



# Polisi Gwasanaeth Cwsmeriaid

**Cyngor Modern ac Effeithlon: Gwella Gwasanaeth  
Cwsmeriaid**

## **Rhagair**

Mae'r polisi hwn yn cynnwys tair rhan:

### **Rhan 1 - Ymrwymiad i Gwsmeriaid**

Mae rhan gyntaf y polisi hwn wedi'i gynllunio ar gyfer cwsmeriaid. Mae'n cynghori cwsmeriaid beth i'w ddisgwyl wrth gysylltu â Chyngor Sir y Fflint a safon y gwasanaeth i gwsmeriaid y gallant ddisgwyl ei dderbyn.

### **Rhan 2 - Canllawiau ar gyfer ein Gweithlu**

Mae ail ran y polisi hwn wedi'i gynllunio ar gyfer y gweithlu ac yn disgrifio sut y gall gweithwyr gyfrannu at ddarparu safonau rhagorol o wasanaeth cwsmeriaid yn gyson ar draws pob rhan o'n cymuned amrywiol.

### **Rhan 3 - Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid**

Mae rhan olaf y polisi hwn yn nodi safonau gwasanaeth cwsmeriaid Cyngor Sir y Fflint sy'n cael eu hyrwyddo ar draws y sefydliad, e.e. mewn Canolfannau Cyswllt Sir y Fflint, llyfrgelloedd, derbynfeydd, ar-lein.

# Polisi Gwasanaeth Cwsmeriaid - Rhan Un

## Ymrwymiad gwsmeriaid

### 1.0 Datganiad Polisi

Mae Cyngor Sir y Fflint wedi ymrwymo i sicrhau bod rhagoriaeth gwasanaeth cwsmeriaid yn rhan annatod o gynllunio, ffynonellu a darparu'r holl wasanaethau. Pan fydd cwsmeriaid defnyddio gwasanaethau'r Cyngor byddant yn derbyn safonau rhagorol o wasanaeth cwsmeriaid yn gyson a bydd y polisi hwn yn sicrhau bod pob rhan o'n cymuned amrywiol yn gallu cael gafael ar wasanaethau. (Mae wedi ei gynllunio gyda'r egwyddor sylfaenol ein bod yma pan fyddwch angen siarad â ni a phryd nad ydych angen siarad â ni gallwch gael mynediad at wasanaethau'r Cyngor yn ddigidol 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos ar adeg sy'n gyfleus i chi. )

Er bod y polisi hwn yn ymwneud â safonau gwasanaeth mae gan y Cyngor bolisi penodol ar gyfer ymdrin â chanmoliaeth, pryderon a chwynion sydd ar gael drwy'r wefan [www.flintshire.gov.uk](http://www.flintshire.gov.uk) neu gan y Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid (manyllion cyswllt yn y ddogfen hon). Mae'r Polisi Canmoliaeth, Pryderon a Chwynion yn mynd â chwsmeriaid drwy'r prosesau ar gyfer trosglwyddo canmoliaeth am wasanaeth, mynegi pryder neu awgrym am wasanaeth a phan fo cwsmer yn anfodlon gyda gwasanaeth, y broses i'w dilyn i wneud cwyn.

### 1.1 Egwyddorion Canllaw

Pan fydd cwsmeriaid yn cysylltu â'r Cyngor, byddwn yn:

- Dweud pwy ydym;
- Yn barod i helpu ac yn gwrtais;
- Yn broffesiynol a chadarnhaol;
- Yn wybodus, fel ein bod yn gallu helpu;
- Yn effeithiol wrth wrando ac ymateb;

- Yn deg a chefnogi anghenion unigol.

## **1.2 Pam ein bod angen safonau gwasanaeth cwsmeriaid**

Mae'r polisi hwn yn amlinellu ymagwedd y Cyngor tuag at wasanaeth cwsmeriaid a materion cysylltiedig. Mae'r safonau a nodir yn y polisi hwn yr isafswm y gall cwsmeriaid ei ddisgwyl gan y Cyngor fel man cychwyn; gall gwasanaethau unigol gynhyrchu safonau ychwanegol sy'n benodol i'r gwasanaeth neu dargedau sy'n fwy perthnasol i'r gwasanaethau maent yn eu darparu neu'r cwsmeriaid maent yn eu gwasanaethu.

