Newid i'r Siarter Defnyddwyr.

Yn Sir y Fflint caiff swyddogaethau'r gwasanaeth Safonau Masnach eu darparu o fewn yr Adran Gynllunio a'r Amgylchedd. Swyddogion y Tîm Cydymffurfiaeth sy'n bennaf gyfrifol am gynorthwyo defnyddwyr yn Sir y Fflint i ddatrys cwynion am achosion anhroseddol.

Ers sawl blwyddyn, mae cyngor llinell gyntaf i ddefnyddwyr wedi'i ddarparu gan y Gwasanaeth Defnyddwyr Cyngor ar Bopeth (CitA/ CACS) neu ei ragflaenydd Cyswllt Defnyddwyr drwy rwydaith o ganolfannau galw rhanbarthol. Maent yn darparu cyngor dechreuol a llythyrau enghreifftiol. Mae unrhyw ddefnyddwyr yn Sir y Fflint sy'n methu â datrys eu problemau ar ôl cwblhau'r cam hwn yn cael eu cyflwyno wedyn i wasanaeth Cyfryngu Defnyddwyr Safonau Masnach am gymorth pellach a gwasanaeth cyfryngu. Mewn nifer fach o achosion mae swyddogion hefyd yn darparu cymorth i gwblhau dogfennau ar gyfer Llysoedd Hawliadau Bach.

Dogfen yw'r Siarter Defnyddwyr a ysgrifennir i ddefnyddwyr y gwasanaeth. Mae'n esbonio'r Gwasanaeth Cyngor i Ddefnyddwyr a lefel y cymorth y gallwn ei ddarparu i ddefnyddwyr a busnesau yn Sir y Fflint. Adolygwyd y ddogfen yn 2011. Mae'r Siarter Defnyddwyr yn fframwaith sy'n esbonio gweithgarwch y gwasanaeth cyfryngu i ddefnyddwyr ac yn nodi beth allwn ac na allwn ei wneud. Mae'n amhrisiadwy wrth reoli disgwyliadau defnyddwyr y gwasanaeth gan ddarparu gwybodaeth berthnasol iddynt. Fe'i darperir ar wefan Cyngor Sir y Fflint ac mae copïau ar gael i ddefnyddwyr y gwasanaeth sydd ag ymholiad ynglŷn â'r hyn yr ydym yn ei wneud. Gall swyddogion wyro oddi wrth y fframwaith drwy gynnig gwell gwasanaeth i ddefnyddwyr y gwasanaeth sy'n agored i niwed ac mewn achosion sy'n arbennig o ddifrifol.

Mae'r siarter yn rhestru terfynau'r gwasanaeth sy'n cynnwys cyfyngiad ariannol is ar gyfer gwasanaeth cyfryngu. Mae'r cyfyngiad wedi bod yn £20 ers sawl blwyddyn. Rydym wedi gweld fod nifer fach o gwynion defnyddwyr sy'n gysylltiedig â nwyddau gwerth isel yn mynd â chyfran fawr o amser swyddogion sy'n golygu bod llai o amser ar gael i wneud dyletswyddau pwysig eraill. Er mwyn ail-greu cydbwysedd, rydym wedi cynyddu'r pwynt sbardun ar gyfer y gwasanaeth cyfryngu i ddefnyddwyr yn ddiweddar i lefel isaf o £50. Bydd modd i ddefnyddwyr sydd â phroblemau yn ymwneud â nwyddau a gwasanaethau sy'n werth llai na hynny gael mynediad at gyngor llinell gyntaf a llythyrau enghreifftiol gan y Gwasanaeth Defnyddwyr Cyngor ar Bopeth o hyd.

Drwy gynyddu'r cyfyngiad ariannol isaf i sbarduno ein gwasanaeth cyfryngu ar gyfer cwynion sifil byddwn yn gallu canolbwyntio ein hadnoddau yn fwy effeithiol. Ni fydd y newid hwn yn atal swyddogion rhag cynorthwyo defnyddwyr sy'n agored i niwed na defnyddwyr sy'n wynebu heriau ariannol sydd â chwynion yn gysylltiedig â symiau llai.