Siaradwch â ni...

Mae Tai Gogledd Cymru yn gwerthfawrogi holl adborth sy'n cael ei ddarparu gan ein cwsmeriaid. Rydym yn annog **canmoliaeth, adborth** a **chŵyn** oherwydd mae'r wybodaeth rydych yn ei roi yn helpu ni gwella'r gwasanaeth rydym yn eich cynnig i chi.

NORTH WALES HOUSING
TAI GOGLEDD CYMRU

Eich Dyfodol, Ein Dyfodol

www.nwha.org.uk

Gwneud Cwyn

Mae Tai Gogledd Cymru (TGC) wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os yn bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi eu gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo yr ydym wedi methu â'i gyflenwi. Os byddwn yn cael rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro, a lle bo modd byddwn yn ceisio unioni pethau. Rydym hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

Beth sy'n cael ei ystyried fel Cwyn?

Mae cwyn yn golygu nad yw cwsmer yn fodlon â'r gwasanaeth a gafwyd gan Tai Gogledd Cymru neu unrhyw un o'n contractwyr. Mae hyn yn cynnwys achlysuron lle rydych yn credu:

- ✔ Ein bod wedi gwneud rhywbeth na ddylem fod wedi ei wneud
- ✔ Nad ydym wedi gwneud rhywbeth y dylem fod wedi ei wneud
- ✔ Bod ymddygiad un o weithwyr TGC (neu unrhyw un o'n contractwyr) wedi bod yn amhriodol
- ✔ Nad yw gwasanaeth rydym yn ei ddarparu wedi cael ei gyflenwi yn unol â'r ansawdd, diogelwch, amlder neu gost disgwyliedig
- ✔ Bod ein proses o wneud penderfyniadau wedi bod yn wallus
- ✔ Bod TGC wedi gweithio y tu allan i bolisi neu brotocol

Beth nad yw'n cael ei gynnwys yn ein trefn gwyno?

- ✘ Dyma'r cyswllt cyntaf ynghylch y mater
- ✘ Nid yw'r adran iawn wedi cael y cyfle i fynd i'r afael â'r mater
- ✘ Materion yn ymwneud ag ymddygiad gwrthgymdeithasol

Sut i wneud cwyn?

Gan e-bostio: customerservices@nwha.org.uk

Gan ffonio: 01492 572727

Gan ysgrifennu llythyr i: Tai Gogledd Cymru, Plas Blodwel, Broad Street. Cyffordd Llandudno Conwy. LL31 9HL

Gan ymweld â'n swyddfa Cyffordd Llandudno (cyfeiriad uchod) neu ein swyddfa ym Mangor: 30 Stryd y Deon, Bangor. Gwynedd. LL57 1UR

Dylai cwyn gael ei wneud o fewn 6 mis i'r digwyddiad perthnasol. Fodd bynnag, gall fod eithriadau i hyn os oes rheswm da.

Ein Trefn Gwyno

1 Datrys yn Anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch y mater gyda'r sawl rydych yn delio â nhw. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y mater yn y fan a'r lle.

Os nad yw'n bosibl i'r mater gael ei ddatrys ar unwaith; byddwn yn ymchwilio i'r mater ac yn cysylltu â chi o fewn 10 diwrnod gwaith gyda phenderfyniad ac ymateb posib. Byddwn hefyd yn dweud wrthych sut y gallwch fynd â'ch cwyn ymlaen i Gam 2 os nad ydych yn fodlon â'r ymateb neu'r datrysiad sy'n cael ei gynnig.

2 Cwyn Ffurfiol

Os yw eich cwyn yn fwy difrifol, neu os ydych yn anfodlon ar sut y mae eich cwyn wedi cael ei drin yn anffurfiol, gallwch wneud cwyn ffurfiol. Yna bydd Uwch Reolwr yn ymchwilio i'ch cwyn i weld beth sydd wedi digwydd a beth y gallwn ei wneud i unioni pethau.

Byddwn yn cydnabod eich cwyn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith. Ein nod yw datrys cwynion o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os bydd angen mwy o amser arnom i ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi.

3 Cwyno i Ombwdsmon

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

- wedi cael eu trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw fethiant ar ran y corff sy'n ei ddarparu
- wedi cael eu rhoi dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael eu trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni wneud pethau'n iawn.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon trwy:
Ffôn: 0845 601 0987
E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
www.ombudsman-wales.org.uk

Neu gan ysgrifennu at:
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