

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy

Gwasanaeth Tai Gwag

Siarter Cwsmeriaid a Safonau Gwasanaeth

Mae'r ddogfen Safonau Gwasanaeth hon yn sôn am y gwasanaeth y gallwch chi ei ddisgwyl gennym ni a beth ydym yn gofyn i chi ei wneud.



Gwerthoedd y Gwasanaeth Tai Gwag

Rydym ni'n gweithio yn unol â gweledigaeth, gwerthoedd a blaenoriaethau corfforaethol y Cyngor.

Gweledigaeth gorfforaethol

Conwy - Sir flaengar sy'n creu cyfleoedd

Gwerthoedd corfforaethol



Rydym yn ymfalchïo yn ein gwaith



Rydym yn deg â phawb



Rydym yn arloesol



Rydym yn gweithio fel tîm

Blaenoriaethau'r Cynllun Corfforaethol rydym yn gweithio tuag atynt:



Tai - mae gan bobl dai o ansawdd da y gallant eu fforddio ac sy'n gwneud eu bywydau'n well



Twf - mae pobl yn byw mewn sir gydag economi ffyniannus

Mae arnom ni eisiau sicrhau:

- Eich bod yn derbyn gwasanaeth o'r radd flaenaf
- Eich bod yn derbyn cyngor ar sut i droi'ch eiddo gwag yn gartref
- Bod eiddo gwag allai achosi problemau yn dod yn gartrefi unwaith eto lle bo'n bosibl.

Byddwn yn gwneud hyn drwy:

- Gwranddo, rhoi gwybod a chynghori
- Annog perchnogion eiddo gwag i weithio efo ni
- Chwilio am atebion
- Bod yn onest, cyfeillgar, parchus a chymwynasgar
- Darparu ein gwasanaethau'n deg.



Gwasanaeth Tai Gwag

Y gwasanaethau rydym yn eu darparu

- Cyngor a gwybodaeth ar sut i droi eiddo gwag yn gartref
- Benthyciadau a grantiau
- Delio gyda thai gwag allai achosi problemau.

Cysylltwch â ni

Ff: 01492 574235

e: taigwag@conwy.gov.uk

Y Strategaeth Tai,
Blwch Post 1,
Conwy,
LL30 9GN

Oriau'r swyddfa:

9:00 to 17:00 Dydd Llun - Dydd Iau

9:00 to 16:45 Dydd Gwener

Neu ewch i'n gwefan lle gallwch roi gwybod am eiddo gwag neu wneud cais am gyngor ynghylch eich eiddo gwag:

