



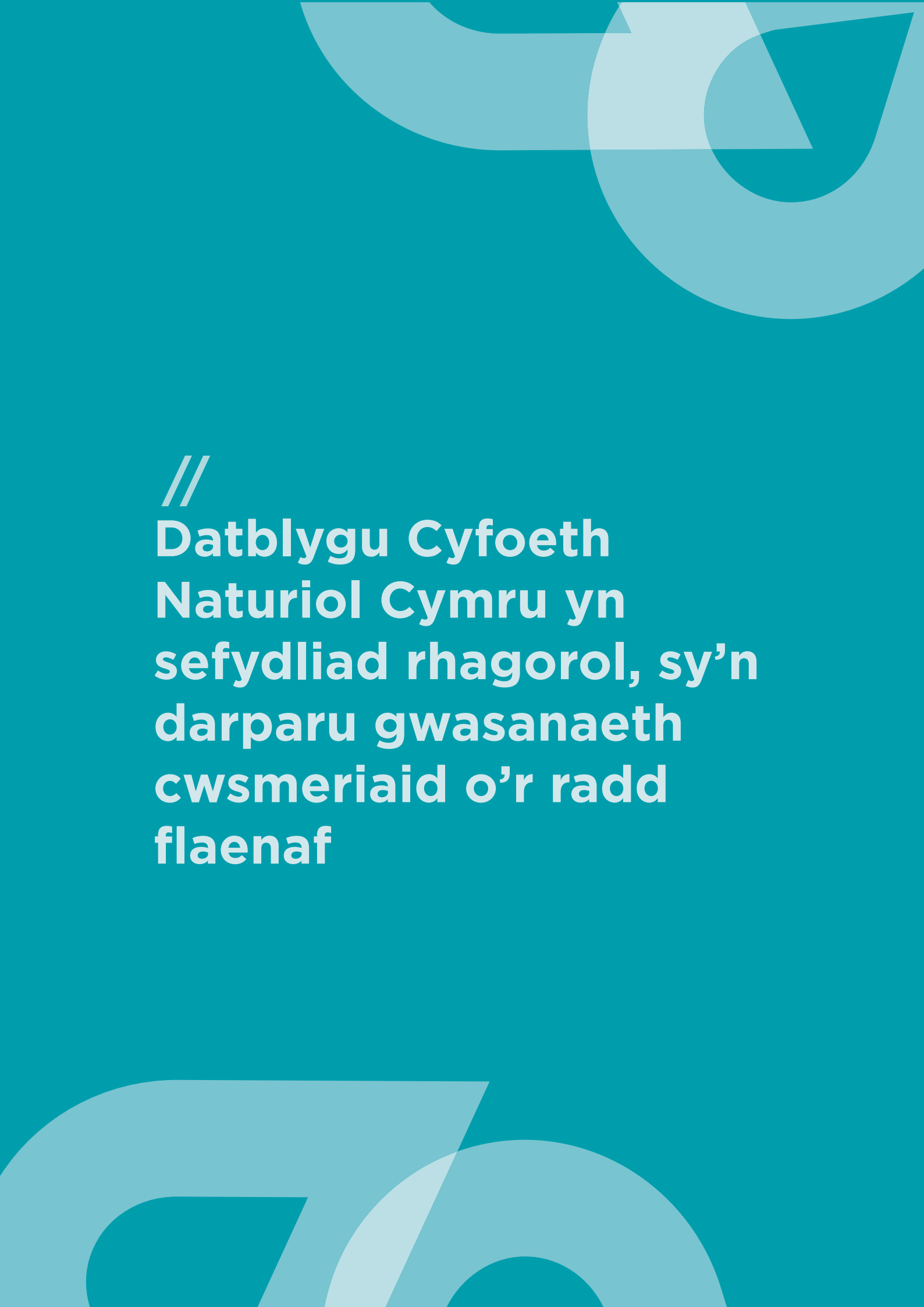
**Cyfoeth
Naturiol**
Cymru
**Natural
Resources**
Wales

**Strategaeth Cwsmeriaid
Cyfoeth Naturiol Cymru**

Adeiladu Ymddiriedaeth

// Darparu ffocws rhagorol ar y cwsmer

Medi 2018



//
**Datblygu Cyfoeth
Naturiol Cymru yn
sefydliad rhagorol, sy'n
darparu gwasanaeth
cwsmeriaid o'r radd
flaenaf**

Cynnwys

Pam fod strategaeth cwsmeriaid yn bwysig

1. Croeso gan Clare Pillman
2. Pam fod angen strategaeth cwsmeriaid arnom?
3. Ein gweledigaeth cwsmer ac amcanion stratego
4. Pwy yw ein cwsmeriaid?
5. Mae gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog yn helpu i ddarparu rheolaeth gynaliadwy o adnoddau naturio

Y camau tuag at ymddiriedaeth

6. Ein man cychwyn
7. Pam fod dysgu gan eraill yn bwysig
8. Gwneud gwelliannau ar gyfer ein staff
9. Rhoi gwasanaeth wrth wraidd ein diwylliant

Creu sefydliad o'r radd flaenaf

10. Pam fod data a mewnwleidiad cwsmeriaid a staff yn bwysig
11. Digidol yn y lle cywir ar yr amser cywir
12. Sut byddwn yn rhoi'r Strategaeth Cwsmeriaid ar waith
13. Cysylltu gwelliannau ansawdd â gwasanaeth cwsmeriaid
14. Mesurau llwyddiant
15. Defnyddio dull strategaeth fyw
16. Customer programme governance

Atodiad A: Cynllun gwaith cam nesaf i gwsmeriaid
(prosiectau â blaenoriaeth)



01

Croeso - Clare Pillman



Dyma ein strategaeth cwsmeriaid gyntaf, ac mae'n uchelgeisiol oherwydd y deallwn pa mor bwysig yw ein cwsmeriaid i ni os ydym am fod yn hyrwyddwr dros yr amgylchedd a natur. Mae gennym amrediad eang o rolau a chyfrifoldebau yng Nghymru, a dylai lefelau gwasanaeth ardderchog fod yn gyffredin i bob un.

Mae datblygiad y strategaeth a sut byddwn yn ei darparu yn gerrig milltir pwysig i'n sefydliad wrth i ni weithio tuag at weledigaeth cwsmer ar gyfer 2022, yn dilyn cylch bywyd ein Cynllun

Corfforaethol. Gwyddwn pa mor bwysig yw gwneud yn siŵr ein bod yn cael y dull gwasanaeth cwsmer cywir gyda chwsmeriaid a staff wrth wneud newidiadau a gwelliannau, fel y gallwn wella wrth ddiwallu anghenion a chreu'r profiadau cywir. .

Hoffem gael perthnasau cryf, yr offer a'r sianeli cywir, lefelau uchel o ymddiriedaeth a bodlonrwydd, a'r gallu i wneud penderfyniadau sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid. Mae'r rhain oll yn creu perthnasau cryfach sy'n arwain at ganlyniadau gwell i bawb sy'n byw ac yn gweithio yng Nghymru, nawr ac yn y dyfodol.

