Eich adborth, ein hymateb

Rydym yn cymryd eich adborth o ddifrif. Dyma rai enghreifftiau o newidiadau a gyflwynwyd gennym yn dilyn adborth gan gwsmeriaid.

Eich adborth	Ein hymateb
Nid oedd disgrifiad o statws eich cais am basbort ar-lein yn glir	Gwnaethom newid y geiriad a rhoi esboniadau mewn Cymraeg clir
Roedd amseroedd aros ar gyfer ceisiadau am basbort y DU yn rhy hir Roedd amseroedd aros i gwsmeriaid tramor a oedd yn adnewyddu eu pasbortau yn rhy hir Roedd amseroedd aros ar gyfer pasbortau cyntaf i blant tramor yn rhy hir	Gwnaethom recriwtio a hyfforddi staff newydd er mwyn helpu i brosesu ceisiadau, ymateb i ymholiadau e-bost â thasgau eraill yn gyflymach Gwnaethom hefyd gynnig uwchraddio cwsmeriaid am ddim os oeddynt yn ein hysbysu bod angen iddynt deithio ar frys Gwnaethom gyflwyno estyniad dros dro o flwyddyn am ddim i ddeiliaid pasbort presennol Gwnaethom gyflwyno darpariaeth er mwyn gwneud cais am ddogfennau teithio brys nes bod ein hamseroedd prosesu yn gwella Rydym hefyd wedi rhoi cynlluniau ar waith er mwyn sicrhau bod gennym y gallu a'r gwydnwch i reoli'r galw a ragwelir am ein gwasanaethau yn y dyfodol
Pan lansiwyd ein sianel ar-lein yn y gwanwyn, cawsoch drafferth ail-fewngofnodi i'r system i wirio cynnydd eich cais	Gwnaethom newid y negeseuon a rhoi cyfarwyddiadau cliriach, gan arwain at lai o ymholiadau
Roedd cwsmeriaid tramor â chenedligrwydd deuol yn dweud wrthym eu bod yn cael trafferth parhau i deithio a chadarnhau eu hunaniaeth os oeddent yn anfon eu pasbortau nad ydynt yn Brydeinig i ni er mwyn cefnogi eu ceisiadau adnewyddu	Gwnaethom gytuno y gallai'r grŵp hwn o gwsmeriaid anfon copïau o'u pasbortau, yn hytrach na'r rhai gwreiddiol, ac mae hyn wedi datrys y broblem
Nid oedd yn glir lle y dylid llofnodi'r ffurflen datganiad a argraffir ar ôl gwneud cais drwy'r sianel ar-lein	Gwnaed gwelliannau i ddyluniad y ffurflen datganiad er mwyn gwneud hyn yn glir

Mae ffurflenni adborth ar gael gan aelod o staff

Chwefror 2015

HM Passport Office

CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE
RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID
CSE