

Cyngor Celfyddydau Cymru

Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

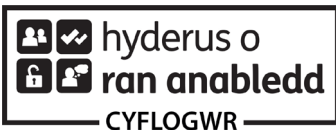
Hydref 2018



Cyngor Celfyddydau Cymru
Arts Council of Wales



Noddir gan
Lywodraeth Cymru
Sponsored by
Welsh Government



Mae Cyngor Celfyddydau Cymru yn ymrwymedig i ddarparu gwybodaeth mewn print bras, Braille, ar dâp sain ac ar ffurf Iaith Arwyddion Prydain. Byddwn yn ceisio darparu gwybodaeth mewn ieithoedd ar wahân i'r Gymraeg a'r Saesneg ar gais.

Cynnwys

Cyflwyniad	4
Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid	6
Pan ddefnyddiwch ein gwefan	6
Pan ffonia rhywun	6
Pan ysgrifenna rhywun atom	6
Pan gawn e-bost gan unrhyw un	6
Pan ofynna rhywun ar Weplyfr a Thrydar	7
Gwneud cais am grant:	7
Pan ymwêl unrhyw un â ni	8
Pan ymwelwn â sefydliad neu unigolyn arall	8
Beth a ddisgwyliwn oddi wrth ein cwsmeriaid:	8
Monitro'r safonau	9
Sut oedd ein perfformiad?	9
Sut i gysylltu â ni	10
Manylion cyswllt ein swyddfeydd	10
Swyddfa ganolog	10
Swyddfeydd rhanbarthol	10

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 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. Ein nod yw darparu'r 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 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 cymryd i ystyriaeth 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 er mwyn gwella 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.

A ninnau'n sefydliad prysur gyda'n staff yn gweithio ledled Cymru, anogwn ein cwsmeriaid i gysylltu â ni'n ddigidol - yn aml dyma'r ffordd gyflymaf o ddarparu'r wybodaeth y mae'n cwsmeriaid yn ei cheisio.

Ond 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 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 ein holl wasanaethau'n 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 mae angen defnyddio peiriant, bydd staff yn sicrhau ei fod yn gyfredol a chaiff negeseuon ymateb cyn pen 2 ddiwrnod gwaith (gan ddechrau o'r adeg y daw'r aelod o'r staff yn ôl i'r swyddfa 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 4 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. Bydd pob aelod o staff sy'n trafod ceisiadau am grantiau yn dilyn gweithdrefnau cyfredol y Cyngor ynghylch ymgeisio am grant ar gyfer [unigolion](#) a [sefydliadau](#). Gwneir penderfyniadau grant yn unol â'n prosesau ystyried grantiau (gan gynnwys lle y dirprwyir y rhain i staff). Glyna staff hefyd wrth [God yr Arfer Orau](#)
- Yn gyntaf cydnabyddwn dderbyn ceisiadau am grant cyn pen 7 diwrnod gwaith. Yn y gydnabyddiaeth bydd enw'r swyddog sy'n prosesu'r cais a'r dyddiad y gellwch ddisgwyl cael penderfyniad
- Gwneir penderfyniadau grant yn ôl yr amserlenni canlynol:
- Grantiau bychain: cyn pen 6 wythnos gwaith o'r dyddiad cau perthnasol
- Grantiau eraill: cyn pen 9 wythnos gwaith o'r dyddiad cau perthnasol
- 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 noddî'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 ynaglŷn â'n prosesau grant drwy ein [gweithdrefn gwyno](#) ffurfiol

Pan ymwêl unrhyw un â ni, byddwn yn:

- Cadw ein swyddfeydd yng Nghaerdydd, Caerfyrddin a Bae Colwyn ar agor 9am-5pm ddydd Llun-Iau a 9am-4.30pm ddydd Gwener. Nid oes gennym dderbynfa ag aelodau o'n staff arni, felly byddai'n well gennym pe bai modd ichi gysylltu â ni ymlaen llaw cyn cyrraedd ein swyddfa. Gallwn wedyn drefnu i'r aelod cywir o'r staff fod ar gael i gwrdd â chi, ymdrin â'ch ymholiad a delio ag unrhyw ofynion sydd gennych
- 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. Cysylltw'n â chi mewn da bryd i roi gwybod os byddwn yn hwyr

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'r swyddfa neu 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

- Cynhaliwn asesiadau blynyddol o'n perfformiad o ran diwallu ein safonau drwy ymarferion Adolygiadau o'r Arfer Orau. Monitrawn 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

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 fynd i: [cysylltwch â ni](#) ar ein gwefan am fanylion o sut i wneud hyn
- Ystyriwn adborth yn gyfle i wella sut y darparwn ein gwasanaethau. Ymatebwn yn llawn i bob adborth cyn pen 10 diwrnod gwaith. 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

Manylion cyswllt ein swyddfeydd

Swyddfa ganolog

Cyngor Celfyddydau Cymru
Plas Bute
Caerdydd
CF10 5AL

Ffôn: 03301 242733 (Codir cyfraddau galwadau lleol ar gyfer pob galwad)
SMS: 07797800504 (dim ond ar gyfradd safonol rhwydwaith y galwr y codir tâl)

E-bost: Llywodraethu@celf.cymru

Gweler ein [lleoliad ar fap](#)

Swyddfeydd rhanbarthol

Y Gogledd

Parc y Tywysog II
Rhodfa'r Tywysog
Bae Colwyn
LL29 8PL

Ffôn: 03301 242733 (Codir cyfraddau galwadau lleol ar gyfer pob galwad)
SMS: 07797800504 (dim ond ar gyfradd safonol rhwydwaith y galwr y codir tâl)

Gweld y [lleoliad ar fap](#)

Swyddfa'r Canolbarth a'r Gorllewin

Y Mwnt
18 Heol y Frenhines
Caerfyrddin
SA31 1JT

Ffôn: 03301 242733 (Codir cyfraddau galwadau lleol ar gyfer pob galwad)
SMS: 07797800504 (dim ond ar gyfradd safonol rhwydwaith y galwr y codir tâl)

Gweld y [lleoliad ar fap](#)

Dolenni i'n polisiau a'n gweithdrefnau perthnasol

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

[Cynllun Cydraddoldeb Strategol](#)

[Deddf Rhyddid Gwybodaeth](#)

Rheoli data- [Polisi Preifatrwydd](#)

[Gweithdrefn Gwyno](#)