

## **POLISI CWYNIION A PHRYDERON**

## **CYNNWYS**

- 1. CYFLWYNIAD**
- 2. EIN HEGWYDDORION**
- 3. SGÔP**
- 4. BETH YW CWYN?**
- 5. BETH SYDD DDIM YN GŴYN?**
- 6. BETH SY’N DIGWYDD PAN NAD YDYCH YN HAPUS**
- 7. Y BROSES GWYNO**
- 8. MONITRO A DYSGU GWERSI**
- 9. CYDRADDOLDEB AC AMRYWIAETH**
- 10. ADOLYGU**

## 1. CYFLWYNIAD

- 1.1 Rydym yn annog adborth i wella ein gwasanaeth. Pwrpas y polisi hwn yn sicrhau bod gan Cartrefi Cymunedol Gwynedd (CCG) ffordd effeithiol o ymdrin â phryderon a chwynion amdanom ni neu unrhyw un o'n contractwyr sy'n darparu gwasanaeth ar ein rhan. Rydym eisiau sicrhau ein bod yn dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth i wella ein gwasanaethau.

## 2. EIN HEGWYDDORION

- 2.1 Ein hamcan, os yw'n bosib, yw gwneud yn iawn am ein camgymeriadau. Os nad ydym wedi darparu gwasanaeth y dylai'r cwynydd fod wedi ei dderbyn, byddwn yn ei ddarparu os yw'n parhau i fod yn bosib. Os ydym ni wedi gwneud rhywbeth o'i le byddwn yn:

- Ymddiheuro
- Derbynn cyfrifoldeb
- Bod yn agored a gonest
- Cywiro unrhyw gamgymeriadau cyn gynted ag sy'n bosib
- Gwrando arnoch chi i wella'r gwasanaeth
- Rhoi gwybodaeth am amserlenni
- Rhoi diweddariadau cyson
- Sicrhau na fyddwch yn dioddef oherwydd eich bod wedi cwyno
- Dysgu o'n camgymeriadau

- 2.2 Mewn achosion bydd iawndal yn cael ei gynnig pan fydd yn briodol ond ni ddylid ei weld fel y prif ddatrysiad. Byddwn yn ystyried hawliadau am iawndal yn unol â 'pholisi iawndal' CCG.

- 2.3 Gall cwyn gael ei wneud drwy'r dulliau canlynol:

- Rhoi gwybod i unrhyw aelod o staff
- Llenwi ffurflen gwyno - Gall cwsmer ofyn am ffurflen gan aelod o staff y maent yn ymdrin â nhw neu drwy gysylltu â 0300 1238084. Mae ffurflenni hefyd ar gael yn ein swyddfeydd ardal ac ar ein gwefan [www.ccgwynedd.org.uk](http://www.ccgwynedd.org.uk)
- Gall cwsmer gwyno dros y ffôn neu drwy gysylltu gyda'n tîm gwasanaethau cwsmer ar 03001238084 gan nodi eu bod yn dymuno gwneud cwyn.
- Gall cwsmer yrru eu cwyn dros e-bost i – [ymholiadau@ccgwynedd.org.uk](mailto:yholiadau@ccgwynedd.org.uk)
- Gall cwsmer ysgrifennu llythyr i'r Adran Gwynion yn Cartrefi Cymunedol Gwynedd, PO Box 206, Bangor, Gwynedd, LL57 9DS

## 3. SGÔP

- 3.1 Mae'r polisi yn berthnasol i holl randdeiliad CCG sy'n anhapus gyda'r gwasanaeth sydd wedi ei ddarparu gan CCG.
- 3.2 Mae'n bosib rhoi awdurdod i eraill gyflwyno cwyn ar eich rhan e.e. ffrind, aelod o'r teulu, cynrychiolydd mewn sefydliad (Cyngor ar Bopeth), nid yw hyn yn cynnwys cynrychiolydd cyfreithiol. Os yw person yn cwyno ar ran rhywun arall, byddwn angen cadarnhad eu bod yn cytuno i'r person arall weithredu ar eu rhan.

- 3.3 Bydd cwynion neu bryderon gan brydleswyr yn cael eu trin yn unol â'r polisi hwn, fodd bynnag, er mwyn sicrhau arfer da, bydd CCG yn ystyried dull datrys anghydfod er mwyn ceisio datrys materion mewn ffordd gyfeillgar a cheisio cadw'r berthynas rhwng CCG a'r prydleswr. Mae dulliau gwahanol o ddatrys anghydfodau wedi eu nodi ym 'Mholisi Prydleswyr' CCG.
- 3.4 Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol a chas, gorchymynnion afresymol na thaeru afresymol. Byddwn yn rheoli sefyllfaoedd pan fyddwn yn gweld bod y ffordd mae rhywun yn gweithredu yn annerbyniol yn unol â'r 'polisi cwynwyr parhaus ac afresymol'.

#### **4 BETH YW CWYN?**

- 4.1 Cwyn yw pan fydd cwsmer yn anhapus gyda gwasanaeth y maent wedi ei gael gan CCG neu un o'n contractwyr. Mae hyn yn cynnwys achlysuron pan fyddant yn credu:
- Bod CCG wedi gwneud rhywbeth yn anghywir
  - Bod CCG wedi gwneud rhywbeth na ddylent fod wedi ei wneud
  - Bod gweithiwr i CCG (neu unrhyw un o'n contractwyr) wedi ymddwyn yn amhriodol
  - Gwasanaeth y mae CCG wedi ei ddarparu heb ei gyflawni i'r safon briodol
  - Nad yw'r broses CCG ar gyfer gwneud penderfyniad wedi ei dilyn
  - Bod CCG heb weithio yn unol â pholisi neu brotocol

#### **5 BETH SYDD DDIM YN GŴYN?**

- Os yw cwsmer yn gofyn i ni am wasanaeth am y tro cyntaf
- Materion yn ymwneud â rhyddid gwybodaeth
- Cwynion gan staff am CCG
- Hawliadau Yswiriant
- Cwynion Dienw - Gall CCG wneud rhywbeth am y wybodaeth sydd wedi ei ddarparu ond ni all roi gwybod beth sydd wedi ei wneud er mwyn ymdrin â'r mater.

