

|                                 |                                                             |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| CYFARFOD                        | Pwyllgor Craffu Gofal                                       |
| DYDDIAD                         | 14 Gorffennaf 2026                                          |
| EITEM                           | GRŴP TASG A GORFFEN CWYNION GWASANAETHAU CYMDEITHASOL       |
| PWRPAS                          | Cyflwyno canfyddiadau ac argymhellion y Grŵp Tasg a Gorffen |
| CADEIRYDD Y GRŴP TASG A GORFFEN | Cynghorydd Menna Baines                                     |
| AWDUR                           | Llywela Haf Owain, Uwch Ymgynghorydd Y Gymraeg a Chraffu    |

## 1. **CEFNDIR**

1.1 Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 ddaeth i rym ar 1af o Awst, 2014, mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd ymchwilir ac ymdrinnir â chwynion o fewn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd a'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant.

1.2 Cyflwynwyd adroddiad blynyddol ar Gwynion, Ymholiadau a Diolchiadau Gwasanaethau Cymdeithasol (Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ac Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant) i gyfarfod o'r Pwyllgor Craffu Gofal ar 25 Medi 2025.

Roedd yr adroddiad yn darparu:

- gwybodaeth am niferoedd y cwynion a dderbyniwyd gan y ddwy adran
- y rhesymau drostynt ynghyd â datrysiadau
- crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd
- camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd.

1.3 Cafwyd ymatebion i nifer o faterion a gododd yn ystod cyfarfod y pwyllgor, ond fe gododd rhai materion ychwanegol a phenderfynwyd sefydlu grŵp tasg a gorffen i drafod y mater ymhellach.

1.4 Datblygwyd briff ar gyfer y gwaith, ac fe'i mabwysiadwyd ar 18 Rhagfyr 2025 gan y Pwyllgor Craffu Gofal. Etholwyd 5 aelod i fod yn rhan o'r grŵp tasg a gorffen sef y Cynghorwyr Menna Baines, Elwyn Jones, Sian Williams, Angela Russell ac Elin Walker Jones. Diweddarwyd y briff i

gynnwys yr aelodaeth, swyddogion perthnasol ac amserlen, ac mae copi o'r briff wedi ei ddiweddarau i'w weld yn Atodiad A.

1.5 Cyfarfu aelodau'r grŵp tasg a gorffen ar 27 Chwefror 2026 er mwyn sicrhau:

- bod yr aelodau yn deall y trefniadau delio gyda chwynion ac yn derbyn gwybodaeth gryno am bob cwyn a dderbyniwyd yn ystod 2024-2025
- gwell dealltwriaeth o'r rhesymau tu cefn i ddewis unigolion i gwyno yn Saesneg ac a oes modd gwneud rhywbeth i annog mwy i gwyno yn Gymraeg
- bod cefnogaeth ddigonol o ran diogelu i staff sy'n deilio gydag achwynwyr cyson.

1.6 Dymuna'r grŵp ddiolch i'r holl swyddogion a thimau am eu gwaith yn y maes hwn.

## **2. TRAFODAETHAU'R GRŴP TASG A GORFFEN**

2.1 Cyflwynwyd papurau rhag-blaen i'r cyfarfod a gynhaliwyd ar 27 Chwefror. Cafwyd cyfle i dderbyn trosolwg o'r drefn cwynion, gwybodaeth bellach am gwynion y ddwy adran dan sylw, y daflen cofnodi cwyn, a'r polisi achwynwyr cyson. Rhoddwyd cyfle i'r holl aelodau hefyd ofyn cwestiynau i'r swyddogion.

### **2.2 Trosolwg o'r drefn cwynion**

2.2.1 Adroddwyd bod y ddwy adran berthnasol yn dilyn canllawiau cenedlaethol Llywodraeth Cymru ynghylch pholisïau pryderon a chwynion. Ategwyd bod y rhain wedi eu cynnwys yn y rhaglen a chroesawyd unrhyw gwestiynau neu sylwadau gan yr aelodau.

2.2.2 Nododd yr aelodau bod y wybodaeth ychwanegol gefndirol yn ddefnyddiol ond mynegwyd syndod nad yw'r canllawiau wedi eu diweddarau gan Lywodraeth Cymru ers 2014. Nodwyd bod llawer o ddatblygiadau wedi bod ers ei gyhoeddi yn 2014, megis y defnydd cynyddol o'r cyfryngau cymdeithasol, ac y dylai'r canllawiau adlewyrchu'r byd presennol. Awgrymwyd y dylid gofyn i Lywodraeth Cymru ddarparu canllawiau mwy diweddar a chyfredol.. Ategwyd hefyd y dylid ystyried ychwanegu dyddiadau cyhoeddi i ddogfennaeth polisïau'r Cyngor.

