Dadansoddi ar gyfer Polisi

YMCHWIL GYMDEITHASOL Y LLYWODRAETH

GSR

GOVERNMENT SOCIAL RESEARCH

Analysis for Policy

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Ymchwil gymdeithasol
Social research

Rhif: 28/2015

www.cymru.gov.uk

Opsiynau ar gyfer Datblygu Safonau Ansawdd ar gyfer Darparwyr Gwybodaeth a Chyngor yng Nghymru

Opsiynau ar gyfer Datblygu Safonau Ansawdd ar gyfer Darparwyr Gwybodaeth a Chyngor yng Nghymru

MBARC

Safbwyntiau'r ymchwiliwr yw'r rhai hynny a fynegir yn yr adroddiad hwn ac nid ydynt o reidrwydd yn safbwyntiau Llywodraeth Cymru

I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â:
Dr Semele Mylona
Is-adran Ymchwil Gymdeithasol a Gwybodaeth
Gwasanaethau Gwybodaeth a Dadansoddi
Cyllid a Gwasanaethau Corfforaethol
Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ
Ffôn: 029 2082 6942
Ebost: semele.mylona@wales.gsi.gov.uk

Ymchwil Gymdeithasol Llywodraeth Cymru, 09 Mehefin 2015
ISBN 978-1-4734-3503-2
© Hawlfraint y Goron 2015

OGL

Mae'r holl gynnwys ar gael o dan y Drwydded Llywodraeth Agored v3.0 oni nodir yn wahanol.
http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3/

Tabl Cynnwys

Rhestr o Ffigurau ii
Rhestr o Dablau ii
Byrfoddau iii
Rhestr Termau iv
1 Cyflwyniad 1
1.1 Cefndir 1
1.2 Strwythur yr Adroddiad 2
2 Methodoleg 3
3 Dadansoddiad a Chasgliadau 7
3.1 Sicrhau Ansawdd mewn Gwasanaethau Cynghori a Gwybodaeth yng Nghymru . 7
3.2 Sefydlu'r Metrigau Ansawdd ar gyfer Safonau neu Fframwaith 8
3.3 Assesu Cydymffurfiad 13
3.4 Y tu hwnt i'r Safonau Cyfredol 18
3.5 Fframwaith neu Safonau 19
4 Casgliadau 30
4.1 Adeiladu'r Sylfeini 30
4.2 Cynnwys y Safonau 30
4.3 Yr Ymagwedd at Sicrwydd 31
4.4 Y Tu hwnt i Gyngor a Gwybodaeth 32
4.5 Symud ymlaen â Fframwaith neu Safonau Newydd 32
4.6 Llinellau Amser a Chamau Nesaf 35
Atodiad A: Rhestr o ymatebwyr i'r Arolwg o Ddarparwyr 36
Atodiad B: Rhestr o ymatebwyr i'r Arolwg gyllidwyr / comisiynwyr 37
Atodiad C: Mynychwyr y Cyfarfod Cychwynnol ar gyfer Rhanddeiliaid (13.11.14) ... 38
Atodiad D: Rhestr o Gyfweledigion 39
Atodiad E: Rhestr o fynychwyr yn y Gweithdy Ymholi Cydweithredol 41
Atodiad F: Graffiau a Thablau o'r arolwg darparwyr 42
Atodiad G: Graffiau a thablau o'r arolwg o gyllidwyr a chomisiynwyr 46
Atodiad H: Crynodeb o'r Adolygiad Llenyddiaeth 46
Atodiad I: Nodiadau o'r Gweithdy Ymholi Cydweithredol 54
Llyfryddiaeth 59

Rhestr o Ffigurau

Ffigur 3.1 Yr Ymagwedd at Sicrwydd *14*
Ffigur 3.2 Dulliau Sicrhau.. *15*
Ffigur 3.3 Model Asesu *23*
Ffigur 4.1 Llinell Amser a'r Camau Nesaf... *35*

Rhestr o Dablau

Tabl 3.1 Safonau Trwyddedu a Thystio.. *22*
Tabl 3.2 Opsiynau Arfarnu ar gyfer Fframwaith neu set o Safonau.......................... *26*

Byrfoddau

ASA	Advice Services Alliance [Cynghrair Gwasanaethau Cynghori]
AQS	Safon Ansawdd Cyngor
BME	Pobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig
CAB	Canolfan Cyngor ar Bopeth
LGBT	Pobl Lesbiaidd, Hoyw, Ddeurywiol a Thrawsrywiol
MAS	Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol
NfP	Dielw
OISC	Swyddfa'r Comisiynydd Gwasanaethau Mewnfudo
SNS	Scottish National Standards [Safonau Cenedlaethol yr Alban]

Rhestr Termau

Adolygiad gan Gymheiriaid	Gwerthusiad o wasanaeth neu waith gan bobl eraill yn gweithio yn yr un maes.
Gwasanaethau Cynghori[1]	Gwasanaethau sy'n gwneud diagnosis o broblem gyfreithiol y cleient ac unrhyw faterion cyfreithiol cysylltiedig; nodi deddfwriaeth berthnasol a phenderfynu sut mae'n gymwys i amgylchiadau arbennig cleient, gan gynnwys nodi goblygiadau a chanlyniadau'r fath weithredu a seiliau cymryd camau gweithredu; darparu gwybodaeth am faterion sy'n berthnasol i'r broblem, megis cynghori ynghylch y camau nesaf; a nodi erbyn pa ddyddiadau y mae'n rhaid cymryd camau gweithredu er mwyn sicrhau hawliau cleient.
Gwasanaethau Gwybodaeth[2]	Gwasanaethau sy'n rhoi'r wybodaeth sydd ei hangen i gleientiaid, iddynt wybod a gwneud rhagor ynghylch eu sefyllfa. Gall gynnwys gwybodaeth ynghylch hawliau, polisïau ac arferion; ac ynghylch gwasanaethau ac asiantaethau cenedlaethol a lleol. Y cleient sy'n gyfrifol am gymryd unrhyw gamau gweithredu ychwanegol.
Cyngor cyfreithiol[3]	O fewn y sector NfP, yn aml rhoddir cyngor ar faterion ynghylch cyfraith lles cymdeithasol gan gynghorwyr, cyflogedig neu wirfoddol. Nid yw'r rhain yn bobl â chymwysterau cyfreithiol, ac efallai nad ydynt yn ystyried eu bod yn rhoi cyngor "cyfreithiol" dim ond oherwydd nad oes ganddynt wybodaeth fanwl o, na hyfforddiant mewn, cyfraith lles cymdeithasol neu gyfraith achosion. Fodd bynnag, mae unrhyw gyngor sy'n cynnwys dehongli sut mae'r gyfraith yn ymwneud â phroblem neu set o amgylchiadau arbennig cleient yn gyngor cyfreithiol.
Cyngor Cyffredinol	Mae'n disgrifio gwasanaethau sy'n gwneud diagnosis o broblem gyfreithiol y cleient ac unnrhyw faterion cyfreithiol cysylltiedig; nodi deddfwriaeth berthnasol a phenderfynu sut mae'n perthyn i amgylchiadau arbennig cleient, gan gynnwys nodi goblygiadau

[1] ASA (2011) 'Developing the Advice Quality Standards: Definitions to help you understand the advice sector' Mawrth 2011 ASA. Llundain
[2] ASA (2011) *Ibid [Yr un ffynhonnell]*
[3] ASA (2011) *Ibid [Yr un ffynhonnell]*

	a chanlyniadau'r fath weithredu a seiliau cymryd camau gweithredu; darparu gwybodaeth ar faterion sy'n berthnasol i'r broblem, megis cynghori ar y camau nesaf; a nodi erbyn pa ddyddiadau y mae'n rhaid cymryd camau gweithredu er mwyn sicrhau hawliau'r cleient.[4]
Cyngor Arbenigol[5]	Gwasanaethau lle mae'r cynghorydd neu'r gwasanaethau cyfan yn ymgymryd â chyngor a gwaith achos ar lefel lle mae gwybodaeth fanwl iawn o'r gyfraith a chyfraith achosion yn ofynnol. Fel arfer, mae hyn yn golygu ei fod yn cael ei ddarparu gan gynghorwyr sydd â'r lefelau angenrheidiol o wybodaeth ac arbenigedd i ymgymryd â chynrychioli cleientiaid trwy'r llys neu dribiwnlys.
Cyngor annibynnol[6]	Mae darparwr cyngor yn darparu cyngor annibynnol lle mae'n gallu gweithredu'n gwbl annibynnol er lles y cleient yn unig.
Cyngor â Gwaith Achos[7]	Gwasanaethau sy'n cynnwys yr holl elfennau gwasanaethau cynghori a restrir uchod, ac sydd hefyd yn cynnwys gweithredu ar ran y cleient er mwyn symud yr achos ymlaen. Gallai gynnwys negodi ar ran y cleient â thrydydd partïon dros y ffôn, trwy lythyr neu wyneb yn wyneb. Bydd yn golygu bod darparwr y cyngor yn cymryd cyfrifoldeb am waith dilynol.
Eiriolaeth[8]	Defnyddir eiriolaeth o fewn y sector cynghori i ddisgrifio lefel o wasanaeth mae'r asiantaeth gynghori'n ei ddarparu ar gyfer ei chleientiaid: h.y. negodi â thrydydd partïon a chynrychiolaeth mewn achosion tribiwnlysoedd a llysoedd. Yn aml gall asiantaethau ddisgrifio eu gweithgareddau fel "eiriolaeth" lle byddant yn cefnogi cleient i gael cyfiawnder trwy weithredu ar ei ran yn unol â'r diffiniadau o 'gyngor', 'cyngor arbenigol' neu 'waith achos arbenigol', e.e. cynrychioli cleient mewn gwrandawiadau llysoedd neu dribiwnlysoedd.

[4] Mae'r diffiniad wedi'i gytuno gan y Rhwydwaith Cyngor Cenedlaethol i'w ddefnyddio yn y dyfodol yng Nghymru (wedi'i anfon at y rhanddeiliaid ar 31ain Mawrth)
[5] ASA (2011) *Ibid [Yr un ffynhonnell]*
[6] ASA (2011) *Ibid [Yr un ffynhonnell]*
[7] ASA (2011) *Ibid [Yr un ffynhonnell]*
[8] ASA (2011) *Ibid [Yr un ffynhonnell]*

Deiliaid safonau	Sefydliadau sy'n rheoli neu sy'n gyfrifol am gynllun sicrwydd ansawdd.
Fframwaith	Mae'n cyfeirio at set o feini prawf gofynnol a ddefnyddir i asesu safonau a phrosesau sicrwydd eraill - e.e. Fframwaith Ansawdd Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol.
Set o *Safonau*	Mae'n cyfeirio at gynllun penodol - e.e. Cod Aelodaeth Cyngor ar Bopeth, Safonau Ansawdd Cyngor a Scottish National Standards [Safonau Cenedlaethol yr Alban] ac ati. Gall gynnwys rhyw fath o drwyddedu ar gyfer pob rhan neu ran o unrhyw broses asesu a sicrwydd.
Cymhwysedd Cynghorydd	Mae'n cynnwys yr wybodaeth a'r sgiliau sy'n ofynnol er mwyn i'r cynghorydd ymgymryd â'r gwaith ar y lefel ofynnol. Er enghraifft, bydd ar gynghorydd sy'n cynrychioli cleient mewn achos adfeddiannu angen gwybodaeth o'r ddeddfwriaeth berthnasol a'r sgiliau i gynrychioli'r cleient yn y llys.

Sicrwydd Ansawdd Cynhaliaeth a phroses systematig o wirio er mwyn gweld a yw gwasanaeth sy'n cael ei ddatblygu / ddarparu'n diwallu gofynion penodedig lefel o ansawdd a ddymunir mewn gwasanaeth, yn arbennig trwy roi sylw i bob cam o'r broses ddarparu.

1 Cyflwyniad

1.1 Cefndir

Mae darparu gwasanaethau gwybodaeth, cynghori a chyfarwyddyd yng Nghymru'n elfen allweddol o Gynllun Gweithredu ar gyfer Trechu Tlodi 2012-2016, a Chynllun Cydraddoldeb Strategol 2012-2016 Llywodraeth Cymru. Gwelir mynediad i'r gwasanaethau hyn fel rhywbeth canolog i roi cyfle teg a chyfartal i bawb yn eu bywyd. Oherwydd hynny, mae Llywodraeth Cymru'n ymrwymedig i gryfhau gwasanaethau gwybodaeth, cynghori a chyfarwyddyd, a'r nod yw helpu pobl i ddeall ac arfer eu hawliau a gwneud penderfyniadau deallus ynghylch eu bywydau.

Fel cyllidwr sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau gwybodaeth a chynghori annibynnol am ddim, mae gan Lywodraeth Cymru fuddiant arbennig mewn sicrhau bod y sefydliadau mae'n eu cyllido'n cael eu rheoli'n effeithiol; bod yr wybodaeth a chyngor a ddarperir ganddynt yn gyfredol a bod gan staff sy'n darparu gwasanaethau cyngor rheng flaen y sgiliau a'r cymwyseddau i ddarparu'r cyngor gorau posibl I gleientiaid.

Fe wnaeth Adroddiad Adolygiad o Wasanaethau Cynghori Llywodraeth Cymru gadarnhau pwysigrwydd cyngor a'r angen cynyddol am wasanaethau fel ei gilydd. Canfu'r adolygiad hwn ystod gyfoethog o wasanaethau ledled Cymru a ddarperir gan gyrff statudol a sefydliadau trydydd sector fel ei gilydd sy'n darparu gwasanaethau hanfodol o fewn eu cymunedau. Fodd bynnag, canfu'r adolygiad fod diffyg cysondeb a dealltwriaeth ynghylch yr hyn sy'n golygu cyngor a gwybodaeth o ansawdd uchel, o fewn a rhwng asiantaethau, a allai hwyluso proses gyfeirio well a llwybrau cliriach ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau. I'r perwyl hwn fe wnaeth argymell datblygu "Fframwaith Safonau ar gyfer Cyngor a Gwybodaeth".

Cynllunir yr adroddiad hwn i lywio penderfyniadau'r dyfodol mewn cysylltiad ag ymgorffori systemau ansawdd o fewn cyngor a gwybodaeth yng Nghymru. Felly mae wedi'i ysgrifennu'n bennaf ar gyfer y sector cyngor, ei gyllidwyr a gwneuthurwyr polisi sy'n gweithredu ym meysydd lles cymdeithasol, cydraddoldebau a threchu tlodi.

O gofio ymrwymiad Llywodraeth Cymru i gefnogi cyngor fel ysgogiad allweddol wrth fynd i'r afael â nodau polisi cymdeithasol ehangach, mae hwn yn amser cyffrous i'r sector cynghori yng Nghymru. Er ei fod yn wynebu llawer o'r un heriau â sectorau cyfatebol mewn rhannau eraill o'r DU o ran galw cynyddol, mae'r cyd-destun ar gyfer datblygu sicrwydd ansawdd yn wahanol. Yn wahanol i rannau eraill o'r DU, yn arbennig Lloegr, nid yw'r mwyafrif o asiantaethau cyngor a'r rhai hynny sy'n darparu cyngor fel rhan o'u gwasanaeth eisoes wedi'u cynnwys mewn cynllun sicrwydd ansawdd. Mae asiantaethau rheng flaen a nifer o ddeiliaid safonau allweddol sy'n cynrychioli'r mwyafrif o asiantaethau sydd â chynllun cyfredol fel ei gilydd wedi dangos eu parodrwydd i weithio gyda Llywodraeth Cymru i ddatblygu ymagwedd newydd at sicrwydd ansawdd ar gyfer gwybodaeth a chyngor. Yn union fel yr Alban, nodwyd yr angen am safonau gwasanaeth a sicrheir yn allanol ac a gefnogir yn eang gan asiantaethau rheng flaen, fel a brofir gan Arolwg Gwasanaethau Cyngor 2013 a'r ymarfer ymgynghori sy'n sail i'r adroddiad hwn. Mae hyn yn darparu llwyfan nerthol y gellir adeiladu ymagwedd at sicrwydd ansawdd arno ar gyfer gwasanaethau cynghori yn y dyfodol.

1.2 Strwythur yr Adroddiad

Trefnir yr adroddiad fel hyn:

- Mae Adran 2 yn amlinellu'r fethodoleg a fabwysiadwyd gan gynnwys pedwar cyfnod o waith - Asesu Arfer Cyfredol, Cwmpasu'r Dyfodol, Gosod y Safonau ac Ei Wneud yn Iawn, er mwyn cynhyrchu'r casgliadau terfynol a amlinellir yn yr adroddiad hwn.
- Mae Adran 2 yn ystyried y canfyddiadau o'r gweithgareddau ymgynghori yr ymgymerwyd â hwy gan gynnwys yr Adolygiad Llenyddiaeth, yr arolygon ar-lein gyda darparwyr a chyllidwyr cyngor, cyfweliadau gyda deiliaid safonau a rhanddeiliaid, a digwyddiadau ymgynghori. Mae'n cyflwyno'r dadansoddiad a'r casgliadau a dynnwyd o'r ymchwil hon ar draws tri maes allweddol - Sefydlu'r Metrigau Ansawdd; Asesu Cydymffurfiad ac Ansawdd; Y Tu Hwnt i'r Safonau.
- Mae Adran 4 yn amlinellu'r ddau fodel arfaethedig i'w hystyried gan Lywodraeth Cymru a chasgliadau terfynol y gwaith hwn ar draws pedwar maes - Adeiladu'r Sylfeini, Cynnwys y Safonau, Yr Ymagwedd at Sicrwydd a'r Tu Hwnt i Gyngor a Gwybodaeth.

2 Methodoleg

Cynhaliwyd yr astudiaeth mewn pedwar cyfnod wedi'u cydgysylltu:

- Cyfnod Un - Asesu Arfer Gyfredol
- Cyfnod Dau - Cwmpasu'r Dyfodol
- Cyfnod Tri - Gosod Safonau
- Cyfnod Pedwar - Cyflawni'r Nod

Roedd rhaid sicrhau bod y sector yn cyfranogi er mwyn cyflenwi'r nodau'n llwyddiannus. Cynlluniwyd y broses i fod yn ailadroddol, gan gynnwys rhanddeiliaid wrth benderfynu'r llinellau ymholi allweddol, ynghyd â chyfrannu eu safbwyntiau a'u profiadau. Hefyd cynlluniwyd y cyfnodau i sicrhau bod y broses ymgynghori'n ymgysylltu ag amrywiaeth y sector gwybodaeth a chyngor, cyllidwyr y gwasanaethau hyn, deiliad safonau presennol, rhanddeiliaid sydd ag arbenigedd ynghylch Safonau Ansawdd o fewn cyngor a sefydliadau, cynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaethau, a gyda sefydliadau y tu hwnt i gwmpas cyngor a gwybodaeth.

Cyfnod Un - Asesu Arfer Gyfredol

Cynlluniwyd y cyfnod hwn o'r prosiect i ddarparu'r adroddiad mapio cychwynnol. Roedd yn cynnwys y gweithgareddau allweddol hyn:

Cyfarfod Cychwynnol: cynhaliodd Llywodraeth Cymru gyfarfod cychwynnol ar 25 Medi 2014, er mwyn cytuno ar gynllun manwl y gwaith.

Adolygiad Llenyddiaeth: roedd yr adolygiad llenyddiaeth yn cynnwys dadansoddiad cyd-destunol ac asesiad bwrdd gwaith o'r safonau a'r codau ymarfer aelodaeth cyfredol. Rhannwyd hyn â deiliaid safonau er mwyn gwirio'r dadansoddiad. Roedd yr asesiad bwrdd gwaith yn cynnwys safonau sefydliadol a aseswyd yn unol â:

- Safonau Rheoli cyffredinol (gan gynnwys strwythurau rheoli, gweithdrefnau swyddfa, rheoli ariannol, cyfathrebu, cydymffurfiad â deddfwriaeth)
- Safonau ar gyfer Cynllunio (gan gynnwys asesu anghenion, cynllunio busnes, prosesau arolygu a llywodraethu)
- Safonau Gofal Cwsmeriaid - (gan gynnwys sicrhau hygyrchedd, codau ymddygiad, cyfrinachedd, rheoli cofnodion cleientiaid, cwynion, cynnwys defnyddwyr gwasanaeth, iechyd a diogelwch, mesurau diogelu ac ati)
- Safonau Gwasanaethau a Ddarperir – (gan gynnwys sicrhau annibyniaeth, rhwydweithio a threfniadau atgyfeirio, cofnodi gwasanaethau a rheoli achosion, gwybodaeth ac adnoddau ac ati)
- Safonau i sicrhau Cymhwysedd Cynghorwyr (gan gynnwys arfarnu AD, cynllunio a chadw cofnodion, hyfforddi a datblygu staff, dulliau sicrhau cymhwysedd staff ac ati).
- Cymhwysedd Cynghorwyr (gwybodaeth a sgiliau) fel modd o sicrhau cymhwysedd staff o ran isafswm gofynion, datbygiad proffesiynol
- Mecanweithiau ar gyfer sicrwydd mewnol neu allanol yn unol â'r Safonau (e.e. archwilio ac/neu achredu).

Roedd dadansoddiad cyd-destunol yr adolygiad llenyddiaeth yn cynnwys:

- Adolygiad o Wasanaethau Cynghori Llywodraeth Cymru[9]
- Adroddiad ymchwil Fforwm y Darparwyr Cyngor Annibynnol ' Beth mae pobl Cymru'n ei ddisgwyl gan wasanaethau cynghori a gwybodaeth a sut i sicrhau hygyrchedd i bawb'[10]
- Adroddiad Comisiwn Low 'Mynd i'r Afael â'r Diffyg Cyngor: Straegaeth ar gyfer cyrchu cyngor a chymorth cyfreithiol ar gyfraith lles cymdeithasol yng Nghymru a Lloegr[11]
- Yr asesiad cyflym o dystiolaeth a gomisiynwyd gan Lywodraeth Cymru: 'Darparu Gwybodaeth, Cyngor a Chyfarwyddyd yn Effeithiol'[12]
- Cynllun Digartrefedd Deng Mlynedd i Gymru Llywodraeth Cymru tan 2019[13]
- Cynllun Amcanion Cydraddoldeb a Chydraddoldeb Strategol Llywodraeth Cymru[14]

Arolwg o Ddarparwyr: gan adeiladu ar ganfyddiadau'r Adolygiad Llenyddiaeth, cynlluniwyd arolwg ar-lein yn defnyddio Survey Monkey i'w lenwi gan asiantaethau rheng flaen.[15]
Defnyddiwyd y dull ymchwil meintiol hwn i ddatblygu darlun o'r ystod o safonau oedd yn cael eu gweithredu ledled Cymru a graddau'r cydymffurfio ac agweddau tuag at y Fframwaith newydd. Hefyd cynhwyswyd cwestiwn agored i gael unrhyw sylwadau ychwanegol ac enghreifftiau o arfer gorau. Datblygwyd Prif Lwybrau Ymholi o'r Adolygiad Llenyddiaeth a chawsant eu rhannu â Llywodraeth Cymru. Mapiwyd sefydliadau cynghori â chymorth rhwydweithiau cynghori presennol a chwiliadau gwe yn seiliedig ar y proffil mapio a gyhoeddwyd yn Adolygiad o Gynghori 2013. Anfonwyd e-bost dilynol er mwyn annog ymatebion lle roedd bylchau. Nodwyd cyfanswm o 180 sefydliad ac ymatebodd 67 o'r rhain i'r arolwg ar-lein ar gyfer darparwyr. Roeddynt yn cynrychioli amrywiaeth y sector o ran maint, o asiantaethau sydd â gwirfoddolwyr yn unig i'r rhai hynny sy'n cyflogi mwy na 10 aelod staff ac o ystod o bynciau cyngor a gwmpasir.

Arolwg o Gyllidwyr / Comisiynwyr: gan adeiladu ar ganfyddiadau'r Adolygiad Llenyddiaeth, cynlluniwyd arolwg ar-lein yn defnyddio Survey Monkey i'w gwblhau gan gyllidwyr a chomisiynwyr gwasanaethau cynghori a gwybodaeth gan gynnwys y mwyafrif o Awdurdodau Lleol a rhai cyrff cyllido ychwanegol.[16] Ceisiodd y dull ymchwil meintiol hwn benderfynu i ba raddau mae cyllidwyr yn galw am Safonau, yr ystod o Safonau mae arnynt eu hangen, i ba raddau mae arnynt angen sicrwydd allanol a'u dyheadau ynghylch unrhyw Safonau neu Fframwaith ar gyfer ansawdd yn y dyfodol. Hefyd cynhwyswyd cwestiwn agored i gael unrhyw sylwadau ychwanegol ac enghreifftiau o arfer gorau. Datblygwyd Prif Lwybrau Ymholi o'r Adolygiad Llenyddiaeth a chawsant eu rhannu â Llywodraeth Cymru. Anfonwyd e-bost dilynol

---

9 Llywodraeth Cymru (2013) 'Adolygiad o Wasanaethau Cynghori: Adroddiad Ymchwil Terfynol'
10 Fforwm y Darparwyr Cyngor Annibynnol (IAPF) (2013) 'Beth mae pobl Cymru'n ei ddisgwyl gan Wasanaethau Cynghori a Gwybodaeth'
11 Adroddiad Comisiwn Low (2014) 'Mynd i'r Afael â'r Diffyg Cyngor: straegaeth ar gyfer cyrchu cyngor a chymorth cyfreithiol ar gyfraith lles cymdeithasol yng Nghymru a Lloegr
12 Consilium Research and Consultancy (2013) 'Asesiad o Dystiolaeth Gyflym: 'Cyflenwi Gwybodaeth, Cyngor a Chyfarwyddyd yn Effeithiol'
13 Llywodraeth Cymru (2009) 'Cynllun Digartrefedd Deng Mlynedd i Gymru 2009-2019'
14 'Cynllun Cydraddoldeb Strategol ac Amcanion 2012-2016' Llywodraeth Cymru (2012)
15 Gellir gweld rhestr o ymatebwyr o blith darparwyr yn Atodiad A
16 Gellir gweld rhestr o ymatebwyr o blith cyllidwyr/comisiynwyr yn Atodiad B

er mwyn annog ymatebion lle roedd bylchau. Nodwyd cyfanswm o 30 o sefydliadau ac ymatebodd 21 i'r arolwg. Roedd y mwyafrif yn Awdurdodau Lleol, y gwnaeth bron iawn bob un ohonynt ymateb i gynnig eu safbwyntiau, yn ogystal ag Ymddiriedolaethau Elusennol a Cymdeithasau Tai.

