This document was withdrawn on 28 September 2020

Swyddfa
Basbort EM

Gwasanaeth pasbort a safonau

Archived

This document was withdrawn on 28 September 2020

Mae Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi yn gyfrifol am gyhoeddi pasbortau'r DU ac am gofrestru genedigaethau, priodasau a marwolaethau yng Nghymru a Lloegr.

Ein diben yw darparu cofnodion cywir a diogel o ddigwyddiadau allweddol bywyd a gwasanaethau pasbort dibynadwy.

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni

- Rydym yn ymrwymedig i hyrwyddo cydraddoldeb, tegwch a pharch. Gall ein cwsmeriaid ddisgwyl cael eu trin mewn modd sy'n hyrwyddo dealltwriaeth, urddas a pharch
- Bydd y manylion yn eich pasbort (gan gynnwys y sglodyn) yn gywir a bydd eich dogfennau ategol yn cael eu dychwelyd trwy ddull dosbarthu o'ch dewis
- Esboniadau clir a defnyddiol gan ein staff os oes pasbort Prydeinig yn cael ei wrthod i chi ar sail dinasyddiaeth neu am resymau eraill
- Byddwn yn delio â'ch galwad yn brydlon ac yn gwrtais, yn cadarnhau ein bod wedi deall eich ymholiad ac yn esbonio sut y byddwn yn delio ag ef

Weithiau byddwn yn gwneud camgymeriadau, neu bydd amgylchiadau y tu hwnt i'n rheolaeth yn effeithio ar ein safonau gwasanaeth i gwsmeriaid. Pan fydd hyn yn digwydd, byddwn yn gwneud popeth o fewn ein gallu i gywiro pethau.

Archived

This document was withdrawn on 28 September 2020

Ein safonau gwasanaeth i gwsmeriaid

Anelwn at ddarparu gwasanaethau sy'n bodloni anghenion cwsmeriaid, gan ddilyn safon Rhagoriaeth Gwasanaeth i Gwsmeriaid Swyddfa'r Cabinet.

- Gallwch ymgeisio yn **GOV.UK**
- Mae pecynnau ymgeisio am basbort ar gael mewn canghennau Swyddfa'r Post® sy'n cymryd rhan sy'n cynnig y gwasanaeth Gwirio ac Anfon
- Mae gwasanaethau yr un diwrnod Premiwm a gwasanaethau un wythnos Llwybr Carlam ar gael yn ein Canolfannau Gwasanaeth i Gwsmeriaid. Dim ond ar gyfer mathau penodol o geisiadau y maen nhw ar gael

Gwiriwch ar-lein yn **GOV.UK** i weld os yw'r gwasanaethau hyn ar gael ar gyfer eich math o gais ac am wybodaeth ar sut i wneud apwyntiad. Gallwch hefyd gysylltu â'r Llinell Gyngor.

Yn eich apwyntiad

Byddwn yn cynnig gwasanaeth cyfeillgar a chymwynasgar ac yn eich gweld o fewn 20 munud i amser eich apwyntiad.

Byddwn yn esbonio'n glir ac yn cadarnhau'r prosesau y byddwn yn ymgymryd â hwy ar eich rhan. Os oes gennych gŵyn fe fyddwn, lle fo'n bosibl, yn delio â'r gŵyn ar unwaith neu'n ei throsglwyddo i'n Canolfan Cyswllt Cwsmeriaid.

Archived

This document was withdrawn on 28 September 2020

Sylwer: os ydych chi'n 16 oed neu'n hŷn ac yn ymgeisio am basbort cyntaf, mae'n bosibl y byddwch chi angen cyfweliad hunaniaeth ac na fyddwch chi'n derbyn pasbort hyd at o leiaf 6 wythnos ar ôl anfon eich cais i mewn.

Peidiwch â gwneud unrhyw drefniadau teithio hyd nes y bydd gennych chi basbort

Mae pasbort Prydain yn ddogfen werthfawr a phwysig o genedligrwydd a hunaniaeth. Er ei fod yn cael ei ddefnyddio'n bennaf at ddibenion teithio, gellir ei ddefnyddio hefyd i helpu i brofi'ch hunaniaeth. Am y rheswm hwn, rhowch ddigon o amser i ni gynnal ein gwiriadau hunaniaeth a chymhwyster safonol.

