CYFARFOD	Pwyllgor Archwilio a Llywodraethu
DYDDIAD	17 Mehefin 2021
TEITL	Prosiect Hunanwasanaeth y Wefan Gorfforaethol
PWRPAS YR ADRODDIAD	Adrodd ar ddatblygiadau'r prosiect ers iddo gychwyn yn 2016
AWDUR	Cynghorydd Nia Wyn Jeffreys
GWEITHREDIAD	Derbyn yr adroddiad

1. CYFLWYNIAD

Cyflwynir yr adroddiad hon i'r Pwyllgor yn dilyn y drafodaeth a fu yn y Gweithgor Craffu a gynhaliwyd ar y 10 o Fai. Mae'r adroddiad yn amlinellu'r ymdrechion a fu ers 2016 i gynyddu'r ddarpariaeth rhyngweithiol ar y wefan ac i geisio sicrhau bod modd cysylltu yn rhwydd efo'r Cyngor ar nifer o faterion 24 awr y dydd.

Croesawir sylwadau gan yr Aelodau ar ddatblygiadau'r prosiect hyd yma ac ar eich dyheadau i'r dyfodol.

2. CEFNDIR Y PROSIECT HUNANWASANAETH

2.1 Sefydlwyd y Prosiect Hunanwasanaeth ar gyfer y wefan gorfforaethol yn 2016, gyda'r pwrpas o alluogi'r cyhoedd i hunan-wasanaethu ar wefan Cyngor Gwynedd 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos a chynnig ffordd fwy cost effeithiol o gysylltu â'r Cyngor am wasanaeth.

2.2 Roedd modd i gwsmeriaid greu cyfrif hunanwasanaeth ar wefan gorfforaethol Cyngor Gwynedd ers 2011, a chyflwyno rhai ceisiadau am wasanaeth, e.e. ymholiadau Cynllunio, gan ddefnyddio'r cyfrif hwnnw. Roedd datblygu hunanwasanaeth ar y wefan yn rhan o waith dydd i ddydd Tîm y We ar y pryd ac, felly, roedd y datblygiadau yn araf, gyda niferoedd cymharol isel o gwsmeriaid yn ei ddefnyddio, gan nad oedd digon o adnodd nac amser i'w ddatblygu a'i hyrwyddo'n llawn.

2.3 Uchelgais y prosiect presennol yw rhoi mwy o ddewis i gwsmer sut a phryd i gysylltu â'r Cyngor a chynyddu'r nifer cwsmeriaid sy'n cyflwyno ceisiadau am wasanaeth ar-lein, er mwyn gwireddu arbedion i'r Cyngor.

2.4 Ymchwiliwyd i sawl system y byddai modd ei phrynu gan gwmni allanol, er mwyn cyflwyno mwy o hunanwasanaeth ar y wefan gorfforaethol, a dadansoddi anghenion y Cyngor yn y dyfodol. Penderfynwyd peidio â phrynu system allanol, ond yn hytrach ddatblygu system fewnol fyddai'n ein galluogi i dderbyn a rheoli ceisiadau am wasanaeth ar-lein, dros y ffôn ac wyneb yn wyneb. Byddai'r system hon yn disodli'r system roedd Galw Gwynedd yn ei defnyddio i gofnodi cyswllt dros y ffôn gyda chwsmeriaid. Enw'r system fewnol hon yw FFOS.

2.5 Ym mis Mawrth 2017 dadansoddwyd costau cysylltu â'r Cyngor er mwyn archebu Casgliad Gwastraff Gardd. Roedd y dadansoddiad yn dangos bod y costau cysylltu fel â ganlyn:

Math o gyswllt	Cost fesul cais
Wyneb yn wyneb yn un o Siopau Gwynedd	£8.00
Dros y ffôn drwy ffonio Galw Gwynedd	£3.90
Hunanwasanaeth ar wefan Cyngor Gwynedd	£0.25

Roedd hyn yn cadarnhau bod darparu cymaint â phosibl o wasanaethau ar-lein, ac annog cwsmeriaid i ddefnyddio'r gwasanaethu hynny, yn mynd i olygu llawer llai o gostau i'r Cyngor.

