Bwrdd y Rhaglen Cwsmeriaid
Cylch Gorchwyl

Cytunwyd ar y Cylch Gorchwyl: 17 Ionawr 2019
Dyddiad adolygu nesaf: Tachwedd 2019

Pwrpas/Swyddogaeth y Bwrdd:

- Goruchwylio'r gwaith o ddatblygu, cyflawni a gweithredu Strategaeth Cwsmeriaid Cyfoeth Naturiol Cymru trwy'r Rhaglen Cwsmeriaid.
- Monitro effaith cyflawni Cynllun Gwaith y Rhaglen Cwsmeriaid

Amcanion y Bwrdd:

- Cytuno ar gyfansoddiad a blaenoriaethau'r Rhaglen Cwsmeriaid
- Cymeradwyo’r Rhaglen i adlewyrchu blaenoriaethau'r cwsmer a’r sefydliad.
- Sicrhau y cyflawnir y Rhaglen yn unol â’r gyllideb, safon ac amser.
- Sicrhau y caiff buddion eu hailfuddsoddi i'r sefydliad
- Sicrhau parodrwydd y busnes a’r gwaith o ddyrannu adnoddau
- Goruchwylio'r broses rheoli newid ar gyfer prosiectau newydd a blaenoriaethau sy'n newid.
- Sicrhau bod prosesau rheoli risg effeithiol ar waith

Cwmpas:
Mae cylch gwaith y Bwrdd hwn yn ymdrin â’r holl agweddau sy'n rhan o gyflawni Strategaeth Cwsmeriaid a gweithredu’r cynllun gwaith cam 3. Bydd yn adrodd ar waith y rhaglen cwsmeriaid sy'n rhan o fusnes arall neu'r portffolio trawsnewid. Ni fydd yn ymdrin â gweithgareddau busnes fel arfer nad ydynt yn rhan o gynllun gwaith y rhaglen cwsmeriaid er y bydd yn gosod cyfeiriad strategol ar gyfer cynnwys gwaith o'r fath a’r dull o’i gyflawni.

Aelodaeth:
- Noddwr y Rhaglen (Prif Weithredwr)
- Cyfarwyddwr Gweithrediadau (Cadeirydd)
- Gweithredwr y Rhaglen
- Rheolwr y Rhaglen
- Cyfarwyddwr Gweithredol - Cyllid a Gwasanaethau Corfforaethol
- Cyfarwyddwr Gweithredol - Tystiolaeth, Polisi a Thrwyddedu
- Cyfarwyddwr y Portffolio Trawsnewid
- Pennaeth TGCh
- Cymorth Rhaglen - Prif Gynrychiolydd Cyfathrebu’r Rhaglen, Arweinydd Cyllid
- Ysgrifenyddiaeth - Tîm y Rhaglen Cwsmeriaid

Mae Atodiad 1 yn cynnwys enwau'r aelodau

Mae Atodiad 2 yn drosolwg bras o weithgor y Rhaglen, gan gynnwys enwau awgrymedig Mae Atodiad 3 yn gynrychiolaeth weledol o drefniadau llywodraethu ac adrodd y rhaglen.

Ffyrdd o weithio:

- Amlder - dwywaith y mis
- Gweithredu yn unol â methodoleg Rhaglenni Effeithiol a Rheoli Prosiect.
- Agenda safonol i gynnwys cynnydd y Rhaglen gan gynnwys sefyllfa’r gyllideb, newidiadau rhaglen i'w cytuno, risgiau’r rhaglen a mesurau lliniaru, cyflawniad ar y gweill a pharodrwydd busnes, a chyfathrebu.
- Eitemau ychwanegol yn ôl y gofyn ac yn ddibynnol ar amseroedd, megis datblygu rhaglen flynyddol a blaenoriaethu, diweddariadau prosiect penodol a phapurau manwl ar risgiau penodol a'u mesurau lliniaru.
- Gweithredir gan ddefnyddio Skype.
- Cefnogir y Bwrdd gan Weithgor Rhaglen Cwsmeriaid ehangach. Bydd gan y grŵp hwn gymysgedd o gynrychiolaeth busnes ac arbenigwyr pwnc a fydd yn cynnwys cynrychiolaeth cwsmeriaid priodol. (Gweler Atodiad 2)
- Bydd holl gofnodion a gwybodaeth y rhaglen yn cael eu storio yn y System Rheoli Dogfennau a byddant ar gael i holl aelodau'r Bwrdd. Sefydlir ffolder mynediad cyfyngedig ar gyfer storio manylion sensitif a phersonol yn unol â gofynion GDPR a Diogelu Data.

