

# Strategaeth Ymgysylltu â Chwsmeriaid

2023-2024

Gwasanaeth Cofrestru Torfaen

## Cyflwyniad

Mae Cofrestru Sifil yn wasanaeth hanfodol sy'n effeithio ar bawb ar ryw adeg yn eu bywydau. Mae'n darparu enw a hunaniaeth mewn cymdeithas; cyfleuster ar gyfer priodas a phartneriaeth sifil; a thystiolaeth o byw yw eich rhieni 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, llywodraethu'r Swyddfa Gofrestru Gyffredinol a pholisïau a gweithdrefnau Cyngor Torfaen.

Mae Gwasanaeth Cofrestru Torfaen wedi ymrwymo i wella'r ffordd mae gwasanaethau yn cael eu darparu, cynyddu boddhad cwsmeriaid a sicrhau bod y gwasanaeth yn adlewyrchu anghenion ei gwsmeriaid. Er mwyn gwneud hyn, rydym yn ceisio barn a phrofiadau pawb sydd â chysylltiad gyda'r gwasanaeth yn barhaus.

Diben y Strategaeth Ymgysylltu â Chwsmeriaid hon yw amlinellu'r fframwaith sydd gan Gwasanaeth Cofrestru Torfaen yn ei le i helpu i ddeall ei gwsmeriaid, gwella perthnasoedd ac i gynnig y cyfle i'w cynnwys wrth lywio dyfodol ein gwasanaeth.

## Nodau

Mae'r strategaeth hon yn edrych i gyflawni dau ganlyniad gwahanol:

1. Mae cwsmeriaid yn gallu dylanwadu ar bolisïau allweddol, strategaethau a safonau gwasanaeth: Byddwn yn rhoi cyfle i gwsmeriaid roi sylwadau ar bolisïau allweddol, strategaethau a'u profiad o safonau gwasanaeth. Byddwn yn ystyried y sylwadau a ddarperir gan gwsmeriaid ac yn ymgorffori eu hawgrymiadau, lle bo'n briodol.
2. Mae adborth gan gwsmeriaid yn hanfodol i wella gwasanaethau: Byddwn yn sicrhau bod prosesau priodol ar waith i gaffael a dadansoddi adborth gan gwsmeriaid ar eu profiadau fel mater o drefn, a defnyddio hyn i ddylanwadu ar a newid darpariaeth gwasanaeth lle bo'n briodol.

## Amcanion

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

1. I ymgysylltu â rhanddeiliaid am y gwasanaeth, gan gydbwysu anghenion y sefydliad a'r cwsmer tra'n ystyried rhesymoldeb, cymesuredd, deddfwriaeth a chost, tra'n gwneud y defnydd gorau o offeryn ymgysylltu ar-lein y cyngor.
2. I ymgysylltu â chwsmeriaid ar faterion Gwasanaeth Cofrestru perthnasol sy'n effeithio'n uniongyrchol arnynt.
3. I ddefnyddio adborth cwsmeriaid fel mater o drefn i ysgogi gwelliant gwasanaeth.
4. I ymgysylltu â chwsmeriaid mewn amrywiaeth o ffyrdd sy'n diwallu eu hanghenion.
5. Lle bo hynny'n berthnasol, i ofyn i gwsmeriaid am ddatblygiadau gwasanaeth arfaethedig i feithrin dealltwriaeth o archwaeth am newidiadau i wasanaethau e.e. oriau agor, ffioedd dewisol newydd, ac ati.
6. Lle y bo'n berthnasol a lle mae mesur Profiad y Cwsmer yn cael ei ddatblygu, a'i gyhoeddi, i hyn gael ei ddogfennu gan nodi nifer y ffurflenni arolwg, dyddiadau arolwg a chyfraddau dychwelyd dangosol.

## Methodoleg

Rydym yn mesur ein perfformiad yn erbyn dangosyddion perfformiad allweddol a amlinellir gan y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol. Bydd amrywiaeth o ddulliau yn cael eu defnyddio i gasglu barn cwsmeriaid ar eu canfyddiadau a'u profiadau o ddefnyddio'r Gwasanaeth Cofrestru. Bydd hyn yn cynnwys:

- Arolygon cwsmeriaid
- Dadansoddi tueddiadau - darparu arwydd o lefelau boddhad cwsmeriaid dros gyfnod o amser i bennu'r cyfeiriad teithio
- Cyhoeddi lefelau bodlonrwydd, amseroedd aros, dangosyddion perfformiad/safonau gwasanaeth
- Meincnodi
- Rheoli risg
- Cwynion, sylwadau a chanmoliaeth
- Cyfryngau cymdeithasol

- Ymgynghoriad ffurfiol ac anffurfiol yn unol â dulliau ymgynghori ar gyllideb y Cyngor
- Rhoi mesur rhifiadol o brofiad/bodddhad cwsmeriaid o ran ein gwasanaeth

## **Perfformiad adrodd/cyhoeddi**

Bydd y lefelau perfformiad yn erbyn targedau yn cael eu cyhoeddi ar dudalennau gwe'r Gwasanaeth Cofrestru ar wefan Cyngor Torfaen.

