

TEITL	Adroddiad Blynyddol ar y Weithdrefn Cwynion, Ymholiadau a Diolchiadau'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ac Adran Oedolion, lechyd a Llesiant ar gyfer 2025-26
PWRPAS	Paratoi Adroddiad Blynyddol ar weithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion a'i gyflwyno i'r Cabinet a'r Pwyllgor Craffu er mwyn craffu a monitro'r trefniadau ar gyfer delio'n effeithiol â chwynion a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr
AWDUR	Sharron Williams Carter – Pennaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd Mari Wynne Jones – Pennaeth Oedolion, lechyd a Llesiant
AELODAU CABINET	Cynghorydd Dilwyn Morgan Cynghorydd Menna Trenholme
DYDDIAD Y PWYLLGOR CRAFFU	17/09/2026

1. Cyflwyniad

- 1.1 Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 ddaeth i rym ar 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, lechyd a Llesiant. Caiff yr adroddiad ei gynhyrchu gan Swyddogion Gofal Cwsmer y ddwy Adran, ar ran Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol.
- 1.2 Diben yr adroddiad hwn yw darparu gwybodaeth ar niferoedd y cwynion a dderbyniwyd gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd a'r Adran Oedolion, lechyd a Llesiant yn ystod y flwyddyn, a'r rhesymau drostynt ynghyd â datrysiadau. Mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd. Ceir hefyd fanylion am y niferoedd o geisiadau mynediad at wybodaeth gwybodaeth a cheisiadau rhyddid gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod hwn.

2. Cyd-destun

2.1 Mae'n ofynnol i'r ddwy Adran roi Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion statudol ar waith, yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014. Mae ymrwymiad i lunio Adroddiad Blynyddol ar weithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion a'i gyflwyno i Bwyllgor Craffu perthnasol y Cyngor er mwyn iddo fedru craffu a monitro'r trefniadau ar gyfer delio'n effeithiol â chwynion a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr. Mae'n bwysig bod cofnod yn cael ei gadw o sylwadau a chwynion er mwyn i'r Adran allu dysgu gwersi oddi wrthynt, a hynny fel rhan o'r broses o wella'r gwasanaethau a ddarperir. Mae'n ymarfer da i rannu'r adroddiad cwynion blynyddol ag aelodau'r Cyngor er mwyn sicrhau tryloywder. Mae ystadegau ar gyfer cwynion o dan Weithdrefn Sylwadau a Chwynion yr Adran yn cael eu hadrodd ar wahân i'r rhai ar gyfer cwynion a dderbyniodd ymateb o dan Bolisi Pryderon a Chwynion corfforaethol y Cyngor. Mae hyn yn galluogi'r Pwyllgor Craffu a'r Pwyllgor Gwaith i graffu'n rheolaidd ar ystadegau am gwynion.

2.2 Mae Swyddog Gofal Cwsmer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd wedi ei lleoli o dan reolaeth yr Pennaeth Cynorthwyol Diogelu ac Ansawdd yn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.

Lleolwyd Swyddog Gofal Cwsmer yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant o dan reolaeth Pennaeth Cynorthwyol Diogelu a Sicrwydd Ansawdd yr Adran.

Er i'r Swyddogion gael eu lleoli oddi fewn i'w Adrannau, mae'n bwysig nodi fod y Swyddogion yn annibynnol er mwyn sicrhau yr ymdrinnir â chwynion yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014. Mae'r Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol yn benodol yn ymwneud ag unigolion sydd yn derbyn gwasanaeth gan un o'r ddwy Adran, neu sydd â hawl i gynrychioli'r defnyddiwr gwasanaeth.

Mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer yn gyfrifol am:

- Cydlynu trefniadau'r gwasanaeth er mwyn cydymffurfio â'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion;
- Cofnodi cwynion a sylwadau cadarnhaol a negyddol gan ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr;
- Monitro'r ymateb i gwynion o fewn yr amserlenni a bennir yn y rheoliadau ar gyfer ymdrin â chwynion o dan Gam 1 y weithdrefn;
- Cydlynu ymchwiliadau gan ymchwilwyr annibynnol i gwynion ffurfiol o dan Gam 2 y weithdrefn;
- Sicrhau yr anfonir ymateb ysgrifenedig ffurfiol a chopi o adroddiad yr ymchwiliad annibynnol (neu grynoded o'r canlyniad) at yr achwynydd o fewn 25 diwrnod gwaith o dan Gam 2 y weithdrefn, a hysbysu'r achwynydd os rhagwelir y bydd oedi;
- Cydlynu ymatebion gan y Gwasanaethau Cymdeithasol i ymholiadau gan Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

Cymru ynghylch cwynion am faterion yn ymwneud â'r Adran Oedolion, lechyd a Llesiant;

- Monitro Cynlluniau Gweithredu i sicrhau y dysgir gwersi o gwynion er mwyn gwella ansawdd gwasanaethau;
- Datblygu'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion mewnol;
- Sicrhau bod gwybodaeth ar gael er mwyn hwyluso mynediad i'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion i ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr.
- Darparu hyfforddiant a chefnogaeth i hyrwyddo dealltwriaeth o'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion ymysg staff Adran Oedolion, lechyd a Llesiant.
- Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer ar gyfer Oedolion yn aelod o Banel Mannau Parcio i'r Anabl, sydd yn gyfrifol am gydlynu'r broses o asesu ceisiadau gan y cyhoedd am fannau parcio penodol i drigolion anabl tu allan i'w eiddo.

3. Hwylustod y Drefn Cwyno

- 3.1 Pan mae person yn cysylltu â'r Swyddogion Gofal Cwsmer mae'n ymwneud ag anfodlonrwydd â gwasanaeth yr Adrannau ac mae'r dewis i wneud cyn yn ddewis olaf gan amlaf ganddynt. Mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer yn canolbwyntio ar sicrhau hwylustod i'r Drefn Gwyno fel bod pobl yn ymwybodol o'u hawl i gael gwrandawriad ac ymchwiliad llawn o'u cyn.
- 3.2 I'r diben hwn, caiff gwybodaeth ynglŷn â'r drefn gwyno gryn gyhoeddusrwydd ac mae ar gael mewn amrywiaeth o fformatau e.e. taflenni, ar-lein a fersiwn "hawdd i'w ddarllen". Mae'r holl wybodaeth ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg fel bod yr achwynydd yn medru dewis yr iaith sydd orau ganddo ef/ganddi hi. Mae trefniadau amgen megis Braille neu ieithoedd eraill ar gael ar ofyn. Mae eiriolaeth neu gefnogaeth arall ar gael i'r achwynydd yn ei h/iaith ddethol er mwyn cynorthwyo wrth i'r Drefn Gwynion fynd rhagddi. Mae taflenni gwybodaeth yn cael eu diwygio a'u diweddarau'n barhaus.
- 3.3 Yn unol â threfniadau'r drefn gwynion, mewn rhai achlysuron nid oes modd derbyn cyn ar y pryd hynny. Os oes ymchwiliad Heddlu cyfredol, ymchwiliad o dan y drefn Diogelu, ymchwiliad Amddiffyn Plant cyfredol, neu mae'r mater yn derbyn sylw gerbron y Llys, ni allwn dderbyn y cyn. Gall derbyn cyn amharu ar unrhyw ymchwiliad cyfredol sydd yn cymryd lle ar y pryd. Mi fyddwn mewn achos fel hyn yn cynghori'r achwynydd o'r rhesymau, unwaith mae'r ymchwiliad wedi dod i ben yna mi allwn ddechrau'r broses gwynion.

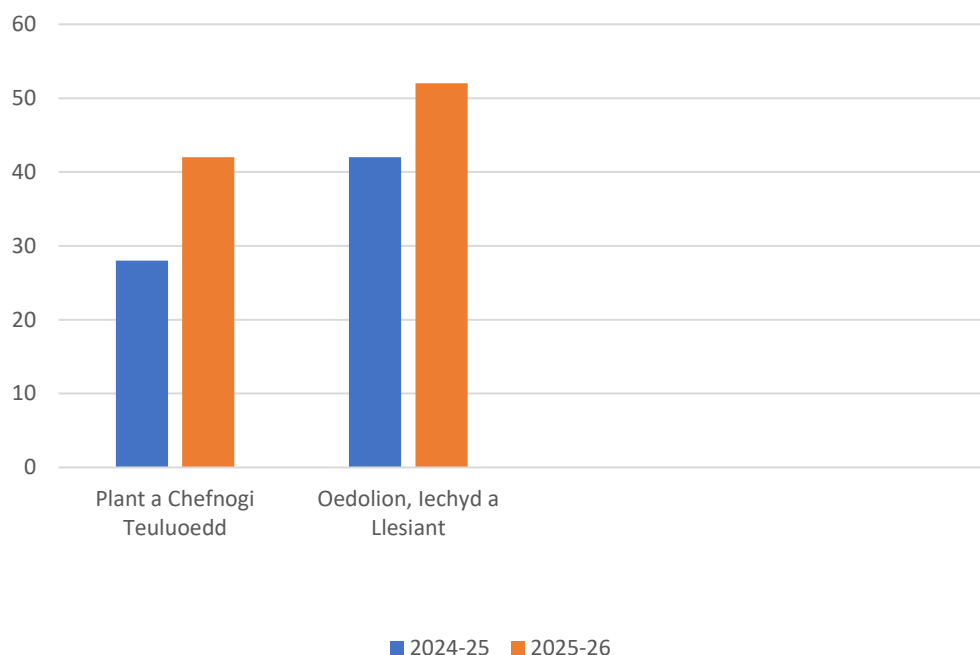
4. Materion a gofnodwyd fel Ymholiadau

- 4.1 Y nod yw ymateb i bob cwyn gyda thegwch, didueddrwydd a pharch fel bod yr unigolyn yn hyderus fod ei gwyn yn derbyn ymdriniaeth broffesiynol a hynny mewn modd positif yn hytrach na negyddol. Yn aml, pan mae'r unigolyn yn dewis peidio â dilyn y Drefn Gwyno, fe ymdrinnir â'r mater fel ymholiad neu gŵyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol neu Gyngorydd lleol sy'n dymuno mynegi anfonlonrwydd neu sydd angen ateb i gwestiwn penodol.
- 4.2 Trwy ymateb yn bositif yn ystod y camau cynnar hyn, gall rhai materion gael eu datrys yn effeithiol heb fod angen dilyn y Drefn Gwyno am fod dewis i ymdrin ag unrhyw gamddealltwriaeth neu ymateb i ymholiadau. Heb os, dyma'r canlyniad gorau i bawb. Gweler Tabl 1(a) ac 1(b) isod am ddadansoddiad o darddiad pob ymholiad a'r uned/gwasanaeth sy'n gyfrifol am ymateb i'r ymholiad arbennig hwnnw.

