

Modernising the network

Under our Network Transformation programme, we have modernised more than 7,650 branches up and down the country over the last six years, with more still in the pipeline.

This has been a huge success, but it is far from the end of the story for our network.

Why are you opening more branches?

The competitive landscape in the high street is changing and we must adapt and develop our network to meet the needs of our customers, both consumers and business. We need to offer convenient access to Post Offices when and where our customers want them in a competitive market place.

We've come a long way in the last few years – modernising more than 7,650 branches across the country – offering 200,000 extra opening hours and franchising many of our directly managed Post Offices to give customers bright modern branches in a vibrant local business. But there's more we need to do to make sure we can meet changing customer needs.

Over the last few years we have been opening small branches in areas where there wasn't previously a Post Office, especially urban areas, so that we can offer customers convenient access and longer opening hours. We know that customers want convenient access for everyday transactions like post, bill payments and withdrawing cash

What is a local Post Office branch?

Like most high street retailers, we have had to develop a more flexible approach to how we provide services to our customers. In local branches, instead of a separate Post Office counter area, customers access Post Office services at a low-screened, open-plan, modern serving point that's part of the retail counter. Local branches offer a wide range of Post Office products and services, often over longer opening hours and sometimes seven days a week, so customers can access their Post Office when it's convenient.

I'm interested in running a Post Office. How do I apply?

For more information or to search for business opportunities in your area, please visit our website runapostoffice.co.uk

I want more information about mail products and services

Royal Mail is responsible for all postal matters including the collection and delivery of mail and the location of post boxes. For more information, please visit royalmail.com

Why are you franchising Directly Managed branches?

Franchising Directly Managed branches is a successful approach to continue to offer Post Office services in communities in a more sustainable way – partnering with a retailer to offer a Post Office combined with a shop brings the benefits of shared footfall and overheads.

Franchising forms part of the continuing modernisation of our network, to achieve commercial sustainability, and will help us to provide services that will meet customer needs and safeguard future service provision, now and for the long-term. The most effective way to secure the long term viability of Post Office services is through a carefully selected retail partner. The vast majority of our 11,500 Post Office branches, large and small, are successfully operated in this way with retail partners and we believe this is the best approach to keeping Post Offices in main shopping locations and at the heart of communities where they play in an important role in local economies.

Alongside modernising our branch network, we're continuing to develop our services to remain relevant for customers. As well as traditional post and other services, today's Post Office network provides for the collection or return of online shopping, offers a 'click and collect' service for foreign currency available from over 3,500 branches and day-to-day banking for the majority of customers of UK banks - 99 per cent of UK personal banking customers and 75 per cent of business customers can now carry out day-to-day banking at any of our branches.

How will it affect me?

In most cases the branch will continue to offer the same wide range of products and services as currently and will still be operated by friendly, trained staff, often over extended opening hours. There will be a consultation or engagement period first to seek your views on things like accessibility and opening hours.

Why is my branch closed and how can I find out what's happening?

Sometimes unplanned changes happen to the Post Office network which are outside of our control. For example the postmaster might resign or there might be a building problem such as flooding. Where this is the case we'll try to let you know as soon as possible by displaying posters locally and further information will be available on our Consultation Hub. You can also find details of other branches in the area by visiting our website at postoffice.co.uk/branch-finder

If a branch closes we will work closely with the Postmaster to resolve any issues to enable us to restore a service as quickly as possible. Where this isn't possible or if the operator can no longer run the branch we'll seek to identify a new Postmaster in the local area and will advertise the opportunity on our website runapostoffice.co.uk. If you know of any retail partners who may be interested in a vacancy, please do share the link with them. As soon as we have a suitable plan in place for the area we'll let our customers and their representatives know and will ask for feedback on our plans.

How will I know if there are changes planned for my branch?

If there are any changes planned to the branch you use, information posters will be displayed in the branch. If we're carrying out a public consultation, customer leaflets will also be available in branch, which you can take home, explaining more about the changes. You can also search by branch name, code or postcode on our Consultation Hub to find out more. This will provide an information letter with full details of the change and when it's going to happen.

How will you take my views into account before making any changes?

We want to know what you think and as we plan changes, we will ask for your views on key areas.

If we are proposing to move your branch to new premises, we will carry out a six-week local public consultation before we make a final decision on the new location. During that time, you can let us know what you think about our plans. At the end of consultation, all feedback will be carefully considered before we make a final decision on the proposed move. More information on how we communicate change is available in our “Principles of Community Engagement” available on our Consultation Hub or at: postoffice.co.uk/modernising-post-office

What factors do you consider before making the decision to proceed with any changes?

