



EICH BARN



Mae Cartrefi
Cymunedol
Gwynedd (CCG)
wedi ymrwymo i
drin eich pryderon
neu gwynion am
ein gwasanaeth
ni neu unrhyw un
o'n contractwyr
yn effeithiol, teg a
diduedd.

BETH YW CWYN?

Cwyn yw os bydd cwsmer yn anfodlon â'r gwasanaeth y mae'n ei dderbyn gan CCG neu unrhyw un o'n contractwyr. Mae hyn yn cynnwys achlysuron pan 'rydych yn credu:

- ein bod wedi gwneud rhywbeth na ddylem fod wedi ei wneud
- nad ydym wedi gwneud rhywbeth y dylem fod wedi ei wneud
- pan mae gweithiwr CCG neu un o'n contractwyr wedi ymddwyn yn amhriodol
- nad yw gwasanaeth wedi ei ddarparu i'r safon ddisgwyliedig
- bod rhywbeth o'i le ar ein proses gwneud penderfyniadau
- nad yw CCG wedi dilyn polisi neu brotocol

Os ydych yn cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf gofynnwn i chi roi cyfle i ni ymateb i'ch cais.

Os ydych yn gwneud cwyn di-enw, byddwn o bosibl yn gweithredu ar sail eich gwybodaeth, ond ni fyddwn yn gallu eich hysbysu o'r camau a gymerwyd i ddatrys y mater. Os ydych eisiau aros yn ddi-enw, dylech nodi'r rheswm pam wrth wneud y gŵyn.

SUT BYDDWN YN YMDRIN Â CHWYNION?

Byddwn yn trin eich cwyn mewn ffordd agored ac onest ac yn sicrhau nad yw eich perthynas â ni yn dioddef oherwydd eich bod wedi cwyno. Fel arfer dim ond os byddwch yn rhoi

Os hoffech gael y daflen hon
mewn fformat gwahanol, fel
Braille, llythrennau bras, neu
mewn iaith arall, cysylltwch â ni
ar 0300 123 8084.

gwybod i ni am y gwyn o fewn chwe mis i'r digwyddiad y byddwn yn medru ymchwilio i'r mater. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, bydd angen i ni dderbyn cadarnhad eu bod yn cytuno i chi weithredu ar eu rhan.

Y BROSES GWYNO

Credwn mai'r ffordd orau yw delio â'r mater yn syth yn hytrach na cheisio rhoi sylw iddo yn ddiweddarach. Os ydych eisiau gwneud cwyn, mae modd i chi:

- Gysylltu gydag ein canolfan gyswllt ar **0300 123 8084** a datgan eich bod eisiau gwneud cwyn
- E-bostio eich cwyn i **ymholiadau@ccgwynedd.org.uk**
- Lenwi ffurflen gwyno/ysgrifennu llythyr at *Adran Cwynion, Cartrefi Cymunedol Gwynedd, PO Box 206, Bangor, LL57 9DS*
- Rhoi gwybod i aelod o staff CCG e.e. warden cymunedol
- Cysylltu gyda ni trwy ein tudalen *Facebook* neu *Twitter*.

Mae'r Tim Gwasanaethau Cwsmer yn gyfrifol am ddelio gyda'ch cwyn. Unwaith bydd y gwyn wedi dod i sylw'r Cydlynnydd Gofal Cwsmer, byddwch yn derbyn **cydnabyddiaeth o fewn un diwrnod gwaith**.

Bydd y Cydlynnydd Gofal Cwsmer yn cyd-weithio gyda'r swyddogion / adrannau perthnasol i ymchwilio i'ch cwyn. Pan fydd yn briodol, ac o fudd i'r ymchwiliad, bydd ymweliad wyneb yn wyneb yn cael ei drefnu gyda'ch o fewn **5 diwrnod gwaith** o dderbyn y gwyn a bydd ymateb ffurfiol yn cael ei ddarparu o fewn **10 diwrnod gwaith**.

Os ydych yn hapus gyda'r ymateb, ond nid yw'r gwyn wedi ei datrys (e.e. gwaith trwsio heb ei orffen) byddwn mewn cyswllt rheolaidd i'ch diweddarau ar unrhyw ddatrysiadau. Bydd y gwyn ond yn cael ei chau ar ôl i chi gadarnhau eich bod yn fodlon fod y gwyn wedi ei datrys.

Os nad ydych yn fodlon gyda'r ymateb gallwch ofyn bod y gwyn yn cael ei dyrchafu i aelod o Uwch Dim Rheoli CCG.

Bydd yr aelod o'r Uwch Dim Rheoli yn annibynnol o'r adran y mae'r gwyn yn ymwneud â hi. Byddant yn asesu ac adolygu'r gwyn ac os yw'n briodol ac o fudd i'r ymchwiliad bydd ymweliad wyneb yn wyneb yn cael ei drefnu gyda'ch o fewn **5 diwrnod gwaith** o dderbyn y gwyn. Bydd ymateb ffurfiol i'r gwyn yn cael ei ddarparu o fewn **15 diwrnod gwaith** o ddyddiad dyrchafu'r gwyn. Yn ddiabynnol ar natur y gwyn, byddant yn:

- Gwrthdroi'r penderfyniad
- Cynnig datrysiad newydd
- Cefnogi a glynu gyda'r datrysiad gwreiddiol
- Ymgymryd â gweithred briodol arall.

CYWIRO'R SEFYLLFA

Os nad ydym wedi darparu gwasanaeth y dylech fod wedi ei dderbyn, byddwn yn ceisio ei ddarparu os yw'n bosibl. Os na wnaethom rywbeth yn iawn, byddwn yn ceisio cywiro hynny. Os byddwn wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

OMBWDSMON

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch fynd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol i Gartrefi Cymunedol Gwynedd a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod wedi cael eich trin yn annheg neu dderbyn gwasanaeth gwael oherwydd methiant ar ran CCG.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni ddatrys y broblem. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon trwy'r ffyrdd canlynol:

- Ffonio 0300 790 0203
- E-bost ask@ombudsman-wales.org.uk
- www.ombudsman-wales.org.uk
- Ysgrifennu at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Pen-y-bont ar Ogwr, CF35 5LJ

Mae sefydliadau a chyrrff eraill sy'n gallu ystyried cwynion a'ch helpu, er enghraifft Shelter Cymru, neu Cyngor ar Bopeth Cymru. Gallwch hefyd godi materion gyda'ch Cynghorydd, Aelod Cynulliad neu Aelod Seneddol neu gyfreithiwr.

DYSGU GWERSI A MONITRO

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau. Rydym yn monitro cwynion am bob gwasanaeth ac yn sicrhau ein bod yn cofnodi gwersi yn sgil pob cwyn.

BETH 'RYDYM YN EI DDISGWYL GENNYCH CHI

'Rydym yn credu fod hawl gan bawb i gael llais ac y dylai pob cwyn gael gwrandawriad a'i barchu. Ond credwn hefyd fod gan ein staff ni'r un hawliau.

Felly, gofynnwn i chi fod yn gwrtais pan fyddwch yn cysylltu â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, na gofynion afresymol parhaus.

Am gopi llawn o'n polisi cwynion cysylltwch â ni ar 0300 123 8084 neu ewch i'n gwefan www.ccgwynedd.org