyr Trevor Edwards a Hefin Underwood.

1. DATGAN BUDDIANT PERSONOL

Datganodd y Cynghorydd Gethin Glyn Williams fuddiant personol yn eitem 7 ar y rhaglen – Premiwm Treth Cyngor ar Gartrefi Gwag Hir Dymor ac Ail Gartrefi oherwydd bod aelodau agos o'i deulu yn berchen ar dai gwyliau.

'Roedd yr aelod o'r farn ei fod yn fuddiant sy'n rhagfarnu, a gadawodd y cyfarfod yn ystod y drafodaeth ar yr eitem.

2. COFNODION

Llofnododd y Cadeirydd gofnodion y cyfarfod blaenorol o'r pwyllgor hwn a gynhaliwyd ar 16 Mehefin, 2016 fel rhai cywir.

3. TROSOLWG PERFFORMIAD CYNGOR GWYNEDD 2015/16

Cyflwynwyd – adroddiad yr Arweinydd yn rhoi trosolwg o berfformiad y Cyngor hyd yma yn 2015/16 yn y meysydd Cyngor Effeithiol ac Effeithlon a Chynllunio Ariannol, yn ogystal â'r Prosiect Cadw'r Budd yn Lleol.

Gwahoddwyd y tri Aelod Cabinet perthnasol i ymhelaethu yn unigol ar y gwahanol brosiectau sy'n rhan o'u portffolio, gan hefyd ymateb i gwestiynau / sylwadau gan yr aelodau.

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

- Dylid cael rhagor o wybodaeth gan yr Aelod Cabinet Plant, Pobl Ifanc a Hamdden ynglŷn â'r hyn sy'n digwydd o safbwynt ymgysylltu gyda phlant a phobl ifanc (os o gwbl).
- Argymhellir bod y Tîm Ymgysylltu yn ystyried defnyddio dulliau gwahanol o ymgysylltu yn hytrach na defnyddio'r un bobl drwy'r amser.
- Edrycha'r craffwyr ymlaen at y peilot gyda'r trefniadau craffu perfformiad newydd.
- Awgrymir efallai bod lle i ofyn am adroddiad cynnydd ar EDRMS, h.y. o safbwynt oes mwy o rannu gwybodaeth, rhyddhau gofod rhag dyblygu a gwireddu arbedion ariannol.

4. ADRODDIAD AR GYNNYDD Y CYNLLUN STRATEGOL CADW'R BUDD YN LLEOL

Cyflwynwyd – adroddiad y Rheolwr Caffael Corfforaethol ar gynnydd y Cynllun Strategol Cadw'r Budd yn Lleol yn dilyn cais gan y pwyllgor hwn i dderbyn diweddariad ar gynnydd mewnosod trefniadau newydd o gaffael.

Gwahoddwyd yr Aelod Cabinet i ddweud gair ar y cychwyn cyn i'r pwyllgor ystyried yr adroddiad fesul is-bennawd, sef:-

- A. Rheolaeth Categori – Categori Pobl
- B. Rheolaeth Categori ar draws y Cyngor
- C. Cadw'r Budd yn Lleol

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:-

- Nodwyd bod lle i godi ymwybyddiaeth gydag asiantaethau eraill o'r gwaith sy'n mynd ymlaen o ran taliadau uniongyrchol fel eu bod yn gallu cynorthwyo (e.e. Age Cymru).
- Nodwyd bod y craffwyr yn cefnogi ac yn argymhell fod angen adeiladu ar sylwadau'r Brifysgol i gadw ac adeiladu perthynas gyda chwmnïau sydd heb fod yn llwyddiannus yn tendro er mwyn iddynt ddysgu gwersi a gallu paratoi yn well i'r dyfodol.
- Gwerthfawrogwyd y gwaith sy'n cael ei wneud gyda 'chwmnïau mawr' i geisio gweld beth yw'r posibilïadau o 'is-gontractio' i gwmnïau llai yn lleol gan fod hyn yn ffordd o gyflogi'n lleol gyda'r cwmnïau mawr yn cymryd y risg ariannol.

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

- Er bod y cyfrifoldebau wedi eu rhannu ar draws y Cyngor ym maes rheolaeth categori a phawb wedi 'prynu i mewn' i'r egwyddor yma, mae angen craffu ymhellach ymhen tua 6-9 mis i weld oes yna gymryd cyfrifoldeb o ddifri' wrth weithredu.
- Cwestiynir a oes digon o baratoi rhag-blaen gyda chwmnïau lleol, ac a yw cwmnïau lleol yn cael digon o amser i baratoi. Yn wyneb hynny, mae angen cadw golwg ar y sefyllfa er mwyn gweld a oes yna raglen contractau fyw yn cael ei chynnal, ei diweddarau a'i rhannu. Byddai hyn eto yn rhywbeth i'w adolygu ymhen 6-9 mis o sefydlu'r timau rheolaeth categori newydd.
- Gwerthfawrogir bod rheolaeth categori am fod yn gwella ansawdd y gwaith i ddod a bod hynny'n cael ei glymu i mewn i gontractau i'r dyfodol gan fod mwy o arbenigedd ysgrifennu contractau o fewn y Cyngor. Fodd bynnag, mae angen cadw llygaid ar yr hyn sy'n digwydd o ddifri' o ran hyn er mwyn gweld a yw'r ansawdd ar lawr gwlad yno. Yn benodol, dylid holi ymhen amser rhesymol a welwyd lleihad yn y nifer o gontractau lle y cafwyd problemau y bu'n rhaid eu datrys oherwydd bod y trefniadau tendro yn wan.

5. PREMIWM TRETH CYNGOR AR GARTREFI GWAG HIR DYMOR AC AIL GARTREFI

Cyflwynwyd – adroddiad y Pennaeth Cyllid yn rhoi'r cyfle i'r pwyllgor ystyried y buddion a'r risgiau o godi premiwm Treth Cyngor ar gartrefi gwag hir dymor ac ail gartrefi.

Eglurwyd gan fod yr ymgynghoriad cyhoeddus yn parhau'n agored tan 4 Tachwedd, ei bod felly'n anodd iawn craffu'r mater yn llawn yn y cyfarfod hwn. Gan hynny, trefnwyd i graffu'r mater ymhellach ar 21 Tachwedd, boed hynny ar ffurf Gweithdy Craffu neu gyfarfod arbennig o'r pwyllgor.

