CYNGOR CAERDYDD

# Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

## ARGAELEDD

Rydym yn gwybod eich bod yn disgwyl cael gwybodaeth ar flaenau eich bysedd, a'ch bod am allu cael mynediad at wasanaethau'r Cyngor pan fydd hynny'n gyfleus i chi.  Mae amser yn brin ac rydym yn gwybod mai'r allwedd gynnig gwasanaeth cwsmeriaid 24/7 yw defnyddio technoleg a fydd yn helpu ein timau i ddarparu gwasanaethau a'ch grymuso, yn ystod ac ar ôl oriau swyddfa traddodiadol.

- ✓ Bydd gennym bresenoldeb ar-lein, a fydd yn galluogi cwsmeriaid i gael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau'r cyngor yn rhwydd 24/7.

- ✓ Byddwn yn cynnig opsiynau hunanwasanaeth fel App Caerdydd Gov, BOBi (SgyrsBot) a gwefan ryngweithiol i sicrhau bod gan ein cwsmeriaid opsiynau ar gyfer rhyngweithio digidol.

- ✓ Ar gyfer ein cwsmeriaid wyneb yn wyneb a ffôn, byddwn yn sicrhau bod ein hamseroedd agor a'n lleoliadau wedi'u hysbysebu'n glir ac yn hygyrch.

I gael rhagor o wybodaeth am wasanaethau'r Cyngor, ewch i'n gwefan **Caerdydd.gov.uk**, lawrlwythwch ein ap **Cardiff.Gov** a dilynwch Gyngor Caerdydd ar **Twitter, Facebook** ac **Instagram**

CRYFACH TECACH GWYRDDACH

CARDIFF CAERDYDD

CYNGOR CAERDYDD

# Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

## YMATEBOLRWYDD

Nid oes neb am deimlo nad ydynt yn cael eu clywed, a dyna pam byddwn yn rhoi gwybod i chi ein bod wedi derbyn eich sylw/cais/cwestiwn.

- ✓ Ein nod yw cydnabod eich bod wedi cysylltu â ni o fewn 24 awr os byddwch yn cysylltu â ni drwy sianeli digidol

- ✓ Byddwn yn sicrhau ein bod yn cyfleu unrhyw gamau perthnasol yn ein prosesau ac yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi nes y byddwn yn gwneud penderfyniad.

- ✓ Os byddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn ceisio cydnabod hynny o fewn 5 diwrnod gwaith a darparu ymateb llawn o fewn 20 diwrnod gwaith .

I gael rhagor o wybodaeth am wasanaethau'r Cyngor, ewch i'n gwefan **Caerdydd.gov.uk**, lawrlwythwch ein ap **Cardiff.Gov** a dilynwch Gyngor Caerdydd ar **Twitter, Facebook** ac **Instagram**

CRYFACH TECACH GWYRDDACH

CARDIFF CAERDYDD

CYNGOR CAERDYDD

# Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

## CWRTEISI

Rydym am ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid proffesiynol a chyfeillgar i chi. Rydym hefyd yn cydnabod cwrteisi dyfnach sy'n mynd i'r afael â'r dulliau meddylgar y mae ein hadeiladau, ein mannau agored wedi'u paratoi a'u lleoli. Mae ein prosesau yn cael eu cynllunio gyda chi mewn golwg a byddwn yn glir ynghylch sut y gallwch ddisgwyl cael mynediad at ein gwasanaethau a'n gwybodaeth.

✓ Byddwn yn sicrhau bod ein gwasanaethau wyneb yn wyneb, h.y. hybiau'n canolbwyntio ar gwsmeriaid gyda staff cyfeillgar gwybodus, amgylchoedd glân a chyfforddus, arwyddion clir ac amseroedd agor a hysbysebir yn glir.

✓ Mae ein gwefan yn gwbl ymatebol, yn hawdd ei llywio ac yn gwbl gydnaws â'ch dyfeisiau symudol.

