

# **Ein Siarter ar gyfer Safonau Gwasanaeth Cwsmer**

## Cynnwys

| <b>Pennod</b> |  | <b>Tudalen</b> |
|---------------|--|----------------|
| 1             | Cyflwyniad   | 3              |
| 2             | Ein Gwerthoedd a Safonau Allweddol   | 4              |
| 3             | Cysylltu â ni<br>3.1 Pan yr ydych yn ymweld â ni<br>3.2 Pan yr ydych yn ein ffonio<br>3.3 Pan yr ydych yn ysgrifennu atom<br>3.4 Pan yr ydym ni'n ysgrifennu atoch chi | 5              |
| 4             | Gwybodaeth a Bod yn Agored   | 7              |
| 5             | Hygyrchedd - Parch a sensitifrwydd – Cydraddoldeb  | 8              |
| 6             | Ymgynghoriad a Chyfranogiad  | 10             |
| 7             | Perfformiad Gwasanaeth   | 11             |
| 8             | Gwybodaeth bellach<br>8.1 Cyhoeddiadau a grybwyllir yn y Siarter hon<br>8.2 Sut i gysylltu â ni  | 12             |

## 1. Cyflwyniad

1.1 Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy wedi ymrwymo i gyflenwi gwasanaethau effeithlon ac effeithiol i breswylwyr, busnesau ac ymwelwyr y Sir a'n gweledigaeth yw:

### ***Conwy – Sir flaengar sy'n creu cyfleoedd***

1.2 Credwn mewn gosod ein cwsmeriaid yn gyntaf, gwrando ar eu hanghenion a gwella'n barhaus i gwrdd â gofynion sy'n newid. Mae ffocws ar ein cwsmeriaid yn rhan ymhlwg o'n Gwerthoedd Corfforaethol a'r Strategaeth Gymunedol gyffredinol i Gonwy. Mae hefyd wrth galon Cynllun Corfforaethol 2012-2017 sy'n gwneud ymrwymiad i'n cymunedau i'w cynnwys mewn ffordd fwy ystyrlon.

1.3 Un o'n Gwerthoedd Corfforaethol yw Canolbwyntio ar y Cwsmer. Rydym wedi datblygu'r Siarter Cwsmeriaid hon i egluro pa safonau y gall cwsmeriaid eu disgwyl. Yn gryno:

Byddwn yn rhoi'r cwsmer wrth wraidd ein gwasanaethau  
Byddwn yn gwrtais, yn gyfeillgar ac yn barod i helpu  
Byddwn yn gwrando ac yn dysgu oddi wrth farn cwsmeriaid ac yn mesur bodlonrwydd  
Byddwn yn ymateb mewn modd amserol  
Byddwn yn monitro perfformiad ein gwasanaethau  
Byddwn yn cynnig gwasanaeth dwyieithog  
Byddwn yn darparu gwybodaeth glir, syml a hygyrch

1.4 Mae'r Siarter hon yn dweud wrthyich am y lefel gwasanaeth y gellwch ddisgwyl gennym a'r hyn a ddisgwylwch gennych chi. Mae hefyd yn dweud wrthyich beth i'w wneud os yw pethau'n mynd o chwith. Fel y bo'r gwasanaethau a gynigiwn yn parhau i ddatblygu, byddwn yn diweddarau'r siarter i adlewyrchu anghenion cyfnewidiol ein cwsmeriaid.

1.5 Rydym eisiau rhoi'r gwasanaeth gorau a allwn i bawb sydd angen ein cymorth. Rydym hefyd 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 i gysylltu â ni.



Iwan Davies  
Prif Weithredwr



Cyng. Dilwyn Roberts  
Arweinydd

## 2. Ein Gwerthoedd a'n Safonau Allweddol

2.1 Mae'r Siarter hon yn dangos ein hymrwymiad i roi'n cwsmeriaid yn gyntaf yn unol â'n Cynllun Corfforaethol Plan 2012 - 2017, sy'n dylanwadu ar ein diwylliant, polisïau, a gweithdrefnau ac sy'n dangos yn glir ein dull o gynnal ein busnes, cyfathrebu a chadw mewn cysylltiad â'n cwsmeriaid, ymwelwyr a phartneriaid.

