Rhaglen Gyflawn

CABINET

CYNGOR GWYNEDD

DYDDIAD	Dydd Mawrth, 23ain Gorffennaf, 2019
AMSER	1.00 y.h.
LLEOLIAD	Siambr Hywel Dda, Swyddfa'r Cyngor, Caernarfon LL55 1SH
PWYNT CYSWLLT	Annes Siôn 01286 679490 cabinet@gwynedd.llyw.cymru

AELODAU CABINET CYNGOR GWYNEDD

Aelodau	
Dyfrig L. Siencyn	Arweinydd
Dafydd Meurig	Dirprwy Arweinydd, Aelod Cabinet Oedolion, Iechyd a Llesiant
Craig ab Iago	Aelod Cabinet Tai
Gareth Wyn Griffith	Aelod Cabinet Amgylchedd
Nia Wyn Jeffreys	Aelod Cabinet dros Gefnogaeth Gorfforaethol
Dilwyn Morgan	Aelod Cabinet Plant a Phobl Ifanc
Gareth Thomas	Aelod Cabinet Datblygu'r Economi a Chymuned
Ioan Thomas	Aelod Cabinet Cyllid
Catrin Wager	Aelod Cabinet Priffyrdd a Bwrdeistrefol
Cemlyn Rees Williams	Aelod Cabinet Addysg

RHAGLEN

	Eitem	Cyflwynir gan	Swyddog	Tud.
1	YMDDIHEURIADAU			
2	DATGAN BUDDIANT PERSONOL			
3	MATERION BRYS			
4	MATERION YN CODI O DROSOLWG A CHRAFFU			
5	ADRODDIAD BLYNYDDOL AR DREFNIADAU CWYNION A GWELLA GWASANAETH Y CYNGOR	Cyng. Nia Jeffreys	Geraint Owen	4 - 94
6	CYNLLUN FFORDD GWYNEDD 2019-22	Cyng. Nia Jeffreys	Geraint Owen	95 - 102
7	POLISI CAFFAEL CYNALADWY AC YMGYRCH I WAHARDD DEFNYDD O BLASTIG UNTRO	Cyng. Nia Jeffreys	Geraint Owen	103 - 131
8	LLYTHYR BLYNYDDOL AROLYGAETH GOFAL CYMRU AR WASANAETHAU CYMDEITHASOL GWYNEDD	Cyng. Dafydd Meurig a Cyng. Dilwyn Morgan	Morwena Edwards	132 - 140
9	MODEL GOFAL CARTREF NEWYDD I WYNEDD	Cyng. Dafydd Meurig	Aled Davies	141 - 159
10	TAI HAF A CHYNLLUNIO	Cyng. Gareth Griffith	Gareth Jones	160 - 170
11	PARATOI AR GYFER SEFYLLFA ARIANNOL 2020/21	Cyng. Ioan Thomas	Dilwyn Williams	171 - 176
12	ADRODDIAD PERFFORMIAD YR AELOD CABINET DROS GEFNOGAETH GORFFORAETHOL A CHYFREITHIOL	Cyng. Nia Jeffreys	Geraint Owen	177 - 190
13	ADRODDIAD PERFFORMIAD AELOD CABINET DROS BLANT A CHEFNOGI	Cyng. Dilwyn Morgan	Marian Parry Hughes	191 - 197

	TEULUOEDD			
14	ADRODDIAD PERFFORMIAD YR AELOD CABINET DROS ADDYSG	Cyng. Cemlyn Rees Williams	Garem Jackson	198 - 202
15	ADRODDIAD PERFFORMIAD YR AELOD CABINET DROS DAI	Cyng. Craig ab Iago	Aled Davies	203 - 208

Eitem 5

CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y cyfarfod:	**23 Gorffennaf 2019**
Aelod Cabinet:	**Y Cynghorwyr Nia Jeffreys, Dilwyn Morgan, Dafydd Meurig**
Swyddog Cyswllt:	**Iwan Evans, Swyddog Monitro** **Geraint Owen Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol** **Morwena Edwards, Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol**
Rhif Ffôn Cyswllt:	
Teitl yr Eitem:	**Adroddiadau ar drefniadau Cwynion a Gwella Gwasanaeth y Cyngor**

1 Y PENDERFYNIAD A GEISIR

Derbyn yr adroddiadau.

2 CEFNDIR

<u>Y Drefn Gwynion Gorfforaethol</u>

2.1 O dan Drefn Gwynion Gorfforaethol y Cyngor mae'n ofynnol cyflwyno adroddiad blynyddol i'r Cabinet, yn crisialu'r gwersi a ddysgwyd dros y cyfnod hwn ac yn dangos sut y maent wedi cyfrannu at wella'r ffordd y mae gwasanaethau'n cael eu cyflwyno. Oherwydd ail strwythuro o fewn y Gwasanaeth ni chafwyd Adroddiad yn 2017/18 yn anffodus ond mae'r wybodaeth berthnasol yn cael ei gynnwys yn yr Adroddiad yma.

<u>Trefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol</u>

2.2 Mae gan y Cyngor hefyd drefn gwynion benodol i ymdrin â chwynion yn ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol. O dan y drefn hon mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd ymchwilir i ac ymdrinnir â chwynion o fewn y gwasanaeth. Mae hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd.

Yr Ombwdsmon

2.3 Os bydd achwynydd yn parhau'n anfodlon, ar ôl dilyn trefniadau cwynion y Cyngor gall gyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a all ymchwilio i'r gŵyn os yw'n teimlo bod hynny'n briodol. Yn ogystal â chyhoeddi Adroddiad Blynyddol bydd yr Ombwdsmon yn anfon Llythyr Blynyddol unigol at bob awdurdod.

2.4 Teimlir, drwy edrych ar y tair elfen yma gyda'i gilydd, y gellir cynnig darlun i aelodau o'r sefyllfa ar draws y Cyngor o'r modd yr ymdrinnir â chwynion a sut y dysgir gwersi wrthynt er mwyn gwella gwasanaethau. Penderfynwyd felly y byddai briodol eu cyflwyno gyda'i gilydd i'r Cabinet.

Cyflwynir y dogfennau canlynol at sylw'r Cabinet :

- **Adroddiad Blynyddol ar y Drefn Gwynion Gorfforaethol 2017-19**
- **Adroddiad Blynyddol y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol 2018/19 (2 adroddiad Oedolion a Phlant)**
- **Llythyrau Blynyddol yr Ombwdsmon ar gyfer 2016/17 a 2017/18**

Barn yr aelod lleol

Ddim yn fater lleol.

Barn y swyddogion statudol

Y Swyddog Monitro:

Mae trefniadau eglur a chadarn ynglŷn ac ymdrin a cwynion yn rhan allweddol o sicrhau priodoldeb yn llywodraethiant y Cyngor. Mae'r ymroddiad corfforaethol i ddysgu a gwella yn hanfodol i osgoi honiadau o gamweinyddu a gwella gwasanaeth. Mae cyswllt agos rhwng y tîm yma a'r gyfundrefn gwynion Gorfforaethol a Gwasanaethau Cymdeithasol yn darparu arweiniad a chyngor. Mae'r adroddiad yn darparu sicrwydd i'r Cabinet fod y trefniadau cwynion statudol ac anstatudol yn cael eu gweithredu yn unol a'r gofynion.

Y Pennaeth Cyllid:

Disgwylir i wasanaethau'r Cyngor geisio datrys materion a dysgu gwersi o fewn adnoddau cyfredol yr adrannau perthnasol.

ADRODDIAD CABINET	23 Gorffennaf 2019
PWNC	Adroddiad Blynyddol Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2017/18 a 2018/19
AELOD CABINET	Cyng. Nia Jeffreys, Aelod Cabinet Cefnogaeth Gorfforaethol
SWYDDOG	Geraint Owen, Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol
AWDURON	Tîm Cydlynu Gwella Gwasanaeth a Chwynion, Swyddog Gwella Gwasanaeth (SGG)

1 Pwrpas yr Adroddiad

Mae'r Adroddiad yn crynhoi'r datblygiadau o ran *Cwynion* a *Gwella Gwasanaeth* dros y ddwy flynedd 2017-2019. Ni chyflwynwyd adroddiad ar gyfer 2017-2018 oherwydd ail strwythuro gwasanaethau, timau a rolau.

Mae'r adroddiad yn pwysleisio'r ymateb i *Gwynion* er mwyn *Gwella Gwasanaeth*, ac arddangosir llwyddiannau drwy naratif yn yr adroddiad. Amlygir hefyd y rhwystrau i'w goresgyn er mwyn parhau i wella a datblygu, ynghyd a chamau arfaethedig.

Mae'n rhan o Bolisi Pryderon a Chwynion y Cyngor fod y Cabinet yn derbyn yr adroddiad yma.

2 Penderfyniad a geisir

Derbyn yr Adroddiad.

3 Cefndir

3.1 Mae'r drefn a fabwysiadwyd gan y Cyngor yn cyd-fynd â'r Polisi Enghreifftiol ar Gwynion a Phryderon, a'r Canllawiau a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru, ac a luniwyd dan oruchwyliaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae i hyn y fantais ei fod yn gyson gyda threfniadau cwynion cyrff cyhoeddus eraill gan wneud cyflwyno cwyn yn haws i'r cyhoedd ar draws sefydliadau cyhoeddus.

3.2 Fe fabwysiadwyd y drefn gan y Cabinet gyda'r amcanion canlynol:

- Dod â buddiant penodol i'r dinesydd drwy ganolbwyntio ar y datrysiad yn hytrach na'r broses. Bydd yn caniatáu ymdrin yn gyflymach â chwynion, gan ddiddymu un cam o'r drefn bresennol sydd yn eithaf llafurus a hir wyntog.
- Caniatáu cydlynu cwynion sydd yn cwmpasu mwy nag un adran yn well, a hefyd cydlynu cwynion sy'n cynnwys asiantaethau neu bartneriaid allanol.
- Drwy sefydlu bas data canolog, cynhwysfawr, bydd modd cymryd trosolwg o'r patrwm cwynion a dysgu gwersi fel sefydliad.
- Rhagwelir y bydd y drefn yn cyd-fynd yn well hefo diwylliant newydd y Cyngor o rymuso staff i wneud penderfyniadau a chyflawni un o ffrydiau gwaith prosiect "Ffordd Gwynedd"

Y Drefn

3.3 Diffinnir cwyn fel:

- mynegiad o anfodlonrwydd neu bryder
- naill ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu
- fe'i gwneir gan un neu ragor o'r cyhoedd
- mae ynglŷn â'r ffordd y mae'r Cyngor wedi gweithredu neu heb weithredu
- neu mae ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarparwyd
- ac mae angen ymateb iddi.

Nid cwyn yw:

- cais cychwynnol am wasanaeth megis rhoi gwybod am olau stryd ddiffygiol
- apêl yn erbyn penderfyniad sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol
- ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'
- ffordd i grwpiau/mudiadau lobïo geisio hyrwyddo achos.

Nid yw'r drefn hon yn berthnasol i ddefnyddwyr gwasanaethau cymdeithasol, gan fod trefn statudol ar eu cyfer hwy. Mae ysgolion hefyd yn gweithredu eu trefniadau cwynion eu hunain.

Mae dau gam i'r drefn, sef:

Datrys Anffurfiol

3.4 Cynnig y cyfle i achwynydd gysylltu'n anffurfiol yn y man lle caiff y gwasanaeth ei gyflwyno i geisio datrys cwynion un ai pan fydd y pryder yn codi neu'n fuan iawn wedyn. Dylai ymdrin â chwynion fod yn rhan annatod o ddarparu gwasanaeth ac anogir staff i ystyried bob tro os gellir datrys y gŵyn 'yn y fan a'r lle'.

3.5 Nod y drefn yw darparu system sy'n syml, yn hyblyg ac yn rhoi pwyslais ar gael y canlyniad mwyaf priodol i unigolion a gwasanaethau. Mae'r trefniadau yn caniatáu i'r Cyngor ddelio mewn ffordd lawer mwy rhagweithiol â phryderon drwy ganolbwyntio ar anghenion pobl, sef datrys y broblem ac nid ar y broses gwyno ei hun

Ymchwiliad ffurfiol.

3.6 Os nad yw'n bosib datrys y gŵyn yn anffurfiol gall yr achwynydd ei chyfeirio am ymchwiliad ffurfiol. *"Ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda"* yw egwyddor y cam hwn o'r broses. Mae'r pwyslais yn cael ei roi ar un ymchwiliad i ddelio'n drylwyr â'r pryderon a godwyd. Fel rheol cynhelir ymchwiliad gan swyddog o fewn yr adran sydd ar lefel ddigon uchel, ac sy'n annibynnol o ffynhonnell y gŵyn. O bryd i'w gilydd ni fydd hyn yn briodol ac ymchwilir i'r gwyn gan swyddog sy'n annibynnol o'r adran dan sylw. Yn wahanol i ddatrysiadau anffurfiol fe gofnodir pob cwyn ffurfiol yn ganolog.

3.7 Gall achwynydd fynd â'r gŵyn at yr Ombwdsmon os yw'n anfodlon gydag ymateb ffurfiol y Cyngor.

3.8 Trosolwg o’r camau:

- Mae Cwynion yn dod i mewn o sawl cyfeiriad - ffurflen Canmoliaeth a Chwynion ar y We; trwy e-bost; trwy lythyr; dros y ffon, drwy ymweliad i’r safle gwaith; neu drwy neges gan gyd weithiwr;
- Mae’r Blwch Cwynion yn cael ei fonitro drwy gydol y dydd a gwneir pob ymdrech i beidio cael cwynion yn sefyll ynddo heb eu pasio 'mlaen am sylw;
- Mae pob cwyn sydd yn dod i mewn i’r Blwch Cwynion yn cael eu cofnodi o dan eu categorïau perthnasol, sef Anffurfiol, Ffurfiol neu Ombwdsmon. Nodir enw a chyfeiriad y cwynydd os yn wybyddus, ynghyd a dyddiad derbyn y gwyn ac o dan ba gategori mae’r cwyn yn disgyn;
- Mae ymgais yn cael ei wneud i gydnabod cwyn ar y dyddiad y daw i mewn lle’n bosib, os yw’n ddiwrnod gwaith arferol. Anfonir e-bost neu lythyr allan i gydnabod ei derbyn. Bydd y gwyn yn cael ei phasio ymlaen wedyn i’r Gwasanaeth perthnasol am sylw;
- Bydd y Swyddog Gwella Gwasanaeth (SGG), neu gydweithiwr yn ei habsenoldeb, yn monitro dyddiad ymateb y gwyn ac yn atgoffa’r Gwasanaeth o’r gofyn i ymateb yn brydlon lle’n bosib. Gofynnir iddynt hefyd hysbysu’r cwsmer os ydynt yn debygol o fethu ymateb mewn pryd;
- Adroddir i’r Tîm Rheoli Corfforaethol pob chwe mis ar sut y Gwellir Gwasanaethau o’r Cwynion sydd yn dod i mewn. Hefyd yn unol â’r drefn mae’n ofynnol adrodd i’r Cabinet yn flynyddol.

Mae’r pwyslais erbyn hyn ar Wella Gwasanaeth yn dilyn derbyn cwynion, er mwyn arbed cwyn tebyg yn y dyfodol.

Rydym yn ceisio darganfod oes unrhyw batrymau neu “thueddiadau” yn amlygu eu hunain.

Erbyn hyn mae’r adroddiad yn canolbwyntio ar Gwynion Ffurfiol Dilys a Chwynion yr Ombwdsmon, gan fod Gwasanaethau yn delio gyda chwynion anffurfiol eu hunain.

Mae ‘cwyn Dilys’ yn golygu fod dilysrwydd i sail y gwyn, ac os nad yw’n cael ei datrys yn foddhaol gall wedyn droi’n gŵyn i’r Ombwdsmon.

Math o Gwynion	**Nifer 2017/18**	**Nifer 2018/19**
	Cyfanswm	**Cyfanswm**
Cwynion Ffurfiol (Dilys)	32	49
Cwynion at yr Ombwdsmon	24 18 Dim Ymchwiliad 4 Dim Ymchwiliad (Cynamserol) 0 Heb gael ymateb 0 Setliad 0 Ymchwiliad ar agor 2 Adroddiad	32 16 Dim Ymchwiliad 9 Dim Ymchwiliad (Cynamserol) 0 Heb gael ymateb 5 Setliad 0 Ymchwiliad ar agor 2 Adroddiad

Mae *Dim Ymchwiliad* yn golygu fod yr Ombwdsmon, ar ôl ystyriaeth gychwynnol yn fodlon gyda'r ffordd y mae’r awdurdod wedi ymdrin â’r mater ac nad oes angen ymchwilio’n bellach. Gall hefyd fod yn fater sydd tu hwnt i’r awdurdodaeth.

Mae *Cynamserol* yn golygu fod yr Ombwdsmon o’r farn nad yw’r awdurdod wedi cael cyfle i ystyried y mater eto. Bydd y rhain yn cael eu cyfeirio at y Cyngor am ystyriaeth o dan y drefn gwynion fel arfer.

4 Gwella Gwasanaeth

Fel yr adroddwyd yn flaenorol mae cydweithrediad y Gwasanaethau i ddilyn y drefn wedi bod yn dda iawn ar y cyfan, ac yn wir mae sawl un wedi nodi eu bod yn gweld gwerth mawr yn y drefn.

Mae'r Adran 1 yn cynnwys esiamplau o'r Cwynion a dderbyniwyd gan fanylu:-

- Sut mae'r gwasanaethau yn ceisio bodloni'r rhai sydd wedi cyflwyno cwynion
- Camau a gymerwyd i wella eu gwasanaethau o ganlyniad.

Cyn cyflwyno'r drefn yn 2015 nid oedd yr hyd yr oedd cwynion yn agored yn cael ei fesur. Erbyn hyn rydym wedi datblygu trefn i fesur cyfartaledd yr hyd mae cwynion yn agored. Y ffigwr ar gyfer 2018/19 yw 8.6 diwrnod. Ein bwriad ar gyfer y dyfodol yw defnyddio hwn fel gwaelodion er mwyn cymhariaeth a rhoi mesur ychwanegol o berfformiad.

Dylid nodi nad yw'r nifer o gwynion y mae gwasanaeth yn ei dderbyn yn angenrheidiol yn arwydd o safon y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu, ac na ellir ystyried y canlyniadau hyn ar ben eu hunain. Mae natur y gwasanaethau a ddarperir yn dylanwadu'n drwm ar y canlyniadau. Ymysg y ffactorau a all gael effaith ar y ffigyrau yw'r nifer o gysylltiadau uniongyrchol a geir gyda chwsmeriaid, proffil cyhoeddus y gwasanaeth neu os oes gan unigolyn ffyrdd ffurfiol eraill i unioni cam neu gyflwyno apêl. Fel sylw cyffredinol i osod cyd-destun rhaid dwyn mewn cof y nifer o gysylltiadau darparu gwasanaeth sydd rhwng y Gwasanaethau'r Cyngor a'r cyhoedd yn ddyddiol o'u cymharu â nifer cwynion

5 Edrych i'r Dyfodol/Camau Nesaf

Amlygir wrth y Gwasanaethau, wrth fynychu eu Timau Rheoli, fod y Tîm yn gallu cynnig Hyfforddiant yn y maes Gofal Cwsmer drwy ddefnyddio cwynion fel arf dysgu. Rhoddir eglurhad i'r Gwasanaethau o'r math o hyfforddiant a gynhaliwyd efo'r Gwasanaeth Hamdden.

Mae Wal Lwyddiannau yn y broses o gael ei chreu a bydd yn ei lle yn fuan. Gweler esiampl o'r math o sylwadau sydd wedi eu derbyn yn Adran 2.

Mae'r sylwadau yma yn deillio o dderbyn canmoliaethau gan gwsmeriaid ar y ffurflen canmoliaeth ar ein safle we. Drwy e-byst neu lythyrau neu dros y ffon. Hefyd fe geir adborth positif yn dilyn cwyn, a'r teimlad yw ei bod yn bwysig iawn dathlu a rhannu'r canmoliaethau/adborth yma ymysg y gwasanaethau. Mi fydd y ddogfen ar "Wordpress" ac mi fydd yn cael ei rhoi ar y Fewnrwyd ond mi fydd hefyd ar gael i'r staff allanol yn ogystal drwy linc i Facebook staff y Cyngor. Mae nifer o'r canmoliaethau yn dod am ein staff allanol a chredir ei bod yn bwysig dathlu hynny a sicrhau eu bod yn cael eu gweld. Hyn yn sicr yn ffordd o godi morâl staff, pan maent yn teimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi. Mae trafodaethau ar y gweill efo'r Tîm Cyfathrebu Mewnol am sut gellir defnyddio'r wal lwyddiannau i gyd fynd a Gwobrau'r Cyngor ar ei Orau yn ogystal.

Mae'r SGG a'r Rheolwr Dysgu a Datblygu'r Sefydliad yn son am y Wal Lwyddiannau wrth fynychu Timau Rheoli'r Gwasanaethau, ac mae sawl canmoliaeth mae'r Gwasanaethau wedi eu derbyn yn uniongyrchol yn cael eu hanfon ymlaen i sylw'r SGG.

Mae'r Tîm Rheoli wedi cael sawl enghraifft yn y gorffennol lle rydym wedi cael problemau efo ymateb rhai Gwasanaethau i'r drefn ac mae rhai elfennau yn parhau yn y Gwasanaethau yma o hyd. Oni fydd pethau yn altro mi fyddwn yn gofyn am gefnogaeth y Tîm Rheoli i geisio symud pethau ymhellach.

Adran 1

Esiamplau o rai cwynion a dderbyniwyd dros y ddwy flynedd 2017/18 a 2018/19

1.1 Cefnogaeth Gorfforaethol (Gofal Cwsmer)

1.1.1 Natur y gwyn

Fe dderbyniwyd cwyn gan gwsmer oedd yn ceisio adnewyddu Tocyn Teithio Ôl 16 ar lein. Methu cwblhau'r broses i adnewyddu'r tocyn am ryw reswm. Hyn yn golygu methiant i dderbyn y cerdyn mewn pryd. Felly cwsmer wedi gorfod talu yn ychwanegol am deithio ar y trên. Diffyg Cyfathrebu clir rhwng y Cyngor a'r cwmni bysus. Cafwyd ymholiad am yr un mater gan gwsmer arall oedd wedi cael problemau tebyg. Nid oedd y cwsmer yma eisiau rhoi cwyn i mewn am y mater ond 'roedd yn ddiolchgar fod y gwasanaeth eisoes yn edrych mewn i'r drefn.

1.1.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Fe ymchwiliodd y Gwasanaeth y ddau achos a gwelwyd fod nam yn bodoli yn y broses adnewyddu/talu ar lein. Ymddiheurwyd i'r cwsmeriaid am hyn a rhoddwyd eglurhad iddynt o beth aeth o'i le.

1.1.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Y gwasanaeth wedi trefnu fod y broses Tocynnau Teithio Ôl 16 wedi cael ei rhoi ar restr blaenoriaeth FFOS. Hyn yn golygu bydd y broses yn cael ei hadolygu gyda tharged o ddiwedd Awst i'r broses newydd fod yn weithredol ar FFOS. Tan y newid, mae'r Arweinydd Tîm yn cadw golwg ar y sefyllfa i geisio arbed i gwsmer arall gael yr un broblem.

Hefyd bu'r Gwasanaeth mewn trafodaeth efo'r cwmni geisio gwella'r cyfathrebu rhyngddynt i'r dyfodol.

Ymhellach trafodwyd y mater gyda'r Gwasanaeth Addysg a chytunodd y Gwasanaeth hwnnw i wneud ad-daliad i'r cwsmer am y costau ychwanegol gododd oherwydd y broblem.

1.2. Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu

1.2.1 Natur y gwyn

Cwsmer wedi cwyno ei bod yn ystod y 5 mis diwethaf wedi colli 3 set o finiau ailgylchu. Nid yw bellach yn medru ailgylchu gwastraff yn iawn o'r herwydd. Mae'n honni nad ydi'r biniau yn cael eu dychwelyd gan y casglwyr i'r man cywir, eu bod yn cael eu gadael yng ngwaelod y stryd. Dim ond yn cael casgliadau bob pythefnos beth bynnag, hynny yn creu trafferth gan fod diffyg lle yn y cartref i'w gadw

1.2.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Yr Arweinydd Tîm wedi cael gair efo'r casglwyr ac yn nodi y byddent yn monitro'r sefyllfa am gyfnod

1.2.3 Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth:-

Mae'r Tîm Casglu Gwastraff/Ailgylchu, Arweinyddion Tîm a Swyddogion Gwastraff/Ailgylchu yn ceisio ei gorau i gynnig y gwasanaeth gorau phosib i gwsmeriaid.

Yn yr achos yma rydym wedi dysgu pa mor bwysig yw gadael y biniau/bocsys yn daclus ac yn y pwynt cywir yn dilyn casgliadau. Rwyf newydd godi ffon ar y cwsmer heddiw ac wedi derbyn cadarnhau bod pethe wedi gwella ers ei chwyn.

1.3 Gwasanaeth Trafnidiaeth – Cludiant Plant gydag anableddau i'r Ysgol

1.3.1 Natur y gwyn

Derbyniwyd cwyn gan gwsmer am safon diogelwch a diffyg gwasanaeth gan gwmni tacsi oedd wedi ei gontractio i gario ei blentyn i'r ysgol.

- Tacsi heb droi fyny i nôl y plentyn ar fwy nac un achlysur, a neb yn cysylltu efo'r rhiant i egluro'r sefyllfa, neb o'r cwmni nac o'r Cyngor
- Oherwydd cyflwr y plentyn mae sefyllfaoedd fel hyn yn ei gynhyrfu yn ddrwg yn anffodus

1.3.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi ymchwilio i weld beth oedd wedi creu hyn. Wedi anfon llythyr at y cwsmer yn nodi byddai cwmni newydd yn cymryd drosodd y cytundeb cario i'r Ysgol.

1.3.3 Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth:-

Yn sicr mae gwersi wedi eu dysgu o'r gwyn. Mae angen mwy o gyfathrebu rhwng pawb sydd ynghlwm a'r contract.

Mae'n fwriad edrych yn ofalus ar y broses o gomisiynu cludiant ar gyfer disgyblion sydd ag ADY, gyda'r gobaith o wneud unrhyw newidiadau sydd yn bosib fydd yn arwain at gael gwasanaeth sydd yn cwrdd yn well ag anghenion disgyblion ADY sydd angen cludiant yn y dyfodol. Mae staff Cludiant, a staff yr Adran Addysg yn y broses o wneud hyn ar hyn o bryd. Y bwriad yw i yrwyr/cynorthwyydd teithwyr dderbyn hyfforddiant ynglŷn â chyflwr y disgyblion sydd yn cael eu cludo. Nid ydynt yn derbyn dim hyfforddiant ar hyn o bryd. Hefyd gobeithir paratoi llyfryn bach gyda chanllawiau i weithredwyr a rhieni yn rhestru be i wneud pan fo sefyllfa fel hyn yn codi.

1.4. Gwasanaeth Hamdden

1.4.1. Natur y gwyn

Derbyniwyd cwynion gan ddau gwsmer i dynnu sylw'r gwasanaeth Hamdden at sefyllfa beryglus mewn pwll nofio. Y ddau gwsmer yn nodi fod y pwll yn brysur ar y diwrnod dan sylw, llawer iawn o blant a phobl hyn yn nofio ar draws ei gilydd.

1.4.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Fe ymchwiliodd y Gwasanaeth i'r achos a gwelwyd fod y camau priodol i gyd-fynd a safonau NOP (NORMAL Operating Procedures) i gyd wedi cael eu dilyn. Yn anffodus nid oedd y camera cctv yn gweithio ar y pryd felly nid oedd tystiolaeth o'r sefyllfa ar ffilm.

1.4.3 Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi cytuno i dreialu defnyddio llinellau "lanes" ar gyfnodau o'r fath o hyn allan, yn y gobaith y byddai hyn yn gwneud sefyllfa o'r fath yn fwy diogel i bawb sydd yn y pwll.

1.5. Gwasanaeth Morwrol

1.5.1. Natur y gwyn

Cwyn am ymddygiad aelod o staff Morwrol.

1.5.2 Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Ar ôl ymchwiliad i'r mater gan y Rheolwr Gwasanaeth, anfonwyd ymddiheuriad ac eglurhad i'r cwsmer am y sefyllfa, gan ddiolch iddo am ddwyn y gwyn i sylw'r gwasanaeth.

1.5.3 Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Rheolwr wedi trafod y mater efo'r swyddog dan sylw rhag i achos o'r fath godi eto.

1.6. Gwasanaeth Cynllunio

1.6.1. Natur y gwyn

Cwsmer wedi cwyno fwy nac unwaith am fater gorfodaeth leol nad oedd yn derbyn sylw'r Cyngor.

Mae'r broblem wedi bod yn mynd ymlaen ers tua 9 mlynedd yn ôl y cwsmer. Mae'n effeithio arni hi ac ar breswylwyr eraill yn y gymuned. Y cwsmer yn teimlo nad oedd y gwasanaeth yn cymryd ei chwynion o ddifri, gan nad oedd yn derbyn ymatebion.

1.6.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Fe ymddiheurwyd i'r cwsmer am y diffyg ymateb blaenorol, ac fe eglurwyd beth oedd wedi achosi hynny. Roedd y sefyllfa yn un ddyrys iawn i'r gwasanaeth ei datrys yn y lle cyntaf, oblygiadau penodol yn deillio o'r achos. Y Gwasanaeth yn gorfod aros am ymateb/datrysiad sefyllfa gymhleth arall cyn medru datrys y sefyllfa yma yn anffodus.

1.6.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Mae'r gwasanaeth wedi sylweddoli pwysigrwydd cadw cyswllt rheolaidd efo'r cwsmer am sefyllfaoedd o'r fath. Cyfathrebu am unrhyw ddatblygiad am y sefyllfa yn holl bwysig bob amser. Pan mae'r cwsmer yn cael eglurhad gan y swyddog mae'n haws ganddynt dderbyn unrhyw sefyllfa. '

1.7. Gwasanaeth Trafnidiaeth

1.7.1. Natur y gwyn

Cwyn wedi ei dderbyn am y broses tendro am gytundeb rhedeg bysiau ysgol. 'Roedd y cwsmer wedi anfon tendr am y cytundeb, ond ni fuodd yn llwyddiannus. Nid oedd yn credu ei fod wedi cael digon o amser i baratoi ei dendr etc. Teimlo fod amseriad yn golygu na chafodd o gyfle teg i roi tendr i mewn.

1.7.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi trefnu sgwrs wyneb yn wyneb efo'r cwsmer yn syth i egluro'r drefn iddo . Hefyd wedi gofyn i'r Gwasanaeth Archwilio Mewnol edrych ar y broses dendro. Cafwyd cadarnhad gan Archwilio Mewnol fod popeth wedi ei weithredu'n gywir.

1.7.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Mae'n debyg mai'r wers rydym wedi'i ddysgu o ddelio a Mr X yw pa mor bwysig yw cynnwys cwmnïau bysiau tebyg i'w gwmni ef yn fuan yn ein trafodaethau.

Rydym yn aml yn dibynnu ar gwmnïau bach bysiau fel cwmni Mr X i'n cynorthwyo mewn amseroedd o argyfwng. Felly, mae'n wrth gynhyrchiol i ni roi pellter rhyngom ni a chwmnïau tebyg.

1.8. Gwasanaeth Refeniw

1.8.1. Natur y gwyn

Cwsmer wedi cwyno am ddiffyg ymateb/datrysiad gan y Gwasanaeth Refeniw. 'Roedd wedi cysylltu â nhw sawl gwaith yn barod ynglŷn â statws bil ei eiddo. Y Gwasanaeth yn honni ei fod yn dod o dan ail gartref ond y cwsmer yn honni ei fod yn cael ei osod fel llety gwyliau ers blynyddoedd. Cafodd y mater ei ddatrys am gyfnod o ryw 3 mis yna dechreuodd yr un broses eto.

1.8.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Fe eglurodd y Rheolwr y sefyllfa i'r cwsmer ond nid oedd yn hapus efo'r eglurhad cyntaf.

Fe dalodd y cwsmer y bil ond 'roedd yn nodi ei fod wedi colli ffydd yn yr Uned Treth Cyngor erbyn hyn. Anfonwyd y gwyn yn ôl i'r gwasanaeth am sylw pellach gan y SGG.

1.8.3 Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

- Y prif welliant a gynigwyd i Mr & Mrs Y, oedd cysylltu gydag unigolyn o fewn yr Adran i osgoi'r oedi 3-4 wythnos dros y Gwanwyn a'r Haf. Ni chymerodd Mr & Mrs Y fantais o hyn y datrysiad pellach yw lleihau'r oedi yn sgil dyfodiad y premiwm ar ail gartrefi a thai gwag hir dymor.
- Edrychwyd ar lif ymholiadau i mewn i'r Adran a natur y Cwynion roedd yn cael ei derbyn yn gryno'r prif newidiadau oedd
- Prynu sustem ffon 'call centre' gyda neges fod galwad mewn Ciw yn hytrach na fod galwad ffôn yn cael ei methu.
- Symud Aelod o staff profiadol o'r tîm ateb galwadau ffôn i 'eistedd' ar yr E-byst dyddiol a delio gydag ymholiadau syml yn y fan ar le gan gyfeirio Cwynion / ymholiadau dyrys i sylw unigolion.
- Sicrhau fod ymholiadau drwy lythyr / e-bost yn cael ei brosesu ar unwaith i'r system 'llif gwaith' electroneg.

1.9 YGC

1.9.1. Natur y gwyn

Cwyn wedi ei derbyn oddi wrth gwsmer am y ffaith fod ei ddŵr yfed wedi cael ei lygru oherwydd diffyg draenio'r tir ymhellach i fyny'r lon o'i gartref. Mae'n honni y dylai'r Cyngor fod wedi ei gefnogi efo'r mater. Y cwsmer yn gweld bai ar YGC am y diffyg cyfathrebu o ran y broblem, teimlo y dylasent fod wedi gwneud mwy i'w gynorthwyo yn y sefyllfa. Rhan o'r achos hefyd yn berthnasol I Warchod y Cyhoedd. Fe fu iddynt fynd i arbrofi'r dŵr ayyb yn unol â'r gofynion. Y cwsmer wedi nodi nad oedd am fynd a'r mater o ran GYC yn ei flaen, felly ddim yn disgwyl ymateb i'w gwyn ganddynt.

1.9.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Fe ymchwiliodd y Gwasanaeth Ymgynghoriaeth i'r mater ond yn anffodus nid oeddynt yn gallu cynorthwyo llawer oherwydd cyfrifoldebau statudol.

1.9.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Wedi adolygu'r ymateb i sefyllfa Mr Z a'r cyngor a gynnigwyd wedi'r digwyddiad, rydym yn sylweddoli pam fod Mr Z yn teimlo'n rhwystredig gyda'r sefyllfa, ond yn anffodus oherwydd ein cyfrifoldebau statudol, doedd dim modd delio gyda'r broblem mewn modd gwahanol. Er mwyn ceisio cael eglurder ar gyfrifoldebau am y math yma o broblem rydym yn bwriadu paratoi llyfryn cryno, sy'n egluro i ddioddefwyr o lifogydd neu ddigwyddiadau o lygredd, beth yn union yw ein cyfrifoldebau, a'n gallu i fod o gymorth. Hefyd bydd manylion cyswllt i gyrff neu adrannau eraill (Cyfoeth Naturiol Cymru neu Warchod y Cyhoedd er enghraifft), a all fod o gymorth yn y fath sefyllfaoedd. Bydd y llyfryn yma yn cael ei rannu â dioddefwyr, neu unrhyw un sy'n bryderus am y risg o lifogydd, a'r gobaith ydi y bydd o help ymarferol, ac yn helpu rheoli disgwyliadau.

1.10. Gwasanaeth Cynllunio

1.10.1. Natur y gwyn

Cwyn o ran Cydraddoldeb oedd hwn. Cwsmer wedi nodi ei siom am nad oedd opsiwn perthnasol ar gael ar ffurflen ar lein, dim opsiwn o Mr & Mr ar gael.

1.10.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi ymateb gan ddiolch i'r cwsmer am ddod a'r mater i'w sylw. Wedi cynnig ymddiheuriad a chydnabod fod hyn yn ddiffyg ar y ffurflen ac felly wedi ychwanegu'r opsiwn yn dilyn trafodaethau efo'r Swyddog Cydraddoldeb.

1.10.3 Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi sylweddoli'r angen i ddiweddaru dogfennaeth o'r fath efo'r opsiynau perthnasol. Hefyd cyfle i'r Swyddog Cydraddoldeb ymestyn hyn ar draws y Cyngor efallai rhag ofn fod dogfennaeth arall angen eu diweddaru.

1.11. Gwasanaeth Refeniw

1.11.1. Natur y gwyn

Cwsmer yn anhapus iddi dderbyn bil treth am eiddo yn dilyn marwolaeth aelod o'i theulu. Nid oedd yn derbyn fod y Gwasanaeth angen tystiolaeth bellach ganddi i gadarnhau fod yr eiddo yn wag ac nad oedd "Probate" wedi mynd drwodd eto. Hefyd yn siomedig iddi dderbyn copïau o'r biliau gyda nodiadau ysgrifenedig arnynt ond dim llythyr i egluro'r sefyllfa

1.11.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi cysylltu yn ôl efo hi i drio egluro ymhellach y rhesymeg pam eu bod angen tystiolaeth ganddi. Fod hyn yn ofynion statudol ganddynt. Egluro mai angen llythyr gan ei chyfreithwyr oeddent i egluro'r sefyllfa.

1.11.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

I osgoi cwyn o'r fath eto, angen rhoi trefniadau mewn lle i arbed gohebiaeth fynd allan i gwsmer efo nodiadau wedi ei sgriblo arnynt, sicrhau fod llythyr yn cyd-fynd a'r biliau etc ac egluro'n glir pam fod gofynion am dystiolaeth mewn achosion penodol. Mae'n holl bwysig dangos empathi fel bo angen, hyn yn holl bwysig os yn delio a chwyn mewn achosion sensitif.

1.12. Gwasanaeth Refeniw

1.12.1. Natur y gwyn

Cwsmer yn cwyno am ddiffyg ymateb o'r Gwasanaeth ai bod wedi derbyn bil anghywir. Hefyd ei bod wedi cael swyddog yn ateb ei galwad ffôn ac wrth iddi siarad Cymraeg gofynnodd y swyddog iddi do you want to speak to someone in Welsh? Wedyn pan gafodd ei throsglwyddo i swyddog arall Cymraeg fe ddywedwyd wrthi fod rhaid iddi ddilyn y drefn gwynion swyddogol os eisiau gwneud cwyn. Pan ofynnodd iddo pam na allai o ymateb i'w chwyn fe gafodd ymateb nad ei le ef oedd anfon cwynion ymlaen, nad oedd ganddo'r hawl i wneud hynny.

1.12.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Ymchwiliwyd i'r mater a gwelwyd pwy oedd y swyddogion dan sylw. Y cyntaf ddim ddigon hyderus i gyfathrebu yn y Gymraeg efo'r cwsmer ond mae'n ddysgwr brwdfrydig sydd wedi trosi i'r gwasanaeth o wasanaeth arall. Ymddiheurwyd am y diffyg yma a hefyd am ymateb yr ail swyddog. Mae trefn yn y Gwasanaeth i ddelio efo cwynion cyn gynted ag y bo modd nid cyfeirio pobl i ddilyn y drefn Gwynion.

O ran y bil anfonwyd allan eglurwyd pam fod hyn wedi digwydd, roedd o ganlyniad i'r ffaith fod y cwsmer wedi stopio'r Debyd Uniongyrchol etc. Cyn gynted ag y cafwyd y manylion ar dystiolaeth gywir gan y cwsmer cafodd y mater ei sortio.

1.12.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Dim cwyn o sylwedd. Dim i'w ddysgu.

1.13. <u>Gwasanaeth Tai</u>

1.13.1. <u>Natur y gwyn</u>

Cwsmer wedi anfon cwyn i mewn am ddiffyg ymateb i'w gais am wybodaeth am grantiau i adfer eiddo gwag gan y gwasanaeth.

1.13.2 <u>Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth</u>

Y Gwasanaeth wedi anfon ymateb ato a chynnig ymddiheuriad am y diffyg ymateb blaenorol. Wedi rhoi eglurhad iddo o'r drefn yr oedd yn holi amdani.

1.13.3. <u>Gwersi a Ddysgwyd</u>

Sylwadau'r Gwasanaeth

Credu bod 2 wers yma i ni ystyried.

Angen sicrhau bod canllawiau yn gwbl glir ac yn amlinellu amgylchiadau lle nad yw unigolyn yn gallu/ddim yn gallu cymhwyso. Er ein bod yn credu bod y wybodaeth wedi cynnwys mae'r achwynydd wedi dehongli hynny mewn ffordd wahanol.

Angen i ystyried sut ydym yn cyfathrebu neu gadarnhau sefyllfa. Byddai wedi bod o gymorth nodi nad oedd yn cymhwyso yn hytrach na pheidio ymateb.

1.14. <u>Gwasanaeth Parcio</u>

1.14.1. <u>Natur y gwyn</u>

Cwsmer yn cwyno am sefyllfa ceir yn parcio dwbl wrth ymyl ei chartref. Hyn yn creu problemau iddi wrth geisio troi mewn i'r stryd lle mae hi'n byw. Mae'n nodi ei bod wedi cwyno am hyn o'r blaen ond na chafodd fawr o ymateb yn anffodus.

1.14.2. <u>Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth</u>

Bu i swyddog o'r Tîm Parcio, drefnu ymweliad i'r safle i drafod y broblem efo'r cwsmer. I weld oedd rhywbeth y gellid ei wneud i wella'r sefyllfa a'i gwneud yn fwy diogel iddi hi a'i chymdogion.

1.14.3. <u>Gwersi a Ddysgwyd</u>

Sylwadau'r Gwasanaeth

Y Gwasanaeth yn nodi pam mor bwysig a gwerthfawr ydi mynd allan i'r safle at y cwsmer yn hytrach na cheisio dehongli'r sefyllfa dros y ffon neu drwy e-byst. Mae hyn yn rhoi'r argraff go iawn i'r cwsmer eich bod eisiau eu helpu.

1.15. YGC

1.15.1. Natur y gwyn

Cwsmer wedi cwyno am gyfathrebu gwael gan y swyddogion Ymgynghoriaeth Gwynedd a'r Cynulliad parthed gwaith ffordd yn ymyl ei chartref. Teimlo nad oedd yn cael digon o wybodaeth ac y byddai'n gaeth yn ei chartref tra byddai'n gwaith yn mynd yn ei flaen.

1.15.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi cysylltu yn syth efo'r cwsmer i holi beth oedd sail ei phryderon. Roeddent eisoes wedi cynnal cyfarfod yn lleol, rhannu llythyrau o ddrws i ddrws, ac yn cyfathrebu'n rheolaidd efo'r cwsmeriaid roedd y sefyllfa yn effeithio arnynt. Yn ffonio, yn tecsio, yn galw yn eu cartrefi i drafod. Y Gwasanaeth eisoes wedi trefnu gwaith i greu llefydd pasio ar y ffyrdd eraill o gartref y cwsmer dros y cyfnod gwaith. Hefyd wedi negodi efo'r ffarmwr perthnasol i greu lle parcio i'r cwsmer yn ei gae. Roedd perchnogion y tri eiddo arall oedd yn cael eu heffeithio yn ymddangos yn gwbl hapus ar sefyllfa.

1.15.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Er bod YGC yn dilyn y broses statudol mewn pob achos fel hyn, rydym hefyd yn cario allan 'Letter Drop' i'r trigolion cyfagos. Mae rhai yn cysylltu yn ôl i ganfod mwy o wybodaeth neu i nodi pryderon, bu i hyn ddigwydd gyda rhai yn yr achos yma. Fodd bynnag rhaid i ni beidio â chymryd yn ganiataol fod popeth yn iawn os nad oes ymateb yn dod gan drigolion, yn y dyfodol rhaid ymdrechu i ddod mewn cysylltiad â'r rhai sydd dim yn ymateb.

1.16. Gwasanaeth Trafnidiaeth

1.16.1. Natur y gwyn

Cwsmer yn anhapus nad oedd yn cael diweddariad cyson gan y Gwasanaeth am beth oedd yn digwydd parthed gosod llinellau melyn i wahardd parcio. 'Roedd wedi cwyno am hyn yn barod rhai misoedd yn gynharach.

1.16.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi ymddiheuro am y diffyg cyfathrebu efo'r cwsmer am y sefyllfa, ac wedi anfon diweddariad ati ac addo ceisio gwella'r cyfathrebu o hyn allan.

1.16.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi sylweddoli pwysigrwydd cadw cyswllt rheolaidd ac amserol efo'r cwsmer er mwyn eu cadw yn y pictiwr.

*** Mae'r un person wedi cwyno eto yn Ebrill 2019 am yr un broblem sef diffyg cyfathrebu.

1.17. Cefnogaeth Gorfforaethol

1.17.1. Natur y gwyn

Wedi derbyn cwyn am ddiffyg ymateb i gais Rhyddid Gwybodaeth. Y Cwsmer wedi cysylltu â'r Gwasanaeth sawl gwaith felly wedi gorfod troi at y drefn gwynion oherwydd diffyg ymateb gan y Gwasanaeth yn y diwedd.

1.17.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Cynigwyd ymddiheuriad ac eglurhad i'r cwsmer pam fod oedi wedi bod mewn anfon ymateb. Rhoddwyd eglurhad i'r cwsmer o sut 'roedd y drefn Rhyddid Gwybodaeth yn gweithio etc.

1.17.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Cynhaliwyd cyfarfod mewnol rhwng y Tîm Rhyddid Gwybodaeth a'r SGG, ac wedyn gydag Uwch Reolwr a Phennaeth y Gwasanaeth. Sylweddolwyd fod aneglurder o'r drefn gwynion, a penderfynodd y Gwasanaeth ail fapio'r broses oedd ganddynt i weld lle gellir gwella pethau. 'Roedd gan y swyddogion oedd yn delio a'r ceisiadau syniadau da a theg ar sut i geisio gwella pethau.

1.18. Gwasanaeth Eiddo

1.18.1. Natur y gwyn

Cwsmer wedi cysylltu i ddatgan ei siom gan ei fod yn teimlo ei fod wedi ei gamarwain gan y Gwasanaeth Eiddo parthed pryniant tir oedd ar werth gan y Cyngor.

Mae cwyn y cwsmer yn benodol am y diffyg ymateb o'r Gwasanaeth Eiddo a'r ffaith iddynt wrthod talu iawndal iddo am y golled ariannol yn dilyn y pryniant/ymholiadau.

1.18.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Yn dilyn derbyn y gwyn ffurfiol, mae'r Uwch Reolwr o fewn y Gwasanaeth wedi edrych ar y sefyllfa ac wedi ymddiheuro i'r cwsmer am y mater. Hefyd wedi trefnu talu iawndal iddo am gyfran o'r golled ariannol.

1.18.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Yr hyn yr ydym wedi ei ddysgu ydi fod angen bod yn gwbl glir wrth gyfeirio darpar brynwyr at y Gwasanaeth Cynllunio. Awgrymwyd wrth y prynwr y byddant angen caniatâd cynllunio cyn y gallem werthu'r tir dan sylw. Aeth y darpar brynwyr ymlaen yn syth i gyflwyno cais a thalu ffi ymgeisio o dros £1000. Pe byddem wedi nodi y dylai wneud ymholiadau neu ddilyn y broses "pre-app" tebyg y byddai wedi ffeindio allan ynghynt na fyddai wedi cael caniatâd, heb dalu'r ffi. Rydym wedi newid ein trefniadau mewnol erbyn hyn.

1.19. Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu

1.19.1 Natur y gwyn

Y cwsmer wedi gorfod cwyno unwaith eto, trydydd neu pedwerydd gwaith fod ei focsys ailgylchu yn cael eu gadael yn flêr ar draws ei fynedfa yn dilyn casgliad. Yn ogystal fod peth o'r cynnwys yn cael eu gollwng a'u gadael ar lawr wrth y bocsys yn rheolaidd. Y cwsmer bellach wedi cael llond bol ar y sefyllfa ac yn anffodus wedi bod yn cysidro peidio ailgylchu o'r herwydd. Hefyd maent yn cwyno ar Facebook am safon y Gwasanaeth maent yn ei dderbyn gan y Cyngor.

1.19.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Swyddog Ailgylchu yn nodi fod y cwsmer wedi cysylltu drwy'r system FFOS yn ogystal i gwyno ai fod wedi cysylltu efo'r cwsmer i drafod y mater. Y Swyddog yn nodi ei fod wedi bod yn monitro'r sefyllfa ers y cwyn diwethaf fis Rhagfyr, gan ei fod wedi bod yn mynd allan i weld cyflwr y bocsys yn dilyn casgliad. Wedi cynnig ymddiheuriad i'r cwsmer unwaith eto ar ran y Gwasanaeth am y broblem.

1.19.3. Gwersi a Ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Y Swyddog Ailgylchu am gael sgwrs gyda'r Uwch Arweinydd Tim gan ofyn i'r gweithwyr gymryd pwyll wrth wagio'r cart a sicrhau ei dychwelyd i'r pwynt casglu yn dilyn casgliad.

SGG wedi holi'r cwsmer wrth sgwennu'r adroddiad i weld oedd pethau wedi gwella, ei ymateb oedd dal i gael wythnos dda ac wythnos ddrwg ychwanegodd "Na'i rannu fod dydd Llun diwethaf wedi bod yn daclus iawn! (wythnos 15 Ebrill 2019).

SGG wedi awgrymu i'r cwsmer gadw cofnod am y mis nesaf o'r patrwm da a drwg. Bydd yn haws wedyn targedu'r gweithwyr sy'n creu'r broblem i drio cael datrysiad parhaol i'r mater.

1.20. Gwasanaeth Gwastraff ac Ailgylchu

1.20.1. Natur y gwyn

Cwyn wedi dod i mewn gan gwsmer am flerwch o gwmpas biniau yn y stryd lle mae hi'n byw. Cyfarpar wedi torri a rhai preswylwyr ddim i weld yn ailgylchu o gwbl. Hefyd pobl yn rhoi pethau ym miniau trigolion eraill gan nad oes ganddynt gyfarpar eu hunain. Eitemau ddylai fod yn cael eu hailgylchu yn cael eu rhoi yn y biniau gwastraff. 'Roedd yn honni fod y sefyllfa yn mynd ymlaen ers amser o leiaf 3 blynedd. Bob tro roedd yn cysylltu â'r Gwasanaeth medda hi roedd yn cael agwedd negyddol a roddent yn honni mai bai'r trigolion oedd y llanast.

1.20.2. Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Y Gwasanaeth wedi mynd i ymchwilio cyflwr y safle ac wedi gweld fod problem yn bodoli. Wedi trefnu i glirio'r safle ond hefyd wedi trefnu i swyddogion ailgylchu fynd i weld trigolion y stryd ar y diwrnod casglu gwastraff nesaf i drafod ailgylchu a chael gwared a gwastraff. Wedi dosbarthu cyflenwad o'r cyfarpar angenrheidiol i'r trigolion. 'Roedd yn ymddangos fod rhai o'r trigolion yn gadael eu biniau allan ar y stryd drwy'r amser ac o bosib fod hynny'n rhannol greu'r broblem.

Yn anffodus daeth y cwsmer yn ôl i gysylltiad efo'r SGG ymhen rhyw dair wythnos i gwyno nad oedd ambell eiddo dal wedi cael cyfarpar felly dal ddim yn ailgylchu.

Swyddog o'r Tîm Glanhau Strydoedd wedi ymateb drwy ymweld â'r stryd yn syth. Gweld fod problem yn dal i fodoli. Y Swyddog am drio darganfod biniau pwy oedd allan, ac am drefnu i siarad ymhellach efo nhw neu os nad oeddet i mewn trefnu i'w llythyru.

1.20.3. Gwersi a ddysgwyd

Sylwadau'r Gwasanaeth

Mae'r Gwasanaeth yn wynebu sawl rhwystr wrth drio gwella'r sefyllfa. Nid oes gan y Tîm Glanhau Strydoedd bwerau s.46 i ymdrin â'r achos, felly'r unig beth 'roeddem yn gallu ei wneud oedd trafod efo'r cwsmer neu eu llythyru am y sefyllfa.

Hefyd mae'r Tîm Gwastraff ac Ailgylchu yn teimlo'n rhwystredig gan iddynt fynd allan ar y safle fwy nac unwaith i geisio addysgu'r trigolion. Nodwyd fod y cwsmer sydd wedi cwyno yn un o'r rhai sydd yn gadael ei bin allan drwy'r wythnos. Y rheswm am hynny mae'n debyg ydi nad oes ganddi fynediad ond trwy'r tŷ i fynd a bin i'r cefn. Mae'r Tîm yn awgrymu trefnu i'r trigolion sydd yn gwneud hyn gael sachau hesian i'w cadw yng nghefn eu tai yn hytrach na bin. Fe fyddai hyn gyda lwc yn helpu'r sefyllfa. Mae'r ffaith fod y biniau allan yn denu gwylanod ayyb hyn wedyn yn creu sefyllfa waeth.

Mae amlwg fod angen cydweithrediad y trigolion i geisio gwella'r sefyllfa.

1.21. Gwasanaeth Addysg

1.21.1. Natur y gwyn

Cafwyd cwyn gan gwsmer am lythyr a dderbyniodd o'r Adran Addysg ynglŷn â threfniant talu pres cinio ysgol etc. Teimlai fod ton y llythyr yn ddi barch a bygythiol. Doedd hi yn bersonol ddim eisiau talu ar lein. Doedd hyn ddim yn adlewyrchu gweledigaeth y Cyngor, a Ffordd Gwynedd meddai. Teimlai fod ffordd well i gyfathrebu efo'r rhieni.

1.21.2.Ymateb y Gwasanaeth/Gwella Gwasanaeth

Y Gwasanaeth Addysg wedi ymateb mai pwrpas y llythyr oedd cynghori/atgoffa rhieni y dylid talu arian cinio yn rheolaidd a thynnu sylw at y ffaith fod Schoolgateway yn ffordd hawdd a chyfleus o wneud hynny.

Eglurwyd i'r cwsmer sut mae Schoolgateway yn gweithio, a sicrhawyd y cwsmer nad oes manylion banc yn cael eu cadw fel record. Hefyd awgrymwyd i'r cwsmer y byddai modd iddi setio fyny Trosglwyddiad Banc Uniongyrchol ar y system pe byddai'n dymuno. Anfonwyd canllawiau Schoolgateway at y cwsmer er gwybodaeth.

Y Gwasanaeth wedi cynnig ymddiheuriad am don y llythyr, ac wedi ategu eto mai ei fwriad oedd rhoi gwybodaeth.

1.21.3. Gwersi a ddysgwyd

Sylwadau'r gwasanaeth

Hyd yn hyn mae dau gŵyn wedi'u derbyn ers gyrru llythyr at rieni yn egluro'r disgwyliadau newydd o ran talu am ginio ysgol ar ddechrau Ionawr. Mae'r ddau gŵyn yn nodi y gallai geiriad ein llythyr fod wedi gallu bod yn well o ran y neges oedd o'n ceisio ei gyfleu. Roeddem yn ymwybodol y byddai ceisio disgrifio'r datblygiadau yn y drefn o dalu am ginio ysgol yn anodd ei wneud yn gryno, ac y byddai rhieni gwahanol ac ysgolion gwahanol wedi cyrraedd pwyntiau gwahanol o ran y daith o symud tuag at fod yn defnyddio trefn di-arian parod. Mae'n debyg nad oeddem wedi cael geiriad y llythyr yn berffaith.

Cyhoeddwyd y llythyrau yng nghanol y sôn am ddyledion cinio ysgol yn y wasg, ac roedd yr achwynydd yn tynnu sylw at y ffaith nad oedd hi erioed wedi bod mewn dyled i'r ysgol. I fod yn deg, doedd neb wedi dweud ei bod hi.

Ar ochr arall y geiniog, mae llu o rieni wedi bod yn cysylltu (yn dilyn y gwahoddiad yn y llythyr i wneud hynny) i gychwyn defnyddio'r system talu ar-lein ac i holi ynglŷn â hawl eu plant am ginio am ddim. Mae hyn yn ganlyniad positif iawn i'r llythyr aeth allan i rieni, ac yn fy marn i yn gorbwyso'r ddau gŵyn sydd wedi'u derbyn.

