POLISI CWYNION A PHRYDERON

Tabl Cynnwys

1. CYFLWYNIAD 2
2. PRYD DYLID DEFNYDDIO'R POLISI HWN 2
3. GOFYN I NI DDARPARU GWASANAETH 2
4. DATRYSIAD ANFFURFIOL 2
5. SUT I FYNEGI PRYDER NEU GWYNO'N LLAWN 3
6. YMDRIN Â'CH PRYDER 3
7. BETH OS OES MWY NAG UN CORFF YN GYSYLLTIEDIG? 4
8. YMCHWILIAD 4
9. CANLYNIAD 5
10. UNIONI PETHAU 5
11. OMBWDSMON 6
12. DYSGU GWERSI 6
13. BETH OS OES ANGEN HELP ARNOCH CHI? 6
14. BETH RYDYM YN EI DDISGWYL GENNYCH CHI 7
15. ATODIAD A - FFURFLEN CYFLWYNO CWYN / PRYDER 8

1. CYFLWYNIAD

Mae Beacon Cymru Group wedi ymrwymo i ymdrin ag unrhyw bryderon neu gwynion a allai fod gennych am ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr yn eu cylch. Byddwn yn anelu at unioni unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi eu gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl i'w gael ac nad ydym wedi ei ddarparu. Os ydym wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro a lle bo modd, byddwn yn ceisio unioni'r sefyllfa. Rydym hefyd yn anelu at ddysgu gwersi o'n camgymeriadau trwy ddefnyddio'r wybodaeth a gawn er mwyn gwella ein gwasanaethau.

2. PRYD DYLID DEFNYDDIO'R POLISI HWN

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu eich cwynion wrthym ni, byddwn fel arfer yn ymateb fel yr ydym yn esbonio isod. Fodd bynnag, weithiau, efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio ac felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryderon, byddwn yn esbonio i chi sut y gallwch apelio.

Weithiau, mae'n bosib y byddech yn pryderu am faterion nad ydym yn eu penderfynu, (er enghraifft, penderfyniadau ynghylch pa un ai a yw eich Awdurdod Lleol yn dewis eich enwebu i gael un o'n tai wedi ei ddyrannu i chi neu beidio, materion cynllunio ac ati), a byddwn wedyn yn cynnig cyngor ynghylch sut i wneud eich pryderon yn hysbys.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i faterion mynediad at ddata (a elwir yn aml yn 'Rhyddid Gwybodaeth'), megis ceisiadau gwrthrych am wybodaeth neu faterion diogelu data eraill. Cysylltwch â Swyddog Diogelu Data penodedig y gymdeithas o dan yr amgylchiadau hynny.

Os yw eich pryder neu gŵyn yn ymwneud ag ymddygiad un o drigolion eraill Beacon a/neu eu hymwelwyr, efallai y byddwch am godi’r mater yn anffurfiol ac yn uniongyrchol gyda hwy. Fe welwch ragor o wybodaeth yn ein polisi Ymddygiad Gwrthgymdeithasol (YG) ynghylch sut y gall Beacon eich cynorthwyo i wneud hyn. Nid yw’r polisi hwn yn ymdrin â phryderon a chwynion o’r math hwn, oni bai bod pryder neu gŵyn ynghylch sut yr ydym wedi ymateb.

3. GOFYN I NI DDARPARU GWASANAETH

Os ydych yn cysylltu â ni i gael gwasanaeth (e.e. rhoi gwybod am atgyweiriad, neu ofyn am gyfarfod), yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol gan fod angen cyfle arnom i ymateb i'ch cais. Os byddwch yn gwneud cais am wasanaeth, ac yna'n anfodlon â'n hymateb, byddwch yn gallu mynegi eich pryder fel y disgrifir isod.

