



Darparu Gwasanaeth Rhagorol i Gwsmeriaid

nod gwerthoedd gweledigaeth ymrwymiad
--

Safonau

ar y ffôn ateb galwadau cymryd perchnogaeth neges llais neges destun	4
yn ysgrifenedig e-bost llythyr ffacs	5
wyneb yn wyneb ymweld â derbynfa'r cyngor apwyntiadau ymweliadau	6
y wefan	7
canmoliaeth / awgrymiadau / cwynion / sylwadau	8
ymgysylltu â chwsmeriaid	9
swyddogaethau a chyfrifoldebau'r cynghorwyr	11
cyfathrebu rhwng swyddogion a chynghorwyr	12
cyngorau dinas, tref a chymuned	
cydraddoldeb	
gwerthuso safonau	12

Nod, Gwerthoedd, Gweledigaeth, Ymrwymiad

Nod y ddogfen hon yw datblygu dull un cyngor i wasanaeth cwsmeriaid, a fydd yn cyfrannu tuag at y nod strategol gyffredinol o 'Ddod â'r Cyngor yn agosach at y Gymuned', sydd wedi'i gefnogi gan y nod corfforaethol newydd o 'Foderneiddio'r Cyngor i gyflawni effeithlonrwydd a gwella gwasanaethau i'n cwsmeriaid', gan ystyried y gwerthoedd corfforaethol:

Balchder
Undod
Parch
Gonestrwydd

Ein gweledigaeth yw darparu gwasanaeth rhagorol i'n cwsmeriaid. Wrth wneud hyn, rydym yn ymrwymo i...

- gymryd cyfrifoldeb am bob cwsmer
- bod yn gwrtais, proffesiynol a cheisio cynorthwyo'r cwsmer bob amser
- gwrandao fel y gallwn ddeall anghenion y cwsmer yn well
- gwneud pethau'n iawn y tro cyntaf
- egluro beth fydd yn digwydd nesaf a phryd
- rhoi gwybodaeth gywir
- hysbysu'r cwsmer am ddatblygiadau
- cyfathrebu gyda'r cwsmer yn eu dewis iaith/dull
- croesawu adborth gan gwsmeriaid a dweud wrthynt fod hyn wedi gwneud gwahaniaeth
- trin y cwsmer yn deg a gyda pharch
- gwneud hi'n hawdd cael mynediad at ein gwasanaethau

Dylai cyflawni gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid fod yn ddisgwyliad pwysig, hyd yn oed ar adegau lle mae adnoddau wedi'u cyfyngu.

Ar y ffôn

Pan mae'r cwsmer yn:	Byddwch yn:-	Drwy:-
Ffonio	Ateb yr alwad hyd yn oed os nad yw'n berchen i chi – desg a ffôn symudol gwaith	● cyfarch y galwr yn ddwyieithog mewn modd cwrtais ● cyhoeddi'r adain / sefydliad a'ch enw unigol
	Cymryd perchnogaeth	● trosglwyddo galwad i gydweithiwr / gwasanaeth arall dim ond os ydych yn hollol sicr pwy y dylid trosglwyddo'r alwad iddynt ● gofyn caniatâd y galwr cyn gwneud iddynt aros ar y ffôn ● cyhoeddi eich bod yn trosglwyddo'r alwad i aelod arall o staff gan ddarparu enw'r cwsmer a manylion cryno am yr ymholiad ● trefnu i ffonio'r cwsmer yn ôl os nad yw'r aelod o staff priodol ar gael ● defnyddio'r iaith fwyaf priodol i weddu eu hanghenion e.e. Cymraeg, Saesneg, dehonglydd ac ati.
	Defnyddio neges llais	● recordio neges ddwyieithog gyfredol ● cyhoeddi'r adain / sefydliad a'ch enw unigol ● cydnabod neges erbyn diwedd y diwrnod canlynol, neu ar ôl dychwelyd i'r swyddfa ● cadarnhau pryd fydd rhywun yn ffonio yn ôl, os nad yw hynny'r diwrnod canlynol
Anfon neges destun	Ymateb	● anfon neges destun yn ymateb o fewn 24 awr yn cadarnhau pwy fydd yn delio â'r ymholiad a phryd ● cydnabod y neges a diolch iddynt am yr ymholiad