TABL 1(a) - Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd		
	2024/25	2025/26
<i>Cyfreithwyr</i>	1	5
<i>Ymholiad Ombwdsmon</i>	3	5
<i>Aelodau lleol</i>	1	
<i>Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad</i>	13	9
<i>Defnyddwyr Gwasanaeth</i>		
<i>Perthynas</i>	6	23
<i>Y Cyhoedd</i>	4	
<i>Gofalwr Maeth</i>		
<i>Asiant Arall e.e. gwasanaeth eiriolwr</i>		
Cyfanswm	28	42

TABL 1(b) - Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant		
	2024/25	2025/26
<i>Cyfreithwyr</i>		1
<i>Ymholiad Ombwdsmon</i>		
<i>Aelodau lleol</i>	1	6
<i>Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad</i>	12	16
<i>Defnyddwyr Gwasanaeth</i>	1	1
<i>Perthynas</i>	13	11
<i>Y Cyhoedd</i>	9	11
<i>Eiriolwr</i>	1	3
<i>Siroedd Eraill</i>		2
<i>Asiantaeth Arall</i>	4	
<i>Staff AGP / DWP</i>		1
<i>Yr Heddlu</i>	1	
Cyfanswm	42	52

Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol - 2024/25 a 2025/26



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

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

5.2 Ar nifer o achlysuron mae modd datrys pryder erbyn diwedd y diwrnod gwaith canlynol, ac yn yr achosion hynny, nid oes angen eu cofnodi fel cwyn ffurfiol o dan Gam 1 o'r Drefn Cwynion. Yn hytrach, byddant yn cael eu cofnodi fel Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol. Yn ogystal, ar rhai achlysuron bydd yr achwynydd yn datgan nad ydynt yn dymuno gwneud cwyn ffurfiol o dan Gam 1 na Cham 2 o'r Drefn Cwynion.

Ar adegau eraill, mae'r pryderon a dderbynnir yn ymwneud â materion hanesyddol ac, o'r herwydd, nid ydynt yn gymwys ar gyfer ymchwiliad o dan y Drefn Cwynion, er y bydd rhyw fath o ymateb yn cael ei roi pan yn briodol. Yn achos rhai pryderon, nid yw'n bosib ymateb iddynt o dan y Drefn Cwynion pe byddai gwneud hynny'n niweidio achosion cyfreithiol neu ymchwiliadau amddiffyn oedolion sy'n mynd rhagddynt. Hysbysir yr

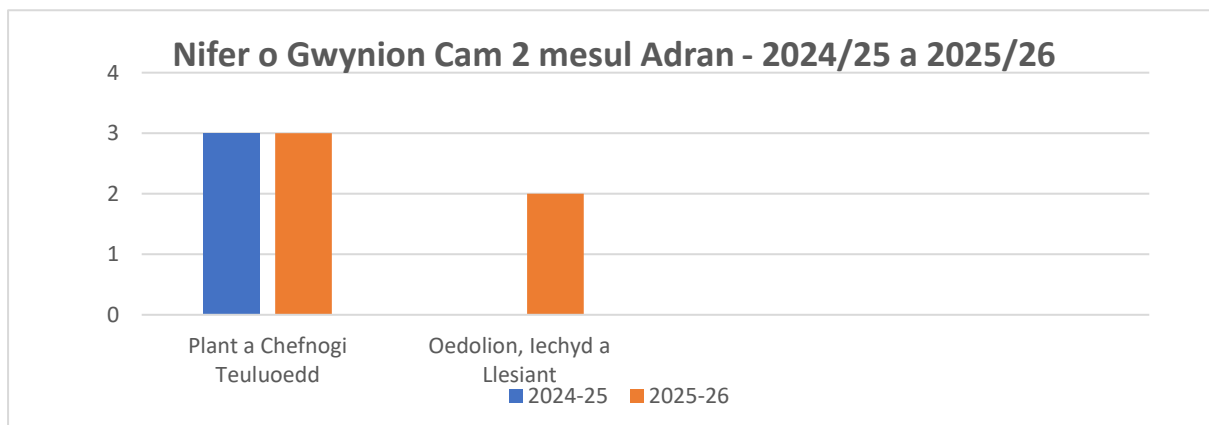
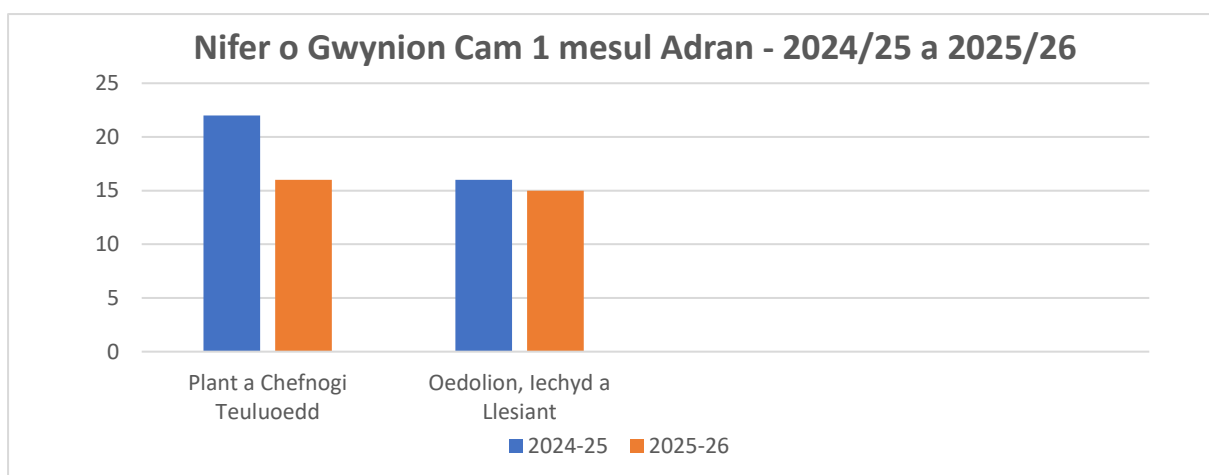
achwynydd fod hawl ganddynt i ailgyflwyno'r cwyn ar ôl i'r achos cyfredol ddod i ben os ydynt yn dymuno.

- 5.3 Ymdriniwyd a chwynion ffurfiol o dan drefniadau cwynion statudol Gwasanaethau Cymdeithasol. Yn dilyn derbyn y gwyn mae yn cael ei anfon ymlaen i sylw'r Rheolwr Tim a'r Pennaeth Cynorthwyol perthnasol. Mi fyddai'r Rheolwr Tim neu'r Pennaeth Cynorthwyol perthnasol yn cysylltu gyda'r achwynydd dros y ffon i drafod eu cwyn a cheisio dod i ddatrasiad. Yn dilyn y sgwrs hon mae'r Pennaeth Cynorthwyol yn anfon llythyr yn cadarnhau'r sgwrs ymlaen at yr achwynydd. Os nad yw'r achwynydd eisiau sgwrs ffôn yna mae posib anfon ymateb ysgrifenedig yn unig. Yn unol â'r canllawiau mae gan yr Adran 10 diwrnod gwaith i gysylltu gyda'r achwynydd i drafod eu cwyn, ac yna 5 diwrnod gwaith i gadarnhau'r sgwrs drwy lythyr.
- 5.4 Os yw'r achwynydd yn anfodlon gyda'r ymateb o dan Gam 1 o'r broses gwynion yna mae posib iddynt ofyn i'r mater gael ei uchafu i Gam 2 o'r trefniadau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Yn unol â'r canllawiau mae gan yr Adran perthnasol 25 diwrnod gwaith i gwblhau ymchwiliad Cam 2. Mewn achosion eithriadol mae posib ehangu'r amserlen os oes angen. Mae'n bwysig hefyd i nodi fod y Drefn Cwynion yn caniatáu i achwynydd ofyn i'r Adran perthnasol uwchraddio eu cwyn yn syth i Gam 2 o'r Trefn Cwynion a dewis peidio derbyn ymateb ffurfiol o dan Cam 1.
- 5.5 Mae **Tabl 2** isod yn dangos y nifer o gwynion ffurfiol a dderbyniwyd gan y ddwy Adran rhwng 01/04/25 a 31/03/26, gyda ffigyrau y blwyddyn canlynol wedi eu cynnwys er mwyn cymhariaeth. Gweler hefyd **Tabl 2(a) a Thabl 2(b) isod** am gymhariaeth o'r niferoedd o cwynion a dderbyniwyd gan y ddwy Adran rhwng Ebrill 2021 a Mawrth 2026.

Fe weler enghreifftiau o'r cwynion a dderbyniwyd gan y ddwy Adran yn **Atodiad 1(a) ac 1(b)**.

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol		
ADRAN PLANT A THEULUOEDD	2024/25	2025/26
<i>Cam 1</i>	22	16
<i>Cam 2</i>	3	3
<i>Trefn Gwyno Corfforaethol</i>	0	0
<i>Ombwdsmon</i>	0	0
Cyfanswm	25	19
ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESANT	2024/25	2025/26
<i>Cam 1</i>	16	15
<i>Cam 2</i>	0	2
<i>Trefn Gwyno Corfforaethol</i>	7	4
<i>Ombwdsmon</i>	0	0
Cyfanswm	23	21

TABL 2(a) Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol - Plant					
	2021/22	2022/23	2023/24	2024/25	2025/26
Cam 1	26	16	13	22	16
Cam 2	3	1	4	3	3
Ymchwiliad Ombwdsmon	0	0	0	0	0
Cyfanswm	29	17	17	25	19
TABL 2(b) Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion					
	2021/22	2022/23	2023/24	2024/25	2025/26
Cam 1	29	22	22	16	15
Cam 2	1	1	2	0	2
Ymchwiliad Ombwdsmon	0	0	0	0	0
Cyfanswm	30	23	24	16	17



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

- 6.1 Pe byddai achwynnydd eisiau uchafu eu cwyn i Gam 2, byddai'n rhaid iddynt ddarparu cofnod llawn o'u cwyn ynghyd ag unrhyw ddeilliannau cyraeddadwy; dyma fydd yn ffurfio'r sylfaen ar gyfer beth rydym yn ei alw'n Ymchwiliad Cam 2. Ar gyfer y ddwy Adran, mae'r ymchwiliad yn cael ei gynnal gan berson annibynnol i'r Cyngor sydd yn cael eu hadnabod fel Ymchwilydd Annibynnol. Yn ogystal, mewn achos o gwyn yn ymwneud a'r

Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd, mae angen apwyntio Person Annibynnol. Eu rôl ydy cyfarfod gyda'r achwynydd, cyfweld staff perthnasol a darllen y ffeil gofal cymdeithasol. Yn dilyn hyn maent yn creu adroddiad o'u darganfyddiadau ynghyd â unrhyw argymhellion i'r Adrannau perthnasol. Bydd yr Adrannau yn paratoi ymateb i'r argymhellion hyn i'w rannu gyda'r achwynydd.