✓ Mae'r staff wedi'u hyfforddi mewn gwasanaeth cwsmeriaid ac mae ganddynt y sgiliau a'r wybodaeth gywir i ddarparu gwasanaethau'r cyngor.

✓ Byddwn yn sicrhau hygyrchedd hawdd i lawer o gyfleusterau megis dogfennau dwyieithog, dolenni clywed a gwasanaethau cyfieithu Iaith Arwyddion Prydain amser real.

I gael rhagor o wybodaeth am wasanaethau'r Cyngor, ewch i'n gwefan **Caerdydd.gov.uk**, lawrlwythwch ein ap **Cardiff.Gov** a dilynwch Gyngor Caerdydd ar **Twitter, Facebook** ac **Instagram**

CRYFACH TECACH GWYRDDACH

CARDIFF CAERDYDD

CYNGOR CAERDYDD

# Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

## CYWIRDEB

Mae darparu gwybodaeth gywir i'n cwsmeriaid yn hanfodol. Rydym yn gwybod eich bod yn gwneud penderfyniadau ac yn gweithredu ar y wybodaeth a dderbyniwch

- ✓ Byddwn yn ei gwneud mor hawdd ac mor syml â phosibl i gael mynediad at bolisïau'r cyngor a'u deall.

- ✓ Os bydd angen i chi adrodd amdano, talu amdano neu wneud cais amdano, byddwn yn cadw'r broses yn effeithlon ac yn syml.

- ✓ Byddwn yn cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth berthnasol, sy'n cynnwys sicrhau bod eich data personol yn ddiogel.

- ✓ Byddwn yn adolygu ac yn diweddaru ein gwybodaeth, ein polisïau a'n gweithdrefnau yn rheolaidd.

I gael rhagor o wybodaeth am wasanaethau'r Cyngor, ewch i'n gwefan **Caerdydd.gov.uk**, lawrlwythwch ein ap **Cardiff.Gov** a dilynwch Gyngor Caerdydd ar **Twitter, Facebook** ac **Instagram**

CRYFACH TECACH GWYRDDACH

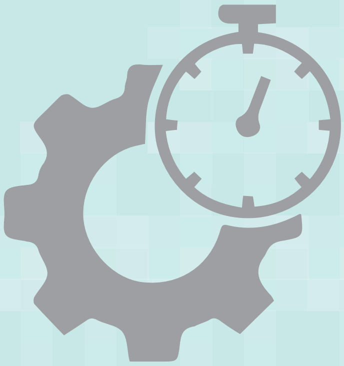
CARDIFF CAERDYDD

CYNGOR CAERDYDD

# Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

## EFFEITHLONRWYDD

Ein nod bob amser yw darparu gwasanaethau'r cyngor yn y ffordd fwyaf effeithlon. Rydym yn cydnabod bod amser yn bwysig ac rydym yn ymdrechu i sicrhau bod ein prosesau'n ddi-dor ac yn syml. Mae ymdrech cwsmeriaid yn rhywbeth yr ydym yn ei fonitro a'i fesur er mwyn gwella profiad gwasanaeth cwsmeriaid diymdrech.



- ✓ Ymatebion dibynadwy ac amserol i geisiadau am wasanaethau.
- ✓ Offer a sianeli hunanwasanaeth digidol syml, effeithiol a hawdd eu defnyddio.
- ✓ Darperir cyfleusterau wyneb yn wyneb yng nghanol eich cymuned gyda'r gallu i drefnu apwyntiadau o flaen llaw neu gael mynediad i sefydliadau 3ydd parti o dan yr un to.
- ✓ Rydym yn deall pwysigrwydd dull un cyngor o sicrhau bod y tîm cywir yn cymryd perchnogaeth o anghenion ein cwsmeriaid

