Rhaglen Gyflawn

CABINET

CYNGOR GWYNEDD

DYDDIAD	Dydd Mawrth, 8fed Gorffennaf, 2025
AMSER	1.00 y.h.
LLEOLIAD	Cyfarfod Aml Leoliad – Siambr Hywel Dda a Zoom
PWYNT CYSWLLT	Annes Sion 01286 679490 / cabinet@gwynedd.llyw.cymru

AELODAU CABINET CYNGOR GWYNEDD

Aelodau	
Nia Wyn Jeffreys	Arweinydd y Cyngor
Craig ab Iago	Aelod Cabinet Amgylchedd
Dilwyn Morgan	Aelod Cabinet Oedolion, Iechyd a Llesiant
Paul John Rowlinson	Aelod Cabinet Tai ac Eiddo
Menna Trenholme	Dirprwy Arweinydd y Cyngor ac Aelod Cabinet Plant a Chefnogi Teuluoedd
June Jones	Aelod Cabinet dros Briffyrdd, Peirianneg ac Ymgynghoriaeth Gwynedd
R Medwyn Hughes	Aelod Cabinet Economi a Chymuned
Dewi Jones	Aelod Cabinet Addysg
Huw Wyn Jones	Aelod Cabinet Cyllid
Llio Elenid Owen	Aelod Cabinet Gwasanaethau Corfforaethol a Chyfreithiol a’r Gymraeg

RHAGLEN

	Eitem	**Cyflwynir gan**	**Swyddog**	**Tud.**
1	YMDDIHEURIADAU			
2	DATGAN BUDDIANT PERSONOL			
3	MATERION BRYS			
4	MATERION YN CODI O DROSOLWG A CHRAFFU			
5	COFNODION CYAFARFOD A GYNHALIWYD AR 10 MEHEFIN 2025			3 - 9
6	ADRODDIAD CHWARTEROL - CADEIRYDD Y BWRDD RHAGLEN CYNLLUN YMATEB	Cyng. Nia Jeffreys	Dafydd Gibbard, Chief Executive	10 - 19
7	ADRODDIAD BLYNYDDOL - FFORDD GWYNEDD 2024/25	Cyng. Nia Jeffreys	Geraint Owen, Cyfarwyddwr Corfforaethol	20 - 35
8	CYNLLUN GOFAL CWSMER	Cyng. Llio Elenid Owen	Catrin Love, Pennaeth Cynorthwyol Adran Gwasanaethau Corfforaethol	36 - 92
9	ADRODDIAD BLYNYDDOL PANEL STRATEGOL DIOGELU	Cyng. Menna Trenholme	Dylan Owen, Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol	93 - 127
10	ADRODDIAD BLYNYDDOL CWYNION A GWELLA GWASANAETH 2024-25	Cllr. Llio Elenid Owen	Ian Jones, Pennaeth Adran Gwasanaethau Corfforaethol	128 - 139

Y CABINET DYDD MAWRTH, 10 MEHEFIN 2025

Yn bresennol-
Y Cynghorwyr: Nia Jeffreys, Menna Trenholme, R. Medwyn Hughes, Craig ab Iago, Dewi Jones, Huw Wyn Jones, June Jones, Dilwyn Morgan, Llio Elenid Owen a Paul Rowlinson.

Hefyd yn bresennol-
Dafydd Gibbard (Prif Weithredwr), Geraint Owen (Cyfarwyddwr Corfforaethol), Iwan Evans (Swyddog Monitro), Llyr B Jones (Pennaeth Cynorthwyol Economi a Chymuned), Bryn Pritchard-Jones (Rheolwr Gwasanaeth Morwrol), Dafydd Wyn Williams (Pennaeth Adran Amgylchedd), Roland Thomas (Pennaeth Cynorthwyol Adran Amgylchedd), Gareth Jones (Pennaeth Cynorthwyol Adran Amgylchedd), Heledd Fflur Jones (Arweinydd Tîm Polisi Cynllunio), Dylan Griffiths (Rheolwr Gwasanaeth Datblygu'r Economi), Sioned Williams (Pennaeth Adran Economi a Chymuned), Ian Jones (Pennaeth Adran Gwasanaethau Corfforaethol), Huw Ynyr (Pennaeth Cynorthwyol Cyllid – Digidol) ac Annes Sion (Arweinydd Tîm Democratiaeth).

1. YMDDIHEURIADAU

Croesawyd pawb i'r cyfarfod gan amlygu ei bod yn Wythnos Gofalwyr yr wythnos hon, a diolchwyd i holl ofalwyr y sir am eu gwaith.

Ni dderbyniwyd unrhyw ymddiheuriad.

2. DATGAN BUDDIANT PERSONOL

Ni dderbyniwyd unrhyw ddatgan buddiant, ond bu i Cyng. Llio Elenid Owen eistedd fel Aelod Lleol ar gyfer eitem 6 – Cynllun Rheoli Maes Parcio Dinas Dinlle ac o ganlyniad nid oedd ganddi bleidlais ar y mater.

3. MATERION BRYS

Nid oedd unrhyw fater brys.

4. MATERION YN CODI O DROSOLWG A CHRAFFU

Nid oedd unrhyw fater yn codi o drosolwg a chraffu.

5. COFNODION CYAFARFOD A GYNHALIWYD AR 13 MAI 2025

Derbyniwyd cofnodion y cyfarfodydd a gynhaliwyd ar 13 Mai 2025 fel rhai cywir

6. CYNLLUN RHEOLI MAES PARCIO DINAS DINLLE

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. R. Medwyn Hughes.

PENDERFYNIAD

Cytunwyd i ddechrau proses ar gyfer gwneud gorchymyn parcio oddi ar y stryd barhaol ym Maes Parcio Dinas Dinlle a dirprwyo awdurdod i Bennaeth Economi a Chymuned mewn ymgynghoriad a'r aelod Cabinet a'r Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol i baratoi gorchymyn a fydd yn gwneud y gorchymyn arbrofol yn barhaol, ac yna rhoi rhybudd o hyn yn y wasg yn unol â'r Rheoliad 22 a 23 o'r Rheoliadau.

TRAFODAETH

Cyflwynwyd adroddiad gan nodi ei fod ar gyfer sefydlu trefniadau newydd ar gyfer talu am barcio yn barhaol ym Maes Parcio Dinas Dinlle. Eglurwyd fod y Cabinet wedi cymeradwyo symud ymlaen i weithredu cynlluniau arbedion a oedd yn cynnwys sefydlu ffioedd parcio ar draeth Dinas Dinlle.

Mynegwyd yn ôl yn 2022/23 fod yr adran wedi adnabod adnoddau er mwyn gwneud gwaith i uwchraddio'r maes parcio a llwyddwyd i ddenu grant o raglen Pethau Pwysig Llywodraeth Cymru. Nodwyd fod gwaith wedi ei wneud i ail-wynebu, addasu mynedfeydd, marcio mannau parcio, darparu llecyn bws, tirweddu ac uwchraddio cyfleusterau. Pwysleisiwyd fod y gwaith o fuddsoddi yn holl bwysig gan fod y traeth yn un poblogaidd iawn ac yn denu nifer o ymwelwyr yn lleol ac yn dwristiaid.

Eglurwyd fod cyfnod arbrofol wedi ei gynnal yn ystod haf 2024 ble roedd ffioedd parcio i'w dalu dros dro, ac yn dilyn yr arbrawf trefnwyd ymgynghoriad cyhoeddus i wahodd adborth gan drigolion, busnesau lleol, defnyddwyr, sefydliadau statudol a grwpiau lleol. Diolchwyd i Gyngor Cymuned Llandwrog am eu mewnbwn drwy gydol y cyfnod. Amlygwyd y prif bwyntiau yn dilyn y cyfnod hwn a'r argymhellion ar gyfer datblygu trefniadau gwell a oedd yn cynnwys

- Cyflwyno ffioedd tymhorol rhwng 1 Mawrth a 31 Hydref
- Cyflwyno tocyn tymor am ffi resymol
- Cyflwyno awr gyntaf am ddim fel rhan o'r strwythur ffioedd arfaethedig.

Amlygwyd y camau nesaf ar y daith sef i gychwyn camau cyfreithiol o gyflwyno Gorchymyn Parcio Oddi ar y Stryd, ac fel rhan o'r broses bydd ymgynghoriadau gyda sefydliadau statudol a lleol ynghyd â chyfnod ymgynghori cyhoeddus yn cael eu cynnal.

Bu i'r Aelod Lleol nodi fod y traeth yn un poblogaidd tu hwnt, a diolchwyd i Gyngor Cymuned Llandwrog am ymateb i bob ymgynghoriad. Diolchwyd fod yr argymhellion yn dilyn y cyfnod arbrofol yn cynnwys tocyn tymor fforddiadwy a bod ffioedd yn cael eu codi rhwng 9:00 a 17:00. Amlygwyd y gwaith uwchraddio sydd wedi ei wneud gan bwysleisio fod cyfleusterau yn llawer gwell. Nodwyd yr angen i sicrhau fod arian yn cael ei glustnodi i gadw safon y maes parcio. Mynegwyd yr angen am lwybr beicio a fuasai yn ddefnyddiol a saff i bobl allu mynd i Dinas Dinlle ar feic neu ar droed.

Sylwadau'n codi o'r drafodaeth:

- Cefnogwyd y penderfyniad gan nodi'r angen i gadw safon y safle gan sicrhau fod arian yn cael ei glustnodi i wneud hyn.
- Mynegwyd nad oedd y penderfyniad yn un hawdd ond yn rhan o nifer o benderfyniadau anodd i sicrhau gwasanaethau ar draws y sir. Croesawyd fod safon y maes parcio yn llawer uwch ac yn sicrhau fod y lleoliad yn fwy hygyrch i ddefnyddiwr. Diolchwyd am sicrhau fod yr awr gyntaf am ddim, sydd yn rhoi cyfle i bobl allu mynd am ychydig o awyr iach ar y traeth heb orfod talu.

7. STRATEGAETH GWASTRAFF AC AILGYLCHU

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. Craig ab Iago.

PENDERFYNIAD

Cymeradwywyd yr hawl i Strategaeth Gwastraff ac Ailgylchu mynd i ymgynghoriad cyhoeddus er mwyn derbyn adborth gan drigolion Gwynedd.

TRAFODAETH

Cyflwynwyd yr adroddiad gan nodi mai gofyn am ganiatâd i fynd i ymgynghoriad cyhoeddus oedd y ddogfen. Nodwyd balchder yng nghynnwys y ddogfen gan egluro fod y strategaeth wedi ei arwain gan y cyn aelod Cabinet Cyng. Dafydd Meurig. Eglurwyd fod y strategaeth yn amlygu beth yw egwyddorion yr adran ar wastraff ac ailgylchu ynghyd a sut fydd modd gweithredu yn unol ar egwyddorion yma. Pwysleisiwyd fod argyfwng amgylcheddol a bod angen edrych yn ehangach na'r Cyngor i'w ddatrys.

Mynegwyd fod problemau amlwg i'w gweld yn rhyngwladol gyda chwmnïau dillad yn gollwng tunelli o wastraff yn flynyddol. Eglurwyd fod targed cenedlaethol yn un i ailgylchu 70% ond holwyd pam na ddylid ailgylchu mwy.

Nodwyd wrth edrych yn genedlaethol nad oes cynllun amlwg i'w weld, ond fod cynghorau'r gogledd yn cyd-weithio er mwyn llosgi gwastraff na ellir ei ailgylchu i greu trydan. Amlygwyd yr angen i weld gwastraff fel adnodd.

Bu i'r Pennaeth Adran ychwanegu fod y strategaeth yn gosod egwyddorion y gwasanaeth yn dilyn newid adran rhyw flwyddyn a hanner yn ôl. Nodwyd fod blaenoriaethau a oedd yn cynnwys gwella gofal cwsmer, mynd i'r afael a lefelau salwch, rheoli gorwariant a chyrraedd y targed cenedlaethol o 70%. Eglurwyd fod lefelau salwch bellach yn gostwng, fod lefel gofal cwsmer wedi cynyddu, a nifer y cwynion a gorwariant y gwasanaeth wedi lleihau.

Nodwyd fod y Cyngor wedi methu llwyddo cyrraedd ei darged eleni ac felly fod angen y strategaeth er mwyn gosod llwybr clir ar sut i gyflawni'r targed flwyddyn nesaf. Amlygwyd fod 57% o wastraff y sir ar hyn o bryd yn wastraff bin yn wastraff a all ei ailgylchu. Nodwyd fod 6 amcan y strategaeth am gynorthwyo i leihau gwastraff ac i gyrraedd targedau. Pwysleisiwyd mai dechrau'r daith oedd cyflwyno'r strategaeth heddiw er mwyn cael mynd i ymgynghoriad cyhoeddus.

Sylwadau'n codi o'r drafodaeth:

- Cefnogwyd yr adroddiad gan nodi'r pwyslais sydd ei angen ar addysgu trigolion, gan amlygu fod y trigolion angen bod yn bartner i'r Cyngor. Diolchwyd am yr adroddiad cydraddoldeb sydd yn rhoi sylwadau teg ac ystyriol o anghenion pobl hyn neu ag anableddau.
- Diolchwyd am adroddiad syml a hawdd i'w ddarllen a'i ddeall.
- Holwyd sut y bydd yr adran yn mynd i wneud yr ymgynghori, a holwyd os yw'r bocsys ailgylchu yn parhau i fod yn ffit i bwrpas gan fod mwy a mwy o gardfwrdd yn cyrraedd cartrefi. Nodwyd fod yr adran yn cyd-weithio gyda'r adran gyfathrebu er mwyn ceisio cael nifer uchel o ymatebion, a byddant hefyd yn mynd at gymunedau ac at grwpiau penodol yn ogystal. O ran cartiau-gylchu, nodwyd fod cerbydau ailgylchu wedi ei llunio ar gyfer maint y bocsys sydd ar gael ar hyn o bryd, ac efallai fod angen addysgu pa gardfwrdd sydd yn ei roi yn y cart a pryd mae angen defnyddio'r canolfannau ailgylchu.

8. CANLLAW CYNLLUNIO ATODOL DRAFFT (FERSIWN YMGYNGHORI): RHEOLI'R DEFNYDD O DAI FEL LLETY GWYLIAU (AIL GAREFI A LLETY GWYLIAU TYMOR BYR)

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. Craig ab Iago.

PENDERFYNIAD

Cymeradwywyd newidiadau a awgrymir i'r Canllaw Cynllunio Atodol (CCA) yn dilyn y cyfnod ymgynghori cyhoeddus fel y cynhwysir yn yr Adroddiad Ymgynghori (Atodiad 1) a ymgorfforir yn y fersiwn diwygiedig o'r Canllaw (gweler Atodiad 2)

Mabwysiadwyd CCA: Rheoli'r Defnydd o Dai fel Llety Gwyliau (Ail Gartrefi a Llety Gwyliau Tymor Byr) i'w ddefnyddio fel ystyriaeth gynllunio berthnasol wrth wneud penderfyniadau cynllunio yn Ardal Awdurdod Cynllunio Lleol Gwynedd.

Dirprwywyd yr hawl i Bennaeth Adran yr Amgylchedd wneud unrhyw addasiadau ansylweddol y gallai fod yn ofynnol i'r CCA cyn iddo gael ei gyhoeddi ar ei ffurf derfynol.

TRAFODAETH

Cyflwynwyd yr adroddiad gan nodi fod yr adroddiad yn gofyn am gymeradwyo'r argymhellion o'r ymgynghoriad cyhoeddus a gynhaliwyd ac i fabwysiadu'r Canllaw Cynllunio Atodol (CCA). Eglurwyd fod yr eitem wedi cael ei drafod yn ôl ym mis Chwefror, a gofynnwyd i'r swyddogion i egluro ymhellach beth sydd wedi ei nodi yn yr ymgynghoriad a beth mae'r adran yn ei fabwysiadu.

Nododd Pennaeth Cynorthwyol yr adran Amgylchedd fod ymgynghoriad cyhoeddus bellach wedi ei gynnal ac mae ystyriaeth wedi rhoi i'r sylwadau a gyflwynwyd. Eglurwyd fod angen mabwysiadu'r CCA er mwyn iddo gael ei

ddefnyddio wrth benderfynu ar geisiadau cynllunio.

Eglurwyd ers i gyfarwyddyd Erthygl 4 ddod i rym ym mis Medi'r llynedd, fod yr angen cais cynllun wrth newid prif fan annedd yn ail gartref neu yn llety gwyliau tymor byr. Ategwyd fod y cyfarwyddyd Erthygl 4 wedi dod i rym ar ôl i'r Cyngor fabwysiadu'r Cynllun Datblygu Lleol. O ganlyniad i hyn, nodwyd fod y CCA yn ganllaw dros dro i lenwi'r bwlch polisi tan y bydd Cynllun Datblygu Lleol wedi ei greu a mabwysiadu er mwyn cyfarch y materion.

Mynegwyd fod ymgynghoriad cyhoeddus wedi ei gynnal dros gyfnod o chwe wythnos, a bod 28 o sylwadau dilys wedi ei derbyn gan 24 o ymatebwyr. Nodwyd fod nifer o'r sylwadau yn canolbwyntio ar gyfarwyddiadau Erthygl 4 yn hytrach na'r canllaw yn benodol. Esboniwyd fod y math o sylwadau yn cynnwys addasrwydd rhai tai fel prif annedd ac o ganlyniad rhoi hyblygrwydd o ran ail gartrefi. Nodwyd fod rhoi hyblygrwydd mor fuan yn gallu arwain at danseilio Erthygl 4. Esboniwyd fod pob sylwad wedi cael ystyriaeth fanwl ond nad oedd un o'r sylwadau wedi arwain at newidiadau sylfaenol i'r canllaw, dim ond man newidiadau. Eglurwyd fod yr ymatebion i'r ymgynghoriad yn ogystal â'r canllaw drafft wedi cael ystyriaeth bellach gan y Gweithgor Polisi sydd wedi nodi cefnogaeth i'r ymateb i'r ymatebion ac i'r cynllun atodol drafft.

Sylwadau'n codi o'r drafodaeth:

- Amlygwyd y sialens o gael balans rhwng cefnogi economi twristiaeth ac amddiffyn mynediad pobl leol at dai a holwyd sut mae cael y balans yn gywir. Nodwyd fod sylwadau o'r math wedi treiddio drwy'r ymgynghoriadau cyhoeddus a bod angen rhoi ystyriaeth fanwl i hyn wrth greu Cynllun Gweithredu Lleol newydd ynghyd a'r polisïau manylach fydd ei angen. Eglurwyd yr angen i gydblethu'r ddau amcan.

9. CYNLLUNIAU CRONFA FFYNIANT GYFFREDIN 2025-26 GWYNEDD

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. R. Medwyn Hughes

PENDERFYNIAD

Cytunwyd i ymrwymo hyd at £7,901,000 o ddyraniad 2025/26 Gwynedd o Gronfa Ffyniant Cyffredin y DG I'r 14 cynllun a nodwyd yn yr adroddiad.

Dirprwywyd yr hawl i'r Pennaeth Economi a Chymuned mewn ymgynghoriad a'r Pennaeth Gwasanaeth Cyfreithiol, Pennaeth Cyllid a'r Prif Weithredwr i gadarnhau'r manylion y cynlluniau a'r cyfraniad ariannol.

TRAFODAETH

Cyflwynwyd yr adroddiad gan nodi fod y gronfa yn un a ariennir gan Lywodraeth y DU er mwyn datblygu'r economi a chymunedau fel rhan o'r cynlluniau a grëwyd i sicrhau arian yn dilyn gadael Ewrop. Amlygwyd fod gan y Cyngor 3 rôl wrth ddelio gyda'r gronfa, y Cyngor yw'r corff arweiniol ar gyfer y gogledd, eu bod penderfynu ar ba gynlluniau sydd yn cael eu hariannu yma yng Ngwynedd ac yn arwain ar brosiectau yn ogystal. Nodwyd fod £8.19m ar gael i Wynedd, gyda

£7.9m ar gael i brosiectau.

Eglurwyd fod y prosiectau sydd wedi eu cyflwyno wedi bod o flaen panel y gronfa ac wedi eu trafod yn y Tîm Arweinyddiaeth, ac o ganlyniad wedi ei graffu yn fanwl. Mynegwyd fod y prosiectau yn dod a'r gwerth mwyaf i drigolion Gwynedd.

Ychwanegodd Rheolwyr Gwasanaethau Datblygu'r Economi fod y pecyn prosiectau sydd wedi eu cynnig yn rhai sydd yn adeiladu ar beth sydd wedi ei ddysgu ynghyd a'r llwyddiannau dros y tair blynedd diwethaf. Eglurwyd fod eleni yn gyfnod pontio yn ariannol a bod y cynlluniau wedi eu lledaenu yn deg yn ddaearyddol ac o ran carfannau o gymdeithas yng Ngwynedd. Nodwyd fod saith cynllun yn gweithredu yng Ngwynedd yn unig gyda saith cynllun arall yn gweithredu ar y cyd gyda siroedd eraill. Tynnwyd sylw at brosiectau sydd yn gronfeydd llai i gefnogi amrywiaeth o gynlluniau llai i bobl ar draws Gwynedd.

Sylwadau'n codi o'r drafodaeth:

- Diolchwyd am yr adroddiad a nodwyd balchder o weld cynlluniau penodol i weithio gyda phobl ifanc ynghyd a phartneriaethau gyda chymunedau i'r tyfu a'i datblygu.
- Amlygwyd fod y cynlluniau yn amlwg wedi eu craffu ac yn hapus i weld prosiectau cytbwys. Nodwyd yr angen i ariannu am gyfnod tu hwnt i fyr a bod angen cynlluniau tymor hir.
- Holwyd os yw'r iaith wedi cael ei ystyried wrth benderfynu ar gynlluniau. Eglurwyd fod iaith yn ganolog i bob penderfyniad a bod amodau o ran derbyn arian o'r gronfa i gyd-fynd a pholisi iaith y Cyngor ynghyd a hyrwyddo'r iaith. Nodwyd fod nifer o'r cynlluniau i ddatblygu cyfleodd gwaith, ac felly gyda'r iaith rhan wreiddiol ac yn cyfrannu ar ddatblygu'r iaith.

10. BLAEN RAGLEN Y CABINET

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. Nia Jeffreys.

PENDERFYNIAD

Cymeradwywyd y Blaen raglen a gynhwyswyd yn y papurau i'r cyfarfod.

11. CAU ALLAN Y WASG A'R CYHOEDD

Cytunwyd y dylid cau allan y wasg a'r cyhoedd o'r cyfarfod yn dilyn y drafodaeth ar yr eitem ganlynol gan ei bod yn debygol y datgelir gwybodaeth eithriedig o dan baragraff 14 o Atodiad 12A o Ddeddf Llywodraeth Leol 1972 - Gwybodaeth ynglŷn â thrafodion ariannol neu fusnes unrhyw berson penodol (yn cynnwys yr awdurdod sydd yn dal y wybodaeth hynny). Eglurwyd fod budd cyhoeddus cydnabyddedig mewn bod yn agored ynglŷn â defnydd adnoddau cyhoeddus a materion ariannol cysylltiedig. Cydnabuwyd fodd bynnag fod adegau, er gwarchod buddiannau ariannol awdurdod cyhoeddus fod angen trafod gwybodaeth fasnachol heb ei gyhoeddi. Byddai hyn yn groes i'r budd cyhoeddus ehangach o sicrhau gwerth am arian a'r allbwn cyfansawdd gorau.

12. ARWEINIAD AR GYFER SYSTEM RHEOLI'R SEFYDLIAD

Cyflwynwyd yr adroddiad gan Cyng. Huw Wyn Jones a'r Cyng. Llio Elenid Owen.

PENDERFYNIAD

Cymeradwywyd rhoi cam cyntaf prosiect DSB5 - System Rheoli'r Sefydliad yn y Cynllun Digidol ar waith er mwyn diwallu anghenion Adnoddau Dynol a Chyflogau, ond i oedi datblygiad system rheolaeth ariannol newydd tan fydd cymeradwyaeth bellach gan y Cabinet.

Cymeradwywyd rhyddhau £1.2m o adnoddau o'r Gronfa Drawsffurfio fel cyfraniad at gostau un-tro datblygu'r system Cyflogau / Adnoddau Dynol newydd.

TRAFODAETH

Trafodwyd yr eitem

Dechreuodd y cyfarfod am 1.00 y.h. a daeth i ben am 2.10 y.h.

CADEIRYDD

CYNGOR GWYNEDD – Adroddiad i Gabinet Cyngor Gwynedd

Teitl yr eitem:	Adroddiad Chwarterol – Cadeirydd y Bwrdd Rhaglen Cynllun Ymateb (Gorffennaf 2025)
Aelod Cabinet:	Y Cyng. Nia Jeffreys, Arweinydd y Cyngor
Swyddog perthnasol:	Dafydd Gibbard, Prif Weithredwr
Dyddiad y cyfarfod:	8 Gorffennaf 2025

1. Penderfyniad a Geisir:

Gofynnir i'r Cabinet dderbyn yr adroddiad gerbron sef adroddiad chwarterol gan Gadeirydd y Bwrdd Rhaglen Cynllun Ymateb.

2. Beth yw'r rheswm pam fod angen i'r Cabinet wneud y penderfyniad:

Mabwysiadwyd Cynllun Ymateb gan Gabinet Cyngor Gwynedd ym mis Ionawr 2025 i goladu'r holl gefnogaeth, adolygiadau, archwiliadau a ffrydiau gwaith eraill yn ymwneud â'r ymateb i droseddu yr gan y Pennaeth Ysgol , Neil Foden.

Bu addewid i adrodd yn chwarterol i Aelodau'r Cabinet ar gynnydd rhaglen waith a gweithrediad y Bwrdd Ymateb.

Rhennir yr adroddiad gan Gadeirydd y Bwrdd Rhaglen Cynllun Ymateb, gyda'r bwriad o godi ymwybyddiaeth o'r datblygiadau a'r hyn sydd wedi ac yn parhau angen ei gyflawni gan y Bwrdd Rhaglen Cynllun Ymateb.

3. Cyflwyniad a Rhesymeg

3.1 Cefndir/ Cyflwyniad

Comisiynwyd y Prif Weithredwr i roi trefniadau mewn lle i weithredu cynnwys y Cynllun Ymateb hwn gan gynnwys sefydlu Bwrdd Rhaglen penodol ac adrodd ar gynnydd yn rheolaidd i'r Cabinet.

Penodwyd yr Athro Sally Holland i ymgymryd a rôl Cadeirydd Annibynnol y Bwrdd ym mis Chwefror 2025. Mae Sally yn Athro Gwaith Cymdeithasol yng Nghanolfan Ymchwil a Datblygu Gofal Cymdeithasol Plant (CASCADE) ym Mhrifysgol Caerdydd ac yn gyn Gomisiynydd Plant Cymru (2015-2022).

Fel yr addewid, bydd Sally yn adrodd yn chwarterol i Aelodau'r Cabinet ar gynnydd rhaglen waith a gweithrediad y Bwrdd Ymateb. Dyma'r cyntaf o'r adroddiadau hyn.

3.2 Camau nesaf

Gwaith y Bwrdd yn parhau gyda'r bwriad o adrodd yn ôl i'r Cabinet ar gynnydd ymhen 3 mis.

4. Sylwadau Swyddogion Statudol.

4.1 Prif Swyddog Cyllid

Ni fydd y penderfyniad a geisir yn creu ymrwymiad gwariant a nid oes gennyf sylwadau pellach i'w cynnig.

4.2 Swyddog Monitro

Mae'r Bwrdd Rhaglen wedi'i sefydlu gan y Cabinet gyda Chadeirydd Annibynnol i gydlynu a sicrhau cynnydd ar y Cynllun Ymateb a fabwysiadwyd ganddo. Mae'n allweddol i'r trefniant llywodraethu hwn bod y Cabinet yn derbyn diweddariadau rheolaidd ar gynnydd yn y gwaith hollbwysig yma. Mae adroddiad gan y Cadeirydd Annibynnol, yr Athro Sally Holland yn ddull tryloyw a chadarn o ddarparu'r sicrwydd hwnnw. Rwy'n croesawu'r adroddiad.

ADRODDIAD CHWARTEROL I'R CABINET : BWRDD RHAGLEN CYNLLUN YMATEB

YR ATHRO SALLY HOLLAND: CADEIRYDD Y BWRDD RHAGLEN

DYDDIAD: 8 GORFFENNAF 2025

Cyflwyniad

Mabwysiadwyd Cynllun Ymateb gan Gabinet Cyngor Gwynedd ym mis Ionawr 2025 i goladu'r holl gefnogaeth, adolygiadau, archwiliadau a ffrydiau gwaith eraill yn ymwneud â'r ymateb i droseddu yr gan y Pennaeth Ysgol, Neil Foden.

Amcanion

Nodwyd chwe phrif amcan ar gyfer y Cynllun hwn pan gafodd ei gyflwyno i'r Cabinet ym mis Ionawr 2025. Mae seithfed amcan ychwanegol o 'atebolrwydd' wedi cael ei fabwysiadu gan y Bwrdd ers hynny ac efallai y bydd amcanion ychwanegol wrth i'r sefyllfa ddod yn gliriach ar ôl i adolygiadau ac ymchwiliadau gael eu cwblhau dros amser.

1. **Cydnabod** yn agored a chyhoeddus na ddylai y fath droseddau fyth fod wedi digwydd ac na ddylai yr un plentyn oddef y fath brofiadau.
2. **Ymddiheuro** yn ddidwyll i'r dioddefwyr a goroeswyr a'u teuluoedd am yr hyn y maent wedi gorfod ei ddioddef.
3. **Cefnogi** y dioddefwyr a goroeswyr, yr ysgol a'r gymuned ehangach i geisio adfer eu sefyllfa.
4. **Sefydlu** holl ffeithiau yr achos, yr hanes o amgylch y sefyllfa a'r cyd-destun ehangach.
5. **Dysgu** yr holl wersi a gaiff eu hadnabod fel rhan o gasgliadau ac argymhellion pob ymchwiliad.
6. **Gwella** drwy ymateb yn gyflawn a chyflym i bob casgliad ac argymhelliad gyda'r nod o roi hyder i'r cyhoedd ein bod yn gwneud popeth posib i sicrhau na fydd neb yn dioddef yn yr un modd fyth eto.
7. **Atebol** drwy fod yn agored ac yn dryloyw am ein cynnydd gwelliant ac ymrwymo i fesur effaith y newidiadau rydym yn eu rhoi ar waith.

Bwrdd Rhaglen Cynllun Ymateb – Cylch Gorchwyl

Comisiynwyd y Cabinet y Prif Weithredwr, Dafydd Gibbard, i wneud trefniadau i weithredu cynnwys y Cynllun Ymateb hwn gan gynnwys sefydlu Bwrdd Rhaglen penodol ac i adrodd cynnydd i'r Cabinet yn rheolaidd.

Cefais fy mhenodi gan y Prif Weithredwr i ymgymryd â rôl y Cadeirydd Annibynnol ym mis Chwefror 2025. Rwy'n Athro Gwaith Cymdeithasol yng Nghanolfan Ymchwil a Datblygu Gofal Cymdeithasol Plant (CASCADE) ym Mhrifysgol Caerdydd ac yn gyn-Gomisiynydd Plant Cymru (2015-2022).

Mae Bwrdd y Rhaglen Cynllun Ymateb wedi'i sefydlu ers hynny ac mae'n cynnwys Aelodau'r Cabinet, Swyddogion o Gyngor Gwynedd, cynrychiolwyr o Ysgol Friars a Chynrychiolwyr Allanol/Arsylwyr Gweithredol gan gynnwys cynrychiolwyr o Estyn, Arolygiaeth Gofal Cymru, Llywodraeth Cymru, Comisiynydd Plant Cymru a'r Bwrdd Diogelu Rhanbarthol (Gweler **Atodiad 1** – Cylch Gorchwyl). Mae'r cylch gorchwyl llawn yn parhau i gael eu hadolygu i sicrhau bod cynrychiolaeth cywir o gwmpas y bwrdd a fo'r Bwrdd Ymateb yn gweithio'n effeithiol. Rwy'n ddiolchgar i bawb am gymryd yr amser i ystyried cynnwys a chyfeiriad y rhaglen waith ac am eu cyfraniad parhaus i'r gwaith pwysig hwn.

Ychwanegiad pwysig i'r Cylch Gorchwyl oedd cytundeb y gall y Bwrdd Rhaglen goladu arsylwadau a phwyntiau dysgu sydd â goblygiadau y tu hwnt i Wynedd, a bydd yn adrodd am y rhain i'r awdurdodau cenedlaethol priodol – rhai ohonynt yn cael eu cynrychioli ar y Bwrdd.

Diwygiad pellach yw y bydd y cynrychiolwyr allanol yn cwrdd bob chwarter cyn y Bwrdd i drafod cynnydd y Cyngor, a chwestiynau allweddol sy'n codi. Yn y modd hwn, rwy'n anelu at sicrhau bod y Bwrdd yn cadw cydbwysedd pwysig rhwng rhoi cyngor a her.

Byddaf yn adrodd bob chwarter i Aelodau'r Cabinet ar gynnydd cynllun gwaith y Bwrdd Ymateb, a gweithrediad y Bwrdd Ymateb. Dyma'r cyntaf o adroddiadau o'r fath.

Amserlenni

Mae amserlenni wedi'u trafod gydag aelodau'r Bwrdd ar ôl ei sefydlu a chytunwyd y dylai'r Bwrdd barhau i gyfarfod nes bod yr holl gamau gweithredu yn y cynllun ymateb wedi'u cwblhau ac aelodau'r Bwrdd yn fodlon bod tystiolaeth mewn perthynas â'r mesurau effaith rhestredig yn dangos effeithiolrwydd y camau gweithredu hyn.

Fel Cadeirydd, byddaf yn adolygu amserlenni tebygol y Bwrdd Ymateb yn Hydref 2025, pan fydd cymhlethdod a graddfa'r gwaith sydd ei angen ar ôl cyhoeddi'r Adolygiad Ymarfer Plant wedi'i asesu, ac yn adrodd ar hyn i'r Bwrdd.

O ran gweithredu cynllun y Bwrdd, nodwyd ei bod yn hanfodol nad yw'r Cynllun Ymateb hwn nac unrhyw fater sy'n bwydo i mewn i unrhyw ran o'r Cynllun hwn yn tanseilio unrhyw waith arall, megis yr Adolygiad o Arfer Plant a sefydlwyd gan Fwrdd Diogelu Gogledd Cymru dan gadeiryddiaeth Jan Pickles. Am y rheswm hwnnw, rwy'n parhau i gysylltu â Chadeirydd y Bwrdd Diogelu a Chadeirydd yr Adolygiad Amddiffyn Plant (CPR) yn barhaus yng nghylch gwaith fy rôl.

Cynnydd y Cynllun Ymateb

Ers sefydlu'r Bwrdd Rhaglen ym mis Chwefror 2025, cynhaliwyd pedwar cyfarfod a bu gohebiaeth reolaidd rhwng cyfarfodydd i sicrhau bod camau yn cael eu cymryd.

Gallaf adrodd bod Cyngor Gwynedd yn gwneud cynnydd cadarnhaol ar sawl un o'r ffrydiau gwaith yn y Cynllun Ymateb.

Fel Cadeirydd, rwyf wedi sylwi bod uwch swyddogion sy'n rhan o'r Bwrdd yn awyddus i wneud cynnydd gwirioneddol yn y meysydd gwaith y maent yn gyfrifol amdanynt, ac maent wedi dangos parodrwydd i glywed a gweithredu ar gyngor aelodau allanol a gweddill y Bwrdd. Yn fy asesiad mae ymrwymiad i ddysgu a gwneud newidiadau ystyrlon. Mae yna hefyd gydnabyddiaeth na fydd hon yn broses gyflym neu hawdd.

Mae sawl ychwanegiad a diwygiad wedi'u gwneud i'r Cynllun Ymateb ar gyngor y Bwrdd Ymateb ers iddo gael ei gyflwyno i'r Cabinet ddiwethaf. Newidiadau sylweddol yw:

- Rhoddir mwy o bwyslais yn cael ei roi ar geisio barn a phrofiadau plant a phobl ifanc yn rheolaidd ar lefel yr ysgol a'r sir.
- Mesurau yn cael eu hychwanegu at bob un o'r ffrydiau gwaith fel y gellir mesur effaith pob ffrwd gwaith, yn ansoddol ac yn feintiol.

Mae cynnydd cadarnhaol eisoes wedi'i wneud ar sawl un o'r ffrydiau gwaith gyda 32 allan o 63 o'r tasgau wedi'u cwblhau. Mae hyn yn cynnwys derbyn ac ymateb i argymhellion bargyfreithiwr diogelu arbenigol (Adroddiad 2019) sy'n garreg filltir allweddol ac yn debygol o fod yn un o'r agweddau mwyaf heriol hyd yma. Yn dilyn trafodaeth yng nghyfarfod y Bwrdd ym mis Mai, rwy'n fodlon bod y Cyngor wedi gwneud cynllun addas i ymateb i'r argymhellion yn yr adroddiad hwnnw.

Rwy'n rhagweld y bydd pwynt sylweddol yn cael ei gyrraedd yn y cynllun gwaith pan fydd argymhellion CPR yn cael eu cyflwyno i'r Bwrdd ym mis Medi 2025. Mae'n debygol y bydd ychwanegiadau a diwygiadau sylweddol i'r Cynllun Ymateb presennol yn dilyn hyn.

Er bod y Cabinet wedi rhoi awdurdod i'r Prif Weithredwr sefydlu a threfnu adnoddau dros dro a'r capasiti staffio angenrheidiol i wireddu cynnwys y Cynllun hwn, mae adnoddau yn parhau i fod yn un o'r prif heriau ac

rwyf wedi cael gwybod bod trafodaethau parhaus gyda Llywodraeth Cymru ynglŷn â hyn. Rhagwelir y bydd y mater o adnoddau digonol yn dod yn fwy amlwg yn dibynnu ar yr argymhellion sy'n deillio o'r adolygiad CPR.

