

**Rhentu
Doeth
Cymru**

**Rent
Smart
Wales**



Polisi Sylwadau Corfforaethol, Cwynion a Chanmol

Sylwadau, Cwynion a Chanmol

Rydym wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw gwynion sydd gennych ynghylch ein gwasanaeth. Os gwnaethom gamgymeriad byddwn yn ymddiheuro a cheisio gwneud yn iawn amdano. Os gwnaethom fetu a darparu'r gwasanaeth y mae gennych hawl iddo a'ch bod yn dweud wrthym, byddwn yn ei ddarparu.

Rydym yn adolygu cwynion yn rheolaidd a byddwn yn cynhyrchu adroddiad blynyddol sy'n cynnwys gwybodaeth ynghylch y nifer a'r math ar gwynion y byddwn wedi eu derbyn. Lle bo hynny'n bosibl, byddwn yn defnyddio'r wybodaeth hon i wella y modd y byddwn yn gwneud pethau. Croesawn hefyd sylwadau a theyrngedau yng nghylch y gwasanaeth a ddarparwyd gennym.

Mae'r polisi hwn hefyd yn ymwneud â sut y byddwn yn delio â chwynion gan aelodau'r cyhoedd sydd yn ymwneud â'n cydymffurfiaeth â safonau'r iaith Gymraeg, safonau y mae dyletswydd statudol arnom i gydymffurfio â hwy dan Fesur yr Iaith Gymraeg (Cymru) 2011.

Sut i gysylltu â Rhentu Doeth Cymru:

Rydym yn awyddus iddi fod yn syml a chyfleus i chi gwyno, gwneud sylw neu gynnig canmoliaeth i ni. Croesawn gwynion yn y Gymraeg a'r Saesneg, a byddwn yn ymateb ym mha bynnag iaith y byddwch yn cysylltu â ni. I gysylltu â ni:

- Ffoniwch ganolfan gyswllt Rhentu Doeth Cymru ar 03000 133 344
- Cwblhewch ffurflen gyswllt ar-lein ar www.rhentudoeth.llyw.cymru
- Ysgrifennwch atom:

Rhentu Doeth Cymru
Blwch Post 1106
Caerdydd
CF11 1UA

Os oes angen gwybodaeth arnoch ar ffurf neu iaith arall, cysylltwch â ni.

Beth allwch ei ddisgwyl gennym pan fyddwch yn gwneud cwyn?

Os derbyniwn gwyn gennych, byddwn yn gwneud y cyfan allwn ni i'ch cynorthwyo a cheisio dod o hyd i ateb i unrhyw broblemau y tynnoch chi ein sylw atyn nhw. Byddwn yn sicrhau:

- Y caiff eich cwyn ei chydabod o fewn 5 diwrnod gwaith i'r dyddiad y cafodd ei dderbyn gan Rhentu Doeth Cymru
- Y byddwn yn anelu i ateb y gwyn o fewn 20 diwrnod gwaith – os yw eich cwyn yn fwy cymhleth efallai y bydd angen mwy o amser arnom ni.
- Y byddwn yn rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod 20 diwrnod gwaith os tybiwn y bydd angen mwy o amser arnom i ymchwilio i'ch cwyn a dweud wrthoch faint o amser y tybiwn y bydd yn ei gymryd, gan ddarparu diweddariadau cyson i chi.
- Os yw eich cwyn yn ymwneud â Hysbysiad Tâl Cosb neu Hysbysiad o Achos Erlyniad Bwriadedig cofiwch y gallai unrhyw wybodaeth a roddwch wrth wneud eich cwyn gael ei ddefnyddio fel tystiolaeth os caiff yr achos ei ymchwilio i brofi'r drosedd.

Byddwn yn parchu eich hawl i gyfrinachedd a phreifatrwydd a byddwn yn eich trin yn deg ac yn unol â'n hymrwymiad i gydraddoldeb.

Os ydych yn gofyn i ni am wasanaeth am y tro cyntaf – er enghraifft holi am wybodaeth neu i archebu hyfforddiant – dylech roi'r cyfle i ni i unioni pethau. Os nad ydych yn hapus gyda'n hymateb a'ch bod yn rhoi gwybod am hynny i ni, yna byddwn yn ei drin fel cwyn.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn y lle cyntaf yn ceisio sefydlu'r ffeithiau. Mewn ambell achos efallai y gofynnwn am gyfarfod gyda chi i drafod eich pryderon. Yn achlysurol, efallai y cynigiwn gyfryngu neu ddull arall i ddatrys anghydfod.

