



Dywedwch eich barn wrthym

Cwynion a chanmoliaeth cwsmeriaid

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth rhagorol. Gwyddom os byddwn yn eich gwerthfawrogi chi, byddwch chi'n ein gwerthfawrogi ni. Mae'n bwysig i ni wrando arnoch a siarad â chi er mwyn i ni allu dysgu a pharhau i wella ble mae hynny o bwys.

Pan fyddwn ni'n gwneud yn dda

Pan fyddwch chi'n dweud wrthym ein bod wedi gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn cyfleu eich gwerthfawrogiad a'ch diolch i'n rheolwyr a'n staff. Mae'n ysgogiad gwych ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid da.

Pan fyddwch chi'n cael syniad da

Byddwn yn gwranddo ar yr awgrymiadau rydych yn eu cynnig a'u cyfleu i'r adran berthnasol er mwyn iddynt fedru gweld sut gallai eich syniadau ein helpu i wella.

Pan fyddwn yn gwneud rhywbeth yn anghywir

Os ydych yn anhapus gyda'n gwasanaeth gallwch gysylltu â ni trwy ein Canolfan Cysylltiadau Cwsmeriaid (03708 506 506), mewn ysgrifen, trwy e-bost neu drwy ymweld ag un o'n swyddfeydd lleol. Ein nod yw rheoli eich cwyn yn ddi-oed, yn deg ac yn onest.

Ble y bo modd, byddwn yn siarad â chi ynghylch unrhyw gwyn sydd gennych naill ai dros y ffôn neu wyneb yn wyneb. Mae'n bwysig eich bod yn rhoi gwybod i ni sut byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi.

Pan fyddwch yn cwyno i ni, byddwn yn:

- cysylltu â chi er mwyn rhoi gwybod i chi ein bod wedi derbyn eich cwyn;
- rhoi enw'r sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon i chi a dweud wrthyf sut gellir cysylltu â nhw (er enghraifft, ymchwilir i fater lleol gan aelod lleol o'r staff);
- rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi a dweud wrthyf beth rydym yn bwriadu ei wneud – byddwn yn eich ffonio, trefnu cyfarfod neu ysgrifennu atoch;
- rhoi ateb llawn i chi o fewn 10 diwrnod gwaith neu roi gwybod i chi os oes angen mwy o amser arnom i ymchwilio i'r sefyllfa oherwydd ei bod yn gymhleth.

Rydym yn monitro'r prosesau hyn yn ofalus a'n nod yw gwella'n gwasanaethau i chi'n barhaol. Gosodir allan ein safonau gwaith a graddfeydd amser cyfredol yn ein Siarter Cwsmeriaid, y gallwch ei ganfod ar ein gwefan www.environment-agency.gov.uk/aboutus/customercharter/default.aspx neu drwy gysylltu ag unrhyw un o'n staff.

Gweithdrefn gwynion

Os nad ydych yn fodlon â'n hymateb cychwynnol i'ch cwyn, yna rhowch wybod i ni, os gwelwch yn dda. Byddwn yn ei drosglwyddo i fyny i uwch swyddog a fydd yn ei ystyried ac ysgrifennu atoch unwaith eto. Os nad yw'r ateb pellach hwn yn eich bodloni, gallwch ofyn bod cyfarwyddwr rhanbarthol neu genedlaethol yn ystyried eich cwyn. Os ydych yn anhapus â'u harolwg nhw, byddant yn awgrymu eich bod yn cysylltu â'r Ombwdsman perthnasol. Gosodir allan wybodaeth isod ynghylch dulliau o gysylltu â'r Ombwdsman.

Eich hawliau

Mae Deddf Rhyddid Gwybodaeth, y Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol a'r Ddeddf Diogelu Data'n rhoi'r hawl i chi ofyn am wybodaeth rydym yn ei dal. Byddwn yn rhoi mynediad i wybodaeth i chi, oni bai fod rhesymau penodol yn bodoli pam nad allwn ni (er enghraifft, os yw'r wybodaeth yn gystadleuol yn ariannol neu'n sensitif yn bersonol).

Mae llawer o'n gwybodaeth ar gael yn ein cyhoeddiadau, ar ein cofrestrau cyhoeddus ac ar ein gwefan. Os oes unrhyw wybodaeth nad allwch ei chanfod, cysylltwch â ni os gwelwch yn dda.

