

| | |
|---------------------------|--|
| ENW'R PWYLLGOR | Cyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd |
| DYDDIAD Y CYFARFOD | 30 Mawrth 2021 |
| TEITL YR EITEM | Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion a cheisiadau gwybodaeth gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ar gyfer 2019/2020 |
| PWRPAS | Cyflwyno trosolwg o'r cwynion a'r ceisiadau gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod 2019/20 |
| AWDUR | Marian Parry Hughes, Pennaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd |
| AELOD CABINET | Cynghorydd Dilwyn Morgan |

1. Cyflwyniad

- 1.1 Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 a ddaeth i rym ar 1 Awst, 2014, mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd yr ymchwilir ac ymdrinnir â chwynion o fewn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Caiff yr adroddiad ei gynhyrchu gan y Swyddog Gofal Cwsmer 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 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 Y Swyddog Gofal Cwsmer sydd yn delio gyda chwynion, ceisiadau mynediad at wybodaeth a cheisiadau rhyddid gwybodaeth drwy gydol y flwyddyn ar ran yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.
- 2.2 Mae Swyddog Gofal Cwsmer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd wedi ei lleoli o dan reolaeth yr Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd yn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Er i'r Swyddog gael ei lleoli oddi fewn i'r Adran, mae'n bwysig nodi fod y Swyddog yn annibynnol i 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 yr Adran neu sydd â hawl i gynrychioli'r defnyddiwr gwasanaeth.

3. Hwylustod y Drefn Gwynion

- 3.1 Bydd unigolion yn cysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer i fynegi eu hanfodlonrwydd gyda gwasanaeth yr Adran; gan amlaf mae'r dewis i wneud cwyn yn ddewis olaf ganddynt. Mae'r Swyddog yn canolbwyntio ar sicrhau hwylustod i'r Drefn Gwynion fel bod yr achwynwyr yn ymwybodol o'u hawl i gael gwrandawriad ac ymchwiliad llawn o'u cwyn.
- 3.2 Caiff gwybodaeth ynglŷn â'r Drefn Gwynion gryn gyhoeddusrwydd ac mae'r wybodaeth ar gael mewn amrywiaeth o fformatau e.e. taflenni, taflenni "hawdd i'w darllen" ac ar-lein. Mae'r holl wybodaeth ar gael yn Gymraeg a Saesneg fel gall yr achwynydd ddewis yr iaith sydd orau ganddo ef/ganddi hi. Mae trefniadau amgen megis braille neu ieithoedd eraill hefyd ar gael ar ofyn. Yn ogystal, gellir trefnu eiriolaeth neu gefnogaeth arall i'r achwynydd yn ei h/iaith ddethol er mwyn eu cynorthwyo wrth i'r Drefn Gwynion fynd rhagddi. Mae'r taflenni gwybodaeth yn cael eu diwygio a'u diweddarau'n barhaus.

| Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud cwyn yn ystod 2019/2020 | | | |
|---|----------------|----------------|-------------------------|
| | Cymraeg | Saesneg | Cyfanswm Cwynion |
| Cam 1 | 4 | 31 | 35 |
| Cam 2 | 1 | 2 | 3 |
| Ombwdsmon | | 1 | 1 |

4. Materion a gofnodwyd fel Ymholiadau

- 4.1 Yn aml, pan mae'r unigolyn yn dewis peidio â dilyn y Drefn Gwynion ffurfiol fe ymdrinnir â'r mater fel ymholiad neu gŵyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol lleol sy'n dymuno mynegi anfodlonrwydd 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 Gwynion ffurfiol. Heb os, dyma'r canlyniad gorau i bawb.

| TABL 1. Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd | | |
|---|------------------|----------------|
| | 2018/2019 | 2019/20 |
| <i>Cyfreithwyr</i> | 4 | |
| <i>Ombwdsmon</i> | | 2 |
| <i>Aelodau Lleol</i> | 1 | |
| <i>Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad</i> | 6 | 16 |
| <i>Defnyddwyr Gwasanaeth</i> | 1 | |
| <i>Perthynas</i> | 30 | 16 |
| <i>Y Cyhoedd</i> | 3 | |
| <i>Gofalwr Maeth</i> | | |
| <i>Asiant Arall e.e. gwasanaeth eiriolwr</i> | | 1 |
| Cyfanswm | 45 | 36 |

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

- 5.1 Gwneir pob ymdrech i ddatrys cwynion fel bod yr achwynydd a'r Adran 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.
- 5.2 Ceir dadansoddiad o'r cwynion Cam 1 yr ymdriniwyd â hwy yn ystod 2019/2020 yn **Atodiad 1**.

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

- 6.1 Pe byddai achwynydd 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. Mae'r ymchwiliad yn cael ei gynnal gan ddau berson annibynnol i'r Cyngor sydd yn cael eu hadnabod fel Ymchwilydd Annibynnol a Pherson 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 Adran. Bydd yr Adran yno yn paratoi ymateb i'r argymhellion hyn i'w rannu gyda'r achwynydd.
- 6.2 Yn ystod 2019/2020, derbyniwyd tri cais i uchafu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol. Ceir ddadansoddiad o'r ymchwiliadau hyn yn **Atodiad 2**.

7. Cwyn wedi ei throsglwyddo i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus

- 7.1 Mae gan bob unigolyn hawl i gwyno yn uniongyrchol i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus os ydynt yn anfodlon gyda gwasanaeth yr Adran ar unrhyw bryd yn ystod y broses gwyno.
- 7.2 Yn arferol, os na ymdriniwyd â'r gŵyn o dan Gam 1 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol eisoes, caiff y gŵyn ei chyfeirio yn ôl i'r Adran gan yr Ombwdsmon i geisio datrys y gŵyn yn lleol. Os yw'r unigolyn yn parhau yn anfodlon wedi hynny, mae ganddynt hawl i ddwysáu eu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol neu fynd yn ôl at Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru neu Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn dibynnu ar natur y gŵyn i gynnal ymchwiliad.
- 7.3 Derbyniwyd 2 ymholiad gan Ombwdsmon yn ystod 2019/20. Mae'r Ombwdsmon yn cysylltu i adnabod os ydi'r ungiolion wedi bod drwy'r broses gwynion ac i dderbyn ein sylwadau ar yr achos. Yn y ddau achos yma nid oedd yr unigolion

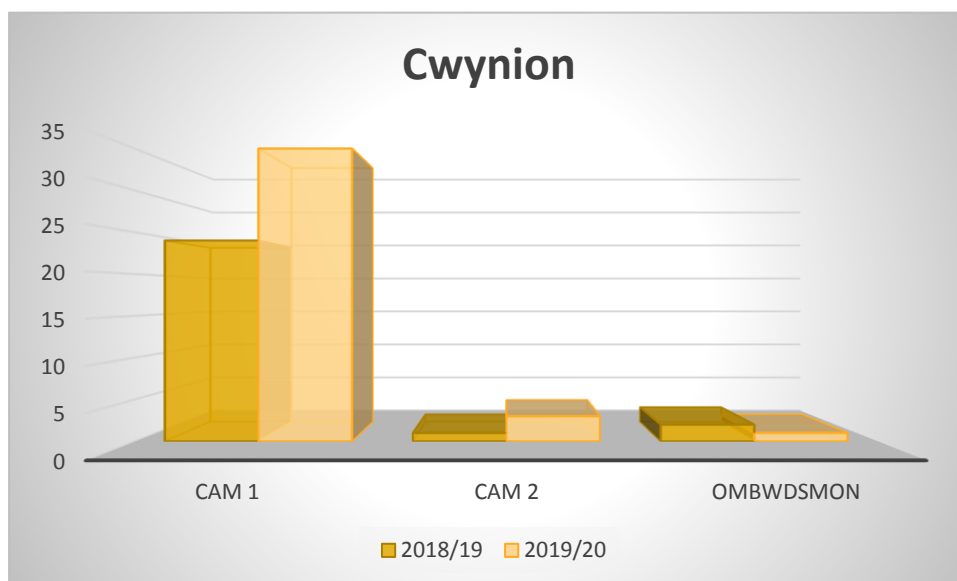
- 7.4 wedi cyflwyno cwyn i'r Adran. Yn dilyn hyn, cyngorodd yr Ombwdsman i'r unigolion hyn gyflwyno cwyn i'r Adran yn uniongyrchol ar y pwynt cyntaf. Os byddai'r unigolion yn parhau i fod yn anfodlon yn dilyn hyn yna fod croeso iddynt gysylltu gyda'r Ombwdsman ar y pwynt hynnt

Yn ystod 2019/20 daeth canlyniad i'r ymchwiliad Ombwdsman a ddechreuwyd yn 2018/19. Uchafwyd cwyn gan achwynydd i'r Ombwdsmon yn dilyn ymchwiliad o dan Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol a ddaeth i ben yn ystod 2017/2018. Roedd yr achwynydd yn anfodlon gydag ymateb yr Adran i'r ymchwiliad Cam 2 ymysg materion eraill. Ceir dadansoddiad o ganlyniad yr ymchwiliad yn Atodiad 3.

Yn Mis Ebrill 2019 datganwyd yr Ombwdsman fod y teulu yn parhau yn anhapus ac wedi datgan cwynion pellach yn erbyn yr Adran. Penderfynodd Swyddfa'r Ombwdsman felly i gynnal ymchwiliad pellach. Derbyniwyd canlyniad yr ymchwiliad hwn ynghyd a'r argymhellion i'w weithredu yn ystod 2019/20. Rydym yn parhau i ddisgwyl am benderfyniad terfynol yr Ombwdsmon ar y mater hwn. Ceir dadansoddiad o'r ymchwiliad hwn yn Atodiad 3.

Yn ystod 2019/20 yn dilyn ymchwiliadau Cam 2, cysylltodd 2 achwynydd gyda Swyddfa'r Ombwdsman gan eu bod yn anfodlon gyda canlyniad yr adroddiad gan yr ymchwiliwr annibynnol. Bu i ni rannu gwybodaeth o'r ymchwiliad annibynnol gyda Swyddfa'r Ombwdsman gan ddatgan fod yr Adran wedi derbyn yr adroddiadau hyn yn llawn. Cafwyd gadarnhad gan Swyddfa'r Ombwdsman eu bod yn penderfynu peidio ymchwilio ar y ddau achlysur hwn.

| TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol | | |
|--|----------------|----------------|
| | 2018/19 | 2019/20 |
| <i>Cam 1</i> | 24 | 35 |
| <i>Cam 2</i> | 1 | 3 |
| <i>Ombwdsmon</i> | 2 | 1 |
| Cyfanswm | 27 | 39 |



Fel y gwelir uchod. Mae niferoedd o gwynion Cam 1 wedi cynyddu. Teimlaf fod hyn mewn ymateb i feirniadaeth a dderbyniwyd gan Swyddfa'r Ombwdsman ynghylch ei dull o gofnodi a categorio cwynion. Cyn derbyn dyfarniad yr Ombwdsman, byddai sawl o'r cwynion Cam 1 hyn wedi cael eu trin fel ymholiadau neu cwynion anffurfiol, gan ein bod fel Adran yn ceisio gweithio gyda'r teuluoedd i drafod a darganfod ffordd ymlaen. Mae hyn wedi gweithio yn dda iawn dros y blynyddoedd ac rydym wedi bod yn llwyddiannus wrth gyrraedd datrysiaid. Er i ni barhau i wneud hyn, rydym yn cofnodi y materion fel cwyn Cam 1 yn hytrach na ymholiad/cwyn anffurfiol.

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 2019/20 | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--------------------------------------|---|
| Cam 1 (cyfanswm – 35) | | | | | | |
| <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> |
| 35 | 0 | 35 | 31 | 31 | 4 | 15 |
| Cam 2 (cyfanswm – 3) | | | | | | |
| <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> | |
| 3 | 2 | 0 | | | 1 | |

9. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau - gweler Atodiad 1

- 9.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn paratoi adroddiadau chwarterol yn trafod nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y chwarter ynghyd â'r modd yr ymdrinnir â hwy. Mae'r adroddiadau hyn yn gyfle i ddadansoddi cwynion y chwarter ac i drafod a dysgu er mwyn gwella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnig gan yr Adran yn barhaus yn ystod y flwyddyn.

Tueddiadau Cwyno - Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

- 9.2 Mae'r Adran Blant 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.
- 9.3 Oherwydd natur gwaith yr Adran, ac yn bennaf Gweithwyr Cymdeithasol, yn anffodus mae tensiwn neu wrthdaro gyda theuluoedd yn anochel ar adegau. Mae rhaid i Weithwyr Cymdeithasol wneud penderfyniadau anodd iawn, ac nid yw teuluoedd yn hapus bob amser. Mae'r Adran yn deall ac yn derbyn y gall teuluoedd fod yn anfodlon sydd yn arwain atynt i wneud cwyn ffurfiol yn erbyn yr Adran.
- 9.4 Mae'n deg i nodi ei bod anodd gweld a oes yno dueddiadau pendant neu themâu clir yn y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2019/2020, 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 Uwch Reolwr 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.
- 9.5 Mae'n bwysig iawn nodi hefyd, ar sawl achlysur pan fydd achwynwyr yn cysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyntaf maent o dan deimlad – boed hynny yn flin neu'n ofidus am benderfyniad neu gamddealltwriaeth. Yn y mwyafrif o achosion, bydd yr achwynydd yn fodlon wedi iddynt gael y cyfle i drafod eu pryder gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyntaf ac yna gyda'r Rheolwr Tîm perthnasol, a byddent yn hapus gyda chanlyniad y trafodaethau hyn.

Cyfathrebu

- 9.6 Yn ystod 2019/2020 bu tuedd unwaith eto mewn cwynion oherwydd diffyg cyfathrebu clir neu gyson gyda theuluoedd. Mae cyfathrebu clir a chyson yn hynod bwysig ac mae'r ffordd mae pethau yn cael eu hesbonio i deuluoedd o'r cychwyn yn hanfodol i sicrhau eu bod yn deall pam mae'r Adran yn gwneud yr hyn maent yn ei wneud, beth mae'r Adran yn gallu ei gynnig a, pham mewn rhai achosion, nad oes modd cynnig unrhyw wasanaeth o gwbl. Mae hefyd yn bwysig nodi bod disgwyliadau teuluoedd i dderbyn diweddariadau ac ymatebion i'w ymholiadau gan Weithwyr Cymdeithasol yn hynod o uchel, ac yn anghyraeddadwy mewn sawl achos. Hynny ydy, bydd teuluoedd yn disgwyl ymateb ar unwaith os byddent yn cysylltu gyda'r Adran, a byddent yn anniddig os na fyddai modd i'r Gweithiwr Cymdeithasol perthnasol gysylltu yn ôl gyda hwy o fewn ychydig oriau'r diwrnod hwnnw, hyd yn oed pan nad yw'n fater brys.

Disgwyliadau Teuluoedd

Mae'r tuedd hwn i'w weld yn flynyddol yn y cwynion a gaiff eu gwneud yn erbyn yr Adran, ac mae'n anodd ymateb i gwynion gan deuluoedd sydd yn teimlo y dylai'r Adran wneud

- 9.7 mwy i'w cefnogi, yn credu y dylent dderbyn mwy o wasanaeth/cyswllt/ymyrraeth ac yn credu y dylid dychwelyd eu plant yn ôl i'w gofal. Mae disgwyliadau rhieni o beth mae'r Adran yn gallu ei gynnig yn uchel, os ydynt yn teimlo eu bod wedi cael eu methu mewn unrhyw ffordd gan yr Adran maent yn gwneud cwyn.

Pan fydd cwynion o'r fath yn cael eu gwneud, bydd ymchwiliadau llawn yn cael eu cynnal ac yn y mwyafrif o achosion bydd tystiolaeth glir yn nodi fod yr Adran wedi gweithredu yn briodol ac yn unol â phrotocol.

9.8 **Achwynwyr blinderus**

Yn ystod 2019/20 rydym wedi delio gyda sawl unigolyn sydd yn cyrraedd y categori achwynwr blinderus. Mae sawl unigolyn wedi cysylltu gyda'r Adran yn ddyddiol, ac ar rhai adegau sawl gwaith mewn diwrnod. Mae rhai achlysuron yn gweld yr unigolion yn cysylltu gyda sawl aelod o staff gwahanol oddi fewn i'r Adran ynghyd a swyddfa'r Pennaeth. Yn ystod 2019/20 roedd unigolion yn cysylltu yn dyddiol dros ebost neu dros y ffon, ac yn disgwyl derbyn ymateb yn syth. Ar un achlysur rydym wedi gorfod ysgrifennu at unigolyn yn rhoi rhybudd iddynt am eu ymddygiad tuag at aelodau o staff. Erbyn hyn rydym wedi gorfod cymryd camau iechyd a diogelwch ac cyfyngu sut mae'r unigolyn yma yn cysylltu gyda'r Adran gan nodi mai dim ond drwy ebost y caiff gysylltu o hyn allan. Tybiaf fod y trend hwn am barhau i mewn i 2020/21.

10. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth i Staff

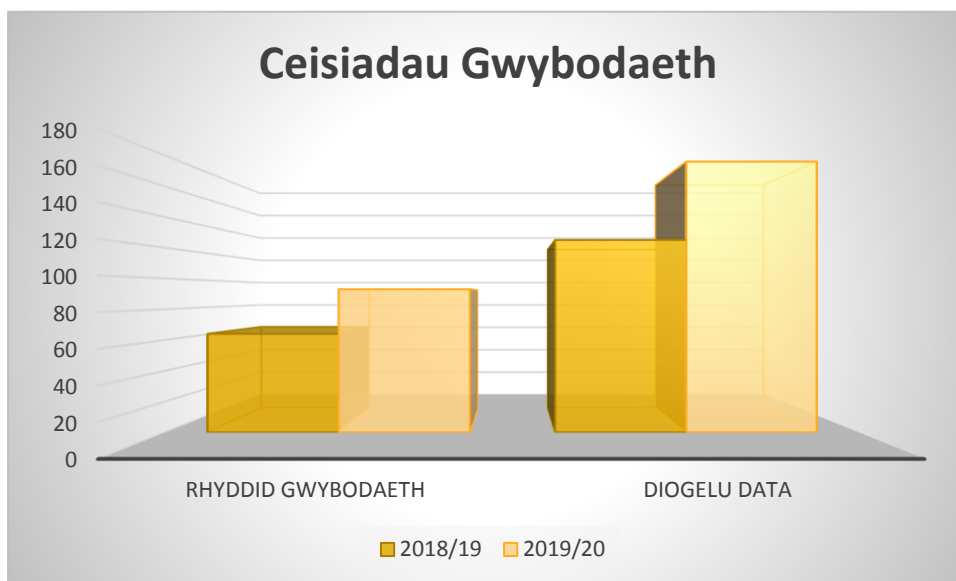
- 10.1 Rhan bwysig o ddyletswydd y Swyddog Gofal Cwsmer yw darparu cyngor a hyfforddiant i staff yr Adran o ran y Drefn Gwynion, fel bod staff yn llwyr ymwybodol o'r drefn ac yn hyderus ynglŷn â'u rôl nhw.
- 10.2 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer bob amser wrth law i drafod unrhyw achosion penodol gydag aelodau o staff yr Adran a hefyd i gynnig cyngor am y ffordd orau i ymdrin ag ymholiadau neu gwynion yn erbyn yr Adran.
- 10.3 Mae sesiynau hyfforddiant penodol ar y Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi cymryd lle yn ystod 2019/2020 i loywi ymwybyddiaeth staff yr Adran o'r Drefn Gwynion a'r Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014. Cynhaliwyd y sesiynau hyn yn dilyn argymhelliad diweddar gan yr Ombwdsman o ganlyniad i ymchwiliad i gwyn. Bu i ni ddisgwyl cyn cynnal y sesiynau gan i ni gredu fod y Llywodraeth gyda bwriad i ddiweddarau'r canllawiau cwynion. Yn fwy diweddar rydym ar ddeall nid oes bwriad bellach ac felly bu i ni barhau i weithredu'r argymhelliad a cynnal yr hyfforddiant.

11. Dyletswyddau Eraill

- 11.1 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.

- 11.2 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.
- 11.3 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 Swyddog sydd yn ymdrin â'r ceisiadau am wybodaeth yn treulio oriau maith ar rai o'r ceisiadau mwy cymhleth y mae'r Adran 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.
- 11.4 Mae hefyd yn ddyletswydd ar y Swyddog Gofal Cwsmer i gydlynu ymatebion i geisiadau rhyddid gwybodaeth o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 (Freedom of Information Act 2000).

| TABL 5. Cais am wybodaeth | | |
|---|------------|------------|
| | 2018/19 | 2019/20 |
| Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 | 64 | 93 |
| Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018 | 125 | 176 |
| | | |
| Cyfanswm | 189 | 269 |



12. Mynegi Diolch - gweler Atodiad 4

- 12.1 Mae hefyd yn bwysig cydnabod a chofnodi'r diolchiadau sydd wedi eu derbyn gan ein defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd. Mae dadansoddiad pellach o'r diolchiadau hyn wedi ei gynnwys yn Atodiad 4.

| | |
|---|-----------|
| TABL 6. Mynegi Diolch yn ystod 2019/20 | 42 |
|---|-----------|

13. Cynllun Gwaith ar gyfer 2020/2021

- 13.1 Ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn parhau i ymateb i unrhyw ymholiadau a chwynion a fydd yn cael eu gwneud yn erbyn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd o dan y Drefn Gwynion. Drwy ystyried fod yno gynnydd wedi bod yn niferoedd y cwynion a wnaethpwyd dros y blynyddoedd diwethaf, rhagwelir bydd y tuedd hwn yn parhau.
- 13.2 Mae'r gwaith ar y daflen wybodaeth newydd wedi ei gwblhau ac mae'r daflen wedi cael ei brintio. Yn ystod 2020/2021 mi fydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn sicrhau fod y daflen yn cael ei dosbarthu a chodi ymwybyddiaeth o fewn y tимоedd priodol. Rydym yn gobeithio dylunio posteri sydd yn cydfynd a'r daflen hwn yn ystod y flwyddyn sydd i ddod.
- 13.3 Bydd gwaith pellach hefyd yn cael ei gwblhau i geisio annog gweithwyr ar draws yr Adran i gysylltu gyda'r Swyddog 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 Swyddog Gofal Cwsmer yn awyddus i newid hyn.

| ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU YN YSTOD 2019/20 | | | | | | |
|--|---|------------|-------------------|---|--|---|
| Cyfeirnod | Disgrifiad byr | Cam | Tim | Ymateb | Gwersi i'w dysgu | Sail i'r gwyn |
| GC/06275-19 | Rhiant eisiau gwneud cwyn am Gwasanaeth Derwen. Nid oedd yn teimlo eu bod yn derbyn gwrandawriad fel rhiant. Roedd eisiau i'r Gwasanaeth weithio llaw yn llaw gyda hi i reoli'r sefyllfa. Nid oedd y rhiant eisiau parhau i dderbyn gwasanaeth gan Derwen. | Cam 1 | Gwasanaeth Derwen | Rheolwr Gwasanaeth Derwen wedi ffonio'r rhiant. Daeth yn amlwg fod y rhiant yn cael trafferth ymdopi ac yn dilyn sgwrs hir cytunwyd y byddai pawb yn gweithio gyda'i gilydd er mwyn sefydlogi'r sefyllfa a helpu'r rhiant ymdopi a rheoli'r sefyllfa. Cafodd hyn hefyd ei gadarnhau drwy lythyr i'r rhiant. | | |
| GC/06716-19 | Derbyniwyd llythyr gan riant eisiau gwneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ei phlentyn. Credai fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi rhoi gwybodaeth anghywir iddi dros y ffon a wnaeth arwain at boen meddwl i'r rhiant. Hefyd roedd yn credu fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi torri cyfrinachedd. | Cam 1 | Tim Plant Arfon | Anfonwyd llythyr i'r rhiant gan yr Uwch Reolwr Gweithredol yn esbonio'r sefyllfa a ymddiheuro am unrhyw ddryswch. Nid oedd yr achwynydd yn fodlon gyda'r ymateb ac gofynnwyd i'r mater gael ei uchafu i Cam 2 o'r broses gwynion. Gweler Atodiad 2 am fanylion pellach ar y mater. | Ar y pryd nid oedd yr Adran yn credu fod gwersi'w ddysgu ar y pwynt yma. Gweler canlyniad y cam 2 am fanylion pellach. | Roedd y rhiant yn teimlo yn gryf iawn eu bod wedi derbyn gwybodaeth anghywir gan y Gweithiwr Cymdeithasol ac eu bod wedi torri cyfrinachedd felly roedd sail iddi wneud cwyn. |
| GC/07015-19 | Rhieni yn cysylltu eisiau gwneud cwyn am y Gweithiwr Cymdeithasol oherwydd diffyg cyfathrebu ac yn teimlo nad oedd y Gweithiwr Cymdeithasol yn ateb eu galwadau. | Cam 1 | Tim Plant Arfon | Nid oedd y rhieni eisiau trafod y gwyn gyda'r Uwch Reolwr Gweithredol. Felly ysgrifennwyd llythyr mewn ymateb i'r gwyn yn yr achos hwn. Darparwyd ymateb llawn i'r rhieni gan nodi fod er i'r Gweithiwr Cymdeithasol ymateb i bob neges a galwad ffon roedd yn derbyn eu teimladau ac am weithio gyda hwy i wella cyfathrebu i'r dyfodol. | Gweithio gyda'r teulu i adnabod eu anghenion cyfathrebu. | Roedd y rhieni yn teimlo nad oedd y lefel o gyfathrebu yn ddigonol ac felly roedd ganddynt sail i wneud cwyn. |

| | | | | | | |
|-------------|---|-------|------------------|---|---|-----------------------------|
| GC/06996-19 | Rhiant wedi cysylltu i wneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ei phlentyn. Nid oedd yn hoffi gweithio gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol, ac yn teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol ddim yn gwrando ac yn newid yr hyn yr oedd yn ei ddweud. Roedd eisiau Gweithiwr Cymdeithasol newydd. | Cam 1 | Tim Plant Arfon | Cysylltoedd Rheolwr Tim gyda'r fam dros y ffon i drafod y mater. Yn dilyn trafodaeth penderfynodd y fam ei bod yn hapus i barhau i weithio gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol ac nid oedd eisiau parhau gyda'r gwyn. Tynnu cwyn yn ôl. | Dim gwres penodol i'w dysgu o'r gwyn yma. Parhau i cadw cyfathrebu clir mewn golwg. | Nid oedd sail i'r gwyn yma. |
| GC/07889-20 | Cwyn wedi ei dderbyn gan rhieni maeth. Roeddent yn anhapus fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi cychwyn gwneud gwaith 'Life Story' gyda'r plant. Nid oeddent yn teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi gwrando ar eu hochr nhw o'r mater ac fel gofawyr i'r plant yn teimlo mai nhw oedd yn eu adnabod orau. | Cam 1 | Tim Plant Dwyfor | Darparwyd ymateb i'r rhieni maeth drwy lythyr ynghyd a gwahoddiad i gwrdd gyda'r Rheolwr Tim a'r Gweithiwr Cymdeithasol i drafod y materion. Esboniwyd fod gwaith 'Life Story' wedi cael ei gytuno ar y cyd mewn cyfarfod adolygiad ac y pwysgirrwydd i'r gwaith yma ddechrau tra bod gan y plant gefnogaeth o'u cwmpas. Cytunwyd y byddai y gwaith yma yn cychwyn gyda NSPCC yn arwain. | Dim gwres penodol i'w dysgu. Penderfyniad wedi ei wneud mewn cyfarfod adolygiad gyda pawb yn rhan ohonno. | Nid oedd sail i'r gwyn yma. |
| GC/08226-20 | Cwyn gan tad yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol a'r Rheolwr Tim. Roedd yn credu fod y Gwasanaeth yn ei erbyn ac yn gwrthod ei helpu gyda cael tŷ yn yr ardal. Roedd hefyd yn credu fod yr Adran ddim yn cynorthwyo gyda cyswllt ei blant. | Cam 1 | Tim Plant Dwyfor | Darparwyd ymateb iddo drwy lythyr. Yr rhiant wedi derbyn llythyr rhybudd am ei ymddygiad bygythiol tuag at staff. Mae sawl rheswm dros penderfyniadau y Gweithiwr Cymdeithasol ac nid oes modd rhannu rhain oddi fewn i'r adroddiad hwn rhag i'r person allu cael ei adnabod. Derbyniwyd ymateb llawn i'w gwyn gan yr Uwch Reolwr Gweithredol ac mae'r Gwasanaeth yn parhau i weithredu yn unol a'r Gorchymyn Llys. | Dim gwres i'w dysgu – y Gwasanaeth yn cydymffurfio a Gorchymyn Llys. | Nid oedd sail i'r gwyn. |

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION CAM 2 YN YSTOD 2019/2020

| Cyfeirnod | Disgrifiad byr | Cam | Tîm | Ymateb | Gwersi i'w dysgu | Sail i'r gwyn |
|------------------|---|------------|-----------------------|---|--|--|
| GC/07307-19 | Cafodd y gwyn hwn ei uchafu yn syth i Gam 2 o'r broses gwynion. Roedd y gwyn gan riant yn dilyn canlyniad ymchwiliad adran 47 amddiffyn plant. Credai'r riant fod diffyg sylfaen i'r ymchwiliad, ac yn anghytuno gyda'r argymhellion y Gweithiwr Cymdeithasol. | Cam 2 | Tîm Plant Dwyfor | Cynhaliwyd ymchwiliad annibynnol gan ymchwilydd annibynnol a pherson annibynnol. Roedd 4 agwedd i'r gwyn. Canlyniad yr ymchwiliad oedd nad oedd sail i 3 elfen. Nodwyd fod sail rhannol i 1 elfen o'r gwyn. . Cytunodd yr Adran gyda'r Adroddiad ac i weithredu'r argymhelliad. | Sicrhau fod gwybodaeth ar gael i rieni am y broses ymchwiliad adran 47. | Mi roedd sail rannol i'w gwyn yn yr achos hwn. |
| GC/05252-18 | Cwyn gan riant roedd yn credu fod adroddiad y Gweithiwr Cymdeithasol yn unochrog ac yn amhroffesiynol. Roedd y riant eisiau i'r adroddiad cael ei ail ysgrifennu. Teimlai'r riant hefyd fod y Gwasanaeth wedi methu'r teulu pan ganwyd y babi, a pheidio rhoi gwasanaeth oedd ei angen yn ei le. | Cam 2 | Tîm Cyfeiriadau Plant | Cynhaliwyd ymchwiliad annibynnol gan ymchwilydd annibynnol a pherson annibynnol. Penderfyniad yr ymchwiliad oedd derbyn y gwyn yn rhannol. Derbyniodd yr Adran yr adroddiad annibynnol a chytuno i weithredu'r argymhellion a nodwyd. | Gwersi i'w dysgu wedi ei gymryd oddi wrth yr argymhelliad. Y pwysigrwydd o sicrhau fod enwau unigolion yn glir oddi fewn i'r adroddiadau. | Mi roedd sail rannol i'r gwyn yn yr achos hwn. |
| GC/06716-19 | Cwyn gan riant fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi rhoi gwybodaeth anghywir iddi ac felly wedi arwain at boen meddwl. Hefyd roedd yn teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi trafod mater personol gydag aelod o deulu ac felly wedi torri cyfrinachedd. Cytunwyd felly i'r mater gael ei uchafu i Gam 2 ac apwyntiwyd ymchwilydd annibynnol a pherson annibynnol i gynnal ymchwiliad Cam 2 i'r mater. | Cam 2 | Tîm Plant Arfon | Derbyniwyd adroddiad gan yr ymchwilydd annibynnol, roedd yr ymchwilydd annibynnol wedi darganfod o blaid yr achwynydd. Nid oedd argymhellion i'w weithredu gan i'r ymchwilydd gredu fod yr Adran wedi ymddiheuro yn llawn i'r achwynydd yn ystod Gam 1. Er hyn, fe ymddiheurodd yr Adran eto i'r achwynydd wrth ddarparu ymateb yn ystod y drefn Gam 2. | Gwersi i'w dysgu o'r broses yma yw'r pwysigrwydd o gyfathrebu a sicrhau fod y cyfathrebiad yma yn glir er mwyn arbed unrhyw gamddealltwriaeth. | Mi roedd sail i'r gwyn yn yr achos hwn. |

