OFFERYNNAU STATUDOL CYMRU

2014 Rhif 1794 (Cy. 187)

GOFAL CYMDEITHASOL, CYMRU
PLANT A PHOBL IFANC, CYMRU

Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014

Gwnaed - - - -	*7 Gorffennaf 2014*
Gosodwyd gerbron Cynulliad Cenedlaethol Cymru - -	*9 Gorffennaf 2014*
Yn dod i rym - -	*1 Awst 2014*

Mae Gweinidogion Cymru, drwy arfer y pwerau a roddwyd gan adrannau 114(3), (4) a (5)(b) ac (c), 115(1), (2), (4), (5) a (6) a 195(1)(b) o Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003(**1**), yn gwneud y Rheoliadau a ganlyn:

RHAN 1

CYFFREDINOL

Enwi, cychwyn a chymhwyso

1.—(1) Enw'r Rheoliadau hyn yw Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a deuant i rym ar 1 Awst 2014.

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

Dehongli

2. Yn y Rheoliadau hyn—

ystyr "achwynydd" ("*complainant*") yw person sy'n gwneud cwyn o dan reoliad 9, ac mae unrhyw gyfeiriad at achwynydd yn cynnwys cyfeiriad at gynrychiolydd yr achwynydd;

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

(**1**) 2003 p.43. Mae swyddogaethau Cynulliad Cenedlaethol Cymru o dan Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003 wedi eu trosglwyddo i Weinidogion Cymru a'u breinio bellach ynddynt, yn rhinwedd adran 162 o Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006 p.32 a pharagraff 30(2)(c) o Atodlen 11 i'r Ddeddf honno.

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, nac yn ddiwrnod sy'n ŵyl y banc o dan Ddeddf Bancio a Thrafodion Ariannol 1971(**2**);

ystyr "gweithdrefn gwynion" ("*complaints procedure*") yw'r trefniadau a wneir o dan reoliad 3;

ystyr "gweithdrefn gwynion flaenorol" ("*former complaints procedure*") yw'r weithdrefn gwynion a sefydlwyd o dan ddarpariaethau Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005(**3**) yn unol ag adrannau 114 a 115 o Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003(**4**);

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

ystyr "swyddog cwynion" ("*complaints officer*") yw'r person a benodir o dan reoliad 5; ac

ystyr "ymchwilydd annibynnol" ("*independent investigator*") yw person nad yw'n aelod o'r awdurdod lleol y gwnaed cwynion wrtho nac yn swyddog o'r awdurdod hwnnw, nac ychwaith yn briod neu'n bartner sifil aelod neu swyddog o'r fath, ond mae'n cynnwys person y mae'r awdurdod lleol wedi ymuno mewn contract am wasanaethau gydag ef er mwyn cynnal ymchwiliad.

RHAN 2

SEFYDLU'R WEITHDREFN GWYNION

Dyletswydd i sefydlu gweithdrefn gwynion

3.—(1) Rhaid i bob awdurdod lleol wneud trefniadau yn unol â'r rheoliadau hyn ar gyfer trin ac ystyried cwynion.

(2) Rhaid i'r trefniadau a wneir yn unol â pharagraff (1) fod mewn ysgrifen.

Uwch-swyddog sy'n gyfrifol am gwynion

4. Rhaid i bob awdurdod lleol ddynodi uwch-swyddog o'r awdurdod lleol i fod yn gyfrifol am sicrhau cydymffurfiaeth â'r weithdrefn gwynion a wneir gan yr awdurdod lleol o dan y Rheoliadau hyn.

Swyddog cwynion

5.—(1) Rhaid i bob awdurdod lleol benodi person, y cyfeirir ato yn y Rheoliadau hyn fel swyddog cwynion.

(2) Swyddogaeth y swyddog cwynion yw rheoli'r gweithdrefnau ar gyfer trin ac ystyried cwynion.

(3) Caiff unrhyw berson sydd wedi ei awdurdodi gan yr awdurdod lleol i weithredu ar ran y swyddog cwynion gyflawni swyddogaeth y swyddog cwynion.

(4) Nid oes angen i swyddog cwynion fod yn gyflogedig gan yr awdurdod lleol a chaiff gael ei benodi'n swyddog cwynion ar gyfer mwy nag un awdurdod lleol.