2.6 Un o brif egwyddorion y Prosiect Hunanwasanaeth oedd mai **1 cyfrif ar-lein sydd ei angen ar gwsmer** sydd eisiau cysylltu â Chyngor Gwynedd ynghylch unrhyw fater. Felly, os oedd un o Wasanaethau'r Cyngor yn defnyddio system wahanol i FFOS i ddarparu hunanwasanaeth, roedd yn rhaid i'r system honno gael eu cysylltu'n dechnegol efo FFOS. Mae hyn yn sicrhau mai dim ond **un waith** sy'n rhaid i gwsmer fewngofnodi er mwyn cael mynediad i holl wasanaethau ar-lein Cyngor Gwynedd.

3. PRIF LWYDDIANNAU

3.1 Cyflwynwyd y gwasanaeth cyntaf ar-lein yn dilyn sefydlu'r Prosiect Hunanwasanaeth, ym mis Hydref 2016, sef **Archebu a thalu am gasgliad gwastraff gardd**.

Yn 2016-17 roedd 33% o gwsmeriaid yn archebu a thalu ar-lein am y gwasanaeth. Erbyn 2020-21 mae 59% o gwsmeriaid yn archebu a thalu ar-lein am y gwasanaeth.

3.2 Erbyn mis Mawrth 2017, roedd Fy Nghyfrif Cyngor Gwynedd wedi ei addasu er mwyn galluogi busnesau, yn ogystal ag unigolion, i greu cyfrif. Datblygwyd hyn er mwyn galluogi cwmnïau sgip a chwmnïau sgaffald i gyflwyno **Cais am drwydded i osod sgip** neu **Cais am drwydded i godi sgaffald** a thalu amdanynt ar-lein. Mae bron i 100% o'r cwmnïau yn y Sir yn defnyddio'r drefn ar-lein erbyn hyn.

Mae potensial sylweddol i ddatblygu'r cyfrif ar gyfer busnesau ar-lein, er mwyn hwyluso trafodion rhwng busnesau'r Sir a'r Cyngor, a lleihau gweinyddiaeth fewnol er mwyn prosesu ceisiadau a thaliadau.

3.3 Cafwyd lansiad swyddogol i Fy Nghyfrif Cyngor Gwynedd ym mis Tachwedd 2017. Roedd y prif wasanaethau oedd ar gael erbyn hynny yn cael eu hyrwyddo, ac anogwyd cwsmeriaid i gyflwyno ceisiadau ar-lein yn hytrach na'r ffyrdd mwy traddodiadol o gysylltu. Roedd Galw Gwynedd hefyd yn cynnal ymgyrch i annog cwsmeriaid oedd yn eu ffonio, i gyflwyno cais drwy hunanwasanaeth y tro nesaf roedden nhw angen cysylltu.

Y prif wasanaethau oedd ar gael ar-lein erbyn hynny oedd:

i. Talu am ginio ysgol
ii. Talu am glwb brecwast ysgol
iii. Talu am wasanaethau eraill ysgol (gwersi offerynnau, nofio ayyb)
iv. Archebu cyfarpar gwastraff/ailgylchu
v. Archebu a thalu am gasgliad gwastraff gardd
vi. Rhoi gwybod am gasgliad gwastraff/ailgylchu wedi'i fethu
vii. Archebu a thalu am gasgliad gwastraff swmpus
viii. Cyflwyno ymholiad/cwyn gwastraff/ailgylchu

3.4 Erbyn Gorffennaf 2018, roedd "apGwynedd", sef ap Cyngor Gwynedd, wedi'i ddatblygu ac ar gael i'w lawrlwytho o'r "App Store" a "Google Play".

