Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014

2014 dccc 4

RHAN 10

CWYNION, SYLWADAU A GWASANAETHAU EIRIOLI

PENNOD 1

CWYNION A SYLWADAU AM WASANAETHAU CYMDEITHASOL

172 Cwynion ynghylch gwasanaethau cymdeithasol: materion atodol

(1) Mae'r canlynol yn enghreifftiau pellach o'r ddarpariaeth y caniateir ei gwneud mewn rheoliadau o dan adran 171.

(2) Caiff y rheoliadau wneud darpariaeth ynghylch—

(a) y personau a gaiff wneud cwyn;

(b) y cwynion y caniateir, neu na chaniateir, iddynt gael eu gwneud;

(c) y personau y caniateir gwneud cwynion iddynt;

(d) y cwynion nad oes angen iddynt gael eu hystyried;

(e) y cyfnod y mae'n rhaid gwneud unrhyw gwynion ynddo;

(f) y weithdrefn sydd i'w dilyn wrth wneud ac ystyried cwyn;

(g) materion sydd wedi eu heithrio rhag cael eu hystyried;

(h) llunio adroddiad neu argymhellion ynghylch cwyn;

(i) y camau gweithredu sydd i'w cymryd o ganlyniad i gŵyn.

(3) Caiff y rheoliadau—

(a) ei gwneud yn ofynnol i berson neu gorff y gwneir cwyn amdano i wneud taliad mewn perthynas ag ystyried y gŵyn o dan y rheoliadau,

(b) ei gwneud yn ofynnol bod taliad o'r math hwnnw—

(i) yn cael ei wneud i berson neu gorff a bennir yn y rheoliadau, a

(ii) yn swm a bennir yn y rheoliadau, neu a gyfrifir neu a ddyfernir o dan y rheoliadau, ac

(c) ei gwneud yn ofynnol i banel annibynnol adolygu'r swm y gellir ei godi o dan baragraff (a) mewn achos penodol ac, os yw hynny'n briodol ym marn y panel, rhoi swm llai yn ei le.

(4) Caiff y rheoliadau ei gwneud yn ofynnol i berson neu gorff sy'n ystyried cwynion o dan y rheoliadau i roi cyhoeddusrwydd i'r gweithdrefnau sydd i'w dilyn o dan y rheoliadau.

(5) Caiff y rheoliadau hefyd—

(a) darparu bod gwahanol rannau o gŵyn neu agweddau gwahanol arni yn cael eu trin yn wahanol;

(b) ei gwneud yn ofynnol bod gwybodaeth neu ddogfennau yn cael eu dangos er mwyn galluogi cwyn i gael ei hystyried yn briodol;

(c) awdurdodi bod gwybodaeth neu ddogfennau sy'n berthnasol i gŵyn yn cael eu datgelu i berson neu gorff sy'n ystyried cwyn o dan y rheoliadau neu y mae cwyn wedi ei chyfeirio ato (er gwaethaf unrhyw reol cyfraith gyffredin a fyddai, fel arall, yn gwahardd y datgeliad neu'n cyfyngu arno).

(6) Caiff y rheoliadau wneud darpariaeth ynghylch cwynion sy'n codi materion sydd i'w hystyried o dan y rheoliadau a materion sydd i'w hystyried o dan weithdrefnau cwyno statudol eraill; gan gynnwys (ymhlith pethau eraill) darpariaeth i—

(a) galluogi cwyn o'r fath i gael ei gwneud o dan y rheoliadau, a

(b) sicrhau bod materion sydd i'w hystyried o dan weithdrefnau cwyno statudol eraill yn cael eu trin fel pe baent yn faterion a godwyd mewn cwyn a wnaed o dan y gweithdrefnau priodol.

(7) Yn is-adran (6) ystyr "gweithdrefnau cwyno statudol" yw gweithdrefnau a sefydlwyd gan neu o dan ddeddfiad o fewn cymhwysedd deddfwriaethol Cynulliad Cenedlaethol Cymru.