
OFFERYNNAU STATUDOL CYMRU

2005 No. 3366

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

RHAN VI

GWRANDAWIAD GAN Y PANEL ANNIBYNNOL

Y Panel Annibynnol

21.—(1) Rhaid i'r Cynulliad gymryd unrhyw gamau y mae'n eu hystyried yn rhesymol, gan gynnwys mewn cysylltiad â threfniadau gweinyddol ac ariannol, i sefydlu panel i ystyried cwynion ymhellach o dan y Rhan hon.

(2) Yn benodol rhaid i'r Cynulliad baratoi a chadw'n gyfredol ddwy restr o bersonau sydd yn ei farn ef yn addas i ystyried cwynion ymhellach o dan y Rhan hon.

(3) Rhaid i'r personau a benodir i un o'r rhestrau a sefydlir o dan baragraff (2) fod â phrofiad o ddarparu gwasanaethau y mae'n rhaid i awdurdodau lleol eu darparu neu y caiff awdurdodau lleol eu darparu o dan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970(1) neu wasanaethau sy'n debyg i wasanaethau o'r fath ("y rhestr o bersonau a chanddynt brofiad o'r gwasanaethau cymdeithasol"). Ni ddylai fod gan y personau a bennir i'r rhestr arall ("y rhestr o bersonau lleyg") brofiad o'r fath.

(4) Nid yw person i'w ystyried yn addas ar gyfer ei benodi o dan baragraff (2) os yw'n cael ei gyflogi gan, neu os yw'n aelod etholedig o, awdurdod lleol yng Nghymru.

Gofyn am wrandawriad gan y panel annibynnol

22.—(1) Caiff achwynydd ofyn am i gwyn gael ei hystyried ymhellach gan banel annibynnol yn unol â'r Rhan hon mewn unrhyw achos—

- (a) pan fo awdurdod lleol wedi penderfynu na fydd yn ystyried cwyn o dan reoliad 9(5);
- (b) pan nad yw ystyriaeth ffurfiol o dan reoliad 19 am ba reswm bynnag wedi'i chwblhau o fewn 3 mis i'r dyddiad pryd y gwnaed y gwyn;
- (c) pan fo'r achwynydd yn anfodlon â chanlyniad yr ystyriaeth ffurfiol gan yr awdurdod lleol o dan reoliad 19;
- (ch) pan nad yw ystyriaeth ffurfiol o dan Reoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Plant) (Cymru) 2005(2), am ba reswm bynnag, wedi'i chwblhau o fewn 3 mis i'r dyddiad pryd y gwnaed y sylw; neu
- (d) pan fo'r achwynydd yn anfodlon ag ystyriaeth ffurfiol yr awdurdod lleol o sylwadau a wnaed o dan Reoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Plant) (Cymru) 2005.

(1) 1970 p.42.

(2) O.S. 2005/3365 (Cy.262).

(2) Yn ddarostyngedig i baragraff (3) rhaid i gais o dan baragraff (1) gael ei wneud i'r Cynulliad o fewn 20 o ddiwrnodau gwaith i'r diwrnod yr anfonwyd yr ymateb ysgrifenedig i'r gwyn i'r achwynydd o dan reoliad 20(2) neu yr anfonwyd hysbysiad o dan reoliad 9(5) neu'r ymateb ysgrifenedig i'r achwynydd o dan reoliad 18(2) o Reoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Plant)(Cymru) 2005.

(3) Pan wneir cais o dan baragraff (1)(b) neu (ch) rhaid ei wneud o fewn 20 o ddiwrnodau gwaith i'r dyddiad pan fo'r achwynydd yn dod yn ymwybodol nad yw'r awdurdod lleol wedi anfon ymateb ysgrifenedig i'r gwyn neu'r sylw o fewn 3 mis i'r dyddiad y'i gwnaed.

(4) Pan fo achwynydd yn hysbysu'r awdurdod lleol y ceir cwyn yn ei erbyn ei fod yn gofyn am ystyriaeth bellach o'r gwyn gan banel annibynnol o dan baragraff (1) rhaid i'r awdurdod lleol, cyn gynted ag y bo'n ymarferol, roi gwybod i'r Cynulliad am y cais a chaiff y cais ei drin fel pe bai wedi'i wneud i'r Cynulliad ar y dyddiad y daeth i law'r awdurdod lleol.

