Parc Cenedlaethol
Arfordir Penfro
Pembrokeshire Coast
National Park

Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro

SAFONAU GWASANAETH

Mehefin 2023

Parc Cenedlaethol
Arfordir Penfro
Pembrokeshire Coast
National Park

Cynnwys

Ein Hymrwymiad i Wasanaeth	2
Safonau Gwasanaeth	2
Diffiniad o anfodlonrwydd	2
Beth i'w wneud	2
Ffonio	2
Ymweld â Swyddfa'r Parc Cenedlaethol	3
Ysgrifennu at y Parc Cenedlaethol	3
Beth fydd yn digwydd nesaf?	3
Beth os nad wyf yn fodlon â'r canlyniad?	3
Dod â chwyn gerbron Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("yr Ombwdsmon")	4
Cofiwch ein hymrwymiad	4
Aelodau Awdurdod y Parc Cenedlaethol	5
Ffurflen Sylwadau/Gwynion	6

Cysylltwch â ni

Rheolwr y Gwasanaethau Gweinyddol a Democrataidd
Rhadbost RTKR-GGRT-ESST
Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro
Parc Llanion
DOC PENFO
SA72 6DY

(Ysgrifennwch y cyfeiriad hwn â llaw ar eich amlen/label yn unig)

Ebost: gwybodaeth@arfordirpenfro.org.uk

Os oes gennych chi ddogfennau i ategu eich sylwadau/pryder/cwyn, atodwch nhw i'r ffurflen hon.

Llofnod: .... Dyddiad: ....

Anfonwch y ffurflen at:

Rheolwr y Gwasanaethau Gweinyddol a Democrataidd
Rhadbost RTKR-GGRT-ESST
Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro
Parc Llanion
DOC PENFO
SA72 6DY

(Ysgrifennwch y cyfeiriad hwn â llaw ar eich amlen/label yn unig)

Neu, gallwch anfon y ffurflen mewn ebost at gwasanaethauaelodau@arfordir penfro.org.uk

Nodwch y wybodaeth bwysig ganlynol

Diogelu Data
Dim ond at ddibenion prosesu a gweinyddu y cedwir y wybodaeth, ac ni fydd yn cael ei rhoi i unrhyw sefydliad arall. Fodd bynnag, er mwyn mynd i'r afael ag unrhyw bryder sydd gennych, efallai y bydd angen inni rannu'r wybodaeth â rhai o staff yr Awdurdod. Dim ond pan fydd gwir angen y byddwn yn gwneud hyn. Os byddwch yn cyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, yna rhaid inni, yn ôl y gyfraith, roi gwybodaeth iddo.

Rhyddid Gwybodaeth
Gallai gohebiaeth a dderbynia'r Awdurdod fod yn destun cais Rhyddid Gwybodaeth. Lle bo hynny'n briodol, bydd yr Awdurdod yn ceisio peidio â datgelu enwau.

At ddefnydd y swyddfa'n unig

Dyddiad derbyn:..

Derbyniwyd gan:..

Dyddiad cydnabod: ....

I'w weithredu gan:...

Dyddiad anfon ymateb:...

