LLYFRGELL GENEDLAETHOL CYMRU
THE NATIONAL LIBRARY OF WALES

# SIARTER GOFAL CWSMER

## Ein hymrwymiad

### Bydd ein gwasanaeth yn brydlon ac yn effeithiol

- Byddwn yn cynnig cymorth prydlon ym mhob pwynt gwasanaeth
- Byddwn cywiro problemau â achosir gennym ni
- Byddwn yn darparu gwybodaeth eglur yn y Gymraeg ac yn Saesneg mewn fformatau hygyrch

### Bydd ein gwasanaeth yn broffesiynol ac yn gwrtais

- Byddwn yn eich gwasanaethu mewn ffordd gwrtais a chyfeillgar
- Bydd staff yn cael eu hyfforddi i gynnig cyngor priodol
- Byddwn yn cadw eich gwybodaeth bersonol yn gyfrinachol yn unol â deddfwriaeth gwarchod data
- Byddwn yn cwrdd â gofyniondeddfwriaeth hawlfraint a rhyddid gwybodaeth
- Byddwn yn eich cyfeirio at ffynonellau eraill o wybodaeth os nad ydym yn medru ateb eich ymholiad yma

### Bydd ein gwasanaeth yn ddibynadwy ac yn gyson

- Bydd ein gwasanaethau'n agored yn ystod yr oriau a hysbysebir
- Bydd ein gwefan a'n gwasanaethau ar-lein ar gael gymaint â phosibl
- Byddwn yn ceisio staffio gwasanaethau'n ddigonol o fewn yr adnoddau sydd ar gael o gyllid cyhoeddus
- Byddwn yn darparu awyrgylch diogel a glân
- Byddwn yn ceisio rheoli sŵn o fewn yr Ystafell Ddarllen
- Byddwn yn sicrhau bod offer yn gweithio a bod diffygion yn cael eu cywiro cyn gynted â phosibl
- Byddwn yn darparu gwybodaeth a chyfarwyddyd cywir a chyfoes
- Byddwn yn rhoi rhybudd rhesymol o unrhyw newid yn oriau'r gwasanaeth

### Bydd ein gwasanaeth yn atebol

- Byddwn yn ymateb i'r sylwadau a dderbyniwn (pan fo manylion cyswllt wedi eu rhoi i ni) o fewn 10 diwrnod gwaith
- Byddwn yn cynnal arolygon drwy gydol y flwyddyn ac yn adrodd ar y canlyniadau, gan weithredu ar unrhyw adborth rydym yn ei dderbyn
- Byddwn yn darparu ffurflenni sylwadau wrth bob man gwasanaeth

Bydd ein gwasanaeth yn deg â phawb

- Ymrwymwn i gynnig yr un lefel o wasanaeth I'n holl defnyddwyr
- Byddwn yn ymdrechu i gwrdd ag anghenion defnyddwyr sydd am gael cymorth arbennig
- Byddwn yn sicrhau bod staff wedi eu hyfforddi i ddeall materion sy'n ymwneud ag anabledd o bob math

Ein targedau

- Caiff pob ymholiad a dderbynnir drwy Ffurflen Ymholiad Ar-lein ei gydnabod yn syth
- Byddwn yn anelu at ymateb i 90% o ymholiadau trwy lythyr, ebost, neu ffôn o fewn 10 diwrnod gwaith o'u derbyn gan y Llyfrgell. Byddwn yn anelu at ateb ymholiadau cymhleth, gan gynnwys ymholiadau Rhyddid Gwybodaeth, o fewn 20 diwrnod gwaith
- Byddwn yn anelu at gyflenwi deunydd a archebwyd cyn 4.15pm yn yr ystafell ddarllen o fewn 45 munud o ddydd Llun hyd ddydd Gwener (gall gofynion cadwriaethol olygu y gall y cyfnod cyflenwi fod tipyn hirach gyda rhai mathau o ddeunydd)
- Byddwn yn anelu at ymateb i gwynion yn ysgrifenedig o fewn yr amseroedd a nodir yn ein Polisi Cwynion

Os oes gennych gŵyn neu awgrym

- Gallwch siarad â'r staff hŷn sydd ar ddyletswydd
- Mae croeso ichi lenwi ffurflen sylwadau hefyd. Mae'r ffurflen ar gael wrth bob desg gwasanaeth
- Gallwch adael sylw hefyd ar ein Ffurflen Ymholiadau Ar-lein **Ffurflen ymholiadau - Llyfrgell Genedlaethol Cymru**
- Byddwn yn delio â'ch hadborth yn unol â'n Polisi Cwynion

## Yr hyn a ofynnwn gennych chi

- Bod yn glir yn eich cyfathrebu
- Cydymffurfio â rheolau'r Llyfrgell
- Dangos parch at ein staff ac ymwelwyr eraill