

## CYNGOR SIR YNYS MÔN

<b>ADRODDIAD AT:</b>	<b>Pwyllgor Sgriwtini Partneriaeth ac Adfywio</b>
<b>DYDDIAD:</b>	<b>27 Tachwedd 2014</b>
<b>PWNC :</b>	<b>Adroddiad Blynyddol - 'Gwranddo ar Gwynion a Dysgu oddi wrthynt'</b>
<b>AELODAU PORTFOLLIO( AU):</b>	<b>Kenneth P. Hughes</b>
<b>AWDUR YR ADRODDIAD</b> <b>Rhif Ffôn:</b> <b>E-bost:</b>	<b>Sophie Shanahan / Gareth Llwyd</b> <b>01248 752717 / 01248 752708</b> <b>slsss@anglesey.gov.uk / gllss@anglesey.gov.uk</b>

### **1.0 ARGYMHELLION**

A1 – Nodi natur y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2013/14 ynglyn 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 RHESWM**

2.1 Mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn Gweithredu Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion statudol yng Nghymru. Hyd Awst 2014, roedd hyn yn unol â'r rheoliadau a'r cyfarwyddyd 'Gwranddo a Dysgu' a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cynulliad Cymru yn 2006 (o 01/08/2014, ac y mae'r rhain wedi eu disodli gan reoliadau a chyfarwyddyd newydd gan Lywodraeth Cymru, 'Gwneud pethau'n well'). Mae ymrwymiad i lunio Adroddiad Blynyddol ar weithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion a'i gyflwyno i Bwyllgor Gwasanaethau Cymdeithasol yr Awdurdod Lleol i bwrpasau 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 Cwynion a Datblygu Gofal Cwsmer Dros Dro  
Dyddiad: 14.10.2014

ATODIAD 1- Adroddiad Blynyddol: 'Gwrandio ar Gwynion a Dysgu oddi wrthynt'

ATODIAD 2- Cynllun Gweithredu 2014/15

ATODIAD 3- Papur Briffio: 'Gwneud Pethau'n Well' - Proses Gwynion Newydd y Gwasanaethau Cymdeithasol

## ADRODDIAD BLYNYDDOL 2013/14: ‘Gwranddo ar Gwynion a Dysgu oddi wrthynt’

### 1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae'r adroddiad hwn yn cyfeirio at y modd y gweithredwyd ar Drefn Gwyno a Sylwadau'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn y Gwasanaethau Oedolion a'r Gwasanaethau Plant yn y cyfnod rhwng mis Ebrill 2013 a diwedd mis Mawrth 2014.
- 1.2 Y Swyddog Cwynion a Gofal Cwsmer yng Ngwasanaethau Cefnogi'r Gymuned, yr Adran Gymuned oedd yn gyfrifol am y Drefn Gwyno a Sylwadau yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Er mwyn rheoli'r Drefn Gwyno mae'r Swyddog Cwynion yn atebol i'r Cyfarwyddwr Cymuned ac yn cael ei reoli a'i oruchwylio'n ddyddiol gan Reolwr yr Uned Cefnogi Busnes.

### 2. Sylwadau – Cadarnhaol a negyddol

#### 2.1 Sylwadau Cadarnhaol

- 2.1.1 Cofnodwyd cyfanswm o 34 o sylwadau cadarnhaol oddi wrth ddefnyddwyr y gwasanaeth yn ystod y flwyddyn, sy'n is na chyfanswm y llynedd oedd yn 44. Mae'n bosib mai'r rheswm am hyn oedd nad oedd sylwadau cadarnhaol yn cael eu hanfon ymlaen i gael eu cofnodi. Yn ddiweddar cafodd staff eu hatgoffa am bwysigrwydd anfon sylwadau cadarnhaol a negyddol ymlaen at y Swyddogion Cwynion. Derbyniwyd 25 o'r sylwadau hyn yn 2013/14 oddi wrth ddefnyddwyr y gwasanaeth a'u cynrychiolwyr; roedd 9 o ffynonellau proffesiynol. Roedd y 34 sylw cadarnhaol wedi'u categorio fel a ganlyn:

Sylwadau Cadarnhaol			
Gwasanaethau Plant		Gwasanaethau Oedolion	
Tîm Plant sy'n Derbyn Gofal ac Ôl-Ofal	2	Gofal Preswyl	5
Tîm Lleoli Plant	3	Gofal Cartref	2
Tîm Ymyriad Teuluol	2	Cludiant Cymunedol Môn	1
Cyllid Cleientiaid Dyletswydd	1	Tîm Iechyd Meddwl	1
Gwasanaethau Plant - arall	4	Tîm Anableddau Dysgu	1
		Canolfan Byron	2
		Cyllid Cleientiaid	1

		Cyllid Cleientiaid / Gofal Preswyl	1
		POVA	1
		Tîm Oedolion – y gogledd	2
		Tîm Oedolion – y de	1
		Gwasanaethau Oedolion - arall	4
<b>Cyfanswm</b>	<b>12</b>	<b>Cyfanswm</b>	<b>22</b>

