



Polisi Cwyno | Complaints Policy

Mabwysiadwyd y Polisi | Policy adopted: 26-09-2022
Adolygwyd a ddiwygwyd | Reviewed and amended:

Mae Cyngor Cymuned Llanfair Mathafarn Eithaf (CCLIME) yn darparu gwasanaethau o safon uchel sy'n cwrdd ag anghenion y Gymuned. Bydd unrhyw ganmoliaeth a sylwadau a wneir yn cael eu cydnabod a bydd awgrymiadau'n cael eu trafod a gellir eu mabwysiadu yn y dyfodol.

Os ydych yn anhapus â gwasanaeth a ddarperir gan CCLIME, gan gynnwys y rhai a gomisiynir ond a gyflawnir gan contractwyr a/neu drydydd parti, i'r Prif Swyddog (Clerc/SAC). Os yw hyn yn anodd neu'n amhriodol, dylid cysylltu â'r Cadeirydd neu'r Is-Gadeirydd.

Os na fydd yr ymateb i gŵyn ar lafar yn foddhaol, neu os codir cwyn ffurfiol, anfonwch e-bost at y Prif Swyddog. Os yw cwyn yn ymwneud â'r Prif Swyddog, dylid cysylltu â'r Cadeirydd neu'r Is-Gadeirydd.

Bydd pob cwyn ffurfiol yn cael ei chofnodi ac anfonir cydnabyddiaeth o fewn 10 diwrnod gwaith.

Ymchwilir i gwynion, ac anfonir ymateb o fewn amserlen resymol. Os nad yw hyn yn bosibl, bydd ymateb interim yn cael ei roi i hysbysu'r achwynydd o unrhyw gamau a gymerwyd.

Bydd cwynion a gohebiaeth yn cael eu rhannu ag Aelodau yn y Cyngor llawn neu Bwyllgor priodol.

Os yw'r achwynydd yn credu nad yw'r gŵyn yn fodlon, caiff ei hanfon ymlaen at y Cadeirydd i'w datrys.

Cyngor Cymuned Llanfair Mathafarn Eithaf Community Council (CCLIME) aims to provide high quality services which meet the needs of the Community. Any compliments and comments made will receive acknowledgment and suggestions will be discussed and may be adopted going forward.

Complaints regarding a service provided by CCLIME, including those commissioned but carried out by contractors and/or third parties, should be made to the Principal Officer (Clerc/RFO). If this is difficult or inappropriate, the Chair or Vice Chair should be contacted.

If the response to a verbal complaint is not satisfactory, or a formal complaint is raised, please email the Principal Officer. If a complaint is regarding the Principal Officer, the Chair or Vice Chair should be contacted.

All formal complaints will be logged and an acknowledgment sent within 10 working days.

Complaints will be investigated, and a response sent within a reasonable timeframe. If this is not possible, an interim response will be made informing the complainant of any action taken.

Complaints and correspondence will be shared with Members at full Council or an appropriate Committee.

If the complainant believes that the complaint is not satisfied, they will be forwarded to the Chair for resolution.