



Dear Customer

**Cross Hands Post Office®**  
**The Co-operative, Llandeilo Road, Cross Hands, Llanelli, SA14 6RD**

**Local public consultation decision**

I'm writing to confirm that following a period of local public consultation and review we have proceeded with the move of the above Post Office into Sid's Supermarket at 9b Heol Bryngwilli, Cross Hands, Llanelli, SA14 6LR on 14 November 2018. The previous branch closed on 17 October 2018.

I would like to thank everyone who took the time to let us have their comments and provide information. All the feedback we received helped us to better understand the views of customers and their representatives and this was taken into account along with all other relevant factors, in making our decision. A summary of the feedback is enclosed along with an information sheet providing further details about the new branch.

After careful consideration of the feedback received, we remain confident that the layout and location of the new branch will continue to meet customer needs and deliver an excellent service, whilst securing the long-term viability of Post Office services in the local community.

This information is also available on the Post Office Consultation Hub at: [postofficeviews.co.uk](http://postofficeviews.co.uk)

We're carrying out this notification in line with our Principles of Community Engagement. A copy is available at the end of this letter.

Yours faithfully

*Jeremy Kiff*

**Jeremy Kiff**  
**Area Network Change Manager**

How to contact us:

[postofficeviews.co.uk](http://postofficeviews.co.uk)

[comments@postoffice.co.uk](mailto:comments@postoffice.co.uk)

FREEPOST Your Comments

## **Response to Local Public Consultation**

**Consultation started** 20 September 2018

**Consultation ended** 01 November 2018

### **Consultation responses**

- 22 responses from customers and local representatives

### **Key issues raised**

- Parking
- Accessibility within the new premises
- Queuing and waiting times
- Security
- Welsh speaking staff
- Availability of Driving Licence Service
- Post box

### **Response to issues raised**

#### Parking

While we have considered the concerns raised about parking in the area surrounding the new location, it is fair to say that this is a problem faced generally in many locations nationwide. As I am sure you will understand the availability of parking spaces is outside the direct control of Post Office Limited, however there is a car park directly outside the new location. We are therefore satisfied that there is adequate car parking in the vicinity of the new branch to meet the needs of customers using the Post Office.

#### Accessibility & Staff

The new local style Post Office is operating from two open plan tills, located at the shop counter, enabling customers to carry out a wide range of Post Office products and services alongside retail transactions, with staffing levels aligned to meet customer demand particularly at peak times. A Welsh speaking member of staff will be available to assist customers at the new premises. We have also been working closely with the operator on the internal layout and where the branch did not meet our accessibility requirements, the operator was required to re-align or remove fixtures, fittings and promotion stands to help customers move with ease in the store and provide clear access to the Post Office counter. This includes a requirement to keep shopping aisles obstruction free, so that wheelchair users and those with mobility issues in particular can move through them without difficulty.

#### Queuing

During identified busy periods and to help manage waiting times, the Operator is expected to manage staffing levels at retail and Post Office service points appropriately.

#### Privacy & Security

The safety of our customers, those working in branch and the cash and stock entrusted to the postmasters care, is of paramount importance. We don't go into detail about specific security arrangements in order to safeguard those people working at and using Post Office branches. However, please be reassured that there are appropriate security measures in place and that there are robust procedures and guidelines which postmasters and their staff are required to follow. All of which contributes to a secure environment.

#### Driving Licences

Driving Licence renewal service will not be available at this branch. However customers will still be able to access this service at Capel Hendre Post Office.

#### Post Box

The provision of posting facilities remains the responsibility of Royal Mail, however they will be made aware of our plans and a request will be made to them to provide a post box near the new branch.

