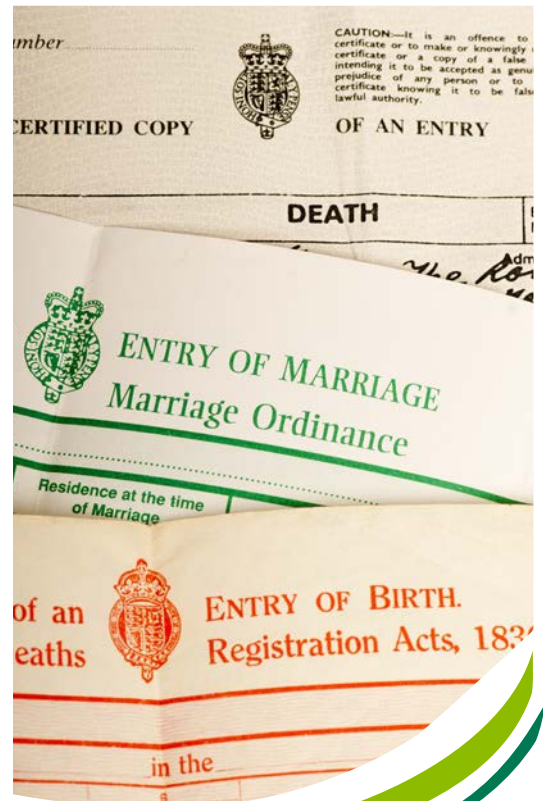
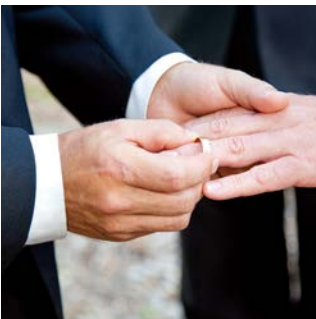




Gwasanaeth Cofrestru Caerffili

Strategaeth Ymgysylltu â Chwsmeriaid



A greener place to live, work and visit
Man gwyrdach i fyw, gweithio ac ymweld



Mae'r ddogfen hon ar gael yn Gymraeg, ac mewn ieithoedd a fformatau eraill ar gais.
This document is available in Welsh, and in other languages and formats on request.

1	Cyflwyniad a Chefndir	3
2	Amcanion / Nodau'r Strategaeth	5
3	Beth yw Ymgysylltu â Chwsmeriaid?	6
4	Pwy yw ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid?	7
5	Sut mae cwsmeriaid yn gallu cyfranogi?	8
6	Pryd ddylid ystyried ymgysylltu â chwsmeriaid?	8
7	Beth yw natur ein gweithgareddau ymgysylltu?	9
8	Beth mae cwsmeriaid yn ei ddymuno?	10
9	Sut ydym yn defnyddio data o'n gweithgareddau ymgysylltu â chwsmeriaid?	11
10	Sut ydym yn cyfathrebu canlyniadau a chamau gweithredu?	12
11	Hyfforddiant	12
12	Ein Hymrwymiad i Gyfle Cyfartal	13
13	Cyfrifoldebau Swyddogion	14
14	Perchnogaeth o'r Strategaeth Ymgysylltu â Chwsmeriaid	14

Mae cofrestru sifil yn wasanaeth hanfodol sy'n effeithio ar bawb ar ryw adeg yn eu bywydau. Mae'n rhoi enw a hunaniaeth o fewn cymdeithas; cyfleuster ar gyfer priodas a phartneriaeth sifil; tystiolaeth o rieni; a thystiolaeth o hawl i etifeddiaeth.

Mae hefyd yn chwarae rhan hanfodol mewn diogelu a gwarchod hawliau dynol sylfaenol ac wrth gefnogi lles cymunedol a chynhwysiant cymdeithasol. Mae'r wybodaeth ystadegol sy'n deillio o gofrestru sifil yn bwysig i lunio polisiau ac wrth ddyrannu adnoddau a gwybodaeth genedlaethol a lleol wrth gofrestru marwolaeth yn hanfodol er mwyn monitro iechyd y genedl.

