

# **Safonau Gwasanaeth – Sylwadau, Canmoliaeth a Chwynion**



## **Datganiad o genhadaeth Tai Ceredigion**

“Bod yn landlord ac yn gyflogwr dwyieithog o’r radd flaenaf sy’n rhoi tenantiaid yn gyntaf, sy’n darparu cartrefi o safon ac sydd o fudd i gymunedau a’r economi leol.”

## **Safon**

Mae Tai Ceredigion wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o safon, ac rydym am glywed eich sylwadau a’ch awgrymiadau ynghylch sut i wella gwasanaethau. Rydym hefyd am gael gwybod pan fyddwn wedi gwneud rhywbeth yn dda. Gallai hynny fod yn ymwneud â gwasanaeth yr ydych wedi’i gael neu aelod o staff a oedd yn barod iawn i’ch helpu.

Weithiau ni fydd gwasanaethau’n bodloni eich disgwyliadau, ac mae angen i ni gael gwybod pan fydd hynny’n digwydd. Rydym yn ystyried cwyn yn arwydd o anafodlonrwydd, a gallai fod yn ganlyniad rhywbeth yr ydym ni, neu y mae rhywun a gyflogwyd ar ein rhan megis contractwr, wedi’i wneud neu wedi methu ei wneud.

## **Pwy sy’n gallu cysylltu â ni?**

Gall unigolyn, grŵp o bobl neu sefydliad gyflwyno sylw, canmoliaeth neu gŵyn, os oes unrhyw beth y mae Tai Ceredigion wedi’i wneud neu wedi methu ei wneud wedi effeithio arnynt. Yn ogystal, gall person sydd â sylw, canmoliaeth neu gŵyn ofyn i gynrychiolydd gysylltu â ni ar ei ran.

## **Cyflwyno sylw, canmoliaeth neu gŵyn**

Mae Tai Ceredigion yn gwerthfawrogi eich sylwadau a’ch adborth, ac rydym am ddangos i chi ein bod yn gwrando, ein bod yn dysgu o’n camgymeriadau, a’n bod bob amser yn ceisio gwella ein gwasanaethau.

Gallwch gysylltu â ni gan ddefnyddio’r dulliau canlynol:

### **Drwy lythyr:**

Tai Ceredigion Cyf.  
Uned 4, Parc Busnes Pont Steffan  
Heol yr Orsaf  
Llanbedr Pont Steffan  
Ceredigion  
SA48 7HH

**Drwy ebost:** [post@taicedigion.org.uk](mailto:post@taicedigion.org.uk)

**Dros y ffôn:** 0345 606 7654

## **Beth fydd yn digwydd pan fyddwch yn gwneud cwyn**

### **Y Cam Cyntaf**

Byddwn:

- yn ceisio datrys y rhan fwyaf o gwynion cyn gynted ag sy’n bosibl
- yn cydnabod eich cwyn cyn pen 5 diwrnod gwaith, drwy lythyr neu drwy neges ebost
- yn ymateb i’ch cwyn cyn pen 10 diwrnod gwaith.

Os na fyddwn yn gallu datrys eich cwyn cyn pen 10 diwrnod gwaith, byddwn yn cysylltu â chi i egluro pa gamau sy’n cael eu cymryd a phryd y gallwch ddisgwyl cael ymateb llawn.

Bydd y Rheolwr Adran sy’n gyfrifol am y maes gwasanaeth sy’n destun y gŵyn yn ymchwilio i gwynion yn ystod y cam cyntaf. Os y Rheolwr Adran yw testun y gŵyn, bydd y Cyfarwyddwr Gwasanaeth yn cynnal yr ymchwiliad.

### **Yr Ail Gam**

Os na chafodd eich cwyn ei datrys yn ystod y cam cyntaf, bydd Cyfarwyddwr Gwasanaeth yn ei hystyried. Byddwn yn parhau i geisio datrys eich cwyn wrth i'r broses fynd rhagddi, a dylech gael ymateb cyn pen 10 diwrnod gwaith i'r dyddiad y cafodd y gŵyn ei chyfeirio at y Cyfarwyddwr.

Os byddwch yn anghytuno â'r ymateb a gewch gan y Cyfarwyddwr Gwasanaeth, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei hystyried gan y Prif Weithredwr cyn pen 21 diwrnod i'r dyddiad y cawsoch yr ymateb. Hwn fydd y trydydd cam.

Mewn achosion lle mae ymchwiliad y cam cyntaf wedi'i gynnal gan Gyfarwyddwr Gwasanaeth, cynhelir ymchwiliad yr ail gam gan Gyfarwyddwr arall yn Tai Ceredigion.

### **Y Trydydd Cam**

Bydd Prif Weithredwr Tai Ceredigion yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn adolygu'r ymchwiliad a gynhaliwyd. Gallai ofyn am gael cyfarfod â chi yn ystod y cam hwn. Mae'n bosibl y cewch gynnig gwasanaeth cyfryngu os bydd hynny'n briodol.

Pan fydd yr ymchwiliad wedi dod i ben, bydd llythyr yn cael ei anfon atoch a fydd yn nodi canfyddiadau'r Prif Weithredwr. Bydd hynny'n digwydd cyn pen 21 diwrnod gwaith fel rheol, ond os bydd angen rhagor o amser i gwblhau'r ymchwiliad cysylltir â chi i gadarnhau'r amserlen ddiwygiedig.

Bydd canlyniad yr ymchwiliad hwn yn cael ei gyflwyno i'r Bwrdd at ddibenion monitro.

### **Y Pedwerydd Cam**

Os byddwch yn dal yn anfodlon â'r canlyniad, bydd gennych hawl i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Fodd bynnag, cyn gwneud hynny, disgwylir eich bod wedi dilyn ein gweithdrefn gwyno'n gyntaf.

### **Beth y byddwn yn ei wneud i ddatrys unrhyw gŵyn**

Bydd Tai Ceredigion bob amser yn ceisio datrys eich cwyn cyn gynted ag sy'n bosibl.

Gallai ymchwiliad sydd wedi'i gwblhau arwain at ymddiheuriad neu esboniad. Mewn rhai achosion, gallai arwain at adolygu polisi neu weithdrefn sy'n bodoli eisoes, neu gallai dynnu sylw at rai gofynion ychwanegol o ran hyfforddiant i'r staff.

### **Cyfle cyfartal:**

Yn unol â datganiad Tai Ceredigion ynghylch cyfle cyfartal, byddwn yn sicrhau bod pob aelod o'r cyhoedd, waeth beth fo'u cefndir ethnig, eu crefydd, eu rhyw, eu hoedran neu'u cyfeiriadedd rhywiol, yn cael eu trin yn yr un modd ac yn cael mynediad cyfartal i'r gwasanaethau a ddarperir gan Tai Ceredigion.

Mae copi o'n polisi ar gyfer cyflwyno sylwadau, canmoliaeth a chwynion ar gael o ofyn amdano, drwy ffonio 0345 606 7654 neu drwy ebostio [post@taiceredigion.org.uk](mailto:post@taiceredigion.org.uk).

Caiff y Safonau hyn eu hadolygu'n rheolaidd, o leiaf bob tair blynedd.