Os byddwch yn cysylltu â ni dros y ffôn neu Ffôn Testun

- Byddwn yn anelu at ateb pob galwad ffôn o fewn 30 eiliad.
- Os oes angen trosglwyddo'ch galwad dim ond unwaith y gwneir hynny.
- Byddwn yn ceisio ateb eich ymholiad yn y fan a'r lle. Pan nad yw hyn yn bosib, byddwn yn trefnu i rywun eich ffonio'n ôl ag ateb, o fewn 24 awr ar amser cyfleus i chi.
- Wrth eich ffonio'n ôl, bydd pob aelod o staff yn dweud yn glir beth yw ei (h)enw, a beth yw'r rheswm dros yr alwad.

Os byddwch yn cysylltu â ni trwy lythyr, neges e-bost, neu wefan y Cyngor

- Byddwn yn anelu at ateb o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn eich llythyr, neu'ch neges e-bost. Os nad yw'n bosib rhoi ateb llawn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth fydd yn digwydd nesaf a phryd.
- Beth bynnag a ddigwydd, byddwn yn eich hysbysu'n gyson.
- Byddwn yn ysgrifennu mewn ffordd glir, gryno sy'n hawdd i'w deall.

Os byddwn ni'n ymweld â chi

- Byddwn yn trefnu apwyntiad ymlaen llaw, os yw'n briodol.
- Byddwch yn derbyn cadarnhad o amser eich apwyntiad a chewch eich hysbysu os bydd hyn yn newid.
- Byddwn yn rhoi gwybod i chi am unrhyw wybodaeth neu ddogfennaeth ychwanegol y mae'i hangen arnoch cyn ein hymweliad.
- Bydd staff yn dangos cardiau adnabod pan fyddant yn cyrraedd ac yn rhoi cyfle i chi wirio pwy ydynt.

Os byddwch yn ymweld â'n hadeiladau cyhoeddus

- Byddwn yn sicrhau eu bod yn hawdd i'w defnyddio, yn lân, yn daclus a bod arwyddion clir yno.
- Byddwn yn gyfeillgar tuag atoch ac yn ceisio bod o gymorth.
- Byddwn yn ceisio sicrhau bod pobl sy'n galw yn y Ganolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid yn cael eu gweld gan ymgynghorydd o fewn 10 munud i gyrraedd y Ganolfan.
- Byddwn yn eich gweld ar amser pan fo apwyntiad gennych.
- Byddwn yn arddangos gwybodaeth am ein horiau agor yn eglur.
- Byddwn yn cadw'r holl wybodaeth yn gyfoes ac wedi'i chyflwyno'n dda.
- Byddwn yn darparu cyfleusterau cyfweld preifat pan fo angen.
- Byddwn yn gwneud trefniadau cyn gynted â phosib os oes gennych ofynion penodol o ran cyfathrebu, er enghraifft os byddwch yn dymuno defnyddio iaith heblaw Cymraeg neu Saesneg.

Os aiff pethau o chwith

Rydym yn ymdrechu i ddarparu gwasanaeth o safon uchel ar eich cyfer. Os ydych yn anfodlon ar y gwasanaeth a ddarparwyd ar eich cyfer, byddwn yn ceisio datrys eich pryderon yn gyflym.

Hoffem wybod hefyd pan fo'n gwasanaeth wedi creu argraff dda arnoch neu pan eich bod yn fodlon ar ein gwasanaeth. Gallwn ddefnyddio'r rhain fel enghreifftiau er mwyn rhannu arfer da ymhlith ein staff. Rydym yn ymrwymedig i'r canlynol:

- Gwrando arnoch chi.
- Ymchwilio i'ch cwyn mewn ffordd deg.
- Canfod beth aeth o'i le.
- Unioni'r sefyllfa os gallwn, a
- Gwella ein gwasanaethau o ganlyniad.

Gellir cael gwybodaeth am ein polisi cwynion anffurfiol a ffurfiol trwy ein ffonio, trwy ysgrifennu atom, trwy anfon neges e-bost atom neu oddi ar ein gwefan.

Siarter Gwasanaethau i Gwsmeriaid

Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr
BRIDGEND County Borough Council

Ein gweledigaeth

"bod y darparwr sy'n rhoi'r gwasanaeth uchaf ei ansawdd yn y sector cyhoeddus yng Nghymru"

Er mwyn gwireddu'r weledigaeth hon mae'r Cyngor wedi llunio'r Siarter Gwasanaethau i Gwsmeriaid hwn yn seiliedig ar werthoedd craidd yr awdurdod. Datblygwyd y Siarter gan ymgynghori â'n cwsmeriaid; mae'n nodi'r safonau y mae'n rhaid i holl staff y Cyngor eu cyrraedd mewn perthynas â'r holl wasanaethau.

