

Cyngor Sir Penfro

Strategaeth Newid Sianeli Gwasanaethau i Gwsmeriaid 2019-2022

www.sir-benfro.gov.uk



Cynnwys

Rhagair	3
Cyflwyniad	4
Y Ffordd Ymlaen ar gyfer Gwasanaethau i Gwsmeriaid.....	5
Ein Gweledigaeth Gorfforaethol	5
Ein Gweledigaeth Newid Sianeli Gwasanaethau i Gwsmeriaid	5
Amcan Cyffredinol:.....	5
Taith Gwasanaethau i Gwsmeriaid Sir Benfro	6
Cyd-destun Lleol a Chenedlaethol ar gyfer Datblygu Strategaeth Newid Sianeli.....	7
Dolennau i Gynlluniau Corfforaethol, Rhaglenni a Strategaethau	8
Rhaglen ar gyfer y Weinyddiaeth.....	9
Trawsnewid	10
Strategaeth Gwybodaeth, Cyfathrebu a Thechnoleg	11
Amcanion a Chynllun Datblygu Newid Sianeli	12
Cynllun Trawsnewid Digidol	12
Cynllun Datblygu Ffôn	14
Cynllun Datblygu Wyneb yn Wyneb.....	15
Cynllun Datblygu Partneriaethau	16
Cynllun Datblygu Taliadau.....	16
Datblygu Hwb	18
Cynllun Datblygu Marchnata.....	18
Cynllun Data Barn y Cwsmeriaid	18
Siarter Cwsmeriaid	20
Cerrig Milltir Allweddol Newid Sianeli o fewn oes y strategaeth hon	21

Rhagair

Mae rhageiriau yn aml yn dechrau trwy ddweud rhywbeth sy'n awgrymu 'Mae'n bleser mawr gennyf gyflwyno'r strategaeth hon' cyn dweud wrth y darllenydd pam mai'r strategaeth yw'r peth iawn i'w wneud. Yn yr achos hwn, dyw hi ddim yn bleser cyflwyno'r strategaeth hon mewn gwirionedd oherwydd yn y bôn rydym yn sôn am leihau gwasanaethau'r cyngor y mae cwsmeriaid wedi dod i'w gwerthfawrogi a dibynnu arnynt. Ond dyma'r peth iawn i'w wneud, ac fe esboniaf pam.

Os ydych chi wedi cymryd amser i ddod o hyd i a darllen y strategaeth hon, yna byddwch eisoes yn gyfarwydd iawn â'r heriau ariannol sy'n wynebu llywodraeth leol, a'r posibilrwydd o ostyngiadau pellach yn y gyllideb i ddod. Byddwch hefyd yn gwerthfawrogi bod codiadau yn y dreth gyngor wedi'n helpu i bapuro dros y craciau y mae gostyngiadau mewn cyllid canolog wedi eu hachosi, ac mae'n siŵr y byddwch hefyd yn cydnabod ein bod wedi gweithio'n galed i gynnal gwasanaethau lle y gallwn wneud hynny.

Ond mae angen newid sylfaenol. Gydag addysg, gofal cymdeithasol, tai ac adfywio, yn flaenoriaethau uchel i ni (ymhlith eraill), mae angen i ni ddargyfeirio cymaint o adnoddau â phosibl i'r meysydd hyn, ac mae angen i ni hefyd fanteisio ar y chwyldro digidol sy'n digwydd o'n cwmpas. Nid yw Cyngor Sir Penfro a'r cymunedau y mae'n ei wasanaethu wedi'u heithrio o'r datblygiadau enfawr mewn technoleg sydd wedi digwydd dros yr ychydig ddegawdau diwethaf, ac felly mae'n amser symud i fyny gêr a chroesawu posibiliadau technoleg i ddarparu gwasanaethau cyhoeddus modern.

Felly, er nad yw'n ddymunol bod yn lleihau'r ddarpariaeth wyneb yn wyneb o ran gwasanaethau i gwsmeriaid, byddwn yn cynyddu ein hystod o opsiynau digidol o ran gwasanaethau i gwsmeriaid. Rydym wedi ymrwymo i wneud eich ymwneud ar-lein â ni mor hawdd â phosibl, yn fwy cyfleus, ac ar agor 24/7 ar gyfer nifer o ymholiadau syml. Rydym yn cydnabod bod allgau digidol yn dal i fod yn broblem, ac felly rydym yn gweithio'n galed i wella cysylltedd ar draws ein Sir, a byddwn hefyd yn cadw system wyneb yn wyneb dros y ffôn ac apwyntiadau i'r rhai sydd wir yn cael trafferth gyda'r rhynggrwyd, neu sydd ag ymholiadau mwy cymhleth. Trwy gydweithio fel hyn, byddwn yn gallu dargyfeirio mwy o'n hamser a'n hadnoddau i helpu'r cwsmeriaid hynny sydd angen cymorth mwy arbenigol, a thuag at y pethau hynny a fydd yn gwneud gwahaniaeth mawr i Sir Benfro yn y blynyddoedd i ddod.

Y Cyngorydd Neil Prior
Aelod Cabinet dros Drawsnewid a TG



Cyflwyniad

Mae Sir Benfro yn sir fawr, wledig sy'n cynnwys nifer fach o drefi mwy, gydag ardaloedd sydd â phoblogaeth fwy gwasgaredig, yn enwedig yng Ngogledd y Sir. Mae darparu gwasanaethau ar draws tirwedd a phoblogaeth amrywiol yn arbennig o heriol pan mae darpariaeth band eang a ffonau symudol yn anghyson ar draws y Sir.

Ond mae technoleg yn datblygu ar gyflymder anhygoel, ac ar yr un pryd mae costau offer yn gostwng ac mae'r seilwaith sy'n ei chefnogi yn cael ei huwchraddio, i ddarparu mynediad cyflymach, gwell ac ehangach at wasanaethau ar-lein.

Rydym mewn sefyllfa gref i allu defnyddio technoleg i'n helpu i wella ein Gwasanaethau i Gwsmeriaid ac rydym eisoes wedi symud ymlaen rywfaint ar y daith hon.

Mae annog a chefnogi ein cwsmeriaid i symud ar-lein i gyrchu at wasanaethau a thalu amdanynt yn golygu y gall ein cwsmeriaid ennill y buddion y mae hyn yn eu cynnig:

- Hyblygrwydd: mae mwy o gwsmeriaid yn elwa o'r hyblygrwydd y mae defnyddio gwasanaethau digidol yn ei gynnig
- Mynediad: mae gwasanaethau a thaliadau ar-lein ar gael 24/7
- Dewis: ffordd arall o gyrchu gwybodaeth a gwasanaethau ar ôl oriau busnes arferol, yn eu dewis iaith trwy gyfrwng dyfeisiau lluosog
- Lleihau ôl-troed carbon Sir Benfro: trwy ddefnyddio gwasanaethau digidol, lleihau eu hangen i deithio i gael mynediad at wasanaethau a lleihau papur sy'n dod i mewn i'r cyngor
- Mantais economaidd a chymdeithasol, lleihau unigedd ac allgáu cymdeithasol

Mae gan symud cwsmeriaid o gyswllt wyneb yn wyneb neu dros y ffôn i ddefnyddio sianeli digidol y potensial i wneud arbedion a gwelliannau sylweddol yn y ffordd yr ydym yn darparu gwasanaethau i gwsmeriaid mewn cyfnod ariannol heriol. Dangoswyd bod trafodion digidol yn costio llawer llai i sefydliadau na chyswllt traddodiadol wyneb yn wyneb neu dros y ffôn trwy ganolfannau cyswllt (SOCTIM 2012). Mae hefyd yn darparu modd i fodloni disgwyliadau ac anghenion cwsmeriaid, gan roi mwy o ddewis a rheolaeth iddynt.

Wrth weithredu'r strategaeth hon, mae'n bwysig ystyried sut rydym yn cynnig cymorth i gwsmeriaid sydd "wedi'u hallgáu'n ddigidol" rhag cael mynediad i'n gwasanaethau. Y gwir amdani yw bod cyfranogiad digidol grwpiau penodol o bobl yn dal yn anodd ei gyflawni. Mae rhwystrau i gyfranogiad digidol yn cynnwys diffyg sgiliau, hyder, cymhelliant a mynediad i'r rhyngwrdd. Mae angen i ni sicrhau bod y cwsmeriaid hyn yn cael eu cefnogi a'u bod yn cael cynnig ffordd addas o gyrchu at wasanaethau a thalu amdanynt. Mae ymgynghori a chefnogi cwsmeriaid, yn enwedig 'addaswyr arafach i newidiadau mewn technoleg', yn gam pwysig tuag at gynyddu eu cyfranogiad digidol.

Y Ffordd Ymlaen ar gyfer Gwasanaethau i Gwsmeriaid

Mae Cyngor Sir Penfro yn wynebu heriau ariannol sylweddol am y dyfodol rhagweladwy. Bydd Rhaglen Drawsnewid uchelgeisiol a gefnogir gan Strategaeth Newid Sianeli TGCh a Gwasanaethau i Gwsmeriaid effeithiol yn ein helpu i wynebu'r her honno ac i gyflawni newid gwirioneddol yn y ffordd rydym yn darparu ein gwasanaethau i gwsmeriaid gan sicrhau bod ein cwsmeriaid yn parhau i fod wrth galon ein gweledigaeth.

Ein Gweledigaeth Gorfforaethol

“Cydwethio: gwella bywydau”

Ein Gweledigaeth Newid Sianeli Gwasanaethau i Gwsmeriaid

“Cyflawni newid cadarnhaol a chynaliadwy yn y ffordd yr ydym yn darparu gwasanaethau i gwsmeriaid, lle mae ein cwsmeriaid yn dewis trafod gyda ni yn ddigidol wrth ddefnyddio a thalu am wasanaethau”

Amcan Cyffredinol:

“Annog a chefnogi cwsmeriaid i ddefnyddio sianeli digidol ar gyfer cyfathrebu a defnyddio neu dalu am wasanaethau”

Sianel, yn y cyd-destun hwn, yw'r enw a roddir ar y gwahanol ffyrdd y gall cwsmeriaid gael mynediad i wasanaethau'r Cyngor ee dros y ffôn, wyneb yn wyneb, ar-lein.

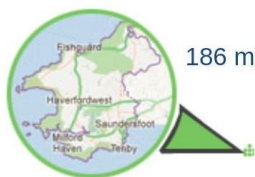
Er mwyn cyflawni ein gweledigaeth:

1. Byddwn yn datblygu ac ehangu ein darpariaeth ddigidol fel bod cwsmeriaid yn dewis trafod gyda ni'n ddigidol mewn modd sy'n gyfleus iddyn nhw.
2. Bydd ein canolfan gyswllt ar gael i gwsmeriaid sydd am siarad â chynghorydd.
3. Byddwn yn symud i system apwyntiadau ar gyfer sgysiau wyneb yn wyneb. Bydd cwsmeriaid mewn argyfwng yn dal i allu cael cymorth drwy alw heibio.
4. Byddwn yn cydwethio â phartneriaid ar draws y sectorau cyhoeddus, preifat a gwirfoddol i gefnogi ein cwsmeriaid i newid sianelau.
5. Byddwn yn annog taliadau digidol, gan symud i ffwrdd o dderbyn taliadau arian parod a sieciau.
6. Yn y tymor hwy, byddwn yn datblygu un Hwb Gwasanaethau i Gwsmeriaid yn Hwlffordd.
7. Bydd ymgyrch farchnata yn tynnu sylw at ein gwasanaethau digidol.
8. Byddwn yn defnyddio data'n ddeallus i ddeall beth sy'n gweithio'n dda a beth sydd angen ei newid.

