



POLISI PRYDERON A CHWYNION

Mae Cymdeithas Tai Newydd wedi ymrwymo i ddelio yn effeithiol gydag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Byddwn yn ceisio esbonio unrhyw fater yr ydych yn ansicr ynglŷn ag ef. Os yn bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y byddwn wedi eu gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl i'w dderbyn ac yr ydym wedi methu â'i ddarparu. Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro a lle mae'n bosibl, byddwn yn ceisio cywiro pethau. Byddwn hefyd yn ceisio dysgu oddi wrth ein camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu eich cwynion wrthym, fel rheol byddwn yn ymateb yn y dull a gaiff ei esbonio isod. Ond, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio ac felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn esbonio sut y gallwch apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn bryderus am faterion nad ydynt yn faterion i ni wneud penderfyniad arnynt (fel materion polisi Llywodraeth Cymru neu faterion yn berthynol i wasanaethau awdurdod lleol) a byddwn wedyn yn eich cyngori ar sut i leisio eich pryderon.

Nid yw'r polisi hwn chwaith yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â mater Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data. Yn yr amgylchiadau hynny dylech gysylltu gyda Brian Robinson, Rheolwr Cyllid, Cymdeithas Tai Newydd gan ddefnyddio'r manylion cyswllt sydd yn y polisi hwn.

Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych yn dod atom am wasanaeth am y tro cyntaf (e.e. adrodd am waith trwsio, gofyn am apwyntiad etc) yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. I ddechrau dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais. Os ydych yn gwneud cais am wasanaeth ac os nad ydych yn hapus wedyn gyda'n hymateb, gallwch fynegi eich pryder fel yr ydym yn disgifio isod.

Datrysiad anffurfiol

Os yn bosibl, credwn ei bod yn well delio gyda phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys yn nes ymlaen. Os oes gennych bryder codwch hynny gyda'r person yr ydych yn delio â nhw. Bydd ef neu hi yn ceisio ei ddatrys yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o ddelio gyda'ch pryder, yna bydd yr aelod o'r staff yn tynnu ein sylw at hynny. Os na all aelod o'r staff helpu, byddant yn esbonio pam a gallwch ofyn iddynt am ymchwiliad ffurfiol.

Sut i fynegi pryder neu gwyn yn ffurfiol

Gallwch fynegi eich pryder trwy unrhyw un o'r dulliau a nodir isod.

- Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen gan y person yr ydych eisoes mewn cysylltiad ag ef/hi. Dywedwch wrthynt eich bod eisiau i ni ddelio yn ffurfiol gyda'ch pryder.
- Gallwch gysylltu gyda'n pwynt cyswllt cwynion canolog ar 0303 040 1998 os ydych eisiau cyflwyno'ch cwyn dros y ffôn.
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan: www.newydd.co.uk
- Gallwch anfon e-bost atom i: complaints@newydd.co.uk
- Gallwch ysgrifennu llythyr atom i'r cyfeiriad canlynol:

Cymdeithas Tai Newydd
Ty Cadarn
5 Village Way
Tongwynlais
CF15 7NE

Rydym yn ceisio sicrhau bod ein ffurflenni pryderon a chwynion ar gael ym mhob un o'n canolfannau gwasanaeth a hefyd mewn lleoliadau priodol yn y gymuned (e.e. canolbwyntiau cymunedol)

Mae copïau o'r ffurflen bolisi a chwynion hon ar gael yn Gymraeg a Saesneg ac mewn print bras. Mae modd cael fformatau ac ieithoedd eraill dim ond gofyn am hynny.

Delio gyda'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn tri diwrnod gwaith a rhoi gwybod i chi sut yr ydym yn bwriadu delio gydag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu gyda chi a sefydlu a oes gennych unrhyw ofynion neilltuol - er enghraifft, os oes gennych anabled.
- Byddwn yn delio gyda'ch pryder mewn dull agored a gonest.

- Byddwn yn sicrhau na fydd eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wedi cyflwyno cwyn.

Fel rheol dim ond os byddwch wedi dweud wrthym am eich pryderon o fewn chwe mis y byddwn yn gallu edrych ar y mater. Y rheswm dros hynny yw ei bod yn well edrych ar eich pryderon tra bod y materion yn ffres ym meddyliau pawb.

Gallwn, fel eithriad, edrych ar bryderon a gyflwynir i'n sylw yn hwyrach na hyn. Ond, bydd rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu eu cyflwyno i'n sylw yn gynharach a byddwn angen digon o wybodaeth am y pwnc er mwyn i ni allu ei ystyried yn gywir. (Ond, waeth beth fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl).

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, byddwn angen eu cytundeb eich bod yn gweithredu ar eu rhan.

Beth os oes mwy nag un corff dan sylw?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff (e.e. Newydd a'r awdurdod lleol yn ymwneud â glanweithdra ystad neu Newydd a'r heddlu yn ymwneud â materion ymddygiad gwrth gymdeithasol) fel rheol byddwn yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio gyda'ch pryderon. Os yw eich cwyn am Feddyg Teulu gallwch ofyn i'r Bwrdd Iechyd ymchwilio i hynny. Yna byddwch yn derbyn enw'r person sydd yn gyfrifol am gyfathrebu gyda chi tra'n bod ni yn ystyried eich cwyn.

Os yw'r gwyn am gorff sydd yn gweithio ar ein rhan (e.e. contractwyr trwsio etc) efallai y byddwch yn dymuno codi'r mater yn anffurfiol gyda nhw i ddechrau. Ond os ydych eisiau mynegi eich pryder neu gwyn yn ffurfiol byddwn yn edrych ar y mater ein hunain ac yn ymateb i chi.