Lle bynnag y bo modd, bydd y Cyngor yn ymateb i ymholiadau cwsmeriaid yn y pwynt cyswllt cyntaf. Bydd meysydd gwasanaeth unigol yn datblygu mecanweithiau ar gyfer monitro a chyflwyno adroddiadau perfformiad i sicrhau y cyflawnir hyn.

Mae safonau gwasanaeth cwsmeriaid yn nodi disgwyliadau'r Cyngor ar gyfer ei weithwyr er mwyn sicrhau bod y Cyngor yn parhau i fod yn sefydliad modern ac effeithlon sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid. Yn benodol, mae'r safonau hyn yn diffinio fframwaith corfforaethol ar gyfer cyflawni gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog a fydd yn:

- Sicrhau bod pob cwsmer, boed yn drigolion neu ymwelwyr yn cael y safonau uchel, cyson o wasanaeth cwsmeriaid;
- Sicrhau bod gwasanaeth cwsmeriaid yn rhan annatod o'r broses o gynllunio, ffynonellu a darparu holl wasanaethau'r Cyngor;
- Galluogi'r Cyngor i gyflawni ei flaenoriaethau corfforaethol allweddol, fel y nodir yng Nghynllun Gwella'r Cyngor 2012-2017.

## **1.3 Cysylltu â Chyngor Sir y Fflint**

Mae'r Cyngor yn annog cwsmeriaid i gysylltu â'r Cyngor drwy sianeli digidol megis y wefan a'r ap symudol. Mae'r sianeli mynediad hyn yn parhau i ddatblygu, a bydd yn gwneud cysylltu â'r Cyngor yn syml ac

effeithlon. Mae'r Cyngor yn cydnabod nad yw mynediad digidol yn addas i bawb felly gall cwsmeriaid gysylltu â'r Cyngor trwy wahanol sianeli.

### **Digidol**

- ✓ Byddwn yn cydnabod gohebiaeth (e.e. e-bost, ymholiadau gwefan a Tweets) o fewn 24 awr (Dydd Llun - Dydd Gwener);
- ✓ Byddwn yn ymateb i ohebiaeth ddigidol cyn gynted ag y bo modd;
- ✓ Byddwn yn sicrhau ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith;
- ✓ Byddwn yn ymateb yn iaith a fformat yr ohebiaeth wreiddiol

### **Ffôn**

- ✓ Byddwn yn ateb galwadau ffôn o fewn 30 eiliad;
- ✓ Byddwn yn delio â galwadau ffôn yn Gymraeg neu Saesneg. Lle nad oes siaradwr Cymraeg ar gael, bydd trefniadau priodol yn cael eu rhoi ar waith i alluogi cwsmeriaid i ddelio â'r Cyngor yn Gymraeg;
- ✓ Byddwn yn cynnig mynediad at system arall (e.e. gwasanaethau cyfieithu) os yw cwsmeriaid â gofynion ychwanegol

### **Wyneb yn wyneb**

- ✓ Byddwn yn cyfarch cwsmeriaid o fewn 5 munud iddynt gyrraedd adeilad/ digwyddiad y cyngor;
- ✓ Mae croeso i gwsmeriaid siarad yn Gymraeg neu Saesneg a lle nad oes siaradwr Cymraeg ar gael, byddwn yn gwneud trefniadau eraill.
- ✓ Byddwn yn cynnig apwyntiad lle gallai hyn fod yn fwy priodol, ymatebol neu effeithlon;
- ✓ Byddwn yn gwneud trefniadau ar gyfer cwsmeriaid sydd ag anghenion penodol e.e. gwasanaeth dehongli, iaith Arwyddion Prydain.

