

Papur y Bwrdd

12 Chwefror 2014

Teitl y Papur	Safonau Gofal a Gwasanaeth ar gyfer Cwsmeriaid
Cyfeirnod y Papur:	NRW B O 9.14
Noddwyd y Papur gan: Awdur y Papur yw:	Trefor Owen Caroline Hawkins Richard Siddons

Pwrpas y Papur:	Penderfyniad
Argymhelliad:	
Angen Penderfyniad:	Cytuno ar y safonau gofal a gwasanaeth ar gyfer cwsmeriaid sydd wedi'u hatodi a'r camau nesaf ym mharagraffau 6-7.

Effaith: Dylid nodi – mae'n bosib nad yw pob pennawd yn berthnasol i'r pwnc	<p>Effaith ar Amgylchedd a'r Economi: Bydd gwell hygyrchedd at wybodaeth ac eglurder ar gyfer cwsmeriaid yn arwain at amseroedd ymateb mwy effeithlon – yn arbennig felly ar gyfer digwyddiadau amgylcheddol.</p> <p>Effaith ar y Gymuned: Bydd gan randdeiliaid, cwsmeriaid a staff ddealltwriaeth eglur o'n safonau gofal a gwasanaeth ar gyfer cwsmeriaid. Bydd hyn yn gymorth i reoli disgwyliadau, gwella cysondeb ac ychwanegu at ein henw da.</p> <p>Effaith ar Wybodaeth: Cipio mwy o wybodaeth ac adborth yn systematig er mwyn gwella prosesau, gwneud penderfyniadau a chyflawni gwasanaethau.</p>
--	--

Pynciau

1. Mae ein cwsmeriaid wrth galon yr hyn yr ydym yn ei wneud ac rydym wedi ein hymrwymo i wella'r gwasanaeth y maen nhw'n ei dderbyn. Mae Cyfoeth Naturiol Cymru wedi ymrwymo i ddatblygu a chyhoeddi safonau gofynnol o wasanaeth a gofal.

Cefndir

2. Mae pob sefydliad sydd wedi'i ganolbwyntio ar gwsmeriaid yn cyhoeddi safonau gwasanaeth ar gyfer cwsmeriaid. Roedd gan y tri sefydliad etifeddol ddulliau ychydig yn wahanol, ond roedd pob un ohonyn nhw wedi gwneud ymrwymiad i gwsmeriaid ar safonau gwasanaeth ym meysydd eu busnes. Rhaid i Cyfoeth Naturiol Cymru fabwysiadu safonau cyffredin sy'n cynnwys pob agwedd o'n gofal a gwasanaethau ar gyfer cwsmeriaid ac mae'n cadarnhau ein dymuniad i roi cwsmeriaid wrth galon ein gwaith.
3. Mae cwmpas safonau gofal a gwasanaeth ar gyfer cwsmeriaid yn Ychwanegiad 1 yn cynnwys y gwasanaethau sy'n cael eu rheoli gan y Ganolfan Gofal Cwsmeriaid a rhai timau eraill. Bydd y safonau ar gael ar ein Gwefan. Bydd y dull hwn yn galluogi safonau gwasanaeth eraill gael eu hychwanegu'n ddiweddarach gan ein gwasanaethau cefnogi busnes sy'n dod i'r amlwg.
4. Datblygwyd y safonau gofal a gwasanaeth ar gyfer cwsmeriaid gan gyfeirio at safonau a ddefnyddiwyd yn gyffredin gan y cyrff etifeddol, a sefydliadau cyhoeddus a phreifat eraill.
5. Bydd y safonau yn cael eu hadolygu yn flynyddol, a darparwyd gwybodaeth gan arolwg cwsmeriaid ac arolwg cwsmer cudd. Byddwn yn defnyddio canlyniadau arolygon 2013/14 (sy'n cael eu dadansoddi ar hyn o bryd) er mwyn coethi'r safonau gofal a gwasanaeth ar gyfer cwsmeriaid cyn iddyn nhw gael eu cyhoeddi.

Y Camau Nesaf

6. Cyhoeddi mewn fformat y We a chyfathrebu'r safonau gofal a gwasanaeth ar gyfer cwsmeriaid erbyn 31 Mawrth 2014.
7. Ymgymryd ag arolwg cwsmeriaid blynyddol ac ymarfer cwsmer cudd er mwyn profi perfformiad a helpu adnabod meysydd ar gyfer eu gwella.

Risgiau

8. Bydd mabwysiadu'r safonau yn lleihau'r risg bod Cyfoeth Naturiol Cymru yn wynebu heriau a niwed i'w enw da.

Goblygiadau Ariannol

9. Nid oes unrhyw oblygiadau sylweddol.

Cyfathrebu

10. Bydd safonau gofal a gwasanaeth ar gyfer cwsmeriaid, perfformiad a newidiadau yn cael eu cyfathrebu i staff Cyfoeth Naturiol Cymru drwy ddefnyddio sianelau priodol sy'n bodoli.

Asesiad Effaith ar Gydraddoldeb (AEG)

11. Bydd y safonau gofal a gwasanaeth yn cael eu cyflwyno i sgrinio AEG cyn cael eu cyhoeddi.

Mynegai'r Ychwanegiad

Ychwanegiad 1 – Safonau Gofal a Gwasanaeth ar gyfer Cwsmeriaid