Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o LLYW.CYMRU, efallai nad dyma'r fersiwn mwyaf diweddar.

Ewch i **https://llyw.cymru/ystadegau-ac-ymchwil-datganiad-ar-wasanaethau-i-gwsmeriaid-chwynion-html** (https://llyw.cymru/ystadegau-ac-ymchwil-datganiad-ar-wasanaethau-i-gwsmeriaid-chwynion-html) i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybdaeth am **hawlfraint** (https://llyw.cymru/datganiad-hawlfraint).

POLISI A STRATEGAETH

Ystadegau ac ymchwil: datganiad ar wasanaethau i gwsmeriaid a chwynion

Mae'n sôn am ein bwriad i ddarparu gwasanaeth ar lefel uchel iawn i bob un o'n cwsmeriaid.

Cyhoeddwyd gyntaf: 24 Mehefin 2015

Diweddarwyd ddiwethaf: 23 Tachwedd 2022

Cynnwys

Gwasanaeth i gyflenwyr data (#section-52286)

Gwasanaeth i ddefnyddwyr (#section-52288)

Safonau gwasanaeth (#section-52290)

Cyswllt (#section-52292)

Yn fwy penodol, ein nod yw bodloni'r safonau canlynol o ran gwasanaethau i gwsmeriaid. Fe'i cyhoeddir yn unol â'r gofynion a bennwyd yng **Cod Ymarfer ar gyfer ystadegau** (https://code.statisticsauthority.gov.uk/).

Gwasanaeth i gyflenwyr data

Ein nod fydd creu cyn lleied o faich ag sy'n bosibl i'r rhai sy'n darparu data, trwy integreiddio ein gwaith ar ystadegau ac ymchwil ledled y llywodraeth pan fo'n bosibl. Byddwn yn ofalus iawn o'r wybodaeth a ddarperir i ni a byddwn yn parchu cyfrinachedd unrhyw wybodaeth sy'n datgelu ffeithiau personol yn unol â Rheoliad Cyffredinol y DU ar Ddiogelu Data (GDPR y DU) a'n daganiad ategol ninnau, y **Datganiad ar gyfrinachedd a gweld data** (https://llyw.cymru/ystadegau-ac-ymchwil-datganiad-ar-gyfrinachedd-gweld-data).

Gwasanaeth i ddefnyddwyr

Byddwn yn ystyried anghenion ein holl ddefnyddwyr wrth gynllunio'n gweithgareddau ystadegol fel eu bod yn parhau i fod yn berthnasol i ddefnyddwyr, a lle bo'n bosibl byddwn yn sicrhau bod yr wybodaeth a ddarparwn o fewn cyrraedd pawb yn y gymuned.

Rydym yn croesawu sylwadau cadarnhaol mewn perthynas â phob dim a wneir gennym oherwydd byddant yn ein helpu i wella'n gwasanaeth.

Mae ein dull o ymgynghori â defnyddwyr a rhoi gwybodaeth iddynt wedi'i nodi yn ein strategaeth ymgysylltu â defnyddwyr.

Safonau gwasanaeth

Rydym bob amser yn gwerthfawrogi ymholiadau ac adborth gan gwsmeriaid. Byddwn yn ymateb yn brydlon ac yn broffesiynol, byddwn ar gael i drafod ac yn barod ein cymorth a byddwn yn gwneud pob ymdrech i ddarparu gwybodaeth sy'n berthnasol, yn gywir ac yn gyfredol.

Byddwn yn ymateb i'ch ymholiad o fewn 20 diwrnod gwaith, yn unol â gofynion y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth. Gwyddom fod angen, yn aml, i wybodaeth ystadegol fod ar gael yn gyflym, er enghraifft i gyfrannu at benderfyniadau, cyfarfodydd neu areithiau cyhoeddus. Felly, byddwn yn ceisio bodloni unrhyw alw am ymateb cyflym, lle bo hynny'n ymarferol a phan ellir cytuno ar ddyddiad cau sy'n gyfleus i'r ddwy ochr.

Os dymunwch, byddwn yn darparu ymateb llafar neu ysgrifenedig yn Gymraeg.

Nodiri enw a chyfeiriad e-bost rhywun y gallwch gysylltu â nhw ar bob e-bost, llythyr a phopeth arall a gyhoeddir gennym.

Byddwn yn **glynu wrth god ymarfer y Llywodraeth Cymru ar gwynion** (https://llyw.cymru/cwyn-am-lywodraeth-cymru). Ein nod yw trin pob cwyn yn gwrtais a deallgar a byddwn yn cysylltu â chi i ddweud beth sy'n digwydd. Os byddwn yn teimlo bod angen mwy nag esboniad syml neu ymddiheuriad, byddwn yn cydnabod y gŵyn ac yn ceisio darparu ateb llawn o fewn 15 diwrnod gwaith.

Cyswllt

Ystadegau

Os oes gennych gŵyn, cysylltwch â:

Tîm Polisi Ystadegol a Safonau
Gwasanaethau Gwybodaeth a Dadansoddiad
Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ

E-bost: **desg.ystadegau@llyw.cymru** (mailto:desg.ystadegau@llyw.cymru)

Bydd y Prif Ystadegydd yn cael gwybod am yr holl gwynion am ein hystadegau.

Ymchwil

Os oes gennych chi gŵyn am unrhyw beth sy'n ymwneud â'n gwaith maes neu ein hallbynnau ymchwil, cysylltwch â:

Cymorth Fframwaith Sicrhau Ansawdd Ymchwil Gymdeithasol
Gwasanaethau Gwybodaeth a Dadansoddi
Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
Cf10 3NQ

E-bost: **cyngor.ymchwil@llyw.cymru** (mailto:cyngor.ymchwil@llyw.cymru)

Bydd y Prif Ymchwilydd Cymdeithasol yn cael gwybod am yr holl gwynion am waith maes neu allbynnau ymchwil.

Efallai na fydd y ddogfen hon yn hollol hygyrch.

Drllenwch ein **datganiad hygyrchedd** (https://llyw.cymru/datganiad-hygyrchedd-llywcymru) i gael rhagor o wybodaeth.