Dylai pob cwsmer ddisgwyl y canlynol:

- Gwasanaethau **amserol, hygyrch a hawdd eu defnyddio** wedi'u hadeiladu i ddiwallu anghenion cwsmeriaid
- **Staff ystyriol, cymwynasgar a gwybodus** sy'n gwerthfawrogi ac yn ffynnu ar eu gallu i ddarparu gwasanaeth ardderchog.
- **Pob sianel cwsmer** wedi'i dylunio'n ddirwystr i **ymateb yn effeithiol o'r cyswllt cyntaf** ag unrhyw gwsmer, lle bynnag y bo'n bosib.
- Ymrwymiad cryf ac amlwg i'r **cwsmer a'r safonau gwasanaeth** yr ydym yn eu defnyddio i ddal ein hunain i gyfrif.
- **Agwedd ragweithiol** sy'n annog staff i 'gerdded yn esgidiau'r cwsmeriaid' fel eu bod yn gwerthfawrogi cael pethau'n iawn y tro cyntaf ac yn deall y gwahaniaeth y gall gwasanaeth ardderchog ei wneud - hyd yn oed wrth ymdrin â materion anodd.

Dyma ddogfen fyw sy'n darparu'r fframwaith yr ydym yn benderfynol i weithio drwyddo i wella profiad unrhyw un o'n cwsmeriaid neu staff a rhoi gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog wrth wraidd ein diwylliant.

Mae pob rhyngweithiad a gawn ag unrhyw un sy'n cael cysylltiad â'n sefydliad neu sy'n cael ei effeithio ganddo mewn unrhyw ffordd yn gyfle i ddatblygu perthynas a darparu profiad ardderchog. Gwyddwn hefyd ein bod ni bob tro ond mor dda â'r profiad diwethaf a gafodd cwsmer gyda ni. .

Rydym yn sefydliad sector cyhoeddus arweiniol yng Nghymru sy'n darparu gwasanaethau amrywiol, gyda llawer o ryngweithiadau â gwahanol fathau o gwsmeriaid bob dydd. Mae cwmpas a chyrhaeddiad o'r fath yn rhoi cyfrifoldeb sylweddol inni a chyfle i wneud cysylltiadau hanfodol â'n cwsmeriaid bob dydd.

Ni fu erioed yn bwysicach i ni ddatblygu a meithrin ein perthnasau â rhanddeiliaid, partneriaid a phobl Cymru. Mae gennym ddiben pwysig yng Nghymru na allwn ei gyflawni ar ein pen ein hunain ac mae arnom angen help a chymorth ein cwsmeriaid. Mae ennill ymddiriedaeth trwy wasanaeth cwsmeriaid ardderchog yn ganolog i ddatblygiad y perthnasau cryf hynny. Hoffem weithio gydag eraill a datblygu cefnogaeth, ymddiriedaeth a dealltwriaeth rhwng y naill a'r llall gyda'n sawl cwsmer amrywiol. .

Mae egwyddorion rheoli adnoddau naturiol yn gynaliadwy yn ganolog i'r gwaith sydd ei angen i gyflawni ein gweledigaeth cwsmer. Wrth ddarparu'r strategaeth hon, byddwn yn arddangos rheoli adnoddau naturiol yn gynaliadwy yn ymarferol, a chredwn y gallwn ddarparu gwelliannau sylweddol i brofiad cwsmeriaid trwy fabwysiadu egwyddorion rheoli adnoddau naturiol yn gynaliadwy yn llawn.

Rhaid i ni hefyd esblygu i ddiwallu disgwyliadau ein cwsmeriaid yn well, sy'n gweithredu mewn byd o wasanaethau digidol 24/7 sydd yn aml yn cael eu darparu gan fusnesau a sefydliadau sy'n dod yn gynyddol soffistigedig wrth ddeall a diwallu anghenion cwsmeriaid. Defnyddir technoleg ac arloesedd i'n helpu i ddarparu lefelau o wasanaeth cwsmeriaid sydd yn gyson ardderchog.

Rwy'n benderfynol y bydd ein sefydliad yn darparu gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol ar bob cyfle a bod ymrwymiad o'r fath yn graidd i'n gwerthoedd a diwylliant sefydliadol. Tra bo llawer o waith i'w wneud, rwy'n hyderus iawn yn sgiliau ac ymrwymiad ein staff, wedi'u cyfuno ag angerdd cynifer o gwsmeriaid, tuag at Gymru, ein hadnoddau naturiol a'r amgylchedd. Y strategaeth hon yw cam cyntaf llawer o gamau pwysig y byddwn yn eu cymryd i sicrhau bod gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog wrth wraidd popeth a wnawn.



02

Pam fod angen strategaeth cwsmeriaid arnom?

Credwn fod gwasanaeth cwsmeriaid o safon uchel ynghyd â bodlonrwydd staff yn ganolog i'n hymrwymiad i bob un o'n saith amcan llesiant, fel y'u disgrifir yn ein Cynllun Corfforaethol, ond yn benodol #7:

Datblygu'n sefydliad rhagorol, sy'n darparu gwasanaeth cwsmeriaid o'r radd flaenaf

Mae'r strategaeth hon yn gosod y cyfeiriad ac uchelgais i'n gwasanaeth cwsmeriaid ar sail yr hyn a wyddwn ar hyn o bryd, ac mae hefyd yn arddangos ein dealltwriaeth y bydd ffactorau mewnol ac allanol yn newid yn aml. Felly, mae'n hanfodol fod y cyfeiriad strategol a gaiff ei osod yma yn cael ei adolygu'n rheolaidd i sicrhau ei fod yn parhau'n addas i'r diben. Mae hwn yn gyfle gwirioneddol oherwydd deallwn y bydd tirwedd y cwsmer ac ein blaenoriaethau sefydliadol yn newid yn aml wrth i'n gwaith gyda chymunedau lleol, Byrddau Gwasanaethau Cyhoeddus, a chwsmeriaid a phartneriaid eraill yn datblygu i ddarparu Cynlluniau Llesiant a rennir yn eu hardaloedd daearyddol.

Trwy ddefnyddio dull strategaeth fyw a sicrhau y cefnogir y strategaeth gan gynlluniau gwaith sy'n ymdrin â'r tymor hir, canolig a byr, byddwn yn defnyddio data a mewnwelediad cwsmeriaid a staff i adolygu ein cyfeiriad yn rheolaidd er mwyn sicrhau ei fod yn addas i'r diben.



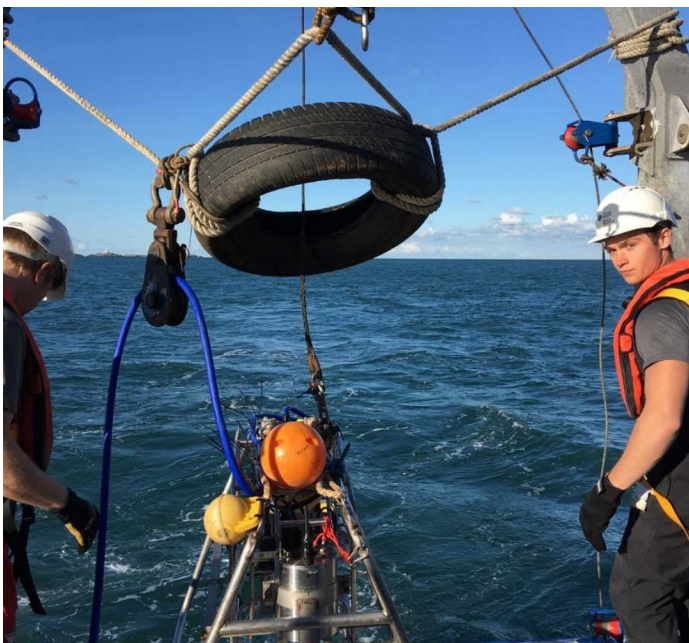
03

Ein gweledigaeth cwsmer

Golyga gwasanaeth cwsmer ardderchog fod gan bobl hyder ynom i ddarparu nawr ac i genedlaethau'r dyfodol.

