



Grŵp Cynefin

Lle i Berthyn • A Place to Belong

Teitl Polisi:	POLISI CWYNION
Rhif Cyfeirnod:	
Categori Polisi:	Corfforaethol
Cylch Adolygu:	3 blynedd

Fersiwn

Fersiwn	Dyddiad
Adolygiad 1af	Ebrill 2025
2il adolygiad	Gorffennaf 2026

Cymeradwyaeth

Lefel Cymeradwyaeth	Pwy	Pryd
Pennaeth Llywodraethu	Helen Jones	28/07/26

Dyddiad Gweithredu

Dyddiad Gweithredu	Gorffennaf 2026
--------------------	-----------------

Dyddiad Adolygiad Nesaf

Dyddiad Adolygu	Gorffennaf 2028
-----------------	-----------------

1. **Datganiad Polisi**

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o ansawdd uchel a sicrhau bod pob unigolyn yn cael ei drin gyda thegwch, urddas a pharch. Rydym yn cydnabod y gall pryderon neu gwynion godi, er gwaethaf ein hymdrechion gorau. Rydym yn gweld cwynion fel ffynhonnell werthfawr o adborth sy'n ein helpu i ddeall profiadau'r rhai sy'n defnyddio ein gwasanaethau ac adnabod cyfleoedd ar gyfer gwella.

Rydym wedi ymrwymo i ymdrin â phob cwyn yn brydlon, yn deg, yn gyson ac yn dryloyw. Byddwn yn sicrhau bod cwynion yn cael eu cymryd o ddifri, eu hymchwilio'n briodol, a'u datrys pryd bynnag y bo modd. Ni fydd unrhyw unigolyn dan anfantais nac yn cael ei drin yn llai ffafriol am godi pryder neu gŵyn wirioneddol.

Rydym yn annog unrhyw un sy'n anfodlon â'n gwasanaethau, ein penderfyniadau neu ein gweithredoedd i ddod â'u pryderon i'n sylw fel bod gennym gyfle i fynd i'r afael â nhw a gwella'r gwasanaethau rydym ni'n eu darparu.

2. **Pwrpas**

Mae'r polisi hwn yn nodi ein dull o dderbyn, rheoli ac ymateb i gwynion, gan sicrhau bod gan bob achwynydd fynediad at broses glir a hygyrch. Mae hefyd yn cefnogi ein hymrwymiad i ddysgu o adborth, gwella darpariaeth gwasanaethau a chynnal hyder y cyhoedd yn ein sefydliad.

3. **Diffiniad o Gŵyn**

Cwyn yw pan fydd rhywun yn dweud wrthym eu bod yn anhapus â'r gwasanaeth maen nhw wedi'i dderbyn, neu gyda rhywbeth rydyn ni wedi'i wneud neu wedi methu ei wneud. Mae'n fynegiant o anfodlonrwydd, sut bynnag y mae hynny yn cael ei fynegi, ynglŷn â safon y gwasanaeth, gweithredoedd neu ddiffyg gweithredu gan y landlord, ei staff ei hun, neu'r rhai sy'n gweithredu ar ei ran, sy'n effeithio ar breswlydd neu grŵp o breswylwyr. Mae'n rhywbeth sy'n gofyn am ymateb. Gall cwyn ymwneud â rhywbeth a wnaethom neu na wnaethom, gwasanaeth gwael, oedi afresymol, camgymeriadau, neu ymddygiad aelod o staff neu gontractwr sy'n gweithredu ar ein rhan. Gall godi pan fydd rhywun yn teimlo bod y gwasanaeth a ddarperir wedi disgyn yn is na'r safonau disgwyledig ac yn dymuno i'r mater gael ei ymchwilio a'i datrys.

Beth sydd ddim yn gŵyn? (at ddibenion y polisi hwn)

- Cais cychwynnol am wasanaeth fel rhoi gwybod am atgyweiriad (y dylid ei wneud drwy Dîm Cyswllt Cynefin)
- Materion sydd eisoes wedi'u hystyried yn llawn o dan Bolisi Grŵp Cynefin ac mae ymateb terfynol / Cam 2 wedi'i ddarparu.
- Materion sydd eisoes wedi'u hystyried gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.
- Materion sy'n destun achos llys sifil neu droseddol.

- Materion sy'n ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth / Diogelu Data.
- Cwynion gan staff am Grŵp Cynefin.
- Cwynion dienw – Bydd Grŵp Cynefin yn gweithredu ar y wybodaeth a ddarperir ond ni fydd yn gallu cyngori ar y camau a gymerwyd i ddelio â'r mater.

