Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Deddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru) 2020

Canllawiau Statudol ar Sylwadau a Gyflwynir gan Gorff Llais Y Dinesydd

OGL © Hawlfraint y Goron 2023, Llywodraeth Cymru, WG47388, ISBN digidol 978-1-80535-753-7
Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg

DEDDF IECHYD A GOFAL CYMDEITHASOL (ANSAWDD AC YMGYSYLLTU) (CYMRU) 2020
CANLLAWIAU STATUDOL AR SYLWADAU A GYFLWYNIR GAN GORFF LLAIS Y DINESYDD

Cyflwyniad

1. Sefydlwyd Corff Llais y Dinesydd ar gyfer Iechyd a Gofal Cymdeithasol, Cymru ('Corff Llais y Dinesydd', sy'n gweithredu fel 'Llais') o dan Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru) 2020 er mwyn ceisio barn aelodau o'r cyhoedd a chynrychioli eu buddiannau mewn perthynas â gwasanaethau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol. Mae'n disodli Cynghorau Iechyd Cymuned a arferai weithredu yn y maes gwasanaethau iechyd yn unig.

2. Mae Rhan 4 ac Atodlen 1 o Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru) 2022 ('y Ddeddf') yn pennu darpariaethau sy'n ymwneud â sefydlu Corff Llais y Dinesydd, ei swyddogaethau, ei amcan cyffredinol a'i bwerau.

3. Dyma brif nodau'r corff:

   - gwrando ar aelodau o'r cyhoedd a chynrychioli eu buddiannau, ym mhob rhan o Gymru, mewn materion sy'n ymwneud â gwasanaethau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol;
   - cefnogi unigolion ledled Cymru trwy roi cyngor a chymorth iddynt pan fyddant yn gwneud cwyn sy'n ymwneud â'u gofal; a
   - darparu dull effeithiol o godi disgwyliadau pobl fel y gellir ysgogi gwelliannau mewn gwasanaethau – gan ddylanwadu ar bolisïau lleol, rhanbarthol a chenedlaethol.

4. Mae cryfhau llais y dinesydd yn y maes iechyd a gofal cymdeithasol yn ategu egwyddorion llesiant allweddol ac yn helpu i gyflawni gweledigaeth Gweinidogion Cymru ar gyfer 'Cymru Iachach', lle bydd gwasanaethau cyhoeddus yn ymgysylltu'n barhaus â lleisiau dinasyddion (gan gynnwys plant, pobl ifanc ac oedolion) ac yn gwrando'n gyson arnynt. Mae gwrando ac ymateb yn hollbwysig o ran gwella a datblygu gwasanaethau, oherwydd os rhoddir ystyriaeth ddyledus i hawliau dinasyddion, ac os gofynnir am eu barn, a'i deall a'i hystyried wedi hynny, bydd modd mynd ati'n well i gynllunio gwasanaethau, a bydd y gwasanaethau hynny'n fwy derbyniol i ddinasyddion.

5. Bwriad Gweinidogion Cymru yw y bydd y gweithgareddau hyn gan Gorff Llais y Dinesydd yn cyfrannu at y nod o wella iechyd a llesiant y boblogaeth, ac y byddant yn helpu i sicrhau bod y canlyniadau hynny sydd bwysicaf i bobl yn cael eu dwyn gerbron awdurdodau lleol a'r GIG, sef y cyrff cyhoeddus sydd â chanddynt gyfrifoldeb statudol dros gynllunio a darparu ein gwasanaethau iechyd a gofal

cymdeithasol. Fel sefydliadau sy'n darparu neu'n comisiynu'r mwyafrif llethol o wasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru, nhw sydd yn y sefyllfa orau i gael trosolwg o'r gwasanaethau yn eu hardal, a nhw fydd fwyaf effeithiol o ran cymell newidiadau ar lawr gwlad, gan gynnwys newidiadau a gaiff eu cynnig mewn ymateb i'r materion a grybwyllir mewn sylwadau.

6. I ategu hyn, mae'r Ddeddf yn rhoi dyletswydd ar gyrff y GIG[1] ac awdurdodau lleol i wneud y canlynol:

   - gwneud trefniadau i gynorthwyo Corff Llais y Dinesydd i geisio barn y cyhoedd;
   - hyrwyddo ymwybyddiaeth o weithgareddau Corff Llais y Dinesydd ymhlith pobl sy'n derbyn, neu a allai dderbyn, gwasanaethau iechyd neu wasanaethau cymdeithasol; a
   - rhoi i'r corff y cyfryw wybodaeth y gofynnir yn rhesymol amdani er mwyn iddo allu ymgymryd â'i swyddogaethau.

7. Mae Adran 15 o'r Ddeddf yn galluogi Corff Llais y Dinesydd i gyflwyno sylwadau i gyrff y GIG ac i awdurdodau lleol yng Nghymru sy'n ymwneud ag unrhyw beth sydd, yn ei dyb ef, yn berthnasol i ddarparu gwasanaethau iechyd neu wasanaethau cymdeithasol. Mae hyn yn galluogi'r Corff i ddatgan unrhyw farn y gofynnwyd i'r cyhoedd amdani a chynrychioli'r farn honno, neu gyflwyno sylwadau ar faterion a ddaeth i'w sylw drwy unrhyw lwybr arall, gerbron y cyrff sy'n gyfrifol am ddarparu a threfnu gwasanaethau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol, pa un a fydd hynny mewn ymateb i ymgynghoriad gan un o'r cyrff neu ar ei gymhelliant ei hun. Diben cyffredinol y sylwadau hyn yw ategu'r broses o gyd-ddatblygu gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol trwy atgyfnerthu ac ymhelaethu ar lais y dinesydd. Ochr yn ochr â dulliau presennol o gasglu barn a chynrychioli llais y dinesydd (gan gynnwys lleisiau plant, pobl ifanc ac oedolion), dylai sylwadau o'r fath helpu i sicrhau y caiff lleisiau dinasyddion a defnyddwyr gwasanaethau eu clywed ochr yn ochr â lleisiau gweithwyr proffesiynol pan eir ati i wneud penderfyniadau ynglŷn â datblygu, gwella, newid neu derfynu gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol.

