Rhaglen Gyflawn

CABINET

CYNGOR GWYNEDD

DYDDIAD	Dydd Mawrth, 18fed Gorffennaf, 2017
AMSER	1.00 y.h.
LLEOLIAD	Siambr Hywel Dda, Swyddfa'r Cyngor, Caernarfon LL55 1SH
PWYNT CYSWLLT	Annes Siôn 01286 679490 cabinet@gwynedd.llyw.cymru

AELODAU CABINET CYNGOR GWYNEDD

Aelodau	
Dyfrig L. Siencyn	Arweinydd
Mair Rowlands	Dirprwy Arweinydd
Craig ab Iago	Aelod Cabinet Tai, Hamdden a Diwylliant
Gareth Wyn Griffith	Aelod Cabinet Priffyrdd a Bwrdeistrefol
Peredur Jenkins	Aelod Cabinet Cyllid
Dafydd Meurig	Aelod Cabinet Amgylchedd
Dilwyn Morgan	Aelod Cabinet Plant a Phobl Ifanc
W. Gareth Roberts	Aelod Cabinet Oedolion, Iechyd a Llesiant
Gareth Thomas	Aelod Cabinet Addysg
Ioan Thomas	Aelod Cabinet Datblygu'r Economi

RHAGLEN

	Eitem	Cyflwynir gan	Swyddog	Tud.
1	YMDDIHEURIADAU			
2	DATGAN BUDDIANT PERSONOL			
3	MATERION BRYS			
4	MATERION YN CODI O DROS OLWG A CHRAFFU			
5	COFNODION O GYFARFOD A GYNHALWYD AR 27 MEHEFIN 2017			4 - 8
6	ADRODDIAD BLYNYDDOL GWELLA GWASANAETH A THREFN CWYNION Y CYNGOR	Cyng. Mair Rowlands	Meinir Williams	9 - 56
7	STRATEGAETH ARBEDION 2018/19 YMLAEN	Cyng. Peredur Jenkins	Dilwyn Williams	57 - 62
8	CYLLIDEB REFENIW 2017/18 ADNABOD RISGIAU CYNNAR	Cyng. Peredur Jenkins	Dafydd Edwards	63 - 77
9	RHAGLEN GYFALAF 2017/18 ADOLYGIAD CHWARTER 1	Cyng. Peredur Jenkins	Dafydd Edwards	78 - 82

Y CABINET DYDD MAWRTH, 27 MEHEFIN 2017

Yn bresennol-
Y Cynghorwyr: Dyfrig L. Siencyn, Mair Rowlands, Gareth Wyn Griffith, Peredur Jenkins, Dafydd Meurig, Dilwyn Morgan, W. Gareth Roberts, Gareth Thomas a Ioan Thomas

Hefyd yn bresennol- Iwan Trefor Jones (Cyfarwyddwr Corfforaethol), Morwena Edwards (ME)Dafydd Edwards (Pennaeth Cyllid), Iwan Evans (Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol)

Eitem 6: Garem Jackson (Pennaeth Adran Addysg Dros Dro)
Eitem 7: Gwyn Morris Jones (Pennaeth Adran Priffyrdd a Bwrdeistrefol
Eitem 8 a 9: Llinos Edwards (Uwch Swyddog Gweithredol

1. YMDDIHEURIADAU

Croesawyd Aelodau'r Cabinet a Swyddogion i'r cyfarfod.

Derbyniwyd ymddiheuriadau gan Cyng. Craig ab Iago a Dilwyn Williams (Prif Weithredwr)

2. DATGAN BUDDIANT PERSONOL

Datganwyd buddiant gan y Cynghorydd Dilwyn Morgan ar gyfer eitem 6 gan fod ganddo wyr yn mynychu un o'r ysgolion yn nalgylch Y Bala. Roedd yn fuddiant sy'n rhagfarnu.

3. MATERION BRYS

Nid oedd unrhyw faterion brys.

4. MATERION YN CODI O DROS OLWG A CHRAFFU

Nid oedd unrhyw faterion yn codi o drosolwg a chraffu.

5. COFNODION O GYFARFOD A GYNHALWYD AR 6 MEHEFIN 2017

Llofnododd y Cadeirydd gofnodion cyfarfod y Cabinet a gynhaliwyd ar y 6 Mehefin, 2017, fel rhai cywir.

6. DYFODOL DARPARIAETH ADDYSG YN NALGYLCH Y BERWYN

Cyflwynwyd yr eitem gan Cyng. Gareth Thomas

PENDERFYNWYD

I. Tynnu'r cynnig i sefydlu Campws Dysgu 3-19 Gwirfoddol a Reolir (VC, Eglwys yng Nghymru) yn ei ôl, yn unol ag adran 55 (5) o Ddeddf Safonau a Threfniadaeth Ysgolion (Cymru) 2013.
II. Gofyn am adroddiad pellach argymhelliad ar gyfer Medi 2017 i gyflwyno model amgen ar gyfer ymgynghoriad sy'n cyfarch a chyd-fynd a gofynion yr Achos Busnes sydd wedi ei gymeradwyo gan y Llywodraeth
III. Dirprwyo'r hawl i'r Aelod Cabinet Addysg gynnal rhag-ymgynghoriad gyda'r Eglwys yng Nghymru yn unol â gofynion Cod Trefniadaeth Ysgolion 2013 ac adrodd ar y canlyniadau i'r Cabinet ym mis Medi 2017.

TRAFODAETH

Cyflwynwyd yr adroddiad i'r Cabinet gan nodi mai pwrpas cyflwyno'r adroddiad oedd i adrodd yn ôl. Yn Mawrth 2016 bu i'r Cabinet gytuno ar argymhelliad i ymgynghori a chyrff llywodraeth ysgolion dalgylch y Berwyn ar yr opsiwn i dynnu'r cynnig i sefydlu Campws Dysgu 3-19 Gwirfoddol a Reolir yn ei ôl. Nodwyd fod y gwaith o ymgynghori gyda'r cyrff llywodraethu wedi ei wneud ac fod yr ymatebion gan y 6 ysgol yn cefnogi'r cynnig presennol i dynnu'r cais yn ei ôl.

Nodwyd yn glir mai mater llywodraethol a rheolaethol yw'r materion yma ynglŷn a newid statws yr ysgol. Pwysleisiwyd yn ogystal fod y gwaith adeiladu yn mynd rhagddi ac yn dilyn yr amserlen a osodwyd. Mynegwyd nad yw newid statws yr ysgol yn amharu ar yr Achos Busnes sydd wedi ei gyflwyno i Lywodraeth Cymru, ac mai mater technegol yw i newid statws yr Ysgol.

Ychwanegwyd fod yr Eglwys wedi parchu barn y Llywodraethwyr ac wedi ysgrifennu llythyr ac wedi nodi eu bod yn derbyn nad yw cyrff llywodraethol dalgylch y Bala yn gefnogol o'r cynnig presennol. Pwysleisiwyd mai eu prif flaenoriaeth yw anghenion disgyblion ac o ganlyniad yn cytuno a cais y Cyrff Llywodraethol ynghylch statws campws dysgu 3-19 newydd.

Sylwadau yn codi o'r drafodaeth

- Nodwyd ei bod yn newyddion da fod yr eglwys yn dangos cefnogaeth i'r cais a fod cytundeb ar draws y bwrdd.
- Mynegwyd eu bod yn newyddion da fod y gwaith adeiladu yn mynd rhagddi ac y bydd yr adeilad yn barod yn unol ar amserlen.
- Ychwanegwyd fod y campws yn fuddsoddiad mawn i addysg plant y dyfodol yn nalgylch ysgol y Berwyn.

7. DARPARIAETH TOILEDAU CYHOEDDUS YNG NGHWYNEDD

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. Gareth Griffith

PENDERFYNIAD

i. Cyflawni'r toriad o £244,000 yn y gwasanaeth dryw wireddu'r Cynllun Partneriaethau gyda Chynghorau Cymuned a Thref er mwyn cadw'r mwyafrif o doiledau cyhoeddus presennol y Sir yn agored i'r dyfodol
ii. I gau'r toiledau hynny lle nad oes bwriad neu ddiddordeb gan y gymuned i gyfrannu a phartneriaeth erbyn 1 Hydref 2017

TRAFODAETH

Cyflwynwyd yr adroddiad i'r Cabinet gan nod fod yr eitem wedi bod yn cael ei drafod ers dros flwyddyn. Yn dilyn ymarferiad Her Gwynedd, bu i'r Cyngor Llawn ym Mawrth 2016 argymell gwneud toriad a oedd yn golygu cau 50 allan o 73 o doiledau cyhoeddus y Sir. Yn dilyn hyn bu i'r Pwyllgor Craffu Cymunedau argymell i'r Cabinet i addasu'r penderfyniad drwy yn gyntaf ymgeisio i sefydlu partneriaethau gyda'r cymunedau lleol er mwyn osgoi cau'r cyfleusterau tra'n cyflawni'r un swm o doriad.

Nodwyd mewn gwireddu'r Cynllun Partneriaethau rhagwelir gallu cadw o leiaf 51 o doiledau yn agored drwy gefnogaeth a chydweithrediad Cynghorau Cymuned a Thref. Pwysleisiwyd fod angen cyflawni'r toriad ac y bydd angen cau y toiledau ble nad oes bwriad neu ddiddordeb gan y gymuned i gyfrannu a phartneriaethau. Nodwyd fod bwriad i barhau i drafod gyda'r Cynghorau Cymuned a Thref hyd fis Hydref er mwyn creu y partneriaethu i geisio cadw mwy o doiledau yn agored.

Adroddwyd fod un newid i'r atodiad fod trafodaethau yn parhau ym Mhenygroes. Ychwanegwyd fod deiseb wedi ei derbyn o Dywyn wedi arwyddo gan 1,000 o bobl.

Sylwadau yn codi o'r drafodaeth

- Nodwyd fod neges cadarnhaol fod cymaint o gynghorau cymuned a thref yn barod i barteneriaethu ac i weithio gyda'i gilydd i barhau y gwasanaeth.
- Pwysleisiwyd fod y sefyllfa yn edrych yn llawer gwell nac yr oedd hi yn Mawrth 2016 ac nodwyf ei bod yn ganmoladwy gweld Cynghorau Cymuned yn barod i weithio mewn ffordd wahanol.
- Nodwyd fod balchder yn mewnbwn y Pwyllgor Craffu Cymunedau sydd wedi arwain er mwyn cadw'r toiledau ar agor.

8. DIOGELU A ROL Y PANEL STRATEGOL DIOGELU

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. Dyfrig Siencyn

PENDERFYNIAD

Cymeradwyo ehangu gwaith y Panel Strategol Diogelu i gynnwys gofynion ar yr Awdurdod sydd yn ymwneud a gwrthderfysgaeth, caethwasiaeth fodern, trais yn y cartref a diogelwch cymunedol.

Dirprwyo'r hawl i'r Panel Strategol Diogelu i adolygu a chytuno newidiadau angenrheidiol i'r Polisi Diogelu Corfforaethol yn deillio o fabwysiadu'r newid i'r cylch gorchwyl.

TRAFODAETH

Cyflwynwyd yr adroddiad i'r Cabinet a pwysleisiwyd pwysigrwydd y gwaith o fewn y

Cyngor. Mae trefniadau'r presennol o ran diogelu ac yn benodol cyfrifoldeb gorfforaeth i ymarfer ei ddyletswydd i ddiogelu wedi bod yn eu lle ers rhyw bedair blwynedd. Mae'r panel wedi bod yn gwneud cynnydd da o ran ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o faterion diogelu ar draws y Cyngor.
Nodwyd yn syml fod yr adroddiad yn holi am ganiatâd i ehangu sgôp y y panel. Pwysleisiwyd fod hyn yn amser gan fod newidiadau o ran trefniadau rhanbarthol a newidiadau deddfwriaethol sydd yn digwydd ar hyn o bryd.

Sylwadau'n codi o'r drafodaeth:

- Nodwyd fod hwn yn gyfle i fanteisio ar ehangu cyfrifoldebau a lleihau dyblygu yn y maes diogelu.
- Trafodwyd y gwahaniaeth rhwng y Panel Strategol Diogelu a'r Panel Gweithredol Diogelu a nodwyd mai swyddogion y cyhoedd sydd yn rhan o'r panel gweithredol er mwyn sicrhau fod y gwaith yn cael ei wneud.
- Mynegwyd balchder at y sylw i ddiogelu plant a oedolion bregus ac fod rôl staff o fewn y Cyngor wedi ei amlygu.

9. ADRODDIAD BLYNYDDOL Y PANEL STRATEGOL DIOGELU 2016/17

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. Dilwyn Morgan

PENDERFYNIAD

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

TRAFODAETH

Cyflwynwyd yr adroddiad i'r Cabinet sydd a'i bwrpas o ddiweddaru yr hyn sydd wedi ei gyflawni gan y Panel Strategol Diogelu dros y flwyddyn. Diolchwyd i'r Cyng. Mair Rowlands am gadeirio ac i Cyng. Gareth Thomas a Cyng. W Gareth Roberts am fod yn aelod o'r Panel.

Nodwyd fod gwaith da wedi ei wneud yn codi ymwybyddiaeth staff o waith diogelu plant ac oedolion bregus. Yn ychwanegol pwysleisiwyd fod arolygiaeth gan gyrff allanol wedi nodi twf yng ngwaith y panel. Trafodwyd nod panel i'r dyfodol ac diolchwyd am ddod a meysydd ychwanegol sydd angen sylw i mewn i waith ac rhaglen y panel.

Sylwadau'n codi o'r drafodaeth:

- Croesawyd y syniad fod yr eitem gael ei lle ar raglen y Cyngor Llawn er mwyn i'r holl aelodau fod yn ymwybodol o'r gwaith mae'r panel yn ei wneud.
- Holwyd fod y AGGCC wedi nodi fod newidiadau cyffroes – holwyd beth oedd y newidiadau yma. Pwysleisiwyd fod hyn o ganlyniad i newidiadau yn y maes oedolion o ganlyniad i dwf mewn cyfeiriadau drwy fuddsoddi mewn tîm a fydd yn sicrhau ansawdd.

Dechreuodd y cyfarfod am 13:00 a daeth i ben am 13:45

CADEIRYDD

CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y cyfarfod:	**18 Gorffennaf 2017**
Aelod Cabinet:	**Y Cynghorwyr Mair Rowlands, W Gareth Roberts, Dilwyn Morgan**
Swyddog Cyswllt:	**Iwan Evans, Swyddog Monitro** **Geraint Owen Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol** **Morwena Edwards, Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol**
Rhif Ffôn Cyswllt:	
Teitl yr Eitem:	**Adroddiadau ar drefniadau Cwynion a Gwella Gwasanaeth y Cyngor**

1 Y PENDERFYNIAD A GEISIR

Derbyn yr adroddiadau.

Cyflwynir eitem, sy'n cynnwys 3 adroddiad am drefniadau Cwynion a Gwella Gwasanaeth y Cyngor. (Trefn Gorfforaethol a Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion a Phlant).
Teimlir hwyrach byddai'r Aelodau yn hoffi ystyried yr adroddiadau efo'u gilydd i gael darlun ehangach o'r Cwynion Ffurfiol sydd yn cyrraedd y Cyngor a sut yr ymdrinir a hwy.

2 CEFNDIR

<u>Y Drefn Gwynion Gorfforaethol</u>

2.1 O dan Drefn Gwynion Gorfforaethol y Cyngor mae'n ofynnol cyflwyno adroddiad blynyddol i'r Cabinet, yn crisialu'r gwersi a ddysgwyd dros y cyfnod hwn ac yn dangos sut y maent wedi cyfrannu at wella'r ffordd y mae gwasanaethau'n cael eu cyflwyno.

<u>Trefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol</u>

2.2 Mae gan y Cyngor hefyd drefn gwynion benodol i ymdrin â chwynion yn ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol. O dan y drefn hon mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd ymchwilir i ac ymdrinnir â chwynion o fewn y gwasanaeth. Mae hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd.

Yr Ombwdsmon

2.3 Os bydd achwynydd yn parhau'n anfodlon, ar ôl dilyn trefniadau cwynion y Cyngor gall gyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a all ymchwilio i'r gŵyn os yw'n teimlo bod hynny'n briodol. Yn ogystal â chyhoeddi Adroddiad Blynyddol bydd yr Ombwdsmon yn anfon Llythyr Blynyddol unigol at bob awdurdod.

2.4 Teimlir, drwy edrych ar y tair elfen yma gyda'i gilydd, y gellir cynnig darlun i aelodau o'r sefyllfa ar draws y Cyngor o'r modd yr ymdrinnir â chwynion a sut y dysgir gwersi wrthynt er mwyn gwella gwasanaethau. Penderfynwyd felly y byddai briodol eu cyflwyno gyda'i gilydd i'r Cabinet.

Cyflwynir dwy dogfen at sylw'r Cabinet sef

- Adroddiad Blynyddol ar y Drefn Gwynion Gorfforaethol 2016/17
- Adroddiad Blynyddol y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol 2016/17 (2 adroddiad Oedolion a Phlant)

Barn yr aelod lleol

Ddim yn fater lleol.

Barn y swyddogion statudol

Y Prif Weithredwr:

Y Swyddog Monitro: Mae'r adroddiadau yma yn rhoi cyfle i'r Cabinet gael trosolwg o berfformiad a sicrwydd ynglyn a threfniadau ymateb i gwynion yr Awdurdod

Y Pennaeth Cyllid:
Dim i'w ychwanegu o safbwynt priodoldeb ariannol.

Pwyllgor :	CABINET
Dyddiad :	18 Gorffennaf 2017
Teitl :	Adroddiad Blynyddol 2016/17 ar Weithrediad Trefn Gwynion y Cyngor a'r Gyfundrefn Gwella Gwasanaethau
Awdur :	Cyng. Mair Rowlands
Swyddogion Cyswllt	Iwan Evans, Swyddog Monitro Geraint Owen, Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol

Cefndir

1.1 Dyma'r adroddiad blynyddol ar y gyfundrefn i wella gwasanaethau'r Cyngor am y cyfnod 1 Ebrill 2016 hyd at 31 Mawrth 2017. Sylfaen y gyfundrefn hon yw Trefn Gwynion y Cyngor ddaeth yn weithredol ar 1 Ebrill 2015 (gweler Atodiad 1) ac mae'r adroddiad hwn yn ymhelaethu ar weithrediad a pherfformiad y Drefn Gwynion, a sut mae delio a chwynion wedi arwain at welliannau parhaol yn y gwasanaethau mae pobl Gwynedd yn eu derbyn.

1.2 Mae gan nifer o swyddogion ar draws y Cyngor rôl i chwarae mewn gweithredu'r gyfundrefn gwella gwasanaeth a chwynion gan gychwyn gyda'r rôl sydd gan bob swyddog yn y Cyngor i sicrhau'r gwasanaethau gorau i bobl Gwynedd a delio gydag ymholiadau a chwynion ynglŷn â hwy. Mae'r rhain yn cael eu cefnogi gan swyddog o fewn bob adran sydd wedi'i ddynodi fel pwynt cyswllt a chyfeirir cwynion gan Galw Gwynedd a'r Swyddog Gwella Gwasanaeth atynt er mwyn sicrhau eu bod yn derbyn sylw'r swyddogion priodol o fewn yr adran.

1.3 Cefnogir y Drefn a'r swyddogion sydd ynghlwm gan y Tîm Gwella Gwasanaeth a Chydlynu Cwynion. Mae'r Tîm yn cynnwys y Swyddog Monitro, y Rheolwr Datblygu'r Sefydliad , Swyddog Gwella Gwasanaeth a'r Uwch Gyfreithiwr (Corfforaethol).

Mae'r Rheolwr Datblygu'r Sefydliad a'r Swyddog Gwella Gwasanaeth yn arwain ar hyrwyddo gwella gwasanaethau ar draws y Cyngor trwy ganolbwyntio ar sicrhau'r budd mwyaf o'r cyfleoedd mae cwynion yn eu cynnig i wasanaethau adnabod y gwelliannau gall deillio ohonynt a'r gwersi i'w dysgu. Mae'r Swyddog Monitro a'r Uwch Gyfreithiwr yn gyfrifol am sicrhau bod y Drefn Gwynion yn cael ei gweithredu'n briodol ac am benderfynu ar ymchwiliadau yn yr achosion mwyaf cymhleth. Maent hefyd yn rhoi cefnogaeth arbenigol i'r Swyddog Gwella Gwasanaeth.

Mae'r Swyddog Gwella Gwasanaeth hefyd yn eirioli ar ran achwynwyr i sicrhau ateb i'r cwynion a geir. Mae ganddi'r cyfrifoldeb dros gydlynu ymateb i bob cwyn na chaiff ei datrys yn anffurfiol (gweler paragraff 2.2 isod), derbyn cwynion dros y ffôn a thrwy wefan y Cyngor a rhoi cymorth i achwynwyr a gwasanaethau.

2.0. Perfformiad Trefn Cwynion y Cyngor 2016/17

2.1 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.

2.2 Nifer o Gwynion Derbyniwyd

Ymatebir i gwynion mewn dwy ffordd, sef:

Datrysiad Anffurfiol
Mae'r cam hwn yn 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.

Datrysiad neu Ymchwiliad ffurfiol
Os nad yw'r achwynydd yn fodlon gyda'r datrysiad anffurfiol gall ei chyfeirio am ymchwiliad ffurfiol.
Yn y flwyddyn 2016/17 cofnodwyd 67 cwyn ffurfiol. Mae hwn yn cymharu â 81 yn 2015/16.