Bydd y Bwrdd yn parhau i sicrhau bod cynllun cyfathrebu clir ar waith er mwyn diweddaru pawb sy'n gysylltiedig - yn bwysicaf oll y dioddefwyr a'r goroeswyr, eu teuluoedd a'r gymuned ehangach, yn ogystal ag aelodau etholedig a rhanddeiliaid allweddol eraill. Mae craffu ar y cyfryngau wedi bod yn arwyddocaol hyd yma ac mae cynrychiolwyr Gwynedd wedi gweld gwerth mewn cynnal sesiynau briffio gyda'r cyfryngau er mwyn sicrhau bod deialog onest o ran y negeseuon yn cyrraedd y cyhoedd ehangach. Mae ymwybyddiaeth barhaus o'r angen i sicrhau'r cydbwysedd cywir rhwng diogelu'r dioddefwyr a'r goroeswyr a'r angen i ddiweddaru'r cyhoedd ar faterion sy'n codi.

Wrth edrych ymlaen, rwy'n hyderus y bydd y Bwrdd yn gallu llywio'r cynllun gwaith sy'n esblygu a chwarae rhan wrth sicrhau bod argymhellion yn cael eu cyflawni.

Diweddariadau ffrydiau gwaith

Mae'r Cynllun Ymateb yn gynllun gwaith sy'n cael ei adolygu'n rheolaidd gan y Bwrdd. Mae'n cynnwys llawer o dasgau ac is-dasgau ac mae'n dilyn pedair ffrwd waith allweddol gan gynnwys;

Ffrwd Waith A	Cefnogi'r dioddefwyr a'r goroeswyr	Gwneud popeth o fewn ein gallu i gefnogi'r dioddefwyr a'r goroeswyr. Sefydlu perthynas ofalgar â'r dioddefwyr a'r goroeswyr a sicrhau bod y Cyngor a'r dioddefwyr a'r goroeswyr "ar yr un ochr"
Ffrwd Waith B	Sicrhau bod gennym y trefniadau diogelu gorau posibl heddiw fel bod gan y cyhoedd ymddiriedaeth a hyder ynddynt.	Sicrhau bod ein trefniadau diogelu yn gadarn ac o'r safon orau bosibl
Ffrwd Waith C	Sefydlu beth sydd wedi digwydd, dysgu a gwella	Gwneud popeth posibl i sicrhau ein bod yn deall yr hyn sydd wedi digwydd yn llawn ac wedi nodi unrhyw wendidau. Cofleidio a gweithredu'r argymhellion er mwyn dysgu a gwella.
Ffrwd Waith Ch	Cefnogi a sefydlogi Ysgol Friars	Sicrhau bod y safon addysg bresennol yn parhau i gael ei chynnal, bod staff yn hyderus a bod arweinyddiaeth Corff Llywodraethol yr ysgol yn sefydlog ac yn effeithiol.

Mae gan y Pwyllgor Craffu Addysg a'r Economi rôl allweddol hefyd wrth barhau i graffu ar y Cynllun fel rhan o'u rhaglen waith.

Bydd camau gweithredu yn cael eu monitro'n agos o fewn y Cynllun Ymateb ac maent wedi'u rhannu'n ddau gategori;

a. Camau gweithredu a oedd â chyfyngiad amser o ran natur, a gwblhawyd ac a gaewyd
b. Camau gweithredu sydd wedi arwain at newidiadau i arferion a fydd yn parhau ac yn dod yn rhan annatod o waith yr awdurdod lleol.

Bydd hyn yn adeiladu dros amser i mewn i gofnod parhaus a fydd yn ffurfio cofnod o newidiadau wedi'u hymgorffori ac ymdrechion diogelu parhaus sy'n deillio o'r cynllun ymateb.

Ar hyn o bryd mae 63 o dasgau ar y rhaglen waith ac maent yn amrywiol o ran lefel blaenoriaeth a natur yr amserlenni. Mae 32 o'r rhain wedi'u cwblhau, mae 24 naill ai'n cael eu gweithio arnynt neu maent yn gynamserol a bydd 5 yn cael eu cario drosodd fel camau gweithredu parhaus.

Bydd camau gweithredu sy'n barhaus ac wedi'u hintegreiddio i waith rheolaidd Cyngor Gwynedd yn cael eu casglu a'u hadrodd yn y gyfres hon o ddiweddariadau chwarterol. Mae'r canlynol wedi'u rhestru ar hyn o bryd fel camau gweithredu parhaus a fydd yn dod yn rhan annatod o waith yr awdurdod lleol i sicrhau effaith hirdymor;

1. Cynnig parhaus o gefnogaeth i'r dioddefwyr a'r goroeswyr gydag arweiniad parhaus trwy'r Gweithwyr Cefnogol a sefydliadau arbenigol, e.e. Canolfan Cymorth Trais a Cham-drin Rhywiol Gogledd Cymru (RASASC Gogledd Cymru).
2. Ailstrwythuro a sefydlu gwasanaeth Diogelu a Lles Ysgolion Gwynedd
3. Ymweliadau i fonitro a chefnogi trefniadau diogelu ar gyfer ysgolion unigol yn flynyddol.
4. Hyfforddiant a chefnogaeth i Lywodraethwyr.
5. Parhau i wella perfformiad er mwyn cydymffurfio â'r dyddiadau cau statudol ar gyfer ymateb i geisiadau Rhyddid Gwybodaeth.

Dyma restr o gerrig milltir allweddol yn y Cynllun Ymateb dros y chwarter cyntaf hwn. Mae'r cerrig milltir hyn yn cynnwys yr argymhellion o Adroddiad Adolygiad Diogelu Bargyfreithiwr (2019), a dderbyniodd Cyngor Gwynedd yn ddiweddar ac maent bellach yn mynd i'r afael a rhain.

a) **Argymhellion o adroddiad adolygiad diogelu'r Bargyfreithiwr (2019) –** Comisiynodd Cyngor Gwynedd fargyfreithiwr annibynnol sy'n arbenigo mewn diogelu ymchwiliadau i gynnal ymchwiliad i'r digwyddiadau penodol yn 2019 a amlygwyd yn ystod treial troseddol Neil Foden. Mae'r gwaith manwl hwn bellach wedi'i gwblhau a'r argymhellion canlynol wedi'u nodi;
    1. **Trefniadau ar gyfer ymchwilio i bryderon diogelu** – Bydd y Cyngor yn rhoi trefniadau ar waith ar gyfer delio â phryderon nad ydynt yn cyrraedd y trothwyon diogelu plant ffurfiol ac mae'n manteisio ar y cyfle i greu system newydd a allai fod o fudd i'r maes pwysig hwn.
    2. **Cadw cofnodion** – Er bod y Bargyfreithiwr wedi nodi arfer da o ran cadw cofnodion o gyfarfodydd, nodwyd cyfleoedd ar gyfer gwelliannau hefyd. O ganlyniad, mae trefniadau cadw cofnodion ar gyfer materion diogelu ar draws yr Awdurdod yn cael eu cryfhau a system rheoli cadw cofnodion ganolog yn cael eu rhoi ar waith. Yn ogystal, mae'r elfen cadw cofnodion o fewn hyfforddiant diogelu staff hefyd yn cael ei chryfhau.
    3. **Chwythu'r chwiban** – Mae trefniadau chwythu'r chwiban ar gyfer staff ar draws y sefydliad yn cael eu cryfhau.
    4. **Hyfforddiant diogelu –** Er bod staff yn Adrannau Plant ac Addysg y Cyngor eisoes yn derbyn lefel uwch o hyfforddiant diogelu, mae trefniadau bellach ar waith i sicrhau bod yr holl staff ym mhob adran yn derbyn hyfforddiant perthnasol.
    5. **Polisi diogelu ysgolion** – Mae camau yn cael eu cymryd i gryfhau'r gweithdrefnau i staff ysgol eu dilyn mewn achosion diogelu heriol, gan gynnwys pryd i rannu gwybodaeth â chyrff llywodraethu.

b) Adroddiad Archwilio Rhyddid Gwybodaeth - Roedd y Comisiynydd Gwybodaeth wedi cael ei gomisiynu gan Gyngor Gwynedd i gynnal archwiliad penodol i drefniadau ymateb. Derbyniwyd adroddiad ac mae cydnabod bod lefel o sicrwydd eisoes ar waith gyda staff profiadol yn ymdrin â cheisiadau, a chanllawiau a dogfennau eisoes ar waith. Mae rhywfaint o le i wella a bydd cynllun gwaith manwl yn cael ei roi ar waith i fynd i'r afael â'r argymhellion sy'n codi, gan gynnwys gwella cyfraddau ymateb i geisiadau rhyddid gwybodaeth a darpariaeth hyfforddiant. Bydd y cynllun gwaith yn cael ei dderbyn a'i drafod mewn cyfarfod o'r Bwrdd yn y dyfodol.

c) Trefniadau yn Ysgol Friars - Mae Margaret Davies wedi dechrau yn y rôl fel Pennaeth Dros Dro Ysgol Friars ers y Pasg ac wedi sicrhau cefnogaeth i geisio darparu sefydlogrwydd yn yr ysgol o ran y lefelau staffio a chefnogaeth i'r uwch dîm rheoli. Mae Margaret yn aelod o'r Bwrdd a bydd yn adrodd i'r Bwrdd ar gynnydd yn yr ysgol. Mae nifer o faterion yn y ffrwd waith hon sy'n debygol o gymryd amser i'w gweithredu a byddant yn parhau i fod yn gamau gweithredu parhaus. e.e. llywodraethu ysgolion, y cwricwlwm a sicrhau bod llais a phrofiad dysgwyr yn cael eu clywed.

Cerrig milltir disgwyliedig:

d) **Adolygiad o'r ymateb i adroddiad gan Banel Cwynion Annibynnol yn 2019 –** disgwylir yr adroddiad llawn cyn diwedd y tymor hwn.

e) **Adolygiad Ymarfer Plant -** Mae AYP statudol yn cael ei gynnal gan y Bwrdd Diogelu Gogledd Cymru, sy'n annibynnol ar Gyngor Gwynedd. Rhagwelir y bydd y ffrwd gwaith yn mabwysiadu'r argymhellion hyn ar ôl eu cyhoeddi ym mis Medi 2025.
Nodyn - Mae'r holl ddogfennaeth berthnasol, e.e. yr argymhellion o adroddiad adolygiad diogelu'r Bargyfreithiwr (2019) wedi'u rhannu gyda'r Adolygiad Ymarfer Plant gan y rhagwelir y gallai argymhellion tebyg ddeillio o wahanol ymchwiliadau.

Mesur Effaith

Bydd y Bwrdd yn parhau i fonitro a mesur effaith pob un o'r ffrydiau gwaith, gan sicrhau eu bod yn cyd-fynd ag amcanion strategol ac yn cyflawni canlyniadau ystyrlon i rhanddeiliaid. Mae'r mesurau canlynol wedi'u cynnig ond yn parhau i gael eu hadolygu yn seiliedig ar argymhellion gwahanol adroddiadau.

Llif gwaith	*Teitl*	*Mesurau*
A	Cefnogi'r dioddefwyr a'r goroeswyr	a. Cwblhau pob tasg waith b. Ymateb gan y dioddefwyr a'r goroeswyr trwy'r gweithwyr cymorth
B	Sicrhau bod gennym y mesurau diogelu gorau posibl heddiw fel bod gan y cyhoedd ymddiriedaeth a hyder ynddynt.	a. Cwblhau pob tasg waith b. Arolygiadau Blynyddol yr Adran Addysg - % ysgolion a arolygwyd ac sy'n cydymffurfio c. Arolygiadau Ysgolion Estyn - % o ysgolion sy'n arddangos diwylliant diogelu priodol d. Adborth ar foddhad gyda chefnogaeth ar drefniadau diogelu mewn ysgolion gan Fforwm Penaethiaid Gwynedd a Fforymau Ieuenctid Gwynedd.
C	Ymchwilio, dysgu a gwella	a. Cwblhau pob tasg waith b. Mesur perfformiad - Ceisiadau rhyddid gwybodaeth c. Adolygu ac adolygu effaith y mesurau ar gyfer y ffrwd waith hon yn dilyn canfyddiadau pob adolygiad neu ymchwiliad
Ch	Cefnogi a sefydlogi Ysgol Friars	a. Cwblhau pob tasg waith b. Canlyniadau SHRN (Rhwydwaith Ymchwil Iechyd Ysgolion) - Mesur hyder dysgwyr hunan-adroddedig mewn cwestiynau perthnasol yn y flwyddyn ysgol 2025-26 o'i gymharu â'r llinell sylfaen yn 2023-4. Mae canlyniadau wedi dylanwadu ar ymagwedd ysgol gyfan at iechyd a lles' c. Adborth o gyfarfodydd gyda'r Cyngor Ysgol e. Adborth gan Gynrychiolwyr yr Undeb f. Holiaduron gyda gwahanol randdeiliaid yr Ysgol

Sylwadau Cloi

Ers i'r Cynllun Ymateb gael ei fabwysiadu gan y Cabinet ym mis Ionawr 2025, rwy'n fodlon bod cynnydd wedi'i wneud ar draws pob un o'r ffrydiau gwaith, gan gynnwys gwelliannau i drefniadau monitro ar gyfer mesurau diogelu mewn ysgolion a chychwyn nifer o ymchwiliadau.

Er gwaethaf hyn, mae gwaith sylweddol o hyd i sicrhau bod y safonau uchaf o amddiffyn plant ar waith a bydd y Bwrdd yn parhau â'i waith manwl o graffu a rhoi cyngor i sicrhau bod Cyngor Gwynedd yn cyflawni hyn.

Er y gall y Cynllun Ymateb ymddangos yn ffurfiol ei natur, ni allwn anghofio am eiliad am y rhai pwysicaf yng nghanol hyn, sef y merched a ddylai fod wedi bod yn ddiogel yn eu hysgol. Holl bwrpas y Cynllun Ymateb hwn a phob camau a gymerwn yw gwneud popeth posibl i atal troseddau o'r fath rhag cael eu cyflawni gan bersonau mewn swyddi ymddiriedaeth yng Ngwynedd, a dylai hynny fod bob amser ar frig ein hystyriaethau.

Gwybodaeth bellach:

- Bwrdd Diogelu Gogledd Cymru – Safeguarding children and adults across North Wales
- 21.01.25 Cynllun Ymateb Adroddiad Cabinet C.pdf a'r cynllun llawn ar gael yma: Atodiad 1 - Cynllun Ymateb.pdf

Anogir unrhyw aelodau o'r cyhoedd sydd â gwybodaeth newydd yn ymwneud â chamdriniaeth plant posib i gysylltu'n uniongyrchol â'r Heddlu neu ag Adran Gwasanaethau Cymdeithasol eu cyngor lleol.

Atodiad 1

CYLCH GORCHWYL – CYNLLUN YMATEB

Pwrpas:

1. *Gwirio a herio cynnydd priodol ac amserol ar y 4 ffrwd waith sydd yn y Cynllun Ymateb.*
2. *Gwirio a herio fod cyflawniad y materion unigol o fewn pob ffrwd waith yn drwyadl a phriodol.*
3. *Adolygu cynnwys y Cynllun Ymateb wrth i'r sefyllfa ddatblygu, a sicrhau fod y Cynllun yn cael ei addasu i ymateb yn briodol ac amserol i argymhellion yr Adolygiad Ymarfer Plant.*
4. *Adrodd yn ôl i Gabinet y Cyngor yn rheolaidd ar gynnydd priodol ac amserol y ffrydiau gwaith.*
5. *Gall y Bwrdd Rhaglen goladu sylwadau a phwyntiau dysgu sydd â goblygiadau y tu hwnt i Wynedd, a bydd yn adrodd ar y rhain i'r awdurdodau cenedlaethol priodol - rhai ohonynt yn cael eu cynrychioli ar y Bwrdd hwn.*

Trefniadau'r Cyfarfod:

- *Lle bynnag y bo modd, trefnwch fod dirprwy addas o ran statws yn gallu adrodd ar eich rhan, os na allwch fod yn bresennol.*
- *Statws cofnodion a gwybodaeth a rennir yn y cyfarfod: cyfrinachol tan yn y parth cyhoeddus.*
- *Gofynnir i bob cyfranogwr ddatgan unrhyw fuddiant personol ar ddechrau pob cyfarfod os y bydd angen gwneud hynny*
- *Bydd aelodau allanol yn cyfarfod yn chwarterol am hanner awr cyn i'r cyfarfod ddechrau i drafod boddhad gyda chynnydd ac unrhyw gwestiynau y dymunwn eu codi. Bodd ysgrifennydd o Wynedd yn mynychu'r rhag-gyfarfod hwn a bydd nodiadau'n cael eu cymryd, er tryloywder.*
- *Bydd y rhan fwyaf o gyfarfodydd yn cynnwys un neu fwy o eitemau sylweddol fesul cyfarfod, megis edrych ar un ffrwd waith yn fanwl neu ystyried adroddiad (ee CPR).*

Aelodaeth:

a. *Cadeirydd:*
- *Sally Holland, Cadeirydd*

b. Aelodau Etholedig:
- *Nia Jeffreys (Arweinydd y Cyngor) – CYNG/COUN*
- *Menna Trenholme (Dirprwy Arweinydd y Cyngor) – CYNG/COUN*
- *Dewi Jones (Cynghorydd) – CYNG/COUN*
- *Llio Elenid Owen (Cynghorydd) – CYNG/COUN*

c. Swyddogion:
- *Dafydd Gibbard (Prif Weithredwr) - Tim Arweinyddiaeth*
- *Dylan Owen (Cyfarwyddwr Corfforaethol a Chyfarwyddwr Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol) - Tim Arweinyddiaeth*
- *Geraint Owen (Cyfarwyddwr Corfforaethol) - Tim Arweinyddiaeth*
- *Gwern Ap Rhisiart (Pennaeth Adran Addysg) - Adran Addysg*
- *Ian Jones (Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol) - Adran Gwasanaethau Corfforaethol*
- *Nia Grisdale (Rheolwr Gwasanaeth Cyfreithiol) – Gwasanaeth Cyfreithiol*
- *Sharron Williams Carter (Pennaeth Cynorthwyol Cefnogi Teuluoedd) - Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd*
- *Sion Gwynfryn Williams (Rheolwr Cyfathrebu ac Ymgysylltu) - Adran Gwasanaethau Corfforaethol*
- *Sarah Marion Jones (Arweinydd Tim Cyfathrebu) - Adran Gwasanaethau Corfforaethol*
- *Margaret Davies (Pennaeth Ysgol Friars)*
- *Rhian Parry Jones (Cynrychiolydd - Grŵp Cadeiryddion Penaethiaid Ysgolion)*

d. Cynrychiolwyr Allanol (Sylwedyddion Gweithredol):
- *Dyfrig Ellis, Estyn*
- *Sian Roberts, Arolygiaeth Gofal Cymru*
- *Taryn Stephens, Llywodraeth Cymru*
- *Nicola Edwards, Llywodraeth Cymru*

- *Georgina Haarhoff, Llywodraeth Cymru*
- *Rocio Cifuentes, Swyddfa y Comisiynydd Plant*
- *Sara Jermin, Swyddfa y Comisiynydd Plant*
- *Rachel Thomas, Comisiynydd Plant*
- *Geraint Davies, Bwrdd Diogelu Rhanbarthol*

***Noder -** Gall aelodaeth y Bwrdd ganiatáu hyblygrwydd i eraill i ymuno ar gyfer eitemau penodol (yn ddibynnol ar yr agenda).*

Trefniadau Adrodd:

Bydd y Bwrdd Rhaglen Cynllun Ymateb i Droseddu yn adrodd i'r Cabinet unwaith pob chwarter ar ddatblygiad y ffrydiau gwaith.

Gall y Bwrdd Rhaglen goladu arsylwadau a phwyntiau dysgu sydd â goblygiadau y tu hwnt i Wynedd, a bydd yn adrodd am y rhain i'r awdurdodau cenedlaethol priodol.

Amserlen:

Bydd y Bwrdd Rhaglen yn parhau i gyfarfod nes bod yr holl gamau gweithredu yn y cynllun ymateb wedi'u cwblhau a bod aelodau'r Bwrdd yn fodlon bod tystiolaeth mewn perthynas â'r mesurau effaith a restrir yn dangos effeithiolrwydd y camau gweithredu hyn. Bydd y Cadeirydd yn adolygu'r amserlenni tebygol yn Hydref 2025, pan fydd cymhlethdod a graddfa'r gwaith sy'n ofynnol yn dilyn cyhoeddi'r Adolygiad Ymarfer Plant wedi'i asesu, ac yn adrodd ar hyn i'r Bwrdd.

CYNGOR GWYNEDD – Adroddiad i Gabinet Cyngor Gwynedd

Teitl yr eitem:	*Adroddiad Blynyddol – Ffordd Gwynedd 2024-25*
Aelod Cabinet:	*Y Cyng. Nia Jeffreys, Arweinydd Cyngor Gwynedd*
Swyddog perthnasol:	*Geraint Owen, Cyfarwyddwr Corfforaethol*
Dyddiad y cyfarfod:	*8 Gorffennaf 2025*

1. **Penderfyniad a Geisir:**
   Cymeradwyo Adroddiad Perfformiad Blynyddol Ffordd Gwynedd 2024/25 (**Atodiad 1**).

2. **Beth yw'r rheswm pam fod angen i'r Cabinet wneud y penderfyniad:**
   Adnabuwyd Cynllun Ffordd Gwynedd fel un o brif flaenoriaethau Cynllun y Cyngor 2023-28 ac fe ymrwymwyd i gyhoeddi adroddiad blynyddol ar gynnydd y gwaith i'r dyfodol. Dyma'r ail yn y gyfres o'r adroddiadau y bwriedir eu cyhoeddi ymhob un o'r pum mlynedd nesaf.
   Rhennir yr adroddiad gyda'r bwriad o godi ymwybyddiaeth o'r datblygiadau sydd yn derbyn sylw o fewn y naw ffrwd gwaith a nodir yn y Cynllun.

3. **Cyflwyniad a Rhesymeg**

3.1 Cefndir/ Cyflwyniad

Er mwyn meithrin yr amgylchedd gwaith gorau posibl i'n staff a thrawsnewid y gwasanaethau rydym yn eu darparu, mae Cynllun Ffordd Gwynedd yn canolbwyntio ar ddatblygu diwylliant a sefydliad y Cyngor, h.y., y "ffordd rydym yn gweithio".

Mae Cynllun Ffordd Gwynedd yn flaenoriaeth yng Nghynllun y Cyngor 2023-28 ac wedi ei roi ar waith er mwyn plethu ffrydiau gwaith o fewn y Cyngor sy'n rhoi sylw i'n gweithlu ac yn ceisio sicrhau bod gennym weithlu sy'n ffynnu yn y gwaith a gallu rhoi'r Gwasanaeth gorau posibl i'r cyhoedd.

Mae'r adroddiad hon yn darparu gwybodaeth ynghylch y cynnydd yn erbyn yr hyn a nodir yn ystod ail flwyddyn y Cynllun cyfredol. Y bwriad yw darparu adroddiad cytbwys, sy'n rhoi sylw i'r agweddau na lwyddwyd i'w cyflawni yn ogystal ag i'r agweddau cadarnhaol.

3.2 Rhesymeg a chyflwyniad dros argymell y penderfyniad

Mae trefniadau llywodraethu'r Cynllun ar gyfer 2023-28 yn nodi y byddwn yn cyflwyno adroddiad blynyddol i'r Cabinet ar gynnydd y "ffordd o weithio". Mae'r rhesymeg ar gyfer argymell y penderfyniad a geisir yn gynwysedig yn yr adroddiad honno.

Deddf Cydraddoldeb 2010

Fel rhan o'r broses o baratoi Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28 paratowyd Asesiad Effaith Cydraddoldeb (a gyflwynwyd i'r Cabinet 07/03/ 2023). Nid yw'r asesiad ar y Cynllun yn ei gyfanrwydd yn canfod unrhyw effaith fyddai'n cyfiawnhau gwyro oddi wrth yr argymhelliad a rhagwelir elfennau fyddai ag effaith positif.

Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015

Er mwyn cwrdd â gofynion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol mae angen i ni adrodd ar yr hyn yr ydym wedi ei wneud i gyfrannu tuag at egwyddorion y Ddeddf ac yn benodol yr amcanion llesiant sydd wedi eu mabwysiadu gennym. Mae'r adroddiad hon wedi'i llunio ar sail ein hamcanion llesiant (y saith maes blaenoriaeth) gan amlinellu'r hyn sydd wedi ei gyflawni yn y cyfnod dan sylw.

3.3 Camau nesaf

Mae'r blaenoriaethau ar gyfer gyrru'r gwaith yn ei flaen yn ystod trydydd blwyddyn y Cynllun yn cael eu nodi yn yr Adroddiad Blynyddol.

4. Sylwadau Swyddogion Statudol.

4.1 Prif Swyddog Cyllid

Dim i'w ychwanegu o safbwynt priodoldeb ariannol.

4.2 Swyddog Monitro

Rwy'n fodlon gyda priodoldeb yr adroddiad a'r argymhelliad.

Rhestr Atodiadau:

1. Adroddiad Blynyddol 2024-25

Rhestr Dogfennau Cefndir:

a. Cynllun Ffordd Gwynedd

Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28

Adroddiad Blynyddol 2024/25

CYNNWYS

Rhagarweiniad	03
Dysgu, Arbrofi a Gweithredu i Wella	04
Arweinyddiaeth	05
Deall a Gwella Perfformiad	06
Cefnogi a Datblygu	07
Trawsnewid Digidol	08
Cynllunio'r Gweithlu a Datblygu Talent	09
Gwerthuso Parhaus	10
Gweithlu Bodlon ac Iach	11
Cyswllt a'r Cwsmer	12
Casgliadau	13

RHAGARWEINIAD

Mabwysiadwyd Cynllun a Rhaglen Waith Ffordd Gwynedd am y cyfnod 2023-28 gan Gabinet y Cyngor yn ei gyfarfod ar y 7 o Fawrth, 2023. Cadarnhawyd naw ffrwd gwaith fel blaenoriaethau ar gyfer datblygu'r sefydliad o fewn y Cyngor yn y Cynllun hwnnw ac fe ymrwymwyd i gyhoeddi adroddiad blynyddol ar gynnydd y gwaith i'r dyfodol.

Dyma'r ail yn y gyfres o'r adroddiadau y bwriedir eu cyhoeddi ymhob un o bum mlynedd cyfnod y Cynllun.

Fel rhan o'r strwythur llywodraethu gwreiddiol ar gyfer gweithrediad y Cynllun, sefydlwyd Grŵp Arweiniol Ffordd Gwynedd (oedd yn cynnwys pob aelod o Dim Rheoli Corfforaethol y Cyngor). Llwyddodd y Grŵp hwnnw i gyfarfod ar ddau achlysur yn unig yn ystod blwyddyn gyntaf y Cynllun presennol ac yn sgil hynny, penderfynwyd ymgorffori'r swyddogaeth arweiniol honno fel eitem sefydlog ar agenda misol cyfarfodydd y Tim Rheoli Corfforaethol. Trefnwyd i ganolbwyntio ar un o'r ffrydiau gwaith unigol ymhob cyfarfod misol ers Tachwedd 2024 ac mae hynny wedi caniatáu gwell cyfle i gadw trosolwg cyson ar y cynnydd.

Ymhellach sefydlwyd Grŵp Ymarferwyr er mwyn rhannu arferion gorau yng nghyswllt datblygu'r diwylliant ac adolygu systemau gwaith. Mae aelodaeth gref a niferus i'r Grŵp ond mae'n parhau i geisio ymrafael a'r amcanion y cafodd ei sefydlu ar eu cyfer. Mae'r Grŵp wedi'i ail-ddynodi yn Grŵp Arbrofi a Gwella erbyn hyn ac mae ymdrechion i gynnull y Grŵp yn fwy rheolaidd i'r dyfodol er mwyn ceisio manteisio yn llawn ar brofiadau gwahanol wasanaethau wrth ddatblygu'r "ffordd o weithio".

Mae'r Grŵp Swyddogion yn parhau fel rhan o'r strwythur llywodraethu. Hwn yw y Grŵp sy'n cynnwys swyddogion sy'n arwain ar y ffrydiau gwaith unigol ac yn cynnig y gefnogaeth i adrannau ar gyfer hyrwyddo'r diwylliant a'r dulliau gwaith cysylltiedig gan gynnwys y gefnogaeth dysgu a datblygu sy'n allweddol yn hyn oll.

Gwir lwyddiant y Cynllun hwn mewn gwirionedd yw cael sicrwydd, trwy'r mesuryddion perfformiad a'r adborth a dderbynnir, bod y datblygiadau a'r gwaith a wireddir yn arwain at wella gwasanaethau. Mae'r adroddiad hon yn seiliedig ar ddwy brif ffynhonnell gwybodaeth ar gyfer seilio'r casgliadau.

Mae'r hunan-asesiadau adrannol diweddaraf yn bennaf wedi adnabod materion megis gwreiddio yr arfer o gynnal gwerthusiadau parhaus, ymestyn yr hyfforddiant sylfaenol ar y "ffordd o weithio", gwella cyswllt gyda'r rheng-flaen a sicrhau nad yw monitro perfformiad yn cael ei ystyried fel yr angen i adrodd i eraill yn unig.

Mae'r Cyngor yn rhoi cryn bwyslais ar gasglu barn staff er mwyn adnabod sut y caiff y Cyngor ei adnabod fel cyflogwr. Rhennir y canlyniadau hefo Penaethiaid a thimau rheoli ar draws y Cyngor, fel bod cyfle iddynt ymateb i'r prif negeseuon neu unrhyw her benodol ar lefel corfforaethol ac adrannol.

Mae'r Arolwg Llais Staff blynyddol diweddaraf yn amlwg felly wedi llywio'r hyn sydd i'w flaenoriaethu yn ystod y flwyddyn i ddod, gyda sylwadau penodol yn codi o'r ymatebion ar ddathlu llwyddiant a gwerthfawrogi gwaith, codi ymwybyddiaeth am fuddiannau staff, hyrwyddo cydbwysedd bywyd a gwaith a darparu cyfleon i leisio barn ar ddatblygiadau.

Dyma mwy o fanylder i'r datblygiadau a'r adborth yng nghyswllt y naw ffrwd gwaith unigol.

Dysgu, Arbrofi a Gweithredu i Wella

Ail-sefydlwyd y Grŵp Ymarferwyr fel Grŵp Arbrofi a Gwella yn ystod y flwyddyn gyda'r bwriad o ysgogi mwy o rannu arferion gorau a gwersi a ddysgwyd. Cedwir cofrestr o adolygiadau sydd yn cael eu cynnal ar draws y Cyngor ac mae'r gofrestr honno yn arddangos bod adolygiadau o systemau a phrosesau yn cael eu cynnal mewn rhai unedau gwasanaeth ymhob adran yn y Cyngor.

Mae'n ymddangos bod y pwyslais yn y Cynllun cyfredol ar gynnal adolygiadau ar ddarnau llai o systemau gwaith, yn ogystal a chynnal adolygiadau ar systemau cyfan, wedi dwyn ffrwyth ac mae pob Adran yn y Cyngor yn gallu darparu enghreifftiau o adolygiadau sydd wedi arwain at welliannau yn ystod y flwyddyn e.e. dau adolygiad cynhwysfawr yn cael eu cynnal o fewn yr Adran Cyllid (Incwm a Treth Cyngor) tra bo sawl enghraifft o fewn yr Adran Economi a Chymuned sy'n arddangos ple bo gwasanaethau wedi dysgu, arbrofi a gweithredu i wella yn ystod y flwyddyn diwethaf. Mae nifer o'r gwelliannau yn ymwneud a defnydd o dechnoleg gyda datblygiadau yn ymwneud a'r defnydd o ddeallusrwydd artiffisial yn dod yn fwyfwy amlwg e.e. Tîm Trwyddedu o fewn Gwarchod y Cyhoedd wedi gweld gwelliant o ran amser ymdrin â cheisiadau trwyddedau tacsi ar ôl datblygu a chyflwyno system electroneg penodol.

Amlygwyd yn yr adborth o'r hunan-asesiad eto eleni bod ennyn gwir berchnogaeth o'r angen i ddysgu, arbrofi a gwella ymysg rhannau o'r gweithlu rheng-flaen yn gallu bod yn heriol ac mae angen cydnabod nad yw'r cynnydd disgwyliedig yn cael ei wireddu yn gyson yn y cyd-destun yma a bod angen i'r Grŵp Arbrofi a Gwella arwain yr ymdrechion i hyrwyddo'r gwaith hwn ac amlygu'r gwelliannau cadarn sy'n deillio o'r adolygiadau sydd yn cael eu cynnal.

Arweinyddiaeth

Mae pob Adran, heb eithriad, yn cydnabod mai'r nod a'r arfer gan y mwyafrif o reolwyr yw "arwain" yn hytrach na "rheoli" ond mae cydnabyddiaeth nad yw yr arfer hwnnw wedi gwreiddio cystal ym mhob gwasanaeth. Yn hynny o beth, mae'r angen am hyfforddiant yn cael ei ystyried fel rhan o'r symudiad pellach i sicrhau mai arwain yw y norm a'r disgwyliad pan fo rhywun yn ymuno a'r Cygnor.

Mae'r Tîm Rheoli Corfforaethol wedi cynnal dwy sesiwn diwrnod cyfan pellach yn ystod y flwyddyn er mwyn datblygu fel tîm o arweinwyr yn y Cyngor ac mae aelodau'r Cabinet wedi buddsoddi eu hamser mewn datblygiad personol ac fel tîm yn ystod y flwyddyn gyda bwriad clir i adeiladu ymhellach ar y datblygiad hwnnw yn ystod 2025/26. Mae'r Rhaglen Uwch Arweinyddiaeth, sydd wedi'i chyflwyno i'r Tim Rheoli Corfforaethol, yn ychwanegu at y gefnogaeth sydd ar gael i ddatblygu sgiliau a gwybodaeth arwain – mae hyn yn cynnwys cydweithio efo Academi Cymru a manteisio ar ddeunyddiau datblygu gan SOLACE.

Mae rhaglen hyfforddiant Ffordd Gwynedd ar ei newydd wedd wedi'i hail-gyflwyno ar gyfer rheolwyr yn ystod y flwyddyn tra bo'r Rhaglen Datblygu Rheolwyr yn mynd o nerth i nerth gyda'r adborth cadarnhaol gan fynychwyr, a'r ffaith bod nifer o'r 36 (sydd wedi cwblhau'r rhaglen eisoes) wedi llwyddo i dderbyn dyrchafiad yn ddiweddarach, yn siarad drosto ei hun. Mae'r un llwyddiant yn perthyn i'r Rhaglen Merched mewn Arweinyddiaeth, sy'n parhau i gael ei chynnig, gyda'r canran o ferched mewn swyddi rheolaethol yn y Cyngor wedi cynyddu i 43% (o 41% yn 23/24).

Cynhaliwyd dwy gyfres o'r Rhwydwaith Rheolwyr ac Arweinyddion Tim gydag eitemau a thrafodaethau ar faterion megis cydweithio traws-adrannol, strategaeth llesiant , dathlu llwyddiant, deall a gwella perfformiad, rheoli absenoldebau a'r arfer o gynnal adolygiadau o systemau gwaith.

Sefydlwyd Fforwm Penaethiaid Cynorthwyol am y tro cyntaf o fewn y Cyngor ac hynny o ganlyniad i adnabod bwlch yn y cyfleon i'r garfan hon o uwch-reolwyr ddod at ei gilydd, eto i rannu profiadau a chyfrannu at ddatblygiad y sefydliad. Mae'r Fforwm wedi cyfarfod ar dri achlysur yn ystod 2024/25 gyda nifer o'r eitemau a gyflwynwyd i'r Rhwydwaith Rheolwyr yn derbyn sylw yno hefyd.

Mae nifer cynyddol o adrannau yn cynnal gweithgareddau datblygol ar gyfer rheolwyr ac arweinyddion ac mae hyn oll yn gyfraniad ychwanegol i wreiddio'r ffordd o weithio ac, yn allweddol, i hyrwyddo arwain yn hytrach na rheoli e.e "Rising Leaders/Arweinwyr yn Datblygu" yn y sector amgueddfaol, "SOCITM Leadership Academy" yn y maes TG.

Deall a Gwella Perfformiad

Amlygwyd y llynedd bod nifer o adrannau yn nodi'r angen i sicrhau dealltwriaeth, ymysg swyddogion, o'r gwahaniaeth rhwng adrodd a rheoli perfformiad. Roedd pwyslais yn parhau, o fewn nifer o wasanaethau, ar yr angen i gasglu a dadansoddi manylion perfformiad mewn paratoad ar gyfer cyfarfodydd herio a cefnogi yr Aelod Cabinet yn hytrach nac ar gyfer gwella'r ddarpariaeth. Trefnwyd cyflwyniad byr yng nghyfres Tachwedd 2024 o'r Rhwydwaith Rheolwyr i godi ymwybyddiaeth o'r gwahaniaeth hwn gan annog rheolwyr i drafod perfformiad gyda'u timau yn rheolaidd.

Un enghraifft o sut y mae rhai adrannau yn ceisio hyrwyddo hyn ymhellach yw gwahodd aelodau o wasanaethau unigol i gyd-fynychu cyfarfodydd herio a cefnogi perfformiad efo'u rheolwr er mwyn cyfrannu i'r drafodaeth ac arddangos eu dealltwriaeth o sut mae'r uned wasanaeth yn perfformio e.e. Gwasanaethau Corfforaethol.

Fodd bynnag, mae'r adborth o'r hunan-asesiad a'r arolwg llais staff yn cadarnhau eto nad yw pob aelod staff yn ymwybodol o'r hyn adroddir ar berfformiad eu Gwasanaeth nac ychwaith yn derbyn adborth o'r cyfarfodydd herio a chefnogi perfformiad, ple mae cynnydd a datblygiadau o fewn eu maes gwaith yn cael eu trin a'u trafod.

Mae enghreifftiau eraill ple bo trafodaeth ar berfformiad yn rhan gyson o gyfarfodydd timau unigol ond derbynnir bod angen ymdrech pellach i wreiddio'r arferion gorau yma a sicrhau bod pob aelod o staff yn deall ac yn derbyn cyfrifoldeb am wella perfformiad o fewn eu Gwasanaeth.

