

Cyngor Sir CEREDIGION

ADRODDIAD I'R: Pwyllgor Craffu Adnoddau Corfforaethol

DYDDIAD: 14 Hydref 2021

LLEOLIAD:

TEITL: Yr wybodaeth ddiweddaraf am y gwasanaeth CLIC

DIBEN YR ADRODDIAD: Er mwyn darparu'r wybodaeth ddiweddaraf am CLIC, y Gwasanaeth i Gwsmeriaid

Y RHESWM PAM MAE CRAFFU WEDI GOFYN AM YR WYBODAETH: Er gwybodaeth

CEFNDIR:

Mae'r gwasanaeth CLIC yn cynnwys y Ganolfan Gyswllt Gorfforaethol, Ystafell y Post Corfforaethol, Cyswllt Uniongyrchol (Wyneb yn Wyneb), Tîm y Bathodyn Glas a'r Llyfrgelloedd.

Y tro diwethaf i'r Pwyllgor Craffu Adnoddau Corfforaethol gael ei ddiweddarau ynglŷn â hyn oedd ym mis Tachwedd 2020.

Y Ganolfan Gyswllt

Dechreuodd y Ganolfan Gyswllt (CLIC) gymryd galwadau ym mis Medi 2017 ac erbyn hyn mae'n darparu'r gwasanaeth cyswllt cychwynnol i bron bob un o'r meysydd gwasanaeth. Yn ystod y misoedd nesaf, bydd y maes gwasanaeth olaf, Gofal Cymdeithasol, yn cael ei drosglwyddo i CLIC drwy'r Rhaglen Gydol Oes a Llesiant, gan sicrhau mai CLIC fydd y pwynt cyswllt cyntaf i'r holl wasanaethau.

Mae dwy garfan o staff y Gwasanaeth i Gwsmeriaid wedi dilyn hyfforddiant i baratoi ar gyfer cyflwyno galwadau Gofal Cymdeithasol yn unol â'r Rhaglen Gydol Oes a Llesiant Mae Cyswllt Cwsmeriaid hefyd wedi ymwneud â datblygu'r ffurflenni cyswllt cychwynnol a fydd, maes o law, yn cael eu defnyddio gan staff i ymdrin ag ymholiadau Gofal Cymdeithasol.

Ers dechrau'r pandemig a'r cyfnod clo cyntaf, 23 Mawrth 2020, mae tîm y Ganolfan Gyswllt yn gweithio'n gyfan gwbl o gartref, gan weithredu gwasanaeth llawn gydag ychydig iawn o newid i oriau neu ddyletswyddau. Mae'r Tîm hefyd wedi darparu oriau ychwanegol o wasanaeth, yn ystod penwythnos y Pasg yn 2020 ac wedi cefnogi'r gwasanaethau etholiadol yn ystod etholiadau Llywodraeth Cymru ac etholiadau Comisiynwyr yr Heddlu a Throsedd ym mis Mai 2021, gan gynnig gwasanaeth dros y ffôn rhwng 7am a 10pm ar ddiwrnod yr etholiadau.

Yn ogystal â darparu cymorth dros y ffôn, mae'r tîm hefyd yn derbyn taliadau, yn rheoli blychau post corfforaethol ac yn darparu gwasanaeth ychwanegol sy'n cynnig gwybodaeth am COVID-19. Mae'r gwasanaeth wedi profi llawer o amserau heriol oherwydd prinder

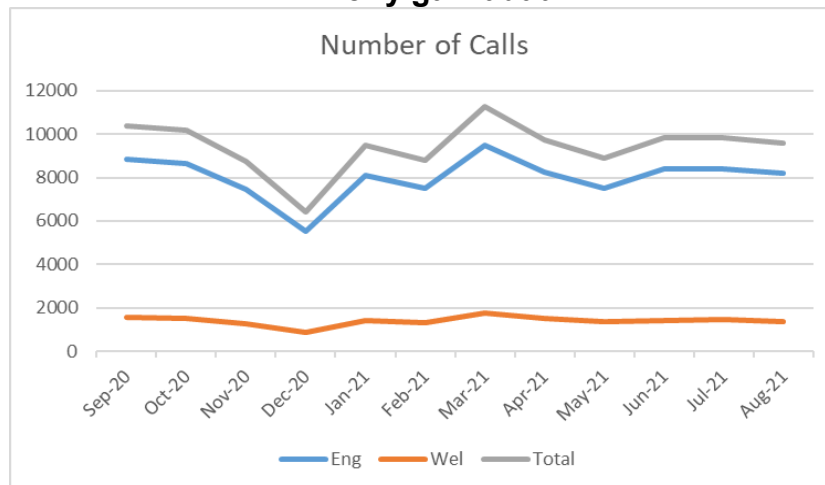
staffio a rhai problemau technegol ond mae bob amser yn ymdrechu i ddarparu gwasanaeth o safon uchel i'r cwsmeriaid.