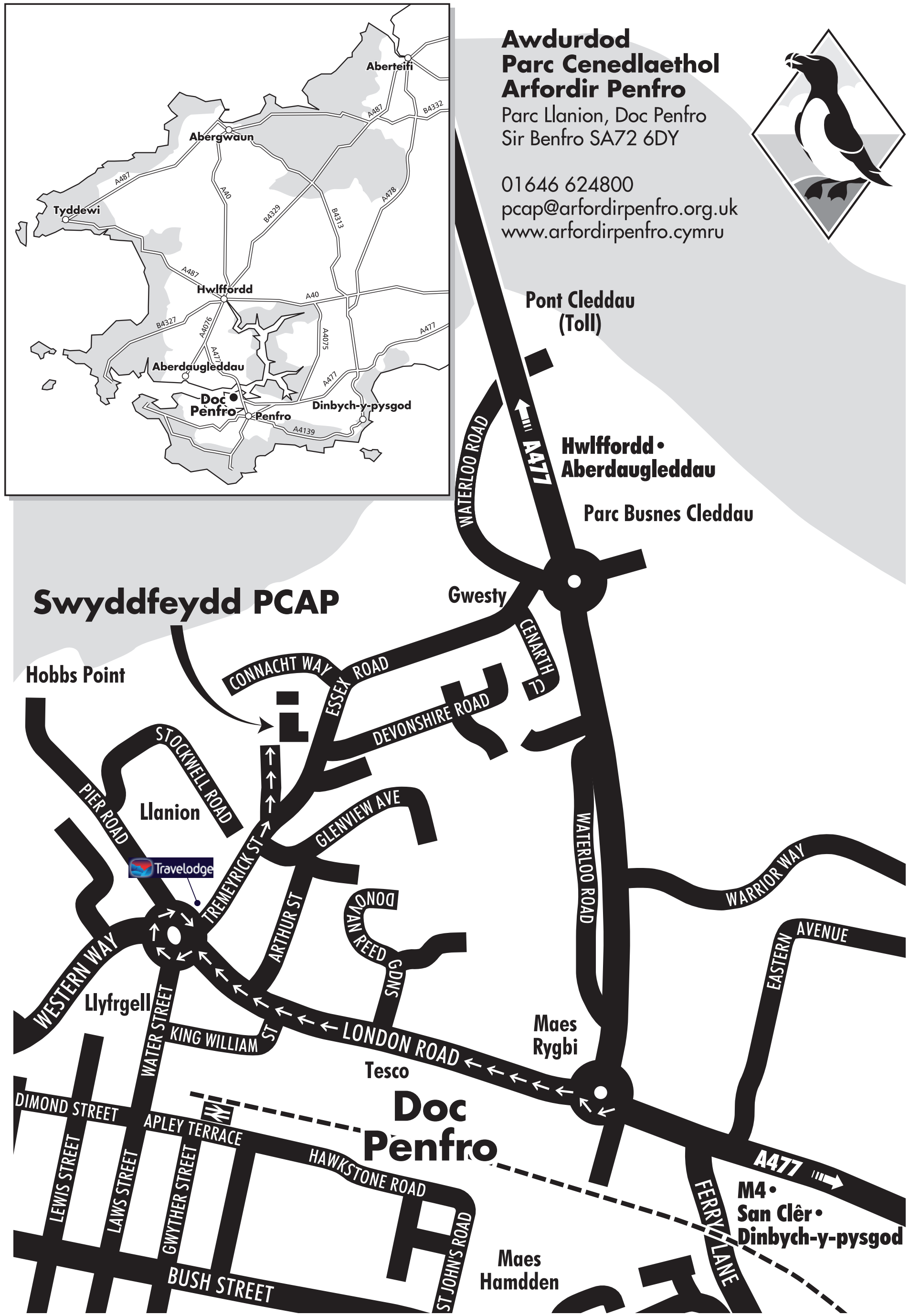
Beth ellid ei wneud i fynd i’r afael â’r pryder neu’r broblem?

Ydych chi wedi trafod y mater gyda’r person perthnasol?
Os do, rhowch fanylion cryno sut a phryd y gwnaethoch chi hynny:

Os yw dros 12 mis ers ichi ddod ar draws y broblem, pam nad ydych chi wedi cwyno cyn nawr:

Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro
Parc Llanion, Doc Penfro
Sir Benfro SA72 6DY

01646 624800
pcap@arfordirpenfro.org.uk
www.arfordirpenfro.cymru



Ein Hymrwymiad i Wasanaeth

Mae Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro yn ymrwymedig i ddarparu safon uchel o wasanaeth i'n holl gwsmeriaid - ond rydym am gael gwybod pan fydd pethau'n mynd o le.

Ysgol dda yw ysgol brofiad – os credwch ein bod wedi methu â gwneud rhywbeth neu ein bod wedi gwneud rhywbeth yn wael, neu os oes gennych awgrym ar gyfer gwella'r gwasanaethau, yna mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.

Rydym am i chi deimlo'n hapus i gysylltu â ni gydag unrhyw sylwadau neu awgrymiadau. Trwy wneud hyn byddwch yn rhoi cyfle i ni wneud iawn am bethau a gwella'r gwasanaeth. Ni fydd hyn yn effeithio ar hawliau statudol lle gall ymgeiswyr am ganiatâd cynllunio ofyn i Lywodraeth Cymru ystyried eu hachos os credant ein bod wedi gwneud y penderfyniad anghywir neu os nad ydym wedi gwneud penderfyniad cyn pen cyfnod o 8 wythnos.

Safonau Gwasanaeth

Mae ein staff yn ymrwymedig i gynnig safonau uchel o wasanaeth i chi. Byddant yn delio â'ch ymholiadau yn gwrtais ac yn gyflym a byddant yn cwrdd â'r safonau a bennwyd yn y llyfryn hwn sydd ar gael mewn Canolfannau Hysbysrwydd, neu Swyddfa'r Parc Cenedlaethol, Parc Llanion, Doc Penfro, Sir Benfro. Ffôn 01646 624800.

Diffiniad o anfodlonrwydd

Gall unrhyw un sydd wedi bod mewn cysylltiad ag Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro fynegi anfodlonrwydd ynghylch y canlynol:

- ymddygiad/gweithgarwch Aelodau o'r Awdurdod neu ei staff;
- safon y gwasanaeth a ddarparwyd gan yr Awdurdod neu'r modd y'i darparwyd;
- methiant i gymryd camau priodol neu i ddelio â mater yn ddigon cyflym.

Fel rheol, dim ond os byddwch yn rhoi gwybod i ni am eich pryderon o fewn 12 mis y byddwn ni'n gallu eu hystyried. Weithiau, mewn achosion eithriadol, byddwn ni'n gallu ystyried pryderon yn hwyrach na hynny, ond rhaid bod gennych reswm da am beidio â dweud wrthym ynghynt. Hefyd, bydd rhaid i ni gael digon o wybodaeth am y mater fel y gallwn ei ystyried yn briodol.

Beth i'w wneud

Cysylltwch â ni naill ai dros y ffôn neu trwy ymweld â Swyddfa'r Parc Cenedlaethol, neu trwy ysgrifennu, neu anfon ebost atom.

Ffonio

Gallwch ffonio Canolfan Cyswllt Cwsmeriaid Awdurdod y Parc Cenedlaethol ar 01646 624800.

Os ydych eisoes wedi cysylltu â'r gwasanaeth ac wrthi'n gohebu â'r Parc gallwch ffonio'n uniongyrchol, gan ddyfynnu'r cyfeirnod ar y llythyr.

Os ydych yn dymuno peidio â siarad â'r swyddfa gallwch ffonio'r Cadeirydd neu unrhyw Aelod o Awdurdod y Parc Cenedlaethol (gweler y rhestr o Aelodau ar dudalen 5).

Gallwch ofyn i ffrind, perthynas neu gynrychiolydd ffonio ar eich rhan.

Am eich sylwadau/pryder/cwyn
(defnyddiwch ddalen arall os oes angen)

Manylion eich sylwadau/pryder/cwyn:

Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro

Ffurflen Sylwadau/Gwynion

Eich manylion chi

Enw: ....

Cyfeiriad a chod post: ....

....

....

☐ Rhif ffôn: ....

☐ Ffôn symudol: ....

☐ Cyfeiriad ebost: ....

☑ Dywedwch sut yr hoffech inni gysylltu â chi.

Fel rheol, y person a brofodd y sefyllfa ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn llenwi'r ffurflen hon ar ran rhywun arall, llenwch y darn canlynol. Cyn ymdrin â'r mater, bydd angen inni fodloni ein hunain bod gennych awdurdod i weithredu ar ran y person dan sylw.

