

Canmoliaethau, Cwynion a Phryderon Cyffredinol

Croeso • Welcome • أهلاً وسهلاً
• Soo dhowow • خوش آمديد



TAFF

Rydym yn Gwerthfawrogi Eich Adborth

Rydym yn croesawu pob adborth gan ein cwsmeriaid. Mae eich sylwadau, canmolïaeth a chwynion yn ein helpu i wella ein gwasanaethau i bawb.

Beth sy'n digwydd os aiff rhywbeth o'i le?

- Os nad yw rhywbeth yn iawn, rydym am ei drwsio cyn gynted â phosibl.
- Os na allwn ddatrys y broblem ar unwaith, byddwn yn gofyn sut hoffech i ni gysylltu â chi (e-bost, neges destun, ffôn, ac ati).
- Byddwn yn gwirio a ydych angen unrhyw gymorth i ddeall beth sy'n digwydd nesaf.
- Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, gallwn eich cysylltu â sefydliadau dibynadwy fel Age Cymru neu Shelter i sicrhau eich bod yn cael y cymorth cywir
- Os oes gennych gwestiynau neu bryderon gallwch gysylltu â ni unrhyw bryd

Sut allwch chi roi adborth neu wneud cwyn?

Siaradwch â ni dros y ffôn: 0800 121 606

Anfonwch e-bost atom: Info@taffhousing.co.uk

Llenwch y ffurflen ar ein gwefan: taffhousing.co.uk/about-us/contact/

Ysgrifennwch atom:

Cymdeithas Tai Taff

Alexandra House

307-315 Heol Ddwyreiniol

y Bont-faen

Caerdydd CF5 1JD

Cysylltwch â ni drwy gyfryngau cymdeithasol

Siaradwch ag unrhyw aelod o staff Taff, fel eich swyddog cymdogaeth neu swyddog cymorth incwm



Ein proses cwyno
Mae dau gam i'n proses cwyno:

Cam 1: Cwyn anffurfiol

Gellir datrys rhai problemau yn gyflym ac yn hawdd. Gelwir hyn yn gwyn anffurfiol

Beth fydd yn digwydd?

- Byddwn yn ceisio datrys eich problem cyn gynted â phosibl, fel arfer o fewn 5 diwrnod gwaith
- Bydd y person sydd fwyaf abl i helpu yn delio â'ch cwyn. Er enghraifft, bydd y tîm atgyweirio yn helpu gydag atgyweiriadau cartref, a bydd y tîm cymorth incwm yn helpu gyda materion budd-daliadau.
- Os gallwn ddatrys eich problem yn gyflym, efallai na fyddwch yn derbyn llythyr gennym.
- Os na all y person rydych yn siarad ag ef eich helpu, byddant yn egluro pam, ac efallai'n gofyn i rywun arall eich helpu.
- Os ydym yn dysgu rhywbeth o'ch cwyn, byddwn yn ei ddefnyddio i wella ein gwasanaeth.

Beth os nad wyf yn dal yn hapus?



Os nad ydych yn fodlan â'r ffordd y cafodd eich cwyn ei thrin yng ngham un, gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Bydd eich cwyn wedyn yn symud i Gam Dau.

Cam 2: Cwyn Ffurfiol ac Ymchwiliad

Os nad ydych yn fodlon â'r ateb a gawsoch yng Ngham Un,

- neu os yw eich cwyn yn un ddifrifol,
- neu os bydd yn cymryd mwy na 5 diwrnod gwaith i ymchwilio iddi, bydd eich cwyn yn symud i Gam Dau.

Beth fydd yn digwydd?

- Bydd uwch reolwr (Pennaeth Gwasanaeth neu Gyfarwyddwr Gweithredol) yn ymchwilio i'ch cwyn.
- Rydym yn anelu at roi ateb llawn i chi o fewn 10 diwrnod gwaith.
- Byddwch yn derbyn llythyr yn dweud pwy sy'n delio â'ch cwyn. Bydd y person hwn yn eich diweddarau ac yn rhoi gwybod os bydd yn cymryd mwy na 10 diwrnod.
- Byddwn yn egluro beth wnaethom ganfod, yn ymddiheuro os gwnaethom gamgymeriad, ac yn dweud wrthyh beth fyddwn yn ei wneud i unioni'r sefyllfa.
- Byddwn hefyd yn dweud wrthyh beth fyddwn yn ei wneud i atal y broblem rhag digwydd eto.
- Ar ôl i'ch cwyn ddod i ben, byddwn yn gofyn am eich adborth.

Beth os nad wyf yn dal yn hapus?

Os nad ydych dal yn fodlon ar ein hymateb terfynol, gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru. (Mae manylion ar sut i gysylltu ar y dudalen nesaf)



Sut i gysylltu â'r Ombwdsmon

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn gwbl annibynnol ar bob corff llywodraethol, ac yn gallu edrych i mewn i'ch cwyn.

