Tai Merthyr
Merthyr Housing

Polisi Pryderon a Chwynion

Cynnwys

1. Datganiad Polisi 1
2. Diben 1
3. Cwmpas 1
4 Cyfrifoldebau 1
5. Beth yw cwyn? 1
6. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn? 2
7. Sut rydym ni'n ymdrin â'ch cwynion 2
   7.1 Yn anffurfiol 2
   7.2 Sut i fynegi eich pryder neu wneud cwyn ffurfiol 3
   7.3 Cwynion Ffurfiol 3
8. Canlyniad 4
9. Ombwdsman 5
10. Beth os oes angen cymorth? 5
11. Yr hyn rydym ni'n ei ddisgwyl ohonoch chi 6
12. Cyfeiriadau 6
13. Rheoli dogfennau 6
14. Cydraddoldeb ac Amrywiaeth 7
15. Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol (GDPR) 7

1. Datganiad Polisi

1.1 Mae Tai Merthyr wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion allai fod gennych ynghylch ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych chi'n siŵr amdanynt. Os yn bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallwn fod wedi'u gwneud. Byddwn yn cynnig unrhyw wasanaeth y mae gennych chi'r hawl iddo yr ydym wedi methu â'i ddarparu. Os ydym wedi cael rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac yn ceisio gwneud iawn amdano. Ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

2. Diben

2.1 I amlinellu'r egwyddorion rydym wedi eu mabwysiadu wrth ymateb i unrhyw gwynion a phryderon a godir gan ein tenantiaid, preswylwyr, neu ddefnyddwyr gwasanaeth a'u rheoli.

3. Cwmpas

3.1 Mae'r polisi hwn yn berthnasol i denantiaid Tai Merthyr ac unrhyw aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys person ifanc neu blentyn, sydd wedi derbyn, neu oedd yn gymwys i dderbyn gwasanaeth gan Dai Merthyr, neu rywun sy'n gweithredu ar eu rhan.

4 Cyfrifoldebau

4.1 Mae'r Cyfarwyddwr Gweithrediadau yn goruchwylio gwaith o gyflwyno'r polisi cwynion. Y Rheolwr Llywodraethu sydd â'r cyfrifoldeb i reoli'r broses o ddydd i ddydd.

5. Beth yw cwyn?

Mae cwyn **yn**:	**Nid** cwyn yw:
• Fynegiant o anfodlonrwydd neu bryder. • Naill ai'n ysgrifenedig (llythyr, e-bost) neu lafar (galwad ffôn) neu wedi'i wneud drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall (gan gynnwys cyfryngau cymdeithasol). Mae ffurflen gwynion ar gael ar ein gwefan. • Cael ei gwneud gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd. • Rhywbeth mae Tai Merthyr wedi'i wneud, neu rywbeth rydym ni wedi methu â'i wneud. • Ymwneud â safon y gwasanaeth a ddarparwyd. • Rhywbeth sy'n gofyn am ateb.	• Y tro cyntaf rydych chi wedi gofyn am rywbeth. Er enghraifft, adrodd am ollyngiad neu atgyweirio arall. • Apêl yn erbyn penderfyniad 'cywir'. (Er enghraifft, rydym wedi dilyn ein polisi ailgodi tâl ac wedi anfon ailgodiad tâl atoch nad ydych chi'n cytuno ag ef). • Modd i geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi 'cywir'. (Er enghraifft, ein polisi rhent). • Modd i lobïo grwpiau / sefydliadau i geisio hyrwyddo achos. (Er enghraifft, grŵp nad ydynt eisiau i ni adeiladu cartrefi newydd mewn ardal benodol)

• Rhywbeth am Dai Merthyr ei hun, person sy'n gweithredu ar ein rhan, neu bartneriaeth rydym yn ymwneud â nhw.	

6. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn?

6.2 Os ydych chi'n dod atom i gael gwasanaeth am y tro cyntaf (e.e. adrodd am dap diffygiol, gofyn am apwyntiad etc), nid yw'r polisi hwn yn gymwys. Dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais. Os ydych chi'n gwneud cais ond nad ydych chi'n hapus gyda'n hateb, gallwch chi ddefnyddio'r polisi hwn.