Ein targedau yw:

- delio â 99.5% o geisiadau Premiwm syml o fewn 4 awr i'w derbyn a cheisiadau Llwybr Carlam o fewn 7 niwrnod
- delio â 99.5% o geisiadau adnewyddu'r DU syml sy'n cael eu cyflwyno trwy unrhyw lwybr arall o fewn tair wythnos i'w derbyn
- delio â 99.5% o geisiadau adnewyddu rhyngwladol syml o fewn 4 wythnos i'w derbyn
- ateb 80% o ymholiadau ffôn o fewn 30 eiliad
- gweld 95% o gwsmeriaid o fewn 20 munud i amser eu hapwyntiad
- cyflawni cyfradd gywirdeb o 99.75% neu'n fwy ar basbortau yr ydym yn eu cyhoeddi
- cyflawni o leiaf 85% o sgôr profiad y cwsmer ar draws ein cwsmeriaid cofrestru'r DU, rhyngwladol a sifil

Archived

This document was withdrawn on 28 September 2020

- delio gyda 98% o negeseuon e-bost ymholiadau cyffredinol y DU o fewn 2 ddiwrnod gwaith, a
- delio gyda 98% o negeseuon e-bost ymholiadau cyffredinol Rhyngwladol o fewn 3 diwrnod gwaith.

Cywiro pethau

Os oes gennych gŵyn am sut yr ydym wedi trin eich cais am basbort, cysylltwch â ni.

- **Llenwch ein ffurflen ymholiadau ar-lein:** https://eforms.homeoffice.gov.uk/outreach/Passport_Enquiries.ofml
- **Yn ysgrifenedig:**
  Rheolwr Gwasanaeth i Gwsmeriaid
  Canolfan Gyswllt i Gwsmeriaid
  Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi
  Blwch Post 767
  SOUTHPORT
  PR8 9PW
- **Ffoniwch ein Llinell Gyngor: 0300 222 0000** am ragor o wybodaeth neu i gael pecyn ymgeisio am basbort. Codir tâl ar alwadau i rifau 0300 ar gyfradd genedlaethol safonol eich darparwr rhwydwaith. Gallwn drefnu apwyntiad i chi yn eich swyddfa basbort leol os oes angen.

Pan fyddwn yn derbyn cwyn, byddwn yn ymchwilio iddi ac yn rhoi gwybod i chi beth aeth o'i le a byddwn yn eich cynghori chi o'r hyn yr ydym yn ei wneud i gywiro pethau. Byddwn yn ysgrifennu atoch chi o fewn 15 diwrnod gwaith i dderbyn eich cwyn, naill ai gydag ateb llawn neu i roi gwybod i chi beth sy'n digwydd os nad ydym wedi gorffen ein hymchwiliad*

* Nid yw hyn yn gymwys i ddatgeliadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth neu Ddeddf Diogelu Data.

Archived

This document was withdrawn on 28 September 2020

Am ragor o wybodaeth

Ewch i GOV.UK:

- i ymgeisio ar-lein
- am wybodaeth am ymgeisio am basbort
- am wybodaeth am apwyntiadau
- am ffioedd pasbort cyfredol
- i ganfod eich swyddfa basbort agosaf
- i ganfod eich Swyddfa Post® agosaf sy'n cynnig y gwasanaeth Gwirio ac Anfon

Cofiwch fod gwasanaethau a chyfleusterau am ddim i'ch helpu chi gyda'ch cais am basbort os ydych chi'n anabl. Rydym hefyd yn cynnig Gwasanaeth Cymorth ag Ymgeisio i gwsmeriaid sydd angen cefnogaeth ychwanegol.

Ewch i: **gov.uk/passport-services-disabled**

Cysylltwch â ni os hoffech chi gopi o'r daflen hon mewn Braille, print mawr neu sain.

Archived

CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE CSE®

INVESTORS IN PEOPLE | Silver

XPSL08.18