



POLISI CWYNION

Rhif Polisi: P015 Adolygiad/Fersiwn:

V1

Person Cyfrifol: Cyfarwyddwr Gweithredol Gweithrediadau

Cymeradwyaeth y Bwrdd: Mai 2025

I'w Adolygu: 2028



Cynnwys

1.	Diben Polisi	3
2.	Beth Sy'n Bwysig	3
3.	Talfyriadau a Diffiniadau	3
4.	Polisi	4
5.	Monitro a mesurau	8
6.	Polisiau cysylltiedig	9
7.	Deddfwriaeth a rheoliadau perthnasol	9
8.	Datganiad Diogelu Data	9
9.	Datganiad Iaith Gymraeg	9
10.	Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant	9
11.	Atodiad A – Pryder/Cwyn Atodiad Ffurflen A – Pryder/Cwyn Ffurflen [Fersiwn ddigidol ar gael]	10
12.	Atodiad B – Rôlau a Chyfrifoldebau	12
13.	Atodiad C - Sut i Godi Pryder ynghylch Diogelu Data	13

1. Diben y Polisi

Diben y polisi hwn yw nodi sut y byddwn yn delio â phryderon a chwynion. Mae Grŵp Beacon Cymru wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion a wneir gan unrhyw un sy'n derbyn gwasanaeth gennym ni.

Ein nod yw bod yn deg, yn agored ac yn onest gyda phryderon neu gwynion a godir am y gwasanaethau a ddarparwn. Os byddwn yn gwneud camgymeriadau, byddwn yn cydnabod hyn, yn ymddiheuro ac, lle bo modd, yn cywiro pethau.

Mae'r polisi hwn yn ystyried cwynion a dderbynnir gan unrhyw un sy'n derbyn gwasanaeth, neu sydd â hawl i dderbyn gwasanaeth, gan Grŵp Beacon Cymru. Mae'n berthnasol pan fydd rhywun yn gofyn am wasanaeth ac nad yw'n hapus gyda'r ymateb.

Bydd unrhyw bryderon a godir gan bartïon nad ydynt yn derbyn gwasanaethau gan Beacon yn cael eu trin yn ôl yr amgylchiadau unigol.

2. Beth Sy'n Bwysig

Yr hyn sy'n bwysig yw ein bod yn darparu gwasanaethau o ansawdd uchel sydd wedi'u teilwra i anghenion pobl a phan godir pryderon am y gwasanaethau hyn, ein bod yn ymatebol, yn sensitif, yn dryloyw ac yn drylwyr.

Yr egwyddorion a gymhwyswn wrth drin cwynion yw canolbwyntio ar yr achwynydd, syml, teg, gwrthrychol, amserol ac effeithiol, atebol, ac ymrwymedig i welliant parhaus

3. Talfyriadau a Diffiniadau

<i>Tymor</i>	<i>Diffiniad</i>
Ymddygiad Gwrthgymdeithasol (ASB)	ASB (fel y'i nodir yn Neddf Ymddygiad Gwrthgymdeithasol, Troseddu a Phlisma 2014) yw: (a) ymddygiad sydd wedi achosi, neu sy'n debygol o achosi, aflonyddwch, dychryn neu ofid i unrhyw berson, (b) ymddygiad sy'n gallu achosi niwsans neu annifyrrwch i berson mewn perthynas â meddiannaeth y person hwnnw o fangre breswyl, neu (c) ymddygiad sy'n gallu achosi niwsans neu annifyrrwch sy'n gysylltiedig â thai i unrhyw berson
Cwyn	Cwyn yw: mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder, wedi'i ysgrifennu neu ar lafar neu wedi'i wneud drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall, ynghylch gweithred neu ddiffyg gweithred darparwr neu safon y gwasanaeth a ddarperir Nid yw cwyn yn: gais cychwynnol am wasanaeth; apêl yn erbyn penderfyniad 'a wnaed yn briodol', modd o geisio newid deddfwriaeth neu penderfyniad 'wedi'i wneud yn briodol'; modd o lobïo grwpiau/sefydliadau i geisio hyrwyddo achos
Ceisiadau am Fynediad at Ddata gan y Testun (SARs)	Mae SAR (fel y'i nodir gan Swyddfa'r Comisiynwyr Gwybodaeth) yn gais a wneir gan neu ar ran unigolyn am y wybodaeth y mae ganddynt hawl i ofyn amdani o dan Erthygl 15 o GDPR y DU.

