OFFERYNNAU STATUDOL CYMRU

2005 Rhif 3366 (Cy.263)

GOFAL CYMDEITHASOL, CYMRU
PLANT A PHOBL IFANC, CYMRU

Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005

Wedi'u gwneud - -	*6 Rhagfyr 2005*
Yn dod i rym - -	*1 Ebrill 2006*

Mae Cynulliad Cenedlaethol Cymru, drwy arfer y pwerau a roddwyd gan adrannau 114(3), (4) a (5) ac 115(1), (2), (4), (5) a (6) o Ddeddf lechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003(**1**) ac adrannau 26A a 26ZB o Ddeddf Plant 1989(**2**) drwy hyn yn gwneud y Rheoliadau a ganlyn:—

RHAN I

CYFFREDINOL

Enwi, cychwyn a chymhwyso

1.—(1) Enw'r Rheoliadau hyn yw Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005 a deuant i rym ar 1 Ebrill 2006.

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

Dehongli

2. Yn y Rheoliadau hyn —

ystyr "achos disgyblu" ("*disciplinary proceedings*") yw unrhyw weithdrefn ar gyfer disgyblu cyflogeion a gaiff eu mabwysiadu gan awdurdod lleol;

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

ystyr "Cynulliad Cenedlaethol" ("*National Assembly*") yw Cynulliad Cenedlaethol Cymru;

(**1**) 2003 p.43.
(**2**) 1989 p.41. Mewnosodwyd adran 26ZB o Ddeddf Plant 1989 gan adran 116 o'r Ddeddf. Trosglwyddwyd swyddogaethau'r Ysgrifennydd Gwladol o dan Ddeddf Plant 1989 i'r Cynulliad gan Orchymyn Cynulliad Cenedlaethol Cymru (Trosglwyddo Swyddogaethau) 1999 (O.S. 1999/672).

ystyr "cytundeb partneriaeth" ("*partnership agreement*") yw cytundeb rhwng awdurdod lleol ac un o gyrff y GIG a wneir o dan ddarpariaethau adran 31 o Ddeddf Iechyd 1999(**3**) a Rheoliadau Trefniadau Partneriaeth Cyrff y Gwasanaeth Iechyd Gwladol ac Awdurdodau Lleol (Cymru) 2000(**4**);

ystyr "defnyddiwr y gwasanaeth" ("*service user*") yw unrhyw berson a gaiff wneud cwyn o dan reoliad 9(1);

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, neu'n ddiwrnod sy'n wyl y banc o dan Ddeddf Bancio a Thrafodion Ariannol 1971(**5**);

ystyr "y Ddeddf" ("*the Act*") yw Deddf lechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau 2003(**6**);

ystyr "gweithdrefn gwynion" ("*complaints procedure*") yw'r trefniadau a wneir o dan reoliad 4;

ystyr "gweithdrefn gwynion flaenorol" ("*former complaints procedure*") yw'r weithdrefn gwynion o dan adran 7B o Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970(**7**);

ystyr "plentyn" ("*child*") yw person o dan 18 oed;

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

ystyr "swyddfa briodol" ("*appropriate office*") mewn perthynas â sefydliad neu asiantaeth—

(a) os yw swyddfa wedi'i phennu o dan reoliad 14(3) ar gyfer yr ardal lle y lleolir y sefydliad neu'r asiantaeth, yw y swyddfa honno;

(b) mewn unrhyw achos arall, yw unrhyw un o swyddfeydd eraill y Cynulliad Cenedlaethol;

ystyr "swyddog cwynion" ("*complaints officer*") yw'r person a benodir o dan reoliad 6; ac

ystyr "swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol" ("*social services functions*") yw'r rhestr o swyddogaethau a geir yn Atodlen 1 i Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970.

Egwyddorion cyffredinol o ran ymdrin â chwynion

3.—(1) Rhaid i unrhyw weithdrefn gwynion a sefydlir o dan y rheoliadau hyn gael ei gweithredu'n unol â'r egwyddor y dylai lles defnyddiwr y gwasanaeth gael ei ddiogelu a'i hybu.

