

CYNGOR SIR YNYS MÔN

ADRODDIAD AT:	Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol
DYDDIAD:	11/07/2016
PWNC:	Adroddiad Blynyddol – ‘Gwrando ar Gwynion a Dysgu oddi wrthynt’
AELODAU PORTFFOLIO(AU):	Y Cynghorydd Aled Morris Jones
AWDUR YR ADRODDIAD Rhif Ffôn: E-bost:	Sophie Shanahan / Gareth Llwyd 01248 752717 / 01248 752708 slsss@anglesey.gov.uk / gllss@anglesey.gov.uk

1.0 ARGYMHELLION

A1 – Nodi natur y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2015/16 ynglŷn â'r gwasanaethau a ddarparwyd gan yr Adran Gwasanaethau Cymdeithasol.

A2 – Nodi perfformiad yr Adran Gwasanaethau Cymdeithasol yn gweithredu'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion ac yn delio â chwynion.

A3 – Nodi'r Cynllun Gweithredu ar gyfer datblygu'r trefniadau i ddelio'n effeithiol gyda'r sylwadau a chwynion a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr.

2.0 RHESYMAU

2.1 Mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn Gweithredu Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion statudol yng Nghymru yn unol â'r Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014. Mae ymrwymiad i lunio Adroddiad Blynyddol ar weithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion a'i gyflwyno i Bwyllgor Gwasanaethau Cymdeithasol yr Awdurdod Lleol i bwrsasau sgriwtini ac er mwyn monitro'r trefniadau ar gyfer delio'n effeithiol â chwynion a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr.

2.2 Ystyrir ei bod yn hanfodol bod cofnod yn cael ei gadw o sylwadau a chwynion er mwyn i'r Adran Gwasanaethau Cymdeithasol allu dysgu gwersi oddi wrthynt, fel rhan o wella'r ddarpariaeth o wasanaeth. Ystyrir ei bod yn arfer dda i rannu'r adroddiad cwynion blynyddol ag aelodau'r Cyngor er mwyn sicrhau tryloywder.

Awdur: Sophie Shanahan
Teitl Swydd: Swyddog Dynodedig Cwynion a Datblygu Gofal Cwsmer, Adran Gwasanaethau Cymdeithasol
Dyddiad: Mai 2016

ATODIAD 1 – Adroddiad Blynyddol: ‘Gwranddo ar Gwynion a Dysgu oddi wrthynt’

ATODIAD 2 – Cynllun Gweithredu 2016/17

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg / This document is available in English



Gwasanaethau Cymdeithasol – Plant ac Oedolion

**‘Gwrando ar Gwynion a Dysgu oddi
wrthynt’**

**GWEITHDREFN SYLWADAU A
CHWYNION Y GWASANAETHAU
CYMDEITHASOL**

ADRODDIAD BLYNYDDOL – 2015/16

1. CYFLWYNIAD

- 1.1 Mae'r adroddiad hwn yn cyfeirio at y modd y gweithredwyd Trefn Gwyno a Sylwadau'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn y Gwasanaethau Plant a'r Gwasanaethau Oedolion yn ystod y cyfnod o fis Ebrill 2015 hyd ddiwedd Mawrth 2016.
- 1.2 Mae'r Swyddog Penodedig Cwynion a Datblygu Gofal Cwsmer yn gweithio yn y Tîm Diogelu a Gwarantu Ansawdd yn yr Adran Gwasanaethau Cymdeithasol ac roedd yn gyfrifol am y Drefn Gwyno a Sylwadau yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Mae'r Swyddog Cwynion yn atebol i'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol (Prif Weithredwr Cynorthwyol) ac yn cael ei rheoli ar ei rhan gan y Rheolwr Gwasanaeth ar gyfer Diogelu a Gwarantu Ansawdd.
- 1.3 Mae'r Swyddog Cwynion yn gyfrifol am:
- Rheoli'r drefn ar gyfer cofnodi cwynion a sylwadau cadarnhaol a negyddol gan ddefnyddwyr y gwasanaeth a'u cynrychiolwyr;
 - Cadw golwg ar yr ymateb i gwynion o fewn amserlen benodol yn rheoliadau Llywodraeth Cymru ar gyfer ymdrin â chwynion dan Gam 1;
 - Cyd-gysylltu ymchwiliadau gan swyddogion ymchwilio annibynnol i gwynion ffurfiol dan Gam 2 y drefn;
 - Sicrhau yr anfonir ymateb ffurfiol, ysgrifenedig a chopi o'r adroddiad ymchwilio annibynnol at yr achwynydd o fewn 25 diwrnod gwaith dan Gam 2 y Canllawiau, gan roi gwybod iddo os rhagwelir y bydd oedi yn yr amserlen;
 - Cyd-gysylltu ymatebion yr Adran ag ymchwiliadau a gynhaliwyd gan Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i gwynion ynghylch materion y Gwasanaethau Cymdeithasol;
 - Monitro Cynlluniau Gweithredu i sicrhau y dysgir gwersi o'r broses ymchwilio i gwynion er mwyn gwella ansawdd y gwasanaethau a roddir, safonau ymarfer a phrotocolau a pholisïau adrannol;
 - Monitro, gwerthuso a datblygu'r Weithdrefn Fewnol ar gyfer Sylwadau a Chwynion;
 - Sicrhau bod gwybodaeth ar gael er mwyn hwyluso mynediad i ddefnyddwyr y Gwasanaeth a'u cynrychiolwyr at y Drefn Gwyno a Sylwadau;
 - Darparu hyfforddiant a chefnogaeth i hyrwyddo gwell dealltwriaeth ymysg staff y Gwasanaethau Cymdeithasol ynghylch swyddogaeth y Drefn Gwyno a Sylwadau.
- 1.4 Prif amcan y trefniadau hyn yw:
- Cofnodi unrhyw sylwadau, boed yn rhai negyddol neu gadarnhaol am y gwasanaethau a roddir;
 - Ceisio ymdrin â sylwadau a chwynion defnyddwyr gwasanaeth a phobl gymwys eraill cyn agosod â phosib at bwynt darparu'r gwasanaethau er mwyn osgoi, lle bo modd, eu huwchgyfeirio;

- Rhoi cyfle i ddefnyddwyr y gwasanaeth a phobl gymwys eraill gyflwyno cwynion ffurfiol am wasanaethau a ddarperir gan yr Adran dan Gam 2 y weithdrefn.

2. Sylwadau – Cadarnhaol a Negyddol

2.1 Sylwadau Cadarnhaol

2.1.1 Cofnodwyd cyfanswm o 197 o sylwadau cadarnhaol yn ystod y flwyddyn (46 ar gyfer y Gwasanaethau Plant a 151 ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion), sy'n uwch na chyfanswm y llynedd o 110 gyda chynnydd ar gyfer y Gwasanaethau Plant a'r Gwasanaethau Oedolion. O'r 46 o sylwadau cadarnhaol a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Plant yn 2015/16, roedd 16 gan swyddogion proffesiynol eraill ac roedd 30 gan ddefnyddwyr y gwasanaeth, eu cynrychiolwyr neu aelodau eu teuluoedd neu gan ofalwyr maeth. O'r 151 o sylwadau cadarnhaol a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Oedolion, roedd 4 gan swyddogion proffesiynol eraill a 147 gan ddefnyddwyr y gwasanaethau neu aelodau eu teuluoedd. Gellir categorio'r sylwadau cadarnhaol fel a ganlyn:

Tabl 1

Sylwadau Cadarnhaol			
Gwasanaethau Plant		Gwasanaethau Oedolion	
Tîm Plant sy'n Derbyn Gofal	7	Gofal Preswyl	110
Tîm Ymyrraeth Deuluol	10	Gofal Cartref	20
Tîm Dyletswydd	2	Tîm Oedolion y Gogledd	4
Tîm Lleoli Plant	14	Tîm Oedolion y De	4
Tîm Gweithwyr Cymorth	11	Tîm Anableddau Corfforol a Synhwyraidd	7
Sylwadau cadarnhaol mewn perthynas â mwy nag un tîm	2	Tîm Anableddau Dysgu	1
		Tîm Cyllid Cleientiaid	1
		Uwch Reolwyr	1
		Tîm Contractau	2
		Sylwadau cadarnhaol mewn perthynas â mwy nag un tîm	1
Cyfanswm	46	Cyfanswm	151

2.1.2 Isod ceir enghreifftiau o'r sylwadau cadarnhaol a dderbyniwyd:

“Maent fel angylion yn ymweld bob dydd ac yn darparu gwasanaeth rhagorol, maent bob tro yn gwenu ac maent yn llonni'r diwrnod” – Gofal Môn

“Mae eich cymorth wedi ei gwneud yn bosib i mi barhau i fyw gartref. Diolch” - Anableddau Corfforol

“Mae'r staff yn broffesiynol, yn ofalgar, yn ymroddedig ac yn mynd tu hwnt i'r galw i wneud yn siŵr bod pawb yn iawn” – Gofal Preswyl

“Diolch am eich holl gymorth hynod broffesiynol – yn prosesu'r doreth o ddogfennau a gweinyddiaeth, gan sicrhau tegwch i bawb sydd ynghlwm; hwyluso cartref gofal – rydych i'ch canmol gan eich proffesiwn” – Tîm Oedolion y De

“Yn arbennig o sensitif i ddeinameg y teulu, wedi cefnogi ein hanghenion ac wedi gweithio'n eithriadol o galed ar ein rhan” – Tîm Oedolion y Gogledd

“Diolch o galon am bopeth yn ystod y cwrs. Mae'r cwrs Blynyddoedd Rhyfeddol wedi newid bywydau'r plant a minnau er gwell” – Tîm Gwaith Cefnogol Plant

“Mae wastad wedi rhoi lles y plant yn gyntaf ac wedi bod yn onest am broblemau. Mae'n gaffaeliad i'ch proffesiwn” – Tîm Ymyrraeth Deuluol

“Mae beth bynnag rydych chi'n siarad amdano [gyda'r plentyn] yn cael effaith hudol ac rydym ni wirioneddol yn gwerthfawrogi eich cymorth a'ch cyngor” – Tîm Plant mewn Gofal

“Pleser ac anrhydedd cael gweithio efo chi, rydym wedi gwerthfawrogi eich cymorth a'ch cefnogaeth gymaint” – Tîm Lleoli Plant

“Maent wirioneddol yn gweithio mewn partneriaeth â'r lleoliadau er lles y bobl ifanc maent yn eu cefnogi, ac felly'n cael gwell canlyniadau” – Tîm Ymyrraeth Deuluol / Tîm Plant mewn Gofal

2.2 Sylwadau Negyddol

- 2.2.1 Derbyniodd y Swyddog Cwynion 34 o sylwadau negyddol / pryderon yn ystod y flwyddyn: cynnydd bychan o gymharu â'r 30 a dderbyniwyd y llynedd. Roedd 22 o'r rhain yn ymwneud â'r Gwasanaethau Plant a 12 â'r Gwasanaethau Oedolion. Weithiau, mae modd datrys pryderon o fewn 24 awr, ac yn yr achosion hynny, nid oes angen eu cofnodi gan Gam 1; neu efallai y bydd y defnyddwyr gwasanaeth yn dweud nad ydynt yn dymuno gwneud cynw swyddogol. Weithiau mae rhai pryderon a dderbynnir yn ymwneud â materion hanesyddol ac o'r herwydd nid ydynt yn gymwys ar gyfer ymchwiliad dan y weithdrefn gwynion er y bydd rhyw fath o ymateb yn cael ei roi os yw hynny'n briodol. Gellir categorio'r 34 o sylwadau negyddol fel a ganlyn:

Tabl 2

SYLWADAU NEGYDDOL			
Gwasanaethau Plant		Gwasanaethau Oedolion	
Tîm Dyletswydd	3	Anableddau Corfforol	1
Gwasanaethau Arbenigol Plant	0	Anableddau Dysgu	0
Tîm Ymyrraeth Deuluol	0	Gofal Preswyl	4
Tîm PGA	7	Tîm Oedolion – Y Gogledd	4
Tîm Lleoli Plant	0	Tîm Oedolion – Y De	2
Tîm Gwaith Cymorth	3	Cyllid Cleientiaid	0
Cynadleddau Amddiffyn Plant	2	Dyletswydd	0
Adolygiadau PGA	1	Gofal Cartref	1
Cefnogaeth Fusnes	2	Iechyd Meddwl	0
Sylwadau ynglŷn â mwy nag un tîm	1		
Arall e.e. materion hanesyddol	3		
Cyfanswm	22	Cyfanswm	12

3. Cwynion Cam 1 – Penderfyniad Lleol

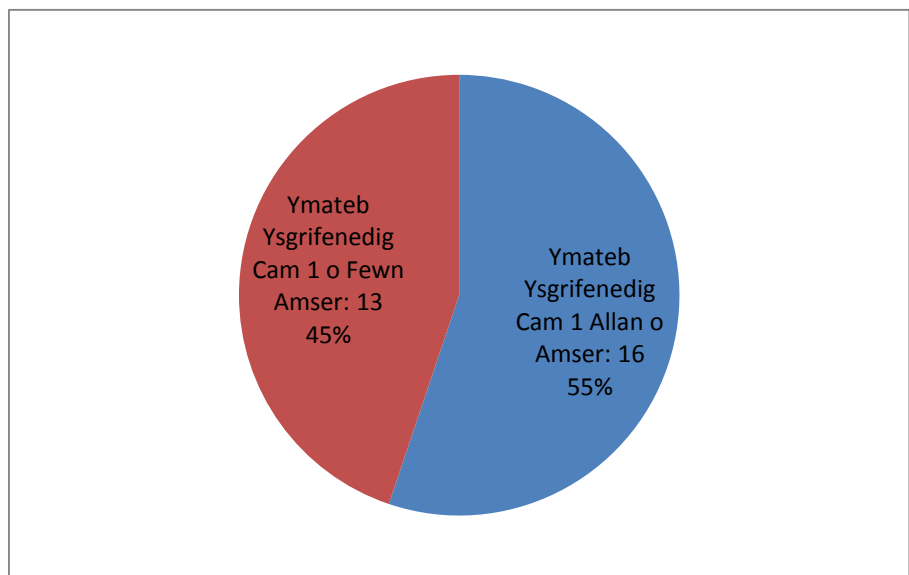
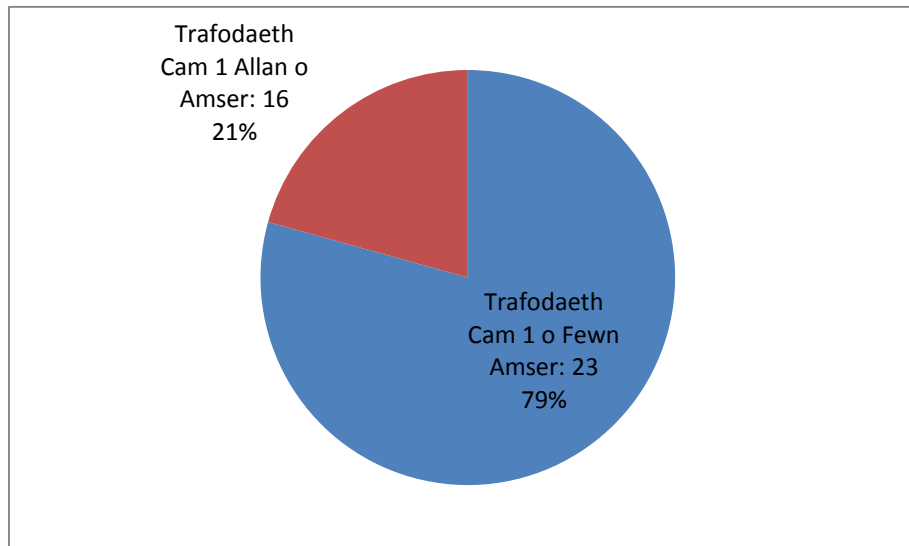
3.1 Mae Tabl 3 isod yn crynhoi nifer y cwynion a ddaeth i law dros yr wyth mlynedd diwethaf am y Gwasanaethau Oedolion a Phlant dan Gam 1 a Cham 2 y Drefn Gwyno a Sylwadau. I roi'r ffigurau hyn mewn persbectif, mae Tabl 4 yn dangos ystadegau ar gyfer y gwasanaethau a ddarperir gan Gwasanaethau Plant, ac mae Tabl 5 yn dangos ystadegau ar gyfer y gwasanaethau a ddarperir gan Gwasanaethau Oedolion yn 2014-15.

Tabl 3

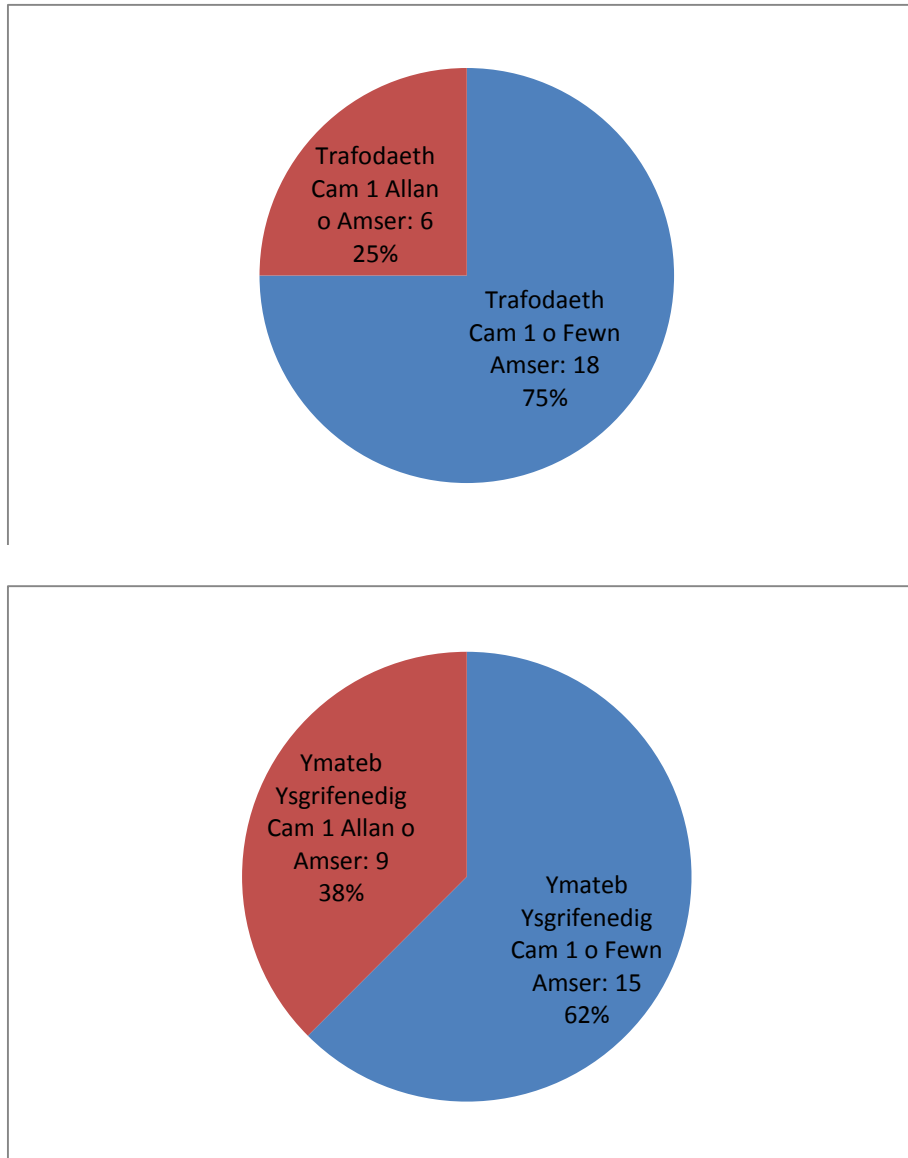
Blwyddyn	Oedolion Cam 1	Plant Cam 1	Cyfanswm Cam 1	Oedolion Cam 2	Plant Cam 2	Cyfanswm Cam 2
2008/09	45	13	58	2	0	2
2009/10	29	23	52	4	1	5
2010/11	37	20	57	1	2	3
2011/12	25	40	65	3	4	7
2012/13	32	24	56	2	4	6
2013/14	24	26	50	5	6	11
2014/15	17	20	37	2	5	7
2015/16	24	29	53	4	1	5

- 3.2 Mae Tabl 3 yn dangos bod nifer y cwynion a gofnodwyd o dan Gam 1 y weithdrefn wedi cynyddu o gymharu â'r flwyddyn flaenorol ar gyfer y Gwasanaethau Plant a'r Gwasanaethau Oedolion, fodd bynnag roedd nifer y Cwynion Cam 1 wedi bod yn is na'r cyfartaledd yn 2014-15 ac mae nifer cyffredinol y cwynion Cam 1 a dderbyniwyd yn 2015-16 yn debyg i'r nifer a gafwyd yn y blynyddoedd cynt. Un rheswm posib am y cynnydd o gymharu ag y llynedd yw'r ymdrechion i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd yn ymwybodol o'u hawl i wneud cwynion o dan y weithdrefn (er enghraifft, gosod posteri a thafleuni mewn derbynfeydd). Yn y Gwasanaethau Plant, rhesymau posibl eraill yw'r cynnydd yn nifer yr achosion, a phwysau staffio yn ystod ail hanner y cyfnod adrodd. Er gwaethaf y ffactorau hyn, mae'r lefel isel o gwynion Cam 2 yn y Gwasanaethau Plant yn arwydd o'r ffocws ar ofal cwsmer a datrys cwynion. Mae nifer y cwynion a gyfeiriwyd ymlaen i Gam 2 y weithdrefn yn y Gwasanaethau Plant yr isaf y mae wedi bod mewn 6 blynedd, ac roedd y gŵyn a gafodd ei chyfeirio ymlaen i Gam 2 yn gŵyn ar y cyd ynglŷn â Gwasanaeth Mabwysiadu Gogledd Cymru yn ogystal â Gwasanaethau Plant Ynys Môn. Mae'r gostyngiad hwn yn y Gwasanaethau Plant yn awgrymu bod ymdrechion gan reolwyr i ddatrys cwynion yng Ngham 1 yn dod yn fwy a mwy llwyddiannus, a gallai hynny fod o ganlyniad i'r ffaith fod Cam 1 y weithdrefn nawr yn cynnwys cynnig cyfarfod/trafodaeth i'r achwynydd, yn ogystal ag ymateb ysgrifenedig. Mae nifer y cwynion a gyfeiriwyd ymlaen i Cam 2 wedi cynyddu yn y Gwasanaethau Oedolion, fodd bynnag roedd dau o'r cwynion hyn yn ymwneud â gwasanaethau y mae'r Gwasanaeth Oedolion yn eu comisiynu, yn hytrach na gwasanaethau mewnol. Rydym yn parhau i roi pwyslais ar ddatrys cwynion cyn gynted â phosib i osgoi iddynt gael eu cyfeirio ymlaen.
- 3.3 Yn ychwanegol at y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt o dan Weithdrefn Gwynion a Sylwadau'r Gwasanaethau Cymdeithasol, mae cwynion yn ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol nad ydynt yn gymwys i dderbyn ymchwiliad o dan y Weithdrefn hon weithiau'n cael eu hymchwilio o dan Bolisi Pryderon a Chwynion corfforaethol y Cyngor. Bu gostyngiad yn nifer y cwynion o'r fath yn 2015/16, a dim ond 1 ymchwiliad o'r fath (yn ymwneud â'r Gwasanaethau Oedolion) yr ymchwiliwyd iddo o dan y polisi hwn; mae hyn yn cymharu â 7 cwyn i'r Gwasanaethau Plant a 3 cwyn i'r Gwasanaethau Oedolion a dderbyniodd ymchwiliad o dan y polisi hwn yn y flwyddyn flaenorol.
- 3.4 O'r 53 o gwynion Cam 1 a dderbyniwyd, dim ond un o'r rhain na lwyddwyd i anfon cydnabyddiaeth ysgrifenedig iddi o fewn 2 ddiwrnod gwaith (yr amserlen ar gyfer anfon cydnabyddiaeth).
- 3.5 Mae'r siartiau cylch isod yn dangos perfformiad y gwasanaethau o ran ymateb i gwynion Cam 1 o fewn amserlenni statudol. Mae achwynwyr yn cael cynnig cyfarfodydd / trafodaethau dros y ffôn o fewn 10 diwrnod gwaith o gydnabod y gŵyn, gyda llythyr ymateb yn dilyn i gadarnhau telerau datrys eu cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith i'r drafodaeth.

GWASANAETHAU PLANT



GWASANAETHAU OEDOLION



- 3.6 Dengys y ffigyrau welliant o ran cyfran y cwynion y cynhaliwyd trafodaeth yn eu cylch o fewn yr amserlen ar gyfer y Gwasanaethau Plant (71% yn y flwyddyn flaenorol), ond maent yn dangos gostyngiad yn y gyfran sy'n derbyn ymateb ysgrifenedig o fewn yr amserlen (70% yn y flwyddyn flaenorol). Ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion, mae cyfran y cwynion y cynhaliwyd trafodaeth yn eu cylch o fewn yr amserlen wedi gostwng (100% yn y flwyddyn flaenorol), ac felly hefyd y gyfran sy'n derbyn ymateb ysgrifenedig o fewn yr amserlen (65% yn y flwyddyn flaenorol). Tra bod angen edrych ar y cyfrannau hyn yng nghyd-destun y ffaith fod nifer uwch o gwynion Cam 1 wedi dod i law yn 2015/16, mae angen gwella'r gyfran o ymatebion sy'n cael eu darparu o fewn yr amserlen.
- 3.7 Mae Tabl 4 yn rhoi dadansoddiad o'r meysydd gwasanaeth y derbyniwyd cwynion yn eu cylch o dan Gam 1 Gweithdrefn Gwynion a Sylwadau'r Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion a Phlant.

Tabl 4

CWYNION CAM 1			
Gwasanaethau Plant		Gwasanaethau Oedolion	
Tîm Dyletswydd	9	Tîm Anableddau Corfforol	3
Tîm Gwaith Cymorth	4	Tîm Anableddau Dysgu	0
Tîm Ymyrraeth Deuluol	4	Tîm Oedolion – Y De	5
Tîm PGA	8	Tîm Oedolion – Y Gogledd	7
Tîm Lleoli Plant	2	Gofal Preswyl	1
Gwasanaethau Arbenigol Plant	1	Tîm Cyllid Cleientiaid	2
Gwasanaeth Integredig Cymorth i Deuluoedd	0	Tîm Dyletswydd / Gweinyddol	1
Tîm Gweinyddol	0	Teleofal	2
Cwynion yn ymwneud â mwy nag un tîm	1	Gwasanaethau Darparu (Anableddau Dysgu)	1
		Cwynion yn ymwneud â mwy nag un tîm	2
Cyfanswm	29	Cyfanswm	24

3.8 Mae dadansoddiad o natur y cwynion at y Gwasanaethau Plant yn dangos mai'r prif themâu a welwyd yn y cwynion Cam 1 oedd:

- Diffyg adborth gan y Gwasanaethau Plant
- Diffyg cyfathrebu neu eglurhad gan staff gwaith cymdeithasol
- Aseidiadau'n cael eu cynnal mewn modd ansensitif
- Cau achosion heb drafodaeth ddigonol yn gyntaf
- Cefnogaeth annigonol
- Agwedd gweithwyr cefnogol pan fyddant yn goruchwylio cyswllt
- Cyswllt yn cael ei ganslo, neu ddim yn cael ei drefnu fel y dylai
- Gwybodaeth anghywir neu gamarweiniol mewn adroddiadau/cofnodion

Mae angen edrych ar y rhain fel themâu sy'n codi o sylwadau unigol o garfan gymharol fechan o ddefnyddwyr gwasanaeth.

3.9 Yn y Gwasanaethau Oedolion, y prif themâu a welwyd yn y cwynion Cam 1 oedd:

- Oedi wrth ddarparu gwasanaethau gofal cartref neu ail-alluogi
- Oedi mewn perthynas â Thaliadau Uniongyrchol
- Taliadau am Teleofal
- Anfodlonrwydd gyda'r modd y cynhaliwyd Aseidiadau Ariannol

- Cyfathrebu / cefnogaeth wael pan oedd staff i ffwrdd yn sâl
- Yr amser a gymer i ddarparu addasiadau i'r cartref

Eto, mae angen edrych ar y rhain fel themâu sy'n codi o sylwadau unigol o garfan gymharol fechan o ddefnyddwyr gwasanaeth.

4. Cwynion Cam 2

4.1 Trosolwg o Gwynion Cam 2

- 4.1.1 Mae'n rhaid i Swyddog Ymchwilio Annibynnol ymchwilio i gwynion dan Gam 2 y Weithdrefn. Er y gwneir pob ymdrech i ddatrys cwynion yng Ngham 1, ceir adegau lle nad oes modd gwneud hyn, yn enwedig felly gyda'r achosion mwyaf cymhleth neu pan fo'r achwynwyr yn mynnu mynd yn eu blaen i Gam 2. Mae gan achwynwyr yr hawl i osgoi Cam 1 a gofyn am ystyriaeth ffurfiol dan Gam 2 os ydynt yn dymuno.
- 4.1.2 Yn ystod y flwyddyn, cofrestrwyd cyfanswm o 5 o gwynion dan Gam 2, gostyngiad o gymharu â'r 7 yn ystod 2014/15. Roedd dau o'r cwynion Cam 2 i'r Gwasanaethau Oedolion yn ymwneud â gwasanaethau sy'n cael eu comisiynu gan y Gwasanaethau Oedolion, yn hytrach na gwasanaethau mewnol, ac roedd y ddwy gŵyn wedi derbyn ymateb cychwynnol gan y darparwr. Roedd 1 o'r cwynion i'r Gwasanaethau Oedolion wedi derbyn ymateb Cam 1 gan y Gwasanaethau Oedolion, tra cafodd un ei uwch gyfeirio'n syth i Gam 2 oherwydd cymhlethdod y gŵyn. Roedd y gŵyn Cam 2 ynglŷn â'r Gwasanaethau Plant yn gŵyn ar y cyd ac roedd hefyd yn cynnwys Gwasanaeth Mabwysiadu Gogledd Cymru, a chynigwyd ymchwiliad Cam 2 heb i'r gŵyn orfod mynd trwy Gam 1.
- 4.1.3 Cwblhawyd y gŵyn Cam 2 ynglŷn â'r Gwasanaethau Plant o fewn yr amserlen statudol o 25 diwrnod, ac felly hefyd un o'r cwynion ynglŷn â'r Gwasanaethau Oedolion. Ymatebwyd i'r cwynion eraill ynglŷn â'r Gwasanaethau Oedolion y tu allan i'r amserlen, a'r prif reswm am yr oedi oedd argaeledd staff. Mewn achosion lle bu oedi, cafodd yr achwynwyr eu diweddarau a chael gwybod pa bryd y gellid disgwyl i'r gwasanaeth anfon ymateb.
- 4.1.4 Caiff Cynlluniau Gweithredu eu creu yn dilyn ymchwiliadau dan Gam 2. Mae ymchwiliadau Cam 2 i gwynion sy'n ymwneud â'r Gwasanaethau Plant bellach yn cynnwys trafodaeth gyda'r Person Annibynnol ynghylch cynnwys y Cynlluniau Gweithredu. Caiff y rhain eu cymeradwyo gan y Pennaeth Gwasanaeth ac yna eu monitro bob mis hyd oni fydd y camau gweithredu i gyd wedi'u cwblhau.

4.2 Cwynion Cam 2 i'r Gwasanaethau Plant

- 4.2.1 Yn ystod 2015/16, cofrestrwyd un gŵyn mewn perthynas â'r Gwasanaethau Plant o dan Gam 2 y Weithdrefn. Roedd hon yn gŵyn ar y cyd a oedd hefyd yn cynnwys Gwasanaeth Mabwysiadu Gogledd Cymru, sy'n bartneriaeth

rhwng chwe awdurdod lleol Gogledd Cymru, a Chyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam yw'r awdurdod arweiniol. Trefnwyd ymchwiliad gan Ymchwilydd Annibynnol gyda Pherson Annibynnol yn goruchwyllo'r ymchwiliad. Mae Tabl 5 yn edrych ar y gŵyn yn fanylach:

Tabl 5

RHIF / CATEGORI	NATUR Y GŴYN	CANLYNIAD
<p>CAM 2</p> <p>CS021 Gwasanaeth Plant / Gwasanaeth Mabwysiadu Gogledd Cymru</p>	<p>Cwyn ynghylch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bod diffyg ystyriaeth i fabwysiadwyr posib; nid oedd eu cryfderau'n cael eu cydnabod, ac nid oedd eu bregusrwydd o fewn y broses yn cael ei gydnabod – CADARNHWYD Y GŴYN. • Diffyg gonestrwydd a thryloywder gan GMGC a gweithwyr cymdeithasol Ynys Môn – CADARNHWYD Y GŴYN • Diffyg proffesiynoldeb a phroses gan GMGC a Gwasanaethau Cymdeithasol Ynys Môn – CADARNHWYD Y GŴYN YN RHANNOL • Y codwyd pryderon ynglŷn â llety a gynigwyd gan fabwysiadwyr posib er bod hwn wedi cael ei weld ynghynt – CADARNHWYD Y GŴYN YN RHANNOL • Ei bod yn annerbyniol i GMGC fynnu ar gyfnod cyflwyno heb unrhyw hyblygrwydd, lle nad yw hynny'n cael ei gefnogi'n genedlaethol nac yn ofynnol gan statud - NI CHADARNHAWYD Y GŴYN 	<p>GWERSI A DDYSGWYD</p> <ul style="list-style-type: none"> • GMGC i lunio contractau gyda darpar fabwysiadwyr er mwyn cytuno ar amserlenni ac amlinellu'n glir y dulliau a'r prosesau a gaiff eu defnyddio • Pan fo linc mabwysiadu wedi'i wneud, y gweithiwr cymdeithasol mabwysiadu a'r gweithiwr cymdeithasol gofal plant i gynnal ymweliad dilynol ymhen 1 wythnos gyda'r darpar fabwysiadwyr er mwyn sicrhau eu bod wedi trafod popeth posib ac i roi sylw i unrhyw faterion a all fod wedi codi • Y gweithwyr cymdeithasol i drin y darpar fabwysiadwyr mewn modd ystyriol, gan gynnwys bod mor onest a thryloyw â phosib, a chydabod cryfderau

4.3 Cwynion Cam 2 i'r Gwasanaethau Oedolion

4.3.1 Yn ystod 2015/16, daeth pedair cwyn i law dan Gam 2 y Weithdrefn. Mae Tabl 6 yn edrych ar y pedair cwyn yn fanylach:

Tabl 6

RHIF / CATEGORI	NATUR Y GŴYN	CANLYNIAD
<p>CAM 2</p> <p>OP006 Oedolion</p>	<p>Cwyn ynghylch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bod ymchwiliad POVA a wnaed gan Gofal Môn yn annigonol – NI CHADARNHAWYD Y GŴYN • Y bu 'cover up' gan reolwyr Gofal Môn a rhai o'r gofalwyr mewn perthynas ag ymchwiliad POVA i gadw wyneb – NI CHADARNHAWYD Y GŴYN • Bod Gofal Môn wedi tanseilio urddas defnyddiwr gwasanaeth yn ddifrifol – NI CHADARNHAWYD Y GŴYN • Bod Gofal Môn wedi dangos diffyg arweinyddiaeth mewn perthynas â chymryd cwynion am ofalwyr o ddifrif ac ymateb yn briodol iddynt – NI CHADARNHAWYD Y GŴYN • Y bu diffyg difrifol o ran monitro staff a datblygiad staff gan Gofal Môn, gan gynnwys mewn perthynas â chyfrinachedd cleient - CADARNHAWYD Y GŴYN YN RHANNOL • Na wnaeth Gofal Môn weithredu'n briodol mewn perthynas ag ensyniadau a wnaed gan ofalwr – NI CHADARNHAWYD Y GŴYN 	<p>GWERSI A DDYSGWYD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Codi ymwybyddiaeth ymysg staff Gofal Môn o'r polisiau Diogelu Data a Chyfrinachedd Staff • Gofal Môn i sicrhau nad yw aelodau'r teulu yn cael eu dyrannu i weithio gyda'i gilydd • Adolygu Cynlluniau Darparu Gwasanaeth Gofal Môn fel eu bod yn nodi'n benodol beth yw dewisiadau amser y defnyddwyr gwasanaeth, gan osod nodyn yn egluro oherwydd natur y gwasanaeth, na fedr Gofal Môn warantu union amseroedd y galwadau. • Swyddogion i fod yn glir a gaiff/pa bryd caiff Gofal Môn wneud gwaith ffisiotherapi.

	<ul style="list-style-type: none"> • Y dylai gofal o dan y cynllun Taliadau Uniongyrchol fod wedi cael ei gynnig yn gynt – CANLYNIAD AMHENDANT • Y dylai Gofal Môn fod wedi gwneud gwaith ffisiotherapi o dan gyfarwyddyd a goruchwyliaeth ffisiotherapydd cymwys – CADARNHAWYD Y GŴYN • Nad yw'n glir beth ddigwyddodd i gyllid y GIG ar gyfer y sesiynau ffisiotherapi na chafodd eu cynnal – NI CHADARNHAWYD Y GŴYN • Bod amser y cynllun gofal wedi'i gwtogi, ac na chafodd yr amser hwn ei adennill fel y dylai fod wedi – NI CHADARNHAWYD Y GŴYN 	
<p>CAM 2</p> <p>OP007</p> <p>Oedolion</p>	<p>Cwyn ynglŷn â darparwr gofal cartref annibynnol:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bod y darparwr wedi dod â'r gwasanaeth i ben heb roi unrhyw rybudd i'r teulu, ac y dylai fod wedi rhoi rhybudd iddynt - NI CHADARNHAWYD Y GŴYN • Bod gofalwr wedi dweud celwydd am ddigwyddiad, ac wedyn wedi newid y stori – NI CHADARNHAWYD Y GŴYN • Bod rheolwr wedi dweud celwydd eu bod wedi adrodd am ddigwyddiad wrth yr heddlu a bod yna gyfeirnod trosedd - CADARNHAWYD Y GŴYN YN RHANNOL • Bod ymateb y darparwr i'r 	<p>GWERSI A DDYSGWYD AR GYFER Y GWASANAETHAU OEDOLION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Codwyd ymwybyddiaeth o'r angen i gynnal adolygiadau amserol pan fo asiantaethau gofal yn rhoi rhybudd o'u bwriad i derfynu pecyn gofal.

	gŵyn yn anghywir – NI CHADARNHAWYD Y GŴYN	
CAM 2 LD003 Oedolion	<p>Cwyn ynglŷn â darparwr anabledau dysgu annibynnol:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y defnyddiwr gwasanaeth heb gael ei gefnogi i fod yn fwy annibynnol i ddelio gyda chyllid personol, fel y cytunwyd yn yr adolygiad diwethaf – CADARNHAWYD Y GŴYN • Roedd y staff yn rheoli'r defnyddiwr gwasanaeth yn amhriodol – CADARNHAWYD Y GŴYN YN RHANNOL • Nid yw'r darparwr wedi parchu preifatrwydd y defnyddiwr gwasanaeth – CANFYDDIADAU'N AMHENDANT • Nid yw'r defnyddiwr gwasanaeth wedi cael ei gefnogi i ddatblygu'r sgiliau y cytunwyd arnynt yn yr adolygiad diwethaf – CADARNHAWYD Y GŴYN • Mae ymateb y darparwr i'r gŵyn wedi bod yn amhriodol – CADARNHAWYD Y GŴYN 	<p>GWERSI A DDYSGWYD</p> <p>Roedd y gwersi a ddysgwyd yn ymwneud â'r darparwr annibynnol. Cytunwyd a lluniwyd Cynllun Gweithredu gyda'r Darparwr, i gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dogfennu a mesur yn glir y gefnogaeth a roddir i ddatblygu sgiliau a gwneud cynnydd tuag at gyrraedd deilliannau • Wedi codi ymwybyddiaeth am faterion preifatrwydd a chyfrinachedd • Cynhyrchwyd polisïau Diogelu Data a chyfryngau cymdeithasol • Cynhaliwyd adolygiad i edrych ar arferion rhannu gwybodaeth • Cynhyrchwyd polisi cwynion newydd
CAM 2 OP008 Oedolion	<p>Cwyn ynghylch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bod defnyddiwr gwasanaeth wedi cael ei gadw'n anghyfreithlon mewn cartref gofal – CADARNHAWYD Y GŴYN • Y bu oedi sylweddol wrth drefnu'r pecyn gofal fel bod y defnyddiwr gwasanaeth yn gallu dychwelyd adref - NI CHADARNHAWYD Y 	<p>GWERSI A DDYSGWYD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y Gwasanaethau Cymdeithasol i ymdrechu i sicrhau bod asesiadau ac adolygiadau Diogelu rhag Colli Rhyddid (DoLS) yn cael eu cynnal o fewn yr amserlen. • Atgoffwyd rheolwyr tîm o bwysigrwydd sicrhau bod person enwebedig ar gael i ymateb yn brydlon i

	GŴYN	<p>ymholiadau pan fo gweithwyr cymdeithasol dynodedig ar absenoldeb tymor hir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gwneud yr holl staff yn ymwybodol o bwrpas a thelerau Adran 117 Deddf Iechyd Meddwl 1983.
--	------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. Panel Ymchwilyr Annibynnol

- 5.1 Mae gan y Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer y 6 sir yng ngogledd Cymru banel o Ymchwilyr Annibynnol i ymchwilio i gwynion Cam 2. Gwneir ymdrechion parhaus i adnabod a recriwtio staff cymwys a phrofiadol ar gyfer y panel hwn. Yn 2015/16 fe wnaeth Grŵp Swyddogion Cwynion Gogledd Cymru ddiweddarau'r canllawiau a roddir i Swyddogion Ymchwilio Annibynnol a Phersonau Annibynnol, a rhoesant hefyd gyfleoedd iddynt fynd ar hyfforddiant y mae'r Awdurdodau Lleol yn ei ddarparu.
- 5.2 O dan ddarpariaethau Deddf Plant 1989, mae'n rhaid penodi Personau Annibynnol i oruchwylio'r ffordd y mae'r Adran yn cynnal ymchwiliad i gwynion ffurfiol o dan Rannau III a IV y Ddeddf. Penodwyd Person Annibynnol ar gyfer yr ymchwiliad Cam 2 i gŵyn mewn perthynas â'r Gwasanaethau Plant yn ystod 2015/16.

6. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

- 6.1 Cwblhaodd yr Ombwdsmon ddau ymchwiliad i gwynion ynglŷn â'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn ystod 2015/16, y ddau'n ymwneud â'r Gwasanaethau Plant. Roedd ymchwiliad eisoes wedi'i gynnal i un o'r cwynion hyn o dan Gam 2 Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol; ymchwiliwyd i'r llall o dan Gam 2 Polisi Pryderon a Chwynion corfforaethol y Cyngor. Ni wnaeth yr Ombwdsmon ddechrau unrhyw ymchwiliadau newydd yn 2015/16.
- 6.2 Mae Tabl 7 yn dangos mwy o fanylion am ganfyddiadau'r ddau ymchwiliad gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Tabl 7

NATUR Y GŴYN	CANFYDDIADAU'R OMBWDSMON
<p>Cwyn ynghylch:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bod gan weithiwr cymdeithasol duedd o fod yn negyddol Bod gweithiwr cymdeithasol wedi bygwth 	<ul style="list-style-type: none"> Dylid bod wedi rhoi ystyriaeth yn gynt yn y broses i p'un a fyddai wedi bod yn briodol naill ai ail-neilltuo'r achos o ofal yr ail weithiwr cymdeithasol neu drefnu i ail weithiwr weithio'n

<p>troi achos Plentyn mewn Angen yn achos Amddiffyn Plant o flaen y plant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bod y gefnogaeth a roddwyd gan yr Adran GC yn annigonol. • Gwrthodwyd cais i gael newid gweithiwr cymdeithasol • Mae gwybodaeth anghywir wedi cael ei chadw. • Rhoddwyd plant ar y Gofrestr Amddiffyn Plant ar sail honiadau ffug. • Ni fu unrhyw asesiad gofalwr na darpariaeth o wasanaethau gofalwyr. • Ni chafodd yr asesiad craidd ei gwblhau o fewn y terfyn amser ac ni chafodd ei rannu. • Ni chafodd teulu'r achwynydd unrhyw fewnbwn gan y gwasanaeth. 	<p>uniongyrchol gyda'r teulu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Roedd yr amser rhwng codi'r gŵyn tan y gynhadledd achos yn rhy hir (er nad bai'r Cyngor oedd hyn yn llwyr). • Ni wnaeth y teulu gael unrhyw fewnbwn neu gyswllt uniongyrchol gan weithiwr cymdeithasol am gyfnod o fisoedd. • Ni chafodd y teulu'r cyfle i roi sylwadau ar yr asesiadau craidd. • Dylai'r nodiadau o'r amrywiol gyfarfodydd yn ystod y broses amddiffyn plant fod wedi bod yn fwy eglur ynghylch pam roedd gwybodaeth am y broses yn cael ei dal yn ôl o'r teulu. • Dylid bod wedi cymryd rhagor o ofal yn ystod y drafodaeth am y categori amddiffyn plant oherwydd cafwyd peth anghytundeb yn ddiweddarach ynghylch pa gategori y cytunwyd arno.
<p>Cwyn ynghylch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi pasio gwybodaeth ddi-sail ac anwir am gyn staff i asiantaeth annibynnol. • Ni wnaeth y Gwasanaethau Cymdeithasol ymchwilio'n iawn i'r honiadau a wnaed. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ni chafodd yr honiadau eu cofnodi'n gywir ar yr adeg y cawsant eu gwneud, ac ni weithredwyd arnynt yn gywir. • Roedd y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi gweithredu'n gywir wrth rannu'r wybodaeth gyda'r asiantaeth, ond dylent fod wedi gwneud hynny pan wnaed y gwiriadau cychwynnol. • Dylid bod wedi rhannu pryderon gyda'r achwynwyr yn gynt. • Roedd ymateb y Cyngor i gwynion yn dderbyniol ar y cyfan, ond dylai fod wedi darparu adroddiad manylach ar gyfer y gŵyn Cam 2.

6.3 Ar ôl derbyn adroddiadau'r Ombwdsmon ar yr ymchwiliadau, fe wnaeth y Gwasanaethau Cymdeithasol gyntuno i weithredu'r holl gamau a argymhellwyd. Crëwyd Cynlluniau Gweithredu er mwyn monitro'r rhain ac mae'r holl gamau gweithredu wedi cael eu cwblhau bellach.

7. Gwasanaethau Eiriolaeth

- 7.1 O fis Ebrill 2015, mae Tros Gynnal wedi bod yn darparu gwasanaethau eiriolaeth i blant fel rhan o wasanaeth eiriolaeth rhanbarthol. Byddwn yn gofyn i bob plentyn sy'n gwneud cwyn i'r Gwasanaethau Cymdeithasol a fyddai'n dymuno cael eiriolwr i'w gefnogi i wneud ei gŵyn, ac fe wneir cyfeiriad i'r gwasanaeth eiriolaeth os yw'r plentyn yn cytuno i hyn.
- 7.2 Mae gan y Gwasanaethau Cymdeithasol gytundeb lefel gwasanaeth gyda Gwasanaeth Cyngor ac Eiriolaeth Gogledd Cymru i ddarparu gwasanaethau eiriolaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth a chanddynt anableddau dysgu. Gall pobl sy'n defnyddio gwasanaethau iechyd meddwl sylfaenol neu eilaidd dderbyn cymorth eiriolaeth trwy Wasanaeth Eiriolaeth Iechyd Meddwl Gwynedd a Môn, sy'n cael ei ariannu trwy BIPBC ond sydd ar gael i bob un defnyddiwr gwasanaeth iechyd meddwl, gan gynnwys pobl hŷn sydd â dementia. Gall pobl sy'n cael eu cadw dan y Ddeddf Iechyd Meddwl a'r rheini sy'n derbyn gofal a thriniaeth yn yr ysbyty fel cleifion mewnol gael mynediad at y gwasanaeth IMHA (Eiriolaeth Iechyd Meddwl Annibynnol), a gallant hefyd gael cynrychiolaeth gyfreithiol yn rhad ac am ddim. Efallai y bydd oedolion eraill yn cael eu cyfeirio at sefydliadau trydydd sector megis Cyngor Ar Bopeth neu Age Cymru.

8. Cwynion yng nghyswllt gwasanaethau a ddarperir ar y cyd â'r Bwrdd Iechyd

- 8.1 Ar hyn o bryd mae protocol cwynion ar y cyd (ar ffurf drafft) rhwng Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a'r chwe Awdurdod Lleol yng ngogledd Cymru. Mae Grŵp Swyddogion Cwynion Gogledd Cymru wedi bod yn gwneud gwaith yn ystod 2015/16 i ddiweddarau'r protocol, er mwyn rhoi ystyriaeth i Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014. Mae Grŵp Swyddogion Cwynion Gogledd Cymru yn gytŷn y byddai'n ddymunol cael protocol clir mewn lle er mwyn cynnal ymchwiliadau ar y cyd i gwynion sy'n cynnwys iechyd a'r gwasanaethau cymdeithasol, a'r gobaith yw y bydd y protocol yn cael ei gymeradwyo yn 2016/17.
- 8.2 Er nad oes protocol ffurfiol mewn lle eto, fe ymchwiliwyd ar y cyd i gŵyn Cam 1 am y Gwasanaethau Oedolion a oedd hefyd yn ymwneud â'r Bwrdd Iechyd, a derbyniodd y gŵyn ymateb ar y cyd yn ystod 2015/16.

9. Strategaeth Wybodaeth

- 9.1 Cyflwynnir taflen wybodaeth i blant am y Drefn Cwynion a Sylwadau i bob plentyn sy'n derbyn gwasanaeth gan y Gwasanaethau Plant ar adeg cynnal yr Asesiad Cychwynnol, a rhoddir taflen ar gyfer oedolion i'w teulu hefyd. Cyflwynnir taflen gwynion i blant hefyd pan ddeuant yn Blant Mewn Gofal. Anfonir taflenni cwynion at ddefnyddwyr gwasanaeth y Gwasanaethau Oedolion pan dderbynnir y cyfeiriad cychwynnol, a chânt eu hatgoffa hefyd o'r

weithdrefn gwynion pan fyddant yn cael eu Hadolygiad Blynyddol. Byddant hefyd yn derbyn copi o'r daflen gwynion pan fyddant yn mynd i gartref preswyl neu nyrsio. Anfonir copi o'r daflen gwynion at ddefnyddwyr gwasanaeth ac aelodau o'u teulu pan dderbynnir cwynion ganddynt ynghyd â chydabyddiaeth ysgrifenedig o'u cwyn, a hynny o fewn dau ddiwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn.

- 9.2 Mae gwybodaeth ynglŷn â'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion yn cael ei chyhoeddi ar wefan Cyngor Sir Ynys Môn.
- 9.3 Yn 2015, cynhyrchwyd posteri am y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion, ac anfonwyd y rhain i bob cartref preswyl/nyrsio ar Ynys Môn sy'n cael eu rhedeg yn annibynnol neu gan yr Awdurdod, ynghyd â thafleini ar y weithdrefn gwynion. Rhoddwyd y posteri yn nerbynfeydd y Gwasanaethau Cymdeithasol hefyd.
- 9.4 Yn 2016, fe wnaeth y Swyddog Cwynion Dynodedig gwrdd â'r grŵp FACE, grŵp gweithredu o bobl anabl (sy'n cyfarwyddo ei hun), sydd â'r nod o bwysu ar y sector cyhoeddus i gynhyrchu gwybodaeth y gellir cael mynediad ato rhwydd. Mae fersiwn 'hawdd i'w darllen' o'r daflen gwynion wedi cael ei drafftio gyda'r grŵp a gobeithir y byddwn yn creu'r fersiwn derfynol yn fuan.

10. Gwariant 2015-16

- 10.1 Wrth gynnal a gweithredu Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol o dan y canllawiau statudol, dyma'r prif gostau i'r Adran:
 - Costau gwaith sesiynol gan Bersonau Annibynnol a benodir gan yr Adran i oruchwylio ymchwiliadau i Gwynion dan Ddeddf Plant 1989;
 - Costau penodi Swyddogion Ymchwilio Annibynnol i ymgymryd ag ymchwiliadau i gwynion ffurfiol Cam 2 a ddaeth i law'r Adran;
 - Costau mynd i gyfarfodydd a/neu am hyfforddiant;
 - Costau'n ymwneud â chyhoeddusrwydd a chyhoeddi taflenni gwybodaeth.
- 10.2 Mae Tabl 8 isod yn dangos y gwariant ar gyfer penodi ymchwilwyr a phersonau annibynnol yn ystod y cyfnod 1 Ebrill 2015 – 31 Mawrth 2016 (ac eithrio costau ar gyfer ymchwiliad na chafodd ei anfonebu tan 2016/17). Mae'r costau hyn yn is nag oeddent yn y flwyddyn flaenorol, yn enwedig ar gyfer y Gwasanaethau Plant oherwydd y gostyngiad yn nifer yr ymchwiliadau Cam 2 ar gyfer y Gwasanaethau Plant.

Tabl 8

Gwasanaethau Plant

1 Ebrill 2015 – 31 Mawrth 2016		
Gwasanaeth	Natur y Gwariant	£
Gwasanaethau Plant	Ymchwilydd Annibynnol	1,042.00
Gwasanaethau Plant	Adolygu achos yn dilyn cwyn Cam 1	254.50
CYFANSWM		£1,298.50

Gwasanaethau Oedolion

1 Ebrill 2015 – 31 Mawrth 2016		
Gwasanaeth	Natur y Gwariant	£
Gwasanaethau Oedolion	Ymchwilydd Annibynnol	1,452.45
Gwasanaethau Oedolion	Ymchwilydd Annibynnol	867.00
Gwasanaethau Oedolion	Ymchwilydd Annibynnol	1202.75
CYFANSWM		£3,522.20

11. Monitro a gwerthuso Gweithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion

- 11.1 Cyflwynir adroddiadau monitro chwarterol i Dîm Rheoli'r Gwasanaethau Oedolion a Phanel Sicrwydd Ansawdd y Gwasanaethau Plant, sy'n gwerthuso nifer y cwynion a chanmoliaethau a ddaeth i law yn erbyn pob gwasanaeth o dan bob cam o'r weithdrefn a'r gwersi a ddysgwyd o'r cwynion a'r canmoliaethau hyn. Rydym hefyd yn monitro pa mor effeithiol yw'r Gwasanaethau Cymdeithasol wrth ddelio â chwynion o fewn yr amser gofynnol yn unol â gofynion y rheoliadau.
- 11.2 Mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn anfon ffurflen fonitro at bob achwynydd ar ôl i'r adran anfon ymateb ysgrifenedig i'w cwyn dan Gam 1 y Weithdrefn. Fel hyn, mae modd i'r Adran fonitro pa mor effeithiol yw'r trefniadau ar gyfer ymdrin â chwynion er bodlonrwydd yr achwynydd.
- 11.3 Yn ystod y flwyddyn, cyfarfu Grŵp Swyddogion Cwynion Gogledd Cymru yn chwarterol i drafod y trefniadau ar gyfer gweithredu'r Weithdrefn Gwynion a Sylwadau.

12. Hyfforddiant

- 12.1 Mae'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn cynnal hyfforddiant mewnol ar gyfer staff y Gwasanaethau Cymdeithasol i godi ymwybyddiaeth am y weithdrefn gwynion, ynghyd â materion gofal cwsmer. Cynhaliwyd tair sesiwn hyfforddiant o'r fath yn 2015/16. Mynychodd y Swyddog Cwynion Dynodedig gynhadledd yn 2015, 'How to Turn Public Sector Complaints into Service Improvements'.

- 12.2 Mae'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn darparu canllawiau ysgrifenedig i reolwyr ynghylch llythyrau ymateb a chyfarfodydd ar gyfer cwynion Cam 1. Bydd y Swyddog Cwynion Dynodedig yn cylchredeg protocolau mewnol at reolwyr newydd, fel bo'r angen.

**Sophie Shanahan,
Swyddog Datblygu Gofal Cwsmer a Swyddog Cwynion Dynodedig
Dyddiad: Mai 2016**

Cynllun Gweithredu 2016/17

Maes	Gweithredu	Camau gan Bwy	Erbyn pryd
1. Cryfhau gweithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion	i) Sicrhau'n barhaus bod holl staff yr Adran yn dilyn y Canllawiau ac yn cofnodi sylwadau cadarnhaol a negyddol a chwynion fel bod modd i'r Swyddog Cwynion gadw ystadegau cywir	Penaethiaid Gwasanaeth / Rheolwyr Gwasanaeth / Rheolwyr Tîm	Parhaus
2. Ymdrin â chwynion yn effeithiol ac yn amserol o dan Gam 1 a Cham 2 y Weithdrefn	i) Cynnal ymchwiliad trylwyr i gwynion yng Ngham 1 y weithdrefn i sicrhau ymateb cynhwysfawr mewn ymgais i leddfu anfodlonrwydd ac osgoi uwch-gyfeirio i Gam 2	Penaethiaid Gwasanaeth / Rheolwyr Gwasanaeth / Rheolwyr Tîm	Parhaus
	ii) Sicrhau ymatebion amserol i gwynion o fewn yr amser penodol o ddeng niwrnod gwaith i gynnal trafodaeth gyda'r achwynydd a 5 niwrnod o'r drafodaeth i anfon yr ymateb ysgrifenedig.	Penaethiaid Gwasanaeth / Rheolwyr Gwasanaeth / Rheolwyr Tîm	Parhaus
	(iii) Sicrhau ymatebion amserol i gwynion o fewn yr amser penodol o 25 diwrnod gwaith o dan Gam 2 y Weithdrefn.	Swyddog Cwynion Dynodedig	
3. Dysgu gwersi o ymchwiliadau i	Llunio cynlluniau gweithredu mewn ymateb i argymhellion	Penaethiaid Gwasanaeth /	O fewn 20 diwrnod

gwynion	mewn adroddiadau ymchwilio i gwynion	Rheolwyr Gwasanaeth / Swyddog Cwynion Dynodedig	gwaith o roi ymateb ysgrifenedig ffurfiol a chopi o adroddiad yr ymchwiliad i'r achwynydd
4. Cyflwyno gwybodaeth am weithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion	i) Sicrhau bod y llyfryn gwybodaeth am y Weithdrefn Gwynion yn cael ei chylchredeg yn eang i bob plentyn mewn angen sy'n derbyn gwasanaeth gan yr Adran	Rheolwyr Tîm	Parhaus
	ii) Dosbarthu taflenni cwyno i bob defnyddiwr gwasanaeth yn y Gwasanaethau Oedolion pan dderbynnir cyfeiriad gan yr Adran; atgoffa defnyddwyr gwasanaeth o'r drefn gwyno mewn Adolygiadau Blynyddol.	Rheolwyr Tîm	Parhaus
5. Darparu hyfforddiant ar weithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion	Rhoi hyfforddiant i staff y Gwasanaethau Cymdeithasol ar Weithdrefn Sylwadau a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol ac ar Safonau Gofal Cwsmer yr Adran Gwasanaethau Cymdeithasol	Swyddog Cwynion Dynodedig	Parhaus