8. **Rhaid** i gyrff y GIG ac awdurdodau lleol roi sylw i sylwadau Corff Llais y Dinesydd wrth iddynt **arfer unrhyw swyddogaeth sy'n berthnasol i'r sylwadau**. Yn gyffredinol, golyga hyn fod yn rhaid iddynt, wrth arfer unrhyw swyddogaeth sy'n berthnasol i'r sylwadau, roi ystyriaeth i'r sylwadau a dangos sut yr aethant ati i wneud hynny. Er enghraifft, bydd hyn yn golygu cael swyddogion cyfrifol i ystyried yr holl sylwadau mewn modd cydwybodol, a phan fo'r sylwadau hynny'n berthnasol i benderfyniadau a wneir gan benderfynwyr perthnasol, eu defnyddio i lywio'r cyngor a roddir i'r penderfynwyr hynny. Nid yw'n golygu bod yn rhaid i'r corff sy'n derbyn y sylwadau gytuno o angenrheidrwydd â sylwedd y sylwadau, na gweithredu ar eu sail, os yw o'r farn bod rhesymau da i'w cael dros beidio â gwneud hynny.

[1] Byrddau Iechyd Lleol, Ymddiriedolaethau'r GIG ac Awdurdodau Iechyd Arbennig (ond heb gynnwys unrhyw Awdurdodau Iechyd Arbennig trawsffiniol)

9. Cyhoeddir y canllawiau statudol hyn gan Weinidogion Cymru o dan adran 15(4) o'r Ddeddf mewn perthynas â sylwadau a gyflwynir o dan Adran 15 o'r Ddeddf. O dan adran 15(5), **rhaid** i gyrff y GIG ac awdurdodau lleol **roi sylw** i'r canllawiau hyn wrth **ystyried sylwadau a gyflwynir gan Gorff Llais y Dinesydd, wrth ymdrin â sylwadau o'r fath ac wrth ymateb iddynt**[2].

10. Mae'r dull a bennir yn y canllawiau hyn yn cyd-fynd â natur y cydberthnasau adeiladol, parhaus y disgwylir iddynt ddatblygu rhwng Corff Llais y Dinesydd ac awdurdodau cyhoeddus. Y bwriad yw y bydd yn ategu deialog agored, ddwyochrog, gan gynnwys cyflwyno sylwadau llafar mewn byrddau partneriaeth a gweithgorau, rhwng Corff Llais y Dinesydd a'r cyrff hyn mewn perthynas â gwasanaethau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol, yn hytrach na disodli deialog o'r fath. O'r herwydd, er bod y canllawiau'n canolbwyntio ar sylwadau ysgrifenedig sy'n cael eu holrhain yn ffurfiol drwy systemau awdurdodau lleol a chyrff y GIG, nid oes bwriad i gyfyngu ar y dulliau a ddefnyddir gan Gorff Llais y Dinesydd i gyflwyno sylwadau, neu i gyfyngu, er enghraifft, ar ddeialog rhwng y Corff a phartneriaid perthnasol nad ydynt o fewn y cwmpas yn uniongyrchol, megis darparwyr a gomisiynir, Byrddau Partneriaeth Ranbarthol etc.

11. Bydd gwybod pa wahaniaeth y mae sylw wedi'i wneud yn hollbwysig o ran galluogi Corff Llais y Dinesydd i ddangos i aelodau o'r cyhoedd bod ymgysylltu â'r Corff a chyflwyno eu barn yn weithred ystyrlon sy'n ychwanegu gwerth, ac y gallai gael effaith fawr, yn ogystal â dangos gallu cyffredinol y system iechyd a gofal cymdeithasol i ddangos effaith llais y dinesydd yn yr hyn a wna. Mae'r canllawiau hyn yn pwysleisio pa mor bwysig yw rhoi gwybod i Gorff Llais y Dinesydd pa ganlyniad a ddeilliodd o'r sylwadau.

12. Ceir dogfennaeth ar wahân sy'n gysylltiedig â'r canllawiau statudol hyn, sy'n cyffwrdd â gweithrediad Corff Llais y Dinesydd (pan fyddant wedi'u cyhoeddi) gan gynnwys y Canllawiau ar gyfer Ymgysylltu ac Ymgynghori ar Newidiadau i Wasanaethau Iechyd a'r Cod Ymarfer ar gyfer Mynediad i Fangreoedd ac Ymgysylltu ag Unigolion.

13. Mae Safonau'r Gymraeg, a gafodd eu creu gan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011, yn set o ofynion sy'n rhwymo mewn cyfraith sy'n gymwys i'r GIG a gofal cymdeithasol. Maent yn gosod cyfrifoldebau clir dros ddarparu gwasanaethau dwyieithog. Dylai awdurdodau lleol a chyrff y GIG roi sylw i'r safonau perthnasol wrth weithredu'r canllawiau hyn.

