

Mae Cartrefi Cymunedol Gwynedd (CCG) wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol, teg a diduedd gydag unrhyw bryderon neu gwynion am y gwasanaeth a ddarperir gennym ni neu unrhyw un o'n contractwyr.

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 ydych 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 fo ymddygiad un o weithwyr CCG (neu unrhyw un o'n contractwyr) wedi bod yn amhriodol
- Nad yw gwasanaeth a ddarparwyd gennym wedi ei ddarparu i'r ansawdd, diogelwch, amllder neu gost ddisgwyliedig
- Bod nam ar ein proses gwneud penderfyniadau
- Bod CCG wedi gweithio y tu allan i bolisi neu brotocol

Beth fydd ddim yn cael ei drin fel cwyn?

Os ydych yn gofyn i ni am wasanaeth am y tro cyntaf (e.e. cais am waith trwsio neu fod gennych broblemau Ymddygiad Gwrthgymdeithasol) gofynnwn i chi roi cyfle i ni ymateb i'ch cais yn gyntaf.

Os ydych yn gwneud cwyn anhysbys, byddwn o bosib yn gweithredu ar sail yr wybodaeth a roddwyd, ond ni fyddwn yn gallu eich hysbysu o'r camau a gymerwyd i ddelio â'r mater. Os ydych eisiau bod yn anhysbys, dylech nodi'r rheswm pam wrth wneud y gŵyn.

Sut byddwn yn delio â chwynion?

Byddwn yn delio â'ch cwyn mewn ffordd agored ac onest ac yn sicrhau nad yw eich cysylltiad â ni yn dioddef oherwydd eich bod wedi gwneud cwyn.

Fel arfer dim ond os byddwch yn rhoi gwybod i ni am y gŵyn o fewn **chwe mis** i'r digwyddiad y byddwn yn medru eu hymchwilio er mwyn sicrhau fod y materion yn dal yn ffres ym meddwl pawb. Mewn achosion arbennig, mae'n bosib y gallwn ymchwilio i faterion sy'n dod i'n sylw yn hwyrach na hyn.

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.

Os yw'r gŵyn am fwy nag un corff

Os yw eich cwyn am fwy nag un corff neu sefydliad (e.e. Cyngor Gwynedd ynglŷn â golau stryd), byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain ar ddelio â'ch cwyn.

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 Tîm Gwasanaethau Cwsmer yn gyfrifol am ddelio gyda'ch cwyn. Unwaith bydd y gŵyn 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 gŵyn a bydd ymateb ffurfiol yn cael ei ddarparu o fewn **10 diwrnod gwaith**.
- Os ydych yn hapus gyda'r ymateb, ond nid yw'r gŵyn wedi ei datrys (e.e. gwaith trwsio heb ei orffen) byddwn mewn cyswllt rheolaidd i'ch diweddarau ar unrhyw ddatrysiadau. Bydd y gŵyn ond yn cael ei chau ar ôl i chi gadarnhau eich bod yn fodlon fod y gŵyn wedi ei datrys.
- Os nad ydych yn fodlon gyda'r ymateb gallwch ofyn bod y gŵyn yn cael ei dyrchafu i aelod o Uwch Dîm Arweinyddol CCG.
- 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'ch 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
- Os bydd datrysiad newydd yn cael ei gynnig, byddwn yn eich diweddarau yn rheolaidd ynglŷn â'r penderfyniad, a bydd hyn yn digwydd nes rydych yn fodlon fod y gŵyn wedi ei datrys.

Cywiro'r sefyllfa

Os nad ydym wedi darparu gwasanaeth y dylech fod wedi ei dderbyn, byddwn yn ceisio ei ddarparu os yw'n bosib. Os na wnaethom rywbeth yn iawn, byddwn yn ceisio cywiro hynny. Os ydych ar eich colled oherwydd camgymeriad yr ydym wedi ei wneud, byddwn yn ceisio sicrhau eich bod yn cael eich digolledu.

Er bod rhai amgylchiadau lle mae'n briodol talu iawndal am golledion neu gostau, ni ddylid ystyried iawndal fel y prif ddull o ddatrys unrhyw fater.

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 yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o Gartrefi Cymunedol Gwynedd a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- Wedi cael ei/eich trin yn annheg neu dderbyn gwasanaeth gwael oherwydd methiant ar ran Cartrefi Cymunedol Gwynedd
- Dan anfantais bersonol oherwydd diffyg gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg

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

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

Os byddwch yn penderfynu cwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, bydd Rheolwr Gwasanaethau Cwsmer CCG yn sicrhau bod yr holl fanylion am eich cwyn yn cael eu hanfon atynt.

Hefyd mae sefydliadau a chyrrff eraill sy'n gallu ystyried cwynion a'ch helpu, er enghraifft Shelter Cymru, Cyngor ar Bopeth Cymru, Cyngor Henoed. Gallwch hefyd godi materion trwy eich Cynghorydd, Aelod Cynulliad neu Aelod Seneddol neu Gyfreithiwr.

Dysgu Gwersi a Monitro

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddfiri ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi eu gwneud. Rydym yn monitro cwynion am bob gwasanaeth gan sicrhau ein bod yn cofnodi gwersi a ddysgwyd yn sgil pob cwyn a'r camau gweithredu a gymerwyd i wella ein gwasanaeth o ganlyniad i gwynion.

Beth yr ydym yn ei ddisgwyl gennyh chi

Gallai rhai pobl ymddwyn yn groes i'w natur oherwydd eu bod yn poeni a gofidio. Efallai bod amgylchiadau oedd yn creu gofid wedi arwain at bryder neu gŵyn. Credwn fod hawl gan bob achwynydd i gael llais, cael ei ddeall a'u parchu. Ond credwn hefyd fod gan ein staff yr un hawliau.

Felly, gofynnwn i chi fod yn gwrtais a boneddigaidd pan fyddwch yn cysylltu â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol na rhai parhaus. Mae gennym bolisi Cwynwyr parhaus a/ neu ymddygiad afresymol gan gwynwyr i reoli sefyllfaoedd os bydd camau gweithredu unrhyw un yn annerbyniol.

Cydraddoldeb ac Amrywiaeth

Rydym yn cydnabod anghenion poblogaeth amrywiol, ac rydym bob amser yn gweithredu o fewn sgôp ein Polisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth. *(Mae ein polisiau, a'r ddogfen hon, ar gael ar wefan www.ccgwynedd.org.uk).*