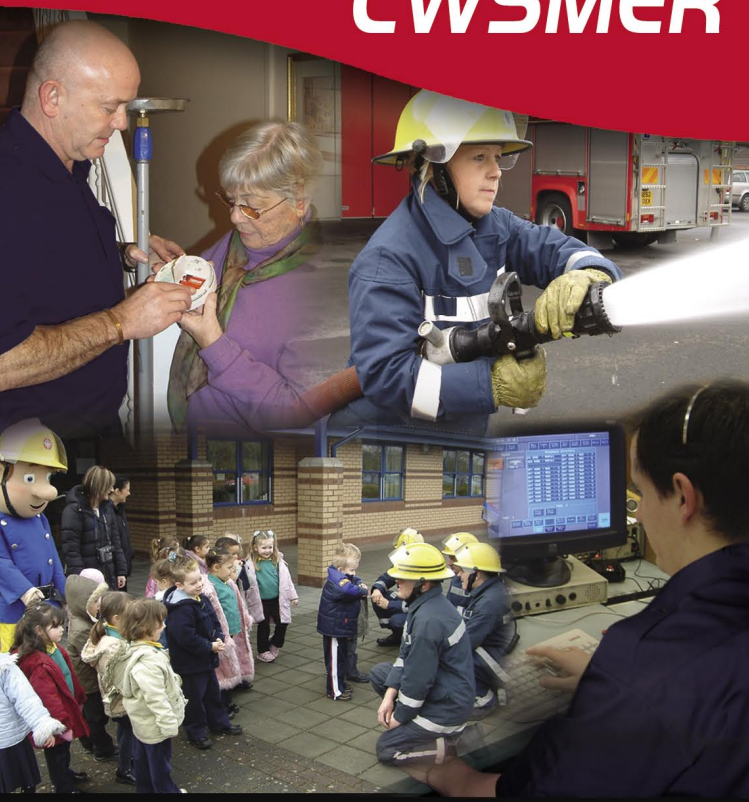
CANLLAW GOFAL CWSMER



YN DELIO Â CHWYNION

South Wales
Fire and Rescue Service

Gwasanaeth Tân ac Achub
De Cymru

Codi Ymwybyddiaeth - Lleihau Perygl

Croesawn ganmoliaeth oddi wrth ein defnyddwyr a gwerthfawrogwn unrhyw atborth positif.

Gobeithiwn eich bod yn fodlon ar ein gwasanaeth, ond efallai ambell waith nad ydych yn fodlon ar rywbeth yr ydym yn ei wneud neu wasanaeth a ddarparwn.

Os ydych yn anfodlon ar ein gwasanaeth neu yn dymuno gwneud awgrymiad, dilynwch y canllawiau a danlinellir yn y daflen hon os gwelwch yn dda.

CAM 1

Os ydych yn galw neu ffonio i ddweud nad ydych yn fodlon ar unrhyw agwedd ar y gwasanaeth a ddarparwn esboniwch y broblem i'r aelod o staff yr ydych yn eu delio â hwy fydd yn ceisio datrys y mater. Os nad ydych yn hapus o hyd, gofynnwch i weld neu siarad â'u harolygwr.

Hoffem ddatrys y broblem yn gyflym i chi, os yn bosib yn ystod eich ymweliad neu alwad ffôn. Sut bynnag, efallai yr ydych yn dymuno gwneud awgrymiad, sylw neu gwyn yn bersonol ac yr ydym yn gwerthfawrogi a chroesawu eich cymorth.

CAM 2

Os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb cyntaf i'ch cwyn gallwch wneud cwyn swyddogol.

Gallwch gwyno mewn llythyr, e-bost neu ffacs. Gweler ein cyfeiriad Rhadbost a'n rhifau cyswllt yn y daflen hon. Os oes angen help arnoch bydd aelod o staff yn eich cynorthwyo gydag ysgrifennu eich cwyn. Y mae taflenni cwyno ychwanegol ar gael o unrhyw weithle'r Gwasanaeth neu gallwch gael un drwy ffonio Gwasanaethau Corfforaethol ar 01443 232131/2/5.

CAM 3

Dychwelwch eich cwyn at unrhyw aelod o staff mewn unrhyw adeilad Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru neu'i anfon at y cyfeiriadau cyswllt dilynol:

Y Prif Swyddog Tân
Pencadlys Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru
Neuadd Lanelái
Pont-y-clun
Rhadbost CF3854
CF72 9GZ

Ffôn: 01443 232000
Ffacs: 01443 232180/232060
E-bost: swfs@southwales-fire.gov.uk

CAM 4

Cydnabyddwn dderbyn eich sylw neu gwyn o fewn 5 diwrnod gwaith. Ysgrifennwn atoch o fewn 10 diwrnod gwaith gydag ymateb yn datgan un neu fwy o'r dilynol:

- Pwy sydd yn gyfrifol am ddelio â'ch sylw neu gwyn,
- Beth, yn ein barn, ydy'ch cwyn,
- Esboniad o'r amgylchiadau,
- Sut y gobeithiwn ddatrys eich cwyn a pha mo hir fydd yn ei gymryd,
- Manylion o unrhyw amgylchiadau arbennig sydd yn berthnasol,
- Sut y byddem yn eich hysbysu o'r hyn a wneir.

CAM 5 Os nad ydych yn fodlon o hyd gallwch ysgrifennu at Y Prif Swyddog Tân ar y cyfeiriad Rhadbost.

Cyfeirir eich cwyn at Swyddog Ymchwilio Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru neu uwch swyddog nad yw yn gysylltiedig â'r cwyn ar gyfer adolygiad annibynnol a mewnol o'r achos.

Neu gallwch gael eich cyfeirio at Gadeirydd neu aelod o Awdurdod Tân De Cymru ar gyfer adolygiad annibynnol ac allanol o'r cwyn. Tasech yn dymuno cael gwybod enw'r Aelod o'ch Awdurdod Lleol ar Awdurdod Tân De Cymru cysylltwch â 01443 232131/2/5 os gwelwch yn dda a bydd staff yn hapus i'ch cynorthwyo â'ch ymholiad.

Bydd adolygiad annibynnol pellach o gwynion ar gael gan Ombwdsman Llywodraeth Leol, Derwen House, Court Road, Pen-y-Bont ar Ogwr. Ffôn 01656 641150.

ATBORTH CWSMER

Pa mor hawdd oedd cysylltu/ymweld â ni?

	Hawdd iawn	Hawdd	Anodd
Pencadlys	☐	☐	☐
Gorsaf Dân	☐	☐	☐
Ystafell Reoli	☐	☐	☐

Beth oedd safon y gwybodaeth a gawsoch gennym?

Da iawn ☐ Da ☐ Gwael ☐

Beth oedd safon y Gofal Cwsmer?

Da iawn ☐ Da ☐ Gwael ☐

Lefel o foddhad gydag ein Gwasanaeth

Da iawn ☐ Da ☐ Gwael ☐

Unrhyw sylwadau eraill:

.....

.....

.....