

CYNGOR SIR YNYS MÔN	
ADRODDIAD AT:	Pwyllgor Sgriwtini Partneriaeth ac Adfywio
DYDDIAD:	7 Medi 2015
PWNC :	Adroddiad Blynyddol - 'Gwranddo ar Gwynion a Dysgu oddi wrthynt'
AELODAU PORTFFOLIO(AU):	Y Cyngorydd Aled Morris Jones
AWDUR YR ADRODDIAD Rhif Ffôn: E-bost:	Sophie Shanahan / Gareth Llwyd 01248 752717 / 01248 752708 slsss@anglesey.gov.uk / glss@anglesey.gov.uk

1.0 ARGYMHELLION

A1 – Nodi natur y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2013/14 ynglŷn â'r gwasanaethau a ddarparwyd gan yr Adran Gwasanaethau Cymdeithasol.

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

A3 - Nodi'r Cynllun Gweithredu ar gyfer datblygu'r trefniadau i ddelfio'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, Adran
Gwasanaethau Cymdeithasol
Dyddiad: Mai 2015

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

ATODIAD 2- Cynllun Gweithredu 2015/16



YR ADRAN GYMUNED

‘Gwrando ar Gwynion a Dysgu oddi wrthynt’

**TREFN GWYNO A SYLWADAU’R
GWASANAETHAU CYMDEITHASOL**

ADRODDIAD BLYNYDDOL – 2014/15

1. CYFLWYNIAD

- 1.1 Mae'r adroddiad hon yn cyfeirio at y modd y gweithredwyd ar Drefn Gwyno a Sylwadau'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn y Gwasanaethau Plant a'r Gwasanaethau Oedolion yn ystod y cyfnod o fis Ebrill 2014 hyd ddiwedd Mawrth 2015.
- 1.2 Y Swyddog Datblygu Cwynion a Gofal Cwsmer yn yr Adran Gymuned oedd yn gyfrifol am y Drefn Gwyno a Sylwadau yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Mae'r Swyddog Cwynion yn atebol i'r Cyfarwyddwr Cymuned ac yn cael ei reoli a'i oruchwylio'n ddyddiol gan y Rheolwr Gwasanaeth ar gyfer Diogelu a Sicrwydd 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 y Canllawiau 'Gwrandao a Dysgu' 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;
 - 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;
 - Cadw llygad ar y Drefn Gwyno a Sylwadau o ran gwasanaethau i blant a'u teuluoedd a gwasanaethau i oedolion a'i gwerthuso a'i datblygu;
 - Sicrhau bod gwybodaeth ar gael er mwyn hwyluso mynediad i ddefnyddwyr y Gwasanaeth a'u cynrychiolwyr at y Drefn Gwyno a Sylwadau yn unol â'r rheoliadau a'r arweiniad;
 - Rhoi hyfforddiant a chefnogaeth i annog staff ar bob lefel yn yr Adran i gael dealltwriaeth well o 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 mewn ymateb i anghenion defnyddwyr ein gwasanaeth;
 - Ceisio ymdrin â sylwadau a chwynion defnyddwyr gwasanaeth a phobl gymwys eraill cyn agosod â phosib at bwynt darparu'r gwasanaethau er mwyn, lle bo modd, arbed y sefyllfa rhag mynd yn ymchwiliad swyddogol llawn dan gamau ffurfiol yn y Canllawiau;
 - Rhoi cyfle i ddefnyddwyr y gwasanaeth a phobl gymwys eraill gyflwyno cwynion ffurfiol am wasanaethau a ddarperir gan yr Adran a chael ymateb ffurfiol oddi wrth y Cyfarwyddwr o fewn yr amserlenni a nodir.

2. Sylwadau – Cadarnhaol a negyddol

2.1 Sylwadau Cadarnhaol

- 2.1.1 Cofnodwyd cyfanswm o 110 o sylwadau cadarnhaol yn ystod y flwyddyn (33 ar gyfer y Gwasanaethau Plant, 77 ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion), sy'n uwch na chyfanswm y llynedd oedd yn 34 (12 ar gyfer y Gwasanaethau Plant a 22 ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion yn 2013/14). Mae'n bosib bod rhan o'r cynnydd hwn i'w briodoli i ymwybyddiaeth gynyddol ymysg y staff y dylent gofnodi sylwadau cadarnhaol a'u hanfon ymlaen at y Swyddog Cwynion. O'r 33 o sylwadau cadarnhaol a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Plant yn 2014/15, roedd 22 gan gydweithwyr ac roedd 11 gan ddefnyddwyr y gwasanaeth, eu cynrychiolwyr neu aelodau eu teuluoedd neu gan ofalwyr maeth. Roedd y cyfan o'r sylwadau a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Oedolion gan ddefnyddwyr y gwasanaethau neu aelodau eu teuluoedd. Gellir categorio'r 110 o sylwadau cadarnhaol o fel a ganlyn:

Tabl 1

Sylwadau Cadarnhaol			
Gwasanaethau Plant		Gwasanaethau Oedolion	
Tîm Plant sy'n Derbyn Gofal	2	Gofal Preswyl	54
Tîm Gweinyddol	1	Gofal Cartref	17
Tîm Ymyriad Teuluol	13	Tîm Oedolion y Gogledd	1
Tîm Dyletswydd	6	Tîm Anableddau Dysgu	1
Tîm Lleoli Plant	9	Tîm Gweinyddol	1
Rheolwyr	1		
Arall	1		
Cyfanswm	33	Cyfanswm	77

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

“Rydym wir yn gwerthfawrogi eich cefnogaeth ardderchog a'ch dealltwriaeth” –
Tîm Lleoli Plant

“[Mae'r gweithiwr cymdeithasol] wedi bod yn wych ers iddo gychwyn ar yr achos” -
Tîm Ymyriad Teuluol

“Rydych wedi rhagori y tro hwn! Roeddwn wrth fy modd hefo’r cyfan, digonedd o wybodaeth a rhyw gyffyrddiadau bach ysgafn (wrth fy modd hefo’r gornel greadigol) ... mor ddefnyddiol” – Tîm Lleoli Plant

“Oherwydd y ffordd y gwnaethoch chi fel Cadeirydd drin y person ifanc a’i dderbyn a’i gynnwys, cyfranogodd at y cyfarfod” – Tîm Dyletswydd Plant

“Darn ardderchog o waith cymdeithasol gyda llinellau cyfathrebu clir yn cael eu defnyddio’n briodol gyda’r holl asiantaethau perthnasol er budd gorau’r plentyn” - Tîm PGA

“Hoffwn ddweud pa mor ddiolchgar yr ydwyf i’r ofalwraig am weithredu ac am feddwl mor sydyn a hoffwn ei chanmol ar y modd y cyflawnodd hi ei dyletswyddau” – Gofal Môn

“Diolch o galon am y gofal a’r sylw ardderchog a gefais ers cael fy rhyddhau o’r ysbyty” – Gofal Môn

