Cwsmeriaid yn Gyntaf

beth allwch chi ei ddisgwyl wrth ddefnyddio gwasanaethau'r cyngor

Rydyn ni wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau effeithlon ac effeithiol i'n holl gwsmeriaid mewn ffordd deg a chyfartal.

'Cwsmeriaid yn Gyntaf' yw'r set o safonau gennym ar gyfer y lefel gwasanaeth y gallwch chi ei ddisgwyl gennym. Mae'r safonau hefyd yn egluro beth a ddisgwylir gennych chithau a beth i'w wneud os bydd rhywbeth yn mynd o'i le. Fe fyddwn ni'n monitro ein perfformiad yn ol y safonau yma er mwyn gweld a ydyn ni'n gwneud pethau'n iawn.

Mae'r daflen yma'n rhoi crynodeb i chi o'n safonau gofal cwsmer. Hefyd mae'n rhoi manylion cyswllt of hoffech chi gael mwy o wybodaeth.

CONWY
CYNGOR BWRDEISTREF SIROL
COUNTY BOROUGH COUNCIL

Cwsmeriaid yn Gyntaf

beth y gellwch ei ddisgwyl pan rydych yn defnyddio gwasanaethau Cyngor.

Credwn mewn gosod ein cwsmeriaid yn gyntaf, gwrando ar eu hanghenion a gwella'n barhaus i gwrdd â gofynion sy'n newid.

Rydym wedi ymrwymo i gyflenwi gwasanaethau effeithlon ac effeithiol i breswylwyr, busnesau ac ymwelwyr y Sir mewn ffordd deg a chyfartal. 'Cwsmeriaid yn Gyntaf ' yw ein set o safonau ar gyfer y lefel gwasanaeth y gellwch ddisgwyl gennym. Mae hefyd yn egluro'r hyn a ddisgwyliwn gennych chi, ac yn dweud wrthych beth i'w wneud os yw pethau'n mynd o chwith. Byddwn yn monitro ein perfformiad yn erbyn y safonau hyn i wirio p'un a ydym yn cael pethau'n iawn.

Mae'r daflen hon yn rhoi crynodeb i chi o'n safonau gwasanaeth cwsmer sy'n sylfaen i'n ymrwymiad i ddarparu gwasanaeth cyfartal trwy gyfrwng y Gymraeg neu Saesneg.

Rydym eisiau rhoi'r gwasanaeth gorau a allwn i bawb sydd angen ein cymorth, ac rydym yn croesawu eich barn ar sut y gallwn wneud gwelliannau pellach.

Rydym wedi cynnwys rhai manylion cyswllt defnyddiol ar gefn y llyfryn hwn i'ch helpu gysylltu â ni.

Petai well gennych chi neu rywun rydych yn adnabod dderbyn y daflen hon mewn fformat gwahanol fel print bras, ar CD neu'n electronig, yna ffoniwch ni os gwelwch yn dda ar 01492 574000 neu e-bostiwch information@conwy.gov.uk

Mae pobl yn aml yn gofyn y cwestiynau canlynol i ni:

Pwy yw eich cwsmeriaid?

Cwsmer yw unrhyw un sy'n gofyn i ni am wybodaeth, cymorth neu gyngor neu am wasanaeth neilltuol, p'un a ydynt yn breswylwyr lleol, busnesau neu ymwelwyr â'r Sir.

Beth sy'n bwysig i chi wrth gynorthwyo eich cwsmeriaid?

Pan fydd cwsmeriaid yn cysylltu â ni, byddwn yn amcanu at sicrhau ei fod yn brofiad positif a'u bod yn derbyn gwasanaeth o ansawdd ardderchog sy'n cael ei chyflwyno gan staff sydd yn foneddigaidd, yn wybodus, ac yn ymroddedig.

Rydym yn amcanu at wasanaethu'n holl gwsmeriaid yn deg ac i'r un safonau uchel. Byddwn:

- yn eich trin gyda pharch;
- yn deg ac yn eich cynorthwyo;
- yn eich trin fel unigolyn, gan eich cefnogi i gael y gwasanaeth rydych ei angen;
- yn ymddwyn yn broffesiynol;
- yn cadw eich busnes yn gyfrinachol; ac
- yn cymryd cyfrifoldeb wrth ddelio â chi, gan wneud yn siŵr ein bod yn gwneud yr hyn y gwnaethom addo ei wneud.

Beth ydych yn ei ddisgwyl gen i yn lle hynny?

