



Polisi Cwynion, Canmoliaeth ac Ymholiadau.

Rhif y polisi: P03

Rhif y fersiwn: 1.2

Perchennog: Pennaeth y Gwasanaeth : I'w gadarnhau (TBC)

Cymeradwywyd gan: Y Tîm Gweithredol

Dyddiad cymeradwyo: 26/03/2025

Cyfnod adolygu: 3 blynedd

Dyddiad yr adolygiad nesaf: 26/03/2028

Ni reolir unrhyw gopïau o'r ddogfen hon sy'n cael eu lawr lwytho.

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg, ieithoedd a fformatau eraill ar gais. Cysylltwch ein Hwb Profiad Cwsmeriad hello@hedyn.cymru.



Cynnwys

<u>Cyflwyniad</u>	3
<u>Cwmpas</u>	3
Diffiniadau allweddol	3
<u>Rolau a chyfrifoldebau</u>	5
<u>Egwyddorion</u>	6
<u>Cam Un: Datrys yn anffurfiol</u>	6
<u>Cam Dau: Ymchwiliad Ffurfiol</u>	7
<u>Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru</u>	7
<u>Canmol</u>	8
<u>Ofgem</u>	8
<u>Cwyn am fwy nag un sefydliad</u>	8
<u>Monitro ac adolygu</u>	8
<u>Datganiad ymgysylltu</u>	9
<u>Tegwch, amrywiaeth a chynhwysiant a diogelu data</u>	9



Cyflwyniad

Diben y Polisi Cwynion, Canmoliaeth ac Ymholiadau yw amlinellu ein ffordd o fynd i'r afael â chanmoliaeth a chwynion sy'n dod i'r amlwg. Rydym wedi ymrwymo i fynd i'r afael ag unrhyw gwynion sy'n codi, a hynny mewn ffordd gyflym ac effeithiol, gan ddysgu o unrhyw gamgymeriadau neu lwyddiannau, er mwyn:

- Parhau i wella ansawdd ein gwasanaethau.
- Sicrhau triniaeth deg drwy brosesau clir a strwythuredig.
- Dangos ein hymrwymiad i ddatrys materion mewn ffordd effeithlon.
- Cynnal a meithrin hyder a pherthynas dda.

Cwmpas

Mae'r polisi yn berthnasol i breswylwyr, pobl nad ydynt yn breswylwyr ac eiriolwyr sydd eisiau rhannu canmoliaeth neu sy'n anfodlon â'n gwasanaethau. Mae'n berthnasol i feysydd fel:

- Safonau gwasanaeth neu ansawdd gwaith.
- Agwedd staff neu fynediad at wasanaethau.
- Contractwyr sy'n gweithio ar ein rhan.
- Cyfathrebu.
- Unrhyw fath o wahaniaethu, aflonyddu neu driniaeth annheg.

Nid yw'r polisi hwn yn cwmpasu:

- Cwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol
- Cwynion sy'n ymwneud â sefydliadau allanol oni bai eu bod yn cael cyfarwyddyd i wneud gwaith ar ein rhan.

Diffiniadau allweddol

Mae'r tabl canlynol yn amlinellu'r diffiniadau allweddol sy'n ymwneud â deall a dehongli'r polisi hwn.



Term	Diffiniad
Cwyn	<p>Mae cwyn yn ffordd o roi adborth os nad oeddem wedi bodloni'r disgwyliadau wrth ddarparu gwasanaeth ac mae'n ateb y meini prawf isod:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mae'n ffordd o fynegi anfodlonrwydd neu bryder.• Gall fod yn ysgrifenedig, ar lafar neu unrhyw fath arall o gyfathrebu sydd ar gael.• Gall fod gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd (rhywun sy'n derbyn gwasanaeth neu heb ei dderbyn)• Diffyg gwasanaeth a/neu safon y gwasanaeth a roddwyd.• Rhywbeth sy'n gofyn am ymateb.
Canmoliaeth	<p>Mae canmoliaeth yn ddatganiad cadarnhaol sy'n edmygu neu'n gwerthfawrogi cydweithiwr neu wasanaeth a dderbyniwyd.</p>
Cam 1	<p>Cam cyntaf ein proses gwyno ffurfiol.</p>
Cam 2	<p>Ail gam ein proses gwyno ffurfiol.</p>
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	<p>Corff annibynnol sy'n ystyried cwynion am wasanaethau cyhoeddus a darparwyr gofal annibynnol yng Nghymru.</p>
Ofgem – Yr Ombwdsmon Ynni	<p>Rheoleiddiwr ynni annibynnol sy'n gweithio i amddiffyn defnyddwyr ynni gan sicrhau eu bod yn cael eu trin yn deg.</p>



