

Cyngor Celfyddydau Cymru

Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

Mawrth 2023



Cynnwys

Cyflwyniad	3
Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid	5
Pan ddefnyddiwch ein gwefan	5
Pan ffonia rhywun	5
Pan ysgrifenna rhywun atom	5
Pan gawn e-bost gan unrhyw un.....	6
Pan ofynna rhywun ar Weplyfr a Thrydar	6
Gwneud cais am grant	6
Pan ymwêl unrhyw un â ni'n bersonol	6
Pan ymwelwn â sefydliad neu unigolyn arall	7
Pan gwrddwn â chwsmeriaid yn ddigidol.....	7
Beth a ddisgwyliwn oddi wrth ein cwsmeriaid	7
Monitro'r safonau	7
Sut oedd ein perfformiad?.....	7
Sut i gysylltu â ni	8
Dolenni i'n polisiau a'n gweithdrefnau perthnasol	8

Hygyrchedd

Rydym wedi ymrwymo i sicrhau bod gwybodaeth ar gael mewn print bras, fformat hawdd i'w ddarllen, Braille, sain ac Arwydddeg. Ymdrechwn i ddarparu gwybodaeth mewn ieithoedd ar wahân i'r Gymraeg a'r Saesneg ar gais. Gweithredwn Bolisi Cyfle Cyfartal.



Cyflwyniad

Ni yw sefydliad swyddogol Cymru er ariannu a datblygu'r celfyddydau. Ein prif noddwr yw Llywodraeth Cymru. Dosbarthwn hefyd arian y Loteri Genedlaethol a chodwn arian ychwanegol lle y gallwn o ffynonellau cyhoeddus a phreifat eraill.

Gan gydweithio â Llywodraeth Cymru, cefnogwn a hyrwyddwn y cyfraniad pwysig a wna'r celfyddydau at fywyd Cymru. Rydym am feithrin amgylchedd lle gall y celfyddydau ffynnu – amgylchedd sy'n nodi a meithrin talent greadigol, lle bynnag y bo yng Nghymru, i'w llawn botensial.

A ninnau'n gorff cyhoeddus, llywir ein gwaith gan egwyddorion llywodraethol cadarn. Ymfalchiwn mewn darparu gwasanaethau o safon ac anelwn at weithio mewn ffyrdd sy'n adlewyrchu'n dda ar statws ein corff. Yn y polisi hwn, defnyddir y gair "cwsmer" i gwmpasu ystod eang o unigolion a sefydliadau mewnol ac allanol y down i gysylltiad â hwy yn ystod ein gwaith beunyddiol.

Adlewyrcha'r safonau hyn ein hymrwymiad i egwyddorion cyffredinol:

1. Rydym yn sefydliad a ariennir yn gyhoeddus a dylwn ddarparu'r safon o wasanaeth y mae'r cyhoedd yn ei disgwyl.
2. Anelwn at y safonau uchaf o wasanaeth, cwrteisi ac ymddygiad ym mhob peth a wnawn.
3. Darparwn ein gwasanaethau a gynigiwn mewn modd hygyrch ac amserol.
4. Gweithiwn drwy gyfrwng y Gymraeg a'r Saesneg.
5. Rydym wedi'n hymrwymo i wella a chodi ein safonau – croesawn bob tro adborth am ein perfformiad.

Mae'n hymrwymiad i ofal cwsmeriaid ardderchog yn rhan hanfodol o'n diwylliant – a sylfaen hanfodol i'n llwyddiant sefydliadol. Sicrha'n safonau fod pawb yn deall yr hyn sy'n bwysig inni wrth gynnig gofal da i'n cwsmeriaid, sut mae ein tîm yn cydweithio a sut y rhown ein cwsmeriaid wrth wraidd popeth a wnawn.

Triniwn gwsmeriaid mewn modd parchus a chynigiwn wasanaethau sy'n ystyried eu hanghenion a'u hamgylchiadau. Talwn sylw neilltuol i unrhyw rwystrau a allai ein cwsmeriaid eu hwynebu. Dibynna gwasanaethau llwyddiannus ar berthynas ddwyffordd rhwng darparwyr a derbynwyr gwasanaeth. Monitrwn y safonau hyn yn rheolaidd i sicrhau y cânt eu diwallu a gwrandawn ar adborth ein cwsmeriaid am yr hyn sy'n gweithio a'r hyn nad yw'n gweithio i wella ein gwasanaethau.

Datblygwyd y safonau hyn yn unol â nifer o'n polisiau sy'n ymhelaethu ar wahanol agweddau arnynt. Rhestrir y dogfennau hyn ar y diwedd. Atodasom hefyd hyperddolenni er hwyluso'r broses o weld rhagor o fanylion.

Gan ddechrau ym mis Mawrth 2020 newidiodd ein hamgylchedd gwaith yn fawr o ganlyniad i'r pandemig byd-eang gyda'r coronafeirws. Effaith hwn oedd bod y rhan fwyaf o'n staff erbyn hyn yn gweithio gartref. Canlyniad hyn yw ein hanogaeth i'n cwsmeriaid i gysylltu â ni'n ddigidol am mai dyna'r ffordd gyflymaf o gael y wybodaeth a'r cyngor y maent eu heisiau gennym.

