CYNGOR CYMUNED LLANRUG

POLISI TRIN CWYNION

Mae canllaw clir ar ymdrin â chwynion wedi'i gynhyrchu gan Ombwdsmon Llywodraeth Leol a gellir ei weld yn nhudalen cyhoeddiadau ar wefan Ombwdsmon Llywodraeth Leol (www.lgo.org.uk). Er wedi'i anelu at brif gynghorau yn Lloegr, gall cynghorau cymuned a phlwyf hefyd ganfod y canllaw hwn yn ddefnyddiol. Yn ychwanegol, mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi cyhoeddi canllaw cyffredinol (gan gynnwys Prif Egwyddorion Gweinyddu Da ac Egwyddorion ar gyfer Rhwymedi).

Mae'n bwysig bod ymateb y cyngor i gŵyn yn "gymesur ac amserol". Mae canllaw'r Ombwdsmon Llywodraeth Leol ar gyfer prif gynghorau yn awgrymu y dylid datrys y rhan fwyaf o gwynion o fewn deuddeg wythnos ar ôl cael cwyn. Mewn nifer o achosion, efallai bod datrysiad yn bosibl o fewn amserlen llawer byrrach. Yn aml, cydnabyddiaeth bod rhywbeth wedi mynd o'i le ac ymddiheuriad yw'r unig bethau y mae'r achwynydd yn ei ddymuno.

Nid oes sail gadarn i bob cwyn ac efallai nad oes modd eu cyfiawnhau i gyd. Weithiau, bydd gofyn i gynghorau ymateb dro ar ôl tro i unigolyn neu grŵp o unigolion lle mae'r cyngor eisoes wedi ymchwilio i'r mater dan sylw (neu fater tebyg), ac wedi dod i'r casgliad bod y gŵyn yn ddi-sail. Yn yr achosion hynny, mae 'Nodyn canllaw'r Ombwdsmon Llywodraeth Leol ar reoli ymddygiad achwynydd afresymol' yn cynnig awgrymiadau defnyddiol ar gyfer y dull a all gael ei gymryd ac sy'n cael ei gymhwyso yn achos cynghorau haen gyntaf.

Mae polisi arwahan i gyd redeg a'r polisi hwn gan Gyngor Cymuned Llanrug sydd yn egluro sut bydd yn trin cwynion aml a maleisus.

1. Mae Cyngor Cymuned Llanrug wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o safon er budd pobl sy'n byw, gweithio neu'n ymweld â'r ardal. Os ydych yn anfodlon gyda safon y gwasanaeth yr ydych wedi'i gael gan y cyngor hwn, neu os ydych yn anhapus gyda chamau gweithredu, neu ddiffyg gweithredu gan y cyngor , mae'r weithdrefn gwyno yn nodi sut y gallwch gwyno i'r cyngor a sut y byddwn yn ceisio datrys eich cwyn.

2. Mae'r Weithdrefn Gwyno hon yn gymwys i gwynion am weinyddiaeth a gweithdrefnau'r cyngor a gall gynnwys cwynion am sut y mae cyflogeion / contractwyr y cyngor wedi delio gyda'ch pryderon.

3. Nid yw'r Weithdrefn Gwyno hon yn gymwys i

3.1. Gwynion gan un cyflogai'r cyngor yn erbyn cyflogai arall y cyngor, neu rhwng cyflogai'r cyngor a'r cyngor fel cyflogwr. Caiff y materion hyn eu delio o dan weithdrefnau disgyblu a chwyno'r cyngor.

3.2. Cwynion yn erbyn cynghorwyr. Caiff cwynion yn erbyn cynghorwyr eu cynnwys yn y Cod Ymddygiad ar gyfer Aelodau sydd wedi'i fabwysiadu gan y Cyngor ar dd/mm/yyyy, ac, os oes cwyn am gynghorydd yn dod i sylw'r cyngor, bydd yn cael ei

gyfeirio at Bwyllgor Safonau Cyngor Gwynedd. Gellir cael mwy o wybodaeth am y broses o ddelio â chwynion yn erbyn cynghorwyr gan Swyddog Monitro Cyngor Gwynedd.

4. Yr amser priodol i ddylanwadu ar broses benderfynu'r Cyngor yw drwy godi eich pryderon cyn i'r Cyngor drafod a phleidleisio ar y mater. Gallwch wneud hyn hefyd drwy ysgrifennu at y Cyngor cyn y cyfarfod y mae'r eitem i'w thrafod. Efallai y bydd cyfle hefyd i chi godi eich pryderon pan fydd gwahoddiad i'r cyhoedd gymryd rhan yng nghyfarfodydd y Cyngor. Os ydych yn anhapus gyda phenderfyniad sydd wedi gwneud gan y cyngor, gallwch godi eich pryderon gyda'r cyngor, ond mae'r Rheolau Sefydlog yn atal y cyngor rhag ail-agor materion am chwe mis o ddyddiad y penderfyniad, oni bai bod sail eithriadol i ystyried bod hyn yn angenrheidiol a bod y broses arbennig a nodir yn y Rheolau Sefydlog yn cael ei dilyn.

5. Gallwch gwyno am weithdrefnau neu weinyddu'r cyngor i'r Clerc. Gallwch wneud hynny'n bersonol, ar y ffôn, drwy ysgrifennu neu anfon e-bost at y Clerc. Mae'r cyfeiriadau a'r rhifau wedi'u nodi isod.

6. Lle'n bosibl, bydd y Clerc yn ceisio datrys eich cwyn ar unwaith. Os nad yw hyn yn bosibl, bydd y Clerc, fel arfer, yn ceisio cydnabod eich cwyn o fewn pum diwrnod gwaith.

7. 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'r cyfrifoldeb am y gwasanaeth hwnnw, neu'r cyngor llawn fel y bo'n briodol.

8. Bydd y Clerc neu Bwyllgor Cwynion y Cyngor neu'r Cyngor (fel y bo'n briodol) yn ymchwilio i bob cwyn, yn cael gwybodaeth bellach fel sy'n angenrheidiol gennych chi a/neu gan y clerc.

9. Bydd y Clerc neu Gadeirydd y Cyngor yn eich hysbysu o fewn 20 diwrnod gwaith o ganlyniad eich cwyn a pha gamau gweithredu (os oes) y mae'r Cyngor yn gynnig eu cymryd o ganlyniad i'ch cwyn. (Mewn amgylchiadau eithriadol, bydd yr amserlen 20 diwrnod gwaith o bosib, yn cael ei hymestyn. Os ydyw, byddwch yn cael gwybod.)

10. Os ydych yn anfodlon â'r ymateb i'ch cwyn, gallwch ofyn am gyfeirio eich cwyn i Bwyllgor Cwynion y Cyngor neu i'r Cyngor llawn (fel y bo'n briodol) ac (fel arfer o fewn wyth wythnos), byddwch yn cael eich hysbysu yn ysgrifenedig o ganlyniad yr adolygiad i'ch cwyn wreiddiol.

Cysylltiadau

Clerc Cyngor Cymuned Llanrug

Cyfeiriad: ....

Ffôn: ....

E-bost: ....

Cadeirydd Cyngor Cymuned

Cyfeiriad: ....

Ffôn: ....

E-bost: ....

Mabwysiadwyd y polisi yma gan Gyngor Cymuned Llanrug yn ei gyfarfod 21 Chwefror 2023

Arwyddwyd

Cynghorydd Meirwen Lloyd
Cadeirydd
Cyngor Cymuned Llanrug

Dyddiad: 21 Chwefror 2023

Arwyddwyd

Meirion Jones PSLCC
Clerc a Swyddog Priodol
Cyngor Cymuned Llanrug

Dyddiad: 21 Chwefror 2023