



CYMDEITHAS TAI CANTREF

POLISI GWNEUD CWYN

Datganiad Polisi

Nod Cantref yw darparu gwasanaeth o safon uchel bob amser, tra'n cydnabod ar yr un pryd y bydd adegau pan fydd defnyddwyr o'r farn nad yw'r gwasanaeth a ddarperir yn cyrraedd y safonau a bennwyd.

Pan ddigwydd hynny, mae'n bwysig ein bod yn cael gwybod am y peth fel y gallwn unioni unrhyw fethiannau yn ein systemau a gwneud iawn i'r rhai yr effeithiwyd arnynt gan y methiannau hynny.

Rydym felly yn croesawu unrhyw gwynion a wneir i ni am safon y gwasanaeth a ddarperir gan Cantref, ac yn eu cymryd o ddifrif calon. Dim ond drwy ddysgu oddi wrth ein camgymeriadau y gallwn wella'n ffordd o weithio yn y dyfodol.

Diben y Polisi: Nodau ac amcanion y polisi hwn yw fel a ganlyn:

- Dangos bod gofal cwsmer yn bwysig i Cantref.
- Dangos bod Cantref yn barod i wrando ar ein defnyddwyr.
- Dangos ein bod yn barod i ddysgu oddi wrth ein camgymeriadau.
- Dangos bod Cantref yn ceisio gwella ein gwasanaethau yn barhaus.
- Dangos agwedd gadarnhaol tuag at gwynion fel cyfrwng i wella ein gwasanaethau a thrwy hynny wneud ein defnyddwyr yn fwy bodlon â'r gwasanaethau a dderbyniant.
- Datrys cwynion gynted ag y modd.
- Cymryd cwynion o ddifrif ac ymchwilio iddynt yn fanwl.

Beth yw cwyn?

".....unrhyw anfodlonrwydd (â sefydliad) p'un ag oes cyfiawnhad dros y gŵyn neu beidio".

Ffynhonnell – CMSAS (Safon Asesu Cynllun Rheoli Cwynion).

Gall anfodlonrwydd ddeillio o'r canlynol:

- y modd y mar polisiâu Cantref wedi'u gweithredu neu eu dehongli **neu**
- y modd y mae aelod o staff wedi ymdrin â problem benodol **neu**
- y gwasanaeth y mae defnyddiwr wedi'i dderbyn **neu**
- oherwydd bod y Gymdeithas wedi methu â gweithredu.

Pwy all wneud cwyn?

- Unrhyw un sydd wedi derbyn neu wedi gofyn am wasanaeth gan Cantref neu bobl sy'n gweithredu ar ran Cantref. Mae hyn yn cynnwys tenantiaid, ymgeiswyr a phrydleswyr neu bobl/sefydliadau sydd â chaniatâd i weithredu ar eu rhan, e.e. eiriolwr, Aelod Seneddol.

Disgwylir y bydd cwynion yn cael eu derbyn oddimewn 3 mis o dyddiad yr achlysur/digwyddiad sy'n creu cwyn (onibai bod amgylchiadau eithriadol). Mew nachos cyn-denantiaid disgwylir y bydd y cwyn yn cael ei dderbyn oddimewn 3 mis o ddiwedd y denantiaeth. Oni bai bod amgylchiadau eithriadol ni fydd cwynion tu allan i'r amserlen 3 mis yn cael eu hystyred.

Y SYSTEM O WNEUD CWYN – MEWNOL I CANTREF:

- Ni fydd mwy na 3 cham i'r broses hon – sef:

Cam 1 – Cyfeirio at Reolwr (neu'r swyddog uchaf ei swydd) sy'n gyfrifol am y gwasanaeth y gwneir cwyn yn ei gylch. Rhaid ymchwilio i'r gŵyn ac ymateb cyn pen 10 diwrnod gwaith o dderbyn anfodlonrwydd y defnyddiwr. **Os yw'r defnyddiwr yn dal yn anfodlon,**

Cam 2 – Cyfeirio at Gyfarwyddwr y Gwasanaeth. Rhaid ymchwilio i'r gŵyn ac ymateb cyn pen cyfnod o 10 diwrnod gwaith. **Os yw'r defnyddiwr yn dal yn anfodlon, bydd yn rhaid i'r achwynwyr gysylltu â Cantref ymhen 15 diwrnod gwaith.**

Cam 3 – Cyfeirio at banel diduedd o 3 aelod o'r Bwrdd Rheoli (gan geisio cael 1 aelod sy'n Aelod-denant o'r Bwrdd Rheoli a'r 2 arall yn gyfranddalwyr) yn cael ei wasanaethu gan y Prif Weithredwr neu aelod o staff a benodir ganddo. (Aelodau'r Panel i'w dewis gan y Cadeirydd.) Mae'r Panel i wneud penderfyniad cyn pen cyfnod o 8 wythnos ers derbyn y cŵyn yn wreiddiol oddi wrth y defnyddiwr. Gall y defnyddiwr fod yn bresennol yn y gwrandawriad i gyflwyno'i achos, a gall fynd ag eiriolwr neu gyfaill gydag ef. Fodd bynnag, ni fydd cael ei gynrychioli gan gyfreithiwr yn dderbyniol.

Allanol i Cantref:

Mae'r achwynydd yn medru ar unrhyw gam o'r broses cwyno (ond fel arfer ar ôl derbyn ymateb cyntaf wrth Cantref) cyfeirio'r mater at Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsman hefyd yn medru ystyried materion sydd heb eu cyfeirio at weithdrefn cwyn Cantref. Mae'r manylion cyswllt fel a ganlyn:

Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 0845 601 0987 (cost galwad lleol)
Ffacs: 01656 641199
E-Bost: ask@ombudsman – wales.org.uk
Website: www.ombudsman – wales.org.uk

Cofnodi Cwynion:

Bydd pob cŵyn a wneir yn cael ei logio ac yn cael cyfeirnod unigryw ar system gyfrifiadurol Cantref, sef cronfa ddata cwynion Modiwl Gwasanaethau Cwsmer (Academy).

Caiff y camau a gymerir i ymdrin â'r cwynion a'r amser a gymerir i'w cyflawni, eu monitro a'u nodi, ynghyd â chrynodeb o'r camau o weithredu a gymerwyd.

Monitro/Adrodd ar Gwynion:

Cyflwynir adroddiad blynyddol gerbron y Bwrdd Rheoli fydd yn:

- Rhoi dadansoddiad o nifer y cwynion a dderbyniwyd gan y gwahanol feysydd gwasanaeth.
- Rhoi'r ymateb a roddwyd i bob un o'r cwynion, a'r canlyniadau.
- Nodi'r newidiadau neu welliannau sydd i'w gwneud neu sydd wedi'u gwneud yn sgîl y cwynion.
- Rhoi dadansoddiad o'r arolygon a wnaed o foddhad y defnyddiwr, sef holiadur a anfonir at y defnyddiwr unwaith yr ymdriniwyd â'r cwynion. (Adborth defnyddwyr)

Gwybodaeth i Ddefnyddwyr:

Cyffredinol:

- Caiff llenyddiaeth Cantref ei pharatoi mewn iaith syml a chlir heb jargon. Bydd y Weithdrefn Gwneud Cŵyn yn hawdd i'w defnyddio a'i deall ac yn cynnwys yr holl wybodaeth angenrheidiol.
- Bydd taflen wybodaeth ar gael o swyddfeydd Cantref.
- Bydd y weithdrefn gwneud cŵyn yn cael ei hysbysebu mewn llythyron newyddion a'i chynnwys yn y Llawlyfr Tenantiaid.
- Anfonir holiadur at bob un sydd wedi cwyno ar ôl i'r gŵyn gael ei datrys er mwyn casglu adborth adeiladol ar y broses.
- Bydd defnyddwyr yn derbyn gwybodaeth am y gwahanol gamau a gymerir i ddatrys eu cŵyn.
- Cyhoeddir yr ystadegau mewn llenyddiaeth tenantiaid.
- Bydd y daflen Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru sef 'Sut i Gwyno am Gorff Cyhoeddus' ar gael o swyddfeydd Cantref.

Hyfforddi Staff:

Bydd y staff sy'n gyfrifol am weinyddu'r weithdrefn ac ymchwilio i faterion, yn cael eu hyfforddi'n briodol.

Cânt eu hyfforddi i ystyried cwynion fel cyfrwng cadarnhaol i wella'r gwasanaeth.

Ymatebion Posibl i Wahanol Gwynion:

- Cydnabod lle mae Cantref wedi gwneud camgymeriad ac ymddiheuro.
- Egluro.
- Datrys y broblem yn ddiymdros lle bo hynny'n bosibl.
- Rhoi iawndal priodol lle mae Cantref wedi peri niwed neu anghyfleustra sylweddol.
- Rhoi gwybod i'r defnyddiwr am newidiadau a wneud yn sgîl y gŵyn.
- Cynllun Gweithredu.
- Dweud wrth y defnyddiwr lle bernir eu bod yn afresymol.

Cadw gwybodaeth yn gyfrinachol:

- Bydd cyfle gan ddefnyddwyr wneud eu cŵyn yn gyfrinachol os dyna'u dymuniad. (Serch hynny, mewn rhai amgylchiadau, ni fydd hynny'n bosibl.)
- Ni effeithir yn andwyol ar y berthynas rhwng y defnyddiwr a Cantref o ganlyniad i'r gŵyn.