www.conwy.gov.uk/cartrefigwag

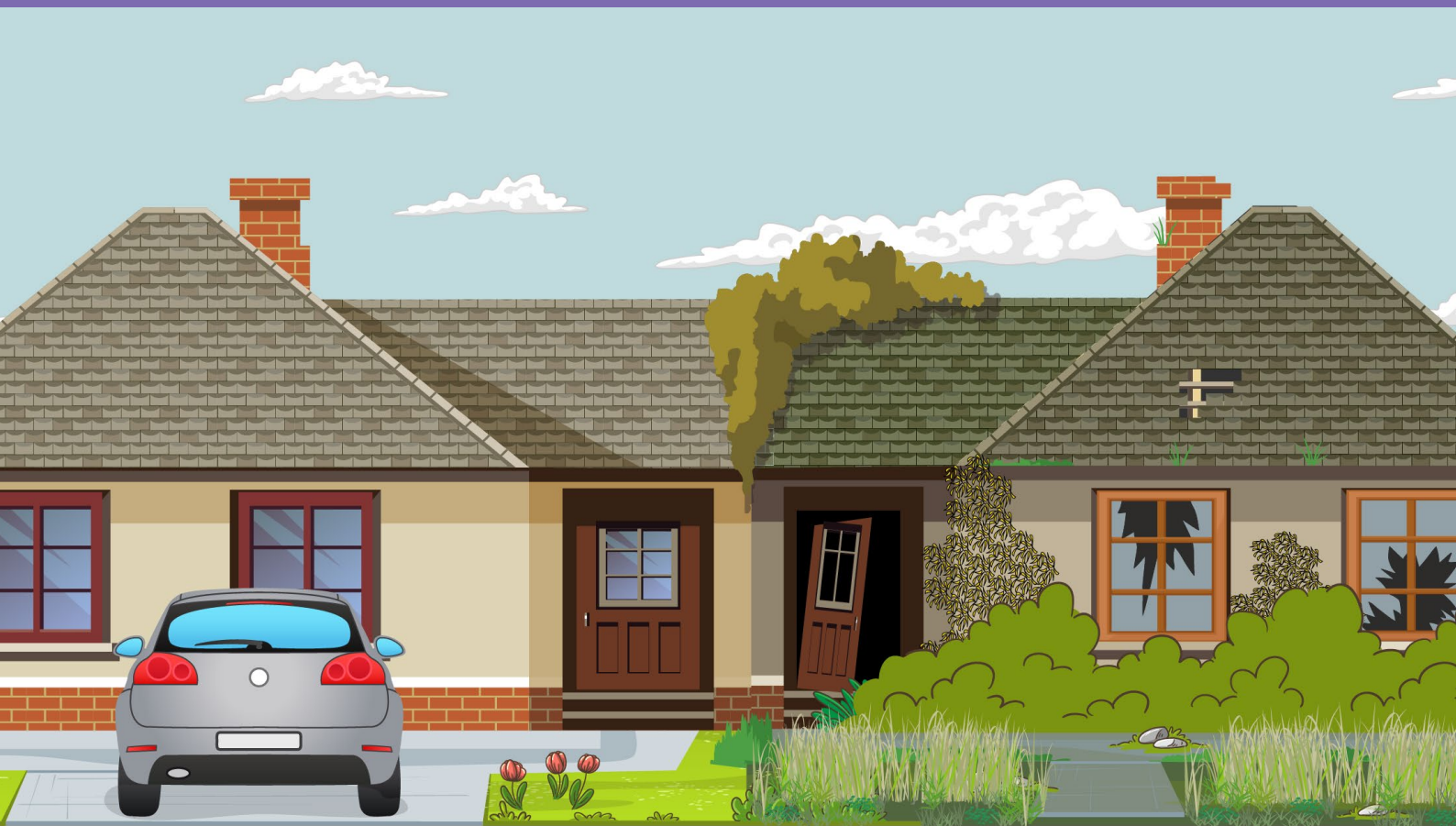


Siarter Cwsmeriaid

Ein hymrwymiad i chi

Byddwn yn:

- Dangos parch tuag atoch
- Yn deg ac yn gymwynasgar
- Yn eich trin fel unigolyn drwy ddarparu'r gwasanaeth sydd arnoch ei angen
- Ymddwyn yn broffesiynol
- Cymryd cyfrifoldeb pan fyddwn yn delio gyda chi, gan wneud yn siŵr ein bod yn gwneud beth bynnag sydd ei angen
- Cadw at ein Polisi Cyfleoedd Cyfartal
- Cysylltu â chi yn eich dewis dull, os rowch wybod i ni beth ydyw
- Egluro unrhyw beth sydd arnoch chi angen ei wneud
- Gwneud yn siŵr bod ein swyddfeydd yn groesawgar a dymunol
- Gwneud yn siŵr bod ein swyddfeydd mor ddiogel â phosibl i'n holl gwsmeriaid a staff
- Gwneud yn siŵr bod yr holl wybodaeth a rowch i ni yn cael ei chasglu, ei chadw, ei phrosesu a'i gwaredu'n unol â Deddf Diogelu Data 2018
- Darparu gwybodaeth hawdd i'w deall ar ein gwefan, yn bersonol ac yn ein gohebiaeth ysgrifenedig
- Gwrando ar eich ymholiadau a'ch pryderon a rhoi gwybod i chi pa mor sydyn y gallwn ymdrin â nhw
- Ymdrin â'ch sylwadau, awgrymiadau a'ch cwynion mewn modd cadarnhaol a chyfrifol.



Gallwn gynnig y canlynol i chi:

- Staff sy'n siarad Cymraeg a Saesneg
- Gwasanaeth dehongli iaith Arwyddo Prydain
- Gwybodaeth mewn Braille neu brint bras ar gais
- Gwasanaeth cyfieithu ar gais os nad Cymraeg na Saesneg yw eich iaith gyntaf
- Ystafell gyfweled breifat ar gyfer apwyntiadau
- Lle parcio a chyfleusterau i bobl anabl.

Pan fyddwch yn cysylltu â ni, byddwn yn:

- Ateb eich galwad ble bynnag y bo'n bosibl. Os nad ydym ni'n gallu ateb eich galwad, bydd modd i chi adael neges llais. Os ydych chi'n gadael neges, byddwn yn eich ffonio'n ôl o fewn dau ddiwrnod gwaith
- Ateb eich ymholiad ar y pwynt cyswllt cyntaf ble bynnag y bo'n bosibl
- Ymateb i'ch llythyr/e-bost o fewn 5 diwrnod gwaith. Os na fydd hyn yn bosibl, byddwn yn egluro pam
- Cysylltu â chi o fewn 2 ddiwrnod gwaith i drefnu apwyntiad os ydych chi'n ymweld â'r swyddfa ac nad ydym ni ar gael i'ch gweld chi bryd hynny.