Pan mae'r cwsmer yn:	Byddwch yn:-	Drwy:-
Anfon e-bost atoch	Cymryd perchnogaeth	- ymateb gydag arwyddiant dwyieithog awtomatig yn cadarnhau eich: - Enw - Teitl y swydd a gwasanaeth - Rhif Ffôn - Cyfeiriad gwe Sir Ddinbych - defnyddio neges ddwyieithog 'allan o'r swyddfa' os nad ydych yn y swyddfa, gan roi gwybod i gwsmeriaid pryd fyddwch yn ôl a rhoi enw unigolyn / adran arall os yw'r mater yn un brys
Anfon e-bost at yr adran	Cydnabod yr e-bost Cymryd cyfrifoldeb	- sicrhau bod neges ddwyieithog awtomatig/unigol, yn cael ei anfon i'r cwsmer o fewn 24 awr - anfon ymateb o fewn 10 diwrnod gweithio anfon ymateb o fewn 10 diwrnod gweithio
Ysgrifennu atoch	Cymryd perchnogaeth	- defnyddio'r templed corfforaethol ar gyfer llythyrau - ysgrifennu yn ôl o fewn 10 diwrnod gweithio gyda llofnod dwyieithog yn cadarnhau eich:- - Enw - Teitl eich swydd a gwasanaeth - Rhif ffôn - Cyfeiriad e-bost - Cyfeiriad gwe Sir Ddinbych
Anfon ffacs	Cymryd cyfrifoldeb	anfon ffacs yn ôl o fewn 10 diwrnod gweithio gan ddefnyddio templed corfforaethol ar gyfer ffacsio

Wyneb yn Wyneb

Pan mae’r cwsmer yn: Byddwch yn:- Drwy:-

Ymweld

Croesawu’r ymwelydd

- eu cyfarch mewn ffordd gyfeillgar a chynorthwyol a rhoi eich enw
- rhoi gwybod iddynt pa mor hir fydd raid iddynt aros
- sichrau bod ardal y dderbynfa yn hygyrch, glân a thaclus
- dangos gwybodaeth am wasanaethau allweddol a sut i gysylltu â nhw, yn glir
- bod â gwybodaeth am ffyrdd o gael mynediad i ieithoedd gwahanol, gan gynnwys cael mynediad i ddehonglydd
- sichrau bod ardal gyfrinachol ar gael os yw’r cwsmer eisiau trafod gwybodaeth bersonol

Trefnu apwyntiad gyda ni

Cymryd cyfrifoldeb

- gweld y cwsmer o fewn 5 munud i’r apwyntiad neu roi gwybod iddynt pa mor hir fyddwch chi
- cynnig ardal gyfrinachol ar gyfer eich cyfarfod
- bod yn gwrtais ac effeithlon
- ymddiheuro ymlaen llaw a chynnig dyddiad ac amser arall os nad allwch fynychu’r apwyntiad
- rhoi gwybod iddynt beth fydd yn digwydd nesaf a phryd

Gwneud cais i ni ymweld

Ymweld â’r cwsmer

- gwneud apwyntiad ymlaen llaw, lle bynnag bosib’
- dywedwch pwy ydych chi gan ddangos bathodyn enw neu gerdyn gwarant ac egluro pam ein bod ni’n ymweld
- bod yn gwrtais ac effeithlon
- cyrraedd o fewn 5 munud i’r apwyntiad neu roi gwybod i’r cwsmer os fyddwch yn hwyr, pam a phryd fyddwch yn cyrraedd

Cymryd perchnogaeth

- rhoi gwybod iddynt beth fydd yn digwydd nesaf a phryd

Derbyn ymweliad annisgwyl

Ymweld â’r cwsmer

- dywedwch pwy ydych chi gan ddangos bathodyn enw neu gerdyn gwarant ac egluro pam ein bod ni’n ymweld
- bod yn gwrtais, ac effeithlon

