TAI CANOLBARTH CYMRU
MID-WALES HOUSING

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

Sut mae gwneud cwyn?

Sut mae gwneud cwyn?

Rydyn ni'n cymryd cwynion o ddifrif yn Tai Canolbarth Cymru. Ein nod yw darparu gwasanaeth o'r radd flaenaf i denantiaid sy'n cydfyw'n hapus ar stadau sydd mewn cyflwr da. Fodd bynnag, nid yw hwn yn fyd perffaith ac weithiau aiff pethau o chwith. Mae'r daflen yma'n esbonio sut y dylech gwyno os ydych yn anfodlon gydag unrhyw agwedd o'n gwasanaeth, aelod o staff neu aelod o'r Bwrdd.

Nid yw'r daflen yn rhoi sylw i gwynion am gymdogion. Mae taflen ar wahân ar gyfer hyn, sydd ar gael o swyddfa'r Gymdeithas.

Sut gallaf wneud fy nghwyn?

Yn ddelfrydol rydyn ni'n hoffi i gwynion fod mewn ysgrifen er mwyn osgoi unrhyw gamddealltwriaeth. Gellir gwneud cwynion ysgrifenedig drwy wefan y Gymdeithas yn www.mid-walesha.co.uk drwy lenwi'r ffurflen ar-lein, neu ar ffurflen cofrestru cwyn neu drwy lythyr.

Fodd bynnag, gall fod rhesymau pam na allwch wneud eich cwyn mewn ysgrifen. Felly, os yw'n gwell gennych, gallwch ffonio neu alw heibio ein prif swyddfa yn y Drenewydd i wneud eich cwyn. Os nad yw'r aelod o'r staff sy'n gyfrifol am y mater yr ydych yn cwyno amdano ar gael, bydd y croesawydd yn trefnu i chi siarad gyda'r Rheolydd Gwasanaeth.

Gallwch hefyd alw heibio ein swyddfa ardal yn Llandrindod (ar ddydd Iau) lle bydd y Cydlynydd Tai yn cymryd manylion eich cwyn.

Hoffem i chi adael i ni wybod sut yr hoffech i ni gyfathrebu gyda chi e.e. drwy e-bost, ffôn neu lythyr.

Beth sy'n digwydd nesaf?

Os na all y gŵyn gael ei datrys ar unwaith, caiff ei throsglwyddo i'r Cydlynydd Gwybodaeth a Pherfformiad yr un diwrnod. Bydd y Cydlynydd Gwybodaeth a Pherfformiad yn cydnabod derbyn y gŵyn o fewn 2 ddiwrnod.

Bydd y Cydlynydd Gwybodaeth a Pherfformiad yn cofrestru'r gŵyn ar gofrestr ganolog ac yna'n ei throsglwyddo i'r Rheolydd Gwasanaeth perthnasol i'w hymchwilio.

a. Os ydych yn cwyno nad yw atgyweiriadau'n cael eu gwneud yn foddhaol neu o gwbl, neu oherwydd oedi cyn gwneud atgyweiriadau, neu agwedd contractiwr a gyflogir gan y Gymdeithas, glanhau neu arddio cymunol, y Rheolydd Ased yw'r rheolydd perthnasol.

b. Os yw'ch cwyn am dai, talu neu gasglu rhent, y Rheolydd Gwasanaethau Tai yw'r rheolydd perthnasol.

c. Os yw'ch cwyn am denantiaid y Gymdeithas neu'ch cymdogion, y Rheolydd Gwasanaethau Tai yw'r rheolydd perthnasol.

d. Os yw'ch cwyn am fethiant i ddilyn gweithdrefnau (yn deg), methiant i ymateb i ohebiaeth neu unrhyw fater arall, bydd pennaeth pa bynnag adran o'r gymdeithas sy'n gyfrifol yn delio gyda chi.

e. Os yw'ch cwyn am aelod o staff, bydd y Cydlynydd Adnoddau Dynol yn delio gyda'ch cwyn.

Sut byddaf yn gwybod os yw fy nghwyn yn cael ei hymchwilio'n iawn?

Os nad ydym wedi medru datrys eich cwyn **ar unwaith** (**datrysiad anffurfiol),** byddwn yn anfon cydnabyddiaeth atoch o fewn 2 ddiwrnod o dderbyn eich cwyn, fel y byddwch yn gwybod:

- Bod eich cwyn wedi ei derbyn, ei logio a bod ganddi gyfeirnod.
- Enw'r person sy'n ymchwilio eich cwyn.
- Bod gweithredu ar eich cwyn.
- Sut y caiff eich cwyn ei thrafod (y ddogfen yma).
- Pa mor hir y dylech ddisgwyl iddi gymryd i ni ddelio gyda'ch cwyn.

