



Creu cymunedau i fod yn falch ohonynt

Creating communities to be proud of

Polisi Cwynion

Rhowch wybod i ni os hoffech gael y polisi hwn mewn print bras, ar ffurf sain, braille neu mewn iaith arall.

This policy is also available in English.

Tîm Cyfrifol	Gwasanaethau Cwsmeriaid
Perchennof y Broses	Swyddog Gwelliannau Gwasanaeth
Dyddian adolygu nesaf	Awst 2027

Fersiwn	Nodiadau/Rheswm am ddiweddariad	Diweddarwyd gan	Dyddiad	Awdurdodiad	Dyddiad Cyhoeddi
01	Polisi wedi ei ddatblygu yn unol â model polisi a chanllawiau Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	Amy L Garner	Medi 2013	Bwrdd Tîm Rheoli 16/12/2013	01/04/2014
02	Adolygiad polisi	Ruth Jones	Medi 2016	Rheolwr Gwasanaethau i Cwsmeriaid	Hydref 2016
03	Adolygiad polisi	Ruth Jones	Chwefror 2020	Rheolwr Gwasanaethau i Cwsmeriaid	Chwefror 2020
04	Adolygiad polisi	Ruth Jones	Chwefror 2022	Rheolwr Gwasanaethau i Cwsmeriaid	Chwefror 2022
05	Adolygiad polisi	Ruth Jones	Chwefror 2024	Bwrdd	Mai 2024
06	Adolygiad a diweddariad polisi	Ruth Jones	Awst 2025	Pennaeth Llywodraethu	Hydref 2025

Mynegai

1.	Cyflwyniad – Datganiad polisi	4
2.	Cwmpas.....	4
3.	Datganiad Ymrwymiad	4
4.	Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn.....	4
5.	Beth yw cwyn?.....	5
6.	Ydych chi wedi gofyn i ni?.....	5
7.	Datrys anffurfiol	5
8.	Sut i gwyno'n ffurfiol	5
9.	Ymdrin â'ch cwyn	6
10.	Beth os oes mwy nag un corff dan sylw?.....	7
11.	Ymchwiliad.....	7
12.	Canlyniad	8
13.	Gweithio i wella.....	8
14.	Ombwdsmon.....	9
15.	Dysgu gwersi	9
16.	Beth os bydd angen help arnaf.....	11
17.	Beth yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi	11

1. Cyflwyniad – Datganiad polisi

- 1.1 Mae Cartrefi Conwy wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw gŵyn y gall fod gan gwsmeriaid am ein gwasanaeth.
- 1.2 Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad yw cwsmeriaid yn siwr amdanynt. Os yn bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi eu gwneud.
- 1.3 Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl i'w gael yr ydym wedi methu â'i ddarparu. Os byddwn yn cael rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro, a lle bo modd byddwn yn ceisio unioni pethau.
- 1.4 Rydym hefyd yn anelu at ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth sydd gennym elwa i wella ein gwasanaethau

2. Cwmpas

- 2.1 Mae'r polisi yn berthnasol i unrhyw berson sy'n derbyn gwasanaeth gan Cartrefi Conwy: tenantiaid, lesddeiliaid, aelodau o'r cyhoedd ac yn y blaen. Yn y polisi hwn cyfeirir at y person sy'n gwneud y cwyn fel 'chi'.

3. Datganiad Ymrwymiad

- 3.1 Bydd pobl yn ei gweld yn hawdd cwyno a newid pethau i fod yn gywir pan nad yw'r gwasanaeth y maent yn ei dderbyn yn ddigon

4. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

- 4.1 Pan fyddwch yn cwyno i ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd yr ydym yn ei egluro isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio, felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn egluro wrthych sut y gallwch apelio.
- 4.2 Weithiau, efallai y byddwch am gwyno am faterion nad ydynt yn cael eu penderfynu gennym ni a byddwn wedyn yn eich cyngori ynghylch sut i roi gwybod i'r corff cywir am eich cwyn.
- 4.3 Hefyd, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data. Yn yr amgylchiadau hyn, dylech ysgrifennu at Ysgrifennydd y Cwmni, Morfa Gele, Parc Busnes Gogledd Cymru, Cae Eithin, Abergele, LL22 8LJ a darparu manylion llawn eich cais.