Adroddiad Cychwynnol: ymgorfforwyd y gwaith uchod mewn dogfen gychwynnol ynghylch canfyddiadau oedd yn dod i'r amlwg a chafodd ei thrafod mewn cyfarfod i reolwyr gyda Llywodraeth Cymru ar 27 Tachwedd 2014.

Digwyddiad Cychwynnol i Randdeiliaid: cynhaliwyd digwyddiad ar 13 Tachwedd yng Nghaerdydd er mwyn trafod y canfyddiadau allweddol ac ymagweddau presennol at Safonau Ansawdd gyda rhanddeiliaid.[17] Gwahoddwyd rhanddeiliaid trwy e-bost a dilynwyd hynny â galwadau ffôn. Cofnodwyd sylwadau a chwestiynau a wnaed ar y diwrnod a chawsant eu bwydo i mewn i'r canfyddiadau a'u rhannu â Llywodraeth Cymru.

Cyfnod Dau - Cwmpasu'r Dyfodol

Fe wnaeth y cyfnod hwn o'r adroddiad gasglu gwybodaeth a safbwyntiau ystod eang o randdeiliaid[18] trwy 49 o gyfweliadau manwl ansoddol. Drafftiwyd y cwestiynau gan adeiladu ar ganfyddiadau'r Adolygiad Llenyddiaeth, arolygon ar-lein a'r digwyddiad cyntaf i randdeiliaid. Nodwyd rhanddeiliaid o dan y categorïau dilynol a chawsant eu gwahodd i gymryd rhan trwy e-bost (deiliaid safonau, darparwyr, cyllidwyr, cynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaethau a sefydliadau y tu hwnt i'r cwmpas). Trefnwyd cyfweliadau yn unol â'u hargaeledd a chawsant eu cynnal dros y ffôn er mwyn cynyddu cyrhaeddiad. Cynhaliwyd cyfweliadau gydag 13 o ddeiliaid safonau, 20 o randdeiliaid gan gynnwys darparwyr a chyllidwyr, ac 16 o sefydliadau eraill gan gynnwys cynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaethau. Cafodd cyfweliadau eu trawsysgrifio a'u dadansoddi ac fe wnaethant ddarparu gwybodaeth ar gyfer y casgliadau terfynol.

Cyfnod Tri - Gosod Safonau

Fe wnaeth y cyfnod hwn o'r prosiect gyfuno'r canfyddiadau o'r gweithgareddau uchod er mwyn cynhyrchu tri adroddiad manwl ynghylch yr ymagweddau at Safonau Ansawdd yng Nghymru.

Roeddynt yn cynnwys:

- **Adroddiad 1 Sefydlu'r Metrigau Ansawdd:** Fe wnaeth hwn nodi'r metrigau ansawdd allweddol sy'n cael eu defnyddio ar hyn o bryd a gallai'r rhain gael eu cynnwys yn Safonau neu Fframwaith Cenedlaethol newydd Cymru. Roedd yn cynnwys casgliadau ynghylch opsiynau a ffefrir lle mae consensws wedi bod yn y gwaith ymgynghori gan roi manylion ynghylch lle mae rhagor o gynnen i'w harchwilio'n fanylach. Fe wnaeth yr adroddiad hwn amlinellu asesiad o ba raddau mae'r metrigau arfaethedig yn eu lle ar hyn o bryd a ble gallai goblygiadau ynghylch adnoddau fod er mwyn i asiantaethau gyflawni rhai ohonynt.

[17] Mae rhestr o fynychwyr ar gael yn Atodiad C
[18] Gellir gweld rhestr o'r rhai hynny a gyfwelwyd yn Atodiad D

- **Adroddiad 2 Asesu Cydymffurfiad:** Fe wnaeth hwn archwilio'r gwahanol ymagweddau at asesu cydymffurfiad gan gynnwys rôl hunan-asesu, sicrwydd allanol a chyfranogiad defnyddwyr gwasanaethau mewn unrhyw broses asesu. Roedd yn cynnwys i ba raddau mae trefniadau cyfredol ar gyfer asesu cydymffurfiad â chodau aelodaeth a Safonau'n darparu cyfleoedd i gydymffurfio'n llawn neu'n rhannol ag ymagwedd genedlaethol newydd bosibl. Fe wnaeth ddarparu ffyrdd awgrymedig i symud ymlaen a nodi'r goblygiadau tebygol ynghylch adnoddau ar gyfer unrhyw newidiadau arfaethedig. Hefyd roedd yn cynnwys meysydd lle roedd angen rhagor o drafodaethau â rhanddeiliaid.
- **Adroddiad 3: Y Tu Hwnt i Safonau Cyfredol** – Fe wnaeth hwn archwilio'r cwmpas ar gyfer ymestyn y Safonau cenedlaethol ac/neu fetrigau ansawdd arfaethedig i feysydd gwasanaethau eraill a gyllidir gan Lywodraeth Cymru a'r tu hwnt. Roedd yn cynnwys opsiynau a ffefrir ar gyfer datblygu pellach.

Cyfnod Pedwar - Cyflawni'r Nod

Roedd y cyfnod hwn yn cynnwys proses ailadroddol er mwyn profi a choethi'r canfyddiadau a datblygu opsiynau sydd wedi'u seilio ar arferion ac sy'n hyfyw. I'r perwyl hwn roedd y cyfnod terfynol yn cynnwys:

- Gweithdy Ymholi Cydweithredol a gynhaliwyd ar 12 Chwefror 2015 yn Llandudno a fynychwyd gan 30 o gomisiynwyr a darparwyr gwasanaethau, I ystyried yr adroddiadau ac i ystyried a choethi'r casgliadau terfynol ar y cyd. Lleolwyd y digwyddiad hwn yng Ngogledd Cymru er mwyn sicrhau cyfranogiad y rhai hynny nad oedd yn gallu mynychu'r digwyddiad yng Nghaerdydd.[19]

- Yr adroddiad terfynol hwn (gellir gweld manylion y strwythur isod) gan gynnwys y canfyddiadau allweddol o'r holl ymgysylltu â randdeiliaid, gan adeiladu ar yr adroddiadau ar opsiynau er mwyn datblygu casgliadau ar gyfer datblygu model arfaethedig o Safonau Ansawdd ar gyfer gwasanaethau cynghori a gwybodaeth yng Nghymru.

[19] Gellir gweld rhestr o fynychwyr yn Atodiad F

3 Dadansoddiad a Chasgliadau

3.1 Sicrhau Ansawdd mewn Gwasanaethau Cynghori a Gwybodaeth yng Nghymru

Trwy gydol y broses ymgynghori, fe wnaeth darparwyr a chyllidwyr bwysleisio rôl hanfodol buddsoddi mewn gwasanaethau cynghori a gwybodaeth o safon uchel er mwyn atal ac ymyrryd yn gynnar ar draws nifer o feysydd cymdeithasol ac economaidd, gan gynnwys arbed costau ynghylch iechyd meddwl, tlodi a phroblemau teuluol. Roedd hyn yn arbennig o bwysig ar gyfer sefydliadau sy'n gweithio gyda grwpiau cydraddoldeb.

Mewn cyfweliadau gyda rhanddeiliaid, fe wnaeth y mwyafrif helaeth groesawu set newydd o Safonau neu Fframwaith cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau cynghori a gwybodaeth yng Nghymru fel dull o fynd i'r afael ag anghysondeb yn ansawdd y gwasanaethau cynghori a gynigir, darparu sicrwydd i ddefnyddwyr gwasanaethau, gwella mynediad ar gyfer grwpiau cydraddoldeb, a gwella dealltwriaeth ynghylch 'pwy sy'n gwneud beth' er mwyn galluogi atgyfeiriadau effeithiol.

3.1.1 Diffiniadau o Ansawdd mewn Cyngor

Gan adeiladu ar ddiffiniad Llywodraeth Cymru o ansawdd mewn gwasanaethau cynghori a gwybodaeth, dylai ansawdd fod:

- Yn ffeithiol gywir a chyfredol
- Yn ddiduedd ac er budd y cleient (bydd angen rhagor o waith i archwilio rôl "annibyniaeth" mewn cysylltiad ag, er enghraifft, gwasanaethau a ddarperir gan Awdurdodau Lleol. Ymadrodd arall y dylid ei archwilio wrth ddatblygu'r Safonau yw "gweithredu er lles pennaf y cleient")
- Wedi'i gyflenwi gan gynghorydd cymwys/wedi'i hyfforddi'n briodol neu gymwysedig
- Yn briodol a pherthnasol i anghenion ac amgylchiadau'r cleient
- Wedi'i ddarparu yn y fath ffordd fel ei fod yn galluogi'r cleient i gymryd camau positif/buddiol lle y bo'n bosibl
- Wedi'i ddilyn i fyny er mwyn asesu effaith y cyngor ar yr unigolyn neu gleient

3.1.2 Darparwyr Cefnogol

Dangosodd yr arolwg o ddarparwyr[20] fod oddeutu hanner yr ymatebwyr (48%) yn gweithredu yn unol â Safonau Ansawdd a sicrheir yn allanol ar hyn o bryd. O'r rhai hynny sy'n gweithredu'r fath gynllun roedd y mwyafrif helaeth yn rhan o bedwar cynllun yn unig: roedd 10 yn defnyddio AQS (53%), roedd 5 yn defnyddio Lexcel (26%), roedd 4 yn defnyddio CAB (21%), ac roedd 3 yn defnyddio OISC (16%).

Yn yr arolygon ar-lein, y cyfweliadau a'r digwyddiadau ar gyfer rhanddeiliaid, nodwyd angen i gefnogi sefydliadau llai er mwyn sicrhau na fyddant yn cael eu hanfanteisio gan Safonau neu Fframwaith newydd. Mynegwyd y pwynt hwn dro ar ôl tro mewn cyfweliadau ac mewn digwyddiadau. O'r rhai hynny nad oeddynt yn gweithredu yn unol â Safonau a sicrheir yn allanol roedd y mwyafrif (85%) yn gymharol fach â llai

[20] Mae graffiau a thablau'r arolwg ar gael yn Atodiad F (darparwyr) ac Atodiad G (cyllidwyr/comisiynwyr)

na 5 aelod staff. Rhai eraill nad oeddent yn cael eu cwmpasu gan Safonau oedd cymdeithasau tai a sefydliadau eraill lle roedd cyngor yn rhan fach yn unig o'r gwasanaeth roeddent yn ei gynnig. Dylid nodi bod Advice UK wedi amlygu anghenion cymdeithasau tai sy'n aelodau ohono fel sefydliadau a fyddai'n elwa ar gymorth ynghylch systemau ansawdd.

Fe wnaeth rhanddeiliaid gytuno y byddai angen cefnogi darparwyr i gyflawni sylfaen o ansawdd ac y gellid cyflawni hyn â chefnogaeth gan gymheiriaid trwy ddatblygu rhwydweithiau lleol, rhanbarthol a chenedlaethol. Gallai hyn ganiatáu i ddarparwyr rannu arfer da, gwybodaeth a hyfforddiant a gwella atgyfeiriadau.

3.2 Sefydlu'r Metrigau Ansawdd ar gyfer Safonau neu Fframwaith

Mae'r adran hon yn nodi'r metrigau ansawdd allweddol a allai gael eu cynnwys mewn Safonau Cenedlaethol Cymru neu a allai gael eu hadlewyrchu yn y meini prawf ar gyfer trwyddedu cynlluniau eraill fel rhan o Fframwaith Cymru ar gyfer cyngor o safon uchel.

Mae canlyniadau'r arolwg, sylwadau ansoddol gan randdeiliaid ac ymgysylltu yn y Gweithdy Ymholi Cydweithredol yn darparu arwydd o ba mor bell mae'r metrigau hyn eisoes yn eu lle a ble gallai goblygiadau fodoli ynghylch adnoddau i alluogi asiantaethau i gyflawni'r safon.

Nododd yr Adolygiad o Wasanaethau Cynghori yr angen am *"mwy o gysondeb ynghylch Safonau cynghori a sicrwydd ansawdd ar draws yr holl ddarparwyr er mwyn sicrhau y bydd mwy o weithio mewn partneriaeth..."*

Fe wnaeth deiliaid safonau a rhanddeiliaid bwysleisio pwysigrwydd Safonau ar gyfer gwella ansawdd gwasanaeth, gan gynnig cadarnhad i ddefnyddwyr gwasanaethau ac yn darparu ieithwedd gyffredin ar gyfer y sector a chyllidwyr. Hefyd gwnaethant ddatgan y dylai ymagwedd newydd gynnwys pob agwedd o ansawdd gan gynnwys rheoli/llywodraethu, cynllunio, gofal cwsmeriaid, cyflenwi gwasanaeth a Safonau ar gyfer cymhwysedd cynghorwyr.

3.2.1 Lefelau a Mathau o Gyngor

Nododd Adolygiad 2013 yr angen i sefydlu cysondeb wrth gategoreiddio gwahanol lefelau o gyngor. O fewn yr arolwg o ddarparwyr, gweithredwyd y diffiniadau pedair haen a ddefnyddiwyd gan AQS[21]:

- Gwybodaeth
- Cyngor
- Cyngor â Gwaith Achos
- Cynrychiolaeth mewn Llysoedd a Thribiwnlysoedd

Roedd yn ymddangos bod y mathau hyn o gyngor yn cael eu deall yn eang gan ddarparwyr a felly gallent ffurfio'r sylfaen o ddiffiniadau ar gyfer Fframwaith neu

[21] ASA (2011) 'Developing the Advice Quality Standard: Definitions to help you understand the Advice Sector' Mawrth 2011 ASA.

Safonau Cymru. Gofynnwyd am gyfarwyddyd yn cynnwys rhestr o ddiffiniadau manylach gan ddarparwyr a chyllidwyr er mwyn sicrhau bod terfynnau'n glir.

O'r rhai hynny a ymatebodd i'r arolwg, roedd cymysgedd o ran y math o wasanaeth a hunan-ddiffiniwyd ganddynt fel ei gilydd fel rhai sy'n cynnig gwybodaeth (96%, 59), cyngor (85%, 54), cyngor â gwaith achos (68%, 43) a chynrychiolaeth mewn llysoedd neu dribiwnlysoedd (44%, 28). Pwysleisiwyd yn gryf y dylid cynnwys y mathau gwahanol hyn o wasanaethau mewn unrhyw Safonau neu Fframwaith newydd, ond byddai angen iddo fod yn gymesur â'r gwasanaeth maent yn ei gyflenwi.

Hefyd cytunodd rhanddeiliaid bod angen sicrhau na fydd unrhyw Safonau neu Fframwaith yn creu hierarchaeth o ddyheu - hynny yw, pob asiantaeth yn dyheu i fod yn ddarparwr cyngor ar lefel cynrychioli. Mae gan bob lefel o gyngor rôl hanfodol i'w gyflawni a gyda'i gilydd maent yn ffurfio patrwm cymhleth o ddarpariaeth er mwyn diwallu gwahanol anghenion[22]. Er mwyn osgoi'r fath hierarchaeth o ddyheu, ni ddylid cyfeirio at bob gweithgaredd cynghori fel "lefelau cyngor" ond dylid defnyddio terminoleg y Scottish National Standards [Safonau Cenedlaethol yr Alban] am "Fathau o Gyngor", e.e. Math 1 – Gwybodaeth.

3.2.2 Safonau Rheoli Cyffredinol

Roedd y mwyafrif helaeth o ddarparwyr a ymatebodd i'r arolwg (85%, 56) yn teimlo bod ganddynt bolisïau ysgrifenedig cynhwysfawr yn cwmpasu safonau rheoli cyffredinol; roedd gan 12% (8) bolisïau da â rhai bylchau. Maent yn cynnwys:

- Strwythurau rheoli clir
- Rolau a chyfrifoldebau deiliaid swyddi sy'n gysylltiedig â chynllunio, rheoli a chyflenwi gwasanaethau
- System gadarn o reoli ariannol
- Llinellau cyfathrebu mewnol clir
- Cydymffurfio â'r holl ddeddfwriaeth gyffredinol berthnasol

Mae'r holl gynlluniau sicrwydd ansawdd a archwilir yn yr adolygiad llenyddiaeth yn cynnwys Safonau rheoli cyffredinol o fewn eu hanghenion i raddau llai neu fwy (er bod y rhain wedi'u pennu a mynegi'n wael mewn rhai achosion). Lle maent wedi'u pennu mae rhywfaint o gyffredinedd yn y gofynion hyn a ddylai sicrhau bod trwyddedu rhwng Safonau neu o fewn Fframwaith yn bosibl.

3.2.3 Safonau ar gyfer Cynllunio

Ni ddywedodd cymaint â hynny o ymatebwyr i'r arolwg fod safonau ar gyfer cynllunio yn eu lle, ac roedd 70% (46) yn ystyried bod ganddynt bolisïau cynhwysfawr a 23% (15) yn dweud bod ganddynt ystod dda o bolisïau ond bod rhai bylchau. Y meysydd y dylid eu cynnwys o fewn Safonau ar gyfer cynllunio yw:

- Asesiadau o anghenion
- Cynllunio busnes

[22] O fewn yr Alban mae oddeutu 20% o asiantaethau'n Fath 1, 30% yn Fath 2, 30% yn Fath 3 ac 20% yn Fath 4. Nid yw'r ffigurau'n fanwl oherwydd gall asiantaethau ddewis cael eu hachredu ar wahanol fathau mewn meysydd gwahanol o'r gyfraith. Er enghraifft, Math 1 y maes dyled (h.y. gwybodaeth yn unig) a Math 4 ym maes tai (h.y. darparu gwasanaethau cynrychioli mewn achosion adfeddiannu tai).

- Prosesau adolygu
- Llywodraethu

Mae'r holl gynlluniau sicrwydd ansawdd a archwilir yn yr adolygiad llenyddiaeth yn cynnwys rhyw elfen o gynllunio o fewn eu gofynion. Mae rhywfaint o gyffredinedd yn y gofynion hyn a ddylai sicrhau bod trwyddedu rhwng Safonau neu o fewn Fframwaith yn bosibl.

3.2.4 Safonau ar gyfer Gofal Cwsmeriaid

Roedd gweithdrefnau a pholisïau ar gyfer Safonau gofal cwsmeriaid yn eu lle i raddau helaeth, gan gynnwys, mewn sefydliadau bach, sy'n amlygu'r pwysigrwydd mae'r holl ymatebwyr yn ei gysylltu â'r maes hwn. Roedd gan 83% (55) bolisïau cynhwysfawr, roedd gan 14% (9) bolisïau da a dim ond un sefydliad ddywedodd fod ei bolisïau'n annigonol. Roedd metrigau allweddol ar gyfer gofal cwsmeriaid yn cynnwys:

- Hygyrchedd (e.e. iaith)
- Codau ymddygiad
- Cyfrinachedd, rheoli cofnodion cleientiaid
- Cwynion
- Cynnwys defnyddwyr gwasanaethau
- Iechyd a diogelwch
- Diogelu

Yn ystod y Gweithdy Ymholi Cydweithredol, cytunodd rhanddeiliaid y dylid cynnwys cyngor a gwybodaeth ddigidol mewn Safonau neu Fframwaith newydd ond byddai cynnig gwasanaeth hygyrch ac effeithiol yn golygu, yn achos llawer o ddefnyddwyr gwasanaethau, na fyddai 'digidol yn gyntaf' yn briodol.

Mae'r holl gynlluniau sicrwydd ansawdd a archwilir yn yr adolygiad llenyddiaeth yn cynnwys gofynion helaeth ar gyfer gofal cwsmeriaid. Mae cyffredinedd sylweddol yn y gofynion hyn a ddylai sicrhau bod trwyddedu rhwng Safonau neu o fewn Fframwaith yn bosibl.

3.2.5 Safonau ar gyfer Darparu Gwasanaethau

Ynghyd â safonau ar gyfer Cynllunio, yn ôl yr ymatebwyr, hwn oedd y maes oedd â'r nifer isaf o asiantaethau oedd â pholisïau a gweithdrefnau "cynhwysfawr" (69%, 44). Fodd bynnag, mae'r niferoedd sy'n dweud fod ganddynt bolisïau annigonol yn dal yn isel. Roedd Safonau ar gyfer darparu gwasanaethau'n cynnwys:

- Sicrhau annibyniaeth
- Rhwydweithio
- Trefniadau atgyfeirio
- Cofnodi gwasanaethau a rheoli achosion
- Gwybodaeth
- Adnoddau

Dylid nodi bod Advice UK wedi amlygu'r angen i rai sefydliadau gael cymorth ychwanegol i ddatblygu eu polisïau a'u gweithdrefnau ynghylch "sicrhau

annibyniaeth", yn arbennig y rhai hynny lle roedd cynghori'n elfen fechan o brif waith y sefydliad, megis cymdeithasau tai lle gallai gwrthdrawiadau buddiannau ddod i'r amlwg. Dywedodd rhanddeiliaid eraill nad oedd sefydliadau eraill yn deall y mater o annibynniaeth yn llawn, gan amlygu'r asiantaethau hynny yn y sector statudol fel rhai a oedd yn llai ymwybodol ar brydiau o wrthdrawiadau buddiannau posibl.

Mae'r holl gynlluniau sicrwydd ansawdd a archwilir yn yr adolygiad llenyddiaeth yn cynnwys gofynion helaeth ar gyfer darparu gwasanaethau. Mae cyffredinedd sylweddol yn y gofynion hyn a ddylai sicrhau bod trwyddedu rhwng Safonau neu o fewn Fframwaith yn bosibl.

3.2.6 Safonau ar gyfer Cymhwysedd

Mae ansawdd mewn cymhwysedd yn mynnu bod rhaid i'r holl staff sy'n darparu gwasanaeth ennill, cynnal a datblygu'r sgiliau a'r wybodaeth sy'n angenrheidiol er mwyn diwallu anghenion defnyddwyr gwasanaethau. Mae meysydd i sicrhau cymhwysedd yn cynnwys:

- Arfarnu HR, cynllunio a chadw cofnodion
- Hyfforddi a datblygu staff
- Dulliau effeithiol o sicrhau cymhwsedd staff

Fe wnaeth ymatebwyr i'r arolwg ddatgan lefelau uchel o hyder yn eu systemau â 72% (47) yn datgan bod ganddynt bolisïau a gweithdrefnau "cynhwysfawr" a dywedodd 20% (13) eu bod yn “dda”. Dywedodd rhai rhanddeiliaid eu bod yn llai hyderus yn y maes hwn, yn arbennig yn absenoldeb cymhwyseddau cytûn ar gyfer gwahanol fathau o gyngor a phynciau cyngor.

Dylid nodi, yn absenoldeb adolygiad gan gymheiriaid o ffeiliau achos, bod AQS yn gosod pwysigrwydd arbennig ar oruchwylio fel y dull y gall asiantaethau ei ddefnyddio i sicrhau a chadarnhau cymhwysedd cynghorwyr ac ansawdd y cyngor.

Mae MAS wedi datblygu ymagwedd drwyadl tuag at gadarnhau cymhwysedd cynghorwyr unigol yn seiliedig ar Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol ac mae'n cynnwys asesiad o gynnwys cyrsiau hyfforddi ac ansawdd y darparwyr hyfforddiant fel ei gilydd.

Mae SNS wedi ymgorffori cymhwyseddau clir ar gyfer cynghorwyr fel rhan o'u Safonau. Mae hyn hefyd yn mynd i'r afael â'r problemau arbennig ar gyfer gweinyddiaethau datganoledig lle gallai meini prawf asesu cymhwysedd ar gyfer y DU gyfan fethu ag adlewyrchu newidiadau deddfwriaethol a pholisi o fewn y wlad ddatganoledig. Mae rhagor o bwerau deddfwriaethol a chreu polisïau'n symud I Lywodraeth Cymru, a gallai hyn fod yn opsiwn deniadol ar gyfer Llywodraeth Cymru. Mae cymhwysedd yn cynnwys yr wybodaeth a'r sgiliau sy'n ofynnol er mwyn i'r cynghorydd ymgymryd â'r gwaith ar y lefel ofynnol (gweler yr eirfa).

Roedd rhanddeiliaid yn teimlo y dylai'r rhain gael eu rhagnodi a'u diffinio'n glir er mwyn sicrhau cysondeb.

