



Dinas a Sir Abertawe

## Cofnodion Cyfarfod y **Gweithgor Craffu - Chyswllt Cwsmeriaid**

Cyfarfod Aml-Leoliad - Ystafell Gloucester, Neuadd y Ddinas /  
MS Teams

Dydd Gwener, 23 Chwefror 2024 am 10.00 am

**Yn Bresennol:** Y Cyngorydd P M Black (Cadeirydd) oedd yn llywyddu

**Y Cyngorydd(wyr)**

D H Jenkins  
L V Walton

**Y Cyngorydd(wyr)**

M W Locke

**Y Cyngorydd(wyr)**

M S Tribe

**Swyddog(ion)**

Sarah Lackenby  
Liz Shellard  
Rachel Percival

Prif Swyddog Trawsnewid  
Rheolwr Datblygu'r We  
Swyddog Craffu

**Ymddiheuriadau am absenoldeb**

Y Cyngorydd(wy): C A Holley a/ac L R Jones

---

**1 Datgeliadau o fuddiannau personol a rhagfarnol**

Nid oedd unrhyw ddatgeliadau o fuddiannau personol a rhagfarnol.

**2 Gwahardd pleidleisiau Chwip a Datgan Chwipiau'r Pleidiau**

Dim.

**3 Cwestiynau gan y Cyhoedd**

Ni dderbyniwyd unrhyw gwestiynau gan y cyhoedd.

**4 Adroddiah Chyswllt Cwsmeriaid**

Roedd Sarah Lackenby a Liz Shellard yn bresennol i roi trosolwg o'u sesiwn frifio ac i ateb cwestiynau gan aelodau'r grŵp. Trafodwyd y materion canlynol:

- Rhoddodd swyddogion drosolwg o berfformiad y Cyngor a chynlluniau ar gyfer datblygu sianeli cyswllt cwsmeriaid, diweddariad ar brosiectau trawsnewid cyswllt cwsmeriaid a'r Fframwaith Strategol Cyswllt Cwsmeriaid newydd.
- Darparwyd data ymdrin â galwadau gan gynnwys galwadau a derfynwyd gan y galwr a gwybodaeth am gyswllt wyneb yn wyneb.

- Trafodwyd galwadau a derfynwyd gan y galwr a rhannodd aelodau'r profiad o fethu cyrraedd yr adran berthnasol ar ôl cael eu trosglwyddo.
- Mae'r Rhaglen Gwella Mynediad i Gwsmeriaid yn cynnwys system teleffoni wedi'i huwchraddio, awtomeiddio prosesau a thrafodion arferol ac ehangu Cyfrif Abertawe ymhellach. Caiff y rhain eu cyflwyno dros y 18 mis nesaf.
- Roedd 23% o alwadau drwy'r switsfwrdd awtomataidd yn cynnwys gramadeg anhysbys. Gwrandawir ar bob un am welliannau pellach ac mae'r opsiwn o siarad â rhywun ar gael hefyd.
- Mae cwynion ffurfiol ar systemau ymdrin â galwadau'n gymharol isel, fodd bynnag, mae'r Aelodau wedi derbyn cwynion a cheisiadau am gymorth i gysylltu.
- Er gwaethaf rhai toriadau yn 2022/2023 mae system Jabber yn parhau i weithio'n dda.
- Mae'r Tîm Trechu Tlodi a'i Atal yn cefnogi cynhwysiad digidol drwy'r Cynllun Gweithredu Cynhwysiad Digidol ond gall staff y ganolfan gyswllt hefyd helpu pobl i lenwi ffurflenni wyneb yn wyneb neu dros y ffôn neu ddarparu copi papur os oes un ar gael; cynigir y gwasanaeth hwn hefyd mewn llyfrgelloedd.
- Bydd y Siarter Cwsmeriaid a Safonau Gwasanaeth yn mynd yn fyw ar 1 Ebrill, a chyfathrebir â staff cyn hyn, a bydd gwaith monitro'n dilyn unwaith y bydd systemau a phrosesau ar waith.

## 5 Trafodaeth a Chasgliadau

O'u trafodaethau, daeth Aelodau'r Gweithgor i'r casgliadau canlynol a gwnaethant yr argymhellion canlynol:

1. Mae aelodau'n gofyn bod staff yn parhau i gysylltu ag adrannau ac anfon negeseuon atgoffa iddynt er mwyn cynnal manylion cyswllt cywir.
2. Gwelliannau i negeseuon 'nid wyf yn y swyddfa'.
3. Ymwybyddiaeth o'r rheini sydd â nam ar eu clyw sy'n ei chael hi'n anodd gwahaniaethu rhwng "two" a "three" ar negeseuon awtomataidd Saesneg.
4. Cyflwyno'r system ciwiau galwadau ffôn ymhellach a'i monitro.
5. Gweithredu system galw'n ôl.
6. Dylai'r holl staff fod yn ymwybodol o'r Siarter Cwsmeriaid a Safonau Gwasanaeth, a bydd gwiriadau ar waith i sicrhau ei bod yn cael ei dilyn.
7. Rhaid i negeseuon ymateb awtomataidd yn dilyn ymholiad preswlydd drwy e-bost neu dros y we gynnwys pa mor hir y gallai ymateb ei gymryd, yn unol â'r safonau gwasanaeth newydd.
8. Mae aelodau'n gofyn am ragor o wybodaeth am gyfraddau salwch gwasanaethau cyswllt cwsmeriaid.
9. Mae aelodau'n gofyn am wybodaeth am y defnydd wyneb yn wyneb o swyddfeydd tai lleol.
10. Hoffai'r Aelodau gael diweddariad gan y Tîm Trechu Tlodi a'i Atal ynghylch cynnydd ar y fframwaith strategol cynhwysiad digidol a'r strategaeth trechu tlodi newydd.
11. Roedd yn well gan yr Aelodau'r defnydd o'r gair "preswylwyr" pan fo'n briodol, yn hytrach na "chwsmer".

Minutes of the Gweithgor Craffu - Chyswllt Cwsmeriaid (Dydd Gwener, 23 Chwefror 2024)  
Cont'd

Yn dilyn y cyfarfod hwn, caiff llythyr ei ysgrifennu oddi wrth Gynullydd y Gweithgor at Aelod y Cabinet sy'n crynhoi'r drafodaeth ac yn amlinellu meddyliau ac argymhellion y Gweithgor.

Daeth y cyfarfod i ben am 10.44am

**Cadeirydd**