

Siarter y Tenantiaid

CYFLWYNIAD

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o'r safon uchaf yn y modd mwyaf cost effeithiol posibl. Bydd hyn yn cael ei gyflawni fel a ganlyn:-

- drwy gyhoeddi safonau ar gyfer y gwasanaethau yr ydym yn eu darparu.
- drwy adolygu'r gwasanaethau gyda golwg ar wella safonau ac effeithlonrwydd.
- drwy ddatblygu polisiau gofal cwsmeriaid i ateb anghenion sy'n newid.

Mae'r cyngor dan rwymedigaeth gyfreithiol i ddarparu gwybodaeth i'w denantiaid am ei wasanaethau, ac mae'r Siarter hon yn rhan o becyn gwybodaeth yr ydym yn awr yn ei roi i denantiaid.

Mae'r Siarter Tenantiaid hon yn dweud wrthy ch beth allwch ei ddisgwyl gan ein staff pan fyddwch yn derbyn gwasanaethau gennym. Dyma ein haddewid gyhoeddus i chi ynglŷn â'r safonau y bwriadwn eu cyrraedd.

EIN STAFF

Gallwch ddisgwyl i'n staff:-

- bod yn gwrtais ac yn wasanaethgar.
- bod yn sensitif i'ch anghenion ac yn onest ynglŷn â sut y gallant helpu.
- bod yn wybodus ac wedi'u hyfforddi yn eu dyletswyddau.
- cario cardiau adnabod swyddogol sy'n dangos eu henwau a'u ffotograffau.
- gwneud eu gwaith yn deg a heb wahaniaethu ar unrhyw sail.

EIN SWYDDFEYDD

Gallwch ddisgwyl i'n swyddfeydd:-

- bod yn lân, yn gynnes ac yn gyfeillgar.
- bod yn addas i chi drafod eich busnes yn breifat pryd bynnag y bo'n bosibl.
- bod â gwybodaeth gyffredinol am waith y cyngor.

Ein nod fydd:-

- rhoi apwyntiad i chi weld aelod penodol o'r staff os gwneir cais am hynny.
- rhoi syniad o ba mor hir y bydd rhaid i chi aros i weld aelod o'r staff.
- trin gwybodaeth amdanoch chi mewn modd cyfrinachol ac yn unol â'r gofynion cyfreithiol.
- rhoi i chi enwau, lleoliadau a rhifau ffôn aelodau o'r staff sy'n gyfrifol am faterion yn ymwneud â thai os gwneir cais am hynny.
- rhoi i chi gyngor, gwybodaeth a chymorth wrth lenwi ffurflenni.
- trefnu ymweliadau cartref lle bo'n briodol.
- gadael cardiau galw os na fyddwch gartref, yn dweud wrthy ch sut y gallwch gysylltu â ni.

Ceir rhestr o'n holl swyddfeydd yn y llyfryn hwn.

CYSYLLTU Â NI DROS Y FFÔN

Ein nod fydd:-

- ateb eich galwad o fewn 8 caniad (20 eiliad). Byddwn yn darparu llinellau uniongyrchol (lle bo'n bosibl) er mwyn i chi osgoi'r switsfwrdd a siarad yn uniongyrchol â'r person dan sylw.
- ateb eich galwad gan aelod o staff fydd yn dweud ei enw a'i adran.
- rhoi eich galwad drwodd i ffôn sydd dan ofal person arall pan fo aelod o'r staff yn absennol.
- eich ffonio'n ôl cyn terfyn amser y mae'r ddwy ochr yn cytuno arno, os na ellir rhoi ateb ar unwaith – hyd yn oed os mai dim ond adroddiad cynnydd y gallwn ei roi i chi.

CYSYLLTU Â NI TRWY LYTHYR

Ein nod fydd:-

- cydnabod pob llythyr a geir oddi wrth denantiaid cyn pen 5 diwrnod gwaith a darparu ateb llawn cyn pen 20 diwrnod gwaith.
- ysgrifennu ein hymateb mewn iaith glir.
- darparu ein hymateb yn iaith a fformat y cyfathrebiad gwreiddiol.

GWYBODAETH AM EIN GWASANAETHAU

Ein nod fydd:-

- Cynhyrchu cylchlythyr i'r holl denantiaid bob chwe mis
- Cynhyrchu adroddiad blynyddol i'r tenantiaid sy'n darparu gwybodaeth am berfformiad y gwasanaethau tai yn ystod y flwyddyn flaenorol, gan gynnwys:-
 - y rhenti yr ydym yn eu codi am gartrefi o wahanol feintiau
 - pa mor gyflym mae atgyweiriadau wedi cael eu gwneud
 - pa mor llwyddiannus y buom wrth gasglu'r rhent oedd yn ddyledus
 - nifer y tai sy'n wag ar unrhyw adeg benodol
 - pa mor gyflym mae cartrefi wedi cael eu gosod

Mae'ch hawl i gael gwybodaeth yn hawl gyfreithiol - byddwn yn dweud wrthyh:-

- am delerau'ch tenantiaeth.
- am ein rhwymedigaethau cyfreithiol i wneud atgyweiriadau penodol.
- am ein gweithdrefnau ar gyfer dyrannu tai ac ar gyfer trosglwyddo a chyfnewid.
- am eich hawl i gymryd lletywyr neu i is-osod.
- am eich hawl i olynau.
- am eich hawl i aseinio.
- am eich hawl i gyfnewid.
- am eich hawl i brynu'ch cartref eich hun.
- am eich hawl i gael atgyweiriadau.
- am eich hawl i wneud gwelliannau i'ch cartref.
- am eich hawl i drosglwyddo i landlord newydd.
- am eich hawl i ni ymgynghori â chi.