2.3 Rhesymau am Gwynion

Er mwyn medru dadansoddi ymhellach natur y cwynion a dderbynnir ac er mwyn cael gwybodaeth fwy ystyrlon mae'r cwynion yn cael eu categoreiddio a chofnodi i bum pennawd penodol sef:-

	Canran o gwynion 2016/17
Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	19%
Anhapus gyda phenderfyniad	27%
Diffyg ymateb/Gweithrediad	48%
Ymddygiad Swyddog	3%
Materion iaith a chydraddoldeb	3%

2.4 Amser Ymateb i Gwynion

O dan y drefn gellir monitro amseroedd ymchwilio ac ymateb i gwynion ffurfiol.Y targed i ymateb yn ffurfiol yw 20 diwrnod gwaith. **Yn 2016/17 ymatebodd 84% o gwynion ffurfiol o fewn yr 20 diwrnod gwaith gyda chyfartaledd o 11.6 diwrnod.**Mae hwn yn cymharu â 81% yn 2015/16 a chyfartaledd o 16 diwrnod gwaith

Os na fydd yn ymarferol ymateb o fewn y cyfnod targed, e.e. os yw'n gŵyn yn arbennig o gymhleth, eglurir y sefyllfa wrth yr achwynydd.

2.5 Trefnau Cwynion Eraill o fewn y Cyngor

Am resymau statudol mae trefn cwynion ar wahân i ddefnyddwyr gwasanaethau cymdeithasol - ac mae'r adroddiadau ar y drefn yma yn cael eu cyflwyno ar y cyd. . Mae gan Gyrff Llywodraethu Ysgolion unigol drefniadau cwynion eu hunain sydd yn seiliedig ar arweiniad statudol.

2.6 Cwynion a Gyfeiriwyd at Yr Ombwdsman

Os ydi'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon yn dilyn ymchwiliad ffurfiol neu ar ôl dilyn trefnau gwasanaethau cymdeithasol neu addysg, gall fynd â'r gŵyn at yr Ombwdsmon.

Yn 2016/17 cyfeiriodd achwynwyr 29 o gwynion i'r Ombwdsman Allan o'r rhain ym marn yr Ombwdsman **nid oedd achos i ateb mewn 26 o achosion gyda 3 yn arwain at setliad** Ni chyhoeddodd adroddiad yn erbyn y cyngor yn ystod y flwyddyn. Yn 2015/16 cyfeiriodd

achwynwyr 25 o gwynion at yr Ombwdsman – penderfynodd nad oedd achos i ateb mewn 19 achos gyda 3 achos yn arwain at setliad a 3 yn denu adroddiad.

2.7 Cewch fanylion llawn o berfformiad 2016/17 yn Atodiad 2

3. Gwella Gwasanaeth

3.1 Yn ogystal â sicrhau gweithrediad Trefn Cwynion y Cyngor, sefydlwyd y Tîm Gwella Gwasanaeth a Chydlynu Cwynion er mwyn gwneud y mwyaf o'r data a gwybodaeth sy'n deillio o gwynion i sicrhau gwelliant yng ngwasanaethau'r Cyngor ac i yrru gwaith o greiddio'r diwylliant priodol ar draws y Cyngor.

Mae gan y Tîm nifer o gyfrifoldebau wrth wireddu hyn:

- cynnig arweiniad a chyngor i adrannau ar sut i ddelio a chwynion unigol.
- cyflwyno ymyraethau addas er mwyn creiddio diwylliant priodol
- hyrwyddo ac ysgogi gwelliant ar sail cwynion neu dueddiadau
- adnabod meysydd ar gyfer gwelliant cyffredinol
- cyflwyno cyfleoedd datblygu perthnasol
- adolygu Trefn Cwynion y Cyngor
- codi ymwybyddiaeth o'r Drefn tu allan a thu fewn i'r Cyngor
- Adrodd ar berfformiad y Drefn

Cewch mwy o fanylion ynglŷn â'r gwaith a gwblhawyd gan y Tîm yn ystod 2016/17 yn Atodiad 3

4.0 Casgliadau

4.1 Mae gwelliant perfformiad o ran niferoedd a chyfnod ymateb yn 2016/17 yn galonogol ac yn dangos bod y drefn yn cyfrannu at effaith positif ar ein gwasanaethau. Mae'n debygol bod nifer o ffactorau'n cyfrannu at hyn

- trefniadau adrannol a'r pwyslais ar ymdrin â chwynion yn y lle gyntaf yn unol ag egwyddor y drefn o geisio datrysiad anffurfiol
- Tîm Gwella Gwasanaeth a Chydlynu Cwynion yn hyrwyddo'r egwyddor o ddatrys cwynion fel rhan bwysig o ddarparu gwasanaeth o ansawdd i'r dinesydd a chreiddio diwylliant sydd yn cynnal hyn.
- Yr egwyddor o 'ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda'
- swyddog penodol – Swyddog Gwella Gwasanaeth - mewn lle sy'n sicrhau bod adrannau yn ymateb yn brydlon i gwynion, sy'n medru cynghori aelodau o'r cyhoedd a swyddogion ar weithrediad y drefn, ac adnabod cyfleoedd i ddatrys cwynion yn brydlon ac anffurfiol
- gwelliant yn y dulliau o gasglu a dadansoddi gwybodaeth ynglŷn â chwynion

4.2 Ond mae'n bwysig bod y gwaith yma'n parhau. Mae'r ffigyrau perfformiad wedi amlygu meysydd penodol fydd yn derbyn sylw dros y misoedd nesaf. Bydd y gwaith yma'n debygol o gynnwys hyfforddiant a thrafodaethau gydag adrannau perthnasol ar y rhwystrau sydd ganddynt a'r datrysiadau priodol.

4.3 Hefyd mae'r gwaith o gynnig arweiniad a chymorth i wasanaethau wedi profi i fod yn allweddol i roi pwyslais ar staff i gael eu grymuso i ddatrys cwynion a chymryd cyfrifoldeb amdanynt ac, fel canlyniad, i helpu creiddio'r diwylliant priodol.

4.4 Bydd y gwaith allweddol o ddatblygu dulliau o gasglu a dadansoddi gwybodaeth i alluogi'r cyngor i ddysgu gwersi oddi wrth gwynion yn parhau. Bydd hwn yn cynnwys casglu enghreifftiau o arferion da o fewn y cyngor a'u cyfathrebu ar draws y Cyngor.

Atodiad 1

Trefn Gwynion y Cyngor

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.

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 brydlon 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.

- Sicrhau cysondeb gyda diwylliant y Cyngor ac egwyddorion Ffordd Gwynedd

Y Drefn

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 cychwynnol 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 lobïo geisio hyrwyddo achos.

Yr egwyddorion creiddiol tu ôl i'r Drefn yw:

  - bod ymdrin â chwynion yn rhan annatod o ddarparu gwasanaeth
  - anogir staff i ystyried bob tro os gellir datrys y gŵyn 'yn y fan a'r lle'
  - rhoi pwyslais ar gael y canlyniad mwyaf priodol i unigolion a gwasanaethau
  - caniatáu delio mewn ffordd ragweithiol drwy ganolbwyntio ar anghenion pobl, sef datrys y broblem ac nid ar y broses gwyno ei hun

Mae dau gam mewnol i'r drefn newydd, sef:

Datrysiad Anffurfiol
Mae'r cam hwn yn 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. Nid oes rhaid cofnodi pob cwyn neu broblem sy'n cael ei datrys yn anffurfiol, ac ni fyddai'n ymarferol gwneud hynny heb greu sustem adrodd benodol. Felly ni ellir adrodd ar y niferoedd.

Datrysiad neu Ymchwiliad ffurfiol.
Os nad yw'r achwynydd yn fodlon gyda'r datrysiad anffurfiol gall 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.

Er mwyn medru dadansoddi ymhellach natur y cwynion a dderbynnir ac er mwyn cael gwybodaeth fwy ystyrlon ynglŷn â safon mae'r cwynion yn cael eu categoreiddio i bum pennawd penodol sef:-

- Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor
- Anhapus gyda phenderfyniad
- Diffyg ymateb/Gweithrediad
- Ymddygiad Swyddog
- Iaith a chydraddoldeb

O dan y drefn gellir monitro amseroedd ymchwilio ac ymateb i gwynion ffurfiol.Y targed i ymateb yn ffurfiol yw 20 diwrnod gwaith.

Os na fydd hyn yn ymarferol, e.e. os yw'n gŵyn yn arbennig o gymhleth, eglurir y sefyllfa wrth yr achwynydd.

Am resymau statudol mae trefnau cwynion ar wahân i ddefnyddwyr gwasanaethau cymdeithasol ac ysgolion.

Atodiad 2

Perfformiad 2016/17

Ymchwiliadau Ffurfiol 2016/17 (2015/16)
Cofnodir pob cwyn ffurfiol yn ganolog ac isod ceir y ffigyrau ar gyfer y niferoedd o ymchwiliadau ffurfiol i gwynion yn ystod y flwyddyn.

Cyfanswm 67 (81)

Gellir dadansoddi'r nifer o gwynion ffurfiol fesul gwasanaeth fel a ganlyn:

Gwasanaeth	Nifer y Cwynion ffurfiol
Cynllunio	11
Priffyrdd	6
Gwastraff	14
Bwrdeistrefol	2
Hamdden	1
Gwasanaethau Cymdeithasol *(tu allan i'r drefn statudol gwasanaethau cymdeithasol)*	3
Ymgynghoriaeth	3
Refeniw	1
Tai	4
Parcio	1
Trafnidiaeth	2
Eiddo	0
Trwyddedu	5
Etholiadau	1
Addysg	2
Budd-daliadau	1
Archwilio	0
Cefnffyrdd	0
Gwarchod y Cyhoedd	2
Datblygu'r Economi	0
Cofrestru	2
Cyswllt Cwsmer	0
Iaith	1
Incwm	1
Cyfreithiol	1
Morwrol	0
Cefnogaeth Gorfforaethol	1
Safonau Masnach	1
Pwyllgorau	1
Cyfanswm	**67**

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.

Datrysiadau Anffurfiol
Anogir achwynwyr i gysylltu'n uniongyrchol gyda'r darparwr gwasanaeth yn y gyntaf i geisio cael datrysiad anffurfiol. Ni ellir felly adrodd yn gynhwysfawr ar y niferoedd.

Amser Ymateb i Gwynion
O dan y drefn gellir monitro amseroedd ymchwilio ac ymateb i gwynion ffurfiol.Y targed i ymateb yn ffurfiol yw 20 diwrnod gwaith.

2016/17 (2015/16)

	Dan 20 diwrnod gwaith	Dros 20 diwrnod gwaith	Heb ymateb eto ond o fewn yr 20 diwrnod gwaith
Cyfanswm	**56 (66)**	**10 (15)**	**1 (0)**

84% o ymchwiliadau wedi eu cwblhau o fewn yr amser targed dros y flwyddyn. Yn 2015/16 ymatebodd i 81% o gwynion o fewn y cyfnod targed

Ar gyfartaledd ymatebodd i gwynion ffurfiol mewn 11.6 diwrnod gwaith. Yn 2015/16 ymatebodd mewn 16 diwrnod gwaith ar gyfartaledd.

Rhesymau am Gwynion
Er mwyn medru dadansoddi ymhellach natur y cwynion a dderbynnir ac er mwyn cael gwybodaeth fwy ystyrlon ynglŷn â safon mae'r cwynion yn cael eu categoreiddio i bum pennawd penodol sef:-

	Canran o gwynion 2016/17
Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	19%
Anhapus gyda phenderfyniad	27%
Diffyg ymateb/gweithrediad	48%
Ymddygiad Swyddog	3%
Materion iaith a chydraddoldeb	3%

Nid yw dadansoddiad ar gael ar gyfer 2015/16

5. Achosion Ombwdsmon

5.1 Gall achwynydd gyfeirio'r gŵyn at yr Ombwdsmon os nad yw'n fodlon gydag ymateb ffurfiol y Cyngor. Ceir crynodeb o'r ystadegau o adroddiadau blynyddol yr Ombwdsmon isod:

	2016/17 (2015/16)
Dim Ymchwiliad	**26 (19)**
Setliadau (lle cynigir datrysiad i'r gŵyn gan yr Ombwdsmon)	**3 (3)**
Adroddiadau (yn dilyn ymchwiliad llawn)	**0 (3)**
Cyfanswm	**29 (25)**

Atodiad 3

Gwella Gwasanaeth

Rhan allweddol o gyfundrefn gwella gwasanaeth yw'r rôl a gymerir gan y Tîm Gwella Gwasanaeth a Chydlynu Cwynion. Sefydlwyd y Tîm ochr yn ochr â'r Drefn Cwynion y Cyngor er mwyn sicrhau'r budd mwyaf o'r Drefn. Mae'r Tîm wedi arwain nifer o ymyraethau dros y flwyddyn er mwyn gwneud hyn.

Cyngor ac Arweiniad

Prif gyfrifoldeb y Tîm yw cynnig arweiniad a chyngor i adrannau ac arweinyddiaeth y Cyngor. Yn ystod y flwyddyn, yn ogystal â'r cyngor a roddir ar achosion unigol, mae'r canlynol wedi ei gyflawni:

- Ymwelodd y Tîm Cydlynu Cwynion â phob tîm rheoli adrannol i gyflwyno'r drefn newydd llynedd. Erbyn hyn mae'r gwasanaethau yn hapus a bodlon i godi'r ffon am arweiniad a chyngor lle bo angen.
- Cynhelir cyfarfod o bwyntiau cyswllt adrannol yn flynyddol.
- Rhoddwyd cyflwyniad i'r Grŵp Uwch Reolwyr.
- Cynhyrchwyd canllawiau ac arweiniad i staff - taflen ar ymarfer da wrth ymdrin ag achwynwyr, esiamplau o ymatebion enghreifftiol, arweiniad ar safon ymatebion. Mae'r rhain i gyd i'w gweld ar safle Gwella Gwasanaeth a Chwynion ar y Mewnrwyd.
- Trefnwyd i gael copïau papur Braille a disgiau Llais Synthetic i fod ar gael yn ein Siopau Un Stop er mwyn cydymffurfio a Disgwyliadau Cydraddoldeb.

Mae'r gweithgareddau canlynol eisoes ar y gweill:

- Adnabod lle mae angen datblygu sgiliau gofal cwsmer a threfnu hyfforddiant priodol
- Codi ymwybyddiaeth o'r drefn a'i hybu ymysg staff drwy ddefnyddio mewnrwyd y Cyngor Tudalen Mewnrwyd newydd yn ei lle.
- Codi ymwybyddiaeth y cyhoedd o'r drefn drwy'r Safle We a Newyddion Gwynedd
- Hyrwyddo adrannau i gysylltu â Galw Gwynedd i drafod gwelliannai i'w gwasanaethau o ran ymateb i gwynion ac adnabod tueddiadau.

Cynlluniau Gwella
I gynorthwyo'r cyngor i ddysgu o gwynion sefydlwyd trefn lle bydd aelodau'r Tîm Cydlynu Cwynion yn drafod datrysiadau os o'r farn fod ymchwiliad i gŵyn wedi adnabod lle i wella gweithdrefnau er mwyn darparu gwell gwasanaeth.

Dyma enghreifftiau o'r Cynlluniau a weithredwyd eleni.

- **Gwasanaethau Cymdeithasol** Enw anghywir wedi ei roi ar lythyr a chamgymeriadau wedi eu gwneud mewn dogfennau cyfreithiol i un unigolyn.*Gweithrediad - Yr Adran berthnasol i ddiweddaru ac atgyfnerthu eu trefniadau gweinyddol/rheoli mewnol*
- **Cofrestru** Diffyg ymateb prydlon. *Gweithrediad - Yr Adran perthnasol wedi sefydlu trefn rhag i hyn ddigwydd eto.*

Mae'r rhain yn ychwanegol i'r gwelliannau mae bob adran yn cyflwyno mewn ymateb i gwynion deliwyd o dan y drefn anffurfiol.

Adolygiad o'r Drefn
Yn ystod y flwyddyn cynhaliwyd cyfarfodydd adolygu efo'r gwasanaethau i weld os oeddynt angen cymorth neu hyfforddiant parthed unrhyw agwedd o ddelio a chwynion, ac i dderbyn adborth ynglŷn ag effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd y broses. Cafwyd adborth cadarnhaol iawn fod y gwasanaethau yn gweld y drefn o gymorth.

Codi Ymwybyddiaeth
Er mwyn codi ymwybyddiaeth y cyhoedd a hybu'r drefn ymhellach:

- cynhwyswyd erthygl yn Newyddion Gwynedd yn ystod y flwyddyn ynglŷn â'r Drefn Cwynion a'i amcanion
- newidiwyd y Ffurflen Gwyno i alluogi hynny er mwyn i'r cyhoedd gael cyfle i gynnig canmoliaeth i'r Cyngor.
- gosodwyd tudalen Gwella Gwasanaeth a Chwynion ar fewnrwyd y Cyngor erbyn hyn r mwyn sicrhau gwell ymwybyddiaeth o'r Drefn ymysg staff y Cyngor.
- trefnwyd i nifer o swyddogion ymweld â Chanolfan Galw Gwynedd ym Mhenrhyndeudraeth er mwyn gweld sut mae'r Canolfan yn gweithio a chael cyfle i drafod gwelliannau i'w gwasanaethau yng ngoleuni profiadau'r staff Galw Gwynedd.

Atodiad 4
Adborth gan achwynwyr

Yn ogystal â derbyn sylwadau gan achwynwyr am safon y gwasanaeth a dderbyniwyd neu'r ffordd a ddeliwyd â'u cwynion, bydd y Swyddog Gwella Gwasanaeth hefyd yn cysylltu â sampl o achwynwyr i'w holi am eu profiad o ddefnyddio'r drefn.

Dyma enghreifftiau o'r ymatebion a gafwyd:

> "Diolch yn fawr am eich ymateb buan." (Hamdden)
>
> "Diolch am eich ymateb buan bore heddiw, 'rwyf yn gwerthfawrogi yn fawr y sylw buan roddwyd i ymchwilio i'r mater." (Gwastraff a Swyddog Gwella Gwasanaeth)
>
> Mae fy sylwadau am sut y deliwyd am gŵyn yn ffafriol iawn. Cafodd fy ngwyn ei gydnabod yn syth a chefais ymateb sylweddol o fewn amser rhesymol. 'Roedd hyn yn wasanaeth da. Ni does gennyf unrhyw gwyn o safbwynt sut y bu i'ch Cyngor ddelio a'm cwyn." (Cefnogaeth Gorfforaethol)
>
> "Diolch i chi am eich ymateb, 'rwyf yn fodlon iawn efo'r datrysiad." (Morwrol)
>
> "Diolch am ymateb mor sydyn, ac am ymddiheuro. Mae'r datrysiad cynigwyd yn dderbyniol." (Gwasanaeth Hamdden)
>
> "Dwi'n teimlo eich bod wedi cymryd fy nghwyn o ddifri ac wedi delio efo'r mater yn gwrtais a phroffesiynol iawn." (Gofal Cwsmer a Swyddog Gwella Gwasanaeth)
>
> "Diolch am eich ymateb. Mi adawaf i chi wybod os nad yw'r sefyllfa yn gwella."(Gwastraff)
>
> Diolch yn fawr am eich holl gymorth, mae'n cael ei werthfawrogi. 'Rwyf yn erbyn hyn wedi gweld yr arwyddion newydd, maent yn dda iawn. (Bwrdeistrefol a Swyddog Gwella Gwasanaeth)
>
> "'Rwyf yn fwy na hapus efo'r ymateb buan a'r ffordd y bu i chi ymdrin â'm cwyn." (Bwrdeistrefol)

Cynnig Canmoliaeth

Eleni cafodd y Ffurflen Pryderon a Chwynion ei diwygio, er mwyn rhoi cyfle i'r Cyhoedd gynnig canmoliaeth am staff y Cyngor a'r gwasanaethau. Mae'r newid yma wedi bod yn un cadarnhaol iawn, gweler rhai o'r sylwadau sydd wedi eu derbyn isod. Pan dderbynnir sylwadau o'r fath byddant yn cael eu pasio i'r gwasanaeth perthnasol gyda'r gofyn iddynt gael eu pasio ymlaen i'r staff. Mae trefniadau ar y gweill i greu lle ar y Mewnrwyd i ddathlu llwyddiannau o'r fath.