Ymhellach, mae adroddiadau perfformiad ffurfiol yr Aelod Cabinet i'w cyflwyno i gyfarfodydd y Pwyllgor Craffu priodol yn hytrach nac i gyfarfodydd y Cabinet ei hun o fis Mehefin 2025 gyda mesuryddion perfformiad pob Gwasanaeth yn cael eu cyhoeddi'n rheolaidd ar wefan y Cyngor o ganlyniad. Ystyrir y datblygiad hwn eto yn un modd arall o hyrwyddo perchnogaeth o berfformiad o fewn timau ar draws y Cyngor.

Cefnogi a Datblygu

Mae buddsoddiad sylweddol o fewn y Cyngor i ddatblygiad staff ar lefel corfforaethol, adrannol a gwasanaeth unigol. Mae nifer o adrannau yn adrodd bod ffocws ar gefnogi hyfforddiant arbenigol a phroffesiynol yn amlach na pheidio a bod angen codi ymwybyddiaeth o'r hyfforddiant a ddarperir yn gorfforaethol er mwyn i unigolion fanteisio mwy ar yr hyn a gynigir.

Nodir y farn gan sawl Adran mai un rheswm paham nad yw diwylliant Ffordd Gwynedd wedi gwreiddio'n llawn ymhob man hyd yma yw y ffaith nad yw pob swyddog wedi cael y cyfle i ddilyn hyfforddiant ar y "ffordd o weithio". Mae'r hyfforddiant hwnnw ar ei newydd wedd wedi'i dreialu gyda carfannau gwahanol o staff ac Aelodau erbyn hyn a bydd rhaglen ddwys o hyfforddiant yn cael ei chynnig o Fedi 2025 fydd yn gyfuniad o sesiynau hyfforddi wyneb i wyneb ac e-ddysgu.

Mae Fframwaith Dysgu a Datblygu newydd wedi'i lawnsio gyda'r rhaglen am y flwyddyn gyntaf yn canolbwyntio ar hyfforddiant sylfaenol fel rheolaeth cyllid, llesiant a sgiliau digidol.

Mae cynnwys y fframwaith yma yn bennaf seiliedig ar yr anghenion sy'n cael eu hadnabod o fewn yr adrannau gyda rhaglen dros y dair blynedd nesaf ar y gweill i ddatblygu'r rhaglen ymhellach ac ychwanegu at yr hyn a gynigir.

Mae'r Rhaglen Uwch Arweinyddiaeth, Rhaglen Datblygu Rheolwyr a'r Rhaglen Merched mewn Arweinyddiaeth yn parhau i arddangos eu gwerth gyda nifer fawr o swyddogion yn awyddus i gofrestru ar bob achlysur pan fo cyfres newydd yn cael ei chyhoeddi.

Hefyd, mae tystiolaeth gref o'r adrannau sy'n arddangos bod datblygiad parhaus staff yn flaenoriaeth o fewn y gwasanaethau gyda cyfleoedd datblygu arbenigol ar lefel lleol, rhanbarthol a chenedlaethol. Nodwyd gwerthfawrogiad arbennig o'r gefnogaeth i ddatblygu sgiliau yn y Gymraeg gan mwy nag un Adran.

Un rhwystredigaeth a nodir yn y maes yma yw y diffyg argaeledd o gyfrifon digidol er mwyn hwyluso mynediad staff rheng-flaen at y ddarpariaeth e-ddysgu. Cydnabyddir bod angen sylw pellach i hyn ac mae rhaglen waith y Bwrdd Trawsnewid Digidol wedi nodi'r dasg fel un o'i flaenoriaethau dros y cyfnod nesaf. Mae'r Is-Grŵp Gweithlu eisoes wedi casglu'r manylion angenrheidiol gan staff gyda'r bwriad o weithredu yn ystod y flwyddyn i ddod.

Trawsnewid Digidol

Cymeradwywyd Cynllun Digidol corfforaethol ar gyfer 2023-28 gan y Cabinet ar y 7 o Dachwedd, 2023. Mae cyfnod y Cynllun hwn yn cyd-redeg efo cyfnod Cynllun y Cyngor ac mae Trawsnewid Digidol wedi'i adnabod fel blaenoriaeth gwella yn y Cynllun hwnnw. Mae cyllid eisoes wedi'i sicrhau er mwyn gyrru rhaglen waith dwy flynedd cyntaf y Cynllun Digidol gyda'r blaenoriaethau am y cyfnod hwnnw yn cynnwys system ffôn integredig newydd, system rheoli sefydliad a chyflogau newydd, uwchraddio'r wefan gorfforaethol, sicrhau mynediad holl staff y Cyngor i gyfrif digidol a datblygu defnydd cyfrifol o ddeallusrwydd artiffisial.

Ymhellach, mae digwyddiadau yn ystod y flwyddyn wedi adnabod yr angen i ni ychwanegu'r maes seibr-ddiogelwch i'r blaenoriaethau hynny ac mae sylw eisoes wedi'i roi i drefniadau llywodraethu corfforaethol yn hynny o beth h.y. mae dau grŵp wedi'i sefydlu fydd yn ystyried agweddau penodol o'r bygythiad hwn – un fydd yn edrych ar amddiffyniad yn erbyn ymosodiadau ar ein systemau ac a fydd yn atebol i'r Bwrdd Trawsnewid Digidol a'r un arall yn canolbwyntio ar ein hymateb i ymosodiad seibr-ddiogelwch yng nghyswllt parhad gwasanaeth ac a fydd yn adrodd i'r Panel Strategol ar Gynlluniau Argyfwng. Bydd y Tim Rheoli Corfforaethol a'r Tim Arweinyddiaeth, yn eu tro, yn derbyn diweddariadau rheolaidd ar waith y ddau grŵp er mwyn rhoi sicrwydd o'n gallu i ddygymod efo'r bygythiad cynyddol hwn.

O ran y blaenoriaethau eraill, gellir adrodd ar y cynnydd a ganlyn;

- Mae system ffon newydd wedi'i phrynu ac wedi'i rhyddhau i garfan o staff yn barod gyda rhagolygon y bydd y Cyngor cyfan (gan gynnwys ysgolion) wedi trosglwyddo i'r system newydd erbyn Hydref 2025.
- Mae gwaith paratoi ar gyfer archebu system rheoli sefydliad a chyflogau newydd wedi'i gwblhau gyda'r bwriad o bennu darparwr system erbyn Medi 2025 a gweithredu'r system o'r Hydref 2026.
- Hygyrchedd yn ogystal a'r gallu i chwilio am wybodaeth ar y wefan gorfforaethol wedi'i uwchraddio yn sylweddol gyda lansiad o'r wefan a'r mewnrwyd ar ei newydd wedd i ddilyn yn ystod hanner cyntaf 2025/26.

Tu hwnt i'r blaenoriaethau hyn, mae datblygiadau o fewn adrannau/gwasanaethau unigol wedi digwydd e.e.

- Hyrwyddo'r defnydd o gardiau credyd yn hytrach na chyfrifon arian mân a symud i ffwrdd o sieciau yn llwyr gan ddefnyddio dull electroneg BACS o fewn yr Adran Cyllid
- datblygu 'Power app ' i gofnodi a creu adroddiadau ymweliad cefnogi ysgolion a dashfwrdd i gyflwyno, monitro a gwerthuso data grwpiau dysgwyr yn yr Adran Addysg

Cynllunio'r Gweithlu a Datblygu Talent

Mae 7 is-ffrwd gwaith wedi'u hadnabod ar gyfer gyrru'r gwaith hwn yn ei flaen. Maent yn amrywio o fod yn cynnal ymarferiad "Ffordd Gwynedd" ar yr holl broses o ddenu staff i weithio i'r Cyngor i'r angen am sefydlu cynlluniau hyfforddi penodol sydd yn cyfarch sgiliau ac arbenigeddau prin, yn ogystal a'r ymddygiadau priodol, sydd yn angenrheidiol i barhad gwasanaeth yn y dyfodol.

Mae'r gwaith a gyflawnwyd yn ystod y flwyddyn yn cynnwys sefydlu Cynllun Profiad Gwaith o'r newydd a sicrhau gwybodaeth gyfredol am hyfforddiant mandadol ar gyfer pob aelod o staff.

Ymhellach, mae'r cynlluniau datblygu talent sydd gan y Cyngor yn mynd o nerth i nerth. Gyda dros 20 swydd newydd ar gael yn y flwyddyn, cafwyd bron i 130 o geisiadau unigryw ar gyfer cyfleoedd swyddi prentis a hyfforddeion proffesiynol. Roedd ansawdd y ceisiadau a dderbyniwyd yn well nag erioed. Mae'r cynnig o gyfleoedd amrywiol ar draws meysydd gwahanol o fewn y Cyngor wedi golygu bod y Cyngor gyda 43 o brentisiaid a 18 hyfforddai proffesiynol yn ystod 2024/25.

Mae'r mwyafrif o'r unigolion sydd wedi cwblhau'r cynlluniau hyn bellach mewn swyddi llawn amser mewn meysydd amrywiol, gan gynnwys peirianneg systemau, trydanol, rhaglennu digidol, cyfreithiol, digwyddiadau a chyfrifeg. Mae llwyddiant y cynlluniau hyn yn parhau i gryfhau sylfaen dalent y Cyngor ac yn cael eu cydnabod fel arf strategol allweddol wrth gynllunio'r gweithlu ar gyfer y dyfodol tra bo dyfodiad yr Academi Gofal yn ystod y flwyddyn wedi cyfoethogi'r ddarpariaeth ymhellach fyth.

Mae nifer o Wasanaethau'r Cyngor wedi manteisio ar y cynlluniau yma, gyda'r ceisiadau a gymeradwyir yn rhai sy'n gallu arddangos yr angen i fuddsoddi er mwyn llenwi bylchau a ragwelir a thrwy hynny sicrhau parhad gwasanaeth.

Fodd bynnag, cydnabyddir na lwyddwyd i wireddu nifer o'r is-ffrydiau gwaith eraill o dan y pennawd hwn ac mae hynny yn destun buddsoddiad amser sylweddol ychwanegol ar ddechrau 2025/26, yn benodol felly y gwaith sy'n ymwneud ag adnabod dilyniant i swyddi allweddol a chynnal adolygiad o drefniadau denu staff i weithlu'r Cyngor.

Gwerthuso Parhaus

Mae'r Cynllun a fabwysiadwyd yn datgan ein bod am sicrhau gwerthuso amserol ac effeithiol ym mhob gwasanaeth ar draws y Cyngor.

Mae sgyrsiau a chyfarfodydd rheolaidd rhwng rheolwr ac aelod o staff yn digwydd yn y mwyafrif o wasanaethau ond ni ellir datgan bod y sgyrsiau hynny gyfystyr a gwerthusiad o berfformiad ac anghenion ar lefel personol. Nid yw yr arferiad o werthuso wedi gwreiddio ac nid oes trafodaeth reolaidd ar ymddygiadau unigolyn, hyd yn oed o fewn y gwasanaethau hynny ple ystyrir bod gwerthuso parhaus yn digwydd.

Mae arweiniad pellach ynglŷn a sut i gael y gorau o drafodaeth gwerthuso, sut i gofnodi'r gweithrediadau a gytunir arnynt ac hefyd sut i glymu'r casgliadau efo cynlluniau datblygu staff wedi'i ddarparu. Mae timau rheoli pob Adran wedi derbyn cyflwyniad ar yr arweiniad sydd ar gael h.y. cynigir bod sgwrs gwerthusiad yn cael ei rhannu yn dri rhan – llesiant yr aelod o staff, rhaglen waith a datblygiad personol. Mae mynediad at yr arweiniad hwnnw ar gael i bob swyddog ar fewnrwyd y Cyngor.

Bydd lansiad swyddogol i'r holl ddeunyddiau cefnogol ym Medi 2025 gyda'r gofyn oddi ar hynny i werthuso parhaus ar gyfer pob swyddog yn y Cyngor.

Gweithlu Bodlon ac Iach

Mae iechyd a llesiant staff yn greiddiol i'n gallu fel Cyngor i ddiwallu anghenion pobl y Sir. Mae cefnogaeth gynhwysfawr ar gael i hyrwyddo a chefnogi iechyd a llesiant ond amlygwyd yn yr adborth o Arolwg Llais Staff 23/24 nad yw'r ddarpariaeth honno yn hysbys i bawb a bod angen lledaenu'r wybodaeth er mwyn treiddio i bob rhan o weithgaredd y Cyngor. Mae'r ymatebion i'r Arolwg Llais Staff diweddaraf yn cadarnhau bod yr ymdrechion i godi ymwybyddiaeth yn y cyd-destun hwn wedi dwyn ffrwyth a bod mwy o staff yn ymwybodol o'r gefnogaeth sydd ar gael erbyn hyn.

Cymeradwywyd Strategaeth Llesiant newydd gan y Cabinet yn ei gyfarfod ar yr 17 o Ragfyr, 2024. Mae'r Strategaeth yn seiliedig ar dri sylfaen, sef arwain a rheoli, cefnogaeth gynaliadwy ac amgylchedd gwaith gyda llesiant meddyliol, corfforol, cymdeithasol ac ariannol yn ganolbwynt i'r hyn a geisir ei gyflawni.

Yr Uned Iechyd Galwedigaethol gorfforaethol sy'n arwain a gyrru'r rhaglen o gefnogi iechyd a llesiant ond mae'r cyfrifoldeb ar bob un ohonom i edrych ar ôl ein hiechyd ein hunain ac i gynnal cydweithwyr pan fo sefyllfaoedd yn gofyn am hynny. Mae'r Uned wedi parhau i gynnal cylchdaith o amgylch gweithleoedd rheng-flaen megis Depos, Cartrefi Preswyl ayb, gan godi ymwybyddiaeth am y gefnogaeth sydd ar gael a chynnal gwiriadau iechyd. Ond, yn allweddol bwysig, nid yw'r gweithgaredd i gefnogi llesiant wedi'i gyfyngu i'r ymdrech gorfforaethol ac mae sawl enghraifft o geisio hyrwyddo llesiant o fewn yr adrannau e.e.

- yr Adran Amgylchedd wedi cynnal cynllun ymarfer 16 wythnos gyda chefnogaeth arbenigol staff y canolfannau hamdden
- yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd wedi cynnal gweithdai i weithwyr ar lesiant staff

Mae lefel absenoldebau wedi cynyddu eto fodd bynnag ar sail y Cyngor cyfan, gan gynyddu o 10.29 diwrnod y pen ar gyfartaledd yn 2023/24 i 12.94 diwrnod y pen ar ddiwedd 2024/25. Mae trefniadau rheoli absenoldebau newydd wedi'u cyflwyno yn ystod y flwyddyn tra bo Grŵp Absenoldebau wedi'i sefydlu ac yn rhoi ffocws ar y prif resymau am absenoldebau salwch gyda golwg i gyflwyno a gweithredu'r camau rhagweithiol a nodir yn y Strategaeth Llesiant yn ogystal a darparu data amserol i reolwyr.

Mae mynd i'r afael a'r maes yma wedi'i adnabod fel un o brif flaenoriaethau'r Cynllun Datblygu Sefydliad yn y flwyddyn i ddod.

Cyswllt a’r Cwsmer

Sefydlwyd Grŵp traws-adrannol i lunio Siarter a Safonau Cyswllt Cwsmer. Bydd y Siarter hwnnw, yn ei ffurf drafft terfynol, yn cael ei gyflwyno i’r Cabinet i’w fabwysiadu ar yr 8 o Orffennaf, 2025. Bu ymgynghori cynhwysfawr ar gynnwys y Siarter ar draws gwasanaethau’r Cyngor ac mae yma enghraifft dda o geisio barn ar ddatblygiadau gyda staff.

Mae cynllun cyfathrebu yn ei le er mwyn sicrhau ymwybyddiaeth o’r cynnwys ar draws y Cyngor gyda hyfforddiant i ddilyn o ganlyniad i’r Siarter gael ei gymeradwyo. Bydd y safonau y gellir eu disgwyl yn fesurydd o’n perfformiad i’r dyfodol ac yn cael ei fonitro yn rheolaidd mewn ymdrech i gynnig arweiniad ac ymateb amserol i ymholiadau ar bob achlysur.

Mae sawl ymgynghoriad wedi’i gynnal yn ystod y flwyddyn ac mae defnydd eang o’r arbenigedd corfforaethol sydd ar gael o fewn y Gwasanaeth Cyfathrebu ac Ymgysylltu e.e. Arolwg Preswylwyr, System Bleidlais Sengl Drosglwyddadwy, Strategaeth Llifogydd a Maes Parcio Dinas Dinlle

Ymhellach, mae rhai o’r gwasanaethau rheng-flaen yn canfod barn ynglŷn a rhai o’n gwasanaethau o ddydd i ddydd trwy holiaduron yn y mannau gwaith e.e. parciau gwledig, amgueddfeydd, swyddfa archifau a’r gwasanaeth morwrol tra bo gwasanaethau canolog wedi cyflwyno nifer o fesuryddion perfformiad sy’n seiliedig ar fodlonrwydd y cwsmeriaid mewnol y darperir cefnogaeth ar eu cyfer.

Mae sicrhau ymatebion niferus i’r rhan helaethaf o ymgynghoriadau cyhoeddus yn parhau i brofi’n anodd ond mae grŵp o swyddogion yn cynnull yn fisol er mwyn ceisio rhagweld y gofynion ymgynghori a lleihau y nifer o ymgynghoriadau unigol a gynhelir.

Nodir yma hefyd yr adborth o’r Arolwg Llais Staff ynglŷn a’r angen i ddathlu llwyddiannau a chydnabod gwaith arbennig gan staff y Cyngor. Ymgynghorwyd ar y dulliau gorau er mwyn gwneud hyn yng nghyfarfodydd y Tim Rheoli Corfforaethol, Fforwm Penaethiaid Cynorthwyol ac yng nghyfres Hydref 2024 o’r Rhwydwaith Rheolwyr ac Arweinyddion Tim.

Roedd y mwyafrif llethol o fewn pob un o’r carfannau hyn o blaid cyflwyno trefniadau llai ffurfiol na’r hyn a wnaed yn y gorffennol ac yn ffafrio ymweliadau a thimau unigol, gan yr Arweinydd a’r Prif Weithredwr fel enghraifft, ac hynny er mwyn llongyfarch unigolion a chydnabod llwyddiannau. Bydd y trefniant hwn yn cael ei dreialu yn ystod y flwyddyn i ddod tra bo fideos byr yn ymwneud a rhai o lwyddiannau ein gwasanaethau eisoes yn cael eu harddangos cyn cyfarfodydd y Cyngor llawn er mwyn codi ymwybyddiaeth yr Aelodau Etholedig.

CASGLIADAU

Mae cynnwys yr adroddiad yn arddangos bod y diwylliant a'r "ffordd o weithio" yn symud i'r cyfeiriad cywir, gyda nifer o enghreifftiau ple bo adrannau yn cymryd camau rhagweithiol i hyrwyddo amcanion Cynllun Datblygu'r Sefydliad

Fodd bynnag mae'r cynnydd a'r ymdrechion i wreiddio'r diwylliant yn parhau'n gymysg ac mae yna amrywiaethau i'w gweld o fewn adrannau unigol yn ogystal a'r Cyngor fel sefydliad cyfan.

Mae rôl technoleg, a deallusrwydd artiffisial yn benodol, yn allweddol os yr ydym am lwyddo i weithredu systemau a phrosesau sy'n ein galluogi i gyflawni'r nod o roi "pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud" a thrwy hynny darparu'r gwasanaethau a haeddir yn yr hinsawdd ariannol heriol sydd ohoni.

Nodir yr angen i ymestyn hyfforddiant sylfaenol ar y "ffordd o weithio" ac i wreiddio'r arfer o werthuso parhaus yn ogystal ag hwyluso'r cyswllt presennol efo swyddogion maes. Mae'r angen i weithredu amcanion y Strategaeth Llesiant newydd, gyda'r nod o leihau lefelau absenoldebau presennol yn gorfod bod yn ffocws penodol yn ystod y flwyddyn i ddod tra bo annog perchnogaeth o berfformiad ymysg holl staff y Cyngor yn fater nad ydym fel sefydliad wedi llawn lwyddo i fynd i'r afael ag o hyd yma.

Mae llwyddiant yr amryw gynlluniau datblygu talent yn fater i ymfalchïo ynddo ac yn gyfraniad pwysig i ddyfodol gwasanaethau'r Cyngor ond mae'r llithriad yng ngweithrediad dau ffrwd o fewn y rhaglen waith sy'n ymwneud ag adnabod dilyniant i swyddi allweddol a chynnal adolygiad o drefniadau denu staff i weithlu'r Cyngor yn faterion sy'n pery pryder ac yn gofyn am fuddsoddiad amser sylweddol yn y flwyddyn i ddod.

Mae yma weledigaeth, o'i gwireddu, fydd yn sicrhau parhad gwasanaethau o safon. Mae llawer o'r gwaith i osod y sylfeini sydd eu hangen ar gyfer sicrhau hynny wedi, neu yn, derbyn sylw ac felly'r her pennaf, uwchben popeth arall, yn ystod gweddill tymor y Cynllun hwn, yw lluosi a chyflymu'r ymdrechion i gyflwyno trefniadau gwaith mor effeithiol ac effeithlon ag sy'n bosib o fewn pob uned Gwasanaeth yn y Cyngor.

CYNGOR**GWYNEDD**
gwynedd.llyw.cymru

CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y cyfarfod:	8fed Gorffennaf, 2025
Aelod Cabinet:	Cynghorydd Llio Elenid Owen
Swyddog Cyswllt:	Catrin Love, Pennaeth Cynorthwyol Gwasanaethau Corfforaethol
Rhif Ffôn Cyswllt:	01286 679473
Teitl yr Eitem:	Cynllun Gofal Cwsmer

1 Y PENDERFYNIAD A GEISIR

Cymeradwyaeth o'r cynllun gofal cwsmer

2 Y RHESWM DROS YR ANGEN AM BENDERFYNIAD

Mae Gofal Cwsmer yn un o'r 9 ffrwd gwaith blaenoriaeth Ffordd Gwynedd. Mae'r cynllun yn gosod safonau clir ar sut fyddwn fel Cyngor yn gwireddu'r weledigaeth o ddarparu gwasanaeth cwsmer rhagorol i drigolion a chwsmeriaid Gwynedd.
Mae'r broses ymgynghori wedi cadarnhau yn glir nad yw Rheolwyr ar hyn o bryd yn glir o'r safonau ymateb disgwyliedig.

3 CYFLWYNIAD

Mae mabwysiadu Cynllun Gofal Cwsmer newydd wedi ei adnabod fel blaenoriaeth am y flwyddyn i ddod, a hynny gan ei fod wedi'i adnabod gan sawl Adran yn yr hunan asesiad Ffordd Gwynedd i fod angen sylw. Mae'n cyd-fynd â Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Deddf Cydraddoldeb ac yn cefnogi cynlluniau strategol megis Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn, Cynllun Digidol a Pholisi Cwynion.

Mae rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud yn greiddiol i'n ffordd o weithio o dan ddiwylliant Ffordd Gwynedd. Er mwyn sicrhau ein bod yn gwneud hynny, mae'n bwysig ein bod yn ymgysylltu a'n trigolion i fod yn deall eu hanghenion a'r galw yn glir, yn ffurfio siarter a safonau clir yn seiliedig ar hynny, ac yn sicrhau bod staff yn deall y safonau. Bydd hyn oll yn diwallu gofynion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol wrth roi y pum ffordd o weithio ar waith.

Mae'r asesiad effaith cydraddoldeb wedi adnabod bod amcanion y Cynllun Gofal Cwsmer yn darparu gwell gwasanaeth i drigolion, a bod siawns i gael gwared ar unrhyw rwystrau sy'n wynebu pobl oherwydd anfantais economaidd-gymdeithasol.

Bydd yr ymgysylltu blynyddol gyda thrigolion yn mesur i pa raddau yr ydym fel Cyngor yn cyflawni hyn.

4 RHESYMEG A CHYFIAWNHAD DROS ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

Y prif ystyriaethau yw'r Siarter arfaethedig, a'r Safonau sydd o fewn y cynllun newydd, sy'n ymwneud ac amseroedd ymateb boed hynny ar y ffôn, mewn ysgrifen, neu wrth ymateb i gŵyn. Byddwn yn defnyddio adborth i wella gwasanaethau'n barhaus ac yn sicrhau fod anghenion trigolion yn cael eu deall a'u diwallu.

Pwrpas y Cynllun Gofal Cwsmer yw sicrhau cysondeb a gwelliant ar draws Adrannau yn ein cyswllt â chwsmeriaid a thrigolion. Drwy wneud hyn, bydd yr Asesiad Effaith Cydraddoldeb yn gadarnhaol.

6 CAMAU NESAF AC AMSERLEN

Unwaith bydd y cynllun wedi ei gymeradwyo, byddwn yn ymgysylltu â thrigolion, sefydlu hyfforddiant newydd ar ofal cwsmer fel bod staff yn hyddysg yn yr ymarferion gofal cwsmer diweddaraf, a'u bod yn glir ar ein safonau mewnol. Bydd angen creu dashfyrddau i fonitro perfformiad y Cyngor wrth i ni ymdrin â galwadau.

7 UNRHYW YMGYNGHORIADAU A GYNHALIWYD CYN ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

Dyma sylwadau'r Pennaeth Cyllid ar gyfer yr adroddiad:

"Rwyf yn croesawu'r Cynllun Gofal Cwsmer. Nid oes gennyf bryderon am y penderfyniad a geisir o safbwynt priodoldeb ariannol".

Dyma sylwadau'r Swyddog Monitro:

"Rwy'n croesawu yr adroddiad yma ac nid oes gennyf unrhyw sylwadau i'w hychwanegu o safbwynt priodoldeb"

GWASANAETHAU CORFFORAETHOL
CYNGOR GWYNEDD

Cynllun Gofal Cwsmer

Mawrth 2025

Cynnwys

1. Pwrpas y Cynllun 2

2. Ein Gweledigaeth 3

3. Y Cyd-destun Strategol 5

4. Ein Dull Gweithredu 7

  4.1 Ein Siarter Gofal Cwsmer 8

  4.2 Ein Safonau Corfforaethol 9

5. Ein Rhaglen Waith 10

6. Sut ydym yn gwybod os ydym yn llwyddo? 13

7. Meini Prawf y Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer 16

1. Pwrpas y Cynllun

Ffordd Gwynedd yw'r enw a roddir ar y "ffordd o weithio" yr ydym ni yng Nghyngor Gwynedd wedi'i fabwysiadu er mwyn rhoi pobl y Sir yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud. Er mwyn gwneud y pethau iawn yn y ffordd iawn, rhaid i ni ddeall anghenion trigolion fel ein cwsmeriaid yn yr achos yma, er mwyn gallu diwallu eu hanghenion. Mae hyn yn derbyn sylw drwy wahanol brosiectau yn y Cynllun Ffordd Gwynedd, ac yn enwedig drwy'r Prosiect Cyswllt â'r Cwsmer.

Ein huchelgais yw creu profiad rhagorol i drigolion sy'n adeiladu ymddiriedaeth a boddhad hirdymor, gan sicrhau bod eu hanghenion a disgwyliadau yn cael eu diwallu'n gyson, a chan ddefnyddio adborth trigolion i wneud gwelliannau parhaus.

Pwrpas y Cynllun Gofal Cwsmer hwn yw amlygu ein blaenoriaethau ar gyfer y cyfnod rhwng 2025 a 2028, a sut y byddwn yn gweithredu ac yn mesur llwyddiant.

2. Ein Gweledigaeth

Ein gweledigaeth yw creu profiad eithriadol i drigolion sy'n gosod y safon ar gyfer rhagoriaeth gofal cwsmer. Rydym yn ymrwymo i ddarparu gwasanaethau sy'n rhagori ar ddisgwyliadau cwsmeriaid, gan sicrhau ein bod yn cyrraedd eu hanghenion yn gyson ac yn effeithiol. Trwy ymgysylltu â'n cwsmeriaid a defnyddio eu hadborth i wneud gwelliannau parhaus, rydym yn anelu at greu diwylliant sefydliadol lle mae gofal cwsmer o'r radd flaenaf yn greiddiol i bopeth a wnawn.

Rydym yn ymrwymo i:

Ddeall a diwallu anghenion cwsmeriaid trwy ymchwil a chyfathrebu parhaus.

Hyrwyddo diwylliant sefydliadol sy'n canolbwyntio ar drigolion a chwsmeriaid, gan sicrhau bod pob aelod o'r tîm yn ymrwymo i ddarparu gwasanaeth rhagorol.

Ddarparu gwybodaeth gywir a hygyrch trwy wahanol sianeli, gan sicrhau bod ein gwasanaethau ar gael i bawb.

Gwella ein gwasanaethau yn barhaus trwy fesur perfformiad, rheoli cwynion yn effeithiol a mapio taith ein cwsmeriaid a thrigolion.

Sicrhau amseroldeb ac ansawdd wrth ddarparu gwasanaethau, gan greu cydbwysedd rhwng cyflymder ac ansawdd.

Trwy gyflawni'r weledigaeth hon, rydym yn anelu at greu dyfodol lle mae ein cwsmeriaid yn teimlo'n werthfawr, yn cael eu parchu, ac yn derbyn y gwasanaeth gorau bosib o fewn yr adnoddau sydd ar gael.

Beth yr ydym am ei wneud?

1. Deall ein Cwsmeriaid

- **Adnabod Cwsmeriaid:** Defnyddio dulliau ymchwil i adnabod anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid.
- **Ymgynghori â Chwsmeriaid:** Cynnal arolygon a grwpiau ffocws i gasglu adborth gwerthfawr.
- **Mesur Canlyniadau:** Defnyddio mesurau perfformiad i fesur boddhad cwsmeriaid a gwneud gwelliannau parhaus.

2. Diwylliant y Sefydliad

- **Ffocws ar Gwsmeriaid:** Sicrhau bod pob aelod o'r sefydliad yn ymrwymo i ddarparu gwasanaeth rhagorol.
- **Hyfforddiant Staff:** Darparu hyfforddiant rheolaidd i staff ar sgiliau gofal cwsmer a rheoli cwynion.

3. Gwybodaeth a Mynediad

- **Gwybodaeth Gywir:** Sicrhau bod gwybodaeth yn gywir ac yn hawdd ei chyrraedd trwy wahanol sianeli.
- **Hygyrchedd:** Gwella mynediad i wasanaethau trwy ddefnyddio technolegau newydd a sicrhau bod gwasanaethau ar gael i bawb.

4. Cyflawniad

- **Cyrraedd Nodau Busnes:** Sicrhau bod nodau busnes yn cael eu cyflawni trwy ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel.
- **Rheoli Problemau:** Gweithredu system effeithiol ar gyfer rheoli cwynion a gwneud addasiadau yn seiliedig ar adborth cwsmeriaid.

5. Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth

- **Cyswllt Cychwynnol:** Sicrhau bod cyswllt cychwynnol yn cael ei wneud yn brydlon.
- **Cadw at Amserlenni:** Cadw at amserlenni cytunedig wrth ddarparu gwasanaethau, gan sicrhau cydbwysedd rhwng cyflymder ac ansawdd.

3. Y Cyd-destun Strategol

Ein bwriad gyda'r Cynllun Gofal Cwsmer hwn yw plethu ag amcanion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, rhai o'n prif gynlluniau strategol, a'n polisïau corfforaethol:

Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol: Mae'r Cynllun yn cefnogi'r nodau llesiant trwy hyrwyddo diwylliant sefydliadol sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid, gwella hygyrchedd gwasanaethau, a sicrhau bod penderfyniadau'n cael eu gwneud gyda'r dyfodol mewn golwg. Mae hefyd yn adlewyrchu'r pum ffordd o weithio e.e. Cydweithio a Chynnwys.

Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28: Mae'r Cynllun llesiant yn pwysleisio'r angen i weithio gyda'n gilydd i wella llesiant cymunedau, gan gynnwys ymgysylltu â chwsmeriaid a defnyddio eu hadborth i wneud gwelliannau parhaus. Mae'n cyfeirio at ddeall nodweddion pobl anodd eu cyrraedd ac o dan anfantais, ac at deilwra gwasanaethau er mwyn eu cyrraedd yn well.

Cynllun Cyngor Gwynedd 2023-28: Mae Cynllun y Cyngor yn nodi pwysigrwydd trefniadau gweithredu mewnol o'r safon uchaf bob amser fel bod trigolion Gwynedd yn derbyn y gwasanaethau gorau posib.

Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28: Mae egwyddorion Ffordd Gwynedd yn cynnwys hyrwyddo diwylliant lle mae'r bobl yn ganolog i bopeth a wnawn, gwella prosesau gwaith, a darparu hyfforddiant staff ar sgiliau gofal cwsmer.

Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd 2024-28: Bwriad y Cynllun Cydraddoldeb yw sicrhau fod y Cyngor yn trin pawb mewn ffordd sy'n deg, beth bynnag eu nodweddion cydraddoldeb, eu cefndir a'u hanghenion.

Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28: Mae'r Cynllun Digidol yn anelu i wella profiad trigolion Gwynedd o wasanaethau rheng flaen a swyddfa gefn drwy ddefnydd technoleg ddigidol, i gyd-fynd â newidiadau i ddisgwyliadau a thueddiadau pobl.

Polisi Cwynion a Gwella Gwasanaeth Cyngor Gwynedd: Mae'r Polisi yn rhoi sylw i'n trefniadau reoli cwynion a mesur perfformiad.

Polisi Ymateb i Ohebiaeth Allanol Cyngor Gwynedd: Mae'r polisi yn amlinellu'r angen i swyddogion ymateb i lythyrau ac e-byst yn brydlon.

Polisi Diogelu Data Cyngor Gwynedd: Mae'r polisi yn amlygu'r disgwyliadau cyfreithiol a moesegol wrth i staff ymdrin â gwybodaeth am bobl.

Trwy gyd-fynd â'r cynlluniau a'r polisïau hyn, mae'r Cynllun Gofal Cwsmer yn cyfrannu at greu dyfodol lle mae ein cwsmeriaid yn teimlo'n werthfawr, yn cael eu parchu, ac yn derbyn gwasanaeth y maent eu hangen.

Data Perfformiad Ffôn

Blwyddyn	Nifer galwadau uniongyrchol i estyniadau staff y Cyngor (DDI)	Canran galwadau atebwyd (y Cyngor)	Nifer galwadau i rhif Galw Gwynedd	Canran galwadau atebwyd (GG
2022-2023	318,025	62.0%	158,736	87.4%
2023-2024	283,880	64.5%	138,,597	92.5%
2024- (31.1.2025)	196,316	63.0%	104589	83.2%

Cwynion Corfforaethol 2024/25

Diffyg Ymateb	Ombwdsman	Camgymeriad	Iaith a Chydraddoldeb	Anhapus gyda penderfyniad	Ymddygiad Swyddog
34	13	11	2	1	1

4. Ein Dull Gweithredu

- **Mae ein Siarter Gofal Cwsmer yn amlygu sut y byddwn yn gweithio.**

- **Mae ein Safonau Gofal Cwsmer yn amlygu'r hyn y gall ein cwsmeriaid ei ddisgwyl gennym ni.**

- **Byddwn yn defnyddio’r Safon ‘Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer’ (Customer Service Excellence*) er mwyn gwella’n barhaus.**

  ** Mae’n safon gydnabyddedig ar gyfer asesu safon gofal cwsmer sefydliadau. Gellir ei ddefnyddio er mwyn gyrru gwelliant parhaus, fel teclyn datblygu sgiliau, ac fel dilysiad annibynnol o gyrhaeddiad. Mae’n amlygu’r ffactorau sy’n arwain at ofal cwsmer o safon, a chynnwys meini prawf y gallwn eu defnyddio er mwyn asesu ein cynnydd - gweler Atodiad 2.*

4.1 Ein Siarter Gofal Cwsmer

Mae'r Siarter Gofal Cwsmer hon yn adlewyrchu ein hymrwymiad i ddarparu gwasanaeth o'r ansawdd uchaf i'n cwsmeriaid. Dyma ein haddewidion a'n disgwyliadau:

Ein haddewidion i chi:

- **Cydnabod eich cyswllt yn brydlon.**
- **Gwrando ac ymateb.**
- **Eich trin â pharch.**
- **Darparu gwybodaeth glir.**

Ein disgwyliadau ohonoch chi:

- **Darparu gwybodaeth perthnasol**.
- **Ein trin â pharch**.
- **Ymddwyn yn briodol**.
- **Derbyn yr ateb terfynol a pharchu'r penderfyniad.**

Diolch am eich cydweithrediad wrth i ni geisio darparu'r gwasanaeth gorau posib i chi. Os oes gennych unrhyw gwestiynau neu bryderon, mae croeso i chi gysylltu â ni.

4.2 Ein Safonau Corfforaethol

- **Byddwn yn** ateb eich galwad ffôn mor fuan â phosib ac o fewn 1 munud.
- **Byddwn yn** cydnabod derbyn eich gohebiaeth o fewn 5 diwrnod gwaith onid yw'n bosib darparu ateb cyflawn o fewn yr amserlen honno. Cynghorir ar yr amserlen ar gyfer ymateb yn derfynol pan yn cydnabod yr ohebiaeth.
- **Byddwn yn** ateb gohebiaeth gan Aelod Etholedig o'r Cyngor hwn ynghyd ag Aelodau Seneddol / Aelodau Cynulliad o fewn 5 diwrnod gwaith.
- **Byddwn yn** datrys cwynion ffurfiol o fewn 20 diwrnod gwaith.

Ein Safonau Adrannol

- Bydd Adrannau unigol yn adrodd ar eu safonau perthnasol hwy drwy'r drefn Herio a Chefnogi Perfformiad.

5. Ein Rhaglen Waith

Rydym wedi adnabod chwe blaenoriaeth ar gyfer ein Prosiect Gofal Cwsmer yn ystod 2025/2026 sef:

- Ymgysylltu a phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn ystod y flwyddyn fel rhan o hunan asesiad blynyddol y Cyngor.
- Cyflwyno rhaglen newydd o hyfforddiant gofal cwsmer.
- Cyflwyno rhaglen newydd o hyfforddiant ar ymateb i ymholiadau gan Aelodau Etholedig, y cyhoedd a chyd ddarparwyr gwasanaeth.
- Cyhoeddi mesurau perfformiad gan anelu i gael dashfwrdd perfformiad corfforaethol ar sut mae'r Cyngor yn perfformio yn erbyn ein safonau gofal cwsmer.
- Adnabod a datblygu datrysiadau digidol er mwyn gwella'r ddarpariaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth.