Gallwch gael gwybodaeth fanwl am yr hawliau uchod oddi wrth eich swyddfa tai leol. Fodd bynnag, mae gwybodaeth gyffredinol am rai o'r hawliau hyn yn y llyfryn hwn neu yn eich cytundeb tenantiaeth.

RHEOLI TENANTIAETH

Mae Cartrefi Caerffili yn cydnabod fod yn rhaid iddi fod yn effeithiol wrth fynd i'r afael â'r problemau mae ymddygiad gwrthgymdeithasol yn eu creu, er mwyn darparu gwasanaeth tai o ansawdd da.

I'r perwyl hwn:-

- bydd pob hysbysiad o ymddygiad gwrthgymdeithasol yn cael ei gydnabod yn gyflym ac yn ffurfiol.
- bydd naill ai staff Tai'r Ardal/Cymdogaeth neu'r Isadran Gorfodi Tenantiaeth yn ymchwilio i bob hysbysiad o ymddygiad gwrthgymdeithasol.
- bydd yr ymchwiliadau'n dechrau ar yr adeg gynharaf bosibl ar ôl derbyn y gŵyn a chânt eu cyflawni mor gyflym ag sy'n rhesymol bosibl.
- bydd yr ymchwilywyr yn mabwysiadu agwedd gadarnhaol at bob cwyn.
- bydd yr ymatebion, fel bo'n angenrheidiol ac yn briodol, yn symud o gyngor, cymodi a chefnogaeth i gamau gan y tenantiaid eu hunain i gamau cyfreithiol gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili ar ran y bobl sy'n dioddef oherwydd ymddygiad gwrthgymdeithasol.
- bydd y camau yn erbyn y tramgwyddwyr yn cynnwys, fel bo'n angenrheidiol ac yn briodol, achosion i gael gwaharddebau neu orfodebau a phwerau arestio, meddiannu a throï allan.

Bydd Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili yn dangos trwy ei weithredoedd na fydd yn goddef ymddygiad gwrthgymdeithasol.

Bydd Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili yn gwneud hyn yn gwbl glir i'w denantiaid ac i unrhyw un sy'n ceisio am denantiaeth.

Byddwn:-

- yn dweud wrthyh sut yr ydym yn mynd i'r afael â phethau sy'n niwsans amgylcheddol megis graffiti, partïon swnllyd a sbwriel.
- yn ymgynghori â chi a thenantiaid eraill ar bosibiliadau ar gyfer gwella'ch ystâd.

ATGYWEIRIADAU

Lle bo modd bydd Isadran Gweithrediadau Atgyweirio Tai Cartrefi Caerffili yn cael ei defnyddio i atgyweirio a chynnal a chadw adeiladwaith a thu allan eich eiddo a rhai ffitiadau ynddo. Mae hyn yn cynnwys y canlynol, ond nid yw'n gyfyngedig iddynt:-

- toeau, waliau a lloriau.
- drysau a ffenestri allanol.
- cafnau, pibellau dŵr, pibellau gwastraff a draeniau.
- gwaith gosod ar gyfer cyflenwi dŵr (o fewn cwrtil yr eiddo)
- weirio trydanol.
- sincipiau, basnau, baddonau a phowlenni toiledau.
- llwybrau, grisiau a rhai mathau o ffensys.
- gwaith gosod ar gyfer gwresogi ystafelloedd a gwresogi dŵr.

Ni fydd y cyngor yn gyfrifol am gynnal a chadw nac atgyweirio unrhyw strwythur neu ffitiad yr ydych wedi ei osod neu ei newid, os na chytunodd wneud hynny ymlaen llaw yn ysgrifenedig. Bydd gan y cyngor yr hawl i godi'r tâl am unrhyw waith atgyweirio, adnewyddu neu osod eitemau newydd yn lle eitemau a ddifrodwyd gennych chi, eich teulu neu ymwelwyr. Os na all Isadran Gweithrediadau Atgyweirio Tai Cartrefi Caerffili wneud y gwaith i'ch cartref, dim ond contractwyr cymeradwy a gaiff eu comisiynu. Caiff yr holl waith ar eich cartref ei wneud gan gydymffurfio â'n Siarter Ymddiried.

