



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

www.cymru.gov.uk

Canllawiau ar ddelio â chwynion a sylwadau mewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol





Rhagair y Gweinidog

Mae adrannau gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ar hyd a lled Cymru yn gweithio'n ddyfal, yn aml mewn amgylchiadau anodd dros ben, i roi cymorth effeithiol i bobl, a gwneud gwir wahaniaeth i'w bywydau. Ond weithiau, am sawl rheswm gwahanol, bydd pobl yn cwyno am y gwasanaeth a gawsant. Mae gan bawb sy'n cwyno am wasanaethau cymdeithasol hawl i gael gwranddo'u cwyn, gan wybod y bydd eu pryderon yn derbyn sylw cyflym ac effeithiol. Mae'n bwysig hefyd fod awdurdodau lleol yn dysgu oddi wrth y chwynion hyn, ac yn eu defnyddio i weld pa wasanaethau y mae angen eu gwella a'u newid.

Rwy'n cyhoeddi'r canllawiau newydd hyn, *Canllawiau ar ddelio â chwynion a sylwadau mewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol*, er mwyn gwella profiad pobl sy'n cwyno.

Mae gwella'r ffordd y byddant yn delio â chwynion wedi bod yn flaenoriaeth bwysig i'r holl wasanaethau cyhoeddus. Agwedd bwysig ar hyn o'm safbwynt i oedd sicrhau bod y broses o ymdrin â chwynion am wasanaethau cymdeithasol yn cyd-fynd â'r prosesau a ddefnyddir ar draws y gwasanaethau cyhoeddus, yn enwedig y broses y mae'r GIG yn ei dilyn, *Gweithio i Wella*.

Rwyf wedi cynnal dau ymarfer ymgynghori yn ystod y blynyddoedd diwethaf, er mwyn cryfhau a gwella'r ffordd y bydd y gwasanaethau cymdeithasol yn ymateb i bryderon, chwynion a sylwadau. Cynhaliwyd ymgynghoriad cychwynnol, *'Gwneud Pethau'n Well'*, yn 2012. Roedd hwn yn ystyried a ddylid diweddarau'r broses o ymdrin â chwynion sydd ar waith ar hyn o bryd, er mwyn diwallu anghenion defnyddwyr gwasanaethau yn well. Daeth yn amlwg fod cefnogaeth lethol i drawsnewid y broses ar gyfer ymdrin â chwynion am y gwasanaethau cymdeithasol.

O ganlyniad, cynhaliwyd ymgynghoriad pellach yn 2013-14. Roedd hwn yn ceisio barn pobl am ganllawiau a rheoliadau drafft i gefnogi proses newydd o ymdrin â chwynion a sylwadau i'r gwasanaethau cymdeithasol.

Mae'r broses newydd hon ar gyfer ymdrin â chwynion a sylwadau yn canolbwyntio ar ddatrys problemau yn fuan, yn y fan a'r lle, ac ar ymateb i broblemau yn gyflym ac yn effeithiol. Os oes angen symud ymlaen i ymchwiliad ffurfiol, bydd rhywun sy'n annibynnol ar yr awdurdod lleol yn ymchwilio i bob cwyn yn ystod yr ail gam ffurfiol hwn. Bydd dinasyddion yn dal i allu troi at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru unrhyw bryd, fel sy'n digwydd ar hyn o bryd.

Hoffwn ddiolch i bawb sydd wedi cyfrannu at ddatblygu'r weithdrefn gwyno newydd. Rwy'n ffyddiog y bydd y canllawiau hyn, ynghyd â'r Rheoliadau, yn galluogi awdurdodau lleol i gynnig gwell profiad i bobl sy'n cwyno am wasanaethau cymdeithasol.

Gwenda Thomas AC

Dirprwy Weinidog Gwasanaethau Cymdeithasol

Cynnwys

Adran 1 – Cyflwyniad

- Diben
- Sail Statudol a Chwmpas

Adran 2 – Diffiniad ac Egwyddorion

- Beth yw Cwyn?
- Beth yw Sylwadau?
- Ymchwiliadau Cydgyfredol
- Cwynion Cymraeg
- Egwyddorion ar gyfer ymdrin â Chwynion a Sylwadau

Adran 3 – Trefniadau Delio â Chwynion

- Y bobl a allai gyflwyno cwyn
- Y bobl a allai gyflwyno sylwadau
- Rolau
- Cydweithio
- Cymorth, Cefnogaeth ac Eiriolaeth
- Derbyn Cwyn neu Sylwadau
- Cam Un – Datrys yn Lleol
- Cam Dau – Ymchwiliad Ffurfiol
- Rheoli'r Ymchwiliad Ffurfiol
- Adroddiad yr Ymchwiliad Ffurfiol
- Ymateb yr awdurdod lleol
- Os nad yw'r gŵyn yn cael ei datrys
- Os tynnir cwyn neu sylwadau yn ôl
- Gweithdrefn Cwynion a Sylwadau: Siart Llif
- Cwynion sy'n ymwneud â mwy nag un awdurdod lleol
- Cwynion sy'n croesi cyrff cyhoeddus
- Dull awdurdodau lleol o ddelio â chwynion a sylwadau am safonau gofal
- Gohirio neu rewi penderfyniadau
- Camau gweithredu annerbyniol gan achwynydd
- Cynhyrchu canllawiau lleol

Adran 4 – Dysgu Gwersi

- Cofnodi a monitro cwynion a sylwadau
- Yr Adroddiad Blynyddol
- Cwynion, Sylwadau a Sicrhau Ansawdd

Adran 5 – Pontio

Cyfeiriadau a Dolenni

Adran 1 – Cyflwyniad

Diben

1. Mae'r canllawiau yn cefnogi gweithredu *Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014* a *Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014*, ("y Rheoliadau"). **RHAID** defnyddio'r canllawiau hyn ochr yn ochr â'r Rheoliadau.

2. Mae'r Rheoliadau'n cyflwyno proses dau gam i ddelio â chwynion a sylwadau am wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol. Mae'n cysoni'r broses ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol â'r *Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol a Chanllawiau* a Gweithdrefn Gwynion y GIG, *Gweithio i Wella*.

3. Mae'r canllawiau hyn yn disodli *Gwrando a Dysgu* a gyflwynwyd yn 2006. Y prif wahaniaeth rhwng y gweithdrefnau blaenorol a'r trefniadau newydd hyn yw eu bod yn cael gwared ar gam y panel annibynnol.

4. Bydd y broses gwynion newydd hon yn darparu dull mwy uniongyrchol sy'n canolbwyntio ar y dinesydd. Bydd hefyd yn galluogi dull mwy cyson i ddinasyddion ar draws gwasanaethau cyhoeddus ac yn golygu bod cwynion sy'n ymwneud â mwy nag un awdurdod lleol yn cael eu trafod mewn ffordd gydgyssylltiedig.

5. Mae'r weithdrefn newydd yn canolbwyntio ar gam cychwynnol o Ddatrys yn Lleol lle mae pawb sy'n cyflwyno cwyn yn cael cynnig trafodaeth i ddatrys y mater, a byddem yn disgwyl i'r mwyafrif llethol o gwynion gael eu datrys yn y cam cynnar hwn. Mae'r ail gam ffurfiol a nodir yn y canllawiau hyn yn darparu ar gyfer cyfraniad annibynnol clir. Os na fydd yr awdurdod lleol wedi datrys mater o fewn y broses dau gam, bydd gan unigolion hawl i fynd â'u cwyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

6. Mae gan bawb sy'n gwneud cwyn ynglŷn â'r gwasanaethau cymdeithasol yng Nghymru yr hawl i gael gwrandawriad priodol ac i gael ateb buan ac effeithiol i'w bryderon. Mae'n rhaid i awdurdodau lleol ddysgu yn sgil y pryderon hyn a defnyddio'r profiad er mwyn gwella gwasanaethau i bawb sy'n eu defnyddio.

7. Rydym yn cydnabod bod gan awdurdodau lleol broses a gweithdrefnau cwynion wedi'u hen sefydlu sy'n adlewyrchu *Gwrando a Dysgu* y gellir eu diwygio a'u moderneiddio i adlewyrchu'r broses newydd.

Sail Statudol a Chwmpas

8. Mae'r canllawiau yn cael eu cyhoeddi o dan Adran 7 *Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970*. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid i awdurdodau lleol gydymffurfio â hwy – neu ddangos fod ganddynt reswm da dros beidio â gwneud hynny.

9. Mae *Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014* yn cyflwyno gweithdrefn newydd sy'n darparu ar gyfer gwneud cwynion i awdurdodau lleol am y modd maent yn cyflawni eu swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol, ac eithrio rhai swyddogaethau y gellir eu hystyried fel sylwadau o dan *Ddeddf Plant 1989* ac o dan *Ddeddf*

Mabwysiadu a Phlant 2002 a fydd yn cael eu trafod yn unol â *Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014*. Cyfeirir at y rhain fel y "Gweithdrefnau Cwynion" yng ngweddill y testun.

10. Mae *Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014* yn sefydlu gweithdrefn newydd y mae'n rhaid i awdurdodau lleol ei dilyn wrth ystyried sylwadau a gyflwynir iddynt am gyflawni swyddogaethau penodol o dan *Ddeddf Plant 1989* ("Deddf 1989") ac o dan *Ddeddf Mabwysiadu a Phlant 2002* ("Deddf 2002"). Cyfeirir at y rhain fel "Gweithdrefnau Sylwadau" yng ngweddill y testun.

11. Mae'r canllawiau yn berthnasol i'r ddwy set o Reoliadau. Rydym yn disgwyl i awdurdodau lleol ddelio â'r Gweithdrefnau Cwynion a'r Gweithdrefnau Sylwadau o dan y canllawiau hyn ac i'r gweithdrefnau fod yr un fath.

12. Mae'r ddwy set o Reoliadau yn darparu ar gyfer y canlynol:

- sefydlu gweithdrefn;
- dynodi uwch-swyddog i fod yn gyfrifol am sicrhau cydymffurfiaeth â threfniadau a wneir gan yr awdurdod lleol;
- penodi Swyddog Cwynion i reoli'r weithdrefn ar gyfer delio â chwynion a sylwadau a'u hystyried;
- hyfforddi staff; a
- llunio Adroddiad Blynyddol.