Disgwyliwn i chi ein trin â pharch. Ni fyddwn yn goddef aflonyddu, bygwth nac ymosodiadau ar staff. Rydym hefyd yn disgwyl i chi fod yn ystyriol ac yn gwrtais gyda chwsmeriaid eraill. Efallai y byddwn yn gwrthod eich gwasanaethu neu'n gofyn i chi adael os y credwn bod eich ymddygiad yn annerbyniol.

Pa fath o safonau allai ddisgwyl gyda Cwsmeriaid yn Gyntaf ?

Dyma enghreifftiau o'r safonau rydym wedi eu gosod i ni ein hunain.

- Pan rydych yn ymweld â ni: byddwch yn cael eich cyfarch yn ddwyieithog o fewn 5 munud i chi gyrraedd. Bydd ein hadeiladau'n hygyrch, diogel ac yn braf i fod ynddynt. Os ydych angen man preifat, byddwn yn gwneud ein gorau i ddarparu un i chi.
- Pan rydych yn ein ffonio: rydym yn amcanu at ateb eich galwad, yn ddwyieithog ac o fewn 30 eiliad. Os ydym yn defnyddio peiriant ateb, byddwn yn ei wirio'n rheolaidd. Os ydych yn gofyn i ni eich galw'n ôl, rydym yn amcanu at wneud hynny erbyn diwedd y diwrnod gwaith canlynol.
- Pan rydych yn ysgrifennu atom: byddwn yn amcanu at roi ateb i chi o fewn 15 diwrnod gwaith yn yr iaith o'ch dewis. Os nad oes modd rhoi ateb llawn chi o fewn yr amser hwn, byddwn yn rhoi gwybod i chi pam a pha mor hir y bydd cyn y gallwn ymateb yn llawn i chi.
- Pan yr ydym ni'n ysgrifennu atoch: byddwn yn defnyddio iaith syml a chlir, gan osgoi jargon, yn yr iaith a fformat o'ch dewis. Byddwn yn dweud yn glir wrthych os oes rhywbeth mae angen i chi ei wneud ac yn rhoi manylion cyswllt addas i chi.
- Os ydym yn ymweld â chi yn eich cartref: byddwn yn ceisio cyrraedd yn brydlon ar gyfer yr apwyntiad neu'n ceisio gadael i chi wybod os ydym yn fwy na 15 munud yn hwyr. Byddwn yn dangos cerdyn adnabod i chi, rhoi ein henw a'ch trin chi a'ch cartref â pharch.

Mae gen i anghenion ychwanegol – a fyddai'n dal i gael mynediad cyfartal?

Os oes gennych anabledd – sy'n effeithio ar y ffordd y gellwch gael mynediad at ein gwasanaeth neu ei ddefnyddio, byddwn yn trafod â chi y ffordd orau i'ch cynorthwyo.

Os oes gennych nam ar y clyw neu anhawster cyfathrebu – gallwn drefnu i gael cyfieithydd Iaith Arwyddion Prydain neu gyfathrebwr arall i'ch helpu. Gellwch hefyd gysylltu â ni trwy ddefnyddio gwasanaeth 'text relay' BT.

Os nad ydych yn siarad Cymraeg neu Saesneg – gellwch ddefnyddio eich cyfieithydd eich hun, neu os yw'n well gennych, gallwn drefnu cyfieithydd i chi.

Beth os wyf yn teimlo nad yw fy nghyswllt â chi yn cwrdd â'r safonau hyn?

Os credwch fod rhywbeth wedi mynd o'i le, rydym eisiau gwybod fel y gallwn geisio ei gywiro. Yn gyntaf, mae bob amser yn well siarad â'r unigolyn sy'n ymwneud yn uniongyrchol â'r mater (er enghraifft, gofynnwch am gael siarad â'r goruchwyliwr neu reolwr dyletswydd). Yn y rhan fwyaf o achosion, gallwn ddelio â'r mater yn hawdd yn y ffordd yma ac ni fydd angen gweithredu pellach.

Os na allwn ddelio â'r mater ar y cam hwn, gofynnwch am ein gweithdrefn gwynion sy'n hawdd ei defnyddio. Gweler y manylion cyswllt ar ddiwedd y daflen hon.

Sut allai fod yn siŵr y byddwch yn ystyried fy barn?