### ***Ein Gwerthoedd***

Mae ein gwerthoedd yn cynrychioli credoau ac ymddygiad disgwylidig pawb sy'n gweithio i gyngor bwrdeistref Sirol Conwy. Ein gwerthoedd, sy'n ceisio cefnogi gwasanaethau o ansawdd, yw:

- I ganolbwyntio ar y cwsmer
- I fod yn barchus a theg
- I fod yn ddibynadwy ac atebol
- I fod yn arloesol
- I gefnogi a datblygu ein tîm

### ***Ein Blaenoriaethau***

Mae 8 Canlyniad Dinasyddion sy'n llunio'r fframwaith ar gyfer ein cynlluniau tymor hir. Yn greiddiol i'r Canlyniadau mae'r ffocws ar bobl, a gweithio i'w cefnogi i gael gwell bywydau. Mae'r 8 Canlyniad Dinasyddion yn ffurfio sylfaen i gynllun cymunedol integredig Bwrdd Gwasanaeth Lleol Conwy (Un Conwy 2012-2025).

- Mae pobl yng Nghonwy yn derbyn addysg ac mae ganddynt sgiliau
- Mae pobl yng Nghonwy yn ddiogel ac yn teimlo'n ddiogel
- Mae pobl yng Nghonwy yn byw mewn tai diogel ac addas
- Mae pobl yng Nghonwy yn iach ac yn annibynnol
- Mae pobl yng Nghonwy yn byw mewn sir gydag economi ffyniannus
- Mae pobl yng Nghonwy yn byw mewn amgylchedd cynaliadwy
- Mae pobl yng Nghonwy yn byw mewn sir lle mae treftadaeth, diwylliant a'r iaith Gymraeg yn ffynnu
- Mae pobl yng Nghonwy yn cael gwybodaeth ac yn cael

*Cynllun Corfforaethol CBSC2012 - 2017*

2.2 Mae'r adrannau canlynol yn delio â phob un o'n Safonau Cwsmer yn fwy manwl. Mae'r disgrifiadau mor ymarferol â phosib ac yn berthnasol i'n holl wasanaethau. Efallai y bydd amrywiadau yn y ffordd y gweithredir y safonau, ond ni fydd hyn yn golygu gwasanaeth cwsmer o ansawdd is. Rydym bob amser yn ceisio eich rhoi chi yn gyntaf.

### 3. Cael dweud eich dweud – cysylltu â ni

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy wedi ymrwmo i wella ein gwasanaethau ac mae'n bwysig ein bod yn gwrando ar yr hyn sydd gennych chi, y gymuned, i'w ddweud. Croesawn eich sylwadau neu awgrymiadau ar gyfer gwelliannau i'r Cyngor unrhyw adeg o'r flwyddyn, felly rhowch wybod i ni.

*Cynllun Corfforaethol CBSC 2012 - 2017*

Mae gan holl aelodau'r cyhoedd yr hawl i dderbyn, defnyddio neu gyfathrebu ag unrhyw un o wasanaethau'r Cyngor yn y Gymraeg neu Saesneg. Bydd y gwasanaethau a gyflenwir trwy gyfrwng y Gymraeg o'r un safon â'r rhai a gyflenwir trwy gyfrwng y Saesneg.

*Cynllun Iaith Gymraeg diwygiedig CBSC 2009*

#### 3.1 ***Pan yr ydych yn ymweld â ni yn ein hadeiladau sy'n agored i'r cyhoedd:***

- 3.1.1 Bydd oriau agor a rhifau ffôn y gwasanaethau sydd oddi mewn i'w gweld yn glir tu allan i'r adeiladau hynny, ar daflenni Cyngor ac ar ein gwefan.
- 3.1.2 Cewch eich cyfarch o fewn 5 munud i chi gyrraedd yn yr adeilad, mewn ffordd gyfeillgar a phroffesiynol, ac yn ddwyieithog e.e. –

