



Gofal a Thrwsio Conwy a Sir Ddinbych
Conwy & Denbighshire Care & Repair

Polisi Cwynion

Adolygwyd erbyn/dyddiad	Tîm Rheoli Gofal a Thrwsio	Chwefror 2025
Adolygwyd gan y Bwrdd	Bwrdd Rheoli	Mawrth 2025
Dyddiad adolygu nesaf		2027/2028



Gofal a Thrwsio Conwy a Sir Ddinbych
Conwy & Denbighshire Care & Repair

Gofal a Thrwsio Conwy a Sir Ddinbych

Polisi Cwynion

1. Cyflwyniad

Mae Gofal a Thrwsio Conwy a Sir Ddinbych yn is-gwmni i Grŵp Cynefin ac mae wedi ymrwymo i ddelio yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr amdanynt. Os yn bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallwn fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth sydd gennych hawl iddo yr ydym wedi methu â darparu. Os cawn rywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro a lle bo hynny'n bosibl byddwn yn ceisio rhoi pethau'n iawn. Rydym hefyd yn anelu at ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

2. Diffiniad o gŵyn

Mae cwyn yn fynegiant o anfodlonrwydd beth bynnag a wneir am y safon o wasanaeth, camau neu ddiffyg camau a gymerwyd. Mae'n rhywbeth sy'n gofyn am ymateb.

3. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich cwyn i ni, byddwn yn ymateb yn y ffordd yr ydym yn esbonio isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y byddwch chi'n poeni am faterion nad ydynt yn cael eu penderfynu gennym ni a byddwn wedyn yn eich cynghori am sut i wneud eich pryderon yn hysbys. Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â materion Diogelu Data, cysylltwch â'n Swyddog Diogelu Data mewn amgylchiadau o'r fath.

4. Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Ni ddylid defnyddio'r Polisi Cwynion hwn os mai dyma'r tro cyntaf i chi ddweud wrthym am broblem neu gŵyn. Fodd bynnag, byddwn yn cofnodi eich cais sy'n gofyn am weithredu i gywiro rhywbeth. Nid yw'r ceisiadau hyn yn gwynion ond rhaid eu cofnodi, eu monitro a'u hadolygu'n rheolaidd. Rhaid codi cwyn pan fydd mynegiant o anfodlonrwydd wedi'i godi i'r ymateb cychwynol i'r pryder.

5. Sut i fynegi cwyn drwy'r Weithdrefn Gwyno

Gallwch fynegi eich cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod:

- Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen gan y person yr ydych eisoes mewn cysylltiad ag ef. Dywedwch wrthynt eich bod am i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.
- Gallwch gysylltu â ni dros y ffôn ar 0300 111 2120
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen yn **Atodiad 1**
- Gallwch anfon e-bost atom yn post@gofalathrwsio.com
- Gallwch ysgrifennu llythyr atom yn y cyfeiriad canlynol:
Gofal a Thrwsio Conwy a Sir Ddinbych, Uned 10/11, Ffordd Richard Davies, Parc Busnes Llanelwy, Llanelwy LL17 0LJ

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn Gymraeg ac ar ffurf sain, print bras ac ati.

6. Delio â'ch cwyn

- Bydd eich cwyn yn cael ei thrin gan reolwr annibynnol ar y gwasanaeth.
- Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu delio â hi.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a sefydlu a oes gennych unrhyw ofynion – er enghraifft os oes gennych anabledd
- Byddwn yn delio â'ch cwyn mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau nad yw eich delio â ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, dim ond os byddwch chi'n dweud wrthym amdanynt o fewn 6 mis y byddwn yn gallu edrych ar eich cwynion. Mae hyn oherwydd ei bod yn well ymchwilio i'ch cwyn tra bod y materion yn dal yn ffres ym meddwl pawb.

Cwynion sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn hwyrach na hyn; Bydd angen i chi ddarparu rheswm cryf nad ydynt wedi'u dwyn i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i ystyried yn iawn.

Os ydych chi'n mynegi pryder / cwyn ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb arnom i chi weithredu ar eu rhan.