(**2**) 1971 p.80.
(**3**) O.S. 2005/3366 (Cy.263).
(**4**) 2003 p.43.

Cyhoeddusrwydd

6.—(1) Rhaid i bob awdurdod lleol sicrhau y rhoddir cyhoeddusrwydd effeithiol i'w weithdrefn gwynion, mewn amrywiaeth o gyfryngau, fformatau ac ieithoedd.

(2) Rhaid i bob awdurdod lleol sicrhau y cymerir pob cam rhesymol i sicrhau bod gwybodaeth am ei weithdrefn gwynion ar gael i ddefnyddwyr gwasanaethau, ac i'w gofalwyr os oes rhai.

(3) Rhaid i'r wybodaeth y cyfeirir ati ym mharagraff (2) gynnwys enw swyddog cwynion yr awdurdod lleol a chyfeiriad lle y gellir cysylltu â'r swyddog cwynion.

(4) Rhaid rhoi copi o'r weithdrefn gwynion yn ddi-dâl i unrhyw berson sy'n gofyn amdano, ym mha fformat bynnag y gofynnir amdano.

Ffurf y cyfathrebu

7.—(1) Ceir anfon unrhyw gyfathrebiad y mae'n ofynnol ei wneud o dan y Rheoliadau hyn at achwynydd yn electronig, pan fo'r achwynydd—

(a) wedi cydsynio mewn ysgrifen; a

(b) heb dynnu'n ôl, mewn ysgrifen, y cydsyniad hwnnw; ac

(c) wedi darparu cyfeiriad post electronig addas i'r awdurdod lleol.

(2) Yn achos dogfen a anfonir yn electronig yn unol â'r Rheoliadau hyn, bodlonir unrhyw ofyniad yn y Rheoliadau hyn fod dogfen wedi ei llofnodi gan berson penodol os yw'r unigolyn a awdurdodir i lofnodi'r ddogfen yn teipio ei enw neu'n gosod ei enw arni gan ddefnyddio cyfrifiadur neu ddull electronig arall.

Gwybodaeth a hyfforddiant i'r staff

8. Rhaid i bob awdurdod lleol sicrhau y rhoddir gwybod i'w staff am y trefniadau ar gyfer trin cwynion ac ymchwilio iddynt, ac yr hyfforddir ei staff yn briodol i weithredu'r trefniadau hynny.

RHAN 3

NATUR A CHWMPAS Y WEITHDREFN GWYNION

Personau a gaiff wneud cwynion

9.—(1) Caiff berson wneud cwyn—

(a) (i) os oes neu os oedd pŵer gan yr awdurdod lleol, neu os oes neu os oedd dyletswydd arno, mewn perthynas â'r person hwnnw, i ddarparu, neu sicrhau y darperir, gwasanaeth drwy arfer swyddogaeth gwasanaethau cymdeithasol(**5**); a

(ii) os daeth angen y person hwnnw am wasanaeth, neu'r posibilrwydd bod arno angen gwasanaeth, i sylw'r awdurdod lleol (ym mha fodd bynnag); neu

(b) os yw'r awdurdod lleol yn darparu, neu wedi methu â darparu, gwasanaeth i'r person hwnnw o dan drefniadau a wnaed o dan adran 33 o Ddeddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006(**6**) mewn perthynas â swyddogaethau corff GIG(**7**) (o fewn ystyr yr adran honno).

(**5**) Diffinnir "social services functions" yn adran 148 o Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003 drwy gyfeirio at Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970 p.42 (gweler adran 1A ac Atodlen 1).

(**6**) 2006 p.42. Mae adran 114(3)(c) o Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003 yn cyfeirio at adran 31 o Ddeddf Iechyd 1999 p.8 ("Deddf 1999"). Diddymwyd adran 31 o Ddeddf 1999 gan Ddeddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Darpariaethau Canlyniadol) 2006 p.43 ("Deddf 2006"), gweler adran 6 o Atodlen 4. Ailddeddfwyd y ddarpariaeth

(2) Ceir gwneud cwyn gan berson ("cynrychiolydd") sy'n gweithredu ar ran person a grybwyllir ym mharagraff (1) mewn unrhyw achos pan fo'r person a grybwyllir felly—

(a) yn blentyn; neu

(b) wedi gofyn i'r cynrychiolydd weithredu; neu

(c) heb alluedd meddyliol o fewn ystyr Deddf Galluedd Meddyliol 2005(**8**); neu

(d) wedi marw.

