Deeside College
Coleg Glannau Dyfrdwy

Polisi Gwasanaeth i Gwsmeriaid

Rydym wedi ymrwymo i geisio darparu gwasanaeth rhagorol, trwy gydweithio er mwyn diwallu anghenion a disgwyliadau pob un o'n cwsmeriaid, sy'n cynnwys :

- **dysgwyr**
- **cyflogwyr**
- **ymwelwyr**
- **cydweithwyr yn y gwaith.**

Mae **pawb o'r staff** yn gyfrifol am roi gwasanaeth o safon uchel i'r cwsmeriaid.

Ein bwriad yw:

- Rhoi ymateb cwrtais, gwasanaethgar bob amser
- Rhoi gwybodaeth fanwl gywir yn brydlon ac mewn modd cwrtais
- Sicrhau bod pob person yn cael ei drin yn garedig, mewn perthynas â'i anghenion unigol ef/hi
- Darparu gwasanaeth sydd wastad yn gwella ar gyfer ein cwsmeriaid a'r gymuned drwyddi draw.

Ein safonau i'r cwsmer

Byddwn yn ceisio gwneud hyn:

- Ateb y ffôn o fewn pum caniad
- Peidio â defnyddio peiriannau ateb yn ystod oriau gwaith
- Ffonio pobl yn ôl o fewn un diwrnod gwaith
- Eich gweld chi o fewn 15 munud os nad oes apwyntiad gennych chi (os bydd arnoch angen cyngor arbenigol, neu os oes anghenion arbennig gennych efallai y bydd rhaid ichi aros yn hirach neu fe fyddwn ni'n cytuno ar amser arall gyda chi)
- Eich gweld chi o fewn 15 munud i amser yr apwyntiad, ond os na allwn ni wneud hynny, byddwn yn dweud wrthych chi pam ac yn dweud wrthych pryd y cewch chi'ch gweld
- Rhoi ateb i'ch holl ohebiaeth sy'n cynnwys llythyrau, ffacsiau ac e-bost o fewn 5 diwrnod gwaith
- Cysylltu â chi er mwyn egluro pam os na allwn ni gael ateb i'ch ymholiad o fewn 5 diwrnod gwaith
- Cadw at y graddfeydd amser sydd i'w gweld yn Nhrefn Gwyno'r Coleg.

Sut y bwriadwn ei wneud:

- Trwy gydweithio â'n cydweithwyr er mwyn datrys yr ymholiadau trwy'r cyswllt bwynt cyntaf neu drwy roi manylion pwy sy'n gallu bod o gymorth, ynghyd â'r graddfeydd amser
- Trwy ddefnyddio iaith glir a syml, a darparu gwasanaethau cyfieithu yn ôl yr angen
- Trwy sicrhau ein bod yn diwallu anghenion cwsmeriaid sydd ag anghenion arbennig
- Trwy ddarparu gwybodaeth am yr amserau aros neu gynnig apwyntiadau os ydych chi'n dewis peidio ag aros
- Trwy barchu eich preifatrwydd, a chynnig lleoedd preifat i gynnal apwyntiadau/cyfweliadau os bydd angen
- Trwy gael staff hyderus, sydd wedi'u hyfforddi'n dda, ac sydd â'r sgiliau a'r wybodaeth i gyflawni eu swydd

Byddwn ni'n gofyn i'r cwsmeriaid wneud hyn

- Trin pawb yn barchus a chwrtais, a pheidio ag ymddwyn mewn **modd annerbyniol**, ac mae hynny'n cynnwys:

    - Difrïo â geiriau h.y. gwneud sylwadau hiliol, rhywiol neu wahaniaethol
    - Bygythiadau o unrhyw fath (ymddygiad bygythiol neu frawychu)
    - Trais corfforol
    - Bod o dan ddylanwad cyffuriau rheoledig neu alcohol
- Rhoi inni'r dogfennau a'r wybodaeth y mae arnom eu hangen er mwyn eich cynorthwyo chi
- Ufuddhau i'n Polisi Ysmygu
- Ein cynorthwyo ni trwy ddweud wrthym pan nad ydym yn bodloni'ch disgwyliadau, gan roi eich sylwadau a'ch barn.

Sut fyddwn ni'n cadw golwg ar y polisi hwn?

Byddwn yn:

- Sicrhau ei bod hi'n haws ichi wneud cwyn, sylw neu awgrym ***(gweler ein Trefn Cwynion/Awgrymiadau ar gyfer Cwsmeriaid)***
- Cadw golwg ar y cwynion er mwyn sicrhau ein bod yn dysgu ar sail yr adborth a gawn gennych
- Hyfforddi a chynorthwyo ein staff i roi gwasanaeth da i gwsmeriaid
- Defnyddio amrywiaeth eang o arolygon cwsmeriaid er mwyn cael adborth yn rheolaidd.