Rhodddwyd cyfle i'r aelodau ofyn cwestiynau a chynnig sylwadau. Yn ystod y drafodaeth:-

- Argymhellwyd bod y Cabinet angen ystyried sut orau i ddefnyddio'r arian ychwanegol fydd yn cael ei gasglu os yw premiwm yn cael ei godi. Derbynnir na ddylid clymu dwylo'r Cyngor newydd a bod angen i'r broses ddemocrataidd ddigwydd gyda'r Cyngor newydd, yn arbennig yn wyneb y ffaith nad ydym yn gwybod beth fydd sefyllfa ariannol y Cyngor erbyn 2017/18, ond dylid o leiaf ystyried neilltuo peth o'r arian ar gyfer:-
 - Cynorthwyo perchnogion tai gwag i atgyweirio eiddo er mwyn ei ddychwelyd i ddefnydd fel preswylfa.
 - Ystyried buddsoddi mewn swyddi er mwyn sicrhau incwm treth i'r Cyngor trwy gryfhau trefniadau arolygu'r Cyngor ar gyfer gwirio dilysrwydd datganiadau gan berchnogion eiddo nad yw bellach yn ail gartref neu yn wag.
- Nodwyd y dylid ystyried codi'r premiwm yn raddol fesul blwyddyn (e.e. 25% ym mlwyddyn 1, 50% ym mlwyddyn 2, ayb) fel nad yw'n ormod o 'sioc' ac fel bod nifer llai yn ystyried symud drosodd i'r dreth fusnes.
- Mynegwyd y farn na ddylid mynd yn rhy uchel o ran canran, rhag ofn gwthio gormod drosodd i'r gyfundrefn dreth fusnes, ac fel bod cyfle yn y flwyddyn / blynyddoedd

cyntaf i gael gweld beth yw'r effaith mewn awdurdodau eraill sydd eisoes wedi cyflwyno premiwm, ac addasu wrth fynd ymlaen.

- I'r gwrthwyneb, awgrymwyd y dylid codi premiwm uwch o'r cychwyn gan fod 'digolledu' am fod os oes rhai yn symud i'r gyfundrefn trethi annomestig.

PENDERFYNWYD ail-ymgynnull y Grŵp Ymchwiliad Craffu Tai Gwyliau a Threthi ar fore'r 21ain o Dachwedd i graffu'r mater yn llawn yn sgil derbyn canlyniadau'r ymgynghoriad cyhoeddus a chyflwyno argymhellion i'r Cabinet ar yr 22ain o Dachwedd.

Dechreuodd y cyfarfod am 10.30 y.b. a daeth i ben am 12.50 y.h.

CADEIRYDD

Eitem 5

CYFARFOD	Pwyllgor Craffu Corfforaethol
DYDDIAD	16 Chwefror, 2017
TEITL	Galw Gwynedd ac ateb galwadau ffôn
AWDUR	Y Cyngorydd Ioan Thomas (Aelod Cabinet Gofal Cwsmer) a Joanne Parry (Rheolwr Galw Gwynedd, Siopau Gwynedd a Chofrestru)

Cefndir

Sefydlwyd Galw Gwynedd yn 2008 er mwyn ceisio symleiddio a gwella perfformiad ateb ffôn y Cyngor. Cyn sefydlu Galw Gwynedd, roedd rhaid i drigolion Gwynedd ffonio 4 rhif switsfwrdd gwahanol er mwyn cysylltu gyda Chyngor Gwynedd ac roedd oddeutu 78% o'r galwadau hyn yn cael ateb ond yn cael eu trosglwyddo i estyniadau eraill o fewn y Cyngor i gael sylw. Erbyn hyn, dim ond un rhif sydd rhaid i gwsmeriaid ddefnyddio i gysylltu â'r Cyngor, ac mae staff Galw Gwynedd yn medru delio gydag oddeutu 38% o'r galwadau sy'n dod i mewn drwy 01766 771000 yn syth, gyda'r gweddill o'r galwadau yn cael eu trosglwyddo i swyddogion o fewn y gwasanaethau ddelio â nhw.

Cwestiynau'r Pwyllgor Craffu

Dyma'r atebion i gwestiynau penodol a godwyd ymlaen llaw gan y Pwyllgor Craffu

1. **Beth yw'r data perfformiad diweddaraf ar gyfer ateb galwadau ffôn gan a) Galw Gwynedd a b) adrannau'r Cyngor yn gyffredinol?**

- a. **Galw Gwynedd** - Dros y blynyddoedd, mae perfformiad Galw Gwynedd wedi bod yn eithaf cyson, gydag 85% o alwadau yn cael eu hateb o fewn 15 eiliad rhwng 2008 a 2012. Yn 2013 fe welwyd dirywiad yn y perfformiad gyda 80% o alwadau yn cael eu hateb o fewn 15 eiliad. Mae'r perfformiad wedi llithro yn sylweddol ers hyn, ond, er bod y perfformiad wedi llithro, mae 89% o alwadau sy'n dod drwy Galw Gwynedd yn derbyn ymateb.

	canran atebwyd o fewn 15 eiliad	% a atebwyd	cyfartaledd ateb (eiliad)	% a gollwyd
Perfformiad 2011/2012 hyd at 31/12/2012	84.59	98%	00:09	1.94%
Perfformiad 2013/2014 hyd at 31/12/2013	80.79	97%	00:17	2.52%
Perfformiad 2014/2015 hyd at 31/12/2014	70.41	95%	00:27	5.15%
Perfformiad 2015/2016 hyd at 31/12/2015	57.67	93%	00:40	6.66%
Perfformiad 2016/2017 hyd at 31/12/2016	46.15	89%	00:58	10.55%

- b. **Galwadau ar draws y Cyngor** - Mae'r nifer o alwadau ffôn allanol sy'n dod yn uniongyrchol i estyniadau swyddogion, o du allan i'r Cyngor wedi gostwng ers sefydlu Galw Gwynedd yn 2008. Nid yw hyn yn annisgwyl gyda'r symudiad i un prif rif a mwy o bwyslais dros amser ar gysylltu trwy e-bost a defnydd o wefan y Cyngor. Yn 2011/12 cafodd 770,702 o alwadau eu derbyn yn uniongyrchol gan wsanaethau'r Cyngor, yn 2015/16 roedd y ffigwr yma wedi gostwng i 540,553, ond mae perfformiad wedi gostwng hefyd gyda 26.8% o alwadau yn cael eu colli erbyn hyn.

		% a atebwyd o fewn 15 eiliad	% a atebwyd ar ôl 15 eiliad	% a gollwyd
2011/12	Gwasanaethau'r Cyngor	73%	5%	22.26%
2014/15	Gwasanaethau'r Cyngor	72%	5%	22.56%
2015/16	Gwasanaethau'r Cyngor	69%	6%	24.92%
2016/17	Gwasanaethau'r Cyngor	65%	8%	26.80%

2. A fu unrhyw ddisgyn mewn perfformiad ateb ffôn yn ddisgwyliadwy yn sgil newidiadau diweddar? Beth yw cynlluniau'r gwasanaeth ar gyfer gwella perfformiad?

Yn ystod 2014, fe gymerwyd y penderfyniad, ar sail beth oedd yn digwydd mewn Canolfannau Cyswllt Cyngorau eraill ar draws Gymru, i newid ein targed ymateb. Y nod oedd i fod yn ateb galwadau ar gyfartaledd o fewn 40 eiliad. Roed hyn ar sail ymchwil gan gyngor arall yng Nghymru yn dangos tystiolaeth bod cwsmeriaid yn hapus gydag amser ymateb cyfartalog o 60 eiliad. Erbyn diwedd 2015, roedd Galw Gwynedd wedi cyrraedd y nod i ateb o fewn 40 eiliad, ond yn ystod 2016, mae'r perfformiad wedi dirywio yn sylweddol.

Yn dilyn dirywiad ym mherfformiad ymateb ffôn yn 2016, rydym wedi bod yn gweithio i adnabod beth sydd wedi achosi'r dirywiad yma. Mae sawl peth wedi dod i'r amlwg hyd yma.