Gwneud sylw/cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion nhw

Enw'r achwynydd: ....

Cyfeiriad a chod post: ....

....

....

Beth yw eich perthynas â'r achwynydd? ....

....

Pam rydych chi'n gwneud cwyn ar ran yr achwynydd? ....

....

Ymweld â Swyddfa'r Parc Cenedlaethol

Os dymunwch, gallwch ymweld â swyddfa'r Parc Cenedlaethol neu ofyn i ffrind, perthynas neu gynrychiolydd ymweld â ni ar eich rhan er mwyn gwneud y gŵyn neu'r awgrym.

Mae'r swyddfa ym Mharc Llanion, Doc Penfro. Os nad ydych yn gyfarwydd â'r ardal mae map y tu mewn i'r clawr i'ch helpu.

Ysgrifennu at y Parc Cenedlaethol

Gallwch ysgrifennu atom os dymunwch trwy ddisgrifio eich pryderon mewn llythyr, ebost, neu trwy lenwi'r ffurflen gysylltiedig. Mae croeso i chi gysylltu yn Gymraeg neu yn Saesneg. Cofiwch mai dim ond cwynion ynghylch ein gwasanaethau a/neu ein Haelodau neu weithwyr neu gontractwyr y gallwn eu hystyried.

Mae pob croeso i chi awgrymu beth allwn ni ei wneud i ddatrys y broblem, a chofiwch ddweud wrthym sut i gysylltu â chi.

Anfonwch eich llythyr at:

Rheolwr y Gwasanaethau Gweinyddol a Democrataidd

Rhadbost RTKR-GGRT-ESST

Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro

Parc Llanion

DOC PENFO

SA72 6DY

(Ysgrifennwch y cyfeiriad hwn â llaw ar eich amlen/label yn unig)

Ebost: gwybodaeth@arfordirpenfro.org.uk

Beth fydd yn digwydd nesaf?

Byddwn yn cydnabod eich gohebiaeth neu eich ymweliad cyn pen tri diwrnod gwaith gan nodi enw a rhif ffôn y person fydd yn delio â'r mater.

Rydyn ni'n ceisio datrys cwynion cyn pen 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn gymhleth, byddwn yn dweud wrthych o fewn y cyfnod hwn pam fod angen rhagor o amser arnom. Ar ddiwedd yr ymchwiliad byddwn yn esbonio sut a pham y mae'r ymchwilydd wedi gwneud ei benderfyniad.

Beth os nad wyf yn fodlon â'r canlyniad?

Os credwch na thrafodwyd y mater yn briodol neu os ydych yn anhapus â'r ateb, gallwch ofyn i Swyddog Monitro Awdurdod y Parc Cenedlaethol ymchwilio i'ch achos (rhif ffôn 01646 624800 neu drwy ebostio swyddogmonitro@arfordirpenfro.org.uk)

Nid yw gwneud hynny yn effeithio ar eich hawl i fynd â'ch cwyn i'r Ombwdsmon os ydych yn dal yn anfodlon.

Dyfarnwr annibynnol fydd y Swyddog Monitro. Yr adeg hon byddwch yn cael cyfle i sôn am unrhyw faterion y credwch chi nad ydynt wedi cael eu trafod yn briodol.

Fe fydd y Swyddog Monitro yn gadael i chi gael copi o'i Adroddiad a fydd yn cynnwys manylion am ei benderfyniad ac unrhyw argymhellion. Hefyd bydd y Swyddog Monitro yn rhoi gwybod i'r Awdurdod/Pwyllgor Safonau o bryd i'w gilydd am fodolaeth a chynnwys ei Adroddiadau.

Os ydych am help i ddatgan eich cwyn neu eich pryderon wrth yr Awdurdod gallwch ffonio ein tîm Canolfan Cyswllt Cwsmeriaid ar 01646 624800 a bydd y staff yn eich rhoi mewn cysylltiad ag uwch swyddog a fydd yn medru eich cynorthwyo.

