



OFFRYNNAU STATUDOL
CYMRU

WELSH STATUTORY
INSTRUMENTS

2014 Rhif 1794 (Cy. 187)

2014 No. 1794 (W. 187)

**GOFAL CYMDEITHASOL,
CYMRU**

SOCIAL CARE, WALES

**PLANT A PHOBL IFANC,
CYMRU**

**CHILDREN AND YOUNG
PERSONS, WALES**

Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion
y Gwasanaethau Cymdeithasol
(Cymru) 2014

The Social Services Complaints
Procedure (Wales) Regulations
2014

NODYN ESBONIADOL

EXPLANATORY NOTE

(Nid yw'r nodyn hwn yn rhan o'r Rheoliadau)

(This note is not part of the Regulations)

Mae'r Rheoliadau hyn yn dirymu ac yn disodli Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005 ("Rheoliadau 2005") ac yn cyflwyno gweithdrefn newydd sy'n gwneud darpariaeth ar gyfer cwyno wrth awdurdodau lleol ynglŷn â'r modd yr arferir eu swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol, ac eithrio cwynion ynghylch swyddogaethau penodol, y gellir eu hystyried yn sylwadau o dan Ddeddf Plant 1989 ac o dan Ddeddf Mabwysiadu a Phlant 2002, yr ymdrinnir â hwy yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014.

These Regulations revoke and replace the Social Services Complaints Procedure (Wales) Regulations 2005 ("the 2005 Regulations") and introduce a new procedure which makes provision for complaints to local authorities about the exercise of their social services functions, with the exception of certain functions capable of being considered as representations under the Children Act 1989 and under the Adoption and Children Act 2002 which are dealt with in accordance with the Representations Procedure (Wales) Regulations 2014.

Y prif wahaniaeth rhwng y gweithdrefnau a sefydlwyd o dan Rheoliadau 2005 a'r rhai a sefydlir o dan y Rheoliadau hyn yw diddymu cam y panel annibynnol a chyflwyno proses sy'n cynnwys dau gam, sef datrys yn lleol ac, os nad yw hynny'n llwyddo, gofyniad i ymchwilio ac ymateb.

The major difference between the procedures established under the 2005 Regulations and those established under these Regulations is the removal of the independent panel stage and the introduction of a two stage process involving local resolution and if this is not achieved, the requirement for an investigation and response.

Mae Rhan 2 yn gwneud darpariaeth ynghylch y trefniadau ar gyfer sefydlu gweithdrefn gwynion. Mae rheoliad 3 yn pennu'r ddyletswydd a osodir ar yr awdurdod lleol i sefydlu'r weithdrefn gwynion. Mae rheoliad 4 yn ei gwneud yn ofynnol bod yr awdurdod lleol yn dynodi uwch-swyddog i fod yn gyfrifol am sicrhau cydymffurfiaeth â'r trefniadau a wneir gan yr awdurdod lleol. Mae rheoliad 5 yn ei gwneud yn ofynnol bod yr awdurdod lleol yn penodi swyddog cwynion i reoli'r gweithdrefnau ar gyfer trin ac ystyried cwynion. Mae rheoliad 6 yn gosod

Part 2 makes provision about the arrangements for the setting up of a complaints procedure. Regulation 3 sets out the duty on the local authority to establish the complaints procedure. Regulation 4 requires the local authority to designate a senior officer to be responsible for ensuring compliance with arrangements made by the local authority. Regulation 5 requires the local authority to appoint a complaints officer to manage the procedures for handling and considering complaints. Regulation 6 imposes an obligation on the local authority to ensure that its complaints procedure is

rhwymedigaeth ar yr awdurdod lleol i sicrhau y rhoddir cyhoeddusrwydd effeithiol i'w weithdrefn gwynion. Mae rheoliad 7 yn darparu ar gyfer cyfathrebu yn electronig. Mae rheoliad 8 yn ei gwneud yn ofynnol bod yr awdurdod lleol yn sicrhau yr hyfforddir ei staff yn briodol.

Mae Rhan 3 (rheoliadau 9 i 14) yn pennu natur a chwmpas y weithdrefn gwynion, gan gynnwys y materion na fydd awdurdod lleol yn eu hystyried o dan ei weithdrefn gwynion, a'r modd y mae'n rhaid i awdurdod lleol drin materion y canfyddir eu bod dan ystyriaeth gydredol. Mae'r Rhan hon hefyd yn pennu'r terfynau amser ar gyfer gwneud cwyn (rheoliad 13) ac yn pennu bod hawl gan yr achwynydd i dynnu cwyn yn ôl (rheoliad 14).

Mae Rhan 4 (rheoliadau 15 i 19) yn pennu'r weithdrefn ar gyfer ystyried cwynion. Mae rheoliad 15 yn ei gwneud yn ofynnol bod cwyn yn cael ei chydabod o fewn 2 diwrnod gwaith. Mae rheoliad 16 yn ei gwneud yn ofynnol cynnig trafod y mater gyda'r achwynydd, er mwyn ceisio datrys y gŵyn yn anffurfiol. Rhaid cynnal y drafodaeth honno o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl y diwrnod y mae'r awdurdod lleol yn cydnabod cael y gŵyn. Os gwneir y gŵyn ar lafar, rhaid cofnodi'r gŵyn mewn ysgrifen ac anfon y cofnod ysgrifenedig o'r gŵyn at yr achwynydd. Os llwyddir i ddatrys y gŵyn yn anffurfiol, rhaid i'r awdurdod lleol ysgrifennu at yr achwynydd gan roi manylion telerau'r datrysiad hwnnw. Ceir estyn y terfyn amser o 10 diwrnod mewn amgylchiadau eithriadol, drwy gytundeb rhwng yr awdurdod lleol a'r achwynydd.

Mae rheoliadau 17 a 18 yn rhagnodi'r ail gam ffurfiol yn y broses, sef ymchwilio i'r gŵyn gan yr awdurdod lleol ar y cyd ag ymchwilydd annibynnol. Bydd y cam hwn yn gymwys os yw'r achwynydd yn gwrthod cynnig o drafodaeth; os yw'r achwynydd yn gwneud y dewisiad bod y gŵyn i'w datrys o dan y weithdrefn hon; neu os na ddatryswyd y gŵyn wrth fodd yr achwynydd pan geisiwyd ei datrys yn lleol. Mae rheoliad 18 yn ei gwneud yn ofynnol bod yr awdurdod lleol yn anfon ymateb ysgrifenedig, wedi ei lofnodi gan y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol, at yr achwynydd o fewn 25 diwrnod gwaith ar ôl llunio cofnod ysgrifenedig terfynol o'r gŵyn. Mae rheoliad 19 yn pennu'r weithdrefn a ddilynir os digwydd bod cwyn yn ymwneud â gweithredoedd gan fwy nag un awdurdod lleol.

Mae Rhan 5 yn pennu bod dyletswydd ar awdurdodau lleol i fonitro'r trefniadau a wnaed ganddynt, er mwyn sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r Rheoliadau hyn, ac yn gwneud darpariaeth ar gyfer llunio adroddiad blynyddol.

effectively publicised. Regulation 7 provides for electronic communication. Regulation 8 requires the local authority to ensure that its staff are appropriately trained.

