



TAI CANOLBARTH CYMRU MID-WALES HOUSING

Yn barod **amdani** **Equal** to the challenge

Polisi Cwynion

| | |
|--------------------------------------|--|
| Nod Strategol: | Sicrhau bod y Gymdeithas yn cyflawni rhagoriaeth mewn adnoddau staff, darpariaeth gwasanaeth i'w gwsmeriaid ac o ran enw da. |
| Cyfeirnod: | Polisi Cwynion v2.3 Tachwedd 2011 |
| Dyddiad Cyhoeddi: | 28 Tachwedd 2011 |
| Dyddiad Adolygiad Nesaf: | Medi 2014 |
| Adrannau yr Effeithir Arnynt: | Pob Adran |
| Cymeradwywyd gan/Dyddiad: | Y Bwrdd Rheoli ar 23 Tachwedd 2011 |
| Swyddog Arweiniol: | Phil Williams, Rheolydd Gwybodaeth a Pherfformiad |
| Cydymffurfiaeth Statudol: | Gofyniad Rheoleiddiol Llywodraeth Cymru |

Cafodd y dudalen hon ei gadael yn wag yn fwriadol

Teitl: POLISI CWYNION

1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae gan **Gymdeithas Tai Canolbarth Cymru** ymrwymiad i ddelio'n effeithlon gydag unrhyw gwynion a all fod gennych am ein staff, aelodau bwrdd neu'r gwasanaeth yr ydym wedi'i ddarparu. Anelwn hefyd egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr amdanynt. Os yn bosibl, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau y gallwn fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo yr ydym wedi methu ei gyflenwi. Os buom yn anghywir buom yn ymddiheuro a lle'n bosibl byddwn yn ceisio unioni pethau.
- 1.2 Rydym yn croesawu sylwadau ein cwsmeriaid. Mae cwynion yn bwysig i ni ac yn rhoi golwg i ni ar yr hyn nad ydym yn ei wneud yn dda a lle y gall fod angen i ni ganolbwyntio gwelliannau. Anelwn ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein staff a gwasanaethau.
- 1.3 Rydym yn monitro'n rheolaidd yr hyn a ddywed ein cwsmeriaid wrthym a defnyddio'r wybodaeth i'n helpu i lunio ein gwasanaethau. Ymatebwn i gwynion cwsmeriaid mewn modd cyson a phroffesiynol.
- 1.4 Mae'r polisi hwn yn nodi sut mae Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru yn ymateb i gwynion.

2. Diffiniad o Gŵyn

- 2.1 **Mae cwyn yn ddatganiad o anfodlonrwydd neu gonsyrn**, un ai'n ysgrifenedig neu'n llafar, a wneir gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd am weithredu neu ddiffyg gweithredu Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru neu am safon y gwasanaeth a ddarperir, sydd angen ymateb p'un ai am y darparwydd gwasanaeth cyhoeddus ei hunan, person yn gweithredu ar ei ran, neu bartneriaeth darparwydd gwasanaeth cyhoeddus.
- 2.2 **Nid yw'r dilynol yn gŵyn:**
- Cais dechreuol am wasanaeth megis dweud fod angen gwaith atgyweirio
 - Ymchwiliad neu gais am wybodaeth am agwedd o'n gwasanaeth
 - Apêl yn erbyn penderfyniad a 'wnaed yn iawn' gan gorff cyhoeddus
 - Dull i geisio newid i ddeddfwriaeth neu benderfyniad polisi 'a wnaed yn iawn'
 - Dull i grwpiau/sefydliadau lobio i geisio hyrwyddo achos
 - Cwyn am gymydog. (Caiff y rhain eu trin drwy bolisi a gweithdrefn ymddygiad gwrthgymdeithasol y Gymdeithas).
 - Cwyn gan aelod o staff. (Caiff y rhain eu trin drwy bolisi a gweithdrefn cwynion staff y Gymdeithas).