Post Office Ltd welcomes all feedback but the key factors taken into account in coming to a decision are customer access to, into and inside the proposed new or alternative branches, with particular regard to vulnerable customers. We will also consider any local community issues affected by the proposal.

People often raise common issues such as car parking, traffic and road conditions. Naturally we will consider carefully any impact the changes may have on these local issues

How do I find out about the decisions you have made?

We will keep you informed by displaying posters in the branch to support you through any changes. Details will also be published on our Consultation Hub under closed consultations. If you have taken part in a local public consultation and registered your views electronically, you will also be sent a link to our Consultation Hub when the final decision is announced. If you have written to us, we will write to you to let you know our final plans.

What do I do if I think you haven't following the Principles of Community Engagement?

If you think we haven't followed the “Principles of Community Engagement” please get in touch so we can investigate your complaint. We'll explain in our reply whether we believe we have followed our Principles of Community Engagement and will provide you with the contact details for the relevant consumer watchdog (Citizens Advice, Citizens Advice Scotland or the Consumer Council for Northern Ireland) if you're not satisfied with our response. The watchdog will independently assess whether we have followed the Principles of Community Engagement process (rather than the decision itself) and recommend any actions with respect to the complaint.

Moderneiddio'r rhwydwaith

O dan ein rhaglen Trawsnewid y Rhwydwaith, rydym wedi moderneiddio dros 7,650 o ganghennau ledled y DG yn ystod y chwe blynedd diwethaf, ac mae mwy ar y ffordd.

Bu hyn yn llwyddiant mawr, ond nid dyna ddiwedd y stori ar gyfer ein rhwydwaith.

Pam ydych yn agor mwy o ganghennau?

Mae natur y gystadleuaeth yn y stryd fawr yn newid a rhaid i ni addasu a datblygu ein rhwydwaith er mwyn ateb gofynion ein cwsmeriaid personol a busnes. Rhaid i ni gynnig Swyddfeydd Post sydd yn gyfleus o ran lleoliad ac oriau agor i'n cwsmeriaid mewn marchnad gystadleuol.

Rydym wedi gwneud llawer yn ystod y blynyddoedd diwethaf - moderneiddio dros 7,650 o ganghennau ar draws y DG – cynnig 200,000 o oriau agor ychwanegol a masnachfreintio llawer o'n Swyddfeydd Post sydd â rheolaeth-uniongyrchol er mwyn rhoi canghennau atyniadol a modern i gwsmeriaid mewn lleoliad busnes lleol llewyrchus. Ond mae angen i ni neud mwy i wneud yn siŵr y gallwn ateb gofynion newidiol ein cwsmeriaid.

Yn ystod y blynyddoedd diwethaf rydym wedi agor canghennau bach mewn mannau lle nad oedd Swyddfa Bost o'r blaen, yn enwedig mewn ardaloedd trefol, fel y gallwn gynnig mynediad hwylus ac oriau agor hirach. Rydym yn gwybod fod cwsmeriaid am gael mynediad hwylus ar gyfer pethau bob dydd fel postio, talu biliau a chodi arian.

Beth yw cangen leol Swyddfa'r Post?

Yn debyg i'r rhan o fwyaf o fân-werthwyr y Stryd Fawr, bu'n rhaid i ni fynd yn fwy hyblyg o ran darparu gwasanaeth i'n cwsmeriaid. Mewn canghennau lleol, yn hytrach na chael cownter Swyddfa'r Post ar wahân, mae cwsmeriaid yn cael hyd i wasanaethau Swyddfa'r Post mewn man gwasanaeth sydd yn rhan o gownter y siop. Mae canghennau lleol yn cynnig dewis eang o gynhyrchion a gwasanaethau Swyddfa'r Post, yn aml dros oriau agor estynedig, ac ambell waith saith diwrnod yr wythnos, fel gall cwsmeriaid ddefnyddio eu Swyddfa Bost pan mae'n gyfleus.

Mae gen i ddiddordeb mewn rhedeg Swyddfa Bost. Sut mae mynd ati i wneud cais?

I gael rhagor o wybodaeth neu i chwilio am gyfleoedd busnes yn eich ardal, byddwchystal ag ymweld a'n gwefan runapostoffice.co.uk

Rwyf eisiau rhagor o wybodaeth am gynhyrchion a gwasanaethau

Mae'r Post Brenhinol yn gyfrifol am bopeth sy'n ymwneud â'r post, gan gynnwys casglu a dosbarthu post a lleoliad blychau postio. I gael rhagor o wybodaeth, ewch i royalmail.com

Pam ydych chi'n masnachfreintio canghennau Rheolaeth Uniongyrchol?

