



Polisi Cwyno | Complaints Policy

v.2

Mabwysiadwyd y Polisi | Policy adopted: 26-09-2022
Adolygwyd a ddiwygwyd | Reviewed and amended: 20-05-2024 (v.2)
<https://cyngorcymunedllanfairme.co.uk/>

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 gcontractwyr a/neu drydydd parti, ccysylltwch a Prif Swyddog. Os yw hyn yn amhriodol, dylid cysylltu â'r Cadeirydd neu'r Is-Gadeirydd.

Dim ond cwynion ysgrifenedig ffurfiol a godir drwy'r ffurflen gyswllt ar ein gwefan fydd yn cael eu derbyn (mae copïau papur ar gael o Lyfrgell Benllech Dydd Mercher a Dydd Gwener). 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.

Bydd cwynion yn cael eu hymchwilio, a bydd ymateb yn cael ei anfon o fewn amserlen resymol. Os nad yw hyn yn bosibl, bydd ymateb dros dro yn cael ei wneud yn hysbysu'r achwynydd am y rhesymau dros yr oedi.

Bydd cwynion a gohebiaeth yn cael eu rhannu ag Aelodau yn y Cyngor llawn a/neu'r Banel Cwynion.

Os yw'r achwynydd yn credu nad yw'r gŵyn wedi'i bodloni, gall apelio yn erbyn y penderfyniad terfynol a bydd yn cael ei hanfon ymlaen at bwyllgor o 3 aelod o'r Cyngor nad ydynt wedi bod yn ymwneud yn uniongyrchol â'r ymchwiliad. Efallai y bydd angen rhesymau dros apelio a thystiolaeth bellach o'ch pryderon.

Os nad yw'r achwynydd yn dal i fod yn fodlon â'r penderfyniad, gall fynd â'i gŵyn at y cyrff perthnasol.

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. If this is not appropriate, the Chair or Vice Chair should be contacted.

Only formal written complaints raised through the contact form on our website will be accepted (Paper copies available from Benllech Library Wednesdays and Fridays). If a complaint is regarding the Principal Officer, the Chair or Vice Chair should be contacted.

All formal complaints will be recorded, 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 reasons for the delay.

Complaints and correspondence will be shared with Members at full Council and/or the Complaints Panel.

If the complainant believes that the complaint is not satisfied, they can appeal the final decision and will be forwarded to a committee of 3 members of Council who have not been directly involved in the investigation. Reasons for appeal and further evidence of your concerns may be required.

If the complainant is still not satisfied with the resolution, they may take their complaint to the relevant bodies.

