

Rhaglen Gyflawn

CABINET

CYNGOR GWYNEDD

DYDDIAD	Dydd Mawrth, 30ain Mawrth, 2021
AMSER	1.00 y.h.
LLEOLIAD	Cyfarfod Rhithiol
PWYNT CYSWLLT	Annes Siôn 01286 679490 cabinet@gwynedd.llyw.cymru

AELODAU CABINET CYNGOR GWYNEDD

Aelodau	
Dyfrig L. Siencyn	Arweinydd
Dafydd Meurig	Dirprwy Arweinydd, Aelod Cabinet Oedolion, Iechyd a Llesiant
Craig ab Iago	Aelod Cabinet Tai
Gareth Wyn Griffith	Aelod Cabinet Amgylchedd
Nia Wyn Jeffreys	Aelod Cabinet dros Gefnogaeth Gorfforaethol
Dilwyn Morgan	Aelod Cabinet Plant a Phobl Ifanc
Gareth Thomas	Aelod Cabinet Datblygu'r Economi a Chymuned
Ioan Thomas	Aelod Cabinet Cyllid
Catrin Wager	Aelod Cabinet Priffyrdd a Bwrdeistrefol
Cemlyn Rees Williams	Aelod Cabinet Addysg

RHAGLEN

	Eitem	Cyflwynir gan	Swyddog	Tud.
1	YMDDIHEURIADAU			
2	DATGAN BUDDIANT PERSONOL			
3	MATERION BRYD			
4	MATERION YN CODI O DROSOLWG A CHRAFFU			
5	COFNODION Y CYFARFOD GYNHALIWDYD AR 9 MAWRTH 2021			3 - 9
6	TREFNIADAU CWYNIION A GWELLA GWASANAETH Y CYNGOR	Cyng. Nia Jeffreys, Cyng. Dilwyn Morgan a'r Cyng. Dafydd Meurig	Morwena Edwards, Iwan Evans a Geraint Owen	10 - 105
7	EGWYDDORION ECONOMI YMWELD CYNALIADWY GWYNEDD	Cyng. Gareth Thomas	Roland Evans	106 - 110

Y CABINET DYDD MAWRTH, 09 MAWRTH 2021

Yn bresennol-

Y Cyngorwyr: Dyfrig Siencyn, Dafydd Meurig, Craig ab Iago, Gareth Wyn Griffith, Nia Wyn Jeffreys, Dilwyn Morgan, Gareth Thomas, Ioan Thomas, Catrin Wager a Cemlyn Rees Williams

Hefyd yn bresennol-

Morwena Edwards (Cyfarwyddwr Corfforaethol), Iwan Evans (Pennaeth Cyfreithiol), Dafydd Edwards (Pennaeth Cyllid) ac Annes Siôn (Arweinydd Tîm Democratiaeth).

Eitem 6: Sioned Williams (Pennaeth Adran Economi a Chymuned)

Eitem 9: Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)

1. YMDDIHEURIADAU

Croesawyd Aelodau'r Cabinet a Swyddogion i'r cyfarfod.
Derbyniwyd ymddiheuriad gan Dilwyn Williams, y Prif Weithredwr.

2. DATGAN BUDDIANT PERSONOL

Derbyniwyd datganiad o fuddiant gan Cyng. Ioan Thomas a'r Cyng. Cemlyn Williams ar gyfer eitem 6 gan eu bod yn aelodau o Gyngor Tref Caernarfon.

3. MATERION BRYD

Nid oedd unrhyw faterion bryd.

4. MATERION YN CODI O DROSOLWG A CHRAFFU

Nid oedd unrhyw fater yn codi o drosolwg a chraffu.

5. COFNODION CYAFARFOD A GYNHALIUYD AR 16 CHWEFROR 2021

Bu i'r Cadeirydd dderbyn cofnodion y cyfarfod a gynhaliwyd ar 16 Chwefror 2021 fel rhai cywir.

6. TROSGLWYDDIAD LES A RHEOLAETH SAFLE COED HELEN, CAERNARFON I GYNGOR TREF CAERNARFON

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. Gareth Thomas

PENDERFYNIAD

Prydlesu a throsglwyddo rheolaeth Parc Coed Helen, Caernarfon i Gyngor Tref Caernarfon.

TRAFODAETH

Cyflwynwyd yr adroddiad gan nodi'r penderfyniad. Mynegwyd yn ôl yn Rhagfyr 2014 fod y Cyngor wedi cymeradwyo rhaglen arbedion dros £1miliwn i'r adran Hamdden. Ychwanegwyd fod yr adran wedi llwyddo i wireddu'r arbedion, ac fel rhan o'r arbedion sefydlwyd Cwmni Byw'n Iach i gymryd cyfrifoldeb dros y gwasanaeth hamdden.

Amlygwyd fod y cwmni yn rhedeg 12 o Ganolfan Hamdden y Cyngor yn ogystal â pum adnodd cymunedol. Nodwyd fod Parc Coed Helen yn un o'r adnoddau cymunedol, sydd yn cael ei defnyddio gan glybiau lleol o fewn y cymunedau. Ychwanegwyd y bu i'r adnoddau gael eu throsglwyddo i'r Cwmni dros dro gan amlygu ar y pryd nad oedd y trefniant hwn yr un mwyaf effeithiol ar gyfer y safleoedd. Mynegwyd fod yr adran Economi a Chymuned wedi bod yn cynnal trafodaethau gyda nifer o grwpiau ac endidau yn y cymunedau i weld os byddai diddordeb a threfniadau mwy effeithiol i reoli'r adnoddau. Ategwyd fod trafodaethau cadarnhaol wedi eu cynnal gyda Chyngor Tref Caernarfon gan nodi fod y Cyngor Tref wedi penderfynu cymryd trosglwyddiad o'r Parc ar les 99 mlynedd. Pwysleisiwyd fod y Cyngor Tref yn hapus i gynnal a chadw'r gwasanaethau presennol yn ogystal â chwilio am gyfleodd i wella'r cyfleusterau i'r dyfodol.

Sylwadau'n codi o'r drafodaeth

- Mynegwyd gan fod y tir hwn yn dir cyhoeddus agored fod hysbysiad y bwriad yn angenrheidiol yn gyfreithiol. Pwysleisiwyd fod hyn wedi ei wneud a ni dderbyniwyd unrhyw wrthwynebiad.
- Amlygwyd fod gwrthwynebiad gan un o'r Aelodau Lleol a holwyd beth oedd y pryderon oedd wedi ei amlygu ganddo. Mynegwyd ei fod wedi codi nifer o faterion megis trefniadau ar gyfer yr Ofalwraig, materion parcio yn ogystal â capasiti Cyngor Tref. Mynegwyd fod y Cyngor wedi egluro'r sefyllfa ond nodwyd fod yw'r Aelod Lleol yn parhau i wrthwynebu'r trosglwyddiad.
- Nodwyd fod y parc yn un sydd yn agos at galon nifer o bobl a bod sicrhau ei ddyfodol yn gwbl angenrheidiol. Mynegwyd fod y Cyngor Tref o bosib yn gorff gwell i reoli'r adnodd. Amlygwyd dealltwriaeth dros bryderon am yr ofalwraig.
- Mynegwyd yr angen i edrych ar drosglwyddo ar gyfer yr holl adnoddau cymunedol, gan y bydd modd iddynt dderbyn mwy o fuddsoddiad drwy gyrrff megis Cynghorau Tref.

7. ADRODDIAD CYNNYDD PANEL STRATEGOL DIOGELU 2018-2020

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. Dilwyn Morgan

PENDERFYNIAD

Derbyniwyd yr adroddiad ar waith y Panel Strategol Diogelu Plant ac Oedolion.

TRAFODAETH

Cyflwynwyd yr adroddiad gan nodi mai pwrpas yr adroddiad oedd rhoi ddiweddariad ar waith y Panel Strategol Diogel. Pwysleisiwyd fod diogelu yn flaenoriaeth i bawb o fewn y sir a'i fod wedi ei amlygu yn ystod y cyfnod covid-19.

Mynegwyd fod yr adroddiad yn crynhoi gwaith y panel, gyda chyfeiriadau at adroddiadau archwiliwr allanol ac Adroddiad Blynyddol y Cyfarwyddwr Corfforaethol am y cyfnod o ddwy flynedd. Mynegwyd er bod yr adroddiad wedi llithro ond nad yw hyn adlewyrchiad o waith y panel yn ystod y cyfnod.

Bu i'r Cyfarwyddwr Corfforaethol ymddiheuro fod yr adroddiad yn hwyr yn cyrraedd, ond mynegwyd fod yr adroddiad yn un cynhwysfawr. Mynegwyd fod oedi byr iawn cyn cyfarfod ar ddechrau'r pandemig ond amlygwyd y bu i'r panel gyfarfod drwy gydol y flwyddyn ddiwethaf, a bod hyn wedi amlygu fod diogelu yn flaenoriaeth o fewn y Cyngor. Diolchwyd am ymrwymiad pawb i'r maes.

Tynnwyd sylw ar effaith y pandemig ar ddiogelu gan amlygu fod y nifer y cyfeiriadau wedi lleihau am gyfnod ond fod y niferoedd yn cynyddu fel oedd elfennau o'r pandemig yn addasu. Mynegwyd ei bod yn galonogol fod y tueddiadau yma yn gyson gyda'r darlun a welwyd ar draws Cymru, a bod trafodaethau cenedlaethol a rhanbarthol yn parhau i edrych ar y tueddiadau yma.

Nodwyd o ran y rhaglen waith fod cynnydd wedi ei wneud. Tynnwyd sylw at y gwaith da o godi ymwybyddiaeth sydd yn cael ei wneud yn barhaus, ond mynegwyd fod data hyfforddiant yn parhau i fod yn bryder gan nad yw'r ffigyrau nifer o staff y cyngor yn mynychu hyfforddiant yn 100%. Ychwanegwyd fod y panel yn edrych ar y ffordd orau o rannu'r wybodaeth gyda staff. Amlygwyd y gwaith sydd yn cael ei wneud mewn partneriaeth yn rhanbarthol ac yn genedlaethol. Mynegwyd bellach fod y panel yn fewnol wedi cyfuno diogelwch cymunedol o fewn y Panel Diogelu.

Tynnwyd sylw ar y cynnydd mewn nifer o rieni yn penderfynu addysgu eu plant o'r cartref gan amlygu nad oes canllawiau diogelwch ar yn lle ar gyfer y plant yma. Amlygwyd yr angen i edrych ymhellach i mewn i'r mater.

Sylwadau'n codi o'r drafodaeth

- Holwyd o ran nifer plant yn cael eu haddysgu o'r cartref a'r rhesymeg dros y cynnydd. Mynegwyd angen gofyn i'r Pennaeth Addysg am y rhesymeg tu ôl i'r penderfyniadau ond nodwyd fod gweithdrefnau yn eu lle er mwyn gwneud cyswllt gyda'r unigolion sydd yn dewis addysgu o'r cartref.
- Mynegwyd fod cyfradd trais yn y cartref yn isel yn benodol ar ôl y cyfnod clo. Amlygwyd pryder am y maes a bod swyddogion arbennig o fewn y maes yn gweithio yn agos gyda phenaethiaid i geisio gwneud popeth mor syml â phosib i'r unigolion sydd wir angen cymorth. Ychwanegwyd fod disgwyliad i'r niferoedd godi yn dilyn y pandemig ac y bydd angen creu

- asesiad anghenion poblogaeth yn dilyn y cyfnod.
— Diolchwyd i'r staff am eu gwaith yn ystod y pandemig.

8. **YMATEB I'R YMGYNGHORIAD AR Y PAPUR GWYN: AILGYDBWYSO GOFAL A CHYMORTH**

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. Dafydd Meurig

PENDERFYNIAD

Cymeradwywyd yr ymateb drafft i'r Ymgynghoriad gan nodi angen am addasiadau i ymateb cwestiwn 3 er mwyn cryfhau'r ymateb.

Cefnogwyd penderfyniad y Cyngor i anghytuno gyda'r cynigion sydd wedi'u cynnwys yn y Papur Gwyn.

TRAFODAETH

Cyflwynwyd yr adroddiad gan nodi fod y Llywodraeth wedi cyhoeddi'r Papur Gwyn yn edrych ar Ail Gydbwysu Gofal a Chymorth. Nodwyd fod y Papur Gwyn yn amlygu gweledigaeth y Llywodraeth a oedd yn cynnwys symud oddi wrth gymhlethdodau, symud oddi wrth brisiau ac yn nes at werth cymdeithasol ac i symud o ffocws sefydliadol i ffocysu ar gydweithio effeithiol. Mynegwyd cefnogaeth i'r weledigaeth sydd yn cyd-fynd a'r weledigaeth sydd o fewn y Cyngor.

Pwysleisiwyd mai'r brif broblem o edrych ar y dogfennau oedd sut fydd y Llywodraeth yn cyflawni hyn. Ymhelaethwyd drwy nodi fod y Papur Gwyn yn pwysleisio'r elfen symleiddio, ond yn cymhlethu'r trefniadau drwy nodi prosesau comisiynu safonol, creu Byrddau a Swyddfa Genedlaethol ac i sefydlu'r Byrddau Partneriaeth Ranbarthol yn endidau corfforaethol cyfreithiol. Amlygwyd ymdeimlad fod y bwriad uchod yn groes i'r weledigaeth a bod hyn wedi ei amlygu yn ymateb y Cyngor.

Ychwanegodd y Cyfarwyddwr Corfforaethol ar yr olwg gyntaf ei fod yn cyd-fynd a gweledigaeth y Cyngor ac yn ymateb da gan y Llywodraeth. Er hyn, nodwyd wrth edrych yn fanylach ei fod yn groes i'r weledigaeth sydd yn cael ei nodi. Amlygwyd fod y maes yn cael ei gymhlethu drwy ychwanegu mwy o haenau ac yn benodol mewn rhanbarthau mawr megis Gogledd Cymru. Ategwyd y byddai hyn yn symud y penderfyniadau pellgyrhaeddol ymhellach oddi wrth yr unigolyn. Pwysleisiwyd fod prynu cymorth unigolion yn rhan fawr o'r ddogfen ac yn mynd yn erbyn egwyddorion Gwynedd o fynd ar sail yr unigolyn yn hytrach na bwydlen o gefnogaeth.

Nodwyd fod y ddogfen yn amlygu angen am delerau ac amodau gwell ar gyfer staff gofal ond nad yw'n nodi beth yw'r datrysiad. Amlygwyd fod sôn am gronfeydd cronnus rhanbarthol ond nodwyd na fyddai hyn yn rhoi datrysiad. Mynegwyd nad oes dim sôn am y ddogfen bellgyrhaeddol Cymru lachach, sy'n nodi'n glir fod angen gweledigaeth ranbarthol ond darpariaeth leol. O ran yr ymatebiad nodwyd fod ymatebion i'w gweld yn yr atodiadau ond amlygwyd yr angen i anfon llythyr yn ogystal yn amlygu beth mae'r Cyngor yn ei wneud i gyd-

fynd a'r weledigaeth sydd yn cael ei amlygu.

Sylwadau'n codi o'r drafodaeth

- Nodwyd dealltwriaeth o anfon llythyr gyda'r ymatebion ond mynegwyd y posibilrwydd y byddant yn edrych ar yr ymatebion yn unig. Pwysleisiwyd yr angen i amlygu yn glir y gwrthwynebiad o greu endid corfforaethol cyfreithiol rhanbarthol.
- Pwysleisiwyd pryder am rhanbartholi gan ei bydd yn tynnu ymhellach oddi wrth y trigolion.
- Mynegwyd fod risgiau o greu cronfeydd a bod angen amlygu'r rhain yn yr ymateb i gryfhau'r gwrthwynebiad am greu corff rhanbarthol.
- Pwysleisiwyd fod y weledigaeth yn cyd-fynd a deheuad y Cyngor. Nodwyd nad oes dim sôn am ymarferon da sydd i'w gweld ar draws Cymru, a dim sôn yn ogystal am sylwadau cyhoedd. Pwysleisiwyd yr angen i fod yn agored ac i'r cyhoedd fod yn ymwybodol o beth sydd yn cael ei gynnis.

9. FFFIOEDD PRESWYL A NYRSIO 2021/22

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. Dafydd Meurig

PENDERFYNIAD

Cymeradwywyd y ffioedd preswyl a nyrsio isod i'w cytuno gyda darparwyr annibynnol ar gyfer 2021/22

Categori	Ffi
Preswyl	£586.32
Preswyl dementia – dibyniaeth uchel	£650.79
Nyrsio	£683.90
Nyrsio dementia – dibyniaeth uchel	£722.33

TRAFODAETH

Cyflwynwyd yr adroddiad gan nodi fod yr adroddiad yn gais bid ar gyfer codi ffioedd. Tynnwyd sylw at yr opsiwn ffafredig.

Ychwanegodd y Rheolwr Busnes yr Adran Oedolion cyn cyfnod y pandemig fod angen rhoi sylw i ffioedd oherwydd bod nifer o ddarparwyr yn gwrthod y ffioedd ac yn codi ffioedd eu hunain. Cydnabuwyd yr angen i adolygu'r ffioedd gan ychwanegu fod darn o waith wedi ei gomisiynu i edrych ar y mater ymhellach.

Mynegwyd o ganlyniad i'r panedemig fod y gwaith hwn wedi ei roi i un ochor ac felly ddim yn ddigon aeddfed i'w ddefnyddio ar gyfer edrych ar ffioedd 2021/22. Nodwyd o ganlynid i hyn fod teclyn safonol rhanbarthol wedi ei ddefnyddio ar gyfer gosod y ffioedd am 2021/22. Ychwanegwyd yr angen i addasu'r teclyn hwn a bod trafodaeth ranbarthol yn cael ei gynnal gyda darparwyr.

Amlygwyd yr opsiynau gan bwysleisio fod yr opsiwn ffafredig, Opsiwn A, yn ateb rhai materion sydd yn cael eu hamlygu ynghyd a rhoi costau. Ond ychwanegwyd ei fod yn rhoi cyfle i'r Cyngor barhau gyda'r trafodaethau i dalu costau uwch yn y dyfodol ynghyd ac ail afael yn y gwaith a gomisiynwyd.

Nododd y Pennaeth Cyllid ei fod yn siomedig nad oedd yn rhan o'r drefn bidiau ac yn benderfyniad ar wahân. Ychwanegodd fod agweddau rhanbarthol yn eu dal yn ôl yn hytrach na gweithio yn syml a chllir. Mynegwyd fod yr opsiwn ffafredig yn fforddiadwy o fewn y gyllideb.

10. EFFAITH COVID-19 AR GYLLIDEB 2021/22 CWMNI BYW'N IACH

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. Ioan Thomas

PENDERFYNIAD

Awdurdodwyd y Pennaeth Cyllid, mewn ymgynghoriad a'r Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol a'r Pennaeth Economi a Chymuned, i ddarparu llythyr o sicrwydd er mwyn ymestyn y cyfnod o sicrwydd a rhoddwyd eisoes i gwmni Byw'n Iach hyd at ddiwedd y flwyddyn ariannol 2021/22, yn unol â'r ddarpariaeth yn y cytundeb gyda'r cwmni.

TRAFODAETH

Cyflwynwyd yr adroddiad gan nodi yn Mai 2020 cyflwynwyd adroddiad yn nodi bwch posib yng nghyllideb 2020/21 i Gwmni Byw'n Iach o ganlyniad i Covid-19. Ychwanegwyd yn y cyfarfod fod disgwyliad y byddai Llywodraeth Cymru yn cyllido gwariant ychwanegol a phenderfynwyd y buasai'r Cabinet yn fodlon darparu'r gefnogaeth ariannol angenrheidiol i gynnal gwasanaethau cwmni Byw'n Iach yn y man cyntaf hyd at ddiwedd blwyddyn ariannol 2020/21.

Mynegwyd fod y Llywodraeth wedi cyfannu yn deg o'r Gronfa Caledi at golledion incwm a bod y Cyngor wedi hawlio arian o gynllun 'Ffyrlo' tra bu canolfannau hamdden wedi cau. Nodwyd fod yr adran gyllid yn disgwyl y bydd y Cyngor wedi hawlio cyfanswm o £3m o gymorth ar ran cwmni'r Byw'n Iach.

Amlygwyd y bydd sgil effaith argyfwng Covid-19 yn parhau yn 2021/22 gyda phosibilrwydd o ryw fath o gyfyngiadau mewn lle ynghyd a'r her o ail adeiladu hyder cwsmeriaid y cwmni. Pwysleiswyd fod y Cyngor yn parhau o'r farn mai model cwmni hyd-braich yw'r un mwyaf addas i gwrdd â'r dyheadau yn y maes hamdden ac y bydd perthynas agos yn parhau i sicrhau ei hyfywdra ariannol.

Nodwyd yr argymhelliad i ymestyn y cyfnod o sicrwydd i'r flwyddyn ariannol nesaf fel bod modd eu cefnogi yn ariannol o leiaf hyd ar 31 Mawrth 2022. Ychwanegwyd drwy ddefnyddio 2021/22 fel sail ni ragwelir y bydd y gost o gadw'r cwmni yn hyfyw uwchlaw swm eleni. Yn ogystal, mynegwyd fod rhagdybiaeth cyllidebu resymol y bydd y Llywodraeth yn parhau i ddigolledu'r Cyngor am golledion incwm ar gyfer y flwyddyn ariannol nesaf.

Dechreuodd y cyfarfod am 1.00pm. a daeth i ben am 2.20 pm.

CADEIRYDD

Eitem 6

CABINET CYNGOR GWYNEDD



Dyddiad y cyfarfod: 30 Mawrth 2021

Aelod Cabinet: Y Cynghorwyr Nia Jeffreys, Dilwyn Morgan, Dafydd Meurig

Swyddog Cyswllt: Iwan Evans, Swyddog Monitro
Geraint Owen Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol
Morwena Edwards, Cyfarwyddwr Gwasanaethau
Cymdeithasol

Rhif Ffôn Cyswllt:

Teitl yr Eitem: Trefniadau Cwynion A Gwella Gwasanaeth Y Cyngor

Penderfyniad a geisir

1. Mabwysiadu trefn gwynion newydd i'r Cyngor yn unol ag Atodiad 1.
2. Dynodi Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol fel y Swyddog Cyfrifol
3. Derbynn yr adroddiadau blynyddol a Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon

Cefndir

1. Mabwysiadodd y Cyngor ei bolisi cwynion corfforaethol cyfredol yn 2014, gan ddilyn polisi enghreifftiol a gyhoeddwyd gan yr Ombwdsmon.
2. Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019 wedi cyflwyno sail statudol i drefniadau cwynion darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae'n galluogi'r Ombwdsmon i lunio gweithdrefn gwynion enghreifftiol ac yn gosod dyletswydd ar awdurdodau i sicrhau bod ganddynt drefniadau sy'n cydfynd gyda'r weithdrefn honno.
3. Dylid nodi fod y weithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion ynglŷn â materion Gofal Cymdeithasol yng Nghymru yn parhau i gael ei osod gan Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014.

4. Mae'r Ombwdsmon bellach wedi cyhoeddi proses enghreifftiol ei bwerau newydd ac wedi ei hanfon at ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus ar gyfer ei mabwysiadu. Mae'n rhaid i awdurdodau gyflwyno eu gweithdrefnau ymdrin â chwynion i'r Ombwdsmon, ar ôl rhoi ystyriaeth i'r weithdrefn enghreifftiol, a gwneud hynny erbyn 31 Mawrth 2021. Wrth gyflwyno'r trefniadau, mae wedi annog awdurdodau i fyfyrion ar sut mae eu harferion a'u gweithdrefnau yn cydymffurfio â'r canllawiau, ac i ystyried sut maent yn sicrhau bod pob cwyn yn cael eu cofnodi yn briodol

5. Mae gofynion newydd o safbwynt casglu ac adrodd ar ystadegau yn y polisi gan fod Deddf 2019 yn gosod dyletswydd ar yr Ombwdsmon i fonitro arferion a nodi unrhyw dueddiadau yn yr arferion o ran y ffordd y mae awdurdodau rhestredig yn ymdrin â chwynion. Mae dyletswydd statudol ar yr awdurdod i gydweithredu gyda'r Ombwdsmon wrth iddo arfer y swyddogaeth hon.

6. I'r perwyl hyn mae'r Ombwdsmon wedi sefydlu Awdurdod Safonau Cwynion (ASC) o fewn ei swyddfa, gyda'r nod o ysgogi gwelliant mewn gwasanaeth cyhoeddus, drwy weithio gyda chyrrff cyhoeddus sydd o fewn ei awdurdodaeth i:

- Gefnogi delio a chwynion yn effeithiol
- Gasglu a chyhoeddi data
- Gyflwyno pecynnau hyfforddi pwrpasol

7. Mae'r Cyngor eisoes yn manteisio ar yr hyfforddiant a gynigir, a darperir ystadegau yn chwarterol i'r ASC gan y Swyddog Gwella Gwasanaeth.

Y Polisi Pryderon a Chwynion

8. O safbwynt ymdrin â chwynion mae'r drefn newydd yn debyg iawn i drefn bresennol y Cyngor ac ni ragwelir y bydd yn arwain at unrhyw newid yn y ffordd y bydd cwynion yn cael eu trin gan y Cyngor o ddydd i ddydd.

9. Ochr yn ochr â'r Polisi Enghreifftiol mae'r Ombwdsmon wedi cyhoeddi '*Canllawiau ar gyfer Darparwyr Gwasanaethau Cyhoeddus ynglŷn â Gweithredu'r Polisi Pryderon a Chwynion*'. Bwrdd y ddogfen hon yw helpu darparwyr gwasanaethau cyhoeddus i weithredu'r Polisi drwy eu prosesau cwyno eu hunain, a bydd y Cyngor yn defnyddio'r Canllawiau hyn felly wrth roddi'r drefn ar waith.

10. Mae'r Polisi a'r Canllawiau yn eu tro wedi eu seilio ar '*Ddatganiad o Egwyddorion*' yr Ombwdsmon, sy'n nodi y dylai prosesau ymdrin â chwynion fod yn:

- Canolbwyntio ar yr achwynydd
- Syml
- Teg a Gwrthrychol
- Amserol ac Effeithiol
- Atebol
- Ymrwymedig i Welliant Parhaus

Gwelir felly bod y trefniadau yn seiliedig ar egwyddorion sy'n gyson gyda diwylliant ac egwyddorion Ffordd Gwynedd.

Gellir dod o hyd i'r dogfennau uchod ar wefan yr Ombwdsmon

<https://www.ombwdsmon.cymru/awdurdod-safonau-cwynion>

Cyfrifoldebau a Swyddogaethau o fewn yr Awdurdod

11. Mae'r profiad o weithredu'r drefn ers 2014 wedi dangos bod y pwyslais o ran y gefnogaeth ganolog ar hyrwyddo arfer gofal cwsmer da ac ar ddefnyddio cwynion i wella gwasanaethau'r Cyngor. Fel canlyniad teimlir ei bod yn amserol adolygu'r cyfrifoldebau o dan y polisi i sicrhau eu bod yn adlewyrchu gweithrediad y drefn erbyn hyn.

12. Mae Canllawiau'r Ombwdsmon yn dynodi'r swyddogaethau canlynol:

Cabinet –

- *sicrhau bod y Polisi yn cael ei fabwysiadu a'i sefydlu.*
- *derbyn adroddiadau ynglŷn â'r nifer a'r math o gwynion a dderbyniwyd, eu canlyniadau ac unrhyw weithredu cywirol a gymerwyd o ganlyniad. Y Cabinet sydd i benderfynu pa mor aml y dylai dderbyn adroddiadau o'r fath, ond dylai hyn fod o leiaf ddwywaith y flwyddyn.*

Swyddog Cyfrifol –swyddog (e.e. prif weithredwr, cyfarwyddwr), gyda chyfrifoldeb am sicrhau bod y Polisi yn cael ei fabwysiadu a'r canllawiau yn cael eu dilyn.

Yr Unigolyn/Tîm sy'n cydlynu'r cwynion –unigolyn neu dîm yn gyfrifol am gydlynu ymatebion i bob cwyn sydd heb gael eu datrys yn y cam anffurfiol. Gellir hefyd ddefnyddio'r unigolyn neu'r tîm hwn er mwyn helpu i sicrhau bod ymatebion cyson o ansawdd uchel yn cael eu rhoi i achwynwyr.

13. O dan y drefn bresennol, mae'r cyfrifoldebau fel a ganlyn:

Y Swyddog Monitro yw'r Swyddog Cyfrifol.

Mae'r Tîm cyd-lynu Cwynion yn cynnwys:

Swyddog Gwella Gwasanaeth (Adran Cefnogaeth Gorfforaethol), sy'n cydlynu ymateb i bob cwyn na chaiff ei datrys ar y cam anffurfiol ac yn rhoi cymorth i achwynwyr. Mae hefyd yn gweithredu fel pwynt cyswllt i'r Ombwdsmon gan sicrhau bod ymatebion y gwasanaethau perthnasol yn cael eu darparu i'r Ombwdsmon yn amserol.

Uwch Gyfreithiwr (Uned Gyfreithiol, Tîm Arweinyddiaeth) sy'n gyfrifol am benderfynu ar ymchwiliadau yn yr achosion mwyaf cymhleth a hefyd yn darparu cyngor ar sut i ymdrin â chwynion unigol ac ar sut i ymateb i'r Ombwdsmon yn ôl yr angen.

Yn ogystal â'r uchod, mae'r Tîm Rheoli Corfforaethol a'r aelod Cabinet perthnasol hefyd yn derbyn adroddiadau rheolaidd ar y math o gwynion a ddaw i law ac unrhyw wersi i'w dysgu ohonynt

14. Argymhellir dynodi Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol fel y Swyddog Cyfrifol. Mae'r gyfundrefn bellach a ffocws penodol ar ofal cwsmer a gwella gwasanaeth ac mae'n rhesymegol gosod y cyfrifoldeb yma o fewn Adran Cefnogaeth Gorfforaethol.

15. Bydd y Swyddog Monitro a'i staff yn parhau i ddarparu cyngor ar gwynion penodol pan fo angen, ac yn ystyried ac yn cynghori ar achosion lle mae'r Ombwdsmon wedi canfod camweinyddu posib. Bydd trefniadau yma yn sicrhau fod trefniadau cyfathrebu mewn lle i gefnogi'r Swyddog Monitro i weithredu ei gyfrifoldebau dan ddarpariaethau Adran 5 Deddf Llywodraeth Leol a Thai 1989.

16. Atodir y Polisi arfaethedig ar gyfer Cyngor Gwynedd, sydd wedi ei seilio ar y polisi engreifftiol newydd, fel **Atodiad 1**

Adroddiadau Blynyddol ar Gwynion

17. Adroddir yn flynyddol i'r Cabinet i gynnig darlun i aelodau o'r sefyllfa ar draws y Cyngor o'r modd yr ymdrinnir â chwynion a sut y dysgir gwersi oddi wrthynt er mwyn gwella gwasanaethau. I wneud hyn cyflwynir tair dogfen at sylw'r Cabinet:

- Adroddiad Blynyddol ar y Drefn Gwynion Gorfforaethol
- Adroddiad Blynyddol y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol
- Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon

18. Cyflwynir y dogfennau uchod mewn perthynas â'r flwyddyn 2019/20 i sylw'r Cabinet fel **Atodiadau**. Cydnabyddir fod yr adroddiadau yma yn dod i law yn hwyrach na'r arfer oherwydd nifer o amgylchiadau. Gellir cadarnhau fod gofynion Llythyr Blynyddol yr Ombwdsman wedi eu cyfarch ac mae'r adroddiad yma yn cwblhau'r gwaith yma.

Barn yr aelod lleol

Ddim yn fater lleol.

Barn y swyddogion statudol

Y Swyddog Monitro:

Adroddiad y Gwasanaethau Cyfreithiol

Y Pennaeth Cyllid:

Dim i'w ychwanegu at yr adroddiad o safbwynt priodoldeb ariannol.

Atodiadau

Atodiad 1 – Polisi Pryderon a Chwynion Cyngor Gwynedd

Atodiad 2 - Adroddiad Blynyddol Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2019/20

Atodiad 3 - Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion a cheisiadau gwybodaeth gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ar gyfer 2019/2020

Atodiad 4 – Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ar gyfer 2019-20

Atodiad 5 - Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon 2019/20

Polisi Pryderon a Chwynion Cyngor Gwynedd

Mae Cyngor Gwynedd yn ymrwymedig i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion y gall fod gennych chi ynglŷn â'n gwasanaethau. Rydym yn anelu at egluro unrhyw faterion yr ydych chi'n ansicr amdanyn nhw. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallwn fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth yr ydych chi â hawl iddo ac rydym wedi methu â'i gyflawni. Pe baem wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac, yn ceisio cywiro pethau i chi, lle y bo'n briodol. Rydym yn anelu at ddysgu oddi wrth ein camgymeriadau ac rydym yn defnyddio'r wybodaeth a gawn o'r cwynion i wella ein gwasanaethau.

