Papur y Bwrdd

Teitl y papur:	**Rhaglen Cwsmeriaid – Adolygiad Chwe Mis**
Cyfeirnod y papur:	**Papur 1903-B11-W**
Noddwyd y papur gan:	**Catherine Love, Cyfarwyddwr Gofal Cwsmeriaid, Cyfathrebu a Gwybodaeth**
Cyflwynwyd y papur gan:	**Amanda Paton – Rheolwr y Rhaglen Cwsmeriaid**

Diben y papur:	**Craffu**
Argymhelliad:	**Bod y Bwrdd yn craffu a gwella cynnydd a manteision y rhaglen a'i chyfeiriad yn y dyfodol**

Materion

1. Un o'n hamcanion llesiant yw datblygu Cyfoeth Naturiol Cymru i fod yn sefydliad rhagorol sy'n darparu gwasanaeth cwsmeriaid o'r radd flaenaf. Y Rhaglen Cwsmeriaid yw ein ffordd ni o wella ein bodlonrwydd cwsmeriaid gyda Cyfoeth Naturiol Cymru. Mae'r papur hwn a'r cyflwyniad i'r Bwrdd yn cyfateb i'r adolygiad chwe mis.

Cefndir

2. Cafodd Strategaeth Cwsmeriaid gyntaf Cyfoeth Naturiol Cymru a'r Rhaglen Cwsmeriaid eu cymeradwyo ym mis Medi 2018. Bydd darparu'r rhain yn hanfodol er mwyn i ni gyflawni ein blaenoriaethau fel y'u nodwyd gan Clare, sef gweledigaeth a gwerthoedd, y cwsmer, cyfathrebu, masnachol, diwylliant a chydweithio. Cynhelir y rhaglen tan 2020 ac mae'n anelu i wella:

- Ein gallu i 'gael pethau'n gywir y tro cyntaf'
- Pa mor hawdd yw hi i ymdrin â ni fel sefydliad
- Pa mor hawdd yw hi i ddefnyddio ein gwefan a'n gwasanaethau digidol
- Ansawdd y gwasanaethau rydym yn eu darparu

3. Mae cam newydd o lywodraethu'r rhaglen wedi'i sefydlu. Mae Bwrdd Rhaglen newydd gyda chefnogaeth gref a pherchenogaeth gan y Tîm Gweithredol. Darperir gwaith craffu ar gynnydd y rhaglen trwy'r Pwyllgor Pobl a Thaliadau Cydnabyddiaeth gyda

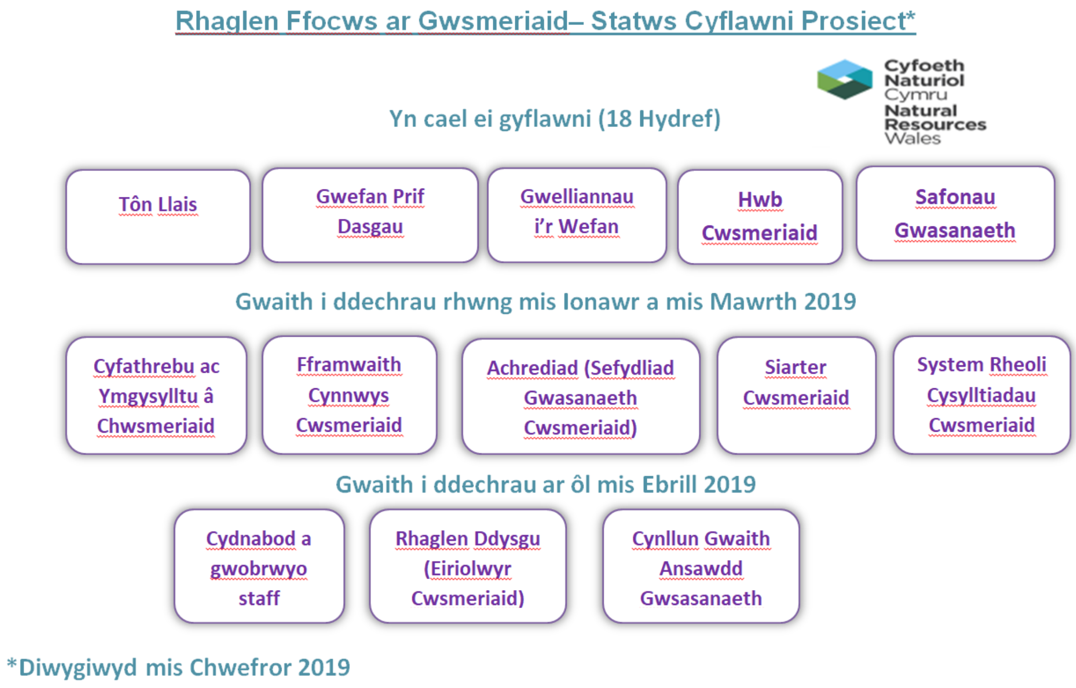
chefnogaeth arbenigol gan Aelod y Bwrdd Julia Cherrett (gweler Atodiad A, Cylch Gorchwyl).