#### ***Bore da / Good morning neu Prynhawn da / Good afternoon.***

- 3.1.3 Bydd aelodau staff yn gwisgo cerdyn/bathodyn adnabod a/neu wisg swyddogol, fel y bo'n briodol, fel y gallwch eu hadnabod yn hawdd.
- 3.1.4 Bydd staff sy'n siarad Cymraeg yn gwisgo bathodyn neu linyr gwddf "Cymraeg", yn enwedig y rheiny sy'n delio'n rheolaidd â'r cyhoedd.
- 3.1.5 Os oes gennych apwyntiad, byddwn bob amser yn ceisio'ch gweld yn brydlon. Os bydd rhaid i chi aros, byddwn yn ceisio dweud wrthyf am ba mor hir fydd hynny.
- 3.1.6 Os byddwch yn gofyn am gynnal cyfweiliad yn breifat, byddwn yn defnyddio man cyfweld preifat os oes yna un ar gael, neu geisio chwilio am ddewis addas arall.
- 3.1.7 Os oes arnoch angen apwyntiad arall, bydd ar ddyddiad ac amser cyfleus i bawb.
- 3.1.8 Os oes arnoch angen cymorth neu gefnogaeth ar gyfer apwyntiad, fel cyfieithydd iaith Arwyddion Prydain neu gyfathrebwyr addas arall i'ch helpu, gallwn drefnu hynny. Os na ellir delio â'ch ymholiad heb gymorth neu gefnogaeth, byddwn wedyn yn trefnu apwyntiad i chi.
- 3.1.9 Os nad oes gennych apwyntiad, bydd rhywun yn trefnu i rywun siarad â chi o fewn 15 munud i drafod eich anghenion. Os nad oes modd delio â'ch ymholiad ar unwaith, yna bydd apwyntiad cyfleus i bawb yn cael ei drefnu a byddwn yn cynnig dewis iaith Cymraeg/Saesneg wrth drefnu apwyntiadau (gweler hefyd 3.1.5 i 3.1.8 uchod).
- 3.1.10 Os nad ydych yn siarad Cymraeg neu Saesneg, gallwn drefnu i gael gwasanaeth cyfieithu. Fel arfer, bydd hynny'n cael ei ddarparu drwy 'Big Word', cyfleuster cyfieithu dros y ffôn. Mae posteri amlieithog sy'n egluro'r gwasanaeth hwn wedi'u dangos yn glir ym mhob un o dderbynfeydd y Cyngor.

### 3.2 ***Pan yr ydych yn ein ffonio***

- 3.2.1 Byddwn yn ateb y ffôn o fewn 5 caniad neu ddim hirach na 30 eiliad.
- 3.2.2 Atebir y ffôn mewn ffordd foneddigaidd a chwrtais, gyda chyfarchiad safonol yn y Gymraeg a Saesneg e.e. –

#### ***Bore da /Good morning neu Prynhawn da / Good afternoon***

- 3.2.3 Bydd ein rhifau ffôn a hysbysebair bob amser yn cael eu hateb yn ystod oriau gwaith arferol.
- 3.2.4 Os nad oes neb ar gael a all eich helpu gyda'ch ymholiad pan yr ydych yn ein ffonio a'ch bod yn gofyn i ni eich ffonio'n ôl, yna byddwn yn ceisio gwneud hynny, cyn diwedd yr un diwrnod gwaith.
- 3.2.5 Bydd negeseuon llais ffôn yn ddwyieithog, gyda'r neges Gymraeg yn gyntaf. Gadewch eich manylion cyswllt ac unrhyw amseroedd sydd orau gennych, fel y gallwn alw ar adeg sy'n gyfleus i chi. Byddwn yn ceisio dychwelyd pob galwad cyn diwedd yr un diwrnod gwaith.
- 3.2.6 Os ydych yn cael trafferth siarad Cymraeg neu Saesneg, gallwn drefnu gwasanaeth cyfieithu dros y ffôn.

### 3.3 ***Pan yr ydych chi'n ysgrifennu atom ni***

- 3.3.1 Byddwn yn rhoi ateb llawn cyn gynted ag y bo modd, ond fel arfer o fewn o leiaf 10 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eich gohebiaeth ym mha bynnag ffurf (e.e. e-bost, llythyr, ffacs).
- 3.3.2 Os nad oes modd rhoi ateb llawn a manwl i chi o fewn y terfyn amser i ymateb (e.e. os yw'r materion a godwch yn rhai cymhleth), byddwn yn rhoi gwybod i chi am unrhyw oedi o fewn 10 diwrnod gwaith (e.e. negeseuon allan o'r swyddfa, materion cymhleth neu edrych i mewn i bethau).
- 3.3.3 Gyda'r datblygiadau mewn technoleg, rydym yn ymwybodol y gallech ddisgwyl ymateb cyflymach i'ch e-bost. Er weithiau y gallwn wneud hyn, nid ydym yn trin e-bost yn wahanol i unrhyw ffurf arall o ohebiaeth ysgrifenedig (e.e. llythyr) ac felly mae'r un terfynau amser uchafswm yn berthnasol ar gyfer ymatebion.