13. Amlinellir cwmpas y weithdrefn yn y Rheoliadau ac mae'n cynnwys:

- materion a gaiff eu cwmpasu ac na chânt eu cwmpasu gan y weithdrefn
- y terfyn amser ar gyfer gwneud cwyn a sylwadau ac ymateb iddynt
- y cam cyntaf o Ddatrys yn Lleol;
- yr ail gam sef Ymchwiliad Ffurfiol – a fydd yn cynnwys ymchwilydd sy'n annibynnol ar yr awdurdod lleol

14. Daw'r Rheoliadau newydd a'r canllawiau hyn i rym ar **1 Awst 2014**.

15. Mae'r ddwy set o Reoliadau yn cynnwys trefniadau pontio ar gyfer delio â chwynion a sylwadau sy'n mynd rhagddynt pan ddaw'r rheoliadau newydd i rym.

16. Gwneir y Rheoliadau hyn o dan *Ddeddf Plant 1989* a *Deddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003*. Y bwriad yw ail-wneud y rheoliadau hyn pan ddaw *Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014* i rym.

Adran 2 – Diffiniad ac Egwyddorion

Beth yw Cwyn?

17. Mae'r canllawiau hyn yn cwmpasu'r holl gwynion a'r sylwadau a wneir i awdurdod lleol am ei waith yn cyflawni ei swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol.

18. Yn seiliedig ar y diffiniad a geir yn y *Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol a Chanllawiau*, dyma yw cwyn:

- mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder;
- naill ai ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu;
- fe'i gwneir gan un neu ragor o aelodau o'r cyhoedd;
- mae ynglŷn â'r ffordd y mae darparwr gwasanaethau cyhoeddus wedi gweithredu neu heb weithredu; neu
- mae ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarparwyd.

Mae angen ymateb i gŵyn, bod honno'n un am y darparwr gwasanaethau cyhoeddus ei hun, rhywun sy'n gweithredu ar ei ran neu bartneriaeth o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus.

Nid cwyn yw:

- cais cychwynnol am wasanaeth;
- adolygiad neu apêl ffurfiol yn erbyn penderfyniad, y mae'r weithdrefn ar eu cyfer wedi'i nodi mewn deddfwriaeth neu reoliadau;
- ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'; neu
- ffordd i grwpiau/mudiadau lobiö geisio hyrwyddo achos.

19. Mae'r diffiniad hwn yn rhoi eglurder i'r cyhoedd ac i staff sy'n delio â'r materion hyn.

Mae'r Rheoliadau yn egluro ymhellach **bod y materion canlynol wedi'u heithrio o gael eu hystyried** fel cwynion:

- cwyn sydd wedi'i hymchwilio eisoes o dan y weithdrefn hon neu'r weithdrefn gwynion flaenorol;
- cwyn sy'n cael neu sydd wedi'i hymchwilio gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
- cwyn am fethiant honedig i gydymffurfio â chais o dan *Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000*;
- cwyn a wneir ar lafar, ac sy'n cael ei datrys gan fodloni'r sawl a wnaeth y gŵyn, erbyn diwedd y diwrnod gwaith sy'n dilyn diwrnod gwneud y gŵyn.

Beth yw Sylwadau?

20. Yr unig ffordd o wahaniaethu rhwng sylwadau a chwynion yw drwy gyfeirio at y swyddogaethau y mae'r gŵyn honno'n ymwneud â nhw a ddarperir yn adran 26(3), adran 36 (3B) a 26(3) *Deddf Plant 1989* a'r rheoliadau a wnaed o dan y darpariaethau hynny.

Mae'r swyddogaethau wedi'u nodi yn Rheoliadau 8, 9 a 10 *Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014*. Dylai swyddogion cwynion ymgynghori â'u hadrannau cyfreithiol am gyngor os ydynt yn ansicr a yw cwyn a dderbyniwyd yn ymwneud â swyddogaeth sy'n golygu bod angen delio â hi fel y delir â sylwadau yn hytrach na chwynion.

Ymchwiliadau Cydgyfredol

21. Pan fo materion yn destun ystyriaeth gydgyfredol, mae'r Rheoliadau'n nodi **na ddylai awdurdod lleol ystyried neu roi ystyriaeth bellach i gŵyn** o dan y broses hon pe bai ystyriaeth o'r fath yn amharu ar sut y byddai achosion neu ymchwiliadau penodol yn cael eu cynnal.

22. Mae'r materion hynny'n cynnwys y canlynol:

- Gall y sawl sy'n achwyn fod wedi dweud yn ysgrifenedig ei fod yn cymryd neu'n bwriadu cymryd camau cyfreithiol;
- Gall yr awdurdod lleol fod yn ystyried camau cyfreithiol, er enghraifft, camau gofal neu achos yn y Llys Gwarchod;
- Mae'r awdurdod lleol yn cymryd neu'n bwriadu cymryd camau disgyblu yn erbyn aelod o staff;
- Gall yr awdurdod lleol fod yn ymwybodol fod awdurdod erlyn – er enghraifft, yr heddlu neu Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru – yn ymchwilio gyda golwg ar ddod ag erlyniad troseddol;
- Ni ddylid cynnal ymchwiliad i gwynion os oes perygl y byddai hynny'n peryglu unrhyw broses o amddiffyn plant neu oedolion.

23. Os yw awdurdod lleol yn penderfynu peidio ag ystyried y gŵyn ar y cam hwnnw, mae'n rhaid iddo hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig. Mae'n rhaid i'r awdurdod lleol egluro'r rheswm dros ei benderfyniad a chynghori'r achwynydd y gallai fod angen iddo ailgyflwyno'r gŵyn neu'r sylwadau o fewn chwe mis ar ôl i'r ystyriaeth gydgyfredol ddod i ben neu gael ei chwblhau. Yn y rhan fwyaf o achosion, bydd yr achwynydd yn ymwybodol fod ymchwiliad cydgyfredol wedi'i gwblhau. Lle bo'n briodol, fodd bynnag, dylai awdurdod lleol ystyried a oes angen hysbysu achwynydd ar ôl cwblhau'r ymchwiliad cydgyfredol.

Cwynion drwy gyfrwng y Gymraeg

24. Nod y Fframwaith Strategol ar gyfer gwasanaethau Cymraeg '*Mwy na geiriau...*' yw gwella darpariaeth gwasanaethau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol rheng flaen i siaradwyr Cymraeg, eu teuluoedd a'u gofawyr. Mae gan ddefnyddwyr gwasanaethau yr hawl i ddewis defnyddio'r Gymraeg wrth symud ymlaen drwy'r broses gwynion o fewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yng Nghymru.

25. Cyfrifoldeb yr awdurdodau lleol yw bod yn sensitif i anghenion iaith defnyddwyr ac i ystyried y fframwaith strategol, yn enwedig yr angen i ddarparu 'Cynnig Gweithredol' fel y gallant symud ymlaen drwy gyfrwng y Gymraeg. Dylai'r broses gwynion gyflawni'r un safon, gan beidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg ac ymateb o fewn yr un amserlen yn y Gymraeg a'r Saesneg.

Egwyddorion ar gyfer delio â chwynion a sylwadau

26. Pan fydd rhywun yn cwyno, mae'n anochel fod ganddo broblem am y gwasanaeth y mae wedi'i dderbyn neu heb ei dderbyn. Fel rheol, gwneud cwyn yw'r dewis olaf. Gall pobl fod yn bryderus y bydd cwyno yn arwain at golli gwasanaeth neu gael eu trin yn llai ffafriol. Mae angen i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau cymdeithasol a'u teuluoedd allu teimlo'n hyderus y bydd eu cwyn yn cael sylw a gwrandawriad cadarnhaol.

27. Dylid delio â chwynion mewn modd sy'n canolbwyntio ar yr achwynydd ac nid ar y broses ei hun, gan ystyried amgylchiadau penodol yr achwynydd (yn cynnwys ei oedran neu unrhyw anabledd) Mae hyn yn cynnwys sicrhau bod modd defnyddio'r broses yn hawdd a bod achwynwyr yn cael eu trin ag urddas a pharch gan staff hyfforddedig.

28. Dylid amddiffyn a hyrwyddo lles y sawl sy'n gwneud y gŵyn neu'r sylwadau.

29. Dylai deunydd hygyrch wedi'i hyrwyddo'n dda am y weithdrefn gwynion fod ar gael am ddim mewn fformatau amrywiol, yn cynnwys fersiwn hawdd ei darllen a fersiwn arbennig i blant a phobl ifanc. Gall Comisiynydd Plant Cymru ddarparu cymorth ar gyfer datblygu deunydd priodol. Mae'n rhaid i'r wybodaeth hon gynnwys enw'r Swyddog Cwynion a'i fanylion cyswllt. Dylai defnyddwyr gwasanaethau newydd dderbyn gwybodaeth bob amser am y weithdrefn gwynion pan fyddant yn cysylltu â'r gwasanaethau cymdeithasol am y tro cyntaf a dylid atgoffa pob defnyddiwr gwasanaethau (yn cynnwys y rhai sy'n derbyn gwasanaethau yn eu cartrefi eu hunain) o'r weithdrefn ar gyfnodau priodol. Dylai'r deunydd fynd i'r afael â'r camsyniad y bydd yr achwynydd o dan anfantais mewn unrhyw ffordd.

30. Yn y cyd-destun hwn, dylid gweithredu'r egwyddorion canlynol ar gyfer delio â chwynion, sy'n seiliedig ar y rhai a nodir yn *Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol a Chanllawiau*:

(i) Hygyrch a syml

Digon o gyhoeddusrwydd.

Hawdd dod o hyd iddo, ei ddeall a'i ddefnyddio – i'r cyhoedd a'r staff.

Dwyieithog ac yn adlewyrchu *Mwy na geiriau*.

Cyfarwyddiadau syml a chlir i'r cyhoedd ar sut mae gwneud cwyn.