| ATODIAD 3 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION WEDI EU TROSLWYDDO I'R OMBWDSMON YN YSTOD 2019/2020 | | | |
|--|---|---|--|
| Cyfeirnod | Disgrifiad byr | Ymateb | Gwersi i'w dysgu |
| GC/4997-18 | <p>Ar ddiwedd 2018/19 bu i'r Ombwdsman gyhoeddi ymchwiliad i mewn i gŵyn pellach a oedd wedi ei gyflwyno gan deulu person ifanc gydag awtistiaeth. Bu i'r ymchwiliad hwn edrych yn benodol ar ba wasanaethau sydd ar gael i unigolion gydag awtistiaeth. Edrychwyd hefyd a'r penderfyniad yr Adran i wrthod derbyn a chwblhau argymhellion a osodwyd yn ystod ymchwiliad annibynnol Cam 2 i'r mater hwn yn flaenorol.</p> <p>Bu i'r Adran dderbyn Adroddiad Terfynol yr Ombwdsman ym Mehefin 2019. Dyfarnodd yr Ombwdsman o blaid yr achwynwyr a gosod argymhellion i'r Adran weithredu o sgil hyn. Gofynnwyd i'r Adran ymddiheuro yn ffurfiol i'r teulu am unrhyw ofid a darparu iawndal o £500. Gofynnwyd i'r Adran adolygu meini prawf Gwasanaeth Derwen er mwyn sicrhau ei fod yng nghyd fynd a'r ddeddf gwasanaethau cymdeithasol a'r ddeddf cydraddoldeb. Gofynnwyd yr argymhelliad olaf i'r Adran edrych ar lwybr gwasanaeth plant a phobl ifanc sydd gydag awtistiaeth o fewn Gwynedd.</p> <p>Cytunwyd i'r argymhellion hyn a derbyniwyd yr adroddiad gan yr Adran.</p> | <p>Mae'r Adran wedi derbyn yr argymhellion gan yr Ombwdsman. Mae'r Adran wedi llythyru'r teulu yn ymddiheuro ac wedi darparu'r iawndal yn unol â'r argymhelliad.</p> <p>Mae'r Adran wedi adolygu Meini Prawf Gwasanaeth Derwen, mae copi diweddaraf nawr ar gael ar wefan y Cyngor ac rydym wedi sicrhau ei bod yn gywir yn unol â'r ddeddf gwasanaethau cymdeithasol a'r ddeddf cydraddoldeb. Mae Swyddfa'r Ombwdsman wedi cadarnhau fod yr argymhelliad hwn wedi ei gwblhau.</p> <p>Er mwyn edrych ar awtistiaeth yn ei gyfanrwydd o fewn yr adran Blant, mae'r adran wedi apwyntio unigolyn sydd gydag arbenigedd mewn awtistiaeth i adolygu trefniadau'r Adran. Yn anffodus mae'r amserlen wedi llithro, oherwydd sawl rheswm. Y cyntaf argaeledd yr unigolyn, nid oedd yn bosib iddo gychwyn yn syth oherwydd ymrwymadau eraill. Dechreuodd y gwaith lonawr 2020, ac roedd yn gobeithio cwblhau erbyn diwedd Mis Mawrth 2020. Yn anffodus oherwydd sefyllfa'r wlad ar y pryd a chyfyngiadau mewn lle bu llithriad i'r gwaith hwn.</p> <p>Gallwn gadarnhau fod yr Adroddiad erbyn hyn wedi ei gwblhau (Medi 2020). Mae'r Adran wedi derbyn yr adroddiad yn llawn. Mi fyddwn</p> | <p>Yn dilyn ymchwiliad pellach yr Ombwdsman yn 2018/19 mae'r Adran wedi adnabod fod gwers glir yma i'w ddysgu ohono.</p> <p>Cyn i'r Adran dderbyn y ddau ymchwiliad diwethaf gan Swyddfa'r Ombwdsman, cyfyngedig iawn oedd ein cyswllt a'n profiad i gyd weithio a hwy.</p> <p>Er mwyn sicrhau fod materion yn derbyn sylw llawn ac ein bod yn llwyddiannus wrth ymateb i'r Ombwdsman yn y dyfodol byddwn angen sicrhau ein bod wedi deall yn glir yr hyn sydd yn ofynnol a disgwylidig ohonom gan yr Ombwdsman.</p> <p>Yn ystod yr ymchwiliad hwn, fel Adran rydym wedi ymateb i'r Ombwdsman yn frwdfrydig gyda'r parodrwydd i gwblhau'r argymhellion i'r gorau bob amser. Ar gyfnodau rydym wedi ymateb i'r Ombwdsman, ond wedi derbyn gohebiaeth anffafriol yn ôl yn nodi nad ydym wedi cwblhau'r argymhellion fel yr ofynnir.</p> <p>Mae'n amlwg felly ein bod fel Adran wedi dehongli'r hyn a nodi'r gan yr Ombwdsman mewn ffordd wahanol i'r hyn oedd yn ddisgwylidig ohonom. Mae hyn wedi creu cryn camdealltwriaeth ar adegau rhwng y Swyddfa'r Ombwdsman a'r Adran.</p> |

