



Polisi Cwynion

1. Cyflwyniad

Mae Grŵp Cynefin yn ymrwymedig i 'roi'r cwsmer yn gyntaf' gan wella ansawdd ein gwasanaethau a phrofiadau ein cwsmeriaid.

Rydym yn croesawu derbyn barn ein cwsmeriaid. Mae cwynion yn bwysig i ni er mwyn amlygu'r hyn rydym yn ei wneud yn dda a lle rydym angen canolbwyntio ar wneud gwelliannau i wasanaethau'r dyfodol.

2. Diffiniad o Gŵyn

Caiff cwyn ei ddiffinio fel rhywun sydd yn anfodlon â'r gwasanaeth y mae'n ei dderbyn. Gall cwyn fod am safon y gwasanaeth, diffyg gweithredu, neu anfodlonrwydd gyda'r ffordd mae aelod staff wedi delio â'r broblem.

3. Cwynion

Mae Grŵp Cynefin 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 ynaglŷn ag ef. Os ydym wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro a cheisio cywiro'r diffyg. Byddwn hefyd yn dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth i wella ein gwasanaethau.

4. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn?

Os oes gennych bryder neu gŵyn, byddwn yn ymateb yn y ffyrdd a ddywedwn isod.

Weithiau, ni fyddwn yn medru ymateb am nad ni sy'n gyfrifol, neu, am nad oes gennym hawl i wneud hynny. Os felly, byddwn yn awgrymu ffyrdd eraill o ddelio â'r mater.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â materion Rhyddid Gwybodaeth na Diogelu Data. Cysylltwch â'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Busnes mewn achosion o'r math yma.

4.1 Ydych chi wedi dod a'r broblem i'n sylw o'r blaen?

Ni ddylech ddefnyddio'r Polisi Cwynion hwn os mai dyma'r tro cyntaf ichi ddweud wrthym am y broblem, er enghraifft gofyn am waith atgyweirio yn eich cartref lle byddwch yn gwneud hyn drwy'r drefn arferol o gysylltu â'r Tim Gwasanaeth Cwsmer.

Ni fyddwn yn defnyddio'r polisi yma pan rydych yn datgan anfodlonrwydd am y tro cyntaf ychwaith – er enghraifft pan fyddwch yn datgan anfodlonrwydd gyda safon gwaith contractwr sydd wedi gwneud gwaith yn eich cartref. Dylech wneud hyn drwy ddatgan hynny ar y cardiau bodlonrwydd, neu drwy gysylltu â'r Adran Cynnal a Chadw yn uniongyrchol.

Dylech roi cyfle i ni yn gyntaf i ymateb i'ch problem neu anffodlonrwydd, a chredwn ei fod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os ydych yn parhau yn anhapus gyda'n hymateb, yna byddwn yn ymdrin â'ch cwyn drwy'r polisi yma fel yr ydym yn ei ddisgrifio isod.

5. Sut mae mynegi cwyn drwy'r drefn gwynion

Gallwch fynegi'ch cwyn drwy:

- Ofyn i aelod o staff Grŵp Cynefin am gopi o'n ffurflen gwyno. Dywedwch wrtho ef neu hi eich bod am wneud cwyn.
- Gallwch gysylltu gyda'n pwynt cyswllt cwynion ar 0300 111 2122 os ydych eisiau cyflwyno eich cwyn dros y ffôn
- Ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan ar www.grwpcynefin.org
- Anfon e-bost atom i post@grwpcynefin.org
- Ysgrifennu llythyr i sylw'r Uwch Swyddog Perfformiad, i unrhyw un o'n swyddfeydd:
Grwp Cynefin, 54 Stryd y Dyffryn, Dinbych, LL16 4BD
Grwp Cynefin, Ty Silyn, Penygroes, Caernarfon, LL54 6LY
Grwp Cynefin, Uned 8, Gweithdai Penllyn, Y Bala, LL23 7SP
Grwp Cynefin, 33-35 Stryd Fawr, Llangefni, LL77 7NA

Bydd taflenni gwybodaeth a ffurflenni cwyno dwyieithog, ar gael ym mhob swyddfa. Gallwn hefyd eu darparu mewn ffurfiau arbennig, fel tâp sain neu brint bras.

6. Delio â'ch cwyn neu bryder

- Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn **3 diwrnod gwaith** gan ddweud sut y bwriadwn ddelio â'r mater.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi. Er enghraifft, a oes gennych ofynion arbennig oherwydd anabledd?
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr na fyddwch yn dioddef unrhyw anfantais wrth ddelio â ni yn y dyfodol am eich bod wedi mynegi pryder neu gwyno.