Bod y polisi'n ddigon hyblyg i ateb anghenion gwahanol pobl wahanol, gan sicrhau nad yw'r rhai sy'n wynebu her o ran mynediad yn cael eu heithrio.

Ei fod yn darparu gwybodaeth am wasanaethau eiriolaeth a chyngor.

Bod cyn lleied â phosibl o gamau yn y broses ddelio â chwynion.

(ii) Teg a Diduedd

Bod cwynion yn cael eu trin mewn ffordd ystyriol a diduedd.

Bod sicrwydd yn cael ei roi i achwynwyr na fydd gwneud cwyn yn effeithio'n andwyol ar eu hymwneud a'u cyswllt â'r corff dan sylw yn y dyfodol.

Mae'n sicrhau bod achwynwyr yn cael ymateb llawn a bod y penderfyniadau yn gymesur, yn briodol ac yn deg.

Mae'r staff y gwneir cwyn amdanynt yn cael eu trin yr un mor deg â'r achwynwyr.

(iii) Amserol, Effeithiol a Chyson

O fewn terfynau'r hyn sy'n briodol ac yn bosibl, dylai staff rheng flaen eu hunain geisio datrys cwynion.

"Ymchwilio Unwaith, Ymchwilio'n Dda' – pan fydd angen ymchwilio'n ffurfiol i gŵyn, dylai hyn gael ei wneud yn drylwyr i sefydlu ffeithiau'r achos.

Delio â chwyn mor gyflym â phosibl.

Dylai fod yn gyson fel bod pobl mewn amgylchiadau tebyg yn cael eu trin mewn ffyrdd tebyg.

Ymdrinnir â chwynion sy'n ymwneud â mwy nag un darparwr gwasanaethau cyhoeddus yn y fath fodd fel mai profiad o un system yn unig a gaiff yr achwynydd.

(iv) Atebol

Mae'n darparu esboniadau gonest, wedi'u seilio ar dystiolaeth, ac yn rhoi rhesymau am benderfyniadau.

Caiff gwybodaeth ei darparu mewn ffordd glir ac agored.

Pan ganfyddir bod cyfiawnhad i bryderon mae awdurdodau lleol, fel y bo'n briodol:

- yn cydnabod camgymeriadau;
- yn ymddiheuro mewn ffordd ystyrlon;
- yn cywiro pethau;
- yn darparu iawn yn ddiymdroi, yn briodol ac yn gymesur.

Caiff hynt y broses ei dilyn i sicrhau bod unrhyw benderfyniadau'n cael eu gweithredu'n gywir ac yn ddiymdroi.

Lle mae'

Lle bo hynny'n briodol, dywedir wrth yr achwynydd pa wersi a ddysgwyd a pha newidiadau a wnaed i'r gwasanaeth, i ganllawiau neu bolisi.

Mae'n sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei rhoi i achwynwyr am eu hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (neu am lwybrau arall sy'n agored iddynt, er enghraifft, Comisiynydd y Gymraeg yng nghyswllt cwynion am gydymffurfio â Chynlluniau Iaith Gymraeg, y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol).

(v) Yn Sicrhau Gwelliant Parhaus

Mae'r gwersi a ddysgir o gwynion yn cael eu casglu a defnyddir adborth i wella'r ffordd y caiff gwasanaethau eu cynllunio a'u darparu.

Mae systemau wedi cael eu sefydlu i gofnodi, dadansoddi ac adrodd ar yr hyn sy'n cael ei ddysgu yn sgil pryderon.

Mae arweinyddiaeth yr awdurdod lleol (sy'n cynnwys y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol) :

- yn cymryd perchnogaeth dros y broses gwyno;
- yn adolygu a chraffu ar effeithiolrwydd y broses yn rheolaidd;
- yn cael adroddiadau monitro rheolaidd ar gwynion;

– yn dangos beth mae'r sefydliad wedi'i wneud i wella'r ffordd y caiff gwasanaethau eu cyflwyno o ganlyniad i gwynion a sylwadau.

Dylai Cyfarwyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol adrodd yn rheolaidd i'r Cabinet ar y materion hyn.

Rhaid i awdurdodau lleol gyhoeddi Adroddiad Blynyddol ar y materion hyn.

Mae gan reoleiddwyr rôl bwysig i sicrhau bod y gwersi a ddysgir yn sgil codi pryderon yn cael eu gweithredu'n foddhaol a'u cynnal.

Adran 3 – Trefniadau Delio â Chwynion

Y bobl a all gyflwyno cwyn

31. Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, yn cynnwys plentyn, sydd wedi derbyn, neu a oedd â hawl i dderbyn, gwasanaeth oddi wrth ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus wneud cwyn. Mae'r un peth yn wir os ydynt wedi dioddef oherwydd gweithredu amhriodol gwasanaethau cymdeithasol. Mae *Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014* yn gwneud darpariaeth i gynrychiolydd wneud cwyn ar ran rhywun. Gall cynrychiolydd wneud cwyn ar ran rhywun pan fo'r person hwnnw:

- yn blentyn; neu
- wedi gofyn i gynrychiolydd weithredu ar ei ran; neu
- heb y gallu i wneud hynny yn unol â diffiniad *Ddeddf Galluedd Meddyliol 2005*; neu
- wedi marw.

32. Mae'n rhaid i wasanaethau cymdeithasol fod yn fodlon bod unrhyw gynrychiolydd sy'n gwneud cwyn ar ran rhywun fod â budd digonol yn lles yr unigolyn ac yn berson addas.

Y bobl a all gyflwyno sylwadau

33. Mae manylion y rhai a all gyflwyno sylwadau wedi'u nodi yn *Neddf Plant 1989*. (Gweler Adrannau 26(3), 26(3B) a 26 (3C) *Deddf Plant 1989*.) Maent yn cynnwys y plentyn, ei riant, gofalwr maeth neu rywun sydd â chyfrifoldeb riant.

34. Dylai'r awdurdod lleol nodi'n ysgrifenedig beth yw'r rhesymau dros beidio â derbyn cwyn neu sylwadau gan rywun sy'n ystyried ei hun yn gynrychiolydd ond nad yw'n cael ei ystyried yn addas i weithredu felly. Pan fo'r person sy'n gysylltiedig â'r gŵyn yn dal yn fyw, dylai'r awdurdod lleol ystyried a yw hi'n briodol i ddarparu copi o'r llythyr hwn i'r person hwnnw.

35. Mae gan blant mewn angen, plant sy'n derbyn gofal a'r rhai sy'n gadael gofal hawl i gael eiriolwr annibynnol wrth wneud cwyn neu sylwadau.

Rolau

36. Dylai'r **Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol** fod â goruchwyliaeth ffurfiol dros y broses gwynion a dylai adrodd yn flynyddol ar gwynion yn Adroddiad Blynyddol y Cyfarwyddwr.

37. **Uwch-swyddog sy'n gyfrifol am gwynion** – Mae'n rhaid i bob awdurdod lleol ddynodi uwch-swyddog i fod yn gyfrifol am sicrhau cydymffurfiaeth â gweithdrefnau cwynion a sylwadau gwasanaethau cymdeithasol y sefydliad. Bydd gofyn i ddeilydd y swydd fod â digon o awdurdod a statws yn y sefydliad i sicrhau y gall ef neu hi gyflawni ei ddyletswydd statudol yn effeithiol.

38. Mae'r uwch-swyddog yn atebol am:

- gyfarwyddo a goruchwyllo'r gwaith o sefydlu'r gweithdrefnau;
- gofalu bod adnoddau digonol ar gael ar gyfer y gweithdrefnau;
- monitro sut y gweithredir y gweithdrefnau;

- cyfarwyddo a goruchwyllo'r trefniadau ar gyfer hyfforddi;
- cyfarwyddo a goruchwyllo'r trefniadau ar gyfer cyhoedusrwydd;
- sicrhau bod gwersi a ddysgir yn cael eu hadrodd a'u gweithredu;
- sicrhau bod Adroddiad Blynyddol yn cael ei baratoi a'i gyhoeddi; a
- sicrhau bod gwaith y Swyddog(ion) Cwynion yn cael ei arolygu'n effeithiol.

39. **Swyddog Cwynion** – mae'n rhaid i bob awdurdod lleol benodi Swyddog Cwynion i reoli'r gweithdrefnau ar gyfer delio â chwynion a sylwadau a'u hystyried. Byddai modd i awdurdodau lleol benodi Swyddog Cwynion ar gyfer pob gweithdrefn. Gall y Swyddog Cwynion ymdrin â chwynion a sylwadau gan oedolion a phlant fel ei gilydd, neu gellir penodi swyddogion gwahanol ar gyfer y ddau faes.

40. Gall awdurdod lleol benodi person nad yw'n gyflogedig gan yr awdurdod lleol. Gall Swyddog Cwynion gael ei benodi i wasanaethau mwy nag un awdurdod.

41. Dylai fod gan y Swyddog Cwynion ddigon o gapasiti, awdurdod ac annibyniaeth i reoli'r broses gwynion a sylwadau yn effeithiol, i ddarparu gwasanaeth sy'n canolbwyntio ar y plentyn lle bo hynny'n briodol, ac i gyfrannu at ddatblygiad y gwasanaeth. Ni ddylai fod unrhyw wrthdaro rhwng buddiannau nac unrhyw awgrym o hynny. Dylai Swyddog Cwynion fod yn annibynnol ar reolwyr llinell proffesiynol ac ar ddarparwyr gwasanaeth uniongyrchol. Os ydynt wedi eu lleoli yn Adran Gwasanaethau Cymdeithasol yr awdurdod lleol, dylent adrodd i aelod o'r Tîm Uwch Reoli nad yw'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth hwnnw. Bydd yn rhaid cael cymorth gweinyddol addas.

