

**Cyflwyniad a Phwrpas y System**

* 1. Mae’r System Recordio Galwadau yn gallu recordio galwadau ffôn i mewn ac allan o ba bynnag rifau estyniad sydd wedi mewngofnodi i'r system.
	2. Y prif bwrpas ar gyfer recordio galwadau yw ar gyfer dibenion hyfforddiant ac ymwybyddiaeth. Bydd galwadau wedi'u recordio hefyd yn cael eu defnyddio ar gyfer monitro ansawdd a / neu ddelio â chwynion. Bydd hyn yn cael ei ddefnyddio gan y tîm gwasanaethau cwsmer yn bennaf, gellir ei ddefnyddio hefyd at ddibenion amddiffyn cydweithwyr eraill rhag honiadau ffug galwyr ymosodol, amhriodol neu flinderus ac achosion o Ymddygiad Gwrthgymdeithasol.
	3. Bydd galwadau yn cael eu monitro a'u storio fel y gellir cyfeirio atynt yn ddiweddarach hyd at 90 diwrnod.[[1]](#footnote-1) Gellir cadw galwadau am gyfnod hirach o amser, mewn rhai amgylchiadau, os yw staff wedi lawrlwytho'r galwadau o fewn y 90 diwrnod hynny. Yna bydd eu cadw yn dod yn ddarostyngedig i'r Polisi Cadw Dogfennau a Data.
	4. Mae cyfyngiadau storio system BT Cloud hyd at 100,000 o recordiadau galwadau unigol o fewn cyfnod o 90 diwrnod.
	5. Bydd pob galwad allanol i mewn ac allan yn cael ei recordio yn ddiofyn, wrth ddefnyddio Ap BT Cloud. Bydd neges wedi'i recordio yn chwarae ar ddechrau'r alwad i hysbysu galwyr bod yr alwad yn cael ei recordio a gyda manylion pellach / gwybodaeth breifatrwydd ar gael ar ein gwefan.

**Diogelu Data**

1. Bydd galwadau'n cael eu hadnabod yn ôl rhif ffôn. Rydym hefyd yn gallu cysylltu â galwadau trwy'r amser a'r dyddiad y cawsant eu gwneud.
	1. Mae Data Personol a gesglir yn dibynnu ar natur a math yr alwad, ond bydd cyfnewid data personol fel arfer yn cynnwys dynodwyr personol fel enw, cyfeiriad, cod post, rhif ffôn a rheswm dros alw.
	2. Gellir gofyn am gopi o Recordiad Ffôn gan unigolyn trwy Gais am fynediad at ddata gan y testun (cyfeiriwch at y Polisi a'r Ffurflen Cais am Fynediad at Ddata gan y Testun). Rhaid trosglwyddo unrhyw Gais am Fynediad at Ddata gan y Testun a dderbynnir i'r Swyddog Diogelu Data / Cyfarwyddwr Cyllid ac Adnoddau er mwyn delio â’r cais yn unol â hynny.
	3. Gellir datgelu data i drydydd parti yn unol ag Atodiad 1.
	4. Bydd data personol yn cael ei brosesu a'i storio yn unol â GDPR y DU[[2]](#footnote-2) a Pholisïau a Gweithdrefnau Diogelu Data Tai Gogledd Cymru.
2. Bydd data wrth gefn yn cael ei gadw ar system storio BT Cloud / Ring Central.
3. Mae'r defnydd o'r system wedi'i gyfyngu'n llwyr ac wedi'i awdurdodi at y diben a fwriadwyd uchod a restrir yn adran 1. Bydd unrhyw aelod o staff y canfyddir ei fod/bod yn camddefnyddio'r system neu'n torri unrhyw Bolisi neu Weithdrefn Tai Gogledd Cymru yn cael eu trin yn unol â Pholisi Disgyblu TGC.
4. Mae darparwyr 3ydd parti TG Tai Gogledd Cymru yn cael mynediad gweinyddol i'r system at ddibenion Gwasanaeth a chynnal a chadw ac ati.
5. Cydymffurfiaeth PCI - Gan y bydd pob galwad yn cael ei recordio yn ddiofyn, ni ddylid cyfnewid data PCI na data ariannol arall (megis cerdyn credyd/debyd) ac felly mae'n rhaid i alwadau am daliadau barhau i gael eu dargyfeirio i Allpay.
6. **Adolygu Polisi**

Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu bob tair blynedd neu pan gyflwynir unrhyw newid yn y ddeddfwriaeth.

1. **Cyfrifoldebau wrth weithredu'r polisi hwn**

Rhaid i bob aelod o staff gydymffurfio â Pholisi Diogelu Data TGC a sicrhau bod yr holl wybodaeth bersonol a ddarperir gan gwsmeriaid yn cael ei gwarchod bob amser.

Bydd unrhyw staff a ganfyddir yn cam-drin y system Recordio Galwadau yn destun camau disgyblu.

**Esiampl 1:** Cael mynediad at alwadau heb reswm da/mynediad awdurdodedig /cymeradwyaeth.

**Esiampl 2:**Copïo, recordio neu ddosbarthu recordiadau galwadau heb awdurdod.

Ymchwilir ar unwaith i unrhyw doriad difrifol o'r Polisi a chynhelir ymchwiliad annibynnol i wneud argymhellion ar sut i unioni'r toriad.

Ymdrinnir ag unrhyw achos a gadarnheir neu a amheuir o Dorri Data yn unol â'r Polisi Diogelwch Gwybodaeth a Torri Data.

1. **Cwynion**

Dylai unrhyw gwynion am system recordio galwadau TGC gael eu cyfeirio at Arweinydd y Tîm Gwasanaethau Cwsmer yn Tai Gogledd Cymru a bydd y Swyddog Diogelu Data a hwynt yn delio â’r cwynion hynny ar y cyd.