> "Mae'r staff rheng flaen yn casglu ein Hailgylchu ymhob tywydd ac ymhob tymheredd. 'Rwy'n gwerthfawrogi eu gwaith". (Gwastraff ac Ailgylchu)
>
> "Bu i Geraint a'i gydweithiwr ar y Scarab, lanhau'r ffordd ar balmant yn effeithiol iawn yn Ger y Mynydd Bangor heddiw. Mae'n bleser camu allan drwy'r drws ffrynt rŵan." (Priffyrdd a Bwrdeistrefol)

“Diolch mawr am lanhau'r ffordd rhwng Corris ac Aberllefenni.” (Priffyrdd a Bwrdeistrefol)

“Gwasanaeth Llyfrgell wych. ‘Rydym wedi dechrau darllen mwy o ddilyniant” (Gwasanaeth Llyfrgelloedd)

“Mae ein ffordd yn cael ei chadw’n lan, ac os oes gwteri wedi blocio, ond i ni gysylltu â maent yn cael eu llnau yn syth”. (Priffyrdd a Bwrdeistrefol)

“Mae’r gwasanaeth cwsmer yn Llyfrgell Bangor yn wych. Mae pawb mor frwdfrydig a chymwynasgar.” (Gwasanaeth Llyfrgelloedd)

“Fe anghofiais roi fy min gwyrdd allan heddiw, fe ddaru’r casglwr Gwastraff fynd i’r drafferth i edrych mewn i’r bin a’i wagio. Gwasanaeth Ardderchog.” (Gwastraff ac Ail-gylchu)

”Mae’r goleuadau yn ardal Tai Cynhaeaf wedi cael eu newid yn ddiweddar i rai “LED”. Deallaf fod rhai fel hyn yn defnyddio llai o ynni a thrwy hynny yn creu arbediad i’r Cyngor ac i’r amgylchedd. ‘Rwyf hefyd wedi sylwi fod y goleuadau yma yn goleuo'r ffordd yn well.” (Goleuo Strydoedd)

“Offer codi pwysau newydd gwych yn Nolgellau. Rhaglenni gwyliau i blant gwych yn Nhywyn. Mae angen cymeradwyo’r staff. “ (Gwasanaeth Hamdden)

“Gwasanaeth gwych, gan un o’ch staff mi aeth allan o’i ffordd i fy helpu. (Gwastraff ac Ail-gylchu)

GWELLA EIN GWASANAETHAU TRWY DDYSGU O GWYNION

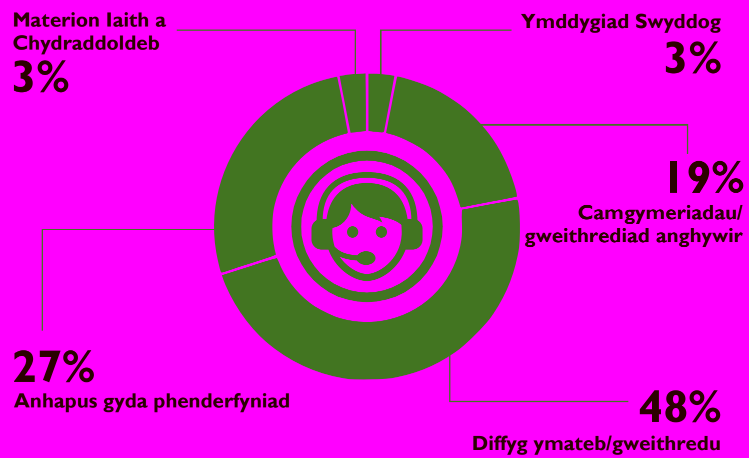
2016-17

67 o gwynion ffurfiol yn ystod y flwyddyn

84% wedi derbyn ymateb prydlon

Cyfnod ymateb o fewn 20 diwrnod

gyda chyfartaledd ymateb yn **11.6** diwrnod



Diolch i chi am eich ymateb, 'rwyf yn fodlon iawn efo'r datrysiad.

"Diolch yn fawr am eich holl gymorth, mae'n cael ei werthfawrogi "

"Rwyf yn hapus efo'r ymateb buan ar ffordd y bu i chi ymdrin a'm cwyn.

Plis dywedwch wrthon ni os oes rhywbeth wedi mynd oi le, rydan ni yma i helpu.

cwynion@gwynedd.llyw.cymru

TEITL	**Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ar gyfer 2016-2017**
PWRPAS	**Cyflwyno trosolwg o'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2016-17**
AWDUR	**Geraint Wyn Jones** **Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion)** **Uned Diogelu ac Ansawdd (Oedolion)**
AELOD CABINET	**Cynghorydd W Gareth Roberts**
DYDDIAD	**Mai 2017**

1. 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 1 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 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) yn yr Uned Gofal Cwsmer a Gwybodaeth sy'n ymdrin â chwynion. Yn ystod chwarter olaf y flwyddyn, ymunodd y Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion) ag Uned Diogelu ac Ansawdd (Oedolion) newydd.

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 gwrandawiad. 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 a 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 diweddaru'n barhaus gan y Swyddog Gwybodaeth.

Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2016/2017			
	Cymraeg	**Saesneg**	**Cyfanswm Cwynion**
Ymholiadau a Chwyn Anffurfiol	41	79	**120**
Cam 1	9	26	**35**
Cam 2	0	2	**2**
Ombwdsmon	0	0	**0**
Cwyn Corfforaethol	1	2	**3**

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 y bydd 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 penodol i gwestiwn.

4.2 Trwy ymateb yn bositif yn ystod y camau cynnar hyn gall rhai materion gael eu datrys yn effeithiol heb fod angen y Drefn Gwyno am fod dewis i ymdrin ag unrhyw gamddealltwriaeth neu ymateb i ymholiadau. Heb os, dyma'r canlyniad gorau i bawb.

TABL 1. Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2016-2017							
	Oedolion	*Darparu Mewnol*	*Busnes*	*Tai*	*Darparwr Allanol*	*Traws wasanaeth*	**Cyfanswm**
Cyfreithwyr	3		1				4
Ombwdsmon							
Aelodau lleol	4	2	1				7
Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad	12	1		1	1		15
Defnyddwyr	8	1		1	2	1	13
Perthynas	19	22	14		2	2	59
Y Cyhoedd	5	1		1			7
Eiriolwr	3						3

Asiant Arall	4	2	2				8
Ymgeiswyr Mannau Parcio Anabl				2			2
Siroedd eraill							
Gweithiwr Cymdeithasol	2						2
Comisiynydd Pobl Hŷn							
Comisiynydd yr Iaith Gymraeg							
Comisiynydd Gwybodaeth							
Darparwr							
CYFANSWM	**60**	**29**	**18**	**5**	**5**	**3**	**120**

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

5.1 Gwneir pob ymdrech i ddatrys y gŵyn fel bod yr achwynydd a'r Gwasanaeth yn fodlon. Yn amlwg, datrysiad 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 ebyst, 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 Gwyno.

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

6.1 Trwy ddilyn yr egwyddor o ganolbwyntio ar ddatrysiad buan a lleol yn llwyddiannus ac ar ymdrin â materion yn gyflym ac effeithiol, mae'r angen i gyrraedd Cam 2 - Ymchwiliad Ffurfiol o'r Drefn Gwyno er mwyn datrys anghydfod/anawsterau/materion yn anghyffredin yng Ngwynedd. Deallir fod Gwynedd yn ennill y blaen ar hyn ledled gogledd Cymru sy'n adlewyrchiad o ymroddiad y Swyddogion Gofal Cwsmer i'r mater hwn.

Yn ystod 2016/2017, derbyniwyd dau gais i symud cwynion ymlaen o gam 1 i gam 2 o’r broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Llwyddwyd i ddatrys un ohonynt cyn i’r broses cam 2 gychwyn, felly gallwn ystyried fod y cwyn yma wedi cael ei ddatrys yng ngham 1. Mae’r ail gŵyn wedi cael ei gyfeirio at

Ymchwilydd Annibynnol er mwyn cynnal ymchwiliad, ac mae disgwyl y canlyniad yn fuan yn ystod chwarter 1 o flwyddyn 2017/2018.

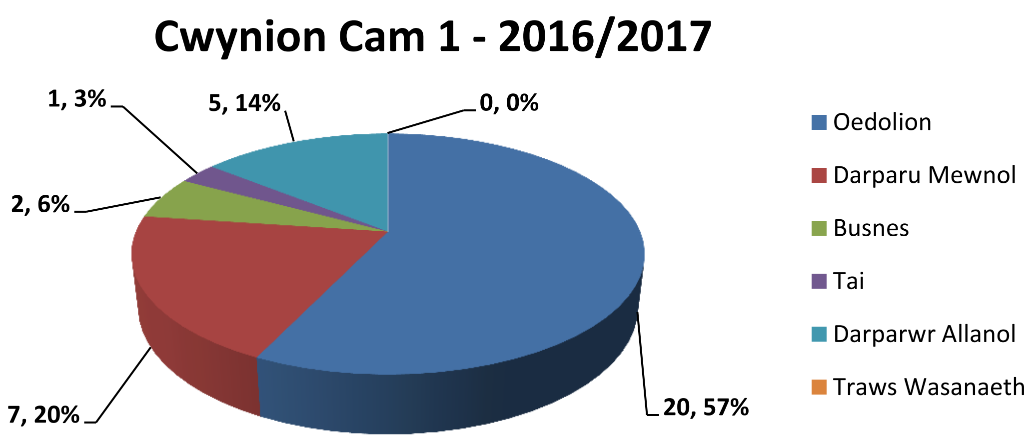
7. Cwyn wedi ei throsglwyddo i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus

7.1 Os nad yw cwyn yn cael ei datrys yng Ngham 2 yna mae gan yr achwynydd hawl i gwyno i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru neu Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn dibynnu ar natur y gŵyn.

7.2 Ni chafwyd unrhyw gwynion cam 2 eu cyfeirio at yr Ombwdsmon yn ystod y flwyddyn aeth heibio.

7.3 Gweler cymhariaeth yn y tabl isod o’r nifer o gwynion a ddilynodd y Drefn Gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol yn ystod 2015/2016 a’r nifer o gwynion yn 2016/2017.

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2015-2016							
	Oedolion	*Darparu Mewnol*	*Busnes*	*Tai*	*Darparwr Allanol*	*Traws wasanaeth*	**Cyfanswm**
Cam 1	18	9	4		1	3	34
Cam 2							
Ombwdsmon	1						1
Cyfanswm							**35**
TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2016-2017							
	Oedolion	*Darparu Mewnol*	*Busnes*	*Tai*	*Darparwr Allanol*	*Traws wasanaeth*	**Cyfanswm**
Cam 1	20	7	2	1	5		35
Cam 2	2						2
Ombwdsmon							
Cyfanswm							**37**



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.

<table>
<tr><th colspan="7">TABL 3 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol
Perfformiad Ymateb 2016-2017</th></tr>
<tr><td colspan="7">Cam 1</td></tr>
<tr><td>Cwynion a dderbyniwyd cyn pen 12 mis i'r digwyddiad</td><td>Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad</td><td>Wedi'i gydnabod o fewn 2 ddiwrnod</td><td>Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod</td><td>Penderfyniad wedi ei gyhoeddi pen 5 diwrnod ar ôl y drafodaeth</td><td>Amser ymateb wedi'i ymestyn</td><td>Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn</td></tr>
<tr><td>35</td><td>0</td><td>35</td><td>30</td><td>30</td><td>5</td><td>7</td></tr>
<tr><td colspan="7">Cam 2</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod</td><td colspan="2">Nifer o ymatebion a dderbyniwyd mewn 25 diwrnod gwaith</td><td colspan="2">Nifer wedi'u gohirio dan amgylchiadau eithriadol</td><td>Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis</td></tr>
<tr><td colspan="2">1</td><td colspan="2">1</td><td colspan="2">1</td><td>1</td></tr>
</table>

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.

TABL 4 Trefn Gwyno Gorfforaethol - Cwynion a dderbyniwyd 2016-2017

	Oedolion	*Darparwr*	*Busnes*	*Tai*	*Darparwr Allanol*	*Traws wasanaeth*	**Cyfanswm**
Cam 1	2			1			**3**
Cam 2							
Ombwdsmon							
Cyfanswm	**2**			**1**			**3**

10. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau

10.1 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 ganddynt.

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. Fel rhan o'r cynllun gweithredu sy'n deillio o'r Archwiliad Mewnol i drefn cwynion yr Adran, mae log gwersi wedi cael ei baratoi. Bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn dosbarthu'r log ymysg yr Uwch Reolwyr ar ddiwedd bob chwarter er mwyn eu hysbysu o'r gwersi sydd wedi cael eu hadnabod. Bydd y log yn cael ei ddiweddaru 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 Log Gwersi am fwy o wybodaeth (tudalen 9 a 10).

10.3 **Tuedd Cwynion ac Ymholiadau - Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant**

10.3a **Pryderon am drafferthion trefnu gofal cartref mewn ardaloedd gwledig o Wynedd** - Yn ystod hanner cyntaf 2016/2017 roedd yr Uned yn dal i dderbyn sawl pryder ac ymholiad am y diffyg yn y lefel o wasanaethau gofal cartref sydd ar gael i drigolion ardaloedd gwledig Gwynedd. Yr ardaloedd dan sylw yn bennaf oedd De Meirionnydd ond roedd hefyd pryderon wedi eu mynegi i'r Uned am wasanaethau gofal yn prinhau yn Nwyfor. Derbyniwyd 5 o achosion yn gysylltiedig â'r pwnc yma yn ystod chwarter 1 a chwarter 2. Yn galonogol, ni dderbyniwyd yr un pryder na chwyn ar y thema yma yn ystod chwarter 3 a chwarter 4 o 2016/2017.

10.3b **Cwynion ac ymholiadau am faterion yn ymwneud a thaliadau gan ddefnyddiwyr gwasanaeth tuag at costau gofal cartref/preswyl -** Derbyniwyd amrywiaeth o ymholiadau a chwynion am anfonebau a anfonwyd i ddefnyddwyr gwasanaeth am eu cyfraniad ariannol tuag at costau gofal cartref/preswyl. Roedd sawl defnyddiwr gwasanaeth wedi cwyno nad oedd y Gwasanaeth wedi esbonio'n glir iddynt fod angen talu am y gwasanaeth yr oeddynt yn ei dderbyn. Yr oedd eraill yn honni fod lefel y costau heb gael ei hysbysu iddynt cyn i'r gwasanaeth gychwyn. Cofnodwyd yr achosion a'u hadnabod fel gwers i'w ddysgu o ran cyfathrebu effeithiol rhwng defnyddwyr gwasanaeth a staff yr Adran.
<u>Enghraifft:</u> Perthynas yn cwyno ar ran defnyddiwr gwasanaeth fod y defnyddiwr ddim wedi cael ei hysbysu fod angen talu am ofal cartref pellach ar ôl i'r cyfnod o ofal o dan y cynllun Galluogi ddod i ben. Defnyddiwr gwasanaeth ddim eisiau talu'r anfoneb oherwydd y rheswm yma.

11. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth i Staff

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 bydd darpariaeth yn 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. Y gobaith yw cyflwyno hyn yn ystod y misoedd nesaf.

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 ac asesu ceisiadau gan y cyhoedd am fan parcio arbennig 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 Mae hefyd yn bwysig cydnabod a chofnodi'r diolchiadau sydd wedi eu derbyn gan ein defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd. Gweler esiamplau o ddiolch ar dudalen 16 ac 17.

TABL 6. Mynegi Diolch yn ystod 2016-2017

Oedolion	*Darparwr*	*Busnes*	*Tai*	*Darparwr Allanol*	*Traws wasanaeth*	**Cyfanswm**
19	55	3	0	1	0	**78**

14. Cynllun Gwaith ar gyfer 2017-2018

14.1 Creu a chyflwyno cwrs rhagarweiniol ar y Drefn Gwyno ar gyfer staff ar bob lefel gan ddefnyddio'r Modiwl e-ddysgu a pharhau i gynnig hyfforddiant trwy ddulliau arferol i'r sawl sydd heb D.G.

14.2 Gweithredu cynnwys y Cynllun Gweithredu Cytunedig a luniwyd fel rhan o Archwiliad Mewnol i mewn i'r Drefn Gwynion ym mis Chwefror 2017. I'w gwblhau erbyn diwedd Awst 2017.

14.3 Datblygu'r system TG RESPOND i wella'r modd caiff y gwersi a ddysgwyd eu monitro a'u rhoi ar waith yn dilyn cwyn.

Log Gwersi i ddysgu o gwynion a dderbyniwyd gan Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant 2016/17

ALLWEDD: DG - Defnyddiwr Gwasanaeth; GC - Gweithiwr Cymdeithasol

Dyddiad Derbyn Cwyn	Cyfeirnod	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
03/05/2016	**GC/3106-15**	DG ***(Defnyddiwr Gwasanaeth)*** ddim yn gallu cysylltu allan o oriau gyda Tîm Teleofal er mwyn adrodd ar nam gyda larwm tan swnllyd	Edrych ar ymestyn oriau cysylltu gyda'r gwasanaeth Teleofal er mwyn adrodd ar sustemau diffygiol	Kim Warrington (Rheolwr Teleofal)	Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	Mor fuan a phosib			
10/06/2016	**GC/3206-15**	DG yn cwyno nad oedd GC ***(Gweithiwr Cymdeithasol)*** wedi esbonio fod hi'n ofynnol iddi talu cyfraniad at gostau ei gofal ysbaid	GC i esbonio'r drefn cyfrannu at gostau gofal yn drwyadl tra'n trafod gyda DG	Rheolwyr Tîm Ardal / Uwch Ymarferwyr	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluogi)	Mor fuan a phosib		Taflen wedi cael ei lunio (fel rhan o'r daflen gwybodaeth am y gwasanaeth) er mwyn i'r unigolyn ei arwyddo i ddweud fod nhw'n deall bydd rhaid cyfrannu'n ariannol at y costau	Derbyn prawf fod yr angen i gyfrannu at costau gofal wedi cael ei drafod gyda'r DG a bod hyn wedi cael ei gytuno
13/06/2016	**GC/3246-15**	DG angen mwy o oriau gofal cartref ond dim modd cynyddu'r pecyn gan nad oes gofalwyr ychwanegol ar gael yn yr ardal (De Meirionnydd)	Angen mwy o gapasiti gofalwyr cartref ym Meirionnydd	Tîm Comisiynu / Uned Busnes	Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	Mor fuan a phosib			
21/06/2016	**GC/3263-15**	Perthynas ddim yn sicr pwy i gysylltu efo pan bydd nam ar sustem Teleofal. Dim manylion gan y DG	Sicrhau fod gwybodaeth cyswllt llawn yn cael ei roi i DG sydd yn derbyn Teleofal	Kim Warrington (Rheolwr Teleofal)	Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	Mor fuan a phosib	Ddim yn berthnasol	Rheolwr i sicrhau fod taflen yn cael ei gwblhau a'i adael ymhob tŷ pan fydd Teleofal yn cael ei roi mewn	Cyfathrebu manylion cysylltu efo'r gwasanaeth Teleofal yn fwy effeithiol
28/06/2016	**GC/3271-15**	DG wedi aros mewn cartref preswyl y Cyngor am fwy o amser nad oedd raid gan nad oedd GC ar gael i'w asesu cyn cael ei anfon adref.	Sicrhau fod asesiadau yn cael eu cwblhau mewn da bryd i arbed DG aros mewn cartrefi/ysbytai am gyfnod hirach na sydd raid	Rheolwyr Tîm pob Ardal / Uwch Ymarferwyr	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluogi)	Mor fuan a phosib		Sicrhau cyfathrebu clir rhwng staff cartrefi preswyl a Bwrdd Iechyd er mwyn adnabod y DG sydd yn barod i adael y cartref/ysbyty. Hyn wedyn yn hwyluso blaenoriaethu asesiadau o'r fath	

23/08/2016	**GC/3369-15**	Aelod o staff Bwrdd Iechyd wedi ymweld a Phlas Gwilym. Wedi defnyddio'r toiled ac wedi darganfod nad oedd sinc i olchi dwylo yno na 'hand sanitizers'	Cyfleusterau golchi dwylo i fod ar gael ymhob toiled o hyn ymlaen	Mari Ellis Parker (Rheolwr Plas Gwilym)	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluogi)	Mor fuan a phosib	Ddim yn berthnasol	Neges i'w ledaenu ymysg rheolwyr cartrefi y Cyngor gan yr Uwch Reolwr	Rheolwr yn adrodd fod cyfleusterau golchi dwylo ymhob toiled bellach. Mae 'hand sanitizer' wedi ei ddarparu yn y tolied lle nad oes sinc
01/09/2016	**GC/3386-15**	Meddyg Teulu yn pryderu fod hi'n cymryd amser hir cyn gallu mynd trwodd ar aelod staff Tîm Cynghori ac Asesu	DG yn cael trafferth i gysylltu gyda Thîm Cynghori ac Asesu ac yn gorfod disgwyl am amser maith cyn i'w galwad gael ei ateb	Mel Clarke (Rheolwr Tîm Cynghori ac Asesu)	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluogi)	Mor fuan a phosib		Uwch Reolwr i gynnal trafodaeth gyda'r Rheolwr Busnes a Rheolwr y Tîm i ddarganfod a oes problemau staffio llinellau ffon	Cefnogaeth weinyddol wedi cael ei ddarparu ar gyfer y Tim Cynghori ac Asesu. Bwriad i ad-drefnu trefniadau cysylltu efo'r Gwasnaeth trwy ddefnyddio'r 5 hwb cymunedol newydd
14/09/2016	**GC/3422-15**	Teulu yn cwyno fod DG wedi symud ystafell mewn cartref preswyl ac heb drafod y mater gyda'r teulu yn gyntaf	Angen cyfathrebu yn well gyda teuluoedd pan mae penderfyniadau sydd yn gallu cael effaith mawr ar DdG yn cael eu gwneud	Helen Jones (Rheolwr Llys Cadfan)	Gwenno Williams (Uwch Reolwr Gweithredol Darparu Mewnol)	Mor fuan a phosib		Gwenno Williams i atgoffa Rheolwyr a staff am yr angen i gyfathrebu'n agosach gyda teuluoedd pan fydd amgylchiadau yn golygu fyddai hyn yn berthnasol	GW wedi atgoffa staff i gyfathrebu gyda theuluoedd mewn materion sydd yn cael effaith mawr ar DdG. Staff i asesu pan fydd angen gwneud hyn gan fod bob sefyllfa yn wahanol.
27/09/2016	**GC/3450-15**	Aelod o deulu yn cwyno nad oedd y drefn o godi llog ar daliadau gohiriedig yn erbyn eiddo ei Fam yn cael ei gyfathrebu'n glir. O ganlyniad, roedd wedi gorfod talu llog pan na fyddai wedi petai esboniad llawn o'r rheolau wedi cael ei roi iddo.	Angen sicrhau fod gan deuluoedd a DG gwybodaeth llawn am y drefn o sut mae'r Cyngor yn gweithredu polisi taliadau gohiriedig mewn cysylltiad a thalu am ofal mewn cartrefi preswyl. Bydd hyn yn osgoi camddealltwriaeth yn y dyfodol.	Nia Davies (Rheolwr Uned Incwm a Lles)	Dafydd Tudur Jones (Uwch Reolwr Adnoddau Ariannol)	Mor fuan a phosib		Ystyriaeth lawn i gael ei roi i'r gwybodaeth sydd yn cael ei gyflwyno mewn llythyrau gan yr Uned Incwm ynglŷn a'r drefn taliadau gohiriedig a'r polisi o godi llog arnynt	

ADRODDIAD ARCHWILIAD MEWNOL

CYNGOR GWYNEDD COUNCIL

TREFN GWYNION GWASANAETHAU CYMDEITHASOL

OEDOLION, IECHYD A LLESIANT

2016/17

FFORDD GWYNEDD

RHOI **POBL GWYNEDD** YN GANOLOG I BOPETH RYDYM YN EI WNEUD

PUTTING ***THE PEOPLE OF GWYNEDD*** *AT THE CENTRE OF EVERYTHING WE DO*

TREFN GWYNION GWASANAETHAU CYMDEITHASOL OEDOLION, IECHYD A LLESIANT

1. Cefndir

1.1 Yn dilyn argymhelliad i'r Cabinet gan Bennaeth Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant, mae trefniadau cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi eu rhannu i gyd-fynd â'r strwythur Plant ac Oedolion; er bod nifer o ddarganfyddiadau'r archwiliad yn berthnasol i'r ddwy adran. Mae rheoliadau Gwasanaethau Cymdeithasol yn gosod trefn gadarn ar gyfer delio gyda chwynion mewn ffordd effeithiol ond sydd hefyd yn galluogi i ddefnyddwyr gwasanaeth gael hawl i'w llais cael ei glywed a pharhau gyda'u cwyn os nad ydynt yn teimlo fod hyn yn digwydd. Er mwyn grymuso Cynghorau Cymru i allu ymateb i'r cwynion yma, cyhoeddwyd canllawiau cynhwysfawr gan Lywodraeth Cymru. Yn ogystal, adnabuwyd bod gwrando ar gwynion defnyddwyr yn cyd-fynd ag egwyddorion Ffordd Gwynedd sef adnabod anghenion defnyddwyr er mwyn siapio a gwella trefniadau gwaith a'r gwasanaeth a roddir i bobl Gwynedd.