(2) Dylid ystyried dymuniadau a theimladau defnyddwyr y gwasanaeth pan ellir canfod beth ydynt.

RHAN II

SEFYDLU'R WEITHDREFN GWYNION

Dyletswydd i sefydlu gweithdrefn gwynion

4. Rhaid i bob awdurdod lleol wneud trefniadau yn unol â'r rheoliadau hyn ar gyfer ymdrin â chwynion a'u hystyried a rhaid i'r trefniadau fod yn ysgrifenedig.

(**3**) 1999 p.52.
(**4**) O.S. 2000/2993 (Cy.193) fel y'i diwygiwyd gan O.S. 2004/1390.
(**5**) 1971 p.80.
(**6**) 2003 p.43.
(**7**) 1970 p.42. Mewnosodwyd adran 7B gan adran 50 o Ddeddf y Gwasanaethau Iechyd Gwladol a Gofal Cymunedol 1990 ac fe'u diwygiwyd gan adran 67(1) a pharagraffau 15(1) a (2) o Ran 2 o Atodlen 5 i Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol 2001.

Uwch-swyddog â chyfrifoldeb am gwynion

5. Rhaid i bob awdurdod lleol ddynodi uwch-swyddog i fod yn gyfrifol am geisio sicrhau y cydymffurfir â'r trefniadau a wneir gan yr awdurdod lleol o dan y Rheoliadau hyn.

Swyddog cwynion

6.—(1) Rhaid i bob awdurdod lleol benodi person, y cyfeirir ato yn y Rheoliadau hyn fel swyddog cwynion, i reoli'r gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion a'u hystyried ac yn benodol—

(a) i gyflawni swyddogaethau'r swyddog cwynion o dan y Rheoliadau hyn;

(b) i gyflawni unrhyw swyddogaethau eraill mewn perthynas â chwynion y bydd yr awdurdod lleol yn eu mynnu; ac

(c) i gydweithredu ag unrhyw bersonau neu gyrff eraill a fydd yn angenrheidiol er mwyn ymchwilio i gwyn a phenderfynu arni.

(2) Caiff unrhyw berson a awdurdodir gan yr awdurdod lleol i weithredu ar ran y swyddog cwynion gyflawni swyddogaethau'r swyddog cwynion.

(3) Caniateir i'r swyddog cwynion—

(a) bod yn berson nad yw'n un o gyflogeion yr awdurdod lleol; a

(b) cael ei benodi'n swyddog cwynion ar gyfer mwy nag un corff.

Cyhoeddusrwydd

7.—(1) Rhaid i bob awdurdod lleol sicrhau y rhoddir cyhoeddusrwydd effeithiol i'w drefniadau cwynion.

(2) Rhaid i bob awdurdod lleol gymryd pob cam rhesymol i sicrhau yr hysbysir defnyddwyr y gwasanaeth a'u gofalwyr, os oes yna rai, o'i drefniadau, o enw ei swyddog cwynion ac o'r cyfeiriad lle y gellir cysylltu â'r swyddog cwynion.

(3) Rhaid rhoi copi o'r trefniadau a wneir o dan reoliad 3, yn rhad ac am ddim, i unrhyw berson sy'n gofyn am un.

(4) Rhaid i bob awdurdod lleol gymryd pob cam rhesymol i ddarparu copi o'i drefniadau ar unrhyw ffurf a fynnir gan ddefnyddiwr y gwasanaeth neu gan berson arall sy'n gwneud cwyn ar ran defnyddiwr y gwasanaeth.

Gwybodaeth a hyfforddiant ar gyfer staff

8. Rhaid i bob awdurdod lleol sicrhau yr hysbysir ei staff ynghylch y modd y gweithredir y weithdrefn gwynion ac y cânt eu hyfforddi i'w gweithredu.

