POLISI CWYNION CYNGOR CYMDEITHAS TUDWEILIOG

Nod Cyngor Cymdeithas Tudweiliog yw darparu gwasanaethau o safon uchel sy'n bodloni'ch anghenion. Er mwyn gwneud yn siŵr fod ein gwasanaethau'n aros o safon uchel ac yn gwella'n barhaus, mae gennym drefn y gallwch eu dilyn i roi gwybod i ni os nad ydych yn fodlon â'ch ymwneud â'r sefydliad. Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, i gael ei ddeall ac i gael ei barchu. Fodd bynnag, rydym yn credu hefyd fod gan ein staff a'n haelodau ni'r un hawliau, felly 'rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a moesgar yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus. Byddwn yn ceisio datrys unrhyw gŵyn mewn ffordd anffurfiol ac mewn ysbryd cydweithredol.

Sut y dylech gyflwyno eich cwyn:-

1) **Gwneud cwyn ar lafar.** Os ydych yn anfodlon a gwaith y Cyngor, yn gyntaf siaradwch â'r swyddog perthnasol, Clerc y Cyngor, Aelod neu Gadeirydd y Cyngor. Os ydych yn anfodlon ag unigolyn yng Nghyngor Cymdeithas Tudweiliog, mae'n well weithiau dweud wrtho ef neu wrthi hi yn uniongyrchol er mwyn datrus eich pryder mewn modd anffurfiol ac mewn ysbryd cydweithredol. Os teimlwch fod hyn yn anodd neu'n anaddas, yna siaradwch â Chlerc y Cyngor. Os ydych yn anfodlon â Chlerc y Cyngor, dylech siarad â Chadeirydd Cyngor Cymdeithas Tudweiliog. Ein bwriad ydi datrys unrhyw gŵyn mewn ffordd anffurfiol ac mewn ysbryd cydweithredol.

2) **Gwneud cwyn ysgrifenedig.** Os nad ydych yn fodlon â'n hymateb i gŵyn ar lafar, neu'n dymuno codi'r mater yn fwy ffurfiol. Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut i gyflwyno cwyn yn ysgrifenedig yn unol a'r drefn yn y polisi hwn.

   Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi.
   - Dylech ysgrifennu llythyr neu anfon e-bost at Glerc y Cyngor yn nodi'n glir **'eich bod yn dymuno gwneud cwyn o dan y drefn cwynion'**.
   - Dylech nodi sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a rhoi gwybod i ni os oes gennych unrhyw ofynion penodol - er enghraifft, os oes gennych anabledd.
   - Dylech nodi yn glir ac yn gryno beth yw eich cwyn, a chyflwyno unrhyw dystiolaeth sydd yn berthnasol.
   - Dylech ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio'i gael.

Sut y byddwn yn delio a'ch cwyn:-

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn 5-10 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr na fyddwch yn wynebu anfantais wrth ddelio â ni yn y dyfodol am eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyno.

Ein nod yw ymchwilio i'ch cwyn yn briodol a rhoi ymateb a datrysiad buan yn egluro sut y deliwyd â'r broblem. Os yw'ch pryder yn un syml, fel arfer byddwn yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth ymchwilio iddo a dod yn ôl atoch mor gyflum a sydd bosib. Os yw'ch pryder yn fwy cymhleth a difrifol efallai y byddwn yn penodi Pwyllgor Cwynion i ddelio efo'r gwyn a byddant yn rhoi gwybod i chi am y camau fydd yn cael eu cymeryd.