2.2.3 Roedd yr aelodau o'r farn y dylid croesawu cwynion oherwydd bod modd dysgu a gwella darpariaeth yn eu sgil. Ategodd swyddogion bod y gwaith o gefnogi a diogelu'r cyhoedd yn waith emosiynol sydd yn gysylltiedig yn aml gydag anniddigrwydd ac anfodlonrwydd, ac yn naturiol felly yn arwain at dderbyn rhai cwynion am resymau amrywiol.

- 2.2.4 Eglurwyd bod cwynion ffurfiol a chwynion anffurfiol yn cael eu cyflwyno am resymau amrywiol, a bod swyddogion cwynion yn dehongli ac yn gwahaniaethu rhwng y cwynion er mwyn penderfynu pa broses sydd yn fwyaf addas ar gyfer cwyn penodol. Cadarnhawyd bod llawer o achosion yn gallu cael eu datrys ar y pryd ac ar lafar gan swyddogion a rheolwyr, sydd yn aml yn lleihau'r nifer o achosion sydd yn datblygu i fod yn gwynion ffurfiol. Nodwyd nad yw cwynion sydd yn cael eu datrys o fewn 24 awr yn cael eu cofnodi fel cwyn ffurfiol.

## **2.3 Cwynion**

### **2.3.1 Cyffredinol**

Cadarnhawyd bod tua 26 cwyn yn cael eu derbyn drwy'r broses gwynion fel arfer bob blwyddyn. Atgoffwyd aelodau y dylid cofio nad yw'r ffigwr yma'n adlewyrchu pob pryder sydd wedi codi yn ystod y flwyddyn. Ar gyfartaledd fel arfer derbynnir tua 25 cwyn y flwyddyn.

- 2.3.2 Edrychwyd ar y cwynion o ran themâu a thrafodwyd a oedd themâu penodol yn ymddangos. Daethpwyd i'r casgliad nad oedd themâu penodol a chadarnhawyd hynny gan swyddogion. Ategodd y swyddogion bod llawer o gwynion yn cael eu cyflwyno ar hap a ddim yn dilyn patrwm. Sicrhawyd yr aelodau os oes unrhyw batrymau neu dueddiadau yn dod i'r amlwg bod y gŵyn yn derbyn sylw teilwng ac yn cael ei gyfeirio at Bennaeth Cynorthwyol yr Adran er mwyn ei fonitro yn ofalus.

### **2.3.2 Cwynion Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant**

Rhoddwyd trosolwg o'r cwynion a dderbyniwyd gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ac ystyriwyd natur y cwynion a'r modd y cawsant eu datrys gan y Cyngor. Eglurwyd y broses addas dan sylw i ddatrys y cwynion a gohebu ag achwynwyr. Nodwyd bod cwynion yn cael eu cyflwyno ar lefelau amrywiol, mewn lleoliadau gwahanol o fewn yr adran. Atgoffwyd bod rhai cwynion yn cael eu cyflwyno ar lafar, sydd yn cael eu datrys yn syth gan Reolwyr, ac na fydd y cwynion yn mynd ymlaen i gael eu datrys drwy broses ffurfiol.

- 2.3.3 Awgrymodd yr aelodau y byddai'n ddefnyddiol i'r ddwy adran gysoni'r ffordd y cyflwynir gwybodaeth am gwynion a chynnwys colofn i adlewyrchu'r gwersi sydd wedi eu dysgu ymhob achos. Cadarnhaodd y swyddogion bod modd gwneud hyn ar gyfer y dyfodol.

#### **2.3.4 Cwynion Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd**

Rhoddwyd trosolwg o'r cwynion a dderbyniwyd yn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ac ystyriwyd natur y cwynion a'r modd y cawsant eu datrys gan y Cyngor. Eglurwyd bod y broses yr un peth yn y ddwy adran.

- 2.3.5 Holwyd a oes unrhyw gyswllt rhwng y ffrydiau gwaith rhaglen ymateb adroddiad Cyfiawnder Trwy Ein Dewder a'r protocol a pholisïau cwynion. Mewn ymateb, esboniwyd fod materion diogelwch plant a honiadau yn wahanol i gwynion felly nad yw'r polisi cwynion yn berthnasol yn uniongyrchol mewn achos o'r fath. Eglurwyd bod prosesau gwahanol yn cael eu dilyn yn y sefyllfa oherwydd bod cwyn yn wahanol i honiad. Ystyriwyd y modd y gellir gwahaniaethu rhwng cwyn a honiad, a dywedwyd mai'r Swyddogion priodol sydd yn dehongli materion ac yn cyfeirio materion i'r man priodol. Manylwyd ar y canllawiau a threfniadau amddiffyn plant, gan nodi'r prosesau priodol ac addas.

