



## **SIARTER BUSNES SAFONAU MASNACH**

**Mae'r siarter hwn 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 ddyletswydd statudol i orfodi amrediad helaeth o ddeddfwriaethau defnyddwyr, ac i roi cymorth a chyngor i fusnesau ac i ddefnyddwyr, gan gynnwys cyngor i ddefnyddwyr.

Rydym yn gorfodi deddfwriaeth i ddiogelu defnyddwyr mewn perthynas â nwyddau anniogel, disgrifiadau cynnyrch, rhy ychydig o bwysau ayb ac mae gennym bwerau i sicrhau cydymffurfiaeth â'r gyfraith. Rydym yn gallu eich cynghori chi a'ch busnes ar bob agwedd o ddeddfwriaeth Safonau Masnach e.e. Deddf Disgrifiadau Masnach, Deddf Credyd Defnyddwyr, Deddf Enwau Busnes a Deddf Diogelwch Bwyd.

### **PWY ALL GAEL HELP?**

- Masnachwyr sydd â safle yn Sir y Fflint
- Unrhyw berson sydd wedi prynu nwyddau neu wasanaethau yn Sir y Fflint
- Trigolion Sir y Fflint

### **SUT GALLWCH CHI GYSYLLTU Â NI?**

Os ydych angen cyngor ynghylch unrhyw agwedd o'ch busnes yr ydych yn teimlo y gallai Safonau Masnach eich helpu, neu gyngor am gŵyn gan gwsmer eich busnes, mae croeso i chi gysylltu â ni, naill ai dros y:

- Ffôn - 01352 703181
- Ffacs – 01352 703192
- Neu drwy ein tudalen cyswllt ar Wefan Sir y Fflint – <http://www.siryfflint.gov.uk/safonaumasnach>
- Mae ein swyddfa ar agor rhwng 9.00a.m. a 5.00p.m. o ddydd Llun i ddydd Gwener. Mae ein peiriant ateb yn weithredol pan fyddwn ar gau neu'n ymdrin â chleientiaid eraill. Gadewch neges ac fe wnawn ni eich ffonio nôl o fewn dau ddiwrnod gwaith.

**Cofiwch fod y llinell hon yn brysur iawn ac efallai na lwyddwch i gysylltu â ni yn syth.**

- Wrth gwrs, gallwch alw yn ein swyddfa rhwng 9.00 a.m. - 4.30 p.m. Os gallwch, ffoniwch y swyddfa hon ar 01352 703181 cyn cychwyn, er mwyn sicrhau bod swyddog priodol ar gael.
- Ysgrifennwch atom i'r cyfeiriad amgaeedig neu yn Neuadd y Sir, Yr Wyddgrug. CH7 6NF. Byddwn yn cydnabod eich llythyr ac yn anelu at roi cyngor i chi o fewn pum niwrnod gwaith.

## **EIN GWASANAETH**

### **Gorfodi ac archwilio**

- Rydym yn archwilio siopau; garejys, cyfanwerthwyr, ffatrioedd, tafarndai a marchnadoedd i wneud yn siŵr nad yw cwsmeriaid yn cael eu twyllo. Mae'r archwiliadau hyn hefyd yn diogelu masnachwyr gonest rhag cystadleuaeth annheg.
- Rydym ar wylidwriaeth barhaus am gynhyrchion peryglus ac yn gweithio i ddatgelu twyll a dichell yn erbyn defnyddwyr.
- Rydym yn archwilio cwynion am arferion masnach annheg ac anghyfreithlon.
- Rydym yn gorfodi deddfau yn gwahardd gwerthu sigarêts a nwyddau eraill i bobl dan oed.

### **Cyngor ac Addysg**

- Rydym yn cynnig cyngor di-dâl i helpu busnesau i gydymffurfio â'r gyfraith.
- Rydym yn darparu gwasanaeth 'Awdurdod Cartref' ar gyfer busnesau Sir y Fflint sy'n gweithredu'r tu allan i Sir y Fflint yn rhanbarthol, yn genedlaethol neu hyd yn oed yn rhyngwladol.
- Rydym yn rhoi cyngor di-dâl i helpu cwsmeriaid i ddatrys problemau gyda nwyddau diffygiol neu wasanaeth gwael.
- Rydym yn ceisio datrysa anghydfodau trwy gyflafareddu rhwng defnyddwyr a busnesau.
- Rydym yn hyrwyddo addysg i ddefnyddwyr mewn ysgolion a grwpiau cymunedol.