Asesiad

4. Mae'r Strategaeth Cwsmeriaid (Atodiad B) yn canolbwyntio ar greu profiadau cwsmeriaid ardderchog ar gyfer unrhyw gwsmer Cyfoeth Naturiol Cymru ac ein staff ein hunain. Yn dilyn ein harolwg sylfaenol cyntaf ym mis Ebrill 2018 gyda'r Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid (ICS), roedd yn glir fod arnom angen man cychwyn o gael y pethau sylfaenol yn gywir i wella ein perfformiad 'cywir y tro cyntaf'. Dim ond 27% o'n cwsmeriaid oedd yn credu y cawsom bethau'n gywir y tro cyntaf.

5. Gyda chefnogaeth amrywiaeth o dystiolaeth, data ac ymchwil y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid, nododd y strategaeth ystod o flaenoriaethau a gytunwyd gan y Bwrdd. Mae'r blaenoriaethau hyn yn ffurfio sylfaen y 13 prosiect sydd yn y rhaglen ar hyn o bryd, sydd wedi'u dylunio i gyflawni gwelliannau ond hefyd i esblygu i ddiwallu anghenion newidiol cwsmeriaid a'n sefydliad.

6. Mae'r prosiectau hyn yn amrywio o ran maint a chymhlethdod, gydag amserlenni cyflawni tymor byr, tymor canolig a hirdymor. Mae'r diagram isod yn amlinellu'r prosiectau ac amserlenni cyflawni.



7. Isod ceir cipolwg ar rai o'r manteision a gwelliannau y mae'r prosiectau a gaiff eu cyflawni yn eu dangos. Darperir gwybodaeth bellach yn Atodiad C a bydd y cyflwyniad i'r Bwrdd yn canolbwyntio ar y rhain.

Tôn Llais

- Canllaw ar ohebiaeth ysgrifenedig sydd wedi'i lunio ar y cyd ac sydd bellach wedi'i gyhoeddi ar y rhyngrwyd i staff. Bydd 12 sesiwn hyfforddi ryngweithiol yn cefnogi hyn ac yn cael eu cyflwyno o fis Ebrill ar gyfer y meysydd canlynol: y Ganolfan

Gofal Cwsmeriaid, trwyddedu, cynghorwyr trawsnewid a chynorthwywyr personol, a staff cymorth gweinyddol.
- Mae gwelliannau i ohebiaeth Mynediad at Wybodaeth wedi creu arbedion o 2.6 o ddiwrnodau staff bob mis.

Gwefan Prif Dasgau
- Cynhaliwyd 14 o weithdai profi cwsmeriaid ym mis Tachwedd yn ogystal â 15 o sesiynau profi, a gafodd eu cynnal gyda'r sectorau ffermio, ynni dŵr, dŵr a choedwigaeth, a swyddogion yr amgylchedd ac ymgynghorwyr.

