

## **Polisi Cwynion Cyngor Cymuned Llandysiliogogo**

1. Mae Cyngor Cymuned Llandysiliogogo wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o safon er lles y bobl sy'n byw neu'n gweithio yn ei ardal neu sy'n ymwelwyr â'r fro. Os ydych chi'n anfodlon â safon y gwasanaeth rydych chi wedi ei dderbyn gan y cyngor hwn, neu'n anhapus am weithred neu ddiffyg gweithredu gan y cyngor hwn, mae'r Drefn Gwyno hon yn nodi sut y gallwch chi gwyno i'r cyngor a sut y byddwn yn ceisio datrys eich cwyn.

2. Mae'r Weithdrefn Gwyno hon yn berthnasol i gwynion am weinyddiaeth a gweithdrefnau'r cyngor a gall gynnwys cwynion am y modd y mae gweithwyr y cyngor wedi delio â'ch gofidiau.

3. Nid yw'r Weithdrefn Gwyno hon yn berthnasol i:

3.1. cwynion gan un o weithwyr y cyngor yn erbyn un o weithwyr eraill y cyngor, neu rhwng un o weithwyr y cyngor a'r cyngor fel cyflogwr. Ymdrinnir â'r materion hyn o dan y gweithdrefnau disgyblu a chwyno'r cyngor.

3.2. cwynion yn erbyn cynghorwyr neu rai nad ydynt yn gynghorwyr gyda hawliau pleidleisio. Mae cwynion yn erbyn cynghorwyr neu gynghorwyr nad ydynt yn gynghorwyr sydd â hawliau pleidleisio yn dod o dan y Cod Ymddygiad ar gyfer Aelodau a fabwysiadwyd gan y Cyngor ac os yw cwyn yn erbyn cynghorydd yn cael ei dderbyn gan y cyngor, fe gaiff ei gyfeirio naill ai:

- Yr Ombwdsmon, sy'n gweinyddu gweithdrefn gwyno ffurfiol.
- Gweithdrefn datrys mewnol (Aelod ar Aelod / Swyddog)

## **Llandysiliogogo Community Council Complaints Policy**

1. Llandysiliogogo Community Council is committed to providing a quality service for the benefit of the people who live or work in its area or are visitors to the locality. If you are dissatisfied with the standard of service you have received from this council, or are unhappy about an action or lack of action by this council, this Complaints Procedure sets out how you may complain to the council and how we shall try to resolve your complaint.

2. This Complaints Procedure applies to complaints about council administration and procedures and may include complaints about how council employees have dealt with your concerns.

3. This Complaints Procedure does not apply to:

3.1. complaints by one council employee against another council employee, or between a council employee and the council as employer. These matters are dealt with under the council's disciplinary and grievance procedures.

3.2. complaints against councillors or non councillors with voting rights. Complaints against councillors or non councillors with voting rights are covered by the Code of Conduct for Members adopted by the Council and if a complaint against a councillor is received by the council, it will be referred to either:

- The Ombudsman, who administers a formal complaints procedure.
- Internal resolution procedure (Member on Member / Officer)

Gellir cael rhagor o wybodaeth am y broses o ddelio â chwynion yn erbyn cynghorwyr gan Swyddog Monitro Cyngor Sir Ceredigion

4. Yr amser priodol ar gyfer dylanwadu ar benderfyniadau'r Cyngor yw drwy godi eich pryderon gerbron dadleuon a phleidleisiau'r Cyngor ar fater. Gallwch wneud hyn drwy ysgrifennu at y Cyngor cyn y cyfarfod lle mae'r eitem i'w drafod. Efallai y bydd cyfle hefyd i godi eich pryderon yn yr adran cyfranogiad cyhoeddus o gyfarfodydd y Cyngor. Os rydych yn anhapus gyda phenderfyniad gan y Cyngor, gallwch godi'ch pryderon gyda'r Cyngor, ond mae Rheolau Sefydlog yn atal y Cyngor rhag ailagor materion am chwe mis o ddyddiad y penderfyniad, oni bai bod sail eithriadol i ystyried hyn yn angenrheidiol a dilynir y broses arbennig a nodir yn y Rheolau Sefydlog.

