

STRATEGAETH CWSMERIAID A DIGIDOL

Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

Buddsoddi yn ein Dyfodol Digidol

Cysylltu technoleg a gwybodaeth i gyflwyno profiad rhagorol i gwsmeriaid a chyfleoedd trwy drawsnewid digidol.

2019-2023



TRAFODAETH CAERFFILI
THE CAERPHILLY CONVERSATION



Mae'r ddogfen hon ar gael yn Gymraeg, ac mewn ieithoedd a fformatau eraill ar gais.
This document is available in Welsh, and in other languages and formats on request.

CYNNWYS

	Page
1 RHAGAIR Y Cyng. Colin Gordon, Aelod Cabinet dros Wasanaethau Corfforaethol	2
2 CYFLWYNIAD	3
3 CWSMERIAID CAERFFILI YN GANOLOG I'N BUSNES	4
4 EIN GWELEDIGAETH	5
5 EIN HARWEINYDDIAETH	6
6 CAERFFILI DDIGIDOL	7
7 EIN HEGWYDDORION STRATEGOL	9
8 SUT I GAEL GWYBOD MWY	11



1 RHAGAIR

A minnau'n Aelod Cabinet y cyngor dros Wasanaethau Corfforaethol, rwyf wrth fy modd i fod yn gysylltiedig â'r strategaeth feiddgar ac uchelgeisiol hon, a fydd yn helpu i drawsnewid y ffordd yr ydym yn cyflenwi gwasanaethau digidol yn y dyfodol.

Mae cyngor Caerffili eisiau bod yn awdurdod lleol arloesol a blaengar ac rydym wedi ymrwmo i foderneiddio ein dulliau o gyflenwi gwasanaethau, felly mae profiad ein cwsmeriaid yn hanfodol bwysig.

Rydym hefyd yn cydnabod bod yn rhaid inni fabwysiadu dull cynhwysol er mwyn sicrhau y darparwn fynediad cyfartal i'n gwasanaethau i bob rhan o'r gymuned. Rhaid i'r gwaith o ddatblygu ein cynnig digidol er mwyn creu profiad cadarnhaol i'r cwsmer gael ei gydbwyso â dewis o opsiynau gwasanaeth amgen i'r rheiny nad ydynt yn gallu trafod a chyfathrebu mewn ffordd ddigidol, neu sydd heb ddatblygu'r gallu hwnnw eto.

Rhaid i'n trawsnewid digidol ddechrau gyda newid sylweddol yn ein dealltwriaeth a'n gwerthfawrogiad o brofiad y cwsmer. Ein cwsmeriaid sy'n ganolog i bopeth a wnawn a byddwn yn ddewr wrth goleddu technolegau newydd ac arloesedd er mwyn cyflenwi gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar y dinesydd.

Byddwn hefyd yn meithrin dull ystwyth ac iterus o weithio gan goleddu dulliau digidol fel diwylliant craidd i'r sefydliad cyfan, yn hytrach na thechnoleg yn unig.



Bydd ein hymagwedd yn feiddgar, byddwn yn ymchwilio i arloesedd ac, os bydd angen, byddwn yn dysgu o'n camgymeriadau er mwyn sicrhau gwelliant parhaus wrth gyflenwi Gwasanaethau Digidol sy'n gweithio i bawb yn ein cymunedau.

Y Cyng. Colin Gordon

Aelod Cabinet dros Wasanaethau Corfforaethol

2 CYFLWYNIAD

Wrth fabwysiadu'r strategaeth hon, bydd y Cyngor yn nodi ei weledigaeth ar gyfer datblygu rheoli ei ryngwyneb â chwsmeriaid a'i amgylchedd digidol.

Bydd y Cyngor yn coleddu digidol fel diwylliant yn hytrach na thechnoleg yn unig. Byddwn yn mabwysiadu ethos dysgu a fydd yn caniatáu inni fod yn agored a dysgu o'n camgymeriadau, gan herio'r sefyllfa bresennol er mwyn creu gwasanaethau cyhoeddus sy'n cynnig gwerth gwirioneddol i'n cwsmeriaid.