Ymchwiliad

Byddwn yn dweud wrthyfych pwy yr ydym wedi gofyn iddynt ymchwilio i'ch pryder neu gwyn. Os yw eich pryder yn un syml, fel rheol byddwn yn gofyn i rhywun o'r gwasanaeth ymchwilio a dod yn ôl atoch chi. Os yw'n fwy difrifol efallai y byddwn yn defnyddio rhywun o rywle arall yn y Gymdeithas neu mewn rhai achosion efallai y byddwn yn penodi ymchwilydd annibynnol.

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

Fel rheol bydd y person sydd yn edrych ar eich cwyn angen gweld y ffeiliau yr ydym yn eu hystyried yn berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych eisiau i hynny ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud hynny wrthym

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, os ydych wedi gofyn am wasanaeth a'n bod ni yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi derbyn y gwasanaeth hwnnw, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach na chynnal ymchwiliad a chynhyrchu adroddiad.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon cyn gynted â phosibl ac rydym yn disgwyl delio gyda'r mwyafrif mawr o fewn deg diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam ein bod yn meddwl y gall gymryd hirach i ymchwilio
- dweud wrthy ch faint o amser yr ydym yn disgwyl iddo gymryd.
- dweud wrthy ch ble rydym wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad; a
- rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, yn cynnwys dweud wrthy ch a all unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y person sydd yn ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau i ddechrau. Bydd graddfa'r ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion yr ydych wedi eu codi. Mewn achosion cymhleth byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion efallai y byddwn yn gofyn am gyfarfod gyda chi i drafod eich pryderon. Yn achlysurol efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar y dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag all fod yn berthnasol i'ch pryder neilltuol. Os oes angen byddwn yn siarad gyda staff neu bobl eraill perthnasol ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawl a chanllaw cyfreithiol.

Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi'i ddarganfod yn unol â'ch dull dymunol o gyfathrebu. Gallai hyn fod trwy lythyr neu e-bost er enghraifft. Os oes angen byddwn yn

cynhyrchu adroddiad hirach. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os ydym yn darganfod ein bod ar fai, byddwn yn dweud wrthyich beth a pham y digwyddodd hynny. Byddwn yn dangos sut y gwnaeth y camgymeriad effeithio arnoch.

Os ydym yn darganfod nam yn ein systemau neu yn y ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyich beth ydy hynny a sut yr ydym yn bwriadu newid pethau i atal hynny rhag digwydd eto.

Os ydym ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

Cywiro pethau

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i dderbyn, byddwn yn ceisio ei ddarparu nawr os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio ei gywiro. Os ydych ar eich colled oherwydd camgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddo pe byddem wedi cael pethau yn gywir.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun pan y dylech fod wedi derbyn gwasanaeth gennym ni, fel rheol byddwn yn ceisio gwneud iawn am yr hyn yr ydych wedi'i gollu.

Ombwdsmon

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o holl gyrff llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi yn bersonol neu'r person yr ydych yn cwyno ar eu rhan:

- wedi derbyn triniaeth annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd rhyw fethiant ar ran y corff sydd yn ei ddarparu
- dan anfantais personol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi derbyn triniaeth annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi gyflwyno eich pryderon i ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni gywiro pethau. 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 cyrff eraill sydd yn ystyried cwynion. Er enghraifft Bwrdd yr Iaith Gymraeg am wasanaethau yn Gymraeg. Gallwn eich cynghori am gyrrff o'r fath.

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu oddi wrth unrhyw gamgymeriadau a wnawn. Mae ein uwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion yn fisol yn ogystal â manylion unrhyw gwynion difrifol. Mae ein bwrdd hefyd yn ystyried cwynion bedair gwaith y flwyddyn.

Lle mae angen newid byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi'r hyn y bwriadwn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd yr ydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fo newidiadau yr ydym wedi eu addo wedi eu gwneud.

Beth os oes angen cymorth arna'i?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i gyflwyno eich pryderon i ni. Os ydych amgen cymorth ychwanegol byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad gyda rhywun all helpu. Efallai y byddwch yn dymuno cysylltu er enghraifft gyda Chyngor ar Bopeth, Age Concern Cymru, Shelter Cymru etc a fydd efallai yn gallu eich cynorthwyo.

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych yn rhywun dan 18 oed. Os oes angen help arnoch gallwch siarad gyda rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffôn 080880 23456, www.meiccymru.org) neu gallwch gysylltu gyda Chomisiynydd Plant Cymru. Y manylion cyswllt yw:

01792 765600 (De Cymru)

01492 523333 (Gogledd Cymru)

post@childcomwales.org.uk

www.childcom.org.uk

Swyddfa De Cymru:
Oystermouth House
Phoenix Way
Llansamlet
AbertaweSA7 9FS

**Swyddfa Gogledd
Cymru:**
Penrhos Manor
Oak Drive
Bae Colwyn
Conwy
LL29 7YW

Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych

Mewn cyfnodau o helynt neu drallod gall rhai pobl weithredu yn groes i gymeriad. Efallai bod amgylchiadau gofidus neu annymunol wedi arwain at bryder neu gwyn. Ni fyddwn yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod rhywun yn benderfynol neu yn rymus.

Credwn bod gan pob achwynydd hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Ond rydym hefyd yn credu bod gan ein staff yr un hawliau. Rydym felly yn disgwyl i chi fod yn gwrtais wrth ymwneud â ni. Ni fyddwn yn dioddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, galwadau afresymol neu gyndynrwydd afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân ar gyfer rheoli sefyllfaoedd lle rydym yn darganfod bod gweithrediadau rhywun yn annerbyniol.