Fel y gwelir yn Nhabl 1 isod, mae'r ymrwymiadau uchod yn adlewyrchu sawl rhan o feini prawf y Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r meini prawf hefyd yn cydweddu'n eithaf da â'r blaenoriaethau sydd wedi eu hadnabod ar draws holl brosiectau Ffordd Gwynedd ac eithrio ffrwd gwaith Gweithlu Bodlon ac Iach, fel y gwelir yn Nhabl 2.

Dylid nodi nad oes cyfeiriad penodol at lesiant staff fel rhan o'r Safon. Fel Cyngor, rydym yn cydnabod bod llesiant staff yn ganolog i lwyddiant y cynllun hwn felly, byddwn yn ymrwymo i ddarparu hyfforddiant a chefnogaeth i staff fel eu bod wedi eu harfogi gyda'r sgiliau priodol o ran disgwyliadau'r cynllun hwn.

Tabl 1: Y berthynas rhwng blaenoriaethau 2025/26 Prosiect Cyswllt â'r Cwsmer, Ffordd Gwynedd a meini prawf y Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer

	Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer				
Blaenoriaethau 2025/2026	Maen Prawf 1 Deall ein Cwsmeriaid	Maen Prawf 2 Diwylliant y Sefydliad	Maen Prawf 3 Gwybodaeth a Mynediad	Maen Prawf 4 Cyflawni	Maen Prawf 5 Amseroldeb ac Ansawdd y Gwasanaeth
Ymgysylltu a phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn ystod y flwyddyn fel rhan o hunan asesiad blynyddol y Cyngor.	✓				
Cyflwyno rhaglen newydd o hyfforddiant gofal cwsmer, sydd gyda ffocws arbennig ar lesiant staff sydd yn gorfod ymdrin gyda sefyllfaoedd anodd.					
Cyflwyno rhaglen newydd o hyfforddiant ar ymateb i ymholiadau gan Aelodau Etholedig, y cyhoedd a chyd ddarparwyr gwasanaeth.		✓		✓	✓
Cyhoeddi mesurau perfformiad gan anelu i gael dashfwrdd perfformiad corfforaethol ar sut mae'r Cyngor yn perfformio yn erbyn ein safonau gofal cwsmer.	✓			✓	✓

Tabl 2: Y berthynas rhwng blaenoriaethau prosiectau Ffordd Gwynedd a meini prawf y Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer

	Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer				
Prosiectau Ffordd Gwynedd	Maen Prawf 1 Deall ein Cwsmeriaid	Maen Prawf 2 Diwylliant y Sefydliad	Maen Prawf 3 Gwybodaeth a Mynediad	Maen Prawf 4 Cyflawni	Maen Prawf 5 Amseroldeb ac Ansawdd y Gwasanaeth
Dysgu, Arbrofi a Gweithredu i Wella	✓	✓			
Arweinyddiaeth					
Deall a Gwella Perfformiad	✓				
Cefnogi a Datblygu	✓	✓			
Trawsnewid Digidol			✓		
Cynllunio'r Gweithlu a Datblygu Talent		✓			
Gwerthuso Parhaus		✓			
Gweithlu Bodlon ac Iach					
Cyswllt â'r Cwsmer	✓	✓	✓	✓	✓

6. Sut ydym yn gwybod os ydym yn llwyddo?

6.1. Ein Mesurau

Er mwyn sicrhau bod ein Cynllun Gofal Cwsmer yn llwyddiannus ac yn diwallu anghenion ein cwsmeriaid, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol. Byddwn yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad.

Tabl 3: Ein darpar fesurau perfformiad

Maes a mesur	Ffynhonnell	Amlder
Deall ein Cwsmeriaid:		
Yn gyffredinol, pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi ar sut mae Cyngor Gwynedd yn rhedeg pethau?	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Ar yr achlysur diweddaraf, hyd yn oed os nad oedd y canlyniad neu'r penderfyniad terfynol beth roeddech ei eisiau, pa mor fodlon oeddech chi ar sut yr ymdriniodd y Cyngor â'ch ymholiad? (os wedi ceisio cysylltu â Chyngor Gwynedd yn y 12 mis diwethaf)	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Diwylliant y Sefydliad:		
Trigolion yn teimlo eu bod yn gallu dylanwadu ar benderfyniadau yn eu hardal leol	Arolwg Cenedlaethol Cymru	Blynyddol
Nodwch i ba raddau rydych yn credu bod y cyngor yn gyffredinol yn cymryd barn preswylwyr i ystyriaeth wrth wneud penderfyniad	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Mae staff y Cyngor yn gyfeillgar ac yn hawdd mynd atynt	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol

Y nifer a'r canran o arweinwyr sydd wedi cwblhau hyfforddiant Gofal Cwsmer	Gwybodaeth fewnol	Chwarterol
Y nifer a'r canran o staff sydd wedi cwblhau hyfforddiant Gofal Cwsmer	Gwybodaeth fewnol	Chwarterol
Gwybodaeth a Mynediad:		
Yn gyffredinol, faint ydych chi'n credu bod Cyngor Gwynedd yn cyfleu gwybodaeth i breswylwyr am y gwasanaethau a'r buddion mae'n eu darparu?	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Boddhad â'r gallu i gyrraedd at wasanaethau a chyfleusterau lleol	Arolwg Cenedlaethol Cymru	Blynyddol
Nodwch i ba raddau rydych chi'n credu bod gwasanaethau'r cyngor ar gael yn eich dewis iaith	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Nodwch i ba raddau rydych chi'n credu bod gwasanaethau'r cyngor ar gael mewn fformat sy'n hygyrch i chi	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Mae cysylltu â'r Cyngor yn syml	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Mae cael gafael ar wybodaeth gyfredol am wasanaethau'r Cyngor yn hawdd	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Cyflawniad:		
Nodwch i ba raddau rydych yn credu bod y cyngor yn gyffredinol yn darparu gwasanaethau o ansawdd uchel	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Nodwch i ba raddau rydych yn credu bod y cyngor yn gyffredinol yn darparu gwasanaethau sy'n yn cynrychioli gwerth da am arian	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Mae'r Cyngor yn gadael i bobl wybod sut mae'n perfformio	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol

Faint ydych chi'n ymddiried yn Cyngor Gwynedd?	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Nodwch i ba raddau rydych yn credu bod y cyngor yn gyffredinol yn gweithredu ar bryderon preswylwyr lleol	Arolwg Preswylwyr Cenedlaethol	Blynyddol
Y nifer a'r canran o gwynion sy'n cael eu datrys o fewn 20 diwrnod	Gwybodaeth fewnol	Pob 6 mis
Boddhad â'n trefniadau rheoli cwynion?	Gwybodaeth fewnol?	Blynyddol
Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth:		
Y nifer a'r canran o alwadau ffôn sy'n cael eu hateb o fewn 1 munud	Gwybodaeth fewnol	Dashfwrdd Byw

Trwy fabwysiadu'r dulliau mesur hyn, byddwn yn gallu asesu ein llwyddiant yn barhaus a gwneud gwelliannau lle bo angen, gan sicrhau bod ein cwsmeriaid yn derbyn y gwasanaeth gorau posib.

6.2 Ein Trefniadau Llywodraethu

Byddwn yn cyflwyno diweddariadau rheolaidd ar berfformiad i'n Grŵp Swyddogion Ffordd Gwynedd, ac yn cyflwyno adroddiad blynyddol i Gabinet y Cyngor ac i'r Tîm Rheoli Corfforaethol.

7. Meini prawf y Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer

Byddwn yn cynnal hunanasesiad blynyddol ar sail y meini prawf canlynol i fesur ein cynnydd dros amser ac i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.

Maen Prawf 1 Deall ein Cwsmeriaid

1.1 Adnabod Cwsmeriaid

	Elfen	Arweiniad
1.1.1	Mae gennym ddealltwriaeth fanwl o nodweddion ein grwpiau cwsmeriaid presennol a phosibl yn seiliedig ar wybodaeth ddiweddar a dibynadwy.	• Proffil o brif grwpiau cwsmeriaid y sefydliad a'u nodweddion. • Manylion am sut y rhannwyd a dosbarthwyd y grwpiau hyn. • Manylion am amlder a dibynadwyedd yr ymchwil i adnabod grwpiau cwsmeriaid.
1.1.2	Rydym wedi datblygu mewnwelediad cwsmeriaid am ein grwpiau cwsmeriaid i ddeall eu hanghenion a'u dewisiadau yn well.	• Dulliau a dulliau a ddefnyddir ar gyfer datblygu dealltwriaeth, megis grwpiau ffocws, cyfweliadau un i un, arolygon, arsylwi, mapio taith y cwsmer a ffyrdd eraill o gasglu gwybodaeth ynglŷn â chwsmeriaid. • Manylion am sut y gwnaethoch wella eich gwasanaethau o ganlyniad i'r ddealltwriaeth a gawsoch am anghenion eich cwsmeriaid.
1.1.3	Rydym yn gwneud ymdrechion penodol i nodi grwpiau ac unigolion anodd eu cyrraedd a difreintiedig ac rydym wedi datblygu ein gwasanaethau mewn ymateb i'w hanghenion penodol.	• Dulliau a ddefnyddir i ymgynghori a chynnwys grwpiau ac unigolion anodd eu cyrraedd a difreintiedig, yn enwedig pobl sydd â nifer o wahanol anghenion a chwsmeriaid nad ydych yn clywed eu barn yn aml. • Enghreifftiau o sut y gwnaethoch nodi anghenion nad oeddech yn

		eu diwallu a'r newidiadau a wnaethoch i osgoi eithrio neu dangynrychioli rhai pobl.

1.2 Ymgysylltu ac Ymgynghori

	Elfen	Arweiniad
1.2.1	Mae gennym strategaeth ar gyfer ymgysylltu a chynnwys cwsmeriaid gan ddefnyddio ystod o ddulliau sy'n briodol i anghenion grwpiau cwsmeriaid a adnabuwyd.	• Polisïau, strategaethau ac arweinyddiaeth ar gyfer ymgysylltu, ymgynghori a chynnwys grwpiau cwsmeriaid. • Tystiolaeth o sut rydych chi'n defnyddio ystod eang o offerynnau, gan gynnwys adborth gan gwsmeriaid a staff (llythyrau, e-byst, sylwadau, cwynion, fforymau, grwpiau ffocws ac ati) yn ogystal ag ymchwil.
1.2.2	Rydym wedi gwneud ymgynghoriad cwsmeriaid yn rhan annatod o wella ein gwasanaeth yn barhaus ac rydym yn cynghori cwsmeriaid o'r canlyniadau a'r camau a gymerwyd.	• Canfyddiadau a dadansoddiad o weithgarwch ymgysylltu, ymarferion ymgynghori a dulliau eraill ar gyfer dal adborth. • Manylion y gwelliannau gwirioneddol, gyda thystiolaeth o sut mae'r rhain yn gysylltiedig yn uniongyrchol â'r ffyrdd yr ymgynghorwyd a chynhwyswyd cwsmeriaid. • Enghreifftiau o sut roeddech chi'n cynnwys cwsmeriaid wrth ddylunio a darparu gwasanaethau (er enghraifft, drwy ganiatáu iddynt gymryd rhan). • Gwybodaeth am sut rydych chi'n dweud wrth gwsmeriaid am y newidiadau rydych chi'n eu gwneud o ganlyniad i'w hymglymiad. • Cynlluniau gwella a datblygu presennol gwasanaethau sy'n

		dangos bod eich polisïau, prosiectau a gweithgareddau yn cael eu llunio gan sut rydych chi'n ymgynghori ac yn cynnwys cwsmeriaid.
1.2.3	Rydym yn adolygu ein strategaethau a'n cyfleoedd yn rheolaidd ar gyfer ymgynghori ac ymgysylltu â chwsmeriaid i sicrhau bod y dulliau a ddefnyddir yn effeithiol ac yn darparu canlyniadau dibynadwy a chynrychioliadol.	• Canlyniad adolygiadau ar effeithiolrwydd ymgysylltu a chyfranogiad, gan ddangos lefelau cyfranogiad, asesu pa mor gynrychioliadol yw'r canlyniadau, ac ansawdd y wybodaeth a gesglir. • Sut mae mecanweithiau, prosesau a dulliau yn cael eu haddasu i ymateb i faterion sy'n dod i'r amlwg, blaenoriaethau gwasanaeth, newidiadau demograffig ac ati. • Enghreifftiau o arloesi, dysgu o arfer gorau neu feincnodi, awgrymiadau o staff ac ati.

1.3 Bodlonrwydd cwsmeriaid

	Elfen	Arweiniad
1.3.1	Rydym yn defnyddio dulliau dibynadwy a chywir i fesur boddhad cwsmeriaid yn rheolaidd.	• Byddai'r dulliau a ddefnyddir yn y rhan fwyaf o achosion yn cynnwys gwaith arolwg a mathau eraill o adborth a gwybodaeth ansoddol. • Gwybodaeth am fethodoleg arolwg, er enghraifft meintiau sampl, rhagfarnau posibl, lled y gwall ac unrhyw gyngor a gymerir ar ddylunio. • Rhesymau dros y penderfyniadau a wnaethoch ar sut i fesur boddhad cwsmeriaid. • Manylion am ba mor aml rydych chi'n casglu gwybodaeth.

1.3.2	Rydym yn dadansoddi ac yn rhoi cyhoeddusrwydd i lefelau boddhad ar gyfer yr ystod lawn o gwsmeriaid ar gyfer holl brif feysydd ein gwasanaeth ac rydym wedi gwella gwasanaethau o ganlyniad i hynny.	• Asesu a dadansoddi boddhad o fewn pob grŵp (a nodwyd). • Os ydych yn darparu ystod o wahanol wasanaethau, dylech asesu pa mor fodlon yw cwsmeriaid gyda phob un ohonynt. • Tystiolaeth o unrhyw wahaniaethau mewn lefelau bodlonrwydd rhwng grwpiau, neu unrhyw ganlyniadau annisgwyl. • Cyhoeddi gwybodaeth am y camau rydych chi'n bwriadu eu cymryd neu wedi eu cymryd o ganlyniad i fesur bodlonrwydd cwsmeriaid â'ch gwasanaeth. • Enghreifftiau o ddulliau eraill rydych chi'n eu defnyddio.
1.3.3	Rydym yn cynnwys yn ein mesur o fodlonrwydd cwestiynau penodol sy'n ymwneud â meysydd allweddol gan gynnwys y rhai ar ddanfon, amseroldeb, gwybodaeth, mynediad, ac ansawdd gofal cwsmer, yn ogystal â chwestiynau penodol sy'n cael eu llywio gan fewnwelediad cwsmeriaid.	• Arolygon boddhad a ffyrdd eraill o gasglu adborth sy'n cynnwys y cwestiynau penodol hyn. • Tystiolaeth o ymchwilio i flaenoriaethau cwsmeriaid a gyrwyr allweddol lleol boddhad.
1.3.4	Rydym yn gosod targedau heriol ac ymestynnol ar gyfer boddhad cwsmeriaid ac mae ein lefelau yn gwella.	• Lefelau bodlonrwydd pob grŵp cwsmer ar gyfer holl brif feysydd eich gwasanaeth, a'r targedau rydych chi am eu cyflawni. • Tystiolaeth o sut mae lefelau boddhad wedi gwella dros amser.

1.3.5	Rydym wedi gwneud newidiadau cadarnhaol i wasanaethau o ganlyniad i ddadansoddi profiad y cwsmer, gan gynnwys teithiau gwell i gwsmeriaid.	• Enghreifftiau o sut rydych chi'n dadansoddi profiad cwsmeriaid. • Gwybodaeth benodol am sut rydych chi'n mapio teithiau cwsmeriaid a'r camau rydych chi wedi'u cymryd i wella'r rhain (er enghraifft, drwy gyfyngu ar faint o gyswllt diangen sydd ganddynt â phobl yn eich sefydliad). • Unrhyw dystiolaeth o gynilon neu ail-fuddsoddi (neu'r ddau) o ganlyniad i wneud eich systemau a'ch prosesau'n fwy effeithlon.

Maen Prawf 2 Diwylliant y Sefydliad

2.1 Arweinyddiaeth, Polisi a Diwylliant

	Elfen	Arweiniad
2.1.1	Mae ymrwymiad corfforaethol i roi'r cwsmer wrth wraidd darparu gwasanaethau ac mae arweinwyr yn ein sefydliad yn mynd ati i gefnogi hyn ac eirioli dros gwsmeriaid.	• Gweledigaeth gorfforaethol a datganiadau gwerthoedd. • Enghreifftiau o sut mae arweinwyr eich sefydliad wedi dangos eu bod yn cydnabod pwysigrwydd ffocws ar y cwsmer ac yn hyrwyddo gweithgareddau sy'n caniatáu i'ch sefydliad gael dealltwriaeth o'i gwsmeriaid.
2.1.2	Rydym yn defnyddio dealltwriaeth o'n cwsmeriaid i lywio polisi a strategaeth ac i flaenoriaethu gweithgarwch gwella gwasanaethau.	• Barn cwsmeriaid a staff ar sut mae eich gwybodaeth am grwpiau cwsmeriaid yn llywio'ch polisïau. • Enghreifftiau o sut mae mewnwelediad cwsmeriaid yn gyrru'ch polisïau, a sut mae hyn yn dylanwadu ar y ffordd rydych chi'n dylunio'ch gwasanaethau.
2.1.3	Mae gennym bolisïau a gweithdrefnau sy'n cefnogi hawl pob cwsmer i ddisgwyl lefelau gwasanaeth rhagorol.	• Gofal cwsmeriaid, cyfle cyfartal, anabledd a pholisïau a gweithdrefnau eraill sy'n ymwneud â thriniaeth deg. • Gwybodaeth rydych chi'n ei rhoi i gwsmeriaid am yr hyn y mae ganddyn nhw hawl iddo.
2.1.4	Rydym yn sicrhau bod yr holl gwsmeriaid a grwpiau cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg ac mae hyn yn cael ei gadarnhau gan adborth a mesur profiad y cwsmer.	• Tystiolaeth gan siopwyr dirgel (lle mae hyn yn berthnasol ac yn briodol). • Tystiolaeth cwsmeriaid a staff ac adborth arall.

2.1.5	Rydym yn diogelu preifatrwydd cwsmeriaid mewn trafodaethau wyneb yn wyneb ac wrth drosglwyddo a storio gwybodaeth am gwsmeriaid.	• Gweithdrefnau ar gyfer sicrhau eich bod yn diogelu preifatrwydd cwsmeriaid, gan gynnwys cael systemau cyfrifiadurol diogel a gwneud gwiriadau ar hunaniaeth cwsmeriaid. • Polisïau ar ddiogelu data a chanllawiau staff ar hyn.
2.1.6	Rydym yn grymuso ac yn annog pob gweithiwr i fynd ati i hyrwyddo a chymryd rhan yn niwylliant sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid ein sefydliad.	• Enghreifftiau o dystiolaeth o gyfranogiad a grymuso cwsmeriaid a staff. • Llawlyfr polisïau a gweithdrefnau staff. • Enghreifftiau o'ch dulliau i hyrwyddo ffocws cwsmeriaid ledled y sefydliad.

2.2 Proffesiynoldeb ac Agwedd Staff

	Elfen	Arweiniad
2.2.1	Gallwn ddangos ein hymrwymiad i ddatblygu a darparu gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid drwy ein polisïau recriwtio, hyfforddi a datblygu ar gyfer staff.	• Manylebau swyddi a gweithdrefnau recriwtio. • Manylion yr hyfforddiant rydych chi wedi'i roi i'ch holl weithwyr, a'r cyfleoedd iddyn nhw ddatblygu ymhellach.
2.2.2	Mae ein staff yn gwrtais ac yn gyfeillgar i gwsmeriaid ac mae ganddynt ddealltwriaeth o anghenion cwsmeriaid.	• Polisïau gofal cwsmer a chanllawiau staff. • Tystiolaeth gan siopwyr dirgel (lle bo'n berthnasol) a monitro mewnol. • Barn cwsmeriaid ac adborth arall, gan gynnwys sylwadau ar y gwasanaeth a ddarperir gan aelodau unigol o staff.

2.2.3	Rydym yn blaenoriaethu ffocws cwsmeriaid ar bob lefel o'n sefydliad ac yn gwerthuso ymrwymiad unigol a thîm drwy'r system rheoli perfformiad.	• Enghreifftiau o sut mae adborth cwsmeriaid yn gysylltiedig â'ch asesiad o staff • Cynnwys cynlluniau cydnabod a gwobrwyo staff, os yw'n berthnasol ac yn briodol.
2.2.4	Gallwn ddangos sut mae mewnwelediadau a phrofiadau staff sy'n wynebu cwsmeriaid yn cael eu hymgorffori mewn prosesau mewnol, datblygu polisi a chynllunio gwasanaethau.	• Ffyrdd y mae staff yn rhoi eu barn a'u manylion ar sut rydych yn defnyddio eu hadborth. • Manylion y gwelliannau yr ydych wedi'u gwneud o ganlyniad i adborth staff. • Enghreifftiau o sut rydych wedi gwella'r prosesau ar gyfer trosglwyddo gwybodaeth cwsmeriaid ledled eich sefydliad.
2.2.5	Rydym yn gwerthfawrogi'r cyfraniad y mae ein staff yn ei wneud i ddarparu gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid, ac mae arweinwyr, rheolwyr a staff yn dangos yr ymddygiadau hyn.	• Enghreifftiau o sut mae eich sefydliad yn gwerthfawrogi rôl staff gwasanaethau cwsmeriaid, drwy gydnabod a gwobrwyo cyfraniadau aelodau unigol o staff a thimau. • Tystiolaeth bod darparu gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid yn flaenoriaeth ar bob lefel o'r sefydliad, o'r rheng flaen (aelodau staff sy'n delio â'r cyhoedd) i uwch reolwyr a phob lefel rhwng.

Maen Prawf 3 Gwybodaeth a Mynediad

3.1 Ystod o wybodaeth

	Elfen	Arweiniad
3.1.1	Rydym yn darparu gwybodaeth am yr ystod lawn o wasanaethau a ddarparwn ar gael i'n cwsmeriaid a'n darpar gwsmeriaid, gan gynnwys sut a phryd y gall pobl gysylltu â ni, sut mae ein gwasanaethau'n cael eu rhedeg a phwy sydd wrth y llyw.	• Enghreifftiau o wybodaeth gyswllt a gwasanaeth, ar gyfer yr ystod o ddulliau cyfathrebu a ddefnyddir.
3.1.2	Lle codir tâl am wasanaethau, rydym yn dweud wrth ein cwsmeriaid faint y bydd yn rhaid iddynt ei dalu.	• Cyhoeddi gwybodaeth am unrhyw daliadau am wasanaethau. • Manylion sut a phryd y gall cwsmeriaid wneud taliadau.

3.2 Ansawdd y Wybodaeth

	Elfen	Arweiniad
3.2.1	Rydym yn darparu'r wybodaeth sydd ei hangen ar ein cwsmeriaid mewn ffyrdd sy'n diwallu eu hanghenion a'u dewisiadau, gan ddefnyddio amrywiaeth o sianeli priodol.	• Canllawiau i staff am gyfathrebu clir, gan gynnwys profi gwybodaeth gyda chwsmeriaid. • Barn cwsmeriaid ar y dulliau cyfathrebu rydych chi'n eu defnyddio.
3.2.2	Rydym yn cymryd camau rhesymol i sicrhau bod ein cwsmeriaid wedi derbyn a deall y wybodaeth a ddarparwn.	• Manylion am sut rydych yn gwirio bod cwsmeriaid unigol wedi derbyn a deall y wybodaeth. • Enghreifftiau o'r newidiadau a wnewch i'ch dulliau cyfathrebu i ddiwallu anghenion cwsmeriaid.

3.2.3	Rydym wedi gwella ystod, cynnwys ac ansawdd y wybodaeth ar lafar, wedi'i chyhoeddi a'i darparu ar y we i sicrhau ei bod yn berthnasol ac yn diwallu anghenion cwsmeriaid.	• Enghreifftiau o newidiadau i'r ffordd rydych chi'n darparu gwybodaeth ar ôl derbyn adborth. • Amserlen ar gyfer pan fyddwch chi'n adolygu'r wybodaeth rydych chi'n ei darparu.
3.2.4	Gallwn ddangos bod y wybodaeth a ddarparwn i'n cwsmeriaid yn gywir ac yn gyflawn, a phan nad yw hyn yn wir, rydym yn cynghori cwsmeriaid pryd y byddant yn derbyn y wybodaeth y gofynnon amdani.	• Barn ac adborth cwsmeriaid ar gywirdeb y wybodaeth. • Manylion y safonau gwasanaeth ar gyfer ymateb i ymholiadau cwsmeriaid. • Cwynion a sylwadau gan gwsmeriaid. • Enghreifftiau o'r adeg y gwnaethoch ddarparu'r wybodaeth anghywir a sut y cafodd hyn ei gywiro.

3.3 Mynediad

	Elfen	Arweiniad
3.3.1	Rydym yn gwneud ein gwasanaethau'n hygyrch i bob cwsmer trwy ddarparu amrywiaeth o sianeli amgen.	• Manylion yr ystod o opsiynau sydd ar gael ar gyfer cysylltu â'r sefydliad. • Ffyrdd gwahanol o gyfathrebu a threfniadau penodol a deunyddiau sampl. • Manylion am sut rydych wedi adolygu gwasanaethau i wneud bywyd yn haws i bobl. • Canlyniadau'r adolygiadau a'r gwelliannau a gynlluniwyd ac a wnaed gennych o ganlyniad.
3.3.2	Rydym yn gwerthuso sut mae cwsmeriaid yn rhyngweithio â'r sefydliad trwy sianeli mynediad ac rydym yn defnyddio'r	• Data a dadansoddiad sy'n ymwneud â defnydd sianel a'r camau a gymerwyd i wella gwasanaethau o ganlyniad.

	wybodaeth hon i nodi gwelliannau posibl i'r gwasanaeth a chynnig dewisiadau gwell.	• Manylion sut rydych yn defnyddio gwybodaeth i wella'r dewis o wasanaethau.
3.3.3	Rydym yn sicrhau, lle gall cwsmeriaid ymweld â'n safle yn bersonol, bod cyfleusterau mor lân a chyfforddus â phosibl.	• Gwybodaeth am sut rydych wedi adolygu amgylchedd ffisegol eich safle, trefniadau ar gyfer cynnal ansawdd a manylion unrhyw welliannau diweddar yr ydych wedi'u gwneud.

3.4 Cydweithio â Darparwyr, Partneriaid a Chymunedau Eraill

	Elfen	Arweiniad
3.4.1	Rydym wedi gwneud trefniadau gyda darparwyr a phartneriaid eraill i gynnig a chyflenwi gwasanaethau cyd-gysylltiedig, ac mae gan y trefniadau hyn fuddion amlwg i'n cwsmeriaid.	• Partneriaethau ffurfiol ac anffurfiol a chynlluniau ar gyfer gwella mynediad a gwasanaethau. • Gwybodaeth am lwyddiant trefniadau cydweithio ar y cyd, gan gynnwys gwelliannau yr ydych wedi'u gwneud i wasanaethau o ganlyniad i hynny. • Adborth cwsmeriaid ar y gwasanaethau a ddarperir trwy bartneriaethau, gan gynnwys ansawdd ac ystod y gwasanaethau a sut mae'r rhain wedi'u teilwra i anghenion y cwsmer unigol.
3.4.2	Rydym wedi datblygu trefniadau cydweithio gyda'n partneriaid sy'n sicrhau bod gan gwsmeriaid linellau atebolrwydd clir am ansawdd y gwasanaeth.	• Gwybodaeth am sut rydych chi'n monitro ac asesu gwasanaethau rydych chi'n eu darparu mewn partneriaeth â sefydliadau eraill. • Tystiolaeth o unrhyw gytundebau lefel gwasanaeth, yn enwedig trefniadau trosglwyddo a mesurau eraill sy'n sicrhau bod y cwsmer yn derbyn gwasanaeth 'di-dor'.

		• Manylion sut y gall cwsmeriaid gwyno am y gwasanaethau rydych chi'n eu darparu mewn partneriaeth â sefydliadau eraill. • Manylion am sut rydych yn rhoi cyhoeddusrwydd i drefniadau gweithio ar y cyd, gan gynnwys gwybodaeth glir i gwsmeriaid ynghylch pwy sy'n gyfrifol. • Enghreifftiau o sut rydych chi'n helpu cwsmeriaid i gael mynediad at wasanaethau, lle bo hynny'n briodol.
3.4.3	Rydym yn rhyngweithio o fewn cymunedau ehangach a gallwn ddangos y ffyrdd yr ydym yn cefnogi'r cymunedau hynny.	• Gwybodaeth am sut mae eich sefydliad yn gweithio gyda'r gymuned ehangach ac yn cyfrannu ati, y tu hwnt i'r gwasanaeth uniongyrchol y mae'n ei ddarparu i gwsmeriaid.

Maen Prawf 4 Cyflawni

4.1 Safonau Cyflawni

	Elfen	Arweiniad
4.1.1	Mae gennym safonau heriol ar gyfer ein prif wasanaethau, sy'n ystyried ein cyfrifoldeb dros gyflawni safonau a thargedau cenedlaethol a statudol.	• Manylion yr holl safonau, dangosyddion perfformiad a thargedau a osodwyd ar gyfer prif wasanaethau. • Cynnwys safonau a thargedau cenedlaethol, statudol a lleol.
4.1.2	Rydym yn monitro ac yn cwrdd â'n safonau, ein prif dargedau adrannol a pherfformiad, ac rydym yn dweud wrth ein cwsmeriaid am ein perfformiad.	• Manylion pa mor aml rydych chi'n monitro'ch perfformiad a'r dulliau rydych chi'n eu defnyddio. • Perfformiad cyfredol yn erbyn yr holl safonau, safonau adrannol allweddol, arolygiadau ac archwiliadau statudol a thargedau perfformiad mewnol ar gyfer y flwyddyn lawn ddiwethaf.
4.1.3	Rydym yn ymgynghori ac yn cynnwys cwsmeriaid, dinasyddion, partneriaid a staff ar osod, adolygu a chodi ein safonau lleol.	• Dulliau rydych chi'n eu defnyddio i ymgynghori a chynnwys cwsmeriaid ac eraill am safonau a thargedau lleol. • Canlyniadau eich ymgynghoriad ar safonau a thargedau. • Gwybodaeth sy'n dangos safonau a thargedau yn y gorffennol a'r presennol y gallwch eu defnyddio i gymharu eich perfformiad â blynyddoedd blaenorol.

4.2 Cyflawni a Chanlyniadau

	Elfen	Arweiniad
4.2.1	Rydym yn cytuno â'n cwsmeriaid o'r cychwyn cyntaf yr hyn y gallent ei ddisgwyl gan y gwasanaeth a ddarparwn.	• Dangos eich bod yn defnyddio'r addewidion a'r nodau i wneud ymrwymiadau priodol i bob cwsmer.
4.2.2	Gallwn ddangos ein bod yn darparu'r gwasanaeth a addawyd gennym i gwsmeriaid unigol a bod canlyniadau'n gadarnhaol i'r mwyafrif o'n cwsmeriaid.	• Barn ac adborth cwsmeriaid ar eu profiad o'r gwasanaeth. • Cynnwys ymatebion i gwestiynau arolwg penodol a gwybodaeth a ffigurau ar gyfer canlyniadau cadarnhaol.
4.2.3	Gallwn ddangos ein bod yn meincnodi ein perfformiad yn erbyn perfformiad sefydliadau tebyg neu gyflenwol ac wedi defnyddio'r wybodaeth honno i wella ein gwasanaeth.	• Gwybodaeth o ymarferion meincnodi (lle mae'r wybodaeth hon ar gael). • Gall ymarferion gynnwys cymharu swyddogaethau yn ogystal â gwasanaethau cyfan. • Tystiolaeth o adolygiadau cymheiriaid, grwpiau trafod, cymryd rhan mewn fforymau neu ddulliau eraill ar gyfer cymharu eich perfformiad â sefydliadau eraill.
4.2.4	Rydym wedi datblygu a dysgu o arfer gorau a nodwyd yn ein sefydliad a'r tu allan iddo, ac rydym yn cyhoeddi ein henghreifftiau yn allanol lle bo hynny'n briodol.	• Dangos sut rydych yn rhannu a chymhwyso arfer gorau o fewn eich sefydliad a sut rydych chi'n defnyddio enghreifftiau o arfer gorau o'r tu allan i'r sefydliad. • Enghreifftiau o arferion gorau rydych chi wedi'u cyhoeddi'n ddiweddar.

4.3 Ymdrin yn Effeithiol â Phroblemau

	Elfen	Arweiniad
4.3.1	Rydym yn nodi unrhyw ostyngiadau mewn perfformiad yn erbyn ein safonau ac yn esbonio'r rhain i gwsmeriaid, ynghyd â chamau gweithredu yr ydym yn eu cymryd i unioni pethau ac atal ailadrodd pellach.	• Canlyniadau prosesau monitro. • Manylion unrhyw gamau rydych wedi'u cymryd. • Enghreifftiau o sut rydych chi'n esbonio gostyngiadau mewn perfformiad i gwsmeriaid. • Enghreifftiau o weithdrefnau effeithiol yr ydych wedi'u rhoi ar waith i roi gwybod i gwsmeriaid am amgylchiadau eithriadol fel argyfyngau.
4.3.2	Mae gennym weithdrefn gwyno hawdd ei defnyddio, sy'n cynnwys ymrwymiad i ddelio â phroblemau'n llawn a'u datrys lle bynnag y bo hynny'n bosibl o fewn terfyn amser rhesymol.	• Gweithdrefn gwyno cwsmeriaid fel y darperir i'w defnyddio gan gwsmeriaid.
4.3.3	Rydym yn rhoi hyfforddiant ac arweiniad i staff i ymdrin â chwynion ac i ymchwilio iddynt yn wrthrychol, a gallwn ddangos ein bod yn grymuso staff i unioni pethau.	• Polisi cwynion. • Arweiniad a hyfforddiant rydych chi'n eu rhoi i staff ar sut i ymateb i gwynion a delio â nhw. • Asesu pa mor effeithiol yw eich hyfforddiant trin cwynion. • Enghreifftiau o ble mae staff wedi cael yr awdurdod i ddatrys cwynion.
4.3.4	Rydym yn dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnawn drwy nodi patrymau mewn cwynion a sylwadau ffurfiol ac anffurfiol gan gwsmeriaid ac yn defnyddio'r wybodaeth hon i wella gwasanaethau	• Cofnodion o gwynion ffurfiol ac anffurfiol a sylwadau yn ymwneud â phroblemau. • Gwybodaeth rydych chi'n ei chyhoeddi'n rheolaidd sy'n dangos tueddiadau mewn cwynion, ffurfiol ac anffurfiol, a'r

	a rhoi cyhoeddusrwydd i'r camau a gymerir.	camau rydych chi wedi'u cymryd o ganlyniad i hynny.
4.3.5	Rydym yn adolygu ac yn gwella ein gweithdrefn gwyno'n rheolaidd, gan ystyried barn cwsmeriaid, achwynwyr a staff.	• Adborth cwsmeriaid a staff ar effeithiolrwydd y weithdrefn gwyno. • Proses ar gyfer adolygu eich gweithdrefn gwyno a'r gwelliannau rydych wedi'u gwneud.
4.3.6	Rydym yn sicrhau bod canlyniad y broses gwyno ar gyfer cwsmeriaid (y mae eu cwyn yn cael ei gadarnhau) yn foddhaol iddynt.	• Adborth gan gwsmeriaid ar ganlyniad prosesau cwynion. • Manylion gweithdrefnau ar gyfer staff a phrosesau adborth.

Maen Prawf 5 Amseroldeb ac Ansawdd y Gwasanaeth

5.1 Safonau ar gyfer Amseroldeb ac Ansawdd

	Elfen	Arweiniad
5.1.1	Rydym yn gosod safonau priodol a mesuradwy ar gyfer amseroldeb ymateb ar gyfer pob math o gyswllt â chwsmeriaid gan gynnwys galwadau ffôn, llythyrau, e-gyfathrebu a galwyr personol.	• Manylion y safonau a'r targedau a osodir ar gyfer amseroldeb ymateb i gyswllt cwsmeriaid ar gyfer pob sianel fynediad.
5.1.2	Rydym yn gosod safonau cynhwysfawr ar gyfer pob agwedd ar ansawdd gofal cwsmer i'w disgwyl wrth ymdrin â'n sefydliad	• Safonau gofal cwsmer llawn – gan gynnwys ansawdd eich ymateb i alwadau ffôn, llythyrau, e-gyfathrebu a galwyr personol – ar gyfer pob cam o daith y cwsmer.

