Rydym ni'n Gwrando

Llawlyfr Canmoliaethau, Sylwadau a Chwynion ar gyfer aelodau o'r cyhoedd

Gwasanaeth Tân Ac Achub
Canolbarth a Gorllewin Cymru
Mid and West Wales Fire and Rescue Service
www.mawwfire.gov.uk

GWASANAETH T`N AC ACHUB
Canolbarth a Gorllewin Cymru
Mid and West Wales
FIRE AND RESCUE SERVICE

Fersiynau eraill

Mae'r ddogfen hon ar gael mewn ffurfiau hygyrch hefyd. Os hoffech yr wybodaeth yma mewn iaith neu fformat arall, megis print bras, Braille neu lyfr llafar, cysylltwch â ni ar 0370 6060699 neu e-bostiwch: mail@mawwfire.gov.uk.

Arabeg

إذا كنت ترغب في الحصول على هذه المعلومات بلغة أخرى أو في شكل آخر، كأن تكون مكتوبة بخط عريض أو بطريقة برايل أو في ملف صوتي، يرجى الاتصال على رقم 03706060699 أو على البريد الإلكتروني: mail@mawwfire.gov.uk

Bengaleg

আপনি যদি এই তথ্য অন্য কোন বিকল্প ভাষাতে বা আঙ্গিকে যেমন বড় হরফে, ব্রেইল বা অডিও তে পেতে চান তাহলে অনুগ্রহ করে 0370 6060699 নম্বরে ফোন করুন বা mail@mawwfire.gov.uk ঠিকানায় ই-মেইল করুন।

Tsieinëeg

如果你希望使用另一种语言或另一种格式查看本资料，例如全大写，盲文或者音频格式，请致电03706060699与我们联系，或者发邮件至：mail@mawwfire.gov.uk

Ffrangeg

Si vous voulez accéder à ces informations dans une autre langue, en gros caractères ou dans un format Braille ou audio, veuillez nous contacter au 0370 6060699 ou par e-mail : mail@mawwfire.gov.uk.

Nepaleg

तपाईं यस जानकारीलाई ठूला अक्षर, ब्रेयल अथवा आडियो (अर्थात् श्रव्य रूप) जस्ता वैकल्पिक भाषा अथवा फार्मेट (अर्थात् संरूप)मा चाहनुहुन्छ भने, कृपया हामीसँग टेलिफोनद्वारा 0370 6060699 मा अथवा ईमेलद्वारा mail@mawwfire.gov.uk मा सम्पर्क गर्नुहोस् ।

Pwyleg

Aby otrzymać tę informację w innym języku lub formacie, takim jak druk powiększony, alfabet Braille'a, lub w postaci dźwiękowej, prosimy o kontakt pod numerem 0370 6060699 lub adresem e-mail: mail@mawwfire.gov.uk

Pwnjabeg

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਬਦਲਵੀਂ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਰੂਪ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ, ਬ੍ਰੇਲ ਜਾਂ ਆਵਾਜ਼ ਵਿਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ 0370 6060699 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ mail@mawwfire.gov.uk 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਕਰੋ।

Wrdw

اگر آپ یہ معلومات کسی متبادل زبان یا صورت میں حاصل کرنا چاہتے ہیں جیسے کہ جلی طباعت، بریل یا آڈیو میں تو برائے مہربانی ہمیں 0370 6060699 پر کال یا اس پر ای میل کریں mail@mawwfire.gov.uk :

Atborth y Cwsmer

Mae gennym ddisgwyliadau mawr o'n holl staff, yn enwedig wrth ymdrin â chi. Rydym yn gobeithio y credwch ein bod yn gyfeillgar, yn hygyrch ac yn broffesiynol. Mae'r Llyfryn hwn yn amlinellu ein gweithdrefn ar gyfer canmoliaethau, sylwadau a chwynion.

Canmoliaethau

Rydym ni bob amser yn falch cael gwybod ein bod yn darparu gwasanaeth da neu fod ein staff yn gwneud gwaith da. Mae'n ein helpu i wybod ein bod yn datblygu ein gwasanaethau yn y modd cywir ac rydym ni'n pasio eich canmoliaethau ymlaen i aelodau o staff bob amser.

Sylwadau

Yn gyson, rydym yn chwilio am ffyrdd newydd o wella ein gwasanaethau ac rydym yn croesawu'r holl sylwadau a gyflwynir gan ein cwsmeriaid.

