

Cyngor Cymuned Bodedern



Polisi Cwynion.

Cyflwyniad

Dylai dadansoddi a datrys cwynion fod yn elfen hanfodol mewn gweinyddiaeth effeithlon bob cyngor. Dylai gwneud cwyn gael ei weld fel cyfle i fesur effeithiolrwydd y gwasanaethau a ddarperir gan y cyngor ac nid fel bygythiad. Gall mabwysiadu agwedd amddiffynnol neu rwystrrol i achwynwyr fod yn wrthgynhyrchiol a rhoi delwedd wael i'r cyngor.

Beth yw cwyn?

2.1 "Mae cwyn yn fynegiant o anfodlonrwydd gan un neu fwy o aelodau'r y cyhoedd am camau y cyngor neu ddiffyg gweithredu neu am safon y gwasanaeth, neu camau a gymerwyd neu'r gwasanaeth a ddarperir gan y cyngor ei hun neu gan berson neu gorff sy'n gweithredu ar ran y cyngor. "

2.2 Nid yw'r canlynol i'w hystyried yn gwynion: -

- Gwrthod y cais cyntaf am wasanaeth
- Cwynion am grŵp cymunedol lle nid yw'r Cyngor Cymuned yn gyfrifol.
- Cais am eglurhad o'r penderfyniad.
- Cynrychiolaeth am benderfyniad polisi pwysig e.e. gosod y praesept

2.3 Dylai cwynion am ymddygiad cynghorwyr bob amser cael eu hadrodd i'r Swyddog o'r Awdurdod Unedig Monitro yn y lle cyntaf, a fydd wedyn yn cynghori'r achwynydd ynghylch gwneud cwyn i'r Gwasanaethau Cyhoeddus Ombwdsmon Cymru.

Clerc/ Clerk:
Ms. Rhian Wyn Owen,
Aber, 5 Glanllyn, Llanfachraeth,
Ynys Môn, LL65 4UW.

Ffôn dydd / Day tel: (01407) 740 940
Nos /evening: (01407) 749 162
Symudol /mobile: 07802 754 187
cyngorcymunedbodedern@outlook.com

Cyngor Cymuned Bodedern



3. Gweithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion

3.1 Bydd y cyngor yn cadw cofnod o gwynion.

3.2 Bydd y cyngor yn disgwyl i achwynwyr i ddod â'u cwyn iddynt o fewn 6 mis i ddod yn ymwybodol o'r broblem. Bydd y cyngor yn hyblyg pan bod amgylchiadau eithriadol.

3.3 Dylai cwynion gael eu gwneud yn ysgrifenedig yn y lle cyntaf. Mae'n rhaid cynnwys enw a chyfeiriad yr achwynnydd a dylid eu cyfeirio aty Clerc.

3.4 Bydd y Clerc yn cydnabod derbyn y gŵyn yn ysgrifenedig ar unwaith ar ôl derbyn.

3.5 Bydd y Clerc yn hysbysu'r Cadeirydd ac Is-Gadeirydd am y gŵyn, ac os yn bosib, penderfyniad a wnaed a ellir ei datrys yn anffurfiol ac yn rhesymol yn gyflym. Weithiau, y swyddog sy'n gyfrifol am y weithred wreiddiol neu'r penderfyniad sydd yn gallu datrys y gŵyn

3.6 Os na ellir datrys y mater yn anffurfiol er boddhad o bob plaid, neu os yw'r mater yn un difrifol, bydd yn cael ei ystyried gan y Cyngor llawn.

3.7 Bydd cwsmeriaid yn cael eu hysbysu'n llawn am gynnydd eu cwyn a dylent gael gwybod yn ysgrifenedig am y canlyniad.

3.8 Bydd y rhai anfodlon am y canlyniad neu gynnydd yn cael eu cyfeirio i gwyno i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

3.5 Bydd y Clerc yn sicrhau gweithrediad effeithiol y weithdrefn. Y Cadeirydd ddylai dadansoddi'r data yn rheolaidd i weld gwersi ar gyfer gwella gwasanaethau a dylai adrodd yn gyfnodol i'r cyngor llawn.