Amcanion y strategaeth hon – beth fydd yn wahanol?

- Mae ein holl gwsmeriaid yn disgwyl ac yn cael profiad o lefelau gwasanaeth uchel o bob rhan o'n sefydliad – y tro cyntaf, bob tro.
- Gwella lefelau bodlonrwydd staff oherwydd ffyrdd mwy effeithiol o weithio sy'n canolbwyntio ar y cwsmer.
- Mae ffyrdd o weithio sy'n canolbwyntio ar y cwsmer wrth wraidd popeth a wnawn.
- Bydd gennym olwg unigol o'r cwsmer.
- Byddwn yn cynllunio ar gyfer anghenion cwsmeriaid y dyfodol hyd at 2022 a thu hwnt.
- Caiff amser, sgiliau, arbenigedd a chyllid eu hailfuddsoddi i'n diben o ganlyniad i wella ansawdd trwy ganolbwyntio ar y cwsmer.
- Mae pobl Cymru yn adnabod ac yn deall pwy ydym, yr hyn a wnawn, yr hyn yr ydym yn ei gynrychioli, a'r hyn y dylent ei ddisgwyl gennym.
- Cefnogir rheoli adnoddau naturiol yn gynaliadwy o ganlyniad i brofiadau gwell gan gwsmeriaid y tu mewn a'r tu allan i'r sefydliad.



04

Pwy yw ein cwsmeriaid?

Mae unrhyw un yr ydym yn ei gyflogi, yr ydym yn dod i gysylltiad ag ef/hi, neu rydym yn rhyngweithio gydag ef/hi neu ei effeithio trwy ein gwaith yn **gwsmer**.

Rydym yn defnyddio dull eang yn fwriadol oherwydd credwn, ni waeth be fo'r rheswm am y cyswllt neu'r rhyngweithiad, y dylai profiad o ansawdd da fod yn safonol gennym.

Mae gennym ystod eang o rolau a chyfrifoldebau fel gwarcheidwaid amgylcheddol yng Nghymru, felly mae ein cwsmeriaid yn niferus ac yn amrywiol ar unrhyw adeg.

Ein rôl a'n cyfrifoldebau

- **Cynghorydd:** prif gynghorydd i Lywodraeth Cymru, a chynghorydd i ddiwydiant a'r sector cyhoeddus a gwirfoddol ehangach, a chyfathrebwr ynglŷn â materion sy'n ymwneud â'r amgylchedd a'i adnoddau naturiol.
- **Rheoleiddiwr:** diogelu pobl a'r amgylchedd, gan gynnwys diwydiannau morol, coedwig a gwastraff, ac erlyn y rheini sy'n torri'r rheoliadau yr ydym yn gyfrifol amdanynt.
- **Dynodwr:** ar gyfer Safleoedd o Ddiddordeb Gwyddonol Arbennig - ardaloedd o werth ar sail eu bywyd gwyllt neu ddaeareg, Ardaloedd o Harddwch Naturiol Eithriadol (AHNE), a Pharciau Cenedlaethol, yn ogystal â chyhoeddi Gwarchodfeydd Natur Cenedlaethol.
- **Ymatebydd:** i tua 9,000 o ddigwyddiadau amgylcheddol yr adroddwyd amdanynt bob blwyddyn fel ymatebwr Categori 1 mewn argyfwng.
- **Ymgynghorai statudol:** ar gyfer tua 9,000 o geisiadau cynllunio bob blwyddyn.
- **Rheolwr/Gweithredwr:** sy'n rheoli saith y cant o arwynebedd tir Cymru, gan gynnwys coetiroedd, Gwarchodfeydd Natur Cenedlaethol, dŵr ac amddiffynfeydd llifogydd, a gweithredu ein canolfannau ymwelwyr, cyfleusterau hamdden, deorfeydd a labordy
- **Partner, Addysgwr a Galluogwr::** cydweithredwr allweddol â'r sector cyhoeddus, y sector preifat a'r sector gwirfoddol, gan roi cymorth grant a helpu amrywiaeth eang o bobl i ddefnyddio'r amgylchedd fel adnodd dysgu, gan weithredu fel catalydd ar gyfer gwaith pobl eraill
- **Casglwr tystiolaeth:** monitro ein hamgylchedd, comisiynu a gwneud ymchwil, datblygu ein gwybodaeth, a bod yn gorff cofnodion cyhoeddus
- **Cyflogwr:** o bron 1,900 o staff, yn ogystal â chefnogi cyflogaeth arall trwy waith contract

Mae pob aelod o staff yn ein sefydliad yn gwybod o brofiad personol sut beth yw gwasanaeth cwsmeriaid gwych. Trwy ddod â'r wybodaeth honno i'n gwaith bob dydd a 'cherdded yn esgidiau' ein cwsmeriaid, byddwn yn cyflawni'r profiad gorau, gwell ymgysylltiad a chanlyniadau gwell. Hoffem gael meddylfryd gwasanaeth ardderchog gweithgar a gaiff ei feithrin a'i annog ym mhob aelod o staff sy'n gweithio yn ein sefydliad, yn ogystal â'i fod yn

rhan ffurfiol o unrhyw ddisgrifiad rôl a chynllun datblygu personol.

Nid yw diffiniad eang pwrpasol o bwy yw ein cwsmer yn rhwystro ein timau rhag sicrhau bod ganddynt ddealltwriaeth fwy penodol a manwl o'n cwsmeriaid wrth weithio yn eu hardaloedd lleol, datblygu gwasanaethau neu gefnogi eu cydweithwyr i ddarparu i eraill.



