

ANELU'N UCHEL

EIN SAFONAU GWASANAETH

© Y Comisiwn Cydraddoldeb Hiliol
St Dunstan's House
201-211 Borough High Street
Llundain SE1 1GZ

CHWEFROR 2006

Cynnwys

Ynglŷn â'r Comisiwn Cydraddoldeb Hiliol	2
Ein gwerthoedd.....	3
Ein cymwyseddau craidd	4
Ein safonau gwasanaeth.....	4
• Pan fyddwch yn ysgrifennu atom, neu'n anfon neges e-bost neu ffacs....	4
• Pan fyddwch yn ein ffonio	4
• Pan fyddwch yn ymweld â ni trwy drefniad.....	5
• Pan fyddwn ni'n talu ymweliad â chi.....	5
• Pan fyddwch yn gwneud cais am gyngor neu gymorth cyfreithiol	5
• Pan fydd eich sefydliad yn destun ymchwiliad gan y CCH.....	5
Y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth.....	6
Gwasanaethau gwybodaeth y CCH	6
Adborth gan gwsmeriaid	7
Cwrteisi a gwasanaethgarwch	7
Os bydd pethau'n mynd o chwith	7
Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gan gwsmeriaid.....	7
Materion diwyg ac iaith	8

Ynglŷn â'r Comisiwn Cydraddoldeb Hiliol

Mae'r Comisiwn Cydraddoldeb Hiliol (CCH) yn gorff cyhoeddus anadrannol a gafodd ei sefydlu dan Ddeddf Cysylltiadau Hiliol 1976 ac sy'n cael ei ariannu'n gyhoeddus. Mae'r gorchwyl sydd wedi ei ymddiried i ni yn un o'r cenadaethau pwysicaf ym myd gwasanaeth cyhoeddus yn y Deyrnas Gyfunol, sef brwydro yn erbyn camwahaniaethu hiliol, hybu cyfle cyfartal, a hybu cydberthynas dda rhwng pobl o wahanol gefndiroedd hiliol ac ethnig.

Mae gan y CCH bwerau statudol i helpu i orfodi'r Ddeddf, gan gynnwys y pŵer i ymchwilio i sefydliadau neu gwmnïau lle mae tystiolaeth o gamwahaniaethu, yn ogystal â darparu cyngor a chymorth cyfreithiol i bobl sy'n tybio bod camwahaniaethu wedi digwydd yn eu herbyn. Rydym hefyd yn gweithio i leihau camwahaniaethu ac i hybu cydraddoldeb trwy geisio addysgu'r cyhoedd a'u gwneud yn fwy gwybod, a dylanwadu ar bolisi ac arferion ym mhob sefydliad.

Rydym yn gweithio yn y sector cyhoeddus a'r sector preifat fel ei gilydd i hybu triniaeth deg i bawb, waeth beth fo'u hil, lliw eu croen, eu cenedligrwydd, neu eu tarddiad cenedlaethol neu ethnig.

Ein gwerthoedd

Mae'r CCH yn arddel chwech o werthoedd allweddol:

1. **Parch** — Parchu unigolion a'r hunaniaethau torfol y mae ganddynt ymdeimlad o berthyn iddynt.
2. **Cydraddoldeb** — Ymrwymiad i driniaeth gyfartal ar gyfer yr holl staff a'r holl gwsmeriaid ym mhopeth y mae'r CCH yn ei wneud.
3. **Gwerthfawrogi amrywiaeth** — Cydnabod a gwerthfawrogi'r gwahaniaethau rhwng pobl, a darparu gwasanaethau priodol er mwyn diwallu anghenion amrywiol pobl.
4. **Hawliau** — Cydnabod bod gan aelodau'r cyhoedd ac aelodau staff, fel ei gilydd, yr hawl i ddisgwyl triniaeth gyfartal a safonau uchel cyson wrth i'r CCH ymwneud â hwy, neu yn ystod eu cyflogaeth gan y CCH.
5. **Cyfrifoldeb** — Cydnabod bod gan yr holl staff gyfrifoldeb i hybu cyfle cyfartal mewn ffyrdd ymarferol y mae eu swyddi'n eu gwneud yn bosibl.
6. **Arweinyddiaeth** — Ysgwyddo rôl arweiniol wrth weithio dros gydraddoldeb hiliol, a disgwyl ymrwymiad i'r rôl honno gan reolwyr a staff.

