

## Cyngor Sir CEREDIGION County Council

<b>ADRODDIAD I'R:</b>	<b>Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol</b>
<b>DYDDIAD:</b>	<b>19<sup>eg</sup> Rhagfyr 2022</b>
<b>LLEOLIAD:</b>	<b>Siambr y Cyngor, Penmorfa</b>
<b>TEITL:</b>	<b>Siarter Cwsmeriaid</b>
<b>PWRPAS YR ADRODDIAD:</b>	<b>Adolygu ac argymhell y Siarter Cwsmeriaid diwygiedig</b>
<b>Y RHESWM Y MAE CRAFFU WEDI GOFYN AM Y WYBODAETH:</b>	<b>Adolygu a diweddarau'r Siarter Cwsmeriaid presennol</b>

Mae'r Siarter yn nodi'r dulliau gwahanol o gyfathrebu â'r Cyngor - dros y ffôn, yn electronig (Y We, E-bost), drwy lythyr a wyneb yn wyneb. Mae'r siarter yn rhoi rhyw syniad i gwsmeriaid ynghylch pryd y dylent ddisgwyl ymateb a sicrhau y cyfathrebir â chwsmeriaid yn yr iaith a'r dull o'u dewis. Mae'r Siarter yn rhoi sicrwydd i gwsmeriaid y bydd y Cyngor yn delio â phawb yn gyfartal, mewn modd teg a chwrtais ac y bydd dinasyddion yn cael gwybodaeth am ei wasanaethau a digwyddiadau. Mae'r Siarter yn croesawu sylwadau cadarnhaol a negyddol am wasanaethau'r Cyngor a sut y gellir gwella.

Mae'r siarter diwygiedig yn awr yn cyd-fynd â'r polisi Cwynion o ran y nifer o ddyddiau i ymateb i unrhyw ymholiad.

**A gwblhawyd Asesiad Effaith NA - diweddarau'r siarter Integredig? Os na, nodwch pam** presennol yn cael effaith gyfyngedig ar y cyhoedd

**LLESIANT CENEDLAETHAU'R DYFODOL:**

**Crynodeb:  
Hirdymor:  
Integreiddio:  
Cydweithio:  
Cynnwys:  
Atal:**

**ARGYMHELLIAD/ARGYMHELLION:**

Ymgynghori ag aelodau'r Pwyllgor Craffu i bennu a yw'r targedau a'r nodau a bennir yn y siarter yn dderbyniol, a'i diwygio'n unol â hynny.

**RHESWM DROS YR ARGYMHELLIAD/ARGYMHELLION:**

Cytuno ar fersiwn derfynol y gellir argymell bod y Cabinet yn ei chymeradwyo.

<b>Enw Cyswllt:</b>	Arwyn Morris
<b>Teitl:</b>	Swyddog Arweiniol Corfforaethol: Cyswllt Cwsmeriaid
<b>Dyddiad yr Adroddiad:</b>	19 <sup>eg</sup> Rhagfyr 2022
<b>Acronymau:</b>	



# Cyngor Sir CEREDIGION County Council

## Siarter Cwsmeriaid

Mae Cyngor Sir Ceredigion yn darparu amrywiaeth helaeth o wasanaethau a'i nod yw darparu gwasanaethau sy'n briodol i anghenion y Cwsmer, a hynny mewn ffordd gyfleus a chwrtais.

### Ymateb i Alwadau Ffôn

- Rydym yn disgwyl i ddefnyddwyr gwasanaethau cysylltu â'r cyngor drwy'r ganolfan gyswllt gorfforaethol ac, wrth wneud hynny, gallwch ddisgwyl i'ch galwad gael ei hateb yn brydlon.
- Eir ati ar unwaith i ymdrin ag ymholiadau a cheisiadau syml am wasanaeth. Efallai y bydd yn rhaid inni eich trosglwyddo i arbenigwr neu gymryd neges os yw eich ymholiad yn un cymhleth neu os oes angen mwy o wybodaeth.
- Byddwn yn ateb pob galwad yn ddwyieithog, a bydd Swyddogion sy'n siarad Cymraeg a Saesneg ar gael drwy'r amser. Bydd pob sgwrs yn parhau yn yr iaith a ffeirir gan yr ymholwr.

Dylid nodi y caiff pob galwad i'r Ganolfan Gyswllt Gorfforaethol ei recordio at ddibenion monitro a hyfforddiant yn unig.