“Diolch am y cyfeillgarwch a’r gefnogaeth a gawsom gennych fel teulu” – Brwynog

“Hoffwn ddiolch i chi am fod mor garedig tuag ataf yn ystod fy arhosiad. Roedd y bwyd yn fendigedig a chefais hwyl gyda’r staff” – Garreglwyd

“Rhoddodd y weithwraig gymdeithasol wybodaeth i ni am y cymorth a oedd ar gael, sicrhodd gymorth brys gan y gwasanaeth ail-alluogi a sicrhodd nad oedd fy mherthynas yn gorfod aros yn ddiangen yn yr ysbyty... ni fedraf ei chanmol ddigon am ei charedigrwydd, proffesiynoldeb a’i gallu i symud pethau’n eu blaenau” – Tîm Oedolion (Gogledd)

2.2 Sylwadau Negyddol

- 2.2.1 Derbyniodd y Swyddog Cwynion 30 o sylwadau negyddol / pryderon yn ystod y flwyddyn: 16 ar gyfer y Gwasanaethau Plant a 14 ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion. Mae hyn yn gynydd eto o gymharu â saith y llynedd. Cafodd y 13 o sylwadau negyddol eu categorio fel a ganlyn: 5 ar gyfer y Gwasanaethau Plant ac 8 ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion yn 2013/14). Mae’n debygol eto bod o leiaf rhan o’r cynnydd hwn i’w briodoli i ymwybyddiaeth gynyddol ymysg y staff y dylent anfon cofnod o bryderon / sylwadau negyddol a dderbyniwyd ymlaen at y Swyddog Cwynion. Ffactor arall sy’n berthnasol i’r cynnydd a gofnodwyd ar y lefel hon yw’r ffaith y cofnodwyd llai o gofnodion dan Gam 1 eleni. Awgryma hyn fod cyfran uwch o’r pryderon a dderbyniwyd wedi cael eu datrys yn gyflym gan olygu nad oedd angen eu hystyried dan Gam 1; os gellir datrys cwyn wrth fodd yr achwynydd o fewn 24 awr, yna caiff ei chofnodi fel pryder yn hytrach na chwyn Cam 1. Ymdriniwyd â rhai o’r cwynion drwy brosesau eraill fel oedd yn briodol, e.e. Diogelu Oedolion Bregus (POVA) / Cydymffurfio â Chontractau. Pan dderbynnir cwynion gan aelodau o’r cyhoedd nad ydynt yn gymwys i gwyno dan Weithdrefn Gwynion y Gwasanaethau

Cymdeithasol, ymchwilir iddynt drwy broses briodol arall. Gellir categorio'r 30 o gwynion fel a ganlyn:

Tabl 2

SYLWADAU NEGYDDOL			
Gwasanaethau Plant		Gwasanaethau Oedolion	
Tîm Dyletswydd	3	Anabledd Corfforol	1
Gwasanaethau Arbenigol Plant	1	Anableddau Dysgu	2
Tîm Ymyriad Teuluol	3	Gofal Preswyl	1
Tîm Plant mewn Gofal	5	Tîm Oedolion - Y Gogledd	3
Tîm Lleoli Plant	1	Gofal Cartref	3
Tîm Gwaith Cymorth	1	Rheoli	2
Rheoli	1	Tîm Dyletswydd	1
Arall	1	Tîm Gweinyddol	1
Cyfanswm	16	Cyfanswm	14

3. Cwynion Cam 1 – Penderfyniad Lleol

- 3.1 Yn Nhabl 3 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 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 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
2014/15	17	20	37	2	5	7	1	0	1

Tabl 4

Gwasanaethau Plant 2014-15	
Nifer y Plant mewn Angen ar 31 Mawrth	234

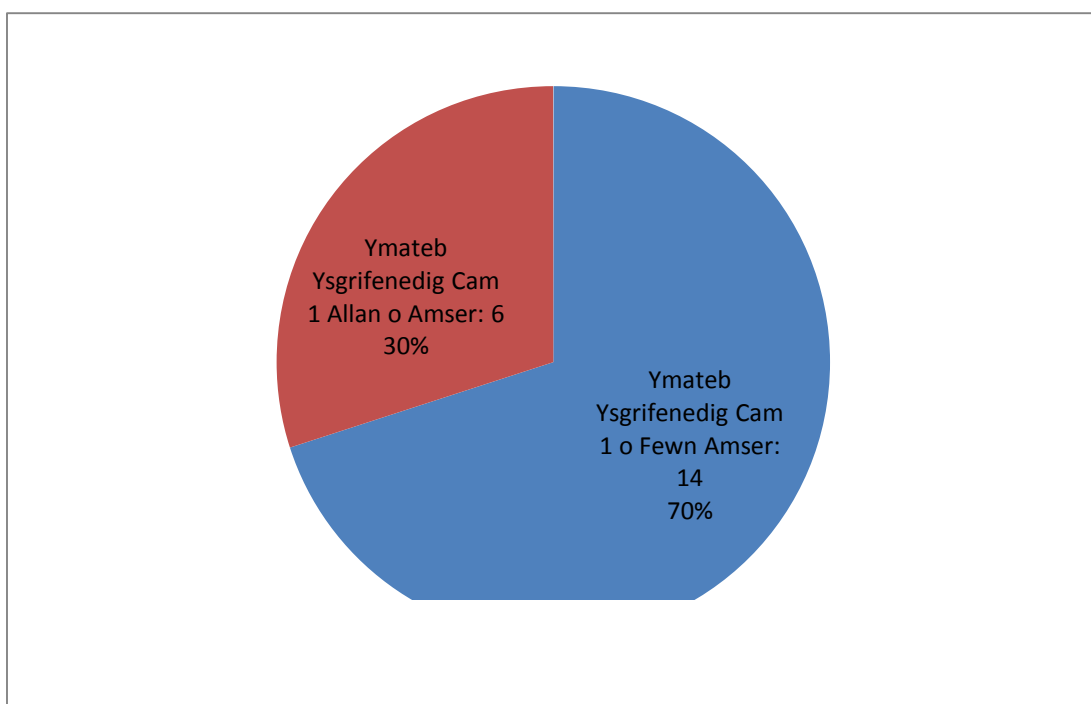
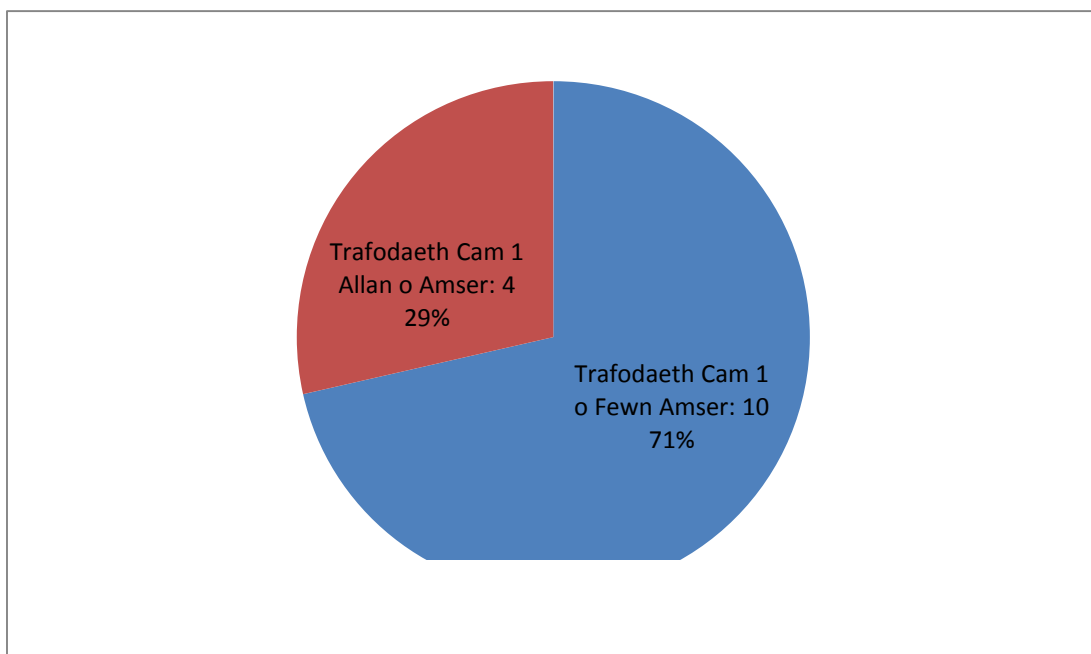
Nifer y Plant mewn Gofal ar 31 Mawrth	91
Plant a roddwyd ar y Gofrestr yn ystod y flwyddyn	77
Nifer y cysylltiadau yn ystod y flwyddyn	3681
O'r cysylltiadau uchod, y nifer a ddaeth yn Gyfeiriadau	1627
Cyfanswm nifer y Cysylltiadau / Cyfeiriadau gan yr Heddlu	2120
Asesiadau Cychwynnol a Gwblhawyd	535
Asesiadau Craidd a Gwblhawyd	110

