Cyngor Sir
CEREDIGION
County Council

Strategaeth Ddigidol
2024-2030

"Ceredigion sy'n hyderus yn ddigidol"

DYSGU PERTHYN LLWYDDO BYW
LEARN BELONG SUCCEED LIVE

Tabl Cynnwys

Rhagair 3
Yr Agenda Cenedlaethol a Ffactorau Allanol 4
"Ceredigion sy'n hyderus yn ddigidol" 5
Creu Strategaeth 7
Ein Colofnau Strategol 9
Rydym yn darparu gwasanaethau 10
Sefydliad Digidol 11
Trigolion Digidol 17
Cymunedau Digidol 20
Y Trefniadau Llywodraethu a Chyflawni Arfaethedig 24
Cyfraniad at y Prif Strategaethau 26

Rhagair

Mae Ceredigion bob amser yn darparu gwasanaethau gydag ethos gynhwysol. Mae'r strategaeth newydd hon yn canolbwyntio ar gyflwyno datblygiad digidol cynaliadwy, hirdymor ar draws yr holl wasanaethau. Bydd yn annog arweinyddiaeth ddigidol ac yn galluogi'r cyngor i barhau i ddarparu gwasanaethau rhagorol i bobl Ceredigion."

Y Cynghorydd Catrin M S Davies, Aelod Cabinet Cyngor Sir Ceredigion sydd â chyfrifoldeb dros y Gwasanaethau Cyswllt Cwsmeriaid, TGCh a Digidol

Y Cynghorydd Catrin M S Davies

Yr Agenda Cenedlaethol a Ffactorau Allanol

Mae amrywiaeth eang o ffactorau allanol a mewnol wedi dylanwadu ar ddatblygiad y strategaeth hon. Rydym wedi dadansoddi ein cryfderau a'n gwendidau, cynnal adolygiadau allanol ac ymchwilio i'n haeddfedrwydd ym maes data a thechnoleg ddigidol. Rydym wedi ystyried strategaethau cenedlaethol a lleol ac rydym wedi gofyn am farn a chyngor y sefydliadau sy'n bartneriaid i ni.

Rydym wedi dysgu llawer oddi wrth sefydliadau sydd â phrofiad helaeth yn y maes hwn megis Y Gymdeithas Arloesi, Technoleg a Moderneiddio (SOCITM), Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru, Gwasanaeth Digidol Llywodraeth y Deyrnas Unedig a'r Ganolfan Gwasanaethau Cyhoeddus Digidol ymhlith eraill, ond rhaid i ni hefyd dderbyn yr heriau ariannol anodd yr ydym yn eu hwynebu gan gofio mai prin yw'r adnoddau sydd ar gael i gyflawni newid.

Byddwn yn gofyn am adborth ffurfiol drwy ymgynghoriad cyhoeddus. Bydd hyn yn ein helpu i sicrhau ein bod yn ystyried anghenion y gymuned gyfan.

Mae gan Fwrdd Tyfu Canolbarth Cymru weledigaeth ar gyfer Canolbarth Cymru sy'n nodi ei fod am weld:

'Rhanbarth mentrus ac unigryw sy'n cyflawni twf economaidd wedi'i ysgogi gan arloesedd, sgiliau, cysylltedd a swyddi mwy cynhyrchiol sy'n cefnogi cymunedau ffyniannus a dwyieithog.'

Ymhlith y polisïau allweddol sydd wedi dylanwadu ar y strategaeth hon y mae'r canlynol:

- Strategaeth Gorfforaethol Cyngor Ceredigion ar gyfer 2022-2027
- Strategaeth ddigidol i Gymru a'r 6 Chenhadaeth
    - gwasanaethau digidol
    - cynhwysiant digidol
    - sgiliau digidol
    - yr economi digidol
    - cysylltedd digidol
    - data a chydweithredu
- Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol
- Gwasanaeth Digidol Llywodraeth y DU
- Strategaeth Gofal a Alluogir gan Dechnoleg
- Strategaeth Ddigidol Hywel Dda

“Ceredigion sy’n hyderus yn ddigidol”

Ein gweledigaeth: sir sy’n hyderus i ddatblygu, arloesi a darparu gwasanaethau digidol mewn partneriaeth â chymunedau sy’n gysylltiedig, sydd wedi’u hymgysylltu ac sy’n barod i elwa ohonyn nhw.

Bwriad ein strategaeth yw cyflawni’r datganiad hwn o weledigaeth, cefnogi’r cenadaethau digidol cenedlaethol a chynorthwyo Ceredigion i gyflawni ein 4 amcan corfforaethol.

- Hybu’r economi, cefnogi busnesau a galluogi cyflogaeth
- Creu cymunedau gofalgar ac iach
- Darparu’r dechrau gorau mewn bywyd a galluogi pobl o bob oed i ddysgu
- Creu cymunedau cynaliadwy a gwyrdd sydd wedi’u cysylltu’n dda â’i gilydd

Yn unol â’n gweledigaeth, bydd technoleg ddigidol yn cael ei hymgorffori ar draws yr holl wasanaethau a strategaethau i sicrhau ein bod yn medru darparu gwasanaethau arloesol ac effeithlon i bawb. Byddwn yn cyflawni’r amcanion canlynol:

- Datblygu gweithlu sy’n hyderus ac yn fedrus yn ddigidol ac sy’n meddu ar y gallu a'r sgiliau i addasu ac arloesi.
- Cefnogi'r gymuned i fod yn hyderus yn ddigidol gan sicrhau ei bod yn gallu cael gafael ar wasanaethau digidol ac elwa ohonynt.
- Cefnogi’r gwaith o wella cysylltedd digidol ar gyfer y sir gyfan.
- Darparu gwasanaethau TGCh cynaliadwy, cydnerth a diogel i'r cyngor a'i bartneriaid.
- Cefnogi’r gwaith o ddatblygu a darparu model rhagnodi cymdeithasol sy’n creu cymunedau gofalgar ac arloesol.
- Cefnogi’r gwaith o ddarparu atebion sy’n ymwneud â Gofal a Alluogir gan Dechnoleg sy’n galluogi annibyniaeth.
- Datblygu sgiliau arwain Digidol ar draws y gweithlu.
- Rhoi'r offer a'r systemau i'n staff i weithio'n effeithlon ac effeithiol.
- Darparu gwasanaethau digidol aeddfed sy'n lleihau biwrocratiaeth ac yn gwella effeithlonrwydd er mwyn sicrhau buddion ariannol gwirioneddol.
- Darparu atebion digidol sy’n cefnogi’r gwaith o gyflawni Sero Net.