### **Llythyr**

- ✓ Byddwn yn ymateb i lythyrau o fewn 10 diwrnod gwaith o'u derbyn;

- ✓ Byddwn yn ymateb i'r ohebiaeth yn iaith a fformat yr ohebiaeth wreiddiol;
- ✓ Byddwn yn diwallu anghenion cwsmeriaid â nam ar eu golwg, drwy ddefnyddio Braille, print bras neu wasanaethau arbenigol eraill.

#### **1.4 Mesur llwyddiant**

Mae'r polisi hwn yn cael ei gefnogi gan Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid (Rhan Tri); dros gyfnod o amser, bydd cwsmeriaid yn gysylltiedig â gosod a monitro'r safonau hyn. Bydd y Cyngor, yn datblygu ffyrdd o ymgysylltu â chwsmeriaid ac annog adborth gan gwsmeriaid. Bydd perfformiad yn cael ei fonitro trwy hunanasesu, cymharu â sefydliadau eraill, sgoriau boddhad cwsmeriaid ac adborth ac argymhellion yn dilyn archwiliadau allanol. Bydd y cyfoeth hwn o farn y cwsmer yn helpu i sefydlu'r hyn y mae'r Cyngor yn ei wneud yn dda a'r hyn y gall ei wneud i wella.

Bydd adroddiadau sy'n dangos perfformiad yn erbyn y targedau a osodwyd ar gyfer pob safon yn cael eu hadrodd i Gabinet a Phwyllgorau Craffu'r Cyngor i'w hystyried.

#### **1.5 Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl oddi wrth ein cwsmeriaid**

Ar adegau o drafferth neu ofid, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad wrth ddefnyddio gwasanaethau'r Cyngor. Efallai bod amgylchiadau a oedd yn peri gofid neu drallod wedi arwain at gwsmer yn cysylltu â'r Cyngor. Mae'r Cyngor yn credu fod gan bob cwsmer yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, mae'r Cyngor hefyd yn credu bod gan weithwyr yr un hawliau. Rydym, felly, yn disgwyl i gwsmeriaid fod yn fanesol a chwrtais wrth ddelio gyda'r cyhoedd. Ni fydd y Cyngor yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afresymol neu ddyfalbarhad afresymol; mae hyn yn cynnwys unrhyw fygythiad, cam-drin neu aflonyddu tuag at weithwyr ar gyfryngau cymdeithasol (e.e. Facebook, Twitter) a fydd yn cael eu riportio i'r heddlu. Bydd unrhyw fygythiad o drais corfforol bob amser yn cael ei riportio i'r heddlu.



## **Polisi Gwasanaeth Cwsmeriaid - Rhan 2**

### **Canllawiau ar gyfer ein gweithlu**

#### **2.0 Datblygu'r polisi Gwasanaeth Cwsmeriaid**

Wrth ddatblygu'r polisi Gwasanaeth Cwsmeriaid, mae'r Cyngor wedi ceisio:

- Gosod safonau sydd yn hawdd i'w defnyddio, yn canolbwyntio ar y cwsmer ac yn fesuradwy;
- Nodi'n glir sut y dylai gweithwyr ymddwyn wrth ddelio â chwsmeriaid;
- Gosod targedau perfformiad y gellir eu hadolygu'n rheolaidd;
- Rhoi ystyriaeth i ddeddfwriaeth, arferion da a safonau cenedlaethol;
- Sicrhau bod gweithwyr yn cael eu paratoi i ddarparu gwasanaethau gan ystyried cydraddoldeb ac amrywiaeth fel bod pob aelod o'n cymuned amrywiol yn gallu cael mynediad at wasanaethau yn y modd a ffafrir ganddynt, e.e.
  - Gwasanaeth y gellir ei gyflwyno yn Gymraeg neu Saesneg yn ôl dewis y cwsmer;
  - Gellir trefnu cyfieithu/dehongli pan fo ieithoedd ar wahân i'r Gymraeg neu'r Saesneg yn cael eu defnyddio;
  - Gellir cynorthwyo cwsmeriaid â nam ar y synhwyrâu trwy'r cyfrwng o'u dewis, megis Braille neu Iaith Arwyddion Prydain;
  - Bydd cwsmeriaid sydd ag anabledd dysgu yn cael cynnig cyngor a chyfarwyddiadau clir a syml, a ddarperir mewn modd sensitif.