42. Bydd **cyfrifoldebau allweddol** y Swyddog Cwynion yn cynnwys:

- sefydlu'r weithdrefn;
- cadw cofnod ysgrifenedig o'r cwynion a wnaethpwyd, y drefn a ddilynwyd a'r canlyniad;
- hybu a chynnal y dymuniad i ddatrys cymaint ag y gellir o gwynion yn lleol;
- derbyn a rheoli'r gwaith o ymchwilio i gwynion na ellir eu datrys yn lleol;
- cynnal cronfa o Ymchwilyddyr Annibynnol a Phersonau Annibynnol sydd â'r sgiliau a'r hyfforddiant priodol ar gyfer y swydd;
- dewis Ymchwilyddyr Annibynnol a Phersonau annibynnol ar gyfer cwynion a sylwadau unigol;
- cyfeirio'r achwynydd at unrhyw wasanaeth eiriolaeth sydd ar gael yn lleol;
- monitro datblygiad yr ymchwiliad a gofalu y cedwir at derfynau amser;
- hysbysu'r achwynydd a phobl allweddol eraill yn rheolaidd am bob cam, gan gynnig cyngor lle bo angen, yn arbennig ynglŷn ag ymateb yr awdurdod lleol;
- asesu nifer, mathau, canlyniadau a thueddiadau mewn cwynion.

43. **Ymchwilydd Annibynnol** – pan fo cwynion neu sylwadau yn cael eu cyfeirio i'r cam Ymchwilio Ffurfiol mae'n rhaid i'r awdurdod lleol benodi Ymchwilydd Annibynnol.

44. Ymchwilydd Annibynnol, yn ôl diffiniad y rheoliadau, yw:

'person nad yw'n aelod o'r awdurdod lleol y gwnaed cwynion wrtho nac yn swyddog o'r awdurdod hwnnw, nac ychwaith yn briod neu'n bartner sifil aelod neu swyddog o'r fath, ond mae'n cynnwys person y mae'r awdurdod lleol wedi ymuno mewn contract am wasanaethau gydag ef er mwyn cynnal ymchwiliad.'

45. Gall Ymchwilydd Annibynnol fod wedi'i gyflogi gan awdurdod lleol arall, Bwrdd Iechyd Lleol neu gall fod yn arbenigwr annibynnol ar y mater sy'n destun ymchwiliad.

46. Dylai Ymchwilydd Annibynnol fod yn fedrus a gwybodus yn y maes maent yn ymchwilio iddo. Dylent fod yn gyfathrebwyr ardderchog ac yn fedrus yn y broses ymchwilio ei hun a bydd ganddynt y gallu i gasglu, rheoli a dadansoddi ystod eang o ddeunydd o ffynonellau amrywiol.

47. Mae'n rhaid i awdurdodau lleol sicrhau bod ganddynt drefniadau i fedru cael gafael ar Ymchwilydd Annibynnol sydd â'r gallu i gynnal ymchwiliadau drwy gyfrwng y Gymraeg. Dylent hefyd allu cael gafael ar ymchwilydd sy'n gallu defnyddio dulliau cyfathrebu eraill yn fedrus, fel Braille, Iaith Arwyddion Prydain, delweddau gweledol, Makaton a Talking Mats. Efallai y bydd awdurdodau lleol am sicrhau eu bod yn gallu cael gafael ar Ymchwilydd Annibynnol sy'n gallu cynnal ymchwiliadau mewn ieithoedd eraill sy'n cael eu siarad yn yr ardal hefyd.

48. Mae'n rhaid i awdurdodau lleol sicrhau bod Ymchwilydd Annibynnol yn addas i gyflawni'r dasg hon. Mae'n rhaid iddynt drefnu bod gwiriadau priodol a gwiriadau manwl yn cael eu cwblhau pan fo angen cyn i'r ymchwilydd gael ei benodi. Mae'n rhaid i awdurdodau lleol sicrhau bod Ymchwilydd Annibynnol yn ymwybodol o'u rhwymedigaethau o dan *Ddeddf Diogelu Data 1998*. Mae rhagor o fanylion am rôl yr Ymchwilydd Annibynnol ym mharagraff 78.

49. **Person Annibynnol mewn Sylwadau** – pan fethir ystyried sylwadau o dan *Ddeddf Plant 1989* a'u bod yn cael eu cyfeirio at y cam Ymchwilio Ffurfiol mae'n rhaid i'r awdurdod lleol benodi Person Annibynnol.

50. Mae'r Person Annibynnol yn rôl ar wahân i'r Ymchwilydd Annibynnol. Mae angen y ddau ohonynt pan fo sylwadau yn cyrraedd y cam Ymchwilio Ffurfiol ond ni all yr un person gyflawni'r ddwy rôl.

51. Mae'r Person Annibynnol yn darparu goruchwyliaeth ar wahân o sut mae'r awdurdod lleol yn delio â'r sylwadau ac yn ymateb iddynt. Mae'n rhaid iddynt gymryd rhan yn yr ymchwiliad i'r sylwadau ac unrhyw drafodaeth a gynhelir gan yr awdurdod lleol am gamau gweithredu i'w cymryd yn sgil yr ymchwiliad. Mae'n rhaid i'r person a benodir fod yn annibynnol ar y gwasanaeth sy'n cael ei drafod yn y sylwadau. Mae'n rhaid i awdurdodau lleol sicrhau bod Personau Annibynnol yn ymwybodol o'u rhwymedigaethau o dan *Ddeddf Diogelu Data 1998*. Mae rhagor o fanylion am rôl y Person Annibynnol ym mharagraffau 81 a 82.

52. Wrth benodi pobl i'r rolau hyn bydd angen i awdurdodau lleol ystyried pa sgiliau sy'n bodoli'n barod a'r angen am hyfforddiant pellach. Er enghraifft, ar gyfer gwaith uniongyrchol gyda phlant neu gyda rhai grwpiau o oedolion sy'n agored i niwed bydd angen sgiliau a gwybodaeth arbenigol. Ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau sy'n bryderus, yn gythryblus neu'n betrusgar, bydd yn rhaid cael help iddynt fynegi eu barn. Bydd yn rhaid i awdurdodau lleol feddwl sut y gall plant ac oedolion sydd ag anghenion arbennig o ran iaith a chyfathrebu gyflwyno eu cwynion a chyfathrebu gyda staff.

Cydweithio

53. Dylai awdurdodau lleol gydweithio i sicrhau trefniadau effeithiol ac effeithlon. Dylid sefydlu trefniadau cydweithio ar draws ardaloedd Byrddau Iechyd Lleol. Gall hyn gynnwys sefydlu trefniadau cyfatebol i rannu staff ar gyfer ymchwiliadau a chreu rhestri a rennir o arbenigwyr allanol i weithredu fel Ymchwilwyr Annibynnol a Phersonau Annibynnol.

Cymorth a Chefnogaeth ac Eiriolaeth

54. Bydd angen i'r awdurdod lleol feddwl pa fath o help a chefnogaeth y gall eu cynnig i bobl sy'n gwneud cwynion – help i ddefnyddio'r weithdrefn a help i fynd â'u cwyn neu eu sylwadau drwy'r broses. Bydd angen cyngor a chefnogaeth gyfrinachol ar rai pobl ynglŷn â sut i wneud eu cwyn, i fwrw ymlaen â'u cwyn, i ddelio â'r broses ac i ddygymod â'r canlyniad.

55. Pan fo'r sawl sy'n gwneud y gŵyn yn blentyn sy'n derbyn gofal, yn blentyn mewn angen neu'n gadael gofal, mae dyletswydd ar yr awdurdod lleol o dan *Ddeddf Plant 1989* i drefnu i ddarparu eiriolwr fel y bo angen. Wrth gydnabod bod sylwadau / cwyn wedi eu derbyn o dan yr amgylchiadau hyn, mae gan yr awdurdod lleol ddyletswydd i ddarparu gwybodaeth ynglŷn â gwasanaethau eiriolaeth ac i gynnig help i ddod o hyd i eiriolwr, lle bo'n berthnasol. Cyhoeddodd Llywodraeth Cymru ganllawiau ar y mater hwn yn *Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Effeithiol i Blant sy'n Gwneud Sylwadau neu Gŵyn o dan Ddeddf Plant 1989* ym mis Mai 2004. Gellid parhau i ddefnyddio'r rhain i gefnogi arfer da.

56. O dan *Ddeddf Safonau Gofal 2000 a Rheoliadau Comisiynydd Plant Cymru 2001*, gall y Comisiynydd Plant roi "cymorth" i blentyn perthnasol mewn rhai achosion. Gall hynny gynnwys achosion lle bo'r plentyn perthnasol yn cyflwyno cwyn neu sylw i, neu am, ddarparwr gwasanaethau rheoleiddiedig i blant yng Nghymru. Gall "cymorth" gynnwys trefnu cynrychiolaeth a/neu roi cyngor neu gymorth i unrhyw berson.

57. Os yw'r achwynydd yn oedolyn sy'n cwyno am wasanaethau oedolion, dylai'r awdurdod lleol hysbysu'r achwynydd fod cyngor a chymorth ar gael iddo. Gall hyn gynnwys gwasanaethau eiriolaeth. Nid yw hyn yn rhwystro awdurdod lleol rhag helpu achwynydd sy'n oedolyn i ddod o hyd i eiriolwr, neu drefnu'r cymorth hwn ei hun.

Derbyn Cwyn neu Sylwadau

58. Gellir cyflwyno cwyn neu sylwadau hyd at 12 mis i ddyddiad y mater sydd dan sylw yn y gŵyn neu'r sylwadau; neu, os yn ddiweddarach, y dyddiad y daeth y mater sydd dan sylw yn y gŵyn neu'r sylwadau i sylw'r achwynydd neu'r person sy'n cyflwyno'r sylwadau. Ni fydd y terfyn amser yn berthnasol os yw'r awdurdod lleol yn fodlon bod yna resymau da dros beidio â chyflwyno cwyn neu sylwadau o fewn y terfynau amser hyn ac er yr oedi ei bod yn bosibl o hyd i ymchwilio i'r gŵyn neu'r sylwadau yn effeithiol a theg.

59. Gellir gwneud cwyn neu sylwadau i awdurdod lleol ar lafar neu'n ysgrifenedig, gan gynnwys yn electronig.

60. Mae'n rhaid i'r awdurdod lleol (y Swyddog Cwynion fel arfer) gydnabod bod cwyn neu sylwadau'r achwynydd wedi'u derbyn yn ysgrifenedig o fewn 2 ddiwrnod gwaith ar ôl y dyddiad iddynt gael eu derbyn. Pan wneir cwyn neu sylwadau ar lafar, mae'n rhaid i'r awdurdod lleol wneud cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'r gŵyn neu'r sylwadau a darparu copi o'r cofnod ysgrifenedig i'r achwynydd wrth gydnabod bod y gŵyn neu'r sylwadau wedi'u derbyn.

