

OFFERYNNAU STATUDOL CYMRU

2005 No. 3366

**Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y
Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005**

RHAN V

YMDRIN Â CHWYNION A'U HYSTYRIED GAN AWDURDODAU LLEOL

Gwneud cwyn

15.—(1) Pan fo person yn dymuno gwneud cwyn o dan y Rheoliadau hyn, caiff wneud cwyn i unrhyw aelod o staff yr awdurdod lleol sydd wedi'i gyflogi neu wedi'i gymryd ymlaen mewn cysylltiad â swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol yr awdurdod.

(2) Caniateir gwneud cwyn o dan baragraff (1) ar lafar neu'n ysgrifenedig (gan gynnwys ei gwneud yn electronig).

Gwybodaeth am argaeledd gwasanaethau eirioli

16. Rhaid i'r awdurdod lleol roi gwybod i'r achwynydd am argaeledd unrhyw wasanaethau eirioli a all fod o help i'r achwynydd ym marn y swyddog cwynion.

Tynnu cwynion yn ôl

17.—(1) Caiff yr achwynydd dynnu cwyn yn ôl ar lafar neu'n ysgrifenedig ar unrhyw adeg.

(2) Rhaid i'r awdurdod lleol ysgrifennu cyn gynted â phosibl at yr achwynydd i gadarnhau bod y gwyn wedi'i thynnu'n ôl ar lafar.

Penderfyniad lleol

18.—(1) Rhaid i'r awdurdod lleol gymryd pob cam rhesymol i benderfynu ar y gwyn cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol ac, yn ddarostyngedig i baragraff (2), o fewn 10 niwrnod gwaith yn cychwyn ar y dyddiad y gwnaed y gwyn.

(2) Caniateir estyn o hyd at 10 niwrnod gwaith pellach y cyfnod y cyfeirir ato ym mharagraff (1) pan fydd yr achwynydd yn gofyn am hynny neu gyda chytundeb yr achwynydd.

(3) At ddibenion paragraff (1), caiff yr awdurdod lleol, mewn unrhyw achos pan fyddai'n briodol gwneud hynny, a chyda chytundeb yr achwynydd, wneud trefniadau ar gyfer cymodi, cyfryngu neu ar gyfer cymorth arall at ddibenion penderfynu ar y gwyn.

(4) Os penderfynir ar y gwyn o dan baragraff (1), rhaid i'r awdurdod lleol roi cadarnhad ysgrifenedig i'r achwynydd o'r penderfyniad y cytunwyd arno.

(5) Os na phenderfynwyd ar y gwyn o fewn 20 o ddiwrnodau gwaith, rhaid i'r awdurdod lleol, cyn gynted ag y bo'n ymarferol, hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig:

- o hawl yr achwynydd i ofyn am i'r gwyn gael ei hystyried yn ffurfiol;
- o'r weithdrefn ar gyfer gofyn am ystyriaeth bellach o'r fath; ac

(c) o'r dyddiad erbyd pryd y mae'n rhaid gwneud cais o'r fath gan roi sylw i ddarpariaethau paragraff (6).

(6) Caiff yr achwynydd ofyn ar lafar neu'n ysgrifenedig am i'r gwyn gael ei hystyried yn ffurfiol o dan reoliad 19, a hynny ar unrhyw adeg o fewn 30 o ddiwrnodau gwaith i'r dyddiad y gwnaed y gwyn gyntaf.

Ystyriaeth ffurfiol

19.—(1) Pan fo'r achwynydd wedi gofyn am i'r gwyn gael ei hystyried yn ffurfiol, yn ddarostyngedig i reoliadau 12, 13 a 14, rhaid i'r awdurdod lleol ymchwilio i'r gwyn i'r graddau y mae angen hynny ac yn y dull mwyaf priodol ym marn yr awdurdod ar gyfer penderfynu ar y sylwadau'n gyflym ac yn effeithlon.

(2) Rhaid i'r awdurdod lleol lunio cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'r gwyn cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol a'i anfon at yr achwynydd ynghyd â gwahoddiad i'r achwynydd i wneud sylwadaeth ar ba mor gywir yw'r cofnod.

(3) Rhaid i'r awdurdod lleol ystyried unrhyw sylwadaethau a wneir gan yr achwynydd o dan baragraff (2) a rhaid iddo, yng ngoleuni'r sylwadaethau hynny, wneud unrhyw ddiwygiadau sy'n angenrheidiol i'r cofnod er mwyn sicrhau ei fod, ym marn yr awdurdod, yn gofnod cywir o'r gwyn.

(4) Ac eithrio pan wnaed trefniadau o dan reoliad 18(2), caiff yr awdurdod lleol, mewn unrhyw achos pan fyddai'n briodol gwneud hynny, a chyda chytundeb yr achwynydd, wneud trefniadau ar gyfer cymodi, cyfryngu neu ar gyfer cymorth arall at ddibenion penderfynu ar y gwyn.

