

Strategaeth Ymgysylltu â Chwsmeriaid

Gwasanaeth Cofrestru Torfaen

Cyflwyniad

Mae'r gwasanaeth Cofrestru Sifil yn wasanaeth hanfodol sy'n effeithio ar bob un ar ryw adeg yn eu bywydau. Mae'n rhoi enw a hunaniaeth i bobl yn y gymdeithas; cyfleuster ar gyfer priodasau a phartneriaethau sifil; a thystiolaeth ar gyfer cysylltiadau rhieni a theuluol a hawl i etifeddiaeth.

Mae Gwasanaeth Cofrestru Torfaen wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o ansawdd uchel i gwsmeriaid ar adegau allweddol yn eu bywydau, yn unol â deddfwriaeth berthnasol, llywodraethiant y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol a pholisïau a gweithdrefnau Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen.

Mae Gwasanaeth Cofrestru Torfaen wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau'n well, gwella boddhad cwsmeriaid a sicrhau bod y gwasanaeth yn adlewyrchu anghenion ei gwsmeriaid. Er mwyn gwneud hyn, rydyn ni'n gofyn yn rheolaidd am farn pawb sydd â chysylltiad â'r gwasanaeth, a'u profiadau.

Diben y Strategaeth Ymgysylltu â Chwsmeriaid hon yw nodi'r fframwaith sydd gan Wasanaeth Cofrestru Torfaen yn ei le i'w helpu i ddeall ei gwsmeriaid, gwella cydberthnasau a chynnig y cyfle i'n cwsmeriaid i gyfrannu at siâp ein gwasanaethau yn y dyfodol.

Nodau

Nod y strategaeth hon yw cyflawni dau ganlyniad penodol:

1. Mae cwsmeriaid yn gallu dylanwadu ar bolisïau, strategaethau a safonau gwasanaeth allweddol: byddwn yn rhoi cyfle i gwsmeriaid i gynnig sylwadau am bolisïau a strategaethau allweddol a'u profiad o safonau ein gwasanaethau. Byddwn yn ystyried sylwadau a gafwyd gan gwsmeriaid ac yn ymgorffori eu hawgrymiadau, lle bo hynny'n briodol.
2. Mae adborth cwsmeriaid yn hanfodol wrth wella gwasanaethau: byddwn yn sicrhau bod prosesau priodol ar waith i gael adborth gan gwsmeriaid am eu profiadau, a'u dadansoddi, yn rheolaidd, ac yn defnyddio hyn i ddylanwadu ar y ffordd yr ydym yn darparu gwasanaethau, a'u newid, lle bo hynny'n briodol.

Amcanion

Ein hamcanion yw'r camau mesuradwy y byddwn yn eu cymryd er mwyn cyflawni ein nodau. Dyma ein hamcanion:

1. Ymgysylltu â rhanddeiliaid am y gwasanaeth, sicrhau cydbwysedd rhwng anghenion y sefydliad a'r cwsmer ac ystyried rhesymolrwydd, cymesuredd, deddfwriaeth a chost ar yr un pryd, a sicrhau ein bod yn gwneud y defnydd gorau o offeryn ymgysylltu ar-lein y Cyngor.
2. Ymgysylltu â chwsmeriaid am faterion perthnasol y gwasanaeth cofrestru sy'n effeithio'n uniongyrchol arnyn nhw.
3. Defnyddio adborth cwsmeriaid yn rheolaidd i yrru gwelliannau i'r gwasanaeth yn eu blaen.
4. Ymgysylltu â chwsmeriaid mewn amrywiaeth o ffyrdd sy'n bodloni eu hanghenion.
5. Lle y bo'n berthnasol, holi cwsmeriaid am ddatblygiadau a gynigir i'r gwasanaeth i gael dealltwriaeth am yr awydd i newid gwasanaethau e.e. amseroedd agor, ffioedd dewisol newydd, ayb.
6. Lle y bo'n berthnasol a lle datblygwyd a chyhoeddwyd ffordd o fesur profiad y cwsmer, dogfennu hyn gan nodi faint o ffurflenni arolwg a lenwyd, dyddiadau'r arolwg a chyfraddau dychwelyd.

Methodoleg

Rydyn ni'n mesur ein perfformiad yn erbyn dangosyddion perfformiad allweddol a amlinellir gan y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol, a byddwn yn defnyddio amrywiaeth o ddulliau er mwyn casglu barn cwsmeriaid am eu canfyddiadau a'u profiadau wrth ddefnyddio'r gwasanaeth cofrestru. Bydd hyn yn cynnwys:

- Arolygon cwsmeriaid
- Dadansoddi tueddiadau – rhoi syniad o lefelau boddhad cwsmeriaid dros gyfnod o amser i ddangos i ba ffordd mae pethau'n mynd
- Cyhoeddi lefelau boddhad, amserau aros, dangosyddion perfformiad/safonau gwasanaeth
- Meincnodi
- Rheoli risgiau
- Cwynion, sylwadau a chanmoliaeth
- Cyfryngau cymdeithasol

- Ymgynghori'n ffurfiol ac yn anffurfiol yn unol â mecanweithiau ymgynghori'r Cyngor ar gyfer ei gyllideb
- Rhoi mesur rhifiadol o brofiad / boddhad cwsmeriaid o ran ein gwasanaeth

Adrodd am berfformiad/cyhoeddi gwybodaeth am berfformiad

Bydd lefelau perfformiad yn erbyn targedau yn cael eu cyhoeddi a'u diweddarau'n flynyddol ar dudalennau gwe y Gwasanaeth Cofrestru ar wefan Cyngor Torfaen. Gellir mynd at y tudalennau hyn trwy'r ddolen isod:

[Arolwg o Foddhad Defnyddwyr Swyddfeydd Cofrestru | Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen](#)

Gwasanaethau Hygyrch - Sut fyddwn ni'n sicrhau ein bod yn cyflawni ein nodau?

