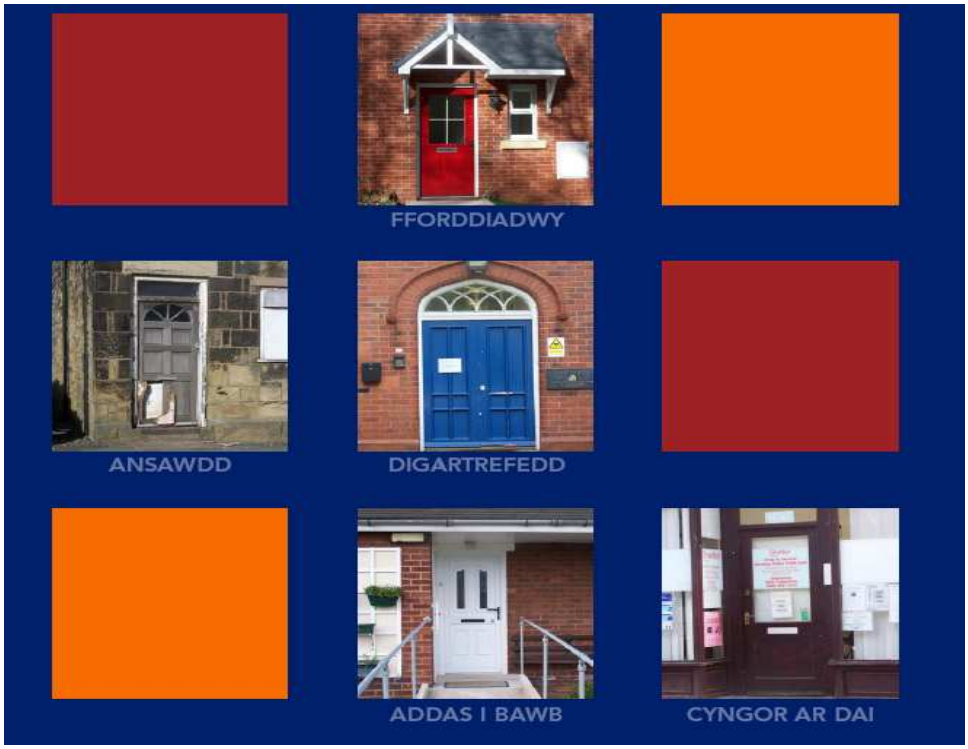

Siarter Cwsmeriaid

Gwasanaethau Tai Strategol

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam
Adran Tai a Diogelu'r Cyhoedd

Os hoffech dderbyn copi o'r siarter hon mewn iaith neu fformat arall, megis print mawr neu Braille neu dâp sain, cysylltwch â ni ar 1978 315300 ac fe sicrhawn eich bod yn ei dderbyn cysylltwch â ni ar 1978 315300 ac fe sicrhawn eich bod yn ei dderbyn.

SIARTER CWSMERIAID – GWASANAETHAU TAI STRATEGOL

Dyma'r Siarter Cwsmeriaid ar gyfer Gwasanaethau Tai Strategol. Mae'n dweud wrthych beth yw'r safon gwasanaeth yr ydym yn anelu i'w ddarparu a sut y gallwch gysylltu â ni. Mae hefyd yn dweud sut gallwch roi adborth inni, a sut i'n hysbysu o unrhyw gwynion a allai fod gennych.

Rhagymadrodd

Mae Gwasanaethau Tai Strategol yn cynnwys y gwasanaethau canlynol:

- Digartrefedd
- Cefnogi Pobl
- Adnewyddu Ardal
- Adnewyddu Tai (gan gynnwys Grant Cyfleusterau i'r Anabl)
- Strategaeth a Safonau Tai

Fel rhan o'n nod i wella'n barhaus y gwasanaethau a ddarperir gennym, rydym wedi ymgymryd i gael ein hasesu dan safon Rhagoriaeth mewn Gwasanaethau Cwsmeriaid (Marc Siarter gynt). Trwy wneud hyn gobeithiwn y gallwn ddangos ein hymrwymiad i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol, ac y bydd yn ein helpu i fesur y gwasanaeth cwsmeriaid a roddwn ac i adnabod meysydd ble mae lle i wella.