4. DATRYSIAD ANFFURFIOL

Os yn bosibl, credwn ei bod yn well ymdrin â phethau ar unwaith. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r unigolyn yr ydych yn delio ag ef/hi. Byddant yn ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu yn sgil mynd i'r afael â'ch pryder, yna bydd yr aelod o staff yn tynnu eich sylw atynt. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn egluro pam a gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

5. SUT I FYNEGI PRYDER NEU GWYNO'N LLAWN

Gallwch fynegi eich pryder mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod:

- ✓ Dywedwch wrth yr aelod o staff yr ydych mewn cysylltiad ag ef neu hi eich bod am i ni ymdrin â'ch pryder yn ffurfiol
- ✓ Gofynnwch am gopi o'n ffurflen gwyno neu edrychwch amdani ar ein gwefan https://www.coastalha.co.uk/cy/making-a-complaint/
- ✓ Cysylltwch â'n pwynt cyswllt cwynion canolog (y Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid) ar 01792 479200
- ✓ Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan www.www.coastalha.co.uk
- ✓ E-bostiwch ni yn ask@coastalha.co.uk
- ✓ Anfonwch neges atom trwy Live Chat a / neu sianeli cyfryngau cymdeithasol eraill
- ✓ Ysgrifennwch lythyr atom yn:
  Cwynion a Phryderon, Beacon Cymru Group, 3ydd Llawr, 220 Stryd Fawr, Abertawe, SA1 1NW.

Mae copïau o'r polisi a'r ffurflen gwyno ar gael yn:

- ❖ Gymraeg
- ❖ Tsieinëeg Traddodiadol
- ❖ Tsieinëeg Syml
- ❖ Bengaleg
- ❖ Arabeg
- ❖ Pwyleg

Bydd y polisi a'r ffurflenni cysylltiedig yn cael eu cyfieithu i ieithoedd eraill a byddant ar gael ar dâp sain, mewn print bras, ac ati, yn ôl yr angen.

6. YMDRIN Â'CH PRYDER

Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn pum diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.

Byddwn yn gofyn i chi rhoi gwybod sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac i nodi a oes gennych unrhyw ofynion penodol - er enghraifft, os oes gennych anabledd.

Byddwn yn ymdrin â'ch pryder mewn ffordd ddidwyll a gonest.

Byddwn yn sicrhau na fyddwch yn cael eich trin yn wahanol yn y dyfodol oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, byddwn ond yn gallu ystyried eich pryderon os byddwch yn ein hysbysu amdanynt o fewn chwe mis. Y rheswm dros hyn yw ei fod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra bo'r materion yn ffres ym meddwl pawb.

Mewn achosion eithriadol, efallai y byddwn yn gallu ystyried pryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i chi egluro pam nad ydych wedi gallu dwyn hynny i'n sylw yn gynharach a bydd angen inni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. Beth bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl.

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen i ni gael caniatâd yr unigolyn er mwyn trafod y materion gyda chi.

7. BETH OS OES MWY NAG UN CORFF YN GYSYLLTIEDIG?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff, (e.e. mwy nag un cymdeithas dai, contractwyr atgyweiriadau, awdurdod lleol, landlordiaid preifat ac ati), byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'ch pryderon. Yna, byddwch yn cael gwybod enw'r sawl sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi tra byddwn yn ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. contractwr atgyweiriadau), efallai y byddwch am godi'r mater yn anffurfiol ac yn uniongyrchol gyda hwy yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am fynegi eich pryder neu gŵyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio iddi ein hunain ac yn ymateb i chi.

8. YMCHWILIAD

Byddwn yn dweud wrthych pwy yw'r sawl rydym wedi gofyn iddo/iddi ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw eich pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth ymchwilio iddo ac ymateb i chi. Os yw'n fwy difrifol, mae'n bosibl y byddwn yn defnyddio rhywun o ran arall o'r sefydliad, neu mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn penodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ddatrysiad yr ydych yn gobeithio'i gael.

Fel arfer, bydd angen i'r sawl sy'n ymchwilio i'ch cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn digwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.