- Cyflawni gwaith i sicrhau bod diogelwch a chydnerthedd yn sail i bopeth a wnawn.
- Gwneud defnydd gwell o ddata i gefnogi penderfyniadau a dod yn sefydliad sy'n cael ei yrru gan ddata.
- Rhoi mynediad 24/7 i ddinasyddion at wasanaethau trwy Fy Nghyfrif a gwasanaethau ar-lein.

Creu Strategaeth

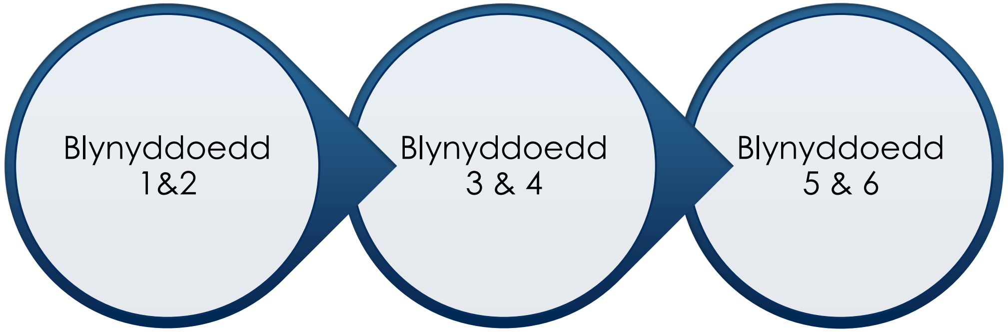
Mae cynnig strategaeth hirdymor yn y maes TGCh a digidol yn medru bod yn dipyn o her. Mae cyflymder datblygiadau a chyfleoedd newydd yn golygu bod angen i ni fod yn adweithiol ac yn hyblyg wrth fynd ati i newid. Rhaid i'n strategaeth ystyried anghenion y dyfodol a bodloni'r egwyddorion datblygu cynaliadwy a'r pum ffordd o weithio.

Er mwyn cyflawni hyn, rydym wedi creu strategaeth hirdymor sy'n seiliedig ar golofnau ac egwyddorion, a gaiff eu cefnogi gan gynlluniau dwy flynedd a phroses adolygu, i adlewyrchu a datblygu cynlluniau parhaus o fewn amserlen y strategaeth.

Mae'n hanfodol mewn maes sy'n newid yn gyflym megis y maes digidol ein bod yn cynnwys prosesau adolygu i sicrhau bod modd i'r sefydliad addasu fel y gallwn ni groesawu tueddiadau a thechnoleg newydd wrth iddynt ddod ar y farchnad.

Mae'r strategaeth hon yn ystyried y sefyllfa yn yr hirdymor dros y 6 blynedd nesaf. Serch hynny, bydd cynlluniau ar gyfer y ddwy flynedd gyntaf yn cael eu cynnwys er mwyn cefnogi'r gwaith o gyflawni'r amcanion.

STRATEGAETH 2024 -2030



Proses adolygu ac adrodd bob dwy flynedd

Ein Colofnau Strategol

Rydym wedi rhannu ein strategaeth i 3 colofn strategol, gan amlinellu'r meysydd blaenoriaeth y mae angen eu cefnogi.

Sefydliad Digidol

- Bydd ein sefydliad yn croesawu gwasanaethau digidol. Byddwn yn datblygu, yn defnyddio ac yn cefnogi prosiectau digidol mewn modd hyderus. Byddwn yn gweithio gyda'r rhanddeiliaid i geisio sicrhau gwelliannau parhaus gan ddarparu prosesau a systemau cynaliadwy, diogel ac effeithlon.

Trigolion Digidol

- Dylai fod modd i'n dinasyddion gysylltu â gwasanaethau digidol modern, syml ac effeithlon y maent yn teimlo'n hyderus i'w defnyddio. Ni ddylai dinasyddion sydd â gofynion arbennig neu sydd heb fynediad neu sgiliau gael eu heithrio.

Cymunedau Digidol

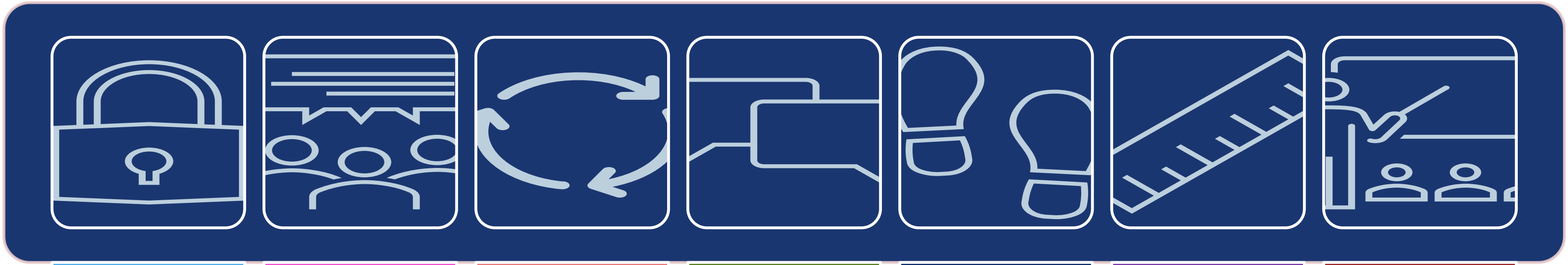
- Bydd ein gwasanaethau'n cefnogi ac yn cyfoethogi cymunedau digidol clyfar gan gynorthwyo pobl o bob oedran i fod yn wydn ac yn annibynnol a sicrhau buddion iddynt. Dylai'r systemau a'r prosesau gyfrannu data o ansawdd i wella'r modd y darperir gwasanaethau yn gyffredinol a'r gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar y dinesydd.

Rydym yn darparu gwasanaethau

Trwy gynnig gwasanaeth, rydym yn helpu rhywun i wneud rhywbeth.

Mae rhan fwyaf o waith y Cyngor yn ymwneud â darparu gwasanaethau i ddinasyddion ac mae'n rhaid i ni sicrhau bod y rhain yn cael eu datblygu yn unol ag anghenion y gymuned a'r dechnoleg sy'n bodoli ar yr adeg honno. Mae parhau i wella gwasanaethau yn hanfodol a rhaid i ni fanteisio ar dechnoleg ddigidol i wella perfformiad a darparu gwasanaethau mwy effeithlon i'r dinasyddion. Mae gwella hyder digidol y staff yn hanfodol fel y gallant wella'r modd y cynllunnir prosesau a sicrhau effeithlonrwydd o fewn eu timau eu hunain.