Mae gweithgareddau'r gwasanaeth cofrestru hefyd yn sylfaen ac yn cefnogi blaenoriaethau'r Swyddfa Gartref gyda golwg ar amddiffyn rhag terfysgaeth, lleihau trosedd a mynd i'r afael â chamddefnyddio mewnffudo. Mae'n hanfodol felly bod y gwasanaeth cofrestru lleol yn parhau i gofnodi gwybodaeth o ansawdd uchel a chwarae ei ran mewn gwarchod bywyd dynol a chynnal hawliau unigolion i gael mynediad at wybodaeth.

Mae Gwasanaeth Cofrestru Caerffili wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau cofrestru o ansawdd uchel i gwsmeriaid ar adegau allweddol yn eu bywydau, ac adlewyrchir hynny yn y cyfleusterau a ddarperir o fewn y swyddfa gofrestru ynghyd â medrusrwydd ac ymroddiad y staff.

Mae'r cyhoedd yn cael eu gwasanaethu yn unol â deddfwriaeth a rheoliadau perthnasol a'r egwyddorion a amlinellir ym mholisiau a gweithdrefnau Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili (CBSC). Mae'r gwasanaeth yn canolbwyntio'n llwyr ar y cwsmer ac mae'r safon cyflenwi gwasanaeth uchel a gyflawnwyd yn adlewyrchu'n gadarnhaol ar yr awdurdod lleol. Bydd y Strategaeth Ymgysylltu â Chwsmeriaid yn hwyluso cyfranogiad cwsmeriaid effeithiol.

Er mwyn cynnal lefel uchel o lwyddiant gwasanaethau cwsmeriaid, mae'n hanfodol i ddeall anghenion ein cwsmeriaid yn ogystal â'u barn am y gwasanaethau a'r cynnyrch rydym yn eu darparu. Bydd hyn yn cynorthwyo i gynnal yr enw da iawn sydd gan Wasanaeth Cofrestru Caerffili. Gallwn gyflawni'r ddealltwriaeth hon drwy sicrhau bod deialog rheolaidd gyda'n rhanddeiliaid yn cael ei sefydlu a'i gynnal fel rhan o'r busnes o ddydd i ddydd.

Ein nod yw darparu cyfleoedd ar gyfer ein holl gwsmeriaid er mwyn iddynt allu ymwneud yn weithredol gyda chyflenwi gwasanaethau. Nid yn unig drwy ddefnyddio'r gwasanaeth ar wahanol adegau yn eu bywydau pan mae gofyniad cyfreithiol i wneud hynny, ond hefyd drwy annog defnyddwyr a darpar ddefnyddwyr i gyfrannu at ei ddatblygiad a'i gyfeiriad yn lleol a chenedlaethol.



Mae Gwasanaeth Cofrestru Caerffili yn cyflwyno Adolygiadau Perfformiad Blynyddol i'r Cofrestrydd Cyffredinol sy'n cadarnhau ei ymlyniad i'r Cod Ymarfer, datblygiadau gwasanaeth allweddol a dangosyddion perfformiad. Mae rhoi Tystiolaeth o Ymgysylltu â Chwsmeriaid yn rhan o'r Côt Ymarfer hwn; mae Ymgysylltu â Chwsmeriaid wedi bod yn rhan o'n Cynllun Cyflenwi Gwasanaeth erioed ac mae'r ddogfen hon wedi cael ei chreu i ffurfioli ein strategaeth ymgysylltu â chwsmeriaid.

Mae'r gwerthoedd a amlinellir isod yn hollbwysig i amcanion Gwasanaeth Cofrestru Caerffili:

- Rhoi pobl wrth wraidd yr hyn a wnawn a gwerthfawrogi eu barn.
- Gwrando ar ein cwsmeriaid a'u cynnwys a bod yn ymatebol i'w hanghenion.
- Gwneud y defnydd gorau o adnoddau, bod yn arloesol ac yn greadigol a cheisio gwelliant parhaus.
- Datblygu a chefnogi staff, meithrin brwdfrydedd ac ymrwymiad a chydabod cyflawniad.
- Gweithio gydag eraill i wella ansawdd y gwasanaeth gan ddarparu gwasanaethau lefel uchel sy'n rhoi gwerth am arian ac sy'n seiliedig ar arfer gorau.
- Datblygu a chadw swyddogion medrus sy'n cael eu gwerthfawrogi ac sydd wedi'u grymuso i gyflenwi ein nodau.