(3) Ystyr "plentyn" yw person o dan 18 mlwydd oed.

(4) Rhaid i unrhyw gynrychiolydd sy'n gwneud cwyn o dan baragraff (2) fod, ym marn yr awdurdod lleol, yn berson y mae neu y bu ganddo fuddiant yn lles y person ac yn berson addas i weithredu fel cynrychiolydd.

(5) Os yw'r awdurdod lleol, mewn unrhyw achos, o'r farn nad oes gan unrhyw berson sy'n gwneud cwyn o dan baragraff (2) fuddiant digonol yn lles y person neu nad yw'n berson addas i weithredu fel cynrychiolydd, rhaid i'r awdurdod hysbysu'r person hwnnw mewn ysgrifen, gan ddatgan y rhesymau dros y farn honno.

(6) Pan fo hysbysiad wedi ei roi o dan baragraff (5) a bod y person y cyfeirir ato ym mharagraff (1) y gwneir y gŵyn mewn cysylltiad ag ef yn fyw, rhaid i'r awdurdod lleol, os yw o'r farn y byddai'n briodol gwneud hynny ar ôl ystyried dealltwriaeth y person y cyfeirir ato ym mharagraff (1), ddarparu copi o'r hysbysiad i'r person hwnnw.

Materion y ceir gwneud cwynion yn eu cylch

10. Yn ddarostyngedig i reoliad 11, ceir gwneud cwyn i awdurdod lleol ynglŷn â'r modd yr arferir ei swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol, gan gynnwys—

(a) cyflawni, gan awdurdod lleol, unrhyw un neu ragor o'i swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol neu fethiant i gyflawni unrhyw un neu ragor o'r swyddogaethau hynny;

(b) darparu gwasanaethau gan berson arall yn unol â threfniadau a wneir gan yr awdurdod lleol wrth iddo gyflawni'r swyddogaethau hynny;

(c) darparu gwasanaethau gan yr awdurdod lleol yn unol â threfniadau a wnaed gan yr awdurdod lleol hwnnw o dan adran 33 o Ddeddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006 mewn perthynas â swyddogaethau corff GIG (o fewn ystyr yr adran honno).

Materion na chaniateir eu hystyried

11.—(1) Rhaid peidio ag ymdrin â chŵyn, o dan unrhyw weithdrefn a sefydlir o dan y Rheoliadau hyn, mewn perthynas ag arfer swyddogaethau sy'n destun Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014.

(2) Nid yw'n ofynnol, o dan y Rheoliadau hyn, gwneud trefniadau i ymchwilio i'r canlynol—

(a) cwyn yr ymchwilir, neu yr ymchwiliwyd, iddi o dan y weithdrefn gwynion flaenorol;

(b) cwyn yr ystyriwyd eisoes y pwnc sy'n destun iddi o'r blaen, yn unol â threfniadau a wnaed o dan y Rheoliadau hyn;

(c) cwyn yr ymchwilir, neu yr ymchwiliwyd, iddi gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005(**9**);

---

yn adran 33 o Ddeddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006. Sylwer ar effaith adran 4 o Ddeddf 2006 a pharagraff 1 o Atodlen 2 iddi, sy'n darparu ar gyfer parhad y gyfraith yn achos darpariaethau a ailddeddfwyd.

(**7**) Ar gyfer ystyr "NHS body" gweler adran 148 o Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003.

(**8**) 2005 p.9.

(**9**) 2005 p.10.

(d) cwyn sy'n tarddu o fethiant honedig gan awdurdod lleol i gydymffurfio â chais am wybodaeth o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000(**10**);

(e) cwyn a wnaed ar lafar, naill ai'n bersonol neu ar y teleffon, ac a ddatrysir wrth fodd y person a wnaeth y gŵyn, heb fod yn hwyrach na'r diwrnod gwaith nesaf sy'n dilyn y diwrnod y gwnaed y gŵyn.