Wrth ddatblygu gwasanaethau ac atebion digidol, byddwn yn sicrhau ein bod yn ystyried y saith egwyddor ganlynol.



Mae'r gwasanaethau wedi'u cynllunio i fod yn gynaliadwy yn ddiogel, ac yn wydn.

Mae'r gwasanaethau wedi'u cynllunio ar y cyd â'r dinasyddion a'r rhanddeiliaid sy'n eu defnyddio

Mae'r gwasanaethau yn datblygu mewn modd hyblyg ac iteraidd er mwyn sicrhau gwelliannau parhaus.

Mae'r gwasanaethau yn darparu diweddariadau ac adborth.

Mae'r gwasanaethau wedi'u cynllunio i fod yn hawdd i'w darganfod, yn syml, yn effeithlon ac yn ddi-dor.

Mae'r gwasanaethau yn cael eu rheoli gan ystyried amcanion sydd wedi'u diffinio, cylchred oes a mesurau llwyddiant.

Mae'r gwasanaethau yn casglu adborth ac rydym yn dysgu o hyn.

Sefydliad Digidol

Sut mae cael Ceredigion i fod yn sefydliad digidol mwy hyderus? Sefydliad fydd yn gallu arwain a chyflawni prosiectau digidol a chefnogi trigolion a chymunedau Ceredigion a Chanolbarth Cymru.

Drwy ymchwilio ac ymgysylltu â rhanddeiliaid rydym wedi nodi'r canlyniadau strategol canlynol sydd i'w cyflawni.

Canlyniad Strategol	Sut ydym ni'n mesur cynnydd?
Datblygu Staff a'r Strwythur Staffio Mae angen staff arnom sydd wedi'u hyfforddi ac sy'n fedrus yn ddigidol i ddylunio a chynnal gwasanaethau digidol.	
• Bod gan staff hyder yn eu sgiliau a'u defnydd o dechnoleg. • Bod mwy o rolau digidol penodol yn cefnogi'r gwaith o gyflwyno prosiectau digidol ac yn sicrhau bod prosiectau'n cael eu rheoli'n effeithiol. • Bod adnoddau'r gweithlu yn cael eu haddasu i sicrhau y gellir croesawu technoleg i gefnogi gweithlu cynhyrchiol. • Nad oes rhwystrau yn y sefydliad fyddai'n creu gwasanaethau sydd ar wahân i'w gilydd, yn hytrach, eu bod yn cefnogi ethos "Tîm Ceredigion". • Bod gwasanaethau wedi'u cynllunio o amgylch y defnyddiwr ac yn ystyried adborth y defnyddwyr.	• Arolwg Hyder Digidol • Mynychu hyfforddiant Digidol i'r staff • Adborth o'r Digwyddiadau • Cyllideb Hyfforddi • Aeddfedrwydd digidol i'w weld mewn gwasanaethau • Archwiliad o'r Sgiliau Digidol
Seiliau TGCh Cynnal a datblygu seiliau TGCh i gefnogi'r gwaith digidol	
• Bod systemau TGCh a seilwaith yn cael eu hadolygu a'u monitro i sicrhau eu bod yn parhau i fod yn ateb y galw. • Bod gan galedwedd gyfrifiadurol raglen adnewyddu sy'n cael ei rheoli i sicrhau bod gan y staff i gyd yr offer cywir i wneud y gwaith. • Bod systemau'n addas i'r diben fel bod modd i staff weithio'n effeithlon yn ddigidol.	• Galwadau ffôn i'r ddesg gwasanaeth • Sgôr Ddiogelwch/ *Secure Score* • Sgôr Agored i Risg Seiberddiogelwch • Defnyddio canlyniadau arolygon

• Defnyddir cyfleoedd i dynnu technolegau ynghyd i leihau dyblygu ac i symleiddio ein hystâd dechnolegol. • Bod gwybodaeth a chofnodion yn cael eu cadw a'u rheoli'n ddiogel ac yn unol â rheoliadau llywodraethu gwybodaeth. • Bod y gwaith o reoli gwendidau yn rhagweithiol a rheolir gwendidau meddalwedd a'u patsio yn unol â safonau'r diwydiant. • Bod y gwasanaethau TGCh yn wydn, yn ddibynadwy ac â'r gallu i gefnogi gweithlu cynhyrchiol. • Bod y gweinydd a'r seilwaith yn cael eu cynnal, ac mae'r cwmwl yn cael ei ddefnyddio'n bragmataidd. • Bod TGCh yn cefnogi'r agenda ddigidol ac mae'r datblygiadau wedi'u cynllunio'n eglur.	
Sefydliad wedi'i yrru gan Ddata Dylai ein sefydliad ddatblygu diwylliant a yrrir gan ddata lle mae penderfyniadau wedi'u seilio ar ddata cryf. Dylai data yrru penderfyniadau a strategaeth, a gwella perfformiad a boddhad.	
• Bod metrigau perfformiad wedi'u gosod yn ofalus i yrru perfformiad a gwelliant. • Bod yr arweinyddiaeth yn disgwyl i benderfyniadau gael eu hangori gan ddata. • Gellir datblygu a dadansoddi dangosfwrdd data yn gyflym er mwyn diwallu anghenion y gwasanaeth. • Bod seilos data wedi'u cwtogi er mwyn medru defnyddio data ar draws y sefydliad. • Bod dyfeisiau adnabod allweddol yn cysylltu'r rhan fwyaf o'r prif systemau fel y gellir ymddiried yn y data craidd a gwella'i ansawdd. • Rheolir ansawdd y data a chedwir cofnodion cywir o'r gwaith prosesu data gan arwain at well llywodraethu data. • Bod gan ein gweithlu sgiliau *Power Bi* a gallant ddefnyddio Dangosfyrddau ar gyfer pob maes busnes allweddol. • Gall arbenigwyr data gael mynediad i setiau data diffiniedig, dibynadwy er mwyn medru datblygu'n gyflym.	• Dangosfwrdd data ar gael ar gyfer pob gwasanaeth • Dangosyddion ansawdd data ar gyfer pob system graidd • Nifer y ffynonellau data diffiniedig sydd ar gael fel data agored • Nifer y data craidd diffiniedig • Amrywiaeth o ddangosyddion ansawdd data • Y ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth a gyfeirir tuag at ddata agored • Nifer y cyfrifon cwsmeriaid dilys • Nifer y cyfrifon dilys sy'n croesgyfeirio at gyfrifon eraill