Tabl 5

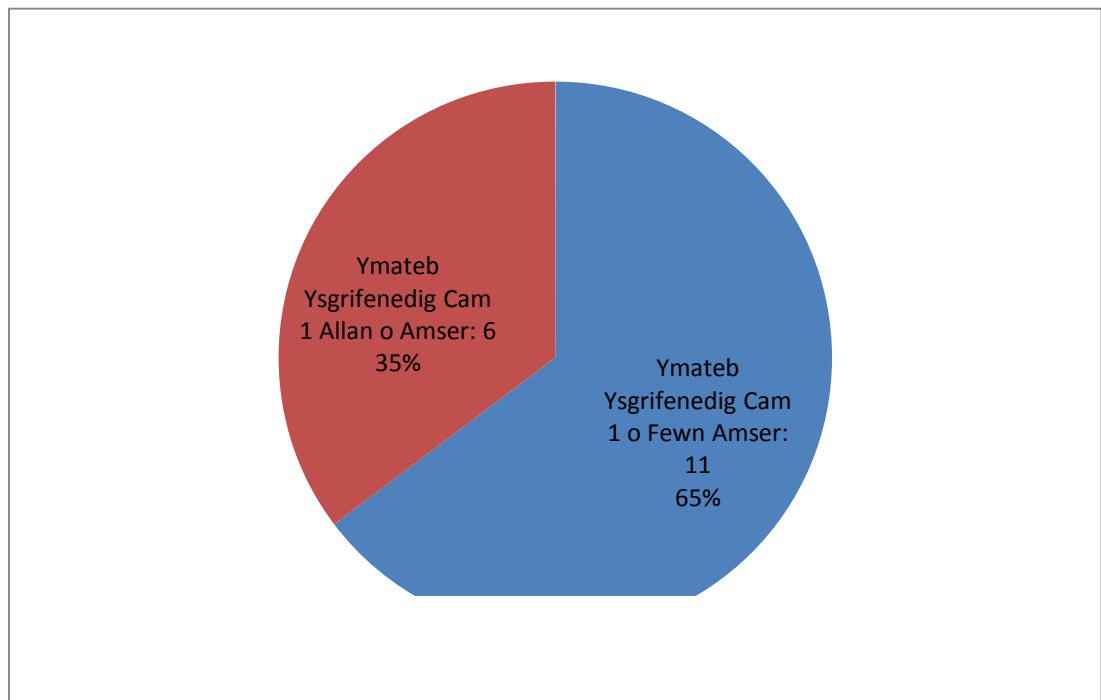
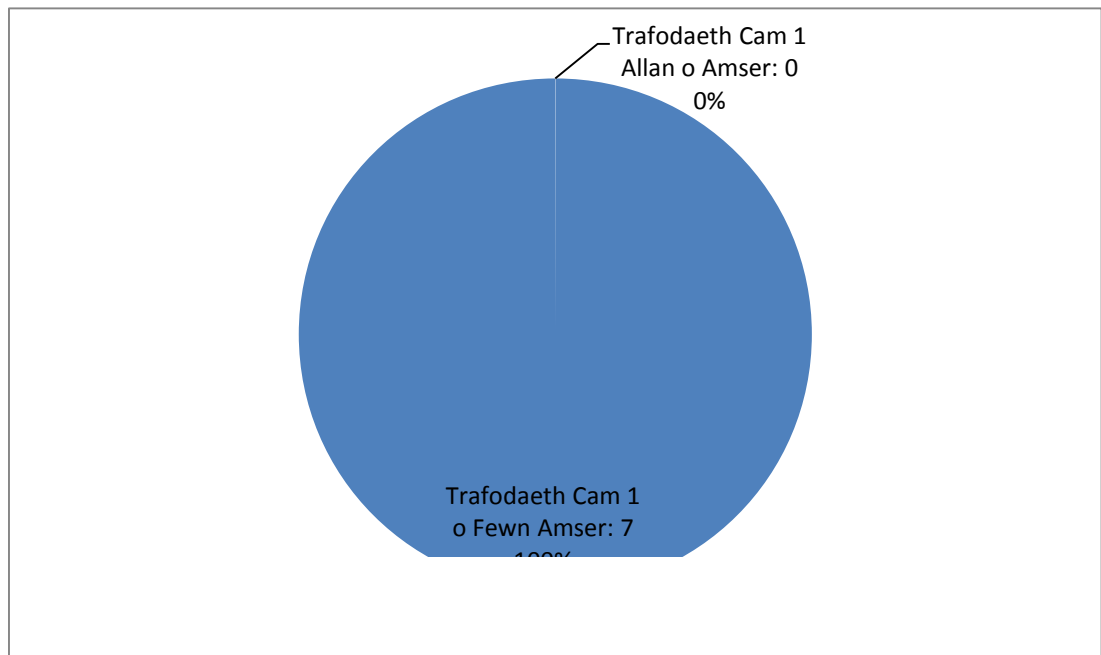
Gwasanaethau Oedolion 2014-15	
Nifer yr oedolion yn cael gwasanaeth ar 31 Mawrth	1,708
Cynlluniau gofal newydd wedi'u cwblhau (Gofal Preswyl a Chartref)	969
Nifer yr asesiadau gofalwyr newydd a gynhaliwyd	521
Pobl yn cael Taliad Uniongyrchol	56
Nifer yr oriau o ofal cartref a gomisiynwyd	247,073
Pobl yn cael gofal cartref preswyl/nyrsio	659
Adolygiadau a gynhaliwyd	971
Pobl yn cael technoleg gynorthwyl	412
Pobl yn cael offer i'w cynorthwyo gyda gweithgareddau bywyd beunyddiol	478
Pobl yn cael offer i'w cynorthwyo gydag addasiadau mawr neu fach i'w tai	225
Pobl yn cael gwasanaeth ail-alluogi	500

- 3.2.1 Mae Tabl 1a yn dangos bod nifer y cwynion a gofnodwyd dan Gam 1 y Drefn wedi gostwng o gymharu â'r flwyddyn flaenorol a bod nifer y cwynion a uwch-gyfeiriwyd i Gam 2 y Drefn hefyd wedi gostwng, yn arbennig felly yn achos y Gwasanaethau Oedolion. Rydym yn parhau i roi pwyslais ar ddatrys cwynion cyn gynted ag sy'n bosibl er mwyn osgoi eu huwch-gyfeirio. Yn ychwanegol at y pryderon hyn, ymatebwyd i 7 o gwynion mewn perthynas â'r Gwasanaethau Plant a 3 mewn perthynas â'r Gwasanaethau Oedolion dan Weithdrefn Gwynion Gorfforaethol y Cyngor yn 2014-15 oherwydd nad oedd y cwynion hynny'n gymwys i gael eu hystyried dan weithdrefn y Gwasanaethau Cymdeithasol (e.e. oherwydd mai cwyn gan asiantaeth ydoedd yn hytrach na defnyddiwr gwasanaeth); sef cynnydd o gymharu â'r llynedd. Mae'r gostyngiad mewn cwynion Cam 2 yn awgrymu fod ymdrechion rhagweithiol i ddatrys pryderon a'r cyfarfodydd/trafodaethau cwynion Cam 1 a gynigir dan y weithdrefn gwynion newydd, yn helpu i ddatrys cwynion yn gynt. Weithiau, cynigir cyfarfodd ychwanegol i achwynwyr sy'n anhapus gyda'r ymatebion a dderbynnir o dan Cam 1 er mwyn ceisio datrys materion heb eu huwch-gyfeirio i Gam 2.
- 3.2.2 Mae'r siart olwyn isod yn dangos perfformiad yr Adran o ran ymateb i gwynion Cam 1 o fewn amserlenni statudol. O Awst 2014, yn unol â'r weithdrefn newydd, cynigiwyd cyfarfodydd / trafodaethau dros y ffôn i achwynwyr o fewn 10 niwrnod gwaith o gydnabod y gŵyn, gyda llythyr ymateb yn dilyn i gadarnhau telerau datrys eu cwynion o fewn 5 niwrnod gwaith i'r drafodaeth.

GWASANAETHAU PLANT



GWASANAETHAU OEDOLION



3.2.3 Dengys y ffigyrau welliant o ran canran y cwynion yr ymatebwyd iddynt yn ysgrifenedig o fewn yr amserlen o gymharu â'r flwyddyn flaenorol (54% o ymatebion ysgrifenedig o fewn yr amserlen ar gyfer y Gwasanaethau Plant a 58% ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion yn 2013/14).

3.2.4 Yn Nhabl 6, ceir manylion am y gwasanaethau lle derbyniwyd cwynion Cam 1 dan y Weithdrefn Cwynion a Sylwadau'r Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer y Gwasanaethau Plant ac Oedolion.

Tabl 6

CWYNION CAM 1			
Gwasanaethau Plant		Gwasanaethau Oedolion	
Tîm Dyletswydd	3	Anableddau Corfforol	2
Tîm Gwaith Cymorth	2	Anableddau Dysgu	2
Tîm Ymyriad Teuluol	7	Tîm Oedolion – Y De	2
Tîm Plant mewn Gofal	4	Tîm Oedolion (Y Gogledd)	5
Tîm Lleoli Plant	4	Gwasanaethau Cymorth yn y Gymuned	3
Gwasanaethau Arbenigol Plant	0	Cyllid Cleientiaid	3
Gwasanaeth Integredig Cymorth i Deuluoedd	0	Tîm Dyletswydd / Gweinyddiaeth	0
Gweinyddiaeth	0		
Cyfanswm	20	Cyfanswm	17

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

- Cyfathrebu annigonol neu ansensitif;
- Gwybodaeth yn cael ei chofnodi'n anghywir;
- Anfodlonrwydd gyda gweithredoedd neu agwedd staff Gwaith Cymdeithasol, gan gynnwys rhagfarn ganfyddedig;
- Pryderon ynghylch ymddygiad neu weithredoedd gweithwyr cymorth;
- Ymchwiliadau neu ymyriadau annigonol;
- Canslo apwyntiadau heb roi rhybudd ymlaen llaw;
- Anfodlonrwydd gyda threfniadau cyswllt;
- Dim digon o gefnogaeth yn ystod y broses fabwysiadu;
- Anfodlonrwydd gyda threfn y prosesau asesu ar gyfer maethu;
- Materion yn ymwneud â chydymffurfiaeth gyda gorchmynion llys.

3.5 Yn y Gwasanaethau Oedolion, roedd y cwynion yn ymwneud, yn bennaf, â:

- Anfodlonrwydd oherwydd bod defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu rhoi mewn llety a oedd yn cael ei ystyried fel llety amhriodol;
- Dim digon o ymgynghori gyda theuluoedd mewn perthynas â llety;

- Tynnu'n ôl y gwasanaeth ail-alluogi, neu gynnig ail-alluogi yn hytrach na'r pecyn gofal arferol;
- Materion cyfathrebu mewn perthynas ag asesiadau Diogelu rhag Colli Rhyddid neu DOLS;
- Anfodlonrwydd gydag ymweliadau gofal cartref, gan gynnwys yr amseroedd a gynigiwyd ar gyfer ymweliadau, cydymffurfiaeth â chynlluniau gofal a methu ymweliadau;
- Dim digon o gyfathrebu gydag aelodau teulu'r defnyddwyr gwasanaeth.

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

- 4.1.1 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 ei flaen 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 7 o gwynion dan Gam 2, gostyngiad o gymharu â'r 11 yn ystod 2013/14. Ymatebwyd eisoes o dan Cam 1 o'r Drefn i 5 o'r cwynion a ymchwiliwyd dan Gam 2 yn 2014/15. Aeth y 2 gŵyn arall ar eu hunion i Ran 2 ar gais yr achwynydd.
- 4.1.3 Dim ond 2 o'r 7 o ymchwiliadau dan Gam 2 yn ystod y flwyddyn gafodd eu cwblhau ymhen yr amserlen o 25 diwrnod gwaith; fodd bynnag, ni chafwyd oedi sylweddol gyda'r un ymateb a'r cyfnod hwyaf a gymerwyd i gwblhau'r broses oedd 35 diwrnod gwaith. Rhydd y rheoliadau newydd fwy o bwyslais ar gwblhau'r broses Cam 2 o fewn yr amserlen ac o'r herwydd, gofynnir i swyddogion ymchwilio yn awr gyflwyno eu hadroddiadau i'r Adran o fewn 20 diwrnod gwaith.
- 4.1.4 Caiff Cynlluniau Gweithredu eu creu yn dilyn ymchwiliadau dan Gam 2. Mae ymchwiliadau dan Gam 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 eu cwblhau.