6.3 Os ydych chi'n apelio yn erbyn penderfyniad seiliedig ar bolisi neu weithdrefn sydd â hawl apelio ar wahân, bydd angen i chi ddefnyddio un o'r rhain.

6.4 Os ydych chi'n cwyno ynghylch Ymddygiad Gwrthgymdeithasol, cysylltwch â'n Swyddogion Ymddygiad Gwrthgymdeithasol sydd wedi'u lleoli o fewn ein Tîm Tai ar 01685 352800 a dewis opsiwn 3. Fel arall, e-bostiwch mtha@mtha.org.uk

6.5 Os yw'r mater(ion) rydych chi'n cwyno amdanynt eisoes yn y llys neu wedi bod o flaen llys neu dribiwnlys, ni allwch chi ddefnyddio'r polisi hwn.

6.6 Os yw eich cwyn eisoes wedi'i chwblhau a'ch bod wedi defnyddio pob un o'r camau yn ein proses gwyno bydd angen i chi gysylltu ag Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (am fanylion cyswllt gweler paragraff 9).

6.7 Os yw eich cwyn ynghylch sefydliad neu gontractwr sy'n gweithio ar eich rhan efallai y byddwch chi'n dymuno codi'r mater gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych chi'n dymuno gwneud cwyn ffurfiol, byddwn yn cynnal ymchwiliiad i'r mater ein hunain ac yn eich ateb i chi.

6.8 Os ydych chi'n credu ein bod wedi torri deddf diogelu data o ganlyniad i'r ffordd rydym ni wedi trin eich gwybodaeth bersonol (neu wybodaeth bersonol rhywun rydych chi'n gweithredu ar eu rhan), gallwch chi ddefnyddio'r polisi hwn. Er enghraifft, y ffordd rydym ni wedi ymateb i'ch cais mynediad at destun, y mesurau diogelwch rydym ni wedi'u defnyddio i gadw eich data neu sut rydym ni wedi casglu a / neu ddefnyddio eich gwybodaeth bersonol.

6.9 Mae'r polisi hwn hefyd yn cynnwys cwynion ynghylch ein Cynllun Iaith Gymraeg. Er enghraifft, diffyg cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg wrth dderbyn gwasanaethau neu anfodlonrwydd ynghylch sut rydym ni wedi ystyried y Gymraeg wrth wneud penderfyniadau.

7. Sut rydym ni'n ymdrin â'ch cwynion

7.1 Yn anffurfiol

Lle bo'n bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys yn nes ymlaen. Os oes gennych chi bryder, dywedwch wrth y person rydych chi'n delio ag ef. Bydd staff yn ceisio datrys y broblem yn gyflym mewn ffordd anffurfiol a dylid datrys y broblem cyn pen **pum** diwrnod gwaith. Os nad yw'r aelod o staff yn gallu helpu, bydd yn egluro pam, ac yna gallwch chi ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

7.2 Sut i fynegi eich pryder neu wneud cwyn ffurfiol

7.2.1 Gallwch ddweud wrthym am y mater mewn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Cysylltu â'n Swyddog Cwynion drwy ffonio 01685 352831
- Anfon e-bost i: complaints@mtha.org.uk
- Defnyddio'r ffurflen gwynion sydd ynghlwm yn Atodiad 2 neu sydd ar gael ar ein gwefan yn www.mtha.org.uk
- Gofynnwch i unrhyw aelod o staff am gopi o'n ffurflen gwynion
- Ysgrifennwch at y Swyddog Cwynion yn y cyfeiriad canlynol:
  Tai Merthyr, 11-12 Stryd Fawr Isaf, Merthyr Tudful, CF47 8EB

  Mae copi o'r polisi hwn a'n ffurflen gwynion ar gael yn Saesneg, Pwyleg a Phortiwgaleg.

7.2.2 Fel arfer, dim ond os byddwch yn rhoi gwybod i ni am eich pryderon cyn pen chwe mis y byddwn yn gallu eu hystyried. Os oes mwy na chwe mis ers i chi fod yn ymwybodol o'r broblem, rhowch y rheswm pam nad ydych chi wedi cwyno cyn hyn. Dim ond os gallwch ddarparu rhesymau cryf dros yr oedi cyn cysylltu â ni y byddwn yn gallu ystyried cwyn sy'n ymwneud â mater sydd fwy na chwe mis yn ôl.

