

## DINAS A SIR ABERTAWE

### COFNODION CYFARFOD Y PWYLLGOR CYNGHORI'R CABINET – GWASANAETHAU CORFFORAETHOL

A GYNHALIWDYD YN YSTAFELL BWYLLGOR 5, NEUADD Y DDINAS,  
ABERTAWE DYDD MERCHER, 31 AWST 2016  
AM 4.00 PM

#### **YN**

**BRESENNOL:** Bu'r cyngorydd J A Hale (Is-gadeirydd) yn llywyddu

#### **Y Cyngorydd(wyr)**

T J Hennegan  
M Thomas

#### **Y Cyngorydd(wyr)**

R D Lewis

#### **Y Cyngorydd(wyr)**

D J Lewis

#### **Swyddog(ion)**

Mike Hawes	Cyfarwyddwr Adnoddau/Swyddog Adran 151
Lee Wenham	Pennaeth Cyfathrebu a Chynnwys Cwsmeriaid
Steve Rees	Pennaeth Adnoddau Dynol a Datblygu Trefniadaethol
Julie Nicholas-Humphreys,	Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid
Adrian Osborne	Rheolwr Categori, Uned Fasnachol a Chomisiynu
Jeremy Parkhouse	Swyddog y Gwasanaethau Democraidd

#### **Ymddiheuriadau am absenoldeb**

Y Cyngorydd(wyr): Y V Jardine, A J Jones, E T Kirchner a/ac L V Walton

#### 15 **DATGELIADAU O FUDDIANNAU PERSONOL A RHAGFARNOL.**

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

Cyngorydd J A Hale - yr agenda gyfan - Mae fy ngwraig yn gweithio i'r awdurdod.

Cyngorydd M Thomas - yr agenda gyfan - Mae fy ngwraig yn gweithio i'r awdurdod.

**NODWYD** bod y Cyngorydd M. Thomas wedi cael goddefeb gan y Pwyllgor Safonau o ran ei wraig.

#### 16 **COFNODION.**

**PENDERFYNWYD** cytuno bod cofnodion y cyfarfod a gynhaliwyd ar 27 Gorffennaf 2016 yn gofnod cywir.

#### 17 **AGWEDD CYSWLLT CWSMERIAID.**

Cyflwynodd Pennaeth Cyfathrebu a Chynnwys Cwsmeriaid a'r Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yr adroddiad diweddaraf ar Wasanaethau Cwsmeriaid Corfforaethol.

Amlinellwyd mai gweledigaeth yr awdurdod oedd:

- Gwella profiad cwsmeriaid.
- Cyflawni newid sylfaenol yng nghyswllt cwsmeriaid i sianelau digidol hunanwasanaeth.
- Atgyfnerthu'r cyswllt cwsmeriaid cyfredol.
- Defnyddio gweledigaeth cwsmeriaid i wella gwasanaethau ac i gyflawni'r amcanion eraill.

Gyda'r egwyddorion allweddol canlynol:

- Gweithredu fel sefydliad gwasanaeth cwsmeriaid sengl, nid fel nifer o fusnesau gwasanaethau cwsmeriaid gwahanol.
- Dod ag adnoddau cyswllt cwsmeriaid presennol dan un strwythur rheoli.
- Mabwysiadu'r egwyddor o ddigidol yn ddiodyn a throsglwyddo, lle bo'n bosib, gyswllt cwsmeriaid o wyneb i wyneb i sianelau ffôn a digidol.
- Gwneud bob cyswllt gyfrif er mwyn lleihau'r galw a newid ymddygiad preswylwyr.

Ychwanegwyd bod y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid newydd wedi'i phenodi ar 1 Awst 2015 ac roedd y Gwasanaeth Cwsmeriaid Corfforaethol ar waith ar 1 Hydref 2015. Gwnaeth y cam cyntaf uno pum maes o'r sefydliad, gweler isod, i greu un gwasanaeth newydd ar draws tri safle.