7. Beth os oes mwy nag un corff yn gysylltiedig?

Os yw eich cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff (e.e. gyda'r Awdurdod Lleol) byddwn yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai gymryd yr awenau wrth ddelio â'ch cwyn. Yna byddwch yn cael enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi tra byddwn yn ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e., contractwyr atgyweirio) efallai yr hoffech godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am fynegi eich cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

8. Proses Gwyno:

Datrysiad anffurfiol

Byddwn hefyd yn dweud wrthyh sut y gallwch gyfeirio eich cwyn i Gam 2 os nad ydych yn fodlon â'r ymateb neu'r ateb arfaethedig.

Sut i fynegi cwyn yn ffurfiol

- rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam ein bod yn credu y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- Dywedwch wrthyh pa mor hir rydyn ni'n disgwyl iddo gymryd.
- rhoi gwybod i chi ble yr ydym wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad, a
- rhoi ti rheolaiddiueddariadau Gan gynnwys Dweud ti
ai Gallai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif

gwreiddiol.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn anelu at sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd maint yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion rydych chi wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn i gwrdd â chi i drafod eich cwyn. Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol.

Os oes angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawl a chanllawiau cyfreithiol.

9. Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod i chi ein canfyddiadau yn unol â'ch dewis ffurf o gyfathrebu. Gallai hyn fod trwy lythyr neu e-bost, er enghraifft.

Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os gwelwn ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyh beth ddigwyddodd a pham.

Os gwelwn fod nam yn ein systemau neu'r ffordd rydyn ni'n gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyh beth ydyw a sut rydyn ni'n bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Pe baem yn ei gael yn anghywir, byddem bob amser yn ymddiheuro.

10. Rhoi pethau'n iawn

Os na wnaethom ddarparu'r gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn anelu at ei ddarparu.

Os na wnaethom rywbeth yn dda neu os gwnaethom gamgymeriad, byddwn yn ceisio ei gywiro.

Mae yna hefyd sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion, er enghraifft Bwrdd yr Iaith Gymraeg am wasanaethau yn Gymraeg. Gallwn eich cyngori am sefydliadau o'r fath.

11. Gwersi dysgu

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau rydyn ni wedi'u gwneud. Ein trefniadau mewnol ar gyfer monitro cwynion yw:

- Mae ein tîm uwch reolwyr yn adolygu unrhyw gwynion a dderbynnir bob chwarter
- Mae manylion yr holl gwynion yn cael eu cofnodi - data am nifer y cwynion rydyn ni wedi'u derbyn, a sut rydym wedi delio â nhw, gwersi a ddysgwyd
- Darparu gwybodaeth yn ymwneud â gwersi a ddysgwyd gyda staff i wella darparu gwasanaeth lle bo hynny'n briodol.
- Darparu ein Bwrdd Rheoli, ein Tîm Arweinyddiaeth Gweithredol a'n Pwyllgorau perthnasol ar ein perfformiad Ymdrin â Chwynion

12. Beth rydyn ni'n ei ddisgwyl gennych chi

Mewn adegau o drafferth neu drallod, gall rhai pobl weithredu allan o gymeriad. Efallai bod amgylchiadau cynhyrfus neu drallodus wedi arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn gweld ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu.

Fodd bynnag, rydym hefyd o'r farn bod gan ein staff yr un hawliau. Rydym felly yn disgwyl i chi fod yn gwrtais ac yn gwrtais yn eich delio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu gamdriniol, gofynion afresymol, neu ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle rydym yn canfod bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

13. Beth os oes angen help arnaf

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i wneud eich cwyn yn hysbys i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai yr hoffech gysylltu â'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth a allai eich cynorthwyo.

14. Monitro ac Adolygu

Ar ôl cau eich cwyn byddwn yn cysylltu â chi i ofyn am eich barn ar eich profiad o'r weithdrefn gydymffurfio. Byddwn yn defnyddio eich sylwadau a'ch profiad i wella ein prosesau gwasanaeth a chwynion yn y dyfodol.

Bydd y Polisi hwn yn cael ei adolygu bob 2 flynedd i sicrhau ei fod yn parhau i fod yn gywir a cerrynt. Bydd yn cael ei adolygu'n gynt os oes angen.