1. 01766 771000 yn ymddangos fel rhif sy'n ffonio'r cwsmer pan fydd unrhyw aelod o staff y Cyngor yn gwneud galwad ffôn allanol.
2. Penderfyniadau yn ymwneud â thoriadau yn y meysydd canlynol: Torri Gwair, Cau Toiledau Cyhoeddus, newidiadau i'r trefniadau Gwastraff Gardd yn achosi cynnydd yn y nifer o bobl yn ffonio i gwyno.
3. Dirywiad ym mherfformiad ffôn cyffredinol y Cyngor yn golygu fod hyn yn cael effaith ar berfformiad Galw Gwynedd, e.e. gofyn i'r cwsmer ffonio yn ôl os nad oes ateb gan swyddog, llinellau prysur, staff ddim yn dargyfeirio eu hestyniadau i swyddogion eraill pan allan o'r swyddfa.

4. Trosiant a swyddi gwag yn Galw Gwynedd yn golygu fod diffyg staff ar gael i fod yn gweithio oriau ychwanegol, pan fydd lefelau galwadau yn uwch na'r arfer. Mae hyfforddi aelod newydd o staff yn gallu cymryd hyd at 6 mis i flwyddyn nes eu bod yn hollol gymwys yn y gwaith.

O ran cynlluniau i ymateb i'r sefyllfa, mae sawl peth ar y gweill:-

- Gweithredu trefn hyblyg lle, ar adegau prysur, mae modd i staff Siop Gwynedd ateb galwadau pan fo'r niferoedd sy'n disgwyl ateb yn mynd yn ormodol
- Newid y drefn o ran 01766 771000 yn ymddangos fel y rhif sy'n ffonio'r cwsmer. Mae hyn wedi bod yn weithredol ers wythnos bellach ac mae'n fuan adrodd ar ganlyniadau pendant ond dylai hyn sicrhau bod llai o alwadau yn dod i Galw Gwynedd a galluogi gwasanaeth cwsmer gwell wrth i nifer o ymholiadau gyrraedd yr union swyddogion sy'n delio â mater.
- Bydd datblygiad y drefn Hunanwasanaeth yn un ffordd bwysig iawn i'r dyfodol o alluogi trigolion i gael mynediad at wasanaethau eu hunain heb orfod gwneud cyswllt ffôn. Mae adroddiad arall gerbron y pwyllgor ar y mater hwn ond, o ran ei effaith ar Galw Gwynedd, mae'n debygol ein bod yn mynd i orfod disgwyl ychydig o amser i ganlyniadau'r datblygiad hynny ddwyn ffrwyth.
- Gan fod perfformiad wedi dirywio yn y cyfamser ac yn beryg o aros felly am gyfnod o leiaf, rwyf wedi cytuno, fel Aelod Cabinet, gyda'r Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol ein bod yn cymryd camau dros dro i chwyddo adnoddau staffio Galw Gwynedd am gyfnod nes byddwn yn gweld gwelliant yn y perfformiad.

3. Oes data am amser i gael ateb galwad yn Galw Gwynedd? Oes ystyriaeth wedi ei roi i system sy'n gadael i gwsmeriaid wybod pa mor hir fydd yr aros?

Mae'r data ar gyfartaledd ateb galwadau wedi ei roi uchod ond, wrth gwrs, nid yw ffigwr cyfartalog yn dweud y cyfan. Ar adegau prysur, yn arbennig os yw'r adegau hynny'n cyd-fynd gydag adegau o anawsterau staffio, gall yr amser aros fod yn annerbyniol o uchel.

Rydym wedi bod yn ystyried system allai ein helpu yn hyn o beth ond ni ddaethpwyd i unrhyw gasgliad eto ynglŷn â beth yw'r datrysiad gorau i'n cwsmeriaid.

4. Mae'n debyg fod y data yn dangos bod rhai cyfnodau prysurach nag eraill – Sut mae'r gwasanaeth yn dygymod â'r cyfnodau prysuraf yma?

Mae yna batrwm i rai amrywiaethau o ran pwysau galwadau. Fel arfer mae dydd Llun, Mawrth a phrynhawn Gwener yn fwy prysur na'r gweddill o'r wythnos a rydym yn gwybod ar adegau o'r flwyddyn i ddisgwyl rhai mathau o alwadau, fel galwadau am docynnau teithio Addysg ôl-16 ar gychwyn pob tymor ysgol, tocynnau parcio blyneddol yn ystod mis Mawrth, yn ogystal â galwadau Trethi a Budd-dal a rydym yn ceisio trefnu ein rota i gyfarch hynny.

Mae materion eraill sydd yn effeithio galw, e.e. ar adeg cyflwyno newidiadau gwasanaeth fel cyflwyno codi tâl am hel gwastraff gardd a newid i gasgliadau bob tair wythnos. Fel arfer ar adegau fel hyn, rydym yn trafod efo'r gwasanaet perthnasol ac, fel arfer, cytunir ar bris am y pwysau ychwanegol dros dro ar Galw Gwynedd sydd yn cael ei gyfarch o fewn eu costau prosiect. Mae hyn yn gost dros dro ond yn bwysig o ran helpu'r cyhoedd i ddygymod â newid.

Yr enghraifft olaf sydd yn creu problem i ni yw pan fo rhyw newid yn cael ei weithredu (fel cyflwyno toriad neu arbediad effeithlonrwydd) lle nad yw'r gwasanaeth perthnasol wedi rhagweld yr angen i gynllunio ymateb ac mae Galw Gwynedd yn derbyn galwadau annisgwyl. Rydym yn ceisio cynnal deialog cyson efo gwasanaethau i geisio rhagweld achosion felly, ond hyd at ddiwedd Tachwedd, mae Galw Gwynedd wedi derbyn 15,356 yn fwy o alwadau yn 2016 nag yn yr un cyfnod yn 2015.

5. Mae'r pwyllgor craffu hefyd yn edrych ar y prosiect Hunanwasanaeth yn ystod y cyfarfod hwn. Sut mae symud ymlaen â'r prosiect hwnnw am gynorthwyo Galw Gwynedd?

Fel y soniwyd eisoes, bydd effaith tymor hir y prosiect hwn yn sicr o fod o fudd i leihau'r galwadau a ddaw i Galw Gwynedd. Fodd bynnag, gallai hyn gymryd amser ac, yn y cyfamser, mae staff Galw Gwynedd yn rhan o'r prosiect o hybu'r prosiect gan gynnig helpu trigolion i sefydlu cyfrif hunanwasanaeth dros y misoedd nesaf.

Eitem 6

CYFARFOD	Pwyllgor Craffu Corfforaethol
DYDDIAD	16 Chwefror, 2017
TEITL	Prosiect Hunanwasanaeth
AWDUR	Y Cyngorydd Ioan Thomas (Aelod Cabinet Gofal Cwsmer) ac Eleri Williams (Rheolwr Prosiect Hunanwasanaeth)

Cefndir

Mae nifer cynyddol o gwsmeriaid yn disgwyl gallu cysylltu â'r Cyngor i gael gwasanaeth neu wybodaeth ar adeg sy'n gyfleus iddyn nhw, sydd, yn aml, y tu allan i oriau swyddfa traddodiadol 09:00-17:00.