Mae'r ap yn galluogi cwsmeriaid i gyflwyno ceisiadau am wasanaeth ar-lein a chanfod gwybodaeth am gyfeiriad penodol, e.e. diwrnod casglu gwastraff.

Ers Awst 2019, mae'r ap hefyd yn galluogi cwsmeriaid i brynu a thalu am Docyn Teithio 16+ tymhorol / blynyddol (sef tocyn teithio ar y bws/trên i blant 16+ sy'n dilyn cwrs yn un o ysgolion / colegau'r Sir). Mae modd dewis prynu e-docyn yn hytrach na thocyn plastig, ac mae'r e-docyn ar gael yn apGwynedd ar ffôn y disgybl er mwyn ei arddangos wrth fynd ar y bws. Erbyn hyn mae tua 33% o'r tocynnau sy'n cael eu prynu yn e-docyn.

3.5 Ym mis Rhagfyr 2018, cyflwynwyd gwasanaeth tecstio i gwsmeriaid. Mae hyn yn golygu bod cwsmeriaid sydd â chyfrif hunanwasanaeth yn gallu cofrestru i dderbyn tecst (yn ogystal ag e-bost), am wasanaethau ar-lein newydd sy'n cael eu cyflwyno, newidiadau i wasanaethau'r Cyngor (e.e. casgliadau gwastraff/ailgylchu dros y Nadolig), a derbyn nodyn atgoffa pan mae'n amser gwneud cais am rai gwasanaethau (e.e. Casgliad Gwastraff Gardd, Tocyn Parcio Blynyddol).

3.6 Yn ystod 2019, bu'r Prosiect Hunanwasanaeth gynorthwyo Galw Gwynedd i sefydlu gwasanaeth sgwrs ar-lein (webchat) oedd ar gael i ddechrau ar gyfer y gwasanaeth Casgliad Gwastraff Gardd ar wefan y Cyngor. Erbyn hyn, mae'r sgwrs ar-lein ar gael ar gyfer gwasanaethau Tocyn Teithio 16+ ac Archebu slot Canolfan Ailgylchu hefyd, ac yn ffordd arall ddefnyddiol i gwsmeriaid allu cael cymorth am rai gwasanaethau heb orfod codi'r ffôn.

3.7 Erbyn Ebrill 2020, roedd system FFOS wedi ei datblygu'n ddigonol fel bo modd cael gwared ar yr hen system roedd Galw Gwynedd yn ei defnyddio er mwyn cofnodi ceisiadau am wasanaeth. Roedd hyn yn golygu arbediad o £23,300 y flwyddyn i Galw Gwynedd.

3.8 Drwy gydol y cyfnod ers cychwyn y Prosiect Hunanwasanaeth mae amrywiaeth o wasanaethau ar-lein newydd wedi'u cyflwyno'n rheolaidd. Erbyn hyn mae 40 gwasanaeth wedi'u cyflwyno fel rhan o'r prosiect. Yn ystod 2020-21, gwelwyd cynnydd sylweddol yn y defnydd o wasanaethau ar-lein oherwydd y pandemig, ac erbyn hyn mae dros 50% o'r ceisiadau yn hanner gwasanaethau hynny yn cael eu cyflwyno drwy hunanwasanaeth.

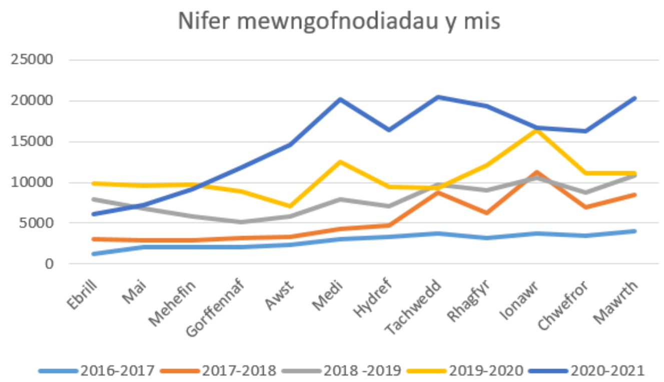
Bu'n rhaid cyflwyno rhai gwasanaethau ar-lein newydd o ganlyniad i'r pandemig. Un o'r rhai mwyaf amlwg a llwyddiannus, oedd **Archebu Slot Canolfan Ailgylchu**,

