

# Canolfan Gyswilt Gorfforaethol

18 Mai 2018

## Sut rydym yn defnyddio eich gwybodaeth bersonol i bwrpasau Cofnodi Galwadau Canolfan Gyswilt

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 Recordio Galwadau Canolfan Gyswilt.

## Pwy ydyn ni, a'r hyn a wnawn

Y Canolfan Gyswilt yw'r prif wasanaeth ymateb dros y ffôn ar gyfer y Cyngor. Mae'n cynnwys y nifer fwyaf o alwadau i mewn ac allan sy'n cael eu trin gan y Ganolfan Gyswilt ar gyfer Treth y Cyngor, Budd-daliadau, Gwasanaethau Amgylcheddol, Gofal Cymdeithasol Oedolion ayyb. Bydd yr holl alwadau i'r Ganolfan Gyswilt yn cael eu recordio yn gyfan gwbl, ac eithrio galwadau lle gwneir taliadau (bydd recordio yn dod i ben yn awtomatig pan fydd manylion talu yn cael eu cymryd)

## Pa wybodaeth bersonol sydd gennym, ac am bwy

Os yw cwsmeriaid yn dewis cysylltu â'r Ganolfan Gyswilt, gellir rhannu eu data personol gyda'r maes gwasanaeth perthnasol a sefydliadau ehangach os oes angen er mwyn iddynt brosesu cais y cwsmer. Ac eithrio manylion y cerdyn talu, bydd yr holl ddialog a gwybodaeth a ddarperir gan y cwsmer i swyddog y Ganolfan Gyswilt (ac fel arall) yn ystod galwad ffôn gyda'r ganolfan gyswilt, yn cael ei recordio a'i chadw.

Bydd y math o wybodaeth a gedwir mewn recordiadau yn amrywio yn ôl galwad ond fel arfer mae'n cynnwys:

- Manylion cyswilt 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 yn ystod galwad i/o'r Ganolfan Gyswllt 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'r Ganolfan Gyswllt 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 wedi dod yn fwy cyffredin i gofnodi galwadau oherwydd twf busnes a wneir dros y ffôn. Mae recordio sgysiau cwsmeriaid yn galluogi'r Cyngor i asesu bodlonrwydd cwsmer, hyfforddi a datblygu staff, adolygu ansawdd galwadau, a chael mynediad i gofnod llafar 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 mewn recordiad o alwad yn y ffyrdd a ganlyn:

- Pwrpasau **Ansawdd a Hyfforddiant**: Dim ond gwybodaeth rannol sy'n cael ei darparu gan gofnodion ysgrifenedig. Mae recordiad o alwad yn rhoi golwg mwy cyffredinol ac yn ein galluogi i ddeall profiad y cwsmer yn well, ac asesu'r prosesau perthnasol. Gall hyn ein helpu i ganfod unrhyw feysydd gwelliant a sicrhau ansawdd y gwasanaeth a ddarperir gan staff y Ganolfan Gyswllt, trwy ddefnyddio'r wybodaeth yn y recordiad i roi gwybodaeth i unrhyw un sy'n hyfforddi a chynlluniau datblygu gweithwyr unigol.
- **Cael gwell dealltwriaeth o'n cwsmeriaid** – mae llawer o alwadau yn cael eu datrys ar lafar heb fod angen cwblhau unrhyw gofnodion. Bydd gwranddo ar alwadau enghreifftiol yn ein helpu i ddeall anghenion ein cwsmeriaid yn well, a chael barn gwybodus am sefydliadau yr ydym yn cyfeirio pobl atynt.
- **Cwynion ac Anghydfod**: Mae rhai galwadau 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 o'r alwad (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'r Ganolfan Gyswllt a/neu wasanaethau eraill y Cyngor.
- **Hawliadau Cyfreithiol**: I'w defnyddio i amddiffyn yn erbyn hawliadau cyfreithiol yn erbyn y Cyngor, e.e. Hawliadau Priffyrdd.
- **Diogelwch a lles gweithwyr**: Gall recordiad fod yn ddarn hanfodol o dystiolaeth os bydd bygythiadau yn erbyn y Cyngor neu unigolyn.

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

Mae recordio galwadau 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 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 i sicrhau y rheolir diffygion y priffordd, mynd i'r afael â thipio anghyfreithlon, casglu gwastraff, rhoi gwybod am niwsans sŵn ayyb, a hawliau 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 galwad gyda gwasanaethau eraill y Cyngor neu sefydliadau allanol i helpu i ddatrys ymholiad y person, mae recordiadau o alwadau 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'r Ganolfan Gyswllt, 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?**

- Bydd recordiadau o alwadau yn cael eu cadw gan y Ganolfan Gyswllt am hyd at 18 mis. Pan fydd y cyfnod cadw wedi pasio, bydd recordiadau yn cael eu dileu, ac ni ellir eu cael wedi hyn.
- Gellir cadw cofnodion cwsmeriaid ar y system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid (CRM) am hyd at 6 mlynedd.