• Cyhoeddir Data Agored fel rheol a hynny i'w ailddefnyddio yn ehangach ac i leihau’r baich o ran Rhyddid Gwybodaeth. • Bod llinellau data (awtomeiddio) yn cael eu creu i gynnal setiau data craidd eglur, amserol a chywir er mwyn eu dadansoddi. • Bod y gwaith o gaffael systemau newydd yn cefnogi’r safonau agored. Mae systemau yn cynnal safonau API sicr, yn meddu ar ddyfeisiau adnabod a fydd yn gwella cydweithio a’r gwaith o rannu data.	
Arweinyddiaeth Ddigidol a Sgiliau Digidol Mae Arweinyddiaeth Ddigidol yn fater o feistroli technoleg, cyflawni newid a bod yn effro i gyfleoedd.	
• Cyflawnir y weledigaeth, strategaeth, goruchwyliaeth a llywodraethu technegol o'r canol gan adael i arweinwyr yn y gwasanaethau ddatblygu a chyflawni'n annibynnol o fewn y ffiniau hynny. • Bod bwrdd prosiect digidol yn monitro ac yn cymeradwyo’r gwaith o gyflawni prosiectau technegol. • Bod arweinwyr yn hyderus yn eu rôl o gyflawni prosiectau digidol ac arloesi. • Bod gan arweinwyr sgiliau amlwg o ran dadansoddi busnes ac â golwg gyfannol o’r sefydliad, ac yn meddu ar gyfleoedd a hyder i geisio newidiadau. • Bod gan arweinwyr sgiliau data sy'n eu galluogi i ddefnyddio dadansoddiadau a gwneud penderfyniadau ar sail data. • Bod arweinwyr yn pwysleisio’r cynnyrch nid y prosiect, gan ganolbwyntio ar ddatblygu cynnyrch dros y tymor hir sy'n esblygu gyda’r dechnoleg. • Bod arweinwyr yn gallu cynllunio a gweithredu strategaethau sy'n canolbwyntio ar y dinesydd. • Bod strwythurau a’r capasiti staffio yn cefnogi'r agenda ddigidol i wella gwasanaethau a chanlyniadau. • Bod arweinwyr yn deall ac yn ystyried egwyddorion Dylunio Gwasanaethau. • Bod arweinwyr yn adolygu prosesau ac yn anelu am effeithlonrwydd a gwelliant parhaus. • Bod arweinwyr yn cyfathrebu’n gyson ac yn dda ac yn defnyddio postiadau ar y Cyfryngau Cymdeithasol i wella’r cyfathrebu gyda defnyddwyr gwasanaethau.	• Nifer y Staff FTE gyda rolau digidol • Amrywiaeth o adborth • Tanysgrifiadau i’r cylchlythyr • Cofrestriadau ymgysylltu • Nifer y cylchlythyron a phostiadau ar y cyfryngau cymdeithasol • Data perfformiad prosiectau • Digidol wedi ymwreiddio yn y strategaethau

Seiberddiogelwch a gwytnwch Mae diogelwch digidol yn hanfodol i ymddiriedaeth ac enw da sefydliad a rhaid ei amddiffyn.	
Mae'r Fframwaith Asesu Seibr wrthi'n cael ei baratoi fel y safon diofyn ar gyfer Llywodraethu. Byddwn yn gweithio gyda llywodraethau Cymru a'r DU i weithredu'r Fframwaith i fod yn safon wrth i'r Fframwaith hwn esblygu i ddiwallu anghenion llywodraeth leol. 1. Trefniadau Digwyddiad Diogelwch a Rheoli Digwyddiadau ar waith. 2. Monitro ac adfer awtomataidd ar gyfer digwyddiadau syml, gyda mesurau adrodd ar waith. 3. Bod llawlyfrau ar waith i gefnogi'r ymateb i ddigwyddiadau disgwyliedig. 4. Gwell sefyllfa ddiogelwch i gefnogi'r lefelau bygythiad presennol a'r risg lai oddi wrth gyrff/actorion anwladwriaethol. 5. Bod tystiolaeth o gynllunio gwytnwch a'r mesurau i ymateb, ac mae prosesau cadarn a threfniadau llywodraethu ar waith. 6. Bod pob cyflenwr a chontract yn cael ei ddilysu'n rheolaidd i sicrhau gwytnwch a diogelwch parhaus.	• Sgoriau CAF • Polisïau a gweithdrefnau craidd ar waith ac yn cael eu harchwilio. • Sgoriau *Microsoft Secure & Exposure* • Mesurau'r Ganolfan Weithredu Diogelwch
Cymorth Sero Net Mae Cymru wedi ymrwymo i gyrraedd allyriadau carbon sero net erbyn 2050. Bydd y strategaeth ddigidol yn cefnogi ein hymgyrch tuag at Sero Net.	
• Llai o bost yn dod i mewn ac allan o ganlyniad i wella sianeli digidol. • Llai o deithio o ganlyniad i wella sianeli digidol, cyfathrebu, a'r dewisiadau o ran cyfarfodydd hybrid. • Monitro a lleihau'r defnydd o ynni wrth redeg adeiladu, systemau, canolfannau data ac offer. • Lleihau'r defnydd o ynni drwy ddefnyddio IOT, monitro data a dadansoddi i ganfod anawsterau a thynnu sylw at y defnydd.	• Post sy'n dod i mewn ac allan • Defnydd y ganolfan ddata o ynni • Metrigau ac adroddiadau ynni • Hawliadau milltiroedd • Aeddfedrwydd digidol pob gwasanaeth