Mae'r ddwy Adran yn gyfrifol am ariannu ymchwiliadau ei hunain trwy gomisiynu ymchwilydd annibynnol, a'r person annibynnol pan yn berthnasol, fel unigolion hunangyflogedig. Mae costau ymchwiliad yn amrywio yn nol cymhlethdod y mater a'r amser sydd ei angen i gasglu'r dystiolaeth i greu'r adroddiad.

Os bydd yr achwynydd yn parhau i fod yn anhapus ar ôl dilyn y broses Gam 2, yna mae modd iddynt ofyn i'r Ombwdsmon ymchwilio ymhellach.

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

- 6.2 Yn ystod 2025/26, derbyniwyd yr Adran Plant a Theuluoedd dri cais i uchafu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol. Ceir ddadansoddiad o'r tri Ymchwiliad Cam 2 yn **Atodiad 1(a)**.

Symudodd dau gwyn i'r Adran Oedolion lechyd a Llesiant ymlaen i Gam 2 o'r broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol yn ystod 2025/26. Gweler **Atodiad 1(b)** am fanylion pellach.

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

- 7.1 Os nad yw cwyn yn cael ei datrys ar ddiwedd ymchwiliad o dan Gam 2 o'r Drefn Cwynion, mae gan yr achwynydd hawl i gyfeirio'r achos i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru, neu i Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol, yn dibynnu ar natur y gŵyn.
- 7.2 Mae gan achwynydd yr hawl i gysylltu gyda'r Ombwdsmon ar unrhyw bwynt, ond yn arferol mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i'r achwynydd fynd drwy'r broses gwynion yn ei gyfanrwydd cyn y byddent yn edrych ar y mater. Felly mi fyddai'r Ombwdsmon yn cyfeirio'r achwynydd yn ôl i'r Adran i geisio datrys y gwyn yn lleol.

7.3 Ni dderbyniwyd unrhyw ymchwiliad newydd gan swyddfa'r Ombwdsman yn 2025/26 gan yr un o'r ddwy Adran yn ystod cyfnod yr adroddiad hwn.

8. Cwynion am wasanaethau a ddarparwyd ar y cyd efo'r Bwrdd Iechyd

8.1 Mae protocol cwynion ar y cyd yn bodoli ar gyfer Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a'r Chwe Awdurdod Lleol yng Ngogledd Cymru. Ni chyflwynwyd unrhyw ymatebion ar y cyd i gwynion o dan y protocol hwn yn ystod 2025/26.

9. Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudol

9.1 Mae gan yr Awdurdod Lleol ddyletswydd i ddarparu gwybodaeth ar y modd y mae'n archwilio ac ymdrin â chwynion o fewn yr amserlen a nodwyd yn y Canllawiau a'r Rheoliadau. Unwaith y byddwn wedi derbyn cwyn, bydd y rheolwr perthnasol neu uwch ymarferydd yn cynnig cysylltu gyda'r achwynydd i gynnig cyfarfod/galwad ffôn o fewn 10 diwrnod gwaith er mwyn trafod y cwyn ac i geisio ei ddatrys. Byddwn wedyn yn ysgrifennu at yr achwynydd o fewn 5 diwrnod gwaith i'r drafodaeth i gadarnhau telerau datrysiad y cwyn.

9.2 Llwyddodd yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant i ymateb i 94% o gwynion Cam 1 o fewn yr amserlen yma yn ystod 2025/26. Llwyddodd yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd i ymateb i 81% o gwynion o fewn yr un amserlen yn ystod 2025/26.

9.3 Mae'r rhesymau dros unrhyw ymatebion hwyr yn bennaf yn gysylltiedig â chymhlethdod y cwyn dan sylw, a'r gwaith ymchwil sydd angen ei wneud i allu darparu ymateb llawn. Mae absenoldebau oherwydd salwch, gwyliau blynyddol, ayyb, y Swyddog Gofal Cwsmer a'r staff sydd yn gysylltiedig â'r cwyn hefyd yn cael effaith arwyddocaol ar allu/methu cadw at yr amserlen ymateb.

Mae'r amserlen ar gyfer darparu ymateb ysgrifenedig, sy'n cadarnhau deilliant y drafodaeth, yn dynn iawn, sef 5 diwrnod gwaith. Serch hynny mae'r rhan fwyaf o achwynwyr yn derbyn ymateb o fewn yr amserlen neu wedi cytuno i ymestyn yr amserlen.

Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol – Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd - Perfformiad Ymateb 2025/26

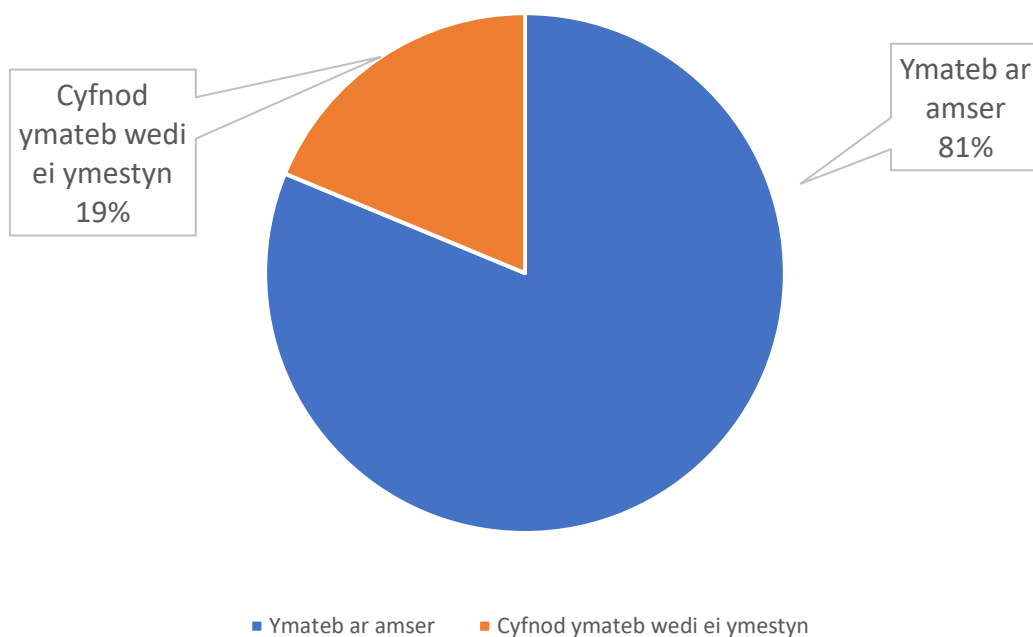
Cam 1 (cyfanswm – 13)

Cwynion a dderbyniwyd cyn pen 12 mis i'r digwyddiad	Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad	Wedi eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod	Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod	Penderfyniad wedi ei gyhoeddi cyn pen 5 diwrnod	Amser ymateb wedi'i ymestyn	Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn
16	0	16	13	13	3	5

Cam 2 (cyfanswm – 3)

Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod	Nifer o ymatebion a dderbyniwyd mewn 25 diwrnod gwaith	Nifer wedi'u gohirio dan amgylchiadau eithriadol	Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis
0	0	3	3

Perfformiad ymateb i Cwynion Cam 1
Plant a Chefnogi Teuluoedd - 2025/26



Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol – Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant - Perfformiad Ymateb 2025/26

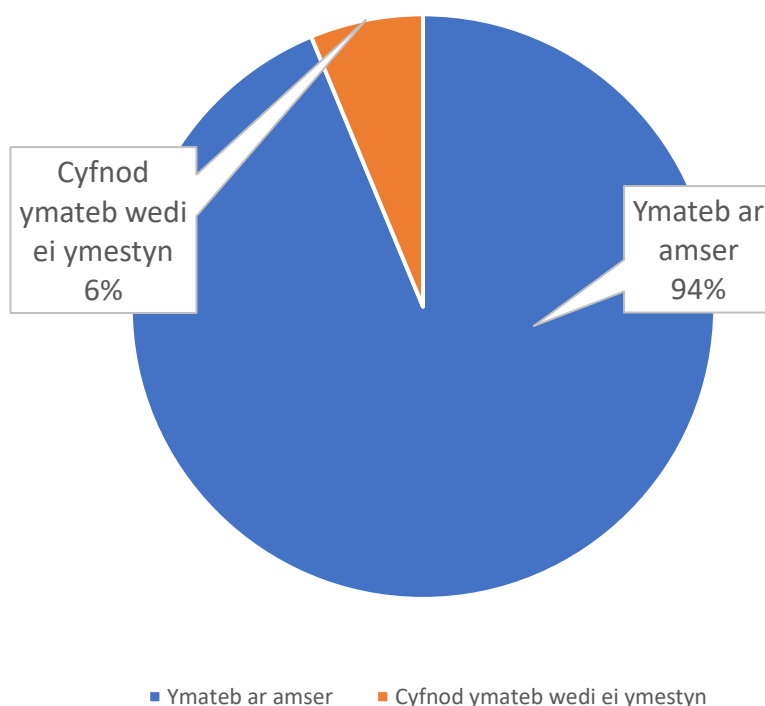
Cam 1 (cyfanswm – 16)

<i>Cwynion a dderbyniwyd cyn pen 12 mis i'r digwyddiad</i>	<i>Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad</i>	<i>Wedi eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod</i>	<i>Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod</i>	<i>Penderfyniad wedi ei gyhoeddi cyn pen 5 diwrnod</i>	<i>Amser ymateb wedi'i ymestyn</i>	<i>Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn</i>
15	0	15	15	14	1	16

Cam 2 (cyfanswm – 2)

<i>Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod</i>	<i>Nifer o ymatebion a dderbyniwyd mewn 25 diwrnod gwaith</i>	<i>Nifer wedi'u gohirio dan amgylchiadau eithriadol</i>	<i>Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis</i>
2	0	2	2

Perfformiad ymateb i Cwynion Cam 1
Oedolion, Iechyd a Llesiant - 2025/26



10. Trefn Gwyno Corfforaethol Cyngor Gwynedd

- 10.1 Ymdrinnir â rhai materion sydd y tu hwnt i orchwyl Trefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol o dan Bolisi Cwynion Corfforaethol Gwynedd. Mae cwynion sydd yn cael eu trafod o dan y Drefn Cwyno Gorfforaethol yn bennaf yn ymwneud a materion sydd ddim yn gysylltiedig yn uniongyrchol gyda'r gwasanaethau gofal mae'r Adrannau yn eu cynnig o dan y Ddeddf Gofal Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014.
- 10.2 Derbyniwyd saith cwyn eleni gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant a gafodd sylw o dan Drefn Cwynion Corfforaethol y Cyngor. Mae mwy o wybodaeth am y cwynion yma ar gael yn **Atodiad 2**.

11. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau

Dysgu Gwersi

- 11.1 Cyflwynir adroddiadau chwarterol i gyflwyno'r modd yr ymdrinnir â chwynion i Tîmau Rheoli'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd a'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant. Mae hwn yn gyfle i'r Penaethiaid Cynorthwyol i ddadansoddi pob cwyn ac i drafod a dysgu er mwyn wella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnal i Ddefnyddwyr Gwasanaeth.
- 11.2 Mae'r Tîmau Rheoli'n cynnwys y gwersi a ddysgwyd yn eu cynlluniau gwaith diwygiedig ac fe gaiff unrhyw anghenion hyfforddiant eu hadnabod. Mae'r log gwersi i'w ddysgu cyfredol yn cael ei weinyddu gan y Swyddogion Gofal Cwsmer. Mae'r log yn cael ei ddosbarthu'n rheolaidd ymysg y Penaethiaid Cynorthwyol er mwyn eu hysbysu o'r gwersi sydd wedi cael eu hadnabod. Bydd y log yn cael ei ddiweddarau gydag unrhyw wybodaeth am weithredoedd a wnaed yn gysylltiedig â'r gwersi i'w dysgu. Mae gobaith bydd hyn yn fodd mwy effeithiol o adnabod gwersi a sicrhau fod gwelliannau yn cael eu gweithredu.

Tueddiadau Cwynion – Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

- 11.3 Mae'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd yn gweithio yn ddyddiol gydag amrediad eang o deuluoedd gwahanol. Mae rhai teuluoedd yn dod i sylw'r Adran drwy ofyn yn uniongyrchol am gymorth, er enghraifft, os oes anabledd gan eu plentyn. Mae'r mwyafrif o deuluoedd yn dod i sylw'r Adran oherwydd pryderon dros les a diogelwch plentyn neu berson ifanc.
- 11.4 Oherwydd natur gwaith yr Adran, yn enwedig ym maes gwaith cymdeithasol, mae anghytundebau neu densiynau gyda theuluoedd yn gallu codi o bryd i'w gilydd. Mae Gweithwyr Cymdeithasol yn aml yn gorfod gwneud penderfyniadau cymhleth ac anodd er budd gorau plant a phobl ifanc, ac ni fydd y penderfyniadau hynny bob amser yn cyd-fynd â disgwyliadau neu ddymuniadau teuluoedd. Mae'r Adran yn cydnabod ac yn parchu hawl unigolion i fynegi anfodlonrwydd ac i ddefnyddio'r weithdrefn gwynion ffurfiol pan fyddant yn teimlo bod angen gwneud hynny.

- 11.5 Mae'n deg i nodi ei bod yn anodd gweld a oes yno dueddiadau pendant neu themâu clir yn y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2025/26, gan fod pob cwyn yn dueddol o fod yn unigryw i bob achos. Yn unol â'r Drefn Gwynion, bydd y Rheolwr Tîm neu'r Pennaeth Cynorthwyol yn trafod y gŵyn gyda'r achwynydd. Drwy gynnal trafodaeth, mae'r Rheolwr Tîm yn gallu ymateb i faterion yn uniongyrchol ac mae'r mwyafrif o achosion yn cael eu datrys dros y ffôn; mae'n glir fod y ffordd yma o ddelio â chwynion yn gweithio. Yn y mwyafrif o achosion, mae'r gŵyn yn deillio o gamddealltwriaeth a cham-gyfathrebu. Unwaith caiff y materion eu hesbonio'n llawn, rhan fwyaf o'r amser, bydd yr achwynydd yn hapus.
- 11.6 Mae'n bwysig nodi bod llawer o unigolion sy'n cysylltu â'r Swyddog Gofal Cwsmer yn y lle cyntaf yn gwneud hynny tra'n teimlo'n ofidus, yn rhwystredig neu'n anfodlon ynghylch penderfyniad neu gamddealltwriaeth. Yn y mwyafrif helaeth o achosion, mae rhoi cyfle iddynt drafod eu pryderon gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer ac wedyn gyda'r Rheolwr Tîm perthnasol yn arwain at well dealltwriaeth o'r sefyllfa ac yn datrys y mater i'w boddhad, heb fod angen symud ymlaen â chwyn ffurfiol.

Achwynwyr Blinderus / Unigolion Anodd

- 11.7 Rydym yn gweithredu mewn maes sensitif a heriol, lle mae'n rhaid gwneud penderfyniadau er budd gorau plant a phobl ifanc er mwyn sicrhau eu diogelwch a'u llesiant. Mewn rhai amgylchiadau, gall hyn arwain at anghytundebau neu densiynau gyda theuluoedd, yn enwedig pan fo angen gweithredu i ddiogelu plentyn mewn ffordd nad yw'n cyd-fynd â dymuniadau neu ddisgwyliadau'r rhieni. O ganlyniad, mae'r gwasanaeth ar adegau yn dod ar draws unigolion sy'n wynebu lefelau uchel o emosiwn, pryder neu rwystredigaeth, a all gyflwyno heriau o ran cyfathrebu a rheoli achosion.

Un o'r tueddiadau mwyaf amlwg yn ystod 2025/26, a welwyd hefyd yn 2023/24 a 2024/25, oedd y cynnydd yn nifer yr unigolion sy'n cyflwyno cwynion parhaus ac sy'n parhau i fod yn anfodlon er gwaethaf ymdrechion helaeth i fynd i'r afael â'u pryderon.

Mewn nifer o achosion, darparwyd ymatebion manwl drwy'r broses gwyno anffurfiol (Cam 1) neu drwy ymchwiliadau annibynnol ffurfiol (Cam 2). Fodd bynnag, parhaodd rhai unigolion i anghytuno â'r canlyniadau ac ni fu'n bosibl datrys eu pryderon i'w boddhad.

Yn aml, gwelwyd lefel gynyddol o rwystredigaeth wrth i'r materion fynd rhagddynt, a gall hyn arwain at heriau ychwanegol o ran rheoli gohebiaeth a chynnal perthynas adeiladol gyda'r unigolion dan sylw. Mewn rhai achosion, mae natur a maint y gohebiaeth hefyd wedi cynyddu'r pwysau ar adnoddau'r gwasanaeth.

Mewn rhai achosion, mae unigolion wedi rhannu gwybodaeth sensitif yn gyhoeddus, gwneud honiadau difrifol am y gwasanaeth, neu gyfeirio sylwadau bygythiol at staff. Mae gan y Cyngor bolisiau corfforaethol i reoli ymddygiad afresymol neu annerbyniol, ond mae'r trothwy ar gyfer eu

gweithredu yn uchel ac mae staff yn aml yn wynebu cyfnodau estynedig o gyswllt heriol cyn eu defnyddio.

Ar adegau, bu angen cyfeirio materion at drefniadau lechyd a Diogelwch a chyhoeddi llythyrau rhybudd i egluro nad yw ymddygiad o'r fath yn dderbyniol. Mae sicrhau cydbwysedd rhwng hawl unigolion i gwyno a'r angen i ddiogelu staff a chynnal gwasanaethau statudol yn her barhaus.

Mae'r Adran yn croesawu cwynion fel cyfle i ddysgu a gwella gwasanaethau. Fodd bynnag, mewn nifer fechan o achosion, gwelwyd y broses gwynion yn cael ei defnyddio i geisio dylanwadu ar benderfyniadau proffesiynol yn hytrach na mynegi pryderon am y gwasanaeth a ddarparwyd. Mae'n bwysig bod y broses yn parhau i gefnogi atebolrwydd a gwelliant, heb amharu ar allu'r gwasanaeth i weithredu er lles gorau plant a phobl ifanc.

Tueddiadau Cwynion ac Ymholiadau - Adran Oedolion, lechyd a Llesiant

- 11.10 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn rhan o Uned Diogelu a Sicrwydd Ansawdd (Oedolion) hefo perthynas agos a Swyddogion Monitro Gofal a'r Swyddogion Diogelu. Mae hyn yn hanfodol er mwyn rhannu gwybodaeth er mwyn adnabod achosion o Ddiogelu. Mae rhannu gwybodaeth am unrhyw gwynion a dderbyniwyd am ofal unigolion mewn cartrefi preswyl yn ddefnyddiol er mwyn adnabod problemau gofal ehangach yn y sefydliadau hynny fydd angen ymchwil pellach gan y Swyddogion Monitro.
- 11.11 Derbyniwyd amrywiaeth o gwynion ac ymholiadau ar themâu gwahanol yn ystod y flwyddyn, ac fe ddaeth un thema penodol i'r amlwg.

Yn ystod Chwarter 3 eleni, derbyniwyd un cwyn ac un ymholiad yn ymwneud a'r trefniadau cofnodi rhifau ffon cysylltiadau mewn argyfwng gan y Gwasanaeth Teleofal, a'u partner Galw Gofal, ar y sustem Teleofal. Adnabuwyd yr angen i adolygu'r sustem er mwyn sicrhau fod y manylion cyswllt mewn argyfwng yn gyfredol ar gyfer pob defnyddiwr gwasanaeth.

Mae'r Gwasanaeth, ar y cyd efo Galw Gofal, yn bwriadu cyflwyno'r gwelliannau canlynol:

- Sicrhau fod cysylltiad yn cael ei wneud a phob defnyddiwr Teleofal sydd heb fanylion cyswllt mewn argyfwng ar eu ffeil ar hyn o bryd er mwyn rhoi'r cyfle iddynt ddarparu enw a rhif cyswllt os byddent yn dymuno. Nid yw'n angenrheidiol i ddefnyddwyr ddarparu rhif cyswllt neb arall mewn argyfwng, ond mae bwriad i sicrhau fod y cyfle i wneud hynny yn cael ei hysbysu i'r defnyddwyr a'u teuluoedd
- Lle mae'r Adran yn dal manylion cyswllt person arall ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth, bydd y Gwasanaeth yn cysylltu a'r defnyddiwr i gadarnhau os ydynt eisiau'r manylion cyswllt yma gael eu defnyddio hefyd fel cyswllt mewn argyfwng ar y system Teleofal. Ar y pwynt yma mae'r defnyddiwr yn parhau i fod a'r hawl i wrthod cael cyswllt mewn argyfwng ar y sustem, ond bydd yn pwyslais

mawr yn cael ei roi ar y manteision o gael rhif cyswllt mewn argyfwng fod wedi ei gofnodi

- Sefydlu proses newydd o fonitro achosion lle nad yw defnyddiwr gwasanaeth wedi cofnodi manylion neb arall a allwn cysylltu a nhw mewn argyfwng trwy gysylltu'n rheolaidd i sicrhau eu bod yn ymwybodol ac yn hapus nad oes neb arall wedi ei enwi fel cyswllt. Mae'r 'llythyr croeso' gan Galw Gofal yn barod wedi cael ei ddiweddarau i amlygu pwysigrwydd a manteision cofnodi manylion cyswllt mewn argyfwng
- Sicrhau fod manylion am sut i gysylltu a'r Gwasanaeth i ddiweddarau manylion cyswllt mewn argyfwng yn cael i ddarparu i ddefnyddwyr newydd ar gychwyn y gwasanaeth.
- Sicrhau fod staff rheng flaen sydd yn gweithio gyda defnyddwyr gwasanaeth Teleofal (Gweithwyr Cymdeithasol, Therapyddion Galwedigaethol, ayyb) yn adnabod yr angen hysbysu'r Gwasanaeth Teleofal os byddent yn dod ar draws sefyllfa lle mae angen newid manylion y person sydd angen cysylltu a nhw mewn argyfwng

Mae'r Gwasanaeth Teleofal a Galw Gofal eisoes wedi cyflawni cynnydd sylweddol i sefydlu'r trefniadau uchod.

12. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth Staff o'r Drefn Cwynion

- 12.1 Rhan bwysig o ddyletswydd Gofal Cwsmer yw darparu hyfforddiant i staff o ran y Drefn Gwyno fel bod staff yn llwyr ymwybodol o'r drefn ac yn hyderus ynglŷn â'u rôl nhw ynddo. Mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer bob amser ar gael i drafod unrhyw achosion penodol gydag aelodau o staff yr Adrannau ac i gynnig cyngor ar y ffordd orau i ymdrin ac ymholiadau neu gwynion yn erbyn yr Adran. Mae sesiwn e-ddysgu ar gyfer holl staff yn ddwy Adran wedi cael ei ddatblygu er mwyn sicrhau bod staff yn llawn ymwybodol o'r drefn gwynion a'r disgwyliadau ar staff yn ystod y broses. Mi fyddwn yn monitro'r niferoedd sydd yn ymgymryd â'r hyfforddiant a thargeddu'r aelodau staff sydd heb ei gwblhau.

13. Dyletswyddau Eraill

- 13.1 Mae Swyddog Gofal Cwsmer Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant yn aelod o Banel Mannau Parcio i'r Anabl, sydd yn gyfrifol am gydlynw'r broses o dderbyn ac asesu ceisiadau gan y cyhoedd am fannau parcio penodol i'r anabl tu allan i'w eiddo. Cynhelir cyfarfod Panel yn cynnwys staff o'r Adran Amgylchedd er mwyn asesu pob cais. Yn bresennol, mae'r Adran Oedolion yn ariannu 11 o fannau parcio bob blwyddyn sydd yn costio tua £4000 ym mhob achos. Mae'r galw am y cyfleuster yma wedi codi'n aruthrol yn ystod y misoedd diwethaf ac wedi golygu bod rhestr aros yn bodoli oherwydd y nifer fechan o fannau parcio anabl sydd ar gael bob blwyddyn.

Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer Oedolion yn gyfrifol am sicrhau fod y ffurflenni cais yn gyfredol a chywir, ac yn gyfrifol am dderbyn ymholiadau dros y ffon, trwy lythyr ac e-bost. Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyfrifol am yr holl broses o gofnodi derbyn ceisiadau a'u canlyniadau, cydlynw'r cyfarfodydd Panel, a chyfathrebu canlyniadau ceisiadau trwy lythyr ar ôl bob cyfarfod.

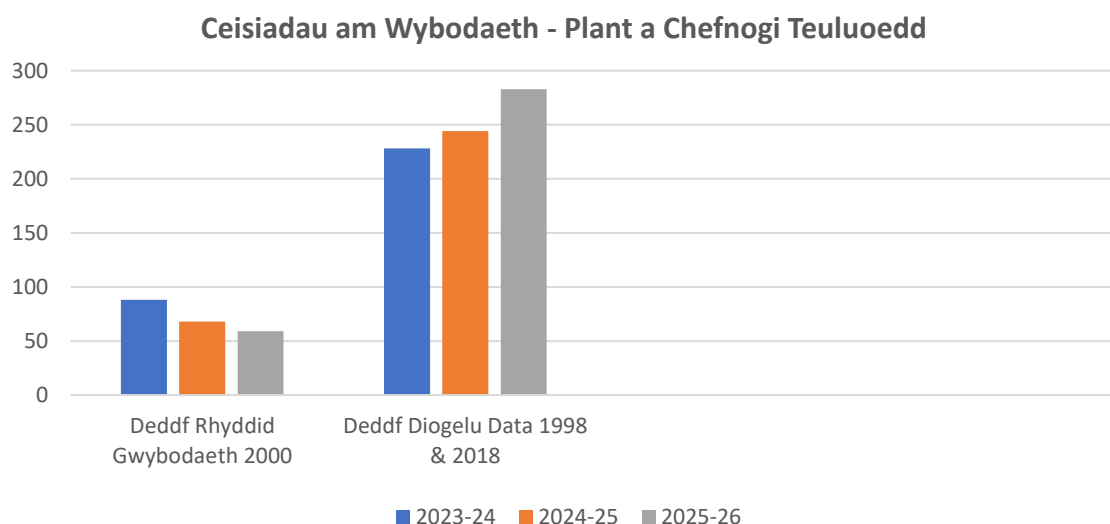
- 13.2 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer Plant a Chefnogi Teuluoedd hefyd yn ymdrin â gyda cheisiadau mynediad at wybodaeth yn unol â Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018. Cyflwynwyd y Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol (GDPR) a Deddf Diogelu Data 2018 ar 25 Mai 2018, ac o ganlyniad bu rhai newidiadau yn y drefn a ymdrinnir â cheisiadau mynediad at wybodaeth. Mae gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant Swyddog Gweinyddol a Gwybodaeth sydd yn gyfrifol am dderbyn ac ymateb i'r ceisiadau yma.
- 13.3 Caiff y ceisiadau mynediad at wybodaeth o dan y Ddeddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018 eu gwneud gan unigolion, yr Heddlu, Cyfreithwyr, y Bwrdd Iechyd a hefyd Awdurdodau Lleol eraill. Yn unol â'r Ddeddf, mae amserlenni penodol i lynu atynt, ac mae'r amserlen ymateb wedi mynd yn llawer mwy heriol ers cyflwyniad y Ddeddf newydd.

13.4 Mae penderfynu pa wybodaeth sy'n briodol i gael ei ryddhau yn waith sy'n gofyn am fedrusrwydd a gall fod yn her emosiynol ar brydiau. Mae'r Swyddogion sydd yn ymdrin â'r ceisiadau am wybodaeth yn treulio oriau maith ar rai o'r ceisiadau mwy cymhleth y mae'r Adrannau yn eu derbyn. Mae hyn yn golygu bod swmp sylweddol o oriau yn cael eu defnyddio i sicrhau bod y ceisiadau am wybodaeth yn cael eu hateb ymhen yr amser penodedig.

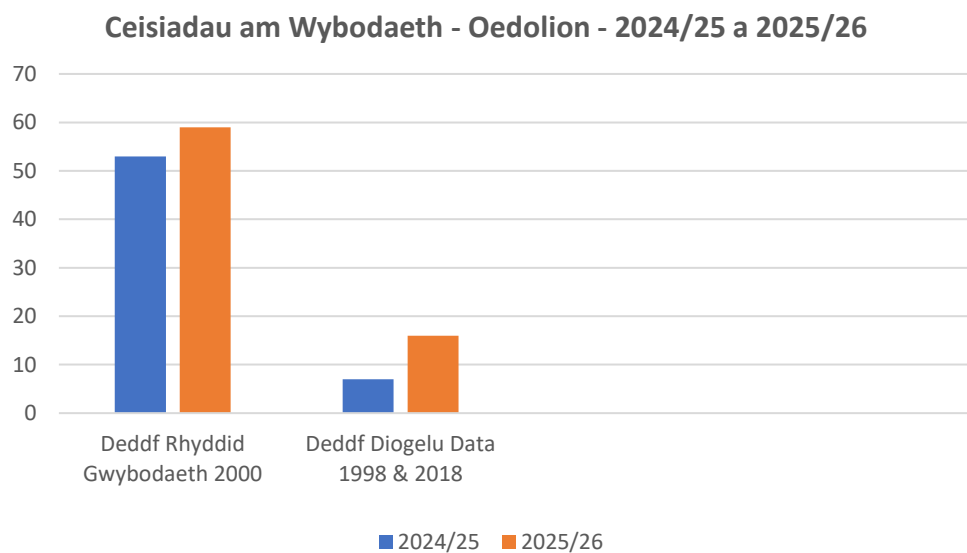
13.5 Mae hefyd yn ddyletswydd ar Swyddog Gofal Cwsmer Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd i gydlynu ymatebion i geisiadau rhyddid gwybodaeth o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 (Freedom of Information Act 2000). Mae'r niferoedd o geisiadau o dan y Ddeddf Diogelu Data 1998 wedi cynyddu dros y flwyddyn ddiwethaf. Rydym yn gweld cynnydd yn y ceisiadau gan yr Heddlu, Asiantaethau eraill a 'subject access requests' nid yw'r rheswm yn glir dros y cynnydd hwn.

Mae'r niferoedd o geisiadau gwybodaeth a dderbyniwyd gan y ddwy Adran i'w gweld yn **Tabl 5(a) a 5(b)** isod

TABL 5(a) - Ceisiadau am wybodaeth - Plant a Chefnogi Teuluoedd			
	2023/24	2024/25	2025/26
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	88	68	59
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018	228	244	283
Cyfanswm	316	312	342



TABL 5(b) – Ceisiadau am wybodaeth - Oedolion, lechyd a Llesiant		
	2024/25	2025/26
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	53	59
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018	7	16
Cyfanswm	60	75



14. Mynegi Diolch

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

Yn ychwanegol i'r diolchiadau a'r canmolïaethau a gofnodwyd gan y Swyddog Gofal Cwsmer Oedolion ar sustem cofnodi RESPOND, rydym yn ymwybodol fod nifer fawr o ddiolchiadau, anrhegion, ac yn y blaen, wedi cael eu cyflwyno i staff cartrefi preswyl y Cyngor. Daw'r rhain yn bennaf gan deuluoedd defnyddwyr gwasanaeth roedd eisïau dangos eu gwerthfawrogiad i staff am ofalu mor ofalus am eu perthnasau.

Mae enghreifftiau o'r canmolïaethau a diolchiadau yma i'w gweld yn **Atodiad 3**.