Crynodeb o amcanion polisi ar gyfer darpariaethau sy'n ymwneud â sylwadau

[2] Mae'r term "rhoi sylw i" ganllawiau cyhoeddedig wedi bod yn destun cryn drafod mewn cyfraith achosion, a dylai cyrff perthnasol geisio cyngor cyfreithiol annibynnol ynglŷn â sut y byddant yn cydymffurfio â'r ddyletswydd o dan amgylchiadau arbennig. Yn gyffredinol, mae "rhoi sylw i" yn golygu y bydd y rhai hynny mae'r canllawiau statudol yn berthnasol iddynt yn gorfod cyfarwyddo â hwy a dangos yn amlwg eu bod yn ystyried eu hegwyddorion wrth wneud penderfyniadau perthnasol. O dan rai amgylchiadau, efallai y bydd yn briodol peidio â dilyn y canllawiau a bennir yn y ddogfen hon; ond ym mhob achos o'r fath, dylid cyflwyno rhesymau a sail resymegol dros y penderfyniad.

14. Mae Adran 15(3) o’r Ddeddf yn ei gwneud yn ofynnol i gyrff y GIG ac awdurdodau lleol roi sylw i sylwadau a gyflwynir gan Gorff Llais y Dinesydd wrth iddynt arfer unrhyw swyddogaeth y mae’r sylwadau yn berthnasol iddi. Fel y nodir uchod, yn ymarferol mae hyn yn golygu sicrhau bod barn a phrofiadau’r cyhoedd, fel y’u cynrychiolir gan Gorff Llais y Dinesydd, yn cael eu hystyried wrth gynllunio, darparu a gwella gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol.

15. Mae gan wasanaethau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol[3], wrth reswm, ddulliau ymgysylltu ar waith i annog a sicrhau bod llais y dinesydd yn cael ei glywed, fel sydd gan y Comisiynydd Pobl Hŷn a’r Comisiynydd Plant, er enghraifft. Yn yr un modd, bydd cyrff y trydydd sector yn mynd ati’n rhagweithiol i wneud eu cyfraniadau eu hunain mewn perthynas â rhannu barn y dinesydd am wasanaethau. Bydd Corff Llais y Dinesydd yn ategu’r dulliau hyn ac yn chwarae rôl allweddol o ran llywio sut y caiff systemau iechyd a gofal y dyfodol eu cynllunio. Mae modd i Gorff Llais y Dinesydd gynrychioli barn y cyhoedd ar hyd llwybrau gofal, gan rychwantu iechyd a gofal cymdeithasol, a hefyd ar draws ffiniau – gan weithredu ar lefel leol, ranbarthol a chenedlaethol – er mwyn ategu dysgu ac ymwreiddio arferion da.

16. Trwy roi sylw i’r canllawiau statudol hyn, fel sy’n ofynnol yn ôl adran 15(5) o’r Ddeddf, bydd modd helpu i sicrhau bod gan gyrff y GIG ac awdurdodau lleol weithdrefnau gweithredol cymesur ar waith ar gyfer ystyried sylwadau ffurfiol, ac ymateb iddynt.

Nod y canllawiau

17. Bwriad y canllawiau statudol hyn yw pennu disgwyliadau o ran sut y gall cyrff y GIG ac awdurdodau lleol ymdrin â sylwadau a gyflwynir gan Gorff Llais y Dinesydd.

18. Mae’r canllawiau hyn yn anelu at bennu sut y gellir gwneud hyn mewn modd cymesur sy’n adlewyrchu’r gwahanol fathau o sylwadau y gellir eu cyflwyno, ac mae’n annog dull sy’n canolbwyntio ar ganlyniadau. Hefyd, mae’n cydnabod yr angen i ddatblygu prosesau gweithredol hyblyg, oherwydd gallai’r sylwadau ymwneud ag unrhyw fater sy’n berthnasol i ddarparu gwasanaethau iechyd neu wasanaethau cymdeithasol.

19. Er mwyn galluogi cyrff y GIG ac awdurdodau lleol i fynd i’r afael â’u dyletswydd i roi sylw i’r sylwadau hyn, dylent wneud y canlynol:

- sicrhau bod system glir ar waith ar gyfer ymdrin â sylwadau – system sy’n gymesur â’r materion a grybwyllir;
- hysbysu Corff Llais y Dinesydd ynglŷn â’r cynnydd o ran ymdrin â’r sylwadau; a
- sicrhau bod Corff Llais y Dinesydd yn cael gwybod pan ganlyniad a fydd wedi deillio o’r sylwadau.

[3] gan gynnwys drwy atebolrwydd democrataidd llywodraeth leol i’r etholwyr

Pŵer Corff Llais y Dinesydd i gyflwyno sylwadau

20. Mae Adran 15(1) o’r Ddeddf yn galluogi Corff Llais y Dinesydd, ar ôl iddo geisio barn y cyhoedd, i gyflwyno sylwadau i gyrff y GIG ac awdurdodau lleol yng Nghymru ynglŷn ag unrhyw fater sydd, yn ei dyb ef, yn berthnasol i ddarparu gwasanaethau iechyd neu wasanaethau cymdeithasol. (I gael diffiniadau, gweler paragraff 22 isod.) Dylai’r sylwadau ymwneud yn bennaf â materion sy’n berthnasol i arfer swyddogaeth Corff Llais y Dinesydd i gynrychioli buddiannau’r cyhoedd a cheisio barn y cyhoedd ynglŷn â’u profiad o wasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol. Gall Corff Llais y Dinesydd dynnu sylw at themâu sy’n deillio o’r farn y gofynnwyd i’r cyhoedd amdani, a gall gyflwyno’r themâu hyn i’r cyrff sy’n gyfrifol am ddarparu a threfnu gwasanaethau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol, pa un a fydd hynny mewn ymateb i ymgynghoriad a gynhaliwyd gan un o’r cyrff ynteu ar ei gymhelliant ei hun.