Adran 2

Wal lwyddiannau – Sylwadau ar gyfer Cyngor ar ei Orau

Mrs G from Anglesey commented - Dave Buckley, Excellent Service, support and help provided by one of your staff members. He was so friendly, helpful and he took the time to ensure I would be safe on the road. What fantastic qualities to have in a staff member. Thank you so much for your time and help Dave very much appreciated. (Gwastraff)

Hoffai **Mrs R o Glynnog** Ddiolch yn fawr iawn i Meinir a Kayleigh am gymryd ei chwyn o ddifri ac am ddelio efo'r mater yn gwrtais a phroffesiynol iawn. (Cefnogaeth Gorfforaethol)

I forgot to put my green bin out today and the collectors took the trouble to look in the bin and emptied it. Excellent service. Made me feel a valued citizen. Compliments to collectors concerned. Dyna oedd sylw **Mr E o Lanfachreth.** (Gwastraff)

Nes i sylw am goeden mewn cyflwr peryg, a gafodd o'i ddelio hefo o fewn 24 awr. Mae hynna'n rhoi hyder i mi yn staff y Cyngor, a ddaru o stopio i mi i boeni bysa rhywun yn cael ei frifo meddai **Mr E o ardal Dolgellau** (Priffyrdd Dolgellau)

Hoffwn i ddiolch o galon i'r dynion sydd yn gweithio yn safle ailgylchu Pwllheli. Bob amser yn barod i helpu, clên a digon o amynedd. Tri pheth sydd yn brin iawn mewn llawer maes heddiw. Maent yn llawn haeddu medal aur. Diolch yn fawr iddynt. Dyna oedd sylw **Mrs J o Bwllheli.** (Ail Gylchu Pwllheli)

I had a bulky waste collection to remove, items left by the previous owners of the property. I could not have asked for a more courteous, helpful, efficient, understanding and friendly team. From the lady who handled my telephone enquiry to the men who picked up the collection. The people here understand the needs of residents. It's easy to complain when things go wrong, but I really feel that good service should be recognised. Thank you from **Mr J of Dyffryn Ardudwy.** (Cefnogaeth Gorfforaethol/Gwastraff)

Canmoliaeth ddienw Mae pawb yma mor gymwynasgar a chyfeillgar. Dwi'n trafeilio 'chydig yn bellach i ddefnyddio'r ganolfan yma oherwydd y staff. Mae genod y llyfrgell yn mynd allan o'u ffordd i ffeindio llyfrau maent yn feddwl y gwnaf eu mwynhau. Maent hefyd yn awyddus cael adborth am y llyfrau, dwi'n hoffi hynny. Mae di neud mi ddarllen mwy. Mae pobl mor barod i gwyno, ond mae angen canmol hefyd lle mae cyfle i wneud hynny. (Llyfrgelloedd/Hamdden Glaslyn)

Comments from Mr P from Groeslon Galw Gwynedd staff should be congratulated on their total professionalism and sense of commitment to service when dealing with calls from members of the public. I would also personally like to thank Meinir, Service Improvement Officer, for showing total commitment to her work. These staff members are perfect examples of why anyone would follow a career in Public Service and their attitude and work ethic too, should be an example for all Council staff to follow. (Cefnogaeth Gorfforaethol)

Repairs to potholes in Pen y Bryn Road Bethesda and Short Street, Gerlan beautifully done. As a result of the repairs my false choppers no longer rattle like castanets in a Benidorm nightclub. Thank you very much said **Mr K from Bethesda** (Priffyrdd Arfon)

Gwasanaeth ardderchog gan y Cyngor. Derbyn y pass y diwrnod ar ôl cyflwyno'r cais i Siop Gwynedd Caernarfon. Staff Siop Gwynedd hefyd yn barod iawn i helpu. Wedi cael gwasanaeth ardderchog a cyflym eisoes yn ddiweddar gyda bathodyn glas hefyd. Da iawn pawb meddai **Mrs J o Bontnewydd.**
(Cefnogaeth Gorfforaethol - Siop Gwynedd Caernarfon)

Just wanted to express my sincere thanks for an outstanding efficient response. To have the matter recitifed within 24 hours was awesome! The crew who attended (Gerwyn, Ieu, Cellan) were brilliant. Thank you once again said **Mr K Dolgellau area** (Priffyrdd Dolgellau)

ENW'R PWYLLGOR	**Cyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd**
DYDDIAD Y CYFARFOD	**23 Gorffennaf 2019**
TEITL YR EITEM	**Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion a cheisiadau gwybodaeth gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ar gyfer 2018/2019**
PWRPAS	**Cyflwyno trosolwg o'r cwynion a'r ceisiadau gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod 2018/2019**
AWDUR	**Marian Parry Hughes, Pennaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd**
AELOD CABINET	**Cynghorydd Dilwyn Morgan**

1. Cyflwyniad

1.1 Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 a ddaeth i rym ar 1 Awst, 2014, mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd yr ymchwilir ac ymdrinnir â chwynion o fewn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Caiff yr adroddiad ei gynhyrchu gan y Swyddog Gofal Cwsmer ar ran Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol.

1.2 Diben yr adroddiad hwn yw darparu gwybodaeth ar niferoedd y cwynion a dderbyniwyd gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd yn ystod y flwyddyn a'r rhesymau drostynt ynghyd â datrysiadau. Mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd. Ceir hefyd fanylion am y niferoedd o geisiadau mynediad at wybodaeth gwybodaeth a cheisiadau rhyddid gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod hwn.

2. Cyd-destun

2.1 Y Swyddog Gofal Cwsmer sydd yn delio gyda chwynion, ceisiadau mynediad at wybodaeth a cheisiadau rhyddid gwybodaeth drwy gydol y flwyddyn ar ran yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.

2.2 Mae Swyddog Gofal Cwsmer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd wedi ei lleoli o dan reolaeth yr Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd yn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Er i'r Swyddog gael ei lleoli oddi fewn i'r Adran, mae'n bwysig nodi fod y Swyddog yn annibynnol i sicrhau yr ymdrinnir â chwynion yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014. Mae'r Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol yn benodol yn ymwneud ag unigolion sydd yn derbyn gwasanaeth gan yr Adran neu sydd â hawl i gynrychioli'r defnyddiwr gwasanaeth.

3. Hwylustod y Drefn Gwynion

3.1 Bydd unigolion yn cysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer i fynegi eu hanfodlonrwydd gyda gwasanaeth yr Adran; gan amlaf mae'r dewis i wneud cwyn yn ddewis olaf ganddynt. Mae'r Swyddog yn canolbwyntio ar sicrhau hwylustod i'r Drefn Gwynion fel bod yr achwynwyr yn ymwybodol o'u hawl i gael gwrandawiad ac ymchwiliad llawn o'u cwyn.

3.2 Caiff gwybodaeth ynglŷn â'r Drefn Gwynion gryn gyhoeddusrwydd ac mae'r wybodaeth ar gael mewn amrywiaeth o fformatau e.e. taflenni, taflenni "hawdd i'w darllen" ac ar-lein. Mae'r holl wybodaeth ar gael yn Gymraeg a Saesneg fel gall yr achwynydd ddewis yr iaith sydd orau ganddo ef/ganddi hi. Mae trefniadau amgen megis braille neu ieithoedd eraill hefyd ar gael ar ofyn. Yn ogystal, gellir trefnu eiriolaeth neu gefnogaeth arall i'r achwynydd yn ei h/iaith ddethol er mwyn eu cynorthwyo wrth i'r Drefn Gwynion fynd rhagddi. Mae'r taflenni gwybodaeth yn cael eu diwygio a'u diweddaru'n barhaus.

Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud cwyn yn ystod 2018/2019			
	Cymraeg	**Saesneg**	**Cyfanswm Cwynion**
Cam 1	4	20	24
Cam 2		1	1
Ombwdsmon		2	2

4. Materion a gofnodwyd fel Ymholiadau

4.1 Y nod yw ymateb i bob cwyn gyda thegwch, didueddrwydd a pharch fel bod yr unigolyn yn hyderus y bydd eu cwyn yn derbyn ymdriniaeth broffesiynol a hynny mewn modd positif. Yn aml, pan mae'r unigolyn yn dewis peidio â dilyn y Drefn Gwynion ffurfiol fe ymdrinnir â'r mater fel ymholiad neu gŵyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol neu Gynghorydd lleol sy'n dymuno mynegi anfodlonrwydd neu sydd angen ateb i gwestiwn penodol.

4.2 Trwy ymateb yn bositif yn ystod y camau cynnar hyn, gall rhai materion gael eu datrys yn effeithiol heb fod angen dilyn y Drefn Gwynion ffurfiol gan fod hwn yn gyfle i ymdrin ag unrhyw gamddealltwriaeth neu ymateb i ymholiadau. Heb os, dyma'r canlyniad gorau i bawb. Un o'r themâu amlwg wrth ddelio ag ymholiadau a chwynion anffurfiol ydy camddealltwriaeth rhwng pobl oherwydd diffyg cyfathrebu clir neu gyfathrebu cyson.

TABL 1. Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2018/2019	
	Plant a Chefnogi Teuluoedd
Cyfreithwyr	4
Ombwdsmon	
Aelodau lleol	1
Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad	6
Defnyddwyr Gwasanaeth	1
Perthynas	30
Y Cyhoedd	3

Gofalwr Maeth	
Asiant Arall e.e. gwasanaeth eiriolwr	
Siroedd eraill	
Gweithiwr Cymdeithasol	
Comisiynydd Gwybodaeth	
Cyfanswm	45

5. Cam 1 - Trefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol - Datrysiad Lleol

5.1 Gwneir pob ymdrech i ddatrys cwynion fel bod yr achwynydd a'r Adran yn fodlon. Yn amlwg, datrysiad yw'r canlyniad gorau i bawb a gellir cyflawni hyn trwy fuddsoddi amser ac ymdrech yn gynnar. Os yw'r achwynydd, fodd bynnag, yn penderfynu gwneud cwyn ffurfiol, y drefn arferol yw cysylltu dros y ffôn neu wyneb-yn-wyneb â'r achwynwyr neu gynrychiolydd er mwyn ceisio datrys y mater. Dros y blynyddoedd, mae'r Swyddog Gofal Cwsmer wedi llwyddo i sefydlu cysylltiadau gweithio clos gyda'r timau, rheolwyr, uwch reolwyr a'r adain gyfreithiol fel modd o drafod a datrys materion a chaiff hyn ei adlewyrchu yn y nifer fechan o gwynion sy'n cyrraedd Cam 2 o'r Drefn Gwynion.

5.2 Mae'n deg dweud fod tuedd clir dros y 4 blynedd diwethaf ers cyflwyno Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, gan mai dim ond dwy gŵyn sydd wedi eu hymchwilio'n llawn o dan drefniadau Cam 2 yn y cyfnod hwn. Mae hyn o ganlyniad i'r proffesiynoldeb mae'r Rheolwyr Tîm ac Uwch Reolwyr yn ei ddangos wrth ddelio â chwynion. Maent yn deall y pwysigrwydd o ddatrysiad lleol, ac wrth drafod yn uniongyrchol gyda'r achwynydd, maent yn gallu cyfarch materion cyn gynted â phosib. Mae hyn yn sicrhau bod yr Adran yn gallu parhau i gydweithio gyda'r teulu er lles y plentyn/person ifanc.

5.3 Ceir dadansoddiad o'r cwynion Cam 1 yr ymdriniwyd â hwy yn ystod 2018/2019 yn **Atodiad 1**.

6. Cam 2 - Trefn Gwynion Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol - Ymchwiliad Ffurfiol

6.1 Trwy ddilyn yr egwyddor o ganolbwyntio ar ddatrysiad buan a lleol yn llwyddiannus, yn arferol, nid oes rhaid i gwynion gael eu dwysáu i'w hymchwilio o dan drefniadau Cam 2 o'r Drefn Gwynion, sef ymchwiliad annibynnol er mwyn datrys anghydfod/anawsterau/materion. Mewn cymhariaeth ag Awdurdodau Lleol eraill yng Ngogledd Cymru, mae Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd Cyngor Gwynedd yn hynod lwyddiannus wrth ddelio â chwynion yng Ngham 1, tra mae cyfran uwch o gwynion Awdurdodau eraill yn cael eu huchafu i Gam 2.

6.2 Pe byddai achwynydd eisiau uchafu eu cwyn i Gam 2, byddai'n rhaid iddynt ddarparu cofnod llawn o'u cwyn ynghyd ag unrhyw ddeilliannau cyraeddadwy; dyma fydd yn ffurfio'r sylfaen ar gyfer beth rydym yn ei alw'n Ymchwiliad Cam 2. Mae'r ymchwiliad yn cael ei gynnal gan ddau berson annibynnol i'r Cyngor sydd yn cael eu hadnabod fel Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol.

Eu rôl ydy cyfarfod gyda'r achwynydd, cyfweld staff perthnasol a darllen y ffeil gofal cymdeithasol. Yn dilyn hyn maent yn creu adroddiad o'u darganfyddiadau ynghyd â unrhyw argymhellion i'r Adran. Bydd yr Adran yno yn paratoi ymateb i'r argymhellion hyn i'w rannu gyda'r achwynydd. Penderfyniad yr Adran ydyw i rannu'r Adroddiad Cam 2 a baratowyd gan yr Ymchwilydd Annibynnol gyda'r achwynydd neu beidio.

6.3 Yn ystod 2018/2019, derbyniwyd un cais i uchafu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol. Cwblhawyd yr ymchwiliad yn ystod Chwarter 2 a Chwarter 3 a cheir dadansoddiad o'r gŵyn hon yn **Atodiad 2**.

6.4 Cafodd cais ei gyflwyno gan achwynydd arall yn ystod Chwarter 3 i gŵyn gael ei hymchwilio o dan drefniadau Cam 2 yn syth heb fynd drwy brosesau Cam 1 yn gyntaf. Fodd bynnag hyd yma, nid yw wedi bod yn bosibl cychwyn yr ymchwiliad Cam 2, gan nad yw'r achwynydd wedi cytuno â chwmpas y gŵyn i'w hymchwilio gan yr Ymchwilydd Annibynnol sydd wedi ei phenodi. Mae ymdrechion yr Adran yn parhau i geisio gweithio gyda'r achwynydd i gadarnhau cwmpas y gŵyn er mwyn sicrhau bod cwyn yr achwynydd yn derbyn ymchwiliad llawn a theg o dan drefniadau Cam 2 o'r Drefn Gwynion. Rhagwelir bydd y gŵyn hon yn cael ei thrafod yn fanylach yn Adroddiad Blynyddol 2019/2020 os bydd yr ymchwiliad Cam 2 yn mynd yn ei flaen.

7. Cwyn wedi ei throsglwyddo i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus

7.1 Mae gan bob unigolyn hawl i gwyno yn uniongyrchol i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus os ydynt yn anfodlon gyda gwasanaeth yr Adran ar unrhyw bryd yn ystod y broses gwyno.

7.2 Yn arferol, os na ymdriniwyd â'r gŵyn o dan Gam 1 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol eisoes, caiff y gŵyn ei chyfeirio yn ôl i'r Adran i geisio datrys y gŵyn yn lleol. Os yw'r unigolyn yn parhau yn anfodlon wedi hynny, mae ganddynt hawl i ddwysáu eu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol neu fynd yn ôl at Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru neu Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn dibynnu ar natur y gŵyn i gynnal ymchwiliad.

7.3 Derbyniwyd dwy gŵyn newydd gan Ombwdsmon yn erbyn Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd Cyngor Gwynedd yn ystod 2018/2019.

7.4 Uchafwyd cwyn gan achwynydd i'r Ombwdsmon yn ystod Chwarter 2 yn dilyn ymchwiliad o dan Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol a ddaeth i ben yn ystod 2017/2018. Roedd yr achwynydd yn anfodlon gydag ymateb yr Adran i'r ymchwiliad annibynnol hwn ymysg materion eraill. Daeth yr ymchwiliad Ombwdsmon hwn i ben ym mis Mehefin 2019, felly bydd dadansoddiad manwl yn Adroddiad Blynyddol 2019/2020.

7.5 Gwnaethpwyd cwyn arall i'r Ombwdsmon yn ystod Chwarter 4 gan achwynydd oedd yn anfodlon gyda phenderfyniad yr Adran i beidio ag ail-ymchwilio cwyn a gafodd ei hymchwilio yn llawn o dan drefniadau Cam 1 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol a ddaeth i ben yn ôl yn 2017/2018. Roedd yr Adran o'r farn, yn unol â'r Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, na ddylid ail-agor y gŵyn hon gan fod mwy na 12 mis wedi pasio ers i'r gŵyn wreiddiol gael ei gwblhau. Roedd yr Ombwdsmon yn gytûn gyda phenderfyniad yr Adran a ni chynhaliwyd ymchwiliad manwl gan yr Ombwdsmon i mewn i'r gŵyn. Ceir dadansoddiad manwl yn **Atodiad 3.**

7.6 Daeth un ymchwiliad Ombwdsmon a gychwynnwyd yn 2016/2017 yn wreiddiol i ben yn ystod 2018/2019. Cysylltodd yr achwynydd gyda'r Ombwdsman gan eu bod yn anhapus gydag ymateb yr Adran i'w cwyn a ymchwiliwyd o dan Gam 1 ynghyd â'r penderfyniad i wrthod uchafu eu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Darparwyd esboniad llawn o'r sefyllfa ynghyd â dogfennaeth berthnasol i'r Ombwdsman am y gŵyn. Dyfarnwyd yr Ombwdsmon o blaid cwyn yr achwynwyr a cafodd sawl argymhelliad eu gwneud i'r Adran. Ceir dadansoddiad o'r ymchwiliad hwn yn **Atodiad 3**.

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2018/2019	
	Plant a Chefnogi Teuluoedd
Cam 1	24
Cam 2	1
Ombwdsmon	2
Cyfanswm	**27**

8. Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudol

8.1 Mae gan yr Awdurdod Lleol ddyletswydd i ddarparu gwybodaeth ar y modd y mae'n archwilio ac ymdrin â chwynion o fewn yr amserlen a nodwyd yn y Canllaw a'r Rheoliadau.

TABL 3 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol Perfformiad Ymateb 2018/2019

Cam 1

Cwynion a dderbyniwyd cyn pen 12 mis i'r digwyddiad	*Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad*	*Wedi eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod*	*Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod*	*Penderfyniad wedi ei gyhoeddi cyn pen 5 diwrnod*	*Amser ymateb wedi'i ymestyn*	*Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn*
24	0	24	23	15	9	20

Cam 2

Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod	*Nifer o ymatebion a dderbyniwyd mewn 25 diwrnod gwaith*	*Nifer wedi'u gohirio dan amgylchiadau eithriadol*	*Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis*
1	1	0	1

8.2 Mae'n bwysig nodi fod sawl cwyn cymhleth gyda sawl agwedd gwahanol i'w datrys wedi eu cyflwyno yn ystod 2019/2020, ac felly o ganlyniad, bu rhaid ymestyn cyfnod ymateb yn sylweddol i dair cwyn a dderbyniwyd. Bu rhaid ymestyn cyfnod ymateb ar gyfer dwy gŵyn yn benodol gan fod un ohonynt yn cwmpasu 23 o faterion unigol oedd angen eu cyfarch yn rhan o'r gŵyn, a'r llall yn cwmpasu 12 o faterion oedd angen sylw traws-wasanaethol. Roedd rhaid ymestyn cyfnod ymateb yn sylweddol ar gyfer cwyn arall gan bod angen derbyn cyngor cyfreithiol ynghylch yr ymateb cyn ei anfon, a bu rhaid disgwyl bron i ddau fis i'r ymateb i'r gŵyn dderbyn sêl bendith gyfreithiol.

9. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau - gweler Atodiad 1

9.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn paratoi adroddiadau chwarterol yn trafod nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y chwarter ynghyd â'r modd yr ymdrinnir â hwy. Mae'r adroddiadau hyn yn gyfle i ddadansoddi cwynion y chwarter ac i drafod a dysgu er mwyn gwella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnig gan yr Adran yn barhaus yn ystod y flwyddyn. Caiff yr adroddiadau chwarterol hyn eu cyflwyno i Bennaeth yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.

Tueddiadau Cwyno - Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

9.2 Mae'r Adran Blant a Chefnogi Teuluoedd yn gweithio yn ddyddiol gydag amrediad eang o deuluoedd gwahanol. Mae rhai teuluoedd yn dod i sylw'r Adran drwy ofyn yn uniongyrchol am gymorth, er enghraifft, os oes anabledd gan eu plentyn. Mae'r mwyafrif o deuluoedd yn dod i sylw'r Adran oherwydd pryderon dros les a diogelwch plentyn neu berson ifanc.

9.3 Oherwydd natur gwaith yr Adran, ac yn bennaf Gweithwyr Cymdeithasol, yn anffodus mae tensiwn neu wrthdaro gyda theuluoedd yn anochel ar adegau. Mae rhaid i Weithwyr Cymdeithasol wneud penderfyniadau anodd iawn, ac nid yw teuluoedd yn hapus bob amser. Mae'r Adran yn deall ac yn derbyn y gall teuluoedd fod yn anfodlon sydd yn arwain atynt i wneud cwyn ffurfiol yn erbyn yr Adran.

9.4 Mae'n deg i nodi ei bod anodd gweld a oes yno dueddiadau pendant neu themâu clir yn y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2018/2019, gan fod pob cwyn yn dueddol o fod yn unigryw i bob achos. Yn unol â'r Drefn Gwynion, bydd y Rheolwr Tîm neu'r Uwch Reolwr yn trafod y gŵyn gyda'r achwynydd. Drwy gynnal trafodaeth, mae'r Rheolwr Tîm yn gallu ymateb i faterion yn uniongyrchol ac mae'r mwyafrif o achosion yn cael eu datrys dros y ffôn; mae'n glir fod y ffordd yma o ddelio â chwynion yn gweithio. Yn y mwyafrif o achosion, mae'r gŵyn yn deillio o gamddealltwriaeth a cham-gyfathrebu. Unwaith caiff y materion eu hesbonio'n llawn, rhan fwyaf o'r amser, bydd yr achwynydd yn hapus.

9.5 Mae'n bwysig iawn nodi hefyd, ar sawl achlysur pan fydd achwynwyr yn cysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyntaf maent o dan deimlad – boed hynny yn flin neu'n ofidus am benderfyniad neu gamddealltwriaeth. Yn y mwyafrif o achosion, bydd yr achwynydd yn fodlon wedi iddynt gael y cyfle i drafod eu

pryder gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyntaf ac yna gyda'r Rheolwr Tîm perthnasol, a byddent yn hapus gyda chanlyniad y trafodaethau hyn.

Anhapus gyda phenderfyniadau yr Adran a'r Llys

9.6 Roedd sawl cwyn a dderbyniwyd dros y flwyddyn ddiwethaf yn ymwneud ag anfodlonrwydd teuluoedd am benderfyniadau a wnaethpwyd gan yr Adran ac yn benodol gan Farnwyr yn ystod achosion llys yn ymwneud a'u plant. Mae'n anochel mewn sefyllfaoedd anodd bod rhaid i'r Adran wneud penderfyniadau er budd y plant a phobl ifanc rydym yn eu cefnogi, ond yn anffodus, nid yw eu teuluoedd o hyd yn cytuno gyda'r penderfyniadau hyn. Mae sawl cwyn hefyd wedi ei derbyn yn dilyn i'r Adran weithredu ar benderfyniadau a gaiff eu gwneud gan Farnwyr yn ystod achosion llys rhwng yr Adran a'r teuluoedd. Yn amlach na pheidio mewn achosion o'r fath, mae'r berthynas rhwng yr Adran a'r teuluoedd o dan straen aruthrol, ac yn anffodus mae'r teuluoedd yn penderfynu datgan eu hanfodlonrwydd gyda phenderfyniadau'r Llys drwy wneud cwynion yn erbyn yr Adran. Yn ogystal â hyn, weithiau daw yn amlwg wrth ymchwilio i'r cwynion nad yw'r achwynwyr wedi derbyn y wybodaeth neu gyngor gorau gan eu cynrychiolwyr cyfreithiol, ac felly nid ydynt yn llwyr yn deall y penderfyniad sydd wedi eu gwneud gan y Barnwyr yn ystod yr achosion llys.

9.7 Yn gysylltiedig â hyn, bu sawl achlysur yn ystod 2018/2019 lle cafodd gwybodaeth anghyson ei gyflwyno gan achwynwyr yn rhan o'u cwynion am benderfyniadau a wnaethpwyd un ai gan yr Adran neu'r Llys. Mewn achosion o'r fath mae'r dystiolaeth a gesglir yn ystod yr ymchwiliad cwyn wedi dangos yn glir fod yr Adran wedi gweithredu yn gywir yn unol â phenderfyniadau'r Llys a phrotocol, a bydd hyn yn cael ei esbonio yn llawn i'r achwynwyr wrth ymateb. Bydd cwynion fel hyn hefyd yn pwysleisio pwysigrwydd cofnodion manwl a llwybr archwilio clir wrth weithio i gefnogi plant a phobl ifanc bregus a'u teuluoedd.

9.8 Cafwyd hefyd enghreifftiau o gwynion maleisus yn cael eu gwneud oherwydd anniddigrwydd achwynwyr am y penderfyniadau angenrheidiol a wnaethpwyd gan yr Adran a gan y Llys. Pan fydd cwynion o'r fath yn cael eu gwneud, ac yn arbennig pan fydd y cwynion hyn wedi eu hanelu at unigolion yn benodol, mae'n bwysig fod ymchwiliad llawn a theg yn cael ei gynnal a bod yr aelodau o staff sydd wedi eu heffeithio hefyd yn derbyn cefnogaeth er mwyn parhau i weithio gyda'r teuluoedd er budd y plant a phobl ifanc sydd yn cael eu cefnogi. Mae cwynion fel hyn unwaith eto yn pwysleisio pwysigrwydd cofnodion manwl o waith sydd yn cael ei gwblhau a'r rhesymau dros wneud penderfyniadau.

Cyfathrebu

9.9 Yn ystod 2018/2019 bu tuedd unwaith eto mewn cwynion oherwydd diffyg cyfathrebu clir neu gyson gyda theuluoedd. Mae cyfathrebu clir a chyson yn hynod bwysig ac mae'r ffordd mae pethau yn cael eu hesbonio i deuluoedd o'r cychwyn yn hanfodol i sicrhau eu bod yn deall pam mae'r Adran yn gwneud yr hyn maent yn ei wneud, beth mae'r Adran yn gallu ei gynnig a, pham mewn rhai achosion, nad oes modd cynnig unrhyw wasanaeth o gwbl. Mae hefyd yn bwysig nodi bod disgwyliadau teuluoedd i dderbyn diweddariadau ac ymatebion

i'w ymholiadau gan Weithwyr Cymdeithasol yn hynod o uchel, ac yn anghyraeddadwy mewn sawl achos. Hynny ydy, bydd teuluoedd yn disgwyl ymateb ar unwaith os byddent yn cysylltu gyda'r Adran, a byddent yn anniddig os na fyddai modd i'r Gweithiwr Cymdeithasol perthnasol gysylltu yn ôl gyda hwy o fewn ychydig oriau'r diwrnod hwnnw, hyd yn oed pan nad yw'n fater brys.

Disgwyliadau Teuluoedd

9.10 Mae'r tuedd hwn i'w weld yn flynyddol yn y cwynion a gaiff eu gwneud yn erbyn yr Adran, ac mae'n anodd ymateb i gwynion gan deuluoedd sydd yn teimlo y dylai'r Adran wneud mwy i'w cefnogi, yn credu y dylent dderbyn mwy o wasanaeth/cyswllt/ymyrraeth ac yn credu y dylid dychwelyd eu plant yn ôl i'w gofal. Mae disgwyliadau rhieni o beth mae'r Adran yn gallu ei gynnig yn uchel, os ydynt yn teimlo eu bod wedi cael eu methu mewn unrhyw ffordd gan yr Adran maent yn gwneud cwyn.

9.11 Pan fydd cwynion o'r fath yn cael eu gwneud, bydd ymchwiliadau llawn yn cael eu cynnal ac yn y mwyafrif o achosion bydd tystiolaeth glir yn nodi fod yr Adran wedi gweithredu yn briodol ac yn unol â phrotocol.

10. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth i Staff

10.1 Rhan bwysig o ddyletswydd y Swyddog Gofal Cwsmer yw darparu cyngor a hyfforddiant i staff yr Adran o ran y Drefn Gwynion, fel bod staff yn llwyr ymwybodol o'r drefn ac yn hyderus ynglŷn â'u rôl nhw.

10.2 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer bob amser wrth law i drafod unrhyw achosion penodol gydag aelodau o staff yr Adran a hefyd i gynnig cyngor am y ffordd orau i ymdrin ag ymholiadau neu gwynion yn erbyn yr Adran.

10.3 Mae sesiynau hyfforddiant penodol ar y Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi eu trefnu ar gyfer cychwyn 2019/2020 i loywi ymwybyddiaeth staff yr Adran o'r Drefn Gwynion a'r Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014.

10.4 Mae Llywodraeth Cymru yn ymgynghori ar hyn o bryd er mwyn llunio trefn gwynion newydd a fydd yn cyd-fynd yn well gydag egwyddorion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Unwaith y bydd y canllawiau newydd hyn wedi cael sêl bendith y Llywodraeth, bydd hyfforddiant pellach yn cael ei drefnu i holl staff yr Adran.

11. Dyletswyddau Eraill

11.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer Plant a Chefnogi Teuluoedd hefyd yn ymdrin â gyda cheisiadau mynediad at wybodaeth yn unol â Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018. Cyflwynwyd y Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol

(GDPR) a Deddf Diogelu Data 2018 ar 25 Mai 2018, ac o ganlyniad bu rhai newidiadau yn y drefn a ymdrinnir â cheisiadau mynediad at wybodaeth.

11.2 Caiff y ceisiadau mynediad at wybodaeth o dan y Ddeddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018 eu gwneud gan unigolion, yr Heddlu, Cyfreithwyr, y Bwrdd Iechyd a hefyd Awdurdodau Lleol eraill. Yn unol â'r Ddeddf, mae amserlenni penodol i lynu atynt, ac mae'r amserlen ymateb wedi mynd yn llawer mwy heriol ers cyflwyniad y Ddeddf newydd.

11.3 Mae penderfynu pa wybodaeth sy'n briodol i gael ei ryddhau yn waith sy'n gofyn am fedrusrwydd a gall fod yn her emosiynol ar brydiau. Mae'r Swyddog sydd yn ymdrin â'r ceisiadau am wybodaeth yn treulio oriau maith ar rai o'r ceisiadau mwy cymhleth y mae'r Adran yn eu derbyn. Mae hyn yn golygu bod swmp sylweddol o oriau yn cael eu defnyddio i sicrhau bod y ceisiadau am wybodaeth yn cael eu hateb ymhen yr amser penodedig. Dros y blynyddoedd diwethaf mae cynnydd wedi bod yn y nifer o geisiadau mynediad at wybodaeth o dan Ddeddf Diogelu Data 1998. Ers cyflwyniad GDPR a Deddf Diogelu Data 2018 yn ystod Chwarter 1, er nad oes cynnydd yn y nifer o geisiadau wedi eu derbyn fel y rhagwelwyd, mae maint y ceisiadau mynediad at wybodaeth wedi cynyddu yn sylweddol; hynny ydy, mae'r cyfanswm o wybodaeth sydd angen ei gasglu a'i brosesu gan sawl unigolyn gwahanol ar adegau er mwyn ymateb i'r ceisiadau wedi cynyddu. O ganlyniad felly, mae'n amser sydd yn rhaid ei dreulio yn ymateb i'r ceisiadau hyn hefyd wedi cynyddu yn sylweddol. Mae hefyd yn deg i ddweud fod y ceisiadau mynediad at wybodaeth hefyd wedi mynd yn fwy cymhleth o lawer, yn benodol y broses i sicrhau fod gan yr ymgeisydd gefnogaeth briodol wrth ddarllen y wybodaeth maent yn ei dderbyn yn rhan o'u cais.

11.4 Mae hefyd yn ddyletswydd ar y Swyddog Gofal Cwsmer i gydlynu ymatebion i geisiadau rhyddid gwybodaeth o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 (Freedom of Information Act 2000). Mae'r nifer o geisiadau sydd yn cael eu derbyn wedi parhau yn eithaf cyson ar gyfer 2018/2019 o gymharu â 2017/2018. Fodd bynnag, unwaith eto, mae'n bwysig nodi fod maint y ceisiadau hyn wedi cynyddu ac o ganlyniad mae'n rhaid treulio mwy o amser yn paratoi'r ymatebion. Mae'r gwaith o gasglu a choladu'r wybodaeth angenrheidiol yn llafurus ac yn ychwanegol i waith arferol dydd-i-ddydd Swyddogion yr Adran. Yn anffodus, yn amlach na pheidio, ni ellir gweld fod ymateb i'r ceisiadau rhyddid gwybodaeth hyn yn dod ac unrhyw fudd na gwerth ychwanegol i'r Adran. Yn ogystal â hyn, mae oddeutu 80% o'r ceisiadau rhyddid gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn wedi bod yn berthnasol i'w hymateb gan un Uwch Reolwr penodol o fewn yr Adran, ac felly wedi ychwanegu fwyfwy at eu llwyth gwaith sylweddol hwy. Yn anffodus, rhagwelir bydd y tueddiadau hyn yn parhau ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod.

TABL 5. Cais am wybodaeth yn ystod 2018/2019	
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	**64**
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018	**125**

12. Mynegi Diolch - gweler Atodiad 4

12.1 Mae hefyd yn bwysig cydnabod a chofnodi'r diolchiadau sydd wedi eu derbyn gan ein defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd. Mae dadansoddiad pellach o'r diolchiadau hyn wedi ei gynnwys yn Atodiad 4.

TABL 6. Mynegi Diolch yn ystod 2018/2019	31

13. Cynllun Gwaith ar gyfer 2019/2020

13.1 Ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn parhau i ymateb i unrhyw ymholiadau a chwynion a fydd yn cael eu gwneud yn erbyn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd o dan y Drefn Gwynion. Drwy ystyried fod yno gynnydd wedi bod yn niferoedd y cwynion a wnaethpwyd dros y blynyddoedd diwethaf, rhagwelir bydd y tuedd hwn yn parhau. O ganlyniad bydd angen sicrhau fod pob ymholiad neu gŵyn a dderbynnir gan yr Adran yn parhau i dderbyn ystyriaeth lawn, gan sicrhau fod y gwersi i'w dysgu o bob achos hefyd yn derbyn sylw cynhwysfawr er mwyn cyfrannu a gwella'r gwasanaeth a ddarparir.

13.2 Cychwynnwyd gwaith yn 2018/2019 i greu taflen wybodaeth newydd i esbonio'r drefn gwynion yn benodol ar gyfer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Bydd y gwaith hwn yn parhau yn ystod y flwyddyn sydd i ddod, a bydd gweithgareddau ymgysylltu gyda phobl ifanc hefyd yn cael eu cynnal er mwyn llunio taflen gynhwysfawr wedi ei anelu at blant a phobl ifanc ynghyd â'u teuluoedd. Bwriedir hefyd i greu deunydd marchnata ychwanegol megis fideo a phosteri i godi ymwybyddiaeth o'r Drefn Gwynion.

13.3 Mae pedair sesiwn hyfforddiant wedi eu trefnu ar gyfer staff yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ar gyfer 2019/2020 er mwyn gloywi eu hymwybyddiaeth o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol ynghyd â sicrhau fod holl staff yr Adran yn ymwybodol o'r trefniadau sydd angen eu dilyn os bydd plentyn, person ifanc neu eu teulu yn rhannu cwyn gyda hwy.

13.4 Gobeithir hefyd i ddatblygu polisi achwynwyr blinderus sydd yn benodol ar gyfer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Ar hyn o bryd mae'r Adran yn dilyn canllawiau'r polisi achwynwyr blinderus corfforaethol. Ond, oherwydd natur unigryw'r cwynion sydd yn dod i sylw'r Adran, a'r swmp uchel o ohebiaeth a chyswllt wyneb-i-wyneb heriol a gelyniaethus mae'n rhaid ymdrin â hwy wrth brosesu cwynion, teimlir y byddai'n briodol cael polisi sydd yn benodol ar gyfer achwynwyr blinderus sydd yn dod i gyswllt gyda'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd er mwyn sicrhau iechyd a lles yr holl staff sydd yn gysylltiedig â'r broses gwynion. Mae hefyd yn deg i nodi y byddai polisi o'r fath yn cyd-fynd a threfniadau Awdurdodau Lleol eraill ar draws y Gogledd sydd yn fwy parod i ddefnyddio eu polisi achwynwyr blinderus wrth ymdrin ag achwynwyr heriol.

13.5 Bydd gwaith pellach hefyd yn cael ei gwblhau i geisio annog gweithwyr ar draws yr Adran i gysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer i rannu unrhyw ddiolchiadau

neu sylwadau canmoliaethus maent yn eu derbyn. Mae ymdeimlad ar hyn o bryd fod aelodau o staff yn teimlo nad yw'n briodol i rannu rhai sylwadau, ond mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn awyddus i newid hyn.

ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU YN YSTOD 2018/19

Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Cam	Tîm	Ymateb	Gwersi i'w dysgu	Sail i'r gŵyn
GC/4644-18	Mam wedi cysylltu eisiau gwneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ynghylch trefniadau cyswllt, diffyg cyfathrebu, a chyfyngiadau wedi eu gosod arni yr oedd hi'n credu i fod yn annheg. Roedd y fam yn teimlo ei bod yn cael ei chau allan gan yr Adran o achos ei phlant gan eu bod hi o'r farn nad oedd hi'n derbyn digon o ddiweddariadau.	Cam 1	Tîm Plant Arfon 2	Penderfynodd y Fam i beidio parhau gyda'r gŵyn cyn i'r Rheolwr Tîm gael cyfle i drafod ei chwyn ymhellach gyda hi. Cafodd y gŵyn felly ei chau.	Dim gwersi penodol i'w dysgu gan fod y gŵyn wedi ei thynnu yn ôl cyn i ymchwiliad llawn gael ei gynnal.	Does dim modd canfod a oedd sail i'r gŵyn hon gan fod y Fam wedi penderfynu peidio parhau i drafod y gŵyn am y tro.
GC/4646-18	Derbyniwyd cwyn gan Ddefnyddiwr Gwasanaeth sydd yn agored i'r Tîm Ôl 16 lle nodwyd 23 o faterion yn ymwneud â'i amser mewn gofal. Roedd nifer o'r materion a godwyd yn pontio sawl cyfnod o'i amser yn byw gyda gofalwyr maeth, ynghyd â phontio sawl gwasanaeth gwahanol o fewn yr Adran Plant.	Cam 1	Tîm Ôl 16	Cynhaliwyd ymchwiliad trylwyr a chynhwysfawr gan y Rheolwr Tîm a'r Uwch Reolwr Gweithredol i'r holl faterion a godwyd yn y gŵyn, a rhoddwyd ymateb unigol i bob mater. Nid oedd y Defnyddiwr Gwasanaeth yn awyddus i gyfarfod i drafod ei gŵyn, felly anfonwyd llythyr yn ymateb i'r gŵyn.	Dim gwersi penodol i'w dysgu o ganlyniad i'r gŵyn, fodd bynnag pwysleisir pwysigrwydd cofnodion manwl a llwybr tystiolaeth.	Doedd dim sail i'r gŵyn hon, ac roedd y dystiolaeth a gasglwyd wrth ymchwilio i'r gŵyn yn cadarnhau hyn. Fodd bynnag cynigwyd i'r Defnyddiwr Gwasanaeth a fyddai'n awyddus i'w gŵyn gael ei ymchwilio o dan Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol, ond penderfynodd beidio â pharhau gyda'r cynnig hwn.
GC/4659-18	Mam wedi cysylltu eisiau gwneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol a oedd wedi cwblhau asesiad diweddar o sefyllfa ei theulu. Roedd y fam yn anhapus gyda chynnwys a chanlyniad yr asesiad. Ynghyd â hyn, roedd y Fam yn anhapus fod yr adroddiad wedi cael ei anfon i'r	Cam 1	Tîm Plant Meirionnydd	Ceisiodd y Rheolwr Tîm gael gafael ar y Fam sawl tro i drafod ei chwyn ymhellach yn ôl y drefn gwynion statudol. Fodd bynnag, mi wnaeth y Fam fynychu'r cyfarfod Grŵp Craidd a oedd wedi ei drefnu, ac yn dilyn trafodaethau pellach yn y cyfarfod hwnnw datganodd y Fam ei bod yn hapus	Dim gwersi i'w dysgu gan fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi gweithredu yn briodol.	Doedd dim sail i'r gŵyn gan fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi gweithredu yn briodol; y Fam oedd yn anhapus gyda'r drefn gywir a ddilynwyd gan y Gweithiwr Cymdeithasol ac felly roedd hawl ganddi i gwyno.

	tŷ yn ei henw hi ac enw ei merch gan nad oedd y Fam eisiau ei merch orfod cael ei chynnwys yn y broses er mwyn osgoi creu straen ychwanegol i'w merch. O ganlyniad, nid oedd y Fam ychwaith am fynychu cyfarfod Grŵp Craidd oedd wedi ei drefnu.			i barhau i weithio gyda'r Gweithiwr ac nad oedd yn dymuno parhau gyda'r gŵyn. O ganlyniad cafodd y gŵyn ei chau.		
GC/4692-18	Anfonodd Mam e-bost i'r Gwasanaeth Derwen er mwyn gwneud cwyn am y profiadau oedd hi wedi eu cael gyda'r Gwasanaeth hyd yma. Yn benodol, roedd y Fam yn awyddus i gwyno am fethiant gweithiwr i gysylltu yn ôl efo hi, a'i bod wedyn felly wedi ceisio dilyn camau pellach, a wnaeth o ganlyniad achosi dryswch mawr iddi hi a'i theulu. Roedd y Fam yn teimlo fel bod y Gwasanaeth wedi ei gadael i lawr o ganlyniad i hyn.	Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Ceisiodd y Rheolwr Gwasanaeth gysylltu gyda'r Fam er mwyn cadarnhau ei chwyn, ac yn dilyn hynny trefnu cyfarfod i geisio datrys y gŵyn. Yn anffodus ni dderbyniodd y Rheolwr Gwasanaeth ymateb i'r cynigon hyn, felly penderfynwyd cau'r gŵyn am y tro.	Mae cyfathrebu yn hollbwysig wrth reoli achosion o ddydd i ddydd, yn arbennig mewn achosion cymhleth pan mae'r teulu yn awyddus i dderbyn ymatebion penodol am y gwasanaeth maent yn ei dderbyn gan yr Adran.	Mae'n anodd dod i gasgliad pendant a oedd sail neu beidio i'r gŵyn hon. Rhoddwyd ymateb cychwynnol i'r fam am ei phryderon, ond ni dderbyniwyd y cynigion i drafod y gŵyn ymhellach er mwyn dod i gasgliad pendant.
GC/04735-18	Cysylltodd Mam i ddatgan ei rhwystredigaeth gyda'r gefnogaeth oedd hi wedi bod yn ei dderbyn gan yr Adran yn y misoedd diwethaf. Roedd y Fam hefyd o'r farn ei bod yn cael ei thrin yn annheg gan nad oedd unrhyw ddatblygiadau amlwg wedi bod yn achos ei phlant dros y misoedd diwethaf er ei bod hithau wedi cyflawni'r hyn oedd wedi bod ar ofyn iddi ei wneud. Roedd y Fam hefyd yn ddig gyda'r	Cam 1	Tîm Plant Meirionnydd	Cafodd yr Uwch Reolwr Gweithredol drafodaeth dros y ffôn gyda'r Fam er mwyn cadarnhau ei chwyn. Yn dilyn y drafodaeth penderfynodd yr Uwch Reolwr Gweithredol fod angen cynnal ymchwiliad pellach. Yn dilyn cynnal ymchwiliad rhoddwyd ymateb llawn ynghyd ag ymddiheuriad i'r fam fod materion yn ymwneud ag achos ei phlant	Mae angen sicrhau fod yr Adran yn cyfathrebu yn glir ac yn amserol, yn arbennig mewn sefyllfaoedd pan fydd Gweithiwr o'u gwaith oherwydd salwch. Mae angen sicrhau fod penderfyniadau yn cael eu hesbonio yn glir i'r rhiant a	Roedd sail i'w gŵyn hon.

	Gweithiwr Cymdeithasol gan ei bod yn awyddus i dderbyn cefnogaeth ychwanegol er mwyn mynychu cyswllt gyda'i phlant.			wedi llithro yn dilyn gwaeledd ei Gweithiwr Cymdeithasol. Cafodd yr achos wedi ei ddyrannu i Weithiwr newydd, a rhoddwyd cynllun mewn lle i'r Gweithiwr newydd drafod y materion a godwyd yn sgìl y gŵyn ymhellach gyda'r fam.	hefyd eu bod hwythau yn deall y penderfyniadau hynny.	
GC/04758-18	Datganodd Mam yn ystod Cynhadledd Achos ei bod yn anhapus gyda'i Gweithiwr Cymdeithasol am sawl rheswm. Cadarnhawyd y rhesymau hyn mewn galwad ffôn i'r Swyddog Gofal Cwsmer yn ddiweddarach. Yn benodol roedd y fam yn teimlo fod y ffordd roedd y Gweithiwr Cymdeithasol yn ymdrin â hi yn annerbyniol gan ei fod yn ei rhoi gormod o bwysiau arni, ynghyd â dweud un peth wrthi a gwneud addewidion, ond yna gwrthddweud hyn yn llwyr mewn cynadleddau. Roedd y Fam yn teimlo nad oedd modd iddi weithio gyda'r Gweithiwr mwyach, ac roedd yn awyddus i gael Gweithiwr newydd.	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor	Cafodd yr Uwch Reolwr Gweithredol drafodaeth dros y ffôn gyda'r Fam er mwyn cadarnhau ei chwyn. Oherwydd natur y gŵyn, roedd yr Uwch Reolwr Gweithredol yn awyddus i'r gŵyn gael ei uchafu i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol. Fodd bynnag, yn dilyn trafod hyn gyda'r Fam, penderfynodd nad oedd hi'n awyddus i'w chwyn gael ei hymchwilio ymhellach o dan drefniadau Cam 1 na Cham 2. O ganlyniad felly, penderfynwyd cau'r gŵyn.	Ni chafwyd gyfle i ymchwilio i'r gŵyn yma yn llawn gan fod y Fam wedi datgan nad oedd yn awyddus i barhau gyda'r broses gwynion.	Nid oedd modd cadarnhau a oedd sail i'r gŵyn neu beidio gan nad oedd y Fam yn awyddus i'r gŵyn gael ei hymchwilio ymhellach.
GC/04967-18	Cysylltodd Taid i wneud cwyn gan ei fod yn credu fod gwybodaeth bersonol am ei gefndir wedi ei rannu gan Weithiwr Cymdeithasol heb ei ganiatâd.	Cam 1	Derwen	Cynhaliodd y Rheolwr Tîm ymchwiliad trylwyr i mewn i'r gŵyn yma gan drafod y gŵyn gyda'r achwynydd, derbyniwyd cyngor cyfreithiol o ran y Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol ac yna darparwyd ymateb i'r achwynydd	Dim gwersi penodol i'w dysgu o ran materion diogelu data. Fodd bynnag, mae angen sicrhau fod materion sensitif	Dim sail i'r gŵyn gan fod rhaid rhannu'r wybodaeth am gefndir y Taid oherwydd materion amddiffyn plant.

				gan esbonio yn llawn y rhesymau pam roedd yn ddilys i rannu'r wybodaeth yma.	yn cael eu cyfathrebu yn llawn a bod yr unigolion dan sylw yn deall y camau nesaf.	
GC/05017-18	Cysylltodd unigolyn a oedd wedi bod mewn gofal yn y gorffennol i wneud cwyn gan ei fod o'r farn nad oedd wedi derbyn Grant Gadael Gofal. Roedd yr achwynydd wedi cysylltu gyda'r Adran yn 2017 ond roedd o'r farn nad oedd wedi derbyn ymateb llawn i'w ymholiad o ran y Grant Gadael Gofal.	Cam 1	Tîm Ôl 16+	Bu i'r Rheolwr Tîm gysylltu gyda'r achwynydd i drafod ei gŵyn ac er mwyn sefydlu yn union beth oedd gwraidd ei gŵyn. Yn dilyn ymchwiliad, darganfuwyd fod yr achwynydd wedi derbyn yr arian oedd yn ddilys iddo ond nad oedd esboniad wedi cael ei roi i'r achwynydd fod yr arian a roddwyd iddo ar gyfer prynu nwyddau wedi ei gymryd o'r Grant Gadael Gofal. Llwyddodd y Rheolwr Tîm i ddod i gytundeb gyda'r achwynnydd y byddai'n derbyn taliad pellach gan nad oedd hyn wedi ei esbonio yn ddigonol iddo yn y gorffennol.	Angen cyfathrebu penderfyniadau a phrosesau yn well i unigolion sydd yn gadael gofal yn benodol o ran yr arian maent yn ei dderbyn gan yr Adran.	Doedd dim sail i'r gŵyn hon mewn gwirionedd gan fod yr unigolyn wedi derbyn yr arian oedd yn ddyledus iddo, fodd bynnag nid oedd hyn wedi ei esbonio yn ddigonol iddo ar y pryd.
GC/05058-18	Taid dwy ferch sydd mewn gofal yn dymuno gwneud cwyn ar ran ei ferch (mam y merched) am sawl mater gwahanol yn ymwneud a'r gefnogaeth a oedd hi wedi ei dderbyn gan yr Adran a hefyd ymddygiad Gweithiwr Cymdeithasol anghysylltiedig â'r achos. Roedd y gŵyn yn cynnwys 12 cwyn unigol.	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor a Derwen	Roedd hon yn gŵyn cymhleth gan fod 12 mater i'w ymchwilio yn rhan o'r gŵyn oedd yn pontio mwy nag un tîm a gwasanaeth. Cynhaliwyd ymchwiliad i'r cwynion a pharatowyd ymateb ysgrifenedig trylwyr gan Uwch Reolwr yn ymateb i 10 o'r 12 cwyn a gyflwynwyd. Nid yw'r achwynnydd wedi cysylltu wedi derbyn yr ymateb hwn.	Does dim gwersi penodol i'r Adran eu dysgu o'r gŵyn hon. Roedd y gŵyn hon yn un cymhleth ac ymddengys fod sawl parti yn anfodlon yn dilyn penderfyniadau a wnaethpwyd gan y Llys, roedd yno hefyd lawer o	Doedd dim sail i'r materion a godwyd yn y gŵyn hon, a roedd y dystiolaeth a ystyriwyd yn profi hyn. Yn anffodus bu i'r gŵyn gymhleth hon gymryd llawer o amser ac adnoddau Swyddogion i'w ymchwilio, ac yn diwedd nid oedd o unrhyw fudd i berthynas y teulu gyda'r Adran.