61. Wrth gydnabod i'r gŵyn neu'r sylwadau gael eu derbyn mae'n rhaid i'r awdurdod lleol ddarparu manylion y weithdrefn gwynion a sylwadau i'r achwynydd a chynnig cymorth ac arweiniad i'r achwynydd ar ddilyn y weithdrefn honno neu gyngor ar ble i gael cymorth ac arweiniad o'r fath.
62. Er y dylai mwyafrif y cwynion a'r sylwadau gael eu datrys trwy'r cam Datrys yn Lleol, dylid rhoi gwybod i'r achwynydd bod ganddo'r hawl dewis i Ymchwiliad Ffurfiol ymdrin â'i gŵyn.
63. Mae'n rhaid i'r awdurdod lleol hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig am ei resymau dros beidio ag ystyried cwyn neu sylwadau, er enghraifft, os yw cwyn neu sylwadau wedi'u cyflwyno y tu allan i'r terfyn amser.
64. Os yw'r cyhuddiadau yn rhai difrifol, bydd angen cynnwys staff uwch o'r cychwyn cyntaf. Os yw'r cyhuddiadau'n awgrymu bod rhywun wedi cyflawni trosedd, dylai'r awdurdod lleol ystyried yn syth bod dyletswydd arno i hysbysu'r heddlu. Dylai'r achwynydd gael gwybod os yw eu pryder yn cael ei drin fel mater diogelu a dylai gael gwybod na fydd modd cynnal ymchwiliad i gwynion tra bo risg o beryglu unrhyw broses o amddiffyn plant neu oedolion.
65. Os yw cwyn neu sylwadau'n nodi mater amddiffyn plant neu oedolyn sydd mewn perygl o gael ei gam-drin, dylai'r awdurdod lleol gymryd camau'n syth i amddiffyn y plentyn neu'r oedolyn hwnnw yn unol â'r gweithdrefnau arferol. Mae'r canllawiau *Diogelu Plant: Gweithio gyda'n Gilydd o dan Ddeddf Plant 2004* yn nodi sut y dylai'r holl asiantaethau a phlant gydweithio i ddiogelu a hyrwyddo lles plant a'u diogelu rhag niwed. Mae Llywodraeth Cymru wedi cyhoeddi *Mewn Dwylo Diogel* i helpu i ddatblygu trefniadau amlasiantaeth ar gyfer amddiffyn plant. Mae'n seiliedig ar *Polisi a Gweithdrefnau Interim Cymru Gyfan ar gyfer Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed*.
66. Mae'n rhaid cadw cofnod o'r holl gwynion a'r sylwadau sy'n dod i law, pob cydnabyddiaeth a roddwyd a'r amserlen ar gyfer rhoi cydnabyddiaeth. Mae'n rhaid cynnwys y wybodaeth hon yn yr Adroddiad Blynnyddol.

Cam Un – Datrys yn Lleol

67. Mae'n rhaid i'r awdurdod lleol gynnig trafod (naill ai mewn cyfarfod neu dros y ffôn) y gŵyn neu'r sylwadau gyda'r achwynydd mewn ymgais i ddatrys y mater. Dylai'r dull hwn arwain at ddatrys y rhan fwyaf o gwynion yn gyflym a llwyddiannus, gan fodloni'r achwynydd, a gellir hyrwyddo'r dull hwn i'r achwynydd ar y sail hon. Dylai'r pwyslais fod ar sicrhau bod y defnyddiwr gwasanaethau'n fodlon yn hytrach nag osgoi Ymchwiliad Ffurfiol.
68. Yn achos **cwynion**, mae'n rhaid cynnal unrhyw drafodaeth o fewn 10 diwrnod gwaith i'r 'dyddiad cydnabod' (h.y. dyddiad cydnabod y gŵyn). Yn achos **sylwadau**, mae'n rhaid cynnal y drafodaeth o fewn 10 diwrnod i 'ddyddiad dechrau' y cam Datrys yn Lleol fel y nodir yn y Rheoliadau. Mae 'dyddiad dechrau' y cam Datrys yn Lleol yn dibynnu ar (a) y dyddiad cydnabod; (b) dyddiad penodi eiriolwr; neu (c) pan gyflwynir sylwadau gan 'bersonau eraill', y dyddiad pan mae'r awdurdod lleol yn penderfynu bod gan y person fudd digonol i warantu ystyriaeth; pa un bynnag yw'r diweddaraf. Dim ond o dan amgylchiadau eithriadol a chyda chytundeb yr achwynydd y gellir ymestyn y cyfnod hwn.

69. Pan fo'r dull hwn yn arwain at ddatrysiad derbynol i'r ddwy ochr, mae'n rhaid i'r awdurdod lleol ysgrifennu at yr achwynydd (ac eiriolwr y person hwnnw os oes un wedi'i benodi) gyda manylion telerau'r datrysiad o fewn 5 diwrnod gwaith i ddyddiad datrys y gŵyn neu'r sylwadau.

70. **Nid** yw'r cam Datrys yn Lleol yn cynnwys Ymchwilydd Annibynnol na Pherson Annibynnol.

Cam Dau – Ymchwiliad Ffurfiol

71. Gall y cam Ymchwiliad Ffurfiol ddechrau os yw difrifoldeb y gŵyn yn golygu ei bod yn amhriodol ymdrin â'r gŵyn trwy Gam Datrys yn Lleol, neu fod yr achwynydd yn anfodlon ar ddiwedd y Cam Datrys yn Lleol neu fod yr achwynydd wedi gofyn i'w gŵyn fynd yn syth i'r Cam Ymchwiliad Ffurfiol (heb iddi gael ei hystyried yn y Cam Datrys yn Lleol). Bydd y Swyddog Cwynion yn darparu cyngor a chymorth ac yn helpu i benderfynu, drwy drafod gyda'r achwynydd, a ddylai'r gŵyn symud o gam Datrys yn Lleol i'r cam Ymchwiliad Ffurfiol, a phryd y dylai hynny ddigwydd.

72. Mae'n rhaid cael Ymchwilydd Annibynnol i ymchwilio i gŵyn neu sylwadau sy'n destun Ymchwiliad Ffurfiol. Pan gynhelir Ymchwiliad Ffurfiol i gŵyn mae'n rhaid cael Person Annibynnol hefyd. Mae rhagor o fanylion am y rolau hyn yn ddiweddarach yn yr adran hon.

73. Mae'n rhaid i'r awdurdod lleol (y Swyddogion Cwynion gan amlaf) lunio cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'r gŵyn neu'r sylwadau o fewn 5 diwrnod gwaith i ddyddiad ei dderbyn fel Ymchwiliad Ffurfiol neu pan mae'n symud o gam Datrys yn Lleol i gam Ymchwiliad Ffurfiol. Dylai'r cofnod ysgrifenedig ffurfiol roi sylw i bwnc y gŵyn neu'r sylwadau a'r canlyniad y mae'r achwynydd yn dymuno ei weld. Mae'n rhaid ei anfon at yr achwynydd gyda gwahoddiad iddo roi sylwadau ar ei gywirdeb. Ar y pwynt hwn, dylai'r awdurdod lleol ddarparu manylion hefyd am sut y bydd y gŵyn neu'r sylwadau'n cael eu hymchwilio a rhoi gwybodaeth am yr Ymchwilydd Annibynnol, a'r Person Annibynnol lle bo'n briodol.

74. Mae'n rhaid i'r awdurdod lleol ystyried unrhyw sylwadau a wneir gan yr achwynydd, neu ei eiriolwr, a sicrhau y gellir cael cytundeb ynglŷn â chofnod cywir o'r gŵyn neu'r sylwadau. Bydd y cytundeb hwn gyda'r achwynydd am destun y gŵyn yn sicrhau nad yw'r awdurdod lleol yn dechrau Ymchwiliad Ffurfiol nad yw'n mynd i'r afael â'r mater sydd dan sylw yn y gŵyn neu'r sylwadau. Felly, hyd yn oed os oes rhywfaint o anghytuno am y manylion, mae'n bwysig gweld beth yw swm a sylwedd y gŵyn er mwyn darparu sail briodol i'r ymchwiliad ffurfiol sydd i'w gynnal. **Dyddiad dechrau** y cam Ymchwiliad Ffurfiol yw'r dyddiad pan mae'r awdurdod lleol a'r achwynydd yn cytuno ar gofnod ysgrifenedig y mater sydd dan sylw yn y gŵyn neu'r sylwadau.

75. Mae'n rhaid cwblhau'r cam Ymchwiliad Ffurfiol, a rhoi ymateb ysgrifenedig llawn i'r achwynydd, o fewn **25** diwrnod gwaith i'r dyddiad dechrau. Yn achos sylwadau, dylid anfon yr ymateb at y Person Annibynnol ac unrhyw eiriolwr a benodwyd hefyd.

76. Os nad yw'r awdurdod lleol yn gallu anfon ymateb ysgrifenedig o fewn 25 diwrnod gwaith, yn sgil amgylchiadau eithriadol, mae'n rhaid iddo ysgrifennu at yr achwynydd yn ei hysbysu bod yna oedi a phryd y bydd yn anfon ymateb. Mae'n rhaid darparu'r ymateb llawn hwn cyn gynted â phosibl ac o fewn chwe mis i ddyddiad derbyn y gŵyn.

77. Mae'n rhaid cytuno ar unrhyw achosion o oedi yn sgil amgylchiadau eithriadol gyda'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'n rhaid gwneud a chadw cofnod o benderfyniad y Cyfarwyddwr. Mae'n rhaid i'r awdurdod lleol gofnodi pob achos lle mae amgylchiadau eithriadol wedi bod yn ffactor, y rheswm dros yr amgylchiadau eithriadol a dyddiad rhoi'r ymateb llawn. Mae eithriadau ac amgylchiadau eithriadol yn fater o farn broffesiynol y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol a bydd pob achos o'r fath yn cael ei gofnodi yn yr Adroddiad Blynyddol. Efallai y bydd awdurdodau lleol am rannu arferion i sicrhau dull cyson.

