**Dyddiad cyhoeddi:** 12 Hydref 2023

**Cais Rhyddid Gwybodaeth** 185/23

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.

**RYDYCH WEDI GOFYN Y CANLYNOL I NI...**

**Gofynnais am gopi o’r weithdrefn y dylai goruchwyliwr (a gyflogir gan TrC) ei dilyn pan fydd y trên yn orlawn. Er mwyn osgoi unrhyw amheuaeth, dylai hyn gynnwys beth i’w wneud pan fydd pobl yn dal i fod ar y platfform YN OGYSTAL Â phryd y gallai fod angen iddynt ofyn i bobl ddod oddi ar y trên.**

**YMATEB**

Nid oes gan Trafnidiaeth Cymru bolisi penodol ynglŷn â gorlenwi.

Yn y bôn, mae modiwl hyfforddi ar drenau gorlawn (fel y disgrifir isod). Rydym hefyd yn asesu Goruchwylwyr yn rheolaidd yn ystod eu cylch asesu.

**Modiwl 12.5 Rheoli Trenau Gorlawn** (Bydda i’n gofalu am bobl eraill)

 Mae’r modiwl hwn yn ymwneud â delio â materion capasiti drwy reoli lle ar y trên, rheoli pobl sy’n mynd ar y trên a chyfathrebu â chwsmeriaid am hyn, rheoli trenau gorlawn gyda dull diogelwch yn gyntaf.

Dangos (Sgiliau Technegol ac Arolwg Teithio Cenedlaethol)

 a. Rheoli a chynyddu’r lle/seddi ar y trên yn weithredol. Bod yn ymwybodol o’r lle sydd ar gael ar y trên, a chyfeirio cwsmeriaid, yn gwrtais ac yn bendant, tuag at y lle/seddi sydd ar gael, a gofyn i gwsmeriaid dynnu eu bagiau os oes angen seddi

b. Cynorthwyo cwsmeriaid agored i niwed ar wasanaethau gorlawn. Bod yn effro i’w hanghenion a’u hymddygiad o ran deinameg tyrfaoedd, bod yn wyliadwrus o beryglon sy’n dod i’r amlwg a bod yn barod i ymyrryd a chefnogi yn ôl yr angen

 c. Rhoi digon o amser i gwsmeriaid fynd ar y trên neu ddod oddi ar y trên yn ddiogel. Rhagweld cwsmeriaid sy’n symud yn araf a bod yn effro i unrhyw un a allai fod angen amser ychwanegol i fynd ar y trên a dod oddi arno oherwydd yr amgylchedd prysur

d. Rhoi gwybod yn brydlon am drenau gorlawn i'r tîm Rheoli. Bod yn ymwybodol o roi digon o wybodaeth ac amser i’r tîm Rheoli wneud penderfyniadau wrth gefn ar gyfer gwasanaeth i Gwsmeriaid Esbonio (Gwybodaeth a Dealltwriaeth)

 1. Sut mae rheoli trên gorlawn yn rhagweithiol (ee rheoli cwsmeriaid i ddefnyddio’r holl le a seddi sydd ar gael ac ati)

2. Beth i’w gyfleu i gwsmeriaid a rheoli pan fydd trenau’n orlawn (ee ymddiheuro am gapasiti, cynghori’r cwsmer ar y gwasanaeth nesaf a’i annog i’w ddefnyddio, rhoi gwybod am F ac S i'r tîm Rheoli)

3. Blaenoriaeth dull gweithredu diogelwch yn gyntaf ar gyfer gorlenwi (ee peidio â rhuthro cwsmeriaid neu ddyletswyddau diogelwch gweithredol hanfodol os bydd problemau capasiti yn achosi oedi ar drenau ac ati)

4. Effaith bosibl trên poeth gorlawn, a sut mae rheoli hyn (ee lles teithwyr, teithiwr wedi’i daro’n wael, awyru – agor ffenestri, diffodd gwres y salŵn, addasu’r system awyru ac ati)

Llawlyfr Safonau a Chymhwysedd Goruchwylwyr Gwasanaethau Rheilffyrdd Trafnidiaeth Cymru Cyf (Sgiliau Technegol ac Arolwg Teithio Cenedlaethol), sef Cyfathrebu â chwsmeriaid pan fydd capasiti’n cael ei gyrraedd os nad yw’n ymarferol neu’n ddiogel caniatáu mwy i fynd ar y trên. Rheoli disgwyliadau cwsmeriaid a gwrthdaro posibl drwy ddangos empathi a rhoi cyngor, esboniadau ac ymddiheuriadau cywir ac amserol

f. Gwneud cyhoeddiadau rheolaidd pan fydd y capasiti’n cael ei gyrraedd, ac yn methu â mynd drwy’r trên ar gyfer dyletswyddau trên. Bod yn ofalus ac yn ymwybodol o ddisgwyliadau cwsmeriaid, gan roi cyngor, esboniad ac ymddiheuriadau cywir ac amserol fel y mae’r sefyllfa’n gofyn am Esboniad (Gwybodaeth a Dealltwriaeth)

Sgiliau Annhechnegol - Y rhestr isod yw'r Sgiliau Arolwg Teithio Cenedlaethol craidd sy'n gysylltiedig â'r Modiwl hwn.

• Rhagweld risg

 • Pendantrwydd (pan gaiff ei herio neu pan fydd angen arwain sefyllfa)

 • Trylwyr gyda manylion

• Peidio â chynhyrfu dan bwysau

• Gwirio

• Eglurder

 • Hyder a blaengaredd

• Ystyried anghenion pobl eraill

• Trin pobl eraill â pharch

• Delio â gwrthdaro/ymddygiad ymosodol

• Penderfyniadau effeithiol

• Gwrando (pobl nid ysgogiadau)

• Gallu ymdrin â mwy nag un dasg a rhoi sylw detholus

• Ymwybyddiaeth gyffredinol

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 ar ganlyniad 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, Cheshire, 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".