Part 3 (regulations 9 to 14) sets out the nature and scope of the complaints procedure including matters that will not be considered by the local authority under its complaints procedure as well as specifying how a local authority must deal with matters that are determined as being subject to concurrent consideration. This Part also sets out the time limits for making a complaint (regulation 13) and the ability of the complainant to withdraw a complaint (regulation 14).

Part 4 (regulations 15 to 19) sets out the procedure for considering complaints. Regulation 15 requires that a complaint must be acknowledged within 2 working days. Regulation 16 requires that the complainant must be offered a discussion in an attempt to informally resolve the complaint. That discussion must take place within 10 working days of the date upon which the local authority acknowledges receipt of the complaint. If the complaint is made orally then the complaint must be committed to writing and sent to the complainant. If informal resolution of the complaint is achieved then the local authority must write to the complainant with details of the terms of such resolution. The 10 day time limit may be extended in exceptional circumstances by agreement between the local authority and the complainant.

Regulations 17 and 18 prescribe the second formal stage of the process that involves the local authority investigating the complaint together with an independent investigator. This stage will apply if the complainant refuses an offer of a discussion; if the complainant elects to have the complaint dealt with under this procedure; or if the complaint has not been resolved to the satisfaction of the complainant at the local resolution stage. Regulation 18 requires the local authority to send a written response which must be signed by the Director of Social Services to the complainant within 25 working days of the production of a final written record of the complaint. Regulation 19 sets out the procedure in the event that a complaint concerns the actions of more than one local authority.

Part 5 sets out the duty upon local authorities to monitor the arrangements they have made with a view to ensuring that they comply with these Regulations and makes provision for an annual report to be prepared.

Mae Rhan 6 yn cynnwys darpariaeth ar gyfer dirymu, trefniadau trosiannol a diwygiadau.

Ystyriwyd Cod Ymarfer Gweinidogion Cymru ar gynnal Asesiadau Effaith Rheoleiddiol mewn perthynas â'r Rheoliadau hyn. O ganlyniad, lluniwyd asesiad effaith rheoleiddiol o'r costau a'r manteision sy'n debygol o ddeillio o gydymffurfio â'r Rheoliadau hyn. Gellir cael copi ohono oddi wrth: Yr Is-adran Strategaeth a Gwellu Gwasanaethau Cymdeithasol, Yr Adran Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol, Llywodraeth Cymru, Parc Cathays, Caerdydd, CF10 3NQ.

Part 6 contains provision for revocation, transitional arrangements and amendments.

The Welsh Ministers' Code of Practice on the carrying out of Regulatory Impact Assessments was considered in relation to these Regulations. As a result, a regulatory impact assessment has been prepared as to the likely costs and benefits of complying with these Regulations. A copy can be obtained from the Social Services Strategy and Improvement Division, Department for Health and Social Services, Welsh Government, Cathays Park, Cardiff, CF10 3NQ.

2014 Rhif 1794 (Cy. 187)

2014 No. 1794 (W. 187)

**GOFAL CYMDEITHASOL,
CYMRU**

SOCIAL CARE, WALES

**PLANT A PHOBL IFANC,
CYMRU**

**CHILDREN AND YOUNG
PERSONS, WALES**

Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion
y Gwasanaethau Cymdeithasol
(Cymru) 2014

The Social Services Complaints
Procedure (Wales) Regulations
2014

Gwnaed 7 Gorffennaf 2014

Made 7 July 2014

*Gosodwyd gerbron Cynulliad Cenedlaethol
Cymru* 9 Gorffennaf 2014

Laid before the National Assembly for Wales
9 July 2014

Yn dod i rym 1 Awst 2014

Coming into force 1 August 2014

CYNNWYS

CONTENTS

**RHAN 1
CYFFREDINOL**

**PART 1
GENERAL**

1. Enwi, cychwyn a chymhwyso
2. Dehongli

1. Title, commencement and application
2. Interpretation

**RHAN 2
SEFYDLU'R WEITHDREFN GWYNION**

**PART 2
SETTING UP THE COMPLAINTS PROCEDURE**

3. Dyletswydd i sefydlu gweithdrefn gwynion
4. Uwch-swyddog sy'n gyfrifol am gwynion
5. Swyddog cwynion
6. Cyhoeddusrwydd
7. Ffurf y cyfathrebu
8. Gwybodaeth a hyfforddiant i'r staff

3. Duty to establish a complaints procedure
4. Senior officer responsible for complaints
5. Complaints officer
6. Publicity
7. Form of communication
8. Information and training of staff

RHAN 3
NATUR A CHWMPAS Y WEITHDREFN
GWYNIION

9. Personau a gaiff wneud cwynion
10. Materion y ceir gwneud cwynion yn eu cylch
11. Materion na chaniateir eu hystyried
12. Materion sydd dan ystyriaeth gydredol
13. Terfyn amser ar gyfer gwneud cwynion
14. Tynnu cwynion yn ôl

RHAN 4
TRIN CWYNIION AC YMCHWILIO IDDYNT
GAN AWDURDODAU LLEOL

15. Camau sydd i'w cymryd gan awdurdod lleol ar ôl cael cwyn
16. Datrys yn Lleol
17. Ymchwilio yn Ffurfiol
18. Yr Ymateb
19. Cwynion sy'n ymwneud â mwy nag un awdurdod lleol

RHAN 5
DYSGU ODDI WRTH GWYNIION

20. Monitro
21. Adroddiad Blynyddol

RHAN 6
DIRYMU, DARPARIAETH DROSIANNOL A
DIWYGIO

22. Darpariaeth Drosiannol
23. Dirymu
24. Diwygio

Mae Gweinidogion Cymru, drwy arfer y pwerau a roddwyd gan adrannau 114(3), (4) a (5)(b) ac (c), 115(1), (2), (4), (5) a (6) a 195(1)(b) o Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003(1), yn gwneud y Rheoliadau a ganlyn:

(1) 2003 p.43. Mae swyddogaethau Cynulliad Cenedlaethol Cymru o dan Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003 wedi eu trosglwyddo i Weinidogion Cymru a'u breinio bellach ynddynt, yn rhinwedd adran 162 o Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006 p.32 a pharagraff 30(2)(c) o Atodlen 11 i'r Ddeddf honno.

PART 3
NATURE AND SCOPE OF THE COMPLAINTS
PROCEDURE

9. Persons who may make complaints
10. Matters about which complaints may be made
11. Matters excluded from consideration
12. Matters subject to concurrent consideration
13. Time limit for making complaints
14. Withdrawal of complaints

PART 4
HANDLING AND INVESTIGATION OF
COMPLAINTS BY LOCAL AUTHORITIES

15. Local authority action upon receiving a complaint
16. Local Resolution
17. Formal Investigation
18. Response
19. Complaints involving more than one local authority

PART 5
LEARNING FROM COMPLAINTS

20. Monitoring
21. Annual Report

PART 6
REVOCATION, TRANSITIONAL PROVISION
AND AMENDMENTS

22. Transitional provision
23. Revocation
24. Amendments

The Welsh Ministers, in exercise of the powers conferred by sections 114(3), (4) and (5)(b) and (c), 115(1), (2), (4), (5) and (6) and 195(1)(b) of the Health and Social Care (Community Health and Standards) Act 2003(1), make the following Regulations:

(1) 2003 c.43. The functions of the National Assembly for Wales under the Health and Social Care (Community Health and Standards) Act 2003 were transferred to and now vest in the Welsh Ministers by virtue of section 162 and paragraph 30 (2) (c) of Schedule 11 to the Government of Wales Act 2006 c.32.

