

CYNGOR SIR YNYS MÔN

Templed Adroddiad Sgriwtini

Pwyllgor:	Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol
Dyddiad:	8/07/2019
Pwnc:	Adroddiad Blynyddol – ‘Gwrandd ar Gwynion a Dysgu oddi wrthynt’
Pwrpas yr Adroddiad:	Mae ymrwymiad i lunio Adroddiad Blynyddol ar weithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion a'i gyflwyno i'r Pwyllgor Sgriwtini perthnasol yn yr Awdurdod Lleol er mwyn craffu a monitro'r trefniadau ar gyfer delio'n effeithiol â chwynion a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr.
Cadeirydd Sgriwtini:	Cyng. Aled Morris Jones
Aelod(au) Portffolio:	Cyng. Llinos Medi Huws
Pennaeth Gwasanaeth:	Gwasanaethau Plant a Theuluoedd: Fôn Roberts Gwasanaethau Oedolion: Alwyn Jones
Awdur yr Adroddiad: Rhif Ffôn: E-bost:	Sophie Shanahan 01248 752717 slsss@ynysmon.gov.uk
Aelodau lleol:	Perthnasol i'r holl aelodau

1 – Argymhelliad/ion

A1 – Nodi'r sylwadau a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth yn ystod 2018/19 ynglŷn â'r gwasanaethau a ddarparwyd gan y Gwasanaethau Cymdeithasol.

A2 – Nodi perfformiad y Gwasanaethau Cymdeithasol wrth weithredu'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion a 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 – Cyswllt efo Cynllun y Cyngor / Blaenoriaethau Corfforaethol Arall

Mae gan Weithdrefn Sylwadau a Chwynion Gwasanaethau Cymdeithasol rôl o ran sicrhau fod Gwasanaethau Cymdeithasol o'r safon gorau yn cael eu darparu ac felly mae'n berthnasol i'r blaenoriaethau canlynol yng Nghynllun y Cyngor:

- Creu'r amodau fydd yn galluogi pawb i gyflawni eu potensial tymor hir
- Cefnogi oedolion a theuluoedd bregus a'u cadw'n ddiogel, yn iach ac mor annibynnol â phosibl

3 – Egwyddorion Fel Canllaw ar gyfer Sgriwtini

Er mwyn cynorthwyo Aelodau i graffu ar y pwnc:-

3.1 Effaith mae'r eitem yn ei chael ar unigolion a chymunedau [ffocws ar y cwsmer/ dinesydd]

3.2 Edrych ar effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd unrhyw newid arfaethedig – yn ariannol ac o ran ansawdd [ffocws ar werth]

3.3 Edrych ar unrhyw risgiau [ffocws ar risg]

3.4 Craffu'n cymryd rôl rheoli perfformiad neu warantu ansawdd [ffocws ar berfformiad ac ansawdd]

3.5 Edrych ar gynlluniau a chynigion o safbwynt:

- hirdymor
- atal
- integreiddio
- cydweithio
- cynnwys

[ffocws ar lesiant]

4 - Cwestiynau Sgriwtini Allweddol

1. Sut mae amseroedd o ran ymateb i sylwadau a chwynion yn ystod 2018/19 yn cymharu efo perfformiad yn ystod y flwyddyn flaenorol?
2. Pa gynlluniau sydd gan y Gwasanaeth i gryfhau rheolaeth cwynion yn ystod 2019/20, a sut bydd effaith unrhyw welliannau yn cael ei fesur?
3. Sut mae'r Gwasanaeth yn sicrhau bod gwersi yn cael eu dysgu a bod newidiadau yn cael eu gwneud yn dilyn adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth?

5 – Cefndir / Cyd-destun

Mae'n ofynnol i'r Gwasanaethau Cymdeithasol weithredu Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion statudol, yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014. Mae ymrwymiad i lunio Adroddiad Blynyddol ar weithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion a'i gyflwyno i'r Pwyllgor Sgriwtini perthnasol yn yr Awdurdod Lleol er mwyn craffu a monitro'r trefniadau ar gyfer delio'n effeithiol â chwynion a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr.

Mae'n bwysig bod cofnod yn cael ei gadw o sylwadau a chwynion er mwyn i'r Gwasanaethau Cymdeithasol allu dysgu gwersi oddi wrthynt, a hynny fel rhan o'r broses o wella'r gwasanaethau a ddarperir. Mae'n arfer dda i rannu'r adroddiad cwynion blynyddol ag aelodau'r Cyngor er mwyn sicrhau tryloywder. Mae ystadegau cwynion hefyd yn cael eu rhannu'n chwarterol yn y Sgorfwrdd Corfforaethol, gydag ystadegau ar gyfer cwynion o dan y Weithdrefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol yn cael eu hadrodd ar wahân i'r rhai ar gyfer cwynion a dderbyniodd ymateb o dan bolisi Pryderon a Chwynion corfforaethol y Cyngor. Mae hyn yn galluogi'r Pwyllgor Sgriwtini a'r Pwyllgor Gwaith i graffu'n rheolaidd ar gwynion.

6 – Asesiad Effaith ar Gydraddoldeb [cynnwys effeithiau ar yr Iaith Gymraeg]

Ddim yn berthnasol.

7 – Oblygiadau Ariannol

Ddim yn berthnasol.

8 – Atodiadau

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

ATODIAD 2 – Cynllun Gweithredu 2019/20
--

9 - Papurau Cefndir (cysylltwch ag awdur yr Adroddiad am unrhyw wybodaeth bellach os gwelwch yn dda):
--

Cofnodion cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol

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



Gwasanaethau Cymdeithasol – Gwasanaethau Plant ac Oedolion a Gwasanaethau Oedolion