4.2 Gwasanaethau Plant

- 4.2.1 Yn ystod 2014/15, cofrestrwyd pump o gwynion mewn perthynas â'r Gwasanaethau Plant dan Gam 2 y Weithdrefn. Trefnwyd ymchwiliadau gan Swyddogion Ymchwilio Annibynnol gyda Pherson Annibynnol yn goruchwyllo tegwch a chydaddoldeb yr ymchwiliad. Yn Nhabl 7, edrychir ar y 5 cwyn yn fanylach:

Tabl 7

RHIF / CATEGORI	NATUR Y GŴYN	CANLYNIAD
CAM 2 CS016 Plant	Cwyn ynghylch: - Anghenion o ran iaith dramor wedi dylanwadu ar y dull a ddefnyddiwyd gan y gweithiwr cymdeithasol dynodedig, nid oedd yn ystyriol nac yn garedig. - Dim copi neu eglurhad clir o'r gweithdrefnau a'r Statudau sy'n rhan o'r broses o gynnal Cynhadledd Amddiffyn Plant - Nid oedd y Cofnodiadau o'r cyfarfodydd Amddiffyn Plant ar gael yn yr iaith y gofynnwyd amdani - Roedd penderfyniadau a dyfarniadau'n seiliedig ar wybodaeth ffeithiol anghywir a rannwyd rhwng yr asiantaethau perthnasol - Ni chynhaliwyd y cyfarfod yn ôl y trefniant a hynny heb ymddiheuriad - Cyfathrebu'n ansensitif gyda phlentyn - Honnodd y gweithiwr cymdeithasol nad oedd yn ymwybodol o'r manylion cyswllt a oedd ar y ffeil - Gweithiwr cymdeithasol dynodedig ????	Cytunodd y Swyddog Ymchwilio Annibynnol â 7 o bwyntiau'r gŵyn, ond gwrthododd 1 pwynt GWERSI A DDYSGWYD - Cyfieithiad llawn o gofnodion i gael ei ddarparu ar gyfer teuluoedd nad ydynt yn rhugl yn y Gymraeg/Saesneg os ceir cais - Gwybodaeth ysgrifenedig ynghylch Cynadleddau Achos i gael ei ddarparu ar gyfer rhieni cyn y Gynhadledd Achos Gychwynnol - Defnyddwyr Gwasanaeth i gael gwybod ymlaen llaw os bydd angen canslo cyfarfodydd - Gweithwyr cymdeithasol i sicrhau bod enwau'r defnyddwyr gwasanaeth ar ffeiliau achos yn gywir
CAM 2 CS017 Plant	Cwyn ynghylch: - Datganiadau anwir wedi cael eu hysgrifennu fel petaent yn ffaith a'r asesiadau'n seiliedig ar y datganiadau anwir hyn - Roedd gan y gweithiwr cymdeithasol ragfarn yn erbyn aelod o'r teulu	Cytunodd yr Ymchwilydd Annibynnol â dau o bwyntiau'r gŵyn, ni chytunodd â dau ohonynt a phenderfynodd nad oedd yn briodol gwneud penderfyniad ynghylch tri o bwyntiau'r gŵyn. GWERSI A DDYSGWYD

	• Cyfarfodydd wedi cael eu cynnal heb yn wybod i'r achwynydd • Ymchwiliad yn seiliedig ar achlust wedi ei ddefnyddio yn erbyn yr achwynydd • Gweithiwr Cymdeithasol wedi awgrymu cwrs 'Caring Dads' heb sail • Gwybodaeth anghywir ar ffeiliau'r Gwasanaethau Cymdeithasol • Gwrthod newid y Gweithiwr Cymdeithasol a oedd yn gyfrifol am ysgrifennu'r Adroddiad i'r Llys	• Staff i ofalu eu bod yn defnyddio iaith wrthrychol wrth gofnodi • Staff i gofnodi'n glir ffynhonnell yr holl wybodaeth sydd ar ffeil • Os gwelir bod honiad difrifol di-sail wedi ei gofnodi, dylid cysylltu gyda'r heddlu er mwyn cadarnhau a yw'r wybodaeth yn gywir a chofnodi'r canlyniad.
CAM 2 CS018 Plant	Cwyn ynghylch: • Ychydig iawn o Waith Stori Bywyd oedd gan y plant a dim gwaith paratoi ar gyfer Mabwysiadu • Diffyg gwybodaeth feddygol a gofal iechyd wedi ei darparu ar gyfer y rhieni mabwysiedig • Pryderon ynghylch cefnogaeth ychwanegol yn yr ysgol wedi eu hanwybyddu gan staff Gwasanaethau Cymdeithasol • Cyfathrebu annigonol gan staff Gwasanaethau Cymdeithasol drwy gydol y broses a dim yn ffonio'n ôl • Cefnogaeth annigonol mewn perthynas ag ymgeisio am Lwfans Mabwysiadu • Cyfathrebu annigonol rhwng Gwasanaethau Cymdeithasol ac Adrannau eraill, yn arbennig Addysg	Cytunodd yr Ymchwilydd Annibynnol gyda 4 o bwyntiau'r gŵyn ond ni chytunodd gyda 2 ohonynt GWERSI A DDYSGWYD • Staff i sicrhau fod cyfenwau defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu newid ar RAISE pan mae angen, e.e. pan gânt eu lleoli ar gyfer Mabwysiadu • Angen egluro'r broses ariannol mewn perthynas â gwneud taliadau Lwfans Mabwysiadu er mwyn osgoi unrhyw oedi • Angen gweithdrefn ar gyfer uwch-gyfeirio gwahaniaethau rhwng staff CSYM a staff NWAS • Nodi staff sydd â diddordeb penodol mewn mabwysiadu a gwella eu sgiliau • Os bydd plentyn yn cael ei fabwysiadu a'i leoli mewn gwlad arall, yna rhaid ymgynghori gyda'r Awdurdod Lleol arall er mwyn sicrhau eglurder ynghylch cyfrifoldeb am

		anghenion y plentyn Gwybodaeth, gan gynnwys gwybodaeth feddygol, i gael ei darparu ar gyfer rhieni mabwysiedig yn brydlon ac ni ddylai pryderon o ran Diogelu Data achosi oedi hir
CAM 2 CS019 Plant	Cwyn ynghylch: - Gweithiwr cymdeithasol wedi anfon llythyr a oedd wedi ei eirio'n amhriodol ac yn ansensitif heb ymgynghori yn y modd priodol - Dim digon o gefnogaeth gan y Gwasanaethau Cymdeithasol i herio'r Adran Dai - Y gweithiwr cymdeithasol wedi ymateb yn gyflym i atal y rhieni rhag ymweld â'r plentyn - Gweithiwr cymdeithasol ddim wedi rhoi gwybod i aelod y teulu am y broses yr oedd yr achwynydd yn mynd drwyddi - Y gweithiwr cymdeithasol wedi methu goruchwyllo a chefnogi gorchymym cyswllt - Awgrymodd y gweithiwr cymdeithasol y dylid cael diweddariad bob mis gan y Gwasanaeth Camddefnyddio Sylweddau ond ni fu modd cael y diweddariadau hynny oherwydd materion cyfrinachedd	Cytunodd yr Ymchwilydd Annibynnol â 4 o bwyntiau'r gŵyn a chytunodd yn rhannol â 2 o'r pwyntiau. GWERSI A DDYSGWYD - Staff i fod yn glir o ran eu cyfrifoldebau dan Orchmynion Cymorth i Deuluoedd - Staff gwaith cymdeithasol i roi gwybod i'w rheolwyr llinell os yw eu baich gwaith yn eu rhwystro rhag cydymffurfio gyda Gorchmynion Llys - Rheolwyr timau i gefnogi gweithwyr cymdeithasol sy'n cael trafferth ymdopi gyda'u llwyth achosion a chofnodi'n glir yn y nodiadau goruchwyliaeth y camau gweithredu a gymerwyd i reoli hyn - Angen bod yn sensitif wrth eirio llythyrau i aelodau'r teulu yn arbennig lle mae pethau eisoes yn anodd - Nodiadau achosion i fod yn rhai 'ar y pryd' ac yn glir - Os yw'n amhosibl cydymffurfio gyda rhannau o'r gorchmynion llys, yna dylid rhoi gwybod i'r llys am hynny
CAM 2 CS020 Plant	Cwyn gan riant ynghylch: Nid oedd dymuniadau a theimladau'r plant wedi cael eu trafod yn eu	Cytunodd yr Ymchwilydd Annibynnol â 2 o bwyntiau'r gŵyn cytunodd yn rhannol â 3 o bwyntiau'r gŵyn ac nid oedd yn cytuno â 2 o bwyntiau'r gŵyn

	Hadolygiadau Statudol ac nid oedd eu llyfrynnau ar gael • Nid oedd dymuniadau a theimladau'r rhieni wedi cael eu trafod yn yr Adolygiadau Statudol • Nid oedd papurau ymgynghori'r rhieni wedi cael eu darllen cyn yr Adolygiadau Statudol na'u trafod ynddynt • Ni ddylai'r plant fod yn bresennol am y cyfan o'r Adolygiad Statudol • Diffyg cydymffurfiaeth gyda'r gorchymyn llys o ran sicrhau fod y plant yn derbyn therapi • Diffyg cydymffurfiaeth gyda'r gorchymyn llys o ran trosglwyddo cyswllt i aelodau eraill o'r teulu • Diffyg cydymffurfiaeth gyda'r gorchymyn llys o ran sicrhau ychwaneg o gyswllt	GWERSI A DDYSGWYD • Egluro cynlluniau ar gyfer plant sy'n derbyn gofal mewn modd diamwys i rieni • Sicrhau fod cronoleg mewn ffeiliau achos yn nodi digwyddiadau arwyddocaol, gan gynnwys manylion am leoliadau • Sicrhau fod Adolygiadau Statudol yn cynnwys trafodaeth ynghylch dymuniadau a theimladau rhieni a phlant • Ymchwilio i benderfynu a ddylai gwaith papur a baratowyd ar gyfer Adolygiadau Statudol gael ei rannu gyda'r sawl sy'n mynychu
--	--	--

4.3 Gwasanaethau Oedolion

4.3.1 Yn ystod 2014/15, daeth dwy gŵyn i law dan Gam 2 y Drefn. Yn nhabl 8 isod edrychir yn fanylach ar y pum cwyn:

Tabl 8

RHIF / CATEGORI	NATUR Y GŴYN	CANLYNIAD
CAM 2	Cwyn ynghylch:	Cytunodd yr Ymchwilydd annibynnol â dau bwyntiau'r gŵyn ond ni chytunodd â thri o bwyntiau'r gŵyn
OP005 Oedolion	• Teulu ddim wedi cael gwybod am y canllawiau ar gyfer nyrsio EMI • Gwasanaethau Cymdeithasol ddim yn ffonio'n ôl • Gwasanaethau	GWERSI A DDYSGWYD • Dwyn aelodau perthnasol y teulu i mewn i'r broses asesu EMI

	Cymdeithasol yn anwybyddu pryderon y teulu • Dywedwyd wrth y teulu nad oedd gobaith i'r defnyddiwr gwasanaeth gael ei symud i gartref lleol • Dim ymddiheuriad yn y llythyr Cam 1	• Adolygu'r wybodaeth a ddarperir i deuluoedd ynghylch cymhwyster ar gyfer gofal preswyl a nyrsio • Cytuno'n glir wrth gyfathrebu gyda theuluoedd sydd â nifer o frodyr a chwiorydd pwy fydd y pwynt cyswllt gyda'r Adran • Oni fedrir dychwelyd galwadau, dylid rhoi gwybod i'r teuluoedd am unrhyw ddatblygiadau a nodi'r penderfyniad yn glir yn nodiadau'r achos • Dylid delio gyda chwynion fesul pwynt
CAM 2 MH004 Oedolion	Cwyn ynghylch: • Defnyddiwr gwasanaeth yn cael ei roddi mewn cartref lle gallai fod mewn perygl • Aelodau teulu'r defnyddiwr gwasanaeth ddim yn ymwybodol o'r risgiau • Dim yn gwrando ar sylwadau teulu'r defnyddiwr gwasanaeth • Gwasanaethau Cymdeithasol yn parhau i roi'r defnyddiwr gwasanaeth mewn perygl	Cytunodd yr Ymchwilydd annibynnol ag un o bwyntiau'r gŵyn ond ni chytunodd a thri o bwyntiau'r gŵyn GWERSI A DDYSGWYD • Adolygiadau i gael eu cynnal bob blwyddyn heb unrhyw oedi • Cyfathrebu gyda theuluoedd yn unol â chynlluniau cyfathrebu y cytunwyd arnynt

5. Panel Adolygu Annibynnol – Cam 3

- 5.1.1 Dan y Canllawiau ‘Gwranddo a Dysgu’ a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru ym mis Ebrill 2006, cyflwynwyd trefn i ymdrin â cheisiadau am adolygiad annibynnol dan Gam 3 y Drefn. Sefydlodd Llywodraeth Cynulliad Cymru Ysgrifennydd Cwynion Annibynnol i sicrhau adolygiad cwbl annibynnol dan Gam 3 y Drefn. Pwrpas y Panelau Annibynnol yw adolygu'r modd y mae awdurdodau wedi ymdrin â'r gŵyn a'r ymateb a roes y Cyfarwyddwr i'r achwynydd.
- 5.1.2 Dan y Canllawiau newydd ‘Gwneud Pethau'n Well’ gan Lywodraeth Cymru, a ddaeth i rym ym mis Awst 2014, diddymwyd y Panelau Annibynnol. Yn ystod 2014/15, cynhaliwyd un adolygiad i gŵyn gan yr Ysgrifennydd Cwynion Annibynnol.