3. Proses Cwynion

3.1 **Datrysiad Anffurfiol**

Os yn bosibl, **credwn mai'r peth gorau yw delio gyda phethau yn syth** yn hytrach na cheisio cael trefn arnynt yn ddiweddarach. Os oes gennych gŵyn, codiwch hi gyda'r person yr ydych yn delio ag ef/hi. Bydd ef neu hi yn ceisio ei datrys i chi yn y fan a'r lle. Caiff manylion y gŵyn eu cofnodi ar ein **Cronfa Ddata Cyswllt Cwsmeriaid** i gyfeirio atynt yn y dyfodol ac os oes unrhyw wersi i'w dysgu o drin eich cwyn yna bydd yr aelod o staff yn tynnu ein sylw at hynny. Os na all yr aelod o staff helpu, byddant yn esbonio pam a gallwch ofyn iddynt am ddatrysiad ffurfiol.

3.2 **Datrysiad Ffurfiol**

Gallwch wneud adroddiad am gŵyn a gofyn am iddi gael ei thrin yn ffurfiol yn unrhyw un o'r ffyrdd a restrir islaw:

- Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen cofrestru cwyn **gan y person** yr ydych eisoes mewn cyswllt ag ef/hi. Dywedwch wrtho'wrthi eich bod eisiau i ni ddelio'n ffurfiol gyda'ch cwyn.
- Gallwch gysylltu gyda'n hadran Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chymorth os dymunwch wneud eich cwyn dros y ffôn ar **0300 111 3030**
- Gallwch wneud adroddiad ar eich cwyn ar ein gwefan yn **www.mid-walesha.co.uk**
- Gallwch e-bostio eich cwyn atom i **complaint@mid-walesha.co.uk**
- Gallwch **ysgrifennu llythyr cwyn** at:

**Cofrestru Cwyn
Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru
Tŷ Canol
Ffordd Croesawdy
Y Drenewydd
Powys SY16 1AL**

4. Delio gyda'ch Cwyn

- 4.1 Caiff pob cwyn ffurfiol eu cofnodi ar ein Cronfa Ddata Cyswllt Cwsmeriaid a **rhoddir cydnabyddiaeth o fewn 2 ddiwrnod gwaith** o dderbyn y gŵyn. Ynghyd â'r gydnabyddiaeth, rhoddir pecyn gwybodaeth i gwsmeriaid yn rhoi manylion y weithdrefn gwynion a rhif cyfeirnod y gŵyn.
- 4.2 Os derbyniwyd eich cwyn yn llafar, bydd y pecyn gwybodaeth hefyd yn cynnwys ein dealltwriaeth o'r gŵyn mewn ysgrifen. **Medrwyd ein hysbysu am unrhyw gamgymeriad o fewn 7 diwrnod** o gydnabyddiaeth y gŵyn.
- 4.3 Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu gyda chi a chanfod os oes gennych unrhyw **anghenion neilltuol y dylid eu hystyried wrth gysylltu â chi** (er enghraifft, os oes gennych anabledd).

- 4.4 Byddwn yn delio gyda'ch cwyn mewn ffordd agored ac onest.
- 4.5 Byddwn yn gwneud yn siŵr nad yw'ch trafodion gyda ni yn y dyfodol yn dioddef yn unig oherwydd eich bod wedi rhoi adroddiad i ni am gŵyn.
- 4.6 Fel arfer, dim ond os rhoddwch adroddiad am eich cwyn **o fewn 6 mis i ddigwyddiad** y gallwn ddelio â hi. Mae hyn oherwydd ei bod yn well cynnal ymchwiliad tra bod y materion yn dal yn ffres ym meddwl pawb. Mewn achosion eithriadol gallwn edrych ar gwynion y deur â hwy i'n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam na fu modd i chi ddod â'r mater i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael gwybodaeth ddigonol am y mater i'n galluogi i'w hymchwilio yn iawn.
- 4.7 Os ydych yn mynegi consyrn ar ran rhywun arall, byddwn angen eu cytundeb i ganiatau i chi weithredu ar eu rhan.