5.2 Canlyniadau Amserol

	Elfen	Arweiniad
5.2.1	Rydym yn cynghori ein cwsmeriaid a'n darpar gwsmeriaid am ein haddewidion ar amseroldeb ac ansawdd gofal cwsmer.	• Cyhoeddi gwybodaeth a'r holl ddulliau ar gyfer cynghori cwsmeriaid a darpar gwsmeriaid o safonau ar gyfer amseroldeb ac ansawdd gofal cwsmer.
5.2.2	Rydym yn nodi anghenion cwsmeriaid unigol ar y pwynt cyswllt cyntaf â ni ac yn sicrhau bod person priodol a all fynd i'r afael â'r rheswm dros ddelio â'r cwsmer.	• Enghreifftiau o'r prosesau rydych chi'n eu defnyddio pan fyddwch chi'n dod i gysylltiad â'r cwsmer am y tro cyntaf – er enghraifft, technegau cyfweliad, mapio teithiau cwsmeriaid, adolygu gwybodaeth sydd gennych eisoes am y cwsmer. • Dangos dealltwriaeth o sut mae cwsmeriaid yn defnyddio'r gwahanol ddulliau i gysylltu â chi,

		a'r problemau rydych chi'n eu hwynebu wrth ddarparu gwasanaeth llwyddiannus.
5.2.3	Rydym yn rhannu gwybodaeth cwsmeriaid yn brydlon gyda chydweithwyr a phartneriaid yn ein sefydliad pryd bynnag y bo'n briodol, a gallwn ddangos sut mae hyn wedi lleihau cyswllt diangen i gwsmeriaid.	• Prosesau sydd gennych ar waith i sicrhau bod gwybodaeth gyflawn yn cael ei throsglwyddo'n brydlon ac i'r holl bobl berthnasol o fewn a thu allan i'r sefydliad. • Enghreifftiau o sut rydych wedi rhannu gwybodaeth yn brydlon ac mewn ffordd ddefnyddiol a phriodol, tra'n cadw at y rheoliadau ar ddiogelu data a chyfrinachedd. • Enghreifftiau o ble rydych wedi rhannu gwybodaeth am grwpiau cwsmeriaid (er enghraifft, gyda rheolwyr gwasanaeth, staff rheng flaen a phartneriaid) i ddarparu gwasanaethau mwy effeithlon.
5.2.4	Pan na fydd y gwasanaeth yn cael ei gwblhau ar y pwynt cyswllt cyntaf, byddwn yn trafod gyda'r cwsmer y camau nesaf ac yn nodi'r amser cyffredinol tebygol i gyflawni canlyniadau.	• Barn cwsmeriaid sy'n dangos sut mae'r gwasanaeth wedi'i deilwra i ystyried eu hamgylchiadau unigol. • Manylion am sut rydych chi wedi cyfleu'r amserlenni tebygol gyda chwsmeriaid.
5.2.5	Rydym yn ymateb i ymholiadau cychwynnol yn brydlon, ac os oes oedi, rydym yn cynghori'r cwsmer ac yn cymryd camau i unioni'r broblem.	• Gwybodaeth am amseroedd aros ar gyfer ymatebion cychwynnol i alwadau ffôn, e-bost, negeseuon testun a phobl sy'n ffonio. • Gwybodaeth am eich gweithdrefnau i ddweud wrth gwsmeriaid am unrhyw broblemau.

5.3 Cyflenwi Gwasanaethau yn Amserol

	Elfen	Arweiniad
5.3.1	Rydym yn monitro ein perfformiad yn erbyn safonau ar gyfer amseroldeb ac ansawdd gofal cwsmer ac rydym yn gweithredu os nodir problemau.	• Dulliau a ddefnyddir ar gyfer monitro perfformiad mewn perthynas â safonau ar gyfer amseroldeb ac ansawdd gofal cwsmer. • Camau a gymerwyd i fynd i'r afael ag amseroldeb cyflwyno lle nad yw hyn yn bodloni disgwyliadau cwsmeriaid.
5.3.2	Rydym yn cyrraedd ein safonau presennol ar gyfer amseroldeb ac ansawdd gofal cwsmer ac rydym yn rhoi cyhoeddusrwydd i'n perfformiad yn erbyn y safonau hyn.	• Perfformiad gwirioneddol cyfredol yn erbyn yr holl safonau a thargedau ar gyfer amseroldeb ac ansawdd y gwasanaeth a thystiolaeth o gyhoeddi. • Adborth cwsmeriaid ar gyflawni darpariaeth gwasanaeth o fewn amserlenni y cytunwyd arnynt. • Enghreifftiau o dystiolaeth 'siopwr dirgel' lle bo hynny'n berthnasol.
5.3.3	Mae ein perfformiad mewn perthynas ag amseroldeb ac ansawdd y gwasanaeth yn cymharu'n dda â pherfformiad sefydliadau tebyg.	• Data perfformiad cymharol sy'n ymwneud ag amseroldeb ac ansawdd gofal cwsmer a gafwyd o ymarferion meincnodi.

Cynllun Gofal Cwsmer

Mawrth 2025

GWASANAETHAU CORFFORAETHOL

CYNGOR GWYNEDD

Asesu'r Effaith ar Bobl Gwynedd

Mae'r ddogfen yma yn asesu'r effaith fydd y polisi, gweithdrefn, cynllun ayb yn ei gael ar boblogaeth y sir ac yn gweithredu ar sail nifer o ddeddfau.

- **Deddf Cydraddoldeb 2010**. Mae'n rhoi dyletswydd ar fudiadau cyhoeddus i roi sylw dyledus i effaith unrhyw bolisi, weithdrefn, cynllun ayb newydd (neu wrth eu addasu) ar bobl â nodweddion gwarchodedig. Mae gofyn i ni
    - ddiddymu gwahaniaethu, aflonyddu ac erledigaeth anghyfreithiol ac ymddygiad arall sydd wedi ei wahardd gan y Ddeddf.
    - hyrwyddo cyfle cyfartal rhwng pobl sy'n rhannu nodwedd warchodedig berthnasol a'r rhai nad ydynt.
    - meithrin perthynas dda rhwng pobl sy'n rhannu nodwedd warchodedig a'r rhai nad ydynt.

  Yng Nghymru mae'r ddyletswydd benodol yn nodi yr angen i wneud asesiad effaith yn dilyn canllawiau penodol i ystyried yr effaith fydd newid mewn unrhyw bolisi neu weithdrefn (neu greu polisi neu weithdrefn o'r newydd), yn ei gael ar bobl hefo nodweddion cydraddoldeb gwarchodedig. Rhaid gwneud asesiad amserol cyn gwneud penderfyniad ar unrhyw newid perthnasol (h.y. sy'n cael effaith ar bobl hefo nodwedd gwarchodedig).

- **Dyletswydd Economaidd-Cymdeithasol.** Mae Cymru wedi gweithredu'r ddyletswydd bellach yma sy'n ran o Ddeddf Cydraddoldeb 2010 yn rhoi dyletswydd i fynd i'r afael ag anfantais economaidd-gymdeithasol mewn penderfyniadau strategol.

- **Safonau'r Gymraeg (Adran 44 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.** Mae'n ofynnol i'r Cyngor ystyried yr effaith fydd newid mewn unrhyw bolisi neu weithdrefn (neu greu polisi neu weithdrefn o'r newydd), yn ei gael ar gyfleoedd i bobl ddefnyddio'r Gymraeg ac i sicrhau nad yw'r Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg. Mae'r ddogfen hon felly yn sicrhau bod y penderfyniadau yma'n diogelu ac yn hyrwyddo'r defnydd a wneir o'r Gymraeg.

- **Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol 2015.** Mae dyletswydd ar y Cyngor i roi'r pum ffordd o weithio ar waith, ac i ymateb i'r 7 nod llesiant cenedlaethol.

- **Deddf Lluoedd Arfog 2021.** Rhaid i Gynghorau roi sylw dyledus i effaith y cynnig hwn ar y rhai sy'n gwasanaethu neu sydd wedi gwasanaethu yn y Lluoedd Arfog, ynghyd â'u teuluoedd.

Asesiad effaith cydraddoldeb o'r Cynllun Gofal Cwsmer

Awdur: Joanne Parry (GC)

Dyddiad: 6/26/2025 12:00:00 AM

Fersiwn: Asesiad Effaith Cydraddoldeb Cynllun Gofal Cwsmer fersiwn 1

CAM 1 - Prif Nodau ac Amcanion y Polisi neu'r Ymarfer

1. Sut fath o ddogfen neu weithdrefn sy'n cael ei asesu?

- Penderfyniadau sy'n effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaeth, gweithwyr neu y gymuned ehangach yn cynnwys comisiynu/dad-gomisiynu neu adolygu gwasanaethau
- Cynlluniau tymor canolig i'r tymor hir (e.e. cynlluniau corfforaethol, cynlluniau datblygu, darparu gwasanaeth a chynlluniau gwella)

2. Beth yw nodau, amcanion a chanlyniadau arfaethedig y polisi neu'r ymarfer?

Ffordd Gwynedd yw'r enw a roddir ar y "ffordd o weithio" yr ydym ni yng Nghyngor Gwynedd wedi'i fabwysiadu er mwyn rhoi pobl y Sir yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud. Er mwyn gwneud y pethau iawn yn y ffordd iawn, rhaid i ni ddeall anghenion trigolion fel ein cwsmeriaid yn yr achos yma, er mwyn gallu diwallu eu hanghenion. Mae hyn yn derbyn sylw drwy wahanol brosiectau yn y Cynllun Ffordd Gwynedd, ac yn enwedig drwy'r Prosiect Cyswllt â'r Cwsmer.

Uchelgais y Cynllun Gofal Cwsmer yw creu profiad rhagorol i drigolion sy'n adeiladu ymddiriedaeth a boddhad hirdymor, gan sicrhau bod eu hanghenion a disgwyliadau yn cael eu diwallu'n gyson, a chan ddefnyddio adborth trigolion i wneud gwelliannau parhaus.

Pwrpas y Cynllun Gofal Cwsmer hwn yw amlygu ein blaenoriaethau ar gyfer y cyfnod rhwng 2025 a 2028, gosod safonau disgwyliedig a nodi sut y byddwn yn gweithredu ac yn mesur llwyddiant.

3. Pwy yw'r prif grwpiau ymgynghorol (budd-ddeiliaid)?

Hyd yma, yr ydym wedi ymgynghori yn fewnol gyda Penaethiaid Adran, Tîm Arweinyddiaeth, Fforwm Penaethiaid Cynorthwyol, Rhwydwaith Rheolwyr ac Arweinyddion Tîm, Gweithdai staff rheng flaen. Mae'n fwriad defnyddio holiadur arolwg barn preswylwyr yn flynyddol i fonitro cynnydd y Cynllun Gofal Cwsmer.

CAM 2 - Data Ymgysylltu ac Asesu'r Effaith

4. Oes ymgais wedi ei wneud i gydymffurfio â'r ddyletswydd i ymgysylltu yn unol â'r hyn a ddisgrifir uchod ac oes digon o wybodaeth wedi ei gasglu i symud ymlaen?

Oes, mae digon o wybodaeth er mwyn symud ymlaen i ymgysylltu. Byddwn yn diwallu'r ddyletswydd i ymgysylltu fel rhan o'r Cynllun.

Manylion yr ymgysylltu. Nodwch unrhyw ymgynghori neu ymgysylltu rydych chi wedi ei wneud neu yn bwriadu ei wneud

Gweithrediad	Dyddiadau	Gwybodaeth
Tîm Arweinyddiaeth	**24/06/2025**	**barn ar y Cynllun Gofal Cwsmer, Safonau a'r Siarter Cwsmer**
Fforwm Penaethiaid Cynorthwyol	**22/5/2025**	**barn ar y Cynllun Gofal Cwsmer, Siarter a Safonau**
Tîm Rheoli Corfforaethol	**5/3/2025**	**barn ar gynnwys y Cynllun Gofal Cwsmer, Safonau a Siarter**
Rhwydwaith Rheolwyr ac Arweinyddion Tîm	**06/2025**	**barn ar gynnwys y Cynllun Gofal Cwsmer, Safona a Siarter**
Grwpiau trafod staff	**2024 sawl dyddiad**	**cynnwys y Siarter a Safonau**

5. Pa wybodaeth sydd ar gael am yr effaith ar bob un o'r nodweddion a'r pynciau isod?

	Tystiolaeth, Gwybodaeth a Data Perthnasol	Effaith Posib Gadarnhaol a/neu negyddol
Hil	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd, 2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd, Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28 a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma.

	wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol. Byddwn yn ystyried anghenion y nodwedd yma wrth baratoi'r ymgysylltiad.	
Anabledd	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd, 2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd, Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28 a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma
Rhyw	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd,	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma

	2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd, Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28 a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.	
Oedran	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd, 2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd, Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28 a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma.

	Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol. Mae Cyngor Gwynedd yn Gyngor Oed Gyfeillgar ac mae angen sicrhau bod ein Gwasanaethau ar gael i bawb o fewn ein cymunedau.	
Crefydd a Chred	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd, 2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd, Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28 a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma.

	yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.	
Cyfeiriadedd Rhywiol	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd, 2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd, Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28 a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma.
Ail-bennu rhywedd	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd, 2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd,	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma.

	Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28 a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.	
Priodas a Phartneriaetgh Sifil	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd, 2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd, Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28 a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma.

	gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.	
Beichiogrwydd a Mamolaeth	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd, 2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd, Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28 a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma.

Iaith Gymraeg	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd, 2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd, Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28 a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data, Polisi Iaith a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth, mae cwestiwn penodol am Iaith yn y fframwaith. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma.
Ystyriaethau Economaidd Gymdeithasol	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd, 2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd, Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma.

	Gwynedd 2023-28 a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.	
Y Rhai Sy'n Gwasanaethu Neu Sydd Wedi Gwasanaethu Yn Y Lluoedd Arfog, Ynghys a'u Teuluoedd	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd, 2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd, Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28, Deddf Lluoedd Arfog a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma.

	maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.	
Hawliau Dynol	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd, 2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd, Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28 a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma.

Arall	Mae'r Cynllun Gofal Cwsmer wedi'i blethu gyda sawl Deddf a Chynllun, e.e. Cynllun Cyngor Gwynedd, 2023-28, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Cynllun Cydraddoldeb Strategol Cyngor Gwynedd, Cynllun Llesiant Gwynedd a Môn 2023-28, Cynllun Ffordd Gwynedd 2023-28, Cynllun Digidol Cyngor Gwynedd 2023-28 a'r Polisi Cwynion, Polisi Diogelu Data a Pholisi ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Er mwyn gwella'n barhaus a sicrhau ein bod yn llwyddo i ddiwallu holl anghenion trigolion a chwsmeriaid Gwynedd, byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur llwyddiant sy'n cyd-fynd â'r Safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer. Mae'r Safon hon yn darparu fframwaith cynhwysfawr ar gyfer gwella gwasanaethau cwsmeriaid trwy ganolbwyntio ar bum maes allweddol sef: Deall ein Cwsmeriaid, Diwylliant y Sefydliad, Gwybodaeth a Mynediad, Amseroldeb ac Ansawdd Gwasanaeth. Byddwn yn ymgysylltu â phobl Gwynedd i geisio eu barn ar ein perfformiad yn flynyddol fel rhan o hunan asesiad y Cyngor ac yn adolygu ein mesurau dros amser, er mwyn ceisio cael darlun cywir a chynhwysfawr o'n perfformiad. Bydd y wybodaeth yn cael ei ddefnyddio i greu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.	Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma.

6. Oes yna unrhyw fylchau data neu wybodaeth ac os felly beth yw'r rhain a sut y bwriedir ymdrin ag hwy?

Nid ydym wedi ymgysylltu hyd yma a byddwn yn gwneud hynny fel rhan o'r rhaglen ar gyfer 2025/26

7. Wrth ystyried penderfyniadau allweddol eraill sy'n effeithio ar y grwpiau hyn, oes yna effaith gynyddol (effaith gronnus)?

Cynamserol, gan nad ydym wedi ymgysylltu gyda thrigolion hyd yma.

8. Beth mae’r cynnig yn ei gynnwys i ddangos eich bod wedi rhoi sylw dyledus i Ddyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus (i hyrwyddo cyfle cyfartal; helpu i ddileu gwahaniaethu, aflonyddu neu erledigaeth anghyfreithlon a meithrin perthnasau da a chydlyniant cymunedol ehangach) fel y mae'r 3 nod y Ddyletswydd Gyffredinol yn Neddf Cydraddoldeb 2010 yn eu cwmpasu?

Gwell gwasanaeth i drigolion fydd yn cyfarch a, b a c

9. Sut mae’r cynnig yn dangos fod sylw dyledus wedi ei roi i'r angen i fynd i afael ag anghyfartaledd o achos anfantais economaidd-gymdeithasol? (Sylwer fod hyn yn ymwneud â chau bylchau anghydraddoldeb yn hytrach na gwella canlyniadau i bawb yn unig)

Gwell gwasanaeth i drigolion a siawns i gael gwared ar unrhyw rwystrau sy'n wynebu pobl oherwydd anfantais economaidd-gymdeithasol.

10. Sut mae’r cynnig yn dangos gweithredu yn unol â gofynion Safonau'r Gymraeg (Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011), i beidio a thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg, ac i sicrhau cyfleoedd i bobl ddefnyddio’r Gymraeg? Hefyd sut y gweithredir yn unol â pholisi a strategaeth iaith y Cyngor i fanteisio ar bob cyfle i hyrwyddo'r Gymraeg (y tu hwnt i ddarparu gwasanaethau'n ddwyieithog) a chynyddu cyfleoedd i ddefnyddio a dysgu'r iaith yn y gymuned?

Mae disgwyl i staff ddilyn Polisi a Strategaeth Iaith y Cyngor wrth ddarparu gwasanaeth. Bydd yr ymgysylltu yn mesur i ba raddau yr ydym fel Cyngor yn cyflawni hyn.

11. Sut mae'r cynnig hwn yn diwallu gofynion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol drwy roi'r pum ffordd o weithio ar waith, ac yn ymateb i’r 7 nod llesiant cenedlaethol gan gynnwys creu Cymru sy'n Fwy Cyfartal?

Mae'r Cynllun Llesiant yn pwysleisio'r angen i weithio gyda'n gilydd i wella llesiant cymunedau, gan gynnwys ymgysylltu â chwsmeriaid a defnyddio eu hadborth i wneud gwelliannau parhaus i'r dyfodol. Mae’n cyfeirio at ddeall nodweddion pobl anodd eu cyrraedd ac o dan anfantais, ac at deilwra gwasanaethau er mwyn eu cyrraedd yn well.

Ein bwriad gyda’r Cynllun Gofal Cwsmer hwn yw plethu ag amcanion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, rhai o’n prif gynlluniau strategol, a’n polisïau corfforaethol. Trwy gyd-fynd â'r cynlluniau a’r polisïau hyn, a chydweithio ar draws ffiniau Gwasanaethau, mae'r Cynllun Gofal Cwsmer yn cyfrannu at greu dyfodol lle mae ein cwsmeriaid yn teimlo'n werthfawr, yn cael eu parchu, ac yn derbyn gwasanaeth y maent eu hangen.

Byddwn yn ymgysylltu â thrigolion er mwyn cynnal hunanasesiad blynyddol ar sail meini prawf y safon Rhagoriaeth Mewn Gofal Cwsmer gyda'r bwriad i fesur cynnydd a chreu rhaglenni gwaith i'r dyfodol.

Ein rhaglen waith ar gyfer 2025/26 yw ymgysylltu â phobl Gwynedd, cyflwyno rhaglen newydd o hyfforddiant gofal cwsmer ac ymateb i Aelodau, cyhoeddi mesurau perfformiad ac adnabod a datblygu datrysiadau digidol er mwyn gwella'r ddarpariaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth.

CAM 3 - Caffael a Phartneriaethau

12. A fydd y polisi neu'r ymarfer hwn yn cael ei gyflawni'n llwyr neu'n rhannol gan gontractwyr neu mewn partneriaeth â sefydliad(au) eraill?

Na fydd

Pa gamau fydd yn cael eu cymryd i gydymffurfio â'r Ddyletswydd Gydraddoldeb Gyffredinol, Hawliau Dynol a deddfwriaeth yr iaith Gymraeg a'r Ddyletswydd Economaidd-gymdeithasol o ran caffael a / neu partneriaethau?

Caffael:

-

Partneriaeth:

-

CAM 4 - Ymdrin ag Effaith Negyddol neu Anghyfreithlon a Chryfhau'r Polisi neu'r Ymarfer

13. Wrth ystyried cymesuredd, a yw'r polisi neu'r ymarfer yn achosi effaith gadarnhaol neu negyddol sylweddol neu'n creu canlyniadau anghyfartal?

Effaith Gadarnhaol Sylweddol:
Pwrpas y Cynllun Gofal Cwsmer yw sicrhau cysondeb ar draws Adrannau yn ein cyswllt â thrigolion/cwsmeriaid. Drwy wneud hyn bydd yr effaith yn gadarnhaol.

Effaith Negyddol Sylweddol:
cynamserol oherwydd yr angen i ymgysylltu yn flynyddol

14. Dylid egluro unrhyw effaith negyddol bwriadol a pham y credir fod cyfiawnhad dros weithredu fel hyn (er enghraifft, ar sail gwella cyfle cyfartal neu fagu perthnasau da rhwng y sawl sy'n rhannu nodwedd warchodedig a'r sawl sydd ddim neu oherwydd cyfiawnhad gwrthrychol neu weithred gadarnhaol

amherthnasol

15. A fydd unrhyw un o'r effeithiau negyddol a nodwyd yn cyfrif fel gwahaniaethu anghyfreithlon ond eu bod yn anorfod (e.e. lleihau cyllid)?

Na fydd

Noder y rheswm dros ddweud hynny a'r cyfiawnhad dros barhau

amherthnasol

16. Pa fesurau neu newidiadau eraill fyddai'n bosib eu cynnwys er mwyn cryfhau neu newid y polisi / arfer i ddangos fod sylw dyledus wedi ei roi i hyrwyddo cyfle cyfartal; helpu i ddileu gwahaniaethu, aflonyddu neu erledigaeth anghyfreithlon a meithrin perthnasau da a chydlyniant cymunedol ehangach; fel yr ymdrinnir â nod wella yn Nyletswydd Gyffredinol Deddf Cydraddoldeb 2010?

Cynamserol ar hyn o bryd, bydd gwybodaeth bellach ar gael ar ôl ymgysylltu gyda thrigolion.

17. Pa fesurau neu newidiadau eraill fyddai'n bosib eu cynnwys er mwyn cryfhau neu newid y polisi / arfer i ddangos fod sylw dyledus wedi ei roi i'r angen i leihau canlyniadau anghyfartal o ganlyniad i anfantais economaidd-gymdeithasol?

Cynamserol ar hyn o bryd, bydd gwybodaeth bellach ar gael ar ôl ymgysylltu gyda thrigolion.

18. Pa fesurau neu newidiadau eraill fyddai'n bosib eu cynnwys er mwyn cryfhau neu newid y polisi / arfer i ddangos fod sylw dyledus wedi ei roi i'r angen i gynyddu cyfleoedd i bobl ddefnyddio'r Gymraeg ac i beidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg yn unol â Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 a lleihau neu atal unrhyw effeithiau andwyol y gall y polisi/ymarfer ei gael ar yr iaith Gymraeg?

Cynamserol ar hyn o bryd, bydd gwybodaeth bellach ar gael ar ôl ymgysylltu gyda thrigolion.

19. A oes digon o wybodaeth i lunio barn gytbwys a symud ymlaen?

Oes

CAM 5 - Penderfynu Mynd Ymlaen

20. O ystyried yr wybodaeth sydd wedi'i chasglu yng Nghamau 1-4, ydi hi'n bosib symud ymlaen â'r polisi neu'r ymarfer ai peidio, ac os felly, ar ba sail? Dewis o:

Parhau â'r polisi neu'r ymarfer yn ei ffurf bresennol

CAM 6 - Camau Gweithredu a Threfniadau i Fonitro Canlyniadau ac Adolygu Data

Mae'r broses AEC yn un barhaus ac nid yw yn dod i ben pan fo'r polisi/ymarfer a'r AEC wedi'u cytuno a'u gweithredu. Mae dyletswydd gyfreithiol benodol i fonitro effaith y polisïau/ymarferion ar gydraddoldeb ar sail barhaus i adnabod a yw'r canlyniadau wedi newid ers i chi gyflwyno neu addasu'r polisi neu ymarfer newydd hwn. Os nad yw'r data perthnasol gennych chi, dylech fod yn gweithredu i gywiro hyn yn eich cynllun gweithredu. I weld canllawiau EHRC ar gasglu data gallwch adolygu eu Fframwaith Fesur

21. Pa gamau gweithredu a nodwyd yng Nghamau 1-5 neu unrhyw waith casglu data ychwanegol fydd o gymorth i fonitro'r polisi / ymarfer pan gaiff ei weithredu:

Gweithrediad	Dyddiadau	Amserlen	Cyfrifoldeb Arewiniol	Ychwanegu i'r Cynllun Gwasanaeth
Ymgysylltu cychwynnol er mwyn adnabod gwaelodlin	2025/26		Rheolwr Gofal Cwsmer a Cofrestru	Ia

22. Pa drefniadau i fonitro ac adolygu effaith barhaus y polisi neu'r ymarfer hwn fydd yn cael eu gweithredu, gan gynnwys amserlenni ar gyfer pryd y dylid ei adolygu'n ffurfiol:

Trefniadau Monitro ac Adolygu (gan gynnwys lle fydd y canlyniadau'n cael eu cofnodi)	Amserlen ac Amlder	Cyfrifoldeb Arweiniol	Ychwanegu i'r cynllun Gwasanaeth
Ymgysylltu blynyddol	Blynyddol	Rheolwr Gofal Cwsmer a Cofrestru	Ia

CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y cyfarfod:	**8 Gorffennaf 2025**
Aelod Cabinet:	**Y Cynghorydd Menna Trenholme**
Swyddog Cyswllt:	**Dylan Owen, Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol**
Teitl yr Eitem:	**Adroddiad Blynyddol y Panel Strategol Diogelu 2024/25**

1. Y PENDERFYNIAD A GEISIR

1.1 Gofynnir i'r Cabinet dderbyn yr adroddiad gerbron sy'n adrodd ar waith y Panel Strategol Diogelu ar gyfer y flwyddyn 2024/25.

2. Y RHESWM DROS YR ANGEN AM BENDERFYNIAD

2.1. Mae'n hanfodol bod aelodau'r Cabinet yn ymwybodol o waith y Panel ar ddiogelu ac yn gallu bodloni eu hunain bod y Panel wedi ymgymryd â'r gwaith sydd ei angen yn drylwyr a chydwybodol.

2.2. Mae gofyn i'r Cyfarwyddwr Statudol adrodd yn gyson a rheolaidd i Aelodau Etholedig ar faterion diogelu.

3. CEFNDIR

3.1. Pwrpas yr adroddiad hwn yw darparu diweddariad ar yr hyn sydd wedi'i gyflawni gan y Panel Strategol Diogelu yn ystod y cyfnod.

3.2. Credir i'r adroddiad grynhoi gwaith y Panel yn gywir a theg, gan hefyd gynnwys cyfeiriadau at adroddiadau neu sylwadau gan archwilwyr allanol ar y gwaith hwn.

4. Barn y Swyddogion Statudol:

i) Y Swyddog Monitro:

Fel aelod o'r Panel rwy'n croesawu'r adroddiad sydd yn grynodeb priodol o'r gwaith Mae'n gyfrwng i roi sicrwydd i'r Cabinet ynglŷn â'r cyfrifoldeb allweddol yma.

ii) Y Pennaeth Cyllid:

Dim i'w ychwanegu o safbwynt priodoldeb ariannol.

ADRODDIAD PANEL STRATEGOL DIOGELU

2024/25

1. CYFLWYNIAD

1.1. Cyflwyna'r adroddiad drosolwg o waith y Panel Strategol Diogelu dros y cyfnod Ebrill 2024 hyd at Fawrth 2025 gan amlinellu'r gwaith a gyflawnwyd gan y Cyngor ei hun, a gan y Cyngor mewn partneriaeth ag eraill.

2. CYFRIFOLDEBAU AC ATEBOLRWYDD

2.1. Nod y Panel Strategol Diogelu yw sicrhau bod trefniadau a gweithdrefnau addas yn eu lle ar lefel gorfforaethol ar draws y Cyngor er mwyn sicrhau diogelwch plant, pobl ifanc ac oedolion. Ers 2017/18 mae'r Panel hefyd yn gyfrifol am drosolwg o faterion diogelu ehangach ar draws Gwynedd, megis Diogelwch Cymunedol.

2.2. Mae'r Panel yn ei dro yn atebol i Gyfarwyddwr Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol, sydd â'r atebolrwydd terfynol am faterion diogelu.

2.3. Cadeirydd y Panel yw Cynghorydd Menna Trenholme, Aelod Cabinet Plant a Chefnogi Teulu. Gwelir y Cylch Gorchwyl yn **Atodiad 1.**

2.4. Mae Grŵp Gweithredol Diogelu yn cefnogi'r Panel Strategol i weithredu ei flaenoriaethau ac i ymdrin â materion ymarferol y maes gwaith. Grŵp mewnol o swyddogion yw hwn, gyda phencampwr diogelu pob adran yn eistedd arno, a hynny er mwyn sicrhau perchnogaeth Cyngor cyfan o faterion diogelu. Gwelir Cylch Gorchwyl y Grŵp Gweithredol Diogelu yn **Atodiad 2**.

2.5. Mae rhannau o berfformiad y Cyngor yn y maes diogelu yn cael eu hasesu mewn cyfarfodydd herio perfformiad gyda'r Aelodau Cabinet perthnasol a chan archwilwyr allanol annibynnol fel rhan o'u gwaith o asesu perfformiad ehangach.

3. POLISI DIOGELU

3.1. Yn ystod 2023 fe gynhaliwyd adolygiad o Bolisi Diogelu y Cyngor, sy'n datgan sut rydym yn bwriadu cyflawni ein cyfrifoldebau statudol ar gyfer diogelu plant ac oedolion sy'n wynebu risg yn unol â Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) (2014). Gweler y polisi yn **Atodiad 3.**

4. CYNNYDD YN ERBYN Y MATERION DIOGELU

4.1. **<u>Diogelu Plant</u>**

4.1.1. Derbyniwyd **7774** o gyfeiriadau i wasanaethau plant yn 2024-25. Mae hyn yn gynnydd o **8%** yn y nifer o gyfeiriadau o gymharu â 7230 y llynedd. Rhaid nodi y gall y ffigwr hwn godi, gan nad oes modd cael ffigwr terfynol nes ddiwedd mis Mai eleni. Mae'r ffigyrau yma eto yn sylweddol uwch na'r niferoedd cyn y pandemig COVID-19.

4.1.2. Unwaith eto, mae'r pwysau gwaith ar y gwasanaeth yn llethol a bu'r gweithlu yn hynod brysur yn cefnogi plant a theuluoedd ein sir. Nodir fod yr achosion a welwyd yn rhai llawer mwy dwys a chymhleth na'r hyn welwyd yn y gorffennol, bwriedir gwneud gwaith i ddeall y tueddiadau sy'n effeithio'r gwasanaethau plant yn ystod 2025/26. Ar ddiwedd y flwyddyn cytunwyd i fid ariannol ar gyfer cynyddu gweithlu yr adran i sicrhau gweithredu effeithiol gyda'r cyfeiriadau hyn.

4.1.3. Bu achosion hefyd yn ystod y flwyddyn o droseddu yn erbyn plant. Tra fo achosion cyfreithiol a'r llysoedd yn gwneud eu gwaith, mae'n bwysig ein bod fel gwasanaethau cymdeithasol yn dysgu'n gyson o'r digwyddiadau hyn drwy adolygiadau ac yn gwella'n gwasanaethau i sicrhau diogelwch y rhai mwyaf agored i niwed yn ein cymdeithas.

4.1.4. Ar y 6 Medi 2023 arestiwyd pennaeth Ysgol Friars am droseddau yn erbyn disgyblion ysgol benywaidd. Fe'i cafwyd yn euog ym mis Mai 2024 o 19 cyhuddiad, gan gynnwys 12 cyhuddiad o weithgaredd rhywiol gyda phlentyn a dau gyhuddiad o weithgaredd rhywiol gyda phlentyn tra roedd mewn sefyllfa o ymddiriedaeth. Rhoddodd pum dioddefwraig dystiolaeth i'r llys. Fe'i ddedfrydwyd i 17 mlynedd o garchar. Mae hi yn bur debygol bod dioddefwyr eraill wedi eu cam-drin gan y cyn-bennaeth, Neil Foden, hefyd, ond ni fu achosion llys pellach hyd yma. Mae'n glir fod systemau diogelu yn yr achos hwn wedi methu dros gyfnod o sawl blwyddyn a bod unigolion wedi dioddef o'r herwydd.

Ers Medi 2023 aeth cryn waith rhagddo i ystyried ac i addasu'r trefniadau diogelu sydd gan y Cyngor. Adolygwyd polisi diogelu y Cyngor a gweithdrefnau'r Panel Diogelu Strategol ynghyd â'r Is-grŵp Diogelu gan eu cyhoeddi i gyfarfod y Cyngor. Comisiynwyd Cyn-gyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol i wneud adolygiad pen-desg o ymwneud y Gwasanaethau Cymdeithasol â'r unigolyn dros y cyfnod er mwyn deall os oedd angen gwneud newidiadau i systemau diogelu. Rhannwyd yr adolygiad hwnnw gyda'r Adolygiad Ymarfer Plant (Child Practice Review - CPR) a sefydlwyd gan Fwrdd Diogelu Gogledd Cymru o dan Gadeirydd Annibynnol, Jan Pickles, i ddeall amgylchiadau yr holl fater, ac i ganfod gwersi i'w dysgu er mwyn atal achosion

tebyg yn y dyfodol. Comisiynwyd bargyfreithiwr arbenigol ym maes diogelu plant i edrych ar ran benodol o'r hyn godwyd yn yr achos llys a rhannwyd hwnnw gyda'r CPR hefyd.

Er nad oedd cysylltiad penodol, mae'n werth nodi fod y Pwyllgor Craffu Addysg wedi penderfynu cynnal adolygiad o drefniadau diogelu mewn ysgolion ar draws Gwynedd. Dechreuwyd ar y gwaith ac aiff rhagddo yn ystod y flwyddyn 2025-26.

Disgwylir y bydd yr Adolygiad Ymarfer Plant yn tynnu yr holl waith at ei gilydd gan ddarparu gwersi i'w dysgu ac argymhellion i'r sefydliadau perthnasol yn ystod haf 2025.

4.1.5. Mae'r gwaith Rhan 5 ar gynnydd ac yn parhau i gynyddu. Mae Rhan 5 sy'n ymwneud â phryderon diogelu am ymarferwyr a'r rhai mewn swyddi o ymddiriedaeth, ac mae'r gweithdrefnau hyn yn nodi trefniadau ar gyfer ymateb i bryderon diogelu am y rhai y mae eu gwaith, naill ai'n gyflogedig neu'n wirfoddol, yn dod â nhw i gysylltiad â phlant neu oedolion sy'n wynebu risg.

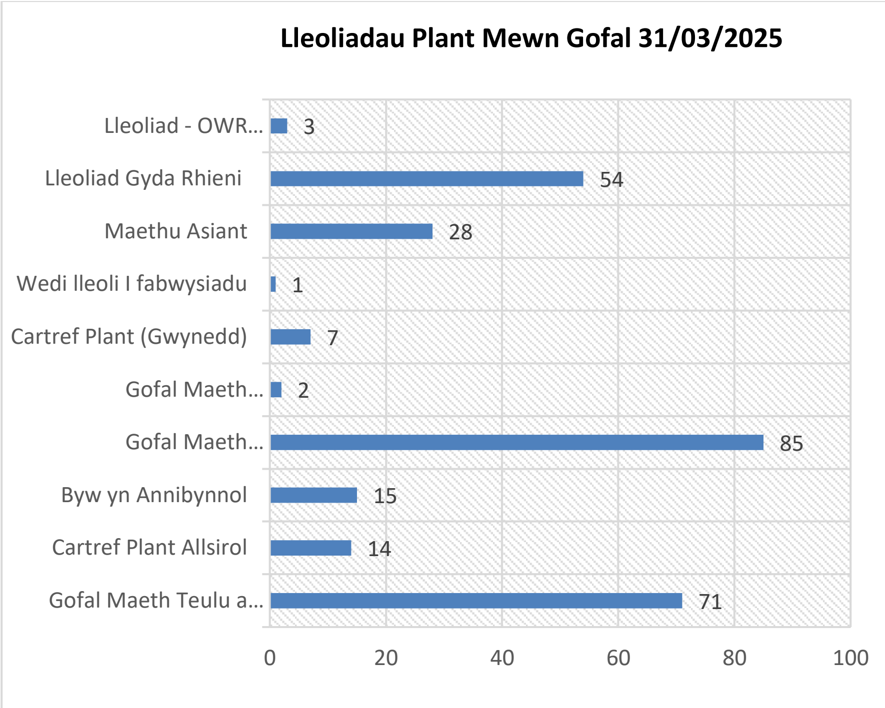
4.1.6. Cafodd **82% (↑3%)** o adolygiadau amddiffyn plant eu cynnal o fewn amserlen statudol yn ystod y flwyddyn. Roedd cyfradd yr asesiadau risg a gafodd eu cyflwyno i Gynadleddau Achos a oedd yn cael eu hystyried yn rhai a oedd yn dangos ansawdd wrth wneud penderfyniadau yn parhau yn uchel ar **99%**.

4.1.7. Ar ddiwedd mis Mawrth roedd **280** o blant mewn gofal. Roedd **43%** o'r plant a ddaeth i ofal yn ystod y flwyddyn yn fabanod ifanc o dan 1 oed, gyda'r mwyafrif ohonynt wedi bod ar y Gofrestr Amddiffyn Plant fel rhan o brosesau diogelu cyn dod i ofal. Mae ceiswyr lloches yn cynrychioli **2%** o'r plant a ddaeth i ofal eleni.

- 12 o blant wedi dod i ofal dan drefniadau brys (EPO / PPO) yn ystod y flwyddyn gyda 7 yn parhau i fod mewn gofal.

- 21 o blant wedi dod i ofal dan drefniadau gwirfoddol (Adran S76), gyda 15 yn parhau i fod mewn gofal ar y 31ain o Fawrth.

4.1.8. O'r cyfanswm plant mewn gofal mae **66%** mewn lleoliadau maeth, **21 (8%)** mewn lleoliadau preswyl a **54 (19%)** wedi ei lleoli gyda'u rhieni. Roedd 1 plentyn mewn lleoliad mabwysiedig ar ddiwedd y cyfnod, gyda 15 person ifanc yn byw yn annibynnol gyda chefnogaeth (3 ohonynt yn Geiswyr Lloches).



4.1.9. Yn ystod 2024/25 defnyddiwyd trefniadau lleoliadau heb gofrestriad (OWR) ar gyfer **5** o bobl ifanc mewn gofal.

4.1.10. Fel nodwyd y llynedd, yn hanesyddol mae ein defnydd o drefniadau lleoliadau heb gofrestriad wedi bod yn brin iawn, ac am gyfnodau byr o ychydig ddiwrnodau neu wythnosau ar y mwyaf, hyd nes byddai lleoliad a adnabuwyd ar gyfer y person ifanc yn barod. Fodd bynnag, mae'r sefyllfa yn genedlaethol erbyn hyn yn un llawer mwy difrifol, gyda'r mwyafrif, os nad pob awdurdod yn cael eu gorfodi i sicrhau fod trefniant o'r fath ar gael oherwydd diffyg lleoliadau cofrestredig ar draws y Deyrnas Unedig. Mae hyn yn arbennig o wir am bobl ifanc yn eu harddegau sydd ag anghenion dwys a chymhleth neu wedi profi toriad mewn lleoliad oherwydd ymddygiad heriol.

4.1.11. Ymdrechwn i ymateb i'r her drwy ddatblygu darpariaeth breswyl ein hunain drwy'r Cynllun Cartrefi Grŵp Bychain, sy'n flaenoriaeth yng Nghynllun y Cyngor 2023-28. Prynwyd y tri eiddo yn 2024/25, ac mae'r cartref cyntaf bellach yn weithredol. Yn ogystal mae ein Strategaeth Comisiynu lleoliadau yn nodi bod digonolrwydd lleoliadau ar gyfer plant mewn gofal yn flaenoriaeth ac mae gennym strategaeth glir i recriwtio gofalwyr maeth drwy Wasanaeth Maethu Cymru Gwynedd.

4.2. <u>**Diogelu Oedolion**</u>

4.2.1. Derbyniwyd **750** o adroddiadau Oedolion yn ystod 2024/25, bu hyn yn gynnydd o'r **719** adroddiad a dderbyniwyd yn ystod 2023/24. Ar gyfartaledd, mae **91.8%**

(**↓2.2%**) o'r ymholiadau cychwynnol a **126** o atgyfeiriadau diogelu wedi'u cwblhau o fewn y cyfnod statudol o 7 diwrnod.

4.2.2. Er nad oedd modd adnabod tueddiad yn yr adroddiadau a dderbyniwyd, mae’r mwyafrif o’r adroddiadau yn ymwneud â honiadau o gamdriniaeth corfforol ac esgeulustod

4.2.3. O'r adroddiadau oedolion mewn perygl a dderbyniwyd, rheolwyd y risg mewn **98.9% (↓1.1)** o'r achosion.

4.2.4. Mae’r math o adroddiadau diogelu Oedolion a dderbynnir yn cymhlethu’n flynyddol a gwelwyd bod cwblhau’r ymholiadau a **126** o fewn yr amserlen statudol o 7 diwrnod yn dod yn gynyddol anodd. Penderfynwyd rhoi adnodd dros dro i gyd-weithio gyda'r Swyddog Diogelu i sicrhau bod modd cwblhau’r holl ymholiadau o fewn yr amserlen. Bydd yr adnodd ychwanegol hefyd yn cynorthwyo i sicrhau bod diogelu’n cael ei gynnwys yn y gwaith i ail fodelu’r drysau ffrynt.

4.2.5. Cynhaliwyd ymweliadau cyson i fonitro cartrefi gofal preswyl a nyrsio y sir. Mae nifer fechan o ddarparwyr wedi bod o dan y drefn ‘Pryderon Cynyddol’ oherwydd rhesymau amrywiol, gan fwyaf yn cynnwys diffyg rheolaeth, problem dogfennaeth, a diffyg trosolwg. Maer’ gwaith o fonitro darpariaeth gofal cartref ar draws y sir wedi cychwyn. Mae gwaith y Swyddogion Sicrwydd Ansawdd yn cael ei flaenoriaethu ar sail adroddiadau diogelu neu pryderon sy’n cael eu codi gan y gweithlu/ teuluoedd.

4.2.6. Mae pryder am y gwasanaeth DoLS (trefniadau diogelu wrth amddifadu o ryddid – Deprivation of Liberty Safeguards) yn parhau. Mae nifer fechan o unigolion ar y rhestr aros am hyd at 3 mlynedd. Ar ddiwedd Mawrth 2024, roedd **356** yn aros am asesiad DoLS. Mae angen blaenoriaethu’r unigolion yn ôl risg. Mae 100 sydd ar y rhestr aros yn unigolion sy’n byw mewn llety a chefnogaeth ac mae angen gwneud cais i’r Llys Gwarchod i amddifadu’r unigolion hyn o’i rhyddid.

4.2.7. Gwnaed bid llwyddiannus i gyflogi 2 Asesydd Budd Gorau ar sail parhaol. Gobeithir y bydd y buddsoddiad sylweddol yma’n weledol yn nata 2025/26

4.2.8. Derbyniwyd grant pellach gan y Senedd i gefnogi’r gwaith a bydd yr arian yn cael ei ddefnyddio i gomisiynu asiantaeth i ymgymryd â nifer o asesiadau.

4.3. <u>**Addysg**</u>

4.3.1. Yn 2024/25 mae'r Swyddog Arweiniol Dynodedig ar gyfer Diogelu mewn Addysg wedi ymweld â 62 ysgol i wirio trefniadau, polisïau a gweithdrefnau diogelu. Mae hyn yn cau y cylch o fod wedi ymweld â phob ysgol yn y 18 mis diwethaf. Mae cylch newydd o ymweliadau wedi cychwyn ers Ionawr 2025 ble mae bwriad i pob ysgol dderbyn ymweliad ansawdd diogelu o fewn cylch blwyddyn. Mae bron pob un ysgol ymwelwyd â hwy yn 24/25 cydymffurfio gyda threfniadau diogelu priodol. O'r ymweliadau hyn 2 ysgol sydd wedi derbyn ail ymweliad er mwyn gwirio agweddau fel trefniadau cofnodi presenoldeb / absenoldeb a cynnwys posteri Diogelu.

4.3.2. Mae Arolwg Blynyddol Diogelu yn cael ei gwblhau gan pob ysgol yn flynyddol. Mae'r canfyddiadau diweddaraf yn nodi:

- **94% (↑2%)** o'r "Prif Bersonau Diogelu" mewn ysgolion wedi derbyn hyfforddiant diogelu penodol yn ystod y ddwy flynedd diwethaf;
- **85% (↑1%)** o Lywodraethwyr Dynodedig Ysgolion Gwynedd hefyd wedi derbyn yr hyfforddiant perthnasol i'w rôl yn y ddwy flynedd diwethaf;
- **97% (↑2%)** o ysgolion Gwynedd wedi cyflwyno Hyfforddiant sylfaenol Diogelu i'r holl staff cyn diwedd Tymor y Gaeaf;
- **100% (aros yr un peth)** o ysgolion Gwynedd yn nodi eu bod yn hyderus bod holl staff yr ysgol a gwirfoddolwyr yn gwybod beth i'w wneud pe byddai plentyn yn datgelu gwybodaeth am gamdriniaeth.

4.3.3. Ers Medi 2024 mae'r Swyddog Arweiniol Dynodedig Diogelu mewn Addysg (SADDA) wedi cynnal:

- 2 sesiwn hyfforddiant Diogelu i Gadeiryddion a Llywodraethwyr Diogelu dynodedig
- 11 sesiwn hyfforddiant diogelu sylfaenol (Athrawon llanw, staff achlysurol a.y.b.)
- 11 sesiwn hyfforddiant Person Diogelu Dynodedig .

Yn ogystal, mae'r swyddog Arweiniol Dynodedig wedi cynnal sesiynau hyfforddiant i athrawon llanw, staff blynyddoedd cynnar, tîm moderneiddio addysg a staff Anghenion Dysgu Ychwanegol (ADY).

4.3.4. Yn dilyn ymdrech rhanbarthol i adolygu Polisi Grym rhesymol i ysgolion mae'r polisi enghreifftiol wedi ei rannu gydag ysgolion er mwyn i'r Llywodraethwyr ei fabwysiadu.

4.3.5. Erbyn hyn, mae'r Gwasanaeth Diogelu a Llesiant newydd wedi ei sefydlu o fewn yr adran addysg. Mae arweinydd a dau swyddog yn cefnogi ysgolion gyda materion diogelu yn ogystal â chefnogi ysgolion gyda grwpiau disgyblion bregus

4.3.6. Mae'r Tîm Diogelu a Llesiant wedi darparu siart llif syml am sut i ymateb os oes pryder diogelu yn ogystal â siart llif ar sut i ymateb i honiadau yn erbyn staff. Mae modd i'r ysgolion nodi manylion Person dynodedig yr ysgol yn ogystal â'r cadeirydd. Mae'r posteri yma ar gael i ysgolion eu harddangos at ddefnydd Llywodraethwyr, staff a rhieni. Yn ogystal mae templed poster diogelu newydd wedi ei rannu gydag ysgolion er mwyn iddyn ei arddangos o amgylch yr ysgol, yn y dderbynfa ac ar eu gwefannau. Mae'r poster yma yn cynnwys manylion y person dynodedig diogelu, y dirprwy berson dynodedig a'r Cadeirydd yn ogystal â sut i gysylltu gyda pob un. Mae hyfforddiant Staff, Person dynodedig a Llywodraethwyr wedi ei addasu fel bod y wybodaeth uchod i gyd yn cael eu cynnwys yn ogystal a dyletswydd y Llywodraethwr dynodedig i wirio fod yr ysgol yn eu defnyddio.

4.3.7. Ar ddiwedd Mawrth 2025 yr oedd cyfanswm o **269 (↑30%)**o blant yn derbyn eu haddysg gartref o ddewis rhieni. Mae'r ffigwr yma yn cynnwys 135 o blant sydd yn hanesyddol ar y gofrestr a 134 o'r newydd ers Medi. Nid yw pob plentyn sydd ar y gofrestr wedi cofrestru mewn ysgol yn flaenorol, gyda rhai yn symud mewn i'r Sir ond ddim am gofrestru mewn ysgol ac eraill yn gwneud y penderfyniad yn fuan iawn o addysgu gartref o oedran statudol addysg.

4.3.8. Y prif resymau am ddewis rhiant i addysgu gartref yw ei ffordd o fyw/ideolegol ond gôr-bryder a phroblemau iechyd meddwl ar gynnydd. Llwyddwyd i gadw cyswllt cyson gyda mwyafrif y teuluoedd yma gyda nifer fychan yn gwrthod unrhyw gyswllt (yn unol a'u hawliau).

4.4. **Trais yn y Cartref**

4.4.1. Mae cydweithrediad da rhwng y Cyngor a'r mudiadau perthnasol ac mae ymdrechion i hyrwyddo pwysigrwydd adrodd ac adnabod arwyddion o drais yn y cartref yn parhau. Yn dilyn cais wedi'i baratoi gan swyddogion o'r Adran Gefnogaeth Gorfforaethol, derbyniwyd y Cyngor achrediad 'Rhuban Gwyn' ym mis Mai 2022. Mae'r achrediad yn sicrhau fod sefydliadau yn cymryd dull strategol i roi diwedd i drais yn erbyn menywod, drwy newid diwylliant a chodi ymwybyddiaeth. Mae cydweithrediad agos rhwng Diogelwch Cymunedol a Chefnogaeth Gorfforaethol i fonitro ac adrodd ar y cynllun gweithredu.

4.4.2. Enghraifft ddiweddar o'r gwaith yma oedd sesiynau hyfforddiant 'Ymyrryd gan Wylwyr' i staff y Cyngor. Darparwyd hwn gan Lywodraeth Cymru, gyda'r nod o helpu unigolion ddelio â sefyllfaoedd niweidiol posibl fel aflonyddu rhywiol, gan roi hyder i gael sgyrsiau gyda ffrindiau a chydweithwyr am y materion hyn. Cynhaliwyd y sesiynau ar Ddiwrnod Rhuban Gwyn y llynedd, ac mae rhagor o sesiynau wedi'i threfnu i staff yng Ngorffennaf 2025.

4.4.3. Partneriaeth Diogelwch Cymunedol (PDC) Gwynedd a Môn sydd yn gyfrifol am gomisiynu Adolygiadau Dynladdiad Domestig (DHR) yng Ngwynedd. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf cyhoeddwyd un adolygiad a chyflwynwyd un i'r Swyddfa Gartref am gymeradwyaeth. Yn anffodus bu'n rhain comisiynu adolygiad newydd yn dilyn marwolaeth yn ystod Haf 2024. Mae'r adolygiad yma ar saib ar hyn o bryd tan y bydd achos troseddol wedi'i gwblhau. Rydym yn parhau i weithredu a monitro'r argymhellion o'r adolygiadau sydd eisoes wedi'i chwblhau.

4.4.4. Bydd y PDC yn cydweithio a'r Bwrdd Diogelu Rhanbarthol mewn unrhyw achosion DHR yn y dyfodol, yn dilyn cyflwyniad y broses Adolygu Diogelu Unedig Sengl (ADUS) newydd yng Nghymru. Mae'r broses hon yn symleiddio'r drefn flaenorol drwy gyfuno'r prosesau Adolygiad Ymarfer Oedolion, Adolygiad Ymarfer Plant, Adolygiad Lladdiad Iechyd Meddwl, Adolygiad Dynladdiad Domestig ac Adolygiad Lladdiad ag Arf Ymosodol presennol.

4.4.5. Mae ffocws diweddar wedi bod ar ymateb i'r dysgu gan yr DHRs sydd eisoes wedi'i chwblhau, a'r ystadegau diweddar sydd yn dangos fod marwolaethau dioddefwyr drwy hunanladdiad yn uwch na dynladdiad. Paratowyd cais am gyllid gan Raglen Atal Hunanladdiad Gweithredaeth GIG Cymru. Gyda'r cyllid yma, cynhaliwyd gweithdy amlasiantaethol wedi'i hwyluso gan arbenigwr enwog yn y maes yma, i godi ymwybyddiaeth a rhoi hyder i weithwyr proffesiynol ofyn y cwestiynau anodd pan maent yn amau fod unigolyn yn ddioddefwyr camdriniaeth ddomestig.

4.4.6. Gwnaeth y grant yma hi'n bosib hefyd i ni archebu nifer fawr o adnoddau diogelwch a gwybodaeth am gymorth fel bod modd i ni mwy o waith ymgysylltu gyda'r cyhoedd. Byddwn yn cydweithio gyda'r Heddlu a'r gwasanaeth cymorth rhanbarthol DASU (*Domestic Abuse Safety Unit*) ar broject peilot i gynnal sesiynau 'galw heibio'. Ein nod yw ceisio cynyddu'r tebygolrwydd o allu ymyrryd yn fwy buan.

4.4.7. Rydym yn parhau i rannu gwybodaeth reolaidd ynglŷn â'r Llinell Gymorth 'Byw Heb Ofn' a 'Cyfraith Clare', sy'n rhoi'r hawl i bobl wybod a oes gan eu partner presennol neu gynbartner unrhyw hanes blaenorol o drais neu gamdriniaeth.

4.4.8. Yn genedlaethol, mae llawer o drafodaeth a sylw wedi'i roi yn ddiweddar ar faterion yn ymwneud a dylanwadau ar-lein, gwrywdod gwenwynig a'r effaith ar fechgyn a dynion ifanc. Mae hyn yn sgil y ddrama *Netflix 'Adolescence'.* Mae 6 sesiwn hyfforddiant wedi'i drefnu yn ystod yr Haf i staff Addysg a'r Gwasanaeth Ieuenctid gan Michael Conroy / Men at Work CIC. Pwrpas yr hyfforddiant yma yw cefnogi gweithwyr proffesiynol i hwyluso deialog adeiladol ynglŷn â pherthnasau iach, stereoteip rhyw, dylanwadau ar-lein, ac effaith ymddygiadau ar ferched.

4.4.9. Erbyn hyn mae'r e-fodiwl Trais yn y Cartref yn fandadol i holl aelodau staff. Mae'n hollbwysig fod y gweithlu yn derbyn yr hyfforddiant i sicrhau bod y Cyngor yn gwneud popeth o fewn ei allu i gefnogi unigolion ac i godi ymwybyddiaeth. Mae'r hyfforddiant 'Ask and Act' hefyd yn cael ei hyrwyddo er mwyn rhoi hyder i staff i helpu unigolion sy'n profi trais, cam-drin domestig neu drais rhywiol. Mae **59.9 %** o staff y Cyngor (gan gynnwys staff Parhaol, Achlysurol a Chyfnod Penodol) wedi cwblhau'r hyfforddiant.

4.4.10. Rhaid cofio nad oes gan bob aelod staff y Cyngor fynediad rhwydd i systemau TG y Cyngor ac mae hyn yn creu rhwystr. Mae'r Adran Cefnogaeth Gorfforaethol yn edrych ar y rhaglen anwytho i geisio sicrhau fod pawb yn cwblhau'r e-fodiwlau ar ddiwrnodau cyntaf o gychwyn ei swydd.

4.5. **<u>Troseddu</u>**

4.5.1. Mae data'r flwyddyn hyd yma ar gyfer 2024/25 yn dangos cynnydd o **11.5%** mewn troseddau Stelcian ac Aflonyddu, o gymharu â'r un cyfnod yn 2023/24. Mae Heddlu Gogledd Cymru, ynghyd â heddluoedd eraill ar draws y DU, wedi cael y dasg o gynhyrchu problem proffil yn canolbwyntio ar droseddau Stelcian, er mwyn deall y mater yn well.

4.5.2. Mae lefel y Troseddau Rhyw a gofnodwyd hyd yma yn 2024/25 yng Ngwynedd wedi gweld cynnydd o gymharu â 2023/24. Gall fod amrywiadau sylweddol mewn troseddau a adroddir o wythnos i wythnos, yn rhannol oherwydd adrodd o droseddau hanesyddol. O'r 163 o bobl a ddrwgdybir mewn troseddau rhywiol rhwng Ebrill a Rhagfyr 2024, roedd dros 90% yn ddynion.

4.5.3. Mae troseddau meddiangar (acquisitive) yn cynnwys y categorïau Byrgleriaeth Breswyl, Byrgleriaeth Busnes a Chymuned, Lladrad, Troseddau Cerbyd a Dwyn a Thrin. Mae Byrgleriaeth Breswyl a Byrgleriaeth Busnes a Chymuned yr union yr un faint eleni o gymharu â'r llynedd, gyda gostyngiadau i'w gweld yn y niferoedd o Droseddau Cerbyd a Dwyn a Thrin. Dim ond Lladrad sydd wedi gweld cynnydd hyd yma yn 2024/25, fodd bynnag mae hyn ond yn cyfateb i un digwyddiad ychwanegol yn unig mewn cymhariaeth â'r llynedd.

4.5.4. Mae ymddygiad gwrthgymdeithasol yng Ngwynedd wedi gweld gostyngiad hyd yma o **-8.8%** yn 2024/25, o gymharu â'r un cyfnod yn 2023/24. Mae hyn yn cyfateb i dros 150 yn llai o ddigwyddiadau yn cael eu hadrodd i'r Heddlu.

4.5.5. Daeth y Dyletswydd Trais Difrifol i rym yn genedlaethol ym mis Ionawr 2023. Mae'r ddyletswydd yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau penodedig gydweithio i baratoi a gweithredu strategaeth ar gyfer atal a lleihau trais difrifol yn yr ardal. Cyhoeddwyd Strategaeth derfynol Gogledd Cymru yn Ionawr 2024. Mae'r Cyngor wedi bod yn rhan o'r gwaith yma ers y cychwyn ac yn parhau i fod yn rhan o'r Grŵp Llywio Rhanbarthol i weithredu'r Ddyletswydd. Mae rhagor o wybodaeth ar gael yma: Dyletswydd Trais Difrifol | Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throsedd Gogledd Cymru <https://www.northwales-pcc.gov.uk/cy/dyletswydd-trais-difrifol>

4.5.6. Fel rhan o'r ddyletswydd, derbyniodd y Bartneriaeth gyllid o £82k ar gyfer projectau ataliol ac ymyrraeth gynnar er mwyn lleihau trais difrifol gan blant a phobl ifanc. Cwblhawyd pob elfen o'r gwaith yma yn llwyddiannus erbyn Ebrill 2025.

4.6. Caethwasiaeth Fodern

4.6.1. Mae caethwasiaeth fodern yn rhychwantu sawl math o gam-fanteisio sef, llafur, troseddol, cam-fanteisio rhywiol a chaethwasanaeth domestig. Yng Ngogledd Cymru, mae achosion Caethwasiaeth Fodern yn yr ardal yn ymwneud yn bennaf â cham-fanteisio cyffuriau, lle mae'r dioddefwyr yn aml yn wryw ifanc sydd yn cael ei orfodi i fasnachu cyffuriau, fel arfer drwy linellau sirol. Yn rhanbarthol, mae hyrwyddo diogelu cyd-destunol er mwyn gweithio hefo plant a phobl ifanc sy'n agored i gam-fanteisio a/neu gaethwasiaeth fodern yn flaenoriaeth o fewn Strategaeth Trais Difrifol Gogledd Cymru.

4.6.2. Mae'r Heddlu yn codi ymwybyddiaeth o Gaethwasiaeth Fodern ymysg awdurdodau a busnesau ar draws y rhanbarth, ac yn cynnal ymweliadau

rheolaidd â gwestai a safleoedd gwyliau ac yn darparu llenyddiaeth mewn clinigau a meddygfeydd iechyd rhywiol.

4.7. **Gwrthderfysgaeth**

4.7.1. Mae Cyngor Gwynedd yn cynnal Grŵp Mannau Cyhoeddus: Parodrwydd i Amddiffyn a Diogelu, yn ogystal â bod yn aelod o'r grwpiau cyffelyb rhanbarthol. Pwrpas y Grŵp yw:

- Ymateb i'r ddyletswydd statudol newydd Ddiogelu / Martyn's Law bydd yn cael eu gweithredu yn y 24 mis nesaf. Bydd y ddeddfwriaeth newydd yn sicrhau bod y cyhoedd yn cael eu hamddiffyn yn well rhag terfysgaeth, trwy ei gwneud yn ofynnol i rai lleoliadau cyhoeddus a digwyddiadau baratoi a bod yn barod i gadw pobl yn ddiogel os bydd ymosodiad.
- Cydweithio gyda sefydliadau er mwyn darparu trefniadau diogelwch amddiffynnol effeithiol ac effeithlon yng Ngwynedd;
- Darparu ymdriniaeth diogelwch integredig, sy'n cyd-fynd â'r safonau a'r canllawiau cenedlaethol, i adnabod a darparu camau gweithredu cymesur er mwyn cadw cymunedau Gwynedd yn ddiogel;
- Gwella a chefnogi'r parodrwydd i amddiffyn a diogelu mewn lleoliadau cyhoeddus hygyrch yng Ngwynedd.

4.8. **Atal/Prevent**

4.8.1. Mae **26.9%** o staff y Cyngor (gan gynnwys staff Parhaol, Achlysurol a Chyfnod Penodol) wedi cwblhau'r hyfforddiant e-ddysgu Atal. Mae'r Swyddfa Gartref wedi creu pecyn hyfforddiant newydd ar gyfer Atal, ac mae'r e-fodiwl yn fandadol i'r holl weithlu erbyn hyn. Mae'r ffigwr uchod yn dangos fod gwaith i'w wneud o ran cynyddu'r niferoedd sydd wedi'i gwblhau, ond rhaid cofio nad oes gan bob aelod staff y Cyngor fynediad rhwydd i systemau TG y Cyngor ac mae hyn yn creu rhwystr.

4.8.2. Er hynny, yn y flwyddyn ddiwethaf mae'r Swyddfa Gartref hefyd wedi cyhoeddi pecyn newydd o adnoddau sydd yn ein galluogi i baratoi sesiynau hyfforddiant wyneb-i-wyneb pwrpasol. Disgwylir adnoddau Cymraeg yn fuan ac unwaith mae'r rhain ar gael byddwn yn mynd ati i drefnu sesiynau peilot. Bydd y gallu i gynnal sesiynau ein hunain yn sicrhau fod modd darparu hyfforddiant i swyddogion sydd ddim a mynediad i'r porth e-ddysgu.

4.8.3. Mae'r Cyngor yn ymgymryd â phroses sicrwydd ansawdd yn flynyddol gyda'r Swyddfa Gartref, i sicrhau ein bod yn cwrdd â'n gofynion statudol o dan y ddyletswydd Atal. Yn 2024 adnabuwyd y cryfderau canlynol gan y Cyngor:

- Fod y Cyngor yn cymryd rhan weithredol yn y Grŵp Cyflawni Prevent rhanbarthol sy'n gweithio ar y cyd i gyflawni dyletswyddau Atal.
- Mae swyddogion Atal y Cyngor wedi cymryd brasgamau mawr wrth weithio i reoli bygythiad a risg mewn perthynas â radicaleiddio yn ystod y cyfnod adrodd diwethaf a thu hwnt.

4.8.4. O ganlyniad i'r broses yma, Derbyniwyd y Cyngor 2 argymhelliad, sef:

- Datblygu polisi llogi lleoliadau i leihau'r cyfleoedd i radicaleiddwyr ddylanwadu a dylai hyn gynnwys briffiau i staff perthnasol mewn perthynas â diwydrwydd dyladwy.
- Datblygu strategaeth hyfforddi Atal, i gynnwys darpariaeth wedi'i deilwra yn ôl rolau a charfannau o staff.

4.8.5. Mewn ymateb, mae polisi corfforaethol llogi lleoliadau wrthi yn cael ei ddrafftio, ac unwaith mae'r adnoddau hyfforddiant Cymraeg ar gael byddwn mewn sefyllfa i weithredu cynllun hyfforddiant newydd. Bydd y Panel Strategol Diogelu yn ffocysu ar rain dros y cyfnod nesaf.

4.9. **<u>Y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS)</u>**

4.9.1. Mae'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS) yn gyfrifol am brosesu gwiriadau troseddol. Pwrpas gwiriadau DBS yw cynorthwyo cyflogwyr i wneud penderfyniadau recriwtio a thrwyddedu mwy diogel, ond dim ond un rhan o arfer recriwtio yw gwiriad. Pan fydd gwiriad wedi'i brosesu gan y DBS a'i gwblhau, bydd yr ymgeisydd yn derbyn tystysgrif DBS.

4.9.2. Bu'r Grŵp Gweithredol yn ymgymryd â gwaith sylweddol i wirio, herio ac ailymweld â'r drefn gorfforaethol o ran y DBS. O ganlyniad, mae Adrannau bellach yn perchnogi mwy ar y trefniadau DBS ac mae hyn wedi trawsnewid sut mae'r Grŵp Gweithredol yn adrodd ar ei gydymffurfiaeth ar ddadleniadau adrannol.

5. GWEITHIO MEWN PARTNERIAETH

5.1. Er bod y Panel Strategol Diogelu yn canolbwyntio ar gyfrifoldebau corfforaethol yn ymwneud â materion diogelu o fewn Gwynedd, mae hefyd yn derbyn gwybodaeth ac arweiniad drwy Fyrddau Diogelu Rhanbarthol ar gyfer Diogelu Plant ac Oedolion Bregus, sy'n gweithio ar draws gogledd Cymru. Mae'r rhain yn Fyrddau Statudol gydag aelodaeth draws-asiantaethol, sydd â chyfrifoldebau penodol a chyfreithiol. Mae'r Cyngor yn aelod o'r Byrddau hyn ac yn cyfrannu at weithredu eu cynlluniau. Mae

gwybodaeth bellach am waith y Byrddau i'w weld yma - https://www.bwrdddiogelugogleddcymru.cymru/

5.2. Mae Partneriaeth Diogelwch Cymunedol Gwynedd a Môn hefyd wedi dangos bod gweithio mewn partneriaeth ar draws ffiniau siroedd yn profi'n llwyddiant. Mae gwaith y Bartneriaeth mewn meysydd megis Atal/Prevent yn hanfodol os yw'r Panel am sicrhau ansawdd trefniadau diogelu yng Ngwynedd.

5.3. Mae gan nifer o sefydliadau ddyletswydd statudol i fod yn rhan o'r bartneriaeth, gan gynnwys yr Awdurdodau Lleol, yr Heddlu, gwasanaethau Prawf, y gwasanaeth Tân ac Achub a'r Bwrdd Iechyd. Mae gwybodaeth am bob agwedd ar ddiogelwch cymunedol y mae'r Cyngor yn ymwneud ag o ar ein gwefan.

6. Y DYFODOL

6.1. O ran blaenoriaethau'r Panel ar gyfer y flwyddyn i ddod, bwriedir canolbwyntio ar y blaenoriaethau a ganlyn:

- Deall a dysgu gwersi ddaw o Adolygiadau Ymarfer a edrydd yn ystod y flwyddyn.
- Rhoi pob argymhelliad ddaw o Adolygiadau Ymarfer a gyhoeddir yn ystod y flwyddyn ar waith.
- Cwblhau archwiliad mewnol ar ymwybyddiaeth a dealltwriaeth gweithlu'r Cyngor o systemau diogelu a sut mae cyfeirio.
- Sicrhau bod gweithlu'r Cyngor wedi cwblhau'r cyrsiau hyfforddiant mandadol a statudol ym maes diogelu.
- Hyrwyddo'r Polisi Diogelu diwygiedig ymysg holl staff y Cyngor.
- Sicrhau bod y Personau Dynodedig yn deall eu rôl ac yn ei gymryd o ddifri.

ATODIAD 1: Cylch Gorchwyl Panel Strategol Diogelu Gwynedd

ATODIAD 2: Cylch Gorchwyl Grŵp Gweithredol Diogelu Gwynedd

ATODIAD 3: Polisi Diogelu Cyngor Gwynedd

Cylch Gorchwyl Panel Strategol Diogelu Plant ac Oedolion

CYLCH GORCHWYL PANEL STRATEGOL DIOGELU PLANT AC OEDOLION

1. RHAGARWEINIAD

1.1. Mae diogelu plant ac oedolion yn flaenoriaeth i Gyngor Gwynedd. Er mwyn sicrhau bod gweithdrefnau diogelu addas a phriodol mewn grym, mae'r Cyfarwyddwr Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol yn cynnull Panel Strategol Diogelu Plant ac Oedolion, sydd yn cynrychioli Aelodau ac uwch reolwyr o holl adrannau'r Cyngor.

1.2. Disgwylir i'r Panel Strategol Diogelu Plant ac Oedolion arwain a chynghori ar y gofynion diogelu sydd ym mharagraffau 64-69 o Ran 8 Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant Cymru 2014.

1.3. Mae hefyd angen i bob asiantaeth sefydlu trefniadau mewnol ar gyfer sicrhau bod yr agenda gwrthderfysgaeth, atal radicaleiddio a materion diogelwch cymunedol yn cael y sylw priodol.

1.4. I bwrpas y Panel hwn, mae'r term 'diogelu' yn berthnasol i oedolion, plant a phobl ifanc ac mae'n golygu eu hatal rhag cael eu cam-drin neu eu hesgeuluso ac addysgu'r rhai o'u hamgylch i adnabod yr arwyddion a'r peryglon. Mae diogelu, a hyrwyddo lles unigolion, yn derm ehangach nag 'amddiffyn' unigolion rhag cael eu cam-drin. Mae'n ymwneud ag unigolion a gwasanaethau yn adnabod y ffactorau risg ac yn cymryd camau i atal unigolion sy'n agored i niwed rhag cael eu cam-drin. Rhan o'r gwaith diogelu a hybu lles yw amddiffyn. Mae'n cyfeirio at weithgarwch o amddiffyn plant, pobl ifanc ac oedolion sy'n dioddef neu mewn perygl o ddioddef niwed arwyddocaol o ganlyniad i gamdriniaeth neu esgeulustod.

2. CYLCH GORCHWYL Y PANEL STRATEGOL DIOGELU

2.1. Nod y Panel yw rhoi sicrwydd i Aelodau ac i Gyfarwyddwr Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol, fel yr uwch swyddog o fewn y Cyngor sydd â'r atebolrwydd terfynol llawn am ddiogelu plant, pobl ifanc ac oedolion, bod trefniadau a gweithdrefnau addas yn eu lle ar lefel gorfforaethol er mwyn sicrhau diogelu plant, pobl ifanc ac oedolion. Bydd y Panel yn diwallu 3 dyletswydd statudol, sef:

2.1.1. dyletswydd gorfforaethol cyffredinol i ddiogelu,

2.1.2. dyletswydd statudol Gwasanaethau Cymdeithasol

2.1.3. a'r ddyletswydd diogelwch cymunedol.

2.2. Er mwyn diwallu'r dyletswyddau hyn, disgwylir i'r Panel:

2.2.1. Adnabod unrhyw fylchau mewn perthynas â diogelu ar lefel gorfforaethol a chymeradwyo rhaglenni gwaith er mwyn ymateb i'r rhain. Cydweithio gyda Grŵp Gweithredol Diogelu i ymateb i unrhyw fylchau adnabuwyd.

2.2.2. Adnabod gwersi i'w dysgu, ar lefel gorfforaethol, o adolygiadau achosion difrifol ac o adolygiadau perthnasol eraill a sicrhau gweithredu ar y rhain. (Adolygiad Ymarfer Oedolion, Adolygiad Ymarfer Plant ac Adolygiad Lladdiad Domestig).

2.2.3. Adnabod gwersi i'w dysgu o archwiliadau allanol a mewnol a sicrhau gweithredu ar y rhain.

2.2.4. Hysbysu aelodau arweiniol perthnasol o faterion/datblygiadau allweddol ym maes diogelu plant, pobl ifanc ac oedolion bregus.

2.2.5. Bod yn gyfrwng i godi ymwybyddiaeth pob aelod o staff y Cyngor a phob aelod etholedig o'u cyfrifoldebau mewn perthynas â diogelu.

2.2.6. Bod yn gyfrwng i sicrhau bod aelodau staff ac aelodau etholedig yn derbyn hyfforddiant addas (er enghraifft y ddau fandadol VAWDASV a Atal) yn amserol a monitro presenoldeb yn yr hyfforddiant yma.

2.2.7. Sicrhau cydberthynas waith rhyngadrannol a chyfathrebu effeithiol o fewn y Cyngor yn y maes diogelu.

2.2.8. Sicrhau bod trefniadau'r Cyngor yn cyd-fynd â'r gofyn cyfreithiol i sicrhau bod staff yn gymwys i weithio yn y swyddi a rheoleiddir.

2.2.9. Sicrhau trosolwg ar faterion ehangach Diogelu gan gynnwys gweithdrefnau gwrthderfysgaeth, caethwasiaeth fodern, trais yn y cartref a diogelwch cymunedol.

3. MONITRO PERFFORMIAD

3.1. Bydd gan y Panel Strategol Diogelu gyfrifoldeb i fonitro ac i herio perfformiad sydd yn ymwneud â'r maes Diogelu.

4. CADEIRYDDIAETH

4.1. Bydd y Panel yn penodi Cadeirydd ac Is-Gadeirydd pob dwy flynedd.

5. AMLDER CYFARFODYDD

5.1. Bydd y Panel yn cwrdd tair gwaith y flwyddyn.

6. LLYWODRAETHU AC ATEBOLRWYDD

6.1. Mae'r Panel Strategol Diogelu yn atebol i'r Cabinet. Bydd Adroddiad Blynyddol yn cael ei gyflwyno i'r Cabinet yn flynyddol. Mi fydd yr Adroddiad hwnnw hefyd yn mynd gerbron y Cyngor Llawn yn flynyddol.

6.2. Mae rheolaeth busnes [h.y. llunio rhaglen waith, rhaglen cyfarfodydd, 'ysgrifenyddiaeth', pwynt cyfathrebu canolog, trefnu cyngor proffesiynol ychwanegol os bydd angen)] yn gyfrifoldeb i'r Adran Cefnogaeth Corfforaethol.

7. AELODAETH

Teitl
Aelod Cabinet Plant a Chefnogi Teuluoedd
Aelod Cabinet Oedolion Iechyd a Llesiant
Aelod Cabinet Addysg
Aelod Cabinet â chyfrifoldeb am Ddiogelwch Cymunedol
Aelod Cabinet Cefnogaeth Gorfforaethol
Prif Weithredwr
Cyfarwyddwr Corfforaethol
Cyfarwyddwr Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol
Pennaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd
Pennaeth Addysg
Pennaeth Oedolion, Iechyd a Llesiant
Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol
Cadeirydd y Grŵp Gweithredol Diogelu
Pennaeth y Gwasanaeth Cyfreithiol
Rheolwr Partneriaeth Diogelwch Môn a Gwynedd
Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd Plant a Chefnogi Teuluoedd
Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd a Iechyd Meddwl

Cylch Gorchwyl Grŵp Gweithredol Diogelu Plant ac Oedolion

1. RHAGARWEINIAD

1.1. Mae diogelu plant ac oedolion yn flaenoriaeth i Gyngor Gwynedd. Er mwyn sicrhau bod gweithdrefnau diogelu addas a phriodol mewn grym, mae'r Cyfarwyddwr Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol yn cynnull Panel Strategol Diogelu Plant ac Oedolion, sydd yn cynrychioli Aelodau ac uwch reolwyr o holl adrannau'r Cyngor.

1.2. Mae'r Grŵp Gweithredol Diogelu yn atebol i'r Panel Strategol Diogelu, ac yn gweithio i arweiniad y Panel hwnnw.

1.3. I bwrpas y Grŵp hwn, mae'r term 'diogelu' yn berthnasol i oedolion, plant a phobl ifanc ac mae'n golygu eu hatal rhag cael eu cam-drin neu eu hesgeuluso ac addysgu'r rhai o'u hamgylch i adnabod yr arwyddion a'r peryglon. Mae diogelu, a hyrwyddo lles unigolion, yn derm ehangach nag 'amddiffyn' unigolion rhag cael eu cam-drin. Mae'n ymwneud ag unigolion a gwasanaethau yn adnabod y ffactorau risg ac yn cymryd camau i atal unigolion sy'n agored i niwed rhag cael eu cam-drin. Rhan o'r gwaith diogelu a hybu lles yw amddiffyn. Mae'n cyfeirio at weithgarwch o amddiffyn plant, pobl ifanc ac oedolion sy'n dioddef neu mewn perygl o ddioddef niwed arwyddocaol o ganlyniad i gamdriniaeth neu esgeulustod.