				Cafodd un o'r cwynion ei datrys ar lafar mewn trafodaeth rhwng y Gweithiwr Cymdeithasol a'r achwynnydd. Cafodd un o'r Cwynion penodol yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ei ymchwilio gan Uwch Reolwr arall a rhoddwyd ymateb ysgrifenedig llawn i'r gŵyn yma.	densiwn rhwng y teulu a'r Adran ar y pryd. O ran y gŵyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol, does dim gwersi i'w dysgu gan y gellid dehongli'r gŵyn hon fel un maleisus yn erbyn y Gweithiwr hwnnw.	Nid oedd sail ychwaith i'r gŵyn yn erbyn y Gweithiwr Cymdeithasol. Cafodd ymchwiliad llawn ei gynnal er mwyn sefydlu'r ffeithiau, a death i'r amlwg fod hon yn gŵyn faleisus ddi-sail.
GC/05145-18	Cysylltodd Mam yn awyddus i wneud cwyn am Weithiwr sydd yn gweithio i'r Gwasanaeth Dechrau'n Deg yn benodol am eu hymddygiad y tu allan i'r gweithle. Roedd y Fam o'r farn fod y gweithiwr wedi ymddwyn yn amhriodol tuag ati pan fu iddi ei gweld mewn siop.	Cam 1	Dechrau'n Deg	Cynhaliwyd ymchwiliad gan y Rheolwr perthnasol a rhoddwyd trefniadau mewnol mewn lle. Anfonwyd llythyr yn ymateb i'r achwynydd yn esbonio hynny, ac mae'r achwynnydd wedi derbyn nad oes mod di ni rannu mwy o wybodaeth am beth fydd yn digwydd nesaf.	Dim gwersi penodol i'r Adran i'w dysgu ynghylch y gŵyn hon gan ei fod yn ymwneud ag ymddygiad gweithiwr y tu allan i'r gweithle.	Mae'n anodd dod i gasgliad pendant a oedd sail neu beidio i'r gŵyn hon gan mai gair un person yn erbyn un arall a gafwyd yma. Fodd bynnag, hysbyswyd y Fam y byddai prosesau mewnol yn cael eu dilyn yn sgil ei chwyn.
GC/05167-18	Nain yn awyddus i wneud cwyn ynghylch penderfyniad a oedd wedi cael ei wneud i dynnu ei hwyres o'i gofal yn dilyn cyfarwyddyd gan y Llys. Roedd yr achwynydd hefyd yn anfodlon gyda'r gefnogaeth oedd yr Adran wedi ei roi i'w theulu a'i hwyres pan oedd ei hwyres yn ei gofal ac wedi iddi gael ei rhoi mewn gofal maeth.	Cam 1	Tîm Plant Arfon 2	Cynhaliwyd ymchwiliad llawn gan y Rheolwr Tîm perthnasol i mewn i'r holl faterion a godwyd gan yr achwynnydd. Anfonwyd ymateb ysgrifenedig i'r achwynnydd. Cysylltodd y Nain i nodi nad oedd hi'n fodlon gyda'r ymateb i'r gŵyn. Anfonwyd llythyr pellach i'r achwynnydd yn gofyn iddi gadarnhau pam nad oedd hi'n	Does dim gwersi penodol i'r Adran i'w dysgu ynghylch y gŵyn hon gan fod cefnogaeth ddigonol wedi ei roi i'r teulu ac roedd gwybodaeth ddigonol hefyd wedi ei rannu gyda chyfreithiwr y Nain	Doedd dim sail i'r gŵyn hon yn erbyn y penderfyniad y Llys i dynnu wyres y Nain o'i gofal, ac roedd tystiolaeth ddigonol yn cefnogi'r penderfyniad. Nid oedd sail ychwaith i'r gefnogaeth oedd wedi ei gynnig i'r Nain pan oedd ei hwyres yn ei gofal, ac roedd tystiolaeth fod y Adran wedi rhoi cefnogaeth

				hapus gyda'r ymateb er mwyn ymchwilio ymhellach. Ni dderbyniwyd unrhyw ohebiaeth bellach, felly cafodd y gŵyn ei gau.	yn ystod yr achos llys.	ddigonol i'r teulu.
GC/05175-18	Cysylltodd Mam yn awyddus i wneud cwyn am nifer o faterion yn ymwneud ag achos ei merch. Roedd y gŵyn yn benodol am y ffordd yr oedd Gweithwyr penodol o'r Tîm Tu Allan o Oriau wedi ymdrin â'r teulu yn ystod cyfnodau o argyfwng.	Cam 1	Tîm Tu Allan o Oriau	Cynhaliodd y Rheolwr Tîm ymchwiliad llawn i'r cwynion a wnaethpwyd yn erbyn Gweithwyr o'r Tîm Tu Allan i Oriau. Daeth i'r amlwg yn sgîl yr ymchwiliad fod yno anghysondebau yn y wybodaeth a gyflwynwyd gan y Fam yn ei chwyn o gymharu â'r cofnodion a wnaethpwyd ar ffeil achos ei merch. O ganlyniad bu i'r ymateb geisio cywiro'r anghysondebau hyn ynghyd â thawlu meddwl y fam fod y Tîm yn ceisio gweithredu er budd ei merch yn ystod cyfnodau o argyfwng gyda'r wybodaeth oedd ar gael iddynt.	Doedd dim gwersi penodol i'w dysgu o'r gŵyn hon gan ei bod yn ymwneud â thensiynau rhwng y teulu a gweithredodd yr Adran yn yr achos cymhleth iawn hwn.	Dim sail i'r gŵyn gan fod y wybodaeth a gyflwynwyd gan y Fam yn ei chwyn yn anghyson gyda'r wybodaeth a oedd wedi ei gofnodi ar ffeil ei merch. Cafodd ymchwiliad llawn ei gynnal ac roedd tystiolaeth glir yn dangos nad oedd sail i'r cwynion a wnaethpwyd yn erbyn y Gweithwyr Cymdeithasol.
GC/05252-18	Tad yn awyddus iawn i wneud cwyn yn erbyn y Tîm Derbyn Cyfeiriadau gan ei fod o'r farn nad oedd y tîm yn cymryd ei bryderon am ei blant o ddifri. Roedd y Tad wedi bod mewn cysylltiad efo'r tîm sawl gwaith dros y misoedd blaenorol i ddatgan pryder am y gofal oedd ei blant yn derbyn gan eu Mam.	Cam 1	Tîm Derbyn Cyfeiriadau	Trefnwyd cyfarfod rhwng yr Uwch Reolwr Gweithredol a'r tad er mwyn trafod ei gŵyn ymhellach. Yn ystod y cyfarfod hwn bu i'r tad ail-drafod a phwysleisio ei resymau dros wneud cwyn a'i fod yn bryderus am ddiogelwch ei blant. Fodd bynnag, yn dilyn y cyfarfod hwn, cynnal ymchwiliad llawn ac ystyried ei gwynion ymhellach, anfonwyd llythyr iddo gan yr Uwch Reolwr yn nodi nad oedd yr Adran yn cytuno gyda'r	Doedd dim gwersi penodol i'r Adran eu dysgu o'r gŵyn hon gan fod y Tîm wedi dilyn protocol yn briodol.	Dim sail i'r gŵyn; esboniwyd hyn yn llawn i'r achwynydd yn ystod y cyfarfod a hefyd yn y llythyr ymateb. Bu i'r Gwasanaeth ddilyn protocol pan fu i'r Tad rannu ei bryderon gyda'r Tîm Cyfeiriadau Plant, a cafodd sawl asesiad eu cynnal. Doedd dim pryder am y gofal oedd y plant yn ei dderbyn yng ngofal eu Mam.

				gŵyn ac nad oedd yno unrhyw sail dros y gŵyn gan fod ymchwiliadau llawn wedi eu cynnal i'w bryderon a bod yr Adran o'r farn nad oedd y plant mewn perygl. Ceisiwyd hefyd ei sicrhau fod yr Adran yn cymryd ei bryderon am ei blant o ddifri. Cafodd hefyd ei gyfeirio ymlaen at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os oedd yn anfodlon gyda chanlyniad yr ymchwiliad i'w gŵyn.		
GC/05255-18	Cysylltodd Mam gyda'r Uwch Reolwr Gweithredol yn datgan ei bod yn awyddus i wneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ei merch gan ei bod yn teimlo nad oedd yn derbyn digon o ddiweddariadau na gwybodaeth gyffredinol am achos ei merch.	Cam 1	Tîm Plant Arfon 2	Cysylltodd y fam gyda'r Uwch Reolwr Gweithredol a chafodd y gŵyn ei throsglwyddo i'r Swyddog Gofal Cwsmer er mwyn gwneud mwy o ymholiadau. Gwnaethpwyd sawl ymdrech i geisio cysylltu gyda'r fam er mwyn trafod y gŵyn ymhellach ac anfonwyd llythyr iddi yn gofyn i gysylltu yn uniongyrchol gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer. Ni dderbyniwyd unrhyw ohebiaeth neu gysylltiad pellach gan yr achwynydd felly cafodd y gŵyn ei chau.	Dim gwersi penodol i'w dysgu gan na fu unrhyw gysylltiad pellach rhwng yr achwynydd a'r Swyddog Gofal Cwsmer er mwyn ymchwilio'r gŵyn ymhellach.	Doedd dim modd cadarnhau a oedd sail bendant i'r gŵyn hon, fodd bynnag, mae'n bwysig nodi fod diweddariadau rheolaidd yn cael eu rhoi i'r Fam am achos ei merch.
GC/05385-18	Cysylltodd Mam gyda Rheolwr Tîm i leisio pryderon am ymddygiad ei Gweithiwr Cymdeithasol newydd mewn cyfarfod ac yna yn ystod ymweliad i'w thŷ. Roedd y Fam o'r farn fod y	Cam 1	Derwen	Bu'r Swyddog Gofal Cwsmer i gyfarfod gyda'r fam i drafod ei chwyn, a phenderfynodd ei bod yn awyddus i'r gŵyn gael ei ymchwilio o dan weithdrefnau Cam 1 o'r Drefn Gwynion.	Gwersi pendant i'w dysgu yn ymwneud ag hyfforddiant Gweithwyr Cymdeithasol yn	Yn dilyn ymchwiliad llawn, cytunwyd bod sail i gŵyn y Fam am ymddygiad y Gweithiwr Cymdeithasol. Cafodd hyn ei gadarnhau i'r fam ac mi roedd hi'n fodlon

	Gweithiwr wedi gofyn cwestiynau amhriodol yn ystod yr ymweliad a hefyd wedi ei beirniadu.			Cynhaliwyd ymchwiliad cynhwysfawr gan yr Uwch Reolwr perthnasol, cynhaliwyd cyfarfodydd gyda'r Gweithiwr dan sylw a thrafodwyd y gŵyn ymhellach gyda'r Fam. Ysgrifennwyd llythyr i'r fam yn cadarnhau manylion yr ymchwiliad fel y trafodwyd ar y ffôn. Roedd y fam yn hapus gyda chanlyniad yr ymchwiliad a chafodd y gŵyn ei chau.	benodol wrth drosglwyddo o un gwasanaeth i un arall o fewn yr Adran.	gydag yr ymateb i'r gŵyn a hefyd bod yr achos wedi ei drosglwyddo i Weithiwr arall.
GC/05445-18	Cysylltodd Tad yn awyddus i wneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ei ferch. Roedd y Tad yn anfodlon gyda datganiad oedd y Gweithiwr wedi ei wneud i'r llys ac roedd o'r farn fod y datganiad hwn yn anghywir.	Cam 1	Tîm Plant Arfon 2	Cynigodd y Rheolwr Tîm i gyfarfod gyda'r tad er mwyn trafod ei bryderon ymhellach ynghyd â darparu diweddariad iddo am achos ei ferch. Gan fod yr achos yma yn un cymhleth dros ben, roedd y Rheolwr Tîm o'r farn na fyddai'n bosibl nac yn briodol i ymateb i bryderon y tad drwy lythyr yn unig. Fodd bynnag mi wrthododd y tad y cyfarfod gyda'r Rheolwr Tîm. Anfonwyd nifer o lythyrau dros gyfnod o sawl mis, ac ymatebwyd i'r holl faterion a godwyd gan y Tad. Ni ystyriwyd fod y datganiad a wnaethpwyd gan y Gweithiwr Cymdeithasol yn y llys yn anghywir, fel y credir y Tad, a chafodd hyn ei fynegi iddo.	Doedd dim gwersi i'w dysgu o'r gŵyn yma gan fod datganiad y Gweithiwr Cymdeithasol i'r Llys yn gywir.	Dim sail i'r gŵyn gan fod datganiad a wnaethpwyd gan y Gweithiwr yn y llys yn gywir.

				Roedd yno hefyd bryderon ynghylch y gŵyn yma yn benodol o ran os mai'r tad ei hun oed yn gwneud y gŵyn, neu a oedd yn anfon y llythyrau o gŵyn ar ran rhywun arall.		
GC/05596-18	Mam yn awyddus i wneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd dwy ran i'w chwyn; ymddygiad cyffredinol y Gweithiwr tuag ati yn arbennig wrth gynnal ymweliadau dirybudd, ac yna ymddygiad y Gweithiwr yn ystod cyfarfod Grŵp Craidd lle'r oedd yr Ymwelydd Iechyd hefyd yn bresennol. Roedd y fam o'r farn fod y Gweithiwr wedi ymddwyn yn amhroffesiynol tuag ati.	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor	Cafodd ymchwiliad trylwyr ei gynnal gan y Rheolwr Tîm a bu trafodaethau gyda'r achwynydd, y Gweithiwr Cymdeithasol ac Ymwelydd Iechyd a oedd wedi mynychu cyfarfod y Grŵp Craidd. Cafodd yr achos ei drosglwyddo i Weithiwr Cymdeithasol newydd. Ysgrifennwyd llythyr i'r achwynydd yn cadarnhau canlyniad yr ymchwiliad i'r gŵyn.	Mae'n bwysig sicrhau ein bod yn cyfathrebu'n effeithiol gyda rhieni a sicrhau bod ganddynt ddealltwriaeth lawn o'n rhesymeg am weithredu a'u bod yn cael eu diweddaru yn rheolaidd. Mae hefyd yn bwysig bod Gweithwyr yn ymwybodol o'u grym mewn rôl broffesiynol a'r effaith mae eu cysylltiad yn ei gael ar y teuluoedd maent yn dod i gysylltiad â hwy.	Sail rannol i ran gyntaf y gŵyn yn ymwneud a sgwrs rhwng y Gweithiwr Cymdeithasol a'r Fam yn ystod ymweliad dirybudd. Nid oedd modd dod i gasgliad pendant gan mai gair un person yn erbyn y llall oedd yma. Roedd sail i ail ran y gŵyn ynglŷn ag ymddygiad y Gweithiwr Cymdeithasol yn ystod cyfarfod Grŵp Craidd.
GC/05725-18	Cysylltodd Nain gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn awyddus i wneud cwyn yn erbyn Rheolwr Tîm a Gweithiwr Cymdeithasol ei hwyres gan ei bod yn teimlo ei	Cam 1	Tîm Plant Arfon 1	Cafodd ymchwiliad llawn ei gynnal gan yr Uwch Reolwr i'r materion a godwyd gan y Nain. Cafodd esboniad pellach ei gynnig iddi gan yr Uwch Reolwr am pam nad	Does dim gwersi penodol i'r Adran ddysgu yn sgîl y gŵyn hon gan fod y penderfyniadau	Doedd dim sail i'r gŵyn gan fod y penderfyniadau wedi eu gwneud gan y Llys, ynghyd â'r ffaith fod yr Uwch Reolwr wedi canfod

	bod wedi cael ei thrin yn annheg yn sgîl asesiad hyfywedd, ac mi roedd hi'n awyddus i dderbyn ymddiheuriad. Roedd hefyd o'r farn eu bod wedi gwneud datganiadau anghywir yn ystod yr achos llys.			oedd ei hasesiad hyfywedd yn llwyddiannus a bod y Llys wedi gwneud penderfyniad yn sgil yr asesiad hwn. Roedd y Nain hefyd wedi derbyn cyngor a chefnogaeth briodol gan yr Adran a hefyd wedi ei chynghori i geisio cyngor cyfreithiol. Bu i'r Uwch Reolwr hefyd ganfod fod anghysondeb yn y wybodaeth a gyflwynwyd gan y Nain fel rhan o'i chwyn, yn benodol am yr achos llys ac am y datganiadau a wnaethpwyd gan y Rheolwr Tîm a'r Gweithiwr Cymdeithasol.	am ofal ei hwyres wedi eu gwneud gan y Llys yn dilyn cwblhau asesiad hyfywedd.	anghysondeb yn y wybodaeth a gyflwynwyd gan y Nain am yr achos llys.
GC/05806-18	Anfonwyd llythyr gan Fam yn datgan cwyn yn erbyn yr Adran am y diffyg cefnogaeth oedd wedi ei gynnig ar ôl iddi godi pryderon am ymddygiad oedd yn peri pryder pan oedd ei merch yn ei gofal. Roedd y Fam hefyd yn anghytuno gyda'r penderfyniad i dynnu ei phant o'i gofal oherwydd ei gallu hi fel rhiant, a'r trefniadau cyswllt dilynol a oedd mewn lle yn dilyn hynny.	Cam 1	Tîm Plant Arfon 2	Bu i'r Uwch Reolwr perthnasol gyfarfod gyda'r Fam i drafod ei chwyn ymhellach. Yn ystod y cyfarfod hwn bu i'r Uwch Reolwr drafod cwyn y Fam ynghyd â materion gweithredol eraill. Yn dilyn ymchwiliad manwl, roedd yr Uwch Reolwr o'r farn fod y Fam wedi derbyn cefnogaeth ddigonol gan yr Adran a bod y penderfyniadau ynghylch gofal y plant a threfniadau cyswllt wedi eu gwneud gan Farnwr yn ystod achos llys yn dilyn derbyn tystiolaeth gan yr Adran.	Dim gwersi penodol i'r Adran ddysgu yn sgîl y gŵyn hon gan fod sawl agwedd o'r gŵyn yn ymwneud ag ymddygiadau honedig Gweithiwr Cymdeithasol i fod yn is na'r hyn ddisgwylir gan Weithiwr Cymdeithasol.	Mae'n anodd canfod a oedd sail bendant i'r gŵyn hon. Yn sicr doedd dim sail i'r materion gweithredol a godwyd gan fod cefnogaeth briodol wedi ei roi i'r Fam. Yn ogystal, roedd y penderfyniadau am ofal y plant a'r trefniadau cyswllt wedi eu gwneud gan Farnwr yn ystod yr achos llys. Fodd bynnag, mae'n debygol bod sail i'r cwynion a wnaethpwyd yn erbyn ymddygiad honedig y Gweithiwr Cymdeithasol.

				Roedd nifer o bryderon y fam hefyd yn ymwneud ag ymddygiadau honedig Gweithiwr Cymdeithasol penodol sydd ddim bellach yn gweithio i Gyngor Gwynedd. Esboniwyd i'r Fam fod yr Adran yn ymchwilio i'w phryderon a bod trefniadau mewnol nawr mewn lle.		
GC/06035-18	Mam yn awyddus i wneud cwyn am y cyngor oedd hi yn ei dderbyn gan Weithwyr Cymdeithasol, yn benodol am faterion yn ymwneud â chyswllt gyda'i phlant. Roedd y Fam wedi derbyn cyngor gan dri Gweithiwr Cymdeithasol oedd yn gweithio ar achosion ei phlant, ond nid oedd yn sicr cyngor pwy oedd yn gywir i'w ddilyn.	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor a Derwen	Yn ystod yr ymchwiliad i gŵyn y fam, daeth i'r amlwg fod yr achos llys yn ymwneud â gofal ei phlant yn parhau. O ganlyniad felly, yn unol â'r 'Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, nid oedd modd ymchwilio'r gŵyn ymhellach. Esboniwyd hyn yn llawn i'r Fam, a fe'i hysbyswyd fod hawl iddi ail-gyflwyno ei chwyn o fewn chwe mis i ddiwedd yr achos llys. Bu i'r Rheolwr Tîm perthnasol drafod ei phryderon am gysylltu efo'i phlant ar wahân.	Dim gwersi i'w dysgu gan na chafodd y gŵyn ei ymchwilio yn llawn o ganlyniad i'r achos llys parhaus.	Dim sail i'r gŵyn wedi ei ganfod gan nad oedd modd ymchwilio'r gŵyn ymhellach oherwydd yr achos llys parhaus.
GC/06085-18	Cysylltodd Tad yn awyddus i wneud cwyn am dymhorau hawliad Gofal Plant Dechrau'n Deg. Roedd y Tad ar ddeall y byddai ei fab a fyddai yn troi yn ddwy oed dros gyfod wyliau ysgol y Pasg yn gymwys i gychwyn mynychu sesiynau Gofal Plant	Cam 1	Dechrau'n Deg	Cafodd ymchwiliad llawn ei gynnal a darganfuwyd fod dyddiadau tymor Gofal Plant Dechau'n Deg yn wahanol i ddyddiadau tymhorau'r ysgol; bu i dymor yr haf Dechrau'n Deg gychwyn sawl wythnos cyn cyfnod gwyliau ysgol y Pasg. O ganlyniad felly, ni fyddai	Mae angen sicrhau fod gwybodaeth am ddyddiadau tymhorau hawliad Gofal Plant Dechrau'n Deg yn cael ei rannu yn gywir efo	Roedd sail rannol i'r gŵyn hon gan nad oedd y wybodaeth gywir am ddyddiadau tymhorau Dechrau'n Deg wedi ei rhannu yn ddigonol gyda'r Tad. Fodd bynnag, mae'n bwysig nodi mai

	Dechrau'n Deg am ddim, ac y byddai yn derbyn cymorth unigol gan Therapydd Iaith a Llefaredd ar ôl gwyliau ysgol y Pasg. Fodd bynnag, roedd wedi cael ei hysbysu yn ddiweddarach na fyddai'n gymwys i fynychu'r sesiynau tan y tymor newydd, sef tymor yr Hydref ar ôl gwyliau'r haf.			plant oedd wedi dathlu eu penblwyddi dros y gwyliau ysgol yn gymwys i fynychu'r sesiynau am ddim tan y tymor newydd nesaf, sef tymor yr Hydref. Bu i'r Rheolwr perthnasol gysylltu gyda'r Tad i drafod ei gŵyn ymhellach. Yn dilyn eu trafodaeth, trefnwyd y byddai ei fab yn mynychu dwy sesiwn ymyrraeth gynnar yr wythnos yn ystod y tymor cyfredol cyn gwyliau'r haf a hefyd y byddai Therapydd Iaith a Llefaredd Dechrau'n Deg yn cynnig sesiwn yn y cartref iddo. Roedd y Tad yn hapus gyda'r datrysiad hwn.	teuluoedd a holl swyddogion Timau ardal Dechrau'n Deg.	Llywodraeth Cymru sydd yn pennu dyddiadau tymor Gofal Plant Dechrau'n Deg, felly roedd y Gwasanaeth yn dilyn y canllawiau'n gywir o ran y cyngor a roddwyd o ran cymhwysedd ar gyfer Gofal Plant Dechrau'n Deg.
GC/06115-18	Cysylltodd Mam gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn awyddus i wneud cwyn am nifer o faterion yn ymwneud ag achos ei phlant, yn benodol materion yn ymwneud â'i Gweithiwr Cymdeithasol. Nid oedd y Fam y hapus gyda'r ffordd oedd achosion ei phlant yn cael eu rheoli, ac roedd yn awyddus i gael atebion am rai materion penodol.	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor	Bu i'r Uwch Reolwr perthnasol gyfarfod gyda'r Fam i drafod ei chwyn ymhellach, ond yn ystod y cyfarfod daeth i'r amlwg fod yno achos llys yn ymwneud â diogelu plant dal yn mynd rhagddo. O ganlyniad felly, yn unol â'r 'Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, nid oedd modd ymchwilio'r gŵyn ymhellach. Esboniwyd hyn yn llawn i'r Fam, a rhoddwyd hawl iddi ail-gyflwyno ei chwyn o fewn chwe mis i ddiwedd yr achos llys.	Dim gwersi i'w dysgu gan na chafodd y gŵyn ei ymchwilio yn llawn o ganlyniad i'r achos llys parhaus.	Dim sail bendant i'r gŵyn wedi ei ganfod gan nad oedd modd ymchwilio'r gŵyn ymhellach oherwydd yr achos llys parhaus.
GC/06139-18	Cysylltodd Mam gyda Rheolwr	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor	Cafodd ymchwiliad llawn ei gynnal	Dim gwersi penodol i'r Adran	Mae'n anodd dod i gasgliad

	Tîm yn awyddus i wneud cwyn yn erbyn dull ac ymddygiad Gweithiwr Cymdeithasol yn ystod ymweliad a'i chartref. Roedd y Fam yn teimlo fod y Gweithiwr wedi ymddwyn yn amhriodol ac wedi gwneud sylwadau amharchus. Roedd y Fam yn awyddus i gael Gweithiwr Cymdeithasol newydd.			gan y Rheolwr Tîm perthnasol, a daeth i'r amlwg ei bod yn anodd iawn dod i gasgliad pendant am y gŵyn yma gan fod gair un person yn erbyn y llall. Penderfynwyd y byddai'r achos yn cael ei drosglwyddo i Weithiwr Cymdeithasol newydd. Ysgrifennwyd at y Fam yn nodi canlyniad yr ymchwiliad a chynnig ymddiheuriad llawn, fodd bynnag nid oedd y Fam yn fodlon gyda'r ymateb a roddwyd. Gwnaethpwyd trefniadau pellach i'r Uwch Reolwr edrych ar y gŵyn hon a thrafod ymhellach gyda'r Fam. Mi wnaeth yr Uwch Reolwr geisio ffonio'r fam sawl gwaith, ond yn anffodus nid oedd ymateb ac felly cafodd y gŵyn ei chau.	eu dysgu o'r gŵyn hon, ond mae'n bwysig fod Gweithwyr Cymdeithasol yn ymwybodol o'u grym mewn rôl broffesiynol a'r effaith mae eu cysylltiad yn ei gael ar y teuluoedd maent yn dod i gyswllt â hwy.	pendant ynghylch a oedd sail neu beidio i'r gŵyn hon gan fod yma air un person yn erbyn y llall. Fodd bynnag, mae'n bwysig cydnabod teimladau'r achwynydd a'u bod ganddynt hawl i wneud cwyn os ydynt wedi cael profiad negyddol wrth ddod i gyswllt â'r Adran.
GC/06187-18	Cysylltodd rhieni i ddatgan eu bod yn anhapus bod eu Mab wedi ei anfon adref o Hafan y Sêr dros y penwythnos am ei fod yn sâl. Roedd y rhieni o'r farn nad oedd eu Mab yn sâl a ddylai fod wedi aros yn Hafan y Sêr am holl gyfnod ei arhosiad.	Cam 1	Hafan y Sêr	Cafodd ymchwiliad llawn ei gynnal gan Reolwr Hafan y Sêr i'r gŵyn, a bu i'r Rheolwr ffonio'r rhieni yn ôl i drafod ymhellach. Roedd y rhieni yn anhapus iawn gyda'r esboniad a roddwyd fod canllawiau yn nodi bod rhaid anfon plentyn adref os ydynt yn sâl. Cytunwyd y byddai eu mab yn cael dod am arhosiad ychwanegol yn ddiweddarach yn y mis.	Mae angen sicrhau fod trafodaethau a negodi yn digwydd gyda'r rhieni dros y ffôn cyn dod i unrhyw benderfyniad fod plentyn yn ddigon sâl i gael eu hanfon adref.	Ar y cyfan doedd dim sail i'r gŵyn hon gan fod yr aelodau o staff wedi dilyn y canllawiau priodol pan fydd plentyn yn dioddef o salwch yn ystod eu harhosiad yn Haf y Sêr.

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION CAM 2 YN YSTOD 2018/2019

Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Cam	Tîm	Ymateb	Gwersi i'w dysgu	Sail i'r gŵyn
GC/04875-18	Cafodd Cwyn Cam 1 ei wneud gan Nain yn 2017 gan ei bod yn anfodlon iawn gydag agwedd Gweithiwr Cymdeithasol ei wyres. Roedd yn teimlo fod agwedd y Gweithiwr Cymdeithasol yn ofnadwy, ei fod yn gelwyddog, chwarae triciau ac yn bwlio. Roedd gan ei wyres ei ofn. Yn dilyn cwblhau'r ymchwiliad Cam 1, bu i weithiwr newydd gychwyn gweithio gyda'r teulu. Fodd bynnag, cysylltodd y Nain eto yn ystod Chwarter 1 2018/2019 yn nodi ei bod yn anfodlon gyda'r ymateb Cam 1 a'i bod yn awyddus i'r gŵyn gael ei ail-ymchwilio gan berson annibynnol i'r Cyngor.	Cam 2	Tîm Plant Dwyfor	Cafodd Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol eu penodi i ymchwilio i mewn i'r gŵyn. Roedd yr ymchwiliad yn edrych ar chwech chwyn penodol yn ymwneud â gweithrediad ac ymddygiad y Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd yr Ymchwilydd o'r farn nad oedd modd dod i ganlyniad pendant am bedwar o'r cwynion a bod sail rannol i ddau o'r cwynion eraill. Roedd hyn o ganlyniad i'r ffaith fod llawer o gwynion yr achwynydd yn ymwneud â gwybodaeth oedd wedi ei rannu gyda hi gan drydydd parti a bod y Gweithiwr yn nodi nad oedd y wybodaeth yma yn ddilys; gair un person yn erbyn y llall. Oherwydd hynny nid oedd modd i'r Ymchwilydd ddod i gasgliad pendant am beth yn union oedd wedi ei ddweud a'i wneud a oedd yn rhoi sail i gwynion y Nain. Llwyddwyd i gynnal yr ymchwiliad ac ymateb o fewn y cyfnod amser o 25 diwrnod gwaith yn ôl gofynion y Ddeddf.	Wrth ystyried y cwynion lle dyfarnodd yr Ymchwilydd bod sail, mae'n bwysig fod penderfyniadau yn cael eu cyfathrebu yn glir, yn arbennig mewn sefyllfaoedd cymhleth fel hyn. Does dim gwersi penodol i'r Adran ddysgu o ran y cwynion lle na ddarganfuwyd sail bendant.	Yn dilyn yr ymchwiliad, penderfynodd yr Ymchwilydd nad oedd modd dod i gasgliad am bedwar o'r cwynion, a bod sail rannol i ddau o'r cwynion. Wrth ystyried y ddwy gŵyn lle roedd sail, roedd yr Ymchwilydd o'r farn nad oedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi esbonio materion yn ddigonol i'r teulu yn benodol o ran trefniadau cyswllt. Roedd hyn wedi achosi cryn ddryswch a hefyd drwgdeimlad rhwng y teulu a'r Gweithiwr Cymdeithasol.

				Yn dilyn yr ymchwiliad ac anfon yr ymateb i'r achwynnydd, bu i'r Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd a'r Swyddog Gofal Cwsmer gyfarfod efo'r achwynydd i esbonio cynnwys yr adroddiad a thrafod unrhyw bryderon oedd ganddi am ei gynnwys. Cafodd ymateb pellach i'r pryderon hyn ei anfon i'r achwynnydd.		

ATODIAD 3 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION WEDI EU TROSGLWYDDO I'R OMBWDSMON YN YSTOD 2018/2019

Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Ymateb	Gwersi i'w dysgu
GC/3257-15	Derbyniwyd cwyn gan rieni yn wreiddiol yn ystod Chwarter 1 2016/2017 yn dilyn cyfnod hir o gyfathrebu yn ôl ac ymlaen gyda'r Adran. Roedd y gŵyn gwreiddiol hon yn ymwneud â sawl mater gan gynnwys darpariaeth y gwasanaeth a gynigwyd i'w mab 15 oed ynghyd ag ymddygiad ac agwedd y Gweithwyr Cymdeithasol oedd wedi bod yn gweithio gyda'r teulu. Bu i'r achwynwyr wneud cais i'r gŵyn hon gael ei huchafu yn syth i'w hymchwilio o dan drefniadau Cam 2 o'r Drefn Gwynion. Fodd bynnag, gan nad oedd y gŵyn wedi ei hymchwilio o dan drefniadau Cam 1, roedd yr Adran o'r farn na fyddai'n briodol uchafu'r gŵyn am y tro. Yn dilyn cyfnod pellach o gyfathrebu dros e-bost, bu i'r achwynwyr gadarnhau eu cwyn a'u canlyniadau dymunol i'r gŵyn gael ei hymchwilio dan drefniadau Cam 1. Cafodd ymateb llawn ei ddarparu yn ystod Chwarter 2 2016/2017, serch hynny roedd yr achwynwyr yn parhau yn awyddus i'r gŵyn gael ei huchafu i Gam 2 o'r Drefn Gwynion. Cafodd y cais pellach hwn ei ystyried yn ofalus, ond gan fod canlyniadau dymunol yr achwynwyr i'w naw cwyn yn ymwneud yn bennaf a materion disgyblaeth fewnol, bu i'r Adran barhau o'r un farn na fyddai'n briodol uchafu'r gyn i Gam 2.	Yn dilyn penderfyniad yr Ombwdsmon wyrdroi eu dyfarniad cyntaf i beidio ag ymchwilio cwyn yr achwynwyr, penderfynodd yr Ombwdsmon i ymchwilio ymhellach. Bu i'r Adran ddarparu copi o'r ffeil gwynion gyflawn ac ateb cwestiynau pellach yr Ombwdsmon. Derbyniwyd ymateb gan yr Ombwdsmon i gŵyn yr achwynwyr yn erbyn yr Adran yn ystod Chwarter 1 2018/2019; dros flwyddyn ers i'w hymchwiliad gychwyn. Dyfarnodd yr Ombwdsmon o blaid cwyn yr achwynwyr yn erbyn yr Adran gan ddatgan fod yr Adran wedi methu i asesu anghenion mab yr achwynwyr yn gywir ac felly nad oedd yn derbyn gwasanaethau digonol i gefnogi ei anghenion ychwanegol. Roedd yr Ombwdsmon hefyd o'r farn fod yr Adran wedi gweithredu'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol yn anghywir, ac o ganlyniad fod y penderfyniad i beidio ag uchafu cwyn yr achwynwyr i Gam 2 yn afresymol ac yn anghywir. Gwnaed chwech o argymhellion gan yr Ombwdsmon i'r Adran, gan gynnwys darparu ymddiheuriad ac iawndal ariannol a threfnu fod mab yr achwynwyr yn derbyn asesiad cynhwysfawr o'i anghenion er mwyn sicrhau fod mesurau digonol yn cael eu rhoi mewn lle i gwrdd ag unrhyw anghenion a ganfyddir gan yr asesiad.	Mae sawl gwers i'r Adran eu dysgu yn sgîl dyfarniad yr Ombwdsmon, ac maent wedi eu nodi isod: **1. Meini Prawf Mynediad Gwasanaethau Derwen** Roedd un agwedd o gŵyn yr achwynwyr yn ymwnud â'r ffaith nad oedd eu mab yn gymwys i dderbyn cefnogaeth gan Wasanaeth Derwen. Mae'r Gwasanaeth wedi cydnabod fod bylchau wedi bod yn y gwasanaethau sydd ar gael, yn arbennig ar gyfer unigolion gydag Awtistiaeth. Erbyn hyn mae Tîm Rheoli Derwen wedi uno gyda Thîm Rheoli Ynys Môn, ac mae'r Tîm Rheoli newydd hwn wedi adolygu'r polisi mynediad yn ddiweddar. Yn ogystal a hyn, mae'r Gwasanaeth Niwro-Ddatbygiadol erbyn hyn yn arwain ar ddarpau gwasanaethau a chyfeirio plant a phobl ifanc gydag awtistiaeth i wasanaethau a chefnogaeth sydd ar gael tu hwnt i Wasanaethau Derwen. Mae Gwasanaeth Awtistiaeth Gogledd Cymru hefyd mewn bodolaeth erbyn hyn ac yn gweithredu ar hyd y Gogledd. Yn sicr felly, mae gwers i'w Dysgu o ran hybu defnydd o wasanaethau newydd sydd ar gael i'r rhai sydd ag awtistiaeth,

	Mae hefyd yn deg i'w nodi y bu gohebu sylweddol rhwng yr achwynwyr a'r Adran yn trafod y materion hyn ar y pryd. A bu i nifer o Swyddogion, Rheolwyr, Uwch Reolwyr a Phennaeth yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ymdrechu'n ddiflino i geisio datrys cwyn gwreiddiol yr achwynwyr. Fodd bynnag, oherwydd i'r holl gyswllt rhwng yr achwynwyr a'r Adran i drafod eu pryderon ddigwydd dros e-bost, a hefyd eu hamharodrwydd i dderbyn gwahoddiadau'r Adran i gyfarfod i drafod eu cwyn, bu i'r sefyllfa droi'n gymhleth a dyrys iawn i bawb oedd ynghlwm. Yn ystod Chwarter 3 2016/2017 cysylltodd yr achwynwyr gyda'r Ombwdsmon i wneud cwyn am benderfyniad yr Adran i beidio uchafu eu cwyn i Gam 2 gan eu bod o'r farn nad oedd eu cwyn wedi ei brosesu yn gywir. Cysylltodd yr Ombwdsman gyda'r Adran gan wneud cais am unrhyw dystiolaeth berthnasol fyddai'n eu cynorthwyo yn eu hymchwiliad. Derbyniodd yr Adran ymateb yn fuan wedi hyn gan yr Ombwdsmon yn dyfarnu na fyddai'r Ombwdsmon yn ymchwilio'r gŵyn ymhellach gan eu bod o'r farn fod yr Adran wedi gweithredu'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol yn gywir o ran peidio ag uchafu'r gŵyn i Gam 2 a bod ymateb cynhwysfawr wedi ei ddarparu i'r achwynwyr yn unol â threfniadau Cam 1. Fodd bynnag, yn ystod Chwarter 4 2016/2017, derbyniodd yr Adran ohebiaeth bellach gan yr Ombwdsmon yn gwneud cais		ac yn arbennig i blant a pobl ifanc sydd ddim yn cyrraedd meini prawf Gwasanaeth Derwen, i sicrhau eu bod yn derbyn cymorth gan wasanaethau tu allan i Gyngor Gwynedd. Mae hefyd angen codi ymwybyddiaeth o'r gwasanaethau hyn ar draws yr Adran, nid yn unig o fewn y Gwasanaeth Derwen. **2. Hyfforddiant Awtistiaeth** Nid yw'n ofynnol fod Gweithwyr Cymdeithasol gydag arbenigedd mewn awtistiaeth. Nid yw chwaith yn ofynnol iddynt fynd ar hyfforddiant ar awtistiaeth. Ar hyn o bryd, mae hyfforddiant ar awtistiaeth ar gael i staff Gwasanaeth Derwen, ond nid yw'n agored i weddill swyddogion yr Adran. Roedd barn gref yn adroddiad terfynol yr Ombwdsmon fod angen codi ymwybyddiaeth ymysg gweddill swyddogion yr Adran, ac felly gwers arall fydd i sicrhau fod hyfforddiant ar awtistiaeth ar gael i bawb o fewn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. **3. Cynnal trafodaethau gydag achwynwyr wrth brosesu cwynion o dan Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol** Bu sawl rhwystr yn ystod yr achos hwn wrth geisio trafod eu cwyn gyda'r achwynwyr, yn benodol gan fod yr holl

	i'r gŵyn yr achwynwyr gael ei uchafu i Gam 2 o'r Drefn Gwynion. Nid oedd safbwynt yr Adran wedi newid, ac felly penderfynodd yr Ombwdsmon ddiddymu eu dyfarniad gwreiddiol a chynnal ymchwiliad pellach i gŵyn yr achwynwyr yn erbyn yr Adran.		drafodaethau am y gŵyn wedi digwydd dros e-bost. Mewn achosion o gwynion sydd â photensial o droi'n gymhleth, mae'n fuddiol i'r Adran ac i'r achwynwyr gyfarfod i drafod y materion dan sylw wyneb-yn-wyneb. Gall hyn hefyd gyfrannu at adeiladu perthynas effeithiol rhwng pawb sydd ynghlwm â'r gŵyn er mwyn gallu symud ymlaen i gyd weithio er lles plant a phobl ifanc Gwynedd. **4. Llais y Plentyn/Person Ifanc** Pan fydd yr Adran yn derbyn cwynion gan rieni ar ran eu plant, mae'n bwysig, os yn briodol, fod gan y plentyn neu berson ifanc dan sylw gyfle i gyfrannu'n llawn i'r broses gwynion a'u bod eu barn hwy yn cael ei ystyried yn llawn. Mae felly hefyd yn bwysig sicrhau fod gan y plentyn neu berson ifanc y dewis o dderbyn cefnogaeth gan eiriolwr i'w cefnogi drwy'r broses. **5. Hyfforddiant Cwynion** Yn eu hadroddiad terfynol i'r gŵyn, argymhellodd yr Ombwdsmon fod holl staff yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd yn derbyn hyfforddiant ar y Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol. Nid oes hyfforddiant wedi ei gynnig i swyddogion yr Adran ers cyflwyniad y Rheoliadau yn 2014, a does dim newidiadau wedi bod i'r Drefn

			Gwynion ers hynny. Fodd bynnag, bydd sesiynau hyfforddiant yn cael eu cynnal i sicrhau fod holl swyddogion yr Adran yn ymwybodol o'u dyletswyddau os ydynt yn adnabod unigolyn sydd eisiau cwyno.
GC/06099-18	Cysylltodd achwynydd gyda'r Adran ym mis Chwefror 2019 gyda chais i ail-ymchwilio cwyn a wnaethpwyd yn wreiddiol yn niwedd 2016 am ddigwyddiadau yn dyddio yn ôl i 2014. Cafodd ymchwiliad manwl iawn ei gynnal ar y pryd a daeth i ben ym mis Awst 2017, a gan na dderbyniwyd unrhyw ohebiaeth bellach gan yr achwynydd ar y pryd, roedd yr Adran o'r farn fod y gŵyn wedi ei chau. Fodd bynnag, ym mis Chwefror 2019 anfonwyd e-bost gan yr achwynydd yn datgan ei fod yn anfodlon gyda chanlyniad yr ymchwiliad ac yr ymateb a dderbyniodd i'w gŵyn yn Awst 2017. Gwnaeth yr achwynydd gais i'w gŵyn gael ei hail-ymchwilio neu ei huchafu i Gam 2. Bu i'r Adran ystyried cais yr achwynydd yn ofalus, ond dyfarnwyd yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, na fyddai'r gŵyn yn cael ei hail-ymchwilio na chwaith ei uchafu i Gam 2 o'r Drefn Gwynion gan fod gormod o amser wedi mynd heibio ers yr ymchwiliad gwreiddiol ddod i ben. Mae'r Rheoliadau yn datgan yn glir bod rhaid gwneud cwyn o fewn 12 mis i'r dyddiad y daeth y mater sy'n destun y gŵyn i sylw'r achwynydd, sef 2016 yn yr achos hwn. Felly ni fyddai wedi bod yn bosibl	Cysylltodd yr Ombwdsmon i ddatgan eu bod wedi derbyn cwyn gan achwynydd a'u bod yn ystyried a ddylid cynnal ymchwiliad llawn i'w gŵyn. Gwnaethpwyd cais am gopi o'r holl ffeil gwynion yn dyddio yn ôl i 2016 ac unrhyw dystiolaeth arall a all fod o ddefnydd i'w hymchwiliad cychwynnol. Bu i'r Adran rannu'r holl ddogfennau a gohebiaeth berthnasol gyda'r Ombwdsmon. Yn dilyn cynnal eu hymchwiliad cychwynnol gan ystyried y ddogfennaeth a ddarparwyd gan yr Adran, dyfarnodd yr Ombwdsmon na fyddai ymchwiliad pellach o gŵyn yr achwynydd yn cael ei gynnal gan fod yr Adran wedi gweithredu yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014.	Doedd dim gwersi i'w dysgu yn sgîl y gŵyn hon. Roedd yr achwynydd wedi derbyn cyfathrebiad clir ar ddiwedd yr ymchwiliad cwyn gwreiddiol am sut i gysylltu gyda'r Adran petai'n anfodlon gyda chanlyniad y gŵyn wreiddiol. Mi wnaeth yr Ombwdsmon hefyd gytuno gyda safbwynt yr Adran i beidio ag ail-ymchwilio cwyn yr achwynydd, ac, o ganlyniad ni chynhaliwyd ymchwiliad pellach.

	i'r Adran gynnal ymchwiliad pellach teg a manwl i'r materion a oedd yn dyddio yn ôl i 2014 yn ystod 2018/2019. Yn ogystal â hyn, ni dderbyniwyd unrhyw ohebiaeth gan yr achwynydd rhwng diwedd yr ymchwiliad i'r gŵyn yn Awst 2017 a Chwefror 2019. Roedd yr Adran felly o'r farn fod yr achwynydd wedi cael digon o gyfle i gysylltu gyda'r Adran cyn Chwefror 2019 yn datgan ei anfodlonrwydd gyda chanlyniad yr ymchwiliad gwreiddiol i'w gŵyn. Yn dilyn derbyn ymateb llawn gan yr Adran, bu i'r achwynydd gysylltu gyda'r Ombwdsmon gan ofyn iddynt ymchwilio i'w gŵyn yn erbyn yr Adran a hefyd yn erbyn penderfyniad yr Adran i beidio ag ail-ymchwilio ei gŵyn.		

ATODIAD 4 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2018/2019

Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Uned / Tîm
GC/4580-18	Derbyniodd Chris Evans, Gweithiwr Cymdeithasol gerdyn gan berson ifanc y buodd yn gweithio gydag am gyfnod. Roedd y cerdyn yn diolch am ei waith a'i gefnogaeth.	Diolch	Tîm Plant Dwyfor
GC/4680-18	"I am writing to you to say what a fantastic job Julie Bragan [Gweithiwr Cymdeithasol] has been doing and continues to do with a child in our care XXXXX. "Julie has formed a fantastic bond with XXXXX which far exceeds her job description, creating a trust and level of relaxed relationship XXXXX has not felt with any Social Worker in the past. "Julie has been exemplary in her support with us in her professionalism and tireless efforts to achieve the best possible outcome in any situation that arrises with XXXXX. "We cannot express strongly enough the respect and gratitude we have for Julie and hope she will continue as XXXXX Social Worker as long as he needs her. We have been XXXXX Foster Carers for over five years and Julies support and problem solving has made caring for XXXXX much easier."	Diolch	Derwen
GC/005KH-18	"I am just writing to let you know that XXXXX, XXXXX, and the children have moved into their new home yesterday-which is a big weight off everybody's shoulders. "The boys have already made friends there, and it was lovely to see them outside playing in the sun all day.They are looking forward to their new school too. "I can't than you enough for helping them get away from here, and giving them that helping hand."	Diolch	Tîm Plant Arfon 2
GC/04756-18	Derbyniodd Georgina Carty, Gweithiwr Cymdeithasol de prynhawn yn y swyddfa gan blentyn yr oedd hi'n ei gweithio gydag a'i Gofalwr Maeth.	Diolch	Tîm Plant Meirionnydd
GC/04779-18	Ebost gan Sian Wilson, Cynghorydd Llys Teulu CAFCASS Cymru:	Diolch	Tîm Plant Meirionnydd

	"…I would wish to bring to their attention the good practice of one of their Social Workers, Lyann Owen-Leeds. Throughout the case, Lyann has ensured that I as children's guardian have been updated as to any significant changes and developments as the case has progressed and she has contacted me to share the outcomes of meetings I have been unable to attend. "The PAM's assessment Lyann undertook, was comprehensive, balanced and in my opinion, fair. Within the assessment she has highlighted and praised the mother for the many positive changes she has demonstrated in terms of her lifestyle and parenting, but balanced this against areas that remain addressing and which require ongoing support and services from a variety of agencies alongside children's services. It is my professional opinion that the assessment was analytical and evidenced the need for ongoing support, services and monitoring… "Could you please ensure that my comments are shared with the appropriate managers in Gwynedd Children's Services to highlight the good practice of Lyann. People, including Children's Guardian are quick to criticise, or raise concerning practice and it would be nice to know that Lyann is given the credit she deserves."		
GC/04988-18	Derbyniodd Nia Wyn Jones, Gweithiwr Cymdeithasol gerdyn ac anrheg gan blant y buodd yn gweithio gyda hwy am gyfnod i ddiolch iddi am ei gwaith a'i chefnogaeth.	Diolch	Tîm Plant Dwyfor
GC/05117-18	"…From that moment the Children's Disability Team Derwen were fantastic in offering support in all they areas that we had problems, from sleep to diet to PACT. We had a Family Support Officer and anyone from the team who was involved with his care made themselves available and all we ever had to do was pick up the phone to any of them. After the diagnosis we were offered a social worker through Derwen, Music therapy and a pack explaining Autism and providing details of support groups and contact numbers. Our Social Worker has been great. She regularly visits us and makes referrals for whatever we need. Any professional involved with Derwen always calls us back pretty quickly… No complaints from me really. Can't thank them enough for what they have done."	Diolch	Derwen
GC/05216-18	"My son XXXXX is under Derwen we had such a lovely time at Glan Llyn the other weekend thanks to your funding. It was nice to meet up and talk with other parents	Diolch	Derwen

	too. As a way of saying thank you my boys would like to do a sponsored walk to raise some money for Derwen.”		
GC/05245-18	“It’s helped loads. I use all the information and tips every day. It’s really helpfull. My family supporter is the best. Wenna [Aindow, Swyddog Cefnogi Teulu], thank you so much to her for any help. Best worker ever.” Adborth gan riant a oedd yn derbyn cefnogaeth un-i-un.	Diolch	Dechrau’n Deg
GC/05246-18	“My child has improved in terms of speech and behaviour and has settled very well in school. Thanks to Wenna [Aindow, Swyddog Cefnogi Teulu] for all her advice and help we would have been lost without her!” Adborth gan riant a oedd yn derbyn cefnogaeth un-i-un.	Diolch	Dechrau’n Deg
GC/05247-18	“Gives parents the confidence they need to know they are good enough parents and that there is help out there.” Adborth gan riant a oedd yn derbyn cefnogaeth un-i-un.	Diolch	Dechrau’n Deg
GC/05248-18	“It has helped me as a parent finally feel like I am in control. I now have a good relationship with my child and I’m able to have fun with my child. I now know I am a good enough parent” Adborth gan riant a oedd yn derbyn cefnogaeth un-i-un.	Diolch	Dechrau’n Deg
GC/05249-18	“Mae bywyd teuluol llawer haws ar ôl i’r gŵr a minnau wneud y cwrs. Mae XXXXX yn gwrando mwy. Dwi’n ffeindio trin XXXXX lot hawsach. Mae XXXXX yn llawer mwy hapus. Mae’r tools yn sicrhau nad ydw i yn colli fy nhymer. Does dim gweiddi, taflu, taro yn digwydd rŵan, dim dymi. Mae Lowri [Lloyd Williams, Swyddog Cefnogi Teulu] wedi bod yn ffantastig o gefnogol efo dim beirniadaeth.” Adborth gan rieni oedd wedi cwblhau cwrs rhiant ar sail un-i-un.	Diolch	Dechrau’n Deg

GC/05515-18	Derbynniodd Georgina Carty, Gweithiwr Cymdeithasol gerdyn a bocs o siocled gan blentyn yr oedd hi wedi bod yn gweithio gydag i ddiolch am ei gwaith gyda'i deulu.	Diolch	Tîm Plant Meirionnydd
GC/05527-18	Llythyr gan Jo-Anne Daniels, Cyfarwyddwr - Cymunedau & Trechu Tlodi: "Fel rhai o'r saith awdurdod lleol gwreiddiol sydd wedi gweithio gyda ni i ddatblygu a chyflawni'r cynnig [Cynnig Gofal Plant 30 Awr], roeddwn am gymryd y cyfle yma i ysgrifennu atoch yn bersonol i ddiolch am yr ymdrechion rydych wedi eu gwneud er mwyn cyflawni'r cynnig yn llwyddiannus ar draws Gwynedd a Môn. Hoffwn ddiolch yn arbennig i Rachel Jones [Swyddog Strategol Gofal Plant Gwynedd a Môn] a'r tîm. Nid wyf yn tan-werthfawrogi yr her o gyflwyno'r cynnig cymhleth yma. Mae swyddogion yn yr awdurdodau lleol wedi dangos ymrwymiad uchel iawn er mwyn cyflawni'r cynnig, ac yn ychwanegol i hyn, maent wedi bod yn gefnogol iawn i awdurdodau lleol eraill wrth iddynt ddod yn rhan o'r rhaglen."	Diolch	Dechrau'n Deg
GC/05530-18	"We completed at XXXXX today with a Care Order. Judge complimented me [Heidi Rylance, Rheolwr Tîm] on my assessments and care planning in court. He then asked me to stay behind after and again gave praise for what he considered a difficult case given I had to take over as Social Worker."	Diolch	Tîm Plant Dwyfor
GC/05662-18	Derbynniodd Georgina Carty, Gweithiwr Cymdeithasol anrheg Nadolig gan Ofalwyr Maeth i ddiolch am ei chefnogaeth yn ystod y flwyddyn.	Diolch	Tîm Plant Meirionnydd
GC/05846-18	Derbyniodd Hayley Campbell, Gweithiwr Cymdeithasol, ganmoliaeth ddwy waith gan Farnwr yn ystod achos llys am baratoi adroddiad trylwyr a oedd yn canolbwyntio ar y plentyn.	Diolch	Tîm Plant Arfon 2
GC/05866-18	Llythyr a dderbyniwyd gan Dilwyn Williams, Prif Weithredwr yn canmol Sara Williams, Gweithiwr Cymdeithasol Mabwysiadu am ei gwaith: "Rydym wedi derbyn gofal a chefnogaeth arbennig gan Ms Sara Gwilym Williams, Gweithwraig Gymdeithasol Mabwysiadu. Mae Sara wedi bod yn berson allweddol	Diolch	Mabwysiadu

	yn ein taith i fabwysiadu plentyn, ac mae cefnogaeth Sara wedi bod yn amhrisiadwy i ni fel teulu yn ystod y cyfnod hwn… “Mae gan Sara bersonoliaeth gynnes a chyfeillgar ac mai'n weithwraig broffesiynol a pharchus. Mae derbyn cefnogaeth gan Sara wedi bod o gymorth mawr i ni, 'rydym wedi cael ein tywys yn ofalus drwy broses cymhleth asesu, paru, cyflwyniadau a chyfreithiol gan berson sensitif a medrus iawn. “Mae Sara'n ddeallus ac empathetig ac wedi'n cynghori a'n cefnogi i wneud penderfyniadau anodd. Mai'n hollol ddibynadwy a phob tro'n troi i fyny ar amser, ni fethodd yr un apwyntiad gyda ni drwy gydol y pedair blynedd o gefnogaeth… “Roedd cael Sara yn gefn i ni bob amser, yn rhoi hyder i ni barhau ar hyd y daith, pan ar adegau roedd amheuon ac ansicrwydd yn codi. Rydym yn hynod ddiolchgar o fod wedi cael Sara yn gefn i ni ac fe fyddwn yn ddiolchgar iawn iddi am byth am ei chyfraniad amhrisiadwy i ni fel cwpl ac i'n merch fach. “Mae'r Cyngor yn ffodus iawn cael Sara fel aelod o staff ac mae pobl sy'n mabwysiadu hefyd yn ffodus iawn o gael ei chefnogaeth.”		
GC/05877-18	Derbynniodd Sara Pozzi, Gweithiwr Cymdeithasol a Nia Evans, Gweithiwr Cymdeithasol ganmolaeth gan y Llys yn ystod achos am eu hadroddiadau a chynllluniau gofal. Roedd y partion hefyd o’r farn fod yr asesiadau o safon ofnadwy o uchel a’r cynllun gofal yn drwyadl iawn. Bu i’r tadau hefyd eu canmol eu gwaith caled i sicrhau lles y plant yn eu gofal nhw.	Diolch	Tîm Plant Arfon 1
GC/06119-18	“Great, touch wood he loves coming here [i Hafan y Sêr] and has fun. We’re not at all worried, he knows you all well and is being well cared for. [The Service] helps me to keep going.” Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06120-18	“[Hafan y Sêr] Gives me a break, and more time with others, and I know she's happy at the same time.”	Diolch	Hafan y Sêr

	Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.		
GC/06121-18	“Mae XXXXX wrth ei bodd, excitio wrth glywed yr enw Hafan y Sêr. Rhywle gwahanol; chill. Mae XXXXX yn cael mynd allan i lefydd, cael gwyliau a gallaf planio ymlaen. Gallaf wneud pethau efo'r lleill, mae nhw'n gwerthfawrogi fo [Hafan y Sêr] lot.” Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06122-18	“XXXXX seems to be happy, and feedback would say he's enjoying. He can do different things that XXXX wouldn't enjoy. A big help. I can plan short breaks.” Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06123-18	“Mae XXXXX yn hapus - ddim yn edrych arnai wrth iddo fynd. Ddim yn gallu gwneud hebddo [Hafan y Sêr] - amser i mi gael amser efo XXXX. Ddim yn sylwi faint oedden ni fel rhieni angen brêc - dw i'n ymlacio yn llwyr a hynny efo hyder yn y gofal mae o'n ei gael.” Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06125-18	“Mae XXXXX yn hapus, gwahaniaeth! Mae XXXXX edrych ymlaen ac yn nôl ei ges. Mae gwahaniaeth mawr ynddo fo. Dw i’n hyderus y gallai fynd yn bellach wan; wedi bod i Lerpwl ac yn 100% hapus bod nhw'n hapus; lot o bethau oedden ni methu neud o'r blaen, siopa, mynd am fwyd... mae’n waith caled a dw i’n refreshed iawn pan mae nhw'n dod yn ôl.” Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.	Diolch	Hafan y Sêr

GC/06126-18	"Yndi, mae XXXXX yn hapus; wrth ei fodd. XXXXX wedi setlo yn dda 'wan ac yn siarad mwy... Dwni'm sud sa ni'n neud hebddo [Hafan y Sêr] erbyn hyn - bechod nad oedd ar gael yn gynt." Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06127-18	"XXXXX is massively happy 100%, it's his 2nd home. The service is invaluable, worth its weight in gold. I would be lost without the service." Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06128-18	"As it's only the second time XXXX has been to Hafan y Sêr, it's new for him but he is happy. When he's there it's the getting used to sleeping over. But we are very happy with the care he has. And staff have been fantastic putting us as parents at ease with the situation and phoning us letting us know how he's doing and the diary is a brilliant idea to let us know what he's been up to in Hafan y Sêr. Thank you to all the staff." Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06129-18	"Mae XXXX ag fina mor ddiolchgar ag yn hapus iawn gyda phob dim ac mae'r staff i gyd mor annwyl a charedig iawn. Dw i'n teimlo yn hapus yn rhoi fy merch i'ch gofal chi. Diolch yn fawr." Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06130-18	"My child was very happy when I picked him up and is asking every day to go again. He cannot wait for his next visit. Very very happy with how things went for him. He loves the staff so we as parents feel much happier and cannot wait til his next visit."	Diolch	Hafan y Sêr

	Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.		

TEITL	**Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ar gyfer 2018-2019**
PWRPAS	**Cyflwyno trosolwg o'r Cwynion, Ymholiadau a Datganiadau o Werthfawrogiad a dderbyniwyd yn ystod 2018-19**
AWDUR	**Geraint Wyn Jones** **Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion)** **Uned Diogelu a Sicrwydd Ansawdd (Oedolion)**
AELOD CABINET	**Cynghorydd Dafydd Meurig**
DYDDIAD	**1af o Orffennaf 2019**

1. Cyflwyniad

1.1 Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 ddaeth i rym ar 1af o Awst, 2014, mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd ymchwilir i ac ymdrinnir â chwynion o fewn y gwasanaeth. Caiff yr adroddiad ei gynhyrchu gan y Swyddog Gofal Cwsmer ar ran Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol.

1.2 Diben yr adroddiad hwn yw darparu gwybodaeth ar y niferoedd a'r rhesymau dros y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn ac i gynnwys manylion datrysiad y rheiny gan Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant. Mae hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd.

2. Cyd-destun

2.1 Trwy gydol y flwyddyn, y Swyddog Gofal Cwsmer Oedolion, fel aelod o'r Uned Ddiogelu a Sicrwydd Ansawdd, sy'n ymdrin â chwynion yn unol â chanllawiau'r Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol statudol.

3. Hwylustod y Drefn Gwyno

3.1 Pan mae person yn cysylltu â'r Swyddog Gofal Cwsmer mae'n ymwneud ag anfodlonrwydd â gwasanaeth yr Adran ac mae'r dewis i wneud cwyn yn ddewis olaf gan amlaf ganddynt. Mae'r Swyddog yn canolbwyntio ar sicrhau hwylustod i'r Drefn Gwyno fel bod pobl yn ymwybodol o'u hawl i gael gwrandawiad.

3.2 I'r diben hwn, caiff gwybodaeth ynglŷn â'r drefn gwyno gryn gyhoeddusrwydd ac mae ar gael mewn amrywiaeth o fformatau e.e. taflenni, ar-lein a fersiwn "hawdd i'w ddarllen". Mae'r holl wybodaeth ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg fel bod yr achwynydd yn medru dewis yr iaith sydd orau ganddo ef/ganddi hi. Mae trefniadau amgen megis Braille neu ieithoedd eraill ar gael. Mae eiriolaeth neu gefnogaeth arall ar gael i'r achwynydd yn ei h/iaith ddethol er mwyn cynorthwyo wrth i'r Drefn Gwyno fynd rhagddi. Mae taflenni gwybodaeth yn cael eu diwygio a'u diweddaru'n barhaus gan y Swyddog Gwybodaeth.

4. Materion a gofnodwyd fel Ymholiadau

4.1 Y nod yw ymateb i bob cwyn gyda thegwch, didueddrwydd a pharch fel bod yr unigolyn yn hyderus fod ei gwyn yn derbyn ymdriniaeth broffesiynol a hynny mewn modd positif yn hytrach na negyddol. Yn aml, pan mae'r unigolyn yn dewis peidio â dilyn y Drefn Gwyno, fe ymdrinnir â'r mater fel ymholiad neu gŵyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol neu Gynghorydd lleol sy'n dymuno mynegi anfodlonrwydd neu sydd angen ateb i gwestiwn penodol.