05

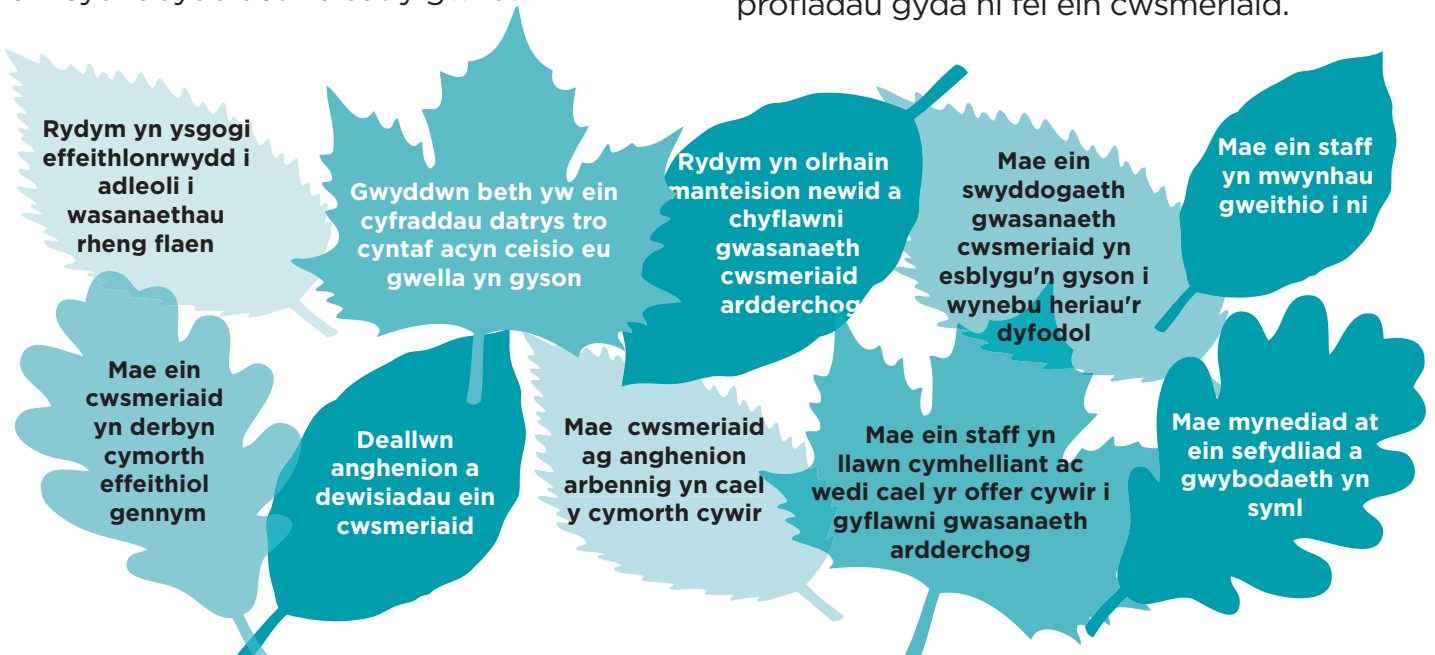
Mae gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog yn helpu i ddarparu'r rheolaeth gynaliadwy o adnoddau naturiol

Mae ein Cynllun Corfforaethol yn mabwysiadu ein saith amcanion llesiant ac yn disgrifio'r camau y mae angen i ni eu cymryd i'w cyflawni.

Mae'r amcanion llesiant yn dangos sut rydym eisiau cyfrannu at y nodau a amlinellir yn Neddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015. Rydym wedi ymrwmo i gyflawni'r rhain drwy anelu at reoli adnoddau naturiol yn gynaliadwy a defnyddio egwyddorion y dull hwn o weithio – ein diben fel y'i nodir yn Neddf yr Amgylchedd (Cymru) 2016.

Yn allweddol i'r ymrwymïadau hyn y mae ein cydnabyddiaeth o sut y gwnawn

bethau yr un mor bwysig â'r hyn a wnawn, ac mae gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog yn ganolog i hynny. Mae rheoli adnoddau naturiol yn gynaliadwy yn golygu gofalu am yr holl adnoddau naturiol (sy'n cynnwys aer, dŵr, pridd, bywyd gwyllt, a phrosesau daearegol a hinsoddol) mewn modd sy'n sicrhau y byddant ar gael yn awr ac ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol. Golyga hyn y bydd angen i ni fod yn fwy cydgysylltiedig a rhagweithiol yn ein gwaith, mewn modd sy'n deall ac yn gwerthfawrogi'r amgylchedd naturiol yn well. Credwn y gallwn gynyddu cefnogaeth ac ymglymiad ein holl gwsmeriaid i'n helpu i gyflawni rheoli adnoddau naturiol yn gynaliadwy drwy adeiladu ymddiriedaeth yn sgil gwella eu profiadau gyda ni fel ein cwsmeriaid.



Sut ddylai gwasanaeth ardderchog edrych

06

Ein man cychwyn

Mae ymddiriedaeth yn ganolog i'n sefydliad, fel llawer o gyrff cyhoeddus eraill. Gwyddwn, ynghyd â phethau eraill, fod profiadau cwsmeriaid gwael yn tanseilio lefelau ymddiriedaeth ac ein henw da. Mae hyn yn creu rhwystrau ac ymyriadau sy'n rhwystro'r datblygiad o'r math o berthynas lle cawn lai o broblemau a chwynion wrth fwynhau mwy o gyfleoedd ar gyfer dealltwriaeth, cydweithrediad a chydgyhyrchiad ar yr un pryd – pethau sy'n hanfodol i'n gallu i gyflawni rheoli adnoddau naturiol yn gynaliadwy.

Rydym yn cydnabod y canlynol:

- Gellid gwella profiad ein cwsmeriaid yn sylweddol ar draws ein gwasanaethau.
- Gallem wella bodlonrwydd staff trwy ddefnyddio dull sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid yn fwy, yn fewnol yn ogystal ag yn allanol.
- Gallwn ryddhau capasiti ac adnoddau trwy wella profiad cwsmeriaid a chael mwy o bethau'n iawn y tro cyntaf.

Mae ein harolwg meincnod ar gyfer cwsmeriaid a staff, a gynhaliwyd gyda'r Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid, yn rhoi mewnwelediad go iawn i brofiadau cwsmeriaid a meysydd â blaenoriaeth i'w gwella, yn ogystal â mewnwelediad hanfodol i ofynion staff i'w helpu i gyflawni gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog.

Lle mae cwsmeriaid yn cael rhyngweithiadau uniongyrchol â staff, mae data'n dangos eu bod yn gymwynasgar, ond mae llai na 28% o'n cwsmeriaid yn credu ein bod yn cael pethau'n iawn y tro cyntaf, mae ein data ymddiriedaeth a ffyddlondeb yn isel, ac mae data ar ohebiaeth, gwasanaethau a gwybodaeth ar-lein, a darparu gwasanaethau yn dangos angen i ganolbwyntio ar gael y pethau sylfaenol yn iawn, gan gynnwys gwasanaethau trafodiadol (digidol ac fel arall).

I staff, mae'r data'n dangos pwysigrwydd cyfeiriad strategol cryf i wasanaeth cwsmeriaid, fframwaith clir a set o safonau i weithredu mewn perthynas â nhw, ac angen am hyfforddiant, grymuso a chydabyddiaeth yn y maes hwn.



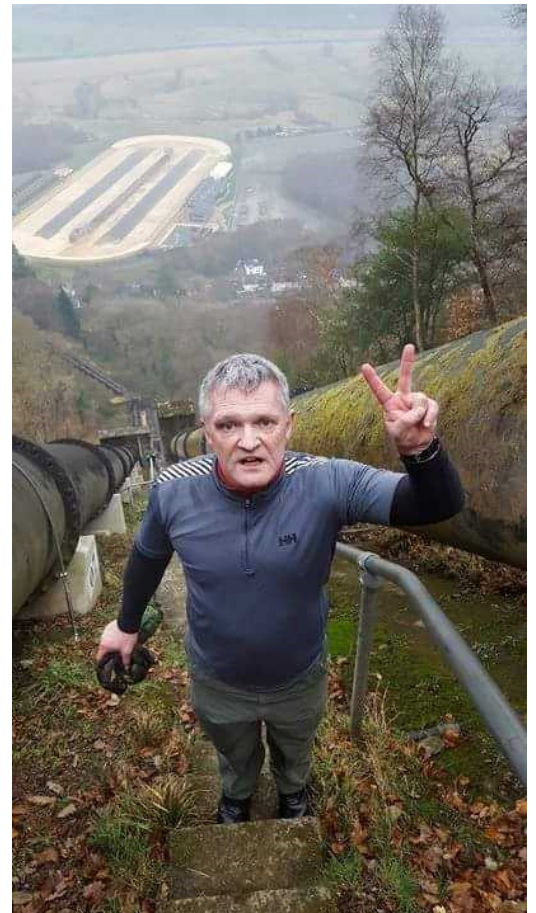
Byddwn yn gwella agweddau pwysig ar wasanaeth cwsmeriaid, gan sicrhau bod ein cwsmeriaid yn meddwl ein bod yn gwneud y pethau sylfaenol yn dda yn gyntaf. Mae'r pethau sylfaenol yn amrywio o hyfforddiant staff a safonau gwasanaeth i ansawdd ein gwasanaethau digidol ac all-lein, ansawdd ein gwefan, hygyrchedd ein gwybodaeth, a'n gallu i wrando ar ein cwsmeriaid ac ymateb iddynt.

