



**Merthyr
Housing**

*Where People
Come First*

**Tai
Merthyr**

*Lle Daw Pobl
yn Gyntaf*

Polisi Cwynion a Phryderon

2023

| | | |
|-----|---|-----------|
| 1. | Datganiad polisi | 3 |
| 2. | Diben | 3 |
| 3. | Cwmpas | 3 |
| 4. | Cyfrifoldebau | 3 |
| 5. | Beth yw cwyn? | 3 |
| 6. | Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn? | 4 |
| 7. | Sut ydym yn ymdrin â'ch cwynion | 4 |
| 7.1 | Anffurfiol | 4 |
| 7.2 | Sut i fynegi cwyn neu bryder yn ffurfiol | 4 |
| 7.3 | Cwynion Ffurfiol | 5 |
| 8. | Deilliant | 6 |
| 9. | Ombwdsmon | 6 |
| 10. | Beth os oes angen cymorth arnaf? | 7 |
| 11. | Beth yw ein disgwyliadau ohonoch chi? | 7 |
| 12. | Cyfeiriadau | 8 |
| 13. | Rheoli dogfen | 8 |
| 14. | Cydraddoldeb ac Amrywiaeth | 9 |
| 15. | Y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR) | 9 |
| | Atodiad 1 | 10 |
| | Atodiad 2 | 12 |

1. Datganiad polisi

1.1 Mae Cymdeithas Tai Merthyr Tudful (CTMT) wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych ynghylch ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr ohonynt. Os yw'n bosib, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau y gallwn fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych yr hawl iddo, lle rydym wedi methu â'i gyflawni. Os ydym wedi methu â gwneud rhywbeth yn iawn, byddwn yn ymddiheuro ac yn ceisio unioni pethau. Ein nod hefyd yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

2. Diben

2.1 Amlinellu'r egwyddorion rydym wedi eu mabwysiadu wrth ymateb a rheoli unrhyw gwynion neu bryderon sy'n cael eu mynegi gan ein tenantiaid, preswylwyr, neu ddefnyddwyr gwasanaeth.

3. Cwmpas

3.1 Mae'r polisi hwn yn berthnasol i unrhyw aelod o'r cyhoedd, yn cynnwys person ifanc neu blentyn neu rywun sy'n gweithredu ar eu rhan, sydd wedi derbyn, neu'n gymwys i dderbyn gwasanaeth gan CTMT.

4. Cyfrifoldebau

4.1 Mae'r Cyfarwyddwr Gweithrediadau yn goruchwyllo ein polisi cwynion. Cyfrifoldeb o ddydd i ddydd y Rheolwr Llywodraethu yw rheoli'r broses.

5. Beth yw cwyn?

| Mae cwyn: | Nid cwyn yw: |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Yn fynegiant o anfodlonrwydd neu bryder. • Yn cael ei fynegi un ai'n ysgrifenedig (llythyr neu e-bost) neu ar lafar (galwad ffôn) neu unrhyw ddull arall o gyfathrebu (yn cynnwys y cyfryngau cymdeithasol). Mae ffurflen gwyno ar gael ar ein gwefan. • Yn cael ei gwneud gan aelod neu aelodau o'r cyhoedd. • Ynghylch rhywbeth mae CTMT wedi ei wneud, neu rywbeth nad ydym wedi ei wneud. • Ynghylch safon y gwasanaeth a ddarparwyd. • Yn rhywbeth y mae gofyn ymateb iddi. • Ynghylch CTMT ei hun, person sy'n gweithredu ar ein rhan, neu bartneriaeth rydym yn ymwneud â hi. | <ul style="list-style-type: none"> • Y tro cyntaf rydych wedi gofyn am rywbeth. Er enghraifft, adrodd am ddŵr yn gollwng neu fath o drwsio arall. • Apêl yn erbyn penderfyniad 'priodol'. (Er enghraifft, rydym wedi dilyn ein polisi ailgodi ac wedi ailgodi arnoch a chithau'n anghytuno). • Dull o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi 'priodol'. (Er enghraifft, ein polisi rhent). • Dull o lobio grwpiau / sefydliadau i geisio hyrwyddo achos. (Er enghraifft, grŵp sydd ddim eisiau i ni adeiladu cartrefi newydd yn yr ardal) |

6. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn?