Taith Gwasanaethau i Gwsmeriaid Sir Benfro

- Mae cynnig Gwasanaethau i Gwsmeriaid Sir Benfro yn cefnogi ystod eang o wasanaethau gyda thua 1.2m o drafodion cwsmeriaid (wyneb yn wyneb, dros y ffôn ac ar-lein) wedi eu cynnal yn ystod 2018/19. Cymerwyd £21.5 miliwn o incwm trwy Ganolfannau Gwasanaethau i Gwsmeriaid (CGG) yn 2018/19 .
- Dros amser, mae nifer y trafodion yr ymgwymerwyd â hwy mewn CGG wedi gostwng wrth i fwy o gwsmeriaid ddefnyddio dewisiadau amgen ar-lein. Mae cwsmeriaid yn defnyddio ein CGG yn bennaf i wneud taliadau a chael mynediad at wasanaethau eraill. Y math mwyaf poblogaidd o daliadau arian parod yw rhent tai a'r dreth gyngor ac mae'r rhain yn cyfrif am 38% o'r holl daliadau a wneir yn ein CGG.
- Fel rhan o flaenoriaethu gwasanaeth y Cyngor: rhaglen newid chwyldroadol a gynlluniwyd i ddarparu gwasanaethau effeithlon a chost effeithiol i alluogi'r Cyngor i gyflawni'r arbedion ariannol gofynnol, penderfynodd y Cabinet gau pedair CGG fesul cam, Abergwaun, Aberdaugleddau, Neyland a Dinbych-y-pysgod (elfennau CGG yn unig), i fod yn eu lle erbyn 30 Mehefin 2019.
- Er mwyn lleihau'r effaith ar ein pobl fwyaf agored i niwed, bydd CGG yn Argyle Street, Doc Penfro ac Adain y Gogledd Hwlfordd yn cael eu cadw ar agor, tra bydd strategaeth newid sianeli yn cael ei datblygu a'i gweithredu.
- Bydd y Strategaeth Newid Sianeli Gwasanaethau i Gwsmeriaid hon yn sail i gau ein CGG yn raddol a bydd yn ein helpu i gyflawni newid trawsnewidiol yn y ffordd yr ydym yn ymgysylltu â'n cwsmeriaid ac yn darparu ein gwasanaethau.
- Y bwriad, o fewn cylch oes y strategaeth hon, yw symud tuag at hwb gwasanaethau i gwsmeriaid canolog a fydd yn seiliedig ar apwyntiadau, yn Hwlfordd.

Cyd-destun Lleol a Chenedlaethol ar gyfer Datblygu Strategaeth Newid Sianeli



186 milltir godidog o lwybr yr arfordir
125,000 o drigolion

Ein poblogaeth:

17% o dan 16 oed
25% dros 65 oed

Mae 73% o'r rhai
16-64 oed mewn
cyflogaeth



Llinell Amser Ddigidol

Mawrth 2019

Cyngor Sir Penfro yn llofnodi'r Datganiad Digidol Lleol:
"Ymrwymiad i ddylunio gwasanaethau sy'n diwallu anghenion dinasyddion orau, yn herio'r farchnad dechnoleg i gynnig yr offer a'r gwasanaethau hyblyg sydd eu hangen arnom, yn diogelu preifatrwydd a diogelwch dinasyddion a darparu gwell gwerth am arian"



Ebrill 2019

Penfro Webchat
Lansiwyd 17 Ebrill

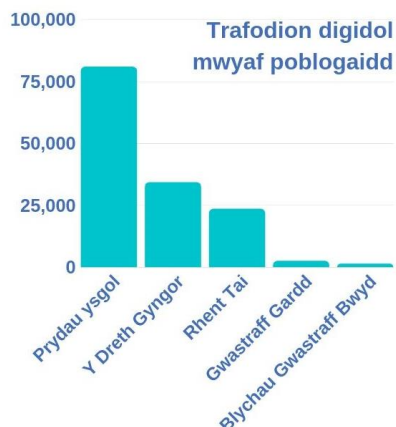
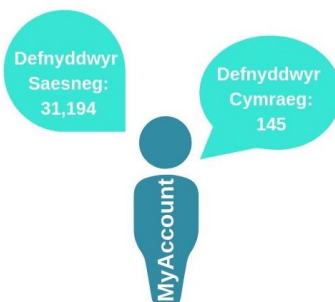


o ddefnyddwyr
31,339
MyAccount
Cofrestredig



Mai 2019

1600 o ddefnyddwyr
Penfro yn y 3
wythnos gyntaf



Mae'r ffigurau'n gywir ar 10 Mehefin 2019



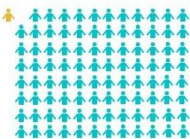
Yn 2018:



Roedd 90% o oedolion yn y DU yn ddefnyddwyr rhyngwrwyd diweddar, i fyny o 89% yn 2017

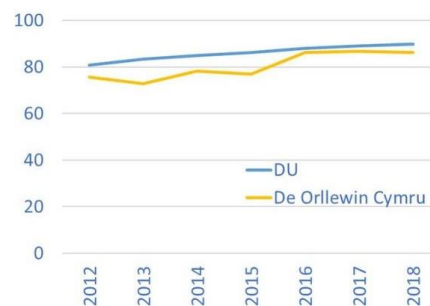
Roedd 99% o oedolion 16 i 34 oed yn ddefnyddwyr rhyngwrwyd diweddar ...

... O'i gymharu â 44% o oedolion 75 oed a throsodd



Roedd 80% o oedolion anabl wedi defnyddio'r rhyngwrwyd, i fyny o 78% yn 2017

Defnydd diweddar o'r rhyngwrwyd yn ôl poblogaeth oedolion (%)

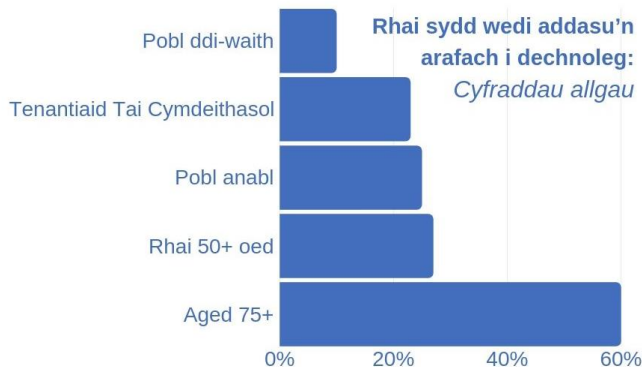


"Mae cysylltiad agos iawn rhwng allgáu digidol ac allgáu ariannol"



Ni ddefnyddiodd 5.3 miliwn o drigolion Prydain y rhyngwrwyd yn 2017

Plant ysgol Cymru yn defnyddio dyfeisiau electronig am o leiaf 2 awr yn ystod yr wythnos