<b>Cross Hands Post Office information sheet</b>															
<b>Address</b>	Sid's Supermarket 9b Heol Bryngwilli Cross Hands Llanelli SA14 6LR														
<b>Opening hours</b>	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Mon</td> <td>08:30 - 18:30</td> </tr> <tr> <td>Tue</td> <td>08:30 - 18:30</td> </tr> <tr> <td>Wed</td> <td>08:30 - 18:30</td> </tr> <tr> <td>Thu</td> <td>08:30 - 18:30</td> </tr> <tr> <td>Fri</td> <td>08:30 - 18:30</td> </tr> <tr> <td>Sat</td> <td>08:30 - 18:30</td> </tr> <tr> <td>Sun</td> <td>08:00 - 18:00</td> </tr> </tbody> </table>	Mon	08:30 - 18:30	Tue	08:30 - 18:30	Wed	08:30 - 18:30	Thu	08:30 - 18:30	Fri	08:30 - 18:30	Sat	08:30 - 18:30	Sun	08:00 - 18:00
Mon	08:30 - 18:30														
Tue	08:30 - 18:30														
Wed	08:30 - 18:30														
Thu	08:30 - 18:30														
Fri	08:30 - 18:30														
Sat	08:30 - 18:30														
Sun	08:00 - 18:00														
<b>Distance</b>	400 metres away from the current branch, along varied terrain.														
<b>Products &amp; Services</b>	A wide range of products and services will still be available.														
<b>Serving positions</b>	There are two serving positions, which are a mixture of screened and open plan, with a Post Office serving point provided for use at the retail counter and available during shop opening hours.														
<b>Accessibility</b>	<p style="text-align: center;"><b>Access and facilities</b></p> <p>The new premises has a wide automatic door and level access. Internally, there is a hearing loop and space for a wheelchair.</p> <p style="text-align: center;"><b>Parking</b></p> <p>There is a car park directly outside the premises.</p>														
<b>Retail</b>	Convenience store														
<b>Date of move</b>	14 November 2018														

**To get this information in a different format, for example, in larger print, audio or braille call 03452 66 01 15 or Textphone 03457 22 33 55.**

**Cross Hands Post Office® services available**

**For information about product availability call 03457 223344. For details of maximum value of transactions, please speak to the operator. Customers can also shop online at [www.postoffice.co.uk](http://www.postoffice.co.uk)**

	<b>New branch</b>
<b>Mail</b>	
First & Second Class mail	✓
Stamps, stamp books (1 <sup>st</sup> class 6 & 12 only, 2 <sup>nd</sup> class 12 only)	✓
Special stamps (Christmas issue only) & postage labels	✓
Signed For	✓
Special Delivery	✓
Home shopping returns	✓
Inland small, medium & large parcels	✓
Express & contract parcels	<b>Express 24 &amp; 48</b>
British Forces Mail (BFPO)	✓
International letters & postcards (inc. signed for & Airsure)	✓
International parcels up to 2kg & printed papers up to 5kg	✓
Parcelforce Worldwide International parcels	✗
Articles for the blind (inland & international)	✓
Royal Mail redirection service	✓
Local Collect	✓
Drop & Go	✓
<b>Withdrawals, deposits and payments</b>	
Post Office Card Account	✓
Personal & Business Banking cash withdrawals, deposits & balance enquiries using a card. Also enveloped cheque deposits and barcoded deposit slips.	✓
Postal orders	✓
Moneygram	✓
Change giving	✓
<b>Bill payments</b>	
Automated bill payments (card or barcoded)	✓
Key recharging	✓
<b>Driving</b>	
Car tax	✓
<b>Licences</b>	
Rod fishing licences	✓
<b>Travel</b>	
Pre-order travel money	✓
On demand travel money	✗
Travel insurance referral	✓
On demand travel insurance	✗
Passport Check & Send	✗
<b>Mobile Top-ups &amp; E vouchers</b>	
Mobile Top-ups & E vouchers	✓
<b>National Lottery Terminal</b>	
National Lottery Terminal	✓
<b>Payment by cheque</b>	
Payment by cheque	✓
Products marked ✗ are available at <b>Capel Hendre</b> Post Office, 3 Saron Road, Ammanford, Dyfed, SA18 3LG	Opening times: Mon – Sat 09:00 – 17:30

## **Principles of Community Engagement on changes to the Post Office network**

We are committed to engaging and supporting our customers and their representatives as we make changes to the Post Office network. The following Principles will be adopted when communicating about changes to your local Post Office branch.

We will **Notify** - where we are informing customers of changes around:

- Opening hours
- Temporary closure<sup>1</sup>/ temporary service interruption
- Re-opening of a temporarily closed branch in the same site
- Opening a new branch unrelated to a previous closure
- Location used by a Mobile Post Office within a community

We will display a poster in branch (or nearby if appropriate) to notify customers of the above changes, providing four weeks' notice. Where four weeks' notice is not possible, we will provide notice as soon as we are able to. For temporary closures we will include details of the nearest alternative Post Offices and our customer helpline/textphone.