- 6.1 Dylech ddefnyddio'r polisi hwn pan fyddwch yn teimlo ein bod wedi methu â darparu gwasanaeth. Nid yw'n berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â diogelu data. Yn yr achos hwnnw, cysylltwch â'n Swyddog Diogelu Data sef ein Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforedig ar 01685 352800. Fel arall, e-bostiwrch: mtha@mtha.org.uk.
- 6.2 Os ydych yn dod atom am y tro cyntaf i gael gwasanaeth (e.e. i adrodd am dap diffygiol, gofyn am apwyntiad etc), nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais. Os ydych yn gwneud cais ond ddim yn hapus â'n hateb, defnyddiwch y polisi hwn.
- 6.3 Os ydych yn apelio penderfyniad yn seiliedig ar bolisi neu weithdrefn sydd â hawl apelio ar wahân, defnyddiwch hwnnw.
- 6.4 Os ydych yn cwyno am Ymddygiad Gwrthgymdeithasol, cysylltwch â'n Swyddogion Ymddygiad Gwrthgymdeithasol sydd wedi eu lleoli o fewn y Tîm Tai ar 01685 352800 a dewiswch opsiwn 3. Fel arall, e-bostiwrch mtha@mtha.org.uk
- 6.5 Os yw'r broblem/problemau rydych yn cwyno amdanynt eisoes yn y llys neu wedi cael gwrandawriad llys neu driwilyd, nid oes modd defnyddio'r polisi hwn.
- 6.6 Os yw'r gŵyn eisoes wedi ei chwblhau a'ch bod wedi mynd drwy bob cam o'r broses gwyno dylech gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (gweler paragraff 9 am fanylion cyswllt).
- 6.7 Os yw eich cwyn ynghylch sefydliad neu gontractwr sy'n gweithio ar eich rhan, gallwch drafod y mater gyda nhw'n gyntaf. Fodd bynnag, os ydych yn dymuno cwyno'n ffurfiol, fe wnawn ystyried hyn ein hunain ac ymateb i chi.

7. Sut ydym yn ymdrin â'ch cwynion

7.1 Anffurfiol

Os yn bosibl, credwn ei fod yn well mynd i'r afael â phethau'n syth yn hytrach na cheisio eu datrys ymhellach ymlaen. Os oes gennych bryder, trafodwch hynny gyda'r person rydych yn delio â nhw. Bydd staff yn ceisio datrys y broblem yn gyflym mewn modd anffurfiol a dylent ddatrys y gŵyn cyn pen pum diwrnod gwaith. Os nad oes modd i'r aelod o staff helpu, byddant yn egluro pam, ac yna gallwch ofyn am archwiliad ffurfiol.

7.2 Sut i fynegi cwyn neu bryder yn ffurfiol

7.2.1 Gallwch ddweud wrthym am eich problem drwy unrhyw rai o'r ffyrdd canlynol:

- Cysylltwch â'n Swyddog Cwynion ar 01685 352831
- Anfonwch e-bost at complaints@mtha.org.uk
- Defnyddiwch y ffurflen gwyno sydd ynghlwm ag Atodiad 2 neu sydd ar ein gwefan www.mtha.org.uk
- Gofynnwch i unrhyw aelod o staff am gopi o'n ffurflen gwyno
- Ysgrifennwch at y Swyddog Cwynion yn:
CTMT 11-12 Stryd Fawr Isaf, Merthyr Tudful, CF47 8EB

Mae copïau o'r polisi hwn a'n ffurflen gwyno ar gael yn Gymraeg, Pwyleg a Phortiwgaleg.

