CYNGOR CYMUNED LLANDYSUL COMMUNITY COUNCIL

GWEITHDREFN CWYNION, CANMOLIAETH A SYLWADAU

1 Mae'r Polisi hwn yn nodi'r gweithdrefnau er mwyn delio â chwynion y gallai fod gan breswyliwr, grŵp neu sefydliad yn ardal y Cyngor, am weinyddiaeth a/neu weithdrefnau'r Cyngor.

2 Bydd cwynion ynghylch penderfyniadau polisi a wneir gan y Cyngor yn cael eu cyfeirio yn ôl i'r Cyngor, ond ni fydd materion o'r fath yn cael eu hailagor am gyfnod o chwe mis er mwyn neilltuo amser i ystyried y materion yn gywir. Gweler paragraffau 6 a 7 isod.

3 Os bydd cwyn am y weinyddiaeth neu weithdrefnau yn cael ei gwneud ar lafar i'r Clerc, y Cadeirydd neu Gynghorydd unigol, cynghorir y cwynwr i nodi'r mater ar bapur a'i anfon at y Clerc er mwyn delio ag ef yn ffurfiol mewn cyfarfod o'r Cyngor, sef y cyfarfod nesaf fel arfer. Os na fydd yr amseriad hwn yn ymarferol, bydd y Clerc yn ei hysbysu o hyn ar bapur.

4 Gall cwynwr fynychu cyfarfod y Cyngor lle yr ystyrir y gŵyn ond mae ef/hi yn gwneud hynny fel aelod o'r cyhoedd dan y cyfyngiadau arferol o fod yn bresennol fel arsylwr yn unig. Yn ôl ei ddisgresiwn, gall y Cyngor ganiatáu i'r cwynwr annerch y Cyngor ynghylch y gŵyn os bernir y byddai hyn yn cynorthwyo'r Cynghorwyr i gynnal trafodaeth a dod i benderfyniad cytbwys. Gosodir cyfyngiad amser rhesymol ar gyfraniad o'r fath.

5 Mewn amgylchiadau o'r fath, bydd gan Gadeirydd y cyfarfod y pŵer i farnu bod cwynwr wedi cael cyfle digonol i gyfrannu at y drafodaeth ac mae'n gallu gofyn i'r cwynwr orffen ei anerchiad/hanerchiad. Rhaid i gynghorwyr, y cwynwr ac aelodau'r cyhoedd gydymffurfio â dyfarniadau'r Cadeirydd. Gallai methu gwneud hynny neu fethu cydymffurfio â rheolau trafodaeth wâr dderbyniol arwain at waredu'r cwynwr neu aelod o'r cyhoedd o'r cyfarfod a gofyniad i Gynghorydd gydymffurfio â safonau ymddygiad.

6 Bydd gweithdrefnau tebyg yn cael eu gweithredu ar gyfer cwynion ynghylch penderfyniadau polisi, yn unol â darpariaethau paragraff 2.

7 Gallai ystyriaeth gywir o benderfyniadau polisi olygu y bydd angen gwybodaeth lawer yn fwy manwl a phenodol gan gwynwr, a gallai hyn arwain at broses fwy hirfaith. Fodd bynnag, cynlluniwyd yr amserlen i alluogi'r ddwy ochr i sicrhau casgliad boddhaol.

8 Nid oes unrhyw rai o'r darpariaethau uchod yn effeithio ar hawl aelod o'r cyhoedd sy'n cael ei effeithio yn uniongyrchol gan benderfyniadau gweinyddol neu weithdrefnol y Cyngor, i gyfeirio'r mater at swyddfa'r Ombwdsmon.

9 Mae gan aelod o'r cyhoedd sy'n byw o fewn ffiniau'r Cyngor, yr hawl i ofyn am wybodaeth dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth, naill ai er mwyn paratoi cwyn neu er mwyn delio â chwyn. Bydd y Cyngor yn gofyn i'r unigolyn sy'n gwneud y cais, i sicrhau bod ei gostau, e.e. er mwyn llun-gopïo dogfennau, yn cael eu talu ganddo/ganddi.

10 Yn unol â'r hyn a ganiateir gan y Ddeddf, gall y Cyngor ddatgan bod ceisiadau dro ar ôl tro am wybodaeth yn geisiadau cyson neu blagus ac mewn amgylchiadau o'r fath, mae'n cadw'r hawl i wrthod rhoi gwybodaeth, Mae rhai mathai o wybodaeth/dogfennaeth e.e. cyngor cyfreithiol cyfrinachol, wedi'u heithrio o ddarpariaethau'r Ddeddf ac ni fyddant yn cael eu darparu gan y Cyngor.

