Cyngor Bwrdeistref Sirol
Blaenau Gwent
County Borough Council

Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

Pam ydyn ni angen Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid?

Mae'r Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid yn helpu i ddiffinio yr hyn y gall cwsmeriaid Blaenau Gwent ei ddisgwyl o wasanaethau a sut y dylent gael eu darparu.

Ein Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

> ### Safonau Ffôn

Pan fyddant yn ffonio'r ganolfan gyswllt, gall cwsmeriaid ddisgwyl i alwadau gael eu hateb mor gyflym ag sydd modd; fel arfer, o fewn i'r ffôn ganu chwe gwaith. Mae hyn yn gysylltiedig gyda safon gwasanaeth cwsmeriaid o ateb 80% o alwadau o fewn 20 eiliad. Fel pob canolfan gyswllt bydd gennym adegau prysur pan na fedrwn ateb pob galwad mor gyflym â hyn. Fodd bynnag, eithriad i'r rheol fydd hyn. Byddwn yn cyflawni'r ymrwymiad drwy sicrhau fod gennym staffio digonol i ateb galw cwsmeriaid ac y caiff staff eu hyfforddi'n dda, fel y gallant ddatrys galwadau yn gyflym.

> ### Safonau Ysgrifenedig

Pan fydd y Cyngor yn derbyn llythyr neu neges e-bost gan gwsmer, bydd y Cyngor yn sicrhau yr anfonir ateb o fewn pump diwrnod gwaith. Os yw'r ymholiad yn gymhleth ac y bydd yn cymryd peth amser i'w ateb, byddwn yn cydnabod derbyn yr ohebiaeth o fewn pump diwrnod gwaith a rhoi'r amserlen i'r cwsmer ar gyfer ymateb llawn.

> ### Safonau Wyneb i Wyneb

Gall cwsmeriaid sy'n ymweld â Hyb Cymunedol ddisgwyl cael eu gweld gan aelod priodol o staff cyn gynted ag sydd modd. Yn yr un modd â'n canolfan gyswllt bydd gennym adegau prysur ond byddwn yn ceisio sicrhau fod gennym staff ddigonol fel arfer i ddelio gyda'r galw a'u bod yn cael eu hyfforddi'n briodol i ddatrys ymholiadau mewn modd effeithiol.

> Dewis cwsmeriaid wrth gael mynediad i wasanaethau

Fel Cyngor byddwn yn darparu gwasanaethau drwy'r sianel gyflymaf a mwyaf effeithiol ar gyfer y cwsmer, p'un ai yw hynny dros y ffôn, ar-lein, wyneb i wyneb neu drwy lythyr. Sylweddolwn ei bod yn rhwydd cwblhau trafodion cyflym a syml ar-lein ac felly rydym yn ymroddedig i wneud hyn yn bosibl ar gyfer yr holl wasanaethau hyn. Ar gyfer materion mwy manwl a chymhleth sylweddolwn y gall cwsmeriaid fod angen siarad gyda ni wyneb yn wyneb. Rydym eisoes yn ymroddedig i ddarparu hyn yn yr Hybiau Cymunedol ar draws y fwrdeistref.

> Datrys ymholiadau cwsmeriaid yn brydlon ac yn gyfleus

Rydym eisiau datrys ymholiadau cwsmeriaid cyn gynted ag y gallwn. Felly, os gallwn ei ddatrys yn ystod y cyswllt cyntaf, byddwn yn gwneud hynny. Er mwyn cyflawni hyn, rydym yn ymroddedig i ddarparu hyfforddiant cynhwysfawr i'r holl staff rheng-flaen a'u grymuso i wneud penderfyniadau fydd yn cyflymu'r broses.

> Cyfathrebu clir

Rydym yn addo gwrando pan mae cwsmeriaid yn cysylltu â'r Cyngor. Os yw'n cymryd yn hirach na'r disgwyl i ddatrys y mater, byddwn yn rhoi gwybodaeth iddynt, gan esbonio'r rhesymau pam. Byddwn hefyd yn glir gyda'n cyfathrebu ac osgoi defnyddio jargon.

> Byddwn yn gwrtais a chroesawgar

Pan mae cwsmeriaid yn cysylltu gyda ni gallant ddisgwyl amgylchedd croesawgar. Byddwn yn gwrtais ac yn sicrhau ein bod yn trin pawb yn gyfartal.

> Cydraddoldeb mewn mynediad i wasanaethau'r Cyngor

Mae hygyrchedd a thegwch yn flaenoriaeth allweddol i ni. Pan fyddant yn ymweld â Hybiau Cymunedol gall cwsmeriaid gael mynediad i wasanaethau mewn ieithoedd heblaw'r Saesneg, mae staff hefyd yn cael eu hyfforddi yn y Gymraeg. Mae ein gwefan hefyd yn cael ei hail-ddylunio i'w gwneud yn hygyrch i bawb, gan roi ystod o gyfleusterau i helpu cwsmeriaid i gael mynediad i'r gwasanaethau y maent eu hangen. Anelwn i wella'n barhaus er mwyn sicrhau ein bod yn rhoi mynediad mewn ffordd deg i wasanaethau.

> Unioni pethau

Os yw cwsmeriaid yn anhapus gyda gwasanaeth a gawsant gan y Cyngor neu eisiau dweud wrthym am rywbeth a wnaethom yn dda, rydym eisiau gwybod hynny. I wneud hyn mor rhwydd ag sydd modd, mae gennym bolisi clir iawn a chyson ar Bryderon a Chwynion. Dylid cydnabod Pryderon a Chwynion o fewn tri diwrnod gwaith a dylid rhoi ymateb o fewn deg diwrnod gwaith.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent
Swyddfeydd Cyffredinol
Heol Gwaith Dur
Glynebwy
NP23 6DN

Ffôn: 01495 311556
Gwefan: www.blaenau-gwent.gov.uk

Cyngor Bwrdeistref Sirol
Blaenau Gwent
County Borough Council