

**Ein diweddariad ynghylch y
gwelliannau a gyflawnwyd
dros y 6 mis diwethaf ym
maes Ymgysylltu i Wella
(e2i)**

> Chwefror 2021

Diolch am eich cefnogaeth

Diolch am eich holl gefnogaeth dros y 6 mis diwethaf.

Oherwydd COVID-19, roedd y sesiynau dilynol oedd i fod i ddigwydd er mwyn adolygu'r cynnydd a wnaed yng nghyswllt camau gwella ar gyfer y themâu hyn 6 mis yn hwyr.

> Rhag 19 **#15 Gwaith Atgyweirio Adweithiol**

> Chwe 20 **#17 Rheoli Ystadau**

#15 Gwaith Atgyweirio Adweithiol

Diben y thema

Sicrhau bod ein Gwasanaeth Atgyweirio yn gweithredu mor effeithiol ag sy'n bosibl o safbwynt atgyweirio cartrefi ateb mewn modd addas i bob un o'n cwsmeriaid.

Pam y gwnaethom ymgymryd â'r thema hon?

Adnabod meysydd ar gyfer gwella o safbwynt galluogi cwsmeriaid ateb i gael gwaith atgyweirio priodol sy'n diwallu eu hanghenion.

Beth yr ydym wedi'i ddysgu ar ôl 6 mis?

Dros gyfnod y thema e2i hon, dyma'r pethau penodol yr ydym wedi'u dysgu:

Rydym wedi dysgu y byddai cwsmeriaid yn hoffi gwybodaeth fwy sydyn a manwl am hynt y gwaith atgyweirio y maent yn ei gael, gan gynnwys cyfleusterau megis cael y newyddion diweddaraf drwy neges destun am apwyntiadau. Felly, rydym yn deall pam y mae'n bwysig symud ymlaen gyda'r System Rheoli Tai newydd er mwyn gallu cyflawni'r canlyniadau hyn i'n cwsmeriaid.

Mae diweddariadau (ar 18/09/20) hefyd yn cynnwys y canlynol:

- Byddwn yn cynnwys gwybodaeth am gyfrifoldebau atgyweirio yn y canllaw newydd i gwsmeriaid, yr ydym yn bwriadu ei gwblhau erbyn 31 Mai 2020. Erbyn hyn, bwriedir cwblhau'r canllaw erbyn tua diwedd mis Medi, ond ni fydd y wybodaeth hon yn cael ei chynnwys ynddo'n awr. Yn hytrach, byddwn yn cyfeirio cwsmeriaid sydd am gael y wybodaeth hon at wefan ateb. Byddwn hefyd yn pwysleisio bod y wybodaeth hon yn hygyrch yn benodol wrth ddefnyddio'r swyddogaeth 'rhoi gwybod am unrhyw angen am waith atgyweirio'.

- Fel yn achos pwynt 1, rydym yn awyddus i wella cyfathrebu drwy weithredu System Rheoli Tai newydd. Gan ddefnyddio Microsoft Dynamics, mae'r rhan gyntaf yn cael ei rhoi ar waith ar hyn o bryd a bydd yn cynnwys Casglu Incwm a Gosod Eiddo, yn rhannol oherwydd bod y ddau faes yma'n cynnwys cymaint o ddata cwsmeriaid. Bydd meysydd megis Gwaith Atgyweirio yn cael eu cynnwys wedyn. Disgwylir y bydd modd defnyddio'r system ym mis Mawrth/Ebrill 2021.
- Byddwn yn cynnal arolwg ehangach ynglŷn â'r amserau sydd ar gael ar gyfer gwaith atgyweirio a rhoi gwasanaeth i offer y tu allan i'r oriau craidd presennol yn ystod 2020/21. Cafodd yr arolwg ehangach hwn ei ohirio, ond nid ei ganslo, oherwydd COVID. Mae angen i ateb ganolbwyntio ar ailgyflwyno gwasanaethau hanfodol cyn dechrau archwilio'r posibilrwydd o ehangu gwasanaethau. Bydd y defnydd a wneir o negeseuon testun i atgoffa cwsmeriaid am apwyntiadau sydd ar ddod yn cael ei ystyried yn yr arolwg hwnnw.
- Rydym wedi penodi pobl newydd i swyddi Arweinwyr Tîm – pobl a fydd yn chwarae rhan allweddol yn y gwaith o fonitro safonau gwaith sy'n ymwneud â chontractwyr allanol (cwblhawyd).