21. Yn gyffredinol, dylid cyflwyno’r sylwadau mewn fformat ag elfen barhaol yn perthyn iddo – fformat y gellir ei gofnodi a’i olrhain trwy systemau perthnasol Corff Llais y Dinesydd, awdurdodau lleol a chyrff y GIG. Ar yr adeg y cyflwynir y sylwadau, dylid nodi eu bod yn cael eu cyflwyno’n unol ag adran 15(1) o Ddeddf 2020, er mwyn i’r naill ochr a’r llall ddeall bod sylwadau wedi cael eu cyflwyno. O dro i dro, efallai y bydd yn briodol cyflwyno ymatebion mewn fformat ac eithrio fformat ysgrifenedig, er enghraifft – o fewn cyd-destun yr amgylchiadau arbennig sy’n berthnasol i’r sylwadau – pan fo modd ymdrin â’r mater fel rhan o drafodaeth sy’n canolbwyntio ar ganlyniadau. Dylai’r cyrff perthnasol gytuno ar hyn a dylid gwneud cofnod priodol.

22. Mae Adran 21 o’r Ddeddf yn diffinio “gwasanaethau iechyd” a “gwasanaethau cymdeithasol” fel a ganlyn:

> (1) Mae cyfeiriadau yn y Rhan hon at wasanaethau iechyd yn gyfeiriadau at wasanaethau a ddarperir (pa un ai yng Nghymru neu mewn man arall) o dan neu yn rhinwedd Deddf 2006, ar gyfer neu mewn cysylltiad ag—
> (a) atal salwch, gwneud diagnosis ohono neu ei drin;
> (b) hybu ac amddiffyn iechyd y cyhoedd.
> (2) Yn isadran (1), mae i “salwch” yr ystyr a roddir i “illness” yn adran 206 o Ddeddf 2006.
> (3) Mae cyfeiriadau yn y Rhan hon at wasanaethau cymdeithasol yn gyfeiriadau at wasanaethau a ddarperir wrth arfer swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol awdurdod lleol.
> (4) Yn isadran (3), mae i “swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol”, mewn perthynas ag awdurdod lleol, yr un ystyr ag sydd iddo at ddibenion Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 (dccc 4) (gweler, yn benodol, adran 143 o’r Ddeddf honno).

23. Mae’r pŵer yn adran 15(1), sy’n galluogi Corff Llais y Dinesydd i gyflwyno sylwadau, yn eang; ond, wrth gwrs, rhaid i’r sylwadau fod yn berthnasol i ddarparu gwasanaethau iechyd neu wasanaethau cymdeithasol. Er mwyn i fater fod yn “berthnasol”, byddai fel arfer yn gysylltiedig i ryw raddau â’r swyddogaeth gwasanaethau iechyd a/neu’r swyddogaeth gwasanaethau cymdeithasol sy’n destun i’r sylwadau. Dyma enghreifftiau o faterion sy’n berthnasol i ddarparu gwasanaethau iechyd neu wasanaethau cymdeithasol:

Sylwadau sy'n ymwneud â chynllunio prosesau, cynlluniau drafft a newid gwasanaethau, yn cynnwys achosion pan fo Corff Llais y Dinesydd o'r farn nad yw corff y GIG neu awdurdod lleol wedi ymgynghori'n ddigonol â'r cyhoedd

Gellir cyflwyno sylwadau i gyrff y GIG ynglŷn â materion sy'n ymwneud â phrosesau cynllunio, cynlluniau drafft a newidiadau yng ngwasanaethau'r GIG. (Gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth sy'n ymwneud â newidiadau yng ngwasanaethau'r GIG yn 'Canllawiau ar gyfer Ymgysylltu ac Ymgynghori ar Newidiadau i Wasanaethau Iechyd' (Llywodraeth Cynulliad Cymru, n.d.); mae'r canllawiau hyn yn cael eu diweddaru ar hyn o bryd, yn dilyn ymgynghoriad[4], er mwyn adlewyrchu newidiadau yn y fframwaith statudol o ganlyniad i sefydlu Corff Llais y Dinesydd, fel y trafodir isod. Ar ôl i'r canllawiau gael eu diwygio, byddant yn cael eu cyhoeddi o'r newydd.)

O ran newidiadau yng ngwasanaethau'r GIG, byddai sylwadau gan Gorff Llais y Dinesydd yn wybodaeth hollbwysig yn yr ymgynghoriad ar y newidiadau, y mae'n rhaid i gyrff y GIG roi sylw iddynt, a byddai'n ofynnol i gyrff y GIG gyflwyno ymateb yn eu 'crynodeb o ymatebion' a'u 'hymatebion i'r ymgynghoriad' sy'n ymwneud â'r materion a grybwyllwyd a'r camau a gymerwyd i ddatrys pryderon.

Yn yr un modd, o dan Ddeddf GIG (Cymru) 2006, gall y Corff gyflwyno sylwadau i Fwrdd Iechyd Lleol neu Ymddiriedolaeth Iechyd ynglŷn ag ymgynghoriad a gynhaliwyd gan y Bwrdd neu'r Ymddiriedolaeth (neu ddiffyg ymgynghoriad o'r fath), gyda'r bwriad y bydd y Bwrdd neu'r Ymddiriedolaeth yn cymryd camau o ganlyniad i unrhyw sylwadau a gyflwynir.

Pan fo Corff Llais y Dinesydd yn cyflwyno sylwadau sy'n ymwneud â newidiadau mewn gwasanaethau, dylai corff y GIG eu hystyried yn ffurfiol ac yn llwyr (ynghyd ag unrhyw sylwadau eraill a gyflwynir); ac oherwydd arwyddocâd posibl y newidiadau, efallai y bydd corff y GIG yn dymuno rhoi pwys mawr ar sylwadau o'r fath.