Ni waeth ym mha ffordd y dewisa'n cwsmeriaid gysylltu â ni, byddwn yn:

- Eu trin fel unigolion ag urddas a pharch gan ddiogelu eu gwybodaeth bersonol.
- Gwrando arnynt, ymateb i'w hanghenion, rhoi gwybod a chyfathrebu'n glir â hwy.
- Lle bo'n bosibl, atebwn y cwestiwn wrth y pwynt cyswllt cyntaf. Lle bo'n briodol, rhown ein cwsmeriaid mewn cysylltiad ag aelodau o staff neu sefydliadau eraill am gymorth arbenigol.
- Darparu gwasanaeth gwybodaeth sy'n ddefnyddiol, cyfredol a hawdd ei ddeall mewn fformat clir ac mewn iaith syml.
- Rhoi opsiynau am sut i gael gafael ar wasanaethau yn ôl dewisiadau ein cwsmeriaid a chydabod a chynnwys unrhyw ofynion penodol sy'n ymwneud ag anabledd.
- Sicrhau bod ein staff wedi'u hyfforddi'n briodol ac yn gymwys i ddarparu ein gwasanaethau.
- Darparu pob gwasanaeth yn ddwyieithog yn y Gymraeg a'r Saesneg.

Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

Pan ddefnyddiwch ein gwefan, byddwn yn:

- Ei gwneud yn hawdd ichi ddod o hyd i wybodaeth a gwasanaethau.
- Sicrhau bod ein gwefan yn hygyrch a hawdd ei defnyddio, gyda'r wybodaeth ddiweddaraf yno.
- Sicrhau bod yr holl wybodaeth ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg.

Pan ffonia rhywun, byddwn yn:

- Ateb yr alwad yn ddwyieithog.
- Rhoi gwybod ichi am ein gwasanaethau a'r wybodaeth sydd ar ein gwefan sy'n berthnasol i'ch ymholiad.
- Ceisio datrys eich ymholiad wrth y pwynt cyswllt cyntaf, gan osgoi oedi a dyblygu diangen.
- Lle bo angen, trosglwyddo eich ymholiad i aelod o staff a all eich helpu gan sicrhau y trosglwyddir eich manylion a'ch ymholiad fel nad oes raid ichi ailadrodd eich hun.
- Ateb ein galwadau yn ddi-oed ac anelu at osgoi defnyddio peiriannau ateb lle y bo'n bosibl. Lle y defnyddir peiriant, bydd staff yn sicrhau ei fod yn gyfredol a chaiff negeseuon ymateb cyn pen 2 diwrnod gwaith (gan ddechrau o'r adeg y daw'r aelod o'r staff yn ôl i'r gwaith os yw i ffwrdd o'i waith).

Pan ysgrifenna rhywun atom, byddwn yn:

- Ymateb i'r llythyr yn llawn cyn pen 10 diwrnod gwaith a sicrhau eich bod yn gwybod â phwy i gysylltu os ydych angen rhagor o wybodaeth.
- Ymateb cyn pen 20 diwrnod gwaith i geisiadau dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 (sy'n rhwymedigaeth statudol).
- Lle na allwn ymateb yn llawn yn yr amserlenni a nodir uchod, rhown wybod ichi am hyn a chewch fanylion am bryd y cewch ymateb llawn.

Pan gawn e-bost gan unrhyw un, byddwn yn:

- Ymateb i'ch e-bost yn llawn cyn pen 3 diwrnod gwaith ac yn sicrhau eich bod yn gwybod â phwy i gysylltu os ydych angen rhagor o wybodaeth.
- Os nad yw'r aelod o staff ar gael, bydd ymateb 'allan o'r swyddfa' a ddywed wrthy ch pryd y mae'n disgwyl dychwelyd i'r swyddfa ac â phwy i gysylltu os yw'ch e-bost yn fater brys.
- Lle na allwn ymateb yn llawn cyn pen 3 diwrnod, rhown wybod ichi'n ddi-oed gan egluro pryd y cewch ymateb llawnach.

Pan ofynna rhywun ar Weplyfr a Thrydar, byddwn yn:

- Anelu i ymateb i'ch cwestiwn cyn pen 24 awr yn ystod oriau swyddfa (9am-5pm ddydd Llun-Iau a 9am-4.30pm ddydd Gwener).
- Lle na allwn ymateb yn llawn yn ôl yr amserlenni a nodir uchod, eglurwn pryd y cewch ymateb llawnach.

