

Safonau Gwasanaeth – Gofal Cwsmer

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

Cyswllt cyffredinol:

Yn Tai Ceredigion, rydym wedi ymrwmo i ddarparu gwasanaethau o safon i’n holl gwsmeriaid, ac felly byddwn:

- yn gwrtais ac yn gyfeillgar ac yn trin eich ymholiad yn sensitif, yn ystyriol ac yn ddiplomatig gan ddangos parch bob amser.
- yn dangos cydymdeimlad, yn ymatal rhag barnu ac yn ceisio deall eich sefyllfa.
- yn deg ac yn ddiuedd, ac yn osgoi gwneud addewidion na allwn eu cadw.
- yn darparu gwasanaeth dwyieithog a gwasanaethau cyfieithu os oes angen.
- yn esbonio gwybodaeth neu ddogfennau wrthy, e.e. y cytundeb tenantiaeth, ac yn eich helpu i lenwi’r ffurflenni perthnasol.
- yn darparu gwybodaeth mewn fformatau sy’n diwallu eich anghenion, e.e. mewn print bras neu mewn Braille, yn unol â’n polisi cyfle cyfartal.
- yn parchu eich cyfrinachedd.

Pan fyddwch yn ysgrifennu atom, byddwn:

- yn ymdrin â’ch ymholiad ac yn ceisio ymateb i chi cyn pen 10 diwrnod gwaith.
- yn ymateb i chi yn iaith eich gohebiaeth wreiddiol (Cymraeg/Saesneg).
- yn sicrhau bod pob darn o ohebiaeth yn cynnwys enw, teitl swydd a manylion cyswllt y sawl a’i hysgrifennodd.
- yn cyflwyno pob ymateb ysgrifenedig yn eglur gan ddefnyddio iaith glir nad yw’n cynnwys jargon.

Pan fyddwch yn ein ffonio, byddwn:

- yn ceisio ateb eich galwad cyn pen 30 eiliad.
- yn ateb eich galwad yn ddwyieithog ac yn nodi ein henw.
- yn ceisio ymdrin â’ch ymholiad a’ch trosglwyddo i’r adran berthnasol, os yw hynny’n bosibl. Fodd bynnag, os nad oes neb ar gael, byddwn yn cymryd neges.
- yn sicrhau bod staff yn yr adrannau perthnasol yn nodi eu henwau pan gaiff eich galwad ei throsglwyddo gan yr Adran Gwasanaethau Cwsmeriaid.

- yn darparu gwasanaeth y tu allan i oriau swyddfa arferol er mwyn ymdrin ag unrhyw argyfwng sy'n ymwneud â gwaith cynnal a chadw, ac yn sicrhau bod staff neu contractwyr ar gael i wneud y gwaith hwnnw.

Beth y gallwch chi ei wneud i helpu:

- rhoi eich enw, eich cyfeiriad a'ch manylion cyswllt wrth ffonio.
- sicrhau bod unrhyw wybodaeth berthnasol neu ohebiaeth ddiweddar gan Tai Ceredigion wrth law gennych, e.e. rhif eich cyfrif rhent, manylion y gwaith atgyweirio ac ati.
- parchu ein staff ac ymatal rhag defnyddio iaith anwedus neu ymddwyn yn ymosodol.

Pan fyddwn ni'n ymweld â chi, byddwn:

- yn trefnu apwyntiad pryd bynnag y bo modd, ac yn cysylltu â chi cyn gynted ag sy'n bosibl os na allwn ni gadw at yr apwyntiad.
- yn sicrhau bod pob aelod o staff a phob contractwr sy'n gweithio i Tai Ceredigion yn eu cyflwyno eu hunain, yn esbonio'r rheswm dros eu hymweliad ac yn dangos cerdyn adnabod â llun arno bob amser.
- yn sicrhau bod pob aelod o staff a phob contractwr sy'n gweithio i Tai Ceredigion yn cydymffurfio â'r cod ymddygiad pan fyddant yn gweithio yng nghartrefi'r tenantiaid. Gallwch weld y cod ymddygiad hwn o ofyn amdano.
- yn gadael cerdyn galw os na fyddwch gartref.

Pan fyddwch chi'n ymweld â ni, byddwn:

- yn ceisio ymdrin â'ch ymholiad yn effeithlon pryd bynnag y bo'n bosibl. Fodd bynnag, os na fydd modd i ni wneud hynny, byddwn yn gofyn i'r aelod perthnasol o staff gysylltu â chi.

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.

Cysylltwch â ni os oes arnoch angen copi o'n Safon Gwasanaeth ar gyfer sylwadau, canmoliaeth a chwynion, drwy ffonio 0345 606 7654 neu ebostio post@taiceredigion.cymru

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

