

Cyngor Sir CEREDIGION County Council

ADRODDIAD I'R: Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol

DYDDIAD: 19^{eg} Gorffennaf 2023

LLEOLIAD: Hybrid/Siambr y Cyngor

TEITL: Diweddariad Clic

PWRPAS YR ADRODDIAD: Mae Aelodau'r Pwyllgor wedi gofyn am adroddiad

**Y RHESWM Y MAE'R
PWYLLGOR CRAFFU WEDI
GOFYN AM Y WYBODAETH:** Cael gwybodaeth wedi'i diweddarau

CEFNDIR:

Diweddariad ar waith cyfredol o fewn Tîm Clic

SEFYLLFA BRESENNOL:

[Gwasanaethau i Gwsmeriaid](#)

Mae staff canolfan gyswllt CLIC yn parhau i weithio yn unol â'r Strategaeth Gweithio Hybrid. Rydym wedi cyflwyno 'Diwrnodau Tîm' sydd wedi bod yn hynod fuddiol lle rydym yn annog staff i fynychu swyddfa, mae hyn yn rhoi cyfle i'r tîm rheoli asesu lles a mynd i'r afael ag unrhyw broblemau a allai fod wedi codi.

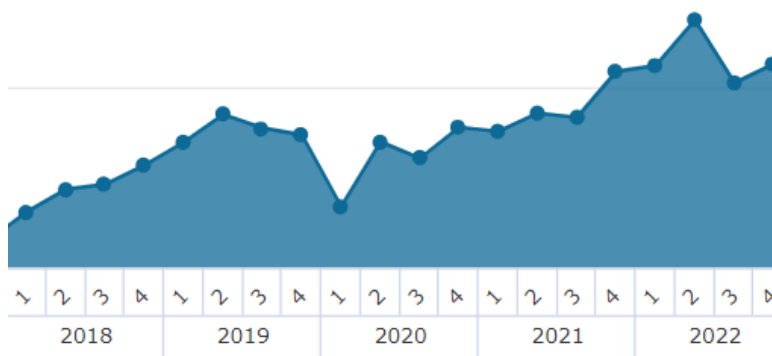
Ers mis Mehefin 2022, mae'r ganolfan gyswllt bellach yn rheoli'r holl alwadau cyntaf o ran Gofal Cymdeithasol, gan fabwysiadu rôl delio â galwadau'r tîm a elwid gynt yn Borth Gofal. Mae tîm Clic wedi gweithio'n agos gyda chydweithwyr yn Nysgu a Datblygu a chyn dîm Porth Gofal i ddatblygu rhaglen hyfforddi a chyfres o adnoddau gwybodaeth i gynorthwyo'r rheini sy'n delio â galwadau.

Mae'r system teleffoni sydd gennym yn ein galluogi i recordio galwadau 'byw' a 'chlustfeinio' yn ystod rhyngweithiad byw. Mae hyn wedi bod yn hynod fuddiol yn ystod y cyfnod gweithredu hwn. Rydym wedi gallu defnyddio galwadau wedi'u

recordio fel rhan o'r adnodd hyfforddi a thrwy gasglu'r galwadau hyn, mae nid yn unig wedi'n galluogi i Sicrhau Ansawdd ond hefyd i ddangos enghreifftiau o arferion da i'r rheini sy'n delio â galwadau. Mae'r cydweithio hwn bellach wedi arwain at ddarparu, o fewn y tîm, 95% o'r hyfforddiant sydd ei angen i weithredu galwadau ar y llinell hon.

Mae ein gallu hyfforddi gwell yn galluogi ein gwasanaeth i drefnu hyfforddiant ar gyfer dechreuwyr newydd yn gyflym ac mae bellach wedi bod yn rhan o'r pecyn cynefino/hyfforddi rydym yn ei gynnig i'r holl staff newydd. Mae'r newid cyflymach yn golygu bod gennym fwy o staff medrus sy'n gallu cymryd amrywiaeth ehangach o alwadau a rhoi gwell gwasanaeth i gwsmeriaid.

Gan ein bod wedi cymryd mwy o wasanaethau ar draws y cyngor, rydym wedi gallu delio â rhagor o ymholiadau a gallwn weld hyn yn tyfu'n gyson.



Ail-agorodd y ddarpariaeth Wyneb yn Wyneb ym mis Hydref 2022, i ddechrau am dri diwrnod yr wythnos gan gynyddu i bum diwrnod yr wythnos ym mis Ionawr 2022. Ar y dechrau roedd cwsmeriaid yn araf i gael gafael ar y ddarpariaeth hon, ond mae'r misoedd diwethaf wedi dangos cynnydd mewn ymweliadau ac ymholiadau a gofnodwyd ar y system Rheoli Cofnodion Cwsmeriaid. Mae'r gwasanaeth wyneb yn wyneb yn cael ei gynnig o bob un o'n pedair prif lyfrgell - Aberystwyth - Canolfan Alun R Edwards, Aberaeron, Llanbedr Pont Steffan ac Aberteifi. Mae staff yn gweithio ochr yn ochr â chydweithwyr o Staff y Llyfrgell ar bob safle.