2. Bwriad a Chwmpas yr Archwiliad

2.1 Bwriad yr archwiliad oedd sicrhau bod trefniadau priodol mewn lle i'r Cyngor allu ymdrin â chwynion mewn ffordd effeithiol sy'n cydymffurfio â'r rheoliadau gan hefyd ystyried goblygiadau'r drefn o ran penodi ymchwilwyr annibynnol a chynnal system gyfrifiadurol yn ddiogel. Er mwyn gwneud hyn edrychwyd ar ohebiaeth sampl o gwynion o'r cychwyn i'r diwedd gan gynnwys cwynion fu i gyrraedd ymchwiliad ffurfiol yn ogystal â datrysiad lleol. Rhoddwyd hefyd sylw i gytundebau gydag ymchwilwyr, adroddiadau a deunyddiau cyfarfodydd ble trafodwyd cwynion, a dogfennau cefnogol y system TG.

3. Prif Ddarganfyddiadau

3.1 Mae'r Adran yn llwyddo i ymchwilio i fewn i gwynion yn effeithiol ac yn osgoi'r angen i fwyafrif helaeth o ymchwiliadau oresgyn i ymchwiliadau 'cam 2'. Er hyn, ymddengys na ddilynir cyfarwyddiadau Llywodraeth Cymru, ac o ganlyniad ddim yn manteisio ar gyfleoedd i wella. Drwy wrando ar bobl Gwynedd, gellir gwneud newid sylfaenol i'r ffordd y mae'r Adran yn gweithredu a gwella gwasanaeth drwy ddysgu gwersi ohonynt.

3.1.1 Ymddengys fod nifer helaeth o ymholiadau yn dod i'r gwasanaeth all wedi eu trafod yn uniongyrchol gyda rheolwr yr Unedau gan roi cyfle iddynt ddelio hefo materion a dysgu ohonynt eu hunain. Nid yw hyn yn golygu troi cwynion i ffwrdd, ond newid arferion a diwylliant rhwng y gwasanaethau a'r defnyddwyr.

3.1.2 Er bod rhywfaint o wybodaeth ar gael ar wefan y Cyngor ynglŷn a gwneud cwyn a'r drefn, mae lle yn fan hyn i hybu'r diwylliant newydd o Unedau yn defnyddio cwynion i wella eu gwasanaeth. Roedd rhywfaint o'r wybodaeth hefyd wedi dyddio.

3.1.3 Yn groes i ganllawiau Llywodraeth Cymru, ni welir tystiolaeth fod cwynion yn cael eu trafod gyda'r defnyddwyr mewn cyfarfod nac mewn sgwrs ffôn ffurfiol cyn cau y cwyn. Yn dilyn ymchwiliadau, mae cyfarfodydd yn cael eu trefnu er mwyn trafod y ffordd ymlaen ar ôl cau cwyn. Gwelwyd fod cynnwys sgyrsiau ffôn yn cael eu cadarnhau yn y llythyr ffurfiol sy'n cau cwynion.

3.1.4 Mae llythyrau ffurfiol yn cael eu defnyddio i esbonio pam nad yw'r Cyngor ar fai yn hytrach na chydnabod ac ymddiheuro am gamweithredu neu gamgymeriad. Gyda'r un ystum nid oes datrysiad yn cael ei gynnig i anhapusrwydd defnyddwyr gyda'r gwasanaeth. Pan fydd cwyn yn cael ei wneud am weithrediad sy'n cyd-fynd â pholisïau, ni welwyd ystyriaeth yn cael ei roi i ymchwilio i mewn i addasrwydd polisïau, er pwrpas gwella gwasanaeth i'r defnyddiwr.

3.1.5 Gan mai trosolwg o gwynion gaiff eu trafod yn y tîm rheoli, golyga hyn fod rhai cwynion yn cael eu methu a dim ond materion sy'n codi mwy nac unwaith sy'n cael sylw. Yn dilyn trafod y materion sy'n codi, nid oes dilyniant ar gynnydd yn y cyfarfod nesaf, ac felly nid oes sicrwydd llawn fod yr hyn a gytunwyd yn cael eu gweithredu.

4. Barn yr Archwiliad

(B) Gellir datgan sicrwydd rhannol o briodoldeb yn Trefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol gan fod rheolaethau mewn lle, ond bod agweddau lle gellir tynhau ar y trefniadau. Mae'r Uned Gofal Cwsmer wedi ymrwymo i weithredu'r camau canlynol i liniaru'r risgiau a amlygwyd:

- Cyfarfod pryd bo'n briodol yn seiliedig ar bob achos.
- Edrych ar eiriad llythyrau gan ystyried y darllenydd.
- Creu Log Gwersi a'i weinyddu yn barhaus.
- Cynnig awgrymiadau yn y ffurflen gwynion i reolwyr, ac hefyd sôn amdanynt yn yr ebost a anfonir.
- Cynnwys pob cwyn yn yr adroddiad chwarterol i'r Tîm Rheoli Adran.
- Darparu crynodeb o ymholiadau i reolwyr ac uwch-reolwyr perthnasol yn reolaidd.
- Cynnwys dilyniant i log gwersi yng nghyfarfodydd Tîm Rheoli'r Adran i gadarnhau fod gweithredu yn digwydd.
- Annog rheolwyr i ddod i fyny hefo opsiynau gwahanol gyda chefnogaeth Tîm Rheoli'r Adran.

CYDNABYDDIAETH

Yr archwiliwr ac awdur yr adroddiad hwn yw:

Iolo Lewis Edwards
Uwch Archwiliwr
IoloLewisEdwards@gwynedd.llyw.cymru
Est. 32440

Adolygwyd yr adroddiad gan:

Luned Fôn Jones
Rheolwr Archwilio
LunedFonJones@gwynedd.llyw.cymru
Est. 34687

Hoffai'r archwiliwr ddiolch i'r swyddogion perthnasol am eu cydweithrediad wrth baratoi'r adroddiad archwilio hwn.

LUNED FÔN JONES
Rheolwr Archwilio
Chwefror 2017

Dosbarthiad:

Drafft a Therfynol
Cyfarwyddwr Corfforaethol
Pennaeth Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant
Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd a Iechyd Meddwl
Swyddog Gofal Cwsmer
Uwch Reolwr - Refeniw a Risg

Terfynol yn unig
Pennaeth Cyllid

CYNLLUN GWEITHREDU CYTUNEDIG
TREFN GWYNION

Rhif	Risg i'w Liniaru	Gweithrediad a Gytunwyd	Cyfrifoldeb Gweithredu	Amserlen Gweithredu
R01	Cyfarfodydd ddim yn cael eu defnyddio i drafod cwynion a dod i gytundeb ynglŷn â ffordd ymlaen.	Cyfarfod pryd bo'n briodol yn seiliedig ar bob achos.	Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd a Iechyd Meddwl a Swyddog Gofal Cwsmer	31/08/2017
R02	Llythyrau ffurfiol ddim yn rhoi boddhad i ddefnyddwyr fod cwyno yn cael effaith.	Edrych ar eiriad llythyrau gan ystyried y darllenydd.	Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd a Iechyd Meddwl a Swyddog Gofal Cwsmer	31/08/2017
R03	Polisïau ddim yn cael eu cwestiynu pryd fydd cwyn yn eu herbyn.	Creu Log Gwersi a'i weinyddu yn barhaus.	Swyddog Gofal Cwsmer	31/08/2017
		Cynnig awgrymiadau yn y ffurflen gwynion i reolwyr, ac hefyd sôn amdanynt yn yr ebost a anfonir.	Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd a Iechyd Meddwl a Swyddog Gofal Cwsmer	31/08/2017
R04	Gweithrediadau sy'n cael eu cytuno yng nghyfarfodydd tîm rheoli Oedolion, Iechyd a Llesiant sy'n ymwneud a cwynion ddim yn cael dilyniant.	Cynnwys pob cwyn yn yr adroddiad chwarterol i'r Tîm Rheoli Adran.	Swyddog Gofal Cwsmer	31/08/2017
		Darparu crynodeb o ymholiadau i reolwyr ac uwch-reolwyr perthnasol yn reolaidd.	Swyddog Gofal Cwsmer	31/08/2017
		Cynnwys dilyniant i log gwersi yng nghyfarfodydd Tîm Rheoli'r Adran i gadarnhau fod gweithredu yn digwydd.	Swyddog Gofal Cwsmer	31/08/2017
R05	Diffyg ystyriaeth i opsiynau/datrysiadau eraill.	Annog rheolwyr i ddod i fyny hefo opsiynau gwahanol gyda chefnogaeth Tîm Rheoli'r Adran.	Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd a Iechyd Meddwl a Swyddog Gofal Cwsmer	31/08/2017

DIOLCHIADAU A GWERTHFAWROGI (OEDOLION) ESIAMPLAU O 2016/2017			
GC/3142-15	“As a professional it give me reassurance that I can rely on your team to always provide the highest standard of service, therefore I would like to thank you all for your dedication and wonderful care you provide.”	Diolch	Tim Anabledd Dysgu (Oedolion)
GC/3231-15	“I would just like to thank the Dolgellau Adult Social Services team who provided supportive, friendly and professional service/advice to both me and my father over the final few years of his life. In particular Tesni Rowlands and Nia Owen were outstanding in the way they helped maintain and support my father's home care and in tackling the very difficult interaction with NHS Continuing Care. Please could this thanks be passed on to them and acknowledged by their managers as I know the department has been operating under very difficult financial conditions and they did an outstanding job for my father. I was most impressed with all they did and all interactions I had with them”	Diolch	Tim Oedolion (Meirionnydd)
GC/3245-15	Rwyf wedi derbyn galwad ffon gan Mrs XX yn dweud ei bod yn annibynnol erbyn hyn ac yn hapus i'r pecyn ddod i ben. Roedd yn diolch yn fawr iawn am y gofal ac yn brolio'r gofalwyr gan ddweud fod bob un wedi bod yn ardderchog gyda hi	Diolch	Darparu Mewnol
GC/3266-15	I wanted to thank you for your help with the changes to my bathroom and for the handrail and lever taps. The changes to the bathroom especially have made such a difference for me. It is wonderful to be able to shower whenever I want to, no matter how I am feeling or how much pain I am in. There is also more room in there now which also makes it much easier when I am in more pain. The handrail being on the right hand side of the stairs now makes it much easier for me to get up and down. Being able to use both handrails when I am having a particulary bad day really helps	Diolch	Gwasanaeth Therapi Galwedigaethol
GC/3390-15	Hyn sydd i gadarnhau fod gwasanaeth Galluogi Mrs XX wedi dod i ben yn dilyn ymweliad diwethaf. Roedd Mrs XX am i mi gyfleu ei diolchgarwch am y gwasanaeth yr oedd wedi derbyn ac roedd yn adrodd fod y gofalwyr i gyd wedi bod yn ffeind iawn gyda hi.	Diolch	Darparu Mewnol
GC/3458-15	“He has phoned up to thank you for all the hard work and support you have provided for his family and especially his father. He wanted you to be recognised for the "good work" that you do and wanted me to highlight how pleased he is with the care his dad is receiving. He wanted me to pass this on to you and your managers”	Diolch	Darparu Mewnol
GC/3519-16	"Wnâi byth anghofio'r gofal eithriadol a gafodd fy modryb gen eich tîm o ofalwyr. Diolch yn fawr iawn"	Diolch	Darparu Mewnol
GC/3529-16	“…diolch yn fawr iawn i ti am yr holl gefnogaeth yr ydwyf wedi ei dderbyn. Mae'r holl gymorth yr wyf wedi ei gael gennyt tu hwnt. Rydych bob amser yn barod i fy helpu. Mi ydi chi yn bobl meddylgar, caredig ac yn gweithio yn galed iawn. Diolch i ti, mi	Diolch	Teleofal

	ydw i wedi gallu trio gweithio ar fagu hyder efo'r system buddi, sydd wedi fy helpu yn fawr iawn iawn. Beth oedd yn arbennig hefyd oedd y ffaith bod eich gweithwyr yn mynd trwy'r broses o sut i'w ddefnyddio gyd-af heb owns o gwyno pan roeddwn yn gofyn y cwestiynau amdan y buddi, sydd yn mynd yn bell ac yn eich helpu i deimlo yn fwy cyffyrddus.		

Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant - Enghreifftiau o Gwynion a Sylwadau 2016/2017

Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Cam	Uned / Tîm	Deilliannau
GC/3106-15	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn cwyno nad oes gwasanaeth argyfwng ar gael allan o oriau er mwyn datrys problemau gyda sustemau Teleofal. Larwm tan wedi bod yn canu yn ddi-baid trwy'r penwythnos a dim modd ei ddiffodd.	Ansawdd	Cam 1	Teleofal (Gofal a Thrwsio)	Wedi esbonio fod oriau agor penodol ar gyfer y gwasanaeth Teleofal ar hyn o bryd ond bod adolygiad o'r sefyllfa yn mynd i gael ei gynnal yn fuan. Wedi pasio'r cwyn ymlaen i'r Rheolwr priodol.
GC/3119-15	Defnyddiwr Gwasanaeth eisiau cwyno ei fod heb dderbyn Gweithiwr Cymdeithasol arall ar ôl iddo ofyn am ei newid.	Perfformiad Staff	Cam 1	Tim Iechyd Meddwl	Cadarnhau i'r Defnyddiwr Gwasanaeth ei fod yn mynd i dderbyn Gweithiwr Cymdeithasol newydd cyn diwedd yr wythnos honno.
GC/3150-15	Merch Defnyddiwr Gwasanaeth yn cwyno nad oedd neb wedi gadael iddi wybod fod cyfarfod a oedd wedi ei gynllunio o flaen llaw gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol wedi cael ei ganslo gan nad oedd hi yn y gwaith oherwydd salwch. Cwyno am ddiffyg cyfathrebu.	Diffyg Cyfathrebu Perfformiad Staff	Cam 1	Tim Oedolion	Uwch Ymarferydd wedi ffonio'r Defnyddiwr Gwasanaeth ei hunan i ganslo'r cyfarfod ac wedi cael ymateb positif. Defnyddiwr Gwasanaeth wedi anghofio'r galwad ffôn a ddim wedi dweud wrth ei merch. Gwers i'w ddysgu - cysylltu gyda'r perthynas i ganslo hefyd os oes problemau cof gan y Defnyddiwr Gwasanaeth.
GC/3156-15	Perthynas i Ddefnyddiwr Gwasanaeth yn cwyno am y nifer fechan o lefydd Gofal Dydd sydd	Mynediad at Wasanaeth	Ymholiad	Tîm Oedolion	Ymddiheuro nad oedd mwy o lefydd Gofal Dydd ar gael ar y pryd. Yn parhau i chwilio a chynnig cefnogaeth.

	ar gael yn ardal Bangor. Wedi methu trefnu gofal dydd rheolaidd i'w mam.				
GC/3178-15	Merch Defnyddiwr Gwasanaeth yn anfodlon fod Cartref Preswyl yn bwriadu symud ei mam oddi yno gan fod hi'n aflonyddu ar drigolion eraill yn y cartref. Tystiolaeth o ymddygiad gwrthgymdeithasol gan y Defnyddiwr Gwasanaeth.	Darpariaeth Gwasaneth	Cam 1	Darparu Mewnol Tîm Oedolion	Cynhaliwyd sawl cyfarfod gyda'r teulu dros gyfnod o tua 3 mis i geisio datrys y sefyllfa. Roedd yr achos yma yn un arbennig o anodd gan fod y Defnyddiwr Gwasanaeth yn berson bregus iawn ac yr oedd teuluoedd trigolion eraill hefyd wedi cwyno am ei ymddygiad. Llwyddwyd i roi mesurau i mewn oedd yn gostegu'r sefyllfa ac yn bodloni'r achwynydd.
GC/3181-1	Perthynas Defnyddiwr Gwasanaeth yn gofyn am beidio talu anfoneb ddyledus am ei gyfraniad at gostau gofal mewn cartref nyrsio oherwydd honiadau o gamdriniaeth. Ymchwiliad POVA yn cael ei gynnal yn yr achos yma.	Rheolaeth Adnoddau Ariannol	Ymholiad	Uned Incwm a Lles	Penderfyniad wedi cael ei wneud ar ôl ymchwiliad POVA nad oedd tystiolaeth o gamdriniaeth gan staff y cartref. Penderfynwyd fod yr anfoneb am y costau gofal yn sefyll.
GC/3204-15	Gofalwr yn cwyno fod diffyg darpariaeth gofal gan yr Adran i'w llysfab yn arwain at effaith negyddol ar ei fywyd yntau.	Darpariaeth Gwasanaeth	Cam 1	Tîm Anabledd Dysgu	Ymatebwyd i'r gwyn trwy gynnig llunio cynllun gofalwyr a chynnig gwasanaeth i'r llys-mab. Gwrthodwyd y cynnig ar ôl trafodaeth hir a manwl. Achos yn parhau i gael ei weithredu gan Dîm Anabledd Dysgu.
GC/3206-15	Defnyddiwr Gwasanaeth yn holi am anfoneb roedd wedi ei dderbyn am gostau gofal ysbaid. Yn honni fod hi wedi derbyn y gofal oherwydd roedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi sicrhau iddi na fyddai'n gorfod cyfrannu.	Diffyg Cyfathrebu	Ymholiad	Tîm Oedolion	Ar ôl ymchwiliad manwl, penderfynwyd nad oedd y wybodaeth gywir wedi cael ei roi am gostau'r gofal ysbaid. O ganlyniad, penderfynwyd dileu'r anfoneb am £1994.18. Gwers i'w ddysgu - cyfathrebu costau sy'n gysylltiedig â'r gwasanaethau yn glir a sicrhau fod y Defnyddiwr Gwasanaeth yn deall y drefn codi tal cyn i'r gofal gychwyn.
GC/3213-15	Defnyddiwr Gwasanaeth yn cwyno nad oedd gofal cartref ar	Mynediad at Wasanaeth	Cam 1	Tîm Oedolion	Egluro fod pob ymdrech yn cael ei wneud i ddarganfod cwmni gofal fyddai'n gallu darparu'r gwasanaeth. Egluro hefyd fod prinder gofalwyr yn yr

	gael o gwbl iddo i roi cymorth iddo yn y boreau				ardal yn gyffredinol.
GC/3215-15	Perthynas yn honni nad oedd ei fam wedi cael gwybod bod rhaid talu am wasanaeth gofal cartref ar ôl i'r cyfnod o ofal Galluogi ddod i ben. Ddim yn fodlon talu am y gwasanaeth.	Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Tîm Oedolion Uned Incwm a Lles	Tystiolaeth fod y Gweithiwr Cymdeithasol a'r Uned Incwm a Lles wedi cyfathrebu mewn da bryd fod angen talu am y gwasanaeth unwaith bydd yn trosglwyddo o Alluogi i Gynhaliaeth. Gwrthod y cais i ddileu'r anfoneb ac esbonio'r sefyllfa i'r achwynydd trwy lythyr.
GC/3246-15	Person Hŷn o Dde Meirionnydd eisiau cwyno fod y cynnydd yn yr oriau o ddarpariaeth gofal yn y cartref heb eu gweithredu oherwydd diffyg slotiau amser o ganlyniad i brinder staff.	Darpariaeth Gwasanaeth	Cam 1	Tîm Pobl Hŷn / Comisiynu	Llythyr wedi ei anfon gan Uwch Reolwr Busnes i egluro fod darpariaeth gofal yn y cartref yn ardal ddaearyddol y Person Hŷn yn brin ac i sicrhau bod ei achos wedi'i flaenoriaethu. Ers i'r cwyn ddod i mewn, cadarnhau fod yr oriau ar gael iddo o ddyddiad yn y dyfodol agos.