Hefyd, gall Corff Llais y Dinesydd gyflwyno sylwadau i awdurdodau lleol sy'n ymwneud â newidiadau arfaethedig i wasanaethau cymdeithasol, a dylid rhoi'r un pwys a'r un ystyriaeth i'r sylwadau hyn yn yr ymateb.

Fel y trafodir ymhellach ym mharagraffau 37 a 38 isod (Sylwadau sy'n cwmpasu gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol), gellir cyflwyno sylwadau hefyd mewn perthynas â phrosesau cynllunio ar y cyd a newidiadau i wasanaethau a reolir ar y cyd rhwng cyrff, neu gan gyrff partneriaeth megis Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol, neu gan wasanaethau a gomisiynwyd. Bydd gan gyrff y GIG ac awdurdodau lleol rôl yn ystyried y sylwadau hyn yn unol â'u cyfrifoldebau dros y broses (prosesau) neu'r gwasanaeth(au) dan sylw.

[4] Cyfeirir at Canllawiau ar gyfer Ymgysylltu ac Ymgynghori ar Newidiadau i Wasanaethau Iechyd 2022, Llywodraeth Cymru.

Sylwadau sy’n ymwneud â phrofiad pobl o wasanaethau iechyd neu wasanaethau cymdeithasol, megis ansawdd gwasanaethau neu fynediad at wasanaethau

Hefyd, gellir defnyddio sylwadau i ddarparu gwybodaeth leol am bryderon ac awgrymiadau’r cyhoedd ynglŷn â gwasanaethau presennol, gan gynnwys rhai cadarnhaol. Gallai’r rhain amrywio o bryderon uniongyrchol neu leol, megis y gallu i ddefnyddio maes parcio mewn ysbyty neu leoliad gofal iechyd/gofal dydd, i bryderon mwy. Os daw patrwm i’r amlwg wrth geisio barn cleifion/defnyddwyr ynglŷn â gwasanaethau a ddarperir gan awdurdod lleol neu gorff y GIG – hynny yw, patrwm sy’n awgrymu anfodlonrwydd cyffredinol gydag ansawdd gwasanaethau a mynediad at wasanaethau – gallai Corff Llais y Dinesydd gyflwyno sylwadau i’r awdurdod/corff perthnasol ynglŷn â’r materion hyn.

(Er enghraifft, gallai Corff Llais y Dinesydd benderfynu cyflwyno sylwadau i Fwrdd Iechyd Lleol ar ôl cael gwybod bod nifer o bobl yn yr ardal wedi methu â chael mynediad at rai gwasanaethau iechyd, neu gallai sylwi ar batrwm mewn perthynas â darparu gwasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg. Yn yr un modd, efallai y bydd Corff Llais y Dinesydd yn rhoi gwybod i awdurdod lleol bod pobl yn anfodlon â rhyw wasanaeth gofal cymdeithasol yn ei ardal, neu am brofiadau grŵp penodol, fel plant sy’n derbyn gofal.)

24. Mae’n bwysig nodi nad sylwadau negyddol fydd yr holl sylwadau a gyflwynir o angenrheidrwydd. Gallai’r sylwadau hefyd gynnwys adborth adeiladol, syniadau neu arsylwadau y cred Corff Llais y Dinesydd y dylid eu rhannu â chyrff y GIG neu awdurdodau lleol.

Sylwadau sy’n cwmpasu gwasanaethau a gomisiynir neu wasanaethau a ddarperir o dan gontract, ac sy’n ymwneud ag unigolion

25. Gall sylwadau a gyflwynir i gyrff y GIG ac awdurdodau lleol hefyd gwmpasu gwasanaethau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol a gomisiynir ganddynt, neu a ddarperir iddynt o dan gontract, gan drydydd parti. Gall hyn gael ei gyfuno, lle y bo’n briodol, ag ymgysylltiad uniongyrchol â’r darparwyr gwasanaethau eu hunain. Fel y nodwyd isod, dylai gweithdrefnau a ddatblygir gan gyrff y GIG ac awdurdodau lleol i ymdrin â sylwadau sy’n cwmpasu gwasanaethau o’r fath wneud darpariaeth i rannu’r sylwadau â’r personau cyfrifol priodol ar gyfer y darparwr/darparwyr dan sylw[5] a rhoi cyfle iddynt gyfrannu at yr ymateb.

26. Y disgwyl fel arfer yw yr ymdrinnir â phryderon ynglŷn â gofal neu driniaeth unigolion trwy gyfrwng y weithdrefn gwyno berthnasol, yn hytrach nag ar ffurf sylwadau adran 15 ynglŷn â materion sy’n ymwneud ag unigolion adnabyddadwy. Yn yr un modd, y disgwyl yw yr ymdrinnir â phryderon diogelu mewn perthynas ag unigolion gan ddefnyddio gweithdrefnau perthnasol Corff Llais y Dinesydd ac asiantaethau perthnasol. Mae’r enghraifft gyntaf hon yn cyd-fynd â diben swyddogaeth gymorth ac eirioli Corff Llais y Dinesydd mewn

[5] Er enghraifft, mewn perthynas â fferyllfeydd cymunedol, y contractiwr

perthynas â chwynion, sy’n ei alluogi i gynorthwyo defnyddwyr gwasanaethau i grybwyll problemau neu bryderon sy’n ymwneud â’u gofal neu eu triniaeth yn uniongyrchol wrth ddarparwr y gwasanaeth (neu fwrdd iechyd/ymddiriedolaeth), o bosibl trwy gyfrwng y broses neu’r weithdrefn gwyno berthnasol. Trwy ddefnyddio’r weithdrefn gwyno berthnasol, bydd modd i’r unigolyn gael cymorth gan Gorff Llais y Dinesydd, bydd modd iddo gael ymateb uniongyrchol gan y darparwr (neu’r bwrdd iechyd/ymddiriedolaeth) dan sylw, a phe na bai’n fodlon â’r ymateb, byddai ganddo’r opsiwn i ddwyn yr achos gerbron y bwrdd iechyd/ymddiriedolaeth (os nad yw eisoes yn destun ymgysylltiad) ac, yn y pen draw, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Byddai'r un ystyriaethau yn wir mewn perthynas â chwynion am ofal cymdeithasol. Gellir hefyd ystyried rhannu pryderon am ansawdd a diogelwch gwasanaethau â'r comisiynydd gwasanaeth (fel y bo'n briodol) neu reoleiddwyr gwasanaeth neu broffesiynol, yn unol ag unrhyw femorandwm cyd-ddealltwriaeth rhwng y cyrff.

27. Dylai cyrff y GIG ac awdurdodau lleol ddilyn eu gweithdrefnau perthnasol eu hunain er mwyn sicrhau bod pob unigolyn sy’n destun honiadau a gynhwysir yn sylwadau Corff Llais y Dinesydd yn cael amddiffyn ei hawl i’r drefn briodol.

Disgwyliadau cyrff y GIG ac awdurdodau lleol

28. Mae’r Ddeddf yn pennu bod yn rhaid i gyrff y GIG ac awdurdodau lleol roi sylw i unrhyw sylwadau a gyflwynir gan Gorff Llais y Dinesydd mewn perthynas â darparu gwasanaethau iechyd neu wasanaethau cymdeithasol, wrth iddynt arfer unrhyw swyddogaeth sy’n berthnasol i’r sylwadau (adran 15(3)). Ymhellach, fel y nodir yn adran 15(5), rhaid iddynt roi sylw i’r canllawiau hyn.

29. Felly, rhaid i gyrff y GIG ac awdurdodau lleol ddangos eu bod wedi rhoi sylw i unrhyw sylwadau o’r fath, a’u bod wedi ystyried y canllawiau hyn wrth wneud hynny.

30. Er mwyn cyflawni hyn, dylai cyrff y GIG ac awdurdodau lleol ddatblygu a gweithredu gweithdrefnau gweithredol cadarn ar gyfer ymdrin â sylwadau. Gall y gweithdrefnau hyn ddefnyddio neu adeiladu ar weithdrefnau sy’n bodoli eisoes ar gyfer ymdrin, er enghraifft, ag ymatebion i ymarferion ymgynghori ffurfiol neu wrth gyfathrebu â chynrychiolwyr etholedig, a phartneriaid strategol presennol, fel Comisiynwyr neu Arolygiaethau. Mae camau ymarferol yn cynnwys enwebu swyddog cyfrifol; addasu/diweddaru polisïau/gweithdrefnau perthnasol; hyfforddi/codi ymwybyddiaeth y staff.

31. Dylai’r gweithdrefnau canlyniadol wneud y canlynol:

- darparu system effeithiol ar gyfer ymdrin â sylwadau, sef system sy’n gymesur â’r materion a grybwyllir. Dylai’r system hon:
    - fod â phroses glir ar gyfer penderfynu pwy sydd yn y sefyllfa orau i ystyried y sylwadau a sicrhau y cymerir unrhyw gamau priodol;
    - cefnogi cyrff i ymdrin â sylwadau a dderbynnir drwy gyfrwng y Gymraeg;

- gwneud yn siŵr y rhoddwyd ystyriaeth briodol i sylwedd y sylwadau, gan sicrhau felly y caiff llais y dinesydd ei ymgorffori yn y prosesau penderfynu perthnasol;

- cefnogi penderfyniadau ynghylch a oes angen rhannu'r sylwadau â phwyllgorau perthnasol o fewn y sefydliad[6], neu a oes angen eu rhannu'n briodol â phartneriaid neu randdeiliaid[7];

- ategu dulliau effeithiol o reoli sylwadau sy'n ymwneud â gwasanaethau a gomisiynir gan y corff, neu a ddarperir drwy gontract gan ddarparwyr allanol, er enghraifft, drwy rannu'r sylwadau â'r personau cyfrifol priodol ar gyfer y darparwr/darparwyr dan sylw gan roi cyfle iddynt gyfrannu at yr ymateb.

- hysbysu Corff Llais y Dinesydd ynglŷn â'r cynnydd o ran ymdrin â'r sylwadau a chynnig datrysiad amserol. Yn arbennig, dylai cyrff y GIG neu awdurdodau lleol wneud y canlynol:

  - yn gynnar yn y broses ystyried, cyflwyno amserlen ddangosol ar gyfer ymateb i faterion/datrys materion;

  - sicrhau bod Corff Llais y Dinesydd yn cael ei hysbysu ynglŷn â'r cynnydd o ran ymdrin â'r sylwadau; a

  - darparu ymateb amserol yn yr iaith briodol, neu'n ddwyieithog, lle nodir sut y caiff y sylwadau eu defnyddio i lywio'r gwaith o wella gwasanaethau, pan fo hynny'n berthnasol, neu lle esbonnir pam na fydd y corff yn cymryd camau.

- sicrhau bod Corff Llais y Dinesydd yn cael ei hysbysu ynglŷn â chanlyniad ei sylwadau, a bod y sylwadau a'r canlyniadau'n cael eu cofnodi'n briodol at ddibenion atebolrwydd. Dylai'r system wneud y canlynol:

  - cynnwys gwiriadau er mwyn sicrhau bod ymateb yn cael ei roi;

  - cofnodi'r sylwadau, yr ymateb ac unrhyw ganlyniadau perthnasol mewn modd priodol;

  - cynorthwyo i ystyried a ellir / a ddylid cyhoeddi'r ymatebion, gan ddibynnu ar natur y sylwadau a'r ymateb.