Materion sydd dan ystyriaeth gydredol

12.—(1) Rhaid i awdurdod lleol beidio ag ystyried cwyn, neu ystyried cwyn ymhellach, o dan y Rheoliadau hyn, i'r graddau—

(a) y mae'r gŵyn yn ymwneud ag unrhyw fater—

(i) y mae'r achwynydd wedi datgan mewn ysgrifen ei fod yn bwriadu dwyn achos ynghylch y mater hwnnw mewn unrhyw lys neu dribiwnlys; neu

(ii) y mae'r awdurdod lleol yn dwyn achos disgyblu neu'n bwriadu dwyn achos disgyblu ynghylch y mater hwnnw; neu

(iii) y gŵyr yr awdurdod lleol fod achos troseddol ynghylch y mater hwnnw yn yr arfaeth; neu

(iv) yr ystyrir dwyn achos sifil ynghylch y mater hwnnw (gan gynnwys achos o dan adran 31 o Ddeddf Plant 1989(**11**) neu achos Llys Gwarchod), a

(b) y penderfyna'r awdurdod lleol y byddai ystyried y gŵyn, neu ei hystyried ymhellach, o dan y Rheoliadau hyn yn rhagfarnu'r achos neu'r ymchwiliad sy'n dod o fewn y paragraff hwn.

(2) Yn y rheoliad hwn, ystyr "achos disgyblu" yw unrhyw weithdrefn a fabwysiedir gan awdurdod lleol ar gyfer disgyblu cyflogeion;

(3) Cyfeirir at unrhyw achos neu ymchwiliad sy'n dod o fewn paragraff (1) fel "ystyriaeth gydredol" at ddibenion y rheoliad hwn .

(4) Pan fo awdurdod lleol yn penderfynu na fydd yn ystyried cwyn, neu na fydd yn ystyried cwyn ymhellach, yn unol â pharagraff (1), rhaid i'r awdurdod lleol roi i'r person sy'n gwneud y gŵyn hysbysiad ysgrifenedig sy'n esbonio—

(a) y rhesymau dros ei benderfyniad; a

(b) yr ystyriaeth gydredol berthnasol; ac

(c) y gallu i ailgyflwyno'r gŵyn yn unol â pharagraff (5).

(5) Pan fo'r ystyriaeth gydredol wedi ei therfynu neu'i chwblhau, caiff yr achwynydd ailgyflwyno'r gŵyn i'r awdurdod lleol, heb fod yn hwyrach na 6 mis ar ôl terfynu neu gwblhau'r ystyriaeth gydredol, ac felly ni fydd rheoliad 13(1) yn gymwys.

(6) Rhaid i unrhyw gŵyn a ailgyflwynir yn unol â pharagraff (4) o'r rheoliad hwn gael ei hystyried gan yr awdurdod lleol yn unol â rheoliadau 16 i 19.

Terfyn amser ar gyfer gwneud cwynion

13.—(1) Yn ddarostyngedig i baragraff (2), rhaid gwneud cwyn heb fod yn hwyrach na 12 mis ar ôl—

(a) y dyddiad y digwyddodd y mater sy'n destun y gŵyn; neu

(b) os yw'n ddiweddarach, y dyddiad y daeth y mater sy'n destun y gŵyn i sylw'r achwynydd.

(**10**) 2000 p.36.
(**11**) 1989 p.41.

(2) Ni fydd y terfyn amser ym mharagraff (1) yn gymwys os yw'r awdurdod lleol wedi ei fodloni—

(a) bod gan yr achwynydd resymau da dros beidio â gwneud y gŵyn o fewn y terfyn amser hwnnw; a

(b) er gwaethaf yr oedi, ei bod yn bosibl o hyd ymchwilio i'r gŵyn yn effeithiol ac yn deg.

Tynnu cwynion yn ôl

14.—(1) Ceir tynnu cwyn yn ôl ar unrhyw adeg gan y person a wnaeth y gŵyn a cheir hysbysu bod y gŵyn wedi ei thynnu'n ôl naill ai—

(a) mewn ysgrifen; neu

(b) ar lafar, naill ai'n bersonol neu ar y teleffon.

(2) Rhaid i awdurdod lleol, cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol, ysgrifennu at y person sydd wedi tynnu cwyn yn ôl ar lafar, i gadarnhau bod y gŵyn wedi ei thynnu'n ôl felly.

(3) Pan fo cwyn wedi ei thynnu'n ôl, caiff awdurdod lleol, er gwaethaf hynny, barhau i ymchwilio i unrhyw faterion a godwyd gan achwynydd yn unol â Rhan 4, os yw'r awdurdod o'r farn bod angen gwneud hynny.