Fformatau ac ieithoedd eraill

Mae'r Siarter Cwsmeriaid hon, a'n holl ddogfennau a thaflenni eraill, ar gael yn Saesneg, ac mae'n bosib cael copïau ohonynt mewn ieithoedd a fformatau eraill o ofyn amdanynt.

A fyddech gystal â chysylltu â ni os ydych am dderbyn unrhyw ddogfennau mewn ieithoedd neu fformatau eraill.

Ein Hymrwymiad i ddelio â'n cwsmeriaid

Nod Gwasanaethau Tai Strategol yw darparu'r gwasanaethu gorau posib i gwsmeriaid ar bob achlysur. Mae gwrando ar eich barn yn ein helpu i wella. Cysylltwch â ni os oes gennych unrhyw sylwadau.

Ein cyfrifoldebau tuag atoch chi

Wrth drosglwyddo ein gwasanaethau byddwn yn:

- Cyfathrebu'n eglur ac yn effeithiol gyda chi mewn iaith glir
- Anelu at wneud ein gwasanaethau mor hygyrch â phosib i bobl sydd â gofynion penodol
- Eich hysbysu o'r dechrau ynglŷn â'r gwasanaeth sydd i'w ddarparu er mwyn ichi wybod beth i'w ddisgwyl a beth ddylai'r gost fod (os yn berthnasol)
- Trin yr hyn byddwch yn ei ddweud wrthym yn gyfrinachol a heb ragfarn
- Trafod eich gwybodaeth bersonol mewn modd diogel yn unol â deddfwriaeth
- Bod yn gwrtais chynorthwyol
- Delio ag ymholiadau mewn modd effeithlon ac yn gyflym, gan unioni pethau'n ddi-oed os ydynt yn mynd o'i le.

Cysylltu â chi

Ysgrifennu atoch

Yn gyffredinol byddwn yn ysgrifennu atoch yn Saesneg am mai dyma yw'r brif iaith a ddefnyddir gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam. Fe wnawn hefyd ysgrifennu atoch yn y Gymraeg, os mai dyma yw'ch dymuniad.

Byddwn yn ysgrifennu atoch mewn iaith sy'n glir ac eglur, gan roi manylion cyswllt addas er mwyn ichi fedru cysylltu â ni.

Gallwn ddarparu ein gwybodaeth ysgrifenedig mewn fformatau eraill sy'n addas i chi, os hoffech wneud cais am hyn.

Gwrando arnoch

Mae barn ein cwsmeriaid a'n deiliaid diddordeb yn bwysig i ni.
Fe wnawn ni:

- Ymgynghori â chi ynglŷn â sut y gallwn wella'n gwasanaethau
- Gwrando ar yr hyn sydd gennych i'w ddweud a gweithredu ar yr wybodaeth a ddarperir gennych

Ymateb i chi – ein targedau

Rydym wedi gosod safonau gwasanaeth er mwyn sicrhau ein bod yn ymateb i chi mor effeithlon â phosib. Mae'r safonau hyn yn ein helpu i fonitro'r gwasanaeth a ddarperir gennym.

Yn ysgrifenedig

- Cydnabyddir pob llythyr a ddaw i'n cyfeiriadau cyhoeddedig o fewn 5 diwrnod o'u derbyn.
- Bydd 90% o lythyrau a ddaw i'n cyfeiriadau cyhoeddedig yn derbyn ymateb llawn o fewn 10 diwrnod gwaith.
- Ble nad oes modd rhoi ymateb llawn, fe'ch hysbysir o fewn 10 diwrnod gwaith ynglŷn â'r hyn sy'n digwydd a phryd y gallwch ddisgwyl ymateb.
- Bydd 90% o negeseuon e-bost i'n cyfeiriadau e-bost cyhoeddedig yn derbyn ymateb llawn o fewn 5 diwrnod gwaith.
- Ble nad oes modd rhoi ymateb llawn, fe'ch hysbysir o fewn 10 diwrnod gwaith ynglŷn â'r hyn sy'n digwydd a phryd y gallwch ddisgwyl ymateb.