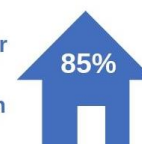


Rhai sydd wedi addasu'n arafach i dechnoleg: *Cyfraddau allgau*



Prynodd defnyddwyr rhyngwrwyd Cymru bethau ar-lein yn ystod y 4 wythnos diwethaf

Aelwydydd yng Nghymru yn defnyddio'r rhyngwrwyd. Mae hyn wedi cynyddu 8% mewn 7 mlynedd



"Mae rôl technolegau digidol o ran gwella iechyd a lles a chynnig y potensial ar gyfer arbedion ariannol sylweddol yn sgil y defnydd o hunanofal ar y naill law a'r gostyngiad mewn unigrwydd ac arwahanrwydd ar y llaw arall, yn sylweddol ar gyfer perfformiad ariannol llywodraeth leol yn y dyfodol"

Y pedwar rhwystr allweddol i allu digidol sylfaenol:

Mynediad: y gallu i gysylltu â'r rhyngwrwyd a mynd ar-lein

Sgiliau: y gallu i ddefnyddio'r rhyngwrwyd a gwasanaethau ar-lein

Hyder: ofn trosedd, diffyg ymddiriedaeth neu beidio â gwybod ble i ddechrau ar-lein

Cymhelliant: deall pam mae defnyddio'r rhyngwrwyd yn berthnasol ac yn ddefnyddiol



Ffynonellau gwybodaeth : Y Swyddfa Ystadegau Gwladol: Defnyddwyr y rhyngwrwyd, y DU: 2018

Gwella bywydau pobl trwy dechnolegau digidol, Adroddiad Cynnydd ar Gynhwysiant Digidol ac Edrych Ymlaen 2018

Arolwg Cenedlaethol Cymru, 2017-18, Defnyddio'r Rhyngwrwyd a sgiliau digidol, 22 Awst 2018

Polisi Strategaeth Ddigidol y DU Papur 2. Sgiliau digidol a chynhwysiant - rhoi mynediad i bawb at y sgiliau digidol sydd eu hangen arnynt. Mawrth 2017

Dolennau i Gynlluniau Corfforaethol, Rhaglenni a Strategaethau

Mae ein Cynllun Corfforaethol ar gyfer 2019-20 yn edrych tua'r dyfodol ac yn nodi sut y byddwn yn cynllunio ac yn rheoli gwasanaethau mewn ffordd fwy cynaliadwy, gan ystyried cyfleoedd tymor byr a thymor hir wrth reoli o fewn cyfyngiadau ariannol.

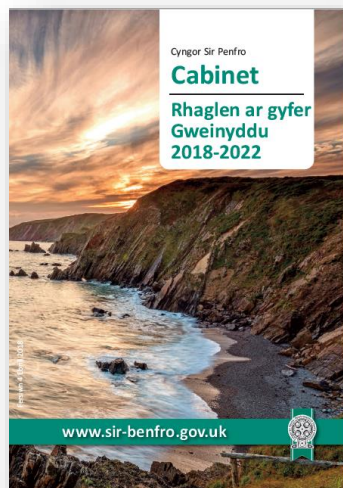
Mae'r Cynllun Corfforaethol yn darparu'r map i gyflawni ein gweledigaeth ac mae'n un o ofynion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015. Prif nod y Ddeddf yw gwella lles cymdeithasol, economaidd, amgylcheddol a diwylliannol Cymru. Ein gweledigaeth yw:

“Cydwethio: gwella bywydau”

Mae'r Cynllun Corfforaethol yn cyd-fynd â Chynllun Lles Bwrdd Gwasanaethau Cyhoeddus Sir Benfro, ond nid yw'r un fath ag ef. Mae rhagor o fanylion ar y tudalennau hyn <https://www.pembrokeshire.gov.uk/public-services-board>



Rhaglen ar gyfer y Weinyddiaeth



Mae'r Rhaglen ar gyfer y Weinyddiaeth 2018-22 yn ddatganiad gwleidyddol sy'n nodi nodau, dyheadau a blaenoriaethau'r Cabinet hyd at 2022. Fe'i datblygwyd yn unol â Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015 ac fe'i cynlluniwyd i sicrhau newid cadarnhaol a pharhaol i Sir Benfro. Mae'n cydnabod bod y byd yn newid ac felly efallai y bydd angen ei addasu neu ei newid yn dibynnu ar amgylchiadau allanol.

Trefnir y rhaglen hon o amgylch portffolios Aelodau Cabinet Cyngor Sir Penfro, y mae Trawsnewid a TG yn un ohonynt, ac mae'n allweddol i ddatblygu ein Strategaeth Newid Sianeli Gwasanaethau i Gwsmeriaid.

Bydd y portffolios Datblygu Economaidd a Chynllunio ac Isadeiledd hefyd yn chwarae eu rhan o ran gweithio tuag at fynd i'r afael ag anfanteision cymharol Sir Benfro o bellter a chysylltedd.



Trawsnewid



Mae'r Rhaglen Drawsnewid yn ceisio creu cyngor effeithlon, cost effeithiol a modern sy'n canolbwyntio ar gydweithio i wella bywydau pobl yn Sir Benfro.

Mae tair thema drosfwaol gyda phrif gamau gweithredu ar gyfer trawsnewid yn 2018/19 gyda pherthnasedd arbennig i'r Strategaeth Newid Sianeli'r Gwasanaethau i Gwsmeriaid.

Y rhain yw:

Trawsnewid Technolegol : manteisio i'r eithaf ar ein defnydd o dechnoleg i wneud newid busnes yn bosibl, creu arbedion effeithlonrwydd, a galluogi gweithlu mwy ystwyth:

- Cynyddu ein defnydd o gyfryngau cymdeithasol i gyfathrebu ac ymgysylltu â dinasyddion a chwsmeriaid ac ehangu ystod ein gwasanaethau sydd ar gael ar-lein a'u swyddogaethau.