## **Gwasanaethau Hygyrch - Sut byddwn yn sicrhau ein bod yn cyflawni ein hamcanion?**

Cydraddoldeb - rydym wedi ymrwymo i leihau anghydraddoldeb a hyrwyddo cydraddoldeb drwy'r penderfyniadau a wnawn a thrwy ein polisïau ac arferion.

Rydym yn sicrhau na fydd cwsmeriaid sy'n uniaethu â nodwedd warchoddedig (fel y'i diffinnir yn Ndeddf Cydraddoldeb 2010) o dan anfantais mewn unrhyw ffordd. Mae ein gwasanaethau wedi cael eu cynllunio i sicrhau'r hygyrchedd gorau posibl ac rydym yn parhau i wneud newidiadau a gwelliannau mewn ymateb i anghenion y cwsmer.

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

- Darparu tystiolaeth o amseroldeb i fodloni gofynion statudol a disgwyliadau cwsmeriaid.
- Sicrhau bod ein sylfaen cwsmeriaid yn briodol ac yn gymesur â'r sylfaen a'r demograffeg cwsmeriaid lleol ehangach.
- Sicrhau bod ein gwasanaethau ar gael i'r rhai hynny sy'n dymuno neu sydd angen eu defnyddio drwy ddarparu gwybodaeth hygyrch mewn amrywiaeth o ffyrdd (ee gwybodaeth ysgrifenedig, gwasanaethau ar-lein).
- Ceisio barn y gymuned leol drwy adborth cwsmeriaid  Ymgysylltu â'n rhanddeiliaid.
- Gwneud y defnydd gorau o gyfryngau cymdeithasol.
- Ceisio a defnyddio adborth o'r wefan.

## Gwelliant Parhaus

Rydym wedi ymrwymo i ddatblygu a gwella ein gwasanaethau trwy ystod eang o ymgynghori â rhanddeiliaid. Gallwn ddangos ein bod yn ceisio yn barhaus i wella ein gwasanaethau trwy wneud y canlynol:

- Darparu tystiolaeth o effaith adborth cwsmeriaid lle bo hynny'n ymarferol ac yn gymesur
- Monitro ac adolygu ein cynlluniau gweithredu a'r gwersi a ddysgwyd yn seiliedig ar adborth cwsmeriaid, sylwadau a chwynion
- Rhoi esboniad lle na all y gwasanaethau newid oherwydd deddfwriaeth, polisi corfforaethol ac ati.
- Cyflawni ein hamcanion ar gyfer gwella gwasanaethau fel y nodir yn ein Cynllun Gwasanaeth blynyddol
- Dadansoddi budd-daliadau (cwsmeriaid, gwasanaeth a/neu sefydliad)
- Rhannu Arfer Gorau; a
- Dysgu o Arfer Gorau mewn sefydliadau eraill

## Cwynion Corfforaethol

Mae Cwynion Corfforaethol yn rhan annatod o'n cylch adolygu gwasanaethau cwsmeriaid. Rydym yn croesawu adborth cadarnhaol a negyddol am ein gwasanaeth ac rydym yn edrych ar bob pryder fel cyfle i ymchwilio a gwneud gwelliannau i'n gwasanaeth, neu i atal yr un gwyn rhag digwydd eto.

- I gael gwybodaeth bellach gweler y Weithdrefn Gwynion Gorfforaethol  
<https://www.torfaen.gov.uk/en/AboutTheCouncil/Complaints/Corporate-Complaints.aspx>  
Byddai unrhyw gwyn gwasanaeth yn cael ei thrin yn y modd canlynol, gan y Rheolwr Cwynion Corfforaethol, gan weithio gyda'r Cofrestrydd Arolygol:
- Cofnodi ymchwiliadau i gwynion ffurfiol, canfyddiadau ac ymateb;
- Llwybr archwilio o ohebiaeth y gwyn;
- Camau adferol o gwynion a gadarnhawyd a chanlyniadau dysgu;
- Rhannu arferion da fel y bo'n briodol;
- Dadansoddiad o dueddiadau;

- Cyfathrebu amserol ac effeithiol gyda'r sawl sy'n cwyno;