Er mwyn cyflawni'r amcanion hyn, mae Rheolwr/wraig y Gwasanaeth Cofrestru yn dilyn nifer o gynlluniau mewn ymgynghoriad â phob aelod o'r tîm cofrestru a chyda'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid:

- Ymgynghori â chwsmeriaid yn barhaus i sicrhau bod gwasanaethau'n cael eu datblygu a'u cyflenwi yn unol â'r galw gan gwsmeriaid.
- Defnyddio'r Canllaw Arfer Da i bwysu a mesur y gwasanaeth a ddarperir yn erbyn darparwyr eraill yn y rhanbarth.
- Adolygu'r prosesau o fewn yr ardal er mwyn sicrhau bod y defnydd gorau yn cael ei wneud o'r adnoddau sydd ar gael.
- Datblygu ein partneriaethau gydag adrannau eraill llywodraeth ganol a llywodraeth leol.



Nodau'r ddogfen hon yw manylu ar y canlynol:

- Pwy yw ein cwsmeriaid?
- Beth mae ymgysylltu â chwsmeriaid yn ei olygu i'r Gwasanaeth?
- Pryd ddylid ystyried ymgysylltu â chwsmeriaid?
- Pa fath o weithgareddau ymgysylltu rydym yn eu gwneud?
- Sut ydym yn defnyddio'r allbynnau o weithgareddau ymgysylltu â chwsmeriaid?
- Sut ydym yn rhoi adborth ar ganlyniadau a chamau gweithredu i'n cwsmeriaid o'u hymgysylltu â ni?

Wrth hyrwyddo cyfranogiad byddwn yn:

- Cyflawni ein dyletswyddau statudol, rheoleiddiol a chytundebol a chydymffurfio â deddfwriaeth a chodau ymarfer.
- Cydymffurfio â'r canllawiau perthnasol
- Annog cyfranogiad yr holl gwsmeriaid waeth beth yw eu hoedran, rhyw, hil, crefydd, statws priodasol, tueddfryd gwleidyddol neu rywiol neu anabledd.
- Monitro effeithiolrwydd ein perfformiad a rhoi adborth i bob cwsmer

Byddwn yn gweithio'n agos gyda defnyddwyr gwasanaeth a gwasanaethau cefnogi i sicrhau ein bod yn cynorthwyo i gyflawni'r canlyniadau sydd eu hangen arnynt. Byddwn yn:

- Gwneud cyfranogi'n hawdd ac yn hygyrch i bawb.
- Hyrwyddo cyfleoedd gwirioneddol i gyfranogi.
- Darparu adnoddau ar gyfer cyfranogi.
- Sicrhau bod barn a blaenoriaethau yn cael eu hadlewyrchu yn y gwasanaethau rydym yn eu darparu neu'n eu caffael.
- Datblygu'r gallu i fod yn rhan o ddatblygu, asesu ac adrodd ar ansawdd y gwasanaethau a ddarperir.

Mae'n hanfodol mai'r gwasanaethau rydym yn eu darparu yw'r gwasanaethau y mae ein cwsmeriaid am eu derbyn. Rydym am gyflenwi'r gwasanaethau iawn, yn y ffordd iawn ac ar yr adeg iawn.

Mae'r awdurdod lleol wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth sy'n bodloni, a lle bo hynny'n bosibl sy'n rhagori ar y safonau cenedlaethol ym mhob maes. Mae yna raglen barhaus o wella gwasanaeth drwy addasu polisi a gweithdrefn er mwyn adlewyrchu anghenion defnyddwyr yn rhan o Gynllun Gwella Gwasanaeth y maes gwasanaeth Diogelwch y Cyhoedd. Gofynnir i Aelodau'r Cyngor ystyried polisiau a gwasanaethau newydd y dylid eu mabwysiadu er mwyn darparu'r gwasanaeth cofrestru a dathliadol gorau posibl.

