

ENW'R PWYLLGOR CRAFFU	Pwyllgor Craffu Gwasanaethau
DYDDIAD Y CYFARFOD	27 Medi, 2016
TEITL YR EITEM	Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant a'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ar gyfer 2015-2016
PWRPAS	Cyflwyno trosolwg o'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2015-16
AWDUR	Margaret Kenealy Jones, Rheolwr Cefnogi Gweithlu

1. Cyflwyniad

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

2. Cyd-destun

- 2.1 Trwy gydol y flwyddyn y Swyddogion Gofal Cwsmer yn yr Uned Gofal Cwsmer a Gwybodaeth sy'n ymdrin â chwynion.

3. Hwylustod y Drefn Gwyno

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

laith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2015/2016			
	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm Cwynion
Ymholiadau a Chwyn Anffurfiol	53	94	147
Cam 1	22	27	49
Cam 2	0	0	0
Ombwdsmon	0	1	1
Cwyn Corfforaethol	4	2	6

4. Materion a gofnodwyd fel Ymholiadau

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

TABL 1. Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2015-2016								
	<i>Oedolion</i>	<i>Darparwr</i>	<i>Plant a Theuluoedd</i>	<i>Busnes</i>	<i>Tai</i>	<i>Darparwr Allanol</i>	<i>Traws wasanaeth</i>	Cyfanswm
<i>Cyfreithwyr</i>	6		5	2			1	14
<i>Ombwdsmon</i>			1					1
<i>Aelodau lleol</i>	7	1		1				9
<i>Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad</i>	12	2	7	2	1	1		25
<i>Defnyddwyr</i>	7		3			1		11
<i>Perthynas</i>	26	8	19	4		1		58
<i>Y Cyhoedd</i>	9	1	5	1		2	1	19
<i>Gofalwr Maeth</i>			1					
<i>Asiant Arall</i>	7							7
<i>Ymgeiswyr Mannau Parcio Anabl</i>	1							1
<i>Siroedd eraill</i>								
<i>Gweithiwr Cymdeithasol</i>								
<i>Comisiynydd Pobl Hŷn</i>								
<i>Comisiynydd yr Iaith</i>								

<i>Gymraeg</i>								
<i>Comisiynydd Gwybodaeth</i>								
<i>Darparwr</i>								
Cyfanswm	76	12	41	10	1	5	2	147

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

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

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

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

7. Cwyn wedi ei throsglwyddo i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus

- 7.1 Os nad yw cwyn yn cael ei datrys yng Ngham 2 yna mae gan yr achwynydd hawl i gwyno i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru neu Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn dibynnu ar natur y gŵyn.
- 7.2 Cafwyd 2 ymchwiliad Ombwdsmon yn ystod y flwyddyn. Derbyniwyd yr ymchwiliad cyntaf yn ystod ail chwarter y flwyddyn am yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Cynhaliwyd trafodaethau rhwng yr Ombwdsmon a nifer o Reolwyr perthnasol yn yr Adran ar y ffôn; yn dilyn hyn, penderfynodd na fyddai'n archwilio'r cwyn. Roedd yr ail ymholiad yn ymwneud â'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant. Ar ôl darparu tystiolaeth bellach i'r Ombwdsmon ynglŷn â'r gŵyn, penderfynodd yr Ombwdsmon i archwilio elfennau penodol o'r gŵyn. Nid yw canlyniad ymchwiliad yr Ombwdsmon wedi'i dderbyn eto.