CYFARFOD	**Cabinet**
DYDDIAD Y CYFARFOD	**18eg o Orffennaf 2017**
TEITL YR EITEM	**Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ar gyfer 2016-2017**
PWRPAS	**Cyflwyno trosolwg o'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2016-17**
AWDUR	**Marian Parry Hughes**
AELOD CABINET	**Dilwyn Morgan**

1. 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 1 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 Swyddogion 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 datrysiad y rheiny gan y ddwy Adran - Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ac Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. 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 Yn ystod Ebrill 2017, cafodd yr Uned Gofal Cwsmer a Gwybodaeth oddi fewn i'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ei dadfyddino yn dilyn ailstrwythuro. Cafodd y Swyddog Gofal Cwsmer ar gyfer yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ei symud o dan reolaeth yr Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd ac Iechyd Meddwl. Cafodd y Swyddog Gofal Cwsmer ar gyfer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ei symud o dan reolaeth yr Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd.

Trwy gydol y flwyddyn y Swyddog Gofal Cwsmer sydd yn delio gyda cwynion. Er i'r Swyddogion gael eu lleoli oddi fewn i'r Gwasanaeth, mae'n bwysig nodi eu bod yn cael eu gweld yn annibynnol i sicrhau fod cwynion yn cael ei delio gyda'u hwy yn unol â'r Canllawiau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol.

3. Hwylustod y Drefn Gwyno

3.1 Pan mae person yn cysylltu â 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 gwrandawiad. 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 a 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 diweddaru'n barhaus.

Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2016/2017			
	Cymraeg	**Saesneg**	**Cyfanswm Cwynion**
Ymholiadau a Chwyn Anffurfiol	1	31	32
Cam 1		12	12
Cam 2			
Ombwdsmon		1	1
Cwyn Corfforaethol		4	4

4. Materion a gofnodwyd fel Ymholiadau

4.1 Y nôd yw ymateb i bob cwyn gyda thegwch, didueddrwydd a pharch fel bod yr unigolyn yn hyderus y bydd 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 penodol i gwestiwn.

4.2 Trwy ymateb yn bositif yn ystod y camau cynnar hyn gall rhaimaterion gael eu datrys yn effeithiol heb fod angen y Drefn Gwyno am fod dewis i ymdrin ag unrhyw gamddealltwriaeth neu ymateb i ymholiadau. Heb os, dyma'r canlyniad gorau i bawb.

TABL 1. Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2016-2017	
	Plant a Chefnogi Teuluoedd
Cyfreithwyr	2
Ombwdsmon	1
Aelodau lleol	8
Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad	3
Defnyddwyr Gwasanaeth	0
Perthynas	15
Y Cyhoedd	2
Gofalwr Maeth	0
Asiant Arall e.e. gwasanaeth eiriolwr	1
Ymgeiswyr Mannau Parcio Anabl	0
Siroedd eraill	0
Gweithiwr Cymdeithasol	0

Comisiynydd Pobl Hŷn	0
Comisiynydd yr Iaith Gymraeg	0
Comisiynydd Gwybodaeth	0
Darparwr	0
Cyfanswm	32

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

5.1 Gwneir pob ymdrech i ddatrys y gŵyn fel bod yr achwynydd a'r Gwasanaeth yn fodlon. Yn amlwg, datrysiad 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. Dros y blynyddoedd, mae'r Swyddog 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 Gwyno.

Mae’n deg i’w ddweud fod tuedd clir dros y 3 mlynedd diwethaf, fod yr Adran Blant a Chefnogi Teuluoedd heb gael cwyn wedi ei uchafu i Gam 2. Mae hyn i lawr i broffesiynoldeb mae’r Rheolwyr Tîm ac Uwch Reolwyr yn ei ddangos wrth ddelio a chwynion. Maent yn deall y pwysigrwydd o ddatrysiad lleol ac wrth drafod yn uniongyrchol gyda’r achwynydd maent yn gallu cyfarch materion cyn gynted â phosib. Mae hyn yn sicrhau fod y Gweithiwr Cymdeithasol yn gallu parhau i gydweithio gyda’r teulu er lles y plenty/person ifanc.

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

6.1 Trwy ddilyn yr egwyddor o ganolbwyntio ar ddatrysiad buan a lleol yn llwyddiannus ac ar ymdrin â materion yn gyflym ac effeithiol, mae'r angen i gyrraedd Cam 2 - Ymchwiliad Ffurfiol o'r Drefn Gwyno er mwyn datrys anghydfod/anawsterau/materion wedi gostwng. Mewn cymhariaeth ac Awdurdodau Lleol eraill yng Ngogledd Cymru, rydym ar ddeall fod Gwynedd yn llwyddiannus wrth ddelio a chwynion yng Ngham 1, tra mae Awdurdodau eraill gyda chyfran uwch o gwynion yn parhau i Gam 2.

6.2 Os byddai achwynydd eisiau uchafu eu cwyn i Gam 2, bydd rhaid iddynt ddarparu cofnod llawn o’u cwyn ynghyd ac unrhyw ddeilliannau; 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 annibynol sydd yn cael eu hadnabod fel Ymchwilydd Annibynol a Pherson Annibynol. Eu rôl ydi cyfarfod gyda’r achwynydd, cyfweld a staff perthnasol a darllen y ffeil gofal cymdeithasol. Yn dilyn hyn maent yn creu adroddiad o’r darganfyddiadau ynghyd ac unrhyw argymhellion i’r Adran. Mae fyny i’r Adran wedyn ymateb yn uniongyrchol i’r achwynydd am gynnwys yr adroddiad.

7. Cwyn wedi ei throsglwyddo i Ombwdsmon yGwasanaethau Cyhoeddus

7.1 Os nad yw cwyn yn cael ei datrys yng Ngham 2 yna mae gan yr achwynydd hawl i gwyno i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru neu Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn dibynnu ar natur y gŵyn.

7.2 Cafwyd 1 ymholiad Ombwdsmon yn ystod 2016-17. Cysylltodd yr achwynydd a'r Ombwdsman gan eu bod yn anhapus gydag ymateb yr Adran ynghyd a'r penderfyniad i wrthod uchafu eu cwyn i Gam 2 o'r drefn gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol. Darparwyd esboniad llawn o'r sefyllfa ynghyd a dogfennaeth berthnasol i'r Ombwdsman am y gwyn. O ganlyniad, penderfynodd yr Ombwdsman yn erbyn ymchwilio i'r gwyn, cafodd hyn ei gadarnhau yn ei llythyr dyddiedig 28ain o Hydref 2016 a 31ain o Ionawr 2017. Felly cafodd y mater ei gau gan yr Adran.

Mae rhaid nodi er i'r achos gael ei gau yn 2016/17 mae'r matter wedi cael ei ail agor gan yr Ombwdsman a mi fydd y canlyniad yn cael ei nodi yn ein hadroddiad blynyddol 2017/18.

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2016-2017	
	Plant a Chefnogi Teuluoedd
Cam 1	12
Cam 2	0
Ombwdsmon	1
Cyfanswm	**13**

8. Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudo

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 2016-2017

Cam 1						
Cwynion a dderbyniwyd cyn pen 12 mis i'r digwyddiad	*Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad*	*Wedi'i gydnabod o fewn 2 ddiwrnod*	*Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod*	*Penderfyniad wedi ei gyhoeddi pen 5 diwrnod*	*Amser ymateb wedi'i ymestyn*	*Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn*
12	0	12	11	11	1	10

Cam 2			
Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod	*Nifer o ymatebion a dderbyniwyd mewn 25 diwrnod gwaith*	*Nifer wedi'u gohirio dan amgylchiadau eithriadol*	*Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis*
0	0	0	0

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. Dyma enghreifftiau o gwynion cyffredinol: - cymydog yn cwyno am y modd y mae darparwr gofal wedi parcio ei g/char; perchennog tŷ preifat yn gofyn am gyngor ar wres canolog a thrwsio boeler.

9.2 Yn ystod 2016/17 rydym wedi cytuno fod pob cwyn yn y dyfodol sydd yn cael e dderbyn gan y Swyddog Gofal Cwsmer Oedolion, Iechyd a Llesiant a'r Swyddog Gofal Cwsmer Plant a Chefnogi Teuluoedd yn cael ei ddelio o dan y drefn Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol yn unig. Pwrpas y penderfyniad yma ydi i arbed unrhyw ddryswch i'r achwynydd. Felly yn ein hadroddiad 2017/18 ni fydd unrhyw gwynion wedi ei gofnodi o dan y Drefn Gwyno Gorfforaethol.

TABL 4 Trefn Gwyno Gorfforaethol - Cwynion a dderbyniwyd 2016-2017

	Plant a Chefnogi Teuluoedd	**Cyfanswm**
	4	**4**
Cam 1		
Cam 2		
Ombwdsmon		
Cyfanswm	**4**	**4**

10. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau - gweler Atodiad 1

10.1 Cyflwynir adroddiad chwarterol i gyflwyno'r modd yr ymdrinnir â chwynion i Bennaeth yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Mae hwn yn gyfle i ddadansoddi pob cwyn ac i drafod a dysgu er mwyn gwella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnig ganddynt.

10.2 **Tueddiadau Cwyno - Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd**

Mae'r Adran Blant a Chefnogi Teuluoedd yn gweithio yn ddyddiol gyda amrediad eang o deuluoedd gwahanol. Mae rhai teuluoedd yn dod i sylw' Adran drwy ofyn yn uniongyrchol am gymorth er enghraifft os ydi eu plentyn gydag anabledd. Mae mwyafrif o deuluoedd yn dod i sylw'r Adran oherwydd pryderon dros les a diogelwch plentyn neu berson ifanc.

Mae yn natur swydd Gweithiwr Cymdeithasol fod tensiwn neu wrthdaro gan deuluoedd. Mae rhaid i Weithiwyr Cymdeithasol wneud penderfyniadau anodd iawn, 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 wneud cwyn ffurfiol yn erbyn y Gweithiwr Cymdeithasol. Mae fyny i'r Rheolwr Tîm adnabod os oes sylfaen i'r gwyn a cheisio dod i ddatrysiad cyn gynted â phosib er lles y plentyn/person ifanc.

Anhapus gyda Gweithiwr Cymdeithasol

Roedd sawl cwyn a dderbyniwyd dros y flwyddyn ddiwethaf wedi bod ynglŷn â'r Gweithiwr Cymdeithasol. Unigolion yn anhapus gyda phroffesiynoldeb, Gyda'u gweithrediadau a gyda phenderfyniadau'r Gweithiwr Cymdeithasol.

Nid oes thema glir, mae pob cwyn yn unigol i'r achos, ond mae'r achwynwyr yn glir mai cwyn am y Gweithiwr Cymdeithasol maent eisiau gwneud. Yn unol â'r Canllawiau Cwynion, mae'r Rheolwr Tîm yn trafod y gwyn gyda'r unigolyn, mae'n glir fod y ffordd yma o ddelio a chwynion yn gweithio. Drwy drafodaeth mae'r Rheolwr Tîm yn gallu ymateb i faterion yn uniongyrchol ac mae'r mwyafrif o achosion yn cael ei datrys dros y ffôn. Yn y mwyafrif o achosion mae'r gwyn yn deillio o gamddealltwriaeth a cham-gyfathrebu. Unwaith mae materion wedi cael ei esbonion llawn mae'r achwynydd yn hapus i barhau i weithio gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol er lles y plant

Achwynwyr a Disgwyliadau Rhiant

Mae'n anodd ymateb i gwynion gan deuluoedd sydd yn teimlo y dylai'r Gwasanaeth wneud mwy i'w cefnogi, credu y dylent dderbyn mwy o wasanaeth/cyswllt a chredu dylai fod eu plant wedi cael eu rhoi nôl yn ei gofal. Mae disgwyliadau rhieni o beth mae'r Gwasanaeth yn gallu cynnig yn uchel, os ydynt yn teimlo eu bod wedi cael eu methu mewn unrhyw ffordd gan y Gwasanaeth maent yn gwneud cwyn.

Yn amlwg mewn rhai achosion mae lle i'r Gwasanaeth wneud mwy os yn briodol. Ond mae'n anodd iawn dod i ddatrysiad pan mae barn yn wahanol. Mae'r Rheolwr Tîm ynghyd a'r Uwch Reolwyr yn gweithio gyda'r achwynydd i ddeall y rhesymau tu ôl i'r penderfyniadau mae'r Gwasanaeth yn ei wneud ac yn rhoi cyfle i'r achwynydd ddatgan unrhyw bryderon ac ymateb i'r rhain y gorau posib.

Mae'n glir fod cyfathrebu yn bwysig, mae'r ffordd mae pethau yn cael eu esbonio i deuluoedd o'r cychwyn yn hanfodol i sicrhau eu bod yn deall pam mae'r Gwasanaeth yn gwneud yr hyn maent yn ei wneud, beth mae'r Gwasanaeth yn gallu ei gynnig a pam mewn rhai achosion nid oes modd cynnig unrhyw Wasanaeth o gwbl.

11. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth i Staff

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 bydd darpariaeth yn 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. Mae Swyddog Gofal Cwsmer Oedolion, Iechyd a Llesiant yn arwain ar y prosiect yma.

12. Dyletswyddau Eraill

12.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer Plant a Chefnogi Teuluoedd nid yn unig yn ymdrin â chwynion ac ymholiadau ond hefyd gyda cheisiadau am wybodaeth yn unol â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a Deddf Diogelu Data 1998. Caiff y ceisiadau hyn eu gwneud gan yr Heddlu, Cyfreithwyr, Bwrdd Iechyd, Awdurdodau Lleol yn ogystal ag unigolion. Yn unol â'r Deddfau hyn mae amserlenni penodol i lynu atynt. 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 swyddog sydd yn ymdrin â'r ceisiadau am wybodaeth yn treulio oriau maith ar rai o'r ceisiadau mwy cymhleth yr ydym yn eu derbyn. Mae hyn yn golygu bod nifer sylweddol o oriau yn cael eu defnyddio i sicrhau bod y ceisiadau am wybodaeth yn cael eu hateb ymhen yr amser penodedig.

12.2 Rydym yn rhagweld fod niferoedd o geisiadau am wybodaeth o dan y Ddeddf Diogelu Data yn uwch yn ystod 2017/18 o gymharu â 2016/17. Y rheswm dros hyn yw fod y Gwasanaeth Erlyn y Goron yn disgwyl fod yr Heddlu yn gwneud cais am wybodaeth gan Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer pob achos sydd yn ymwneud a phlentyn/person ifanc. Cafodd y polisi yma ei newid yn Hydref 2017.

TABL 5. Cais am wybodaeth yn ystod 2016-17	
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	**69**
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998	**161**

13. Mynegi Diolch - gweler Atodiad 2

13.1 Mae hefyd yn bwysig cydnabod a chofnodi'r diolchiadau sydd wedi eu derbyn gan ein defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd.

TABL 6. Mynegi Diolch yn ystod 2016-2017	**71**

ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU YN YSTOD 2016/17

Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Cam	Uned / Tîm	Deilliannau
Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd					
GC/3238-15	Nain eisiau gwneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ei nai. Roedd ei nai wedi symud yn nol i fyw hefo'i dad, mi gafodd y penderfyniad yma ei wneud heb siarad gyda hi. Roedd yn teimlo fod sylwadau'r Gweithiwr Cymdeithasol yn annheg ac amhroffesiynol.	Perfformiad Staff	Cwyn Cam 1	Tîm Plant	Fe wnaeth y Rheolwr Tîm gysylltu gyda'r Nain i drafod y gwyn. Gan fod y Tad gyda Chyfrifoldeb Rhiant a bod y plentyn wedi gofyn i symud nôl at Dad, yr unig beth all y Gwasanaeth wneud oedd cynghori'r nain gysylltu gyda chyfreithiwr os nad oedd yn hapus gyda'r sefyllfa. Nid oedd gan yr Adran unrhyw bryderon am y plentyn yn byw gyda'r tad. Fe wnaeth yr Uwch Reolwr Gweithredol hefyd siarad gyda'r Nain dros y ffon, ac ail adrodd y cyngor a roddir. Cafodd hyn ei gadarnhau drwy lythyr ac mi gafodd y gwyn ei gau.
GC/3264-15	Mam yn anhapus gyda chyngor gan Weithiwr Cymdeithasol ynglŷn â'r plenty yn cael cyswllt gyda'r tad. Nid oedd y fam yn hapus fod yr Adran yn rhan o'u bywydau, roedd yn credu fod sawl adroddiad yn anghywir, a bod camddealltwriaeth wedi bod am gwrs rhiantu.	Perfformiad Staff Materion Cyswllt Diffyg Cyfathrebu	Cwyn Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Rheolwr Gwasanaeth Derwen wedi cysylltu gyda'r fam dwywaith i drafod y materion o fewn y llythyr. Esboniad llawn o'r sefyllfa wedi ei roi i'r fam, roedd yn glir fod camddealltwriaeth wedi bod. Anfonwyd llythyr i gadarnhau'r hyn a drafodwyd gan yr Uwch Reolwr Gweithredol - Adnoddau ac fe gafodd y gwyn ei gau.
GC/3265-15	Mam eisiau gwneud cwyn, roedd trefniant iddi gael cyswllt gyda'i merch Dydd Sadwrn. Nid oedd wedi clywed dim, ac eisiau gwneud cynlluniau. Fe wnaeth ddarganfod fod y Gweithiwr Cymdeithasol ar ei gwyliau. Cafodd wybod nid oedd ei merch eisiau cyswllt. Nid oedd yn hapus fod y Gweithiwr Cymdeithasol heb gysylltu â hi'n gynharach a hefyd yn anhapus fod y cyswllt ddim yn mynd yn ei flaen.	Materion Cyswllt	Cwyn Cam 1	Tîm Plant	Cysylltodd y Rheolwr Tîm gyda'r fam sawl gwaith, heb lwyddiant. Llwyddodd y Gweithiwr Cymdeithasol gael gafael ar y fam, esboniodd y rhesymau pan fod cyswllt wedi ei ganslo, gan fod y ferch wedi penderfynu nad oedd eisiau cyswllt gyda'r fam. Cytunwyd y byddai'r Gweithiwr Cymdeithasol yn trafod materion cyswllt yn bellach gyda'r ferch ac adnabod ei theimladau a'i dymuniadau. Roedd yn hapus gyda'r sgwrs, ac nid oedd eisiau parhau gyda'r gwyn ymhellach. Cafodd y mater ei gau.
GC/3317-15	Mam heb dderbyn gwadd i Adolygiad Plentyn mewn Gofal ei merch	Adolygiadau	Cwyn Cam 1	Tîm Adolygiadau	Cysylltodd yr Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd sawl gwaith i drafod gyda'r fam, ac ysgrifennwyd ati ddwywaith ynglŷn â'i chwyn. Cytunwyd y byddai cyfarfod yn cael ei drefnu rhwng y fam a'r gwasanaeth a chyfarfod rhwng y fam a'r Swyddog Adolygiadau Annibynnol i drafod achos ei merch. Cafodd y mater ei ddatrys

ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU YN YSTOD 2016/17

					drwy drafodaeth a chafodd y mater ei gau.
GC/3363-15	Tad yn anhapus fod enw ei ferch wedi cael ei roi ar y Gofrestr Amddiffyn Plant heb i neb gwrdd â hi. Teimlo fod staff a oedd yn gweithio gyda'i fab sydd yn y carchar hefo syniadau cudd.	Perfformiad Staff Cyfathrebu	Cwyn Cam 1	Gwasanaeth Cyfiawnder Ieuenctid	Rheolwr Gwasanaeth Cyfiawnder Ieuenctid wedi siarad gyda'r achwynydd ac ysgrifennu ato ddwywaith. Cynhaliwyd cyfarfod hefyd rhwng pob unigolyn sydd yn gweithio gyda'i fab er mwyn i'r tad ddeall role a chyfrifoldebau pawb. Esboniwyd ymhellach y rheswm dros roi enw ei ferch ar y gofrestr amddiffyn plant yn ystod y cyfarfod. Roedd yr achwynydd yn ddiolchgar ac yn teimlo fod y cyfarfod wedi bod yn help mawr. Cafodd y mater ei ddatrys drwy drafodaeth a gafodd y gwyn ei gau.
GC/3444-15	Mam eisiau cwyno am Weithiwr Cymdeithasol. Roedd y fam yn teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi gwneud ei meddwl i fyny lle byddai'r plant yn byw, roedd yn teimlo mai dim ond un camgymeriad roedd wedi ei wneud ac eisiau hyn gael ei gysidro.	Perfformiad Staff	Cwyn Cam 1	Tîm Plant	Rheolwr Tîm Arfon wedi ffonio'r fam i drafod y gwyn. Esboniodd y Rheolwr Tîm mai penderfyniad y Llys oedd lle'r oedd y plant yn byw ac nid penderfyniad y Gweithiwr Cymdeithasol. Mae rhaid i'r Gweithiwr Cymdeithasol ddilyn cyfarwyddiadau'r Llys. Cynghorodd y Rheolwr Tîm y fam i siarad gyda'i chyfreithiwr os nad oedd yn hapus gyda phenderfyniad y Llys. Cadarnhawyd y drafodaeth drwy lythyr gan yr Uwch Reolwr Gweithredol. Cafodd y mater ei ddatrys drwy drafodaeth a gafodd y gwyn ei gau.
GC/3460-15	Mam eisiau newid Gweithiwr Cymdeithasol, nid yw'n teimlo fod y Gweithiwr wedi gwrando arni yn dilyn digwyddiad bach yn feithrinfa ei merch.	Perfformiad Staff	Cwyn Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Ffoniodd Rheolwr Gwasanaeth Derwen yr achwynydd i drafod ei chwyn. Daeth yn amlwg yn ystod y drafodaeth fod llond ty o fobl yn cartref yr achwynydd yn ystod ymweliad yr Gweithiwr Cymdeithaso ac felly nid oedd y Gweithiwr yn teimlo ei fod yn briodol trafod materion o flaen eraill. Cytunodd yr achwynydd ac deallodd felly pan fod y Gweithiwr Cymdeithasol heb drafod popeth yn llawn gyda hi. Cytunwyd y byddai'r Gweithiwr Cymdeithasol yn ymweld eto i drafod y diwgyddiad yn llawn, roedd yr achwynydd yn hapus gyda hyn. Cadarnhawyd hyn drwy lythyr gan y Rheolwr Gwasanaeth Derwen, roedd yr achwynydd yn hapus gyda'r canlyniad. Cafodd y gwyn ei gau.
GC/3541-16	Plant wedi cael ei rhoi mewn gofal maeth, mam yn dweud fod y Gwasanaeth wedi gado y byddai'r gofalwyr maeth yn rhoi diweddariad iddi o sut mae'r plant dros y penwythnos. Heb glywed dim.	Cyfathrebu	Cwyn Cam 1	Tîm Plant	Fe wnaeth yr Uwch Weithiwr Cymdeithasol ymweld â'r unigolyn a thrafod y materion yn llawn. Yn ystod y sgwrs datgelodd yr achwynydd nad oedd eisiau parhau gyda'r gwyn. Anfonwyd llythyr yn cadarnhau hyn a gafodd y gwyn ei gau.