Gwelliannau i'r Wefan
- Defnyddiwyd archwiliadau manwl o gynnwys a mewnwelediad cwsmeriaid (Prif Dasgau) i lywio gwaith wedi'i dargedu i lanhau a gwella data ar y wefan. Hyd yn hyn, mae'r adrannau Arweiniad a Chyngor, Tystiolaeth a Data, ac Amdanom Ni wedi'u cwblhau.
- Mae'r adran Trwyddedau a Chaniatadau yn cael ei harchwilio ar hyn o bryd.
- Mae 50 darn o arweiniad a chyngor, sydd bellach wedi dyddio, wedi cael eu dileu oddi ar y wefan, sy'n gwella'r swyddogaeth chwilio i gwsmeriaid.
- Mae gwelliannau technegol nawr yn eu lle neu ar waith.
- Mae mecanwaith i'r cyhoedd ddarparu adborth bellach ar y wefan.

Hwb Cwsmeriaid
- Mae'r dangosfwrdd perfformiad cwsmeriaid wedi cael ei wella i gynnwys amrywiaeth well o fewnwelediadau cwsmeriaid. Defnyddir adroddiadau yn fwy rhagweithiol ar draws y sefydliad, sy'n arwain at welliannau mwy dynamig.
- Gwelliannau i ffyrdd mewnol o weithio ac ymddygiadau – mae staff y Ganolfan Cyswllt Cwsmeriaid yn gweithio gydag adrannau eraill i ganfod tueddiadau a chwynion posib ac yn gweithredu datrysiadau ar y pwynt cyswllt cyntaf – gan felly leihau galwadau i'r Ganolfan Cyswllt Cwsmeriaid a hefyd nifer y cwynion.
- Bydd y System Rheoli Hunaniaeth Cwsmeriaid yn caniatáu i gwsmeriaid wasanaethu eu hunain ar y wefan o ddiwedd mis Mawrth 2019. Bydd hyn yn lleihau nifer y galwadau i'r Ganolfan Cyswllt Cwsmeriaid.
- Mae gwaith yn dirwyn i ben ar y gofrestr gyhoeddus ar-lein o ddogfennau trwyddedu. Bydd hon ar gael i gwsmeriaid o 4 Ebrill 2019.

Risgiau allweddol

1. Dargyfeirio adnoddau o bosib a tharfiad sylweddol ar y sefydliad o ganlyniad i gynllunio am Brexit a gwaith ymgorffori.

2. Cynnydd y rhaglen gan fod angen adnoddau'r rhaglen cwsmeriaid i gefnogi'r gwaith o ddarparu agweddau blaenoriaethol ar y Cynllun Gweithredu Pren.

3. Anallu i sicrhau'r amgylchedd gorau ar gyfer ymgysylltu, perchenogaeth ac adnoddau prosiectau cwsmeriaid o ganlyniad i ffocws y staff yn ystod cam presennol cynllunio'r sefydliad.

4. Bod â'r gallu i sicrhau ymgysylltiad staff i gyflwyno'r rhaglen, mynychu hyfforddiant a darparu'r mewnbwn arbenigol sydd ei angen i gyflawni'r 13 o brosiectau.

Er mwyn lliniaru'r gweithrediadau hyn:

- Bydd tîm y rhaglen yn sicrhau y caiff prosiectau eu hadolygu a bod ganddynt adnoddau a chynlluniau cyflawni realistig sy'n ystyried anghenion cynllunio’r sefydliad, goblygiadau Brexit a gofynion y Cynllun Gweithredu Pren.

- Bydd cynllun cyfathrebu ac ymgysylltu'r prosiect yn cael ei adolygu'n rheolaidd i ystyried y risgiau hyn ac i sicrhau y caiff adnoddau staff a gwariant ar y rhaglen yn cael eu targedu yn y mannau ac ar yr adegau sydd fwyaf effeithiol.

- Tynnir sylw Bwrdd y Rhaglen Cwsmeriaid (cyfarfod nesaf ar 25 Mawrth) at broblemau o ran cynnydd ac adnoddau na all eu datrys ar lefel tîm y rhaglen.