Ein cymwyseddau craidd

Rydym wedi datblygu set o gymwyseddau craidd ar gyfer ein staff. Mae'r rhain yn canolbwyntio ar sut yr ydym yn gwneud pethau (ein hagweddau a'n ffyrdd o ymddwyn).

- Gwaith tîm a chydweithrediad.
- Cyfathrebu effeithiol.
- Canolbwyntio ar ragoriaeth.
- Cynllunio a threfnu.
- Rheoli ac arwain staff.
- Rheoli cyllid ac adnoddau.

Ein safonau gwasanaeth

Pan fyddwch yn ysgrifennu atom, neu'n anfon neges e-bost neu ffacs

- Byddwn yn ateb eich gohebiaeth, neu'n cydnabod ei derbyn, o fewn tri diwrnod gwaith ar ôl ei derbyn. Bydd ateb llawn, neu lythyr sy'n egluro pam y gallai fod yna oedi, a pha bryd y gallwch ddisgwyl ateb llawn, yn cael ei anfon o fewn wyth diwrnod gwaith wedi hynny.
- Bydd ein hatebion yn glir, ac wedi eu hysgrifennu mewn iaith groyw.

Pan fyddwch yn ein ffonio

- Byddwn yn ateb eich galwad cyn gynted ag sy'n bosibl; rydym yn anelu at ateb pob galwad o fewn pedwar caniad ffôn. Os nad oes neb ar gael i ateb ar y rhif yr ydych wedi ei ddeialu, byddwch yn cael eich trosglwyddo i estyniad arall, neu'n cael eich ailgyfeirio i bost llais, lle gallwch adael neges.
- Byddwn yn ateb eich cwestiynau mewn modd mor glir, mor gyflawn ac mor wasanaethgar ag y gallwn.
- Os na fydd y swyddog sy'n ateb eich galwad yn gallu helpu, efallai y byddwch yn cael eich trosglwyddo i rywun arall yn y CCH, neu'n cael eich cyfeirio at sefydliad arall.

- Bydd negeseuon sy'n cael eu gadael yn cael eu hateb erbyn diwedd y diwrnod gwaith nesaf.

Pan fyddwch yn ymweld â ni trwy drefniad

- Pan fyddwch yn cyrraedd ein swyddfeydd, gofynnir i chi ymgofrestru a gwisgo bathodyn ymwelydd, am resymau diogelwch a diogeliad.
- Bydd staff y dderbynfa'n cysylltu ar unwaith â'r sawl yr ydych wedi dod i'w g/chyfarfod, neu â swyddog sy'n gallu'ch helpu.
- Bydd rhywun o'r adran neu'r tîm yr ydych yn ymweld ag ef yn eich hebrwng o'r dderbynfa. Byddwch hefyd yn cael eich hebrwng yn ôl i'r dderbynfa ar ddiwedd eich ymweliad.
- Bydd y swyddogion y byddwch yn eu cyfarfod yn gwisgo bathodynau enw.

Pan fyddwn ni'n talu ymweliad â chi

- Bydd swyddogion y CCH yn cyrraedd yn brydlon ar gyfer cyfarfodydd neu apwyntiadau. Os byddwn yn cael ein rhwystro am unrhyw reswm rhag cyrraedd apwyntiad yn brydlon, byddwn yn gwneud pob ymdrech i gysylltu â chi er mwyn egluro hyn.