Term	Diffiniad
Tynnu'n ôl	<p>Cwyn yn cael ei thynnu'n ôl gan yr un sy'n cwyno, gan nad ydynt bellach am fynd ar drywydd y gwyn. Bydd manylion y gwyn yn cael eu cofnodi ar yr achos.</p> <p>Gellir hefyd dynnu cwyn yn ôl os nad yw'r sawl sy'n cwyno yn cyfathrebu â ni ar ôl i gwyn cael ei chofnodi. Byddwn yn gwneud 3 ymgais i gyfathrebu cyn tynnu'r gwyn yn ôl.</p> <p>Byddwn yn ysgrifennu at y preswlydd os ydym wedi tynnu'r gwyn yn ôl, ac esbonio'n glir y rhesymau am wneud hynny, yn unol â'r polisi.</p> <p>Byddwn yn ceisio gweld a oes modd dysgu o'r gwyn, hyd yn oed cwynion sy'n cael eu tynnu'n ôl.</p>

Rolau a chyfrifoldebau

Mae'r tabl canlynol yn amlinellu'r cysylltiadau allweddol y mae'r polisi hwn yn berthnasol iddynt, gan gynnwys y rhai sy'n atebol ac yn gyfrifol am ei weithredu, yn ogystal â'r rhai a ddylai fod yn gwybod amdano.

Rôl	Cyfrifoldeb
Bwrdd Hedyn	Atebol yn gyffredinol am sicrhau bod Hedyn yn cyflawni ei rwymedigaethau cyfreithiol ac yn cydymffurfio â gofynion Rheoleiddio Llywodraeth Cymru ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.
Cyfarwyddwr Cartrefi a Chymunedau	Atebol yn gyffredinol am sicrhau bod y polisi yn cael ei weithredu'n effeithiol.
Pennaeth Gwasanaeth (I'w Gadarnhau)	Sicrhau bod y polisi yn cael ei weithredu'n effeithiol ac yn parhau i fod yn berthnasol, yn gyfredol, ac ar gael i'r rhanddeiliaid arfaethedig. Mae hyn yn cynnwys monitro perfformiad, adolygu polisi a sicrhau bod hyfforddiant angenrheidiol yn cael ei ddarparu i gydweithwyr.



Rôl	Cyfrifoldeb
Fforwm Cwsmeriaid	Adolygu cwynion o ran data a thueddiadau, gan fwydo themâu sy'n dod i'r amlwg yn y cwynion ac unrhyw ddysgu y gellir ei wneud yn sgil hynny, i feysydd gwasanaeth perthnasol, er mwyn gwella'r gwasanaeth.
Buzz	Grŵp o breswylwyr sy'n ymgysylltu ar lefel uchel. Maent yn rhoi o'u hamser yn wirfoddol i'n helpu i wella'n gwasanaethau yn barhaus. Mae aelod o'r Cydbanel yn mynychu'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd (ACC), i roi sicrwydd bod y gymdeithas yn gwrandao ar adborth gan gwsmeriaid ac yn dysgu ohono.
Swyddog Ymchwilio	Mae'r Swyddog Ymchwilio ar Gam 1 a Cham 2 yn gyfrifol am roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r un sy'n cwyno, a hynny o ran cynnydd y gŵyn, cadw at derfynau amser, cyfleu canlyniad y gŵyn, a nodi unrhyw beth sydd i'w ddysgu ohono.
Swyddog Ymchwilio Annibynnol	Yn dibynnu ar natur y gŵyn, efallai y bydd angen penodi Swyddog Ymchwilio Annibynnol.