Rydym o'r farn bod ymgysylltu â chwsmeriaid yn golygu ymwneud â phobl a'u syniadau er mwyn eu deall yn well. Mae ymgysylltu â'n cwsmeriaid yn helpu i greu cyswllt rhwng cwsmeriaid a Gwasanaeth Cofrestru Caerffili.

Mae cael Strategaeth Ymgysylltu â Chwsmeriaid yn ein cynorthwyo i:

- Wella'r ystod o wasanaethau rydym yn eu darparu.
- Wella safon y gwasanaeth ar draws pob agwedd o'n gwaith.
- Adnabod problemau a gweithio gyda'n gilydd i ddatblygu atebion.
- Fod yn fwy atebol i'n cwsmeriaid.
- Roi mwy o reolaeth i bobl dros y gwasanaethau y maent yn eu derbyn.
- Hyrwyddo mwy o ymdeimlad o gymuned.
- Rymuso pobl i leisio eu barn ac adeiladu eu hyder a'u sgiliau.
- Ddeall anghenion a disgwyliadau ein cwsmeriaid yn well.
- Gryfhau ein perthynas gyda chwsmeriaid a rhanddeiliaid.

Trwy dreulio amser yn cymryd rhan yn y gweithgareddau ymgysylltu sydd ar gael, mae gan ein cwsmeriaid gyfle i:

- Lunio profiadau cwsmeriaid y dyfodol.
- Gwella'r cyfathrebu rhwng llunwyr polisi, cyflenwyr gwasanaethau a defnyddwyr gwasanaethau.
- Cael dealltwriaeth bellach o gyfreithiau, polisiau a rheoliadau sy'n effeithio ar safonau.
- Ymwneud â gwelliannau proses a dylanwadu ar benderfyniadau yng nghyswllt polisiau lleol a chenedlaethol.
- Adnabod atebion arloesol a fydd yn rhagori ar ddisgwyliadau ein cwsmeriaid.

Rydym yn cydnabod bod ein cwsmeriaid, yn ogystal ag arolygon adborth rheolaidd, yn mynegi eu barn ar ein gwasanaethau drwy lwybrau lluosog a phrosesau mewnol presennol.

Mae'r rhain yn cynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i'r canlynol:

- galwadau ffôn;
- llythyrau;
- negeseuon e-bost;
- prosesau porth y we;
- ymweliadau â'r swyddfa gofrestru
- presenoldeb mewn cyflwyniadau;
- cwynion a chanmoliaeth.

4

Pwy yw ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid?

Er nad yn rhestr gynhwysfawr, mae Gwasanaeth Cofrestru Caerffili yn ystyried y rhanddeiliaid canlynol fel cwsmeriaid o fewn y strategaeth ymgysylltu â chwsmeriaid hon:

- Aelodau'r cyhoedd ar gyfer gwasanaethau cofrestru statudol ac anstatudol a ddarperir yn lleol, yn rhanbarthol neu'n genedlaethol;
- Y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol;
- Y Swyddfa Gartref;
- Gwasanaeth Fisa a Mewnfudo'r DU;
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili ac awdurdodau lleol eraill;
- Adrannau Llywodraeth Ganolog;
- Y Swyddfa Ystadegau Gwladol;
- Y Gwasanaeth Crwner;
- Trefnwyr Angladdau;
- Clerigwyr yr Eglwys yng Nghymru/Eglwys Loegr;
- Gweinidogion ac aelodau Enwadau Crefyddol eraill;
- Ymarferwyr Meddygol Cyffredinol;
- Ysbytai, Cartrefi Gofal a Chartrefi Nyrsio;
- Gweithredwyr Lleoliadau Cymeradwy (ar gyfer priodas a phartneriaeth sifil);
- Achyddion ac Ymchwilwyr eraill.