Pan fyddwch yn gwneud cais am gyngor neu gymorth cyfreithiol

- Mae gennym ymrwymiad i ddarparu gwasanaeth teg ac effeithlon i bawb sy'n gwneud cais am gyngor neu gymorth cyfreithiol.
- Gweler ein gwefan am wybodaeth bellach ynglŷn â chyngor a chymorth cyfreithiol: www.cre.gov.uk/legal/index.html.

Pan fydd eich sefydliad yn destun ymchwiliad gan y CCH

- Bydd y CCH yn dilyn y gweithdrefnau sydd wedi eu gosod gan y Ddeddf Cysylltiadau Hiliol ar gyfer ymchwiliadau ffurfiol.
- Bydd comisiynwyr y CCH yn ystyried yr holl sylwadau, ac yn gwneud yr holl benderfyniadau terfynol mewn ymchwiliad ffurfiol.

Y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth

- Dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth (FOIA), gall unrhyw unigolyn ofyn am wybodaeth gan awdurdod cyhoeddus ynglŷn â'i fusnes. Rhaid i'r cais fod yn un ysgrifenedig — er enghraifft, mewn neges e-bost, neges ffacs neu lythyr.
- Mae'r FOIA yn ei gwneud yn ofynnol ar bob awdurdod cyhoeddus i gyhoeddi cynllun cyhoeddiadau — arweiniad i'r wybodaeth y mae'r sefydliad yn ei chyhoeddi fel mater o drefn, neu'n bwriadu ei chyhoeddi. Gellir llwytho cynllun cyhoeddiadau'r CCH i lawr mewn fformat PDF o wefan y CCH yn www.cre.gov.uk/foicre.pdf.
- Oni bai bod un o'r esgusodiadau dan yr FOIA yn berthnasol, rhaid i'r holl wybodaeth gofnodedig sy'n cael ei dal gan y CCH fod ar gael os yw'n cydfynd â'r disgrifiad o gais yr ymgeisydd.
- Dyletswydd y CCH yw cadarnhau neu wadu'n ddiymdroi p'un ai'r ydym yn dal yr wybodaeth y gofynnwyd amdani ai peidio — a sut bynnag, ddim hwyrach na'r 20fed diwrnod gwaith ar ôl derbyn y cais.
- Byddwn yn cofnodi ac yn cydnabod derbyn pob cais wrth iddo ddod i law, ac yn darparu ymateb llawn o fewn 20 diwrnod gwaith (oni bai bod arnom angen gwybodaeth bellach gan yr ymgeisydd).
- Os oes ffi yn daladwy, bydd ymgeiswyr yn cael eu hysbysu o hynny, a bydd taliad yn ofynnol cyn i ymateb gael ei ddarparu.
- Yn ein hymateb llawn, byddwn yn rhoi cymaint o gyngor a chymorth ag y gallwn, a bydd ein hatebion mewn iaith glir a chroyw.
- Os bydd ymgeisydd yn derbyn llythyr gennym yn gwrthod rhyddhau'r wybodaeth y gofynnwyd amdani (oherwydd ei bod yn dod dan un o'r esgusodiadau), neu os bydd yn anhapus gyda'n hymateb, mae ganddo/ganddi'r hawl i ddefnyddio ein trefn gwynion, ac yna i wneud cais i'r Comisiynydd Gwybodaeth am benderfyniad a ydym wedi cydymffurfio â'r FOIA ai peidio.

Cyhoeddiadau a gwasanaethau gwybodaeth y CCH

- Mae'r CCH wedi cyhoeddi amrywiaeth eang o ddeunydd darllen: arweinlyfrau i'r gyfraith, codau ymarfer, adroddiadau ar ymchwiliadau, astudiaethau ymchwil, a phosteri. Mae gwybodaeth ynglŷn â'r cyhoeddiadau ar gael ar ein gwefan yn www.cre.gov.uk/publs/index.html.

- Mae gan y CCH dîm gwasanaethau gwybodaeth sy'n trin ceisiadau am wybodaeth. Cyfeiriad e-bost info@cre.gov.uk.