7.3 Cwynion Ffurfiol

7.3.1 Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol cyn pen 2 ddiwrnod gwaith o'i dderbyn. Byddwn yn ymdrin â'ch cwyn mewn modd agored a gonest, a byddwn ni'n gwneud yn siŵr na fydd eich cysylltiadau â ni yn y dyfodol yn cael eu heffeithio dim ond am eich bod wedi mynegi pryder neu wedi gwneud cwyn.

7.3.2 Byddwn ni'n rhoi gwybod i chi pwy a benodwyd i gynnal ymchwiliad i'ch cwyn. Os yw'n syml, bydd y Rheolwr Gwasanaeth perthnasol yn cynnal ymchwiliad ac yn ymateb. Os yw'n fwy difrifol, byddwn ni'n gofyn i'r Cyfarwyddwr perthnasol gynnal ymchwiliad. Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â Chyfarwyddwr, bydd y Prif Weithredwr yn ymdrin â hi i ddechrau, ac os yw'n ymwneud â'r Prif Weithredwr, bydd Cadeirydd y Bwrdd yn ymdrin â hi.

7.3.3 Bydd y person sy'n cynnal ymchwiliad i'ch cwyn yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd graddfa'r ymchwiliad yn dibynnu ar ddifrifoldeb a chymhlethdod y mater a godwyd. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn ni'n gofyn am gyfarfod â chi i drafod eich pryderon. Bydden nhw'n edrych ar y dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys nodiadau ffeil; llythyrau, negeseuon e-bost, cofnodion ffôn, siarad â staff ac edrych ar bolisïau. Mewn amgylchiadau

eithriadol, efallai y byddwn ni'n gofyn i chi ddarparu copïau o negeseuon e-bost neu gofnodion ffôn.

7.3.4 Os oes yna ddatrysiad syml i'ch cwyn, efallai y byddwn yn gofyn a ydych chi'n hapus i dderbyn hwn. Er enghraifft, lle rydych chi wedi gofyn am wasanaeth, a'n bod ni'n gweld yn syth y dylech chi fod wedi'i dderbyn; byddwn ni'n cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach chynnal ymchwiliad.

7.3.5 Ein nod yw datrys cwynion cyn gynted ag y bo modd a byddwn yn rhoi eglurhad ac ateb llawn cyn pen 10 diwrnod gwaith o'u derbyn. Os yw'r gŵyn yn fwy cymhleth neu'n fwy difrifol, gall gymryd mwy o amser i gynnal ymchwiliad. Os felly, byddwn yn rhoi gwybod i chi pam ei fod yn cymryd yn hirach gynnal ymchwiliad a pha mor hir y bydd yn ei gymryd. Byddwn yn eich diweddaru'n gyson ar y datblygiadau.

7.3.6 Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r modd rydym ni wedi ymdrin â'ch gwybodaeth bersonol (neu wybodaeth bersonol rhywun rydych chi'n gweithredu ar eu rhan), byddwn ni'n ceisio ymateb cyn pen 10 diwrnod gwaith. Fodd bynnag, efallai y bydd achosion lle byddwn ni'n cymryd 30 diwrnod calendr i ymateb i'ch cwyn.

7.4 Dangosir ein proses ar ffurf raffig yn Atodiad 1.

8. Canlyniad

8.1 Os byddwn ni'n cynnal ymchwiliad ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth gafodd ei ganfod, yn unol â'ch dull cyfathrebu dewisol. Gall hyn fod drwy lythyr neu e-bost er enghraifft. Os byddwn ni'n canfod ein bod ni wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud hynny wrthych ac yn egluro pam ei fod wedi digwydd.

8.2 Os byddwn ni'n canfod bod nam yn ein systemau neu'r ffordd rydym ni'n gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthych beth ydyw a sut rydym ni'n bwriadu newid pethau i atal hyn rhag digwydd eto.

8.3 Os nad ydym ni wedi cynnal gwasanaeth y dylech fod wedi'i dderbyn, byddwn yn ceisio ei ddarparu nawr os yw'n bosibl. Os na wnaethom ni rywbeth yn dda, byddwn yn ceisio ei unioni. Os ydych chi wedi cael cam o ganlyniad i gamgymeriad a wnaethom ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech chi wedi bod ynddi pe baem wedi cael pethau'n gywir. Os bu raid i chi dalu o'ch poced eich hun am wasanaeth, pan ddylech chi fod wedi'i gael gennym ni, byddwn, fel arfer, yn ceisio gwneud iawn am yr hyn yr ydych chi wedi'i golli.

