Sylwadau, canmoliaeth a chwynion

Rydym eisiau clywed eich sylwadau am ein gwasanaeth, os ydych yn hapus iawn â rhywbeth ai peidio. Efallai mai eisiau nodi rhywbeth am ein gwasanaeth yr ydych neu holi cwestiwn. Er mwyn rhoi sylwadau ar ein gwasanaeth neu i roi canmoliaeth, gallwch anfon llythyr i unrhyw un o'n swyddfeydd neu anfon e-bost atom i **ymholiadau@cartreficonwy.org** Mae'r daflen hon hefyd yn dweud wrthych sut i wneud cwyn a disgrifio sut yr ydym yn delio gyda chwynion.

CARTREFI CONWY
creu cymunedau i fod yn falch oh onynt
creating communities to be proud of

Beth ydi cwyn?

Gall fod yn beth anodd amlygu cwyn o broblemau sy'n codi o ddydd i ddydd a cheisiadau am wasanaeth. Yma yng Nghartrefi Conwy, caiff cwyn ei hystyried fel:

'Mynegi anfodlonrwydd yn swyddogol, waeth sut y caiff ei wneud, ynglŵn â safon gwasanaeth, gweithred neu ddiffyg gweithredu gan Gartrefi Cymru neu ei staff sy'n effeithio ar gwsmer neu grŵp o gwsmeriaid.'

Gallai cwynion fod yn faterion sydd wedi bod yn broblem ers dros gyfnod hir o amser neu gallai ddilyn ymlaen o geisiadau parhaus am wasanaeth lle nad yw Cartrefi Conwy wedi cymryd unrhyw gamau.

Beth alla i gwyno yn ei gylch?

Gallwch gwyno i Gartrefi Conwy am unrhyw un o'r gwasanaethau a ddarparwn neu ynglŵn ag unrhyw aelod staff os ydych yn anfodlon gyda'u hymddygiad.

Beth na alla'i gwyno yn ei gylch?

Mae yna rai pethau penodol na allwn ni ddelio â nhw trwy ein trefn gwyno:

- Materion sydd â'u prosesau apelio penodol eu hunain, fel:
    - Apeliadau yn erbyn pwyntiau a ddyfarnwyd lle mae hawl i gael adolygiad
    - Apeliadau yn erbyn troi allan – ar gyfer tenantiaid ar denantiaethau dechreuol
    - Apeliadau yn erbyn gorchmynion meddiannu, lle mae tenantiaeth wedi cael ei ddymchwel.

Gall eich swyddog ystadau ddweud wrthych am y rhain os byddwch angen gwybod.

- Digwyddiadau o ymddygiad gwrthgymdeithasol – mae gennym broses ar wahân ar gyfer delio ag ymddygiad gwrthgymdeithasol.
- Gwasanaethau a ddarparwyd gan sefydliadau eraill. Dylech gysylltu â'r sefydliad priodol, felly dylid gwneud cwynion ynglŵn â goleuadau stryd, budd-dal tai a chasglu biniau i Gyngor Bwrdeistref Sirol Conwy.

Faint sydd gennyf i wneud cwyn?

Dylid gwneud cwyn o fewn 6 mis o'r digwyddiad perthnasol. Fodd bynnag, gall eithriadau ddigwydd os oes yna reswm da.

Sut ydw i'n gwneud cwyn?

Buasai'n well gennym pe baech yn defnyddio ein ffurflen gwyno fel bod gennym y manylion cywir oddi wrthoch chi am beth sydd wedi digwydd. Fodd bynnag, mae'r holl opsiynau canlynol ar gael i chi:

- Yn llafar wyneb yn wyneb
- Yn llafar dros y ffôn
- Trwy lythyr
- Trwy e-bost

Os ydych eisiau gwneud cwyn ffurfiol gan ddefnyddio ein ffurflen gwynion, gofynnwch am gopi oddi wrth unrhyw un o'n swyddfeydd.

Os byddwch angen help i lenwi'r ffurflen gwynion neu i ysgrifennu llythyr, mae yna asiantaethau a all eich helpu. Y rhain ydi:

- Age concern
- Scope
- Rhwydwaith Cydraddoldeb Hil Gogledd Cymru
- Royal National Institute for the Blind (RNIB)
- Cyngor Ar Bopeth

I bwy ddylwn i wneud fy nghwyn?

