Canllaw Hawdd ei Ddarllen – Cwynion

Stamp Sêl Bendith TENANT

Grŵp Cynefin

Rydyn ni yma i helpu

Mae **Grŵp Cynefin** yn:

- Gwrando arnoch chi
- Ceisio gwneud pethau'n iawn
- Dysgu o'n camgymeriadau

Beth yw cwyn?

Cwyn ydi pan ydych chi ddim yn hapus ac eisiau i ni edrych i mewn i rhywbeth.

Mae'n gallu bod am:

- Rhywbeth rydyn ni wedi'i wneud
- Rhywbeth dydyn ni ddim wedi'i wneud
- Gwasanaeth gwael
- Oedi
- Camgymeriad
- Aelod o staff neu gontractwr

Beth sy' ddim yn gŵyn?

Cais am **wasanaeth ydi'r rhain, nid cwynion**:

- Rhoi gwybod am waith trwsio am y tro cyntaf
- Gofyn am wasanaeth
- Rhoi gwybod am ymddygiad gwrthgymdeithasol
- Gadael i ni wybod am broblem newydd
- Herio neu apelio yn erbyn penderfyniad

Byddwn yn dal i helpu. Byddwn yn delio â'r rhain cyn gynted ag y gallwn.

Dw i eisiau gwneud cwyn

Gallwch:

- Ffonio: **0300 111 2122**
- Anfon e-bost: cwynion@grwpcynefin.org
- Defnyddio **ApCynefin**
- Mynd ar y wefan
- Siarad ag aelod o staff
- Ysgrifennu aton ni

Byddwn yn gadael i chi wybod ein bod wedi gweld eich cwyn o fewn **5 diwrnod gwaith**.

Pryd ddylwn i wneud cwyn?

Ceisiwch roi gwybod i ni am y broblem o fewn **6 mis**.

Beth fyddwn ni'n ei wneud?

- Gwrando
- Bod yn deg
- Edrych ar yr hyn a ddigwyddodd
- Gadael i chi wybod y diweddaraf
- Esbonio ein penderfyniad

Os byddwn wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn:

- Ymddiheuro
- Ceisio rhoi pethau'n iawn
- Dysgu a gwella ein gwasanaethau

Beth sy'n digwydd nesaf?

Cam 1

Byddwn yn ceisio datrys eich cwyn yn gyflym.

Os oes angen amser i edrych i mewn i'r gwyn, byddwn yn ymateb o fewn **10 diwrnod gwaith**.

Cam 2

Os ydych chi ddim yn hapus gyda'n ateb, gallwch ofyn i ni edrych eto.

Bydd **Uwch Reolwr** yn edrych ar eich cwyn.

Ein nod yw anfon ymateb olaf o fewn **20 diwrnod gwaith**.

Dal ddim yn hapus?

Gallwch gysylltu hefo **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**.

Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol. Mi all edrych ar eich cwyn.

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost: ask@ombudsman.wales

Gwefan: www.ombudsman.wales

Rydych chi yn bwysig i ni

Mae eich barn yn ein helpu i wella ein gwasanaethau.

Os ydi rhywbeth ddim yn iawn, gadewch i ni wybod.

Rydyn ni yn addo:

- Gwrando
- Dysgu
- Gwella

Bydd hyn yn ein helpu i gynnig y gwasanaethau gorau i'n tenantiaid a chymunedau.