Mae'r wybodaeth ganlynol wedi'i seilio ar ymholiadau a dderbyniwyd rhwng 01/09/2020 a 31/08/2021.

- Cyfanswm y galwadau a dderbyniwyd = 113,203

	Saesneg	Cymraeg	Cyfanswm
Medi-20	8820	1549	10369
Hydref-20	8667	1527	10194
Tachwedd-20	7478	1277	8755
Rhagfyr-20	5530	887	6417
Ionawr-21	8106	1405	9511
Chwefror-21	7483	1335	8818
Mawrth-21	9509	1755	11264
Ebrill-21	8236	1513	9749
Mai-21	7517	1379	8896
Mehefin-21	8419	1399	9818
Gorffennaf-21	8389	1453	9842
Awst-21	8191	1379	9570
Cyfanswm	96,345	16,858	
Cyfanswm y ddwy iaith	113,203		

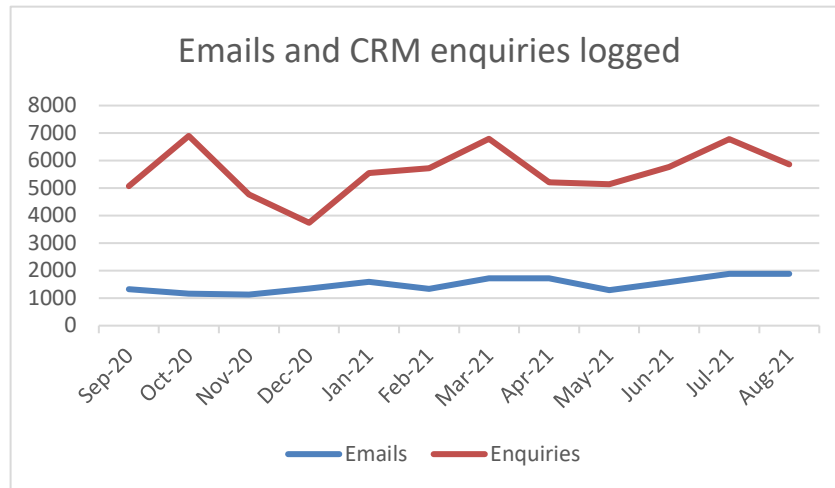
Nifer y galwadau



Galwadau y rhoddwyd y gorau iddynt = Saesneg 4% / Cymraeg 1%

- Cyfanswm yr e-byst a dderbyniwyd = 17,980
- Cyfanswm yr ymholiadau a gofnodwyd = 68,698

Nifer yr e-byst a'r ymholiadau CLIC a dderbyniwyd



Ymholiadau CLIC (Rheoli Cofnodion Cwsmeriaid)

Mae gan y system 79 categori gwahanol (fe'u diffinnir yn feysydd gwasanaeth) a 407 is-gategori. Mae galwadau/ymholiadau yn cael eu cofnodi ar y system Rheoli Cofnodion Cwsmeriaid (CRM) er mwyn sicrhau bod gennym gofnod o unrhyw gyswllt â chwsmeriaid. Mae pob ymholiad yn cael rhif cyfeirnod.

Gellir cael gwybodaeth bellach yn Atodiad 1 am y broses yr ymgwymerir â hi gan staff CLIC o ran cofnodi ymholiadau, dyrannu ymholiadau i wasanaethau.