NIFER Y DIOLCHIADAU YN YSTOD 2025-2026 – OEDOLION, IECHYD A LLESïANT					
Gwasanaeth Oedolion (yn cynnwys Timau Ardal, Tîm Anabledd Dysgu, Tîm Iechyd Meddwl a Therapi Galwedigaethol)	Darparwr Mewnol (Gofal cartref a phreswyl)	Busnes a Chyllid	Teleofal	Gofal Cwsmer a Diogelu	CYFANSWM
26	40	1		1	68

NIFER Y DIOLCHIADAU YN YSTOD 2025-2026 – PLANT A CHEFNOGI TEULUOEDD	
CYFANSWM	
63	

15. Cynlluniau Gwaith ar gyfer 2026/27

- 15.1 Bydd y Swyddogion Gofal Cwsmer yn parhau i ymateb i bryderon, ymholiadau a chwynion trwy ddilyn Trefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol Llywodraeth Cymru, gan sicrhau fod gwersi i'w dysgu o bob achos yn cael sylw'r Tîm Rheoli Adrannol yn rheolaidd ac yn amserol. Parhau i fonitro'r gweithrediadau sydd yn cymryd lle er mwyn datblygu'r gwasanaeth.
- 15.2 Bydd y Swyddog Gofal Cwsmer Oedolion yn parhau i gadeirio Grŵp Swyddogion Gofal Cwsmer Gogledd Cymru (NWCOG) am y flwyddyn i ddod. Mae bwriad i gynnal cyfarfodydd bob tri mis.
- 15.3 Bydd gwaith pellach hefyd yn cael ei gwblhau i geisio annog gweithwyr ar draws y ddwy Adran i gysylltu gyda'r Swyddogion Gofal Cwsmer i rannu unrhyw ddiolchiadau neu sylwadau canmoliaethus maent yn eu derbyn. Mae ymdeimlad ar hyn o bryd fod aelodau o staff yn teimlo nad yw'n briodol i rannu rhai sylwadau, ond mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer yn awyddus i newid hyn.
- 15.4 Hybu'r staff i gwblhau'r sesiwn hyfforddiant e-ddysgu er mwyn sicrhau eu bod yn llawn ymwybodol o'r broses ac yn gyfarwydd gyda'r camau sydd angen eu cymryd yn ystod y broses.
- 15.5 Yn anffodus, oherwydd diffyg capasiti o fewn swyddogaeth y Swyddog Gofal Cwsmer Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd, a'r nifer sylweddol o geisiadau gwybodaeth swmpus a dderbynnir, ni fu'n bosibl ychwanegu unrhyw beth newydd i'r cynllun gwaith ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod.

Argymhellion gan y Grŵp Tasg a Gorffen Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol

- 15.6 Yn sgil cyflwyno'r adroddiad blynyddol llynedd gerbron y Pwyllgor Craffu Gofal, penderfynwyd ffurfio Grŵp Tasg a Gorffen Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol er mwyn trafod materion yn ymwneud a'r drefn cwynion mewn mwy o fanylder. Ymunodd y Swyddogion Gofal Cwsmer yn y trafodaethau, a cynhaliwyd cyfarfod o'r Grŵp Tasg ar 27/02/26. Dau brif nod y Grŵp oedd:
- sicrhau fod yr aelodau yn deall y trefniadau delio a chwynion ac i dderbyn gwybodaeth gryno am bob cwyn a dderbyniwyd yn ystod 2024/25.
 - cael gwell dealltwriaeth o'r rhesymau tu cefn i ddewis unigolion i gyflwyno cwynion yn Saesneg ac i archwilio a oes modd i annog mwy i gwyno trwy gyfrwng y Gymraeg.
- 15.7 Fe wnaed y penderfyniadau canlynol gan y Grŵp i dderbyn sylw gan y Swyddogion Gofal Cwsmer ac adrannau eraill:
- a.** Gofyn i'r Aelod Cabinet Plant a Chefnogi Teuluoedd a'r Aelod Cabinet Oedolion, lechyd 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.

b. 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

c. 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. Mae'r argymhelliad yma yn berthnasol i'r Adran Gwasanaethau Corfforaethol.

ch. 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. Mae'r argymhelliad yma hefyd yn berthnasol i'r Adran Gwasanaethau Corfforaethol.

d. Gofyn i'r Cyngor ystyried ffyrdd o dderbyn cwynion gan ofalwyr.

- 15.8 Mae gwaith eisoes wedi cychwyn ar argymhelliad **(a)** gan AWCOC (All Wales Complaints Officers' Group) ac mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer yn aelodau ohono. Mae gwaith wedi cychwyn ar lefel cenedlaethol i gyflwyno awgrymiadau i Lywodraeth Cymru i ystyried diwygio'r trefn gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer wedi derbyn y cyfle i gyfrannu awgrymiadau am newidiadau i'r drefn cwynion trwy gyflwyno atebion i arolwg o ein profiadau o weithredu'r drefn o ddydd i ddydd. Mae cadeirydd y grŵp yn gweithio ar drafftio adroddiad o ganlyniadau'r arolwg er mwyn ei gyflwyno i Llywodraeth Cymru er mwyn cael ei ystyried pan fydd y canllawiau cwynion yn cael eu diweddarau maes o law. Mae'r grŵp AWCOC o'r farn bydd cyflwyno dogfen cynhwysfawr fel hwn yn fwy effeithiol na Chynghorau unigol yn cyflwyno awgrymiadau am newidiadau.

Gan gyfeirio at argymhelliad **(b)**, mae'r gwybodaeth a gyflwynwyd gan y dwy Adran yn tablau'r adroddiad hwn eleni wedi cael ei gysoni.

Gan gyfeirio ar argymhelliad **(d)**, gallwn gadarnhau fod gan yr Adran Oedolion lechyd a Llesiant wybodaeth cynhwysfawr i ofalwyr ar tudalen we penodol ar wefan corfforaethol Cyngor Gwynedd. Yn ogystal, mae copi o'r taflen cwynion, sy'n cynnwys gwybodaeth am sut i wneud cwyn, yn cael ei ddarparu i ofalwyr fel rhan o becyn gwybodaeth yn dilyn derbyn asesiad o'u anghenion fel gofalwyr. Mi fyddwn yn sicrhau fod y gwybodaeth am sut i gwyno/rhoi canmolïaeth yn cael ei amlygu ar y tudalen we yma.

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

- 16.1 Mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer yn ymateb i ymholiadau a chwynion yn yr iaith a ddymunir ei ddefnyddio gan yr ymholwr neu'r achwynnydd. Gweler y ffigyrau perthnasol ar y defnydd o'r ddwy iaith yn y tablau isod.

Iaith ddethol yr Achwynnydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2025/2026 – Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant			
	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm
<i>Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol</i>	22	30	52
<i>Cam 1</i>	7	8	15
<i>Cam 2</i>	1	1	2
<i>Corfforaethol</i>	2	2	4
<i>Ombwdsmon</i>	0	0	0

Iaith ddethol yr Achwynnydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2025/2026 – Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd			
	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm
<i>Cam 1</i>	5	11	16
<i>Cam 2</i>	0	3	3
<i>Corfforaethol</i>	0	0	0
<i>Ombwdsmon</i>	0	0	0

ATODIAD 1(a) – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU ADRAN PLANT A CHEFNOGI TEULUOEDD YN YSTOD 2025/26

Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Cam	Tîm	Ymateb	Gwersi i'w dysgu	Sail i'r gŵyn?
GC17655-25	Cwyn wedi ei dderbyn gan riant am ddiffyg cefnogaeth i'w phlentyn gan gynnwys diffyg cydlynu ar gyfer y gefnogaeth hon.	Cam 1	Derwen	Bu i faterion newid yn amgylchiadau'r teulu yn ystod y gwyn ac o ganlyniad i hyn roedd angen ail asesu. Bu i'r Adran lythyru'r rhiant i esbonio hyn a sicrhau y byddai'r broses asesu yn cynorthwyo i adnabod anghenion a chefnogaeth sydd ei angen.	Nid oedd gwers benodol yn yr achos hwn.	Mi roedd gwasanaeth mewn lle, ac oherwydd amgylchiadau roedd angen ail edrych ar hyn. Nid oedd sail i'r gwyn ond mae'r Gwasanaeth yn derbyn sylwadau'r rhiant ac mi fydd hyn wedi ei drafod mewn manylder yn ystod yr asesiad newydd.
GC17706-25	Cwyn wedi ei dderbyn gan riant, nid oedd yn hapus gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd yr achwynydd yn teimlo nad oedd y Gweithiwr yn dilyn cynllun cyswllt y Llys ac yn teimlo nad oedd hyn er lles y plant.	Cam 1	Tîm Plant Arfon	Bu i'r Adran lythyru'r rhiant gydag ymateb llawn gan esbonio'r rhesymeg glir dros y penderfyniadau sydd wedi ei wneud. Roedd yr Adran yn cydnabod y bod y sefyllfa yn hynod o anodd i'r achwynydd, ac yn cynnig opsiynau sydd ar gael iddynt wrth symud ymlaen.	Nid oedd gwers benodol yn yr achos hwn.	Nid oedd sail i'r gwyn gan fod yr Adran yn dilyn cynllun y Llys wrth ystyried hefyd lleisiau'r plant bob amser.
GC18227-25	Cwyn gan riant bod y gwasanaeth heb ddarparu'r holl wybodaeth oedd ei angen.	Cam 1	Tîm Plant Arfon	Bu i'r Pennaeth ffonio'r unigolyn i drafod ac ymddiheuro nad oedd y wybodaeth llawn wedi ei rannu. Bu i'r Adran gynnig cyfarfod gyda'r achwynydd hefyd er mwyn trafod ymhellach. Ni wnaeth yr achwynydd dderbyn y cynnig cyfarfod. Felly bu i'r Adran ysgrifennu ato i gadarnhau'r sgwrs ac ymddiheuro.	Nid oedd gwers benodol yn yr achos hwn.	Er bod gwybodaeth wedi ei rannu, nid oedd y wybodaeth llawn wedi ei rannu gyda'r unigolyn. Felly mi roedd sail rannol i'r gwyn.