Cymryd perchnogaeth

- rhoi gwybod iddynt beth fydd yn digwydd nesaf a phryd

Pan mae’r cwsmer yn: Byddwch yn:- Drwy:-

Ymweld â’n gwefan	Darparu gwybodaeth	●	gwneud y wybodaeth yn glir, hawdd a chyflym i’w ddarganfod
		●	defnyddio’r iaith fwyaf priodol i weddu anghenion y cwsmer e.e. dwyieithog, argraffiad mawr
		●	cyhoeddi dulliau cysylltu sy’n addas i anghenion y cwsmer, gan gynnwys minicom, cyfryngau cymdeithasol a thaliadau ar-lein
		●	cyhoeddi cynnwys Cymraeg a Saesneg yr un pryd, oni bai bod y rhain wedi cael eu llunio gan sefydliad arall lle nad yw’r ddogfen ar gael yn y ddwy iaith
	Delio â gwe-ffurflenni	●	eu cydnabod nhw o fewn 24 awr
		●	anfon ymateb o fewn 10 diwrnod gweithio
	Eu hysbysu o’r newidiadau	●	cyhoeddi’r wybodaeth ddiweddaraf o fewn 2 ddiwrnod gwaith i’r newid ddod i rym
		●	cyhoeddi gwybodaeth frys cyn gynted â phosib.

Defnyddio Cyfryngau Ymateb ● cyhoeddi gwybodaeth o fewn 1 diwrnod gweithio i’r digwyddiad/ymholiad

Mewn sefyllfaoedd argyfyngus, lle mae iechyd, diogelwch a/neu les unigolion mewn perygl, gall ohebiaeth brys gael ei gyhoeddi yn Saesneg yn unig. Os fydd hyn yn digwydd, bydd fersiwn Gymraeg yn cael ei gyhoeddi cyn gynted â bod hynny’n rhesymol ymarferol.

Canmoliaeth / Cwynion / Adborth

Pan mae’r cwsmer yn: Byddwch yn:-		Drwy:-
Rhoi canmoliaeth	Cofnodi’r manylion	● anfon y manylion ymlaen i swyddog cwynion eich gwasanaeth er mwyn iddynt ei roi ar y system
Cynnig adborth	Cofnodi’r manylion	● anfon y manylion ymlaen i swyddog cwynion eich gwasanaeth er mwyn iddynt ei roi ar y system
	Ystyried yr awgrymiadau	● ystyried yn ddwys sut y gellir ei roi ar waith a hysbysu’r cwsmer o’r canlyniad
Cwyno	Cofnodi’r manylion	● anfon y manylion ymlaen i swyddog cwynion eich gwasanaeth er mwyn iddynt ei roi ar y system
	Delio â’r gwyn	● ymchwilio a chefnogi’r canlyniad
	Rhoi diweddariad i’r cwsmer	● cysylltu o fewn 10 diwrnod gweithio

Cyfrifoldebau'r Swyddogion wrth Ymgysylltu â Chwsmeriaid

Pan mae’r cwmser yn: Byddwch yn:-		Drwy:-
cael ei effeithio gan fater neu newid	Annog a galluogi pawb i gymryd rhan	● gynnwys y bobl a effeithir mewn cyfleoedd i ymgysylltu fel unigolion neu fel rhan o grŵp neu gymuned, lle caiff eu barn eu parchu a’u gwerthfawrogi

Am ragor o arweiniad, gweler 'Strategaeth Ymgysylltu’ Sir Ddinbych a’r pecyn gwaith ‘Lets Keep Talking’ (mewnrrwyd o dan Gwasanaethau\Cynllunio a Pherfformiad Busnes\Ymgysylltu â'r Gymuned)