Egwyddorion

Mae cwynion a chanmoliaeth yn rhoi cyfle i ni wella'r gwasanaethau rydyn ni'n eu darparu. Er mwyn gwneud y gorau o'r cyfle hwn, byddwn yn:

- Trin cwynion yn deg, yn gyson ac yn effeithlon a hynny mewn ffordd agored a gonest.
- Defnyddio cwynion a chanmoliaeth i wella ein gwasanaeth ac ail-gynnal hyder ynom.
- Darparu proses glir a strwythuredig ar gyfer cwynion.
- Sicrhau cydymffurfiaeth â chyfreithiau a rheoliadau perthnasol.

Cam Un: Datrys yn anffurfiol

Gall preswilydd neu eiriolwr wneud cwyn ffurfiol mewn sawl ffordd, yn cynnwys wyneb yn wyneb neu ar-lein.



Byddwn yn cydnabod y gŵyn o fewn **dau ddiwrnod gwaith** (o'r dyddiad y byddwn yn ei derbyn) a byddwn yn trafod sut y byddwn yn mynd i'r afael â'r gŵyn. Os na ellir datrys pryder mewn ffordd foddhaol, byddwn yn ei throsglwyddo i Swyddog Ymchwilio i'w datrys.

Byddwn yn ymchwilio i bryderon ac yn ymateb iddynt o fewn **deg diwrnod gwaith** (o'r dyddiad y byddwn yn ei derbyn) gan roi gwybod beth yw'r canlyniad. Byddwn yn cysylltu, ac yn esbonio canlyniad ein hymchwiliadau i'r un sy'n cwyno. Os gwelwn ein bod wedi cael pethau'n anghywir, byddwn yn ymddiheuro, ei gywiro, a nodi'r camau y byddwn yn eu dilyn er mwyn ei atal rhag digwydd eto.

Os na ellir datrys y pryder o fewn yr amser penodol, bydd y pryder yn cael ei chyfeirio ymhellach i 'Gam Dau-Ymchwiliad Ffurfiol'. Os gofynnir am apêl, byddwn yn trafod y rhesymau ac yn ceisio dod i ddiwedd y mater. Os yw'r pryder yn fater nad yw'n dod o fewn cwmpas y polisi hwn, roddir y dasg i gydweithiwr a all geisio dod o hyd i ateb lle bo modd.

Cam Dau: Ymchwiliad Ffurfiol

Os yw'r sawl sy'n cwyno yn parhau i fod yn anfodlon yn dilyn 'Cam 1 - Datrys yn Anffurfiol', gall apelio a mynd ymlaen i 'Gam 2 - Ymchwiliad Ffurfiol, pan fydd bydd uwch gydweithiwr neu Swyddog Ymchwilio Annibynnol yn adolygu'r gŵyn. Os ydych yn dymuno apelio mewn perthynas â'r gŵyn, yna rydyn ni'n eich cynghori y dylai gyrraedd o fewn 28 niwrnod i'ch ymateb i'r gŵyn.

Ein nod yw cwblhau'r adolygiad cyn gynted â phosibl ac ymateb o fewn **15 diwrnod gwaith**. Os nad ydym yn medru ymateb o fewn yr amser hwn, byddwn yn dweud wrth y sawl sy'n cwyno bod angen ymestyn yr amser. Byddwn yn dweud pam, gan gynnig amser y gellir disgwyl ymateb, a byddwn yn cyfleu unrhyw wybodaeth yn rheolaidd.

