



Siarter Cwsmer / Customer Charter

Mae'r daflen hon yn esbonio sut mae Gwasanaeth Rheolaeth Datblygu a Chydymffurfiaeth Awdurdod y Parc Cenedlaethol yn gweithio, ac mae'n nodi nifer o dargedau y bydd yr Awdurdod yn anelu at eu cyflawni fel rhan o'i ddyletswyddau.

This leaflet explains the way in which the National Park Authority's Development Management and Compliance Service works, and sets out a number of targets which the Authority will aim to meet in carrying out its duties.

Y broses rheoli datblygu

Mae rheoli datblygu yn broses sy'n rheoleiddio sut mae tir yn cael ei ddatblygu a'i ddefnyddio. Mae'n cynnwys:

- cynnig cyngor a gwybodaeth yn gysylltiedig â chynigion unigol penodol a'r system gynllunio yn gyffredinol;
- rhoi ystyriaeth briodol i geisiadau cynllunio;
- monitro datblygiadau wrth iddynt ddigwydd;
- ymchwilio i dor-rheolaeth cynllunio ymddangosiadol a chymryd camau gorfodi lle bo angen er mwyn cywiro tor-rheolaeth annerbyniol; ac
- ymdrin ag apeliadau i Lywodraeth Cynulliad Cymru.

Mae'r broses rheoli datblygu yn galluogi'r Awdurdod i asesu pa mor dderbyniol yw cynigion i ddatblygu o fewn y Parc Cenedlaethol mewn perthynas â pholisïau cynllunio lleol a chenedlaethol, gan gymryd ffactorau perthnasol eraill i ystyriaeth.

Y prif amcan ym mhob achos wrth gynnig cyngor a gwneud penderfyniadau yw sicrhau'r datblygiad gorau posibl yn y lleoliad mwyaf addas, gan ystyried y Cynllun Datblygu, pwrpasau'r Parc Cenedlaethol ac ystyriaethau perthnasol eraill. Mae hynny'n golygu cydbwysu anghenion yr ymgeisydd yn erbyn effaith bosibl y cynnig ar nodweddion arbennig y Parc Cenedlaethol ac ar y gymuned a'r economi lleol.

Nod y broses rheoli datblygu yw gwneud y penderfyniad gorau ynglŷn â phob cais.

The development management process

Development Management is a process, which regulates the development and use of land. It involves:

- the provision of advice and information in respect of specific individual proposals and the planning system in general;
- the proper consideration of planning applications;
- the monitoring of development as it takes place;
- the investigation of apparent breaches of planning control and the taking of enforcement action where necessary to remedy an unacceptable breach; and
- the handling of appeals to the National Assembly Government.

The development management process enables the Authority to assess the acceptability of development proposals within the National Park in relation to national and local planning policies, taking account of other relevant factors.

The principal objective is to give advice and make decisions to achieve, in each case the best possible development in the most appropriate location, taking account of the Development Plan, National Park purposes and other material considerations. This means balancing the needs of the applicant against the potential impact of a proposal on the special qualities of the National Park and on the local community and economy.

The aim of the development management process is to make the best decision about each application.



Ein cwsmeriaid:

Mae cwsmeriaid y gwasanaeth cynllunio yn cynnwys; ymgeiswyr, asiantau, y rhai sy'n gwneud sylwadau am geisiadau, cynghorau Tref a Chymuned, y gymuned busnes, Cynghorwyr, cyrff statudol, grwpiau â buddiannau a sefydliadau eraill â diddordeb yn y broses rheoli datblygu.

Ein hymrwymiad i chi:

Rydym yn anelu at gynnig gwasanaeth cyfeillgar, cwrtais a phrydlon, ynghyd â chynnal safonau proffesiynol uchel. Rydym yn anelu at gyrraedd y safonau isod:

Cyffredinol

- ateb galwadau ffôn yn brydlon yn ystod oriau swyddfa un ai gan y swyddog perthnasol neu gymryd neges ar ran y person hwnnw;
- ymateb i negeseuon ffôn o fewn **2 ddiwrnod gwaith**;
- ymateb i lythyrau ac i e-byst gydag ateb llawn neu dros dro o fewn **10 niwrnod gwaith** neu gydnabod derbyn y neges os bydd angen mwy o amser i ddelio â'r mater;
- delio'n deg â chwynion am y gwasanaeth, yn unol â threfn gwyno'r Awdurdod; gellir cael copi o'r drefn honno ar gais neu drwy ymweld â gwefan yr Awdurdod.

