



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

Polisi Pryderon a Chwynion Defnyddwyr y Gwasanaeth

Adolygwyd gan/dyddiad	Tîm Rheoli Gofal a Thrwsio	Tachwedd 2021
Mabwysiadwyd gan/dyddiad	Bwrdd Rheoli	Mawrth 2022
Dyddiad yr adolygiad nesaf	Mehefin 2023	
Derbyniwyd gan y Bwrdd	Gorffennaf 2023	
Gweithredol	Gorffennaf 2023	



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

Gofal a Thrwsio Conwy a Sir Ddinbych

Polisi Pryderon a Chwynion

Mae Gofal a Thrwsio Conwy a Sir Ddinbych yn is-gwmni Grŵp Cynefin ac wedi ymrwymo i ymdrin ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych chi am ein gwasanaeth mewn modd effeithiol. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych chi'n siwr amdany'n nhw. Os yn bosibl, fe wnawn ni gywiro unrhyw gamgymeriadau y gallem ni fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych chi'r hawl iddo na wnaethom ni ei ddarparu. Os gwnaethom ni wneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro a, lle bo'n bosibl, yn ceisio gwneud popeth yn iawn. Byddwn hefyd yn ceisio dysgu oddi wrth ein camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth honno i wella ein gwasanaethau.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch chi'n mynegi eich pryderon wrthym ni, neu'n cyflwyno cwyn, gwnawn ymateb yn y modd a nodir isod yn arferol. Fodd bynnag, weithiau gallech fod â phryderon am faterion nad ydym ni'n penderfynu arnynt ac yna fe wnawn eich cynghori at bwy y dylid cyfeirio eich pryderon.

A ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych chi'n dod atom ni am wasanaeth am y tro cyntaf, dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais yn gyntaf. Os ydych chi'n gwneud cais am wasanaeth, ac yna'n anhapus gyda'n hymateb ni, bydd croeso i chi ein hysbysu am eich pryder fel y disgrifir isod.

Cam 1

Datrysiaid anffurfiol

Credwn, os yw'n bosibl, ei bod yn well ymdrin â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych chi bryderon, mynegwch hynny wrth y swyddog rydych chi'n delio ag ef. Gwnaiff geisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o ymdrin â'ch pryder chi, bydd yr aelod staff yn tynnu ein sylw atynt. Os na fedr yr aelod staff eich helpu, bydd yn esbonio pam ac yna cewch chi ofyn am ymchwiliad ffurfiol. Byddwn yn cydnabod eich pryder / cwyn anffurfiol o fewn 3 diwrnod gwaith ac yn gobeithio delio ag o o fewn 10 diwrnod gwaith.

Cam 2

Sut i fynegi pryder neu gwyno'n ffurfiol

Cewch fynegi eich pryder gan ddefnyddio unrhyw un o'r dulliau isod:

- Cewch ofyn am gopi o'n ffurflen gan y swyddog rydych chi'n cysylltu ag ef/hi eisoes. Dywedwch wrth y swyddog eich bod am i ni ymdrin â'ch pryder yn ffurfiol.
- Cewch ein ffonio ni ar 0300 111 2120
- Cewch ddefnyddio'r ffurflen yn Atodiad 1
- Cewch anfon neges e-bost atom ni - post@gofalathrwsio.com
- Cewch anfon llythyr atom ni i'r cyfeiriad isod:
Gofal a Thrwsio Conwy a Sir Ddinbych, Uned 10/11, Ffordd Richard Davies, Parc Busnes Llanelwy, Llanelwy LL17 0LJ

Mae copïau o'r polisi a'r ffurflen gwyno ar gael yn Saesneg, ac hefyd mewn fformat print bras, sain ac ati.

Ymdrin â'ch pryder chi

- Byddwn yn cydnabod eich pryder chi'n ffurfiol cyn pen 5 diwrnod gwaith ac yn eich hysbysu sut rydym ni'n bwriadu ymdrin â'ch pryder.
- Byddwn yn gofyn i chi sut yr hoffech chi i ni gyfathrebu gyda chi ac yn canfod a oes gennych chi unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, a oes gennych chi anabledd.
- Byddwn yn ymdrin â'ch pryder mewn modd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siwr nad yw unrhyw drafodion rhyngom yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod chi wedi mynegi pryder neu gyflwyno cwyn.

Yn arferol byddwn yn medru ystyried eich pryderon os ydych chi'n ein hysbysu amdanynt cyn pen 6 mis. Mae hyn oherwydd ei bod yn well ystyried eich pryderon tra'u bod yn parhau'n ffres ym meddyliau pawb.