4. **Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn?**

Pryd bynnag y mae rhywun yn mynegi anfonlonrwydd, rhaid i Grŵp Cynefin roi'r dewis iddyn nhw wneud cwyn. Os oes gennych gŵyn, byddwn yn ymateb yn y ffordd yr ydym yn esbonio isod.

Weithiau, ni fyddwn yn gallu ymateb, mae hynny yn digwydd os nad oeddem yn gyfrifol, neu os nad oedd gennym yr hawl i ymateb. Os mai dyma'r achos, byddwn yn awgrymu ffyrdd eraill o ddelio â'r mater, ac yn eich cyfeirio i'r lle iawn.

5. **Gwneud Cwyn**

Gellir gwneud cwyn ffurfiol yn eich dewis iaith gan ddefnyddio unrhyw un o'r dulliau canlynol:

- Gallwch ddweud wrth unrhyw aelod o staff eich bod am wneud cwyn.
- Gallwch gysylltu â Cyswllt Cynefin ar 0300 111 2122 os hoffech wneud cwyn dros y ffôn
- Trafod y mater yn uniongyrchol gydag aelod o staff e.e. Swyddog Tai
- Trwy'r Ap Tenant (ApCynefin)
- Defnyddio'r ffurflen ar ein gwefan ar www.grwpcynefin.org
- Anfon e-bost at cwynion@grwpcynefin.org
- Ysgrifennu lythyr at sylw'r Uwch Swyddog Cwynion i unrhyw un o'r swyddfeydd canlynol:

Grŵp Cynefin, 54 Stryd y Dyffryn, Dinbych, LL16 3BW

Grŵp Cynefin, Tŷ Silyn, Penygroes, Caernarfon, LL54 6LY

6. **Defnyddio Deallusrwydd Artiffisial (AI)**

Rydym yn cydnabod y defnydd cynyddol o offer deallusrwydd artiffisial (AI) wrth ddrafftio gohebiaeth. Er bod achwynwyr yn rhydd i ddewis sut maen nhw'n drafftio, adolygu a chyflwyno gwybodaeth i ni, rydym yn tynnu sylw at y ffaith fod cynnwys sy'n cael ei gynhyrchu gan AI weithiau yn cynnwys gwybodaeth anghywir, camarweiniol neu wybodaeth sydd heb gefnogaeth.

Gofynnwn i unrhyw gynnwys a gynhyrchir gan AI gael ei wirio'n ofalus cyn ei gyflwyno i sicrhau ei fod yn adlewyrchu'r materion sy'n cael eu codi'n ffeithiol gywir. Gall darparu gwybodaeth anghywir, camarweiniol neu ormodol oedi ymdrin â chwyn, oherwydd efallai y bydd angen i ni ofyn am eglurhad cyn bwrw ymlaen â'n hymchwiliad.

7. Delio â'ch cwyn

Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eich cwyn ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu delio â hi.

Fel arfer, dim ond os byddwch chi'n dweud wrthym am y mater o fewn 6 mis y byddwn yn gallu edrych ar eich cwyn, ac mae hyn oherwydd ei bod yn well edrych ar eich cwyn tra bod y materion yn dal yn ffres ym meddwl pawb.

Efallai y byddwn yn gallu edrych ar gwynion sy'n cael eu dwyn i'n sylw ar ôl amser hirach na hyn. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i chi esbonio pam nad ydych wedi gallu dod â'r mater i'n sylw yn gynharach, a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater er mwyn caniatáu inni ei ystyried yn iawn.

Fodd bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw gwynion am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl.

8. Beth os ydw i'n cwyno am fwy nag un corff?

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â mwy nag un sefydliad, byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai gymryd yr awenau wrth ddelio â'ch pryderon. Yna byddwch yn cael enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi tra byddwn yn ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan e.e. contractwyr atgyweirio, efallai yr hoffech godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych chi am fynegi eich cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

9. Y broses gwyno

Cam 1

Os yn bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys yn nes ymlaen. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r person rydych chi'n delio â nhw. Bydd ef neu hi yn ceisio **ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle**. Os nad yw'n bosibl datrys y mater ar unwaith, byddwn yn ymchwilio i'r mater ac yn darparu ymateb ysgrifenedig llawn o fewn **10 diwrnod gwaith i'r gydnabyddiaeth**.