Mae masnachfreintio canghennau Rheolaeth Uniongyrchol yn ffordd lwyddiannus o gynnig gwasanaethau Swyddfa'r Post i gymunedau mewn modd mwy cynaliadwy. Trwy fod mewn partneriaeth â mân-werthwr i gynnig Swyddfa Bost ynghyd â siop mae manteision o gael mwy o gwsmeriaid a rhannu costau cyffredinol .

Mae masnachfreintio yn rhan o foderneiddio ein rhwydwaith yn barhaus, er mwyn cael cynaladwyedd masnachol. Bydd hefyd yn ein helpu i ddarparu gwasanaethau a fydd yn ateb gofynion cwsmeriaid ac yn diogelu gwasanaeth yn awr ac yn yr hirdymor. Y ffordd fwyaf effeithiol o sicrhau hyfywedd hirdymor i wasanaethau Swyddfa'r Post yw trwy ddewis partner manwerth yn ofalus. Mae'r mwyafrif helaeth o'n 11,500 o ganghennau Swyddfa'r Post, mawr a bach, yn cael eu rhedeg yn llwyddiannus fel hyn gyda phartneriaid manwerth, a chredwn taw dyma'r ffordd orau o gadw Swyddfeydd Post yn y prif leoliadau siopa ac yng nghanol cymunedau lle maent yn chwarae rhan bwysig yn yr economi leol.

Ynghyd â moderneiddio ein rhwydwaith o ganghennau, rydym yn dal i ddatblygu ein gwasanaethau er mwyn bod yn berthnasol i gwsmeriaid. Yn ogystal â darparu gwasanaeth post traddodiadol a gwasanaethau eraill, mae rhwydwaith presennol Swyddfa'r Post yn casglu a dychwelyd siopa ar-lein, yn cynnig gwasanaeth 'clicio a chasglu' ar gyfer arian tramor mewn dros 3,500 o ganghennau, a bancio beunyddiol i'r rhan fwyaf o gwsmeriaid banciau'r DG; nawr gall 99 y cant o gwsmeriaid bancio personol y DG a 75 y cant o gwsmeriaid busnes wneud eu bancio beunyddiol mewn unrhyw un o'n canghennau.

Sut fydd hyn yn effeithio arnaf i?

Yn y rhan fwyaf o achosion bydd y gangen yn dal i gynnig yr un dewis eang o gynhyrchion a gwasanaethau ag ar hyn o bryd a chaiff ei rhedeg o hyd gan staff profiadol a chyfeillgar, yn aml ag oriau agor estynedig. Yn gyntaf, bydd yna ymgynghoriad neu gyfnod o ymgysylltu i gael eich barn am bethau fel hygrychedd ac oriau agor.

Pam mae fy nghanen ar gau a sut allaf gael gwybod beth sy'n digwydd?

Ambell waith bydd newidiadau annisgwyl sydd y tu hwnt i'n rheolaeth yn digwydd i rwydwaith Swyddfa'r Post. Er enghraifft, efallai y bydd y postfeistr yn ymddiswyddo neu y bydd problem fel llifogydd yn yr adeilad. Pan fo hynny'n digwydd gwnawn ein gorau i roi gwybod i chi cyn gynted â phosibl trwy osod poster yn lleol a bydd gwybodaeth bellach ar gael ar ein Canolfan Ymgynghori. Hefyd, gallwch gael hyd i fanylion am gynhennau eraill yn yr ardal trwy ymweld â'n gwefan yn [postoffice.co.uk/branch-finder](https://www.postoffice.co.uk/branch-finder)

Os yw cangen yn cau byddwn yn gweithio'n agos â'r Postfeistr i ddatrys unrhyw broblemau fel y gallwn adfer gwasanaeth cyn gynted â phosibl. Pan nad oes modd gwneud hyn neu os nad yw'r gweithredydd yn gallu rhedeg y gangen mwyach, ceisiwn gael hyd i Bostfeistr newydd yn yr ardal a byddwn yn hysbysebu'r cyfle ar ein gwefan [runapostoffice.co.uk](https://www.runapostoffice.co.uk). Os ydych chi'n gwybod am unrhyw bartneriaid manwerth a allai fod â diddordeb mewn rhedeg Swyddfa Bost, rhannwch y ddolen â nhw, os gwelwch yn dda. Cyn gynted ag y bydd gennym gynllun addas ar gyfer yr ardal, rhoddwn wybod i'n cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr a byddwn yn gofyn am ymateb i'r hyn sydd gennym mewn golwg.