Fel arfer, dim ond os dywedwch wrthym am eich pryderon o fewn **6 mis** y gallwn eu hystyried. Gwell delio â phethau gyda'r materion yn dal yn fyw ym meddyliau pawb.

Weithiau, gallwn edrych ar faterion ar ôl mwy na 6 mis, ond rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu dweud wrthym yn gynt, a bydd raid inni dderbyn digon o wybodaeth i fedru ystyried y mater yn briodol. Ar unrhyw achos, ni fyddwn yn ystyried pethau a ddigwyddodd dros **3** blynedd yn ôl.

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd raid i'r person hwnnw gadarnhau eich bod yn gweithredu ar ei ran.

Fe fyddwn yn gwneud ein gorau i ymdrin â chwynion dienw gan ymchwilio i'r gŵyn mor drwyadl â phosib.

7. Beth os oes mwy nag un corff dan sylw?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff (er enghraifft ni a'r Cyngor lleol mewn achos o niwsans sŵn) bydd un corff fel arfer yn gyfrifol am arwain yr ymchwiliad a'r ymateb.

Os yw eich cwyn yn glŷn â rhywun sy'n gweithio ar ein rhan (er enghraifft darparwyr gwasanaethau landlord neu un o'n his-gwmnïau) dylech godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf.

8. Ymchwilio i'ch Cwynion

Mae 2 gam i'r drefn ymchwilio mewnol:

• **Cam 1 – Cwyn anffurfiol**

Bydd y gŵyn yn derbyn sylw'r Rheolwr Gwasanaeth yn y lle cyntaf, a byddwn yn rhoi gwybod enw a theitl y swyddog yma i chi. Byddwch yn derbyn ymateb y Rheolwr Gwasanaeth o fewn **10 diwrnod gwaith** fydd yn argymhell ffyrdd o ddatrys y broblem, neu eglurhad o benderfyniad y Gymdeithas.

Bydd y llythyr yn egluro sut byddwch yn gallu apelio yn erbyn y penderfyniad os ydych yn dal yn anfodlon gyda'r ymateb yma. Disgwylir i chi ddatgan eich apêl ynghyd â'r rhesymau pam, o fewn **10 diwrnod gwaith** wedi i chi dderbyn ymateb y Gymdeithas.

Os na byddwn yn derbyn unrhyw ymateb gennych o fewn yr amserlen yma, yna byddwn yn ystyried eich bod yn fodlon gyda'r ymateb, ac felly byddwn yn cau'r gwyn.

Ystyrir y gŵyn yn un anffurfiol yn y cam yma.

• **Cam 2 – Cwyn Ffurfiol**

Os ydych yn apelio yn erbyn penderfyniad y Rheolwr Gwasanaeth, bydd y gŵyn yn cael ei phasio ymlaen i'r Uwch Swyddog Perfformiad a fydd yn delio gyda'r gŵyn fel cwyn ffurfiol. Yn absenoldeb yr Uwch Swyddog Perfformiad, byddwn yn cadarnhau i chi pwy fydd yn ymchwilio i'r gŵyn.

- Byddwch yn derbyn llythyr cadarnhad ein bod wedi derbyn eich apêl o fewn **3 diwrnod gwaith**.
- Byddwn yn crynhoi natur eich cwyn ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall y gŵyn yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn ichi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio'i gael.
- Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth

a difrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn i chi ein cyfarfod i drafod eich cwyn. Weithiau, byddwn yn awgrymu gwasanaeth cymodi (mediation) neu ddull arall o geisio datrys yr anghydfod

- Wrth ymchwilio i mewn i'r gŵyn byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag sy'n berthnasol i'r gŵyn dan sylw. Os bydd angen, byddwn yn siarad â staff neu eraill sydd wedi bod yn gysylltiedig â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawl a chyfarwyddyd cyfreithiol.
- Ceisiwn ddatrys eich pryderon mor gyflym â phosibl, ond byddwn yn anelu i ddelio â'ch cwyn o fewn **20 diwrnod gwaith**. Fodd bynnag, os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:
 - rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn os credwn y gallai gymryd mwy o amser na hynny i ymchwilio
 - dweud wrthyh faint o amser yr ydym yn disgwyl ei gymryd
 - rhoi gwybod i chi pa mor bell yr ydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad, ac yn
 - rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, yn cynnwys dweud a fydd unrhyw ddatblygiadau yn debygol o newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

9. Y Canlyniad

Os byddwn wedi cynnal ymchwiliad ffurfiol i'ch cwyn, cewch wybod beth yr ydym wedi ei ganfod drwy'r dull cyfathrebu a ddewiswyd gennych, er enghraifft drwy lythyr neu e-bost. Os oes raid, byddwn yn cynhyrchu adroddiad manylach. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Bydd y Tîm Arweinyddiaeth yn adolygu'r canlyniad yr ymchwiliad cyn ei ryddhau i chi er mwyn sicrhau bod y gŵyn wedi ei hymchwilio iddo yn drylwyr, yn wrthrychol ac yn unol â'r amserlen a gytunwyd.