RHAN 1
CYFFREDINOL

PART 1
GENERAL

Enwi, cychwyn a chymhwys

1.—(1) Enw'r Rheoliadau hyn yw Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a deuant i rym ar 1 Awst 2014.

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

Dehongli

2. Yn y Rheoliadau hyn—

ystyr “achwynydd” (“*complainant*”) yw person sy'n gwneud cwyn o dan reoliad 9, ac mae unrhyw gyfeiriad at achwynydd yn cynnwys cyfeiriad at gynrychiolydd yr achwynydd;

ystyr “awdurdod lleol” (“*local authority*”) yw cyngor sir neu gyngor bwrdeistref sirol yng Nghymru;

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, nac yn ddiwrnod sy'n ŵyl y banc o dan Ddeddf Bancio a Thrafodion Ariannol 1971(1);

ystyr “gweithdrefn gwynion” (“*complaints procedure*”) yw'r trefniadau a wneir o dan reoliad 3;

ystyr “gweithdrefn gwynion flaenorol” (“*former complaints procedure*”) yw'r weithdrefn gwynion a sefydlwyd o dan ddarpariaethau Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005(2) yn unol ag adrannau 114 a 115 o Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003(3);

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

ystyr “swyddog cwynion” (“*complaints officer*”) yw'r person a benodir o dan reoliad 5; ac

ystyr “ymchwilydd annibynnol” (“*independent investigator*”) yw person nad yw'n aelod o'r awdurdod lleol y gwnaed cwynion wrtho nac yn swyddog o'r awdurdod hwnnw, nac ychwaith yn briod neu'n bartner sifil aelod neu swyddog o'r fath, ond mae'n cynnwys person y mae'r awdurdod lleol wedi ymuno mewn contract am wasanaethau gydag ef er mwyn cynnal ymchwiliad.

Title, commencement and application

1.—(1) The title of these Regulations is the Social Services Complaints Procedure (Wales) Regulations 2014 and they come into force on 1 August 2014.

(2) These Regulations apply in relation to Wales.

Interpretation

2. In these Regulations—

“complainant” (“*achwynydd*”) means a person making a complaint under regulation 9 and any reference to a complainant includes a reference to his or her representative.

“complaints officer” (“*swyddog cwynion*”) means the person appointed under regulation 5;

“complaints procedure” (“*gweithdrefn gwynion*”) means the arrangements made under regulation 3;

“former complaints procedure” (“*gweithdrefn gwynion flaenorol*”) means the complaints procedure established under the provisions of the Social Services Complaints Procedure (Wales) Regulations 2005(1) pursuant to sections 114 and 115 of the Health and Social Care (Community Health and Standards) Act 2003(2);

“independent investigator” (“*ymchwilydd annibynnol*”) means a person who is neither a member nor officer of the local authority to which complaints have been made, or the spouse or civil partner of such a member or officer but does include a person with whom the local authority has entered into a contract for services in order to conduct an investigation.

“local authority” (“*awdurdod lleol*”) means a county council or county borough council in Wales;

“staff” (“*staff*”) means any person who is employed by or engaged to provide services to a local authority; and

“working day” (“*diwrnod gwaith*”) means a day except Saturday, Sunday, Christmas Day, Boxing Day, Good Friday or a day which is a bank holiday under the Banking and Financial Dealings Act 1971(3).

(1) 1971 p.80.
(2) O.S. 2005/3366 (Cy.263).
(3) 2003 p.43.

(1) S.I. 2005/3366 (W.263).
(2) 2003 c.43.
(3) 1971 c.80.

RHAN 2

SEFYDLU'R WEITHDREFN GWYNION

Dyletswydd i sefydlu gweithdrefn gwynion

3.—(1) Rhaid i bob awdurdod lleol wneud trefniadau yn unol â'r rheoliadau hyn ar gyfer trin ac ystyried cwynion.

(2) Rhaid i'r trefniadau a wneir yn unol â pharagraff (1) fod mewn ysgriflen.

Uwch-swyddog sy'n gyfrifol am gwynion

4. Rhaid i bob awdurdod lleol ddynodi uwch-swyddog o'r awdurdod lleol i fod yn gyfrifol am sicrhau cydymffurfiaeth â'r weithdrefn gwynion a wneir gan yr awdurdod lleol o dan y Rheoliadau hyn.

Swyddog cwynion

5.—(1) Rhaid i bob awdurdod lleol benodi person, y cyfeirir ato yn y Rheoliadau hyn fel swyddog cwynion.

(2) Swyddogaeth y swyddog cwynion yw rheoli'r gweithdrefnau ar gyfer trin ac ystyried cwynion.

(3) Caiff unrhyw berson sydd wedi ei awdurdodi gan yr awdurdod lleol i weithredu ar ran y swyddog cwynion gyflawni swyddogaeth y swyddog cwynion.

(4) Nid oes angen i swyddog cwynion fod yn gyflogedig gan yr awdurdod lleol a chaiff gael ei benodi'n swyddog cwynion ar gyfer mwy nag un awdurdod lleol.

Cyhoeddusrwydd

6.—(1) Rhaid i bob awdurdod lleol sicrhau y rhoddir cyhoeddusrwydd effeithiol i'w weithdrefn gwynion, mewn amrywiaeth o gyfryngau, fformatau ac ieithoedd.

(2) Rhaid i bob awdurdod lleol sicrhau y cymerir pob cam rhesymol i sicrhau bod gwybodaeth am ei weithdrefn gwynion ar gael i ddefnyddwyr gwasanaethau, ac i'w gofalwyr os oes rhai.

(3) Rhaid i'r wybodaeth y cyfeirir ati ym mharagraff (2) gynnwys enw swyddog cwynion yr awdurdod lleol a chyfeiriad lle y gellir cysylltu â'r swyddog cwynion.

(4) Rhaid rhoi copi o'r weithdrefn gwynion yn ddi-dâl i unrhyw berson sy'n gofyn amdano, ym mha fformat bynnag y gofynnir amdano.

PART 2

SETTING UP THE COMPLAINTS PROCEDURE

Duty to establish a complaints procedure

3.—(1) Each local authority must make arrangements in accordance with these Regulations for the handling and consideration of complaints.

(2) The arrangements made in accordance with paragraph (1) must be in writing.

Senior officer responsible for complaints

4. Each local authority must designate a senior officer of the local authority to be responsible for ensuring compliance with the complaints procedure made by the local authority under these Regulations.

Complaints officer

5.—(1) Each local authority must appoint a person, in these Regulations referred to as a complaints officer.

(2) The function of the complaints officer is to manage the procedures for handling and considering complaints.

(3) The function of the complaints officer may be performed by any person authorised by the local authority to act on behalf of the complaints officer.

(4) A complaints officer need not be an employee of the local authority and may be appointed as a complaints officer for more than one local authority.

Publicity

6.—(1) Each local authority must ensure that there is effective publicity, in a variety of media, formats and languages, about its complaints procedure.

(2) Each local authority must take all reasonable steps to ensure that information about its complaints procedure is available to service users and their carers, if any.

