POLISI CWYNION

CYNGOR CYMUNED PENTIR

1.0 Pwysigrwydd Cwynion

1.1 Mae cwynion yn werthfawr oherwydd eu bod yn rhoi'r cyfle i wneud pethau'n iawn os oes camgymeriad wedi'i wneud, ac i wneud yn siŵr nad yw'r un camgymeriad yn digwydd eto.

1.2 Mae'n hanfodol bod cwynion yn cael eu trin yn gadarnhaol. Mae Cyngor Cymuned Pentir (y cyfeirir ato o hyn ymlaen fel y cyngor), yn awyddus i gael sylwadau pobl ac wedi ymrwymo i wneud y defnydd llawn o wybodaeth o gwynion i gyfrannu at wella gwasanaethau'n barhaus. Gellir cael gwybodaeth bwysig am feysydd i'w gwella drwy gyfrwng un gŵyn neu batrymau o gwynion, sy'n dod i'r amlwg drwy fonitro manwl.

2. Diffiniad o Gŵyn

2.1 Mae cwyn yn fynegiant o anfodlonrwydd, sut bynnag y mae'n cael ei wneud, am safon y gwasanaeth, camau gweithredu, neu ddiffyg gweithredu gan y cyngor, cynghorwyr, y clerc a'i gontractwyr sy'n effeithio ar gwsmer unigol neu grŵp o gwsmeriaid.

2.2 Beth fydd y weithdrefn gwyno yn delio ag ef: -

Bydd y weithdrefn gwyno yn delio gyda materion o gamweinyddu, sef, os yw'r Cyngor yn gwneud rhywbeth yn y ffordd anghywir, neu'n methu gwneud rhywbeth y dylai wneud neu yn gwneud rhywbeth na ddylai. Dyma rai enghreifftiau:

esgeulustod neu oedi na ellir ei gyfiawnhau
malais, rhagfarn neu wahaniaethu annheg
methu dweud wrth bobl beth yw eu hawliau
methu darparu cyngor neu wybodaeth pan ofynnwyd yn rhesymol amdano
darparu cyngor camarweiniol neu anghywir
aneffeithiolrwydd, arfer ac ymddygiad drwg neu amhroffesiynol.

2.3 Beth na fydd y weithdrefn gwyno yn delio ag ef: -

cwynion lle mae rhwymedi cyfreithiol neu lle mae achosion cyfreithiol eisoes yn bodoli.
cwynion am faterion yn ymwneud a contractau
Lle mae'r cyngor yn cyflawni ei ddyletswyddau cyfreithiol

3. Cyfleoedd Cyfartal

3.1 Mae'r cyngor wedi ymrwymo i gyfleoedd cyfartal. Bydd adborth cwynion yn cael ei ddefnyddio i dynnu sylw at arferion gwahaniaethu, ac i hybu cyfle cyfartal.

3.2 Bydd cwynion gan y cyhoedd am wahaniaethu a/neu aflonyddu yn erbyn y cyngor yn cael eu delio drwy weithdrefn gwyno oni bai ei bod yn gŵyn y dylid ei thrin drwy weithdrefn statudol.

4. Swyddog Cwynion

4.1 Swyddog Cwynion y cyngor yw'r Clerc. Y prif ddyletswyddau yw;

Gweithredu a rheoli'r weithdrefn o ddydd i ddydd, gan gynnwys bod yn bwynt cyswllt ar gyfer ymholiadau'r aelodau ar gwynion anffurfiol.

Goruchwylio, ac ymgymryd lle mae angen, ag ymchwiliad o gwynion ffurfiol ar y cam cyntaf, o fewn yr amserlenni perthnasol.

Cadw cofnod o bob cwyn sy'n dod i law gan gynnwys manylion o natur y gŵyn, y camau gweithredu sydd wedi'u cymryd, canlyniad, a'r amser sydd wedi'i gymryd i ddatrys.

Nodi pwyntiau gwella yn deillio o unrhyw gwynion.

Adnabod unrhyw anghenion hyfforddi.

4.2 Os bydd cwyn yn erbyn y Clerc, yna'r swyddog cwynion yw'r Cadeirydd.

5. Camau'r Weithdrefn

5.1 Mae camau'r weithdrefn wedi'u llunio i ddarparu'r achwynydd gyda dulliau trylwyr a theg o wneud iawn ac i ddarparu fframwaith i'r clerc weithio oddi fewn iddo. Fodd bynnag, efallai y bydd adegau pan fydd yr achwynydd yn cysylltu mewn ffordd wahanol ac mae'n bwysig nad yw'r weithdrefn ei hun yn dod yn rhwystr i gyfathrebu effeithiol.

5.2 Problemau dydd i ddydd, ymholiadau a sylwadau

Mae ymholiadau, problemau a sylwadau yn dod i sylw'r Cyngor fel rhan o'i waith dydd i ddydd, ac ni ddylid trin bob un fel cwyn. Mae'r rhain yn gyffredin, ac i'w disgwyl, ac maent fel arfer yn cael eu datrys yn gyflym i foddhad cwsmeriaid.

Os yw rhywun yn anfodlon gyda'r gwasanaeth gwreiddiol neu'r ymateb a gawsant ac yn dymuno mynd â'r mater ymhellach, yna, dylid cydnabod y broblem fel cwyn.

5.3 Cwyn Anffurfiol

Yn ystod busnes o ddydd i ddydd, mae cwynion bach yn dod i sylw'r clerc / aelodau am y gwasanaethau yr ydym yn eu darparu. Bydd y rhain fel arfer yn cael eu trin gan y Clerc fel y bo'n briodol. Nid yw'n briodol trin bob sylw fel cwyn ffurfiol. Dylid gwneud pob ymdrech i ddelio â'r problemau hyn ar

unwaith, naill ai drwy ddarparu gwybodaeth, cychwyn y camau priodol neu egluro penderfyniad.

5.4 Cwyn Ffurfiol (Cam Cyntaf)

Bydd y cwsmer o bosib yn dymuno gwneud cwyn ffurfiol yn uniongyrchol, neu efallai eu bod yn anfodlon gyda chanlyniad cwyn anffurfiol ac efallai eu bod yn dymuno mynd â'r mater ymhellach. Bydd hyn yn cael ei gofnodi fel cwyn ac yn cael ei basio i'r Clerc i ymchwilio.

Os yw'r achwynydd dal yn anfodlon â'r ymateb, dylid rhoi gwybod iddynt fod ganddynt hawl i fynd â'r mater ymhellach.

Amserlenni:

Cydnabod – gyda throad y post
Ymchwiliad wedi'i gwblhau - 14 diwrnod
neu Adroddiadau Cynnydd yn cael eu rhannu – bob 14 diwrnod
Swyddog Ymchwilio: Clerc

5.5 Adolygiad o'r Ymchwiliad a'r Gŵyn (Cam Dau)

Os nad yw'r achwynydd yn fodlon ag ymateb y clerc, dylid rhoi gwybod iddynt fod ganddynt hawl i gyfeirio'r gŵyn i Banel Cynghorwyr a fydd yn adolygu'r gŵyn.

Amserlenni:

Ymateb gan Glerc y Cyngor - 14 diwrnod
Panel (os o'r farn bod angen) – Ymgynnull o fewn 14
diwrnod Adolygiad wedi'i gwblhau- 14 diwrnod wedi hynny
Swyddog Ymchwilio: Clerc

5.6 Panel Cynghorwyr

Os yw'r broblem dal heb ei datrys, rhaid rhoi gwybod i'r achwynydd am ei hawl i gyfeirio'r mater i banel yn cynnwys Cadeirydd (neu Is-gadeirydd os yw'r gŵyn yn cyfeirio at y Cadeirydd), a dau Gynghorydd arall sy'n cael eu penodi gan y Cyngor. Ni fydd y Cynghorwyr hyn wedi cael unrhyw gysylltiad blaenorol â'r gŵyn ac ni fydd cyfeiriad atynt yn y gŵyn ychwaith. Yn ogystal, bydd unigolyn yn cadw nodiadau, ac ni fydd yr unigolyn yma wedi cael cysylltiad blaenorol â'r gŵyn.

Bydd y Cyngor yn cael ei hysbysu am ganlyniad holl gwynion ffurfiol y mae'r panel yn eu trin.

5.7 Cwynion Afresymol a Blinderus

Bydd amgylchiadau pan fydd achwynydd yn dyfalbarhau ac yn dymuno parhau gyda chwyn, er ei bod yn amlwg nad oes sail resymol i'r gŵyn, neu pan fydd y Cyngor eisoes wedi cymryd camau rhesymol mewn ymateb, neu lle dylid dilyn proses arall, boed drwy'r llysoedd neu weithdrefn gydnabyddedig arall, neu fod proses o'r fath wedi'i dilyn, neu pan fydd y cyngor yn gweithredu yn unol â'i bwerau o dan statud ac mae penderfyniad y cyngor wedi'i wneud ar sail gyfreithlon.

Dylid cyfeirio'r materion hyn i'r Clerc gyda chrynodeb o'r materion ac o'r ymdrechion i ddatrys y gŵyn. Gallent, mewn amgylchiadau o'r fath, benderfynu na fyddai'n fuddiol cymryd unrhyw gamau pellach mewn ymateb i'r achwynydd, a dylid hysbysu'r achwynydd o hynny. Dylid nodi'n glir mai dim ond materion newydd, sylweddol fydd yn teilyngu ymateb. Gweler hefyd ddogfen Pol14 - Polisi Cwynion Blinderus am fwy o arweiniad.

5.8 Cwynion Anhysbys

Dylid cyfeirio cwynion anhysbys at y Clerc, a gellir gweithredu arnynt yn ôl ei ddisgresiwn, yn unol â math a difrifoldeb yr honiad.

6 Datrysiadau a Rhwymedïau

Y brif nod wrth ddelio gyda phob cwyn yw canfod datrysiad neu rwymedi sy'n bodloni'r achwynydd, boed y rhwymedi hwnnw yn un yr oeddent yn ei ddymuno yn wreiddiol neu beidio. Lle canfyddir bod modd cyfiawnhau cwyn, efallai bod angen ystyried pa fath o rwymedi a fyddai'n briodol. Bydd angen esboniad neu ymddiheuriad bob tro.