5. Beth yw cwyn?

5.1. Ein diffiniad o gŵyn yw:

Mynegiant o anfodlonrwydd, sut bynnag y'i gwneir, am y safon gwasanaeth, gweithredoedd, neu ddiffyg gweithredu gan y sefydliad, ei staff, neu'r rhai sy'n gweithredu ar ei ran, sy'n effeithio ar unigolyn neu grŵp o bobl.

6. Ydych chi wedi gofyn i ni?

- 6.1. Os ydych yn cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf, (e.e. adrodd am waith atgyweirio neu ofyn am adolygiad o'ch cais), yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais yn gyntaf.
- 6.2. Os ydych yn gwneud cais am wasanaeth ac yna nad ydych yn hapus â'n hymateb, byddwch yn gallu gwneud cwyn fel yr ydym yn disgrifio isod.

7. Datrys anffurfiol

- 7.1. Os oes modd, credwn mai'r peth gorau yw ymdrin â'r mater ar unwaith, yn hytrach na cheisio ei ddatrys yn hwyrach ymlaen. Os oes gennych gŵyn, rhowch wybod i'r unigolyn yr ydych yn delio ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio eu datrys ar unwaith.
- 7.2. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch cwyn, yna bydd yr aelod o staff yn tynnu ein sylw atynt. Os na all yr aelod o staff helpu, byddant yn egluro pam a gallwch wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

8. Sut i gwyno'n ffurfiol

- 8.1. Gallwch wneud cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod.
 - 8.1.1. Gallwch ddweud wrth y person yr ydych eisoes mewn cysylltiad â hwy eich bod am i ni ymdrin â'ch cwyn yn ffurfiol.
 - 8.1.2. Gallwch gysylltu â'n tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid ar 0300 124 0040 os ydych am wneud eich cwyn dros y ffôn.
 - 8.1.3. Gallwch gwblhau'r ffurflen cwynion sydd ar ein gwefan yn www.cartreficonwy.org neu gallwch ofyn i ni am gopi.
 - 8.1.4. Gallwch anfon e-bost atom yn ymholiadau@cartreficonwy.org
 - 8.1.5. Gallwch ysgrifennu llythyr atom yn y cyfeiriad canlynol: Morfa Gele, Parc Busnes Gogledd Cymru, Cae Eithin, Abergele, LL22 8LJ.
 - 8.1.6. Os anfonwch neges atom ar ein tudalennau cyfryngau cymdeithasol, i amddiffyn eich preifatrwydd, byddwn yn gofyn i

chi gysylltu â ni yn uniongyrchol gan ddefnyddio un o'r dulliau uchod

- 8.2. Ein nod yw sicrhau bod ffurfleni cwyno ar gael ym mhob un o'n mannau gwasanaeth a mannau cyhoeddus, a hefyd mewn lleoliadau priodol yn y gymuned (e.e. ein tai cymunedol a chanolfannau cymunedol).
- 8.3. Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn Saesneg yn ogystal ag ar ffurf sain, print bras ac ati, os gofynnwch amdanynt.
- 8.4. Credwn na ddylai neb fod dan anfantais oherwydd iechyd, anabledd neu gefndir ac rydym wedi ymrwymo i alluogi ein holl gwsmeriaid i wneud cwyn. Lle bo'n briodol, byddwn yn trafod gyda chi pa addasiadau rhesymol y mae angen i ni eu gwneud i'n broses, megis defnyddio gwasanaethau cyfieithu, gweithio gydag unrhyw wasanaethau cymorth, neu gytuno â chi pryd a sut y byddwn yn cysylltu â chi ac yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am y cynnydd eich cwyn.

