Dadansoddi ar gyfer Polisi

YMCHWIL GYMDEITHASOL Y LLYWODRAETH

GOVERNMENT SOCIAL RESEARCH

Analysis for Policy

Ymchwil gymdeithasol

Rhif: 28/2015

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

www.cymru.gov.uk

OPSIYNAU AR GYFER DATBLYGU SAFONAU ANSAWDD AR GYFER DARPARWYR GWYBODAETH A CHYNGOR YNG NGHYMRU

Crynodeb

Cyflwyniad

Mae darpariaeth gwasanaethau gwybodaeth, cynghori a chyfarwyddyd yng Nghymru'n elfen allweddol o Gynllun Gweithredu ar gyfer Trechu Tlodi 2012-2016[1], a Chynllun Cydraddoldeb Strategol 2012-2016 Llywodraeth Cymru[2]. Gwelir mynediad at y gwasanaethau hyn fel rhywbeth hanfodol 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'r cyngor 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.

---

[1] 'Cynllun Gweithredu ar gyfer Trechu Tlodi 2012- 2016' Llywodraeth Cymru (2012)

[2] 'Cynllun ac Amcanion Cydraddoldeb Strategol 2012-2016' Llywodraeth Cymru (2012)

Fe wnaeth Adroddiad Adolygiad o Wasanaethau Cynghori Llywodraeth Cymru[3] gadarnhau pwysigrwydd cyngor a'r angen cynyddol am wasanaethau. Canfu'r adolygiad hwn ystod gyfoethog o wasanaethau ledled Cymru a gyflenwir gan gyrff statudol a sefydliadau trydydd sector 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 y prif adroddiad 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.

Nodau ac Amcanion

Nod cyfnod mapio cychwynnol y gwaith oedd darparu darlun cynhwysfawr a manwl o Safonau a ddefnyddir yng Nghymru yn benodol, ond hefyd archwiliodd rai eraill mewn rhannau o'r DU. Ceisiodd yr ail gyfnod argymell opsiynau posibl ar gyfer gweithredu set o Safonau Ansawdd cyffredin sy'n ymwneud â darparu cyngor a gwybodaeth ynghylch hawliau lles, dyled, gallu ariannol, gwahaniaethu a thai, o fewn sefydliadau a gyllidir gan Lywodraeth Cymru ac yn fwy cyffredinol ledled Cymru.[4]

Ymgymerwyd â'r gwaith mewn pedwar cyfnod, a chynlluniwyd yr holl waith maes i'w gwblhau dros gyfnod o bedwar mis:

- **Cyfnod Un - Asesu Arfer Gyfredol**

  Yn cynnwys cyfarfod cychwynnol, adolygiad llenyddiaeth, arolwg o ddarparwyr a chomisiynwyr, digwyddiad cychwynnol i randdeiliaid

- **Cyfnod Dau - Cwmpasu'r Dyfodol**

  Yn cynnwys cyfweliadau gyda deiliaid safonau, darparwyr, cyllidwyr, rhanddeiliaid ehangach, cynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaethau

- **Cyfnod Tri - Gosod Safonau**

  Yn cynnwys paratoi adroddiadau ynghylch Sefydlu Metrigau Ansawdd, Asesu Cydymffurfiad a'r Tu Hwnt i'r Safonau Cyfredol