### Ymateb i Lythyrau, E-byst a Cheisiadau am Wasanaeth ar y We a Chyfringau Cymdeithasol

- Pan fyddwch chi'n ysgrifennu i'r Cyngor, byddwn yn cydnabod ein bod wedi derbyn y cais o fewn dau ddiwrnod gwaith ar ôl derbyn y llythyr (anfonir cydnabyddiaeth awtomatig i ohebiaeth ddigidol), ac yn ymateb yn yr un iaith a'r un cyfrwng â'r ohebiaeth wreiddiol cyn gynted â phosibl ond ymhen 14 niwrnod gwaith ar ôl derbyn eich cais.
- Pan fydd angen ymateb mwy cyflawn a chymhleth, yna byddwn yn anfon llythyr neu e-bost yn nodi pryd y byddwn yn darparu ymateb llawn. Rydym yn annog cwsmeriaid i gyflwyno ymholiadau drwy ffurflen y we sydd ar gael ar wefan y cyngor <http://www.ceredigion.gov.uk/preswylwr/cysylltwch-a-ni/>. Anfonir ymateb awtomatig dwyieithog drwy e-bost at ddefnyddwyr gwasanaethau i gydnabod derbyn yr ymholiad. Mae ein llyfrgelloedd yn darparu mynediad Wi-Fi am ddim i'r rhyngwyd a chyfrifiaduron mynediad cyhoeddus os oes angen cymorth ychwanegol o ran gwasanaethau digidol ar ddefnyddiwr gwasanaethau.
- Er mwyn gwella effeithlonrwydd, mae'r Cyngor yn hybu cyfathrebu drwy ei wasanaethau digidol, lle'n bosibl. Bydd hyn yn sicrhau bod y wybodaeth sydd gennym yn gywir a chyfredol.
- Lle'n bosibl, caiff unrhyw geisiadau a dderbynnir drwy dudalennau Cyfringau Cymdeithasol y Cyngor eu hailgyfeirio i'r Ganolfan Cyswllt Corfforaethol a fydd yn cymryd y camau priodol i ymdrin â'r ymholiad. Defnyddir tudalennau

Cyfyngau Cymdeithasol y Cyngor i rannu gwybodaeth yn unig AC NID i ymateb i geisiadau am wasanaeth.

### **Ymateb i Ymweliadau Personol (Wyneb yn Wyneb)**

- Dim ond mewn adeiladau dynodedig y caniateir ymweliadau wyneb yn wyneb a gwneir pob ymdrech i gynorthwyo defnyddwyr gwasanaethau gyda'u ymholiadau.
- Os bydd gennych ymholiad cymhleth neu arbenigol, efallai y gofynnir i chi wneud apwyntiad. Byddwn yn rhoi cymaint o rybudd â phosib os bydd yn rhaid newid apwyntiad neu ei ganslo.
- Byddwn yn ymdrin â'ch ymholiad yn Gymraeg neu Saesneg yn ôl eich dewis iaith.
- Caiff oriau agor, manylion darpariaeth frys y tu allan i oriau a'r holl rifau ffôn perthnasol eu nodi ar Wefan y Cyngor:  
<http://www.ceredigion.gov.uk/preswylwr/cysylltwch-a-ni/>
- Pan fyddwn yn ymweld â chi, byddwn yn dangos prawf adnabod swyddogol cyn dod i mewn i'ch cartref neu eich busnes, a byddwn yn gwneud apwyntiad ymlaen llaw.
- Pan fyddwch chi'n ymweld ag adeiladau'r Cyngor gallwch ddisgwyl amgylchedd croesawgar yno. Byddwn yn gwrtais ac yn foesgar ac yn sicrhau ein bod yn trin pawb yn gyfartal.

### **Ymateb i Ymholiadau**

- Bydd y Cyngor yn darparu gwasanaethau yn y dull mwyaf effeithlon i'r cwsmer.
- Rydym yn cydnabod bod modd cwblhau unrhyw drafodion yn sydyn, yn syml a didrfferth ar-lein neu drwy'r Ganolfan Gyswilt Gorfforaethol ac felly rydym wedi ymrwymo i wneud hyn yn bosibl ar gyfer pob un o'n gwasanaethau.
- Rydym yn cydnabod efallai y bydd arnoch angen trafod materion mwy cymhleth wyneb yn wyneb, a byddwn yn trefnu apwyntiad â'r swyddog mwyaf priodol ar gyfer hynny. Gwneir pob ymdrech i ddarparu ar gyfer y cais hwn yn brydlon.

