Dear Customer

Trelawnyd Outreach Service
Trelawnyd Memorial Hall, Chapel Street, Trelawnyd, Rhyl, LL18 6DN

Service Temporary Closure

We are writing to inform you that, regrettably, the postmaster from St Asaph branch has decided to resign from operating an Outreach service at the above location. This service will, therefore, be closing temporarily on Monday 17 December 2018.

Looking after a nationwide network of Post Office services, we have a responsibility to make sure every service makes the best possible use of resources, while ensuring that customers can still access our products and services. I can assure you that we will continue to work to find a solution that will provide a Post Office service to the Trelawnyd community.

If you have any questions you would like to raise about this matter, please write to me via the National Consultation Team at the address shown at the end of the letter. Please note that your comments will not be kept confidential unless you expressly ask us do so by clearly marking them "In Confidence".

Any future changes to service provision would be handled in line with our Principles of Community Engagement. A copy is available at the end of this letter.

We will display posters in the branch to inform customers.

If you are a local representative, it would be helpful if you could share this information with any local groups or organisations that you know within the community, for example on noticeboards, local charities and in GP surgeries, to help our customers and your constituents understand what is happening to the Post Office in the local community. If you would like a supply of these posters please let us know.

We would like to apologise for the inconvenience the temporary closure may cause. We hope that our customers will continue to use Post Office services and full details of alternative Post Office branches in the area are shown at the end of this letter.

If you are a local representative, we will write to you again once we have any news about our plans for future service provision.

Yours faithfully

Carol Williams

Carol Williams
Area Network Change Manager

How to contact us:

comments@postoffice.co.uk
postofficeviews.co.uk
FREEPOST Your Comments

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

Alternative branches:

Dyserth Post Office
High Street
Dyserth
Rhyl
LL18 6AA

Opening times

Monday	06:00 – 23:00
Tuesday	06:00 – 23:00
Wednesday	06:00 – 23:00
Thursday	06:00 – 23:00
Friday	06:00 – 23:00
Saturday	06:00 – 23:00
Sunday	07:00 – 22:00

Services
The same range of services will continue to be available with the addition of Passport Check & Send and On Demand Travel Insurance.

Access and facilities
This branch has a wide automatic door and a step at the entrance.

Transport/parking
Time restricted roadside parking is available nearby. There are local buses serving the surrounding area.

Distance
This Post Office service is located approximately 2.1 miles away from Trelawnyd branch, along varied terrain.

Meliden Post Office
Meliden
Prestatyn
LL19 8LA

Opening times

Monday	08:00 – 13:00 14:00 – 17:30
Tuesday	08:00 – 13:00 14:00 – 17:30
Wednesday	08:00 – 13:00
Thursday	08:00 – 13:00 14:00 – 17:30
Friday	08:00 – 13:00 14:00 – 17:30
Saturday	08:00 – 13:00

Services
The same range of services will continue to be available with the addition of On Demand Travel Insurance, however excluding Car tax, National Lottery and Dollar Travel Money.

Access and facilities
This branch has a wide door and steps with hand rails at the entrance.

Transport/parking
Roadside parking is available nearby. There are local buses serving the surrounding area.

Distance
This Post Office service is located approximately 2.7 miles away from Trelawnyd branch, along varied terrain.

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.

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[1]/ 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[2], the Consumer Advocacy Bodies and selected charities[3], 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[4]
- 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[5] 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

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

[2] 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.

[3] 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.

[4] 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.

[5] 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

Gwasanaeth Allgymorth Trelawnyd
Neuadd Goffa Trelawnyd, Stryd y Capel, Trelawnyd, Y Rhyl, LL18 6DN

<u>Cau'r Gwasanaeth Dros Dro</u>

Rydym yn ysgrifennu atoch i'ch hysbysu bod postfeistr cangen Llanelwy, yn anffodus, wedi penderfynu ymddiswyddo o weithredu gwasanaeth Allgymorth yn y lleoliad uchod. Bydd y gwasanaeth hwn, felly, yn cau dros dro ar Ddydd Llun 17 Rhagfyr 2018.

Trwy ofalu am rwydwaith cenedlaethol o wasanaethau Swyddfa'r Post, mae gennym gyfrifoldeb i sicrhau bod pob gwasanaeth yn gwneud y defnydd gorau posibl o adnoddau, tra'n sicrhau y gall cwsmeriaid gael mynediad i'n cynnyrch a'n gwasanaethau ar yr un pryd. Gallaf eich sicrhau y byddwn yn parhau i weithio i ddod o hyd i ateb fydd yn darparu gwasanaeth Swyddfa'r Post i gymuned Trelawnyd.

