Dear Customer

**Llanfoist Post Office®**
**Llanfoist Church Hall, Merthyr Road, Llanfoist, Abergavenny, NP7 9LN**

I am writing to confirm that we are proceeding with our proposal to introduce a Mobile outreach service which commenced operating from Llanfoist Church Hall, Merthyr Road, Llanfoist, Abergavenny, NP7 9LN from Thursday 8 February 2018.

We received 13 individual responses from customers and local representatives during the consultation period. The main feedback commented that the proposed visiting times may not be sufficient to meet the needs of the local community. This feedback enabled me to improve my understanding of customers' views and to ensure that all such information was taken into account in finalising our plans for the new service.

Post Office limited also took the opportunity to meet with Councillor Giles Howard, Ward Councillor for Llanfoist, to discuss the proposal on a face to face basis and to help us to understand any local issues causing particular concern.

Our priority is to safeguard Post Office services to local community and it is therefore important that the new service is sustainable for our operator who provides the service on our behalf. We do understand that for some customers the new mobile service times may be less convenient, however, we do consider that the hours for the mobile service will meet the needs of our customers in Llanfoist and allow us to maintain a sustainable service in the longer term. We will, however, continue to review and monitor the service on an on-going basis and should customer usage increase significantly, consideration would be given to adjusting service times accordingly.

I have carefully considered my original proposal, and the feedback received during the public consultation period. I am confident that the new service can meet the needs of our customers in the local community.

Posters will now be displayed in Llanfoist Church Hall to let customers know about this decision.

Further details of the new service are provided at the end of this letter.

You can also find a copy of this letter on our website at postofficeviews.co.uk. When entering the website you can use the search function to find this letter either by entering branch name, postcode or the unique branch code 351632

Thank you for considering our proposal.

Yours sincerely

**Sarah Cottrell**
**Network Operations Area Manager**

Post Office Limited is registered in England and Wales. Registered No. 2154540.
Registered Office Finsbury Dials, 20 Finsbury Street, London. EC2Y 9AQ
Post Office and the Post Office logo are registered trade marks of Post Office Limited

PostOffice.co.uk

How to contact us:

- 💻 postofficeviews.co.uk
- 🖱 comments@postoffice.co.uk
- ✉ FREEPOST Your Comments

This communication process has been agreed with the independent statutory consumer watchdog, which in Great Britain is Citizens Advice and Citizens Advice Scotland, and in Northern Ireland, the Consumer Council, and is being carried out in line with our Code of Practice for changes to the Post Office network, which we have agreed with them. If you'd like copies of the Code they are available in branch, or by contacting us or on our website at: www.postofficeviews.co.uk. If you think that the process has not been properly followed and wish to make a complaint, then please write to us or email us via the contact details included in our posters and letters and let us know why. We'll examine your complaint and respond to you as soon as we can. We will provide you with the relevant contact points for the consumer watchdog, so if you are still not satisfied when you have received our response, you can ask them for their assistance.

**To get this information in a different format, for example, in larger print, audio or braille please contact the Customer Helpline on 03452 66 01 15 or Textphone 03457 22 33 55.**

**Details of the new service:**

| | |
|---|---|
| **Llanfoist Hosted Service**<br>Llanfoist Church Hall<br>Merthyr Road<br>Llanfoist<br>Abergavenny<br>NP7 9LN<br><br>**Opening times**<br>Thursday: 13:00 – 15:00 | **<u>Services</u>**<br>A wide range of services will be available. Customers can still collect benefits in cash using our everyday banking services or Post Office card account.<br><br>**<u>Access and facilities</u>**<br>Will remain the same.<br><br>**Parking**<br>Will remain the same. |

Annwyl Gwsmeriaid

**Swyddfa'r Post® Llan-ffwyst**
**Neuadd Eglwys Llan-ffwyst, Ffordd Merthyr, Llan-ffwyst, Abergafenni, NP7 9LN**

Rwyf yn ysgrifennu i gadarnhau y byddwn yn gweithredu ein cynigiad i sefydlu gwasanaeth allanol Teithiol a ddechreuodd weithredu o Neuadd Eglwys Llan-ffwyst, Ffordd Merthyr, Llan-ffwyst, Abergafenni, NP7 9LN o ddydd Iau 8 Chwefror 2018.

Derbynion ni 13 o ymatebion unigol oddi wrth gwsmeriaid a chynrychiolwyr lleol yn ystod yr ymgynghoriad cyhoeddus. Roedd y prif adborth yn nodi na fyddai'r oriau ymweld arfaethedig yn ddigonol i anghenion y gymuned. Bu'r adborth hwn yn help i mi ddeall barn cwsmeriaid yn well ac i ofalu bod yr holl wybodaeth berthnasol yn cael ei hystyried cyn i ni gwblhau ein cynlluniau.

Achubodd Swyddfa'r Post Cyf y cyfle hefyd i gyfarfod â'r Cynghorydd Giles Howard, Cynghorydd Ward Llan-ffwyst, i drafod y cynigiad wyneb yn wyneb ac i'n helpu i ddeall unrhyw faterion lleol a aoedd yn peri pryderon arbennig.