### **Safonau Cyfathrebu**

- Caiff pob gohebiaeth mewn perthynas ag ymholiad ei hysgrifennu mewn iaith syml ac yn yr un iaith â'r ymholiad gwreiddiol.
- Mae'r Cyngor wedi mabwysiadu'r egwyddor o ddefnyddio ffont safonol yn ei holl ohebiaeth, sef Arial, maint 12 o leiaf.
- Fodd bynnag, o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 mae'n ddyletswydd gyfreithiol a moesol ar y Cyngor i ddarparu unrhyw rai o'i ddogfennau, taflenni, adnoddau electronig ac ati mewn fformatau gwahanol os bydd defnyddiwr gwasanaeth yn gofyn am hynny. Mae fformatau gwahanol yn cynnwys darparu dogfennau mewn print bras, mewn braille, ar ffurf sain, yn hawdd eu darllen neu wedi'u haddasu ar gyfer Plant a Phobl Ifanc.
- Mae Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 yn gwneud y Gymraeg yn iaith swyddogol yng Nghymru; mae hyn yn golygu na ellir trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg ac y dylai pobl yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dewis gwneud hynny. Yn unol â'r ddeddfwriaeth, mae Comisiynydd y Gymraeg wedi gosod ystod o Safonau'r Gymraeg y mae'n rhaid

i'r Awdurdod eu bodloni er mwyn darparu gwasanaethau safonol yn y Gymraeg; sicrhau bod gan siaradwyr y Gymraeg fynediad i'w wasanaethau yn yr iaith a ffefrir ganddynt.

- Pan fyddwch chi'n cysylltu â'r Cyngor rydym yn addo gwrandio arnoch. Os bydd y mater yn cymryd yn hirach na'r disgwyl i'w ddatrys, byddwn yn rhoi gwybod i chi ac yn egluro'r rheswm am hynny.

### **Gwybodaeth a Bod yn Agored**

- Rydym yn gwneud ein gorau i adael ichi wybod am ein gwasanaethau, digwyddiadau o bwys ac unrhyw newidiadau a fedrai gael effaith arnoch chi. Gwneir hyn yn bennaf drwy wefan y Cyngor [www.ceredigion.gov.uk](http://www.ceredigion.gov.uk) a'r cyfryngau cymdeithasol. Cyhoeddir pob dogfen yn ddwyieithog, yn unol â Chynllun Iaith Gymraeg yr Awdurdod.

### **Cyfle Cyfartal**

- Mae Cynllun Cydraddoldeb Cyngor Sir Ceredigion yn cydnabod fod gan bobl wahanol anghenion, gofynion ac amcanion. Mae'r polisi yn nodi sut fydd y Cyngor yn mynd ati'n rhagweithiol i atal gwahaniaethu, hyrwyddo cyfle cyfartal a meithrin cysylltiadau da rhwng gwahanol bobl wrth gyflawni ei waith. Rhoddir sylw i gydraddoldeb wrth lunio polisiâu a chynllunio gwasanaethau, ac fe'u cedwir o dan adolygiad
- Yn unol â Safonau'r Gymraeg, Adran 44 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011, mae Cyngor Sir Ceredigion wedi mabwysiadu'r egwyddor y bydd yn ymdrin â'r Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal. Cymraeg a Saesneg yw ieithoedd swyddogol y Cyngor a rhoddir iddynt yr un statws a gwerth yng ngweinyddiaeth y Cyngor a'i waith.

### **Mae'r Awdurdod yn croesawu sylwadau cadarnhaol a negyddol am ei wasanaethau**

- Os ydych chi'n anfodlon ar unrhyw wasanaeth yr ydych wedi'i dderbyn gan y Cyngor, neu os hoffech sôn wrthym am rywbeth yr ydym wedi'i wneud yn dda, hoffem gael gwybod. Mae gan y Cyngor bolisi pendant a chyson iawn o ran cwynion a chanmoliaeth, ac mae hwn ar gael ar wefan y Cyngor: <http://www.ceredigion.gov.uk/eich-cyngor/sylwadau-canmoliaeth-a-chwynion/>
- Ymdrinir â phob cŵyn yn unol â'r polisiâu a'r gweithdrefnau perthnasol a gellir cael mwy o gyngor gan y gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth.

### **Cysylltwch â ni**

Mae'r Canolfannau Gwasanaeth Cwsmeriaid (yn Aberystwyth, Aberaeron, Llanbedr Pont Steffan, Llandysul ac Aberteifi) ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener

Rhifau ffôn y Canolfannau Cyswllt

Ymholiadau Cyffredinol

01545 570881

Ymholiadau drwy E-bost

[clic@ceredigion.gov.uk](mailto:clic@ceredigion.gov.uk)

Ewch i [www.ceredigion.gov.uk](http://www.ceredigion.gov.uk) lle gallwch ddod o hyd i amrywiaeth helaeth o wasanaethau yr ydym yn eu darparu ar-lein.

DRAFT