Bydd hyd a lled yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor ddifrifol a chymhleth yw'r materion a godwyd gennych ac mewn achosion mwy cymhleth efallai y bydd yn rhaid i ni greu cynllun ymchwilio. Byddwn yn gosod gerbron ein dealltwriaeth ni o'ch pryderon a gofyn i chi gadarnhau bod rheiny yn gywir gennym. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio ei gael. Mewn rhai achosion efallai y byddwn yn gofyn i swyddog o ardal wasanaeth arall yng Nghyngor Caerdydd i ymchwilio i'ch cwyn neu efallai y byddwn yn penodi ymchwilydd annibynnol o'r tu allan i'r Sefydliad – dim ond yn yr achosion mwyaf difrifol y byddai hyn yn berthnasol.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol a gallai hyn gynnwys ffeiliau, cofnod o sgysiaau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag fydd yn berthnasol i'ch cwyn penodol chi. Os nad ydych yn dymuno i'r person sy'n ymchwilio i'ch cwyn weld y ffeiliau sydd

gennym yn ymwneud â'ch cwyn, mae'n bwysig i chi roi gwybod i ni ynghylch hyn. Os bydd gofyn, byddwn hefyd yn siarad â staff neu eraill sy'n rhan o'r mater ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawl a chynghor cyfreithiol.

Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth ddarganfuwyd gennym a byddwn yn dewis y dull cyfathrebu a ffafriwch, fel llythyr neu e-bost, pan fyddwn yn cysylltu a chi. Os yw'n angenrheidiol, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hwy. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau. Os darganfyddwn ein bod wedi gwneud cam, byddwn yn dweud wrthyhych, egluro beth ddigwyddodd ac ymddiheuro. Os darganfyddwn bod nam ar ein systemau neu'n dulliau gweithredu, byddwn yn dweud wrthoch am hyn a sut y bwriadwn newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Gwneud yn iawn â chi

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y gofynnwn os ydych yn fodlon derbyn hyn. Er enghraifft, os gofynnoch am wasanaeth a'n bod yn gweld yn syth y dylech fod wedi ei dderbyn, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad.

Os na wnaethom rhywbeth yn dda, anelwn i'w wneud yn iawn. Os gwnaethoch golled 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 y mater yn iawn. Os bu raid i chi dalu am wasanaeth, pan ddylech fod wedi derbyn un gennym ni, neu os oedd hawl gennych i ariannu na dderbynioch, byddwn fel rheol yn gwneud iawn am yr hyn a gollwyd gennych.

Hyfforddiant ar gyfer Cyflogeion y Cyngor

Byddwn yn sicrhau bod ein staff wedi eu hyfforddi i ddelio â chwynion yn effeithiol ac yn derbyn hyfforddiant priodol i ddefnyddio'r Polisi Cwynion. Byddwn yn trefnu gweithdai yn y Gymraeg neu'r Saesneg gan ddibynnu ar anghenion y staff.

Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Credwn bod hawl i bob cwyn gael ei chlywed, ei deall a'i pharchu. Fodd bynnag, mae'r un hawl gan ein staff ac ni fyddwn yn gomedd ymddygiad annerbyniol fel ymddygiad ymosodol neu ddifriol neu ofynion annerbyniol. Mae canllawiau ar wahân gennym i'n cynorthwyo i reoli ymddygiad amhriodol.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ynghylch eich cwyn ar unrhyw adeg. Fodd bynnag, mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon atom ni yn y lle cyntaf a rhoi'r cyflêi ni wneud yn iawn am unrhyw gam gwag. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff llywodraethol a gall ymchwilio i'ch cwyn os credwch eich bod chi, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi'ch trin yn anfanteisiol neu wedi derbyn gwasanaeth gwael drwy fethiant ar ran y corff swyddogol sydd yn ei gynnig
- wedi'ch anfanteision personol drwy fethiant gwasanaeth, neu eich bod wedi'ch trin yn annheg

Gallwch gysylltu a'r Ombwdsmon drwy:

- ymweld â'r wefan: <https://www.ombudsman.wales/contactus/>
- ffonio: 0300 790 0203
- ysgrifennu i: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

Cwestiynau Cyffredin

1. A oes yna unrhyw gyfyngiadau ar amser y dylaswn fod yn ymwybodol ohonynt?

Fel rheol, byddwn ond yn gallu ystyried eich cwyn os dwedwch wrthym amdano o fewn chwe mis i'r dyddiad y daethoch yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf. Fodd bynnag, mae'n bosib y byddwn yn parhau i ystyried eich cwyn os rhowch reswm digon cryf am gymryd mwy na chwe mis i ddweud wrthym am y broblem. Y naill ffordd neu'r llall, beth bynnag fo'r amgylchiadau, fyddwn ni ddim yn ystyried unrhyw bryderon ynghylch materion ddigwyddodd fwy na deuddeg mis yn ôl.