### 3.4 ***Pan yr ydym ni'n ysgrifennu atoch chi***

- 3.4.1 Bydd yr holl lythyrau a negeseuon ffacs ac e-bost oddi wrth ein swyddfeydd wedi'u teipio a'u hysgrifennu mewn ffordd syml, yn yr iaith a fformat o'ch dewis os ydym yn gwybod beth yw'r rheiny o'ch cais. Gallwn roi gwybodaeth mewn fformat hawdd ei ddarllen, mewn print bras, CD a Braille.
- 3.4.2 Byddwn yn rhoi manylion cysylltu priodol, er enghraifft:
  - a) enw'r aelod staff neu'r tîm y dylech gysylltu â nhw
  - b) rhif ffôn y switsfwrdd neu rifau ffôn uniongyrchol perthnasol;
  - c) cyfeiriadau e-bost a gwefan;
  - d) ffôn testun, gwasanaeth 'text relay' BT, a rhifau ffacs, os ar gael
- 3.4.3 Byddwn yn dweud yn glir wrthy ch os oes rhywbeth mae angen i chi ei wneud.

## 4. Gwybodaeth a Bod yn Agored

Mae cwsmeriaid yn gwerthfawrogi gwybodaeth gywir a chynhwysfawr sy'n cael ei darparu neu sydd ar gael yn y dull mwyaf priodol iddynt. Gall rhoi cwsmeriaid yn gyntaf fod yn gam pwysig tuag at gyfathrebu'n effeithiol. Gall gwrandao ar farn cwsmeriaid ynglŷn â'r gwasanaeth a ddarperir fod yr un mor bwysig a chyflawni targedau perfformiad allweddol. Gall sylwadau, adborth a chwynion gan gwsmeriaid ein helpu i wneud newidiadau hanfodol i wella'n gwasanaethau.

*Cynllun Corfforaethol CBSC 2012 - 2017*

Mae'r Cyngor yn ceisio cyfathrebu'n glir, yn agored, yn gywir a rheolaidd gyda staff, cynghorwyr, preswylwyr lleol, cwsmeriaid, busnesau a phartneriaid i hyrwyddo dealltwriaeth gyffredin a thrwy hynny ddarparu gwell gwasanaethau er lles pobl Conwy.

*Strategaeth Gyfathrebu CBSC 2013*

- 4.1 **Clir** – Pan yr ydym yn delio â'ch ymholiadau, byddwn yn eu hateb mor glir â phosib. Amcanwn at gyhoeddi gwybodaeth mewn iaith syml fel ei bod yn hawdd ei deall, heb jargon na thalfyriadau diangen.
- 4.2 **Syml** – Pan yr ydym yn rhoi ffurflen gais i chi, byddwn yn ceisio ei gwneud mor hawdd â phosib i'w deall a'i chwblhau. Rhoddwn gyfarwyddyd i helpu, a all gynnwys egluro pam y mae arnom angen rhai mathau o wybodaeth ac ar gyfer beth y byddwn yn ei defnyddio. Os ydych angen cymorth i gwblhau'r ffurflen yna gallwn eich helpu â hynny.
- 4.3 **Cyfleus** – Bydd gwybodaeth ynglŷn â gwasanaethau ar gael mewn lleoliadau priodol ar draws y Fwrdeistref Sirol er enghraifft mewn swyddfeydd Cyngor, llyfrgelloedd a chanolfannau hamdden. Bydd gwybodaeth rydym yn ei gyhoeddi, yn cynnwys taflenni a ffurflenni hefyd ar gael ar ein gwefan i chi edrych arnynt neu i'w lawr lwytho.
- 4.4 **Priodol** – Deallwn fod gan ein cwsmeriaid wahanol anghenion. Rydym yn darparu gwybodaeth mewn amrywiaeth o fformatau, er enghraifft print bras, Braille, ar CD a hawdd ei darllen, er mwyn sicrhau ei bod yn hygyrch a hawdd ei deall gan holl aelodau'r gymuned, yn unol â'u hanghenion unigol.
- 4.5 **Defnyddiol** - Byddwn yn rhoi i chi'r wybodaeth a chyngor yr ydych ei angen i'ch helpu gyda'ch anghenion, eich hawliau ac ymrwymadau'r Cyngor i chi. Bydd ein staff yn cymryd cyfrifoldeb am eich helpu. Gallai hyn olygu rhoi cyngor ynglŷn â'n polisiau; helpu cwblhau ffurflenni cais neu eich rhoi mewn cysylltiad â swyddog arall o'r Cyngor a all ddelio gyda'ch mater. Byddwn yn dweud wrthy'ch pwy yw'r unigolyn hwn, a sut i gysylltu â nhw. Hefyd byddwn yn sicrhau eu bod yn ymwybodol o'ch anghenion a gadael i chi wybod sut maent yn delio â nhw, fel nad ydych yn teimlo eich bod yn cael eich pasio o'r naill berson i'r llall.
- 4.6 **Agored** – Mae gan y cyhoedd hawl i weld gwybodaeth a gadwn. Mae'n ofynnol arnom gydymffurfio â'n polisiau Cyngor ar y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth, sy'n cynnwys mynediad at wybodaeth gyffredinol, a'r Ddeddf Diogelu Data sy'n ymdrin â diogelwch gwybodaeth bersonol a sensitif.

