

Gwasanaethau gweinyddol cymorth i gwsmeriaid, gohebiaeth a gweithdrefnau ymdrin a chwynion



Gwaredu **Scab**

Mae Gwaredu Scab yn deall gwerth cynnal **gwasanaethau cymorth gweinyddol o ansawdd uchel**, a byddwn yn darparu'r gwasanaeth hwn drwy ddefnyddio staff hyfforddedig sy'n gyfarwydd ac yn gallu gweithio gyda cheidwaid i ddatrys unrhyw faterion yn effeithiol fel nad oes unrhyw oedi wrth ddarparu'r gwasanaeth i'r ddau. awdurdod a cheidwaid.

Rydym yn gwerthfawrogi adborth gan ein cleientiaid a'n cwsmeriaid, gan gynnwys cwynion gan ein bod yn eu gweld fel cyfle i wella. Byddwn yn annog ceidwaid i ohebu'n uniongyrchol â'n tîm o staff hyfforddedig, fel y gallant ddarparu'r gwasanaeth cymorth cwsmeriaid gorau posibl a sicrhau'r canlyniad cywir. Byddwn yn gweithredu **polisi cyfathrebu** 'drws agored', lle gall defnyddwyr gwasanaeth ffonio (neu e-bostio) rhif canolog (01554 748576 / e-bost gwareduscab@colegsirgar.ac.uk) a siarad yn uniongyrchol ag un o'n tîm. Mae ein tîm yn gallu cyfathrebu yn dewis iaith yr unigolyn.

Os na all y staff rheng flaen ddatrys cwyn neu fater, caiff ei uwch gyfeirio at Reolwr Rhaglen Gwaredu Scab, a fydd yn ymateb i'r gwyn o fewn pum diwrnod gwaith. Os bydd y sefyllfa'n gofyn, gellir trefnu cyfarfod ffurfiol. Os bydd y sefyllfa'n gwaethygu ymhellach ac o bosibl yn effeithio ar y gwasanaeth, byddwn yn hysbysu'r Awdurdod fel ei fod yn ymwybodol, ac os bydd angen yn goruchwyllo i sicrhau canlyniad addas a theg.

Administrative customer support services, correspondence and complaints handling procedure



Gwaredu **Scab**

Gwaredu Scab understands the value of maintaining **high quality administrative support services**, and we will deliver this service by deploying highly trained staff that are familiar and able to work with keepers to resolve any issues effectively so that there is no delay in delivering the service to both authority and keepers.

We appreciate feedback from our clients and customers, including complaints as we see them as an opportunity to improve. We will encourage keepers to correspond directly with our team of highly trained staff, so that they can provide the best possible customer support service and ensure the correct outcome.

We will operate an 'open door' **communication** policy, where service users can call (or email) a central number (01554 748576 / email gwareduscab@colegsirgar.ac.uk) and speak directly to one of our team. Our team is able to communicate in the individuals preferred language.

If a complaint or issue cannot be resolved by the front line staff, it will be escalated up to the Gwaredu Scab Programme Manager, who will respond to the complaint within five working days. If the situation requires, a formal meeting can be arranged. If the situation escalates further and may impact the service, we will inform the Authority so that they are aware, and if necessary oversee to ensure a suitable and fair outcome.