

ATODIAD / ENCLOSURE C

CYNGOR SIR YNYS MÔN	
PWYLLGOR:	Pwyllgor Safonau
DYDDIAD:	9 Mawrth 2011
TEITL YR ADRODDIAD:	Cyfeirio / Siop Un Stop i ymholiadau gan Aelodau
PWRPAS YR ADRODDIAD:	Er gwybodaeth a Sylwadau
ADRODDIAD GAN:	Beryl Jones, Swyddog Gofal Cwsmer

1. Paratowyd yr adroddiad sydd ynghlwm yn dilyn cais wnaed mewn cyfarfod o Arweinwyr Grŵp ac y mae wedi ei gyflwyno i gyfarfod o'r Tîm Rheoli: Penaethiaid Gwasanaeth ar 28 Ionawr 2010.
2. Gofynnwyd i Benaethiaid Gwasanaeth wneud sylwadau ar y fformat a awgrymir i Fôn a bydd y mater yn cael ei drafod ymhellach a'i gwblhau yn y cyfarfod o'r Tîm Rheoli: Penaethiaid Gwasanaeth ar 25 Mawrth 2011. Bydd adroddiad wedyn yn mynd yn ôl i'r Arweinwyr Grŵp a bydd y Protocol yn cael ei ddrafftio.

Gofynnir i'r Pwyllgor Safonau wneud unrhyw sylwadau mewn capasiti ymgynghorol oherwydd bod y cynigion yn ymwneud â'r berthynas rhwng Aelodau a Swyddogion.

Cyfeirio – Siop Un Stop i Ymholiadau gan Aelodau

Cefndir

Daw'r papur hwn mewn ymateb i drafodaeth mewn cyfarfod o Arweinwyr Grŵp pan wnaed cais am "drefniant" lle y gallai pob Adran enwebu swyddogion i weithredu fel swyddogion cyswllt i Aelodau i'w helpu gyda chwestiynau gan etholwyr.

Fe wnaed ymholiadau gyda'r Cynghorau eraill yng Ngogledd Cymru i weld sut y maent hwy yn delio gydag ymholiadau o'r fath ac fe gafwyd yr wybodaeth a ganlyn yn ôl:

Sir Ddinbych – Gall yr Aelodau wneud ymholiadau / ceisiadau naill a'i trwy ffonio'r Canolfan Gwasanaeth y Cwsmer Corfforaethol neu trwy anfon e-bost i'r Siop Un Stop. Bydd yr ymholiadau / ceisiadau hyn yn cael eu cofnodi ar y System Rheoli Perthynas Cwsmer sydd yn integreiddio gyda gwahanol Systemau Darparwyr Gwasanaeth ac sy'n galluogi i bob gwasanaeth ddelio â hwy.

Ar ôl cofrestru'r ymholiad/cais, bydd e-bost yn cael ei anfon yn awtomatig i'r Aelod yn cydnabod eu hymholiad/cais. Hefyd, bydd e-bost awtomatig, gyda rhesymau, yn cael ei anfon i'r Aelod pebai'r dyddiad targed yn newid a phan fo'r cais/ymholiad wedi'i gwblhau.

Felly, nid oes cyfrifoldeb ar unrhyw unigolyn i ddilyn ymholiadau'r Aelodau i fyny ac mae'r dull hwn yn gofyn am gael system reoli cofnodiadau ar gyfrifiadur.

Sir y Fflint - Mae'r Tîm Gwasanaethau Cwsmer yn dynodi Cyswllt Allweddol a Dirprwy ym mhob maes gwasanaeth allweddol. Mae yna Gyfarwyddyd i Aelodau a Staff ac mae'r cysylltiadau'n cael eu cynnwys yn llawlyfr yr Aelodau. Mae'n hanfodol bod yr enwau cyswllt a'r rhifau'n cael eu cadw'n gyfredol - mae copi o'r ddau Gyfarwyddyd ynghlwm er gwybodaeth (Atodiad 1).

Mae gan Sir y Fflint hefyd Dîm Gwasanaethau Cwsmer wrth gefn a byddant yn cymryd perchnogaeth o unrhyw ymholiad pebai'r Aelod yn methu â chysylltu gyda'r swyddog gwasanaeth perthnasol.

Conwy – Yr ymateb a dderbyniwyd oedd "does gennym ni ddim system o'r fath yn ei lle ond os gallwch chi gael un yn ei lle ac yn gweithio fe fyddai gennym ni ddidderdeb mewn gwybod sut y mae'n gweithio".

