

## Gwasanaethau cwsmer – 2013 i 17

*Gweledigaeth 'Sefydliad sy'n darparu gwasanaethau o ansawdd cyson ac uchel i gwsmeriaid sy'n ychwanegu gwerth i'r cwsmer ac i'r Cyngor'*

### Arloesi

Byddwn yn parhau i wneud y defnydd gorau o dechnoleg newydd i gwrdd â disgwyliadau cwsmer a chyflwyno gwerth am arian

### Trawsnewid

Byddwn yn ail-ddylunio ein gwasanaethau i symleiddio, safoni a awtomeiddio gweithdrefnau cyn belled ag sy'n bosibl

### Buddsoddi mewn staff

Byddwn yn sicrhau bod ein staff yn cael yr hyfforddiant a'r wybodaeth i gefnogi cwsmeriaid ac i ddatrys ymholiadau yn y pwynt cyswllt lle bo hynny'n bosibl

### Cydweithio

Byddwn yn gweithio gyda'n partneriaid i sicrhau bod gwasanaethau cyhoeddus yn haws i'w cael gafael arnynt, yn symlach ac yn fwy effeithlon

### Gwelliant

Byddwn yn dysgu oddi wrth adborth cwsmeriaid, yn gadarnhaol a negyddol, a defnyddio hyn i wella gwasanaethau

### Pam?

- Er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid yn derbyn gwasanaethau gan y Cyngor pan fydd eu hangen arnynt, i ansawdd y maent yn disgwyl ac yn unol â'r amserlen y cytunwyd arni.
- Er mwyn sicrhau bod y Cyngor yn addasu i newidiadau a disgwyliadau cynyddol cwsmeriaid
- I sicrhau bod y Cyngor yn darparu gwasanaethau sy'n effeithlon, wedi'u rheoli'n dda ac yn rhoi gwerth am arian i ddinasyddion Wrecsam

### Ble ydym ni nawr?

Dim ond 51% o bobl yn Wrecsam sydd yn teimlo fod yr Awdurdod yn darparu gwasanaethau o ansawdd uchel (Arolwg Cenedlaethol Cymru 2012/13)

Mae 99% o oddhad id yn teimlo ei bod yn hawdd cael gafael ar wasanaethau'r Cyngor (arolwg oddhad cwsmeriaid Wrecsam 2013/14)

"gan mewn gwirionedd gwneud yr hyn yr ydych yn addo i wneud" (Ymatebydd i'r arolwg 2013)

"Roedd yn dda iawn ac roedd y bobl yn barod iawn i helpu" (Ymatebydd o Galw Wrecsam 2013)

### Beth wnawn ni?

Byddwn yn ei gwneud yn hawdd i gwsmeriaid gysylltu â'r cyngor, symleiddio'r ffordd rydym yn darparu gwasanaethau, sicrhau bod ein staff yn cael eu hyfforddi ac yn wybodus ac yn gwneud y defnydd gorau o technoleg. Byddwn yn dysgu oddi wrth adborth gan gwsmeriaid a defnyddio'r wybodaeth hon i wella ein gwasanaethau. Er mwyn gwneud hyn byddwn yn:

- Creu Cyngor 24 awr drwy ddarparu gwasanaethau ar-lein o ansawdd uchel a gwneud y defnydd gorau o gyfryngau cymdeithasol
- Trawsnewid ein gwasanaethau i'w llinio ac i fod yn syml ar gyfer cwsmeriaid i gael mynediad atynt ac i'r Cyngor i gyflenwi.
- Ymgorffori diwylliant o ymarfer da ar draws yr Awdurdod lle mae staff a chwsmeriaid yn glir ynghylch â safon gwasanaeth y gallant ddisgwyl i gyflwyno a derbyn.
- Gweithio gyda sefydliadau partner i ddarparu gwasanaethau cydgysylltiedig ar draws y sector cyhoeddus
- Gwella'r dadansoddi, dehongli a rhannu ô wybodaeth i wella gwasanaethau
- Cydweithio â phartneriaid ar draws Wrecsam a gogledd Cymru

### Sut fydd llwyddiant yn edrych?

- Cynnydd yng nghanran y bobl leol sydd yn ymateb i'r Arolwg Cenedlaethol Cymru sy'n teimlo bod y Cyngor yn darparu gwasanaethau o ansawdd uchel.

10%