Ein diweddariad ynghylch y gwelliannau a gyflawnwyd dros y 6 mis diwethaf

→ Awst 2023

 # Gwaith wedi'i gontractio gan ateb

 # Glanhau Ardaloedd Cyffredin

Diolch am eich cefnogaeth

Os hoffech drafod â'r staff, a chwsmeriaid eraill ateb, y cynnydd sydd wedi'i wneud o safbwynt cyflawni'r camau gwella hyn, neu unrhyw agweddau eraill o'r arolygon a'r adroddiadau hyn, mae croeso i chi ddod i'n ***Grŵp Cynllunio Arolygon*** sydd ei chynnal ar yr ail ddydd Mawrth, o bron bob mis.

Cadwch lygad ar ein gwefan am fanylion pa gyfleoedd sydd ar y gweill.

Diolch am eich holl gefnogaeth dros y 6 mis diwethaf

Mae'r ddogfen hon yn rhoi gwybod i chi am y gwelliannau a'r cynnydd a wnaed gan ateb yn dilyn yr hyn y gwnaethoch ei ddweud wrthym mewn arolygon yn y gorffennol.

Isod mae ein hadroddiad diweddaru ynghylch y 2 thema ganlynol ar gyfer gwella:

➔Rhag 2022 - ***#23** Gwaith wedi'i gontractio gan ateb*

➔Ionawr 2023 - ***#25** Glanhau Ardaloedd Cyffredin*

#23 Gwaith wedi'i gontractio gan ateb

Diben y thema:

Cael mwy o fanylion ynghylch pam y mae ateb wedi cael adborth negyddol parhaus am ei wasanaeth gwaith wedi'i gontractio

Mae'r adroddiad gwreiddiol, llawn a luniwyd yn syth ar ôl yr arolwg hwn i'w weld yma

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

Dyma restr o'r camau gwella a bennwyd 6 mis yn ôl, a chofnodion ynghylch y cynnydd a wnaed o safbwynt cyflawni'r camau gwella hynny, 6 mis yn ddiweddarach.

1. **Ailddatgan ac hyrwyddo cyfrifoldebau Cod Ymddygiad ateb i Gontractwyr**
   Mae'r drafft gweithredol terfynol wedi'i gwblhau.

2. **Ystyried dychwelyd i ddefnyddio arolygon bodlonrwydd cwsmeriaid, a anfonir wrth gydnabod gwaith atgyweirio**

Mae archwiliadau cyn ac ar ôl cyflawni gwaith yn hanfodol wrth symud ymlaen. Bydd 25% o'r holl waith y mae ei werth yn uchel yn cael ei archwilio ar ôl iddo gael ei gyflawni, a hynny yng nghyswllt gwaith atgyweirio arfaethedig a gwaith atgyweirio adweithiol. Caiff gwaith atgyweirio adweithiol sy'n werth dros £1000 ei archwilio. Mae ateb wrthi'n gweithio ar ffurfioli proses a fydd yn cynnwys archwilio ystadau, ac mae am i denantiaid gymryd rhan mewn archwiliadau.

3. **Gwella cyfarfodydd rheolaidd ynghylch contractau gan ddefnyddio templedi ar gyfer cyfarfodydd a chadw cofnodion**

Mae cyfarfodydd rheolaidd i adolygu contractau'n cael eu cynnal erbyn hyn — bob mis, bob chwarter neu bob 6 mis. Rydym wedi bod yn defnyddio templedi cyfarfodydd i gwrdd â chontractwyr.

4. **Amserlen ar gyfer cyfarfodydd ynghylch contractau: mae gweithgor wrthi'n ystyried gwelliannau, dan arweiniad Ceri Morgan and Dan Teale (mae Allyn Prichard yn cynrychioli'r Tîm Eiddo)**

Rydym wrthi'n gweithio ar broses newydd ar gyfer rheoli contractau, sy'n cynnwys yr elfen gaffael a phob agwedd ar y contract.

5. **Angen ystyried gwelliannau o ran y broses o asesu bodlonrwydd cwsmeriaid / yn dilyn gwaith arolygu.**

Archwiliadau ar ôl i waith gael ei gyflawni — rydym yn awyddus i gynnal mwy ohonynt, ac mae arolygon awtomatig o fodlonrwydd cwsmeriaid yn dilyn archwiliadau wrthi'n cael eu creu ar y Porth Cwsmeriaid a fydd yn mynd yn fyw ym mis Hydref 23.

6. **Adolygu'r ymgynghoriad â chwsmeriaid ynghylch gwaith cynnal a chadw sydd wedi'i gynllunio, gyda'r Tîm Cwsmeriaid**

Rydym yn disgwyl i'r fersiwn terfynol o Safon Ansawdd Tai Cymru gael ei gwblhau fel bod ateb wedyn yn gallu cynllunio sut y byddwn yn ymgysylltu â chwsmeriaid ynglŷn â'r Safon.

Beth yr ydym wedi'i ddysgu?