Os canfyddwn mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthyh beth a ddigwyddodd a pham, a byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch.

Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyh beth yw'r diffyg hwnnw a sut y bwriadwn newid y drefn i'w rwystro rhag digwydd eto.

Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

Bydd y llythyr hefyd yn nodi na fydd y Gymdeithas yn ystyried y mater ymhellach.

10. Cywiro'r Sefyllfa

Os nad ydym wedi darparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i dderbyn, byddwn yn ceisio'i ddarparu nawr os yw hynny'n bosibl. Os ydym wedi methu â gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio cywiro hynny. Os ydych ar eich colled oherwydd camgymeriad ar ein rhan ni, ceisiwn eich dychwelyd i'r sefyllfa y byddech ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn. Os ydych wedi gorfod talu eich hunan am wasanaeth, lle dylech fod wedi derbyn y gwasanaeth hwnnw gennym ni, byddwn yn ceisio gwneud yn iawn am yr hyn yr ydych wedi ei golli (yn unol â'n Polisi Iawndal).

11. Yr Ombwdsmon

Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn mewn ffordd sy'n eich bodloni, gallwch gwyno i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ran y corff a oedd yn darparu'r gwasanaeth.
- dan anfantais bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi gyflwyno eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf, a rhoi'r cyfle i ni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon fel hyn:

- ffôn: 0845 601 0987
- e-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
- y wefan: www.ombudsman-wales.org.uk
- ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Y mae sefydliadau eraill hefyd yn delio â chwynion. Er enghraifft, Comisiynydd y Gymraeg yn achos gwasanaethau yn yr iaith Gymraeg.

12. Dysgu Gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu oddi wrth ein camgymeriadau. Bydd ein trefniadau mewnol o fonitro cwynion fel â ganlyn:

- Cyfarfod misol rhwng y Tîm Perfformiad a rheolwyr gwasanaeth sydd yn ymdrin â chwynion
- Bydd ein Tîm Arweinyddiaeth yn derbyn crynodeb o'r holl gwynion yn chwarterol, ynghyd â manylion unrhyw gwynion difrifol
- Adroddiad ar gwynion i'n Bwrdd Rheoli o leiaf dwywaith y flwyddyn

Lle mae angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn a wnawn, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau a addawyd gennym wedi cael eu cyflawni.

13. Beth os oes angen help arnaf?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i ddweud wrthym am eich pryderon neu gwynion. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai y byddwch am gysylltu â gwasanaethau eiriolaeth, Cyngor ar Bopeth, Age Cymru, Shelter neu gorff arall a fydd efallai yn gallu eich cynorthwyo.

Gallwch hefyd godi materion trwy eich Cynghorydd, Aelod Cynulliad, Aelod Seneddol neu Gyfreithiwr.

14. Beth a ddisgwyliwn gennych chi

Mewn cyfnodau o helynt neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn mewn ffordd sy'n groes i'w natur. Efallai fod yr amgylchiadau a arweiniodd at bryder neu gŵyn wedi peri gofid neu loes i chi. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol yn unig am fod rhywun yn daer neu yn benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, credwn hefyd fod gan ein staff ni'r un hawliau. Rydym, felly, yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a moesgar wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol nac ymddygiad dros ben llestri. Mae gennym weithdrefn ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle'r ydym yn canfod bod rhywun yn gweithredu mewn ffordd annerbyniol.

15. Monitro ac Adolygu

Yn dilyn cau y gwyn, byddwn yn cysylltu â chi i ofyn eich barn ynglŷn â'ch profiad o'r broses cwynion drwy anfon yr holiadur 'A ydych yn hapus gyda'r modd y bu i ni ddelio â'ch cwyn'. Gallwn ddefnyddio eich sylwadau a'ch profiadau i wneud gwelliannau i'r gwasanaeth a'r broses cwynion yn y dyfodol.

Caiff y polisi yma ei adolygu'n rheolaidd i sicrhau ei fod yn parhau i fod yn gywir, a chyfamserol yn dilyn unrhyw newidiadau mewnol, newid rheolau neu newidiadau allanol.

Caiff unrhyw newidiadau neu ychwanegiadau i'r Polisi eu cyflwyno i'w cymeradwyo gan y Bwrdd Rheoli.