3.2.7 Safonau ar gyfer Canlyniadau Cyngor

Ar hyn o bryd nid oes unrhyw gynllun sefydledig y gellid ei fabwysiadu neu ei addasu o ran Safonau ar gyfer canlyniadau. Mae hyn yn darparu cyfle i Lywodraeth Cymru a'i phartneriaid adeiladu ar arfer orau a symud ymlaen yn y maes hwn. Mae mwyafrif helaeth (81%) y darparwyr a ymatebodd i'r arolwg eisoes yn olrhain rhai canlyniadau (megis gwerth y budd-daliadau a hawlir, adfeddiannau tai a atelir). Fe wnaeth llawer o randdeiliaid ddatgan mewn cyfweliadau ac yn y Gweithdy Ymholi Cydweithredol y gallai hyn ddarparu tystiolaeth ddefnyddiol ar gyfer y sector ynghylch ei effaith, yn ogystal â gwaelodlin ynghylch yr hyn sy'n cael ei gyflenwi eisoes os cesglir y dystiolaeth yn gyson.

Hefyd roedd rhai rhanddeiliad yn teimlo y gallai hyn amlygu problemau ynghylch yr hyn sydd ddim yn llwyddo i ddefnyddwyr gwasanaethau a chefnogi gwaith polisi cymdeithasol er mwyn dylanwadu ac eirioli. Mae'r pwyslais mae Llywodraeth Cymru'n ei roi ar gyngor fel elfen allweddol yn y broses o gyflenwi ei hamcanion strategol yn darparu'r cyfle i sicrhau bod cynllun sicrwydd ansawdd i Gymru'n casglu gwybodaeth briodol ynghylch canlyniadau. Mae gwerth sylweddol yn y syniad o ddatblygu safon i gasglu canlyniadau cyngor yn fwy systematig, yn arbennig lle mae'r rhain yn perthyn i amcanion strategol Llywodraeth Cymru mewn cysylltiad â threchu tlodi a hyrwyddo cydraddoldeb.

3.2.8 Safonau ar gyfer yr Iaith Gymraeg

Ar hyn o bryd nid oes unrhyw gynllun sefydledig y gellid ei fabwysiadu neu ei addasu o ran Safonau ar gyfer yr iaith Gymraeg. Mae hyn yn darparu cyfle i Lywodraeth Cymru a'i phartneriaid symud tuag at wasanaeth cwbl ddwyieithog yng Nghymru sy'n mynd y tu hwnt i hygyrchedd at un sy'n ymgorffori newid diwylliannol mewn sefydliadau. Fel safon ar wahân, gellid ystyried yr iaith Gymraeg yn llawn. Byddai hynyn golygu mynd tu hwnt i gynnwys yr iaith Gymraeg mewn rhai cynlluniau fel sy'n digwydd ar hyn o bryd (e.e. CAB ac Lexcel), fel mater o fynediad yn unig yn y Safon ar gyfer gofal cwsmeriaid - yn lle hynny, byddai hon yn cael ei hymgorffori ar draws y gwasanaeth, gan ystyried sut byddir yn cynllunio, cyflenwi a chynllunio ar ei chyfer yn y dyfodol.

Mewn trafodaethau â rhanddeiliaid yn ystod cyfweliadau ac yn y digwyddiad Gweithdy Ymholi Cydweithredol, roedd consensws eang bod Safon neu Fframwaith newydd yn cynnig cyfle i ymgorffori'r iaith Gymraeg ar draws y sector. O gofio sefyllfa darparwyr ar hyn o bryd, byddai angen i hyn fod yn broses 'gweithio tuag at' er mwyn pennu nodau realistig dros gyfnod o amser a fyddai'n cynnwys datblygu'r gweithlu yn ogystal â mynediad. Roedd rhanddeiliaid yn teimlo bod gwerth sylweddol yn y syniad o ddatblygu Safon ar gyfer gwybodaeth a chyngor Cymraeg ac y dylent sefydlu gwasanaeth cwbl ddwyieithog dros y 10 mlynedd nesaf.

3.3 Assesu Cydymffurfiad

Mae'r adran hon yn ystyried yr ymagweddau at asesu cydymffurfiad gan gynnwys:

- Pwysigrwydd Safonau cyffredin
- Hunan-asesu, sicrwydd allanol a chynnwys defnyddwyr gwasanaethau mewn unrhyw broses sicrwydd
- Ymagweddau at gyfansoddiad timau asesu
- Goblygiadau gwahanol ymagweddau ynghylch adnoddau.

3.3.1 Pwysigrwydd Sicrhau Ansawdd Cyngor

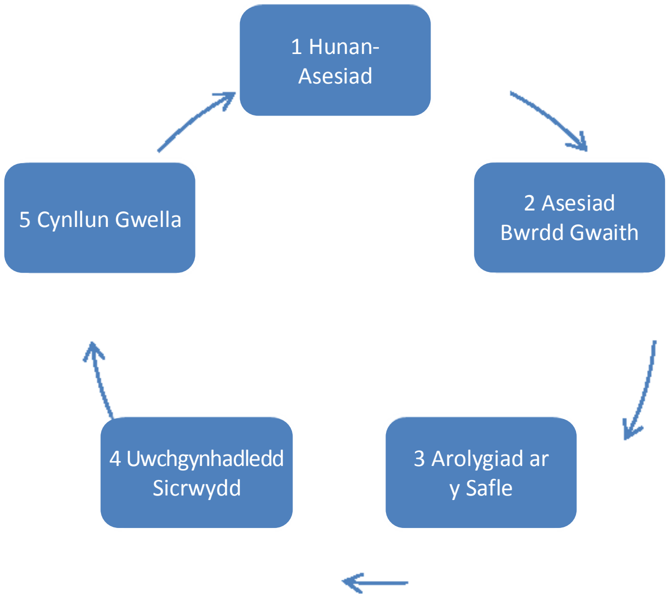
Fe wnaeth deiliad safonau a rhanddeiliaid gytuno bod archwiliadau allanol yn ffordd bwysig o sicrhau ansawdd a bod angen proses gadarn o asesu ansawdd er mwyn sicrhau hyder mewn set newydd o Safonau neu Fframwaith newydd. Dylai hyn gynnwys edrych ar Safonau cynghori sefydliadau a'u hansawdd.

Dywedodd yr holl ymatebwyr i'r arolwg o ddarparwyr fod sicrwydd ansawdd yn bwysig i sicrhau bod unigolion yn cael y cyngor priodol ar yr amser priodol. Dywedodd bron iawn bob ymatebwr fod achredu allanol yn bwysig er mwyn sicrhau bod gwasanaethau'n gweithredu yn unol â'r Safonau priodol (90%, 59). Fe wnaeth cyllidwyr a chomisiynwyr a ymatebodd i'r arolwg adlewyrchu consensws tebyg â 94% (18) yn ystyried bod sicrwydd ansawdd yn bwysig neu'n bwysig iawn ac roedd bron iawn tri chwarter yn meddwl bod achredu allanol yn bwysig i sicrhau bod gwasanaethau'n gweithredu'n unol â'r Safonau gofynnol (73%, 13). Roedd y mwyafrif yn cytuno y byddai Safon Ansawdd newydd ar gyfer darparwyr cyngor yn darparu sicrwydd ychwanegol bod gwasanaethau a ddarperir o ansawdd uchel (67%, 10).

3.3.2 Pwrpas Safonau a Sicrwydd

Fel isafswm, dylai Safonau geisio sicrhau bod cyngor a ddarperir yn ddiogel, ymatebol ac effeithiol. Ar ei orau, dylai sicrwydd ansawdd nid yn unig geisio sicrhau isafswm Safonau ond hefyd ymgorffori diwylliant o welliant parhaus. Mae'r cylch isod yn dangos yr ymagwedd at sicrwydd a Safonau o fewn y sector iechyd[23]:

[23] MBARC ar gyfer NHS England Ionawr 2015. Mae'n bosibl nad yw pob cam o'r cylch hwn yn gymwys mewn sefyllfaoedd cynghori.



Ffigur 3.1 Yr Ymagwedd at Sicrwydd

3.3.3 Graddau Cyrhaeddiad

Mae'r mwyafrif o Safonau o fewn y sector cynghori'n ddeuaidd - hynny yw, llwyddo neu fethu, â nifer yn darparu ar gyfer achredu "amodol" ar sail ymgymryd â chamau gweithredu adferol ar feysydd nad ydynt yn cydymffurfio mewn cyfnod penodedig o amser. Fe wnaeth nifer o randdeiliaid godi'r mater o Gymru'n datblygu ymagwedd â rhagor o sylw i newid pwyslais. Mae hyn yn gyffredin mewn sectorau eraill megis iechyd, addysg a gofal cymdeithasol.

Er enghraifft, yn yr Alban mae gan yr Arolygiaeth Gofal chwech lefel a weithredir ar draws pedwar maes Safon Ansawdd:

- 6 - ardderchog
- 5 - da iawn
- 4 - da
- 3 - digonol
- 2 - gwan
- 1 - anfoddhaol

Yn Lloegr mae'r Comisiwn Ansawdd Gofal yn cynnig pedair lefel ar draws pum maes Safonau Ansawdd:

- Rhagorol
- Da
- Angen gwella
- Annigonol (Methu)

Rhoddir sgôr i bob maes (Diogel, Effeithiol, Gofalgar, Ymatebol, Wedi'i Arwain yn Dda) ar wahân ac o'r rhain rhoddir gradd gyffredinol i'r sefydliad.

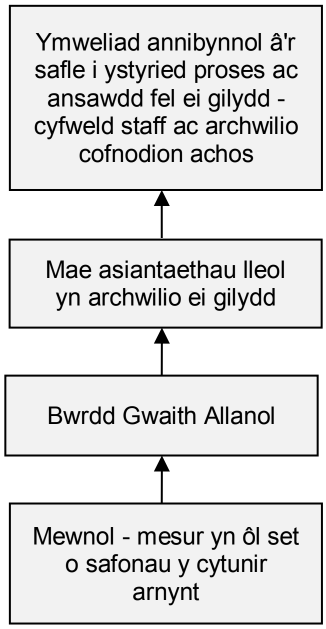
Barn rhanddeiliaid oedd y dylai'r system sgrio y cytunir arni annog gwelliant parhaus a dyhead i 'weithio tuag at' radd uchel. Canlyniad yr ymagwedd hon yw bod

asiantaethau'n ymdrechu i wella eu gradd ymhob arolygiad. Hefyd gellir ei defnyddio gan yr asiantaeth i sicrhau cyllid i fynd i'r afael â maes gwan, yn arbennig lle gallai hyn fod oherwydd lefel yr adnoddau sydd ar gael. Oherwydd hynny mae'n cyfrannu at ymgorffori diwylliant o welliant parhaus. Fodd bynnag, fe wnaeth rhai rhanddeiliaid fynegi pryder ynghylch y risg y gallai gradd is effeithio ar benderfyniadau cyllidwyr. Roedd rhai rhanddeiliaid yn meddwl y byddai'n dda pe bai defnyddwyr yn deall y system raddoli hefyd a dylai proses apelio fod yn ei lle. Yn y Gweithdy Ymholi Cydweithredol, roedd rhanddeiliaid yn meddwl mai 4 gradd oedd yr opsiwn gwell.

3.3.4 Dulliau Sicrhau

Mae angen i unrhyw Safon gyffredin fod â phroses sicrhau wedi'i ymgorffori ynddi. Gall hyn fod yn fewnol, er enghraifft adolygiad blynyddol yn unol â'r Safonau a ddefnyddir gan gorff llywodraethu'r sefydliad, neu sicrwydd allanol gan drydydd parti.

Gan ddefnyddio model hierarchaidd, yr ymweliad annibynnol â'r safle i ystyried proses ac ansawdd fel ei gilydd yw'r "gwasanaeth aur”. Fodd bynnag, mae'r costau sy'n gysylltiedig â'r ymagwedd hon yn sylweddol uwch. Mae'r ffigur isod yn arddangos dull o sicrhau sy'n cynnwys sicrwydd mewnol ac allanol sy'n ystyried proses a Safonau Ansawdd fel ei gilydd.



Ffigur 3.2 Dulliau Sicrhau

Fe wnaeth rhanddeiliaid ddatgan mai sicrwydd allanol oedd y dull mwyaf priodol o sicrhau ansawdd gwasanaethau cynghori yng Nghymru. Adlewyrchwyd hyn yn y cyfweliadau gyda rhanddeiliaid yn ogystal â'r arolwg o ddarparwyr ac o gyllidwyr fel ei gilydd:

- Roedd 90% o ddarparwyr yn teimlo bod sicrwydd allanol yn bwysig (54% yn bwysig iawn)
- Roedd 73% o gyllidwyr yn teimlo bod sicrwydd allanol yn bwysig (53% yn bwysig iawn)

3.3.5 Ymagweddau at Sicrwydd Allanol

Mae nifer o opsiynau'n cael eu mabwysiadu ar hyn o bryd yn y broses o asesu ansawdd ym maes cynghori trwy Safonau cyfredol a asesir yn yr adolygiad llenyddiaeth:

- Y Broses Archwilio - yn ystyried strwythurau, gweithdrefnau, cyllid a llywodraethu ac ati.[24]
- Archwiliad o Ansawdd - yn ystyried ansawdd cyngor megis cywirdeb, cofnodi, goruchwylio'r gwaith/gweithiwr, gofynion hyfforddiant yr unigolyn ac ati.
- Archwiliad o Broses ac Ansawdd - cyfuniad o'r ddau

O drafodaethau gyda rhanddeiliaid roedd ffafriaeth gref y dylai'r ymagwedd ystyried proses ac ansawdd fel ei gilydd. Er mai hwrn oedd y llwybr a ffefrid, roedd rhai pryderon gan randdeiliaid y gallai'r gost fod yn anghymesur ac y byddai hyn yn dargyfeirio adnoddau o'r rheng flaen.

3.3.6 Lleoliad Asesu

Un ffordd o leihau'r gost o asesu allanol, gan gynnwys adolygu ffeiliau achosion, yw gwneud hyn o bell. O'r prosesau sicrwydd allanol hynny sy'n ymgymryd ag asesiadau archwilio proses ac ansawdd cyngor fel ei gilydd, nid yw'n ymddangos fod unrhyw un yn defnyddio bwrdd gwaith yn unig. Yn rhannol mae hyn yn adlewyrchu pryderon ynghylch risgiau i ddata cyfrinachol a hefyd mae'n gwadu'r cyfle i archwilwyr edrych ar ffeiliau achosion gyda gweithwyr cynghori a'u goruchwylwyr wyneb yn wyneb. Fodd bynnag, yng Ngwanwyn 2015 bydd MAS yn lansio eu Cynllun Adolygiadau gan Gymheiriaid sydd wedi'i seilio ar asesu bwrdd gwaith ac efallai bydd hyn yn ddull dilys a chost-effeithiol o ymgymryd ag archwiliadau.

Roedd rhanddeiliaid yn teimlo'n gryf iawn y dylai fod rhyw elfen o arolygu ar y safle i brofi prosesau, polisïau ac arfer ansawdd y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu, gan ganiatáu i sgwrs ddigwydd rhwng yr archwiliwr a'r darparwr.

3.3.7 Cyfansoddiad Timau Arolygu

Dros y ddau ddegawd diwethaf mae nifer o fodelau ar gyfer timau sicrwydd wedi'u datblygu a'u gweithredu mewn ystod eang o sefyllfaoedd. Mae'r rhain yn cynnwys:

- Archwilwyr Proffesiynol
- Rhwydweithiau lleol o adolygwyr cymheiriaid
- Cronfeydd o adolygwyr cymheiriaid hyfforddedig
- Cyfranogiad defnyddwyr gwasanaethau neu gyfranogiad a arweinir gan ddefnyddwyr gwasanaethau
- Cyfuniadau o'r uchod

Ymhob model y materion allweddol yw hygrededd, gwrthrychedd a chysondeb asesiadau. Mae'r mater o logisteg yn llai pwysig, ond yn dal yn arwyddocaol - dod â'r aseswyr priodol at ei gilydd ar yr amser priodol i ymgymryd â'u hasesiad a'i gwblhau.

---

[24] O fewn AQS mae hyn yn cynnwys asesiad manwl a goruchwylio gwaith achosion fel y broses ddirprwyol orau ar gyfer ansawdd cynghori. Mae trafodaeth fewnol ynghylch a fyddai AQS yn cael ei gwella trwy archwilio ffeiliau achos.

Roedd rhanddeiliaid yn cytuno yn y Gweithdy Ymholi Cydweithredol, bod rôl i archwilwyr proffesiynol ac aseswyr o blith cymheiriaid fel ei gilydd fel rhan o'r broses o arolygu gwasanaeth er mwyn cyflwyno proffesiynoldeb ac arbenigedd i'r broses.

Fe wnaeth rhanddeiliaid yn y Gweithdy Ymholi Cydweithredol drafod nifer o safbwyntiau ynghylch sut gallai Adolygiad gan Gymheiriaid weithio, gan gynnwys ymagwedd sy'n nodi'r gwahanol alluoedd sydd gan wahanol sefydliadau i gyfranogi.

Mae ffocws cynyddol ar sicrhau llais i ddefnyddwyr gwasanaethau. Mae gwasanaethau ieuenctid ac anabledd fel ei gilydd wedi tueddu tuag at fodelau sicrwydd a arweinir gan ddefnyddwyr gwasanaethau. Yn gynyddol defnyddir defnyddwyr gwasanaethau fel rhan o dimau ehangach mewn arolygon o iechyd a gofal cymdeithasol fel "arbenigwyr trwy brofiad”. Fodd bynnag, roedd rhanddeiliaid yn teimlo bod hyn yn cyflwyno rhai heriau mewn cysylltiad â chyfrinachedd ac i ba raddau maent yn gynrychiadol. Roedd llawer yn teimlo y dylai archwiliwr cymwys allu gweld o bersbectif y cleient. Fodd bynnag, roedd cynnwys adborth gan ddefnyddwyr a rhyw lefel o ymgysylltiad yn bwysig.

Yn dilyn cwymp ariannol 2008 mae hunan-werthuso ac adolygiad heb ei gyfryngu gan gymheiriaid fel yr unig ddull o sicrhau wedi colli hygrededd i raddau helaeth. Mewn sectorau eraill yr ymagwedd sy'n cael ei datblygu a'i dewis ar hyn o bryd yw cyfuniad o ymagweddau.

Roedd y mwyafrif o randdeiliaid yn y Gweithdy Ymholi Cydweithredol yn teimlo y dylai Safonau neu Fframwaith Cymru gynnwys symudiad tuag at ymagwedd gyfunol gydag aseswyr o blith cymheiriaid yn darparu hygrededd ond yn cael eu cyfryngu gan archwilwyr proffesiynol. Roedd cefnogaeth gref i gynnwys mecanweithiau I sicrhau y cesglir safbwyntiau defnyddwyr gwasanaethau hefyd yn y broses sicrhau.

3.3.8 Cylchoedd Asesu

Mae'r mwyafrif o gynlluniau sydd ag asesiad allanol a ddefnyddir yn y sector cynghori yng Nghymru'n gweithredu ar gylchoedd tair blynedd[25]. Symudodd Llywodraeth yr Alban at gylch pedair blynedd, a arweiniodd at ostyngiad o 25% mewn costau. Fodd bynnag, mae pryder na fydd hyn yn ddigon aml, yn arbennig ar adeg o newid mawr yn y sector cynghori.

Yn ystod y Gweithdy Ymholi Cydweithredol, cytunodd rhanddeiliaid mai cylch 3 blynedd oedd y gorau oll, ond y dylid ystyried asesiad seiliedig ar risg wrth ochr asesiadau cylchol. Byddai hyn yn sicrhau bod unrhyw broblemau neu faterion yn cael eu monitro. Roedd pryder ynghylch hunanfoddhad rhwng archwiliadau ac awgrymwyd y dylid sicrhau sefydlu dulliau eraill o ymgysylltu rheolaidd trwy hunanasesiadau rhwng yr archwiliadau er mwyn osgoi hyn.

[25] I weld rhagor o wybodaeth, trowch at Atodiad H

3.4 Y tu hwnt i'r Safonau Cyfredol

Bydd yr adran hon yn archwilio'r cwmpas ar gyfer ymestyn y Safonau cenedlaethol ac/neu fetrigau ansawdd arfaethedig i feysydd gwasanaeth eraill a gyllidir gan Lywodraeth Cymru a'r tu hwnt.

3.4.1 Ieithwedd Gyffredin

Un o'r buddion a fynegwyd gan randdeiliaid o gael set gyffredin o Safonau oedd yr angen am 'ieithwedd gyffredin' mewn cysylltiad â darparu cyngor a gwybodaeth. Byddai cael dealltwriaeth gyffredin o Safonau sefydliadol, arbenigedd technegol a'r lefel o waith yr ymgymerir ag ef yn fuddiol iawn mewn trafodaethau rhwng cynllunwyr strategol, cyllidwyr, asiantaethau a defnyddwyr gwasanaethau. Teimlwyd y byddai'r 'ieithwedd gyffredin' hon yn hyrwyddo:

- dealltwriaeth o'r hyn mae pob asiantaeth yn ei gyflenwi
- ymddiriedaeth a dealltwriaeth rhwng asiantaethau sy'n neilltuol bwysig mewn cysylltiad ag atgyfeirio defnyddwyr gwasanaethau yn ddi-dor
- hyder ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau
- anogaeth i gynghorwyr unigol o fewn asiantaethau

Dealltwriaeth gyffredin o'r hyn mae asiantaethau cynghori yn ei ddarparu ac roedd y seilwaith sy'n cefnogi'r ddarpariaeth hon hefyd yn allweddol er mwyn sicrhau defnydd effeithiol ac wedi'i dargedu o gyllid a chynllunio darpariaeth cyngor yng Nghymru.

Hefyd mae cyllidwyr yn elwa o'r ddealltwriaeth gyffredin trwy Safonau. Lle mae asiantaeth wedi'i hachredu yn unol â Safon, gall y cyllidwr fod yn fodlon bod gan yr asiantaeth seilwaith cadarn i gefnogi darpariaeth cyngor. Ar ben hynny, lle mae'r Safon yn cynnwys darpariaeth i roi adroddiadau am ganlyniadau, bydd y cyllidwr yn ymwybodol y caiff y canlyniadau gofynnol eu monitro'n gadarn.

Barn yr ymatebwyr oedd y byddai cyllidwyr yn chwarae rhan allweddol wrth hyrwyddo unrhyw Safonau cytûn h.y. pe byddid yn dewis cyllido asiantaethau achrededig, byddai hyn yn helpu'r Safon i ennill ei blwyf yn gyflym iawn yn y sector cynghori a lle byddai cyllidwyr a chynllunwyr cymunedol yn cydgysylltu er mwyn nodi bylchau a dyblygu, byddai hyn yn sicrhau bod adnoddau cyfyng yn cael eu defnyddio'n fwy effeithiol

Roedd rhanddeiliaid yn teimlo y dylai Safonau neu Fframwaith Cymru fod yn gymwys i bob gwasanaeth cynghori a gwybodaeth yng Nghymru, nid y rhai hynny a gyllidir gan Lywodraeth Cymru ac/neu Awdurdodau Lleol Cymru yn unig.

3.4.2 Y Tu Hwnt i'r Sector

Hefyd bydd cyflwyno Safonau hyblyg yn helpu i warchod asiantaethau llai, sydd o bosibl ddim ond yn darparu cyngor arbenigol cyfyng i grŵp targed bach e.e. grwpiau gofalwyr. Roedd rhanddeiliaid yn dymuno i Safonau fod yn gynhwysol, heb yrru asiantaethau bach i'r wal, ond hefyd mae'n rhaid i asiantaethau bach drefnu seilwaith cadarn i gefnogi darpariaeth cyngor.

O fis Ebrill 2016 ymlaen, bydd Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014, yn mynnu bod Awdurdodau Lleol yn darparu Gwasanaeth Gwybodaeth, Cyngor

a Chymorth i roi gwybodaeth a chyngor i bobl ynglŷn â gofal, cefnogaeth a chymorth ynghylch cyrchu gofal a chefnogaeth. Byddai sicrhau bod y Gwasanaeth Gwybodaeth, Cyngor a Chymorth yn gweithredu yn unol â'r un Safonau neu Fframwaith Ansawdd i Gymru'n caniatáu mwy o gysylltedd a chydweithredu rhwng y Gwasanaeth Gwybodaeth, Cyngor a Chymorth a gwasanaethau gwybodaeth a chyngor eraill a weithredir gan sefydliadau'r Trydydd Sector.

Gellir gweld un enghraifft o haen 'lefel gwybodaeth' o fewn Safonau ym Math I Safonau Cenedlaethol yr Alban ar gyfer Darparwyr Gwybodaeth a Chyngor. Mae Math I o fewn yr SNS yn perthyn i 'wybodaeth weithredol' e.e. (yn hytrach na llyfrgell er enghraifft sydd ond yn cadw stociau o daflenni) a byddai cydrannau allweddol asiantaeth Math I yn cynnwys:

- Cadw cyfeiriadur cyfredol o ddarparwyr achrededig gwasanaethau
- Y gallu i ymgymryd â brysbennu effeithiol er mwyn nodi anghenion cyngor defnyddwyr gwasanaethau a bod yn ymwybodol o derfynau cylch gwaith yr asiantaeth
- Y gallu i ddarparu adroddiadau cywir ynghylch atgyfeiriadau yr ymgymerir â hwy
- Dealltwriaeth dda i benderfynu pa asiantaeth yw'r un briodol i atgyfeirio/cyfeirio ati
- Cysylltiadau da o fewn y gymuned darparwyr cyngor

Mae llawer o landlordiaid cymdeithasol yn yr Alban wedi cyflawni achrediad yn unol â Math I ac wedi canfod bod hyn yn brofiad buddiol. Erbyn hyn mae rhai landlordiaid cymdeithasol yn yr Alban wedi cael cyllid i ddarparu cefnogaeth i'w preswylwyr, a bwriad hyn yw lliniaru diwygiadau'r system les.

3.4.3 Gweithredu'r Safonau

Mae'r ymagwedd a amlinellir yn 'Sefydlu Metrigau Ansawdd' uchod yn cynnwys Safonau grwpio meysydd ar wahân ar gyfer:

1. Rheoli Cyffredinol
2. Cynllunio
3. Gofal cwsmeriaid
4. Gwasanaethau sy'n benodol i gyngor
5. Cymhwysedd cynghorwyr
6. Yr iaith Gymraeg
7. Canlyniadau

Yng ngolau safbwyntiau rhanddeiliaid ynghylch buddioldeb achrediad lefel gwybodaeth ar gyfer y rhai hynny sy'n gweithio gydag asiantaethau cynghori a hefyd y potensial i gyflwyno'r Safonau hyn yn ehangach, dylai set newydd o Safonau gynnwys Safonau generig o fewn meysydd 1-3 a 6-7 er mwyn caniatáu i'r Safonau gael eu defnyddio gan ystod ehangach o sefydliadau. Mae'n bosibl y gallai hyn leihau'r baich rheoleiddiol a hwyluso rhagor o weithio cydgysylltiedig ar draws sectorau.

3.5 Fframwaith neu Safonau

Mae trafodaethau wedi bod o fewn y sector a gyda rhanddeiliaid ynghylch a ellir cyflawni'r sicrwydd ansawdd ar gyfer gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yng

Nghymru'n well trwy ddatblygu Fframwaith Ansawdd Cymru neu set o Safonau Ansawdd i Gymru. Y diffiniad rydym yn ei roi i *Safonau* neu *Fframwaith Cymru* yw:

- Mae set o **safonau** yn cyfeirio at gynllun penodol - e.e. Cod Aelodaeth Cyngor ar Bopeth, AQS ac SNS ac ati.
- **Fframwaith** Mae'n cyfeirio at set o feini prawf gofynol yr asesir Safonau a phrosesau sicrwydd eraill yn unol â hwy - e.e. Fframwaith Ansawdd MAS.

Mae asesu'r ddau opsiwn hyn wedi'i seilio ar ystyried:

- i ba raddau maent yn cyfleu'r dyheadau ar gyfer y meysydd ymarfer i'w cwmpasu gan y cynllun ansawdd
- y lefelau sicrwydd a ddarperir
- y baich rheoleiddiol a'r goblygiadau ynghylch adnoddau
- y rhwystrau rhag gweithredu.

3.5.1 Fframwaith Newydd Cymru ar gyfer Gwasanaethau Cynghori a Gwybodaeth

O dan y model hwn byddai Llywodraeth Cymru, gan weithio gyda darparwyr cyngor, yn cytuno ar Fframwaith sy'n nodi'r elfennau ansawdd hanfodol ar gyfer gwasanaethau cynghori yng Nghymru. Byddai'r rhain yn adlewyrchu'r Meysydd Dangosyddion Ansawdd a nodir yn nhabl 2.1. Byddai angen i Lywodraeth Cymru sefydlu mecanwaith i asesu'r holl Safonau cyfredol a ddelir gan ddarparwyr cyngor yn unol â'r Fframwaith hwn. Lle gwelid bod y Safonau'n cydymffurfio, byddid yn ystyried bod yr asiantaeth sydd ag achrediad o dan y Safon honno'n cyflawni gofynion Fframwaith Ansawdd Cymru. Fodd bynnag, pe byddai'r Safon gyfredol yn cael ei hasesu gan Lywodraeth Cymru fel un sydd ddim yn diwallu gofynion y Fframwaith, ni fyddid yn ystyried fod yr asiantaeth sydd ag achrediad o dan y Safon honno ***yn*** cyflawni gofynion Fframwaith Ansawdd Cymru neu ei bod yn cyflawni gofynion y Fframwaith yn rhannol yn unig. Yn yr enghraifft o Fframwaith Ansawdd MAS lle nad yw Safonau neu sicrwydd yn cydymffurfio'n llawn yn unol ag agweddau o'u Fframwaith, caniateir cyfnod o amser i ddeiliaid safonau wneud newidiadau angenrheidiol. Os byddant yn cytuno i wneud y newidiadau hyn efallai rhoddir "llwyddiant" amodol iddynt.

Nid yw unrhyw un o'r Safonau cyfredol a weithredir gan asiantaethau yng Nghymru'n diwallu'r Maes Dangosydd Ansawdd Iaith Gymraeg (y tu hwnt i fynediad) na'r Maes Dangosydd Ansawdd Canlyniadau a dim ond ychydig sy'n cynnwys asesiad manwl o gymhwysedd cynghorwyr. Ar y sail hon byddai'n ofynnol i'r holl ddeiliaid safonau wneud newidiadau sylweddol a/neu gynnwys elfennau ychwanegol yn eu Safonau a/neu eu prosesau asesu er mwyn diwallu gofynion arfaethedig Fframwaith Cymru. Dylid nodi bod nifer o ddeiliaid Safonau cyfredol wedi mynegi parodrwydd i ystyried newidiadau i'w safonau er mwyn cydymffurfio â Fframwaith.

Ynghylch asesu ac achredu, dim ond ychydig o'r Safonau cyfredol sy'n cynnwys adolygiad allanol gan gymheiriaid o waith achos, yr hyn mae rhanddeiliaid wedi'i nodi fel elfen bwysig o sicrwydd. Ar y sail hon, byddai angen i'r holl ddeiliaid safonau ddiwygio eu gweithdrefnau asesu cyfredol er mwyn ymgorffori'r gofyniad hwn neu byddai angen i Lywodraeth Cymru sefydlu proses ychwanegol ar gyfer sicrwydd i ymgymryd ag arolygu, yn debyg i'r model a ddatblygwyd gan MAS, a fydd yn cychwyn yn ddiweddarach eleni. Yn yr un modd, fe wnaeth rhanddeiliaid fynegi dyhead i'r Safonau newydd gael eu hasesu yn unol â gwahanol lefelau o

gyrhaeddiad - byddai angen i Safonau allanol cyfredol gael eu haddasu i ddiwallu'r gofyniad hwn o fewn Fframwaith Cymru.

Opsiwn Arfarnu (gweler ffigur 3.2)

- Mae'r adroddiad hwn yn awgrymu y dylai'r Safonau a ddefnyddir yng Nghymru gynnwys saith maes. Ni chynhwysir tri o'r meysydd hyn (cymhwysedd cynghorwyr, yr iaith Gymraeg a chanlyniadau), neu fe'i cynhwysir yn rhannol yn unig, yn y Safonau allanol a ddefnyddir gan amlaf gan asiantaethau Cymreig. Efallai bydd hyn yn golygu fod angen ailysgrifennu pob un o'r Safonau gwahanol hyn yn sylweddol er mwyn cydymffurfio â Fframwaith Cymru. Yn yr un modd, efallai bydd angen i brosesau asesu ar gyfer Safonau allanol gael eu diwygio er mwyn cynnwys adolygiad gan gymheiriaid o ffeiliau achosion a gwahanol lefelau cyrhaeddiad fel ei gilydd.
- Prin iawn fyddai'r gwahaniaeth i'r cyhoedd rhwng gwasanaeth sydd â marc ansawdd sy'n ymwneud â Safonau neu Fframwaith. Bu sylwadau gan randdeiliaid ynghylch cadernid asesu yn rhai o'r cynlluniau cyfredol - gallai cynllun a sicrheir yn ganolog ddarparu sicrwydd ychwanegol i sefydliadau eraill gan hwyluso atgyfeiriadau gwell.
- Ar gyfer yr asiantaethau hynny â Safonau Ansawdd a sicrheir yn allanol (yr amcangyfrifir eu bod yn cynnwys oddeutu hanner) ni fyddai angen ailymgeisio i gael eu hachredu o dan y Safonau neu'r Fframwaith newydd. Fodd bynnag, dangosodd yr arolwg nad yw hanner yr asiantaethau wedi'u hachredu ar hyn o bryd a byddai angen i'r rhain ddewis cynllun priodol o hyd. Ni wnaeth y prosiect ymchwil hwn archwilio'n fanwl pam nad oedd y rhai hynny oedd heb eu hachredu wedi ceisio cynllun cyfredol, er i Advice UK nodi y gallai hyn fod oherwydd nad yw'n ymddangos fod y cynlluniau cyfredol yn gwbl berthnasol, yn arbennig i'r sefydliadau hynny lle roedd cynghori'n un rhan yn unig o ystod ehangach o weithgareddau.
- Gallai cyflwyno Safon genedlaethol newydd effeithio'n niweidiol ar ffrwd incwm deiliad safonau cyfredol sy'n codi tâl am achredu. Fodd bynnag, gallai hyn gael ei liniaru os bydd y deiliad safonau yn addasu ei gynllun er mwyn darparu ar gyfer trwyddedu llawn, a thrwy hynny, cynnal "marchnad" mewn darparu achrediadau.
- Byddai costau sylweddol i bob deiliad afon ynghylch datblygu eu cynlluniau i gyflawni'r tri maes newydd a chyflwyno lefelau graddedig o gyrhaeddiad yn hytrach nag achrediad llwyddo/methu.
- Mae'r prif rwystr rhag gweithredu'n ymwneud â pharodrwydd deiliaid safonau i fabwysiadu'r meysydd ychwanegol ac ymagwedd newydd at asesu o fewn eu Safonau er mwyn sicrhau cydymffurfiad ag unrhyw Fframwaith Cymreig.

3.5.2 Safonau Newydd Cymru ar gyfer Gwasanaethau Cynghori a Gwybodaeth

O dan y model hwn byddai Llywodraeth Cymru, gan weithio gyda darparwyr cyngor, yn datblygu set benodol newydd o Safonau (o bosibl yn cymryd y gorau o gynlluniau presennol neu addasu set o Safonau megis AQS neu SNS).

Byddai set newydd o Safonau'n cynnwys saith maes penodol a amlinellir yn nhabl 2.1. Gellid defnyddio cydymffurfiad â Safonau presennol, lle mae'r rhain yn cael eu sicrhau'n allanol, i drwyddedu asiantaethau'n ***llawn*** trwy'r camau hyn (h.y. ni fyddech

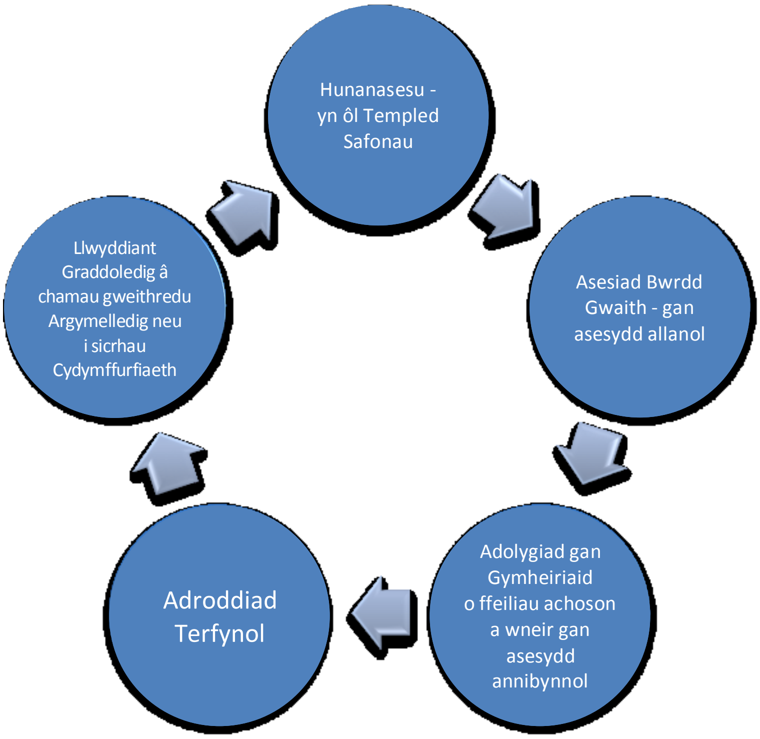
yn profi na chraffu ar y meysydd hyn ymhellach) neu fel ***tystiolaeth*** o gydymffurfiad (h.y. byddai archwilio'r meysydd hyn yn galw am driniaeth ysgafn).

Mae'r tabl isod yn darparu crynodeb cyflym o sut gallai hyn weithio yn achos y Safonau a ddefnyddir yn fwyaf cyffredin yng Nghymru.

Tabl 3.1 Safonau Trwyddedu a Thystio

Meysydd o fewn Safonau	**Trwydded**	**Tystiolaeth**
Rheoli Cyffredinol	CAB, AQS, Age UK, Lexcel	
Cynllunio	CAB, AQS, Age Concern	
Gofal cwsmeriaid	CAB, AQS, Age Concern, Lexcel	
Gwasanaethau sy'n benodol i gyngor	CAB, AQS, Age Concern, Lexcel	
Cymhwysedd cynghorwyr	Newydd	CAB (rhannol)
Yr iaith Gymraeg	Newydd	Gall rhai elfennau fod wedi'u cwmpasu (e.e. gofynion mynediad yn CAB) ond nid yw'r gofyniad hwn ar hyn o bryd yn cwmpasu dyheadau rhanddeiliaid i'r Safonau symud sefydliadau tuag at wasanaeth hollol ddwyieithog.
Safonau ar gyfer Canlyniadau	Newydd	CAB (rhannol)

Gallai'r model ar gyfer asesu gynnwys yr elfennau dilynol:



Ffigur 3.3 Model Asesu

Efallai caiff modelau asesu parhaus eu datblygu sy'n cynnwys, er enghraifft:

- Hunanddilysu cydymffurfiad parhaus yn flynyddol
- Asesu ymlaen seiliedig ar risg lle amlygir newid sylweddol mewn sefydliad yn yr ymarfer hunanddilysu blynyddol neu drwy hapwiriadau o ffeiliau achosion ac ati.

Opsiwn Arfarnu (gweler ffigur 3.2)

- Fel cynllun newydd a reolir yn gyfangwbl yng Nghymru gellid diwallu'r holl ddyheadau ynghylch cynnwys y Safonau megis cynnwys meysydd sy'n perthyn i gymhwysedd cynghorwyr, yr iaith Gymraeg a chanlyniadau yn yr opsiwn hwn gan na fyddai'n golygu bod cynlluniau eraill yn gorfod addasu eu cynlluniau hwy er mwyn cyflawni Fframwaith.
- Prin iawn fyddai'r gwahaniaeth i'r cyhoedd rhwng gwasanaeth sydd â marc ansawdd sy'n ymwneud â Safonau neu Fframwaith. Fodd bynnag, mae gan y model o sicrwydd a argymhellir wahanol lefelau o gyrhaeddiad i sefydliadau sy'n cael eu hasesu yn unol â'r Safonau a phe bai'r lefel o gyrhaeddiad yn agored i'r cyhoedd, byddai hyn yn darparu sicrwydd ychwanegol i'r cyhoedd ac eraill ynghylch y lefel o ansawdd a ddarperir. Ar ben hynny, gallai cynllun a sicrheir yn ganolog ddarparu sicrwydd ychwanegol i sefydliadau eraill gan hwyluso atgyfeiriadau gwell. O fewn cynlluniau eraill mae'r ffyrdd o godi ymwybyddiaeth y cyhoedd o sicrwydd ansawdd yn cynnwys:
    - Arddangos tystysgrifau achredu neu farciau achredu i'r cyhoedd
    - Eu cynnwys o fewn cyfeiriaduron o ddarparwyr gwasanaethau sydd ar gael i'r cyhoedd

    - Cyhoeddi'n llawn adroddiadau archwilio gan asiantaethau sy'n ceisio cael eu hachredu pa un ai a fyddant yn llwyddo neu'n methu (Llywodraeth yr Alban)
- Codwyd pryderon ynghylch effaith hyder y cyhoedd mewn gwasanaeth os bydd yn cyflawni lefel isel o gyrhaeddiad ac os mai hwnnw yw'r unig ffynhonnell leol o gefnogaeth. Mae'r pryder hwn yn gymwys i'r holl adroddiadau ar ansawdd gwasanaethau sydd ar gael megis graddfeydd cartrefi gofal. Yn y pen draw mae'n benderfyniad gwleidyddol a yw'n well i'r cyhoedd wybod am gyfyngiadau asiantaeth ac i bobl wneud dewis deallus I ddefnyddio'r gwasanaeth hwnnw neu beidio gwybod hynny a defnyddio gwasanaeth na fydd yn darparu'r cyngor gorau posibl.
- Yn achos yr asiantaethau hynny sydd â Safonau Ansawdd a sicrheir yn allanol (yr amcangyfrifir eu bod yn cynnwys oddeutu hanner) ni fyddai angen ailymgeisio i gael eu hachredu o dan y Safonau newydd. Fodd bynnag, rydym wedi nodi yn y tabl uchod sut gellid naill ai "trwyddedu" neu "ddarparu tystiolaeth" ynghylch asiantaethau a achredir ar hyn o bryd yn unol â Safon newydd os caiff hon ei chyflwyno. Mae tri o'r saith maes a argymhellir yn newydd neu wedi'u cynnwys yn rhannol a byddent yn golygu fod angen aesu pob asiantaeth o dan system Safonau neu Fframwaith ar wahân. Oherwydd yr angen i ddatblygu tri maes newydd a dyhead rhanddeiliaid i gyflwyno lefelau graddedig o gyrhaeddiad yn hytrach nag achrediad llwyddo/methu nid ydym yn ystyried y byddai arbedion costau arwyddocaol yng nghostau datblygu Fframwaith yn hytrach na set benodol o Safonau.
- Mae'r prif rwystrau rhag gweithredu'n ymwneud â pharodrwydd y sector I dderbyn Safonau newydd. Rydym yn ystyried y gellid hwyluso'r derbyniad ac ymgysylltiad hwn ymhellach trwy adeiladu ar arfer da presennol mewn modelau amgen a sicrhau bod trwyddedu ar gyfer y meysydd hynny o fewn y Safonau sy'n gyffredin â'r gofynion mewn cynlluniau eraill a sicrheir yn allanol. Fel yn achos Fframwaith, bydd Safonau newydd yn golygu fod angen darparu cymorth i sefydliadau llai os byddant yn cymryd rhan.

3.5.3 Materion i'w Hystyried

Gofynnwyd i gyfranogwyr yn y gweithdy ystyried pa ymagwedd sy'n fwyaf tebygol o ennyn hyder ymhlith y cyhoedd, darparwyr a chyllidwyr a pha un yw'r mwyaf hyfyw a chynaliadwy.

- Mae dealltwriaeth gyfyng ymhlith y cyhoedd o'r sicrwydd a ddarperir gan yr ystod gyfredol o Safonau. Gallai naill ai set newydd o Safonau neu Fframwaith Cymru a gysylltir â chofrestr gyhoeddus o wasanaethau achrededig wella hyder y cyhoedd.
- Mae Fframwaith yn rhagdybio y byddai deiliaid Safonau yn fodlon addasu eu Safonau a'u prosesau sicrwydd cyfredol er mwyn diwallu gofynion Fframwaith newydd i Gymru. Pe na fyddent yn gwneud y newidiadau hyn yna ni fyddid yn ystyried bod asiantaethau a gwmpasir gan y cynllun achredu hwnnw'n diwallu Safonau Ansawdd Llywodraeth Cymru. Hefyd efallai byddai angen cynllun adolygiadau gan gymheiriaid annibynnol i ychwanegu at y broses achredu gyfredol os na all deiliaid safonau cyfredol wneud y newid hwn.
- Nid oes hyder cyffredinol yn y graddau o fanyldeb a weithredir yn y prosesau asesu a sicrwydd gan rai Safonau cyfredol.

- Gellid lleihau'r baich a osodir ar asiantaethau rheng flaen gan unrhyw Safon newydd trwy sicrhau bod hon yn adeiladu ar arfer da presennol yng Nghymru a chynlluniau cyfredol a ddefnyddir yn gyffredin. Ymddengys fod consensws eang ynghylch y meysydd ar gyfer y Safonau a'r elfennau asesu gofynnol.

Fe wnaeth rhai rhanddeiliaid godi cwestiynau ynghylch sut byddai mapio'r Fframweithiau a'r cynlluniau presennol yn unol â Fframwaith newydd yn gweithio, ac y byddai hyn yn darparu gwaelodlin yn unig yn hytrach na gwelliant parhaus. Hefyd roedd rhywfaint o drafod ynghylch heriau gweithio gyda Fframweithiau a chynlluniau presennol er mwyn cynnwys agweddau newydd yng Nghymru, yn arbennig deddfwriaeth Gymreig bosibl.

Mae pwerau deddfu newydd Cynulliad Cymru'n golygu, dros gyfnod o amser, bydd mwy o wahaniaeth rhwng systemau cyfreithiol Cymru a Lloegr. Rhagwelir y bydd hyn yn arwain at ragor o wahaniaethu yn yr wybodaeth sy'n ofynnol i gynghorydd yng Nghymru o'i gymharu â chynghorydd yn Lloegr.

Tabl 3.2 Opsiynau Arfarnu ar gyfer Fframwaith neu set o Safonau

	Fframwaith				Safonau				
Rhanddeiliad	Lefel o Sicrwydd	Cost Datblygu	Cost Barhaus	Amser Datblygu	Lefel o Sicrwydd	Cost Datblygu	Cost Barhaus	Amser Datblygu	Nodiadau
Llywodraeth Cymru									Nid oes unrhyw wahaniaeth sylweddol i Lywodraeth Cymru rhwng y naill opsiwn a'r llall o ran lefel y sicrwydd a'r gost barhaus. Mae'n bosibl y bydd cost datblygu set newydd o Safonau ychydig yn ddrutach i Lywodraeth Cymru a disgwylir y bydd y gwahaniaeth hwn yn fwy na 15% o'r costau cyffredinol o sefydlu Fframwaith. Efallai bydd amser datblygu set newydd o Safonau yn golygu mwy o amser i'w gynhyrchu na sefydlu Fframwaith ac adlewyrchir hyn yn y costau rheoli sydd fymryn yn uwch ar gyfer Llywodraeth Cymru. Dylai fod yn bosibl cwblhau'r naill ymagwedd neu'r llall o fewn yr amserlen ddangosol a awgrymir gan yr adroddiad hwn.
Cyllidwyr Eraill									Nid oes unrhyw wahaniaeth sylweddol ar gyfer cyllidwyr eraill rhwng yr opsiynau o ran y lefel o sicrwydd, cost datblygu, cost barhaus neu'r amser sydd ei angen i ddatblygu'r opsiynau amgen.
Deiliaid Safonau									Ni ddylai fod unrhyw wahaniaeth sylweddol o ran lefel y sicrwydd a ddarperir gan y naill opsiwn neu'r llall, fodd bynnag, byddai angen i ddeiliaid safonau ymgysylltu'n llawn wrth ddatblygu'r naill opsiwn neu'r llall, er mwyn sicrhau'r sicrwydd hwn.

										Er y disgwylid i ddeiliaid safonau ymgysylltu'n gyfartal wrth ddatblygu Safon neu Fframwaith newydd, disgwylir y gallai costau datblygu fod yn uwch iddynt wrth ddatblygu Fframwaith oherwydd byddai angen iddynt addasu eu safonau er mwyn cyflawni gofynion Fframwaith Llywodraeth Cymru. Gallai'r gost ychwanegol hon gael ei lliniaru gan gymorth ariannol gan Lywodraeth Cymru neu drwy ffioedd uwch i asiantaethau archwilio. Mae risg bosibl i'w ffrwd incwm barhaus os disodlir eu safon gyfredol gan set newydd o Safonau sydd yn gwbl ar wahân. Gallai hyn gael ei liniaru trwy ddatblygu eu cynlluniau ar gyfer trwyddedu llawn. Mae'n debygol y bydd yr amser sydd ei angen i ddeiliaid safonau ddatblygu eu Safonau er mwyn cydymffurfio'n llawn â'r Fframwaith yn galw am fwy o amser datblygu ychwanegol ar gyfer deiliaid safonau na safon newydd.
Sefydliadau â chynllun QA [Sicrwydd Ansawdd] cyfredol										Ni ddylai fod unrhyw wahaniaeth sylweddol o ran lefel y sicrwydd rhwng yr opsiynau, yn arbennig os bydd y deiliad safonau yn gysylltiedig â datblygu'r naill opsiwn neu'r llall. Efallai bydd costau ychwanegol ar gyfer y sefydliadau hynny â chynllun QA [Sicrwydd Ansawdd] cyfredol yn ei le pe byddai hwn yn cael ei ddisodli gan Safonau newydd. Gellid lliniaru hyn trwy drefnu bod cyllid ar gael i dalu am gostau cynllun newydd neu drwy sicrhau bod y deiliad safonau cyfredol yn datblygu trwyddedu llawn. Gallai cydymffurfio â chynllun newydd effeithio ar amser datblygu deiliaid safonau cyfredol wrth iddynt addasu eu systemau yn unol â set newydd o Safonau.
Sefydliadau heb gynllun QA [Sicrwydd Ansawdd] cyfredol										Ni ddylai fod unrhyw wahaniaeth sylweddol o ran lefel y sicrwydd rhwng yr opsiynau, fodd bynnag, efallai na fydd y sefydliadau hynny sydd heb gynllun QA [Sicrwydd Ansawdd] cyfredol yn ei le wedi nodi gwerth digonol yn y cynlluniau cyfredol i gymryd rhan a felly gallent ystyried bod naill ai Safon newydd neu Fframwaith a gymeradwyir gan Lywodraeth Cymru'n cynnig mwy o werth. Byddai costau cynyddol o dan y naill opsiwn neu'r llall ar gyfer sefydliadau heb gynllun QA [Sicrwydd Ansawdd] cyfredol yn ei le pe byddent yn dewis ymuno â'r fath gynllun. O dan y naill opsiwn neu'r llall byddai angen i'r costau a ddeuai i'w rhan wrth ddatblygu eu sefydliadau er mwyn diwallu gofynion a chostau achredu gael eu harchwilio ymhellach. Byddai'r naill opsiwn neu'r llall yn cael effaith ar faint o amser datblygu fyddai ei angen i asiantaethau heb Safonau cyfredol gydymffurfio â Safonau sy'n rhan o Fframwaith neu set newydd o Safonau.

Darparwyr Eraill										Ni ddylai fod unrhyw wahaniaeth sylweddol o ran lefel y sicrwydd rhwng yr opsiynau, cyhyd â'u bod yn cael eu hysgrifennu yn y fath ffordd fel eu bod yn sicrhau perthnasedd ar gyfer ystod ehangach o ddarparwyr. Efallai byddai creu cynllun a welid fel un perthnasol gan y fath ddarparwyr yn cael ei gyflawni'n well gan Safon newydd. Byddai costau cynyddol o dan y naill opsiwn neu'r llall ar gyfer sefydliadau eraill pe byddent yn dewis ymuno â'r fath gynllun. O dan y naill opsiwn neu'r llall byddai angen i'r costau a fyddai'n dod i'w rhan wrth ddatblygu eu sefydliadau er mwyn diwallu gofynion a chostau achredu gael eu harchwilio ymhellach. Byddai'r naill opsiwn neu'r llall yn cael effaith ar faint o amser datblygu fyddai ei angen i ddarparwyr eraill gydymffurfio â safonau sy'n rhan o Fframwaith neu set newydd o Safonau.
Defnyddwyr Gwasanaeth a'r Cyhoedd										Ni ddylai fod unrhyw wahaniaeth sylweddol ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth o ran lefel y sicrwydd. Mae'n bosibl y bydd safon sengl yn haws ei deall o bersbectif defnyddiwr gwasanaeth a felly bydd yn darparu mwy o sicrwydd. Ni ddylai fod unrhyw oblygiadau cost ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth o dan y naill opsiwn neu'r llall. Ni fyddai'r naill opsiwn na'r llall yn cael effaith ar ddefnyddwyr gwasanaeth o ran amser datblygu gan y dylai'r ddau allu cael eu cwblhau o fewn yr amserlen ddangosol a awgrymir mewn rhan arall o'r adroddiad hwn.

3.5.4 Perchnogaeth y Fframwaith neu'r Safonau

Bydd yn bwysig cytuno pwy fydd yn berchen ar Gynllun Cenedlaethol newydd. Yn fras mae tri model o berchnogaeth:

- Perchnogaeth gan Lywodraeth Cymru - megis yn yr Alban lle mae Llywodraeth yr Alban yn berchen ar Safonau Cenedlaethol yr Alban. Nid yw hyn yn atal y sector rhag cymryd rhan yn natblygiad y Safonau hyn ond o bosibl gallai ddarparu mwy o awdurdod i'r Safonau ac mae'n gwella hyder cyllidwyr a'r cyhoedd mewn sicrwydd a ddarperir trwy gydymffurfio.
- Perchnogaeth gan y sector - fel yn achos Cynllun Aelodaeth Cyngor ar Bopeth neu'r AQS a berchnogir gan ASA. Gallai hyn gynorthwyo wrth sicrhau bod Safonau'n adlewyrchu arfer cyfredol a'u bod yn gyraeddadwy. Fodd bynnag, mewn sectorau eraill, gan gynnwys gwasanaethau ariannol, iechyd a gofal cymdeithasol, ystyrir bod y fath ymagweddau at hunan-reoleiddio'n annigonol.
- Perchnogaeth gan drydydd parti neu gorff hyd braich - megis yn achos Fframwaith MAS a'r Safonau Lexcel. Mae hyn yn mynd i'r afael â'r pryderon ynghylch digonolrwydd hunan-reoleiddio heb gysylltu atebolrwydd am ansawdd gwasanaeth yn uniongyrchol â'r wladwriaeth . Mae rhai rhanddeiliaid o fewn y sector cynghori wedi awgrymu bod rôl rheoleiddio gan drydydd parti'n cymryd capasiti'r sector i osod Safonau oddi ar y sector, er enghraifft mae Fframwaith MAS yn mynnu bod deiliaid safonau'n diwygio eu Safonau a'u prosesau sicrwydd er mwyn cydymffurfio â'r Fframwaith.

Roedd y mwyafrif o randdeiliaid o'r farn y dylai Llywodraeth Cymru berchen ar y Safonau neu'r Fframwaith gan y byddai hyn yn rhoi mwy o werth, cryfder ac annibyniaeth iddo. Roeddynt yn cytuno y dylai'r broses o'i weithredu fod mewn partneriaeth â'r sector cynghori ac y dylai hyn gael ei wneud trwy ddatblygu rhwydweithiau lleol, rhanbarthol a chenedlaethol.

Dylid nodi, os mai'r penderfyniad yw symud at Fframwaith, bydd deiliaid safonau cyfredol yn dal i berchen ar eu cynlluniau eu hunain. Fodd bynnag, bydd perchnogaeth ar y Fframwaith y gofynnir iddynt gydymffurfio ag ef yn aros gyda Llywodraeth Cymru.

4 Casgliadau

Yn ychwanegol at yr opsiynau ar gyfer Fframwaith neu set newydd o Safonau a amlinellir yn adran 3, ystyriwyd manylion pellach gyda rhanddeiliaid a datblygwyd y casgliadau dilynol mewn cysylltiad â Safonau Ansawdd ar gyfer Gwasanaethau Gwybodaeth a Chynghori. Ceir adroddiadau am y rhain o dan bedwar pennawd bras

- Adeiladu'r Sylfeini
- Cynnwys y Safonau
- Yr Ymagwedd at Sicrwydd
- Y Tu hwnt i Gyngor a Gwybodaeth

4.1 Adeiladu'r Sylfeini

Roedd consensws eang yn y Gweithdy Ymholi Cydweithredol y byddai perchnogaeth o'r Safonau newydd gan Lywodraeth Cymru'n darparu mwy o sicrwydd ansawdd i'r cyhoedd, cyllidwyr eraill a'r sector ei hunan, cyhyd â bod Llywodraeth Cymru'n gweithio mewn partneriaeth â'r sector cyngor a rhanddeiliaid eraill i weithredu unrhyw gynllun heb gynyddu'n sylweddol y baich rheoleiddiol ar asiantaethau cyngor. I'r perwyl hwn dylai trefniadau llywodraethu hefyd gynnwys cynrychiolwyr darparwyr cyngor eraill gan gynnwys Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru ac o bosibl Cymdeithas Cyllidwyr Elusennau hefyd.

Casgliad 1
Byddai o fudd i Lywodraeth Cymru ddatblygu set benodol o Safonau neu Fframwaith Cynghori a Gwybodaeth i Gymru mewn partneriaeth â'r sector cyngor ac i Lywodraeth Cymru fod yn "berchen" ar y rhain. Dylai'r gwaith o ddatblygu'r Safonau neu Fframwaith newydd gynnwys amrywiaeth o gyllidwyr eraill a deiliad safonau.

Casgliad 2
Bydd angen i'r broses o weithredu'r Safonau neu'r Fframwaith newydd ystyried anghenion cymorth asiantaethau llai a'r rhai hynny y mae cyngor yn rhan o'u gwaith yn unig. Gellid cyflawni hyn trwy ddatblygu rhwydweithiau lleol, rhanbarthol a chenedlaethol i feithrin cefnogaeth gan gymheiriaid.

4.2 Cynnwys y Safonau

Y man cychwyn ar gyfer unrhyw set newydd o Safonau yw diffiniadau cyffredin. Mae'r diffiniad dilynol wedi'i seilio ar sylwadau gan randdeiliaid:

Casgliad 3
Dylid diffinio cyngor da fel â ganlyn:

- **Ffeithiol gywir a chyfredol**
- **Diduedd ac er budd pennaf y cleient**
- **Wedi'i gyflenwi gan gynghorydd cymwys/wedi'i hyfforddi'n briodol neu gymwysedig**
- **Priodol a pherthnasol i anghenion ac amgylchiadau'r cleient**
- **Wedi'i ddarparu yn y fath fodd fel ei fod yn galluogi'r cleient i gymryd camau positif/buddiol lle mae'n bosibl**
- **Wedi'i ddilyn i fyny er mwyn asesu effaith y cyngor ar yr unigolyn neu gleient**

Cyflenwir hyn trwy bedwar math o wybodaeth a chyngor (mae'r diffiniadau manwl wedi'u seilio ar ASA)[26]

Math Un - Gwybodaeth
Math Dau - Cyngor
Math Tri - Cyngor ynghylch gwaith achos
Math Pedwar - Gwaith achos arbenigol yn cynnwys cynrychiolaeth mewn Llysoedd a Thribiwnlysoedd

Fe wnaeth y prosesau ymchwilio ac ymgynghori archwilio cynnwys manwl y Safonau. Yn achos llawer o'r meysydd isod, mae'n bosibl y gallai cynlluniau presennol gael eu haddasu i'w defnyddio yng Nghymru.

Casgliad 4
Dylai'r Safonau newydd gynnwys 7 maes penodol:

- **Maes 1 - Safonau Rheoli Cyffredinol**
- **Maes 2 - Safonau ar gyfer Cynllunio**
- **Maes 3 - Safonau ar gyfer Gofal Cwsmeriaid**
- **Maes 4 - Safonau ar gyfer Darparu Gwasanaethau**
- **Maes 5 - Safonau ar gyfer Cymhwysedd Cynghorwyr**
- **Maes 6 - Safonau i ymgorffori'r iaith Gymraeg yn y prosesau rheoli gwasanaethau a chyflenwi gwasanaethau**
- **Maes 1 - Safonau i gofnodi a mesur Canlyniadau a ddaw o Gyngor**

Mae corff yr adroddiad yn darparu manylion pellach ynghylch elfennau pob un o'r meysydd uchod. Dylid nodi:

- Mae AQS, Cynllun Aelodaeth CAB a Safonau Cenedlaethol yr Alban yn darparu ffrâm gyson i raddau helaeth ar gyfer meysydd 1-4
- Mae Safonau Cenedlaethol yr Alban yn darparu sylfaen ddefnyddiol ar gyfer Maes 5
- Byddai angen gwaith ychwanegol i ddatblygu meysydd 6-7.

4.3 Yr Ymagwedd at Sicrwydd

Fe wnaeth bron iawn bob un o'r rhai hynny a ymatebodd i'r arolygon, y cyfweliadau ac a fynychodd y Gweithdy Ymholi Cydweithredol gytuno y dylai unrhyw Safonau neu Fframwaith a gyflwynir fod â phroses sicrwydd allanol sy'n annog gwelliant parhaus yn hytrach nag 'ymarfer ticio blychau'.

Casgliad 5
Ni ddylai'r ymagwedd at sicrwydd yng Nghymru geisio sicrhau bod yr holl ddarparwyr yn cyflawni Safonau gofynnol mewn cysylltiad â diogelwch, ymatebolrwydd ac effeithiolrwydd yn unig, ond hefyd dylai geisio ymgorffori diwylliant o welliant parhaus. Mae hyn yn galw am hunanasesu a sicrwydd allanol. Byddai'r diwylliant hwn yn cael ei gefnogi trwy asesu cydymffurfiad â Safonau neu Fframwaith Cymru, gan ddarparu ar gyfer gwahanol lefelau o gyrhaeddiad yn lle asesiad deuaidd pasio/methu.

[26] ASA (2011) 'Developing the Advice Quality Standard: Definitions to help you understand the advice sector' Mawrth 2011 ASA.

Un maes a fyddai'n haeddu ystyriaeth bellach wrth ddatblygu Safonau neu Fframwaith newydd yw ynghylch sicrhau bod y lefelau o gyrhaeddiad a gyflawnir gan asiantaethau unigol yn hysbys i'r cyhoedd. Dylai tryloywder fod yn egwyddor arweiniol ar gyfer y system sicrwydd ansawdd hon. Ar y sail hon, byddai angen dangos rhesymau cymhellol dros ddewis peidio â threfnu bod yr asesiadau hyn ar gael i'r cyhoedd. Ar gyfer yr asiantaethau hynny a gyllidir gan sefydliadau statudol gallai'r fath asesiadau fod yn amodol ar ddatgelu o dan gais Rhyddid Gwybodaeth.

Casgliad 6

Dylai asesiad allanol o wasanaeth cynghori yn unol â'r Safonau neu'r Fframwaith ddilyn cylch teirblynyddol o asesiadau sydd â rhyw elfen o asesiadau seiliedig ar risg lle mae pryderon arbennig a hunanasesu er mwyn osgoi hunanfoddhad rhwng asesiadau. Dylai gynnwys asesiad o ansawdd y cyngor yn ogystal â phroses sy'n cynnwys rhyw elfen ar y safle. Dylai timau sicrwydd allanol gynnwys ymagwedd gyfunol, lle byddai aseswyr o blith cymheiriaid yn darparu hygrededd ond yn cael eu cyfryngu gan archwilwyr proffesiynol. Yn ychwanegol, mae angen i'r broses sicrwydd gynnwys mecanweithiau i sicrhau y ceir safbwyntiau defnyddwyr gwasanaethau hefyd.

4.4 Y Tu hwnt i Gyngor a Gwybodaeth

Gwelid y broses o addasu'r Safonau neu'r Fframwaith newydd i'w defnyddio gan ystod ehangach o sefydliadau gan gynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaethau a rhanddeiliaid fel cam nesaf defnyddiol a fyddai'n:

- Cynyddu hyder y cyhoedd yn ansawdd gwasanaethau
- Esmwytho llwybrau cleientiaid trwy hwyluso atgyfeiriadau gwell
- Lleihau'r baich rheoleiddiol o bosibl

Bydd cyflwyno'r darpariaethau cyngor o fewn Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 o Ebrill 2016 ymlaen yn darparu ysgogiad ychwanegol i gyflwyno'r Safonau hyn i ystod ehangach o sefydliadau.

Casgliad 7

Bydd datblygu'r Safonau neu'r Fframwaith â meysydd penodol yn hwyluso'r gwaith o'u cyflwyno i sectorau eraill, dylid datblygu Meysydd 1-3 a 6-7 (gweler casgliad 4 uchod) i sicrhau eu bod yn gymwys i ystod ehangach o sefydliadau. Mae meysydd 4 a 5 yn ymwneud yn benodol â darparu gwasanaeth cynghori.

4.5 Symud ymlaen â Fframwaith neu Safonau Newydd

Mae'r adran hon yn darparu amlinelliad o'r casgliadau uchod a'r camau nesaf sydd eu hangen i gyflenwi'r rhaglen waith hon. Cyflwynir hyn o dan bum pennawd bras:

- Llywodraethu - gan gynnwys perchnogaeth a goruchwyliaeth
- Datblygu Safonau/Fframwaith - i sicrhau y datblygir y Safonau neu'r Fframwaith newydd gyda'r holl randdeiliaid perthnasol
- Y Broses Sicrwydd - i sicrhau bod y system sicrwydd ansawdd yn addas i'r diben
- Anghenion cymorth - i sicrhau y gall y sector, yn arbennig sefydliadau llai, ddiwallu'r Safonau
- Llinellau amser - llinellau amser dangosol â cherrig milltir ar gyfer darparu

4.5.1 Llywodraethu

Mae Casgliad 1 yn edrych ar ddatblygiad set newydd o Safonau neu Fframwaith y gellid ei ddatblygu ar gyfer gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yng Nghymru ac a "berchnogir" gan Lywodraeth Cymru ond a ddatblygir mewn partneriaeth â'r sector cyngor. Yn ychwanegol, mae Casgliad 4 yn ystyried sut y cynhyrchir y Safonau neu'r Fframwaith trwy ddefnyddio ffurf fodiwlar (gweler isod) er mwyn i Safonau generig sy'n cwmpasu rheoli cyffredinol, cynllunio a gofal cwsmeriaid gael eu gweithredu i ystod ehangach o asiantaethau. Dylai trefniadau llywodraethu adlewyrchu atebolrwydd i'r Llywodraeth, partneriaeth â'r sector cyngor a chyfranogiad cohort ehangach o sefydliadau y gallai'r Safonau hyn fod yn berthnasol iddynt (e.e. y sector gwirfoddol ehangach a'r sector tai cymdeithasol).

Er mwyn goruchwylio datblygiad y Safonau neu'r Fframwaith a'r broses sicrwydd, gallai Llywodraeth Cymru ystyried sefydlu Grŵp Cynghori Ynghylch Safonau a fydd yn atebol i Lywodraeth Cymru. Dylai'r Grŵp Cynghori hwn gynnwys cynrychiolwyr o:

- Gyllidwyr eraill, yn arbennig llywodraeth leol ond hefyd cyrff cyllido elusennau ac eraill
- Y sector cyngor
- Deiliaid safonau cyfredol
- Y sector gwirfoddol ehangach, yn arbennig y rhai hynny ym meysydd tai a gofal cymdeithasol
- Cyrff rheoleiddio perthnasol eraill megis y Rheoleiddiwr Tai Cymdeithasol.

Dylai'r cylch gorchwyl ar gyfer y Grŵp Cynghori hwn gynnwys:

- Datblygu Safonau / Fframwaith
- Datblygu'r Broses Sicrwydd
- Nodi anghenion cymorth asiantaethau rheng flaen.

4.5.2 Datblygu Safonau / Fframwaith

Roedd consensws sylweddol gan randdeiliaid ynghylch y meysydd allweddol y dylai Safonau neu Fframwaith Cymru eu cynnwys. Y meysydd hyn yw:

1. Rheoli Cyffredinol
2. Cynllunio
3. Gofal cwsmeriaid
4. Gwasanaethau sy'n benodol i gyngor
5. Cymhwysedd cynghorwyr
6. Yr iaith Gymraeg
7. Canlyniadau

Mae Casgliad 4 yn awgrymu y dylai'r Safonau fod yn fodiwlar, hynny yw, wedi'u rhannu'n 7 maes allweddol er mwyn caniatáu i'r meysydd perthnasol hynny (e.e. Rheoli Cyffredinol, Cynllunio a Gofal Cwsmeriaid) gael eu gweithredu gan ystod ehangach o sefydliadau y tu hwnt i'r sector cynghori traddodiadol. Mae'n bwysig bod unrhyw waith ynghylch datblygu'r Safonau i'w gweithredu'n ehangach yn cynnwys ymgynghori â'r sefydliadau hynny y gallant fod yn gymwys iddynt a'u cyllidwyr.

Mae Casgliad 3 yn awgrymu y dylid diffinio cyngor yn bedwar "Math”:

- Gwybodaeth
- Cyngor
- Cyngor â Gwaith Achos
- Cynrychiolaeth

Dylai safonau o dan feysydd 4 Gwasanaethau sy'n benodol i Gyngor a maes 5 Cymhwysedd Cynghorwyr gynnwys gofynion gwahaniaethol gan ddibynnu ar y "Math" o gyngor a gyflenwir.

Bydd angen rhagor o ymchwil i ddatblygu maes 6 "Yr Iaith Gymraeg". Er bod y gwaith yr ymgymerwyd ag ef gan Y Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol (LSC) yn 2010 ynghylch sicrhau mynediad at gyngor cyfrwng Cymraeg yn darparu templed ar gyfer gwasanaethau i gleientiaid, y dyhead ar gyfer y maes hwn yw y bydd yn cefnogi ymagwedd gynyddol at ymestyn dwyieithrwydd ar draws holl agweddau sefydliadau cynghori.

Mae maes 7 ("Canlyniadau") yn cyflwyno her fwy oherwydd gwaith cyfyngedig yn unig sydd wedi'i wneud ar hyn o fewn y sector cyngor mewn cysylltiad â Chanlyniadau ac Ansawdd. Fodd bynnag, dywedodd y mwyafrif o ddarparwyr eu bod eisoes yn cofnodi canlyniadau i ryw raddau.

4.5.3 Y Broses Sicrwydd

Mae Casgliad 5 yn awgrymu y dylai'r ymagwedd at sicrwydd yng Nghymru symud y tu hwnt i warantu isafswm Safonau ond dylai geisio ymgorffori diwylliant o welliant parhaus. Mae Casgliad 6 yn darparu'r dulliau a'r ymagwedd at sicrwydd allanol. Yn gryno, mae'r rhain yn darparu ar gyfer:

- Cylch tair blynedd o asesiadau allanol â dilysu dros dro'n cael ei ddarparu'n flynyddol neu bob 18 mis trwy hunan-asesiad yr adroddir yn ei gylch - lle nodir risgiau uchel gallai sicrwydd allanol gael ei sbarduno (e.e. newidiadau sylweddol o ran lefelau cyllido, trosiant staff uchel iawn ac ati)
- Dylai sicrwydd allanol gynnwys proses ac ansawdd cyngor ag elfennau oddi ar y safle ac ar y safle. Gellid ymgymryd ag ef ar ran Llywodraeth Cymru â chymysgedd o archwilwyr proffesiynol ac adolygwyr cymheiriaid a dylid cynnwys trefniadau i sicrhau cyfranogiad defnyddwyr gwasanaethau yn yr asesiad.
- Caiff asiantaethau a archwilir eu hasesu yn unol â phedair lefel o gyrhaeddiad:
    - Rhagorol
    - Da
    - Angen Gwella
    - Annigonol (Methu)
- Ymgynghorir â'r Grŵp Cynghori ynghylch a ddylai'r lefelau cyrhaeddiad hyn gael eu cyflwyno i'r cyhoedd. Dylid datblygu'r broses fanwl o weithredu'r cynllun hwn fel rhan o ddatblygiad y model sicrwydd yng nghyfnod nesaf y gwaith hwn (llinell amser ddangosol - Chwarter 4 2015/16)
- Lle mae Safonau eraill yn diwallu'r gofynion fel y'i cyflwynir ymhob maes bydd y rhain yn gweithredu fel tystiolaeth neu basbort ar gyfer yr asiantaeth sy'n dal y Safon hon.

Gellid comisiynu'r fanyleb a'r gwaith caffael ar gyfer datblygu a gweithredu'r Broses Sicrwydd wrth i'r gwaith manwl ar ddatblygu Safonau gael ei gwblhau.

4.5.4 Anghenion Cymorth

Mae Casgliad 2 yn rhoi ystyriaeth bellach i anghenion cymorth asiantaethau llai wrth iddynt symud tuag at gydymffurfio â Safonau neu Fframwaith newydd. Yn ddelfrydol, byddai'r fath gymorth yn cael ei ddarparu trwy gefnogaeth gan gymheiriaid fel rhan o waith y rhwydweithiau lleol, rhanbarthol a chenedlaethol.

Dylid rhoi'r cyfrifoldeb i'r Grŵp Cynghori am fapio'r anghenion cymorth hyn a nodi dulliau priodol o ddarparu'r cymorth hwn.

4.6 Llinellau Amser a Chamau Nesaf

Dylai'r canfyddiadau a gyflwynir yn yr adroddiad hwn gael eu hystyried gan Lywodraeth Cymru a rhanddeiliaid allweddol wrth benderfynu'r ffordd ymlaen o ran cyflwyno rhagor o gysondeb a thryloywder ynghylch Safonau Ansawdd ar gyfer gwybodaeth a chyngor yng Nghymru.

Gallai'r gwaith uchod gael ei wneud dros y 18 mis nesaf ac mae'r tabl isod yn darparu amserlen ddangosol â cherrig milltir ar gyfer y gwaith hwn.