Isod ceir dadansoddiad o'r ymholiadau a gofnodwyd ar y system Rheoli Cofnodion Cwsmeriaid (noder nad yw galwadau sy'n ymwneud â Threth y Cyngor a Budd-dal Tai yn cael eu cofnodi ar y system Rheoli Cofnodion Cwsmeriaid). Gwelir y 15 prif gategori isod.

Categori	Cyfanswm a Gofnodwyd
Rheoli Gwastraff	11,357
Gofal Plant	10,956
COVID 19	6,686
Priffyrdd	4,954
Ymholiad Cyffredinol	3,792
Bathodyn Glas	2,879
Y Gofrestr Dai/Digartrefedd	2,856
Treth y Cyngor	2,819
Etholiadau	2,347
Taliadau	2,054
Cynllunio	1,724

Gwasanaethau Cymdeithasol	1,166
Rheoli'r Amgylchedd	1,025
Gorfodi Parcio a Pharcio Sifil	978
Apwyntiadau i Gartrefi Preswyl	835
Cyfanswm	56,428
Ymholiadau Eraill	12,270
Cyfanswm yr ymholiadau a gofnodwyd yn ystod y cyfnod hwn	68,698

Nodiadau Refeniw a Budd-daliadau a gofnodwyd ar y system Comino yn ystod y cyfnod hwn:-

Budd-dal Tai	3,023
Treth y Cyngor	14,900
Ardrethi Annomestig	1,396
Cyfanswm	19,319

Dadansoddiad fesul pob maes gwasanaeth:-

Gwasanaeth	Cyfanswm
Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol	18,547
Ysgolion a Diwylliant	11,733
Cyswllt Cwsmeriaid	10,151
Cyllid a Chaffael	9,411
Porth Gofal - Ymyrraeth wedi'i Thargedu	5,949
Economi ac Adfywio	4,736
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	4,191
Gwasanaethau Democraidd	2,506
Porth Cymorth Cynnar	1,485
Pobl a Threfniadaeth	192
Cyfreithiol a Llywodraethu	158
Porth Cynnal	64

Ymholiadau gan Gynghorwyr

Yn ystod y cyfnod rhwng 01.09.20 a 31.08.21, cofnodwyd 2,034 ymholiad gan Gynghorwyr Sir (696 yn y Gymraeg, 1338 yn Saesneg). Mae hyn yn cyfateb i 3% o'r holl ymholiadau.

Cymraeg	696
Saesneg	1,338
Cyfanswm yr Ymholiadau a gofnodwyd gan Gynghorwyr	2,034
Canran yr holl ymholiadau a gofnodwyd	3%

Ystafell y Post/Cyswllt Uniongyrchol

Ystafell y Post sydd newid fwyaf yn ystod y cyfnod hwn, gyda phost pob un o'r swyddfeydd eraill yn cael ei ailgyfeirio bellach i Ganolfan Rheidol. Mae tîm ystafell y post yn cael ei gynorthwyo gan y tîm cyswllt uniongyrchol i gyflawni dyletswyddau dyddiol. Mae tîm Ystafell y Post wedi bod yn gyfrwng dosbarthu 38,000 o lythyron brechu i drigolion Ceredigion; 1,040 pecyn Te Prynawn i Ofalwyr; Pecynnau Llesiant i Ofalwyr; wedi cynorthwyo gyda 70 pecyn o adnoddau addysgol i ddisgyblion a oedd yn cael eu haddysgu gartref; wedi cynorthwyo i bostio'r holl ddogfennau a oedd yn ymwneud â'r gwasanaeth Taliadau Uniongyrchol a drosglwyddwyd yn ddiweddar, gan barhau i sicrhau busnes fel arfer.



Bob dydd, mae'r post yn cael ei agor, yn cael ei ddsbarthu i wasanaethau ac yn cael ei sganio i dimau generig ar gyfer ei brosesu. Mae pob taflen amser, hawliadau teithio, anfonebau yn cael eu sganio'n uniongyrchol i'r adran daliadau a'r gyflogres; mae gohebiaeth refeniw a budd-daliadau yn cael ei sganio a'i mynegeio; mae ceisiadau am fathodyn glas, asesiadau ariannol yn cael eu hanfon ymlaen i'r timau ynghyd ag unrhyw ohebiaeth a dderbyniwyd ar gyfer Cwynion, Gofal Cymdeithasol, Gwasanaethau Cyfreithiol, Swyddogion Arweiniol Corfforaethol a'r Prif Weithredwr. Gwneir cofnod o'r holl ddogfennau gwreiddiol a dderbyniwyd ac fe'u dychwelir i'r cwsmeriaid o fewn dau ddiwrnod gwaith.