## 5. Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Pharch

Rydym wedi ymrwymo i integreiddio ystyriaethau cydraddoldeb yn ein holl weithgareddau dyddiol, fel darparwr gwasanaeth sy'n gweithio mewn cymuned amrywiol yng Nghonwy yn ogystal â chyflogwr mawr yn yr ardal.

*Polisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth*

Mae Conwy wedi ymrwymo i wella cyfle cyfartal ar gyfer pawb trwy ei ymrwymiad i gyflawni ei 6 Amcan Cydraddoldeb Allweddol, sy'n ceisio gostwng anghydraddoldeb o ran:

- Mynediad i wybodaeth, gwasanaethau a'r amgylchedd adeiledig
- Iechyd
- Addysg
- Gwaith
- Diogelwch Personol
- Cynrychiolaeth a Llais

*Cynllun Cydraddoldeb Strategol 2012-2015*

Byddwn yn trin ein cydweithwyr a'n cwsmeriaid gydag urddas a pharch. Mae trin pobl gyda pharch yn ymwneud â thrin pobl yn deg, yn ôl eu hanghenion. Nid yw'n golygu bod rhaid trin pawb yr un fath. Yn gyfnewid byddwn yn disgwyl i gwsmeriaid drin ein swyddogion gyda'r un urddas a pharch. Byddwn yn cymryd pob achos o aflonyddu o ddifrif.

*Llyfryn Parch Conwy*

- 5.1 ***Ymweld â'n hadeiladau*** - rydym yn ceisio sicrhau bod ein hadeiladau'n hygyrch i bawb sydd eisiau ymweld â ni, ac felly, byddwn yn:
- 5.1.1 Sicrhau bod arwyddion clir wrth bob mynedfa a llwybr i'r cyhoedd, a ble bo angen ac yn bosib, yn newid neu'n addasu cyfleusterau
- 5.1.2 Darparu llefydd parcio hygyrch yn ein holl feysydd parcio i bobl ag anableddau eu defnyddio.
- 5.1.3 Sicrhau bod ein holl adeiladau yn amgylcheddau 'di-fwg' fel sy'n ofynnol yn ôl y gyfraith. Bydd arwyddion 'dim ysmegu' clir yn cael eu harddangos.
- 5.1.4 Gweithio tuag at sicrhau fod systemau addas i wella'r clyw, fel Systemau Dolen Sain, wedi'u gosod yn ein hystafelloedd cyfarfod a'n derbynfydd.
- 5.1.5 Gweithio gyda chi i nodi eich anghenion penodol a'r dull a ffafir gennych i gysylltu â ni; a, lle bo'n bosibl yn rhoi' atebion y cytunwyd arnynt gyda chi ar waith.
- 5.1.6 Darparu man cyfweld preifat pan fo hynny'n bosib (gweler 3.1.6)
- 5.1.7 Monitro ein hadeiladau'n barhaus er mwyn sicrhau eu bod yn lân ac yn cael eu cynnal yn dda.
- 5.2 ***Ymweld â chi yn eich cartref*** - Os na ellwch ddod i'r swyddfa neu ein ffonio (er enghraifft, os oes gennych anabledd), mae'n bosibl y byddwn yn gallu ymweld â chi yn eich cartref. Pan ydym yn ymweld â chi yn eich cartref byddwn yn:



- 5.2.1 Trefnu'r amser a'r dyddiad gyda chi cyn i ni ddod, a gadael i chi wybod pwrpas yr ymweliad, yn ysgrifenedig, os yw amser yn caniatáu hynny.
- 5.2.2 Cynnig dewis iaith Gymraeg neu Saesneg a dynodi sut gallwn eich helpu gydag unrhyw gyfathrebiad neu anghenion penodol arall sydd o bosib gennych cyn i ni ymweld.
- 5.2.3 Cyrraedd yn brydlon ar gyfer yr apwyntiad a dangos ein cerdyn adnabod neu roi'r allweddair cytunedig a rhoi ein henw. Os ydym fwy na 15 munud yn hwyr, byddwn yn ceisio rhoi gwybod i chi.
- 5.2.4 Eich trin chi, eich credoau, eich cartref a'ch eiddo gyda pharch, a byddwn bob amser yn siarad yn uniongyrchol â chi, hyd yn oed os oes gennych ofalwr neu gyfieithydd i'ch helpu.
- 5.2.5 Egluro, cyn i ni adael, beth yr ydym am ei wneud nesaf a p'un a ydym angen i chi wneud unrhyw beth; byddwn hefyd yn gadael gwybodaeth i chi mewn fformat y gellwch ei ddeall, neu ein manylion cyswllt fel y gellwch gysylltu â ni os oes gennych unrhyw gwestiynau.
- 5.3 ***Eich Cyfrifoldebau chi*** – Mae parch yn broses ddwy ffordd, a disgwyliwn i chi fod yn ystyriol o'n staff a chwsmeriaid eraill.
- 5.3.1 Deallwn fod ein cwsmeriaid weithiau'n flin, rhwystredig, neu'n gofidio, a bydd ein staff yn gwneud eu gorau i'ch helpu gyda'r mater sy'n achosi pryder i chi. Fodd bynnag, ni allwn ganiatáu i'n staff gael eu cam-drin, a byddwn yn gwrthod cyfweliad preifat neu ymweliad â'ch cartref, yn gofyn i chi adael y swyddfa neu orffen galwad ffôn, os bydd ein staff yn dioddef bygythiadau neu'n cael eu brawychu, gan gynnwys:
- bod yn dreisgar
  - bod yn ddigywilydd
  - gwneud sylwadau cas neu sarhaus
  - rhegi
  - dweud pethau ar bwrpas i gythruddo'n staff
  - methu rhoi tystiolaeth i gefnogi unrhyw feirniadaeth
  - ymddwyn neu ddweud pethau ar bwrpas i dramgwyddo rhywun
- 5.3.2 Byddwch hefyd yn ystyriol ac yn gwrtais wrth gwsmeriaid eraill. Byddwn yn gofyn i chi adael ein swyddfeydd os na fyddwch yn ymddwyn yn rhesymol tuag at aelodau eraill o'r cyhoedd, neu os yw eich ymddygiad yn brawychu neu'n gwneud i gwsmeriaid eraill bryderu.
- 5.3.3 Byddwch yn brydlon i'ch apwyntiadau, neu gadewch i ni wybod os ydych yn rhedeg yn hwyr neu os na ellwch ddod ar yr amser a drefnwyd.
- 5.3.4 Rhowch ragor o wybodaeth i ni os gofynnwn amdani.

## 6. Ymgynghori a Chyfranogiad

Canlyniad 8 - Mae pobl yng Nghonwy yn cael gwybodaeth, yn cael eu cynnwys ac yn cael llais.