#### **2.4 Taflen cofnodi cwyn ac iaith cwyno**

- 2.4.1 Cadarnhawyd fod taflenni ynghylch cwyno a chanmol ar gael yn Siop Gwynedd, ar wefan y

Cyngor ac mewn pecynnau gan weithwyr cymdeithasol. Trafodwyd effeithlonrwydd a hygyrchedd y taflenni cofnodi cwyn ar gyfer y ddwy adran dan sylw a'r daflen gŵyn corfforaethol. Ystyriwyd pam fod mwy o bobl yng Ngwynedd yn cyflwyno cwynion yn y

Saesneg. Esboniwyd bod swyddogion yn ymateb i unigolion sydd yn cyflwyno cwyn yn yr iaith a ddymunir gan yr achwynydd ar ôl ymgynghori gyda hwy.

- 2.4.2 Nododd swyddogion eu bod yn rhagweld mwy o gwynion Saesneg, gyda'r defnydd cynyddol o ddeallusrwydd artiffisial. Ymhelaethwyd bod rhai cwynion yn amlwg yn barod wedi eu llunio gyda chymorth deallusrwydd artiffisial ac yn dueddol o fod yn fwy cymhleth i'w hateb. Eglurwyd bod hyn yn achosi her ychwanegol i swyddogion, ac yn gallu cymryd amser.

- 2.4.3 Canmolwyd y defnydd o Gymraeg clir yn nhaflenni codi cwyn Gwasanaethau Cymdeithasol. Eglurodd y swyddogion eu bod wedi mynychu hyfforddiant 'Easy Read' er mwyn sicrhau bod y daflen yn ddealladwy i bawb. Awgrymwyd y byddai'n well symleiddio'r iaith yn y daflen codi cwyn Gwasanaethau Corfforaethol er mwyn cynyddu ei hygyrchedd a sicrhau ei bod yn

haws i ddarllen i bawb. Nodwyd y byddai'r defnydd o Gymraeg clir yn y taflenni yn cynyddu'r nifer o bobl yn cwyno yn yr iaith Gymraeg, ac felly yn cynyddu'r defnydd o'r Gymraeg.

2.4.4 Awgrymodd aelod y dylid ystyried hefyd ychwanegu gwybodaeth am sut i gysylltu drwy gyfryngau cymdeithasol y Cyngor. Roedd yr aelodau eraill yn gefnogol i hyn.

2.4.5 Ar nodyn cadarnhaol adroddwyd bod yr adrannau yn derbyn llawer mwy o ddiolchiadau o gymharu â chwynion, sydd yn galonogol tu hwnt.

## **2.5 Polisi Achwynwyr Cyson – Ymddygiad Annerbyniol**

2.5.1 Cafwyd trafodaeth ar y polisi achwynwyr cyson a'r nifer o achosion o ymddygiad annerbyniol sydd yn codi. Cadarnhawyd bod y polisi yma yn bolisi cyffredinol ar draws y Cyngor ac yn berthnasol i bob adran. Nodwyd bod y Cyngor yn gyndyn i weithredu'r drefn hon, ac na fydd yn gweithredu oni bai ei fod yn gwbl angenrheidiol. Eglurwyd bod achwynwyr fel arfer yn cyrraedd y trothwy ar ôl misoedd neu flynyddoedd o achwyno blinderus ac yn achosi rhwystredigaeth i weithwyr ac yn cynyddu eu llwyth gwaith yn sylweddol. Cadarnhawyd nad oes lawer o achosion ar hyn o bryd.

2.5.2 Pwysleisiwyd pwysigrwydd diogelu staff mewn sefyllfaoedd o'r fath lle mae ymddygiad annerbyniol yn codi. Cadarnhawyd bod asesiadau risg yn eu lle i ddiogelu gweithwyr, a bod proses penodol i'w ddilyn i sicrhau bod gweithwyr yn teimlo yn ddiogel ac yn gyfforddus yn eu gwaith. Cyfeiriwyd at y Gofrestr Diogelwch Staff, gan nodi bod diogelwch staff yn flaenoriaeth. Holwyd y staff a oeddent yn teimlo bod ganddyn nhw gefnogaeth a goruchwyliaeth ddigonol. Cafwyd cadarnhad bod staff y ddwy adran yn teimlo eu bod yn derbyn cefnogaeth dda iawn ac yn hapus yn eu gwaith.

2.5.3 Diolchwyd i'r swyddogion am eu gwaith yn rhoi'r papurau at ei gilydd a'u parodrwydd i drafod y mater dan sylw yn agored ac adeiladol.