RHAN 4

TRIN CWYNION AC YMCHWILIO IDDYNT GAN AWDURDODAU LLEOL

Camau sydd i'w cymryd gan awdurdod lleol ar ôl cael cwyn

15.—(1) Ceir gwneud cwyn ar lafar neu mewn ysgrifen.

(2) Rhaid i awdurdod lleol gydnabod cael y gŵyn heb fod yn hwyrach na 2 ddiwrnod gwaith ar ôl y diwrnod y mae'n cael y gŵyn.

(3) Pan fo cwyn wedi ei gwneud ar lafar, rhaid i'r awdurdod lleol, ar yr un pryd ag y mae'n cydnabod cael y gŵyn —

(a) gwneud cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'r gŵyn; a

(b) darparu copi o'r cofnod ysgrifenedig i'r achwynydd.

(4) Ar yr un pryd ag y mae'n cydnabod cael y gŵyn, rhaid i'r awdurdod lleol—

(a) darparu manylion am ei weithdrefn gwynion i'r achwynydd;

(b) cynnig cymorth ac arweiniad i'r achwynydd ar ddilyn y weithdrefn gwynion, neu gyngor ar sut i gael cymorth ac arweiniad o'r fath;

(c) hysbysu'r person sy'n gwneud y gŵyn y caiff ofyn i'r awdurdod lleol ymchwilio i'r gŵyn yn unol â rheoliad 17.

Datrys yn Lleol

16.—(1) Nid oes raid i'r weithdrefn a ddilynir gan yr awdurdod lleol, wrth ystyried cwynion o dan y rheoliad hwn, gynnwys ymchwilydd annibynnol.

(2) Rhaid i'r awdurdod lleol gynnig trafod y gŵyn gyda'r achwynydd, mewn ymgais i ddatrys y gŵyn yn anffurfiol.

(3) Rhaid cynnal unrhyw drafodaeth a gynhelir yn unol â pharagraff (2) o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl y dyddiad pan fo'r awdurdod lleol yn cydnabod cael y gŵyn.

(4) Mewn amgylchiadau eithriadol, ceir estyn y terfyn amser ar gyfer unrhyw drafodaeth a gynhelir yn unol â pharagraff (2), drwy gytundeb rhwng yr awdurdod lleol a'r achwynydd.

(5) Pan fo'r awdurdod lleol yn datrys y mater wrth fodd yr achwynydd, rhaid i'r awdurdod lleol ddarparu i'r achwynydd fanylion ysgrifenedig o delerau'r datrysiad, o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl y dyddiad y datrysir y gŵyn.

Ymchwilio yn Ffurfiol

17.—(1) Pan—

(a) fo'r achwynydd —

(i) wedi gwneud cais yn unol â rheoliad 15(4)(c); neu

(ii) wedi gwrthod cynnig o drafodaeth o dan reoliad 16(2); neu

(b) na fo'r gŵyn wedi ei datrys wrth fodd yr achwynydd yn dilyn unrhyw drafodaeth a ddigwyddodd yn unol â rheoliad 16(2);

rhaid i'r awdurdod lleol ystyried y gŵyn yn unol â'r rheoliad hwn.

(2) Rhaid i'r awdurdod lleol gydosod cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'r gŵyn, a'i anfon at yr achwynydd ynghyd â gwahoddiad i'r achwynydd wneud sylwadau ar gywirdeb y cofnod.

(3) Rhaid i'r awdurdod lleol ystyried unrhyw sylwadau a wneir gan yr achwynydd o dan baragraff (2) a gwneud unrhyw ddiwygiadau i'r cofnod, yng ngoleuni'r sylwadau hynny, sy'n angenrheidiol er mwyn sicrhau bod y cofnod, ym marn yr awdurdod lleol, yn gofnod cywir o'r gŵyn.

(4) Rhaid i'r awdurdod lleol—

(a) penodi ymchwilydd annibynnol; a

(b) ar y cyd â'r ymchwilydd annibynnol, ymchwilio i'r gŵyn mewn modd priodol er mwyn ei datrys yn gyflym ac effeithlon; ac

(c) yn ystod yr ymchwiliad, rhoi gwybod yn rheolaidd i'r achwynydd am hynt yr ymchwiliad, i'r graddau y bo hynny'n rhesymol ymarferol.