78. Roedd paragraff 43 yn nodi manylion y gofyniad i gael **Ymchwilydd Annibynnol** pan fo cwyn neu sylwadau'n destun Ymchwiliad Ffurfiol. Yn ystod yr Ymchwiliad Ffurfiol bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn gwneud y canlynol:

- Ymchwilio i'r gŵyn drwy gynnal ymarfer canfod ffeithiau diduedd, agored a thryloyw ar lefel sy'n addas i ddifrifoldeb y gŵyn;
- Gweithio gyda'r Swyddog Cwynion i sicrhau bod pob parti'n cael eu cynnwys a'u hysbysu'n llawn;
- Llunio cynllun ar gyfer yr ymchwiliad yn cynnwys cwblhau'r adroddiad;
- Cyfweld pawb sy'n gysylltiedig a dod o hyd i'r ffeithiau;
- Darparu cofnod o'r cyfweiliad i'r rhai a holwyd ac i'r Swyddog Cwynion;
- Gwneud argymhellion adeiladol, cymesur sy'n bosibl eu cyflawni;
- Cadw cofnodion cywir;
- Paratoi adroddiad ar yr ymchwiliad i'r awdurdod lleol ei ystyried;
- Cwblhau'r gwaith o fewn yr amserlen a bennwyd.

79. Dylai'r Ymchwilydd Annibynnol sicrhau bod y bobl sy'n rhan o'r broses yn teimlo eu bod wedi cael gwrandawriad a'u bod wedi cael eu deall. Dylai'r Ymchwilydd Annibynnol fod mor wrthrychol ac mor agored ag y bo modd ynglŷn â'u dulliau, ac am y rhesymau sydd wrth wraidd eu casgliadau.

80. Pan fydd Gweithdrefn Sylwadau yn symud ymlaen i Ymchwiliad Ffurfiol, MAE'N RHAID i'r awdurdod lleol ddarparu **Person Annibynnol** hefyd. Mae'r Person Annibynnol hwn yn goruchwyllo o'r tu allan sut mae'r awdurdod yn delio â'r gŵyn ac yn ymateb iddi. Mae paragraff 51 yn nodi manylion pellach y gofynion ar gyfer Person Annibynnol.

81. Mae'n rhaid i'r Person Annibynnol gymryd rhan llawn yn y broses. Dylai drafod yn fuan gyda'r Swyddog Cwynion a'r Ymchwilydd Annibynnol sut y bydd y tasgau yn cael eu cyflawni. Mae'n bwysig cofio **nad** yw'r Person Annibynnol yn eiriolwr dros y sawl sy'n gwneud y gŵyn. Dylai ei adroddiad fod yn gryno iawn, gan nodi'n unig a yw'r ystyriaeth ffurfiol wedi bodloni'r amodau a restrir uchod. Ni ddylid cymysgu rhwng yr adroddiad hwn ac adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol.

82. Mae gan y Person Annibynnol bedair prif dasg:

- dylai gymryd rhan yn yr Ymchwiliad Ffurfiol er mwyn gofalu ei fod yn deg, yn effeithiol ac yn cwmpasu'r holl agweddau angenrheidiol;

- dylai ofalu bod pawb sy'n gysylltiedig â'r mater yn gallu mynegi eu barn yn llawn a heb unrhyw bwysau;
- dylai oruchwylio adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol a chadarnhau ei fod yn rhoi darlun cywir a chyflawn o'r ffordd yr aethpwyd i'r afael â'r sylwadau;
- dylai gymryd rhan mewn unrhyw drafodaethau a gynhelir gan yr awdurdod lleol am y camau gweithredu i'w cymryd yn sgil yr ymchwiliad i'r sylwadau.

Rheoli'r Ymchwiliad Ffurfiol

83. Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol a'r Swyddog Cwynion (a'r Person Annibynnol os oes un) yn cynllunio sut y byddant yn cynnal yr Ymchwiliad Ffurfiol. Mae'n rhaid i hyn ystyried yn llawn beth yw anghenion ac amgylchiadau'r achwynydd a chanolbwyntio ar sicrhau bod yr achwynydd yn gallu cymryd rhan lawn ac ystyrllon yn y broses.

84. Mae'n rhaid i'r awdurdod lleol (y Swyddog Cwynion gan amlaf) egluro i'r achwynydd sut y bydd yr ymchwiliad yn cael ei gynnal a thrwy gydol yr ymchwiliad mae'n rhaid iddo roi gwybod i'r achwynydd beth sy'n digwydd.

85. Mae'n rhaid cofnodi unrhyw gyfweiliad a gynhelir fel rhan o'r Ymchwiliad Ffurfiol yn ysgrifenedig a gwirio'r cofnod i sicrhau ei fod yn gywir gyda'r sawl a holwyd. Dylid diwygio'r cofnod os oes angen. Dylid cofnodi unrhyw bwyntiau lle mae anghytundeb heb ei ddatrys.

Adroddiad yr Ymchwiliad Ffurfiol

86. Bydd adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol yn sail i ymateb yr awdurdod lleol. Dylai'r adroddiad fodloni nifer o amodau a dylai:

- gynnwys tystiolaeth oddi wrth bawb sy'n gysylltiedig â'r mater;
- bod mor glir â phosibl ynglŷn â'r ffeithiau ym mhob agwedd ar y gŵyn;
- bod yn gryno ac yn eglur, gan osgoi jargon, fel ei fod yn ddealladwy i bawb;
- gwahaniaethu rhwng ffeithiau, teimladau a barn;
- dod i gasgliadau clir;
- gwneud argymhellion ar sut i ddatrys y gŵyn;
- gwneud argymhellion i wella'r gwasanaeth a gwneud yn siŵr nad yw defnyddwyr eraill y gwasanaeth yn gorfod gwneud yr un gŵyn.

87. Dylid darparu adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol yn llawn i'r achwynydd fel cam arferol.

Ymateb yr awdurdod lleol

88. Cyfrifoldeb yr awdurdod lleol yw dod i benderfyniad clir a yw'r gŵyn wedi ei phrofi ai peidio a'r camau i'w cymryd o ganlyniad. Dylai'r penderfyniad hwn gael ei wneud gan aelod o'r tîm uwch reoli ac mae'n rhaid i weithdrefnau'r sefydliad nodi pwy fydd yn gwneud y penderfyniadau hyn.

89. Dylai'r ymateb *fod wedi'i fynegi'n glir* ac yn hawdd i'w ddeall. Dylai fod yn ysgrifenedig oni bai bod yr achwynydd wedi gofyn am ddull cyfathrebu arall fel Braille neu dâp sain.

90. Mae'n rhaid i'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol lofnodi'r ymateb a dylai'r ymateb:

- roi crynodeb o'r gŵyn neu'r sylwadau;
- disgrifio'r ymchwiliad a wnaed;
- datgan a brofwyd y gŵyn neu'r sylwadau ai peidio;
- egluro sut y bydd yr awdurdod yn gweithredu, os o gwbl, yn sgil y gŵyn neu'r sylwadau;
- cynnwys, lle bo'n briodol, ymddiheuriad i'r achwynydd;
- cynnwys adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol oni bai bod rheswm penodol pam na ddylai wneud hynny. Mewn achos o'r fath, dylid egluro pam;
- cynnwys manylion am yr hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
- cynnig cyfle i'r achwynydd drafod yr ymateb ac adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol gyda swyddog priodol, sef y Swyddog Cwynion fel arfer.

91. Os yw achwynydd yn gofyn am gael gweld unrhyw ran o'r ffeil ar yr ymchwiliad i'r gŵyn, mae'n rhaid i'r awdurdod lleol ddelio â chais o'r fath o dan ddarpariaethau *Deddf Diogelu Data 1998*.

