

## Siarter Gofal Cwsmeriaid

Mae Tai Gogledd Cymru wedi ymrwymo i ddarparu lefel uchel o wasanaeth i gwsmeriaid. Rydym yn cydnabod bod unrhyw un sy'n cysylltu â ni yn disgwyl ac yn haeddu gwasanaeth cwsmeriaid o safon uchel.

### Beth fyddwn ni'n ei wneud:

- Bod yn barchus a dangos empathi;
- Eich trin gydag urddas a pharch;
- Bod yn hawdd dod atom, bod yn gwrtais a phroffesiynol;
- Trin pawb yn deg ac yn gyfartal;
- Cyfathrebu gyda chi yn eich dewis iaith;
- Trin yr holl wybodaeth a dderbynnir yn gwbl gyfrinachol;
- Cymryd pob cam rhesymol i brosesu eich data personol yn unol â GDPR / deddfwriaeth Diogelu Data a'n Hysbysiad Preifatrwydd a'n Polisi Preifatrwydd perthnasol.

### Pan fyddwch chi'n cysylltu â ni dros y ffôn byddwn yn:

- Ateb o fewn 6 caniad;
- Cyfathrebu â chi yn eich dewis iaith.

### Pan fyddwch chi'n ysgrifennu atom neu'n anfon e-bost atom, byddwn yn:

- Cydnabod eich gohebiaeth o fewn 3 diwrnod gwaith;
- Ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith;
- Defnyddio iaith hawdd ei deall;
- Rhoi manylion cyswllt gyda'r ymateb.

### Wrth ymweld â'n swyddfeydd byddwn yn:

- Darparu ystafell breifat os yw'n briodol;
- Annog pob cwsmer i drefnu apwyntiad i wneud yn siŵr bod y swyddog perthnasol ar gael pe bai cwsmer yn galw heibio;
- Darparu system dolen clyw;
- Sicrhau bod gan bob swyddfa fynediad i'r anabl.

### Pan fyddwn yn ymweld â chi byddwn yn:

- Trefnu amser addas;
- Rhoi gwybod i chi os na ellir cadw'r apwyntiad;
- Darparu adnabyddiaeth;
- Ymddangos yn drwsiadus ac ymddwyn yn gwrtais;
- Dilyn unrhyw ymweliad gydag ymateb os oes angen.

### Cwynion a Sylwadau Cwsmeriaid:

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu'r gwasanaethau gorau posibl i chi, ein cwsmeriaid. Mae eich sylwadau a'ch cwynion yn bwysig i ni.

#### Byddwn yn:

- Croesawu sylwadau a chwynion gan gwsmeriaid;
- Ymchwilio i unrhyw gwynion am ein gwasanaeth ac ateb o fewn 10 diwrnod gwaith;
- Dysgu o sylwadau a chwynion cwsmeriaid a gwella ein gwasanaethau o ganlyniad.

#### Gallwch ein helpu drwy:

- Dweud wrthym cyn gynted â phosibl os yw eich amgylchiadau wedi newid neu yn mynd i newid;
- Gofyn os nad ydych chi'n deall rhywbeth;
- Dweud wrthym yn gyflym os ydych yn credu ein bod wedi gwneud camgymeriad;
- Ein trin ni gyda chwarteisi a pharch;
- Bod yn ystyriol o bobl eraill sy'n defnyddio ein gwasanaethau.