CYMDEITHAS TAI FIRST CHOICE CYF.

POLISI A GWEITHDREFN GWYNION

Datganiad polisi

Fe fydd y Gymdeithas yn archwilio cwynion cyn gynted â phosib, ac yn diweddaru'r achwynydd mor llawn â phosib am y broses. Fe fydd cwynion yn cael eu trin mewn dull effeithiol, cyfrinachol a pharchus. Pan fo unrhyw gwyn yn tynnu sylw at ddiffyg yn y gwasanaeth, fe fydd y Gymdeithas yn ymdrechu i wella'r gwasanaeth hwnnw.

Gallai gwelliant i wasanaeth y Gymdeithas gael ei gynnal drwy sefydlu cadwyn cyfathrebu fwy effeithiol rhwng y Gymdeithas, ei thenantiaid, y darparwyr cymorth i denantiaid a chontractwyr y Gymdeithas.

Os yw'r gwyn yn un cyffredinol ac yn berthnasol i holl eiddo'r Gymdeithas, fe fydd yn cael ei chynnwys ym mholisïau a gweithdrefnau'r Gymdeithas.

Os yw'r gwyn yn benodol i un eiddo, fe fydd gwybodaeth briodol yn cael ei roi ar y system briodol e.e. yn y ffeil cynnal a chadw eiddo, yn y ffeil rheoli tai, ar y rhestr rheoli tai ac ar gofnodion SDM yr adran cynnal a chadw.

1.0 Cam 1 Gwneud cwyn

1.1 Gellir gwneud cwyn ar lafar i unrhyw un o staff y Gymdeithas. Fe gaiff hyn ei grybwyll wrth Ysgrifenyddes y Gymdeithas ac fe fydd Swyddog Ymchwilio yn cael ei apwyntio. Fel arfer, Rheolwr Tai'r Gymdeithas yw'r Swyddog Ymchwilio.

Dylid anfon cwynion ar bapur i Ysgrifennydd Cymdeithas Tai First Choice yn 19 Ffordd Stanwell, Penarth, Bro Morgannwg, CF64 2EZ.

Rhif ffôn y Gymdeithas yw 029 2070 3758.

1.2 Fe fydd y Swyddog Ymchwilio yn ysgrifennu at yr achwynydd o fewn pum diwrnod gwaith, a'n rhoi crynodeb o'r gwyn, trefniadau cyswllt, rhoi cadarnhad fod gan yr achwynydd yr hawl i gysylltu â'r Swyddog Ymchwilio, copi o Bolisi a Gweithdrefn y Gymdeithas a Gweithdrefn a Gwybodaeth ar ffynonellau cyngor.

1.3 Fe fydd y Swyddog Ymchwilio yn ceisio ymchwilio'r gwyn o fewn deg diwrnod gwaith, ac anfon ymateb llawn i'r achwynydd o fewn mis. Fe fydd yr achwynydd yn rhoi manylion o ganlyniad yr ymchwiliad, yn rhoi eglurhad o'r rhesymau am y broblem a ganfuwyd, a'r weithred a gymerwyd i ddatrys y gwyn. Ble'n briodol, fe roddir ymddiheuriad ar bapur, ac os yn addas, cais am iawndal. Hefyd, fe fydd y llythyr yn sôn wrth yr achwynydd am ei hawl i ofyn i'r penderfyniad a wnaethpwyd gan y Gymdeithas i gael ei adolygu.

1.4 Os nad yw'n bosib rhoi ymateb llawn i'r gwyn o fewn mis, fe fydd llythyr sy'n rhoi manylion o resymau am yr oediad yn cael ei anfon i'r achwynydd o fewn mis. Os yw'r oediad yn parhau, fe fydd mwy o lythyrau yn cael eu hanfon pob mis, i ddiweddaru'r achwynydd ar ddatblygiad.

1.5 Pan fydd cwyn wedi cael ei datrys, fe fydd yn cael ei adolygu gan Brif Weithredwr y Gymdeithas i wneud yn siŵr fod pob gweithred addas a ble'n addas, newidiadau angenrheidiol i arferion gwaith, wedi cael eu gweithredu.

2.0 Cam 2 Gweithdrefn adolygu

2.1 Os yw achwynydd yn anhapus gyda chanlyniad archwiliad y Gymdeithas i gwyn, gallan nhw ofyn a yw'n bosib adolygu ymateb y Gymdeithas.

2.2 Ar ôl derbyn cais am adolygiad ar bapur, fe fydd y Gymdeithas yn apwyntio panel adolygu a fydd yn cyfarfod pob 28 diwrnod o gais yr achwynydd am adolygiad. Fe fydd y panel yn cynnwys tri pherson a hefyd, fe fydd o leiaf un person ar y panel yma'n berson annibynnol. Fel arfer, yr aelodau eraill fydd ar y panel adolygu fydd Prif Weithredwr y Gymdeithas ac aelod o Fwrdd Rheoli'r Gymdeithas - y Cadeirydd fel arfer.