(3) The information referred to in paragraph (2) must include the name of its complaints officer and an address at which the complaints officer can be contacted.

(4) A copy of the complaints procedure must be given free of charge to any person who requests it, in the format that has been requested.

Ffurff y cyfathrebu

7.—(1) Ceir anfon unrhyw gyfathrebiad y mae'n ofynnol ei wneud o dan y Rheoliadau hyn at achwynydd yn electronig, pan fo'r achwynydd—

- (a) wedi cydsynio mewn ysgrifen; a
- (b) heb dynnu'n ôl, mewn ysgrifen, y cydsyniad hwnnw; ac
- (c) wedi darparu cyfeiriad post electronig addas i'r awdurdod lleol.

(2) Yn achos dogfen a anfonir yn electronig yn unol â'r Rheoliadau hyn, bodlonir unrhyw ofyniad yn y Rheoliadau hyn fod dogfen wedi ei llofnodi gan berson penodol os yw'r unigolyn a awdurdodir i lofnodi'r ddogfen yn teipio ei enw neu'n gosod ei enw arni gan ddefnyddio cyfrifiadur neu ddull electronig arall.

Gwybodaeth a hyfforddiant i'r staff

8. Rhaid i bob awdurdod lleol sicrhau y rhoddir gwybod i'w staff am y trefniadau ar gyfer trin cwynion ac ymchwilio iddynt, ac yr hyfforddir ei staff yn briodol i weithredu'r trefniadau hynny.

RHAN 3

NATUR A CHWMPAS Y WEITHDREFN GWYNION

Personau a gaiff wneud cwynion

9.—(1) Caiff berson wneud cwyn—

- (a) (i) os oes neu os oedd pŵer gan yr awdurdod lleol, neu os oes neu os oedd dyletswydd arno, mewn perthynas â'r person hwnnw, i ddarparu, neu sicrhau y darperir, gwasanaeth drwy arfer swyddogaeth gwasanaethau cymdeithasol(1); a
- (ii) os daeth angen y person hwnnw am wasanaeth, neu'r posibilrwydd bod arno angen gwasanaeth, i sylw'r awdurdod lleol (ym mha fodd bynnag); neu
- (b) os yw'r awdurdod lleol yn darparu, neu wedi methu â darparu, gwasanaeth i'r person hwnnw o dan drefniadau a wnaed o dan adran 33 o Ddeddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006(2) mewn perthynas â

(1) Diffinnir "social services functions" yn adran 148 o Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003 drwy gyfeirio at Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970 p.42 (*gweler* adran 1A ac Atodlen 1).

(2) 2006 p.42. Mae adran 114(3)(c) o Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003 yn cyfeirio at

Form of communication

7.—(1) Any communication which is required by these Regulations to be made to a complainant may be sent to the complainant electronically where the complainant—

- (a) has consented in writing ; and
- (b) has not withdrawn such consent in writing; and
- (c) has provided the local authority with a suitable electronic mail address.

(2) Any requirement in these Regulations for a document to be signed by a person is satisfied, in the case of a document which is sent electronically in accordance with these Regulations, by the individual who is authorised to sign the document typing their name or producing their name using a computer or other electronic means.

Information and training of staff

8. Each local authority must ensure that its staff are informed about and appropriately trained in the operation of the arrangements for the handling and investigation of complaints.

PART 3

NATURE AND SCOPE OF THE COMPLAINTS PROCEDURE

Persons who may make complaints

9.—(1) A complaint may be made by any person—

- (a) (i) in relation to whom the local authority has or had a power or duty to provide, or secure the provision of, a service in exercise of a social service function(1); and
- (ii) whose need, or possible need for a service has (by whatever means) come to the attention of the local authority; or
- (b) to whom the local authority provides or has failed to provide a service under arrangements made under section 33 of the National Health Service (Wales) Act 2006(2) in relation to the

(1) "Social services functions" are defined in section 148 of the Health and Social Care (Community Health and Standards) Act 2003 by reference to the Local Authority Social Services Act 1970 c.42 (*see* section 1A and Schedule 1).

(2) 2006 c.42. Section 114(3)(c) of the Health and Social Care (Community Health and Standards) Act 2003 makes reference to

swyddogaethau corff GIG(1) (o fewn ystyr yr adran honno).

(2) Ceir gwneud cwyn gan berson (“cynrychiolydd”) sy’n gweithredu ar ran person a grybwyllir ym mharagraff (1) mewn unrhyw achos pan fo’r person a grybwyllir felly—

- (a) yn blentyn; neu
- (b) wedi gofyn i’r cynrychiolydd weithredu; neu
- (c) heb alluedd meddyliol o fewn ystyr Deddf Galluedd Meddyliol 2005(2); neu
- (d) wedi marw.

(3) Ystyr “plentyn” yw person o dan 18 mlwydd oed.

(4) Rhaid i unrhyw gynrychiolydd sy’n gwneud cwyn o dan baragraff (2) fod, ym marn yr awdurdod lleol, yn berson y mae neu y bu ganddo fuddiant yn lles y person ac yn berson addas i weithredu fel cynrychiolydd.

(5) Os yw’r awdurdod lleol, mewn unrhyw achos, o’r farn nad oes gan unrhyw berson sy’n gwneud cwyn o dan baragraff (2) fuddiant digonol yn lles y person neu nad yw’n berson addas i weithredu fel cynrychiolydd, rhaid i’r awdurdod hysbysu’r person hwnnw mewn ysgrif, gan ddatgan y rhesymau dros y farn honno.

(6) Pan fo hysbysiad wedi ei roi o dan baragraff (5) a bod y person y cyfeirir ato ym mharagraff (1) y gwneir y gŵyn mewn cysylltiad ag ef yn fyw, rhaid i’r awdurdod lleol, os yw o’r farn y byddai’n briodol gwneud hynny ar ôl ystyried dealltwriaeth y person y cyfeirir ato ym mharagraff (1), ddarparu copi o’r hysbysiad i’r person hwnnw.

Materion y ceir gwneud cwynion yn eu cylch

10. Yn ddarostyngedig i reoliad 11, ceir gwneud cwyn i awdurdod lleol ynglŷn â’r modd yr arferir ei swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol, gan gynnwys—

- (a) cyflawni, gan awdurdod lleol, unrhyw un neu ragor o’i swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol neu fethiant i gyflawni unrhyw un neu ragor o’r swyddogaethau hynny;

functions of an NHS body(1) (within the meaning of that section).

(2) A complaint may be made by a person (“a representative”) acting on behalf of a person mentioned in paragraph (1) in any case where the person so mentioned—

- (a) is a child; or
- (b) has requested the representative to act; or
- (c) lacks capacity within the meaning of the Mental Capacity Act 2005(2); or
- (d) has died.

(3) A child means a person under the age of 18.

(4) Any representative making a complaint under paragraph (2) must, in the opinion of the local authority have, or have had, an interest in the person’s welfare and be a suitable person to act as a representative.

(5) If in any case the local authority is of the opinion that any person making the complaint under paragraph (2) does not have sufficient interest in the person’s welfare or is not a suitable person to act as representative, the authority must notify the person in writing, stating the reasons for that opinion.

(6) Where notification is given under paragraph (5) and the person referred to in paragraph (1) in respect of whom the complaint has been made is alive the local authority must, if it considers it appropriate to do so having regard to the understanding of the person referred to in paragraph (1), provide that person with a copy of the notification.

Matters about which complaints may be made

10. Subject to regulation 11, a complaint to a local authority may be made about the exercise of its social services functions including—

- (a) the discharge by a local authority of any of its social services functions or a failure to discharge any of those functions;

adran 31 o Ddeddf Iechyd 1999 p.8 (“Deddf 1999”). Diddymwyd adran 31 o Ddeddf 1999 gan Ddeddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Darpariaethau Canlyniadol) 2006 p.43 (“Deddf 2006”), gweler adran 6 o Atodlen 4. Ailddeddfwyd y ddarpariaeth yn adran 33 o Ddeddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006. Sylwer ar effaith adran 4 o Ddeddf 2006 a pharagraff 1 o Atodlen 2 iddi, sy’n darparu ar gyfer parhad y gyfraith yn achos darpariaethau a ailddeddfwyd.

(1) Ar gyfer ystyr “NHS body” gweler adran 148 o Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003.
(2) 2005 p.9.

section 31 of the Health Act 1999 c.8 (“the 1999 Act”). Section 31 of the 1999 Act has been repealed by the National Health Service (Consequential Provisions) Act 2006 c.43 (“the 2006 Act”), see section 6 of Schedule 4. The provision has been re-enacted in section 33 of the National Health Service (Wales) Act 2006. Note the effect of section 4, Schedule 2, paragraph 1 of the 2006 Act which provides for continuity of the law in the case of re-enacted provisions.

(1) For the meaning of NHS body see section 148 of the Health and Social Care (Community Health and Standards) Act 2003.
(2) 2005 c.9.

- (b) darparu gwasanaethau gan berson arall yn unol â threfniadau a wneir gan yr awdurdod lleol wrth iddo gyflawni'r swyddogaethau hynny;
- (c) darparu gwasanaethau gan yr awdurdod lleol yn unol â threfniadau a wnaed gan yr awdurdod lleol hwnnw o dan adran 33 o Ddeddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006 mewn perthynas â swyddogaethau corff GIG (o fewn ystyr yr adran honno).

Materion na chaniateir eu hystyried

11.—(1) Rhaid peidio ag ymdrin â chwyn, o dan unrhyw weithdrefn a sefydlir o dan y Rheoliadau hyn, mewn perthynas ag arfer swyddogaethau sy'n destun Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014.

(2) Nid yw'n ofynnol, o dan y Rheoliadau hyn, gwneud trefniadau i ymchwilio i'r canlynol—

- (a) cwyn yr ymchwilir, neu yr ymchwiliwyd, iddi o dan y weithdrefn gwynion flaenorol;
- (b) cwyn yr ystyriwyd eisoes y pwnc sy'n destun iddi o'r blaen, yn unol â threfniadau a wnaed o dan y Rheoliadau hyn;
- (c) cwyn yr ymchwilir, neu yr ymchwiliwyd, iddi gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005(1);
- (d) cwyn sy'n tarddu o fethiant honedig gan awdurdod lleol i gydymffurfio â chais am wybodaeth o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000(2);
- (e) cwyn a wnaed ar lafar, naill ai'n bersonol neu ar y teleffon, ac a ddatrysir wrth fodd y person a wnaeth y gŵyn, heb fod yn hwyrach na'r diwrnod gwaith nesaf sy'n dilyn y diwrnod y gwnaed y gŵyn.

Materion sydd dan ystyriaeth gydredol

12.—(1) Rhaid i awdurdod lleol beidio ag ystyried cwyn, neu ystyried cwyn ymhellach, o dan y Rheoliadau hyn, i'r graddau—

- (a) y mae'r gŵyn yn ymwneud ag unrhyw fater—
 - (i) y mae'r achwynydd wedi datgan mewn ysgrif en ei fod yn bwriadu dwyn achos ynghylch y mater hwnnw mewn unrhyw lys neu driwilyd; neu

- (b) the provision of services by another person or body in accordance with arrangements made by the local authority in the discharge of those functions;
- (c) the provision of services by the local authority in pursuance of arrangements made by that local authority under section 33 of the National Health Service (Wales) Act 2006 in relation to the functions of an NHS body (within the meaning of that section).

Matters excluded from consideration

11.—(1) A complaint must not be dealt with under any procedure established under these Regulations in relation to the exercise of functions that are the subject of the Representations Procedure (Wales) Regulations 2014.

(2) These Regulations do not require arrangements to be made for the investigation of—

- (a) a complaint which is or has been investigated under the former complaints procedure;
- (b) a complaint, the subject matter of which has previously been considered in accordance with arrangements made under these Regulations;
- (c) a complaint which is being or has been investigated by the Public Services Ombudsman for Wales under the Public Service Ombudsman (Wales) Act 2005(1);
- (d) a complaint arising out of an alleged failure by a local authority to comply with a request for information under the Freedom of Information Act 2000(2);
- (e) a complaint which is made orally, either in person, or on the telephone and is resolved to the satisfaction of the person who made the complaint not later than the next working day after the day on which the complaint was made.

Matters subject to concurrent consideration

12.—(1) A local authority must not consider, or further consider, a complaint under these Regulations to the extent that—

- (a) it concerns any matter in relation to which—
 - (i) the complainant has stated, in writing, an intention to take proceedings in any court or tribunal; or

(1) 2005 p.10.
(2) 2000 p.36.

(1) 2005 c.10.
(2) 2000 c.36.

- (ii) y mae'r awdurdod lleol yn dwyn achos disgyblu neu'n bwriadu dwyn achos disgyblu ynghylch y mater hwnnw; neu
- (iii) y gŵyr yr awdurdod lleol fod achos troseddol ynghylch y mater hwnnw yn yr arfaeth; neu
- (iv) yr ystyrir dwyn achos sifil ynghylch y mater hwnnw (gan gynnwys achos o dan adran 31 o Ddeddf Plant 1989(1) neu achos Llys Gwarchod), a

(b) y penderfyna'r awdurdod lleol y byddai ystyried y gŵyn, neu ei hystyried ymhellach, o dan y Rheoliadau hyn yn rhagfarnu'r achos neu'r ymchwiliad sy'n dod o fewn y paragraff hwn.

(2) Yn y rheoliad hwn, ystyr "achos disgyblu" yw unrhyw weithdrefn a fabwysiedir gan awdurdod lleol ar gyfer disgyblu cyflogeion;

(3) Cyfeirir at unrhyw achos neu ymchwiliad sy'n dod o fewn paragraff (1) fel "ystyriaeth gydredol" at ddibenion y rheoliad hwn .

(4) Pan fo awdurdod lleol yn penderfynu na fydd yn ystyried cwyn, neu na fydd yn ystyried cwyn ymhellach, yn unol â pharagraff (1), rhaid i'r awdurdod lleol roi i'r person sy'n gwneud y gŵyn hysbysiad ysgrifenedig sy'n esbonio—

- (a) y rhesymau dros ei benderfyniad; a
- (b) yr ystyriaeth gydredol berthnasol; ac
- (c) y gallu i ailgyflwyno'r gŵyn yn unol â pharagraff (5).

(5) Pan fo'r ystyriaeth gydredol wedi ei therfynu neu'i chwblhau, caiff yr achwynydd ailgyflwyno'r gŵyn i'r awdurdod lleol, heb fod yn hwyrach na 6 mis ar ôl terfynu neu gwblhau'r ystyriaeth gydredol, ac felly ni fydd rheoliad 13(1) yn gymwys.