2. CYLCH GORCHWYL Y GRŴP GWEITHREDOL DIOGELU

2.1. Mae'r Grŵp Gweithredol Diogelu yn gweithredu'n unol â chanllaw a gofynion y Panel Strategol Diogelu.

2.2. Bydd y Grŵp Gweithredol Diogelu yn monitro'r perfformiad ar draws y gwasanaethau o bersbectif diogelu plant ac oedolion. Bydd y Grŵp yn adrodd i'r Panel Strategol Diogelu ym mhob cyfarfod, gan amlinellu unrhyw bryderon neu rwystrau'n glir. Bydd y Panel yn cydweithio gyda Grŵp i ymateb i unrhyw bylchau adnabuwyd.

2.3. Bydd y Grŵp Gweithredol Diogelu yn sicrhau bod:

- Dealltwriaeth glir yng ngweithle'r Cyngor, a'r rheini sy'n gweithio ar ran y Cyngor, o'r polisïau a'r canllawiau ar gyfer diogelu plant ac oedolion mewn perygl o niwed a/neu gam-drin.
- Pob adran yn y Cyngor gyda'i gweithdrefnau diogelu ei hunain wedi'u dogfennu a'u defnyddio'n briodol, ac yn gydnaws â Pholisi Diogelu'r Cyngor.
- Staff a gwirfoddolwyr yn derbyn gwybodaeth a hyfforddiant diogelu priodol ac amserol.
- Recriwtio mwy diogel yn digwydd a bod y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS) yn cael ei ddefnyddio'n gyson ac yn effeithiol.

2.4. Bydd y Swyddogion Dynodedig Diogelu yn ymgymryd a rôl codi ymwybyddiaeth o fewn eu Hadrannau.

3. CADEIRYDDIAETH

3.1. Bydd y Panel yn penodi Cadeirydd ac Is-Gadeirydd pob dwy flynedd.

4. AMLDER CYFARFODYDD

4.1. Bydd y Grŵp yn cwrdd pedair gwaith y flwyddyn.

5. LLYWODRAETHU AC ATEBOLRWYDD

5.1. Mae'r Grŵp Gweithredol Diogelu yn atebol i'r Panel Strategol Diogelu.

5.2. Mae rheolaeth busnes [h.y. llunio rhaglen waith, rhaglen cyfarfodydd, 'ysgrifenyddiaeth', pwynt cyfathrebu canolog, trefnu cyngor proffesiynol ychwanegol os bydd angen)] yn gyfrifoldeb i'r Adran Cefnogaeth Corfforaethol.

6. AELODAETH

6.1. Aelodaeth y Panel Gweithredol yw Swyddogion Dynodedig ar gyfer y maes diogelu plant ac oedolion o fewn pob Adran o fewn y Cyngor.

6.2. Mae rhestr o Swyddogion Dynodedig ar gyfer pob Adran i’w weld ar hunanwasanaeth staff.

Cyngor Gwynedd

Polisi a Chanllawiau ar gyfer Diogelu Plant ac Oedolion sydd mewn perygl o gam-drin ac esgeulustod

(Cyfeirir ato fel Polisi Diogelu ar gyfer Cyngor Gwynedd)

Adolygwyd Hydref 2023

Mae diogelu plant ac oedolion yn gyfrifoldeb ar bawb sy'n cynrychioli, neu sy'n gweithio ar ran y Cyngor. Mae cyfrifoldeb ar bawb i adrodd am unrhyw bryder neu amheuaeth bod plentyn neu oedolyn mewn perygl o gael ei gam-drin a/neu ei esgeuluso.

1. CYFLWYNIAD

1.1. Mae gan bawb yr hawl i gael ei gadw'n ddiogel rhag niwed.

1.2. Prif flaenoriaeth Cyngor Gwynedd yw sicrhau bod plant ac oedolion mewn perygl yn cael eu diogelu rhag cam-drin, esgeulustod, radicaleiddio, caethwasiaeth, cam-drin domestig a chamfanteisio.

1.3. Mae gan bawb yng Nghyngor Gwynedd gyfrifoldeb am greu amgylchedd sy'n sicrhau hyn, gan arwain at blentyn neu oedolyn sy'n llai tebygol o gael ei gam-drin. Caiff y trefniadau diogelu hyn eu hamlinellu yn y polisi hwn, ac maent yn gyfrifoldeb ar bob gwasanaeth o fewn Cyngor Gwynedd.

1.4. Mewn cyferbyniad, mae gan y Gwasanaethau Cymdeithasol gyfrifoldebau arweiniol i amddiffyn plant ac oedolion a all fod yn dioddef o niwed ac esgeulustod.

1.5. Disgwylir i weithwyr Cyngor Gwynedd ac aelodau etholedig weithredu yn ôl yr egwyddorion a nodir yn y polisi hwn bob amser, boed yn ystod oriau gwaith neu fel arall.

2. **DIFFINIADAU**

2.1. Mae **"Diogelu"** yn gysyniad ehangach nag amddiffyn plant ac oedolion. Mae'n swyddogaeth gyffredinol sy'n golygu atal cam-drin neu niwed, ac yn ymdrin â hybu:

- iechyd meddwl, corfforol ac emosiynol
- diogelu rhag niwed ac esgeulustod
- addysg, hyfforddiant a hamdden
- eu cyfraniad i'r gymdeithas
- lles cymdeithasol ac economaidd

2.2. Mae **"Amddiffyn"** yn ymateb i'r pryderon am y tebygolrwydd o niwed arwyddocaol ar unigolyn, sy'n golygu person mewn perygl o gam-drin ac esgeulustod. Caiff y trefniadau ar gyfer amddiffyn plant ac oedolion rhag cam-drin eu hamlinellu yng Ngweithdrefnau Diogelu Cymru.

3. DEDDFWRIAETH

3.1. Adran 28 Deddf Plant 2004:
Mae dyletswydd ar Gyngor Gwynedd i sicrhau ei fod yn ymgymryd â'i swyddogaethau o bersbectif yr angen i ddiogelu a hybu lles plant.

3.2. Adran 17 Deddf Trosedd ac Anhrefn 1998:
Mae dyletswydd ar Gyngor Gwynedd i sicrhau bod y camau rhesymol yn cael eu cymryd i amddiffyn oedolion ac atal trosedd ac anhwylder pan fo'n ymgymryd â'i swyddogaethau.

3.3. Adran 7 Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014:
Mae dyletswydd ar Gyngor Gwynedd i hybu llesiant pobl sydd angen gofal a chefnogaeth. Mae'r Ddeddf yn diffinio llesiant fel rhywbeth gydag wyth agwedd gyffredin, mae un o'r rheini yn cynnwys amddiffyn rhag cam-drin ac esgeulustod.

3.4. Adran 2 Gweithdrefnau Diogelu Cymru 2020:
Mae dyletswydd ar weithwyr a gwirfoddolwyr Cyngor Gwynedd i adrodd am unrhyw blentyn neu oedolyn a ystyriwyd mewn perygl o gam-drin, esgeulustod a/neu niwed.

4. EGWYDDORION

4.1. Mae diogelu plant ac oedolion yn gyfrifoldeb ar bawb sy'n cynrychioli, neu sy'n gweithio ar ran y Cyngor.

4.2. Nid yw byth yn dderbyniol i blentyn neu oedolyn gael ei gam-drin neu ei niweidio mewn unrhyw ffordd.

4.3. Mae gan bob plentyn ac oedolyn (waeth beth fo eu cefndir, diwylliant, oedran, anableddau, rhyw, ethnigrwydd, crefydd) yr hawl i gymryd rhan mewn cymdeithas ddiogel heb unrhyw drais, ofn, camdriniaeth, ecsbloetiaeth, bwlio a gwahaniaethu.

4.4. Mae gan bob plentyn ac oedolyn yr hawl i gael eu diogelu rhag niwed, ecsbloetiaeth a chamdriniaeth.

4.5. Bydd Cyngor Gwynedd yn rhoi diogelu a llesiant plant ac oedolion yn ganolog yn ein polisïau a gweithdrefnau.

4.6. Bydd Cyngor Gwynedd yn gweithio'n agos mewn partneriaeth â phlant, eu rhieni, gofalwyr ac oedolion, yn ogystal ag asiantaethau eraill i ddiogelu a hybu llesiant plant ac oedolion.

4.7. Mae Cyngor Gwynedd yn cydnabod pwysigrwydd gwaith ataliol ac ymyrraeth gynnar i leihau'r tebygolrwydd bod cam-drin neu niwed yn digwydd.

5. ROLAU A CHYFRIFOLDEBAU

5.1. Mae pob Cynghorydd, aelod o staff, gwirfoddolwr a darparwr gwasanaethau ar gontract yn gyfrifol am ddilyn yr arweiniad a chanllawiau a nodwyd yn y Polisi hwn.

5.2. SWYDDOGAETHAU SWYDDOGION AC AELODAU ALLWEDDOL

5.2.1. Cyfarwyddwr Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol

Enw:	Rhif Ffôn:	Cyfeiriad E-bost:
Huw Dylan Owen	01286 679387	DylanOwen@gwynedd.llyw.cymru

5.2.1.1. Y Cyfarwyddwr Statudol (Gwasanaethau Cymdeithasol) sydd â'r cyfrifoldeb terfynol ac anwahanadwy ar faterion diogelu. Bydd y Cyfarwyddwr Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol yn sicrhau bod mesurau a threfniadau diogelu priodol gan y Cyngor, ac yn gyfrifol am adrodd ar y trefniadau hyn yn gyson i Gynghorwyr.

5.2.1.2. Mae'n rhaid i'r Cyfarwyddwr Statudol (Gwasanaethau Cymdeithasol) fod yn ymwybodol o unrhyw wrthdrawiad buddiannau posib rhwng ei rôl o fewn ymchwiliadau'r gwasanaethau cymdeithasol a'i gyfrifoldeb am faterion diogelu corfforaethol. Pe byddai gwrthdrawiad o'r fath yn codi, dylai'r Cyfarwyddwr dynnu ei hun o un o'r rolau am gyfnod y sefyllfa sy'n achosi'r gwrthdrawiad buddiannau.

5.2.2. Cyfarwyddwr Arweiniol ar gyfer Plant a Phobl Ifanc

5.2.2.1. Mae gan y Cyfarwyddwr Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol hefyd y rôl fel Cyfarwyddwr Arweiniol ar gyfer Plant a Phobl Ifanc. Mae'r rôl hwn, a grëwyd gan Ddeddf Plant (2004), yn gyfrifol am gynnig arweiniad a hybu'r bartneriaeth wrth gynllunio i weithredu Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn ar draws Gwynedd a gyda phartneriaid.

5.2.3. Aelodau Etholedig

5.2.3.1. Dylai pob Cynghorydd weithredu'n unol â gweithdrefnau'r Polisi hwn a dilyn y canllawiau a'r gweithdrefnau a atodwyd i'r Polisi er mwyn diogelu plant ac oedolion rhag niwed a chamdriniaeth.

5.2.3.2. Mae disgwyl i bob aelod etholedig (Cynghorydd) ymgymryd â hyfforddiant ar ddiogelu plant ac oedolion. Cedwir cofrestr o'r bobl sy'n mynychu gan adrodd ar hyn fel rhan o drefniadau monitro perfformiad a gydlynir gan y Panel Strategol Diogelu.

5.2.4. Aelodau Cabinet

5.2.4.1. Bydd Aelodau'r Cabinet i Oedolion, Iechyd a Llesiant; Addysg; a Phlant a Theuluoedd yn arwain ar ddiogelu ar draws y Cyngor.

Enw:	Cyfeiriad E-bost:
Cynghorydd Menna Trenholme *Aelod Cabinet - Plant a Phobl Ifanc*	Cynghorydd.MennaTrenholme@gwynedd.llyw.cymru
Cynghorydd Dilwyn Morgan *Aelod Cabinet - Oedolion, Iechyd a Llesiant*	Cynghorydd.DilwynMorgan@gwynedd.llyw.cymru
Cynghorydd Dewi Jones *Aelod Cabinet - Addysg*	Cynghorydd.DewiJones@gwynedd.llyw.cymru

5.2.4.2. Bydd yr Aelodau Cabinet hyn yn aelodau sefydlog o'r Panel Strategol Diogelu. Bydd yr Aelodau Cabinet yn adrodd ar waith y Panel Strategol i'r Pwyllgor Craffu Gofal, y Cabinet a'r Cyngor Llawn yn flynyddol.

5.2.5. Pwyllgor Craffu Gofal

5.2.5.1. Bydd aelodau'r Pwyllgor Craffu Gofal yn craffu a derbyn gwybodaeth ynglŷn â rhaglen waith y Panel Strategol.

5.2.6. Y Cyngor Llawn

5.2.6.1. Bydd pob Aelod o'r Cyngor yn derbyn Adroddiad Blynyddol ar waith y Panel Strategol Diogelu Plant ac Oedolion.

5.3. SWYDDOGAETHAU ADRANNAU'R CYNGOR, RHEOLWYR A STAFF

5.3.1. Dylai pob Adran o fewn y Cyngor gymryd perchnogaeth lawn o'u cyfrifoldebau diogelu a chael trefniadau a gweithdrefnau eglur yn eu lle i sicrhau bod ymholiadau i honiadau / pryderon y gall plant neu oedolion fod yn dioddef o niwed a/neu esgeulustod yn derbyn ystyriaeth lawn.

5.3.2. Mae'r Cyngor yn ymrwymo i hyfforddi pob aelod o staff yn y maes diogelu.

5.3.3. Pob Aelod o Staff a Gwirfoddolwyr

5.3.3.1. Mae gan bob aelod o staff a gwirfoddolwyr gyfrifoldeb i weithredu eu dyletswyddau mewn modd sy'n diogelu a hybu lles plant ac oedolion. Dylent hefyd weithredu mewn modd sy'n eu hamddiffyn rhag honiadau ffug o gam-drin gymaint â phosib yn unol â'r Polisi hwn. Dylent ddod â phryderon am ddiogelwch a lles plant ac oedolion i sylw'r Unigolyn Diogelu Dynodedig yn eu Hadran.

5.3.4. Rheolwyr Llinell

5.3.4.1. Mae pob Rheolwr Llinell yn gyfrifol am sicrhau bod y staff maent yn gyfrifol amdanynt yn derbyn yr hyfforddiant diogelu sydd ei angen arnynt a bod yr hyfforddiant yn berthnasol i'w cyfrifoldebau. Ceir canllawiau gan yr Adran Cefnogaeth Gorfforaethol ynglŷn â pha aelodau o staff sydd angen derbyn hyfforddiant ac ar ba lefel.

5.3.5. Person Diogelu Dynodedig

5.3.5.1. Mae pob Adran o fewn y Cyngor wedi enwebu "Unigolyn Diogelu Dynodedig" sy'n gyfrifol am:

- weithredu fel y brif ffynhonnell am gyngor a chefnogaeth ar bob mater diogelu i staff eraill yn yr Adran;
- ymgyfarwyddo'u hunain gyda'r Polisi a'r Canllawiau ar gyfer Diogelu Plant ac Oedolion Cyngor Gwynedd ynghyd â Gweithdrefnau Diogelu Cymru a Chanllawiau Amddiffyn Plant;
- sicrhau bod gweithdrefnau mewnol effeithiol ar gyfer ymdrin â phryderon o fewn yr Adran, wrth gyd-weithio gyda Gwasanaethau Cymdeithasol i gyflawni hyn;
- cynrychioli'r Adran ar Grŵp Gweithredol ar gyfer Diogelu Plant ac Oedolion y Cyngor;
- sicrhau bod y broses o lynu at y Polisi a'r Weithdrefn hon yn cael ei fonitro wrth adrodd i'r Tîm Rheoli Adrannol;
- mynychu'r hyfforddiant perthnasol ar gyfer "Unigolion Diogelu Dynodedig";
- sicrhau bod y staff o fewn eu Hadran yn cydymffurfio â'r holl hyfforddiant perthnasol.

5.3.5.2. Bydd yr Unigolyn Diogelu Dynodedig ar gyfer pob adran yn aelod o'r Grŵp Gweithredol Diogelu, sydd wedi'i alinio â'r Panel Strategol Diogelu. Ceir rhestr o bob Unigolyn Diogelu Dynodedig ar fewnrwyd Cyngor Gwynedd.

5.3.6. Penaethiaid Adran

5.3.6.1. Bydd pob Pennaeth Adran - drwy eu Timau Rheoli - yn gyfrifol ar y cyd am ddeall a chydymffurfio â'r holl ofynion statudol yn nhermau diogelu a hybu lles plant ac oedolion. Mae hyn yn cynnwys ansawdd, cynnwys ac amlder yr hyfforddiant a ddarparwyd a chadw cofnodion hyfforddi staff digonol.

5.3.6.2. Dylai pob Pennaeth Adran sicrhau bod pob aelod o staff mewn swyddi perthnasol yn cael eu gwirio drwy'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS) a bod eu staff yn cydymffurfio â'r Polisi a'r Canllawiau ar gyfer Diogelu Plant ac Oedolion. Dylai pob Pennaeth Adran sefydlu trefniadau i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â gofynion Polisi Datgelu Troseddau a Gwirio Cofnodion Troseddol y Cyngor. Dylai pob Pennaeth Adran sicrhau eu bod yn cadw cofnodion o bob gwiriad a wnaed gan y DBS. Bydd cydymffurfiaeth yn y maes hwn yn cael ei gofnodi a'i graffu gan y Panel Strategol Diogelu.

5.3.6.3. Dylai pob Pennaeth Adran sicrhau y caiff y Polisi hwn ei ddefnyddio, a bod pob gweithdrefn adrannol briodol ar gyfer Diogelu Plant ac Oedolion yn cael eu mabwysiadu. Mae disgwyl i'r gweithdrefnau hyn gael eu paratoi i amlinellu trefniadau'r Adran i ymateb i broblemau a all godi o fewn y maes diogelu. Bydd angen i'r gweithdrefnau gydymffurfio'n llawn â'r Polisi a Chanllawiau Diogelu.

5.3.6.4. Bydd disgwyl i bob Adran o'r Cyngor adrodd am eu gweithdrefnau diogelu i'r Panel Strategol Diogelu Plant ac Oedolion. Bydd Grŵp Rheoli'r Cyngor yn galw ar bob Pennaeth Adran, Cyfarwyddwyr a'r Prif Weithredwr i gyfarfod yn fisol. Bydd cyfle yn y cyfarfodydd hyn i unrhyw un o'r Penaethiaid gyfeirio at faterion diogelu.

5.3.7. <u>Contractwyr, Isgontractwyr neu Sefydliadau Eraill a ariennir gan neu ar ran Cyngor Gwynedd</u>

5.3.7.1. Mae Contractwyr, Isgontractwyr neu sefydliadau eraill a ariennir gan neu ar ran y Cyngor yn gyfrifol am drefnu gwiriadau drwy'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS) a sicrhau bod eu staff yn cydymffurfio â'r Polisi a'r Gweithdrefnau priodol ar gyfer Diogelu Plant ac Oedolion. Maent hefyd yn gyfrifol am hysbysu rheolwyr perthnasol y Cyngor am unrhyw bryderon sydd ganddynt gan gyfeirio at faterion amddiffyn. Cyfrifoldeb rheolwr y contract yw sicrhau bod cydymffurfiaeth â'r gofynion hyn.

5.3.7.2. Dylai'r cyfrifoldeb hwn, fel y nodir yn 5.3.7.1, gael ei gynnwys ym mhob dogfen, cytundeb a chontract tendro.

6. Y FFRAMWAITH LLYWODRAETHU CORFFORAETHOL

6.1. <u>Panel Strategol Diogelu</u>

6.1.1. Mae'r cyfrifoldeb am gynnal trosolwg o drefniadau diogelu plant ac oedolion wedi'i ddirprwyo gan y Cabinet i'r Panel Strategol Diogelu.

6.1.2. Prif gyfrifoldebau'r Panel yw sicrhau bod:

6.1.2.1. trefniadau corfforaethol ac adrannol cadarn yn eu lle i ddiogelu plant ac oedolion yng Ngwynedd.

6.1.2.2. trefniadau cyfathrebu eglur a diamwys yn eu lle ar draws y sefydliad, gan gynnwys gwybodaeth am y swyddogion allweddol ym mhob gwasanaeth sy'n gyfrifol am faterion diogelu plant ac oedolion.

6.1.3. Mae'r Panel yn cyfarfod deirgwaith y flwyddyn. Gweler rhagor o wybodaeth am y Panel Strategol Diogelu yn ei gylch gorchwyl.

6.2. <u>Grŵp Gweithredol Diogelu</u>

6.2.1. Mae'r Grŵp Gweithredol Diogelu yn atebol i'r Panel Strategol Diogelu ac yn gweithredu'n unol â chanllaw a gofynion y Panel hwnnw.

6.2.2. Bydd y Grŵp Gweithredol Diogelu yn monitro'r perfformiad ar draws y gwasanaethau o bersbectif diogelu plant ac oedolion. Mae'r Grŵp Gweithredol Diogelu yn adrodd i'r Panel Strategol Diogelu ym mhob cyfarfod y panel, gan amlinellu unrhyw bryderon neu rwystrau'n glir.

6.2.3. Bydd y Grŵp Gweithredol Diogelu yn sicrhau bod:

- Dealltwriaeth glir yng ngweithle'r Cyngor, aelodau etholedig a'r rheini sy'n gweithio ar ran y Cyngor, o'r polisïau a'r canllawiau ar gyfer diogelu plant ac oedolion mewn perygl o niwed a/neu gam-drin.
- Pob adran yn y Cyngor gyda'i gweithdrefnau diogelu ei hunain wedi'u dogfennu a'u defnyddio'n briodol, ac yn gydnaws â Pholisi Diogelu'r Cyngor.

- Aelodau, staff a gwirfoddolwyr yn derbyn gwybodaeth a hyfforddiant diogelu priodol ac amserol.
- Recriwtio mwy diogel yn digwydd a bod y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS) yn cael ei ddefnyddio'n gyson ac yn effeithiol.

7. **GWEITHDREFN I GYFEIRIO UNRHYW BRYDER**

7.1. Dylid cysylltu â'r Heddlu ar unwaith os yw plentyn neu oedolyn mewn perygl ar hyn o bryd.

7.2. Mae'n hanfodol i beidio oedi.

7.3. Dylai unrhyw aelod o staff neu Aelod Etholedig sydd â phryderon am ddiogelwch plentyn neu oedolyn gysylltu ar unwaith gyda'r canlynol:

Y Tîm Dyletswydd Gwasanaeth Plant ar 01766 772577 (dewiswch opsiwn 1)

Neu

Dîm Cynghori ac Asesu Gwasanaeth Oedolion ar 01766 772577 (dewiswch opsiwn 2)

7.4. Am unrhyw bryderon ynglŷn â diogelwch plentyn neu oedolyn y tu allan i oriau swyddfa arferol, **ar ôl 5:00pm dydd Llun i ddydd Gwener ac ar benwythnosau a Gwyliau'r Banc,** dylid cysylltu â:

Thîm Tu Allan i Oriau'r Gwasanaethau Cymdeithasol ar 01248 353551

7.5. Dylai unrhyw aelod o staff sy'n pryderu am ymddygiad cyd-weithiwr neu angen cyngor am bryder/amheuaeth am ddiogelwch plentyn neu oedolyn gysylltu ag Unigolyn Diogelu Dynodedig yr Adran. Os nad yw'r Unigolyn Diogelu Dynodedig ar gael, yna dylid cyfeirio'r mater ar unwaith i'r Timau a nodir uchod.

8. **ADRODD, MONITRO AC ADOLYGU**

8.1. Bydd Adroddiad Blynyddol y Panel Strategol Diogelu Plant ac Oedolion yn adrodd ar berfformiad y Cyngor wrth gydymffurfio â Pholisi a Chanllawiau Diogelu. Bydd yr Adroddiad Blynyddol yn cael ei gyflwyno i'r Tîm Rheoli Corfforaethol, y Cabinet a'r Cyngor Llawn.

8.2. Bydd y Polisi Diogelu hwn yn cael ei adolygu'n flynyddol neu os oes newidiadau'n cael eu gwneud i'r ddeddfwriaeth neu wrth ystyried newidiadau mewn arferion gweithio a all godi o ddigwyddiadau neu honiadau.

ATODIADAU (I'W ADOLYGU GAN Y GRŴP GWEITHREDOL DIOGELU)

- Arwyddion o Gam-drin
- Cod Ymddygiad ac Arferion Gweithio'n Ddiogel
- Hyfforddiant ar Ddiogelu
- Datgelu Troseddau a Gwirio Cofnodion Troseddol
- Rhestr o Reolwyr Adrannau Dynodedig
- Canllawiau Ymarfer Da ar gyfer Cynghorwyr: Cyswllt Diogel gyda Phlant ac Oedolion Bregus
- Y Broses Gyfeirio
- Ymdrin â Honiadau o Gam-drin Proffesiynol
- Mesur Effaith a Monitro
- Gweithdrefnau Diogelu Cymru Gyfan

Cylch Gorchwyl Panel Strategol Diogelu Plant ac Oedolion

CYLCH GORCHWYL PANEL STRATEGOL DIOGELU PLANT AC OEDOLION

1. RHAGARWEINIAD

1.1. Mae diogelu plant ac oedolion yn flaenoriaeth i Gyngor Gwynedd. Er mwyn sicrhau bod gweithdrefnau diogelu addas a phriodol mewn grym, mae'r Cyfarwyddwr Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol yn cynnull Panel Strategol Diogelu Plant ac Oedolion, sydd yn cynrychioli Aelodau ac uwch reolwyr o holl adrannau'r Cyngor.

1.2. Disgwylir i'r Panel Strategol Diogelu Plant ac Oedolion arwain a chynghori ar y gofynion diogelu sydd ym mharagraffau 64-69 o Ran 8 Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant Cymru 2014.

1.3. Mae hefyd angen i bob asiantaeth sefydlu trefniadau mewnol ar gyfer sicrhau bod yr agenda gwrthderfysgaeth, atal radicaleiddio a materion diogelwch cymunedol yn cael y sylw priodol.

1.4. I bwrpas y Panel hwn, mae'r term 'diogelu' yn berthnasol i oedolion, plant a phobl ifanc ac mae'n golygu eu hatal rhag cael eu cam-drin neu eu hesgeuluso ac addysgu'r rhai o'u hamgylch i adnabod yr arwyddion a'r peryglon. Mae diogelu, a hyrwyddo lles unigolion, yn derm ehangach nag 'amddiffyn' unigolion rhag cael eu cam-drin. Mae'n ymwneud ag unigolion a gwasanaethau yn adnabod y ffactorau risg ac yn cymryd camau i atal unigolion sy'n agored i niwed rhag cael eu cam-drin. Rhan o'r gwaith diogelu a hybu lles yw amddiffyn. Mae'n cyfeirio at weithgarwch o amddiffyn plant, pobl ifanc ac oedolion sy'n dioddef neu mewn perygl o ddioddef niwed arwyddocaol o ganlyniad i gamdriniaeth neu esgeulustod.

2. CYLCH GORCHWYL Y PANEL STRATEGOL DIOGELU

2.1. Nod y Panel yw rhoi sicrwydd i Aelodau ac i Gyfarwyddwr Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol, fel yr uwch swyddog o fewn y Cyngor sydd â'r atebolrwydd terfynol llawn am ddiogelu plant, pobl ifanc ac oedolion, bod trefniadau a gweithdrefnau addas yn eu lle ar lefel gorfforaethol er mwyn sicrhau diogelu plant, pobl ifanc ac oedolion. Bydd y Panel yn diwallu 3 dyletswydd statudol, sef:

2.1.1. dyletswydd gorfforaethol cyffredinol i ddiogelu,

2.1.2. dyletswydd statudol Gwasanaethau Cymdeithasol

2.1.3. a'r ddyletswydd diogelwch cymunedol.

2.2. Er mwyn diwallu'r dyletswyddau hyn, disgwylir i'r Panel:

2.2.1. Adnabod unrhyw fylchau mewn perthynas â diogelu ar lefel gorfforaethol a chymeradwyo rhaglenni gwaith er mwyn ymateb i'r rhain. Cydweithio gyda Grŵp Gweithredol Diogelu i ymateb i unrhyw fylchau adnabuwyd.

2.2.2. Adnabod gwersi i'w dysgu, ar lefel gorfforaethol, o adolygiadau achosion difrifol ac o adolygiadau perthnasol eraill a sicrhau gweithredu ar y rhain. (Adolygiad Ymarfer Oedolion, Adolygiad Ymarfer Plant ac Adolygiad Lladdiad Domestig).

2.2.3. Adnabod gwersi i'w dysgu o archwiliadau allanol a mewnol a sicrhau gweithredu ar y rhain.

2.2.4. Hysbysu aelodau arweiniol perthnasol o faterion/datblygiadau allweddol ym maes diogelu plant, pobl ifanc ac oedolion bregus.

2.2.5. Bod yn gyfrwng i godi ymwybyddiaeth pob aelod o staff y Cyngor a phob aelod etholedig o'u cyfrifoldebau mewn perthynas â diogelu.

2.2.6. Bod yn gyfrwng i sicrhau bod aelodau staff ac aelodau etholedig yn derbyn hyfforddiant addas (er enghraifft y ddau fandadol VAWDASV a Atal) yn amserol a monitro presenoldeb yn yr hyfforddiant yma.

2.2.7. Sicrhau cydberthynas waith rhyngadrannol a chyfathrebu effeithiol o fewn y Cyngor yn y maes diogelu.

2.2.8. Sicrhau bod trefniadau'r Cyngor yn cyd-fynd â'r gofyn cyfreithiol i sicrhau bod staff yn gymwys i weithio yn y swyddi a rheoleiddir.

2.2.9. Sicrhau trosolwg ar faterion ehangach Diogelu gan gynnwys gweithdrefnau gwrthderfysgaeth, caethwasiaeth fodern, trais yn y cartref a diogelwch cymunedol.

3. MONITRO PERFFORMIAD

3.1. Bydd gan y Panel Strategol Diogelu gyfrifoldeb i fonitro ac i herio perfformiad sydd yn ymwneud â'r maes Diogelu.

4. CADEIRYDDIAETH

4.1. Bydd y Panel yn penodi Cadeirydd ac Is-Gadeirydd pob dwy flynedd.

5. AMLDER CYFARFODYDD

5.1. Bydd y Panel yn cwrdd tair gwaith y flwyddyn.

6. LLYWODRAETHU AC ATEBOLRWYDD

6.1. Mae'r Panel Strategol Diogelu yn atebol i'r Cabinet. Bydd Adroddiad Blynyddol yn cael ei gyflwyno i'r Cabinet yn flynyddol. Mi fydd yr Adroddiad hwnnw hefyd yn mynd gerbron y Cyngor Llawn yn flynyddol.

6.2. Mae rheolaeth busnes [h.y. llunio rhaglen waith, rhaglen cyfarfodydd, 'ysgrifenyddiaeth', pwynt cyfathrebu canolog, trefnu cyngor proffesiynol ychwanegol os bydd angen)] yn gyfrifoldeb i'r Adran Cefnogaeth Corfforaethol.

7. AELODAETH

Teitl
Aelod Cabinet Plant a Chefnogi Teuluoedd
Aelod Cabinet Oedolion Iechyd a Llesiant
Aelod Cabinet Addysg
Aelod Cabinet â chyfrifoldeb am Ddiogelwch Cymunedol
Aelod Cabinet Cefnogaeth Gorfforaethol
Prif Weithredwr
Cyfarwyddwr Corfforaethol
Cyfarwyddwr Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol
Pennaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd
Pennaeth Addysg
Pennaeth Oedolion, Iechyd a Llesiant
Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol
Cadeirydd y Grŵp Gweithredol Diogelu
Pennaeth y Gwasanaeth Cyfreithiol
Rheolwr Partneriaeth Diogelwch Môn a Gwynedd
Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd Plant a Chefnogi Teuluoedd
Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd a Iechyd Meddwl

CYNGOR GWYNEDD – Adroddiad i Gabinet Cyngor Gwynedd

Teitl yr eitem:	Adroddiad Blynyddol Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2024/25
Aelod Cabinet:	Cynghorydd Llio Elenid Owen
Swyddog perthnasol:	Ian Jones, Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol
Dyddiad y cyfarfod:	8fed o Orffennaf 2025

1. Penderfyniad a Geisir

Gofynnir i'r Cabinet gymeradwyo'r adroddiad a chynnig unrhyw sylwadau neu awgrymiadau perthnasol am berfformiad y Cyngor o ran ymdrin â chwynion yn briodol ac yn amserol.

2. Y rheswm pam fod angen i'r Cabinet wneud y penderfyniad

Pwrpas yr adroddiad yw rhoi trosolwg o berfformiad y Cyngor yng nghyswllt ymdrin â chwynion a gwella gwasanaethau gan amlygu llwyddiannau, sialensiau a datblygiadau. Hynny er mwyn sicrhau bod y Cabinet yn fodlon gyda'r perfformiad dros y cyfnodau dan sylw.

Cyflwynir dadansoddiad o ddata meintiol ac ansoddol, sy'n fesur o berfformiad y Cyngor yn y cyd-destun hwn am y cyfnod 1 Ebrill 2024 – 31 Mawrth, 2025 ynghyd â gwybodaeth gymharol am y blynyddoedd blaenorol.

3. Cyflwyniad a Rhesymeg

3.1 Cefndir

Cyflwynwyd "Trefn Cwynion a Gwella Gwasanaeth" y Cyngor yn 2015, wedi ei llunio dan oruchwyliaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'n cyd-fynd â chanllawiau Llywodraeth Cymru, ac felly'n gyson gyda threfniadau cwynion cyrff cyhoeddus eraill.

Mabwysiadwyd y drefn gan y Cabinet gyda'r amcan o ddod â buddiant penodol i'r dinesydd drwy ganolbwyntio ar y datrysiad yn hytrach na'r broses yn ogystal a chaniatáu i swyddogion ymdrin yn gyflymach â chwynion.

Symudwyd perchnogaeth ymateb i gwynion i'r Adrannau unigol, ond gyda swyddogaeth cydgordio a chynnig arweiniad yn parhau dan arweiniad y Swyddog Monitro a gyda chymorth y Swyddog Gwella Gwasanaethau.

Diweddarwyd y Polisi Pryderon a Chwynion ar 1 Ebrill 2021, a throsglwyddwyd y cyfrifoldeb am weithredu'r drefn Cwynion a Gwella Gwasanaeth i'r Adran Cefnogaeth Gorfforaethol dan ofal y Swyddog Gwella Gwasanaeth o fewn y tîm Dysgu a Datblygu'r Sefydliad. Mae'r Swyddogaeth yma bellach wedi symud i'r Tim Cefnogol ers 7fed o Ebrill 2025.

Dylid nodi nad yw'r drefn hon yn berthnasol i ddefnyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol, gan fod trefn statudol ar wahân ar eu cyfer hwy. Mae'r ysgolion hefyd yn gweithredu eu trefniadau cwynion eu hunain.

3.2 Ymateb i Gwynion - Eglurhad o'r termau a ddefnyddir

3.2.1 Datrys Cŵyn Anffurfiol

Achwynydd yn cysylltu'n anffurfiol gyda'r Swyddog Gwella Gwasanaeth neu'r Gwasanaeth perthnasol i ddatrys y pryder.

3.2.2 Ymchwiliad i Gŵyn Ffurfiol

Achwynydd yn cyflwyno cŵyn ffurfiol drwy'r drefn gwynion. Cynhelir ymchwiliad gan swyddog o fewn yr Adran berthnasol, sydd ar lefel ddigon uchel ac sy'n annibynnol o ffynhonnell y gŵyn.

3.2.3 Cŵyn i'r Ombwdsmon

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

Wedi edrych ar y gŵyn, gall yr Ombwdsmon benderfynu ar un o'r canlynol:

- *Dim Ymchwiliad* – ble mae'r Ombwdsmon yn fodlon gyda'r ffordd y mae'r awdurdod wedi ymdrin â'r mater, ac yn teimlo nad oes angen ymchwilio ymhellach. Gall hefyd fod yn fater sydd tu hwnt i'r awdurdodaeth.
- *Cynamserol* - os yw'r Ombwdsmon o'r farn nad yw'r awdurdod wedi cael cyfle i ystyried y mater.
- *Cynnal ymchwiliad pellach* - ble mae'r Ombwdsmon yn teimlo bod angen ymchwilio ymhellach, i asesu sut mae'r awdurdod wedi ymdrin â'r mater.
- *Setliad* – ble mae cytundeb gyda'r achwynydd, ac maent yn derbyn y datrysiad

4. Amlder yr Adroddiad

Cyflwynir yr Adroddiad Blynyddol am 2024/2025 i'r Cabinet. Yn anffodus ni fydd Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon ar gael tan fis Medi 2025, felly nid oedd yn bosib ei gynnwys efo'r Adroddiad Blynyddol yma.

Mae data 'byw' ar gael i Benaethiaid Adran, Tîm Uwch Arweinyddiaeth a'r Cabinet unrhyw adeg ar ofyn.

Mae'r adroddiad yma'n crynhoi'r datblygiadau ar gyfer y cyfnod 01/04/2024 – 31/03/2025, gan ganolbwyntio ar Gwynion Ffurfiol Dilys yn ogystal a chwynion a gyflwynwyd i'r Ombwdsmon.

