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 y

- Oriau agor
- Cau nas cynlluniwyd[1] / ymyriad a gynlluniwyd i wasanaeth
- Ailagor cangen a gaewyd yn yr un safle
- Agor cangen newydd nad yw'n ymwneud â chau blaenorol
- Lleoliad yn cael ei ddefnyddio gan Swyddfa Bost Symudol mewn cymuned
- Masnachfreinio cangen a Reolir yn Uniongyrchol yn ei safle presennol pan nad oes unrhyw newidiadau ynghylch mynediad i fan gwasanaeth Swyddfa'r Post.

Byddwn yn gosod poster yn y gangen (neu gerllaw os yw hynny'n briodol) er mwyn rhoi gwybod i gwsmeriaid am y newidiadau uchod, gan geisio rhoi pedair wythnos o rybudd. Efallai na fydd modd rhoi pedair wythnos o rybudd ar gyfer newid nas cynlluniwyd ac, os felly, rhoddwn rybudd cyn gynted ag y medrwn. Ar gyfer pob cau byddwn yn cynnwys manylion am y Swyddfeydd Post agosaf a manylion am ein llinell gymorth / ffôn testun i gwsmeriaid.

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

- Ailagor cangen a gaewyd mewn lleoliad newydd
- Masnachfreinio cangen a Reolir yn Uniongyrchol yn ei safle presennol pan fydd newidiadau ynghylch lleoliad man gwasanaeth Swyddfa'r Post
- Adleoli cangen pan fo risg y gallai'r gwasanaeth gael ei golli (e.e. problem gyda'r adeilad). Mae hyn er mwyn osgoi neu wneud yn llai tebygol colli gwasanaeth i gymuned lle cafodd lleoliad arall i gangen ei nodi[2] a lle nad oes unrhyw ddirywiad o ran cyrchu gwasanaethau Swyddfa'r Post (wrth fynd i mewn i'r adeilad a'r tu mewn iddo).

Er y bydd y penderfyniad i fwrw ymlaen wedi ei wneud eisoes, byddwn yn croesawu awgrymiadau ynghylch agweddau penodol ar y newid megis mynediad i'r adeilad a'r drefn y tu mewn. Rhoddwn bedair wythnos o rybudd, neu, os nad yw hynny'n bosibl, rhoddwn rybudd cyn gynted ag y gallwn.

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[3], y Cyrff Eirioli Defnyddwyr ac elusennau dewisol[4], 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 allweddol 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 clir i bob un ac unrhyw newidiadau a wnaed i'n cynlluniau gwreiddiol.

*Byddwn yn **<u>Ymgynghori</u>** pan fyddwn yn chwilio am ymateb i argymhellion cyn gwneud penderfyniad ynghylch:*

- Cau cangen Swyddfa'r Post yn barhaol[5]
- Adleoli cangen Swyddfa'r Post yn barhaol (gan gynnwys masnachfreinio cangen a Reolir yn Uniongyrchol i safle newydd)

Byddwn yn cynnal ymgynghoriad cyhoeddus lleol dros gyfnod o chwe wythnos[6] er mwyn rhoi gwybod i gwsmeriaid, cynrychiolwyr etholedig lleol, Cyrff Eirioli Defnyddwyr ac elusennau dewisol am yr argymhelliad. Bydd yr wybodaeth ar gael ar-lein hefyd a rhoddir datganiad newyddion i'r cyfryngau lleol ar gyfer cangen a Reolir yn Uniongyrchol. Byddwn yn gofyn i gynrychiolwyr etholedig lleol rannu gwybodaeth trwy gyfryngau cymunedol allweddol 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 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 tuag at, i mewn i a'r tu mewn i'r gangen/canghennau newydd neu amgen, gan roi sylw penodol i gwsmeriaid sydd yn agored i niwed
- Unrhyw faterion cymuned leol a allai gael eu heffeithio gan y newid neu ddylanwadu arno

Ar ddiwedd y broses ymgynghorol byddwn yn ysgrifennu at gynrychiolwyr etholedig lleol, Cyrff Eirioli'r Defnyddwyr a'r bobl a ymatebodd i'r ymgynghoriad (os yw hynny'n ymarferol) er mwyn cadarnhau ein penderfyniad a darparu crynodeb o'r materion allweddol a godwyd, gan roi ymateb clir i bob un. Bydd yr wybodaeth ar gael ar-lein ac mewn canghennau (os yw hynny'n bosibl).

Cafodd yr Egwyddorion hyn eu cytuno â Chyngor ar Bopeth, Consumer Scotland a Chyngor y Defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon, cyrff eiriolaeth statudol annibynnol y defnyddwyr.

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

Cysylltwch â ni, os gwelwch yn dda, 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 eiriolaeth defnyddwyr priodol (Cyngor ar Bopeth, Consumer Scotland neu Gyngor y Defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon) os nad ydych yn fodlon â'n hymateb.

Bydd y corff eiriolaeth 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 argymell unrhyw gamau i'w cymryd ynghylch y cwyn.

Postofficeviews.co.uk [**Comments@postoffice.co.uk**](mailto:Comments@postoffice.co.uk)
FREEPOST Your Comments
Ffoniwch: 03457 22 33 44
Ffôn Testun: 03457 22 33 55

[1] Os nad oedd y cau wedi ei gynllunio, adolygir y gwasanaeth a ddarperir yn yr ardal, ar sail y defnydd cyfredol, modelu ac argaeledd unrhyw amnewidiad addas neu fodel gwasanaeth arall. Gwneir penderfyniad masnachol os ceisir amnewid y gwasanaeth sydd ar gau ac ni fydd yn rhwym wrth ymgynghoriad cyhoeddus.

[2] Pan fo risg i wasanaeth a fyddai'n arwain at golli gwasanaeth, er mwyn osgoi neu leihau colli gwasanaeth i gymuned efallai y bydd angen i ni wneud penderfyniad masnachol i fwrw ymlaen i adleoli cangen Swyddfa'r Post. Os felly, ni fyddwn yn ymgynghori ar adleoli, ond byddwn yn dilyn y broses ymgysylltu ac yn ceisio adborth ar drefniadau mynediad i'r adeilad a'r drefn y tu mewn.

[3] Mae cynrychiolwyr etholedig lleol yn cynnwys ond heb fod yn gyfyngedig i'r Aelod Seneddol, Senedd yr Alban, Llywodraeth Cymru, neu Gynulliad Gogledd Iwerddon, Prif Weithredwr yr Awdurdod Lleol, Cynghorwyr Ward, y Cyngor Plwyf neu Gymuned.

[4] 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 3 a 4 uchod i rannu pob gwybodaeth â grwpiau a sefydliadau lleol a allai fod â diddordeb gweithredol mewn newidiadau i'w Swyddfa Bost leol.

[5] 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 bydd yr ymgynghoriad yn ceisio adborth ynghylch darparu gwasanaeth Swyddfa'r Post amgen yn yr ardal.

[6] 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 ymgynghoriad cyhoeddus lleol yn ystod y bythefnos sydd yn cynnwys gwyliau banc y Nadolig a'r Flwyddyn Newydd.