Mae egwyddorion **Ffordd Gwynedd** yn golygu rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth mae'r Cyngor yn ei wneud. Mae cael trefn gwynion sy'n rhoi pwyslais ar ddysgu gwersi yn ein helpu i adnabod anghenion pobl Gwynedd a drwy hynny wella ein gwasanaethau

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan ydych chi yn nodi eich pryderon neu'n cwyno wrthym ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y dull yr ydym yn ei egluro isod. Fodd bynnag, gall fod gennych chi hawl apêl statudol ambell waith e.e. yn erbyn gwrthodiad i roi caniatâd cynllunio i chi neu'r penderfyniad i beidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol ac felly yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro wrthy'ch chi sut y gallwch chi apelio. Ambell waith, efallai bod gennych chi bryder ynglŷn â materion nad ydyn nhw'n cael eu cynnwys yn y polisi hwn e.e. pan fydd fframwaith cyfreithiol yn berthnasol, lle byddwch yn anfodlon gyda phenderfyniad polisi sydd wedi ei wneud yn briodol a byddwn wedyn yn eich cyngori sut i roi gwybod am eich pryderon.

Nid yw'r polisi hyn yn berthnasol i gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol pryd y dylech gysylltu â

- **Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant**

Swyddog Gofal Cwsmer, Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant, Cyngor Gwynedd, Stryd y Jêl, Caernarfon, LL55 1SH

Ffôn: 01286 679 549

- **Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd**

Swyddog Gofal Cwsmer, Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd, Cyngor Gwynedd, Stryd y Jêl, Caernarfon, LL55 1SH

Ffôn: 01286 679 151

gqgc@gwynedd.llyw.cymru

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i '**Ryddid Gwybodaeth**' neu faterion mynediad at ddata pryd y dylech gysylltu â:

Uwch Swyddog Statudol Diogelu Data, Gwasanaeth Ymchwil a Gwybodaeth, Swyddfa'r Cyngor, Stryd y Jêl, Caernarfon, Gwynedd, LL55 1SH

RyddidGwybodaeth@gwynedd.llyw.cymru

A ydych chi'n gofyn inni ddarparu gwasanaeth?

Os ydych chi'n dod atom i ofyn am wasanaeth, e.e. dweud wrthym am olau stryd diffygiol nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Os ydych chi'n gofyn am wasanaeth ac wedyn nid ydych chi yn fodlon â'n hymateb, byddwch yn gallu rhoi gwybod am eich pryder fel y disgrifir isod.

Datrysiaid anffurfiol

Os yw'n bosibl, rydym yn credu ei bod yn well ymdrin â phethau yn syth. Os oes gennych chi bryder, trafodwch y pryder gyda'r sawl yr ydych chi'n delio ag

ef. Byddan nhw'n ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o ymdrin â'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn gallu tynnu ein sylw atyn nhw. Os na all yr aelod o staff helpu, byddan nhw'n egluro pam a gallwch chi ofyn am ymchwiliad ffurfiol wedyn.

Sut i fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol

Gallwch chi nodi eich pryder drwy unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Gofyn am gopi o'n ffurflen oddi wrth yr unigolyn yr ydych chi eisoes mewn cysylltiad ag ef/hi. Dywedwch wrtho/i eich bod eisiau i ni ymdrin â'ch pryder yn ffurfiol.
- Cysylltwch â'n pwynt cyswllt cwynion canolog ar 01766 771000 os ydych chi eisiau cwyno dros y ffôn.
- Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan www.gwynedd.llyw.cymru
- Anfonwch e-bost atom cwynion@gwynedd.llyw.cymru
- Ysgrifennwch atom: Swyddog Gwella Gwasanaeth, Cefnogaeth Gorfforaethol, Cyngor Gwynedd, Stryd y Jêl, Caernarfon, Gwynedd, LL55 1SH
- Rydym yn anelu at ddarparu ffurflenni pryderon a chwynion ym mhob un o'n canolfannau gwasanaeth a manau cyhoeddus yn ogystal â lleoliadau priodol fel llyfrgelloedd.
- Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg. Am gopïau mewn print bras, braille, cyfrwng sain cysylltwch â'r Swyddog Gwella Gwasanaeth.

Ymdrin â'ch pryder

Byddwn yn cydnabod derbyn eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith a byddwn yn rhoi gwybod i chi sut yr ydym yn bwriadu ymdrin ag ef.

Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech chi inni gyfathrebu â chi ac a oes gennych chi unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os byddwch chi angen dogfennau mewn print bras.

Byddwn yn ymdrin â'ch pryder yn agored a gonest.

Byddwn yn sicrhau nad yw eich trafodion gyda ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, byddwn yn gallu edrych ar eich pryderon yn unig os ydych chi'n dweud wrthym amdany'n nhw o fewn **12** mis. Mae hyn oherwydd ei bod yn well i ymchwilio i'ch pryderon tra bod y materion yn parhau yn ffres ym meddyliau pawb.

Fel eithriad, gallwn edrych ar bryderon sy'n dod i'n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, byddwch yn gorfod egluro pan nad ydych chi wedi gallu dod ag ef i'n sylw yn gynharach a byddwn angen cael digon o wybodaeth ynglŷn â'r mater er mwyn ein galluogi i'w ystyried yn iawn. (Sut bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon ynglŷn â materion a ddigwyddodd mwy na thair blynedd yn ôl).

Os ydych chi'n mynegi pryder ar ran rhywun arall, byddwn ni angen eu cytundeb nhw er mwyn i chi gael gweithredu ar eu rhan.

Beth os oes mwy nag un corff ynghlwm â'r mater?

Os yw eich cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff e.e. Cymdeithas Dai a'r Cyngor parthed niwsans sŵn, byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'ch pryderon. Byddwch chi

wedyn yn cael enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu gyda chi tra'r ydym ni'n ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn ynglŷn â chorff sy'n gweithio ar ein rhan e.e. contractwyr atgyweirio, efallai y byddwch chi'n dymuno trafod y mater yn anffurfiol gyda nhw gyntaf. Fodd bynnag, os ydych chi eisiau nodi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain a byddwn yn rhoi ymateb i chi.

Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthydych chi pwy yr ydym wedi gofyn iddyn nhw edrych ar eich pryder neu'ch cwyn. Os yw eich pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol edrych i mewn iddo ac ymateb i chi. Os yw'n fwy difrifol, gallwn ddefnyddio rhywun o rywle arall yn y Cyngor neu, mewn rhai achosion gan gynnwys y rhai hynny sy'n ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol lle mae gweithdrefn statudol yn berthnasol, gallwn ni benodi ymchwiliwr annibynnol.

Byddwn yn amlinellu ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn gywir. Yn ogystal, byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym ni pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio ei gael.

Bydd yr unigolyn sy'n edrych ar eich cwyn fel arfer angen gweld y ffeiliau sydd gennym ac sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych chi eisiau i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym ni.

Os oes datrysiad syml i'ch problem, gallwn ni ofyn i chi os ydych chi'n hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, pan wnaethoch chi ofyn am wasanaeth ac rydym ni'n gweld yn syth y dylech fod wedi'i dderbyn, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad.

Byddwn yn anelu at ddatrys pryderon mor gyflym ag sy'n bosibl a byddwn yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif helaeth ohonyn nhw o fewn 20 niwrnod. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam yr ydym yn meddwl y gall gymryd mwy o amser i'w hymchwilio.

Dweud wrthyich chi pa mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd.

Rhoi gwybod i chi pa mor bell yr ydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad, a

Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, yn cynnwys dweud wrthyich chi a all unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn anelu at sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth â pha mor ddifrifol yw'r materion a godwyd gennych chi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, gallwn ni ofyn i chi ein cyfarfod er mwyn trafod eich pryderon. Yn achlysurol, gallwn awgrymu cyfryngu neu ddull arall er mwyn ceisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth yr ydych chi wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a all fod yn berthnasol i'ch pryder penodol. Os yw'n angenrheidiol, byddwn yn siarad â staff a phobl eraill sydd ynghlwm â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw hawliau cyfreithiol a chanllawiau.

Canlyniad

Os ydym yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth a fyddwn yn ei ddarganfod. Os yw'n angenrheidiol, byddwn yn cynhyrchu adroddiad. Byddwn yn egluro sut a pham y gwnaethpwyd ein casgliadau.

Os byddwn yn gweld ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyh chi beth a ddigwyddodd a pham.

Os ydym yn gweld bod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyh chi beth ydyw a sut rydym yn cynllunio i newid pethau er mwyn iddo beidio â digwydd eto.

Os ydym yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

Unioni'r Cam

Os na wnaethom eich darparu chi â gwasanaeth y dylech chi fod wedi'i dderbyn, byddwn yn anelu at ei ddarparu yn awr, os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn ceisio ei gywiro. Os ydych chi ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn y sefyllfa y byddech chi wedi bad ynddi pe baem wedi gwneud pethau yn iawn.

Os oedd rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylem ni fod wedi'i ddarparu ar eich cyfer, **neu os oeddech chi â hawl i gael cyllid na wnaethoch chi ei dderbyn** byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

Yr Ombwdsmon

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch chi gwyno wrth Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsman yn annibynnol o holl gyrff y llywodraeth a gall edrych ar eich cwyn os ydych chi'n credu eich bod chi yn bersonol, neu'r unigolyn yr ydych chi'n cwyno ar ei ran:

- Wedi derbyn triniaeth annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth.
- Wedi cael eich anfanteisio yn bersonol gan fethiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsman fel arfer yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderan i'n sylw ni gyntaf a rhai cyfle inni gywira pethau i chi. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsman drwy:

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: holwch@ombwdsman.cymru
- Gwefan: www.ombwdsmon.cymru
- Ysgrifennu at: Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Ceir sefydliadau eraill yn ogystal sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, Swyddfa Comisiynydd yr Iaith Gymraeg sy'n ymdrin â chwynion ynglŷn â gwasanaethau yn yr iaith Gymraeg. Gallwn ni roi cyngor i chi ynglŷn â sefydliadau o'r fath.

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac rydym yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Mae ein Tîm Uwch Reolaeth yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion bob chwarter ac mae'n cael ei wneud yn ymwybodol o'r holl gwynion difrifol. Mewn achosion o gwynion difrifol bydd y Swyddog Monitro hefyd yn cael ei hysbysu. Mae ein **Cabinet** hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn. Rydym yn rhannu crynodeb o'n gwybodaeth (dienw) ynglŷn â chwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau'r cwynion gyda'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu oddi wrth gwynion.

Pan mae angen am newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu a fydd yn amlinellu'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a pha bryd yr ydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i

chi pan fydd newidiadau yr ydym wedi addo eu gwneud, wedi cael eu cwblhau.

Beth i'w wneud os ydych chi angen help?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu chi i roi gwybod inni am eich pryderon. Os ydych chi angen cymorth ychwanegol, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu.

Yn ogystal, gallwch chi ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych chi o dan 18 oed. Os ydych chi angen help, gallwch chi siarad â rhywun ar

Linell Gymorth Meic:

Ffôn 0808 802 3456

Gwefan www.meiccymru.org

neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru.

Y manylion cyswllt yw:

Ffôn 0808 801 1000

E-bost post@complantcymru.org.uk

Gwefan www.complant.org.uk

Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Ar adegau o helbul a thrafferth, gall rhai pobl weithredu yn anghyson. Gall fod amgylchiadau annifyr neu ofidus wedi arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn gweld ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol yn unig.

Credwn fod yr holl achwynwyr â'r hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a boneddigaidd yn eich trafodion gyda ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol neu ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym ni bolisi ar wahân ar gyfer rheoli sefyllfaoedd pan rydym yn gweld bod gweithrediadau rhywun yn annerbyniol.



FFURFLEN CANMOLIAETH A CHWYNION

Yma yng Nghyngor Gwynedd, rydym yn gweithio'n barhaus tuag at sicrhau ein bod yn darparu'r gwasanaeth gorau posib i chi, ein trigolion a'n defnyddwyr gwasanaeth, gyda'r nod o rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth rydym yn ei wneud.

Rydym felly bob amser yn awyddus i glywed eich profiadau chi o dderbyn gwasanaeth gennym er mwyn ein helpu i adnabod y pethau rydym yn ei wneud yn dda, a beth allwn ei wella.

Mae eich adborth yn werthfawr i ni a bydd eich sylwadau'n cael eu defnyddio er mwyn gwella eich gwasanaethau chi.

A. Eich manylion chi:

Cyfenw:	Enw(au) blaen:	Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/ neu nodwch os yw'n wahanol.
Cyfeiriad a Chod Post:		
Eich cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn cyswllt – dydd:		

Rhif ffôn symudol:	

Nodwch drwy ba un o'r dulliau uchod y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi

.....

Eich gofynion: os yw'n ffordd arferol o ddelio â'r drefn yma yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen i chi gysylltu â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym os gwelwch yn dda fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu.

Fel arfer, y sawl sydd wedi wynebu'r broblem ddylai llenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B. Cyn bwrw ymlaen i ymdrin â gweddill y ffurflen, bydd yn rhaid i ni fod yn gwbl sicr bod gennych chi'r awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw.

B. Llenwi'r ffurflen ar ran rhywun arall:

Eu manylion nhw:

Eu henw yn llawn:	
Cyfeiriad a chod post:	
Beth yw'ch perthynas â'r person?	

Pam ydych chi'n cysylltu ar eu ran?	
-------------------------------------	--

C. Beth yw eich rheswm/rhesymau dros gysylltu â ni (os bydd angen, dylech barhau â'ch atebion i'r cwestiynau isod ar ddalen(nau) ar wahân)

C1	Enw'r Gwasanaeth/Swyddog dan sylw.
C2	Beth yn eich barn chi gafodd ei wneud yn dda, neu na chafodd ei wneud yn dda?
C3	Disgrifiwch sut mae hyn wedi effeithio arnoch chi'n bersonol.

C4	Os ydych yn cyflwyno cwyn, beth yn eich barn chi ddylai'r Cyngor ei wneud i gywiro pethau.
C5	Pryd ddaethoch chi'n ymwybodol o'r sefyllfa gyntaf ? (Os ydych yn cyflwyno cwyn, ac os oes mwy na 6 mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r sefyllfa gyntaf, rhowch y rheswm pam nad ydych wedi cysylltu cyn hyn).
C6	A ydych eisoes wedi codi'r mater gyda'r staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr i ddweud sut a phryd y gwnaethoch hynny.

--	--

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich cais rhowch nhw ynghlwm wrth y ffurflen hon.

Llofnod: Dyddiad:

Ar ôl cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi at :-

Swyddog Gwella Gwasanaeth
Cefnogaeth Gorfforaethol
Cyngor Gwynedd
Stryd y Jêl
Caernarfon
Gwynedd LL55 1SH
(01766 771000)
Cwynion@gwynedd.llyw.cymru

Sut ydym yn defnyddio eich gwybodaeth

Rydym yn casglu eich manylion personol er mwyn medru delio efo'ch cwyn.

Rydym yn gwneud hyn fel rhan o'n dyletswyddau fel corff cyhoeddus.

Fydd eich manylion ddim yn cael eu rhannu tu allan i'r Cyngor oni bai bod hynny'n angenrheidiol i ddatrys eich cwyn.

I gael gwybod pa mor hir rydym yn cadw eich gwybodaeth, cysylltwch a ni.

Eich hawliau

I gael gwybod am eich hawliau a manylion cyswllt Swyddog Diogelu Data'r Cyngor, ewch i'r www.gwynedd.llyw.cymru/preifatrwydd

ADRODDIAD CABINET	30 Mawrth 2021
PWNC	Adroddiad Blynyddol Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2019/20
AELOD CABINET	Cyng. Nia Jeffreys, Aelod Cabinet Cefnogaeth Gorfforaethol
SWYDDOG	Geraint Owen, Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol
AWDURON	Tîm Cydlynu Gwella Gwasanaeth a Chwynion, Swyddog Gwella Gwasanaeth (SGG)

1 Pwrpas yr Adroddiad

Mae'r Adroddiad yn crynhoi'r datblygiadau o ran *Cwynion a Gwella Gwasanaeth* yn ystod 2019-20.

Mae'r adroddiad yn pwysleisio'r ymateb i *Gwynion* er mwyn *Gwella Gwasanaeth*, ac arddangosir llwyddiannau drwy naratif yn yr adroddiad. Amlygir hefyd y rhwystrau i'w goresgyn er mwyn parhau i wella a datblygu, ynghyd a chamau arfaethedig.

Mae'n rhan o Bolisi Pryderon a Chwynion y Cyngor fod y Cabinet yn derbyn yr adroddiad yma.

Prif Negeseuon

Ers 2018/19 mae niferoedd o gwynion Ffurfiol wedi gostwng o 49 i 44. Bu ychydig o gynnydd mewn Cwynion i'r Ombwdsmon o 32 i 36, er nad oedd yr Ombwdsmon yn meddwl fod angen ymchwilio i 35 o'r rhain. Ar y cyfan gwelwyd newid mewn diwylliant gyda Gwasanaethau yn derbyn cwynion mewn ffordd fwy positif er mwyn dysgu ohonynt.

2 Penderfyniad a geisir

Derbyn yr Adroddiad.

3 Cefndir

3.1 Mae'r drefn a fabwysiadwyd gan y Cyngor yn cyd-fynd â'r Polisi Enghreifftiol ar Gwynion a Phryderon, a'r Canllawiau a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru, ac a luniwyd dan oruchwyliaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae i hyn y fantais ei fod yn gyson gyda threfniadau cwynion cyrff cyhoeddus eraill gan wneud cyflwyno cwyn yn haws i'r cyhoedd ar draws sefydliadau cyhoeddus.

3.2 Fe fabwysiadwyd y drefn gan y Cabinet gyda'r amcanion canlynol:

- Dod â buddiant penodol i'r dinesydd drwy ganolbwyntio ar y datrysiad yn hytrach na'r broses. Bydd yn caniatáu ymdrin yn gyflymach â chwynion, gan ddiddymu un cam o'r drefn bresennol sydd yn eithaf llafurus a hir wyntog.
- Caniatáu cydlynu cwynion sydd yn cwmpasu mwy nag un adran yn well, a hefyd cydlynu cwynion sy'n cynnwys asiantaethau neu bartneriaid allanol.
- Drwy sefydlu bas data canolog, cynhwysfawr, bydd modd cymryd trosolwg o'r patrwm cwynion a dysgu gwersi fel sefydliad.

- Rhagwelir y bydd y drefn yn cyd-fynd yn well hefo diwylliant newydd y Cyngor o rymuso staff i wneud penderfyniadau a chyflawni un o ffrydiau gwaith prosiect "Ffordd Gwynedd"

Y Drefn

3.3 Diffinnir cwyn fel:

- mynegiad o anfodlonrwydd neu bryder
- naill ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu
- fe'i gwneir gan un neu ragor o'r cyhoedd
- mae ynglŷn â'r ffordd y mae'r Cyngor wedi gweithredu neu heb weithredu
- neu mae ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarparwyd
- ac mae angen ymateb iddi.

Nid cwyn yw:

- cais cychwynol am wasanaeth megis rhoi gwybod am olau stryd ddiffygiol
- apêl yn erbyn penderfyniad sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol
- ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'
- ffordd i grwpiau/mudiadau lloïo geisio hyrwyddo achos.

Nid yw'r drefn hon yn berthnasol i ddefnyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol, gan fod trefn statudol ar eu cyfer hwy. Mae Ysgolion hefyd yn gweithredu eu trefniadau cwynion eu hunain.

Mae dau gam i'r drefn, sef:

Datrys Anffurfiol

3.4 Cynnig y cyfle i achwynydd gysylltu'n anffurfiol yn y man lle caiff y gwasanaeth ei gyflwyno i geisio datrys cwynion un ai pan fydd y pryder yn codi neu'n fuan iawn wedyn. Dylai ymdrin â chwynion fod yn rhan annatod o ddarparu gwasanaeth ac anogir staff i ystyried bob tro os gellir datrys y gŵyn 'yn y fan a'r lle'.

3.5 Nod y drefn yw darparu system sy'n syml, yn hyblyg ac yn rhoi pwyslais ar gael y canlyniad mwyaf priodol i unigolion a gwasanaethau. Mae'r trefniadau yn caniatáu i'r Cyngor ddelio mewn ffordd lawer mwy rhagweithiol â phryderon drwy ganolbwyntio ar anghenion pobl, sef datrys y broblem ac nid ar y broses gwyno ei hun

Ymchwiliad ffurfiol.

3.6 Os nad yw'n bosib datrys y gŵyn yn anffurfiol gall yr achwynydd ei chyfeirio am ymchwiliad ffurfiol. "*Ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda*" yw egwyddor y cam hwn o'r broses. Mae'r pwyslais yn cael ei roi ar un ymchwiliad i ddelio'n drylwyr â'r pryderon a godwyd. Fel rheol cynhelir ymchwiliad gan swyddog o fewn yr adran sydd ar lefel ddigon uchel, ac sy'n annibynnol o ffynhonnell y gŵyn. O bryd i'w gilydd ni fydd hyn yn briodol ac ymchwilir i'r gwyn gan swyddog sy'n annibynnol o'r adran dan sylw. Yn wahanol i ddatrysiadau anffurfiol fe gofnodir pob cwyn ffurfiol yn ganolog.

3.7 Gall achwynydd fynd â'r gŵyn at yr Ombwdsmon os yw'n anfodlon gydag ymateb ffurfiol y Cyngor.

3.8 Trosolwg o'r camau:

- Mae Cwynion yn dod i mewn o sawl cyfeiriad - ffurflen Canmoliaeth a Chwynion ar y We; trwy e-bost; trwy lythyr; dros y ffon, drwy ymweliad i'r safle gwaith; neu drwy neges gan gydweithiwr;
- Mae'r Blwch Cwynion yn cael ei fonitro drwy gydol y dydd a gwneir pob ymdrech i beidio cael cwynion yn sefyll ynddo heb eu pasio 'mlaen am sylw;
- Mae pob cwyn sydd yn dod i mewn i'r Blwch Cwynion yn cael eu cofnodi o dan eu categorïau perthnasol, sef Anffurfiol, Ffurfiol neu Ombwdsmon. Nodir enw a chyfeiriad y cwynydd os yn wybyddus, ynghyd a dyddiad derbyn y gwyn ac o dan ba gategori mae'r cwyn yn disgyn;
- Mae ymgais yn cael ei wneud i gydnabod cwyn ar y dyddiad y daw i mewn lle'n bosib, os yw'n ddiwrnod gwaith arferol. Anfonir e-bost neu lythyr allan i gydnabod ei derbyn. Bydd y gwyn yn cael ei phasio ymlaen wedyn i'r Gwasanaeth perthnasol am sylw;
- Bydd y Swyddog Gwella Gwasanaeth (SGG), neu gydweithiwr yn ei habsenoldeb, yn monitro dyddiad ymateb y gwyn ac yn atgoffa'r Gwasanaeth o'r gofyn i ymateb yn brydlon lle'n bosib. Gofynnir iddynt hefyd hysbysu'r cwsmer os ydynt yn debygol o fethu ymateb mewn pryd;
- Adroddir i'r Tîm Rheoli Corfforaethol pob chwe mis ar sut y Gwellir Gwasanaethau o'r Cwynion sydd yn dod i mewn. Hefyd yn unol â'r drefn mae'n ofynnol adrodd i'r Cabinet yn flynyddol.

Mae'r pwyslais erbyn hyn ar Wella Gwasanaeth yn dilyn derbyn cwynion, er mwyn arbed cwyn tebyg yn y dyfodol.

Rydym yn ceisio darganfod oes unrhyw batrymau neu "thueddiadau" yn amlygu eu hunain.

Erbyn hyn mae'r adroddiad yn canolbwyntio ar Gwynion Ffurfiol Dilys a Chwynion yr Ombwdsmon, gan fod Gwasanaethau yn delio gyda chwynion anffurfiol eu hunain.

Mae 'cwyn Dilys' yn golygu fod dilysrwydd i sail y gwyn, ac os nad yw'n cael ei datrys yn foddhaol gall wedyn droi'n gŵyn i'r Ombwdsmon.

Math o Gwynion	Nifer 2018/19	Nifer 2019/20
	Cyfanswm	Cyfanswm
Cwynion Ffurfiol (Dilys)	49	44
Cwynion at yr Ombwdsmon	32	36
	16 Dim Ymchwiliad	22 Dim Ymchwiliad
	9 Dim Ymchwiliad (Cynamserol)	11 Dim Ymchwiliad (Cynamserol)
	0 Heb gael ymateb	0 Heb gael ymateb
	5 Setliad	1 Setliad
	0 Ymchwiliad ar agor	0 Ymchwiliad ar agor
	0 Ymchwiliad wedi ei gau	1 Ymchwiliad wedi ei gau
	2 Adroddiad	0 Adroddiad
	0 Tynnwyd y gwyn yn ôl gan y cwsmer	1 Tynnwyd y gwyn yn ôl gan y cwsmer

Mae *Dim Ymchwiliad* yn golygu fod yr Ombwdsmon, ar ôl ystyriaeth gychwynnol yn fodlon gyda'r ffordd y mae'r awdurdod wedi ymdrin â'r mater ac nad oes angen ymchwilio'n bellach. Gall hefyd fod yn fater sydd tu hwnt i'r awdurdodaeth.

Mae *Cynamserol* yn golygu fod yr Ombwdsmon o'r farn nad yw'r awdurdod wedi cael cyfle i ystyried y mater eto. Bydd y rhain yn cael eu cyfeirio at y Cyngor am ystyriaeth o dan y drefn gwynion fel arfer.

4 Gwella Gwasanaeth

Fel yr adroddwyd yn flaenorol mae cydweithrediad y Gwasanaethau i ddilyn y drefn wedi bod yn dda iawn ar y cyfan, ac yn wir mae sawl un wedi nodi eu bod yn gweld gwerth mawr yn y drefn.

Mae'r Adran 1 yn cynnwys esiamplau o'r Cwynion a dderbyniwyd gan fanylu:-

- Sut mae'r gwasanaethau yn ceisio bodloni'r rhai sydd wedi cyflwyno cwynion
- Camau a gymerwyd i wella eu gwasanaethau o ganlyniad.

Cyn cyflwyno'r drefn yn 2015 nid oedd yr hyd yr oedd cwynion yn agored yn cael ei fesur. Erbyn hyn rydym wedi datblygu trefn i fesur cyfartaledd yr hyd mae cwynion yn agored. Y ffigwr ar gyfer 2019/20 yw 7 diwrnod, sydd wedi gostwng o'i gymharu ac 8.6 diwrnod yn 2018/19. Ein bwriad ar gyfer y dyfodol yw defnyddio hwn fel gwaelodion er mwyn cymhariaeth a rhoi mesur ychwanegol o berfformiad.

Dylid nodi nad yw'r nifer o gwynion y mae gwasanaeth yn ei dderbyn yn angenrheidiol yn arwydd o safon y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu, ac na ellir ystyried y canlyniadau hyn ar ben eu hunain. Mae natur y gwasanaethau a ddarperir yn dylanwadu'n drwm ar y canlyniadau. Ymysg y ffactorau a all gael effaith ar y ffigyrau yw'r nifer o gysylltiadau uniongyrchol a geir gyda chwsmeriaid, proffil cyhoeddus y gwasanaeth neu os oes gan unigolyn ffyrdd ffurfiol eraill i unioni cam neu gyflwyno apêl. Fel sylw cyffredinol i osod cyd-destun rhaid dwyn mewn cof y nifer o gysylltiadau darparu gwasanaeth sydd rhwng y Gwasanaethau'r Cyngor a'r cyhoedd yn ddyddiol o'u cymharu â nifer cwynion

5 Edrych i'r Dyfodol/Camau Nesaf

Amlygir wrth y Gwasanaethau, wrth fynychu eu Timau Rheoli, fod y Tîm yn gallu cynnig Hyfforddiant yn y maes Gofal Cwsmer drwy ddefnyddio cwynion fel arf dysgu. Rhoddir eglurhad i'r Gwasanaethau o'r math o hyfforddiant a gynhaliwyd efo'r Gwasanaeth Hamdden. Mae rhai Gwasanaethau wedi dangos diddordeb cychwynol ond heb ddod yn ol efo niferoedd/dyddiadau ayyb.

Mae'r Wal Lwyddiannau bellach yn fyw, a da iawn ydi gweld fod nifer helaeth o Ddiolchiadau/Canmoliaethau wedi dod i mewn gan y cyhoedd, yn ystod cyfnod y "feirws". Mae gweld gwerthfawrogiad y cyhoedd yn gymorth mawr i godi morâl staff, yn enwedig rhai rheng flaen, ar amser mor anodd.

Mae'r sylwadau fydd ar y wal yma yn deillio o dderbyn canmoliaethau gan gwsmeriaid ar y ffurflen canmoliaeth ar ein safle we. Drwy e-byst neu lythyrau neu dros y ffon. Hefyd fe geir adborth positif yn dilyn cwyn, a'r teimlad yw ei bod yn bwysig iawn dathlu a rhannu'r canmoliaethau/adborth yma ymysg y gwasanaethau. Mae nifer fawr o'r cyhoedd yn anfon eu negeseuon ar Facebook/Twitter ayyb erbyn hyn hefyd. Mae'r ddogfen ar y Mewnrwyd a hefyd ar "Wordpress" iddi fod ar gael i'r staff allanol yn ogystal drwy linc i Facebook staff y Cyngor. Mae nifer o'r canmoliaethau yn dod am ein staff allanol a chredir ei bod yn bwysig dathlu hynny a sicrhau eu bod yn cael eu gweld. Hyn yn sicr yn ffordd o godi morâl staff, pan maent yn teimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi. Mae trafodaethau yn dal ar y gweill efo'r Tîm Cyfathrebu Mewnol am sut gellir defnyddio'r wal lwyddiannau i gyd fynd a Gwobrau'r Cyngor ar ei Orau yn ogystal.

Mae'r SGG a'r Rheolwr Dysgu a Datblygu'r Sefydliad wedi son am y *Wal Lwyddiannau* wrth fynychu Timau Rheoli'r Gwasanaethau, ac o ddilyniant mae nifer o esiamplau o ganmoliaeth mae'r Gwasanaethau wedi eu derbyn yn uniongyrchol rwan yn cael eu hanfon ymlaen i sylw'r SGG.

Mae'r Tîm Rheoli wedi cael sawl enghraifft yn y gorffennol lle rydym wedi cael problemau efo ymateb rhai Gwasanaethau i'r drefn ac mae rhai elfennau yn parhau yn y Gwasanaethau yma o hyd. Oni fydd pethau yn altro mi fyddwn yn gofyn am gefnogaeth y Tîm Rheoli i geisio symud pethau ymhellach.

Adran 1

Esiamplau o rai cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2019-20

1. Cwynion

1.1. Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu

1.1.1. Natur y gwyn

Cwsmer yn gorfod ffonio (ar ran ei Fam) yn gyson am fethiannau casglu gwastraff ac ailgylchu.

1.1.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Yn dilyn ymchwiliad i'r mater, a'r hanes o gwynion blaenorol, sylweddolwyd y byddai casgliad drws cefn o fudd i'r cwsmer. 'Roedd y cwsmer yn gwerthfawrogi hyn yn fawr iawn.

Yn anffodus cafwyd cwynion pellach am fethiannau casglu yn dilyn rhoi casgliad drws cefn mewn lle. 'Roedd ambell gwyn oherwydd bod gweithwyr gwahanol ar y lori ac nid oeddent wedi sylwi fod yna gasgliad drws cefn mewn lle. Nid oedd yr iPad ar y lori yn gweithio ar un dyddiad penodol. Ond 'roedd ambell fethiant gan nad oedd y ddôr gefn ar agor i'r gweithwyr nol y biniau. 'Roedd y cwsmer wedi nodi hynny ac wedi ymddiheuro wrth dynnu ein sylw i'r methiannau.

1.1.3 Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Mae'r criwiau perthnasol wedi derbyn nodiadau ynglŷn â'r eiddo yma ac rydym yn eu hatgoffa yn rheolaidd fod casgliad drws cefn yma. Bu i Swyddog Ail Gylchu ymweld â'r eiddo ar y diwrnod casglu tua mis yn ôl i wneud "spot check" ac roedd popeth wedi'i gasglu bryd hynny.