gyflwynwyd ym mis Mai 2020. Rhwng Mai 2020 a Mawrth 2021, derbyniwyd 149,473 cais am slot, bron i 90% o'r rheiny wedi'u cyflwyno ar-lein.

Gweler **Atodiad A** am restr lawn o'r gwasanaethau sydd wedi'u cyflwyno fel rhan o'r prosiect, a'r canran o geisiadau sy'n cael eu cyflwyno ar-lein ar gyfer pob gwasanaeth.

3.9 Ers cychwyn y prosiect mae cynnydd cyson wedi bod yn nifer y cwsmeriaid sy'n creu cyfrif hunanwasanaeth. Erbyn diwedd Mawrth 2021, roedd 57,463 cyfrif hunanwasanaeth yn bodoli.

3.10 Ers cychwyn y prosiect mae cynnydd cyson wedi bod yn nifer y mewngofnodiadau misol i gyfrifon hunanwasanaeth. Gwelwyd cynnydd sylweddol yn ystod 2020, fel mae'r graff isod yn ei ddangos:



4. CASGLIADAU

4.1 Er nad yw'r Prosiect Hunanwasanaeth ei hun yn gallu hawlio unrhyw arbedion uniongyrchol, mae wedi cynorthwyo i greu arbedion mewn gwasanaethau eraill, e.e. cynorthwyo Galw Gwynedd i arbed £23,300 y flwyddyn drwy ddatblygu system fewnol yn lle'r un oedd yn cael ei defnyddio cynt.

4.2 Mae'r Prosiect Hunanwasanaeth wedi cynorthwyo'r Cyngor i osgoi costau ychwanegol sylweddol fyddai wedi deillio o orfod cyflwyno trefniadau newydd, e.e.

Archebu slot Canolfan Ailgylchu
Cyfanswm ceisiadau a gyflwynwyd Mai 2020 – Mawrth 2021 = 149,473
Nifer a gyflwynwyd ar-lein Mai 2020 – Mawrth 2021 = 133,897
Pe na bai'r gwasanaeth ar-lein ar gael, byddai 133,897 wedi gorfod ffonio'r Cyngor ar gost o £3.90 yr alwad, cyfanswm o £522,128.

4.3 Mae cynnydd sylweddol wedi bod yn nifer y ceisiadau sy'n cael eu cyflwyno ar-lein yn ystod 2020-21, a bydd angen sicrhau bod y cynnydd hwnnw'n parhau drwy gyflwyno mwy o wasanaethau ar-lein y mae cwsmeriaid eu heisiau ac yn mynd i'w defnyddio.

4.4 Un o heriau'r prosiect yw sicrhau bod y gofal cwsmer mae cwsmeriaid yn ei dderbyn ar ôl cyflwyno cais ar-lein o safon uchel, ac yn cael ei ddarparu yn gyflym. Y gwasanaeth ar-lein sy'n cael ei feirniadu fel rheol os nad yw'r ymateb yn ddigonol, ac

felly mae’n bwysig ein bod yn parhau i gydweithio efo’r gwasanaethau amrywiol er mwyn gwella gwasanaeth i gwsmer.