Mae datblygiad y strategaeth hon a'r cynllun gwaith cam nesaf i'w gyflawni (Atodiad A) yn rhoi ffocws pwrpasol i'n sefydliad ar wasanaeth cwsmeriaid ardderchog.

Bydd cynnydd yn y maes hwn yn cael effaith gadarnhaol ar lefelau ymddiriedaeth, gan arwain at berthnasau cadarnhaol sy'n gryfach, gwell gweithio mewn partneriaeth,

a datblygu gwasanaethau sy'n wirioneddol gydwethredol (sy'n hanfodol i reoli adnoddau naturiol yn gynaliadwy), ar adeg pan wyddwn fod angen cefnogaeth pobl eraill i gyflawni ein diben.

Mae'r rhaglen gwsmeriaid bresennol wedi ein harwain at gam critigol. Mae wedi cwblhau amrywiad o brosiectau sylfaen, wedi sicrhau cefnogaeth y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid, ac wedi cwblhau ei chylchred gyntaf o arolygon cwsmeriaid sy'n rhoi meincnod. Bydd y rhaglen gwsmeriaid yn manteisio ar ddull rhaglen sydd wedi'i adnewyddu ac iddo adnoddau, ac sydd wedi'i ddylunio i gefnogi gwelliant llwyddiannus a pharhaus a darparu ar gyflymder.



07

Pam fod gwella gan eraill yn bwysig?

Mae gennym swydd hollbwysig i'w gwneud yng Nghymru, felly mae'r uchelgais yr ydym wedi'i osod i ni ein hunain ar gyfer gwelliant hanfodol a pharhaus mewn gwasanaeth cwsmeriaid yn fwriadol uchel.

Mae gennym rôl eang a all fod yn gynhennus, felly i'n helpu rydym wedi buddsoddi yng nghefnogaeth sefydliad gwasanaeth cwsmeriaid arweiniol y DU, sef y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid. Bydd eu cefnogaeth yn ein helpu yn y pen draw i lunio llwybr critigol llwyddiannus tuag at achrediad, sy'n golygu ein bod wedi sefydlu diwylliant gwasanaeth cryf sydd wedi'i ymgorffori ac yn gynaliadwy.

Byddwn hefyd yn meithrin rhwydweithiau cryf gyda sefydliadau eraill sydd â'r un uchelgeisiau, nid yn unig fel y gallwn ddysgu oddi wrth y maes hwn sy'n datblygu'n gyflym a rhannu arferion gorau ynddo, ond fel y gallwn chwarae rôl weithredol o ran fwrw y nifer o gyfleoedd sy'n bodoli ar gyfer gwasanaethau a rennir yn y maes hwn yn eu blaen.

Wrth ddatblygu'r strategaeth hon a blaenoriaethau ein cynllun gwaith (Atodiad A), rydym wedi defnyddio amrywiaeth o wahanol ffynonellau o ddata, mewnwelediad ac arbenigedd:

- Cynnal arolygon uniongyrchol o gwsmeriaid a data

- Cynnal arolygon uniongyrchol o staff a data
- Cyfweiliadau gyda sefydliadau cymheiriaid, e.e. DVLA, CThEM, Gwasanaethau Llysoedd a Dŵr Cymru
- Arweiniad arbenigol gan y Sefydliad Gwasanaethau Cwsmeriaid a'n sefydliadau cymheiriaid
- Busnesau sy'n arwain rhagoriaeth mewn gwasanaeth cwsmeriaid yn fyd-eang (gan gynnwys 10 uchaf Forbes)
- Cwynion cwsmeriaid
- Cyswllt â chwsmeriaid
- Adborth y bwrdd a thrafodaethau is-grŵp
- Camau blaenorol o'r rhaglen gwsmeriaid



08

Gwneud gwelliannau ar gyfer ein staff

Rydym yn gosod cyfeiriad clir i wasanaeth cwsmeriaid, nid yn unig i wella lefelau bodlonrwydd cwsmeriaid ar gyfer ein holl gwsmeriaid allanol, ond hefyd oherwydd mae ganddo rôl bwysig i'w chwarae o ran lefelau bodlonrwydd staff.

Mae perthynas gref rhwng y ddau ffactor, oherwydd nid yn unig mae gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog wedi'i gysylltu'n uniongyrchol â lefelau hyder ynom fel sefydliad, ond hefyd â pha mor fodlon yw ein staff ynglŷn â gweithio i'n sefydliad. Hoffem i'n staff fod yn fodlon iawn ac i hynny gael ei adlewyrchu yn ansawdd y gwasanaeth y maent yn ei ddarparu i gwsmeriaid ac i'w gilydd.

Dangosodd ymchwil gan y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid y byddai gwelliant o un pwynt o ran bodlonrwydd staff yn arwain at gynnydd o 0.41 pwynt o ran bodlonrwydd cwsmeriaid.

Mae sefydlu ethos gwasanaeth cwsmeriaid cryf a gweithio'n gyson i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid o'r ansawdd uchaf posib wrth wraidd ein llwyddiant wrth ddarparu ein bwriad uchelgeisiol i Gymru. Mae gwasanaethau ardderchog yn ganolog i'n gallu i feithrin ymddiriedaeth, cael perthnasau cryf, creu ymglymiad yn ein diben, dangos egwyddorion rheoli adnoddau naturiol yn gynaliadwy, a sicrhau bod ein holl adnoddau sydd ar gael wedi'u canolbwyntio ar bethau sy'n gwneud y gwahaniaeth mwyaf i natur a'n hamgylchedd.

Mae'n hanfodol fod ein hadnoddau cyfyngedig yn canolbwyntio ar ddarparu ein blaenoriaethau a gwneud pethau'n dda, gan ddefnyddio data a mewnwleidiad staff a chwsmeriaid i lywio gwelliannau. Trwy wella profiad cwsmeriaid a staff o'r gwasanaeth, prosesau a sianeli, byddwn yn gwneud mwy o bethau'n iawn y tro cyntaf. Nid yn unig mae hyn yn creu profiad gwell, mwy dibynadwy i'r cwsmer, mae hefyd yn rhyddhau adnoddau a oedd yn cael eu gwario ar ganlyniadau gwasanaeth gwael.