Yr Ymateb

18.—(1) Rhaid i'r awdurdod lleol, o fewn 25 diwrnod gwaith ar ôl y "dyddiad dechrau" fel y'i diffinnir ym mharagraff (2), anfon at yr achwynydd ymateb ysgrifenedig sydd—

(a) yn rhoi crynodeb o natur a sylwedd y gŵyn;

(b) yn disgrifio'r ymchwiliad a wnaed yn unol â rheoliad 17(4)(b);

(c) pan fo'n briodol, yn cynnwys ymddiheuriad;

(d) yn nodi pa gamau a gymerir, os cymerir rhai, yng ngoleuni canlyniad yr ymchwiliad;

(e) yn cynnwys manylion am yr hawl i gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;

(f) yn cynnig cyfle i'r achwynydd drafod cynnwys yr ymateb gyda'r swyddog cwynion neu berson sy'n gweithredu ar ei ran; ac

(g) wedi ei lofnodi gan y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol neu berson sy'n gweithredu ar ei ran.

(2) At ddibenion y rheoliad hwn, ystyr y "dyddiad dechrau" yw'r dyddiad pan lunnir y cofnod ysgrifenedig terfynol o'r gŵyn gan yr awdurdod lleol yn unol â rheoliad 17(2) neu 17(3).

(3) Os oes amgylchiadau eithriadol sy'n peri na all yr awdurdod lleol anfon ymateb ysgrifenedig yn unol â'r terfyn amser ym mharagraff (1), rhaid i'r awdurdod lleol hysbysu'r achwynydd am y rhesymau dros yr oedi a pha bryd y gellir disgwyl ymateb.

(4) Rhaid anfon ymateb yn unol â pharagraff (3) at yr achwynydd cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol, a hynny heb fod yn hwyrach na 6 mis sy'n dechrau gyda'r dyddiad y cafodd yr awdurdod lleol y gŵyn.

Cwynion sy'n ymwneud â mwy nag un awdurdod lleol

19.—(1) Mewn unrhyw achos pan fo'n ymddangos i'r swyddog cwynion fod cwyn yn ymwneud, neu y gall fod yn ymwneud, ag arfer swyddogaethau gan fwy nag un awdurdod lleol, rhaid i'r swyddog cwynion, cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol—

(a) hysbysu'r awdurdod lleol arall, neu'r awdurdodau lleol eraill, sy'n gysylltiedig a phenderfynu, ar y cyd â swyddog cwynion pob un ohonynt, pa awdurdod lleol a fydd yn arwain wrth ymdrin â'r gŵyn; a

(b) hysbysu'r achwynydd.

(2) Rhaid i swyddog cwynion awdurdod lleol sy'n awdurdod lleol arweiniol sicrhau—

(a) bod unrhyw ran o'r gŵyn sy'n ymwneud â gweithredoedd yr awdurdod lleol arweiniol yn cael ei hystyried o dan y Rhan hon o'r rheoliadau;

(b) y rhoddir gwybod yn rheolaidd i'r achwynydd am hynt yr ymchwiliad;

(c) bod yr ymateb sy'n ofynnol o dan reoliadau 16(5) neu 18(1), i'r graddau y bo'n rhesymol ymarferol, yn cynnwys ymateb ar unrhyw fater arall a oedd yn gyfrifoldeb i awdurdod lleol arall a grybwyllir ym mharagraff (1).

(3) Rhaid i swyddog cwynion awdurdod lleol nad yw'n awdurdod lleol arweiniol—

(a) sicrhau bod unrhyw ran o'r gŵyn sy'n ymwneud â gweithredoedd ei awdurdod lleol yn cael ei hystyried o dan y Rheoliadau hyn; a

(b) rhoi gwybod i swyddog cwynion yr awdurdod lleol arweiniol am unrhyw ddatrysiad o'r gŵyn o dan reoliadau 16(5) neu 18(1).

RHAN 5

DYSGU ODDI WRTH GWYNION

Monitro

20. Rhaid i bob awdurdod lleol gadw cofnod o'r canlynol—

(a) pob cwyn y mae'n ei chael;

(b) canlyniad pob cwyn;

(c) a fu i'r awdurdod lleol gydymffurfio ai peidio â'r terfynau amser a bennir yn rheoliadau 16 i 19;

at y diben o fonitro cydymffurfiaeth yr awdurdod â'r Rheoliadau hyn.

