

**Cyngor Celfyddydau Cymru:**

**Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid**

**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. Ymfalchïwn 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:

Rydym yn sefydliad a ariennir yn gyhoeddus a dylwn ddarparu’r safon o wasanaeth y mae'r cyhoedd yn ei disgwyl

1. Anelwn at y safonau uchaf o wasanaeth, cwrteisi ac ymddygiad ym mhob peth a wnawn

2. Ein nod yw darparu’r gwasanaethau a gynigiwn mewn modd hygyrch ac amserol

3. Gweithiwn drwy gyfrwng y Gymraeg a'r Saesneg

4. 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 polisïau 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 chydnabod 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 wrthych 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 ddiduedd 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 noddi’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 ynglŷn â’n prosesau grant drwy ein [gweithdrefn gwyno](https://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=en&to=cy&a=http%3A%2F%2Fwww.arts.wales%2Fabout-us%2Fgovernance%2Fcode-of-best-practice%2Fcomplaints) 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. Cysylltwn 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 dymunent
* Rhoi gwybod ichi ymlaen llaw os oes arnynt angen cymorth o ran hygyrchedd i’r swyddfa neu i’n gwasanaethau
* Trin ein staff â chwrteisi a pharch. Ni oddefwn gamdriniaeth gorfforol neu eiriol ar unrhyw ffurf, gan gynnwys rhegi ac iaith ddifrïol. 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. Monitrwn 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](https://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=en&to=cy&a=http%3A%2F%2Fwww.arts.wales%2Fabout-us%2Fgovernance%2Fcode-of-best-practice%2Fcomplaints)

**Sut i gysylltu â ni**

**Manylion cyswllt ein swyddfeydd**

**Swyddfa ganolog**

Cyngor Celfyddydau Cymru  
Plas Bute  
Caerdydd  
CF10 5AL

**Ffôn:** 0845 8734 900 (codir ffioedd lleol, gall cyfraddau ffôn symudol amrywio)  
029 2044 1300  
**Ffacs:** 029 2044 1400  
**SMS:** 07797800504 (dim ond ar gyfradd safonol rhwydwaith y galwr y codir tâl)

E-bost: gwybodaeth@celf.cymru

Gweler ein [lleoliad ar fap](https://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=en&to=cy&a=http%3A%2F%2Fmaps.google.com%2Fmaps%2Fms%3Fie%3DUTF8%26hl%3Den%26msa%3D0%26msid%3D218131645667054038114.00049bb2de207fd1d166a%26ll%3D51.466203%2C-3.164127%26spn%3D0.004425%2C0.009624%26z%3D17)

**Swyddfeydd rhanbarthol**

**Y Gogledd**

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

**Ffôn:** 0845 8734900 (codir ffioedd lleol, gall cyfraddau ffôn symudol amrywio)

**SMS:** 07797800504 (dim ond ar gyfradd safonol rhwydwaith y galwr y codir tâl)

Gweld y [lleoliad ar fap](https://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=en&to=cy&a=http%3A%2F%2Fmaps.google.com%2Fmaps%2Fms%3Fie%3DUTF8%26hl%3Den%26msa%3D0%26msid%3D218131645667054038114.00049bc30191efbafc6f9%26ll%3D53.296759%2C-3.726962%26spn%3D0.002122%2C0.004812%26z%3D18)

**Swyddfa’r Canolbarth a’r Gorllewin**

Y Mwnt   
18 Heol y Frenhines  
Caerfyrddin  
SA31 1JT

**Ffôn:** (switsfwrdd canolog)0845 8734 900 (codir ffioedd lleol, gall cyfraddau ffôn symudol amrywio) 02920 441 300  
**SMS:** 07797800504 (dim ond ar gyfradd safonol rhwydwaith y galwr y codir tâl)

Gweld y [lleoliad ar fap](https://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=en&to=cy&a=https%3A%2F%2Fmaps.google.com%2Fmaps%2Fms%3Fmsid%3D218131645667054038114.00049bc2bfd8c5eb7f1ee%26msa%3D0%26ll%3D51.85596%2C-4.30494%26spn%3D0.002846%2C0.006968)

**Dolenni i’n polisïau a’n gweithdrefnau perthnasol**

[Polisi er Hyrwyddo a Hwyluso'r Defnydd o'r Gymraeg](https://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=en&to=cy&a=http%3A%2F%2Fwww.arts.wales%2Fabout-us%2Fgovernance%2Fcorporate-policies%2Fwelsh-language)

[Cynllun Cydraddoldeb Strategol](https://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=en&to=cy&a=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2Furl%3Fq%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.arts.wales%2F27257.file.dld%26sa%3DU%26ved%3D0ahUKEwiQn8aBs5XVAhXCA5oKHXtpDWwQFggHMAE%26client%3Dinternal-uds-cse%26usg%3DAFQjCNEA8_1ycV3ymV1a4mlT280T-pSsmg)

[Deddf Rhyddid Gwybodaeth – Polisi Codi Tâl](https://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=en&to=cy&a=http%3A%2F%2Fwww.arts.wales%2Fabout-us%2Fgovernance%2Fopenness%2Ffreedom-of-information)

Rheoli data- [Polisi Preifatrwydd](https://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=en&to=cy&a=http%3A%2F%2Fwww.arts.wales%2F3245.file.dld)

[Gweithdrefn Gwyno](https://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=en&to=cy&a=http%3A%2F%2Fwww.arts.wales%2Fabout-us%2Fgovernance%2Fcode-of-best-practice%2Fcomplaints)