09

Rhoi gwasanaeth wrth wraidd ein diwylliant

Mae sicrhau bod meddylfryd ac ymddygiadau unrhyw un sy'n gweithio fel rhan o'n sefydliad yn canolbwyntio ar wasanaeth cwsmeriaid yn allweddol i lwyddiant ein uchelgais i gwsmeriaid. Fel rhan o ddatblygiad ein sefydliad, wrth i ni adeiladu cysylltiadau â'n gwerthoedd diwygiedig, byddwn yn canolbwyntio ar ddatblygu ymddygiadau cryf sy'n canolbwyntio ar wasanaeth cwsmeriaid a nodweddion y mae llawer o sefydliadau sy'n perfformio'n uchel yn eu blaenoriaethu fel rhan o'u datblygiad sefydliadol.

Er bod byd gwasanaeth cwsmeriaid yn dod yn fwyfwy soffistigedig, mae'r Sefydliad Gwasanaeth Cwsmer (ICS) wedi tyngu sylw at y ffaith bod cwsmeriaid eu hunain yn parhau i werthfawrogi sawl agwedd bwysig ar wasanaeth::

Proffesiynoldeb
Datrys problemau
Amseroldeb
Pa mor hawdd yw gwneud busnes efo ni

Gwyddwn hefyd bwysigrwydd deallusrwydd emosiynol mewn unrhyw sefydliad sy'n anelu at ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog:

Amynedd
Agwedd gadarnhaol
Hyblygrwydd
Empathi
Parodrwydd i ddysgu yn sgil adborth

Mae'r rhain yn briodoleddau allweddol sy'n tanategu'r profiad gorau posibl i gwsmeriaid a dylent fod yn ymddygiadau craidd, gan gefnogi ein gwerthoedd sefydliadol diwygiedig. Rydyn ni'n adeiladu tuag at feddylfryd gwasanaeth ym mhob aelod o staff, ar bob lefel yn y sefydliad. Felly, mae deallusrwydd emosiynol yr un mor bwysig ac o werth i'n sefydliad ag unrhyw sgil neu arbenigedd arall yr ydym yn edrych amdano mewn staff.

Byddwn yn herio ein hunain yn gyson yn erbyn y pethau hynny y mae cwsmeriaid yn adrodd wrthym yr hoffent eu gweld fwyaf gan sefydliadau i gael y canlyniadau gorau.

10

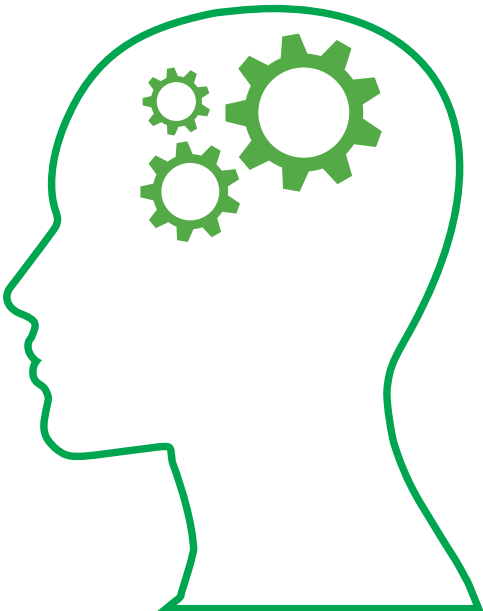
Pam fod data a mewnwleidiad cwsmeriaid a staff yn bwysig

Rydym yn sefydliad sy'n canolbwyntio ar dystiolaeth, ac mae'n llywio pob agwedd o'r hyn a wnawn. Mae'r ethos hwn yn arbennig o berthnasol o ran gwasanaeth cwsmeriaid, lle hoffem gynnwys staff a chwsmeriaid yn llawn wrth ddatblygu prosiectau i wella ein gwasanaeth cwsmeriaid.

Yr un mor bwysig yw ein mewnwleidiad i lefelau bodlonrwydd staff a'r hyn y mae ein pobl yn ei feddwl ynglŷn â gwasanaeth cwsmeriaid a'r cyfraniad y maent yn ei wneud i gyflawni gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog bob dydd. Fel sefydliad, byddwn yn bwrw gwelliannau go iawn a pharhaus yn eu blaen i'n gwasanaeth cwsmeriaid,

gan weithio gyda staff i ddefnyddio eu gwybodaeth a'u harbenigedd i'w galluogi i gyflawni canlyniadau ardderchog i gwsmeriaid.

Byddwn hefyd yn defnyddio data a mewnwleidiad cwsmeriaid fel dull gwella parhaus i ddangos a ydym yn gwneud cynnydd. Adroddir data cwsmeriaid yn fisol fel gwybodaeth reoli gan ein gwasanaethau a sianeli cwsmeriaid megis cwynion, ceisiadau gwybodaeth, cymeradwyaeth, cyfryngau cymdeithasol a'n Canolfan Gofal Cwsmeriaid i sbarduno gwelliannau ac i helpu i lywio penderfyniadau a datblygiad gwasanaeth.



11

Digidol yn y lle cywir ar yr amser cywir

Mae manteision gwasanaethau digidol, a symud tuag at wasanaethau sydd yn fwyfwy awtomataidd, yn amrywio o fynediad 24/7 gwell i wasanaethau i ryddhau adnoddau a chapasiti o fewn sefydliadau i ganolbwyntio ar flaenoriaethau eraill, fel y gwelwyd yn ein Strategaeth Ddigidol. Fodd bynnag, mae technoleg ddigidol ond yn darparu'r fath fanteision os yw'r gwasanaethau'n ddefnyddiol ac yn cael eu defnyddio gan gwsmeriaid a staff.

Mae angen i waith meddwl gofalus, ynghyd â data staff a chwsmeriaid ac ymchwil, lywio'r ddarpariaeth sianel orau ar gyfer unrhyw wasanaeth a ddarperir gennym, gydag ystyriaeth lawn i broffil y cwsmeriaid hynny yr hoffem iddynt ddefnyddio'r gwasanaeth. Bydd dewisiadau cwsmeriaid o ran sut i gael mynediad at unrhyw wasanaeth yng Nghymru, oherwydd ein daearyddiaeth unigryw, yn unigryw i'n gwlad, ac mae sicrhau ein bod yn bodloni dewisiadau, cefnogi hygyrchedd dwyieithog llawn, a chyflawni bodlonrwydd trwy ddewis o sianeli gwasanaeth yn ystyriaeth allweddol.

Gyda phob newid o ran gwasanaeth daw'r angen am ddull effeithiol i helpu cwsmeriaid a staff i symud i rywbeth newydd. Yr un mor bwysig yw'r trefniadau sydd ar waith ar

gyfer cynorthwyo cwsmeriaid pe bai gwasanaeth digidol yn methu mewn unrhyw ffordd. Y mwyaf effeithiol ydym yn y ddau faes hyn, y mwyaf hyderus y bydd pobl yn ein gwasanaethau, gan ddenu cwsmeriaid i fabwysiadu gwasanaethau digidol lle bo hynny'n briodol.

Wrth i dechnoleg ein harwain at ddyfodol sydd yn fwyfwy awtomataidd, mae gennym hefyd gyfrifoldeb i ystyried y canlyniadau anfwriadol posibl ar bobl, sgiliau a chymunedau ac i sicrhau bod yr hyn rydym yn ei wneud fel sefydliad yn cynyddu cyfleoedd yng Nghymru. Does dim amheuaeth fod llawer o gyfleoedd i arloesedd a thechnoleg fod o fudd i'r amgylchedd, natur a phobl.

