



SIARTER BUSNES

SAFONAU MASNACH

Mae'r siarter hon yn egluro'r gwasanaethau Safonau Masnach sydd ar gael i fusnesau Sir y Fflint.

Mae'r Gwasanaeth Safonau Masnach yn hyrwyddo arferion masnachu teg, diogel a gonest yn Sir y Fflint. Mae gennym ni ddyletswydd statudol i orfodi ystod eang o gyfreithiau defnyddwyr ac i ddarparu cymorth a chyngor i fusnesau a defnyddwyr.

Rydym ni'n gorfodi deddfwriaeth sy'n ymwneud â nwyddau anniogel, disgrifiadau cynnyrch, pwysau ysgafnach ac ati, ac yn meddu ar bwerau i sicrhau bod busnesau yn cydymffurfio â'r gyfraith. Rydym ni'n gallu eich cyngori chi a'ch busnes ar bob agwedd ar ddeddfwriaeth sydd wedi'i orfodi gan Safonau Masnach e.e. Arferion Masnachu Annheg, Deddf Iechyd Anifeiliaid, Deddf Hawliau Defnyddwyr a Rheoliadau Diogelu Defnyddwyr Rhag Masnachu Annheg.

PWY SY'N GALLU DERBYN CYMORTH?

- Masnachwyr gyda lleoliad yn Sir y Fflint
- Unrhyw berson sydd wedi prynu nwyddau neu wasanaethau yn Sir y Fflint
- Trigolion Sir y Fflint

SUT FEDRWCH CHI GYSYLLTU Â NI?

- Os oes arnoch chi angen cyngor ar unrhyw agwedd ar eich busnes y gall Safonau Masnach eich helpu chi gydag, neu gyngor ar gŵyn gan gwsmer, cysylltwch â ni:

- Rhif ffôn – 01352 703181
- Ffacs – 01352 703192
- Neu drwy ein tudalen we ar wefan Sir y Fflint yn www.siryfflint.gov.uk/safonaumasnach
- Mae ein llinellau ffôn ar agor o 8.30am tan 5.00pm ddydd Llun i ddydd Gwener. Mae gennym ni beiriant ateb os yw'r llinell ar gau neu os ydym ni'n delio gyda chleient arall. Gadewch neges ac fe wnawn ni eich ffonio chi'n ôl o fewn dau ddiwrnod gwaith. Cofiwch, mae'r llinell ffôn yn brysur iawn ac efallai na chewch chi ateb yn syth bin.
- Fe allwch chi hefyd wrth gwrs alw draw i'n swyddfa rhwng 9.00am a 4.30pm. Os yn bosibl, ffoniwch y swyddfa ar 01352 703181 ymlaen llaw, i wneud yn siŵr bod swyddog priodol ar gael.
- Gallwch hefyd ysgrifennu atom i'r Gwasanaeth Safonau Masnach, Neuadd y Sir, yr Wyddgrug, CH7 6NF. Byddwn yn cydnabod eich llythyr o fewn dau ddiwrnod gwaith ac yn ceisio darparu cyngor i chi o fwn 5 diwrnod gwaith.

EIN GWASANAETH

Gorfodi ac Ymchwilio

- Rydym ni gwirio siopau, garejis, cyfanwerthwyr, ffactrioedd, tafarndai a marchnadoedd i wneud yn siŵr eu bod yn cydymffurfio â'r gyfraith. Mae'r gwiriadau hyn hefyd yn creu amgylchedd masnachu teg sy'n helpu i ddiogelu masnachwyr gonest rhag cystadleuaeth annheg
- Rydym ni wastad yn cadw ein llygaid ar agor am unrhyw gynnyrch peryglus ac yn ceisio amlygu twyll yn erbyn defnyddwyr
- Rydym ni'n ymchwilio i gwynion am arferion masnachu annheg ac anghyfreithlon
- Rydym ni'n gorfodi cyfreithiau sy'n atal gwerthu sigarêts a chynnyrch eraill i unigolion dan oed

Addysg a Chyngor

- Rydym ni'n cynnig cyngor cychwynol ac arweiniad am ddim i helpu busnesau gydymffurfio â'r gyfraith
- Rydym ni'n darparu gwasanaeth "Awdurdod Cartref" i fusnesau sydd wedi'u lleoli yn Sir y Fflint sy'n gweithio y tu allan i ffiniau'r sir, yn rhanbarthol, yn genedlaethol a hyd yn oed yn rhyngwladol
- Rydym ni'n darparu cyngor rhad ac am ddim i helpu defnyddwyr i ddatrys problemau gyda nwyddau a rhywbeth o'i le arnynt neu wasanaeth o safon isel
- Rydym ni'n ceisio datrys anghydfodau drwy gyfryngu rhwng defnyddwyr a busnesau
- Rydym ni'n darparu addysg defnyddwyr mewn ysgolion a grwpiau cymunedol