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2016/17

Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Uned / Tîm
GC/3108-15	‘I feel as if I’ve been listened to and supported when I had no help at all”	Diolch	Gyda’n Gilydd
GC/3109-15	‘The service has helped develop my confidence, especially with the kids. I’ve learnt more about parenting and I’ve had ideas about what to do with the kids. Having the play worker has helped us do more together’	Diolch	Gyda’n Gilydd
GC/3110-15	‘Thank you for all your help with me and A. It’s been amazing. I’m loving my job and she’s settled at the after school club.’	Diolch	Gyda’n Gilydd
GC/3113-15	‘Excellent work undertaken by the Social Worker’ (Judge noted in Court)	Diolch	Tim Plant Arfon
GC/3296-15	‘I’m grateful for the reassurance, the advice and support from Gyda’n Gilydd. The meeting with the school was good. It was great support for me as XX wouldn’t listen to me when I said that his exams and school work are important and that he is able to do well. I came out of the meeting realizing that it’s not just me, and I had other people to back me up as he can be quite nasty with me. I feel stronger and more able to ask for help or look for information.’	Diolch	Gyda’n Gilydd
GC/3302-15	‘Diolch o galon i chdi am pob dim wti yn gwneud i ni!’	Diolch	Gyda’n Gilydd
GC/3306-15	‘XXXXXX has telephoned to thank you for everything you have done for XXXX. She said she has thanked Heledd in person for her exceptional work. She also thanked admin for their courtesy in dealing with all her calls.’	Diolch	Tim Plant Meirionnydd
GC/3308-15	‘The supervision we receive from the Fostering Team is second to none, we have had an extremely stressful and upsetting time in the past few months and Stevie Thomas has always been available for advice or a visit if needed. Her advice and reassurance recently has helped us cope with a difficult situation that has on occasion has us question XXXXX placement with us.’	Diolch	Tim Maethu
GC/3309-15	‘Throughout our whole experience of fostering, Mari Thomas and her team have been amazing. The support and commitment and care they show in helping families and guiding them every step of the way is essential and our experience has been an A1 performance. We’d like to thank you all from the bottom of our hearts. You all do an amazing job.’	Diolch	Tim Maethu
GC/3310-15	‘Roedd XXXX yn gadael y lleoliad ddoe ac roedd XXXX yn trafod efo fi faint o gefnogaeth mae hi wedi ei gael gan chdi yn unigol! Roedd hi yn brolio’r gefnogaeth a dweud y bysa hi ddim wedi gallu ymdopi efo lleoliad XXXX heb y gefnogaeth yma!!! Da iawn chdi Bethan, amlwg wedi gwneud perthynas da efo XXXX.’	Diolch	Tim Maethu

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2016/17

GC/3487-16	'Hi Iona, I just wanted to say "Thank you" for the support we have had from Derwen over the school holidays, it has made all the difference. Could you pass on our thanks to Mark and the support workers, as well as all the staff at the Celebrating families' days. I hope this type of event continues in future holidays as everyone seemed to have such a good time.'	Diolch	Gwasanaeth Derwen
GC/3488-16	'Newydd weld mam XXXX a mynegodd ei bod yn ddiolchgar iawn fod XXXX wedi cael ymuno yn y grwpiau am y tro cyntaf eleni. Mi oedd wedi mwynhau yn arw ac yn dod adref gyda gwen fawr ar ei wyneb.'	Diolch	Gwasanaeth Derwen
GC/3489-16	'I can't thank you enough for what you have done and doing for my family, you are the only one who has never let us down and you are always there. We really appreciate it- your fab, thank you'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3503-16	'I get on well with my social worker and I'm happy with her support, she is a great help if I have any issues'.	Diolch	Tim Maethu
GC/3505-16	'Always there when needed, and willing to help with various task. Always friendly and easy to approach'	Diolch	Tim Maethu
GC/3506-16	'Our worker has been great from day one, and always welcome in our home, she has been a great support and willing to give advice and praise at any time. She will contact me asap if I have called and have always kept me informed of any change.'	Diolch	Tim Maethu
GC/3509-16	'Annwyl Tîm Maethu, Nodyn byr i ddiolch o galon i chi am y diwrnod o hwyl a gawsom yn Gelli Gyffwrdd fis diwethaf. Er i ni gyrraedd yn hwyr a gadael yn brydlon er mwyn gwylio'r gêm roedd hi'n ddiwrnod arbennig iawn, a phob un ohonom wedi mwynhau'n fawr iawn. Rydym yn gwerthfawrogi'r gwaith caled ac anodd rydych chi'n ei wneud fel tîm ac roedd hi'n fendigedig gweld chithau'n diolch i'r teuluoedd maeth, FFANTASTIG! Diolch'	Diolch	Tim Maethu
GC/3512-16	'Dear Heidi, Congratulations on your great work, it is nice to be appreciated sometimes. I see Dafydd has also emailed you thanking you for your support recently, acknowledging the difficult time in covering shifts. I have no doubt your experience of working for Tim Nos as well as your expert knowledge via your day role, makes you such a critical asset for the team. We are so very lucky. We both appreciate this.'	Diolch	Tim Plant Arfon
GC/3751-16	'Hi Non, XXXX is fab at the mo, we had a great Christmas over in France with my family and XXXX. XXXX was a star, he coped with all the changes, flying and	Diolch	Gwasanaeth Derwen

	different food brilliantly. We can't believe he is 18 in a couple of weeks. We're having a party at the Bae Abermaw hotel. We would like to invite you and any other of the team who have worked with XXXX. We very much appreciate all the work you have done for XXXX and us as a family. The person centred approach has worked so well, it was so refereshing when you started working with XXXX. You have a lovely gentle, calming but no nonsense approach, thank you so much. We will miss you!		
GC/3755-16	'Jyst eisio deud diolch am pob dim Sian, dacha Gwion di mynd above and beyond i fi a XXXXa mae'n golygu lot i ni, felly diolch o'n calon, dolig llawen a wala ni chi yn y new year'	Diolch	Tim Trothwy
GC/3108-15	'I feel as if I've been listened to and supported when I had no help at all"	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3109-15	'The service has helped develop my confidence, especially with the kids. I've learnt more about parenting and I've had ideas about what to do with the kids. Having the play worker has helped us do more together'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3110-15	'Thank you for all your help with me and A. It's been amazing. I'm loving my job and she's settled at the after school club.'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3113-15	'Excellent work undertaken by the Social Worker' (Judge noted in Court)	Diolch	Tim Plant Arfon
GC/3296-15	'I'm grateful for the reassurance, the advice and support from Gyda'n Gilydd. The meeting with the school was good. It was great support for me as XX wouldn't listen to me when I said that his exams and school work are important and that he is able to do well. I came out of the meeting realizing that it's not just me, and I had other people to back me up as he can be quite nasty with me. I feel stronger and more able to ask for help or look for information.'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3302-15	'Diolch o galon i chdi am pob dim wti yn gwneud i ni!'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3306-15	'XXXXXX has telephoned to thank you for everything you have done for XXXX. She said she has thanked Heledd in person for her exceptional work. She also thanked admin for their courtesy in dealing with all her calls.'	Diolch	Tim Plant Meirionnydd
GC/3308-15	'The supervision we receive from the Fostering Team is second to none, we have had an extremely stressful and upsetting time in the past few months and Stevie Thomas has always been available for advice or a visit if needed. Her advice and reassurance recently has helped us cope with a difficult situation that has on occasion has us question XXXXX placement with us.'	Diolch	Tim Maethu

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2016/17

GC/3309-15	‘Throughout our whole experience of fostering, Mari Thomas and her team have been amazing. The support and commitment and care they show in helping families and guiding them every step of the way is essential and our experience has been an A1 performance. We’d like to thank you all from the bottom of our hearts. You all do an amazing job.’	Diolch	Tim Maethu
GC/3310-15	‘Roedd XXXX yn gadael y lleoliad ddoe ac roedd XXXX yn trafod efo fi faint o gefnogaeth mae hi wedi ei gael gan chdi yn unigol! Roedd hi yn brolio’r gefnogaeth a dweud y bysa hi ddim wedi gallu ymdopi efo lleoliad XXXX heb y gefnogaeth yma!!! Da iawn chdi Bethan, amlwg wedi gwneud perthynas da efo XXXX.’	Diolch	Tim Maethu
GC/3487-16	‘Hi Iona, I just wanted to say “Thank you” for the support we have had from Derwen over the school holidays, it has made all the difference. Could you pass on our thanks to Mark and the support workers, as well as all the staff at the Celebrating families’ days. I hope this type of event continues in future holidays as everyone seemed to have such a good time.’	Diolch	Gwasanaeth Derwen
GC/3488-16	‘Newydd weld mam XXXX a mynegodd ei bod yn ddiolchgar iawn fod XXXX wedi cael ymuno yn y grwpiau am y tro cyntaf eleni. Mi oedd wedi mwynhau yn arw ac yn dod adref gyda gwen fawr ar ei wyneb.’	Diolch	Gwasanaeth Derwen
GC/3489-16	‘I can’t thank you enough for what you have done and doing for my family, you are the only one who has never let us down and you are always there. We really appreciate it- your fab, thank you’	Diolch	Gyda’n Gilydd
GC/3503-16	‘I get on well with my social worker and I’m happy with her support, she is a great help if I have any issues’.	Diolch	Tim Maethu
GC/3505-16	‘Always there when needed, and willing to help with various task. Always friendly and easy to approach’	Diolch	Tim Maethu
GC/3506-16	‘Our worker has been great from day one, and always welcome in our home, she has been a great support and willing to give advice and praise at any time. She will contact me asap if I have called and have always kept me informed of any change.’	Diolch	Tim Maethu
GC/3509-16	‘Annwyl Tîm Maethu, Nodyn byr i ddiolch o galon i chi am y diwrnod o hwyl a gawsom yn Gelli Gyffwrdd fis diwethaf. Er i ni gyrraedd yn hwyr a gadael yn brydlon er mwyn gwylio’r gêm roedd hi’n ddiwrnod arbennig iawn, a phob un ohonom wedi mwynhau’n fawr iawn. Rydym yn gwerthfawrogi’r gwaith caled ac anodd rydych chi’n ei wneud fel tîm ac roedd hi’n fendigedig gweld chithau’n	Diolch	Tim Maethu

	diolch i'r teuluoedd maeth, FFANTASTIG! Diolch'		
GC/3512-16	'Dear Heidi, Congratulations on your great work, it is nice to be appreciated sometimes. I see Dafydd has also emailed you thanking you for your support recently, acknowledging the difficult time in covering shifts. I have no doubt your experience of working for Tim Nos as well as your expert knowledge via your day role, makes you such a critical asset for the team. We are so very lucky. We both appreciate this.'	Diolch	Rheolwr Tim Plant Arfon
GC/3751-16	'Hi Non, XXXX is fab at the mo, we had a great Christmas over in France with my family and XXXX. XXXX was a star, he coped with all the changes, flying and different food brilliantly. We can't believe he is 18 in a couple of weeks. We're having a party at the Bae Abermaw hotel. We would like to invite you and any other of the team who have worked with XXXX. We very much appreciate all the work you have done for XXXX and us as a family. The person centred approach has worked so well, it was so refereshing when you started working with XXXX. You have a lovely gentle, calming but no nonsense approach, thank you so much. We will miss you!	Diolch	Gwasanaeth Derwen
GC/3755-16	'Jyst eisio deud diolch am pob dim Sian, dacha Gwion di mynd above and beyond i fi a XXXXa mae'n golygu lot i ni, felly diolch o'n calon, dolig llawen a wala ni chi yn y new year'	Diolch	Tim Trothwy

ADRODDIAD I'R CABINET
18 Gorffennaf 2017

Aelod Cabinet: Y Cynghorydd Peredur Jenkins

Pwnc: Cynllunio ymlaen llaw er mwyn bod mewn sefyllfa i ddarganfod arbedion angenrheidiol o 2018/19 ymlaen

Swyddog cyswllt: Dilwyn Williams, Prif Weithredwr

Y penderfyniad a geisir

Mabwysiadu'r drefn a nodir yn Atodiad 1 er mwyn cynllunio ar gyfer arbedion pellach o 2019/20 ymlaen.

Cefndir

1. Ni fyddwn yn cael manylion setliad ariannol y Cyngor gan Lywodraeth Cymru ar gyfer 2018/19 tan yn hwyr yn yr Hydref ac mae yna amheuaeth a gawn wybod manylion y setliad am unrhyw gyfnod tu hwnt i hynny. Ni wyddom chwaith beth fydd ffigyrau chwyddiant allweddol fel chwyddiant cyflogau tan yn hwyrach yn y flwyddyn, yn enwedig gan fod yna son am bosibilrwydd o wanhau'r cap ar godiadau cyflog yn y sector gyhoeddus.

2. Tra bod ffigyrau cyllidebol ar gyfer Llywodraeth Cymru yn nogfennau cyllidebol Canghellor San Steffan yn awgrymu cynnydd bychan i Lywodraeth Cymru, ni wyddom a fydd Llywodraeth Cymru yn pasio'r cynnydd hwnnw ymlaen i awdurdodau lleol. Yn wir mae rhai o'r synau sy'n dod allan o Gaerdydd yn awgrymu na fydd llywodraeth leol yn flaenoriaeth ganddynt yn y blynyddoedd i ddod gan eu bod yn ein rhybuddio i gynllunio ar gyfer toriadau pellach.

3. Yn unol â threfniadau cynllunio ariannol arferol y Cyngor fodd bynnag, gan fod cynnyrch ein cyfundrefn arbedion blaenorol yn dod i ben y flwyddyn nesaf, mae angen i ni gychwyn cynllunio ar gyfer unrhyw arbedion ychwanegol y byddwn eu hangen yn 2018/19, ac unrhyw arbedion fydd eu hangen tu hwnt i hynny (o 2019/20 ymlaen).

4. Mae'r Pennaeth Cyllid wedi gwneud gwaith trwyadl at ddibenion cynllunio mewnol sy'n llunio amrediad o bosibiliadau am y tair blynedd i ddod yn seiliedig ar unrhyw wybodaeth sydd gennym ar hyn o bryd a'r hyn sydd wedi digwydd yn y gorffennol.

5. Mae hyn yn cynhyrchu dros 46,600 o senarios gwahanol.

6. Ar sail y gwaith taflunio yma, oni ba fod yna rywbeth anarferol yn digwydd, hyd yn oed gyda'r tafluniad mwyaf optimistaidd, fe fydd angen i ni chwilio am fwy o arbedion dros y 3 blynedd nesaf.

7. O gymryd y darlun mwyaf pesimistaidd, fe allasai'r arbedion hynny fod yn sylweddol iawn.

8. Fel yr oedd y sleid a ddangoswyd i aelodau yn y cyfarfod anwytho yn ei ddangos (copi ynghlwm), gwireddwyd £31m o arbedion dros y 4 blynedd diwethaf ac mae hyn ar ben y £31m y bu'n rhaid ei ddarganfod yn yr 8 mlynedd cyn hynny.

9. Mae'r dasg o ddarganfod unrhyw arbedion felly yn debygol o fod lawer anoddach o hyn allan.

10. Mae'r adroddiad yma yn trafod yr opsiynau ar gyfer gwneud hynny.

Opsiynau

11. Bydd y Cabinet yn ymwybodol o'r broses a ddefnyddiwyd y tro diwethaf i ni gynllunio ar gyfer arbedion yn Rhagfyr 2014 - sef gofyn i adrannau adnabod y cyfleoedd arbedion effeithlonrwydd gyda'r Cabinet yn gosod targed priodol i bob adran yn unol â'r cyfleoedd oedd yn dangos eu hunain.

12. Gan nad oedd y drefn yma yn cyflwyno'r arbedion angenrheidiol aethpwyd ati wedyn i ddarganfod toriadau drwy adnabod y posibiliadau a gofyn i'r cyhoedd pa rai y byddent yn dymuno eu cadw.

13. Arweiniodd hynny at roddi'r holl gynlluniau torri mewn cyfres o 10 "bwced" yn ôl trefn blaenoriaeth ac fe weithredwyd ar doriadau o bron i £5m drwy dorri bwcedi 1 i 4.

14. **Un opsiwn yw ail adrodd y drefn yma o ran arbedion effeithlonrwydd a dibynnu ar fwcedi 5-10 wedyn os bydd angen toriadau**.

15. Ar y sail fod 1% o arbedion effeithlonrwydd (heb gynnwys Addysg) yn cynhyrchu £1.3m (£2.1m os am gynnwys Addysg), dros 3 blynedd, byddai hyn yn cynhyrchu uchafswm o £6.3m.

16. Mae yna werth tua £7.4m o arbedion ar ôl ym mwcedi toriadau 5-10, ac mae yna arbedion gwerth £4.7m yn cael eu cynllunio ar gyfer cyfarch bwlch 2018/19.

17. Byddai hyn yn gwneud cyfanswm o £18.4m felly fyddai'n ddigonol i gwrdd â nifer o'r senarios a redwyd gan y Pennaeth Cyllid, ond yn sicr dim y rhai mwyaf eithafol.

18. Fodd bynnag mae nifer o’r cynlluniau ym mwcedi 5-10 yn rai annymunol dros ben, a dylid gofyn a oes yna opsiynau eraill.

19. Rhaid cofio hefyd mai’r Cyngor blaenorol wnaeth y blaenoriaethu yma ac nad oedd nifer o’r aelodau presennol yn aelodau bryd hynny.

20. Un o’r trafferthion y tro diwethaf hefyd oedd y ffin artiffisial braidd a grëwyd rhwng arbediad effeithlonrwydd a thoriadau a’r ffaith ei fod yn eithaf llwyd ar adegau.

21. Tra bod gwneud hynny wedi arwain at sicrhau ein bod yn edrych ar arbedion effeithlonrwydd yn gyntaf cyn mynd i doriadau, bellach gellid cymryd yn ganiataol y bydd nifer o unrhyw arbedion “effeithlonrwydd” yn edrych fel toriadau i’r cyhoedd.

22. Mae yna ddadl felly dros opsiwn arall fyddai’n gadael i ni ystyried amrediad o gynigion ar draws holl wasanaethau’r Cyngor ac effaith y cynigion hynny ar drigolion Gwynedd.

23. Un ffordd o wneud hynny fyddai edrych ar gyllidebau pob gwasanaeth a’r hyn sy’n cael ei gyflawni gyda’r gyllideb honno gan weld beth yw’r dewisiadau o ran newid sylfaenol i’r gwasanaethau hynny.

24. Byddai trefn o’r fath yn adnabod a yw cyfleoedd effeithlonrwydd yn uwch mewn rhai adrannau na’i gilydd, ac yn caniatáu i bwyso a mesur un cynnig arbed (boed yn effeithlonrwydd neu’n doriad) yn erbyn y llall.