9. Ymdrin â'ch cwyn

- 9.1. Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn gadael i chi wybod sut yr ydym yn bwriadu ymdrin ag ef.
- 9.2. Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a sefydlu a oes gennych unrhyw ofynion penodol - er enghraifft, os oes gennych anabledd.
- 9.3. Byddwn yn ymdrin â'ch cwyn mewn dull agored ac onest.
- 9.4. Byddwn yn sicrhau nad yw eich cyswllt â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi gwneud cwyn.
- 9.5. Fel arfer, byddwn ond yn gallu edrych ar eich cwyn os dywedwch wrthym amdanynt o fewn 6 mis i'r broblem yn digwydd. Mae hyn oherwydd ei bod yn well edrych i mewn i'ch cwyn tra mae'r materion yn dal yn fyw ym meddwl pawb.
- 9.6. Efallai y byddwn yn gallu edrych ar gwynion sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn hwyrach na hyn mewn achosion arbennig. Fodd bynnag, bydd rhaid i chi roi rhesymau cryf pam nad ydych wedi gallu tynnu ein sylw atynt yn gynharach a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. (Beth bynnag, waeth beth fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw gŵyn am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl).
- 9.7. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb arnom eich bod yn gweithredu ar eu rhan.
- 9.8. Os byddwch yn anfon cwyn at ein Prif Weithredwr neu unrhyw un o'n Gyfarwyddwyr neu aelodau Bwrdd, bydd yn cael ei drosglwyddo i'n Swyddog Gwelliannau Gwasanaeth a fydd yn ymdrin ag ef yn unol â'n proses arferol. Byddwn yn cysylltu â chi i roi gwybod i chi pwy fydd yn ymchwilio iddo.

10. Beth os oes mwy nag un corff dan sylw?

- 10.1. Os yw eich cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff (e.e. Cymdeithas Tai a'r Cyngor) byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'ch cwyn. Yna, byddwch yn cael enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi tra byddwn yn ystyried eich cwyn.
- 10.2. Os yw'r gwyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. contractwyr gwaith atgyweirio) efallai yr hoffech godi'r mater yn anffurfiol gyda hwy yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am fynegi eich cwyn yn ffurfiol, byddwn yn edrych i mewn i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

11. Ymchwiliad

- 11.1. Byddwn yn dweud wrthy ch pwy yr ydym wedi gofyn iddynt edrych i mewn i'ch cwyn. Os yw eich cwyn yn un syml, fel arfer byddwn yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth edrych i mewn iddo a dod yn ôl atoch chi.
- 11.2. Os yw'n fwy difrifol, byddwn yn gofyn i Bennaeth Gwasanaeth neu Gyfarwyddwr edrych i mewn i'ch cwyn.
- 11.3. Byddwn yn egluro wrthy ch beth yw ein dealltwriaeth o'ch cwyn ac yn gofyn i chi i gadarnhau ein bod wedi ei gael yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym ba ganlyniad yr ydych yn gobeithio amdano.
- 11.4. Fel arfer, bydd angen i'r person sy'n edrych ar eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.
- 11.5. Os oes datrysiad syml i'ch problem efallai y byddwn yn gofyn a ydych yn fodlon derbyn hyn. Er enghraifft, os ydych wedi gofyn am wasanaeth, ac rydym yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi ei gael byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad.
- 11.6. Byddwn yn ceisio datrys cwynion mor gyflym â phosibl ac yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:
 - 11.6.1. rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i'w ymchwilio
 - 11.6.2. dweud wrthy ch ba mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd.
 - 11.6.3. rhoi gwybod i chi lle'r ydym wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad, ac
 - 11.6.4. rhoi diweddariadau rheolaidd, gan gynnwys dweud wrthy ch a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein

hamcangyfrif gwreiddiol.

- 11.7. Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r rhwydwaith gwresogi cymunedol sy'n gwasanaethu eich cartref, mae'r broses yn wahanol. Rhaid i chi gysylltu â ni os oes gennych anghydfod fel y gallwn gydweithio i geisio datrys y mater. Fel cyflenwr gwres, mae gennym hyd at 8 wythnos i ddatrys anghydfod.
- 11.8. Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn ceisio gyntaf i sefydlu'r ffeithiau. Bydd graddau'r ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.
- 11.9. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn i gwrdd â chi i drafod eich cwyn. O bryd i'w gilydd, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.
- 11.10. Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch cwyn penodol. Os bydd angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig ag yn edrych ar ein polisiâu ac unrhyw hawliau a chanllawiau cyfreithiol.