#17 Rheoli Ystadau

Diben y thema

Darganfod sut y gellid gwella ein gwasanaeth rheoli ystadau

Pam y gwnaethom ymgymryd â'r thema hon

Mae gwybodaeth anecdotaidd yn awgrymu bod cwsmeriaid yn teimlo'n rhwystredig ynglŷn â safonau gwasanaeth sy'n ymwneud â manau a rennir.

Beth yr ydym wedi'i ddysgu ar ôl 6 mis?

Dros gyfnod y thema e2i hon, dyma'r pethau penodol yr ydym wedi'u dysgu:

- Bod y gwasanaeth yr oeddem yn ei gynnig yn wael iawn o safbwynt bodlonrwydd cwsmeriaid.
- Cyn bo hir, bydd gennym dîm newydd a byddwn yn ceisio sicrhau bod y cwsmer wrth wraidd pob peth a wnawn.
- Byddwn yn ymateb yn brydlon, ac yn cofnodi ac yn monitro'r amseroedd ymateb hynny. Byddwn yn cael ein dwyn i gyfrif.

Mae diweddariadau (ar 14/10/20) hefyd yn cynnwys y canlynol:

1. Penodi aelod o staff a fydd yn gyfrifol am roi sylw i unrhyw broblemau'n ymwneud â sbwriel a thipio sbwriel yn anghyfreithlon
 - Nid yw'r gwaith recriwtio wedi digwydd yn brydlon oherwydd COVID. Rhagwelir yn awr y bydd hynny'n digwydd ym mis Ionawr 2021. Fodd bynnag, byddwn bob amser yn rhoi sylw i broblemau cyn gynted ag sy'n bosibl. At ei gilydd, bydd 3 aelod o staff Cyfleusterau yn perthyn i'r tîm erbyn diwedd mis Ionawr 2021.

- Yna, bydd y tîm yn gallu ymdrin yn llawn â phob agwedd ar gylch gwaith y swyddogaeth Rheoli Ystadau / Cyfleusterau, a fydd yn cynnwys cynnal archwiliadau o ardaloedd cyffredin mewnol ac allanol.
- Bydd y tîm yn ymdrin ag achosion o dipio sbwriel yn anghyfreithlon ar y cyd â'r Swyddog Ardal a Chyngor Sir Penfro, fel y bo'n briodol. Erbyn hyn, mae gan y Cyngor linell ffôn benodedig er mwyn i bobl allu rhoi gwybod am achosion lle mae sbwriel wedi'i dipio yn anghyfreithlon: 01437 775253

2. Creu Cytundeb Lefel Gwasanaeth er mwyn i ni allu ymateb yn brydlon i unrhyw achosion lle mae sbwriel yn cronni neu wedi'i dipio yn anghyfreithlon

- Pan fydd y tîm llawn yn ei le bydd Pete Cleary, Cydlynnydd Cyfleusterau, yn ymchwilio i amseroedd ymateb y gwasanaeth ar gyfer ymdrin ag ymholiadau / pryderon cwsmeriaid ynghylch gwaith cynnal a chadw tir, glanhau, ymdrin â sbwriel sydd wedi'i dipio yn anghyfreithlon a gwneud gwaith ar goed. Rydym yn gobeithio ymateb cyn pen 3 diwrnod ar ôl cael unrhyw gais (sy'n ymwneud â sbwriel neu achosion o dipio sbwriel yn anghyfreithlon) pan fydd y tîm llawn yn ei le.
- At hynny, bydd mwy o wybodaeth ar gael i gwsmeriaid yn ein hadran Cwestiynau Cyffredin ar ein gwefan.
- Bydd asiantiaid ein canolfan gyswllt, sef y pwynt cyswllt cyntaf, hefyd yn cael eu hyfforddi fel eu bod yn gallu rhoi gwybodaeth a chyngor i gwsmeriaid ynglŷn ag ymholiadau o'r fath.