Cysylltu â ni

- **Gwefan** www.environment-agency.gov.uk/contactus
- Mae **swyddfeydd Asiantaeth yr Amgylchedd** ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener, 9yb i 5yp
- **E-bost** enquiries@environment-agency.gov.uk
- **Post** Environment Agency, Customer Contact Centre, PO Box 544, Rotherham, S60 1BY
- **Teleffon** 03708 506 506*
Mae llinellau ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener 8yb i 6yp. Os ydych yn drwm eich clyw neu mae gennych nam ar eich lleferydd yna galwch ddefnyddio'r gwasanaeth Text Relay trwy ddeialu 18001 03708 506 506 neu o ffôn safonol trwy ddeialu 18002 03708 506 506.
- **Llinell Ddigwyddiadau 24 awr** 0800 807060
Ni fyddwn yn trin digwyddiadau amgylcheddol fel llifogydd a llygredd fel cwynion. Os ydych eisiau adrodd am ddigwyddiad, byddwch gystal â chysylltu â'n llinell ddigwyddiadau rhadffôn 24 awr (gall taliadau a godir gan ffonau symudol amrywio).
- Dymunwn wybod, yn ogystal, os oes gennych unrhyw anghenion cyfathrebu neu iaith arbennig er mwyn i ni fedru siarad â chi'n haws.

Cysylltu â'r Ombwdsman

Mae'r Ombwdsman yn annibynnol ar Asiantaeth yr Amgylchedd a bydd yn ymchwilio i gwynion ble nad ydym wedi gweithredu'n gywir neu'n deg, neu os ydym wedi rhoi gwasanaeth gwael. Mae'r gwasanaeth yn rhad ac am ddim ac ar gael i bawb. Bydd yr Ombwdsman yn ystyried materion dim ond ar ôl eich bod wedi rhoi'r cyfle i ni ddilyn y weithdrefn gwynion er mwyn datrys eich pryderon.

Lloegr

Yr Ombwdsman Llywodraeth Leol: cwynion ynghylch amddiffyn rhag llifogydd a draenio.
Galwch 0300 061 0614 neu ewch i www.lgo.org.uk

Yr Ombwdsman Seneddol: rhaid codi cwynion ynghylch pob agwedd arall ar ein gwaith trwy eich Aelod Seneddol lleol.
Galwch 0345 015 4033 neu ewch i www.ombudsman.org.uk

Cymru

Yr Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru: cwynion ynghylch Asiantaeth yr Amgylchedd.
Galwch 01656 641 150 neu ewch i www.ombudsman-wales.org.uk

Bwrdd yr Iaith Gymraeg: Os ydych yn teimlo nad ydym wedi cydymffurfio â'n Cynllun Iaith Gymraeg.
Galwch 02920 878000 neu ewch i www.byig-wlb.org.uk

Cysylltwch â'r Comisiynydd Gwybodaeth

Os ydych yn anhapus â'n dull o reoli eich cais am wybodaeth neu sut rydym wedi cyfyngu ar ddefnyddio neu ailddefnyddio gwybodaeth, gallwch gysylltu â'r Comisiynydd Gwybodaeth.

Lloegr

Galwch 0303 123 1113 neu ewch i www.ico.gov.uk

Cymru

Galwch 029 2067 8400 neu ewch i www.ico.gov.uk

*Nid yw galwadau i rifau 03 yn costio mwy na galwad ar y gyfradd genedlaethol i rifau 01 neu 02, a rhaid iddynt gyfrif tuag at unhyw funudau cynhwysol yn yr un modd â galwadau 01 neu 02. Mae'r rheolau hyn yn berthnasol i alwadau o unrhyw fath o linell, gan gynnwys rhai symudol, BT, llinell sefydlog arall neu ffôn talu.

llinell gwasanaethau cwsmeriaid
customer service line
03708 506 506

llinell argyfwng
incident hotline
0800 80 70 60

floodline
0845 988 1188

www.environment-agency.gov.uk

Tell us what you think

Customer complaints and commendations

We are committed to providing a first class service. We know that if we value you, our customers, you will value us. It is important for us to listen and talk to you so we can learn and continue to improve where it matters.

When we get it right

When you tell us we have done something right, we pass on your appreciation and thanks to our managers and staff. It's a great motivator for good customer service.