Yn amlwg nid yw'r sefyllfa yma yn dderbyniol a gwelir fod y swyddogion yn ymdrechu yn galed i geisio gweithredu trefn priodol yma. Oherwydd patrwm shift mae cadw ar ben casgliadau arbennig am ba bynnag reswm yn anodd. Byddwn yn monitro hyn er sicrhau bod y mater penodol hwn wedi ei ddatrys.

Datrysiad pellach - Mae'r gwasanaeth yn newid o batrwm shift gwaith 12 awr (dau shift) i weithio dyddiau arferol gyda'r un criw ar yr un gylchdaith. Yn barod mae gwahaniaeth i'w weld ers cyflwyno hyn yn ardal Dwyfor.

Nodyn - Cafwyd cwynion am fethiannau casglu eto fis Hydref a Thachwedd. Dau Swyddog o'r Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu wedi bod yn dda iawn, gan fynd i wagio'r biniau ar eu cyfle cyntaf yn dilyn y Cwynion, ac wedi ymddiheuro eto i'r cwsmer am y methiannau unwaith yn rhagor. Roedd y methiannau diweddaraf wedi deillio oherwydd salwch staff, ar criw newydd ddim yn deall fod casgliad drws cefn.

SGG wedi diolch i'r cwsmer am eu hamynedd efo'r sefyllfa a nodi fod ganddynt achos i fynd at yr Ombwdsmon erbyn hyn. Doedd y cwsmer ddim yn dymuno gwneud hynny ond yn gwerthfawrogi derbyn y wybodaeth. SGG wedi crybwyll wrth y Gwasanaeth y byddai'n annog y cwsmer fynd at yr Ombwdsmon oni ffyddai'r mater yn cael datrysiad parhaol buan.

1.2 Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu

1.2.1. Natur y gwyn

'Roedd cwsmer wedi cysylltu i ddatgan ei siom am orfod cwyno sawl gwaith am y gwasanaeth casglu gwastraff ac ailgylchu.

Yn anffodus mae'r cwsmer erbyn hyn yn teimlo fod y methiannau i ddychwelyd ei finiau i'r man cywir, sef lle y'u codwyd, yn cael ei wneud yn fwriadol. Fel mae'n nodi dim ond i'w finiau o mae hyn yn digwydd, mae biniau ei gymdogion i gyd yn cael eu dychwelyd yn daclus i'r manau cawsant eu codi.

1.2.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi ymchwilio i sawl gwaith y bu i'r cwsmer gwyno am y broblem, ac wedi bod yn siarad efo'r gweithlu am y mater, gan bwysleisio ar y pwysigrwydd o ddychwelyd y biniau i'r man a'u codwyd. Hefyd Swyddog Ailgylchu wedi gofyn i'r cwsmer adael iddi wybod yn uniongyrchol, os bydd problem yn codi eto.

1.2.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Cyfeiriaf at gwyn yma a hefyd ein harchwiliad ac ymateb pellach gan y cwsmer. Bu i'r gwasanaeth ddwyn sylw'r tîm casglu at y sefyllfa ac ers hynny mae'r mater wedi ei ddatrys.

Byddwn yn monitro'r gwasanaeth yn ogystal.

1.3 Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu

1.3.1. Natur y gwyn

Cwsmer wedi gorfod cwyno nifer fawr o weithiau am fethiannau casglu mewn eiddo.

1.3.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi ymchwilio i mewn i'r broblem ac wedi sylweddoli fod methiannau cyson wedi bod. Ar ambell achlysur mae'r problemau wedi codi oherwydd fod y ffordd wedi cau. Ond dim dyma'r achos am bob methiant. Mae Swyddog Ailgylchu wedi cynnig ei hun fel pwynt cyswllt uniongyrchol i'r cwsmer er mwyn gallu cadw golwg ar y sefyllfa.

1.3.3 Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Mae cryn problemau wedi bod yn ddiweddar gyda'r Tîm Casglu yn Ardal Arfon. Rydym wedi cyfeirio swyddog o'r tîm swyddfa gefn at y gweithlu er dilyn fyny materion methiant casglu ac mae hyn wedi cael effaith positif. Bydd newid trefn casglu i 5 diwrnod hefyd yn gweld gwelliant pellach.

1.4 Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu

1.4.1. Natur y gwyn

Daeth cwyn i mewn drwy'r Ombwdsmon, fel un - Dim Ymchwiliad - Cynamserol gan nad oedd y cwsmer wedi dilyn trefn gwynion y Cyngor i geisio datrysiad yn y lle cyntaf. Sail y gwyn oedd bod y cwsmer yn anhapus efo'r ffaith fod casgliadau yn cymryd lle mor fuan yn y bore, sef am 5.30am tu allan i'w eiddo.

'Roedd yn anhapus mai swyddog o Galw Gwynedd oedd yn ateb y ffon iddo, ac nid rhywun o'r Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu. Teimlai fod y Gwasanaeth yn anwybyddu ei negeseuon.

1.4.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Edrychodd y Gwasanaeth i mewn i'r sefyllfa, a gwelwyd fod sawl cwsmer arall wedi cwyno am hyn, sef fod casgliadau mor fuan yn y bore.

1.4.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Yn dilyn ymchwiliad i'r gwyn yma a rhai eraill tebyg eu natur, mae'r Gwasanaeth wedi newid trefn casgliadau gwastraff ac ailgylchu yn yr ardal. Daeth y drefn newydd i rym ar 1 Gorffennaf 2019, lle na fydd y loriau yn gadael y depo tan 6.00am. Golyga hyn fod y casgliadau felly i gyd ymhellach.

Yn dilyn y newid yma, does dim cwyn tebyg wedi ei dderbyn gan y Gwasanaeth yn yr ardal yma.

1.5. Gwasanaeth Priffyrdd a Bwrdesitrefol

1.5.1. Natur y gwyn

'Roedd cwsmer wedi cysylltu a'r Gwasanaeth am achos o dipio'n slei bach oedd wedi digwydd ger ei heiddo. Bu iddi adrodd am y mater sawl gwaith ond ni chafwyd datrysiad buan, gan na ddaru neb fynd i gasglu sbwriel/llanast. 'Roedd y gwyn wedi dod i mewn ar y cyd gan y cwsmer a mater o gwyn arall i'r Gwasanaeth Amgylchedd.

1.5.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Er mwyn gallu cynnig un ymateb ar ran y ddau Wasanaeth fe benderfynodd y Pennaeth Amgylchedd arwain ar yr achos yma. A threfnwyd ymateb i'r cwsmer, gan ymddiheuro am unrhyw fethiannau etc.

1.5.3 Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Cyfeiriaf at y gwyn yma a nodaf fod yr amser rhwng derbyn y gwyn a chlrío'r sbwriel o'r safle yn annerbyniol ond yn anffodus nid oedd adnoddau ar gael ar y pryd i wneud y gwaith ynghynt.

Rydym yn cydnabod bod angen gwell cyfathrebu gyda'n cwsmeriaid er eu cadw yn y lŵp.

1.6 Gwasanaeth Priffyrdd a Bwrdeistrefol

1.6.1. Natur y gwyn

'Roedd cwsmer wedi tynnu sylw'r Gwasanaeth ers dros 3 mis am graffiti oedd wedi cael ei ysgrifennu yn y llwybr tan y lon (subway) yng Nghaernarfon. Hefyd am sbwriel/poteli ayyb oedd o gwmpas y lle yn gyffredinol. Cwsmer yn dweud iddo ofyn am ddiweddariad pan gysylltodd yr ail waith, ond chafodd o ddim hyd yma.

1.6.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Ymchwiliwyd i'r mater ac eglurwyd wrth y cwsmer fod y 3 mater a dynnodd i sylw'r Cyngor yn disgyn o dan Wasanaethau gwahanol. Bu i Swyddog yn y Gwasanaeth Bwrdeistrefol gydgordio datrysiad gan fod yr achos yn berthnasol i Fwrdeistrefol, CCG a NMWTRA. Rhyngddynt fe drefnwyd i lanhau'r graffiti a chasglwyd y sbwriel dan sylw cyn gynted ag y bo modd. 'Roedd y lleoliadau yn rhai problemus, ac felly trefnwyd i fonitro'r sefyllfa i geisio sicrhau gwelliant. Anfonwyd ymddiheuriad am yr oedi mewn anfon diweddariad at y cwsmer gan y Swyddog a hefyd ymgeisiodd i egluro'r cyfrifoldebau ayyb wrth y cwsmer.

Cynigiodd y Pennaeth hefyd ymddiheuriad pellach i'r cwsmer am y diffyg diweddariad amserol. Cynigiwyd i'r cwsmer gael cyfarfod ar y safle os dymunai efo Swyddog o'r Gwasanaeth er mwyn iddo ddeall cymhlethdod y sefyllfa.

1.6.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Roedd y cwsmer wedi adrodd 3 problem i Galw Gwynedd (ceisiadau wedi mynd yn uniongyrchol i Briffyrdd a'r Tîm Glanhau). Oherwydd honiad o ddiffyg gweithredu ac adborth roedd y cwsmer wedi cysylltu â Chwynion. Ar ôl i'r Swyddogion perthnasol dderbyn y manylion gan Chwynion cafodd y materion gryn flaenoriaeth a sylw prydlon iawn, ond yn anffodus ni chafodd y cwsmer ymateb ysgrifenedig i gadarnhau'r weithred - sydd yn gamgymeriad.

Mae'r ffaith bod 2 allan o'r 3 cwyn yn berthnasol i asiantaethau eraill wedi cymhlethu a chyfrannu at y broblem ymateb. O hyn ymlaen byddwn yn sicrhau bod yr Adran yn gyrru llythyr neu e-bost prydlon i ddiweddarau ar gynnydd neu egluro'r sefyllfa os yw'r mater yn berthnasol i asiantaeth arall.

Dyma'r cwynion penodol a rhaid nodi bod y rhain yn faterion sydd angen sylw cylchol/rheolaidd:-

- a. Graffiti o fewn tanffordd A487 (NMWTRA wedi gweithredu), a gordyfiant ar y tir oedd yn creu rhwystr rhag mynd yn i'w gliro. Daeth contractwyr allan i ymdrin a'r problema yma yn dilyn ein cais i NWMWTRA. Mae hyn wedyn wedi galluogi'r Cyngor i glirio y manau nad oedd mynediad iddynt yn flaenorol.
- b. Sbwriel ar ategwaith A487 (Cyngor Gwynedd yn gyfrifol am lanhau ac wedi gweithredu). Trefnwyd i gael "litter-pick" yno gan sylweddolwyd fod nifer helaeth o sbwriel a bagiau baw cwn wedi cael eu lluchio yno. Cafodd y gwaith ei wneud yr wythnos ddilynol ac mae'r safle bellach yn glir ac yn daclus. Er mwyn ceisio arbed i sbwriel gael ei daflu yno eto, trefnwyd i osod bin newydd wrth y llwybr.
- c. Blerwch a sbwriel ar hen safle garejys Maesincla sydd yn eiddo CCG (Cyngor Gwynedd yn gyfrifol am lanhau yn rhannol ac wedi gweithredu)

Mae'n reit amlwg fod ymddygiad anghymdeithasol wedi bod yn cymryd lle ar y safle, felly trefnwyd hefyd i Swyddog Grofodaeth i fonitro'r safle yn rheolaidd. Os bydd y broblem yn parhau mi fyddwn yn cysidro monitro'r sefyllfa gyda chamerau a chydweithio efo'r Heddlu ar y mater.

Cafwyd adborth positif iawn gan y cwsmer, roedd yn gwir werthfawrogi'r gwaith oedd wedi cael ei wneud ac yn hapus i'w gwyn gael ei gau.

1.7. Gwasanaeth Priffyrdd a Bwrdeistrefol

1.7.1. Natur y gwyn

Cafwyd cwyn gan gwsmer am nad oedd ei bin gwyrdd yn cael ei wagio fel y dylai. Hefyd ei bod yn dal i ddisgwyl am gyfarpar newydd, i eiddo arall. Dywedwyd wrthi y byddai yn eu cael mewn 6-8 wythnos, ond mae yna bellach 6 mis wedi mynd heibio ac mae hi'n dal i aros amdanynt. Mae'n gorfod mynd ai sbwriel ei hun i'r tip cyfagos yn rheolaidd, ac wrth reswm mae hyn yn costio iddi.

1.7.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Fe ymchwiliodd y Gwasanaeth i'r achos ac yn dilyn trafodaeth dros y ffon efo'r cwsmer, sylweddolwyd fod y cwsmer wedi bod yn defnyddio calendr anghywir a dyna achosodd y methiannau. Golyga hyn ei bod felly yn disgwyl casgliad ar y dyddiau anghywir yn anffodus. Roedd y casgliadau ailgylchu yn mynd ymlaen yn ddiraffferth. Rhoddwyd calendr cywir i'r cwsmer ond bu iddi gymysgu dyddiadau wedyn ar achlysur yn anffodus.

1.7.3. Gwersi a Ddysgwyl

Sylwadau'r Gwasanaeth

Sylweddolwyd pam mor bwysig ydi siarad efo'r cwsmer i weld beth yn union oedd yn creu y broblem. Nodwyd pam mor bwysig ydi fod y wybodaeth gywir yn cael ei basio i'r cwsmer yn y lle cyntaf hy calendr cywir yn yr achos yma.

Er mwyn ceisio cadw golwg ar y sefyllfa yn dilyn y gwyn bu i'r swyddogion gadw llygad ar yr eiddo am gyfnod. Roedd Swyddog ailgylchu hefyd wedi checio efo'r cwsmer dros y ffon, i weld os oedd pethau bellach yn gweithio'n iawn, cafodd gadarnhad o hynny. Y Swyddog hefyd wedi dweud wrth y cwsmer gysylltu yn uniongyrchol a hi os cyfyd y broblem rhywdro eto.

1.8. Gwasanaeth Cynllunio

1.8.1. Natur y gwyn

Cwsmer wedi cysylltu i gwyno fod manylion cyfrinachol rhyngddi hi a chwsmer hy prisiad am waith, wedi cael eu datgelu ar safle we'r Cyngor yn ymwneud a Chais Cynllunio.

1.8.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Ymchwiliodd y Gwasanaeth i'r achos yn syth. Anfonwyd ymddiheuriad i'r cwsmer ynghyd a chadarnhad fod y manylion wedi cael eu tynnu oddi ar y safle. Eglurwyd i'r cwsmer ei bod yn arferiad datgelu unrhyw wybodaeth mae'r sawl sy'n gwneud cais Cynllunio yn ei roi ymlaen fel rhan o'i gais. Nodwyd nad oedd y

cwsmer oedd yn gwneud y cais Cynllunio wedi nodi nad oedd ganddo'r/ganddi'r hawl i ddatgelu unrhyw wybodaeth o'r fath yn anffodus.

1.8.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Roedd y gwyn yma yn un od i ddelio gyda hi ac efallai fod o wedi amlygu ambell beth sydd angen ei dynhau neu gael cysondeb corfforaethol arno.

O safbwynt y Gwasanaeth Cynllunio dyma'r prif bwyntiau fyswn i'n gynnig:

- Roedd yr achos yn ymwneud gyda manylion cwmni a quote gan y cwmni i'r ymgeisydd, roedd y quote wedi ei arwyddo gan Gyfarwyddwr y cwmni. Roedd y gwyn yn gofyn am iawndal.
- Ychydig iawn sydd ar gael yn genedlaethol i helpu hefo materion fel hyn. Byddai'n ddefnyddiol fod canllawiau clir i bob Awdurdod Cynllunio Lleol neu wasanaeth tebyg ond nid yw hyn yn bodoli eto. Mae PARSOL (corff cenedlaethol) wedi cychwyn ond tydi o ddim yn mynd ddigon pell. Byddai arweiniad clir sydd yn sicrhau cysondeb rhwng ACLI yn cael ei groesawu.
- Wrth ateb mi wnes i a'r Uwch Swyddog Rheoli Data drafod datganiadau GDPR ACLI eraill yn y Gogledd – roedd amrywiaeth anhygoel yn y trefniadau a'r wybodaeth.
- Mae'n glir be da ni fod neud hefo gwybodaeth ymgeisydd, gwybodaeth sensitif a gwrthwynebwyd ond nid gwybodaeth sydd yn cael ei gyflwyno gan yr ymgeisydd fel rhan o'r cais - fel yr achos yma.
- Mae swmp a natur y wybodaeth sydd yn cael ei dderbyn gan y Gwasanaeth yn ei gwneud hi'n anymarferol ac afresymol i fod yn checkio drwy bob darn o waith ond allai ddim gweld fod hyn yn cael ei gydnabod yn swyddogol.
- Ers hyn, mae Uwch Swyddog Diogelu Data wedi gweithio hefo ni ar ein datganiad a dwi'n fodlon fod hyn yn rhoi ni mewn lle gwell er na fydd byth yn ymateb i bob dim oherwydd natur ein gwaith. O gymharu gyda ACLI eraill y Gogledd mae ein datganiad yn awr yn mynd ymhell tu hwnt i'r rhai eraill.
- Os yw'r Cyngor yn cael nifer o'r math yma o gwynion efallai y byddai'n werth ystyried rhoi esiamplau o gwynion ac ymatebion ar y we fel arweiniad/ymarfer da.
- Gan nad dyma fy arbenigedd mi wnes werthfawrogi cefnogaeth yr Uwch Swyddog Diogelu Data a Swyddog o Cyfreithiol ac y tro nesaf byddwn yn fwy hyderus i ddatrys y gwyn fy hun.

1.9. Gwasanaeth Cyfreithiol

1.9.1. Natur y gwyn

Derbyniwyd cwyn oddi wrth yr Ombwdsmon fel un Dim Ymchwiliad Cynamserol gan gwsmer oedd yn cael trafferthion mewn cael ymateb gan y Cyngor ynglŷn a phenderfyniad i fedru gwerthu ei eiddo, oedd wedi ei restru efo S157, i rhywun nad oedd yn lleol. Teimlai, nad oedd yn cael ei ddiweddarau o'r sefyllfa o gwbl ac 'roedd y diffyg ymateb gan y Cyngor yn creu poen meddwl enfawr iddo ac yn gwneud iddo golli cwsmeriaid potensial i brynu ei eiddo.

1.9.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Fe ymchwiliwyd i'r mater gan y Gwasanaeth ond nid oedd y cwsmer yn hapus efo'r ymateb, felly uchafwyd y gwyn i sylw'r Swyddog Monitro. Bu oediad cyn cynigwyd ymateb llawn i'r cwsmer yn anffodus. Bu ymchwiliad pellach gan y SM a threfnwyd ymateb i'r cwsmer efo eglurhad o sut 'roedd y broses yn gweithio a'r oediad. Erbyn hyn 'roedd y cwsmer wedi derbyn penderfyniad gan y Cyngor ar y cais. 'Roedd nifer o ffactorau wedi arwain at oediad, materion oedd ar y cyfan tu allan i reolaeth uniongyrchol y Gwasanaeth Cyfreithiol.

1.9.3. Gwersi a Ddysgwyd

Dyma'r camau gweithredu ar gyfer y drefn. Er gwybodaeth rydym yn y broses o geisio cyngor ar adolygu'r drefn all arwain at newidiadau e.g natur penderfyniad, Adran gyfrifol.

1-4 I'w rhoi arwaith yn syth, 5 i'w sefydlu fel blaenoriaeth.

1. Bydd pob cais yn derbyn llythyr cydnabod safonol o fewn 5 diwrnod gwaith sydd hefyd yn gosod allan y camau arferol ar gyfer dyfarnu. Dylai nodi y math o gyfnod mae cais yn gymryd i'w brosesu yn arferol a phryd fydd y cyswllt nesaf.
2. Rhoddi'r diweddariadau rheolaidd wedyn i ymgeiswyr yn ystod y broses i sicrhau eu bod yn cael eu cadw yn y darlun ar gynnydd eu cais os nad oes gohebiaeth byw ar y gweill.
3. Wrth geisio barn aelod lleol esbonnir amcan yr ymgynghoriad a'r hyn sydd yn ddisgwyliedig os dymunir cynnig sylw.
4. Gosodir amserlen ar yr ymateb gyda'r aelodau lleol ac un cam atgoffa na fydd yn fwy na mis yn ei gyfanrwydd.
5. Mae adolygiad o'r drefn Adran 157 ar y gweill a byddwn yn gweithio gyda'r Aelod Cabinet ar drefniadau penderfynu yn y cyfnod interim.

1.10 Gwasanaeth Morwrol

1.10.1 Natur y gwyn

Daeth cwyn i mewn oddi wrth gwsmer oedd yn anhapus efo penderfyniad y Cyngor i osod cerrig mawr ar lecyn ger ei gartref. Nid oedd y tir dan sylw yn eiddo i'r cwsmer ond roedd wedi arfer parcio ei gar ar y llecyn cyfagos. Fe nododd hefyd yn ei gwyn ei fod wedi trafod y mater efo Swyddog o'r Gwasanaeth Morwrol, ac yn nhyb y cwsmer 'roedd y swyddog wedi bod yn amharchus wrtho. Doedd o chwaith ddim yn hapus efo'r ymateb gafodd gan y Rheolwr perthnasol pan gafodd air efo fo am y mater.

1.10.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Ymchwiliwyd i'r mater yn drylwyr iawn gan y Gwasanaeth, sail y penderfyniad, a hawliau cyfreithiol y lleoliad ayyb. Ymddiheurwyd i'r cwsmer am y diffyg cyfathrebu cyn i'r cerrig gael eu gosod, credai'r Gwasanaeth y byddai rhoi gwybod i'r cwsmeriaid pam fod angen y cerrig wedi gallu osgoi'r gwyn o bosib. Mae'r Gwasanaeth wedi dysgu pam mor bwysig yw ymgysylltu a'n cwsmeriaid o'r gwyn yma.

1.10.3 Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Yn ei hanfod, dwi'n credu mai anghydfod perchnogaeth tir yw sail y cwyn yma. Mae'n debyg nad ydi materion cyfreithiol fel arfer yn cael ei ystyried yn gwynion ffurfiol dilys – ond yn yr achos yma ein bod wedi ceisio egluro'r sefyllfa drwy ddelio gyda'r gwyn. Nid oedd y sawl wnaeth gwyno yn fodlon gyda camau a gymerwyd i warchod safle / buddiannau'r Cyngor. O ran ymateb, bu i'r Adran ymddiheuro am ddiffyg cyfathrebu – ond i fod yn gwrtais / rhesymol yn bennaf. Mewn gwirionedd, pe byddai'r Gwasanaeth wedi rhoi rhag rybudd efallai byddai amgylchiadau wedi bod yn waeth. O ran gwersi – mae rhai safloedd y Cyngor angen eu cofrestru yn ffurfiol gyda'r Land Registry – ac rwyf wedi pasio manylion ymlaen i'r Adain Eiddo.

1.11 Gwasanaeth Refeniw

1.11.1 Natur y gwyn

Daeth cwyn i mewn gan gwsmer am ddiffyg ymateb/gweithrediad i'w ohebiaeth. Roedd nodyn terfynol am swm penodedig wedi ei anfon at y cwsmer, pan oedd ganddo Eithriad o Drethi ar eiddo. 'Roedd hefyd yn cwyno am ymddygiad swyddog o fewn y Gwasanaeth.

Roedd yn anhapus iawn efo'r sefyllfa, ac yn mynnu ymddiheuriad ac eglurhad am y blerwch.

1.11.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Ymchwiliodd y Gwasanaeth i'r achos ac ysgrifennodd y Rheolwr at y cwsmer gan ymddiheuro am y gyfres o fethiannau yn ymwneud a'r sefyllfa yn ogystal ac ymddygiad y swyddog dan sylw. Nodwyd mai camgymeriad y Gwasanaeth oedd wedi creu y sefyllfa ac ymddiheurwyd am hynny. Sicrhawyd y cwsmer fod y sefyllfa bellach wedi ei chywiro, ac nad oedd dim yn ddyledus ganddo ar yr eiddo tan byddai'r Eithriad Treth yn dod i ben.

1.11.3 Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Cyfuniad o'r ôl groniad wedi bilio blynyddol a chamgymeriad gweithredol gan aelod Newydd o staff. Yn hytrach na gweithredu'r eithriad wrth agor yr ohebiaeth fe gychwynnwyd ymholiad i brofi os oedd yr eiddo yn wag, fe ddylai'r eithriad fod wedi ei ganiatáu ar sail datganiad y trethdalwr.

Rwyf wedi trafod achosion o'r fath gyda'r tîm ac yn hyderus ni fydd achos o'r fath eto.

1.12 Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu

1.12.1. Natur y gwyn

Daeth cwsmer i gysylltiad i gwyno am fod un o loriau Gwastraff ac Ailgylchu y Cyngor wedi dreifio dros laswellt oedd yn eiddo iddo. Gan greu dipyn o ddifrod yn anffodus. Mae hyn y trydydd gwaith i'r fath beth ddigwydd.

1.12.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Fe ddaru'r cwsmer drafod efo'r dreifar wedi'r digwyddiad, ac fe adroddodd y dreifar i'w Arweinydd Tim ar y mater. Galwodd yr Arweinydd Tim i weld y cwsmer i drafod y difrod, a threfnwyd i'r mater gael ei ddatrys yn syth. Daeth gweithiwr heibio'r eiddo i adfer y tir y prynhawn hwnnw. Yn anffodus 'roedd wedi tywyllu wedi iddo ddarfod y gwaith, felly nid oedd modd gweld y canlyniad yn iawn y noson honno.

Y bore canlynol bu rhaid i'r cwsmer gysylltu eto efo'r SGG gan ei fod yn anhapus efo safon y gwaith oedd wedi cael ei wneud. Ymddiheurodd yr SGG i'r cwsmer a chysylltodd efo'r Gwasanaeth gan egluro'r sefyllfa, a gofyn iddynt fynd nôl at y cwsmer i drafod.

Eglurwyd mai gwaith dros dro oedd yr adferiad oherwydd y tywydd etc, a nodwyd y byddai rhywun yn mynd yn ôl yn y Gwanwyn i adfer y tir yn well, pan fyddai'r tywydd wedi altro, a'r tir wedi sychu.

Gofynnodd yr SGG i'r Gwasanaeth egluro hyn i'r cwsmer, gan yn amlwg nad oeddynt wedi gwneud hynny, ac iddynt roi sicrhad iddo y byddent yn mynd yn ôl i adfer pethau yn y dyfodol agos, tywydd etc yn caniatáu. Trafodwyd y posibilrwydd o anfon lori llai i'r ardal ond nid oedd y Gwasanaeth yn fodlon gwneud hyn gan nad oedd yn gost effeithiol/effeithlon. Gan nad oedd datrysiad pendant ar gael gofynnwyd i'r Pennaeth ymyrryd yn y sefyllfa.

Fe drefnodd y Pennaeth i gyfarfod a'r cwsmer ar y safle. 'Roedd y cwsmer wedi gwerthfawrogi hynny meddai ef pan aeth yr SGG yn ôl ato i holi. Cytunodd ei fod rŵan yn hapusach ei feddwl, gan iddo gael sicrhad y byddai pethau yn cael eu adfer yn iawn pan fyddai'r tywydd wedi altro etc.

1.12.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Fel y trafodwyd byddwn yn gweithredu ar yr isod fel camau er datrys y problemau diweddar.

1. Bydd y Rheolwr casglu ar Uwch Arweinydd tim casglu am ardal Meirionnydd yn atgoffa unwaith yn rhagor y criwiau casglu i beidio mynd ar yr ardal gwyrdd ger yr eiddo.
2. Bydd hefyd yn amlygu'r mater gyda timau eraill yr Adran – (megis Dosbarthu Biniau, Swmpus a Priffyrdd)
3. Tymor byr, ac os oes modd yna fe fyddwn yn edrych ar y math o gerbyd sydd yn galw yn yr ardal er gweld os oes posibil ei newid am gerbyd llai
4. Tymor hir, gyda newidiadau yn y drefn casglu ac wrth lunio cylchdeithiau newydd byddwn yn sicrhau bod yr ardal yma yn rhan o gylchdaith cerbyd llai

1.13. Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu

1.13.1. Natur y gwyn

Cwsmer wedi cysylltu yn uniongyrchol efo'r Pennaeth i gwyno nad oedd y casglwyr ailgylchu yn rhoi'r biniau yn ôl yn y lle cywir, sef lle cawsant eu codi yn dilyn casgliadau. Byddai'r cwsmer yn derbyn pe byddai yn rwystr yna ond roedd efo lluniau i brofi nad oedd rhwystr i'w rhoi yn ôl. Roedd yn dweud ei bod wedi gorfod cysylltu sawl tro o'r blaen am yr un broblem. Mae'r gwr yn arfer cerdded y plentyn at y bws ysgol yn ddyddiol, drwy lwc roedd y diwrnod yma yn wyl y banc felly dim ysgol, neu ni fyddai'r ddau wedi medru mynd at y bws.

1.13.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Cafodd y mater ei basio mlaen i sylw'r Swyddog Cydraddoldeb hefyd gan y SGG. Fe ddaru'r Pennaeth gysylltu yn ôl efo'r cwsmer gan ymddiheuro am y broblem a chytuno nad oedd y sefyllfa yn dderbyniol o gwbl. Nododd y byddai'n ymchwilio i'r mater ac yn adrodd yn ôl yn dilyn ei ymchwiliad.

Arweinydd Tim yn nodi ei fod wedi atgoffa'r criw casglu i beidio gadael y biniau ar draws y dreif. Roedd wedi bod heibio yn dilyn casgliad ac yn cytuno, er fod y biniau yn daclusach, nad oedd y sefyllfa yn dderbyniol. Roedd wedi trefnu rhaglen fonitro ar deithiau yr ardal ac yn wir roedd y safle yma wedi cael ei fonitro yr wythnos flaenorol ac ni adroddwyd ar unrhyw broblem.

1.13.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Rydym wedi ymddiheuro i'r cwsmer am y methiannau yma ac yn monitro'r sefyllfa.

1.14 Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu

1.14.1. Natur y gwyn

Cwsmer wedi defnyddio'r Ffurflen ar lein i cysylltu i ddiolch i aelod o staff casglu Gwastraff ac Ailgylchu am alw draw i ddatrys ei phroblem, sef fod ei chasgliadau wedi cael eu methu eto. Yn yr ohebiaeth fe ddaru bwyntio allan y dylai rhywun fod yn ymchwilio i'r holl broblemau methiant roedd yn ei gael. Fflagiwyd y mater i fyny efo'r Gwasanaeth. Yn dilyn y canmoliaeth yma yn anffodus daeth y cwsmer i gysylltiad efo'r SGG wedyn bob wythnos am o leiaf pedair wythnos yn olynol yn cwyno am fethiannau. Teimlai'r cwsmer fod y Gwasanaeth yn ei hanwybyddu, a ddim yn cymryd ei chwynion o ddifri. Fe gysylltodd y cwsmer efo'r Aelod Cabinet yn ystod y mis dilynol i gwyno am y Gwasanaeth.

1.14.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Fe ddaru'r Swyddog Ailgylchu gysylltu efo'r cwsmer a threfnwyd i weithwyr fynd draw i gasglu'r sbwriel/ailgylchu. Yr wythnosau canlynol roedd y cwsmer mewn cyswllt drachefn. Bu i'r Swyddog Ailgylchu gynnig ei hun fel pwynt cyswllt uniongyrchol i'r cwsmer. Adroddodd y cwsmer fod y gweithwyr wedi nodi nad oedd ganddynt ffob i fynd drwy'r giatau i nol y Gwastraff/Ailgylchu yn y cerbyd casglu.

Yn ôl pob golwg roedd y ffob wedi torri a neb wedi gofyn am un newydd. Trefnwyd un newydd gyda pherchennog yr eiddo.

Yn dilyn trafodaeth dros y ffon efo'r SGG cytunodd y cwsmer i roi cyfle arall i'r Gwasanaeth i ddatrys y broblem cyn mynd a'r mater at yr Ombwdsmon.

Fe ddaru'r Pennaeth ymateb i'r cwsmer gan gynnig ymddiheuriad personol am y methiannau a roi eglurhad o beth oedd wedi achosi'r holl broblemau. Ffob wedi torri, dim ateb yn yr adeilad felly neb yno i agor y giatau i'r gweithwyr, gweithwyr ddim yn adrodd yn ôl ar broblemau i'r Arweinydd Tim etc.

1.14.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

I wella'r sefyllfa yma mae angen edrych ar y canlynol :-

Mae angen ail edrych ar y trefniadau adrodd. A phan yn trafod, cofio rhoi blaenoriaeth i ddiweddarau'r cwsmer o'r sefyllfa/problemau.

Mae angen trafod efo perchennog yr Eiddo, i weld oes yna ddatrysiad, i.e. ffordd well o gael mynediad i'r safle o'i gymharu a'r ffobs.

Yn anffodus daeth cwyn pellach gan y cwsmer ymhen rhyw fis ond cafodd ei sortio reit gyflym a diolchodd y cwsmer am y sylw buan i'r mater.