Yn achos pryderon y tynnir ein sylw atynt yn hwyrach na hyn bydd angen i chi ddarparu rheswm cryf pam nad ydynt wedi'u dwyn i'n sylw ynghynt, a bydd angen i ni gael gwybodaeth ddigonol am y mater i ganiatáu i ni ei ystyried yn briodol.

Os ydych chi'n mynegi pryder ar ran rhywun arall byddwn angen derbyn cadarnhad eu bod yn cytuno i chi weithredu ar eu rhan.

Beth os yw'r mater yn ymwneud â mwy nag un sefydliad?

Os yw eich cwyn chi yn cwmpasu mwy nag un sefydliad (e.e. yr Awdurdod Lleol), gwnawn weithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'ch pryderon chi. Byddwch yn cael enw'r unigolyn a fydd yn gyfrifol am gyfathrebu gyda chi tra byddwn ni'n ystyried eich cwyn.

Os ydych chi'n cwyno am sefydliad sy'n gweithio ar ein rhan ni (e.e. contractwr gwaith trwsio) efallai y byddwch yn dymuno trafod y mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych chi'n dymuno mynegi eich pryder neu eich cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

Ymchwiliad

Byddwn yn eich hysbysu pwy rydym ni wedi gofyn iddo/iddi ystyried eich pryder neu eich cwyn chi. Os yw'r pryder yn gymharol syml, yn arferol byddwn yn gofyn i rywun yn y gwasanaeth ymchwilio a chysylltu gyda chi. Os yw'n fwy difrifol bydd yr Uwch Dîm Rheoli yn ymchwilio ac yn ymateb, neu mewn achosion penodol gallem benodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth ni am eich pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi eu deall yn gywir. Hefyd byddwn yn gofyn i chi gadarnhau pa ganlyniad rydych chi'n obeithio ei gael. Yn arferol bydd y sawl sy'n ystyried eich cwyn angen gweld y ffeiliau sydd gennym ni sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn ddigwydd mae'n bwysig eich bod chi'n dweud hynny wrthym ni.

Ein nod fydd datrys pryderon gynted ag y bo modd, a disgwyliwn ymdrin â'r mwyafrif helaeth cyn pen 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- eich hysbysu yn ystod y cyfnod amser hwn pam ein bod ni'n tybio y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- eich hysbysu pa mor hir y disgwyliwn i'r broses gymryd
- gadael i chi wybod pa bwynt rydym ni wedi'i gyrraedd yn yr ymchwiliad, a
- rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, yn cynnwys dweud wrthyich chi a oes unrhyw ddatblygiadau a allai newid ein hamcangyfrif amser gwreiddiol.

Yn gyntaf bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch pryderon chi yn ceisio sefydlu'r ffeithiau. Bydd graddau'r ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion rydych chi wedi'u codi. Byddwn yn llunio cynllun ymchwilio mewn achosion cymhleth.

Weithiau gallem ofyn am eich cyfarfod chi i drafod eich pryderon. Weithiau gallem awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar y dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol chi. Byddwn yn siarad â'r staff ac eraill fu'n ymwneud â'r mater, os oes angen, ac yn edrych ar ein polisiau ac unrhyw hawliau a chanllawiau cyfreithiol.

Canlyniad

Byddwn yn ymchwilio eich cwyn yn ffurfiol, ac yn eich hysbysu am ein canfyddiadau yn unol â'ch dewis ddull cyfathrebu. Gallai hyn fod trwy gyfrwng llythyr neu neges e-bost, er enghraifft. Gwnawn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os ydym ni'n canfod y gwnaethom wneud rhywbeth yn anghywir, fe wnawn ddweud wrthyich chi beth ddigwyddodd a sut i gywiro hyn.

Os ydym ni'n canfod bod nam yn ein systemau neu'r ffordd rydym ni'n gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyich chi beth yw'r nam a sut rydym ni'n bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Os wnaethom ni wneud rhywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro bob tro.

Unioni pethau

Os na wnaethom ni ddarparu gwasanaeth y dylech chi fod wedi'i dderbyn, gwnawn anelu i'w ddarparu nawr os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom ni wneud rhywbeth yn dda, gwnawn geisio ei wneud yn iawn. Os ydych chi wedi bod ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, fe geisiwn eich adfer i'r sefyllfa y byddech wedi bod ynddi petaem ni wedi gwneud popeth yn iawn.

