Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
Gwasanaeth Asesu
Refeniw a Budd-daliadau

Siarter Gwasanaeth Cwsmer

CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE
RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID
CSE

Dyddiad cyhoeddi Rhagfyr 2018

CONWY
CYNGOR BWRDEISTREF SIROL
COUNTY BOROUGH COUNCIL

Sir Conwy, yr amgylchedd iawn ar gyfer cymorth a chefnogaeth

Conwy County, the right environment for help and support

Mae'r siarter hon yn dweud wrthych am lefel y gwasanaeth y gallwch ei ddisgwyl gennym. Mae hefyd yn dweud wrthych beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi a beth i'w wneud pan fydd pethau'n mynd o chwith. Fel mae ein Gwasanaeth Asesu Refeniw a Budd-daliadau yn datblygu, byddwn yn diweddaru'r siarter i adlewyrchu anghenion newidiol ein cwsmeriaid. Mae arnom ni eisiau rhoi'r gwasanaeth gorau y gallwn i bawb sydd angen ein help.

Rydym hefyd yn croesawu eich barn ar sut y gallwn wneud gwel liannau pellach. Gallwch gysylltu â ni yn ein Swyddfeydd Ardal, neu yn Swyddfeydd y Gwasanaeth Asesu Refeniw a Budd-daliadau ym Modlondeb, Conwy. Mae cyfeiriadau a'r rhifau cyswllt ar gael dan 'Sut i gysylltu â ni' ar dudalen 9-11 y llyfryn hwn.

Gwefan : www.conwy.gov.uk

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy

Ein Gwerthoedd

Mae ein gwerthoedd corfforaethol yn cynrychioli credoau ac ymddygiad disgwyliedig pawb sy'n gweithio i Gonwy. Ein gwerthoedd corfforaethol, sy'n anelu at gefnogi gwasanaethau o safon, yw:

- Canolbwyntio ar gwsmeriaid
- Bod yn barchus a theg
- Bod yn ddibynadwy ac atebol
- Bod yn arloesol
- Bod yn gefnogol a datblygu ein tîm

Ein Hymrwymiad

Rydym wedi ymrwymo i osod y safonau canlynol ar gyfer ein rhaglenni a'n gwasanaethau.

- Perfformio'n dda;
- Cynnwys ein cwsmeriaid, ein partneriaid a'n staff;
- Bod yn deg ac yn hygyrch i bawb a hyrwyddo dewis;
- Datblygu a gwella yn barhaus;
- Defnyddio ein hadnoddau yn effeithiol ac yn greadigol;
- Cyfrannu at wella cyfleoedd ac ansawdd bywyd ar gyfer y cymunedau rydym yn eu gwasanaethu; a

Drwy ein diwylliant Buddsoddwyr mewn Pobl, cefnogi a datblygu ein gweithlu i sicrhau'r ddarpariaeth ragorol o'i wasanaethau ar gyfer ein cwsmeriaid.

Ein Gwasanaeth a'n Cenhadaeth

Nod Gwasanaethau Asesu Refeniw a Budd-daliadau Conwy yw darparu gwasanaeth effeithlon sy'n gwella'n barhaus, er mwyn cwrdd â disgwyliadau cynyddol ein holl gwsmeriaid.

Ein nod yw cyflawni hyn trwy gynnwys a hysbysu'r gymuned a gweithio gydag eraill i ddarparu gwasanaeth sy'n werth pob ceiniog, yn hygyrch ac yn canolbwyntio ar ein preswylwyr.

Gwasanaeth lle gall ein cwsmeriaid ymgysylltu â ni yn hawdd, ac mewn ffordd ac ar adeg hwylus, boed hynny wyneb yn wyneb, dros y ffôn, drwy lythyr, e -bost, neges destun neu drwy'r wefan.

Ein cyfrifoldebau i chi:

Byddwn:

- Yn eich trin â pharch;
- Yn deg ac yn eich helpu;
- Yn eich trin fel unigolyn trwy roi'r gwasanaeth sydd ei angen arnoch chi;
- Yn ymddwyn yn broffesiynol;
- Yn cymryd cyfrifoldeb wrth ddelio â chi, gan wneud yn siŵr ein bod yn gwneud beth bynnag sydd ei angen;
- Yn dilyn ein Polisi Cyfle Cyfartal;
- Yn sicrhau bod ein swyddfeydd yn groesawgar ac yn ddymunol, a gydag ystafelloedd cyfweld preifat;
- Yn sicrhau bod ein swyddfeydd mor ddiogel â phosibl ar gyfer ein holl gwsmeriaid a staff; ac
- Yn sicrhau bod yr holl wybodaeth a rowch i ni yn cael ei chasglu, ei chadw, ei phrosesu, a'i gwaredu yn unol â Deddf Diogelu Data 1998.

