

<b>CYFARFOD</b>	Pwyllgor Craffu Corfforaethol
<b>DYDDIAD</b>	16 Chwefror, 2017
<b>TEITL</b>	Prosiect Hunanwasanaeth
<b>AWDUR</b>	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 \*

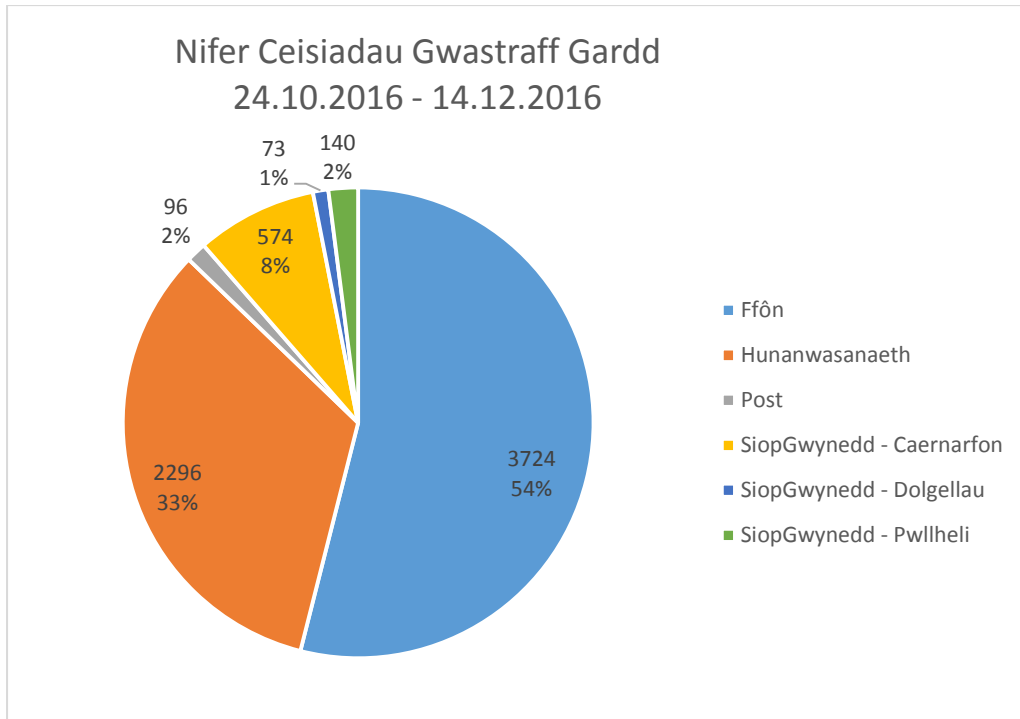
Cyfrinair \*

 ?

**Creu cyfrif**

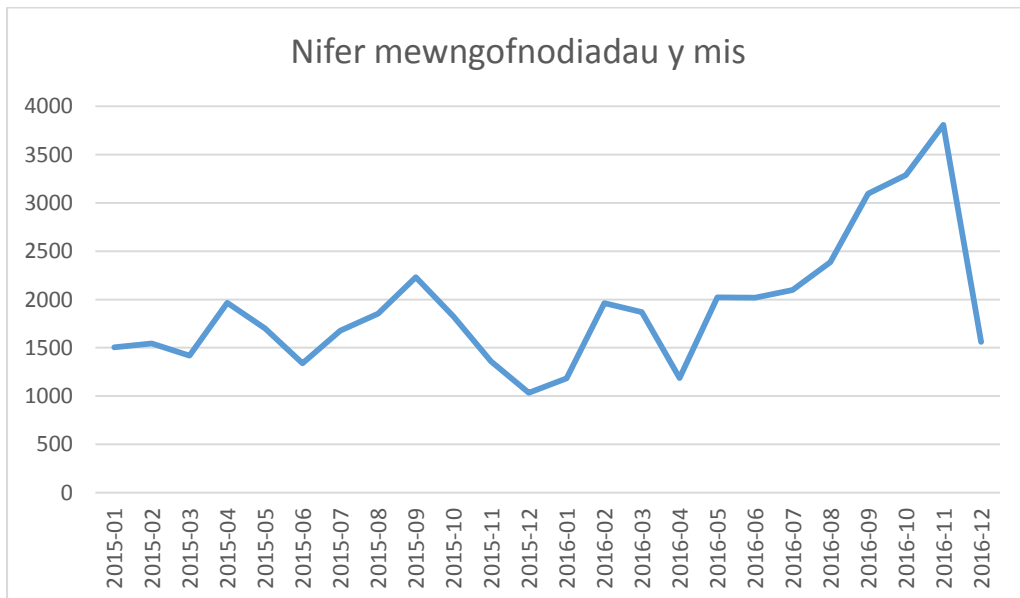
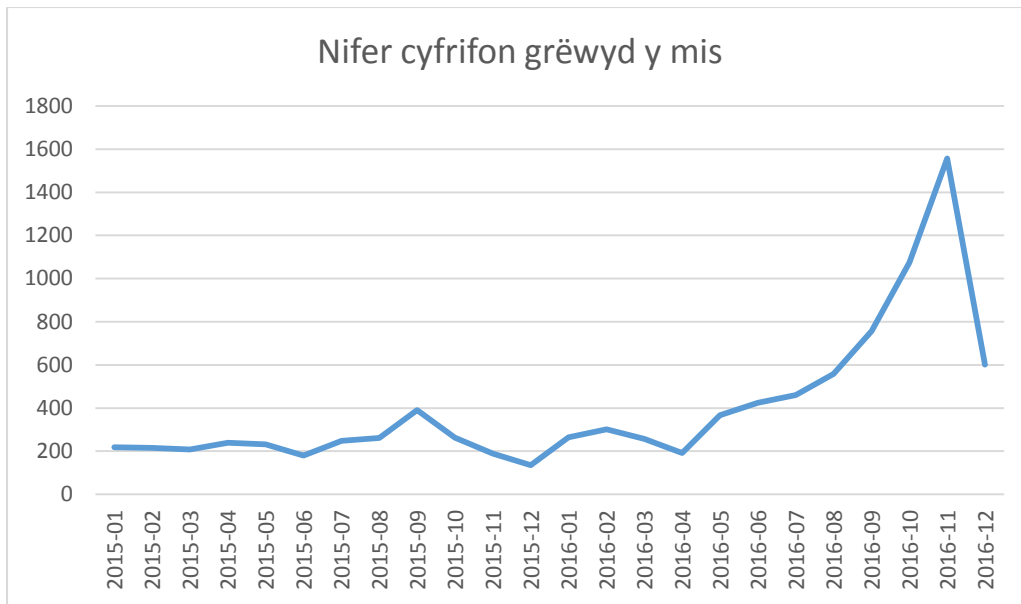
[Telerau ac amodau cofrestru](#)

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.