<table>
<tr><td colspan="2">Aeddfedrwydd y Gwasanaeth Digidol
Mae Ceredigion yn cynnig cannoedd o wahanol wasanaethau i drigolion ac mae gan y rhan fwyaf opsiwn digidol y mae angen ei wella o hyd i fodloni disgwyliadau, lleihau cymhlethdod a gwella effeithlonrwydd.</td></tr>
<tr><td>• Bod rheolwyr gwasanaethau yn eglur ynghylch y gwasanaethau maen nhw’n eu cynnig ac yn cynnal asesiadau aeddfedrwydd digidol i gefnogi cynllun gwella parhaus.
• Ymgynghorir â defnyddwyr gwasanaethau a dilynir egwyddorion da o ran dylunio gwasanaeth.
• Bod trigolion dethol yn mynychu gweithdai Dinasyddion i helpu i lunio’r gwasanaeth a ddarperir.
• Cesglir adborth o'r holl wasanaethau ac fe’i dadansoddir.
• Bod arweinwyr digidol yn ymwybodol o waith dylunio GDS, CLILC/WLGA Digidol a CDPS. Mae arweinwyr yn sicrhau cysondeb ac yn cynllunio yn ôl safonau’r gwasanaethau.
• Bod hyfforddiant Digidol y Staff yn sicrhau bod staff digidol craidd yn gallu ymgymryd â Hygyrchedd, dylunio UX a CX, ac ymgynghori’n effeithiol.
• Bod arweinwyr yn trafod yr ystyriaethau o ran moeseg a diogelu data wrth i dechnoleg esblygu a phrosesau newid.</td><td>• Cofrestr y Gwasanaeth
• Matrics aeddfedrwydd digidol
• Sgoriau adborth defnyddwyr
• Nifer y gweithdai i Ddinasyddion</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cyswllt Cwsmeriaid
Peiriannau chwilio yw'r drws ffrynt i'r rhan fwyaf o wasanaethau ond ein gwefan fydd y lle cyntaf ar gyfer cael gwybodaeth ac arweiniad, boed yn uniongyrchol, drwy gynorthwywyr AI neu beiriannau chwilio.</td></tr>
<tr><td>• Gall dinasyddion gael mynediad i’r holl wasanaethau a fydd yn rhai cynhwysol a dwyieithog.
• Mwy o sianeli i gwsmeriaid ryngweithio â ni, a rhai o ansawdd.
• Bod cynnwys y wybodaeth a’r canllawiau yn addas i fodau dynol, peiriannau chwilio ac offer AI ei ddeall.
• Bod gwasanaethau wedi'u cynllunio i fod yn addas i'r defnyddiwr, yn hawdd eu canfod a’u deall.
• Rheolir gwybodaeth bersonol i sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei rhannu yn ddiogel a bod cyfathrebu gwell.</td><td>• Cwynion a chanmoliaeth gan gwsmeriaid
• Boddhad gydag Ymholiadau
• Cylchrediad cylchlythyron
• Dadansoddeg y Cyfryngau Cymdeithasol
• Dadansoddeg y wefan
• Y defnydd o ‘Fy nghyfrif’
• Metrigau wyneb yn wyneb</td></tr>
</table>

• Bod staff wyneb yn wyneb ar gael i gefnogi'r cwsmeriaid sydd allan ohoni yn ddigidol neu sydd angen cymorth i gael mynediad i wasanaethau digidol. • Gall trigolion drefnu apwyntiad i gwrdd â staff cymorth ar-lein i drafod eu problemau a chael cymorth.	

Trigolion Digidol

Sut mae trigolion yn ymgysylltu ac yn cydweithio â sefydliad digidol? Sut ydyn ni'n cefnogi dinasyddion Ceredigion i gael gafael ar ein gwasanaethau'n ddigidol?

<table>
<tr><th>Canlyniadau Strategaeth</th><th>Mesurau</th></tr>
<tr><td colspan="2">Hunan-wasanaeth Digidol
Dylai porth personol diogel ganiatáu cyfathrebu a mynediad at wasanaethau ôl-gefn 24/7</td></tr>
<tr><td>• Mae Fy Nghyfrif wedi’i ddatblygu’n ailadroddol, ac mae’r wefan gorfforaethol yn cefnogi cyfleoedd parhaus i hunan-gefnogi a rhyngweithio â gwasanaethau 24/7
• Cynyddodd nifer y dinasyddion sy'n rhyngweithio â'r cyngor trwy Fy Nghyfrif.
• Nifer fawr o wasanaethau defnyddiol ar gael trwy Fy Nghyfrif (Er enghraifft, datganiad Treth y Cyngor, gwneud cais am ostyngiad yn nhreth y cyngor, ymuno â llyfrgell, neu ddiweddaru cofnod gofal maeth, porth rhieni a mwy.)
• Mae cysylltwyr digidol yn cefnogi dinasyddion i fagu hyder wrth gael gafael ar wasanaethau ar-lein.
• Gall llyfrgelloedd gefnogi'r cyhoedd gydag ymholiadau digidol sylfaenol.
• Mae gan y rhan fwyaf o wasanaethau'r cyngor wasanaeth digidol aeddfed sy'n caniatáu hunanwasanaeth a chyfathrebu electronig.</td><td>• Defnyddwyr cofrestredig Fy Nghyfrif
• % Oedolion Ceredigion sydd â Fy Nghyfrif
• Nifer yr ymholiadau a gofnodwyd trwy Fy Nghyfrif.
• Nifer y mewngofnodiadau y mis</td></tr>
<tr><td colspan="2">Newid Sianel
Mae'r rhan fwyaf o gysylltiadau cwsmeriaid dros y ffôn ac e-bost. Rydym am i ddinasyddion ddefnyddio amrywiaeth o sianeli a byddwn yn gweld mwy o ystod a rhaniad o gyfathrebu drwy sianeli gwahanol.</td></tr>
<tr><td>Bydd sianeli ychwanegol gan gynnwys Sgwrsfotiau AI yn cael eu harchwilio wrth i dechnoleg wella.
• Sianel sgwrsio ar y Wefan a Fy Nghyfrif i ganiatáu mynediad hawdd at gymorth ar-lein.
• Gellir neilltuo a rheoli apwyntiadau galwad fideo ar gyfer Gwasanaeth Cwsmeriaid neu gyswllt â staff cefn swyddfa ar-lein.</td><td>• Canran yr ymholiadau fesul sianel
• Boddhad cwsmeriaid
• % yr ymholiadau a gaewyd ar y cyswllt cyntaf</td></tr>
</table>