Er yn wynebu arbedion sylweddol dros y blynyddoedd nesaf, bydd Cyngor Gwynedd yn parhau i ddarparu'r mwyafrif o wasanaethau i'w gwsmeriaid ond, wrth gynnig gymaint â phosib o'r gwasanaethau hynny drwy hunanwasanaeth, bydd yn gwella'r profiad a'r gwasanaeth i'r cwsmer, yn gweithio'n fwy cost effeithiol ac felly'n rhoi gwell gwerth am arian i'r trigolion.

Mae Cyngor Gwynedd felly, wedi ymrwymo i ymgymryd â phrosiect hunanwasanaeth fydd yn newid y patrwm presennol o ddarparu gwasanaethau i gwsmeriaid yn y dyfodol ac yn annog cwsmeriaid i ddefnyddio'r hunanwasanaeth hwnnw.

Cwestiynau'r Pwyllgor Craffu

Dyma'r atebion i gwestiynau penodol a godwyd ymlaen llaw gan y Pwyllgor Craffu

- I. Esboniwch beth yw'r prosiect hunanwasanaeth a beth yw'r rhaglen waith ar ei gyfer. Pa gynnydd mae'r prosiect wedi ei wneud hyd yma?**

Nod y prosiect hunanwasanaeth yw:

- Rhoi'r dewis i gwsmer sut i gysylltu â'r Cyngor am wasanaeth.
- Annog cwsmeriaid i greu cyfrif hunanwasanaeth, 'Fy Nghyfrif', er mwyn gwneud ceisiadau am wasanaeth yn electronig, gan y bydd yn cynnig gwell gwasanaeth iddyn nhw ac yn ddull rhatach o ddarparu gwasanaeth gan y Cyngor.

Mae Gwefan GOV.UK wedi cyhoeddi costau eu proses archebu prawf gyrru ar-lein ar gyfer 2015-16:

£6.62 – wyneb yn wyneb

£4.11 – ffôn

£0.22 – y we

Er nad yw'r costau hyn yn sail i osod targedau arbedion ar gyfer Cyngor Gwynedd, maent yn amlygu pam ei bod yn hanfodol ein bod ni, fel Cyngor, yn ceisio symud

gymaint o gwsmeriaid ag y bo modd oddi wrth gyswllt wyneb yn wyneb a dros y ffôn i gyswllt ar y we.

3. Galluogi cwsmeriaid i dracio eu ceisiadau am wasanaeth fel nad oes rhaid iddynt ffonio / galw i mewn i gael diweddariad ar eu ceisiadau.
4. Galluogi cwsmeriaid i gael mynediad i holl wasanaethau electronig y Cyngor drwy fewngofnodi unwaith, h.y. ni fydd angen iddynt gael manylion mewngofnodi gwahanol ar gyfer pob gwasanaeth mae'r Cyngor yn ei gynnig.

Er mwyn cyrraedd y nod rydym yn:

1. Datblygu System Rheoli Perthynas â'r Cwsmer newydd yn fewnol fydd yn disodli'r system bresennol (SIEBEL).
2. Bwriadu ailgyfeirio amser staff Galw Gwynedd i hyrwyddo hunanwasanaeth ac ymdrin ag ymholiadau hunanwasanaeth dros y ffôn a thrwy sgysiau ar-lein (*webchat*).
3. Bwriadu ailgyfeirio amser staff Siopau Gwynedd i fod yn fwy rhagweithiol gyda chwsmeriaid a'u hannog i ddefnyddio hunanwasanaeth naill ai gartref neu drwy eu cynorthwyo yn y Siopau (*assisted digital*).
4. Bwriadu marchnata'r gwasanaethau mewn ffordd sy'n addas i'r gynulleidfa darged.

Rhaglen waith y prosiect

Mae 7 prif elfen i'r rhaglen waith:

1. Datblygu System Rheoli Perthynas â'r Cwsmer newydd gam wrth gam, wrth gyflwyno gwasanaethau newydd ar-lein.
2. Trosglwyddo'r holl brosesau presennol sydd ar gael dros y ffôn yn Galw Gwynedd i'r System Rheoli Perthynas â'r Cwsmer newydd ac, wrth wneud hynny, sicrhau bod pob proses sy'n addas ar gyfer hunanwasanaeth yn cael ei chyflwyno ar-lein.
3. Trosglwyddo'r ffurflenni hunanwasanaeth sydd ar y wefan ar hyn o bryd sydd ddim yn 'Fy Nghyfrif' i 'Fy Nghyfrif', fel bo modd i gwsmeriaid dracio'r hyn sy'n digwydd i'w cais (bydd rhai o'r ffurflenni presennol yn cael eu dileu oddi ar y wefan yn llwyr wrth gynnal asesiad a oes eu hangen erbyn hyn ai peidio).
4. Datblygu ffurflenni hunanwasanaeth newydd yn 'Fy Nghyfrif', e.e. Cais am gasgliad gwastraff gardd.
5. Cysylltu 'Fy Nghyfrif' i systemau allanol fydd yn darparu hunanwasanaeth, lle mae'n fwy cost effeithiol i wneud hynny na datblygu system fewnol, e.e. system ymaelodi gyda Chanolfan Hamdden a llogi sesiynau mewn Canolfan Hamdden.
6. Rhoi arweiniad i staff Galw Gwynedd a Siopau Gwynedd sut i annog hunanwasanaeth a chynorthwyo cwsmeriaid i sefydlu cyfrifon.
7. Marchnata gwasanaethau mewn ffordd sy'n addas i'r gynulleidfa darged.

Y gwasanaethau newydd y bwriedir eu cyflwyno dros y misoedd nesaf yw:

1. Cais am drwydded sgaffald i fusnesau
2. Cais am drwydded sgip i fusnesau
3. Cais i archebu cyfarpar gwastraff ac ailgylchu
4. Cyflwyno ymholiad / cwyn gwastraff ac ailgylchu
5. Rhoi gwybodaeth am fethu casgliad gwastraff / ailgylchu
6. Archebu casgliad gwastraff swmpus
7. Ymaelodi â Chanolfan Hamdden
8. Llogi sesiwn mewn Canolfan Hamdden
9. Talu am ginio ysgol
10. Cais am fynediad i ysgol gynradd
11. Cais i drosglwyddo ysgol
12. Rhoi gwybod am broblemau priffyrdd, e.e. golau stryd wedi malu, twll yn y ffordd, palmant wedi malu

Cynnydd y prosiect hyd yma

1. System Rheoli Perthynas â'r Cwsmer (CRM) newydd wedi'i datblygu ac yn fyw
 - i. system gefn ar gyfer hunanwasanaeth
 - ii. yn weithredol yn Siopau Gwynedd a Galw Gwynedd er mwyn cofnodi ceisiadau am wasanaeth
 - iii. system swyddfa gefn ar gyfer prosesau newydd ar-lein, e.e. ceisiadau am gasgliad gwastraff gardd
2. Symleiddio'r broses creu cyfrif 'Fy Nghyfrif' wedi'i gwblhau ac yn fyw
 - i. Dim ond angen enw, cyfeiriad e-bost a chyfrinair i greu cyfrif