Os nad yw'r gŵyn neu'r sylwadau yn cael eu datrys

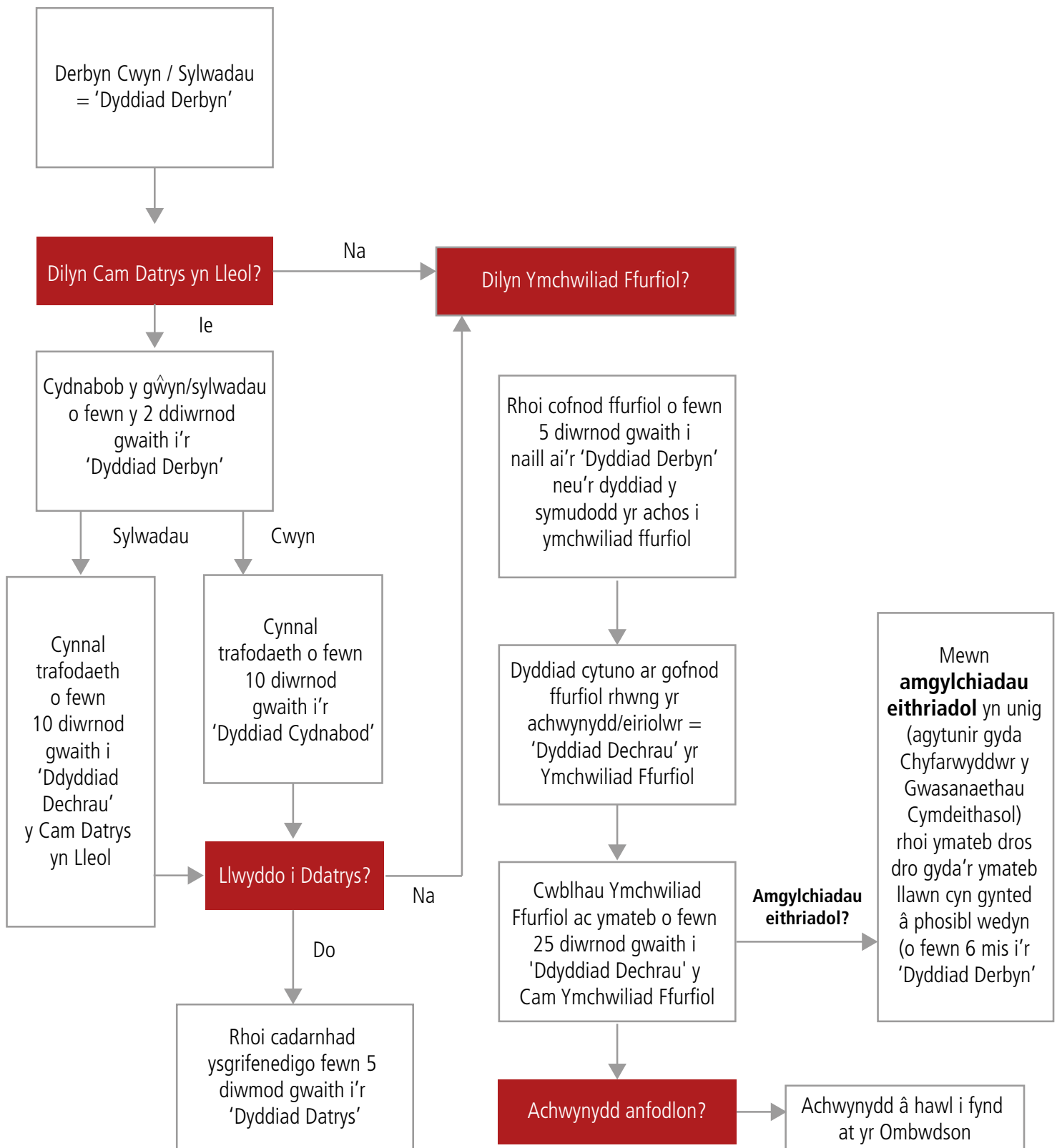
92. Os nad yw'r gŵyn neu'r sylwadau wedi'u datrys yng ngham yr Ymchwiliad Ffurfiol, mae'n rhaid atgoffa'r achwynydd bod ganddo'r hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae swyddfa'r Ombwdsmon yn ceisio cwblhau pob ymchwiliad o fewn 12 mis ond mae'r rhan fwyaf ohonynt yn cael eu cwblhau'n gynt.

Os yw'r gŵyn neu'r sylwadau yn cael eu tynnu'n ôl

93. Gellir tynnu cwyn neu sylwadau yn ôl ar unrhyw adeg ar lafar (yn bersonol neu dros y ffôn) neu yn ysgrifenedig. Pan fydd cwyn neu sylwadau yn cael eu tynnu'n ôl ar lafar, dylai'r awdurdod lleol ysgrifennu at y person cyn gynted ag y bo modd i gadarnhau ei fod wedi tynnu ei gŵyn neu ei sylwadau yn ôl ar lafar.

94. Gall awdurdod lleol benderfynu parhau i ymchwilio i unrhyw faterion a godwyd mewn cwyn neu sylwadau os yw'n teimlo bod angen gwneud hynny.

Gweithdrefn Gwynion a Sylwadau: Siart Llif



Cwynion sy'n ymwneud â mwy nag un awdurdod lleol

95. Pan fydd cwyn neu sylwadau'n ymwneud â mwy nag un awdurdod lleol, bydd y Swyddogion Cwynion yn ganolog o ran sicrhau bod ymchwiliad llawn ac ystyrlon yn cael ei gynnal a bod yr achwynydd yn cael gwybod y wybodaeth ddiweddaraf.

96. Mae'r Rheoliadau'n ei gwneud hi'n ofynnol i un awdurdod lleol gymryd yr arweiniad a bod yr achwynydd, cyn belled â bod hynny'n ymarferol, yn derbyn un ymateb cynhwysfawr.

Cwynion sy'n croesi cyrff cyhoeddus

97. Pan fo cwyn yn croesi nifer o gyrff cyhoeddus mae'n hanfodol bod pob corff cyhoeddus yn deall ei gyfrifoldebau ac am beth y mae'n atebol amdano. Mae'n rhaid i awdurdodau lleol weithio o fewn y fframwaith cwynion a ddarparwyd yma ond dylent, oni bai bod rhesymau da iawn dros beidio â gwneud hynny, gydgyssylltu eu hymchwiliadau a'u hymatebion gyda'r cyrff cyhoeddus eraill perthnasol.

98. Mae'r canllawiau hyn wedi'u cysoni, lle bo'n briodol, gyda gweithdrefn gwynion y GIG *Gweithio i Wella a'r Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol a Chanllawiau*. Dylai hyn hwyluso dull symlach sy'n canolbwyntio ar y dinesydd.

99. Dylai sefydliadau cyhoeddus gydweithio a rhannu arferion da a gwersi a ddysgwyd.

Awdurdodau Lleol yn ymdrin â Chwynion a Sylwadau am Safonau Gofal

100. Os mai defnyddiwr gwasanaeth sydd wedi'i leoli gan yr awdurdod lleol mewn sefydliad a gofrestrwyd o dan *Ddeddf Safonau Gofal 2000* sydd wedi gwneud y gŵyn neu'r sylwadau, gall fod cyfrifoldeb deuol ar gyfer ymdrin â'r cyfryw gŵyn neu sylwadau. Yn yr un modd, gall yr awdurdod lleol fod yn ymwneud â'r gwaith o drefnu darpariaeth gwasanaeth gan asiantaeth a gofrestrwyd o dan *Ddeddf 2000*.

101. Os yw'n derbyn cwyn neu sylwadau o'r fath, mae'r Rheoliadau'n nodi sut y dylid ymdrin â'r gŵyn neu'r sylwadau dan sylw. Nid yw'r ffaith fod y darparwr gwasanaeth yn gyfrifol am ymdrin ag unrhyw agwedd ar y gŵyn neu'r sylwadau sy'n ymwneud â darparu'r gwasanaeth yn negyddu cyfrifoldebau neu ddyletswyddau'r awdurdod lleol tuag at y defnyddiwr gwasanaeth.

102. Enghraifft o amgylchiadau lle na fyddai'n ofynnol i awdurdod lleol gynnal ymchwiliad ffurfiol yw pan fo trefniant cytundebol preifat rhwng y defnyddiwr gwasanaeth a'r darparwr gwasanaeth ac nad oes dyletswydd statudol ar ran yr awdurdod lleol tuag at y defnyddiwr gwasanaeth hwnnw.

103. Os nad yw darparwr gwasanaeth yn ymateb neu'n ymdrin yn ddigonol â chŵyn neu sylwadau gan ddefnyddiwr gwasanaeth, yna dylai Gweithdrefn Gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol yr awdurdod lleol ymdrin â'r gŵyn neu'r sylwadau i'r graddau y mae'n ymwneud â'i ddyletswyddau tuag at y defnyddiwr gwasanaeth dan sylw. Er enghraifft, yn dilyn ymchwiliad yr awdurdod lleol i'r gŵyn, gall fod sefyllfa wedi datblygu lle nad yw'r gwasanaeth a ddarperir i'r achwynydd gan y darparwr gwasanaeth bellach yn briodol ar gyfer y defnyddiwr gwasanaeth hwnnw.

104. Mae'r Rheoliadau yn ei gwneud hi'n ofynnol i'r awdurdod lleol anfon manylion y gŵyn neu'r sylwadau at y darparwr cofrestredig. Os yw'r gŵyn neu'r sylwadau cyfan yn ymwneud â'r darparwr gellir anfon y gŵyn neu'r sylwadau yn eu cyfanrwydd. Os yw'r gŵyn neu'r sylwadau yn ymwneud yn rhannol â'r darparwr cofrestredig yna dim ond y rhan sy'n berthnasol i'r darparwr cofrestredig y dylid ei hanfon.

105. Pan fo awdurdod lleol yn anfon naill y gŵyn neu'r sylwadau yn eu cyfanrwydd neu unrhyw ran at ddarparwr mae'n rhaid iddo ofyn i'r darparwr roi gwybod i'r awdurdod lleol am ganlyniad ei ystyriaeth o'r gŵyn neu'r sylwadau.

106. Yna, mae'n rhaid i'r awdurdod lleol hysbysu'r sawl sy'n gwneud y gŵyn neu'r sylwadau am yr uchod. Mewn rhai achosion, gall y darparwr cofrestredig fethu â hysbysu'r awdurdod lleol o fewn yr amserlen berthnasol. Pan fo hyn yn digwydd, mae'r Rheoliadau yn ei gwneud hi'n ofynnol i'r awdurdod lleol hysbysu'r sawl sy'n gwneud y gŵyn neu'r sylwadau o'r sefyllfa. Os yw'r darparwr cofrestredig yn ymateb mae'n rhaid i'r awdurdod lleol roi gwybod i'r sawl sy'n gwneud y gŵyn neu'r sylwadau eu bod wedi derbyn ymateb.

107. Fodd bynnag, nid yw'r awdurdod lleol o dan unrhyw rwymedigaeth i gydymffurfio â'r uchod os:

- (a) yw'n amlwg i'r awdurdod lleol bod y darparwr cofrestredig eisoes wedi delio â'r mater neu
- (b) os yw'r awdurdod lleol yn ystyried y byddai hysbysu'r darparwr cofrestredig bod cwyn neu sylwadau wedi'u gwneud yn ei erbyn yn debygol o gyfaddawdu neu o beryglu ei ymchwiliad ei hun i'r gŵyn neu'r sylwadau neu gyfaddawdu ymchwiliad gan AGGCC.

Gohirio neu rewi penderfyniadau

108. Os yw'r gŵyn neu'r sylwadau ynglŷn â newid arfaethedig i gynllun gofal, lleoliad neu wasanaeth, efallai y bydd angen i awdurdod ohirio neu rewi'r penderfyniad tan y bydd y gŵyn neu'r sylwadau wedi'u datrys. Dylai awdurdodau lleol bob amser ystyried gohirio penderfyniad a fyddai'n cael effaith sylweddol ar fywyd defnyddiwr gwasanaeth tan y bydd y gŵyn neu'r sylwadau wedi'u datrys, gan ystyried lles a diogelwch y person dan sylw.