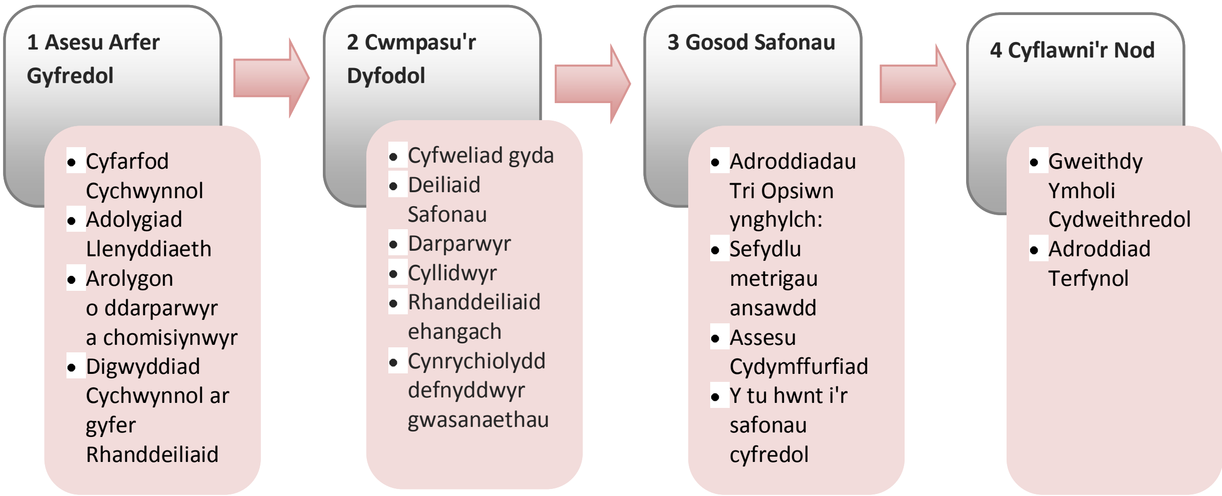
- **Cyfnod Pedwar - Cyflawni'r Nod**

  Yn cynnwys gweithdy ymholi cydweithredol a chynhyrchu'r adroddiad terfynol

---

[3] Llywodraeth Cymru (2013) 'Adolygiad o Wasanaethau Cynghori: Adroddiad Ymchwil Terfynol'

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



Ffigur1 Cyfnodau'r Prosiect

Canfyddiadau Allweddol[5]

Yn y cyfnod cyntaf, ymgymerwyd ag Adolygiad Llenyddiaeth o'r Safonau a'r codau aelodaeth cyfredol a ddefnyddir gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a'r dulliau mewnol neu allanol o sicrhau cydymffurfiad â'r Safonau. Fe wnaeth yr ymarfer hwn ddangos sut mae Safonau Ansawdd yn darparu dull defnyddiol i asiantaethau I roi sicrwydd i'r cyhoedd bod gwasanaethau a ddarperir o safon uchel, sicrwydd i drydydd partïon bod unigolion maent yn eu hatgyfeirio at y fath asiantaethau yn gallu diwallu eu hanghenion yn ddiogel a phriodol, eu sicrhau eu hunain ynghylch ansawdd y gwasanaeth a ddarperir a sicrhau eu cyllidwyr bod gwasanaethau'n ddiogel, effeithiol, wedi'u rheoli'n dda ac yn cynnig gwerth am arian.

Yr Arolwg o Ddarparwyr

Gan adeiladu ar ganfyddiadau'r Adolygiad Llenyddiaeth a sylwadau gan gyfranogwyr yn y digwyddiad ymgysylltu cyntaf ar gyfer rhanddeiliaid, cynlluniwyd arolwg ar-lein ar gyfer darparwyr gwasanaethau cynghori a gwybodaeth. Ymatebodd 67 ac roedd y canfyddiadau allweddol yn cynnwys:

- Gwelwyd ansawdd fel elfen bwysig o ran sicrhau bod unigolion yn cael y cyngor priodol ar yr amser priodol gan bron iawn bob un o'r asiantaethau (75% pwysig iawn, 22% eithaf pwysig)

- Roedd bron i hanner (47%) yn gweithredu o fewn cynllun sicrwydd ansawdd allanol megis AQS, Lexcel, CAB, OISC ac Age UK.

- Roedd polisïau cynhwysfawr eisoes yn eu lle mewn meysydd allweddol gan y mwyafrif, er enghraifft dywedodd 70% fod ganddynt bolisïau cynhwysfawr ar gyfer rheolaeth gyffredinol, 83% ar gyfer gofal cwsmeriaid, 68% ar gyfer darparu gwasanaethau, a 72% ar gyfer cymhwysedd cynghorwyr. Ar ben hynny, roedd 81% yn mesur canlyniadau eu gwasanaeth.

---

[5] I gael manylion llawn y gweithgareddau ymgynghori, darllenwch adran 2 (Methodoleg) y prif adroddiad

- Dywedodd bron iawn bob atebydd fod achredu allanol yn bwysig er mwyn sicrhau bod gwasanaethau'n gweithredu yn unol â'r Safonau priodol (54% pwysig iawn, 36% eithaf pwysig).

Yr Arolwg o Gyllidwyr/Comisiynwyr

Cynlluniwyd arolwg ar-lein ar gyfer cyllidwyr/comisiynwyr a chynorthwyodd rhwydweithiau cynghori i nodi unigolion penodol o fewn sefydliadau cyllido ac ymatebodd 21 o gyllidwyr (roedd 80% o'r rhain yn Awdurdodau Lleol). Roedd canfyddiadau allweddol mewn cysylltiad â sicrwydd ansawdd yn cynnwys:

- Roedd bron iawn bob ymatebydd yn meddwl bod sicrwydd ansawdd yn bwysig er mwyn sicrhau bod unigolion yn cael mynediad at y cyngor priodol ar yr amser priodol (95%)
- Roedd y mwyafrif yn meddwl bod achredu ansawdd yn allanol yn bwysig er mwyn sicrhau bod gwasanaethau'n gweithredu yn unol â'r Safonau gofynnol (73%)
- Roedd bron iawn bob cyllidwr yn mynnu fod gan sefydliadau gyfrifon archwiliedig (94%). Fodd bynnag, dim ond 25% oedd yn mynnu fod gan sefydliadau gynllun sicrwydd ansawdd archwiliedig yn ei le.
- Roedd 67% yn meddwl y byddai Safon Ansawdd newydd ar gyfer darparwyr cyngor yn cynnig sicrwydd ychwanegol bod gwasanaethau a ddarperir o ansawdd uchel.

Cyfweliadau

Ychwanegwyd at ganfyddiadau'r arolygon gan 49 o gyfweliadau. Roeddent yn cynnwys 13 o ddeiliaid safonau, 20 o ddarparwyr a chyllidwyr ac 16 o sefydliadau eraill gan gynnwys cynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaethau.

Roedd consensws eang ymhlith yr holl gyfweledigion ynghylch pwysigrwydd Safonau Ansawdd a sicrwydd allanol. Fe wnaeth deiliaid safonau a darparwyr bwysleisio pwysigrwydd sicrhau bod trwyddedu priodol yn ei le ond pwysleisiwyd bod angen I unrhyw system drwyddedu fod yn gadarn. Roedd pwyntiau ychwanegol a nodwyd gan gyfweledigion yn cynnwys y cyfle i ddefnyddio'r broses hon:

- I ddatblygu mesurau priodol o gymhwysedd cynghorwyr, yn arbennig ynghylch pwerau pellach a ddatganolir i Gymru
- I ddatblygu metrigau cyffredin i fesur canlyniadau
- I ymgorffori'r iaith Gymraeg yn y Safonau - nid yn unig i sicrhau hygyrchedd yn unol â threfniadau ar gyfer ieithoedd eraill yn y gymuned ond hefyd i ymgorffori diwylliant dwyieithog ar draws holl agweddau'r gwasanaethau.

Er bod angen i unrhyw gynllun fod yn gadarn er mwyn darparu sicrwydd, roedd pryder y dylai hyn gael ei gydbwyso â'r angen i fod yn gymesur. Roedd anghenion arbennig sefydliadau bach, a rhai eraill megis cymdeithasau tai, lle roedd cyngor yn rhan fechan yn unig o wasanaeth ehangach, yn peri pryder hefyd.