8.4 Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r modd rydym ni wedi trin eich data a'i fod yn cael ei gadarnhau, byddwn yn esbonio sut rydym wedi'i datrys ac unrhyw gamau rydym wedi eu cymryd o ganlyniad i hynny. Os nad ydym ni'n cadarnhau eich cwyn, byddwn yn esbonio sut rydym wedi dod i'r casgliad hwnnw.

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

9. Ombwdsman

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

- Wedi cael eich trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael o ganlyniad i fethiant gan Dai Merthyr.
- Wedi dioddef anfantais bersonol o ganlyniad i fethiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

9.2 Mae'r Ombwdsman yn disgwyl i'r pryderon gael eu dwyn i'n sylw ni yn gyntaf er mwyn rhoi cyfle i ni unioni pethau. Gellir cysylltu â'r Ombwdsman drwy'r dulliau canlynol:

Rhif Ffôn: 0845 601 0987
E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
Gwefan: www.ombwdsman-cymru.org.uk
Ysgrifennu at: Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

9.3 Gallwch gwyno i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth unrhyw bryd, gan gynnwys os ydych chi'n anhapus gyda'n hateb i'ch cwyn.

Rhif Ffôn: 0303 123 1113
Gwefan: Cysylltwch â ni - cyhoedd | ICO

9.4 Os ydych chi'n anhapus gyda'r modd rydym ni wedi ymdrin â'ch cwyn ynghylch yr iaith Gymraeg, gallwch wneud cwyn i swyddfa Comisiynydd y Gymraeg.

Rhif Ffôn: 0345 603 3221
E-bost: post@cyg-wlc.cymru
Gwefan: Ffurflen Gwynion
Ysgrifennu i: Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg
Uned 2, Bloc C, Doc Fictoria, Caernarfon, LL55 1TH

10. Beth os oes angen cymorth?

10.1 Byddwn yn eich helpu i gyflwyno eich cwyn. Os oes angen rhagor o gymorth arnoch, byddwn ni'n ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun all eich helpu. Efallai y byddwch chi'n dymuno cysylltu â Shelter neu Cyngor ar Bopeth a allai fod o gymorth i chi.

10.2 Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi hwn os ydych chi dan 18 oed. Os oes angen cymorth arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (**ffôn:**

080880 23456; testun: 84001 **www.meiccymru.org**). Fel arall, gallwch gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru:

Rhif Ffôn: 01792 765600
E-bost: post@childcomwales.org.uk
Ysgrifennu at: Comisiynydd Plant Cymru
Tŷ Llewellyn, Parc Busnes Glan Yr Harbwr, Heol Yr Harbwr, Port Talbot, SA13 1SB

10.3 Bydd y polisi hwn yn cael ei ddilyn p'un a ydych chi'n cysylltu â ni'n uniongyrchol neu'n gofyn i rywun arall wneud cwyn ar eich rhan.

11. Yr hyn rydym ni'n ei ddisgwyl ohonoch chi

11.1 Credwn fod gan bob achwynwr yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu ac mae gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym ni'n disgwyl i chi fod yn gwrtais a bonheddig. Ni fyddwn ni'n goddef ymddygiad bygythiol neu dreisgar, gofynion afresymol na thaerineb afresymol.

11.2 Derbynnir y gall achwynwyr ymddwyn allan o'u cymeriad ar adegau o drafferth a gofid. Nid ydym o'r farn bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond am fod achwynwr yn daer neu'n benderfynol.

11.3 Mae gennym ni Bolisi ar Ymdrin ag Ymddygiad neu Weithredoedd Afresymol gan Gwsmeriaid a gall gweithredoedd achwynwyr sy'n fygythiol, heriol neu barhaus arwain at ddefnyddio'r Polisi hwn.