Chwarter 1 a 2 2015/16	Chwarter 3 2015/16	Chwarter 4 2015/16	Chwarter 1 2016/17	Chwarter 2 Ymlaen 2016/17
• Sefydlu Grŵp Cynghori • Datblygu manyleb ar gyfer "Datblygu Safonau" • Gweithdrefn Contractwr Datblygu Safonau	• Cychwyn gwaith Datblygu Safonau	• Gorffen gwaith Datblygu Safonau • Datblygu manyleb ar gyfer datblygu a chyflenwi Model Sicrwydd • Cychwyn asesiad o Anghenion Cymorth ar gyfer sefydliadau llai	• Gorffen dylunio'r Model Sicrwydd • Nodi'r broses ar gyfer cefnogi anghenion sefydliadau llai • Cytuno rôl y Grŵp Cynghori neu'r Cyngor Safonau yn y dyfodol	• Mynd yn "Fyw" • Lansio'r Safonau • Y Broes Sicrwydd yn cychwyn • Gwasanaethau cymorth ar gyfer sefydliadau llai yn weithredol

Ffigur 4.1 Llinell Amser a'r Camau Nesaf

Atodiad A: Rhestr o ymatebwyr i'r Arolwg o Ddarparwyr

- Action on Hearing Loss
- Advice Mid Wales [Cyngor Canolbarth Cymru]
- AdviceUK
- Advocacy Matters (Cymru)
- Age Connects Caerdydd a'r Fro
- Age Connects Morgannwg
- Age Connects Castell Nedd Port Talbot
- Age Connects Gogledd-ddwyrain Cymru
- Age Cymru
- AVOW
- Benefit Advice Shop [Siop Cyngor ar Fudd-daliadau]
- Blackwood Basement [Islawr Y Coed Duon]
- Y Groes Goch Brydeinig
- Canolfan Cynghori Ynys Môn CAB
- CAB Caerdydd a'r Fro
- Prosiect Sipsiwn a Theithwyr Caerdydd
- Undeb Myfyrwyr Prifysgol Caerdydd
- Gofal a Thrwsio Cymru
- Gyrfa Cymru
- Carers Trust [Ymddiriedolaeth Gofalwyr]
- Church Army [Byddin yr Eglwys]
- Dinas a Sir Abertawe
- Cartrefi Cymunedol Cymru
- Cyngor Conwy (Yr Adran Hawliau Lles)
- CVS Conwy
- Cyngor Sir Ddinbych (Hawliau Lles)
- Y Prosiect Cyngor ynghylch Anabledd
- FNF Both Parents Matter Cymru
- Fosterline Cymru (fel a ddarperir gan Rwydwaith Maethu Cymru)
- Grwp Cynefin
- Hafan Cymru
- Llamau
- Cymorth Canser Macmillan
- Cartrefi Melin
- Mencap Cymru
- Men's Sheds Cardiff [Siediau Dynion Caerdydd]
- Merthyr Valleys Homes [Cartrefi Cymoedd Merthyr]
- Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru
- Monmouthshire Housing [Tai Sir Fynwy]
- Cymdeithas Genedlaethol Cyngor ar Bopeth ynn masnachu fel Cyngor ar Bopeth
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell Nedd Port Talbot (Hawliau Lles)
- Parkinson's UK [Parkinson's DU]
- Tai Sir Benfro
- Penderels Trust [Ymddiriedolaeth Penderels]
- Pennysmart CIC
- Race Equality First
- Cartrefi RCT
- Relate Cymru
- Cymdeithas Landlordiaid Preswyl
- RNIB Cymru
- Shelter Cymru
- Shelter Cymru (Prosiect Take Notice)
- SNAP Cymru
- Somali Progressive Association/Somali Advice & Information Centre
- Asiantaeth Ynni De-ddwyrain Cymru
- Stonewall Cymru
- CAB Abertawe a Chastell Nedd Port Talbot
- Cartrefi Cymunedol Tai Calon
- Tan Y Maen Cyf
- Tenantiaid Cymru / Welsh Tenants Federation
- The Rowan Organisation [Sefydliad Rowan]
- The Speakeasy Advice Centre [Canolfan Gyngor y Speakeasy]
- Tŷ Arian
- Cyngor Ffoaduriaid Cymru
- Working Links

Atodiad B: Rhestr o ymatebwyr i'r Arolwg gyllidwyr / comisiynwyr

- Advice Services Alliance [Cynghrair Gwasanaethau Cynghori]
- AdviceUK
- Y Gronfa Loteri Fawr
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili
- Cyngor Sir Gaerfyrddin
- Cyngor Sir Ceredigion
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
- Cyngor Sir Ddinbych
- Cyngor Sir Fflint
- FoxSE Consultancy (ar ran Ymddiriedolaeth Elusennol Stadiwm y Mileniwm)
- Cyngor Gwynedd
- Cyngor Ynys Môn (Rhaglen Cefnogi Pobl)
- Cyngor Sir Powys
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful
- Cyngor Sir Fynwy
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam

Atodiad C: Mynychwyr y Cyfarfod Cychwynnol ar gyfer Rhanddeiliaid (13.11.14)

Sefydliad

- Action on Hearing Loss Cymru
- Advice Services Alliance [Cynghrair Gwasanaethau Cynghori]
- Age Connects Cymru
- Y Gronfa Loteri Fawr Cymru
- BSI (Sefydliad Safonau Prydeinig)
- Canolfan Cyngor a Chynrychiolaeth Undeb Myfyrwyr Prifysgol Caerdydd
- Gofal a Thrwsio
- Carers Trust [Ymddiriedolaeth Gofalwyr]
- Cyngor ar Bopeth Cymru
- Cymorth Cymunedol a Gwirfoddol Conwy
- Cartrefi Cymunedol Cymru
- Families Need Fathers - Both Parents Matter Cymru
- Comisiwn Low
- Mencap
- Men's Sheds [Siediau Dynion]
- Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol
- Cyngor Castell Nedd Port Talbot
- Canolfan Cyngor Cyfreithiol ac Ariannol Prifysgol De Cymru
- Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol
- Canolfan Gwasanaethau Gwirfoddol y Fro
- Welfare Rights Advisors Cymru
- Llywodraeth Cymru
- Cyngor Ffoaduriaid Cymru
- Cymorth i Ferched Cymru
- Working Links Cymru

Atodiad D: Rhestr o Gyfweledigion

Deiliaid Safonau

Cyfwelwyd 13 o ddeiliad safonau er mwyn casglu safbwyntiau'r sefydliadau sy'n datblygu a rheoli'r broses o weithredu Safonau Ansawdd. Roeddynt yn cynnwys:

1. Advice Services Alliance [Cynghrair Gwasanaethau Cynghori] (AQS)
2. Age Cymru (Safonau Age UK)
3. Sefydliad Safonau Prydeinig (BSI)
4. Cegnet (Safonau Addysg)
5. Cyngor ar Bopeth Cymru a Lloegr (Cynllun Aelodaeth CAB)
6. Cyngor ar Bopeth yr Alban (Cynllun Aelodaeth CAB yr Alban)
7. Cymdeithas y Cyfreithwyr (Lexcel)
8. Legal Aid Agency [Yr Asiantaeth Gymorth Cyfreithiol] (Marc Ansawdd Arbenigol)
9. Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol (Fframwaith Ansawdd)
10. Swyddfa'r Immigration Standards Commissioner [Y Comisiynydd Safonau Mewnfudo] (OISC) (Cod Safonau)
11. Promo (Safonau ansawdd ar gyfer gwybodaeth, cyngor a chyfarwyddyd i bobl ifanc)
12. Llywodraeth yr Alban (Safonau Cenedlaethol yr Alban)
13. Sgiliau er Cyfiawnder (Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol ar gyfer Cyngor Cyfreithiol)

Rhanddeiliad

Cyfwelwyd 20 o sefydliadau er mwyn casglu safbwyntiau rhanddeiliaid allweddol mewn gwasanaethau cynghori gan gynnwys:

1. AdviceUK
2. Association of Charitable Foundations [Cymdeithas Sefydliadau Elusennol]
3. Y Loteri Fawr
4. CAB Caerffili
5. CAB Caerdydd a'r Fro
6. CAB Ceredigion
7. CAB Sir Ddibych
8. CAB Merthyr Tudful
9. CAB Sir Benfro
10. CAB Ynys Môn
11. Undeb Myfyrwyr Prifysgol Caerdydd
12. Comisiynydd Plant
13. Cyngor ar Bopeth Cymru
14. Cymdeithas y Cyfreithwyr
15. Comisiwn Low
16. Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol
17. Cyngor Castell Nedd Port Talbot
18. Comisiynydd Pobl Hŷn
19. Comisiynydd y Gymraeg
20. Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru

Cynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaethau ac ymestyn y cwmpas

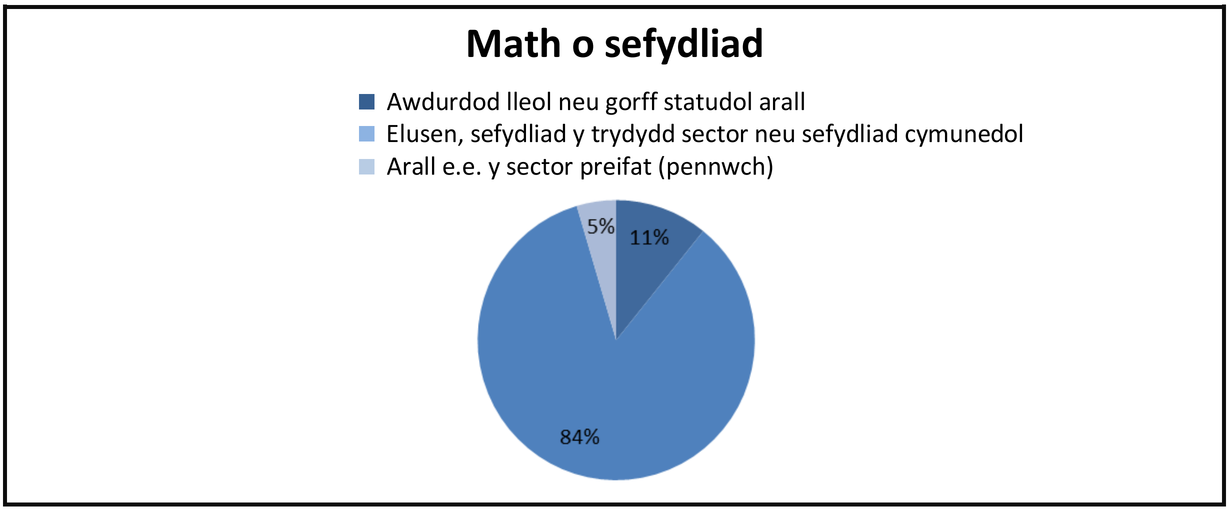
Cynhaliwyd 10 cyfweliad gyda sefydliadau sy'n cynrychioli defnyddwyr gwasanaethau er mwyn casglu eu safbwyntiau a deall pa sicrwydd fyddai'n berthnasol i'w cymunedau buddiant, a siaradwyd â 6 sefydliad er mwyn deall y cwmpas ar gyfer ymestyn y Fframwaith neu set o Safonau i sectorau eraill. Roeddynt yn cynnwys:

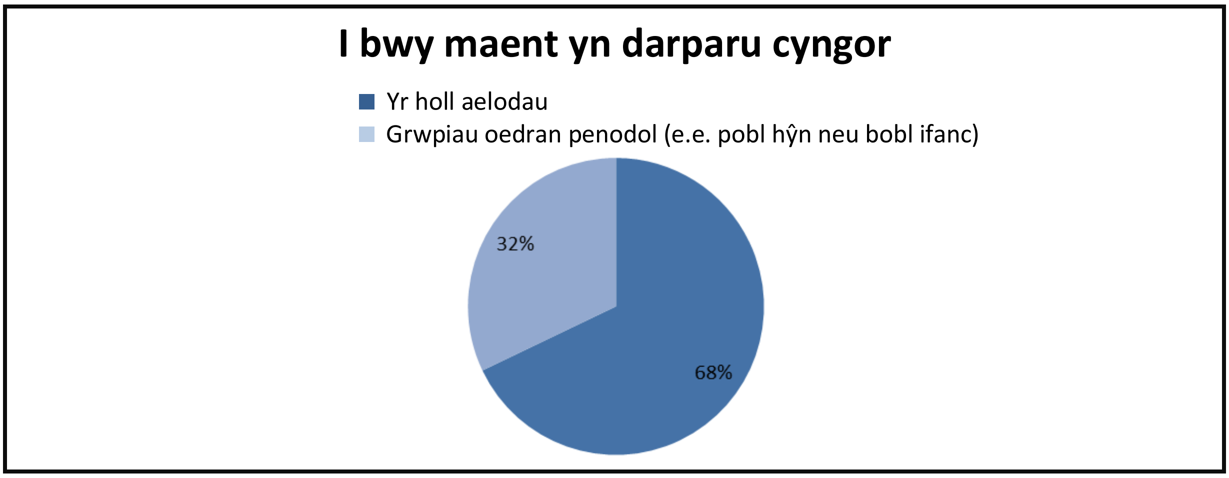
1. Action on Hearing Loss
2. Cymdeithas Tai Cymuned Caerdydd
3. Undeb Myfyrwyr Prifysgol Caerdydd
4. Fforwm Gofal Cymru
5. Gofalwyr Cymru
6. Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru
7. Race Equality First
8. Cymdeithas Landlordiaid Preswyl
9. Achub y Plant
10. Shelter Cymru (Prosiect Take Note)
11. SNAP Cymru
12. Cyngor Cydraddoldeb Rhanbarthol De-ddwyrain Cymru
13. Stonewall Cymru
14. Cyngor Cydraddoldeb Rhanbarthol Bae Abertawe
15. Ffederasiwn Tenantiaid Cymru
16. Cymorth i Ferched Cymru

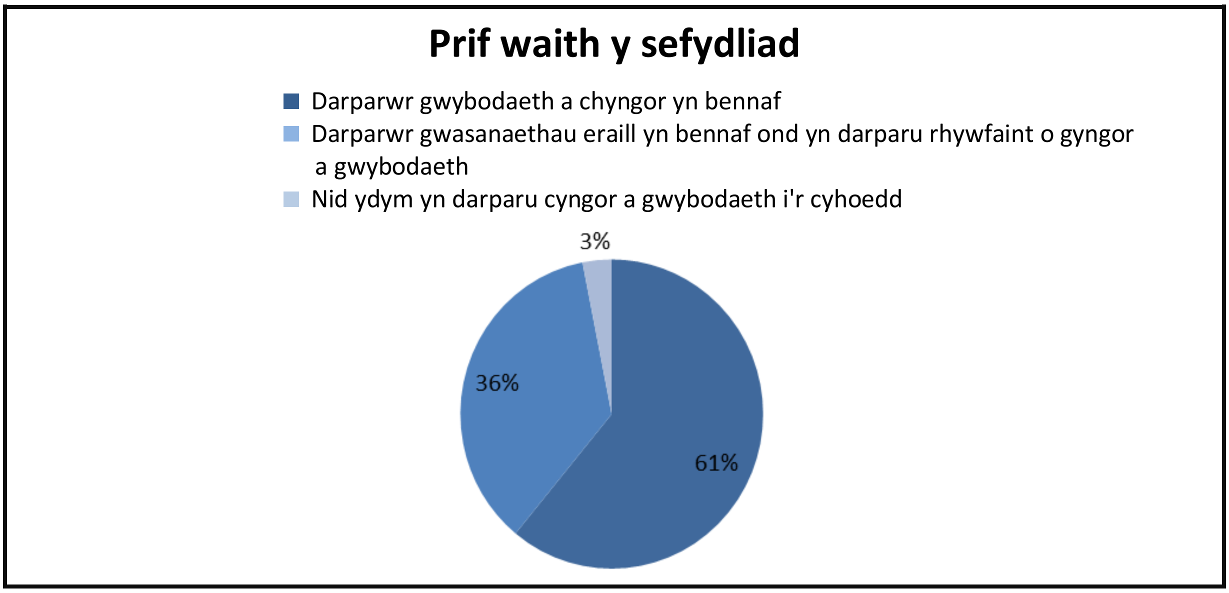
Atodiad E: Rhestr o fynychwyr yn y Gweithdy Ymholi Cydweithredol

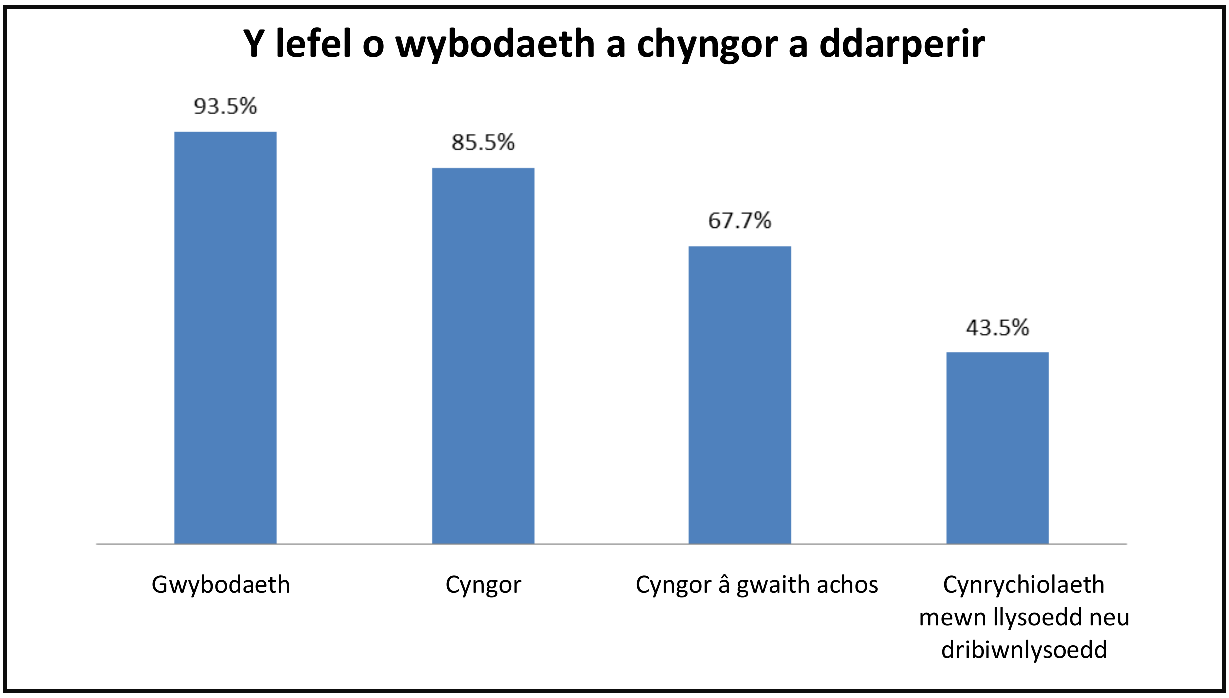
- Advice Services Alliance [Cynghrair Gwasanaethau Cynghori]
- Y Gronfa Loteri Fawr Cymru
- Gofalwyr Cymru (Llandudno)
- Comisiynydd y Gymraeg
- Cymorth Cymunedol a Gwirfoddol Conwy
- Cartrefi Cymunedol Cymru
- CAB Conwy
- CAB Sir Ddinbych
- Cyngor Sir Ddinbych / MacMillan
- Uned Ddiogelwch Cam-drin Domestig
- Uned Cynhwysiant Ariannol, Llywodraeth Cymru
- Mantell Gwynedd
- Mencap
- Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol
- RNIB Cymru
- Shelter Cymru
- SNAP Cymru
- Tenovus
- Wales Co-operative
- Welfare Rights Advisors Cymru
- Llywodraeth Cymru
- Cyngor Ffoaduriaid Cymru
- Gwasanaeth Ieuenctid Wrecsam
- CAB Ynys Môn

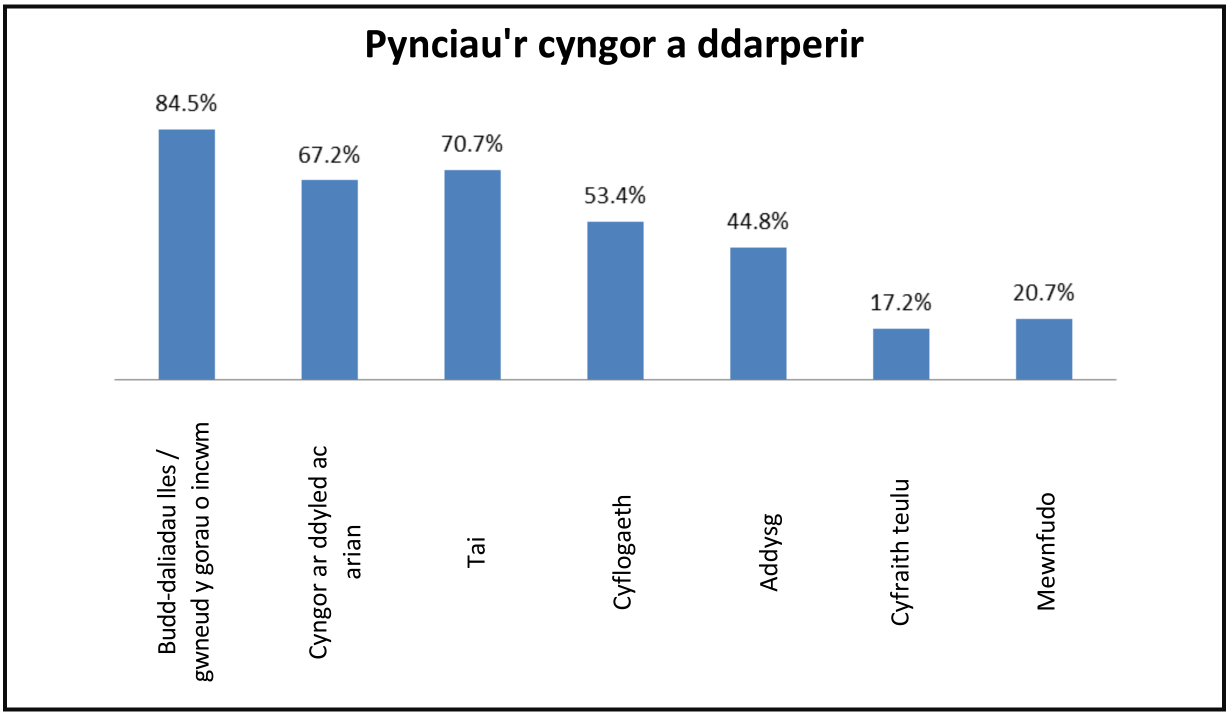
Atodiad F: Graffiau a Thablau o'r arolwg darparwyr

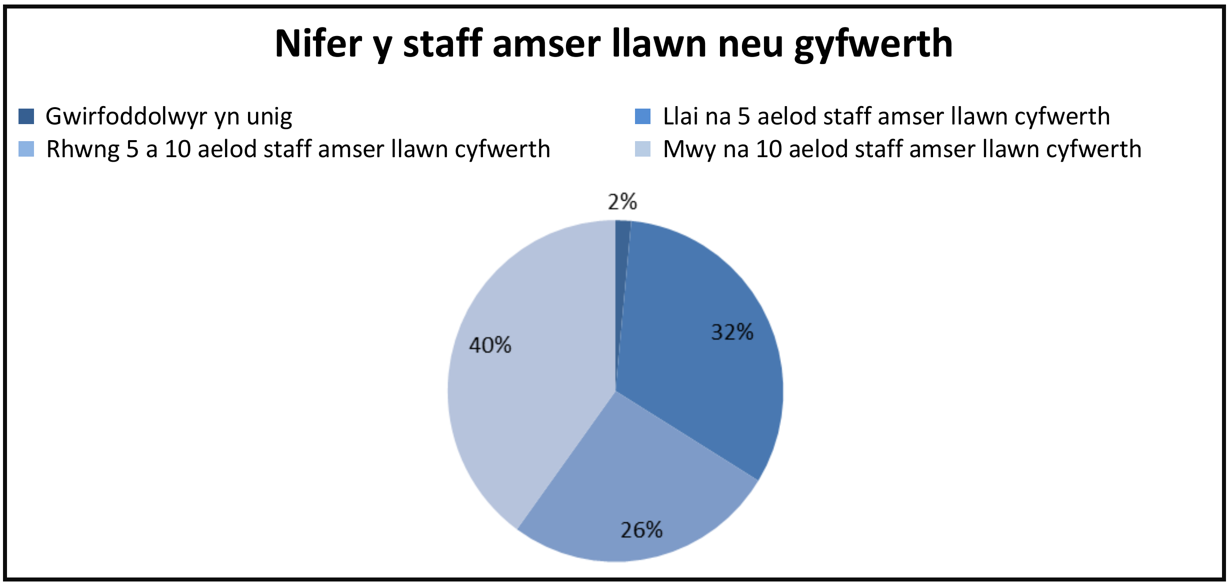


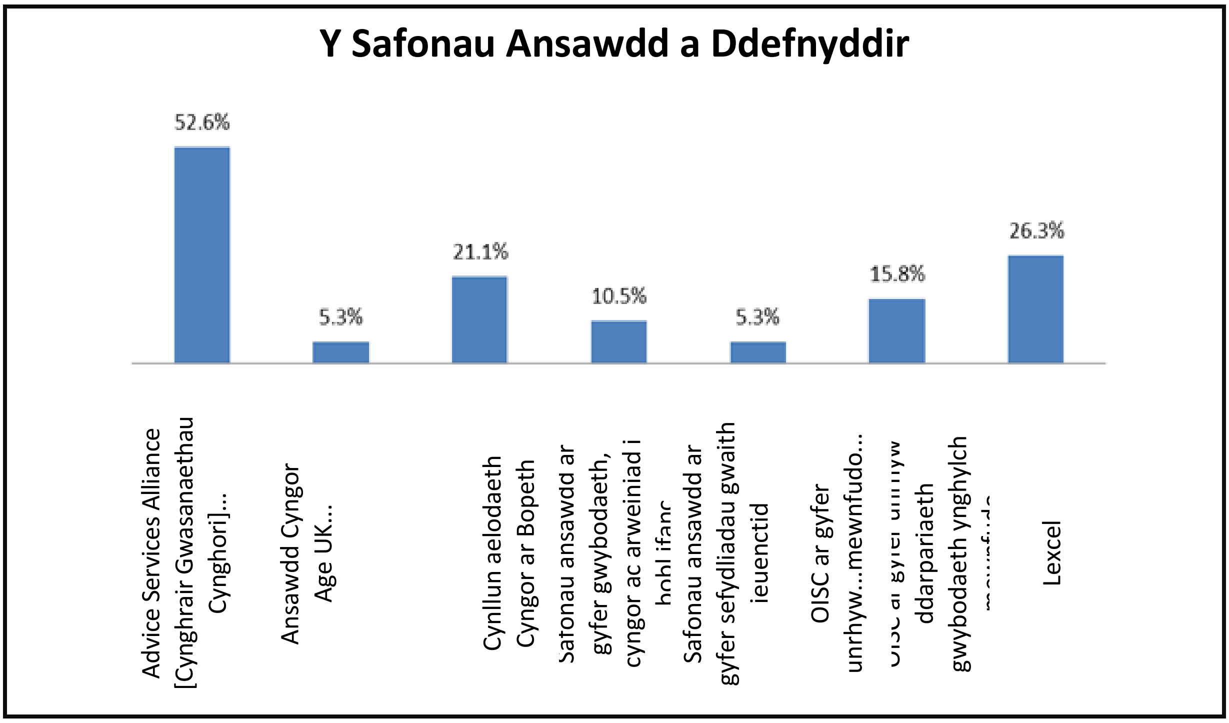




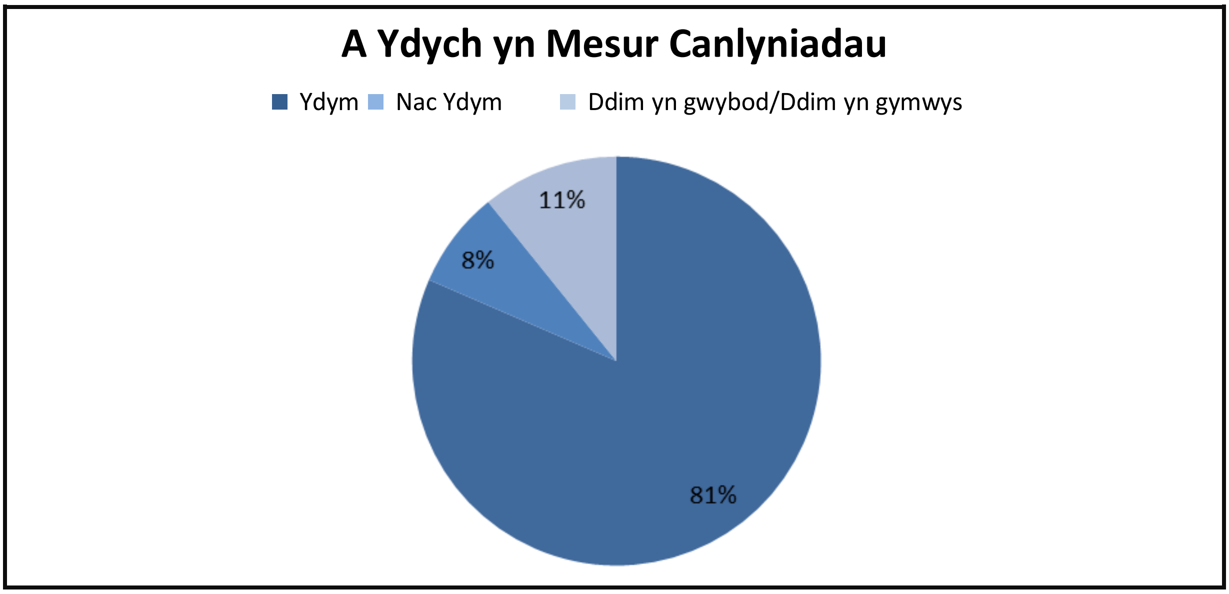

Y lefel o wybodaeth a chyngor a ddarperir
93.5%
85.5%
67.7%
43.5%
Gwybodaeth
Cyngor
Cyngor â gwaith achos
Cynrychiolaeth mewn llysoedd neu dribiwnlysoedd