2.3 Fe roddir gwybod i achwynwyr ar bapur, o leiaf 10 diwrnod gwaith o flaenllaw, am bryd ac ymhle y bydd y cyfarfod adolygu'n cael ei gynnal, ac fe fydd yr achwynydd yn cael ei wahodd/gwahodd i fynychu'r cyfarfod. Mae hawl gan yr achwynydd i wneud sylwadau ar bapur o flaenllaw, ac i wneud sylwadau ar lafar yn y cyfarfod. Gallai person arall fynychu gyda'r achwynydd, i siarad ar eu rhan.

2.4 Fe fydd yr achwynydd, ac unrhyw rai eraill sy'n rhan o'r adolygiad, yn cael eu hysbysu o ganlyniad yr adolygiad o fewn 28 diwrnod o gynnal y panel adolygu.

3.0 Cam 3 Cwynion ar lafar i Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

3.1 Mae gan yr Achwynydd yr hawl, ar unrhyw adeg, gan gynnwys os ydynt yn anfodlon gyda chanlyniad gweithdrefn gwynion y Gymdeithas, i gwyno i Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Cyfeiriad: Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.
1 Ffordd yr Gae
Pencoed
CF35 5LJ

E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk

Ffôn: 0845 601 0987 (pris galwad lleol)

Ffacs: 01656 641199

Pan fydd yr Ombwdsman yn cysylltu â'r Gymdeithas i gael gwybodaeth ynghylch y gwyn, mae rhaid i'r Gymdeithas ymateb o fewn 4 wythnos.

4.0 Honiadau troseddol

4.1 Mewn achos o honiadau troseddol sylweddol, gallai'r achwynydd gysylltu â'r heddlu cyn gwneud cwyn i'r Gymdeithas.

4.2. Os yw'r archwiliad a gynhaliwyd gan y Gymdeithas yn crybwyll y posibiliad o weithgaredd troseddol, fe fydd Ysgrifennydd y Gymdeithas yn hysbysu'r heddlu ac yn sôn wrth y Swyddog Archwilio am p'un ai a ddylai'r Gymdeithas barhau gyda'i harchwiliad ai beidio.

5.0 Eiriolwyr

Os gwnaethpwyd y gwyn gan denant, a bod y Swyddog Ymchwilio yn ystyried y byddan nhw angen eiriolwr i weithredu ar eu rhan, fe wneir cais i Adran Gwasanaethau Cymdeithasol yr Awdurdod Lleol i ddod o hyd i eiriolwr.

6.0 Ffynonellau cyngor

Os yw'r gwyn yn ddifrifol neu'n gymhleth iawn, efallai ei bod hi'n werth cael cyngor annibynnol er enghraifft, gan Ganolfan Cyngor ar Bopeth, Gyfreithiwr, Gynghorydd lleol, aelod Cynulliad neu Aelod Seneddol. Hefyd, gellid ystyried cyfryngu neu gyflafareddu fel ffordd o ddatrys y gwyn.

- **Canolfan Cyngor ar Bopeth (CAB)**
  Mae'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth yn cynnig ystod eang o gyngor, gan gynnwys cyngor ar eich sefyllfa gyfreithiol. Edrychwch yn eich llyfr ffôn lleol neu ar wefan y Ganolfan Cyngor ar Bopeth: www.nacab.org.uk

- **Shelter Cymru**
  Gallai Shelter Cymru gynnig cyngor ar ystod eang o faterion yn ymwneud â thai.

  Cyfeiriad: Shelter Cymru
  25 Walter Road
  Abertawe
  SA1 5NN

  Ffôn: 01792 469400
  Gwefan: www.sheltercymru.org.uk
  E-bost advicesouth@sheltercymru.org.uk

- **Gwasanaeth Ymgynghorol Cyfranogiad Tenantiaid**

Cyfeiriad:	TPAS (Cymru) 2il Lawr Transport House 1 Cathedral Road Caerdydd CF11 9SD	TPAS (Cymru) Tŷ Blodwel Broad Street Cyffordd Llandudno Conwy LL31 9HL
Ffôn	029 2023 7303	01492 593046
Gwefan:	www.tpascymru.org.uk	www.tpascymru.org.uk
E-bost	enquiries@tpascymru.org.uk	iona@tpascymru.org.uk

- **Cyfryngu Cymru**
  Cyfryngu yw ffordd o ddatrys dadleuon gyda'ch gilydd. Mae cyfryngwr annibynnol yn caniatáu i'r bobl sydd ynghlwm i gyrraedd ateb sy'n dderbyniol i bawb.
  Cyfeiriad: Cyfryngu Cymru
  42 Charles Street
  Caerdydd
  CF10 2GE

  Rhif ffôn: 029 20 229955
  Gwefan: www.mediationwales.org.uk
  E-bost: enquiries@mediationwales.org.uk

7.0 Monitro cwynion

7.1 Caiff crynodeb o'r cwynion a dderbyniwyd a'r canlyniadau eu cyflwyno i Fwrdd Rheoli'r Gymdeithas pob blwyddyn. Caiff y crynodeb yma ei adolygu'n fanwl, a bydd unrhyw welliannau i arferion gwaith y Gymdeithas sy'n cael eu darganfod, gan gynnwys polisi a gweithdrefn y gwyn ei hun, yn cael eu cynnwys.

7.2 Os gwnaethpwyd cwyn difrifol i'r Gymdeithas, fe fydd hi'n cael ei chyflwyno i Fwrdd Rheoli'r Gymdeithas tra'i bod hi'n cael ei harchwilio.