Cydraddoldeb – rydyn ni wedi ymrwymo i leihau anghydraddoldeb a hyrwyddo cydraddoldeb trwy'r penderfyniadau a wnawn a thrwy ein polisiau a'n harferion.

Rydyn ni'n sicrhau nad yw cwsmeriaid sy'n uniaethu â nodwedd warchodedig (fel y'i diffinnir yn Neddf Cydraddoldeb 2010) dan anfantais mewn unrhyw ffordd. Cynlluniwyd ein gwasanaethau i sicrhau eu bod mor hygyrch â phosibl, ac rydyn ni'n parhau i wneud newidiadau a gwelliannau mewn ymateb i anghenion cwsmeriaid.

Er mwyn sicrhau ein bod yn diwallu anghenion cwsmeriaid, byddwn yn:

- Rhoi tystiolaeth i ddangos pa mor brydlon yr ydyn ni'n bodloni gofynion statudol a disgwyliadau cwsmeriaid.
- Sicrhau bod ein sylfaen gwsmeriaid yn briodol ac yn gymesur â'r sylfaen ehangach o gwsmeriaid lleol a'r ddemograffeg.
- Sicrhau bod ein gwasanaethau ar gael i'r rheiny sy'n dymuno eu defnyddio neu'r rheiny y mae angen eu defnyddio arnynt, trwy ddarparu gwybodaeth hygyrch mewn amrywiaeth o ffyrdd (e.e. gwybodaeth ysgrifenedig, gwasanaethau ar-lein).
- Gofyn am farn y gymuned leol trwy adborth cwsmeriaid
- Ymgysylltu â'n rhanddeiliaid.
- Gwneud y defnydd gorau o'r cyfryngau cymdeithasol.

- Gofyn am adborth trwy'r wefan ac am y wefan, a defnyddio'r adborth hwnnw.

Parhau i Wella

Rydyn ni wedi ymrwymo i ddatblygu ein gwasanaethau, a'u gwella, trwy ymgynghori'n eang â rhanddeiliaid. Gallwn ddangos ein bod yn ceisio gwella ein gwasanaethau drwy'r amser, trwy:

- Roi tystiolaeth am effaith adborth cwsmeriaid lle bo hynny'n ymarferol ac yn gymesur
- Monitro ac adolygu ein cynlluniau gweithredu a'r gwersi a ddysgwyd ar sail adborth, sylwadau a chwynion gan gwsmeriaid
- Rhoi esboniad lle nad yw gwasanaethau yn gallu newid oherwydd deddfwriaeth, polisi corfforaethol ayb.
- Cyflawni ein nodau ar gyfer gwella gwasanaethau fel sydd wedi'i ddogfennu yn ein Cynllun Blynyddol ar gyfer y Gwasanaeth
- Dadansoddi'r buddion (i gwsmeriaid, y gwasanaeth a/neu'r sefydliad)
- Rhannu Arfer Gorau; a
- Dysgu o Arfer Gorau mewn sefydliadau eraill

Cwynion Corfforaethol

Mae Cwynion Corfforaethol yn rhan annatod o'n cylch adolygu ar gyfer gwasanaethau i gwsmeriaid. Rydyn ni'n croesawu adborth cadarnhaol a negyddol am ein gwasanaeth ac rydyn ni'n gweld pob pryder fel cyfle i ymchwilio ac i wneud gwelliannau i'n gwasanaeth, neu i atal yr un gŵyn rhag codi eto.

- Am ragor o wybodaeth gweler y Weithdrefn Gŵynion Gorfforaethol [Cwynion/Canmoliaeth | Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen](#)
Byddai unrhyw gŵyn am y gwasanaeth yn cael ei thrin yn y ffordd ganlynol, gan y Rheolwr Cwynion Corfforaethol, gan weithio gyda'r Cofrestrydd Arolygol:
- Cadw cofnod o ymchwiliadau ffurfiol i gŵynion, y canfyddiadau a'r ymateb.
- Cadw llwybr archwilio o ohebiaeth am gŵynion.
- Y camau a gymerwyd i adfer y sefyllfa ar ôl cynnal cwyn a'r hyn a ddysgwyd yn ganlyniad.
- Rhannu arfer da fel y bo'n briodol.
- Dadansoddi tueddiadau.

- Cyfathrebu'n amserol ac yn effeithiol â'r rheiny sy' cwyno.

Am ragor o wybodaeth am y strategaeth hon
cysylltwch â: Chantell Hatherall, Cofrestrydd Arolygol
Ffôn: 01495 742133
E-bost: chantell.hatherall@torfaen.gov.uk
Cyfeiriad: Swyddfa Gofrestru Torfaen, Y Ganolfan Ddinesig, Pont-y-pŵl,
Torfaen NP4 6YB
Oriau Agor: Dydd Llun i Ddydd Iau 9.00am – 5.00pm a dydd Gwener
9.00am – 4.30pm
Dydd Sadwrn: Trwy apwyntiad yn unig