*Cynllun Corfforaethol Conwy 2012-2017*

- 6.1 Byddwn yn gofyn yn rheolaidd i bobl am eu barn am wasanaethau sydd wedi'u darparu'n uniongyrchol gan y Cyngor neu gan sefydliadau sy'n gweithio ar ein rhan. Rydym am siarad â'n cwsmeriaid a gwranddo arnynt, a gweithredu ar sail yr hyn a ddywedwch wrthym, os gallwn. Byddwn yn annog ein cwsmeriaid, a'r sefydliadau sy'n eu cynrychioli, i roi eu barn am ein gwaith a dweud beth sy'n bwysig iddynt. Mae sawl ffordd y gallwn wneud hyn:
- 6.1.1 **Ymgynghoriadau** – Pan rydym angen canfod eich barn ar faterion penodol, datblygiadau gwasanaeth neilltuol, neu i gydymffurfio â'n hymrwymiaidau statudol.
- 6.1.2 **Cyfranogiad cymunedol** – Pan rydym yn eich cynnwys mewn datblygu gwasanaethau a pholisïau.
- 6.1.3 **Bodddhad cwsmer** – Pan rydym yn gofyn i chi pa mor hapus ydych â'n gwasanaethau a sut y gallem wella.
- 6.1.4 **Sylwadau, Canmoliaeth neu Gŵynion** – Pan rydych yn dweud eich barn wrthym am bethau neu ddweud wrthym pan rydym yn gwneud yn dda iawn neu pan fo rhywbeth wedi mynd o'i le.
- 6.1.5 **Cynghorydd** – Efallai'n wir mai eich Aelod Etholedig fydd eich pwynt cyswllt cyntaf pan fo gennych gwestiwn, fater neu bryder, a gall ddod â'r rhain i sylw'r Cyngor ar eich rhan.
- 6.2 Fel rhan o'n hymdrech i wella'n barhaus y gwasanaethau a ddarparwn, byddwn yn defnyddio'r hyn a ddywedwch wrthym i'n helpu i wella ein gwasanaethau: os na allwn wneud y newidiadau a awgrymwyd gennych, byddwn yn dweud wrthy ch pam.
- 6.2 Gallwch ddweud eich dweud trwy fynd i [www.conwy.gov.uk/dweudeichdweud](http://www.conwy.gov.uk/dweudeichdweud) Neu:
- Gallwch gysylltu â ni trwy e-bost neu lythyr, mae'r cyfeiriadau yng nghefn y Siarter
  - Gallwch ein ffonio ar 01492 574000 (prif switsfwrdd)
  - Gallwch ymweld â ni yn ystod oriau swyddfa arferol
  - Gallwch roi eich sylwadau yn ein 'Llyfr Ymwelwyr' sydd ar gael yn nifer o'n hadeiladau sydd ar agor i'r cyhoedd

Cofiwch adael eich manylion cyswllt chi os hoffech unrhyw adborth i'ch ymholiad.

## 7. Perfformiad Gwasanaeth

Rydym yn awyddus i weld mwy o wasanaethau'n cael eu darparu'n ddigidol fel ei bod yn haws cael mynediad iddynt a'u bod yn dod yn wasanaethau mwy effeithlon a hwylus.

*Cynllun Corfforaethol CBSC 2012 - 2017*

- 7.1 Fel Cyngor, rhaid i ni ymateb i ddisgwyliadau cynyddol ar gyfer gwasanaethau o ansawdd uchel, a sut yr ydych eisiau cael mynediad at y gwasanaethau hynny, nid yn unig y gwasanaethau rydym yn eu darparu fel sefydliad unigol ond y rhai rydym yn eu darparu mewn partneriaeth â sefydliadau eraill.
- 7.2 Mae Strategaeth Un Conwy wedi cael ei datblygu mewn partneriaeth gydag asiantaethau eraill yn y sector gyhoeddus, wirfoddol a chymunedol, ac mae'n amlinellu'r hyn a ddywedodd cymunedau Conwy wrthym oedd eu hanghenion a'u gweledigaeth ar gyfer y dyfodol.
- 7.3 Mae Cynllun Corfforaethol 2012 -2017 y Cyngor yn amlinellu ein dyheadau a blaenoriaethau a sut y byddwn yn cyflenwi'r rhan honno o Un Conwy sy'n gyfrifoldeb arnom ni. Rydym yn atebol i chi ynglŷn â'r ffordd rydym yn cyflenwi'r hyn a addawyd yn y Cynllun Corfforaethol, a byddwn yn gofyn i chi pa mor dda rydym wedi gwneud yn eich barn chi.
- 7.4 Rydym yn cyhoeddi Adroddiad Perfformiad Corfforaethol Blynyddol, sy'n edrych ar y ffordd rydym yn rheoli'n risgiau a p'un a ydym yn cyflenwi yn erbyn ein Cynllun Corfforaethol, ein Cytundebau Gwella, a'n dangosyddion perfformiad statudol, cenedlaethol - y pethau hynny a ddywedodd Llywodraeth Cymru wrthym eu bod eisiau i ni eu mesur.
- 7.5 Mae gwasanaethau unigol yn cynhyrchu eu cynlluniau gweithredu blynyddol mwy manwl sy'n dweud sut y bwriadant gyflenwi yn erbyn y blaenoriaethau sydd o fewn y Cynllun Corfforaethol. Maent hefyd yn gwrandao ar yr hyn a ddywed eu cwsmeriaid fel bod y gwasanaethau a gyflenwir yn helpu i gwrdd ag anghenion y gymuned.
- 7.6 Mae'r Siarter gorfforaethol hon ar gyfer gwasanaeth cwsmer yn gosod y safonau i'n holl Wasanaethau. Gall gwasanaethau unigol fod â'u Siarteri Gwasanaeth Cwsmer eu hunain sydd wedi'u teilwrio i anghenion penodol eu cwsmeriaid, ond ni fydd y lefel gwasanaeth y gellwch ddisgwyl yn is na'r safonau a ddynodir yn y Siarter hon. Byddwn hefyd yn adolygu ein perfformiad i ddangos sut ydym yn perfformio yn erbyn y safonau yn y Siarter hon ac unrhyw ddangosyddion perfformiad cysylltiedig.