32. At ddibenion dysgu, mae'n bwysig i'r sylwadau gael eu cofnodi, eu cynnwys mewn adroddiad a'u dadansoddi mewn modd agored a thryloyw. Gallai'r monitro hwn gynnwys adroddiad rheolaidd ar gyfer Pwyllgor Ansawdd a Diogelwch corff y GIG neu bwyllgorau perthnasol yr awdurdod lleol. Dylai'r broses fonitro olygu

---

[6] Er enghraifft, Pwyllgorau Ansawdd a Diogelwch y GIG, neu bwyllgorau craffu llywodraeth leol

[7] Yn cynnwys cyrff partneriaeth mae'r corff yn aelod ohonynt, megis Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol a Byrddau Gwasanaethau Cyhoeddus

bod modd canfod tueddiadau neu themâu mynych sy'n ymwneud â darparu'r gwasanaeth (er enghraifft, mewn perthynas â mathau penodol o wasanaeth, darpariaeth drwy gyfrwng y Gymraeg, neu grwpiau defnyddwyr fel plant a phobl ifanc, etc) ac olrhain ymatebion mwy hirdymor, yn ogystal ag helpu i ystyried pa mor dda mae'r gweithdrefnau eu hunain yn gweithio. Fel y nodwyd uchod, o ystyried bod deall sut i ymdrin â sylwadau yn fater o fudd y cyhoedd, dylid ystyried hefyd sicrhau bod y sylwadau a'r ymatebion (neu grynodeb ohonynt) yn cael eu gwneud yn gyhoeddus. Dylid ystyried pa mor hygyrch fydd yr wybodaeth gyhoeddedig, gan gynnwys drwy gyfrwng y Gymraeg ac ystyriaethau sy'n ymwneud â fformatau hygyrch.

33. Dylai unrhyw weithdrefnau a ddefnyddir i ymdrin â sylwadau fod yn effeithiol ac yn gymesur, gan fod o gymorth ar gyfer cyflwyno ymateb i Gorff Llais y Dinesydd, yn yr iaith y cyflwynwyd y sylwadau ynddi neu'n ddwyieithog, o fewn cyfnod rhesymol; ac yn yr un modd, bydd angen i'r camau a'r ymatebion fod yn gymesur â'r materion a grybwyllir. Bydd yr hyn a ystyrir yn 'gyfnod rhesymol' ac yn 'ymateb cymesur' yn debygol o amrywio yn ôl natur y sylwadau, y pwnc o dan sylw a chymhlethdod y sylwadau.

34. Er enghraifft, byddai sylwadau sy'n ymwneud â newidiadau mawr mewn gwasanaethau yn gofyn am ymateb ffurfiol, manylach dros gyfnod hwy o gymharu â sylwadau eraill, gan adlewyrchu'r ffaith bod y sylwadau hyn yn debygol o fod yn faterion cymhleth sy'n gofyn am ystyriaeth fanwl. Efallai hefyd y bydd amserlenni ffurfiol ynghlwm wrthynt fel rhan o waith cynllunio'r cyrff perthnasol. Yn yr un modd, mae sylwadau sy'n ymwneud ag amryfal feysydd gwasanaeth yn debygol o fod angen ystyriaeth helaeth, ac o'r herwydd efallai y bydd angen mwy o amser i ymateb iddynt na phe bai'r ymateb yn ymwneud ag un maes gwasanaeth yn unig.

35. Ym mhob achos, dylid mynd ati i gyflwyno ymateb, a hynny mewn da bryd. Pan gaiff sylwadau eu gwneud er mwyn cyfrannu at ymarfer ymgynghori ffurfiol, yn gyffredinol byddai ymateb amserol yn cyd-ddigwydd â'r ymateb cyhoeddedig i'r ymgynghoriad ar gyfer yr ymarfer hwnnw.

Y rôl sydd gan sylwadau yn y diwylliant cyffredinol o gydweithredu rhwng Corff Llais y Dinesydd a chyrff y GIG ac awdurdodau lleol

36. Mae Adran 20 o'r Ddeddf (Cydweithredu rhwng y Corff, awdurdodau lleol a chyrff y GIG) yn pennu dyletswydd i gydweithredu wrth iddynt arfer eu swyddogaethau perthnasol. Mae'n cynnig sail gyfreithiol sy'n ymwneud â'r disgwyliad y bydd Corff Llais y Dinesydd, cyrff y GIG ac awdurdodau lleol yn ymgysylltu'n effeithiol â'i gilydd ac yn meithrin cydberthnasau adeiladol er mwyn sicrhau y canolbwyntir ar wella gwasanaethau a chanlyniadau. Bydd Adran 20 yn cael ei hategu gan unrhyw gytundebau cydweithredu rhwng Corff Llais y Dinesydd a chyrff y GIG ac awdurdodau lleol i gefnogi cydweithio adeiladol. Mae Llywodraeth Cymru yn disgwyl y bydd y broses ar gyfer cyflwyno sylwadau a rhoi sylw i sylwadau, ar sail barn y cyhoedd, yn rhan o'r ymgysylltu parhaus hwn.

Sylwadau sy’n rhychwantu mwy nag un corff y GIG neu sy’n rhychwantu’r gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol

37. Gall Corff Llais y Dinesydd ddymuno cyflwyno sylwadau sy’n ymwneud â phrosesau cynllunio, cynlluniau neu wasanaethau sy’n rhychwantu mwy nag un corff y GIG. Mewn achosion o’r fath, dylai’r cyrff hyn wneud trefniadau priodol i fynd ati ar y cyd i ystyried sylwadau a gyflwynir ar y cyd, ac ymateb iddynt, pan fo hynny’n synhwyrol ac yn briodol, gan ystyried y canllawiau uchod. Bydd yn bwysig rhoi gwybod i Gorff Llais y Dinesydd yn gynnar yn y broses pa gorff fydd yn arwain neu’n cydgysylltu’r ymateb.