Drwy ffonio

- Byddwn yn ateb 80% o alwadau teliffon i'n rhifau cyhoeddedig o fewn 15 eiliad.
- Bydd llai na 8% o alwadau teliffon i rifau cyhoeddedig yn rhai y mae'r cwsmer yn rhoi'r gorau iddynt cyn iddynt gael eu hateb.

Sut i gysylltu â ni

Fe'ch croesawn i gysylltu â ni drwy ffonio, mewn person neu'n ysgrifenedig.

Dyma leoliadau ein swyddfeydd os hoffech ddod i'n gweld yn bersonol:

- Stryt y Lampint, Wrecsam, LL11 1WH ar gyfer gwasanaeth Digartrefedd
- Ffordd Rhuthun, Wrecsam, LL 12 7TU ar gyfer pob gwasanaeth arall.

Ein horiau agor yw 8.30 – 5.30 pm.

Os ydych yn dymuno cysylltu â ni drwy ffonio, a fyddech gystal â ffonio'r Adran Gwasanaethau Tai ar 01978 315300 . Rydym ar gael i dderbyn galwadau ffôn rhwng 8.30am a 5.30pm. Bydd ein staff yn gwneud eu gorau i ddelio â'ch ymholiad teliffon ac os na fedrent, byddent yn eich cyfeirio at berson fydd yn gallu'ch helpu.
I gael mynediad i Wasanaeth *Typetalk* RNID y rhif i'w ffonio yw 18001 01978 292201.

Fel arall gallwch ysgrifennu at:
Rheolwr y Gwasanaethau Tai Strategol,
Adran Gwasanaethau Tai,
Ffordd Rhuthun,
Wrecsam, LL12 7TU

Gallwch hefyd yrru neges e-bost atom i housing@wrexham.gov.uk

Cael mynediad i'n gwasanaethau

Byddwn yn anelu at sicrhau fod ein swyddfeydd mor hygyrch â phosib a hefyd byddwn mor hyblyg â phosib wrth drefnu amseroedd sy'n gyfleus ar gyfer cwsmeriaid sydd am alw i'n gweld. Os nad yw hi'n bosib i unrhyw un o'n cwsmeriaid ddod i'r swyddfa, byddwn yn gwneud ein gorau i drefnu ymweliad i'r cartref neu mewn man sy'n gyfleus i'r ddwy ochr.

Os oes gennych unrhyw anghenion penodol i'ch galluogi i gael mynediad i'n gwasanaethau, byddwn yn ymdrechu i gwrdd â'ch angen. A fyddech cystal â'n hysbysu o'ch anghenion penodol er mwyn inni fedru darparu'r gwasanaeth mewn modd sydd orau i chi.

Gwasanaethau yn y Gymraeg

Os mai'r Gymraeg yw'ch iaith o ddewis, rhowch wybod inni. Fe sicrhawn fod staff sy'n siarad Cymraeg yn delio â'ch ymholiad.

Gwasanaethau mewn ieithoedd eraill

Rhowch wybod inni os yw'n well gennych siarad mewn iaith arall heblaw am Gymraeg neu Saesneg. Gallwn drefnu gwasanaeth dehongli i'ch cynorthwyo. Fodd bynnag efallai na fydd hyn ar gael ar unwaith, ond fe wnawn ein gorau i sicrhau ei fod ar gael ar eich cyfer mor fuan ag y bo modd.

Triniaeth Deg

Byddwn yn:

- Trin pob cwsmer yn deg a chyda pharch
- Sicrhau fod ein swyddfeydd a'r wybodaeth a ddarperir yn hygyrch
- Darparu gwasanaeth dehongli os nad Saesneg yw eich mamiaith
- Darparu'n gwybodaeth mewn fformat sy'n briodol i'ch anghenion

Wrth ddarparu sawl gwasanaeth, rydym wedi ein clymu gan gyfyngiadau adnoddau a meini prawf a gymeradwyir gan y Cyngor neu a bennir gan Lywodraeth Cynulliad Cymru. Gosodir y rhain gyda'r bwriad o fod mor deg â phosib ar gyfer trigolion y Fwrdeistref Sirol. Am y rhesymau hyn efallai na fydd hi'n bosib darparu gwasanaeth ar eich cyfer neu ei ddarparu mor gyflym ag yr hoffech. Pan na fydd gwasanaeth yn cael ei ddarparu i chi, bydd ein staff yn egluro'n llawn y rhesymau tros hyn, a byddent yn rhoi cyngor priodol o ran opsiynau neu ffynonellau amgen a all fod ar gael i chi.