4.2 Trwy ymateb yn bositif yn ystod y camau cynnar hyn, gall rhai materion gael eu datrys yn effeithiol heb fod angen dilyn y Drefn Gwyno am fod dewis i ymdrin ag unrhyw gamddealltwriaeth neu ymateb i ymholiadau. Heb os, dyma'r canlyniad gorau i bawb.

Gweler Tabl 1 ar ddiwedd yr adroddiad yma am ddadansoddiad o darddiad pob ymholiad a'r uned/gwasanaeth sy'n gyfrifol am ymateb i'r ymholiad arbennig hwnnw a Thabl 2 am enghreifftiau mwy manwl o'r ymholiadau yma.

5. Cam 1 - Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol - Datrysiad Lleol

5.1 Gwneir pob ymdrech i ddatrys y gŵyn fel bod yr achwynydd a'r Gwasanaeth yn fodlon. Yn amlwg, datrysiad lleol yw'r canlyniad gorau i bawb a gellir cyflawni hyn trwy fuddsoddi amser ac ymdrech yn gynnar. Os yw'r achwynydd, fodd bynnag, yn penderfynu gwneud cwyn ffurfiol, y drefn arferol yw cysylltu dros y ffôn, trwy ddefnyddio e-byst, neu wyneb yn wyneb â'r achwynwyr neu gynrychiolydd er mwyn ceisio datrys y mater. Dros y blynyddoedd, mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer wedi llwyddo i sefydlu cysylltiadau gweithio clos gyda'r timau, rheolwyr a'r adain gyfreithiol fel modd o drafod a datrys materion a chaiff hyn ei adlewyrchu yn y nifer fechan o gwynion sy'n cyrraedd Cam 2 yn y Drefn Gwynion. Gweler tabl 2 am enghreifftiau o'r cwynion a ymatebwyd iddynt yng ngham 1 o'r Drefn Gwynion.

Mae Tabl 3 a 4 ar ddiwedd yr adroddiad yn dangos cymhariaeth o'r nifer o gwynion a ddilynodd y Drefn Gwynion yn ystod 2017/18 a 2018/19.

6. Cam 2 - Trefn Gwyno Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol - Ymchwiliad Ffurfiol

6.1 Trwy ddilyn yr egwyddor o ganolbwyntio ar ddatrysiad buan a lleol yn llwyddiannus, ac ar ymdrin â materion yn gyflym ac effeithiol, mae'r angen i symud cwynion ymlaen i Cam 2, sef ymchwiliad ffurfiol gan ymchwilydd annibynnol, yn anghyffredin yng Ngwynedd. Deallir fod Gwynedd yn ennill y blaen ar hyn ledled gogledd Cymru. Mae'n dystiolaeth bendant o ymroddiad y Swyddog Gofal Cwsmer, trwy dderbyn cydweithrediad parod y staff perthnasol ymhob achos unigol, i ddatrys pob cwyn mewn modd effeithiol ac amserol.

Yn ystod 2018/2019, derbyniwyd pedwar cais i symud cwynion ymlaen o cam 1 i cam 2 o'r broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r tri o'r ymchwiliadau wedi dod i ben ac mae ymatebion cynhwysfawr wedi cael eu darparu i'r achwynwyr unigol. Cyn belled ag rydym yn ymwybodol, nid yw'r achosion yma wedi cael eu cyfeirio at yr Ombwdsmon gan yr achwynwyr hyd yma.

7. Cwynion wedi eu trosglwyddo i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus

7.1 Os nad yw cwyn yn cael ei datrys ar ddiwedd ymchwiliad o dan Gam 2 o'r Drefn Cwynion, mae gan yr achwynydd hawl i gyfeirio'r achos i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru, neu i Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol, yn dibynnu ar natur y gŵyn.

7.2 Ni chafodd unrhyw gwyn cam 2 ei ymchwilio gan yr Ombwdsmon yn ystod 2018/19. Fe gafwyd un cais am wybodaeth o ffeil defnyddiwr gwasanaeth gan yr Ombwdsmon er diben ymchwiliad ganddo i mewn i gwyn gan deulu cyn-ddefnyddiwr gwasanaeth. Rydym yn dal i ddisgwyl am ganlyniad yr ymchwiliad ac am gadarnhad o'i ddyfarniad ar beth oedd rôl yr Adran yn y mater dan sylw a beth fydd angen i'r Adran ymateb iddo.

8. Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudol

8.1 Mae gan yr Awdurdod Lleol ddyletswydd i ddarparu gwybodaeth ar y modd y mae'n archwilio ac ymdrin â chwynion o fewn yr amserlen a nodwyd yn y Canllawiau a'r Rheoliadau. Llwyddodd y Gwasanaeth i ymateb i 87% o gwynion Cam 1 o fewn yr amserlen yma yn ystod 2018/19. Gweler Tabl 5 ar ddiwedd yr adroddiad yma am fwy o fanylion.

8.2 Roedd y rhesymau dros ymatebion hwyr yn gysylltiedig a phwysau gwaith ar y staff perthnasol oedd yn ymateb i'r cwyn ac absenoldeb y Swyddog Gofal Cwsmer oherwydd gwyliau blynyddol. Mae'r amserlen ar gyfer darparu ymateb ysgrifenedig syn cadarnhau deilliant y drafodaeth yn dynn iawn, sef 5 diwrnod gwaith. Serch hynny mae'r rhan fwyaf o achwynwyr yn derbyn ymateb o fewn yr amserlen neu wedi cytuno i ymestyn yr amserlen.

9. Trefn Gwyno Cyngor Gwynedd

9.1 Ymdrinnir â rhai materion sydd y tu hwnt i orchwyl Trefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol o dan Bolisi Cwynion Corfforaethol Gwynedd. Mae gwaith arall yr Adran yn rheswm am y cwynion hyn e.e. materion Tai. Nid yw holl gwynion yn cyrraedd sylw'r Swyddogion Gofal Cwsmer gan y bydd rhai, efallai, wedi eu cyfeirio at y gwasanaeth yn uniongyrchol.

9.2 Dyma enghreifftiau o gwynion cyffredinol: - aelod o'r cyhoedd yn cwyno am benderfyniad y Gwasanaeth Tai sy'n dweud nad ydynt yn gymwys am gartref cymdeithasol; gwallau sillafu mewn dogfennau swyddogol; perchennog tŷ preifat yn gofyn am gyngor ar wres canolog a thrwsio boeler.

9.3 Ni dderbyniwyd unrhyw gwyn eleni a gafodd ei brosesu o dan Bolisi Cwynion Corfforaethol Gwynedd.

10. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau

10.1 Dysgu Gwersi

Cyflwynir adroddiad chwarterol i gyflwyno'r modd yr ymdrinnir â chwynion i Dîm Rheoli'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant. Mae hwn yn gyfle i ddadansoddi pob cwyn

ac i drafod a dysgu er mwyn gwella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnig i Ddefnyddwyr Gwasanaeth.

10.2 Mae'r Tîm Rheoli'n cynnwys y gwersi a ddysgwyd yn eu cynlluniau gwaith diwygiedig ac fe gaiff unrhyw anghenion hyfforddiant eu hadnabod. Mae'r log gwersi i'w ddysgu cyfredol yn cael ei weinyddu gan y Swyddog Gofal Cwsmer. Mae'r log yn cael ei ddosbarthu'n rheolaidd ymysg yr Uwch Reolwyr er mwyn eu hysbysu o'r gwersi sydd wedi cael eu hadnabod. Bydd y log yn cael ei ddiweddaru gydag unrhyw wybodaeth am weithredoedd a wnaed yn gysylltiedig â'r gwersi i'w dysgu. Mae gobaith bydd hyn yn fodd mwy effeithiol o adnabod gwersi a sicrhau fod gwelliannau yn cael eu gweithredu.

Gweler y copi o'r Log Gwersi ar dudalennau 8 i 11 or adroddiad hwn am fwy o wybodaeth ar y gwersi a adnabyddir yn ystod y flwyddyn.

10.3 **Tueddiadau Cwynion ac Ymholiadau - Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant**

10.3a Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer, fel rhan o'r broses dadansoddi data cwynion ar gyfer yr adroddiadau chwarterol, yn adnabod tueddiadau yn natur y cwynion ac ymholiadau a dderbyniwyd. Mae hyn yn ddefnyddiol er mwyn gallu adnabod os oes problemau tebyg wedi codi yn aml mewn meysydd penodol sydd yn arwain i nifer o gwynion am y broblem honno.

10.3b Thema a oedd wedi dod i'r amlwg yn ystod 2016-17 a 2017-18 oedd cwynion yn deillio o'r trafferthion a brofwyd i ddarparu lefel digonol o oriau gofal cartref, yn enwedig mewn ardaloedd gwledig o Wynedd. Derbyniwyd 10 o gwynion a ymatebwyd iddynt o dan Cam 1 o'r Drefn Cwynion yn ystod 2017-18.

10.3c Mae'r nifer o gwynion ac ymholiadau ar y thema yma wedi gostwng 5 yn ystod 2018-19, sydd yn awgrymu fod y broblem yn gwella'n raddol. Derbyniwyd tri o gwynion a dau ymholiad gan Aelodau Seneddol ar y pwnc yma yn ystod y flwyddyn. Ni gofnodwyd unrhyw cwyn nac ymholiad yn ystod chwarter 4 o 2018-19 (Ionawr i Mawrth 2019) – y tro cyntaf i hyn ddigwydd mewn unrhyw chwarter ers 2015-16.

10.3d Yn ystod chwarter 3 eleni, fe welwyd newidiadau i'r gwasanaeth tacsi ar gyfer cludo defnyddwyr gwasanaeth yn ôl ac ymlaen i leoliadau ofal dydd yn ardal Caernarfon a Bangor. Roedd hyn yn cynnwys newidiadau yn y modd y mae'r gwasanaeth yma yn cael ei gomisiynu a gwelwyd newidiadau yn y cwmnïau tacsi sydd yn darparu'r gwasanaeth. Rhagwelwyd y posibilrwydd o fan broblemau yn codi yn ystod y cyfnod yma o newid a derbyniwyd dau gysylltiad gan deuluoedd defnyddwyr gwasanaeth (trwy law Tîm Oedolion Caernarfon) yn adrodd problemau. Mewn un achos roedd y tacsi yn hwyr a heb droi fyny o gwbl mewn achos arall. Ers y ddwy broblem yma ddod i'r amlwg, nid oes problemau pellach wedi cael eu hadrodd i'r Swyddog Gofal Cwsmer.

10.3e Yn ystod chwarter 3 eleni fe gychwynnodd cyfnod o ymgysylltu a defnyddwyr gwasanaeth Teleofal. Gan fod hyn yn cynnwys newidiadau megis cynnydd yn y nifer o bobl fydd yn talu am y gwasanaeth a chodiad ym mhris y gwasanaeth i eraill, penderfynwyd monitro'r nifer o gwynion ac ymholiadau am y pwnc yma a all ddod i sylw'r Swyddog Gofal Cwsmer. Derbyniwyd dim ond un sylw gan ddefnyddiwr gwasanaeth yn anghytuno ag amcan y broses ymgynghori a dim cwynion swyddogol am y pwnc yma.

10.3f Yn ystod chwarter olaf 2018/19, derbyniwyd 4 ymholiad am ddyfodol canolfannau dydd Encil y Coed a Blaenau Ffestiniog – 2 gan aelodau o'r cyhoedd a pherthnasau defnyddwyr gwasanaeth, un gan Aelod Lleol ac un gan Aelod Seneddol. Darparwyd ymatebion llawn i bob ymholiad yn esbonio'r sefyllfa a'r cynlluniau am ddyfodol y ddwy ganolfan. Nid oes unrhyw ymholiadau/cwynion pellach am y pwnc yma wedi dod i law hyd yn hyn.

11. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth Staff o'r Drefn Cwynion

11.1 Rhan bwysig o ddyletswydd Gofal Cwsmer yw darparu hyfforddiant i staff o ran y Drefn Gwyno fel bod staff yn llwyr ymwybodol o'r drefn ac yn hyderus ynglŷn â'u rôl nhw ynddo. Er mwyn sicrhau bod pob aelod o staff yn derbyn hyfforddiant mae bwriad i'r ddarpariaeth symud o'r sesiwn gweithdy traddodiadol i Fodiwl e-ddysgu. Dylai hyn hwyluso pethau a lleihau'r costau sy'n gysylltiedig â chynnal sesiynau traddodiadol.

11.2 Mae Llywodraeth Cymru yn ymgynghori ar hyn o bryd er mwyn llunio trefn gwynion newydd sydd yn ffitio mewn yn well gydag egwyddorion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Mae grŵ p Swyddogion Gofal Cwsmer Gogledd Cymru, lle mae'r Swyddog Gofal Cwsmer Gwynedd yn aelod, wedi cyfrannu tuag at y broses ymgysylltu trwy baratoi cyfres o awgrymiadau am newidiadau i'r drefn.

11.3 Gan fod trefn gwyno newydd ar y ffordd o fewn y 12 i 18 mis nesaf, nid oes cynlluniau i ddarparu hyfforddiant llawn i staff ar y drefn gwynion yn y dyfodol agos gan fod hi'n debygol fydd angen cynnal hyfforddiant eto ar unrhyw drefn newydd a ddaw i rym. Unwaith bydd y canllawiau newydd wedi cael sêl bendith y Llywodraeth, byddwn wedyn yn mynd ati i ddarparu hyfforddiant o'r newydd i staff ar y rheolau newydd. Yn y cyfamser, mae'r Swyddog Gofal Cwsmer ar gael bob amser i ddarparu atebion i unrhyw gwestiynau gan staff am unrhyw agwedd o'r Drefn Cwynion.

12. Dyletswyddau Eraill

12.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion) yn aelod o Banel Mannau Parcio i'r Anabl, sydd yn gyfrifol am gydlynu'r broses o asesu ceisiadau gan y cyhoedd am fannau parcio penodol i'r anabl tu allan i'w eiddo. Cynhelir cyfarfod Panel bob tri mis. Mae'r Swyddog yn gyfrifol am sicrhau fod y ffurflenni cais yn gyfredol a chywir, ac yn gyfrifol am dderbyn ymholiadau dros y ffon, trwy lythyr ac e-bost. Mae'r Swyddog yn cynorthwyo'r Cymhorthydd Gweinyddol ar y Panel i gyfathrebu canlyniadau ceisiadau trwy lythyr ar ôl bob cyfarfod Panel.

13. Mynegi Diolch

13.1 Yn ogystal ag ymateb i bryderon, cwynion a sylwadau eraill gan ddefnyddwyr gwasanaeth, eu teuluoedd ac aelodau o'r cyhoedd, mae'n hynod bwysig hefyd i gydnabod a chofnodi'r diolchiadau a gawn gan ein defnyddwyr gwasanaeth, teuluoedd, aelodau o'r cyhoedd a gan staff o asiantaethau eraill.

Mae'r nifer o ddiolchiadau wedi cynyddu eleni gan fod gwaith wedi cael ei wneud gan y Swyddog Gofal Cwsmer, gyda chymorth arweinwyr a rheolwyr y timoedd ar draws yr Adran, i hybu ymwybyddiaeth ymysg staff yn gyffredinol am yr angen i gofnodi unrhyw 'diolch' a ddaw iddynt am eu gwaith caled.

Gweler y dadansoddiad o'r niferoedd o ddiolchiadau yn Nhabl 6 ac esiamplau o ddiolchiadau yn Nhabl 7 ar ddiwedd yr adroddiad.

14. Cynllun Gwaith ar gyfer 2019/20

14.1 Parhau i ymateb i bryderon, ymholiadau a chwynion trwy ddilyn Trefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol Llywodraeth Cymru, gan sicrhau fod gwersi i'w dysgu o bob achos yn cael sylw'r Tîm Rheoli Adrannol yn rheolaidd ac yn amserol. Parhau i fonitro'r gweithrediadau sydd yn cymryd lle er mwyn datblygu'r gwasanaeth.

14.2 Bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn cadeirio Grŵp Swyddogion Gofal Cwsmer Gogledd Cymru (NWCOG) am y flwyddyn i ddod. Cynhelir cyfarfodydd bob tri mis.

15. Ystadegau defnydd y Gymraeg a'r Saesneg wrth ymateb i gwynion ac ymholiadau

15.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn ymateb i ymholiadau a chwynion yn yr iaith a ddymunir ei ddefnyddio gan yr ymholwr neu'r achwynydd.

Gweler y ffigyrau perthnasol ar y defnydd o'r ddwy iaith yn Nhabl rhif 8 ar ddiwedd yr adroddiad yma.

16. Crynodeb o'r gweithredu i ymateb i'r prif dueddiadau a gwersi a ddysgwyd o gwynion a dderbyniwyd yn ystod 2017/18

16.1 Mae'r gweithrediadau mewn ymateb i'r gwersi a'r tueddiadau a adnabyddir wrth ddelio a chwynion ac ymholiadau eisoes ar waith, gyda gwelliannau yn y gwasanaeth wedi dod i'r amlwg yn barod.

16.2 <u>Cyfarch problemau yn gysylltiedig a darparu gofal cartref</u>

Y prif duedd a adnabyddir yn ystod y flwyddyn (ac yn ystod 2016/17 a 2017/18) oedd problemau yn codi oherwydd ein hanallu, mewn rhai achosion, i sicrhau cyflenwad digonol o oriau/galwadau gofal cartref i drigolion Gwynedd, yn enwedig mewn rhai ardaloedd gwledig.

16.3 Er mwyn ymateb i'r prif duedd yma, mae prosiect ar y cyd rhwng Cyngor Gwynedd a Bwrdd Iechyd Betsi Cadwaladr i gomisiynu pecynnau gofal ar y cyd eisoes wedi cychwyn ers 2017. Y bwriad yw sefydlu trefn lle mae darparwyr yn dod yn rhan o'r tîm gofal ac iechyd ehangach, ac yn derbyn cytundebau i weithredu mewn ardaloedd penodol yn hytrach na phrynu gwasanaeth ganddynt fesul awr.

16.4 Mae cyfnod o arbrofi eisoes wedi cychwyn yn ardal Bethesda ers Gorffennaf 2017, a bu sesiwn ymgynghori gyda defnyddwyr y gwasanaeth, teuluoedd ac Aelodau Lleol ym mis Tachwedd 2017. Roedd y sesiwn yn werthfawr iawn i ddeall yn well beth yw disgwyliadau defnyddwyr y gwasanaeth a sut allwn ddiwallu anghenion mewn ffordd sydd yn gwella ansawdd bywyd y rhai sy'n ei ddefnyddio. Mae'r Tîm Prosiect yn bwriadu parhau i arbrofi a llunio rhaglen waith manwl i wireddu'r model cyd-gomisiynu o 2019/20 ymlaen.

16.5

Gweler y copi o'r Log Gwersi i Ddysgu 2017/18, ar dudalennau 7 i 10 o'r adroddiad hwn, am wybodaeth bellach ar weithredu pellach sydd wedi ei gyflawni yn gysylltiedig â rhai o'r gwersi eraill a ddysgwyd yn ystod 2017/18.

LOG GWERSI YN DEILLIO O GWYNION AC YMHOLIADAU – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT – 2018/19								
Cyfeirnod a dyddiad derbyn	**Disgrifiad Byr o'r Gwyn**	**Gwers wedi ei adnabod**	**Rheolwr/Staff Perthnasol**	**Uwch Reolwr Cyfrifol**	**Dyddiad Targed Gweithredu**	**Dyddiad Trafod Tîm Rheoli Oedolion**	**Sylwadau Tîm Rheoli**	**Canlyniad y Weithred**
GC/4639-18 26/04/2018	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth eisiau cwyno am broesau ariannol talu am ofal preswyl trwy ddebyd uniongyrchol. Wedi cwblhau y ffurflen i wneud hyn ond nid oes taliadau wedi cael eu trefnu am ddau fis. Camddealltwriaeth rhwng adrannau.	Staff Uned Incwm a Lles a Staff Cyllid i weithio'n agosach i sicrhau fod gwybodaeth yn cael ei basio yn effeithiol er mwyn sefydlu taliadau debyd uniongyrchol yn amserol	Staff Uned Incwm a Lles a Staff Cyllid	Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	31/08/2018	12/09/2018		Trafodaethau wedi bod gyda staff cyllid er mwyn codi ymwybyddiaeth fod angen pasio gwybodaeth a ffurflenni ymlaen i'w prosesu cyn gynted a phosib wedi eu derbyn.
GC/4648-18 03/05/2018	Perthynas wedi codi pryderon am nifer o agweddau i wneud a gofal ei mab mewn cartref preswyl y Cyngor. Yn cyfeirio yn bennaf at y 'rhubarb crumble' gafodd ei roi iddo mewn camgymeriad.	Staff angen eu hatgoffa am y protocol i'w ddilyn pan mae cynllun dysphagia mewn lle. Ystyried hyfforddiant pellach i staff ymhob cartref ar dysphagia?	Rheolwyr a Staff Anableddau Dysgu	Uwch Reolwyr Anableddau Dysgu	31/08/2018	12/09/2018		Staff y cartref wedi cael hyfforddiant gan Nyrs Dysphagia o BCUHB ym mis Mehefin 2018. Sesiwn arall wedi ei drefnu ar gyfer Hydref 2018 i atgyfnerthu'r hyfforddiant

LOG GWERSI YN DEILLIO O GWYNION AC YMHOLIADAU – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT – 2018/19								
Cyfeirnod a dyddiad derbyn	**Disgrifiad Byr o'r Gwyn**	**Gwers wedi ei adnabod**	**Rheolwr/Staff Perthnasol**	**Uwch Reolwr Cyfrifol**	**Dyddiad Targed Gweithredu**	**Dyddiad Trafod Tîm Rheoli Oedolion**	**Sylwadau Tîm Rheoli**	**Canlyniad y Weithred**
GC/4715-18 **08/06/2018**	Mam Mr J wedi derbyn anfoneb wedi ei ddyddio ar y 4ydd o Fai am ofal cartref yn mynd yn nol at fis Ionawr. Mrs J bellach ym Mhlas Ogwen ers mis Mawrth. Ddim yn hapus fod yr anfoneb wedi mynd allan mor hwyr ac yn gofyn am eglurhad.	Cwmni gofal cartref allanol yn araf o hyd yn anfon cadarnhad i'r Cyngor o'r oriau a ddarparwyd ganddynt. Hyn yn creu sefyllfa lle mae anfonebau yn anghywir ac/neu yn hwyr yn mynd allan i ddefnyddwyr gwasanaeth.	Staff Uned Incwm a Lles a Staff Cyllid	Uwch Reolwr Busnes	31/08/2018	12/09/2018		Ymrwymiad gan yr Adran i bwysleisio i ddarparwyr allanol fod darparu gwybodaeth am yr oriau a ddarparwyd ganddynt yn bwysig iawn er mwyn sicrhau fod anfonebau yn mynd allan i ddefnyddwyr mewn da bryd.
GC/05026-18 **28/08/2018**	Perthynas i ddefnyddiwr gwasanaeth yn poeni fod y cofnodion meddyginiaeth yn Y Frondeg yn cael ei arwyddo gan staff heb iddynt wybod yn iawn os yw'r meddyginiaeth wedi cael ei ddosbarthu neu beidio	Staff i sicrhau fod taflenni meddyginiaeth yn cael eu harwyddo yn y mannau cywir ar y ffurflen cofnodi.	Rheolwyr A Staff Anableddau Dysgu	Uwch Reolwyr Anableddau Dysgu	31/10/2018	07/12/2018		Sylwyd ar y pwnc yma fel lle i wella yn sgil arolygiad o'r cartref gan CIW ar 21/08/18. Cyhoeddwyd adroddiad y CIW ym mis Hydref 2018. Yn dilyn yr archwiliad cynhaliwyd sesiynau ymwybyddiaeth i staff i bwysleisio pa mor bwysig

Tud. 70

Tud. 71

LOG GWERSI YN DEILLIO O GWYNION AC YMHOLIADAU – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT – 2018/19								
Cyfeirnod a dyddiad derbyn	**Disgrifiad Byr o'r Gwyn**	**Gwers wedi ei adnabod**	**Rheolwr/Staff Perthnasol**	**Uwch Reolwr Cyfrifol**	**Dyddiad Targed Gweithredu**	**Dyddiad Trafod Tîm Rheoli Oedolion**	**Sylwadau Tîm Rheoli**	**Canlyniad y Weithred**
								yw cwblhau'r ffurflenni yma yn gywir. Rheolwr hefyd wedi ymrwymo i sicrhau fod y taflenni recordio yn cael eu monitro'n gyson i sicrhau eu bod yn cael ei llenwi'n gywir. Yr ymarfer yma i'r ledaenu ar draws cartrefi'r Cyngor
GC/05057-18 03/09/2018	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth wedi gwneud cwyn swyddogol am staff yn peidio a glynu yn ddigon agos at gynllun dysphagia. Eisiau sefydlu trefn hyfforddiant a monitro hyn ar lefel uchel	Sicrhau fod staff gofal mewn cartrefi preswyl yn cael hyfforddiant llawn ar dysphagia ac yn hyddysg mewn cymorth cyntaf. Staff i fod yn ymwybodol fod gan unigolion gynllun dysphagia mewn lle bob amser a thrin hyn fel blaenoriaeth.	Rheolwyr A Staff Anableddau Dysgu	Uwch Reolwyr Anableddau Dysgu	31/10/2018	07/12/2018	Hyfforddiant wedi ei drefnu eisoes ar ôl pryderon tebyg godi yn gynharach yn ystod 2018. Mwy o sesiynau ar y ffordd ym mis Hydref 2018	Staff y cartref wedi cael hyfforddiant gan Nyrs Dysphagia o BCUHB ym mis Mehefin 2018. Sesiwn arall wedi ei drefnu ar gyfer Hydref 2018 i atgyfnerthu'r hyfforddiant

LOG GWERSI YN DEILLIO O GWYNION AC YMHOLIADAU – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT – 2018/19								
Cyfeirnod a dyddiad derbyn	**Disgrifiad Byr o'r Gwyn**	**Gwers wedi ei adnabod**	**Rheolwr/Staff Perthnasol**	**Uwch Reolwr Cyfrifol**	**Dyddiad Targed Gweithredu**	**Dyddiad Trafod Tîm Rheoli Oedolion**	**Sylwadau Tîm Rheoli**	**Canlyniad y Weithred**
GC/05985-18 20/02/2019	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn cwyno fod yr Adran yn codi am 3 wythnos o gyfraniad tuag at costau gofal ysbaid, er fod y defnyddiwr gwasanaeth ond wedi bod mewn gofal am 13 noson. Yn honni nad oedd hyn wedi cael ei esbonio'n gywir ac nad oedd yn gwybod fod yr wythnos ariannol yn cychwyn ar ddydd Llun.	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn honni nad oedd polisi codi tal am ofal ysbaid y Cyngor wedi cael ei esbonio yn iawn. Angen sicrhau fod pob defnyddiwr yn derbyn copi o'r daflen codi tal ac yn arwyddo eu bod wedi ei ddarllen a deall y cynnwys cyn derbyn gofal ysbaid	Uwch Reolwr Busnes, Staff Uned Incwm a Lles a Staff Cyllid	Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	31/05/2019			Arweinyddion Timau Oedolion i sicrhau fod cyflenwad digonol o daflenni yn esbonio'r trefn codi tal am wasanaethau gan Weithwyr Cymdeithasol er mwyn eu dosbarthu i ddefnyddwyr a'u teuluoedd.

TABL 1: Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2018-2019							
	Oedolion	*Darparu Mewnol*	*Busnes*	*Tai*	*Darparwr Allanol*	*Traws wasanaeth*	**Cyfanswm**
Cyfreithwyr	4						4
Ombwdsmon							
Aelodau lleol	5		1				6
Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad	15		1		1		17
Defnyddwyr	6						6
Perthynas a/neu Gofalwr	8	7	3		1		19
Y Cyhoedd	4			1			5
Eiriolwr	1						1
Asiant Arall							
Materion Mannau Parcio Anabl						1	1
Siroedd eraill							
Gweithiwr Cymdeithasol							
Comisiynydd Pobl Hŷn							
Comisiynydd yr Iaith Gymraeg							
Staff Cyngor Gwynedd (Adran arall)	1						1
CIW							
Staff Bwrdd Iechyd	1						1
CYFANSWM	**45**	**7**	**5**	**1**	**2**	**1**	**60**

TABL 2: Enghreifftiau o Gwynion ac Ymholiadau 2018/2019 - OEDOLION					
Cyf.	**Disgrifiad byr**	**Categori**	**Cam**	**Uned / Tîm**	**Deilliannau**
GC/4638-18	Diffyg gofal cartref ar gael ym Meirionnydd. Cynghorydd lleol yn cwyno nad oedd digon o ofalwyr cartref ar gael i berson lleol sydd wedi dod allan o'r ysbyty ac angen gofal adref.	Cwyn	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion (Oedolion)	Gwasanaeth wedi ymateb i ymddiheuro am yr oedi ac i esbonio fod pob ymdrech yn cael ei wneud i ddarganfod darparwr sydd ar gael i ddarparu'r gofal cartref.
GC/4715-18	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth wedi derbyn anfoneb am gostau gofal ym mis Mai am ofal a gafwyd ym mis Ionawr. Eisiau eglurhad pam roedd yr anfoneb yn hwyr yn cael ei anfon.	Cwyn	Cam 1	Uned Incwm a Lles (Busnes)	Ymddiheuriad llawn wedi cael ei ddarparu am yr oedi cyn anfon yr anfoneb ac addewid i anfon anfonebau'n fwy prydlon yn y dyfodol.
GC/5057-18	Llythyr wedi ei dderbyn gan berthynas defnyddiwr gwasanaeth yn pryderu nad oedd y staff gofal preswyl yn glynu at gynllun dysphagia sydd mewn lle. Yn gofyn am fonitro agosach a hyfforddiant i staff.	Cwyn	Cam 1	Gofal Preswyl a Dydd (Mewnol)	Adolygiad o'r cynllun gofal wedi ei gynnal a sicrwydd fod staff yn mynd i dderbyn hyfforddiant ac addysgu bellach ar dysphagia. Hyfforddiant wedi cael ei ddarparu bellach.
GC/05365-18	Defnyddiwr gwasanaeth yn anhapus gyda ansawdd y gefnogaeth a gafodd gan staff y Tim Iechyd Meddwl	Cwyn	Cam 1	Gwasanaeth Iechyd Meddwl	Ymateb llawn wedi ei ddarparu ac ymddiheuriad llawn. Cwyn wedi symud ymlaen i Cam 2 ym mis Chwefror 2019. Yn disgwyl canlyniad yr ymchwiliad annibynnol.
GC/4298-18	Cais gan Aelod Lleol ar ran defnyddiwr gwasanaeth am asesiad gan Therapydd Galwedigaethol er mwyn sicrhau fod y gegin yn ddiogel iddi ddefnyddio.	Ymholiad		Gwasanaeth Oedolion (Caernarfon)	Cais am wasanaeth wedi ei basio ymlaen i'r Tim Oedolion ar gyfer ei weithredu ar fyrder
GC/05040-18	Aelod o staff y Bwrdd Iechyd yn holi am wasanaethau asesu budd-daliadau ar gyfer claf o Wynedd.	Ymholiad		Gwasanaeth Oedolion (Bangor)	Cyngor wedi ei ddarparu i gysylltu ag asiantaeth Age Cymru er mwyn asesu budd-daliadau. Cynnig hefyd wedi ei roi i gyfeirio'r unigolyn at y Tim Oedolion os oedd angen cymorth pellach gan yr Adran ar faterion iechyd a gofal.

GC/04686-18	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn pryderu am arogl nwy mewn cartref preswyl o eiddo'r Cyngor. Yn pryderu am allu'r cartref i ddelio ag argyfwng tebyg i hyn	Ymholiad		Gofal Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)	Ymchwiliad llawn wedi ei gynnal gan Tim Adeiladau a Iechyd a Diogelwch. Dim nwy wedi dianc yn yr adeilad. Sicrhawyd fod staff y cartref yn ymwybodol o'r trefniadau 'evacuation' os bydd digwyddiad fel hyn yn y dyfodol.
GC/05985-18	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn anghytuno a'r polisi o godi'n wythnosol am ofal ysbaid yn lle codi tal am bob diwrnod unigol. Yn honni nad oedd hyn wedi cael ei esbonio iddo o flaen llaw.	Cwyn	Cam 1	Uned Incwm a Lles (Busnes)	Esboniad llawn wedi ei ddarparu trwy lythyr. Gostyngwyd y cyfanswm i dalu oherwydd nad oedd esboniad llawn o'r polisi wedi cael ei ddarparu. Bwriedir atgoffa staff i sicrhau fod taflenni gwybodaeth am y polisi codi tal yn cael eu dosbarthu cyn cychwyn cyfnodau o ofal ysbaid.
GC/05776-18	Llythyr gan deulu defnyddiwr gwasanaeth Canolfan Dydd Blaenau Ffestiniog yn poeni am ddyfodol y gwasanaeth gan fod newidiadau yn y darpariaeth ar y gweill.	Ymholiad		Darparu Mewnol (Oedolion)	Yr Adran yn cadarnhau trwy lythyr nad oes cynlluniau i gau y Ganolfan. Esboniwyd fod bwriad i weithio ar y cyd a phartneriaid yn y trydydd sector i gynnal y gwasanaeth yn y dyfodol.

TABL 3: Trefn Cwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2017-2018

	Oedolion	*Darparu Mewnol*	*Busnes*	*Tai*	*Darparwr Allanol*	*Traws wasanaeth*	**Cyfanswm**
Cam 1	26	5	3		3		37
Cam 2	2						2
Ombwdsmon							
Cyfanswm	**28**	**5**	**3**		**3**		**39**

TABL 4: Trefn Cwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2018-2019

	Oedolion	*Darparu Mewnol*	*Busnes*	*Tai*	*Darparwr Allanol*	*Traws wasanaeth*	**Cyfanswm**
Cam 1	8	4	2		1		15
Cam 2	4						4
Ombwdsmon	1						1
Cyfanswm	**13**	**4**	**2**		**1**		**20**

TABL 5: YMLYNIAD AT AMSERLEN Y DREFN CWYNION CAM 1 - OEDOLION					
Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad	*Wedi'i gydnabod o fewn 2 ddiwrnod*	*Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod*	*Ymateb wedi ei gyhoeddi cyn pen 5 diwrnod ar ôl y drafodaeth*	*Amser ymateb wedi'i ymestyn*	*Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn*
0	13	13	13	2	10

TABL 6: NIFER Y DIOLCHIADAU YN YSTOD 2018-2019 - OEDOLION						
Oedolion	Darparwr Mewnol (Gofal cartref a phreswyl)	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	**Cyfanswm**
22	73	1	0	0	0	**96**

TABL 7: DIOLCHIADAU A GWERTHFAWROGI (OEDOLION) ENGHREIFFTIAU O 2018/2019			
GC/05195-18	[Diolch am ofal gan staff cartref Plas Gwilym] "Y chi oedd ei theulu estynedig, ac mae'n dyled ni fel ei theulu gwaed yn enfawr i chi. Yn unol â'm cais, fe roddasoch wybod i mi pan oedd y diwedd yn nesáu i *** fel y cefais fod gyda hi yn ystod ei munudau olaf, ac roedd staff y cartref wrth law, a wnaeth y broses yn llawer iawn haws i ddygymod â hi. Mewn oes ble mae canfod beiau ar bawb a phopeth yn rhan o fywyd pob dydd bron, rwy'n manteisio ar y cyfle hwn i rannu'r gair byr yma o ddiolch i bob un ohonoch am y glanhau, y coginio, yr ymolchi, y gwisgo a'r dadwisgo, yr hwyl a'r cyfeillgarwch, er mwyn i chi sylweddoli bod eich gwaith caled yn cael ei werthfawrogi'n fawr iawn. Cyfeiriais atoch uchod fel tîm, ac er bod y gair yn addas, teimlaf eich bod yn fwy na hynny, er nad ydych yng nghanol dwndwr a phrysurdeb bywyd, efallai yn sylweddoli hyn, ac mai un teulu ydych ym Mhlas Gwilym. Mae hyn yn golygu llawer mwy. Boed i chi gario 'mlaen â'r gwaith arbennig, oherwydd rydym yn ffodus iawn o'ch cael."	Diolch	Gwasanaeth Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)

GC/05295-18	"I spoke to Mr E's son on the phone this morning and he wanted to thank everyone concerned in ensuring his father's safety yesterday, when his mother was admitted unexpectedly to hospital. He was very grateful for the timely and professional intervention. I agreed to pass on his gratitude to all concerned."	Diolch	Gwasanaeth Oedolion (Oedolion)
GC/05406-18	Mr B yn canmol y gofalwyr i gyd am eu gofal yn arbennig gan fod Mrs B yn bur wael ac bellach yn derbyn gofal yn gwely. Gweld y gofalwyr i gyd fel ffrindiau a rhai yn mynd yn filltir ychwanegol ac yn gwneud pethau bach fel golchi llestri, cau cara esgidiau pan mae`n weld o yn stryglo - "It`s the little things like this that helps , even though they`re not here to care for me. I feel that my wife could not stay at home without them"	Diolch	Gofal Cartref (Oedolion, Darparu Mewnol)
GC/05410-18	"Even though I only received the enablement care for 2 weeks it was just enough to see me through, I know I could have had the care free for up to 6 weeks, there was no need, someone else could do with the help like I did"	Diolch	Gofal Cartref (Oedolion, Darparu Mewnol)
GC/4272-17	"I would also like to take this opportunity to thank all of your team, for pulling everything together, to enable my father to be able to return to his own home. We as a family are very happy and very relieved that this is now going to happen! I would especially like to thank my father's Social Worker Nia Owen, for being so understanding, and sympathetic towards my parents and so understanding of my father's needs and desires. Thank you once again."	Diolch	Gofal Cartref (Oedolion, Darparu Mewnol)

GC/4388-17	"Just a few words of thanks for all your support, advice and understanding of our situation here in Tywyn. I would have been completely lost without your input. In a time of cuts in public services I find it amazing that you have always been available and have been so professional with everything you have done. Many thanks"	Diolch	Gofal Preswyl a Dydd (Oedolion, Darparu Mewnol)
GC/4480-17	"*** extended a thank you to the whole team for supporting her over the years, especially Dr B and KLR (Social Worker) who has worked with her most recently. *** reported that she has learnt many skills and that she has now "got more in the toolbox" to deal with things. She reported doing yoga and mindfulness regularly and these are the methods that work for her. *** reported that she has been well now for some time and hopes she will not need a service in the near future but is confident that she can access help if she needs as the team have been there for her over the last few years. She is grateful to the CMHT and CAEDS for supporting her and sends best wishes."	Diolch	Gwasanaeth Iechyd Meddwl (Oedolion)
GC/4545-17	"Rwy'n deall gan Bennaeth y Gwasanaeth Aled Davies bod cydnabyddiaeth wedi ei dderbyn am aelodau o'r Tim yn mynd y filltir ychwanegol i gefnogi defnyddwyr yn ystod y tywydd garw diweddar. Fel y byddwch yn ymwybodol, yn well na fi, mae rhai o'r defnyddwyr yn gwbwl ddibynnol arnoch i'w galluogi i aros adref yn ol eu dymuniad. Pleser o'r mwyaf oedd i mi glywed am eich ymdrechion a hoffwn gymryd y cyfle yma i ddiolch i bob un ohonoch am eich ymdrechion ac i'ch sicrhau ei fod yn cael ei werthfawrogi." [Cynghorydd W G Roberts]	Diolch	Gofal Cartref (Oedolion, Darparu Mewnol)

TABL 8: Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2018/2019 (OEDOLION)			
	Cymraeg	**Saesneg**	**Cyfanswm**
Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol	33	30	**63**
Cam 1	10	10	**20**
Cam 2	0	2	**2**
Ombwdsmon	0	1	**1**

Ombudsman Ombwdsmon
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Ein Cyf: NB/LJ/MA

matthew.aplin@ombwdsmon-cymru.org.uk

lucy.john@ombwdsmon-cymru.org.uk

1 Medi 2017

Anfonwyd drwy e-bost: Mr Dilwyn Owen Williams, DilwynOwenWilliams@gwynedd.gov.uk

Annwyl Mr Williams

Llythyr Blynyddol 2016/17

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf eich darparu chi gyda'r Llythyr Blynyddol (2016/17) ar gyfer **Cyngor Gwynedd**.

Yn gyffredinol, mae baich achosion fy swyddfa i wedi cynyddu o 13% eleni, gyda chwynion yn erbyn cyrff cyhoeddus yn cynyddu 3%.

Unwaith eto, bu cynnydd pellach yn y ganran o gwynion iechyd, sef o 36% i 38%. Mae Tai (13%), gwasanaethau cymdeithasol (9%) a chynllunio a rheoli adeiladu (8%) yn parhau yn feysydd eraill sy'n derbyn nifer sylweddol o gwynion.

Mae'r nifer o gwynion ynglŷn â chod ymddygiad wedi gostwng o 14% o 2015/16 ac rydw i'n arbennig o falch ynglŷn â hyn, oherwydd yn hanesyddol, mae fy swyddfa yn gweld cynnydd mewn cwynion yn ystod y flwyddyn sy'n arwain at etholiadau lleol.

O'r 18 awdurdod lleol sydd wedi cytuno â'm swyddfa i weithredu argymhellion, mae'n bryder mai 10 yn unig ohonyn nhw sydd wedi cydymffurfio 100% o fewn yr amser targed a osodwyd. Bydd fy swyddfa yn edrych yn agos ar y lefelau cydymffurfio yn ystod y flwyddyn sy'n dod.

Yn ystod 2016/17, cynhyrchais chwech o adroddiadau budd y cyhoedd ac un 'adroddiad arbennig'. Roedd pob ymchwiliad ar wahân i un ohonyn nhw yn gysylltiedig ag iechyd, a beth sy'n bryderus yw bod tri o'r achosion yn erbyn yr un ysbyty - Ysbyty Glan Clwyd sy'n cael ei redeg gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Yr adroddiad arbennig, a gyhoeddwyd yn erbyn Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda am fethu â gweithredu fy

argymhellion yn dilyn datrysiad cyflym, oedd y cyntaf o'i fath yn erbyn bwrdd iechyd, ond mae'n tanlinellu'r angen i gydymffurfio ag ymrwymiadau a wnaed drwy ddatrysiad cyflym, yn yr un modd ag y byddwn i'n disgwyl i argymhellion sy'n codi o gwynion a gafodd eu cadarnhau.

Roedd yr adroddiad budd y cyhoedd a oedd yn weddill yn ymwneud â swyddogaeth yr awdurdod lleol i arolygu cynilion plant sy'n derbyn gofal.

Yn gynharach eleni, cyhoeddais adroddiad thematig o'r enw Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Feunyddiol: Dysgu Gwersi o Ddelio'n Wael â Chwynion. Roedd hwn yn tynnu sylw at achosion ar draws gwasanaethau cyhoeddus datganoledig yng Nghymru lle mae ymchwiliadau gan gyrff cyhoeddus wedi bod yn annigonol a'u bod wedi methu â helpu defnyddwyr y gwasanaeth. Pwysleisiodd yr adroddiad yr angen am lywodraethu effeithiol ar draws y sector cyhoeddus yng Nghymru, hyfforddiant cadarn ar gyfer staff a dulliau gwell o gasglu data. Os nad ydych chi wedi ystyried yr adroddiad, byddwn yn eich annog chi i wneud hynny.

Rydw i'n parhau i roi pwysigrwydd ar y swyddogaeth wella yn fy swyddfa. Neilltuais Swyddogion Gwella i sawl corff y llynedd a bydd hyn yn parhau yn ystod 2017/18. Wrth ymgysylltu â'r cyrff hyn, gobeithiwn weld gwelliannau parhaus wrth ymdrin â chwynion, dysgu a chywiro pethau, ynghyd â threfniadau llywodraethu sydd eu hangen ar gyfer gwella parhaus.

Rydw i'n obeithiol y bydd y Cynulliad Cenedlaethol yn cyflwyno deddfwriaeth newydd ar gyfer yr Ombwdsmon cyn bo hir a fydd yn helpu codi safonau. Mae'n bwysig bod Cymru yn parhau i fabwysiadu dull o ymarfer gorau wrth ddelio â chwynion a bod y gwasanaeth cyhoeddus yn gwella ac nad yw'n cael ei adael ar ôl.

Gyda golwg ar eich awdurdod lleol, bu cynnydd yn y nifer o achosion a dderbyniwyd gan fy swyddfa eleni o 25 yn 2015/16 i 32. Bu gostyngiad yn y nifer o achosion a gafodd eu hymchwilio o dri yn 2015/16 i un. Y maes lle bu'r nifer mwyaf o gwynion oedd Cynllunio a Rheoli Adeiladu (9). Y ganran o achosion a oedd angen ymyrraeth gan OGCC oedd 15% yn unig.

Isod, mae taflen wybodaeth sy'n rhoi dadansoddiad o ddata ynglŷn â chwynion sy'n gysylltiedig â'ch Awdurdod Lleol chi. Eleni, rydym ni wedi cynnwys cyfres newydd o ystadegau ynglŷn ag ymyriadau gan yr Ombwdsmon. Mae'r rhain yn cynnwys pob achos a gadarnhawyd gan fy swyddfa yn ogystal â datrysiadau cyflym a setliadau gwirfoddol.

Mae’r ohebiaeth hon wedi cael ei chopïo i Arweinydd y Cyngor ar gyfer ei hystyried gan y Cabinet. Yn ogystal, byddaf yn anfon copi at eich Swyddog Cyswllt yn eich sefydliad chi, a byddwn unwaith eto, yn ailadrodd pwysigrwydd y swyddogaeth hon. Yn olaf, bydd copi o’r holl lythyrau blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir iawn,

Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CC: Cllr Dyfrig Siencyn, Arweinydd

Meinir Williams, Swyddog Cyswltt

Taflen Ffeithiau

A. Cwynion a gafwyd ac yr ymchwiliwyd iddynt, gyda chyfartaledd yr Awdurdod Lleol wedi'i addasu yn ôl poblogaeth

Awdurdod Lleol	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd	Cwynion yr Ymchwiliwyd iddynt	Cyfartaledd
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	12	19	2	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	44	39	2	2
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	54	50	2	2
Cyngor Caerdydd	143	99	3	4
Cyngor Sir Caerfyrddin	44	51	2	2
Cyngor Sir Ceredigion	32	21	2	1
Dinas a Sir Abertawe	52	67	3	3
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	28	32	1	1
Cyngor Sir Ddinbych	24	26	0	1
Cyngor Sir y Fflint	39	43	4	2
Cyngor Gwynedd	32	34	1	1
Cyngor Sir Ynys Môn	24	19	0	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	10	16	1	1
Cyngor Sir Fynwy	18	26	1	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	38	39	0	2
Cyngor Dinas Casnewydd	26	41	1	2
Cyngor Sir Penfro	29	34	1	1
Cyngor Sir Powys	54	37	4	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	47	66	0	3
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	23	25	1	1
Cyngor Bro Morgannwg	41	35	1	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	46	38	1	1

B. Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc gyda chyfartaledd yr Awdurdod Lleol

Cyngor Gwynedd	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd yr Awdurdod Lleol
Cyllid a Threth - Cyllid a Threth	2	2
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	3	4
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	2	4
Delio â Chwynion	1	3
Addysg	2	3
Tai	4	5
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	9	7
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	4	3
Eraill Amrywiol	5	3

C. Cymharu canlyniadau cwynion â chanlyniadau cyfartalog yr Awdurdodau Lleol, wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth

Awdurdod Lleol	Tu hwnt i Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Wedi rhoi'r gorau iddi	Datrys yn Gynnar / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad S16 - Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	Adroddiad arall - Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Heb ei gadarnhau	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr achosion a gaewyd
Gwynedd	4	9	15	0	3	0	2	0	0	33
Gwynedd (wedi'i addasu)	7	10	13	0	4	0	1	0	0	35

D. Nifer yr achosion lle ymyrrodd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC)

Awdurdod Lleol	Nifer y cwynion lle ymyrrodd OGCC	Cyfanswm y cwynion a gaewyd	% y cwynion lle ymyrrodd OGCC
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	3	12	25
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	5	42	12
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	4	55	7
Cyngor Caerdydd	19	133	14
Cyngor Sir Caerfyrddin	6	47	13
Cyngor Sir Ceredigion	8	39	21
Dinas a Sir Abertawe	4	54	7
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	4	33	12
Cyngor Sir Ddinbych	0	27	0
Cyngor Sir y Fflint	13	41	32
Cyngor Gwynedd	5	33	15
Cyngor Sir Ynys Môn	3	27	11
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	3	10	30
Cyngor Sir Fynwy	3	22	14
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	3	38	8
Cyngor Dinas Casnewydd	7	30	23
Cyngor Sir Penfro	4	33	12
Cyngor Sir Powys	9	53	17
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	6	48	13
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	2	22	9
Cyngor Bro Morgannwg	9	39	23
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	13	47	28

E. Cwynion yn ymwneud â’r Cod Ymddygiad a gaewyd

Awdurdod Lleol	Caewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau	Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr achosion a gaewyd
Gwynedd	3	0	0	0	0	0	0	**3**

Atodiad

Nodiadau esboniadol

Mae Adran A yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn yr Awdurdod Lleol a dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn 2016/17, â'r cyfartaledd ar gyfer yr Awdurdod Lleol (wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae Adran B yn darparu dadansoddiad o nifer y cwynion am yr Awdurdod Lleol a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn 2016/17 â'r cyfartaledd ar gyfer yr Awdurdod Lleol ar gyfer yr un cyfnod. Mae'r ffigurau wedi'u cyflwyno yn ôl categorïau pwnc.

Mae Adran C yn cymharu canlyniadau'r cwynion ar gyfer yr Awdurdod Lleol yn ystod 2016/17 â'r canlyniadau ar gyfartaledd (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod. Gelwir adroddiadau Budd Cyhoeddus a gyhoeddir o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn adroddiadau 'Adran 16'.

Mae Adran D yn darparu niferoedd a chanrannau achosion a dderbyniwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, lle cafwyd ymyriad. Mae hyn yn cynnwys yr holl gwynion a gadarnhawyd, datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

Mae Adran E yn darparu dadansoddiad o ganlyniadau'r holl gwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn erbyn Cynghorwyr yn ystod 201617.

PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Ein Cyf: NB/CW/MA

Catrin.wallace@ombudsman-wales.org.uk
Matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk

15 Hydref 2018

Cynghorwr Dyfrig L. Siencyn

Wedi'i anfon drwy ebost: cynghorydd.dyfrigsiencyn@gwynedd.llyw.cymru

Llythyr Blynyddol 2017/18

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf eich darparu chi â'r Llythyr Blynyddol (2017/18) ar gyfer **Cyngor Gwynedd.**

Er bod gennym gyd-destun heriol o ran cwynion, rwy'n falch o allu cyhoeddi bod cynnydd cadarnhaol wedi bod yng ngweithgarwch y swyddfa dros y flwyddyn ddiwethaf.

Cyhoeddwyd pedwar adroddiad diddordeb cyhoeddus yn y flwyddyn ddiwethaf, ond nid oedd yr un yn gysylltiedig ag awdurdodau lleol.

Mae Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus wedi'i osod gan y Cynulliad Cenedlaethol ac yn yr ail gam o'r broses ddeddfwriaethol ar hyn o bryd. Mae hyn yn golygu bod aelodau wedi cytuno ar egwyddorion cyffredinol y Bil a chytunwyd ar Ddatrysiad Terfynol ar y 17 Gorffennaf 2018. Bydd y ddeddfwriaeth newydd yn cynorthwyo i hybu safonau gwasanaethau cyhoeddus oherwydd mae'n bwysig bod Cymru yn parhau i fabwysiadu arfer gorau wrth ymdrin â chwynion a gwella gwasanaeth cyhoeddus. Os datblygir y Bil, byddaf yn ymgysylltu â chyrff cyhoeddus yng Nghymru i baratoi ar gyfer cyflwyno'r pwerau newydd y Bil.

Trosolwg o gwynion

Ar y cyfan, bu cynydd o 5% eleni yn y nifer o gwynion ac ymholiadau a dderbyniodd fy swyddfa. Mae hyn wedi'i briodoli i godiad o 8% mewn ymholiadau.

Eleni, gwelodd fy swyddfa ostyngiad o 4% yng nghwynion cyrff cyhoeddus. Er i gwynion yn erbyn cyrff GIG gynyddu gan 7%, gwelsom ostyngiad o 10% yng nghwynion yn erbyn Cynghorau.

Ar ôl Iechyd, sy'n cynnwys 41% o'r holl gwynion, mae tai (11%), gwasanaethau cymdeithasol (9%) a rheoli cynllunio ac adeiladu (8%) yn parhau i fod yn feysydd cwyno arwyddocaol.

Bu cynydd o 14% yn y nifer o gwynion Cod Ymddygiad yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Mae hyn wedi'i briodoli i gynydd o 33% yng nghwynion Cod Ymddygiad sy'n ymwneud â Chynghorau Cymuned. Mae llawer o'r cwynion hyn wedi codi yn dilyn newidiadau yn aelodaeth cynghorau.

Roedd 42% o gwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn ymwneud â hyrwyddo cydraddoldeb a pharch, 19% yn ymwneud â datgelu a chofrestru buddiannau a 16% yn ymwneud ag urddas.

Rydym yn falch o nodi bod y nifer o gwynion a dderbyniodd yr Ombwdsmon ynghylch Cyngor Gwynedd wedi gostwng yn y flwyddyn ddiwethaf o 32 i 29. Fodd bynnag, hoffwn dynnu eich sylw i gwynion ynglŷn â Rheoli Cynllunio ac Adeiladu gan fod y rhain yn dal i dderbyn y nifer uchaf o gwynion, sef 8 eleni.

Isod, mae taflen ffeithiau wedi'i atodi sy'n rhoi dadansoddiad o ddata cwynion sy'n gysylltiedig â'ch Awdurdod Lleol. Eleni, rydym wedi cynnwys set newydd o ystadegau ynghylch ymyriadau Ombwdsmon. Mae'r rhain yn cynnwys yr holl achosion a gadarnhaodd fy swyddfa, yn ogystal â datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

Hoffwn i chi gyflwyno fy llythyr blynyddol i'r Cabinet i gynorthwyo aelodau yn eu hadolygiad o berfformiad y Cyngor.

Mae'r ohebiaeth hon wedi'i chopïo i Brif Weithredwr y Cyngor ac i'ch Swyddog Cyswllt o fewn eich sefydliad. Byddwn yn ailadrodd pwysigrwydd y rôl hon. Yn olaf, bydd copi o fy holl lythyrau blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir,

Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CC: Dilwyn Williams, Prif Weithredwr

Sion Huws, Swyddog Cyswllt

Taflen Ffeithiau

Gwynedd

A. Cwynion a gafwyd ac yr ymchwiliwyd iddynt, gyda chyfartaledd yr Awdurdod Lleol wedi'i addasu yn ôl poblogaeth

Awdurdod Lleol	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd	Cwynion yr ymchwiliwyd iddynt	Cyfartaledd
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	10	17	0	0
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	40	36	1	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	40	45	1	1
Cyngor Caerdydd	109	90	5	3
Cyngor Sir Caerfyrddin	25	46	3	1
Cyngor Sir Ceredigion	35	18	5	1
Dinas a Sir Abertawe	62	61	1	2
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	36	29	3	1
Cyngor Sir Ddinbych	20	24	3	1
Cyngor Sir y Fflint	50	39	6	1
Cyngor Gwynedd	29	31	2	1
Cyngor Sir Ynys Môn	29	17	2	0
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	13	15	2	0
Cyngor Sir Fynwy	16	23	0	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	35	35	2	1
Cyngor Dinas Casnewydd	37	37	2	1
Cyngor Sir Benfro	34	31	0	1
Cyngor Sir Powys	39	33	3	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	36	60	0	2
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	15	23	0	1
Cyngor Bro Morgannwg	30	32	4	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	41	34	3	1

B. Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Cyngor Gwynedd	Cwynion a Gafwyd
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	3
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	3
Ymdrin â Chwynion	2
Addysg	1
Amgylchedd a Iechyd Amgylchedd	2
Cyllid a Threthiant	3
Iechyd	1
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	8
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2
Eraill Amrywiol	4

C. Cymharu canlyniadau cwynion â chanlyniadau cyfartalog yr Awdurdodau Lleol, wedi’u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth

Cyngor sir/ Cyngor Bwrdeistref Sirol	Tu hwnt i Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion ‘eraill’ wedi’u cau ar ôl ystyriaeth	Datrys yn Gynnar / Setliad Gwirfoddol	Wedi rhoi’r gorau iddi	Adroddiad Arall - Heb ei gadarnhau	Adroddiad arall - Wedi’i gadarnhau - yn gyfan gwbl	Addroddiad budd y cyhoedd	Cyfanswm yr achosion a gaewyd
Gwynedd	7	4	13	1	0	1	0	0	26
Gwynedd (wedi’i addasu)	5	9	11	4	0	0	1	0	30

CH. Nifer yr achosion lle ymyrrodd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC)

Awdurdod Lleol	Nifer y cwynion lle ymyrrodd OGCC	Cyfanswm y cwynion a gaewyd	% y cwynion lle ymyrrodd OGCC
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	3	11	27
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	5	39	13
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	3	39	8
Cyngor Caerdydd	37	123	30
Cyngor Sir Caerfyrddin	1	24	4
Cyngor Sir Ceredigion	4	35	11
Dinas a Sir Abertawe	11	62	18
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	4	32	13
Cyngor Sir Ddinbych	1	15	7
Cyngor Sir y Fflint	11	47	23
Cyngor Gwynedd	1	26	4
Cyngor Sir Ynys Môn	2	26	8
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	3	13	23
Cyngor Sir Fynwy	1	14	7
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	4	31	13
Cyngor Dinas Casnewydd	8	34	24
Cyngor Sir Benfro	3	32	9
Cyngor Sir Powys	6	38	16
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	6	36	17
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	1	16	6
Cyngor Bro Morgannwg	3	32	9
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	8	41	20

D. Cwynion yn ymwneud â’r Cod Ymddygiad a gaewyd

Cyngor Sir/Cyngor Bwrdeistref Sirol	Caewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau	Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm
Gwynedd	6		1					7

DD.Cwynion Cod Ymddygiad cynghorau tref/ cymuned

Cyngor Tref/ Cyngor Cymuned	Caewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau	Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm
Barmouth TC	1							1
Llanbedrog CC	3			2				5
Porthmadog TC	1							1
Tywyn TC	1		2					3

Atodiad

Nodiadau esboniadol

Cymharir Adran A y nifer o gwynion yn erbyn yr Awdurdod Lleol a dderbyniwyd ac a fu’n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn 2017/18, â’r cyfartaledd ar gyfer yr Awdurdod Lleol (wedi’i addasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Darparir Adran B dadansoddiad o’r nifer o gwynion am yr Awdurdod Lleol a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn 2017/18. Mae’r ffigurau wedi’u cyflwyno yn ôl categorïau pwnc.