Dyletswydd ar awdurdodau lleol i gydweithredu â'r Cynulliad

23.—(1) Pan ofynnir am wrandawriad gan banel annibynnol o dan reoliad 22(1) rhaid i'r awdurdod lleol sy'n destun y gwyn ddarparu unrhyw gymorth y gellir yn rhesymol fod ei angen er mwyn galluogi'r Cynulliad i gyflawni ei swyddogaethau o dan y Rhan hon.

(2) Mae'r cymorth y gall fod ei angen o dan baragraff (1) yn cynnwys cynhyrchu gwybodaeth neu ddogfennau sy'n berthnasol i gwyn er gwaethaf unrhyw reol cyfraith gyffredin a allai fel arall wahardd cynhyrchu gwybodaeth neu ddogfennau o'r fath neu gyfyngu ar eu cynhyrchu.

Camau cyntaf ymdrin â chais

24.—(1) Pan fo cais am wrandawriad gan banel yn dod i law'r Cynulliad, rhaid i'r Cynulliad—

- (a) cydnabod yn ysgrifenedig o fewn 2 ddiwrnod gwaith fod y cais wedi dod i law;
- (b) gofyn i'r achwynydd ddarparu o fewn 20 o ddiwrnodau gwaith, os na ddarparwyd un eisoes, ddatganiad ysgrifenedig yn nodi sail y gwyn ac yn nodi pam mae'r achwynydd yn anfodlon ag ymateb yr awdurdod lleol;
- (c) rhoi gwybod, yn ysgrifenedig, i'r awdurdod lleol y ceir cwyn yn ei erbyn ac anfon ato gopi o lythyr yr achwynydd yn gofyn am wrandawriad gan banel a chopi, pan fo un ar gael, o ddatganiad yr achwynydd y gofynnir amdano o dan is-baragraff (b);
- (ch) gofyn i'r awdurdod lleol am y ffeil gwynion ac unrhyw wybodaeth a dogfennau sy'n berthnasol i'r gwyn.

(2) Rhaid i'r Cynulliad gynnwll panel i ystyried y gwyn ymhellach o fewn 20 o ddiwrnodau gwaith ar ôl i ddatganiad ysgrifenedig yr achwynydd ynghylch y gwyn ddod i law.

(3) Rhaid iddo fod yn banel o 3 aelod, un oddi ar y rhestr o bersonau â phrofiad gwasanaethau cymdeithasol a dau o'r rhestr o bersonau lleyg.

(4) Rhaid i'r Cynulliad benodi'n gadeirydd un o'r aelodau oddi ar y rhestr o bersonau lleyg.

Gweithdrefn y gwrandawriad gan y panel

25.—(1) Wrth ystyried y gwyn ymhellach, caiff y panel fabwysiadu unrhyw weithdrefnau y mae ef yn penderfynu mai hwy yw'r rhai mwyaf priodol ar gyfer ymdrin â'r gwyn.

(2) Cyn i'r panel benderfynu i fabwysiadu gweithdrefn ar gyfer ymdrin â'r gwyn rhaid iddo ymgynghori â'r achwynydd ac ag unrhyw berson sy'n destun y gwyn.

(3) Os bydd unrhyw anghydfod yn codi ynghylch y weithdrefn sydd i'w mabwysiadu ar gyfer ymdrin â'r gwyn bydd penderfyniad cadeirydd y panel yn derfynol.

(4) Caiff y panel wneud unrhyw ymholiadau a chymryd unrhyw gyngor y mae'n penderfynu eu bod yn briodol.

(5) Rhaid i'r panel sicrhau y rhoddir i'r achwynydd ac i unrhyw berson sy'n destun y gwyn y cyfle i gyflwyno eu hachos ar lafar, neu'n ysgrifenedig os dyna'u dymuniad.

(6) Caiff y panel neu aelod o'r panel gyf-weld unrhyw berson ac eithrio'r achwynydd neu destun y gwyn os yw'r panel o'r farn y gallant ddarparu gwybodaeth sy'n berthnasol i'r gwyn.