Os oes gennych unrhyw gwestiynau yr hoffech eu codi am y mater hwn, ysgrifennwch ataf trwy'r Tîm Ymgynghori Cenedlaethol yn y cyfeiriad a nodir ar ddiwedd y llythyr. Noder na fydd eich sylwadau'n cael eu cadw'n gyfrinachol oni bai eich bod yn gofyn yn benodol i ni wneud hynny trwy nodi "Cyfrinachol" yn glir arnynt.

Bydd unrhyw newidiadau i ddarpariaeth y gwasanaeth yn y dyfodol yn cael eu trin yn unol â'n Hegwyddorion Ymgysylltu Cymunedol. Mae copi ar gael ar ddiwedd y llythyr hwn.

Byddwn yn arddangos posteri yn y gangen i hysbysu cwsmeriaid.

Byddai'n ddefnyddiol pe byddech yn gallu rhannu'r wybodaeth hon gydag unrhyw grwpiau neu sefydliadau lleol yn y gymuned, er enghraifft ar hysbysfyrddau, elusennau lleol ac mewn meddygfeydd, i helpu ein cwsmeriaid a'ch etholwyr i ddeall beth sy'n digwydd i Swyddfa'r Post yn y gymuned leol. Os hoffech gyflenwad o'r posteri hyn, rhowch wybod i ni.

Hoffem ymddiheuro am yr anghyfleustra y mae cau dros dro yn ei achosi. Gobeithio bydd ein cwsmeriaid yn parhau i ddefnyddio gwasanaethau Swyddfa'r Post a cheir manylion llawn canghennau eraill o Swyddfa'r Post ar ddiwedd y llythyr hwn.

Byddwn yn ysgrifennu atoch eto unwaith y bydd gennym newyddion am ein cynlluniau ar gyfer darparu gwasanaeth yn y dyfodol.

Yn gywir

Carol Williams

Carol Williams
Rheolwr Ardal Newid Rhwydwaith

Sut i gysylltu â ni:

comments@postoffice.co.uk
postofficeviews.co.uk
FREEPOST Your Comments

Canghennau amgen:

Swyddfa Bost Dyserth
Stryd Fawr
Dyserth
Y Rhyl
LL18 6AA

Amserau agor

Dydd Llun	06:00 – 23:00
Dydd Mawrth	06:00 – 23:00
Dydd Mercher	06:00 – 23:00
Dydd Iau	06:00 – 23:00
Dydd Gwener	06:00 – 23:00
Dydd Sadwrn	06:00 – 23:00
Dydd Sul	07:00 – 22:00

Gwasanaethau
Bydd yr un ystod o wasanaethau yn dal i fod ar gael yn ogystal â Gwirio ac Anfon Pasbort ac Yswiriant Teithio yn Ôl y Galw.

Mynediad a chyfleusterau
Mae gan y gangen hon ddrws awtomatig llydan a gris wrth y fynedfa.

Trafnidiaeth/parcio
Gellir parcio ar ochr y ffordd am amser cyfyngedig gerllaw. Mae bysiau lleol yn gwasanaethu'r ardal gyfagos.

Pellter
Lleolir y gwasanaeth Swyddfa'r Post hwn tua 2.1 o filltiroedd o gangen Trelawnyd, ar hyd tir amrywiol.

Swyddfa Bost Meliden
Meliden
Prestatyn
LL19 8LA

Amserau agor

Dydd Llun	08:00 – 13:00 14:00 – 17:30
Dydd Mawrth	08:00 – 13:00 14:00 – 17:30
Dydd Mercher	08:00 – 13:00
Dydd Iau	08:00 – 13:00 14:00 – 17:30
Dydd Gwener	08:00 – 13:00 14:00 – 17:30
Dydd Sadwrn	08:00 – 13:00

Gwasanaethau
Bydd yr un ystod o wasanaethau yn dal i fod ar gael yn ogystal ag Yswiriant Teithio yn Ôl y Galw, ond ni fydd Treth Ceir, y Loteri Genedlaethol ac Arian Teithio Doleri ar gael.

Mynediad a chyfleusterau
Mae gan y gangen hon ddrws llydan a grisiau gyda rheiliau llaw wrth y fynedfa.

Trafnidiaeth/parcio
Gellir parcio ar ochr y ffordd gerllaw. Mae bysiau lleol yn gwasanaethu'r ardal gyfagos.

Pellter
Lleolir y gwasanaeth Swyddfa'r Post hwn tua 2.7 o filltiroedd o gangen Trelawnyd, ar hyd tir amrywiol.

I gael y wybodaeth hon ar fformat gwahanol, er enghraifft, mewn print mwy, ar sain neu mewn braille, ffoniwch 03452 66 01 15 neu Ffôn Testun 03457 22 33 55.