Ein nod yw cadw i fyny â'r disgwyliadau cynyddol oddi wrth y cwsmer am wasanaethau cyhoeddus effeithiol, cynaliadwy.

Bydd Caerffili yn dod yn Sefydliad Digidol, gydag Arweinyddiaeth glir a fydd yn meithrin agwedd "gallaf" i gynorthwyo ein holl randdeiliaid.

Yng Nghaerffili, caiff 'digidol' ei ystyried yn ddull gweithio system gyfan sy'n cael ei arwain gan randdeiliaid er mwyn inni wella profiad y cwsmer a chanlyniadau gwasanaethau cyhoeddus.

Bydd y strategaeth hon yn datblygu er mwyn iddi barhau i gefnogi strategaethau a deddfwriaeth genedlaethol fel:



1



2



3



4



5

Bydd yn ystyried yr adroddiad ailgychwyn systemau gan Lee Waters AS er mwyn sicrhau bod y Cyngor ar flaen y gad ym maes Trawsnewid Digidol yng Nghymru. Mae angen i'n Strategaeth Cwsmeriaid a Digidol fod yn rhaglen fyw, hyblyg, addasadwy ac effro i'r amgylchedd newidiol; modiwlaid ei natur fel y bydd yn hawdd ei hadolygu a'i diweddarau pob blwyddyn, yn unol â datblygiadau yn y maes digidol. Ein hymagwedd fydd gwelliant parhaus er mwyn sicrhau newid gwirioneddol, a gwella bywydau'r sawl sy'n byw a gweithio yn ein bwrdeistref. Lle bo'n briodol, bydd ein rhyngweithio â'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid ehangach yn ddigidol yn bennaf.

Mae'r Cyngor wedi ymrwymo i sicrhau ei fod yn cael gwerth am arian o'i wasanaethau Cwsmeriaid a Digidol. Mae hefyd yn cydnabod gwerth defnyddio offer digidol i gefnogi ei amcanion diwylliannol, cymdeithasol, economaidd ac amgylcheddol ehangach, mewn ffyrdd sy'n cynnig buddion hirdymor gwirioneddol i'r gymuned mae'n ei gwasanaethu.

Bydd y Strategaeth yn adeiladu ar lwyddiant y Cyngor i gyflawni'r amcanion llesiant trwsfawol, ein siartr i gwsmeriaid a'n safonau gwasanaeth.

1. Gweledigaeth Ddigidol dros Gymru

<https://gweddi.gov.wales/docs/det/publications/111116dwexecutivesummarycy.pdf>

2. Digidol yn Gyntaf Cymru

<https://gweddi.gov.wales/docs/det/publications/150421-digital-first-cy.pdf>

3. Y Cynllun Gweithredu Digidol

<https://gweddi.gov.wales/docs/det/publications/171020-digital-action-plan-17-20-cy.pdf>

4. Deddf Cenedlaethau'r Dyfodol

<https://gweddi.gov.wales/docs/ds/jlg/publications/160401-wfg-easy-read-cy.pdf>

5. Strategaeth Cymraeg 2050 <https://llyw.cymru/sites/default/files/publications/2019-03/cymraeg-2050-strategaeth-y-gymraeg-v1-1.pdf>

3 CWSMERIAID CAERFFILI YN GANOLOG I'N BUSNES



Mae 90% o swyddi'n genedlaethol yn galw am sgiliau digidol i ryw raddau.



Mae gan gyfrif Twitter y Cyngor 16,000 o ddilynwyr.



Prynodd 73% o ddefnyddwyr y rhyngrwyd yng Nghymru bethau ar lein yn ystod y 4 wythnos ddiwethaf.

26%

Mae 26% o blant Cymru'n defnyddio dyfeisiau electronig am o leiaf 2 awr ar ddiwrnod o'r wythnos.



Gall y defnydd o wasanaethau cyhoeddus digidol ar lein yng Nghymru fod cyn lleied â

18%



Mae 73% o'r bobl sy'n defnyddio gwefan CBSC yn defnyddio dyfais symudol neu lechen.

Mae gan dudalen Facebook y Cyngor 20,000 o ddilynwyr



110+

Lefel Eithrio Dinasyddion yn Ddigidol yn CBSC - 9. Graddfa 1 i 9 lle mai 9 yw'r tebygrwydd mwyaf o fod wedi'i eithrio.



o wasanaethau y gellir eu defnyddio ar lein ym mwrdeistref sirol Caerffili.



Mae mwy na 100,000 o bobl yn defnyddio gwefan CBSC bob mis.

Gwasanaeth diogel ar wefan GIG Cymru yw Fy Iechyd Ar-lein sy'n galluogi cleifion i drefnu apwyntiadau ac archebu presgripsiynau amlroddadwy ar lein. Ar hyn o bryd, mae wedi ei osod yn 89% o'r practisau meddygon teulu yng Nghymru.

79%

Aeth 79% o'r boblogaeth oedran gweithio sy'n defnyddio'r rhyngrwyd ac sydd mewn gwaith i wefannau gwasanaethau cyhoeddus, o gymharu â 71% o bobl oedran gweithio sy'n economaidd anweithgar a 67% o bobl sy'n ddi-waith.



Mae ysgolion Caerffili yn defnyddio 6,500 o lechi a 12,000 o gyfrifiaduron.



Mae gan 85% o aelwydydd yng Nghymru fynediad i'r rhyngrwyd. Mae hyn wedi tyfu 8% mewn 7 mlynedd.



22 yw canran preswylwyr Caerffili sy'n talu'r dreth gyngor ag arian parod.



2,161

Mae 2,161 o bwyntiau mynediad WiFi ar draws bwrdeistref sirol Caerffili.

Yn ystod un flwyddyn ar wefan CBSC ceir 189,000 o olygon ar hysbysebion swyddi, 34,000 o daliadau am y dreth gyngor, 37,000 o olygon ar geisiadau cynllunio a 30,000 o olygon ar ddyddiadau casglu sbwriel.

4 EIN GWELEDIGAETH

Buddsoddi yn ein
dyfodol trwy
agor y drws
ffrynt digidol.



5 EIN HARWEINYDDIAETH

Arweinydd Dros Dro



Y Cyng. Barbara Jones

Prif Weithredwr



Christina Harrhy

Cabinet



Y Cyng. Sean Morgan



Y Cyng. Colin Gordon



Y Cyng. Eluned Stenner



Y Cyng. Nigel George



Y Cyng. Lisa Phipps



Y Cyng. Carl Cuss



Y Cyng. Philippa Marsden

Tîm Rheoli Corfforaethol



Richard Edmunds



Dave Street



Mark S Williams

Pennaeth Gwasanaethau Cwsmeriaid a Digidol



Liz Lucas

Tîm Rheoli Cwsmeriaid a Digidol



Ian Evans



Ruth Betty



Gwyn Williams

Bydd gan Wasanaethau Cwsmeriaid a Digidol yng Nghyngor Bwrdeistref Caerffili Arweinyddiaeth Uwch Weithredol. Bydd y Cyfarwyddwr Corfforaethol dros Addysg a Gwasanaethau Corfforaethol yn cadeirio Grŵp Arweinyddiaeth Ddigidol sy'n cynnwys aelodau o Dîm arwain y Cyngor.

Bydd y Cyfarwyddwr Addysg a Gwasanaethau Corfforaethol yn cynrychioli'r Tîm Rheoli Gwasanaethau Cwsmeriaid a Digidol.

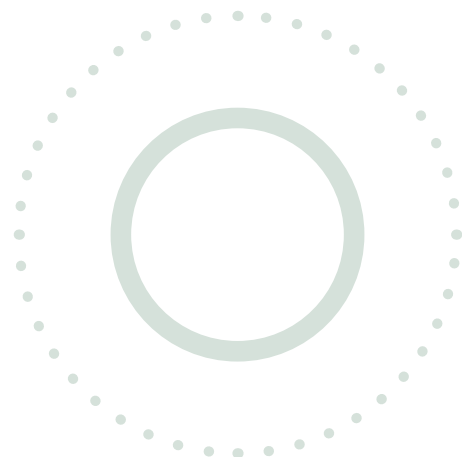
Bydd Pennaeth y Gwasanaethau Cwsmeriaid a Digidol yn bennaeth ar y gwasanaeth ac yn arwain yr agenda trawsnewid.

Bydd y Cyngor yn coleddu Cydweithio pan fo rheswm cymhellol dros wneud hynny.

Byddwn yn ymdrechu i fod yr Awdurdod â'r cysylltiadau gorau yng Nghymru, gan gyflenwi gwasanaethau cwsmeriaid lefel uchel, cyfleoedd addysgol a ysgogir gan dechnoleg a chan alluogi gwasanaethau mewnol y cyngor.

Caiff technoleg ei choleddu er mwyn cefnogi a newid cysylltiadau a chryfhau ein cymunedau, sy'n cynnwys busnesau.

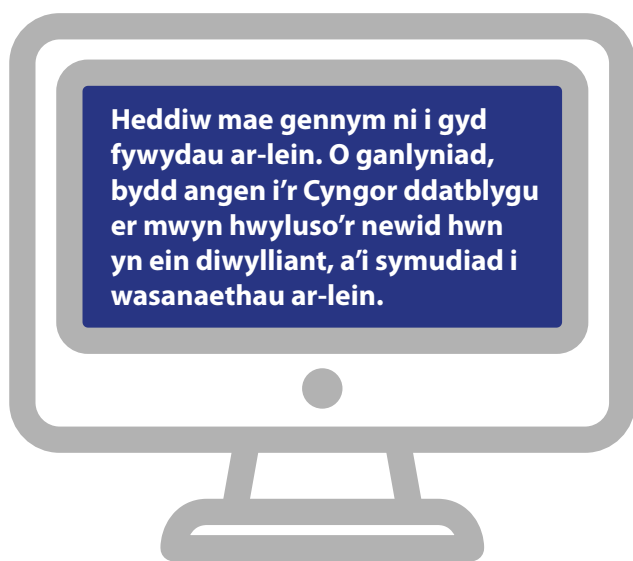
6 CAERFFILI DDIGIDOL



Dywed rhai bod Cymru ar frig ton ddigidol.

Bydd Caerffili yn dod yn gysylltiedig:

- **Âr dinesydd trwy'r Drws Ffrynt Digidol**
- **A busnes trwy ddatrysiadau arloesol**
- **A chyrff cyhoeddus trwy gadw at yr Egwyddorion a Safonau Gwasanaeth Digidol**
- **Yn fewnol trwy ddiwylliant digidol sy'n hyrwyddo'r defnydd o dechnoleg**



Heddiw mae gennym ni i gyd fywydau ar-lein. O ganlyniad, bydd angen i'r Cyngor ddatblygu er mwyn hwyluso'r newid hwn yn ein diwylliant, a'i symudiad i wasanaethau ar-lein.

Bydd y Cyngor yn cynyddu'r cyfleoedd i gymunedau ryngweithio a defnyddio datrysiadau ar-lein i gyflenwi a datblygu gwasanaethau lleol.

Defnyddio arloesedd technoleg i gynorthwyo pobl sy'n agored i niwed yn fwy effeithiol.

Canfod a defnyddio data i wella ein holl wasanaethau, bod â'r gallu i ragweld gwasanaethau at y dyfodol, a defnyddio ein data yn effeithiol i ddatrys problemau.



Diogelu ein data, ein gwybodaeth a'n gwasanaethau trwy ddatblygu rhagoriaeth mewn Seiberddiogewch a rheoli gwybodaeth.



Grymuso cyfundrefn y Cyngor a datblygu sgiliau digidol ein staff.

Galluogi'r broses o drawsnewid y ffordd mae pobl yn gweithio'n gynhyrchiol ac ysgogi arbedion effeithlonrwydd yn fewnol.

Gwneud dinasyddion Caerffili yn ganolog i'n busnes. Sicrhau na fydd ein datrysiadau digidol yn eithrio rhannau o'n cymunedau trwy ein dull gweithio.

Bydd y Cyngor yn defnyddio ein datrysiadau digidol i alluogi, gwella a chysylltu - gan gynnig mwy o gyfleoedd i ddinasyddion Caerffili a Chymru gyfan.

Bydd y Cyngor yn buddsoddi yn ei seilwaith, datrysiadau a sgiliau digidol er mwyn galluogi'r strategaeth hon.





Buddsoddi yn ein dyfodol digidol

7 EIN HEGWYDDORION STRATEGOL

THEMA STRATEGOL

DYLUNIAD GWASANAETHAU CYHOEDDUS

Profiad y cwsmer fydd yn dod yn gyntaf ym mhopeth yr anelwn at ei wneud. Ein nod fydd darparu profiad rhagorol i'n cwsmeriaid trwy amrywiaeth o sianelau gwahanol. Bydd ein cwsmeriaid a'n staff yn ganolog i'n busnes. Bydd yr ymagwedd at wasanaethau'n groesawgar, gan greu effaith gwrtais, cadarnhaol a pharhaol. Yn angerddol yn ein nod i newid ein gwasanaeth er gwell. Yn ddibynadwy trwy feithrin perthnasoedd hirdymor ar sail ymddiriedaeth a thryloywder. Byddwn yn ymdrechu i wneud y peth iawn a bod yn deg yn ein hymagwedd. Byddwn yn cadw mewn cysylltiad, gan fod yn rhyngweithiol ac yn amrywiol wrth gyfathrebu. Bydd ein polisiau a'n systemau'n canolbwyntio ar y dinesydd.

ARWEINYDDIAETH

Byddwn yn dod yn sefydliad digidol trwy arweinyddiaeth gref. Bydd ein diwylliant yn cael ei siapio i goleddu digidol fel ffordd o weithredu, nid technoleg yn unig. Byddwn yn mabwysiadu dull gweithio timau amlasiantaethol fel ein bod yn ystyried digidol yn fater system gyfan. Byddwn yn herio ein cadwyni cyflenwi i ddod ag arloesedd a gwerth am arian. Byddwn yn diogelu preifatrwydd a diogelwch ein dinasyddion.

EGWYDDORION

- Bydd cwsmeriaid yn ganolog i'n busnes
- Bydd ein polisiau a'n systemau'n canolbwyntio ar y dinesydd
- Mabwysiadu dull 'defnyddiwr yn gyntaf' o gyflenwi



- Penodi arweinydd digidol ar gyfer Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili
- Cytuno ar broses monitro safonau Cwsmeriaid a Digidol
- Datblygu Grŵp Arweinyddiaeth Ddigidol
- Arwain diwylliant Digidol yn Bennaf
- Hyrwyddo'r Strategaeth Cwsmeriaid a Digidol a mabwysiadu'r lefel gywir o ddiogelwch a phreifatrwydd data
- Cefnogi agenda Cymru

THEMA STRATEGOL

EGWYDDORION

SAFONAU GWASANAETH

Datblygu technoleg fodern, addas at y diben a fydd yn cael ei defnyddio i sicrhau effeithlonrwydd ac ar yr un pryd lleihau ein heffaith ar yr amgylchedd. Byddwn yn datblygu set o safonau gwasanaeth digidol fydd yn gwneud y cwsmer yn ganolog i'n busnes.