(7) Mewn unrhyw gyfweiliad neu gyfarfod ag aelod o'r panel caniateir i'r achwynydd ac i unrhyw berson sy'n destun y gwyn ddod â pherthynas neu ffrind, ac unrhyw berson a ddewisir ganddynt i weithredu fel cynghorydd, yn gwmni iddynt.

(8) Caiff person sy'n dod yn gwmni i achwynydd neu i berson sy'n destun y gwyn siarad â'r panel, gyda chydysniad cadeirydd y panel.

(9) Cyfarfod preifat fydd unrhyw gyfarfod o'r panel neu gyfarfod rhwng unrhyw aelod o'r panel ac un arall neu rhwng aelod o'r panel ac achwynydd neu unrhyw berson sy'n destun y gwyn.

Adroddiad y panel

26.—(1) Rhaid i gadeirydd y panel baratoi adroddiad ysgrifenedig—

- (a) sy'n crynhoi canfyddiadau o ffeithiau a wneir gan y panel ac sy'n berthnasol i'r gwyn;
- (b) sy'n crynhoi casgliadau'r panel;
- (c) sy'n argymhell pa gam, os o gwbl, y dylid ei gymryd i benderfynu ar y gwyn;
- (ch) sy'n argymhell pa gam arall, os o gwbl, y dylid ei gymryd fel canlyniad i'r gwyn; a
- (d) sy'n nodi'r rhesymau dros ganfyddiadau, casgliadau ac argymhellion y panel.

(2) Caiff yr adroddiad gynnwys awgrymiadau a fyddai ym marn y panel yn gwella gwasanaethau'r awdurdod lleol neu a fyddai'n effeithiol fel arall at ddibenion penderfynu ar y gwyn.

(3) Rhaid danfon yr adroddiad i'r Cynulliad o fewn 5 niwrnod gwaith i'r dyddiad y daw'r gwrandawriad gan y panel i ben.

(4) Yn ddarostyngedig i baragraff (5) rhaid i'r Cynulliad anfon copïau o adroddiad y panel—

- (a) at yr achwynydd;
- (b) at unrhyw berson annibynnol a benodir o dan reoliad 17 o Reoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Plant) (Cymru) 2005;
- (c) at unrhyw berson y gwnaed cwyn ar ei ran gan gynrychiolydd;
- (ch) at aelodau'r panel; a
- (d) at Brif Weithredwr a Chyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol yr awdurdod y ceir cwyn yn ei erbyn.

(5) Caiff cadeirydd y panel beidio â datgelu unrhyw ran o adroddiad y panel pan fo hynny'n angenrheidiol, ym marn y cadeirydd, er mwyn diogelu cyfrinachedd unrhyw drydydd parti.

(6) Os nad yw cadeirydd y panel yn gallu sicrhau bod yr adroddiad ar gael i'r Cynulliad o fewn yr amser a nodir ym mharagraff (3) rhaid i'r Cynulliad ysgrifennu at y personau y mae ganddynt hawl i gael copi o'r adroddiad yn egluro'r rheswm dros yr oedi ac yn dweud pryd bydd yr adroddiad ar gael.

Ymateb yr awdurdod lleol

27. Rhaid i'r awdurdod lleol, o fewn 15 o ddiwrnodau gwaith i'r dyddiad y daw adroddiad y panel i law—

- (a) penderfynu pa gam y bydd yr awdurdod yn ei gymryd yng ngoleuni argymhellion y panel; a

Statws This is the original version (as it was originally made). Dim ond ar ei ffurf wreiddiol y mae'r eitem hon o ddeddfwriaeth ar gael ar hyn o bryd.

- (b) hysbysu'r achwynydd ac unrhyw berson y gwnaed cwyn ar ei ran gan gynrychiolydd o'r penderfyniad hwnnw.

Cwyno i'r Ombwdsmon

28. Rhaid i'r hysbysiad a anfonir o dan reoliad 27(b) egluro hawl yr achwynydd i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (*Public Services Ombudsman for Wales*).