Cyfanswm Nifer yr Ymholiadau a gofnodwyd trwy'r ddarpariaeth wyneb yn wyneb	1911
--	------

Mae'r holl ddata y sonnir amdano ar gyfer y cyfnod 1/4/22 i 31/3/23

Cyfanswm nifer y Galwadau	Galwadau Cymraeg	Galwadau Saesneg	E-byst Clic@	Ymholiadau a gofnodwyd ar y system Rheoli Cofnodion Cwsmeriaid
----------------------------------	-------------------------	-------------------------	---------------------	---

130908	20970	109938	35852	95421
--------	-------	--------	-------	-------

Mae ystafell y post yn parhau i ddelio â'r holl bost sy'n dod i mewn ac sy'n mynd allan. Mae post a geir yn cael ei sganio a'i rannu i'r adrannau perthnasol trwy e-bost i'w brosesu. Mae pob eitem yn cael ei mynegeoio gyda cheisiadau am fathodynau glas, asesiadau ariannol ac unrhyw gais am wasanaeth yn cael eu hanfon ymlaen at dimau ynghyd ag unrhyw ddogfennau ategol. Mae dogfennau gwreiddiol yn cael eu dychwelyd i gwsmeriaid o fewn dau ddiwrnod gwaith. Y cyfnod cadw ar gyfer copïau papur yw 6 mis.

Blwyddyn Ariannol 22/23	Post sy'n Dod i Mewn	Post sy'n Mynd Allan
Cyfanswm	34141	178497

Mae ystafell y Post yn parhau i argraffu unrhyw sieciau/hysbysiadau BACS ar gyfer yr Awdurdod ac yn postio'r holl bost sy'n mynd allan ar ran gwasanaethau.

Mae staff ystafell y post hefyd yn delio ag unrhyw arian a geir drwy'r post

Nifer y Sieciau a broseswyd	Gwerth y Sieciau a broseswyd
5167	£3.414.357.42

Mae tîm Clic hefyd yn gyfrifol am asesu a dosbarthu Bathodynau Glas. Mae'r gwasanaeth yn eistedd o dan y tîm Cyswllt Uniongyrchol. Mae Asesydd y Bathodyn Glas yn gweithio o gartref gyda chymorth y tîm Cyswllt Uniongyrchol yn ystod cyfnodau prysur i gynorthwyo gyda gohebiaeth – h.y. llythyrau mwy o wybodaeth, cadarnhad o roi bathodyn ac ati.

DATBLYGIADAU TG

Mae tarfu ar lwybrau biniau bellach yn awtomataidd i'w ddiweddarau drwy'r wefan, tîm Clic a FyNghyfrif i sicrhau bod unrhyw newid neu darfu ar lwybr yn amlwg ar unwaith i holl ddefnyddwyr Fy Nghyfrif (pan yr effeithir arnynt) a staff gwasanaethau i gwsmeriaid trwy Clic.

Mae Fy Nghyfrif wedi'i lansio at ddefnydd cynghorwyr a staff y cyngor. Mae mynediad wrthi'n cael ei gyflwyno i holl glerc cod cynghorau cymuned ac os bydd yn llwyddiannus bydd ar gael i'r cyhoedd yn ddiweddarach yn y flwyddyn.

Mae ei gyflwyno yn dibynnu ar brofi swyddogaethau newydd wedi'u hychwanegu i alluogi defnyddwyr i gyflwyno ymholiadau arbenigol ar gyfer:

- Tyllau yn y ffordd
- Goleuadau stryd
- Coed
- Draeniau
- Llwybrau troed cyhoeddus a llwybrau ceffylau
- Neu'r ymholiadau cyffredinol.

Mae mapio gwell yn caniatáu i fanylion ffyrdd gael eu canfod ac mae ffiniau wardiau yn cyfateb yn gywir i fanylion cynghorwyr.

Mae integreiddiad gyda'r system Priffyrdd Symology a'r system Arfordir a Chefn Gwlad CAMMS wedi'u datblygu ac mae ymholiadau'n cael eu cysoni rhwng y ddau.

Mae system atgoffa e-bost staff wedi'i datblygu ac yn cael ei phrofi. Anfonir e-bost atgoffa at staff os bydd ymholiad wedi'i adael ar agor am 2 wythnos a bydd wedyn yn cael ei anfon bob pythefnos nes bod yr ymholiad wedi'i gau. Cynllunnir datblygiad pellach i roi gwell trosolwg i staff a rheolwyr o ymholiadau a chynnydd.

Neges Cau – Bydd Clic nawr yn anfon negeseuon cau yn awtomatig pan fydd wedi'i ffurfweddu. Bydd ymholiadau a gaewyd yn Symology gan ddefnyddio codau technegol yn cyfieithu'r rhain ac yn hysbysu'r cwsmer ar unwaith, gyda diweddariadau ar gael trwy FyNghyfrif.

Mae mwy o wasanaethau ac integreiddio i FyNghyfrif a Clic yn cael eu datblygu'n barhaus gyda diweddariadau misol o leiaf i'r ddwy system.