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2015-2016								
	<i>Oedolion</i>	<i>Darparwr</i>	<i>Plant a Theuluoedd</i>	<i>Busnes</i>	<i>Tai</i>	<i>Darparwr Allanol</i>	<i>Traws wasanaeth</i>	Cyfanswm
<i>Cam 1</i>	18	9	14	4		1	3	49
<i>Cam 2</i>								
<i>Ombwdsmon</i>	1							1
Cyfanswm	19	9	14	4		1	3	50

8. Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudol

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

TABL 3 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol Perfformiad Ymateb 2015-2016						
Cam 1						
<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'i gydnabod o fewn 2 ddiwrnod</i>	<i>Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod</i>	<i>Penderfyniad wedi ei gyhoeddi pen 5 diwrnod</i>	<i>Amser ymateb wedi'i ymestyn</i>	<i>Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn</i>
49	0	49	38	42	11	10
Cam 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>		<input type="checkbox"/> <i>Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis</i>	
0	0		0		0	

9. Trefn Gwyno Cyngor Gwynedd

- 9.1 Ymdrinnir â rhai materion sydd y tu hwnt i orchwyl Trefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol o dan Bolisi Cwynion Corfforaethol Gwynedd. Mae gwaith arall yr Adran yn rheswm am y cwynion hyn e.e. materion Tai. Nid yw holl gwynion yn cyrraedd sylw'r Swyddogion Gofal Cwsmer gan y bydd rhai, efallai, wedi eu cyfeirio at y gwasanaeth yn uniongyrchol.
- 9.2 Dyma enghreifftiau o gwynion cyffredinol:- cymydog yn cwyno am y modd y mae darparwr gofal wedi parcio ei g/char; aelod o'r cyhoedd yn cwyno am benderfyniad y Gwasanaeth Tai sy'n dweud nad ydynt yn gymwys am gartref cymdeithasol; perchennog tŷ preifat yn gofyn am gyngor ar wres canolog a thrwsio boeler.

TABL 4 Trefn Gwyno Gorfforaethol - Cwynion a dderbyniwyd 2015-2016								
	<i>Oedolion</i>	<i>Darparwr</i>	<i>Plant a Theuluoedd</i>	<i>Busnes</i>	<i>Tai</i>	<i>Darparwr Allanol</i>	<i>Traws wasanaeth</i>	Cyfanswm
<i>Cam 1</i>	2		1	2	1			6
<i>Cam 2</i>								
<i>Ombwdsmon</i>								
Cyfanswm	2		1	2	1			6

10. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau - gweler Atodiad 1

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

10.2 Mae'r ddau Dîm Rheoli'n cynnwys y gwersi a ddysgwyd yn eu cynlluniau gwaith diwygiedig ac fe gaiff unrhyw anghenion hyfforddiant eu hadnabod.

10.3 Tueddiadau Cwyno - Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

10.3A **Disgwyliadau Rheini** – Mae patrwm blynyddoedd blaenorol wedi parhau, sef cwynion yn deillio o'r gwahaniaeth rhwng disgwyliadau rhieni a'r hyn mae'r Gwasanaeth yn ei ddarparu o fewn ei gyfrifoldebau. Gan amlaf, mae hyn yn codi ym maes amddiffyn plant ble mae anfonlonrwydd o ran gweithrediad a phenderfyniad gan y Gwasanaeth o ran achosion eu plant. Mae hyn wedyn yn arwain at gwynion am aelodau unigol o staff sy'n cynrychioli'r Gwasanaeth. Yn aml, mae'r cwynion hyn hefyd yn cynnwys cwyn am agwedd y gweithiwr ond mae'r ymchwiliadau i'r cwynion gan amlaf yn canfod bod y Gweithiwr a'r Gwasanaeth wedi gweithredu'n briodol ac yn unol â deddfwriaeth.

Enghraifft - Tad wedi cysylltu trwy llythyr nad oedd yn fodlon bod ei ferch wedi cael ymweliad gan Weithiwr Cymdeithasol heb ei ganiatâd ef. Nododd hefyd fod y Gwasanaeth wedi ei labelu ef mewn llythyr fel person oedd yn beryglus i'w ferch. Roedd y tad am i'r wybodaeth hon gael ei newid a'i dileu ar unwaith. Ymatebodd y Gwasanaeth gan egluro'r sefyllfa'n llwyr i'r tad; bod ganddynt hawl i ymweld â'i ferch yn ddjarwybod iddo ef os oedd angen gwneud asesiad diduedd. Edrychodd y Gwasanaeth ar y system hefyd ac ni ellid canfod unrhyw wybodaeth wedi'i gofnodi fod y tad yn berson peryglus i'w ferch. Yn dilyn yr eglurhad cyflawn hwn roedd y tad yn fodlon ac yn deall y rhesymau dros yr ymweliad. Caewyd y gŵyn.