## 8. Gwybodaeth bellach

### 8.1 **Cyhoeddiadau a grybwyllir yn y Siarter hon**

Mae'r dogfennau canlynol ar gael i chi eu gweld:

- Canmoliaeth a Chwynion – Sut i Gysylltu â Ni
- Cynllun Corfforaethol 2012 – 2017
- Un Conwy 2012 – 2025
- Adroddiad Perfformiad Corfforaethol Blynyddol
- Cynllun Cydraddoldeb Strategol
- Cynllun Iaith Diwygiedig

Gellir eu lawrlwytho o'n gwefan trwy chwilio a dilyn y cysylltiadau ar [www.conwy.gov.uk](http://www.conwy.gov.uk) Mae copïau printiedig ar gael hefyd yn ein prif swyddfeydd ac yn ein prif lyfrgelloedd. Fel arall, cysylltwch â ni gan ddefnyddio'r manylion isod.

## 8.2 ***Sut i gysylltu â ni***

Yr un sydd â chyfrifoldeb am sicrhau bod y Cyngor yn gweithio i'r safonau a amlinellir yn y ddogfen hon yw:

Mr Iwan Davies  
Prif Weithredwr  
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy  
Bodlondeb, Bangor Rd  
CONWY,  
LL32 8DU

Ar gyfer bob ymholiad cyffredinol:

### **Ar-lein:**

Cysylltiadau gwe defnyddiol  
[www.conwy.gov.uk/a-y](http://www.conwy.gov.uk/a-y)  
[www.conwy.gov.uk/cysylltwchani](http://www.conwy.gov.uk/cysylltwchani)

Gallwch ddod o hyd i ni ar Facebook yn  
<https://www.facebook.com/ConwyCBC>

Dilynwch ni ar Twitter @ConwyCBC

### **E-bostiwch ni:**

[gwybodaeth@conwy.gov.uk](mailto:gwybodaeth@conwy.gov.uk)  
[gwasanaeth.cwsmer@conwy.gov.uk](mailto:gwasanaeth.cwsmer@conwy.gov.uk)

***Ffoniwch ein Prif Switsfwrdd yn ystod Oriau Swyddfa:*** 01492 574000

I gael rhifau ffôn ein prif wasanaethau gweler ein hysbyseb yn y Llyfr Ffôn neu gweler yr adran A-Y yn yr wybodaeth Treth y Cyngor diweddaraf a anfonwyd atoch. Gallwch gysylltu â ni trwy ffurflenni gwe, e-bost, ffôn, llythyr neu wyneb yn wyneb. Os oes gennych nam clywed ac yn dymuno defnyddio'r gwasanaeth cyfnewid testun BT am ddim, yna rhowch 18001 o flaen unrhyw un o'n rhifau ffôn.

### ***Ysgrifennwch atom:***

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy  
Bodlondeb  
Bangor Rd  
CONWY  
LL32 8DU

### **Canmoliaeth a Chwynion:**

**E-bost:** [canmoliaeth@conwy.gov.uk](mailto:canmoliaeth@conwy.gov.uk)  
[cwynion@conwy.gov.uk](mailto:cwynion@conwy.gov.uk) ar gyfer pob cwyn heblaw rhai am y Gwasanaethau Cymdeithasol pan ddylech ddefnyddio [cssc@conwy.gov.uk](mailto:cssc@conwy.gov.uk)

**Ffôn:** 01492 576070 neu

**Ysgrifennwch at:** Gwasanaeth Gwybodaeth a Chwsmeriaid Corfforaethol yn y cyfeiriad uchod.