25. O’i wneud mewn ffordd gynhwysol byddai modd sicrhau fod holl aelodau’r Cyngor yn chwarae rôl ystyrlon yn y penderfyniadau anodd sydd yn siŵr o godi.

26. Mae’r darlun a nodir yn Atodiad 1 yn rhoi sgerbwd o’r fath drefn. Yn unol â’r dyhead i gael mwy o flaen graffu, mae’r drefn a nodir yn cynnwys y Pwyllgorau Craffu o’r cychwyn cyntaf ac yn cynnwys y cyhoedd a’r holl aelodau yn y broses o flaenoriaethu.

27. Y broblem efo trefn o’r fath yw ei fod yn mynd i olygu amser i’w weithredu ac nid yw’r cynnyrch am fod ar gael erbyn y flwyddyn ariannol nesaf. (2018/19).

28. Fodd bynnag, mae’r Pennaeth Cyllid yn hyderus fod yr arbedion sydd eisoes yn yr arfaeth yn ddigonol i gario ni dros flwyddyn ariannol 2018/19 gan ddibynnu ar falansau os bydd y sefyllfa’n waeth na’r arbedion sydd gennym yn y sustem eisoes.

Argymhelliad

29. Fod y cabinet yn mabwysiadu’r drefn a nodir yn Atodiad 1 er mwyn cynllunio ar gyfer arbedion pellach o 2019/20 ymlaen.

ATODIAD 1

Cyfundrefn arfaethedig ar gyfer darganfod arbedion o 2019/20 ymlaen.

Gosod targed o 3% , 6% ac 20% ar gyfer pob adran fel meincnod

Gweithdy ar gyfer y Pwyllgor Craffu perthnasol; y Cabinet a'r Cyfarwyddwyr i dderbyn cyflwyniad gan Uwch Reolwyr Adran o'r hyn y mae eu gwasanaethau yn ei wneud i bobl Gwynedd; y mesurau sy'n profi pa mor dda y mae nhw'n gwneud hynny a'r adnodd sy'n cael ei ddefnyddio i'w gyflawni.

Ar ddiwedd y cyflwyniadau – y Pennaeth i gyflwyno cynigion ar gyfer sut y byddent yn mynd ati i leihau gwariant o faint y meincnodau gyda'r ardrawiad lleiaf ar bobl Gwynedd.

Pwyllgor Craffu i ddod i gasgliad ar gynigion y Pennaeth ac i fynd ar ol unrhyw ddewisiadau amgen

Cabinet i ystyried canfyddiadau'r Pwyllgor Craffu ac unrhyw ystyriaethau pellach sydd yn eu taro yng nghyd destun eu rol statudol.

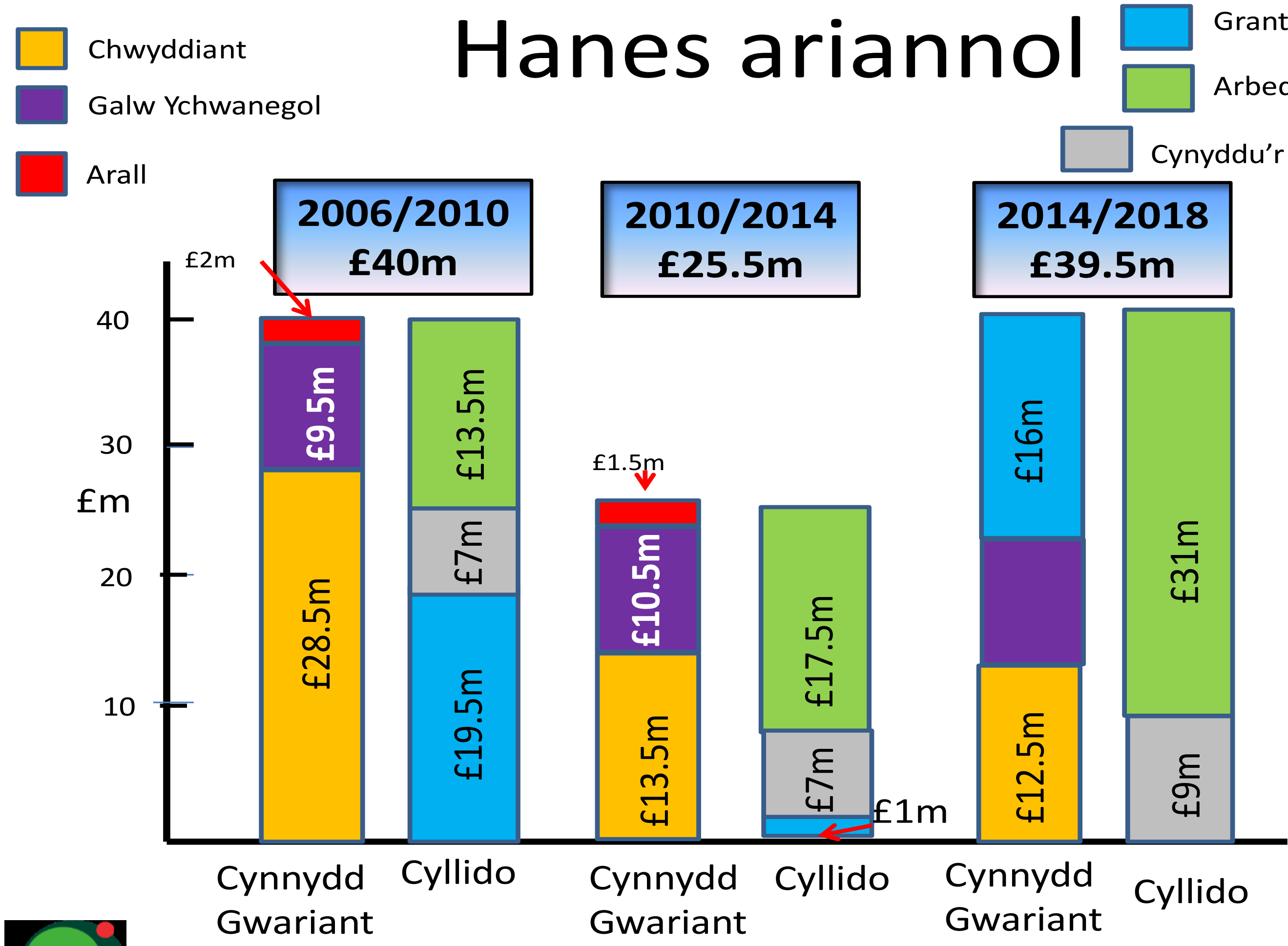
Cabinet i sefydlu dogfen yn cynnwys yr holl opsiynau sydd ar gael ar gyfer ymgynghori arnynt

Ymgynghori ar yr opsiynau gyda'r cyhoedd (yn dilyn trywydd Her Gwynedd)

Gweithdy o'r holl Gyngor i gael mewnbwn i'r blaenoriaethu unwaith y bydd yr ymgynghori yn gyflawn.

Cabinet / Cyngor i benderfynu ar arbedion fel rhan o'r strategaeth ariannol ar gyfer 2019/20 ymlaen.

Hanes ariannol



Crynodeb 12 mlynedd	
Cynnydd gwariant	£m
Chwyddiant	54.5
Galw Ychwanegol	31.0
Arall	3.5
Arianwyd drwy	
Grant	4.5
Treth Gyngor	23.0
Arbedion	62.0

RHOI POBL GWYNEDD YN GANOLOG I BOPETH RYDYM YN EI WNEUD • PUTTING THE PEOPLE OF GWYNEDD AT THE CENTRE OF EVERYTHING WE DO

www.gwynedd.llyw.cymru

Barn y swyddogion statudol

Y Swyddog Monitro:

Dim sylwadau o safbwynt priodoldeb

Y Pennaeth Cyllid:

Rwyf wedi cydweithio gyda'r Aelod Cabinet a'r Prif Weithredwr i baratoi rhagolygon ariannol tymor-canol ar gyfer yr adroddiad yma. Rwy'n cadarnhau'r angen i gynllunio'r ffordd ymlaen rŵan, er mwyn darganfod arbedion bydd y Cyngor angen erbyn 2019/20 a tu hwnt.

ADRODDIAD I'R CABINET
18 GORFFENNAF 2017

Aelod Cabinet: CYNGHORYDD PEREDUR JENKINS
AELOD CABINET CYLLID

Pwnc: CYLLIDEB REFENIW 2017/18 – ADNABOD RISGIAU CYNNAR

Swyddog Cyswllt: DAFYDD L EDWARDS, PENNAETH CYLLID

---

1. Y penderfyniad a geisir

1.1 Nodi'r risgiau cyllidebol sydd wedi'u hadnabod yn gynnar yn 2017/18 a gofyn i'r Aelodau Cabinet a'r penaethiaid adrannau perthnasol gymryd camau priodol yn ymwneud â materion o dan eu rheolaeth.

2. Casgliadau Cynnar am Gyllidebau'r Adrannau

2.1 Cyflwynir yr adroddiad chwarterol yma ar yr adolygiad diweddaraf o gyllideb refeniw 2017/18.

2.2 Yn **Atodiad 1** mae amlinelliad o'r sefyllfa fesul adran, ac yn **Atodiad 2** mae sylwadau cryno ynglŷn â'r prif faterion a meysydd ble rhagwelir gwahaniaethau sylweddol, sef cyllidebau lle rhagwelir gor neu tanwariant yn 2017/18 ar sail profiad y chwarter cyntaf.

2.3 Gan ei bod mor fuan yn y flwyddyn, nid yw'r holl dueddiadau gwariant yn eglur, ac mae'r adroddiad ar gyfer y chwarter cyntaf yn dueddol o ganolbwyntio ar faterion sydd wedi dod i'r amlwg ers paratoi'r gyllideb ac unrhyw broblemau o sylwedd sydd wedi amlygu eu hunain yn y cyfamser.

2.4 O ganlyniad, mae'r adroddiad yma, sydd wedi'i baratoi ar sail eithriadau, yn adnabod risgiau ariannol, yn hytrach na phroffwydo cyfanswm o or neu tanwariant gan y Cyngor yn 2017/18.

2.5 Mae'n rhy gynnar i ddod i ganlyniad pendant am y perfformiad ariannol tebygol erbyn diwedd y flwyddyn ariannol. Er hynny, mae tueddiad tuag at orwariant ar rai penawdau gwariant eisoes, sy'n awgrymu risg o orwariant mewn sawl adran, gan gynnwys Oedolion, Plant, Addysg, Priffyrdd, ac Ymgynghoriaeth, ond mae'r asesiad sydd yma o sefyllfa cyllideb 2017/18 yn un cynnar, ar sail eithriadau, ac yn unol â'r arfer da arferol yma yng Ngwynedd, mae'r adrannau perthnasol yn cymryd camau priodol i reoli eu cyllidebau eleni.

3. Camau nesaf ac amserlen

3.1 Disgwylir i'r Aelodau Cabinet a'r penaethiaid perthnasol i nodi y materion a amlygwyd yn Atodiad 2.

3.2 Adroddir ymhellach gyda mwy o fanylder a mwy o sail i'n rhagamcanion wedi dysgu o brofiad yr ail chwarter, gan gofio fod cynnwys yr adroddiad yma wedi'i baratoi **cyn** diwedd y chwarter cyntaf.

Barn yr aelod lleol
Dim yn berthnasol

Barn y swyddogion statudol

Y Swyddog Monitro:
Dim sylwadau o safbwynt priodoldeb.

Y Pennaeth Cyllid:
Rwyf wedi cydweithio gyda'r Aelod Cabinet i baratoi'r adroddiad yma ac yn cadarnhau'r cynnwys.

Atodiadau
Atodiad 1 - Amlinelliad o'r sefyllfa fesul adran
Atodiad 2 - Sylwadau cryno ynglŷn â'r prif faterion

Cyllideb Refeniw 2017/18 - Crynhoad o'r sefyllfa fesul Adran

	Adolygiad Chwarter Cyntaf		
	Cyllideb Arfaethedig 2017/18 £'000	**Amcan Gor / (Tan) Wariant 2017/18 £ '000**	*Sefyllfa Terfynol 2016/17 £ '000*
Oedolion, Iechyd a Llesiant	**50,925**	**147**	*(100)*
Plant a Theuluoedd	**13,960**	**290**	*0*
Addysg	**89,500**	**358**	*(38)*
Economi a Chymuned	**11,179**	**(26)**	*(19)*
Priffyrdd a Bwrdeistrefol	**23,017**	**149**	*0*
Amgylchedd (Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd, Trafnidiaeth a Chefn Gwlad, Eiddo Corfforaethol)	**7,957**	**(134)**	*(39)*
Ymgynghoriaeth Gwynedd	**1,107**	**85**	*(96)*
Tîm Rheoli Corfforaethol a Chyfreithiol	**661**	**0**	*(45)*
Cyllid	**1,076**	**(40)**	*(67)*
Cefnogaeth Gorfforaethol	**369**	**(20)**	*(56)*
Cyllidebau Corfforaethol *(Dim ond yn adlewyrchu penawdau ble rhagwelir gor/(tan) wariant)*		**(380)**	*(382)*

CYLLIDEB REFENIW 2017/18 - ADOLYGIAD CHWARTER CYNTAF

Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant	Cyllideb Arfaethedig 2017/18	Amcan Sefyllfa Terfynol 2017/18	**Amcan Gor / (Tan) Wariant 2017/18**	Gor/(Tan) Wariant Net Sefyllfa Terfynol 2016/17
Maes:-	£'000	£'000	£'000	£'000
Gwasanaethau Oedolion				
Gwasanaethau Pobl Hŷn				
Preswyl a Nyrsio - Cartrefi	10,369	10,053	(316)	*(226)*
Gofal Cartref	6,375	6,501	126	*(23)*
Eraill	2,847	2,700	(147)	*(38)*
	19,591	19,254	(337)	*(287)*
Gwasanaethau Anabledd Corff				
Preswyl a Nyrsio	492	472	(20)	*(40)*
Gofal Cartref	1,007	1,097	90	*53*
Eraill	700	600	(100)	*(72)*
	2,199	2,169	(30)	*(59)*
Gwasanaethau Anabledd Dysgu	15,189	14,961	(228)	*(357)*
Gwasanaethau Iechyd Meddwl				
Preswyl a Nyrsio	1,492	1,728	236	*209*
Eraill	2,001	1,904	(97)	*(151)*
	3,493	3,632	139	*58*
Gwasanaethau Eraill (Oedolion)				
Rheolaeth	418	418	0	*(35)*
Tîm Pobl Hyn ac Anabledd Corff	2,378	2,378	0	*10*
	2,796	2,796	0	*(25)*
Cyfanswm Gwasanaethau Oedolion	**43,268**	**42,812**	**(456)**	**(670)**

CYLLIDEB REFENIW 2017/18 - ADOLYGIAD CHWARTER CYNTAF

Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant	Cyllideb Arfaethedig 2017/18	Amcan Sefyllfa Terfynol 2017/18	**Amcan Gor / (Tan) Wariant 2017/18**	Gor/(Tan) Wariant Net Sefyllfa Terfynol 2016/17
Maes:-	£'000	£'000	£'000	£'000
Gwasanaethau Darparu (dangos cyllideb net)				
Gofal Preswyl	0	75	75	*159*
Gofal Dydd	0	0	0	*0*
Gofal Cymunedol	0	200	200	*169*
Eraill	0	(10)	(10)	*(37)*
Cyfanswm Gwasanaethau Darparu	**0**	**265**	**265**	**291**
Gwasanaethau Eraill				
Gwasanaethau Tai	4,322	4,360	38	*(36)*
Gwasanaethau Canolog Adrannol *(gan gynnwys cynlluniau arbedion yr Adran)*	3,335	3,635	300	*315*
Cyfanswm Gwasanaethau Eraill	**7,657**	**7,995**	**338**	**279**
Cyfanswm Oedolion, Iechyd a Llesiant	**50,925**	**51,072**	**147**	**(100)**

Oedolion, Iechyd a Llesiant

Gwasanaethau Pobl Hŷn - adolygiad cynnar o gyllidebau yn rhagweld tanwariant o (£337k) gan fod y tueddiad o leihad yn y niferoedd cleientiaid mewn lleoliadau preswyl a nyrsio yn parhau, ond cynnydd yn y galw am ofal cartref.

Gwasanaethau Anabledd Dysgu - rhagwelir tanwariant ar lety cefnogol, gwasanaethau dydd a phreswyl a nyrsio, ond cynlluniau cefnogol yn gorwario yn rhannol o ganlyniad i lithriad ar gynlluniau arbedion.

Gwasanaethau Iechyd Meddwl - rhagolygon cynnar yn gyson â darlun gorwariant 2016/17 ar breswyl a nyrsio, ond swyddi gwag ar wasanaethau eraill yn arwain at danwariant.

Gwasanaethau Darparu - parhad yn y tueddiad yn y gorwariant ers 2016/17 yn deillio o gostau staffio ychwanegol, gan gynnwys salwch tymor hir ar ofal preswyl a gorwariant o £200k ar ofal cymunedol, £90k ohono ar staffio gan fod costau yn uwch na'r incwm sydd yn cael ei ad-ennill a £85k o ganlyniad i orwariant ar gostau teithio gyda'r gweddill ar orbenion.

Gwasanaethau Eraill - Canolog Adrannol - mae'r rhagolygon uchod yn adlewyrchu'r risg na fydd modd gwireddu gwerth oddeutu £300k o arbedion, gyda nifer o gynlluniau arbedion wedi llithro o 2016/17. Mae bwriad gan y Pennaeth Adran a'r Aelod Cabinet Oedolion, Iechyd a Llesiant ail-becynnu eu cynlluniau arbedion er mwyn eu cyflawni.

CYLLIDEB REFENIW 2017/18 - ADOLYGIAD CHWARTER CYNTAF

Adran Plant a Theuluoedd	Cyllideb Arfaethedig 2017/18	Amcan Sefyllfa Terfynol 2017/18	**Amcan Gor / (Tan) Wariant 2017/18**	Gor/(Tan) Wariant Net Sefyllfa Terfynol 2016/17
Maes:-	£'000	£'000	£'000	£'000
Rheolaeth Gwasanaeth	520	510	(10)	*(17)*
Gwasanaethau Gweithredol	2,003	2,103	100	*248*
Gwasanaethau Lleoliadau				
Lleoliadau All-Sirol	1,974	1,994	20	*91*
Maethu Drwy Asiant	927	1,132	205	*29*
Maethu Mewnol	1,663	1,738	75	*73*
Gwasanaethau Cefnogol ac Eraill	1,577	1,607	30	*144*
	6,141	6,471	330	*337*
Gwasanaethau Ôl-16	913	838	(75)	*(198)*
Gwasanaethau Arbenigol/Derwen	1,522	1,527	5	*(79)*
Gwasanaethau Cyfiawnder Ieuenctid	234	209	(25)	*(25)*
Gwasanaethau Blynyddoedd Cynnar	126	91	(35)	*(63)*
Gwasanaethau Eraill	2,501	2,501	0	*(6)*
Penderfyniad Cau Cyfrifon 2016/17 (digolledu)			0	*(197)*
Cyfanswm Plant a Theuluoedd	**13,960**	**14,250**	**290**	**0**

Plant a Theuluoedd

Gwasanaethau Gweithredol - risg o orwariant oherwydd cynnydd yn y nifer o blant mewn gofal ond sydd ddim mewn lleoliadau maethu ynghyd â gorwariant ar gostau staff. Bu'r Adran yn llwyddiannus yn derbyn bid i ymateb i'r pwysau ar gyfer cyllideb 2017/18 ymlaen, sydd wedi lleihau'r gorwariant a adroddir i £100k.

Gwasanaethau Lleoliadau - rhagwelir gorwariant o'r adolygiad cynnar o gyllidebau, gyda rhagolygon gorwariant o £205k ar faethu drwy asiant yn dilyn derbyn pump achos newydd yn y chwarter cyntaf ynghyd â llithriad gwireddu y targed arbedion o £117k am 2017/18. Y tuedd gorwario ar Faethu Mewnol yn parhau eleni gyda rhagolygon am orwariant o £75k.

Gwasanaethau Ôl-16 - y tuedd o danwariant a welwyd y llynedd yn parhau gyda lleihad yn y galw am gynlluniau cefnogol Ôl-16, gydag amcan cynnar o (£75k) o danwariant.

Gofynnir i'r Aelod Cabinet Plant a Phobl Ifanc a Phennaeth yr Adran sicrhau camau pendant i geisio lleihau'r gorwariant gan sicrhau fod y gyllideb dan reolaeth erbyn diwedd y flwyddyn.