Byddem yn disgwyl cyrraddd **datrysiad** i'ch cwyn o fewn 7 diwrnod. Fodd bynnag, os oes angen ymchwilio'r gŵyn ymhellach, byddwn yn cysylltu gyda chi i adael i chi wybod fod angen i ni ymchwilio eich pryderon ymhellach. Byddem yn disgwyl cwblhau hyn o fewn cyfanswm o 28 diwrnod. Ni fydd yn bosibl bob amser i ddatrys cwyn yn gyflym ond rhoddir gwybod i chi os yw'n cymryd mwy o amser i ddatrys eich cwyn.

Sut fyddaf i'n gwybod na chafodd fy nghwyn ei gadael ar waelod y pentwr gwaith ar ddesg rhywun?

Bydd y Cydlynydd Gwybodaeth a Pherfformiad yn cadw cofrestr ganolog o bob cwyn a bydd yn monitro cynnydd.

Bydd y Prif Weithredydd yn rhoi adroddiad misol i Fwrdd Rheoli'r Gymdeithas ar gwynion, y ffordd y cawsant eu trin a'r canlyniad.

Beth os wyf yn anfodlon gyda'r ffordd y cafodd fy nghwyn ei thrin?

Os ydych yn anhapus gyda'r ffordd y cafodd eich cwyn ei thrin, gallwch ysgrifennu at Gadeirydd y Pwyllgor Craffu i ofyn am ymchwiliad pellach gan y Pwyllgor Craffu. Mae'n rhaid gwneud hyn o fewn 7 diwrnod.

Os, ar ôl i'r Pwyllgor Craffu gynnal ymchwiliad i'r ffordd y cafodd eich cwyn ei thrin, eich bod yn dal yn anfodlon gyda'r ffordd y cafodd ei thrin neu'r canlyniad, gallwch apelio at gorff monitro'r Gymdeithas, Llywodraeth Cymru, sydd â dyletswydd i ymchwilio unrhyw gwynion a wneir yn erbyn Cymdeithas Tai. Fodd bynnag, **bydd y Llywodraeth angen bod yn siŵr eich bod wedi defnyddio gweithdrefn gwynion y Gymdeithas ei hun yn llawn cyn y bydd yn gweithredu.** Mae'r cyfeiriad i ysgrifennu ato ar dudalen gefn y daflen yma.

Gallwch hefyd gysylltu ag Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru hyd yn oed os nad yw'r person sy'n cwyno wedi cwblhau gweithdrefn gwynion y Gymdeithas ei hun. Mae'r manylion cyswllt ar dudalen gefn y daflen yma.

Os oes gennych unrhyw sylwadau ar y daflen yma, neu sut mae'r weithdrefn gwyno'n gweithio yn ymarferol, byddem yn falch eu derbyn. Ysgrifennwch at y Prif Weithredydd yn y cyfeiriad islaw os gwelwch yn dda:

Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru Cyfyngedig
Tŷ Canol House
Ffordd Croesawdy
Y Drenewydd
Powys
SY16 1AL

CYSYLLTIADAU DEFNYDDIOL

Cyngor Ar Bopeth (CAB)

Maent yn cynnig ystod eang o gyngor, yn cynnwys cyngor ar eich sefyllfa gyfreithiol.

Gwefan: www.citizensadvice.org.uk

Ffôn: Powys - 0845 6018421

Aberteifi - 01239 613707

Swydd Amwythig - 08444 99 11 00

Shelter Cymru

Gallant gynnig cyngor ar ystod eang o faterion tai.

Ffôn: Rhadffôn 080 800 4444

TPAS (Gwasanaeth Ymgynghori Cyfranogiad Tenantiaid)

TPAS (Cymru), Tŷ Trafnidiaeth, 1 Heol y Gadeirlan, Caerdydd, CF11 9SD

Ffôn: 029 2023 7303

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

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

Ffôn: 0845 601 0987, Ffacs: 01565 641199,
e-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Llywodraeth Cymru

Parc Cathays, Caerdydd, CF1 3NQ.

Ffôn: 02920 826900.

TAI CANOLBARTH CYMRU
MID-WALES HOUSING
Yn barod **amdani** **Equal** to the challenge

GWEITHDREFN CWYNION

Derbyn cwyn

Cwyn ffurfiol a dderbynnir gan y Cydlynydd Gwybodaeth a Pherfformiad, mewngofnodi ar System IBS, anfon llythyr cydnabod i'r achwynydd o fewn 2 ddiwrnod , pasio'r gŵyn i'r rheolydd cyfrifol.

Cwyn anffurfiol a dderbynnir gan staff rheng-flaen, gyda datrysiad ar unwaith. Mewngofnodir y gŵyn gan y Cydlynydd Gwybodaeth a Pherfformiad, a'i chwblhau a'i chau. Bydd yr achwynydd yn cael cyfle i wneud y gŵyn yn ffurfiol drwy wneud cais.