Ein hymrwymiad

Rydym ni'n credu y dylai pob un o'n cwsmeriaid dderbyn y safonau uchaf posib o ran Gwasanaethau i Gwsmeriaid. Er mwyn sicrhau eich bod yn derbyn gwasanaeth o ansawdd uchel, rydym wedi ymrwymo i'r canlynol. Byddwn yn:

- gwneud y cwsmer yn ganolog i bopeth a wnawn;
- rhoi dewisiadau i chi o ran sut a phryd i gysylltu â ni;
- bod yn gyfeillgar, yn agos-atoch ac yn broffesiynol;
- creu awyrgylch croesawgar yn ein hadeiladau cyhoeddus;
- ateb eich ymholiad yn y pwynt cyswllt cyntaf pryd bynnag y bo'n bosib;
- darparu gwybodaeth hawdd-i'w-deall am ein gwasanaethau;
- ymdrin ag ymholiadau a chwynion yn ofalus, yn gyflym ac yn agored;
- gofalu ein bod yn gwarchod eich preifatrwydd a'ch diogelwch;
- sicrhau bod y gwasanaethau'n diwallu'ch anghenion trwy wrando ar yr hyn sydd gennych i'w ddweud;
- rhoi trefn ar bethau'n brydlon os byddant yn mynd o chwith, a dysgu o gwynion; a
- datblygu a rhoi cymorth i'n staff i gyflawni'r ymrwymiadau hyn.

Gwasanaethau i bawb

Rydym am i'n gwasanaethau fod yn hygyrch i'r gymuned gyfan, ni waeth beth fo amgylchiadau unigolion na'u gofynion o ran mynediad. Rydym yn croesawu cyswllt yn y Gymraeg, mewn Braille, trwy ffôn testun ac mewn fformatau eraill. Os yw eich gofynion o ran mynediad yn ei gwneud yn anodd i chi ymweld â'n hadeiladau byddwn yn trefnu dewis arall. Byddwn yn sicrhau bod preifatrwydd, urddas a daliadau crefyddol a diwylliannol yn cael eu parchu'n llwyr.

Hygyrchedd

Print Mawr

Braille

Iaith Arwyddion Prydeinig

Cymraeg

Ffôn Testun

Ein gwerthoedd

Staff y Cyngor yw gwedd Pen-y-bont ar Ogwr. Mae ein gwerthoedd fel a ganlyn:

G — **Gofal mewn modd teg**
gan ystyried anghenion a sefyllfaoedd pawb

W — **Wastad yn uchelgeisiol**
yn ceisio gwella'r hyn a wnawn ac yn anelu at ragoriaeth

E — **Er lles ein cwsmeriaid**
eu gwneud yn ganolog a chofio ein bod yma i wasanaethu'r cymunedau lleol

DD — **Ddydd ar ôl Dydd, yn effeithlon**
trwy ddarparu gwasanaethau sy'n rhoi gwerth am arian

Siaradwch gyda Ni

Ffoniwch ni

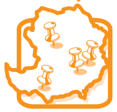
Ffoniwch Un Rhif ar gyfer holl Wasanaethau'r Cyngor, **01656 643643**, rhwng **8.00am a 7.00pm** o ddydd Llun hyd ddydd Gwener.

Defnyddwyr ffôn testun, 01656 643444

Galwch heibio

Galwch yn y **Ganolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid** yn y Swyddfeydd Dinesig yng nghanol tref Pen-y-bont rhwng **8.00am a 7.00pm** o ddydd Llun hyd ddydd Gwener:

Y Ganolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid, Y Swyddfeydd Dinesig, Stryd yr Angel, Pen-y-bont ar Ogwr CF31 4WB



Galwch yn unrhyw un o Fannau Gwybodaeth y Cyngor, yn ystod oriau agor arferol, yn y canlynol:

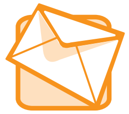
- **Llyfrgell Abercynffig**
- **Canolfan Bywyd Y Pil**
- **Canolfan Bywyd Cwm Ogwr**
- **Llyfrgell Maesteg**
- **Llyfrgell Pencoed**
- **Canolfan Groeso Porthcawl**

Anfonwch E-bost:

talktous@bridgend.gov.uk

Ewch i'r wefan: **www.bridgend.gov.uk**

Ysgrifennwch atom



Y Ganolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid
Y Swyddfeydd Dinesig, Stryd yr Angel,
Pen-y-bont ar Ogwr, CF31 4WB