5. Efallai y byddwch yn gwneud eich cwyn am weithdrefnau neu weinyddiaeth y cyngor i'r Clerc. Gallwch wneud hyn yn bersonol, dros y ffôn, neu drwy ysgrifennu at neu e-bostio'r Clerc. Mae'r cyfeiriadau a'r rhifau wedi'u nodi isod.

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

7. Os nad ydych am roi gwybod am eich cwyn i'r Clerc, efallai y byddwch yn gwneud eich cwyn yn uniongyrchol i Gadeirydd y Cyngor a fydd yn rhoi gwybod i'ch cwyn i'r Personél Pwyllgor y Cyngor neu i'r Cyngor (fel y bo'n briodol).

8. Bydd Clerc neu Bwyllgor Cwynion y Cyngor neu'r Cyngor (fel y bo'n briodol) yn ymchwilio i bob cwyn, gan gael rhagor o wybodaeth yn ôl yr angen gennyh chi a / neu o staff neu aelodau o'r Cyngor.

Further information on the process of dealing with complaints against councillors may be obtained from the Monitoring Officer of Ceredigion County Council.

4. The appropriate time for influencing Council decision-making is by raising your concerns before the Council debates and votes on a matter. You may do this by writing to the Council in advance of the meeting at which the item is to be discussed. There may also be the opportunity to raise your concerns in the public participation section of Council meetings. If you are unhappy with a Council decision, you may raise your concerns with the Council, but Standing Orders prevent the Council from re-opening issues for six months from the date of the decision, unless there are exceptional grounds to consider this necessary and the special process set out in the Standing Orders is followed.

5. You may make your complaint about the council's procedures or administration to the Clerk. You may do this in person, by phone, or by writing to or emailing the Clerk. The addresses and numbers are set out below.

6. Wherever possible, the Clerk will try to resolve your complaint immediately. If this is not possible, the Clerk will normally try to acknowledge your complaint within five working days.

7. If you do not wish to report your complaint to the Clerk, you may make your complaint directly to the Chairman of the Council who will report your complaint to the Personnel Committee of the Council (as appropriate).

8. The Clerk or the Complaints Committee of the Council or the Council (as appropriate) will investigate each complaint, obtaining further information as necessary from you and / or

9. Bydd y Clerc neu Gadeirydd y Cyngor yn eich hysbysu o fewn 20 diwrnod gwaith i ganlyniad eich cwyn ac ar ba gamau (os o gwbl) y mae'r Cyngor yn bwriadu eu cymryd fel canlyniad eich cwyn. (Mewn achosion eithriadol efallai bydd amserlen ugain diwrnod gwaith wedi i'w ymestyn. Os yw, cewch eich hysbysu.)

10. Os ydych chi'n anfodlon â'r ymateb i'ch cwyn, efallai y byddwch yn gofyn am eich cwyn to gael eich cyfeirio at Bwyllgor Cwynion o'r Cyngor Tref neu Cyngor llawn (fel y bo'n briodol) ac (fel arfer o fewn wyth wythnos) fe gewch eich hysbysu yn ysgrifenedig am ganlyniad yr adolygiad o'ch cwyn wreiddiol.

from staff or members of the Council.

9. The Clerk or the Chairman of the Council will notify you within 20 working days of the outcome of your complaint and of what action (if any) the Council proposes to take as a result of your complaint. (In exceptional cases the twenty working days timescale may have to be extended. If it is, you will be kept informed.)

10. If you are dissatisfied with the response to your complaint, you may ask for your complaint to be referred to the Complaints Committee of the Town Council or to the full Council (as appropriate) and (usually within eight weeks) you will be notified in writing of the outcome of the review of your original complaint.