

Strategaeth Ymgysylltu â Chwsmeriaid 2024-2025

Gwasanaeth Cofrestru Torfaen

Cyflwyniad

Mae Cofrestru Sifil yn wasanaeth hanfodol sy'n effeithio ar bawb ar ryw adeg yn eu bywydau. Mae'n rhoi enw a hunaniaeth o fewn cymdeithas; cyfleuster ar gyfer priodas a phartneriaeth sifil; a thystiolaeth o dras a hawl i etifeddiaeth.

Mae Gwasanaeth Cofrestru Torfaen wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o ansawdd uchel i gwsmeriaid ar adegau allweddol yn eu bywydau, a hynny'n unol â deddfwriaeth berthnasol, trefn lywodraethu'r Gofrestrfa Gyffredinol a pholisïau a gweithdrefnau Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen.

Mae Gwasanaeth cofrestru Torfaen wedi ymrwymo i wella'r modd y caiff gwasanaethau eu cyflawni, cynyddu boddhad y cyhoedd a sicrhau bod y gwasanaeth yn adlewyrchu anghenion ei gwsmeriaid. I wneud hyn, rydym yn mynd ati'n barhaus i ganfod barn a phrofiadau pawb sydd â chysylltiad â'r gwasanaeth.

Pwrpas y Strategaeth Ymgysylltu â Chwsmeriaid dan sylw yw nodi'r fframwaith sydd gan Wasanaeth Cofrestru Torfaen i helpu i ddeall ei gwsmeriaid, gwella perthnasoedd a chynnig y cyfle i'w cynnwys wrth lunio dyfodol ein gwasanaeth.

Nodau

Bwriad y strategaeth hon yw cyflawni dau ganlyniad penodol:

1. Gall cwsmeriaid ddylanwadu ar bolisïau, strategaethau a safonau gwasanaeth allweddol: Byddwn yn rhoi cyfle i gwsmeriaid gynnig sylwadau ar bolisïau a strategaethau allweddol a'u profiad o ran safonau gwasanaeth. Byddwn yn ystyried sylwadau gan gwsmeriaid ac yn ymgorffori eu hawgrymiadau, lle bo hynny'n briodol.
2. Mae adborth gan gwsmeriaid yn rhan annatod o wella gwasanaethau: Fel mater o drefn byddwn yn sicrhau bod prosesau priodol ar waith i ganfod a dadansoddi adborth gan gwsmeriaid am eu profiadau, a'u defnyddio i ddylanwadu a newid y modd y darperir gwasanaeth lle bo hynny'n briodol.

Amcanion

Ein hamcanion yw'r camau mesuradwy y byddwn yn eu cymryd i gyflawni ein nodau, sef:

1. Ymgysylltu â rhanddeiliaid ynghylch y gwasanaeth, cydbwysu anghenion y sefydliad a'r cwsmer wrth fynd ati i ystyried rhesymoldeb, cyfranoldeb, deddfwriaeth a chost, a defnyddio offeryn ymgysylltu'r cyngor ar-lein, i'r eithaf.
2. Ymgysylltu â chwsmeriaid ar faterion perthnasol yn ymwneud â'r gwasanaeth cofrestru sy'n effeithio'n uniongyrchol arnynt.
3. Defnyddio adborth gan gwsmeriaid fel mater o drefn i sbarduno gwelliannau i'r gwasanaeth.
4. Ymgysylltu â chwsmeriaid mewn amrywiaeth o ffyrdd sy'n diwallu eu hanghenion.
5. Lle bo hynny'n berthnasol, gofyn i gwsmeriaid am ddatblygiadau a fwriedir yn y gwasanaeth, i ddeall eu hawydd am newidiadau i wasanaethau ee amseroedd agor, ffioedd newydd ayyb.
6. Lle bo hynny'n berthnasol a lle datblygir a chyhoeddir modd o fesur profiad y cwsmer, dogfennu hyn gydag arwydd o nifer y ffurflenni arolwg, dyddiadau'r arolwg a chyfraddau dychwelyd.

Methodoleg

Mesurwn ein perfformiad yn erbyn dangosyddion perfformiad allweddol a amlinellir gan y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol. Defnyddir amrywiaeth o ddulliau i ganfod barn cwsmeriaid, i gynnwys canfyddiadau a'u profiadau wrth ddefnyddio'r gwasanaeth cofrestru. Bydd hyn yn cynnwys

- Arolygon cwsmeriaid
- Dadansoddi tueddiadau – rhoi syniad o lefelau bodlonrwydd cwsmeriaid dros gyfnod o amser i bennu'r cyfeiriad teithio
- Cyhoeddi lefelau bodlonrwydd, amserau aros, dangosyddion perfformiad / safonau gwasanaeth
- Meincnodi
- Rheoli risg
- Cwynion, sylwadau a chanmoliaeth
- Cyfryngau cymdeithasol
- Ymgynghori ffurfiol ac anffurfiol yn unol â mecanweithiau ymgynghori cyllidebol y Cyngor
- Mesur profiad /boddhad cwsmeriaid o ran ein gwasanaeth mewn modd rhifiadol

