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

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.