4.5 Mae’r pandemig wedi arwain at gyflwyno gwasanaethau ar-lein mewn meysydd lle nad oedd rhai cynt, ac wedi arwain at gynnydd mewn ceisiadau am y gwasanaethau ar-lein yn gyffredinol. Mae hyn wedi codi ymwybyddiaeth staff ynghylch sut y gall hunanwasanaeth fod o fudd i’w gwasanaethau nhw. O’r herwydd, mae nifer o staff yn cysylltu efo ceisiadau i ddatblygu gwasanaethau newydd ar-lein. Mae hyn i’w groesawu yn fawr, ac mae’n gosod her arall o flaenoriaethu’r holl geisiadau mewn modd sydd yn dod â budd i’n cwsmeriaid a’r gwasanaethau dan sylw.

ATODIAD A

Rhestr o'r gwasanaethau ar-lein sydd wedi'u cyflwyno fel rhan o'r Prosiect Hunanwasanaeth, 2016-2021

Maent wedi'u gosod yn ôl y canran o geisiadau sy'n cael eu cyflwyno ar-lein, gyda'r canran uchaf yn gyntaf.

Rhif	Gwasanaeth ar-lein	Cyfanswm ceisiadau yn 2020-21	Canran o geisiadau gyflwynwyd ar-lein %
1	Apwyntiad Storiel	57	100.0
2	Taliad cefnogaeth hunanynysu	255	100.0
3	Trwydded Gwaith Stryd	487	99.8
4	Archebu slot Canolfan Ailgylchu	149473	89.6
5	Apwyntiad Amgueddfa Lloyd George	10	80.0
6	Problem graffiti/posteri	43	79.1
7	Adnewyddu Tocyn Parcio Gwynedd	245	76.7
8	Trwydded fan Canolfan Ailgylchu	2749	75.6
9	Baw Ci	505	69.1
10	Tocyn Teithio 16+	792	66.3
11	Cais i lanhau stryd	1228	63.5
12	Tocyn Parcio Gwynedd	863	62.8
13	Tipio anghyfreithlon	1134	62.2
14	Archebu cyfarpar Gwastraff ac Ailgylchu	19446	59.2
15	Casgliad Gwastraff Gardd	17123	59.0
16	Casgliad Clytiau	1376	57.2
17	Newid Tocyn Parcio Gwynedd	11	54.5
18	Perygl baglu ar y stryd	245	53.5
19	Tocyn Parcio Lleol	217	52.5
20	Casgliad Gwastraff Swmpus	1985	50.1
21	Golau stryd wedi malu	525	48.8
22	Ymholiad mynwentydd / amlosgfa	185	47.6
23	Problem efo parciau/mannau agored	172	47.1
24	Problem efo toiledau cyhoeddus	118	45.8
25	Problem efo marciau neu arwyddion ffordd	289	45.0
26	Twll yn y ffordd	1326	43.6
27	Coeden wedi syrthio	999	36.4
28	Methu Casgliad Gwastraff ac Ailgylchu	9416	36.1
29	Llifogydd neu gyli wedi blocio	1401	35.2
30	Tocyn Parcio Preswyl - Ymwelwyr	69	34.8
31	Ymholiad Gwastraff ac Ailgylchu	6375	34.4
32	Ymholiad/cwyn Tocyn Teithio 16+	297	34.3
33	Goleuadau traffig diffygiol	73	32.9
34	Problem efo wal, pont, ffens	306	31.3
35	Rhew ac eira	183	30.6
36	Problem efo caead gyli	179	28.0
37	Ymholiad/cwyn parcio	1070	24.6
38	Tocyn Parcio Preswyl	146	24.0
39	Cwyn Gwastraff ac Ailgylchu	1271	23.1
40	Apwyntiad i fynd i Siop Gwynedd	132	17.4

* Cafodd sawl ffurflen cais am grant i fusnesau eu creu hefyd dros y flwyddyn ddiwethaf. Roedd y rhain yn grantiau oedd ar gael am gyfnod byr. Roedd 100% o'r ceisiadau am grantiau yn cael eu cyflwyno ar-lein.