Eich cyfrifoldebau tuag atom ni:

Gallwch ein cynorthwyo i ddelio â chi yn effeithiol drwy:

- Roi gwybodaeth lawn a chywir pan fyddwn yn gofyn amdani

- Rhoi gwybodaeth gyswllt sy'n gywir
- Ein hysbysu mor fuan â phosib o unrhyw newidiadau a allai effeithio'r modd rydym yn delio â chi
- Parchu ein staff

Beth i'w wneud os yw pethau'n mynd o chwith

Hoffem glywed gennych os ydych yn teimlo nad yw'r gwasanaeth a ddarparwn wedi cyrraedd y safon yr ydym yn anelu i'w gyflawni.
Yn yr un modd rydym yn croesawu eich sylwadau pan fo'r ddarpariaeth gwasanaeth wedi cwrdd â neu ragori ar eich disgwyliadau.

Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion y Gwasanaethau Tai Strategol

Mae'r Weithdrefn Gwynion yn delio â holl gwynion a chanmoliaeth. Byddwn yn sicrhau fod unrhyw gwynion yn cael eu cyfeirio at y person mwyaf priodol er mwyn iddynt fedru eu harchwilio. Bydd pob cwyn cychwynnol a ddaw i law yn cael ei gofrestru gan y Swyddog Cwynion. Rydym am i'n hymateb i chi fod yn gyflym, yn deg, yn gwrtais a defnyddiol. Byddwn yn cydnabod eich sylw, eich canmoliaeth neu'ch cwyn o fewn pum niwrnod gwaith.

Byddwn yn anelu at archwilio'r mater a darparu ymateb ysgrifenedig llawn o fewn 20 diwrnod. (Os yw'r mater yn un cymhleth ac yn un a fydd yn cymryd mwy nag 20 diwrnod byddwch yn derbyn ateb interim o fewn y cyfnod hwnnw yn egluro sut bydd y mater yn cael ei drin).

Cysylltwch â:

Gwasanaethau Tai
Ffordd Rhuthun
Wrecsam
LL13 7TU

Ffôn: 01978 315300

E-bost: housing@wrexham.gov.uk

Os ydych yn parhau i deimlo'n anfodlon gyda'r ymateb hwn neu gyda'r modd y cafodd eich cwyn ei thrin gallwch ofyn inni edrych unwaith eto ar ein penderfyniad. Bydd yr Adolygiad hwn yn annibynnol o'r adran Tai a Diogelu'r Cyhoedd.

A fyddech gystal â chysylltu â Swyddog Cwynion Corfforaethol y Cyngor ar 01978 292201, a fydd yn barod i'ch cynghori ymhellach. Os ydych yn parhau i deimlo'n anfodlon gyda chanlyniad eich cwyn yna gallwch gwyno'n uniongyrchol i:

Yr Ombwdsmon
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
Pen-y-bont ar Ogwr
CF35 5LJ
Ffôn: 01656 641150/ Ffacs: 01656 641199
E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Gwybodaeth ynglŷn â'n gwasanaethau

Gwasanaeth Digartrefedd

Os ydych yn ddigartref, neu yn mynd i fod yn ddigartref yn fuan, mae'n ofynnol ar i'r Cyngor, yn ôl y gyfraith, i wneud sawl ymholiad ynglŷn â'ch sefyllfa. Mae'n bosib y byddwn yn gallu osgoi'r digartrefedd, neu eich helpu os ydych yn ddigartref.

Gellir gweld achosion brys heb apwyntiad neu gellir gwneud trefniadau arbennig os gofynnwch, fodd bynnag cewch eich gweld gan Swyddog Osgoi Digartrefedd i ddechrau.

