

Tabl cynnwys

1.	CYFLWYNIAD	2
2.	PRYD I DDEFNYDDIO'R POLISI HWN.....	2
3.	A YDYCH WEDI EIN GOFYN ETO?	2
4.	DATRYSIAD ANFFURFIOL.....	2
5.	SUT I FYNEDI PRYDER NEU GWYNO'N LLAWN	2
6.	DELIO Â'CH PRYDER	3
7.	BETH OS OES MWY NAG UN CORFF YN RHAN O'R PRYDER?	3
8.	YMCHWILIADAU	4
9.	CANLYNIAD	4
10.	CYWIRO PETHAU.....	5
11.	OMBWDSMON	5
12.	DYSGU GWERSI	5
13.	BETH OS BYDD ANGEN HELP ARNAF?	6
14.	YR HYN RYDYM YN DISGWYL ODDI WRTHYCH CHI.....	6
15.	FFURFLEN GWYNO.....	7

1. CYFLWYNIAD

Mae Grŵp Tai Coastal wedi'i ymrwymo i ddelio 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 gywiro unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi eu gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych yr hawl iddo ac nad ydym wedi ei ddarparu. Os ydym wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro a lle bo modd, byddwn yn ceisio cywiro'r sefyllfa. Rydym hefyd yn anelu at ddysgu o'n camgymeriadau trwy ddefnyddio'r wybodaeth a gawn er mwyn gwella ein gwasanaethau.

2. PRYD I DDEFNYDDIO'R POLISI HWN

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu gwynion i ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd yr ydym yn esbonio isod. Fodd bynnag, weithiau mae'n bosib y bydd gennych hawl statudol i apelio ac felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro sut y gallwch apelio. Weithiau, mae'n bosib y byddech yn pryderu am faterion nad ydym yn eu penderfynu, (er enghraifft, penderfyniadau ar a yw eich Awdurdod Lleol yn dewis eich enwebu i gael un o'n tai wedi ei ddyrannu i chi neu beidio, materion cynllunio a.y.b), byddwn wedyn yn cynnig cyngor ynghylch sut i wneud eich pryderon yn hysbys.

Hefyd, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â mater Rhyddid Gwybodaeth neu fater Diogelu Data. Yn yr amgylchiadau hynny, dylech gysylltu â Swyddog Data ein hasiantaeth.

3. A YDYCH WEDI EIN GOFYN ETO?

Os ydych yn cysylltu â ni ynghylch gwasanaeth am y tro cyntaf (e.e rhoi gwybod am olau stryd diffygiol, yn gofyn am apwyntiad, a.y.b), yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais yn gyntaf. Os ydych yn gwneud cais am wasanaeth, ac yna yn anfodlon gyda'n hymateb, yna gallwch hysbysu eich pryder fel yr ydym yn esbonio isod.

4. DATRYSIAD ANFFURFIOL

Os yw'n bosibl, rydym yn credu ei fod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r person yr ydych yn delio ag ef/hi. Bydd ef neu hi yn ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu wrth ymdrin â'ch pryder, yna bydd yr aelod o staff yn dwyn y gwersi hyn at ein sylw. Os na all yr aelod staff helpu, bydd yn egluro pam. Yna gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol i'ch pryder.

5. SUT I FYNEGI PRYDER NEU GWYNO'N LLAWN

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

- Gallwch siarad ag unrhyw aelod o staff. Dywedwch wrthynt eich bod am i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.
- Gallwch hefyd gwyno trwy Sgyrsiau Byw a / neu sianeli cyfryngau cymdeithasol eraill os byddai'n well gennych. Byddwn yn siŵr o basio eich cwyn ymlaen i'n Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid cyn belled ag eich bod chi'n rhoi "Cwyn" fel pennawd iddo.
- Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen gwyno.
- Gallwch gysylltu â'n Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid ar 01792 479200.
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan www.coastalha.co.uk
- Gallwch anfon e-bost atom yn ask@coastalha.co.uk
- Gallwch ysgrifennu llythyr atom: Cwynion a Phryderon, Grŵp Tai Coastal, 3^{ydd} Llawr, 220 Y Stryd Fawr, Abertawe, SA1 1NW.

Ein nod yw gwneud ffurflenni pryderon a chwynion ar gael ym mhob un o'n canolfannau gwasanaeth ac mewn mannau cyhoeddus. Byddwn hefyd yn ceisio sicrhau bod gan ein gofawyr ffurflenni ar gael os oes eu hangen arnoch chi.

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn yr ieithoedd canlynol:

- Cymraeg
- Pwyleg
- Mandarin
- Bengaleg

Bydd y polisi a'r ffurflenni cysylltiedig yn cael eu cyfieithu i ieithoedd eraill os oes angen.

Bydd addasiadau rhesymol yn cael eu gwneud ar gyfer y bobl sy'n byw gydag anabledau ac sy'n dymuno cwyno. Er enghraifft, bydd hyn yn cynnwys gwneud y polisi a'r ffurflenni cysylltiedig ar gael mewn print mawr / recordiad sain.