Creu cyfrif newydd

Enw(au) a chyfenw *

Cyfeiriad e-bost *

Cadarnhau cyfeiriad e-bost *

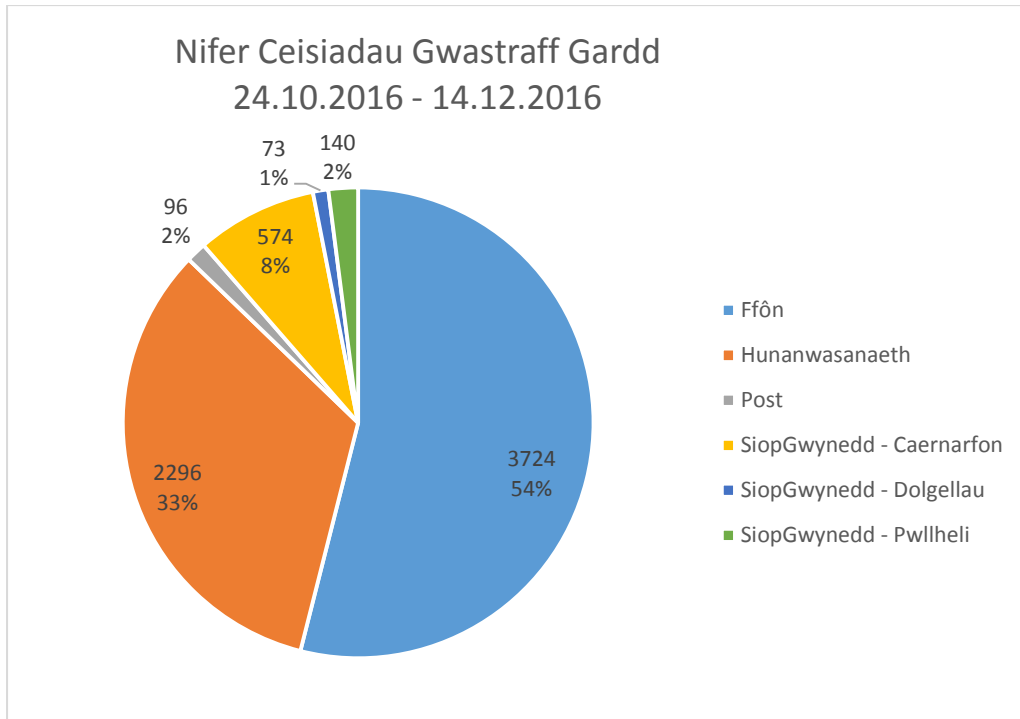
Cyfrinair *

 ?

Creu cyfrif

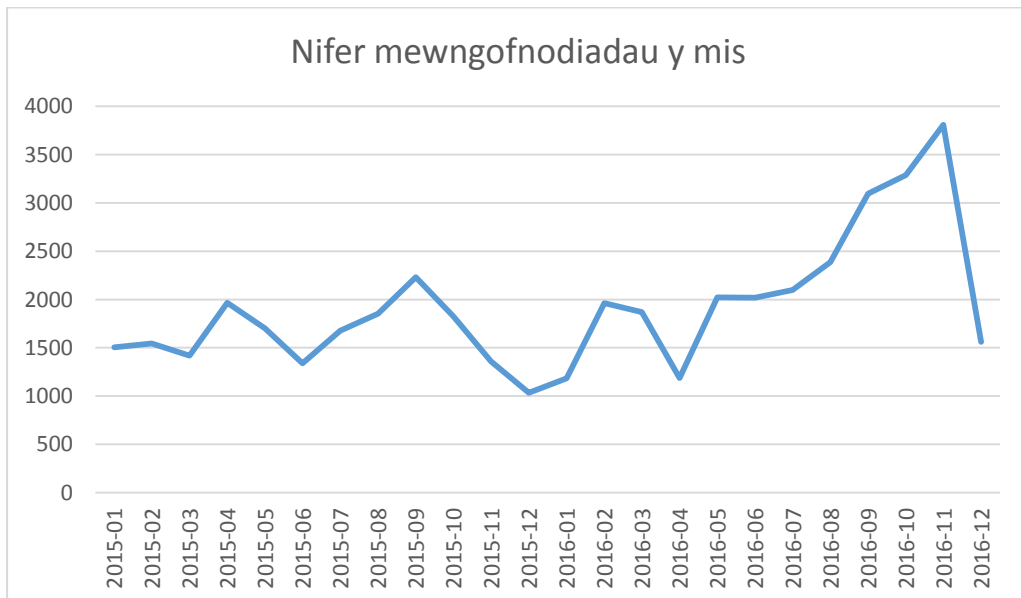
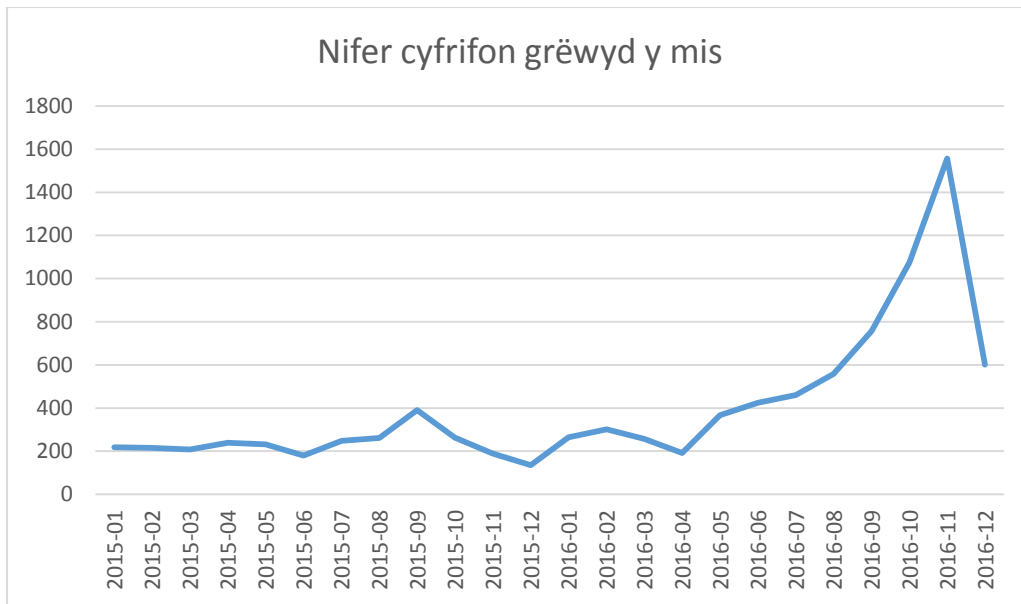
[Telerau ac amodau cofrestru](#)

3. Proses gyntaf yn defnyddio'r CRM newydd - Archebu Casgliad Gwastraff Gardd - wedi mynd yn fyw ar 24 Hydref 2016



4. Nifer cyfrifon hunanwasanaeth a mewngofnodiadau yn y cyfnod ers cyflwyno'r broses gyntaf yn defnyddio'r CRM newydd wedi cynyddu

1. **Nifer cyfrifon cyn 24 Hydref 2016:** 22647
2. **Nifer cyfrifon newydd wedi'u creu 24 Hydref 2016 – 14 Rhagfyr 2016:** 2828
3. **Cyfanswm cyfrifon ar 14 Rhagfyr 2016:** 25475
4. **Nifer mewngofnodiadau 24.10.2106 - 14.12.2016:** 6774



II. Beth yw'r nod ar gyfer uchafu'r defnydd o hunanwasanaeth?

Prif bwyslais y prosiect ar hyn o bryd yw gwella gofal cwsmer.