5

Sut mae cwsmeriaid yn gallu cyfranogi?

Yr hyn sydd angen i ni ei wneud yw sicrhau ein bod yn gwrando ar bawb a sicrhau bod yr adborth a gawn yn gynrychioliadol o'r holl gwsmeriaid a darpar gwsmeriaid, nid dim ond ychydig yn unig.

Gall cwsmeriaid:

- ymateb i arolygon ffôn, post neu e-bost (arolygon penodol y Gwasanaeth Cofrestru neu arolygon Preswylwyr y Cyngor);
- ymateb i arolwg blyneddol y cartref;
- defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol i gael yr wybodaeth ddiweddaraf am ein gweithgareddau ac i ymgysylltu â chwsmeriaid eraill;
- trafod materion yn bersonol yn y swyddfa gofrestru;
- gwneud sylwadau a rhoi adborth drwy'r wefan;
- defnyddio ein gweithdrefn cwynion ac adborth;
- mynychu digwyddiadau ymgynghori neu gyfarfodydd cyhoeddus;
- ymuno â fforwm ffocws cwsmeriaid y cyngor.

6

Pryd ddylid ystyried ymgysylltu â chwsmeriaid?

Mae'n hanfodol bod pob aelod o staff yn gallu adnabod adborth pan fydd yn cael ei roi. Dylid manteisio i'r eithaf ar bob cyfle i gasglu data adborth.

O bryd i'w gilydd, ceir achosion lle bydd ymgysylltu penodol yn hanfodol. Mae gweithredu prosesau newydd neu wahanol yn dilyn newid deddfwriaethol neu reoleiddiol yn gofyn am ymgysylltu â rhanddeiliaid allweddol er mwyn helpu i lywio sut rydym yn ymateb.

Bydd staff yn ymgysylltu fel a ganlyn er mwyn adeiladu dealltwriaeth o'r strategaeth, manteision ymgysylltu â chwsmeriaid i'r gwasanaeth a'r prosesau a ddilynwyd i sicrhau pob cyfle i wireddu potensial llawn.

- sesiynau briffio staff;
- hyfforddiant wyneb yn wyneb;
- gweithdai;
- ymwneud â grwpiau prosiect; a
- chyfleoedd cysgodi.

Gellir gofyn i gwsmeriaid roi sylwadau ar lawer o agweddau gan gynnwys gwasanaeth wyneb yn wyneb i gwsmeriaid, ansawdd deunydd ysgrifenedig, cyfathrebu ar-lein, yn ogystal â chasglu data ar sut y mae cwsmeriaid yn credu eu bod yn cael eu trin. Mae ymgysylltu â chwsmeriaid wedi'i ymgorffori yn niwylliant Gwasanaeth Cofrestru Caerffili a bydd yn cynnwys amryw o dechnegau.

Mae'r ystod o weithgareddau ymgysylltu â chwsmeriaid sy'n cael eu defnyddio neu y gellir eu defnyddio er mwyn cofnodi adborth ar sawl agwedd o'r gwasanaeth a roddir i gwsmeriaid yn amrywiol, ac yn cynnwys y canlynol:

- arolygon (wedi'u hanfon neu eu rhoi i gwsmeriaid ar ôl pob cysylltiad uniongyrchol gyda'r gwasanaeth);
- cardiau sylwadau cwsmeriaid yn y dderbynfa;
- ar-lein drwy dudalennau gwefan;
- defnyddio darpariaethau fforwm cwsmeriaid CBSC;
- proses gwyno gadarn sy'n cael ei monitro gan adran gorfforaethol y cyngor;
- system ganmoliaeth lle mae data yn cael ei gadw ynghylch canmoliaeth gan gwsmeriaid;
- rhaglen i gwsmeriaid sy'n sicrhau bod rhanddeiliaid yn cael eu hysbysu ar sut y bydd unrhyw newidiadau yn ein prosesau mewnol o fudd i'n cwsmeriaid;
- ac yn ystod cyswllt wyneb-yn-wyneb, er enghraifft:
 - mewn digwyddiad fel ffair briodas;
 - mewn cyflwyniadau i bartïon â diddordeb;
 - gydag ymwelwyr â'n swyddfa gofrestru neu leoliadau eraill yr ydym yn eu mynychu.