#### **2.1 Cwsmeriaid**



Cwsmeriaid yw'r holl bobl yr ydym yn dod i gysylltiad â nhw mewn perthynas â gwaith y Cyngor; mae hyn yn cynnwys pobl sy'n byw, gweithio neu'n ymweld â'r ardal, a phobl sy'n gweithredu ar ran pobl sy'n byw yn yr ardal. Bydd cwsmeriaid rhai gwasanaethau yn weithwyr, busnesau lleol a sefydliadau partner. Mae llawer o gwsmeriaid y Cyngor yn derbyn eu gwasanaeth gan ddarparwyr eraill ar ran y Cyngor. Lle mae gwasanaethau'n cael eu caffael a'u cyllido gan y Cyngor, mae'n rhaid i'r rhai sy'n comisiynu'r gwasanaeth sicrhau y gall y darparwr gyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid sydd yn fras yn unol â'r polisi hwn.

## **2.2 Beth mae cwsmeriaid eisiau**

Mae cwsmeriaid yn cael mynediad i wasanaethau Cyngor trwy amrywiol sianeli, gan gynnwys rhai digidol (e.e. y wefan, e-bost, cyfryngau cymdeithasol) dros y ffôn, wyneb yn wyneb, llythyr, ffurflenni cais, ac ati. Beth bynnag yw'r sianel, mae cwsmeriaid eisiau gwasanaethau hygyrch, effeithlon ac ymatebol ac mae'n rhaid i'r Cyngor ymdrechu i fodloni'r gofynion hyn. Bydd y Cyngor, bydd yn ymateb i anghenion cwsmeriaid o ran mynediad ac yn cydnabod na fydd un dull yn addas i bawb.

Mae cwsmeriaid am i'w trafodion â'r cyngor i fod yn effeithlon a'u bod yn cael y canlyniad a ddymunir. Er mwyn bodloni hyn mae'n rhaid i'r Cyngor geisio ymdrin ag ymholiadau cwsmeriaid yn y pwynt cyswllt cyntaf a sicrhau bod mecanweithiau yn eu lle ar gyfer monitro a mesur perfformiad yn erbyn y canlyniadau a ddymunir.

## **2.3 Gwasanaeth cwsmeriaid a'i bwysigrwydd**

Mae gwella gwasanaeth i gwsmeriaid yn flaenoriaeth allweddol i'r Cyngor ac yn golygu:

- **Darparu gwasanaethau o ansawdd mewn modd cyfeillgar, effeithlon a chymwynasgar;** byddwn yn ymdrechu'n barhaus i

wella gwasanaethau trwy sicrhau cyfathrebu ardderchog ac agwedd bositif tuag at gwsmeriaid;

- **Trin pob person fel unigolyn** - parch tuag at amrywiaeth ac, yn ei dro, cael yr hyblygrwydd i addasu ymddygiad a gweithredoedd mewn ffordd sy'n briodol i'r unigolyn;
- **Trin pobl ag urddas, parch a chwarteisi**; yn gyffredinol, bydd cwsmeriaid yn gofyn am wasanaeth gan y Cyngor, ond mewn rhai achosion efallai y bydd angen i'r Cyngor fod yn gysylltiedig â phobl pan nad yw hyn yn cael ei groesawu; ym mhob achos, mae gan gwsmeriaid yr hawl i gael eu trin ag urddas, parch a chwarteisi;
- **Cynnig dewisiadau lle bo modd**;
- **Rhoi gwybodaeth am yr hyn sydd ar gael**, ac yn rhoi esboniad os nad yw gwasanaeth ar gael.