Eich cyfrifoldeb i ni

Yn gyfnewid rydym yn disgwyl i chi wneud y canlynol:

- Ein trin gyda pharch. Ni fyddwn yn goddef aflonyddu, bygythiadau nac ymosodiadau. Os ydych yn ymddwyn mewn ffordd dreisgar neu fygythiol, gallem wrthod darparu ystafell gyfweld breifat neu ymweliad cartref i chi, neu gallem ofyn i chi adael ein y swyddfa;

- Ystyried cwsmeriaid eraill;

- Cyrraedd yn brydlon ar gyfer apwyntiadau; a

- Rhoi mwy o wybodaeth i ni os byddwn yn gofyn i chi wneud hynny.

Cyfrifoldebau sy'n cael eu rhannu

Gall bob un ohonom helpu i ddarparu amgylchedd dymunol drwy barchu ein gilydd a bod yn ystyriol ac amyneddgar.

Rhoi gwybodaeth a chyngor

Byddwn yn rhoi gwybodaeth a chyngor i chi er mwyn sicrhau eich bod yn hawlio'r holl gymorth, gostyngiadau a budd-daliadau y mae gennych hawl iddynt. Gallwn hefyd eich helpu gyda materion Treth y Cyngor, Cyfraddau Annomestig Cenedlaethol, Ardoll AGB, anfonebau Mân Ddyledwyr a materion Gorfodaeth Conwy.

Byddwn yn cynnig:

Ystod lawn o daflenni a gwybodaeth arall ynglŷn â sut i wneud cais am gymorth gyda Threth y Cyngor, Cyfraddau Annomestig Cenedlaethol a budd -daliadau, ac ar faterion Refeniw a Budd-daliadau eraill;

- Help i lenwi ffurflenni hawlio Budd-daliadau Tai a Gostyngiad Treth y Cyngor;
- Help i lenwi ffurflenni hawlio Budd-daliadau Addysg - Prydau Ysgol am Ddim a Grantiau Gwisg Ysgol.
- Help i lenwi ffurflenni Asesiadau Ariannol ar gyfer Gwasanaethau Gofal yn y Cartref a Gofal Preswyl;
- Eich cyfeirio at adrannau eraill o fewn y gwasanaeth ac adrannau eraill o fewn y Cyngor a allai fod o gymorth i chi.

Ymweld â'n swyddfeydd:

Pan fyddwch yn ymweld â'n swyddfeydd;

- Bydd ein staff yn gwisgo bathodyn enw ac yn eich cyfarch mewn modd cyfeillgar a phroffesiynol;
- Os oes gennych apwyntiad, byddwn bob amser yn ceisio eich gweld ar amser;
- Os nad oes gennych apwyntiad, byddwn yn ceisio eich gweld o fewn 10 munud;
- Os oes arnoch angen apwyntiad arall, byddwn yn ceisio trefnu iddo fod ar yr un diwrnod neu cyn gynted ag y bo modd;
- Os byddwch yn gofyn am gyfweliad preifat, byddwn yn defnyddio ystafell gyfweld breifat os yw'n bosibl;
- Os oes arnoch angen ymweliad cartref, byddwn yn trefnu apwyntiad o fewn pedwar diwrnod gwaith.

Pan fyddwch yn cysylltu â ni drwy lythyr neu e-bost;

- Byddwn yn darparu ymateb llawn i llythyr neu e -bost o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl i ni dderbyn eich llythyr;
- Byddwn yn cydnabod derbyn e -bost yn syth;
- Os nad yw hyn yn bosibl byddwn yn egluro pam. Byddwn hefyd yn dweud wrthych os oes arnoch chi angen gwneud unrhyw beth, a faint fydd hi'n ei gymryd cyn y gallwn roi ateb llawn i chi.
- Byddwn yn ymateb i gwynion o fewn pum niwrnod gwaith a llythyrau gan Aelodau Seneddol o fewn deg diwrnod gwaith.

Pan fyddwn yn ysgrifennu atoch chi

Bydd ein llythyrau atoch chi:

- Wedi eu teipio ac mewn iaith glir a syml;
- Yn dweud wrthych yn glir os oes arnoch chi angen gwneud unrhyw beth;
- Yn rhoi manylion cyswllt addas, gan gynnwys:
- Enw'r person i gysylltu ag o;
- rhif ffôn y switsfwrdd a rhifau ffôn uniongyrchol;
- cyfeiriadau e-bost a gwefannau;

Byddwn yn cysylltu â chi yn y fformat sydd orau i chi, os ydych chi wedi datgan hynny. Gallwn ysgrifennu atoch yn Gymraeg neu'n Saesneg. Gellir darparu gohebiaeth mewn Braille, print mawr neu ar cd sain.