- Cyswllt Abertawe
- Switsfwrdd
- Gwasanaethau Amgylcheddol
- Atgyweiriadau Tai
- Bathodynau Glas

Ym mis Tachwedd 2015, ymunodd y gwasanaeth Priffyrdd â'r gwasanaethau cwsmeriaid. Cafodd pob tîm teleffoni eu hadleoli a'u cyfuno mewn un safle yn y Ganolfan Ddinesig ym mis Ionawr 2016 ac yno dechreuwyd ar y broses o hyfforddi cynghorwyr i gael aml-sgiliau. Er mwyn sicrhau na fyddai cynghorwyr yn colli'r wybodaeth a'r profiad a enillwyd dros nifer o flynyddoedd, cafodd pob cynghorydd 'prif' sgil a sgil 'eilaid' er mwyn iddynt gynorthwyo ei gilydd yn ystod cyfnodau o alw uchel, absenoldeb salwch a gwyliau blynyddol.

Cafodd y pwyllgor wybod bod yr ailstrwythuro staff wedi arbed £235,000 drwy goli 11 o swyddi cyfwerth amser llawn.

Yn ystod ein blwyddyn gyntaf atebodd y gwasanaeth 526,642 o alwadau ffôn a gwasanaethu 40,615 o gwsmeriaid wyneb i wyneb yn y ganolfan gyswllt. Cafwyd cyfanswm o 7 cwyn gorfforaethol ar draws y ddwy sianel ers i'r gwasanaeth cael ei greu. Cyflwynwyd Llinell Gymraeg ym mis Ebrill 2016 ac roedd adolygiad cyson o'r wefan a gwella'r gallu i roi gwybod neu ofyn am wasanaethau ar-lein wedi talu ar ei ganfed gan hybu ein preswylwyr i gysylltu â ni'n **'ddigidol drwy ddewis'**. O ganlyniad cafwyd llai o alwadau ffôn trwy'r switsfwrdd a llai o ymweliadau wyneb i wyneb yn y ganolfan gyswllt. Roedd amserau safonol hefyd ar draws pob

gwasanaeth, megis dydd Llun - dydd Iau 08:30-17:00 a 08:30-16:30 ar ddydd  
Gwener.

Gwnaeth cynigion datblygu'r gwasanaeth gynnwys cael gwasanaethau adnabod llais  
i gwsmeriaid ac adeiladu system Rheoli Perthnasoedd Cwsmeriaid Corfforaethol  
(RPC) fewnol a fyddai'n rhoi mwy o reolaeth a hyblygrwydd i'r cyngor i ddatblygu'r  
cynnyrch i gwrdd ag anghenion a'r weledigaeth o weithio tuag at 'gofnod cwsmer  
unigol' ar draws yr awdurdod.

Nododd y strategaeth gyswllt cwsmeriaid feysydd i'w hystyried yng nghanam 2. Byddai  
cynnig am gymeradwyaeth i ddechrau trafodaeth gyda'r gwasanaethau hyn yn cael  
ei gyflwyno i'r Tîm Rheoli Corfforaethol ym mis Medi gyda'r nod o ail-adrodd yr un  
peth â cham 1.

Ychwanegwyd bod yna nifer o feysydd eraill ar draws y cyngor a oedd yn trin â  
chwsmeriaid, er enghraifft, gwasanaethau cymdeithasol, cynllunio, addysg etc. Ac er  
bod Safon Abertawe yn nodi arfer gorau ynglŷn â sut dylai staff drin cwsmeriaid,  
cyfrifoldeb rheolwyr yw sicrhau bod staff yn cwrdd ag anghenion cwsmeriaid. Mae  
cyflwyno Safonau'r Gymraeg yn ddiweddar wedi dod â galwadau ychwanegol ynglŷn  
â thrin cwsmeriaid drwy gyfrwng y Gymraeg ac y dylai pob galwad ffôn allanol yn awr  
gael ei hateb yn ddwyieithog.