Swyddogaethau a chyfrifoldebau'r Cynghorwyr

Pan mai'r cwsmer yw: Byddwch yn:-

Drwy:-

y Gymuned

Cynrychioli nhw

aelod(au) o'r
cyhoedd

y Cyngor

y Grŵp Ardal
Aelodau

- dod â'u barn nhw i'r Cyngor ar gyfer ystyriaeth pan mae penderfyniadau yn cael eu gwneud
- sicrhau y delir â bob barn yn unigol a bod eglurhad yn cael ei roi fel atebion
- trafod pryderon neu faterion ar eu rhan
- sicrhau y rhoddir gwybodaeth fel eglurhad am benderfyniadau a wnaed i ddatrys pryderon / materion
- cofnodi ymholiadau ar y system Rheoli Perthynas Cwsmeriaid (CRM) drwy'r ganolfan alwadau neu drwy anfon e-bost, fel bod ymholiad y cwsmer yn cael ei gofnodi
- cyflwyno eu holl safbwyntiau er mwyn gwneud penderfyniad cytbwys, sy'n elwa'r gymuned gyfan
- cynnig eglurhad pam bod rhai safbwyntiau wedi cael eu derbyn / gwrthod, gyda rhesymau
- ymweld â chyrrff allanol / delio â materion fel rhan o'r gwaith gyda sefydliadau eraill
- adrodd yn ôl am drafodaethau/penderfyniadau a all effeithio'r ffordd maent yn byw / gweithio

Ymgysylltu â nhw

- dweud wrth staff beth mae cymunedau eu hangen er mwyn cael eu deall a'u cefnogi

Swyddogaethau a chyfrifoldebau'r Cynghorwyr

Pan mai'r cwsmer yw: Byddwch yn:-		Drwy:-
y Gymuned	Gwneud penderfyniadau	ystyried beth yw'r canlyniad/dewis gorau ar gyfer polisi'r Cyngor a chymunedau dangos Balchder, Gonestrwydd, Parch ac Undod yn eich gwaith
aelod(au) o'r cyhoedd	Ymrwymo i werthoedd y Cyngor	cyngori pawb ar strategaethau, polisiâu, gwasanaethau a gweithdrefnau
y Cyngor	Cyfathrebu	
y Grŵp Ardal Aelodau	Cymryd rhan	- mynychu holl gyfarfodydd priodol ar amser a chynnig ymddiheuriadau os nad allwch fynychu - cyflawni gwaith yn electronig gan ddefnyddio eich iPad lle bynnag bosib' - mynychu holl hyfforddiant gorfodol ar amser a chynnig ymddiheuriadau os nad allwch fynychu - egluro a chymryd cyfrifoldeb am eich perfformiad yn eich gwerthusiad blynyddol ac ymrwymo i wella'n barhaus
	Cymryd rhan	- derbyn neu gyfeirio eitemau ar gyfer eu trafod, adolygu neu sylwadau - monitro effaith blaenoriaethau corfforaethol ar lefel leol - dylanwadu ar brosesau cynllunio corfforaethol, ariannol a busnes y Cyngor - llywio datblygiad y 'Cynllun Mawr' a monitro ei Gynllun Gweithredu - adolygu darpariaeth gwasanaeth yn yr ardal - defnyddio data lleol i gynllunio gwelliannau o fewn y gymuned - cytuno ar flaenoriaethau gwella ffyrdd a chyllid cyfalaf cymunedol, a lle bynnag y bo'n briodol, cytuno ar ddyraniad cyllid cyfalaf cymunedol - monitro gweithrediad Cynlluniau Tref a'u cysylltiad i'r ardal ehangach - gweithredu fel grŵp ymgynghorol ac enwebu cynrychiolwyr lle bynnag y bo'n briodol - ystyried sut y gellir defnyddio asedau i'w llawn effaith o fewn ardal, lle bynnag y bo'n briodol

Cyfathrebu rhwng Swyddogion a Chynghorwyr

Pan mai'r cwsmer yw: Byddwch yn:-

Drwy:-

Yw'r Cynghorydd

Eu hysbysu am -

...unrhyw fentrau lleol

- anfon gwybodaeth i Gynghorwyr lleol ymlaen llaw

...digwyddiadau sy'n effeithio ar breswylwyr

- ymgynghori gyda Chynghorwyr am effeithiau eu mentrau/digwyddiad/gwaith a gynllunnir

...gwaith a gynllunnir yn eu hardal

- cytuno ar y ffordd orau o gyflawni a lleihau effeithiau ar breswylwyr a'r gymuned

Rhoi gwybod iddynt am yr hyn sy'n digwydd

- darparu diweddariadau rheolaidd, yn egluro pwy sy'n gyfrifol, beth sy'n digwydd, pryd, pam a sut
- ymateb i ymholiadau'r Cynghorydd cyn gynted â phosib', gan ateb unrhyw gwestiynau yn eglur
- hysbysu Cynghorwyr ymlaen llaw os oes newidiadau i'r cynlluniau
- hysbysu am unrhyw oedi posib', gan egluro pam a chynnig dyddiad cwblhau newydd