Adrodd ar berfformiad a'i gyhoeddi

Bydd lefelau perfformiad yn erbyn targedau yn cael eu cyhoeddi a'u diweddarau'n flynyddol ar dudalennau gwe'r Gwasanaeth Cofrestru ar wefan Cyngor Torfaen. Gellir cael mynediad trwy'r ddolen isod:

<https://www.torfaen.gov.uk/en/BirthsDeathsCeremonies/Registration-Satisfaction-Survey/Registrars-Customer-Satisfaction-Survey.aspx>

Gwasanaethau Hygyrch - Sut byddwn yn sicrhau ein bod yn cyflawni ein hamcanion?

Cydraddoldeb – Rydym wedi ymrwymo i leihau anghydraddoldeb a hyrwyddo cydraddoldeb drwy'r penderfyniadau a wnawn a thrwy ein polisïau a'n harferion.

Rydym yn sicrhau nad yw cwsmeriaid sy'n datgan bod ganddynt nodweddion gwarchoddedig (fel y'i diffinnir yn Neddf Cydraddoldeb 2010) dan unrhyw anfantais mewn unrhyw ffordd. Mae ein gwasanaethau wedi'u cynllunio i fod mor hygyrch â phosibl ac rydym yn parhau i wneud newidiadau a gwelliannau mewn ymateb i anghenion cwsmeriaid.

Er mwyn sicrhau ein bod yn diwallu anghenion cwsmeriaid, byddwn yn:

- Dangos tystiolaeth o brydlondeb o ran bodloni gofynion statudol a disgwyliadau cwsmeriaid.
- Sicrhau bod ein sylfaen cwsmeriaid yn briodol ac yn gymesur â'r sylfaen cwsmeriaid a demograffeg leol ehangach.
- Sicrhau bod ein gwasanaethau ar gael i'r rhai sy'n eu dymuno, neu sydd angen eu defnyddio, drwy gynnig gwybodaeth hygyrch mewn amrywiaeth o ffyrdd (ee gwybodaeth ysgrifenedig, gwasanaethau ar-lein).
- Holi barn y gymuned leol drwy adborth cwsmeriaid
- Ymgysylltu â'n rhanddeiliaid.
- Defnyddio cyfryngau cymdeithasol yn y ffordd orau.
- Gofyn am adborth a defnyddio adborth o'r wefan.

Gwelliant Parhaus

Rydym wedi ymrwymo i ddatblygu a gwella ein gwasanaethau drwy ymgynghori'n eang â rhanddeiliaid. Gallwn ddangos ein bod yn ceisio gwella ein gwasanaethau'n barhaus trwy:

- Ddangos tystiolaeth o effaith yr adborth gan cwsmeriaid lle bo hynny'n ymarferol ac yn gymesur
- Monitro ac adolygu ein cynlluniau gweithredu a'r gwersi a ddysgwyd yn seiliedig ar adborth cwsmeriaid, sylwadau a chwynion
- Egluro pan nad oes modd newid gwasanaethau oherwydd deddfwriaeth, polisi corfforaethol ac ati.
- Cyflawni ein nodau i wella gwasanaethau fel y nodir yn ein Cynllun Gwasanaeth blynyddol
- Dadansoddi buddion (cwsmeriaid, gwasanaeth a/neu sefydliad)
- Rhannu Arfer Gorau; a
- Dysgu o Arfer Gorau mewn sefydliadau eraill

Cwynion Corfforaethol

Mae Cwynion Corfforaethol yn rhan annatod o'n cylch adolygu gwasanaethau cwsmeriaid. Rydym yn croesawu adborth cadarnhaol a negyddol am ein gwasanaeth ac ystyriwn bopeth sy'n achosi pryder fel cyfle i ymchwilio a gwella ein gwasanaeth, neu i atal yr un gŵyn rhag codi eto.

- I gael rhagor o wybodaeth, gweler y Weithdrefn Cwynion Corfforaethol
<https://www.torfaen.gov.uk/en/AboutTheCouncil/Complaints/Corporate-Complaints.aspx>
Byddai unrhyw gŵyn ynglŷn â gwasanaeth yn cael ei thrin yn y modd canlynol, gan y Rheolwr Cwynion Corfforaethol yn gweithio ochr yn ochr â'r Cofrestrydd Arolygol:
- Cofnod o ymchwiliadau ffurfiol i gŵynion, canfyddiadau a'r ymateb.
- Trywydd archwilio ar sail gohebiaeth yn ymwneud â'r gŵyn.
- Camau gweithredu adferol yn sgil mynd ar drywydd cwynion a'r canlyniadau dysgu.
- Rhannu arferion da fel y bo'n briodol.
- Dadansoddi'r tueddiadau.
- Cyfathrebu amserol ac effeithiol gyda'r sawl sy'n cwyno.