12

Sut byddwn yn rhoi'r strategaeth hon ar waith

Mae chwe chyfansoddyn allweddol y dylid eu cyfuno mewn unrhyw sefydliad er mwyn cael gwelliant dilys a pharhaus yn y gwasanaeth cwsmeriaid. Y chwe chyfansoddyn hynny fydd ffrydiau gwaith ein rhaglen gwsmeriaid a bydd rhaid gwneud cynnydd a gwelliant cyson ym mhob un i gyflawni gweledigaeth ac amcanion ein cwsmeriaid.

Byddwn yn defnyddio'r ffrydiau gwaith hyn i ffurfio pob cynllun gwaith â champau, gan roi'r fframwaith i ni y gallwn ei ddefnyddio i drefnu'r amrywiaeth eang o brosiectau galluogi, tactegol

a strategol i gwsmeriaid rhwng nawr a 2022 a thu hwnt. Gweler Atodiad A ar gyfer y cynllun gwaith cam nesaf sydd ar waith ar gyfer 2018/19 - 2021/22.

Mae gan y strategaeth amrywiaeth o ddibyniaethau y byddwn yn dibynnu arnynt i greu newid a gwelliant parhaus, a bydd y cysylltiad yn cael ei reoli fel rhan o lywodraethu'r rhaglen. Mae'r dibyniaethau yn cynnwys y canlynol ond heb fod yn gyfyngedig iddynt: ymgorffori gwerthoedd ac ymddygiadau diwygiedig; strategaeth ddigidol; rhaglen datblygu ac arloesi TGCh; cynllun gwaith gwelliant parhaus; ymgorffori cynllun y sefydliad; strategaeth datblygu sefydliadol; a strategaeth dysgu a datblygu.



Ein pobl a'n diwylliant

Creu'r meddylfryd cywir a arweinir gan wasanaethau ac sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid ar draws pob rhan o'r sefydliad. Arweiniwyd o ben uchaf y sefydliad a'i arddangos ar bob lefel. Mae hyn yn cynnwys sut mae staff yn rhyngweithio ac yn darparu gwasanaethau i'w gilydd, yn ogystal â'n perthynas gyda chwsmeriaid allanol, e.e. diffiniad sengl o gwsmer, recriwtio ac ymsefydlu, dysgu a datblygu, gwobrwyo a chydabyddiaeth.



Profiad a chynnwys cwsmeriaid

Creu ffyrdd o gynyddu sut rydym yn cynnwys a chydweithio gyda'n cwsmeriaid niferus i helpu i lywio'r hyn rydym yn ei wneud a sut y gwnawn hynny trwy ddefnyddio data a mewnwelediad. Meithrin rhwydweithiau adborth lle gall cwsmeriaid weld/teimlo sut mae eu cyfraniad yn gwneud gwahaniaeth, e.e. grŵp datblygu cwsmeriaid, grwpiau ffocws.



Mewnwelediad ac adrodd

Creu dulliau mewnwelediad cwsmeriaid effeithiol sy'n cyfuno ymchwil cwsmeriaid, adrodd perfformiad a ffynonellau data eraill i: lywio cynllunio strategol; gwella ansawdd; dylunio a datblygu prosiectau gydag arweinyddiaeth gref yn dangos pwysigrwydd a manteision dull o'r fath, e.e. adrodd ar brofiad cwsmeriaid fel rhan o wybodaeth reoli, gwella data ar y dull mewnwelediad ar draws y sefydliad.



Proses a pholisi

Sefydlu ymrwymiad, safonau a strwythurau clir i gwsmeriaid sy'n arwain ffocws rhagweithiol a pharhaus ar wella ansawdd i bob polisi, proses a gwasanaeth, er mwyn creu profiadau gwell i gwsmeriaid a staff, e.e. safonau darparu clir ar gyfer pob un o'n gwasanaethau, monitro ac adrodd yn erbyn dangosyddion perfformiad gwasanaethau, dull gwelliannau parhaus i gwsmeriaid, dull canolbwyntio ar gwsmeriaid wrth ddylunio a datblygu prosiectau fel rhan o'r ffyrdd o weithio.



Technoleg a systemau

Llywio datblygiad yr holl systemau neu wasanaethau newydd fel eu bod yn darparu'r profiad gwasanaeth gorau i gwsmeriaid a staff, sy'n fwy tebygol o ddiwallu eu hanghenion o'r cyswllt cyntaf neu dderbyn gwasanaeth o safon uchel yn gyson os nad yw hynny'n bosib, e.e. rheolaeth cwsmeriaid integredig, telefoni cysylltiedig, systemau rheoli gohebiaeth, dull gwasanaethau digidol gwell.



Cael eich gweld a'ch deall

Datblygu cyfres o ymgyrchoedd wedi'u dylunio i adeiladu gwell dealltwriaeth o bwy ydym, yr hyn yr ydym yn ei wneud a pham, gyda ffocws penodol ar y meysydd hynny yn ein gwaith ble caiff ein rolau a'n pwerau eu camddeall yn benodol, e.e. cynnwys gwe well, ymgyrchoedd marchnata gydag adnoddau, ymrwymiad penodol â phroffil uchel i wella gwasanaeth cwsmeriaid.



13

Cysylltu gwelliannau ansawdd â gwasanaeth cwsmeriaid

Mae chwe ffrwd waith gwasanaeth cwsmeriaid yn dangos sut mae ymdrech 360 lawn yn hanfodol i gyflawni gwelliannau parhaus a dilys i wasanaethau, gan ddarparu amrywiaeth o fanteision i gwsmeriaid, staff a'n sefydliad. Mae'r rhain i gyd yn y pen draw'n helpu'r amgylchedd ac adnoddau naturiol Cymru. Mae cysylltiad cynhenid rhwng bodlonrwydd cwsmeriaid a staff, ansawdd, adnoddau a chynllunio strategol, ac mae'r cynllun gwaith cyntaf yn bwriadu dangos hynny trwy wireddu buddiannau.

Bydd disgwyl i bob prosiect a gyflawnir fel rhan o'r rhaglen gwsmeriaid adnabod, tracio a chyflawni buddiannau ac arbedion effeithlonrwydd cytunedig gyda golwg ar ail-fuddsoddi unrhyw adnoddau yn ôl i welliannau cwsmeriaid a gwasanaethau rheng flaen.

Yn gyntaf, bydd:

- Aliniad priodol o'r strategaeth cwsmeriaid a'r cynllun gwaith â blaenoriaethau a rhaglen waith y tîm gwella parhaus.
- Bydd disgwyl i'r holl brosiectau gasglu ac adrodd buddiannau yn erbyn nifer o feini prawf gosodedig.
- Ystyrir y targedau buddiannau a osodir ar draws portffolio, rhaglen a phrosiectau ein sefydliad i ddangos gwelliannau ansawdd i gwsmeriaid.