Atebolrwydd:

- Bydd Bwrdd y Rhaglen yn atebol am sicrhau y cyflawnir y Rhaglen a bod y broses o’i gweithredu o fewn y busnes yn llwyddiannus ac wedi’i hategu gan adnoddau.
- Bydd y Bwrdd yn ceisio am sicrwydd fod yr holl brosiectau ym mhob cam o gynllun gwaith y rhaglen yn cyflawni manteision mewnol ac allanol pendant a bod ganddynt gynlluniau hirdymor effeithiol ar gyfer trawsnewid i fusnes fel arfer.
- Mae Gweithredwr y Rhaglen a Rheolwr y Rhaglen yn gyfrifol am sicrhau bod prosiectau o fewn y Rhaglen yn cael eu cyflawni ar amser, i safon ac o fewn y gyllideb, yn cynnwys cynrychiolaeth briodol gan gwsmeriaid ac yn unol â'n hegwyddorion Rheoli Adnoddau Naturiol yn Gynaliadwy.
- Caiff diweddariadau misol eu hadrodd i'r Tîm Gweithredol
- Ar lefel Bwrdd Cyfoeth Naturiol Cymru, bydd gwasanaeth cwsmeriaid yn cael ei oruchwylio gan y Pwyllgor Pobl a Thaliadau Cydnabyddiaeth wedi'i gadeirio gan Zoe Henderson gyda diweddariadau'n cael eu darparu bob chwe mis. Aelodau Bwrdd y Pwyllgor Pobl a Thaliadau Cydnabyddiaeth yw Julia Cherrett, Howard Davies a Karen Balmer

Monitro ac adolygu:

- Bydd y Bwrdd yn adolygu pa mor effeithiol y mae wedi bod o ran sicrhau bod y rhaglen yn cael ei chyflawni, rheoli blaenoriaethau sy’n newid a sicrhau bod adnoddau priodol ar gael ar gyfer datblygu a gweithredu prosiectau'n llwyddiannus.
- Cynhelir adolygiadau yn flynyddol. Bydd hyn yn cynnwys asesiad o Weithgor y Rhaglen Cwsmeriaid.

Ymgysylltu a Chyfathrebu:

Caiff cynllun cyfathrebu’r rhaglen sy'n ymdrin â chyfathrebu mewnol ac allanol mewn perthynas â'r strategaeth a'r cynllun gwaith ei ddrafftio gan dîm cymorth y rhaglen, ei

ystyried a'i gymeradwyo gan Weithgor y Rhaglen ac yna ei gyflwyno i'r Bwrdd i'w gymeradwyo.

ATODIAD 1 - Aelodaeth y Bwrdd:

- Noddwr y Rhaglen - Claire Pillman - Prif Swyddog Gweithredol
- Gweithredwr y Rhaglen/ Uwch-swyddog Cyfrifol - Catherine Love - Cyfarwyddwr Cyfathrebu a Gwybodaeth i Gwsmeriaid
- Cyfarwyddwr Gweithredol Gweithrediadau (Cadeirydd) - Tim Jones
- Cyfarwyddwr Gweithredol – Cyllid a Gwasanaethau Corfforaethol - Kevin Ingram
- Cyfarwyddwr Gweithredol - Tystiolaeth, Polisi a Thrwyddedu - Ceri Davies
- Cyfarwyddwr y Portffolio Trawsnewid - Niall Reynolds
- Pennaeth TGCh - Martin Parkinson

- Cymorth Rhaglen
  - Rheolwr y Rhaglen - Amanda Paton
  - Ysgrifenyddiaeth – Tîm y Rhaglen - Andrew Burns Swyddog Cymorth ac Ymgysylltu'r Rhaglen
  - Cyfathrebu - Claire Nicholls Swyddog Cyfathrebu a Marchnata’r Rhaglen Cwsmeriaid
  - Partner Busnes Cyllid - Nigel George

ATODIAD 2 - Aelodaeth Gweithgor y Rhaglen:

Pwrpas/Rôl y Gweithgor:

- Goruchwylio gwaith datblygu, cyflawni gweithredol a gweithredu strategaeth cwsmeriaid a chynllun gwaith Cyfoeth Naturiol Cymru.
- Gweithredu fel prif gyswllt Cyfoeth Naturiol Cymru ar gyfer rhannu gwybodaeth gan gynnwys arferion gorau ac arloesedd ar holl faterion cysylltiedig â chwsmeriaid.
- Gweithredu fel grŵp ymgynghorol arbenigol Cyfoeth Naturiol Cymru ar gaffael cysylltiedig â chwsmeriaid (arferion gorau lleol a rhyngwladol ac ymchwil wedi'i gomisiynu)

Amcanion/ Nodau Gweithgor y Rhaglen:

- Trafod a chynnig blaenoriaethu'r Rhaglen Cwsmeriaid i'w gymeradwyo gan y Bwrdd
- Sicrhau bod prosiectau newydd a phresennol o fewn y rhaglen yn cydymffurfio â gofynion sicrwydd ansawdd a llywodraethu.
- Sicrhau bod fframweithiau monitro a gwerthuso effeithiol ar waith i sicrhau adrodd effeithiol ac amserol ar 'fanteision i gwsmeriaid' mewnol ac allanol.
- Ystyried a chytuno ar gynigion i liniaru risgiau sy'n gysylltiedig â chyflawni'r rhaglen.
- Paratoi a chynnig materion priodol i'w penderfynu gan Fwrdd y Rhaglen Cwsmeriaid a Byrddau Busnes eraill o fewn Cyfoeth Naturiol Cymru.

Ffyrdd o weithio:

- Amlder - yn fisol
- Cyfarfodydd Skype – para dwy awr
- Bydd grwpiau gorchwyl a gorffen arbenigol yn cael eu comisiynu a byddant yn adrodd i'r Gweithgor yn ôl y gofyn.
- **Ni fydd angen i'r holl aelodau a restrir fynychu pob cyfarfod gweithgor.** Diben y cyfarfodydd cychwynnol fydd codi ymwybyddiaeth a rhannu gwybodaeth a bydd agendâu'r dyfodol yn cael eu trefnu yn ôl thema a'u llunio ar sail tystiolaeth o angen yn erbyn blaenoriaethau'r rhaglen.

Atebolrwydd:

- Mae'r grŵp yn atebol i Fwrdd y Rhaglen Cwsmeriaid

Aelodaeth:

- Gweithredwr y Rhaglen – Catherine Love - Cyfarwyddwr Gweithredol Cyfathrebu a Gwybodaeth i Gwsmeriaid
- Rheolwr y Rhaglen (Cadeirydd) - Amanda Paton
- Rheolwyr Prosiect y Rhaglen Cwsmeriaid
  Heledd Evans; Meinir Wigley; Helen Floreck-Oughton; Catrin Hornung (i'w gadarnhau);Su Turney; Steve Burton (i'w gadarnhau) Howard Davies (i'w gadarnhau) Claire Begley, Tracey Mayes

- Cynrychiolwyr Cwsmeriaid - (wedi'u nodi o Fframwaith Cwsmeriaid Cyfoeth Naturiol Cymru)
- Sefydliadau Cwsmeriaid Allanol
- Rheolwr datblygu ac arloesi - Rob Stonehewer
- Rhwydwaith Bwrdd Gwasanaethau Cyhoeddus - Ruth Tipping neu Juliet Micheal
- Cynrychiolwyr Busnes -
  - Rheoleiddio Busnes ac Economeg –Becky Favager – Rheolwr Strategol Uned Strategol Cymru a John Wheadon Rheolwr Gwasanaethau Trwyddedu
  - Rheoli Perygl Llifogydd a Pherygl Gweithredol– Andy Wall – Rheolwr Perygl Llifogydd; Kath Bollington - Digwyddiadau ac Argyfyngau ICCC
  - Cyflawni Gweithrediadau - Ruth Tipping neu Juliet Michael - Rhwydwaith Swyddog y Bwrdd Gwasanaethau Cyhoeddus; Datganiad Ardal a Thimau ar sail Lleoliad - Andy Robinson; Rheoli Digwyddiadau Llifogydd/Ymwybyddiaeth Llifogydd - Steve Rhind Kelly McLauchlan
  - Polisi Rheoli Adnoddau Naturiol – Sarah Williams Russell De'ath
  - Gwybodaeth a Thystiolaeth– Pennaeth y Gwyddorau Cymdeithasol – Susan A Williams
  - Cyfathrebu Cwsmeriaid a Chysylltiadau Allanol – Curig Jones; Cwynion - Tristan Williams; Mynediad at Wybodaeth – Donna Muirhead; Rheolwr Diogelu a Gwybodaeth - Tracey Gilland; Emily Williams – Arweinydd Tîm y Ganolfan Cwsmeriaid
  - Gwasanaethau Cymorth Busnes –Helen S Jenkins a Sue Ginley - Cynllunio Corfforaethol; Nigel George – Cyllid; Rob Ashcroft - Cyfleusterau; Datblygu Sefydliadol a Rheoli Pobl – Claire Begley
  -

- Cymorth Rhaglen –
  - Darperir gan Dîm y Rhaglen Cwsmeriaid

ATODIAD 3 - Trosolwg gweledol o drefniadau llywodraethu'r Rhaglen Cwsmeriaid:

Customer Focus Programme – Governance Arrangements