### 2.1.2 Isod ceir enghreifftiau o sylwadau cadarnhaol gan ddefnyddwyr y gwasanaeth:

*“Bu ei hadwaith cyflym a’i hagwedd gadarnhaol o gymorth i gael y cymorth angenrheidiol.... dymunaf i a fy nheulu ddiolch o waelod calon am wasanaeth a chefnogaeth yr ofalwraig gartref yn ystod yr amser anodd hwn” -*  
**Gwasanaeth Gofal Cartref**

*“Mae hi wedi bod yn bleser gweithio gyda chi gan i chi fod mor agored a gonest gyda mi, yr ysgol a’n pobl ifanc ac yn gefnogol ohonom” -*  
**Tîm Ymyriad Teuluol**

*“Roedd ganddo wastad amser i drafod fy ngofidiau fy hun ac mae ei gyngor wedi bod yn hynod werthfawr yn ystod yr adegau mwyaf blinderus” –*  
**Tîm Ymyrryd Teuluol**

*“Yn aml iawn mae’r staff yn mynd y tu draw i rôl eu swydd yn ogystal â dangos urddas yn eu gofal a’u tosturi ac yn cymryd amser i gymdeithasu gyda’r preswylwyr. Maent yn glod i ofal cymdeithasol a gellid gwneud gydag efelychu eu hesiampl mewn mannau eraill–*  
**Gofal Preswyl**

*“Roedd y gweithiwr cymdeithasol yn gymorth mawr ac yn gymwynasgar. Gwrandawodd ar y pryderon niferus yr oedd gennym gan awgrymu amryfal atebion” -*  
**Tîm Oedolion - y gogledd**

## 2.2 Sylwadau Negyddol

### 2.2.1 Cofnodwyd cyfanswm o 13 o sylwadau negyddol yn ystod y flwyddyn, o gymharu â saith y llynedd. Cafodd y 13 o sylwadau negyddol eu categorio fel a ganlyn:

SYLWADAU NEGYDDOL			
Gwasanaethau Plant		Gwasanaethau Oedolion	
Tîm Dyletswydd	5	Uned Ddarparu	2

		Anabledd Dysgu	1
		Gofal Preswyl	1
		Tîm Oedolion - y gogledd	1
		Canolfan Byron	1
		Rheoli	2
<b>Cyfanswm</b>	<b>5</b>	<b>Cyfanswm</b>	<b>8</b>

### 3. Cwynion Cam 1 – Penderfyniad Lleol

- 3.1 Yn y tabl isod crynhoir nifer y cwynion a ddaeth i law dros y chwe blynedd diwethaf am y Gwasanaethau Oedolion a Phlant dan Gam 1, Cam 2 a Cham 3 y Drefn Gwyno a Sylwadau. I roi'r ffigurau hyn mewn persbectif, mae Tabl 1b yn dangos ystadegau ar gyfer y gwasanaethau a ddarperir gan Gwasanaethau Plant, ac mae Tabl 1c yn dangos ystadegau ar gyfer y gwasanaethau a ddarperir gan Gwasanaethau Oedolion yn 2013-14.

**Tabl 1a**

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

**Tabl 1b**

<b>Children's Services</b>	
Nifer y Plant mewn Angen ar 31 March	<b>224</b>
Nifer y Plant mewn Gofal ar 31 March	<b>78</b>
Plant a roddwyd ar y Gofrestr yn ystod y flwyddyn	<b>83</b>
Cysylltiadau	<b>3230</b>
Cyfeiriadau	<b>1464</b>
Cysylltiadau â'r Heddlu	<b>1765</b>
Aseidiadau Cychwynnol	<b>514</b>
Aseidiadau Craidd	<b>110</b>

**Tabl 1c**

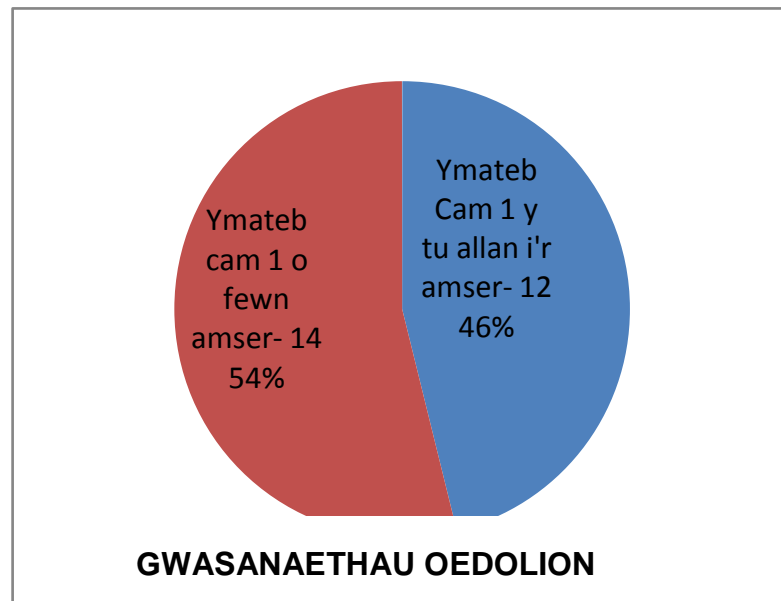
<b>Adult Services</b>	
Nifer yr oedolion yn cael gwasanaeth ar 31 Mawrth	<b>1,609</b>
Cynlluniau gofal newydd wedi'u cwblhau (Gofal Preswyl a Chartref)	<b>739</b>
Cynnal aseidiadau o ofalwyr newydd	<b>403</b>
Pobl yn cael Taliad Uniongyrchol	<b>44</b>
Pobl yn cael gofal cartref preswyl/nysio	<b>690</b>

