

## **Polisi Pryderon a Chwynion**

Mae Cyngor Cymuned Ysgubor y Coed wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym efallai wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo nad ydym wedi'i roi cyn hyn. Os ydym wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac os yw'n bosibl byddwn yn ceisio gwneud iawn am hynny. Rydym hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

## **Pryd y dylid defnyddio'r polisi hwn**

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'ch cwyn wrthym, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio, felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro wrthyhych sut i apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ni sy'n penderfynu arnynt (e.e. ceisiadau cynllunio) a byddwn yn rhoi gwybod i chi wedyn sut mae gwneud eich pryderon yn hysbys.

Hefyd, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data. Dan yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â chlerc y cyngor.

## **Ydych chi wedi gofyn i ni eto?**

Os ydych yn cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf (e.e. yn rhoi gwybod am olau stryd diffygiol, yn gofyn am apwyntiad ac ati) nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni yn gyntaf i ymateb i'ch cais. Os gwnewch chi gais am wasanaeth ac nad ydych wedyn yn hapus â'n hymateb, gallwch roi gwybod am eich pryder yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod.

## **Datrys anffurfiol**

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r sawl yr ydych yn delio ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Os oes gwersi i'w dysgu o roi sylw i'ch pryder, bydd yr aelod staff yn eu dwyn i'n sylw. Os na all yr aelod staff helpu, bydd yn egluro pam a gallwch chi wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

## **Sut mae mynegi pryder neu gwyn yn ffurfiol**

Gallwch fynegi'ch cwyn mewn unrhyw un o'r ffordd isod.

- Gallwch ofyn i'r sawl yr ydych mewn cysylltiad ag ef yn barod am gopi o'n ffurflen. Dywedwch wrtho eich bod am i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.
- Gallwch gysylltu â'n pwynt cyswllt canolog i gwynion ar rif ffôn 01654 700626 os hoffech gwyno dros y ffôn.
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan ar <http://www.ysguborycoedcommunitycouncil.co.uk>
- Gallwch anfon e-bost atom ar [clerc@ysguborycoedcommunitycouncil.co.uk](mailto:clerc@ysguborycoedcommunitycouncil.co.uk)
- Gallwch ysgrifennu llythyr i ni a'i anfon i'r cyfeiriad canlynol: 18 Heol Pentrerhedyn, Machynlleth, SY20 8DN.

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn y Gymraeg a Saesneg ac ar ffurf sain, mewn print bras ac ati.

## **Delio â'ch pryder**

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac yn gweld a oes gennych unrhyw ofynion penodol - er enghraifft, os oes gennych anabled.
- 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 cwyn.

Fel arfer, dim ond os dywedwch wrthym am eich pryderon o fewn 6 mis y byddwn yn gallu edrych arnynt. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra mae'r materion yn dal yn fyw ym meddwl pawb.

O dan amgylchiadau eithriadol efallai y gallwn edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, bydd rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu dwyn eich pryder i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael gwybodaeth ddigonol am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn briodol. (Sut bynnag, waeth beth yw'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl).

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb nhw arnom i chi weithredu ar eu rhan.

### **Beth os oes a wnelo mwy nag un corff â'r mater?**

Os yw'ch cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff (e.e. y prosiect lle chwarae lle mae'r cyngor yn gweithio gyda'r RSPB ) byddwn yn gweithio gyda nhw fel arfer i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon.

Os oes a wnelo'r gŵyn â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. contractwyr) efallai yr hoffech chi godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os hoffech chi fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn anfon ymateb atoch.

### **Ymchwilio**

Byddwn yn dweud wrthyhch pwy yr ydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw'ch pryder yn un syml, fel arfer byddwn yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth ymchwilio iddo a dod yn ôl atoch. Os yw'n fwy difrifol, efallai y gofynnwn i rywun o ran arall o'r cyngor neu mewn achosion arbennig efallai y penodwn ymchwiliwr annibynnol.