Trawsnewid Diwylliannol: datblygu diwylliant sy'n cyd-fynd â ffordd o weithio sy'n seiliedig ar werth, nid ar reolau. Elfennau allweddol o hyn yw ymddiriedaeth, bod yn fwy arloesol, canolbwyntio ar y cwsmer a meddwl yn fwy masnachol, ac ailgynllunio sefydliadol i greu effeithlonrwydd ac agor posibiliadau newydd ar gyfer y ffordd rydym yn darparu gwasanaethau:

- Cynnal adolygiad Blaenoriaethu Gwasanaeth ar draws y Cyngor i ail-ganolbwyntio ein gwaith ar yr hyn sy'n bwysig i ni ac ar yr hyn y mae'n rhaid i ni ei wneud er mwyn cyflawni ein dyletswyddau cyfreithiol.
- Parhau i archwilio gwahanol ffyrdd o ddarparu gwasanaethau er mwyn gweld a fyddai hyn yn arwain at arbed costau neu wella ansawdd.

Trawsnewid Perthnasau: creu partneriaethau newydd, mewn ymgynghoriad â'n staff a rhanddeiliaid allanol:

- Parhau i ddatblygu ein prosiect Mynediad at Wasanaethau. Byddwn yn ymgynghori â'r cyhoedd a rhanddeiliaid eraill ar opsiynau ar gyfer newid sut rydym yn darparu gwasanaethau ar draws trefi yn Sir Benfro a byddwn yn lleihau nifer yr adeiladau swyddfa yr ydym yn eu meddiannu.
- Parhau i chwilio am gyfleoedd i rannu gwasanaethau ac adnoddau (fel adeiladau) gyda sefydliadau eraill er mwyn lleihau cost darparu gwasanaethau.

Strategaeth Gwybodaeth, Cyfathrebu a Thechnoleg

Mae'r Gwasanaeth TGCh yn darparu'r dechnoleg graidd a'r meddalwedd busnes i'r Awdurdod gan gyffwrdd â phob maes gwasanaeth a'n cwsmeriaid allanol. Y nod yw bod TGCh yn gallu *datrys problemau busnes trwy weithio mewn partneriaeth a gwneud y mwyaf o arloesedd i gyd-fynd ag anghenion y defnyddiwr gwasanaeth.*

Mae angen i'r Awdurdod weld newid sefydliadol er mwyn gallu parhau i ddarparu gwasanaethau, a bydd TGCh yn chwarae rhan flaenllaw wrth alluogi'r trawsnewidiad hwn.

Nodwyd tair thema fel rhai allweddol i helpu i drawsnewid yr Awdurdod:

Ystwyth: gweithlu hyblyg sydd angen llai o le o ran adeiladau.

Digidol: datblygu cynnig digidol priodol ar gyfer cwsmeriaid mewnol ac allanol. Sicrhau bod ein darpariaeth ddigidol wedi'i chynllunio gyda'r defnyddiwr mewn golwg, yn cefnogi gofynion meysydd gwasanaeth, ac yn darparu profiad o'r radd flaenaf sy'n annog newid sianeli lle bo angen.

Pobl: datblygu ein pobl i allu defnyddio technoleg yn fwy effeithiol i gynorthwyo eu gwaith.

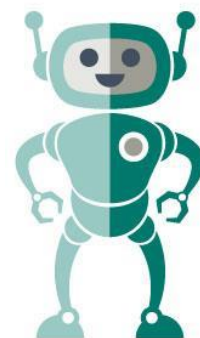
Mae'r cynlluniau corfforaethol, y rhaglenni a'r strategaethau a ddisgrifir uchod wedi'u cysylltu'n glir â'n Strategaeth Newid Sianeli'r Gwasanaethau i Gwsmeriaid ac yn ei chefnogi.



- Ymrwymo i ddarparu gwasanaethau hygyrch i'n holl gwsmeriaid. Yn benodol, rydym yn cydnabod y manteision a'r anafteision y gallai llwyfannau digidol eu cyflwyno i'r rhai ag anableddau a /neu gyflyrau meddyliol a chorfforol hirdymor. Byddwn yn parhau i gefnogi cwsmeriaid i ddarparu cyfathrebu mewn fformatau amgen lle bo angen ac fel y mae'n rhaid i ni ei wneud o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.
- Cydnabod yr heriau a'r cyfleoedd y mae darparu gwasanaethau trwy lwyfannau digidol yn eu rhoi i siaradwyr Cymraeg. Byddwn yn parhau i ymdrechu i sicrhau, trwy ddatblygiad digidol, ein bod yn gallu trin y Gymraeg yn ddim llai ffafriol na'r Saesneg, fel y mae'n rhaid i ni dan Reoliadau Safonau'r Gymraeg 2016.



- Parhau i ddatblygu ein gwefan, gan ychwanegu gwasanaethau pellach, nes bod yr holl wasanaethau priodol ar gael ar-lein. Bydd y gwasanaethau mwyaf cyffredin y mae ein cwsmeriaid yn dweud wrthym eu bod yn dymuno cael mynediad iddynt ar-lein yn cael eu blaenoriaethu.
- Parhau i gynyddu defnydd digidol, gan ddefnyddio hyrwyddwyr digidol mewnol ac allanol
- Penodi Hyrwyddwyr Digidol mewnol ac allanol i helpu ein cwsmeriaid i ddeall manteision defnyddio Fy Nghyfrif a'u cefnogi i gyflawni tasgau syml ar-lein.
- Parhau i ddefnyddio'r gwasanaeth llyfrgelloedd cyhoeddus i bobl sydd angen cymorth gyda'r newid i ddigidol a /neu nad oes ganddynt yr offer.
- Cyfeirio cwsmeriaid at gyrsiau yn y gymuned i'w cefnogi i ddefnyddio sianeli digidol.
- Ailddatblygu ein gwasanaeth Fy Nghyfrif i ysgogi effeithlonrwydd a darparu gwell profiad defnyddwyr i'n cwsmeriaid.
- Sicrhau bod ffurflenni ar-lein a gyflwynir yn cael eu symleiddio, eu hintegreiddio a bod modd eu tracio.
- Ehangu ein cyfleuster llwytho dogfennau i alluogi cwsmeriaid i lanlwytho a derbyn dogfennau'r Cyngor yn gyflym ac yn ddiogel ar-lein.
- Caniatáu i gwsmeriaid fewngofnodi gyda'u proffil rhwydweithio cymdeithasol drwy gydymffurfio â safon ddilysu OAuth2.
- Parhau i ddatblygu sgwrsio ar y we a deallusrwydd artiffisial i wella ein darpariaeth ddigidol, lleihau cyfaint y galwadau yn ein canolfan gyswllt a chynyddu amseroedd ymateb trwy ein sianeli cymdeithasol. Lansiodd Penfro, ein 'Chatbot' Sir Benfro, yn feddal ym mis Ebrill 2019 fel rhan o'r cynnig hwn.
- Cynyddu'r gwaith o integreiddio systemau.
- Lleihau ôl-troed carbon Sir Benfro trwy gynyddu'r nifer sy'n manteisio ar wasanaethau digidol h.y. gostyngiad yn yr angen i deithio i gael mynediad i wasanaethau'r Cyngor a lleihau papur sy'n dod i mewn i'r cyngor
- Lleihau costau argraffu, peiriannau, postio a storio ffeiliau, gan leihau ôl-troed carbon y Cyngor trwy wneud y defnydd gorau o Reoli Dogfennau Electronig.