5. Beth os oes mwy nag un corff/gwasanaeth yn gysylltiedig?

- 5.1 Os yw'ch cwyn yn cynnwys nifer o feysydd gwasanaeth o fewn y Gymdeithas, caiff ei thrin a'i **hymchwilio fel un gŵyn**.
- 5.2 Os yw'ch cwyn am gorff yn gweithio ar ein rhan (er enghraifft, un o'r contractwyr atgyweirio yr ydym wedi'i apwyntio), **bydd y Gymdeithas yn arwain** wrth ddelio gyda, ymchwilio ac ymateb i'ch cwyn.
- 5.3 Os yw'ch cwyn yn ymwneud â mwy na un corff (er enghraifft y Gymdeithas a hefyd Ddarparydd Cymorth sy'n gyfrifol am eich gwasanaeth rheoli tai) byddwn yn gweithio gyda hwy i **benderfynu pwy ddylai arwain** wrth ddelio gyda'ch cwyn. Byddwch wedyn yn cael enw'r person a'r sefydliad sy'n gyfrifol am gyfathrebu gyda chi tra ymchwilir eich cwyn. Os oes corff heblaw'r Gymdeithas yn arwain wrth gynnal yr ymchwiliad, ni fydd wedyn yn dod o fewn polisi cwynion y Gymdeithas.

6. Ymchwiliad

- 6.1 Yn eich cydnabyddiaeth o gŵyn, **byddwch yn cael enw'r person sy'n ymchwilio eich cwyn**. Ar gyfer cwynion gwasanaeth, fel arfer bydd hyn y Rheolwr sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth. Ar gyfer cwynion staff neu aelodau bwrdd, fel arfer bydd hyn yn aelod o'n hadran Adnoddau Dynol.
- 6.2 Os yw'ch cwyn yn syml, **anelwn ei hymchwilio a'i datrys o fewn 7 diwrnod gwaith o'i derbyn**.
- 6.3 Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn **cysylltu â chi o fewn 7 diwrnod o'i derbyn** ac yn esbonio pam y credwn y gall gymryd mwy o amser i'w datrys a **phamor hir y disgwyliwn iddi gymryd** (fel arfer dim mwy na 21 diwrnod gwaith). Byddwn hefyd yn rhoi gwybodaeth reolaidd i chi ar ble'r ydym arni gyda'r ymchwiliad, gan ddweud wrthy'ch os yw'n hamcangyfrif gwreiddiol wedi newid ai peidio.

- 6.4 Bydd y person sy'n ymchwilio eich cwyn **yn anelu yn y lle cyntaf i sefydlu'r ffeithiau**. Bydd pa mor eang yw'r ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi. Mewn rhai achosion, gallwn ofyn am gwrdd â chi i drafod eich cwyn ymhellach.
- 6.5 Byddwn yn **edrych ar dystiolaeth berthnasol**. Medrai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau am sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag arall a all fod yn berthnasol i'ch cwyn neilltuol. Os bydd angen, byddwn yn siarad gyda staff neu eraill sy'n gysylltiedig, edrych ar ein polisïau a chanllawiau perthnasol arall.

7. **Canlyniad**

- 7.1 Os ydym yn ymchwilio eich cwyn yn ffurfiol, byddwn yn gadael i chi wybod beth wnaethom ei ganfod, **gan esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau**.
- 7.2 I ddechrau, byddwn yn **cysylltu â chi dros y ffôn** i drafod y gŵyn yn fanwl a chytuno ar ddatrysiad. **Dilynir hyn gan llythyr** i gadarnhau'r drafodaeth a'r datrysiad. Fodd bynnag, yn unol gyda'r dull a ffafriwch ar gyfer cyfathrebu, byddwn yn addasu hyn yn unol gyda'ch gofynion penodol.
- 7.3 Os ydych yn credu fod y gŵyn yn parhau heb ei datrys yn foddhaol, **gallwch apelio mewn ysgrifen o fewn 21 diwrnod gwaith o'r llythyr cadarnhau datrysiad**. Caiff apeliadau eu hystyried gan Bwyllgor Craffu'r Gymdeithas, y mae ei aelodau'n cynnwys cynrychiolaeth tenant aelod bwrdd (wedi'i gyfethol os oes angen) a drefnir cyn gynted ag sydd modd ar gyfer pawb sy'n gysylltiedig.