1.15 Gwasanaethau Cymdeithasol (Plant)

1.15.1. Natur y gwyn

Cwsmer wedi cwyno drwy alwad ffon i'r Swyddog Gofal Cwsmer Plant, a basiodd y mater ymlaen i sylw'r SGG. Roedd y cwsmer yn arfer gweithio mewn Meithrinfa leol nes iddi gau fis Gorffennaf 2019. Aeth y cwsmer ymlaen wedyn i agor meithrinfa ei hun. 'Roedd yn awyddus ymuno gyda'r cynllun 30 awr ac wedi bod mewn cyswllt efo'r swyddog perthnasol ers rhai misoedd i drafod y mater. Fodd bynnag cafodd ymateb gan y swyddog na fyddai modd iddi ymuno ar Cynllun oherwydd fod materion yn ymwneud a'r hen feithrinfa roedd yn gweithio iddi yn dal ar agor. Credai'r cwsmer fod hyn yn hollol annheg ac yn wir roedd wedi colli cwsmeriaid am nad oedd yn gallu bod yn rhan o'r Cynllun. 'Roedd hefyd eisiau cwyno am agwedd y swyddog dan sylw.

1.1.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Fe ymchwiliwyd i'r mater gan y Gwasanaeth. Cafwyd cadarnhad y byddai'n briodol i fusnes y cwsmer fod yn rhan o'r Cynllun. Ymddiheurwyd i'r cwsmer am yr amser gymerwyd i wneud y penderfyniad.

1.15.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Cynigwyd enwau staff i'r cwsmer i'w defnyddio fel pwyntiau cyswllt i symud y mater yn ei flaen.

1.16. Addysg

1.16.1 Natur y gwyn

Derbyniwyd cwyn dros y ffon gan gwsmer oedd yn anhapus i dderbyn llythyr yn nodi fod angen iddi dalu swm penodol am fod ei mhab wedi bod yn absennol o'r Ysgol ar ddyddiau penodol. Mae'r cwsmer yn dweud fod yr Ysgol yn ymwybodol pam ei fod i ffwrdd ar y dyddiadau dan sylw. Eglurodd yr SGG i'r cwsmer mai mater o dan drefn yr Ysgol oedd y gwyn ond fe nododd y cwsmer ei bod hefyd eisiau cwyno am swyddogion yn yr Adran Addysg. Roedd wedi cysylltu a'r Adran ond doedd neb ar gael i siarad efo hi, dywedodd hefyd fod y person ddaru ateb y ffon iddi yn annifyr iawn efo hi.

1.16.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Fe fu i Swyddog gysylltu yn ôl gyda'r rhiant yma mor fuan a phosib ar ôl iddi ffonio. Roedd yn amlwg yn achos oedd yn ymwneud gyda'r Tîm Lles – rhiant wedi derbyn hysbysiad o ddirwy yn dilyn diffyg presenoldeb ei mhab. Mae hon yn broses gyfreithiol sydd yn cael ei hannog gan y Lywodraeth er mwyn ceisio atal achosion o ddiffyg presenoldeb gyrraedd y Llys o ran erlyn y rhieni. Fe fu imi dderbyn neges gan y Swyddog yn dilyn y drafodaeth yma, ac yna fe wnes gyswllt gyda'r Tim perthnasol.

Yn dilyn hynny fe fu i'r Swyddog Lles ffonio'r rhiant er mwyn trafod gyda hi. Y swyddog yma oedd mwyaf addas i ffonio gan fod cefndir yr achos ganddi hi. Fe fu iddi drafod y dystiolaeth tu ôl i'r ddirwy. Prosesau i gyd wedi ei dilyn gan yr ysgol a gan y swyddog cyn y cam yma, felly yn hollol amserol gyrru'r hysbysiad. Mae'r hysbysiad ei hun yn esbonio hefyd. Roedd y rhiant yn fygythiol iawn ar y ffon, ond roedd y Swyddog Lles yn teimlo ei bod wedi cyflwyno'r ffeithiau i gyd ac wedi trosglwyddo'r neges mewn amgylchiadau anodd.

Dwi'n teimlo fod y cyswllt gyda'r rhiant wedi bod o fewn amserlen hollol dderbyniol. Fe gafwyd ymateb i'w galwadau o fewn cyfnod byr bob tro. Fe fuodd y cyswllt yn mynd yn ei flaen dros ychydig ddyddiau cyn dod i ben gyda galwad ffon y Swyddog Lles.

1.18.3 Gwersi a Ddysgwyd

Un peth yr ydym wedi ei wneud yn dilyn yr achos yma yw diweddarau'r pamffled Hysbysiad FPN ar gyfer ei roi ar wefan y gwasanaeth.

Adran 2

Wal Lwyddiannau – Esiampl o sylwadau a dderbyniwyd gan y Cyhoedd

Mae'r Wal Lwyddiannau fewnol yn dal i dyfu – gweler isod esiamplau o'r sylwadau sydd wedi dod i mewn yn ystod y cyfnod clo, sydd yn profi gwerthfawrogiad y cyhoedd tuag ag staff y Cyngor.

During this very strange virus lock down I would like to thank all the front line council staff for a job well done, imparticularly the refuse collection personel who have continued to work on the front line. I am of the opinion that all workers at this time deserve praise. Thank you. **Mr E dim manylion ardal** (Staff y Cyngor i gyd ac yn enwedig Staff Gwastraff ac Ailgylchu)

Mae **Mrs C o Abermaw** wedi ffonio i ddiolch yn fawr iawn i ni gyd am barhau i weithio yn y cyfnod hwn. Eisiau diolch i bawb, yn enwedig y dynion biniau a phrifyrdd. (Staff i gyd, ac yn enwedig y Dynion Bins a Priffyrdd)

Mrs W from Arthog commented I am so grateful for the upkeep of the roads that make driving a safer experience. Being a disabled driver I know that when there are potholes the pain in my joints is unbearable and it's not good for anyone's vehicles. Please spread the word to all the hard working crews who go out in all weathers. (Priffyrdd)

Gwych. Diolch yn fawr iawn i bawb sydd wedi gweithio mor galed i wneud hyn. 'Roedd croeso mawr i'r cyflenwad cyntaf yn Banc Bwyd Arfon dydd Gwener. **Mr a Mrs J Penygroes** (Staff Arlwygo oedd allan yn helpu efo'r Banc Bwyd Lleol)

Well done Gwynedd Council. Thank you for rectifying the faulty street light (No 6) that I reported to you as not working only a couple of days ago. This has made my evening walks along the seafront so much safer which is greatly appreciated. At such a difficult time with so many other commitments Gwynedd Council staff have demonstrated a caring and professional approach. Thank you. **Mrs A o Dywyn** (Goleuo Stryd)

Dwi'n anfon yr ebost yma i ddweud diolch yn fawr iawn i chi am eich help a'ch ymateb mewn perthynas a'm Budd-dal a'm Treth Cyngor. 'Rwyf wedi bod yn poeni cymaint, ond rydych wedi gwneud gwyrthiau, a hynny yng nghanol yr amser anodd ma. Felly dwi eisiau dweud diolch, diolch, diolch. Dwi'n dioddef o iselder a gorbryder a tydi'r sefyllfa yma ddim yn helpu hynny wrth reswm, ond diolch i chi, mae ychydig o bwysau wedi cael ei dynnu oddi arnaf rwan. Unwaith eto, diolch yn fawr iawn. **Ms B Pwllheli** (Budd-daliadau)

I hope you and your team are all safe and well. I would like to take this opportunity to thank you and your team (Llinos and Lydia) from my parents and myself, for your professionalism, care and quick response in sorting out a chair lift at their home, especially in these weird and dangerous times making my parents life a little safer and easier. Many thanks (stay safe) **J, J and M dim manylion ardal** (Tai ac Eiddo)

Diolch yn fawr iawn i ti ... Gwerthfawrogi dy waith ar ein rhan x Cofion S **Mrs S Penygroes** (Swyddog Gwella Gwasanaeth diolch gan Fusnes Lleol)

Take my hat off to the binmen and all the other Council workers still working and adapting in such unsure times. Whilst I appreciate skips may be abused its just an idea to stop the fly tipping. I like others have sorted out sheds etc but have just made a nice neat pile ready for whenever it is possible to dispose of properly. It's not hard! Well done Gwynedd Council for all efforts so far. The binmen are always singing in Tregarth ☺ **Neges ar Facebook** (Staff y Cyngor ac yn enwedig yr hogiau Gwastraff ac Ailgylchu)

Cyngor Gwynedd- Diolch i bawb sy'n gweithio yn galed i gadw'n gwasanaethau ni i fynd. **D drwy Facebook** (Holl Staff y Cyngor)

Hats off to Gwynedd Council - applied for my son's blue badge renewal at 11ish this morning. Email before 1pm to say it's on it's way J Great service in these "interesting times" **Mrs M Pwllheli** (Cyswllt Cwsmer – Cefn Gorfforaethol)

Mae'r neges yma i Olwen a Sioned oedd yn Cofrestru yn ein priodas yn swyddfa Pwllheli heddiw. Eisiau diolch yn fawr wrthy ch chi rydym, am wneud ein diwrnod yn brofiad mor hyfryd.'Roedd eich cynhesrwydd a'ch proffesiynoldeb yn ein siwtio i'r dim. Mae'n ddrwg gennym mi fuom yna braidd yn hir, gobeithio na ddaru hyn greu problem i chi heddiw. Ond roeddem mor hapus a ni allwn ddiolch digon i chi. Eto diolch yn fawr iawn. **Mr a Mrs J Pwllheli** (Staff Cofrestru Cefnogaeth Gorfforaethol)

Revenue Dept. The lady that I spoke with at roughly 11.20am this morning was absolutely brilliant. Her manners etc. brilliant a credit to the council tax department. Made my experience much easier. **Ms D dim manylion ardal.** (Treth Cyngor)

System Mapio ardderchog yn arbennig hawliau tramwy/llwybrau cyhoeddus. Mae angen i CG longyfarch y staff sydd wedi sefydlu y drefn 10 allan o 10 **David dim manylion** (Cefn Gwlad a TG)

We have no idea of how many, or how few staff perchance, will be on duty over the festive period, so we wish to say thank you, in fair time, to all of you. The times we have written to you with request of one sort of another, plus the times you have been in touch with us. We thank you for for-bearance, patience and the many ways on which you do add to our lives; through the highs and the lows. We wish all of you..... and your dear ones all you wish yourselves, over he festive period; and as, we say, a sincere thank you. God bless your afternoon. **Mrs B Abergynolwyn** (Staff y Cyngor i gyd)

Bois Cyngor! Diolch am wagio ein sbwriel/ail-gylchu. Plis helpwch eich hunain i'r wyau chwiad 'ma. Xx**Ms J drwy Facebook** (Gwastraff ac Ailgylchu)

Thank you Gwynedd Council. It's a shame when things are out of your control people still complain about the service. The binmen work throughout the year, only 2 days off (Christmas and Boxing Day) come rain or shine. I salute you all. As with regards to Council Tax- a small % goes towards refuse and recycling. Stay safe and thank you. **Ms C drwy Facebook** (Staff y Cyngor yn enwedig Gwastraff ac Ailgylchu)

ENW'R PWYLLGOR	Cyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd
DYDDIAD Y CYFARFOD	30 Mawrth 2021
TEITL YR EITEM	Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion a cheisiadau gwybodaeth gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ar gyfer 2019/2020
PWRPAS	Cyflwyno trosolwg o'r cwynion a'r ceisiadau gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod 2019/20
AWDUR	Marian Parry Hughes, Pennaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd
AELOD CABINET	Cynghorydd Dilwyn Morgan

1. Cyflwyniad

- 1.1 Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 a ddaeth i rym ar 1 Awst, 2014, mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd yr ymchwilir ac ymdrinnir â chwynion o fewn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Caiff yr adroddiad ei gynhyrchu gan y Swyddog Gofal Cwsmer ar ran Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol.
- 1.2 Diben yr adroddiad hwn yw darparu gwybodaeth ar niferoedd y cwynion a dderbyniwyd gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd yn ystod y flwyddyn a'r rhesymau drostynt ynghyd â datrysiadau. Mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd. Ceir hefyd fanylion am y niferoedd o geisiadau mynediad at wybodaeth gwybodaeth a cheisiadau rhyddid gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod hwn.

2. Cyd-destun

- 2.1 Y Swyddog Gofal Cwsmer sydd yn delio gyda chwynion, ceisiadau mynediad at wybodaeth a cheisiadau rhyddid gwybodaeth drwy gydol y flwyddyn ar ran yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.
- 2.2 Mae Swyddog Gofal Cwsmer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd wedi ei lleoli o dan reolaeth yr Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd yn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Er i'r Swyddog gael ei lleoli oddi fewn i'r Adran, mae'n bwysig nodi fod y Swyddog yn annibynnol i sicrhau yr ymdrinnir â chwynion yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014. Mae'r Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol yn benodol yn ymwneud ag unigolion sydd yn derbyn gwasanaeth gan yr Adran neu sydd â hawl i gynrychioli'r defnyddiwr gwasanaeth.

3. Hwylustod y Drefn Gwynion

- 3.1 Bydd unigolion yn cysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer i fynegi eu hanfodlonrwydd gyda gwasanaeth yr Adran; gan amlaf mae'r dewis i wneud cwyn yn ddewis olaf ganddynt. Mae'r Swyddog yn canolbwyntio ar sicrhau hwylustod i'r Drefn Gwynion fel bod yr achwynwyr yn ymwybodol o'u hawl i gael gwrandawriad ac ymchwiliad llawn o'u cwyn.
- 3.2 Caiff gwybodaeth ynglŷn â'r Drefn Gwynion gryn gyhoeddusrwydd ac mae'r wybodaeth ar gael mewn amrywiaeth o fformatau e.e. taflenni, taflenni "hawdd i'w darllen" ac ar-lein. Mae'r holl wybodaeth ar gael yn Gymraeg a Saesneg fel gall yr achwynydd ddewis yr iaith sydd orau ganddo ef/ganddi hi. Mae trefniadau amgen megis braille neu ieithoedd eraill hefyd ar gael ar ofyn. Yn ogystal, gellir trefnu eiriolaeth neu gefnogaeth arall i'r achwynydd yn ei h/iaith ddethol er mwyn eu cynorthwyo wrth i'r Drefn Gwynion fynd rhagddi. Mae'r taflenni gwybodaeth yn cael eu diwygio a'u diweddarau'n barhaus.

Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud cwyn yn ystod 2019/2020			
	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm Cwynion
Cam 1	4	31	35
Cam 2	1	2	3
Ombwdsmon		1	1

4. Materion a gofnodwyd fel Ymholiadau

- 4.1 Yn aml, pan mae'r unigolyn yn dewis peidio â dilyn y Drefn Gwynion ffurfiol fe ymdrinnir â'r mater fel ymholiad neu gŵyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol lleol sy'n dymuno mynegi anfodlonrwydd neu sydd angen ateb i gwestiwn penodol.
- 4.2 Trwy ymateb yn bositif yn ystod y camau cynnar hyn, gall rhai materion gael eu datrys yn effeithiol heb fod angen dilyn y Drefn Gwynion ffurfiol. Heb os, dyma'r canlyniad gorau i bawb.

TABL 1. Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd		
	2018/2019	2019/20
<i>Cyfreithwyr</i>	4	
<i>Ombwdsmon</i>		2
<i>Aelodau Lleol</i>	1	
<i>Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad</i>	6	16
<i>Defnyddwyr Gwasanaeth</i>	1	
<i>Perthynas</i>	30	16
<i>Y Cyhoedd</i>	3	
<i>Gofalwr Maeth</i>		
<i>Asiant Arall e.e. gwasanaeth eiriolwr</i>		1
Cyfanswm	45	36

5. Cam 1 - Trefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol - Datrysiaid Lleol

- 5.1 Gwneir pob ymdrech i ddatrys cwynion fel bod yr achwynydd a'r Adran yn fodlon. Yn amlwg, datrysiaid yw'r canlyniad gorau i bawb a gellir cyflawni hyn trwy fuddsoddi amser ac ymdrech yn gynnar. Os yw'r achwynydd, fodd bynnag, yn penderfynu gwneud cwyn ffurfiol, y drefn arferol yw cysylltu dros y ffôn neu wyneb-yn-wyneb â'r achwynwyr neu gynrychiolydd er mwyn ceisio datrys y mater.
- 5.2 Ceir dadansoddiad o'r cwynion Cam 1 yr ymdriniwyd â hwy yn ystod 2019/2020 yn **Atodiad 1**.

6. Cam 2 - Trefn Gwynion Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol - Ymchwiliad Ffurfiol

- 6.1 Pe byddai achwynydd eisiau uchafu eu cwyn i Gam 2, byddai'n rhaid iddynt ddarparu cofnod llawn o'u cwyn ynghyd ag unrhyw ddeilliannau cyraeddadwy; dyma fydd yn ffurfio'r sylfaen ar gyfer beth rydym yn ei alw'n Ymchwiliad Cam 2. Mae'r ymchwiliad yn cael ei gynnal gan ddau berson annibynnol i'r Cyngor sydd yn cael eu hadnabod fel Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol. Eu rôl ydy cyfarfod gyda'r achwynydd, cyfweld staff perthnasol a darllen y ffeil gofal cymdeithasol. Yn dilyn hyn maent yn creu adroddiad o'u darganfyddiadau ynghyd â unrhyw argymhellion i'r Adran. Bydd yr Adran yno yn paratoi ymateb i'r argymhellion hyn i'w rannu gyda'r achwynydd.
- 6.2 Yn ystod 2019/2020, derbyniwyd tri cais i uchafu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol. Ceir ddadansoddiad o'r ymchwiliadau hyn yn **Atodiad 2**.

7. Cwyn wedi ei throsglwyddo i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus

- 7.1 Mae gan bob unigolyn hawl i gwyno yn uniongyrchol i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus os ydynt yn anfodlon gyda gwasanaeth yr Adran ar unrhyw bryd yn ystod y broses gwyno.
- 7.2 Yn arferol, os na ymdriniwyd â'r gŵyn o dan Gam 1 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol eisoes, caiff y gŵyn ei chyfeirio yn ôl i'r Adran gan yr Ombwdsmon i geisio datrys y gŵyn yn lleol. Os yw'r unigolyn yn parhau yn anfodlon wedi hynny, mae ganddynt hawl i ddwysáu eu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol neu fynd yn ôl at Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru neu Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn dibynnu ar natur y gŵyn i gynnal ymchwiliad.
- 7.3 Derbyniwyd 2 ymholiad gan Ombwdsmon yn ystod 2019/20. Mae'r Ombwdsmon yn cysylltu i adnabod os ydi'r ungiolion wedi bod drwy'r broses gwynion ac i dderbyn ein sylwadau ar yr achos. Yn y ddau achos yma nid oedd yr unigolion

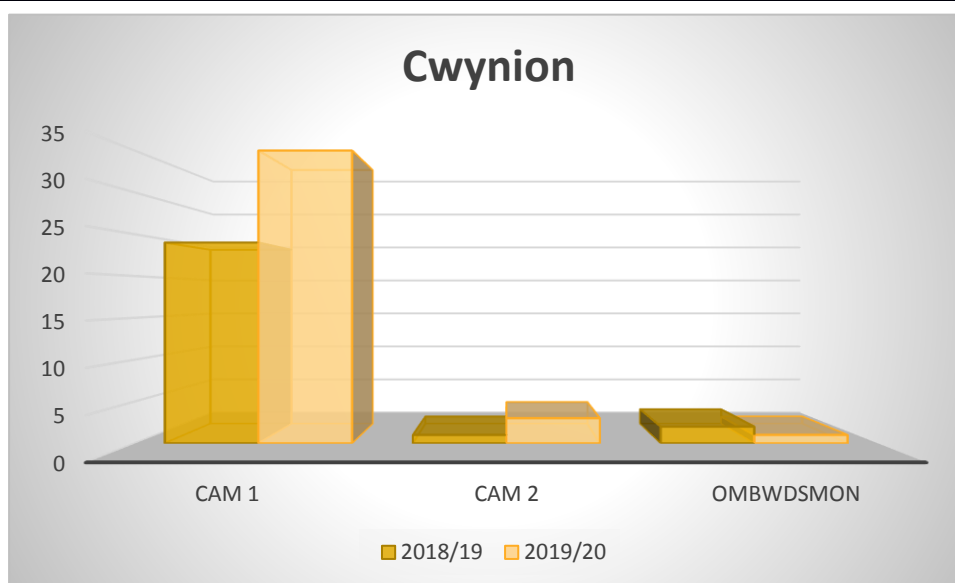
- 7.4 wedi cyflwyno cwyn i'r Adran. Yn dilyn hyn, cyngorodd yr Ombwdsman i'r unigolion hyn gyflwyno cwyn i'r Adran yn uniongyrchol ar y pwynt cyntaf. Os byddai'r unigolion yn parhau i fod yn anfodlon yn dilyn hyn yna fod croeso iddynt gysylltu gyda'r Ombwdsman ar y pwynt hynnt

Yn ystod 2019/20 daeth canlyniad i'r ymchwiliad Ombwdsman a ddechreuwyd yn 2018/19. Uchafwyd cwyn gan achwynydd i'r Ombwdsmon yn dilyn ymchwiliad o dan Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol a ddaeth i ben yn ystod 2017/2018. Roedd yr achwynydd yn anfodlon gydag ymateb yr Adran i'r ymchwiliad Cam 2 ymysg materion eraill. Ceir dadansoddiad o ganlyniad yr ymchwiliad yn Atodiad 3.

Yn Mis Ebrill 2019 datganwyd yr Ombwdsman fod y teulu yn parhau yn anhapus ac wedi datgan cwynion pellach yn erbyn yr Adran. Penderfynodd Swyddfa'r Ombwdsman felly i gynnal ymchwiliad pellach. Derbyniwyd canlyniad yr ymchwiliad hwn ynghyd a'r argymhellion i'w weithredu yn ystod 2019/20. Rydym yn parhau i ddisgwyl am benderfyniad terfynol yr Ombwdsmon ar y mater hwn. Ceir dadansoddiad o'r ymchwiliad hwn yn Atodiad 3.

Yn ystod 2019/20 yn dilyn ymchwiliadau Cam 2, cysylltodd 2 achwynydd gyda Swyddfa'r Ombwdsman gan eu bod yn anfodlon gyda canlyniad yr adroddiad gan yr ymchwiliwr annibynnol. Bu i ni rannu gwybodaeth o'r ymchwiliad annibynnol gyda Swyddfa'r Ombwdsman gan ddatgan fod yr Adran wedi derbyn yr adroddiadau hyn yn llawn. Cafwyd gadarnhad gan Swyddfa'r Ombwdsman eu bod yn penderfynu peidio ymchwilio ar y ddau achlysur hwn.

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol		
	2018/19	2019/20
Cam 1	24	35
Cam 2	1	3
Ombwdsmon	2	1
Cyfanswm	27	39



Fel y gwelir uchod. Mae niferoedd o gwynion Cam 1 wedi cynyddu. Teimlaf fod hyn mewn ymateb i feirniadaeth a dderbyniwyd gan Swyddfa'r Ombwdsman ynghylch ei dull o gofnodi a categorio cwynion. Cyn derbyn dyfarniad yr Ombwdsman, byddai sawl o'r cwynion Cam 1 hyn wedi cael eu trin fel ymholiadau neu cwynion anffurfiol, gan ein bod fel Adran yn ceisio gweithio gyda'r teuluoedd i drafod a darganfod ffordd ymlaen. Mae hyn wedi gweithio yn dda iawn dros y blynyddoedd ac rydym wedi bod yn llwyddiannus wrth gyrraedd datrysiaid. Er i ni barhau i wneud hyn, rydym yn cofnodi y materion fel cwyn Cam 1 yn hytrach na ymholiad/cwyn anffurfiol.

8. Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudol

- 8.1 Mae gan yr Awdurdod Lleol ddyletswydd i ddarparu gwybodaeth ar y modd y mae'n archwilio ac ymdrin â chwynion o fewn yr amserlen a nodwyd yn y Canllaw a'r Rheoliadau.

TABL 3 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol Perfformiad Ymateb 2019/20						
Cam 1 (cyfanswm – 35)						
<i>Cwynion a dderbyniwyd cyn pen 12 mis i'r digwyddiad</i>	<i>Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad</i>	<i>Wedi eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod</i>	<i>Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod</i>	<i>Penderfyniad wedi ei gyhoeddi cyn pen 5 diwrnod</i>	<i>Amser ymateb wedi'i ymestyn</i>	<i>Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn</i>
35	0	35	31	31	4	15
Cam 2 (cyfanswm – 3)						
<i>Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod</i>	<i>Nifer o ymatebion a dderbyniwyd mewn 25 diwrnod gwaith</i>	<i>Nifer wedi'u gohirio dan amgylchiadau eithriadol</i>			<i>Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis</i>	
3	2	0			1	

9. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau - gweler Atodiad 1

- 9.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn paratoi adroddiadau chwarterol yn trafod nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y chwarter ynghyd â'r modd yr ymdrinnir â hwy. Mae'r adroddiadau hyn yn gyfle i ddadansoddi cwynion y chwarter ac i drafod a dysgu er mwyn gwella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnig gan yr Adran yn barhaus yn ystod y flwyddyn.

Tueddiadau Cwyno - Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

- 9.2 Mae'r Adran Blant a Chefnogi Teuluoedd yn gweithio yn ddyddiol gydag amrediad eang o deuluoedd gwahanol. Mae rhai teuluoedd yn dod i sylw'r Adran drwy ofyn yn uniongyrchol am gymorth, er enghraifft, os oes anabledd gan eu plentyn. Mae'r mwyafrif o deuluoedd yn dod i sylw'r Adran oherwydd pryderon dros les a diogelwch plentyn neu berson ifanc.
- 9.3 Oherwydd natur gwaith yr Adran, ac yn bennaf Gweithwyr Cymdeithasol, yn anffodus mae tensiwn neu wrthdaro gyda theuluoedd yn anochel ar adegau. Mae rhaid i Weithwyr Cymdeithasol wneud penderfyniadau anodd iawn, ac nid yw teuluoedd yn hapus bob amser. Mae'r Adran yn deall ac yn derbyn y gall teuluoedd fod yn anfodlon sydd yn arwain atynt i wneud cwyn ffurfiol yn erbyn yr Adran.
- 9.4 Mae'n deg i nodi ei bod anodd gweld a oes yno dueddiadau pendant neu themâu clir yn y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2019/2020, gan fod pob cwyn yn dueddol o fod yn unigryw i bob achos. Yn unol â'r Drefn Gwynion, bydd y Rheolwr Tîm neu'r Uwch Reolwr yn trafod y gŵyn gyda'r achwynydd. Drwy gynnal trafodaeth, mae'r Rheolwr Tîm yn gallu ymateb i faterion yn uniongyrchol ac mae'r mwyafrif o achosion yn cael eu datrys dros y ffôn; mae'n glir fod y ffordd yma o ddelio â chwynion yn gweithio. Yn y mwyafrif o achosion, mae'r gŵyn yn deillio o gamddealltwriaeth a cham-gyfathrebu. Unwaith caiff y materion eu hesbonio'n llawn, rhan fwyaf o'r amser, bydd yr achwynydd yn hapus.
- 9.5 Mae'n bwysig iawn nodi hefyd, ar sawl achlysur pan fydd achwynwyr yn cysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyntaf maent o dan deimlad – boed hynny yn flin neu'n ofidus am benderfyniad neu gamddealltwriaeth. Yn y mwyafrif o achosion, bydd yr achwynydd yn fodlon wedi iddynt gael y cyfle i drafod eu pryder gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyntaf ac yna gyda'r Rheolwr Tîm perthnasol, a byddent yn hapus gyda chanlyniad y trafodaethau hyn.

Cyfathrebu

- 9.6 Yn ystod 2019/2020 bu tuedd unwaith eto mewn cwynion oherwydd diffyg cyfathrebu clir neu gyson gyda theuluoedd. Mae cyfathrebu clir a chyson yn hynod bwysig ac mae'r ffordd mae pethau yn cael eu hesbonio i deuluoedd o'r cychwyn yn hanfodol i sicrhau eu bod yn deall pam mae'r Adran yn gwneud yr hyn maent yn ei wneud, beth mae'r Adran yn gallu ei gynnig a, pham mewn rhai achosion, nad oes modd cynnig unrhyw wasanaeth o gwbl. Mae hefyd yn bwysig nodi bod disgwyliadau teuluoedd i dderbyn diweddariadau ac ymatebion i'w ymholiadau gan Weithwyr Cymdeithasol yn hynod o uchel, ac yn anghyraeddadwy mewn sawl achos. Hynny ydy, bydd teuluoedd yn disgwyl ymateb ar unwaith os byddent yn cysylltu gyda'r Adran, a byddent yn anniddig os na fyddai modd i'r Gweithiwr Cymdeithasol perthnasol gysylltu yn ôl gyda hwy o fewn ychydig oriau'r diwrnod hwnnw, hyd yn oed pan nad yw'n fater brys.

Disgwyliadau Teuluoedd

Mae'r tuedd hwn i'w weld yn flynyddol yn y cwynion a gaiff eu gwneud yn erbyn yr Adran, ac mae'n anodd ymateb i gwynion gan deuluoedd sydd yn teimlo y dylai'r Adran wneud

- 9.7 mwy i'w cefnogi, yn credu y dylent dderbyn mwy o wasanaeth/cyswllt/ymyrraeth ac yn credu y dylid dychwelyd eu plant yn ôl i'w gofal. Mae disgwyliadau rhieni o beth mae'r Adran yn gallu ei gynnig yn uchel, os ydynt yn teimlo eu bod wedi cael eu methu mewn unrhyw ffordd gan yr Adran maent yn gwneud cwyn.

Pan fydd cwynion o'r fath yn cael eu gwneud, bydd ymchwiliadau llawn yn cael eu cynnal ac yn y mwyafrif o achosion bydd tystiolaeth glir yn nodi fod yr Adran wedi gweithredu yn briodol ac yn unol â phrotocol.

9.8 **Achwynwyr blinderus**

Yn ystod 2019/20 rydym wedi delio gyda sawl unigolyn sydd yn cyrraedd y categori achwynwr blinderus. Mae sawl unigolyn wedi cysylltu gyda'r Adran yn ddyddiol, ac ar rhai adegau sawl gwaith mewn diwrnod. Mae rhai achlysuron yn gweld yr unigolion yn cysylltu gyda sawl aelod o staff gwahanol oddi fewn i'r Adran ynghyd a swyddfa'r Pennaeth. Yn ystod 2019/20 roedd unigolion yn cysylltu yn dyddiol dros ebost neu dros y ffon, ac yn disgwyl derbyn ymateb yn syth. Ar un achlysur rydym wedi gorfod ysgrifennu at unigolyn yn rhoi rhybudd iddynt am eu ymddygiad tuag at aelodau o staff. Erbyn hyn rydym wedi gorfod cymryd camau iechyd a diogelwch ac cyfyngu sut mae'r unigolyn yma yn cysylltu gyda'r Adran gan nodi mai dim ond drwy ebost y caiff gysylltu o hyn allan. Tybiaf fod y trend hwn am barhau i mewn i 2020/21.

10. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth i Staff

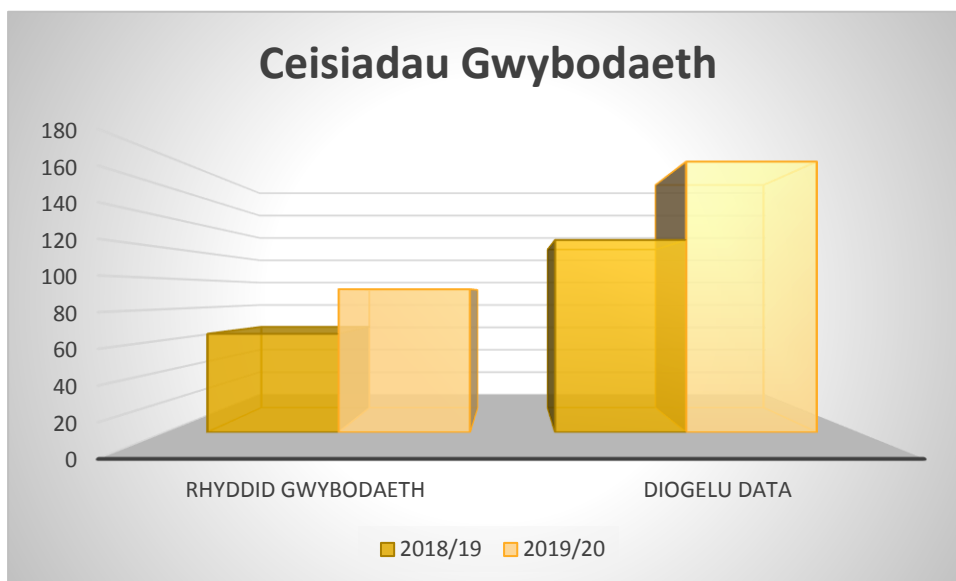
- 10.1 Rhan bwysig o ddyletswydd y Swyddog Gofal Cwsmer yw darparu cyngor a hyfforddiant i staff yr Adran o ran y Drefn Gwynion, fel bod staff yn llwyr ymwybodol o'r drefn ac yn hyderus ynglŷn â'u rôl nhw.
- 10.2 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer bob amser wrth law i drafod unrhyw achosion penodol gydag aelodau o staff yr Adran a hefyd i gynnig cyngor am y ffordd orau i ymdrin ag ymholiadau neu gwynion yn erbyn yr Adran.
- 10.3 Mae sesiynau hyfforddiant penodol ar y Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi cymryd lle yn ystod 2019/2020 i loywi ymwybyddiaeth staff yr Adran o'r Drefn Gwynion a'r Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014. Cynhaliwyd y sesiynau hyn yn dilyn argymhelliad diweddar gan yr Ombwdsman o ganlyniad i ymchwiliad i gwyn. Bu i ni ddisgwyl cyn cynnal y sesiynau gan i ni gredu fod y Llywodraeth gyda bwriad i ddiweddarau'r canllawiau cwynion. Yn fwy diweddar rydym ar ddeall nid oes bwriad bellach ac felly bu i ni barhau i weithredu'r argymhelliad a cynnal yr hyfforddiant.

11. Dyletswyddau Eraill

- 11.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer Plant a Chefnogi Teuluoedd hefyd yn ymdrin â gyda cheisiadau mynediad at wybodaeth yn unol â Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018. Cyflwynwyd y Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol (GDPR) a Deddf Diogelu Data 2018 ar 25 Mai 2018, ac o ganlyniad bu rhai newidiadau yn y drefn a ymdrinnir â cheisiadau mynediad at wybodaeth.

- 11.2 Caiff y ceisiadau mynediad at wybodaeth o dan y Ddeddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018 eu gwneud gan unigolion, yr Heddlu, Cyfreithwyr, y Bwrdd Iechyd a hefyd Awdurdodau Lleol eraill. Yn unol â'r Ddeddf, mae amserlenni penodol i lynu atynt, ac mae'r amserlen ymateb wedi mynd yn llawer mwy heriol ers cyflwyniad y Ddeddf newydd.
- 11.3 Mae penderfynu pa wybodaeth sy'n briodol i gael ei ryddhau yn waith sy'n gofyn am fedrusrwydd a gall fod yn her emosiynol ar brydiau. Mae'r Swyddog sydd yn ymdrin â'r ceisiadau am wybodaeth yn treulio oriau maith ar rai o'r ceisiadau mwy cymhleth y mae'r Adran yn eu derbyn. Mae hyn yn golygu bod swmp sylweddol o oriau yn cael eu defnyddio i sicrhau bod y ceisiadau am wybodaeth yn cael eu hateb ymhen yr amser penodedig.
- 11.4 Mae hefyd yn ddyletswydd ar y Swyddog Gofal Cwsmer i gydlynu ymatebion i geisiadau rhyddid gwybodaeth o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 (Freedom of Information Act 2000).

TABL 5. Cais am wybodaeth		
	2018/19	2019/20
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	64	93
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018	125	176
Cyfanswm	189	269



12. Mynegi Diolch - gweler Atodiad 4

- 12.1 Mae hefyd yn bwysig cydnabod a chofnodi'r diolchiadau sydd wedi eu derbyn gan ein defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd. Mae dadansoddiad pellach o'r diolchiadau hyn wedi ei gynnwys yn Atodiad 4.

TABL 6. Mynegi Diolch yn ystod 2019/20	42
---	-----------

13. Cynllun Gwaith ar gyfer 2020/2021

- 13.1 Ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn parhau i ymateb i unrhyw ymholiadau a chwynion a fydd yn cael eu gwneud yn erbyn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd o dan y Drefn Gwynion. Drwy ystyried fod yno gynnydd wedi bod yn niferoedd y cwynion a wnaethpwyd dros y blynyddoedd diwethaf, rhagwelir bydd y tuedd hwn yn parhau.
- 13.2 Mae'r gwaith ar y daflen wybodaeth newydd wedi ei gwblhau ac mae'r daflen wedi cael ei brintio. Yn ystod 2020/2021 mi fydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn sicrhau fod y daflen yn cael ei dosbarthu a chodi ymwybyddiaeth o fewn y tимоedd priodol. Rydym yn gobeithio dylunio posteri sydd yn cydfynd a'r daflen hwn yn ystod y flwyddyn sydd i ddod.
- 13.3 Bydd gwaith pellach hefyd yn cael ei gwblhau i geisio annog gweithwyr ar draws yr Adran i gysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer i rannu unrhyw ddiolchiadau neu sylwadau canmoliaethus maent yn eu derbyn. Mae ymdeimlad ar hyn o bryd fod aelodau o staff yn teimlo nad yw'n briodol i rannu rhai sylwadau, ond mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn awyddus i newid hyn.

ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU YN YSTOD 2019/20						
Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Cam	Tim	Ymateb	Gwersi i'w dysgu	Sail i'r gwyn
GC/06275-19	Rhiant eisiau gwneud cwyn am Gwasanaeth Derwen. Nid oedd yn teimlo eu bod yn derbyn gwrandawriad fel rhiant. Roedd eisiau i'r Gwasanaeth weithio llaw yn llaw gyda hi i reoli'r sefyllfa. Nid oedd y rhiant eisiau parhau i dderbyn gwasanaeth gan Derwen.	Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Rheolwr Gwasanaeth Derwen wedi ffonio'r rhiant. Daeth yn amlwg fod y rhiant yn cael trafferth ymdopi ac yn dilyn sgwrs hir cytunwyd y byddai pawb yn gweithio gyda'i gilydd er mwyn sefydlogi'r sefyllfa a helpu'r rhiant ymdopi a rheoli'r sefyllfa. Cafodd hyn hefyd ei gadarnhau drwy lythyr i'r rhiant.		
GC/06716-19	Derbyniwyd llythyr gan riant eisiau gwneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ei phlentyn. Credai fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi rhoi gwybodaeth anghywir iddi dros y ffon a wnaeth arwain at boen meddwl i'r rhiant. Hefyd roedd yn credu fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi torri cyfrinachedd.	Cam 1	Tim Plant Arfon	Anfonwyd llythyr i'r rhiant gan yr Uwch Reolwr Gweithredol yn esbonio'r sefyllfa a ymddiheuro am unrhyw ddryswch. Nid oedd yr achwynydd yn fodlon gyda'r ymateb ac gofynnwyd i'r mater gael ei uchafu i Cam 2 o'r broses gwynion. Gweler Atodiad 2 am fanylion pellach ar y mater.	Ar y pryd nid oedd yr Adran yn credu fod gwersi'w ddysgu ar y pwynt yma. Gweler canlyniad y cam 2 am fanylion pellach.	Roedd y rhiant yn teimlo yn gryf iawn eu bod wedi derbyn gwybodaeth anghywir gan y Gweithiwr Cymdeithasol ac eu bod wedi torri cyfrinachedd felly roedd sail iddi wneud cwyn.
GC/07015-19	Rhieni yn cysylltu eisiau gwneud cwyn am y Gweithiwr Cymdeithasol oherwydd diffyg cyfathrebu ac yn teimlo nad oedd y Gweithiwr Cymdeithasol yn ateb eu galwadau.	Cam 1	Tim Plant Arfon	Nid oedd y rhieni eisiau trafod y gwyn gyda'r Uwch Reolwr Gweithredol. Felly ysgrifennwyd llythyr mewn ymateb i'r gwyn yn yr achos hwn. Darparwyd ymateb llawn i'r rhieni gan nodi fod er i'r Gweithiwr Cymdeithasol ymateb i bob neges a galwad ffon roedd yn derbyn eu teimladau ac am weithio gyda hwy i wella cyfathrebu i'r dyfodol.	Gweithio gyda'r teulu i adnabod eu anghenion cyfathrebu.	Roedd y rhieni yn teimlo nad oedd y lefel o gyfathrebu yn ddigonol ac felly roedd ganddynt sail i wneud cwyn.

GC/06996-19	Rhiant wedi cysylltu i wneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ei phlentyn. Nid oedd yn hoffi gweithio gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol, ac yn teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol ddim yn gwrando ac yn newid yr hyn yr oedd yn ei ddweud. Roedd eisiau Gweithiwr Cymdeithasol newydd.	Cam 1	Tim Plant Arfon	Cysylltoedd Rheolwr Tim gyda'r fam dros y ffon i drafod y mater. Yn dilyn trafodaeth penderfynodd y fam ei bod yn hapus i barhau i weithio gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol ac nid oedd eisiau parhau gyda'r gwyn. Tynnu cwyn yn ôl.	Dim gwres penodol i'w dysgu o'r gwyn yma. Parhau i cadw cyfathrebu clir mewn golwg.	Nid oedd sail i'r gwyn yma.
GC/07889-20	Cwyn wedi ei dderbyn gan rhieni maeth. Roeddent yn anhapus fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi cychwyn gwneud gwaith 'Life Story' gyda'r plant. Nid oeddent yn teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi gwrando ar eu hochr nhw o'r mater ac fel gofawyr i'r plant yn teimlo mai nhw oedd yn eu adnabod orau.	Cam 1	Tim Plant Dwyfor	Darparwyd ymateb i'r rhieni maeth drwy lythyr ynghyd a gwahoddiad i gwrdd gyda'r Rheolwr Tim a'r Gweithiwr Cymdeithasol i drafod y materion. Esboniwyd fod gwaith 'Life Story' wedi cael ei gytuno ar y cyd mewn cyfarfod adolygiad ac y pwysgirrwydd i'r gwaith yma ddechrau tra bod gan y plant gefnogaeth o'u cwmpas. Cytunwyd y byddai y gwaith yma yn cychwyn gyda NSPCC yn arwain.	Dim gwres penodol i'w dysgu. Penderfyniad wedi ei wneud mewn cyfarfod adolygiad gyda pawb yn rhan ohonno.	Nid oedd sail i'r gwyn yma.
GC/08226-20	Cwyn gan tad yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol a'r Rheolwr Tim. Roedd yn credu fod y Gwasanaeth yn ei erbyn ac yn gwrthod ei helpu gyda cael tŷ yn yr ardal. Roedd hefyd yn credu fod yr Adran ddim yn cynorthwyo gyda cyswllt ei blant.	Cam 1	Tim Plant Dwyfor	Darparwyd ymateb iddo drwy lythyr. Yr rhiant wedi derbyn llythyr rhybudd am ei ymddygiad bygythiol tuag at staff. Mae sawl rheswm dros penderfyniadau y Gweithiwr Cymdeithasol ac nid oes modd rhannu rhain oddi fewn i'r adroddiad hwn rhag i'r person allu cael ei adnabod. Derbyniwyd ymateb llawn i'w gwyn gan yr Uwch Reolwr Gweithredol ac mae'r Gwasanaeth yn parhau i weithredu yn unol a'r Gorchymyn Llys.	Dim gwres i'w dysgu – y Gwasanaeth yn cydymffurfio a Gorchymyn Llys.	Nid oedd sail i'r gwyn.

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION CAM 2 YN YSTOD 2019/2020

Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Cam	Tîm	Ymateb	Gwersi i'w dysgu	Sail i'r gwyn
GC/07307-19	Cafodd y gwyn hwn ei uchafu yn syth i Gam 2 o'r broses gwynion. Roedd y gwyn gan riant yn dilyn canlyniad ymchwiliad adran 47 amddiffyn plant. Credai'r riant fod diffyg sylfaen i'r ymchwiliad, ac yn anghytuno gyda'r argymhellion y Gweithiwr Cymdeithasol.	Cam 2	Tîm Plant Dwyfor	Cynhaliwyd ymchwiliad annibynnol gan ymchwilydd annibynnol a pherson annibynnol. Roedd 4 agwedd i'r gwyn. Canlyniad yr ymchwiliad oedd nad oedd sail i 3 elfen. Nodwyd fod sail rhannol i 1 elfen o'r gwyn. . Cytunodd yr Adran gyda'r Adroddiad ac i weithredu'r argymhelliad.	Sicrhau fod gwybodaeth ar gael i rieni am y broses ymchwiliad adran 47.	Mi roedd sail rannol i'w gwyn yn yr achos hwn.
GC/05252-18	Cwyn gan riant roedd yn credu fod adroddiad y Gweithiwr Cymdeithasol yn unochrog ac yn amhroffesiynol. Roedd y riant eisiau i'r adroddiad cael ei ail ysgrifennu. Teimlai'r riant hefyd fod y Gwasanaeth wedi methu'r teulu pan ganwyd y babi, a pheidio rhoi gwasanaeth oedd ei angen yn ei le.	Cam 2	Tîm Cyfeiriadau Plant	Cynhaliwyd ymchwiliad annibynnol gan ymchwilydd annibynnol a pherson annibynnol. Penderfyniad yr ymchwiliad oedd derbyn y gwyn yn rhannol. Derbyniodd yr Adran yr adroddiad annibynnol a chytuno i weithredu'r argymhellion a nodwyd.	Gwersi i'w dysgu wedi ei gymryd oddi wrth yr argymhelliad. Y pwysigrwydd o sicrhau fod enwau unigolion yn glir oddi fewn i'r adroddiadau.	Mi roedd sail rannol i'r gwyn yn yr achos hwn.
GC/06716-19	Cwyn gan riant fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi rhoi gwybodaeth anghywir iddi ac felly wedi arwain at boen meddwl. Hefyd roedd yn teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi trafod mater personol gydag aelod o deulu ac felly wedi torri cyfrinachedd. Cytunwyd felly i'r mater gael ei uchafu i Gam 2 ac apwyntiwyd ymchwilydd annibynnol a pherson annibynnol i gynnal ymchwiliad Cam 2 i'r mater.	Cam 2	Tîm Plant Arfon	Derbyniwyd adroddiad gan yr ymchwilydd annibynnol, roedd yr ymchwilydd annibynnol wedi darganfod o blaid yr achwynydd. Nid oedd argymhellion i'w weithredu gan i'r ymchwilydd gredu fod yr Adran wedi ymddiheuro yn llawn i'r achwynydd yn ystod Gam 1. Er hyn, fe ymddiheurodd yr Adran eto i'r achwynydd wrth ddarparu ymateb yn ystod y drefn Gam 2.	Gwersi i'w dysgu o'r broses yma yw'r pwysigrwydd o gyfathrebu a sicrhau fod y cyfathrebiad yma yn glir er mwyn arbed unrhyw gamddealltwriaeth.	Mi roedd sail i'r gwyn yn yr achos hwn.

ATODIAD 3 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION WEDI EU TROSLWYDDO I'R OMBWDSMON YN YSTOD 2019/2020			
Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Ymateb	Gwersi i'w dysgu
GC/4997-18	<p>Ar ddiwedd 2018/19 bu i'r Ombwdsman gyhoeddi ymchwiliad i mewn i gŵyn pellach a oedd wedi ei gyflwyno gan deulu person ifanc gydag awtistiaeth. Bu i'r ymchwiliad hwn edrych yn benodol ar ba wasanaethau sydd ar gael i unigolion gydag awtistiaeth. Edrychwyd hefyd a'r penderfyniad yr Adran i wrthod derbyn a chwblhau argymhellion a osodwyd yn ystod ymchwiliad annibynnol Cam 2 i'r mater hwn yn flaenorol.</p> <p>Bu i'r Adran dderbyn Adroddiad Terfynol yr Ombwdsman ym Mehefin 2019. Dyfarnodd yr Ombwdsman o blaid yr achwynwyr a gosod argymhellion i'r Adran weithredu o sgil hyn. Gofynnwyd i'r Adran ymddiheuro yn ffurfiol i'r teulu am unrhyw ofid a darparu iawndal o £500. Gofynnwyd i'r Adran adolygu meini prawf Gwasanaeth Derwen er mwyn sicrhau ei fod yng nghyd fynd a'r ddeddf gwasanaethau cymdeithasol a'r ddeddf cydraddoldeb. Gofynnwyd yr argymhelliad olaf i'r Adran edrych ar lwybr gwasanaeth plant a phobl ifanc sydd gydag awtistiaeth o fewn Gwynedd.</p> <p>Cytunwyd i'r argymhellion hyn a derbyniwyd yr adroddiad gan yr Adran.</p>	<p>Mae'r Adran wedi derbyn yr argymhellion gan yr Ombwdsman. Mae'r Adran wedi llythyru'r teulu yn ymddiheuro ac wedi darparu'r iawndal yn unol â'r argymhelliad.</p> <p>Mae'r Adran wedi adolygu Meini Prawf Gwasanaeth Derwen, mae copi diweddaraf nawr ar gael ar wefan y Cyngor ac rydym wedi sicrhau ei bod yn gywir yn unol â'r ddeddf gwasanaethau cymdeithasol a'r ddeddf cydraddoldeb. Mae Swyddfa'r Ombwdsman wedi cadarnhau fod yr argymhelliad hwn wedi ei gwblhau.</p> <p>Er mwyn edrych ar awtistiaeth yn ei gyfanrwydd o fewn yr adran Blant, mae'r adran wedi apwyntio unigolyn sydd gydag arbenigedd mewn awtistiaeth i adolygu trefniadau'r Adran. Yn anffodus mae'r amserlen wedi llithro, oherwydd sawl rheswm. Y cyntaf argaeledd yr unigolyn, nid oedd yn bosib iddo gychwyn yn syth oherwydd ymrwymadau eraill. Dechreuodd y gwaith lonawr 2020, ac roedd yn gobeithio cwblhau erbyn diwedd Mis Mawrth 2020. Yn anffodus oherwydd sefyllfa'r wlad ar y pryd a chyfyngiadau mewn lle bu llithriad i'r gwaith hwn.</p> <p>Gallwn gadarnhau fod yr Adroddiad erbyn hyn wedi ei gwblhau (Medi 2020). Mae'r Adran wedi derbyn yr adroddiad yn llawn. Mi fyddwn</p>	<p>Yn dilyn ymchwiliad pellach yr Ombwdsman yn 2018/19 mae'r Adran wedi adnabod fod gwers glir yma i'w ddysgu ohono.</p> <p>Cyn i'r Adran dderbyn y ddau ymchwiliad diwethaf gan Swyddfa'r Ombwdsman, cyfyngedig iawn oedd ein cyswllt a'n profiad i gyd weithio a hwy.</p> <p>Er mwyn sicrhau fod materion yn derbyn sylw llawn ac ein bod yn llwyddiannus wrth ymateb i'r Ombwdsman yn y dyfodol byddwn angen sicrhau ein bod wedi deall yn glir yr hyn sydd yn ofynnol a disgwylidig ohonom gan yr Ombwdsman.</p> <p>Yn ystod yr ymchwiliad hwn, fel Adran rydym wedi ymateb i'r Ombwdsman yn frwdfrydig gyda'r parodrwydd i gwblhau'r argymhellion i'r gorau bob amser. Ar gyfnodau rydym wedi ymateb i'r Ombwdsman, ond wedi derbyn gohebiaeth anffafriol yn ôl yn nodi nad ydym wedi cwblhau'r argymhellion fel yr ofynnir.</p> <p>Mae'n amlwg felly ein bod fel Adran wedi dehongli'r hyn a nodi'r gan yr Ombwdsman mewn ffordd wahanol i'r hyn oedd yn ddisgwylidig ohonom. Mae hyn wedi creu cryn camddealltwriaeth ar adegau rhwng y Swyddfa'r Ombwdsman a'r Adran.</p>

		<p>nawr yn symud ymlaen i greu rhaglen waith yn deillio o'r adroddiad hwn. Wrth wneud hyn byddwn yn sicrhau fod y rhaglen waith yn plethu mewn gyda adolygiad Llywodraeth Cymru. Rydym wedi hysbysebu'r Ombwdsmon o'r diweddariad hwn ac rydym nawr yn disgwyl ymateb ganddynt yn cadarnhau os ydi'r argymhelliad wedi ei gwblhau.</p> <p>Mae'r mater dal yn agored i'r Swyddfa'r Ombwdsmon ar hyn o bryd ac mi fydd canlyniad yr ymchwiliad hwn yn cael ei adrodd ymhellach yn adroddiad blynyddol 2020-21.</p>	<p>Wrth symud ymlaen felly, rydym yn dysgu gwers bwysig. Ar y pwynt gyntaf, rydym angen sicrhau ein bod wedi darllen a deall yr adroddiad a'r argymhellion. Os oes unrhyw gwestiwn yn codi, yna mae angen sicrhau deialog agored gyda Swyddfa'r Ombwdsman er mwyn cadarnhau beth ydi'r camau sydd yn ofynnol ohonom i gwblhau'r argymhellion yn llawn. Tu hwnt i hyn, rydym angen parhau mewn cysylltiad yn rhagweithiol i drafod unrhyw rwystrau sydd yn codi gall effeithio ar ein hanallu i gydymffurfio a'r amserlen.</p> <p>Mi fydd hyn yn sicrhau fod unrhyw gamddealltwriaeth yn y dyfodol yn cael ei osgoi.</p>
GC/3257-15	<p>Yn ein hadroddiad blynyddol 2018/19 bu i ni son am ymchwiliad gan yr Ombwdsman i gwyn gan rieni a dderbyniwyd yn wreiddiol yn 2016/17. Yn dilyn cyfnod hir o gyfathrebu nôl ac ymlaen gyda'r Adran ynglŷn â sawl mater yn ymwneud a darpariaeth gwasanaeth i'w mab a oedd ar y pryd yn 15 oed.</p> <p>Bu i'r mater hwn dderbyn sylw o dan Gam 1 ac ymhellach ymlaen o dan Gam 2 o'r drefn gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol.</p> <p>Yn ystod Chwarter 3 2016/2017 cysylltodd yr achwynwyr gyda'r Ombwdsmon i wneud cynnwys am benderfyniad yr Adran i beidio uchafu eu cynnwys i Gam 2 gan eu bod o'r farn nad oedd eu cynnwys wedi ei brosesu yn gywir. Cysylltodd yr Ombwdsman gyda'r Adran gan wneud cais</p>	<p>Dyfarnodd yr Ombwdsmon o blaid cwyn yr achwynwyr yn erbyn yr Adran.</p> <p>Gwnaed chwech o argymhellion gan yr Ombwdsmon i'r Adran. Bu i'r Adran gwblhau 5 o'r argymhellion o fewn yr amserlen a nodwyd gan yr Ombwdsman yn ystod 2018/19. Bu i 1 argymhelliad lithro i 2019/20.</p> <p>Gofynnwyd i'r Adran gynnal sesiynau hyfforddiant ar y drefn gwynion gwasanaethau cymdeithasol i holl staff yr Adran. Bu i'r argymhelliad hwn lithro oherwydd sawl rheswm. Yn gyntaf, daeth yr Adran i ddeall yn ystod y cyfnod hwn fod Llywodraeth Cymru yn cynnal adolygiad o'r drefn gwynion gwasanaethau cymdeithasol. Bu i'r Adran felly ddal yn ôl rhag cychwyn y sesiynau</p>	<p>Bu i ni nodi sawl gwers i'w dysgu o ganlyniad i'w gwyn hwn yn ein Hadroddiad Blynyddol 2018/19. Mae'r Adran yn parhau i adnabod gwersi o gwynion ac yn cymryd y materion o ddifri ac yn gobeithio defnyddio'r hyn rydym wedi ei ddysgu dros gyfnod y gwyn hwn i wella ein prosesau.</p> <p>Mae'r mater yn ymwneud a'r hyfforddiant yn enghraifft o anawsterau gododd gan na fu i'r Adran gyfathrebu rhwystrau a lithriadau yn rhagweithiol a Swyddfa'r Ombwdsmon. Adlewyrchir y rhain yn y Gwersi i'w Dysgu uchod yn nghwyn GC/4997-18</p>

	<p>am unrhyw dystiolaeth berthnasol fyddai'n eu cynorthwyo yn eu hymchwiliad.</p> <p>Derbyniodd yr Adran ymateb yn fuan wedi hyn gan yr Ombwdsmon yn dyfarnu na fyddai'r Ombwdsmon yn ymchwilio'r gŵyn ymhellach gan eu bod o'r farn fod yr Adran wedi gweithredu'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol yn gywir o ran peidio ag uchafu'r gŵyn i Gam 2 a bod ymateb cynhwysfawr wedi ei ddarparu i'r achwynwyr yn unol â threfniadau Cam 1.</p> <p>Fodd bynnag, yn ystod Chwarter 4 2016/2017, derbyniodd yr Adran ohebiaeth bellach gan yr Ombwdsmon. Roedd yr Ombwdsman wedi newid eu safbwynt gwreiddiol ac felly yn cyfarwyddo'r Cyngor i uchafu'r gŵyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion.</p> <p>Nid oedd safbwynt yr Adran wedi newid, ac felly penderfynodd yr Ombwdsmon ddiddymu eu dyfarniad gwreiddiol a chynnal ymchwiliad pellach i gŵyn yr achwynwyr yn erbyn yr Adran.</p> <p>Derbyniwyd Adroddiad Terfynol gan yr Ombwdsman yn ystod Chwarter 1 2018/19.</p> <p>O ganlyniad i'r ymchwiliad hwn (GC/3257-15) a gohebiaeth bellach gan yr achwynwyr penderfynodd yr Ombwdsman gynnal ymchwiliad pellach. Gweler cofnod uwchben GC/4997-18.</p>	<p>hyfforddiant gyda'r disgwyliad o dderbyn diweddariad i'r canllawiau. Y bwriad oedd hyfforddi staff gyda'r canllawiau newydd mewn lle. Derbyniwyd newyddion fod y Llywodraeth erbyn hyn wedi penderfynu peidio parhau gyda'r adolygiad ar y pwynt yma.</p> <p>Nid oedd yr Ombwdsman yn fodlon gyda'r camau roedd yr Adran wedi ei gymryd hyd yma i gwblhau'r argymhelliad. Felly er mwyn osgoi unrhyw oediad pellach ac oherwydd llwyth gwaith y swyddog o fewn yr Adran penderfynwyd adnabod hyfforddwr allanol i ddod mewn i gynnal y sesiynau ar ein rhan. Oherwydd diffyg argaeledd gan yr hyfforddwr i ddechrau'r sesiynau yn syth, fe wnaeth hyn arwain at lithriad pellach. Gallwn gadarnhau fod y sesiynau wedi cael ei gynnal a bu i ni gadarnhau gyda'r Swyddfa'r Ombwdsman fod yr argymhelliad wedi ei gwblhau yn Hydref 2019.</p>	
--	--	---	--

ATODIAD 4 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2019/2020			
Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Uned / Tîm
GC/08199-20	"I wanted to thank you both for the support that you have given to XX and his family over the years that we have been working together. I hope that XX achieves his hopes and ambitions in the artistic world which would not have been possible without you."	Diolch/Canmoliaeth	Gwasanaeth Derwen
GC/06539-19	"Thank you sincerely for your motivating words. Everyone has worked really hard to make this work for X. Your team equally have been amazing. No words to describe Sian Tecwyn's dedication and motivation towards the transition between the home environment and RESPITE services. She has been truly amazing to work with, and proves that by working together does provide best outcomes."	Canmoliaeth	Hafan y Ser
GC/0	"I've just read through this. Appears like a good plan of action under the circumstances. I don't have anything to add except thanks to all the staff who work alongside XXX in Hafan y Ser and to all those who have made these sessions possible. Thanks again and have a really great weekend."	Diolch/Canmoliaeth	Hafan y Ser
GC/06508-19	"And upon it being recorded that the Court was assisted by the Section 7 report and was grateful to Ms Taylor for her sensitivity and appropriateness in how she conducted the matter. The Court requests that this Order be referred to Ms Taylor's superiors"	Canmoliaeth	Tim Plant Arfon
GC/08203-20	"Dear Linda, Thank you for being my good social worker and looking after me. Love from XXXX" (Cerdyn gan blentyn)	Diolch	Tim Plant Dwyfor

TEITL	Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ar gyfer 2019-20
PWRPAS	Cyflwyno trosolwg o'r Cwynion, Ymholiadau a Datganiadau o Werthfawrogiad a dderbyniwyd yn ystod 2019-20
AWDUR	Geraint Wyn Jones Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion) Uned Diogelu a Sicrwydd Ansawdd (Oedolion)
AELOD CABINET	Cynghorydd Dafydd Meurig
DYDDIAD	30ain o Fawrth 2021

I. Cyflwyniad

- 1.1 Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 ddaeth i rym ar 1af o Awst, 2014, mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd ymchwilir i ac ymdrinnir â chwynion o fewn y gwasanaeth. Caiff yr adroddiad ei gynhyrchu gan y Swyddog Gofal Cwsmer ar ran Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol.
- 1.2 Diben yr adroddiad hwn yw darparu gwybodaeth ar y niferoedd a'r rhesymau dros y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn ac i gynnwys manylion datrysiad y rheiny gan Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant. Mae hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd.

2. Cyd-destun

- 2.1 Trwy gydol y flwyddyn, y Swyddog Gofal Cwsmer Oedolion, fel aelod o'r Uned Ddiogelu a Sicrwydd Ansawdd, sy'n ymdrin â chwynion yn unol â chanllawiau'r Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol statudol.

3. Hwylustod y Drefn Gwyno

- 3.1 Pan mae person yn cysylltu â'r Swyddog Gofal Cwsmer mae'n ymwneud ag anfodlonrwydd â gwasanaeth yr Adran ac mae'r dewis i wneud cwyn yn ddewis olaf gan amlaf ganddynt. Mae'r Swyddog yn canolbwyntio ar sicrhau hwylustod i'r Drefn Gwyno fel bod pobl yn ymwybodol o'u hawl i gael gwrandawriad.
- 3.2 I'r diben hwn, caiff gwybodaeth ynglŷn â'r drefn gwyno gryn gyhoeddusrwydd ac mae ar gael mewn amrywiaeth o fformatau e.e. taflenni, ar-lein a fersiwn "hawdd i'w ddarllen". Mae'r holl wybodaeth ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg fel bod yr achwynydd yn medru dewis yr iaith sydd orau ganddo ef/ganddi hi. Mae trefniadau amgen megis Braille neu ieithoedd eraill ar gael. Mae eiriolaeth neu gefnogaeth arall ar gael i'r achwynydd yn ei h/iaith ddethol er mwyn cynorthwyo wrth i'r Drefn Gwyno fynd rhagddi. Mae taflenni gwybodaeth yn cael eu diwygio a'u diweddarau'n barhaus gan y Swyddog Gwybodaeth.

4. Materion a gofnodwyd fel Ymholiadau

- 4.1 Y nod yw ymateb i bob cwyn gyda thegwch, didueddrwydd a pharch fel bod yr unigolyn yn hyderus fod ei gwyn yn derbyn ymdriniaeth broffesiynol a hynny mewn modd positif yn hytrach na negyddol. Yn aml, pan mae'r unigolyn yn dewis peidio â dilyn y Drefn Gwyno, fe ymdrinnir â'r mater fel ymholiad neu gŵyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol neu Gynghorydd lleol sy'n dymuno mynegi anfodlonrwydd neu sydd angen ateb i gwestiwn penodol.
- 4.2 Trwy ymateb yn bositif yn ystod y camau cynnar hyn, gall rhai materion gael eu datrys yn effeithiol heb fod angen dilyn y Drefn Gwyno am fod dewis i ymdrin ag unrhyw gamddealltwriaeth neu ymateb i ymholiadau. Heb os, dyma'r canlyniad gorau i bawb.

Gweler Tabl 1 am ddadansoddiad o darddiad pob ymholiad a'r uned/gwasanaeth sy'n gyfrifol am ymateb i'r ymholiad arbennig hwnnw a Thabl 2 am enghreifftiau mwy manwl o'r ymholiadau yma.

5. Cam 1 - Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol - Datrysiaid Lleol

- 5.1 Gwneir pob ymdrech i ddatrys y gŵyn fel bod yr achwynydd a'r Gwasanaeth yn fodlon. Yn amlwg, datrysiaid lleol yw'r canlyniad gorau i bawb a gellir cyflawni hyn trwy fuddsoddi amser ac ymdrech yn gynnar. Os yw'r achwynydd, fodd bynnag, yn penderfynu gwneud cwyn ffurfiol, y drefn arferol yw cysylltu dros y ffôn, trwy ddefnyddio e-byst, neu wyneb yn wyneb â'r achwynwyr neu gynrychiolydd er mwyn ceisio datrys y mater. Dros y blynyddoedd, mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer wedi llwyddo i sefydlu cysylltiadau gweithio clos gyda'r timau, rheolwyr a'r adain gyfreithiol fel modd o drafod a datrys materion a chaiff hyn ei adlewyrchu yn y nifer fechan o gwynion sy'n cyrraedd Cam 2 yn y Drefn Gwynion. Gweler tabl 2 am enghreifftiau o'r cwynion a ymatebwyd iddynt yng nghanam 1 o'r Drefn Gwynion.

