**Dyddiad cyhoeddi:** 17 Mai 2022

**Cais Rhyddid Gwybodaeth**

Rydyn ni’n ysgrifennu atoch i ymateb i'r Cais Rhyddid Gwybodaeth a wnaethoch. Mae eich cais wedi cael ei ystyried yn unol â gofynion y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth a’n Polisi Rheoli Data a Gwybodaeth.

**Fe wnaethoch chi ofyn am yr wybodaeth ganlynol:**

(1) Allwch chi roi gwybod: pan fydd teithwyr yn gwneud ceisiadau am archebion i gael cymorth fwy na thri diwrnod cyn y daith arfaethedig, drwy ba bynnag ddull (drwy ap Cymorth i Deithwyr / drwy eich ffurflen ar y we / dros y ffôn neu drwy sgwrs ryngweithiol â’ch tîm archebu / wyneb yn wyneb mewn swyddfa docynnau ac ati) beth ydych chi’n ei wneud? Ydych chi’n mewnbynnu / cadarnhau’r archeb ar unwaith / cyn gynted ag y bydd yn cyrraedd top eich ciw, neu ydych chi’n aros tan gyfnod sydd wedi’i bennu ymlaen llaw, ee tan dri diwrnod cyn y daith arfaethedig, fel y mae SouthEastern yn ei wneud?

(2) A yw polisi SouthEastern wedi arwain at unrhyw gymorth problemus neu aflwyddiannus ar eich gwasanaethau? Er enghraifft, ar deithiau sydd â mwy nag un rhan sy’n dechrau ar SouthEastern ond yn gorffen ar eich gwasanaethau, ydych chi / nhw bod wedi methu darparu lle i gadeiriau olwyn oherwydd yn y cyfamser mae wedi cael ei archebu ar gyfer teithiwr arall? Neu wedi methu trefnu cludiant amgen cymhleth i orsafoedd nad ydynt yn hygyrch i’r teithiwr, er enghraifft, oherwydd diffyg rhoi digon o rybudd? Neu unrhyw anawsterau eraill?

(3) I’r graddau eich bod yn ymwybodol o bolisïau cwmnïau gweithredu eraill, yn enwedig y rhai nad ydynt yn ddarostyngedig i ddeddfwriaeth Rhyddid Gwybodaeth, beth yw polisïau’r cwmnïau hyn o ran amser archebu cymorth i deithwyr? A oes cwmnïau trên eraill, ar wahân i SouthEastern, sydd ag arfer o beidio â phrosesu ceisiadau archebu tan dri diwrnod cyn y dyddiad y bwriedir teithio?

**Ar ôl adolygu eich cwestiynau, rydyn ni’n gallu darparu’r wybodaeth ganlynol:**

Ynghylch cwestiwn (1), o ran prosesau archebu Cymorth i Deithwyr a gynhelir trwy Journeycall sy’n bartner i TrC, mae archebion yn cael eu gwneud yn uniongyrchol ar y system Transreport pan fydd y cais yn cael ei wneud dros y ffôn neu ar y we. Ar gyfer archebion ar ap mae Journeycall yn adolygu ac yn cadarnhau yn ôl y drefn gronolegol y maent yn cael eu derbyn.

Bob tro y gwneir archeb ar Transreport, bydd y teithiwr yn cael e-bost awtomatig yn cadarnhau hyn. Yn yr un modd, byddant yn cael e-bost awtomatig os bydd unrhyw newidiadau’n cael eu gwneud i archeb bresennol. Mae negeseuon e-bost o’r fath yn cael eu hanfon ar unwaith.

O ran cwestiynau (2) and (3), nid oes gan TrC unrhyw wybodaeth am arferion cwmnïau trên eraill. Fodd bynnag, disgwylir iddynt gynnal busnes yn unol â’r dyletswyddau a nodir yn y Polisi Teithio Hygyrch.

Gobeithio y bydd yr wybodaeth hon yn ddefnyddiol i chi.

Yn gywir,

**Trafnidiaeth Cymru**

**Hawliau Apelio**

Os ydych chi’n anhapus â’r ffordd y cafodd eich cais ei drin a’ch bod chi’n dymuno gwneud cwyn neu wneud cais am adolygiad o’n penderfyniad, ysgrifennwch at y Pennaeth Rhyddid Gwybodaeth naill ai yn Trafnidiaeth Cymru, 3 Llys Cadwyn, Pontypridd, CF37 4TH neu freedomofinformation@tfw.wales. Rhaid i’ch cais gael ei gyflwyno cyn pen 40 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y llythyr hwn. Os nad ydych chi’n fodlon â chanlyniad yr adolygiad mewnol, mae gennych hawl i wneud cais yn uniongyrchol i’r Comisiynydd Gwybodaeth am benderfyniad.

Gallwch chi gysylltu â’r Comisiynydd Gwybodaeth yn Swyddfa’r Comisiynydd Gwybodaeth, Wycliffe House, Water Lane, Wilmslow, Swydd Gaer, SK9 5AF neu gallwch chi gysylltu â Swyddfa’r Comisiynydd Gwybodaeth drwy adran ‘Gwneud Cwyn’ eu gwefan ar y ddolen hon: [https:/ico.org.uk/make-a-complaint/](https://ico.org.uk/make-a-complaint/)

Yr adran berthnasol i’w dewis fydd "Gwybodaeth Swyddogol neu Gyhoeddus".