

# Galw Wreccsam

## Galw Wreccsam, Y Siop un Stop

18 Mai 2018

### Sut rydym yn defnyddio eich gwybodaeth bersonol i weinyddu gwasanaethau trwy Galw Wreccsam

Mae'r Cyngor yn darparu gwasanaethau i gymunedau lleol a'r bobl sy'n byw ynddynt. Mae gwneud y gwaith hwn yn golygu bod rhaid i ni gasglu a defnyddio gwybodaeth am bobl yr ydym yn darparu gwasanaethau iddynt a chadw cofnod o'r gwasanaethau hyn. Oherwydd ein bod yn casglu a defnyddio gwybodaeth bersonol am unigolion, mae'n rhaid i ni wneud yn siŵr eu bod yn gwybod beth rydym yn bwriadu ei wneud gyda'r wybodaeth a phwy y gallwn ei rhannu â nhw.

Yn yr hysbysiad preifatrwydd hwn, rydym wedi crynhoi rhai o'r ffyrdd allweddol y byddwn yn defnyddio eich gwybodaeth bersonol i bwrpasau gweinyddu gwasanaethau trwy Galw Wreccsam.

### Pwy ydyn ni, beth rydym yn ei wneud

Galw Wreccsam yw'r prif Siop Un Stop sy'n darparu gwasanaeth wyneb yn wyneb i'r Cyngor. Mae'n cynnwys gwasanaethau sy'n cael eu gwneud gan Galw Wreccsam ar gyfer Treth y Cyngor, Budd-daliadau, Bathodynnau Glas, Gwasanaethau Amgylcheddol, Cynllunio, Tai, Dewisiadau Tai, a Gofal Cymdeithasol i Oedolion ayyb.

Mae'r holl ymweliadau i'r Siop Un Stop yn cael eu cofnodi yn y ffyrdd canlynol

- Defnyddir TCC i gofnodi'r holl ymwelwyr â Galw Wreccsam, sy'n cofnodi'r holl ddelweddau o ymwelwyr i Galw Wreccsam.
- Defnyddir Cyfrifydd Nifer Ymwelwyr i gofnodi nifer yr ymwelwyr i Galw Wreccsam yn ddyddiol. System gliadau ydyw ac nid yw'n cofnodi unrhyw ddelweddau neu ddata personol.
- Bydd yr holl daliadau a wneir trwy'r ciosgau talu yn cael eu cofnodi **ac eithrio manylion y Cardiau Talu.**
- Bydd yr holl ymholiadau/apwyntiadau yn cael eu cofnodi gan ddefnyddio system Rheoli Cofnodion Cwsmeriaid.

### Pa wybodaeth bersonol sydd gennym, ac am bwy

Os yw cwsmeriaid yn dewis cysylltu â Galw Wreccsam, gellir rhannu eu data personol gyda'r maes gwasanaeth perthnasol/a sefydliadau ehangach os oes angen er mwyn iddynt brosesu cais y cwsmer.

Bydd y math o wybodaeth a gedwir mewn recordiadau yn amrywio ar gyfer bob cwsmer ond fel arfer mae'n cynnwys:

- Manylion cyswllt fel enw, cyfeiriad, rhif ffôn, cyfeiriad eiddo a chyfeiriad e-bost.
- Manylion personol, gan gynnwys dyddiad geni a rhif yswiriant gwladol.
- Gwybodaeth ariannol, gan gynnwys cyflogaeth, incwm, manylion cyfrif banc.
- Gwybodaeth am y teulu, gan gynnwys oedran, dibynyddion, statws priodasol.
- Gwybodaeth am iechyd a manylion meddygol yr unigolyn

## O ble mae'r gwasanaeth yn cael fy ngwybodaeth?

Gall y ffynhonnell/ffynonellau gwybodaeth bersonol a ddarperir i/gan Galw Wreccsam gynnwys:

- Gwybodaeth a ddarperir yn uniongyrchol gan yr unigolyn
- Gwybodaeth a ddarperir gan aelod arall o'r cyhoedd (e.e. cwyn neu bryder)
- Gwybodaeth a ddarperir gan Gynghorydd etholedig ar ran eu hetholwr.
- Gwybodaeth a ddarperir gan swyddogion/gwasanaethau eraill y Cyngor sy'n cysylltu â Galw Wreccsam er lles ei gwsmeriaid, neu'r Cyngor ei hun.
- Gwybodaeth a ddarperir gan sefydliadau eraill (e.e. Gwasanaethau Brys, Landlordiaid) ynglŷn ag unigolyn.