6. DELIO Â'CH PRYDER

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 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 anabled.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored 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 ydych wedi ein hysbysu amdanynt o fewn 6 mis. Y rheswm dros hyn yw ei fod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra bod y materion yn ffres ym meddwl pawb.

Mewn achosion eithriadol efallai y byddwn yn gallu edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, bydd rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi dwyn y pryder i'n sylw yn gynharach. Bydd hefyd angen digon o wybodaeth ynghylch y mater arnom i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. (Ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon a ddigwyddodd fwy na 3 blynedd yn ôl beth bynnag y bo'r amgylchiadau).

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen i ni dderbyn caniatâd y person hwnnw er mwyn trafod y materion gyda chi.

7. BETH OS OES MWY NAG UN CORFF YN RHAN O'R PRYDER?

Os yw eich cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff, (e.e mwy nag un gymdeithas tai, yn cynnwys contractwyr atgyweirio, yr awdurdod lleol, landlordiaid preifat a.y.b), byddwn fel arfer yn cydweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon. Yna, byddwch yn cael gwybod enw'r person 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, (er enghraifft, contractwyr), neu denant arall / lesddeiliaid a.y.b, efallai yr hoffech godi'r mater yn anffurfiol ac yn uniongyrchol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio iddi ein hunain ac yn darparu ymateb i chi.

8. YMCHWILIADAU

Byddwn yn dweud wrthyhch pwy yr ydym wedi gofyn i ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw eich pryder yn un syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth yr ydych wedi mynegi pryder amdano i ymchwilio iddo ac i ymateb i chi. Os yw'n fwy difrifol, efallai y byddwn yn penodi rhywun o sefydliad arall, neu mewn rhai achosion efallai ymchwilydd annibynnol, i ymchwilio i'ch pryder/cwyn.

Byddwn yn egluro ein dealltwriaeth o'ch pryderon a gofynnwn i chi gadarnhau bod ein dealltwriaeth yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ddatrysiad yr ydych yn gobeithio gweld. Fel arfer, bydd angen i'r person 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 rhoi gwybod i ni. Byddwn yn ceisio dod o hyd i ddatrysiad sy'n sicrhau y bydd yr ymchwilydd yn gallu ymchwilio'n llawn tra'n mynd i'r afael â phryderon y person a gwynodd.

Os oes ateb syml i'ch problem, gallem ofyn i chi a ydych yn barod i dderbyn hyn. Er enghraifft, os ydych wedi gofyn am wasanaeth, ac rydym yn gweld yn syth y dylech fod wedi ei gael. Byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chreu adroddiad.

Byddwn yn ceisio dod o hyd i ddatrysiad i bryderon mor gyflym ag sy'n bosibl ac rydym yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o bryderon o fewn un mis. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam yr ydym yn credu y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio iddo
- Dweud wrthyhch pa mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd
- Rhoi gwybod i chi lle rydym arni ynghylch yr ymchwiliad, ac
- Eich diweddarau yn gyson, gan gynnwys rhoi gwybod i chi os oes datblygiad a allai effeithio ar ein hamserlen wreiddiol.

Bwriad cyntaf y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon fydd sefydlu'r ffeithiau. Bydd graddau yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion a godasoch. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn i 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 edrych ar y dystiolaeth berthnasol. Gall hynny gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, 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 ac unrhyw hawl a chanllaw cyfreithiol.

9. CANLYNIAD

Os byddwn yn cofnodi eich cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yw ein canfyddiadau yn unol â'ch dewis o ddull cyfathrebu. Gallai hyn fod trwy lythyr, e-bost neu wyneb-yn-wyneb, er enghraifft. Os bydd angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hirach. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os bydd ein canfyddiadau yn dangos ein bod ni wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn dweud wrthyhch beth yn union a ddigwyddodd a pham. Byddwn yn dangos sut cafodd y camgymeriad effaith arnoch chi.

Os byddwn yn dod o hyd i nam yn ein systemau neu yn y ffordd yr ydym yn gweithredu, byddwn yn dweud wrthyhch beth yn union yw'r nam a sut y bwriadwn newid pethau er mwyn ei atal rhag

digwydd eto.

Os ydym wedi gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

10. CYWIRO PETHAU

Os nad ydym wedi darparu y gwasanaeth y dylech fod wedi cael, byddwn yn anelu at ei ddarparu yn awr os yw hynny'n bosibl. Os nad ydym wedi gwneud rhywbeth yn dda, ein bwriad yw ei gywiro. Os ydych o dan anfantais o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi chi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe byddem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os oedd rhaid i chi dalu am wasanaeth, pan ddylech fod wedi ei gael oddi wrthym, byddwn fel arfer yn ad-dalu'r hyn yr ydych wedi ei golli.

Os nad ydych yn hapus gyda chanlyniad ein hymchwiliad, gallwch ofyn i Gyfarwyddwr y gwasanaeth perthnasol o fewn y gymdeithas i adolygu eich cwyn cyn i'r mater gael ei gyfeirio at yr Ombwdsmon. Dylid gwneud ceisiadau o'r fath i'r Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid. Byddwch wedyn yn cael eich diweddarau ynghylch sut y bydd eich cwyn yn cael ei hadolygu.