Gofynnwn i chi:

- Dangos parch tuag atom. Ni fyddwn yn goddef unrhyw aflonyddwch, fygythiad nac ymosodiad. Ni fyddwn yn goddef unrhyw fath o gam-drin, pa un ai yw hynny wyneb i wyneb neu dros y ffôn
- Bod yn garedig tuag at gwsmeriaid eraill
- Cyrraedd ar amser ar gyfer apwyntiadau
- Darparu unrhyw wybodaeth berthnasol a ofynnwn amdani
- Rhoi gwybod i ni os oes gennych chi anghenion mynediad arbennig neu unrhyw anghenion eraill
- Egluro unrhyw beth nad ydych chi'n siŵr ohono
- Rhoi gwybod i ni os ydych chi'n hapus gyda'n gwasanaeth
- Rhoi gwybod i ni os ydych yn anfodlon gyda'n gwasanaeth a sut y gallwn ni ei wella.



Perchnogion Eiddo Gwag

Cyngor ar sut i drawsnewid eiddo gwag yn gartref

Y gwasanaeth rydym ni'n ei ddarparu

Rydym ni'n darparu cyngor ar sut y gallwch chi drawsnewid eiddo gwag yn gartref.



Beth allwch chi ei ddisgwyl gennym ni

Byddwn yn:

- Archwilio'r eiddo efo chi lle bo hynny'n briodol. Byddwn yn trefnu apwyntiad ac yn cyrraedd ar amser
- Darparu cyngor a chyfarwyddyd ar grantiau a benthyciadau sydd ar gael i'ch helpu chi ailwampio'r eiddo er mwyn iddo gyrraedd safon benodol
- Eich cyngori am ba mor hir mae'r eiddo wedi bod yn wag, er enghraifft, fel y gallwch drafod â'ch contractwr a fydd y gwaith ailwneud yn denu TAW is/dim TAW, neu a yw'r eiddo yn gymwys i gael grant neu fenthyciad ai peidio
- Rhoi gwybodaeth am y dewisiadau rheoli eiddo sydd ar gael i chi os nad ydych chi'n dymuno rheoli'r eiddo pan fydd yn barod i gael ei ddefnyddio

- Darparu cyngor ar sut i werthu'r eiddo
- Darparu cyngor ar sut i rhentu'r eiddo
- Darparu gwybodaeth am gyfrifoldebau bod yn Landlord
- Cynnig cymorth arall a all fod arnoch ei angen i ddod a'r eiddo yn ôl i ddefnydd.