We will **Engage** - where we are seeking feedback on a decision that has been made on:

- Re-opening of a temporarily closed branch in a new location (where the branch has been closed for more than three months)
- Franchising of a Directly Managed branch in its existing site

While the decision to proceed will have already been made, we will welcome suggestions about specific aspects of the change such as access arrangements and the internal layout. We will provide four weeks' notice or, where extenuating circumstances prevent this, we will provide as much notice as possible.

During this period we will display a poster in branch and provide information online. We will contact locally elected representatives<sup>2</sup>, the Consumer Advocacy Bodies and selected charities<sup>3</sup>, providing clear information on any changes to services or access arrangements at the branch. We will ask locally elected representatives to share information with other key community outlets (such as notice boards, local charities, magazines, GP surgeries etc.). We will publish the outcome of the engagement online and in branch, providing a summary of key issues raised with a clear response to each and any changes made to our original plans.

We will **Consult** - where we are seeking feedback on proposals prior to a decision being made on the:

- Permanent closure of a Post Office branch<sup>4</sup>
- Permanent relocation of a Post Office branch (including the franchising of a Directly Managed branch to a new site)

We will carry out a six-week<sup>5</sup> local public consultation, informing customers, locally elected representatives, Consumer Advocacy Bodies and selected charities of the proposal. This information will also be made available online and for a Directly Managed branch a press release will be issued to local media. We will ask locally elected representatives to share information with other key community outlets (such as notice boards, local charities, magazines, GP surgeries etc.).

The consultation will ask specific questions on areas where we would like feedback on access to Post Office services and will confirm when the change will happen if the decision is made to proceed. We will provide clear information on any changes to services as well as access to and into the new branch.

We welcome all feedback with the following factors being taken into account in making our decision, which we expect to make within four weeks of the close of consultation:

- Customer access to, into and inside the new or alternative branch/branches with particular regard to vulnerable consumers
- Any local community issues which could be affected by or affect the proposal

At the end of the consultation process we will write to locally elected representatives, Consumer Advocacy Bodies and respondents to the consultation (where practical) to confirm our decision and provide a summary of key issues raised with a clear response to each. This information will be made available online and in branch (where possible).

***These Principles have been agreed with Citizens Advice, Citizens Advice Scotland and the General Consumer Council for Northern Ireland; the independent statutory consumer watchdogs.***

*What to do if you feel these Principles haven't been followed:*

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.

**postofficeviews.co.uk**  
**comments@postoffice.co.uk**  
**FREEPOST Your Comments**  
**Call: 03452 66 01 15**  
**Textphone: 03457 22 33 55**

<sup>1</sup>We will provide an update to locally elected representatives if the status of the temporarily closed branch has not changed after 12 months.

<sup>2</sup> Locally elected representatives include but are not restricted to the Member of Parliament, Scottish Parliament, Welsh Assembly, or Northern Ireland Assembly, Local Authority Chief Executive, Ward Councillors, Parish or Community Council.

<sup>3</sup> Selected charities are local Citizens Advice, Age UK, Northern Ireland's Disability Action and Northern Ireland's Rural Community Network. All parties referred to in 2 and 3 above are encouraged to share all information with local groups and organisations who they believe have an active interest in changes to their local Post Office.

<sup>4</sup> There may be a small number of cases where due to circumstances outside our control we have no option other than to permanently close a branch in a particular location. In these cases the consultation will seek feedback on alternative Post Office service provision in the area.

<sup>5</sup> If the consultation includes more than four weeks in July in Scotland and Northern Ireland or more than four weeks in August in England and Wales we will extend the period by one calendar week. We will not start any local public consultation during the two-week period which includes the Christmas and New Year bank holidays.



Annwyl Syr/Fadam

**Swyddfa Bost® Cross Hands  
Y Co-op, Heol Llandeilo, Cross Hands, Llanelli, SA14 6RD**

**Penderfyniad yn dilyn Ymgynghoriad Cyhoeddus Lleol**

Rwy'n ysgrifennu i gadarnhau ein bod, yn dilyn cyfnod o ymgynghoriad cyhoeddus lleol ac adolygiad, wedi symud y Swyddfa Bost uchod i Archfarchnad Sid yn 9b Heol Bryngwili, Cross Hands, Llanelli, SA14 6LR ar 14 Tachwedd 2018. Caeodd yr hen gangen ar 17 Hydref 2018.