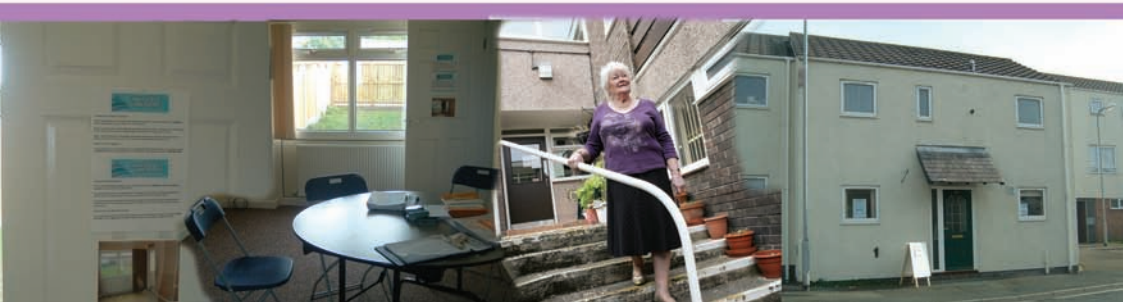
Y Cam Cyntaf

Yn gyffredinol, dylech wneud eich cwyn ddechreuol i'r swyddog rheng flaen yn eich swyddfa tai ardal agosaf. Byddant yn gwneud y cyfan a allant i ddatrys y gwyn yn y fan a'r lle. Os nad ydynt yn gallu gwneud hynny, efallai y byddant yn pasio eich cwyn ymlaen i'w rheolwr atebol, goruchwyliwr neu'r rheolwr Tai Ardal iddyn nhw ymchwilio i'ch cwyn. Os bydd hyn yn digwydd, byddant yn cysylltu â chi o fewn pum diwrnod gwaith, un ai dros y ffôn, e-bost neu trwy lythyr. Os nad ydynt yn gallu datrys eich cwyn o fewn pum diwrnod gwaith, byddant yn cysylltu â chi i egluro pa gamau sy'n cael eu cymryd a phryd y gallwch ddisgwyl ymateb llawn. Dylech gael ymateb llawn o fewn 15 diwrnod gwaith. Gobeithiwn ddatrys y rhan fwyaf o gwynion yn y cam hwn.

Yr Ail Gam

Os nad yw'ch cwyn wedi cael ei datrys yn y cam cyntaf, bydd y Pennaeth Gwasanaeth a'u Cyfarwyddwr yn edrych ar eich cwyn. Byddwn yn ceisio datrys eich cwyn tra bo'r broses hon yn mynd rhagddo.

Bydd y Pennaeth Gwasanaeth a'r Cyfarwyddwr yn ymchwilio i'ch cwyn ac efallai byddant yn gofyn i gwrdd â chi yn y cam hwn. Unwaith bydd yr ymchwiliad wedi'i wneud bydd llythyr yn cael ei anfon atoch yn dweud beth sydd wedi cael ei wneud.



Ar ddiwedd y cam hwn, byddwn yn eich cynghori y gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon os ydych dal yn anfodlon. Fodd bynnag, buasem yn gofyn am gael pasio eich cwyn ymlaen i'r cam olaf o'n trefn gwyno yn gyntaf.

Y Trydydd Cam

Yn y cam olaf hwn, bydd eich cwyn yn cael ei chyfeirio i Brif Weithredwr Cartrefi Conwy. Bydd yn edrych ar eich cwyn efo Cadeirydd ac Is-Gadeirydd y Bwrdd. Byddant yn ysgrifennu atoch gyda'r hyn y dônt o hyd iddo. Yn y cam hwn, os ydych dal yn anhapus, byddwch yn cael eich cynghori i gysylltu â'r Ombwdsmon.

Cyfeiriad yr Ombwdsmon ydi:

Ombwdsmon Gwasanaeth Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd Yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ
Ffôn: 0845 601 0987 (codir y gyfradd leol am alwadau i'r rhif hwn)
Ffacs: 01656 641199
E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk

Beth fydd Cartrefi Conwy'n ei wneud i geisio datrys fy nghwyn?

Bob tro byddwn yn edrych ar gŵyn byddwn yn gwrando ar eich cwyn ac ymchwilio'r manylion i ddarganfod beth yn union sydd wedi digwydd.

Gallai canlyniad ein hymchwiliad fod yn ymddiheuriad neu'n eglurhad. Efallai byddwn yn ailedrych ar benderfyniad a wnaethom neu'n edrych ar bolisi neu ddeunydd eraill a gyhoeddwyd. Efallai bydd eich cwyn yn ein procio i ddarparu hyfforddiant ar gyfer staff. Gan ddibynnu ar ba mor ddifrifol yw eich cwyn, efallai byddwn hefyd yn rhoi iawndal lle credwn fod hynny'n bosibl.

Ymddygiad gwrthgymdeithasol

Os ydych chi'n cael problemau gydag ymddygiad gwrthgymdeithasol, dylech siarad â'ch Swyddog Ystâd yn y lle cyntaf. Byddant yn eich cynghori ynglŵn â pha gamau i'w cymryd.

Mae yna ar wahân yn rhoi manylion ynglŵn â delio efo ymddygiad gwrthgymdeithasol yn ogystal â manylion cysylltu â sefydliadau cefnogi dioddefwyr. Gofynnwch i'ch Swyddog Ystâd am gopi neu edrychwch ar ein gwefan www.cartreficonwy.org