12. Cyfeiriadau

Dogfennau Allanol Cysylltiedig	
Cyfeirnod	
Deddf Data (Defnydd a Mynediad)	Safonau'r Gymraeg
Dogfennau Mewnol Cysylltiedig	
Polisi Diogelu Data	
Cynllun Iaith Gymraeg	

13. Rheoli dogfennau

Gwybodaeth am ddogfennau	
Perchennog Busnes:	Rheolwr Llywodraethu ac Ysgrifennydd y Cwmni
Rhif y Fersiwn:	3
Dyddiad dod i Rym:	Mehefin 2026
Dyddiad adolygu:	Mehefin 2029

Fersiwn heb ei reoli os yw wedi'i argraffu neu ei e-bostio.
Os ydych chi'n edrych ar y ddogfen hon o yriant personol, drwy e-bost neu fel copi caled, efallai nad hon yw'r fersiwn ddiweddaraf. Mae'r fersiwn gyfredol ar gael ar 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 wedi'u symleiddio
29/05/2026	3	Rheolwr Llywodraethu ac Ysgrifennydd y Cwmni	Adolygiad Tair Blynedd a'r hawl i gwyno o dan DUAA

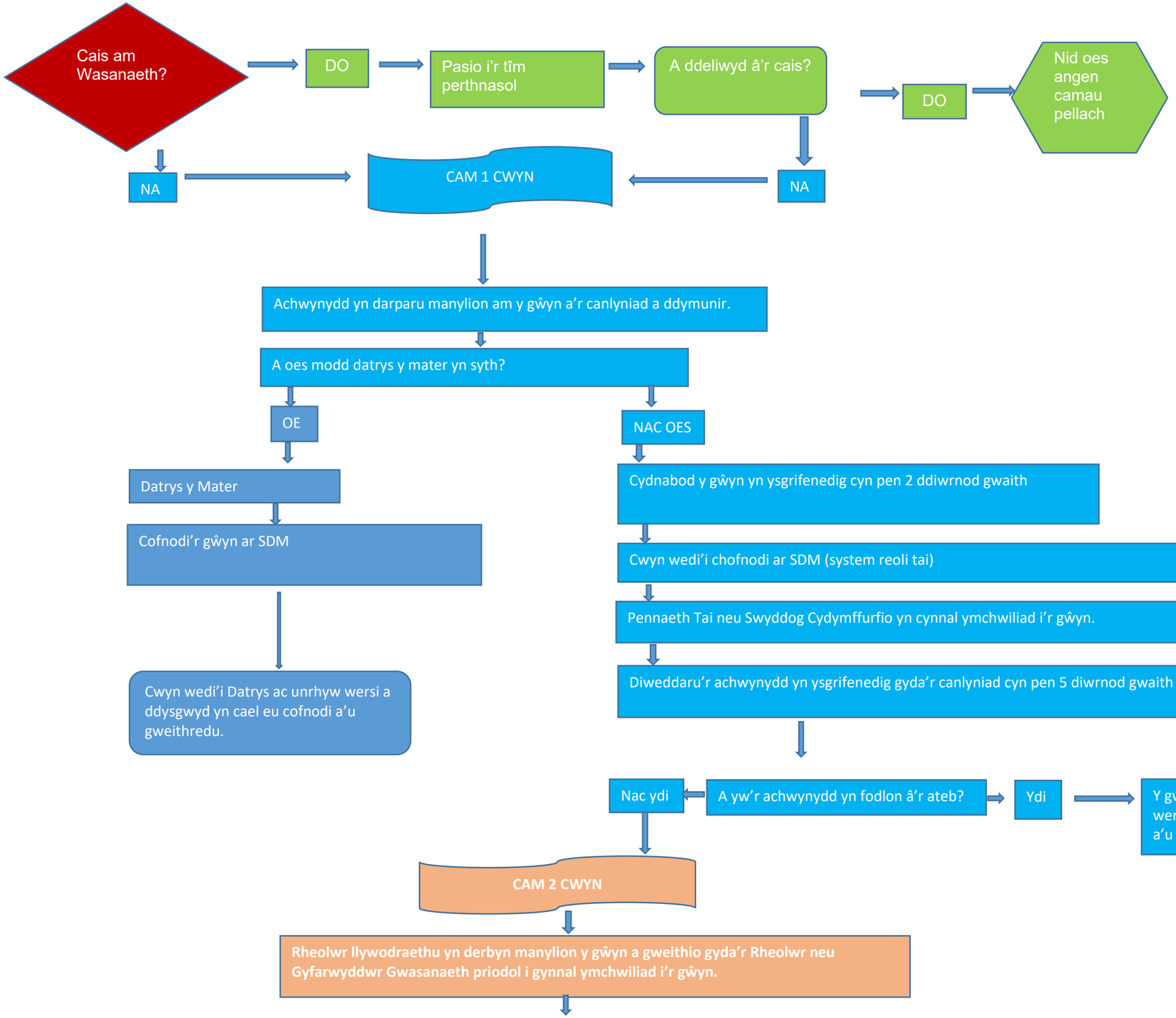
14. Cydraddoldeb ac Amrywiaeth