Ymchwilir i gwynion yn unol ag Adran 8 o'r Polisi hwn.

Rydym wedi ymrwymo i ddiogelu eich data personol ond os nad ydych yn hapus am ryw reswm ag unrhyw agwedd ar sut rydym yn casglu ac yn defnyddio eich data, mae gennych hawl i gwyno i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO), awdurdod goruchwylio'r DU ar gyfer materion diogelu data (www.ico.org.uk).

Byddem yn ddiolchgar pe baech yn cysylltu â ni yn gyntaf os oes gennych gŵyn fel y gallwn geisio ei datrys ar eich rhan.

**Manylion Cyswllt y Comisiynydd Gwybodaeth:**

**Y Comisiynydd Gwybodaeth**

Wycliffe House

Water Lane

Wilmslow

Swydd Gaer

SK9 5AF

Ffôn: 0303 123 1113 / Ffacs: 01625 524 510

Ebost casework@ico.org.uk

Gwefan:  <https://ico.org.uk>

**Atodiad 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Rhesymau dros Ryddhau / Adolygu Recordiad Galwadau**  | **Awdurdodi** **Rhyddhau / Adolygu Recordiad Galwadau**  |
| 1  | Hyrwyddo iechyd, diogelwch a diogeled preswylwyr, staff a defnyddwyr eraill. | Arweinydd Tîm Gwasanaethau Cwsmer / Cyfarwyddwr Cynorthwyol Cymunedau / Swyddog Diogelu Data |
| 2 | Cynorthwyo i atal troseddau, ymddygiad gwrthgymdeithasol, troseddau trefn gyhoeddus a materion gorfodi statudol eraill ac mewn unrhyw ddal ac erlyn dilynol o'r rhai y canfyddir eu bod yn gyfrifol am y gweithredoedd hyn.e.e. Yr Heddlu  | Arweinydd Tîm Gwasanaethau Cwsmer / Cyfarwyddwr Cynorthwyol Cymunedau / Swyddog Diogelu Data |
| 3 | Gwasanaethau Cymorth TG (gan gynnwys Darparwr TG 3ydd parti) ynghyd â chais dilys gan y rheolwr perthnasol. | Arweinydd Tîm Gwasanaethau Cwsmer / Cyfarwyddwr Cynorthwyol Cymunedau / Swyddog Diogelu Data |
| 4 | Lle mae amheuaeth resymol bod aelod o staff yn torri polisi neu weithdrefn TGC ac at ddibenion unrhyw ymchwiliad. | Arweinydd Tîm Gwasanaethau Cwsmer / Cyfarwyddwr Cynorthwyol Cymunedau / Swyddog Diogelu Data |
| 5 | Hyfforddiant a monitro ansawdd. | Arweinydd Tîm Gwasanaethau Cwsmer / Cyfarwyddwr Cynorthwyol Cymunedau / Swyddog Diogelu Data |
| 6 | Delio â chwynion. | Arweinydd Tîm Gwasanaethau Cwsmer / Cyfarwyddwr Cynorthwyol Cymunedau / Swyddog Diogelu Data |

**RHYDDHAU RECORDIAD O ALWAD I 3ydd PARTI - FFURFLEN GAIS AC AWDURDODI**

|  |
| --- |
| 1. **Dyddiad, amser a rhif ffôn (os yw'n hysbys):**
 |
|    |

|  |
| --- |
| 1. **Person sy’n gwneud cais am y recordiad:**
 |
|    |

|  |
| --- |
| 1. **Y pwrpas y gofynnir am recordiad ar ei gyfer (rhaid iddo fod yn unol â'r Polisi a sail gyfreithlon o dan Ddeddf Diogelu Data GDPR y DU):**
 |
|       |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **A yw hyn ar ran Trydydd Parti:**
 | **Ydi** |  | **Nac ydi** |   |
| Os Ydi, rhowch fanylion:     |

|  |
| --- |
| 1. **Dyddiad y cais:**
 |
|   |

Bydd recordiadau yn aros yn eiddo TGC ac fe’u defnyddir yn unig at y dibenion y cytunwyd arnynt wrth eu rhyddhau.

**Enw / Swydd Teitl y person sy'n derbyn Recordiad:**

**Dyddiad datgelu:**

Yr wyf i \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ yn awdurdodi rhyddhau'r recordiad uchod yn unol â Pholisi a Gweithdrefn Recordio Galwadau TGC.

(I'w gwblhau gan Arweinydd Tîm Gwasanaethau Cwsmer / Cyfarwyddwr Cynorthwyol Cymunedau / Swyddog Diogelu Data fel y nodir yn Atodiad 1 y polisi hwn).

Dyddiad Awdurdodi:

1. Dylai rheolwyr sy'n ceisio dibynnu ar unrhyw alwadau a recordir yn y dyfodol eu lawrlwytho cyn gynted ag sy'n ymarferol neu cyn y cyfnod dod i ben rhagosodedig o 90 diwrnod. Gellir gwneud ceisiadau hefyd i'r Ddesg Gymorth TG. [↑](#footnote-ref-1)
2. **Ystyr GDPR y DU**yw'r GDPR fel y'i trawsosodwyd yng nghyfraith genedlaethol y Deyrnas Unedig trwy weithrediad adran 3 o Ddeddf yr Undeb Ewropeaidd (Ymadael) 2018, ynghyd â Deddf Diogelu Data 2018, a deddfwriaeth arall ar ddiogelu data neu breifatrwydd sydd mewn grym o bryd i'w gilydd. amser yn y Deyrnas Unedig. [↑](#footnote-ref-2)