Dyletswyddau eraill

- Rydym ni'n cynnal gwiriadau mewn marchnadoedd da byw ac ar ffermydd i wneud yn siŵr eu bod yn cydymffurfio â deddfwriaeth iechyd a lles anifeiliaid
- Rydym ni'n cyflwyno trwyddedau ar gyfer storio cynnyrch peryglus yn ddiogel fel gwirod petrolewm, ffrwydron a gwenwyn

FE ALLWCH CHI

- Ofyn am eglurhad ynghylch ein camau gweithredu neu ein cyngor
- Os ydych chi'n anfodlon ar ein gwasanaeth, fe allwch chi gyflwyno cwyn i uwch swyddog a/neu ddefnyddio ein gwasanaeth cwyno corfforaethol

EIN SAFONAU

Cwrteisi a Pharod i Helpu

Byddwn yn gwrtais ac yn barod i helpu bob tro Byddwn yn cyflwyno ein hunain yn ôl ein henwau ymhob gohebiaeth, dros y ffôn ac wyneb yn wyneb

Ymateb Prydlon

Mae ein hamseroedd targed ar gyfer ymateb i gwynion a cheisiadau am wasanaeth fel a ganlyn:-

- Materion sy'n effeithio ar iechyd neu ddiogelwch y cyhoedd – 1 diwrnod gwaith
- Ceisiadau am gyngor a gwybodaeth (gan fusnesau ac aelodau o'r cyhoedd) – 2 ddiwrnod gwaith
- Ceisiadau am wasanaeth a chwynion am arferion masnachu – 5 diwrnod gwaith

Preifatrwydd

Bydd y wybodaeth a rowch i ni yn cael ei thrin yn gyfrinachol. Byddwn ond yn ei rhannu gyda'ch caniatâd neu pan fo hynny'n angenrheidiol yn gyfreithiol.

Apwyntiadau

Byddwn yn cadw at amseroedd apwyntiadau. Os bydd yn rhaid i ni ganslo, byddwn yn trefnu apwyntiad arall sy'n gyfleus i chi.

Archwiliadau

Rydym ni fel rheol yn ymweld ag eiddo masnach yn ddirybudd ond dan rai amgylchiadau byddwn yn rhoi deuddydd o rybudd i chi. Pan fyddwn yn cynnal yr archwiliadau hyn byddwn yn dangos ein cardiau adnabod ac yn egluro beth rydym ni'n bwriadu ei wneud.

EICH BARN

Mae Safonau Masnach Sir y Fflint wedi ymrwmo i ddarparu'r gwasanaethau gorau posibl ac rydym ni'n gwneud ein gorau glas i wella ein perfformiad yn barhaus.

Rydym ni'n croesawu eich sylwadau, da neu ddrwg, am y gwasanaeth rydych chi wedi'i dderbyn gennym ac yn croesawu unrhyw awgrym sydd gennych chi o ran sut gallwn wella. Mae croeso i chi ddefnyddio'r gofod isod i nodi'ch awgrymiadau.

EICH CWYNION

Os nad ydych chi'n fodlon ar y gwasanaeth rydych chi wedi'i dderbyn gennym a bod arnoch chi eisiau cwyno amdano, dyma'r camau y gallwch chi eu cymryd:

Cam 1 – Cysylltwch â'r Gwasanaeth Safonau Masnach neu'r Tîm Gwasanaethau i Gwsmeriaid. Bydd eich cwyn yn cael ei chofnodi ar gronfa ddata ganolog ac os nad yw'n bosibl datrys y mater ar unwaith, bydd yn cael ei chydnabod o fewn 5 diwrnod gwaith.

Cam 2 – Os nad ydych chi'n fodlon ar yr ymateb rydych chi'n ei derbyn gan y gwasanaeth, cysylltwch â'r Tîm Gwasanaethau i Gwsmeriaid a fydd yn sicrhau y bydd eich cwyn yn cael ei hystyried gan uwch swyddog yn y gwasanaeth neu'r Swyddog Cwynion Corfforaethol.

Ombwdsmon

Os ydych chi'n teimlo bod y Cyngor wedi methu â datrys eich cwyn yn foddhaol, fe allwch chi gysylltu âg Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

MWY O GYMORTH

Os yw'n well gennych chi, fe allwch chi gyflwyno cwyn i'r cynghorydd lleol, AS neu Ombwdsmon Llywodraeth Leol. Gallwn ddarparu'r manylion cyswllt i chi ar gais. Mae'r wybodaeth hon hefyd ar gael yn eich llyfrgell leol.

Lles Swyddogion

Bydd unrhyw ymddygiad bygythiol neu ymosodol tuag at swyddog yn cael ei drin fel mater difrifol ac yn arwain at derfynu'r cyngor/ymweliad. Mae'n bosibl y bydd digwyddiadau o'r fath hefyd yn cael eu hysbysu i'r heddlu.

SYLWADAU

.....

.....

.....

.....

.....