Camharir Adran C canlyniadau’r cwynion ar gyfer yr Awdurdod Lleol yn ystod 2017/18 â’r canlyniadau ar gyfartaledd (wedi’u haddasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod. Gelwir adroddiadau Budd Cyhoeddus a gyhoeddir o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn adroddiadau ‘Adran 16’.

Darparir Adran CH y nifer a chanran o achosion a dderbyniwyd ac ymyrrwyd swyddfa’r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae hyn yn cynnwys yr holl gwynion a gadarnhawyd, datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

Darparir Adran D dadansoddiad o ganlyniadau’r holl gwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn erbyn Cynghorwyr yn ystod 2017/18.

Darparir Adran DD dadansoddiad o ganlyniadau’r cwynion Cod Ymddygiad yn erbyn cynghorau tref/ cymuned

Adborth

Rydym yn croesawu'ch adborth ar y wybodaeth amgaeedig, gan gynnwys awgrymiadau am unrhyw wybodaeth sydd i'w hamgáu mewn crynodebau blynyddol yn y dyfodol. Dylid anfon unrhyw adborth neu ymholiadau at catrin.wallace@ombudsman-wales.org.uk neu matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk

CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y cyfarfod:	**23 Gorffennaf 2019**
Aelod Cabinet:	**Y Cynghorydd Nia Jeffreys**
Swyddog Cyswllt:	**Geraint Owen**
Rhif Ffôn Cyswllt:	**01286 679 335**
Teitl yr Eitem:	**Cynllun Ffordd Gwynedd – 2019-22**

1. Y PENDERFYNIAD A GEISIR

Cymeradwyo'r Cynllun a'r rhaglen waith ar gyfer y cyfnod 2019-22

2. Y RHESWM DROS YR ANGEN AM BENDERFYNIAD

Gofynnir i'r Cabinet gymeradwyo, a thrwy hynny fabwysiadu'r Cynllun, er mwyn gosod cyfeiriad pellach ar gyfer y modd y bydd y Cyngor yn mynd ati i ddarparu ei wasanaethau i'r dyfodol.

3. CYFLWYNIAD AC YSTYRIAETHAU PERTHNASOL

3.1. "Ffordd Gwynedd" yw'r enw a roddir ar y "ffordd o weithio" y mae Cyngor Gwynedd wedi'i fabwysiadu er mwyn rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud. Newid diwylliant, ymddygiadau a meddylfryd sydd wrth wraidd hyn oll ac mae'r nôd o wireddu'r uchelgais ar draws pob rhan o weithgaredd y Cyngor yn her sylweddol ac yn un sydd angen rhaglen gynhwysfawr o gefnogaeth.

3.2. Mabwysiadwyd y "Cynllun Ffordd Gwynedd" gwreiddiol yn Hydref 2015 ac mae llawer o'r hyn gafodd ei adnabod fel amcanion yn y Cynllun hwnnw wedi'i gyflawni a'i roi ar waith.

3.3. Mae'n amserol erbyn hyn i adolygu a diweddaru'r Cynllun ac i edrych tuag at y camau nesaf sydd eu hangen er mwyn llawn wreiddio'r diwylliant, a'r "ffordd o weithio", ym mhopeth yr ydym yn ei wneud.

3.4. Cyflwynir y Cynllun arfaethedig ar gyfer y dair blynedd nesaf. Mae'r Cynllun yn crynhoi yr hyn sydd wedi'i gyflawni hyd yma ond yn canolbwyntio ar y rhaglen waith y byddwn am ei gweithredu er mwyn symud ymlaen i gefnogi holl staff a gwasanaethau'r Cyngor i gyrraedd y nôd.

4. CAMAU NESAF AC AMSERLEN

4.1. O dderbyn cymeradwyaeth y Cabinet, bydd swyddogion yn datblygu ac yn gweithredu'r elfennau unigol o'r rhaglen waith dros gyfnod y Cynllun.

5. UNRHYW YMGYNGHORIADAU A GYNHALIWYD CYN ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

5.1. **Barn y Swyddogion Statudol:**

i. Y Swyddog Monitro:

Dim sylwadau i'w hychwanegu ynglyn a phriodoldeb

ii. Y Pennaeth Cyllid:

Dim i'w ychwanegu o safbwynt priodoldeb ariannol

FFORDD GWYNEDD (2019-2022)

CYFLWYNIAD

Ffordd Gwynedd yw'r enw a roddir ar y "ffordd o weithio" yr ydym ni yng Nghyngor Gwynedd wedi'i fabwysiadu er mwyn rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud.

Nid proses na syniad damcaniaethol mohono ond yn hytrach casgliad o drefniadau gwaith, ymddygiadau a diwylliant sydd, gyda'i gilydd, yn caniatáu i ni fod yn hyderus ein bod yn edrych ar y gwasanaeth trwy lygaid y defnyddiwr. Mae'n gwneud synnwyr ein bod fel corff sydd yn bodoli i wasanaethu pobl Gwynedd yn ymgyrraedd at ddiwylliant a threfniadau gwaith sy'n sicrhau fod y bobl hynny yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud.

Mae datblygu'r diwylliant sy'n rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth 'da ni'n ei wneud yn golygu bod angen cael gwared a'r rhwystrau sy'n atal ein gweithwyr rhag gwireddu a bod hynny'n arwain at her barhaus i'r ffordd y byddwn yn gweithio. Mae'r penderfyniadau sy'n dilyn yn seiliedig ar dystiolaeth yn hytrach na thybiaethau.

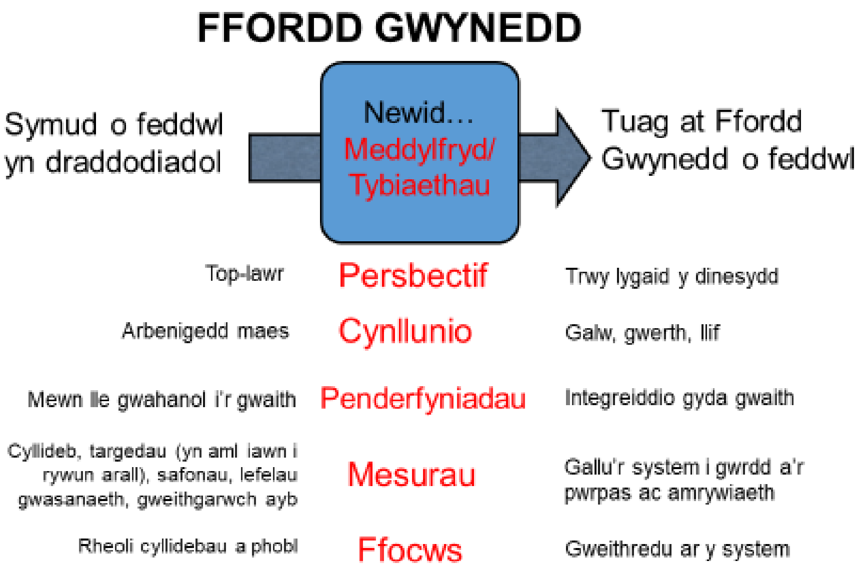
Yn niwylliant Ffordd Gwynedd mae timau yn cwestiynu a herio trefniadau a phrosesau hanesyddol sy'n cael eu cymryd yn ganiatаol. Buddsoddir amser yn cofnodi llif gwaith a'r hyn sy'n digwydd go iawn. Maent yn adnabod camau gwag nad ydynt bellach yn ychwanegu gwerth tra'n nodi rhwystrau rhag gweithredu'n effeithiol. Mae hyn oll yn ein cynorthwyo i wella gwasanaeth ond er mwyn cynnal y "ffordd o weithio" mae'n rhaid newid meddylfryd uwchben popeth arall.

FFORDD GWYNEDD MODEL FOR LEARNING AND UNDERSTANDING OUR SYSTEM

"Gwneud y pethau iawn cyn gwneud y pethau'n well" yw'r mantra. Os nad ydym yn newid meddylfryd cyn newid proses, byddwn yn sicr o fethu ac ni fydd y newidiadau yn cael eu cynnal yn y tymor hir.

Y SEFYLLFA BRESENNOL

Mae pob rheolwr gwasanaeth o fewn y Cyngor bellach wedi derbyn hyfforddiant ymarferol dros gyfnod o chwe diwrnod ynglŷn â thechnegau adolygu systemau a'r ymddygiadau sy'n gysylltiedig â 'Ffordd Gwynedd o weithio'.



Mae darparu'r wybodaeth a'r sgiliau hyn i reolwyr yn allweddol i'n gallu i gyflawni ar gyfer pobl Gwynedd ond mae'n holl bwysig bod yr hyn sy'n ddisgwyliedig yn awr yn treiddio ymhellach i bob aelod o staff ar draws y Cyngor.

Mae tystiolaeth bod hynny'n digwydd yn barod mewn rhai gwasanaethau, ond mae llawer o waith pellach i'w gyflawni er mwyn gwireddu'r uchelgais honno.

Bydd pob Gwasanaeth bellach wedi dod i ddeall y galw arnynt ac ystyried a sefydlu beth yw eu pwrpas gwirioneddol gan fabwysiadu mesurau sy'n arddangos pa mor llwyddiannus mae nhw'n gwireddu'r pwrpas hwnnw h.y. mesur yr effaith mae'r gwasanaeth yn ei gael yn uniongyrchol neu'n anuniongyrchol ar bobl Gwynedd.

Dyma fanylion y blaenoriaethau sy’n gyrru’r rhaglen waith am y cyfnod nesaf er mwyn gwreiddio Ffordd Gwynedd ymhellach;

1. Rhoi Ffordd Gwynedd ar Waith

Mae’r cam cyntaf o drwytho holl reolwyr y Cyngor yn egwyddorion sylfaenol Ffordd Gwynedd, er mwyn sicrhau dealltwriaeth o’r cysyniadau, wedi’i gyflawni i raddau helaeth. Bydd y rhan yma o’r Cynllun yn parhau ar gyfer rheolwyr newydd a darpar-reolwyr y dyfodol ond bydd y ffocws o hyn ymlaen ar yr ail ffrwd, sef gweithredu ar raglen fydd yn arfogi timau gwasanaeth i adlewyrchu ar eu trefniadau gwaith presennol.

Mae’r gefnogaeth ar gyfer gyrru’r ffrwd yma yn cynnwys;

- Cefnogaeth ymarferol i gynnal adolygiadau cymhleth a/neu dwys
- Hwyluso gweithdai un-diwrnod ar gyfer cynorthwyo rheolwr i gyflwyno i’w dim/thîm.
- Gweithdai byr ar elfennau penodol o gynnal adolygiad gwasanaeth i dimau unigol.
- Hyfforddiant agored sy’n rhoi trosolwg o egwyddorion Ffordd Gwynedd i staff yn gyffredinol.

Gyda’r amcan o alluogi rheolwyr a staff i;

- Edrych ar y gwasanaeth a roddir drwy lygaid y dinesydd bob tro.
- Gytuno gyda’i gilydd sut orau i fynd o gwmpas pethau er mwyn diwallu’r hyn sy’n bwysig i’n pobl.
- Herio dulliau o weithio sydd ddim yn eu helpu i gyflawni i’n pobl.
- Fod yn fodlon arbrofi (gyda mesurau llwyddiant yn glir) er mwyn gwella gwasanaeth.
- Fanteisio ar y cyfleoedd a roddir i awgrymu sut y gellir gwella gwasanaeth.
- Sicrhau deialog parhaus rhwng rheolwyr a staff i weld sut y gall rheolwyr helpu staff i wneud eu gwaith yn well a manteisio ar wybodaeth staff i wella gwasanaeth.
- Sicrhau fod perchnogaeth perfformiad yr Uned yn nwylo pawb (nid dim ond y rheolwr).
- Sicrhau fod gwybodaeth perfformiad yn cael ei ddefnyddio i wella gwasanaeth.
- Rannu adborth a sylw ar draws ffiniau gwasanaeth mewn modd agored, gonest a pharchus

FFORDD GWYNEDD MODEL AR GYFER ARBROFI A GWEITHREDU

2. Datblygu'r Arweinyddiaeth

Mae datblygiad parhaus arweinyddiaeth y Cyngor yn un o'n blaenoriaethau pennaf. Mae gosod cyfeiriad, ysgogi eraill a chreu'r amgylchedd priodol yn allweddol er mwyn atgyfnerthu egwyddorion Ffordd Gwynedd. Mae arweinyddion gwleidyddol a gweithredol y Cyngor yn unfrydol ynglŷn â'r angen i sefydlu diwylliant o arwain pobl yn hytrach na rheoli pobl yn unig.

I'r perwyl hwn byddwn yn ail-sefydlu'r Rhwydwaith Rheolwyr ac yn parhau i gynnal sesiynau datblygol ar gyfer Aelodau Etholedig. Bydd y sesiynau hyn yn canolbwyntio ar gydweithio a datblygu ymddygiadau tra byddwn hefyd yn darparu sesiynau cymell unigol ar gyfer uwch-arweinyddion gwleidyddol a gweithredol i bwrpas datblygiad personol.

3. Cyfundrefn Perfformiad

Mae cyfundrefn perfformiad sydd yn canolbwyntio ar fesur yr hyn sy'n bwysig i bobl Gwynedd wedi'i chyflwyno a'i gweithredu yn barod.   Erbyn hyn, mae pob uned o fewn y Cyngor yn mesur i ba raddau y maent yn cyflawni'r hyn sy'n bwysig i drigolion y Sir. Mae trefniadau herio perfformiad cadarn yn eu lle gydag aelodau cabinet, cyfarwyddwyr a chraffwyr yn rhan o'r broses herio.

Byddwn yn datblygu hyn ymhellach trwy blethu trefniadau rheoli risg gyda'r drefn berfformiad. Byddwn yn sefydlu Cofrestr Risg newydd er mwyn hwyluso'r trefniant hwn.

4. Cefnogi Newid

Mae sicrhau dealltwriaeth o'r modd y mae gwahanol unigolion yn ymateb i newid, a sut y gellir ymdopi a'r newid a'r ymatebion gwahanol hynny yn bwysig mewn unrhyw amgylchedd gwaith. Byddwn yn adeiladu ar y gefnogaeth bresennol yn hyn o beth trwy gynnal;

- Gweithdai Rheoli Newid/ymdopi a newid.
- Sesiynau ar ddeallusrwydd emosiynol.
- Gweithdai adeiladu tîm gan gynnwys asesiadau "Y Pump Ymddygiad"
- Canolfannau Datblygu
- Gweithdai Creadigrwydd ac Arloesi
- Cynhaliaeth Lles Meddyliol

5. Technoleg Gwybodaeth

Bydd y gefnogaeth Technoleg Gwybodaeth yn allweddol er mwyn atgyfnerthu gallu gwasanaethau i gyflwyno dulliau amgen o weithredu a fydd wedyn yn arwain at ddarpariaeth well ac hwylusach i bobl Gwynedd. Bydd y capasiti ar gyfer cynnig y gefnogaeth hon yn cael ei gryfhau o fewn y Gwasanaeth Technoleg Gwybodaeth er mwyn adlewyrchu'r gofyn cynyddol sy'n deillio o'r adolygiadau gwasanaeth am ddatrysiadau technolegol i fireinio trefniadau presennol

6. Cynllunio'r Gweithlu a Datblygu Talent

Mae llwyddiant y Cyngor i raddau helaeth yn ddibynnol ar ymddygiadau a'r sgiliau sydd gan staff. Mewn cyfnod o newid parhaus a chyflwyno "ffordd o weithio" gwahanol i'r traddodiadol, mae'n bwysig ein bod yn ystyried yr hyn sydd ei angen er mwyn ymateb i'r anghenion am wasanaeth o fewn y cyfyngiadau sydd arnom.

I’r perwyl hyn, byddwn yn canolbwyntio ein hymdrechion ar;

i. Adnabod swyddi allweddol yn nhermau'r risg i barhad gwasanaeth
ii. Y galw ar ein gwasanaethau i’r dyfodol
iii. Natur ein gweithlu presennol o ran trosiant, oed, sgiliau a phrofiadau
iv. Adnabod bylchau a chynllunio drwy ganolbwyntio ar anghenion hyfforddi a datblygu staff presennol yn ogystal â sefydlu prentisiaethau, cyfleon profiad gwaith a hyfforddeiaeth yn y meysydd allweddol i’r dyfodol.

7. Gwerthuso Parhaus

Nid yw’r modd traddodiadol o gynnal cyfarfodydd gwerthuso blynyddol hefo staff bellach yn effeithiol ac rydym felly yn awyddus i ymestyn trefniadau sydd eisoes ar waith o fewn rhai gwasanaethau, sydd yn pwysleisio’r angen i reolwr ac aelod o’r tîm gynnal trafodaeth barhaus ar gyrhaeddiad, perfformiad a datblygiad personol.

Bydd pob unigolyn sy’n gweithio i’r Cyngor yn derbyn swydd-ddisgrifiad diwygiedig fydd yn cadarnhau’r disgwyliadau ohonynt yng nghyd-destun yr ymddygiadau a’r “ffordd o weithio” a berthyn i Ffordd Gwynedd. Bydd y drafodaeth werthuso parhaus yn canolbwyntio ar y disgwyliadau hynny o bob unigolyn.

Byddwn yn cynnig cefnogaeth i gyflwyno’r drafodaeth barhaus a’r adborth rheolaidd hyn ymhob gwasanaeth ar draws y Cyngor a hynny er mwyn sicrhau bod gwerthuso yn amserol ac yn effeithiol.

Mae gweithredu yn y modd yma yn greiddiol i’r ymddygiad a ddisgwylir o holl staff y Cyngor.

8. Amodau Gwaith

Pan fo newid meddylfryd ar waith a bod hynny’n arwain at newid ein ffordd o weithio yn ddiweddarach, mae’n anorfod bod angen adolygu ein hamodau gwaith lleol er mwyn sicrhau nad ydi’r rhai presennol yn tynnu’n groes i’r diwylliant sy’n cael ei sefydlu.

Byddwn felly yn parhau i adolygu’r holl amodau gwaith presennol ac yn cyflwyno rhai o’r newydd yn ôl yr angen dros y cyfnod nesaf. Fel un enghraifft, byddwn angen ystyried os yw’r meini prawf presennol ar gyfer arfarnu swyddi yn atgyfnerthu egwyddorion y “ffordd o weithio” ai peidio gan yna roi sylw i’r posibiliadau ar gyfer cyflwyno a gweithredu cynllun diwygiedig os y cesglir bod angen adolygu.

Bydd gwneud hyn oll yn darparu’r sylfaen sydd ei angen ar gyfer cenhadu’r ymddygiadau disgwyliedig i bawb a gyflogir gan y Cyngor.

9. Cyswllt a’r Cwsmer

Mae adnabod anghenion pobl Gwynedd yn hollol greiddiol i’r “ffordd o weithio”. Cymrwyd camau breision dros y blynyddoedd diwethaf i ddatrys cwynion a dderbynnir yn anffurfiol ac yn ffurfiol gyda’r pwyslais ar ddysgu gwersi a gwella gwasanaeth ar sail y dystiolaeth a gesglir.

Bydd yr ymdrech hon yn dwysau fel y bydd mwy a mwy o systemau a gwasanaethau yn cael eu hadolygu a bydd y gefnogaeth a ddarperir ar gyfer ymgysylltu â phobl Gwynedd ar gael trwy’r Gwasanaeth Cyfathrebu ac Ymgysylltu.

MESUR O LWYDDIANT

Y nôd yw cael pob Gwasanaeth o fewn y Cyngor i ddiffinio'n glir pa anghenion y maent yn eu cyfarch ac i sefydlu ac adolygu'r mesurau sy'n arddangos pa mor dda y mae'r pwrpas yn cael ei gyflawni. Gwir lwyddiant y Cynllun hwn mewn gwirionedd yw cael sicrwydd, trwy'r mesurau a'r adborth a dderbynnir, bod y gwaith hyn oll yn arwain at wella gwasanaethau i bobl Gwynedd.

Ymhellach, ac yn allweddol, byddwn hefyd yn mesur y newid yn nhermau ymddygiadau staff a'r diwylliant gwaith sydd ei angen er mwyn i'r "ffordd o weithio" wreiddio yn holl weithgaredd y Cyngor. Byddwn yn cyflawni hyn trwy gyfuniad o holi ac arsylwi gan asesu os yw staff yn perchnogi'r newid a'r cyfrifoldeb a berthyn i bob swydd.

Bydd y rhaglen waith hon, yn ei chyfanrwydd, yn cynorthwyo'r Cyngor i gyrraedd y nôd o roi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud.

ADNODDAU

Darperir yr adnoddau a ganlyn i gefnogi'r newid diwylliant sydd ar droed.

i) Mae Uwch Ymgynghorydd ac Ymgynghorydd o fewn Gwasanaeth Cefnogi Busnes y Cyngor, yn cael eu cyflogi'n benodol i gefnogi rheolwyr a staff i fabwysiadu a gweithredu egwyddorion Ffordd Gwynedd. Hyd yma, maent wedi canolbwyntio ar gynnal adolygiadau dwys gyda gwasanaethau unigol ond i'r dyfodol byddant yn buddsoddi eu hymdrechion fwyfwy yn cynghori, yn cynnal sesiynau datblygol hefo rheolwyr a staff ac yn cynorthwyo yn hytrach nac arwain adolygiadau gwasanaeth.

ii) Mae'r Gwasanaeth Dysgu a Datblygu'r Sefydliad yn parhau i ddarparu hyfforddiant ar gyfer rheolwyr newydd a darpar-reolwyr yn ogystal a chynllunio (ac hwyluso ar adegau) gweithdai gyda timau unigol er mwyn cryfhau'r ymwybyddiaeth o'r hyn a olygir yn ymarferol gan Ffordd Gwynedd. Mae'r rhaglen hyfforddi ehangach yn cael ei harwain gan yr anghenion gaiff eu hadnabod ar gyfer gyrru a gwreiddio'r "ffordd o weithio" a'r diwylliant sy'n cael ei arddel.

iii) Mae'r Gwasanaeth Ymchwil a Gwybodaeth yn darparu arweiniad a chyngor ar gasglu tystiolaeth a dadansoddi gwybodaeth. Mae gweithredu ar sail tystiolaeth, yn hytrach nag ar sail yr hyn sy'n ymddangos yn rhesymegol, yn un o gongl feini'r "ffordd o weithio" ac mae yma swyddogaeth bwysig i sicrhau bod rheolwyr a'u timau yn defnyddio'r wybodaeth a'r data sydd ar gael i'w lawn botensial.

iv) Bydd y Tîm Trawsnewid Digidol o fewn y Gwasanaeth Technoleg Gwybodaeth, gyda chefnogaeth y Tîm Datblygu a'r Tîm Is-adeiledd, yn allweddol er mwyn gwireddu nifer fawr o'r gwelliannau adnabyddir gan wasanaethau unigol, hynny o ganlyniad i gynnal adolygiadau o'u systemau gwaith. Mae'r Cyngor wedi buddsoddi adnoddau ychwanegol yn y meysydd hyn yn ddiweddar er mwyn darparu'r gefnogaeth a ragwelir fydd ei hangen.

v) Bydd y Gwasanaeth Cyfathrebu ac Ymgysylltu yn cynghori ac yn darparu arweiniad ar ddulliau ymgysylltu gan gefnogi'r ymdrechion i holi, arsylwi ac asesu os yw'r diwylliant yn gwreiddio o fewn y Cyngor.

CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y cyfarfod:	**23 Gorffennaf 2019**
Aelod Cabinet:	**Y Cynghorydd Nia Jeffreys**
Swyddog Cyswllt:	**Geraint Owen**
Rhif Ffôn Cyswllt:	**01286 679 335**
Teitl yr Eitem:	**Polisi Caffael Cynaladwy Ac Ymgyrch i Wahardd Defnydd o Blastig untro**

1. Y PENDERFYNIAD A GEISIR

1.1. Cymeradwyaeth y Cabinet i ymgorffori'r Ddeddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol yn ein Polisi Caffael Cynaladwy.

1.2. Cymeradwyo ymgyrch i geisio gwahardd pryniant a defnydd o blastig untro.

2. Y RHESWM DROS YR ANGEN AM BENDERFYNIAD

Polisi a Chanllaw Caffael Cynaladwy

2.1 Rydym wedi ymgorffori'r 7 nod lles i'r polisi a chanllaw caffael cynaladwy gan amlygu'r perthnasedd i'r penderfyniadau prynu sydd angen ystyriaeth. Mae defnydd o blastig yn un o'r ystyriaethau yma. Mae ein rhestrau gwirio yn annog ein prynwyr i ystyried yr effaith gymdeithasol, economaidd ac amgylcheddol wrth gaffael.

2.2 Mae'r ddeddf llesiant eisoes mewn grym. Bydd ymgorffori'r disgwyliadau hyn gyda'r Polisi Caffael Cynaladwy yn helpu prynwyr y Cyngor gwrdd â'r ddeddfwriaeth yn ogystal â gallu adrodd ar ein cynnydd fel sefydliad.

2.3 Mae'r gadwyn cyflenwi yn rhan bwysig o'r gallu i gwrdd â'r her, mae'n bwysig bod ein gweledigaeth yn eglur a bod hyn yn rhan o'n trefniadau cytundebu.

Gwahardd plastig untro

2.4 Yn dilyn cynnig o rybudd o gyfarfod Cyngor llawn yr 8^{fed} o Fawrth 2018 cynhaliwyd ymchwiliad i ddefnydd o blastig untro y Cyngor.

2.5 Un o ganfyddiadau'r ymchwiliad oedd bod plastig yn annatod i rai nwyddau ac mae'n anodd peidio defnyddio plastig mewn rhai achosion. Serch hyn, mae yna gyfleoedd i leihau defnydd o blastig a gwahardd defnydd o blastig untro.

2.6 Er enghraifft, wrth adolygu ein cytundeb bwyd gweler bod yna gyfle i leihau defnydd o blastig untro. Roedd rhai o'r datrysiadau yn cynnwys ail ddefnyddio bocsys cludo, peidio pecynnu ffrwythau a rhai llysiau mewn bagiau plastig a newid trefniadau rhannu llefrith i blant mewn ysgolion. Mae'r Ysgolion wedi treialu rhannu llefrith i gwpanau yn hytrach a phrynu poteli bach unigol.

2.7 Gall newidiadau pellach yn sgil y penderfyniad gael effaith ar wasanaethau'r Cyngor, awyrgylch gwaith ein gweithlu, ein cadwyn cyflenwi yn ogystal â chymunedau a thrigolion Gwynedd mewn wahanol ffyrdd e.e. lleihau y dewis o gynnyrch yr ydym yn ei ddarparu/werthu. Bydd angen felly, i wasanaethau ystyried effaith y newid hwn ar y ffordd maent yn darparu gwasnaethau.

3. CYFLWYNIAD AC YSTYRIAETHAU PERTHNASOL

Gofynnir am benderfyniad i:

3.1 fabwysiadu'r addasiadau i'r Polisi a Chanllaw Caffael Cynaladwy er mwyn annog ein gwasanaethau ystyried materion amgylcheddol, cymdeithasol, ac economaidd wrth brynu nwyddau a gwasanaethau yn unol â disgwyliadau'r Ddeddf Llesiant.

3.2 sy'n cefnogi sefydlu Grŵp Tasg traws adrannol i adnabod, cydlynu a gweithredu ar ddatrysiadau pellach i leihau defnydd o blastig untro. Hynny i gynnwys adnabod ffyrdd i fesur effaith ymdrechion y Cyngor yn y maes ac i adrodd yn ôl i'r Cabinet ar ganlyniadau'r gwaith.

3.3 awdurdodi adolygiad o'n cytundebau a'n fframweithiau corfforaethol er mwyn cynnwys amodau neu'r angen am leihad mewn defnydd o blastig ar ein cyflenwyr a'r gadwyn cyflenwi pellach.

4. CAMAU NESAF AC AMSERLEN

4.1 Ar sail y caiff y Polisi Caffael Cynaladwy ei fabwysiadu bydd y gofynion ychwanegol yn cael eu rhaeadru a'u gweithredu ar draws holl wasanaethau'r Cyngor yn syth.

4.2 Grwp Tasg i ddechrau ar ei waith ym mis Medi, 2019 gyda'r gofyn i gyflwyno rhestr o argymhellion cyn diwedd y flwyddyn ariannol bresennol.

4.3 Rheolwr Caffael i arwain swyddogion y timau categori ar yr adolygiad o gynnwys safonol ein cytundebau i'r dyfodol gyda'r gwaith hwnnw i ddechrau rhagblaen.

5. UNRHYW YMGYNGHORIADAU A GYNHALIWYD CYN ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

5.1. **Barn y Swyddogion Statudol:**

i. Y Swyddog Monitro:

Rwy'n cefnogi'r addasiadau i'r Polisi yn benodol gan eu bod yn cyfarch deddfwriaeth ag arwyddocâd uniongyrchol i'w amcanion.

ii. Y Pennaeth Cyllid:

Tra gall fod ymhlygiadau ariannol ymylol o weithredu'r Polisi Caffael Cynaliadwy ar draws holl wasanaethau'r Cyngor a gwahardd pryniant o blastig un tro, credaf medr adrannau'r Cyngor ddygymod gyda'r disgwyliadau o fewn eu hadnoddau cyfredol.

Atodiadau

1. Polisi a Chanllaw Caffael Cynaladwy

Polisi a Chanllaw Caffael Cynaladwy

Uned Caffael
Adran Cefnogaeth Gorfforaethol
www.gwynedd.llyw.cymru

CYNGOR GWYNEDD COUNCIL

Polisi Caffael Cynaladwy – Hanes y ddogfen

Polisi Caffael Cynaladwy	Fersiwn 1	Ebrill 2011	
Polisi Caffael Cynaladwy – adolygiad o'r cyfarwyddyd	Fersiwn 1.1	Medi 2015	Adolygiad a diweddariad o'r elfen buddion cymdeithasol o'r cyfarwyddyd
Polisi Caffael Cynaladwy – adolygiad pellach	Fersiwn 1.2	Rhagfyr 2018	Adolygiad a diweddariad o elfennau'r cyfarwyddyd

CRYNODEB GWEITHREDOL

Mae caffael Cynaladwy yn ymwneud â sefydlu egwyddorion datblygu Cynaladwy yn benderfyniadau gwario a buddsoddi. Mae Cyngor Gwynedd yn cydnabod y gall ei weithgaredd caffael gael effaith gymdeithasol, economaidd ac amgylcheddol sylweddol ac mae'r polisi hwn yn anelu at ddarparu dull strwythuredig ar gyfer integreiddio amcanion Cynaladwyedd fel rhan o'r broses gaffael.

Mae'r adolygiad diweddaraf hwn o'r polisi wedi galluogi'r Cyngor i adlewyrchu newidiadau diweddar yn y ddeddfwriaeth a Pholisi Llywodraeth Cymru, megis y Rheoliadau Gwarchod Data Cyffredinol newydd a'r Cod Ymarfer ar gyfer cyflogaeth foesegol mewn cadwyni cyflenwi, yn ogystal â nodi cysylltiadau ag elfennau o Ddeddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015.
Mae'r Atodiadau, ar ffurf rhestrau gwirio ar ddiwedd y polisi, yn cynnwys:

- Rhestr Wirio ar gyfer Nwyddau
- Rhestr Wirio ar gyfer Gwaith/Gwasanaethau
- Rhestr Wirio Cadw'r Budd yn Lleol

Mae'r rhain yn parhau i fod yn offerynnau defnyddiol i annog prynwyr o'r angen i ystyried yr effaith gymdeithasol, economaidd ac amgylcheddol bosibl y gall ein penderfyniadau caffael ei gael a pha gamau y gellir eu cymryd i wneud y defnydd gorau posibl o wariant y Cyngor, er lles y sir.

Byddem yn asesu effaith ac effaith yr ystyriaethau Cynaladwy a wneir fel rhan o gaffael nwyddau a gwasanaethau.

CYNNWYS

	Rhif Tudalen
Crynodeb Gweithredol	2
Datganiad Polisi :	
1.0 Cyflwyniad	4
1.1 Nod	4
1.2 Amcanion y Polisi Caffael Cynaladwy	4
2.0 Cefndir polisi	6
Canllawiau:	
3.0 Proses a Chanllawiau Caffael Cynaladwy	9
4.0 Ystyriaethau pellach o fewn y cylch Caffael	12
5.0 Ystyriaethau Cynaladwy sy’n berthnasol i’r prosiect (Gwaith / Gwasanaethau / Cyflenwad)	14
5.1 Crynodeb - Disgwyliadau ar staff i gefnogi amcanion y Cyngor	16
6.0 Asesu canlyniadau	17
Atodiadau	
Atodiad 1A - Rhestr Wirio Cynaladwyedd ar gyfer Nwyddau	18
Atodiad 1B - Rhestr Wirio Cynaladwyedd ar gyfer Gwasanaethau/Gwaith	19
Atodiad 2 - Rhestr Wirio Cadw’r budd yn lleol	21

DATGANIAD POLISI

1.0 *Cyflwyniad*

Mae Cyngor Gwynedd wedi'i ymrwymo i hyrwyddo datblygu Cynaladwy drwy integreiddio egwyddorion Cynaladwyedd ymhob agwedd o'i waith. Nod y Cyngor yw "ceisio'r gorau i bobl Gwynedd heddiw ac yfory". Mae Strategaeth Gaffael Corfforaethol y Cyngor yn nodi gweithrediadau ac egwyddorion caffael allweddol y Cyngor wrth gefnogi'r amcan hon. Mae'n adnabod rôl a chyfraniad caffael wrth gyflwyno amcanion cyffredinol y Cyngor ac o ran rheoli ei wariant blynyddol o oddeutu £150m ar nwyddau, gwaith a gwasanaethau.

Mabwysiadodd y Cyngor Bolisi Caffael Cynaladwy yn 2006 er mwyn ymgorffori dull caffael Cynaladwy ar draws yr holl feysydd gwariant, sef ymagwedd sy'n ymwneud â chefnogi darparu gwasanaethau rheng flaen well wrth gyflawni'r cydbwysedd gorau rhwng ffactorau ariannol a sicrhau'r eithaf o ffactorau cymdeithasol, economaidd ac amgylcheddol. Rhaid i staff y Cyngor wneud hynny mewn dull cyfrifol a chynaliadwy ac yn unol â'r gyfraith. Dylid darllen y ddogfen ar y cyd â Chanllawiau'r UE, Strategaeth Caffael a Chyfansoddiad.

Mae'r polisi hwn yn amlinellu'r nodau, yr amcanion a'r ystyriaethau sydd eu hangen i ymgorffori dull o'r fath. Ers yr adolygiad blaenorol o'r polisi yn 2015, cymerwyd camau pellach i gryfhau ymagwedd y Cyngor a dysgu gwersi, o arferion gwell yn genedlaethol ac yn lleol ac o ddatblygu teclynnau a thechnegau a datblygiadau cyfreithiol.

1.1 ***Nod***

I gyflawni gweithgareddau caffael mewn ffordd cyfrifol a chynaliadwy ac i uchafu cyfleoedd i wneud y defnydd gorau bosib o wariant y Cyngor er mwyn gwella perfformiad economaidd, amgylcheddol a chymdeithasol o fewn y Sir.

1.2 ***Amcanion y Polisi Caffael Cynaladwy***

Ein hamcanion o dan y polisi yma yw:

1. Sicrhau bod gweithgareddau caffael yn cael eu cynnal mewn ffordd sydd yn galluogi y cyflenwyr priodol, yn cynnwys busnesau bach a chanolig, cwmnïau preifat a'r trydydd sector, i geisio am gytundebau'r cyngor.

2. Lleihau effaith amgylcheddol drwy gwell detholiad a defnydd o nwyddau, gwasanaethau a gwaith.

3. Creu amgylchedd sydd yn darparu cyfleoedd i uchafu'r buddion yn deillio o gynnwys a gweithredu meini prawf cymdeithasol o fewn gweithgareddau caffael.

4. Sicrhau fod asesiadau gwerth am arian yn cael eu seilio, lle'n briodol, ar gostau gydol oes.

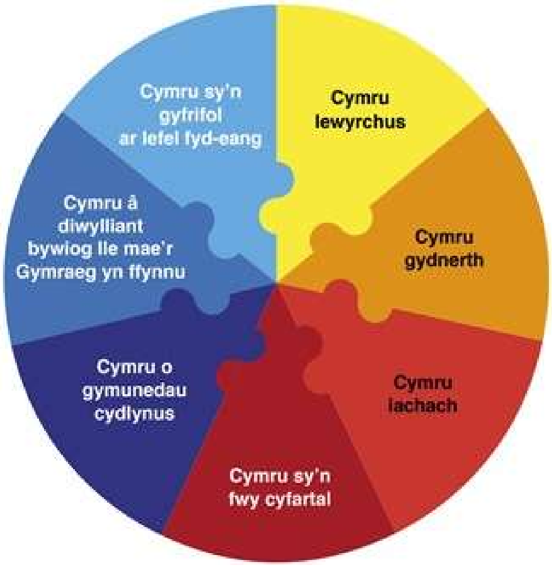
1.3 ***Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015***

Gall elfennau o'r Polisi hefyd helpu i fynd i'r afael ag amcanion o fewn Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) ac amcanion lles y Cyngor ei hun. Nodir y rhain yn ôl lliw i adlewyrchu'r amcanion perthnasol, drosodd.

Diffinnir datblygiad Cynaladwy fel 'datblygiad sy'n cwrdd ag anghenion y presennol heb beryglu gallu cenedlaethau'r dyfodol i gwrdd ag anghenion eu hunain'. [1]

[1] https://www.are.admin.ch/are/en/home/sustainable-development/international-cooperation/2030agenda/un-_-milestones-in-sustainable-development/1987--brundtland-report.html

Mae'r Ddeddf yn gosod 7 nodau lles fel y dangosir isod ac mae Cynllun Gwella 2018-2023 y Cyngor yn amlinellu pa gamau fydd yn eu cymryd i fynd i'r afael â phob un o'r nodau hyn.[2]
(Cliciwch ar bob amcan o fewn troednodyn 3 isod ar gyfer diffiniadau unigol)[3]



Fel rhan o'r Cynllun, mae'r Cyngor yn nodi ei amcanion Lles ei hun sy'n ceisio sicrhau y gall trigolion Gwynedd :-

- Fwynhau bywyd hapus, iach a diogel
- Cael byw mewn cartrefi o ansawdd o fewn eu cymunedau
- Ennill cyflog digonol i fedru cynnal eu hunain a'u teuluoedd
- Derbyn addysg o'r radd flaenaf fydd yn caniatáu iddynt wneud yr hun y dymunant ei wneud
- Cael byw gydag urddas ac yn annibynnol gyhyd ag sy'n bosib
- Cael byw mewn cymdeithas naturiol Gymraeg
- Cael manteisio ar harddwch amgylcheddol naturiol y Sir

Yn ogystal â'r amcanion, mae'r Ddeddf yn adnabod **'Y pum ffordd o weithio'**, sef :-

Hirdymor
Pwysigrwydd sicrhau cydbwysedd rhwng anghenion tymor byr a'r angen i ddiogelu'r gallu i ddiwallu anghenion tymor hir hefyd.

Atal
Sut all gweithredu i atal problemau rhag digwydd neu waethygu helpu cyrff cyhoeddus i gyflawni eu hamcanion.

Integreiddio
Ystyried sut all amcanion llesiant y corff cyhoeddus effeithio ar bob un o'r nodau llesiant, ar bob un o'u hamcanion eraill, neu ar amcanion cyrff cyhoeddus eraill.

Cydweithio
Gallai cydweithredu ag unrhyw berson arall (neu wahanol adrannau yn y corff ei hun) helpu'r corff i fodloni ei amcanion llesiant.

---

[2] https://www.gwynedd.llyw.cymru/cy/Cyngor/Strategaethau-a-pholis%c3%afau/Cynlluniau-corfforaethol-a-strategaethau/Cynllun-Cyngor-Gwynedd-2018-23.aspx

[3] https://futuregenerations.wales/cy/the-art-of-the-possible/

Cynnwys
Pwysigrwydd cynnwys pobl sydd â diddordeb mewn cyflawni'r nodau llesiant, a sicrhau bod y bobl hynny'n adlewyrchu amrywiaeth yr ardal maent yn ei gwasanaethu.

2.0 Cefndir polisi

2.1 "Beth yw caffael Cynaladwy?"

Diffinnir caffael Cynaladwy fel "y broses lle mae sefydliadau yn cwrdd ag anghenion am nwyddau, gwasanaethau, gwaith a chyfleustodau mewn ffordd sy'n cyflawni gwerth am arian yn gyfan gwbl o ran buddion cenhedlaeth i'r sefydliad, ond hefyd i'r gymdeithas a'r economi, tra'n lleihau'r difrod i'r amgylchedd" yn unol â dogfen ganllawiau craidd Pwrpas a Rennir Llywodraeth Cynulliad Cymru[4]

"Caffael yw prynu nwyddau a chomisiynu gwasanaethau a gwaith. Mae caffael Cynaladwy yn ymwneud ag ystyried ffactorau cymdeithasol, economaidd ac amgylcheddol ar y cyd â ffactorau ariannol wrth wneud y penderfyniadau hyn. Mae'n ymwneud ag edrych y tu draw i'r paramedrau economaidd traddodiadol a gwneud penderfyniadau yn seiliedig ar gostau oes gyfan, y risgiau cysylltiedig, mesurau llwyddiant a'r goblygiadau ar gyfer y gymdeithas, yr economi a'r amgylchedd. Mae gwneud penderfyniadau yn y ffordd hon yn gofyn am osod caffael yn y cyd-destun strategol ehangach, yn cynnwys gwerth gorau, rheoli perfformiad a blaenoriaethau corfforaethol a chymunedol"[2]

Er mwyn cefnogi'r nod hwn, mae'r Cyngor wedi cynhyrchu Rhestrau Gwirio Cynaladwyedd syml ar gyfer nwyddau a gwasanaethau er mwyn i staff roi ystyriaeth bellach i'r goblygiadau y gallai prosiectau eu cael o ran ffactorau cymdeithasol, economaidd ac amgylcheddol cyn mynd allan i'r farchnad, fel bod modd cynnwys cymalau addas yn y manylebau er mwyn mynd i'r afael â ffactorau o'r fath (Atodiad 1A a B).

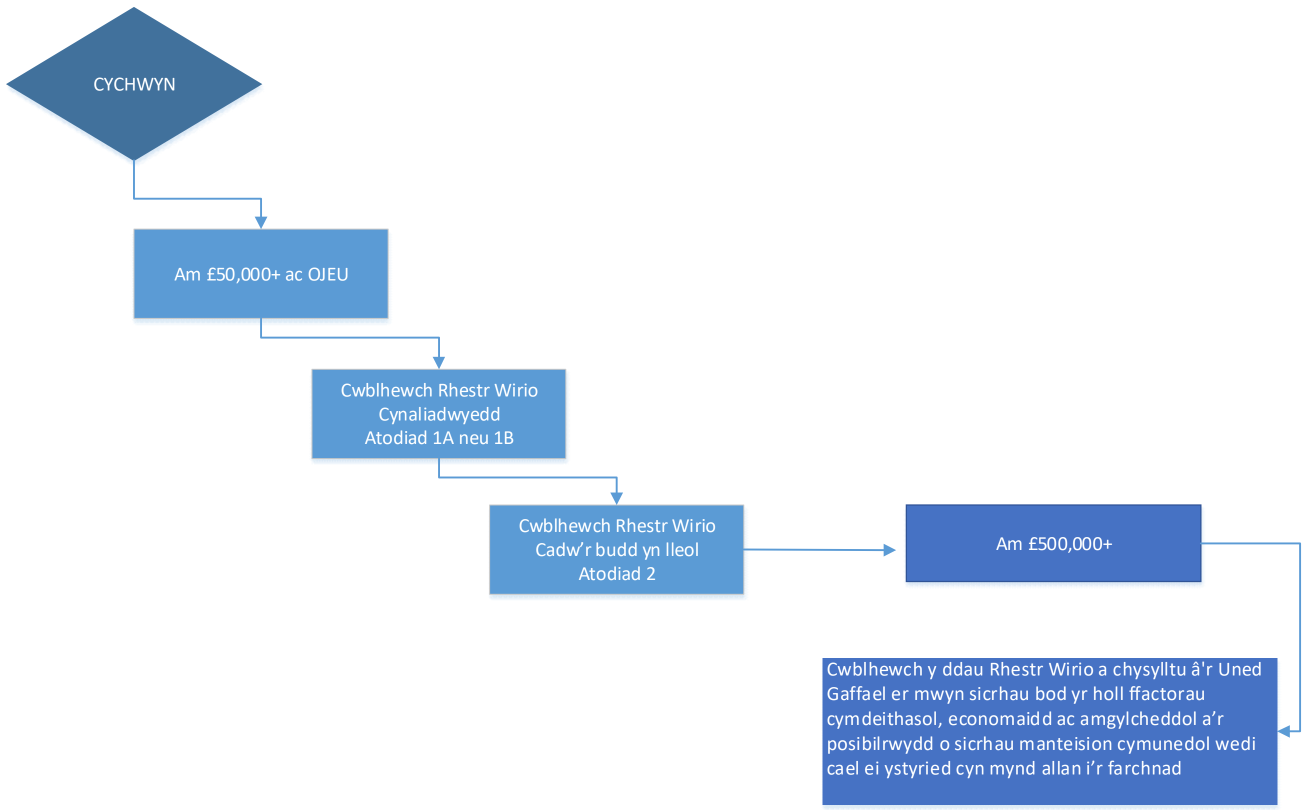
Yn ychwanegol i hyn, mae Rhestr Wirio bellach wedi'i chynhyrchu i annog y rhai sy'n ymwneud â chaffael / prynu i ystyried a ellir gwneud mwy wrth becynnu ein caffael i'w gwneud hi'n haws i gyflenwyr dendro am waith. Nod y rhestr wirio hon yw ceisio lleihau'r cyfyngiadau ar gyfer y farchnad leol lle bo modd (Atodiad 2).

Mae'r rhestrau gwirio a'r ystyriaethau Cynaladwyedd a godir yn y polisi hwn yn adlewyrchu nifer o'r amcanion a nodwyd yn Natganiad Polisi Caffael Cymru, gan gynnwys caffael moesegol, buddion cymdeithasol a chydweithredu[5]

[4] https://www.cips.org/Documents/Resources/Knowledge%20Summary/Sustainable%20Procurement.pdf

[5] https://gov.wales/docs/prp/toolkit/procurement-policy-statement-2015-cy.pdf

Siart llif sy'n dangos y defnydd a wneir o'r teclynnau:-



2.2 *Ystyriaethau Cynaladwyedd*

O ran caffael, mae'r prif bwyslais ynghylch Cynaladwyedd yn ymwneud ag ychwanegu / cynnwys ystyriaethau Economaidd, Cymdeithasol ac Amgylcheddol yn y broses gaffael. Mae deddfwriaeth yr Undeb Ewropeaidd yn esblygu, ac mae'r graddau y gellir integreiddio yr ystyriaethau hyn o fewn caffael yn amrywio. Dengys amlinelliad cryno o bob maes isod ac mae elfennau Cynaladwy ychwanegol yn cael eu harchwilio yn nes ymlaen yn y polisi.

- ***Economaidd***
  Yn unol â Chymal 21.1 o'r Rheolau Gweithdrefn Contractau, bydd pob contract yn cael ei ddyfarnu yn seiliedig ar y tendr mwyaf economaidd fanteisiol (MEAT), sy'n ystyried elfen ansawdd pob cyflwyniad, ynghyd â'i bris; yr unig eithriad i hyn yw pan mai'r pris isaf yw'r unig faen prawf gosodedig ar gyfer y contract.

- **Amgylcheddol**
  Yn unol â Strategaeth Gymunedol Gwynedd ar y Cyd, sy'n adnabod yr angen i fanteisio'n fwy effeithiol ar asedau amgylcheddol unigryw Gwynedd tra'n diogelu ei nodweddion

arbennig[3] , dylai staff sy'n ymwneud â chaffael geisio prynu nwyddau / gwasanaethau sy'n cael yr effaith leiaf niweidiol ar yr amgylchedd, ystyried costau oes gyfan y nwyddau a brynir, cyfleoedd ailgylchu / amgen a chyfleoedd i leihau gwastraff. Yn ogystal, dylai'r Cyngor weithio gyda'i farchnad gyflenwi i'w haddysgu ynghylch eu cyfrifoldebau amgylcheddol eu hunain, drwy eu holi mewn dogfennau tendro ynghylch pa gamau y maent yn eu cymryd i fynd i'r afael â ffactorau amgylcheddol.

- **Cymdeithasol**
  Mae'r ffordd mae cyfleoedd caffael yn cael eu pecynnu yn gallu effeithio ar gymuned Gwynedd a phan fo cyfleoedd i gefnogi'r economi leol yn bodoli, dylid gwneud pob ymdrech i wneud hynny, er nad yw rheoliadau caffael yn caniatáu i ni ddangos ffafriaeth tuag at gyflenwyr lleol / deunyddiau lleol o flaen unrhyw rai eraill. Gellir ystyried cyfleoedd is-gontractio, hyfforddi a phrentisiaeth yn fan hyn hefyd, lle maent yn ymwneud â phwnc y contract.

  Mae cyfarwyddyd Llywodraeth Cymru ar ddefnydd o gymalau cymdeithasol ar gael yn ogystal ag enghreifftiau o beth sydd wedi bod yn bosib i'r Cyngor ei gyflawni[6]. Cysylltwch â'r Uned Gaffael.

- **Cyflogaeth Foesegol mewn cadwyni cyflenwi**
  Mae Llywodraeth Cymru wedi cyflwyno Cod Ymarfer ar gyfer cyflogaeth Foesegol mewn cadwyni cyflenwi. Mae'r Cod angen cydweithrediad cyrff sector cyhoeddus er mwyn bodloni'r 12 ymrwymiad a nodir yn y Cod a cheisio mynd i'r afael â'r materion cyflogaeth a ganlyn:

  - Caethwasiaeth Fodern a thorri hawliau dynol
  - Cosbrestru
  - Hunangyflogaeth ffug
  - Defnydd annheg o gynlluniau mantell a chontractau dim oriau
  - Talu'r Cyflog Byw

Mae'r Cyngor wedi creu cynllun gweithredu sy'n adnabod pa ymrwymiadau a ddiwellir eisoes ganddo a pha gamau fydd angen eu cymryd i weithredu'r ymrwymiadau sy'n weddill. Mae'n ofynnol i'r rhai sy'n ymwneud â chaffael a recriwtio gymryd sylw o'r Cynllun i gyflawni'r ymrwymiadau[7].

Fodd bynnag, o ran cynnwys unrhyw un o'r ystyriaethau uchod o fewn y cyd-destun caffael, dylid ceisio cyngor gan yr Uned Gaffael Gorfforaethol er mwyn sicrhau nad ydy cyfleoedd yn cael eu methu ac osgoi risg i'r Cyngor wneud camgymeriadau mewn termau ariannol neu niweidio ei enw da.

---

6 https://gov.wales/topics/improvingservices/bettervfm/publications/community-benefits-2014/?skip=1&lang=cy

7 https://www.gwynedd.llyw.cymru/cy/Cyngor/Dogfennau-Cyngor/Strategaethau-a-pholisiau/Caethwasiaeth-Fodern/Cynllun-Gweithredu-Cod-Ymarfer.pdf

CANLLAWIAU

3.0 Proses a Chanllawiau Caffael Cynaladwy

3.1 Trosolwg Strategol

Rhaid caffael yn y sector cyhoeddus yn unol â Rheolau Gweithdrefn Contractau y Cyngor a rheolau yr Undeb Ewropeaidd gyda'r nod o sicrhau cystadleuaeth deg ac agored i bawb a chael gwerth am arian.

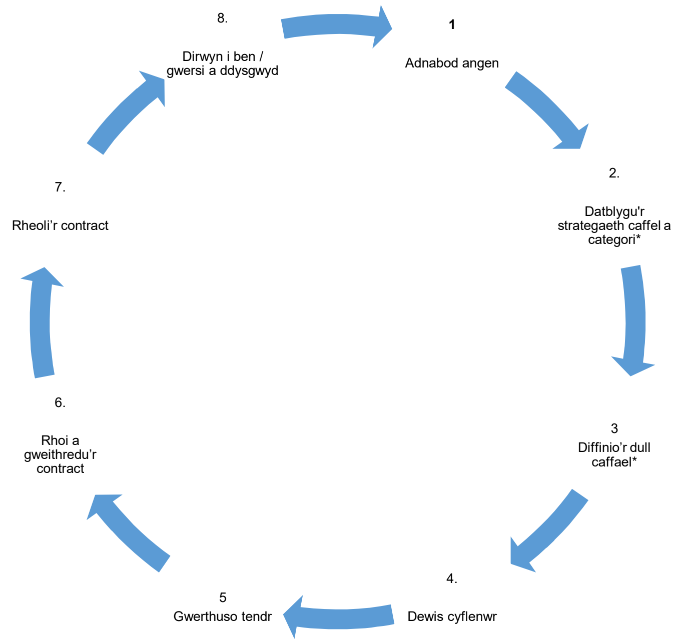
Os yw caffael am wneud y cyfraniad uchaf at amcanion a blaenoriaethau'r Cyngor, mae'n hanfodol bod camau allweddol yn y cylch caffael yn caniatáu i ystyriaeth gael ei rhoi i gynaladwyedd a chyflawni gweledigaeth Strategaeth Gymunedol Gwynedd sef "cynnal a chefnogi cymunedau Cynaladwy, ffyniannus a bywiog." Mae'n bwysig caffael nwyddau, gwaith a gwasanaethau ar sail y meini prawf 'mwyaf economaidd fanteisiol' sy'n ystyried ansawdd ac / neu pa mor addas i bwrpas y mae o ran bodloni gofynion cwsmeriaid, yn hytrach na'r pris yn unig.

Dylai caffael yng Ngwynedd ddilyn yr wyth cam a nodir yn y cylch Caffael isod. Fodd bynnag, bydd y graddau y mae pob cam yn cael ei ddilyn yn gysylltiedig â goblygiadau cymdeithasol, economaidd ac amgylcheddol y prosiect caffael penodol.