Egwyddorion Ymgysylltu Cymunedol ar newidiadau i rwydwaith Swyddfa'r Post

Rydym wedi ymrwymo i ymgysylltu a chefnogi ein cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr wrth i ni wneud newidiadau i rwydwaith Swyddfa'r Post. Bydd yr Egwyddorion canlynol yn cael eu mabwysiadu wrth gyfathrebu am newidiadau i'ch cangen leol o Swyddfa'r Post.

Byddwn yn ***Hysbysu*** *– pan fyddwn yn hysbysu cwsmeriaid am newidiadau yn ymwneud ag:*

- Oriau agor
- Cau dros dro[1]/ amharu ar y gwasanaeth dros dro
- Ailagor cangen sydd wedi cau dros dro ar yr un safle
- Agor cangen newydd nad yw'n ymwneud â chau blaenorol
- Lleoliad a ddefnyddir gan Swyddfa Bost Symudol mewn cymuned

Byddwn yn arddangos poster mewn cangen (neu gerllaw lle y bo'n briodol) er mwyn hysbysu cwsmeriaid am y newidiadau uchod, gan roi pedair wythnos o rybudd. Os nad yw pedair wythnos yn bosibl, byddwn yn rhoi rhybudd cyn gynted ag y gallwn. Ar gyfer cau dros dro, byddwn yn cynnwys manylion y Swyddfeydd Post agosaf a'n llinell gymorth/ffôn testun i gwsmeriaid.

Byddwn yn ***Ymgysylltu*** *– pan fyddwn yn gofyn am adborth ar benderfyniad a wnaed yn ymwneud ag:*

- Ailagor cangen sydd wedi cau dros dro mewn lleoliad newydd (pan fydd y gangen wedi bod ar gau am fwy na thri mis)
- Rhyddfreinio cangen a Reolir yn Uniongyrchol ar ei safle presennol

Er y bydd y penderfyniad i barhau eisoes wedi cael ei wneud, rydym yn croesawu awgrymiadau am agweddau penodol ar y newid, fel trefniadau mynediad a'r cynllun mewnol. Byddwn yn rhoi rhybudd o bedair wythnos neu, os bydd amgylchiadau penodol yn atal hyn, byddwn yn rhoi cymaint o rybudd â posibl.

Yn ystod y cyfnod hwn, byddwn yn dangos poster mewn cangen ac yn rhoi gwybodaeth ar-lein. Byddwn yn cysylltu â chynrycholwyr a etholwyd yn lleol[2], y Cyrff Eiriolaeth Defnyddwyr ac elusennau dethol[3], yn rhoi gwybodaeth glir am unrhyw newidiadau i wasanaethau neu drefniadau mynediad yn y gangen. Byddwn yn gofyn i gynrychiolwyr a etholwyd yn lleol rannu gwybodaeth mewn lleoliadau cymunedol allweddol eraill (fel hysbysfyrddau, elusennau lleol, cylchgronau, meddygfeydd ac ati). Byddwn yn cyhoeddi canlyniad yr ymgysylltu ar-lein ac yn y gangen, yn rhoi crynodeb o'r prif faterion a godwyd gydag ymateb clir i bob un ac unrhyw newidiadau a wnaed i'n cynlluniau gwreiddiol.

Byddwn yn ***Ymgynghori*** *- pan fyddwn yn gofyn am adborth ar gynigion cyn gwneud penderfyniad yn ymwneud â:*

- Chau cangen o Swyddfa'r Post yn barhaol[4]
- Adleoli cangen o Swyddfa'r Post yn barhaol (yn cynnwys rhyddfreinio cangen wedi ei Rheoli'n Uniongyrchol i safle newydd)

Byddwn yn cynnal ymgynghoriad cyhoeddus lleol dros gyfnod o chwe wythnos[5], yn hysbysu cwsmeriaid, cynrychiolwyr a etholwyd yn lleol, Cyrff Eiriolaeth Cwsmeriaid ac elusennau dethol ynghylch y cynnig. Bydd y wybodaeth hon hefyd ar gael ar-lein ac ar gyfer cangen a Reolir yn Uniongyrchol, cyhoeddir datganiad i'r wasg i'r cyfryngau lleol. Byddwn yn gofyn i gynrychiolwyr a etholwyd yn lleoli rannu gwybodaeth mewn lleoliadau cymunedol allweddol eraill (fel hysbysfyrddau, elusennau lleol, cylchgronau, meddygfeydd ac ati).

Bydd yr ymgynghoriad yn gofyn cwestiynau penodol ar feysydd y byddwn eisiau adborth ar fynediad i wasanaethau Swyddfa'r Post arnynt a byddwn yn cadarnhau pryd bydd y newid yn digwydd os gwneir y penderfyniad i barhau. Byddwn yn rhoi gwybodaeth glir ynghylch unrhyw newidiadau i wasanaethau yn ogystal â mynediad i ac i mewn i'r gangen newydd.

