

# Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy Gwasanaeth Aesu Refeniw a Budd-daliadau

## Siarter Gwasanaeth Cwsmer



Dyddiad cyhoeddi Mai 2021



**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 wrthy ch am lefel y gwasanaeth y gallwch ei ddisgwyl gennym. Mae hefyd yn dweud wrthy ch beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi a beth i'w wneud pan fydd pethau'n mynd o chwith. Fel mae ein Gwasanaeth Aseu Refeniw a Budd-daliadau yn datblygu, byddwn yn diweddarau'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 gwelliannau pellach. Mae cyfeiriadau a'r rhifau cyswllt ar gael dan 'Sut i gysylltu â ni' ar dudalen 9-11 y llyfryn hwn.

**Gwefan <http://www.conwy.gov.uk/refeniw>**



# Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy

## Ein Gwerthoedd

Mae ein gwerthoedd corfforaethol yn cynrychioli credoau ac ymddygiad disgwylidig 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 ymrwmo 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

Rydym yn cefnogi ac yn datblygu ein gweithlu i sicrhau ein bod yn darparu ein gwasanaethau yn y ffordd orau posib i'n cwsmeriaid.

Nod Gwasanaeth Asesu Refeniw a Budd-Daliadau Conwy yw darparu gwasanaeth effeithlon sydd yn parhau i wella er mwyn cwrdd â disgwyliadau cynyddol bob un o'n cwsmeriaid.

Rydym eisiau cyflawni hyn drwy gynnwys a rhoi gwybod i'r gymuned a drwy weithio gydag eraill i ddarparu gwasanaeth sydd yn werth am arian, yn hygyrch ac yn canolbwyntio ar ein holl breswylwyr.

Gwasanaeth lle gall ein cwsmeriaid ymrwmo â ni'n hawdd, ac mewn ffordd ac ar amser sydd orau iddyn nhw, boed hynny mewn person, dros y ffôn, mewn llythyr, e-bost, neges testun 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.
- Ystyried cwsmeriaid eraill;
- Cyrraedd yn brydlon ar gyfer apwyntiadau; a
- Rhoi mwy o wybodaeth i ni os byddwn yn gofyn i chi wneud hynny.

Ni fyddwn yn goddef aflonyddwch, bygythiadau neu ymosodiadau. Os ydych yn ymddwyn mewn ffordd treisgar neu fygythiol mae'n bosib y byddwn yn gwrthod cyfleuster cyfweld mewn preifat, ymweliad gartref neu byddwn yn gofyn i chi adael ein swyddfeydd;

Ni fyddwn yn derbyn unrhyw fath o gam-drin, p'un ai fod hynny wyneb i wyneb neu dros alwad ffôn. Mae'n bolisi y Cyngor i beidio â pharhau gyda galwadau ffôn os oes camdriniaeth yn bodoli.

## 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 wybodaeth ar sut i wneud cais am Dreth y Cyngor, Cyfraddau Annomestig Cenedlaethol, Budd-daliadau, ac unrhyw faterion Gwasanaeth Asesu 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/Datblygu Disgyblion.
- Help i lenwi ffurflenni Asesiadau Ariannol ar gyfer Gwasanaethau Gofal yn y Cartref a Gofal Preswyl; ac
- Eich cyfeirio at adrannau eraill o fewn y gwasanaeth ac adrannau eraill o fewn y Cyngor a allai fod o gymorth i chi.

Mae oriau agor a rhifau ffôn ein holl swyddfeydd wedi cael eu harddangos yn glir tu allan i bob swyddfa.

Bydd y staff Gwasanaeth Asesu Refeniw a Budd-daliadau yn ateb y ffôn gyda chyfarchiad cyffredinol yn Gymraeg a Saesneg ac yn rhoi eu henw i chi hefyd. Os ydych angen cysylltu â nhw eto mi rown nhw rif cyswllt perthnasol i chi.

Pan fyddwch yn ffonio byddwn yn anelu i ateb eich galwad o fewn 30 eiliad. Mi fyddwn yn eich ffonio yn ôl os gofynnwch i ni wneud hynny.

## **Cysylltu â ni:**

### **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 llythyr 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 wrthyich os oes arnoch chi angen gwneud unrhyw beth, a faint fydd hi'n ei gymryd cyn y gallwn roi ateb llawn i chi.

### **Pan fyddwn yn ysgrifennu atoch chi**

Bydd ein llythyrau atoch chi:

- Wedi eu teipio ac mewn iaith glir a syml;
- Yn dweud wrthyich 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.

