

# Siarter Gwasanaeth Cwsmeriaid

# Siarter Gwasanaeth Cwsmeriaid

## Pam ein bod angen Siarter Gwasanaeth Cwsmeriaid?

Mae'r Siarter Gwasanaeth Cwsmeriaid yn disgrifio'r safonau gwasanaeth y gall cwsmeriaid eu disgwyl gan Gyngor Blaenau Gwent.

## Pwy yw ein Cwsmeriaid?

Yn y siarter mae'r term "cwsmer" yn cyfeirio at bob preswlydd ac ymwelydd sy'n defnyddio'r gwasanaethau a ddarparwn ac mae'n cynnwys y disgyblion, rhieni a gofalwyr a gaiff wasanaeth gan ein hysgolion.

## Ein haddewid i chi

Rydym eisiau darparu gwasanaeth cwsmer rhagorol i bawb ym Mlaenau Gwent. Mae hyn yn golygu rhoi'r cwsmer wrth galon y gwasanaeth a phrosesau.

Bydd y Siarter Cwsmeriaid yma yn gadael i chi wybod beth fedrwch ei ddisgwyl gennym pan fyddwch yn derbyn ein gwasanaethau, a'r hyn y gallwn ni ei ddisgwyl gennych chi.

### Eich trin yn deg – byddwn NI yn:

- > Gwrtais, parod i gynorthwyo ac ystyriol a rhoi amser i wrando arnoch
- > Dangos parch atoch
- > Eich trin fel unigolyn ac yn ôl eich anghenion
- > Diogelu eich gwybodaeth bersonol
- > Delio gyda'ch ceisiadau a chwynion yn gyflym

### Gwneud mynediad yn rhwyddach – byddwn NI yn:

- > Datblygu gwasanaethau gyda'ch help chi, sy'n diwallu eich anghenion
- > Gwneud ein gwefan yn hygyrch i bawb
- > Cynyddu ein gwasanaethau ar-lein i chi eu defnyddio ar amser sy'n gyfleus i chi
- > Hysbysebu'n glir yr holl ffyrdd y gallwch gael mynediad i'n gwasanaethau (yn cynnwys wyneb i wyneb)

## **Rhoi gwybodaeth i chi – byddwn NI yn:**

- > Rhoi gwybodaeth glir i chi am y bobl gywir i'ch helpu
- > Siarad gyda chi mewn iaith syml, heb ddefnyddio jargon
- > Cadw'r holl wybodaeth ar ein gwefan yn gyfredol
- > Eich diweddarau gydag unrhyw gynnydd ar geisiadau a chwynion

## **Ei chael hi'n iawn – byddwn NI yn:**

- > Gwneud hyn yr hyn y dywedwn y byddwn yn ei wneud
- > Say sorry and put things right if we have made a mistake
- > Dweud wrthyh beth i'w wneud nesaf os nad ydych yn hapus gyda'r ffordd y cawsoch eich trin
- > Defnyddio eich adborth i lunio ein gwasanaethau
- > Hyfforddi ein staff i'r safonau uchaf

## **Sut y gallwch chi helpu – byddwch CHI yn:**

- > Trin ein staff yn gwrtais a dangos parch atynt
- > Rhoi cyfle i ni unioni pethau yn gyntaf
- > Rhoi eich adborth onest i ni
- > Cymryd rhan mewn arolygon ac ymgynghoriadau

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

**Ffôn:** 01495 311556  
**Gwefan:** [www.blaenau-gwent.gov.uk](http://www.blaenau-gwent.gov.uk)

