

Our Customer Charter Ein Siarter Cwsmer

Our Commitment

We will give you the right information, making it clear what you can expect from us and what your responsibilities are in return.

Ein Ymrwymiad

Byddwn yn rhoi'r gwybodaeth cywir i chi, ei wneud yn eglur beth y dylech ddisgwyl gennym a beth yw eich cyfrifoldebau chi.

You told us what is important to you.



Right Treatment

We will do our best to help you, listen to you and make sure you feel comfortable dealing with us.



Right Result

We want you to have confidence in our decisions. If the outcome is not what you hoped for, we will explain why and tell you what will happen next.



On Time

We will deal with you as quickly as we can. We will tell you how long we will take and do our best to keep to the time we have said.



Easy Access

We will make sure you can contact us in ways that are simple and easy to understand. We will tell you about other services that may help you.

Dywedoch wrthym beth sy'n bwysig i chi.



Cael Eich Trin Yn Dda

Byddwn yn gwneud ein gorau i'ch helpu chi, gwrando arnoch a sicrhau eich bod yn teimlo'n gyfforddus wrth ddelio â ni.



Canlyniad Cywir

Rydym eisiau i chi gael hyder yn ein penderfyniadau. Os nad yw'r canlyniadau beth oeddech wedi'i obeithio, byddwn yn egluro pam ac yn dweud wrthyhych beth fydd yn digwydd nesaf.



Ar Amser

Byddwn yn delio â chi cyn gynted â phosib. Byddwn yn dweud wrthyhych pa mor hir y bydd pethau yn eu cymryd, a chadw i'r amser a bennwyd gennym.



Hawdd i Gysylltu

Byddwn yn sicrhau y gallwch gysylltu â ni mewn ffyrdd sy'n syml a hawdd i ddeall. Byddwn yn dweud wrthyhych am ein gwasanaethau eraill a allai eich helpu chi.

You can find out more from

www.direct.gov.uk/DWPCCharter

Gallwch ddod o hyd i fwy o

www.direct.gov.uk/DWPSiarter

We work closely with HM Revenue & Customs to support our customers.

Rydym yn gweithio'n agos gyda Chyllid a Thollau EM i gefnogi ein cwsmeriaid.

We ask you to:

- tell us if your personal circumstances change
- keep any appointment you have with us, or let us know as soon as possible if you can't
- treat our staff with courtesy
- tell us if you need to communicate with us in a different way.

We will also:

- protect your personal information – our Information Charter tells you how
- use your feedback to improve our services
- take any complaints seriously – our leaflets, website or staff can tell you how to complain
- protect public money – we will not tolerate fraud
- measure how well we meet these standards and publish the results.

Rydym yn gofyn i chi:

- ddweud wrthym os yw eich amgylchiadau personol yn newid
- cadw unrhyw apwyntiad sydd gennych â ni, neu adael i ni wybod cyn cynted a phosib os na allwch.
- trin ein staff â chwarteisi
- dywedwch wrthym os ydych angen cyfathrebu â ni mewn gwahanol ffordd.

Rydym hefyd yn:

- diogelu eich gwybodaeth bersonol – bydd ein Siarter Wybodaeth yn dewud sut wrthyhych
- defnyddio eich adborth i wella ein gwasanaethau
- cymryd unrhyw gwynion o ddifrif – gall ein taflenni, gwefan neu staff ddweud wrthyhych sut i gwyno
- diogelu arian cyhoeddus – ni fyddwn yn goddef twyll
- mesur pa mor dda rydym yn cwrdd â'r safonau hyn ac yn cyhoeddi'r canlyniadau.

Jobcentre Plus, The Pension Service, and Disability and Carers Service are part of the

DWP Department for Work and Pensions

Mae'r Canolfan Byd Gwaith, Y Gwasanaeth Pensiwn, Anabled a Gofalwyr yn rhan o'r

DWP Adran Gwaith a Phensiynau