Byddwn yn gofyn yn rheolaidd i bobl beth mae nhw'n feddwl o'n gwasanaethau, yn cynnwys y rhai a ddarperir gan sefydliadau sy'n gweithio ar ein rhan. Yn aml, rydym yn darparu cardiau neu lyfrau sylwadau i chi ddweud beth rydych yn feddwl o'n gwasanaethau. Cewch hefyd wneud sylwadau drwy eich cynghorydd sir ac ar ein gwefan ar www.conwy.gov.uk/comments.

Byddwn yn defnyddio'r hyn a ddywedwch wrthym i'n helpu i wella ein gwasanaethau: os na allwn wneud y newidiadau a awgrymwyd gennych, yna byddwn yn dweud wrthych pam

Sut allai ganfod mwy ynglŷn â'r gwasanaethau mae'r Cyngor yn eu darparu?

Rydym yn cyhoeddi amrediad cyfan o daflenni gwybodaeth a llyfrynnau amdanom a'r gwasanaethau rydym yn eu darparu, yn cynnwys:

- Cwsmeriaid yn Gyntaf – Ein Siarter ar gyfer Safonau Gwasanaeth;
- Canmoliaeth a Chwynion – sut i gysylltu â Chonwy.

Mae'r taflenni hyn a gwybodaeth arall ar gael o'n prif dderbynfeydd a phob llyfrgell leol (ymwelwch â www.conwy.gov.uk/libraries).

Mae gan ein gwefan Cyngor - www.conwy.gov.uk a'n sianel deledu ddigidol hefyd lawer o wybodaeth, yn cynnwys rhai ffurflenni hunanwasanaeth a manylion ynghylch pwy i gysylltu â nhw am ragor o gymorth. Hefyd mae copïau o rai o'n taflenni ar gael i'w lawrlwytho o'r wefan. Gellwch gael mynediad at y rhyngrwyd yn rhad ac am ddim yn unrhyw un o'n llyfrgelloedd.

Gellwch hefyd fynd i www.conwy.gov.uk/customerfirst am fwy o

Mae cysylltu â Chyngor Bwrdeistref Conwy yn hawdd.

E-bost a'r Rhyngrwyd:

Gellir cysylltu â'n holl wasanaethau trwy e-bost. Mae gan ein A – Z Cyngor fanylion, neu gellwch gysylltu â ni neu adrodd ynglyn â phethau'n uniongyrchol gan ddefnyddio un o'n ffurflenni ar-lein.

www.conwy.gov.uk/a-z	**Rhestr yn nhrefn y wyddor yn cynnwys manylion cyswllt ar gyfer ein gwasanaethau**
www.conwy.gov.uk/contactus	**Anfonwch gwestiwn, sylw, canmoliaeth neu gŵyn atom**
www.conwy.gov.uk/tellus	**Dywedwch wrthym am broblem**
www.conwy.gov.uk/shortcuts	**Ffyrdd byr poblogaidd at dudalennau gwe ein gwasanaeth**

Ffôn:

