OFFERYNNAU STATUDOL CYMRU

2004 No. 219

Rheoliadau Asiantaethau Gofal Cartref (Cymru) 2004

RHAN III

RHEDEG ASIANTAETHAU GOFAL CARTREF

Cwynion

21.—(1) Rhaid i'r person cofrestredig sefydlu gweithdrefn ("y weithdrefn gwyno") ar gyfer ystyried cwynion a wneir i'r person cofrestredig gan ddefnyddiwr gwasanaeth neu ar ei ran.

(2) Rhaid i'r person cofrestredig ddarparu copi ysgrifenedig o'r weithdrefn gwyno i bob defnyddiwr gwasanaeth ac, os bydd yn gofyn amdano, i unrhyw gynrychiolydd y defnyddiwr gwasanaeth.

(3) Rhaid i'r copi o'r weithdrefn gwyno gynnwys —

(a) enw a chyfeiriad swyddfa briodol y Cynulliad Cenedlaethol; a

(b) y weithdrefn (os oes un) y mae'r Cynulliad Cenedlaethol wedi'i hysbysu i'r person cofrestredig ar gyfer gwneud cwynion i'r Cynulliad Cenedlaethol ynghylch yr asiantaeth.

(4) Rhaid i'r person cofrestredig sicrhau y bydd ymchwiliad llawn i bob cwyn a wneir o dan y weithdrefn gwyno.

(5) Rhaid i'r person cofrestredig roi gwybod i'r person a wnaeth y gŵyn am y camau sydd i'w cymryd (os oes rhai), a hynny o fewn 28 diwrnod ar ôl dyddiad gwneud y gŵyn, neu unrhyw gyfnod byrrach a fydd yn rhesymol o dan yr amgylchiadau.

(6) Rhaid i'r person cofrestredig gadw cofnod o bob cwyn, gan gynnwys manylion yr ymchwiliadau a wnaed, y canlyniad ac unrhyw gamau a gymerwyd o ganlyniad i hynny a bydd gofynion rheoliad 20(1) yn gymwys i'r cofnod hwnnw.

(7) Rhaid i'r person cofrestredig roi i'r Cynulliad Cenedlaethol pan fydd yn gofyn amdano, ddatganiad sy'n cynnwys crynodeb o'r cwynion a wnaed yn ystod y deuddeg mis a ddaeth i ben ar ddyddiad y cais a'r camau a gymerwyd mewn ymateb i bob cwyn.