Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

1. Cyfathrebu

1.1 Mae'r holl staff yn cario cerdyn adnabod yn dangos eu llun i'w ddangos bob amser pan fyddant yn gweithio.

1.2 Mae'r swyddfa ar agor rhwng 9.00am a 5.00pm rhwng dyddiau Llun a dyddiau Gwener ar wahân i foreau Mawrth pan mae ar gau hyd 10.00am ar gyfer dibenion hyfforddi (heblaw Gwyliau Banc a gwyliau statudol eraill). Y rhif ffôn tu allan i oriau swyddfa yw 0300 111 3030 a gellir ei ddefnyddio ar bob amser arall.

1.3 Bydd y Gymdeithas a'i staff yn:

1.3.1 Gwrtais, cyfeillgar ac yn gwrando arnoch ac yn eich trin gyda pharch bob amser.

1.3.2 Eich annerch yn ffurfiol (e.e. Mr) os na ofynnwch i ni beidio gwneud hynny.

1.3.3 Peidio mynd i mewn i'ch cartref heb wahoddiad heblaw mewn argyfwng i eiddo neu berson.

1.3.4 Siarad yn glir a dweud eich enw pan fyddwn yn siarad gyda chi.

1.3.5 Derbyn cyfrifoldeb am ddelio gyda'ch ymholiad neu eich trosglwyddo i berson arall a enwir a all roi gwybodaeth i chi pan fo angen.

1.3.6 Os na allwn wneud yr hyn a ddymunwch, esbonio pam a'ch cynghori lle y gallwch gael mwy o wybodaeth.

1.3.7 Rhoi gwasanaeth o'r un safon ble bynnag yr ydych yn byw.

1.3.8 Trin eich ymholiad yn hollol gyfrinachol a chydymffurfio gyda gofynion y Ddeddf Diogelu Data sydd ar gael ar gais.

1.3.9 Lle bynnag y gallwn, byddwn yn cwrdd â chi mewn ystafell gyfweld breifat yn ein swyddfa.

1.3.10 Ymateb i bob ymholiad o fewn 7 diwrnod calendr.

Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

2. Cynnal a Chadw

2.1 Cyflogi contractwyr cynnal a chadw fydd yn gweithio i God Ymddygiad Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru, sydd ar gael ar gais.

2.2 Sicrhau fod yr holl gontractwyr sy'n gweithio i Gymdeithas Tai Canolbarth Cymru yn dangos cardiau adnabod pan gyrhaeddant eich cartref.

2.3 Darparu gwasanaeth i ddelio gydag argyfyngau pan mae'r swyddfa ar gau. Ffôn 0300 11 3030.

2.4 Sicrhau fod pob contractwr yn trefnu apwyntiadau gyda thenantiaid.

2.5 Amserau Ymateb

2.5.1 Byddwn yn diffinio'n glir sut y dehonglwn atgyweiriadau "argyfwng, "brys" a "heb fod yn frys".

2.5.2 Gwneir gwaith atgyweirio argyfwng o fewn 24 awr.

2.5.3 Gwneir gwaith atgyweirio brys o fewn 7 diwrnod calendr.

2.5.4 Gwneir gwaith atgyweirio heb fod yn frys o fewn 28 diwrnod calendr.

2.6 Cynnal a Chadw Cynlluniedig

2.6.1 Bydd yr adran Rheoli Asedau yn hysbysu tenantiaid am unrhyw waith cynnal a chadw wedi'i gynllunio o leiaf un wythnos cyn y disgwylir dechrau ar y gwaith.

2.6.2 Byddwn yn ceisio darparu ar gyfer unrhyw gais rhesymol lle bynnag y mae gennych ddewis dros y gwaith i'w wneud

2.6.3 Taclusir gwaith addurno yn dilyn gwaith cynnal a chadw cynlluniedig.

2.7 Arall

2.7.1 Caiff cyfarpar nwy wasanaeth unwaith y flwyddyn.

Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

3. Ymgynghori a gwybodaeth

3.1 Dweud wrthych ba aelod o staff y dylech gysylltu ag ef/hi a sut i gysylltu i wneud ymholiad.

3.2 Cyhoeddi adroddiad perfformiad ar safonau gwasanaeth cwsmeriaid bob blwyddyn. Mae hyn ar gael ar gais a hefyd ar gael ar ein gwefan.