Amcan 2 : Bydd ein canolfan gyswllt ar gael i gwsmeriaid sydd am siarad â chynghorydd.



Bydd yn hanfodol bod staff canolfannau cyswllt yn hyrwyddo trafodion digidol i roi'r cyfle gorau i gwsmeriaid ystyried newid sianeli tuag at drafodion digidol.

Byddwn yn:

- Hyrwyddo'r system Fy Nghyfrif newydd ar ddechrau sgysiau ffôn yn dilyn ei lansio ym mis Hydref 2019. Bydd cynyddu'r nifer sy'n manteisio ar Fy Nghyfrif ar gyfer Busnesau yn cael ei dargedu hefyd.
- Parhau i sicrhau bod y nifer mwyaf posibl o ymholiadau yn cael eu datrys ar gyfer y cwsmer yn ystod yr alwad ffôn gychwynnol heb fod angen galwadau neu drosglwyddiadau pellach. Bydd hyn yn lleihau'r baich ar feysydd gwasanaeth eraill y Cyngor ac yn creu effeithlonrwydd a gallu.
- Sicrhau bod sylfaen wybodaeth y ganolfan gyswllt yn gyfredol ac yn gywir i sicrhau bod y nifer mwyaf o ymholiadau yn cael eu datrys yn ystod y cyswllt ffôn cychwynnol.
- Bydd cwsmeriaid ffôn yn cael gwybod am ffyrdd eraill o gael gafael ar wasanaethau ee pan fydd cwsmer yn ffonio'r ganolfan gyswllt, byddant yn cael gwybod bod y gwasanaeth y maent wedi gofyn amdano ar gael ar-lein fel y gallent ddewis defnyddio'r wefan yn y dyfodol.
- Parhau i ddatblygu a hyrwyddo'r llinell ffôn awtomataidd (Ymateb Llais Rhyngweithiol, IVR).
- Archwilio'r potensial i ddefnyddio neges awtomataidd i hyrwyddo dewisiadau digidol.



Amcan 3 : Byddwn yn symud i system apwyntiadau ar gyfer sgysiau wyneb yn wyneb. Gallai cwsmeriaid mewn argyfwng barhau i gael cymorth trwy alw heibio.

Byddwn yn:

- Datblygu a gweithredu system sy'n seiliedig ar apwyntiadau ar gyfer y cwsmeriaid hynny sydd ag ymholiadau neu achosion mwy cymhleth neu sy'n gwsmeriaid mwy agored i niwed lle bydd trafodion wyneb yn wyneb, gan gynnwys taliadau, yn ddull mwyaf priodol o ddatrys problemau.
- Archwilio i'r defnydd posibl o Amserlennu Adnoddau Deinamig (DRS) i gefnogi'r system sy'n seiliedig ar apwyntiadau.
- Uwchgyfeirio sefyllfaoedd argyfwng yn brydlon drwy'r dulliau mwyaf priodol.
- Ystyried Skype i ddarparu dewis arall yn lle cyswllt wyneb yn wyneb. Bydd cyfleusterau cynadledda wyneb yn wyneb, sy'n caniatáu i gwsmeriaid siarad yn uniongyrchol â staff mewn adeiladau allweddol eraill, yn cael eu harchwilio hefyd.
- Archwilio'r defnydd o 'gerddwyr llawr' i gefnogi cwsmeriaid trwy gau'r gwasanaethau a'u helpu i ddeall manteision MyAccount a sut i gofrestru er mwyn ymgymryd â thasgau syml ar-lein. Bydd cerddwyr llawr yn gallu chwarae rôl allweddol wrth gefnogi cwsmeriaid nad oes ganddynt y sgiliau, yr hyder na'r ymwybyddiaeth o MyAccount i symud i sianeli digidol ar gyfer cyfathrebu a chael mynediad i wasanaethau neu dalu amdanynt.
- Defnyddio sgriniau digidol i hyrwyddo ein cynnig digidol.
- Gwneud technoleg ar gael trwy "giosgau cwsmeriaid" gyda chyfleuster lanlwytho i alluogi cwsmeriaid i lwytho a derbyn dogfennau'r Cyngor yn gyflym ac yn ddiogel ar-lein i gefnogi symud sianel i sianeli mwy cost effeithiol ac effeithlon.
- Bydd technoleg hefyd ar gael mewn lleoliadau anghysbell i ddarparu gwasanaethau yn y gymuned. Bydd hyn yn cynnwys cyfrifiaduron hunanwasanaeth a phodiau sgrin gyffwrdd mewn adeiladau sector cyhoeddus presennol fel llyfrgelloedd.
- Parhau i ddatblygu'r defnydd o dechnoleg briodol ar gyfer staff sy'n cwblhau ymweliadau cartref er mwyn eu galluogi i gwblhau eu gwaith (ee asesiadau / ffurflenni ar-lein) wrth symud o gwmpas.



Cynllun Datblygu Partneriaethau

Amcan 4 : Byddwn yn cydweithio â phartneriaid ar draws y sectorau cyhoeddus, preifat a gwirfoddol i gefnogi ein cwsmeriaid i newid sianeli.