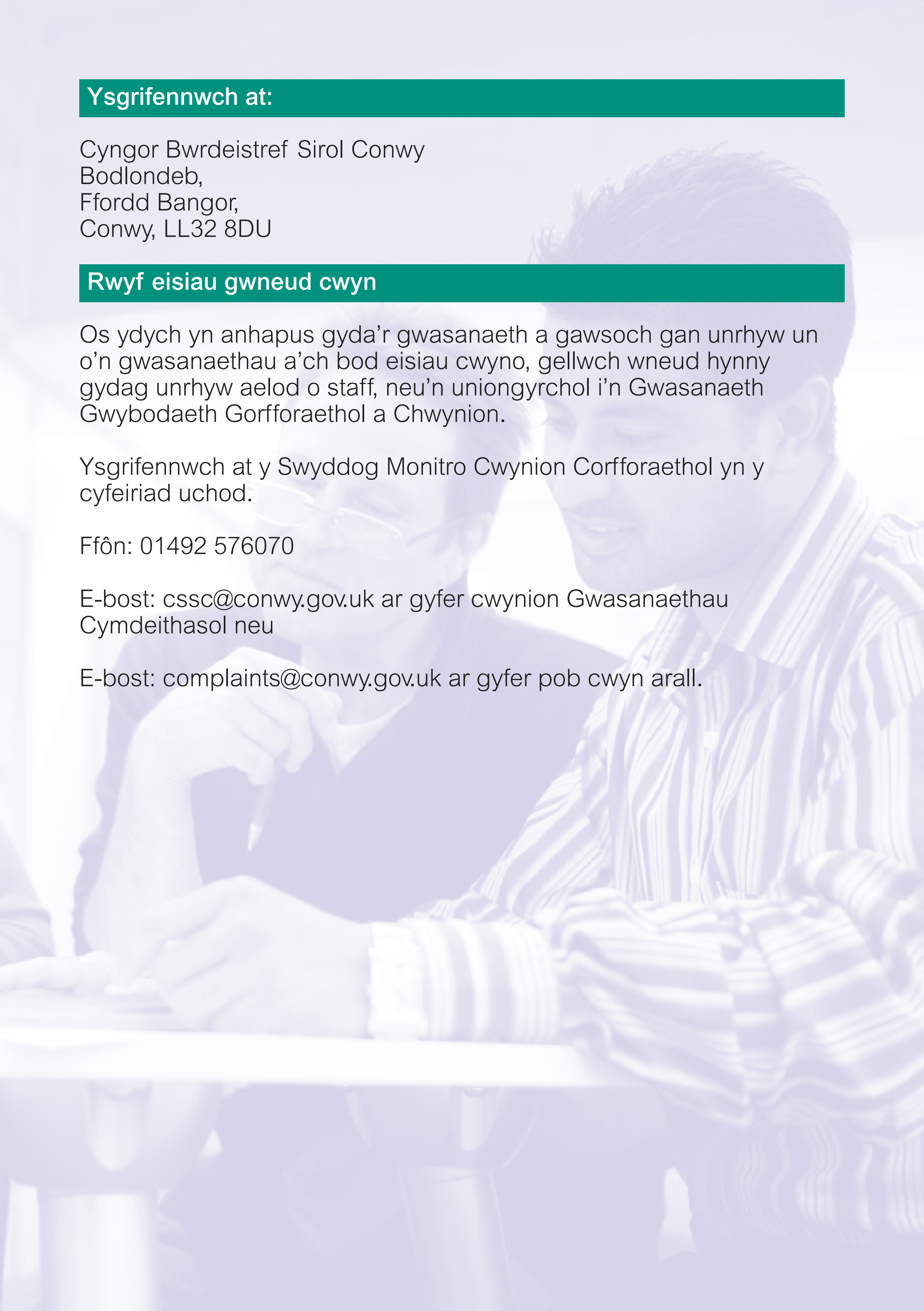
Am ymholiadau cyffredinol, ffoniwch ein prif switsfwrdd ar 01492 574000. Os oes gennych nam ar eich clyw ac eisiau defnyddio gwasanaeth 'text relay' BT rhad ac am ddim, yna ychwanegwch 18001 o flaen unrhyw un o'n rhifau ffôn.

Yr oriau swyddfa yw 8.45am tan 5.15pm Ddydd Llun i Ddydd Iau, a 8.45am i 4.45pm ar ddydd Gwener.

Rhifau ffôn cyswllt argyfwng allan o oriau:

- Cynnal ffyrdd argyfwng: 01248 680033
- Argyfyngau eraill neu Careline: 01492 515777

Am rifau ffôn ein prif wasanaethau, os gwelwch yn dda gweler yr hysbyseb yn y Llyfr Ffôn neu cyfeiriwch at yr adran A – Z yn eich llyfryn gwybodaeth Treth Cyngor.



Ysgrifennwch at:

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
Bodlondeb,
Ffordd Bangor,
Conwy, LL32 8DU

Rwyf eisiau gwneud cwyn

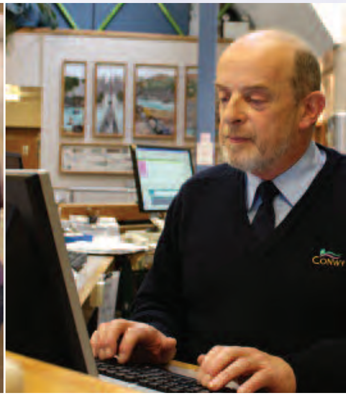
Os ydych yn anhapus gyda'r gwasanaeth a gawsoch gan unrhyw un o'n gwasanaethau a'ch bod eisiau cwyno, gellwch wneud hynny gydag unrhyw aelod o staff, neu'n uniongyrchol i'n Gwasanaeth Gwybodaeth Gorfforaethol a Chwynion.

Ysgrifennwch at y Swyddog Monitro Cwynion Corfforaethol yn y cyfeiriad uchod.

Ffôn: 01492 576070

E-bost: cssc@conwy.gov.uk ar gyfer cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol neu

E-bost: complaints@conwy.gov.uk ar gyfer pob cwyn arall.


CONWY