Y nod yw sicrhau y bydd pob gwasanaeth sy'n bosib ac yn addas i'w gyflwyno drwy hunanwasanaeth, ar gael ar wefan y Cyngor yn y pen draw. Mae hyn yn mynd i gymryd peth amser i'w gyflawni.

Ar ddechrau'r prosiect, y prif feini prawf ar gyfer blaenoriaethu pa wasanaethau y dylid eu cyflwyno ar-lein yw:

1. A yw cynulleidfa darged y gwasanaeth dan sylw'n debygol o ddefnyddio hunanwasanaeth heb lawer o anogaeth

2. A ydym yn debygol o weld canran sylweddol o'r gynulleidfa darged yn symud o'r dull presennol o ofyn am y gwasanaeth i'r dull hunanwasanaeth

Nid ydym yn gosod targed cyffredinol ar gyfer symud cwsmeriaid i hunanwasanaeth ar draws pob gwasanaeth, e.e. 50% o holl geisiadau'r Cyngor yn cael eu cyflwyno drwy hunanwasanaeth. Byddwn yn cydweithio gyda'r Adrannau sy'n darparu'r gwasanaethau i osod targed fesul proses, yn ddibynnol ar y broses a'r gynulleidfa fydd yn defnyddio'r broses honno.

Dros amser, bydd y math o wasanaethau sy'n amlwg yn mynd i ddenu cynulleidfa naturiol tuag at hunanwasanaeth yn prinhaus, a bydd angen mwy o anogaeth ar gwsmeriaid targed i symud i'r sianel ddigidol drwy farchnata, newid diwylliant cwsmeriaid a'r Cyngor a chynorthwyo cwsmeriaid i greu cyfrifon a chyflwyno ceisiadau.

III. **Sut ydych am fesur llwyddiant?**

Dyma'r prif fesurau sydd wedi eu hadnabod:

- Niferoedd cwsmeriaid sydd yn defnyddio'r system hunanwasanaeth
- Niferoedd cwsmeriaid sy'n dychwelyd i ddefnyddio'r system hunanwasanaeth
- Bodlonrwydd ein cwsmeriaid
- Niferoedd gwasanaethau sy'n cael eu cynnig i gwsmeriaid
- Niferoedd cwsmeriaid sy'n symud o sianeli eraill i hunanwasanaeth
- Faint o geisiadau gwasanaeth mae Galw Gwynedd a Siopau Gwynedd yn gallu eu hailgyfeirio i'r sianel ddigidol
- Ydy gwasanaethau yn gallu gwneud a gwireddu arbedion

Mae nifer o Awdurdodau wedi gosod targed arbedion penodol ar gyfer eu prosiect hunanwasanaeth yn ei gyfanrwydd, heb sail gadarn i'r targedau. Nid ydym yn bwriadu gwneud hynny ar ddechrau'r prosiect yng Ngwynedd, gan ein bod yn rhoi pwyslais ar wella gofal cwsmer yn y lle cyntaf. Byddwn yn edrych ar arbedion y gellir eu gwireddu fesul proses, yn hytrach na gosod targed i'r prosiect cyfan.

Byddwn hefyd yn casglu data rheolaethol, e.e. nifer cyfrifon newydd sy'n cael eu creu, nifer mewngofnodiadau, nifer ceisiadau sy'n cael eu cyflwyno drwy'r tair sianel, er mwyn asesu llwyddiant.

IV. **Faint o wasanaethau y gellir cael mynediad atynt trwy gyfrwng y sianel ddigidol hyd yma (nodir hyd at 38 gwasanaeth yn y cynllun strategol).**

Ar hyn o bryd, mae mwyafrif y ffurflenni hunanwasanaeth ar wefan y Cyngor yn bodoli y tu allan i 'Fy Nghyfrif', h.y. nid oes rhaid i gwsmer gael cyfrif hunanwasanaeth i fedru cyflwyno cais am y gwasanaeth hwnnw.

Er mwyn gwella gofal cwsmer, a galluogi'r cwsmer i dracio'r hyn sy'n digwydd i'w gais (a thrwy hynny osgoi sefyllfa lle mae'r cwsmer yn gorfod ffonio neu alw i mewn i gael diweddariad ar ei gais, ar ôl ei gyflwyno ar-lein yn wreiddiol) mae angen sicrhau bod pob ffurflen hunanwasanaeth ar wefan y Cyngor yn rhan o 'Fy Nghyfrif'.

Y sefyllfa bresennol yw:

1. 42 o ffurflenni electronig ar-lein lle **nad oes** angen cyfrif cwsmer ('Fy Nghyfrif') i'w cwblhau, sydd **ddim yn galluogi'r cwsmer** i ddilyn yr hyn sy'n digwydd i'w cais – ar draws amrediad o wasanaethau
2. 20 o ffurflenni electronig ar-lein lle **mae angen** cyfrif cwsmer ('Fy Nghyfrif') i'w cwblhau, ac **sy'n galluogi'r cwsmer** i ddilyn yr hyn sy'n digwydd i'w cais – gwasanaethau Cynllunio, Difa Pla a Chŵn, Tocyn teithio 16+, Archebu cyfarpar gwastraff ac ailgylchu
3. Gallu talu Treth Cyngor, Trethi Busnes, Rhenti tai preifat ac Anfonebau
4. System 'Lle dwi'n byw' sy'n rhoi gwybodaeth i gwsmeriaid am wasanaethau yn eu hardal leol, e.e. pa ddiwrnod mae eu gwastraff yn cael ei gasglu, pwy yw eu Cynghorydd
5. System gwneud cais am fudd-dal, cyfrifo budd-dal a rhoi gwybod am newid amgylchiadau
6. System llyfrgelloedd sy'n galluogi archebu ac adnewyddu llyfrau
7. System ceisio am swydd ar-lein
8. System rhoi gwybodaeth am ysgolion / llyfrgelloedd wedi cau mewn argyfwng, e.e. tywydd garw
9. Systemau eraill sy'n darparu gwybodaeth: cofrestr trwyddedau, catalog archifau, cofrestr hawliau tramwy

V. **Nodir fod cynllun busnes wedi ei greu ar gyfer datblygu system hunan wasanaeth ein hunain yn hytrach na phrynu oddi ar y silff – beth yw'r goblygiadau o wneud hynny?**

1. Rydym yn sicrhau nad oes unrhyw broblemau o ran cyflwyno gwasanaethau'n ddwyieithog sydd yn aml yn broblemus iawn gyda systemau oddi ar y silff.

2. Mae'n rhoi hyblygrwydd i ni ddatblygu'r gwasanaethau mae ein cwsmeriaid ni yng Ngwynedd eu hangen.

Nid ydym yn cael ein gorfodi i gyflwyno gwasanaethau sydd ar gael yn y system oddi ar y silff yn unig, e.e.

Edrychwyd ar un system - Agilysis – lle mai'r prif wasanaeth roedd y system yn ei gynnig i gwsmeriaid oedd gwasanaethau tai. Ni fyddai Cyngor Gwynedd wedi gwneud unrhyw

ddefnydd o'r elfen hon o'r system gan fod y gwasanaeth wedi'i allanoli.