Cynghori

- cysylltu â'r Cynghorydd i egluro beth sydd wedi digwydd a phryd gafodd y gwaith ei gwblhau
- cyfathrebu gyda'r Cynghorydd pan mae'r gwaith wedi ei gwblhau, yn eu dewis ddull e.e. e-bost, ffôn, llythyr, ymweliad

Dylai gwaith sy'n cael ei gyflawni gennym ni (y Cyngor) sy'n weledol i aelodau'r cyhoedd, ac sy'n gallu effeithio arnynt a/neu eu bywydau bob dydd, gael ei gynnwys yng Nghalendr Digwyddiadau Aelodau.

Cynghorau Dinas, Tref a Chymuned

Pan mai'r cwsmer yw:-	Byddwch yn:-	Drwy:-
Y Gymuned	Ymateb a chymryd rhan	●mewn holl gyfarfodydd priodol drwy awgrymu eitemau rhaglen a mynychu cyfarfodydd cyswllt, clwstwr a gweithgoreu gwella a drefnir gan CSDd i fynd i'r afael ag ymholiadau / cwynion ●gwneud defnydd effeithlon ac effeithiol o TG a dulliau cyfathrebu electronig drwy gofnodi ymholiadau ar y system Rheoli Perthynas Cwsmeriaid (CRM) ●darparu'r cynghorwyr sir perthnasol gyda chopïau o'r rhaglenni, cofnodion a phapurau o'r cyfarfodydd ar eu cais
Aelod(au) o'r cyhoedd		
Y Cyngor		
Cynghorydd		

Am ragor o arweiniad, gweler ‘Siarter Cyngor Tref a Chymuned’ Sir Ddinbych (mewnwyd o dan Gwasanaethau\Cynllunio a Pherfformiad Busnes\Ymgysylltu â'r Gymuned)

Cydraddoldeb

Darparu Mynediad Cyfartal

Byddwn yn sicrhau fod gan bawb fynediad i'n gwybodaeth a'n gwasanaethau ac ni fyddwn yn gwahaniaethu ar sail oedran, anabledd, rhyw, hil, crefydd neu gred na chyfeiriadedd rhywiol. (Cynllun Cydraddoldeb Corfforaethol)

Gwerthuso Safonau

Mae'r wybodaeth uchod yn amlinellu sut y dylai holl aelodau staff a Chynghorwyr ymddwyn wrth ddelio â chwsmeriaid. Mae'r safonau wedi'u dylunio i sicrhau bod bob cwsmer yn derbyn y gwasanaeth cwsmer gorau bosib, sy'n cael ei ddarparu mewn modd teg a chyson, waeth pa swyddog/adran/gwasanaeth maent yn ei ddefnyddio.

Dyluniwyd y ddogfen i reolwyr ei ddefnyddio fel fframwaith safonau wrth fonitro a gwerthuso ymddygiad staff o ran 'gwasanaeth cwsmeriaid' a gellir ei ddefnyddio i ganfod darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid da wrth werthuso gallu Canolbwyntio ar Gwsmeriaid fel rhan o werthusiadau blynyddol.

Dylai rheolwyr ddefnyddio'r ddogfen fel pecyn gwaith i sicrhau bod eu staff a'u gwasanaethau yn bodloni'r disgwyliadau sydd wedi'u nodi yn y nodau corfforaethol.

Bydd Gwasanaethau i Gwsmeriaid yn darparu cefnogaeth i reolwyr i sicrhau fod y safonau'n cael eu bodloni'n gyson, ac ar adegau byddent yn cyflawni monitro ar hap er mwyn gwerthuso perfformiad gwasanaethau yn erbyn y safon.

Dylai'r ddogfen hon gael ei ddefnyddio ar y cyd â'r fframwaith cymhwysedd, sy'n edrych ar gyfres ehangach o “safonau” ymddygiad neu berfformiad yr ydym yn disgwyl i holl weithwyr Cyngor Sir Ddinbych ei ddangos wrth weithio i'r cyngor.