Bydd gwaith yn cael ei wneud dros yr haf i symud canolfan Alwadau Clic i ateb mwy newydd a reolir gan y cwmwl a chaniatáu mynediad i rai nodweddion newydd i'w hystyried yn y flwyddyn newydd.

[Buddion corfforaetholi a Strategaeth](#)

Rydym yn parhau i gael buddion o gorfforaetholi tîm y gwasanaethau i gwsmeriaid gyda darlun llawer cliriach o'r holl ymholiadau sydd ar gael mewn un system. Mae hyn wedi caniatáu dadansoddiad o'r holl wasanaethau a gynigiwn, eu perfformiad a'u defnydd.

Yn yr un modd mae canoli'r holl bost i un lleoliad ac un tîm yn ein galluogi i ymchwilio i welliannau a moderneiddio gwasanaethau.

Mae adolygiad llawn o holl wasanaethau'r cyngor a'u haeddfedrwydd digidol hefyd yn mynd rhagddo i ganiatáu gwaith datblygu a gynlluniwyd ac i gefnogi datblygiad Strategaeth Ddigidol newydd a lle bo'n bosibl bydd yn bwydo gwelliannau i gefnogi Tîm Clic ac opsiynau FyNghyfrif i wella gwasanaethau i'r cyhoedd.

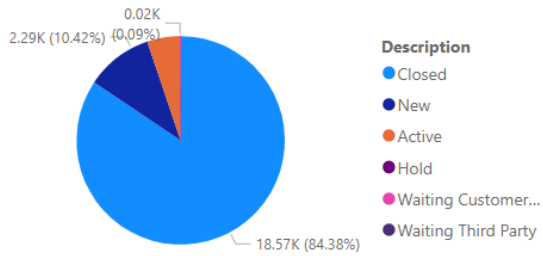
Mae'r gwaith ymchwilio, dadansoddiad data ac adolygiad digidol hwn yn cael eu hystyried a byddant yn bwydo i mewn i Gynllun Gwasanaethau i Gwsmeriaid newydd 2024-27 a fydd yn cael ei gyflwyno i'r pwyllgor craffu maes o law.

Dangosfwrdd ar gyfer Ebrill, Mai, Mehefin 2023

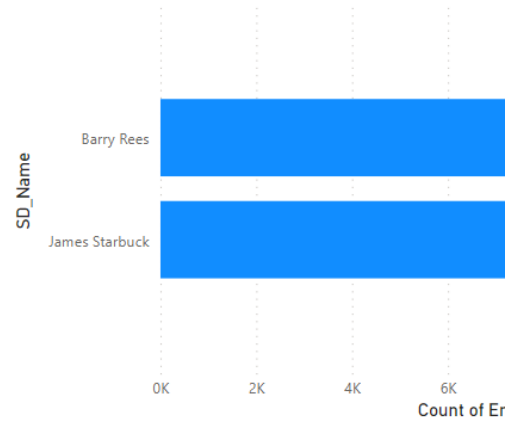
Year, Month
Multiple selections

22.00K

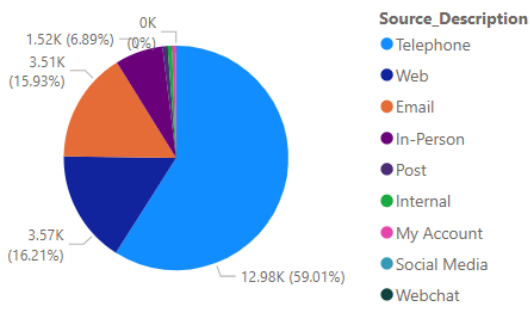
Enquiries by Status



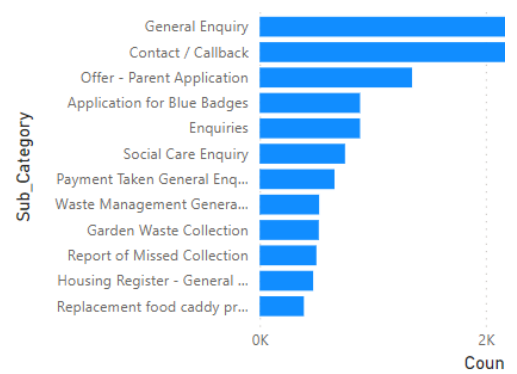
Service Breakdown



Source



Category Breakdown



A oes Aseiad Effaith Integredig wedi'i gwblhau? Os nad oes, dywedwch pam

Crynodeb: Dim Aseiad Effaith Integredig gan fod yr adroddiad yn ymdrin â busnes fel arfer. Bydd angen Aseiad Effaith Integredig ar gyfer rhyddhau Fy Nghyfrif yn ehangach.

LLESIANT CENEDLAETHAU'R DYFODOL:

Hirdymor:

Integreiddio:

Cydweithio:

Cynnwys:

Atal:

ARGYMHELLIAD:

Er gwybodaeth yn unig

RHESWM DROS YR ARGYMHELLIAD:

Enw Cyswllt: Alan Morris

**Swydd: Swyddog Arweiniol
Corfforaethol Cyswllt
Cwsmeriaid a TGCh**

**Dyddiad yr
Adroddiad: 29/06/2023**

Acronymau: