Cyngor Cymuned Llanycil

Polisi Pryderon a Chwynion
2025

1. Rhagarweiniad

Mae'r Cyngor wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion allai fod gennych am ein gwasanaeth. Rydym yn anelu at eglurhau unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os yn bosib, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl i'w gael yr ydym wedi methu ei ddarparu.

Mae gan y Cyngor rymoedd i ddarparu llawer o wasanaethau gwahanol ac mae'n rhaid iddo fodloni llawer o ofynion llywodraethu.

Os ydym ar fai, byddwn yn ymddiheuro a lle y gallwn fe geisiwn gywiro pethau.

Byddwn yn anelu hefyd i ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a dderbyniwn i wella ein gwasanaethau.

2. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn cyflwyno eich pryderon neu'n cwyno inni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd a ddisgrifiwn isod.

Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl i apelio i gorff arall, felly, yn hytrach nac ymchwilio eich pryder, byddwn yn esbonio ichi sut allwch apelio neu gwyno.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn fater Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data. Mewn amgylchiadau felly, dylech gysylltu â Chlerc y Cyngor.

3. Ydych chi wedi gofyn inni eto?

Os ydych yn cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol.

Gofynnwn ichi roi cyfle inni ymateb i'ch cais yn gyntaf. Os gwnewch gais am wasanaeth ac nad ydych wedyn yn hapus â'n hymateb, byddwch yn gallu rhoi gwybod inni am eich pryder fel y disgrifiwn isod.

4. Datrysiad anffurfiol

Os yn bosibl, rydym yn credu ei bod yn well delio â phethau yn syth yn hytrach na cheisio eu datrys yn hwyrach. Os oes gennych bryder, soniwch amdano wrth y person rydych yn delio â nhw. Fe fydd ef neu hi yn ceisio ei ddatrys ichi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch pryder bydd yr aelod o staff yn eu dwyn i'n sylw. Os na all yr aelod o staff helpu, byddant yn esbonio ichi pam ac yna gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

5. Sut i gyflwyno pryder neu gŵyn yn ffurfiol

Mae'n well gennym fod unrhyw gŵyn ffurfiol yn cael ei chyflwyno'n ysgrifenedig.

Gallwch gyflwyno eich pryder trwy unrhyw un o'r dulliau yma

- Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen gan y person y mae gennych gysylltiad â nhw yn barod. Dywedwch wrthynt eich bod am inni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.

- Os nad y person hwnnw/honno yw Clerc y Cyngor, gallwch gysylltu â'r Clerc trwy'r cyfeiriad hwn.

hafodbryn632@gmail.com or Hafod y Bryn, Cwmtirmynach, Y Bala, Gwynedd. LL23 7ED

- Os yw eich cwyn am y Clerc, efallai y byddwch am gyflwyno eich cwyn trwy Gadeirydd y Cyngor. Mae manylion llawn ar gael ar ein gwefan.

.

- Gallwch hefyd gysylltu â ni ar y ffôn trwy ddefnyddio'r rhif hwn.

01678 520 632

Rydym yn ceisio darparu ffurflenni pryderon a chwynion yn ein holl ganolfannau gwasanaethau a mannau cyhoeddus os yn briodol ac mewn mannau addas eraill yn y gymuned. Mae copïau o'n polisi a'n ffurflen gwynion ar gael yn y Gymraeg yn rhad ac am ddim trwy ofyn amdanynt.

6. Delio â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod ichi sut y bwriadwn ddelio ag ef.

- Dylech roi gwybod inni sut rydych am inni gyfathrebu â chi a rhowch wybod inni a oes gennych unrhyw ofynion penodol, megis anabledd perthnasol.

- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.

- Byddwn yn gofalu nad yw eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi cyflwyno pryder neu wneud cwyn.

- Fel arfer, ni fyddwn ond yn gallu edrych ar eich pryderon os ydych yn rhoi gwybod inni amdanynt o fewn 12 mis. Y rheswm am hynny yw ei bod yn well ymchwilio eich pryderon tra bod y materion dan sylw yn fyw ym meddyliau pawb.

- Mewn amgylchiadau eithriadol efallai y byddwn yn gallu edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn hwyrach na hynny. Fodd bynnag, dylech esbonio pam nad ydych wedi gallu ei ddwyn i'n sylw ynghynt fel y gallwn wneud penderfyniad.

- Bydd cwynion yn y Gymraeg yn derbyn ymateb yn y Gymraeg.

- Yn olaf, os ydych yn cyflwyno pryder ar ran rhywun arall, dylech ddarparu eu cytundeb ysgrifenedig y gallwch weithredu ar eu rhan.

7. Beth os oes mwy nac un corff ynghlwm wrth y mater?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â chorff arall hefyd, byddwn yn ceisio gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain ar ddelio â'ch pryderon.

Os yw'r gŵyn am gorff sy'n gweithio ar ein rhan, megis contractwr, efallai y byddwch am drafod y mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am gyflwyno eich pryder neu gŵyn yn ffurfiol, fe fyddwn ni yn ei ymchwilio ein hunain ac yn danfon ymateb atoch.

8. Ymchwiliad

Byddwn yn rhoi gwybod ichi i bwy rydyn ni wedi gofyn i ymchwilio eich pryder neu gŵyn.

Os nad yw eich pryder yn gymhleth, bydd rhywun o'r Cyngor yn ei ymchwilio ac yn danfon ymateb atoch.

Os yw'n fwy difrifol, efallai y gofynnwn i rywun o rywle arall, megis y Cyngor Sir, i gynorthwyo.

Byddwn yn amlinellu ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn ichi gadarnhau ein bod wedi deall y gŵyn. Byddwn hefyd yn gofyn ichi ddweud wrthym beth yw'r canlyniad rydych yn gobeithio amdano.

Efallai y bydd angen i'r person sy'n edrych ar eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i hynny ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn rhoi gwybod inni.

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn a ydych yn hapus i'w dderbyn. Er enghraifft, os ydych wedi gofyn am wasanaeth a'n bod yn gweld yn syth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nac ymchwilio a pharatoi adroddiad.

Rydym yn ceisio datrys pryderon cyn gynted ag y gallwn ac rydym yn disgwyl delio â'r mwyafrif llethol o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod ichi o fewn y cyfnod hwnnw pam rydym yn credu y gall gymryd yn hirach i'w ymchwilio.
- rhoi gwybod ichi faint o amser rydym yn disgwyl iddo gymryd.
- rhoi gwybod ichi pa mor bell rydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad, ac yn
- rhoi diweddariadau rheolaidd ichi, gan gynnwys dweud wrthych a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y person sy'n ymchwilio eich pryderon yn anelu yn y lle cyntaf i ddarganfod y

ffeithiau.

Bydd hyd a lled yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion rydych wedi'u codi.

Mewn rhai amgylchiadau, efallai y gofynnwn am gael eich cyfarfod i drafod eich pryderon.

O bryd i'w gilydd, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hynny gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgyrsiau, llythyrau, e-byst neu unrhyw beth allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol chi. Os oes angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill perthnasol ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawliau a chanllawiau cyfreithiol.

9. Canlyniad

Os ydym yn ymchwilio eich cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod ichi beth rydym wedi'i ddarganfod trwy'r dull cyfathrebu a ddewiswyd gennych. Gallai hynny fod trwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Os oes angen, fe gynhyrchwn adroddiad hirach. Byddwn yn esbonio sut a pham y cyraeddasom ein casgliadau.

Os barnwn ein bod ar fai, fe esboniwn beth ddigwyddodd. Fe ddangoswn sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi.

Os gwelwn fod diffyg yn ein systemau neu yn y ffordd yr ydym yn gwneud pethau, fe roddwn wybod ichi beth yw'r diffyg a sut y bwriadwn newid pethau i'w rwystro rhag digwydd eto.

Pan oeddem ar fai, byddwn yn ymddiheuro bob tro.

10. Cywiro Pethau

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn ceisio ei ddarparu yn awr os yw hynny'n bosib. Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn ceisio ei gywiro. Os ydych ar eich colled oherwydd camgymeriad a wnaethom ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y dylech fod wedi bod ynddi.

Os ydych wedi gorfod talu am wasanaeth eich hun, pan ddylech fod wedi cael un gennym ni, byddwn yn ceisio unioni unrhyw golled.

11. Ombwdsmon

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff llywodraeth a Chynghorau a gall ymchwilio eich cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r person yr ydych yn cwyno ar eu rhan:

- wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael trwy ryw fethiant ar ran y corff sy'n ei ddarparu.

- wedi cael eich rhoi dan anfantais bersonol trwy fethiant mewn gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl ichi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle inni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon trwy:

- ffôn: 0845 601 0987
- e-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
- y wefan: www.ombudsman-wales.org.uk
- ysgrifennu Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus
  1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Mae sefydliadau eraill yn ystyried cwynion hefyd. Er enghraifft, Comisiynydd y Gymraeg am wasanaethau yn y Gymraeg. Gallwn roi mwy o wybodaeth ichi am y sefydliadau hyn.

12. Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac rydym yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaethom. Mae ein Cyngor yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion yn chwarterol ynghyd â manylion unrhyw gwynion difrifol. Mae ein Cyngor hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion yn chwarterol o leiaf.

Pan mae angen gwneud newidiadau, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn amlinellu beth fyddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud. Rhoddwn wybod ichi pan gafodd y newidiadau yr ydym wedi'u haddo eu gwneud.

13. Beth os ydw i angen help?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i roi gwybod inni am eich pryderon. Os ydych angen mwy o gymorth, byddwn yn ceisio eich cysylltu gyda rhywun all helpu. Er enghraifft, efallai yr hoffech gysylltu ag Age Concern neu Shelter all fod yn gallu eich helpu.

Gallwch ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn hefyd os ydych yn berson dan 18 oed. Os ydych angen help, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffôn 080880 23456, www.meiccymru.org) neu gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Y manylion cyswllt yw:

01792 765600 (Y De)
01492 523333 (Y Gogledd)
post@childcomwales.org.uk
https://www.childcomwales.org.uk/

Swyddfa'r De: Oystermouth House, Phoenix Way, Llansamlet, Abertawe SA8 9FS

Swyddfa'r Gogledd: Penrhos Manor, Oak Drive, Bae Colwyn, Conwy LL29 7YW

14. Beth rydyn ni'n ei ddisgwyl gennych chi

Pan maent yn wynebu trafferthion neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn mewn ffyrdd sy'n annodweddiadol iddynt. Efallai fod amgylchiadau annifyr neu ddiflas wedi arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn barnu fod ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn

benderfynol neu ddiwyro.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael eu clywed, eu deall, a'u parchu. Fodd bynnag, credwn hefyd fod gan ein staff yr un hawliau. Rydym felly'n disgwyl ichi fod yn gwrtais a pharchus wrth drin a thrafod gyda ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu anweddus, gofynion afresymol, neu ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi arall ar gyfer rheoli sefyllfaoedd os ydym yn barnu fod y ffordd y mae rhywun yn ymddwyn yn annerbyniol.