



**Cyfoeth
Naturiol
Cymru**
**Natural
Resources
Wales**

Datganiad gwasanaethau i gwsmeriaid

Rydym wedi'n hymrwymo i ddarparu gwasanaethau i gwsmeriaid o safon uchel yn gyson, a chredwn fod gennych yr hawl i ddeall pa lefel o wasanaeth y dylid ei ddisgwyl gennym bob amser.

Mae ein datganiad gwasanaethau i gwsmeriaid yn egluro sut y gallwch gael mynediad i'n gwasanaeth a beth sy'n ddisgwyliedig wrth gysylltu â Cyfoeth Naturiol Cymru.

Gweithio gyda chi

Mae ein holl wasanaethau ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg ill dau, ac fe'u darperir mewn modd sy'n ffafriol i bawb. Os na allwch ddod o hyd i'r hyn rydych angen ar ein gwefan, rhowch wybod i ni trwy gysylltu â'n [Canolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid](#) os gwelwch yn dda.

Sut i gysylltu â ni

Rydym yn edrych ymlaen at glywed gennych - a gallwch gysylltu â ni mewn modd sy'n gweddu eich anghenion:

Ffôn

Defnyddio ein Canolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid ar 0300 065 3000, Dydd Llun i ddydd Gwener, 9yb-5

Cyfryngau Cymdeithasol



twitter.com/NatResWales



facebook.com/NatResWales

E-bost

[ymholiadau@cyfoethnaturiolcymru.gov.uk](mailto:yholiadau@cyfoethnaturiolcymru.gov.uk)

Post

Cyfoeth Naturiol Cymru
d/o Canolfan Gwasanaeth Cwsmer
Tŷ Cambria
29 Ffordd Casnewydd
Caerdydd
CF24 0TP

Pan fyddwch yn rhoi galwad i ni

Rydym yn cynnig gwasanaeth dwyieithog Cymraeg / Saesneg a byddwn yn siarad â chi yn eich iaith ddewisol. Wrth ateb y ffôn, bydd ein staff yn nodi eu henw'n glir ac yn gwneud popeth o fewn eu gallu i ateb eich ymholiad yn y fan a'r lle.

Os na fedrwn ateb eich ymholiad neu eich trosglwyddo i'r person cywir yn syth, byddwn yn nodi eich manylion a gofyn iddynt gysylltu â chi.

Pryd i roi gwybod am ddigwyddiad

Ffoniwch ein Canolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid ar 03000 065 3000 os gwelwch yn dda a dewiswch **opsiwn un** i gysylltu gyda'n llinell rhoi gwybod i ni am ddigwyddiad. Mae'r opsiwn hwn ar gael 24 awr y diwrnod. Peidiwch â defnyddio e-bost i roi gwybod am ddigwyddiad os gwelwch yn dda, gan y gallai hyn arafu ein hymateb.

Ein hamserau ymateb targed

Ar gyfer ein Canolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid

Nod ein hymgyngorwyr yw ateb pob galwad o fewn 15 eiliad.

Ar gyfer Facebook a Twitter

Rydym yn ceisio ymateb i sylwadau o fewn pedair awr waith.

Ar gyfer e-byst

Bydd unrhyw e-bost sy'n cyrraedd [ymholiadau@cyfoethnaturiolcymru.gov.uk](mailto:yhmholiadau@cyfoethnaturiolcymru.gov.uk) yn derbyn ymateb o fewn 1 diwrnod. Os na allwn ddarparu ymateb llawn i'ch e-bost, byddwn yn pasio'r ymholiad i'r person cywir, a gofyn iddynt gadarnhau dyddiad ymateb gyda chi.

Ar gyfer llythyrau

Byddwn yn cydnabod derbyn eich llythyr a'r nod yw ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith. Os yw eich ymholiad yn fwy cymhleth, byddwn yn eich hysbysu o'r person sy'n delio gyda'ch ymholiad a pha bryd y dylech ddisgwyl ymateb llawn.

Ceisio gwybodaeth gennym ni

Cewch ymateb cychwynnol i'ch cais am [ddata](#) neu Ryddid Gwybodaeth o fewn 20 diwrnod gwaith ond weithiau, ac mewn achosion cymhleth, gall yr amserlen ymestyn i 40 diwrnod gwaith.

O dan y fath amgylchiadau byddwn yn cysylltu â chi o fewn 20 diwrnod gwaith i egluro pam y bydd yn cymryd mwy o amser, neu os oes unrhyw reswm pam na ellir rhyddhau peth o'r wybodaeth.

Gwneud Cwyn

Ein nod yw cydnabod pob [cwyn](#) o fewn pump diwrnod gwaith a darparu ymateb llawn o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os oes angen cyfnod hirach arnom, cewch eglurhad o pam, a pha bryd y dylech ddisgwyl ymateb.

Cysylltu â ni wyneb yn wyneb

Byddwn yn sicrhau bod pob aelod o staff yn gwisgo bathodyn enw ac yn gwrando'n ofalus ar yr hyn sydd gennych i'w ddweud. Gwnawn yr holl a fedrwn i wneud yn siŵr bod pawb yn medru defnyddio pob un o'n gwasanaethau.

A oes modd gwneud yn well?

Mae gennym raglen barhaol o waith i wella ein gwasanaethau gwefan. Defnyddiwch ein [Ffurflen Adborth](#) i rannu eich barn ynglŷn â'n perfformiad.

Mehefin 2017