Datrysiad o fewn 7 diwrnod. Anfonir llythyr i gadarnhau'r canlyniad.

Os na chaiff y gŵyn ei datrys o fewn 7 diwrnod, bydd y Rheolydd yn cysylltu â'r achwynydd gan nodi'r amserlen debygol. Dylid cwblhau o fewn 21 diwrnod.

Cwblhau a chau cwyn.
Rhaid derbyn apêl o fewn 7 diwrnod o ddyddiad y llythyr.

Apêl i'w thrafod gan y Pwyllgor Craffu yn cynnwys Tenant Aelod Bwrdd.
Cwblhau a chau cwyn

Apêl i'r Ombwdsmon - bydd ei benderfyniad ef yn derfynol.

TAI CANOLBARTH CYMRU
MID-WALES HOUSING
Yn barod amdani Equal to the challenge

Ffurflen Cofrestru Cwyn

Gofynnir i chi lenwi'r ffurflen hon mor llawn ac mor gywir ag y gallwch os gwelwch yn dda. Mae'n bwysig eich bod yn rhoi cymaint o fanylion ag y gallwch, gan y caiff eich cwyn ei hystyried i ddechrau ar yr wybodaeth a roddwch. Caiff unrhyw wybodaeth a roddwch ei thrin yn hollol gyfrinachol gan y Gymdeithas. Caiff pob cwyn eu trosglwyddo i'r Rheolydd sy'n gyfrifol am y maes gwasanaeth a'i thrin yn unol gyda'n polisi a gweithdrefnau Cwynion.

Ar ôl ei llenwi, dychwelwch y ffurflen os gwelwch yn dda at:

Cydlynydd Gwybodaeth a Pherfformiad,
Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru,
Tŷ Canol House, Ffordd Croesawdy, Y DRENEWYDD
Powys SY16 1AL

A. EICH MANYLION

Enw Llawn _____

Cyfeiriad _____

Tref _____

Sir _____

Cod Post _____

Cyfeiriad E-bost _____

Ffôn (Prif) _____

Ffôn (Arall _____

Nodwch drwy ba un o'r dulliau uchod y byddai orau gennych i ni gysylltu â chi os gwelwch yn dda _____

Fel arfer, dylai'r ffurflen gael ei llenwi gan y person a gafodd y broblem. Os ydych yn llenwi hyn ar ran rhywun arall, llenwch adran B os gwelwch yn dda. Gofynnir i chi nodi y bydd angen i ni fodloni'n hunain fod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y person dan sylw cyn symud ymlaen â'r gŵyn.

B.
Eu henw llawn:
_____

Cyfeiriad a chod post:

_____

Beth yw eich perthynas iddynt?_____

Pam eich bod yn gwneud cwyn ar eu rhan?_____

C. 1. AM BETH YR HOFFECH CHI GWYNO? (TICIWCH OS GWELWCH YN DDA)

Aelod(au) o Staff y Gymdeithas	
Contractiwr/Contractwyr y Gymdeithas	
Cymydog	
Gwasanaeth a ddarperir gan y Gymdeithas	
Darparydd Gwasanaeth	
Rhywbeth Arall (Nodwch Islaw)	

C. 2. BETH YDYCH CHI'N CREU IDDYNT EI WNEUD YN ANGHYWIR NEU FETHU EI WNEUD?

C. 3. DISGRIFIWCH SUT YR YDYCH CHI WEDI DIODDEF NEU SUT YR EFFEITHIWYD ARNOCH YN BERSONOL.

C. 4. BETH YDYCH CHI'N CREDU Y DYLID EI WNEUD I UNIONI PETHAU?

C. 5. PRYD OEDD Y TRO CYNTAF I CHI DDOD I WYBOD AM Y BROBLEM?

C. 6. YDYCH CHI EISOES WEDI SÔN AM EICH PRYDER WRTH Y STAFF RHENG FLAEN YN GYFRIFOL AM GYFLWYNO'R GWASANAETH? OS FELLY, RHOWCH FANYLION BYR SUT A PHRYD Y GWNAETHOCH HYNNY OS GWELWCH YN DDA.

C. 7. OS OES MWY NA 6 MIS ERS I CHI DDOD I WYBOD GYNTAF AM Y BROBLEM, RHOWCH Y RHESWM PAM NAD YDYCH WEDI CWYNO CYN HYN OS GWELWCH YN DDA.

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i gefnogi eich consyrn/cwyn, amgaewch hwy gyda'r ffurflen yma os gwelwch yn dda.

Rwy'n ardystio bod y manylion uchod yn gywir hyd eiethaf fy ngwybodaeth a fy nghred.

Eich Llofnod ***

Dyddiad

***** D.S. Rhaid cael llofnod y person sy'n gwneud y gŵyn.**

AR GYFER CYFEIRIAD MEWNOL YN UNIG					
CYF:		PASIWYD I:		DYDDIAD:	