4. Polisi

4.1 Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch chi'n mynegi eich pryderon neu'n cwyno wrthym ni, byddwn ni fel arfer yn ymateb yn y ffordd rydym yn ei hesbonio isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych chi hawl statudol i apelio, felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn esbonio i chi sut y gallwch apelio. Weithiau, mae'n bosib y byddech yn pryderu am faterion nad ydynt yn cael eu cwmpasu gan y polisi hwn, (er enghraifft, penderfyniadau ynghylch a yw eich Awdurdod Lleol yn dewis eich enwebu i gael un o'n tai wedi ei ddrynnu i chi, neu rai materion cynllunio ac ati), a byddwn wedyn yn cynnig cyngor ynghylch sut i wneud eich pryderon yn hysbys.

Ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â thoriadau data posibl, Rhyddid Gwybodaeth neu faterion mynediad at ddata megis Ceisiadau am Fynediad at Ddata gan y Testun (SARs) neu faterion diogelu data eraill, gweler Atodiad C i gysylltu â Swyddog Diogelu Data penodedig y gymdeithas.

Os yw eich pryder neu gŵyn yn ymwneud ag ymddygiad un o drigolion eraill Grŵp Beacon Cymru a/neu eu hymwelwyr, efallai y byddwch am godi'r mater yn anffurfiol ac yn uniongyrchol gyda hwy. Fe welwch ragor o wybodaeth yn ein polisi Ymddygiad Gwrthgymdeithasol (ASB) ynghylch sut y gall Grŵp Beacon Cymru eich cynorthwyo i wneud hyn. Nid yw'r polisi hwn yn ymdrin â phryderon a chwynion o'r math hwn, oni bai bod pryder neu gŵyn ynghylch sut yr ydym wedi ymateb i adroddiadau am ASB.

4.2 Gofyn i ni ddarparu gwasanaeth

Os ydych chi'n dod atom ni am wasanaeth (e.e. rhoi gwybod am atgyweiriad), hyd yn oed os yw hyn i ddweud wrthym fod angen trwsio rhywbeth (e.e. boeler sydd wedi torri) yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol gan fod angen cyfle arnom i ymateb i'ch cais. Os byddwch yn gwneud cais am wasanaeth, ac yna'n anfonol â'n hymateb, yna mae'r polisi hwn yn berthnasol, a byddwch yn gallu mynegi eich pryderon fel y disgrifir isod.

4.3 Datrysiaid anffurfiol (cam un)

Os yn bosibl, credwn ei bod yn well ymdrin â phethau ar unwaith. Mae gan gydweithwyr yng Ngrŵp Beacon Cymru'r grym i ddatrys llawer o bryderon yn ystod y cam datrys anffurfiol. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r unigolyn yr ydych yn delio ag ef/hi. Byddant yn ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu yn sgil mynd i'r afael â'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn tynnu ein sylw atynt. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn egluro pam a gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol. Fel arfer, dylid ymateb i bryderon yr ymdrinnir â nhw yn y cam hwn o fewn deg diwrnod gwaith.

4.4 Sut i fynegi pryder neu gwyno'n ffurfiol (cam dau)

Gallwch fynegi eich pryder mewn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Gofynnwch am gopi o'r ffurflen gwyno gan y person rydych chi eisoes mewn cysylltiad ag ef a dywedwch wrtho eich bod chi eisiau i ni ddelio â'ch pryder
- Cysylltwch ag aelod o'n tîm ar **01792 479200** os ydych chi am wneud eich cwyn dros y ffôn.
- Defnyddiwch y ffurflen ar y wefan yn <https://beacon.cymru/get-in-touch/complaints/>
- E-bostiwch ni yn complaints@beacon.cymru

- Anfonwch neges atom drwy <https://www.facebook.com/beaoncymrugroup>
- Ysgrifennwch atom yn 220 Stryd Fawr, Abertawe, SA1 1NW

Byddwch yn ymwybodol mai'r dulliau uchod yw'r ffordd orau o wneud cwyn, os dewiswch anfon neges destun neu e-bost at aelod o staff yn uniongyrchol gyda'ch cwyn gallai hyn arwain at oedi cyn ymateb.