Mae sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion hefyd. Er enghraifft, Comisiynydd y Gymraeg ynghylch gwasanaethau yn Gymraeg. Gallwn eich cyngori am sefydliadau o'r fath.

Dysgu gwersi

Rydym ni'n cymryd eich pryderon a'ch cwynion chi o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaed. Mae ein uwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb yr holl gwynion yn chwarterol, yn ogystal â manylion unrhyw gwynion difrifol. Mae ein Bwrdd Rheoli hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

Lle bo angen newid byddwn yn datblygu cynllun gweithredu, yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud. Gwnawn adael i chi wybod pan fydd y newidiadau a addawyd gennym ni wedi'u gweithredu.

Beth rydym ni'n ei ddisgwyl gennych chi

Gall rhai pobl weithredu yn groes i'w cymeriad arferol mewn adegau o drallod neu drafferthion. Efallai y bu amgylchiadau trallodus neu sefyllfa wnaeth achosi straen yn arwain at fynegi pryder neu wneud cwyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod rhywun yn benderfynol neu'n rymus.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym ni'n ystyried fod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym ni'n disgwyl i chi fod yn gwrtais wrth ymdrin â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu gamdriniol, gofynion afresymol neu ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym ni bolisi ar wahân ar gyfer rheoli sefyllfaoedd lle mae gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

Beth os oes arna' i angen help

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i'n gwneud yn ymwybodol o'ch pryderon chi. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch chi gwnawn geisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all gynorthwyo. Efallai y byddwch chi'n dymuno cysylltu â Chyngor ar Bopeth a allai eich cynorthwyo chi.

Ffurflen Mynegi Pryder / Cwyn Gofal a Thrwsio Conwy a Sir Ddinbych

A. Manylion yr achwynydd

Cyfenw	Enw(au) cyntaf	Teitl: Mr / Mrs / Miss / Ms / Nodwch os yw'n deitl arall:
Cyfeiriad a chod post		
Cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn yn ystod y dydd:		
Rhif ffôn symudol:		

Nodwch pa un o'r dulliau uchod y dymunwch i ni ei ddefnyddio i gysylltu gyda chi:
E-Bost / Llythyr / Galwad Ffon

Eich anghenion: os yw ein ffordd arferol o drin cwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth ni, er enghraifft, os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes arnoch chi angen ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, gadewch i ni wybod fel y medrwn drafod sut y medrwn eich helpu chi.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall:

Dylai'r unigolyn wnaeth wynebu'r broblem lenwi'r ffurflen hon yn arferol. Os ydych chi'n llenwi'r ffurflen ar ran rhywun arall, llenwch ran B os gwelwch yn dda. Nodwch, cyn ystyried y gŵyn, bydd angen i ni fodloni ein hunain fod gennych chi'r awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw.

Eu henw llawn	
Cyfeiriad a chod post	
Rhif ffôn yn ystod y dydd:	
Beth yw eich perthynas chi â'r unigolyn?	

Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar eu rhan?	
---	--

C: Manylion am eich pryder/cwyn (Dylech barhau eich atebion i'r cwestiynau isod ar daflen(ni) ar wahân, os oes angen)

- C.1 Enwch yr adran/adain/gwasanaeth rydych chi'n cwyno amdano:
- C.2 Beth wnaethon nhw'n anghywir, neu beth na wnaethom ni ei wneud?
- C.3 Disgrifiwch sut rydych chi wedi dioddef neu wedi eich heffeithio yn bersonol.
- C.4 Beth ddylid ei wneud i unioni pethau, yn eich barn chi?
- C.5 Pryd wnaethoch chi ddod yn ymwybodol o'r broblem yn gyntaf?
- C.6 A ydych chi wedi cyflwyno eich pryder i'r staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion cryno sut a phryd y gwnaethoch chi wneud hynny.
- C.7 Os yw'n fwy na 6 mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem i ddechrau, nodwch y rheswm pam nad ydych chi wedi cwyno cyn nawr.

Os oes gennych chi unrhyw ddogfennau i gefnogi eich pryder/cwyn, rhowch nhw ynghlwm â'r ffurflen hon, os gwelwch yn dda.

Llofnod:

Dyddiad:

Pan fyddwch chi wedi llenwi'r ffurflen hon anfonwch hi i'r cyfeiriad isod, os gwelwch yn dda:

Gofal a Thrwsio Conwy a Sir Ddinbych
Uned 10/11
Ffordd Richard Davies
Parc Busnes Llanelwy
Llanelwy
LL17 0LJ

Neu trwy e-bost: post@gofalathrwsio.com