Mae Tabl 3 a 4 ar ddiwedd yr adroddiad yn dangos cymhariaeth o'r nifer o gwynion a ddilynodd y Drefn Gwynion yn ystod 2018/19 a 2019/20.

6. Cam 2 - Trefn Gwyno Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol - Ymchwiliad Ffurfiol

- 6.1 Trwy ddilyn yr egwyddor o ganolbwyntio ar ddatrysiaid buan a lleol yn llwyddiannus, ac ar ymdrin â materion yn gyflym ac effeithiol, mae'r angen i symud cwynion ymlaen i Gam 2, sef ymchwiliad ffurfiol gan ymchwilydd annibynnol, yn anghyffredin yng Ngwynedd. Deallir fod Gwynedd yn ennill y blaen ar hyn ledled gogledd Cymru. Mae'n dystiolaeth bendant o ymroddiad y Swyddog Gofal Cwsmer, trwy dderbyn cydweithrediad parod y staff perthnasol ymhob achos unigol, i ddatrys pob cwyn mewn modd effeithiol ac amserol.

Yn ystod 2019/2020, ni dderbyniwyd unrhyw gais i symud cwynion ymlaen o gam 1 i gam 2 o'r broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol.

7. Ymchwiliadau i gwynion a dderbyniwyd gan Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus

- 7.1 Os nad yw cwyn yn cael ei datrys ar ddiwedd ymchwiliad o dan Gam 2 o'r Drefn Cwynion, mae gan yr achwynydd hawl i gyfeirio'r achos i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru, neu i Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol, yn dibynnu ar natur y gŵyn.
- 7.2 Cafwyd cais yn ystod 2018/19 gan yr Ombwdsmon am wybodaeth gan yr Adran er mwyn eu cynorthwyo i ymchwilio i mewn i gŵ yn gan aelod o deulu defnyddiwr gwasanaeth yn ymwneud a'r Adran yma, y Bwrdd Iechyd a Darparwr Allanol. Derbyniwyd canlyniad yr ymchwiliad hwnnw ar ddiwedd 2019 a chafodd yr adroddiad ei gyhoeddi yn unol â chanllawiau'r Ombwdsmon ar wefan y Cyngor gyda chopïau caled ar gael yn Siop Gwynedd. Er gwybodaeth, mae adroddiad yr Ombwdsmon wedi ei atodi i'r adroddiad hwn.
- 7.3 Mae'r Cyngor wedi derbyn argymhellion yr Ombwdsmon yn deillio o'r adroddiad yma. Mae'r broses o weithredu'r brif argymhellion wedi cael ei ohurio oherwydd effaith COVID-19 ar waith y Gwasanaeth. Mae bwriad i gwblhau y gwaith yma cyn gynted a phosib.

8. Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudol

- 8.1 Mae gan yr Awdurdod Lleol ddyletswydd i ddarparu gwybodaeth ar y modd y mae'n archwilio ac ymdrin â chwynion o fewn yr amserlen a nodwyd yn y Canllawiau a'r Rheoliadau. Llwyddodd y Gwasanaeth i ymateb i 85% o gwynion Cam 1 o fewn yr amserlen yma yn ystod 2019/20. Gweler Tabl 5 ar ddiwedd yr adroddiad yma am fwy o fanylion.
- 8.2 Roedd y rhesymau dros ymatebion hwyr yn gysylltiedig â phwysau gwaith ar y staff perthnasol oedd yn ymateb i'r cwyn ac absenoldeb y Swyddog Gofal Cwsmer oherwydd gwyliau blynyddol. Mae'r amserlen ar gyfer darparu ymateb ysgrifenedig syn cadarnhau deiliant y drafodaeth yn dynn iawn, sef 5 diwrnod gwaith. Serch hynny mae'r rhan fwyaf o achwynwyr yn derbyn ymateb o fewn yr amserlen neu wedi cytuno i ymestyn yr amserlen.

9. Trefn Gwyno Cyngor Gwynedd

- 9.1 Ymdrinnir â rhai materion sydd y tu hwnt i orchwyl Trefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol o dan Bolisi Cwynion Corfforaethol Gwynedd. Mae gwaith arall yr Adran yn rheswm am y cwynion hyn e.e. materion Tai. Nid yw holl gwynion yn cyrraedd sylw'r Swyddogion Gofal Cwsmer gan y bydd rhai, efallai, wedi eu cyfeirio at y gwasanaeth yn uniongyrchol.
- 9.2 Dyma enghreifftiau o gwynion cyffredinol: - aelod o'r cyhoedd yn cwyno am benderfyniad y Gwasanaeth Tai sy'n dweud nad ydynt yn gymwys am gartref cymdeithasol; gwallau sillafu mewn dogfennau swyddogol; perchennog tŷ preifat yn gofyn am gyngor ar wres canolog a thrwsio boeler.
- 9.3 Ni dderbyniwyd unrhyw gwyn eleni a gafodd ei brosesu o dan Bolisi Cwynion Corfforaethol Gwynedd.

10. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau

10.1 Dysgu Gwersi

Cyflwynir adroddiad chwarterol i gyflwyno'r modd yr ymdrinnir â chwynion i Dîm Rheoli'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant. Mae hwn yn gyfle i ddadansoddi pob cwyn ac i drafod a dysgu er mwyn gwella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnig i Ddefnyddwyr Gwasanaeth.

- 10.2 Mae'r Tîm Rheoli'n cynnwys y gwersi a ddysgwyd yn eu cynlluniau gwaith diwygiedig ac fe gaiff unrhyw anghenion hyfforddiant eu hadnabod. Mae'r log gwersi i'w ddysgu cyfredol yn cael ei weinyddu gan y Swyddog Gofal Cwsmer. Mae'r log yn cael ei ddsbarthu'n rheolaidd ymysg yr Uwch Reolwyr er mwyn eu hysbysu o'r gwersi sydd wedi cael eu hadnabod. Bydd y log yn cael ei ddiweddarau gydag unrhyw wybodaeth am weithredoedd a wnaed yn gysylltiedig â'r gwersi i'w dysgu. Mae gobaith bydd hyn yn fodd mwy effeithiol o adnabod gwersi a sicrhau fod gwelliannau yn cael eu gweithredu.

Gweler y copi o'r Log Gwersi ar dudalennau 7 ac 8 o'r adroddiad hwn am fwy o wybodaeth am y gwersi a adnabuwyd yn ystod y flwyddyn.

10.3 Tueddiadau Cwynion ac Ymholiadau - Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant

- 10.3a Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer, fel rhan o'r broses dadansoddi data cwynion ar gyfer yr adroddiadau chwarterol, yn adnabod tueddiadau yn natur y cwynion ac ymholiadau a dderbyniwyd. Mae hyn yn ddefnyddiol er mwyn gallu adnabod os oes problemau tebyg wedi codi yn aml mewn meysydd penodol sydd yn arwain i nifer o gwynion am y broblem honno.

- 10.3b Thema a oedd wedi dod i'r amlwg ers tua 2016 oedd cwynion yn ymwneud a phroblemau i ddarparu lefel digonol o oriau gofal cartref, yn enwedig mewn ardaloedd gwledig o Wynedd. Rydym yn falch i gael adrodd mai dim ond un cwyn a dderbyniwyd ar y thema yma yn ystod 2019-20, sydd yn awgrymu fod y gwaith caled o wella'r sefyllfa o ran darpariaeth amserol gofal cartref ar draws Gwynedd yn parhau i ddwyn ffrwyth.

- 10.3c Yn ystod chwarter agoriadol eleni, bu newidiadau o 01/07/19 i'r polisi codi tal am wasanaethau Teleofal yng Ngwynedd a oedd yn golygu fod cyfraniad ariannol rhai defnyddwyr gwasanaeth yn cynyddu. Yr oedd cynnydd yn y nifer o ymholiadau ar y pwnc yma wedi cael ei ragweld ar y pryd, a sefydlwyd trefn i'r Swyddog Gofal Cwsmer allu esbonio'r newidiadau i'r sawl a oedd yn holi. Casglwyd manylion pob ymholiad er mwyn i'r Rheolwr Teleofal gysylltu'n uniongyrchol a'r defnyddwyr gwasanaeth a oedd yn dymuno trafodaeth bellach a'r Swyddog Technoleg Gynorthwyol am eu hamgylchiadau personol nhw.

- 10.3d Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn rhan o Uned Diogelu a Sicrwydd Ansawdd (Oedolion) hefo perthynas agos a Swyddogion Monitro Gofal a'r Swyddogion Diogelu. Mae hyn yn hanfodol er mwyn rhannu gwybodaeth er mwyn adnabod achosion o Ddiogelu, ac hefyd i rannu gwybodaeth am unrhyw gwynion a dderbyniwyd am ofal unigolion mewn cartrefi preswyl a all fod yn symptom o broblemau gofal ehangach yn y sefydliadau hynny fydd angen ymchwil pellach.

Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth Staff o'r Drefn Cwynion

- 11.1 Rhan bwysig o ddyletswydd Gofal Cwsmer yw darparu hyfforddiant i staff o ran y Drefn Gwyno fel bod staff yn llwyr ymwybodol o'r drefn ac yn hyderus ynglŷn â'u rôl nhw ynddo. Er mwyn sicrhau bod pob aelod o staff yn derbyn hyfforddiant mae bwriad i'r ddarpariaeth symud o'r sesiwn gweithdy traddodiadol i Fodiwl e-ddysgu. Dylai hyn hwyluso pethau a lleihau'r costau sy'n gysylltiedig â chynnal sesiynau traddodiadol.
- 11.2 Mae Llywodraeth Cymru yn ymgynghori ar hyn o bryd er mwyn llunio trefn gwynion newydd sydd yn ffitio mewn yn well gydag egwyddorion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Mae grŵp Swyddogion Gofal Cwsmer Gogledd Cymru, lle mae'r Swyddog Gofal Cwsmer Gwynedd yn Gadeirydd ar hyn o bryd, wedi cyfrannu tuag at y broses ymgysylltu trwy baratoi cyfres o awgrymiadau am newidiadau i'r drefn.
- 11.3 Gan fod adolygiad o'r trefniadau cwyno ar y gweill, nid oes cynlluniau i ddarparu hyfforddiant llawn i staff ar y drefn gwynion yn y dyfodol agos gan fod hi'n debygol fydd angen cynnal hyfforddiant eto ar unrhyw drefn newydd a ddaw i rym. Unwaith bydd y canllawiau newydd wedi cael sêl bendith y Llywodraeth, byddwn wedyn yn mynd ati i ddarparu hyfforddiant o'r newydd i staff ar y rheolau newydd. Yn y cyfamser, mae'r Swyddog Gofal Cwsmer ar gael bob amser i ddarparu atebion i unrhyw gwestiynau gan staff am unrhyw agwedd o'r Drefn Cwynion.

12. Dyletswyddau Eraill

- 12.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion) yn aelod o Banel Mannau Parcio i'r Anabl, sydd yn gyfrifol am gydlynu'r broses o asesu ceisiadau gan y cyhoedd am fannau parcio penodol i'r anabl tu allan i'w eiddo. Cynhelir cyfarfod Panel bob tri mis. Mae'r Swyddog yn gyfrifol am sicrhau fod y ffurflenni cais yn gyfredol a chywir, ac yn gyfrifol am dderbyn ymholiadau dros y ffon, trwy lythyr ac e-bost. Mae'r Swyddog yn cynorthwyo'r Cymhorthydd Gweinyddol ar y Panel i gyfathrebu canlyniadau ceisiadau trwy lythyr ar ôl bob cyfarfod Panel.

13. Mynegi Diolch

- 13.1 Yn ogystal ag ymateb i bryderon, cwynion a sylwadau eraill gan ddefnyddwyr gwasanaeth, eu teuluoedd ac aelodau o'r cyhoedd, mae'n hynod bwysig hefyd i gydnabod a chofnodi'r diolchiadau a gawn gan ein defnyddwyr gwasanaeth, teuluoedd, aelodau o'r cyhoedd a gan staff o asiantaethau eraill.

Mae'r nifer o ddiolchiadau wedi cynyddu eleni gan fod gwaith wedi cael ei wneud gan y Swyddog Gofal Cwsmer, gyda chymorth arweinwyr a rheolwyr y timoedd ar draws yr Adran, i hybu ymwybyddiaeth ymysg staff yn gyffredinol am yr angen i gofnodi unrhyw 'ddiolch' a ddaw iddynt am eu gwaith caled.

Gweler y dadansoddiad o'r niferoedd o ddiolchiadau yn Nhabl 6 ac esiamplau o ddiolchiadau yn Nhabl 7 ar ddiwedd yr adroddiad.

14. Cynllun Gwaith ar gyfer 2020/21

- 14.1 Parhau i ymateb i bryderon, ymholiadau a chwynion trwy ddilyn Trefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol Llywodraeth Cymru, gan sicrhau fod gwersi i'w dysgu o bob achos yn cael sylw'r Tîm Rheoli Adrannol yn rheolaidd ac yn amserol. Parhau i fonitro'r gweithrediadau sydd yn cymryd lle er mwyn datblygu'r gwasanaeth.

- 14.2 Bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn parhau i gadeirio Grŵp Swyddogion Gofal Cwsmer Gogledd Cymru (NWCOG) am y flwyddyn i ddod. Cynhelir cyfarfodydd bob tri mis. Yn ogystal, mae'r Swyddog Gofal Cwsmer wedi derbyn y cyfrifoldeb am weinyddu rhestr Gogledd Cymru o Ymchwilyr Annibynnol sydd yn ein cynorthwyo i gwblhau ymchwiliadau i mewn i gwynion o dan Gam 2 o'r Broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r Ymchwilyr Annibynnol sydd ar y rhestr yn unigolion profiadol iawn o fewn y maes gofal cymdeithasol a/neu gofal cwsmer, ac yr ydym yn gweithio yn ddiwyd i ddenu mwy o siaradwyr Cymraeg i'r rôl pwysig yma.

15. Ystadegau defnydd y Gymraeg a'r Saesneg wrth ymateb i gwynion ac ymholiadau

- 15.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn ymateb i ymholiadau a chwynion yn yr iaith a ddymunir ei ddefnyddio gan yr ymholwr neu'r achwynydd.

Gweler y ffigyrau perthnasol ar y defnydd o'r ddwy iaith yn Nhabl rhif 8 ar ddiwedd yr adroddiad yma.

16. Crynodeb o'r gweithredu i ymateb i'r prif dueddiadau a gwersi a ddysgwyd o gwynion a dderbyniwyd yn ystod 2019/20

- 16.1 Mae'r gweithrediadau mewn ymateb i'r gwersi a'r tueddiadau a adnabyddir wrth ddelio a chwynion ac ymholiadau eisoes ar waith, gyda gwelliannau yn y gwasanaeth wedi dod i'r amlwg yn barod.
- 16.2 Gweler y copi o'r Log Gwersi i Ddysgu 2019/20, ar dudalennau 7 ac 8 o'r adroddiad hwn, am wybodaeth bellach ar y gweithredu pellach sydd wedi ei gyflawni yn gysylltiedig â'r gwersi a ddysgwyd yn ystod 2019/20.

LOG GWERSI YN DEILLIO O GWYNIION AC YMHOLIADAU – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT – 2019/20								
Cyfeirnod a dyddiad derbyn	Disgrifiad Byr o'r Gwyn	Gwers wedi ei adnabod	Rheolwr/Staff Perthnasol	Uwch Reolwr Cyfrifol	Dyddiad Targed Gweithredu	Dyddiad Trafod Tîm Rheoli Oedolion	Sylwadau Tîm Rheoli	Canlyniad y Weithred
GC/06351-19 30/04/2019	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth dydd yn cwyno nad oedd staff y cartref wedi cysylltu ag ef mewn da bryd i adrodd fod ei wraig wedi cael damwain. Hefyd yn honni fod comôd budur wedi achosi iddi ddatblygu UTI. Yn gofyn am esboniad ac ymddiheuriad	Staff i fod mewn cysylltiad agosach efo teuluoedd os oes unrhyw fath o ddamwain yn digwydd. Neb wedi cysylltu efo'r teulu i adrodd fod damwain wedi bod.	Rheolwyr a Staff Cartrefi Preswyl y Cyngor (Darparu Mewnol)	Uwch Reolwyr Darparu Mewnol (Cartrefi Preswyl)	Cyn gynted â phosib			Neges wedi mynd i staff mewn cartrefi Cyngor Gwynedd i bwysleisio pwysigrwydd adrodd yn syth i'r teuluoedd am unrhyw ddamwain yn ymwneud a'u perthnasau
GC/07636-19 12/12/2019	Perthynas cyn-ddefnyddiwr y gwasanaeth Teleofal yn beirniadu ton a chynnwys llythyr gan y tîm gweinyddol yn gofyn i'r offer gael ei ddychwelyd. Y neges fod y defnyddiwr gwasanaeth wedi marw heb gael ei gyfathrebu'n effeithiol rhwng staff cyn gweithredu.	Angen gwell cyfathrebu ymysg staff er mwyn sicrhau fod llythyrau a geirfa briodol yn cael eu cyflwyno i deuluoedd pan mae defnyddiwr gwasanaeth wedi marw a bod angen gofyn am yr offer yn ôl.	Staff Gwasanaeth Teleofal	Uwch Reolwr Busnes	Cyn gynted â phosib			Staff wedi cael eu hatgoffa am yr angen i sicrhau fod llythyrau i deuluoedd a defnyddwyr gwasanaeth wedi cael eu geirio'n briodol i'r amgylchiadau.

LOG GWERSI YN DEILLIO O GWYNIION AC YMHOLIADAU – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT – 2019/20

Cyfeirnod a dyddiad derbyn	Disgrifiad Byr o'r Gwyn	Gwers wedi ei adnabod	Rheolwr/Staff Perthnasol	Uwch Reolwr Cyfrifol	Dyddiad Targed Gweithredu	Dyddiad Trafod Tîm Rheoli Oedolion	Sylwadau Tîm Rheoli	Canlyniad y Weithred
GC/08011-20 21/02/2020	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn anhapus gan ei fod wedi derbyn llythyr uniaith Saesneg gan yr Uned Incwm a Lles ynglŷn â chostau gofal cartref. Eisiau copi o'r llythyr yng Nghymraeg ac yn gofyn am sicrwydd na fydd hyn yn digwydd eto	Atgoffa staff fod angen dilyn polisi iaith y Cyngor wrth ymateb i ohebiaeth. Adnabod hefyd fod hi'n ymarfer da i adnabod iaith ddewisol y defnyddiwr gwasanaeth a/neu ofalwr	Staff Uned Incwm a Lles	Uwch Reolwr Busnes	Cyn gynted â phosib			Staff wedi cael eu hatgoffa am yr angen i sicrhau fod llythyrau i deuluoedd a defnyddwyr gwasanaeth yn cydymffurfio a pholisi iaith y Cyngor

Tud. 74

TABL 1: Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2019-2020							
	<i>Oedolion</i>	<i>Darparu Mewnol</i>	<i>Busnes</i>	<i>Tai</i>	<i>Darparwr Allanol</i>	<i>Traws wasanaeth</i>	Cyfanswm
<i>Cyfreithwyr</i>	1						1
<i>Ombwdsmon</i>							
<i>Aelodau lleol</i>	1			1			2
<i>Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad</i>	21		5				26
<i>Defnyddwyr</i>	2	1	3				6
<i>Perthynas a/neu Ofalwr</i>	11	5	8		1		25
<i>Y Cyhoedd</i>	5		4	1			10
<i>Eiriolwr</i>	1						1
<i>Asiant Arall</i>	6		1				7
<i>Materion Mannau Parcio Anabl</i>	9						9
<i>Siroedd eraill</i>			1				1
<i>Gweithiwr Cymdeithasol</i>							
<i>Comisiynydd Pobl Hŷn</i>							
<i>Comisiynydd yr Iaith Gymraeg</i>							
<i>Staff Cyngor Gwynedd (Adran arall)</i>	1						1
<i>CIW</i>			1				1
<i>Staff Bwrdd Iechyd</i>	2						2
CYFANSWM	60	6	23	2	1		92

TABL 2: Enghreifftiau o Gwynion ac Ymholiadau 2019/2020 - OEDOLION

Cyf.	Disgrifiad byr	Categori	Cam	Uned / Tîm	Deilliannau
GC/6351-19	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth dydd yn cwyno nad oedd staff y cartref wedi cysylltu ag ef mewn da bryd i adrodd fod ei wraig wedi cael damwain. Hefyd yn honni fod comôd budur wedi achosi iddi ddatblygu UTI. Yn gofyn am esboniad ac ymddiheuriad	Cwyn	Cam I	Darparu Mewnol (Gofal Preswyl a Dydd)	Y neges wedi ei drosglwyddo i staff cartrefi Cyngor Gwynedd i bwysleisio pwysigrwydd adrodd yn syth i deuluoedd am unrhyw ddamwain yn ymwneud a'u perthnasau. Ymateb ac ymddiheuriad llawn wedi ei ddarparu yn ysgrifenedig i'r teulu.
GC/6645-19	Defnyddiwr gwasanaeth yn anfodlon gyda chanlyniad yr asesiad ariannol o'i chyfraniad tuag at gostau gofal cartref. Yn gofyn am adolygiad o lefel ei chyfraniad ariannol.	Cwyn	Cam I	Uned Incwm a Lles (Busnes)	Adolygiad o'r asesiad ariannol wedi ei gynnal a'r cyfraniad ariannol wedi cael ei ostwng ar sail hyn. Esboniad llawn o'r canlyniad wedi ei ddarparu i'r defnyddiwr gwasanaeth.
GC/6745-19	Perthynas yn anhapus efo oedi cyn gallu symud defnyddiwr gwasanaeth o gartref nyrsio i gael gofal adref. Cymhlethdodau'r sefyllfa wedi achosi hyn.	Cwyn	Cam I	Gwasanaeth Oedolion (Meirionnydd)	Sefyllfa wedi cael ei ddatrys ac ymholiad pellach gan yr Aelod Seneddol hefyd wedi derbyn ymateb llawn.
GC/06819-19	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn honni fod ei mam wedi anafu wrth ddisgyn mewn cartref preswyl a bod neb wedi cofnodi hyn. Eisiau ymchwiliad ac esboniad.	Cwyn	Cam I	Gofal Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)	Ymateb llawn wedi ei ddarparu ac ymddiheuriad llawn. Dyddiad targed ymateb heb ei gyrraedd oherwydd manylder a natur yr ymchwiliad i mewn i'r mater a bod staff perthnasol ar wyliau a/neu i ffwrdd yn sâl
GC/7636-19	Perthynas cyn-ddefnyddiwr y gwasanaeth Teleofal yn beirniadu ton a chynnwys llythyr gan yr Adran yn gofyn am ddychwelyd yr offer gan nad oedd ei angen bellach. Y neges bod y defnyddiwr gwasanaeth wedi marw heb gael ei gyfathrebu'n effeithiol cyn gweithredu.	Cwyn	Cam I	Gwasanaeth Teleofal (Oedolion)	Yr angen wedi ei adnabod i wella cyfathrebu ymysg aelodau'r Tîm er mwyn sicrhau fod llythyrau a geirfa briodol yn cael eu cyflwyno i deuluoedd pan mae amgylchiadau tebyg yn codi eto.

GC/7657-19	Defnyddiwr gwasanaeth yn mynegi pryderon am yr amser cymharol hir a gymerwyd i drefnu galwad gofal cartref ar gyfer amser addas gyda'r nos.	Cwyn	Cam I	Gwasanaeth Oedolion (De Meirionnydd)	Ymddiheuriad ac esboniad llawn wedi cael ei ddarparu. Gofal llawn mewn lle yn fuan ar ôl cyflwyno'r cwyn.
GC/6407-19	Aelod Seneddol yn holi ar ran perthynas Defnyddiwr Gwasanaeth am y ddarpariaeth fydd ar gael i'w merch pan na fydd hi'n gallu gofalu amdani yn y dyfodol.	Ymholiad Aelod Seneddol		Gwasanaeth Anabledd Dysgu	Ymateb llawn wedi ei ddarparu i'r Aelod yn cynnig cynnal cyfarfod efo'r teulu i drafod yn fanylach y darpariaeth fydd ar gael i'w merch yn y dyfodol. Pwysleisio fod yr Adran yn cymryd eu pryderon o ddifri.
GC/06617-19	Merch Defnyddiwr Gwasanaeth yn poeni na all ei thad fforddio talu am Teleofal o dan y drefn newydd. Manylion wedi ei basio i'r Swyddog Technoleg Gynorthwyol i gysylltu i drafod	Ymholiad		Gwasanaeth Teleofal	Esboniad llawn wedi ei ddarparu gan y Swyddog Technoleg Gynorthwyol o'r polisi codi tal newydd ac asesiad ariannol wedi cael ei gynnig.
GC/06738-19	Aelod Seneddol yn gofyn am weld asesiad cyfraniad ariannol etholwraig at gostau ei gofal cartref ac eisiau esboniad ohono	Ymholiad Aelod		Uned Incwm a Lles	Copi o'r asesiad ariannol wedi ei ddarparu gydag esboniad llawn o sut mae'r ffigyrau wedi cael eu cyfrifo
GC/06935-19	Gwasanaeth Cynnal Gofalwyr yn holi am y sefyllfa yn ymwneud ag addasiadau i dy ddefnyddiwr gwasanaeth	Ymholiad		Gwasanaeth Anabledd Dysgu	Diweddariad llawn o'r sefyllfa wedi ei ddarparu gyda addewid fod y gwaith yn mynd i gael ei orffen yn fuan
GC/07056-19	Cynghorydd Lleol yn holi ar ran teulu sydd yn cael eu haflonyddu gan deulu cyfagos	Ymholiad Aelod Lleol		Cyfeirio ymlaen i Adran Tai	Dim hawl i rannu gwybodaeth ond wedi ei basio ymlaen i'r Adran Tai

GC/07176-19	Aelod o'r cyhoedd yn gofyn am gadarnhad o'r broses o wneud cais am fan parcio ac am y rhesymau pam roedd perthynas iddo wedi cael ei wrthod.	Ymholiad		Mannau Parcio Anabl (Swyddog Gofal Cwsmer)	Esboniad llawn wedi ei ddarparu a gwybodaeth pellach am y broses
GC/07435-19	Aelod Seneddol yn mynegi pryder ar ran teulu defnyddiwr gwasanaeth am ei anallu i dalu ffioedd y cartref gan fod ei chynilion wedi gostwng.	Ymholiad Aelod Seneddol		Gwasanaeth Oedolion (Caernarfon)	Esboniwyd mewn ymateb llawn fod modd iddi dderbyn asesiad ariannol er mwyn derbyn cymorth i dalu. Cynigwyd asesiad ariannol i'r defnyddiwr gwasanaeth.
GC/07770-20	Aelod o'r cyhoedd yn holi am sut i adrodd i'r Cyngor fod modurwyr heb fathodyn glas yn parcio mewn man parcio i'r anabl.	Ymholiad		Mannau Parcio Anabl (Swyddog Gofal Cwsmer)	Rhoddwyd cyngor i'r ymholwr i gysylltu â'r Adran Amgylchedd trwy wefan y Cyngor neu Alw Gwynedd
GC/07786-20	Aelod o staff Mencap yn holi am unrhyw broses sy'n bodoli i apelio cynnwys asesiad cefnogaeth defnyddiwr gwasanaeth.	Ymholiad Asiantaeth Trydydd Sector		Gwasanaeth Anabledd Dysgu	Esbonio nad oes proses apêl ffurfiol ond bod modd gwneud cwyn ffurfiol trwy Broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Disgwyl cysylltiad pellach.
GC/07951-20	Aelod Seneddol yn gwneud cais i swyddog o'r Adran gysylltu â defnyddiwr gwasanaeth i drafod problemau efo'i threfniadau Taliadau Uniongyrchol. Cyswllt wedi ei wneud i ddatrys y sefyllfa	Ymholiad Aelod Seneddol		Uned Incwm a Lles	Ymateb wedi ei ddarparu i'r Aelod Seneddol a chyswllt wedi ei wneud efo'r defnyddiwr gwasanaeth i ddatrys y sefyllfa

TABL 3: Trefn Cwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2019-2020

	Oedolion	Darparu Mewnol	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
Cam 1	8	4	2		1		15
Cam 2	4						4
Ombwdsmon	1						1
Cyfanswm	13	4	2		1		20

TABL 4: Trefn Cwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2019-2020

	Oedolion	Darparu Mewnol	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
Cam 1	5	4	5				14
Cam 2							
Ombwdsmon							
Cyfanswm	5	4	5				14

TABL 5: YMLYNIAD AT AMSERLEN Y DREFN CWYNIION CAM 1 - OEDOLION

Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad	Wedi'i gdnabod o fewn 2 ddiwrnod	Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod	Ymateb wedi ei gyhoeddi cyn pen 5 diwrnod ar ôl y drafodaeth	Amser ymateb wedi'i ymestyn	Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn
0	14	12	12	2	20

TABL 6: NIFER Y DIOLCHIADAU YN YSTOD 2019-2020 - OEDOLION

Oedolion	Darparwr Mewnol (Gofal cartref a phreswyl)	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
35	72	5	0	0	0	112

**TABL 7: DIOLCHIADAU A GWERTHFAWROGI (OEDOLION)
ENGHREIFFTIAU O 2019/2020**

Chwarter 1	<p>“Mae'r gwasanaeth dydd yma wedi bod yn ganolog i wythnos Mam ac yn rhoi'r cyfle iddi gymysgu a chael dod i adnabod ffrindiau newydd. Mae'n llenwi'r gwactod a'r dyddiau gyda charedigrwydd a chyfeillgarwch. Rwyf yn diolch o waelod canol fod gwasanaeth o'r math yma yn bodoli - mae'n amhrisiadwy!”</p>	Diolch	Gwasanaeth Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)
Chwarter 1	<p>“I am writing this letter to say that I have had recent conversations with the Occupational Therapist and have been impressed by his insight and interest in our situation. He has gone the extra mile in his attempts to help and seemed very involved and interested in what I was saying. He actually listened! That is very important to an elderly person like me who is often made to feel ignored when their welfare is discussed. As far as we are concerned the OT deserves a medal for his attitude towards us. I was brought up to think of social services as the “bad guys” – I have been proved very wrong!”</p>	Diolch	Gwasanaeth Oedolion (Oedolion)
Chwarter 2	<p>“Nodyn byr cwbl annigonol i ddiolch i chi fel teulu am yr holl ofal a gafodd ** yn ystod y ddwy flynedd a hanner diwethaf. Cafodd bob cymorth a chynhaliaeth a theimlai'n ddiogel a chyfforddus yn eich plith i gyd. Cafodd gyfle i fod ynddo fo'i hun, i adrodd straeon, i dynnu coes ac i fyw mor annibynnol â phosib. All geiriau ddim mynegi ein diolch i chi”</p>	Diolch	Gofal Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)

Chwarter 2	<p>“We would like to state how pleased we are with the new system recently introduced for providing care in the home. It is a vast improvement on the previous service. Having a regular team of three carers has introduced a vast level of stability into Mum’s life. She is so much happier knowing that she will always have the same team of dedicated carers looking after her and she has built up a great deal of trust in them. This is extremely important given that she has very poor sight and hearing. The new system has introduced a much greater degree of structure and stability into both the lives of the carers and the service users. This can only be a positive move. Mum has described the new system as ‘wonderful’ and the change in her when she was notified of the changes was immeasurable. She told me she had some wonderful news when I rang her. Living a fair distance away, it is very difficult for family to visit regularly but we do have peace of mind knowing that consistent care is in place. The new system has taken away a lot of our worries and concerns.”</p>	Diolch	Gofal Cartref (Oedolion, Darparu Mewnol)
Chwarter 3	<p>“Can I just say a huge thank you for your support on our joint visit. Due to Mrs. X’s diagnosis of Dementia, she can present with challenging behavior and be reluctant to accept support or equipment. I have been attempting for ages to encourage Mrs. X to have a falls detector and heat sensor in place as she is at severe risk of falls and burning items on the cooker.</p>	Diolch	Gwasanaeth Teleofal

	<p>Mrs. X responded well to your calm and confident manner and you were able to build up an excellent rapport with her. Therefore, Mrs.X was able to relax and listen to the reasons for having this equipment installed. You were also able to explain clearly what was involved in the package and how it would assist her, without making her feel that you were making decisions for her or taking over.</p> <p>I am very grateful for your support with this and other joint visits we have carried out with difficult clients, they are invaluable when encouraging clients with Dementia to accept Telecare packages. I look forward to working with you again in the future.”</p>		
Chwarter 3	<p>“Hoffwn ddiolch o waelod calon am y gofal gofalus, caredig a chariadus a ddangoswyd gan bob un ohonoch tuag at X dros y blynyddoedd diwethaf. Fel teulu ni allwn fod wedi dymuno cael lle gwell i ofalu am X. Da ni wedi bod yn lwcus iawn cael lle tebyg a staff sydd mor dyner eu gofal. Fel arwydd o’n gwerthfawrogiad hoffwn gyflwyno’r sic yma am £1000 er cof am X”</p>	Diolch	Gofal Preswyl a Dydd (Oedolion, Darparu Mewnol)
Chwarter 4	<p>“Ymhellach i 'ch llythyr yn amgáu'r dderbynneb gan DSL wedi iddynt osod y lifft cadair ar y grisiau. Hoffwn fynegi fy ngwerthfawrogiad mawr am eich gwasanaeth prydlon ac effeithiol. Rwyf hefyd yn hynod ddiolchgar am haelioni cwbl annisgwyl y Cyngor a'u parodrwydd i helpu rhai fel fi. Cefais gyfle eisoes i fynegi fy niolchgarwch i Linos M Evans (Swyddog Cyswllt Anabledau) trwy lenwi ei ffurflen adborth</p>	Diolch	Gwasanaeth Oedolion

	hithau yn llawen a chadarnhaol. Can mil o ddiolch i bawb am wasanaeth mor ardderchog.”		
Chwarter 4	“Hoffem ddiolch o galon i chi a holl staff Plas Hafan am eich gofal arbennig o'n mam yn ystod ei chyfnod efo chi. Braf i ni fel teulu wybod ei bod yn hapus ac yn saff yn eich gofal ac yn cael y sylw gorau a phrofiadau gwerth chweil. Mae awyrgylch gartrefol Plas Hafan a'r gofal sensitif a hwyliog sy'n cael ei gynnig i'r trigolion a'r teuluoedd i'w ganmol yn fawr ac o'r safon uchaf”	Diolch	Gofal Preswyl a Dydd (Oedolion, Darparu Mewnol)

TABL 8: Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2019/2020 (OEDOLION)

	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm
<i>Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol</i>	36	56	92
<i>Cam 1</i>	9	5	14
<i>Cam 2</i>	0	0	0
<i>Ombwdsmon</i>	0	0	0

Ymchwiliad i gŵyn yn erbyn Cyngor Gwynedd,
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a
Cartrefi Cymru

Adroddiad gan
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Achos: 201806533, 201806536 and 201806537

Cynnwys	Tudalen
Cyflwyniad	1
Crynodeb	2
Y Gŵyn	4
Ymchwiliad	4
Deddfwriaeth berthnasol	5
Y digwyddiadau cefndir	6
Tystiolaeth Mrs M	7
Tystiolaeth y Cyngor, Bwrdd Iechyd a'r CC	8
• Ymateb ar y cyd gan y Cyngor/ Bwrdd Iechyd	8
• Tystiolaeth y Cyngor	8
• Ymateb y Cyngor i'r adroddiad drafft	9
• Tystiolaeth y Bwrdd Iechyd	10
• Tystiolaeth CC	10
Cyngor Proffesiynol	12
Dadansoddiad a chasgliadau	14
Argymhellion	16

Cyflwyniad

Cyhoeddir yr adroddiad hwn o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005.