Sut fyddaf yn gwybod os oes bwriad i newid fy nghanen?

Os oes unrhyw newidiadau wedi eu cynllunio ar gyfer y gangen rydych yn ei defnyddio, bydd posteri â gwybodaeth yn cael eu gosod yn y gangen. Os ydym yn cynnal ymgynghoriad cyhoeddus, bydd taflenni i gwsmeriaid hefyd ar gael yn y gangen, yn rhoi manylion pellach am y newidiadau. Yn ogystal, gallwch chwilio yn ôl enw, cod neu god post y gangen ar ein Canolfan Ymgynghori i ddysgu mwy. Fe welwch lythyr gwybodaeth â manylion llawn am y newid a phryd y bydd yn digwydd.

Sut fyddwch chi'n ystyried fy sylwadau cyn gwneud unrhyw newidiadau?

Rydym am wybod eich barn ac am ein bod yn bwriadu gwneud newidiadau, byddwn yn gofyn i chi am eich sylwadau ynglŷn â meysydd allweddol.

Os ydym yn bwriadu symud eich cangen i adeilad newydd, byddwn yn cynnal ymgynghoriad cyhoeddus lleol dros gyfnod o chwe wythnos cyn i ni wneud ein penderfyniad terfynol am y lleoliad newydd. Yn ystod y cyfnod hwnnw, gallwch roi eich barn i ni am ein cynlluniau. Ar derfyn yr ymgynghori, bydd yr holl adborth yn cael ei ystyried yn ofalus cyn i ni wneud ein penderfyniad terfynol ynglŷn â'r symud arfaethedig. Mae rhagor o wybodaeth am sut y byddwn yn rhoi gwybod am unrhyw newid ar gael yn ein dogfen "Egwyddorion Ymgysylltu â'r Gymuned" ar ein Canolfan Ymgynghori neu yn: postoffice.co.uk/modernising-post-office

Pa ffactorau fyddwch yn eu hystyried cyn penderfynu bwrw ymlaen ag unrhyw newidiadau?

Mae Swyddfa'r Post Cyf yn croesawu pob adborth, ond y prif ffactorau su'n cael eu hystyried wrth wneud penderfyniad yw hygyrchedd cwsmeriaid i mewn a'r tu mewn i gangen arfaethedig, gyda sylw arbennig i gwsmeriaid sy'n agored i niwed. Byddwn hefyd yn ystyried unrhyw faterion yn y gymuned leol a allai gael eu heffeithio gan y cynllun.

Yn aml bydd pobl yn codi materion cyffredin fel parcio, traffig ac amodau ffyrdd. Yn naturiol, byddwn yn ystyried yn ofalus unrhyw effaith y gallai'r newidiadau eu cael ar y materion lleol hyn.

Sut ydw i'n cael gwybod am y penderfyniadau a wnaed gennych?

Byddwn yn rhoi gwybod i chi wrth osod posteri yn y gangen er mwyn eich cynorthwyo trwy gydol unrhyw newidiadau. Hefyd, bydd manylion yn cael eu cyhoeddi ar ein Canolfan Ymgynghori o dan ymgynghoriadau caeedig. Os ydych wedi cymryd rhan mewn ymgynghoriad cyhoeddus lleol ac wedi cofnodi eich sylwadau yn electronig, byddwch hefyd yn derbyn dolen i'n Canolfan Ymgynghori lle cyhoeddir y penderfyniad terfynol. Os ydych wedi ysgrifennu atom, byddwn yn ateb drwy'r post er mwyn rhoi gwybod i chi am ein cynlluniau terfynol.

Beth allaf ei wneud os ydwyf yn credu nad ydych wedi dilyn yr Egwyddorion Ymgysylltu â'r Gymuned?

Os ydych yn credu nad ydym wedi dilyn yr "Egwyddorion Ymgysylltu â'r Gymuned" cysylltwch â ni fel y gallwn ymchwilio i'ch cwyn. Yn ein hateb byddwn yn esbonio a ydym yn credu ein bod wedi dilyn ein Hegwyddorion Ymgysylltu â'r Gymuned a chewch y manylion cyswllt ar gyfer y corff gwarchod defnyddwyr priodol (Cyngor ar Bopeth, Cyngor ar Bopeth yr Alban neu Gyngor y Defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon) os nad ydych yn fodlon â'n hymateb. Bydd y corff gwarchod yn gwneud asesiad annibynnol i ganfod a ydym wedi dilyn y broses Egwyddorion Ymgysylltu â'r Gymuned (yn hytrach na'r penderfyniad ei hun) ac yn argymhell unrhyw weithredu ynghylch y gŵyn).