OFFERYNNAU STATUDOL CYMRU

2005 No. 3366

Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005

RHAN I

CYFFREDINOL

Enwi, cychwyn a chymhwyso

1.—(1) Enw'r Rheoliadau hyn yw Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005 a deuant i rym ar 1 Ebrill 2006.

(2) Mae'r Rheoliadau hyn yn gymwys o ran Cymru.

Dehongli

2. Yn y Rheoliadau hyn —

ystyr "achos disgyblu" ("*disciplinary proceedings*") yw unrhyw weithdrefn ar gyfer disgyblu cyflogeion a gaiff eu mabwysiadu gan awdurdod lleol;

ystyr "awdurdod lleol" ("*local authority*") yw cyngor sir neu gyngor bwrdeistref sirol;

ystyr "Cynulliad Cenedlaethol" ("*National Assembly*") yw Cynulliad Cenedlaethol Cymru;

ystyr "cytundeb partneriaeth" ("*partnership agreement*") yw cytundeb rhwng awdurdod lleol ac un o gyrff y GIG a wneir o dan ddarpariaethau adran 31 o Ddeddf Iechyd 1999(**1**) a Rheoliadau Trefniadau Partneriaeth Cyrff y Gwasanaeth Iechyd Gwladol ac Awdurdodau Lleol (Cymru) 2000(**2**);

ystyr "defnyddiwr y gwasanaeth" ("*service user*") yw unrhyw berson a gaiff wneud cwyn o dan reoliad 9(1);

ystyr "diwrnod gwaith" ("*working day*") yw diwrnod nad yw'n ddydd Sadwrn, yn ddydd Sul, yn ddydd Nadolig, yn ddydd San Steffan, yn ddydd Gwener y Groglith, neu'n ddiwrnod sy'n wyl y banc o dan Ddeddf Bancio a Thrafodion Ariannol 1971(**3**);

ystyr "y Ddeddf" ("*the Act*") yw Deddf lechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau 2003(**4**);

ystyr "gweithdrefn gwynion" ("*complaints procedure*") yw'r trefniadau a wneir o dan reoliad 4;

ystyr "gweithdrefn gwynion flaenorol" ("*former complaints procedure*") yw'r weithdrefn gwynion o dan adran 7B o Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970(**5**);

ystyr "plentyn" ("*child*") yw person o dan 18 oed;

(**1**) 1999 p.52.
(**2**) O.S. 2000/2993 (Cy.193) fel y'i diwygiwyd gan O.S. 2004/1390.
(**3**) 1971 p.80.
(**4**) 2003 p.43.
(**5**) 1970 p.42. Mewnosodwyd adran 7B gan adran 50 o Ddeddf y Gwasanaethau Iechyd Gwladol a Gofal Cymunedol 1990 ac fe'u diwygiwyd gan adran 67(1) a pharagraffau 15(1) a (2) o Ran 2 o Atodlen 5 i Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol 2001.

ystyr "staff" ("*staff*") yw unrhyw berson a gyflogir gan awdurdod lleol neu a gymerir ymlaen i ddarparu gwasanaethau i awdurdod lleol;

ystyr "swyddfa briodol" ("*appropriate office*") mewn perthynas â sefydliad neu asiantaeth—

(a) os yw swyddfa wedi'i phennu o dan reoliad 14(3) ar gyfer yr ardal lle y lleolir y sefydliad neu'r asiantaeth, yw y swyddfa honno;

(b) mewn unrhyw achos arall, yw unrhyw un o swyddfeydd eraill y Cynulliad Cenedlaethol;

ystyr "swyddog cwynion" ("*complaints officer*") yw'r person a benodir o dan reoliad 6; ac

ystyr "swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol" ("*social services functions*") yw'r rhestr o swyddogaethau a geir yn Atodlen 1 i Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970.

Egwyddorion cyffredinol o ran ymdrin â chwynion

3.—(1) Rhaid i unrhyw weithdrefn gwynion a sefydlir o dan y rheoliadau hyn gael ei gweithredu'n unol â'r egwyddor y dylai lles defnyddiwr y gwasanaeth gael ei ddiogelu a'i hybu.

(2) Dylid ystyried dymuniadau a theimladau defnyddwyr y gwasanaeth pan ellir canfod beth ydynt.