Adolygwyd Ionawr 2024

Cytundeb y Cleient

Bydd Cyngor ar Bopeth Conwy'n rhoi'r pethau hyn i chi:

- **Cyngor cyfrinachol**. Ni fyddwn yn dweud wrth unrhyw un am eich achos ac ni fyddwn yn pasio unrhyw beth o'n cofnodion ymlaen i unrhyw un y tu allan i'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth heb eich caniatâd, heblaw bod gofyn i ni wneud hynny yn gyfreithiol neu os mai dyna'r peth cywir ac angenrheidiol i'w wneud. Mae ein cofnodion yn derbyn gwiriadau ansawdd. Byddwn yn parchu eich hawliau diogelu data ar gyfer unrhyw wybodaeth a rowch chi i ni. Gofynnwch i weld ein Polisi Preifatrwydd os hoffech wybod rhagor.

- **Gwaith dilynol**. Bydd unrhyw waith dilynol wedi ei gytuno rhwng eich cynghorwr a chi. Gallai hynny gynnwys negodi ar eich rhan gyda sefydliadau eraill mewn llythyr, e-bost neu alwad ffôn. Byddwn yn trafod unrhyw gynnig gyda chi cyn ei dderbyn, heblaw eich bod wedi dweud wrthym beth i'w wneud yn benodol.

- **Gweithdrefn gwyno**, os nad ydych yn fodlon â'r gwasanaeth rydym wedi'i ddarparu. Os byddwch eisiau cwyno, gofynnwch am y daflen sy'n esbonio sut i gwyno.

Ni allwn warantu y byddwn yn cymryd pob achos, hyd yn oed os ydy rhywun yn gleient yn barod. Efallai hefyd y bydd raid i ni roi'r gorau i'ch cynghori chi os ydym yn credu na allwn wneud unrhyw gynnydd ar eich achos i chi neu os nad yw'n bosib sicrhau canlyniad da pellach, neu os nad ydych yn gwneud yr hyn a ddisgwyliwn gennych chi (gwelwch drosodd).

Yn gyfnewid am hynny, rydym yn disgwyl i chi:

- Gadw apwyntiadau rydych wedi eu gwneud gyda ni neu adael i ni wybod o flaen llaw os na allwch ddod.
- Rhoi gwybod i ni am unrhyw newidiadau yn eich amgylchiadau a allai fod yn berthnasol i'ch achos. Dyma enghreifftiau o newidiadau perthnasol: newid cyfeiriad, genedigaeth plentyn, incwm ychwanegol a cholli incwm.
- Dod â'r holl bapurau i mewn sy'n berthnasol i'ch achos y mae eich cynghorwr yn gofyn amdanynt. Mae hyn yn cynnwys rhybudd am ddyddiadau llys neu dribiwnlys ac ati.
- Peidio gweithredu ar eich achos ar eich rhan eich hun heb ei drafod yn gyntaf gyda'ch cynghorwr.
- Darparu tystiolaeth ysgrifenedig o'ch incwm, dyledion neu faterion ariannol eraill lle bo'n briodol. Bydd eich cynghorydd yn gadael i chi wybod beth sydd ei angen.
- Dilyn ein cyngor – heblaw eich bod chi a'ch cynghorwr yn cytuno y dylech wneud rhywbeth gwahanol.
- Bod yn onest â ni am amgylchiadau eich achos, er enghraifft drwy ddweud wrthym am eich holl ddyledion ac incwm neu beth a arweiniodd at ofyn i chi adael eich cyflogaeth.
- Trin ein staff a'n gwirfoddolwyr gydag urddas a pharch.

Cadwn yr hawl i roi'r gorau i'ch cynghori chi os:

- byddwch yn gwrthod cynnig rhesymol gan y parti arall am eich bod eisiau cymryd y mater i wrandawiad llys neu dribiwnlys. Bydd eich cynghorwr yn trafod gyda chi a yw cynnig yn rhesymol o dan yr amgylchiadau.
- nad ydych yn dilyn ein disgwyliadau sydd wedi eu rhestru yma.