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael o swyddfeydd yn Nhonypandy ac Abertawe neu ein gwefan ac maent ar gael yn y Gymraeg ac mewn print bras.

Mae copïau o'r polisi a'r ffurflen gwyno ar gael yn:

- Cymraeg

4.5 Ymdrin â'ch pryder

Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn uchafswm o bum diwrnod gwaith (yn gynt os yn bosibl) ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.

Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a sefydlu a oes gennych unrhyw ofynion – er enghraifft, os oes angen dogfennau mewn print bras arnoch.

Byddwn yn ymdrin â'ch pryder mewn ffordd ddidwyll a gonest.

Byddwn yn sicrhau na fyddwch yn cael eich trin yn wahanol yn y dyfodol oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, byddwn ond yn gallu ystyried eich pryderon os byddwch yn ein hysbysu amdanynt o fewn chwe mis. Mae hyn oherwydd ei bod hi'n well ymchwilio i'ch pryderon tra bo'r materion yn dal yn ffres. Mewn achosion eithriadol, efallai y byddwn yn gallu ystyried pryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i chi egluro pam nad ydych wedi gallu dwyn hynny i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. Beth bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl.

Os ydych chi'n mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb arnom i chi weithredu ar eu rhan.

Cwynion dienw

Ni fydd cwynion a dderbynnir yn ddienw yn cael eu trin o dan y Polisi Cwynion

Deisebau

Os bydd deiseb a dderbynnir yn cynnwys cwyn am Beacon, dilynir y Polisi Cwynion, ond dim ond yr awdur (os yw'n hysbys) fydd yn ymwneud â'r gohebiaeth. Ni fydd llofnodwyr o reidrwydd yn derbyn ymateb.

4.6 Beth os oes mwy nag un corff yn gysylltiedig?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff, (e.e. mwy nag un cymdeithas dai, contractwyr atgyweiriadau, awdurdod lleol, ac ati), byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'ch pryderon. Byddwch yn cael gwybod enw'r sawl sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi tra byddwn yn ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. contractwr atgyweiriadau), efallai y byddwch am godi'r mater yn anffurfiol ac yn uniongyrchol gyda hwy yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych chi am fynegi eich pryder neu gŵyn, byddwn ni'n ymchwilio i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

4.7 Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthych pwy yw'r sawl rydym wedi gofyn iddo/iddi ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw eich pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol ymchwilio iddo ac ymateb i chi. Os yw'n fwy difrifol, mae'n bosibl y byddwn yn defnyddio rhywun o ran arall o Grŵp Beacon Cymru, neu mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn penodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau bod hyn yn gywir. Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ddatrysiad yr ydych yn gobeithio'i gael. Fel arfer, bydd angen i'r sawl sy'n ymchwilio i'ch cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn digwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.

Os oes ateb syml i'ch problem, gallem ofyn a ydych yn barod i dderbyn hynny. Er enghraifft, lle gofynnoch am wasanaeth ac rydym yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu ymateb ysgrifenedig.

Byddwn yn ceisio dod o hyd i ddatrysiad i bryderon mor gyflym ag sy'n bosibl ac rydym yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o bryderon o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- Dweud wrthych pa mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd
- Rhoi gwybod i chi lle rydym wedi cyrraedd ynghylch yr ymchwiliad, ac yn
- Rhoi diweddariadau cyson i chi, gan gynnwys rhoi gwybod i chi os oes datblygiad a allai effeithio ar ein hamserlen wreiddiol.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd graddau'r ymchwiliad 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. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gwrdd â chi i drafod eich pryderon. Efallai y byddwn yn awgrymu proses gyfryngu i ddod o hyd i ffyrdd o sicrhau bod pryderon yn cael eu clywed yn llawn, adfer perthnasoedd a chytuno ar gynllun ar gyfer cyswllt yn y dyfodol.

Byddwn yn ystyried tystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth yr ydych wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol. Os oes dogfennau penodol yr hoffech i ni eu hystyried, rhowch wybod i ni. Os bydd angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw hawl gyfreithiol a

chanllawiau.