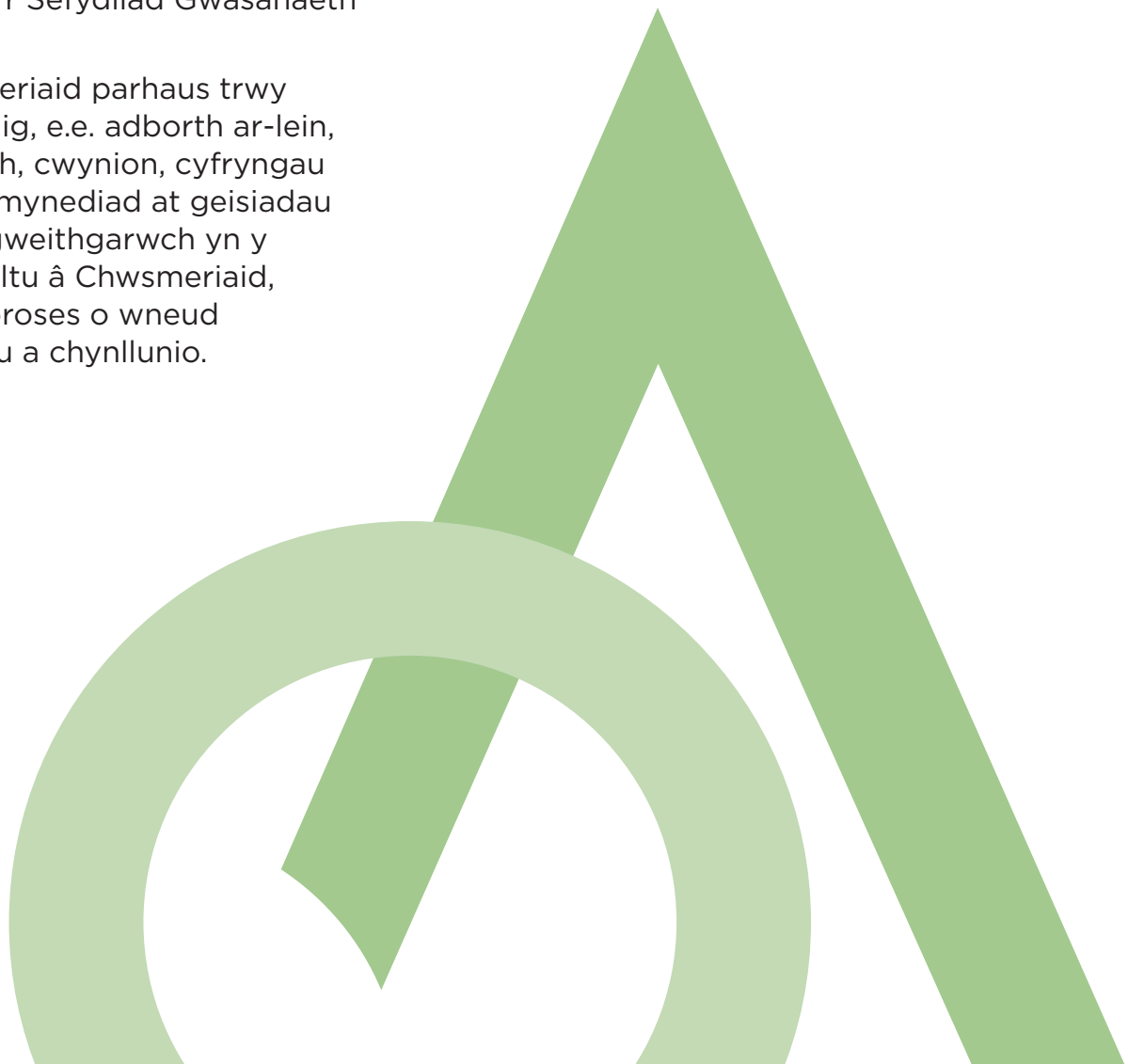
14

Mesurau llwyddiant

O 2018 ymlaen, byddwn y gweithio gyda'r Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid i sefydlu llwybr achredu priodol.

Ar yr un pryd, byddwn yn gweithio gyda'r Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid a Bwrdd y Rhaglen Gwsmeriaid i wirio bod ein cynnydd yn diwallu anghenion cwsmeriaid a staff gan ddefnyddio'r dulliau canlynol:

- Orlhain cynnydd drwy brofiad cwsmeriaid a staff gan ddefnyddio arolygon Meincnodi Busnesau a Gwirio Gwasanaethau'r Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid.
- Adborth cwsmeriaid parhaus trwy sianeli cytunedig, e.e. adborth ar-lein, cymeradwyaeth, cwynion, cyfryngau cymdeithasol, mynediad at geisiadau gwybodaeth, gweithgarwch yn y Ganolfan Cysylltu â Chwsmeriaid, gan fwydo i'r broses o wneud penderfyniadau a chynllunio.
- Cynnydd ar brosiectau wedi'i gytuno ar gyfer pob ffrwd waith yng nghynllun gwaith y rhaglen gwsmeriaid.
- Cynnydd ar lwybr achredu'r Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid.
- Orlhain ac adrodd buddiannau'r rhaglen gwsmeriaid.
- Adnoddau a gasglwyd o ganlyniad i brosiectau'r rhaglen gwsmeriaid yn cael eu bwydo'n ôl i'n gwasanaethau rheng flaen a mentrau i wella bodlonrwydd cwsmeriaid a staff.



15

Dull strategaeth fyw

Bydd hwn yn llywio'r adolygiad ac asesiad blynyddol o'r cyfeiriad a blaenoriaethau sy'n cael eu gosod ar gyfer pob blwyddyn y strategaeth cwsmeriaid 'fyw' hon, gan sicrhau ein bod yn addasu ac yn ymateb i anghenion newidiol cwsmeriaid a staff.

Trwy ddefnyddio dull strategaeth fyw a sicrhau y cefnogir y strategaeth gan gynlluniau gwaith â champau, byddwn yn defnyddio data a mewnwelediad cwsmeriaid i adolygu ein cyfeiriad yn gyson, gan sicrhau ei fod yn addas i'r diben ac yn llywio blaenoriaethau'r cynllun gwaith ar gylchred rheolaidd.

Mae'r dull strategaeth fyw hwn yn allweddol o ystyried y bydd anghenion cwsmeriaid, yr amgylchedd yr ydym yn gweithredu ynddo, ac ein blaenoriaethau sefydliadol yn newid yn gyson, felly mae angen i'n gallu i adnabod ac ymateb i'r newidiadau hynny ddatblygu wrth i ni gyflawni.

Ein huchelgais hefyd yw i herio ein hunain trwy agweddau cynllunio busnes, o Ddatganiadau Ardal a chynlluniau dilynol sy'n seiliedig ar leoedd i Gynlluniau Corfforaethol y dyfodol, gan ddangos sut mae pob un hefyd yn darparu manteision i gwsmeriaid o dan bob chwe ffrwd waith ein rhaglen gwsmeriaid.



16

Llywodraethu'r rhaglen gwsmeriaid

Bydd darparu ein strategaeth yn cael ei fabwysiadu'n llawn gan y rhaglen gwsmeriaid bresennol fel cam nesaf ei gwaith. Bydd tîm a bwrdd rhaglen diwygiedig ar waith. Bydd y tîm rhaglen yn adrodd yn erbyn targedau a cherrig milltir i'r Tîm Gweithredol, tra darperir sicrwydd i'r Bwrdd trwy adroddiadau rheolaidd yn y Pwyllgor Pobl a Thaliadau a, lle bo'n briodol, i'r Bwrdd.