## **3. CANFYDDIADAU'R GRŴP TASG A GORFFEN**

3.1 Bu edrych yn fwy manwl ar y system cwynion a'r cwynion a dderbyniwyd yn fuddiol i'r aelodau er mwyn:

- Gwella dealltwriaeth o'r trefniadau sydd yn eu lle i ddelio gyda chwynion yng Nghyngor Gwynedd a'r arweiniad a chanllawiau cenedlaethol
- derbyn gwybodaeth gryno am bob cwyn a dderbyniwyd yn ystod 2024-2025 a

deall rhesymau tu cefn i ddewis unigolion i gwyno yn Saesneg a'r angen i ddelio gyda chwyn yn iaith ddewisol yr achwynydd

- archwilio'r polisi delio gydag achwynwyr cyson ac ymddygiad annerbyniol

3.2 Cafwyd sicrwydd bod trefniadau cadarn ac addas yn eu lle er mwyn delio gyda chwynion yn y ddwy adran dan sylw a'u bod yn dilyn y canllawiau cenedlaethol. Fodd bynnag mynegwyd pryder nad yw'r canllawiau cenedlaethol wedi eu diweddarau ers 2014 gan Lywodraeth Cymru ac nad oes sylw i gyfryngau cymdeithasol ynddynt.

3.3 Daethpwyd i'r casgliad nad oes patrwm neu thema amlwg yn ymddangos yn y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2023-2024. Cafwyd sicrwydd hefyd pan fo cwyn yn amlygu diffyg o fewn gwasanaeth bod camau priodol yn cael eu cymryd gan yr adrannau i roi sylw i hyn gan gynnwys trefniadau monitro. Awgrymwyd y dylid sicrhau bod un templed safonol yn cael ei ddefnyddio i adrodd ar gwynion gan y ddwy adran.

3.4 Canmolwyd yr arddull cyfathrebu a'r iaith a ddefnyddir yn y ffurflenni cwyno gan y ddwy adran. Awgrymwyd y dylid symleiddio'r iaith a ddefnyddir yn y daflen codi cwyn Corfforaethol er mwyn cynyddu ei hygyrchedd a sicrhau ei bod yn haws i ddarllen i bawb. Awgrymwyd hefyd y dylid defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol er mwyn tynnu sylw at sut i gwyno neu roi canmoliaeth am wasanaeth a rhoi linc i'r taflenni cwynion yn y neges. Cafwyd cadarnhad bod staff yn ymgynghori gyda'r cyhoedd ynghylch dewis iaith wrth ohebu am gŵyn.

3.5 Derbyniwyd sicrwydd bod y polisi achwynwyr cyson yn weithredol a bod cefnogaeth briodol ar gael i staff.

#### **ARGYMHELLION Y GRŴP TASG A GORFFEN**

4.1 Er bod sicrwydd wedi ei dderbyn bod y drefn gwynion yn effeithiol credir y dylid gweithredu'r argymhellion canlynol er mwyn annog mwy o drigolion i gyflwyno cwynion a chanmoliaeth, a rhai drwy gyfrwng y Gymraeg.

4.2 **Argymhelliad 1**

Gofyn i'r Aelod Cabinet Plant a Chefnogi Teuluoedd a'r Aelod Cabinet Oedolion, Iechyd a Llesiant ohebu gyda Llywodraeth Cymru er mwyn datgan pryder nad yw canllawiau ymdrin â chwynion wedi eu diweddarau ers 2014 ac nad oes ystyriaeth briodol i gyfryngau cymdeithasol fel modd i achwynwyr gysylltu gyda chwynion.

#### **4.3 Argymhelliad 2**

Cysoni'r wybodaeth a gyflwynir mewn tablau yn yr adroddiadau am gwynion gwasanaethau cymdeithasol yn y dyfodol er mwyn adlewyrchu'r sefyllfa mewn modd cynhwysfawr a chyfredol

#### **4.4 Argymhelliad 3**

Argymhell i'r Aelod Cabinet perthnasol adolygu taflen cofnodi cwynion corfforaethol a'i diwyg a'i gwneud yn debycach i daflenni cofnodi cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol er mwyn hybu a chynyddu hygyrchedd taflenni Cymraeg.

#### **4.5 Argymhelliad 4**

Gofyn i'r adrannau sy'n delio gyda chwynion nodi bod modd cysylltu â'r Cyngor drwy'r cyfryngau cymdeithasol ar y taflenni cofnodi cwyn.

#### **4.6 Gofynnir i'r Pwyllgor ystyried canfyddiadau ac argymhellion y Grŵp Tasg a Gorffen.**