Cydnabuwyd bod angen cysondeb ar draws y cyngor cyfan wrth ateb y ffôn, ymateb  
i e-byst a hyd yn oed llofnodau e-byst.

Gofynnodd y Pwyllgor nifer o gwestiynau i'r swyddogion a ymatebodd yn briodol.

Roedd trafodaethau'n ymwneud â'r canlynol yn bennaf: -

- Y systemau sydd ar gael i drin ag ymholiadau ffôn, megis IVR;
- Gweithio mewn partneriaeth gyda sefydliadau eraill, megis Awdurdod Iechyd  
PABM
- Yr awdurdod yn parhau i ddefnyddio Lleisiau Abertawe er mwyn gweld beth yw  
barn y cyhoedd;
- Y gwasanaethau a ddarperir yn y swyddfeydd tai rhanbarthol;
- Mynediad i wasanaethau ar gyfer unigolion nad ydynt yn berchen ar gyfrifiadur  
personol/ffôn symudol;
- Y dewisiadau sydd ar gael i'r awdurdod ddarparu gwasanaethau trwy lyfrgelloedd/swyddfeydd tai  
rhanbarthol;
- Defnyddio technoleg i wella gwasanaethau i gwsmeriaid;
- Meincnodi gydag awdurdodau lleol/sefydliadau eraill;
- Yr awdurdod yn parhau i ganolbwyntio ar ansawdd y gweithwyr sy'n ymdrin â  
galwadau ffôn;
- Ymweliad gan y pwyllgor i'r ganolfan gyswllt er mwyn arsylwi ar ei  
gweithrediadau.

Esboniodd y Cyfarwyddwr Adnoddau ei bod hi'n bwysig i'r awdurdod ddefnyddio  
technoleg er mwyn gwella gwasanaethau i gwsmeriaid ac ar yr un pryd gynnal  
parhad busnes.

Gwnaeth y Pwyllgor longyfarch y gwasanaeth am ateb 526,642 o alwadau ffôn a gwasanaethu 40,615 o gwsmeriaid wyneb i wyneb yn y ganolfan gyswllt, gydag dim ond 7 cwyn corfforaethol ar draws y ddwy sianel ers i'r gwasanaeth cael ei greu.

**PENDERFYNWYD** ar y canlynol: -

- 1) Dylid nodi cynnwys yr adroddiad;
- 2) Darperir adroddiad ar y diweddaraf mewn cyfarfod yn y dyfodol;
- 3) Ychwanegu ymweliad â'r ganolfan gyswllt i'r rhaglen waith.

18 **BENTHYCIADAU BUDDSODDI I ARBED. (LLAFAR)**

Rhoddodd y Cyfarwyddwr Adnoddau y diweddaraf ar lafar i'r pwyllgor ynglŷn â'r benthyciadau buddsoddi i arbed. Dywedodd fod Llywodraeth Cymru wedi cyflwyno'r benthyciadau yn 2011 a gall pob corff yn y sector cyhoeddus gynnig am arian. Pwrpas y benthyciadau oedd gwella effeithlonrwydd drwy gyflwyno prosiectau a grëwyd i wneud arbedion arian parod.

Ychwanegodd, er nad oedd Abertawe wedi cynnig am y benthyciad, cafodd nifer o awdurdodau lleol a chyrrff cyhoeddus yng Nghymru fenthyciadau a rhoddodd enghreifftiau o rai o'r cynlluniau roedd y benthyciadau wedi'u cefnogi. Er hyn, benthyciadau na ellir eu trafod ydynt ac roedd yn rhaid eu had-dalu dros 3 blynedd a byddai'n rhaid i'r ymgeisydd llwyddiannus dalu 25% tuag at y costau llawn. Roedd llai na 5% o'r awdurdodau lleol wedi creu digon o arbedion i ad-dalu'r benthyciadau.