7.2.2 Fel arfer, dim ond os byddwch yn mynegi'ch pryderon cyn pen chwe mis y gallwn eu hystyried. Os oes mwy na chwe mis wedi pasio ers i chi fod yn ymwybodol o'r broblem, rhwch y rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn. Dim ond os byddwch yn gallu darparu rhesymau cryf dros yr oedi cyn cysylltu y byddwn yn gallu ystyried cwyn ymhellach na chwe mis yn ôl.

7.3 Cwynion Ffurfiol

7.3.1 Byddwn yn cydnabod eich cwyn cyn pen dau ddiwrnod gwaith wedi iddi ddod i law. Byddwn yn delio â'ch cwyn mewn ffordd agored ac onest, a byddwn yn sicrhau na fydd eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond am eich bod wedi gwneud cŵyn.

7.3.2 Byddwn yn gadael i chi wybod pwy fydd yn ymchwilio i'ch cwyn. Os yw'n syml, bydd y Rheolwr Gwasanaeth perthnasol yn ymchwilio ac yn ymateb iddi. Os yw'n fwy difrifol, byddwn yn gofyn i'r Cyfarwyddwr perthnasol ymchwilio. Lle mae'r gŵyn yn ymwneud â Chyfarwyddwr, bydd y Prif Weithredwr yn delio â hi'n gyntaf ac os yw'n ymwneud â'r Prif Weithredwr, bydd cadeirydd y Bwrdd yn delio â hi.

7.3.3 Nod cyntaf y person fydd yn ymchwilio i'ch cwyn fydd sefydlu'r ffeithiau. Bydd i ba raddau mae angen ymchwilio'n dibynnu ar ddifrifoldeb a chymhlethdod y problemau a fynegwyd. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gyfarfod â chi i drafod eich pryderon. Byddant yn edrych ar y dystiolaeth berthnasol. Gall hyn gynnwys nodiadau ffeil; llythyrau; negeseuon e-bost, llog ffôn; siarad â staff ac edrych ar bolisiau. Efallai y byddwn yn gofyn i chi ddarparu copïau o negeseuon e-bost neu logiau ffôn mewn achosion arbennig.

7.3.4 Os oes datrysiad syml i'ch cwyn, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, lle rydych wedi gofyn am wasanaeth, ac rydym yn gweld yn syth bin y dylech fod wedi ei dderbyn, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio.

7.3.5 Ein nod yw datrys cwynion cyn gynted ag y bo modd a darparu eglurhad llawn ac ymateb cyn pen 10 diwrnod gwaith o'u derbyn. Os yw'r gŵyn yn fwy cymhleth neu ddifrifol, gall gymryd yn hirach i ymchwilio. Os felly, byddwn yn gadael i chi wybod pam fod yr ymchwilio'n cymryd yn hirach a pha mor hir fydd yn ei gymryd. Byddwch yn cael eich diweddarau rheolaidd ar y datblygiadau.

7.4 Gweler ein proses mewn graff yn **Atodiad 1**.

8. Deiliant

8.1 Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn gadael i chi wybod y canlyniad drwy ddefnyddio'r dull cyfathrebu o'ch dewis. Gall hyn fod drwy lythyr neu drwy e-bost er enghraifft. Os gwelwn ein bod wedi methu â gwneud rhywbeth yn iawn byddwn yn dweud wrthyhych gan egluro pam ei fod wedi digwydd.

8.2 Os ydym yn gweld bod nam yn ein systemau neu'r modd y cyflawnir pethau, byddwn yn dweud wrthyhych beth ydyw a sut y bwriadwn newid pethau er mwyn ei atal rhag digwydd eto.

8.3 Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi ei dderbyn, byddwn yn ceisio ei ddarparu nawr os yw'n bosibl. Ein nod fydd cywiro pethau os na lwyddwyd i wneud rhywbeth yn iawn. Os ydych ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad a wnaed gennym ni fyddwn yn ceisio sicrhau eich bod yn yr un sefyllfa ag y byddech pe baem wedi gweithredu'n gywir. Os bu raid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylech fod wedi ei gael gennym ni, byddwn yn ceisio adfer yr hyn a gollwyd.