#### **2.4 Egwyddorion cyffredinol wrth ddelio â chwsmeriaid**

Wrth ddelio â chwsmeriaid, boed yn defnyddio'r ffôn, gwasanaethau digidol (e.e. e-bost, Twitter, Facebook), wyneb yn wyneb neu drwy lythyr:

- Nodi a rhoi sylw i unrhyw anghenion penodol gyda sensitifrwydd, tact a diplomyddiaeth;
- Cofnodi manylion cyswllt cwsmeriaid yn gywir;
- Sicrhau bod natur ymholiad y cwsmer yn cael ei ddeall yn glir;
- Datrys ymholiadau ar y cyswllt cyntaf lle y bo'n bosibl;
- Ymateb i'r ohebiaeth yn Gymraeg neu Saesneg i gyd-fynd â'r ohebiaeth wreiddiol;
- Cadw'r llinellau cyfathrebu yn agored gyda chwsmeriaid a rhoi gwybod iddynt.

#### **2.5 Digidol**

- Cydnabod gohebiaeth (e.e. e-bost, ymholiadau gwefan a Tweets) o fewn 24 awr (Dydd Llun - Dydd Gwener);

- Ymateb i ohebiaeth ddigidol cyn gynted ag y bo modd, ond dim hwyrach na 10 diwrnod gwaith o'u derbyn;
- Ymateb i'r ohebiaeth yn Gymraeg neu Saesneg i gyd-fynd â'r ohebiaeth wreiddiol;
- Bydd yr holl negeseuon e-bost sy'n mynd allan oddi wrth y cyngor yn cynnwys templed llofnodwr dwyieithog safonol gan roi manylion cyswllt yr awdur;
- Bydd negeseuon e-bost 'allan o'r swyddfa' yn cael eu galluogi ar adegau o absenoldeb gan roi dyddiadau dychwelyd a manylion cyswllt amgen;
- Annog cwsmeriaid i ddelio â'r Cyngor trwy ddefnyddio gwasanaethau digidol.

## **2.6 Ffôn**

- Ateb y ffôn o fewn 30 eiliad;
- Cyfarch y cwsmer mewn modd manesol a chwrtais, gan roi eich enw;
- Rhoi cyfarchiad dwyieithog i alwyr allanol;
- Rhoi croeso i gwsmeriaid siarad yn Gymraeg neu Saesneg a lle nad oes siaradwr Cymraeg ar gael, gwneud trefniadau eraill (e.e. trosglwyddo i gydweithiwr sy'n siarad Cymraeg).
- Pan fo cwsmer â nam clyw, cynnig mynediad at system amgen e.e. testun SMS, BT Text Relay;
- Rhoi eich sylw llawn i'r cwsmer;
- Cymryd perchnogaeth o'r alwad, datrys ymholiad y cwsmer lle bynnag y bo modd;
- Wrth gymryd galwad dros gydweithiwr, defnyddio system cymryd neges a gwneud yn siŵr y gelwir y cwsmer yn ôl;
- Diweddu'r alwad gyda diolch a chadarnhau'r canlyniad gyda'r cwsmer.

## **2.7 Defnyddio Neges Llais**

- Dylid defnyddio neges llais dim ond er mwyn sicrhau nad yw galwadau ffôn yn mynd heb eu hateb;
- Dylid defnyddio neges llais am gyfnodau byr neu at ddibenion penodol yn unig;
- Dylid sicrhau bod negeseuon a recordiwyd yn glywadwy, yn gywir, ac yn briodol a lle bo hynny'n bosibl, yn darparu manylion cyswllt amgen;
- Dylid rhoi dewis i adael neges yn Gymraeg neu Saesneg i'r galwr;
- Dylid ymateb i bob neges o fewn 24 awr neu'r diwrnod gwaith nesaf os yw'r neges wedi cael ei gadael dros benwythnos neu Wyl Banc (mae hyn yn cynnwys negeseuon a gaiff eu cyfeirio atoch gan gydweithwyr);
- Dylid gwirio am negeseuon yn rheolaidd a diweddarau eich neges peiriant ateb;

## **2.8 Cyswllt Wyneb yn Wyneb** - mae hyn yn cynnwys galwyr personol gyda neu heb

apwyntiadau, cyswllt â chwsmeriaid mewn digwyddiadau, cyfarfodydd hwnt ac yma ac ymweliadau safle.