Mae pob achos yn wahanol ac yn ystod eich cyfweliad gyda'r Swyddog Osgoi Digartrefedd gofynnir am wybodaeth am eich amgylchiadau personol a'ch sefyllfa lletyaeth gyfredol, er mwyn galluogi'r swyddog i edrych ar yr holl opsiynau sydd ar gael i osgoi digartrefedd.

Os yw'ch sefyllfa'n golygu nad oes modd osgoi digartrefedd bydd y Swyddog Osgoi Digartrefedd yn eich cyfeirio at y Swyddog Digartrefedd er mwyn canfod:

- A ydych yn gymwys <http://www.wrexham.gov.uk/english/council/Housing/homeless/eligible.htm> i dderbyn Cymorth

- Yn ddigartref
- Mewn angen blaenoriaethol
- Yn “fwriadol” ddigartref
- A oes gennych “gysylltiad” lleol gyda Bwrdeistref Sirol Wrecsam

Yn ddibynnol ar ein penderfyniad, efallai bydd gennych hawl i:

- Lety dros dro
- Gofrestru i gael llety parhaol ar Gofrestr Tai’r Cyngor neu gael eich enwebu i ddarparwr arall
- Wneud cais i gael Adolygu Penderfyniad
- Cyngor a Chymorth

Gallwch gysylltu â’r Gwasanaeth Digartrefedd mewn person neu drwy ffonio:

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam,
Stryt y Lampint,
Wrecsam LL11 1WH

Teleffon: 01978 292000
Tu allan i oriau swyddfa - 01978 264240

Apwyntiadau

Ein horiau agor yw: dydd Llun - dydd Iau 8.45am - 5.15pm, a dydd Gwener 8.45am - 4.45pm

Mae apwyntiadau ar gael rhwng 10.00am –hanner dydd a 2.00pm - 4.00pm, dydd Llun – ddydd Gwener

Os yw’r achos yn un difrifol neu frys byddwn yn gwneud ein gorau i gysylltu â chi of fewn 24 awr. Rydym yn anelu at ddelio ag ymholiadau o fewn pum diwrnod gwaith.

Adnewyddu Tai yn ôl Ardal

Ein Tîm Adnewyddu Tai yn ôl Ardal sydd yn gweinyddu’r gwelliannau cartref a wneir o fewn ardaloedd a enwir yn ardaloedd Adnewyddu Tai. Mae’r gwelliannau yn digwydd ar y cyd ag amrywiaeth o gynlluniau gwella amgylcheddol eraill gyda’r bwriad o adnewyddu cymunedau a sicrhau dyfodol hirdymor yr ardaloedd.

Ar hyn o bryd mae dwy ardal wedi eu datgan yn ardaloedd adnewyddu o fewn Bwrdeistref Sirol Wrecsam:

- Ardal Adnewyddu Tai Brymbo/ Broughton
- Ardal Adnewyddu Tai De Orllewin Wrecsam

Anelwn at ddelio â phob ymholiad sy'n ymwneud â chynlluniau Adnewyddu Tai yn ôl Ardal o fewn pum diwrnod gwaith.

Tîm Adnewyddu Ardal
Gwasanaethau Tai
Ffordd Rhuthun
Wrecsam
LL13 7TU

Ffôn: 01978 315300

Ffacs: 01978 315580

E-bost: housing@wrexham.gov.uk

Cefnogi Pobl

Rhaglen a gefnogir gan y Llywodraeth yw Cefnogi Pobl a lansiwyd ar draws y DU yn Ebrill 2003. Mae ein Tîm Cefnogi Pobl yn comisiynu ac yn monitro cynlluniau gyda'r bwriad o ddarparu cefnogaeth sy'n ymwneud â thai i bobl sy'n agored i niwed sy'n byw yn y gymuned, gan eu galluogi i fyw yn annibynnol ac osgoi'r perygl o fod yn ddigartref.

Anelwn at ddelio â phob ymholiad sy'n ymwneud â chynlluniau Cefnogi Pobl o fewn pum diwrnod gwaith.