(6) Rhaid i unrhyw gŵyn a ailgyflwynir yn unol â pharagraff (4) o'r rheoliad hwn gael ei hystyried gan yr awdurdod lleol yn unol â rheoliadau 16 i 19.

Terfyn amser ar gyfer gwneud cwynion

13.—(1) Yn ddarostyngedig i baragraff (2), rhaid gwneud cwyn heb fod yn hwyrach na 12 mis ar ôl—

- (a) y dyddiad y digwyddodd y mater sy'n destun y gŵyn; neu
- (b) os yw'n ddiweddarach, y dyddiad y daeth y mater sy'n destun y gŵyn i sylw'r achwynydd.

(ii) the local authority is taking or proposing to take disciplinary proceedings against any person; or

(iii) the local authority is aware that criminal proceedings are pending; or

(iv) civil proceedings (including section 31 Children Act 1989(1) proceedings or Court of Protection proceedings) are contemplated, and

(b) the local authority decides that consideration, or further consideration, of the complaint under these Regulations would prejudice the conduct of the proceedings or investigation falling under this paragraph.

(2) In this regulation, "disciplinary proceedings" means any procedure for disciplining employees adopted by a local authority.

(3) Any proceedings or investigation falling under paragraph (1) is to be referred to as a "concurrent consideration" for the purposes of this regulation.

(4) Where a local authority decides that it will not consider, or further consider a complaint in accordance with paragraph (1), the local authority must give notice in writing to the person making the complaint which explains—

- (a) the reasons for its decision; and
- (b) the relevant concurrent consideration; and
- (c) the ability to resubmit the complaint in accordance with paragraph (5).

(5) Where the concurrent consideration has been discontinued or completed the complainant can resubmit the complaint to the local authority no later than 6 months after the concurrent consideration is discontinued or completed so that regulation 13(1) will not apply.

(6) Any complaint that is resubmitted in accordance with paragraph (4) of this regulation must be considered by the local authority in accordance with regulations 16 to 19.

Time limit for making complaints

13.—(1) Subject to paragraph (2), a complaint must be made no later than 12 months after—

- (a) the date on which the matter which is the subject of the complaint occurred; or
- (b) if later, the date on which the matter which is the subject of the complaint came to the notice of the complainant.

(1) 1989 p.41.

(1) 1989 c.41.

(2) Ni fydd y terfyn amser ym mharagraff (1) yn gymwys os yw'r awdurdod lleol wedi ei fodloni—

- (a) bod gan yr achwynydd resymau da dros beidio â gwneud y gŵyn o fewn y terfyn amser hwnnw; a
- (b) er gwaethaf yr oedi, ei bod yn bosibl o hyd ymchwilio i'r gŵyn yn effeithiol ac yn deg.

Tynnu cwynion yn ôl

14.—(1) Ceir tynnu cwyn yn ôl ar unrhyw adeg gan y person a wnaeth y gŵyn a cheir hysbysu bod y gŵyn wedi ei thynnu'n ôl naill ai—

- (a) mewn ysgrifennu; neu
- (b) ar lafar, naill ai'n bersonol neu ar y teleffon.

(2) Rhaid i awdurdod lleol, cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol, ysgrifennu at y person sydd wedi tynnu cwyn yn ôl ar lafar, i gadarnhau bod y gŵyn wedi ei thynnu'n ôl felly.

(3) Pan fo cwyn wedi ei thynnu'n ôl, caiff awdurdod lleol, er gwaethaf hynny, barhau i ymchwilio i unrhyw faterion a godwyd gan achwynydd yn unol â Rhan 4, os yw'r awdurdod o'r farn bod angen gwneud hynny.

RHAN 4

TRIN CWYNION AC YMCHWILIO IDDYNT GAN AWDURDODAU LLEOL

Camau sydd i'w cymryd gan awdurdod lleol ar ôl cael cwyn

15.—(1) Ceir gwneud cwyn ar lafar neu mewn ysgrifennu. wŷyn

(2) Rhaid i awdurdod lleol gydnabod cael y gŵyn heb fod yn hwyrach na 2 ddiwrnod gwaith ar ôl y diwrnod y mae'n cael y gŵyn.

(3) Pan fo cwyn wedi ei gwneud ar lafar, rhaid i'r awdurdod lleol, ar yr un pryd ag y mae'n cydnabod cael y gŵyn —

- (a) gwneud cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'r gŵyn; a
- (b) darparu copi o'r cofnod ysgrifenedig i'r achwynydd. wŷyn,

(4) Ar yr un pryd ag y mae'n cydnabod cael y gŵyn rhaid i'r awdurdod lleol—

- (a) darparu manylion am ei weithdrefn gwynion i'r achwynydd;

(2) The time limit in paragraph (1) will not apply if the local authority is satisfied that—

- (a) the complainant has good reasons for not making the complaint within that time limit; and
- (b) despite the delay, it is still possible to investigate the complaint effectively and fairly.

Withdrawal of complaints

14.—(1) A complaint may be withdrawn at any time by the person who made the complaint and the withdrawal may be notified—

- (a) in writing; or
- (b) orally, either by telephone or in person.

(2) A local authority must as soon as reasonably practicable write to the person who has withdrawn a complaint orally to confirm the oral withdrawal of a complaint.

(3) Where a complaint has been withdrawn, a local authority may nevertheless continue to investigate any issues raised by a complaint in accordance with Part 4, should the local authority consider that it is necessary to do so.

PART 4

HANDLING AND INVESTIGATION OF COMPLAINTS BY LOCAL AUTHORITIES

Local authority action upon receiving a complaint

15.—(1) A complaint may be made orally or in writing.

(2) A local authority must acknowledge receipt of the complaint not later than 2 working days after the day on which it receives it.

(3) Where a complaint is made orally, the local authority must, at the same time that it acknowledges receipt of the complaint —

- (a) make a formal written record of the complaint; and
- (b) provide a copy of the written record to the complainant.

(4) At the same time that it acknowledges receipt of the complaint the local authority must—

- (a) provide the complainant with details of its complaints procedure;

- (b) cynnig cymorth ac arweiniad i'r achwynydd ar ddilyn y weithdrefn gwynion, neu gyngor ar sut i gael cymorth ac arweiniad o'r fath;
- (c) hysbysu'r person sy'n gwneud y gŵyn y caiff ofyn i'r awdurdod lleol ymchwilio i'r gŵyn yn unol â rheoliad 17.

- (b) offer assistance and guidance to the complainant on following the complaints procedure or advice on where such assistance and guidance may be obtained;
- (c) notify the person making the complaint that they may request that the local authority investigate the complaint in accordance with regulation 17.

Datrys yn Lleol

16.—(1) Nid oes raid i'r weithdrefn a ddilyniir gan yr awdurdod lleol, wrth ystyried cwynion o dan y rheoliad hwn, gynnwys ymchwilydd annibynnol. ŵyn

(2) Rhaid i'r awdurdod lleol gynnig trafod y g gyda'r achwynydd, mewn ymgais i ddatrys y gŵyn yn anffurfiol.