4.8 Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn (cam dau), byddwn yn rhoi gwybod i chi beth fyddwn yn ei ganfod. Os bydd angen hynny, byddwn yn cynhyrchu adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn canfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyh beth ddigwyddodd a pham. Os byddwn yn canfod nam yn ein systemau neu yn y ffordd yr ydym yn gweithredu, byddwn yn dweud wrthyh beth yn union yw'r nam a sut y bwriadwn newid pethau er mwyn ei atal rhag digwydd eto. Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

4.9 Unioni pethau

Os nad ydym wedi darparu'r gwasanaeth i chi y dylech fod wedi ei gael, byddwn yn anelu at ei ddarparu, os yw hynny'n bosibl. Os nad ydym wedi gwneud rhywbeth yn dda, ein bwriad yw unioni hynny. Os ydych ar eich colled oherwydd camgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn. Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylem ni fod wedi ei ddarparu ar eich cyfer, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

4.10 Yr Ombwdsmon

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff y llywodraeth ac yn gallu ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- Wedi cael eich trin/ei drin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd rhyw fath o fethiant ar ran darparwr y gwasanaeth
- Wedi dod o dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu oherwydd triniaeth annheg.

Fel arfer mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau.

Gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru drwy:

- Ffôn: 0300 790 0203
- Y wefan: www.ombudsman.wales
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd Yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

Ceir sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion hefyd. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn ymdrin â chwynion am wasanaethau Cymraeg. Gallwn eich hysbysu am sefydliadau o'r fath.

4.11 Beth os oes angen help arnoch chi?

Mae ein staff yn ceisio eich helpu i'n hysbysu am eich pryderon. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai y byddwch am

gysylltu ag asiantaethau fel y rhai a restrir isod a allai eich cynorthwyo.

Dod o hyd i'ch Aelod o'r Senedd (AS)	https://senedd.wales/find-a-member-of-the-senedd
Dod o hyd i'ch Aelod Seneddol (AS)	https://members.parliament.uk/FindYourMP
Shelter Cymru	https://sheltercymru.org.uk
Canolfan Cyngor ar Bopeth	Tai - Cyngor ar Bopeth

Dod o hyd i gyfreithiwr	https://solicitors.lawsociety.org.uk/
Age Cymru	https://www.ageuk.org.uk/cymru/
Cymorth Eiriolaeth Cymru	https://www.ascymru.org.uk/
Advocacy Matters Wales	https://www.advocacymatterswales.co.uk/

Mae rhestr lawn o gyrrff eirioli a chynghori ar gael ar wefan yr Ombwdsmon -

<https://www.ombudsman.wales/advocacy-template/>

Gallwch ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych o dan 18 oed. Os oes angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (0808 802 3456; www.meiccymru.org) neu gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Dyma'r manylion cysylltu:

- Ffôn 01792 765600
- E-bost post@childcomwales.org.uk
- Gwefan www.childcom.org.uk
- Yn ysgrifenedig: Tŷ Ystumllwynarth, Ffordd y Ffenics, Llansamlet, Abertawe SA7 9FS

4.12 Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Ar adegau o drafferth neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai y bu amgylchiadau gofidus neu drallodus a arweiniodd at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol.

Rydym yn credu bod gan bawb sy'n cyflwyno cwyn hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Rydym hefyd yn ystyried bod gan staff Grŵp Beacon Cymru yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais wrth ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle rydym yn tybio bod gweithredoedd neu ymddygiad rhywun yn afresymol a/neu'n annerbyniol.

5. Monitro a mesurau

Rydym yn cymryd pryderon a chwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Rydym wedi ymrwymo i ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

Mae uwch dîm rheoli Beacon yn ystyried crynodeb o'r holl gŵynion bob chwarter ac yn cael gwybod am bob cwyn ddifrifol. Mae ein Bwrdd hefyd yn ystyried ein hymateb i gŵynion yn flynyddol.

Rydym yn rhannu gwybodaeth gryno (dienw) am gŵynion a dderbyniwyd a chanlyniadau cwynion gyda'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu o gŵynion.

Lle mae angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi beth fyddwn yn ei wneud, pwy fydd yn gwneud hynny ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau yr ydym wedi'u haddo wedi cael eu cyflawni.

