**Dinas a Sir Abertawe**

# Cofnodion Cyfarfod y Pwyllgor Trawsnewid Gwasanaethau Corfforaethol a Chadernid Ariannol

**Cyfarfod aml-leoliad – Ystafell Gaerloyw, Neuadd y Ddinas/MS Teams**

**Dydd Mawrth, 25 Gorffennaf 2023 am 2.00pm**

**Yn bresennol:** Y Cynghorydd P N Bentu (Is-gadeirydd) fu'n llywyddu

| **Y Cynghorwyr** | **Y Cynghorwyr** | **Y Cynghorwyr** |
|---|---|---|
| S Joy | E T Kirchner | L V Walton |
| F D O'Brien | | |

**Hefyd yn bresennol**

Y Cynghorydd A S Lewis — Aelod y Cabinet dros Drawsnewid Gwasanaethau

**Swyddogion**

| | |
|---|---|
| Emily-Jayne Davies | Swyddog Polisi Strategol |
| Sarah Lackenby | Pennaeth Digidol a Gwasanaethau i Gwsmeriaid |
| Jeremy Parkhouse | Swyddog y Gwasanaethau Democrataidd |
| Lee Wenham | Pennaeth Cyfathrebu a Chynnwys Cwsmeriaid |
| Jonathan Wills | Cyfreithiwr Arweiniol |

**Ymddiheuriadau am absenoldeb**

Y Cynghorydd/wyr: V M Evans

---

## 9 Datgeliadau o Fuddiannau Personol a Rhagfarnol

Yn unol â'r Côd Ymddygiad a fabwysiadwyd gan Ddinas a Sir Abertawe, datganwyd y buddiannau canlynol: -

Datganodd y Cynghorydd P N Bentu gysylltiad personol â Chofnod rhif 11 - Trawsnewidiad Digidol: Gwasanaethau Cwsmeriaid/Cyfathrebu ac Ymgysylltu â'r Cyhoedd – Siarter Cwsmeriaid a Safonau Gwasanaeth.

## 10 Cofnodion

**Penderfynwyd** cymeradwyo cofnodion y Pwyllgor Trawsnewid Gwasanaethau Corfforaethol a Chadernid Ariannol a gynhaliwyd ar 20 Mehefin 2023 a'u llofnodi fel cofnod cywir.

**11 Trawsnewid Digidol: Gwasanaethau Cwsmeriaid/Cyfathrebu ac Ymgysylltu â’r Cyhoedd – Siarter Cwsmeriaid a Safonau Gwasanaeth**

Cyflwynodd Sarah Lackenby, Pennaeth Gwasanaethau Digidol a Chwsmeriaid, gopi o'r Siarter Cwsmeriaid drafft a'r Safonau Gwasanaeth i'w trafod, yn atodedig yn Atodiad A a chyflwynodd y cwestiynau a ofynnwyd yn Adran 2.3 yr adroddiad i'w hystyried.

Amlinellwyd mai gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol, ar y cyd â’n Safonau Gwasanaeth yw nod cyntaf y Strategaeth Digidol newydd y cytunwyd arni gan y Cabinet ym mis Ebrill 2023. O fewn y nod hwnnw, gwnaeth y cyngor ymrwymiad i, “Adolygu a chyhoeddi ein safonau gwasanaeth fel bod preswylwyr a busnesau yn gwybod beth i’w ddisgwyl pan fyddant yn cysylltu â’r cyngor”.

Ychwanegwyd bod Safonau Gwasanaeth eisoes mewn lle ar draws y cyngor ond nid ydynt i gyd yn cael eu cadw mewn un lle. Roedd Penaethiaid Gwasanaeth a Chyfarwyddwyr ar draws y sefydliad wedi bod yn rhan o'r adolygiad o safonau gwasanaeth presennol a datblygu Siarter Cwsmeriaid newydd.