2. Beth os yw'm cwyn yn ymwneud a mwy nag un sefydliad?

Os yw'ch cwyn yn ymwneud a mwy nag un adran, byddwn yn gofyn i bob adran i baratoi ymateb a, lle bo hynny'n bosib byddwn yn ymgorffori'r rhain mewn un llythyr o ymateb i chi. Os yw eich cwyn yn ymwneud a mwy nag un sefydliad, byddwn yn cydweithio gyda'r sefydliadau hyn i ateb eich cwyn a phenderfynu pwy fydd yn arwain wrth ddelio â'r mater ac ymateb i'ch pryderon. Er enghraifft, rydym yn gweithio ar dro gydag awdurdodau lleol eraill, yr heddlu a beiliaid. Lle bo hynny'n bosib, byddwn yn ceisio eich cysylltu â sefydliadau eraill fydd efallai yn gallu eich helpu.

3. Oes unrhyw gwynion nad ydynt yn dod o dan y polisi hwn?

Nid yw'r polisi hwn yn weithredol ynglŷn â chwyn sy'n ymwneud â chais **Rhyddid Gwybodaeth** neu **Ddiogelu Data** gan fod yna broses ar wahân i wneud cwynion ynghylch y gwasanaeth hwn. Gallwch gofrestru'r cwynion hyn drwy:

- e-bostio: rhyddidgwybodaeth@caerdydd.gov.uk
- ffonio: 029 2087 3317
- ymweld â gwefan Cyngor Caerdydd ar www.caerdydd.gov.uk
- ysgrifennu at Gwella a Gwybodaeth, Cyngor Caerdydd, Neuadd y Sir, Glanfa'r Iwerydd, Caerdydd, CF10 4UW

Mae yna rai gwynion eraill gaiff eu trin y tu allan i'n polisi cwynion, fel: cwynion yn ymwneud a hawl apelio statudol; cwynion sy'n dod o dan broses gwynion ar wahân. Fodd bynnag, os oes pryderon gennych ynghylch y prosesau hyn gallwn gynnig cyngor i chi ynghylch sut i wneud eich pryderon yn wybyddus. Gallwn hefyd roi mwya o wybodaeth i chi am sefydliadau eraill all eich cynorthwyo o bosib gyda'ch cwyn.

4. Ydych chi'n dechrau o'r dyddiad y cysylltais â chi pan fyddwch yn cyfrif nifer y dyddiau gwaith?

Byddwn yn cyfrif nifer y dyddiau gwaith o'r dyddiad y derbyniwn eich cwyn ac nid ydym yn cyfrif penwythnosau neu wyliau banc.

5. Fyddwch chi o hyd yn gyrru llythyrau wrth gydnabod cwynion?

Na, byddwn weithiau yn cysylltu a chwynwyr drwy ffonio i gydnabod eu cwyn. Rydym yn ceisio seilio ein dull cyfathrebu ar yr hyn sydd well gan unigolion ac, er enghraifft, os gwnaethoch gais i ni gysylltu a chi ar e-bost, byddwn yn gwneud hynny.

6. A alla i gwyno ar ran rhywun arall?

Gallwch, ond dylech fel rheol gael eu caniatâd (caniatâd ysgrifenedig) a dylech egluro pam eich bod yn eu cynrychioli nhw a pham na allan nhw wneud y cwyn eu hunain.

7. Rwyf dan 18 – alla i ddefnyddio'r polisi?

Gallwch ddefnyddio'r polisi hwn os ydych o dan 18 oed ac os ydych angen help i'w ddefnyddio gallwch sgwrsio â rhywun ar Linell Gymorth Meic (080880 23456) neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru gan ddefnyddio'r manylion isod.

01792 765600 (De Cymru)

01492 523333 (Gogledd Cymru)

post@complantcymru.org.uk

www.complantcymru.org.uk

Swyddfa De Cymru:

Tŷ Ystumllwynarth
Phoenix Way
Llansamlet
Abertawe
SA7 9FS

Swyddfa Gogledd Cymru:

Maenor Penrhos
Oak Drive
Bae Colwyn, Conwy
LL29 7YW

¹ Nid yw hyn yn berthnasol os yw eich cwyn ynglyn â achos gorfodi