Ni fyddai cwmnïau fel hyn ychwaith yn datblygu gwasanaeth yn arbennig i Gyngor Gwynedd. Maent yn casglu barn eu cwsmeriaid yn rheolaidd ac yn datblygu'r gwasanaeth mae'r mwyafrif o'u cwsmeriaid ei eisiau. Byddai hyn eto'n gallu golygu ei fod yn wasanaeth na fyddem ni fel Cyngor yn gwneud defnydd ohono.

3. Ar y dechrau mae datblygu system ein hunain i ddisodli SIEBEL yn golygu mwy o waith datblygu technegol ond, bydd y gwaith hwnnw'n lleihau a chyflymu wrth i nifer cynyddol o ffwythiannau (*functions*) gael eu datblygu yn y system newydd.

VI. **Beth yw'r canlyniadau i bobl Gwynedd sy'n debygol o ddeillio o'r prosiect?**

1. Bydd yn galluogi cwsmeriaid i gyflwyno cais am wasanaeth i'r Cyngor gan ddefnyddio sianel o'u dewis nhw.
2. Bydd yn galluogi cwsmeriaid i gyflwyno cais am wasanaeth i'r Cyngor, a gweld diweddariadau am eu cais ar adeg sy'n gyfleus iddyn nhw.
3. Bydd yn sicrhau bod gan gwsmeriaid gofnod o'u ceisiadau am wasanaeth i'r Cyngor a chofnod o ymateb y Cyngor, i gyd mewn un lle yn 'Fy Nghyfrif'.
4. Bydd mynediad at holl wasanaethau digidol y Cyngor yn gyflym a hawdd, gan mai **unwaith yn unig** y bydd angen mewngofnodi, er mwyn cael mynediad at yr holl wasanaethau sydd ar gael.
5. Gall pobl weld budd o ddefnyddio hunanwasanaeth yn y dyfodol, gan y bydd costau darparu gwasanaethau yn lleihau i'r Cyngor.

VII. **Beth yw'r cynlluniau ar gyfer sut y byddwch yn cyfathrebu y cyfleon hyn gyda'r cyhoedd?**

1. Marchnata bob proses / ffurflen newydd yn unigol gyda'r gynulleidfa darged. Bydd y math o farchnata yn amrywio o broses i broses ac o gynulleidfa i gynulleidfa. Byddwn yn cydweithio gyda'r Gwasanaeth perthnasol a'r Uned Cyfathrebu ar gynlluniau marchnata unigol.
2. Rhyddhau amser staff Galw Gwynedd (drwy gynnig y gwasanaethau sydd ar gael dros y ffôn drwy hunanwasanaeth) er mwyn hyrwyddo hunanwasanaeth yn ystod galwadau ffôn i'r ganolfan gyswllt, e.e. ar ddiwedd galwad lle mae'r broses ar gael ar-lein, byddant yn codi ymwybyddiaeth y cwsmer o hynny, a chynnig creu cyfrif iddynt dros y ffôn er mwyn i gwsmer hunanwasanaethu y tro nesaf.
3. Bydd staff Siopau Gwynedd yn cerdded y llawr ac yn mynd at gwsmeriaid i ofyn pa wasanaeth maen nhw ei angen. Os yw'n rhywbeth y gellir ei wneud ar-lein, a bod y cwsmer yn hapus i hunanwasanaethu'r tro nesaf, byddai'r staff yn gwneud y cais drostyn nhw y tro hwn gan ddangos sut i wneud hynny a chynorthwyo'r cwsmer i greu cyfrif fel bo modd iddynt hunanwasanaethu y tro nesaf.

4. Bydd angen i Wasanaethau'r Cyngor annog eu cwsmeriaid i wneud cais ar-lein cyn annog defnydd o unrhyw sianel arall.
5. Cydweithio gyda staff y Cynllun Gwynedd Ddigidol er mwyn hyrwyddo defnydd o'r we'n gyffredinol, a manteisio ar y cyfleoedd hynny i dynnu sylw cwsmeriaid at y gwasanaethau ar-lein sydd ar gael ar wefan Cyngor Gwynedd.
6. Pan fydd nifer sylweddol o wasanaethau ar gael yn 'Fy Nghyfrif', byddwn yn cydweithio gyda'r Uned Cyfathrebu ar gynllun marchnata i hyrwyddo 'Fy Nghyfrif' yn gyffredinol, yn ogystal â marchnata gwasanaethau penodol. Mae hyn yn debygol o ddechrau yn ystod yr Hydref 2017.
7. Codi ymwybyddiaeth staff o'r gwasanaethau ar-lein sydd ar gael ar wefan y Cyngor drwy sianeli cyfathrebu mewnol, fel eu bod yn eu defnyddio eu hunain ac yn sôn wrth deulu a ffrindiau.
8. Codi ymwybyddiaeth Aelodau o'r gwasanaethau ar-lein sydd ar gael drwy'r sianeli cyfathrebu perthnasol, fel eu bod yn eu defnyddio eu hunain ac yn sôn wrth drigolion pan fo cyfleoedd yn codi.

VIII. **Pa broblemau sydd wedi codi gyda'r system hyd yma a sut ydych yn eu datrys?**

Nid oes problemau wedi codi gyda'r system hyd yma. Oherwydd ei bod yn system sy'n cael ei datblygu o'r newydd, mae'r broses o ddatblygu prosesau newydd yn gallu bod ychydig yn araf, ar hyn o bryd, oherwydd bod angen datblygu ffwythiannau newydd, e.e. y gallu i gynnal sgwrs sy'n cael ei thracio rhwng Gwasanaeth a chwsmer.

Ar ôl y cyfnod cychwynol, pan fydd y prif ffwythiannau yn eu lle, bydd modd datblygu prosesau / ffurflenni newydd mewn llai o amser.

Y prif broblemau gyda'r prosiect hyd yma yw:

1. **Diffyg ymroddiad gan wasanaethau i sicrhau bod y prosiect yn digwydd i amserlen**
Er mwyn gwella hyn rydym yn bwriadu llunio cynllun gweithredu ar gyfer pob prosiect unigol. Byddwn yn egluro'r cynllun i'r Gwasanaeth perthnasol cyn dechrau ar y gwaith ac yn sicrhau eu cytundeb a'u hymrwymiad cyn symud ymlaen.
Rydym hefyd yn bwriadu mynychu cyfarfod o'r uwch reolwyr er mwyn egluro pwrpas ac oblygiadau'r prosiect.
2. **Gwrthwynebiad i'r polisi mewngofnodi unwaith**
Mae Gwasanaethau yn ei weld yn rhwystr ac eisiau mynd ymlaen i wneud eu prosiect unigol eu hunain, heb boeni am yr hyn sy'n bwysig i'r cwsmer, sef, mai un darparwr gwasanaeth yw Cyngor Gwynedd ac felly dim ond un waith y dylid gorfod mewngofnodi i gael mynediad at yr holl wasanaethau.
Er mwyn lleihau'r gwrthwynebiad, rydym yn bwriadu mynychu cyfarfod o'r uwch reolwyr er mwyn egluro pam bod y polisi'n bodoli ac, oblygiadau peidio â chydymffurfio ar y prosiect yn ei gyfanrwydd.