"Wrth i'r broses o gynllunio arolygon fynd rhagddi, gwnaethom ddysgu i ddechrau ein bod ni yn teimlo'r un mor rhwystredig â'n cwsmeriaid i raddau helaeth ynglŷn â rhai agweddau ar y gwaith a gaiff ei gyflawni gan ein partneriaid sy'n gontractwyr allanol. Mae creu atebion gwell o ran byw i'n cwsmeriaid yn bwysig iawn i'r Tîm Eiddo, ac mae'r broses o gynnal arolygon wedi ein helpu i ddysgu pa gamau gwella clyfar yr oedd angen i ni eu hystyried. Mae'r rheini yn cynnwys rheoli contractau, archwilio gwaith ar ôl iddo gael ei gyflawni, gwella arolygon o fodlonrwydd cwsmeriaid, gwella'r cod ymddygiad i gontractwyr, ac ymgynghori ymhellach â chwsmeriaid ynghylch ffrydiau gwaith penodol." (Antony James; Pennaeth Eiddo)

#25 Arolwg Glanhau Ardaloedd Cyffredin

Diben y thema:

Cael gwybod yn fwy manwl pam y mae ateb wedi cael rhywfaint o adborth negyddol parhaus am ei wasanaeth lanhau mewn Ardaloedd Cyffredin.

Mae'r adroddiad gwreiddiol, llawn a luniwyd yn syth ar ôl yr arolwg hwn i'w weld yma

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

Dyma restr o'r camau gwella a bennwyd 6 mis yn ôl, a chofnodion ynghylch y cynnydd a wnaed o safbwynt cyflawni'r camau gwella hynny, 6 mis yn ddiweddarach.

1. **Ffenestri — nodi cyfeiriadau'r bobl y canfuwyd eu bod yn anhapus â safon y gwasanaeth glanhau ffenestri — darganfod pam nad yw'r ffenestri yn cael eu glanhau, er mwyn sicrhau bod hynny'n digwydd.**
   Yn ystod y misoedd diwethaf, mae ein contractwr trydydd parti sydd â'r contract glanhau ffenestri wedi bod yn ymweld â safleoedd i adolygu rhychwant y gwaith ar hyn o bryd ac i nodi unrhyw ffenestri a allai fod wedi'u hanwybyddu yn ystod ei wasanaethau blaenorol. Mae

Adran Gyfleusterau ateb yn hyderus bod yr holl ffenestri'n cael eu glanhau erbyn hyn, a'u bod yn cael eu glanhau i'r safon briodol.

2. **Mae angen sicrhau bod manylebau ar gyfer glanhau ardaloedd cyffredin yn fwy eglur, er mwyn lleihau'r posibilrwydd bod yna amwysedd ynglŷn â beth y mae angen ei gyflawni**
Mae'r holl fanylebau ar gyfer glanhau ardaloedd cyffredin wedi'u diweddaru a'u rhoi i staff ateb, sydd wedi'u gosod ar hysbysfyrddau. Mae'r manylebau yn nodi'r math o dasg a pha mor aml y caiff ei chyflawni, fel bod y cwsmer yn gwybod beth ddylai gael ei lanhau a phryd.

3. **Gwella'r modd y caiff perfformiad contractwyr ei fonitro**
Mae Adran Gyfleusterau ateb wedi ymweld â sawl safle i asesu ac adolygu safon y gwaith a gyflawnir gan ein contractwyr trydydd parti. Parheir i ymgysylltu'n wythnosol â phob contractwr ynghylch y gwasanaeth y mae wedi bod yn ei ddarparu, ac mae'r broses honno'n cynnwys nodi unrhyw fylchau yn y gwasanaeth neu'r contract cyfredol, sy'n golygu bod angen ychwanegu neu addasu tasg.

Mae Adran Gyfleusterau ateb wedi cynnal sawl adolygiad o gontractau gyda'r contractwyr trydydd parti.

Ar hyn o bryd, mae Adran Gyfleusterau ateb wrthi'n creu proses ar gyfer archwilio ystadau. Bwriad y broses yw dangos beth y mae contractwyr yn ei wneud, o gymharu â'r hyn y dylent fod yn ei wneud yn ôl y contract. Pan fydd y broses wedi'i chwblhau, bydd Adran Gyfleusterau ateb yn sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu gwahodd i gymryd rhan yn y gweithgarwch hwn.

Beth yr ydym wedi'i ddysgu?

"Mae defnyddio arolwg i gael adborth gan gwsmeriaid am y gwasanaeth glanhau ardaloedd cyffredin a ddarperir gan ateb wedi bod o fudd i fusnes a gwasanaethau ateb mewn llawer o ffyrdd. Mae wedi fy helpu i ddefnyddio'r wybodaeth i ddeall anghenion a disgwyliadau ein cwsmeriaid, nodi a datrys problemau ein cwsmeriaid, meithrin ymddiriedaeth a chydberthynas, darganfod beth yw dymuniadau

a barn ein cwsmeriaid, a mesur ein perfformiad a'n cynnydd." (Marilyn McCarthy-Sarre; Arweinydd Rheoli Cyfleusterau)

Beth fydd yn digwydd nesaf?

Byddwn yn parhau i fonitro'r problemau a godwyd yn yr adolygiadau hyn o themâu.

Diolch am eich cefnogaeth

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

Angen gwybod mwy neu dynnu sylw at broblem?

Anfonwch ebost atom: **engage@atebgroup.co.uk**

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

Ffoniwch ni neu anfonwch neges destun atom: **07500 446611 / 01437 774766**