• Mae teclynnau Sgwrsfot ac AI ar gael i helpu i gyfeirio at adnoddau digidol a rhoi cymorth y tu allan i oriau. • Ymchwilir i dechnoleg newydd i wella rhyngweithiad cwsmeriaid ac fe'i hasesir. • Mae canran is o ymholiadau i sianel ffôn wedi rhoi amser yn ôl i staff cyswllt i gefnogi dinasyddion mewn ffyrdd newydd.	
Cylchlythyr ac Ymgysylltu Mae mynd ati'n rhagweithiol i hysbysu Dinasyddion am wasanaethau newydd, newidiadau i wasanaethau a ffyrdd o gefnogi eu hunain yn allweddol i yrru ein strategaeth gorfforaethol yn ei blaen.	
• Gall dinasyddion gofrestru a chael cylchlythyrau rheolaidd a diweddariadau rheolaidd o ran gwasanaethau. • Mae dinasyddion yn cael eu hannog yn effeithiol i gymryd rhan mewn democratiaeth leol a chyfleoedd ymgysylltu. • Caiff democratiaeth leol ei chryfhau trwy gyfleoedd i fynychu cyfarfodydd pwyllgorau yn rhithwir, gweld ffrydiau'r cyfarfodydd ar ôl y digwyddiad, a dilyn y broses ddemocrataidd. • Mae Brand Digidol clir a chyson ar draws yr holl gyfathrebiadau a'r cyfryngau cymdeithasol sy'n ysgogi ymgysylltu. • Mae gwefan y Cyngor yn fodern, yn ddeniadol, yn hygyrch ac yn hyrwyddo ein gwerthoedd a'n strategaeth corfforaethol.	• Dosbarthu cylchlythyrau. • Dilynwyr Cyfryngau Cymdeithasol • Ymatebion Ymgysylltu • Faint sydd wedi gweld y Wefan a dadansoddiad o'r Wefan
Cynnwys dinasyddion wrth gynllunio gwasanaethau Dylai pob gwasanaeth ddiwallu anghenion defnyddwyr **a** chael ei gynllunio ar eu cyfer nhw nid ein gwasanaethau mewnol.	
Mae cynnwys dinasyddion yn hanfodol wrth geisio gwella gwasanaethau cyhoeddus, ehangu ymgysylltu â'r gymuned, a chynyddu lefel hyder y cyhoedd mewn llywodraeth leol. • Mae staff digidol yn hyrwyddo dyluniad sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr • Mae adborth defnyddwyr yn cael ei gasglu a'i ddadansoddi'n rheolaidd.	• Sesiynau ffocws defnyddwyr ac adborth • Adborth defnyddwyr • Ymatebion i'r Arolwg

• Gwahoddir defnyddwyr i weithdai Dinasyddion i helpu i gynllunio gwasanaethau newydd. • Mae profion hygyrchedd yn arfer safonol gyda gwasanaethau. • Mae'r wefan gorfforaethol yn parhau i gydymffurfio â'r safonau hygyrchedd diweddaraf o ran y we.	
Taliadau electronig Mae Prosesu Arian Parod yn ddigidol yn gwella diogelwch a chyflymder a phrosesau cefn swyddfa ar gyfer cymodi	
• Pob gwasanaeth wedi'i gynllunio i fod yn ddi-arian-parod yn ddiofyn. • Cynnydd mewn taliadau debyd uniongyrchol. • Ni dderbynnir sieciau mwyach. • Mae opsiynau talu arian parod yn parhau ar gyfer y rheini na allant dalu trwy ddulliau eraill.	• Gwerthoedd incwm arian parod • Gwerthoedd talu sieciau • Gwerthoedd talu Debyd Uniongyrchol

Cymunedau Digidol

Sut mae'r gymuned yn elwa o gydweithio digidol gwell? Sut mae datblygu mentrau i ddatblygu a chefnogi ein cymuned ehangach yn well i fod yn fwy cydnerth?

Canlyniadau Strategaeth	Mesurau
Cefnogi'r gymuned ehangach Mae cysylltedd yn sail i bopeth digidol.	
Byddwn yn cefnogi ac yn cydweithio â Bargen Twf Tyfu Canolbarth Cymru i gyflawni'r canlynol: • Canran uwch o eiddo sy'n gallu cael band eang gwibgyswllt / cyflym iawn. • Mwy o ddarpariaeth a defnyddioldeb rhwydweithiau symudol 4G a 5G. • Mwy o ddarpariaeth a mwy o ddefnydd o IOT a rhwydweithiau ardal eang pŵer isel ar draws y sir. • Mwy o ddarpariaeth o Wi-Fi Cyhoeddus	• % yr eiddo yng Ngheredigion sydd â mynediad at fand eang cyflym iawn • % o dir Ceredigion sydd â darpariaeth 4G neu well • Targedau Digidol Tyfu Canolbarth Cymru
Cymorth i fusnesau Ein nod yw hybu'r economi yng Ngheredigion ac mae angen cefnogi ffrydiau gwaith sy'n datblygu Ceredigion ar gyfer busnesau a grwpiau cymunedol.	
• Mae gwasanaethau i fusnes ar gael trwy swyddogaethau busnes ar Fy Nghyfrif. • Mae swyddogaethau Fy Nghyfrif Busnes yn cefnogi integreiddio â phartneriaid fel iechyd, yr heddlu ac asiantaethau cymorth eraill. • Mae hyder busnes yn y defnydd o dechnoleg ddigidol yn gwella. • Rheolir cymorth i fusnesau drwy nodweddion CRM penodedig sy'n galluogi staff gwasanaethau i gwsmeriaid i gefnogi busnesau'n fwy effeithiol. • Mae busnesau'n ymwneud ag ailgynllunio gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar fusnes i ddiwallu eu hanghenion a lleihau biwrocratiaeth.	• Nifer y busnesau sydd wedi cofrestru gyda Clic. • Adborth gan fusnesau ar wasanaethau cymorth. • Dadansoddiad o ddata busnes • Nifer defnyddwyr Fy Nghyfrif Business • Dadansoddiad o ymatebion arolwg

• Mae'r cyngor wedi gwella data a dadansoddi i helpu i gefnogi ein sector busnes. • Arolwg digidol busnes chwe-misol i ddeall anghenion esblygol busnesau dros gyfnod y strategaeth.	
Cofnod Iechyd a Gofal Cymdeithasol Mae gwasanaethau cymorth yn cael eu gwella pan fyddwn yn gwybod cofnod a hanes y cleient. Mae'r ddealltwriaeth hon yn cyflymu'r broses ac yn cefnogi gwell penderfyniadau.	
Cefnogi'r strategaeth Llesiant Gydol Oes trwy sicrhau: • Bod ansawdd data ar draws systemau yn cael ei fesur a'i wella i ganiatáu rhannu data ar draws iechyd a gofal cymdeithasol. • Bod yna ryngweithredu rhwng systemau, gan gefnogi mynediad API i alluogi cydweithio a dadansoddi data yn well ar draws yr holl wasanaethau. • Bod cymorth ar gael ar gyfer cofnod Iechyd a Gofal Cymdeithasol Cymru gyfan. • Bod holl ymwneud gofal cymdeithasol yn cael ei olrhain a'i fonitro'n gorfforaethol a'i gofnodi mewn systemau craidd i ganiatáu rhannu.	• Canran cofnodion Cleient â Rhif GIG cyfatebol • Metrigau Ansawdd Data • Canran y cofnodion CRM a barwyd â systemau cefn swyddfa.
Model wedi'i ragnodi'n gymdeithasol Dywedir bod ffactorau anfeddygol yn cyfrif am 80% o ganlyniadau iechyd.	
Mae mynd i'r afael ag anghenion anfeddygol yn cael ei gydnabod fwyfwy fel rhywbeth pwysig i gefnogi iechyd a lles a lleihau'r baich ar iechyd a gofal cymdeithasol. • Defnyddir teclynnau digidol i gyfeirio dinasyddion at wasanaethau cymorth. • Mae dadansoddi data yn helpu i nodi cyfleoedd cynnar i gefnogi dinasyddion. • Mae cysylltwyr digidol yn cefnogi dinasyddion i gael gafael ar wasanaethau'n ddigidol. • Mae dadansoddi data yn helpu i nodi cyfleoedd ar gyfer datblygu microfusnesau ac i wella cymorth i ddefnyddwyr gwasanaethau.	• Nifer y dinasyddion sy'n defnyddio gwasanaethau wedi'u cyfeirio

