

# Safonau gwasanaeth

P'un a ydych chi'n ddefnyddiwr neu'n fusnes, rydym ni wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth defnyddiol, cwrtais ac effeithlon i chi. Mae ein safonau'n nodi lefel y gwasanaeth y gallwch ei ddisgwyl gennym ni.

## Ymholiadau cyffredinol

Os ydych chi'n cysylltu â ni drwy llythyr, ffacs neu e-bost, byddwn ni'n ymateb cyn gynted ag y bo modd, ac o fewn ein hymateb, byddwn ni'n ceisio ateb eich cwestiynau neu esbonio pam na allwn ni eu hateb. Byddwn ni'n anelu at anfon ateb llawn i chi o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl i'ch llythyr, ffacs neu e-bost ddod i law. Os na allwn ni fodloni'r targed hwn, byddwn ni'n rhoi gwybod i chi pam a phryd y gallwch chi ddisgwyl ateb llawn.

Os ydych chi'n cysylltu â ni dros y ffôn, byddwn ni'n ceisio ateb eich galwad o fewn 30 eiliad a datrys eich ymholiad ar y pwynt cyswllt cyntaf. Os na allwn ni ddatrys eich ymholiad ar unwaith, efallai y byddwn ni'n eich trosglwyddo chi i gydweithiwr a fydd yn gallu eich helpu chi.

Os na allwn ni eich trosglwyddo chi, byddwn ni'n ceisio rhoi enw a rhif ffôn unigolyn a all eich helpu chi.

## Wyneb yn wyneb

Os ydych chi am ein gweld yn ein swyddfeydd, bydd angen i chi wneud apwyntiad.

Os oes gennych chi apwyntiad gyda pherson a enwir, byddan nhw yn eich gweld o fewn 10 munud i'r apwyntiad. Os nad ydych chi wedi gwneud apwyntiad, bydd rhywun yn eich gweld chi o fewn 30 munud ar ôl cyrraedd. Os na allwn ni fodloni'r targedau hyn, byddwn yn rhoi esboniad llawn i chi am unrhyw oedi.

## Rhoi gwybod i chi pwy ydym ni

Byddwn yn nodi ein henw ym mhob gohebiaeth, ar y ffôn ac wrth gyfarfod â chi wyneb yn wyneb. Lle bo'n briodol, byddwn ni hefyd yn gwisgo bathodynnau enw neu yn eu darparu mewn cyfarfodydd rydym ni'n eu trefnu.

## Cais Rhyddid Gwybodaeth

Mae Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004 yn darparu'r hawl cyffredinol i gael mynediad at wybodaeth sy'n cael ei chadw gan awdurdodau cyhoeddus.

Ar ôl i gais am wybodaeth ddod i law, byddwn ni'n ei brosesu cyn gynted ag y bo'n ymarferol, a byddwn ni'n ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith i'r cais ddod i law.

## Cwynion neu sylwadau

Os ydych chi'n ysgrifennu atom ni â chwyn, byddwn yn cydnabod eich llythyr o fewn dau

ddiwrnod gwaith ohono'n dod i law. Byddwn ni'n ysgrifennu atoch chi gydag ateb llawn o fewn 20 diwrnod gwaith wedi i'ch cwyn ddod i law, neu os nad yw hyn yn bosibl, byddwn ni'n esbonio pam ac yn dweud pryd y byddwch chi'n cael ateb llawn.

Rhagor o wybodaeth am [sut i wneud cwyn neu adael sylwadau \(Saesneg yn unig\)](#)