Ein nod fydd:-

- gwneud atgyweiriadau argyfwng y rhoddir gwybod amdanynt yn ystod oriau gwaith ar y diwrnod y rhoddir gwybod amdanynt.
- gwneud atgyweiriadau argyfwng neu wneud y cartref yn ddiogel pan roddir gwybod amdanynt y tu allan i oriau cyn pen 2 awr ar ôl y rhoddir gwybod amdanynt. (Gwaith y mae ei angen i wneud adeiladau a gosodiadau'n ddiogel ac i osgoi perygl neu anafiadau yw atgyweiriadau argyfwng).
- cynnig apwyntiadau i gwblhau atgyweiriadau bach brys o fewn 25 diwrnod o'r amser yr ydych yn adrodd amdanynt.
- cynnig apwyntiadau i gwblhau atgyweiriadau canolig arferol o fewn 50 diwrnod o'r amser yr ydych yn adrodd amdanynt.
- cynnig apwyntiadau i gwblhau gwaith atgyweirio mawr sydd wedi ei gynllunio o fewn 66 diwrnod o'r amser yr ydych yn adrodd amdano.

Byddwn yn dweud wrthyh:-

- sut i ymdrin ag argyfyngau pan fo ein swyddfa ar gau.
- pa atgyweiriadau y disgwylir i chi dalu amdanynt a sut y codir tâl arnoch amdanynt.
- sut i roi gwybod am yr atgyweiriad.

Ein nod hefyd fydd:-

- cynllunio ar gyfer y gwaith cynnal a chadw a fydd yn angenrheidiol i'ch cartref yn y tymor hir.
- bod ag amserlen glir ar gyfer codi ein holl gartrefi, cyn belled ag y bo modd, i'r safon ofynnol.
- gosod safon glir ar gyfer y cartrefi yr ydym yn eu gosod.
- gosod safonau clir ar gyfer atgyweiriadau.
- gosod safonau clir ar gyfer y ffordd y disgwylir i weithwyr cynnal a chadw ymddwyn.
- trefnu gofyn i'n thenantiaid yn rheolaidd pa mor fodlon ydynt gyda'n gwasanaeth cynnal a chadw.
- ymgynghori â chi am raglenni gwaith neu welliannau.
- rhoi iawndal i chi a thenantiaid eraill yn uniongyrchol am unrhyw ddifrod dilys y mae contractwyr yn ei achosi i'ch eiddo.
- gwarantu ymateb i gais ysgrifenedig oddi wrthyh am ganiatâd i wneud gwaith ar eich cartref.
- cynnig i chi a thenantiaid eraill gynifer o ddewisiadau realistig ag sy'n bosibl.

GWELLIANNAU

Gallwch ddisgwyl:-

- i'r contractwyr a gyflogir gennym fod yn gwrtais ac yn ystyriol tuag atoch chi a thenantiaid eraill.
- i'r cyngor esbonio'ch hawliau i chi os ydych chi a thenantiaid eraill yn cael eich symud dros dro er mwyn cynnal atgyweiriadau.
- i'r cyngor dalu iawndal i chi am unrhyw golled a threuliau dilys sy'n gysylltiedig â'ch trosglwyddiad i gartref amgen.

ADDASIADAU

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili yn darparu addasiadau i gartrefi'r preswylwyr hynny y penderfynwyd eu bod yn gymwys i gael y gwasanaeth hwn yn dilyn asesiad o angen.

Gellir cael mwy o wybodaeth oddi wrth eich swyddfa tai leol neu gallwch gysylltu â'r Tîm Atgyweiriadau yn Isadran Tai'r Sector Preifat ar 01443 811389.

Nod y gwasanaeth yw:-

- rhoi gwybodaeth gywir i chi am eich cais am y gwasanaethau hyn, gan gynnwys manylion am unrhyw oedi, y rhesymau dros yr oedi a hyd tebygol yr oedi.
- rhoi gwybod i chi beth yw statws eich cais ar unrhyw adeg yn ystod y broses.
- ymdrin yn effeithiol ac yn brydlon â'ch ymholiadau.
- cysylltu ar eich rhan â'r holl bobl broffesiynol sy'n ymwneud â darparu'r gwasanaeth hwn.
- sicrhau bod unrhyw gwynion sydd gennych am y gwasanaeth yn cael eu trafod yn effeithiol trwy gyfrwng y weithdrefn gwyno er mwyn sicrhau ymyriad a chymorth priodol os bydd pethau'n mynd o chwith.

YMDRIN AG EIDDO GWAG

Ein nod fydd:-

- ailosod unrhyw eiddo y mae angen gwaith atgyweirio arno cyn gynted ag sy'n bosibl.
- sicrhau na fydd eiddo gwag yn mynd yn niwsans neu'n ddolur llygad tra'n wag.

YR HAWL I BRYNU

Diddymu'r Hawl i Brynu

Daeth yr Hawl i Brynu a'r Hawl i Gaffael i ben ar gyfer holl denantiaid y Cyngor a Chymdeithasau Tai ar 26 Ionawr 2019.

Gwybodaeth Bellach

Mae Llywodraeth Cymru wedi cyhoeddi dogfen yn egluro effaith deddfwriaeth 'Deddf Diddymu'r Hawl i Brynu a Hawliau Cysylltiol (Cymru) 2018', sydd ar gael ar eu gwefan. Os oes angen rhagor o wybodaeth arnoch, cysylltwch â'n hadran y Gyfraith a Llywodraethu ar 01443 864221.