CYLLIDEB REFENIW 2017/18 - ADOLYGIAD CHWARTER CYNTAF

Adran Addysg	Cyllideb Arfaethedig 2017/18	Amcan Sefyllfa Terfynol 2017/18	**Amcan Gor / (Tan) Wariant 2017/18**	Gor/(Tan) Wariant Net Sefyllfa Terfynol 2016/17
Maes:-	£'000	£'000	£'000	£'000
Ysgolion Datganoledig	73,208	73,208	0	*0*
Cludiant	4,188	4,388	200	*31*
Diswyddo ac Ymddeol Cynnar	358	358	0	*0*
All Sirol	978	978	0	*(6)*
Arlwyaeth a Glanhau	294	389	95	*(101)*
Addysg Meithrin	600	600	0	*0*
Grant Gwella Addysg	645	605	(40)	*13*
Rheolaeth	1,773	1,732	(41)	*(7)*
Anghenion Dysgu Ychwanegol a Chynhwysiad	2,515	2,705	190	*176*
Addysg Bellach	24	24	0	*(11)*
Arian wrth Gefn Ysgolion	267	267	0	*(16)*
Cyfraniad Addysg i Gyd-Bwyllgorau	1,200	1,177	(23)	*(30)*
Eraill	3,450	3,427	(23)	*(87)*
Cyfanswm Addysg	**89,500**	**89,858**	**358**	**(38)**

<u>Addysg</u>

Yn dilyn adolygiad cynnar o gyllideb yr Adran Addysg, rhagolygon o orwariant o £358k erbyn diwedd y flwyddyn. Gyda'r prif feysydd sydd yn cyfrannu at y sefyllfa yn cynnwys:

Cludiant - rhagolygon cynnar o orwariant o £200k, gyda £160k ar gludiant tacsis ysgolion yn dilyn cynnydd yn y ceisiadau ers sefydlu'r gyllideb am 2017/18, o ganlyniad i newid mewn amgylchiadau. Rhagwelir diffyg ar yr incwm o £40k ar werthiannau tocynnau cludiant ôl-16. Gofynnir i'r Aelod Cabinet Addysg sicrhau fod y Pennaeth Addysg mewn ymgynghoriad â'r Pennaeth Amgylchedd yn ymchwilio i'r twf gwariant ac yn gweithredu i'w reoli neu adrodd ar y sefyllfa.

Arlwyaeth a Glanhau - rhagwelir gorwariant o £95k, sydd yn gyfuniad o orwariant a llithriad ar y cynllun arbedion Brecwast am Ddim a gorwariant staffio ar arlwyaeth a glanhau.

Anghenion Dysgu Ychwanegol a Chynhwysiad - amgylchiadau yn ymwneud âg un ganolfan benodol yn parhau, ac yn gyfrifol am orwariant o £190k.

Gofynnir i'r Aelod Cabinet Addysg a'r Pennaeth Adran gymryd camau priodol i sicrhau fod yr Adran yn gweithredu o fewn ei darpariaeth cyllidol erbyn diwedd y flwyddyn.

CYLLIDEB REFENIW 2017/18 - ADOLYGIAD CHWARTER CYNTAF

Adran Economi a Chymuned	Cyllideb Arfaethedig 2017/18	Amcan Sefyllfa Terfynol 2017/18	**Amcan Gor / (Tan) Wariant 2017/18**	Gor/(Tan) Wariant Net Sefyllfa Terfynol 2016/17
Maes:-	£'000	£'000	£'000	£'000
Rheolaeth	875	875	0	*0*
Dysgu Cymunedol	2,997	2,994	(3)	*(120)*
Twristiaeth a Threftadaeth	1,419	1,424	5	*(6)*
Economi a Chymuned	2,437	2,437	0	*88*
Cymunedau'n Iach a Datblygu Chwaraeon	3,451	3,423	(28)	*19*
Cyfanswm Economi a Chymuned	**11,179**	**11,153**	**(26)**	***(19)***

Economi a Chymuned

Mae'r rhagolygon yn dilyn adolygiad cynnar o gyllidebau'r adran yn awgrymu tanwariant o (£26k) o ganlyniad i arbedion ar gostau staff, gyda'r materion a arweiniodd at y prif amrywiannau yn 2016/17 bellach wedi eu cyfarch. Yn y Gwasanaeth Ieuenctid mae targed arbedion yn 2017/18 ar gyfer yr arbedion a gyflawnwyd o flaen llaw y llynedd.

Gwelwyd diffyg incwm o ganlyniad i nifer o ffactorau yn Hafan, Pwllheli a'r Harbyrau dros y blynyddoedd diwethaf, ac felly newidiwyd y strwythur ffioedd fel rhan o'r adolygiad ffioedd a phrisiau ar gyfer cyllideb 2017/18, gan ostwng y targed incwm, ac felly y rhagolygon yn argoeli'n well eleni.

CYLLIDEB REFENIW 2017/18 - ADOLYGIAD CHWARTER CYNTAF

Adran Priffyrdd a Bwrdeistrefol (yn cynnwys Cefnffyrdd)	Cyllideb Arfaethedig 2017/18	Amcan Sefyllfa Terfynol 2017/18	**Amcan Gor / (Tan) Wariant 2017/18**	Gor/(Tan) Wariant Net Sefyllfa Terfynol 2016/17
Maes:-	£'000	£'000	£'000	£'000
Gwasanaethau Priffyrdd (cynnwys Cefnffyrdd)	9,861	9,932	71	*(30)*
Gwasanaethau Peirianneg	399	412	13	*26*
Gwasanaethau Bwrdeistrefol				
Gwastraff	8,878	8,926	48	*220*
Eraill	3,588	3,605	17	*(61)*
Unedau Darparu Bwrdeistrefol	291	291	0	*(67)*
Penderfyniad Cau Cyfrifon 2016/17			0	*(88)*
Cyfanswm Priffyrdd a Bwrdeistrefol (gan gynnwys Cefnffyrdd)	**23,017**	**23,166**	**149**	***0***

Priffyrdd a Bwrdeistrefol (gan gynnwys Cefnffyrdd)

Gwasanaethau Priffyrdd - ceir risg y bydd gorwariant o £71k ar Priffyrdd a Goleuo gan fod 2017/18 yn flwyddyn olaf y cynllun arbedion £440k dros dair blynedd, gyda £369k eisioes wedi ei wireddu, ond rhan olaf yr arbedion yn profi i fod yn fwy problemus i'r Adran.

Gwastraff - y rhagolygon cynnar yn awgrymu y bydd gorwariant o £48k yn dilyn oediad ar gyflawni'r arbedion Canolfannau Ailgylchu.

Disgwylir i'r Aelod Cabinet Priffyrdd a Bwrdeistrefol a'r Pennaedd Adran gymryd camau pendant yn ystod y flwyddyn i sicrhau eu bod yn gweithredu o fewn y gyllideb.

CYLLIDEB REFENIW 2017/18 - ADOLYGIAD CHWARTER CYNTAF				
Adran Amgylchedd *(Rheoleiddio gynt)*	Cyllideb Arfaethedig 2017/18	Amcan Sefyllfa Terfynol 2017/18	**Amcan Gor / (Tan) Wariant 2017/18**	Gor/(Tan) Wariant Net Sefyllfa Terfynol 2016/17
Maes:-	£'000	£'000	£'000	£'000
Rheolaeth yr Adran	523	523	0	*(12)*
Cynllunio ac Uned Polisi Cynllunio ar y Cyd	611	611	0	**(20)**
Gofal Stryd a Thrafnidiaeth	4,177	4,043	(134)	**(61)**
Cefn Gwlad a Mynediad	962	962	0	*49*
Eiddo a Gwarchod y Cyhoedd	1,684	1,684	0	*5*
Cyfanswm Amgylchedd	**7,957**	**7,823**	**(134)**	**(39)**

Amgylchedd *(Rheoleiddio gynt)*

Y rhagolygon cynnar o adolygiad cyllidebau yr Adran Amgylchedd yn awgrymu y bydd modd rhagori'r targed incwm o (£134k) ar Barcio a Gorfodaeth Parcio, sydd dan Ofal Stryd a Thrafnidiaeth uchod, gyda effaith Pasg hwyr eleni wedi cael effaith ffafriol ar y sefyllfa.

Amcenir sefyllfa ariannol niwtral ar y meysydd eraill yn dilyn yr adolygiad cynnar.

CYLLIDEB REFENIW 2017/18 - ADOLYGIAD CHWARTER CYNTAF				
Adran Ymgynghoriaeth	Cyllideb Arfaethedig 2017/18	Amcan Sefyllfa Terfynol 2017/18	**Amcan Gor / (Tan) Wariant 2017/18**	Gor/(Tan) Wariant Net Sefyllfa Terfynol 2016/17
Maes:-	£'000	£'000	£'000	£'000
Gwasanaethau Ffyrdd a Pheirianneg	(26)	57	83	*(37)*
Gwasanaethau Uned Rheoli Risg Llifogydd	934	934	0	*(33)*
Rheolaeth Adeiladu	199	201	2	*(26)*
Cyfanswm Ymgynghoriaeth	**1,107**	**1,192**	**85**	***(96)***

Ymgynghoriaeth

Oherwydd natur gwaith yr Adran Ymgynghoriaeth sydd yn ddibynnol ar ddenu cyfran sylweddol o incwm allanol, golygai hyn fod y darlun yn gliriach wrth i'r flwyddyn fynd yn ei blaen wrth i mwy o waith gael ei gymeradwyo. Mae'r rhagolygon cynnar yn awgrymu y bydd gorwariant o £85k ar ddiwedd y flwyddyn yn bennaf ar Ffyrdd a Pheirianneg, ond disgwylir i'r sefyllfa yma newid.

CYLLIDEB REFENIW 2017/18 - ADOLYGIAD CHWARTER CYNTAF				
Adrannau Canolog	Cyllideb Arfaethedig 2017/18	Amcan Sefyllfa Terfynol 2017/18	**Amcan Gor / (Tan) Wariant 2017/18**	Gor/(Tan) Wariant Net Sefyllfa Terfynol 2016/17
Maes:-	£'000	£'000	£'000	£'000
Tîm Rheoli Corfforaethol a Chyfreithiol	661	661	0	*(45)*
Cyllid	1,076	1,036	(40)	*(67)*
Cefnogaeth Gorfforaethol	369	349	(20)	*(56)*
Cyfanswm Adrannau Canolog	**2,106**	**2,046**	**(60)**	***(168)***

Adrannau Canolog

Cyllid - y rhagolygon cynnar yn awgrymu y bydd tanwariant o (£40k) yn bennaf o ganlyniad i swyddi gwag.

Cefnogaeth Gorfforaethol - o ganlyniad i nifer o drefniadau secondiadau a swyddi gwag, mae arwyddion cynnar yn awgrymu y bydd tanwariant o (£20k) erbyn diwedd y flwyddyn ariannol.

Corfforaethol ***(Dim ond yn adlewyrchu penawdau ble rhagwelir gor/(tan) wariant)***	Cyllideb Arfaethedig 2017/18	Amcan Sefyllfa Terfynol 2017/18	**Amcan Gor / (Tan) Wariant 2017/18**	Gor/(Tan) Wariant Net Sefyllfa Terfynol 2016/17
Maes:-	£'000	£'000	£'000	£'000
Gostyngiad Treth y Cyngor	*	*	(380)	*(382)*
Cyfanswm	*****	*****	**(380)**	***(382)***

Corfforaethol

O ystyried y tuedd dros y blynyddoedd diwethaf, rhagwelir y bydd tanwariant o (£380k) ar Ostyngiad Treth y Cyngor erbyn diwedd y flwyddyn ariannol.

ADRODDIAD I'R CABINET

18 Gorffennaf 2017

Aelod Cabinet: Cynghorydd Peredur Jenkins – Aelod Cabinet Cyllid

Pwnc: Rhaglen Gyfalaf 2017/18 - Adolygiad Chwarter Cyntaf (sefyllfa 30 Mehefin 2017)

Swyddog Cyswllt: Dafydd L Edwards – Pennaeth Cyllid

Y penderfyniad a geisir / Pwrpas yr adroddiad

Derbyn yr adroddiad ar adolygiad y chwarter cyntaf (sefyllfa 30 Mehefin 2017) o'r rhaglen gyfalaf, a chymeradwyo'r ariannu addasedig a gyflwynir yn rhan 4 o'r adroddiad, sef cynnydd o:

- £3,332,000 mewn amryw ffynonellau i ariannu gwir lithriadau o 2016/17
- £3,253,000 mewn defnydd o grantiau a chyfraniadau
- £55,000 mewn defnydd o gyfraniadau refeniw
- £956,000 mewn defnydd o gronfeydd adnewyddu ac eraill
- £428,000 mewn defnydd o'r gronfa gyfalaf

---

1. Cyflwyniad / Crynodeb

Cyflwynir yr adroddiad technegol yma fel rhan o drefn monitro cyllideb 2017/18. Prif ddiben yr adroddiad yw cyflwyno'r rhaglen gyfalaf ddiwygiedig, a chymeradwyo'r ffynonellau ariannu perthnasol. Mae crynodeb yn rhan 3 a rhan 4 o'r adroddiad, gyda'r argymhellion yn rhan 5:

Rhan 3: Dadansoddiad fesul Adran o'r rhaglen gyfalaf £46.725m am y 3 blynedd 2017/18 – 2019/20.

Rhan 4: Ffynonellau ariannu'r cynnydd net oddeutu £8.024m ers y gyllideb agoriadol, gyda £3.332m o'r cynnydd oherwydd llithriadau o 2016/17 (adroddwyd eisoes ar 6 Mehefin 2017).

Y Cabinet sydd wedi eu hawdurdodi i addasu'r rhaglen gyfalaf. Gofynnir am gymeradwyaeth i'r rhaglen arfaethedig (rhan 3) a'i ariannu (rhan 4).

Er gwybodaeth, cyflwynir manylion ar lefel rhai cynlluniau penodol (y prif newidiadau fesul ffynhonnell ariannu) yn Atodiad A.

2. Prif Gasgliadau:

Y prif gasgliadau sydd yn codi o'r sefyllfa ddiwygiedig yw -

- Fod cynlluniau pendant mewn lle i fuddsoddi tua £32.7m yn 2017/18, gyda £5.8m ohono wedi'i ariannu trwy ddenu grantiau penodol.

- Mae £3.3m ychwanegol o wariant arfaethedig wedi'i ail-broffilio o 2016/17 i 2017/18, ond ni achoswyd unrhyw golled ariannu i'r Cyngor ble gwelwyd cynlluniau yn llithro.

3. RHAGLEN GYFALAF 2017/18 i 2019/20

Gweler isod y rhaglen gyfalaf arfaethedig ddiwygiedig.

ADRAN	ADOLYGIAD DIWEDD MEHEFIN				CYNNYDD / (LLEIHAD) ERS Y GYLLIDEB AGORIADOL	ADDASIAD LLITHRIAD	NEWIDIADAU ERAILL
	2017/18	2018/19	2019/20	CYFANSWM			
	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000
Addysg	13,256	256	-	13,512	2,321	1,857	464
Amgylchedd	7,123	3,176	-	10,299	2,896	1,245	1,651
Cefnogaeth Gorfforaethol	126	5	-	131	11	(17)	28
Cyllid	981	275	-	1,256	(14)	(14)	-
Economi a Chymuned	682	10	200	892	(403)	(609)	206
Oedolion, Iechyd a Llesiant – Uned Tai	3,539	3,122	-	6,661	1,972	19	1,953
Oedolion, Iechyd a Llesiant – Arall	498	-	-	498	197	197	-
Plant a Chefnogi Teuluoedd	69	-	-	69	-	-	-
Priffyrdd a Bwrdeistrefol	6,207	3,958	2,406	12,571	801	411	390
Ymgynghoriaeth	27	17	-	44	21	21	-
Corfforaethol	222	570	-	792	222	222	-
CYFANSWM	**32,730**	**11,389**	**2,606**	**46,725**	**8,024**	**3,332**	**4,692**

4. NEWIDIADAU I'R FFYNONELLAU ARIANNU

Mae cynnydd o £8.024m yn y gyllideb ar gyfer y rhaglen gyfalaf tair blynedd ers sefyllfa'r gyllideb agoriadol. Nodir isod y ffynonellau ariannu arfaethedig ar gyfer hyn:

ARIANNU	ADOLYGIAD DIWEDD MEHEFIN				CYNNYDD / (LLEIHAD) ERS Y GYLLIDEB AGORIADOL	ADDASIAD LLITHRIAD	NEWIDIADAU ERAILL
	2017/18	2018/19	2019/20	CYFANSWM			
	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000
Benthyca gyda chefnogaeth	6,675	6,399	-	13,074	-	-	-
Benthyca Arall	6,125	241	992	7,358	1,962	1,962	-
Grantiau a Chyfraniadau	5,830	750	200	6,780	2,524	(729)	3,253
Derbyniadau Cyfalaf	1,178	146	-	1,324	64	64	-
Refeniw Adrannol a Chorfforaethol	2,167	-	-	2,167	58	3	55
Cronfa Cyfalaf	3,467	441	-	3,908	2,050	1,622	428
Cronfeydd Adnewyddu ac Eraill	7,288	3,412	1,414	12,114	1,366	410	956
CYFANSWM	**32,730**	**11,389**	**2,606**	**46,725**	**8,024**	**3,332**	**4,692**

5. ARGYMHELLION

Gofynnir i'r Cabinet:

- **dderbyn y rhaglen gyfalaf ddiwygiedig ar gyfer 2017/18 i 2019/20, a**
- **cymeradwyo'r ffynonellau ariannu perthnasol (para. 4 uchod).**

6. Rhesymau dros argymell y penderfyniad

Rhaid sicrhau trefniadau ariannu priodol ar gyfer cynlluniau'r Cyngor i wario ar gyfalaf, a rhaid i'r Cabinet gymeradwyo'r rhaglen gyfalaf a'r ffynonellau ariannu.

Mater o drefn yw ymgorffori ariannu trwy grant, ond hefyd mae angen delio gyda sefyllfaoedd lle bu newid rhwng blynyddoedd mewn proffil gwario a newid mewn gwerth cyfraniadau a derbyniadau cyfalaf.

Argymhellir yma gamau er mwyn sicrhau ffynonellau ariannu pendant am gynlluniau cyfalaf 2017/18 – 2019/20.

7. Ystyriaethau perthnasol

Materion technegol ynghylch ariannu'r cynlluniau sydd gerbron ac mae ymhlygiadau a dadleuon eisoes wedi'u cyfarch wrth fabwysiadu'r cynlluniau cyfalaf unigol.

8. Camau nesaf ac amserlen

Gweithredu ar yr argymhellion i ariannu'r rhaglen.

Barn yr Aelod Lleol
Dim yn berthnasol.

Barn y Swyddogion Statudol

Y Swyddog Monitro:
Dim sylwadau o safbwynt priodoldeb.

Y Pennaeth Cyllid:
Rwyf wedi cydweithio gyda'r Aelod Cabinet i baratoi'r adroddiad yma ac yn cadarnhau'r cynnwys.

Atodiad
Atodiad A

PRIF NEWIDIADAU FESUL FFYNHONNELL ARIANNU:

Gweler isod y cynlluniau perthnasol sydd yn achosi'r prif newidiadau i'r ffynonellau ariannu yn ystod y chwarter diwethaf:

	2017/18 £'000	2018/19 £'000
Grantiau a Chyfraniadau		
• Safle Sipsiwn Llandygai (Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant – Uned Tai) – grant gan Llywodraeth Cymru ar gyfer datblygu Safle Sipsiwn newydd gyferbyn a'r safle presennol.	1,049	750
• Cynlluniau Cronfa Trafnidiaeth Leol (Adran Amgylchedd) - grant gan Llywodraeth Cymru (gweler hefyd Cronfeydd Eraill isod) ar gyfer - o Llwybr Aml-ddefnydd Tŷ Moelwyn, Porthmadog, o Pont Britannia, Porthmadog (diogelwch ffyrdd), o Llwybrau diogel mewn cymunedau- Ffordd Coetmor, Bethesda ac Ysgol yr Eifl, Trefor.	754	
• Cynlluniau Grant Hwyluso (Enable) (Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant - Uned Tai) - grant gan Llywodraeth Cymru ar gyfer rhoi mwy o gymorth i drigolion i allu byw yn annibynnol yn eu cartref eu hunain.	154	
• Cynllun Llwybr yr Arfordir Gwedd 2 (Adran Amgylchedd) - grant gan Gyfoeth Naturiol Cymru ar gyfer yr ail wedd o'r cynllun yma.	154	
• Cynlluniau Ysgolion Ardal Bangor (Adran Addysg)- arian cychwynnol ar gyfer y gwaith rhagbaratoi a chynllunio i'r cynlluniau Ysgolion Ugeinfed Ganrif ar Hugain yn ardal Bangor i'w ariannu o daliad cytundeb 106 gan gwmni Redrow (gweler argymhelliad yn adroddiad Cabinet 6 o Fehefin 2017).	100	
Refeniw Adrannol		
• Nifer o fân gynlluniau.	55	
Cronfeydd Cyfalaf		
• Cynllun Manddaliadau (Adran Amgylchedd) – ar gyfer cyflawni'r gwaith uwchraddio cyflenwadau dŵr preifat mewn manddaliadau i'w hariannu o'r gronfa yma dros dro tan fydd y Cynllun Rheoli Asedau'r Cyngor nesaf wedi ei sefydlu (gweler adroddiad Cabinet 7 o Fawrth 2017).	400	
Cronfeydd Adnewyddu ac Eraill		
• Cynllun Pryniant Tir, Llanrug (Adran Addysg) - ar gyfer prynu safle yn Llanrug at ddibenion addysg all gyfrannu at ehangu opsiynau ar gyfer cynllunio	350	

addysg i'r dyfodol i'w ariannu o reserfau corfforaethol dros dro (cymeradwywyd gan y Cabinet 28 o Fawrth 2017).	
• Cynllun Adnewyddu Pibellau Dŵr Stadau Tai (Adran Priffyrdd a Bwrdeistrefol) - ariannu gwaith anorfod i reoli ac adnewyddu pibellau dŵr ar stadau tai o gronfa benodol (gweler adroddiad Cabinet 7 o Fehefin 2016).	300
• Cynlluniau Cronfa Trafnidiaeth Leol (Adran Amgylchedd) – cyfraniad o gronfa benodol (gweler hefyd Grantiau uchod).	120