Gwneud cais am grant:

- Ystyriwn geisiadau am grant yn ddiuedd ac yn gyfrinachol.
- Rhoddir gwybod i ymgeiswyr am benderfyniadau grant yn ysgrifenedig cyn pen deg diwrnod gwaith ar ôl y penderfyniad.
- Lle gwrthodir cais, rhown esboniad clir am y gwrthodiad fel y gall yr ymgeisydd aflwyddiannus ddeall y rhesymau y tu ôl i'r penderfyniad.
- Ymdriniwn â phob taliad grant cymwys yn brydlon, cyn belled ag y daw digon o arian atom oddi wrth y corff sy'n noddi'r grant.
- Rhoddwn wybod i ymgeiswyr os na allwn ddilyn ein gweithdrefnau arferol wrth brosesu ceisiadau am grant am unrhyw reswm.
- Ein nod yw datrys yn anffurfiol unrhyw gŵyn am ein prosesau grant cyn gynted â phosibl. Dylid ymdrin ag unrhyw gŵyn ffurfiol ynglŷn â'n prosesau grant drwy ein [gweithdrefn gwyno](#) ffurfiol.

Pan ymwêl unrhyw un â ni'n bersonol, byddwn yn:

- Eich cyfarch yn ddi-oed wrth ichi gyrraedd.
- Cael cymorth ar unwaith os oes gennych anghenion cyfathrebu neu hygyrchedd.
- Diwallu unrhyw ofynion dietegol a allai fod gennych os darperir bwyd.

Pan ymwelwn â sefydliad neu unigolyn arall, byddwn yn:

- Sicrhau, lle bo'n briodol, ein bod wedi trefnu apwyntiad ymlaen llaw y cytunir arno o ran amser a lle sy'n gyfleus i chi a ni.
- Ymdrechu i gyrraedd yn brydlon. Cysylltwn â chi mewn da bryd i roi gwybod os byddwn yn hwyr.

Pan gwrddwn â chwsmeriaid yn ddigidol, byddwn yn:

- Dilyn yr un safonau am wasanaethu'r cyhoedd ag y byddwn pe bawn yn cwrdd â nhw wyneb yn wyneb.

Beth a ddisgwyliwn oddi wrth ein cwsmeriaid:

- I'ch helpu chi drwy ddarparu'r holl wybodaeth sydd arnoch ei hangen i ymdrin â'r ymholiad a'u trin hwy fel y dymument.
- Rhoi gwybod ichi ymlaen llaw os oes arnynt angen cymorth o ran hygyrchedd i'n gwasanaethau.
- Trin ein staff â chwarteisi a pharch. Ni oddefwn gamdriniaeth gorfforol neu eiriol ar unrhyw ffurf, gan gynnwys rhegi ac iaith ddifriol. Yn y fath amgylchiadau, ni pharhawn i gynnig gwasanaeth.

Monitro'r safonau

- Monitrwn dargedau gweithredol drwy gydol y flwyddyn gan ddefnyddio ein systemau rheoli.
- Cofnodir cwynion ac adborth cadarnhaol ac ymatebwn iddynt; cânt eu defnyddio i wella ein perfformiad drwy eu monitro'n fisol gan ein grŵp Gwasanaeth Cwsmeriaid a'u rhoi i'n Hwch Dîm Rheoli.

Sut oedd ein perfformiad?

- Os cyflawnwn yn uwch na'r disgwyl, anogwn ein cwsmeriaid i roi gwybod inni er mwyn inni gydnabod perfformiad rhagorol ein staff.
- Os methwn â bodloni disgwyliadau neu os hoffai unrhyw un roi awgrym inni am sut i wella ein gwasanaethau, anogwn hwy i ddefnyddio ein ffurflen Cysylltu â Ni ar ein gwefan.
- Ystyriwn adborth yn gyfle i wella sut y darparwn ein gwasanaethau. Gweithredwn yn ddiymdroi os oes diffyg ar ein gwasanaeth gan gymryd camau i'w wella lle bo'n bosibl.
- I wneud cwyn ffurfiol am Gyngor Celfyddydau Cymru, dylai cwsmeriaid ddefnyddio ein [gweithdrefn gwyno](#).

Sut i gysylltu â ni

Os hoffech gysylltu â ni dros y ffôn, dyma'r rhif: **03301 242733** (telir cyfraddau lleol am bob galwad).

Pan alwch ein switsfwrdd, rhaid i chi ddewis eich dewis iaith: (1) am y Gymraeg neu (2) am y Saesneg.

Wedyn cewch sawl opsiwn i'w dewis.

Gallwch hefyd anfon neges destun atom: **07797 800504**

Y Wasg

Cyswllt i'r Wasg y tu allan i oriau gwaith pan fo angen brys

Os oes gyda chi ymholiad gan y Wasg y tu allan i oriau gwaith arferol a'r ymholiad hwnnw ar frys, ffoniwch **07964 688804 / 07969 821180** (telir cyfraddau arferol ffonau symudol).

Gallwch ysgrifennu atom hefyd:

Swyddfa ganolog

Cyngor Celfyddydau Cymru

Plas Bute

Caerdydd

CF10 5AL

Dolenni i'n polisiau a'n gweithdrefnau perthnasol

[Polisi er Hyrwyddo a Hwyluso'r Defnydd o'r Gymraeg](#)

[Cynllun Cydraddoldeb Strategol](#)

[Deddf Rhyddid Gwybodaeth – Polisi Codi Tâl](#)

[Rheoli data – Polisi Preifatrwydd](#)

[Gweithdrefn Gwyno](#)