

Safonau gwasanaeth

1. Mae Cyngor y Gweithlu Addysg (CGA) wedi ymrwymo i ddarparu'r safonau gwasanaeth uchaf i'w gofrestreion, rhanddeiliaid a'r cyhoedd. Mae'r ddogfen hon yn gosod allan y safonau uchel o wasanaeth y gall defnyddwyr gwasanaeth eu disgwyl gan y Cyngor.
2. Ein bwriad yw gweithredu ein swyddogaethau mewn modd agored a thryloyw, ac ymateb i geisiadau am wybodaeth gan roi ystyriaeth i'r ddeddfwriaeth diogelu data berthnasol.
3. Mae'r math a fformat o wybodaeth ynglŷn â ni sydd ar gael i ddefnyddwyr gwasanaethau wedi eu gosod allan ar [dudalen preifatrwydd y wefan](#) o dan adrannau gwneud cais rhyddid gwybodaeth a'r cynllun cyhoeddi ac mae rhan helaeth ohono ar gael ar [ein gwefan](#) hefyd.
4. Caiff unrhyw geisiadau am wybodaeth gan y cyhoedd eu trin yn unol â gofynion statudol a chanllawiau Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth. Caiff y mwyafrif geisiadau am wybodaeth eu hymdrin â nhw trwy'r cwrs busnes arferol sydd wedi'i osod allan yn y ddogfen hon. Caiff geisiadau gan wrthrychau data am eu data personol eu hunain eu hymdrin â nhw yn unol â'r adran [cyflwyno cais diogelu data](#)
5. Ein hamcanion:
 - cyfathrebu'n agored ac yn effeithiol mewn iaith eglur
 - darparu gwybodaeth lawn am ein gwasanaethau
 - ymdrin â phawb mewn modd teg a chyfartal, gan barchu preifatrwydd, urddas a chyfrinachedd
 - bod yn barod i helpu ac yn gwrtais, gan roi sylw i'r rheiny sydd ag anghenion arbennig
 - cywiro pethau mewn modd cyflym ac effeithiol, gan ddysgu o unrhyw gwynion yr ydym yn eu derbyn
 - ceisio gwella'r gwasanaethau yr ydym yn eu cynnig yn barhaus
 - monitro ac adolygu ein perfformiad
 - adolygu'r polisi bob yn eilflwydd

Darpariaeth ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau ac ymateb

6. Ein bwriad yw:
 - ateb galwadau ffôn yn ddwyieithog o fewn wyth caniad neu 20 eiliad, ac yna parhau yn Saesneg neu'r Gymraeg yn ôl y gofyn
 - cydnabod derbyn holl ymholiadau a cheisiadau ysgrifenedig am gyhoeddiadau, o fewn pum niwrnod ar ôl derbyn yr ohebiaeth, yn Gymraeg neu Saesneg yn ôl y gofyn
 - ymateb i geisiadau am wybodaeth yn unol â'n Canllaw a Chynllun Cyhoeddi ar y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth CGA

7. Rydym yn gweithredu o un swyddfa ganolog yn y cyfeiriad isod:

9^{fed} Llawr
Eastgate House
35-43 Ffordd Casnewydd
Caerdydd
CF24 0AB

8. Gall pobl alw i mewn i'r swyddfa yn bersonol neu ffonio'r swyddfa o 09:00 hyd 17:00 ddydd Llun i ddydd Iau ac o 09:00 hyd 16:00 ar ddydd Gwener. Byddwn yn darparu'r gwasanaethau canlynol:

- derbynfa gydag arwyddion dwyieithog
- staff derbynfa sy'n gallu ymateb i ymwelwyr yn effeithlon drwy gyfrwng y Gymraeg a'r Saesneg

Rydym yn cydnabod bod pob ymholiad yn unigryw a bydd ein hymatebion yn adlewyrchu hyn.

9. Rydym yn dal gwybodaeth bersonol am gofrestreion yn rhan o'i swyddogaethau. Bydd yn cynnal gwiriadau hunaniaeth gyda galwyr i ddiogelu gwybodaeth a chyfrinachedd.

Y Gymraeg

10. Rydym yn anelu at gynnig gwasanaeth dwyieithog llawn a chydymffurfio â'i swyddogaethau o ran darparu gwasanaethau o dan safonau'r iaith Gymraeg.
11. Mae darpariaeth ac ymateb i'r defnyddiwr gwasanaeth sydd wedi'u gosod allan yn y polisi hwn yn berthnasol i'r ymholiadau yn y Gymraeg a'r Saesneg.
12. Ni chaiff unrhyw berson sydd am dderbyn gwasanaeth Cymraeg ei drin yn llai ffafriol na pherson sydd am dderbyn gwasanaeth Saesneg.