Gwynedd a Wrecsam – Ni dderbyniwyd unrhyw ymatebion.

Fformat a awgrymir i Ynys Môn

O edrych ar y wybodaeth uchod, byddai model Sir y Fflint yn well ar gyfer ein hanghenion ar hyn o bryd. Fodd bynnag, byddai angen sicrhau bod y canlynol yn eu lle:-

- **Cyfarwyddyd** (yn debyg i rai Sir y Fflint - gweler y tudalen sydd ynghlwm) i'w gytuno a'i fabwysiadu cyn gweithredu'r system.
- **Rôl y Swyddog Cyswllt** - mae angen i hwn fod yn glir a rhaid i'r holl swyddogion fod wedi'u hyfforddi'n briodol (gwybodaeth am eu gwasanaeth eu hunain / pwy i gysylltu am ymateb, protocolau corfforaethol perthnasol / materion diogelu data ac ati).
- **"Log Materion"** – cofnod o'r holl ymholiadau yn cael eu cadw gyda manylion am y cais, dyddiad ymatebion ac ati.
- **Proses ffurfiol** o fewn Adrannau i gynnwys y canlynol:
 - a) Proses adrodd yn ôl – Cyfarfodydd Adrannol/Tîm Misol
 - b) Sut a phryd i fynd ag ymholiad yn ei flaen
 - c) Sicrhau bod y manylion cyswllt yn cael eu cadw'n gyfredol.

Esiampl o Sir y Fflint

Rhestr Gyswllt Ddefnyddiol i Aelodau

Cyfarwyddyd i Staff

Mae'r ddogfen hon wedi'i chynhyrchu i fynd gyda rhestr gyswllt ddefnyddiol a luniwyd i Aelodau pebaent yn dymuno cysylltu gydag adran i wneud ymholiad. Yr ydych wedi eich enwebu fel swyddog cyswllt i'ch maes gwasanaeth. Mewn rhai meysydd, efallai y bydd mwy nag un swyddog yn cael ei enwi. Lle bo hynny'n bod, sicrhewch os gwelwch yn dda eich bod yn cysylltu gyda'ch cydweithiwr pan fyddwch wedi cynllunio bod yn absennol yn arbennig os bydd gennych ymholiad sydd ar y gweill.

Eich ymrwymiad i ddatrys ymholiadau:

- Cymerwch berchnogaeth lawn o'r ymholiad.
- Os na ellir datrys yr ymholiad ar unwaith yna fe ddylech ddarparu cydnabyddiaeth o fewn 5 diwrnod gwaith.
- Dylech anelu i ddarparu ymateb llawn o fewn 10 diwrnod gwaith.
- Dylech ddarparu diweddariadau i'r Aelod pebai angen gwneud mwy o waith ymchwilio ynglŷn â'r ymholiad.
- Cysylltwch gyda'ch cydweithiwr os byddwch yn cynllunio i fod yn absennol o'r gwaith.

Esiamplau o Sir y Fflint

Rhestr Gyswllt Ddefnyddiol

Cyfarwyddyd i Aelodau

Cynhyrchwyd y ddogfen hon er mwyn rhoi cyfarwyddyd pebaech yn dymuno cysylltu gydag adran o'r Cyngor i wneud ymholiad.

Mae swyddogion cyswllt wedi'u henwebu ym mhob adran ac fe ddylech gyfeirio eich ymholiad at y swyddogion hyn yn y lle cyntaf.

Beth y gellwch ei ddisgwyl:

- Os na all eich ymholiad gael ei ddatrys ar unwaith yna fe ddylech ddisgwyl cael cydnabyddiaeth o fewn 5 diwrnod gwaith
- Bydd y gwasanaeth yn anelu i ddarparu ymateb llawn o fewn 10 diwrnod gwaith.
- Derbyn diweddariadau gan y swyddog cyswllt os bydd eich ymholiad angen ei ymchwilio ymhellach.

Pebaech yn methu dod i gysylltiad gyda'r swyddog perthnasol gallwch gysylltu gyda'r Tîm Gwasanaethau Cwsmer fydd yn cymryd perchnogaeth o'r ymholiad ac fe all hefyd roi unrhyw gymorth ychwanegol i chi os bydd angen hynny. Gellir cysylltu gyda'r tîm ar.....