Cyngor

- Sicrhau bod swyddog cynllunio ar gael i gynnig cyngor proffesiynol a gwybodaeth am geisiadau cynllunio a materion perthnasol yn ystod oriau swyddfa. Dylid gwneud apwyntiad petaech yn dymuno trafod mater â swyddog penodol.
- Rhoi cyfleoedd i drafod cynigion datblygu gydag ymgeiswyr cyn iddynt gyflwyno cais cynllunio.
- Darparu nodiadau cyfarwyddyd clir ar bapur ar y rhan fwyaf o agweddau'r system gynllunio, ar gael trwy'r swyddog achos a gwefan yr Awdurdod.

Our customers:

Customers of the planning service include applicants, agents, those making representations on applications, Town and Community Councils, the business community, Councillors, statutory bodies, interest groups and other organisations interested in the development management process.

Our commitment to you:

We aim to provide a friendly, courteous and prompt service and to maintain high professional standards. We aim to achieve the following standards:

General

- answer telephone calls promptly during office hours either by the relevant officer or to accept a message on their behalf;
- respond to telephone messages within **2 working days**;
- respond to letters and email communications with a full or interim reply within **10 working days** or acknowledge receipt if the response requires a longer period;
- deal fairly with complaints about the service, in accordance with the Authority's complaints procedure, a copy of which can be obtained on request or by accessing the Authority's Website.

Advice

- Ensure that a planning officer is available to give professional advice and information on planning applications and related matters during office hours. Appointments should be made if you need to see a specific officer.
- Provide opportunities to discuss development proposals with applicants before they submit a planning application.
- Provide clear guidance notes on most aspects of the planning system on paper, via the case planning officer and the Authority's website.



Mae'r Awdurdod hefyd yn cynnal cymorthfeydd cynllunio yn y lleoliadau a ganlyn rhwng 10 o'r gloch a hanner dydd:

Canolfan Groeso y Stablau, Betws y Coed
Ail ddydd Iau ym mhob mis

Y Sefydliad Llenyddol, Aberdyfi
Ail ddydd Mawrth ym mhob mis

Nid oes angen gwneud apwyntiad, ond os bydd rhywun yn dymuno trafod cynnig am safle penodol, bydd angen gwneud apwyntiad gyda swyddog cynllunio.

Prosesu ceisiadau

- Cysylltu ag ymgeiswyr o fewn **5 niwrnod gwaith** os yw cais yn anghyflawn a/neu'n annilys, ac esbonio beth sydd ar goll a beth sydd angen ei wneud i ddilysu'r cais.
- Cofrestru ceisiadau cynllunio dilys o fewn **5 niwrnod gwaith** o'r dyddiad y daethant i law a darparu enw'r swyddog achos ynghyd â'r manylion cyswllt i'r ymgeisydd/asiant.
- Anelu at wneud penderfyniad ar o leiaf 60% o'r holl geisiadau cynllunio cyn pen 8 wythnos, ond efallai y bydd angen treulio mwy o amser ar geisiadau mawr a llai ar geisiadau deiliaid tai.
- Cyhoeddi hysbysiad o benderfyniad o fewn **5 niwrnod gwaith** i'r dyddiad y gwnaed y penderfyniad.
- Rhoi gwybod am y penderfyniad terfynol i'r rhai a wnaeth sylwadau ar y cais.

Cyhoeddusrwydd ar gyfer ceisiadau cynllunio

- Rhoi cyhoeddusrwydd i geisiadau yn y wasg a/neu hysbysiad safle ar gyfer pob safle a/neu roi gwybod i gymdogion yn brydlon yn unol â'r gofynion statudol, a chaniatáu **21 niwrnod** i wneud sylwadau.
- Cynnal y cyfleuster o weld ceisiadau cynllunio ar system Dilyn & Darganfod yr Awdurdod ar ei wefan.
- Rhoi cyhoeddusrwydd i restr o geisiadau cofrestredig ar wefan yr Awdurdod (bob pythefnos).

