

Cyngor Cymuned Bodedern

Polisi Cwynion

Cyflwyniad

Mae Cyngor Cymuned Bodedern yn ceisio darparu gwasanaeth o safon er budd y bobl sy'n byw, yn gweithio neu'n ymweld â'r ardal. Os ydych yn anfodlon efo gwaith y Cyngor, safon y gwasanaeth rydych yn gael neu yn anhapus gyda'r camau gweithredu neu ddiffyg gweithredu yna dylech gysylltu â'r Cyngor er mwyn ceisio datrys eich cwyn.

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 rwystrol i achwynwyr fod yn wrthgynhyrchiol a rhoi delwedd wael i'r Cyngor.

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

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

Gweithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion

- 1) Gallwch gwyno am weithdrefnau neu weinyddu'r Cyngor i'r Clerc boed hynny drwy ffonio, ysgrifennu neu anfon e-bost. Mae'n rhaid cynnwys enw a chyfeiriad yr achwynydd a dylid eu cyfeirio at y Clerc.
- 2) Bydd y Cyngor yn cadw cofnod o bob cwyn.
- 3) Bydd y Clerc yn cydnabod derbyn y gwyn yn ysgrifenedig ar unwaith ar ôl ei derbyn.

- 4) Lle bo'n bosibl bydd y Clerc yn ceisio datrys eich cwyn ar unwaith. Bydd yn hysbysu'r Cadeirydd a'r Is-Gadeirydd am y gŵyn, a penderfynu os yw'n bosib ei datrys yn anffurfiol ac yn rhesymol yn gyflym.
- 5) Os nad ydych yn dymuno adrodd eich cwyn i'r Clerc gallwch gwyno yn uniongyrchol at Gadeirydd y Cyngor a fydd yn adrodd eich cwyn i'r pwyllgor sydd â chyfrifoldeb am y gwasanaeth.
- 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 ddelio gan y Cyngor llawn.
- 7) Byddwch yn cael eich hysbysu am ganlyniad eich cwyn o fewn 20 diwrnod gwaith pa gamau gweithredu y mae'r Cyngor yn eu cymryd o ganlyniad i'ch cwyn.
- 8) Os ydych yn anfodlon gyda'r ymateb i'ch cwyn gallwch gyfeiro eich cwyn i'r Gwasanaethau Cyhoeddus Ombwdsmon Cymru.

Clerc Cyngor Cymuned Bodedern

Cyfeiriad:

Ffon:

E-bost: bodederncyngorcymuned@gmail.com

Cadeirydd Cyngor Cymuned Bodedern

Cyfeiriad:

Ffon:

E-bost: bodederncyngorcymuned@gmail.com

Mabwysiadwyd y polisi hwn gan Gyngor Cymuned Bodedern yn ei gyfarfod 24 Mehefin 2024

Arwyddwyd: Cadeirydd

Arwyddwyd: Clerc