3. Llyfr eich Cartref: Byddwn yn creu tudalen bwrpasol yn Llyfr eich Cartref er mwyn sicrhau bod tenantiaid yn hollol gyfarwydd â phroses ailgylchu'r sir. Bydd y dudalen yn cysylltu â gwefan Cyngor Sir Penfro sy'n cynnwys manylion am ddiwrnodau casglu sbwriel.

- Mae Llyfr eich Cartref wedi'i ddiweddaru fel ei fod yn rhoi gwybodaeth a chyngor cynhwysfawr i gwsmeriaid a'i fod yn cynnwys dolenni cyswllt â gwybodaeth berthnasol ychwanegol sy'n ymdrin â PHOB UN o'n meysydd gwasanaeth, gan gynnwys Rheoli Ystadau / Cyfleusterau. Mae'r Llyfr ar ffurf drafft ar hyn o bryd ac mae angen gwneud y newidiadau terfynol iddo cyn ei fod yn cael ei gymeradwyo a'i gyhoeddi. Rydym yn bwriadu sicrhau bod y Llyfr ar gael yn electronig ac mewn fformatau eraill yn ôl y gofyn.

4. **Glanhau a chynnal a chadw tir: Byddwn yn mynd i'r afael ag unrhyw gwynion am fannau a rennir fel y byddant yn codi, a byddwn yn cynnal cyfarfodydd yn rheolaidd â'r rheolwr contractau.**
- Rydym yn monitro contractau glanhau a chynnal a chadw tir yn ofalus ac yn mynd i'r afael ag unrhyw bryderon yn uniongyrchol gyda'r contractwr, wrth iddynt godi. Rydym yn cynnal cyfarfodydd yn rheolaidd â'n contractwyr er mwyn sicrhau bod y gwasanaeth a ddarperir ganddynt yn bodloni ein disgwyliadau ni, ac yn bwysicaf oll, disgwyliadau ein cwsmeriaid.
 - Er mwyn sicrhau ein bod yn cael y gwerth gorau posibl am arian ar gyfer ein cwsmeriaid, rydym yn adolygu contractau ac yn eu hailosod ar dendr bob 2 flynedd gydag opsiwn i'w hystyngyn am flwyddyn os ydynt yn gweithredu'n dda. Mae hynny'n golygu ein bod yn gallu cael y prisiau mwyaf cystadleuol am wasanaeth sydd o'r ansawdd cywir, er mwyn cadw eich taliadau gwasanaeth mor isel ag sy'n bosibl.
5. **Yn Llyfr eich Cartref a fydd ar-lein, byddwn yn creu tudalen bwrpasol am lanhau a chynnal a chadw tir. Bydd y dudalen yn esbonio sut mae gweld manylebau pob contract ar gyfer ardaloedd unigol, er mwyn sicrhau bod pawb yn deall beth sydd wedi'i gynnwys yn y tâl gwasanaeth.**
- Cwblhawyd
6. **Siarter Cwsmeriaid: Byddwn yn creu Siarter Cwsmeriaid er mwyn sicrhau ein bod yn atebol i'n cwsmeriaid, a byddwn yn ei chyhoeddi yn Llyfr eich Cartref.**
- Cwblhawyd

Beth fydd yn digwydd nesaf?

Byddwn yn parhau i fonitro'r problemau a godwyd yn yr adolygiadau hyn o themâu. Byddwn yn adrodd ynghylch cynnydd y fenter Ymgysylltu i Wella unwaith eto ymhen 6 mis.

Diolch am eich cefnogaeth

Rydym wir yn gwerthfawrogi pawb sy'n cymryd rhan yn yr adolygiadau hyn o themâu.

Angen gwyfod mwy neu dynnu sylw at broblem?

Anfonwch ebost atom:

engage@atebgroup.co.uk

Ewch i'n gwefan: www.atebgroup.co.uk

Gallwch ysgrifennu atom yn y cyfeiriad

canlynol: Tŷ Meyler, St Thomas Green,

Hwlfordd, Sir Benfro SA61 1QP