## Beth fyddwn ni'n ei wneud gyda'ch gwybodaeth bersonol?

Mae'n arfer cyffredin i gofnodi manylion cwsmeriaid. Mae recordio sgrysiâu cwsmeriaid yn galluogi'r Cyngor i asesu bodlonrwydd cwsmer, hyfforddi a datblygu staff, adolygu ansawdd galwadau, a chael mynediad i gofnod o'r hyn a ddywedwyd os bydd cwyn dilynol. Mae hefyd yn golygu bod gweithwyr yn teimlo eu bod wedi'u diogelu os oes unrhyw ymddygiad bygythiol y gellir cael tystiolaeth ohono a gweithredu arno os oes angen.

Gellir defnyddio gwybodaeth yn y ffyrdd a ganlyn:

- **Pwrpasau Ansawdd a Hyfforddiant:** Cymerir cofnodion ysgrifenedig i ddarparu gwybodaeth ar gyfer darpariaeth gwasanaeth. Gall hyn ein helpu i ganfod unrhyw feysydd gwelliant a sicrhau ansawdd y gwasanaeth a ddarperir gan staff Galw Wreccsam, trwy ddefnyddio'r wybodaeth a gasglwyd mae'n helpu i hyfforddi unigolion a chynlluniau datblygu gweithwyr unigol.
- **Cwynion ac Anghydfod:** Bydd rhai ymholiadau yn cael eu datrys ar lafar. Os yw gwybodaeth yn cael ei chynnwys ar system electronig, daw hwn yn gofnod sefydledig. Os bydd cwyn neu anghydfod, gall recordiad TCC (os yw ar gael), roi gwybodaeth ychwanegol i'n helpu i archwilio i unrhyw honiadau, diogelu lles yr unigolyn a/neu'r Cyngor trwy ddefnyddio'r wybodaeth yn y recordiad i ymateb i unrhyw gwynion ynglŷn â Galw Wreccsam a/neu wasanaethau eraill y Cyngor.

- **Hawliadau Cyfreithiol:** Defnyddir TCC i gynorthwyo/canfod unrhyw drosedd neu anhrefn yn Galw Wreccsam neu ardal gyfagos Stryt yr Arglwydd neu ei ddefnyddio fel amddiffyniad mewn hawliadau cyfreithiol yn erbyn y Cyngor.
- **Diogelwch a lles gweithwyr:** Gall recordiad TCC fod yn ddarn hanfodol o dystiolaeth os bydd bygythiadau yn erbyn staff y Cyngor neu'r cyhoedd.

## **Beth yw'r sail gyfreithiol ar gyfer defnyddio'r wybodaeth hon?**

Mae recordio galwadau i Galw Wreccsam yn diogelu lles yr unigolyn dan sylw, a'r Cyngor wrth ddiwallu:

- **Rhwymedigaeth gyfreithiol** – defnyddio'r wybodaeth i gydymffurfio â chyfraith gyffredin neu rwymedigaeth statudol
- **Tasg gyhoeddus** – defnyddio 'awdurdod swyddogol' a phwerau a nodir yn y gyfraith, neu i wneud tasg benodol er lles y cyhoedd a nodir yn y gyfraith

Gall enghreifftiau o'r uchod gynnwys e.e. gweinyddu Treth y Cyngor, rhoi'r budd-daliadau cywir, cynghori ar wahanol geisiadau hawliau e.e. Gofal Cymdeithasol, rhoi Bathodynau Glas ayyb, a diffyg hawliadau cyfreithiol yn erbyn y Cyngor.

## **A yw'r gwasanaeth yn rhannu fy ngwybodaeth bersonol gydag unrhyw sefydliad arall?**

Er y gellir rhannu gwybodaeth a gesglir yn ystod ymweliad gyda gwasanaethau eraill y Cyngor neu sefydliadau allanol i helpu i ddatrys ymholiad y person, mae pob ymweliad yn gyfrinachol a byddant ond yn cael eu rhannu gyda'r canlynol, os yw'r rhesymau dros rannu yn gyfiawn:

- Gwasanaethau eraill y Cyngor sy'n gweithio gyda Galw Wreccsam, gyda'r bwriad o helpu i ddatrys anghydfod neu gwyn.
- Yr heddlu, i gynorthwyo wrth ddatrys mater troseddol.
- Sefydliadau eraill sydd ynghlwm yng ngofal y person (h.y. Gwasanaethau Cymdeithasol/Gweithwyr Proffesiynol gofal iechyd ayyb)

## **Am ba mor hir fydd fy ngwybodaeth yn cael ei chadw?**

- Gellir cadw cofnodion gan Galw Wreccsam ar y system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid am hyd at 6 mlynedd. Pan fydd y cyfnod cadw wedi pasio, bydd recordiadau yn cael eu dileu, ac ni ellir eu cael wedi hyn.
- Cedwir cofnodion TCC am 14 diwrnod.
- Cedwir data o'r Cyfrifydd Nifer Ymwelwyr am hyd at 6 mlynedd.