

WHY COMPLAIN ?

It is important that you let us know when our service falls below the required standard. This will help us to improve the standard of service. We are anxious to learn from our mistakes.

We aim to provide the best possible service to our tenants and members of the public but we realise that things do go wrong from time to time.

Please note that simple matters of complaint, e.g. contractors not turning up, can be quickly resolved by contacting our maintenance team. **Such issues need not go through the formal complaints procedure outlined here.**

We will investigate each formal complaint fully and fairly and will endeavour to give a full and swift response.

To make a formal complaint, please follow the steps given.

You can take your complaint directly to the Ombudsman after step 1 if you wish to do so.

TO MAKE A FORMAL COMPLAINT, PLEASE CONTACT:-

**SERVICE QUALITY OFFICER
CYMDEITHAS TAI CLWYD
54 STRYD Y DYFFRYN
DINBYCH
LL16 3BW**

**telephone 0345 230 3140
or e-mail: complaints@taiclwyd.com**

Please feel free to contact CAB
or a solicitor for advice.

- STEP 1**
- Contact the Service Quality Officer at our Denbigh office with your complaint. The Service Quality Officer will contact the Director of the relevant department to discuss the nature of the complaint.
 - The officer will investigate your complaint and will give you a full response within 10 working days.

- STEP 2**
- If you are dissatisfied with the response, contact the Service Quality Officer again within 28 days of the date of the response letter noting your dissatisfaction.
 - Your complaint will be passed on to the Association's Chief Executive.
 - You will receive a full response from the Chief Executive within 15 working days.

- STEP 3**
- If you remain dissatisfied following the Chief Executive's enquiries, you have the right to refer your complaint to an independent panel.

If you remain dissatisfied after your complaint has gone through the 3 steps outlined here, please contact:-

**Public Services Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ**

☎ 01656 641150

☎ 01656 641199

✉ ask@ombudsman-wales.org.uk

🌐 www.ombudsman-wales.org.uk

**CYMDEITHAS
TAI CLWYD**

GWEITHDREFNAU CWYNION



Sut i gwyno am ein gwasanaeth

Prif Swyddfa:
54 Stryd y Dyffryn
DINBYCH
LL16 3BW

☎ 0345 230 3140
☎ 0345 230 3145
✉ taiclwyd@taiclwyd.com
🌐 www.taiclwyd.com

PAM CWYNO ?

Mae'n bwysig ein bod yn cael gwybod gennyh pan mae ein gwasanaeth yn anfodhauol. Bydd hyn o gymorth i'r Gymdethas allu gwella'r gwasanaeth. Rydym yn awyddus i ddysgu o'n camgymeriadau.

Er ein bod yn ceisio rhoi'r gwasanaeth gorau posib i'n tenantiaid a'r cyhoedd, mae problemau yn siŵr o godi o bryd i'w gilydd.

Ond fe all cwyn syml, e.e. contractiwr heb ddod i wneud y gwaith, gael ei datrys yn syth trwy gysylltu a'r tîm cynnal a chadw. **Nid oes angen i fater syml fel hyn fynd trwy'r drein cwynion ffurfiol.**

Byddwn yn ymchwilio pob cwyn ffurfiol yn deg a thrwyadl gan geisio rhoi ateb llawn a phrydlon. Dilynwch y camau a nodir i wneud cwyn ffurfiol.

Gallwch fynd yn syth at yr Ombudsmon ar ôl cam 1 os dymunwch.

Mae croeso i chi gael cyngor gan Ganolfan Gynghori (CAB) neu gyfreithiwr, pe dymunwch.

**I WNEUD CWYN FFURFIOL,
CYSYLLTWCŔ A :-
SWYDDOG SAFON GWASANAETH
CYMDEITHAS TAI CLWYD
54 STRYD Y DYFFRYN
DINBYCH
SIR DINBYCH
LL16 3BW
neu gallwch ffonio 0345 230 3140
neu e-bostio: cwynion@taiclwyd.com**

CAM 1

Cysylltwch â'r Swyddog Safon Gwasanaeth yn ein swyddfa yn Ninbych i nodi eich cwyn. Bydd y Swyddog Safon Gwasanaeth yn cysylltu gyda chyfarwyddwr yr adran berthnasol i drafod natur y gwyn

CAM 2

Os nad ydych yn fodlon gyda'r esboniad, cysylltwch â'r Swyddog Safon Gwasanaeth o fewn 28 niwrnod i ddyddiad y llythyr ymateb, gan nodi eich anfonionrwydd.

Bydd y swyddog yn trosglwyddo'r gwyn i Brit Weithredwr y Gymdethas. Cewch ymateb llawn gan y Prif Weithredwr o fewn 15 diwrnod gwaith.

CAM 3

Os ydych yn parhau yn anffodlon yn dilyn ymholiadau'r Prif Weithredwr, mae gennyh hawl i gyfeirio'r mater i sylw panel annibynnol.

Os ydych yn parhau yn anffodlon ar ôl i'ch cwyn fynd trwy'r 3 cam a nodir yma, cysylltwch â

Ombudsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ
01656 641150
01656 641199

ask@ombudsman-wales.org.uk
www.ombudsman-wales.org.uk



COMPLAINTS PROCEDURE



How to complain about our services

Main Office: 0345 230 3140
54 Stryd y Dyffryn
DINBYCH
LL16 3BW
taiclwyd@taiclwyd.com
www.taiclwyd.com