Gofal a Alluogir gan Dechnoleg Gall technoleg ar draws y sector gofal wella perfformiad a chefnogi dinasyddion i gael gwell ansawdd bywyd ac aros yn annibynnol.	
• Mae ystafell arddangos canolfan byw'n annibynnol yn cefnogi ac yn cynorthwyo'r cyhoedd gyda chyfeirio digidol dyfeisiau ac atebion gofal a alluogir gan dechnoleg a all gefnogi dinasyddion. • Mae gwasanaethau teleofal yng Ngheredigion wedi'u 'galluogi'n ddigidol' yn llawn cyn y terfyn amser yn 2025. • Mae llwybrau â thechnoleg newydd yn cael eu cynnal yn rheolaidd a lle bo'n briodol yn cael eu dangos a/neu eu dosbarthu o ystafell arddangos gofal a alluogir gan dechnoleg. • Mae Gwasanaethau a Chyfarpar Gofal a Alluogir gan Dechnoleg yn rhoi data gwybodaeth busnes cyson i gefnogi canlyniadau mesuradwy. • Mae Gwybodaeth Busnes yn olrhain ac yn gwella canlyniadau gofal dinasyddion.	• Nifer yr ymwelwyr a chleientiaid a gefnogir. • Nifer yr Eitemau a werthwyd ac a ddosbarthwyd i ddefnyddwyr. • Adborth gan ddefnyddwyr gwasanaethau a theuluoedd • Dadansoddi data o ddata synhwyrydd ac offer
Addysg Parhau i adeiladu ar Raglen Hwb Cymru Gyfan a'i chefnogi a sicrhau darpariaeth TGCh gydnerth a chynaliadwy ar draws ysgolion	
Cefnogi pob ysgol ar draws y rhanbarth trwy ein CLG cefnogi a datblygu TGCh. • Mae gan bob ysgol CLG Gynllun Datblygu TGCh cynaliadwy • Mae gallu ysgolion o ran cysylltedd yn addas ac yn cefnogi anghenion dysgu digidol parhaus. • Cefnogir y cwricwlwm newydd yn effeithiol ag adnoddau a sgiliau TGCh a Digidol.	• Canran y Cynlluniau Datblygu sydd mewn lle • Ffigurau cysylltedd / gallu
Cynhwysiant Digidol Sicrhau nad yw'r cyhoedd yn cael eu hallgáu'n ddigidol.	
Gall dinasyddion gael eu hallgáu o wasanaethau digidol am lawer o resymau, a bydd lleihau allgáu o wasanaethau digidol yn cael ei dargedu gyda'r camau gweithredu canlynol. • Ystod a nifer cynyddol o Gyfarpar TGCh mewn llyfrgelloedd.	• Cwmpas Wi-Fi y Dref • Mae cysylltiad Wi-Fi yn cyfrif • Sgôr hygyrchedd • Nifer y nodau cytundeb Mynediad Agored yn eu lle.

• Mwy o ddarpariaeth Wi-Fi am ddim mewn canol trefi a chymunedau. • Mae gwasanaethau digidol yn bodloni safonau hygyrchedd. • Mae asiantiaid dysgu oedolion / cysylltwyr cymunedol yn cefnogi'r rheini i gynyddu hyder digidol. • Gall staff llyfrgell a staff cyswllt cwsmeriaid gefnogi dinasyddion gyda thasgau digidol sylfaenol. • Datblygu Cytundebau Mynediad Agored • Gwellodd prosesau i gefnogi darpariaeth gyflymach o brosiectau cysylltedd newydd gan Weithredwyr Rhwydwaith Symudol neu ddarparwyr cysylltedd. • Rhoddir ystyriaeth i bob defnyddiwr gwasanaeth wrth ddatblygu gwasanaethau a chynhelir Asesiadau Effaith Integredig lle bo'n briodol.	• Metrigau cwmpas cysylltedd

Y Trefniadau Llywodraethu a Chyflawni Arfaethedig

Bydd y Bwrdd Prosiect Ffyrdd Newydd o Weithio yn goruchwylio'r Strategaeth Ddigidol a bydd hyn yn cynnwys "Hyrwyddwyr Digidol" o bob un o'r 13 maes gwasanaeth. Bydd Cadeirydd y Bwrdd Prosiect Ffyrdd Newydd o Weithio, gyda chymorth Rheolwr Prosiect, yn goruchwylio'r modd y cyflawnir y strategaeth gan sicrhau bod y cynnydd a wneir o ran y strategaeth a chynlluniau cyflawni'r gwasanaethau yn cael ei adrodd gerbron y Grŵp Arweiniol a'r Bwrdd Perfformiad Corfforaethol.

Wrth gyflawni'r strategaeth, bydd angen i bob maes gwasanaeth barhau i ddatblygu'r gwasanaethau a ddarperir ganddynt fel rhan o'r hyn y maent yn eu gwneud bob dydd. Caiff aeddfedrwydd digidol y gwasanaethau presennol ei ddatblygu dros amser, ond dylai pob gwasanaeth newydd fod yn ddigidol aeddfed o'r cychwyn cyntaf. Bydd angen i bob gwasanaeth sicrhau bod gan y staff y sgiliau a'r gallu i gefnogi dinasyddion a darparu gwasanaethau modern, effeithlon a chydgysylltiedig gan ddefnyddio mesurau CAMPUS.