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

**GWEITHDREFN SYLWADAU A
CHWYNION Y GWASANAETHAU
CYMDEITHASOL**

ADRODDIAD BLYNYDDOL – 2018/19

1. RHAGARWEINIAD

- 1.1 Mae'r adroddiad hwn yn cyfeirio at y modd y gweithredwyd Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol yn y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd a'r Gwasanaethau Oedolion yn ystod y cyfnod o fis Ebrill 2018 hyd ddiwedd Mawrth 2019.
- 1.2 Mae'r Swyddog Datblygu Gofal Cwsmer a Swyddog Cwynion Dynodedig yn gweithio yn Uned Ddiogelu a Sicrhau Ansawdd yn y Gwasanaethau Cymdeithasol ac roedd yn gyfrifol am weinyddu'r Drefn Sylwadau a Chwynion yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Mae'r Swyddog Cwynion yn atebol i'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol ac yn cael ei rheoli ar ei ran gan y Rheolwr Gwasanaeth ar gyfer Diogelu a Sicrhau Ansawdd.
- 1.3 Mae'r Swyddog Cwynion yn gyfrifol am:
- Gydllynu trefniadau'r gwasanaeth er mwyn cydymffurfio gyda'r Drefn Sylwadau a Chwynion;
 - Cofnodi cwynion a sylwadau cadarnhaol a negyddol gan ddefnyddwyr y gwasanaeth a'u cynrychiolwyr;
 - Monitro'r ymateb i gwynion o fewn yr amserlenni a bennir yn y rheoliadau ar gyfer ymdrin â chwynion dan Gam 1;
 - Cyd-gysylltu ymchwiliadau gan ymchwilwyr annibynnol i gwynion ffurfiol dan Gam 2 y weithdrefn;
 - Sicrhau yr anfonir ymateb ysgrifenedig ffurfiol a chopi o'r adroddiad ymchwilio annibynnol at yr achwynydd o fewn 25 diwrnod gwaith dan Gam 2 y weithdrefn, gan roi gwybod iddo os rhagwelir y bydd oedi yn yr amserlen;
 - Cydgysylltu ymatebion y Gwasanaethau Cymdeithasol i ymchwiliadau a gynhaliwyd gan Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i gwynion ynghylch materion yn ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol;
 - Monitro Cynlluniau Gweithredu i sicrhau y dysgir gwersi o'r broses o ymchwilio i gwynion er mwyn gwella ansawdd y gwasanaethau a roddir,
 - Datblygu'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion fewnol;
 - Sicrhau bod gwybodaeth ar gael er mwyn hwyluso mynediad i ddefnyddwyr y Gwasanaeth a'u cynrychiolwyr at y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion;
 - Darparu hyfforddiant a chefnogaeth i hyrwyddo gwell dealltwriaeth ymysg staff y Gwasanaethau Cymdeithasol ynghylch swyddogaeth y Drefn Sylwadau a Chwynion.
- 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 phryderon cyn gynted â phosib er mwyn osgoi gorfod eu huwch-gyfeirio;
 - Rhoi cyfle i ddefnyddwyr y gwasanaeth a phobl gymwys eraill gyflwyno cwynion ffurfiol dan Gam 2 y weithdrefn.

2. Sylwadau – Cadarnhaol a Negyddol

2.1 Sylwadau Cadarnhaol

- 2.1.1 Cofnodwyd cyfanswm o 212 o sylwadau cadarnhaol yn ystod y flwyddyn (68 ar gyfer y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd a 144 ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion) – gostyngiad bychan o gymharu â chyfanswm o 232 yn 2017/18, ond uwch na'r cyfanswm a dderbyniwyd yn 2016/17 (202).
- 2.1.2 O'r 68 o sylwadau cadarnhaol a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd yn 2017/18, roedd 16 gan swyddogion proffesiynol tu allan i'r Gwasanaeth, ac roedd 52 gan ddefnyddwyr y gwasanaeth, eu cynrychiolwyr neu aelodau o'r teulu, neu ofalwyr maeth. O'r 144 o sylwadau cadarnhaol a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Oedolion, roedd 12 gan swyddogion proffesiynol eraill ac roedd 132 gan ddefnyddwyr gwasanaeth neu aelodau o'r teulu. Caiff y sylwadau cadarnhaol eu categoreiddio yn y tabl isod.

Tabl 1

SYLWADAU CADARNHAOL			
Gwasanaethau Plant a Theuluoedd		Gwasanaethau Oedolion	
Môn 1	4	Gofal Preswyl	94
Môn 2	3	Tîm Anableddau Corfforol a Synhwyraidd	1
Môn 3	4	Tîm Anableddau Dysgu	4
Môn 4	1	Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol	1
Môn 5	2	Byw â Chymorth	2
Môn 6	3	Tîm Perfformiad	3
Môn 7	1	Gofal Môn	11
Gwasanaethau Arbenigol Plant	3	Tîm Oedolion – Gogledd yr Ynys	2
Tîm Lleoli Plant	4	Tîm Oedolion – De'r Ynys	18
Gwasanaethau Cefnogi	4	Sylwadau cadarnhaol am fwy nag un tîm	7
Tîm o Amgylch y Teulu	8	Tîm Gwella Ansawdd a Diogelu	1
Teulu Môn	2		

Gwasanaeth Integredig Cefnogi Teuluoedd	6		
Teuluoedd Gwydn	12		
Tîm Gwella Ansawdd a Diogelu	1		
Gwasanaethau Cefnogi Busnes	1		
Sylwadau cadarnhaol am fwy nag un tîm neu'r gwasanaeth yn gyffredinol	9		
Cyfanswm	68	Cyfanswm	144

2.1.3 Mae themâu a amlygir yn y sylwadau a dderbyniwyd yn cynnwys:

- gwerthfawrogiad o'r gofal a'r caredigrwydd a ddangoswyd gan staff
- safbwyntiau cadarnhaol am y ffordd y mae staff yn cyfathrebu ac yn gwrando
- gwerthfawrogiad o'r gefnogaeth a dderbyniwyd a'r effaith a gafodd hynny ar deuluoedd, yn cynnwys cynyddu hyder
- canfyddiad bod staff yn broffesiynol, gwybodus ac effeithiol
- ffurfiwyd perthynas gadarnhaol gyda defnyddwyr y gwasanaeth, yn cynnwys plant

2.1.4 Mae enghreifftiau o'r sylwadau cadarnhaol a dderbyniwyd fel a ganlyn:

*“Roedd [y Therapydd Galwedigaethol] yn glên, yn ystyriol ac yn amyneddgar ac yn gwbl broffesiynol a chymwynasgar. Roedd pob un o'i hawgrymiadau yn adeiladol ac yn ystyrlon, ac yn amlwg yn deillio o flynyddoedd o brofiad. Yn fyr, mae hi'n gaffaeliad i'ch sefydliad. Byddwn yn ddiolchgar petaech yn diolch i'r gwahanol ofalwyr sydd wedi helpu. Mae pob un ohonynt wedi bod yr un mor ymrwymedig ac wedi darparu gwasanaeth rhagorol, ac rydym yn ddiolchgar iawn am hyn. Mae adran gwasanaethau cymdeithasol Ynys Môn wedi llwyddo i ddarparu gwasanaeth o safon mor uchel yn gyson. Rydym yn falch iawn eich bod chi yma. Llawer iawn o ddiolch yn wir” – **Tîm Anableddau Corfforol a Gofal Môn***

*“Rydw i'n cymryd y cyfle hwn i ganmol [y gweithiwr cymdeithasol]. Cawsom ein trin gyda'r parch a'r empathi mwyaf ac roedd yn gwbl broffesiynol drwy gydol y cyfweiliad. Fe wnaeth hi hyd yn oed “addasu ei harddull” er mwyn sicrhau fod [y defnyddiwr gwasanaeth] yn deall popeth yn llawn, a gwneud iddi deimlo'n gyfforddus – mae hi'n glod i'w swydd - **Tîm Oedolion – De'r Ynys***

“Roeddwn yn gwerthfawrogi sut y gwnaethoch gynnwys [y defnyddiwr gwasanaeth] yn y drafodaeth fel bod ei llais yn cael ei glywed. Mae'n anodd i mi gyfleu pa mor ddiolchgar ydw i am yr hyn a wnaethoch ac yr ydych yn

*parhau i'w wneud dros [y defnyddiwr gwasanaeth]. Rydych wedi gwneud cymaint o wahaniaeth. Daliwch ati gyda'r gwaith da – rydw i'n siŵr eich bod yn sicrhau fod nifer o bobol eraill yn derbyn y gwasanaethau o safon uchel sydd eu hangen arnynt ac y maent yn eu haeddu.” – **Tîm Anableddau Dysgu***

*“Diolch o waelod calon am y cariad a'r gofal y gwnaethoch ei ddangos. Fe aethoch tu hwnt i'r hyn oedd yn ddisgwyliedig a ni fyddem wedi gallu gofyn am fwy. Rydych i gyd yn gwneud gwaith anhygoel ac mae'n cael ei werthfawrogi'n fawr.” – **Gofal Preswyl***

*“Cafodd ansawdd uchel y tîm hwn argraff dda iawn arnaf. Mae'r gwaith dwys y mae'r tîm hwn yn ei wneud yn gwneud gwahaniaeth mawr i deuluoedd lle cafwyd pryderon yn y gorffennol. Roedd [y gweithiwr cymdeithasol] wedi gweithio'n ddwys gyda theulu, yn ymweld bob dydd ac yn helpu'r teulu i ymdopi ac i drefnu eu hunain” – **Tîm Teuluoedd Gwydn***

*“Hoffwn ddiolch i chi am bopeth yr ydych wedi'i wneud dros y blynyddoedd, rydych wedi bod yn ased gwych i mi a [plentyn]. Rydw i wir yn gwerthfawrogi eich bod wedi gofalu amdanaf dros y blynyddoedd.” – **Gwasanaethau Arbenigol Plant***

*“Diolch i chi am eich holl ymdrechion ac ymroddiad yn ystod eich cyfnod yn gweithio gyda [y plentyn], rydych wedi llwyddo i ddatblygu hyder ac ymddiriedaeth [y plentyn]. Mae o wir wedi mwynhau ei amser gyda chi. Rydym yn gobeithio y bydd y plentyn nesaf fydd yn derbyn eich cefnogaeth yn elwa cymaint ag y gwnaethom ni.” – **Gwasanaeth Cefnogi Teuluoedd***

*“Roedd [y gweithiwr cymdeithasol] yn gwrando ac yn gweithredu ar ei haddewidion. Mae hi'n weithiwr cymdeithasol anhygoel ac yn berson anhygoel hefyd. Byddai'n gwneud addewid ac yna'n gwneud iddo ddigwydd. Dylai pob gweithiwr cymdeithasol fod fel hi.” – **Tîm Môn 3***

2.2 Sylwadau Negyddol

- 2.2.1 Derbyniodd y Swyddog Cwynion gyfanswm o 59 o sylwadau negyddol / pryderon yn ystod y flwyddyn. Roedd 49 o'r rhain yn ymwneud â'r Gwasanaethau Plant a Theuluoedd a 10 â'r Gwasanaethau Oedolion*. Roedd gostyngiad bychan yn nifer y sylwadau negyddol a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Oedolion, o gymharu â 11 yn ystod y flwyddyn flaenorol. Er bod y nifer a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Plant wedi cynyddu (o 32 yn ystod y flwyddyn flaenorol), bu gostyngiad yn nifer y cwynion swyddogol a gallai hynny awgrymu fod mwy o bryderon yn cael eu datrys drwy sianelau anffurfiol, gan osgoi gorfod eu huwch-gyfeirio i Gam 1 y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion.

*Nid yw'r ystadegau hyn yn cynnwys materion a gofnodwyd fel cwynion swyddogol. Mewn sefyllfaoedd lle gwneir nifer fawr o sylwadau negyddol mewn perthynas ag un achos, gan un unigolyn, gellir eu grwpio ynghyd fel un pryder / sylw negyddol.

- 2.2.2 Weithiau, mae cwynion am y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd yn ymwneud â phenderfyniadau gan y Gwasanaeth ac efallai eu bod yn benderfyniadau nad oedd o blaid yr achwynydd. Er y bydd y Gwasanaeth yn edrych ar bryderon o'r fath, dylid bod yn ofalus wrth gymharu ystadegau cwynion timau

a gwasanaethau oherwydd y gwaith gwahanol iawn y maent yn ei wneud. Mae'n bosib y bydd rhai timau yn fwy tebygol o dderbyn mwy o gwynion oherwydd natur statudol eu gwaith.

- 2.2.3 Weithiau, mae modd datrys pryderon erbyn diwedd y diwrnod gwaith canlynol, ac yn yr achosion hynny, nid oes angen eu cofnodi dan Gam 1 y weithdrefn. Yn ogystal, efallai y bydd y defnyddwyr gwasanaeth yn dweud nad ydynt yn dymuno gwneud cwyn swyddogol dan Gam 1 neu Gam 2 Gweithdrefn Gwynion a Sylwadau'r Gwasanaethau Cymdeithasol.
- 2.2.4 Ar adegau eraill, mae'r 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. Yn achos rhai pryderon, nid yw'n bosib ymateb iddynt o dan y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion gan y byddai gwneud hynny yn niweidio achosion cyfreithiol neu ymchwiliadau amddiffyn plant / oedolion sydd ar y gweill. Felly, maent yn cael eu cofnodi fel sylwadau negyddol, ond mae'r achwynydd yn cael eu hysbysu fod ganddynt yr hawl i ailgyflwyno'r gŵyn ar ôl i'r achos cyfredol ddod i ben.
- 2.2.5 Caiff y 59 o sylwadau negyddol eu categoreiddio yn Nhabl 2 isod.

Tabl 2

SYLWADAU NEGYDDOL			
Gwasanaethau Plant a Theuluoedd		Gwasanaethau Oedolion	
Môn 1	6	Tîm Anableddau Corfforol a Synhwyrdd	1
Môn 2	6	Gwasanaethau Cymorth Iechyd Meddwl yn y Gymuned	1
Môn 3	4	Gofal Preswyl	1
Môn 4	5	Gofal Môn	1
Môn 5	7	Tîm Oedolion – De'r Ynys	2
Môn 6	5	Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol	1
Môn 7	2	Tîm Cyllid Cleientiaid	1
Tîm o Amgylch y Teulu	1	Sylwadau negyddol am fwy nag un tîm	1
Gwasanaethau Cefnogi	3		

Tîm Gwella Ansawdd a Diogelu	1		
Sylwadau negyddol am fwy nag un tîm / ni nodwyd pa dîm, yn cynnwys pryderon hanesyddol	9		
Cyfanswm	49	Cyfanswm	10

3. Cwynion Cam 1 – Datrysiad Lleol

- 3.1 Mae Tabl 3 isod yn crynhoi nifer y cwynion a ddaeth i law dros y ddeng mlynedd diwethaf am y Gwasanaethau Oedolion a'r Gwasanaethau Plant a Theuluoedd dan Gam 1 a Cham 2 y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion.

Tabl 3

Blwyddyn	Cam 1 Gwasanaethau Oedolion	Cam 1 Gwasanaethau Plant a Theuluoedd	Cyfanswm Cam 1	Cam 2 Gwasanaethau Oedolion	Cam 2 Gwasanaethau Plant a Theuluoedd	Cyfanswm Cam 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
2016/17	8	46	54	2	3	5
2017/18	13	38	51	4	5	9
2018/19	14	30	44	6	2	8

- 3.2 Mae Tabl 3 yn dangos bod nifer y cwynion a gofnodwyd o dan Gam 1 y weithdrefn wedi gostwng rhywfaint o gymharu â'r flwyddyn flaenorol ar gyfer y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd. Roedd nifer y cwynion Cam 1 a gofnodwyd o dan Gam 1 yn y Gwasanaethau Oedolion ychydig yn uwch na'r flwyddyn flaenorol, ond mae'n parhau i fod yn isel o gymharu â'r cyfartaledd yn ystod y 10 mlynedd diwethaf.
- 3.3 Bu rhywfaint o ostyngiad yng nghyfanswm y cwynion Cam 2 yr ymchwiliwyd iddynt o gymharu â'r flwyddyn flaenorol oherwydd gostyngiad yn y nifer yn y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd. Roedd nifer yr ymchwiliadau Cam 2 yn y Gwasanaethau Oedolion yn uwch nag y bu yn ystod y 9 blwyddyn ariannol flaenorol.

- 3.4 O'r 44 cwyn Cam 1 a dderbyniwyd, cafodd 41 ohonynt eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith (sef yr amserlen a nodir yn y rheoliadau ar gyfer cydnabod cwynion).
- 3.5 Mae'r tabl isod yn dangos perfformiad y gwasanaethau o ran ymateb i gwynion Cam 1 o fewn yr amserlenni statudol. Disgwylir bod cyfarfod / trafodaeth dros y ffôn yn cael ei gynnig i'r achwynydd o fewn 10 diwrnod gwaith i gydnabod y gŵyn, gyda llythyr ymateb yn dilyn i gadarnhau telerau datrys eu cwyn o fewn 5 niwrnod gwaith i'r drafodaeth

Tabl 4

	Gwasanaethau Plant		Gwasanaethau Oedolion	
	Trafodaeth	Ymateb Ysgrifenedig	Trafodaeth	Ymateb Ysgrifenedig
Canran o fewn yr Amserlen	80%	57%	92%	64%
	(24 allan o 30)	(17 allan o 30)	(12 allan o 14)	(9* allan o 14)

* Mae hyn yn cynnwys 1 cwyn lle cafodd gohebiaeth ei anfon o fewn yr amserlen ond ni anfonwyd ymateb terfynol oherwydd na wnaeth yr achwynydd gymryd rhan yn y drafodaeth a gynigiwyd

- 3.6 Dengys y canrannau uchod rhywfaint o ostyngiad o ran cyfran y cwynion y cynhaliwyd trafodaethau yn eu cylch o fewn yr amserlen ar gyfer y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd (o gymharu â 82% yn y flwyddyn flaenorol), ond mae rhywfaint o gynnydd o ran y gyfran sy'n derbyn ymateb ysgrifenedig o fewn yr amserlen (o gymharu â 55% yn y flwyddyn flaenorol). Ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion, roedd cyfran y cwynion y cynhaliwyd trafodaeth yn eu cylch o fewn yr amserlen wedi cynyddu (o gymharu â 62% yn y flwyddyn flaenorol), ac yn yr un modd roedd cyfran yr ymatebion ysgrifenedig a anfonwyd o fewn yr amserlen wedi cynyddu (o gymharu â 31% yn y flwyddyn flaenorol). Gall fod yn heriol cwblhau ymateb ysgrifenedig o fewn pum niwrnod gwaith i'r drafodaeth gyda'r achwynydd, yn arbennig felly os yw'r gŵyn yn gymhleth iawn, neu os yw'r achwynydd wedi codi materion newydd yn ystod y drafodaeth, neu fod angen cael gwybodaeth gan asiantaethau eraill ar gyfer ymchwiliad llawn. Fodd bynnag, mae cyfran yr ymatebion a ddarperir o fewn yr amserlen yn faes y mae angen ei wella, yn arbennig o safbwynt ymatebion ysgrifenedig. I'r perwyl hwnnw, yn ystod y flwyddyn mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol wedi diwygio protocolau mewnol mewn perthynas â Cham 1 y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion. Os oes oedi o ran darparu'r ymateb llawn oherwydd bod angen derbyn gwybodaeth gan asiantaethau neu wasanaethau eraill, caniateir anfon ymateb ysgrifenedig dros dro. Mae'n bwysig nodi mai dim ond un agwedd o ddarparu gofal cwsmer effeithiol / ymateb i gwynion yw anfon ymateb o fewn yr amserlen. Disgwylir i ymatebion Cam 1 gynnwys canfyddiadau clir mewn perthynas â phob pwynt allweddol yn y gŵyn, ac ystyried pwyntiau dysgu i'r Gwasanaeth a chatau i fynd i'r afael â nhw.
- 3.7 Mae Tabl 5 yn rhoi dadansoddiad o'r meysydd gwasanaeth y derbyniwyd cwynion yn eu cylch o dan Gam 1 Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion y

Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd a'r Gwasanaethau Oedolion. Ni dderbyniodd rhai timau unrhyw gwynion.

Tabl 5

CWYNION CAM 1			
Gwasanaethau Plant a Theuluoedd		Gwasanaethau Oedolion	
Môn 1	3	Tîm Anableddau Corfforol	1
Môn 2	2	Rheoli	1
Môn 3	4	Tîm Oedolion – De'r Ynys	3
Môn 4	4	Tîm Gwella Ansawdd a Diogelu	1
Môn 5	3	Gofal Môn	1
Môn 6	5	Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol	1
Môn 7	1	Gwasanaethau Cymorth Iechyd Meddwl yn y Gymuned	5
Teulu Môn	1	Gofal Preswyl	1
Gwasanaethau Cefnogi yn y Gymuned	1		
Gwasanaethau Arbenigol Plant	2		
Cwynion am fwy nag un tîm	4		
Cyfanswm	30	Cyfanswm	14

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

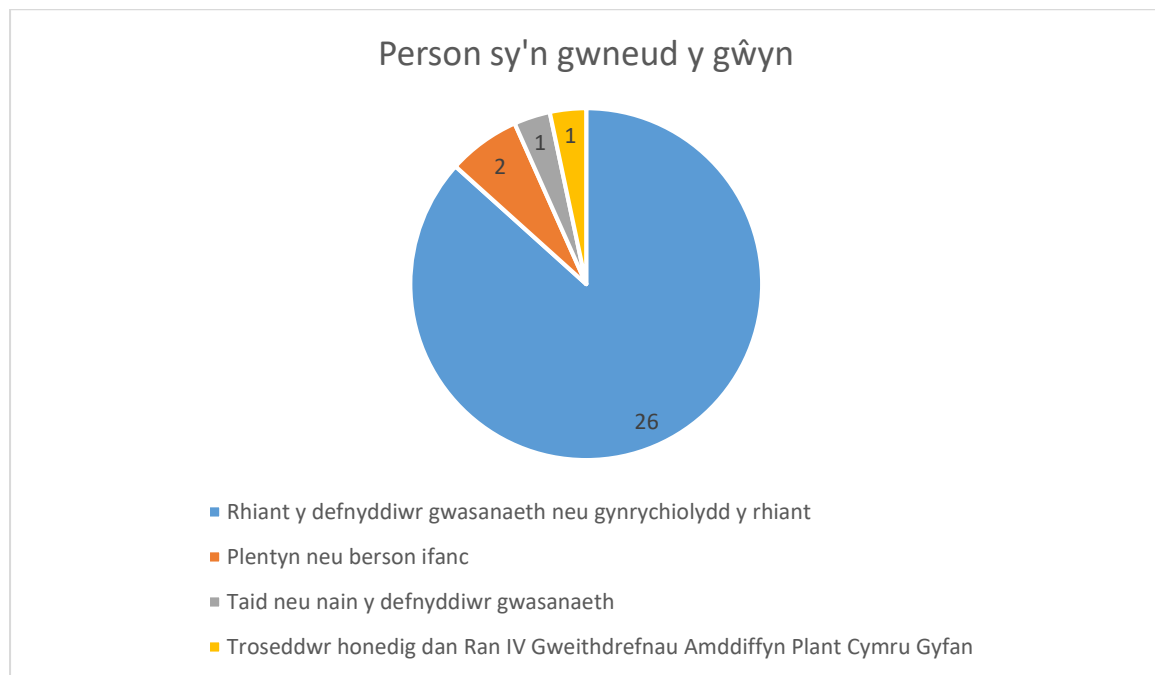
- Cywirdeb y wybodaeth
- Gwybodaeth yn cael ei rannu mewn modd y tybiwyd ei fod yn amhriodol
- Cyfathrebu annigonol, aneglur neu anghyson gyda theuluoedd
- Newid gweithiwr cymdeithasol
- Canfyddiadau negyddol am gwrteisi staff gwaith cymdeithasol
- Camgymeriadau mewn perthynas â threfniadau ymarferol
- Cymorth annigonol, neu oedi o ran darparu cymorth

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

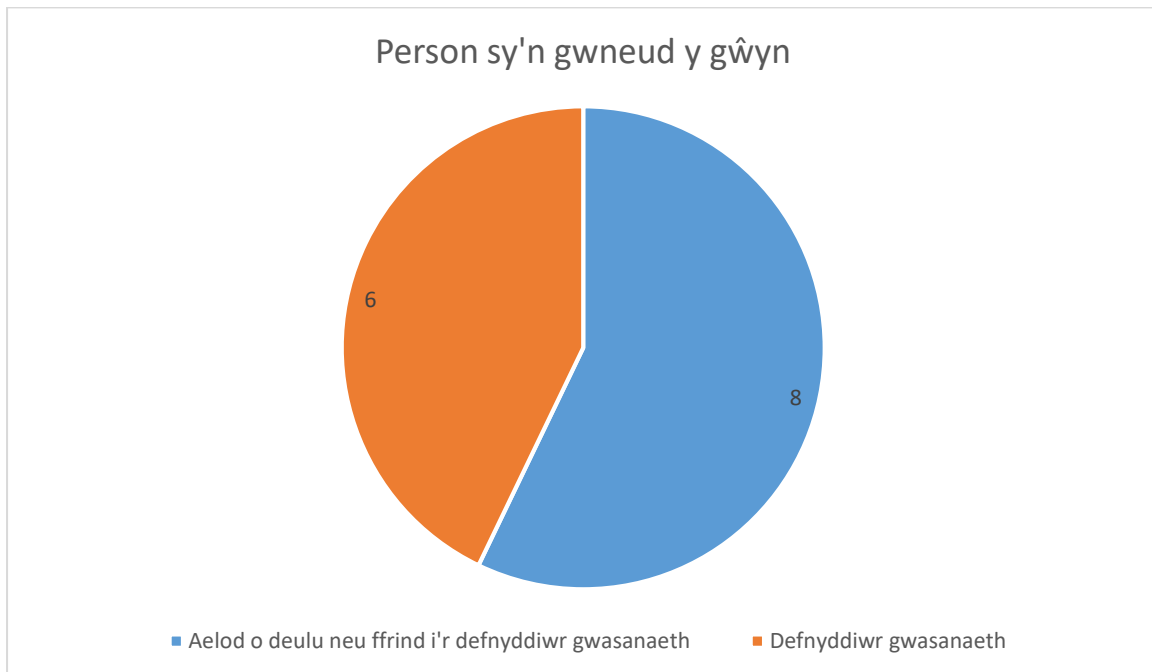
- Cywirdeb gwybodaeth
- Cyfathrebu annigonol neu amhriodol
- Oedi o ran darparu cymorth
- Ni ddarparwyd cymorth mewn modd priodol

3.10 Mae angen edrych ar y rhain fel themâu sy'n codi o nifer fechan o gwynion ac o'r herwydd dylid bod yn ofalus rhag dod i'r canlyniad eu bod yn broblemau arwyddocaol. Fodd bynnag, mae'n bwysig dadansoddi unrhyw bwyntiau dysgu perthnasol o'r holl gwynion a dderbynnir. Caiff adroddiadau chwarterol sy'n nodi pwyntiau dysgu ar gyfer gwasanaethau eu rhannu yng nghyfarfodydd rheoli'r Gwasanaeth Cymdeithasol ac yn Adroddiad Chwarterol y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd ar Ansawdd Ymarfer Gwaith Cymdeithasol.

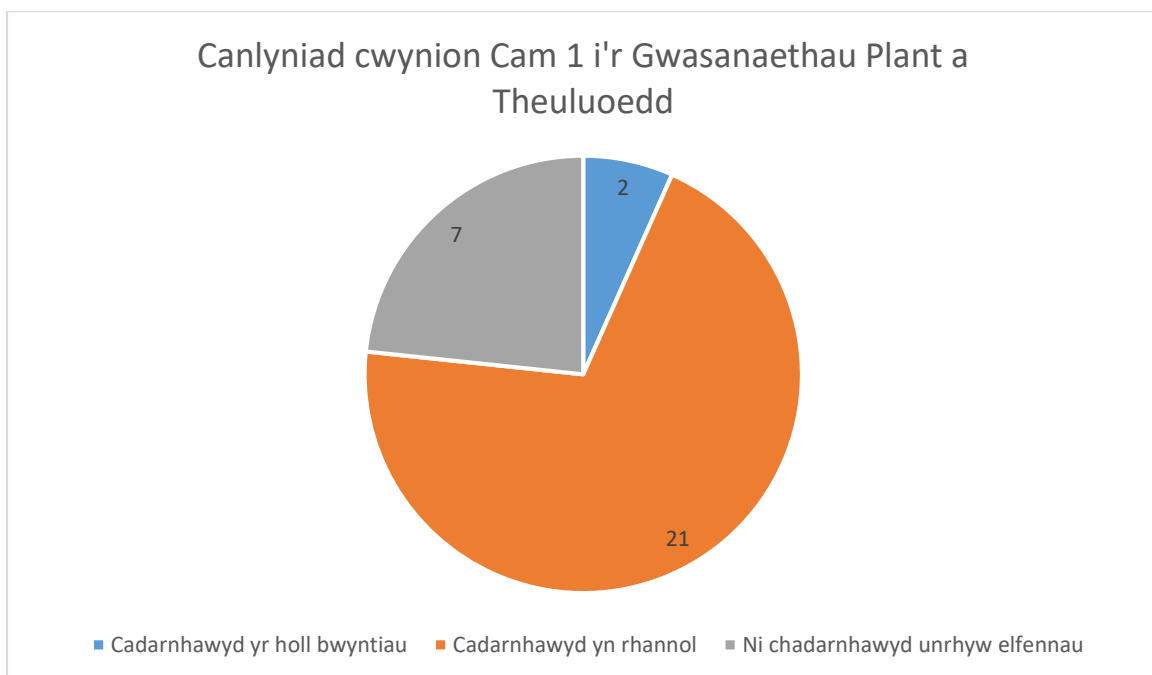
3.11 Dengys y siart a ganlyn fod y rhan fwyaf o gwynion Cam 1 a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd wedi dod gan rieni:



3.12 Dengys y siart a ganlyn fod y rhan fwyaf o gwynion a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Oedolion wedi dod gan aelodau o deulu neu ffrindiau'r defnyddwyr gwasanaeth:

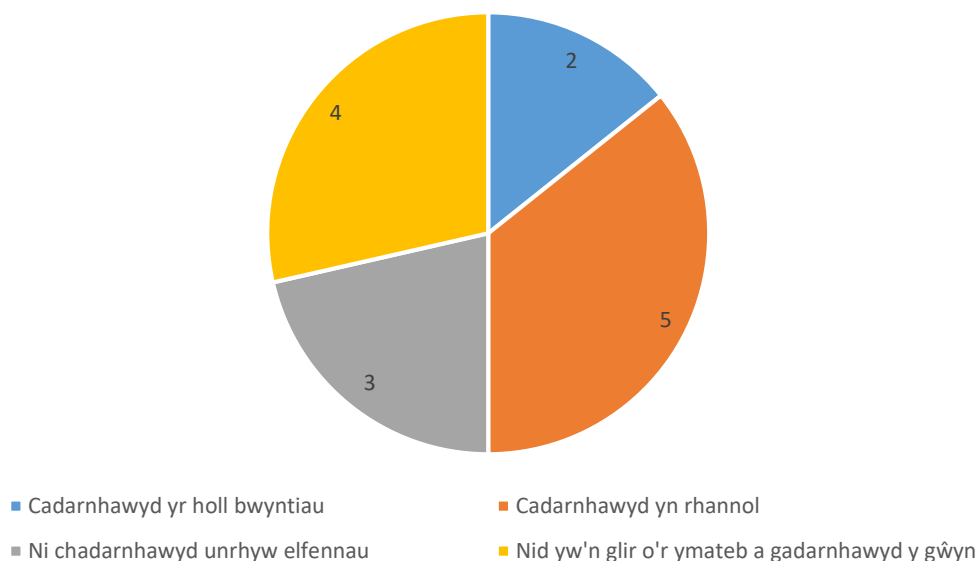


3.13 Dengys y siart a ganlyn fod y rhan fwyaf o gwynion Cam 1 i'r Gwasanaethau Plant a Theuluoedd wedi cael eu cadarnhau yn rhannol gan y rheolwyr a ymatebodd iddynt. Anogir rheolwyr i ymchwilio i gwynion mewn ffordd adlewyrchol a dadansoddol fel bod dysgu a gwelliant perthnasol yn digwydd a bod barn yr achwynydd yn cael ei hystyried yn deg.



3.14 Dengys y siart canlynol y cafodd hanner y cwynion i'r Gwasanaethau Oedolion eu cadarnhau yn llawn neu eu cadarnhau yn rhannol.

Canlyniad cwynion Cam 1 i'r Gwasanaethau Oedolion



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 Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol. Er bod y Gwasanaeth yn ceisio datrys cwynion yng Ngham 1, ceir adegau lle nad oes modd gwneud hyn. Er enghraifft, cwynion mwy cymhleth neu pan fo'r achwynwyr wedi gofyn am fynd yn syth 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 2018/19, cofrestrwyd cyfanswm o 8 o gwynion dan Gam 2, rhywfaint o ostyngiad o gymharu â'r flwyddyn flaenorol pryd derbyniwyd 9 o gwynion, gyda'r nifer yn cynyddu yn y Gwasanaethau Oedolion ond yn gostwng yn y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd. O'r 2 gŵyn Cam 2 yn y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd, roedd y ddau wedi derbyn ymateb yn barod i rai elfennau o'r gŵyn, ond nid y cyfan, o dan Gam 1. O'r 6 o gwynion Cam 2 a dderbyniwyd ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion, dim ond un ohonynt oedd wedi derbyn ymateb gan y Gwasanaethau Oedolion dan Gam 1 y broses.
- 4.1.3 Cwblhawyd 1 o'r 2 ymchwiliad dan Gam 2 ynglŷn â'r Gwasanaethau Plant a Theuluoedd o fewn yr amserlen statudol o 25 diwrnod, ac roedd 2 o'r 4 ymchwiliad Cam 2 ynglŷn â'r Gwasanaethau Oedolion, a oedd wedi eu cwblhau ar adeg ysgrifennu'r adroddiad (Mai 2019), wedi eu cwblhau o fewn yr amserlen. Roedd rhesymau am yr oedi yn cynnwys oedi o ran cynnal cyfarfod cychwynnol rhwng yr achwynydd a'r Ymchwilydd Annibynnol, argaeledd staff a chymhlethdod yr ymchwiliad. Mewn achosion lle bu oedi, cafodd yr achwynwyr eu diweddarau ynghylch pa bryd y gellid disgwyl i'r gwasanaeth anfon ymateb.
- 4.1.4 Caiff Cynlluniau Gweithredu eu creu yn dilyn ymchwiliadau dan Gam 2 os yw adroddiadau'r Ymchwilydd Annibynnol yn cynnwys argymhellion, er mwyn sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu ac ymarfer yn gwella. Mae ymchwiliadau

Cam 2 i gwynion sy'n ymwneud â'r Gwasanaethau Plant a Theuluoedd yn cynnwys trafodaeth gyda'r Person Annibynnol ynghylch cynnwys y Cynlluniau Gweithredu mewn achosion lle mae Person Annibynnol wedi cael ei benodi, fodd bynnag, nid oes rhaid dwyn Person Annibynnol i mewn i gwynion ynghylch gwasanaethau a ddarperir ar gyfer oedolion. Caiff Cynlluniau Gweithredu Cam 2 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 a Theuluoedd

4.2.1 Yn ystod 2018/19, cofrestrwyd 2 gŵyn mewn perthynas â'r Gwasanaethau Plant o dan Gam 2 y Weithdrefn. Mae Tabl 6 yn edrych ar y cwynion hyn yn fanylach, ac yn dangos na chafodd unrhyw bwyntiau eu cadarnhau ar gyfer 1 gŵyn a bod 1 gŵyn wedi cael ei chadarnhau yn rhannol.

Tabl 6

NATUR Y GŴYN	CANLYNIADAU A CHAMAU A GYMERWYD I WEITHREDU PWYNTIAU DYSGU OS YN BERTHNASOL
Cwyn am achosi niwed i deulu drwy ymyrryd mewn modd amhriodol ac annheg.	Ni chadarnhawyd unrhyw un o bwyntiau'r gŵyn.
Cwyn am rannu gwybodaeth amhriodol a diffyg gonestrwydd ynghylch hynny	Ni chadarnhawyd 1 pwnt o'r gŵyn, a chafodd un pwynt o'r gŵyn ei gadarnhau'n rhannol. Atgoffa staff perthnasol o bolisi'r Gwasanaeth ar gadw cofnodion a'r angen i sicrhau fod iaith wrthrychol yn cael ei defnyddio a bod tystiolaeth ar gael i gefnogi unrhyw wybodaeth a gyflwynir fel ffaith.

4.3 Cwynion Cam 2 i'r Gwasanaethau Oedolion

4.3.1 Yn ystod 2018/19, daeth 6 o gwynion i law dan Gam 2 y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion. Mae Tabl 7 isod yn edrych ar y 6 cwyn yn fanylach, ac yn dangos bod pwyntiau wedi cael eu cadarnhau ar gyfer 3 chwyn, ac nad oedd unrhyw bwyntiau wedi cael eu cadarnhau ar gyfer 1 gŵyn.

Tabl 7

NATUR Y GŴYN	CANLYNIADAU A CHAMAU A GYMERWYD I WEITHREDU PWYNTIAU DYSGU OS YN BERTHNASOL
Cwyn am gyfrinachedd a chyfathrebu amhriodol	Ni chadarnhawyd unrhyw bwyntiau.

Cwyn na chafodd sylw priodol ei roi i bryderon am arian defnyddiwr gwasanaeth	Cafodd un pwynt o'r gŵyn ei gadarnhau'n rhannol. Adolygwyd y polisi codi tâl am Ofal Cymdeithasol er mwyn cryfhau'r broses adolygu, sicrhau fod y polisi'n amlinellu sut y bydd y broses adolygu'n cael ei chynnal, ei chofnodi a'i rhannu gyda defnyddwyr y gwasanaeth
Cwyn am ymateb annigonol i ddigwyddiad yn ymwneud ag asiantaeth ofal annibynnol	Cadarnhawyd 3 phwynt o'r gŵyn yn rhannol, ni chadarnhawyd 2 bwynt, ni ddaethpwyd i farn am 2 bwynt o'r gŵyn. Pwynt dysgu mewn perthynas â'r angen i ddilyn i fyny'r holl bwyntiau gweithredu o Gyfarfodydd Strategaeth yn brydlon a'u trafod yn ystod cyfarfod rheolwyr
Cwyn am beidio rhannu gwybodaeth ddigonol gyda theulu a throsolwg annigonol o ofal defnyddiwr gwasanaeth gan y Gwasanaethau Cymdeithasol	Ni chadarnhawyd 3 pwynt o'r gŵyn, cadarnhawyd 1 pwynt o'r gŵyn yn rhannol. Mae'r Gwasanaeth yn parhau i anelu i gynnal adolygiadau blynyddol ble bynnag bod hynny'n gywir
Cwyn am gamdriniaeth ariannol	Ymchwiliad yn parhau ar adeg ysgrifennu'r adroddiad (Mai 2019)
<i>Crynodeb o bryderon na chafodd eu cadarnhau gan achwynwyr</i>	Ni ddaeth yr ymchwiliad i gasgliad

5. Rhestr Ymchwilwyr Annibynnol

- 5.1 Mae gan y Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer y 6 sir yng Ngogledd Cymru restr o Ymchwilwyr Annibynnol i ymchwilio i gwynion Cam 2 o dan y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion. Gwneir ymdrechion parhaus i adnabod a recriwtio staff cymwys a phrofiadol ar gyfer y rhestr hon.
- 5.2 Mae'n rhaid penodi Personau Annibynnol i oruchwylio ymchwiliadau i gwynion Cam 2 o ran y modd y cyflawnir rhai swyddogaethau dan ddarpariaethau Deddf Plant 1989 a'r Ddeddf Mabwysiadu a Phlant 2002. Penodwyd Person Annibynnol ar gyfer y ddau ymchwiliad Cam 2 i gwynion mewn perthynas â'r Gwasanaethau Plant yn ystod 2018/19.

6. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

- 6.1 Cysylltodd yr Ombwdsmon gyda'r Awdurdod Lleol mewn perthynas â 3 o bryderon newydd ynghylch Gwasanaethau Cymdeithasol yn 2018/19, ond penderfynodd ymchwilio i 1 ohonynt yn unig. Daethpwyd â'r ymchwiliad hwn i ben oherwydd bod yr achos wedi cael ei setlo gan yr Awdurdod Lleol. Roedd 1 ymchwiliad a ddechreuodd yn y flwyddyn ariannol bresennol yn parhau ar

ddiwedd 2018/19 wedi dod i ben erbyn hyn. Ceir manylion yn Nhabl 8 am natur y gŵyn hon.

Tabl 8

NATUR Y GŴYN	CANLYNIADAU A CHAMAU A GYMERWYD I WEITHREDU PWYNTIAU DYSGU OS YN BERTHNASOL
Cwyn am gefnogaeth anaddas, yn cynnwys cyllido, pan oedd angen i ddefnyddiwr gwasanaeth symud i gartref gofal newydd	Cadarnhawyd 3 o bwyntiau'r gŵyn, ni chadarnhawyd 1 pwynt o'r gŵyn. Mewn cyfarfod staff, atgoffa staff perthnasol yn y Gwasanaethau Oedolion am bolisi codi tâl y Cyngor, Atodiad C o'r Côt Ymddygiad ar gyfer Codi Tâl ac Asesiad Ariannol, Deddf Hawliau Dynol 1998 ac Erthygl 8 y Confensiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol, y gofyn statudol i gynnal ac adolygu asesiadau o anghenion a llesiant a phwysigrwydd gwneud hynny, a phwysigrwydd ymateb i ohebiaeth

7. Gwasanaethau Eiriolaeth Proffesiynol

- 7.1 Mae TGP Cymru yn darparu gwasanaeth eiriolaeth annibynnol i blant fel rhan o wasanaeth eiriolaeth rhanbarthol. Gofynnir 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 oedolion sy'n ddefnyddwyr gwasanaeth, y cynnwys y rhai sydd ag anghenion iechyd meddwl. Gall pobl sy'n defnyddio gwasanaethau iechyd meddwl sylfaenol neu eilaidd dderbyn cymorth eiriolaeth trwy Wasanaeth Eiriolaeth Iechyd Meddwl Gwynedd a Môn hefyd, 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 gall pobl sy'n cael eu cadw dan y Ddeddf Iechyd Meddwl 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, a chwynion yn ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol a'r Gwasanaeth Tai**

- 8.1 Mae protocol cwynion ar y cyd, sef 'Protocol Amlasiantaethol Gogledd Cymru ar Ddelio gyda Chwynion rhwng Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol', yn bodoli ar gyfer Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a'r chwe Awdurdod Lleol yng Ngogledd Cymru. Fodd bynnag, ni ymchwiliwyd unrhyw gwynion o dan y protocol hwn yn 2018/19.
- 8.2 Datblygwyd protocol mewnol gan yr Awdurdod Lleol yn 2018/19 er mwyn amlinellu proses ar gyfer anfon ymatebion ar y cyd i gwynion sy'n ymwneud â Gwasanaeth Tai'r Awdurdod Lleol a'r Gwasanaethau Cymdeithasol, lle mae'r gŵyn ar Gam 1 Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae amcanion cydweithio ar ymatebion ar y cyd yn cynnwys darparu ymatebion clir, cyson a chynhwysfawr, caniatáu cyd-drafodaeth ar y pwyntiau dysgu a'r camau i'w cymryd, a hyrwyddo cyfathrebu clir a chydweithio rhwng y ddau wasanaeth.

9. Strategaeth Wybodaeth

- 9.1 Dylid rhoi taflen wybodaeth i blant am y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion i bob plentyn sy'n gallu darllen ac sy'n derbyn gwasanaeth gan y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd, a rhoddi taflen ar gyfer oedolion i'w teulu hefyd. Yn ogystal, rhoddir taflen gwynion i blant pan ddeuant yn Blant Mewn Gofal.
- 9.2 Yn 2018/19, cwblhaodd y Swyddog Cwynion Dynodedig daflen newydd ar gyfer plant a phobl ifanc am y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion, gan gymryd adborth gan y Cyngor Ieuenctid i ystyriaeth mewn perthynas â'i gynnwys a'i ddyluniad.
- 9.3 Mae gwybodaeth ysgrifenedig a roddir i ddefnyddwyr gwasanaeth y Gwasanaethau Oedolion ar gychwyn y broses o gynnal asesiadau gofal a chymorth yn cynnwys taflen am y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion. Atgoffir defnyddwyr gwasanaeth y Gwasanaethau Oedolion o'u hawl i wneud cwyn yn ystod eu Hadolygiadau Blynyddol. Cânt hefyd gopi o'r daflen gwynion pan fyddant yn mynd i gartref preswyl neu gartref nyrsio. Mae taflen 'Hawdd i'w Ddarllen' ar gael i ddefnyddwyr y gwasanaeth oedolion.
- 9.4 Caiff defnyddwyr gwasanaeth ac aelodau o'u teuluoedd gopi o'r daflen gwynion pan dderbynnir cwyn ganddynt, ynghyd â chydabyddiaeth ysgrifenedig o'u cwyn, a hynny o fewn dau ddiwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn.
- 9.5 Mae gwybodaeth ynglŷn â Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol yn cael ei chyhoeddi ar wefan Cyngor Sir Ynys Môn.

10. Gwariant 2018-19

- 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 (ar wahân i gostau staffio):

- Costau gwaith a wneir gan Ymchwilydd Annibynnol ar ymchwiliadau Cam 2;
- Costau gwaith a wneir gan Personau Annibynnol ar ymchwiliadau Cam 2.

10.2 Mae Tabl 9 isod yn dangos y gwariant ar gyfer gwaith a wnaed gan Ymchwilydd Annibynnol a Personau Annibynnol yn ystod y cyfnod 01 Ebrill 2017 – 31 Mawrth 2019 (ac eithrio costau ar gyfer ymchwiliadau na chawsant eu hanfonebu tan 2019/20, ond yn cynnwys costau ar gyfer ymchwiliadau ar gyfer 2017/18 a anfonebwyd yn 2018/19).

Tabl 9

Gwasanaethau Plant a Theuluoedd	
Natur y Gwariant	Cost (£)
Ymchwilydd Annibynnol x 3	4,696.90
Person Annibynnol x 3	1,730.37
Cyfanswm	6,427.27
Gwasanaethau Oedolion	
Natur y Gwariant	Cost (£)
Ymchwilydd Annibynnol x 4	5,228.10
Cyfanswm	5,228.10

11. Monitro a gwerthuso gweithrediad Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol

11.1 Cyflwynir adroddiadau monitro chwarterol i Uwch Dîm Rheoli'r Gwasanaethau Oedolion, Uwch Dîm Rheoli'r Gwasanaethau Plant a Theuluoedd a'r Grŵp Rheoli Gwasanaethau Teuluoedd, 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. Rydym hefyd yn monitro pa mor effeithiol yw'r Gwasanaethau Cymdeithasol wrth ddelio â chwynion o fewn yr amserlen ofynnol.

11.2 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 Yn 2018/19, mae'r Swyddog Cwynion Dynodedig wedi darparu hyfforddiant cwynion sylfaenol i weithwyr cymdeithasol newydd fel rhan o'r broses gynefino. Mae codi ymwybyddiaeth am y weithdrefn gwynion yn rhan o broses gynefino staff y Gwasanaethau Cymdeithasol.

- 12.2 Mae'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn darparu canllawiau i reolwyr ynghylch llythyrau ymateb a chyfarfodydd ar gyfer cwynion Cam 1. Mae'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn cylchredeg protocolau mewnol i reolwyr newydd, fel bo'r angen. Trafododd y Swyddog Cwynion Dynodedig arfer dda wrth ddatrys cwynion gyda rheolwyr yn ystod cyfarfod o Grŵp Ymarfer Dda'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn 2018/19.

**Sophie Shanahan,
Swyddog Datblygu Gofal Cwsmer a Swyddog Cwynion Dynodedig
Dyddiad: Mai 2019**

Cynllun Gweithredu 2019/20

Gweithredu	Camau gan Bwy	Erbyn pryd
1. Adolygu Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion mewnol Gwasanaethau Plant ac Oedolion yr Awdurdod Lleol	Swyddog Cwynion Dynodedig	Tachwedd 2019
2. Creu protocol ar y cyd ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion a'r Gwasanaethau Plant a Theuluoedd ar gyfer cwynion Cam 1 fel bod ymarfer yn gyson ar draws y ddau wasanaeth	Swyddog Cwynion Dynodedig	Gorffennaf 2019
3. Sicrhau fod holl staff y Gwasanaethau Cymdeithasol yn derbyn gwybodaeth gynefino adrannol o fewn 1 mis o gychwyn eu swydd, gan gynnwys codi ymwybyddiaeth o'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion	Holl reolwyr llinell y Gwasanaethau Cymdeithasol Swyddog Cwynion Dynodedig	Parhaus
4. Gwellu perfformiad mewn perthynas ag ymateb i gwynion Cam 1 o fewn yr amserlen a bennwyd, sef cynnal trafodaeth gyda'r achwynydd o fewn 10 diwrnod gwaith ac anfon ymateb ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith i gynnal y drafodaeth.	Rheolwyr y Gwasanaethau Cymdeithasol Swyddog Cwynion Dynodedig	Parhaus