38. Yn yr un modd, gall Corff Llais y Dinesydd ddymuno cyflwyno sylwadau i gyrff y GIG ac i awdurdodau lleol ynglŷn â phrosesau cynllunio, cynlluniau neu wasanaethau sy’n rhychwantu gofal cymdeithasol a gofal iechyd. Mewn achosion o’r fath, dylai’r cyrff hyn hefyd wneud trefniadau priodol i fynd ati ar y cyd i ystyried sylwadau a gyflwynir ar y cyd, ac ymateb iddynt, pan fo hynny’n synhwyrol ac yn briodol, gan ystyried y canllawiau uchod. Bydd yn bwysig rhoi gwybod i Gorff Llais y Dinesydd yn gynnar yn y broses pa gorff fydd yn arwain neu’n cydgysylltu’r ymateb.

39. Os oes angen, bydd modd i Gorff Llais y Dinesydd gyflwyno sylwadau i gyrff y GIG ac i awdurdodau lleol gyda’r bwriad o ddylanwadu ar waith Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol y mae’r cyrff hynny’n rhan ohonynt, gan fynd ati o bosibl i gynorthwyo’r byrddau i asesu anghenion iechyd a gofal cymdeithasol y boblogaeth a siapio dulliau darparu effeithiol o fewn eu ffiniau. Ni fydd hyn yn atal y Corff rhag bod â chysylltiad uniongyrchol â Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol, ond byddai’n ychwanegol at drefniadau o’r fath. Mewn achosion o’r fath, bydd cyrff unigol y GIG ac awdurdodau lleol unigol yn dal i fod yn gyfrifol am roi sylw i’r sylwadau, a dylent ystyried y ffordd orau o ymateb, yn ôl natur a rhychwant y mater. Pe bai’n briodol, gall cyrff y GIG ac awdurdodau lleol gydweithredu â chorff y cytunwyd arno wrth ymdrin â sylwadau, a bydd y corff hwnnw’n ymateb i’r sylwadau ar ran pawb, gan ystyried y canllawiau uchod. Bydd yn bwysig cadarnhau’n gynnar yn y broses pa gorff fydd yn arwain neu’n cydgysylltu’r ymateb.

Adolygu’r canllawiau hyn

40. Byddwn yn defnyddio amryfal ddulliau i geisio adborth ynglŷn â gweithredu’r canllaw statudol a’r modd y mae’r broses yn gweithio’n ymarferol. Bydd y canllawiau statudol yn cael eu hadolygu yn ystod y pum mlynedd cyntaf, gyda’r bwriad o’u diwygio fel y bydd hynny’n angenrheidiol ym marn Gweinidogion Cymru.

Y canlyniadau posibl os methir â rhoi sylw i Sylwadau a/neu'r Canllawiau Statudol

41. Fel y nodir uchod, rhaid i gyrff y GIG ac awdurdodau lleol roi sylw i sylwadau gan Gorff Llais y Dinesydd wrth iddynt arfer unrhyw swyddogaeth sy’n

berthnasol i’r sylwadau. Rhaid iddynt hefyd roi sylw i’r canllawiau statudol hyn wrth ystyried sylwadau a gyflwynir gan Gorff Llais y Dinesydd, wrth ymdrin â sylwadau o’r fath ac wrth ymateb iddynt. Os na fydd cyrff y GIG a/neu awdurdodau lleol yn ystyried sylwadau a/neu'r canllawiau, gall hyn arwain at y canlynol:

i. Os na fydd cyrff y GIG neu awdurdodau lleol yn ymgysylltu â'r broses o gyflwyno sylwadau, gall Corff Llais y Dinesydd ddewis tynnu sylw'r rheoleiddwyr perthnasol, neu Weinidogion Cymru, at hyn.

ii. Byddai rhannu'r wybodaeth hon â'r arolygiaethau o dan gytundebau partneriaeth yn darparu gwybodaeth ychwanegol i ffurfio rhan o’r dull ar sail risg a ddefnyddir gan yr arolygiaethau wrth benderfynu ar eu rhaglen arolygu a’u gweithgareddau perthynol.

iii. Gall rhannu'r wybodaeth hon â Gweinidogion Cymru lywio trafodaethau rhwng Gweinidogion Cymru a chyrff y GIG ac awdurdodau lleol mewn perthynas â chyflawni eu dyletswyddau ynghylch darparu iechyd a gofal cymdeithasol. Mae gan Weinidogion Cymru bwerau i gyfarwyddo cyrff y GIG ac ymyrryd o dan Ddeddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006 – rhywbeth a allai fod yn briodol o dan rai amgylchiadau.

iv. Fel awdurdodau cyhoeddus, gall cyrff y GIG ac awdurdodau lleol, mewn rhai amgylchiadau, fod yn destun hawliad drwy adolygiad barnwrol. Gallai hyn ddigwydd o bosibl pan fydd corff y GIG neu awdurdod lleol yn gwneud penderfyniad sy’n ymwneud â sylwadau penodol, ond bydd y corff perthnasol wedi methu ag ystyried y sylwadau penodol hynny wrth wneud y penderfyniad. Gall unrhyw berson sydd â buddiant digonol yn y mater sy’n destun yr hawliad ddwyn hawliad o’r fath. Bydd p’un a yw hawliad o’r fath yn llwyddiannus ai peidio yn dibynnu a fydd yn bodloni un neu ragor o’r seiliau ar gyfer adolygiad barnwrol, a mater i’r llysoedd fydd hynny yn y pen draw.