

Polisi Cwynion Cyngor Cymuned Llandybïe

1. Mae Cyngor Cymuned Llandybïe wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o safon er budd y bobl sy'n byw neu sy'n gweithio yn ei ardal, neu sy'n ymweld â'r ardal. Os ydych yn anfodlon â'r safon o wasanaeth 'rydych wedi'i dderbyn oddiwrth y Cyngor hwn, neu os 'rydych yn anfodlon â'r ffordd y mae'r Cyngor wedi gweithredu, neu heb weithredu, mae'r Weithdrefn Gwyno hon yn nodi'r ffordd y gallwch wneud cwyn i'r Cyngor, a 'r ffordd y byddwn ni yn ceisio datrys eich cwyn.
2. Yr amser addas i geisio dylanwadu ar benderfyniadau'r Cyngor yw drwy leisio'ch pryderon cyn bod y Cyngor yn trafod ac yn pleidleisio ar y mater dan sylw. Gallwch wneud hyn drwy ysgrifennu at y Cyngor cyn y cyfarfod lle y byddwn yn trafod yr eitem penodol. Cewch hefyd gyfle i leisio'ch barn yn y rhannau hynny o gyfarfodydd y Cyngor a neulltuir ar gyfer cyfranogiad gan y cyhoedd.
3. Mae'r Weithdrefn Gwyno yma'n berthnasol i gwynion a wneir ynghylch gweinyddiad a gweithdrefnau'r Cyngor, a gall gynnwys cwynion am y ffordd y mae'r Cyngor wedi delio â'ch pryderon chi.
4. Nid yw'r Polisi Cwynion hwn yn berthnasol i:
 - 4.1. gwynion a wneir gan un cyflogai'r Cyngor yn erbyn cyflogai arall o'r Cyngor, neu rhwng y Cyngor ac un o gyflogai'r Cyngor. Delir â materion o'r fath yn unol â gweithdrefnau disgyblu a chwyno y Cyngor. Os bydd eich cwyn yn ymwneud â chyflogai unigol, gallwn eich sicrhau y bydd eich cwyn yn cael ei gymryd o ddifrif, ac yn cael ei ddelio â mewn ffordd briodol.
 - 4.2. cwynion a wneir yn erbyn cynghorwyr. Mae cwynion a wneir yn erbyn cynghorwyr yn ddarostyngedig i'r Côt Ymddygiad Aelodau a fabwysiadwyd gan y Cyngor Cymuned. Os bydd y Cyngor Cymuned yn derbyn cwyn yn erbyn cynghorydd, bydd y gwyn yn cael ei chyfeirio at Bwyllgor Safonau Cyngor Sir Caerfyrddin. Gallwch dderbyn gwybodaeth bellach am y broses o ddelio â chwynion yn erbyn cynghorwyr oddiwrth Swyddog Monitro Cyngor Sir Caerfyrddin.
5. Gallwch godi'ch cwyn am weithdrefnau neu weinyddiad y Cyngor drwy gysylltu â Chlerc y Cyngor. Gallwch wneud hyn yn bersonol, ar y ffôn, neu drwy ysgrifennu at, neu ebostio'r Clerc. Mae'r cyfeiriadau a'r rhifau ffôn wedi'u rhestru isod.
6. Fel arfer bydd y Clerc yn gwneud ei orau i gydnabod eich cwyn yn ffurfiol o fewn 5 niwrnod gwaith. Lle bo hynny'n bosibl, bydd y Clerc yn ceisio datrys eich pryder o fewn 10 niwrnod gwaith arall.
7. Os nad ydych am i'r Clerc ddelio â'ch cwyn, gallwch fynd â'ch cwyn yn uniongyrchol at y Cadeirydd, a fydd yn trefnu bod eich cwyn yn cael ei archwilio gan swyddog hŷn arall.

8. Bydd y Clerc neu'r swyddog ymchwilio (fel sy'n briodol) yn archwilio pob cwyn, gan gysylltu â chi i gael gwybodaeth ychwanegol os bydd angen gwneud hynny, yn ogystal â holi cyflogai neu Aelodau'r Cyngor am wybodaeth bellach.
9. Fel arfer bydd y swyddog ymchwilio yn eich hysbysu am ganlyniad eich cwyn, a'r hyn y mae'r Cyngor yn bwriadu ei wneud (neu ddim yn bwriadu gwneud) o ganlyniad i'ch cwyn, o fewn 20 diwrnod gwaith. Mewn ambell achos eithriadol efallai bydd rhaid ymestyn yr amserlen i gyfnod hirach nag ugain diwrnod gwaith. Os bydd hyn yn digwydd, byddwch yn derbyn gwybodaeth llawn o'r rhesymau dros wneud hynny.
10. Os 'rydych yn dal yn anfodlon gyda'r ymateb i'ch cwyn, gallwch wneud cais bod eich cwyn yn cael ei chyfeirio at y Cadeirydd, i'w hadolygu. Wrth adolygu'r gwyn gall y Cadeirydd naill ai ymateb yn uniongyrchol i chi i'ch hysbysu o ganlyniad yr adolygiad, neu alw Panel Cwynion cyn dod i benderfyniad.
11. Os bydd y Cadeirydd yn penderfynu galw Panel Cwynion byddwch yn derbyn gwahoddiad i fynychu'r Panel i esbonio'ch cwyn. Bydd y swyddog ymchwilio yn ymateb ac yn esbonio'r rhesymau am ddod i'r casgliad a wnaethpwyd. Ar ddisgresiwn y Cadeirydd, gallwch chi a'r swyddog ymchwilio ofyn cwestiynau i'ch giydd. Ar y diwedd gyda chi fydd y gair olaf, a bydd gofyn i'r ddwy ochr adael y cyfarfod tra bod y Panel yn gwneud ei benderfyniad.
12. Bydd y Panel Cwynion yn dod i'w benderfyniad, a bydd y Cadeirydd yn eich hysbysu o ganlyniad yr adolygiad a pha gamau y mae'r Cyngor yn bwriadu cymryd (neu ddim yn bwriadu cymryd), naill ai ar ddiwedd cyfarfod y Panel neu o fewn 7 niwrnod gwaith.

Yn y lle cyntaf, dylai pob cwyn gael ei chyfeirio at Glerc Cyngor Cymuned Llandybïe, sef swyddog priodol y Cyngor, yn y cyfeiriad isod.

Cyngor Cymuned Llandybïe
d/o 4 Llys Derwen Brenhinol
Llandybïe
Rhydaman
Sir Gaerfyrddin
SA18 2JY

Ffôn: 01269 853834