



Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014

2014 dccc 4

RHAN 10

CWYNION, SYLWADAU A GWASANAETHAU EIRIOLI

PENNOD 1

CWYNION A SYLWADAU AM WASANAETHAU CYMDEITHASOL

171 Cwynion ynghylch gwasanaethau cymdeithasol

- (1) Caiff rheoliadau wneud darpariaeth ynghylch ystyried cwynion ynghylch—
 - (a) y modd y mae awdurdod lleol yn cyflawni ei swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol;
 - (b) y gwasanaethau sy'n cael eu darparu gan berson arall yn unol â threfniadau a wnaed gan awdurdod lleol wrth gyflawni'r swyddogaethau hynny;
 - (c) y gwasanaethau sy'n cael eu darparu gan awdurdod lleol neu berson arall yn unol â threfniadau a wnaed gan yr awdurdod o dan adran 33 o Ddeddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006 neu adran 75 o Ddeddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol 2006 mewn perthynas â swyddogaethau corff GIG (o fewn ystyr "NHS body" yn yr adran berthnasol) i'r graddau y maent yn arferadwy o ran Cymru.
- (2) Caiff y rheoliadau ddarparu bod cwyn yn cael ei hystyried gan un neu fwy o'r canlynol—
 - (a) yr awdurdod lleol y gwneir y gwyn amdano mewn cysylltiad â'i swyddogaethau;
 - (b) panel annibynnol a sefydlwyd o dan y rheoliadau;
 - (c) unrhyw berson neu gorff arall ac eithrio un o Weinidogion y Goron.

- (3) Caiff y rheoliadau ddarparu bod cwyn neu unrhyw fater arall a godir gan y gŵyn—
- (a) yn cael ei chyfeirio neu ei gyfeirio at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (“yr Ombwdsmon”) er mwyn i’r Ombwdsmon ystyried p’un a yw’n mynd i ymchwilio i’r gŵyn neu’r mater o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 (ac yn cael ei thrin neu ei drin fel cwyn a gyfeiriwyd yn briodol o dan adran 2(3) o’r Ddeddf honno);
 - (b) yn cael ei chyfeirio neu ei gyfeirio at unrhyw berson neu gorff arall er mwyn i’r person neu’r corff hwnnw ystyried p’un a yw am gymryd unrhyw gamau nad ydynt yn rhai sydd i’w cymryd o dan y rheoliadau.
- (4) Ond ni chaiff y rheoliadau wneud darpariaeth ynghylch cwynion y gellir eu hystyried yn sylwadau o dan adran 174 neu 176.

172 Cwynion ynghylch gwasanaethau cymdeithasol: materion atodol

- (1) Mae’r canlynol yn enghreifftiau pellach o’r ddarpariaeth y caniateir ei gwneud mewn rheoliadau o dan adran 171.
- (2) Caiff y rheoliadau wneud darpariaeth ynghylch—
- (a) y personau a gaiff wneud cwyn;
 - (b) y cwynion y caniateir, neu na chaniateir, iddynt gael eu gwneud;
 - (c) y personau y caniateir gwneud cwynion iddynt;
 - (d) y cwynion nad oes angen iddynt gael eu hystyried;
 - (e) y cyfnod y mae’n rhaid gwneud unrhyw gwynion ynddo;
 - (f) y weithdrefn sydd i’w dilyn wrth wneud ac ystyried cwyn;
 - (g) materion sydd wedi eu heithrio rhag cael eu hystyried;
 - (h) llunio adroddiad neu argymhellion ynghylch cwyn;
 - (i) y camau gweithredu sydd i’w cymryd o ganlyniad i gŵyn.
- (3) Caiff y rheoliadau—
- (a) ei gwneud yn ofynnol i berson neu gorff y gwneir cwyn amdano i wneud taliad mewn perthynas ag ystyried y gŵyn o dan y rheoliadau,
 - (b) ei gwneud yn ofynnol bod taliad o’r math hwnnw—
 - (i) yn cael ei wneud i berson neu gorff a bennir yn y rheoliadau, a
 - (ii) yn swm a bennir yn y rheoliadau, neu a gyfrifir neu a ddyfernir o dan y rheoliadau, ac
 - (c) ei gwneud yn ofynnol i banel annibynnol adolygu’r swm y gellir ei godi o dan baragraff (a) mewn achos penodol ac, os yw hynny’n briodol ym marn y panel, rhoi swm llai yn ei le.
- (4) Caiff y rheoliadau ei gwneud yn ofynnol i berson neu gorff sy’n ystyried cwynion o dan y rheoliadau i roi cyhoeddusrwydd i’r gweithdrefnau sydd i’w dilyn o dan y rheoliadau.
- (5) Caiff y rheoliadau hefyd—
- (a) darparu bod gwahanol rannau o gŵyn neu agweddau gwahanol arni yn cael eu trin yn wahanol;
 - (b) ei gwneud yn ofynnol bod gwybodaeth neu ddogfennau yn cael eu dangos er mwyn galluogi cwyn i gael ei hystyried yn briodol;

Statws This is the original version (as it was originally enacted).