- Rhowch gyfarwyddiadau clir ynghylch lleoliad y cyswllt wyneb yn wyneb;
- Dylech gyfarch cwsmeriaid o fewn 5 munud iddynt gyrraedd adeilad/ digwyddiad y cyngor;
- Cyfarch y cwsmer mewn modd manesol a chwrtais;
- Rhoi eich sylw llawn i'r cwsmer;
- Mewn ardaloedd mynediad cwsmeriaid dynodedig, darparu gwasanaeth dwyieithog neu ddynodi yn amlwg bod mynediad at gydweithiwr sy'n siarad Cymraeg;
- Rhowch wybod i'r cwsmer faint o amser y maent yn debygol o aros i weld y person maent angen ei weld;
- Cynnig apwyntiad lle gallai hyn fod yn fwy priodol, ymatebol neu effeithlon;
- Pan fo cwsmer â gofynion penodol, darganfod beth maent ei angen a cheisio ei ddarparu;

- Pan fo cwsmer angen cyfathrebu mewn iaith heblaw Cymraeg neu Saesneg, gwneud trefniadau i ddarparu gwasanaeth dehongli;
- Wrth drafod gwybodaeth bersonol, trefnu bob amser i wneud hynny mewn amgylchedd cyfrinachol.

## **2.9 Galwadau personol i gwsmeriaid - mae hyn yn cynnwys ymweliadau â chartrefi / eiddo cwsmeriaid.**

- Lle bynnag y bo'n bosibl neu'n briodol dylech wneud ymweliadau drwy drefniant ymlaen llaw gyda'r cwsmer, gan nodi'n glir bwrpas yr ymweliad;
- Rhowch wybod i gwsmeriaid am unrhyw newidiadau i drefniadau'r ymweliad;
- Dylech sefydlu gofynion iaith, cyfathrebu a phenodol eraill y cwsmer cyn yr ymweliad a gwneud trefniadau i ddiwallu'r hyn;
- Cariwch eich cerdyn adnabod bob amser a'i ddangos i bob cwsmer cyn mynd i mewn i'r eiddo;
- Dylech annog cwsmeriaid i wirio pwy ydych chi gyda'r Cyngor, er enghraifft drwy ffonio;
- Dilynwch bolisiau a chanllawiau ar Weithio ar Ben eich Hun er mwyn eich diogelwch;
  - Defnyddiwch dact a chwarteisi fel ymwelydd yng nghartref rhywun arall, gan drin eu heiddo â pharch;
  - Dewch â'r ymweliad i ben trwy esbonio'r camau nesaf, a gadael gwybodaeth ysgrifenedig lle y bo'n bosibl;
  - Cefnogwch eich ymrwymiad i'r cwsmer gyda gweithredoedd.

## **2.10 Cyfathrebu ysgrifenedig**

- Ymateb i bob gohebiaeth ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith o'u derbyn;
- Ymateb i'r ohebiaeth yn Gymraeg neu Saesneg i gyd-fynd â'r ohebiaeth wreiddiol;
- Efallai y bydd yna adegau pan na ellir rhoi ymateb llawn o fewn y terfynau amser. Mae hyn yn anochel, ond mae dal angen rhoi

gwybod i'r cwsmer trwy gysylltu neu anfon ymateb dros dro. Gall hyn roi dyddiad disgwylidig ar gyfer ymateb llawn neu roi'r rheswm pam na ellir rhoi ymateb llawn;

- Sicrhewch fod yr holl ohebiaeth ysgrifenedig yn hawdd i'w ddeall (Saesneg clir, Cymraeg Clir), yn broffesiynol ac yn gywir;
- Dylech gynnwys enw cyswllt a rhif ffôn, ynghyd ag unrhyw wybodaeth arall sydd ei angen (e.e. rhif cyfeirnod) i gynorthwyo'r cwsmer;
- Dylech ddiwallu anghenion cwsmeriaid â nam ar eu golwg, drwy ddefnyddio Braille, print bras neu wasanaethau arbenigol eraill.