Rydym yn croesawu pob adborth gyda'r ffactorau canlynol yn cael eu hystyried wrth wneud ein penderfyniadau, a ddisgwylir o fewn pedair wythnos ar ôl i'r ymgynghoriad ddod i ben:

- Mynediad cwsmeriaid i, i mewn i a thu fewn i'r gangen/canghennau newydd neu amgen gan ystyried cwsmeriaid agored i niwed yn benodol
- Unrhyw faterion cymunedol lleol y gallai'r cynnig effeithio arnynt

Ar ddiwedd y broses ymgynghori, byddwn yn ysgrifennu at gynrychiolwyr a etholwyd yn lleol, Cyrff Eiriolaeth Defnyddwyr ac ymatebwyr i'r ymgynghoriad (lle y bo'n ymarferol) i gadarnhau ein penderfyniad ac i roi crynodeb o'r materion allweddol a godwyd gydag ymateb clir i bob un. Bydd y wybodaeth hon ar gael ar-lein ac mewn cangen (lle y bo'n bosibl).

Cytunwyd ar yr Egwyddorion hyn gyda Chyngor ar Bopeth, Cyngor ar Bopeth yr Alban a Chyngor Defnyddwyr Cyffredinol Gogledd Iwerddon; y cyrff gwarchod defnyddwyr statudol annibynnol.

Beth i'w wneud os ydych yn teimlo nad yw'r Egwyddorion hyn wedi cael eu dilyn:

Cysylltwch er mwyn i ni allu ymchwilio i'ch cwyn. Byddwn yn esbonio yn ein hymateb a ydym yn credu ein bod wedi dilyn ein Hegwyddorion Ymgysylltu Cymunedol a byddwn yn rhoi manylion cyswllt i chi ar gyfer y corff gwarchod defnyddwyr perthnasol (Cyngor ar Bopeth, Cyngor ar Bopeth yr Alban neu'r Cyngor Defnyddwyr ar gyfer Gogledd Iwerddon) os ydych yn anfodlon gyda'n hymateb. Bydd y corff gwarchod yn asesu'n annibynnol a ydym wedi dilyn y broses Egwyddorion Ymgysylltu Cymunedol (yn hytrach na'r penderfyniad ei hun) ac yn argymell unrhyw gamau'n ymwneud â'r gŵyn.

postofficeviews.co.uk
comments@postoffice.co.uk
FREEPOST Your Comments
Ffôn: 03452 66 01 15
Ffôn Testun: 03457 22 33 55

[1]Byddwn yn rhoi diweddariad i gynrychiolwyr a etholwyd yn lleol os nad yw statws y gangen sydd wedi cau dros dro wedi newid ar ôl 12 mis.

[2] Mae cynrychiolwyr a etholwyd yn lleol yn cynnwys, ond nid ydynt yn gyfyngedig i'r Aelod Seneddol, Senedd yr Alban, Cynulliad Cymru, neu Gynulliad Gogledd Iwerddon, Prif Weithredwr Awdurdod Lleol, Cynghorwyr Ward, Cyngor Plwyf neu Gymuned.

[3] Elusennau dethol yw Cyngor ar Bopeth, Age UK, Gweithredu ar Anabledd Gogledd Iwerddon a Rhwydwaith Cymunedau Gwledig Gogledd Iwerddon. Anogir pob parti y cyfeirir atynt yn 2 a 3 uchod i rannu'r holl wybodaeth gyda grwpiau a sefydliadau lleol y maent yn credu sydd â budd gweithredol yn y newidiadau i'w Swyddfa Bost leol.

[4] Gall fod nifer fach o achosion lle nad oes gennym, oherwydd amgylchiadau y tu hwnt i'n rheolaeth, unrhyw ddewis ond cau cangen yn barhaol mewn lleoliad penodol. Yn yr achosion hyn, bydd yr ymgynghoriad yn gofyn am adborth am ddarpariaeth Swyddfa'r Post amgen yn yr ardal.

[5] Os bydd yr ymgynghoriad yn cynnwys mwy na phedair wythnos yng Ngorffennaf yn yr Alban a Gogledd Iwerddon a mwy na phedair wythnos yn Awst yng Nghymru a Lloegr, byddwn yn ymestyn y cyfnod gan un wythnos galendr. Ni fyddwn yn dechrau unrhyw ymgynghoriad cyhoeddus lleol yn ystod y cyfnod o bythefnos sydd yn cynnwys y Nadolig a gwyliau banc y Flwyddyn Newydd.