Yn unol â darpariaethau'r Ddeddf, mae'r adroddiad yn ddienw er mwyn sicrhau, hyd y bo modd, bod unrhyw fanylion a allai olygu bod modd adnabod unigolion wedi cael eu newid neu eu hepgor. Mae'r adroddiad felly'n cyfeirio at yr achwynydd fel Mrs M, a'i mab fel Mr N.

Crynodeb

Dioddefodd mab Mrs M, Mr N, seicosis wedi'i ysgogi gan gyffuriau a chafodd anaf i'w ymennydd. Cafodd becyn gofal, a ariannwyd ar y cyd gan Gyngor Gwynedd ("y Cyngor") a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("Y Bwrdd Iechyd"), a'i ddarparu gan Gartrefi Cymru ("CC"), sef darparwr gofal cartref cofrestredig. Cwynodd Mrs M ynghylch:

- a) Y gofal a roddwyd i Mr N gan CC.
- b) Methiannau yn y cyfathrebu rhwng y Cyngor, y Bwrdd Iechyd, a CC, gan arwain at CC yn peidio â chael y ddogfennaeth/asesiadau risg/cynlluniau gofal cynhwysfawr ar gyfer Mr N.

Yn anffodus, tagodd Mr N wrth fwyta ar ei ben ei hun yn ei ystafell wely, a bu farw er i'w ofalwr weinyddu cymorth cyntaf iddo.

Canfu'r Ombwdsmon bod gofal Mr N wedi'i ariannu ar y cyd gan y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd, gyda'r Cyngor yn gomisiynydd arweiniol. Fodd bynnag, er bod contract cyffredinol, trosfwaol gyda CC ar gyfer darparu gofal, ymddengys nad oedd dim dogfennaeth i ddangos dyfarnu'r contract a'r telerau penodol a oedd yn ymwneud â Mr N, yn ogystal â phriod gyfrifoldebau'r partïon. Roedd hyn yn gyfystyr â chamweinyddu ar ran y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd. Ar ben hynny, nid oedd dim dogfennaeth i ddangos bod y Cyngor, fel y comisiynydd arweiniol, wedi monitro darpariaeth y gwasanaeth o dan y contract.

Er na allai'r Ombwdsmon ddweud ag unrhyw sicrwydd bod unrhyw un o'r cyrff wedi gweld asesiad risg yn gysylltiedig â'r risg y byddai Mr N yn tagu, dylai CC fod wedi cynnal asesiad ei hun o'r risg o dagu, o ystyried bregusrwydd amlwg Mr N.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn erbyn y tri chorff. Fodd bynnag, ni ddaeth i'r casgliad bod unrhyw un o'r methiannau a adnabuwyd ganddo wedi achosi neu wedi cyfrannu at farwolaeth Mr N. Fodd bynnag, byddai Mrs M yn cael ei gadael â'r ansicrwydd y gallai pethau fod wedi bod yn wahanol pe na bai'r methiannau wedi digwydd.

Gwnaeth yr Ombwdsmon yr argymhellion canlynol:

a) Y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd

1. O fewn **un mis** o gyhoeddi'r adroddiad, dylai'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Mrs M am y methiannau a adnabûm.
2. O fewn **tri mis** o gyhoeddi'r adroddiad, dylai'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd adolygu eu priod drefniadau ar gyfer llywodraethu contractau i sicrhau bod rheoli contract yn unol ag arfer da (fel y'i ceir yn yr Egwyddorion Rheoli Contractau a'r egwyddorion yn Natganiad Polisi Caffael Cymru).

b) Y Bwrdd Iechyd

3. O fewn **tri mis** o gyhoeddi'r adroddiad, dylai'r Bwrdd Iechyd atgoffa'r aelodau o staff sy'n gyfrifol am reoli Cynllun Gofal a Thriniaeth a'r phecyn gofal defnyddiwr gwasanaeth o'r angen i sicrhau eu bod nhw'n cydymffurfio â gofynion Canllaw Clinigol NICE CG136 a Mesur Iechyd Meddwl (Cymru) 2010 a Chod Ymarfer y Ddeddf Iechyd Meddwl 1983.

c) CC

4. O fewn **un mis** o'r adroddiad terfynol, dylai CC ymddiheuro i Mrs M am y methiant a adnabûm.
5. O fewn **tri mis** o'r adroddiad terfynol, dylai CC atgoffa aelodau o staff sy'n gyfrifol am gyflawni cynlluniau gofal am bwysigrwydd sicrhau bod yr holl asesiadau perthnasol yn cael eu cynnal, a bod y pecyn gofal yn cael ei adolygu, cyn gynted ag sy'n bosibl ar ôl cael eu contractio i roi gofal.

Y Gŵyn

1. Dioddefodd mab Mrs M, Mr N, seicosis wedi'i ysgogi gan gyffuriau a chafodd anaf i'w ymennydd. Cafodd becyn gofal, a ariannwyd ar y cyd gan Gyngor Gwynedd ("y Cyngor") a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("Y Bwrdd Iechyd"), a'i ddarparu gan Gartrefi Cymru ("CC"), sef darparwr gofal cartref cofrestredig. Cwynodd Mrs M ynghylch:

- a) Y gofal a roddwyd i Mr N gan CC.
- b) Methiannau yn y cyfathrebu rhwng y Cyngor, y Bwrdd Iechyd, a CC, gan arwain at CC yn peidio â chael y ddogfennaeth/asesiadau risg/cynlluniau gofal cynhwysfawr ar gyfer Mr N.

Ymchwiliad

2. Cafodd yr Ymchwiliwr sylwadau a chopïau o ddogfennau perthnasol gan y Cyngor, y Bwrdd Iechyd a'r CC ac ystyriwyd y rheiny ar y cyd â'r dystiolaeth a ddarparwyd gan Mrs M. Cymerodd yr Ymchwiliwr gyngor gan un o gynghorwyr proffesiynol yr Ombwdsmon, sef Nyrs Iechyd Meddwl Cofrestredig a Rheolwr Comisiynu'r GIG sydd â phrofiad o gomisiynu pecynnau gofal iechyd parhaus i gleifion unigol sydd ag anghenion cymhleth. Ei enw yw Danny Alba. Gofynnwyd i'r Cyngorydd ystyried, heb fudd ôl-ddoethineb, a fu'r gofal neu'r driniaeth yn briodol yn y sefyllfa sy'n destun i'r gŵyn. Trwy gyfeirio at safonau neu reoliadau cenedlaethol perthnasol a canllaw proffesiynol neu statudol a oedd yn berthnasol ar adeg y digwyddiadau y cwynwyd amdanynt, byddaf yn penderfynu a oedd safon y gofal yn briodol. Bu trafodaeth hefyd rhwng yr Ymchwiliwr a swyddog o Wasanaeth Caffael Cenedlaethol Llywodraeth Cymru ynghylch caffael gwasanaethau gan gyrrff cyhoeddus yng Nghymru. Nid wyf wedi cynnwys pob manylyn yr ymchwiliwyd iddo yn yr adroddiad hwn ond rwyf yn fodlon na chafodd unrhyw beth arwyddocaol ei esgeuluso.

3. Cafodd Mrs M, y Cyngor, y Bwrdd Iechyd a'r CC oll y cyfle i weld a chyflwyno sylwadau ar fersiwn drafft o'r adroddiad hwn cyn cyhoeddi'r fersiwn terfynol.

Deddfwriaeth berthnasol

4. Mae Canllawiau Clinigol (“CG136”) a gyhoeddwyd gan y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal sydd â’r teitl “Profiad Defnyddwyr Gwasanaeth mewn Iechyd meddwl oedolion: gwella’r profiad o ofal i bobl sy’n defnyddio gwasanaethau Iechyd meddwl y GIG i oedolion” yn cynghori y dylai’r cynllun gofal gefnogi “cydweithio effeithiol â darparwyr gofal cymdeithasol a darparwyr gofal eraill yn ystod diwedd oes a throsglwyddiadau”.

5. Mae Canllaw gan Wasanaeth Masnachol y Goron ar Safonau Rheoli Contractau yn cynnwys Egwyddorion Rheoli Contractau. Y 3 Egwyddor gyntaf yw:

- Sicrhau bod contractau yn hysbys a bod y sawl sy’n ymwneud â’u rheoli yn eu deall.
- Bod yn eglur ynghylch atebolrwydd, rolau a chyfrifoldebau.
- Sefydlu a defnyddio trefniadau llywodraethu cryf er mwyn rheoli risg a galluogi arolygiaeth strategol.

Er nad yw’n ofynnol i gyrff cyhoeddus yng Nghymru ddilyn y canllaw hwn, mae’r egwyddorion yn cynrychioli arfer da.

6. Mae Datganiad Polisi Caffael Cymru (a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru ym mis Mehefin 2015) yn ymwneud â rheoli contractau. Mae disgwyl i gyrff cyhoeddus ddilyn egwyddorion y Datganiad. Mae’r rhain yn cynnwys sicrhau bod sgiliau ac adnoddau digonol ar waith i ymgymryd yn effeithiol â chaffael a rheoli contractau a sicrhau bod adolygiadau rheoli perfformiad contract yn cael eu cynnal yn rheolaidd.

7. Rwyf wedi cyhoeddi Canllawiau Statudol ar Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda a Rheoli Cofnodion yn Dda¹ y mae rhaid i gyrff cyhoeddus yng Nghymru eu hystyried wrth gyflawni eu swyddogaethau

¹ Cyhoeddwyd o dan a32 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005
<https://www.ombwdsmon.cymru/guidance-policies/>

cyhoeddus. Rwyf hefyd wedi cyhoeddi canllawiau yn fy Nghoflyfr² i gyrff cyhoeddus yng Nghymru sy'n cyflawni gwasanaethau trwy drefniadau a thrydydd parti.

8. Mae Mesur Iechyd Meddwl (Cymru) 2010, a Chod Ymarfer y Ddeddf Iechyd Meddwl 1983 (“y Cod”), yn gosod dyletswyddau cyfreithiol ar fyrddau iechyd lleol ac awdurdodau lleol ynghylch asesu a thrin problemau iechyd meddwl. Yn benodol, mae paragraff 34.23 o'r Cod yn dweud bod rhaid cynnwys asesiad o allu claf i fynd i'r afael â'i ofal personol a'i les corfforol yn yr asesiad cyfannol.

Y digwyddiadau cefndir

9. Roedd gan Mr N hanes hir sefydlog o ddefnyddio cyffuriau ac alcohol; blynyddoedd maith cyn y digwyddiadau dan sylw, dioddefodd anafiadau difrifol, gan gynnwys anaf i'w ymennydd, a bu rhaid iddo aros sawl gwaith mewn uned seiciatrig aciwt. Yn **1999**, daeth adroddiad seiciatrig i'r casgliad y gallai Mr N fod â diagnosis cymhleth o anhwylder gorfodaeth obsesiynol posibl, camddefnyddio sylweddau a dibyniaeth ar alcohol, diabetes sy'n ddibynnol ar inswlin, nifer o broblemau orthopedig, anaf i'r ymennydd, anhwylder personoliaeth ac epilepsi annodweddiadol yn eilradd i'r anaf i'r ymennydd. Yn **2015** roedd Mr N yn byw yn ei gartref rhent ei hun gyda phegyn gofal 24 awr wedi'i ariannu ar y cyd gan y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd.

10. Roedd Mr N wedi bod yn ymwneud â'r gwasanaeth Therapi Lleferydd ac Iaith (“SALT”) ers cryn amser oherwydd y problemau a adroddwyd gyda'i lyncu a'i lais. Nododd asesiad SALT ym mis Gorffennaf **2015** fod tuedd i Mr N orlwytho ei geg a bwyta'n gyflym, nid cnoi ei fwyd yn iawn. Roedd pob un o'r rhain yn cyfrannu at ei beswch wrth fwyta. Cafodd Mr N a'i ofalwr gyngor ynglŷn â hyn, gan gynnwys sicrhau bod cig yn frau, yn goch ac yn llaith. Nododd yr adolygiad o Gynllun Gofal a Thriniaeth Mr N (“CGT”) ar 30 Gorffennaf fod Mr N angen “llawer o gymorth a chyngor wrth fwyta ac annogaeth i fwyta'n iach”, ond nid oedd yn sôn am y problemau llyncu na chyngor SALT (roedd y cyfeiriad at gymorth a chyngor yn ymddangos i fod yng nghyd-destun helpu Mr N i reoli ei ddiabetes). Mewn adolygiad SALT pellach ym mis Tachwedd, adroddwyd bod problemau bwyta Mr N wedi

² Beth sydd yn y Bag Post? Coflyfr 31, tudalen 4 - <https://www.ombwdsmon.cymru/case-books/>

lleihau'n sylweddol ers gosod dannedd gosod newydd ac ers iddo ddechrau cydymffurfio'n well â'r cyngor a gafodd yn flaenorol. Ar 20 Mai **2016**, nid oedd sôn am unrhyw broblemau/anawsterau bwyta yn y CGT.

11. Yn Ionawr **2016**, rhoddodd y cwmni a oedd yn darparu gofal cartref i Mr N rybudd i derfynu'r contract oherwydd anawsterau cadw/recrwtio staff i weithio ag ef. Gwnaeth y Cydlynnydd Gofal (Nyrs Iechyd Meddwl Cymunedol ar y pryd a gyflogwyd gan y Bwrdd Iechyd) ymdrechion i ddod o hyd i ddarparwr gofal amgen. Fodd bynnag, oherwydd problemau wrth geisio olynydd, symudodd Mr N i leoliad tai â chymorth ym mis Chwefror tra chwiliwyd am ddarparwr gofal amgen. Mae cofnodion llawysgrifen y Cydlynnydd Gofal yn dangos bod tad Mr N wedi cysylltu â CC, ac erbyn 22 Mehefin roedd y contract wedi'i ddyfarnu i CC, gyda'r gobaith y byddent yn gallu recrwtio staff a dechrau gweithio â Mr N ym mis Awst. Rhywbryd ym mis Medi/Hydref dechreuodd staff CC gysgodi staff yn y lleoliad tai â chymorth, a wedi hynny, symudodd Mr N yn ôl i'w gartref ei hun (nid yw'r cofnodion a archwiliodd fy Ymchwiliwr yn nodi pryd oedd hyn).

12. Yn ystod yr amser y bu Mr N yn byw yn y lleoliad tai â chymorth, cafodd ei dderbyn i'r ysbyty (ar 29 Gorffennaf) ar ôl tagu ar ei fwyd, a thynnwyd lwmp o fwyd o'i oesoffagws (y tiwb sy'n cysylltu'r geg i'r stumog). Wedi hyn, paratôdd Rheolwr y lleoliad asesiad risg dyddiedig 3 Awst ("yr asesiad risg"), gan nodi'r risg o dagu a darparu bod rhaid i staff dorri ei fwyd (torri cig/cig moch yn ddarnau bach iawn) "gan fod tuedd i [Mr N] lyncu heb gnoi yn llawn." Roedd angen gwydr o ddŵr i fod ar gael, a "bod angen i staff aros yn agos tra roedd [Mr N] yn bwyta."

13. Am oddeutu 10:00 ar 3 Mawrth **2017**, roedd Mr N ar ei ben ei hun yn ei ystafell wely pan dagodd ar ddarn o dost. Er i'w ofalwr weinyddu cymorth cyntaf a CPR, yn anffodus bu farw Mr N.

14. Mae'r cofnod cwest i farwolaeth Mr N yn datgan mai achos meddygol y farwolaeth oedd "tagu" ac yn cofnodi "y bu farw oherwydd damwain".

Tystiolaeth Mrs M

15. Dywedodd Mrs M bod CC wedi "esgeuluso" Mr N pan oedd ef yn eu gofal, gan iddynt fethu â dilyn cyfarwyddiadau ar y cynllun gofal yn dilyn yr asesiad risg (gweler paragraff 12). Dywedodd fod un o weithiwyr CC wedi

llungopio'r asesiad risg pan oedd Mr N yn byw yn y lleoliad tai â chymorth. Dywedodd nad oedd gofalwr Mr N wedi gwneud digon i'w helpu pan oedd yn tagu. Dywedodd Mrs M fod gan Mr N lawer o broblemau cymhleth, ond nad oedd CC wedi ystyried pob un ohonynt yn y tîm a recriwtiwyd ganddynt i weithio ag ef.

Tystiolaeth y Cyngor, Y Bwrdd Iechyd a CC

Ymateb ar y cyd gan y Cyngor/Bwrdd Iechyd

16. Darparodd y Cyngor ymateb i'r Ombwdsmon ar ran ei hun a'r Bwrdd Iechyd. Dywedodd fod y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd wedi cyd-ariannu'r pecyn gofal ar gyfer Mr N, a bod y Cyngor wedi "cytuno i fod yn gomisiynwyr arweiniol". Dywedodd fod CC wedi treulio amser yn cysgodi'r darparwr gofal allanol, a bod yr "holl ddogfennau yn ymwneud â gofal [Mr N] wedi cael eu rhannu cyn trosglwyddo'r pecyn gofal". Dywedodd y Cyngor fod y Rheolwyr gofal – Therapydd Galwedigaethol, Nyrs Iechyd Meddwl Cymunedol (a gyflogwyd gan y Bwrdd Iechyd) ac wedi hynny, gweithiwr cymdeithasol (a gyflogwyd gan y Cyngor) – wedi monitro'r pecyn gofal ac wedi cysylltu â'r darparwr gofal, yn ogystal ag ymgymryd â "sawl adolygiad rheolaidd dros gyfnod o sawl blwyddyn".

Y Cyngor

17. Mewn ymateb i ragor o gwestiynau a ofynnwyd gan yr Ymchwiliwr, dywedodd y Cyngor mai tîm amlddisgyblaethol oedd y Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol ("CMHT"), a oedd yn cynnwys staff o'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd. Dywedodd bod eu haelodau mewn "cyswllt cyson â'i gilydd ynghylch defnyddwyr gwasanaeth". Esboniodd hunaniaeth Cydlynnydd Gofal Mr N ar wahanol adegau. Cadarnhaodd y Cyngor mai'r Cydlynnydd Gofal yn 2016 (Nyrs Iechyd Meddwl Cymunedol) oedd y person a nododd CC fel y darparwr gofal newydd, a bod y newid darparwr wedi'i drafod gyda'r Tîm Gofal Iechyd Parhaus ("GIP") i geisio cyngor ar ariannu ym mis Mehefin 2016.

18. Dywedodd y Cyngor, pan ofynnwyd cwestiynau iddo am yr asesiad risg (gweler paragraff 12) ac ynghylch a oedd wedi'i rannu â CC, fod "y ffeiliau'n hygyrch i bob aelod o'r CMHT felly roedd gan yr holl staff dan sylw fynediad cydradd i'r holl ddogfennau a nodiadau achos perthnasol." Dywedodd ei bod yn ymddangos fod Rheolwr y lleoliad wedi paratoi'r asesiad risg; dywedodd

na fu adolygiad pellach o'r cynllun gofal rhwng yr amser y cafodd Mr N ei dderbyn i'r ysbyty a'i farwolaeth, felly "ni fu cyfle i gynnwys asesiad risg... mewn unrhyw gynlluniau gofal pellach." Dywedodd "gellir tybio y byddai cynlluniau gofal ac unrhyw asesiadau sydd wedi'u cynnwys yn ffeiliau [y lleoliad tai â chymorth] wedi cael eu hanfon at CC pan gafodd y pecyn gofal ei drosglwyddo". Dywedodd fod copïau o asesiadau SALT (gweler paragraff 10) ar ffeil y gwaith cymdeithasol, a bod staff cymorth y lleoliad tai â chymorth yn ymwybodol y gallai Mr N fod mewn perygl o niwed gan ddysffagia (anawsterau llyncu) wrth fwyta.

Ymateb y Cyngor i'r adroddiad drafft

19. Cadarnhaodd y Cyngor fod y contract ar gyfer gofal Mr N wedi'i ddyfarnu i CC ar ôl i'r Cydlynnydd Gofal gysylltu â nifer o ddarparwyr posibl, heb unrhyw ymwneud â thîm contractau'r Cyngor. Dywedodd nad oedd comisiynu o'r fath yn anarferol o fewn y tîm iechyd meddwl, ei fod yn rhesymol o ystyried brys y sefyllfa, a bod contractau o'r math hwn wedi'u heithrio o'r gofyniad am ymarfer caffael cystadleuol.

20. Dywedodd y Cyngor y byddai'r Cydlynnydd Gofal wedi bod yn gwbl ymwybodol o'r angen i sicrhau bod CC yn cael ei hysbysu'n llawn am anghenion Mr N. Dywedodd na allai ddod o hyd i unrhyw dystiolaeth bod yr asesiad risg (gweler paragraff 12) wedi cael ei ddwyn i sylw'r Cyngor.

21. Dywedodd y Cyngor fod CC yn ddarparwr tai â chymorth yn yr ardal ers amser maith, a bod contract trosfwaol ar waith ar y pryd rhwng y Cyngor a'r CC ar gyfer darparu'r gwasanaethau, gan gynnwys gwasanaethau iechyd meddwl. Darparodd y cyngor gopi o'r contract hwn, a oedd yn cynnwys darpariaeth i fanylion prosiectau unigol, a'r gofal i'w ddarparu, i'w cynnwys mewn amserlenni ar wahân. Fodd bynnag, pan ofynnwyd i'r Cyngor am yr atodlenni perthnasol, cadarnhaodd nad oedd unrhyw atodlenni penodol ar gael ar ffeil, ond cyfeiriodd at gofnodion mewn nodiadau achos a chyflwynodd anfonebau fel tystiolaeth bod y contract wedi'i ddyfarnu i CC. Mae nodiadau'r achos yn cofnodi bod y Cydlynnydd Gofal wedi cwrdd â chynrychiolwyr o CC a gynhaliodd "asesiad byr" o Mr N; roedd CC i anfon ebost ynghylch costau'r Cydlynnydd Gofal; y byddai'n eu trosglwyddo i'w Rheolwr ynghyd ag eraill yr oedd wedi'u derbyn. Mae'r cofnod nesaf yn nodi bod y contract wedi'i ddyfarnu i CC.

22. Dywedodd y Cyngor ei fod yn anghytuno â barn y Cyngorydd, a'r argymhelliad y dylid adolygu ei drefniadau llywodraethu contractau. Dywedodd ei fod wedi cyflwyno Tîm Sicrhau Ansawdd a Diogelu yn 2017, a oedd wedi gwella ei allu i fonitro'n rheolaidd, gan roi'r canolbwynt ar ansawdd gofal; dywedodd ei fod yn ystyried yr angen i gynyddu ei allu staffio ymhellach o fewn y tîm.

23. Dywedodd y Cyngor fod y darpariaethau'r rheoli contract yng nghanllaw Gwasanaethau Masnachol y Goron (gweler paragraff 5) yn egwyddorion lefel uchel ar gyfer yr holl gontractau, a ddyluniwyd ar gyfer rheoli contractau sylweddol ar gyfer cyflenwi newyddau a gwasanaeth. Dywedodd y byddai'r gweithiwr allanol yn monitro cyflawni'r gofal ac ansawdd y gofal, ac y byddai'n adrodd yn ôl i'r Cyngor, fel eu partner, am unrhyw broblemau am safon y gofal.

Tystiolaeth y Bwrdd Iechyd

24. Mewn ymateb i gwestiynau tebyg a ofynnwyd gan yr Ymchwiliwr, dywedodd y Bwrdd Iechyd y byddai pecyn gofal Mr N "yn cael ei adolygu'n rheolaidd fel rhan o gyfarfod Cynllunio Gofal & Thriniaeth rhwng y Cydlynnydd Gofal, y darparwr a'r comisiynwyr". Dywedodd fod cyfarfod cynllunio yn cael ei drefnu pan fu farw Mr N, ond ei fod wedi'i ohirio gan fod y Rheolwr darparwr i fwrdd y sâl. Dywedodd y Bwrdd Iechyd fod y contract gyda CC wedi'i drefnu trwy broses dendro a oedd yn cynnwys cynrychiolwyr o'r Cyngor, y CMHT a'r tîm GIP. Dywedodd fod y Cyngor wedi gwneud taliadau i CC, gyda'r Cyngor yn ailgodi tâl ar y Bwrdd Iechyd am ei gyfran gytûn o'r gost.

25. Dywedodd y Bwrdd Iechyd nad oedd copi o'r asesiad risg yn unrhyw un o gofnodion y Bwrdd Iechyd, ac nid oedd sôn amdano mewn unrhyw nodiadau gofal neu CGT dilynol. Dywedodd, er y bu trosglwyddiad rhwng y lleoliad tai â chymorth a CC, nid oedd cynnwys y trosglwyddiad/cysgodi yn fanwl.

Tystiolaeth CC

26. Dywedodd CC fod tad Mr N wedi cysylltu â CC yn gyntaf ynglŷn â darparu cymorth i Mr N a bod y gwasanaeth wedi'i gomisiynu gan y Bwrdd Iechyd. Dywedodd mai'r unig ddogfennaeth a dderbyniwyd ganddo er mwyn ei fodlon y gallai ddiwallu anghenion Mr N oedd:

- CGT gan y CMHT (dyddiedig 20/05/15, y nodwyd iddo gael ei adolygu erbyn 20/05/16).
- Y cynllun gofal gan y darparwr cymorth blaenorol (dyddiedig 12/10/14).
- Llythyr gan y CMHT (dyddiedig 12/04/16, yn cynnwys crynodeb o hanes Mr N, er nad yw'n nodi at bwy yr anfonwyd ef).

27. Dywedodd CC ei fod wedi cynnal yr asesiadau risg canlynol:

- Cynllun cyflenwi gwasanaeth byw â chymorth.
- Cynllun rheoli ymddygiad.
- Rheoli diabetes.
- Gwasanaeth byw â chymorth.
- Meddyginiaeth a lles.
- Diodydd symbylydd.
- Effaith dewisiadau afiach ar fy mywyd.
- Asesiad ysbyty goleuadau traffig – pe bai derbyniad i'r ysbyty.

28. Dywedodd CC nad oedd y ffaith bod gan Mr N “gymorth 24 awr” yn golygu na fyddai'n cael ei adael ar ben ei hun mewn ystafell. Dywedodd fod gan Mr N hawl i annibyniaeth a phreifatrwydd, a hyd yn oed pe bai aelod o staff wedi bod yn yr ystafell pan dagodd, ni fyddent wedi gallu rhyddhau'r atalfa. Yn y ddogfennaeth a gafodd CC, dywedodd nad dim sôn am broblemau llyncu Mr N. Dywedodd fod tad Mr N, a oedd yn ymwneud yn fawr â gofal dyddiol Mr N, wedi dweud wrth y Cyfarwyddwr Rhanbarthol nad oedd unrhyw beth o'i le yn gorfforol â Mr N. Er y soniwyd am asesiad SALT yn y llythyr gan y CMHT, dywedodd nad oedd unrhyw faterion parhaus. Dywedodd fod Mr N weithiau'n codi yn ystod y nos i wneud byrbrydau iddo'i hun, neu helpu ei hun i fwyd yn ystod y dydd; roedd hyn yn gyson ag

egwyddorion byw â chymorth lle mae pobl yn cael eu hannog i wneud dewisiadau a byw mor annibynnol â phosibl, gyda staff yn rhoi cefnogaeth pan fo angen.

29. Dywedodd CC fod y gofalwr wedi gwneud popeth o fewn ei allu i achub Mr N, a'i fod wedi dilyn cyfarwyddiadau'r gweithredwr 999, dim ond gadael Mr N i edrych am y criw ambiwlans yn cyrraedd. Dywedodd fod tyst arbenigol yn y Cwest wedi dod i'r casgliad bod y gofalwr wedi rhoi'r gofal gorau posibl mewn amgylchiadau hynod o heriol.

30. Cydnabu CC na ddefnyddiwyd ei ganllaw ar Gynllun Trosglwyddo wrth sefydlu'r gwasanaeth newydd i Mr N, a bod hyn yn fethiant; fodd bynnag, dywedodd na fyddai hyn wedi newid y ffordd yr oedd wedi rhoi cymorth i Mr N wrth fwyta. Dywedodd CC fod ei ymchwiliad mewnol wedi tynnu sylw at feysydd i'w gwella mewn systemau rheoli ac ansawdd a dywedodd fod y gwaith hwnnw'n parhau.

Cyngor Proffesiynol

31. Nododd y Cynghorydd mai'r Cyngor oedd y comisiynydd arweiniol, ac, ynghyd â'r Bwrdd Iechyd fel comisiynydd cyswllt, comisiynodd y pecyn gofal ar gyfer Mr N. Dywedodd fod trefniadau o'r fath yn arfer cyffredin, a bod y comisiynydd arweiniol a'r comisiynydd cyswllt yn ddau barti i'r contract. Dywedodd mai rôl y comisiynydd arweiniol oedd tendro'r contract a chaffael y gwasanaeth, a bod yn gyfrifol am fonitro contractau, adolygu contractau a rheoli contractau. Nododd nad oedd y Cyngor wedi creu unrhyw ddogfennau tendro, caffael na chontract, nac unrhyw gofnodion na nodiadau o unrhyw gyfarfodydd adolygu contract. Fodd bynnag, dywedodd mai'r Bwrdd Iechyd oedd yn gyfrifol am fonitro pecyn gofal Mr N fel rhan o'r CGT.

