Sut y byddwn yn trin eich cwyn

Rydym yn ymroddedig i ddelio gyda chwynion a gawn a hefyd i ddysgu a gwella ein gwasanaethau o unrhyw gwynion a gaiff eu gwneud. Os ydym yn gwneud camgymeriadau, byddwn yn cydnabod hyn, ymddiheuro ac unioni pethau lle'n bosibl a

Cwyn yw pan ddywedwch wrthym eich bod yn anhapus gyda'r gwasanaeth a gawsoch. Gall hyn fod am rywbeth a wnaethom ni, rhywbeth nad oeddem wedi ei wneud neu weithredoedd staff Beacon Cymru neu rywun yn gweithio gyda ni. Gall preswylydd unigol neu grŵp o breswylwyr wneud cwyn.

Os ydych eisiau dweud wrthym am broblem gyda chymydog neu ymddygiad gwrth-gymdeithasol, cysylltwch â'n Tim Gwasanaethau Cwsmeriaid yn defnyddio'r rhif isod.

Dweud wrthym am gŵyn

Gellir gwneud cwynion dros y **ffôn**, drwy **e-bost**, ar ein **gwefan** neu mewn **ysgrifen**.

Anelwch **ddatrys eich cwyn anffurfiol cam 1 mewn 10 diwrnod gwaith**. Os na fedrwn ddatrys eich cwyn, yna gellir ei hesgyn i gam 2 ein proses gwynion.

01792 479200

Complaints@beacon.cymru

www.beacon.cymru

Grŵp Beacon Cymru Cyf.
3ydd Llawr, 220 Stryd Fawr,
Urban Village, Abertawe SA1 1NW

Proses dau gam

Os oes gennych fater o gonsyrn, codwch ef gyda'r person yr ydych yn delio ag ef/hi os gwelwch yn dda. Byddant yn ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Fodd bynnag, os oes angen ei ymchwilio, anelwn ei ymchwilio'n llawn o fewn 10 diwrnod gwaith. Os ydym wedi ceisio datrys eich cwyn a'ch bod yn anfodlon â'r canlyniad, gallwch wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Cam 1:

Gall yr holl staff sy'n ymwneud â phreswylwyr godi a/neu ymchwilio a gweithio i ddatrys eich cwyn. Byddwn yn rhoi **ymateb mewn 10 diwrnod gwaith.**

Cam 2:

Bydd rheolwyr a staff uwch yn ymchwilio ar gam 2 ac yn anelu datrys eich cwyn **o fewn 20 diwrnod gwaith mewn ysgrifen.** Os ydych yn anfodlon gyda'r canlyniad, gallwch gyfeirio eich cwyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru Gwefan: www.ombudsmanwales.org.uk

Mae ein polisi cwynion llawn ar gael ar ein gwefan neu ddrwy wneud cais. Noder mai'r uchod yw'r ffyrdd gorau o wneud cwyn; os byddwch yn dewis anfon neges destun neu e-bost at aelod o staff yn uniongyrchol gyda'ch cwyn, gallai hyn arwain at oedi cyn cael ymateb.

01792 479200
Complaints@beacon.cymru
www.beacon.cymru

@beaconcymrugroup