



## Trefn Gwyno Tai Gogledd Cymru

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 siŵr yn eu cylch. Os yn bosibl, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo ac rydym wedi methu â'i ddarparu. Os ydym wedi cael rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro a lle bo'n bosibl byddwn yn ceisio unioni pethau. Rydym hefyd yn anelu at ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau. Mae ein trefn gwyno yn seiliedig ar y canllawiau a roddir i gyrff cyhoeddus gan yr Awdurdod Safonau Cwynion.

## Beth yw Cwyn?

Mae Cwyn yn:

- Fyngiant o anffodlonrwydd neu bryder
- Wedi'i ysgrifennu neu ar lafar neu wedi'i wneud trwy unrhyw ddull cyfathrebu arall
- Wedi'i wneud gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd (rhywun neu grŵp sy'n derbyn neu wedi cael gwrthod gwasanaeth y mae ganddynt hawl iddo gan TGC)
- Ymwneud â gweithred neu ddiffyg gweithredu TGC neu safon y gwasanaeth a ddarperir
- Rhywbeth sydd angen ymateb
- 

Nid yw cwyn yn golygu:

- Cais cychwynnol am wasanaeth, fel rhoi gwybod am waith trwsio
- Apêl yn erbyn penderfyniad 'a wnaed yn briodol'
- Mater yn ymwneud ag ymddygiad gwrthgymdeithasol (Mae gennym bolisi a gweithdrefn ar wahân ar gyfer ymddygiad gwrthgymdeithasol sydd i'w weld yma <https://www.nwha.org.uk/cy/eich-cartref/adborth/ymddygiad-gwrth-gymdeithasol/>).

## Cam 1

Os yn bosibl, credwn ei bod 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. Bydd ef neu hi yn ceisio ei ddatrys i chi 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 datrysiad ac ymateb arfaethedig. Byddwn hefyd yn dweud wrthyf sut y gallwch uwchgyfeirio'ch cwyn i Gam 2 os nad ydych yn fodlon â'r ymateb neu'r datrysiad arfaethedig.

Bydd yr aelod o staff sy'n ymchwilio ac sy'n darparu ymateb yng Ngham 1 yn ceisio cysylltu â chi dros y ffôn fel rhan o'r ymchwiliad.

## Cam 2

Os yw eich cwyn yn fwy difrifol, neu os ydych yn anhapus gyda'r ffordd yr ymdriniwyd â'ch cwyn yn anffurfiol, gallwch wneud cwyn ffurfiol. Bydd eich cwyn wedyn yn cael ei hymchwilio gan Uwch Reolwr i weld beth sydd wedi digwydd a beth allwn ni ei wneud i unioni pethau.

Byddwn yn cydnabod eich cwyn ffurfiol o fewn 2 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.

Bydd yr aelod o staff sy'n ymchwilio ac yn darparu ymateb yng Ngham 2 yn ceisio cynnig trefnu cyfarfod wyneb yn wyneb â chi fel rhan o'r ymchwiliad.

### **Sut i wneud cwyn?**

Gellir gwneud cwyn trwy lythyr, e-bost, ar lafar yn bersonol, neu ar lafar dros y ffôn.

Dylid gwneud cwyn o fewn 6 mis i'r digwyddiad perthnasol. Fodd bynnag, gall fod eithriadau i hyn os oes rheswm da.

Gallwch ofyn i eiriolwr weithredu ar eich rhan ar yr amod ein bod wedi cael caniatâd ysgrifenedig gennych chi neu'r partïon dan sylw, neu lle mae dogfennau sy'n caniatáu i eiriolwyr weithredu ar ran unigolyn sydd heb alluedd (fel y'i diffinnir gan Ddeddf Galluedd Meddyliol 2005).

### **Canlyniad**

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth rydym wedi'i ganfod yn unol â'ch dull cyfathrebu o ddewis. Gallai hyn fod trwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Os bydd angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hirach. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

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

Os byddwn yn canfod bod nam yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyhych beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

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

Dylai pob achwynydd dderbyn arolwg boddhad cwsmeriaid.

### **Unioni Pethau**

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

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylech fod wedi cael un gennym, byddwn fel arfer yn anelu at wneud iawn am yr hyn yr ydych wedi'i golli.

### **Ombwdsmon**

Os na fyddwn 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 credwch eich bod chi'n bersonol, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran:

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

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- ffôn: 0845 601 0987
- e-bost: [gofyn@ombwdsmon.cymru](mailto:gofyn@ombwdsmon.cymru)
- y wefan: [www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)
- ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

### **Beth os bydd angen help arnaf**

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i fynegi eich pryderon i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, fe wnawn ni geisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai y byddwch am gysylltu â'r Canolfannau Cyngor ar Bopeth, Age Concern, Shelter ac ati a fydd efallai'n gallu eich cynorthwyo.

Gallwch hefyd ddefnyddio ein trefn gwyno os ydych yn rhywun o dan 18 oed. Os oes angen cymorth arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffoniwch 080880 23456, [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)) neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru. Y manylion cyswllt yw:

- 0808 801 1000
- [post@complantcymru.org.uk](mailto:post@complantcymru.org.uk)
- [www.childcom.org.uk](http://www.childcom.org.uk)
- ysgrifennu at: Comisiynydd Plant Cymru Tŷ Llewellyn, Parc Busnes Glannau'r Harbwr, Harbourside Road, Port Talbot SA13 1SB

### **Yr hyn 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 ofidus yn arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod rhywun yn defnyddio grym neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Disgwylwn felly, i chi fod yn gwrtais a bonheddig 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 annerbyniol.