32. Cyfeiriodd y Cynghorydd at ganllawiau gan Wasanaeth Masnachol y Goron ar Safonau Rheoli Contractau. Mae'r "Egwyddorion" sydd wedi'u rhestru yn cynnwys sicrhau bod y sawl sy'n ymwneud â rheoli'r contractau yn gyfarwydd â nhw ac yn eu deall yn iawn, yn ogystal â bod yn glir ynghylch atebolrwydd, rolau a chyfrifoldebau. Daeth y Cynghorydd i'r casgliad bod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â'r egwyddorion hyn.

33. Dywedodd y Cynghorydd, gan na chafodd y broses cyflenwi contract ei fonitro'n ddigonol, ni fyddai'r Cyngor wedi gwybod a oedd darpariaeth y gwasanaeth yn cydymffurfio â gofynion manyleb y contract h.y. y pecyn gofal. Pe bai wedi, byddai'r Cyngor wedi gwybod i ba raddau yr oedd y Bwrdd Iechyd yn rheoli CC o ran y CGT a'r pecyn gofal ac i ba raddau yr oedd CC yn cydymffurfio â manyleb y contract, a pha mor gyflawn oedd y fanyleb contract (o ran cynnwys asesiadau risg o dagu, adroddiadau, cynlluniau gofal blaenorol ac ati). Er ei bod yn briodol dirprwyo rhai o'r swyddogaethau (megis monitro'r pecyn gofal a'r CGT) i'r Bwrdd Iechyd, yn y bôn, cyfrifoldeb ac atebolrwydd cyffredinol y Cyngor oedd y contract.

34. Roedd y Cynghorydd yn pryderu nad oedd y Cyngor yn gallu rhoi unrhyw ddogfennaeth contract pan ofynnwyd amdano. Dywedodd, ar ôl adolygu'r cofnodion, roedd yn ymddangos nad oedd y Cyngor yn gallu gwahaniaethu rhwng arfer contractau a rheoli darpariaeth y gwasanaeth. Dywedodd, er bod cyswllt annatod rhwng y ddau a bod nhw'n ddibynnol ar ei gilydd, y Cyngor oedd yn gyfrifol am reoli'r contract a'r Bwrdd Iechyd oedd yn gyfrifol am reoli pecyn gofal Mr N. Dywedodd y dylai'r ddwy ochr fod wedi deall eu rolau a'u cyfrifolebau yn llawn.

35. Dywedodd y Cynghorydd nad oedd tystiolaeth yn y cofnodion a ddarparwyd gan y Cyngor ei fod yn rhannu dogfennaeth contract gyda'r Bwrdd Iechyd a'r CC. Dywedodd fod tystiolaeth bod Cydlynnydd Gofal y Bwrdd Iechyd (cyfeiriwyd ato hefyd fel y Rheolwr Gofal] (yn gyntaf Therapydd Galwedigaethol ac yna nyrs CMHT) wedi monitro ac adolygu pecyn gofal Mr N. Fodd bynnag, dywedodd fod y "wybodaeth hanfodol" am risg Mr N o dagu ar fwyd "yn amlwg wedi'i hepgor" - yn asesiad ac adroddiadau SALT (paragraff 10) a'r asesiad risg (paragraff 12). Dywedodd y Cynghorydd bod diffyg o ran llywodraethu'r contract, neu fod y Cyngor wedi'i gamddeall, a chafodd hyn ei waethygu gan briod rolau astrus y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd. Dywedodd fod y methiant i gyfathrebu'n effeithiol y risg o Mr N yn tagu, a'r tuedd ohono'n gwneud hynny, o un asiantaeth i'r llall wedi methu â chwrdd â CG136.

36. Nododd y Cynghorydd nad oedd yr adolygiad o CGT Mr N ym mis Gorffennaf 2015 nac yr adolygiad ym mis Mai 2016 yn sôn am ei broblemau llyncu na Chyngor SALT. Dywedodd nad oedd y wybodaeth a oedd wedi'i chynnwys yn yr asesiad risg wedi'i drosglwyddo i bob diben i CC, ac o ganlyniad nid oedd y cynllun gofal a weithredwyd, a chynllun cymorth CC a

oedd yn seiliedig arno, yn gwneud darpariaeth ar gyfer y risg o Mr N yn tagu ar fwyd. Roedd hyn yn golygu nad oedd y CGT na chynllun gofal y pecyn gofal yn gwbl unol â Mesur Iechyd Meddwl (Cymru) 2010 Rhan 2 (yn benodol, Pennod 34 ar gynllunio gofal a thriniaeth). Dywedodd ei bod hi'n arfer da i ddefnyddwyr gwasanaeth sydd mewn risg/sy'n agored i niwed gael asesiad o'r risg o dagu a bod hyn yn cael ei gynnwys yn eu cynllun gofal. Dywedodd, er na throsglwyddwyd y wybodaeth i CC, dylai CC fod wedi cynnal ei asesiad ei hun yn seiliedig ar arsylwadau a phrofiad o ofalu am Mr N a'i fregusrwydd amlwg.

37. Dywedodd y Cyngorydd, heb asesiad risg clir a chynllun gofal/ymyriadau cysylltiedig i liniaru'r risg o dagu ar fwyd, nid oedd unrhyw reswm i weithiwr cymorth Mr N beidio â gadael Mr N ar ben ei hun wrth iddo fwyta. Dywedodd fod y gofal a ddarparwyd gan weithiwr cymorth Mr N ar 3 Mawrth yn unol ag egwyddorion arfer da, ac nid oedd ganddo unrhyw feirniadaeth o'r ffordd yr oedd wedi gofalu am Mr N.

38. I gloi, dywedodd y Cyngorydd y bu methiannau gan yr holl bartion dan sylw, ond nid oedd o'r farn bod y methiannau hyn wedi cyfrannu at farwolaeth Mr N, nac wedi'i achosi. Dywedodd y gallai'r hyn a ddigwyddodd fod wedi digwydd o hyd, hyd yn oed pe bai gwell parhad o ran gofal, pe bai'r gofal wedi'i drosglwyddo'n fwy effeithiol a phe bai CC wedi cynnal asesiad mwy cynhwysfawr. Pwysleisiodd bod Mr N wedi bod mewn cartref gyda byw â chymorth, nid amgylchedd ysbyty, a'r noson honno, roedd egwyddorion annog dewis, ymreolaeth a hunanwerth yn amlwg yng ngofal y gweithiwr cymorth.

Dadansoddiad a chasgliadau

39. Wrth ddod i'm casgliadau, rwyf wedi ystyried y cyngor a gefais, yr wyf yn ei dderbyn yn llawn. Fodd bynnag, mae casgliadau'r adroddiad hwn yn rai fy hun. Hoffwn gymryd y cyfle hwn i fynegi fy nghydymdeimlad diffuant i Mrs M o golli ei mab.

40. Wrth ystyried y gŵyn hon, rwyf wedi fy siomi gan anallu'r 3 chorff i ddarparu dogfennaeth allweddol. Yn wir, dim ond tan i'r Cyngor ddarparu ei ymateb i'r adroddiad drafft y dywedodd ef wrth yr Ymchwilydd fod contract trosfwaol wedi bod ar waith gyda CC, a darparodd copi ohono. Mae'r contract hwn yn rhoi atodlenni i gynnwys manylion "prosiectau" unigol, cysylltiadau a dadansoddiad o'r costau ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth unigol. Fodd

bynnag, pan ofynnwyd am yr atodlenni perthnasol ar gyfer Mr N, cadarnhaodd y Cyngor nad oedd unrhyw atodlenni ar ffeil. Mae'r ddogfennaeth a welais yn dangos bod Cydlynnydd Gofal yr adeg, sef un o weithwyr y Bwrdd Iechyd, wedi ceisio adnabod darparwr gofal addas ar gyfer Mr N, ond nid yw'r Cyngor na'r Bwrdd Iechyd wedi darparu unrhyw beth i ddangos sut y dyfarnwyd y contract i CC. Er na welais unrhyw dystiolaeth i gadarnhau hyn, nid oes gennyf reswm i amau'r hyn a ddywedwyd wrthyf – mai'r Cyngor oedd y comisiynydd arweiniol, ei fod wedi gwneud y taliadau i CC ac wedi ail godi tâl ar y Bwrdd Iechyd am ei gyfran gytûn. Fodd bynnag, mae'r diffyg ymddangosiadol o unrhyw ddogfennaeth i ddangos dyfarnu'r contract ar gyfer gofal Mr N, y telerau penodol o ran Mr N a phriod gyfrifoldebau'r partïon yn gyfystyr â chamweinyddu ar ran y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd.

41. Rwy'n fodlon mai'r Cyngor, fel y comisiydd arweiniol, oedd yn gyfrifol am fonitro, adolygu a rheoli'r contract. Roeddwn yn pryderu am fethiant y Cyngor i ddarparu unrhyw ddogfennaeth i brofi ei fod wedi monitro'r broses o ddarparu'r gwasanaeth yr oedd wedi'i chontractio ac yn talu amdani. Nid wyf wedi gweld unrhyw nodiadau o unrhyw gyfarfod adolygu contract, er bod y contract yn bodoli ers rhyw 9 mis pan fu farw Mr N. Mae methiant ymddangosiadol y Cyngor i fonitro'r contract yn gamweinyddu. I'r gwrthwyneb, ceir tystiolaeth bod y Bwrdd Iechyd wedi monitro ac adolygu pecyn gofal Mr N.

42. Rwyf wedi cael gwybodaeth anghyson ynglŷn ag a gafodd yr asesiad risg ei rannu â CC, un ai cyn ynteu ar ôl dyfarnu'r contract. Dywedodd Mrs M wrthyf fod gan un o weithiwr CC gopi o'r asesiad risg, ond dywedodd CC wrthyf nad oedd ganddo. Dywedodd y Cyngor, ei fod yn "tybio", mewn gwirionedd, bod CC wedi cael copi; dywedodd y Bwrdd Iechyd nad oedd copi ohono, nac unrhyw sôn amdano, yn ei ffeiliau, ac nad oedd yn gwybod dim am wybodaeth a rannwyd gyda CC fel rhan o'r broses gysgodi. Gan na chafodd yr asesiad risg ei baratoi gan unrhyw un o weithwyr y Cyngor na'r Bwrdd Iechyd, nid oes modd imi wybod a oedd gan un o'r cyrff gopi ohono. O ganlyniad, ni allaf benderfynu ag unrhyw sicrwydd a oedd gan CC gopi. Fodd bynnag, ni chredaf fod unrhyw un o'm nghasgliadau yn dibynnu ar ddatrys y cwestiwn hwn. Rwyf wedi cael cyngor, ac rwy'n derbyn, y dylai CC fod wedi cynnal ei asesiad risg ei hun o Mr N yn tagu, o gofio ei fregusrwydd amlwg. Rwy'n credu bod y methiant i wneud hynny yn gyfystyr â methiant gwasanaeth ar ran CC.

43. Rwyf wedi canfod camweinyddu/methiant gwasanaeth ar ran y Cyngor, y Bwrdd Iechyd a CC. Credaf fod y methiannau hyn, gyda'i gilydd, yn gyfystyr ag anghyfiawnder i Mrs M. Ni allaf ddod i'r casgliad bod unrhyw un o'r methiannau hyn wedi achosi neu gyfrannu at farwolaeth Mr N, oherwydd gallai Mr N fod wedi tagu hyd yn oed pe na bai'r un o'r methiannau hyn wedi digwydd. Fodd bynnag, bydd Mrs M yn cael ei gadael â'r ansicrwydd o beidio â gwybod a fyddai pethau wedi bod yn wahanol o bosibl pe na bai'r methiannau wedi digwydd, ac efallai na fyddai'r digwyddiad wedi bod.

44. Am y rhesymau hyn, rwy'n **cadarnhau'r** gŵyn yn erbyn y Cyngor, y Bwrdd Iechyd a CC.

Argymhellion

45. Rwy'n gwneud yr **argymhellion** canlynol:

(a) Y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd

46. O fewn **un mis** o'r adroddiad, dylai'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Mrs M am y methiannau a adnabûm.

47. O fewn **tri mis** o'r adroddiad, dylai'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd adolygu eu priod drefniadau ar gyfer llywodraethu contractau i sicrhau bod rheoli contract yn unol ag arfer da (fel y'i ceir yn yr Egwyddorion Rheoli Contractau a'r egwyddorion yn Natganiad Polisi Caffael Cymru).

(b) Y Bwrdd Iechyd

48. O fewn **tri mis** o'r adroddiad, dylai'r Bwrdd Iechyd atgoffa aelodau o staff sy'n gyfrifol am reoli Cynllun Gofal a Thriniaeth a phhecyn gofal defnyddiwr gwasanaeth o'r angen i sicrhau eu bod nhw'n cydymffurfio â gofynion Canllaw Clinigol NICE CG136 a Mesur Iechyd Meddwl (Cymru) 2010 a Chod Ymarfer y Ddeddf Iechyd Meddwl 1983.

(c) CC

49. O fewn **un mis** o'r adroddiad, dylai CC ymddiheuro i Mrs M am y methiant a adnabûm.

50. O fewn **tri mis** o'r adroddiad, dylai CC atgoffa'r aelodau o staff sy'n gyfrifol am gyflawni cynlluniau gofal o bwysigrwydd sicrhau bod yr holl asesiadau perthnasol yn cael eu cynnal, a bod y pecyn gofal yn cael ei adolygu, cyn gynted ag sy'n bosibl ar ôl cael eu contractio i roi gofal.

51. Rwy'n falch o nodi bod **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Chartrefi Cymru**, wrth roi sylwadau ar ddrafft yr adroddiad hwn, wedi cytuno i weithredu'r argymhellion hyn.



Nick Bennett
Ombwdsmon


23 Ionawr 2020

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150
Ffacs: 01656 641199
Ebost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk
Dilynwch ni ar Twitter: @Ombwdsmon

Tud. 103

Gofynnwch Matthew Harris
am:

 01656 644230

 matthew.harris@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: 30 Medi 2020

Dilwyn Williams
Cyngor Gwynedd

Trwy Ebst yn unig: dilwynowenwilliams@gwynedd.llyw.cymru

Annwyl Dilwyn

Ers i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 gael Cydsyniad Brenhinol ym mis Gorffennaf 2019, mae'r byd wedi newid yn sylweddol wrth ymateb i bandemig COVID-19. Er fy mod wedi bwriadu'n wreiddiol i ysgrifennu atoch ym mis Mawrth eleni, rydym wedi diwygio ein cynlluniau ac wedi anelu at gefnogi Cyrrff Cyhoeddus yn ystod eu hymateb.

Mae fy Awdurdod Safonau Cwynion, a arweinir gan Matthew Harris, ein Pennaeth Safonau Cwynion, wedi ymgysylltu'n eang â chynrychiolwyr o bob un o'r 22 Awdurdod Lleol. Mae'r Tîm wedi cwrdd â staff ymroddedig, y mae pob un ohonyn nhw yn deall yr effaith y gall ymdrin â chwynion a gweinyddu cwynion yn ystyriol eu cael ar ganlyniadau pobl Cymru. Mae ein hymweliadau flwyddyn diwethaf wedi tanio sgwrs newydd ynglŷn â safonau ymdrin â chwynion, wedi caniatáu inni bwysu a mesur arfer da presennol ac wedi ein galluogi i egluro ein cynnig o hyfforddiant pwrpasol.

Mae'r hyfforddiant - a fydd yn cael ei gynnig am ddim - wedi'i gynllunio i gefnogi a gwella'r broses o ymdrin â chwynion ar draws gwasanaethau cyhoeddus trwy ystyried arfer gorau o sawl sector o bob cwr o'r byd. Byddwn yn gweithio â chyrrff cyhoeddus i sicrhau bod yr hyfforddiant a ddarperir gennym yn cael ei bersonoli i bob gwasanaeth, gan ymgorffori elfennau o'u systemau eu hunain lle bo angen ac ystyried y gynulleidfa wrth gynnal pob sesiwn.

Trefnwyd y hyfforddiant arloesol hwn i gychwyn yn wreiddiol ym mis Ebrill 2020, gyda 30 dyddiad wedi'i drefnu ar gyfer mis Gorffennaf. Gwnaethom benderfyniad cymwys i ohirio'r sesiynau wyneb-i-wyneb hyn, a rydym wedi datblygu dull

Tudalen 1 o 2

rhithwir newydd – yn cyd-fynd â'n cynllun gwreiddiol – y byddwn yn cychwyn ei gyflwyno y mis hwn.

Ers mis Gorffennaf flwyddyn diwethaf, rydym hefyd wedi cael data cwynion ar sail chwarterol gan gyrff cyhoeddus - dyma'r tro cyntaf i hyn ddigwydd yng Nghymru. Mae'r data hwn yn caniatáu mewnwelediadau newydd i'r ffordd y mae gyrff cyhoeddus yn cofnodi cwynion ac yn ymdrin â nhw, ac mae'n rhoi cyd-destun newydd i ddata'r Ombwdsmon. Yn y pen draw, bydd y data a gyflwynir yn cael eu cyhoeddi ar ein gwefan ac ymhen amser, byddan nhw yn llywio'r ffordd y mae ein llythyrau a'n hadroddiadau blynyddol yn cael eu fframio.

Mae'n deg dweud bod ystod amrywiol o arferion cwyno wedi dod i'r amlwg ers i Lywodraeth Cymru gyhoedd canllawiau ymdrin â chwynion yn flaenorol yn 2011. Nod ein canllawiau newydd yw dod ag arferion yn ôl i aliniad eang - gan ddarparu safonau sylfaenol, iaith gyffredin a set o egwyddorion i danategu'r modd yr ymdrinnir â chwynion trwy wasanaethau cyhoeddus.

Rwy'n falch iawn o gadarnhau bod ein Datganiad o Egwyddorion, ein Proses Enghreifftiol o Ymdrin â Chwynion, a Chanllawiau wedi dod i rym yn llawn. Mae'r dogfennau hyn bellach yn berthnasol i Cyngor Gwynedd, ac mae copïau i'w gweld ar wefan yr Ombwdsmon - www.ombwdsmon.cymru/awdurdod-safonau-cwynion/

Felly, yn unol ag Adran 38 o'r Ddeddf newydd, rwy'n annog pob corff cyhoeddus i fyfyrio ar sut mae eu harferion a'u gweithdrefnau eu hunain yn cydymffurfio â'r canllawiau a nodwyd, ac ystyried sut y maen nhw yn sicrhau bod pob cwyn yn cael eu cofnodi yn briodol.

Yn unol â'r Ddeddf, mae'n ofynnol imi gael copi o'ch gweithdrefn ddiweddaraf o ran ymdrin â chwynion cyn pen chwe mis o ddyddiad y llythyr hwn.

Rwy'n annog chi a'ch timau i ymgysylltu â'r Awdurdod Safonau Cwynion os bydd ganddyn nhw unrhyw gwestiynau, ac edrychaf ymlaen at barhau i weithio gyda'n gilydd i yrru gwelliant mewn gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Yn gywir



Nick Bennett
Ombwdsmon

cc. Cyng. Dyfrig L. Siencyn, Arweinydd Cyngor Gwynedd
Trwy Ebst yn unig: cyngorydd.dyfrigsiencyn@gwynedd.llyw.cymru

CABINET CYNGOR GWYNEDD



Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y cyfarfod:	30 Mawrth 2021
Aelod Cabinet:	Y Cyngorydd Gareth Thomas
Swyddog Cyswllt:	Roland Evans
Rhif Ffôn Cyswllt:	01286 679 450
Teitl yr Eitem:	Egwyddorion Economi Ymweld Cynaliadwy Gwynedd

1. Y Penderfyniad a Geisir

Cytuno ar Egwyddorion Economi Ymweld Cynaliadwy Gwynedd ar sail drafft er mwyn cychwyn ar broses ymgynghori arnynt gyda phobl a busnesau Gwynedd.

Cytuno i barhau trafodaethau ar strwythur i weithredu'r egwyddorion i'r dyfodol gyda Pharc Cenedlaethol Eryri ac unrhyw bartner perthnasol arall.

2. Y RHESWM DROS YR ANGEN AM BENDERFYNIAD

Mae'r maes twristiaeth wedi bod yn derbyn sylw gan y Cyngor fel rhan o flaenoriaethau Cynllun Gwynedd.

Mae nifer o drafodaethau wedi eu cynnal i ddatblygu Egwyddorion Economi Ymweld newydd ar gyfer y sir.

Mae'r Cyfnod Covid-19 ar effaith mae'n ei gael ar yr economi ymweld yn lleol wedi atgyfnerthu'r angen i adolygu a chytuno ar egwyddorion newydd ar gyfer y dyfodol.

3. CYFLWYNIAD

3.1. Cyn y cyfnod Covid-19, roedd y sector twristiaeth wedi tyfu i fod yn cyfrannu dros £1.35bn i economi Gwynedd ac yn cyflogi dros 18,200 o bobl gyda 7.81m o ymwelwyr yn ymweld yn flynyddol. Mae hyn wedi ei selio ar ddata o fodel 'STEAM' (Scarborough Tourism Economic Assessment Monitor) sy'n cyfrifo gwerth y sector twristiaeth i ardal gydag amrywiol fformiwlâu a setiau gwybodaeth.

3.2. Er ei fod yn sector pwysig, mae'r data STEAM hefyd yn amlygu bod lefelau cyflog yn isel o fewn y sector yng Ngwynedd o'i gymharu a sectorau eraill ac ardaloedd eraill.

3.3. Mae'r cyfnod Covid-19 wedi amlygu rhai materion sydd angen sylw, yn enwedig o ran diffyg amrywiaeth yn economi wledig y sir gyda gor-ddibyniaeth ar dwristiaeth mewn rhai ardaloedd. Yn ogystal mae pryderon mewn rhai rhannau o Wynedd am ddiffyg balans twristiaeth sy'n creu pwysau cynyddol ar y prif botiau mêl ac effaith hynny ar gymunedau a'r Gymraeg.

3.4. Fel rhan o'r broses o ddatblygu Egwyddorion Economi Ymweld Cynaliadwy drafft i Wynedd, ymgymerwyd a'r gweithgareddau canlynol:

- Ystyriaeth o enghreifftiau o flaenoriaethau ac egwyddorion twristiaeth mewn ardaloedd eraill

- Trafodaethau a gweithdai gyda'r Tîm Arweinyddiaeth
- Trafodaethau gyda'r sector a'r Bartneriaeth Rheolaeth Cyrchfan
- Gweithdai gydag Aelodau'r Cyngor a Pharc Cenedlaethol Eryri
- Trafodaethau gyda Chroeso Cymru a phartneriaid allweddol
- Grwpiau ffocws gyda chynrychiolwyr o'r sector
- Gweithdy pellach gydag Aelodau'r Cyngor a'r Parc Cenedlaethol

3.5 Wrth edrych i lunio ein hegwyddorion ar gyfer y dyfodol, rhoddwyd ystyriaeth i ddiffiniad o dwristiaeth cynaliadwy neu gyfrifol Sefydliad Twristiaeth y Byd y Cenedloedd Unedig (UNWTO):

“Twristiaeth sy’n cymryd llawn ystyriaeth o’i effaith economaidd, cymdeithasol ac amgylcheddol presennol ac i’r dyfodol, gan ymateb i anghenion ymwelwyr, y diwydiant, yr amgylchedd a chymunedau lleol”.

3.6 Yn ôl y UNWTO dylai twristiaeth gynaliadwy neu gyfrifol:

- Wneud y defnydd gorau o adnoddau amgylcheddol sy’n ran mor allweddol o ddatblygiad twristiaeth, gan gynnal prosesau ecolegol hanfodol a chynorthwyo i warchod treftadaeth naturiol a bioamrywiaeth
- Barchu hynodrwydd cymdeithasol-ddiwyllynnol cymunedau, warchod eu treftadaeth ddiwylliannol adeiledig a byw a’u gwerthoedd traddodiadol, a chyfrannu at ddealltwriaeth a goddefgarwch rhyng-ddiwyllynnol;
- Sicrhau gweithgaredd economaidd cynaliadwy a hir-dymor, gan ddarparu buddion cymdeithasol-economaidd i holl randdeiliaid wedi’ ddsbarthu’n gyfartal yn cynnwys cyflogaeth sefydlog a chyfleon i ennill incwm a gwasanaethau cymdeithasol i gymunedau; a chyfrannu at drechu tlodi.

3.7 Yn dilyn gweithdai gydag Aelodau'r Cyngor a'r Parc Cenedlaethol ac arweinwyr busnes o'r sector a gynhaliwyd fis Chwefror 2020 i ystyried y bygythiadau a'r cyfleon, gellir ceisio crynhoi'r materion yn fras fel a ganlyn:

- Cefnogi'r Sector i ddatblygu fel rhan o'r Economi Sylfaenol a chryfhau cadwyni cyflenwi lleol
- Dathlu hynodrwydd Gwynedd a'r Iaith Gymraeg
- Cymunedau Byw a Chynaliadwy gydag Isadeiledd safonol i bawb a threfn gynllunio briodol
- Gwella Gwerth y sector a gyrfaoedd cynaliadwy gyda chyflog da i bobl Gwynedd trwy'r flwyddyn
- Sicrhau bod Gwynedd yn elwa o'r twristiaid sy'n ymweld – treth / ardoll + hyrwyddo mentro i'r sector
- Sicrhau gwarchod a chynnal ein amgylchedd a bywyd gwyllt eithriadol
- Gweithio mewn partneriaeth
- Cyd-bwysedd economi – amgylchedd – cymunedau

4. RHESYMEG A CHYFIAWNHAD DROS ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

4.1. Yn dilyn y trafodaethau sydd wedi eu cynnal, cyflwynir gweledigaeth newydd ar gyfer yr economi ymweld yng Ngwynedd ar gyfer y dyfodol.

4.2. Yn ogystal a gweledigaeth newydd, mae egwyddorion ac is-egwyddorion hefyd wedi eu llunio ar gyfer gosod cyfeiriad i'r economi ymweld yng Ngwynedd i'r dyfodol. Mae'r egwyddorion yn gosod allan y math o economi ymweld yr ydym am ei weld yng Ngwynedd.

4.3. Mae'r egwyddorion wedi eu datblygu gyda mewnbwn Aelodau'r Cyngor a Pharc Cenedlaethol Eryri, ac aelodau o'r sector twristiaeth.

4.4. Gweledigaeth ddrafft:

“Economi Ymweld er budd a lles pobl Gwynedd”

4.5. Egwyddorion drafft:

4.5.1. Mae Cyngor Gwynedd yn cefnogi economi ymweld sy'n dilyn egwyddorion Twristiaeth Cynaliadwy Sefydliad Twristiaeth y Byd y Cenhedloedd Unedig.

4.5.2. Mae Cyngor Gwynedd yn cefnogi economi ymweld sy'n:

- **Dathlu, parchu a gwarchod ein cymunedau, iaith, diwylliant a threftadaeth;**
- **Cynnal a pharchu ein hamgylchedd;**
- **Sicrhau bod cymunedau Gwynedd yn cael mwy o fantais nac unrhyw anfantais**

4.6. Mae'r 3 prif egwyddor yn cynnwys is-egwyddorion blaenoriaeth sy'n gosod cyfeiriad pellach.

Dathlu, Parchu a Gwarchod ein Cymunedau, Iaith, Diwylliant a Threftadaeth

- Economi ymweld ym mherchnogaeth ein cymunedau ac sy'n hybu balchder bro
- Economi ymweld sy'n arwain mewn Treftadaeth, Iaith, Diwylliant ac Awyr Agored

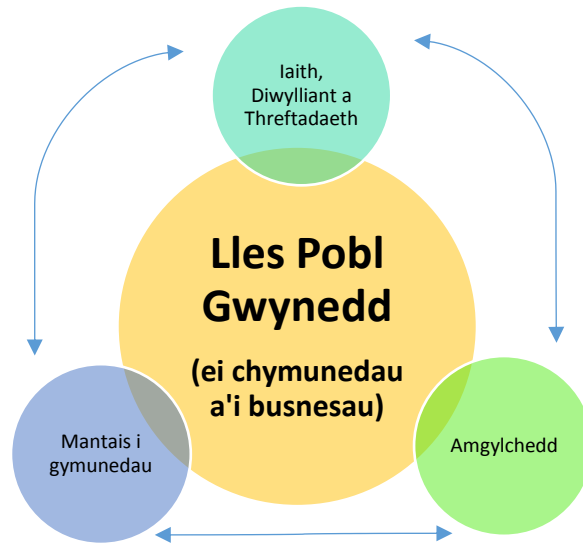
Cynnal a Pharchu ein Hamgylchedd

- Economi ymweld sy'n parchu ein hamgylchedd naturiol ac adeiledig ac yn ystyried goblygiadau datblygiadau'r economi ymweld a'r ein hamgylchedd heddiw ac i'r dyfodol
- Economi ymweld sy'n arwain mewn datblygiadau ac isadeiledd cynaliadwy a charbon isel.

Sicrhau bod cymunedau Gwynedd yn cael mwy o fantais nac anfantais

- Economi ymweld sy'n sicrhau bod isadeiledd ac adnoddau'n cyfrannu at les y gymuned trwy'r flwyddyn
- Economi ymweld sy'n ffynnu er lles pobl a busnesau Gwynedd ac sy'n cynnig swyddi da i bobl leol trwy'r flwyddyn
- Economi ymweld sy'n hyrwyddo perchnogaeth leol, yn cefnogi cadwyni cyflenwi a chynnyrch lleol
- Economi ymweld sy'n gwella ansawdd y profiad a'r cynnig i bawb.

4.7 Gellir darlunio'n hegwyddorion ar gyfer economi ymweld cynaliadwy i'r dyfodol ar sail model cyd-ddibynnol gyda Lles Pobl Gwynedd yn ganolog:



5. CAMAU NESAF AC AMSERLEN

- 5.1. O gymeradwyo'r egwyddorion economi ymweld mewn drafft ar gyfer ymgynghori yn ehangach arnynt, y bwriad fyddai cynnal ymarferiad ymgysylltu efo'r cyhoedd, busnesau a phartneriaid allweddol.
- 5.2. Yn dilyn y broses ymgysylltu, bwriedir mabwysiadu'r egwyddorion yn derfynol gan y Cabinet.
- 5.3. Gwireddu'r egwyddorion yma fydd yn bwysig a'u rhoi ar waith mewn partneriaeth gyda'r Parc Cenedlaethol, y sector a chymunedau Gwynedd. Er mwyn gwneud hynny, bydd y Cyngor yn datblygu Cynllun Economi Ymweld Cynaliadwy Gwynedd fydd yn cyfrannu at Fframwaith Adfywio Gwynedd.
- 5.4. Wrth fynd ati i ymgynghori ar yr egwyddorion drafft, bydd angen parhau i ddatblygu trefniadau i weithredu'r egwyddorion mewn partneriaeth gyda Pharc Cenedlaethol Eryri ac unrhyw bartner arall.

Dyddiad	Mater
Ebrill – Mai 2021	Ymgynghoriad gyda phrif bartneriaid o'r sector cyhoeddus Adrodd parhaus i'r Grŵp Rheolaeth Cyrchfan + trwy'r bwletin cefnogi busnes
Mehefin – Medi 2021	Ymgynghoriad gyda busnesau, cymunedau a phobl Gwynedd
Yr Hydref	Cynhadledd Economi Ymweld Gwynedd Ymgynghori pellach Adroddiad er cymeradwyaeth y Cabinet
2022	Lansio Cynllun Economi Ymweld Cynaliadwy Gwynedd

6. UNRHYW YMGYNGHORIADAU A GYNHALIWDY CYN ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

Mae llawer o ymgynghori wedi cymryd lle wrth ddatblygu'r egwyddorion economi ymweld cynaliadwy drafft.

Cynhaliwyd sesiynau ymgynghori efo'r sector twristiaeth, Aelodau'r Cyngor a Pharc Cenedlaethol Eryri, yn ogystal â Aelodau Senedd Cymru ac Aelodau Seneddol a Chroeso Cymru.

Barn Y Prif Swyddog Cyllid:

Tra mae'r sector twristiaeth yn cyfrannu'n sylweddol i'r economi leol, nid yw'r penderfyniad yma ar yr egwyddorion i ymgynghori arnynt am greu ymrwymiad ariannol i'r Cyngor.

Barn y Swyddog Monitro:

Mae'r argymhellion yn yr adroddiad yn cynnig sail ar gyfer proses ymgynghori briodol. Dim sylwadau pellach i'w ychwanegu ynglŷn a phriodoldeb.

Barn Aelod Lleol: Dim yn fater lleol, ond sesiynau ymgynghori wedi eu cynnal ac yn agored i holl Aelodau'r Cyngor.