Darparu'r gwasanaeth sydd arnoch ei angen

Ymweld â chi yn eich cartref

Os nad ydych chi'n gallu ymweld â'r swyddfa neu ein ffonio (er enghraifft, os ydych yn gaeth i'r tŷ), mae'n bosibl y byddwn yn gallu ymweld â chi yn eich cartref.

Lle y bo'n bosibl, byddwn yn trefnu amser a dyddiad gyda chi cyn i ni ddod. Byddwn:

- Yn dangos ein cerdyn adnabod ac yn rhoi ein henw;
- Yn cyrraedd yn brydlon;
- Yn trin eich cartref â pharch.

Os oes gennych anabledd

Os oes gennych anabledd sy'n effeithio ar y ffordd rydych yn defnyddio ein gwasanaeth, byddwn yn trafod y ffordd orau i'ch helpu.

Os ydych yn ddall neu'n rhannol ddall

Os ydych yn ddall neu'n rhannol ddall, gallwn anfon gohebiaeth atoch mewn Braille, ar gryno ddisg sain, neu ym mha bynnag fformat sydd orau gennych.

Os oes gennych broblem clywed

Gall Cwsmeriaid sy'n defnyddio Iaith Arwyddion Prydain gysylltu â ni drwy Interpreterlive! un ai drwy ymweld â'n prif dderbynfeydd (Bodlondeb, Coed Pella a Mochdre) neu drwy lawrlwytho'r ap sydd am ddim (starleaf) neu drwy fynd i un ai wefan Conwy neu Signsolutions.

Lawrlwytho'r ap Interpreterslive! app

Fel arall, gallwch ddefnyddio Gwasanaeth Text Relay BT trwy ddeialu 18001 cyn y rhif. Bydd teleffonydd BT yn gweithredu fel cyfryngwr yn trosglwyddo'r alwad rhyngoch chi a'r swyddog.

Sesiwn alw heibio wyneb yn wyneb bob pythefnos gyda dehonglydd Iaith Arwyddion Prydain yng Nghanolfan Marl ar gyfer (trafodaethau manwl / cymhleth / sensitif)

Os nad ydych yn siarad Cymraeg neu Saesneg

Os oes arnoch angen cyfweliad, yn y rhan fwyaf o achosion gallwch ddefnyddio eich cyfieithydd eich hun neu, os yw'n well gennych, gallwn drefnu cyfieithydd arall. Byddwn yn ceisio trefnu hyn o fewn un diwrnod gwaith. Bydd y cyfweliad yn cael ei gynnal cyn gynted â phosibl. Gallwn hefyd drefnu gwasanaeth cyfieithu dros y ffôn.

Os oes gennych gwyn

Os ydych yn credu fod rhywbeth wedi mynd o'i le, mae arnom eisiau gwybod amdano fel y gallwn wneud iawn. Mae ein trefn gwyno yn hawdd i'w defnyddio ac yn helpu i sicrhau ein bod yn darparu gwasanaeth cyfartal ym mhob man.

Gallwch wneud cwyn yn y ffordd fwyaf addas i chi, gan gynnwys:

- Dros y ffôn;
- Drwy ymweld â'r swyddfa;
- Drwy lythyr; ac e-bost.

Os byddwch yn cwyno, byddwn yn:

- Ceisio ymateb i'ch cwyn o fewn pum niwrnod gwaith o'i derbyn, gydag ymateb llawn o fewn 15 diwrnod;
- Gwerthuso ein cwynion mewn ymgais i wella ein gwasanaeth.

Gallwch gael mwy o wybodaeth am sut i gwyno yn ein taflen 'Sut ydw i'n gwneud cwyn neu sylw?'. Mae hon ar gael o unrhyw un o'n swyddfeydd neu drwy fynd i www.conwy.gov.uk/cysylltwchani

Byddwn yn gofyn i bobl am eu barn am ein gwasanaeth yn rheolaidd. Mae arnom eisiau siarad â'n cwsmeriaid a gwrando arnynt, ac yna gweithredu ar yr hyn maent wedi ei ddweud.