- Datblygu a gwreiddio Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid. Sicrhau y caiff y rhain eu cynnal trwy gydol oes y Strategaeth
- Datblygu a gwreiddio Safonau Gwasanaethau Digidol. Sicrhau y caiff y rhain eu cynnal trwy gydol oes y Strategaeth
- Cefnogi agenda Cymru

STAFFIO, SGILIAU A DATBLYGU

Creu gwerth trwy ein gweithlu trwy ddeall y dalent sy'n bodoli eisoes a thalent y dyfodol. Byddwn yn buddsoddi yn ein pobl er mwyn cyflenwi'r awdurdod digidol gorau oll.

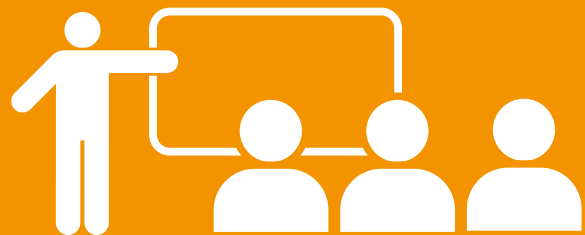


- Asesu'r sgiliau mae eu hangen a datblygu dadansoddiad o'r bylchau
- Asesu'r galluedd angenrheidiol a datblygu dadansoddiad o'r bylchau
- Cefnogi agenda Cymru
- Datblygu cronfa o arbenigwyr i gynorthwyo'r Cyngor â'r gwaith o gyflenwi gwasanaethau digidol
- Datblygu strategaeth pobl

RHEOLI GWARIANT

Bydd ein Gwasanaeth Digidol yn alinio â'n hegwyddorion digidol a'n safon gwasanaeth. Bydd y gwaith Rheoli ac Arwain yn cael ei oruchwylio gan y Grŵp Arweinyddiaeth Ddigidol. Bydd yr holl wariant yn y dyfodol yn cael ei werthuso yn erbyn ein safonau a'i gymeradwyo gan y Grŵp Arweinyddiaeth Ddigidol. Bydd adolygiad o'r holl systemau a seilwaith TG i sicrhau ein bod yn dileu dyblygu.

- Cwblhau adolygiad o'r seilwaith corfforaethol a'r seilwaith ysgolion
- Cwblhau adolygiad o'r system a'r gyllideb
- Datblygu galluedd digidol ein partneriaid a'n cadwyni cyflenwi



AMSERLEN NEWID

Bydd gan y Cyngor gynllun clir a fydd yn canolbwyntio ar y tymor byr, sef 18 mis, y tymor canolig sef 3 blynedd, a'r tymor hirach sef 5 mlynedd.

- Cytuno ar y strategaeth
- Cytuno ar y blaengynllun gwaith



SUT I GAEL GWYBOD MWY

- Ewch i wefan Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili
www.caerffili.gov.uk
- I weld y cynllun gweithredu sy'n cefnogi'r strategaeth hon, ewch i
www.caerphilly.gov.uk/My-Council/Strategies,-plans-and-policies/Procurementstrategies-and-plans?lang=cy-gb
- I gael mwy o wybodaeth am y strategaeth hon, ffoniwch
01443 863161 neu e-bost **caffaeliad@caerffili.gov.uk**

Elizabeth Lucas, Pennaeth Gwasanaethau Cwsmeriaid a Digidol
Ffôn: **01443 863160**
E-bost: **lucasej@caerffili.gov.uk**
- Gwasanaethau Cwsmeriaid Caerffili: Safonau Gwasanaeth
www.caerphilly.gov.uk/My-Council/Complaints-and-feedback/Customer-Services-Standards?lang=cy-gb
- Llywodraeth Cymru
Canllawiau Digidol Addysgol i Ysgolion
<https://llyw.cymru/addysg-canllawiau-digidol>
- Dangosyddion Perfformiad Allweddol
www.caerffili.gov.uk

