



## Cysylltu â ni

### Datganiad

#### **Byddwn yn:**

- eich cyfarch yn gwrtais, ac yn trin eich ymholiad gyda sensitifrwydd a thact
- parchu eich hawl i gyfrinachedd
- deg a diduedd ac ni wnawn addewidion na allwn eu cadw
- ymddiheuro ac yn dysgu o unrhyw gamgymeriad
- eich parchu a byddwn hefyd yn disgwyl parch tuag at staff a chontractwyr
- darparu gwybodaeth a chyngor i chi drwy aml-ffyrdd

### Cyswllt Cyffredinol

#### **Bydd:**

- ein swyddfeydd a'r llinell ffôn ar agor rhwng 9 a 5, dydd Llun i ddydd Gwener ac eithrio Gwyliau Banc
- galwadau yn cael eu trosglwyddo i'r llinell argyfwng pan fydd y swyddfeydd ar gau
- staff yn gwisgo bathodynau adnabod
- ymatebion i'ch ymholiad yn eich dewis iaith (Cymraeg neu Saesneg) neu cynigir gwasanaeth 'Language Line' ar gyfer ieithoedd lleiafrifol lle bo angen
- gwybodaeth ar gael mewn gwahanol fformatau i ddiwallu eich anghenion e.e. print bras neu Braille

### Ffonio

#### **Byddwn yn:**

- ateb y ffôn cyn pen 30 eiliad ac yn ymdrin â'ch ymholiad trwy'r pwynt cyswllt cyntaf
- pasio'ch ymholiad ymlaen i'r swyddog perthnasol neu i aelod staff arall all helpu os na all y Tîm Gwasanaeth Cwsmer ymdrin â'ch ymholiad
- sicrhau eich bod yn cael ymateb i unrhyw neges a adawyd
- sicrhau bod staff yn rhoi eu henwau ac yn holi nad oes gennych ymholiad arall lle medrwn eich helpu

### Ar-lein / Llythyr

#### **Byddwn yn:**

- cydnabod eich gohebiaeth o fewn 3 diwrnod gwaith
- gyrru ymateb cyn pen 10 diwrnod gwaith yn dangos enw'r awdur, teitl swydd a manylion cyswllt

### Ymweld â swyddfa

#### **Byddwn yn:**

- sicrhau bod ein swyddfeydd yn lân, taclus a bod mynediad addas i bobl anabl

- sicrhau eich bod yn derbyn sylw aelod o staff Tîm Gwasanaeth Cwsmer ar unwaith a byddwn yn delio â'ch ymholiad o fewn 10 munud (os nad oes gennych apwyntiad wedi'i drefnu)
- arddangos amseroedd agor yn glir y tu allan i'n swyddfeydd, ynghyd â'n manylion cyswllt

### **Ymweld â chi yn eich cartref**

#### ***Byddwn yn:***

- trefnu apwyntiad gyda chi cyn ymweliad
- cyflwyno ein hunain ac egluro'r rheswm am yr ymweliad

### **Adolygu a Monitro**

Byddwn yn monitro ac yn adolygu'n Safonau gyda'n defnyddwyr gwasanaeth i sicrhau ein bod yn eu cyrraedd. Os ydych yn teimlo nad ydym yn cyrraedd y safonau hyn, peidiwch oedi i gysylltu â'r Uwch Swyddog Perfformiad gan ffonio 0300 111 2122 neu e-bostio [post@grwpcynefin.org](mailto:post@grwpcynefin.org).