Y camau nesaf

Yn 2019/20, bydd y camau canlynol yn cael eu cyflawni o ganlyniad i brosiectau sy’n benodol i’r rhaglen cwsmeriaid neu brosiectau ar y cyd â’r rhaglen datblygu ac arloesi:

- Y gallu i dalu ar-lein
- Y gallu i gael sgyrsiau ar y we a gyda sgyrsfot
- Negeseua a llifau gwaith wedi'u hawtomeiddio i helpu staff a chwsmeriaid
- Cyflwyno safonau prosiect cynllunio gwasanaeth cwsmeriaid ar draws Cyfoeth Naturiol Cymru
- Ehangu’r System Rheoli Hunaniaeth Cwsmeriaid i wasanaethau digidol eraill
- Ailwampio pensaernïaeth teleffoni i’r Ganolfan Cyfathrebu Digwyddiadau, y Ganolfan Cyswllt Cwsmeriaid a Desg Gymorth TGCh
- Cyflwyno dadansoddiadau lleferydd
- Ehangu gallu’r System Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid a’i hintegreiddio i feysydd allweddol y sefydliad
- Siarter Cwsmeriaid Cyfoeth Naturiol Cymru wedi'i datblygu ar y cyd
- Rhaglen ddysgu rhagoriaeth cwsmeriaid
- Cydnabod a gwobrwyo staff rhagoriaeth cwsmeriaid
- Rhaglen waith gwella gwasanaethau cwsmeriaid yn barhaus ar gyfer y tîm gwelliant parhaus

Goblygiadau ariannol

Mae'r Tîm Gweithredol wedi cytuno ar ddyrannu £725k i’w wario ar draws 2019/20. Cyn cadarnhau'r gyllideb benodol i gwsmeriaid, sicrhaodd nifer o brosiectau gynigion pwysau ychwanegol heb eu hariannu gyda gwariant cyfyngedig o fewn blwyddyn ariannol 2018/19. Cyfanswm y rhain yw £125,500.

Y rhagamcan gwariant ar gyfer y rhaglen yn 2019 yw £108k. Rydym yn sicrhau’r gwariant uchaf yn erbyn y cyllidebau hyn sydd heb eu hariannu, a fydd yn ein galluogi i fwyafu’r cyllid sydd ar gael yn 2020 oherwydd mae Cyllid wedi cytuno gall cyllideb y rhaglen gael ei dwyn ymlaen i 2020.

Mae'n debygol, yn dilyn dadansoddiad busnes pellach (sydd wrthi’n cael ei gynnal ar gyfer nifer o brosiectau a fydd yn dechrau cael eu cyflawni ar ôl mis Ebrill), y gwneir cais am

gynigion pwysau pellach heb eu hariannu i gefnogi ceisiadau prosiectau presennol ac yn y dyfodol.

Asesiad o’r effaith ar gydraddoldeb

Nid oes angen cynnal asesiad o’r effaith ar gydraddoldeb ar gyfer y rhaglen ei hun, ond mae'n ofyniad i unrhyw brosiectau o fewn y rhaglen.

I sicrhau bod y rhaglen yn bodloni ein gofynion cyfreithiol a statudol, mae nifer o weithgareddau gwella eisoes wedi'u gwneud, sy'n sicrhau y cyflawnir gwell cynwysoldeb trwy gydol bywyd y prosiect ond yn arbennig yn ystod y camau cynllunio cynnar.

Mae'r rhain yn cynnwys hyfforddiant i reolwyr prosiect ar gynnal asesiadau o’r effaith ar gydraddoldeb a gwneud gwelliannau i brosesau a ffurflenni, gan gynnwys ymgysylltu â rhanddeiliaid a chynlluniau cyfathrebu.

O fis Ebrill, byddwn yn gweithio mewn partneriaeth â Rhwydwaith Cydraddoldebau ac Amrywiaeth Cymru i ddatblygu ein strategaeth hirdymor ar y cyd. Byddwn yn mynychu cyfres o ddigwyddiadau ymgynghori wyneb yn wyneb sy'n targedu'r 'grwpiau sydd anoddaf i'w cyrraedd'.

Mynegai o atodiadau

Atodiad A – Cylch Gorchwyl Bwrdd y Rhaglen Cwsmeriaid Ionawr 2019
Atodiad B – Strategaeth Cwsmeriaid
Atodiad C – Manylion pellach ynghylch prosiectau’r rhaglen cwsmeriaid