Pynciau'r cyngor a ddarperir
84.5%
67.2%
70.7%
53.4%
44.8%
17.2%
20.7%
Budd-daliadau lles / gwneud y gorau o incwm
Cyngor ar ddyled ac arian
Tai
Cyflogaeth
Addysg
Cyfraith teulu
Mewnfudo

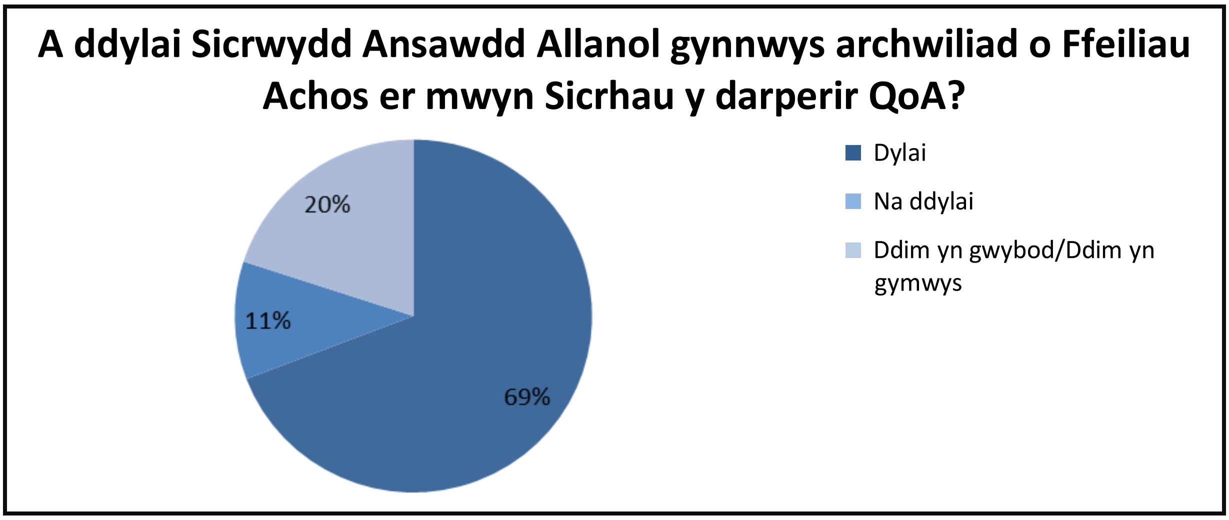




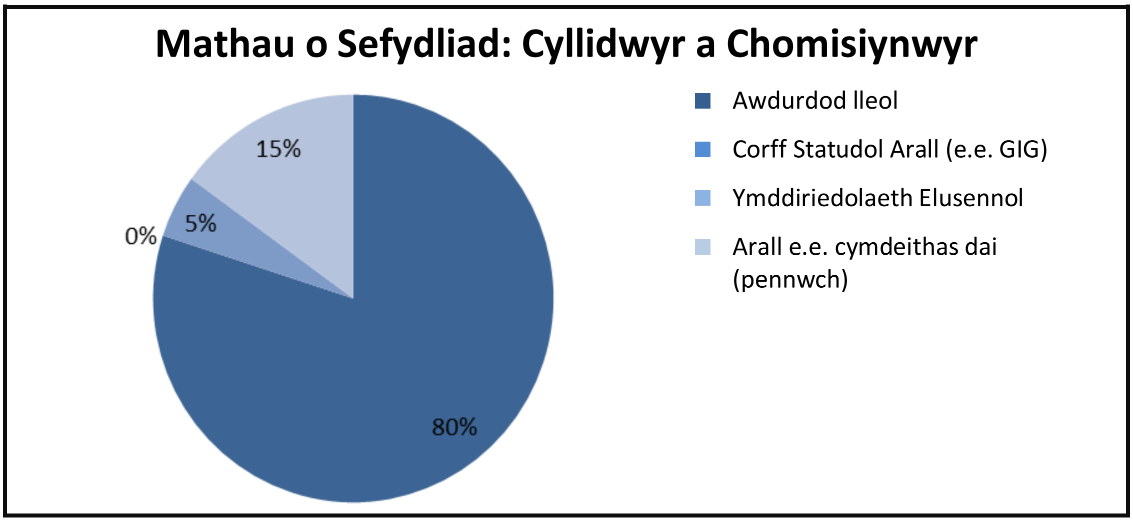
Safon	Poilisïau a gweithdrefnau ysgrifenedig cynhwysfawr (%)	Ystod dda o bolisïau a gweithdrefnau ond mae rhai bylchau	Polisïau a gweithdrefnau annigonol (%)	Dim polisïau a gweithdrefnau (%)	Ddim yn gwybod (%)
Rheoli Cyffredinol	84.6	12.3	0	0	3.1
Cynllunio	70.3	23.4	3.1	0	3.1
Gofal cwsmeriaid	83.1	13.9	1.5	0	1..5
Darparu Gwasanaethau	68.8	21.9	4.7	0	4.7
Cymhwysedd cynghorwyr	71.9	20.3	1.6	1.6	4.7

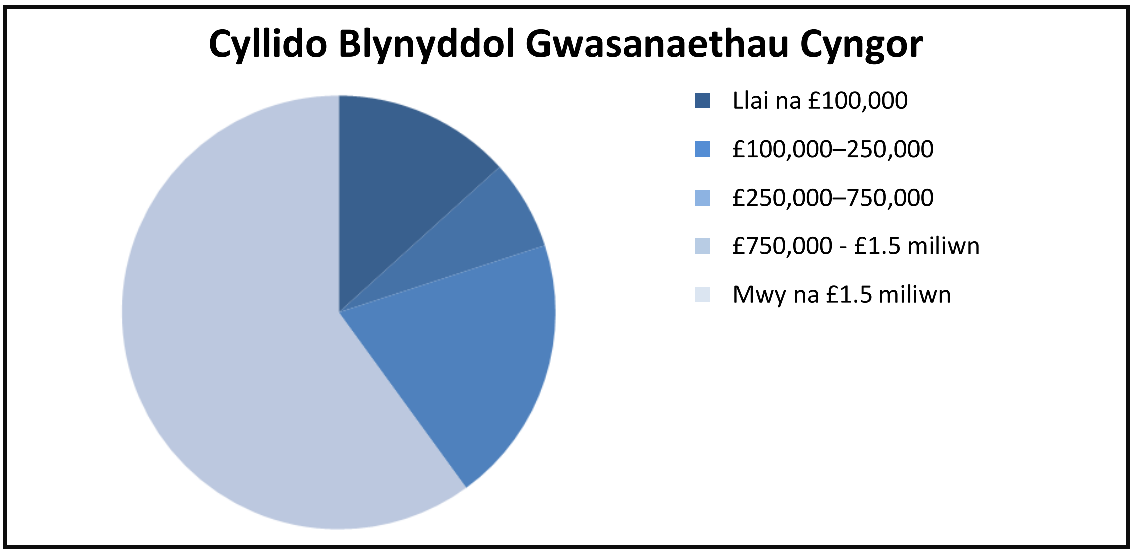


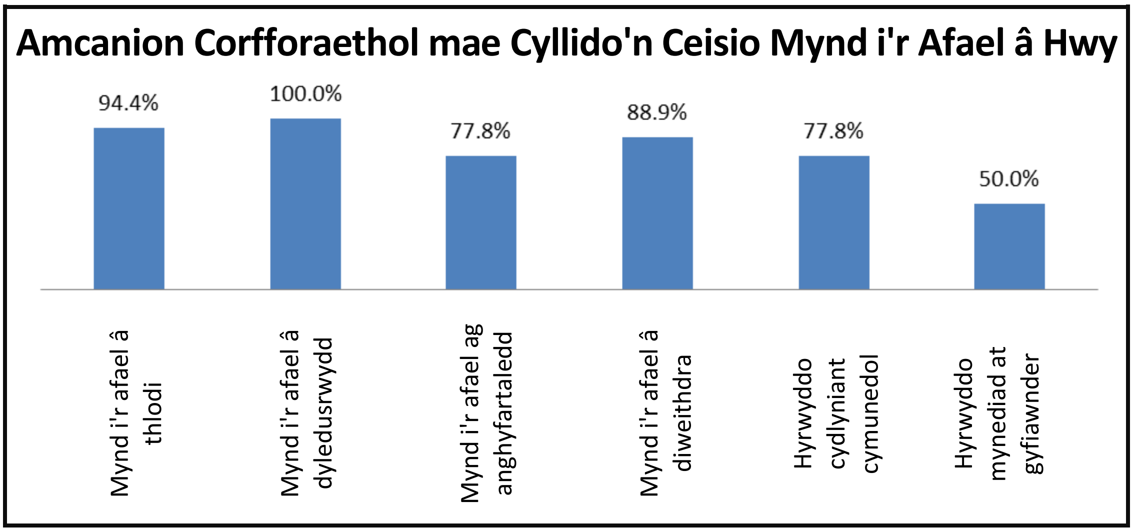
Safon	Ddim yn bwysig o gwbl (%)	Ddim yn bwysig iawn (%)	Ddim yn bwysig nac yn ddibwys (%)	Eithaf pwysig (%)	Pwysig iawn (%)
Sicrwydd Ansawdd i gael y cyngor iawn ar yr adeg iawn	0	1.6	1.6	22	75
Achredu ansawdd yn allanol er mwyn sicrhau bod gwasanaethau'n gweithredu yn unol â'r safonau gofynnol (73%)	1.6	1.6	7.9	35	54

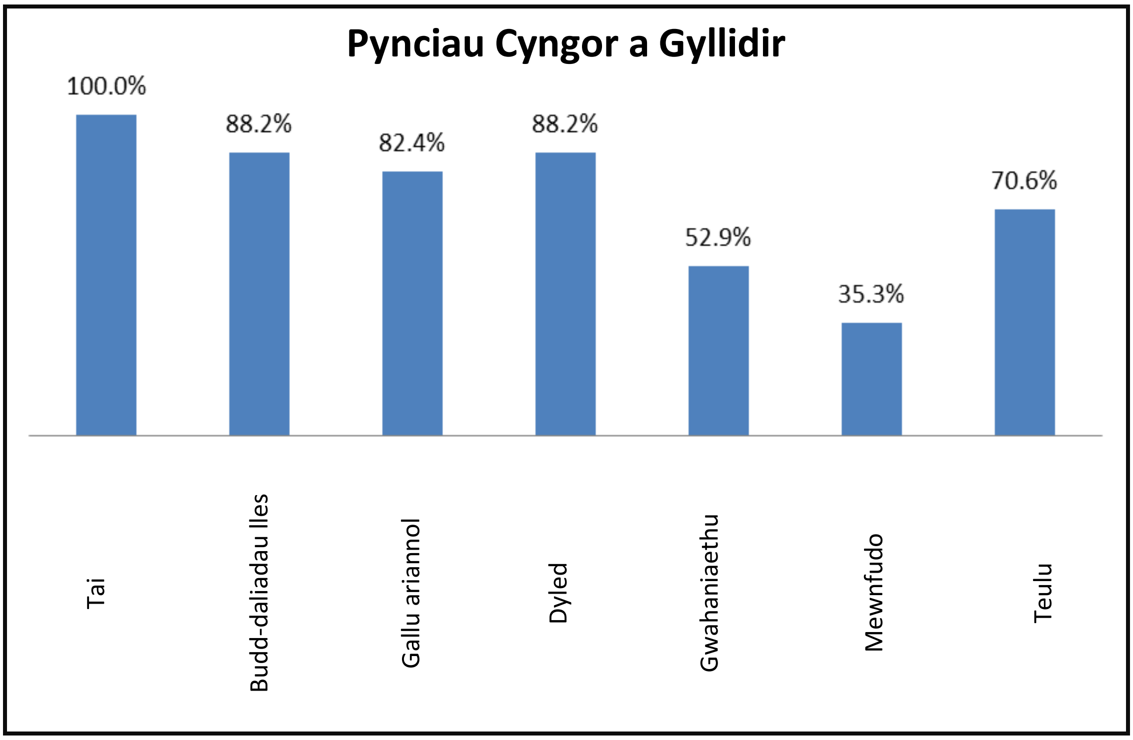


Atodiad G: Graffiau a thablau o'r arolwg o gyllidwyr a chomisiynwyr



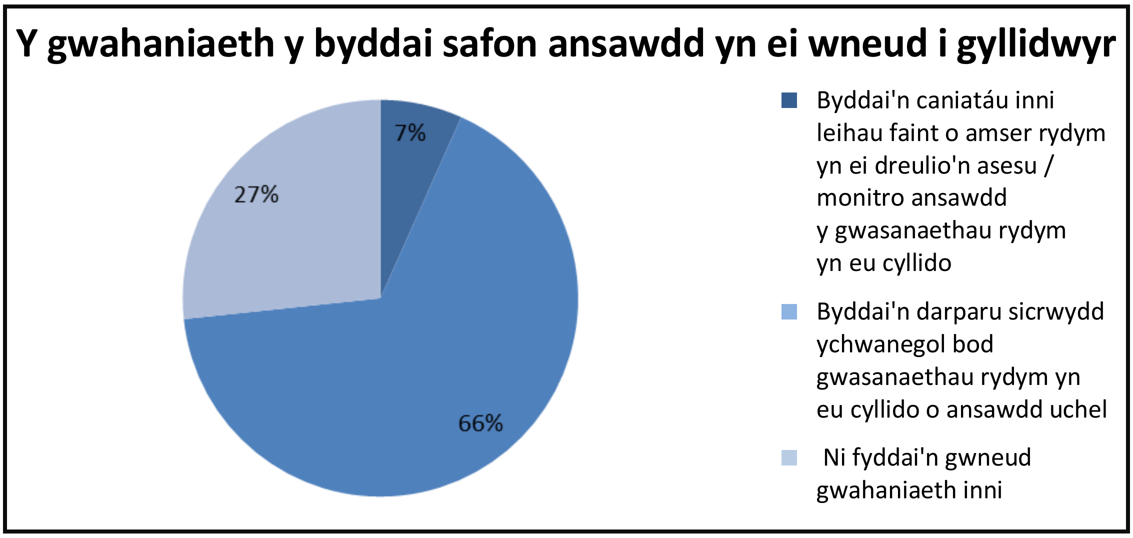






Safon	Ie (%)	Nage (%)	Ddim yn gwybod / Ddim yn gymwys (%)
Rheoli Cyffredinol	82.4	5.9	11.7
Cynllunio	93.8	0	6.3
Gofal cwsmeriaid	86.7	0	13.3
Darparu Gwasanaethau	88.2	5.9	5.9
Cymhwysedd cynghorwyr	76.4	11.8	11.8
Canlyniadau	88.2	5.9	5.9

Safon	Ddim yn bwysig o gwbl (%)	Ddim yn bwysig iawn (%)	Ddim yn bwysig nac yn ddibwys (%)	Eithaf pwysig (%)	Pwysig iawn (%)
Sicrwydd Ansawdd I gael y cyngor iawn ar yr adeg iawn	0	0	5.3	21.1	73.7
Achredu ansawdd yn allanol er mwyn sicrhau bod gwasanaethau'n gweithredu yn unol â'r safonau gofynnol (73%)	5.6	0	22.2	16.7	55.6


Y gwahaniaeth y byddai safon ansawdd yn ei wneud i gyllidwyr
7%
27%
66%
Byddai'n caniatáu inni leihau faint o amser rydym yn ei dreulio'n asesu / monitro ansawdd y gwasanaethau rydym yn eu cyllido
Byddai'n darparu sicrwydd ychwanegol bod gwasanaethau rydym yn eu cyllido o ansawdd uchel
Ni fyddai'n gwneud gwahaniaeth inni

Atodiad H: Crynodeb o'r Adolygiad Llenyddiaeth

Mae'r Adolygiad Llenyddiaeth yn rhan o gyfnod cyntaf y gwaith. Roedd yn cynnwys asesiad bwrdd gwaith o'r Safonau a chodau ymarfer aelodaeth cyfredol a dadansoddiad cyd-destunol.

Safon Ansawdd	Sefydliad Deiliad Safonau
Safon Ansawdd Cyngor	Advice Services Alliance [Cynghrair Gwasanaethau Cynghori]
Marc Ansawdd Arbenigol	Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol
Cod Aelodaeth Cyngor ar Bopeth	Cyngor ar Bopeth Cymru a Lloegr
Cod Aelodaeth Cyngor ar Bopeth	Cyngor ar Bopeth yr Alban
Safonau Cenedlaethol yr Alban ar gyfer Darparwyr Cyngor a Gwybodaeth	Llywodraeth yr Alban
Safonau Ansawdd Sefydliadol	Age UK
Lexcel V6	Cymdeithas y Cyfreithwyr
Cod Safonau OISC	Swyddfa'r Comisiynydd Gwasanaethau Mewnfudo
Fframwaith Ansawdd ar gyfer Sefydliadau MAS	Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol
Fframwaith Safonau Ansawdd	Asiantaeth Genedlaethol Ieuenctid
Safonau Ansawdd ar gyfer Gwybodaeth, cyngor a chyfarwyddyd i Bobl Ifanc	Promo Cymru

Aseswyd y Safonau/codau aelodaeth hyn yn unol â nifer o fesurau allweddol yr ystyrid mai hwy oedd yr arfer gorau mewn systemau Safonau Ansawdd ar gyfer darparwyr cyngor:

- Rheoli cyffredinol (gan gynnwys strwythurau rheoli, gweithdrefnau swyddfa wedi'u dogfennu, systemau rheoli ariannol, systemau cyfathrebu, cydymffurfio â deddfwriaeth)
- Cynllunio Gwasanaethau (gan gynnwys asesu anghenion, cynllunio busnes, cynlluniau gwasanaeth, prosesau arolygu)
- Hygyrchedd a Gofal Cwsmeriaid - (gan gynnwys sicrhau hygyrchedd, codau ymddygiad, cyfrinachedd, rheoli cofnodion cleientiaid, cwynion, cynnwys defnyddwyr gwasanaethau, iechyd a diogelwch, mesurau diogelu ac ati)

- Darparu'r Gwasanaeth – (gan gynnwys sicrhau annibyniaeth, rhwydweithio a threfniadau atgyfeirio, cofnodi gwasanaethau a rheoli achos, gwybodaeth ac adnoddau ac ati)
- Cymwyseddau Staff ac Asiantaethau (gan gynnwys mesurau i sicrhau cymwyseddau staff, datblygiad staff, cynlluniau ar gyfer goruchwyliaeth a hyfforddiant, cydymffurfio â deddfwriaeth a chyfle cyfartal)
- Adnoddau (safleoedd hygyrch, lefelau staffio priodol, cyllidebau blynyddol)
- Y Broses Archwilio (gan gynnwys archwilio mewnol neu allanol, ansawdd archwilio cyngor, amlder archwilio)

Safon	Rheoli Cyffredinol	Cynllunio Gwasanaethau	Gofal cwsmeriaid	Darparu Gwasanaethau	Cymwyseddau Cynghorwyr	Y Broses Archwilio
Safon Ansawdd Cyngor	✓	✓	✓	✓		Wedi'i archwilio'n allanol, chwemisol
Marc Ansawdd Arbenigol yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol	✓	✓	✓	✓	✓	Wedi'i archwilio'n allanol
Safon Ansawdd Gwybodaeth a Chyngor Age UK	–	Rhannol	Rhannol	✓	Rhannol	Adolygiad mewnol neu adolygiad a arweinir gan gymheiriaid
Cynllun Aelodaeth Cyngor ar Bopeth - Cymru a Lloegr	✓	✓	✓	✓	✓	Archwilio cyfnodol
Lexcel V6 Cymdeithas y Cyfreithwyr	✓	✓	✓	✓	✓	Archwilio allanol
Fframwaith Ansawdd Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol	✓	✓	✓	✓	✓	Wedi'i adolygu bob 5 mlynedd, ac eithrio mewn achosion o newidiadau deddfwriaethol
Asiantaeth Genedlaethol Ieuenctid - Marc Ansawdd ar gyfer Sefydliadau Gwaith Ieuenctid	✓	✓	✓	✓	Rhannol	Hunanasesu
Cod Safonau OISC	✓	✓	✓	✓	–	Archwilio mewnol
Cynllun Aelodaeth CAB yr Alban	✓	✓	✓	✓	✓	Archwilio allanol
Safonau Cenedlaethol yr Alban Ar Gyfer Darparwyr Cyngor a Gwybodaeth	✓	✓	✓	✓	✓	Archwilio allanol
Safonau Ansawdd ar gyfer IAG Pobl Ifanc	✓	✓	✓	✓	✓	Dim proses archwilio ffurfiol.

Dadansoddiad Cyd-destunol

1) Cynllun Digartrefedd 10 Mlynedd[27]

- Mae'r Cynllun yn cyfeirio at bwysigrwydd cyngor priodol ar dai ar yr adeg iawn a all atal sefyllfa rhag gwaethygu. Mae darparu cyngor yn y cyd-destun hwn hefyd yn grymuso defnyddwyr gwasanaethau.
- Mae'r Cynllun yn ceisio newid y canfyddiad o wasanaethau fel eu bod yn rhywle i fynd iddo i gael cyngor ynghylch unrhyw broblem sy'n gysylltiedig â thai, yn hytrach na rhywle i fynd pan fydd rhywun mewn perygl uniongyrchol o ddod yn ddigartref, neu eisoes yn profi hynny.
- Mae'n pwysleisio ymagwedd ragweithiol at ddarparu tai a'r holl wasanaethau cynghori cysylltiedig fel gall pawb gyrchu'r cyngor sydd arnynt ei angen, pan fydd arnynt ei angen. Bydd angen i hyn gynnwys trefniadau cynllunio ar y cyd rhwng Awdurdodau Lleol, yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol a Llywodraeth Cymru er mwyn cyflenwi darpariaeth fwy effeithlon a chydgysylltiedig.

