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 lythyr, 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)