



# Gweithdrefn Gwyno

## **Canmoliaeth a Sylwadau**

Nod Cyngor Dinas Bangor yw darparu gwasanaethau o safon uchel sy'n bodloni'ch anghenion. Credwn ein bod yn gwneud hyn y rhan fwyaf o'r amser: os ydych yn meddwl hynny hefyd, gadewch i ni wybod.

Byddwn yn cydnabod unrhyw air o ganmoliaeth a sylwadau ac yn eu trosglwyddo i'r staff i gyd ac yn eich hysbysu o'r canlyniad. Bydd unrhyw awgrymiadau'n cael eu trafod ac os yw'r rhain yn berthnasol ac yn gallu cael eu defnyddio, byddwn yn gwneud hynny.

## **Cwynion**

Er mwyn gwneud yn siŵr fod ein gwasanaethau'n aros ar safon uchel ac yn gwella'n barhaus, mae gennym drefn y gallwch eu dilyn i roi gwybod i ni os nad ydych, am unrhyw reswm, yn fodlon â'ch ymwneud â'r sefydliad.

## **Os nad ydych yn hapus â Chyngor Dinas Bangor, dwedwch wrthym ni**

Os ydych yn anhapus o gwbl â'n gwasanaethau, siaradwch â'r swyddog perthnasol, Clerc y Dref neu Aelod o Gyngor Dinas Bangor. Os ydych yn anfodlon ag unigolyn yng Nghyngor Dinas Bangor, mae'n well weithiau dweud wrtho ef neu wrthi hi yn uniongyrchol. Os teimlwch fod hyn yn anodd neu'n anaddas, yna siaradwch â Chlerc y Dref. Os ydych yn anfodlon â Chlerc y Dref, dylech siarad â Maer Cyngor y Ddinas.

## **Gwneud cwyn ysgrifenedig**

Os nad ydych yn fodlon â'n hymateb i gŵyn ar lafar, neu'n dymuno codi'r mater yn fwy ffurfiol, ysgrifennwch lythyr neu anfonwch e-bost at Clerc y Dref. (Os yw'ch cwyn yn ymwneud â Chlerc y Dref, ysgrifennwch at Faer Cyngor y Ddinas).

Bydd pob cwyn ysgrifenedig yn cael ei chofnodi a byddwch yn derbyn cydnabyddiaeth ysgrifenedig o fewn 5-10 diwrnod.

Ein nod yw ymchwilio i'ch cwyn yn briodol a rhoi ymateb o fewn deg diwrnod gwaith, gan egluro sut y deliwyd â'r broblem. Os nad yw hyn yn bosibl, anfonir ymateb interim yn dweud wrthy'ch am y camau a gymerwyd yn barod neu'r rhai sy'n cael eu hystyried.

Os nad ydych yn fodlon â'n hymateb, ysgrifennwch at Faer Cyngor Dinas Bangor a fydd yn adrodd ar y mater i gyfarfod nesaf y Cyngor, a fydd yn penderfynu ar unrhyw gamau pellach i ddatrys y sefyllfa.