| | | | |
|------------|---|--|---|
| | | <p>nawr yn symud ymlaen i greu rhaglen waith yn deillio o'r adroddiad hwn. Wrth wneud hyn byddwn yn sicrhau fod y rhaglen waith yn plethu mewn gyda adolygiad Llywodraeth Cymru. Rydym wedi hysbysebu'r Ombwdsmon o'r diweddariad hwn ac rydym nawr yn disgwyl ymateb ganddynt yn cadarnhau os ydi'r argymhelliad wedi ei gwblhau.</p> <p>Mae'r mater dal yn agored i'r Swyddfa'r Ombwdsmon ar hyn o bryd ac mi fydd canlyniad yr ymchwiliad hwn yn cael ei adrodd ymhellach yn adroddiad blynyddol 2020-21.</p> | <p>Wrth symud ymlaen felly, rydym yn dysgu gwers bwysig. Ar y pwynt gyntaf, rydym angen sicrhau ein bod wedi darllen a deall yr adroddiad a'r argymhellion. Os oes unrhyw gwestiwn yn codi, yna mae angen sicrhau deialog agored gyda Swyddfa'r Ombwdsman er mwyn cadarnhau beth ydi'r camau sydd yn ofynnol ohonom i gwblhau'r argymhellion yn llawn. Tu hwnt i hyn, rydym angen parhau mewn cysylltiad yn rhagweithiol i drafod unrhyw rwystrau sydd yn codi gall effeithio ar ein hanallu i gydymffurfio a'r amserlen.</p> <p>Mi fydd hyn yn sicrhau fod unrhyw gamddealltwriaeth yn y dyfodol yn cael ei osgoi.</p> |
| GC/3257-15 | <p>Yn ein hadroddiad blynyddol 2018/19 bu i ni son am ymchwiliad gan yr Ombwdsman i gŵyn gan rieni a dderbyniwyd yn wreiddiol yn 2016/17. Yn dilyn cyfnod hir o gyfathrebu nôl ac ymlaen gyda'r Adran ynglŷn â sawl mater yn ymwneud a darpariaeth gwasanaeth i'w mab a oedd ar y pryd yn 15 oed.</p> <p>Bu i'r mater hwn dderbyn sylw o dan Gam 1 ac ymhellach ymlaen o dan Gam 2 o'r drefn gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol.</p> <p>Yn ystod Chwarter 3 2016/2017 cysylltodd yr achwynwyr gyda'r Ombwdsmon i wneud cynnwys am benderfyniad yr Adran i beidio uchafu eu cynnwys i Gam 2 gan eu bod o'r farn nad oedd eu cynnwys wedi ei brosesu yn gywir. Cysylltodd yr Ombwdsman gyda'r Adran gan wneud cais</p> | <p>Dyfarnodd yr Ombwdsmon o blaid cwyn yr achwynwyr yn erbyn yr Adran.</p> <p>Gwnaed chwech o argymhellion gan yr Ombwdsmon i'r Adran. Bu i'r Adran gwblhau 5 o'r argymhellion o fewn yr amserlen a nodwyd gan yr Ombwdsman yn ystod 2018/19. Bu i 1 argymhelliad lithro i 2019/20.</p> <p>Gofynnwyd i'r Adran gynnal sesiynau hyfforddiant ar y drefn gwynion gwasanaethau cymdeithasol i holl staff yr Adran. Bu i'r argymhelliad hwn lithro oherwydd sawl rheswm. Yn gyntaf, daeth yr Adran i ddeall yn ystod y cyfnod hwn fod Llywodraeth Cymru yn cynnal adolygiad o'r drefn gwynion gwasanaethau cymdeithasol. Bu i'r Adran felly ddal yn ôl rhag cychwyn y sesiynau</p> | <p>Bu i ni nodi sawl gwers i'w dysgu o ganlyniad i'w gwyn hwn yn ein Hadroddiad Blynyddol 2018/19. Mae'r Adran yn parhau i adnabod gwersi o gwynion ac yn cymryd y materion o ddifri ac yn gobeithio defnyddio'r hyn rydym wedi ei ddysgu dros gyfnod y gwyn hwn i wella ein prosesau.</p> <p>Mae'r mater yn ymwneud a'r hyfforddiant yn enghraifft o anawsterau gododd gan na fu i'r Adran gyfathrebu rhwystrau a lithriadau yn rhagweithiol a Swyddfa'r Ombwdsmon. Adlewyrchir y rhain yn y Gwersi i'w Dysgu uchod yn nghwyn GC/4997-18</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | <p>am unrhyw dystiolaeth berthnasol fyddai'n eu cynorthwyo yn eu hymchwiliad.</p> <p>Derbyniodd yr Adran ymateb yn fuan wedi hyn gan yr Ombwdsmon yn dyfarnu na fyddai'r Ombwdsmon yn ymchwilio'r gŵyn ymhellach gan eu bod o'r farn fod yr Adran wedi gweithredu'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol yn gywir o ran peidio ag uchafu'r gŵyn i Gam 2 a bod ymateb cynhwysfawr wedi ei ddarparu i'r achwynwyr yn unol â threfniadau Cam 1.</p> <p>Fodd bynnag, yn ystod Chwarter 4 2016/2017, derbyniodd yr Adran ohebiaeth bellach gan yr Ombwdsmon. Roedd yr Ombwdsman wedi newid eu safbwynt gwreiddiol ac felly yn cyfarwyddo'r Cyngor i uchafu'r gŵyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion.</p> <p>Nid oedd safbwynt yr Adran wedi newid, ac felly penderfynodd yr Ombwdsmon ddiddymu eu dyfarniad gwreiddiol a chynnal ymchwiliad pellach i gŵyn yr achwynwyr yn erbyn yr Adran.</p> <p>Derbyniwyd Adroddiad Terfynol gan yr Ombwdsman yn ystod Chwarter 1 2018/19.</p> <p>O ganlyniad i'r ymchwiliad hwn (GC/3257-15) a gohebiaeth bellach gan yr achwynwyr penderfynodd yr Ombwdsman gynnal ymchwiliad pellach. Gweler cofnod uwchben GC/4997-18.</p> | <p>hyfforddiant gyda'r disgwyliad o dderbyn diweddariad i'r canllawiau. Y bwriad oedd hyfforddi staff gyda'r canllawiau newydd mewn lle. Derbyniwyd newyddion fod y Llywodraeth erbyn hyn wedi penderfynu peidio parhau gyda'r adolygiad ar y pwynt yma.</p> <p>Nid oedd yr Ombwdsman yn fodlon gyda'r camau roedd yr Adran wedi ei gymryd hyd yma i gwblhau'r argymhelliad. Felly er mwyn osgoi unrhyw oediad pellach ac oherwydd llwyth gwaith y swyddog o fewn yr Adran penderfynwyd adnabod hyfforddwr allanol i ddod mewn i gynnal y sesiynau ar ein rhan. Oherwydd diffyg argaeledd gan yr hyfforddwr i ddechrau'r sesiynau yn syth, fe wnaeth hyn arwain at lithriad pellach. Gallwn gadarnhau fod y sesiynau wedi cael ei gynnal a bu i ni gadarnhau gyda'r Swyddfa'r Ombwdsman fod yr argymhelliad wedi ei gwblhau yn Hydref 2019.</p> | |
|--|--|---|--|

| ATODIAD 4 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2019/2020 | | | |
|--|--|--------------------|-------------------|
| Cyf | Disgrifiad byr | Categori | Uned / Tîm |
| GC/08199-20 | "I wanted to thank you both for the support that you have given to XX and his family over the years that we have been working together. I hope that XX achieves his hopes and ambitions in the artistic world which would not have been possible without you." | Diolch/Canmoliaeth | Gwasanaeth Derwen |
| GC/06539-19 | "Thank you sincerely for your motivating words. Everyone has worked really hard to make this work for X. Your team equally have been amazing. No words to describe Sian Tecwyn's dedication and motivation towards the transition between the home environment and RESPITE services. She has been truly amazing to work with, and proves that by working together does provide best outcomes." | Canmoliaeth | Hafan y Ser |
| GC/0 | "I've just read through this. Appears like a good plan of action under the circumstances. I don't have anything to add except thanks to all the staff who work alongside XXX in Hafan y Ser and to all those who have made these sessions possible. Thanks again and have a really great weekend." | Diolch/Canmoliaeth | Hafan y Ser |
| GC/06508-19 | "And upon it being recorded that the Court was assisted by the Section 7 report and was grateful to Ms Taylor for her sensitivity and appropriateness in how she conducted the matter. The Court requests that this Order be referred to Ms Taylor's superiors" | Canmoliaeth | Tim Plant Arfon |
| GC/08203-20 | "Dear Linda, Thank you for being my good social worker and looking after me. Love from XXXX" (Cerdyn gan blentyn) | Diolch | Tim Plant Dwyfor |