Mae ystafell y post yn parhau i argraffu unrhyw sieciau/hysbysiadau BACS ar ran yr Awdurdod ac yn anfon unrhyw eitemau papur y mae angen eu hanfon yn ddiogel. Erbyn hyn mae ystafell y post yn ymdrin ag argraffu a phacio unrhyw bost ar ran pob un o wasanaethau'r Cyngor.

Mae staff ystafell y post hefyd yn ymdrin ag arian a dderbynnir drwy'r post neu sy'n cael ei bostio drwy'r blwch llythyron y tu allan i Ganolfan Rheidol. Cofnodir sieciau ac arian a dderbyniwyd ac fe'u prosesir y diwrnod y maent yn cael eu derbyn, gan anfon derbynebaw drwy'r post os gofynnwyd amdanynt neu maent yn cael eu sganio i adrannau. Mae'r blychau post ym Mhenmorfa, Neuadd y Sir, Swyddfa Aberteifi a Swyddfa Llanbedr Pont Steffan yn cael eu gwacáu a'r cynnwys yn cael ei brosesu'n rheolaidd.

Yn ystod pandemig y COVID-19, y rhai yr amharwyd fwyaf ar eu gwaith oedd y tîm Cyswllt Uniongyrchol, gan fod y swyddfeydd ar gau er 20 Mawrth 2020. Mae'r aelodau hyn o staff bellach yn cynorthwyo tîm ystafell y post a thîm y Bathodyn Glas, tra bo dau aelod o'r tîm wedi eu hadleoli i'r tîm Orlhain Cyswllt. Mae hyn wedi rhoi'r cyfle iddynt ddysgu sgiliau newydd ac ennill profiad pellach. Oddi ar fis Mehefin 2021, mae staff Cyswllt Uniongyrchol hefyd wedi cynorthwyo gyda'r broses o ailagor Llyfrgelloedd oddi ar fis Mehefin 2021.

Gwasanaeth y Bathodyn Glas

Mae tîm y Bathodyn Glas wedi parhau i weithredu drwy gydol y pandemig, gyda staff yn gweithio gartref drwy gydol yr amser. Rhwng 01.09.2020 a 31.08.2021 cyflwynwyd cyfanswm o 1,713 Bathodyn Glas.

Casgliad

Mae'r gwasanaeth yn perfformio'n dda iawn, ac ar gyfartaledd yn ymdrin ag oddeutu 9, 400 o alwadau, 1,500 o e-byst ac yn cofnodi 5,600 o ymholiadau gan gwsmeriaid bob mis.

A gwblhawyd Aseiad Effaith Integredig? Os naddo, nodwch pam

Amherthnasol gan ei fod yn adroddiad ar y modd y darperir gwasanaeth

LLESIANT CENEDLAETHAU'R DYFODOL :

Crynodeb:
Hirdymor:
Integreiddio:
Cydweithio:
Cynnwys:
Atal:

ARGYMHELLIAD/ARGYMHELLION:

Derbyn cynnwys yr adroddiad hwn ynghylch y modd y darparwyd y Gwasanaethau I Gwsmeriaid yn ystod y 12 mis diwethaf.