3.3 Rhoi gwybodaeth i chi am unrhyw un o bolisïau'r Gymdeithas os gwnewch gais.

3.4 Gofyn i chi am eich barn cyn newid unrhyw un o'n polisïau a/neu newid y ffordd y gwnawn bethau sy'n effeithio arnoch.

3.5 Dweud wrthych sut y gallwch geisio etholiad i ymuno â Bwrdd Rheoli'r Gymdeithas.

3.6 Eich cynghori sut y gallwch sefydlu a/neu ymuno â Chymdeithas Tenantiaid a pha gefnogaeth sydd ar gael gan Gymdeithas Tai Canolbarth Cymru.

3.7 Dweud wrthych sut y gallwch ymuno â'r Fforwm Tenantiaid a Phreswylwyr. Mae hwn yn banel sydd ar agor i bob tenant a phreswylwyr i drafod materion sydd o gonsyrn iddynt hwy, er mwyn gwella gwasanaethau'r Gymdeithas a thrwy hynny wella ansawdd eu bywyd.

Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

4. Rhent a thaliadau eraill

4.1 Adolygir eich rhent bob blwyddyn a daw newidiadau i rym ar 1 Ebrill.

Bydd y Gymdeithas yn :-

4.1.1 Rhoi un mis o rybudd i chi os byddwn yn newid eich rhent a/neu dâl gwasanaeth.

4.1.2 Rhoi cyfriflen rhent i chi unwaith y chwarter a phan wneir cais.

4.1.3 Rhoi cyfriflen flynyddol yn rhoi dadansoddiad manwl o unrhyw dâl gwasanaeth sy'n daladwy.

4.1.4 Uchafu incwm rhent gan bob tenant drwy weithredu'n gadarn ar ôl-ddyledion rhent.

Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

5. Cydraddoldeb ac Amrywiaeth

Bydd y Gymdeithas a'i staff yn:-

5.1 Eich trin yn deg ac yn gyfartal.

5.2 Peidio gwahaniaethu yn erbyn pobl oherwydd hil, rhyw, cyfeiriadedd rhywiol, oedran, anabledd, crefydd neu statws priodasol.

5.3 Trin y rhai sy'n siarad unrhyw iaith ar sail gyfartal.

Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

6. Cwynion ac Iawndal

Bydd y Gymdeithas yn:-

6.1 Delio gyda chwynion am staff a gwasanaethau yn unol â'n Gweithdrefn Cwynion a gyhoeddwyd sydd ar gael ar gais a hefyd ar ein gwefan www.mid-walesha.co.uk.

6.2 Ystyried pob cais am iawndal lle'r ydym wedi methu cyflawni unrhyw un o'r safonau a nodir yn y Weithdrefn Cwynion.

Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid

7. Dyraniadau a Gosodiadau

7.1 Bydd y Gymdeithas yn:

7.1.1 Cadarnhau mewn ysgrifen os cawsoch eich dewis ar y rhestr aros o fewn 14 diwrnod o dderbyn eich cais.

7.1.2 Cadarnhau maint a lleoliad y cartref y cewch ei ystyried ar ei gyfer.

7.1.3 Anfon ffurflen adnewyddu atoch unwaith y flwyddyn. Os na chaiff y ffurflen adnewyddu ei dychwelyd i'r Gymdeithas o fewn yr amser a nodir ar y ffurflen, caiff eich cais ei dynnu o'r rhestr aros.

7.2 Ni fydd gwrthod cynnig o annedd yn effeithio ar eich cais mewn unrhyw ffordd. Fodd bynnag, mae'r Gymdeithas yn cadw'r hawl i dynnu enwau ymgeiswyr o'r rhestr aros sy'n gwrthod anheddau'n gyson heb reswm da.

7.3 Os teimlwch i'ch cais gael ei drin yn annheg, gallwch apelio yn unol gyda'n Polisi Gosodiadau a gyhoeddwyd sydd ar gael ar gais neu o'r wefan www.mid-walesha.co.uk.

Os hoffech dderbyn y ddogfen hon mewn print bras neu Braille, cysylltwch â'r Gymdeithas ar 0300 111 3030 os gwelwch yn dda.