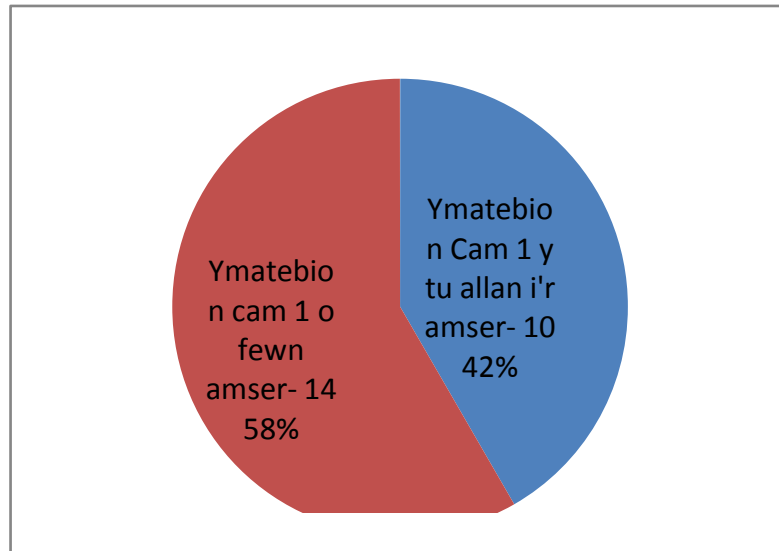
Cynnal adolygiadau	<b>941</b>
Pobl yn cael technoleg gynorthwyol	<b>469</b>
Pobl yn cael offer i'w cynorthwyo gyda gweithgareddau bywyd beunyddiol	<b>579</b>
Pobl yn cael offer i'w cynorthwyo gydag addasiadau mawr neu fach i'w tai	<b>125</b>
Pobl yn cael gwasanaeth ailalluogi	<b>438</b>

3.2.1 Mae Tabl 1a yn dangos bod nifer y cwynion a gofnodwyd dan Gam 1 y Drefn wedi gostwng rhyw fymryn o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Fodd bynnag mae nifer y cwynion sydd wedi'u trosglwyddo i Gam 2 y Drefn wedi codi. Rydym yn parhau i roi pwyslais ar wella ein trefniadau ar gyfer cofnodi sylwadau a chwynion dan Gam 1 y Canllawiau a gwneir pob ymdrech i ymdrin â chwynion ac ymateb iddynt yn gynt er mwyn datrys problemau ac osgoi trosglwyddo pryderon yn uwch. Er enghraifft, cynigir cyfarfodydd i achwynwyr sy'n anhapus gyda'r ymatebion y maent yn eu cael yng Ngham 1 er mwyn ceisio datrys materion heb eu trosglwyddo ymlaen i Gam 2.

3.2.2 Mae'r Siart Olwyn isod yn dangos y perfformiad o ran ymateb i Gwynion Cam 1 o fewn yr amser statudol o ddeg diwrnod gwaith:

#### **GWASANAETHAU PLANT**





- 3.2.3 Dengys y ffigurau uchod na ymatebwyd i nifer sylweddol o gwynion o fewn yr amser statudol o ddeg diwrnod gwaith. Roedd cyfran y cwynion yr ymatebwyd iddynt y tu allan i'r amser wedi codi o gymharu â 2012/13 ar gyfer Gwasanaethau Plant, ond wedi gostwng ar gyfer Gwasanaethau Oedolion (53% y tu allan i'r amser ar gyfer Gwasanaethau Oedolion a 33% y tu allan i'r amser ar gyfer Gwasanaethau Plant yn 2012/13). Bydd raid i Reolwyr roi mwy o bwyslais ar flaenoriaethu cwynion er mwyn gwella perfformiad yn y maes hwn . Fodd bynnag cydnabyddir y gall ffactorau megis staffio a maes yr ymchwiliad weithiau ei gwneud yn anos cwblhau ymateb o fewn yr amser.
- 3.2.4 Yn Nhabl 2 dangosir cymhariaeth tair blynedd o'r meysydd gwasanaeth ble daeth sylwadau a chwynion i law dan Gam 1 y Canllawiau yn y Gwasanaethau Plant ac Oedolion.