3. **Cwmnïau allanol rydym yn gweithio efo nhw'n gallu achosi problemau ac amharu ar amserlenni cwblhau prosiectau**

e.e. Nid yw cwmni 'Gladstone', sy'n darparu'r system ar gyfer hunanwasanaeth hamdden, yn integreiddio gyda'r system taliadau rydym ni'n ei defnyddio. Mae cael y cwmni i wneud hynny'n llafurus ac yn ychwanegu amser nas ragwelwyd i'r prosiect.

Eitem 7

CYFARFOD	Pwyllgor Craffu Corfforaethol
DYDDIAD	16 Chwefror 2017
PWNC	iaith syml
AWDURON	Y Cyngorwyr John Wyn Williams ac R.H.Wyn Williams

1. Pa bwnc oedd dan sylw?

Gwaith y grwp ymchwiliad oedd edrych ar pa mor syml a hawdd i'w ddeall yw'r termau mae'r Cyngor yn eu defnyddio mewn holiaduron.

Roeddem wedi penderfynu edrych ar hyn ar ôl i waith blaenorol gyda Grwp Ymgysylltu Gwynedd adnabod mai un o wendidau holiadur Her Gwynedd oedd fod rhannau o'r holiadur yn defnyddio iaith gymhleth a gormod o 'dermau Cyngor'. Roedd hynny yn wir yn y Gymraeg a'r Saesneg.

Roedd y grwp yn gobeithio adnabod camau i helpu swyddogion i wella safon holiaduron a'u gwneud yn fwy clir i'r bobl oedd yn eu hateb.

2. Beth wnaeth y grwp?

a) Deall beth sy'n digwydd rwan.

Gwnaeth y grwp siarad gyda Sion Gwynfryn Williams (Rheolwr Cyfathrebu ac Ymgysylltu) a Jen Rao (Swyddog Ymgysylltu) i ddeall beth yw'r drefn o fewn y Cyngor wrth greu holiaduron ar hyn o bryd.

Gwnaeth Sion a Jen egluro eu bod hwy a'u tim yn gyfrifol am helpu llunio prif holiaduron y Cyngor. Roeddent hefyd yn egluro nag oedd ganddynt ddigon o staff i gefnogi pob darn o waith, ac 'roedd nifer helaeth o holiaduron yn cael eu llunio gan swyddogion yn y gwahanol adrannau.

b) Siarad gydag arbenigwyr ar iaith glir.

Gwnaeth y grwp benderfynu siarad gydag arbenigwyr o Ganolfan Bedwyr ym Mangor hefyd. Roedd Dr Llion Jones (Cyfarwyddwr Canolfan Bedwyr) ac Eleri Hughes (Prif Diwtor Iaith Canolfan Bedwyr) yn gallu rhannu rhai o brif egwyddorion Cymraeg Clir a Plain English.

- Defnyddio 'ni' (Cyngor Gwynedd) a 'chi' (pobl Gwynedd)
- Ysgrifennu i gyfleu gwybodaeth ac nid i greu argraff.
- Peidio defnyddio cymalau diangen, e.e. "Arbed £59,396" yn lle "Dileu'r gyllideb cynnal gan arbed £59,396".
- Cadw brawddegau'n fyr – dim mwy na 25 gair (gellir newid y gosodiadau ar y cyfrifiadur i ddod â diffiniad Cysill o frawddeg sy'n rhy hir i lawr i 25 gair)
- Defnyddio geirfa symlach, fwy cyffredin, geiriau 'bob dydd', e.e. "creu" yn lle "datblygu"; "lonydd" yn lle "rhwydwaith o lonydd"; "cynlluniau eraill" yn lle "cynlluniau amgen", "edrych ar ôl" yn lle "cynnal".
- Defnyddio llai ar y negyddol, e.e. os nad ydych yn cofrestru, ni chewch bleidleisio > os cofrestrwch, cewch bleidleisio.
- Defnyddio llai ar yr amhersonol, e.e. gwneir dros 300,000 o deithiau > mae yna dros 300,000 o deithiau.
- Defnyddio berfenw / ansoddair yn lle enw, e.e. gordyfiant > gordyfu / tyfu'n wyllt.

- Defnyddio ffurf hir y ferf, e.e. 'Rydyn ni yn ysgrifennu atoch', yn hytrach nag 'Ysgrifennwn atoch', oherwydd y gall ffurf gryno'r ferf awgrymu weithiau mai yn y dyfodol fydd rhywbeth yn digwydd.
- Defnyddio brawddegau gweithredol yn lle rhai goddefol, e.e. Na fyddai gordyfiant yn cael ei reoli > methu rheoli gordyfiant, er mwyn gwneud y darn yn fwy bywiog, uniongyrchol a haws ei ddeall.

c) Edrych ar holiaduron diweddar

Er mwyn deall os oedd pob holiadur a gyhoeddwyd gan y Cyngor yn defnyddio iaith gymhleth penderfynodd y grwp edrych ar rai enghreifftiau diweddar. Daeth y grwp i'r casgliad fod yr holiaduron yn hawdd i'w deall ar y cyfan, ond fod lle i wella mewn rhai manau.

- Bod lle i wella gosodiad rhai holiaduron fel nad yw'r fersiynau Cymraeg a Saesneg yn tarfu ar ei gilydd.
- Bod rhannau o rai holiaduron yn llafar, e.e. yn defnyddio geiriau fel 'amdan', a rhannau eraill yn fwy ffurfiol, sy'n awgrymu bod mwy nag un awdur wedi gweithio ar yr holiadur. Mae'n bwysig sicrhau bod yr arddull yn gyson drwy'r ddogfen gyfan.
- Bod lle i ystyried y datganiadau a'u trefn, hynny yw, dylent fynd o un pegwn i'r llall, h.y. Cytuno'n gryf / Cytuno / Ddim yn gwybod / Anghytuno / Anghytuno'n gryf / Ddim yn berthnasol.
- Mae'n bwysig bod awduron dogfennau yn gwirio cyfieithiadau'n ofalus er mwyn gwneud yn siŵr bod ystyr y gwreiddiol wedi'i gyfleu'n llwyr ac yn gywir.

3. Beth yw'r casgliadau o'r gwaith?

Roedd pawb oedd yn rhan o'r gwaith yn gweld fod lle i ddefnyddio iaith gliriach mewn nifer o feysydd ar draws y Cyngor ee wrth lunio adroddiadau i bwlgorau. Roedd pawb hefyd yn cyd-weld fod angen adnabod un maes i wneud gwahaniaeth i ddechrau, a phenderfynwyd canolbwyntio ar holiaduron.

Penderfynwyd ar y camau yma:

- 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. Penderfynwyd hefyd eu bod yn creu rhestr eirfa / ymadroddion i'w hosgoi.
- Bod Canolfan Bedwyr hefyd yn rhoi mewnbwn i becyn mewnlol o ganllawiau ar gyfer trefnu cyfarfodydd cyhoeddus, datganiadau i'r wasg, ayb sydd wrthi'n cael ei greu ar hyn o bryd.
- Cynnal peilot o'r canllaw holiaduron gydag adran benodol o'r Cyngor i weld oes effaith o'i gyflwyno cyn ystyried sefydlu cynllun ehangach.