10.3b **Achwynwyr** - Yn ystod y flwyddyn hon rydym wedi derbyn nifer o gwynion gan yr un unigolion. Bydd yr unigolion dan sylw yn derbyn ymateb ac yn dychwelyd mewn rhyw bythefnos gyda mater ychydig yn wahanol y maent yn dymuno i ni ymdrin ag ef. Byddant hefyd yn cysylltu, trwy ddulliau eraill, er enghraifft, Gyfreithiwr neu'r Aelod Seneddol Lleol.

Enghraifft - Mae rhiant wedi cysylltu'n uniongyrchol ynglŷn â'r nifer o

oriau o waith cefnogol mae ei mab yn ei dderbyn. Am ei bod yn anafodlon gyda'r ymateb, cysylltodd â'i Chyfreithiwr a'i AS Lleol. Yn yr achos hwn, am mai dim ond yn ddiweddar oedd y Gwasanaeth wedi cael Mynediad at y plentyn dan sylw, nid oeddent wedi medru cynhyrchu asesiad anghenion cynhwysfawr ac felly roedd yr oriau a gytunwyd arnynt yn ystod cyfnod yr haf yn seiliedig ar y wybodaeth a roddwyd gan y rhiant yn uniongyrchol. Mae'r Gwasanaeth wrthi'n gweithio gyda'r teulu i gyflawni asesiad cynhwysfawr o anghenion y plentyn er mwyn canfod faint o gefnogaeth sydd ei angen. Mae hwn wedi ei gau fel cwyn a bellach yn fater gweithredol sy'n cael ei fonitro gan Uwch-reolwyr.

- 10.3c **Darpariaeth Gwasanaeth** - Yn ystod y flwyddyn hon rydym wedi derbyn nifer o gwynion ynglŷn â'r Ddarpariaeth Gwasanaeth. Rhieni'n anafodlon nad ydynt yn derbyn unrhyw gefnogaeth gan yr Adran.

Enghraifft - Rhiant yn cwyno nad yw'n derbyn unrhyw gefnogaeth gan yr Adran, y rhiant wedi cael cyfarfod gyda'r Rheolwr Gwasanaeth a'r Seicolegydd Clinigol i drafod y gŵyn. Yn anffodus, yn yr achos hwn nid oedd y plentyn yn diwallu'r meini prawf i dderbyn y Gwasanaeth, ac mae'r gŵyn wedi ei chau. Enghraifft arall yw tad yn cwyno nad yw'r Gwasanaeth wedi canfod lleoliad addas ar gyfer ei ferch. Roedd y rhiant dan sylw wedi cael cyfarfod gyda'r Uwch Rheolwr Gweithredol - Adnoddau, y Gweithiwr Cymdeithasol a chynrychiolydd o'r Adran Addysg. Yn ystod y cyfarfod hwn, roedd y rhiant yn medru trafod ei holl bryderon ac roedd y Gwasanaeth yn medru rhoi ymateb iddo yn y fan a'r lle. Roedd wedi bod yn anodd canfod lleoliad maeth addas oedd yn medru diwallu anghenion ei ferch yn llwyr. Yn ystod y cyfarfod roedd y Gwasanaeth yn medru rhoi gwybod i'r tad bod lleoliad addas wedi ei adnabod. Ar ôl y cyfarfod, roedd y rhiant yn fodlon gyda'r casgliad a chaewyd y gŵyn.

