

GOFAL CWSMER DERBYNFA A'R SIOP

Ein hymrwymiad:

Bydd ein gwasanaeth yn brydlon ac yn effeithiol

- Byddwn yn ceisio ateb galwadau ffôn ar ôl dim mwy na 7 caniad
- Byddwn yn ymdrechu i gywiro problemau a achosir gennym ni
- Byddwn yn darparu gwybodaeth eglur yn y Gymraeg ac yn Saesneg mewn gwhanol fformatau

Bydd ein gwasanaeth yn broffesiynol ac yn gwrtais

- Byddwn yn eich gwasanaethu mewn ffordd gwrtais a chyfeillgar
- Byddwn yn sicrhau ein bod wedi'n hyfforddi i gynnig cyngor priodol
- Byddwn yn cadw eich gwybodaeth bersonol yn gyfrinachol yn unol â'r Ddeddf Gwarchod Data 1998
- Byddwn yn cwrdd â gofynion unrhyw ddeddfwriaeth berthnasol sy'n ymwneud â hawlfraint a rhyddid gwybodaeth
- Byddwn yn ceisio eich cyfeirio at ffynonellau eraill o wybodaeth oni ellir ateb eich ymholiad yma

Bydd ein gwasanaeth yn ddibynadwy ac yn gyson

- Bydd ein gwasanaethau'n agored yn ystod yr oriau a hysbysebair
- 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 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 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

Os oes gennych gŵyn neu awgrym

- Mae croeso i chi gyflwyno sylwadau neu gwynion ar lafar i'r aelodau staff hŷn sydd ar ddyletswydd
- Mae croeso i chi hefyd lenwi ffurflen sylwadau. Mae ffurflenni i'w cael wrth bob desg gwasanaeth. Cewch gydnabyddiaeth o'ch sylw o fewn 5 diwrnod gwaith ac ateb llawn gan aelod o Dîm Gweithredol y Llyfrgell o fewn 10 diwrnod gwaith
- Os ydych yn dymuno ysgrifennu atom, cyfeiriwch eich sylwadau at:

Mr. David Michael
Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol
Llyfrgell Genedlaethol Cymru
Aberystwyth
SY23 3BU
david.michael@llgc.org.uk

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