2) ‘Asesiad Cyflym o'r Dystiolaeth: 'Cyflenwi Gwybodaeth, Cyngor a Chyfarwyddyd yn Effeithiol[28]

- Mae angen cyngor a gwybodaeth ar draws pob rhan o'r gymuned ac mae asesiad anghenion o ddemograffeg gwahanol yn elfen bwysig yn agweddau strategol ansawdd y cyngor.
- Hefyd mae'n edrych ar bwysigrwydd dulliau gwahanol o ddarparu cyngor a gwybodaeth - cymorth wyneb yn wyneb, ar y ffôn ac ar-lein ac effeithiolrwydd pob un, gan ddibynnu ar y sector o'r boblogaeth maent yn ei wasanaethu. Mae hyn yn arbennig o bwysig i Gymru oherwydd mae natur ynysig llawer o gymunedau gwledig yn creu problemau ymarferol ac ariannol neilltuol.
- Dylai ansawdd cyngor fod yn gysylltiedig â mesuriad cyfunol o safon y cyngor a roddir i gleient, effeithiolrwydd y ddarpariaeth ac i ba raddau bydd cleient yn gweithredu ar y cyngor a ddarperir.
- Ar hyn o bryd nid oes unrhyw Safonau cyson ar gyfer darparwyr cyngor i asesu ansawdd y cyngor sy'n cael ei ddarparu ac mae angen trefnu Fframwaith Ansawdd sy'n gyson ar draws yr holl sefydliadau ac mae ar ddarparwyr a chyllidwyr angen dull o fesur ansawdd sydd â diffiniadau a mesuriadau cyffredin.

3) Fforwm y Darparwyr Cyngor Annibynnol (IAPF) (2013) 'Beth mae Pobl Cymru'n ei Ddisgwyl gan Wasanaethau Cynghori a Gwybodaeth'[29]

[27] Llywodraeth Cymru (2009) 'Cynllun Digartrefedd 10 Mlynedd i Gymru 2009-2019'
[28] Consilium Research and Consultancy (2013) ‘Asesiad Cyflym o'r Dystiolaeth: 'Cyflenwi Gwybodaeth, Cyngor a Chyfarwyddyd yn Effeithiol'
[29] Fforwm y Darparwyr Cyngor Annibynnol (IAPF) (2013) 'Beth mae pobl Cymru'n ei ddisgwyl gan Wasanaethau Cynghori a Gwybodaeth'

- Fe wnaeth defnyddwyr gwasanaethau ddatgan pwysigrwydd cyngor annibynnol y tu hwnt i'r Awdurdod Lleol ond nid oedd llawer yn ymwybodol o ble i fynd i gael y cyngor hwnnw. Dylai cyngor a ddarperir gan Awdurdodau Lleol fod yn annibynnol ar wneuthurwyr penderfyniadau a chredydwyr
- Mae angen am ddulliau gwahanol o ddarparu cyngor yn dibynnu ar sectorau gwahanol o'r boblogaeth
- Nodi'r rhwystrau a'r galluogwyr er mwyn sicrhau y gall grwpiau anodd eu cyrraedd gyrchu gwasanaethau gwybodaeth a chynghori er mwyn gwella gwasanaethau (e.e. pobl â phroblemau iechyd meddwl) a system atgyfeirio well. Byddai Fframwaith achredu a fyddai'n asesu gwasanaethau gwybodaeth a chynghori'n cynorthwyo mewn system atgyfeirio.
- Byddai cefnogaeth gan gymheiriaid ac addysgwyr o blith cymheiriaid yn fuddiol wrth gyflenwi gwasanaethau

4) Cynllun Cydraddoldeb Strategol ac Amcanion 2012-2016[30]

- Yr Amcan Cydraddoldeb cyntaf yw 'Cryfhau gwasanaethau cynghori, gwybodaeth ac eirioli er mwyn helpu pobl â nodweddion gwarchodedig I ddeall ac arfer eu hawliau a gwneud dewisiadau deallus' i herio gwahaniaethu a darparu cyngor ariannol a dyled, tai a llawer o feysydd eraill o anghydraddoldeb posibl.
- Mae gwasanaethau sy'n darparu gwybodaeth, cyngor ac eiriolaeth yn 'anwastad a heb eu cydgysylltu'n dda'
- Mae darparwyr dielw y gwasanaethau hyn yn wynebu her ddigyffelyb o ganlyniad uniongyrchol i'r rhaglen diwygio lles a thoriadau mewn Cymorth Cyfreithiol.
- Mae diffyg gwybodaeth ynghylch hawliau a ffynonellau cyngor; seilwaith gwan ar gyfer cyflenwi cymorth cyngor a chynrychiolaeth; diffyg hyfforddiant ac achredu ansawdd ymhlith y prif ddarparwyr cyngor; systemau gwael ar gyfer atgyfeirio a chydgysylltu rhwng asiantaethau a diffyg gwybodaeth ystadegol a ddadgyfunir i Gymru

5) Adroddiad Comisiwn Low: Mynd i'r Afael â'r Diffyg Cyngor[31]

- Mae llai o adnoddau i ddarparu cyngor nag yn y gorffennol. Yng Nghymru, roedd y Fforwm Darparwyr Cyngor Annibynnol wedi casglu tystiolaeth o doriadau gwerth £4.1 miliwn o Ebrill 2013 ymlaen, yn sgil colli contractau Cymorth Cyfreithiol, gostyngiadau mewn cyllid gan Lywodraeth Cymru, Awdurdodau Lleol a ffynonellau eraill. Bydd Cronfa Bontio

[30] 'Cynllun Cydraddoldeb Strategol ac Amcanion 2012-2016' Llywodraeth Cymru (2012)
[31] Adroddiad Comisiwn Low 'Mynd i'r Afael â'r Diffyg Cyngor: strategaeth ar gyfer cyrchu cyngor a chymorth cyfreithiol ar gyfraith lles cymdeithasol yng Nghymru a Lloegr

Gwasanaethau Cynghori'n rhoi ychydig mwy nag £1 miliwn yn ôl i wasanaethau cynghori Cymru.

- Mae angen ymagwedd newydd sy'n cynnwys mesurau i leihau'r angen am gyngor a chymorth cyfreithiol yn y lle cyntaf tra'n datblygu ymagweddau mwy cost-effeithiol at ddarparu gwasanaethau - gellid gwneud gwelliannau trwy ymyrryd ac atal yn gynnar; symleiddio'r systemau cyfreithiol a budd-daliadau; datblygu gwahanol wasanaethau I ddiwallu gwahanol anghenion; defnyddio gwahanol ddulliau cyflenwi.
- Gellir gwella ansawdd trwy Safon Ansawdd - rhaid iddynt beidio â mynd yn rhy fiwrocrataidd ac mae'n rhaid iddynt fod o fudd i gleientiaid. Byddai hyn yn darparu'r sicrwydd ansawdd gorau i gwsmeriaid, yn hytrach na Safonau rheoli cyffredinol. Ar hyn o bryd nid oes unrhyw Safon a fyddai'n cwmpasu'r holl wasanaethau a gynhwysir yn eu model o ddarpariaeth.

6) Adolygiad o Wasanaethau Cynghori Llywodraeth Cymru[32]

- Ar draws yr holl faterion ym maes lles cymdeithasol, mae galw uchel am ddarpariaeth cyngor arbenigol ac mae bwlch rhwng y cyflenwad a'r galw. Mae sawl ffordd o fynd i'r afael â hyn gan gynnwys
- Datblygu Rhwydweithiau Cynghori er mwyn sicrhau bod gwasanaethau cynghori'n cael eu cydgysylltu'n strategol, cynyddu dysgu ar y cyd a gwneud y defnydd gorau o adnoddau sydd ar gael. Sicrhau bod datblygiadau mewn gwasanaethau gwybodaeth, cynghori ac eirioli ym meysydd iechyd, gofal cymdeithasol, tai a chydraddoldeb wedi'u cysylltu'n agos â darparwyr cyngor ynghylch lles cymdeithasol er mwyn gwneud y gorau o'r ystod o ganlyniadau a gyflawnir ar ran ceiswyr cyngor.
- Datblygu Fframwaith o Safonau ar gyfer Cyngor a Gwybodaeth trwy'r Rhwydwaith Cyngor Cenedlaethol yn seiliedig ar Safonau marciau ansawdd a phrosesau sicrwydd presennol. Bydd angen i'r broses hon gynnwys rhanddeiliaid allweddol, ac ymgynghori ac ymgysylltu â hwy. Awgrymir prosesau trwyddedu fel dull o ddelio â phroblemau posibl rhwng systemau presennol a Fframwaith cenedlaethol newydd.

7) Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol (MAS) ‘Indebted Lives: the complexities of life in debt’ ['Bywydau Dyledus: cymhlethdodau byw mewn dyled'][33]

- Dim ond 17% o'r boblogaeth orddyledus (8.8 miliwn yn y DU) sy'n elwa ar gyngor ynghylch dyled. Fe wnaeth arolwg a gynhaliwyd gan MAS ddangos bod llawer o bobl yn credu fod eu sefyllfa'n 'normal', tra'r oedd eraill yn ystyried hynny, ond heb weithredu. Mae angen am daith gynghori aml-sianel a dargedir, ond mae gofyniad o hyd i gadw cyngor wyneb yn wyneb oherwydd bydd 21% o'r boblogaeth orddyledus yn defnyddio cyngor wyneb yn wyneb yn unig.

---

[32] Llywodraeth Cymru (2013) ‘Adolygiad o Wasanaethau Cynghori: Adroddiad Ymchwil Terfynol’

[33] Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol (MAS) ‘Indebted Lives: the complexities of life in debt’ ['Bywydau Dyledus: cymhlethdodau byw mewn dyled']

Atodiad I: Nodiadau o'r Gweithdy Ymholi Cydweithredol

Trafodaeth o Amgylch y Bwrdd 1: Diffiniadau a Metrigau Ansawdd

C1. A ydych yn ystyried mai hwn yw'r diffiniad cywir o ansawdd?

- Dylai diffiniad o ansawdd gynnwys manylion clir ynghylch diwallu 'anghenion y cleient' gan gynnwys beth bynnag fo'i gefndir neu ei amgylchiadau er mwyn sicrhau ei fod yn gynhwysol (e.e. mwy na dim ond cyfarwyddiadau i wefan nad yw llawer o ddefnyddwyr yn gallu ei chyrchu). Problemau teithio (gwledig), felly mae'n rhaid diwallu anghenion holl bobl Cymru
- Dylai 'Cefnogwch y cleient' fod yn ganolog i ansawdd
- Byddwch yn glir ynghylch ystyr diduedd ac annibynnol - maent yn bethau ar wahân. Er enghraifft, gall Awdurdod Lleol ddarparu cyngor diduedd, ond nid yw'n annibynnol. Mae angen eglurder a rhagor o waith.
- *'Wedi'i ddarparu yn y fath ffordd fel ei fod yn galluogi'r cleient i gymryd camau positif/buddiol'* a mynd i'r afael ag *'yn amodol ar allu'r cleient'* neu *'Lle mae'n bosibl'.*
- 'Ei ddilyn i fyny…' angen mesurau cyson o ganlyniadau ar draws y sector

C2. A ydych yn cytuno y dylid cyfeirio at ddiffiniadau o Gyngor fel 'mathau' yn hytrach na 'lefelau'?

- Hoffwn i weld diffiniadau o wahanol fathau - geirfa fel bydd pawb yn deall ar draws y sector ond hefyd pobl nad ydynt yn arbenigwyr (e.e. cyllidwyr)
- Mae mathau'n ddefnyddiol er mwyn arddangos beth mae sefydliadau'n ei wneud, a'u bod yn ei wneud yn dda - hefyd mae'n ddefnyddiol i gyllidwyr
- Mae lefelau'n bodoli eisoes felly gellid adeiladu ar hyn a threfnu diffiniadau clir o bob un
- Dylid cynnwys pob math o gyngor - gan gynnwys fformatau digidol / gwahanol.

C3. Cefnogi anghenion sefydliadau llai?

- Yn hollbwysig i asiantaethau llai
- Adnoddau ar gyfer cefnogaeth bontio
- Cefnogaeth gan gymheiriaid trwy rwydweithiau lleol, rhanbarthol a chenedlaethol er mwyn rhannu gwybodaeth ac arfer gorau - hyfforddiant er mwyn deall y Safonau
- Rhaid bod yn gymesur ac ystyried yr hyn maent eisoes yn ei wneud - ni ellir eu cymharu â sefydliadau mwy
- Cefnogi atgyfeiriadau effeithiol

- Sicrhau y cynhwysir sefydliadau sy'n darparu gwybodaeth neu gyngor, ond nid hynny yw prif elfen eu gwaith
- Dylai cyllidwyr gynnwys unrhyw gost i gyflawni Safon fel rhan o brosiect ehangach ond ni ddylent wneud penderfyniadau cyllido'n seiliedig ar ba un ai a yw gwasanaeth wedi cyflawni'r Safon - mae angen gwneud penderfyniad ehangach.

C4. Safonau ar gyfer darparu gwasanaethau a dealltwriaeth o annibyniaeth a rheoli gwrthdrawiadau buddiannau er mwyn sicrhau bod yr holl wasanaethau'n gweithredu er lles pennaf cleientiaid

- Pawb wedi cytuno
- Mae'n rhaid i gyngor diduedd cywir fod yn gymwys i'r holl wasanaethau ac ar bob lefel
- Mae angen bod yn gymesur er mwyn cynnwys sefydliadau llai o faint a darparu adnoddau fel rhan o gyllid er mwyn diwallu Safonau
- Mae angen delio â'r sefyllfaoedd hyn yn briodol pan fyddant yn codi a bod yn glir i gleientiaid

C5: Safonau ar gyfer sicrhau cymhwysedd cynghorwyr - A ydych yn meddwl y dylai'r model ar gyfer Gymru ragnodi cymwyseddau (fel yn yr Aban) neu gyfleu'r rhain a sicrhau prosesau cadarn (fel yn achos AQS) neu fodelu ei ymagwedd at gynlluniau ar gyfer y DU gyfan (fel MAS)?

- Dylai gael ei ragnodi / fod yn glir
- Pwysig iawn ar gyfer ansawdd - trwy ddatblygiad parhaus. Dylid eu gwirio
- Mae angen mesur lefelau cymhwysedd - nid trwy hyfforddiant yn unig, ond eu profi a hefyd gallu rhoi cydnabyddiaeth i wybodaeth flaenorol. Hefyd dylid profi bod cynghorwyr yn gwybod i ble y dylid atgyfeirio, sut i uwchgyfeirio'r hyn nad ydynt yn ei wybod / gwybod eu cyfyngiadau
- Cefnogaeth a gynigir i grwpiau hyglwyf yn cael ei gynnwys fel rhan o gymhwysedd

C6: Casglu canlyniadau

- Mae angen gwaelodlin. Beth mae'r gwasanaeth eisoes yn ei wneud
- Byddai o fudd i'r sector
- Mae cyffredinedd i ganlyniadau felly gallai helpu i ddatblygu systemau adrodd
- Gallai amlygu ble mae cleientiaid wedi datgysylltu ac unrhyw broblemau
- Gallai atgyfeiriadau gwell ddadlwytho achosion
- Cynnwys yr iaith Gymraeg

Trafodaeth o Amgylch y Bwrdd 2: Modelau Sicrwydd

C7. A ydych yn meddwl y dylai unrhyw asesiad o gydymffurfio â Safonau neu Fframwaith Cymru ddarparu ar gyfer gwahanol lefelau o gyrhaeddiad yn lle asesiad deuaidd llwyddo/methu?

- Nid llwyddo/methu yw'r dewis gorau
- Mae angen annog gwelliant parhaus a dyhead i wella yn hytrach na hunanfoddhad - cysylltiad â chynlluniau gweithredu - ac mae'n rhaid 'symud â'r oes'
- Mynegwyd pryder ynghylch sut gallai rhoi graddau effeithio ar benderfyniadau cyllidwyr
- Gallai sefydliadau â graddau uwch rannu profiad â darparwyr eraill
- Mae angen gallu apelio yn erbyn penderfyniadau
- Roedd pryder y gallai 1-6 fod yn rhy eang
- Beth mae defnyddwyr gwasanaethau yn ei ddeall mewn cysylltiad ag elfennau / rhoi graddau- dylent allu ei adnabod

C8. A ddylai gynnwys elfen ar y safle?

- Mae angen profi prosesau a pholisïau sydd ar waith er mwyn gwybod a ydynt yn gweithio. Archwilio unrhyw faterion ariannol neu gynaliadwyedd y mae angen eu harolygu ar y safle
- Gellir gwneud rhai agweddau o bell (paratoi ar gyfer asesu)
- Ar gyfer rhai darparwyr mae'n haws cael arolygiadau ar y safle na cheisio anfon popeth o bell (cymryd gormod o amser).

C9. Ymagwedd gyfunol yn cynnwys aseswyr o blith cymheiriaid ac archwilwyr proffesiynol? Defnyddwyr gwasanaethau?

- Rôl i aseswyr o blith cymheiriaid ac archwilwyr proffesiynol. Mae angen iddynt allu herio'r hyn byddant yn ei ganfod. Dylai fod yn ddienw a dylai fynd i'r afael â phroblemau ynghylch capasiti - h.y. disgwyliad i gyfranogi yn unol â maint (e.e. nodi'r un nifer o achosion y gallwch eu hadolygu). Wedi'i reoli gan system ganolog.
- Gallai adolygiad gan gymheiriaid ddarparu hyder o fewn y sector a darparu'r arbenigedd priodol
- Roedd llawer yn teimlo fod cael adborth gan gymheiriaid yn hynod werth chweil
- Siaradwch â defnyddwyr ar y safle - ond gall hyn fod yn anodd (cyfrinachedd, pwy a ddewisir a sut maent yn cael eu dewis, rhaid bod yn gynrychiadol) - dylai archwiliwr cymwys allu gweld o bersbectif y cleient. Dylid defnyddio adborth gan ddefnyddwyr gwasanaethau.
- Mae angen gwaelodlin a llinell amser er mwyn cyflawni safonau
- Mae angen staff penodedig i gynnal ansawdd a gwirio mesurau / gwneud hunanasesiadau

- Fe wnaeth rhai awgrymu eu bod yn dymuno i'r dystiolaeth byddant yn ei chasglu ynghylch yr hyn nad yw'n gweithio gael ei chynnwys yn yr archwiladau er mwyn cefnogi eu gwaith eirioli ac ymgyrchu - byddai hyn yn cydnabod y gwaith maent yn ei wneud a pham. Dylid defnyddio canfyddiadau o archwiliadau i lunio strategaeth ynghylch ffyrdd ymlaen trwy rwydweithiau cenedlaethol a rhwydweithiau lleol i ddangos sut i gasglu tystiolaeth ar gyfer sefydliadau llai.

C10. Cylchoedd archwilio?

- Ymddengys fod 3 blynedd yn eithaf priodol - mynegwyd pryder ynghylch cyfnodau maith rhwng archwiliadau
- Os bydd testun pryder, trefnwch asesiadau amlach (cymysgedd o rai cylchol a rhai seiliedig ar risg)
- Mae'n bosibl y bydd ar asiantaethau gwahanol angen ymagwedd wahanol
- Mae angen bod â gweithgareddau eraill yn eu lle er mwyn osgoi hunanfoddhad - cyflwynwch archwiliadau rheolaidd, hunanasesiadau.

ADNODDAU

- Roedd rhai'n teimlo na ddylai sicrwydd gostio dim os ydych yn darparu gwasanaeth o safon uchel a bod gennych y prosesau cywir yn eu lle (dim ond amser) - fodd bynnag, bydd angen amser i ddarparwyr gyflawni gwaelodlin
- Costau ar gyfer archwiliadau

Trafodaeth o Amgylch y Bwrdd 3: Safonau neu Fframwaith

C11: Gallai Safonau a gynhwysir yn 1-3 a 6-7 fod yn ddigon generig i ganiatáu i'r Safonau gael eu defnyddio gan ystod ehangach o sefydliadau a allai, o bosibl, leihau'r baich rheoleiddiol a hwyluso gweithio mwy cydgysylltiedig ar draws sectorau. A ddylai Llywodraeth Cymru ddatblygu'r safonau i'r perwyl hwn er mwyn sicrhau eu bod yn gymwys ar lefel ehangach?

- Dylai Safonau a restrir fod yn enerig a chael eu haddasu, ond heb wanhau elfennau penodol/ansawdd
- Dylai fod diffiniadau a meini prawf clir ar gyfer pob un
- Cymwys i sefydliadau llai
- Dylai unrhyw drwyddedu fod yn gadarn ac ar y lefel gywir er mwyn darparu hygrededd - mae angen bar ansawdd ar gyfer cynhaliaeth

C12: Rydym yn croesawu safbwyntiau rhanddeiliaid ynghylch buddioldeb symud tuag at naill ai datblygu Fframwaith i Gymru neu ddatblygu Safonau Cenedlaethol i Gymru.

- Mae'n wir bwysig y defnyddir trwyddedu'n dda - cynhwysol/tystio

- Mae'n rhaid i ba opsiwn bynnag a ddewisir adeiladu ar yr hyn sydd eisoes yn bodoli a pheidio â chreu baich gweinyddol ar sefydliadau (e.e. eu mapio eu hunain yn ôl Fframwaith) - gan fod llawer nad ydynt yn rhan o gynllun, roedd yn well ganddynt gael set newydd o safonau
- Ni all sefydliadau unigol wneud y gwaith mapio sydd ei angen - mae angen iddo gael ei wneud yn ganolog
- Fframwaith ar gyfer polisïau/Safonau cyngor
- Mae'n rhaid iddo fod yn hawdd ei ddefnyddio
- Beth bynnag sy'n darparu'r gwasanaeth gorau i ddefnyddwyr
- Dylai fod yn glir i ddarparwyr - pa far mae'n rhaid ei gyflawni - yn gyson
- Fframwaith – heriau ac amser i gydweithio
- Byddai fframwaith yn golygu ei fod yn anos i Gymru 'dorri cwys newydd'
- Byddai'n anodd lle nad yw darparwyr yn rhan o Fframwaith presennol
- Rhaid iddo fod yn addas i'r dyfodol

C13: Byddem yn croesawu safbwyntiau'r sector ynghylch perchnogaeth y Safonau neu'r Fframwaith.

- Roedd y mwyafrif yn meddwl y dylai Llywodraeth Cymru ei berchnogi - cryfder, annibynnol, cael ei ddeall gan ddefnyddwyr gwasanaethau / derbyn gwobr a byddai'n golygu gweithio mewn partneriaeth â'r sector (arolygu, adolygiad gan gymheiriaid)
- Felly byddai'n rhaid datblygu rhwydweithiau lleol, rhanbarthol a chenedlaethol er mwyn cael partneriaethau strategol â'r sector
- Roedd rhai yn teimlo y dylai aros yn y sector Cynghori (e.e. consortiwm), gan gynnwys cynrychiolwyr iaith Gymraeg - ei warchod rhag newidiadau gwleidyddol
- Ni ddylai neb wneud elw ohono

CYMRAEG

- Cyfle na ddylid ei fethu - yn hollbwysig i ddarparwyr
- Adnoddau - fesul cam a gweithio tuag atynt; mae angen iddynt fod yn rhan o gyllidebau cyllido
- Ni ellid trwyddedu.... felly byddai angen gosod nodau dros gyfnod o amser
- Hygyrch a realistig – cenedlaethau'r dyfodol
- Gweithlu'r dyfodol
- Cymesur/lleoliadau (lle mae'r angen yn fawr ac ychydig iawn ar gael)
- Y tu hwnt i fynediad yn unig

Llyfryddiaeth

ASA (2011) 'Developing the Advice Quality Standard: Definitions to help you understand the Advice Sector' Mawrth 2011 [ar-lein] http://asauk.org.uk/wp-content/uploads/2013/08/Definitions-to-help-you-understand-the-advice-sector.pdf

Consilium Research and Consultancy (2013) 'Asesiad o Dystiolaeth Gyflym: 'Cyflenwi Gwybodaeth, Cyngor a Chyfarwyddyd yn Effeithiol'

Fforwm y Darparwyr Cyngor Annibynnol (IAPF) (2013) 'Beth mae pobl Cymru'n ei ddisgwyl gan Wasanaethau Cynghori a Gwybodaeth'

Adroddiad Comisiwn Low 'Mynd i'r Afael â'r Diffyg Cyngor: strategaeth ar gyfer cyrchu cyngor a chymorth cyfreithiol ar gyfraith lles cymdeithasol yng Nghymru a Lloegr'

Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol (MAS) (2013) 'Indebted Lives: the complexities of life in debt' [online] https://www.moneyadviceservice.org.uk/en/corporate/indebted-lives-the-complexities-of-life-in-debt-press-office

Llywodraeth Cymru (2009) 'Cynllun Digartrefedd Deng Mlynedd i Gymru 2009-2019' [ar-lein] http://gov.wales/topics/housing-and-regeneration/publications/homelessnessplan/?lang=cy

Llywodraeth Cymru (2012) 'Cynllun Gweithredu ar gyfer Trechu Tlodi 2012-2016' [ar-lein] http://www.rctcbc.gov.uk/en/relateddocuments/publications/communitiesfirst/tackling-poverty-action-plan.pdf

Llywodraeth Cymru (2012) 'Cynllun Cydraddoldeb Strategol ac Amcanion 2012-2016' [ar-lein] http://gov.wales/docs/caecd/publications/120405sepfinal.pdf

Llywodraeth Cymru (2013) 'Adolygiad o Wasanaethau Cynghori: Adroddiad ymchwil Terfynol' [ar-lein] http://gov.wales/docs/caecd/research/130515-advice-services-review-en.pdf

Llywodraeth Cymru (2014) 'Datblygu Safonau Ansawdd ar gyfer Gwasanaethau Gwybodaeth a Chynghori yng Nghymru: Manyleb ar gyfer prosiect ymchwil'