Y tri prif flaenoriaeth o ran Cynaladwyedd yw:-

- Adnabod y gwir angen busnes
- Diffinio'r dull caffael (yn cynnwys manylion yr anghenion)
- Gwerthuso'r tendr

Y Cylch Caffael



D.S. Gellir dod o hyd i fanylion pellach ynghylch yr hyn sy'n gynwysedig yn ystod gwahanol gamau y cylch hwn yn Adran 4 y ddogfen hon, ynghyd ag Atodiadau 1A a B.

- Adnabod y gwir angen busnes

A oes gan y Cyngor wir angen am y cynnyrch neu'r gwasanaeth?

Yn y cam hwn, gellid ystyried opsiynau amgen Cynaladwy yn hytrach na chaffael, megis torri i lawr ar wastraff a thrwsio neu ailgylchu nwyddau presennol. A oes cynnych / gwasanaethau o natur debyg yn bodoli yn barod yn y Cyngor fyddai'n bodloni'r anghenion? A yw'r cynnyrch / gwasanaethau yn cael eu caffael rywle arall ac a oes sgôp i gydweithio? A ellir ymgymryd â'r gwasanaeth yn fewnol?

- Diffinio'r dull caffael

Yn ystod y cam hwn, bydd asesiad o gymhlethdod y farchnad o ran rhifau, capasiti, gallu, lleoliad a lefelau diddordeb cyflenwyr o gymorth i ddiffinio opsiynau strategaeth caffael Cynaladwy addas. Mae'r rhain yn cael eu hasesu o ran eu gallu i fodloni'r anghenion busnes diffiniedig sy'n arwain at y Swyddog Arweiniol yn cynhyrchu strategaeth fydd angen derbyn cymeradwyaeth gan y rhanddeiliaid perthnasol. Byddai'r meysydd a ymdrinnir â hwy yn y strategaeth yn cynnwys:-

- **Addasrwydd strategol –** Pa mor dda y mae'r ffordd arfaethedig o fodloni'r gofyn yn cefnogi amcanion a blaenoriaethau cyfredol yr Awdurdod? A oes angen newid y sgôp?
- **Opsiynau –** A oes amrediad eang wedi cael eu harchwilio, yn cynnwys arloesi ac / neu gydweithio ag eraill *? Sut maent yn cymharu o ran manteision, costau a risgiau?
- **Y gallu i gyflawni –** A ellir cyflawni'r prosiect hwn gyda gallu a chapasiti cyfredol yr Awdurdod?
- **Gwerth am arian –** A ellir cael hyn drwy ffynonellau cyflenwi arfaethedig, megis gan gyflenwyr cyfredol? A oes angen gwneud y prosiect yn ddeniadol i farchnad ehangach?
- **Fforddiadwyedd –** A oes cyllideb ar gael i gyflwyno'r hyn sydd ei angen? Os nad ydyw ar gael, a ellir lleihau'r sgôp neu ymestyn y cyfnod cyflwyno dros gyfnod hwy o amser neu gael arian o ffynonellau eraill?
- **Pecynnu contractau –** Pan fo'n berthnasol, a oes sgôp i rannu'r prosiect yn sawl eitem er mwyn cynyddu'r cyfleoedd ar gyfer mentrau o faint bychan a chanolig i gyflwyno bidiau am y gwaith, h.y. rhannu'n eitemau daearyddol, categorïau gwahanol o waith, ac ati?

* Mae Partneriaeth Caffael Gogledd Cymru wedi'i sefydlu'n benodol i adnabod cyfleoedd cydweithio ar gyfer nwyddau / gwasanaethau generig a brynir gan yr holl sefydliadau sector cyhoeddus ar draws gogledd Cymru (e.e. eitemau cadw tŷ, dillad amddiffynnol, mân waith, ac ati). Mae'n hanfodol cysylltu â'r Uned Gaffael Gorfforaethol o ran yr hyn sy'n bodoli'n barod a'r prosiectau posib yn y dyfodol.

Mae'r cam nesaf yn y broses yn ymwneud â throsi'r angen busnes yn feini prawf perfformiad mesuradwy ac yma, mae gan swyddogion y sgôp mwyaf i gynnwys meini prawf Cynaladwyedd yn eu gofynion; fodd bynnag, dylid cymryd gofal i sicrhau nad yw meini prawf o'r fath yn aflunio'r gystadleuaeth ac os ydych mewn unrhyw amheuaeth, cysylltwch â'r Uned Gaffael Gorfforaethol fydd, gyda chefnogaeth y Gwasanaethau Cyfreithiol, yn gallu rhoi cyngor priodol i chi.

Cam 1 Llunio manyleb

Rhaid i'r fanyleb roi sylw clir i'r angen busnes, ynghyd â'r holl ystyriaethau Cynaladwyedd, boed hynny'n ffactorau economaidd, amgylcheddol neu gymdeithasol, a rhaid cymryd gofal i sicrhau fod pob gofyn yn cael ei ystyried cyn mynd allan i gystadleuaeth gan y gallai unrhyw newid i'r angen mewn cam diweddarach o'r broses arwain at ail-dendro. Yn ogystal, dylid amlinellu'r gofynion cydraddoldeb ac iaith yn glir yn y cam hwn, ble bo hynny'n berthnasol i'r prosiect, a chlustnodi amser yn y broses gynllunio ar gyfer trefnu cyfieithu'r ddogfennaeth dendro (gweler 4.3 a 4.5 isod).

Cam 2 Gosod y meini prawf gwerthuso

Mae'n rhaid i'r meini prawf i'w hystyried wrth werthuso tendrau gael eu rhestru yn yr hysbyseb a roddir ar Sell2wales ac mae'n rhaid iddynt fod yn berthnasol i bwnc y contract. Mae enghreifftiau o faterion i'w hystyried a ganiateir gan y Gyfarwyddeb Caffael Cyhoeddus newydd yn cynnwys: ansawdd, pris, rhinweddau technegol, nodweddion esthetig a swyddogaethol, nodweddion amgylcheddol, costau rhedeg, gwasanaeth ar ôl gwerthu, graddfeydd amser danfon ac ati. Yn ogystal, mae'n bwysig

nad oes meini prawf ychwanegol yn cael eu rhestru yn ddiweddarach gan y byddai hynny yn aflunio'r broses werthuso ac yn groes i reoliadau'r Undeb Ewropeaidd a'r polisi caffael cyhoeddus.

Dylai'r hysbyseb sydd i'w gosod ar Sell2wales gynnwys datganiad o ran y gymhareb pris/ansawdd (e.e. 60% pris / 40% ansawdd) a phwysigrwydd perthnasol pob maen prawf asesu ansawdd fel y gall cyflenwyr wybod ble y dylent roi eu pwyslais wrth iddynt ymateb i gyfleoedd.

- Gwerthuso'r tendr

Pan fo angen llunio rhestr fer o'r rhai a gyflwynodd dendr drwy broses cyn-gymhwyso[5], gellir eithrio'r rhai a ganfuwyd yn euog, er enghraifft, o weithredu'n groes i ddeddfwriaeth gymdeithasol neu amgylcheddol, neu faterion cysylltiedig o gamymddwyn proffesiynol, o'r broses dendro. Yn ogystal, pan fo gofynion neu ganlyniadau penodol yn ymwneud â chynaladwyedd wedi'u cynnwys yn ystod y cam cyn-gymhwyso, gellir asesu'r rhai sy'n cyflwyno tendr o ran eu gallu i fodloni'r gofynion hynny yn ystod y cam hwn. Fodd bynnag, dim ond yn erbyn meini prawf a bennwyd y gellir gwerthuso bidiau a bydd cyflenwyr wedi cael gwybod amdanynt ymlaen llaw.

Dylid rhoi contractau yn seiliedig ar y tendr sydd fwyaf manteisiol yn economaidd, sy'n cynnwys yr angen i ystyried ystyriaethau ansawdd, ynghyd â phris, fel y nodir isod:-

- ***Pris***

Nod awdurdodau cyhoeddus yw sicrhau eu bod yn rhoi gwerth am arian o ran y nwyddau, gwasanaethau a'r gwaith y maent yn ei gaffael a bydd cymarebau pris/ansawdd yn amrywio, yn ddibynnol ar y math o gaffael a wneir. Felly, nid sicrhau'r pris isaf ddylai fod yn flaenoriaeth, ond yn hytrach, rhoi ystyriaeth i gost oes gyfan sy'n ymdrin â gwaith cynnal a chadw, gweithredu, gwaredu, h.y. y gost dros gyfnod o amser. Mae adnabod rhaniad addas rhwng pris / ansawdd yn debygol o amrywio o un gweithgaredd caffael i'r llall ac os byddwch yn ansicr, cysylltwch â'r Uned Gaffael Gorfforaethol am gyngor gan fod penderfynu ar raniad canrannol addas yn ystyriaeth bwysig yn y broses gyfan.

- ***Ansawdd***

Gan barhau gyda'r angen i ystyried y tendr sydd fwyaf manteisiol yn economaidd (MEAT) wrth ddewis meini prawf ansawdd i'w cynnwys mewn tendr, mae'n hanfodol y gellir meintioli unrhyw ddewisiadau a wneir. Mae enghreifftiau o feini prawf posib yn cynnwys:-

- Perfformiad
- Cydymffurfiaeth
- Dibynadwyedd
- Gwydnwch
- Nodweddion amgylcheddol
- Costau rhedeg
- Costau gwaredu
- Effeithiolrwydd cost
- Gwasanaeth ar ôl gwerthu
- Cymorth technegol
- Amseroedd ymateb
- Terfynau amser danfon
- Costau oes gyfan
- Gwarant
- Dibynadwyedd
- Cymhwysedd
- Y posibilrwydd o arloesi
- Y gallu i reoli risg

4.0 Ystyriaethau pellach o fewn y cylch caffael

Yn ogystal, mae'r Cyngor wedi adnabod yr angen i ystyried Cynaladwyedd mewn cyd-destun ehangach a bydd yn gwneud pob ymdrech i fynd i'r afael â'r meysydd a ganlyn o fewn ei brosesau caffael:-

4.1 Risg (Cam 2 a 3 y cylch)
Dylid ystyried y risgiau posib o brosiectau caffael yn methu â chynnwys mesurau diogelwch angenrheidiol fel rhan o'r dogfennau tendro. Gallai'r rhain gynnwys gwiriadau ar gapasiti'r cyflenwyr i gyflawni'r gwaith, trefniadau o ran diffyg perfformiad a chymalau terfynu. Cynghorir bod cyfarfodydd adolygu rheolaidd yn cael eu cynnal gyda'r cyflenwr pan fo unrhyw gontract yn cael ei roi mewn lle yn dilyn y broses gaffael, er mwyn sicrhau eu bod yn parhau i fodloni ein anghenion, a phan fo problemau'n bodoli, gellir eu hunioni heb fod angen ystyried terfynu'r contract. Felly, cynghorir cynnwys cymal yn nogfennau'r contract yn amlinellu canlyniadau diffyg perfformiad er mwyn sicrhau fod y ddwy ochr yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau.

Hefyd, mae'n rhaid i staff ymgyfarwyddo â Rheoliadau Gwarchod Data Cyffredinol newydd a ddaeth i rym yn 2018, wrth baratoi dogfennau tendro / contract er mwyn osgoi risg i'r Cyngor[8]

4.2 Defnydd o fframweithiau (Cam 3 o'r cylch)
Efallai y bydd rhai nwyddau a gwasanaethau generig ar gael i'w prynu trwy gytundebau fframwaith presennol, a sefydlwyd gan sefydliadau yn benodol i nodi cyfleoedd cydweithredu yn genedlaethol, megis Gwasanaethau Masnachol y Goron, Sefydliad Prynu Swydd Efrog ac ati. Byddai hyn yn osgoi'r angen i ymgymryd ag ymarfer tendr llawn. Cysylltwch â'r Uned Gaffael am fanylion.

4.3 Cydraddoldeb ac amrywiaeth (Cam 4 y cylch)
Mae'n bwysig bod y Cyngor yn sicrhau, cyn mynd i gontract gyda chyflenwyr, eu bod yn fodlon nad oes unrhyw wahaniaethu wedi digwydd ar sail hil, anabledd neu ryw, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd/cred neu oedran, o fewn y sefydliadau cyflenwi. Gellir gwahardd rhai sy'n bidio rhag cymryd rhan yn y broses dendro yn ystod y cam dewis ar seiliau penodol, e.e. wedi'u cael yn euog o drosedd yn ymwneud â chamymddwyn proffesiynol. Gofynnir i'r rhai hynny a gyflwynodd fidiau i ddangos pa gamau unioni maent wedi'u cymryd i ymateb i'r euogfarn neu ganfyddiad a bydd y Cyngor yn penderfynu a yw'r digwyddiad yn ddigon difrifol fel bod angen eu gwahardd. Pan fo materion cydraddoldeb yn berthnasol i'r gwaith a wneir mewn unrhyw ffordd (e.e. contract gyda chwsmeriaid / cleientiaid), dylid cyfeirio'n glir at y gofynion hynny yn y dogfennau tendr/contract.

4.4 Cyflogaeth foesegol mewn cadwyni cyflenwi (Amcan lles, tudalen 4)
Dylai staff caffael ystyried cynnwys Cod Ymarfer Llywodraeth Cymru ar gyfer cyflogaeth foesegol mewn cadwyni cyflenwi a sicrhau bod cwestiynau priodol yn cael eu gofyn o fewn cyfnod cyn-gymhwyso tendrau. Hynny yw, lle mae natur y prosiect yn awgrymu y gallai risg ddigonol fodoli o ran arferion cyflogaeth annheg posibl. Mae'n ofynnol i'r holl staff sy'n ymwneud â chaffael ymgymryd â'r hyfforddiant mewn perthynas â'r Cod a fydd o gymorth i nodi pa risg sy'n bodoli mewn prosiectau unigol.

4.5 Yr Iaith Gymraeg (Amcan lles, tudalen 4)
Yn unol â pholisi'r Cyngor, mae gennym gyfrifoldeb wrth hysbysebu hysbysiadau contract ar GwerthwchiGymru i wneud hynny yn y Gymraeg a'r Saesneg am gyfleoedd islaw lefel trothwy OJEU (£181,302). Dylai pob dogfen dendr fod ar gael hefyd yn y Gymraeg a'r Saesneg. Os yw'r iaith yn berthnasol i'r gwaith sydd angen ei wneud mewn unrhyw fodd (e.e. cysylltu â chwsmeriaid / cleientiaid, cynhyrchu llenyddiaeth, arwyddion ac ati), dylid cyfeirio'n glir at y gofyniad(au) iaith yn y dogfennau tendr/contract. Gellir dod o hyd i arweiniad pellach ar y ddolen ganlynol:

---

[8] https://timau/safle/rg/AmdanomNi/SitePages/Hafan.aspx

https://www.gwynedd.llyw.cymru/cy/Cyngor/Strategaethau-a-pholis%c3%afau/Cydraddoldeb-ac-iaith/Safonaur-Gymraeg-a-Pholisi-Iaith.aspx

4.6 Ymgysylltu â chyflenwyr (Cam 3 a 4 y cylch)
Mae Cyngor Gwynedd wedi nodi yr angen i wella ei ymgysylltiad â chyflenwyr o ran caffael. Mae cyflwyno linc ar wefan y Cyngor sy'n ymdrin â chaffael yn benodol wedi bod yn gam cadarnhaol ymlaen er mwyn mynd i'r afael â'r mater hwn. Bydd copi o'r polisi hwn ar gael o fewn y linc hwnnw yn y dyfodol fel y bydd cyflenwyr yn ymwybodol o safbwynt Gwynedd o ran y rhaglen Cynaladwyedd.

Ble bo hynny'n briodol, byddwn hefyd yn ymdrechu i gynnal mwy o ddigwyddiadau allanol gyda chyflenwyr, boed hynny drwy ddigwyddiadau Cyfarfod y Prynwr neu ddigwyddiadau sy'n ymwneud yn benodol â chyfleoedd contract sydd ar y gorwel. Mae Busnes Cymru hefyd ar gael i gefnogi'r Cyngor â digwyddiadau o'r fath yn ôl yr angen er mwyn gwneud y mwyaf o'r potensial i gyrraedd y farchnad leol a chenedlaethol. Cysylltwch â'r Uned Gaffael Gorfforaethol am gyngor i ddechrau.

4.7 Buddion Cymunedol (Cam 2 a 3 y cylch)
Mae Llywodraeth Cymru wedi cynhyrchu canllawiau ar gyfer y sector cyhoeddus am y pwnc hwn sydd wedi'u cynllunio i sicrhau bod prynwyr yn ystyried materion budd cymdeithasol a chymunedol posibl o fewn eu prosesau. Pwrpas hyn yw sicrhau nad yw'r broses gaffael yn rhoi gwerth am arian yn unig ond yn darparu gwerth ychwanegol o ran y gymuned leol ar yr un pryd (gweler 2.2 uchod am y ddolen berthnasol i'r canllawiau yn ogystal ag enghreifftiau o'r hyn a gyflawnwyd ar brosiectau yng Ngwynedd). Am gyngor a chefnogaeth ar y pwnc hwn, cysylltwch â'r Uned Gaffael.

4.8 Neilltuo contractau
O dan Reoliadau Contract Cyhoeddus 2015, mae Rheoliad 20 'contractau neilltuedig' yn rhoi'r opsiwn i awdurdodau contractio neilltuo contractau ar gyfer gweithdai cysgodol neu weithredwyr economaidd lle mae eu prif nod yn integreiddio pobl anabl neu bobl dan anfantais gymdeithasol a phroffesiynol. Drwy ehangu'r diffiniad i gynnwys pobl 'dan anfantais', mae'r rheoliadau newydd yn mynd ymhellach na'r darpariaethau blaenorol yn rheoliadau 2006, a bennwyd gan fusnesau, a gefnogir oedd y rhai hynny sy'n cefnogi cyflogaeth pobl sy'n anabl yn unig. Mae yna ddarpariaeth gontractio 'neilltuedig' ar wahân o dan Reoliad 77 sy'n ymdrin â 'chontractau neilltuedig ar gyfer ystod gyfyngedig o wasanaethau' ac mae wedi'i chyfyngu i sefydliadau sy'n cwrdd â gofynion sefydliadol penodol ac mae ganddi gyfyngiadau cytundebol ar wahân a phenodol[9].

4.9 Is-gontractio (Cam 2, cam 3 a cham 7 y cylch)
Mae cyfleoedd posib pellach ar gyfer y farchnad leol yn bodoli, o fewn y broses caffael, os fydd contractwr mawr unigol yn derbyn prosiect gwerth uchel, gallwn roi anogaeth o fewn y broses tendro iddynt ystyried darparu cyfleoedd is-gontractio. Bellach, mae cyfleuster yn bodoli ar wefan Buy4/Sell2Wales sy'n caniatáu i brif gontractwyr hysbysebu am bartïon â diddordeb. Lle bo modd, dylid gwneud ymdrechion i weithio gyda phrif gontractwyr o ran sicrhau cyfleoedd o'r fath yn lleol. Bydd hyn hefyd yn cefnogi nod y Cyngor o 'Gadw'r budd yn lleol'. Lle bo modd, byddwn hefyd yn ceisio cefnogi'r farchnad leol i wella eu gweithdrefnau a pholisïau mewnol i fod yn fwy cystadleuol yn y farchnad. Cysylltwch â'r Uned Gaffael am ragor o fanylion.

4.10 Caffael 'Gwyrdd' / Moesegol (Cam 2 a 3 y cylch)
Mae'r sbectrwm o gaffael 'gwyrdd' / moesegol yn eang. Yn syml fodd bynnag, mae'n ymwneud â bod yn ymwybodol o oblygiadau amgylcheddol posibl y penderfyniadau a wneir o fewn y cylch caffael a beth allwn ei wneud fel sefydliad i fynd i'r afael â'r agenda hon. Mae enghreifftiau o hyn yn cynnwys prynu bwyd gyda logo 'Masnach Deg', dod o hyd i gynhyrchion ynni sy'n effeithlon, gofyn i gyflenwyr pa ymdrech a wnânt i leihau pecynnau plastig a lleihau eu hallyriadau carbon. Hefyd, bydd defnyddio safonau'r diwydiant fel ISO14001 a BREEAM fel rhan o'r broses gaffael yn dangos bod cyflenwyr yn ymwybodol o'r amgylchedd.

13

4.11 Cyfrifoldeb Cymdeithasol Corfforaethol (Cam 3 a 4 y cylch, ac Amcan lles, tudalen 4)

O ran y cyflenwyr eu hunain, dylai'r Cyngor hefyd sicrhau nad ydym yn llunio contractau gydag unrhyw gyflenwyr pan ydym yn ymwybodol eu bod wedi bod yn rhan o unrhyw ecsbloetio, e.e. cyflenwyr sy'n peidio â thalu'r lleiafswm cyflog i'w gweithwyr, neu pan fo'u harferion yn ecsbloetio adnoddau naturiol. Yn ogystal, mae'n gyfrifoldeb ar y Cyngor i sicrhau fod pob cyflenwr yn cael ei drin yn gyfartal drwy gydol y broses gaffael ac nad oes unrhyw ffafriaeth yn cael ei ddangos i un dros y llall.

4.12 Rheoli contract / datblygu cyflenwyr (Cam 2, 3 a 7 y cylch)

Mae'n bwysig cofio nad yw gwaith y prynwr yn dod i ben pan fo'r contract yn cael ei roi. Mae cyfrifoldeb hefyd yn bodoli i fonitro perfformiad y contract, nid dim ond er budd y Cyngor er sicrhau fod ein anghenion yn cael eu bodloni a'n bod yn cyflawni gwerth am arian, ond hefyd er mwyn y cyflenwr, er mwyn sicrhau nad oes unrhyw rwystrau'n bodoli fydd yn llesteirio eu perfformiad a phan fo problemau'n codi, gall y Cyngor weithio gyda'r cyflenwr i fynd i'r afael â nhw a gwella'r sefyllfa cyn gynted ag y bo modd. Mae hyn yn benodol wir pan mae gofyn am fuddion cymdeithasol fel rhan o brosiectau sbesiffig lle mae monitro'r cytundeb yn agos a gweithio hefo'r cyflenwyr yn hanfodol.

5.0 *Ystyriaethau Cynaladwy sy'n berthnasol i'r prosiect – Gwaith, Cyflenwadau a Gwasanaethau*

Mae meysydd caffael yn cael eu cynnwys dan dri phennawd, sef, Gwaith, Cyflenwadau a Gwasanaethau, ac mae gwahanol ystyriaethau a chyfleoedd o ran Cynaladwyedd yn berthnasol i bob pennawd. Fel pwynt cyfeirio, mae'r math o ystyriaethau angenrheidiol a pha bryd mae angen eu hystyried, wedi'u nodi dros y dudalen

YSTYRIAETHAU CYNALADWYEDD			
	GWAITH	**CYFLENWADAU**	**GWASANAETHAU**
HYSBYSIAD CONTRACT	• Dylid cynnwys meini prawf dyfarnu fel rhan o'r hysbysiad contract ar gyfer gwariant lefel OJEU ac mae'n arfer da ar gyfer lefel is-OJEU • Pan fo manteision cymdeithasol/cymunedol* i'w cynnwys yn y prosiect, rhaid cyfeirio atynt yn yr hysbysiad contract ar gyfer y cyfle		
MANYLEB	Telerau talu** Lleihau / gwaredu gwastraff CSR (Cyfrifoldeb Cymdeithasol Corfforaethol) Safonau amgylcheddol (e.e. ISO14001, Y Ddraig Werdd) BREEAM Cyfleoedd is-gontractio Strategaeth 'lotio' Buddion cymdeithasol/cymunedol* Trafnidiaeth	Telerau talu** Lleihau / gwaredu gwastraff CSR (Cyfrifoldeb Cymdeithasol Corfforaethol) Trafnidiaeth (yn gysylltiedig â'r ôl-troed carbon) Cynnyrch amgen wedi'i ailgylchu / Cynaladwy Caffael 'Gwyrdd' / moesegol Lleihau'r deunydd pecynnu Strategaeth 'lotio' Buddion cymdeithasol/cymunedol*	Telerau talu** Cyfleoedd is-gontractio CSR (Cyfrifoldeb Cymdeithasol Corfforaethol) Cydymffurfio ag anghenion ieithyddol y Cyngor Costau teithio / treuliau Presenoldeb yn ardal y Cyngor (dylid cymryd gofal yma – gofynnwch am gyngor!) Strategaeth 'lotio' Buddion cymdeithasol/cymunedol*
Holiadur Cyn-gymhwyso	Profi manteision cymunedol sy'n cael ei hymgorffori Achrediadau neu gywerth â hynny Euogfarnau troseddol Troseddau amgylcheddol Ymarferion cyflogaeth foesegol***	Tystiolaeth o bolisïau sy'n ymwneud â chynnyrch neu weithgynhyrchu Euogfarnau troseddol Ymarferion cyflogaeth foesegol***	Polisïau amgylcheddol Systemau rheoli (i fod yn gyson â pholisi'r Cyngor) Polisi Cydraddoldeb Ymarferion cyflogaeth foesegol***
ITT / CONTRACT	Yn unol â'r fanyleb Gofynion perfformiad Telerau talu**	Yn unol â'r fanyleb Telerau talu**	Yn unol â'r fanyleb Y dull o safbwynt amgylcheddol Telerau talu**

* Mae cymalau cymdeithasol yn ymwneud ag ystyried cyfleoedd i recriwtio personau sydd wedi bod yn anweithredol yn yr hirdymor (e.e. NVQ, prentisiaethau), darparu cyfleoedd is-gontractio, buddsoddi amser mewn prosiectau cymunedol, ac ati. Mae'n bwysig bod disgwyliadau'r Cyngor yn glir a bod y rhain wedi'u hamlinellu yn y dogfennau tendr. Bydd hyn yn helpu cyflenwyr i ddeall ble i ganolbwyntio eu hymateb.

** Telerau talu – pan fo cyfleoedd is-gontractio yn bodoli o fewn y prosiect, dylid annog arferion gorau gyda'r prif gontractwr i dalu ei is-gontractwyr o fewn 30 diwrnod.

***Cysylltwch â'r Uned Gaffael Gorfforaethol am enghreifftiau o gwestiynau / amodau contract mewn perthynas â chyflogaeth foesegol

D.S. Os nad ydych yn sicr ynghylch yr hyn a ddylid ei gynnwys, cysylltwch â'r Uned Gaffael am gyngor.

5.1 *Crynodeb*

Yn gryno, tra'n cydymffurfio â deddfwriaeth berthnasol wrth gaffael nwyddau, gwasanaethau a gwaith, ac wrth gyflawni ei oblygiadau i ystyried y rhaglen Cynaladwyedd, rhaid i staff y Cyngor (os yw'n berthnasol a phriodol):-

- Chwilio am ddatrysiadau arloesol sy'n annog a galluogi'r cyfraniad mwyaf posib tuag at amcanion a blaenoriaethau corfforaethol yr Awdurdod.
- Sicrhau fod pob aelod staff priodol yn cael ei annog i ymgymryd â hyfforddiant caffael Cynaladwy er mwyn eu cefnogi i wneud penderfyniadau deallus o ran materion Cynaladwyedd yn ystod y broses gaffael yn ei chyfanrwydd. Bydd hyn yn cynnwys holl staff sy'n ymwneud â chaffael a recriwtio sy'n cwblhau hyfforddiant ar God Ymarfer Llywodraeth Cymru ar gyflogaeth foesegol mewn cadwyni cyflenwi.
- Pan fo sgôp yn bodoli, cyflwynwch eitemau daearyddol / categori ar gyfer contractau gwerth uchel er mwyn sicrhau nad ydyw mentrau o faint bychan a chanolig yn cael eu hatal rhag bidio am y gwaith.
- Sicrhau fod dogfennaeth Cyn-gymhwyso yn ymdrin â ffactorau Cynaladwyedd pan fo'n briodol a'u bod yn cael eu sgorio pan bennir fod hynny'n hanfodol ar gyfer y contract.
- Sicrhau fod cyfleoedd am gontract (dros £50,000), yn cael eu hysbysebu ar Sell2wales (www.Sell2wales.co.uk) er mwyn agor y gystadleuaeth a galluogi i bob cyflenwr gael cyfle cyfartal i dendro (boed yn gyflenwr lleol neu genedlaethol).
- Os ydych yn tendro am gontract Gwaith gwerth uchel pan fod digon o gapasiti yn bodoli yn lleol i gyflawni'r contract cyfan, cynnwys cais i'r contractwr hysbysebu cyfle is-gontractio
- Sicrhau fod dogfennau tendro yn adlewyrchu ffactorau Cynaladwyedd pan fo hynny'n briodol a'u bod yn cael eu hystyried cyn i gontract gael ei roi.
- Gosod pwys ar nodweddion amgylcheddol yn y broses werthuso pan y pennir bod hynny'n hanfodol i berfformiad y contract.
- Sicrhau fod ystyriaeth yn cael ei rhoi i gost oes gyfan y cynnyrch a brynir pan fo hynny'n berthnasol (e.e. costau cynnal a chadw / costau rhedeg a chostau gwaredu).
- Ystyried dewisiadau amgen sy'n amgylcheddol gyfeillgar a gwerthuso hynny pan fo hynny'n briodol.
- Ystyried ailddefnyddio cynnyrch a chyfleoedd ailgylchu presennol.
- Sicrhau fod ystyriaeth yn cael ei rhoi i gymhwyster a gallu amgylcheddol y darpar gyflenwyr fel rhan o'r broses ddewis, ble bo hynny'n briodol.
- Cynnwys meini prawf i leihau gwastraff a lleihau faint o ddeunydd pecynnu a ddefnyddir.
- Rhoi contract yn seiliedig ar y tendr sydd fwyaf manteisiol yn economaidd oni bai ei fod wedi'i bennu ymlaen llaw nad yw ansawdd yn ffactor sy'n dylanwadu ar y penderfyniad.
- Gweithio gyda chyflenwyr i leihau effaith amgylcheddol y nwyddau a'r gwasanaethau a ddarperir a'u hannog i adnabod eu cyfrifoldebau eu hunain er mwyn mynd i'r afael â'r rhaglen Cynaladwyedd.
- Sicrhau bod ystyriaeth yn cael ei roi i gofnod darpar gyflenwyr o ymarferion gwaith teg i'w staff.
- Hyrwyddo bodolaeth y polisi hwn gyda staff mewnol a chyflenwyr allanol.

6.0 *Asesu canlyniadau*

Bydd yr Uned Gaffael yn chwilio am dystiolaeth fod ystyriaethau Cynaladwyedd wedi'u gwneud fel rhan o gaffael prosiectau o dan reolaeth Gwasanaethau'r Cyngor.

Gwybodaeth atodol:-

Atodiad 1A – Rhestr Wirio ar gyfer Nwyddau

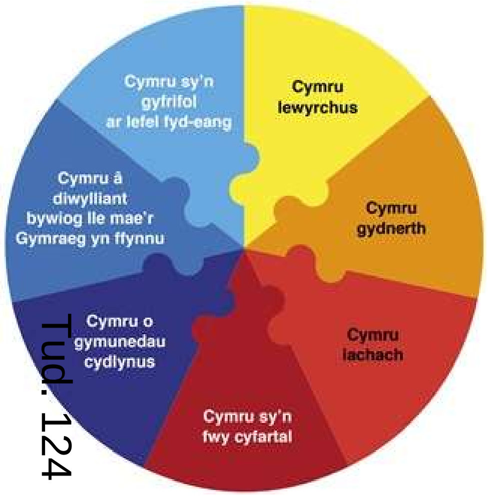
Atodiad 1B – Rhestr Wirio Cynaladwyedd ar gyfer Gwaith a Gwasanaethau

Atodiad 2 - Rhestr Wirio Cadw'r Budd yn Lleol

Atodiad 1A: Rhestr Wirio Cynaladwyedd ar gyfer Nwyddau

Cwblhewch ac anfonwch at yr Uned Gaffael neu cwblhewch o fewn y llif gwaith ar E-DendroCymru. Os yw'r ymateb yn 'Na', esboniwch eich rheswm yma:

PROSIECT : GWASANAETH/UNED :

Amcanion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015 a'r 5 ffordd o weithio 	**BLAENORIAETH**	**1**	A oes cytundeb / fframwaith yn bodoli gallai fodloni'r anghenion?	Gwiriwch gyda'r Uned Gaffael – Oes? **Dim angen gweithredu pellach**	Na? - Parhewch	
		2	A yw cost oes gyfan y cynnyrch wedi'i ystyried (e.e. costau rhedeg, cynnal a chadw, gwaredu ar ddiwedd ei oes)?	Ydy? – Parhewch	Nac ydy? - Cymrwch olwg arall ar y gyllideb	
		3	A oes manyleb eglur wedi'i chynhyrchu bydd yn galluogi'r cyflenwyr i dendro?	Oes? – Parhewch	Nac oes? - Cymrwch ofal! Gallai addasiadau yn ddiweddarach arwain at orfod ail dendro	
	HYSBYSEBU	**4**	A ydych wedi cwblhau'r templed PQQ ar Sell2wales?	Do? – Parhewch	Naddo? - Mae hwn yn declyn fydd yn helpu adnabod cwestiynau addas i'w gynnwys fel eich elfen cyn-cymhwyso	
		5	A ydych wedi sicrhau bod eich dogfennaeth ar gael yn ddwyieithog?	Ydw? - Parhewch	Na? - Mae polisi'r Cyngor yn ei gwneud yn ofynnol bod dogfennau ar gael yn ddwyieithog, yr unig eithriad yw hysbysebion OJEU neu ddogfennau technegol iawn	
Hirdymor Pwysigrwydd sicrhau cydbwysedd rhwng anghenion tymor byr a'r angen i ddiogelu'r gallu i ddiwallu anghenion tymor hir hefyd.		**6**	Os ydy'r cyfle yn gyfartal i werth tendr y Cyngor (£50,000), a ydych yn bwriadu hysbysebu ar Sell2wales?	Ydw? – Parhewch	Na? - Dyled pob cyfle dros £50,000 gael ei hysbysebu ar Sell2wales	
		7	A ydych yn defnyddio E-DendroCymru i redeg eich proses dendro?	Ydw? – Parhewch	Na? – Mae'n ymarfer da i symud i ffwrdd o dendro papur.	
Atal Sut all gweithredu i atal problemau rhag digwydd neu waethygu helpu cyrff cyhoeddus i gyflawni eu hamcanion.	**AMGYLCHEDD**	**8**	Ydy'r fanyleb yn ceisio lleihau'r effaith amgylcheddol? (e.e. trwy ofyn bod cyflenwyr yn lleihau / gwaredu deunydd pacio yn gyfrifol, osgoi defnydd plastig untro, defnyddio deunyddiau sy'n hawdd eu hailgylchu, os oes ganddynt bolisi / achrediad amgylcheddol, pa ymdrech maent yn gwneud fel sefydliad i fod	Ydy? – Parhewch	Na? – Byddwch yn ymwybodol o'r cyfle sydd yn bodoli fan hyn a gwnewch y gorau ohono fo	

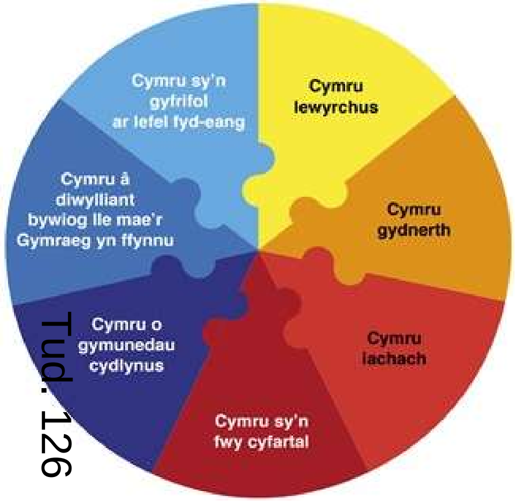
Integreiddio Ystyried sut all amcanion llesiant y corff cyhoeddus effeithio ar bob un o'r nodau llesiant, ar bob un o'u hamcanion eraill, neu ar amcanion cyrff cyhoeddus eraill. **Cydweithio** Gallai cydweithredu ag unrhyw berson arall (neu wahanol adrannau yn y corff ei hun) helpu'r corff i fodloni ei amcanion llesiant. **Cynnwys** Pwysigrwydd cynnwys pobl sydd â diddordeb mewn cyflawni'r nodau llesiant, a sicrhau bod y bobl hynny'n adlewyrchu amrywiaeth yr ardal maent yn ei gwasanaethu.			yn ymwybodol o gynaliadwyedd e.e. gwaredu gwastraff, lleihad mewn carbon, gwarchod defnydd o ynni, defnyddio deunyddiau sy'n gynaliadwy ac ati.			
	RHEOLI RISG	**9**	A yw rhagofalon angenrheidiol wedi cynnwys o fewn y dogfennau tendr er mwyn sicrhau nad yw cyflenwyr wedi'u cael yn euog o unrhyw fath o wahaniaethu?	Do? – Parhewch	Naddo? - Gweler y templed PQQ yn Sell2wales am gwestiynau addas	
		10	A yw'r elfen risg wedi derbyn sylw? (e.e. cyfarfodydd adolygu rheolaidd, monitro contractau a thargedau sydd wedi'u cynnwys y bydd gofyn i gyflenwyr lynu atynt. A ydynt angen dal achrediadau penodol i gyflawni'r prosiect)	Do? – Parhewch	Naddo? - Mae'n hanfodol bod elfennau o'r fath yn cael ei chynnwys er mwyn osgoi risg i'r Cyngor	
	SGORIO	**11**	A oes matrics gwerthuso wedi'i gynhyrchu er mwyn galluogi cyflenwyr i weld pa feini prawf a ddefnyddir er mwyn sgorio'r cais?	Oes? – Parhewch	Na? – Dylid cynnwys hwn o fewn y dogfennau tendr a'r hysbyseb ar Sell2wales	
	FARCHNAD LEOL	**12**	A oes sgôp i ddenu diddordeb busnesau bach lleol yn y cynllun? Os yw'n brosiect mawr, ydy'n bosib rhannu'r gytundeb i lotiau/categorïau llai? Yw hyn wedi cael ei ystyried? ***(Gweler hefyd Rhestr wirio 'Cadw'r budd yn lleol')***	Oes? – Parhewch	Na? - Lle mae sgôp yn bodoli, mae hyn yn cefnogi Siarter Agor Drysau Llywodraeth Cymru a phrosiect Cadw'r budd yn lleol y Cyngor	
		13	Yn ddibynnol ar werth y prosiect, a oes ystyriaeth wedi cael ei rhoi i gynnal digwyddiad cyflenwr er mwyn hybu'r cyfle gyda'r bwriad o gynyddu cystadleuaeth a chynnwys y farchnad leol?	Oes? – Parhewch	Na? – Cysylltwch â UC* am gyngor a gall eich rhoi mewn cyswllt hefo Busnes Cymru	
	DYFARNU'R GWAITH	**14**	I geisio sicrhau gwerth am arian, rydym yn ceisio dyfarnu cytundeb ar sail pris ac ansawdd. A yw hyn wedi nodi yn y dogfennau tendr?	Ydy? – Parhewch	Na? - Dyled pris ac ansawdd cael ystyriaeth	

(UC*: Uned Gaffael : Est. 32787)

Atodiad 1B: Rhestr Wirio Cynaladwyedd ar gyfer Gwaith/Gwasanaethau

Cwblhewch ac anfonwch at yr Uned Gaffael neu cwblhewch o fewn y llif gwaith ar E-DendroCymru). Os yw'r ymateb yn 'Na', esboniwch eich rheswm yma:

PROSIECT : GWASANAETH / UNED:

Amcanion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015 a'r 5 ffordd o weithio  Tud. 126	**BLAENORIAETH**	**1**	A yw'r adnoddau ac arbenigedd yn bodoli'n fewnol i ddarparu'r hyn sydd angen?	O fewn y sefydliad – Oes? **Dim angen gweithredu pellach**	Yn dod o ffynhonnell allanol? - Parhewch	
		2	A oes digon o ymgysylltiad wedi bod er mwyn sicrhau y bydd gofynion y defnyddiwr yn cael ei gyfarch?	Oes? – Parhewch	Nac oes? - Adnabod y partïon â diddordeb	
		3	A oes manyleb eglur wedi'i chynhyrchu bydd yn galluogi'r darparwyr/contractwyr i dendro?	Oes? – Parhewch	Nac oes? – Cymrwch ofal! Gallai addasiadau yn ddiweddarach olygu bod angen ail-dendro	
	ACHREDIADAU	**4**	A oes rhaid i'r contractwyr/darparwyr cael unrhyw achrediadau i allu tendro am y gwaith hwn ac, os oes, ydy'r rhain wedi ei adnabod yn glir yn y fanyleb?	Oes? – Parhewch	Nac oes? - Os oes angen achrediadau penodol, rhaid adnabod y rhain o flaen llaw yn y tendr	
	HYSBYSEBU	**5**	A ydych wedi cwblhau'r templed PQQ yn Sell2wales?	Do? – Parhewch	Naddo? - Mae hwn yn declyn fydd yn helpu adnabod cwestiynau addas i'w gynnwys fel eich elfen cyn-cymhwyso	
Hirdymor Pwysigrwydd sicrhau cydbwysedd rhwng anghenion tymor byr a'r angen i ddiogelu'r gallu i ddiwallu anghenion tymor hir hefyd.		**6**	A ydych chi wedi sicrhau bod eich dogfennaeth dendr ar gael yn ddwyieithog?	Do? – Parhewch	Na? - Mae polisi'r Cyngor yn ei gwneud yn ofynnol bod dogfennau ar gael yn ddwyieithog, yr unig eithriad yw hysbysebion OJEU neu ddogfennau technegol iawn	
		7	Os ydy'r cyfle yn gyfartal i werth tendr y Cyngor (£50,000), a ydych yn bwriadu hysbysebu ar Sell2wales?	Ydw – Parhewch	Na? - Dyled bod pob cyfle dros £50,000 yn cael ei hysbysebu ar Sell2wales	
		8	A ydych yn defnyddio E-dendroCymru i redeg eich proses dendro?	Ydw – Parhewch	Na? - Mae'n ymarfer da i symud i ffwrdd o dendro papur. Cysylltwch hefo'r UC*	
Atal Sut all gweithredu i atal problemau rhag digwydd neu waethygu helpu cyrff cyhoeddus i gyflawni eu hamcanion.	**AMGYLCHEDD**	**9**	Ble mae yna effaith amgylcheddol wrth gwblhau'r gwaith/gwasanaeth (e.e. rheoli gwastraff, opsiynau y gellir ei hailgylchu, gwaredu, rheoli teithio) a yw hyn wedi derbyn sylw yn y fanyleb?	Do? – Parhewch	Na? – Byddwch yn ymwybodol o sut all cyflenwyr effeithio ar yr amgylchedd hefyd	

Integreiddio Ystyried sut all amcanion llesiant y corff cyhoeddus effeithio ar bob un o'r nodau llesiant, ar bob un o'u hamcanion eraill, neu ar amcanion cyrff cyhoeddus eraill. **Cydweithio** Gallai cydweithredu ag unrhyw berson arall (neu wahanol adrannau yn y corff ei hun) helpu'r corff i fodloni ei amcanion llesiant. **Cynnwys** Pwysigrwydd cynnwys pobl sydd â diddordeb mewn cyflawni'r nodau llesiant, a sicrhau bod y bobl hynny'n adlewyrchu amrywiaeth yr ardal maent yn ei gwasanaethu.	**RISG**	**10**	A yw rhagofalon angenrheidiol wedi'u cymryd o fewn y dogfennau tendr er mwyn sicrhau nad yw darparwyr/contractwyr wedi'u cael yn euog o unrhyw fath o wahaniaethu?	Do? – Parhewch	Naddo? - Gweler y templed PQQ yn Sell2wales am gwestiynau addas	
		11	Os yw'n berthnasol, a oes materion cydraddoldeb a gwahaniaethu posib wedi derbyn sylw yn y fanyleb (e.e. hil, rhyw, iaith, anabledd)?	Do? – Parhewch	Naddo? – Byddwch yn ofalus i sicrhau fod y gwasanaeth/gwaith yn bodloni anghenion POB defnyddiwr	
		12	A yw'r elfen risg wedi derbyn sylw? (e.e. cyfarfodydd adolygu rheolaidd, monitro contractau a thargedau sydd wedi'u cynnwys y bydd gofyn i ddarparwyr/contractwyr lynu atynt. A ydynt angen dal achrediadau penodol i gyflawni'r prosiect ac ati?	Do? – Parhewch	Naddo? - Mae'n hanfodol bod elfennau o'r fath yn cael ei gynnwys er mwyn osgoi risg i'r Cyngor	
	SGORIO	**13**	A oes matrics gwerthuso wedi'i gynhyrchu er mwyn galluogi contractwyr i weld pa feini prawf a ddefnyddir er mwyn sgorio'r cais?	Oes? – Parhewch	Na? – Dylid cynnwys hwn o fewn y dogfennau tendr a'r hysbyseb ar Sell2wales	
	FARCHNAD LEOL	**14**	A oes sgôp i ddenu diddordeb busnesau bach lleol i'r cynllun? Os yw'n brosiect mawr, ydy'n bosib rhannu'r cytundeb i lotiau/categorïau llai? Yw hyn wedi cael ei ystyried?	Do? – Parhewch	Na? - Lle mae sgôp yn bodoli, mae hyn yn cefnogi Siarter Agor Drysau Llywodraeth Cymru a phrosiect Cadw'r budd yn lleol y Cyngor	
		15	Dibynnol ar werth y prosiect, a oes ystyriaeth wedi cael ei rhoi i gynnal digwyddiad cyflenwr er mwyn hybu'r cyfle gyda'r bwriad o gynyddu cystadleuaeth a chynnwys y farchnad leol?	Oes? – Parhewch	Na? - Cysylltwch gyda'r UC* am gyngor, byddent hefyd yn gallu rhoi chi mewn cysylltiad â chefnogaeth Busnes Cymru	
	BUDDION CYMDEITHASOL	**16**	Ar gyfer prosiectau uwch na £500,000, os oes sgôp yn bodoli i gofyn i gyflenwyr gynnig profiadau gwaith, hyfforddiant neu prentisiaeth, fel rhan o'r cais, ydy hyn wedi cael ystyriaeth?	Do? – Parhewch	Naddo? - Mae hyn yn methu cyfle i gefnogi'r gymuned leol. Cysylltwch hefo UC*	
		17	Ar gyfer prosiectau uwch na £500,000, oes ystyriaeth wedi cael ei rhoi i adnabod mathau o fuddion cymdeithasol eraill (e.e. addysgol, galwedigaethol, ymgysylltu gyda'r farchnad)?	Do? – Parhewch	Naddo? - Cysylltwch hefo U.C.* am enghreifftiau o beth sydd wedi cael ei gyflawni ar brosiectau yn y gorffennol	
	DYFARNU'R GWAITH	**18**	I geisio sicrhau gwerth am arian, rydym yn ceisio dyfarnu cytundeb ar sail pris ac ansawdd. A yw hyn wedi nodi yn y dogfennau tendr?	Ydy – Parhewch	Na? - Dyled pris ac ansawdd cael ystyriaeth	

(UC* : Uned Gaffael : Est. 32787)

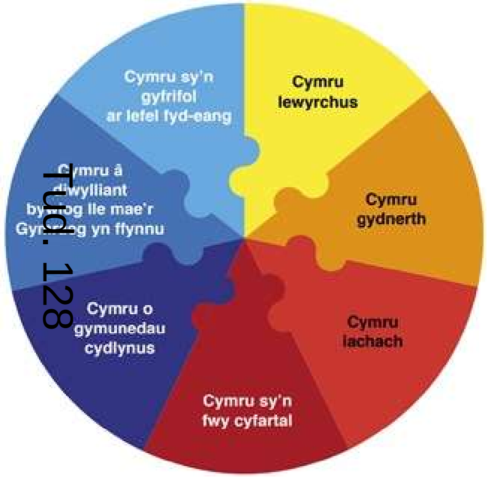
Atodiad 2: Rhestr Wirio Cadw'r Budd yn Lleol

Cwblhewch ac anfonwch at yr Uned Gaffael neu cwblhewch yn y llif gwaith ar E-tenderwales. Os yw eich ymateb yn 'Na' eglurwch eich rheswm pam yn y golofn hon:

PROSIECT : GWASANAETH / UNED :

Pwrpas gweithredu'r camau isod yw i lleihau'r rhwystron i'r farchnad leol allu manteisio ar gyfleoedd dendro ac is-gontractio sydd yn gysylltiedig â phrosiectau a gwasanaethau'r Cyngor. Mae'r ddogfen isod wedi ei gynllunio i'w ddefnyddio ynghyd a chanllawiau i [Leihau Rhwystron i Dendro.]

Amcanion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015 a'r 5 ffordd o weithio



Tud. 128

Hirdymor
Pwysigrwydd sicrhau cydbwysedd rhwng anghenion tymor byr a'r angen i ddiogelu'r gallu i ddiwallu anghenion tymor hir hefyd.

Atal
Sut all gweithredu i atal problemau rhag digwydd neu waethygu helpu

Dogfennaeth a gofynion y dendr / cytundeb

1	Oes ystyriaeth wedi ei roi i sicrhau nad yw gofynion y wasanaeth, achrediadau neu drothwyon sydd yn gynwysedig/ofynnol yn y dendr yn cyfyngu gallu'r farchnad leol i gystadlu am y cytundeb yn ddiangen?	**Oes?** Parhewch	**Nac oes?** Mae angen cynnal cyfarfod gyda swyddogion priodol a pan yn addas y farchnad leol i drafod gofynion y briff.	
2	Oes cydbwysedd yn y meini prawf yn nhermau pris ac ansawdd? Mae pwyslais uchel ar bris yn dueddol o ffafrio busnesau mawr.	**Oes?** Parhewch	**Nac oes?** Mae angen ystyried pa agweddau o gyflawni'r gwasanaeth all gael ei asesu a pha bwysau dylai hyn ddal wrth asesu'r ceisiadau dendr?	
3	A ystyriwyd gofyn i dendrwyr ddangos sut y byddent yn cyflawni'r wasanaeth neu phrosiect yn hytrach na gofyn iddynt ddarparu tri neu fwy o enghreifftiau o brosiectau neu gwasanaethau tebyg neu y maent wedi ei gyflawni fel na fydd busnesau newydd yn cael eu cyfyngu rhag cystadlu?	**Oes?** Parhewch	Ystyriwch a fyddai'n bosibl i'r darparwyr ddangos eu gallu i gyflawni'r contract trwy brofiadau cysylltiedig, neu a yw'r risgiau sy'n gysylltiedig â'r contract fynnu tystiolaeth o brofiadau uniongyrchol.	
4	Yw'r prosiect o faint ddigonol i ystyried rhannu'r neu becynnu'r cytundeb i gategorïau o waith neu ardaloedd daearyddol penodol, ac yw hyn wedi derbyn ystyriaeth? Bydd hyn yn galluogi busnesau bychan a chanolig i gystadlu. Ydych wedi ystyried yr angen i gyfyngu'r nifer o becynnau all un darparwr ennill i rwystro un darparwr rhag dominyddu'r farchnad leol?	**Ydi?** Parhewch	**Nac ydi?** Mae angen ystyried os yw busnesau lleol yn gallu cystadlu am y gwaith fel y mae wedi pecynnu'n bresennol? Os bydd y cytundeb yn cael ei rannu fyny, sut all hyn gael ei wneud a beth fydd effaith cyfyngu'r nifer o becynnau gall un darparwr ennill e.e. gall gynnydd cost y gwasanaeth.	
5	(i) Ydych wedi defnyddio teclyn PQQ i greu Holiadur Cyn Cymhwyso (Pre Qualification Questionnaire)? Bydd hyn yn cysoni a hwyluso'r drefn i gyflenwyr. (ii) Ydych wedi gwirio'r cwestiynau sydd wedi ei greu drwy teclyn PQQ i sicrhau eu bod yn addas ac angenrheidiol?	**(i) Do?** Parhewch **(ii) Do?** Parhewch	**Naddo?** Mae pecyn cymorth PQQ ar gael drwy'r system Gwerthwch i Gymru (Sell2Wales), cysylltwch ar *UG am gymorth.	
6	Yw'r cwestiynau tendr yn ddisgrifiadol o beth sydd yn ddisgwyliedig i'r tendrwyr ddarparu yn ei ymatebion? Bydd gwneud hyn yn effeithiol yn lleihau'r tebygolrwydd o fusnesau o safon yn colli allan ar waith o ganlyniad i ddiffyg dealltwriaeth o'r prosesau a gofynion tendro.	**Ydi?** Parhewch	**Nac Ydi?** Mae yna ganllawiau a chymorth ar gael drwy'r *UG i baratoi cwestiynau disgrifiadol. Gweler canllawiau ['Leihau Rhwystron i Dendro'.]	
7	Ydych wedi paratoi crynhoad o'r cyfle ar gychwyn y ddogfennaeth dendr sydd yn cynnwys manylion ar werth	**Do?** Parhewch	**Naddo?** Bydd paratoi crynodeb hwn yn galluogi darpar dendrwyr i asesu gofynion y contract yn rhwydd a chyflym ac os bydd	

cyrff cyhoeddus i gyflawni eu hamcanion.			a hyd y cytundeb yn ogystal a chrynhoad byr o'r gofynion yn cynnwys unrhyw achrediadau sy'n ofynnol?		angen derbyn cymorth i gystadlu am y gwaith	
Integreiddio Ystyried sut all amcanion llesiant y corff cyhoeddus effeithio ar bob un o'r nodau llesiant, ar bob un o'u hamcanion eraill, neu ar amcanion cyrff cyhoeddus eraill. **Cydweithio** Gallai cydweithredu ag unrhyw berson arall (neu wahanol adrannau yn y corff ei hun) helpu'r corff i fodloni ei amcanion llesiant. **Cynnwys** Pwysigrwydd cynnwys pobl sydd â diddordeb mewn cyflawni'r nodau llesiant, a sicrhau bod y bobl hynny'n adlewyrchu amrywiaeth yr ardal maent yn ei gwasanaethu.	**Ceisiadau ar y cyd ac is-gontractio.**	**8**	Yw'r cyfle yn addas i annog ceisiadau ar y cyd, ac oes cynlluniau yn ei le i ddarparu cefnogaeth? Gall annog a darparu cefnogaeth arwain at fusnesau a mentrau bychan rannu arbenigedd a capasiti er mwyn cystadlu.	**Ydi?** Parhewch	**Nac ydi?** Mae cymorth ar gael i fusnesau a mentrau drwy'r Ganolfan Gydweithredol Cymru yn ogystal gwybodaeth a chanllawiau ar wefan Caffael y Cyngor. Cysylltwch ar *UG i drafod hyn ymhellach.	
		9	Ydych wedi cynnwys cymalau is-gontractio o fewn y cytundeb sydd yn ei wneud yn ofynnol i'r prif gontractwr:- (i) gynnal digwyddiad "cwrdd ar brynwr" i annog busnesau lleol i gystadlu am gyfleoedd is-gontractio (ii) adrodd ar y canran o wariant is-gontractio gyda busnesau o Wynedd, Gogledd Cymru a Chymru.	**(i) Do?** Parhewch **(ii) Do?** Parhewch	**Nac Ydym?** Mae economi Gwynedd yn bennaf yn cynnwys "Micro SME's", ac felly mae budd lleol o gytundebau'r Cyngor yn aml yn cael ei gyflwyno drwy is-gontractau sydd angen ei hyrwyddo a'i fesur. Cysylltwch ar *UG am gyngor a chefnogaeth.	
	Paratoi'r farchnad a darparu cefnogaeth	**10**	A oes gennych gynlluniau ar waith i ymgysylltu â'r farchnad leol i godi ymwybyddiaeth o gyfleoedd tendro ac is gontractio? Dylai'r ymgysylltiad gynnwys cyfle i'r farchnad roi sylwadau ar unrhyw gyfyngiad iddynt gystadlu yn ogystal â pha gymorth fydd yn fuddiol. Gall yr ymgysylltiad fod gyda darpar ddarparwyr a rhai presennol dros y ffôn neu yn ysgrifenedig, drwy gynna digwyddiadau cwrdd â'r prynwr, defnyddio cyfryngau cymdeithasol ac S2W etc.	**Do?** **Parhewch**	**Naddo?** Cysylltwch â Chydlynydd Cyswllt Busnes y * UG (estyniad 32213) i dderbyn cymorth ac adnoddau i ymgysylltu â'r farchnad.	
		11	Ydych wedi rhannu gwybodaeth am y cyfle gyda'r Uned Gaffael i'w gynnwys ar y restr dendro sydd yn fyw ar wefan y Cyngor? Bydd hyn yn rhoi rhagrybudd cynnar i farchnad baratoi.	**Do?** Parhewch	**Nac Ydym?** Cysylltwch ar *UG neu gyrrwch wybodaeth i HuwGriffiths@gwynedd.llyw.cymru cyn gynted a bo modd wrth gynllunio i ryddhau tendr am gontract presennol neu newydd.	
		12	A oes gennych unrhyw gynlluniau i ddarparu cefnogaeth ar brosesau a gofynion dendro h.y. edrych i gydweithio gyda Busnes Cymru i gynnal gweithdai ar sut i lenwi cais tendr safonol, cynnal digwyddiad cyfarfod ar prynwyr etc.	**Oes?** Parhewch	**Nac Oes?** Cysylltwch â Chydlynydd Cyswllt Busnes o'r *UG (estyniad 32213) am gymorth ac adnodd i ddarparu'r gefnogaeth.	
	Amser i gystadlu/ thyfu	**13**	Ydych wedi cynllunio ar gyfer hysbysebu tendr am gyfnod digonol i roi cyfle i fusnesau lleol gyflwyno cais safonol? Awgrym o 30 diwrnod fel cyfnod rhesymol.	**Oes?** Parhewch	**Naddo?** Bydd angen altro eich rhaglen waith/amserlen ar gyfer hyn.	
		14	Ydych wedi cynllunio i ganiatáu cyfnod o chwe wythnos neu fwy rhwng ddyfarnu'r contract a pryd fydd yn ofynnol i'r gwasanaeth gychwyn? Yn aml bydd busnesau bychan	**Ydy?** Parhewch	**Naddo?** Pan yn ymarferol, bydd angen cynllunio i gynnwys y cyfnod yma fel rhan o raglen waith y cytundeb.	

			angen yr amser hwn i baratoi ac os yn bosibl tyfu i gyflawni gofynion y contract.			
	Paratoi Adborth	**15**	Ydych wedi cynllunio amser ddigonol i ddarparu adborth manwl ysgrifenedig i dendrwyr? (Gweler canllawiau ar leihau rhwystron i dendro am grynhoad o beth sydd angen ei gynnwys mewn adborth safonol).	**Ydy?** Parhewch	**Naddo?** Mae darparu adborth manwl yn rhan sylfaenol o unrhyw broses gaffael. Bydd diffyg adborth yn golygu bydd busnesau yn ailadrodd camgymeriadau yn ogystal ag arwain iddynt beidio â chystadlu am gyfleoedd yn y dyfodol.	