Hoffwn ddiolch i bawb a neilltuodd amser i roi sylwadau a gwybodaeth i ni. Bu'r holl adborth a gawsom yn help i ni ddeall barn cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr yn well a chafodd ei ystyried, ynghyd â'r holl ffactorau perthnasol eraill, wrth i ni wneud ein penderfyniad. Cafodd crynodeb o'r adborth ei amgáu, ynghyd â thaflen wybodaeth sy'n rhoi manylion pellach am y gangen newydd.

Ar ôl rhoi ystyriaeth ofalus i'r ymatebion a gafwyd, rydym yn ffyddiog o hyd y bydd cynllun a lleoliad y gangen newydd yn dal i ateb gofynion y cwsmeriaid ac yn darparu gwasanaeth rhagorol, yn ogystal â diogelu hyfywedd hirdymor gwasanaethau Swyddfa'r Post yn y gymuned leol.

Mae'r wybodaeth hon ar gael hefyd yng Nghanolfan Ymgynghori Swyddfa'r Post yn: [postofficeviews.co.uk](http://postofficeviews.co.uk)

Mae'r hysbysiad hwn yn unol â'n Hegwyddorion Ymgysylltu â'r Gymuned. Mae copi ar gael ar ddiwedd y llythyr hwn.

Yr eiddoch yn gywir

*Jeremy Kiff*

**Jeremy Kiff  
Rheolwr Ardal dros Newidiadau i'r Rhwydwaith**

Sut i gysylltu â ni:

[postofficeviews.co.uk](http://postofficeviews.co.uk)

[comments@postoffice.co.uk](mailto:comments@postoffice.co.uk)

FREEPOST Your Comments

## Ymateb i'r Ymgynghoriad Cyhoeddus Lleol

**Dechreuodd yr ymgynghoriad** 20 Medi 2018  
**Daeth yr ymgynghoriad i ben** 01 Tachwedd 2018

### Ymatebion o'r ymgynghoriad cyhoeddus

- Cafwyd 22 ymateb gan gwsmeriaid a chynrychiolwyr lleol

### Y prif faterion a godwyd

- Parcio
- Hygyrchedd y tu mewn i'r adeilad newydd
- Aros tro ac amserau aros
- Diogelwch
- Staff yn siarad Cymraeg
- Argaeledd Gwasanaeth Trwydded Yrru
- Blwch Postio

### Ymateb i'r materion a godwyd

#### Parcio

Er ein bod wedi ystyried y pryderon am barcio yng nghyffiniau'r lleoliad newydd, mae'n deg dweud fod hyn yn broblem gyffredinol mewn sawl lleoliad ar draws y wlad. Rwy'n siŵr y byddwch yn deall fod y lle sydd ar gael i barcio y tu hwnt i reolaeth uniongyrchol Swyddfa'r Post Cyf. Fodd bynnag, mae yna faes parcio yn union y tu allan i'r lleoliad newydd. Felly, rydym yn fodlon y bydd digon o le i barcio yng nghyffiniau'r gangen ar gyfer cwsmeriaid a fydd yn defnyddio'r Swyddfa Bost.

#### Hygyrchedd a Staff

Mae'r Swyddfa Bost leol newydd yn gweithredu o ddau dil cynllun-agored wrth gownter y siop. Bydd hyn yn darparu amrediad eang o gynhyrchion a gwasanaethau Swyddfa'r Post ochr yn ochr â thrafodion manwerth. Bydd nifer y staff yn cael ei gynyddu yn unol â'r galw, yn enwedig yn ystod cyfnodau prysur. Bydd nifer y staff yn cael ei gynyddu yn unol â'r galw yn ystod cyfnodau prysur. Bydd aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i helpu cwsmeriaid yn yr adeilad newydd. Hefyd, rydym wedi bod yn cydweithio'n agos â'r gweithredydd ar y dyluniad mewnol a lle nad oedd y gangen yn bodloni ein hanghenion hygyrchedd, bu'n rhaid i'r gweithredydd symud neu gael gwared ar gelfi gosod, ffitiadau ac unrhyw rwystrau eraill fel bod cwsmeriaid yn gallu symud yn rhwydd y tu mewn i'r siop ac yn gallu cyrraedd cownter Swyddfa'r Post yn ddirwystr. Mae hyn yn cynnwys cadw'r llwybrau siopa yn rhydd rhag rhwystrau, fel bod defnyddwyr cadeiriau olwyn a phobl â phroblemau symudedd yn enwedig, yn gallu defnyddio'r llwybrau heb anhawster.