Roedd cynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaethau'n awyddus i sicrhau bod unrhyw broses sicrwydd allanol yn ystyried cynnwys defnyddwyr gwasanaethau.

Opsiynau

Yn dilyn y broses ymgynghori, datblygwyd cyfres o adroddiadau ynghylch opsiynau. Mae'r ddau opsiwn isod yn adlewyrchu sgyrsiau gan randdeiliaid yn y Gweithdy Ymholi Cydweithredol[6] ynghylch datblygu set newydd o Safonau Ansawdd ar gyfer Cymru a datblygu Fframwaith ar gyfer gwasanaethau cynghori a gwybodaeth o safon uchel. Roedd y mwyafrif o gyfranogwyr yn y gweithdy'n teimlo y dylid sefydlu set newydd o Safonau; fodd bynnag, fe wnaeth lleiafrif, gan gynnwys deiliaid safonau, ddynodi ei fod yn llawer gwell ganddynt gael cynllun Fframwaith.

1. **Gweithredu Cynllun "Fframwaith"**

Cyfnod Un – Datblygu Fframwaith

Gan weithio gyda'r sector cynghori byddai Llywodraeth Cymru'n datblygu Fframwaith i gynnwys yr elfennau hyn:

- Dangosyddion cydymffurfiad yn unol â phob un o'r saith maes ansawdd[7]
- Tystiolaeth o gydymffurfiad yn unol â'r broses asesu (e.e. adolygiad gan gymheiriaid)
- Tystiolaeth o gydymffurfiad yn unol â'r amserlen sicrwydd (e.e. amlder archwiliadau)

Cyfnod Dau – Cydymffurfio â'r Fframwaith

Byddai angen i Lywodraeth Cymru sefydlu proses i asesu Safonau cyfredol yn unol â'r Fframwaith. Byddai'n ofynnol i bob deiliad Safonau gyflwyno eu Safonau, eu Cyfarwyddyd a'u proses asesu er mwyn sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r Fframwaith a byddai'n ofynnol iddynt wneud newidiadau i'w Safonau neu eu proses asesu er mwyn cydymffurfio â'r Fframwaith pe bai hyn yn dangos nad oedd yn diwallu gofynion y Fframwaith. Rhagwelir, yn achos Fframwaith Cymru, y disgwylid i bob deiliad Safonau wneud newidiadau i'w Safonau mewn cysylltiad â meysydd newydd yn ymwneud â chymhwysedd cynghorwyr, yr iaith Gymraeg a chanlyniadau. Byddai angen i'r mwyafrif wneud newidiadau i'w proses sicrwydd i gynnwys y gofyniad am adolygiad gan gymheiriaid a'r lefelau gwahaniaethol o gyrhaeddiad, pe byddent yn dymuno i'w Safon gynrychioli trwyddedu llawn.

Cyfnod Tri - Diwallu'r Fframwaith

Ar ôl i Safon gael ei hasesu fel un sy'n cydymffurfio'n llawn â'r Fframwaith, byddai'r holl sefydliadau a achredir yn unol â'r Safon honno hefyd yn cael eu hachredu yn unol â Fframwaith Cymru. Byddai'n ofynnol i'r sefydliadau hynny sydd heb achrediad ar hyn o bryd ddewis Safon o'r rhestr o'r rhai hynny sy'n cydymffurfio'n llawn â'r Fframwaith a derbyn cael eu harchwilio yn unol â'r Safon honno er mwyn cydymffurfio â'r Fframwaith. Ni fyddai unrhyw ddeiliad Safonau yn gallu gwneud newidiadau i'w Safon heb ailasesiad mewn cymhariaeth â Fframwaith Cymru.