Cwynion ynglŷn â safonau gwasanaeth

13. Rydym yn ymdrechu i ddarparu defnyddwyr gwasanaethau â gwasanaeth cyson o safon uchel. Fodd bynnag, mae'n sylweddoli y gallai pethau fynd i'r gwellt, ac felly mae wedi rhoi'r broses ganlynol ar waith i ddellio â chwynion, petaent yn codi. Y nod yw bod yn hygyrch a thryloyw ac i ymateb i unrhyw adborth neu gwynion cyn gynted ag y bo'n rhesymol bosibl.
14. Bydd cyflogaion CGA yn adrodd unrhyw gwynion maent yn eu derbyn ynglŷn â safonau gwasanaeth i Reolwr y Swyddfa yn y lle cyntaf, p'un a ydynt wedi eu datrys neu wedi gwaethygu (gweler paragraff 17).
- i. Yn y lle cyntaf, dylai'r gŵyn gael ei chodi gyda'r person sy'n gyfrifol am y gwasanaeth penodol hynny. Yn y rhan fwyaf o achosion, dylai'r gŵyn gael ei datrys yn y cyfnod hwn.
 - ii. Os nad yw'r achwynydd yn fodlon ar yr ymateb, yna caiff y gŵyn ei chyfeirio at reolwr y tîm dan sylw, a fydd yn ystyried y gŵyn ac yn ymateb yn unol â hynny.
 - iii. Os yw'r mater heb ei ddatrys o hyd er bodlonrwydd yr achwynydd, caiff y gŵyn ei chyfeirio at y Cyfarwyddwr perthnasol er mwyn iddo i'w hystyried ymhellach.

- iv. Os nad yw'r mater wedi'i ddatrys ar ôl dilyn y tri cham blaenorol, caiff y gŵyn ei chyfeirio at y Prif Weithredwr i'w hystyried am y tro olaf.
15. Pan dderbynnir cwyn ysgrifenedig, rydym yn bwriadu:
- cydnabod derbyn y gŵyn gychwynnol o fewn pum niwrnod gwaith
 - gwneud ymateb llawn o fewn 20 diwrnod gwaith, oni bai y rhagwelir y bydd yn cymryd amser hirach i ddatrys y mater; os felly, anfonir ateb interim
 - gwneud ymateb terfynol o fewn 40 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn gychwynnol
16. O ran gweithdrefnau priodoldeb i ymarfer, mae'r amserlenni a'r camau sydd yn ein [canllaw cwynion yn berthnasol](#). Mae gweithdrefnau priodoldeb i ymarfer yn destun Gweithdrefnau a Rheolau Disgyblu neu'r Rheolau Cofrestru, fydd yn cymryd blaenoriaeth.

Monitro a Chofnodi

17. Dylai cyflogeion CGA adrodd unrhyw gwynion a dderbynnir ganddynt ynglŷn â safonau gwasanaeth, gan gynnwys cwynion sy'n ymwneud â chydymffurfio at Safonau'r iaith Gymraeg i'r Rheolwr Gwasanaethau CORfforaethol. Cofnodir pob cwyn at ddibenion monitro ac adrodd. Yna, cynhyrchir crynodeb o unrhyw gwynion a dderbynnir, a chaiff ei adrodd i'r Uwch Dîm Rheolwr bob mis.

Hyfforddiant

18. Rydym yn sicrhau bod hyfforddiant priodol yn cael ei ddarparu i'w weithwyr er mwyn eu cefnogi i ddellio â chwynion yn effeithiol. Darperir hyfforddiant ychwanegol os bod angen am hyfforddiant yn cael ei nodi wrth drin cwyn neu drwy fonitro a chofnodi cwynion yn systematig.

Sut i gysylltu â ni

19. Rydym wedi ymrywmo i gynnal safon uchel o wasanaeth, a chroesewir adborth ac awgrymiadau o ddefnyddwyr ei gwasanaethau gan fod hyn yn ein galluogi i wella'i safonau o ran gwasanaeth.
20. Gellir cysylltu â ni drwy ddefnyddio'r dulliau canlynol (cyfeiriwch at baragraff 7 am oriau agor y swyddfa):

Ffôn: 029 2046 0099

Ffacs: 029 2047 5850

E-bost: gwybodaeth@cga.cymru

Gwefan: www.cga.cymru

Twitter: [@ewc_cga](https://twitter.com/ewc_cga)