Adborth gan gwsmeriaid

- Rydym yn croesawu adborth ynglŷn â'r gwasanaethau yr ydym yn eu darparu, a byddwn yn defnyddio sylwadau adeiladol i wella'n gweithdrefnau a'n harferion ble bynnag y bo hynny'n bosibl.
- Byddwn yn cynnal arolygon rheolaidd er mwyn gweld a yw pobl yn fodlon ar ein gwasanaethau, ac a oes angen unrhyw newidiadau neu welliannau.

Cwrteisi a gwasanaethgarwch

- Fe fyddwn yn gwrtais ac yn wasanaethgar bob amser, a byddwn yn darparu enw unigolyn cyswllt, adran, a rhif ffôn neu gyfeiriad e-bost lle bo'n briodol, ar eich cyfer.

Os bydd pethau'n mynd o chwith

- Os ydych yn anhapus ynglŷn ag unrhyw wasanaeth yr ydych wedi ei dderbyn gan y CCH, gallwch wneud cwyn. Y mae ffurflen gwynion ar gael ar ein gwefan yn www.cre.gov.uk/about/complaints.html ac ar bob un o ddesgiau derbyn y CCH. Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn tri diwrnod gwaith ar ôl ei derbyn. Bydd ateb llawn, neu lythyr sy'n egluro pam y gallai fod yna oedi, a pha bryd y gallwch ddisgwyl ateb llawn, yn cael ei anfon o fewn wyth diwrnod gwaith wedi hynny.
- Os oes cyfiawnhad dros eich cwyn, byddwn yn ceisio unioni pethau i chi, a byddwn yn darparu eglurhad a/neu esboniad.
- Y mae gwybodaeth bellach ynglŷn â'n trefn gwynion ar gael ar ein gwefan yn www.cre.gov.uk/about/complaints.html

Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gan gwsmeriaid

- Dylai ymwelwyr â swyddfeydd y CCH fynd i'r dderbynfa ar ôl cyrraedd.
- Dylai ymwelwyr wisgo bathodyn ymwelydd trwy gydol eu hymweliad, a dylent ei ddychwelyd i'r dderbynfa wrth ymadael.

- Rydym yn disgwyl i aelodau'r cyhoedd fod yn gwrtais yn eu hymwneud â'r CCH.
- Y mae staff wedi eu cyfarwyddo i beidio ag ymwneud ag aelodau o'r cyhoedd sy'n ymddwyn mewn modd ymosodol neu fygythiol.
- Rydym yn croesawu adborth gan gwsmeriaid ynglŷn â'n gwasanaeth. Gweler yr adran ar adborth gan gwsmeriaid, uchod.

Materion diwyg ac iaith

- Os oes ar ymholwr angen gwybodaeth mewn diwyg arbennig, neu mewn iaith ar wahân i'r Gymraeg neu'r Saesneg, er mwyn deall hawliau dan y gyfraith, neu'r cyngor y mae'r CCH yn ei roi, byddwn yn cymryd camau rhesymol i ddiwallu'r angen hwnnw trwy ddarparu cyfieithwyr ar y pryd, neu gyfieithiadau ysgrifenedig, neu ddiwygiau arbennig.
- Mewn cydymffurfiad â Deddf yr Iaith Gymraeg 1993, rydym wedi mabwysiadu'r egwyddor, wrth gynnal busnes cyhoeddus yng Nghymru, y byddwn yn trin y Gymraeg a'r Saesneg ar y sail eu bod yn gyfartal. Mae'r modd y byddwn yn gweithredu'r egwyddor hon wedi ei disgrifio yng *Nghynllun Iaith Gymraeg y CCH*, y gellir ei llwytho i lawr o wefan y CCH yn: (fersiwn Saesneg) www.cre.gov.uk/downloads/welsh_scheme_e.pdf neu, (fersiwn Cymraeg) www.cre.gov.uk/downloads/welsh_scheme_w.pdf.