Byddwn hefyd yn dweud wrthyh sut y gallwch gyfeirio eich cwyn i Gam 2 os nad ydych yn fodlon â'r ymateb neu'r ateb arfaethedig. Bydd yr aelod o staff sy'n ymchwilio ac yn darparu ymateb yng Ngham 1 yn ceisio cysylltu â chi dros y ffôn fel rhan o'r ymchwiliad.

Cam 2

Os nad ydych yn fodlon â phenderfyniad canlyniad Cam 1, gallwch apelio, a gofyn i ni ystyried cynyddu'r gŵyn ymhellach, i'r broses Cam 2. Bydd angen i chi esbonio pam rydych chi'n anfodlon, a bydd yr Uwch Swyddog Cwynion yn ystyried eich rhesymau. Efallai na fyddwn yn ymchwilio os mai'r rheswm yr hoffech apelio yw oherwydd nad ydych wedi cael y canlyniad yr oeddech wedi gobeithio amdano, neu os yw'n amlwg na fyddai ymchwiliad Cam 2 yn newid

canfyddiadau neu ganlyniadau'r ymateb Cam 1.

O fewn 5 diwrnod gwaith byddwch yn cael llythyr yn cadarnhau bod eich cwyn wedi'i chyfeirio i Gam 2 ac yn esbonio beth sy'n digwydd nesaf. Bydd yr Uwch Swyddog Cwynion fel arfer yn cynnal ymchwiliadau Cam 2. Fodd bynnag, os nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn rhoi gwybod i chi pwy fydd yn cynnal yr ymchwiliad yn eu habsenoldeb.

Byddwn yn cofnodi ein dealltwriaeth o'ch apêl ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad rydych chi'n gobeithio ei gael.

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych chi'n hapus i dderbyn hynny.

Byddwn yn ceisio datrys cwynion cyn gynted â phosibl a darparu, lle bo hynny'n bosibl, ymateb ysgrifenedig llawn o fewn **20 diwrnod gwaith** i'r amser y cafodd y gydnabyddiaeth fod y gŵyn yn cael ei huchafu ei anfon i chi.

Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam rydyn ni'n meddwl y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio.
- Dweud wrthyh pa mor hir rydyn ni'n disgwyl iddo gymryd.
- Rhoi gwybod i chi ble rydym wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad, a
- Darparu diweddariadau rheolaidd, gan eich hysbysu am unrhyw ddatblygiadau a allai effeithio ar ein hamserlen wreiddiol.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn anelu at sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion rydych chi wedi'u codi.

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn i gwrdd â chi i drafod eich cwyn. Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfod.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth rydych chi wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol.

Os oes angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n cymryd rhan ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw hawliau cyfreithiol a chanllawiau.

10. Cwynion a wneir ar ran eraill

Os ydych chi'n gwneud cwyn ar ran rhywun arall, bydd angen eu caniatâd arnom cyn y gallwn drafod eu cwyn neu rannu unrhyw wybodaeth bersonol gyda chi. Mae hyn er mwyn sicrhau ein bod yn cydymffurfio â gofynion diogelu data ac yn diogelu preifatrwydd ein preswylwyr. Efallai y byddwn yn gofyn am ganiatâd ysgrifenedig gan y preswlydd, neu dystiolaeth briodol arall sy'n dangos bod gennych yr awdurdod i weithredu ar eu rhan.

11. Y Canlyniad

Os ydym yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth rydyn ni'n ei ddarganfod. Os oes angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad ysgrifenedig manwl ynghyd â llythyr yn esbonio'r canlyniad.

Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os gwelwn ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro ac yn esbonio beth ddigwyddodd a pham.

Os ydym yn canfod bod nam yn ein systemau neu'r ffordd rydyn ni'n gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyhych beth yw'r nam hwnnw a sut rydyn ni'n bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

12. Gwneud pethau'n iawn

Os nad ydym wedi darparu gwasanaeth yr oedd gennych hawl iddo, byddwn yn ceisio ei ddarparu nawr, lle bo hynny'n bosibl.

Os nad ydym wedi cyrraedd y safon ddisgwyliedig, byddwn yn gweithio i wneud pethau'n iawn.

Os ydych wedi dioddef colled o ganlyniad i'n camgymeriad, byddwn yn ceisio eich adfer i'r sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gweithredu'n gywir.

13. Yr Ombwdsmon

Os byddwn yn methu â datrys eich cwyn, mae gennych hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o holl gyrff y llywodraeth, gan gynnwys Cymdeithasau Tai. Gall yr Ombwdsmon edrych ar eich cwyn os ydych chi'n credu eich bod chi'n bersonol, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael trwy ryw fethiant ar ran y corff sy'n ei ddarparu
- wedi bod dan anfantais bersonol gan fethiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni yn gyntaf ac i roi cyfle i ni wneud pethau'n iawn. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: ask@ombudsman.wales
- Y wefan: www.ombudsman-wales.org.uk
- ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

Mae yna hefyd sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn ymchwilio i gwynion gan bobl nad oeddent yn gallu cael mynediad at wasanaethau yn Gymraeg neu sy'n teimlo nad yw sefydliad wedi cydymffurfio â safonau'r Gymraeg; mae'r Ombwdsmon Ynni, yn delio â chwynion heb eu datrys rhwng defnyddwyr a chwmnïau ynni a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) yw'r rheoleiddiwr annibynnol ar gyfer diogelu data a hawliau gwybodaeth. Byddwn yn eich cynghori am sefydliadau o'r fath ac yn darparu gwybodaeth gyswllt berthnasol.

14. Dysgu Gwersi

Rydym yn cymryd cwynion o ddifri ac yn anelu at ddysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnawn. Mae ein trefniadau mewnol ar gyfer monitro cwynion yn cynnwys:

- Goruchwyllo parhaus o'r ffordd rydym yn ymdrin â chwynion, gan gynnwys cyfarfodydd rheolaidd rhwng yr Uwch Swyddog Cwynion a rheolwyr gwasanaeth perthnasol.
- Adroddiadau misol i'r Prif Dîm Arweinyddiaeth, sy'n crynhoi'r holl gwynion ac yn tynnu sylw at unrhyw achosion difrifol.
- Trafod astudiaethau achos cwynion dienw gyda'n Grŵp Cwynion a Chanmoliaeth i nodi arferion da a'r gwersi a ddysgwyd.
- Adroddiad Blynyddol i'n Bwrdd Rheoli a'n Pwyllgorau perthnasol ar ein perfformiad ymdrin â chwynion.
- Cyflwyno data chwarterol manwl i'r Ombwdsmon.

15. Beth os oes angen help arnaf?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i rannu eich pryderon gyda ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai yr hoffech gysylltu â'r gwasanaethau eiriolaeth e.e Age Concern, Shelter ac ati a allai eich helpu.

Gallwch hefyd godi'r materion drwy eich Cynghorydd, Aelod o'r Senedd, Aelod Seneddol neu Gyfreithiwr.

16. Yr hyn rydyn ni'n ei ddisgwyl gennych chi

Ar adegau pan mae problem neu drafferthion yn effeithio arnynt, gall rhai pobl ymddwyn mewn ffordd sy'n groes i'w cymeriad arferol. Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd o'r farn bod gan ein staff yr un hawliau. Rydyn ni, felly, yn disgwyl i chi fod yn gwrtais wrth i chi gysylltu gyda ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu gamdriniol, gofynion afresymol neu ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym weithdrefn ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle rydym yn canfod bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

17. Mae eich adborth yn bwysig

Ar ôl cau eich cwyn, byddwn yn gofyn am eich adborth ar eich profiad o'n gweithdrefn gwyno

drwy eich gwahodd i lenwi holiadur byr. Bydd eich adborth yn ein helpu i ddeall eich profiad a nodi cyfleoedd i wella ein gwasanaethau a'n proses gwyno yn y dyfodol.

18. Monitro Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant

Rydym wedi ymrwymo i hyrwyddo cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant (EDI) wrth ymdrin â chwynion. Lle mae gennym eisoes wybodaeth EDI berthnasol ar ein systemau, byddwn yn defnyddio'r data hwn i ddeall yn well pwy sy'n defnyddio ein gwasanaeth, nodi unrhyw rwystrau neu anghydraddoldebau posibl mewn canlyniadau, a sicrhau bod pob cwsmer yn cael ei drin yn deg. Bydd unrhyw wybodaeth a gesglir yn cael ei thrin yn gyfrinachol a'i defnyddio mewn ffordd ddienw a chyfanredol i fonitro perfformiad, nodi tueddiadau, a llywio gwelliannau gwasanaeth.

19. Adolygiad Polisi

Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu bob 2 flynedd i sicrhau ei fod yn parhau i fod yn gywir, yn berthnasol ac yn gyfredol. Gellir ei adolygu'n gynharach lle bo angen, er enghraifft mewn ymateb i newidiadau mewnol, diweddariadau rheoleiddiol, neu ddatblygiadau allanol eraill.