#### Aros tro

Yn ystod cyfnodau sy'n debygol o fod yn brysur ac i helpu i reoli amserau aros, mae disgwyl i'r Gweithredydd drefnu bod digon o staff ar gael ym manau gwasanaeth y siop a'r Swyddfa Bost pan fydd eu hangen.

#### Preifatrwydd a Diogelwch

Mae diogelwch ein cwsmeriaid, a'r rhai sy'n gweithio yn y gangen a'r arian a nwyddau sydd dan ofal y postfeistr, yn bwysig dros ben. Nid ydym yn manylu ynghylch trefniadau diogelwch penodol am y gallai hynny beryglu gweithwyr a defnyddwyr canghennau Swyddfa Bost. Fodd bynnag, gallwch fod yn dawel eich meddwl fod camau diogelwch priodol yn cael eu cymryd a bod postfeistri a'u staff yn gorfod glynu wrth weithdrefnau a chanllawiau cadarn. Ac mae hyn i gyd yn cyfrannu at amgylchedd ddiogel.

#### Trwyddedau Gyrru

Ni fydd modd adnewyddu trwyddedau gyrru yn y gangen hon. Fodd bynnag, bydd cwsmeriaid yn dal i allu cael y gwasanaeth hwn yn Swyddfa Bost Capel Hendre.

#### Blwch Postio

Bydd darparu cyfleusterau postio yn dal i fod yn gyfrifoldeb i'r Post Brenhinol. Fodd bynnag, rhoddwn wybod iddynt am ein cynlluniau a byddwn yn gofyn iddynt ddarparu blwch post ger y gangen newydd.



<b>Taflen wybodaeth Swyddfa Bost Cross Hands</b>															
<b>Cyfeiriad</b>	Archfarchnad Sid 9b Heol Bryngwili Cross Hands Llanelli SA14 6LR														
<b>Oriau agor</b>	<table border="1"> <tr> <td>Llun</td> <td>08:30 - 18:30</td> </tr> <tr> <td>Maw</td> <td>08:30 - 18:30</td> </tr> <tr> <td>Mer</td> <td>08:30 - 18:30</td> </tr> <tr> <td>Iau</td> <td>08:30 - 18:30</td> </tr> <tr> <td>Gwen</td> <td>08:30 - 18:30</td> </tr> <tr> <td>Sad</td> <td>08:30 - 18:30</td> </tr> <tr> <td>Sul</td> <td>08:00 - 18:00</td> </tr> </table>	Llun	08:30 - 18:30	Maw	08:30 - 18:30	Mer	08:30 - 18:30	Iau	08:30 - 18:30	Gwen	08:30 - 18:30	Sad	08:30 - 18:30	Sul	08:00 - 18:00
Llun	08:30 - 18:30														
Maw	08:30 - 18:30														
Mer	08:30 - 18:30														
Iau	08:30 - 18:30														
Gwen	08:30 - 18:30														
Sad	08:30 - 18:30														
Sul	08:00 - 18:00														
<b>Pellter</b>	400 metr o'r gangen bresennol, ar hyd tir amrywiol ei natur. Tua 0.4 milltir o'r gangen flaenorol, ar hyd tir amrywiol.														
<b>Cynhyrchion a Gwasanaethau</b>	Bydd dewis eang o gynhyrchion a gwasanaethau ar gael o hyd.														
<b>Mannau gwasanaeth</b>	Mae yna un lleoliad gwasanaeth, yn cynnwys sgriniau a chynllun agored, ac mae man gwasanaeth Swyddfa'r Post wrth gownter y siop, a fydd ar gael yn ystod oriau agor y siop.														
<b>Hygyrchedd</b>	<p><b>Mynediad a chyfleusterau</b></p> <p>Mae dau fan gwasanaeth, yn cynnwys sgriniau a chynllun agored, ac mae man gwasanaeth Swyddfa'r Post wrth gownter y siop, sydd ar gael yn ystod oriau agor y siop.</p> <p><b>Parcio</b></p> <p>Mae yna faes parcio yn union y tu allan i'r adeilad.</p>														
<b>Y Siop</b>	Siop Gyfleustra														
<b>Dyddiad y symud</b>	14 Tachwedd 2018														