- (c) awdurdodi bod gwybodaeth neu ddogfennau sy'n berthnasol i gŵyn yn cael eu datgelu i berson neu gorff sy'n ystyried cwyn o dan y rheoliadau neu y mae cwyn wedi ei chyfeirio ato (er gwaethaf unrhyw reol cyfraith gyffredin a fyddai, fel arall, yn gwahardd y datgeliad neu'n cyfyngu arno).
- (6) Caiff y rheoliadau wneud darpariaeth ynghylch cwynion sy'n codi materion sydd i'w hystyried o dan y rheoliadau a materion sydd i'w hystyried o dan weithdrefnau cwyno statudol eraill; gan gynnwys (ymhlith pethau eraill) darpariaeth i—
 - (a) galluogi cwyn o'r fath i gael ei gwneud o dan y rheoliadau, a
 - (b) sicrhau bod materion sydd i'w hystyried o dan weithdrefnau cwyno statudol eraill yn cael eu trin fel pe baent yn faterion a godwyd mewn cwyn a wnaed o dan y gweithdrefnau priodol.
- (7) Yn is-adran (6) ystyr "gweithdrefnau cwyno statudol" yw gweithdrefnau a sefydlwyd gan neu o dan ddeddfiad o fewn cymhwysedd deddfwriaethol Cynulliad Cenedlaethol Cymru.

173 Cynhorthwy i achwynwyr

- (1) Caiff rheoliadau ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol—
 - (a) gwneud trefniadau i roi cynhorthwy (ar ffurf cynrychiolaeth neu fel arall) i bersonau sy'n gwneud, neu'n bwriadu gwneud, cwyn o dan reoliadau a wnaed o dan adran 171, a
 - (b) rhoi cyhoeddusrwydd i'r trefniadau ar gyfer darparu'r cynhorthwy hwnnw.
- (2) Caiff y rheoliadau, er enghraifft, wneud darpariaeth ynghylch—
 - (a) y personau y mae'n rhaid darparu cynhorthwy iddynt;
 - (b) y math o gynhorthwy y mae'n rhaid ei ddarparu i'r personau hynny;
 - (c) y personau y caniateir i'r cynhorthwy hwnnw gael ei ddarparu ganddynt;
 - (d) y cam neu'r camau wrth ystyried cwyn y mae'n rhaid darparu cynhorthwy mewn perthynas ag ef neu hwy;
 - (e) y math o gyhoeddusrwydd y mae'n rhaid ei roi i'r trefniadau ar gyfer darparu'r cynhorthwy hwnnw.

174 Sylwadau sy'n ymwneud â phlant penodol etc

- (1) Rhaid i awdurdod lleol sefydlu gweithdrefn ar gyfer ystyried y canlynol—
 - (a) sylwadau (gan gynnwys cwynion) a wneir i'r awdurdod gan berson y mae is-adran (3) yn gymwys iddo ynghylch y modd y mae'n cyflawni swyddogaeth gymhwysol mewn perthynas â phlentyn sy'n derbyn gofal ganddo, neu blentyn nad yw'n derbyn gofal ganddo ond y gall fod arno anghenion am ofal a chymorth;
 - (b) sylwadau (gan gynnwys cwynion) a wneir i'r awdurdod gan berson y mae is-adran (4) yn gymwys iddo ynghylch y modd y mae'n cyflawni swyddogaethau o dan adran 14F o Ddeddf Plant 1989 (gwasanaethau cynnal gwarcheidiaeth arbennig) sydd wedi eu pennu mewn rheoliadau;
 - (c) sylwadau (gan gynnwys cwynion) a wneir i'r awdurdod gan berson y mae is-adran (5) yn gymwys iddo ynghylch y modd y mae'n cyflawni swyddogaethau o dan Ddeddf Mabwysiadu a Phlant 2002 sydd wedi eu pennu mewn rheoliadau.
- (2) Mae'r canlynol yn swyddogaethau cymhwysol at ddibenion is-adran (1)(a)—