Bydd y grŵp arweiniol yn gyfrifol am y canlynol:

- Cytuno ar y strategaeth, cyn ei chyflwyno gerbron y broses wleidyddol i'w chymeradwyo a mynd ati i ymgynghori yn ei chylch.
- Cytuno ar gynllun gweithredu'r strategaeth a sicrhau portffolio ffiniedig ar gyfer y tymor.
- Cytuno ar gynlluniau digidol ar gyfer gwasanaethau unigol.
- Sicrhau bod gan bob gwasanaeth Hyrwyddwr Digidol yn ei le.
- Monitro a herio cynnydd, gan sicrhau bod yr anghenion corfforaethol yn cael eu diwallu.
- Cytuno ar adnoddau digonol a'u dyrannu i sicrhau bod y strategaeth a'r cynlluniau yn cael eu cyflawni'n effeithiol.
- Cytuno ar gyllid a'i ddyrannu o'r gronfa wrth gefn sydd wedi'i chlustnodi ar gyfer gwasanaethau digidol.

Bydd Bwrdd Prosiect Ffyrdd Newydd o Weithio yn gyfrifol am y canlynol:

- Blaenoriaethu'r prosiectau sydd wedi'u cynnwys yn y cynlluniau dwy flynedd.
- Cymeradwyo cynlluniau ar gyfer darparu gwasanaethau a'u cyflwyno i'r Grŵp Arweiniol.
- Cydlynu'r prosiectau gan fwrw ymlaen â phrosiectau / oedi prosiectau a blaenoriaethu'r rheiny sy'n sicrhau'r effeithiau neu'r enillion mwyaf, yn unol â'r adnoddau sydd ar gael.
- Sicrhau bod gan y meysydd gwasanaeth y sgiliau a'r awdurdod i gyflawni gwelliannau o fewn y prosesau a'r gwasanaethau.
- Adolygu cynllun cyflawni'r Strategaeth yn rheolaidd yn unol â gofynion y Cyngor, newidiadau mewn technoleg a gwerth am arian.

- Adolygu cynlluniau digidol y gwasanaethau yn rheolaidd i sicrhau bod cynnydd yn cael ei wneud yn unol â gofynion y Strategaeth a gofynion y Cyngor.
- Monitro a sbarduno cynnydd, gan sicrhau bod yr holl fetrigau gofynnol yn cael eu casglu ynghyd a'u hadrodd yn awtomatig bob chwarter i'r Grŵp Arweiniol a'r Bwrdd Perfformiad Corfforaethol.
- Cydlynu'r cynlluniau dwy flynedd.

Bydd y Swyddog Arweiniol Corfforaethol dros y Gwasanaethau Cyswllt Cwsmeriaid, TGCh a Digidol yn gyfrifol am y canlynol:

- Goruchwylio'r cynnyrch a'r prosiectau digidol gan sicrhau bod gweledigaeth a strategaeth dechnegol ar waith, a'u bod yn gyson.
- Coladu a chadw Cynlluniau Gweithredu'r Strategaeth y cytunwyd arnynt yn y Bwrdd Ffyrdd Newydd o Weithio.
- Monitro aeddfedrwydd y gwasanaethau
- Sicrhau bod gan brosiectau gysylltiadau priodol â phensaernïaeth dechnegol a gwasanaethau cymorth i gwsmeriaid.
- Gweithio gyda'r gwasanaethau i lunio a theilwra gofynion y cynlluniau fel eu bod yn cyd-fynd â'r amcanion strategol.

Bydd y Swyddog Arweiniol Corfforaethol dros Bolisi a Pherfformiad yn gyfrifol am y canlynol:

- Sicrhau bod yr adroddiadau cynnydd a'r mesurau yn cael eu hadlewyrchu'n awtomatig yng ngwaith y bwrdd perfformiad a'r cynlluniau busnes.
- Sicrhau bod y Grŵp Arweiniol yn medru monitro'r cynnydd a wneir mewn modd effeithiol.
- Cefnogi'r gwaith o graffu cynnydd drwy'r Bwrdd Perfformiad.

Cyfraniad at y Prif Strategaethau

Blaenoriaeth	Canlyniad	Strategaeth Ceredigion				Strategaeth Ddigidol Llywodraeth Cymru					5 Ffordd o Weithio				
		Hybu'r Economi	Cymunedau gofalgar ac iach	Darparu'r dechrau gorau mewn bywyd	Cymunedau cynaliadwy a gwyrdd	Gwasanaethau Digidol	Cynhwysiant Digidol	Sgiliau Digidol	Yr Economi Digidol	Data a Chydweithredu	Hirdymor	Atal	Integreiddio	Cydweithio	Cynnwys
Sefydliad Digidol	Datblygu Staff / Strwythur Staffio	✓	✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	
	Seiliau TGCh		✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		
	Sefydliad wedi'i yrru gan Ddata	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		
	Arweinyddiaeth / Sgiliau Digidol		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
	Seiberddiogelwch a gwytnwch			✓	✓	✓		✓		✓		✓	✓		
	Cymorth Sero Net		✓		✓	✓				✓	✓	✓			
	Aeddfedrwydd Digidol		✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓
	Cyswllt Cwsmeriaid		✓			✓	✓			✓	✓	✓	✓		
Trigolion Digidol	Fy nghyfrif		✓		✓	✓			✓					✓	✓
	Newid Sianel		✓		✓	✓		✓			✓		✓	✓	✓
	Cylchlythyr ac Ymgysylltu		✓		✓	✓									✓
	Cynllunio gwasanaethau				✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
	Taliadau electronig	✓				✓			✓				✓		
Cymunedau Digidol	Cefnogi'r gymuned ehangach	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓	
	Cymorth i fusnesau	✓			✓	✓			✓					✓	✓
	Cofnod Iechyd a Gofal		✓	✓		✓	✓			✓		✓	✓	✓	
	Model rhagnodi cymdeithasol		✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓	✓
	Gofal a Alluogir gan Dechnoleg		✓		✓	✓				✓		✓	✓	✓	✓
	Addysg			✓		✓		✓	✓		✓	✓		✓	
	Cynhwysiant Digidol	✓			✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	

Cyngor Sir CEREDIGION County Council

Ymholiadau cyffredinol:

www.ceredigion.gov.uk
01545 570881
clic@ceredigion.gov.uk

Gwasanaeth Cyswllt Cwsmeriaid, TGCh a Digidol

servicedesk@ceredigion.gov.uk

Caru·Love Ceredigion