(5) Rhaid i'r awdurdod lleol—

- (a) egluro i'r achwynydd sut yr ymchwilir i'r gwyn; a
- (b) anfon copi o'r gwyn at unrhyw berson sy'n destun y gwyn—
 - (i) oni bai bod hyn wedi'i wneud eisoes; neu
 - (ii) oni fyddai rhoi hysbysiad ar yr adeg honno'n rhagfarnu'r ystyriaeth o'r gwyn.

(6) Caiff yr awdurdod lleol—

- (a) gwahodd yr achwynydd ac unrhyw berson arall a allai ym marn yr awdurdod gynorthwyo gyda phenderfynu ar y gwyn i gael eu cyf-weld; a
- (b) gymryd unrhyw gyngor sy'n ofynnol ym marn y swyddog cwynion.

(7) Pan gaiff unrhyw berson ei gyf-weld yn unol â pharagraff 6(a) rhaid i'r awdurdod lleol—

- (a) anfon copi o'r cofnod drafft o'r cyfweliad at y person a gafodd ei gyf-weld;
- (b) gwahodd y person hwnnw i wneud sylwadaeth ar ba mor gywir yw'r cofnod drafft;
- (c) ystyried unrhyw sylwadaethau a wnaed gan y person; ac
- (ch) yng ngoleuni'r sylwadaethau hynny, gwneud unrhyw ddiwygiadau i'r cofnod, sy'n angenrheidiol ym marn yr awdurdod, er mwyn sicrhau bod y cofnod yn un cywir.

(8) Rhaid i'r awdurdod lleol gymryd pob cam rhesymol i roi gwybod i'r achwynydd sut mae'r ystyriaeth ffurfiol o'r gwyn yn mynd rhagddi.

Ymateb

20.—(1) Rhaid i'r awdurdod lleol baratoi ymateb ysgrifenedig i'r gwyn—

- (a) sy'n crynhoi natur a sylwedd y gwyn;
- (b) sy'n disgrifio'r ymchwiliad o dan reoliad 19 ac yn crynhoi'r casgliadau;
- (c) sy'n egluro pa gam a fydd yn cael ei gymryd i benderfynu ar y gwyn;
- (ch) sy'n cynnwys ymddiheuriad i'r achwynydd, lle y bo'n briodol; a

- (d) sy'n nodi pa gam arall, os o gwbl, a fydd yn cael ei gymryd yng ngoleuni'r gwyn.
- (2) Yn ddarostyngedig i baragraff (3), rhaid anfon yr ymateb at yr achwynydd o fewn 25 o ddiwrnodau gwaith yn cychwyn ar y dyddiad y daeth cais gan yr achwynydd am ystyriaeth ffurfiol i law'r awdurdod lleol.
- (3) Os, yn achos—
- (a) unrhyw gwyn pan gafwyd anhawster i benderfynu ar ei natur neu ei sylwedd;
 - (b) cwyn y mae mwy nag un corff yn ymwneud â hi;
 - (c) cwyn yr ymdriniwyd â hi fel cwyn ddarostyngedig i ystyriaeth gydredol o dan reoliad 12; neu
 - (ch) unrhyw gwyn arall pan fo'r achwynydd wedi cytuno i'r ymateb fod yn hwyrach, nad yw'n bosibl anfon yr ymateb o fewn 25 o ddiwrnodau gwaith, rhaid i'r awdurdod lleol hysbysu'r achwynydd o'r rheswm am yr oedi, o'r dyddiad y mae'n disgwyl anfon yr ymateb a rhaid iddo anfon yr ymateb hwnnw cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol.
- (4) Rhaid i'r ymateb gynnwys gwybodaeth am—
- (a) hawl yr achwynydd i ofyn am wrandawriad gan banel annibynnol yn unol â rheoliad 22;
 - (b) y weithdrefn ar gyfer gofyn am wrandawriad o'r fath; ac
 - (c) o fewn pa gyfnod o amser y mae'n rhaid gwneud cais o'r fath.
- (5) Rhaid anfon copïau o'r ymateb a baratoir yn unol â pharagraff (1)—
- (a) at unrhyw berson oedd yn destun y gwyn;
 - (b) pan fo'r gwyn yn ymwneud â mwy nag un corff at swyddog cwynion pob un o'r cyrff;
 - (c) pan fo'r gwyn yn ymwneud â gwasanaeth a ddisgrifir yn rheoliad 10(1)(c) at gorff y GIG y gwnaed y trefniadau gydag ef;
 - (ch) os cwyn safonau gofal a grybwyllir yn rheoliad 14 yw'r gwyn, at y person a gofrestrir o dan Ddeddf Safonau Gofal 2000 fel y darparwr mewn cysylltiad â'r sefydliad neu'r asiantaeth.