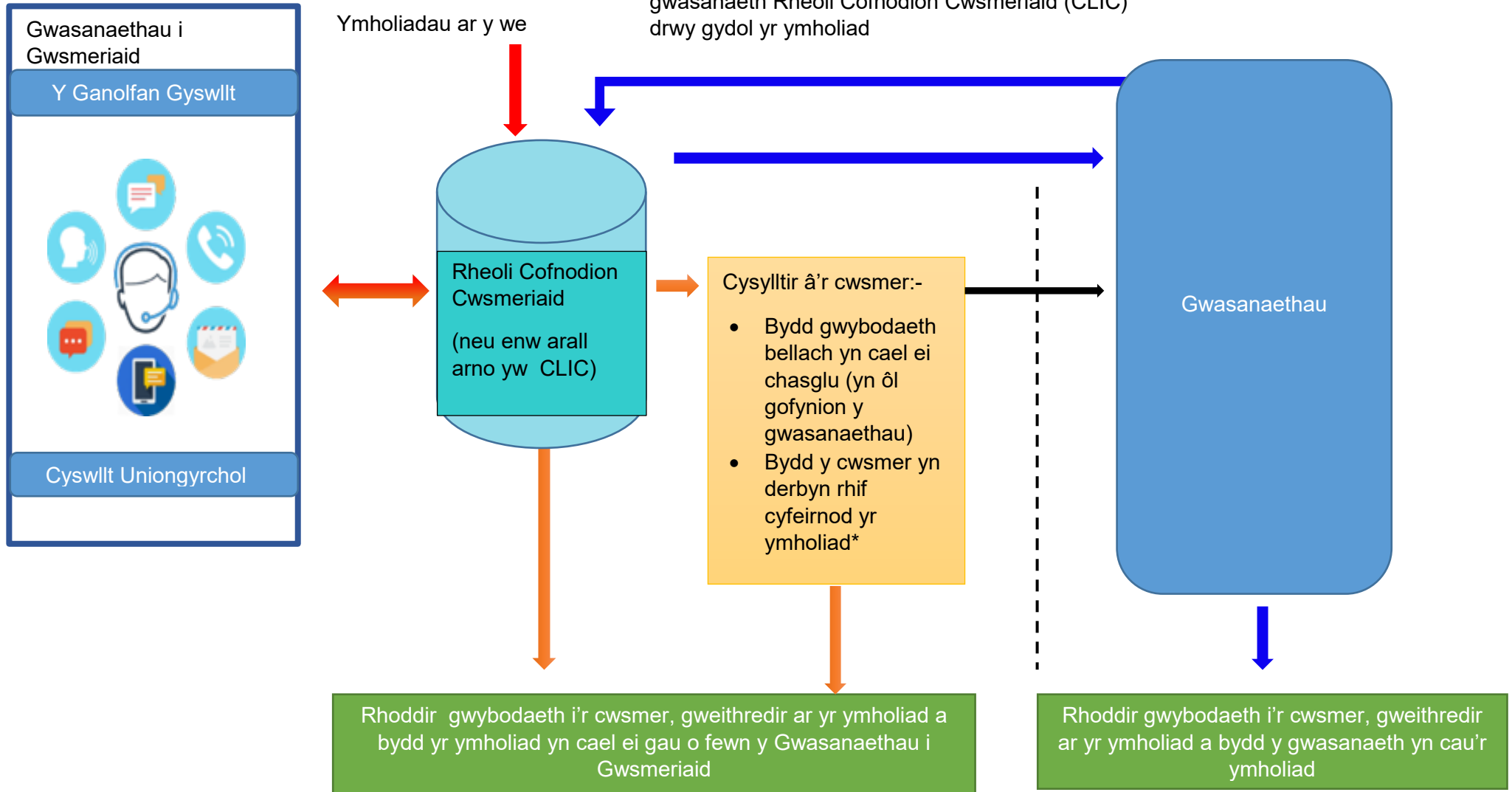
Y RHESWM DROS YR ARGYMHELLIAD/ARGYMHELLION:

Cyflwyno gwybodaeth am y modd y darparwyd y Gwasanaeth i Gwsmeriaid.

Enw Cyswllt: Anna Gawthorpe/Joy Lake
Swydd: Rheolwr Gwasanaeth Cwsmeriaid/Rheolwr Corfforaethol Clic
Dyddiad yr Adroddiad: 14 Hydref 2021
Acronymau:
Atodiadau Atodiad 1.

CLIC

Y gwasanaethau i roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r gwasanaeth Rheoli Cofnodion Cwsmeriaid (CLIC) drwy gydol yr ymholiad



*Bydd y cwsmer yn derbyn rhif cyfeirnod yr ymholiad wrth iddo gyflwyno ymholiad ar y we