6. Polisiâu cysylltiedig

- Polisi Gosod Rhent
- Polisi Tâl Gwasanaeth

- Polisi Rheoli Rhent
- Polisi Atgyweirio a Chynnal a Chadw
- Polisi WHQS
- Polisi Cydymffurfiaeth Landlordiaid
- Polisi Rheoli Tai
- Polisi Ymddygiad Rheoledig
- Polisi Diogelu Data

7. Deddfwriaeth a rheoliadau perthnasol

- Deddf Rhentu Cartrefi (Cymru) 2016
- Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (Awdurdod Safonau Cwynion)
- Deddf Tai (Cymru) 2014 (gan gynnwys Safon Ansawdd Tai Cymru)
- Deddf Tai 1988
- Deddf Tai 1996
- Fframwaith Rheoleiddiol ar gyfer Cymdeithasau Tai yng Nghymru

8. Datganiad Diogelu Data

Mae'r Grŵp yn gweithredu Polisi Diogelu Data sy'n llywodraethu sut y bydd y sefydliad yn rheoli casglu, cadw, prosesu, rheoli a gwaredu data personol unigolion a data categori arbennig. Mae'r Polisi wedi'i gynllunio i ymgorffori'r holl ofynion cyfreithiol sydd wedi'u cynnwys yn y Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol (GDPR), Deddf Diogelu Data 2018 a'r holl ganllawiau ac arferion gorau a gyhoeddwyd gan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

9. Datganiad yr Iaith Gymraeg

Mae'r Grŵp yn cydnabod y gall aelodau'r cyhoedd fynegi eu barn a'u hanghenion yn well yn eu dewis iaith. Felly, byddwn yn sicrhau bod gwasanaethau ar gael drwy gyfrwng y Gymraeg os gofynnir amdanynt, eu bod o ansawdd uchel ac yn cael eu darparu mewn modd amserol.

10. Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant

Mae gan Beacon Cymru Bolisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth penodol, sy'n adlewyrchu nid yn unig bamedrau cyfreithiol Deddf Cydraddoldeb 2010 ond sydd hefyd yn cofleidio ysbryd y Ddeddf wrth gydnabod gwerth amrywiaeth yn ein cymunedau. Mae'n atgyfnerthu ymrwymiad Beacon Cymru i ddileu rhagfarn, gwahaniaethu ac erledigaeth ym mhob ffurf.

Mae Beacon Cymru yn gwerthfawrogi amrywiaeth ac wedi ymrwymo i gyfleoedd cyfartal. Bydd Beacon Cymru yn sicrhau bod y Polisi hwn yn cael ei weithredu'n deg ac ni fydd yn gwahaniaethu yn erbyn unrhyw un ar sail oedran, anabledd, hunaniaeth/ailbennu rhywedd, statws priodasol neu bartneriaeth sifil, beichiogrwydd a mamolaeth, hil, crefydd neu gred, rhyw, neu gyfeiriadedd rhywiol.

11. Atodiad A – Ffurflen Pryder/Cwyn Atodiad A – Ffurflen Pryder/Cwynn [\[Fersiwn ddigidol ar gael yma\]](#)

A: EICH MANYLION

Cyfenw	Enw(au) cyntaf	Teitl: Ms, Mr, Mrs, Mx, Miss, arall (nodwch)
Eich cyfeiriad a'ch cod post		
Eich cyfeiriad e-bost		
Eich cyswllt yn ystod y dydd rhif ffôn		

Nodwch sut y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi	
--	--

Eich gofynion: os yw ein ffordd arferol o ymdrin â chwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen ichi ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, rhowch wybod i ni fel y gallwn drafod sut y gallwn eich helpu.

B: GWNEUD CWYN AR RAN RHYWUN ARALL; EU MANYLION

Sylwer: Mae'n rhaid i ni fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y unigolyn sydd wedi profi'r broblem

Enw llawn yr unigolyn	
Eu cyfeiriad a'u cod post	
Eu cyfeiriad e-bost	
Eu cyswllt yn ystod y dydd rhif ffôn	
Beth yw eich perthynas â nhw	
Pam rydych chi'n gwneud y cwyn hwn ar eu rhan	

C: YNGLŶN Â'CH PRYDER / CWYN

(Gallwch barhau â'ch atebion i'r cwestiynau dilynol ar dudalen(nau) ychwanegol os oes angen).