**I gael yr wybodaeth hon mewn fformat gwahanol, er enghraifft, print bras, sain neu braille, ffoniwch 03452 66 01 15 neu 03457 22 33 55 (ffôn testun).**

## Gwasanaethau ar gael yn Swyddfa Bost® Cross Hands

**I gael gwybodaeth ynghylch cynhyrchion sydd ar gael ffoniwch 03457 223344 neu os ydych am wybod am werth uchaf trafodion siaradwch â'r sawl sydd y pen arall i'r ffôn. Hefyd, gall cwsmeriaid siopa ar-lein yn [www.postoffice.co.uk](http://www.postoffice.co.uk)**

Post	Y gangen newydd
Post Dosbarth Cyntaf ac Ail Ddosbarth	✓
Stampiau, llyfrau stampiau (Dosbarth 1af: 6 a 12 yn unig, 2il Ddosbarth: 12 yn unig)	✓
Stampiau arbennig (dyroddiad y Nadolig yn unig) a labeli post	✓
Signed For	✓
Special Delivery	✓
Dychweliadau siopa o gartref	✓
Parseli mewndirol bach, cymedrol a mawr	✓
Parseli Express a chontract	<b>Express 24 a 48</b>
Post Lluoedd Prydain (BFPO)	✓
Llythyrau a chardiau post Rhyngwladol (yn cynnwys Signed For ac Airsure)	✓
Parseli Rhyngwladol hyd at 2kg a phapurau printiedig hyd at 5kg	✓
Parseli Parcelforce Worldwide Rhyngwladol	x
Eitemau i'r Deillion (mewndirol a rhyngwladol)	✓
Gwasanaeth ailgyfeirio'r Post Brenhinol	✓
Local Collect	✓
Drop & Go	✓
<b>Codi arian, adneuo a thaliadau</b>	
Cyfrif Cerdyn Swyddfa'r Post	✓
Bancio Personol a Busnes: codi arian, adneuo ac ymholiadau balans wrth ddefnyddio cerdyn. Hefyd, adneuo sieciau mewn amlen a slipiau adneuo â chod bar.	✓
Archebion Post	✓
Moneygram	✓
Rhoi newid	✓
<b>Talu Biliau</b>	
Taliadau bil awtomataidd (cerdyn neu â chod bar)	✓
Adlenwi allweddi	✓
<b>Gyrru</b>	
Treth y car	✓
<b>Trwyddedau</b>	
Trwyddedau pysgota â gwialen	✓
<b>Teithio</b>	
Arian Teithio wedi'i archebu o flaen llaw	✓
Arian Teithio ar gais	x
Atgyfeirio yswiriant teithio	✓
Yswiriant teithio ar gais	x
Gwirio ac Anfon Pasbort	x
<b>Talu â siec</b>	
Adlenwadau ffonau symudol ac E-dalebau	✓
Terfynell Loteri Cenedlaethol	✓
<b>Talu â siec</b>	✓
Mae'r cynhyrchion sydd wedi'u nodi â x ar gael yn Swyddfa Bost <b>Capel Hendre</b> , 3 Heol Saron, Rhydaman, SA18 3LG	Oriau agor: Llun–Sad 09:00–17:30

## **Egwyddorion Ymgysylltu â'r Gymuned ynghylch newidiadau i rwydwaith Swyddfa'r Post**

Rydym wedi ymrwymo i ymgysylltu â'n cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr ac i'w cefnogi wrth i ni wneud newidiadau i rwydwaith Swyddfa'r Post. Dilynir yr egwyddorion a ganlyn wrth gyfathrebu am newidiadau i'ch cangen Swyddfa'r Post leol.