Byddwn yn:

- Gofyn i'n cwsmeriaid (a'r sefydliadau sy'n eu cynrychioli) ddweud wrthym sut y maent yn credu rydym yn gwneud;
- Gofyn beth sy'n bwysig a defnyddio'r wybodaeth i wella ein gwasanaeth.

Sut i gysylltu â ni

Ysgrifennu atom:

Gwasanaeth Asesu Refeniw a Budd-daliadau
PO Box 1
CONWY
LL30 9GN

Ymweld â ni:
Coed Pella
Ffordd Conway
Bae Colwyn
LL29 7AZ

Ffôn/e-bost: Gweler tudalen 11 i gael manylion gwasanaethau unigol.

Yr oriau agor ar gyfer pob ymholiad sy'n ymwneud â Budd-daliadau Addysg, Prydau Ysgol Am Ddim, Lwfans Gwisg Ysgol, Budd-daliadau Tai, Gostyngiad Treth y Cyngor, Treth y Cyngor, Cyfraddau Annomestig Cenedlaethol, Ardoll AGB, Mân Ddyledwyr, Ymholiadau Talu a Gorfodaeth Conwy yw:

Dydd Llun i ddydd Iau: 09:00 – 17:00
Dydd Gwener: 09:00 – 16:45

Swyddfa Ardal Conwy

Bodlondeb
Conwy
LL32 8DU

Ffôn/e-bost: Gweler tudalen 11 i gael manylion gwasanaethau unigol.

Yr oriau agor ar gyfer pob ymholiad sy'n ymwneud â Budd-daliadau Addysg, Prydau Ysgol Am Ddim, Lwfans Gwisg Ysgol, Budd-daliadau Tai, Gostyngiad Treth y Cyngor ac Asesu Ariannol a Hawliau Lles yw:

- Dydd Llun i ddydd Iau: 9.00 tan 5.00
- Dydd Gwener 9.00 tan 4.45

Swyddfa Ardal Llandudno

Neuadd y Dref
Mynedfa George Street
Llandudno
LL30 2UP

Ffôn/e-bost: Gweler tudalen 11 i gael manylion gwasanaethau unigol.

Yr oriau agor ar gyfer pob ymholiad sy'n ymwneud â Budd-daliadau Addysg, Prydau Ysgol Am Ddim, Lwfans Gwisg Ysgol, Budd-daliadau Tai, Gostyngiad Treth y Cyngor ac Asesu Ariannol a Hawliau Lles yw:

• Dydd Llun i ddydd Iau: 9.00 tan 5.00

Dydd Gwener 9.00 tan 4.45

Swyddfa Ardal Llanrwst

Y Llyfrgell

Plas yn Dre

Heol yr Orsaf

Llanrwst

LL26 0DF

Ffôn/e-bost: Gweler tudalen 11 i gael manylion gwasanaethau unigol.

Yr oriau agor ar gyfer pob ymholiad sy'n ymwneud â Budd-daliadau Addysg, Prydau Ysgol Am Ddim, Lwfans Gwisg Ysgol, Budd-daliadau Tai a Gostyngiad Treth y Cyngor yw:

Dydd Mawrth: 10.00am tan 1.00pm

Mae yna wasanaeth cyngor a chymorth ar sail apwyntiad ar gael yn Llyfrgelloedd Bae Cinmel ac Abergele. Gan fod y swyddfeydd hyn ond ar agor ar ddyddiau penodol o'r wythnos, dylech ffonio 01492 576491 i drefnu apwyntiad. Gellir trefnu apwyntiad yn unrhyw un o Swyddfeydd Ardal y Cyngor.

Rhifau ffôn uniongyrchol / cyfeiriadau e-bost

Budd- dal Tai, Gostyngiad Treth y Cyngor a Budd-daliadau Addysg	01492 576491 hben.enquiries@conwy.gov.uk
Gordaliadau Budd -dal Tai	hben.enquiries@conwy.gov.uk 01492 576493
Bilio Treth y Cyngor	01492 576607 trethycyngor@conwy.gov.uk
Adennill Treth y Cyngor	01492 576608 adennill.trethycyngor@conwy.gov.uk
Tîm Gorfodi Conwy	01492 576614 gorfodi.conwy@conwy.gov.uk
Trethi Annomestig Cenedlaethol	01492 576609 nndr.enquiries@conwy.gov.uk
Ardoll AGB	01492 576609 nndr.enquiries@conwy.gov.uk
Mân Ddyledwyr	01492 576610 sd.enquiries@conwy.gov.uk
Cysoniadau Banc	01492 576482 br.enquiries@conwy.gov.uk
Asesiadau Ariannol	01492 574122 fao@conwy.gov.uk