12. Canlyniad

- 12.1. Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi dod o hyd iddo yn unol â'ch ffordd ddewisol o gyfathrebu. Gallai hyn fod drwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Os bydd angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hirach. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.
- 12.2. Os byddwn yn gweld ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyb beth oedd y camgymeriad hwnnw a pham y digwyddodd. Byddwn yn dangos sut y gwnaeth y camgymeriad effeithio arnoch.
- 12.3. Os byddwn yn gweld bod nam yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyb beth ydyw a sut yr ydym yn bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.
- 12.4. Os ydym wedi gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

13. Gweithio i wella

- 13.1. Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn anelu at ei ddarparu yn awr os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom wneud rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio ei gywiro.
- 13.2. Os ydych wedi colli allan o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod

ynddi pe byddem wedi cael pethau'n iawn.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylech fodwedi cael un gennym ni, byddwn fel arfer yn ceisio gwneud iawn am yr hyn yr ydych wedi'i golli.

14. Ombwdsmon

- 14.1. Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, gallwch anfon eich cwyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth ac yn gallu edrych i mewn i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi yn bersonol, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran:
 - 14.1.1. wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd methiant o ryw fath ar ran y corff sy'n ei ddarparu
 - 14.1.2. wedi bod dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi eich trin yn annheg.
- 14.2. Disgwylia'r Ombwdsmon i chi gyflwyno eich cwyn i ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni ddatrys y mater. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon:
 - 14.2.1. dros y ffôn: 0300 790 0203
 - 14.2.2. drwy ddefnyddio'u ffurflen ar-lein
<https://complaints.ombwdsmon.cymru/cy/cyn-gwyn> drwy'r wefan:
www.ombwdsmon-cymru.org.uk
 - 14.2.3. drwy ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
- 14.3. Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r rhwydwaith gwresogi cymunedol yn eich cartref ac rydych chi'n parhau i fod yn anfodlon â'r canlyniad, mae gennych yr hawl i ofyn i'r Ombwdsmon Ynni am adolygiad annibynnol. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon Ynni drwy:
 - 14.3.1. Ffôn: 0330 440 1624
 - 14.3.2. e-bost: enquiry@energyombudsman.org
 - 14.3.3. ysgrifennu at: Ombwdsmon Ynni, Blwch Post 966, Warrington, WA4 9DF
- 14.4. Mae yna hefyd sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, Comisiynydd y Gymraeg am wasanaethau yn y Gymraeg. Gallwn eich cyngori am sefydliadau o'r fath.

15. Dysgu gwersi

- 15.1. Rydym yn cymryd eich cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gangymeriadau rydym wedi eu gwneud. Mae ein huwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion bob chwarter yn ogystal â manylion unrhyw gwynion difrifol. Mae ein Bwrdd hefyd yn derbyn gwybodaeth am

gwynion a sut rydym yn eu rheoli.

- 15.2. Lle mae angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd rydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fyddwn wedi gwneud newidiadau yr ydym wedi addo eu gwneud.

16. Beth os bydd angen help arnaf

- 16.1. Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i roi gwybod i ni am eich cwyn. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun sy'n gallu helpu. Efallai y byddwch yn dymuno cysylltu â Chyngor ar Bopeth, gwasanaethau eiriolaeth,
- 16.2. Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi cwynion hwn os ydych o dan 18 oed. Os oes angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffôn 080880 23456, www.meiccymru.org) neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru.

Ty Llewellyn
Parc Busnes Glan yr Harbwr
Heol yr Harbwr
Port Talbot
SA13 1SB

Rhif rhadffôn 0808 801 1000

post@complantcymru.org.uk
www.complantcymru.org.uk

17. Beth yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

- 17.1. Ar adegau o drafferth neu ofid, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai y bu amgylchiadau annifyr neu ofidus yn arwain at cwyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol am fod rhywun yn rymus neu benderfynol.
- 17.2. Rydym yn credu bod gan bawb sy'n cwyno yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Rydym, felly, yn disgwyl i chi fod yn foengar ac yn gwrtais wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afresymol neu ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle gwelwn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.