The Authority also holds planning surgeries at the following locations between 10.00 a.m. and 12.00 p.m.

Stablau Information Centre, Betws y Coed
Second Thursday each month

Aberdyfi Literary Institute
Second Tuesday each month

No appointment is necessary but anyone wishing to discuss a specific site proposal will need to make an appointment with a planning officer.

Processing applications

- Contact applicants within **5 working days** if an application is incomplete and/or invalid, explaining what is missing and what is required to validate the application.
- Register valid planning applications within **5 working days** of receipt and provide the applicant/agent with the name of the case officer and contact details.
- Aim to determine a minimum of 60% of all planning applications within 8 weeks although major applications may take longer and householder application less.
- Issue a decision notice within **5 working days** of the decision being made.
- Notify those who made comments on an application of the final decision.

Publicity for planning applications

- Publicise applications via the press and/or a site notice for every site and/or neighbour notification in accordance with the statutory requirements, promptly allowing **21 days** in which to make representations.
- Maintain the facility to view planning applications via the Authority's Track & Trace system on its website.
- Publicise a list of registered applications on the Authority's website (every fortnight).



Cydymffurfiaeth

- Cydnabod ymholiadau'n ymwneud â materion cydymffurfiaeth o fewn **5 niwrnod gwaith** mewn llythyr neu e-bost.
- Ymchwilio i gwynion ac ymweld â'r safle a darparu ymateb dros dro i gwynion cyn pen **21 niwrnod gwaith** un ai mewn llythyr neu e-bost.
- Bydd yr Awdurdod yn ymdrechu i gysylltu ag achwynwyr bob chwe wythnos i roi gwybod am y cynnydd a wnaed mewn perthynas ag unrhyw ymchwiliad cyfredol neu ddechrau camau gorfodaeth.
- Anelu at wneud penderfyniad ar 60% o faterion cydymffurfiaeth o fewn **12 wythnos** i'r dyddiad y daethant i law.
- Bydd yr Awdurdod yn ymdrechu, lle bydd adnoddau'n caniatáu, i annog dull gweithredu cadarnhaol wrth fonitro caniatâd cynllunio mewn perthynas â chydymffurfio â'r cynlluniau a gymeradwywyd ac unrhyw amodau'n gysylltiedig â hynny.
- Parchu dymuniad yr achwynydd i aros yn gyfrinachol ar yr amod ei fod ef/hi yn rhoi enw a chyfeiriad dilys.

Gwelliannau parhaus

Mae'r Awdurdod yn croesawu sylwadau am y gwasanaeth a ddarperir ac mae'n dosbarthu holiaduron i ymgeiswyr ac asiantau gyda phob penderfyniad cynllunio. Defnyddir yr ymatebion i fonitro perfformiad ac i wella'r Gwasanaeth Rheoli Datblygu.

Am ragor o wybodaeth cysylltwch â Gwasanaeth Rheoli Datblygu a Chydymffurfiaeth Awdurdod Parc Cenedlaethol Eryri.

Teleffon (ymholiadau cyffredinol): 01766 770274

Ffoniwch i wneud apwyntiad gyda Swyddog Cynllunio: 01766 772217 neu 772218

E-bost: cynllunio@eryri-npa.gov.uk

Compliance

- Acknowledge compliance related enquiries within **5 working days** by letter or e-mail.
- Investigate the complaint and visit the site and provide an interim response to complaints within **21 working days** either by letter or e-mail.
- The authority will endeavour to contact complainants every six weeks to advice on the progress of any ongoing investigation or the instigation of enforcement action.
- Aim to resolve 60% of compliance matters within **12 weeks** of receipt.
- The Authority will endeavour, where resources permit, to instigate a positive approach to the monitoring of planning permissions in relation to compliance with the approved plans and any conditions imposed.
- Respect the wish of complainants to remain confidential provided a valid name and address is given.

Continuous improvement

The Authority welcomes comments about the service provided and sends questionnaires with every planning decision to applicants and agents. The responses are used to monitor performance and to improve the Development Control Service.

For further information please contact Snowdonia National Park Authority's Development Management and Compliance Service.

Telephone (general enquiries): 01766 770274

Telephone to make an appointment with a Planning Officer: 01766 772217 or 772218

E-mail: cynllunio@eryri-npa.gov.uk