I gael rhagor o wybodaeth am wasanaethau'r Cyngor, ewch i'n gwefan **Caerdydd.gov.uk**, lawrlwythwch ein ap **Cardiff.Gov** a dilynwch Gyngor Caerdydd ar **Twitter, Facebook** ac **Instagram**

CRYFACH TECACH GWYRDDACH

CARDIFF CAERDYDD

CYNGOR CAERDYDD

# Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

## CYSONDEB

Rydym yn deall bod cwsmeriaid eisiau cysondeb mewn gwasanaethau lle gallwch ddisgwyl yr un lefel o wasanaeth bob tro y byddwch yn rhyngweithio â ni. Byddwn yn cyflawni addewidion ac yn dryloyw gyda'n polisïau a'n gweithdrefnau.

- ✓ Pa bynnag ffordd y byddwch yn dewis rhyngweithio â ni, byddwn yn cynnig profiad proffesiynol, cyson a di-dor i chi bob tro.
- ✓ Byddwn yn ymateb i bob ymholiad mewn modd amserol, gan sicrhau eich bod yn cael y wybodaeth neu'r gwasanaeth sydd ei angen arnoch.
- ✓ Byddwn yn egluro'r hyn yr ydym yn ei wneud a pham fel y byddwch yn gwybod beth i'w ddisgwyl gennym.

I gael rhagor o wybodaeth am wasanaethau'r Cyngor, ewch i'n gwefan **Caerdydd.gov.uk**, lawrlwythwch ein ap **Cardiff.Gov** a dilynwch Gyngor Caerdydd ar **Twitter, Facebook** ac **Instagram**

CRYFACH TECACH GWYRDDACH

CARDIFF CAERDYDD

CYNGOR CAERDYDD

# Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

## GWYBODAETH DDEFNYDDIOL

Gwefan:
**www.caerdydd.gov.uk/cysylltuani**

Sgwrsio'n Fyw:
**www.caerdydd.gov.uk/holibobi**

App Caerdydd Gov:
**www.cardiff.gov.uk/CYM/preswylydd/app-caerdydd-gov/Pages/default.aspx**

Ffôn: **Cymraeg: 029 2087 2088 Saesneg: 029 2087 2087**
IAP: **www.caerdydd.gov.uk/iap**

Post: **Neuadd Y Sir, Glanfa'r Iwerydd, Caerdydd CF10 4UW**

**HYBIAU - www.caerdydd.gov.uk/hybiau**

**HYB BUTETOWN**
Plas Iona, Butetown CF10 5HW

**HYB Y LLYFRGELL GANOLOG**
Yr Aes, Caerdydd CF10 1FL

**HYB TRELÁI A CHAERAU**
Heol Orllewinol y Bont-faen, Trelái CF5 5BQ

**HYB Y TYLLGOED**
Doyle Avenue, Caerdydd, CF5 3HU

**HYB GRANGETOWN**
Havelock Place, Grangetown CF11 6PA

**HYB LLANEDERN**
The Powerhouse, Llanedern CF23 9PN

**HYB YSTUM TAF A GABALFA**
Heol y Coleg, Ystum Taf CF14 2HU

**HYB LLANISIEN**
11 Station Road, Llanisien CF14 5LS

**HYB LLANRHYMNI**
Countisbury Avenue, Llanrhymni CF3 5NQ

**HYB TREDELERCH**
Llanstephan Rd, Tredelerch CF3 3JA

**HYB LLANEIRWG**
Crickhowell Road, Llaneirwg CF3 0EF

**HYB STAR**
Muirton Road, Tremorfa CF24 2SJ

I gael rhagor o wybodaeth am wasanaethau'r Cyngor, ewch i'n gwefan **Caerdydd.gov.uk**, lawrlwythwch ein ap **Cardiff.Gov** a dilynwch Gyngor Caerdydd ar **Twitter, Facebook** ac **Instagram**

CRYFACH TECACH GWYRDDACH

CARDIFF CAERDYDD