11. OMBWDSMON

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i 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 person yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- Wedi cael ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw fethiant ar ran y corff sy'n ei ddarparu.
- Wedi dod o dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu oherwydd triniaeth annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl eich bod chi'n dwyn eich pryderon i'n sylw ac yn rhoi cyfle i ni gywiro pethau yn gyntaf. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon trwy:

Ffôn: 0845 601 0987

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, CF35 5LJ

Mae hefyd sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, Comisiynydd y Gymraeg, am wasanaethau yn y Gymraeg. Gallwn eich cynghori am sefydliadau o'r fath.

12. DYSGU GWERSI

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

Mae rheolwyr yn y timau tai a chynnal a chadw yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion yn fisol er mwyn sicrhau bod amserlenni yn cael eu dilyn, bod gwersi'n cael eu dysgu yn gyflym a bod camau gweithredu sy'n dod o'r cwynion 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, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd yr ydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau yr ydym wedi addo gwneud wedi eu cwblhau.

13. BETH OS BYDD ANGEN HELP ARNAF?

Bydd ein staff yn anelu at eich helpu i wneud eich pryderon yn hysbys i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai y byddwch am gysylltu â nhw, er enghraifft Shelter Cymru, eich AC neu AS, arbenigwyr cyfreithiol annibynnol lleol a.y.b, a allai eich helpu.

Gallwch ddod o hyd i'ch Aelod Cynulliad Llywodraeth Cymru yma: www.senedd.assembly.wales

Gallwch ddod o hyd i'ch Aelod Seneddol yma: www.parliament.uk

Gallwch ymchwilio i Shelter Cymru yma: www.sheltercymru.org.uk

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion os ydych o dan 18 blwydd oed. Os oes angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffôn: 080880 23456, www.meiccymru.org) neu gallwch cysylltu â Chomisynydd Plant Cymru Dyma'r manylion cyswllt:

Rhadffôn: 0808 801 1000

Ffôn: 01792 765600

E-bost: post@childcomwales.org.uk

Gwefan: www.childcomwales.org.uk

Ysgrifennu at: Swyddfa De Cymru: Oystermouth House, Ffordd Pheonix, Llansamlet Abertawe SA7 9FS

14. YR HYN RYDYM YN DISGWYL ODDI WRTHYCH CHI

Yn ystod 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 ar y sail bod rhywun yn ymosodol neu'n benderfynol.

Rydym yn credu bod yr hawl gan bawb sy'n gwneud cwyn i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Rydym, felly, yn disgwyl i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi gwahanol er mwyn rheoli sefyllfaoedd lle gwelwn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

15. FFURFLEN GWYNO

A: Eich manylion

Cyfenw	Enw(au) cyntaf	Teitl: Mr, Mrs, Miss, Ms, arall (os felly, nodwch)
--------	----------------	---

Cyfeiriad a chod post:	
Eich cyfeiriad E-bost:	
Rhif ffôn cysylltu yn ystod y dydd:	
Rhif ffôn symudol:	

Nodwch trwy ba un o'r dulliau uchod y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi:

Eich anghenion: Os yw ein ffordd arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad yw Saesneg yn iaith gyntaf i chi neu mae angen i chi ymgysylltu â ni mewn ffordd arbennig, rhowch wybod i ni er mwyn i ni allu trafod sut y gallem eich helpu.

Dylai'r person a brofodd y broblem lenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych yn llenwi'r ffurflen hon ar ran rhywun arall, llenwch adran B. Nodwch, cyn i ni fwrw ymlaen gyda'ch cwyn, y bydd yn rhaid i ni fod yn fodlon bod ganddoch yr awdurdod i weithredu ar ran y person dan sylw.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Manylion y person

Enw llawn y person	
Cyfeiriad a chod post:	
Beth yw eich perthynas â'r person?	
Pam yr ydych yn gwneud y cwyn ar ran y person?	

C: Ynglŷn â'ch pryder / cwyn

(Gallwch barhau â'ch atebion i'r cwestiynau dilynol ar dudalen(nau) ychwanegol os oes angen). 9

C1 Os ydych yn gwybod, enw'r gwasnaeth yr ydych yn cwyno amdano

C2 Beth yr ydych yn credu eu bod nhw wedi gwneud yn anghywir / methu â gwneud a phryd gwnaethant hynny?

C3 Disgrifiwch sut yr ydych wedi dioddef neu wedi cael eich effeithio yn bersonol?

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

C5 A ydych eisoes wedi mynegi eich pryder i'r staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, darparwch fanylion cryno ar sut a phryd y gwnaethoch hynny?

C6 Os oes 6 mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem, rhowch y rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn nawr.

OS OES GENNYCH UNRHYW DDOGFENNAU I GEFNOGI EICH PRYDER / CWYN ATODWCH NHW I'R FFURFLEN HON.

Llofnod.....

Dyddiad.....

Pan fyddwch wedi cwblhau'r ffurflen hon, dychwelwch hi i:

Cwynion, Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid, Grŵp Tai Coastal, 3^{ydd} Llawr, 220 Y Stryd Fawr, Abertawe, SA1 1NW.