Rydym yn cynnal arolwg cwsmeriaid parhaus o holl aelodau'r cyhoedd sy'n defnyddio'r gwasanaeth cofrestru.

Maent yn rhoi llawer o wybodaeth werthfawr i ni am y gwasanaethau rydym yn eu darparu gan gynnwys y canlynol:

- Cofrestru genedigaeth;
- Cofrestru marwolaeth;
- Cywiriadau neu Ailgofrestriadau;
- Hysbysiad o briodas neu bartneriaeth sifil;
- Seremonïau Statudol a Chofrestru - Priodas/Partneriaeth Sifil/Trosiadau;
- Seremonïau Dinasyddiaeth;
- Tystysgrifau;
- Seremonïau anstatudol - Enwi ac Ailddatgan Addunedau.

Yn ychwanegol at yr arolwg cwsmeriaid parhaus ac er mwyn casglu barn defnyddwyr a rhanddeiliaid eraill ar unrhyw newidiadau i'r gwasanaeth cofrestru a darpariaeth yn y dyfodol, gall Gwasanaeth Cofrestru Caerffili gael mynediad at baneli sefydledig a'r fforwm perthnasol sy'n darparu cyfleusterau ymgynghori.

Yn yr amgylchiadau hyn, efallai y gellir anfon holiaduron at yr isod:

- Trefnwyr Angladdau
- Lleoliadau a drwyddedwyd ar gyfer seremonïau
- Aelodau a Swyddogion y Cyngor
- Meddygfeydd teulu ac ysbytai, Cartrefi Gofal a Chartrefi Nyrsio
- Crwneriaid
- Swyddogion Profedigaeth
- Swyddogion Cofrestru (awdurdodau lleol a chyfagos)
- Adrannau eraill yr awdurdod lleol
- Rhanddeiliaid Llywodraeth Ganol a Llywodraeth Cymru

Byddai holiaduron ymgynghori mwy ffurfiol yn cael eu darparu ym mhob derbynfa cyngor a bydd fformat electronig o'r ymgynghoriad yn cael ei roi ar dudalen we'r gwasanaeth cofrestru drwy gydol unrhyw gyfnod ymgynghori.

Defnyddir dulliau cyfathrebu cyfredol, megis cylchlythyr y Cyngor, y wasg leol, gwefan Caerffili a chyfryngau cymdeithasol eraill fel Facebook a Twitter a threfnir cyfarfodydd rhanddeiliaid lle bo hynny'n briodol.

8

Beth mae cwsmeriaid yn ei ddymuno?

Credwn fod cwsmeriaid yn dymuno i ni:

- weithredu ar yr hyn rydym yn ei ddweud - gwrandao ac ymateb yn bendant;
- parhau i wella sut a phryd rydym yn cyfathrebu;
- bod yn glir, i'r pwynt ac yn agored yn ein cyfathrebu;
- cyflenwi ein gwasanaethau o fewn amser ac i safon a gytunwyd gyda'r cwsmeriaid hynny;
- eu cynnwys wrth adolygu sut rydym ni a'n gwasanaethau cymorth yn perfformio yn lleol, yn rhanbarthol ac yn genedlaethol.

Sut ydym yn defnyddio data o'n gweithgareddau ymgysylltu â chwsmeriaid?

Mae'n hanfodol nad yw ymgysylltu â chwsmeriaid yn cael ei ddefnyddio fel ymarfer 'ticio blychau'. Dylai'r defnydd gan y gwasanaeth o allbwn o unrhyw weithgarwch ymgysylltu fod yn eglur er mwyn gwella profiad y cwsmer rydym yn ei ddarparu.

Bydd dadansoddiad o ddata adborth y chwarter blaenorol yn cael ei gasglu a'i adrodd i aelodau a swyddogion o fewn Ffynnon, rhaglen fonitro perfformiad corfforaethol y cyngor.