- 10.4 **Tuedd Cwynion - Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant**

- 10.4a **Diffyg darpariaeth Gofal Cartref yn ardal De Meirionnydd** - Yn ystod y flwyddyn, yn enwedig yn ystod chwarter 1 i 3, derbynasom nifer o gwynion ac ymholiadau gan Ddefnyddwyr Gwasanaeth, Perthnasau ac Aelodau Lleol/Aelodau Seneddol ynglŷn â'r anawsterau oedd rhai defnyddwyr gwasanaeth wedi eu cael wrth ganfod darpariaeth Gofal Cartref yn ardal De Meirionnydd. Roedd ardal Tywyn yn hynod broblemus ac roedd yn cynnwys anawsterau honedig o ran rhyddhau'r cleifion o Ysbyty Tywyn yn hwyr oherwydd diffyg argaeledd Gofal yn y Cartref.

Enghraifft – Ar ddiwedd chwarter 3, roedd yr ymholiadau a'r cwynion a dderbyniwyd ynglŷn â'r mater hwn yn ddigon difrifol i gael eu trosglwyddo i'r Uwch Reolwr Busnes yn ystod cyfarfod o'r Tîm Rheoli'r Adran. Ers diwedd chwarter 3, nid ydym wedi derbyn unrhyw gwynion nac ymholiadau pellach ar y mater o ran Gofal Cwsmer.

- 10.4b **Materion Cyfathrebu ac Ymgysylltu yn yr Adran** - Derbyniwyd nifer o ymholiadau a chwynion gan deuluoedd ac Aelod Seneddol Lleol defnyddwyr

gwasanaeth sy'n mynychu'r Gweithdy Manton. Roeddent yn cwyno am y modd y cafodd y penderfyniad i roi'r gorau i ddefnyddio'r safle presennol ei gyfleu iddynt ac am y diffyg ymgysylltu gyda'r Defnyddwyr Gwasanaeth a'u teuluoedd. Derbyniwyd nifer o gwynion hefyd o ran y newidiadau a wnaed i becynnau gofal unigol gafodd eu hasesu gan y Tîm Anabledd Dysgu, ac am y cyfathrebu gwael wrth egluro sut daethpwyd i'r penderfyniadau hyn. Roedd cwynion gan amlaf yn ymwneud â'r gostyngiad mewn oriau wythnosol i ddefnyddwyr gwasanaeth unigol a'r modd yr oedd y newidiadau hyn wedi cael eu hasesu. I ymateb mae'r Adran wrthi'n cynnal adolygiad ar hyn o bryd am y ffordd y mae'r Adran yn cysylltu â rhanddeiliaid am newidiadau sylweddol yn narpariaeth y gwasanaeth.

- 10.4c **Pryderon ynglŷn â gofal mewn Cartrefi Gofal dan reolaeth yr Uned Ddarparu** - Derbyniwyd nifer o bryderon a chwynion, gan berthnasau Defnyddwyr Gwasanaeth gan amlaf, ynglŷn â rhai agweddau o'r gofal a ddarperir mewn sefydliadau dan reolaeth yr Uned Ddarparu. Cynyddodd nifer y cwynion yn y maes hwn yn ystod 2015/16, gyda 9 chwyn wedi'u derbyn o'i gymharu â 4 yn ystod 2014/15.

Enghraifft - Cwynodd perthynas bod y Defnyddiwr Gwasanaeth heb gael ei meddyginiaeth gywir pan oedd yn derbyn gofal ysbaid mewn un o gartrefi gofal y Cyngor. Ni sylweddolodd ar hyn nes i'r Defnyddiwr Gwasanaeth ddychwelyd adref a'r berthynas yn gwirio ei meddyginiaeth. Cychwynnodd yr Uwch Reolwyr ar ymchwiliad mewnol i'r digwyddiad ar unwaith. Canlyniad hyn oedd i'r gweithdrefnau ar gyfer cofnodi a gweinyddu meddyginiaeth yn y cartref gael eu hadolygu a rhybuddiwyd y staff oedd yn gysylltiedig â'r digwyddiad o ran eu hymddygiad i'r dyfodol. Derbyniodd y berthynas ymateb ysgrifenedig i'w g/chwyn, oedd yn cynnwys ymddiheuriad llawn ac eglurhad am amodau ehangach y digwyddiad. Roedd y llythyr hefyd yn cynnwys manylion yr ymchwiliad dilynol ac yn rhoi sicrhad i'r achwynydd fod camau wedi eu cymryd i sicrhau y byddai digwyddiad o'r fath yn llai tebygol o ddigwydd eto.

11. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth i Staff

- 11.1 Rhan bwysig o ddyletswydd Gofal Cwsmer yw darparu hyfforddiant i staff o ran y Drefn Gwyno fel bod staff yn llwyr ymwybodol o'r drefn ac yn hyderus ynglŷn â'u rôl nhw ynddo. Er mwyn sicrhau bod pob aelod o staff yn derbyn hyfforddiant bydd darpariaeth yn symud o'r sesiwn gweithdy traddodiadol i Fodiwl e-ddysgu. Dylai hyn hwyluso pethau a lleihau'r costau sy'n gysylltiedig â chynnal sesiynau traddodiadol. Y gobaith yw cyflwyno hyn yn ystod misoedd yr haf.

12. Dyletswyddau Eraill

- 12.1 Mae'r Uned Gofal Cwsmer a Gwybodaeth nid yn unig yn ymdrin â chwynion ac ymholiadau ond hefyd gyda cheisiadau am wybodaeth yn unol â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a Deddf Diogelu Data 1998. Caiff y ceisiadau hyn eu gwneud gan yr Heddlu, Cyfreithwyr, Awdurdodau Lleol yn ogystal ag

unigolion. Yn unol â'r Deddfau hyn mae amserlenni penodol i lynu atynt. Mewn nifer o achosion mae amgylchiadau'r ceisiadau hyn yn ymwneud â gwybodaeth o ran gwaith plant sy'n cymryd llawer iawn o amser. 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 swyddogaeth yr Uned o ran ymdrin â cheisiadau am wybodaeth, fel amlinellwyd uchod, yn gofyn i staff dreulio oriau maith ar rai o'r ceisiadau mwy cymhleth yr ydym yn eu derbyn. Mae hyn yn golygu bod nifer sylweddol o oriau staff yn cael eu defnyddio i sicrhau bod y ceisiadau am wybodaeth yn cael eu hateb ymhen yr amser penodedig.

TABL 5. Cais am wybodaeth yn ystod 2015-16	
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	184
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998	171

13. Mynegi Diolch - gweler Atodiad 2

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

TABL 6. Mynegi Diolch yn ystod 2015-2016							
<i>Oedolion</i>	<i>Darparwr</i>	<i>Plant a Theuluoedd</i>	<i>Busnes</i>	<i>Tai</i>	<i>Darparwr Allanol</i>	<i>Traws wasanaeth</i>	Cyfanswm
25	46	94	2	0	1	0	168

14. Cynllun Gwaith ar gyfer 2016-2017

- 14.1 Creu a chyflwyno cwrs rhagarweiniol ar y Drefn Gwyno ar gyfer staff ar bob lefel gan ddefnyddio'r Modiwl e-ddysgu a pharhau i gynnig hyfforddiant trwy ddulliau arferol i'r sawl sydd heb D.G. Ymgysylltu â'r sector breifat a'u diweddarau trwy'r Fforwm Partneriaeth ar y Cyd ynglŷn â'r datblygiad hwn.
- 14.2 Adolygu pob taflen wybodaeth a Pholisi i sicrhau ymlyniad â'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant 2014 a Strategaeth Mwy na Geiriau a pharhau i ddatblygu fersiynau Hawdd i'w Darllen.
- 14.3 Datblygu tudalen Facebook ar gyfer y Gwasanaeth Maethu a Rhieni Maeth er mwyn gwella cyfathrebu.
- 14.4 Datblygu a gwella gwybodaeth y Gwasanaethau Cymdeithasol ar wefan y Cyngor.

- 14.5 Datblygu'r system TG RESPOND i wella'r modd caiff y gwersi a ddysgwyd eu monitro a'u rhoi ar waith yn dilyn cwyn.
- 14.6 Parhau i wella Cylchlythyr Newyddion yr Adran i staff a dechrau cynnwys diweddariadau ar y Drefn Gwyno, Diogelu Data a Rhyddid Gwybodaeth.