

Canmoliaeth, Cwynion ac Adborth

united
welsh



Dewch i ni siarad

Rydyn ni eisiau rhoi profiad gwych i chi bob tro y byddwch chi'n cysylltu â ni, ond rydyn ni'n gwybod nad yw hyn yn digwydd weithiau.

Rydym yn defnyddio eich adborth, boed yn gadarnhaol neu'n negyddol, i fonitro a gwella ein gwasanaethau'n barhaus er budd ein holl gwsmeriaid, felly byddai'n well gennym bob amser wybod a ydym yn gwneud rhywbeth o'i le. Byddwn bob amser yn ceisio datrys eich problem y tro cyntaf i chi gysylltu â ni.

Os na allwn, byddwn yn rhoi manylion i chi am ein camau nesaf: faint o amser y bydd yn ei gymryd, beth mae'n ei olygu a phwy sy'n helpu i gael y datrysiad hwnnw.

Er ein bod yn arfogi'r holl staff i allu'ch helpu i ddod i ddatrysiad gyda'ch cwyn y tro cyntaf y byddwch yn ein ffonio, rydym yn cydnabod y gall rhai cwynion fod yn fwy cymhleth neu gynnwys sawl maes ar draws y busnes. Mae gennym berson ymroddedig i helpu i ddatrys cwynion fel hyn. Os caiff eich cwyn ei chyfeirio atynt hwy fydd eich pwynt cyswllt wrth iddynt weithio tuag at ddatrysiad i chi.



Rydym yn addo:

- Ceisiwch ddatrys eich cwyn ar y pwynt cyswllt cyntaf. Os nad yw hyn yn bosib, byddwn yn eich ateb o fewn 10 diwrnod gwaith ar gyfer cwynion anffurfiol, neu 20 diwrnod gwaith ar gyfer cwynion ffurfiol
- Rhoi gwybod i chi pwy sy'n delio â'ch cwyn ar eich rhan
- Galluogi rhywun i weithredu ar eich rhan os yw hynny'n haws i chi
- Rhoi gwybod i chi am hynt eich cwyn. Os na allwn ateb eich cwyn o fewn yr amser rydym yn addo rhoi gwybod i chi
- Ateb eich cwyn gan ddefnyddio pa ddull bynnag o gyfathrebu sydd fwyaf addas i chi
- Cyfaddef pan fyddwn wedi gwneud camgymeriad ac ymddiheuro
- Dysgu o unrhyw gamgymeriadau a gwneud newidiadau i wella pethau
- Rhoi gwybod i chi am eich hawl i uwchgyfeirio'ch cwyn o fewn
- Grŵp United Welsh a/neu gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru



Cysylltu

united
welsh



Gallwch gysylltu â ni drwy gwe-sgwrs drwy [unitedwelsh.com](https://www.unitedwelsh.com), e-bostiwch ni ar tellmemore@unitedwelsh.com neu ffoniwch ni ar 0330 159 6080.