**Tabl 2**

<b>CYMHARIAETH PEDAIR BLYNEDD</b>												
<b>GWASANAETH</b>	<b>Sylwadau Cadarnhaol</b>	<b>Cwynion a Sylwadau Negyddol Cam 1</b>	<b>Cyfanswm</b>	<b>Sylwadau Cadarnhaol</b>	<b>Cwynion a Sylwadau Negyddol Cam 1</b>	<b>Cyfanswm</b>	<b>Sylwadau Cadarnhaol</b>	<b>Cwynion a Sylwadau Negyddol Cam 1</b>	<b>Cyfanswm</b>	<b>Sylwadau Cadarnhaol</b>	<b>Cwynion a Sylwadau Negyddol Cam 1 2010/11</b>	<b>Cyfanswm</b>
	<b>2013/14</b>	<b>2013/14</b>	<b>2013/14</b>	<b>2012/13</b>	<b>2012/13</b>	<b>2012/13</b>	<b>2011/12</b>	<b>2011/12</b>	<b>2011/12</b>	<b>2010/11</b>	<b>2010/11</b>	<b>2010/11</b>
<b>Plant</b>	12	31	43	7	25	32	10	41	50	6	21	27
<b>Pobl Hŷn</b>	4	3	7	5	13	18	3	7	15	1	20	21
<b>Anableddau Corfforol</b>	0	3	3	3	6	9	4	6	6	5	4	9
<b>Anableddau Dysgu</b>	1	2	3	0	3	3	0	2	2	3	4	7
<b>Iechyd Meddwl</b>	1	0	1	0	1	1	0	1	1	2	3	5
<b>Gwasanaethau Cefnogi Cymunedol</b>	11	21	32	27	13	40	30	13	42	78	32	110
<b>Gwasanaeth Gwaith Cymdeithasol yn yr Ysbyty</b>	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	2	2
<b>Rheoli a Gweinyddu</b>	5	3	7	2	1	3	1	2	4	2	0	2
<b>CYFANSYMAU</b>	<b>34</b>	<b>63</b>	<b>97</b>	<b>44</b>	<b>63</b>	<b>107</b>	<b>48</b>	<b>72</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>186</b>



3.3 Roedd dadansoddiad o natur y cwynion Cam 1 yn y Gwasanaethau Plant yn dangos bod y cwynion yn ymwneud, yn bennaf, â:

- Cyfathrebu annigonol gyda theuluoedd sy'n derbyn gwasanaeth;
- Cyfathrebu annigonol rhwng asiantaethau;
- Anfodlonrwydd gyda chofnodi gwybodaeth anghywir;
- Anfodlonrwydd gyda gweithredoedd neu agwedd staff Gwaith Cymdeithasol, gan gynnwys rhagfarn ganfyddedig;
- Oedi wrth ddarparu gwasanaeth neu wybodaeth y gofynwyd amdani gan ddefnyddwyr gwasanaeth a'u rhieni o dan Adran 7 Deddf Gwarchod Data 1998.

3.4 Yn y Gwasanaethau Oedolion, roedd y cwynion Cam 1 yn ymwneud, yn bennaf, â:

- Dim cyfathrebu effeithiol wrth ymateb i negeseuon ac adrodd yn ôl i ddefnyddwyr y gwasanaeth a/neu berthnasau/gofalwyr;
- Anfodlonrwydd gyda dirwyn gwasanaethau i ben neu eu cwtoji;
- Anfodlonrwydd gyda gweithredoedd staff Gofal Cartref;
- Anfodlonrwydd gyda defnyddwyr y gwasanaeth yn cael eu rhoi mewn llety a ganfyddir yn amhriodol.

#### **4. Trosolwg o'r Cwynion Ffurfiol (Cam 2)**

4.1.1 Yn ystod y flwyddyn, rhoddwyd blaenoriaeth i geisio datrys problemau cyn gynted â phosib a chafodd Rheolwyr eu hannog i ymchwilio'n drwyadl ac ymateb i'r achwynydd o fewn deg diwrnod gwaith er mwyn datrys materion yn gynnar ac osgoi trosglwyddo cwyn i Gam 2 y Drefn. Bryd hynny byddai raid i Swyddog Ymchwilio Annibynnol edrych i mewn i'r gŵyn. Cynigiwyd cyfarfodydd i amryfal achwynwyr er mwyn ceisio datrys materion.

4.1.2 Yn ystod y flwyddyn cofrestrwyd cyfanswm o 11 cwyn dan Gam 2, sef cynnydd o gymharu â 6 yn ystod y flwyddyn flaenorol. 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 achwynydd wedi mynnu mynd yn ei flaen i Gam 2. At hyn, mae'n bwysig cofio bod gan achwynwyr yr hawl i osgoi Cam 1 a gofyn am ystyriaeth ffurfiol dan Gam 2 pe byddant yn dymuno hynny. Ymdriniwyd eisoes dan Gam 1 â chwech o'r achwynwyr yr ymchwiliwyd iddynt dan Gam 2. Mi aeth y cwynion eraill yn syth i Gam 2, un ai oherwydd bod yr achwynydd wedi gofyn am gael mynd yn syth i Gam 2 neu oherwydd difrifoldeb y gŵyn er, yn y rhan fwyaf o achosion, bu gohebiaeth arall eisoes. Yn aml iawn mae trosglwyddo cwyn i fyny i Gam 2 yn symudiad cadarnhaol i'r achwynydd a'r Cyngor.

