

Polisi Pryderon a Chwynion Cyngor Tref Criccieth

Mabwysiadwyd gan y Cyngor Tref mewn cyfarfod dyddiedig 12 Mawrth 2018

1. Egwyddorion

Mae Cyngor Tref Criccieth wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym efallai wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo nad ydym wedi'i roi cyn hyn. Os ydym wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac os yw'n bosibl byddwn yn ceisio gwneud iawn am hynny. Rydym hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

2. Beth yw cwyn?

Mae'n anodd diffinio beth yw cwyn, ond yn ôl yr Omwdsmon mae'n fynegiant o anfodlonrwydd neu bryder, naill ai ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu am y ffordd y mae darparwr gwasanaethau cyhoeddus wedi gweithredu neu heb weithredu, neu ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarparwyd, ac mae angen ateb iddi.

Nid yw y canlynol yn gwynion:

- Cais cyntaf am wasanaeth
- Cwyn am drydydd parti nad sy'n gyfrifoldeb y Cyngor Tref
- Cais am esboniad o benderfyniad
- Ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd wedi ei wneud yn briodol
- Apêl yn erbyn penderfyniad sydd wedi ei wneud yn briodol
- Ffordd i grwpiau/mudiadau lobiö geisio hyrwyddo achos

Yn ogystal, rhaid i unrhyw gwyn am Gyngorydd gael ei adrodd i Swyddog Monitro Cyngor Gwynedd yn y lle cyntaf a fydd yn cynghori'r cwynydd os y dylid danfon cwyn i'r Ombwdsmon.

Nid yw y Cyngor yn medru delio gydag unrhyw gwyn sy'n deillio o Ddeddf Diogelwch Data nag ychwaith Rhyddid Gwybodaeth – rhaid i'r cwynydd gysylltu gyda swyddfa'r Comisiynydd Annibynol â fydd yn ei dro yn cysylltu gyda'r Cyngor os bydd angen ymchwiliad.

3. Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych yn cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni yn gyntaf i ymateb i'ch cais. Os gwnewch chi gais am wasanaeth ac nad ydych wedyn yn hapus â'n hymateb, gallwch roi gwybod am eich pryder yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod.

4. Datrys anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r sawl yr ydych yn delio ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Os oes gwersi i'w dysgu o roi sylw i'ch pryder, bydd y person yn ei dwyn i'n sylw. Os na all y person helpu, bydd yn egluro pam a gallwch wedyn fynegi eich pryder neu gwyn yn ffurfiol (gweler isod).

5. Sut mae mynegi pryder neu gwyn yn ffurfiol?

Gallwch fynegi'ch cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod.

- Gallwch gysylltu â'n Clerc ar rif ffôn 01766 523294 os hoffech gwyno dros y ffôn. Fel arfer byddwn yn disgwyl i chi ddilyn fyny y galwad ffôn yn ysgrifenedig drwy e-bost neu lythyr (gweler isod) i esbonio eich cwyn.

- Gallwch anfon e-bost atom ar: clercriccieth@gmail.com

- Gallwch ysgrifennu llythyr i ni a'i anfon i'r cyfeiriad canlynol Y Clerc, Cyngor Tref Criccieth, Cae Gwenllian, Pentrefelin, Criccieth. Gwynedd, LL52 ORB

6. Delio â'ch pryder

- Yn arferol, os na fydd rheswm penodol ee. Salwch/gwyliau, byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn y gwyn ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrîn ag ef.

- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac yn gweld a oes gennych unrhyw ofynion penodol - er enghraifft, os oes gennych anabledd.

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

- Byddwn yn gwneud yn siŵr na fyddwch yn wynebu anfantais wrth ddelio â ni yn y dyfodol am eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, dim ond os dywedwch wrthym am eich pryderon o fewn 6 mis y byddwn yn gallu edrych arnynt. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra mae'r materion yn dal yn fyw ym meddwl pawb. O dan amgylchiadau eithriadol efallai y gallwn edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, bydd rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu dwyn eich pryder i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael gwybodaeth ddigonol am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn briodol. (Sut bynnag, waeth beth yw'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros flwyddyn yn ôl). Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb nhw arnom i chi weithredu ar eu rhan.

7. Beth os oes a wnelo mwy nag un corff â'r mater?

Os yw'ch cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff byddwn yn gweithio gyda nhw fel arfer i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon. Os oes a wnelo'ch cwyn â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. contractwyr atgyweirio) efallai yr hoffech chi godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os hoffech chi fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn anfon ymateb atoch.

8. Y broses gwyn

Os yw'ch pryder yn un syml, fel arfer bydd y Clerc yn ceisio delio gyda'ch cwyn ac os na fydd modd datrys y gwyn felly neu os yw'n fater mwy difrifol bydd yn cael ei ymchwilio ac ei ystyried gan is-banel o Gynghorwyr (i'w penodi gan y Cadeirydd neu Is-Gadeirydd) ar ran y Cyngor llawn. Mewn rhai achosion, bydd rhaid i'r gwyn gael ystyriaeth gan y Cyngor llawn. Byddwn yn dweud wrthoch pwy yr ydym wedi gofyn iddo ystyried eich pryder neu gŵyn. Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym ba ganlyniad yr ydych yn gobeithio'i gael. Bydd angen i'r sawl sy'n ystyried eich cwyn weld y wybodaeth sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn hapus i dderbyn hwnnw fel datrysiad. Er enghraifft, lle'r ydych wedi gofyn am wasanaeth a'n bod yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r

gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad. Byddwn yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl a byddwn yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o gwynion ffurfiol o fewn 20 diwrnod gwaith i'w derbyn. Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- dweud wrthy'ch faint o amser yr ydym yn disgwyl iddo ei gymryd
- rhoi gwybod i chi pa mor bell yr ydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad, ac yn
- rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi yn rheolaidd, yn cynnwys dweud wrthy'ch a fydd unrhyw ddatblygiadau yn debygol o newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi. Mewn rhai achosion, efallai y gofynnwn am gael cwrdd â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfod. Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyron, negeseuon e-bost neu beth bynnag a fydd yn berthnasol i'ch pryder neilltuol chi. Os bydd rhaid, byddwn yn siarad gyda'r rhai sy'n gysylltiedig â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau ac ar unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

9. Y canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi'i ganfod drwy'r dull cyfathrebu yr ydych yn ei ffafrio. Gallai hyn fod drwy lythyr neu ebost. Os bydd rhaid, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hwy. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau. Os canfyddwn mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthy'ch beth a ddigwyddodd a pham. Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy'ch beth yw'r diffyg hwnnw a sut y bwriadwn newid pethau i'w rwystro rhag digwydd eto. Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

10. Yr Ombwdsmon

Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin/ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ran y corff a oedd yn ei ddarparu
- wedi wynebu anfantais yn bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin/ei drin yn annheg. Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi'r cyfle i ni gywiro pethau.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon fel hyn:

ffôn: 0845 601 0987

e-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

y wefan: www.ombudsman-wales.org.uk

ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

11. Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Mewn cyfnodau o helbul neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn mewn ffordd sy'n groes i'w natur. Efallai bod yr amgylchiadau a arweiniodd at bryder neu gwyn wedi peri gofid neu loes i chi. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol am fod rhywun yn egnïol neu'n benderfynol. Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, i gael ei ddeall ac i gael ei barchu. Fodd bynnag, rydym yn credu hefyd fod gan ein staff a'n cynghorwyr ni'r un hawliau. Rydym, felly, yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a moesgar yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol.