

POLISI CWYNION / COMPLAINTS POLICY

Mae Cyngor Cymuned Mechell 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 Gyngor Cymuned Mechell, gan gynnwys y rhai a gomisiynir ond a gyflawnir gan contractwyr a/neu drydydd parti, i'r Prif Swyddog. Os yw hyn yn amhriodol, dylid cysylltu â'r Cadeirydd neu'r Is-Gadeirydd.

Dim ond cwynion ysgrifenedig ffurfiol a fydd yn cael eu derbyn. Os yw cwyn yn ymwneud â'r Clerc / 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 gyda is-Banel Cwynion fydd yn cynnwys 5 aelod o'r Cyngor Cymuned..

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 is -bwyllgor apel o 5 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.

Mechell Community Council 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 Mechell Community Council, including those commissioned but carried out by contractors and/or third parties, should be made to the Clerk /Principal Officer. If this is not appropriate, the Chair or Vice Chair should be contacted.

Only formal written complaints will be accepted. If a complaint is against the Clerk/ 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 the Complaints Sub-committee of 5 members of the Community Council.

If the complainant believes that the complaint is not satisfied, they can appeal the final decision and will be forwarded to a sub-committee Appeals committee of 5 members of Council who have

CYNGOR CYMUNED MECHELL COMMUNITY COUNCIL

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.

Cymeradwywyd a mabwysiadwyd yn unfrydol gan Cyngor Cymuned Mechell

Agreed and adopted unanimously by Mechell Community Council

Dyddiad / Date: Mai / May 2025

Adolygu / Review: Mai / May 2026