(3) Rhaid cynnal unrhyw drafodaeth a gynhelir yn unol â pharagraff (2) o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl y dyddiad pan fo'r awdurdod lleol yn cydnabod cael y gŵyn.

(4) Mewn amgylchiadau eithriadol, ceir estyn y terfyn amser ar gyfer unrhyw drafodaeth a gynhelir yn unol â pharagraff (2), drwy gytundeb rhwng yr awdurdod lleol a'r achwynydd.

(5) Pan fo'r awdurdod lleol yn datrys y mater wrth fodd yr achwynydd, rhaid i'r awdurdod lleol ddarparu i'r achwynydd fanylion ysgrifenedig o delerau'r datrysiaid, o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl y dyddiad y datrysir y gŵyn.

Ymchwilio yn Ffurfiol

17.—(1) Pan—

- (a) fo'r achwynydd —
 - (i) wedi gwneud cais yn unol â rheoliad 15(4)(c); neu
 - (ii) wedi gwrthod cynnig o drafodaeth o dan reoliad 16(2); neu
- (b) na fo'r gŵyn wedi ei datrys wrth fodd yr achwynydd yn dilyn unrhyw drafodaeth a ddiwyddodd yn unol â rheoliad 16(2);

rhaid i'r awdurdod lleol ystyried y gŵyn yn unol â'r rheoliad hwn.

(2) Rhaid i'r awdurdod lleol gydosod cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'r gŵyn, a'i anfon at yr achwynydd ynghyd â gwahoddiad i'r achwynydd wneud sylwadau ar gywirdeb y cofnod.

Local Resolution

16.—(1) The procedure followed by the local authority in considering complaints under this regulation need not involve an independent investigator.

(2) The local authority must offer to discuss the complaint with the complainant in an attempt to informally resolve the complaint.

(3) Any discussion that takes place in accordance with paragraph (2) must be held within 10 working days of the date upon which the local authority acknowledges receipt of the complaint.

(4) The time limit for any discussion that takes place in accordance with paragraph (2) may, in exceptional circumstances, be extended by agreement between the local authority and the complainant.

(5) Where the local authority resolves the matter to the satisfaction of the complainant then the local authority must provide the complainant with written details of the terms of the resolution within 5 working days of the date upon which the complaint is resolved.

Formal Investigation

17.—(1) Where—

- (a) the complainant has—
 - (i) made a request in accordance with regulation 15(4)(c); or
 - (ii) refused an offer of discussion under regulation 16(2); or
- (b) the complaint has not been resolved to the satisfaction of the complainant following any discussion that has taken place in accordance with regulation 16(2);

the local authority must consider the complaint in accordance with this regulation.

(2) The local authority must compile a formal written record of the complaint and send it to the complainant with an invitation to the complainant to comment on its accuracy.

(3) Rhaid i'r awdurdod lleol ystyried unrhyw sylwadau a wneir gan yr achwynydd o dan baragraff (2) a gwneud unrhyw ddiwygiadau i'r cofnod, yng ngoleuni'r sylwadau hynny, sy'n angenrheidiol er mwyn sicrhau bod y cofnod, ym marn yr awdurdod lleol, yn gofnod cywir o'r gŵyn.

(4) Rhaid i'r awdurdod lleol—

- (a) penodi ymchwilydd annibynnol; a
- (b) ar y cyd â'r ymchwilydd annibynnol, ymchwilio i'r gŵyn mewn modd priodol er mwyn ei datrys yn gyflym ac effeithlon; ac
- (c) yn ystod yr ymchwiliad, rhoi gwybod yn rheolaidd i'r achwynydd am hynt yr ymchwiliad, i'r graddau y bo hynny'n rhesymol ymarferol.

Yr Ymateb

18.—(1) Rhaid i'r awdurdod lleol, o fewn 25 diwrnod gwaith ar ôl y “dyddiad dechrau” fel y'i diffinnir ym mharagraff (2), anfon at yr achwynydd ymateb ysgrifenedig sydd—

- (a) yn rhoi crynodeb o natur a sylwedd y gŵyn;
- (b) yn disgrifio'r ymchwiliad a wnaed yn unol â rheoliad 17(4)(b);
- (c) pan fo'n briodol, yn cynnwys ymddiheuriad;
- (d) yn nodi pa gamau a gymerir, os cymerir rhai, yng ngoleuni canlyniad yr ymchwiliad;
- (e) yn cynnwys manylion am yr hawl i gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
- (f) yn cynnig cyfle i'r achwynydd drafod cynnwys yr ymateb gyda'r swyddog cwynion neu berson sy'n gweithredu ar ei ran; ac
- (g) wedi ei lofnodi gan y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol neu berson sy'n gweithredu ar ei ran.

(2) At ddibenion y rheoliad hwn, ystyr y “dyddiad dechrau” yw'r dyddiad pan lunnir y cofnod ysgrifenedig terfynol o'r gŵyn gan yr awdurdod lleol yn unol â rheoliad 17(2) neu 17(3).

(3) Os oes amgylchiadau eithriadol sy'n peri na all yr awdurdod lleol anfon ymateb ysgrifenedig yn unol â'r terfyn amser ym mharagraff (1), rhaid i'r awdurdod lleol hysbysu'r achwynydd am y rhesymau dros yr oedi a pha bryd y gellir disgwyl ymateb.

(4) Rhaid anfon ymateb yn unol â pharagraff (3) at yr achwynydd cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol, a hynny heb fod yn hwyrach na 6 mis sy'n dechrau gyda'r dyddiad y cafodd yr awdurdod lleol y gŵyn.

(3) The local authority must consider any comments made by the complainant under paragraph (2) and in the light of those comments make any amendments to the record that are necessary to ensure it is, in the opinion of the local authority, an accurate record of the complaint.

(4) The local authority must—

- (a) appoint an independent investigator; and
- (b) together with the independent investigator, investigate the complaint in a manner appropriate to resolve it speedily and efficiently; and
- (c) during the investigation, keep the complainant informed, as far as reasonably practicable, as to the progress of the investigation.

Response

18.—(1) The local authority must within 25 working days of the “start date” as defined in paragraph (2) send the complainant a written response which—

- (a) summarises the nature and substance of the complaint;
- (b) describes the investigation undertaken in accordance with regulation 17(4)(b);
- (c) where appropriate, contains an apology;
- (d) identifies what action if any, will be taken in light of the outcome of the investigation;
- (e) contains details of the right to complain to the Public Services Ombudsman for Wales;
- (f) offers the complainant the opportunity to discuss the contents of the response with the complaints officer or a person acting on his or her behalf; and
- (g) is signed by the Director of Social Services or a person acting on his or her behalf.

(2) For the purposes of this regulation, the “start date” means the date on which the local authority produces the final written record of the complaint in accordance with regulation 17(2) or 17(3).

(3) If exceptional circumstances mean that the local authority is not able to send a written response in accordance with the time limit in paragraph (1) then it must advise the complainant of the reasons for the delay and when a response may be expected.

(4) A response sent in accordance with paragraph (3) must be sent to the complainant as soon as reasonably practicable and no later than 6 months beginning on the day upon which the local authority received the complaint.

