CYNGOR TREF LLANFAIRFECHAN TOWN COUNCIL

Llanfairfechan Community Town Hall Village Road Llanfairfechan LL330AB

Mayor Cllr Alun Rhys Jones **Deputy Mayor Cllr Nia Jones**

Polisi Cŵynion a Gweithdrefn Polisi Cŵynion (Drafft)

Mae Cyngor Tref Llanfairfechan yn ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o safon uchel, hygyrch ac ymatebol i bawb sydd yn byw, gweithio neu yn ymweld â'r dref ac i wneud hynny mewn ffordd effeithiol a chwrtais.

Mae hyn yn weithred safonol er mwyn darparu trefn tryloyw, teg a chyfrinachol i drin cŵynion dderbynir ynglyn â'r ffordd mae'r Cyngor yn cael ei weinyddu, ei weithdrefn neu ymddygiad unrhyw gynghorydd. Bydd hyn yn sicrhau fod pob cŵyn yn cael ei ystyried yn llawn.

Prif Amcan y Ddogfen

Mae'n rhaid i'r Cyngor sicrhau:

1. Fod gwneud cŵyn yn broses hawdd.
2. Fod cŵyn yn cael ei dderbyn fel mynegiant o anfodlonrwydd gyda'r gwasanaeth ac angen ymateb ar unwaith.
3. Bydd pob cŵyn yn cael ymateb sydyn, cwrtais ac, os yn addas, yn gyfrinachol.
4. Yn ymateb yn y ffordd cywir, er engrhaifft gyda eglurhad, neu ymddiheuriad pan mae rhywbeth wedi ei wneud yn anghywir, neu gyda gwybodaeth am unrhyw weithredu ynglyn â'r gwyn.
5. Eu bod yn dysgu o dderbyn y gwyn, yn gwella y gwasanaeth ac yn adolygu y weithddrefn polisi cŵynion yn flynyddol.
6. Bydd pob ymdrech yn cael ei wneud gan y Clerc neu'r Cadeirydd i ddatrys y gwyn yn anffurfiol mewn ffordd sydd yn bodloni yr un sydd yn achwyn drwy ddarparu eglurhad cyn troi at y drefn cŵyno ffurfiol.

<u>Sut i Gysylltu a Chyngor Tref Llanfairfechan</u>

1. Mae sawl ffordd o gysylltu â'r Cyngor Tref i ganmol neu i roi sylwadau.
2. Gallwch ysgrifennu i'r Cyngor: Cyngor Tref LLanfairfechan, Neuadd Gymuned Llanfairfechan, Village Road, LLanfairfechan,LL331AB
3. Gallwch ebostio y Cyngor ar jayne@llanfairfechan.net or callum@llanfairfechan.net
4. Gallwch ffonio ar 01248 681697
5. Gallwch alw yn y swyddfa yn y Neuadd Gymuned. Mae'r swyddfa ar agor Dydd Llun i Ddydd Mercher 9-12
6. Gallwch ebostio eich cyngohorydd lleol- mae'r manylion ar gael ar y wefan.

Bydd rhestr o gwynion yn cael ei gadw gan Glerc y Cyngor ac yn cael ei ddiweddaru yn rheolaidd ac ar gael i'r Cyngor pan mae yn adolygu cŵynion. Dylai'r log gynwys:

1. Y dyddiad y gwnaed y cŵyn, manylion yr un sydd yn gwneud y gwyn a manylion y gwyn.
2. Sut gwnaed y cŵyn e.e. mewn person, llythyr neu ebost.
3. Pryd yr anfonwyd ymateb i'r gwyn.

4. Pa gamau gymerwyd
5. Pa gamau pellach sydd angen.

Gwybodaeth Ychwanegol: -
<u>Cŵynion Afresymol a Blinderus</u>

Gall y Cyngor benderfynu nad oes pwrpas gweithredu ymhellach ac i hysbysu yr un wnaeth y gwyn o hynny, ac i'w hysbysu yn glir mai dim ond materion newydd a sylweddol fydd yn haeddu ymateb. Gellir fynd a chwynion ymhellach drwy gysylltu a Ombudsman Gwaanaethau Cyhoeddus Cymru.

<u>Cŵynion Dienw</u>
Anonymous complaints may be dismissed at the discretion of the council according to the type and seriousness of the allegation.

<u>Cŵyn Anffurfiol (Rhan 1)</u>
Dylir gwneud cŵyn yntau ar lafar neu mewn ysgrifen i'r Clerc neu'r Cadeirydd iddynt ymchwilio i'r mater, ac yn ymateb i'r un wnaeth y gwyn.

<u>Cŵyn Anffurfiol (Rhan 2)</u>
Os nad yw'r hwn wnaeth y gwyn yn fodlon gyda'r atebiad byddant yn cael eu cyfarwyddo i gysylltu â'r Ombudsman.

Approved by: ______________________________ **Date:** ________________________