Gofynnwyd i’r Pwyllgor drafod y Siarter Cwsmeriaid drafft a’r Safonau Gwasanaeth, sydd ynghlwm yn Atodiad A a’r cwestiynau a ganlyn:

- Mae'r Siarter yn rhestru cyfres o addewidion i breswylwyr ar draws ystod o ffyrdd i bobl gael mynediad at wasanaethau. A hoffai’r Pwyllgor weld unrhyw newidiadau neu ychwanegiadau?
- Mae'r Safonau Gwasanaeth wedi'u hadolygu gan Benaethiaid Gwasanaeth ac maent yn adeiladu ar lefelau gwasanaeth presennol. Maent hefyd wedi cael eu disgrifio yn y drefn y gall preswylwyr ofyn am wasanaethau, yn hytrach na hierarchaeth y cyngor. Pan fydd yr wybodaeth ar-lein bydd yn hawdd i bobl chwilio gan ddefnyddio geiriau allweddol. Fodd bynnag, a ellid gwella hyn i'w gwneud yn haws i breswylwyr ddod o hyd i'r wybodaeth?

Trafododd y pwyllgor y canlynol: -

- Y gwahaniaeth yng ngwaith y Pwyllgor mewn perthynas â'r adroddiad hwn a'r gwaith sy'n cael ei wneud gan Graffu a sut mae'r gwaith yn gysylltiedig i adlewyrchu perfformiad presennol ac yn y dyfodol.
- Sut y byddai'r ymgynghori a'r ymgysylltu yn bellgyrhaeddol, gan gynnwys Cynghorwyr, preswylwyr a staff.
- Pwysigrwydd rheoli disgwyliadau, ymgynghori â phreswylwyr mewn ardaloedd sydd â chysylltedd digidol gwael a sicrhau yr ymgynghorir â’r bobl hynny dan anfantais ddigidol, gan gynnwys grwpiau a sefydliadau.
- Cynnwys eithrio digidol yn y Strategaeth.
- Mae defnyddio iaith glir yn gam cadarnhaol iawn.
- Archwilio’r amserlenni ar gyfer camau gweithredu, e.e. 28 niwrnod gwaith i brosesu ceisiadau am brydau ysgol am ddim.
- Ceisiadau penodol yn cael eu cyfeirio at y Pennaeth Gwasanaeth perthnasol.
- Yr adroddiad dilynol yn dilyn ymgynghoriad yn cael ei adrodd i'r Pwyllgor.

Dywedodd y Pennaeth Gwasanaethau Digidol a Chwsmeriaid y byddai'n cyfeirio'r ymholiad ynghylch yr amserlen ar gyfer prosesu ceisiadau am brydau ysgol am ddim i'r Adran Addysg.

**Penderfynwyd:** -

1) Nodi'r trafodaethau ynghylch y Siarter Cwsmeriaid drafft a'r Safonau Gwasanaeth, sydd ynghlwm yn Atodiad A.
2) Ymgynghori ac ymgysylltu â phreswylwyr a busnesau, cyn gwneud unrhyw benderfyniad terfynol ar fabwysiadu.

## 12 Cynllun Gwaith

Cyflwynodd y Cadeirydd gynllun gwaith y Pwyllgor ar gyfer 2023-2024.

Nododd nad oedd unrhyw eitemau ar hyn o bryd mewn perthynas â'r cyfarfod ar 27 Chwefror 2024. Cynigiwyd bod unrhyw ddiwygiadau i'r Cynllun Gwaith yn cael eu trafod yn ddiweddarach yn y flwyddyn ddinesig.

**Penderfynwyd:** -

1) Nodi adroddiad Cynllun Gwaith y Pwyllgor ar gyfer 2023-2024.
2) Bydd unrhyw newidiadau i'r Cynllun Gwaith yn cael eu trafod yn ddiweddarach yn y flwyddyn ddinesig.

Daeth y cyfarfod I ben am 2.23 pm

**Cadeirydd**