6. Panel Swyddogion Ymchwilio Annibynnol

- 6.1 Mae Adrannau Gwasanaethau Cymdeithasol y chwe chyngor ar draws Gogledd Cymru yn cynnal Panel o Gyd-Swyddogion i ymateb i geisiadau am ymchwiliadau Cam 2. Gwneir ymdrechion parhaus i adnabod a recriwtio staff cymwys i wasanaethu fel swyddogion ymchwilio annibynnol i'r chwe sir. Mae Grŵp Swyddogion Cwynion Gogledd Cymru wrthi'n diweddarau'r canllawiau a roddwyd i Swyddogion Ymchwilio Annibynnol a Phersonau Annibynnol.
- 6.2 Dan ddarpariaethau Deddf Plant 1989, rhaid penodi Personau Annibynnol i oruchwylio'r modd y mae'r adran yn cynnal ymchwiliad i gwynion ffurfiol dan Rannau III a IV y Ddeddf. Penodwyd Personau Annibynnol ar gyfer y cyfan o'r ymchwiliadau i Cam 2 i gwynion mewn perthynas â'r Gwasanaethau Plant yn 2014/15.

7. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

- 7.1 Penderfynodd yr Ombwdsmon gynnal ymchwiliad i 2 gŵyn o gamweinyddu yn y Gwasanaethau Cymdeithasol yn ystod 2014/15, y ddwy'n ymwneud â'r Gwasanaethau Plant. Roedd ymchwiliad eisoes wedi ei gynnal i un o'r cwynion hyn dan Gam 2 Gweithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol ac ymchwiliwyd i'r llall dan y Weithdrefn Gwynion Gorfforaethol. Mae'r adran yn disgwyl am ganlyniadau ddau ymchwiliad hyn.
- 7.2 Yn ychwanegol at hyn, cyflwynwyd 2 gŵyn arall i'r Ombwdsmon yn ystod 2014/15 ond gwrthododd yr Ombwdsmon gynnal ymchwiliad oherwydd roeddynt o'r farn y dilynwyd y gweithdrefnau cywir.

8. Gwasanaethau Eiriolaeth

- 8.1 Yn 2014/15, parhaodd y Gwasanaethau Cymdeithasol i ddatblygu Gwasanaethau Eiriolaeth proffesiynol annibynnol gyda'r Gwasanaeth

Eiriolaeth Ieuenctid Cenedlaethol dan Gytundeb Lefel Gwasanaeth ar y cyd gyda Chyngor Gwynedd a Chyngor Bwrdeistref Sirol Conwy. Daeth y cytundeb hwn i ben ddiwedd Mawrth 2015 ac o fis Ebrill 2015, bydd gwasanaethau eiriolaeth i blant yn cael eu darparu gan Tros Gynnal. Canolbwyntiodd y gwasanaeth yn bennaf ar:

- Rhoi gwybodaeth yng nghyswllt Gwasanaethau Eiriolaeth a hawliau plant;
- Rhoi Gwasanaeth Eiriolaeth i unigolion a grwpiau o blant a phobl ifanc, yn enwedig Plant Mewn Gofal;
- Rhoi adborth gan blant a phobl ifanc am y gwasanaethau a gafwyd gan yr Adran;
- Rhoi cyfleoedd i blant a phobl ifanc gyflwyno eu barn ar ddatblygiadau yn yr Adran;

- 8.2 Mae gan yr Adran gyntundeb lefel gwasanaeth gyda Gwasanaeth Cyngor ac Eiriolaeth Gogledd Cymru i ddarparu gwasanaethau eiriolaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth a chanddynt anableddau dysgu. Gellir cyfeirbwyntio pobl eraill i sefydliadau trydydd sector megis Y Bont, y Gwasanaeth Eiriolaeth Iechyd Meddwl neu Age Concern.

9. Cwynion yng nghyswllt gwasanaethau a ddarperir ar y cyd gyda'r Bwrdd Iechyd

- 9.1 Ceir Protocol ar y cyd ers 2001 a ffurfiwyd i fod yn fframwaith ar gyfer ymdrin â chwynion am wasanaethau a ddarperir ar y cyd rhwng y Bwrdd Iechyd a'r Adran Gwasanaethau Cymdeithasol. Yn wyneb y canllawiau cwynion newydd Llywodraeth Cymru ar gyfer Gwasanaethau Cymdeithasol, gwnaed gwaith gan Grŵp Swyddogion Cwynion Gogledd Cymru i ddiweddarau'r protocol hwn. Gobeithir y bydd y protocol wedi'i gwblhau a'i gymeradwyo yn ystod chwarter cyntaf 2015/16. Ni chafodd yr un gŵyn a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Cymdeithasol yn 2014/15 sylw dan y protocol hwn.

10. Strategaeth Gwybodaeth

- 10.1 Mae'r adran yn adolygu'n rheolaidd y gyfres o daflenni gwybodaeth a gyhoeddir ynghylch yr ystod o wasanaethau sydd ar gael i gefnogi plant a'u teuluoedd a defnyddwyr y gwasanaethau oedolion a sicrhau bod digon o gyflenwad i gwrdd â'r galw. At hyn, caiff y taflenni hyn eu cylchredeg i nifer o bwyntiau gwybodaeth ar yr Ynys er mwyn tynnu sylw'r cyhoedd at y gwasanaethau sydd ar gael. Anfonir taflen wybodaeth i blant ynghylch y Drefn Gwyno a Sylwadau at bob plentyn sy'n derbyn gwasanaeth gan y Gwasanaethau Plant ar adeg cynnal yr Asesiad Cychwynnol. Cytunwyd y byddir yn anfon taflenni cwynion at oedolion sy'n defnyddio'r gwasanaeth ar adeg derbyn y cyfeiriad cyntaf ac atgoffir oedolion hefyd o'r drefn gwyno ar adeg cynnal Adolygiadau Blynnyddol. Anfonir copi o'r daflen gwynion at ddefnyddwyr gwasanaeth ac aelodau o'u teuluoedd pan dderbynnir cwynion ganddynt ynghyd â chydabyddiaeth ysgrifenedig o'u cwyn a hynny o fewn dau ddiwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn.

- 10.2 Yn rhai o'r taflenni gwybodaeth a gyhoeddir gan yr adran ceir cyfeiriad at y Drefn Gwyno a Sylwadau a chaiff defnyddwyr y gwasanaeth eu hannog i roi atborth am y gwasanaeth a dderbynnir. Mae gwybodaeth am y drefn Gwyno a Sylwadau hefyd ar gael ar wefan Cyngor Sir Ynys Môn.