### **2.11 Canmoliaeth, pryderon a chwynion**

- Dylech fod yn agored i dderbyn adborth gan gwsmeriaid a lle bo'n briodol defnyddio'r adborth hwn i wella gwasanaethau;
- Dylech basio sylwadau ac awgrymiadau ymlaen i'ch rheolwr, os gallant wella'r gwasanaeth;
- Dylech sicrhau bod pob canmoliaeth yn cael eu cofnodi a'u rhannu gyda chydweithwyr;
- Dylech fod yn ymwybodol o weithdrefn y Cyngor ar gyfer ymdrin â chanmoliaeth, pryderon a chwynion;
- Ceisiwch ddatrys pob pryder a godwyd gan gwsmeriaid yn syth ac yn anffurfiol lle bynnag y bo modd;
- Os nad yw datrys anffurfiol yn llwyddiannus, dywedwch wrth y cwsmer y gallant wneud cwyn ffurfiol, a'u helpu i wneud hynny;
- Yn achos cwyn ddifrifol, dywedwch wrth eich rheolwr.

### **2.12 Safonau Gwasanaeth**

Mae'r rhan fwyaf o wasanaethau Cyngor Sir y Fflint wedi sefydlu safonau ac adrodd yn rheolaidd ar y rhain. Mae'r ddogfen Polisi Gwasanaeth Cwsmeriaid hon yn darparu'r egwyddorion arweiniol ar

gyfer pennu'r safonau hyn i gynorthwyo i sefydlu dull cyson o wasanaeth cwsmeriaid ar draws y sefydliad.

### **2.13 Rheoli Perfformiad**

Mae darparu gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog a defnyddio'r safonau hyn yn gorwedd yn nwylo gweithwyr y cyngor a bydd perfformiad yn erbyn y safonau hyn yn cael ei asesu trwy werthusiadau gweithwyr blynyddol.

### **2.14 Rhagor o wybodaeth**

Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid , Cyngor Sir y Fflint, Neuadd y Sir, Yr Wyddgrug, Sir y Fflint CH7 6NG

[www.flintshire.gov.uk](http://www.flintshire.gov.uk) neu [www.siryfflint.gov.uk](http://www.siryfflint.gov.uk)

e-bost: [customerservices@flintshire.gov.uk](mailto:customerservices@flintshire.gov.uk)

Ffôn: 01352 703020

## Polisi Gwasanaeth Cwsmeriaid - Rhan 3

### Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid



#### Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid; Ein Hymrwymiad i Chi

##### Byddwn yn:

- ✓ Dweud pwy ydym, bod o gymorth a bod yn gwrtais
- ✓ Yn broffesiynol a chadarnhaol
- ✓ Yn wybodus, fel ein bod yn gallu helpu
- ✓ Bod yn effeithiol wrth wrando ac ymateb i chi
- ✓ Bod yn deg a chefnogi eich anghenion unigol.

##### Byddwn yn gosod targedau i sicrhau ein bod yn ...

- ✓ Cydnabod ymholiadau digidol o fewn 24 awr \*
- ✓ Ateb galwadau ffôn o fewn 30 eiliad;
- ✓ Ateb eich ymholiad yn y pwynt cyswllt cyntaf, ac os nad yw hyn yn bosibl trefnu i rywun a all eich helpu i gysylltu â chi yn brydlon
- ✓ Yn ymateb i'ch ymholiad o fewn 10 diwrnod gwaith o'u derbyn

##### Rydym hefyd ...

- ✓ Yn disgwyl i chi barhau i drin ein gweithlu gyda pharch ac ystyriaeth
- ✓ Yn croesawu eich adborth i helpu i wella ein gwasanaethau

\* Dydd Llun - Dydd Gwener