109. Cyn gwneud penderfyniad i ohirio, dylid cynnal asesiad gofalus o anghenion yr unigolyn, gan gynnwys y peryglon gwahanol a allai ddod yn sgil gohirio neu beidio â gohirio. Fel rheol, dylid gwneud y penderfyniad ar ôl trafod yr asesiad yn fanwl â'r swyddog Cwynion a'r Rheolwr Llinell. Dylid gwneud penderfyniadau ar sail pob achos yn unigol. Ond dylid cael rhagdybiaeth gyffredinol o blaid rhewi penderfyniad, oni bai bod rheswm da dros beidio â gwneud hynny – er enghraifft, os byddai gadael plentyn yn y lleoliad yn golygu y byddai mewn perygl. Os oes angen, dylai Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol wneud y penderfyniad terfynol.

Camau Gweithredu annerbyniol gan achwynydd

110. Y man cychwyn ar gyfer delio â chwynion a sylwadau yw gwneud hynny mewn partneriaeth â'r achwynydd, gan weithredu er eu budd gorau a dilyn y gweithdrefnau a nodir yn y canllawiau hyn. Dylid hyfforddi staff i ddelio â phobl sy'n teimlo'n flin neu'n ofidus neu sy'n teimlo nad oes unrhyw un yn gwrando arnynt.

111. Weithiau, bydd camau gweithredu achwynwyr yn arwain at ofynion afresymol ar sefydliad neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff. Dylai sefydliadau fod â pholisi ar waith i ddelio â'r sefyllfaoedd hyn a sicrhau bod staff yn derbyn hyfforddiant cysylltiedig priodol. Mae gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru bolisi ar y materion hyn (gweler <http://www.ombudsman-wales.org.uk>). Gall awdurdodau lleol nad oes ganddynt bolisi ar hyn o bryd ystyried y polisi hwn fel sail i'w gweithdrefn eu hunain.

Llunio canllawiau lleol

112. Mae'n rhaid i awdurdodau lleol ddatblygu gweithdrefnau lleol i weithredu'r Rheoliadau a'r canllawiau hyn. Mae'n rhaid i'r gweithdrefnau gynnwys prosesau a threfniadau rheoli ac adrodd yn ogystal â threfniadau ar gyfer darparu gwybodaeth am y broses i'r cyhoedd.

Adran 4 – Dysgu Gwersi

Cofnodi a monitro cwynion a sylwadau

113. Dylid defnyddio gwybodaeth am gwynion a sylwadau i fonitro cydymffurfiaeth yr awdurdod lleol â'r rheoliadau, i wella darpariaeth gwasanaethau yr awdurdod lleol a'i wneud yn fwy effeithiol.

114. Mae'n rhaid cofnodi'r holl gwynion a sylwadau, yn cynnwys y rhai sydd wedi'u datrys yn y cam Datrys yn Lleol. Dylai pob awdurdod lleol gael system i sicrhau bod y Swyddog Cwynion yn gallu casglu gwybodaeth am y cam Datrys yn Lleol a'i chynnwys mewn adroddiad blynyddol ar gwynion a sylwadau, adroddiad a fydd yn cael ei gyhoeddi.

115. Dylai'r cofnod hwn ddisgrifio'r canlynol o leiaf:

- Nifer a natur y cwynion a'r sylwadau a dderbyniwyd;
- Nifer y cwynion a'r sylwadau a gafodd eu cydnabod o fewn yr amserlen statudol (2 ddiwrnod gwaith);
- Nifer y cwynion a'r sylwadau a gafodd eu datrys yn y cam Datrys yn Lleol;
- Nifer y cwynion a'r sylwadau a aeth y tu hwnt i'r amserlen statudol ar gyfer Datrys yn Lleol (10 diwrnod gwaith);
- Nifer y manylion ysgrifenedig am ddatrysiad a roddwyd;
- Nifer y manylion ysgrifenedig a roddwyd o fewn yr amserlen statudol (5 diwrnod gwaith o ddatrys);
- Nifer y cwynion a'r sylwadau a dderbyniwyd y tu allan i'r terfyn 12 mis ac a gafodd eu derbyn i'w hymchwilio;
- Nifer y cwynion a'r sylwadau a dderbyniwyd y tu allan i'r terfyn 12 mis ac na dderbyniwyd i'w hymchwilio;
- Sut y cafodd y cwynion a'r sylwadau eu datrys.

Yr Adroddiad Blynyddol

116. Mae'n rhaid i'r awdurdod lleol baratoi a chyhoeddi Adroddiad Blynyddol ar ei berfformiad yn delio â chwynion a sylwadau ac ymchwilio iddynt. Y Swyddog(ion) Cwynion ddylai baratoi'r adroddiad ar gyfer y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol.

117. Dylai'r Adroddiad Blynyddol ddarparu *adolygiad o effeithiolrwydd* gweithdrefn gwynion y gwasanaethau cymdeithasol a chrynodeb o wybodaeth ystadegol am y cwynion a'r sylwadau yr aethpwyd i'r afael â nhw.

118. Dylai'r wybodaeth sylfaenol yn yr adroddiad gynnwys:

- nifer y cwynion a'r sylwadau a dderbyniwyd ac a gafodd eu datrys ym mhob cam;
- a gadwyd at y terfynau amser, yn cynnwys unrhyw gwynion yr aethpwyd i'r afael â nhw o dan y ddarpariaeth ar gyfer amgylchiadau eithriadol;
- natur y cwynion a'r sylwadau a sut y cawsant eu datrys;

- crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau gweithredu a gymerwyd gan yr awdurdod lleol mewn perthynas â'r cwynion a'r sylwadau a dderbyniwyd.

119. Wrth werthuso'r weithdrefn, dylid cyfeirio at farn y bobl a fu'n defnyddio'r weithdrefn gwynion yn ystod y flwyddyn.

120. Dylai'r Adroddiad Blynyddol gael ei drafod ym Mhwyllgor Craffu priodol yr awdurdod. Dylai fod yn elfen graidd o Adroddiad Blynyddol Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol a dylai fod ar gael yn llawn i Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru.

121. Dylid cyhoeddi'r Adroddiad Blynyddol cyntaf cyn 1 Awst 2015.

Cwynion, Sylwadau a Sicrhau Ansawdd

122. Bydd yn rhaid i'r awdurdodau lleol greu eu mecanweithiau eu hunain i ofalu bod y gwersi sydd i'w dysgu o'r cwynion a'r sylwadau ar gael i'r sefydliad yn ehangach a'i fod yn dysgu ohonynt. Dylid sefydlu systemau er mwyn rhannu gwybodaeth gyda rheolwyr llinell perthnasol am gwynion a sylwadau sy'n ymwneud â'u gwasanaethau hwy.

123. Dylid sefydlu systemau i rannu gwybodaeth gyda'r person sy'n monitro'r contract pan geir cwyn a sylwadau am wasanaethau a brynir o'r tu allan. Drwy wneud hyn, gellir defnyddio'r wybodaeth hon i fesur perfformiad ac fel dull o reoli ansawdd mewn gwasanaethau a ddarperir ac a brynir.

124. Bydd y wybodaeth a gesglir wrth ddelio â chwynion unigol yn darparu adborth ar reoli perfformiad a materion gweithredol. Byddai trefniadau monitro da yn help i ofalu bod y gwersi hyn ar gael i bobl. Byddai'n dangos, er enghraifft, sut y mae polisiau'n cael eu dehongli gan y bobl sy'n rhedeg y gwasanaethau – a chan y bobl sy'n eu defnyddio. Bydd yn tanlinellu pa mor effeithiol yw'r awdurdod wrth gyfathrebu gyda'r staff a chyda'r cyhoedd. Bydd yn dangos ar ba agweddau y dylai hyfforddiant staff awdurdod ganolbwyntio arnynt. A gallai daflu goleuni ar i ba raddau y mae'r awdurdod yn targedu ei adnoddau yn y llyfyrdd cywir.

Adran 5 – Pontio

125. Bydd unrhyw gwynion neu sylwadau a wnaed cyn cyflwyno'r weithdrefn newydd ar 1 Awst 2014 yn destun ymchwiliad o dan y gweithdrefnau a nodir yn: *Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005*; a *Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Plant) (Cymru) 2005*; a *Gwranddo a Dysgu*.

126. Dylid delio â chwyn neu sylwadau a wnaed ar neu ar ôl 1 Awst 2014 am fater a ddigwyddodd neu a ddaeth i sylw'r achwynydd hyd at 12 mis cyn 1 Awst 2014 o dan y trefniadau sydd wedi'u cynnwys yn y canllawiau hyn.

127. Rhagwelir y bydd cwynion sy'n cael eu hystyried o dan drefniadau blaenorol yn cael eu cwblhau erbyn mis Awst 2015.

Cyfeiriadau a Dolenni

Gweithdrefn Gwynion y GIG – Gweithio i Wella

<http://www.wales.nhs.uk/sites3/page.cfm?orgid=932&pid=50738>

Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol a Chanllawiau

<http://www.ombudsman-wales.org.uk/cy-GB/Information%20for%20Public%20Bodies/Polisi-pryderon-a-chwynion-enghreifftiol-a-chanllawiau.aspx>

Gwrando a Dysgu

<http://wales.gov.uk/topics/health/publications/socialcare/guidance1/listening/?skip=1&lang=cy>

Mwy na geiriau

<http://wales.gov.uk/topics/health/publications/health/guidance/words/?skip=1&lang=cy>

Ar Goll mewn Gofal a Datgan Pryderon

<http://tna.europarchive.org/20040216040105/http://www.doh.gov.uk/lostincare/20102a.htm>
www.childcom.org.uk/uploads/publications/50.pdf

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

<https://www.ombudsman-wales.org.uk/cy-GB.aspx>

Comisiynydd Plant Cymru

<http://www.complantcymru.org.uk/cy/>

Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru

<http://www.olderpeoplewales.com/wl/Home.aspx>

Comisiynydd y Gymraeg

<http://www.comisiynyddygyymraeg.org/Cymraeg/Pages/Hafan.aspx>