When you have a good idea

We listen to the suggestions you make and pass them on to the relevant department so they can see how your ideas could help us improve.

When we get it wrong

If you are unhappy with our service you can contact us through our Customer Contact Centre ([03708 506 506](tel:03708506506)), in writing, by email or by visiting one of our local offices. We aim to manage your complaint promptly, fairly and honestly.

Where possible we will talk to you about any complaint you have either over the phone or in person. It is important you let us know how you would prefer us to contact you.

When you complain to us we will:

- contact you to let you know we have received your complaint;
- give you the name of the person investigating your concerns and tell you how they can be contacted (for example, a local issue will be investigated by a local member of staff);
- keep you informed and tell you what we intend to do – we will phone you, arrange a meeting or write to you;
- provide you with a full response within 10 working days or let you know if we need more time to investigate the situation because it is complex.

We carefully monitor these processes and aim to continually improve our services to you. Our current work standards and timescales are set out in our Customer Charter, which you can find on our website www.environment-agency.gov.uk/aboutus/customercharter/default.aspx or by contacting any of our staff.

Complaints procedure

If you are not satisfied with our initial response to your complaint then please let us know. We will escalate it to a senior officer who will consider it and write to you again. If this further response does not satisfy you, you can ask for a regional or national director to consider your complaint. If you are unhappy with their review, they will suggest that you contact the relevant Ombudsman. Information on ways to contact the Ombudsman is set out below.

Your rights

The Freedom of Information Act, Environmental Information Regulations and Data Protection Act give you the right to ask for information that we hold. We will give you access to information, unless there are specific reasons that we cannot (for example, if the information is financially competitive or personally sensitive).

Much of our information is available in our publications, on our public registers and our website. If there is any information that you can't find please contact us.

Contacting us

- **Website** www.environment-agency.gov.uk/contactus
- **Environment Agency offices** are open Monday to Friday, 9am to 5pm
- **Email** enquiries@environment-agency.gov.uk
- **Post** Environment Agency, Customer Contact Centre, PO Box 544, Rotherham, S60 1BY
- **Telephone** 03708 506 506*
Lines open Monday to Friday 8am to 6pm. If you have a hearing or speech impairment then you can use the Text Relay service from a textphone by dialling [18001 03708 506 506](tel:1800103708506506) or from a standard telephone by dialling [18002 03708 506 506](tel:1800203708506506).
- **24 Incident Hotline** 0800 807060
We do not treat environmental incidents like floods and pollution as complaints. If you want to report an incident, please contact our freephone 24 hour incident hotline (mobile charges may vary).
- We also want to know if you have any special communication or language needs so we can talk to you more easily.

Contacting the Ombudsman

The Ombudsman is independent of the Environment Agency and investigates complaints where we have not acted properly or fairly, or if we have provided a poor service. The service is free of charge and available to everyone. The Ombudsman will only consider issues after you have given us the chance to follow the complaints procedure to resolve your concerns.

England

Local Government Ombudsman: flood defence and land drainage complaints.

Call [0300 061 0614](tel:03000610614) or go to www.lgo.org.uk

Parliamentary Ombudsman: complaints about all other aspects of our work must be raised through your local Member of Parliament.

Call [0345 015 4033](tel:03450154033) or go to www.ombudsman.org.uk

Wales

Public Services Ombudsman for Wales: complaints about the Environment Agency.

Call [01656 641 150](tel:01656641150) or go to www.ombudsman-wales.org.uk

Welsh Language Board: if you feel we have not complied with our Welsh Language Scheme.

Call [02920 878000](tel:02920878000) or go to www.byig-wlb.org.uk

Contacting the Information Commissioner

If you are unhappy with the way we have managed your request for information or the way we have limited the use or re-use of information, you can contact the Information Commissioner.

England

Call [0303 123 1113](tel:03031231113) or go to www.ico.gov.uk

Wales

Call [029 2067 8400](tel:02920678400) or go to www.ico.gov.uk

*Calls to 03 numbers cost no more than a national rate call to an 01 or 02 number and must count towards any inclusive minutes in the same way as 01 and 02 calls. These rules apply to calls from any type of line including mobile, BT, other fixed line or payphone.

customer service line
03708 506 506

incident hotline
0800 80 70 60

floodline
0845 988 1188

www.environment-agency.gov.uk