Mae eich sylwadau'n bwysig i ni oherwydd y medrwn ddysgu o'r hyn yr ydym ni'n ei wneud ac adeiladu arno.

Cwynion

Weithiau mae pethau'n mynd o chwyth, a bydd yn ein helpu i wella ein gwasanaethau os ddywedwch wrthym pan nad yw'n gwasanaeth yn cwrdd â'ch disgwyliadau. Yn aml iawn, gellir datrys cwynion yn y fan a'r lle, ond os na fedrir gwneud hynny, rydym yn anelu at ymchwilio i'ch cwyn yn deg ac yn drylwyr, gan ymdrin ag ef yn gyflym ac yn gwrtais.

Rydym ni eisiau clywed oddi wrthych os ydych yn anfodlon yn unrhyw ffordd gyda'r gwasanaeth a ddarparwyd gan yr Awdurdod, neu unrhyw sefydliad a gytundebwyd i weithio i'r Awdurdod.

Rhowch wybod sut yr ydym yn perfformio

Gallwch roi canmoliaeth, sylwad neu gyflwyno eich cwyn trwy:

Ysgrifennu lythyr i'r Swyddog Gwasanaeth y Cwsmer

Swyddog Gwasanaeth y Cwsmer
Adran Cyfathrebu Corfforaethol a Chynnal Aelodau
Gwasanaeth Tân ac Achub Canolbarth a Gorllewin Cymru
Heol Llwyn Pisgwydd
Caerfyrddin
SA31 1SP

Ffoniwch 0370 6060699 a gofynnwch i gael siarad â'n Swyddog Gwasanaeth y Cwsmer.

01267 220562

E-bostiwch mail@mawwfire.gov.uk.

www Gwblhau ein ffurflen atborth y cwsmer ar-lein

Ffyrdd Eraill o Wneud Cwyn

Gallwch wneud cwyn i'r Awdurdod Tân hefyd.

Caiff yr Awdurdod ei redeg gan aelodau etholedig, yn debyg i gynghorau lleol, a gallwch gysylltu â nhw unrhyw bryd. Os hoffech ysgrifennu at aelod etholedig, gallwch ffonio'r Adran Cyfathrebu Corfforaethol a Chynnal Aelodau ar 01267 226 864, a byddant yn falch o roi eu henwau i chi. Gallwch hefyd gael mynediad i'r wybodaeth yma ar ein safle gwe, neu gallwch ysgrifennu at aelod etholedig yn:

Swyddog Monitro'r Awdurdod Tân
Awdurdod Tân Canolbarth a Gorllewin Cymru,
Y Pencadlys,
Heol Llwyn Pisgwydd,
Caerfyrddin,
SA31 1SP

Beth yw cwyn?

Os nad ydych yn fodlon gyda'r gwasanaeth yr ydych wedi'i dderbyn, yna esboniwch y broblem wrth yr aelod o staff sy'n ymdrin â chi, os gwelwch yn dda. Rhowch gyfle iddynt i ddatrys y broblem, oherwydd mae modd datrys y mwyafrif o anawsterau'n gyflym fel hyn. Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, medrwch wneud cwyn ffurfiol.

Byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn os yw'n un o'r canlynol:-

- Mynegiant o anfodlonrwydd â safon y gwasanaeth.
- Gweithredoedd, neu ddiffyg gweithredu, gan y Gwasanaeth Tân sy'n effeithio ar unigolyn neu grŵp.
- Cwyn fod y Gwasanaeth Tân wedi methu cadw at y gweithdrefnau priodol.
- Cwyn y cafwyd oedi annerbyniol wrth ymdrin â mater.
- Cwyn am y modd mae aelod o'r Gwasanaeth wedi trin unigolyn.

Cwynion Anhysbys

Mae'r rhaid i bob cwyn a dderbynnir i gynnwys eich manylion cyswllt, ni fyddwn yn ymdrin yn ffurfiol ag unrhyw ohebiaeth anhysbys. Os byddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn trafod y mater gyda'r bobl y mae angen iddynt wybod yn unig, er mwyn ceisio gwneud yn iawn, a byddwn yn dweud wrthych pwy yw'r bobl yma.

Oes yna gyfyngiad amser i gwyno?