Rydym yn croesawu gohebiaeth yn y Gymraeg ac ni fydd unrhyw oedi wrth ymateb i unrhyw ohebiaeth yn y Gymraeg. Gallwn ddarparu gohebiaeth mewn Braille, print mawr neu ar cd sain hefyd.

## **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 gwyno ddisg sain, neu ym mha bynnag fformat sydd orau gennych.

Mae pob ymdrech yn cael ei wneud i ddiweddarau ein tudalennau gwe yn unol â'r Canllawiau Hygyrchedd diweddaraf.

## **Os oes gennych broblem clywed**

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

Ffyrdd i 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.

## **Os nad ydych yn siarad Cymraeg neu Saesneg**

Os oes arnoch angen apwyntiad, 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 yr apwyntiad 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 i'n holl gwsmeriaid.

Mae ein polisi Cwynion Corfforaethol i'w gael ar y ddolen ganlynol: [Complaints Policy and Guidance - Public - 2019 \(conwy.gov.uk\)](#)

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.

## Rhowch Sgôr i'n Gwasanaeth Asesu Refeniw a Budd-daliadau

Mae'r Gwasanaeth Asesu Refeniw a Budd-daliadau yn falch fod wedi derbyn gwobr am ragoriaeth mewn gwasanaeth i gwsmeriaid. Rydym bob amser yn awyddus i wella ein gwasanaethau a bydd eich adborth yn ein helpu ni.

Gallwch roi sgôr i'n gwasanaeth ar <https://www.conwy.gov.uk/cy/Resident/Benefits-and-grants/Customer-Information.aspx>

## Sut i gysylltu â ni

### Ysgrifennu atom:

Gwasanaeth Asesu Refeniw a Budd-daliadau  
Blwch Post 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 Tai, Gostyngiad Treth y Cyngor, Budd-daliadau Addysg, Prydau Ysgol Am Ddim, Lwfans Gwisg Ysgol/Grant Datblygu Disgybl, Aseidiadau Ariannol, Treth y Cyngor, Cyfraddau Annomestig Cenedlaethol, Ardoll AGB, Mân Ddyledwyr, Ymholiadau Talu a Gorfodaeth Conwy yw:

Dydd Llun i ddydd Iau: 09:00 am – 5:00 pm

Dydd Gwener: 09:00 am – 4:45 pm



---

Swyddfa Ardal Conwy  
Canolfan Ddiwylliant Conwy  
Ffordd Town Ditch  
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/Grant Datblygu Disgyblion, Budd-daliadau Tai a Gostyngiad Treth y Cyngor yw:

- Dydd Llun, dydd Mercher a dydd Iau: 9.30 am tan 5.00 pm
  - Dydd Mawrth: 10:00 am tan 5:00 pm
  - Dydd Gwener: 9.30 am tan 4.45 pm
- Wedi cau bob dydd 1:00 pm – 2:00 pm**

### **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/Grant Datblygu Disgyblion, Budd-daliadau Tai a Gostyngiad Treth y Cyngor yw:

Dydd Mawrth: 10.00 am tan 1.00 pm

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.

### **Coronafeirws (Covid-19)**

Mae Swyddfeydd y Cyngor wedi cau i'r cyhoedd er mwyn gwarchod iechyd a diogelwch y cyhoedd. Mae ein gwasanaeth ar gael ar-lein neu drwy gysylltu ag un o'r rhifau ffôn isod.

**Dolenni we / Rhifau ffôn uniongyrchol / cyfeiriadau e-bost**

#### Budd-daliadau a Grantiau

##### Gordaliadau Budd-dal

01492 576493

<mailto:hben.ymholiadau@conwy.gov.uk>

##### Treth y Cyngor

01492 576607

<mailto:trethcyngor@conwy.gov.uk>

##### Adennill Treth y Cyngor

01492 576608

<mailto:adennill.ymholiadau@conwy.gov.uk>

##### Asiantau Gorfodi

01492 576614

<mailto:gorfodi.conwy@conwy.gov.uk>

##### Trethi Busnes

01492 576609

<mailto:nndr.ymholiadau@conwy.gov.uk>

##### Anfonebau Amrywiol

01492 576610

<mailto:sd.ymholiadau@conwy.gov.uk>

[Talu 01492 576482](tel:01492576482)  
<mailto:br.ymholiadau@conwy.gov.uk>

[Talu am Ofal](tel:01492574122)  
01492 574122  
[fao@conwy.gov.uk](mailto:fao@conwy.gov.uk)