Dod â chwyn gerbron Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (“yr Ombwdsmon”)

Mae’r gyfraith yn darparu y gall yr Ombwdsmon ymchwilio i fater pan fydd yn fodlon bod:

(a) y mater wedi cael ei ddwyn at sylw’r Awdurdod, a

(b) bod yr Awdurdod wedi cael cyfle rhesymol i ymchwilio i’r cwyn ac ymateb iddo.

Bydd y gofynion hyn wedi’u bodloni pan gewch ymateb ysgrifenedig gan yr Awdurdod yn ateb eich cwyn neu pan fydd yr Awdurdod wedi cael amser rhesymol i ymateb i’ch cwyn ac wedi methu â gwneud hynny. O’r adeg honno ymlaen mae gennych hawl i gysylltu’n uniongyrchol â’r Ombwdsmon.

Nodwch fod gan yr Ombwdsmon ddisgresiwn i ymchwilio i gŵyn hyd yn oed os na fodlonwyd y gofynion hyn, os yw’r Ombwdsmon yn fodlon y byddai’n rhesymol iddo wneud hynny dan yr amgylchiadau.

Os ydych yn awyddus i gysylltu â’r Ombwdsmon, a fyddech cystal â nodi’r canlynol:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed CF35 5LJ

Rhif ffôn ymholiadau: 0300 790 0203
(Codir y gyfradd llinell dir arferol ar bob galwad ni waeth o ba ran o’r wlad rydych yn ffonio, a hynny hyd yn oed os byddwch yn defnyddio ffôn symudol)

Rhif ffacs: 01656 641199

Gwefan:
www.ombwdsmon-cymru.org.uk

Cofiwch ein hymrwymiad

Os credwch ein bod wedi gwneud rhywbeth o’i le neu wedi gwneud rhywbeth gwael neu os byddwn yn hir yn delio ag unrhyw fater, dywedwch wrthym. Dim ond trwy wneud hyn y gallwn ddatrys pethau a chydnabod unrhyw gamgymeriadau a wnaed gennym. Bydd hyn hefyd yn ein galluogi i wella ein gwasanaethau er lles pawb.

Aelodau Awdurdod y Parc Cenedlaethol

Cyngh Steve ALDERMAN
07775 952770 stevea@pembrokeshirecoast.org.uk

Cyngh Mrs Di CLEMENTS
01834 891206 dic@pembrokeshirecoast.org.uk

Cyngh Dr Simon HANCOCK
07968 225156 simonh@pembrokeshirecoast.org.uk

Dr Madeleine HAVARD
madeleineh@pembrokeshirecoast.org.uk

Dr Rachel HEATH-DAVIES
07974 405142 racheld@pembrokeshirecoast.org.uk

Mrs Sarah HOSS
sarahhs@pembrokeshirecoast.org.uk

Mrs Julie JAMES
01558 668827 juliej@pembrokeshirecoast.org.uk

Cyngh Mike JAMES
01239 614020 mikeja@pembrokeshirecoast.org.uk

Mr Gwynn A JONES
gwynnj@pembrokeshirecoast.org.uk

Cyngh Rhys JORDAN
07444840376 rhysj@pembrokeshirecoast.org.uk

Cyngh Peter MORGAN
01437 781010 peterm@pembrokeshirecoast.org.uk

Cyngh Reg OWENS
01646 697658 rego@pembrokeshirecoast.org.uk

Dr Rosetta PLUMMER
01558 669104 rosiep@pembrokeshirecoast.org.uk

Cyngh Bethan PRICE
07767 398924 bethanp@pembrokeshirecoast.org.uk

Cyngh Mrs Sam SKYRME-BLACKHALL
07969108080 samsb@pembrokeshirecoast.org.uk

Cyngh Michele WIGGINS
07714787889 michelew@pembrokeshirecoast.org.uk

Cyngh Anthony WILCOX
01646 621942 tonyw@pembrokeshirecoast.org.uk

Cyngh Chris WILLIAMS
07979197936 chrisw@pembrokeshirecoast.org.uk