8. **Unioni Pethau**

- 8.1 Os ydym yn canfod i ni ei gael rhywbeth yn anghywir, byddwn yn trafod beth aeth o'i le, pam y digwyddodd hynny a sut mae'r camgymeriad wedi effeithio arnoch. Os ydym yn canfod fod gwall yn ein systemau neu'r ffordd y gwnawn bethau, byddwn yn dweud wrthyich beth yw hynny a **sut y bwriadwn newid pethau i'w atal rhag digwydd eto**.
- 8.2 Os gwnaethom rywbeth yn anghywir, **byddwn bob amser yn ymddiheuro**.
- 8.3 Os na wnaethom ddarparu'r gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn **anelu i ddarparu hynny'n awr** os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn **anelu i'w unioni**. Os ydych ar eich colled fel canlyniad ar ein rhan ni byddwn yn **ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi** pe byddem wedi cael pethau'n iawn.
- 8.4 Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hunan, pan ddylech fod wedi cael gwasanaeth gennym ni, byddwn fel arfer yn **anelu i wneud yn iawn am yr hyn yr ydych wedi'i golli**.
- 8.5 Mae manylion pellach ym **Mholisi a Gweithdrefn Iawndal** y Gymdeithas.

9. Ombwdsmon

9.1 Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, medrwcw **gwyno i Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Mae'r Ombwdsman yn annibynnol o holl gyrff y llywodraeth a gall edrych i'ch cwyn os ydych chi'n bersonol yn credu, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- Wedi cael eich **trin yn anffafriol neu wedi derbyn gwasanaeth gwael** drwy ryw fethiant ar ran y corff yn ei ddarparu
- Wedi bod **dan anfantais yn bersonol** oherwydd methiant gwasanaeth neu i chi gael eich trin yn annheg.

9.2 Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i **chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni yn gyntaf** a rhoi cyfle i ni unioni pethau.

9.3 Medrwcw gysylltu â'r Ombwdsman drwy:

- Ffôn: **0845 601 0987**
- E-bost: **ask@ombudsman-wales.org.uk**
- Gwefan: **www.ombudsman-wales.org.uk**
- Mewn ysgrifen i:

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru,
1 Ffordd yr Hen Gae,
Pencoed CF35 5LJ**

10. Dysgu gwersi

10.1 Rydym yn cymryd eich cwynion o ddifrif a cheisiwn ddysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaethom drwy **wella'r gwasanaethau mae ein cwsmeriaid yn ei dderbyn fel canlyniad**. Mae ein Tîm Rheoli Gweithredol yn adolygu data perfformiad cwynion yn fisol, yn archwilio manylion unrhyw gwynion difrifol ac yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion yn chwarterol. Mae ein Grŵp Gweithredwyr hefyd yn ystyried ein hymatebion i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

10.2 Lle mae angen newid, byddwn yn **datblygu cynllun gweithredu** yn nodi'r hyn a wnawn, pwy fydd yn gwneud hynny ac erbyn pryd y bwriadwn wneud hynny.

11. Beth os wyf angen help

11.1 Bydd ein staff yn anelu i'ch helpu i wneud eich cwynion yn hysbys i ni. Os ydych angen cymorth ychwanegol, **byddwn yn ceisio'ch rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu**.

12. Yr hyn a ddisgwyliwn gennych

- 12.1 Mewn cyfnod o drafferth neu ofid, gall rhai pobl weithredu allan o gymeriad. Efallai y gall fod **amgylchiadau anodd neu ofidus wedi arwain at gŵyn**. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol yn unig oherwydd bod rhywun yn benderfynol, ond disgwyliwn i chi fod yn foneddigaidd a chwrtais.
- 12.2 Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried fod gan ein staff yr un hawliau. Rydym felly'n **disgwyl i chi fod yn foneddigaidd a chwrtais wrth ddelio gyda ni**. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afresymol neu ddycnwch afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i drin sefyllfaoedd lle credwn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

13. Cwynion dienw

- 13.1 Yn achos cwynion dienw, lle mae'r rhain yn cyfeirio at unigolion neu faterion o gyflenwi gwasanaeth sylweddol ac yn cynnwys manylion digonol, cânt eu **logio a'u hymchwilio yn unol â'r polisi yma**. Caiff yr holl gwynion dienw eraill eu cofnodi a'u storio ar gyfer cyfeirio atynt yn y dyfodol.