11. Gwariant 2014-15

- 11.1 Wrth gynnal a gweithredu'r Drefn Gwyno yn y Gwasanaethau Plant a'u Teuluoedd a'r Gwasanaethau Oedolion dan y canllawiau statudol, 'Gwrando a Dysgu', dyma'r prif gostau i'r Adran:

- Costau gwaith sesiynol gan Bersonau Annibynnol a benodwyd gan yr Adran i oruchwylio ymchwiliadau i Gwynion dan Ddeddf Plant 1989;
- Costau penodi Ymchwiliwr Annibynnol i ymgymryd ag ymchwiliadau i gwynion ffurfiol a ddaeth i law'r Adran;
- Costau mynd i gyfarfodydd a/neu am hyfforddiant;
- Costau'n ymwneud â chyhoeddusrwydd a chyhoeddi taflenni gwybodaeth.

- 11.2 Yn nhabl 9 isod, dangosir y gwariant ar gyfer penodi ymchwiliwyr a phersonau annibynnol yn ystod y cyfnod 01 Ebrill 2014 - 31 Mawrth 2015 (ac eithrio costau ar gyfer ymchwiliadau a gynhaliwyd yn ystod y flwyddyn na chafodd eu hanfonebu tan 2014-15.

Tabl 9

Gwasanaethau Plant

01 Ebrill 2014 – 31 Mawrth 2015		
Gwasanaeth	Natur y Gwariant	£
Gwasanaethau Plant	IIO	1616.00
Gwasanaethau Plant	IP	865.00
Gwasanaethau Plant	IIO	2578.51
Gwasanaethau Plant	IP	583.28
Gwasanaethau Plant	IIO	1079.75
Gwasanaethau Plant	IP	379.50
Gwasanaethau Plant	IIO	1292.00
Gwasanaethau Plant	IP	970.00
Gwasanaethau Plant	IIO	1275.81
Gwasanaethau Plant	IP	451.84
Gwasanaethau Plant	IP	366.50
Gwasanaethau Plant	IIO	1050.25
CYFANSWM		£12,508.44

Gwasanaethau Oedolion

01 Ebrill 2014 – 31 Mawrth 2015		
Gwasanaeth	Natur y Gwariant	£
Gwasanaethau Oedolion	IIO	1045.80
Gwasanaethau Oedolion	IIO	1629.25
Gwasanaethau Oedolion	IIO	1434.75
Gwasanaethau Oedolion	IIO	1872.00
Gwasanaethau Oedolion	IIO	575.03
Gwasanaethau Oedolion	IIO	407.00
CYFANSWM		£6,963.83

12. Monitro a gwerthuso Gweithrediad y Drefn Gwyno

- 12.1 Cyflwynir adroddiadau monitro chwarterol i Dîm Rheoli'r Gwasanaethau Oedolion a Phanel Sicrwydd Ansa2wdd y Gwasanaethau Plant sy'n gwerthuso nifer y cwynion a ddaeth i law yn erbyn pob gwasanaeth dan bob cam o'r drefn a'r gwersi a ddysgwyd o'r cwynion hyn. Rydym hefyd yn monitro pa mor effeithiol yw'r Adran wrth ddelio â chwynion o fewn yr amser gofynnol yn unol â gofynion canllawiau gan Lywodraeth Cymru.
- 12.2 Mae'r Adran yn anfon ffurflen fonitro at bob achwynydd unwaith y mae'n derbyn ymateb ysgrifenedig i'w gŵyn dan Gam 1 y Drefn. Fel hyn, mae modd i'r Adran fonitro pa mor effeithiol yw'r trefniadau ar gyfer ymdrin â chwynion yn effeithiol ac o fewn yr amser penodol.
- 12.3 Yn ystod y flwyddyn, cyfarfu Grŵp Swyddogion Cwynion Gogledd Cymru yn chwarterol a'r hyn yr oedd y trafodaethau'n ei ganolbwyntio arno'n bennaf oedd gweithredu Gweithdrefn Gwyno a Sylwadau newydd y Gwasanaethau Cymdeithasol a diweddarau'r protocolau a'r canllawiau perthnasol.

13. Hyfforddiant

- 13.1 Mynychodd rheolwyr Gwasanaethau Cymdeithasol ddiwrnodau hyfforddiant gan Albany Mediation Services, 'Conflict Resolution and Mediation Skills for Managers and Social Workers' ym Hydref 2014 a Mawrth 2015. Mynychodd y Swyddog Cwynion Dynodedig gynhadledd 'How to Turn Public Sector Complaints into Services Improvements'.
- 13.2 Paratowyd canllawiau ysgrifenedig gan y Swyddog Cwynion Dynodedig ar gyfer rheolwyr ynghylch llythyrau ymateb a chyfarfodydd ar gyfer cwynion Cam 1. Cylchredodd y Swyddog Cwynion Dynodedig brotocolau mewnol a mynychod gyfarfodydd rheoli'r Gwasanaethau Plant ac Oedolion er mwyn sicrhau fod yr holl reolwyr yn ymwybodol o'r Gweithdrefn Gwyno a Sylwadau newydd ar gyfer Gwasanaethau Cymdeithasol.

**Sophie Shanahan,
Swyddog Datblygu Gofal Cwsmer a Swyddog Cwynion Dynodedig
Dyddiad: Mis Mai 2015**

Cynllun Gweithredu 2015/16

Maes	Gweithredu	Camau gan Bwy	Erbyn pryd
1. Cryfhau Gweithrediad y Drefn Gwyno a Sylwadau	i) 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 / Rheolwyr Gwasanaeth / Rheolwyr Tîm	Parhaus
2. Ymdrin â chwynion yn effeithiol ac amserol dan Gam 1 Cham 2 y Drefn	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 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 ymateb ysgrifenedig. (iii) Sicrhau ymatebion amserol i gwynion o fewn yr amser penodol o 25 diwrnod gwaith ar hugain dan Gam 2 y Drefn.	Penaethiaid Gwasanaeth / Rheolwyr Gwasanaeth / Rheolwyr Tîmau Penaethiaid Gwasanaeth / Rheolwyr Gwasanaeth / Rheolwyr Tîmau Swyddog Cwynion Dynodedig	Parhaus Parhaus

3. Dysgu gwersi o ymchwiliadau i gwynion	Llunio cynlluniau gwaith mewn ymateb i argymhellion mewn adroddiadau ymchwilio i gwynion	Penaethiaid Gwasanaeth / Rheolwyr Gwasanaeth / Swyddog Cwynion Dynodedig	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 gwasanaeth yn y Gwasanaethau Oedolion pan dderbynnir cyfeiriad gan yr Adran; atgoffa aelodau o'r drefn gwyno mewn Adolygiadau Blynyddol.	Arweinyddion Tîm	Parhaus
5. Rhoi hyfforddiant ar weithrediad y Drefn Gwyno a Sylwadau	Rhoi hyfforddiant i staff newydd yn y Gwasanaethau Cymdeithasol ar Drefn Gwyno a Sylwadau'r Gwasanaethau Cymdeithasol ac ar Safonau Gofal Cwsmer yr Adran Gwasanaethau Cymdeithasol	Swyddog Cwynion Dynodedig	Parhaus