14.1 Cwblhawyd Asesiad Effaith ar Gydraddoldeb ar gyfer y polisi hwn ac mae'n cael ei gynnwys fel dogfen gyfeirio fewnol. Cwblhawyd yr asesiad yn defnyddio'r dull y cytunwyd arno a fabwysiadwyd gan y Gymdeithas i sicrhau bid yr holl ofynion deddfwriaethol ac arferion da sy'n ymwneud â Chydraddoldeb ac Amrywiaeth yn cael eu dilyn ynghyd â pholisïau'r Gymdeithas ei hun sy'n ymwneud â Chydraddoldeb ac Amrywiaeth.

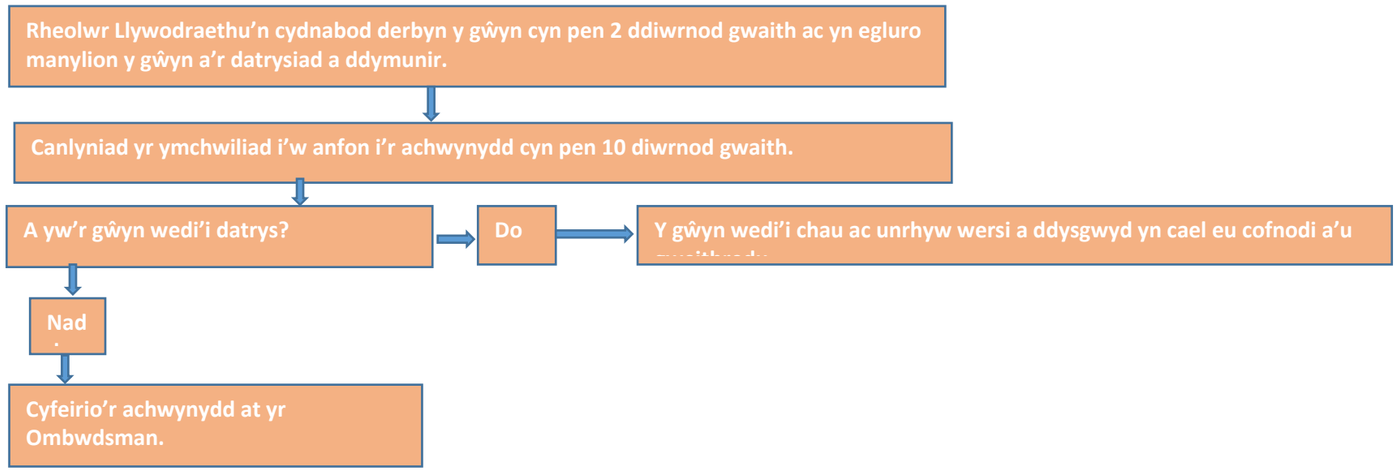
15. Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol (GDPR)

15.1 Cwblhawyd Asesiad ar Effaith Diogelu Data ac mae wedi'i gynnwys yn amserlen y dogfennau cyfeirio mewnol. Mae'r asesiad hefyd wedi bod yn destun adolygiad cymheiriaid gan aelodau o staff y tu allan i'r maes gweithredu y mae'r polisi'n ymwneud ag o'n uniongyrchol. Bydd y polisi'r cael ei weithredu mewn cydymffurfiaeth â deddfwriaeth diogelu data perthnasol a pholisi Diogelu Data y Gymdeithas ei hun.

