Statws *This is the original version (as it was originally made). Dim ond ar ei ffurf wreiddiol y mae'r eitem hon o ddeddfwriaeth ar gael ar hyn o bryd.*

OFFERYNNAU STATUDOL CYMRU

2005 No. 3366

Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005

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.

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.