### **Dyletswyddau eraill**

- Rydym yn cynnal archwiliadau mewn marchnadoedd anifeiliaid a ffermydd i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â deddfwriaeth iechyd a lles anifeiliaid.
- Rydym yn pwysu cerbydau nwyddau i sicrhau nad ydynt dros bwysau.
- Rydym yn trwyddedu storio nwyddau peryglus fel petrolewm, ffrwydron a gwenwynau'n ddiogel.

## **GALLWCH**

- Ofyn am, esboniad o'n gweithredoedd neu ein cyngor.
- Os ydych yn dal yn anfodlon ar ein gwasanaeth, gallwch gwyno wrth swyddog uwch a/neu ddefnyddio ein gwasanaeth cwyno corfforaethol.

## **EIN SAFONAU**

### **Cwrteisi a Chymwynasgarwch**

Byddwn yn gwrtais a chymwynasgar bob amser. Byddwn yn rhoi ein henwau i chi ym mhob gohebiaeth, dros y ffôn a phan fyddwn yn eich cyfarfod.

## **Ymateb Prydlon**

Y canlynol yw ein hamser targed ar gyfer ymateb i gwynion defnyddwyr a cheisiadau am wasanaethau:-

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

## **Preifatrwydd**

Bydd y wybodaeth a roddwch i ni yn cael ei thrin yn gyfrinachol. Dim ond gyda'ch caniatâd neu pan fydd hynny'n ofynnol yn ôl y gyfraith y caiff ei datgelu.

## **Apwyntiadau**

Cedwir amser yr apwyntiadau a drefnir. Os bydd yn rhaid i ni ei ganslo, trefnwn apwyntiad newydd ar amser sy'n gyfleus i chi.

## **Archwiliadau**

Fel rheol, rydym yn ymweld â lleoliadau masnach yn ddirybudd. Pan fyddwn yn gwneud yr archwiliadau hyn byddwn yn dangos cerdyn adnabod ac yn egluro ein bwriad yn llawn.

## **EICH SYLWADAU**

Mae Safonau Masnach Sir y Fflint yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaethau o'r safon uchaf ac rydym yn ymdrechu i wella'n perfformiad yn barhaus.

Rydym yn awyddus i dderbyn eich sylwadau, da neu ddrwg, am y gwasanaeth a dderbynioch ac yn croesawu unrhyw awgrymiadau sydd gennych i'w cynnig am welliannau. Os dymunwch cewch ddefnyddio'r gofod isod i wneud eich awgrymiadau.

## **EICH CWYNION**

Os nad ydych yn fodlon gyda'r gwasanaeth a dderbynioch gennym ac yn dymuno cwyno, y canlynol yw'r camau y gallwch eu cymryd:

**Cam 1 -** Cysylltwch â'r gwasanaeth Safonau Masnach neu â'r Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid. Bydd eich cwyn yn cael ei gofnodi ar gronfa ddata ganolog ac os na ellir datrys y broblem ar unwaith fe'i cydnabyddir o fewn 5 niwrnod gwaith.

**Cam 2 -** Os nad ydych yn hapus gyda'r ymateb a gewch chi gan y gwasanaeth, cysylltwch â'r Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid a fydd yn sicrhau bod eich cwyn yn cael ei ystyried gan swyddog uwch yn y gwasanaeth neu gan y Swyddog Cwynion Corfforaethol.

**Ombwdsman**

Os ydych yn teimlo bod y Cyngor wedi methu trafod neu ddatrys eich cwyn mewn ffordd foddhaol gallwch gysylltu â'r Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru.

**CYMORTH ARALL**

Os ydy'n well gennych, gallwch gwyno i'ch cynghorydd lleol, AS, neu i'r Ombwdsman Llywodraeth Leol. Byddwn yn ddigon bodlon rhoi eu manylion cyswllt i chi os ydych eu hangen.

Mae'r wybodaeth hon ar gael yn eich llyfrgell leol hefyd.

**Lles Swyddogion**

*Cymerir ymddygiad bygythiol neu ymosodol tuag at swyddog o ddifrif bob amser a bydd yn arwain at ddwyn y cyngor/ymweliad i ben. Gellir adrodd am y digwyddiad wrth yr Heddlu hefyd.*

---

**SYLWADAU**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....