ATODIAD 1


Cais am Wasanaeth?
DO
Pasio i'r tîm perthnasol
A ddeliwyd â'r cais?
DO
Nid oes angen camau pellach
NA
CAM 1 CWYN
NA
Achwynydd yn darparu manylion am y gŵyn a'r canlyniad a ddymunir.
A oes modd datrys y mater yn syth?
OE
NAC OES
Datrys y Mater
Cofnodi'r gŵyn ar SDM
Cwyn wedi'i Datrys ac unrhyw wersi a ddysgwyd yn cael eu cofnodi a'u gweithredu.
Cydnabod y gŵyn yn ysgrifenedig cyn pen 2 ddiwrnod gwaith
Cwyn wedi'i chofnodi ar SDM (system reoli tai)
Pennaeth Tai neu Swyddog Cydymffurfio yn cynnal ymchwiliad i'r gŵyn.
Diweddaru'r achwynydd yn ysgrifenedig gyda'r canlyniad cyn pen 5 diwrnod gwaith o'r gŵyn wreiddiol
Nac ydi
A yw'r achwynydd yn fodlon â'r ateb?
Ydi
Y gŵyn yn cael ei chau ac unrhyw wersi a ddysgwyd yn cael eu cofnodi a'u gweithredu
CAM 2 CWYN
Rheolwr llywodraethu yn derbyn manylion y gŵyn a gweithio gyda'r Rheolwr neu Gyfarwyddwr Gwasanaeth priodol i gynnal ymchwiliad i'r gŵyn.

ATODIAD 1


Rheolwr Llywodraethu'n cydnabod derbyn y gŵyn cyn pen 2 ddiwrnod gwaith ac yn egluro manylion y gŵyn a'r datrysiad a ddymunir.
Canlyniad yr ymchwiliad i'w anfon i'r achwynydd cyn pen 10 diwrnod gwaith.
A yw'r gŵyn wedi'i datrys?
Do
Y gŵyn wedi'i chau ac unrhyw wersi a ddysgwyd yn cael eu cofnodi a'u
Nad
Cyfeirio'r achwynydd at yr Ombwdsman.

ATODIAD 2

Ffurflen
Gwynion/Pryderon

A: Eich Manylion

Cyfenw:	Enw(au) cyntaf	Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/os
Cyfeiriad a Chod post:		
Eich cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn yn ystod y dydd:		
Rhif Ffôn Symudol:		

Nodwch ar ba un o'r dulliau uchod yr hoffech chi i ni ei ddefnyddio i gysylltu â chi:

_____

Eich gofynion: os yw eich dull arferol o ymdrin â chwynion yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth , er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu eich bod chi angen ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym ni fel y gallwn ni drafod sut y gallwn eich helpu chi.

Fel arfer dylai'r person a brofodd y broblem lenwi'r ffurflen hon. Os ydych chi'n llenwi hon ar ran rhywun arall, llenwch adran B os gwelwch yn dda. Nodwch, cyn bwrw ymlaen â'r gŵyn bydd angen i ni wneud yn siŵr bod gennych chi'r awdurdod i weithredu ar ran y person sydd dan sylw.

B:

Eu henw yn llawn:	
Cyfeiriad a Chod post:	
Beth yw eich perthynas â nhw:	
Pam eich bod yn gwneud cwyn ar eu rhan:	

ATODIAD 2

C: Ynghylch eich pryder/cwyn (Cwblhewch eich atebion i'r cwestiynau canlynol ar dudalen/ dudalennau ar wahân os oes angen).

C.1 Enw'r adran/gwasanaeth rydych chi'n cwyno yn ei gylch:

C.2 Beth wnaethon nhw'n anghywir yn eich barn chi, neu beth fethwyd ai wneud?

C.3 Disgrifiwch sut rydych chi'n bersonol wedi dioddef neu wedi cael eich effeithio?

C.4 Beth ddylid ei wneud i unioni pethau yn eich barn chi?

C.5 Pryd y daethoch chi'n ymwybodol gyntaf o'r broblem?

C.6 A ydych chi eisoes wedi mynegi eich pryder wrth y staff sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr ynghylch sut a phryd y gwnaethoch chi hynny.

C.7 Os oes mwy na 6 mis ers i chi ddod yn ymwybodol gyntaf o'r broblem, nodwch y rheswm pam nad ydych chi wedi cwyno cyn hyn.

Os oes gennych chi unrhyw ddogfennau i gefnogi eich pryder/cwyn, atodwch nhw gyda'r ffurflen hon.

Llofnod: _

Dyddiad: _

Ar ôl i chi lenwi'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

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

E-bost: complaints@mtha.org.uk