

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 blynnyddoedd, 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.