RHAN III

NATUR A CHWMPAS Y WEITHDREFN GWYNION

Personau a gaiff wneud cwynion

9.—(1) Caiff unrhyw berson y mae gan yr awdurdod lleol y pwer neu'r ddyletswydd i ddarparu gwasanaeth ar ei gyfer, neu i sicrhau y darperir gwasanaeth ar ei gyfer, wneud cwyn, pan fyddai'r gwasanaeth, pe darperid ef, yn cael ei ddarparu fel un o swyddogaethau'r gwasanaeth cymdeithasol a phan fo angen unrhyw berson amdano, neu'r angen posibl am wasanaeth o'r fath (ym mha fodd bynnag), wedi dod i sylw'r awdurdod lleol.

(2) Caiff person ("cynrychiolydd") sy'n gweithredu ar ran person a grybwyllir ym mharagraff (1) wneud cwyn mewn unrhyw achos pan fo'r person hwnnw—

(a) yn blentyn; neu

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

(c) heb fod yn abl i wneud y gwyn yn bersonol.

(3) Caiff person ("cynrychiolydd") wneud cwyn mewn cysylltiad â pherson sydd wedi marw.

(4) Rhaid i unrhyw gynrychiolydd sy'n gwneud cwyn o dan baragraff (2)(a) neu (c) neu o dan baragraff (3), ym marn yr awdurdod lleol, fod â buddiant neu fod wedi bod â buddiant yn lles y person, a bod yn berson addas i weithredu fel cynrychiolydd.

(5) Os bydd yr awdurdod lleol o'r farn, mewn unrhyw achos, nad oes gan unrhyw berson sy'n gwneud cwyn o dan baragraffau (2)(a) neu (c) neu (3) fuddiant digonol yn lles y person neu nad yw'n berson addas i weithredu fel cynrychiolydd, rhaid i'r awdurdod hysbysu'r person yn ysgrifenedig ar unwaith, gan nodi'r rhesymau dros y farn honno.

(6) Pan roddir hysbysiad o dan baragraff (5) a phan fo'r person y cyfeirir ato ym mharagraff (1) ac y gwnaed y gwyn mewn cysylltiad ag ef yn fyw, rhaid i'r awdurdod lleol, os yw o'r farn ei bod yn briodol iddo wneud hynny o ystyried beth yw dealltwriaeth y person y cyfeirir ato ym mharagraff (1), ddarparu copi o'r hysbysiad ar gyfer y person hwnnw.

(7) Yn y Rheoliadau hyn mae unrhyw gyfeiriad at achwynydd yn cynnwys cyfeiriad at ei gynrychiolydd.

Materion y caniateir gwneud cwynion yn eu cylch

10.—(1) Yn ddarostyngedig i baragraff (2) caniateir i gwyn i awdurdod lleol fod am y modd y caiff ei swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol eu harfer gan gynnwys—

(a) cyflawni gan awdurdod lleol unrhyw un o'i swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol;

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

(c) darparu gwasanaethau gan awdurdod o'r fath neu gan unrhyw berson arall yn unol â threfniadau a wneir gan yr awdurdod o dan adran 31 o Ddeddf Iechyd 1999(**8**) mewn perthynas â swyddogaethau un o gyrff y GIG (o fewn yr ystyr yn yr adran honno).

(2) Ni chaniateir gwneud cwyn o dan y rheoliadau hyn am arfer swyddogaethau o dan adrannau 31, 33, 34, 35, 43, 44 a 47 o Ddeddf Plant 1989.

Materion na chaniateir eu hystyried

11. Nid yw'r Rheoliadau hyn yn mynnu bod trefniadau'n cael eu gwneud ar gyfer ymchwilio i unrhyw gwyn yr ymchwiliwyd iddi—

(a) o dan y Rheoliadau hyn,

(b) o dan unrhyw ddarpariaethau cwynion blaenorol, neu

(c) gan Gomisiynydd Gweinyddiaeth Leol.

Cwynion yn ddarostyngedig i ystyriaeth gydredol

12.—(1) Pan fo cwyn yn ymwneud ag unrhyw fater—

(a) y mae'r achwynydd wedi datgan yn ysgrifenedig ei fod yn bwriadu dwyn achos yn ei gylch mewn unrhyw lys neu dribiwnlys, neu

(**8**) 1999 p.8.