[6] Trowch at Atodiad I i ddarllen y trafodaethau llawn yn y Gweithdy Ymholi Cydweithredol

[7] Rhestrir y meysydd ansawdd hyn yng nghasgliad 4 a chânt eu hesbonio'n fanylach yn y prif adroddiad

2. Gweithredu Cynllun “Safonau”

Cyfnod Un - Datblygu Safonau

Gan weithio gyda'r sector cynghori, byddai Llywodraeth Cymru'n datblygu set o Safonau i gwmpasu bob un o'r saith maes yn seiliedig ar arfer gorau yng Nghymru. Hefyd byddai angen iddi ddatblygu proses asesu a chyfarwyddyd ar gyfer aseswyr. Ar ôl cael ei gwblhau, yn achos y Safonau hynny a ddefnyddir yn fwyaf cyffredin yng Nghymru, dylid ymgymryd â nodi Safonau a phrosesau asesu cyfredol a fyddai'n gymwys ar gyfer trwyddedu neu dystiolaeth o gydymffurfio.

Cyfnod Dau - Asesu'r Safonau

Yn achos y sefydliadau hynny sydd â chymeradwyaeth ar hyn o bryd yn unol â Safon, at ddibenion trwyddedu byddai angen iddynt gael eu harchwilio yn unol â'r meysydd hynny nad oeddent yn amodol ar drwyddedu (er enghraifft, os nad yw Safon yn cynnwys cymhwysedd cynghorwr, byddai angen i'r gwasanaeth gael ei archwilio yn unol â'r maes hwn yn ogystal â chael ei drwyddedu trwy elfennau eraill). Byddai sefydliadau nad oes ganddynt gymeradwyaeth ar hyn o brydyn cael eu harchwilio yn unol â'r set lawn o Safonau.

Gallai deiliaid safonau ddiwygio eu Safonau a'u prosesau asesu cyfredol i gwmpasu meysydd a gynhwysir yn Safonau newydd Cymru er mwyn ehangu'r elfennau sy'n amodol ar drwyddedu. Yn y pen draw gallai hyn gynnwys yr holl elfennau o fewn Safonau Cymru, gan sicrhau y byddai'r cynllun bron iawn yn union yr un fath â threfniadau'r Fframwaith.

3 Cymharu'r Opsiynau

Mae'r tabl ar y dudalen nesaf yn darparu ystyriaeth a raddolir gan “RAG” o effaith y ddau opsiwn ar grwpiau gwahanol o randdeiliaid a drafodir yn fanylach yn y prif adroddiad.

O dderbyn bod y casgliadau a ddangosir isod yn cael eu hadlewyrchu wrth ddatblygu'r opsiwn Fframwaith a'r model Safonau ill dau, mae'r tabl yn dangos nad oes gwahaniaeth sylweddol o ran y lefel o sicrwydd y gellir ei chynnig gan y naill opsiwn na'r llall. Fodd bynnag, mae rhywfaint o wahaniaeth ar gyfer grwpiau o randdeiliaid o ran costau cychwynnol a pharhaus posibl.

Tabl 1 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 y lefel o sicrwydd a'r gost barhaus. Mae'n bosibl y bydd cost datblygu set newydd o Safonau ychydig yn ddrutach a disgwylir y bydd y gwahaniaeth hwn yn fwy na thua 15% o'r costau o ddatblygu 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 y lefel o 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 gan y byddai angen iddynt addasu eu Safonau er mwyn diwallu Fframwaith Llywodraeth Cymru. Gallai'r gost ychwanegol hon gael ei lliniaru gan gymorth ariannol gan Lywodraeth Cymru neu drwy ffioedd uwch i asiantaethau archwiliedig. 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 ragor o amser datblygu ychwanegol ar gyfer deiliaid safonau na safon newydd.
Sefydliadau sydd â chynllun QA [Sicrwydd Ansawdd] cyfredol	Ni ddylai fod unrhyw wahaniaeth sylweddol o ran lefel y sicrwydd rhwng yr opsiynau, yn arbennig os yw'r deiliad safon 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 i 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 sydd 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 fyddai'n dod i'w rhan wrth ddatblygu eu sefydliadau er mwyn cyflawni 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 sydd 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 na'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 allau cael eu cwblhau o fewn yr amserlen ddangosol a awgrymir mewn rhan arall o'r adroddiad hwn.

