OFFERYNNAU STATUDOL CYMRU

2014 No. 1794

Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014

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.