GC18605-25	Cwyn gan riant am faterion yn ymwneud ac asesiad therapydd galwedigaethol ac nad oedd modd symud ymlaen gydag unrhyw waith addasu hyd nes i'r asesiad hwnnw gymryd lle.	Cam 1	Derwen	Bu i'r Rheolwr Gwasanaeth ffonio'r achwynydd i drafod ei chwyn a chadarnhau y byddai'n trafod yr holl bryderon gyda'r Therapydd Galwedigaethol a'r Gweithiwr Cymdeithasol. Bu i'r Rheolwr sicrhau i'r achwynydd y byddai unrhyw wybodaeth sydd ei angen ar gyfer dechrau ar y gwaith addasu yn cael ei rannu gyda'r asiant perthnasol cyn gynted a bo modd.	Nid oes gwers benodol ond yn bwysig cofio'r pwysigrwydd o gyfathrebu.	Mi roedd oediad ac felly mi roedd sail i'r gwyn.
GC17995-25	Cwyn gan riant am ddiffyg cefnogaeth i'w phlentyn ac yn gofyn am adolygiad brys o'r sefyllfa.	Cam 1	Cyfeiriadau Plant	Bu i'r Adran lythyru'r rhiant yn esbonio eu bod yn deall fod hi'n gyfnod anodd iddynt a bod Gweithiwr Cymdeithasol wedi ei phenodi i'r achos ac am drefnu i ymweld cyn gynted â phosib i ddechrau ar y broses asesu. Bu i'r Adran roi cyngor ynghylch ac unrhyw sefyllfa brys o fewn y llythyr a sicrhau y byddai pob agwedd yn derbyn sylw o fewn yr asesiad.	Nid oes gwers yn yr achos hwn.	Nid oedd sail gan fod y Gweithiwr Cymdeithasol mewn lle ac wedi cychwyn ar y broses asesu yn barod. Serch hynny, fel Adran rydym yn derbyn fod teuluoedd yn teimlo o dan bwysau ac eisiau pethau symud ymlaen cyn gynted â phosib.
ENGHREIFFTIAU O GWYNION CAM 2 YN YSTOD 2025/26						
GC17626-25	Bu i ni dderbyn cwyn gan unigolyn, roedd yr unigolyn wedi codi 9 o bwyntiau yn ystod yr ymchwiliad Cam 2. Roedd y rhain yn amrywio, er enghraifft teimlo bod pryderon amddiffyn plant, diffyg trefnu yn ystod cyswllt ac anhapus gyda'r cynllun gofal.	Cam 2	Tîm Plant Arfon	Bu i'r Adran adnabod Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol i gynnal ymchwiliad i mewn i gwynion yr achwynydd. Bu i'r Ymchwilwyr gyfarfod gyda'r achwynydd i roi cyfle iddynt drafod y materion wyneb yn wyneb. Bu i'r	Nid oedd unrhyw argymhelliad yn yr achos hwn. Bu i'r ymchwiliad gadarnhau fod yr Adran yn cynnal ymchwiliadau	Nid oedd sail i'r gwyn.

				Ymchwilwyr dderbyn mynediad llawn i holl wybodaeth a oedd yn ymwneud a'r achos a chyfweld y staff perthnasol. Allan o'r holl bwynt bu i'r Ymchwilwyr dderbyn dau bwynt yn rhannol. Ni wnaethant dderbyn y 7 o'r pwyntiau eraill. O ran y pwynt a dderbyniwyd yn rhannol nid oedd argymhelliad, gyda'r Ymchwilydd yn nodi y byddai ei adroddiad yn ateb cwestiwn yr achwynydd ar y mater hwn.	amddiffyn plant priodol gyda dim tystiolaeth fod y plant mewn risg. Nodwyd fod tystiolaeth yn cefnogi bod staff yn gweithio gyda budd-ddeiliaid ac yn rhoi cyfleoedd i'r achwynydd rhoi ei barn. Nid oedd unrhyw dystiolaeth fod yr Adran ddim yn hollol dryloyw gyda'r achwynydd.	
GC18418-25	Cwyn gan rieni ynghylch materion yn ymwneud ac ymchwiliad amddiffyn plant. Roedd 12 pwynt yn cael ei ymchwilio e.e. nad oedd y rhieni wedi ei hysbysu o'r ymchwiliad yn amserol, nad oedd sail i'r ymchwiliad amddiffyn plant, gwybodaeth anghywir/camarweiniol ar y ffeil.	Cam 2	Tîm Plant Arfon	Bu i'r Adran adnabod Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol i gynnal ymchwiliad i mewn i'r gwyn. Bu iddynt gwrdd ar achwynwyr a derbyn mynediad llawn i'r holl wybodaeth berthnasol ynghyd a chyfweld staff fel rhan o'r ymchwiliad. Allan o'r 12 pwynt roedd 1 pwynt wedi ei dderbyn, 3 wedi ei dderbyn rhannol ac 8 heb ei dderbyn. Bu i'r Adran dderbyn yr adroddiad yn llawn gan baratoi ymateb a chynllun gweithredu i sicrhau fod yr argymhellion o fewn yr adroddiad yn cael ei gwblhau.	Mi roedd gwersi wedi ei adnabod a rhain wedi ei gyrraedd drwy gwblhau'r cynllun gweithredu yn dilyn derbyn yr adroddiad yn llawn. Mae'r cynllun gweithredu wedi ei gadarnhau gan y Pennaeth fel rhan o'r broses.	Mi roedd sail i'r gwyn.

GC18687-25	Bu i'r Adran dderbyn cwyn gan unigolyn, roedd yn anhapus gyda'r Adran am wneud cyswllt a rhannu gwybodaeth o dan drefniadau amddiffyn plant. Bu i'r unigolyn deimlo fod y camau wedi ei gymryd yn hiliol yn ei erbyn.	Cam 2	Cyfeiriadau Plant	Bu i'r Adran adnabod Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol i gynnal ymchwiliad i mewn i'r gwyn. Bu iddynt gwrdd ar achwynwyr a derbyn mynediad llawn i'r holl wybodaeth berthnasol ynghyd a chyfweld staff fel rhan o'r ymchwiliad. Bu iddynt ymchwilio i mewn i 5 pwynt ac yn yr achos hwn nid oedd unrhyw bwynt wedi ei dderbyn. Roedd yr ymchwilydd wedi adnabod bod yr Adran wedi cymryd camau priodol ar gais yr Heddlu ac nid oedd sail i'r gwyn.	Nid oedd unrhyw wersi i'w dysgu yn yr achos hwn.	Nid oedd sail i'r gwyn.
------------	---	-------	-------------------	---	--	-------------------------

ATODIAD 1(b) – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT YN YSTOD 2025/26

Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Cam	Tîm	Ymateb	Gwersi i'w dysgu	Sail i'r gŵyn?
GC17918-25	Defnyddiwr Gwasanaeth eisiau gwneud cais am grant ar gyfer addasiadau i'w eiddo ond yn anfodlon bod yna restr aros ar gyfer derbyn asesiad gan Therapydd Galwedigaethol ar gyfer gwneud y cais.	Cam 1	Tim Therapi Galwedigaethol	Ymddiheuriad wedi ei ddarparu ynghyd a gwybodaeth fod staff ychwanegol dros dro yn cael eu cyflogi i geisio dod a'r niferoedd ar y rhestr aros i lawr. Wedi cynnig asesiad o fewn 4-6 wythnos.	Nid oedd gwers benodol yn yr achos hwn.	Roedd sail i'r gwyn ac mae'r Gwasanaeth yn cydnabod fod y rhestr aros am asesiadau anghenion gan Therapydd Galwedigaethol (a thimau eraill) yn gallu bod yn rhwystredig i ddarparu defnyddwyr gwasanaeth. Mae'r Adran yn parhau i weithio'n galed i geisio dod a'r niferoedd sy'n aros i lawr.
GC18298-25	Teulu Defnyddiwr Gwasanaeth yn anfodlon gyda rhai agweddau o ymddygiad un o'r gofalmwyr tuag at eu perthynas a diffyg empathi honedig.	Cam 1	Gofal Cartref (Darparu Mewnol)	Ymchwiliad llawn a thrafodaethau wedi eu cynnal gyda'r staff perthnasol. Ymateb llawn wedi ei ddarparu.	Nid oedd gwers benodol yn yr achos hwn.	Nid oedd sail i'r gwyn.
GC18346-25	Perthynas Defnyddiwr Gwasanaeth yn codi pryderon am yr amser hir sydd wedi pasio cyn gallu darparu gofal cartref er mwyn i'w berthynas allu dod adref o'r ysbyty. Yn gofyn am esboniad a datrysiad cyn gynted â phosib.	Cam 1	Tîm Adnoddau Cymunedol	Ymddiheuriad ac esboniad llawn wedi ei ddarparu. Datrysiad wedi ei gyflawni o fewn amser byr wedi derbyn y cwyn.	Nid oedd gwers benodol newydd yn yr achos hwn.	Yr oedd sail i'r cwyn gan fod cyfnod o oedi hir wedi digwydd cyn gallu trefnu gofal cartref er mwyn i'r unigolyn allu dod adref o'r ysbyty

GC18511-25	Teulu cyn-ddefnyddiwr gwasanaeth yn mynegi siom eu bod wedi derbyn yr anfoneb olaf am gostau gofal cartref llai nag wythnos ar ôl i'w pherthynas farw	Cam 1	Uned Incwm a Lles (Busnes a Chyllid)	Ymateb ac ymddiheuriad llawn wedi ei ddarparu am y camgymeriad yma. Camau wedi eu rhoi mewn lle i geisio sicrhau na fydd yn digwydd eto.	Ystyried amgylchiadau pob achos yn ofalus wrth anfon anfonebau olaf ar gyfer gofal lle mae'r defnyddiwr gwasanaeth wedi marw. Mae rhai achosion lle mae teuluoedd wedi gofyn am anfoneb yn fuan wedi'r gwasanaeth orffen. Rheolwr Uned Incwm a Lles i ofyn i staff ystyried os oes angen oedi rhesymol cyn anfon yr anfonebau olaf	Yr oedd sail i'r gwyn. Ymateb wedi ei ddarparu a gwersi i ddysgu wedi eu cofnodi
GC18986-25	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn honni fod gwybodaeth ar ffurflen asesu eu perthynas yn anghywir ac yn gamarweiniol. Eisiau newid yr wybodaeth ar y ffurflen.	Cam 1	Tim Anabledd Dysgu Oedolion	Gwybodaeth ar y ffurflen wedi cael ei adolygu gan y Tim ond ddim yn cytuno fod angen ei newid. Ymateb llawn wedi ei ddarparu.	Nid oes gwers i'w ddysgu yn yr achos hwn.	Dim sail i'r cwyn. Ar ôl adolygiad penderfynwyd fod y gwybodaeth yn gywir, cyfredol ac yn adlewyrchiad teg o'r amgylchiadau ar y pryd