8.4 Os ydym wedi gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

9. Ombwdsmon

9.1 Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, cewch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o holl gyrff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r person rydych yn cwyno ar eu rhan:

- Wedi cael eu trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd methiant ar ran CTMT
- Wedi bod dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant mewn gwasanaeth neu wedi eich trin yn annheg

9.2 Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i gwynion gael eu cyflwyno i ni'n gyntaf er mwyn i ni gael cyfle i adfer pethau. Gellir cysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

Ffonio: 0300 790 0203

E-bostio: ask@ombudsman.wales

Gwefan: www.ombudsman.wales

9.3 Mae yna sefydliadau eraill sydd yn ystyried cwynion, er enghraifft Comisiynydd y Gymraeg ynghylch gwasanaethau yn y Gymraeg. Gallwn eich cynghori ynghylch sefydliadau o'r fath.

10. Beth os oes angen cymorth arnaf?

10.1 Byddwn yn eich cynorthwyo i fynegi eich cwyn. Os oes angen cymorth pellach arnoch, fe geisiwn eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun all eich cynorthwyo. Efallai y byddwch yn dymuno cysylltu â Shelter neu Gyngor ar Bopeth a all eich cynorthwyo.

10.2 Cewch ddefnyddio'r polisi hwn hefyd os ydych dan 18 oed. Os oes angen cymorth arnoch, cewch siarad â rhywun ar y Llinell Gymorth Meic (ffôn: 080880 23456; neges destun: 84001 www.meiccymru.org). Fel arall, cewch gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru:

Ffôn: 01792 765600

E-bost: post@childcomwales.org.uk

Ysgrifennwch at: Comisiynydd Plant Cymru

Tŷ Llewellyn, Parc Busnes Glan yr Harbwr, Heol yr Harbwr, Port Talbot, SA13 1SB

10.3 Glynir at y polisi hwn p'un ai ydych yn cysylltu â ni'n uniongyrchol i wneud cwyn neu'n gofyn i rywun arall gwyno ar eich rhan.

11. Beth yw ein disgwyliadau ohonoch chi?

11.1 Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu ac mae gan ein staff yr un hawliau. Felly, disgwyliwn i chi fod yn gwrtais a chyfeillgar. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu fygythiol, na gofynion afresymol neu daeru afresymol.

11.2 Cydnabyddir y bydd achwynydd yn ymddwyn yn groes i'w gymeriad arferol ar adeg o ofid a phryder. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol dim ond am fod achwynydd yn benderfynol.

11.3 Mae gennym Bolisi Ymdrin â Gweithredoedd neu Ymddygiad Afresymol ac fe all gweithredoedd achwynydd sy'n ymosodol, penderfynol a thaer olygu defnyddio'r Polisi hwn.

12. Cyfeiriadau

| Dogfennau Allanol Cysylltiedig | |
|--------------------------------|--|
| Cyfeirnod | |
| | |
| Dogfennau Mewnol Cysylltiedig | |
| | |
| | |

13. Rheoli dogfen

| Dogfennau Allanol Cysylltiedig | |
|---|--|
| Perchennog Busnes: | Rheolwr Llywodraethu ac Ysgrifennydd y Cwmni |
| Rhif y Fersiwn: | 2 |
| Dyddiad dod i rym: | 28 Mehefin 2023 |
| Dyddiad adolygu: | Mehefin 2026 |
| Ni ellir rheoli'r fersiwn os yw'n cael ei hargraffu neu e-bostio. Os ydych yn edrych ar y ddogfen hon o yriant personol, drwy e-bost neu fel copi papur, efallai mai nad honno yw'r fersiwn ddiweddaraf. Ceir y fersiwn ddiweddaraf ar y Z Drive:\Policies and Procedures | |