Nodiadau / Sylwadau:- *(Yma gallwch ysgrifennu nodiadau ar unrhyw gamau cymerwyd i annog a alluogi'r farchnad leol i gystadlu, yn ogystal â manylion ar rwystrau penodol):-*

***Cysylltwch â'r Ymgynghorwr Cefnogi Busnes, Uned Gaffael Est. 32213**

25

CYNGOR GWYNEDD

ADRODDIAD I'R CABINET

Dyddiad y Cyfarfod:	23 Gorffennaf, 2019
Aelod Cabinet:	Cyng. Dafydd Meurig & Cyng. Dilwyn Morgan
Awdur:	Morwena Edwards, Cyfarwyddwr Corfforaethol
Rhif Ffôn Cyswllt:	Est 32468
Teitl yr Eitem:	Llythyr Blynyddol Arolygaeth Gofal Cymru

1. Cefndir

1.1 Yn unol a còd ymarfer Arolygaeth Gofal Cymru ar gyfer adolygu gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, mae'n ofynnol iddynt ysgrifennu a chyhoeddi llythyr blynyddol ar awdurdodau lleol sydd yn:

- darparu adborth ar weithgarwch arolygu a gwerthuso perfformiad a gwblhawyd ganddynt yn ystod y flwyddyn;
- adrodd ar y cynnydd y mae'r awdurdod lleol wedi'i wneud wrth weithredu argymhellion o arolygiadau a / neu adolygiadau ymarfer plant ac oedolion;
- amlinellu eu blaen raglen waith.

2 Pam bod angen Penderfyniad

2.1 Mae'n briodol i'r Cabinet ystyried cynnwys y llythyr er mwyn gallu bod yn hyderus o'n perfformiad a chyfeiriad mewn perthynas â gwasanaethau cymdeithasol yng Ngwynedd.

3. Beth yw'r Penderfyniad a geisir

3.1 Gofynnir i'r aelodau ystyried yr adroddiad yma a'i dderbyn.

4. Beth yw'r cefndir ac ystyriaethau perthnasol

4.1 Mae'r llythyr yn crynhoi perfformiad Cyngor Gwynedd wrth gyflawni eu swyddogaethau statudol ym y maes gwasanaethau cymdeithasol. Byddwch yn ymwybodol bu i'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd fod yn destun Arolwg llawn ym Mis Mehefin 2018, mae'r canfyddiadau o'r arolygiad yma ynghyd a
gweithgaredd gwerthuso perfformiad yn y meysydd

Cyswllt:
01286 679729 • 01286 679490
cabinet@gwynedd.llyw.cymru

thîm anabledd dysgu awdurdodau lleol, gwasanaeth gwaith cymdeithasol cymunedol pobl hŷn a datblygiadau mewn cartref gofal awdurdod lleol yn llywio'r llythyr.

4.2 Mae'n wrth nodi bod yr Llythyr un cadarnhaol iawn ac rydym fel aelodau cyfrifol ynghyd a'r cyfarwyddwr statudol am wasanaethau cymdeithasol yn croesawu'r llythyr yma.

4.2 Lles

4.3 Mae'r llythyr yn nodi bod gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd drefniadau cryf i gadw plant yn ddiogel. Serch hyn mae'r llythyr yn nodi bod angen cryfhau trefniadau adolygu ar gyfer plant mewn gofal. Gallaf gadarnhau bod rhaglen waith cynhwysfawr mewn lle i sicrhau hyn. Un o'r heriau sydd yn wynebu y Sir ac yn Genedlaethol yw digonolrwydd y lleoliadau ar gyfer plant sydd angen gofal. Mae'r llythyr yn cadarnhau hyn ac byddwch yn ymwybodol o adroddiadau perfformiad yr Adran bod y mater yma yn derbyn sylw ar lefel lleol ac yn rhanbarthol.

4.4 Nodir bod yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant yn gweithio ar raglen trawsffurfio gwasanaethau ac fel rhan o'r rhaglen yma yn arbrofi ffyrdd newydd o weithio i goresgyn heriau megis y her recriwtio gweithiwyr gofal a sefydlogi y farchnad gofal cartref. Er, fel mae'r llythyr yn nodi bod sawl her yn wynebu'r Adran, mae rhaglen glir mewn lle.

4.5 Mae'r llythyr yn nodi y byddant yn ymweld a'r maes Diogelu Oedolion yn ystod y flwyddyn. Rydym yn croesawu hyn.

4.6 Pobl

4.7 Un o'n cryfderau ni o fewn Gwasanaethu Cymdeithasol yng Ngwynedd yw ein gweithlu sefydlog, medrus a phrofiadol. Mae'r llythyr yn nodi yn glir bod ein gweithlu yn gwerthfawrogi y gallu i ymarfer yn y iaith Gymraeg ac eu bod yn siarad yn gadarnhaol o'r profiad o weithio yng Ngwynedd ac am yr ethos o 'Rhoi Pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud'.

4.8 Mae'r arolygaeth yn nodi ein llwyddiant wrth ddarparu gofal ysbaid i blant a phobl ifanc ac anableddau yn ein darpariaeth newydd 'Hafan y Sêr.

4.8 Atal

4.9 Fe fyddwch yn ymwybodol bod gweithio'n fwy ataliol ac ymyrryd yn gynharach yn gyrru rhaglenni gwaith y ddwy Adran. Mae ein Cynlluniau Gwella o fewn Cynllun y Cyngor yn adlewyrchu hyn. Mae'r llythyr yn cadarnhau bod y cyfeiriad yr ydym yn ei gymryd gyda ein trefniadau trawsffurfio yn yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant yr un cywir ac am arwain at wasanaethau sydd o gymorth i'n cymunedau.

4.10 Nodir bod peth gwaith gan yr Adran Plant i ddatblygu gwasanaethau Ataliol ymhellach a gallaf gadarnhau bod rhaglen waith cynhwysfawr yn ei le. Mae hwn yn faes blaenoriaeth inni ac mae ein rhaglen Cefnogi Teuluoedd yn ceisio symud yr agenda yma yn ei flaen.

4.11 Partneriaethau

4.12 Mae llwyddiant ein rhaglenni trawsffurfio yn ddibynnol ar bartneriaethau cryf ar draws y sector, gyda iechyd a'r trydedd sector. Mae'r llythyr yma yn cadarnhau ein bod gyda

partneriaethau cyd weithio cryf a bydd hyn o gymorth inni wrth i ni ail ddylunio gwasanaethau. Wrth gwrs byd hyn yn arwain at ganlyniadau gwell i unigolion Gwynedd.

4.13 Yn ogystal a hyn mae'r Arolygaeth o'r farn bod gan y Cyngor arweinyddiaeth a threfniadau llywodraethu cryf ac mae'n nodi'r Panel Rhaintu Corfforaethol fel esiampl o ymarfer da sydd yn uchelgeisiol i ddatblygu'r canlyniadau gorau ar gyfer plant sydd yn ein gofal.

4.14 Cynllun Adolygu Perfformiad AGC ar gyfer 2019-20

4.15 Bydd rhaglen arolygu gwasanaethau oedolion thematig ar gyfer 2019/20 yn canolbwyntio ar atal a hyrwyddo annibyniaeth i bobl hŷn, ac ar gyfer arolygiad thematig gwasanaethau plant bydd y ffocws ar atal, partneriaethau a phrofiadau plant anabl. Os bydd Gwynedd yn cael ei ddewis i'w gynnwys yn y rhaglen hon, byddwn yn cael rhybudd pedair wythnos o ddyddiad yr arolygiad.

4.16 Mae'n nodi yn ogystal bydd y gweithgareddau ymgysylltu yn cyd fynd a'r arolygiadau thematig. Bydd cyfarfod yn cael ei drefnu yn ystod yr Haf er mwyn trafod ein hunanwerthusiad. Bydd adroddiad cenedlaethol thematig yn cael ei gyhoeddi.

4.17 Bydd yn arolygaeth yn treialu archwiliad ar y cyd gyd mewn partneriaeth a AGIC, Estyn, Arolygaeth Cwnstablwiaeth Ei Mawrhydi, A arolygaeth Prawf Ei Mawrhydi.

4.18 Bydd yr arolygiad thematig o dimau Iechyd Meddwl Cymunedol yn parhau.

5. Materion i'w Nodi

5.1 Bydd y llythyr yn cael ei rannu gyda Swyddfa Archwilio Cymru, Estyn,a AGIC.

6. Unrhyw Ymgynghoriadau a Gynhaliwyd Cyn Argymell y Penderfyniad.

6.1. Barn y Swyddogion Statudol:

i. Y Swyddog Monitro:
Rwy'n cyd fynd a'r egwyddor fod yr adroddiadau o'r math yma gna reoleiddwyr yn destyn ystyriaeth gan y Cabinet.

ii. Y Pennaeth Cyllid:
Rwyf wedi derbyn cadarnhad gan yr awdur na fyddai'r penderfyniad a geisir yn creu ymrwymiad ariannol newydd.

6.2. Barn yr Aelod Lleol:

6.2.1 Ddim yn fater lleol.

6.3. Canlyniad Unrhyw Ymgynghoriad:

6.3.1 Dim i'w nodi.

Atodiadau:

Atodiad 1

Annwyl Cyfarwyddwr

AGC Adolygu Perfformiad Awdurdod Lleol

Gwnaethom gyhoeddi ein côd ymarfer ar gyfer adolygu gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ym mis Ebrill 2019 â oedd yn amlinellu ein bwriad i ysgrifennu a chyhoeddi llythyr blynyddol ar gyfer awdurdodau lleol a fydd yn:

- darparu adborth ar weithgarwch arolygu a gwerthuso perfformiad a gwblhawyd gennym yn ystod y flwyddyn;
- adrodd ar y cynydd y mae'r awdurdod lleol wedi'i wneud wrth weithredu argymhellion o arolygiadau a / neu adolygiadau ymarfer plant ac oedolion;
- amlinellu ein blaenraglen waith.

Mae'r llythyr hwn yn crynhoi ein hadolygiad o berfformiad Cyngor Gwynedd wrth gyflawni ei swyddogaethau statudol ym maes gwasanaethau cymdeithasol. Mae'n dilyn pedair egwyddor Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 (Y Ddeddf) a'n dull cynyddol gydweithredol a seiliedig ar gryfderau i gefnogi gwelliant. Bwriad y llythyr yw cynorthwyo'r awdurdod lleol a'i bartneriaid i wella'n barhaus.

Caiff y cynnwys ei lywio gan ein harolygiad o wasanaethau plant ym mis Mehefin 2018 a gweithgarwch gwerthuso perfformiad yn ystod y flwyddyn. Mae hyn wedi cynnwys ymweliadau â thîm anabledd dysgu awdurdodau lleol, gwasanaeth gwaith cymdeithasol cymunedol pobl hŷn a datblygiadau mewn cartref gofal awdurdod lleol.

Gwnaethom drafod y materion hyn a'n gweithgaredd gwerthuso perfformiad arfaethedig ar gyfer 2019/20 gyda chi yn y cyfarfod Adolygu Perfformiad blynyddol ar 8 Ebrill 2019.

Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC)
Swyddfa Cyffordd Llandudno
Swyddfeydd Llywodraeth
Sarn Mynach
Cyffordd Llandudno
Conwy
LL31 9RZ
www.arolygiaethgofal.cymru

0300 790 0126
0872 437 7301
ciwlocalauthority@gov.wales

Care Inspectorate Wales (CIW)
Llandudno Junction Office
Government Offices
Sarn Mynach
Llandudno Junction
Conwy
LL31 9RZ
www.careinspectorate.wales

Rydym yn croesawu derbyn gohebiaeth yn Gymraeg. Byddwn yn ateb gohebiaeth a dderbynnir yn Gymraeg yn Gymraeg ac ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi.

We welcome receiving correspondence in Welsh. Any correspondence received in Welsh will be answered in Welsh and corresponding in Welsh will not lead to a delay in responding.

Crynodeb o gryfderau a meysydd i'w gwella yn unol ag egwyddorion Y Ddeddf

- Lles

Mae gan ar awdurdod lleol ddealltwriaeth dda o'i gryfderau ei hyn a'i feysydd o her mewn gwasanaethau cymdeithasol ar gyfer plant ac oedolion. Dangosodd yr arolygiad gwasanaethau plant ym mis Mai 2018 fod gan Gyngor Gwynedd drefniadau cryf i gadw plant yn ddiogel.

Canfu'r arolygiad y cynhaliwyd adolygiadau ar gyfer Plant sy'n Derbyn Gofal yn unol â'r gofynion; fodd bynnag roedd angen gwaith i gryfhau trefniadau adolygu ar gyfer plant a phobl ifanc wrth gryfhau cofnodi canlyniadau a gwella cyfleoedd i blant weld eu swyddog adolygu. Gwelsom nad oedd rhai plant a phobl ifanc yn gweld eu hadolygiad neu eu proses llwybr yn gadarnhaol ac roedd gallu swyddogion adolygu annibynnol yn her wrth ystyried y nifer cynyddol o blant sy'n derbyn gofal gan yr awdurdod lleol. Cawsom ein hannog i dderbyn cynllun gweithredu'r awdurdod lleol yn dilyn arolygiad a chlywed am waith wedi ei wneud i gryfhau trefniadau adolygu. Bydd hwn yn faes y byddwn yn ei ddilyn drwy ein gweithgarwch ac ymgysylltiad â phlant â phrofiad gofal.

Gwnaethom nodi bod angen cryfhau trefniadau maethu er mwy sicrhau y cedwir at y rheoliadau, gyda blaenoriaeth i recriwtio gofalwyr maeth i wella dewis lleoliadau. Maes sy'n her barhaus i'r awdurdod lleol yw digonolrwydd y lleoliadau ar gyfer plant y mae angen gofal a chymorth arnynt. Mae hyn wedi arwain at achlysuron lle mae plant wedi cael eu rhoi mewn lleoliadau heb eu rheoleiddio a all effeithio ar eu diogelwch a'u lles, ac yn faes sydd angen mwy o ffocws i sicrhau canlyniadau cadarnhaol.

Un o'r heriau sy'n wynebu gwasanaethau oedolion yw'r amser hir y mae pobl yn ei brofi ar gyfer cymorth gofal cartref i ddechrau, a all arwain at oedi wrth ryddhau pobl o'r ysbyty. Mae hyn yn cael ei achosi yn rhannol gan freuder y farchnad gofal cartref, yn enwedig mewn ardaloedd gwledig a waethygir gan heriau wrth recriwtio gweithwyr gofal. Mae gan Gyngor Gwynedd gynllun ar gyfer trawsnewid gwasanaethau ac maent wedi dechrau'r broses hon wrth ddatblygu mentrau lleol i brofi ffyrdd newydd o weithio gyda'r nod o gyflawni canlyniadau gwell i bobl a goresgyn yr heriau presennol hyn. Mae angen i'r awdurdod lleol sicrhau ei fod yn gallu rheoli'r galw presennol, diogelu pobl a chydbwyso risgiau yn effeithiol wrth ddatblygu ei gynllun gwasanaeth trawsnewid.

Mae Cyngor Gwynedd yn parhau i fynd i'r afael â'r angen am welliannau o ran diogelu oedolion ac maent yn gweithio gyda'u partneriaid rhanbarthol i wella canlyniadau i oedolion a nodwyd mewn perygl. Bydd hwn yn faes y byddwn yn parhau i'w fonitro.

- Pobl

Mae gan Gyngor Gwynedd weithlu sefydlog, medrus a phrofiadol, gyda'r rhan fwyaf o bobl wedi gweithio i'r awdurdod lleol ers blynyddoedd lawer. Roedd tystiolaeth bod Cyngor Gwynedd yn tyfu gweithlu medrus eu hunain gyda chysylltiadau â phrifysgol a darparu cyfleoedd da ar gyfer hyfforddiant a datblygiad parhaus. Dywedodd staff wrthym eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi gan reolwyr a'u bod yn gallu codi pryderon wrth iddynt godi. Roedd yr aelodau staff y gwnaethom siarad â nhw yn ystod gweithgaredd arolygu a gwerthuso perfformiad yn gadarnhaol am eu profiad o weithio i'r awdurdod lleol ac roeddent

yn gwerthfawrogi gallu ymarfer yn Gymraeg. Mae'r awdurdod lleol yn cefnogi'r gweithlu'n dda wrth ddefnyddio'r Gymraeg ac mae'n gallu cynnig cynnig gweithredol i bobl.

Dywedodd staff sy'n gweithio i Gyngor Gwynedd wrthym eu bod yn hapus yn eu gwaith er gwaethaf heriau galw cynyddol. Roedd perthynas waith weithredol dda rhwng timau, adrannau ac asiantaethau allanol. Canfuom fod gweledigaeth ac ethos Cyngor Gwynedd o ‘Ffordd Gwynedd’ a ‘rhoi pobl Gwynedd wrth wraidd popeth a wnânt’ yn cael ei gydnabod a'i ddeall gan y gweithlu ac yn adlewyrchu ethos Y Ddeddf.

Un o lwyddiannau Cyngor Gwynedd yw agor cyfleuster seibiant i blant anabl, Hafan y Ser. Mae gan yr awdurdod lleol nifer o gartrefi gofal a gwasanaethau gofal cartref yn uniongyrchol ac maent wedi gweithio i sicrhau bod y gwasanaethau'n bodloni gofynion Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol 2016 (Deddf 2016). Fodd bynnag, mae recriwtio gweithwyr gofal wedi bod yn her barhaus i'r awdurdod lleol.

Mae Cyngor Gwynedd yn wynebu heriau sylweddol wrth ystyried niferoedd cynyddol o drefniadau diogelu rhag colli rhyddid a'r anhawster wrth ymateb o fewn yr amserlenni gofynnol.

Mae ein gwaith o fonitro'r trefniadau diogelu rhag colli rhyddid wedi nodi nad yw'r awdurdod lleol, fel llawer o bobl eraill yng Nghymru, yn gallu sicrhau na chaiff hawliau dynol pobl eu torri drwy gael eu hamddifadu o'u rhyddid yn anghyfreithlon. Byddwn yn parhau i fonitro hyn.

- Atal

Gydag atal yn gadarn ar yr agenda yn y gwasanaethau oedolion, mae gwaith ar y gweill i drawsnewid gwasanaethau wrth ddatblygu modelau amgen o ddarparu gwasanaethau i bobl hŷn. Mae gwasanaethau oedolion wedi gweithredu pum pwynt gwybodaeth, cyngor a chymorth (GCC) ar draws y sir i wella mynediad i gymorth i bobl yn eu cymunedau lleol. Byddwn yn adolygu hyn fel rhan o weithgaredd â ffocws yn ystod 2019/20. Nododd ein harolygiad o wasanaethau plant fod angen gwaith i ddatblygu'r gwasanaeth GCC ymhellach i alluogi gweithwyr i ddarparu gwasanaeth gwybodaeth cynhwysfawr i'r cyhoedd.

Gwelsom dystiolaeth o oruchwyliaeth aelodau etholedig wrth weithredu'r strategaeth cefnogi teuluoedd. Mae'r awdurdod lleol yn cydnabod yr angen i ddatblygu gwasanaethau ataliol ymhellach; dylai hyn fod yn faes gweithredu â blaenoriaeth. Rydym yn cydnabod bod maint a natur wledig Gwynedd yn ychwanegu at gymhlethdod darparu gwasanaethau hygyrch i bobl.

Drwy gydol 2018, canolbwyntiodd ein rhaglen waith ar blant a phobl ifanc sy'n brofiadol ym maes gofal. Casglwyd tystiolaeth ansoddol o chwe arolygiad plant a maethu awdurdodau lleol, 22 hunanwerthusiad a gwblhawyd gan awdurdodau lleol, cyfarfodydd herio a gynhaliwyd gyda'r awdurdodau lleol hynny nad oeddent yn destun gweithgaredd arolygu ac ymgysylltu â phlant â phrofiad gofal, y rhai sy'n gadael gofal a gofalwyr maeth. Bydd yr adroddiad yn cael ei gyhoeddi ar ein gwefan, gyda chanfyddiadau allweddol yn cael eu gwneud mewn perthynas â phroffil, digonolrwydd, ymarfer, partneriaethau, sefydlogrwydd, llywodraethu a rhianta corfforaethol. Mae llawer o'r meysydd yr ydym wedi'u nodi ar gyfer gwella yn cael eu hystyried gan Grŵp Cynghori Gweinidogol Llywodraeth Cymru ar wella canlyniadau ar gyfer plant a phobl ifanc sy'n brofiadol ym maes gofal, ac rydym hefyd yn

gobeithio y bydd awdurdodau lleol yn ystyried eu cyfraniad eu hunain i fynd i'r afael â'r canfyddiadau hyn.

- Partneriaethau

Rydym wedi canfod arweinyddiaeth a llywodraethu cryf yng Nghyngor Gwynedd. Mae'r bwrdd rhianta corfforaethol yn uchelgeisiol i ddatblygu'r canlyniadau gorau ar gyfer gofal plant profiadol gyda chefnogaeth dda ar draws y cyngor. Gwelsom fod aelodau corfforaethol yn dangos ymrwymiad i ddarparu gwasanaethau plant ac oedolion o ansawdd da a gwelsom graffu priodol yn cael ei roi pan adroddodd swyddogion ar welliannau a wnaed o fewn y Gwasanaethau anabledd dysgu.

Gwelsom enghraifft dda o weithio mewn partneriaeth pan aethom i ddigwyddiad lle gwahoddwyd disgyblion ysgol i'r caffi yn y ganolfan hamdden, lle'r oedd oedolion ag anableddau dysgu wedi paratoi gweithgaredd ar gyfer y disgyblion. Mae hyn yn adlewyrchu uchelgais yr awdurdod lleol i gryfhau partneriaethau rhwng plant ysgol a phobl sy'n defnyddio ei wasanaeth anabledd dysgu.

Mae perthynas weithredol dda rhwng staff o'r bwrdd iechyd lleol a'r gwasanaethau oedolion sy'n datblygu prosiectau arloesol i drawsnewid gwasanaethau i alluogi pobl i gael mynediad at gymorth yn nes at eu cartref. Gwelsom hefyd waith partneriaeth effeithiol rhwng y gwasanaethau plant a'r gwasanaethau addysg ac iechyd wrth sicrhau canlyniadau da i blant y mae angen gofal a chymorth arnynt.

<u>Cynllun Adolygu Perfformiad AGC ar gyfer 2019-20</u>

Bydd ein rhaglen arolygu gwasanaethau oedolion thematig ar gyfer 2019/20 yn canolbwyntio ar atal a hyrwyddo annibyniaeth i bobl hŷn, ac ar gyfer arolygiad thematig gwasanaethau plant bydd y ffocws ar atal, partneriaethau a phrofiadau plant anabl. Os caiff eich awdurdod lleol ei ddewis i'w gynnwys yn y rhaglen hon, byddwch yn cael rhybudd pedair wythnos o ddyddiad yr arolygiad.

Byddwn yn ymgymryd â gweithgareddau ymgysylltu sy'n cyd-fynd â'r arolygiadau thematig ac yn cwrdd â phobl sy'n derbyn gwasanaethau gofal a chymorth. Byddwn yn trefnu cyfarfod gyda'r awdurdod lleol a'i bartneriaid allweddol yn yr haf i fynd ar drywydd meysydd a nodwyd yn yr hunanwerthusiad a gyflwynwyd ym mis Ionawr 2019 gan ganolbwyntio ar atal a hyrwyddo annibyniaeth ar gyfer hunanwerthuso pobl hŷn. Cyhoeddir adroddiad cenedlaethol thematig ar ôl cwblhau arolygiadau a gweithgareddau ymgysylltu.

Ar ddiwedd 2019, byddwn yn treialu archwiliad ar y cyd o drefniadau amddiffyn plant. Bydd yr arolygiad ar y cyd yn cael ei arwain gan AGC ac mewn partneriaeth ag AGIC, Estyn, Arolygiaeth Cwnstabliaeth Ei Mawrhydi, ac Arolygiaeth Prawf Ei Mawrhydi.

Gyda'r ymgyrch tuag at gydweithio ac integreiddio mewn gwasanaethau cyhoeddus, mae AGC yn gweithio'n agos gydag arolygiaethau eraill i rannu cudd-wybodaeth a chynllunio arolygiadau ar y cyd. Byddwn yn gweithio'n agos gyda Gofal Cymdeithasol Cymru i gefnogi gwelliant mewn gwasanaethau gofal cymdeithasol.

Bydd CIW yn parhau yn 2019/20 i weithio gydag AGIC wrth arolygu timau iechyd meddwl cymunedol ar y cyd. Byddwn yn mynd ar drywydd argymhellion a wnaed o fewn AGIC ac

adolygiad thematig ar y cyd o Dimau Iechyd Meddwl Cymunedol fel rhan o gyfarfodydd penaethiaid gwasanaeth ddwywaith y flwyddyn gydag awdurdodau lleol.
Bydd ein gweithgarwch â ffocws gyda'r awdurdod lleol yn edrych ar ddiogelu GCC ac oedolion, ac ansawdd adolygiadau o gynlluniau gofal a chymorth i blant. Gall hyn newid yn wyneb materion sy'n dod i'r amlwg.

Byddwch yn nodi bod y llythyr hwn wedi'i gopïo i gydweithwyr yn Swyddfa Archwilio Cymru, Estyn ac AGIC. Rydym yn gweithio'n agos gydag arolygiaethau partner i ystyried y persbectif corfforaethol ehangach y mae gwasanaethau cymdeithasol yn gweithredu ynddo, yn ogystal â chyd-destun lleol ar gyfer perfformiad gwasanaethau cymdeithasol.

Byddwn yn cyhoeddi fersiwn derfynol y llythyr hwn ar ein gwefan.

Yr eiddoch yn gywir,

Sharon Eastlake
Pennaeth Arolygu Awdurdodau Lleol Dros Dro
Arolygiaeth Gofal Cymru

Cc.
SAC
AGIC
Estyn

CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y cyfarfod:	**23 Gorffennaf 2019**
Aelod Cabinet:	**Y Cynghorydd Dafydd Meurig**
Swyddogion Cyswllt:	**Tîm Trawsnewid Gofal Cartref (Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant)**
Rhif Ffôn Cyswllt:	**01286 679577**
Teitl yr Eitem:	**Model Gofal Cartref newydd i Wynedd**

1 Y PENDERFYNIAD A GEISIR

- Cytuno i sefydlu model newydd o ddarparu a chomisiynu gofal cartref ar sail is-ardaloedd, gan gyd-gomisiynu â'r Bwrdd Iechyd
- Cymeradwyo gweithredu ar sail yr opsiwn a ffafrir sef cynnal marchnad gymysg gan dendro mewn modd sy'n debygol o arwain at wireddu ein hamcanion (sicrhau gwell canlyniadau i bobl, gwella amodau a thelerau staff, creu marchnad fwy cynaliadwy).

2 Y RHESWM DROS YR ANGEN AM BENDERFYNIAD

Y mae sawl rheswm dros gynnig y newidiadau a amlinellir yn yr adroddiad hwn:

- Mae angen symud i ffwrdd oddi wrth fodel gofal cartref sy'n cael ei yrru gan dasgau ac amseroedd penodol, a chanolbwyntio ar ganlyniadau i bobl Gwynedd
- Trwy greu model gofal cartref sy'n seiliedig ar gydweithio ar lefel gymunedol i ymateb i'r hyn sydd o bwys i bobl, byddem yn cyd-fynd â strategaeth Llywodraeth Cymru – Cymru Iachach
- Y mae angen ail siapio marchnad sy'n anghynaladwy yn ei ffurf bresennol
- Y mae angen rhoi sicrwydd i'r Cabinet bod yr opsiwn a ffafrir yn fforddiadwy a bod trefniadau yn eu lle ar gyfer rheoli'r risgiau ariannol a chyfreithiol sy'n bodoli.

3 CYFLWYNIAD

Mae'r adroddiad hwn yn cyflwyno'r achos dros newid ein model gofal cartref presennol. Y mae'n amlygu sut y gellir sicrhau model newydd fydd yn fwy addas a chynaliadwy, a hynny mewn modd fforddiadwy

4 RHESYMEG A CHYFIAWNHAD DROS ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

Cyfyngiadau model gofal cartref presennol

4.1 Wrth ddatblygu timau integredig ar draws gofal ac iechyd, er mwyn cefnogi pobl yn ein cymunedau, un o'r prif rwystrau a ganfuwyd oedd natur y model gofal cartref. Yn draddodiadol, mae'r gofal wedi bod yn cael ei brynu mewn oriau a phobl yn cael cynllun gofal sy'n rhestru tasgau i'w gwneud ar amseroedd penodol o'r dydd. Y mae angen newid er mwyn i'r staff sy'n rhoi gofal cartref fedru gweithio gydag unigolion yn hyblyg er mwyn cynnig y gofal sydd ei angen pan fo'i angen, i gyfarch beth sydd o bwys i bobl.

4.2 Ers rhai blynyddoedd, mae prinder gofal cartref ar draws y Sir ac er i ni a chwmnïau allanol gynnal llawer o ymgyrchoedd, mae hi wedi bod yn amhosib' recriwtio digon o staff i gwrdd â'r angen. Mae'r ffaith bod y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd yn comisiynu ar wahân ac yn cystadlu â'i gilydd am wasanaeth gan ddarparwyr wedi gwaethygu'r sefyllfa i drigolion, gan nad oes modd blaenoriaethu'r adnodd sydd yn bodoli i gyd-fynd â'r anghenion mwyaf.

Dysgu am y model presennol

4.3 Er mwyn dysgu am ein model gofal cartref aed ati i'w astudio yn fanwl. Drwy ddod i ddeall sut mae'r darparwr gofal cartref mewnol, a darparwyr allanol, yn gweithio o ddydd i ddydd canfuwyd bod:

- llawer iawn o fiwrocratiaeth yn bodoli, a chyfran uchel o hwnnw yn ddiangen (ee. dyblygu gwybodaeth am unigolion mewn sawl ffurflen)
- y dull o drefnu staff yn ôl blociau o amser i gyflawni tasgau penodol a) yn ffordd amhersonol ac anhyblyg o ddarparu gofal, b) yn gostus iawn i'w gynnal
- amodau a thelerau staff darparwyr allanol yn anffafriol, a bron yn ddieithriad yn is na lefel cyflog byw
- y dull o gaffael fesul pecyn gofal, gan ba bynnag ddarparwyr sydd ar gael ar y pryd, wedi arwain at fodel gwasgaredig a darniog lle nad yw'n hawdd i ddarparwyr unigol feithrin perthynas waith agos â gweddill y timau cymunedol (a hyn yn ei dro yn effeithio ar y gallu i roi'r person yn ganolog i'w gwaith).

Arbrofi a datblygu model newydd

4.4 Dros y ddwy flynedd ddiwethaf, rydym wedi bod yn arbrofi er mwyn datblygu model newydd, gyda darparwyr o'r sectorau gwahanol (mewnol, preifat a'r trydydd sector). Mae'r gwaith hwn wedi digwydd mewn lleoliadau daearyddol amrywiol ar draws y Sir – Dyffryn Ogwen, Tywyn, Nefyn, Caernarfon a Phorthmadog. Erbyn hyn, y mae enghreifftiau niferus o wahanol ddarparwyr yn dod i wybod am y ffordd y mae pethau'n gweithio yn yr is-ardaloedd hyn, ac yn addasu eu trefniadau gwaith i gyd-fynd â'r dysgu.

4.5 Dyma'r prif ganfyddiadau o'r gwaith arbrofi hwn:

- Drwy gynnwys y darparwr fwyfwy yn y broses o ddod i ddeall beth sydd o bwys i bobl a sut y gellir eu helpu i gyfarch hynny, mae modd sicrhau bod y pecyn gofal yn ymateb yn well i anghenion
- Nid yw anghenion pobl yr un fath bob dydd, a gall yr hyn sydd o bwys iddynt amrywio yn ôl eu hamgylchiadau. Mae'n sefyll i reswm, felly, bod caniatáu i staff weithio'n fwy hyblyg gydag unigolion yn mynd i roi gwell ansawdd bywyd i bobl

- Mae manteision i ofalu am bobl mewn ffordd sy’n eu galluogi i gymryd rhan yn eu gofal eu hunain ar bob cyfnod yn eu bywydau, yn hytrach na symud pobl rhwng categorïau gofal ‘galluogi’ a ‘chynnal’
- Mae llawer o waith papur y gellid ei ddiddymu yn rhwydd heb unrhyw effaith negyddol ar bobl a heb dorri unrhyw gyfraith na rheoliadau
- Drwy deilwra’r gofal i bob unigolyn, mae modd dod â’r amser cyfartalog a dreulir yn cefnogi pob person i lawr, ac mae hyn yn rhyddhau capasiti i gefnogi mwy o bobl yn y gymuned
- Drwy ganolbwyntio ar yr unigolyn a medru ymateb yn rhwydd i amgylchiadau, gwelir dro ar ôl tro bod modd arbed galw ar rannau eraill o’r system iechyd a gofal ehangach
- Drwy ddod â’r darparwr gofal yn rhan o’r tîm adnoddau cymunedol mewn is-ardal, mae’n cyfoethogi gwybodaeth am yr hyn sy’n digwydd yn gymunedol, sydd yn ei dro yn cynyddu’r cyfleoedd i gefnogi pobl yn eu cymuned heb orfod defnyddio gofal cartref.

<u>Casgliad o’r gwaith arbrofi</u>
4.6 Down i’r casgliad bod angen presenoldeb darparwr gofal cartref ochr yn ochr â’r gweithwyr gofal ac iechyd eraill (gweithwyr cymdeithasol, nyrsys cymunedol, therapyddion, cynrychiolwyr trydydd sector, meddygon teulu ayb). Hefyd, teimlir bod mantais i gyd-gomisiynu â’r Bwrdd Iechyd gan mai creu model integredig yw’r nod, lle nad yw gwahanol drefniadau comisiynu ac ariannu yn effeithio ar allu unigolyn i dderbyn cefnogaeth.

4.7 Yn ogystal, er mwyn medru recriwtio digon o staff gofal cartref mewn is-ardal ddaearyddol benodol a rhoi sefydlogrwydd o ran y capasiti sydd ar gael a’r berthynas gydag unigolion o fewn y gymuned (yn bobl sydd angen gofal a staff), mae’n synhwyrol cynnig cytundeb i ddarparwr ar sail bloc (yn hytrach na phrynu fesul awr). Mae ein gwerthusiadau o’r model gofal cartref newydd yn rhoi sicrwydd bod modd parhau i ddarparu gwasanaeth sydd yn cyfarch gofynion statudol tra’n gwireddu gwell canlyniadau i bobl Gwynedd.

<u>Gwireddu’r model newydd</u>
4.8 Un opsiwn ar gyfer gwireddu’r model newydd fyddai mewnoli’r holl wasanaeth. Ar sail y gost uned gyfredol (heb gynnwys costau canolog a chost credyd pensiwn), a heb wneud unrhyw arbedion rheolaethol, byddai’r opsiwn hwn yn costio £2.3m y flwyddyn. Ni ystyrir hwn yn opsiwn fforddiadwy ar hyn o bryd.

4.9 Yr opsiwn a ffafrir yw cynnal rhaniad mewnol : allanol y farchnad, sydd ar unrhyw adeg oddeutu 50:50. Y mae manteision i gael marchnad fewnol (mwy o reolaeth, dim angen dilyn proses gaffael pan yn awyddus i wireddu newidiadau, rhoi’r isadeiledd rheolaethol i fedru cymryd gwasanaeth darparwr allanol drosodd os yw’n mynd i drafferthion). Y mae hefyd fanteision i gael rhan o’r farchnad yn allanol (amrediad o sgiliau a phersbectif, gallu i ymgeisio am ffynonellau arian nad oes gan y Cyngor fynediad iddynt, rhai cwmnïau lleol â rhwydweithiau lleol cryf a manteisiol iawn).

4.10 Er mwyn gwireddu’r model newydd, a chael y cyswllt agos rhwng darparwr â’r tîm cymunedol, bydd angen ail siapio’r farchnad fel bod un darparwr i bob is-ardal. Y bwriad yw mynd allan i dendr i gael gwasanaeth yn

hanner yr ardaloedd gweithredol ar draws y Sir.

4.11 Mae'r gwaith arbrofi wedi rhoi tystiolaeth i ni fod y model gofal cartref newydd, o'i weithredu yn iawn, yn galluogi'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant i wireddu arbedion sydd wedi eu derbyn gan y Cyngor Llawn.

4.12 Bwriedir gweithredu cynllun trosglwyddo rhwng yr hen fodel a'r model newydd fydd yn digwydd yn raddol, gyda'r mwyafrif o'r gwaith yn digwydd dros gyfnod o tua blwyddyn a hanner. Teimlir bod hyn yn hanfodol er mwyn 1) lleihau yn sylweddol yr angen i bobl symud oddi wrth un darparwr at un arall, 2) lleihau'r effaith ar staff.

4.13 Mae nifer o fudd-ddeiliaid, yn cynnwys undebau llafur, wedi mynegi cefnogaeth i'r model gofal cartref newydd, ond hefyd eu hawydd i warchod rhag ardrawiad negyddol ar amgylchiadau staff y Cyngor. Drwy weithredu'r newidiadau yn raddol, bydd yr effaith ar staff yn llai, a bydd gweld y model newydd yn ei le a gwybod beth yn union yw eu hopsiynau cyflogaeth yn yr is-ardal leol yn rhoi mwy o sicrwydd iddynt.

4.14 Y mae oddeutu 15% o staff gofal cartref y Cyngor yn byw ac yn gweithio mewn is-ardaloedd lle bwriedir mynd allan i dendr. Bwriedir rhoi blaenoriaeth i gefnogi'r staff hyn drwy'r newid.

<u>Ystyriaethau ariannol ar gyfer yr opsiwn a ffefrir</u>

4.15 Yr opsiwn a ffafrir, fel y nodir uchod, yw cynnal marchnad gymysg gydag un darparwyr i bob ardal. Er mwyn gwireddu hyn, bydd angen proses dendro. Ar hyn o bryd defnyddir cytundeb fframwaith sydd wedi ei sefydlu ar draws Gogledd Cymru i brynu gwasanaethau. Fodd bynnag yr arweiniad cyfreithiol yw y byddai caffael o'r newydd yn fwy addas ar gyfer cyfarch a gwireddu amcanion y model newydd.

4.16 Y nod wrth dendro yw ymateb i'r hyn sydd wedi'i amlygu yn ystod y gwaith o ddysgu am y model cyfredol ac arbrofi i ddatblygu model newydd. Hynny yw, lleihau'r gofynion biwrocrataidd ar ddarparwyr, a chanfod ffyrdd o wella amodau a thelerau staff er mwyn sefydlogi'r farchnad.

4.17 Mae gwaith modelu ariannol wedi'i wneud i weld i ba raddau y gellir rhoi tystiolaeth a hyder ei bod yn bosibl i'r opsiwn a ffafrir fod yn fforddiadwy o fewn y gyllideb gyfredol tra'n cyfarch yr amcanion uchod. Mae'r gwaith hwn yn seiliedig ar :

- Beidio cynyddu lefel y gwariant cyfredol ar ofal cartref, sydd ar hyn o bryd yn £10.4m gan y Cyngor a £0.66m gan y Bwrdd Iechyd
- Wneud arbedion mewnol ar gost rhedeg y gwasanaeth darparu mewnol o £275k y flwyddyn
- Wneud rhagdybiaethau cost uned realistig, sy'n cymharu â manylion ffioedd darpariaeth gyfredol, ac sy'n seiliedig ar drafodaethau â darparwyr lleol ynglŷn â'r strwythurau staffio / rheoli angenrheidiol i gefnogi'r model newydd
- Gysoni lefel y gwariant ar staff rhwng y sectorau mewnol ac allanol (ac eithrio costau pensiwn), gan alluogi i bob gweithiwr gofal cartref yng Ngwynedd gael ei dalu o leiaf 50c yr awr uwchlaw lefel cyflog byw.

4.18 Ar sail yr uchod, roedd y modelu ariannol yn rhoi cost o £754k yn uwch na'r gwariant presennol. Byddai angen prynu 6.3% yn llai o oriau er mwyn i'r opsiwn hwn fod yn gost niwtral. Gellir dod â'r bwlch o £754k i lawr i £477k drwy gostio ar sail ffi sy'n seiliedig ar wariant staffio o £1 / awr yn is na thelerau mewnol y Cyngor, a gellid diddymu'r bwlch ariannol gweddilliol o £477k drwy brynu 4% yn llai o oriau nag yn 2018/19. Ar sail ein canfyddiadau o'r ardaloedd peilot, mae hyn yn realistig oherwydd gallu'r model gofal cartref newydd i leihau'r oriau o ofal ffurfiol sydd eu hangen, Teimlir bod y cyfuniad hwn o leihad bychan mewn oriau a brynir a chynnydd rhywfaint llai yn y gost uned yn ateb fydd yn fforddiadwy tra'n cwrdd yn ddigonol â'r angen am ofal. Byddai hefyd yn gam positif ymlaen tuag at gael amodau a thelerau mwy cyson rhwng y sectorau gofal cartref mewnol ac allanol.

4.19 Yn naturiol, ni fydd posibl gwybod yn union beth fydd y costau nes i'r broses dendro fynd rhagddi, ond teimlir bod y risg ariannol yn dderbyniol i fwrw ymlaen â'r opsiwn.

4.20 Nid yw'r ffigyrau uchod yn cynnwys costau ychwanegol all godi o ganlyniad i drosglwyddiadau staff sydd â gwarchodaeth TUPE. Cydnabyddir y gall fod costau ynghlwm â throsglwyddiadau staff ond ni fedrwn ragamcanu hynny yn llwyr gan fod y sefyllfa yma a'r oblygiadau yn faterion fydd yn cael eu hamlygu yn y manlyder wrth ddatblygu y fframwaith gaffael a chytundebu newydd. Yn amlwg, bydd y Cyngor ac unrhyw ddarparwyr yn gorfod cyfarch unrhyw gyfrifoldebau sydd ynghlwm â rheolau TUPE. Fodd bynnag, nid yw'r gwaith cychwynnol wedi adnabod materion o safbwynt costau yn deillio o drosglwyddiadau staff fyddai'n effeithio ar yr argymhelliad i symud ymlaen â'r prosiect. Bydd y gwaith yma yn datblygu gyda chyngor cyfreithiol ac adnoddau dynol.

<u>Ystyriaethau cyfreithiol ar gyfer yr opsiwn a ffefrir</u>

4.21 Mae'r opsiwn a ffefrir yn un lle rydym yn gobeithio dylanwadu ar y farchnad allanol i sicrhau bod % uwch o'u ffioedd yn mynd i dalu am amodau a thelerau staff, a % is ar reolaeth a biwrocratiaeth.

4.22 Rydym wedi derbyn cyngor cyfreithiol cychwynnol, sy'n rhoi'r sicrwydd bod hyn yn bosibl yn gyfreithiol. Bydd angen trafodaethau cyfreithiol pellach cyn penderfynu ar y dull caffael gorau i wireddu'r amcanion gan fod agweddau sydd angen eu cadarnhau wrth symud ymlaen.

4.23 Drwy edrych ar fodel sydd yn yn cynnwys darpariaethau ynglŷn â chynaliadwyedd cyflogaeth staff contractwyr mae angen cadw sylw ar y materion fydd yn dylanwadu ar sut fyddent yn cloriannu eu sefyllfa a'r risgiau iddynt wrth benderfynu ar eu tendrau. Mae hyn yn cynnwys materion megis ystyriaethau oblygiadau tâl cyfartal posib fydd angen eu cadw dan ystyriaeth ac yn destun cyngor wrth ddatblygu'r prosiect.

4.24 Mae elfennau o'r model fydd angen eu cadw o dan adolygiad o safbwynt cyfraith cyflogaeth wrth ddatblygu proses gaffael ac ystyried unrhyw ardrawiad masnachol ar ddarpar dendrwyr. Mae hefyd angen sicrhau bod modd creu

cytundebau sydd yn ddigon cadarn o safbwynt amodau a mesuryddion priodol i wireddu ein hamcanion.

4.25 Bydd y gwaith hwn yn digwydd mewn partneriaeth â Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Os down i gytundeb gyda'r Bwrdd Iechyd i gyd-gomisiynu, bydd trefn gytundebol yn cael ei sefydlu ar gyfer gweithredu'r trefniadau cydweithredol. Bydd angen i'r drefn hon wireddu'r amcan o sicrhau mynediad rhwydd i bobl i wasanaethau, heb iddynt wynebu oedi oherwydd biwrocratiaeth wrth i'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd gytuno ar ffynhonellau ariannol ac awdurdodi gwariant. Yn ogystal, bydd angen i'r drefn fod yn un sy'n gadarn o ran priodoldeb ariannol y ddau sefydliad.

5 CAMAU NESAF AC AMSERLEN

5.1 Os ceir cymeradwyaeth y Cabinet i fwrw ymlaen, dyma'r camau nesaf a'r amserlen:

- Penderfyniad gan y Bwrdd Iechyd i gyd-gomisiynu : diwedd Awst 2019
- Agor proses dendro : Hydref 2019
- Cytundebau newydd : Ebrill 2020
- Cyfnod o drosglwyddo a sefydlu'r model newydd : hyd at Hydref 2021 (a thu hwnt ar gyfer rhai achosion cymhleth).

5.2 Bydd y Bwrdd Prosiect Gofal Cartref yn cadw llygad manwl ar y cyngor cyfreithiol a'r cyngor caffael y bydd yn ei dderbyn dros y misoedd nesaf. Bydd hefyd yn parhau â'i ymgynghoriadau manwl gyda darparwyr o fewn y farchnad. Os, ar unrhyw adeg, y bydd yr wybodaeth fydd gan y Bwrdd Prosiect yn amlygu risgiau sylweddol (yn ariannol neu fel arall), bydd yn ailystyried y cyfeiriad ac yn adrodd yn ôl i'r Tîm Arweinyddiaeth a / neu'r Cabinet fel y bo'n briodol.

6 UNRHYW YMGYNGHORIADAU A GYNHALIWYD CYN ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

6.1 Y mae rhaglen o gyfathrebu ac ymgynghori eang yn cael ei gweithredu. Dyma'r prif ymgynghoriadau:

- Cyfarfodydd rheolaidd gydag Unedau Llafur (Unsain, GMB ac Unite) a'r undebau wedi cynnal ymgynghoriad gyda'u staff. Casgliadau'r ymgynghoriad oedd eu bod yn gefnogol i'r cyfeiriad ond yn awyddus i warchod sefyllfa staff y Cyngor a lles trigolion y Sir
- Astudiaethau Achos manwl wedi eu cynnal yn yr is-ardaloedd lle mae'r model newydd wedi ei ddatblygu, fel modd o ganfod barn trigolion a chael gwybod bod modd sicrhau canlyniadau ffafriol i bobl
- Gweithdai misol a chyfarfodydd un i un rheolaidd gyda darparwyr, lle rydym wedi cael sicrwydd bod cefnogaeth i'r bwriadau a bod y rhagdybiaethau cost i'r dyfodol yn realistig
- Gweithdai rhannu gwybodaeth a thrafod y gwahoddwyd holl aelodau etholedig y Cyngor iddynt.

6.2 Y mae Asesiad Effaith Cydraddoldeb wedi ei baratoi. Nid oes unrhyw faterion yn codi sy'n awgrymu na ddylid bwrw ymlaen â'r penderfyniad a

argymhellir.

Sylwadau'r Prif Swyddog Cyllid

Nodaf, yn rhan 4.17 o'r adroddiad, hyder yr awdur o'r holl waith arbrofi a modelu bydd yn bosibl i'r opsiwn a ffafrir fod yn fforddiadwy. Sylwer yr hafaliad allweddol, yn rhan 4.18, byddai angen i'r model newydd lwyddo a prynu 6.3% yn llai o oriau gofal cartref er mwyn gwneud yr opsiwn a ffafrir yn gost niwtral. Mae rhan 4.18 yn ymhelaethu bod risg ariannol, ac ansicrwydd anochel hefyd am lefel y costau ôl-tendro, ond fod yr awdur yn gweld y risg hynny'n dderbyniol, ac wrth gwrs rhaid mentro er mwyn llwyddo.

Sylwadau'r Swyddog Monitro

Mae mewnbwn cyfreithiol wedi bod i'r elfennau cyfretihiol yn yr adroddiad. Mae nifer o ganlyniadau rhagdybiedig ynglŷn â'r argymhelliad i sefydlu trefn amgen o ddarparu a chomisiynu gofal carterf yng Ngwynedd. Fe nodir yn yr adroddiad fod ystyriaethau ac elfennau sydd yn berthnasol i lwyddiant y model yma yn seiliedig ar faterion fydd yn crisialu wrth i'r model caffael a chontractio ddatblygu. Mae'n briodol felly fod datblygiad y model a'r cyfeiriad yn seiliedig ar asesu a chloriannu risg cyson er rhoi sicrwydd ynglŷn â gwireddu'r canlyniadau.

Asesiad Effaith

Gweler y daflen *Sut i Wneud Asesiad Effaith Cydraddoldeb* am gymorth i lenwi'r ffurflen yma. Mae croeso hefyd i chi gysylltu gyda Delyth Williams, Swyddog Polisi a Chydraddoldeb ar est 32708, neu DelythGadlysWilliams@gwynedd.llyw.cymru, am gymorth pellach.

Mae'n ofynnol i'r Cyngor (dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010) i ystyried yr effaith fydd newid mewn unrhyw bolisi neu weithdrefn (neu greu polisi neu weithdrefn o'r newydd), yn ei gael ar bobl hefo nodweddion cydraddoldeb gwarchodedig. Mae gan y Cyngor hefyd ddyletswyddau cyffredinol ychwanegol i sicrhau tegwch a meithrin perthnasau da. Rhaid felly gwneud Asesiad Effaith Cydraddoldeb amserol cyn gwneud penderfyniad ar unrhyw newid perthnasol (h.y. sy'n cael effaith ar bobl hefo nodwedd gwarchodedig).

1 Manylion

1.1 Beth yw enw'r polisi / gwasanaeth dan sylw?

Ail-fodelu'r Gwasanaeth Gofal Cartref yng Ngwynedd

1.2 Beth ydi pwrpas y polisi/gwasanaeth sy'n cael ei greu neu ei newid? Pa newidiadau sy'n cael eu hystyried?

Mae'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd Lleol am helpu a chefnogi pobl Gwynedd i fyw mor annibynnol â phosib yn eu cartrefi eu hunain.

Oherwydd ei bod yn anodd cwrdd a'r galw am ofal, a'r system fiwrocrataidd yr ydym yn gweithio o'i mewn rydym wedi bod yn gweithio ar newid a datblygu'r ffordd y mae gofal cartref yn cael ei gynnig yng Ngwynedd, gyda'r nod o: *'helpu pobl i fyw eu bywyd fel maen nhw'n dymuno'*

Rydym yn bwriadu gwneud hyn drwy annog yr holl bobl a sefydliadau sy'n ymwneud â chefnogi pobl - gweithwyr gofal iechyd, gweithwyr gofal cymdeithasol, gweithwyr gofal cartref, teuluoedd, cymunedau a'r unigolion eu hunain - i gydweithio yn fwy effeithiol efo'i gilydd ar lefel mwy lleol.

Mae Llywodraeth Cymru yn cydnabod y problemau yma, ac mae'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (2014) yn ein hannog i gydweithio ac i helpu pobl i fyw bywyd fel y dymunant, ac aros yn annibynnol cyn hired â phosib.

Yma yng Ngwynedd rydym yn cynnig ateb deublyg i'r her o wella gwasanaethau i bobl hŷn:

- **Sefydlu Timau Adnoddau Cymunedol yn lleol (TAC) -** Bydd y timau wedi'u lleoli mewn pum ardal yng Ngwynedd er mwyn sicrhau y bydd gwasanaethau iechyd a gofal yn llawer agosach i'r gymuned. Bydd gweithwyr yn y sector gofal cymdeithasol ac iechyd yn gallu cydweithio'n agosach er budd pobl yr ardal, gan weithio ar gryfderau'r unigolyn a'r gymuned.

  Bydd darparwyr gofal cartref hefyd yn rhan o'r timau hyn, gan rannu gwybodaeth a chysylltiadau, a gwneud yn siŵr eu bod yn helpu pobl i fyw eu bywydau fel y maen nhw'n dymuno.

- **Darparu Gofal Cartref ar lefel mwy lleol -** Yn y dyfodol byddwn yn comisiynu darparwyr gofal cartref yn fwy lleol. Bydd un cwmnï yn darparu gwasanaeth fesul is-ardal - mae tua 16 is-ardal yn y sir (3 i 4 i bob ardal TAC). Bydd y gwasanaeth darparu mewnol yn cynnig gwasanaeth mewn rhai is-ardaloedd, a chwmniau allanol yn darparu gwasanaeth mewn eraill. Bydd 50% o'r oriau gofal ar draws y sir yn cael ei gynnig gan y Cyngor, a 50% gan gwmniau eraill. Er mwyn sicrhau cysondeb ac ansawdd ar draws yr ardal bydd pob cwmni'n gweithio o fewn canllawiau, telerau ac amodau pendant. Byddant yn canolbwyntio ar beth sy'n bwysig i bob unigolyn, ac yn gweithio'n hyblyg er mwyn cyflawni hynny.

Fel rhan o'r newid model byddwn yn cynnal proses caffael sy'n bennaf seiliedig ar ansawdd yn hytrach na phris, ac yn sicrhau bod gofynion clir a phendant ar bob cwmni o ran ansawdd a thelerau gwaith.

Bydd penderfyniad yn cael ei wneud ynglŷn â pha is-ardaloedd y bydd y gwasanaeth darparu mewnol yn ei wasanaethu, ac yna cynhelir trafodaethau gyda chwmniau eriall, preifat a thrydydd sector, er mwyn trafod eu dyheadau, a'n telerau ar gyfer dyfarnu contractau.

Bydd pob aelod o staff y ddarpariaeth fewnol yn y Cyngor yn medru parhau i weithio yn y Cyngor, ond gall eu hardal waith fod yn newid dros amser.

Fe all olygu y byddai rhai o'r unigolion sy'n derbyn gwasanaeth yn wynebu newid darparwr neu oflawyr. Ni fyddai hyn yn digwydd dros nos, ond yn hytrach dros gyfnod o amser, gan ofalu bod lles yr unigolion hynny sy'n derbyn gofal yn greiddiol.