Adroddiad Blynyddol

21.—(1) Rhaid i bob awdurdod lleol lunio adroddiad blynyddol ar ei berfformiad o ran trin cwynion ac ymchwilio iddynt, a rhaid i'r adroddiad gynnwys manylion o'r cofnodion a gadwyd yn unol â rheoliad 20, at y dibenion o—

(a) monitro cydymffurfiaeth â'r Rheoliadau hyn; a

(b) gwella'r modd y trinnir ac ystyrir cwynion.

(2) Rhaid cydosod yr adroddiad cyntaf y cyfeirir ato ym mharagraff (1) o fewn 12 mis ar ôl y dyddiad y daw'r Rheoliadau hyn i rym.

RHAN 6

DIRYMU, DARPARIAETH DROSIANNOL A DIWYGIO

Darpariaeth Drosiannol

22. Pan na fo'r ystyriaeth o gŵyn yn unol â'r weithdrefn gwynion flaenorol wedi ei chwblhau ar yr adeg y daw'r Rheoliadau hyn i rym, rhaid ystyried y gŵyn honno yn unol â'r weithdrefn honno.

Dirymu

23. Mae Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005(**12**) wedi eu dirymu ac eithrio i'r graddau sy'n angenrheidiol at ddibenion rheoliad 22.

Diwygio

24.—(1) Ym mharagraff 10 o Atodlen 1 i Reoliadau Gwasanaeth Mabwysiadu Awdurdodau Lleol (Cymru) 2007(**13**), yn lle "Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005" rhodder—

"Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014."

(2) Yn rheoliad 9(1)(b)(iii) o Reoliadau Codi Ffioedd am Wasanaethau Gofal Cymdeithasol (Adolygu Penderfyniadau ar Godi Ffioedd) (Cymru) 2011(**14**) yn lle "Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005" rhodder—

"Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014."

Gwenda Thomas
Y Dirprwy Weinidog Plant a Gwasanaethau Cymdeithasol o dan awdurdod y Gweinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol, un o Weinidogion Cymru

7 Gorffennaf 2014

(**12**) O.S. 2005/3366 (Cy.263).
(**13**) O.S. 2007/1357 (Cy.128).
(**14**) O.S. 2011/964 (Cy.138).

NODYN ESBONIADOL

(Nid yw'r nodyn hwn yn rhan o'r Rheoliadau)

Mae'r Rheoliadau hyn yn dirymu ac yn disodli Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005 ("Rheoliadau 2005") ac yn cyflwyno gweithdrefn newydd sy'n gwneud darpariaeth ar gyfer cwyno wrth awdurdodau lleol ynglŷn â'r modd yr arferir eu swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol, ac eithrio cwynion ynghylch swyddogaethau penodol, y gellir eu hystyried yn sylwadau o dan Ddeddf Plant 1989 ac o dan Ddeddf Mabwysiadu a Phlant 2002, yr ymdrinnir â hwy yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014.

Y prif wahaniaeth rhwng y gweithdrefnau a sefydlwyd o dan Reoliadau 2005 a'r rhai a sefydlir o dan y Rheoliadau hyn yw diddymu cam y panel annibynnol a chyflwyno proses sy'n cynnwys dau gam, sef datrys yn lleol ac, os nad yw hynny'n llwyddo, gofyniad i ymchwilio ac ymateb.

Mae Rhan 2 yn gwneud darpariaeth ynghylch y trefniadau ar gyfer sefydlu gweithdrefn gwynion. Mae rheoliad 3 yn pennu'r ddyletswydd a osodir ar yr awdurdod lleol i sefydlu'r weithdrefn gwynion. Mae rheoliad 4 yn ei gwneud yn ofynnol bod yr awdurdod lleol yn dynodi uwch-swyddog i fod yn gyfrifol am sicrhau cydymffurfiaeth â'r trefniadau a wneir gan yr awdurdod lleol. Mae rheoliad 5 yn ei gwneud yn ofynnol bod yr awdurdod lleol yn penodi swyddog cwynion i reoli'r gweithdrefnau ar gyfer trin ac ystyried cwynion. Mae rheoliad 6 yn gosod rhwymedigaeth ar yr awdurdod lleol i sicrhau y rhoddir cyhoeddusrwydd effeithiol i'w weithdrefn gwynion. Mae rheoliad 7 yn darparu ar gyfer cyfathrebu yn electronig. Mae rheoliad 8 yn ei gwneud yn ofynnol bod yr awdurdod lleol yn sicrhau yr hyfforddir ei staff yn briodol.

