Safonau gwasanaeth LCA Cymru

Safonau gwasanaeth ar gyfer darparwyr addysg bellach

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mesur gwasanaeth** | **Safon** | **Amser i gwblhau** |
| Cadarnhau Cytundebau Dysgu LCA | 100% o fewn cyfartaledd o 10 niwrnod gwaith o gymeradwyo cais. | O'u dyddiad cymeradwyo neu ddyddiad cychwyn y tymor (a ddiffinnir gan y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr), pa un bynnag sydd hwyraf. |
| Cadarnhad o bresenoldeb | 100% o gadarnhad presenoldeb yn wythnosol. | Dim dychweliadau nil. |
| Cadarnhad o bresenoldeb | 99% o gywirdeb ar gyfer holl ddyraniadau Porth y Ganolfan Ddysgu. | Mae’r mesur yn seiliedig ar y nifer o weithiau mae cadarnhad wedi newid o ‘yn bresennol’ i ‘ddim yn bresennol’ oherwydd gordaliadau. Anogir i gadarnhau ‘ddim yn bresennol’ os nad yw’r holl wybodaeth ar gael a chadarnhau’n ôl-weithredol ‘yn bresennol’. |
| Dileu (Cytundebau Dysgu LCA sy'n weddill) | 100% o fewn 10 diwrnod gwaith i gais a gymeradwywyd. | Myfyrwyr newydd: Os nad yn dychwelyd i'w tynnu o fewn cyfartaledd o 10 niwrnod gwaith o gymeradwyo. Myfyrwyr sy'n dychwelyd: Os nad yn dychwelyd i'w tynnu o fewn cyfartaledd o 10 niwrnod gwaith o wythnos gyntaf dyddiad dechrau’r tymor. |

Safonau gwasanaeth y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mesur gwasanaeth** | **Safon** | **Amser i gwblhau** |
| Prosesu ceisiadau Hysbysiad hawl | Asesiad o geisiadau a hysbysiad o hawl a gyhoeddwyd ar ôl derbyn cais wedi'i gwblhau. | 90% o fewn 14 niwrnod a 100% o fewn 21 niwrnod yn ystod cyfnodau brig. 100% o fewn 7 niwrnod yn ystod cyfnodau allfrig. |
| Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr i wneud taliadau bob pythefnos i fyfyrwyr | Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr i wneud taliadau pob 2 wythnos ar ei hôl hi ar ddydd Llun pob wythnos ac eithrio cyfnodau gwyliau tymhorol. | 96% fesul blwyddyn academaidd. |
| Ymholiadau darparwyr addysg bellach i dîm GwasanaethauCwsmeriaid LCA | 95% cywirdeb wedi ei nodi trwy'r gwiriadau ansawdd. | 98% ymateb e-bost o fewn 10 diwrnod yn ystod cyfnodau brig ac o fewn 4 diwrnod yn ystod cyfnodau allfrig.80% o alwadau ffôn i'w hateb o fewn 180 eiliad yn ystod cyfnodau brig. Cyfradd y galwadau sy'n cael eu gadael yn is na 10%.90% o alwadau ffôn i'w hateb o fewn 120 eiliad yn ystod cyfnodau allfrig. Cyfradd y galwadau sy'n cael eu gadael yn is na 5%. |