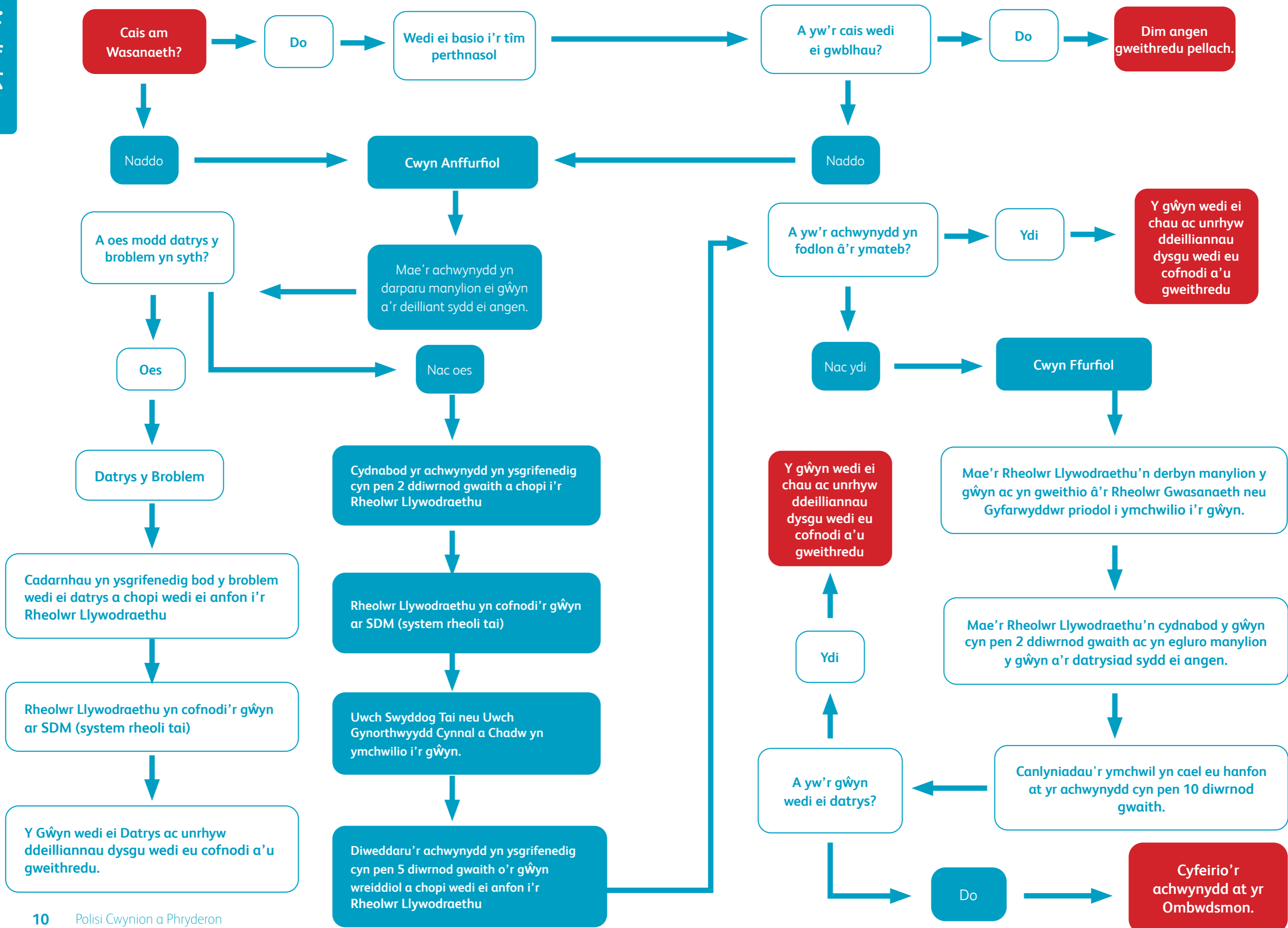
| Hanes y Ddogfen | | | |
|-----------------|----------------|--|------------------------------------|
| Dyddiad | Rhif y Fersiwn | Awdur | Disgrifiad |
| 28/07/23 | 2 | Rheolwr Llywodraethu ac Ysgrifennydd y Cwmni | Polisi a Gweithdrefn a symleiddwyd |