(b) y mae'r awdurdod lleol yn dwyn achos disgyblu neu'n bwriadu dwyn achos disgyblu yn ei gylch, neu

(c) y mae'r awdurdod lleol wedi'i hysbysu bod ymchwiliad yn cael ei gynnal iddo gan unrhyw berson neu gorff gyda'r bwriad o ddwyn achos troseddol, neu

(ch) y galwyd cyfarfod yn ei gylch o gyrff eraill gan gynnwys yr heddlu er mwyn trafod materion sy'n ymwneud ag amddiffyn plant neu oedolion hawdd eu niweidio, neu

(d) yr hysbyswyd yr awdurdod lleol yn ei gylch, fod ymchwiliadau cyfredol yn mynd rhagddynt wrth ystyried dwyn achosion o dan adran 59 o Ddeddf Safonau Gofal 2000,

rhaid i'r awdurdod lleol ystyried sut y dylid ymdrin â'r gwyn, a hynny drwy ymgynghori â'r achwynydd ac ag unrhyw berson neu gorff arall y mae'n briodol ymgynghori ag ef ym marn yr awdurdod. Cyfeirir at gwyn o'r fath at ddibenion y rheoliad hwn fel "cwyn ddarostyngedig i ystyriaeth gydredol".

(2) Caniateir peidio â pharhau i ystyried cwyn sy'n ddarostyngedig i ystyriaeth gydredol o dan y Rhan hon o'r Rheoliadau os ymddengys i'r awdurdod lleol ar unrhyw adeg y byddai parhau i'w hystyried yn peryglu neu'n rhagfarnu'r ystyriaeth arall.

(3) Pan fo'r awdurdod lleol yn penderfynu peidio â pharhau i ystyried cwyn o dan baragraff (2) rhaid i'r awdurdod hysbysu'r achwynydd o'r penderfyniad hwnnw.

(4) Pan fo'r awdurdod lleol yn peidio â pharhau i ystyried unrhyw gwyn o dan baragraff (2), caiff fynd yn ôl i'w hystyried ar unrhyw adeg.

(5) Pan roddwyd y gorau i ystyried cwyn o dan baragraff (2) rhaid i'r awdurdod lleol ganfod sut mae'r ystyriaeth gydredol yn mynd rhagddi a rhaid iddo hysbysu'r achwynydd pan fydd wedi dod i ben.

(6) Rhaid i'r awdurdod lleol fynd yn ôl i ystyried unrhyw gwyn os rhoddir y gorau i'r ystyriaeth gydredol neu os daw'r ystyriaeth gydredol i ben a bod yr achwynydd yn gofyn am i'r gwyn gael ei hystyried o dan y Rheoliadau hyn.

RHAN IV

GWEITHIO GYDAG ASIANTAETHAU ERAILL

Cwynion y mae mwy nag un corff yn ymwneud â hwy

13.—(1) Mewn unrhyw achos pan ymddengys i'r swyddog cwynion bod cwyn neu y gallai cwyn fod yn un sy'n ymwneud ag arfer swyddogaethau gan fwy nag un awdurdod lleol (cwyn y mae mwy nag un corff yn ymwneud â hi) rhaid i'r swyddog cwynion, cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol —

(a) hysbysu'r corff arall neu'r cyrff eraill sy'n ymwneud â'r gwyn ac ystyried ar y cyd â swyddog cwynion pob un o'r cyrff pa gorff a ddylai arwain y gwaith o ymdrin â'r gwyn; a

(b) hysbysu'r achwynydd o'u penderfyniad.

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

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

(b) sicrhau y rhoddir gwybod i'r achwynydd sut mae'r ymchwiliad yn mynd rhagddo;

(c) sicrhau bod yr ymateb y mae ei angen o dan reoliad 20 i'r graddau y mae'n ymarferol yn cynnwys ymateb ar unrhyw fater a oedd o fewn cwmpas cyfrifoldeb neu reolaeth unrhyw gorff arall a grybwyllir ym mharagraff (1).

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