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 gyda'r sector cyngor a rhanddeiliaid eraill i weithredu unrhyw gynllun heb gynyddu'n sylweddol y baich rheoleiddiol ar asiantaethau cynghori.

Casgliad 1

Byddai o fudd i Lywodraeth Cymru ddatblygu set o Safonau neu Fframwaith Cyngor a Gwybodaeth i Gymru mewn partneriaeth gyda'r sector cynghori ac iLywodraeth Cymru fod yn "berchen" ar y rhain. Dylai datblygu Safonauneu Fframwaith newydd gynnwys ystod o gyllidwyr a deiliad Safonau eraill.[8]

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.

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 o ansawdd da fel cyngor sy'n:

- **Ffeithiol gywir a chyfredol**
- **Diduedd ac er lles pennaf y cleient**
- **Wedi'i ddarparu 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 ffordd fel ei fod yn galluogi'r cleient i gymryd camau positif/buddiol lle mae'n bosibl**
- **Wedi'i ddilyn ymlaen er mwyn asesu effaith y cyngor ar yr unigolyn neu gleient**

---

[8] I weld rhagor o fanylion, darllenwch adran 4 y prif adroddiad

Cyflenwir hyn trwy bedwar math o wybodaeth a chyngor (gyda diffiniadau manwl wedi'u seilio ar AQS)

Math Un - Gwybodaeth

Math Dau - Cyngor

Math Tri - Cyngor ynghylch gwaith achos

Math Pedwar - Gwaith achos arbenigol yn cynnwys cynrychiolaeth mewn Llysoedd a Thribiwnlysoedd

Roedd rhywfaint o drafod ynghylch a ddylai'r diffiniad o gyngor o safon uchel gynnwys datganiad o "annibyniaeth". Archwilir y mater hwn yn ddiweddarach yn yr adroddiad ac mae'n faes y bydd angen dychwelyd ato wrth i'r gwaith symud ymlaen.

Fe wnaeth y prosesau ymchwilio ac ymgynghori archwilio cynnwys manwl y Safonau neu'r Fframwaith. 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 darparu gwasanaethau
- Maes 1 - Safonau i gofnodi a mesur Canlyniadau a ddaw o Gyngor

Mae corff yr adroddiad yn darparu rhagor o fanylion ynghylch elfennau pob un o'r meysydd uchod a'r meysydd hynny lle gelllid mabwysiadu neu addasu cynlluniau presennol.

3. Yr Ymagwedd at Sicrwydd

Fe wnaeth bron iawn bob un o'r rhai hynny a ymatebodd i'r arolwg, 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 diwallu 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.

Mae un maes a fyddai'n haeddu ystyriaeth ychwanegol wrth ddatblygu Safonau neu Fframwaith newydd yn ymwneud â 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 ac ar y sail hon, byddai angen dangos rhesymau cadarn dros ddewis peidio â threfnu bod yr asesiadau hyn ar gael i'r cyhoedd.

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 ar y cyd gydag 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 cesglir safbwyntiau defnyddwyr gwasanaethau

4. Y Tu Hwnt i Gyngor a Gwybodaeth

Gwelwyd 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:

- Gwella 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'r cyflwyniad o'r Safonau neu Fframwaith hyn i ystod ehangach o sefydliadau.

Casgliad 7

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

Disgrifir y model arfaethedig yn fanylach yn y prif adroddiad (Adran 3).

Camau 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 prif adroddiad yn darparu awgrym o amserlen sy'n cynnwys cerrig milltir ar gyfer y gwaith hwn.

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 978-1-4734-3505-6

© 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/