Gallwch ofyn i'r Ombwdsmon edrych ar eich cwyn os:

- Rydych yn credu eich bod chi, neu rywun rydych yn helpu, wedi cael triniaeth anheg.
- Rydych yn credu eich bod chi, neu rywun rydych yn helpu, wedi cael gwasanaeth gwael neu wedi ei roi dan anfantais.

Manylion cyswllt:

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost:

ask@ombudsman.wales

Gwefan:

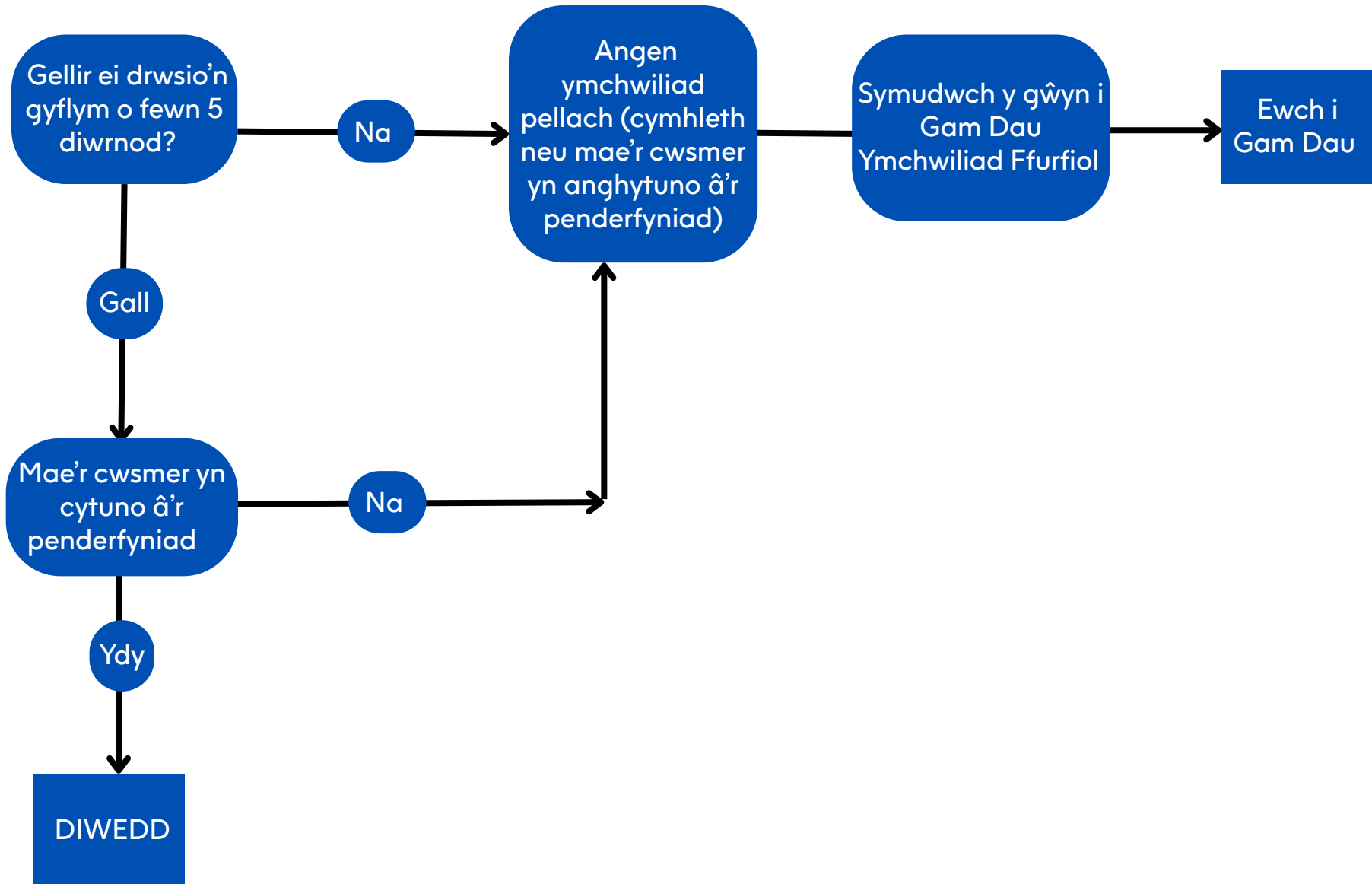
www.ombudsman.wales

Post:

Ombwdsmon Gwasanaethau
Cyhoeddus i Gymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ



Cam Un Cwyn Anffurfio



Cam Dau: Cwyn Ffurfiol