- (a) swyddogaethau sy'n arferadwy mewn perthynas â phlentyn o dan Rannau 3 i 6 (ac eithrio swyddogaethau sy'n arferadwy mewn perthynas â phlentyn fel gofalwr);
 - (b) swyddogaethau sy'n arferadwy mewn perthynas â phlentyn o dan Ran 7;
 - (c) swyddogaethau o dan Ran 4 neu Ran 5 o Ddeddf Plant 1989 sydd wedi eu pennu mewn rheoliadau.
- (3) Mae'r is-adran hon (sy'n ymwneud â sylwadau ynghylch cyflawni swyddogaethau cymhwysol) yn gymwys i'r canlynol—
- (a) y plentyn sy'n derbyn gofal gan awdurdod lleol, neu'r plentyn nad yw'n derbyn gofal ganddo ond y gall fod arno anghenion am ofal a chymorth;
 - (b) rhiant y plentyn;
 - (c) person nad yw'n rhiant i'r plentyn ond sydd â chyfrifoldeb rhiant dros y plentyn;
 - (d) rhiant maeth awdurdod lleol y lleolir y plentyn gydag ef o dan adran 81(5);
 - (e) darpar fabwysiad y lleolir y plentyn gydag ef o dan adran 81(11);
 - (f) unrhyw berson arall y mae'r awdurdod lleol yn ystyried bod ganddo ddiddordeb digonol yn lles y plentyn i gyfiawnhau bod ei sylwadau yn cael eu hystyried gan yr awdurdod.
- (4) Mae'r is-adran hon (sy'n ymwneud â sylwadau am gyflawni swyddogaethau penodedig o dan adran 14F o Ddeddf Plant 1989) yn gymwys i'r canlynol—
- (a) plentyn y mae gorchymyn gwarcheidiaeth arbennig mewn grym mewn perthynas ag ef;
 - (b) gwarcheidwad arbennig neu riant y plentyn;
 - (c) person sydd wedi gwneud cais am asesiad o dan adran 14F(3) neu (4) o Ddeddf Plant 1989;
 - (d) unrhyw berson arall y mae'r awdurdod lleol yn ystyried bod ganddo ddiddordeb digonol yn lles y plentyn i gyfiawnhau bod ei sylwadau yn cael eu hystyried gan yr awdurdod.
- (5) Mae'r is-adran hon (sy'n ymwneud â sylwadau am y modd y mae swyddogaethau penodedig yn cael eu cyflawni o dan Ddeddf Mabwysiadu a Phlant 2002) yn gymwys i'r canlynol—
- (a) person a grybwyllwyd yn adran 3(1) o Ddeddf Mabwysiadu a Phlant 2002 (y personau hynny y gwneir darpariaeth ar gyfer eu hanghenion gan y Gwasanaeth Mabwysiadu) ac unrhyw berson arall y mae trefniadau ar gyfer darparu gwasanaethau mabwysiadu (o fewn ystyr "adoption services" yn y Ddeddf honno) yn ei rychwantu;
 - (b) unrhyw berson arall y mae'r awdurdod yn barnu bod ganddo ddiddordeb digonol mewn plentyn sydd wedi ei fabwysiadu neu a allai gael ei fabwysiadu i gyfiawnhau bod ei sylwadau yn cael eu hystyried gan yr awdurdod.
- (6) Rhaid i awdurdod lleol sicrhau (yn ddarostyngedig i is-adran (8)) fod y weithdrefn y mae'n ei sefydlu at ddibenion yr adran hon yn sicrhau bod o leiaf un person nad yw'n aelod o'r awdurdod lleol nac yn swyddog iddo yn cymryd rhan yn y camau a ganlyn—
- (a) ystyried unrhyw sylw y mae'r adran hon yn gymwys iddo, a
 - (b) unrhyw drafodaethau sy'n cael eu cynnal gan yr awdurdod am y camau sydd i'w cymryd, o ganlyniad i'r ystyried hwnnw, mewn perthynas â'r person y mae'r sylw yn ymwneud ag ef.

- (7) Caiff rheoliadau wneud darpariaeth bellach am y weithdrefn y mae'n rhaid ei sefydlu at ddibenion yr adran hon.
- (8) Caiff y rheoliadau ddarparu (ymhlith pethau eraill) nad yw is-adran (6) yn gymwys mewn perthynas ag ystyried neu drafod sy'n digwydd er mwyn datrys yn anffurfiol y materion a godwyd mewn sylw.
- (9) Rhaid i awdurdod lleol roi cyhoeddusrwydd i'r weithdrefn y mae'n ei sefydlu at ddibenion yr adran hon.