Dywedodd hefyd, oherwydd y ffordd yr oedd y cyngor wedi rheoli ei gyllideb, roedd yna ddigon arian parod yn y gronfa wrth gefn i dalu am unrhyw gynlluniau y dymunai'r awdurdod eu dilyn. Ychwanegodd y byddai unrhyw gynllun posib yn cael ei drin ar sail ei haeddiant.

**PENDERFYNWYD** y dylid nodi cynnwys yr adroddiad.

19 **RHAGLEN WAITH 2016/2017.**

Cyflwynodd y cadeirydd gynllun gwaith wedi'i ddiweddarau ar gyfer 2016/2017.

**PENDERFYNWYD** ar y canlynol: -

- 1) Dylid nodi cynnwys yr adroddiad;
- 2) Ychwanegir ymweliad â'r ganolfan gyswllt i'r rhaglen waith.

20 **GWAHARDD Y CYHOEDD.**

Gofynnwyd i'r pwyllgor wahardd y cyhoedd o'r cyfarfod er mwyn iddo ystyried yr eitem fusnes/eitemau busnes a nodwyd yn argymhellion yr adroddiad ar y sail ei fod yn debygol o ddatgelu gwybodaeth eithriedig fel y nodir ym mharagraff gwahardd 12A Deddf Llywodraeth Leol 1972 fel y'i diwygiwyd gan Orchymyn Llywodraeth Leol (Mynediad i Wybodaeth) (Amrywiad) (Cymru) 2007 mewn perthynas ag eitemau busnes a nodir yn yr adroddiad.

Ystyriodd y Pwyllgor Brawf Budd y Cyhoedd wrth benderfynu a ddylid gwahardd y cyhoedd o'r cyfarfod ar gyfer yr eitem fusnes/eitemau busnes lle'r oedd Prawf Budd y Cyhoedd yn berthnasol fel y nodir yn yr adroddiad.

**PENDERFYNWYD gwahardd y cyhoedd ar gyfer yr eitemau busnes canlynol.**

**(SESIWN GAEËDIG)**

21 **GWEITHWYR ASIANTAETHAU.**

Cyflwynodd Adrian Osborne adroddiad a ystyriodd yr achos am gyfrifoldebau mewnol ar gyfer cyrchu staff asiantaeth o safbwynt masnachol.

Eglurwyd, nes bod system fewnol ar gyfer gweithwyr asiantaeth wedi'i sefydlu gan yr awdurdod, dylai'r trefniadau presennol ar gyfer darparu staff asiantaeth aros yn ddigyfnewid. Yn unol â hyn, byddai'r Uned Fasnachol a Chomisiynu yn mynd yn ei blaen gyda'r gwahoddiad i dendro am gytundeb arall ar gyfer gwasanaethau asiantaethau cyflogaeth (i'w gyhoeddi yn hydref/gaeaf 2016/17), gan fod cytundeb presennol y cyngor yn dod i ben yn fuan.

Argymhellwyd y dylai'r trefniadau presennol ar gyfer staff asiantaeth barhau. Ychwanegwyd drwy gyrchu cyfrifoldeb yn fewnol am y trefniadau hyn gallai'r cyngor wneud hyn am gost uwch.

Trafododd y pwyllgor yr wybodaeth yn yr adroddiad yn fanwl.

**PENDERFYNWYD** ar y canlynol: -

- 1) Dylid nodi cynnwys yr adroddiad;
- 2) Dylai'r argymhelliad yn yr adroddiad gael ei wrthod.
- 3) Mae'r awdurdod yn ceisio datblygu system fewnol ar gyfer gweithwyr asiantaeth;
- 4) Mae'r awdurdod yn lleihau nifer y gweithwyr asiantaeth y mae'n eu cyflogi gan eu gwneud nhw'n weithwyr parhaol a'i gwneud yn haws i greu system fewnol ar gyfer gweithwyr asiantaeth.

Daeth y cyfarfod i ben am 5.30 pm

**CADEIRYDD**