14. Cyfrinachedd

- 14.1 Bydd Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru yn **cadw cyfrinachedd pob gwybodaeth bersonol am gwsmeriaid** ac ni fydd yn ei datgelu y tu allan i'r Gymdeithas heb ganiatâd y cwsmer, os nad oes oblygiad cyfreithiol i wneud hynny.

15. Adolygu

- 15.1 Caiff polisi cwynion y Gymdeithas ei **adolygu bob tair blynedd** i sicrhau ei fod yn parhau'n berthnasol.

| | | |
|--|--|---|
| <p>Ffactorau Risg Strategol</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Methiant i reoli ôl-ddyledion ac anheddau anodd eu gosod oherwydd canfyddiad o ddarpariaeth gwasanaeth gwael (Cyfeiriadau Map Risg Strategol: BSR11CR002 a BSR11CR003) - Diffyg llwyddiant yn cysylltu gyda thenantiaid oherwydd canfyddiad o ddarpariaeth gwasanaeth gwael a methiant i gyflawni dyheadau tenantiaid (Cyfeiriadau Map Risg Strategol: BSR11PA001 a BSR11PA004) - Cynnydd mewn anfodlonrwydd oherwydd canfyddiad o ddarpariaeth gwasanaeth gwael (Cyfeiriad Map Risg Strategol: BSR11PM003) - Chwalu perthynas allweddol oherwydd enw da gwael tebygol (Cyfeiriad Map Risg Strategol: BSR11SR003) - Bydd perfformiad "partneriaid" trydydd parti yn niweidio enw da'r Gymdeithas (Cyfeiriadau Map Risg Strategol: BSR11PM003 & BSR11PM006) | |
| <p>Archwiliad Effaith ar Gydraddoldeb</p> | <p><i>Sut mae/fydd y polisi hwn yn sicrhau y caiff anghenion eu diwallu'n deg, yn neilltuol yng nghyswllt hil, rhyw, anabledd ac ati?</i></p> | <p>Cyfleuster i ofyn am ddulliau eraill o gyfathrebu i gyfateb yn well ag amgychiadau a chymorth heb gyfyngiad gan asiantaethau/darparwyr cymorth fel bo angen.</p> |
| | <p><i>A deimlir y gallai'r Polisi hwn effeithio'n niweidiol ar wahanol grwpiau? Os felly, beth yw'r cyfiawnhad am hyn ac a ganiateir hynny'n gyfreithiol?</i></p> | <p>Dim yn berthnasol</p> |
| | <p><i>A ofynnwyd i unrhyw grwpiau cynrychioladol yn yr ardal am eu barn ac os felly beth oedd y canlyniad?</i></p> | <p>Na</p> |
| <p>Ymgysylltu â Thenantiaid</p> | <p><i>Sut mae/sut fydd y polisi hwn yn sicrhau y caiff anghenion tenantiaid eu diwallu?</i></p> | <p>Adolygwyd a Chymeradwywyd gan y Fforwm Tenantiaid a Phreswylwyr ar 07/10/2011</p> |
| | <p><i>Sut y teimir y bydd y Polisi hwn yn effeithio ar hawliau a goblygiadau tenantiaid?</i></p> | <p>Adolygwyd a Chymeradwywyd gan y Fforwm Tenantiaid a Phreswylwyr ar 07/10/2011</p> |
| | <p><i>A ymgynghorwyd â thenantiaid ac a roddwyd ystyriaeth i ganlyniadau'r ymgynghoriad hwnnw wrth ystyried cyflwyno'r Polisi?</i></p> | <p>Do. Ymgynghorwyd ag achwynwyr blaenorol, y Fforwm Tenantiaid a a Phreswylwyr, 50 Canolbarth Cymru yn ystod yr adolygiad polisi. Mae dau denant ar y tîm adolygu.</p> |