Os oes ateb syml i'ch problem, gallem ofyn i chi a ydych yn barod i dderbyn hynny. Er enghraifft, pan wnaethoch ofyn am wasanaeth a gwelwn ar unwaith y dylech fod wedi ei gael. Byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach na chynhyrchu adroddiad.

Ein nod fydd datrys pryderon cyn gynted â phosibl a disgwyliwn ymdrin â'r mwyafrif helaeth o fewn mis calendr. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- ✓ Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- ✓ Dweud wrthych pa mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd
- ✓ Rhoi gwybod i chi lle rydym arni ynghylch yr ymchwiliad, ac yn
- ✓ Eich diweddaru yn gyson, gan gynnwys rhoi gwybod i chi os oes datblygiad a allai

effeithio ar ein hamserlen wreiddiol.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd graddau'r ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gwrdd â chi i drafod eich pryderon. O bryd i'w gilydd, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfod.

Byddwn yn ystyried tystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth yr ydych wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgyrsiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol. Os bydd angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

9. CANLYNIAD

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth fyddwn yn ei ganfod. Os bydd angen hynny, byddwn yn cynhyrchu adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn canfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthych beth ddigwyddodd a pham.

Os byddwn yn canfod nam yn ein systemau neu yn y ffordd yr ydym yn gweithredu, byddwn yn dweud wrthych beth yn union yw'r nam a sut y bwriadwn newid pethau er mwyn ei atal rhag digwydd eto.

Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

10. UNIONI PETHAU

Os nad ydym wedi darparu'r gwasanaeth y dylech fod wedi ei gael, byddwn yn anelu at ei ddarparu yn awr os yw hynny'n bosibl. Os nad ydym wedi gwneud rhywbeth yn dda, ein bwriad yw unioni hynny. Os ydych ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylem ni fod wedi ei ddarparu ar eich cyfer, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

Os byddwch yn anfodlon â chanlyniad ein hymchwiliad, gallwch ofyn i Gyfarwyddwr y gwasanaeth perthnasol yn y gymdeithas i adolygu eich cwyn cyn i'r mater gael ei gyfeirio at yr Ombwdsmon. Dylid cyfeirio ceisiadau o'r fath at y Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid. Byddwch wedyn yn derbyn y newyddion diweddaraf ar sut bydd eich cwyn yn cael ei hadolygu.

Bydd y Cyfarwyddwr yn ceisio datrys pryderon cyn gynted â phosibl ac yn disgwyl ymdrin â'r

mwyafrif helaeth o gwynion a uwch gyfeirir o fewn un mis calendr.

11. OMBWDSMON

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff llywodraethol ac yn gallu 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 eich trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd rhyw fath o fethiant ar ran darparwr y gwasanaeth
- ❖ Wedi dod o dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu oherwydd triniaeth annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf er mwyn rhoi cyfle i ni unioni pethau.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon trwy:

Ffôn: 0300 790 0203
E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
Y wefan: https://www.ombwdsmon.cymru/
Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd Yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

Ceir sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion hefyd. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn ymdrin â chwynion am wasanaethau Cymraeg. Gallwn eich hysbysu am sefydliadau o'r fath.

12. DYSGU GWERSI

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o difrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud.

- ✓ Mae rheolwyr yn y timau perthnasol yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion yn fisol i sicrhau y cedwir at amserlenni, bod gwersi'n cael eu dysgu'n gyflym a bod camau dilynol yn cael eu cymryd.
- ✓ Mae'r uwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion yn chwarterol yn ogystal â manylion unrhyw gwynion difrifol.
- ✓ Mae ein Bwrdd Rheoli hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion yn flynyddol.

Lle mae angen newid system, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi beth fyddwn yn ei wneud, pwy fydd yn gwneud hynny ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau yr ydym wedi'u haddo wedi cael eu cyflawni.

13. BETH OS OES ANGEN HELP ARNOCH CHI?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i'n hysbysu am eich pryderon. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai y byddwch am gysylltu ag asiantaethau fel y rhai a restrir isod a allai eich cynorthwyo.