Fe allai fod yn anodd ymchwilio i bethau sydd wedi digwydd amser maith yn ôl. Oni bai fod yna amgylchiadau eithriadol, ni fyddwn yn ystyried cwyn am rywbeth sydd wedi digwydd dros deuddeg mis yn ôl.

Cwyn Ffurfiol

Dyma wybodaeth am ein proses gwynion tri cham:

Cam 1: Beth sy'n digwydd pan fyddai'n gwneud cwyn ffurfiol?
Cam 2: Rwy'n dal i fod yn anfodlon. Beth ddylwn ni wneud nawr?
Cam 3: Hoffwn fynd â'm cwyn ymhellach.

Cam 1: Beth sy'n digwydd pan fyddai'n gwneud cwyn ffurfiol?

Byddwn yn anfon llythyr atoch yn dweud wrthych ein bod wedi derbyn eich cwyn. Byddwn yn anelu at anfon y llythyr hwn atoch o fewn dau ddiwrnod gwaith. Pan fyddwch yn gwneud cwyn, bydd un o'n swyddogion ni'n ymchwilio i'r broblem. Byddwch yn derbyn enw a rhif ffôn swyddog cyswllt, a fydd yn medru esbonio ein gweithdrefn cwynion, a'ch tywys a'ch cynorthwyo chi, os oes angen.

Byddwn yn anelu at roi ymateb llawn i chi o fewn 14 diwrnod gwaith. Os na fedrwn roi ateb llawn i chi, neu os yw eich cwyn yn un cymhleth, byddwn yn dweud wrthych beth yr ydym yn ei wneud i ymchwilio i'ch cwyn, a faint o amser ddylai hyn gymryd.

Os yw eich cwyn yn amodol i weithdrefn arbennig (er enghraifft gweithdrefn ddisgyblu neu gyfreithiol) byddwn yn eich hysbysu.

Os credwn fod eich cwyn yn un cyfiawn, byddwn yn ymddiheuro ac yn dweud wrthych beth fedrwn

wneud i gywiro'r sefyllfa. Os teimlwn nad yw eich cwyn yn un cyfiawn, byddwn yn dweud wrthych pam.

Cam 2: Rwy'n dal i fod yn anfodlon. Beth ddylwn ni wneud nawr?

Os fyddwch yn gwneud cwyn a'ch bod yn anfodlon gyda'n hymateb, medrwch fynd gam ymhellach ac apelio yn erbyn y penderfyniad. Medrwch apelio i gynnal adolygiad o'r mater o fewn 28 diwrnod i'r llythyr terfynol ynglŷn â'ch cwyn. Dylid cyfeirio eich llythyr at y Prif Swyddog Tân ym Mhencadlys y Gwasanaeth Tân, Heol Llwyn Pisgwydd, Caerfyrddin, SA31 1SP. Byddwn yn cydnabod eich cais am apêl o fewn 2 ddiwrnod gwaith i chi gysylltu â ni, a byddwn yn darparu ymateb llawn o fewn 28 diwrnod gwaith.

Cam 3: Hoffwn fynd â'm cwyn ymhellach

Rydym yn gobeithio gallwn ddatrys y mwyafrif o gwynion trwy gyfrwng Cam 1 neu 2, ond os ydych yn dal i fod yn anfodlon gyda'n hymateb, medrwch gyfeirio'r mater at Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, i ofyn am ymchwiliad annibynnol i'ch cwyn.

Sylwer, os gweler yn dda, bydd yr Ombwdsman fel arfer yn ystyried eich cwyn unwaith fyddwch chi wedi dilyn cam 1 o'n gweithdrefn gwynion. Fel arfer, mae'r Ombwdsman yn disgwyl i chi wneud cwyn o fewn 12 mis i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem.

I gael mwy o wybodaeth am yr Ombwdsman, medrwch gysylltu ag ef ar:

	Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae Pencoed, CF35 5LJ
	01656 641150
	01656 641199
	E-bostiwch ask@ombudsman-wales.org.uk
www	www.ombudsman-wales.org.uk

Bydd eich achos yn cael ei adolygu gan swyddog o swyddfa'r Ombwdsman. Os hoffech i ni gysylltu â'r Ombwdsman ar eich rhan, byddwn yn cydnabod fod y mater wedi cael ei gyfeirio at yr Ombwdsman o fewn 2 ddiwrnod gwaith.