175 Sylwadau sy'n ymwneud â phlant penodol etc: darpariaeth bellach

- (1) Rhaid i awdurdod lleol, wrth iddo roi ystyriaeth i sylwadau y mae adran 174 yn gymwys iddynt, gydymffurfio â gofynion a osodwyd gan neu o dan is-adrannau (6) i (8) o'r adran honno.
- (2) Caiff rheoliadau ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol fonitro'r camau y maent wedi eu cymryd i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r gofynion hynny.
- (3) Caiff rheoliadau osod terfynau amser ar gyflwyno sylwadau y mae adran 174 yn gymwys iddynt.
- (4) Pan fo sylw wedi ei ystyried o dan weithdrefn a sefydlwyd at ddibenion adran 174, rhaid i awdurdod lleol—
 - (a) rhoi sylw i ganfyddiadau'r personau a roddodd ystyriaeth i'r sylw, a
 - (b) cymryd unrhyw gamau sy'n rhesymol ymarferol i hysbysu (yn ysgrifenedig) y personau a grybwyllir yn is-adran (5) am benderfyniad yr awdurdod a'i resymau dros wneud y penderfyniad hwnnw ac am unrhyw gamau gweithredu y mae wedi eu cymryd neu y mae'n bwriadu eu cymryd.
- (5) Y personau hynny yw—
 - (a) y person a gyflwynodd y sylw,
 - (b) y person y mae'r sylw yn ymwneud ag ef (os yw'n wahanol), ac
 - (c) unrhyw berson arall y mae'n ymddangos i'r awdurdod yr effeithir arno yn ôl pob tebyg.
- (6) Pan fo'r person a grybwyllir yn is-adran (5)(b) neu (c) yn blentyn, dim ond pan fo'r awdurdod lleol o'r farn bod gan y plentyn ddealltwriaeth ddigonol y mae'r ddyletswydd o dan is-adran (4)(b) yn gymwys.

176 Sylwadau sy'n ymwneud â phlant a fu gynt yn derbyn gofal etc

- (1) Rhaid i awdurdod lleol sefydlu gweithdrefn ar gyfer ystyried sylwadau (gan gynnwys cwynion) a gyflwynir iddo gan bersonau y mae is-adran (2) yn gymwys iddynt ynghylch cyflawni ei swyddogaethau o dan Rannau 3 i 7 mewn perthynas â'r personau hynny.
- (2) Mae'r is-adran hon yn gymwys i—
 - (a) personau ifanc categori 2;
 - (b) personau ifanc categori 3;
 - (c) personau ifanc categori 4;
 - (d) personau ifanc categori 5;
 - (e) personau ifanc categori 6;

- (f) personau o dan 25 oed, a fyddai, pe baent o dan 21 oed—
 - (i) yn bersonau ifanc categori 5, neu
 - (ii) yn bersonau ifanc categori 6 sy'n dod o fewn y categori hwnnw yn rhinwedd adran 104(3)(a).
- (3) Caiff rheoliadau osod—
 - (a) gofynion mewn perthynas â'r weithdrefn y mae'n rhaid ei sefydlu;
 - (b) terfynau amser ar gyfer cyflwyno sylwadau y mae'r weithdrefn yn gymwys iddynt.
- (4) Rhaid i awdurdod lleol—
 - (a) rhoi cyhoeddusrwydd i'r weithdrefn y mae'n ei sefydlu at ddibenion yr adran hon;
 - (b) cydymffurfio ag unrhyw ofynion a osodwyd o dan is-adran (3)(a) wrth roi ystyriaeth i sylwadau y mae'r adran hon yn gymwys iddynt.
- (5) Yn yr adran hon mae i "person ifanc categori 2", "person ifanc categori 3", "person ifanc categori 4", "person ifanc categori 5" a "person ifanc categori 6" yr ystyr a roddir gan adran 104.