Dod o hyd i'ch Aelod o'r Senedd (AS)	https://senedd.wales/find-a-member-of-the-senedd
Dod o hyd i'ch Aelod Seneddol (AS)	https://members.parliament.uk/FindYourMP
Dod o hyd i gyfreithiwr	https://solicitors.lawsociety.org.uk/
Shelter Cymru	https://sheltercymru.org.uk/
Age Cymru	https://www.ageuk.org.uk/cymru/
Cymorth Eiriolaeth Cymru	https://www.ascymru.org.uk/
Advocacy Matters Wales	https://www.advocacymatterswales.co.uk/

Mae rhestr lawn o gyrff eirioli a chynghori ar gael ar wefan yr Ombwdsmon - https://www.ombudsman.wales/advocacy-template/

Gallwch hefyd ddefnyddio’r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych o dan 18 oed. Os oes angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic:

- ✓ Ffoniwch 0808 802 3456
- ✓ Gwefan www.meiccymru.org

neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru. Dyma'r manylion cysylltu:

- ✓ Ffôn 0808 801 1000
- ✓ E-bost post@childcomwales.org.uk
- ✓ Gwefan www.childcom.org.uk

14. BETH RYDYM YN EI DDISGWYL GENNYCH CHI

Ar adegau o drafferth neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai y bu amgylchiadau gofidus neu drallodus a arweiniodd at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod rhywun yn ymosodol neu'n benderfynol.

Rydym yn credu bod gan bawb sy'n cyflwyno cwyn hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Disgwyliwn, felly, i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais wrth ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol.

Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle rydym yn canfod bod gweithredoedd rhywun yn afresymol a/neu'n annerbyniol.

15. ATODIAD A - FFURFLEN CYFLWYNO CWYN / PRYDER

A: Eich manylion

Cyfenw	Enw(au) cyntaf	Teitl: Mr, Mrs, Mx, Miss, Ms, arall (nodwch)
Cyfeiriad a chod post:		
Eich cyfeiriad e-bost		
Rhif ffôn cysylltu yn ystod y dydd		

Nodwch sut y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi	

Eich gofynion: os yw ein ffordd arferol o ymdrin â chwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen ichi ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, rhowch wybod i ni fel y gallwn drafod sut y gallwn eich helpu.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion

Sylwer: Mae'n rhaid i ni fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y unigolyn sydd wedi profi'r broblem

Enw llawn yr unigolyn		
Cyfeiriad a chod post:		
Beth yw eich perthynas â hwy?		
Pam ydych chi'n gwneud y gŵyn ar eu rhan?		

C: Ynglŷn â'ch pryder / cwyn

(Gallwch barhau â'ch atebion i'r cwestiynau dilynol ar dudalen(nau) ychwanegol os oes angen).

C1	Os yw'n hysbys, enw'r adran/adain/gwasanaeth rydych chi'n cwyno amdani

C2	Beth ydych chi'n meddwl wnaethon nhw o'i le / methu â'i wneud?

C3	Disgrifiwch sut rydych chi'n bersonol wedi dioddef neu wedi'ch effeithio.

C4	Beth yn eich barn chi y dylid ei wneud i unioni pethau?

C5	Pryd ddaethoch chi'n ymwybodol o'r broblem gyntaf?

C6	A ydych eisoes wedi mynegi eich pryder i'r aelod o staff sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion cryno ynghylch sut a phryd y gwnaethoch hynny.

C7	Os oes mwy na chwe mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem gyntaf, nodwch y rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich cwyn/pryder, atodwch hwy gyda'r ffurflen hon.

Llofnod…………………………………… Dyddiad………………………………………..

Pan fyddwch wedi llenwi'r ffurflen hon, dychwelwch hi at:

Cwynion a Phryderon – Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid, Beacon Cymru Group, 3ydd Llawr, 220 Stryd Fawr, Abertawe, SA1 1NW.