4.1.3 Ni chafodd yr un o gwynion Cam 2 yr ymchwiliwyd iddynt yn ystod y flwyddyn eu cwblhau o fewn yr amserlen 25 diwrnod gwaith. Yr amser hiraf a gymerwyd i gwblhau'r broses oedd 77 diwrnod gwaith o pan ddaeth llythyr cwyno Cam 2 i law (neu 56 diwrnod gwaith o pan lofnododd yr achwynydd y rhestr gwynion a gadarnhawyd gyda'r Swyddog Ymchwilio Annibynnol). Y byrraf oedd 35

diwrnod gwaith (neu 28 o pan lofnodwyd y rhestr cwynion). Mae hyn yn adlewyrchu'r ffaith bod nifer o gwynion Cam 2 a ddaeth i law yn 2013/14 yn gymhleth ac yn ymwneud â nifer o gwynion, gan ei gwneud yn ofynnol cael cyfweiliadau gyda nifer o staff. Mewn achosion penodol, bu oedi hefyd oherwydd bod angen ceisio cyngor cyfreithiol cyn rhyddhau adroddiad y Swyddog Ymchwilio Annibynnol i'r achwynydd neu oherwydd nad oedd ymchwilyr ar gael, yn enwedig felly dros fisoedd yr haf.

## **4.2 Gwasanaethau Plant a'u Teuluoedd**

4.2.3 Yn ystod 2013/14, cofrestrwyd chwech o gwynion ym maes Gwasanaethau Plant o dan Cam 2 y Drefn. Trefnwyd ymchwiliadau gan Swyddogion Ymchwilio Annibynnol gyda Pherson Annibynnol yn goruchwyllo tegwch a chydaddoldeb yr ymchwiliad, ac eithrio mewn un achos lle'r oedd y gŵyn yn ymwneud â'r Gwasanaeth yn cymryd camau yng nghyswllt oedolyn yn hytrach na phlant.

4.2.4 Dyma'r gwersi a ddysgwyd:

- Gwella ymdrechion i roi gwybod i deuluoedd am fanylion y brosesau ymchwilio
- Eithriadau dan y Ddeddf Gwarchod data am gael eu cydnabod, a'r sawl a ofynnodd yn eu cylch am gael gwybod amdanynt
- Defnyddwyr gwasanaeth i gael gwybod am newidiadau i bynciau agenda cyfarfodydd
- Defnyddwyr y gwasanaeth neu eu gofalyr/rhieni am gael gwybod am brotocolau os cânt eu heithrio o gymryd rhan mewn cyfarfodydd, ond nid o reidrwydd y rhesymau am y penderfyniad
- Dylid darparu cofnodion cyfarfodydd mewn amser rhesymol
- Dylid cynnal cyswllt rheolaidd os oes pryderon ynghylch lles plentyn
- Rhaid egluro'n glir yn y Drefn yr amgylchiadau pryd y cwblheir asesiad risg
- Rhaid nodi'n yn glir ac yn bendant resymau dros beidio ag anfon copïau o Aseidiadau Cychwynnol at rieni a dylid eu cofnodi
- Gydag achosion lle mae gweithwyr cymdeithasol gyda phlant yn y tymor hir dylid creu trefn amser o ran Digwyddiadau Arwyddocaol
- Rhaid i'r Gwasanaeth Iechyd Meddwl, y Gwasanaeth Plant a CAMHS gydgyssylltu a chydweithio'n well
- Rhaid datblygu llwybr Trawsnewid rhwng gwasanaethau
- Rhaid gwella'r cyfathrebu gyda rhieni a'r gefnogaeth a roddir iddynt
- Rhaid cael eglurder ynghylch cyfrifoldeb mewn achosion sy'n ymwneud â gwahanol asiantaethau
- Rhaid i fframwaith a systemau rheoli perfformiad sicrhau bod aseidiadau'n cael eu cwblhau ar amser
- Sicrhau bod y broses datgofrestru'n cael ei hegluro'n glir i ofalwyr maeth
- Angen mwy o adnoddau er mwyn ymateb i Geisiadau Gwrthrych am Wybodaeth dan y Ddeddf Gwarchod Data mewn amser
- Trafod trefniadau cyswllt gyda'r rhai y mae'r rhain yn cael effaith arnynt a chytuno ar y trefniadau hyn

- Parhau i neilltuo eiriolwyr i bob plentyn sy'n derbyn gofal ac sy'n caniatáu i dderbyn y cyfryw gefnogaeth
- Cefnogaeth a chwmsela arbenigol i blant yn ei gwneud yn ofynnol iddo gael sylw asesiad a Chynlluniau Gofal ac iddo gael ei ddarparu

#### **4.3 Gwasanaethau Oedolion**

4.3.1 Yn ystod 2013/14, daeth pum cwyn i law dan Gam 2 y Drefn. Yn nhabl 4 isod edrychir yn fanylach ar y pum cwyn:

4.3.2 Dyma'r gwersi a ddysgwyd:

- Parhau i wneud pob dim posibil i osgoi gormod o oedi ynghylch penderfyniadau am gymorth ariannol
- Parhau i hyrwyddo cydgysylltiad gydag ymatebion gwasanaeth gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a CSYM er mwyn hwyluso gwaith rhyddhau effeithiol ac amserol
- Protocol yng nghyswllt rhannu gwybodaeth allweddol am risgiau yn gysylltiedig gyda defnyddwyr y gwasanaeth gyda staff perthnasol am gael eu hadolygu

#### **5. Panel Adolygu Annibynnol – Cam 3**

Yn ystod 2013/14, ni wnaed yr un cais i gynnal adolygiadau annibynnol gan Ysgrifenyddiaeth Annibynnol y Cwynion.

#### **6. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

- 6.1 Cyflwynwyd un achos newydd i'r Ombwdsmon yn ystod y flwyddyn iddo gynnal ymchwiliad i achos o gamweinyddu gan y Gwasanaethau Cymdeithasol. Roedd y gŵyn hon yn ymwneud â chŵyn yr ymchwiliwyd iddi eisoes dan Gam 2 y Drefn Gwyno (MH001- gweler Tabl 3 uchod). Penderfynodd yr Ombwdsmon beidio ag ymchwilio i'r gŵyn hon oherwydd bod rhai o'r pryderon yn dyddio'n ôl dros flwyddyn a bod yr holl bryderon diweddar wedi cael sylw dan Gam 3 Trefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol ac na fyddai dim i'w elwa o gynnal ymchwiliad ychwanegol. At hyn, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad bod y Cynllun Gweithredu'n dystiolaeth bod yr Awdurdod yn parhau i weithredu ar yr argymhellion gwella a wnaed yng Ngham 2.
- 6.2 Gwnaed penderfyniad ar un achos a gyflwynwyd i'r Ombwdsmon yn 2012/13. Penderfynodd yr Ombwdsmon beidio ag ymchwilio i'r gŵyn hon, yr ymchwiliwyd eisoes iddi dan Gam 1 y Drefn Gwyno, oherwydd nad oedd yr achwynydd wedi achub ar y cyfle i gyflwyno digon o resymau dros anghytuno gyda dogfennau a phenderfyniadau ac nid oedd wedi rhoi digon o gyfle i'r Gwasanaethau Cymdeithasol ymateb i'r gŵyn.

## **7. Ymgynghoriad Llywodraeth Cymru – “Gwneud Pethau’n Well”**

Rhoddwyd ystyriaeth i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru “Gwneud Pethau’n Well” a chafwyd trafodaeth arno trwy AWCOC (Grŵp Swyddogion Cwynion Cymru Gyfan) a NASH (Penaethiaid Gogledd Cymru o Wasanaethau i Oedolion). Cyhoeddwyd y ddogfen ymgynghorol ‘Gwrandio a dysgu: Canllawiau ar ddelio â chwynion a sylwadau yng ngwasanaethau cymdeithasol llywodraeth leol gan Lywodraeth Cymru ym mis Tachwedd 2013. Y prif newidiadau yn y canllawiau, y mae disgwyl gweithredu arnynt o fis Awst 2014 ymlaen, yw gwneud i ffwrdd â Cham 3 y Panelau Adolygu Annibynnol, a rhoi pwyslais ar gynnig i gwrdd ag achwynwyr fel rhan o Gam 1 y broses gwyno. Gweler Atodiad 3 yr adroddiad hwn os gwelwch yn dda am grynodeb o’r weithdrefn newydd.

**Sophie Shanahan,  
Swyddog Cwynion a Datblygu Gofal Cwsmer Dros Dro**

**Gareth Llwyd,  
Rheolwr yr Uned Cefnogi Busnes.**

**Dyddiad: Mis Mai 2014**

**O.N. Dyma fersiwn fer o'r adroddiad llawn.**

## Cynllun Gweithredu 2014/15

Maes	Gweithredu	Camau gan Bwy	Erbyn pryd
1. Cryfhau Gweithrediad y Drefn Gwyno a Sylwadau	i) Rhaid i ni sicrhau'n barhaus bod holl staff yr Adran – yn yr holl wasanaethau, yn dilyn y Canllawiau ac yn cofnodi sylwadau cadarnhaol a negyddol a chwynion fel bod modd i'r Swyddog Cwynion allu cadw ystadegau cywir	Penaethiaid Gwasanaeth a Rheolwyr Tîm	Parhaus
2. Ymdrin â chwynion yn effeithiol ac amserol dan Gam 1 Cham 2 y Drefn	<p>i) Cynnal ymchwiliad trylwyr i gwynion yng Ngham 1 y Drefn i sicrhau ymateb cynhwysfawr mewn ymgais i leddfu anfodlonrwydd ac osgoi trosglwyddo ymlaen i Gam 2</p> <p>ii) Sicrhau ymatebion amserol i gwynion o fewn yr amser penodol o ddeg diwrnod gwaith dan Gam 1 y Drefn. (Bydd yr amser hwn yn newid i ddeg diwrnod gwaith i gwrdd â'r achwynydd a phymtheg diwrnod gwaith ar gyfer yr ymateb ysgrifenedig pan weithredir ar y canllawiau newydd.)</p>	<p>Penaethiaid Gwasanaeth / Rheolwyr Gwasanaeth</p> <p>Penaethiaid Gwasanaeth / Rheolwyr Gwasanaeth</p>	<p>Parhaus</p> <p>Parhaus</p>

