LLYFRGELL GENEDLAETHOL CYMRU
THE NATIONAL LIBRARY OF WALES

SIARTER GOFAL CWSMER

Ein hymrwymiad

Bydd ein gwasanaeth yn brydlon ac yn effeithiol

- Byddwn yn ymdrechu i gynnig cymorth prydlon ym mhob pwynt gwasanaeth
- Byddwn yn ymdrechu i gywiro problemau a achosir gennym ni
- Byddwn yn darparu gwybodaeth eglur yn y Gymraeg ac yn Saesneg mewn gwahanol 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 deddfwriaeth gwarchod data
- 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 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 Ystafelloedd Darllen
- 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 y canlyniadau yn ein blog neu drwy gyfryngau cymdeithasol

- 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 anhenion 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 dderbynir drwy Ffurflen Ymholiad Ar-lein ei gydnabod yn syth
- Byddwn yn anelu at ymateb i 90% o ymholiadau trwy lythyr, ebost, ffôn neu ffacs 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 ateb 95% o'n holl alwadau ffôn o fewn 30 eiliad
- Byddwn yn anelu at gyflenwi deunydd a archebwyd cyn 4.15pm yn yr ystafelloedd darllen 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 Sylwadau a Chwynion

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 ichi lenwi ffurflen sylwadau hefyd. Mae'r ffurflen ar gael wrth bob desg gwasanaeth
- Gallwch adael sylw hefyd ar ein Ffurflen Ymholiadau Ar-lein
- Byddwn yn delio â'ch hadborth yn unol â'n Polisi Sylwadau a Chwynion

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

Adolygwyd a diweddarwyd Chwefror 2019