Byddwn yn **Hysbysu** – pan fyddwn yn rhoi gwybod i gwsmeriaid am newidiadau ynghylch:

- Oriau Agor
- Cau dros dro<sup>1</sup>/ ymyriad dros dro i wasanaeth
- Ailagor cangen a gaewyd dros dro yn yr un safle
- Agor cangen newydd nad yw'n ymwneud â changen a gaewyd yn flaenorol
- Lleoliad yn cael ei ddefnyddio gan Swyddfa Bost Symudol mewn cymuned.

Byddwn yn gosod poster yn y gangen (neu gerllaw os yw hynny'n priodol) er mwyn hysbysu cwsmeriaid am y newidiadau uchod, gan roi pedair wythnos o rybudd. Pan nad oes modd rhoi pedair wythnos o rybudd, byddwn yn rhoi rhybudd cyn gynted ag y gallwn. Ar gyfer pob cau dros dro, byddwn yn cynnwys manylion am y Swyddfeydd Post eraill agosaf a'n llinell gymorth / ffôn testun i gwsmeriaid.

Byddwn yn **Ymgysylltu** – pan fyddwn yn ceisio adborth am benderfyniad a wnaed ynghylch:

- Ailagor cangen a gaewyd dros dro mewn lleoliad newydd (os yw cangen wedi bod ar gau am fwy na thri mis)
- Masnachfreintio cangen â Rheolaeth-Uniongyrchol yn ei safle cyfredol.

Er y gwnaed y penderfyniad i fwrw ymlaen, byddwn yn croesawu awgrymiadau ynghylch agweddau penodol ar y newid, megis trefniadau mynediad a'r dyluniad mewnol. Byddwn yn rhoi pedair wythnos o rybudd neu, os yw amgylchiadau esgusodol yn atal hyn, byddwn yn rhoi cymaint o rybudd â phosibl.

Yn ystod y cyfnod hwn byddwn yn gosod poster yn y gangen ac yn darparu gwybodaeth ar-lein. Byddwn yn cysylltu â chynrychiolwyr etholedig lleol<sup>2</sup>, y Cyrff Eirioli Defnyddwyr ac elusennau dewisol<sup>3</sup>, i roi gwybodaeth glir am unrhyw newidiadau i wasanaethau neu drefniadau ynghylch mynediad i'r gangen. Byddwn yn gofyn i gynrychiolwyr etholedig lleol rannu gwybodaeth trwy gyfryngau cymunedol eraill (megis hysbysfyrddau, elusennau lleol, cylchgronau, meddygfeydd, etc.). Byddwn yn cyhoeddi canlyniad yr ymgysylltiad ar-lein ac yn y gangen, gan roi crynodeb o'r materion allweddol a godwyd, ynghyd ag ymateb i bob un ac unrhyw newidiadau a wnaed i'n cynlluniau gwreiddiol.

Byddwn yn **Ymgynghori** – pan fyddwn yn chwilio am ymateb i argymhellion cyn gwneud penderfyniad ynghylch:

- Cau cangen Swyddfa'r Post<sup>4</sup> yn barhaol
- Adleoli cangen Swyddfa'r Post yn barhaol (gan gynnwys masnachfreintio cangen â Rheolaeth-Uniongyrchol i safle newydd).

Byddwn yn cynnal ymgynghoriad cyhoeddus lleol dros gyfnod o chwe wythnos<sup>5</sup> er mwyn rhoi gwybod i gynrychiolwyr etholedig lleol, Cyrff Eirioli Defnyddwyr ac elusennau dewisol am yr argymhelliad. Bydd yr wybodaeth hon ar gael hefyd ar-lein ac ar gyfer cangen â Rheolaeth Uniongyrchol cyflwynir datganiad newyddion i'r cyfryngau lleol. Byddwn yn gofyn i gynrychiolwyr etholedig lleol rannu gwybodaeth trwy gyfryngau cymunedol eraill (megis hysbysfyrddau, elusennau lleol, cylchgronau, meddygfeydd, etc.).

Bydd yr ymgynghoriad yn golygu gofyn cwestiynau penodol pan fyddwn yn dymuno cael adborth ynghylch mynediad i wasanaethau Swyddfa'r Post a bydd yn cadarnhau dyddiad y newid os taw'r penderfyniad yw i fwrw ymlaen. Byddwn yn rhoi gwybodaeth glir am

unrhyw newidiadau i wasanaethau yn ogystal â mynediad i'r gangen newydd a'r tu mewn iddi.