Byddwn yn cyflwyno i chi ein dealltwriaeth ni o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio'i gael. Fel arfer bydd angen i'r sawl sy'n ystyried eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn hapus i dderbyn hwnnw. Er enghraifft, lle'r ydych wedi gofyn am wasanaeth a'n bod yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl a byddwn yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- dweud wrthyhch faint o amser yr ydym yn disgwyl iddo ei gymryd
- rhoi gwybod i chi pa mor bell yr ydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad, ac yn
- rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi yn rheolaidd, yn cynnwys dweud wrthyhch a fydd unrhyw ddatblygiadau yn debygol o newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y gofynnwn am gael cwrdd â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfod.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyron, negeseuon e-bost neu beth bynnag a fydd yn berthnasol i'ch pryder neilltuol chi. Os bydd rhaid, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau ac ar unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

### **Y canlyniad**

Os byddwn yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi'i ganfod drwy'r dull cyfathrebu yr ydych yn ei ffafrio. Gallai hyn fod drwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Os bydd rhaid, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hwy. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os canfyddwn mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthyhych beth a ddigwyddodd a pham. Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi.

Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyhych beth yw'r diffyg hwnnw a sut y bwriadwn newid pethau i'w rwystro rhag digwydd eto.

Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

### **Gweithio i Wella**

Os nad ydym wedi darparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn ceisio'i ddarparu yn awr os yw hynny'n bosibl. Os ydym wedi methu â gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio cywiro hynny. Os ydych wedi bod ar eich colled oherwydd camgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio'ch rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylech fod wedi cael gwasanaeth gennym ni, byddwn fel arfer yn ceisio gwneud iawn am yr hyn yr ydych wedi'i golli.

### **Yr Ombwdsmon**

Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin/ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ran y corff a oedd yn ei ddarparu
- wedi wynebu anfantais yn bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin/ei drin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi'r cyfle i ni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon fel hyn:

- ffôn: 0845 601 0987
- e-bost: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)
- y wefan: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)
- ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Ceir sefydliadau eraill hefyd sy'n rhoi sylw i gwynion. Er enghraifft, Comisiynydd y Gymraeg ynghylch gwasanaethau yn y Gymraeg. Gallwch eich cynghori am sefydliadau o'r fath.

### **Dysgu gwersi**

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Mae ein cadeirydd yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion yn chwarterol yn ogystal â manylion unrhyw gwynion difrifol. Mae'r cyngor hefyd yn ystyried eu hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

Lle mae angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau a addawyd gennym wedi cael eu gwneud.

### **Beth os oes angen help arnaf**

Bydd ein staff yn ceisio'ch helpu i wneud eich pryderon yn hysbys i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai y

byddwch am gysylltu â gwasanaethau eiriolaeth y Cyngorau Iechyd Cymuned, Age Concern, Shelter ac ati a fydd efallai yn gallu eich helpu.

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych chi dan 18 oed. Os bydd angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffonio 080880 23456, [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)) neu gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Dyma'r manylion cyswllt:

01792 765600 (De Cymru)

01492 523333 (Gogledd Cymru)

[post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)

[www.complantcymru.org.uk](http://www.complantcymru.org.uk)

**Swyddfa De Cymru:**

Oystermouth House

Phoenix Way

Llansamlet

Abertawe

SA7 9FS

**Swyddfa Gogledd Cymru:**

Penrhos Manor

Oak Drive

Bae Colwyn

Conwy

LL29 7YW

**Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi**

Mewn cyfnodau o helbul neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn mewn ffordd sy'n groes i'w natur. Efallai fod yr amgylchiadau a arweiniodd at bryder neu gŵyn wedi peri gofid neu loes i chi. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol am fod rhywun yn egnïol neu'n benderfynol.

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 ni yr un hawliau. Rydym, felly, yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a moesgar yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle'r ydym yn canfod bod rhywun yn gweithredu mewn ffordd annerbyniol.

## Ffurflen Bryderon/Gwyno

### A: Eich manylion chi

Cyfenw	Enw(au) blaen:	Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/neu nodwch os yw'n wahanol:
Cyfeiriad a chod post:		
Eich cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn cyswllt - dydd		
Rhif ffôn symudol:		

Nodwch drwy ba un o'r dulliau uchod y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi

**Eich gofynion:** os yw'n ffordd arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad y Gymraeg na'r Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen i chi gysylltu â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym os gwelwch yn dda fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu.

Fel arfer, y sawl sydd wedi wynebu'r broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B. Cyn bwrw ymlaen i ddelio â'r gwyn, bydd yn rhaid i ni fod yn gwbl sicr bod gennych chi'r awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw.

### B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion nhw

Eu henw yn llawn:
Cyfeiriad a chod post:
Rhif ysbyty (os yw'n briodol)
Beth yw'ch perthynas â'r person?
Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar ei ran?

### Eich pryder/cwyn (Os bydd angen, dylech barhau â'ch atebion i'r cwestiynau isod ar ddalen(nau) ar wahân)

C.1 Enw gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdani/amdano:

C.2 Beth yn eich barn chi gafodd ei wneud yn anghywir, neu na chafodd ei wneud?

C.3 Disgrifiwch sut yr ydych chi'n bersonol wedi dioddef neu sut yr effeithiwyd arnoch.

C.4 Beth yn eich barn chi ddylai gael ei wneud i gywiro pethau?

C.5 Pryd daethoch chi'n ymwybodol o'r broblem gyntaf?

C.6 A ydych eisoes wedi mynegi eich pryder wrth y staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr i ddweud sut a phryd y gwnaethoch hynny.

C.7 Os oes mwy na 6 mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem gyntaf, rhowch y rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich pryder/cwyn, rhowch nhw ynghlwm wrth y ffurflen hon.

Llofnod:

Dyddiad:

Ar ôl cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

Tamsin Davies, Clerc, Cyngor Cymuned Ysgubor y Coed, 18 Heol Penterhedyn, Machynlleth, SY2 8DN.

Ffôn: 01654 700626

E-bost: [clerc@ysguborycoedcommunitycouncil.co.uk](mailto:clerc@ysguborycoedcommunitycouncil.co.uk)



### **Concerns and Complaints Policy**

Ysgubor y Coed Community Council is committed to dealing effectively with any concerns or complaints you may have about our service. We aim to clarify any issues about which you are not sure. If possible, we'll put right any mistakes we may have made. We will provide any service you're entitled to which we have failed to deliver. If we got something wrong, we'll apologise and where possible we'll try to put things right. We also aim to learn from our mistakes and use the information we gain to improve our services.

#### **When to use this policy**

When you express your concerns or complain to us, we will usually respond in the way we explain below. However, sometimes you may have a statutory right of appeal so, rather than investigate your concern, we will explain to you how you can appeal. Sometimes, you might be concerned about matters that are not decided by us (e.g. planning applications) and we will then advise you about how to make your concerns known.

Also, this policy does not apply if the matter relates to a Freedom of Information or Data Protection issue. In this circumstance, you should contact the council's clerk.

#### **Have you asked us yet?**

If you are approaching us for a service for the first time, (e.g. reporting a faulty street light, requesting an appointment etc) then this policy doesn't apply. You should first give us a chance to respond to your request. If you make a request for a service and then are not happy with our response, you will be able to make your concern known as we describe below.

#### **Informal resolution**

If possible, we believe it's best to deal with things straight away rather than try to sort them out later. If you have a concern, raise it with the person you're dealing with. He or she will try to resolve it for you there and then. If there are any lessons to learn from addressing your concern then the member of staff will draw them to our attention. If the member of staff can't help, they will explain why and you can then ask for a formal investigation.

#### **How to express concern or complain formally**

You can express your concern in any of the ways below.

- You can ask for a copy of our form from the person with whom you are already in contact. Tell them that you want us to deal with your concern formally.
- You can get in touch with our central complaint contact point on tel.: 01654 700626 if you want to make your complaint over the phone.
- You can use the form on our website at <http://www.ysguborycoedcommunitycouncil.co.uk>
- You can e-mail us at [clerk@ysguborycoedcommunitycouncil.co.uk](mailto:clerk@ysguborycoedcommunitycouncil.co.uk)
- You can write a letter to us at the following address: 18 Heol Pentrerhedyn, Machynlleth, SY20 8DN.

Copies of this policy and the complaint form are available in Welsh and English and as audio, large print etc.

#### **Dealing with your concern**

- We will formally acknowledge your concern within 5 working days and let you know how we intend to deal with it.
- We will ask you to tell us how you would like us to communicate with you and establish whether you have any particular requirements – for example, if you have a disability.
- We will deal with your concern in an open and honest way.

- We will make sure that your dealings with us in the future do not suffer just because you have expressed a concern or made a complaint.

Normally, we will only be able to look at your concerns if you tell us about them within 6 months. This is because it's better to look into your concerns while the issues are still fresh in everyone's mind.

We may exceptionally be able to look at concerns which are brought to our attention later than this. However, you will have to give us strong reasons why you have not been able to bring it to our attention earlier and we will need to have sufficient information about the issue to allow us to consider it properly. (In any event, regardless of the circumstances, we will not consider any concerns about matters that took place more than three years ago.)

If you're expressing a concern on behalf of somebody else, we'll need their agreement to you acting on their behalf.

### **What if there is more than one body involved?**

If your complaint covers more than one body (e.g. the playground project where the council is working with the RSPB) we will usually work with them to decide who should take a lead in dealing with your concerns.

If the complaint is about a body working on our behalf (e.g. contractors) you may wish to raise the matter informally with them first. However, if you want to express your concern or complaint formally, we will look into this ourselves and respond to you.

### **Investigation**

We will tell you who we have asked to look into your concern or complaint. If your concern is straightforward, we'll usually ask somebody from the service to look into it and get back to you. If it is more serious, we may use someone from elsewhere in the council or in certain we may appoint an independent investigator.

We will set out to you our understanding of your concerns and ask you to confirm that we've got it right. We'll also ask you to tell us what outcome you're hoping for.

The person looking at your complaint will usually need to see the files we hold relevant to your complaint. If you don't want this to happen, it's important that you tell us.

If there is a simple solution to your problem, we may ask you if you're happy to accept this. For example, where you asked for a service and we see straight away that you should have had it, we will offer to provide the service rather than investigate and produce a report.

We will aim to resolve concerns as quickly as possible and expect to deal with the vast majority within 20 working days. If your complaint is more complex, we will:

- let you know within this time why we think it may take longer to investigate
- tell you how long we expect it to take.
- let you know where we have reached with the investigation, and
- give you regular updates, including telling you whether any developments might change our original estimate.

The person who is investigating your concerns will aim first to establish the facts. The extent of this investigation will depend on how complex and how serious the issues you have raised are.

In complex cases, we will draw up an investigation plan.

In some instances, we may ask to meet you to discuss your concerns. Occasionally, we might suggest mediation or another method to try to resolve disputes.

We'll look at relevant evidence. This could include files, notes of conversations, letters, e-mails or whatever may be relevant to your particular concern. If necessary, we'll talk to the staff or others involved and look at our policies and any legal entitlement and guidance.



### **Outcome**

If we formally investigate your complaint, we will let you know what we have found in keeping with your preferred form of communication. This could be by letter or e-mail, for example. If necessary, we will produce a longer report. We'll explain how and why we came to our conclusions.

If we find that we got it wrong, we'll tell you what and why it happened. We'll show how the mistake affected you.

If we find there is a fault in our systems or the way we do things, we'll tell you what it is and how we plan to change things to stop it happening again.

If we got it wrong, we will always apologise.

### **Putting Things Right**

If we didn't provide a service you should have had, we'll aim to provide it now if that's possible. If we didn't do something well, we'll aim to put it right. If you have lost out as a result of a mistake on our part we'll try to put you back in the position you would have been in if we'd got it right.

If you had to pay for a service yourself, when you should have had one from us, we will usually aim to make good what you have lost.

### **Ombudsman**

If we do not succeed in resolving your complaint, you may complain to the Public Services Ombudsman for Wales. The Ombudsman is independent of all government bodies and can look into your complaint if you believe that you personally, or the person on whose behalf you are complaining:

- have been treated unfairly or received a bad service through some failure on the part of the body providing it
- have been disadvantaged personally by a service failure or have been treated unfairly.

The Ombudsman expects you to bring your concerns to our attention first and to give us a chance to put things right. You can contact the Ombudsman by:

- phone: 0845 601 0987
- e-mail: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)
- the website: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)
- writing to: Public Services Ombudsman for Wales 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

There are also other organisations that consider complaints. For example, the Welsh Language Commission about services in Welsh. We can advise you about such organisations.

### **Learning lessons**

We take your concerns and complaints seriously and try to learn from any mistakes we've made. Our chair considers a summary of all complaints quarterly as well as details of any serious complaints. The council also considers their response to complaints at least twice a year.

Where there is a need for change, we will develop an action plan setting out what we will do, who will do it and when we plan to do it by. We will let you know when changes we've promised have been made.

### **What if I need help**

Our staff will aim to help you make your concerns known to us. If you need extra assistance, we will try to put you in touch with someone who can help. You may wish to contact (e.g. CHC advocacy services, Age Concern, Shelter etc.) who may be able to assist you.

You can also use this concerns and complaints policy if you are someone under the age of 18. If you need help, you can speak to someone on the Meic Helpline (phone 080880 23456, [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)) or contact the Children's Commissioner for Wales. Contact details are:

01792 765600 (South Wales)

01492 523333 (North Wales)  
[post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)

[www.childcom.org.uk](http://www.childcom.org.uk)

**South Wales Office:**

Oystermouth House  
Phoenix Way  
Llansamlet  
Swansea  
SA7 9FS

**North Wales Office:**

Penrhos Manor  
Oak Drive  
Colwyn Bay  
Conwy  
LL29 7YW

**What we expect from you**

In times of trouble or distress, some people may act out of character. There may have been upsetting or distressing circumstances leading up to a concern or a complaint. We do not view behaviour as unacceptable just because someone is forceful or determined.

We believe that all complainants have the right to be heard, understood and respected. However, we also consider that our staff have the same rights. We, therefore, expect you to be polite and courteous in your dealings with us. We will not tolerate aggressive or abusive behaviour, unreasonable demands or unreasonable persistence. We have a separate policy to manage situations where we find that someone's actions are unacceptable.

## Concern/Complaint form

### A: Your details

Surname	Forename(s):	Title: Mr/Mrs/Miss/Ms/if other please state:
Address and postcode:		
Your e-mail address:		
Daytime contact phone number		
Mobile number:		

Please state by which of the above methods you would prefer us to contact you

**Your requirements:** if our usual way of dealing with complaints makes it difficult for you to use our service, for example if English or Welsh is not your first language or you need to engage with us in a particular way, please tell us so that we can discuss how we might help you.

The person who experienced the problem should normally fill in this form. If you are filling this in on behalf of someone else, please fill in section B. Please note that before taking forward the complaint we will need to satisfy ourselves that you have the authority to act on behalf of the person concerned.

### B: Making a complaint on behalf of someone else: Their details

Their name in full:	
Address and postcode:	
Hospital number (if appropriate)	
What is your relationship to them?	
Why are you making a complaint on their behalf?	

### C: About your concern/complaint (Please continue your answers to the following questions on a separate sheet(s) if necessary)

C.1 Name of the department/section/service you are complaining about:

C.2 What do you think they did wrong, or failed to do?

C.3 Describe how you personally have suffered or have been affected.

C.4 What do you think should be done to put things right?

C.5 When did you first become aware of the problem?

C.6 Have you already put your concern to the frontline staff responsible for delivering the service? If so, please give brief details of how and when you did so.

C.7 If it is more than 6 months since you became first aware of the problem, please give the reason why you have not complained before now.

If you have any documents to support your concern/complaint, please attach them with this form.

Signature:

Date:

When you have completed this form, please send it to:

Tamsin Davies, Clerk, Ysgubor y Coed Community Council, 18 Heol Pentrerhedyn, Machynlleth SY20 8DN.

Tel: 01654 700626

E-mail: clerk@ysguborycoedcommunitycouncil.co.uk