14. Cydraddoldeb ac Amrywiaeth

Mae Asesiad Effaith Cydraddoldeb wedi ei gwblhau ar gyfer y polisi hwn ac wedi ei gynnwys fel dogfen gyfeirio fewnol. Cwblhawyd yr asesiad drwy ddefnyddio'r dull cytunedig a fabwysiadwyd gan y Gymdeithas i sicrhau bod yr holl ofynion deddfwriaethol ac arfer dda ynghylch Cydraddoldeb ac Amrywiaeth yn cael eu dilyn ynghyd â pholisïau'r Gymdeithas ei hun mewn perthynas â Chydraddoldeb ac Amrywiaeth.

15. Y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR)

15.1 Mae Asesiad Effaith Diogelu Data wedi ei gwblhau ac wedi ei gynnwys o fewn amserlen y ddogfen gyfeirio fewnol. Mae'r asesiad hefyd wedi bod yn rhan o adolygu cymheiriaid gan aelodau o staff y tu allan i feysydd gweithredu y mae'r polisi'n berthnasol iddynt. Bydd y polisi'n cael ei weithredu'n unol â'r deddfwriaeth diogelu data a pholisi Diogelu Data'r Gymdeithas ei hun.



Ffurflen Gwyno/Mynegi Pryder

A:

| | | |
|------------------------------------|-----------------|---|
| Cyfenw: | Enw(au) cyntaf: | Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/ Os 'arall', nodwch: |
| Cyfeiriad a Chod Post; | | |
| Eich cyfeiriad e-bost: | | |
| Rhif ffôn cyswllt yn ystod y dydd: | | |
| Rhif Ffôn Symudol: | | |

Eich anghenion: os yw eich dull arferol o ymdrin â chwynion yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft mai nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf ac mae arnoch angen ymgysylltu â ni mewn modd penodol, dywedwch wrthym fel y gallwn drafod sut i'ch cynorthwyo.

Y person a gafodd y broblem ddylai llenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych yn llenwi'r ffurflen hon ar ran rhywun arall, llenwch adran B. Nodwch fod angen i ni fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y person dan sylw cyn i chi gyflwyno'r gŵyn.

B:

| | |
|---|--|
| Eu henw llawn: | |
| Cyfeiriad a Chod Post: | |
| Beth yw eich perthynas â nhw: | |
| Pam rydych yn cyflwyno cwyn ar eu rhan: | |

C: Ynghylch eich pryder/cwyn (Parhewch â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar ddalen(nau) ar wahân os oes angen).

- C.1** Enw'r adran/cangen/gwasanaeth rydych yn cwyno amdano:
- C.2** Beth maent wedi ei wneud yn anghywir, neu wedi methu â'i wneud yn eich barn chi?
- C.3** Disgrifiwch sut rydych chi'n bersonol wedi dioddef neu wedi eich effeithio?
- C.4** Beth sydd angen ei wneud i gywiro pethau yn eich barn chi?
- C.5** Pryd ddaethoch yn ymwybodol o'r broblem hon yn gyntaf?
- C.6** A ydych eisoes wedi cyflwyno eich pryder i'r staff sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhwch fanylion cryno ynghylch sut a phryd y gwnaethoch hynny.
- C.7** Os oes mwy na 6 mis wedi pasio ers i chi fod yn ymwybodol o'r broblem, rhwch y rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i gefnogi eich pryder/cwyn, rhwch nhw ynghlwm â'r ffurflen hon.

Llofnod: _____

Dyddiad: _____

Anfonwch y ffurflen wedi'i chwblhau at:

Rheolwr Llywodraethu
Cymdeithas Tai Merthyr Tudful
11-12 Stryd Fawr Isaf
Merthyr Tudful, CF37 8EB

E-bost: complaints@mtha.org.uk