Bydd y Pennaeth Gwasanaeth yn adrodd i'r Pwyllgor Craffu fel rhan o ymrwymiad y Gyfarwyddiaeth i gyflenwi ac adolygu perfformiad. Gellir ymgorffori adroddiad sy'n rhoi dadansoddiad o'r adborth yn yr adroddiadau hyn, i mewn i'r Cynllun Gwella Gwasanaethau Diogelu'r Cyhoedd a hefyd yng Nghynllun Cyflenwi Gwasanaeth Cofrestru Caerffili, sydd ar gael i'r cyhoedd drwy'r wefan.

Bydd Rheolwr/aig y Gwasanaeth Cofrestru/Cofrestrydd Arolygol yn cyflwyno adroddiad cryno blynyddol i'r Swyddog Priodol.

Bydd manylion yr hyn sydd wedi cael ei ddweud wrthym a beth y byddwn yn ei wneud hefyd yn cael eu hymgorffori yn yr Adroddiad Blynyddol at y Cofrestrydd Cyffredinol.

Yn dilyn yr adolygiadau o adborth, bydd y camau gweithredu canlynol yn cael eu cymryd:

- Caiff yr holl adborth ei rannu gyda staff drwy e-bost neu mewn sesiynau briffio staff.
- Caiff yr holl adborth a chamau gweithredu a gaiff eu penderfynu gan y pwyllgorau craffu neu'r cyngor ehangach eu hadrodd i reolwyr, staff a chwsmeriaid.
- Bydd data cyflogwr/gweithiwr yn cael ei fwydo'n ôl i Reolwr y Gwasanaeth Cofrestru a'r Pennaeth Gwasanaeth a fydd wedyn yn cysylltu ynghylch adborth cadarnhaol/negyddol penodol y maent yn dymuno ymchwilio ymhellach iddo drwy drafodaeth anffurfiol neu fecanweithiau gwasanaeth neu gorfforaethol eraill.
- Trosolwg o'r holl adborth i'w ychwanegu at dudalen 'Sut wnaethon ni?' ar y wefan (ar hyn o bryd dim ond wedi'i ymgorffori yn y Cynllun Cyflenwi Gwasanaeth), y gellir cael mynediad ato drwy'r wefan.
- Bydd Rheolwr/aig y Gwasanaeth Cofrestru yn adnabod unrhyw feysydd ar gyfer camau pellach yn dilyn dadansoddiad o'r adborth.

Yn yr un modd, mae'n bwysig nodi na ellir gwneud penderfyniadau ar adborth cwsmeriaid yn unig. Dylid mabwysiadu ymagwedd sy'n ystyried anghenion busnes ac adborth cwsmeriaid yng nghyswllt unrhyw benderfyniad a fyddai'n effeithio ar ein cwsmeriaid.

Bydd dangosyddion perfformiad allweddol (DPA) yn cael eu defnyddio i fonitro llwyddiant gwelliannau sydd wedi cael eu rhoi ar waith. Byddwn hefyd yn defnyddio canlyniadau adborth o flynyddoedd blaenorol fel meincnod ar gyfer monitro bodlonrwydd parhaus a sicrhau bod meysydd lle rydym yn rhagori yn parhau i dyfu.

10

Sut ydym yn cyfathrebu canlyniadau a chatau gweithredu?

Bydd Gwasanaeth Cofrestru Caerffili yn rhoi adborth ar sut y mae data ymgysylltu â chwsmeriaid wedi cael ei ddefnyddio yn y ffordd fwyaf ymarferol, gan gynnwys:

- Tudalen ar ein gwefan.
- Yn yr Adroddiad Blynyddol i'r Cofrestrydd Cyffredinol, Cynllun Cyflenwi'r Gwasanaeth Cofrestru a chyfrifon cyhoeddedig.
- Mewn gohebiaeth/cylchlythyrau electronig.