Ein blaenoriaeth yw diogelu gwasanaethau Swyddfa'r Post i'r gymuned ac felly mae'n bwysig bod y gwasanaeth newydd yn gynaliadwy i'r gweithredwr sy'n darparu'r gwasanaeth ar ein rhan. Rydym yn sylweddoli y bydd amserau'r gwasanaeth teithiol newydd yn llai cyfleus i rai cwsmeriaid ond, yn ein barn ni, bydd oriau'r gwasanaeth teithiol yn bodloni anghenion y gymuned yn Llan-ffwyst ac yn ein galluogi ni i gynnig gwasanaeth cynaliadwy dros y tymor hir. Fodd bynnag, byddwn yn parhau i adolygu a monitro'r gwasanaeth ac os bydd cynnydd sylweddol yn y defnydd a wneir gan gwsmeriaid, byddwn yn ystyried newid amserau'r gwasanaeth yn unol â hynny.

Rwyf wedi ystyried fy nghynigiad gwreiddiol yn ofalus a'r adborth a dderbyniwyd yn ystod yr ymgynghoriad cyhoeddus. Rwyf yn hyderus y bydd y gwasanaeth newydd yn medru bodloni anghenion ein cwsmeriaid yn y gymuned.

Dangosir posteri yn awr yn Neuadd Eglwys Llan-ffwyst i roi gwybod i gwsmeriaid am y penderfyniad hwn.

Ceir manylion pellach am y gwasanaeth newydd ar ddiwedd y llythyr hwn.

Medrwch weld copi o'r llythyr hwn hefyd ar ein gwefan postofficeviews.co.uk. Pan ewch i'r wefan medrwch ddefnyddio'r cyfleuster chwilio i ddod o hyd i'r llythyr hwn drwy roi enw'r gangen, y cod post neu god unigryw'r gangen sef 351632.

Diolch am ystyried ein cynigiad.

Yn gywir

**Suzanne Richardson**
**Rheolwr Rhwydwaith Rhanbarthol**

Post Office Limited is registered in England and Wales. Registered No. 2154540.
Registered Office Finsbury Dials, 20 Finsbury Street, London. EC2Y 9AQ
Post Office and the Post Office logo are registered trade marks of Post Office Limited

Sut i gysylltu â ni:

- postofficeviews.co.uk
- comments@postoffice.co.uk
- RHADBOST Your Comments

Cytunwyd y broses gyfathrebu hon gyda'r corff gwarchod statudol, annibynnol i gwsmeriaid sef, ym Mhrydain Fawr, Citizens Advice a Citizens Advice Scotland ac yng Ngogledd Iwerddon y Consumer Council, ac fe'i cyflawnir yn unol â'n Cod Ymarfer ar gyfer newidiadau i rwydwaith Swyddfa'r Post, a gytunwyd gyda hwy. Os hoffech gopi o'r Codau maent ar gael yn y gangen, neu drwy gysylltu â ni neu ar ein gwefan yn: www.postoffice.co.uk/transforming-post-office. Os ydych o'r farn nad yw'r broses wedi cael ei dilyn yn gywir ac os hoffech anfon cwyn, ysgrifennwch atom os gwelwch yn dda neu ebostiwch ni gan ddefnyddio'r manylion cysylltu a roddir ar ein posteri a'n llythyrau a rhowch wybod i ni pam. Byddwn yn archwilio'ch cwyn ac yn ymateb cyn gynted ag a fedrwn. Byddwn yn rhoi'r pwyntiau cysylltu perthnasol i chi, felly os byddwch yn dal i fod yn anfodlon ar ôl derbyn ein hymateb medrwch ofyn iddynt am eu cymorth.

**I gael y wybodaeth hon mewn fformat gwahanol, er enghraifft, mewn print bras, sain neu braille cysylltwch â'r Llinell Gymorth i Gwsmeriaid ar 03452 66 01 15 neu Ffôn Testun 03457 22 33 55.**

**Manylion y gwasanaeth newydd:**

| | |
|---|---|
| **Gwasanaeth Lletyol Llan-ffwyst**<br>Neuadd Eglwys Llan-ffwyst<br>Ffordd Merthyr<br>Llan-ffwyst<br>Abergafenni<br>NP7 9LN<br><br>**Oriau agor**<br>Iau: 13:00 – 15:00 | **<u>Gwasanaethau</u>**<br>Bydd ystod eang o wasanaethau ar gael. Bydd cwsmeriaid yn dal i fedru casglu budd-daliadau mewn arian parod drwy ddefnyddio ein gwasanaethau bancio dyddiol neu gyfrif cerdyn Swyddfa'r Post.<br><br>**<u>Mynediad a chyfleusterau</u>**<br>Ni fydd unrhyw newid.<br><br>**Parcio**<br>Ni fydd unrhyw newid. |