	(iii) Sicrhau ymatebion amserol i gwynion o fewn yr amser penodol o bum diwrnod gwaith ar hugain dan Gam 2 y Drefn.	Swyddog Cwynion Dynodedig	
3. Dysgu gwersi o ymchwiliadau i gwynion	Llunio cynlluniau gwaith mewn ymateb i argymhellion mewn adroddiadau ymchwilio i gwynion	Penaethiaid Gwasanaeth / Rheolwyr Gwasanaeth	O fewn 20 diwrnod o roi i'r achwynydd ymateb ysgrifenedig ffurfiol a chopi o adroddiad yr ymchwiliad
4. Rhoi gwybodaeth am weithrediad y Drefn Gwyno a Sylwadau	i) Sicrhau bod y llyfryn gwybodaeth am y Drefn Gwyno'n cael ei chylchredeg yn eang i bob plentyn mewn angen sy'n cael gwasanaeth gan yr Adran	Arweinyddion Tîm	Parhaus
	ii) Dosbarthu taflenni cwyno i bob defnyddiwr / gofalwr sy'n cael asesiad o anghenion a gwasanaethau cefnogi gan yr Adran.	Arweinyddion Tîm	Parhaus
	iii) Sicrhau bod Rheolwyr Gwasanaeth a Rheolwyr Tîm yn llwyr ymwybodol o Drefn Gwyno a Sylwadau newydd y Gwasanaethau Cymdeithasol y mae disgwyl ei gweithredu o fis Awst 2014 ymlaen.	Swyddog Cwynion Dynodedig	Mis Gorffennaf 2014
5. Rhoi hyfforddiant ar weithrediad y Drefn Gwyno a Sylwadau	Rhoi sesiynau hyfforddi blynyddol ar ymdrin â chwynion yn effeithiol a defnyddio sgiliau cyfryngu	Uned Datblygu'r Gweithlu	Mis Hydref 2014

## Papur Briffio: 'Gwneud Pethau'n Well' - Proses Gwynion Newydd y Gwasanaethau Cymdeithasol

### Cyd-destun

Cafodd y drafft cyn ymgynghori 'Cyfarwyddyd ar drin cwynion a sylwadau gan wasanaethau cymdeithasol awdurdod lleol' ei ryddhau ar 14 Mai 2014. Dyddiad gweithredu'r cyfarwyddyd a'r rheoliadau newydd yw **1 Awst 2014**.

Mae'r cyfarwyddyd newydd yn disodli 'Gwrando a Dysgu' ac mae'n cefnogi gweithrediad rheoliadau Gweithdrefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014.

Mae'n sicrhau y bydd y broses ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol yn cyd-fynd gyda'r Polisi a'r Canllawiau Enghreifftiol ar gyfer Cwynion a Phryderon a chyda Gweithdrefn Gwynion GIG Gweithio i Wella.

### Y Prif Newidiadau o 1 Awst 2014:

Materion	Gwrando a Dysgu (Ebrill 2006)	Gwneud pethau'n well (01/08/14)
1. Diffiniad o gŵyn	<p>Dim diffiniad pendant, ond yn dweud y gall cwyn godi oherwydd:-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gwrthod gwasanaeth,</li> <li>- ansawdd, amllder, cost gwasanaeth,</li> <li>- gwrthwynebu penderfyniad, ansawdd gwasanaeth,</li> <li>- oedi mewn gwasanaeth,</li> <li>- darparu/dim darparu gwasanaeth,</li> <li>- ymdrin ag achos,</li> <li>- agwedd ac ymddygiad staff,</li> <li>- y modd y defnyddir meini prawf asesu a chymhwysedd.</li> </ul>	<p>Yn cynnwys yr holl gwynion i ALI. Cwyn yw:-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder,</li> <li>- Ysgrifenedig, llafar neu yn cael ei gwneud drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall,</li> <li>- Yn cael ei gwneud gan un aelod o'r cyhoedd neu fwy,</li> <li>- Am weithrediad darparwr gwasanaeth cyhoeddus neu ddiffyg gweithredu,</li> <li>- Neu am safon gwasanaeth.</li> </ul> <p>Nid yw cwyn yn:-</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gais cychwynnol am wasanaeth,</li> <li>- Yn apêl yn erbyn penderfyniad priodol,</li> <li>- Yn ceisio cael newid i ddeddf neu bolisi 'a wnaed yn briodol',</li> <li>- Yn lobio i hyrwyddo achos.</li> </ul>
2. Cyfyngiad amser ar y gŵyn	Dim cyfyngiad o ran amser	Blwyddyn i wneud cwyn o ddyddiad y digwyddiad.
3. Pwy all wneud cwyn?	Amlinelliad clir o gymhwysedd gwasanaethau plant ac oedolion i gwyno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pobl y mae gan yr Adran Gwasanaethau Cymdeithasol ddyletswydd statudol i ddarparu gwasanaethau iddynt,</li> <li>- Person y mae'r ALI wedi methu â darparu gwasanaethau iddo / iddi, cynrychiolydd plentyn sy'n derbyn gwasanaeth.</li> </ul>
4. Ymchwiliadau sy'n cyd-redeg	<p>Rhaid ystyried a fyddai'r gŵyn yn rhagfarnu gweithgareddau - cyfreithiol neu ddisgyblaethol. Ymchwiliadau'r Heddlu neu'r Cyngor Gofal, gweithgareddau sifil ac y mae hefyd yn cynnwys cyfarfod rhyngasiantaethol ar faterion Diogelu Plant a Diogelu Oedolion Bregus.</p> <p>Trafodaeth llawer mwy clir ar y broses diogelu plant ac oedolion yn y cyfarwyddyd hwn. Hefyd trafodaeth ar gwynion sawl ALI, cwynion iechyd/Adran Gwasanaethau Cymdeithasol, addysg a chwynion yn cael eu rheoleiddio gan AGGCC.</p>	<p>Rhaid ystyried a fyddai'r gŵyn yn rhagfarnu gweithgareddau - cyfreithiol neu ddisgyblaethol, ymchwiliadau'r Heddlu neu Cyngor Gofal a gweithgareddau sifil. Nid yw'n dweud yn hollol glir bod angen rhoi ystyriaeth i faterion Diogelu Plant neu Ddiogelu Oedolion Bregus.</p>
5. Egwyddorion allweddol	15 o egwyddorion allweddol yn cael eu sefydlu	<p>Mae rhai yn debyg i egwyddorion allweddol Gwrando a Dysgu.</p> <p>Maent yn canolbwyntio ar:- Gwasanaeth sy'n canolbwyntio</p>