Byddwn yn cyfathrebu ac yn esbonio canlyniad ein hymchwiliadau i'r sawl sy'n cwyno, gan gynnwys ein canfyddiadau, camau a gymerwyd a'r camau nesaf a bod angen.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Pan fydd y sawl sy'n cwyno yn parhau i fod yn anfodlon â'n hymateb, gallant gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethu Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn gwbl annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth a gall ymchwilio os yw'r sawl sy'n cwyno, neu'r eiriolwr a benodwyd ganddynt:



- Wedi cael eu trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael am fod darparwr gwasanaeth wedi methu.
- Wedi bod dan anfantais bersonol gan ddiffyg a neu fethiant gwasanaeth, neu wedi cael eu trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i'r sawl sy'n cwyno, godi unrhyw bryderon yn uniongyrchol gyda'r sefydliad perthnasol yn gyntaf, er mwyn rhoi cyfle i gywiro pethau.

Gellir cysylltu â gwasanaeth yr Ombwdsmon yn y ffyrdd canlynol:

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: ask@ombudsman.wales
- Gwefan: www.ombudsman.wales
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Canmoliaeth

Rydym yn gwerthfawrogi adborth cadarnhaol a chanmoliaeth i ddeall beth rydyn ni'n ei wneud yn iawn. Bydd canmoliaeth yn cael eu cofnodi a'u rhannu gyda chydweithwyr a rheolwyr i gefnogi gwelliant parhaus.

Ofgem

Os ydych chi'n cwyno am gyfleustodau a ddarperir drwy Hedyn, dylech ddilyn y Polisi Cwynion hwn. Os byddwch yn parhau i fod yn anfodlon â chanlyniad y gŵyn, fe'ch cynghorir i gyfeirio'ch cwyn at Ofgem.

Ofgem – Yr Ombwdsmon Ynni

Os ydych yn cwyno am ddarparu'r cyfleustodau a ddarperir trwy Hedyn, dylech ddilyn y Polisi Cwynion hwn. Gallai gymryd hyd at 8 wythnos i ddatrys y pryderon hyn. Os ydych yn dal i fod yn anfodlon oherwydd canlyniad y gŵyn, cewch eich cynghori i fynd â'ch cwyn at yr Ombwdsmon Ynni.

Gallwch gysylltu â gwasanaeth yr Ombwdsmon Ynni yn y ffyrdd canlynol:

- Ffôn: 0330 440 1624



- E-bost: enquiry@energyombudsman.org
- Gwefan: www.energyombudsman.org
- Yn ysgrifenedig: Energy Ombudsman P.O. Box 966 Warrington WA4 9DF

Cwyn am fwy nag un sefydliad

Pan fydd cwyn yn ymwneud â Hedyn a sefydliad allanol ar y cyd, byddwn yn cysylltu â'r sefydliad perthnasol ac yn ceisio cytuno i swyddog arweiniol ymchwilio ac ymateb i'r gŵyn yn anffurfiol yn gyntaf. Os hoffech fynegi eich pryder neu gwyno'n ffurfiol, byddwn yn ymchwilio ac yn ymateb i chi.

Monitro ac adolygu

Perchennog y polisi hwn sy'n gyfrifol am sicrhau bod y polisi yn parhau i fod yn berthnasol, yn gyfredol ac yn hygyrch i'r gynulleidfa a fwriadwyd. Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu o leiaf **bob tair blynedd**.

Datganiad ymgysylltu

Mae Hedyn wedi ymrwymo i sicrhau bod cwsmeriaid yn chwarae rhan weithredol wrth wneud penderfyniadau a llunio gwasanaethau. Rhoddwyd ystyriaeth i adborth a dealltwriaeth cwsmeriaid/preswylwyr wrth ddatblygu'r polisi hwn.

Tegwch, amrywiaeth a chynhwysiant a diogelu data

Mae'r polisi hwn yn destun asesiad parhaus o'r effaith ar y gwasanaethau a ddarperir, i'n galluogi i barhau i esblygu i ddiwallu anghenion yr holl breswylwyr, tenantiaid masnachol a chydweithwyr.

Mae'r polisi hwn yn cydymffurfio â deddfwriaeth diogelu data.