Cwynion sy'n ymwneud â mwy nag un awdurdod lleol

19.—(1) Mewn unrhyw achos pan fo'n ymddangos i'r swyddog cwynion fod cwyn yn ymwneud, neu y gall fod yn ymwneud, ag arfer swyddogaethau gan fwy nag un awdurdod lleol, rhaid i'r swyddog cwynion, cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol—

- (a) hysbysu'r awdurdod lleol arall, neu'r awdurdodau lleol eraill, sy'n gysylltiedig a phenderfynu, ar y cyd â swyddog cwynion pob un ohonynt, pa awdurdod lleol a fydd yn arwain wrth ymdrin â'r gŵyn; a
- (b) hysbysu'r achwynydd.

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

- (a) bod unrhyw ran o'r gŵyn sy'n ymwneud â gweithredoedd yr awdurdod lleol arweiniol yn cael ei hystyried o dan y Rhan hon o'r rheoliadau;
- (b) y rhoddir gwybod yn rheolaidd i'r achwynydd am hynt yr ymchwiliad;
- (c) bod yr ymateb sy'n ofynnol o dan reoliadau 16(5) neu 18(1), i'r graddau y bo'n rhesymol ymarferol, yn cynnwys ymateb ar unrhyw fater arall a oedd yn gyfrifoldeb i awdurdod lleol arall a grybwyllir ym mharagraff (1).

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

- (a) sicrhau bod unrhyw ran o'r gŵyn sy'n ymwneud â gweithredoedd ei awdurdod lleol yn cael ei hystyried o dan y Rheoliadau hyn; a
- (b) rhoi gwybod i swyddog cwynion yr awdurdod lleol arweiniol am unrhyw ddatrysiaid o'r gŵyn o dan reoliadau 16(5) neu 18(1).

Complaints involving more than one local authority

19.—(1) In any case where it appears to the complaints officer that a complaint is or may be a complaint which relates to the exercise of functions by more than one local authority the complaints officer must, as soon as reasonably practicable—

- (a) notify the other local authority or local authorities involved and decide with the complaints officer of each of them which local authority will take the lead in handling the complaint; and
- (b) notify the complainant.

(2) The complaints officer of a local authority which is the lead local authority must ensure that—

- (a) any part of the complaint relating to the actions of the lead local authority is considered under this Part of the regulations;
- (b) the complainant is kept informed about the progress of the investigation;
- (c) the response required under regulations 16(5) or 18(1) so far as reasonably practicable includes a response on any matter which was the responsibility of another local authority mentioned in paragraph (1).

(3) The complaints officer of a local authority which is not the lead local authority must—

- (a) ensure that any part of the complaint relating to the actions of its local authority is considered under these Regulations; and
- (b) advise the complaints officer of the lead local authority of any resolution of the complaint under regulations 16(5) or 18(1).

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.

PART 5

LEARNING FROM COMPLAINTS

Monitoring

20. Each local authority must keep a record of—

- (a) each complaint it receives;
- (b) the outcome of each complaint;
- (c) whether the local authority has complied with the time limits specified in regulations 16 to 19;

with the intention of monitoring its compliance with these Regulations.

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.

RHAN 6

DIRYMU, DARPARIAETH DROSIANNOL A DIWYGIO

Darpariaeth Drosiannol

22. Pan na fo'r ystyriaeth o gŵyn yn unol â'r weithdrefn gwynion flaenorol wedi ei chwblhau ar yr adeg y daw'r Rheoliadau hyn i rym, rhaid ystyried y gŵyn honno yn unol â'r weithdrefn honno.

Dirymu

23. Mae Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005(1) wedi eu dirymu ac eithrio i'r graddau sy'n angenrheidiol at ddibenion rheoliad 22.

Diwygio

24.—(1) Ym mharagraff 10 o Atodlen 1 i Reoliadau Gwasanaeth Mabwysiadu Awdurdodau Lleol (Cymru) 2007(2), yn lle “Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005” rhodder—

“Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014.”

(2) Yn rheoliad 9(1)(b)(iii) o Reoliadau Codi Ffioedd am Wasanaethau Gofal Cymdeithasol (Adolygu Penderfyniadau ar Godi Ffioedd) (Cymru) 2011(3) yn lle “Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005” rhodder—

“Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014.”

Annual Report

21.—(1) Each local authority must prepare an annual report, which must include details of the records kept in accordance with regulation 20, on its performance in the handling and investigation of complaints for the purposes of—

- (a) monitoring compliance with these Regulations; and
- (b) improving the handling and consideration of complaints.

(2) The first report referred to in paragraph (1) must be compiled within 12 months of the date of the coming into force of these Regulations.

PART 6

REVOCATION, TRANSITIONAL PROVISION AND AMENDMENTS

Transitional provision

22. Where the consideration of a complaint in accordance with the former complaints procedure has not been concluded at the time that these Regulations come into force then it must continue to be considered in accordance with that procedure.

Revocation

23. The Social Services Complaints Procedure (Wales) Regulations 2005(1) are revoked save to the extent necessary for the purposes of regulation 22.

Amendments

24.—(1) In Schedule 1 paragraph 10 of the Local Authority Adoption Service (Wales) Regulations 2007(2) for “The Social Services Complaints Procedure (Wales) Regulations 2005” substitute—

“The Social Services Complaints Procedure (Wales) Regulations 2014.”

(2) In regulation 9(1)(b)(iii) of the Social Care Charges (Review of Charging Decisions)(Wales) Regulations 2011(3) for “The Social Services Complaints Procedure (Wales) Regulations 2005” substitute—

“The Social Services Complaints Procedure (Wales) Regulations 2014.”

(1) O.S. 2005/3366 (Cy.263).

(2) O.S. 2007/1357 (Cy.128).

(3) O.S. 2011/964 (Cy.138).

(1) S.I. 2005/3366 (W.263).

(2) S.I. 2007/1357 (W.128).

(3) S.I. 2011/964 (W.138).

Gwenda Thomas

Y Dirprwy Weinidog Plant a Gwasanaethau
Cymdeithasol o dan awdurdod y Gweinidog Iechyd a
Gwasanaethau Cymdeithasol, un o Weinidogion
Cymru

7 Gorffennaf 2014

©[®] Hawlfraint y Goron 2014

Argraffwyd a chyhoeddwyd yn y Deyrnas Unedig gan The Stationery
Office Limited o dan awdurdod ac arolygiaeth Carol Tullo, Rheolwr
Gwasg Ei Mawrhydi ac Argraffydd Deddfau Seneddol y Frenhines.

Deputy Minister for Children and Social Services
under the authority of the Minister for Health and
Social Services, one of the Welsh Ministers

7 July 2014

© Crown copyright 2014

Printed and Published in the UK by the Stationery Office Limited
under the authority and superintendence of Carol Tullo,
Controller of Her Majesty's Stationery Office and Queen's Printer of
Acts of Parliament.

OFFRYNNAU STATUDOL
CYMRU

WELSH STATUTORY
INSTRUMENTS

2014 Rhif 1794 (Cy. 187)

2014 No. 1794 (W. 187)

**GOFAL CYMDEITHASOL,
CYMRU**

SOCIAL CARE, WALES

**PLANT A PHOBL IFANC,
CYMRU**

**CHILDREN AND YOUNG
PERSONS, WALES**

Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion
y Gwasanaethau Cymdeithasol
(Cymru) 2014

The Social Services Complaints
Procedure (Wales) Regulations
2014

£6.00

W2018/07/14

ON

ISBN 978-0-348-10970-2



9 780348 109702