		<p>ar y dinesydd, canolbwyntio ar gwynion a dim ar y broses, mynediad rhwydd, trin gydag urddas a pharch, staff sy'n delio gyda chwynion wedi'u hyfforddi'n dda, darparu taflen gwynion yn y cyswllt cyntaf, canolbwyntio llawer mwy ar yr iaith Gymraeg ac egwyddor trosfwaol 'Mwy na Geiriau' i ddiogelu a hyrwyddo lles yr achwynydd. Cyfarwyddyd ar sut i greu a chael mynediad a phroses syml, deg a diduedd, amserol, effeithiol a chyson, ymatebol ac yn darparu gwelliant parhaol.</p> <p>Mae Adran 39 yn benodol yn amlinellu rôl y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol fel:-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un sy'n cymryd perchnogaeth o'r broses gwynion,</li> <li>- yn rheolaidd yn adolygu ac yn sgriwneiddio ei effeithlonrwydd,</li> <li>- yn derbyn adroddiad monitro cwynion yn rheolaidd,</li> <li>- gwersi a ddysgwyd o gwynion,</li> <li>- adroddiadau rheolaidd i'r Cabinet,</li> <li>- adroddiad cwynion blynyddol.</li> </ul>
<p>6. Swyddogaethau</p>	<p>Angen uwch swyddog gyda chyfrifoldeb cyffredinol. Yn amlinellu cyfrifoldebau allweddol. Yn rhoi amlinelliad o swyddogaeth y Swyddog Cwynion.</p>	<p>Yn dweud bod angen uwch swyddog gyda chyfrifoldeb cyffredinol. Newidiadau bychan iawn i Gwrando a Dysgu. Rôl y Swyddog Cwynion yr un fath ag yn Gwrando a Dysgu. Yn amlinellu swyddogaeth Swyddog Ymchwilio Anibynnol a Pherson Annibynnol – mae hyn yn newydd ac yn llawer mwy llym oherwydd bod yn rhaid i'r swyddogaeth fod yn un annibynnol. Dyma fu'r ymarfer</p>

		yn hanesyddol yng Ngwynedd ac Ynys Mon.
7. Cyfnod Datrysiaid Lleol	<p>Yn trafod datrysiaid lleol yn hytrach na datrysiaid 'anffurfiol'. Yn cynnig cyfarwyddyd ar agweddau tuag at gam 1 e.e. gweithredu, ymddiheuriad, cyfryngu ac ati.</p> <p>Amserlen: 10 niwrnod gwaith, gyda phosibilrwydd o ymestyn 10 diwrnod gwaith arall gyda chytundeb yr achwynydd.</p>	<p>Y prif newid yw bod yn rhaid i'r gwasanaeth gynnig trafod cwyn gyda'r achwynydd.</p> <p>Os caiff y gŵyn ei datrys, rhaid wedyn ysgrifennu at yr achwynydd gyda thelerau'r datrysiaid o fewn 5 diwrnod gwaith.</p> <p>Sicrhau cyngor a hyfforddiant i staff.</p> <p>Amserlen – Rhaid cydnabod derbyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith.</p> <p>10 niwrnod gwaith, estyniad ond mewn amgylchiadau 'eithriadol' ac mewn cytundeb gyda'r achwynydd.</p>
8. Cam 2	<p>Ymchwiliad Annibynnol. Gall yr ymchwilydd fod yn fewnol cyn belled ag nad yw'n rhan o reoli llinell y gwasanaeth dan sylw. Amserlen - 25 diwrnod o'r amser y gwnaeth yr achwynydd nodi ei fod ef/hi eisiau gwneud cwyn.</p>	<p>Yn debyg ond yn gofyn i'r Ymchwilydd fod yn allanol. Syniad o drefniant dwyochrog gyda Chynghorau eraill.</p> <p>Amserlen – yn debyg ond gellir cytuno ar y dyddiad cychwyn – mae rhywbeth tebyg i'r arferion cyffredin ar hyn o bryd ar yr amserlen bresennol yn amhosibl.</p> <p>Rhaid i bob achos o oedi oherwydd amgylchiadau eithriadol gael eu cytuno gan y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol. Rhaid gwneud cofnod o benderfyniad y Cyfarwyddwr a'i gadw.</p>
9. Cam 3	Panel Annibynnol Cam 3	Dim panel. Ombwdsmon.