Mae Rhan 3 (rheoliadau 9 i 14) yn pennu natur a chwmpas y weithdrefn gwynion, gan gynnwys y materion na fydd awdurdod lleol yn eu hystyried o dan ei weithdrefn gwynion, a'r modd y mae'n rhaid i awdurdod lleol drin materion y canfyddir eu bod dan ystyriaeth gydredol. Mae'r Rhan hon hefyd yn pennu'r terfynau amser ar gyfer gwneud cwyn (rheoliad 13) ac yn pennu bod hawl gan yr achwynydd i dynnu cwyn yn ôl (rheoliad 14).

Mae Rhan 4 (rheoliadau 15 i 19) yn pennu'r weithdrefn ar gyfer ystyried cwynion. Mae rheoliad 15 yn ei gwneud yn ofynnol bod cwyn yn cael ei chydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith. Mae rheoliad 16 yn ei gwneud yn ofynnol cynnig trafod y mater gyda'r achwynydd, er mwyn ceisio datrys y gŵyn yn anffurfiol. Rhaid cynnal y drafodaeth honno o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl y diwrnod y mae'r awdurdod lleol yn cydnabod cael y gŵyn. Os gwneir y gŵyn ar lafar, rhaid cofnodi'r gŵyn mewn ysgrifen ac anfon y cofnod ysgrifenedig o'r gŵyn at yr achwynydd. Os llwyddir i ddatrys y gŵyn yn anffurfiol, rhaid i'r awdurdod lleol ysgrifennu at yr achwynydd gan roi manylion telerau'r datrysiad hwnnw. Ceir estyn y terfyn amser o 10 diwrnod mewn amgylchiadau eithriadol, drwy gytundeb rhwng yr awdurdod lleol a'r achwynydd.

Mae rheoliadau 17 a 18 yn rhagnodi'r ail gam ffurfiol yn y broses, sef ymchwilio i'r gŵyn gan yr awdurdod lleol ar y cyd ag ymchwilydd annibynnol. Bydd y cam hwn yn gymwys os yw'r achwynydd yn gwrthod cynnig o drafodaeth; os yw'r achwynydd yn gwneud y dewisiad bod y gŵyn i'w datrys o dan y weithdrefn hon; neu os na ddatryswyd y gŵyn wrth fodd yr achwynydd pan geisiwyd ei datrys yn lleol. Mae rheoliad 18 yn ei gwneud yn ofynnol bod yr awdurdod lleol yn anfon ymateb ysgrifenedig, wedi ei lofnodi gan y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol, at yr achwynydd o fewn 25 diwrnod gwaith ar ôl llunio cofnod ysgrifenedig terfynol o'r gŵyn. Mae rheoliad 19 yn pennu'r weithdrefn a ddilynir os digwydd bod cwyn yn ymwneud â gweithredoedd gan fwy nag un awdurdod lleol.

Mae Rhan 5 yn pennu bod dyletswydd ar awdurdodau lleol i fonitro'r trefniadau a wnaed ganddynt, er mwyn sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r Rheoliadau hyn, ac yn gwneud darpariaeth ar gyfer llunio adroddiad blynyddol.

Mae Rhan 6 yn cynnwys darpariaeth ar gyfer dirymu, trefniadau trosiannol a diwygiadau.

Ystyriwyd Cod Ymarfer Gweinidogion Cymru ar gynnal Asesiadau Effaith Rheoleiddiol mewn perthynas â'r Rheoliadau hyn. O ganlyniad, lluniwyd asesiad effaith rheoleiddiol o'r costau a'r manteision sy'n debygol o ddeillio o gydymffurfio â'r Rheoliadau hyn. Gellir cael copi ohono oddi wrth: Yr Is-adran Strategaeth a Gwella Gwasanaethau Cymdeithasol, Yr Adran Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol, Llywodraeth Cymru, Parc Cathays, Caerdydd, CF10 3NQ.