

Asesu'r Effaith ar Bobl Gwynedd

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

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

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

- **Dyletswydd Economaidd-Cymdeithasol.** Mae Cymru wedi gweithredu'r ddyletswydd bellach yma sy'n ran o Ddeddf Cydraddoldeb 2010 yn rhoi dyletswydd i fynd i'r afael ag anfantais economaidd-gymdeithasol mewn penderfyniadau strategol.
- **Safonau'r Gymraeg (Adran 44 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.** Mae'n ofynnol i'r Cyngor ystyried yr effaith fydd newid mewn unrhyw bolisi neu weithdrefn (neu greu polisi neu weithdrefn o'r newydd), yn ei gael ar gyfleoedd i bobl ddefnyddio'r Gymraeg ac i sicrhau nad yw'r Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg. Mae'r ddogfen hon felly yn sicrhau bod y penderfyniadau yma'n diogelu ac yn hyrwyddo'r defnydd a wneir o'r Gymraeg.
- **Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol 2015.** Mae dyletswydd ar y Cyngor i roi'r pum ffordd o weithio ar waith, ac i ymateb i'r 7 nod llesiant cenedlaethol.
- **Deddf Lluedd Arfog 2021.** Rhaid i Gyngorau roi sylw dyledus i effaith y cynnig hwn ar y rhai sy'n gwasanaethu neu sydd wedi gwasanaethu yn y Lluedd Arfog, ynghyd â'u teuluoedd.

Asesiad effaith cydraddoldeb o'r Cynllun Gofal Cwsmer

Awdur: Joanne Parry (GC)

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

Fersiwn: Asesiad Effaith Cydraddoldeb Cynllun Gofal Cwsmer fersiwn 1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAM 2 - Data Ymgysylltu ac Asesu'r Effaith

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAM 3 - Caffael a Phartneriaethau

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

Na fydd

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

Caffael:

-

Partneriaeth:

-

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

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

Effaith Gadarnhaol Sylweddol:

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

Effaith Negyddol Sylweddol:

cynamserol oherwydd yr angen i ymgysylltu yn flynyddol

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

amherthnasol

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

Na fydd

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

amherthnasol

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

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

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

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

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

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

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

Oes

CAM 5 - Penderfynu Mynd Ymlaen

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

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

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

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

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

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

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

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