177 Rhoi ystyriaeth bellach i sylwadau

- (1) Caiff rheoliadau wneud darpariaeth ar gyfer rhoi ystyriaeth bellach i sylwadau (gan gynnwys cwynion) sy'n dod o fewn adran 174 neu 176.
- (2) Caiff y rheoliadau, er enghraifft, wneud darpariaeth—
 - (a) ar gyfer rhoi ystyriaeth bellach i sylw gan banel annibynnol a sefydlwyd o dan y rheoliadau;
 - (b) ynghylch y weithdrefn sydd i'w dilyn wrth roi ystyriaeth bellach i sylw;
 - (c) ar gyfer cyflwyno argymhellion ynghylch y camau gweithredu sydd i'w cymryd o ganlyniad i roi ystyriaeth bellach i sylw;
 - (d) ynghylch llunio adroddiadau am roi ystyriaeth bellach i sylw;
 - (e) ynghylch y camau gweithredu sydd i'w cymryd gan yr awdurdod lleol o dan sylw o ganlyniad i roi ystyriaeth bellach i sylw;
 - (f) bod sylw yn cael ei gyfeirio yn ôl at yr awdurdod lleol o dan sylw er mwyn i'r awdurdod ei ailystyried.
- (3) Caiff y rheoliadau—
 - (a) ei gwneud yn ofynnol bod taliad yn cael ei wneud, mewn perthynas â'r ystyriaeth bellach a roddir i sylw, gan awdurdod lleol y mae'r sylw wedi ei wneud amdano mewn cysylltiad â'i swyddogaethau;
 - (b) ei gwneud yn ofynnol bod y taliad—
 - (i) yn cael ei wneud i berson neu gorff a bennir yn y rheoliadau, a
 - (ii) yn swm a bennir yn y rheoliadau, neu'n un a gyfrifir neu a ddyfernir oddi tanynt;
 - (c) ei gwneud yn ofynnol i banel annibynnol adolygu'r swm y gellir ei godi o dan baragraff (a) mewn achos penodol a rhoi, os gwêl y panel yn dda, swm llai yn ei le;
 - (d) darparu bod gwahanol rannau o sylw neu agweddau gwahanol arno yn cael eu trin yn wahanol;

- (e) ei gwneud yn ofynnol bod gwybodaeth neu ddogfennau yn cael eu dangos er mwyn galluogi sylw i gael ei ystyried yn briodol;
 - (f) awdurdodi bod gwybodaeth neu ddogfennau sy'n berthnasol i sylw yn cael ei datgelu neu eu datgelu i berson neu gorff sy'n rhoi ystyriaeth bellach i sylw o dan y rheoliadau (er gwaethaf unrhyw reol cyfraith gyffredin a fyddai, fel arall, yn gwahardd y datgeliad neu'n cyfyngu arno).
- (4) Caiff y rheoliadau ddarparu hefyd bod sylw neu unrhyw fater a godir gan sylw—
- (a) yn cael ei gyfeirio at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (“yr Ombwdsmon”) er mwyn i'r Ombwdsmon ystyried p'un a yw'n mynd i ymchwilio i'r sylw neu'r mater o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 (ac yn cael ei drin gan yr Ombwdsmon fel cwyn a gyfeiriwyd yn briodol o dan adran 2(3) o'r Ddeddf honno);
 - (b) yn cael ei gyfeirio at unrhyw berson neu gorff er mwyn i'r person hwnnw neu'r corff hwnnw ystyried p'un a ydynt yn mynd i gymryd unrhyw gamau nad ydynt yn rhai i'w cymryd o dan y rheoliadau.

178 Cynhorthwy i bersonau sy'n cyflwyno sylwadau

- (1) Rhaid i awdurdod lleol wneud trefniadau ar gyfer darparu cynhorthwy—
 - (a) i blant sy'n cyflwyno, neu'n bwriadu cyflwyno, sylwadau sy'n dod o fewn adran 174, a
 - (b) i bersonau sy'n cyflwyno, neu'n bwriadu cyflwyno, sylwadau sy'n dod o fewn adran 176.
- (2) Mae'r ddyletswydd o dan is-adran (1) yn cynnwys dyletswydd i wneud trefniadau ar gyfer darparu cynhorthwy pan fo'r sylwadau hynny yn cael eu hystyried ymhellach o dan adran 177.
- (3) Rhaid i'r cynhorthwy a ddarperir o dan y trefniadau gynnwys cynhorthwy ar ffurf cynrychiolaeth.
- (4) Rhaid i reoliadau wneud darpariaeth bellach mewn perthynas â'r trefniadau.
- (5) O ran y rheoliadau—
 - (a) rhaid iddynt ei gwneud yn ofynnol bod y trefniadau yn sicrhau nad yw personau penodedig neu gategoriâu penodedig o bersonau yn darparu cynhorthwy, a
 - (b) caniateir iddynt osod gofynion eraill mewn perthynas â'r trefniadau.
- (6) Caiff rheoliadau ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol fonitro'r camau y maent wedi eu cymryd er mwyn sicrhau eu bod yn cydymffurfio â gofynion a osodir gan neu o dan yr adran hon.
- (7) Rhaid i awdurdod lleol roi cyhoeddusrwydd i'w drefniadau ar gyfer darparu cynhorthwy o dan yr adran hon.