#### **6 BETH FYDD YN DIGWYDD OS NA FYDDWCH YN HAPUS GYDA'R GWASANAETH?**

- 6.1 Pan fyddwch yn rhoi gwybod eich bod yn anhapus gyda gwasanaeth, byddwn yn ymdrechu i ddatrys y sefyllfa ar wahân i'r broses gwynion e.e.
- Gwneud apwyntiad arall
  - Cwblhau gwaith trwsio sydd heb ei orffen

#### **7 Y BROSES GWYNO**

- 7.1.1 Y Tîm Gwasanaethau Cwsmer sy'n gyfrifol am gwynion. Unwaith y bydd cwyn wedi cyrraedd y Tîm Gwasanaethau Cwsmer bydd y gŵyn yn cael ei chyfeirio at y Cydlynnydd Gofal Cwsmer. Bydd y Cydlynnydd Gofal Cwsmer yn gyfrifol am ymdrin â'ch cwyn o'r cychwyn i'r diwedd.

- 7.1.2 Bydd y Cydlynnydd Gofal Cwsmer yn **cydnabod y gŵyn o fewn un diwrnod gwaith** a bydd yn gweithio gyda swyddogion/adrannau perthnasol i ymchwilio i'r gŵyn. Pan fydd yn briodol ac o fudd i'r ymchwiliad, bydd ymweliad wyneb yn wyneb yn cael ei drefnu gyda'r cwynydd o fewn **5 diwrnod gwaith** o dderbyn y gŵyn a bydd ymateb ffurfiol yn cael ei ddarparu i'r cwynydd o fewn **10 diwrnod gwaith**.
- 7.1.3 Os yw'r cwynydd yn hapus gyda'r ymateb ond nad yw'r gŵyn wedi ei datrys (e.e. Gwaith trwsio heb ei orffen) bydd cyswllt rheolaidd yn cael ei wneud i ddiweddarau ar unrhyw ddatrysiadau. Bydd y gŵyn ond yn cael ei chau ar ôl i'w cwynydd gadarnhau eu bod yn fodlon bod yn gŵyn wedi ei datrys.
- 7.1.4 Os nad yw'r cwynydd yn fodlon gyda'r ymateb gallant ofyn bod y gŵyn yn cael ei dyrchafu i aelod o Uwch Dîm Arweinyddol CCG.
- 7.1.5 Bydd yr aelod o'r Uwch Dîm Arweinyddol yn annibynnol o'r adran y mae'r gŵyn yn ymwneud â hi. Byddant yn asesu ac adolygu'r gŵyn ac os yw'n briodol ac o fudd i'r ymchwiliad bydd ymweliad wyneb yn wyneb yn cael ei drefnu gyda'r cwynydd o fewn **5 diwrnod gwaith** o dderbyn y gŵyn. Bydd ymateb ffurfiol i'r gŵyn yn cael ei ddarparu o fewn **15 diwrnod gwaith** o ddyddiad dyrchafu'r gŵyn. Yn ddibynnol ar natur y gŵyn, byddant yn:
- Gwrthdroi'r penderfyniad
  - Cynnig datrysiad newydd
  - Cefnogi a glynu gyda'r datrysiad gwreiddiol
  - Ymgymryd â gweithred briodol arall
- 7.1.6 Os bydd datrysiad newydd yn cael ei gynnig i'r cwynydd, byddant yn cael eu diweddarau yn rheolaidd hyd fydd y gŵyn wedi ei datrys. Bydd y gŵyn ond yn cael ei chau ar ôl i'w cwynydd gadarnhau eu bod yn fodlon bod yn gŵyn wedi ei datrys.
- 7.1.7 Apelio i'r Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus ar gyfer Cymru:
- Byddwn yn rhoi gwybod i gwynwyr am eu hawl i gwyno i'r Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus ar gyfer Cymru os nad ydynt yn hapus gyda chanlyniad y gŵyn swyddogol ac yn eu cynghori ar sut i gysylltu gyda nhw.
  - Os bydd cwynydd yn penderfynu cwyno i'r Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus bydd Rheolwr Gwasanaethau Cwsmer CCG yn sicrhau bod manylion eu cwyn yn cael ei yrru iddynt.

## 8 MONITRO A DYSGU GWERSI

- 8.1 Cymerwn gwynion a phryderon o ddifrif a byddwn yn monitro cwynion o bob gwasanaeth. Rydym yn cofnodi pob gwers sydd wedi eu dysgu o bob cwyn a beth sydd wedi ei wneud i wella'r gwasanaeth oherwydd y gŵyn.

## 9 CYDRADDOLDEB AC AMRYWIAETH

- 9.1 Mae CCG yn cydnabod anghenion poblogaeth amrywiol a bydd bob amser yn ymddwyn o fewn sgôp ei bolisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth ei hun.

---

## 10 ADOLYGU

- 10.1 Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu bod 3 mlynedd, neu mewn ymateb i newidiadau mewn deddfwriaeth, canllaw rheolaethol, arfer da neu newid i unrhyw bolisiâu perthnasol CCG.