ENGHREIFFTIAU O GWYNION CAM 2 YN YSTOD 2025/26						
GC16355-24	Teulu defnyddiwr gwasanaeth yn codi pryderon am agweddau o ofal a dderbyniwyd mewn cartref preswyl o eiddo'r Cyngor. Ymateb Cam 1 wedi ei ddarparu a'r cwyn wedi symud ymlaen i Cam 2.	Cam 2	Gofal Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)	Bu i'r Adran adnabod Ymchwilydd Annibynnol i gynnal ymchwiliad i mewn i gwynion yr achwynydd. Bu i'r Ymchwilydd gyfarfod gyda'r achwynydd i roi cyfle iddynt drafod y materion wyneb yn wyneb. Bu i'r Ymchwilydd dderbyn mynediad llawn i holl wybodaeth a oedd yn ymwneud a'r achos a chyfweld y staff perthnasol. Darparwyd copi o'r adroddiad terfynol i'r achwynydd, ynghyd a llythyr ymateb gan yr Adran i'r argymhellion a gofnodwyd ynddo	Bu i'r ymchwiliad gydnabod fod yr unigolyn wedi derbyn gofal safonol gan y cartref ond fod modd cryfhau rhai agweddau. Ymysg y gwersi yma oedd gwella dulliau o gyfathrebu gyda teuluoedd, sicrhau cofnodi gwybodaeth yn amserol ac yn gyson, a sicrhau fod staff yn ymwybodol o'r pwysigrwydd o gofnodi rhestrau eiddo yr unigolion o fewn y cartref gofal.	Cytunwyd fod sail yn rhannol i'r cwyn.
GC18147-25	Aelod o'r cyhoedd yn codi cwyn am y broses a ddilynwyd gan Panel Diogelu aml-ddisgyblaeth i ymchwilio i mewn i honiadau yn ei erbyn. Eisiau ail-wneud yr ymchwiliad.	Cam 2	Tim Diogelu a Sicrwydd Ansawdd	Bu i'r Adran adnabod Ymchwilydd Annibynnol i gynnal ymchwiliad i mewn i'r gwyn. Bu iddynt gwrdd ar achwynwyr a derbyn mynediad llawn i'r holl wybodaeth berthnasol ynghyd a chyfweld staff fel rhan o'r ymchwiliad.	Ni dderbyniwyd unrhyw argymhellion yn sgil yr ymchwiliad Cam 2.	Nid oedd sail i'r cwyn

	Cwyn wedi cychwyn yn Cam 2 ac yn disgwyl canlyniad yr ymchwiliad.			Bu i'r Adran dderbyn yr adroddiad yn llawn gan baratoi ymateb.		
--	---	--	--	---	--	--

ATODIAD 2 - Enghreifftiau o Gwynion Corfforaethol - 2025/2026 – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT						
Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Cam	Tîm	Ymateb	Gwersi i'w dysgu	Sail i'r gŵyn?
GC18265-25	Defnyddiwr Gwasanaeth yn anfodlon gyda agweddau o'r addasiadau sydd wedi cael ei wneud i'w ystafell ymolchi trwy Grant Addasiadau. Cwyn wedi ei ymdrin o dan y drefn Corfforaethol gan mai'r Adran Tai ac Eiddo sydd yn arwain ar y gwaith	Cwyn Ffurfiol	Adran Tai ac Eiddo (Grantiau ac Addasiadau) Tim Therapi Galwedigaethol	Ymweliad cartref wedi ei wneud ar 30/09/25 i drafod y mater ac ail-ymweliad gyda staff Grantiau wedi cael ei gynnal ar 14/10/25. Ymateb yn ffurfiol yn dilyn yr ail ymweliad. Datrysiad bellach wedi cael ei gynnig.	Nid oedd gwers benodol yn yr achos hwn.	Cytunwyd fod sail yn rhannol i'r cwyn. Datrysiad wedi cael ei gynnig i gywiro'r addasiadau i'r ystafell ymolchi
GC/19365-26	Darparwr Allanol yn anfodlon gyda'r modd y mae'r Adran Oedolion yn penderfynu ar y lefel o ffioedd a ddylai gael eu talu i'r cwmni i ddarparu gwasanaethau ar ran y Cyngor.	Cwyn Ffurfiol	Tîm Comisiynu a Chontractau (Busnes a Chyllid)	Mater wedi ei drin o dan y drefn Gorfforaethol oherwydd mai mater busnes ydyw ac nid yn ymwneud ag unrhyw ddarpariaeth gwasanaeth i unigolyn penodol. Ymateb llawn wedi ei ddarparu	Nid oedd gwers benodol yn yr achos hwn.	Dim sail i'r cwyn

ATODIAD 3 - DIOLCHIADAU A CHANMOLIAETH - ENGHREIFFTIAU O 2025/2026

"Dear Heidi and Sally, As the 2025/26 academic year draws to a close, I would like to take this opportunity to sincerely thank you and your team for your continued support and valuable collaboration with our school over the past year. The positive relationship between our organisations has been key to ensuring the best possible experiences for our pupils. We greatly appreciate your commitment, professionalism, and the positive impact you have had on our school community. We look forward to continuing our partnership in the coming year, building on the strong foundations already in place. With our sincere thanks once again, and best wishes for a successful summer and a well-deserved rest. Pennaeth Ysgol Hafod Lon."	Diolch	Tim Plant Dwyfor a Meirionnydd
"Just a quick email to say it was lovely working with you on the XXXX case. I want to say what a great job you have done working this case. It is clear how much work you have put in and how much of your time it has required. Your Court paperwork made my job very easy. It was very well written and clear. Please pass this email onto your manager so that they can see your hard work has been recognised. Hopefully will get to work with you again soon. (Social Care Wales)"	Diolch	Tîm Plant Dwyfor a Meirionnydd
"I am writing to sincerely thank you for all the support, guidance and understanding you have shown us during this very challenging time. These past months have been incredibly difficult, and your patience, compassion and professionalism have meant more to us than I can express. I am especially grateful for the support and advocacy you provided through the process. Your belief in us and your willingness to give us the opportunity has made a life changing difference to us all. Knowing that you listened to us, supported us and treated us with respect helped us stay strong during moment that felt overwhelming. Your dedication to your work and to our family did not go unnoticed, and I will always be thankful for the role you played during this time. Thank you again for everything you have done. Your support has truly meant the world to us. With Sincere gratitude. Diolch"	Diolch	Tim Plant

"Learning about neurodivergence, and specifically autism has been a huge help to us. Knowing what we know now about the differences that can present and how we as a family can meet those needs has been invaluable. We've had to re-wire our own brains away from traditional parenting and how we have been brought up. Before starting our sessions with you it felt like my brain was full of knots, over the course of the sessions those knots have slowly been untangled, and I'm now able to connect those loose strings together. The best metaphor I can come up with on our current situation is that our son is like a spider that's trying to get out of the sink with the tap running, I now know how to support him to create that 'web' to get himself back up. Thank you so much for spending time with us, your knowledge on neurodiversity and your support has been invaluable and has changed our lives"	Diolch	Tim Awtistiaeth
"Support wedi bod yn brilliant a wedi bod yn lot o help i ni fel teulu"	Diolch	Tim o Amgylch y Teulu
"I will be going to the Trilogy nightclub for the first time ever tonight. It will be great to be able to be in a nightclub atmosphere with the great wellbaing team Llwybrau Llesiant. I would like to thank the amazing crew for all the work they are doing to arrange different activities and sessions. Without them there would not be such excellent opportunities to have in the first place. Thank you very much! "	Diolch	Tim Llwybrau Llesiant (Anabledd Dysgu Oedolion)
"I am contacting you regarding my mother. She has recently moved from BM to BS. I just wanted to pass on my gratitude to Nia and make you aware of how wonderful and supportive she has been. Mums dementia has deteriorated significantly and moving to a different care home had always been a huge concern due to my worries of how it would affect her. Nia dealt with everything so sensitively and kept me updated throughout. She shows wonderful empathy. The move was arranged so quickly and she is now very settled in the new home. Please pass on my thanks and gratitude."	Diolch	Gwasanaeth Oedolion (Tim Adnoddau Cymunedol)

“Ysgrifennaf atoch er mwyn mynegi ein diolch diffuant fel teulu i ofalwyr Cyngor Gwynedd, o dan arweiniad medrus Rowena Cowell, a fu’n gofalu am fy nhad yn ei gartref am rai blynyddoedd hyd at ei farwolaeth yng nghanol Ionawr 2026. Ni all geiriau’n fynegi’n ddigonol faint ein dyled a’n diolchgarwch i’r gofalwyr gwych. Buont mor ofalgar, amyneddgar, cyfeillgar a chadarn pan oedd angen (ac roedd angen ambell waith!). Rydym yn rhyfeddu at ymroddiad y gofalwyr a’u gallu anhygoel wrth ymdrin â X ac hefyd wrth gyfathrebu â ni fel teulu pan oedd angen. Roedd X bob amser yn gwerthfawrogi ymweliadau, cwmni a chyfeillgarwch y gofalwyr. Byddaf yn cyfeirio at waith y gofalwyr yn fy nheyrnged i fy nhad yn ei wasanaeth angladd yn Aberystwyth, gan gyfeirio atynt fel ‘angylion’, ac nid gormodiaeth yw dweud hynny. Maent yn haeddu parch, clod a chanmoliaeth, ac rydym yn dymuno’r gorau iddynt yn eu gwaith hollbwysig yn gofalu am yr henoed yn eu cartrefi. Rhaid canmol arweiniad diguro Rowena Cowell hefyd. Roedd hi’n ddoeth, yn barod ei chyngor ac yn effeithiol iawn wrth eiriol dros fy nhad pan oedd angen hynny.”	Diolch	Gofal Cartref (Darparu Mewnol)
“Quite often, we are sure you receive emails from people complaining about the services offered by Gwynedd Council Adults and Children Services. Well, this email is the exact opposite, we want to highly commend all the staff at Plas Maesincla Caernarfon. My Mother spent over six very happy years at Plas Maesincla, having previously resided at Plas Pengwaith for three years, again well loved and cared for. Sadly, my Mother passed away peacefully at the grand age of 105 years. We live 100 miles away and over the years, have been comforted and reassured that my Mother was receiving love and excellent care, throughout her time at Plas Maesincla. Nothing was too much trouble for the staff; they are the most caring and dedicated people we have come to know. Not only did they love and care for my Mother, they looked after us when visiting, through some dark times with her health failing over the last six months, in particular. So, we decided that a big ‘Thank you and Well Done’ should be said to all at Plas Maesincla and that you in should be aware of what wonderful staff you have there. With our thanks and gratitude”	Diolch	Gofal Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)

“Gair i ddiolch o galon am y gofal tyner a charedig a gafodd Mam yn ei chartref ar ddiwedd ei hoes. Ei dymuniad oedd cael bod adref. Cafodd hynny ei wireddu ond fasa fo ddim wedi bod yn bosib heb eich cymorth a’ch cefnogaeth chi. Roedd mor werthfawr cael y gefnogaeth honno drwy gyfrwng y Gymraeg, gan ferched o Llyn, yng nghanol ei chynefin. Byddwn yn fythol ddiolchgar”	Diolch	Gofal Cartref (Darparu Mewnol)
--	---------------	---