Tîm Cefnogi Pobl
Gwasanaethau Tai
Ffordd Rhuthun
Wrecsam
LL13 7TU

Ffôn: 01978 315300

Ffacs: 01978 315580

E-bost: supporting people@wrexham.gov.uk

Strategaeth a Safonau Tai

Gall ein tîm o swyddogion gynghori ar faterion sy'n ymwneud â:

- Tai Fforddiadwy
- Cynlluniau tai darpariaeth arbennig a ariennir gyda Grant Tai Cymdeithasol
- Strategaeth Tai Lleol ar gyfer y Fwrdeistref Sirol
- Enwebiadau i landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig
- Eiddo Gwag
- Y Sector Rhentu Preifat
- Tai Amlfeddiannaeth

Os oes mater neu gŵyn difrifol sy'n ymwneud ag eiddo a rentir yn breifat, **rydym yn ceisio trefnu ymweliad o fewn 24 awr. Anelwn at ddelio â phob ymateb arall o fewn pum diwrnod gwaith.**

Tîm Strategaeth a Safonau Tai
Gwasanaethau Tai
Ffordd Rhuthun
Wrecsam
LL13 7TU
Ffôn: 01978 315300
Ffacs: 01978 315580
E-bost: housing@wrexham.gov.uk

Adnewyddu Tai

Mae ein tîm o Swyddogion Adnewyddu Tai yn delio ag ymholiadau gan y cyhoedd tros ystod o gynlluniau sy'n cynnig cyngor a chymorth ariannol a gynlluniwyd i alluogi pobl i barhau i fyw'n annibynnol yn eu cartrefi eu hunain.

- Grantiau Cyfleusterau i'r Anabl - ar gael ar gyfer ystod o waith sydd angen ei wneud i gynorthwyo person anabl i barhau i fyw'n annibynnol yn eu cartref eu hunain.
- Cymorth Mân Addasiadau – Bydd yn cael ei ddyfarnu ar sail ddewisol i bob math o ddeiliadaeth i dalu am addasiadau cymwys i'w cartrefi.
- Grantiau Adnewyddu Tai – ar gael ar gyfer perchnogion breswylwyr, landlordiaid neu denantiaid yn y sector preifat.
- Cynllun *Safe in the Home* sy'n cynorthwyo pobl sy'n agored i niwed a'r henoed i deimlo'n ddiogel yn eu cartrefi.
- *Houseproud* - sy'n cynorthwyo perchennog-ddeiliaid i wneud gwelliannau i'w cartrefi.

Anelwn at ymateb i ymholiad ynglŷn â chymorth ariannol o fewn pum diwrnod gwaith.

I gael gwybodaeth ynglŷn â'r cymorth ariannol sydd ar gael, cysylltwch ag:

Adnewyddu Tai
Gwasanaethau Tai
Ffordd Rhuthun
Wrecsam
LL13 7TU

Ffôn: 01978 315300
Ffacs: 01978 315580
E-bost: housing@wrexham.gov.uk

Sylwadau Cwsmeriaid

Gobeithiwn i'r Siarter hon fod yn ddefnyddiol, a byddem yn falch iawn o glywed gennych i'n helpu i wella ein gwasanaeth. A fyddech gystal â chwblhau a dychwelyd y ffurflen hon atom i'r cyfeiriad isod?

Ydych chi wedi defnyddio unrhyw wasanaeth a ddisgrifir yn ein Siarter?

Do ☐ Naddo ☐

Os do, oedd hi'n hawdd cysylltu â ni?

Oedd ☐ Nac oedd ☐

Os nad oedd hi'n hawdd cysylltu â ni, dywedwch pam

_____
_____
_____
_____

Oedd y Siarter hon yn hawdd i'w deall?

Oedd ☐ Nac oedd ☐

Dywedwch wrthym sut gallem ei gwella

_____
_____
_____

Os oes gennych sylw i'w wneud ar unrhyw ran o'n gwasanaeth neu'n safonau, a fyddech gystal â gwneud hynny isod?

_____
_____
_____
_____

Dychwelwch y ffurflen hon, os gwelwch yn dda i:
Gwasanaethau Tai Strategol,
Gwasanaethau Tai
Ffordd Rhuthun,
Wrecsam
LL13 7TU
Fel arall, mae croeso ichi ffonio neu e-bostio'ch sylwadau atom :
Ffôn: 01978 315300 / E-bost: housing@wrexham.gov.uk