

Customer Care Service Standards

We promise to deliver all our services with courtesy and respect and to treat our customers sensitively.

Yr ydym yn addo darparu ein gwasanaethau i gyd gyda chwrteisi a pharch ac i drin ein cwsmeriaid mewn modd sensitif.

When you contact us by telephone we will:

- Answer your call within 3 rings;
- Give a bi-lingual greeting and aim to offer you a service in Welsh if preferred;
- Give you our names and the name of our office when we answer.

When you visit our offices, we will:

- Aim to serve you within 10 minutes;
- Wear name badges;
- Provide interpretation services where necessary;
- Facilitate for the needs of people with special needs;
- Provide information in minority languages upon request;
- Provide private interview facilities if required.

When you write/email us, we will:

- Answer general correspondence (in your preferred language) within 10 working days, or
- Acknowledge your communication within 5 days and respond fully within 15 days of the date of receipt.

If our office is closed and you contact us via the Council's main number (01495 762200), we will:

- Provide an emergency out of hours' telephone answering service.

If we visit you at home, we will:

- Carry identity cards;
- Arrive on time, or contact you if we are unavoidably delayed.

When we receive criticism or complaints, we will:

- Welcome your comments and try to deal with them locally and informally within 10 working days;
- If you are not satisfied with the first response, provide details of the Council's Formal Complaints' Procedure;
- Investigate formal complaints and reply to you within the boundaries of the Authority's Complaints' Process.

Useful Contact Information:

Telephone: 01495 762200

Website: www.torfaen.gov.uk

Pan gysylltwch â ni, byddwn yn:

- Ateb eich galwad o fewn tri chaniad;
- Rhoi cyfarchiad dwyieithog ac anelu at ddarparu gwasanaeth i chi yn y Gymraeg os dyna sydd orau gennych;
- Rhoi ein henwau a'n swyddi pan atebwn.

Pan ymwelwch â'n swyddfeydd, byddwn yn:

- Anelu at eich gwasanaethu o fewn 10 munud;
- Gwisgo bathodynau enwau;
- Darparu gwasanaeth dehongli pan fo angen;
- Darparu adnoddau ar gyfer pobl ag anghenion arbennig;
- Darparu gwybodaeth mewn ieithoedd lleiafrifol pan geir cais;
- Darparu cyfleusterau cyfweliad preifat os oes angen.

Pan fyddwch yn ysgrifennu/e-bostio, byddwn yn:

- Ateb gohebiaeth gyffredinol (yn eich iaith ddewisol) o fewn 10 diwrnod gwaith, neu
- Cydnabod eich gohebiaeth o fewn 5 diwrnod ac yna anfon ateb llawn o fewn 15 diwrnod o'r dyddiad derbyn.

Os bydd ein swyddfa ar gau ac yr ydych am gysylltu â ni drwy brif linell y Cyngor (01495 762200), byddwn yn:

- Darparu gwasanaeth ateb mewn argyfwng y tu allan i oriau arferol.

Os byddwn yn ymweld â chi yn eich cartref, byddwn yn:

- Cario cardiau adnabod;
- Cyrraedd ar amser, neu'n cysylltu â chi os byddwn yn methu ag osgoi bod yn hwyr.

Pan dderbyniwn feirniadaeth neu gŵyn, byddwn yn:

- Croesawu eich sylwadau a cheisio delio â hwy yn lleol ac yn anffurfiol o fewn 10 diwrnod;
- Os na fyddwch yn hapus gyda'r ymateb cyntaf, byddwn yn darparu manylion ar Drefn Gwyno Ffurfiol y Cyngor;
- Ymchwilio i gwynion ffurfiol ac anfon ateb atoch o fewn terfynau Proses Gwyno'r Awdurdod.

Manylion Cyswllt Defnyddiol:

Ffôn: 01495 762200

Gwefan: www.torfaen.gov.uk

Safonau Gwasanaeth Gofal y Cwsmer