11 Mae gan yr unigolyn sy'n gwneud cais dan y Ddeddf yr hawl i gyfeirio'r mater at y Comisiynydd Gwybodaeth.

12 Bydd y Cyngor yn ystyried a yw'r amgylchiadau ynghylch cwyn neu gais am wybodaeth yn golygu bod angen trafod y mater yn absenoldeb y wasg a'r cyhoedd ac mae'n gallu penderfynu y dylid gwneud hyn. Cyhoeddir unrhyw benderfyniad am y mater a drafodwyd, yn ystod rhan o gyfarfod y Cyngor sy'n gyfarfod cyhoeddus ac fe'i cofnodir yn y Cofnodion.

GWEITHDREFN CWYNION

DELIO Â CHWYNION CYSON NEU BLAGUS

Pan nodwyd bod cwynion yn gyson neu'n blagus yn unol â'r meini prawf a nodwyd isod, bydd y cyngor yn penderfynu ar y camau i'w cymryd. Rhoddir hysbysiad ysgrifenedig i gwynwyr ynghylch y rheswm(rhesymau) pam y barnwyd bod eu cwyn yn gyson a/neu'n blagus a'r camau a fydd yn cael eu cymryd. Cedwir cofnod ynghylch y rheswm(rhesymau) pam y barnwyd cwyn o'r fath fel hyn.

Gall y Cyngor benderfynu delio â chwynion cyson neu blagus mewn un neu fwy o'r ffyrdd canlynol:

1 Mewn llythyr, gan nodi cod ymrwymiad a chyfrifoldebau ar gyfer y bobl dan sylw os yw'r Cyngor yn mynd i barhau i brosesu'r gŵyn. Os bydd yr amodau hyn yn cael eu torri, yna ystyrir cymryd camau eraill fel y nodir isod.

2 Gwrthod cyswllt, naill ai'n bersonol, dros y ffôn, trwy ffacs, trwy'r post neu e-bost, neu unrhyw gyfuniad o'r rhain, ar yr amod bod un math o gyswllt yn cael ei gynnal.

3 Hysbysu'r cwynwr ar bapur bod y Cyngor wedi ymateb yn llawn i'r pwyntiau a godwyd, ei fod wedi ceisio datrys y gŵyn ond nad oes unrhyw beth mwy i'w ychwanegu ac ni fyddai parhau'r cyswllt am y mater o unrhyw ddiben defnyddiol. Yn ogystal, hysbysir y cwynwr bod yr ohebiaeth ar ben ac y bydd llythyrau pellach am y mater yn cael eu cydnabod, gan hysbysu'r cwynwr eu bod yn cael eu trin fel cwynwr cyson a phlagus ac felly, nid yw'r Cyngor yn bwriadu cynnal unrhyw ohebiaeth bellach er mwyn delio a'r gŵyn.

4 a) Hysbysu'r cwynwr bod y Cyngor yn cadw'r hawl i geisio cyngor cyfreithiol ynghylch cwynion afresymol neu blagus.
b) Pan fydd cwyn yn erbyn y Cadeirydd, dylid ei drosglwyddo i'r Is-Gadeirydd

5 Terfynu'r holl gyswllt gyda'r cwynwr, yr ystyrir ei fod yn gwynwr cyson neu blagus, dros dro, wrth geisio cyngor neu arweiniad gan Gyfreithiwr neu asiantaethau perthnasol eraill fel Un Llais Cymru.

Gwaredu statws cyson a phlagus

Ar ôl barnu bod cwynwr yn gwynwr cyson neu blagus, bydd y Cyngor yn parhau i adolygu a monitro eu statws. Os bydd cwynwr yn dangos agwedd fwy resymol neu os byddant yn gwneud cwyn bellach, y byddai'r Weithdrefn Gwynion arferol yn ymddangos yn briodol ar ei chyfer, adolygir eu statws.

Yn yr un modd â'r ffordd a ddefnyddiwyd yn wreiddiol i nodi bod cwynwr yn gyson neu'n blagus, bydd y Cyngor yn defnyddio'r un meini prawf wrth argymell y dylid gwaredu'r statws hwn pan fo hynny'n briodol. Bydd y Clerc yn hysbysu'r cwynwr yn ysgrifenedig o'r newid mewn statws.