Nodir isod y ffigurau hyd yma eleni -

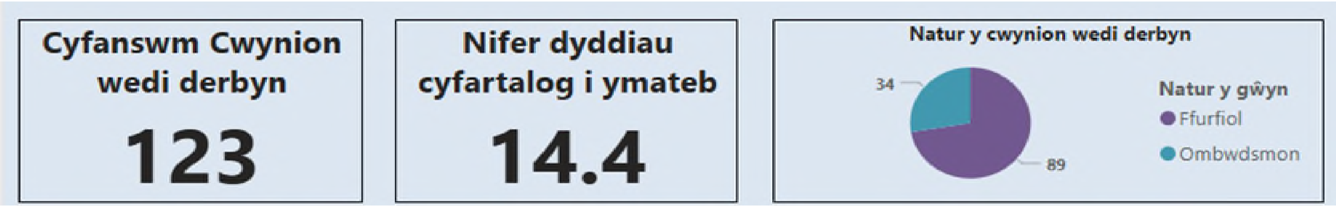
- 61 Cwyn Ffurfiol Dilys rhwng 01/04/2024 a 31/03/2025
- 45 Cwyn Ombwdsmon rhwng 01/04/2024 a 31/03/2025

(29 Dim Ymchwiliad; 11 Dim Ymchwiliad – Cynamserol; 4 – Setliad; 1 - Ymholiad)

5. Data Meintiol

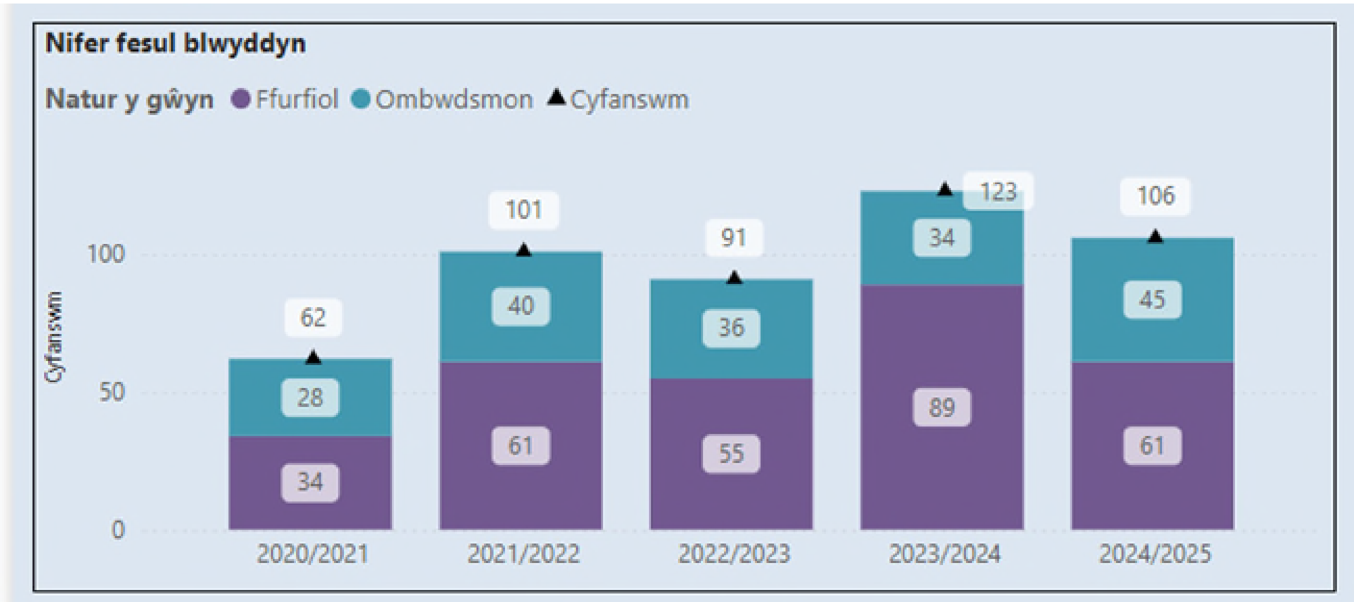
5.1 Nifer Cwynion:

<u>**2023/24 Chwarter 1-4**</u>



<u>**2024/25 Chwarter 1-4**</u>

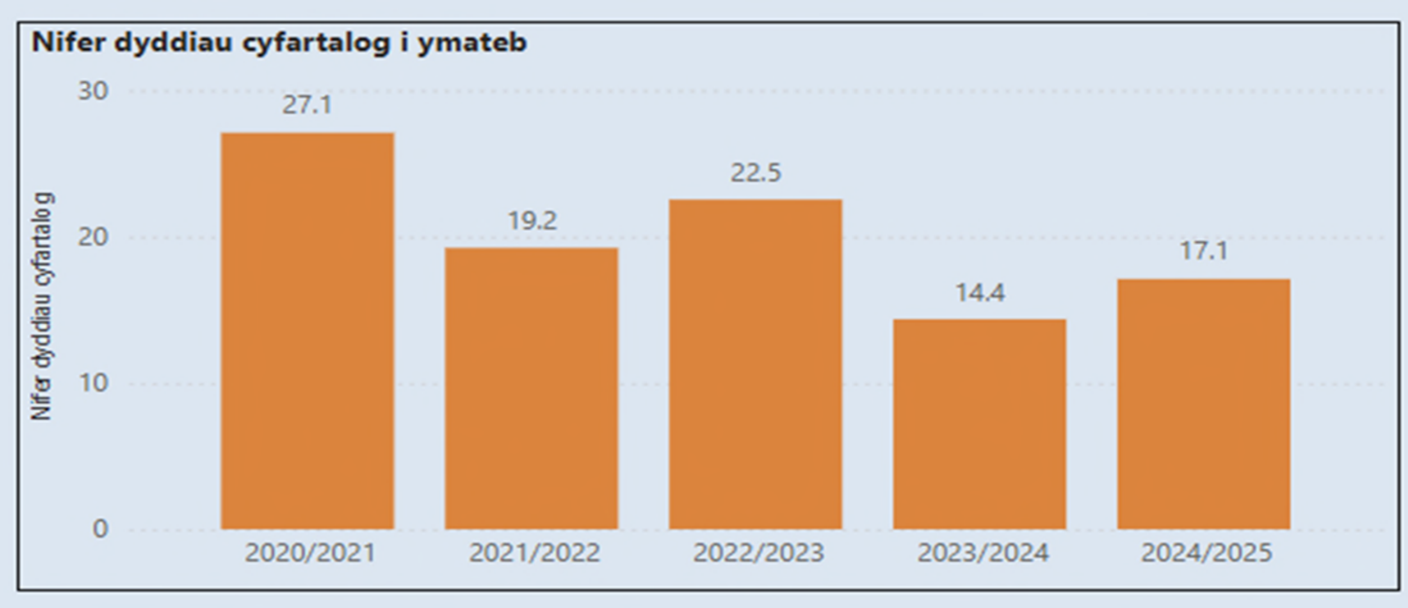
5.2 Nifer Cwynion: Sefyllfa Dros Gyfnod ers 2020-21



Cwynion Ffurfiol Dilys a Chwynion yr Ombwdsmon fesul Adran, a Gwasanaeth.

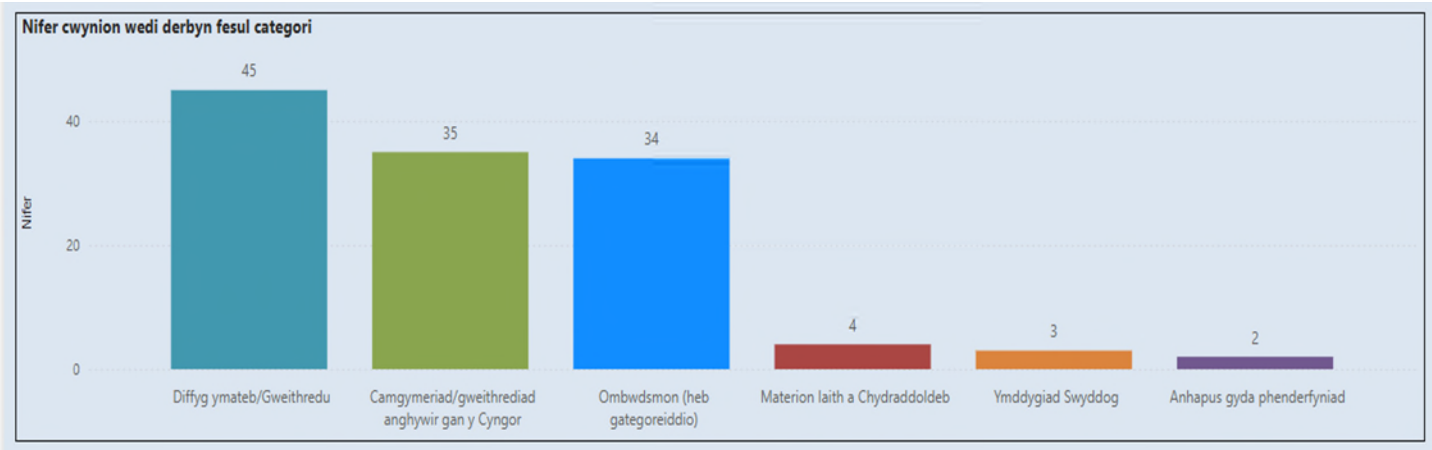
Natur y gŵyn	Ffurfiol		Ombwdsmon		Cyfanswm	
Adran	Nifer	Fel Canran	Nifer	Fel Canran	Nifer	Fel Canran
Amgylchedd	**31**	**50.8%**	**14**	**31.1%**	**45**	**42.5%**
Cynllunio	16	26.2%	6	13.3%	22	20.8%
Gwastraff	13	21.3%			13	12.3%
GYC			4	8.9%	4	3.8%
Rheolaeth Adeiladu	2	3.3%	1	2.2%	3	2.8%
Trafnidiaeth			2	4.4%	2	1.9%
Llwybrau			1	2.2%	1	0.9%
Tai ac Eiddo	**11**	**18.0%**	**6**	**13.3%**	**17**	**16.0%**
Tai	10	16.4%	5	11.1%	15	14.2%
Eiddo	1	1.6%	1	2.2%	2	1.9%
Cyllid	**7**	**11.5%**	**9**	**20.0%**	**16**	**15.1%**
Refeniw	7	11.5%	8	17.8%	15	14.2%
Budd-daliadau			1	2.2%	1	0.9%
Oedolion, Iechyd a Llesiant	**2**	**3.3%**	**4**	**8.9%**	**6**	**5.7%**
Gwas Cymd	2	3.3%	4	8.9%	6	5.7%
Priffyrdd, Peirianneg a YGC	**2**	**3.3%**	**4**	**8.9%**	**6**	**5.7%**
Priffyrdd	1	1.6%	3	6.7%	4	3.8%
Bwrdeistrefol	1	1.6%			1	0.9%
Pridiannau Tir			1	2.2%	1	0.9%
Plant a Chefnogi Teuluoedd			**5**	**11.1%**	**5**	**4.7%**
Gwas Cymd			3	6.7%	3	2.8%
Plant			2	4.4%	2	1.9%
Addysg	**3**	**4.9%**	**1**	**2.2%**	**4**	**3.8%**
Addysg	3	4.9%	1	2.2%	4	3.8%
Tim Arweinyddiaeth a Chyfreithiol	**3**	**4.9%**	**1**	**2.2%**	**4**	**3.8%**
Cyfreithiol	3	4.9%	1	2.2%	4	3.8%
Gwasanaethau Corfforaethol	**2**	**3.3%**	**1**	**2.2%**	**3**	**2.8%**
Cofrestru	1	1.6%			1	0.9%
Gwas Corff	1	1.6%			1	0.9%
Iaith			1	2.2%	1	0.9%
Cyfanswm	**61**	**100.0%**	**45**	**100.0%**	**106**	**100.0%**

5.3 Amser Ymateb Dros Gyfnod ers 2020-21

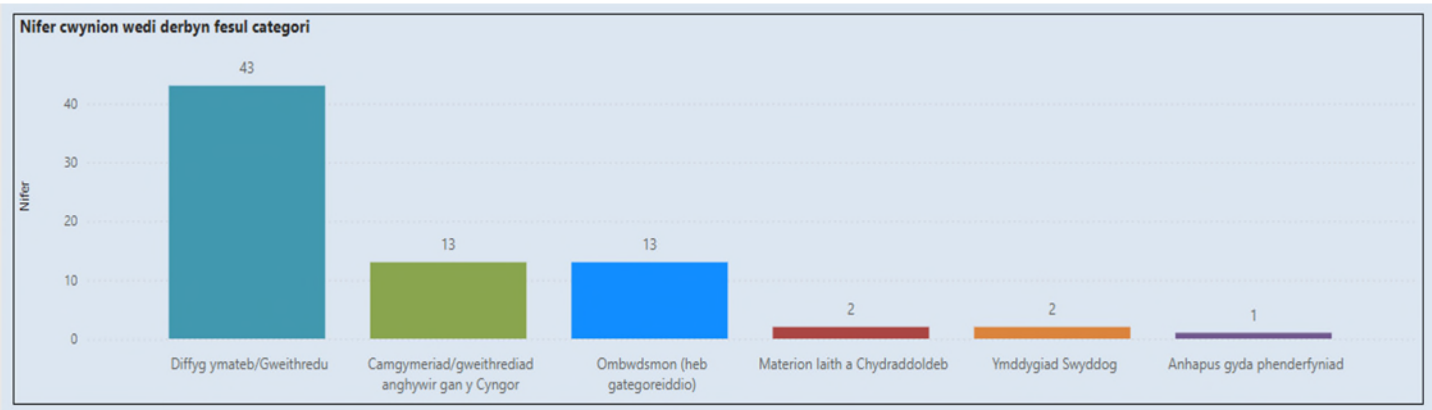


6. Dadansoddiad o'r Cwynion

Mesul Categori Blwyddyn 2023/24 Chwarter 1 – 4



Mesul Categori Blwyddyn 2024/25 Chwarter 1 – 4



Dadansoddiad fesul Adran – Gweler Atodiad 1

Gellir darparu gwybodaeth fanwl am Gwynion penodol pe dymunir.

7. Prif Negeseuon

- Gwelir fod y nifer o Gwynion Ffurfiol Dilys wedi gostwng ychydig a'r rhai sydd wedi mynd at yr Ombwdsmon wedi codi yn 2024/2025 o'i gymharu ar un cyfnod yn 2023/2024.
- Mae'r patrwm / tueddiad dros gyfnod hirach yn dangos bod nifer Cwynion Ffurfiol wedi gostwng yn raddol o 2018/2019 tan 2021/2022 pan fu cynnydd sylweddol, ond mae pethau i weld wedi sefydlogi rhywfaint yn ôl hyd yma eleni.
- Gwelwyd newid mewn diwylliant gyda'r mwyafrif o Wasanaethau yn derbyn cwynion mewn ffordd fwy positif ac adeiladol er mwyn dysgu ohonynt, gyda'r amser ymateb wedi codi ychydig eleni o'i gymharu a llynedd.

8 Camau Nesaf

Y bwriad yw parhau i weithio gyda Timau Rheoli Adrannol a Swyddogion o fewn y Gwasanaethau i sicrhau dealltwriaeth o'r drefn Gwynion a chael ymrwymiad i'w gweithredu. Yn sgil hyn, gobeithiwn leihau'r amser ymateb i Gwynion, a pharhau i Wella Gwasanaethau.

Mae'r drefn gwynion wrth gwrs yn plethu yn agos â'r gwaith sydd wedi bod yn digwydd ar y Cynllun Gofal Cwsmer fel un o ffrydiau gwaith Cynllun Ffordd Gwynedd. Bydd y siarter, a'r safonau ymateb sydd wedi eu hamlinellu yn y Cynllun newydd o ran ymateb i Aelodau, ymateb i Ohebiaeth Cyffredinol, ac ymateb i Gwynion yn fframwaith ac arweiniad pendant i staff. Y gobaith yw y bydd hyn yn arbed nifer o gwynion am Ddiffyg Ymateb/Gweithredu i'r dyfodol, gan y bydd y staff wedi cael eu arfogi efo'r wybodaeth sydd eu angen arnynt i gadw at y gofynion ymateb.

Mae'r Wal Lwyddiannau yn dal i dyfu, a da iawn ydi gweld fod nifer helaeth o Ddiolchiadau/Canmoliaethau wedi'u derbyn gan y Cyhoedd, gan Aelodau a gan Staff. Erbyn hyn mae 1437 o sylwadau wedi cael ei derbyn ar gyfer y Wal, ers iddi gael ei sefydlu yn 2015 Mae gweld gwerthfawrogiad tuag at eu gwaith, yn gymorth mawr i godi morâl staff, yn enwedig y rhai sydd ar y rheng flaen.

9 Sylwadau y Swyddogion Statudol

Y Prif Swyddog Cyllid:

Dim i'w ychwanegu i'r adroddiad o safbwynt priodoldeb ariannol.

Y Swyddog Monitro:

Mae'n rhan o'r drefn gwynion fod y Cabinet yn derbyn adroddiad ar drefniadau Cwynion a Gwella Gwasanaeth y Cyngor o safbwynt cynnal gwasanaethau o ansawdd. Nodaf y bydd y Pwyllgor Lywodraethu ac Archwilio yn ystyried effeithlonrwydd y trefniadau yn unol a'u dyletswydd newydd. Dim sylwadau i'w hychwanegu o safbwynt priodoldeb

Rhestr Atodiadau

Atodiad 1 Tabl Cwynion

ATODIAD 1

	ADRAN	GWASANAETH	CYFNOD	CATEGORI Y GWYN	NATUR Y GWYN / RHWYSTR	YMATEB I'R CWYNYDD	GWERSI A DDYSGWYD/ CAMAU GWELLA GWASANAETH	SYLWADAU Plîs nodwch fod y Cwynion wedi eu nodi o dan "Gategori" nid o reidrwydd am fod eu natur i gyd yn hollol yr un fath
1	Tai & Eiddo	Tai	01/04/2024 – 31/03/2025	Anhapus efo Penderfyniad	Ombwdsmon wedi anfon cwyn cynamserol atynt ymlaen at y Cyngor am sylw. Cwsmer yn cwyno ei bod hi wedi cael ei rhoi mewn lle sydd yn anaddas iddi hi a'i phlentyn (ma hi ar y llawr uchaf efo plentyn ac yn feichiog). Hefyd roedd wedi cwyno am nifer o bethau o fewn yr Hostel.	Rheolwr y Gwasanaeth wedi ymateb yn dilyn ymchwiliad ac wedi nodi ei bod yn sylweddoli nad ydi sefyllfa y cwsmer bellach yr un fath, felly maent wedi ei ail leoli i'r llawr isaf. Hefyd mae y gweddill o'r pwyntiau ddaru hi eu codi am bethau yn yr Hostel wedi cael sylw yn yr ymateb.	Cofio pwysigrwydd ymateb yn brydlon i gwsmer, boed yn ymholiad neu gŵyn, a cheisio egluro pethau iddynt mewn modd dealladwy.	1
2	Tai ac Eiddo	Tai	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg Ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am nad yw'n teimlo eu bod yn cael cefnogaeth gan y Gwasanaeth Digartrefedd. Roedd cwsmeriaid wedi eu lleoli yn eu cartref ac yn gwrthod gadael. Roeddent wedi cysylltu i ofyn am gymorth y Gwasanaeth, ond doedd dim cymorth amserol i'w weld ar gael.	Rheolwr wedi ffonio'r cwsmer i egluro'r drefn etc. Cwsmer wedi gwerthfawrogi'r cyswllt ganddi. Yn anffodus cwsmer wedi gorfod cysylltu i holi am ymateb gan nad oedd wedi cael un yn dilyn y sgwrs ffôn. Rheolwr wedi ymateb gan ymddiheuro am y diffyg taliad amserol.	Pwysigrwydd gwneud taliadau cyn gynted ag y bo modd. A pheidio gadael cwsmer mewn sefyllfa lle maent yn gorfod holi am y taliad.	6
3	Tai ac Eiddo	Tai	01/04/2024 – 31/03/2025	Iaith a Chydraddoldeb	Cwsmer yn cwyno iddi gael ei thrin yn wahanol ac annheg oherwydd ei anableddau. Roedd yn ymweld a chleient mewn Hostel yn yr ardal ar y pryd. Roedd y cleient hefyd wedi dioddef yr un problemau sef methu cael mynediad i'r Hostel mewn cadair olwyn etc. Y cleient ddim yn awyddus i gwyno ei hun. Cwsmer wedi trafod y mater yn y Grwp Cydraddoldeb yn barod. Wedi nodi nad yw hyn ddigon da nad oes gwelliannau wedi cael eu gwneud er fod y mater wedi cael ei adrodd arno sawl gwaith.	Pennaeth Cynorthwyol wedi cydnabod derbyn y gwyn ac wedi nodi fod ymchwiliad ar wahân ar y gweill felly yn methu rhoi ymateb llawn i'r cwsmer ar hyn o bryd yn anffodus. Fodd bynnag yn ei sicrhau y byddant yn adrodd yn ôl iddi pan fydd yr ymchwiliad wedi darfod. Swyddog Cydraddoldeb yn y lŵp am y mater yn ogystal. Pennaeth Cynorthwyol wedi diweddaru'r cwsmer rhag ofn ei bod eisiau mynd a'r mater ymlaen at yr Ombwdsmon.	Ymhob sefyllfa mae'n bwysig ceisio sicrhau nad yw cwsmer yn teimlo eu bod yn cael eu trin yn wahanol oherwydd unrhyw anabledd. Angen i'r Gwasanaeth ddiweddaru'r cwsmer pan fydd yr Ymchwiliad wedi dod i ben.	2

ATODIAD 1

4	Tai ac Eiddo	Tai	01/04/2024 – 31/03/2025	Ymddygiad Swyddog	Cwsmer wedi cwyno am ei bod yn teimlo nad ydi'r Swyddog o'r Gwasanaeth sydd i fod i'w chefnogi yn gwneud hynny. Mae'n teimlo ei bod yn cael ei thargedu ganddi a mae eisiau swyddog newydd i ddelio efo'i achos o'r herwydd.	Rheolwr wedi ceisio ffonio'r cwsmer i drafod y mater. Ond yn anffodus bu oediad mewn ymateb yn llawn i'r gwyn, honiad fod swyddog wedi bod i ffwrdd ar wyliau felly nad oedd modd ymateb ynghynt.	Os yw Gwasanaeth yn gwybod nad ydynt yn medru cadw at yr amserlen ymateb, yna fe ddylent fod yn cadw'r cwsmer a Cwynion yn y lŵp am hynny. Os ydi cwsmer yn gwybod fod oediad am fod maent yn fwy parod i dderbyn hynny. Rheolwr i atgoffa pawb yn y Tim o hyn.	1
5	Tai ac Eiddo	Eiddo	01/04/2024-31/03/2025	Diffyg ymateb/Gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg cyfathrebu gan y Tim Eiddo. Nododd ei fod wedi cychwyn sgyrsiau ers mis Ionawr a dal heb gael ateb a mae hi bellach yn ddiwedd mis Mawrth.	Swyddog wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am yr oedi ac wedi egluro pam y bu oediad. Wedi rhoi pictiwr llawn iddo o'r sefyllfa a'r cynnig ar ddiwedd yr eglurhad/ymateb. Mater i'r cwsmer fydd trafod ymhellach efo'r swyddog rŵan.	Angen i'r Gwasanaeth bob amser geisio cadw at amserlen ymateb i unrhyw ohebiaeth. Os yn methu rhoi ateb llawn yna anfon nodyn at y cwsmer i egluro pam fod oediad a nodi pryd gallent ddisgwyl ymateb llawn.	1
6	Cyllid	Refeniw	01/04/2024 – 31/03/2025	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer wedi cwyno am ddiffyg ymateb a chamgymeriadau gan y Gwasanaeth Refeniw. Roedd yn nodi fod manylion wedi eu rhoi iddynt ond nad oeddent wedi gweithredu arnynt. Fod y Rheolwr wedi ymddiheuro am y problemau cyntaf ac wedi nodi byddai'r mater yn cael ei ddatrys ond fod problem bellach wedi codi rwan am yr un peth.	Pennaeth y Gwasanaeth wedi trefnu i ymateb i'r cwsmer. Y Pennaeth wedi ymddiheuro am y problemau oedd wedi digwydd. Cwsmer wedi cysylltu nol efo'r Pennaeth ac anfonwyd ymateb pellach I'r cwsmer.	Pwysigrwydd sicrhau fod data yn gyfredol ar yr holl systemau a fod swyddogion yn ymateb yn amserol i gwsmeriaid. Hefyd cofio bob tro ymddiheuro i gwsmer os oes lle i wneud hynny a pheidio bod yn amddiffynnol.	2
7	Cyllid	Refeniw	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer wedi anfon cwyn i'r blwch yn nodi fod yr Uned Trethi heb weithredu ar ei gais parthed Premiwm Treth Cyngor.	Rheolwr wedi ymateb yn syth i'r cwsmer gan ymddiheuro am yr oedi ac yn egluro'r sefyllfa bresennol a chadarnhau fod y newidiadau wedi eu gwneud.	Cofio pwysigrwydd ymateb yn brydlon i gwsmer, boed yn ymholiad neu gŵyn.	4
8	Cyllid	Refeniw	01/04/2024 – 31/03/25	Ymddygiad Swyddog	Cwsmer yn cwyno am swyddog penodol o fewn y Gwasanaeth, yn teimlo nad ydi'r swyddog wedi rhoi sylw i'w achos.	Y mater wedi cael ei basio i sylw'r Pennaeth Cynorthwyol. Ddaru gydnabod y gwyn ac egluro wrth y cwsmer ei bod wedi rhoi'r cyfrif ar "hold" nes mae'r gwyn wedi cael sylw. Y gwyn dal ar agor ar hyn o bryd. Roedd y cwsmer hefyd wedi cwyno am elfennau GDPR, hyn	Cofio pwysigrwydd ymateb yn brydlon i gwsmer, boed yn ymholiad neu gŵyn, a cheisio egluro pethau iddynt mewn modd dealladwy. Weithiau tydi cwsmer efallai ddim yn derbyn ymateb/penderfyniad efallai am nad ydynt yn deall y rhesymeg tu ôl i'r ymateb/penderfyniad yna.	1

						wedi ei ymateb gan y Gwasanaeth perthnasol yn amserol.		
9	Gwasanaethau Corfforaethol	Cofrestru	01/04/2024 – 31/03/2025	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno am gamgymeriad gan Gofrestrydd wrth gofrestru manylion eu plentyn. Wedi nodi Benyw ar y tystysgrif yn lle Gwryw. Cwsmer yn cyfaddef nad oedd hi a'i phartner wedi sylwi ar hyn pan ddaru nhw edrych ar y tystysgrif i weld oedd pethau yn iawn arni, ond wedi sylwi pan aethant adra. Roedd wedi ffonio i mewn i nodi'r camgymeriad ac wedi cael gwybod byddai rhaid iddi dalu i'w newid. Nid oedd yn teimlo fod hyn yn deg o gwbl gan nad hi oedd wedi gwneud y camgymeriad medda hi.	Arweinydd Tim Y Gwasanaeth wedi ymddiheuro i'r cwsmer am y camgymeriad ac yn trefnu iddi gael tystysgrif newydd wedi iddi drefnu hynny drwy'r Swyddfa Gofrestru etc. Ni fydd angen i'r cwsmer dalu'r ffi.	Pwysigrwydd sicrhau cael manylion yn gywir bob tro ar ddogfennaeth o'r fath.	1
10	Gwasanaethau Corfforaethol	Cefnogol	01/04/2024 – 31/03/2025	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer oedd yn gyn aelod o staff wedi cwyno am gael bil gan y Cyngor am bron i £9,000 heb ddim eglurhad fod ei gyflog wedi cael ei ordalu am 3 mis wedi iddo adael.	Pennaeth y Gwasanaeth wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am y sefyllfa. Egluro beth oedd wedi digwydd, ac wedi ymddiheuro ymhellach am y diffyg eglurhad blaenorol am y sefyllfa. Fe ddylid bod wedi cysylltu efo'r aelod staff i nodi beth oedd wedi digwydd.	Cofio fod angen rhoi gwybodaeth glir i staff os oes rhywbeth tebyg i hyn yn digwydd rhywdro eto. Ni ddylid aros i'r aelod staff gysylltu i holi.	1
11	Amgylchedd	Rheolaeth Adeiladu	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am nad yw wedi cael diweddariad gan y Gwasanaeth nac ymatebion i'w ebyst diweddar. Y mater yma wedi bod yn gŵyn ganddo yn flaenorol ac fe nodwyd pryd hynny byddai'r Gwasanaeth yn trefnu i anfon diweddariadau iddo, ond tydi hyn heb ddigwydd.	Pennaeth Cynorthwyol wedi anfon ymateb llawn i'r cwsmer ac wedi ymddiheuro am yr oediad. Rhoddwyd diweddariad i'r cwsmer ar y sefyllfa, ond eglurwyd nad oedd y manylion yn rhywbeth y gellir eu rhannu yn anffodus oherwydd diogelu data ond ei sicrhau fod cais mewn lle a bydd yn derbyn sylw buan.	Cofio cadw at unrhyw addewidion a wneir i gwsmer o ran eu cadw yn y lŵp am faterion maent wedi eu codi efo'r Gwasanaeth yn flaenorol.	2
12	Amgylchedd	Cynllunio	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg ymateb gan y Gwasanaeth, dros 5 mis wedi pasio ac yntau heb gael unrhyw ymateb ganddynt.	Aelod o'r Tim wedi cydnabod y gŵyn, wedi ymddiheuro i'r cwsmer am y diffyg ymateb amserol, ac wedi egluro beth sydd yn digwydd efo'r achos.	Pob amser ceisio cydnabod/ymateb i gwsmer cyn gynted ag y bo modd ac yn sicr yn unol ac amserlen ymateb i ohebiaeth y Cyngor.	16
13	Amgylchedd	Gwastraff	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg Ymateb/Gweithredu	Cwsmer yn cwyno ei bod hi dros 50 diwrnod ers iddi archebu cyfarpar ailgylchu. Mae wedi ffonio sawl gwaith ond	Swyddog wedi cysylltu ar cwsmer ar y ffon a threfnu i ddanfon y cyfarpar iddi.	Mae'n holl bwysig bod yn onest efo cwsmeriaid o ran amserlen ymateb. Holl bwysig rhoi diweddariad/eglurhad iddynt os nad oes modd ymateb yn llawn neu ddarparu cyfarpar o fewn y cyfyngiad amser a nodir.	7

					pan mae hi yn gadael neges, does neb yn dod nol ati. Er fod pwy bynnag sydd ar y ffon wedi nodi y byddai rhywun yn ymateb o fewn 48 awr.			
14	Amgylchedd	Gwastraff	01/04/2024 – 31/03/2025	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno am fethiannau casglu gwastraff masnachol cyson. Heb gael y cyfarpar cywir ac wedi dioddef nifer o fethiannau ers iddi drio cael y Gwasanaeth. Nodi fod busnes drws nesaf yn rhoi eu biniau wrth ochr eu rhai nhw ond doedd ganddynt ddim cytundeb. Felly bin y cwmni arall oedd yn cael ei gasglu ac un y cwsmer yn cael ei adael sawl tro.	Cwsmer wedi derbyn ateb gan y Tim Gwastraff Masnachol ond wedi nodi ei bod yn dymuno gwneud cwyn ffurfiol erbyn hyn. Anfonwyd y gŵyn i sylw'r Pennaeth Cynorthwyol am sylw.	Mae'n bwysig fod y Gwasanaethau yn deall ac yn derbyn fod Cwynion sydd yn cyrraedd y Gwasanaeth yn uniongyrchol yn Gwynion hefyd. Does dim rhaid i gwyn fod wedi cyrraedd y Gwasanaeth drwy'r Blwch Cwynion. Mae'n bwysig bod yn agored i Gwynion a pheidio bod yn amddiffynnol mewn achosion o'r fath.	5
15	Amgylchedd	Cyllid Amgylchedd	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg Ymateb/gweithredu	Cwsmer yn cwyno am ddiffyg ymateb i'w ohebiaeth/cyswllt ffôn blaenorol i drafod bil. Rŵan mae o wedi cael llythyr rhybudd terfynol a tydi o ddim yn hapus. Roedd wedi gofyn i'r cyfanswm gael ei rannu rhyngddo fo a'r perchennog newydd.	Rheolwr y Gwasanaeth wedi ymchwilio ac wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am y sefyllfa ac egluro fod y bil wedi ei newid i fod yn gywir rŵan.	Pwysigrwydd fod nodiadau, gwybodaeth ar ffeiliau yn gyfredol a fod y Gwasanaeth yn cydnabod cyswllt cwsmer yn amserol bob amser.	1
16	Addysg	Addysg	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg ymateb/gweithredu	Cwsmer wedi cwyno am ddiffyg ymateb a gweithredu pan ddisgynnodd ei mam wrth Ysgol yn yr ardal. Bu iddi gael niwed a gorfod mynd i'r Ysbyty. Roedd y cwsmer eisiau i'r Gwasanaeth sicrhau nad oedd hyn yn digwydd i neb arall.	Pennaeth y Gwasanaeth wedi ymateb i'r cwsmer gan ymddiheuro am unrhyw oedi oedd wedi bod. Hefyd wedi dymuno gwellhad buan i'w mam a chadarnhau fod y gwaith ar y safle wedi cael ei gwblhau. A fod ei chais am iawndal wedi ei anfon i'r Tim Yswiriant am sylw.	Pob amser ceisio cydnabod/ymateb i gwsmer cyn gynted ag y bo modd ac yn sicr yn unol ac amserlen ymateb i ohebiaeth y Cyngor.	2
17	Addysg	Addysg	01/04/2024 – 31/03/2025	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno am na chafodd wybod am adroddiad/ asesiad oedd wedi cael ei wneud ar ei ferch. Nodi nad oedd y Gwasanaeth wedi datgan hyn pan yn trafod efo fo a'i bartner. Wedyn daeth yr adroddiad i'w sylw. Hefyd cwyno am elfennau diogelu data. A dweud ei fod am gymryd rheini i fyny efo'r Comisiynydd.	Pennaeth Cynorthwyol wedi ei benodi i ymchwilio i'r achos ond ar gais y cwsmer, trefnwyd i Bennaeth Cynorthwyol arall ddilyn y mater i fyny ar ran y Gwasanaeth. Y gwyn wedi cael ei ymateb a'r Pennaeth Cynorthwyol hefyd wedi ymateb i gwestiynau pellach oedd y cwsmer wedi eu holi.	Dda gweld y Gwasanaeth yn bod yn agored i gais y cwsmer, ac o dderbyn ei bryderon maent wedi trefnu i gael ymchwilydd gwahanol i edrych fewn ac ymateb i'w gŵyn.	1

18	Priffyrdd, Perianneg ac Ymgynghoriaeth	Bwrdeistrefol	01/04/2024 – 31/03/25	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer yn cwyno fod gweithwyr wedi dod i'w chartref i osod polyn lamp newydd ar ei thir, heb ei chaniatâd. Doedd neb wedi cysylltu efo hi ymlaen llaw ar y mater. Staff y Cyngor yn gweithio i Gwmni Ynni o ran y gwaith yma. Cwsmer eisiau ymddiheuriad a hefyd eisiau gweld "Wayleave form" etc	Rheolwr y Gwasanaeth wedi anfon nodyn at y cwsmer yn ymddiheuro am y sefyllfa ac yn nodi y bydd yn mynd yn ôl ati wedi iddo ddarfod ei ymchwiliad. O ddilyniant i sgwrs fewnol, Swyddog o Cyfreithiol wedi anfon ymateb pellach i'r cwsmer y egluro'r sefyllfa a chynnig sgwrs os oedd hi angen unai efo hi, neu ei annog i drafod efo ei Chyfreithiwr ei hun.	Mae'n dda gweld fod y Rheolwr perthnasol eisiau sicrhau pwysigrwydd fod prosesau cywir yn cael eu dilyn, a'i fod wedi tynnu Cyfreithiol i mewn i'r gŵyn iddynt fedru rhoi'r ffeithiau cywir i'r cwsmer ar y sefyllfa.	1
19	Priffyrdd, Perianneg ac Ymgynghoriaeth	Priffyrdd	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg ymateb/Gweithredu	Cwsmer wedi cwyno am ddiffyg ymateb i'w chyswllt blaenorol efo'r Gwasanaeth am ddiffyg torri gwellt ger ei chartref.	Swyddog priodol wedi ymchwilio ac wedi ymateb gan ymddiheuro ac egluro beth oedd wedi achosi oediad mewn derbyn ymateb. Roedd y mater yn berthnasol i ddau Wasanaeth. Fe eglurodd fod y gwellt wedi cael ei dorri 3 gwaith yn unol a rhaglen y Cyngor.	Pob amser ceisio cydnabod/ymateb i gwsmer cyn gynted ag y bo modd ac yn sicr yn unol ac amserlen ymateb i ohebiaeth y Cyngor.	1
20	Cyfreithiol	Cyfreithiol	01/04/2024 – 31/03/2025	Diffyg ymateb/Gweithredu	Cwsmer wedi cysylltu i gwyno am ddiffyg ymateb amserol gan y Gwasanaeth i drosglwyddo tir i'w berchnogaeth yn unol a chytundeb oedd wedi ei gwneud. Roedd y sefyllfa wedi rhygnu ymlaen ers cryn amser yn anffodus.	Y Gwasanaeth wedi dilyn y mater i fyny ac adrodd yn ôl i'r cwsmer ar hynny. Roedd ambell beth allan o'u rheolaeth gan eu bod yn aros am atebion Cyfreithwyr eraill.	Pob amser ceisio cydnabod/ymateb i gwsmer cyn gynted ag y bo modd ac yn sicr yn unol ac amserlen ymateb i ohebiaeth y Cyngor. Cofio cadw'r cwsmer yn y lŵp o ran rhoi diweddariad ar y sefyllfa os nad yw'n bosib ateb yn llawn.	3
21	Gwasanaethau Cymdeithasol	Oedolion, Iechyd a Llesiant	01/04/2024 – 31/03/2025	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Cwsmer wedi cysylltu yn cwyno am yr ymateb gafodd gan y Gwasanaeth, di enw, ddim ar bapur pennawd etc. Nodi nad oedd yn teimlo fod ei chwyn wedi cael sylw iawn, gan iddi gael ymateb o fewn ychydig ddyddiau o wneud ei chwyn. Doedd hi ddim yn teimlo y byddent wedi cael ymatebion mor sydyn a hynny.	Y mater yn wreiddiol wedi derbyn sylw yn Gwasanaeth ond yr SGG wedi nodi pryd hynny nad oedd yn meddwl fod anfon ymateb, di enw, oedd ddim hyd yn oed ar bapur pennawd y Gwasanaeth yn dderbyniol. Tynnwyd y mater i sylw'r Swyddog Monitro a gyfeiriodd y ddau Wasanaeth i Ganllawiau'r Ombwdsmon ar ymateb i gwynion a phriodoli ymatebion. Gofynnwyd i'r Pennaeth Gwasanaeth ymyrryd yn y sefyllfa.	Mae'n bwysig i Wasanaethau dderbyn perchnogaeth o Gwynion bob amser.	2