11

Hyfforddiant

Mae'n hanfodol bod pob aelod o'n staff yn deall ac yn gweithredu ein prosesau ymgysylltu â chwsmeriaid yn briodol. Bydd hyn yn arwain at benderfyniadau gwell, gwella cysylltiadau rhwng staff a chwsmeriaid ac yn arwain at fwy o gwsmeriaid bodlon.

Mae hyfforddiant yn cynnwys:

- gofal cwsmer;
- cyfrifoldebau cyfreithiol ar gyfer cyflenwi gwasanaethau cofrestru o dan y ddeddfwriaeth berthnasol;
- gweithio'n dda gydag unigolion a grwpiau;
- pwysigrwydd a manteision cyfranogiad;
- sut y mae cyfranogiad yn gweithio yn ymarferol;
- ffyrdd o gymryd rhan;
- arfer da.



12

Ein Hymrwymiad i Gyfle Cyfartal

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili yn cydnabod bod gan bobl anghenion, gofynion ac amcanion gwahanol a byddwn yn gweithio'n weithredol yn erbyn pob math o wahaniaethu drwy hyrwyddo perthynas dda a pharchu ein gilydd o fewn a rhwng cymunedau, preswylwyr, aelodau etholedig, ymgeiswyr am swyddi a'r gweithlu. Bydd cyfathrebu yn glir, yn ddealladwy ac yn berthnasol ac ar ffurf o ddewis y cwsmer.

Mae'r ddeddfwriaeth sy'n sail i hyn yn cynnwys:

- Deddf Cydraddoldeb 2010.
- Mesur yr Iaith Gymraeg (Cymru) 2011.
- Deddf Hawliau Dynol 1998.
- Siarter Ewropeaidd ar gyfer leithoedd Rhanbarthol neu leithoedd Lleiafrifol 1992.
- Deddf Mewnfudo, Lloches a Chenedligrwydd 2006.

Rydym yn gweithio i greu mynediad cyfartal i bawb i'n gwasanaethau, beth bynnag yw eu:

- Tarddiad ethnig;
- Rhyw;
- Oedran;
- Statws priodasol;
- Tueddfryd rhywiol;
- Anabledd;
- Ailbennu rhywedd;
- Credoau crefyddol neu ddim cred;
- Defnydd o'r Gymraeg, Iaith Arwyddion Prydeinig neu unrhyw iaith arall;
- Cenedligrwydd;
- Cyfrifoldeb am unrhyw ddibynyddion;
- Unrhyw reswm arall na ellir ei gyfiawnhau.



13

Cyfrifoldebau Swyddogion

Bydd pob aelod o staff yn:

- Gyfrifol am ddarparu gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid a rhanddeiliaid.
- Cael ei hyfforddi i'r lefel uchaf o gymhwyster ar gyfer ei swydd.
- Sicrhau, lle bo hynny'n briodol, bod gweinyddwyr a chynorthwyyr ar y ffôn neu yn y dderbynfa yn gofyn i gwsmeriaid a rhanddeiliaid gwblhau'r arolygon amrywiol a dulliau eraill o ymgysylltu er mwyn sicrhau bod unrhyw welliannau proses yn cael eu seilio ar lefel gyfrannol o gyfranogiad.

Bydd y Rheolwr/aig y Gwasanaeth Cofrestru yn gyfrifol am:

- Gasglu adborth a dadansoddi'r data.
- Draod y data ac ymgysylltu gyda'u timau i weithredu gwelliannau i'r gwasanaeth.
- Adnabod gwybodaeth ansoddol bellach o'r camau gweithredu a drafodwyd.
- Cyflwyno'r wybodaeth hon i'r holl randdeiliaid drwy'r sianel briodol fel y dogfennir uchod.

14

Perchnogaeth o'r Strategaeth Ymgysylltu â Chwsmeriaid

Perchennog y Strategaeth: Y Swyddog Priodol ar gyfer Cofrestru/ Rheolwr/aig y Gwasanaeth Cofrestru

Diweddarwyd diwethaf: Ebrill 2020

Adolygiad nesaf: Mawrth 2021