C1	Os yw'n hysbys, enw'r adran/adain/gwasanaeth rydych chi'n cwyno amdani
----	--

C2	Beth wnaethon nhw o'i le neu beth fethon nhw â'i wneud?

C3	Sut ydych chi wedi dioddef neu wedi cael eich effeithio gan hyn?

C4	Pryd oeddech chi'n ymwybodol o'r broblem gyntaf?

C5	Os yw hi'n fwy na chwe mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem, rhowch y rheswm dros beidio â dweud wrthym amdano yn gynt

C6	A ydych eisoes wedi mynegi eich pryder i'r aelod o staff sy'n gyfrifol am y gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion cryno ynghylch sut a phryd y gwnaethoch hynny

C7	Beth allai gael ei wneud i unioni pethau?

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich cwyn/pryder, atodwch hwy gyda'r ffurflen hon.

Llofnod		Dyddiad	
----------------	--	----------------	--

Pan fyddwch wedi llenwi'r ffurflen hon, dychwelwch hi at:

Cwynion a Phryderon – Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid, Grŵp Beacon Cymru, 3ydd Llawr, 220 Stryd Fawr, Abertawe, SA1 1NW

12. Atodiad B – Rôlau a Chyfrifoldebau

Cam	Pwy all ymchwilio
Cam 1	Gall pob aelod o staff sy'n wynebu preswylwyr godi a / neu ymchwilio a datrys
Cam 2	Rheolwyr, Rheolwyr Llinell ac uwch i ymchwilio. Cyfarwyddwr y Maes Gwasanaeth perthnasol neu, yn ei absenoldeb, y Pennaeth Gwasanaeth neu'r Uwch Swyddog CST perthnasol fydd yn pennu'r person sy'n ymchwilio i'r gŵyn. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â Chyfarwyddwr, bydd y Cyfarwyddwr Gweithredol perthnasol yn ymchwilio.

13. Atodiad C - Sut i Godi Pryder ynghylch Diogelu Data

Os oes gennych bryderon ynghylch sut rydym yn prosesu eich data personol neu os ydych yn credu y gallai eich hawliau diogelu data fod wedi'u torri o dan y Ddeddf Data (Defnydd a Mynediad), gallwch wneud cwyn gyda ni. Gall hyn gynnwys materion fel oedi wrth ymateb i gais am ddata, pryderon ynghylch sut mae eich data wedi cael ei ddefnyddio neu ei rannu, neu anfonlonrwydd â chanlyniad Cais am Fynediad at Ddata gan y Testun (SAR).

I gyflwyno eich cwyn i'n Swyddog Diogelu Data (DPO) drwy:

- Defnyddio'r ffurflen ar y wefan yn <https://beacon.cymru/get-in-touch/complaints/>
- E-bostio ni yn complaints@beacon.cymru
- Ysgrifennu atom yn 220 Stryd Fawr, Abertawe, SA1 1NW

Nod ein DPO yw cydnabod eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith, a darparu ymateb llawn o fewn 20 diwrnod gwaith, lle nad yw hyn yn bosibl byddant yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam maent yn credu y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- dweud wrthyh pa mor hir maent yn disgwyl iddo gymryd
- rhoi gwybod i chi lle maent wedi cyrraedd ynghylch yr ymchwiliad, ac yn
- rhoi diweddariadau cyson i chi, gan gynnwys rhoi gwybod i chi os oes datblygiad a allai effeithio ar ein hamserlen wreiddiol.

Dylid cyfeirio cwynion sy'n ymwneud yn benodol ag ymddygiad y Swyddog Diogelu Data at Gyfarwyddwr Gweithredol Grŵp Beacon Cymru, a fydd yn ymchwilio'n annibynnol ac yn darparu canfyddiadau ysgrifenedig i'r achwynnydd, o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os ydych chi'n dal yn anfonlon ar ôl yr adolygiad mewnol hwn, mae gennych chi'r hawl i fynd â'ch pryder ymhellach at Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO). Am ragor o wybodaeth neu i gyflwyno cwyn, ewch i wefan yr ICO: <https://ico.org.uk/global/contact-us>.

Gallwch hefyd adolygu ein Polisi Preifatrwydd llawn a dysgu mwy am sut mae eich data yn cael ei ddefnyddio o dan y Ddeddf Defnyddio a Mynediad at Ddata [yma](#).