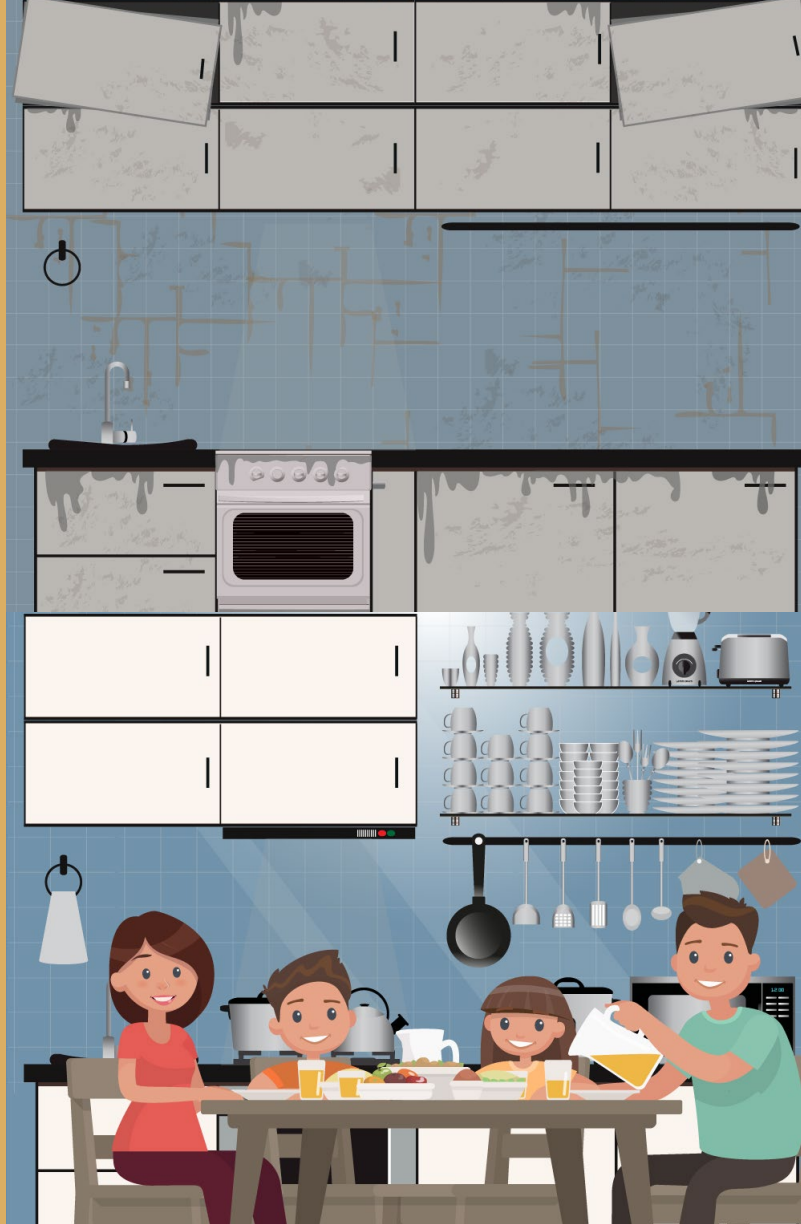
Beth sydd arnoch chi angen ei wneud

- Rhoi gwybod i ni am unrhyw broblem rydych chi'n ei chael wrth geisio trawsnewid eich eiddo gwag yn gartref
- Rhoi gwybod i ni beth hoffech chi ei wneud gyda'r eiddo unwaith mae'n barod
- Rhoi adborth i ni ar ein gwasanaeth.

Cyfleoedd ariannu

Y gwasanaeth rydym ni'n ei ddarparu

Byddwn yn cynnig benthyciadau a grantiau (pan fo cyllid ar gael) i helpu pobl droi eiddo gwag yn gartrefi.



Beth allwch chi ei ddisgwyl gennym ni

Byddwn yn:

- Archwilio'r eiddo efo chi lle bo hynny'n briodol, ac yn eich cynghori ynghylch a ydych chi'n gymwys i dderbyn benthyciad neu grant i drawsnewid eiddo gwag yn gartref. Byddwn yn trefnu apwyntiad ac yn cyrraedd ar amser
- Egluro telerau benthyciadau a grantiau
- Rhoi cyfle i chi ofyn cwestiynau os oes angen
- Rhoi gwybod i chi am fenthyciadau a grantiau eraill sydd ar gael gan adrannau neu sefydliadau eraill i'ch helpu chi drawsnewid eiddo gwag yn gartref.

Beth sydd arnoch chi angen ei wneud

- Rhoi gwybod i ni am unrhyw broblem rydych chi'n ei chael wrth geisio trawsnewid eiddo gwag yn gartref
- Rhoi gwybod i ni beth hoffech chi ei wneud gyda'r eiddo unwaith mae'n barod
- Rhoi unrhyw wybodaeth neu ddogfennau perthnasol efallai byddwn yn gofyn amdanynt
- Rhoi adborth i ni ar ein gwasanaeth.

Delio gydag eiddo gwag allai achosi problemau

Y gwasanaeth rydym ni'n ei ddarparu

Rydym ni'n delio gyda chwynion am eiddo gwag allai achosi problemau yn Sir Conwy.

Beth allwch chi ei ddisgwyl gennym ni

Byddwn yn:

- Archwilio'r eiddo sy'n destun cwyn
- Cysylltu â pherchennog yr eiddo i drafod yr eiddo a chymryd camau i geisio sicrhau bod yr eiddo'n cael ei ddefnyddio unwaith eto
- Ceisio olrhain y perchennog os nad yw'n hysbys ble maent
- Gweithio gyda thimau gorfodi Cyngor Conwy i drafod y dewisiadau sydd ar gael os ydi'r eiddo problemus yn cael effaith ar eiddo rhywun arall
- Gweithio gyda'r perchennog i geisio sicrhau bod yr eiddo gwag yn cael ei drawsnewid yn gartref
- Eich diweddarau lle bo hynny'n bosibl.

Beth sydd arnoch chi angen ei wneud

- Darparu cymaint o wybodaeth a phosibl pan fyddwch chi'n rhoi gwybod i ni am eiddo
- Rhoi adborth i ni ar ein gwasanaeth.