Rydym yn croesawu pob adborth ac mae'r holl ffactorau isod yn cael eu hystyried wrth i ni wneud ein penderfyniad; disgwylir y gwneir y penderfyniad hwnnw o fewn pedair wythnos i ddiwedd yr ymgynghoriad:

- Mynediad cwsmeriaid i, i mewn i a'r tu mewn i'r gangen /canghennau newydd neu amgen, gydag ystyriaeth benodol i ddefnyddwyr sydd yn agored i niwed
- Unrhyw faterion cymunedol lleol a allai gael eu heffeithio gan yr argymhelliad neu ddylanwadu arno.

Ar ddiwedd y broses ymgynghorol byddwn yn ysgrifennu at gynrychiolwyr etholedig lleol, Cyrff Eirioli Defnyddwyr ac ymatebwyr i'r ymgynghoriad (os yw hynny'n ymarferol) er mwyn cadarnhau ein penderfyniad a rhoi crynodeb o'r materion allweddol a godwyd, ynghyd ag ymateb clir i bob un. Bydd yr wybodaeth ar gael ar-lein ac yn y gangen (pan fo hynny'n bosibl).

***Cafodd yr Egwyddorion hyn eu cytuno â Chyngor ar Bopeth, Cyngor ar Bopeth yr Alban a Chyngor y Defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon, sef cyrff gwarchod statudol annibynnol y defnyddwyr.***

*Beth i'w wneud os ydych yn teimlo na ddilynwyd yr Egwyddorion hyn:*

Cysylltwch â ni fel y gallwn ymchwilio i'ch cwyn. Yn ein hymateb 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 ydych wedi dilyn y broses Egwyddorion Ymgysylltu â'r Gymuned (yn hytrach na'r penderfyniad ei hun) ac yn argymhell unrhyw weithredu ynghylch y gŵyn).

**postofficeviews. co.uk.**

**comments@postoffice.co.uk**

**FREEPOST Your Comments**

**Ffoniwch: 03452 66 01 15**

**Ffôn Testun: 03457 22 33 55**

<sup>1</sup> Rhoddwn ddiweddariad i gynrychiolwyr etholedig lleol os nad yw statws y gangen sydd ar gau dros dro wedi newid ar ôl 12 mis.

<sup>2</sup> Mae cynrychiolwyr etholedig lleol yn cynnwys ond heb fod yn gyfyngedig i'r Aelod Seneddol, Senedd yr Alban, Cynulliad Cymru, neu Gynulliad Gogledd Iwerddon, Prif Weithredwr yr Awdurdod Lleol, Cynghorwyr Ward, Y Cyngor Cymuned neu'r Cyngor Plwyf.

<sup>3</sup> Yr elusennau dethol yw Cyngor ar Bopeth, Age UK, Disability Action Gogledd Iwerddon a Rhwydwaith Cymunedau Gwledig Gogledd Iwerddon. Anogir y sawl y cyfeirir atynt yn 2 a 3 uchod i rannu pob gwybodaeth â grwpiau a sefydliadau lleol a allai fod a diddordeb gweithredol mewn newidiadau i'w Swyddfa Bost leol.

<sup>4</sup> Gall fod nifer fach o achosion pan, oherwydd amgylchiadau y tu hwnt i'n rheolaeth, nad oes gennym unrhyw ddewis ond i gau cangen mewn lleoliad penodol yn barhaol. Mewn achosion o'r fath byddwn yn ceisio adborth ynghylch darpariaeth Swyddfa'r Post amgen yn yr ardal.

<sup>5</sup> Os yw'r ymgynghoriad yn cynnwys mwy na phedair wythnos ym mis Gorffennaf yn Yr Alban a Gogledd Iwerddon neu fwy na phedair wythnos ym mis Awst yng Nghymru a Lloegr, byddwn yn estyn y cyfnod am un wythnos galendr. Ni fyddwn yn dechrau unrhyw ymgynghoriadau cyhoeddus lleol yn ystod y bythefnos sydd yn cynnwys gwyliau banc y Nadolig a'r Flwyddyn Newydd.