Diffiniad Cwyn Gyson neu Blagus

Gellir barnu bod cwynwyr, a/neu unrhyw un sy'n gweithredu ar eu rhan, yn gyson neu'n blagus pan fo cyswllt blaenorol neu bresennol gyda nhw yn dangos eu bod yn bodloni dau o'r meini prawf canlynol neu fwy.

Pan fo cwynwyr:

1 Yn parhau i ganlyn cwyn pan fydd Gweithdrefn Gwynion y Cyngor wedi cael ei gweithredu a'i chwblhau yn llawn ac yn gywir.

2 Yn newid sylwedd cwyn yn barhaus neu'n codi materion newydd neu'n ceisio ymestyn cyswllt trwy barhau i godi pryderon neu gwestiynau pellach ar ôl cael ymateb digonol i ddelio â'r gðyn. (Rhaid cymryd gofal, fodd bynnag, i beidio diystyru materion newydd sy'n wahanol iawn i'r gðyn wreiddiol oherwydd bydd angen delio â'r rhain fel cwynion ar wahân).

3 Yn anfodlon, dro ar ôl tro, derbyn tystiolaeth wedi'u dogfennu sy'n cael ei rhoi fel tystiolaeth ffeithiol, neu'n gwadu eu bod wedi cael ymateb digonol er gwaethaf y ffaith eu bod wedi cael gohebiaeth sy'n ateb eu cwestiynau'n benodol, neu nad ydynt yn derbyn y gall fod yn anodd dilysu ffeithiau weithiau pan fydd cryn amser wedi mynd heibio.

4 Yn gwrthod, dro ar ôl tro, nodi'r union faterion y maent yn dymuno iddynt gael eu hymchwilio, er gwaethaf ymdrechion rhesymol y Cyngor i'w helpu i nodi eu pryderon a/neu pan na fydd y pryderon a fynegwyd o fewn cylch gwaith y Cyngor i ymchwilio iddynt.

5 Yn canolbwyntio ar fater dibwys yn rheolaidd i raddau sy'n anghymesur â'i arwyddocâd gan barhau i ganolbwyntio ar y pwynt hwn. Cydnabyddir y gall pennu'r hyn sy'n cyfateb â mater dibwys fod yn oddrychol, a defnyddir barn ofalus wrth weithredu'r maen prawf hwn.

6 Wedi bygwth neu ddefnyddio trais corfforol tuag at y Clerc neu'r Cynghorwyr ar unrhyw adeg. Bydd hyn ynddo'i hun yn arwain at derfynu cyswllt personol gyda'r cwynwr a/neu eu cynrychiolydd ac ar ôl hyn, bydd y gðyn yn cael ei pharhau trwy gyfrwng cyfathrebu ysgrifenedig. Bydd pob digwyddiad o'r fath yn cael eu dogfennu a'u cofnodi.

7 Yn ystod y broses o ddelio â chwyn, eu bod wedi cael gormod o gyswllt gyda'r Cyngor, gan wneud galwadau afresymol ar y Clerc neu Gynghorwyr. At ddibenion pennu gormod o gyswllt, gallai hyn fod yn bersonol, dros y ffôn, ar ffurf neges ffacs, trwy'r post neu neges e-bost. Defnyddir disgresiwn er mwyn pennu union nifer yr achosion o gyswllt gormodol sy'n berthnasol dan yr adran hon, gan ddefnyddio barn a seiliwyd ar amgylchiadau penodol pob achos unigol.

8 Wedi poenydio neu fod yn ymosodol neu’n ymosodol ar lafar wyneb yn wyneb neu yn ystod cyfathrebu ar fwy nag un achlysur tuag at y Clerc neu Gynghorydd sy’n delio â’r gŵyn. Bydd pob achos o boenydio neu ymddygiad ymosodol neu ymosodol ar lafar yn cael ei ddogfennu a’i gofnodi.

9 Wedi recordio cyfarfodydd wyneb yn wyneb/sgyrsiau dros y ffôn heb roi gwybod i’r lleill am hyn ymlaen llaw a chael eu caniatâd.

10 Yn gwneud galwadau afresymol ar y weithdrefn Gwynion ac yn methu derbyn y gallai’r rhain fod yn afresymol.