Byddwn yn:

- Creu rhwydweithiau digidol i gynyddu symud digidol ac ymwybyddiaeth o'n hymgyrchoedd ee gyda Chynghorau Tref a Chymuned, Grwpiau Cymunedol, Sefydliadau Gwirfoddol, ac yn bwysicaf oll ein preswylwyr.
- Archwilio cyfleoedd i gydweithio â phartneriaid fel Cyngor ar Bopeth (CA) i gael cymorth gyda darparu gwasanaethau penodol i gwsmeriaid.

Cynllun Datblygu Taliadau

Amcan 5 : Byddwn yn annog taliadau digidol, gan symud oddi wrth dderbyn taliadau arian parod a sieciau.



Er mai'r amcan yw symud oddi wrth dderbyn taliadau arian parod a sieciau, bydd hyn, ynghyd â chau CGG penodol, yn effeithio ar gwsmeriaid penodol sydd efallai'n methu â thalu ond drwy'r dulliau hyn yn unig. Nododd yr Asesiad Effaith Integredig y byddai cwsmeriaid oedrannus y mae'n well ganddynt dalu gydag arian parod a chwsmeriaid ar incwm isel neu sydd â statws credyd gwael nad oes ganddynt fynediad i gyfrif banc sy'n caniatáu taliad electronig yn cael eu heffeithio. Bydd y taliadau hyn yn parhau i gael eu derbyn mewn Canolfannau Gwasanaethau i Gwsmeriaid yn Hwlfordd a Doc Penfro ar hyn o bryd.

Mae'r opsiynau talu eraill yn dilyn cau CGG yn cynnwys:

- Gellir sefydlu Debydau Uniongyrchol ar gyfer y Dreth Gyngor ar-lein yn www.pembrokeshire.gov.uk/myaccount .
- Gallai Debyd Uniongyrchol ar gyfer y Dreth Gyngor, a biliau eraill y Cyngor, gael eu sefydlu dros y ffôn hefyd gyda'r Gwasanaethau Refeniw. Rhaid i'r person sy'n gyfrifol am dalu'r bil wneud y trefniadau.
- Gellir gwneud taliadau ar-lein ar ein gwefan yn www.pembrokeshire.gov.uk/myaccount. Gallai cwsmeriaid sy'n talu ar-lein hefyd wirio balans eu cyfrif, gweld y dyddiad talu nesaf a gosod nodiadau atgoffa am daliadau.
- Llinell Ffôn Awtomataidd: Mae hwn yn wasanaeth awtomataidd, sydd ar gael 24 awr, 7 diwrnod yr wythnos a gellir ei gyrraedd ar 01437 775164.

- Gallai'r Ganolfan Gyswilt dderbyn taliadau gyda cherdyn credyd neu ddebyd 9am - 5pm o ddydd Llun i ddydd Gwener dros y ffôn ar 01437 764551.
- Bydd taliadau'n parhau i gael eu derbyn mewn Canolfannau Gwasanaethau'r Cwsmeriaid yn Hwlfordd a Doc Penfro, gan y bydd y rhain yn aros ar agor yn y dyfodol agos. Er y gellir gwneud taliadau arian parod a sieciau o hyd yn y ddwy ganolfan gwasanaethau i gwsmeriaid sy'n weddill, bydd cwsmeriaid yn cael gwybod am ffyrdd eraill o wneud taliadau yn ystod eu hymweliadau i annog a chefnogi'r newid i ddigidol.
- Ar gyfer cwsmeriaid nad ydynt yn gallu talu trwy unrhyw un o'r dulliau uchod, cynigir cerdyn sweipio banc giro i dalu eu Treth Gyngor neu rent tai mewn Swyddfa Bost. Ar hyn o bryd rydym yn edrych ar ddewisiadau amgen i'r opsiwn hwn.
- Bydd cerddwyr llawr, sgriniau digidol a chiosgau cwsmeriaid yn cael eu defnyddio i hyrwyddo dulliau talu amgen.
- Mae System Rheoli Ariannol y Cyngor (gan gynnwys ei System Mân Ddyledwyr) wrthi'n cael ei disodli a dylai system newydd fod yn ei lle erbyn mis Hydref 2019. Dylai'r system newydd integreiddio'n well â systemau gwasanaethau a bydd yn ei gwneud yn haws i ystod ehangach o wasanaethau gael eu darparu ar-lein.



Datblygu Hwb

Amcan 6 : Yn y tymor hwy, byddwn yn datblygu un Hwb Gwasanaethau i Gwsmeriaid yn Hwlffordd.

Mae'r bwriad i gadw "hwb" cwsmeriaid yn cydnabod y bydd bob amser yn debygol y bydd nifer o achosion mwy cymhleth, neu gwsmeriaid mwy agored i niwed (ee cwsmeriaid â phroblemau iechyd fel namau gwybyddol) lle bydd trafodion wyneb yn wyneb gan gynnwys taliadau bob amser yn ddull fydd fwyaf priodol.

Byddwn yn:

- Archwilio cyfleoedd i integreiddio gwasanaethau partner i'r Hwb i'w gwneud yn gyfleuster aml-asiantaeth. Bydd hyn yn annog gweithio rhyngasiantaethol, gan ddatblygu 'siop un stop', sy'n fwy effeithlon i'r cwsmer a'r sefydliadau dan sylw.



Cynllun Datblygu Marchnata

Amcan 7 : Bydd ymgyrch farchnata yn amlygu ein gwasanaethau digidol

Ni allwn ragdybio oherwydd ein bod yn darparu sianeli digidol i'n cwsmeriaid y byddant yn eu defnyddio. Mae angen i ni eu hyrwyddo'n rhagweithiol drwy gymaint o ffyrdd â phosibl.

Byddwn yn:

- Targedu cwsmeriaid sy'n debygol o fanteisio ar y gwasanaeth trwy ddefnyddio data am Farn y Cwsmeriaid yn effeithiol.
- Defnyddio cyngorau tref a chymuned i hyrwyddo ein pecynnau marchnata digidol.
- Parhau i gynyddu ymgysylltu â'r cyfryngau cymdeithasol

Cynllun Data Barn y Cwsmeriaid

Amcan 8 : Byddwn yn defnyddio data'n ddeallus i ddeall beth sy'n gweithio'n dda a beth sydd angen ei newid .

Er mwyn cyflawni strategaeth effeithiol, bydd angen i ni gasglu, dadansoddi a dysgu o drafodion ac adborth cwsmeriaid. Mae data am farn cwsmeriaid yn cynnwys data systemau'r

Cyngor, data staff rheng flaen, arolygon ac ymgynghori, cwynion a chanmoliaeth a sylw yn y cyfryngau lleol.

Byddem yn disgwyl symudiad yn nifer y defnyddwyr o un sianel i'r un arall, y "symud sianel", gyda mwyafrif y rhyngweithiadau cwsmeriaid yn y pen draw yn drafodion digidol.

Bydd gwybodaeth am farn cwsmeriaid yn helpu i fonitro a nodi symud o un sianel i'r llall, yn darparu gwybodaeth i ddatblygu a gwella gwasanaethau, yn rhoi darlun o sut mae cwsmeriaid yn edrych ar ein gwasanaethau ac yn llywio cyflymder a chyfeiriad datblygiad yn y dyfodol.

Byddwn yn:

- Monitro'r defnydd o symud sianeli a mesur boddhad cwsmeriaid mewn perthynas â'n darpariaeth ddigidol. Bydd hyn yn rhan sylfaenol o lunio ein gwasanaeth Fy Nghyfrif.
- Symud tuag at 'farn unigol' o gwsmer trwy sicrhau bod ein gwasanaeth Fy Nghyfrif wedi'i integreiddio'n llawn â'n CGC a'n systemau swyddfa gefn eraill.
- Gwrando ar ein cwsmeriaid i wneud yn siŵr bod ein gwasanaeth Fy Nghyfrif yn cael ei ddatblygu gyda'r defnyddiwr mewn golwg ac yn darparu profiad digidol syml, hygyrch ac effeithiol sy'n annog symud sianeli.
- Gwella ac ehangu ein hopsiynau hysbysu er mwyn galluogi cwsmeriaid i ddewis gwybodaeth am leoliadau penodol, rhybuddion, rhybuddion gwasanaeth a nodiadau atgoffa i gynyddu ein cyfathrebu digidol â chwsmeriaid.
- Gwneud mwy o ddefnydd o wybodaeth ddaearyddol i alluogi cwsmeriaid i chwilio a gweld gwybodaeth mewn fformat hawdd a hygyrch.
- Galluogi cwsmeriaid i olrhain cynnydd eu cais, eu hadroddiad neu eu hymholiad, gan ddefnyddio cod olrhain unigryw a gynhyrchir wrth gyflwyno eu cais, a hysbysu cwsmeriaid am newidiadau statws trwy e-bost / SMS.
- Monitro materion sy'n ymwneud â diwylliant, enw da a phroses sy'n effeithio ar gwsmeriaid.
- Dysgu oddi wrth y sector masnachol ynghylch sut maen nhw wedi annog newid sianeli gyda'u cwsmeriaid.
- Defnyddio cipolygon ymddygiad i helpu i ddeall ymddygiad cwsmeriaid er mwyn rheoli'r galw am wasanaethau yn well.

(Mae cipolygon ymddygiad yn ddull sy'n seiliedig ar y syniad y bydd ymyriadau sydd â'r nod o annog pobl i wneud dewisiadau gwell drostynt eu hunain a chymdeithas yn fwy llwyddiannus os ydynt yn seiliedig ar gipolygon ar wyddoniaeth ymddygiadol, a elwir hefyd yn "nudge theory").



Siarter Cwsmeriaid

Er mwyn i'r strategaeth newid sianeli fod yn llwyddiant, mae'n rhaid iddi gysylltu'n glir â lefel y gwasanaeth y gall cwsmeriaid ei disgwyl, pa bynnag sianel y maent yn dewis ei defnyddio.

Mae ein [Siarter Cwsmeriaid](#) cyfredol yn sail i'n gwasanaethau cwsmeriaid ac yn disgrifio'r safonau gwasanaeth sylfaenol y gall cwsmeriaid eu disgwyl gan y Cyngor.

O fewn ein Siarter Cwsmeriaid, mae'r term “cwsmer” yn ymwneud â'r holl drigolion ac ymwelwyr sy'n defnyddio'r gwasanaethau a ddarparwn.



Yn ddiau, bydd trawsnewid ein darpariaeth gwasanaethau i gwsmeriaid yn effeithio ar y safonau gwasanaeth a amlinellir yn ein Siarter Cwsmeriaid. Mae'n bwysig bod y newidiadau hyn a'u heffaith yn cael eu hystyried ac y bydd y Siarter bresennol yn cael ei hadolygu a'i diweddarau'n briodol.

Cerrig Milltir Allweddol Newid Sianeli o fewn oes y strategaeth hon

Carreg Filltir Allweddol	Swyddog Cyfrifol	Dyddiad Cwblhau'r Targed
Cau Canolfannau Gwasanaethau i Gwsmeriaid Abergwaun, Neyland ac Aberdaugleddau.	Pennaeth Caffael a Gwasanaethau i Gwsmeriaid	Wedi'i gwblhau 30 Mehefin 2019
Bydd Doc Penfro a Hwlfordd (Adain y Gogledd), y ddwy Ganolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid fwyaf, yn aros ar agor tra bydd strategaeth newid sianeli yn cael ei datblygu a'i gweithredu.		-
Penderfyniad ar ddyfodol Canolfan Groeso Dinbych-y-pysgod	Pennaeth Caffael a Gwasanaethau i Gwsmeriaid	30 Medi 2019
Gweithredu a lansio MyAccount newydd	Rheolwr Gwasanaethau Digidol	Hydref 2019
Gweithredu a lansio Systemau Taliadau Ariannol newydd	Cyfarwyddwr Adnoddau	Hydref 2019
Cau Canolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid Doc Penfro	Pennaeth Caffael a Gwasanaethau i Gwsmeriaid	O fewn oes y strategaeth hon
"Hwb" cwsmeriaid yn Hwlfordd	Pennaeth Caffael a Gwasanaethau i Gwsmeriaid	O fewn oes y strategaeth hon