Bydd y drefn newydd yn sefydlogi a chysoni'r ddarpariaeth gofal cartref ar draws y sir, ac yn arwain yn y pendraw at leihad yn yr achosion o newid staff ar draws y daprarwyr.

1.3 Pwy sy'n gyfrifol am yr asesiad yma?

Meilys Smith
Uwch Reolwr Trawsnewid
Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant

1.4 Pryd wnaethoch chi gychwyn yr asesiad? Pa fersiwn yw hwn?

Fersiwn cyntaf. Gorffennaf 8fed, 2019

2) Gweithredu

2.1 Pwy yw'r partneriaid fydd yn rhaid gweithio hefo nhw i wneud yr asesiad yma?

Bwrdd Prosiect Ail-Fodelu Gofal Cartref – sy'n cynnwys cynrychiolwyr o: Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr Uned Darparu Mewnol y Cyngor Tim Gweithwyr Cymdeithasol Tim Nyrsus Cymunedol Adran Fusnes Adran Oedolion Iechyd a Llesiant y Cyngor Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

2.2 Pa gamau ydych chi wedi ei gymryd i ymgysylltu gyda pobl hefo nodweddion gwarchodedig?

Ddwy flynedd yn ôl, pan gychwynnwyd ystyried y prosiect hwn, penderfynodd y Tîm Ail-fodelu Gofal Cartref yn y Cyngor fynd i'r afael â deall y drefn gofal cartref yng Ngwynedd. Drwy gydweithio â chwmni yn y 3ydd sector sy'n darparu gofal yn ardal Bethesda aed ati i ddarganfod beth oedd gwir effaith y drefn gofal cartref sydd ohoni heddiw ar ddefnyddwyr y gwasanaeth. Drwy ddefnyddio dull cwmni Vanguard (Ffordd Gwynedd), aethant ati i wneud gwaith ymchwil manwl ar y galw oedd yn eu cyrraedd fel cwmni darparu gofal, a'r drefn sydd yn cael ei dilyn er mwyn sicrhau gofal i'r unigolion hynny. Drwy dreulio amser yn edrych ar achosion unigol, trafod gyda defnyddwyr ac aelodau staff, daeth i'r amlwg nad oedd y pecyn gofal oedd yn cael ei gytuno ar eu cyfer am aml yn cyfarch yr hyn oedd yn wirioneddol bwysig i'r unigolyn hwnnw. Cyfarch y symptomau corfforol oeddynt yn aml, gan osgoi delio a'r gwir broblemau lles oedd yn wynebu'r unigolion. Gan fod pecynnau gofal yn cael eu darparu ar sail 'time and task' h.y. tasgau penodol ac amseroedd penodol, maent yn tueddu i fod yn anhyblyg ac yn or benodol. Nid oes modd teilwra'r pecyn ar gyfer anghenion penodol pob unigolyn, sy'n rhwystredig i'r staff gofal cartref, ond sydd hefyd golygu ein bod yn tueddi i greu mwy o ddibyniaeth yn hytrach na hybu annibyniaeth.

Ar sail y gwaith ymchwil yma cychwynnwyd peilot bychan i dreialu ffordd newydd o weithio ble byddai'r cwmni yn:

- Darparu gwasanaeth dibynadwy wedi ei ddylunio o gwmpas y person. Gwasanaeth hyblyg allai gynnig yr hyn oedd ei angen ar bobl, mwy pan fo angen mwy o wasanaeth, a llai pan fyddai'r angen yn lleihau. Byddai'n wasanaeth ataliol oedd yn ystyried lles ehangach y person, nid gofal personol yn unig. Byddai pobl yn deall a theimlo mwy o reolaeth dros eu gwasanaeth.
- Sicrhau bod y staff yn canolbwyntio ar datblygu perthynas efo'r unigolyn, gan wrando a deall eu sefyllfa bersonol, ac yna eu cefnogi i wneud beth sy'n bwysig iddynt. Byddai gan staff yr hawl i wneud penderfyniadau er lles yr unigolyn. Os na allai staff helpu, byddant yn tynnu'r arbenigedd priodol i mewn, neu'n chwilio am adnoddau cymunedol addas ar gyfer cyfarch yr anghenion.

2.3 Beth oedd canlyniad yr ymgysylltu?

Roedd canlyniadau'r cynllun peilot yma'n hynod o ffafriol, gan weld canlyniadau a buddion positif i iechyd a lles yr unigolion oedd yn rhan o'r peilot, yn ogystal a'r staff

Dyma rai sylwadau gan unigolion fu'n rhan o'r peilot ym Methesda:

Cwestiwn: A wnaeth ein staff wneud beth sy'n bwysig i chi/eich perthynas?

"Do. Roeddynt yn barod iawn ac yn gwrando ar beth oeddwn i eisiau.Roeddynt yn barod i adael i mi osod fy nhargedau fy hun a cheisio eu cyrraedd, ac yn cymryd drosodd dim ond pan na allwn ddygymod fy hun."

"Roedd eu hyblygrwydd a'u sensitifrwydd heb ei ail bob amser. Y pethau bach, meddylgar oedd yn gwneud y gwahaniaeth mwyaf."

"(Fe wnaethant) wahaniaeth mawr: gosod targedau i mi eu cyrraedd a herio fy hun. Gwthio ffiniau'r anabledd yma sydd wedi dwyn cymaint o'm annibyniaeth a'r gallu i wneud tasgau syml."

"(roeddwn yn hoffi'r) hyblygrwydd. Y genod allan o iwnifform. Eu haeddfedrwydd. Eu consern diffuant."

"Y rhyddid i fedru dweud be oeddwn i ei angen, ac i beidio cael fy nghyfyngu gan amser, a rheolau arferol gofal cartref."

"Mi ddylai'r gwasanaeth yma fod ar gael i bawb. Rydym mor ddiolchgar ei fod yno pan oedd ni ei angen"

Ar sail llwyddiant y cynllun comisiynwyd cynlluniau peilot mewn 4 ardal arall yng Ngwynedd –

Tywyn, Porthmadog, Caernarfon a Nefyn.

Yn yr ardaloedd yma mae'r darparwr gofal, boed yn ddarparwyr mewnol y Cyngor, neu'n gwmni allanol, yn gweithio'n agos fel rhan o Tim Adnoddau Cymunedol yr ardal, sef Gweithwyr Gofal Cymdeithasol, nyrsus cymunedol, therapyddion galwedigaethol, doctoriaid ac ati.

Fel yn y peilot gwreiddiol y nod yw treialu ffordd newydd o weithio fyddai'n hyblyg, yn ataliol, ac yn canolbwyntio ar les corfforol a meddyliol yr unigolyn – gan ganolbwyntio ar ddod i adnabod yr unigolion, a chyfarch be sy'n bwysig iddynt mewn ffordd integredig ('co-production' – i ddefnyddio'r term diweddaraf).

Golyga hyn ein bod yn ymgysylltu yn y ffordd mwyaf effeithiol gyda defnyddwyr y gwasanaeth wrth geisio deall a dysgu am y ffordd orau o ddatblygu'r gwasanaeth i'r dyfodol.

Yn ystod y flwyddyn hon rydym wedi cynnal sgyrsiau gyda staff uned darparu mewnol y Cyngor er mwyn cyflwyno a thrafod y ffordd newydd o weithio, ac mae'r sgyrsiau yma'n parhau.

Rydym hefyd mewn cyswllt rheolaidd a rhanddeiliad amlycaf y prosiect drwy wahanol fforymau.

Byddwn yn rhannu gwybodaeth gydag unigolion sy'n derbyn gofal ar hyn o bryd unwaith y bydd y cynigion wedi eu cadarnhau gan Gabinet y Cyngor ar Orffennaf 23ain. Wedi hynny bydd newyddlen yn cael ei rhannu i bob unigolyn sy'n derbyn gwasanaeth yn rhannu gwybodaeth am y ffordd newydd o weithio, a'r trefniadau newydd fydd yn cael eu gweithredu dros amser. Byddwn yn rhoi cyfle iddynt gynnig sylwadau ac yn rhannu dyddiadau ar gyfer sesiynau gwybodaeth fydd yn cael eu trefnu mewn lleoliadau ar draws y sir. Bydd y rhain fydd yn gyfle i unigolion, teuluoedd, staff neu'r cyhoedd yn gyffredinol i ddod i ddarganfod mwy am y newidiadau a thrafod ar sail ardaloedd lleol. Bydd gofalwyr cartref eu hunain, yn ogystal a gweithwyr cymdeithasol a gweithwyr iechyd hefyd yn medru trafod gydag unigolion, gan adnabod y bobl mwyaf bregus fyddai angen y gefnogaeth fwyaf.

2.4 Ar sail pa dystiolaeth arall ydych chi'n gweithredu?

Yn ôl **Asesiad Llesiant Gwynedd 2017** mae nifer y bobl dros 80 oed yng Ngwynedd wedi tyfu dros **96.2%** mewn 30 mlynedd. Dywed hefyd bod disgwyl i'r twf yma yn y grŵp oedran hŷn barhau wrth i bobl fyw yn hirach a symud i mewn i'r ardal. Mewn ugain mlynedd mae disgwyl bydd tua **60%** yn rhagor o bobl dros 80 oed yn byw yng Ngwynedd.
Dyma rai o gasgliadau yr asesiad:
"*Rhaid i ni ddeall yn well sut y bydd y newid yma yn effeithio llesiant ein cymunedau a'r unigolion yn y cymunedau hynny. Gall y goblygiadau fod yn bellgyrhaeddol, ond yn gadarnhaol yn ogystal â negyddol. Er enghraifft rydym yn gwybod fod pobl hŷn yn fwy tebygol o ddioddef o unigrwydd, hefyd bydd angen mwy o ofal a chefnogaeth yn y cartref ac yn y gymuned, a bydd angen cynllunio am hyn. Fodd bynnag, gall nifer o'n pobl hŷn barhau i weithio a chwarae rhan flaenllaw yn ein cymunedau.*"

"*Mater arall sydd wedi ei adnabod fel un sy'n cael impact ar lesiant yw unigrwydd – gyda Gwynedd ymysg yr ardaloedd sy'n wynebu'r risg uchaf o hyn yng Nghymru. Tra'n bod ni yn cydnabod bod ysbryd cymunedol iach yma, mae'n bwysig bod trigolion yn gallu teimlo yn rhan o'r cymunedau hynny, a'n bod ni yn cydweithio i leihau'r risg o unigrwydd. Mae rhwydweithiau sefydledig a grwpiau gwirfoddol yn ganolog i hyn a rhaid i ni eu galluogi i barhau ac i ffynnu.*"

Mae **Asesiad Poblogaeth Gogledd Cymru** wedi edrych ar anghenion gofal a chefnogaeth trigolion ar draws gogledd Cymru. Mae'r asesiad wedi tanlinellu nifer o faterion sy'n ymddangos fel themâu ar lefel ranbarthol. Maen nhw yn cynnwys y cynnydd mewn achosion o salwch meddwl, yn enwedig ar gyfer pobl ifanc; yr angen am well mynediad at wasanaethau ataliol; taclo unigrwydd; mwy o gefnogaeth i fyw yn y cartref; cefnogaeth i bobl gyda dementia; pwysigrwydd darparu gwasanaeth yn yr iaith o ddewis unigolyn; a'r angen am fwy o weithgareddau hamdden a chymdeithasol i bobl gydag anableddau.

Gwnaed darn o waith yn ddiweddar gan uned ddata'r Adran Oedolion Iechyd a Llesiant oedd yn dangos rhagamcan o'r cynnydd mewn oriau Gofal Cartref yn yr oedran 65 i fyny, o 533,086 y flwyddyn yn 2015/16 i 645,301 y flwyddyn yn 2026/27. Mae hyn ar sail y rhagamcanion o dŵf y boblogaeth dros yr 20 mlynedd nesaf.

Mae'r angen i ymateb i'r her yma'n amlwg, ac mae'r prosiect i Ail-fodelu Gofal Cartref yn mynd i'r afael a natur y galw, a'r drefn gofal cartref sydd ohoni, yn ogystal a'r niferoedd sydd yn derbyn ac yn debygol o fad angen gofal i'r dyfodol.

Nod y prosiect yw deall y galw am ofal, ac ail ddylunio trefn fydd yn ateb y galw'n fwy effeithio gan ganolbwyntio ar yr unigolyn er mwyn sicrhau eu bod yn medru byw eu bywydau fel maent yn dymuno ei fyw.

2.5 Oes yna unrhyw flychau yn y dystiolaeth sydd angen ei gasglu?

Mae tystiolaeth gadarn fod angen newid y drefn yr ydym yn gweithio o'i fewn yn bresennol er mwyn sicrhau ein bod yn rhoi'r unigolyn yn ganolog i'r gwasanaethau yr ydym yn medru eu cynnig.

Rydym wedi bod yn treialu'r ffordd newydd o weithio mewn gwahanol ardaloedd ar draws Gwynedd, ac rydym yn grediniol fod digon o dystiolaeth wedi ei gasglu i warantu ehangu'r cynlluniau drwy'r sir.

Byddwn yn parhau i gasglu data a gwybodaeth yn gyson wrth gwrs, ac yn agored i ddysgu gwersi gydol y daith.

3) Adnabod yr Effaith

3.1 Mae'n rhaid i'r Cyngor roi sylw dyledus i'r effaith fydd unrhyw newidiadau'n ei gael ar bobl hefo nodweddion cydraddoldeb isod. Beth yw'r effaith fydd y polisi/gwasanaeth newydd neu'r newidiadau arfaethedig yn ei gael ar bobl hefo'r nodweddion hyn? Mae croeso i chwi ychwanegu nodweddion eraill os ydych chi'n dymuno.

Nodweddion	**Sut fath o effaith? ***	**Ym mha ffordd? Beth yw'r dystiolaeth?**
Hil (gan gynnwys cenedligrwydd)	Positif	Bydd y drefn newydd yn ystyried beth sy'n bwysig i bob unigolyn, gan ystyried eu hil, a'u cenedligrwydd, ac unrhyw nodweddion sy'n gysylltiedig a hynny, fel y gallant fyw eu bywyd fel mae'n nhw'n dymuno ei fyw. Bydd aelodau'r Tim Adnoddau Cymunedol, ac yn arbennig felly'r gofalwyr yn adnabod cyfleoedd ieithyddol neu ddiwylliannol sy'n berthnasol i'r unigolyn o fewn eu cymuned, ac yn adnabod unrhyw fylchau mewn darpariaeth gymunedol neu broffesiynol. Mae'r her yn bodoli ar hyn o bryd i sicrhau bod gofalwyr ar draws y cwmnïau darparu yn sylweddoli pwysigrwydd bod yn ystyriol o hil pob un person sy'n derbyn gwasanaeth. Wrth symud tuag at y model newydd bydd yr hyfforddiant a ddarperir yn canolbwyntio ar sicrhau dealltwriaeth y staff o'r angen i deilwra'r gwasanaeth i sicrhau ein bod yn gwneud beth sy'n bwysig i bob unigolyn sy'n derbyn y gwasanaeth hwnnw.
Yr iaith Gymraeg	Positif	Gan fod **65%** o bobl Gwynedd yn medru siarad Cymraeg (yn ôl cyfrifiad 2011) ein nôd wrth symud tuag at y drefn newydd fydd cysoni'r ansawdd ar draws cwmnïau sy'n darparu gofal cartref, gan osod cymal yn y cytundeb i sicrhau bod defnyddwyr sy'n dymuno defnyddio'r iaith Gymraeg yn derbyn gwasanaeth yn y Gymraeg. Mae'n her fodd bynnag i recriwtio gofalwyr yn gyffredinol i'r maes, ac mae recriwtio gofalwyr Cymraeg eu hiaith yn her arbennig mewn rhai ardaloedd. Rydym yn ystyried y bydd angen ymgyrch recriwtio ar draws Gwynedd, gan gynnig hyfforddiant addas er mwyn ceisio sicrhau y gallwn ddiwallu anghenion ieithyddol ar draws y sir.
Anabledd	Positif	Bydd y drefn newydd yn ystyried beth sy'n bwysig i bob unigolyn, gan ystyried unrhyw amhariadau corfforol neu iechyd meddwl, a sut i sicrhau'r gefnogaeth orau iddynt fedru byw eu bywyd fel mae'n nhw'n dymuno ei fyw. Drwy weithio fel un tîm o fewn y Timau Adnoddau Cymunedol (CRTs) ymhob ardal bydd y gofalwyr yn gweithio'n agos gyda'r proffesiynau mwyaf addas yn y tîm - Therapyddion Galwedigaethol, therapyddion, nursus

		seiciatryddol... er mwyn sicrhau bod yr offer, y cyngor a'r cymorth mwyaf addas yn cael ei ddarparu'n amserol a chyson. Byddwn hefyd yn gweithio gyda mudiadau 3ydd sector sy'n cynnig gwasanaeth addas. Fodd bynnag, mae rhwystrau'n bodoli ar hyn o bryd, megis y drefn o archebu offer addas, yn enwedig felly offer arbenigol, llwyth gwaith y therapyddion galwedigaethol, a'r pwysau sydd ar y tîm iechyd meddwl yn y sir.
Rhyw	Positif	Bydd y drefn newydd yn ystyried beth sy'n bwysig i bob unigolyn, gan fod yn ystyriol o ddyheadau'r unigolyn. Byddai rhai dynion, er enghraifft, yn llawer mwy cyfforddus gyda dyn arall yn eu helpu i ymolchi a gwisgo, ond dim ond drwy sgwrsio a dod i adnabod pob unigolyn y daw pethau fel yma'n glir. Sicrhau'r gefnogaeth orau iddynt fedru byw eu bywyd fel mae'n nhw'n dymuno ei fyw yw'r nôd, ac wrth symud ymlaen i'r model newydd byddwn yn ceisio bod mor ystyrio a phosib yn hynny o beth, ac yn ceisio recriwtio amrywiaeth o staff gyfarch hynny.
Oedran	Positif	Er mai pobl hyn fydd y mwyafrif o ddefnyddwyr y gwasanaeth, ni fydd y drefn newydd yn camwahaniaethu ar sail oedran, ac mae'r gwasanaeth hefyd ar gael ar gyfer oedolion sydd gyda anabledd corfforol ac angen cymorth i fyw yn eu cartref yn annibynnol. Rhoir ystyriaeth i bob unigolyn ar sail eu anghenion, gan gofio y bydd anghenion person ifanc gydag anabledd corfforol o bosib yn dra gwahanol i ddyheadau ac anghenion person hyn. Dim ond drwy sgwrsio a dod i adnabod pob unigolyn y daw pethau fel yma'n glir.
Cyfeiriadedd rhywiol	Positif	Bydd y drefn newydd yn parchu'r ffordd mae pob unigolyn yn byw, gan ystyried sut i sicrhau'r gefnogaeth orau iddynt fedru byw eu bywyd fel mae'n nhw'n dymuno ei fyw. Bydd angen i unrhyw hyfforddiant sy'n cael ei gynnig fel rhan o'r drefn newydd adlewyrchu hynny, er mwyn sicrhau bod yr holl staff yn deall pa mor bwysig yw parchu cyfeiriadedd rhywiol unrhyw unigolyn sy'n derbyn y gwasanaeth.
Crefydd neu gred (neu ddiffyg cred)	Positif	Drwy ddod i adnabod beth yw'r pethau hynny sy'n bwysig i bob unigolyn sydd angen y gwasanaeth bydd y Tîm Adnoddau Cymunedol yn medru adnabod cyfleoedd yn y gymuned i ddiwallu'r anghenion hynny. Er enghraifft, pe byddai unigolyn yn gapelwr brwd, ac oherwydd gwaeledd yn methu mynychu, gallai'r Tîm, ac yn arbennig felly'r gofalwyr cartref, wneud ymholiadau a chysylltiadau yn y gymuned er mwyn darganfod cefnogaeth wahanol i ddiwallu'r angen hwnnw. Dod i adnabod yr unigolion yw'r nod, a thrwy hynny medru darganfod rhwydweithiau cymunedol addas, a bod yn ystyriol o ffordd o fyw allai fod y cyd-fynd a daliadau crefyddol.

Ailbennu rhywedd	Positif	Mae'n debyg na fyddai llawer o unigolion sydd wedi ailbennu eu rhywedd yn cyrraedd y gwasanaeth gofal cartref yng Ngwynedd, ond o'r herwydd mae'n bwysig bod yr holl staff yn deall sut i ymateb petai unigolyn yn cyrraedd y gwasanaeth. Bydd yr hyfforddiant fydd yn cael ei ddarparu ar draws yn cwmnïau darparu yn adlewyrchu hynny.
Beichiogrwydd a mamolaeth	Dim llawer/positif	Nid yw'n debygol y byddai'r gwasanaeth yn ymwneud a pherson beichiog gan mai pobl hyn sy'n derbyn y gwasanaeth fel rheol. Fodd bynnag gallai'r sefyllfa godi petai person ifanc ag amhariad corfforol yn beichiogi, ac mewn achos o'r fath byddai staff yn cael eu hannog i gefnogi dewis yr unigolyn e.e i fwydo o'r fron, a byddant yn cael eu hannog i weithio'n agos gyda'r ymwelydd iechyd lleol.
Priodas a phartneriaeth sifil	Positif	Pa bynnag fath o bartneriaeth fyddai'r unigolyn sy'n derbyn gofal yn rhan ohono, byddai'r gofalwyr yn cael eu hannog i fod yn ystyriol o unrhyw anghenion fyddai'n codi oherwydd hynny. Eto, dod i adnabod y person sy'n bwysig, a pharchu anghenion, dyheadau a ffordd o fyw arbennig pob person, yn cynnwys y partner.

* I'w ddileu yn ôl yr angen

3.2 Mae'n ddyletswydd ar y Cyngor dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 i gyfrannu'n bositif i gymdeithas decach trwy hybu cydraddoldeb a pherthynas dda yn ei weithgareddau ym meysydd oedran, rhyw, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd, hil, trawsrywedd, anabledd a beichiogrwydd a mamolaeth. Mae'n rhaid i'r Cyngor roi sylw dyledus i'r ffordd mae unrhyw newid yn effeithio'r dyletswyddau yma.

Dyletswyddau Cyffredinol y Ddeddf Cydraddoldeb	**A yw'n cael effaith?***	**Ym mha ffordd? Beth yw'r dystiolaeth?**
Cael gwared â cham-wahaniaethu anghyfreithlon, aflonyddu ac erledigaeth	Ydi	Oherwydd natur y drefn bresennol mae'r gwasanaeth a gynigir yn gyfyng, wedi ei selio ar fwydlen o dasgau penodol i'w cyflawni o fewn amser penodol. Byddai modd dweud y gallai hyn arwain at gamwahaniaethu oherwydd anhyblygrwydd y system bresennol gan nad yw'n trin pawb yn ôl eu hangen. Nôd y drefn newydd yw adnabod beth sy'n bwysig i bob unigolyn a sicrhau ein bod yn teilwra'r gwasanaeth yn ôl yr angen i sicrhau y gall unigolion fyw eu bywyd fel mae'n nhw'n dymuno, a gweithio tuag at fod mor annibynnol a phosib.

Hyrwyddo cyfleoedd cyfartal	Ydi	Yn sicr bydd y drefn newydd yn hyrwyddo cyfleoedd cyfartal drwy roi cyfle i deilwra'r gwasanaeth tuag at beth sy'n bwysig i bob unigolyn, yn hytrach na chyflwyno bwydlen o dasgau a disgwyl i bobl unigolyn fodloni ar ba bynnag ddewis oedd ar gael.
Meithrin perthnasau da	Ydi	Yn aml, oherwydd gwaeledd corfforol neu feddyliol, bydd pobl hyn yn colli hyder ac yn pellhau oddi wrth eu cymuned, gan golli'r rhwydweithiau cymdeithasol yr arferent fod yn rhan ohonynt. Hanfod y model newydd yw sicrhau ein bod yn dod i ddeall beth sy'n bwysig i unigolion, a darganfod ffyrdd iddynt fedru parhau neu ddychwelyd i fod yn rhan o'r gymuned. Gall hynny godi ysbryd a hyder yr unigolyn, lleihau eu gofynion yn y pendraw, a'u helpu i fod mor annibynnol a phosib.

* I'w ddileu yn ôl yr angen

4) Dadansoddi'r canlyniadau

4.1 Ydi'r polisi felly'n debygol o gael effaith sylweddol, bositif ar unrhyw un o'r nodweddion cydraddoldeb neu'r Ddyletswydd Gyffredinol? Beth yw'r rheswm am hyn?

Bydd y cynllun yn cael effaith sylweddol ar fywydau'r bobl hynny sy'n derbyn gwasanaeth gofal cartref yng Ngwynedd, sef oedolion bregus, fel arfer (ond nid bob tro) dros 65 oed.

Drwy'r ail fodelu byddant yn medru derbyn cymorth fydd wedi ei deilwra ar eu cyfer fel unigolion, gan ganolbwyntio ar eu cryfderau, eu teulu a'u cymuned, er mwyn sicrhau eu bod yn medru byw bywyd fel mae'n nhw'n dymuno ei fyw.

Hybu annibyniaeth yw'r nod, drwy godi hyder a chanolbwyntio ar beth sy'n bwysig i'r unigolyn. Bydd y bobl broffesiynol yn yr ardal leol yn cyd-weithio er mwyn helpu'r unigolyn i wireddu eu dymuniadau, yn tynnu ar rhwydweithiau teuluol a chymunedol, ac adnabod unrhyw fylchau er mwyn gwneud hynny.

4.2 Ydi'r polisi felly'n debygol o gael effaith sylweddol, negyddol ar unrhyw un o'r nodweddion cydraddoldeb neu'r Ddyletswydd Gyffredinol? Beth yw'r rheswm am hyn?

Mae'n bosib yn bydd ychydig o effaith negyddol yn y tymor byr drwy'r ail-fodelu. Mae'n fwriad i symud i drefn ble bydd un darparwr gofal cartref yn gweithredu fesul is-ardal yn y sir. Ar hyn o bryd mae tua 5 neu 6 o gwmnïau yn darparu mewn unrhyw is-ardal. Yn y model newydd byddai 18 o is-ardaloedd drwy'r sir, gyda gwasanaeth darparu mewnol y cyngor yn rhoi gwasanaeth yn hanner yr ardaloedd hynny. Byddwn yn cytundebu'r hanner arall i gwmnïau allanol. Gallai hyn olygu newid darparwr neu ofalwyr i ran unigolion o fewn yr is-ardal. Ni fyddai unrhyw newid yn digwydd tan o leiaf mis Ebrill 2020, a gallai'r newid fod yn un graddol iawn wrth i ni weithio drwy'r cyfnod trosglwyddo dros amser. Y nôd dros amser yw sicrhau cysondeb o ran y gofal, telerau a hyfforddiant, gyda mwy o sicrwydd a llai o newidiadau staff.

4.3 Beth ddylid ei wneud?

Dewiswch un o'r canlynol:

Parhau gyda'r polisi / gwasanaeth gan ei fod yn gadarn	✓
Addasu'r polisi i ddileu unrhyw rwystrau	
Atal a dileu'r polisi gan fod yr effeithiau niweidiol yn rhy fawr	
Parhau a'r polisi oherwydd gellir cyfiawnhau unrhyw effaith niweidiol	

4.4 Os yn parhau hefo'r cynllun, pa gamau fyddwch chi'n cymryd i leihau neu liniaru unrhyw effeithiau negyddol?

Byddwn yn sicrhau y bydd pob cefnogaeth yn cael ei ddarparu ar gyfer yr unigolion hynny allai gael eu heffeithio yn ystod y cyfnod trosglwyddo, drwy'r gweithwyr cymdeithasol a'r gweithwyr iechyd ymhob ardal. Bydd pob achos yn cael ei ystyried yn unigol, gan gyflwyno unrhyw newidiadau'n raddol, dros amser, rhoi cyfle i gysgodi a thrafod, a cheisio cadw'r gofalwyr presennol yn eu lle ble bydd hynny'n bosib. Ar gyfer yr achosion mwyaf bregus byddwn yn gwneud pob ymdrech i sicrhau sefydlogrwydd yn y gofal sy'n cael ei ddarparu. Bydd yr unigolion hynny fydd yn derbyn gofal drwy ddarpariaeth fewnol y Cyngor yn aros o fewn y gwasanaeth cyhyd ag sydd bosib er mwyn lleihau'r effaith ar ddefnyddwyr y gwasanaeth.

4.5 Os nad ydych yn gweithredu ymhellach i ddileu neu leihau effeithiau negyddol, esboniwch pam yma.

Dim yn berthnasol – gweler 4.4 uchod.

5) Monitro

5.1 Pa gamau fyddwch chi'n gymryd i fonitro effaith ac effeithiolrwydd y polisi neu wasanaeth (cynllun gweithredu)?

Mae mesurau newydd yn cael eu datblygu ar hyn o bryd er mwyn monitro effaith ac effeithlonrwydd y gwasanaeth. Bydd profiad yr unigolyn yn ganolog i'r mesurau hynny, ac er bod angen rhan mesuriadau i ddiwallu gofynion cenedlaethol, byddwn yn sicrhau mai cyflawni beth sy'n bwysig i bob unigolyn fydd yn greiddiol i'r mesuriadau lleol. Gan y bydd pob cwmni gofal cartref yn rhan o'r Tîm Adnoddau Cymunedol yn lleol, bydd yr atebolrwydd i'r tîm hwn yn bwysig iawn er mwyn sicrhau trosolwg o'r gwaith gofal cartref ar y lefel mwyaf lleol.

CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y cyfarfod:	**23 Gorffennaf 2019**
Aelod Cabinet:	**Y Cynghorydd Gareth Wyn Griffith**
Swyddog Cyswllt:	**Gareth Jones, Uwch Reolwr Gwasanaeth Cynllunio a Gwarchod y Cyhoedd**
Rhif Ffôn Cyswllt:	**34092**
Teitl yr Eitem:	**Tai haf a chynllunio**

1. Y PENDERFYNIAD A GEISIR

1.1 Fod y Cabinet yn:

i. Cytuno i'r Adran Amgylchedd, ar ran y Cyngor, i gaffael a chomisiynu gwaith ymchwil ar dai haf ar gyfer Gwynedd ond gyda chyd-destun cenedlaethol a gyda chefnogaeth Sefydliad Cynllunio Tref Brenhinol Cymru (RTPI), a chyrff perthnasol eraill, i gynnwys ystyriaeth o'r materion yn rhan 3 o'r adroddiad.

ii. Cytuno i ddarparu hyd at £80,000 o Gronfa Trawsffurfio'r Cyngor, mewn ymgynghoriad gyda'r Pennaeth Cyllid, ar gyfer y gwaith.

2. Y RHESWM DROS YR ANGEN AM BENDERFYNIAD

2.1 Yn dilyn cyfarfod ym mis Mawrth 2019 rhwng Aelodau Cabinet ac Uwch Swyddogion ynglŷn a thai haf, cytunwyd bod angen edrych ar y mater o ddau agwedd sef:

i. materion o gwmpas yr angen i berchnogion Tai Haf fod yn talu treth cyngor fel y gallwn godi premiwm (Adroddwyd ar hyn gan y Prif Weithredwr i gyfarfod y Fforwm Wledig ar 10 Ebrill 2019)

ii. sut y byddai modd i ni gyfyngu ar faint o dai y gellir eu defnyddio at ddibenion gwyliau, gan edrych ar fesurau sydd yn weithredol mewn llefydd eraill a sut byddai modd newid y ddeddfwriaeth gynllunio er mwyn eu gweithredu yng Nghymru.

2.2 O sabwynt rhan 2.1 i), mae'r gwaith o geisio cael cadw Tai Haf yn y gyfundrefn Treth Gyngor yn hytrach na gadael iddynt fynd i'r gyfundrefn Trethi Busnes yn mynd ymlaen. Rydym wedi cyflwyno adroddiad i'r Fforwm Wledig, sef is Grwp o'r Gymdeithas Llywodraeth Leol sy'n cynnwys y naw awdurdod gwledig cydnabyddedig ac maent hwy yn eu tro wedi cytuno yn unfrydol a safbwynt y Cyngor ac wedi pwyso ar y Gymdeithas Llywodraeth Leol i ddilyn y mater fyny gyda'r Llywodraeth.

2.3 Mae Bwrdd Gweithredol y Gymdeithas hefyd yn unfrydol wedi penderfynu fod angen newid y sefyllfa ac maent ar hyn o bryd yn dilyn y mater fyny gyda'r Gweinidog. Arhoswn i weld beth fydd y canlyniad.

2.4 Mae'r adroddiad hwn yn ceisio cyfarch pwynt 2.1 ii) uchod gyda rhan 3 o'r adroddiad hwn yn gosod y cyd-destun a'r rhesymeg tu ôl i'r angen am waith ymchwil pellach yn y maes yma.

3. CYFLWYNIAD AC YSTYRIAETHAU PERTHNASOL

Cefndir

3.1 Mae pryderon wedi bod ers amser ynglŷn a'r nifer o dai haf mewn rhai ardaloedd yng Ngwynedd, gyda'r pryder fod y nifer yn ymestyn i ragor o ardaloedd. Yn fwy diweddar mae'r diwydiant twristiaeth wedi esblygu gan weld dyfodiad busnes AirBnB sydd yn fusnes byd eang. O safbwynt Gwynedd (a lleoliadau eraill) mae'r nifer o dai haf wedi cynyddu yn sylweddol dros y blynyddoedd diwethaf a hynny mewn ardal lle mae'r niferoedd uchaf yng Nghrymu o dai haf eisoes yn bodoli. Mae casgliadau lefel uchel gwaith diweddar y Cyngor oedd yn adolygu nifer y llety gwyliau yn dystiolaeth bendant o'r cynnydd. (Gweler Atodiad 1). Credir fod y prif bryderon o ran ail gartrefi / tai haf / llety gwyliau yn cynnwys:

i. Y cyflenwad lleol o dai sydd ar gael i gwrdd a'r angen gan fod y defnydd yn golygu colled o ran stoc tai lleol
ii. Yn sgil yr uchod, yr effaith ar y gymuned leol yr iaith Gymraeg a'r gwasanaethau sydd yn y gymuned
iii. Yr effaith posib ar brisiau tai
iv. Yr effaith ar fwynderau trigolion lleol
v. Safonau diogelwch ar gyfer yr eiddo

3.2 Ar hyn o bryd, nid oes angen caniatâd cynllunio i ddefnyddio tŷ ar gyfer defnydd ail gartref / defnydd gwyliau. Yn yr un modd, nid oes ychwaith angen trwydded ar gyfer y defnydd o ran sicrhau fod eiddo'n cwrdd a safonau derbyniol ac ati. Felly, y sefyllfa gyfredol yw nad oes rheoliadau statudol mewn lle i reoli'r defnydd nac ychwaith unrhyw gynnydd pellach yn y niferoedd.

Oes rheolaeth o dan unrhyw ddeddfwriaeth arall sydd yn berthnasol?

3.3 Mae pwerau o dan ddeddfwriaeth Iechyd a Diogelwch yn berthnasol lle ceir adroddiad o ddamwain mewn tŷ haf / llety gwyliau. Y Cyngor sydd yn gyfrifol am archwilio / gorfodi mewn llety a ddefnyddir am 20 wythnos y flwyddyn neu fwy, a'r HSE sydd gyda chyfrifoldebau gyda llety a ddefnyddir am llai na 20 wythnos y flwyddyn. Nodir mai pwerau a ddefnyddir yn adweithiol yw y rhain.

3.4 Mae pwerau hefyd o dan ddeddfwriaeth safonau masnach sydd yn ymwneud a diogelwch cynnyrch megis dodrefn / cyfarpar, a cynhelir archwiliadau adweithiol a rhai rhagweithiol ar fusnesau newydd i'r perwyl yma.

Beth yn union rydym yn ei olygu gyda'r term "tai haf"?

3.5 Ar gyfer pwrpas yr adroddiad yma, yr hyn a olygir gyda'r term "tai haf" yw tai marchnad agored sydd yn cael eu defnyddio ar gyfer defnydd gwyliau, gyda

hyn yn cynnwys defnydd fel ail gartrefi, tai sydd yn cael ei gosod ar gyfer defnydd gwyliau hunan wasanaeth gan gynnwys AirBnb. Gellir diffinio'r defnydd mae'n debyg fel un sydd yn ddefnydd preswyl dros dro o ran ei natur, yn hytrach na defnydd o dŷ marchnad agored fel prif gartref.

3.6 Nid yw'r defnydd o dŷ marchnad agored fel tŷ haf angen caniatâd cynllunio gan nad yw'r rheoliadau cynllunio cyfredol (sef y Gorchymyn Dosbarthiadau Defnydd) yn gwahaniaethu rhwng tŷ a ddefnyddir yn achlysurol gan aelwyd ar wyliau, a thŷ a ddefnyddir fel prif gartref gan aelwyd. Nodir fod achos apêl diweddar yng Nghaergrawnt wedi herio hyn.

3.7 Nodir fod datblygiadau ar gyfer llety gwyliau pwrpasol er enghraifft lle trosi'r cyn adeiladau amaethyddol, angen caniatâd cynllunio, ac felly mae modd rheoli datblygiadau o'r fath drwy'r rheoliadau cynllunio cyfredol a'r polisïau cynllunio perthnasol. Felly, ar gyfer pwrpas yr adroddiad hwn, nid yw'r term "tai haf" yn cynnwys datblygiadau llety gwyliau pwrpasol.

Pa waith ymchwil cenedlaethol sydd wedi ei wneud?

3.8 Mae pryderon ynglŷn a thai haf a'i sgil effeithiau wedi bod yn destun trafodaeth ers amser gyda'r pryderon hynny'n hanesyddol wedi canolbwyntio ar rhai ardaloedd penodol, megis ardaloedd arfordirol ac ardaloedd y Parciau Cenedlaethol yng Nghymru ac yn Lloegr.

3.9 Mae'n debyg fod sawl enghraifft o waith ymchwil wedi ei gynnal dros y blynyddoedd, ond o safbwynt Cymru tynnir sylw'n benodol at Adroddiad Ymchwil ar Ail Gartref a Chartrefi Gwyliau a'r System Gynllunio Defnydd Tir, gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cynlluniad Cymru yn 2002. Roedd casgliadau'r gwaith ymchwil yn cynnwys 22 o argymhellion oedd yn cynnwys y ddau argymhelliad isod:

Argymhelliad 6: Cyfarfod a rheoli'r galw am ail gartref a chartrefi gwyliau.

Argymhellwn fod awdurdodau lleol, yn cefnogi datblygiad o ail gartrefi a chartrefi gwyliau newydd mewn ardaloedd llai sensitif. Gallasant hefyd ystyried gadael i dy gwag sydd wedi mynd a'i ben iddo ac nad sydd yn addas ar gyfer anghenion lleol, gael ei adnewyddu i'r un pwrpas.

Nodir fod yr eglurhad ar gyfer uchod yn crybwyll - "Nid yw hi'n bosibl nac ychwaith yn ddymunol i rwystro'r holl alw am ail gartrefi a thai gwyliau gan fod yna fudd twristiaeth, ac hefyd gan fod y galw yn deillio o ddewis yr unigolyn". Sonnir hefyd am faterion hawliau dynol os ceisir rhwystro'r holl alw am ail gartrefi a thai gwyliau.

Argymhelliad 21: Ni argymhellir unrhyw newid i'r Gorchymyn Dosbarthiadau Defnydd

Wrth geisio cael caniatâd cynllunio i newid defnydd cartref cyntaf yn ail gartref fe gafwyd problemau sylfaenol o safbwynt diffinio ac felly ei weithredu. Am y rhesymau hyn, ystyriwn nad yw hyn yn ddewis ymarferol.

Nodir yn yr eglurhad ar gyfer yr uchod ei bod (ar y pryd) yn anodd gwahaniaethu rhwng defnydd sydd yn brif ddefnydd ac yn ddefnydd eilradd. Hefyd, buasai'n anodd diffinio'r defnydd ac felly'n anodd ei weithredu'n gyfreithiol.

Gweler y adroddiad ymchwil llawn yn y linc yma: https://llyw.cymru/sites/default/files/publications/2018-10/ail-gartrefi-a-chartrefi-gwyliau-ar-system-cynllunio-defnydd-tir-adroddiad-ymchwil.pdf

3.10 Yn 2008 cyhoeddwyd darn o waith ymchwil y "Taylor Review : Living Working Countryside" ar ran llywodraeth ganolog oedd yn edrych ar yr heriau oedd yn berthnasol i gymunedau gwledig yn Lloegr, oedd yn cynnwys ystyriaeth o faterion yn ymwneud a thai haf. Roedd casgliadau'r adroddiad yn cynnwys 48 o argymhellion oedd yn cynnwys yr argymhelliad isod o safbwynt tai haf:

"Recommendation 21: The Government should consider the options of trialling planning rules limiting change of used of full time homes to part time occupation (as second homes or holiday lets), in one or more of the National Parks"

Nid wyf yn credu i'r argymhelliad uchod gael ei weithredu.

Oes enghreifftiau o fesurau ar gyfer rheoli'r defnydd yn bodoli?

Llundain

3.11 Mae'r rheoliadau yn Llundain ers y 1970au wedi bod yn wahanol i weddill Lloegr o ran y rheolaeth dros y defnydd o dai marchnad agored fel tai haf. Roedd y rheoliadau yn Llundain yn arfer atal y defnydd o eiddo preswyl yn y 32 o fwrdeistrefi Llundain ar gyfer defnydd gwyliau dros dro. Gwnaethpwyd hyn drwy reoliadau oedd yn gofyn am ganiatâd cynllunio i newid defnydd, a prif bwrpas hynny oedd i warchod y cyflenwad tai yn Llundain.

3.12 O ganlyniad i ddatblygiad trefniadau ar gyfer rhannu llety yn sgil busnesau fel Airbnb, a newidiadau i'r ffyrdd oedd pobl yn dymuno defnyddio eu cartrefi, daeth galw i lacio'r rheoliadau ar gyfer defnydd gwyliau tymor byr. Yn sgil hyn, cyflwynwyd newidiadau drwy'r Ddeddf Dadreoleiddio 2015 (oedd yn diwygio'r hen ddeddfwriaeth) oedd yn llacio'r rheolau. Roedd hyn yn caniatáu defnydd gwyliau tymor byr am uchafswm o 90 noson mewn blwyddyn calendr, heb fod angen caniatâd cynllunio. Nodir felly fod perchnogion cartrefi yn Llundain, sydd yn dymuno defnydd gwyliau sydd yn fwy na 90 noson y flwyddyn angen caniatâd cynllunio.

3.13 Ers i'r ddeddfwriaeth ddod i rym i lacio'r rheolau, mae twf aruthrol dros gyfnod byr wedi bod mewn nifer yr eiddo sydd yn cael eu gosod ar gyfer defnydd gwyliau tymor byr yn Llundain, gyda dros 70,000 o eiddo (yn cynnwys tai gydag ystafelloedd yn cael eu gosod a thai cyfan yn cael eu gosod) yn cael eu rhestru ar gyfer defnydd gwyliau tymor byr. Mae hyn wedi bod yn destun trafodaeth yn y Ty Cyffredin yn ddiweddar, gyda pryderon ynglŷn a'r effaith ar y stoc dai ac ar gymunedau ac ati, yn ogystal a'r anawsterau o ran gorfodi'r cyfyngiad o 90 noson mewn blwyddyn calendr.

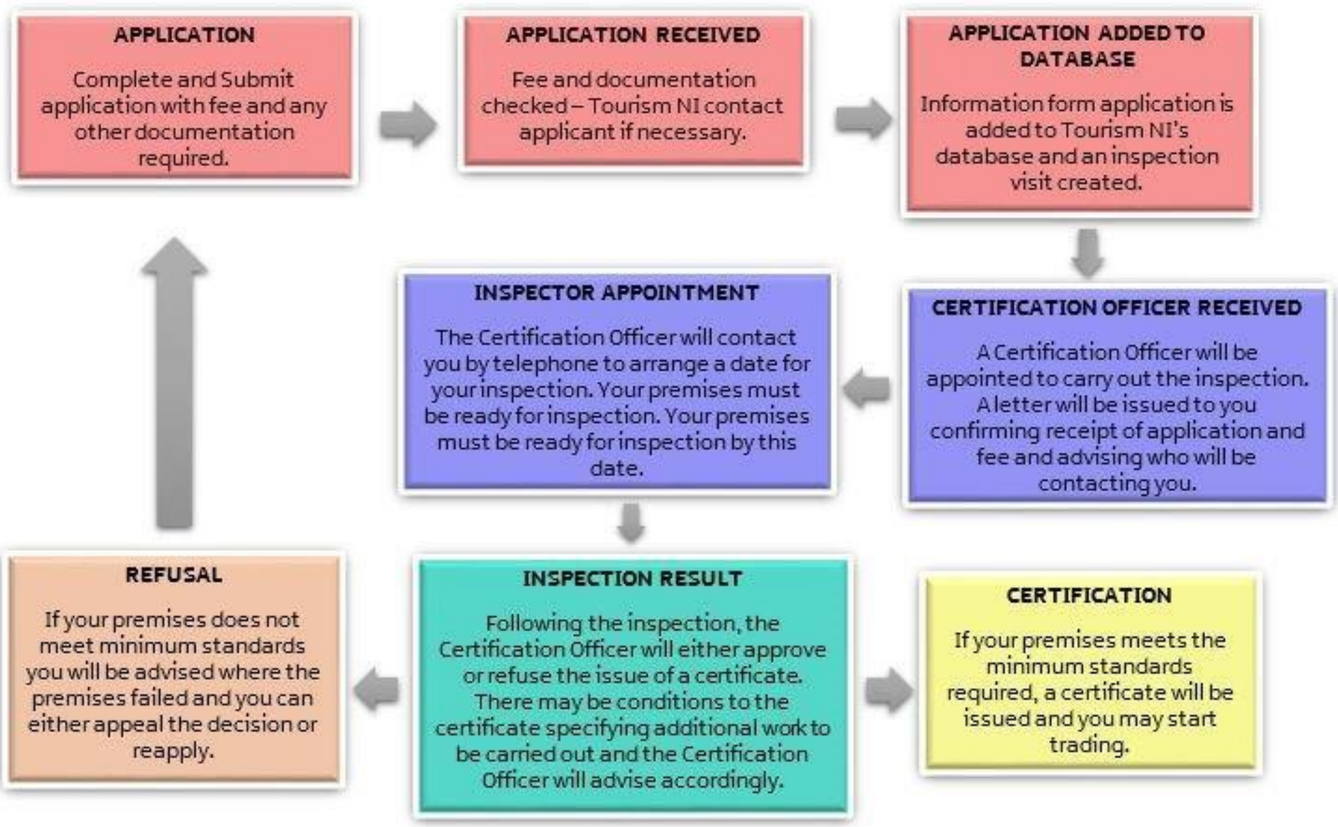
3.14 Ymddengys ar hyn o bryd nad oes awydd gan y llywodraeth ganolog (Lloegr) i gyflwyno newid mewn deddfwriaeth, gan y gall hyn atal aelwydydd rhag gosod eu heiddo am gyfnodau byr. Yn hytrach, maent yn ffafrio dull anstatudol sydd yn cefnogi arfer da o ran safonau ac ati.

Gogledd Iwerddon

3.15 Gogledd Iwerddon yw'r unig wlad yn y Deyrnas Unedig ar hyn o bryd sydd yn rheoleiddio darparwyr llety gwyliau byr dymor. Mae rheoliadau ("Tourism (Northern Ireland) Order 1992") yn golygu fod darparwyr o'r holl wahanol gategorïau o lety gwyliau yn gorfod derbyn tystysgrif ("certification") gan "Tourism NI" er mwyn gallu gweithredu.

3.16 Mae'r drefn yn adnabod 8 categori gwahanol o lety gwyliau sydd yn cynnwys llety hunan wasanaeth – sef gosod tŷ ar gyfer pwrpas gwyliau. Mae gofyn statudol i wneud cais ffurfiol i "Tourism NI" (ar gost o £40 hyd at £350) cyn y gellir defnyddio tŷ ar gyfer defnydd gwyliau, gyda'r broses yn cynnwys archwiliad o'r eiddo i wneud yn siŵr ei fod yn cydfynd a gofynion y tystysgrif.

3.17 Ymddengys fod "Tourism NI" yn gorff sydd gyffelyb i Croeso Cymru, ond sydd yn gweithredu a gorfodi gofynion Deddf Twristiaeth gydag archwiliadau eiddo gwyliau'n edrych ar safonau'r eiddo a'r dulliau ar gyfer rheoli'r eiddo gwyliau. Ymddengys nad yw'r broses yn ystyried os oes gormodedd o lety gwyliau mewn ardal berthnasol fel rhan o'r broses o ddelio gyda cais am dystysgrif. Amlinellir y broses isod:



Yr Alban

3.18 Ar hyn bryd mae Bil Cynllunio (Yr Alban) yn mynd drwy'r senedd yn yr Alban sydd yn cynnwys bwriad i ddiwygio'r ddeddfwriaeth fel bod y defnydd o dy ar gyfer defnydd gwyliau byr dymor ("short term holiday let") angen caniatâd cynllunio lle dynodir ardal gan Awdurdod Cynllunio fel ardal rheoli defnydd gwyliau byr dymor. Ar hyn o bryd, nid oes diffiniad o "short term holiday let".

Rheoliadau mewn lleoliadau tu allan i'r Deyrnas Unedig

3.18 Mae'r twf aruthrol sydd wedi bod yn yr arferiad o osod tai neu ystafelloedd mewn tai ar gyfer defnydd gwyliau tymor byr, gyda hyn wedi ei ysgogi'n bennaf drwy ddyfodiad Airbnb, wedi mynd yn broblem byd eang i ddinasoedd tu hwnt i'r Deyrnas Unedig. Yr hyn sydd yn gyffredin yw'r effaith negyddol ar gymunedau sydd yn cael ei achosi drwy ormodedd. Yn sgil hyn mae sawl gwlad wedi cyflwyno deddfwriaeth i geisio rheoli'r sefyllfa.

3.19 Mae'r rheoliadau sydd wedi ei cyflwyno yn **Barcelona** yn cael eu hystyried fel y rhai mwyaf effeithiol o reoli'r defnyddiau gwyliau byr dymor ac yn benodol y busnes Airbnb. Er mwyn gosod eiddo ar gyfer defnydd gwyliau byr dymor mae'n rhaid cael trwydded twristiaeth ("tourist licence"). Mae'r drwydded ei angen ar gyfer eiddo sydd yn cael ei osod ar gyfer defnydd gwyliau byr dymor i dwristiaid am gyfnodau dilynol o llai na 31 diwrnod. Mae gofynion amrywiol yn bodoli ar gyfer ymgeisio am drwydded sydd yn cynnwys:

i. Bod yr eiddo yn cwrdd a safonau / amodau byw priodol ac wedi ei ddodrefnu
ii. Gellir ond ei ddefnyddio ar gyfer defnydd twristiaeth a rhaid nodi faint o bobl fydd yn aros yn yr eiddo
iii. Rhaid bod rhifau cyswllt ar gyfer y perchennog a'r gwasanaethau brys lleol
iv. Rhaid cael ffurflen gwyno swyddogol
v. Rhaid cynnal yr eiddo'n briodol
vi. Rhaid cael caniatâd gan y llywodraeth rhanbarthol sydd yn penderfynu ar y cais am drwydded cyn y gellir cychwyn defnyddio'r eiddo ar gyfer defnydd gwyliau byr dymor

3.20 Os ceir caniatâd am drwydded mae'n rhaid i'r perchennog gofrestru'r eiddo ar lein gyda'r holl wybodaeth berthnasol. Drwy hyn mae gwybodaeth am yr holl eiddo sydd wedi ei trwyddedu ar gofrestr ar gyfer y ddinas sydd yn hwyluso trefniadau gorfodaeth. Yr hyn sydd yn cael ei amlygu yw'r ymdrechion a'r adnoddau sydd wedi eu rhoi tuag at orfodi'r ddeddfwriaeth i waredu / cosbi perchnogion sydd yn gweithredu heb drwydded. Hefyd, mae'r ddinas yn gwrthod ceisiadau lle mae gormodedd yn bodoli eisoes ac wedi gwahardd defnyddiau gwyliau byr dymor mewn rhai rhannau o'r ddinas.

3.21 Yn ogystal a rheoli'r defnydd, nodir hefyd fod Barcelona wedi cyflwyno'r angen i dalu treth ar yr incwm a wneir o'r busnesau hyn.

3.22 Mae **Paris** yn un o'r lleoliadau mwyaf poblogaidd ar gyfer Airbnb ac o dan ddeddfwriaeth yn Ffrainc roedd angen caniatâd ffurfiol ar gyfer defnydd gwyliau oedd am fwy nad 120 o ddyddiau mewn blwyddyn. Ers Mawrth 2016, mae'r gyfraith wedi newid sydd yn golygu fod y rhai hynny sydd yn gosod eiddo yn gorfod cofrestru hyn gyda'r Cyngor, a bod unrhyw un sydd yn gosod am fwy na 120 o ddyddiau'r flwyddyn yn gorfod cofrestru'r eiddo fel eiddo masnachol, sydd yn gostus. Cyflwynwyd pwerau gorfodaeth hefyd fel rhan o hyn.

3.23 Mae trefniadau trwyddedu'n cael eu gweithredu'n **Berlin** ers 2016 i reoli'r defnydd o Airbnb ac yn fwy diweddar maent wedi atal cynnydd pellach oherwydd yr effaith ar y cyflenwad o dai fforddiadwy yn y ddinas. Cyflwynwyd pwerau a gorfodaeth a dirwyon sylweddol fel rhan o'r rheoliadau.

3.24 Mae **Amsterdam** yn 2019 yn cyflwyno rheoliadau i gyfyngu'r cyfnod y gellir gosod eiddo ar gyfer defnydd gwyliau o 60 diwrnod i lawr i 30 diwrnod y flwyddyn.

Beth gellir ei ystyried i reoli'r sefyllfa yng Ngwynedd / Cymru?

3.25 Credir fod y rheoliadau statudol sydd yn weithredol (neu ar y gweill o ran yr Alban) yn y lleoliadau cyfeirir atynt uchod, nid yn unig yn amlygu graddfa'r broblem, ond hefyd yn amlygu'r angen i gyflwyno newidiadau mewn deddfwriaeth i reoli'r sefyllfa. Ni chredir y gellir cael datrysiad cadarn i hyn drwy gynllun gwirfoddol, neu drwy annog ymarfer da fel sydd i weld yn cael ei ffafrio gan llywodraeth ganolog yn Lloegr ar hyn o bryd.

3.26 Gan ystyried nifer helaeth o llety Airbnb yn Llundain a'r anawsterau o gwmpas gorfodi'r cyfyngiad 90 noson o dan y ddeddfwriaeth gynllunio a gan nad oes gofynion statudol o ran cofrestru, ymddengys nad oes rheolaeth effeithiol yn weithredol ar hyn o bryd. Mae'r datrysiadau mewn dinasoedd tu allan i'r DU i weld yn seiliedig ar:

- Yr angen statudol am drwydded / caniatâd ar gyfer y defnydd (gyda hyn wedi ei ddiffinio ar sail nifer y dyddiau mewn blwyddyn a ddefnyddir ar gyfer gwyliau byr dymor)
- Trefniadau cofrestru ar lefel dinesig / cenedlaethol ar gyfer y defnydd
- Cyfyngu / gwahardd defnyddiau gwyliau byr dymor mewn rhai ardaloedd
- Trefniadau gorfodaeth cadarn gyda dirwyon uchel am dor-rheolaeth
- Adnoddau ar gyfer gorfodi'r rheoliadau'n rhagweithiol
- Yr angen i dalu trethi ar incwm a wneir o'r defnydd

3.27 Wrth ystyried newid mewn deddfwriaeth mae angen meddwl am beth yn union rydym yn ceisio ei gyflawni. O safbwynt Cymru mae'n debyg fod dau prif fater sydd angen ystyriaeth:

i. Effaith gormodedd o dai yn yr ardal yn cael ei defnyddio fel llety gwyliau byr dymor ar gymunedau.
ii. Safonau'r eiddo / tai sydd yn cael eu gosod ar gyfer defnydd gwyliau hir dymor o safbwynt materion o gwmpas deddfwriaeth tai.

3.28 Gan ystyried y ddau fater uchod mae'n debyg bod angen gofyn y cwestiwn os oes modd cyfarch y ddau fater uchod drwy newidiadau i ddeddfwriaeth mewn un neu fwy o feysydd gwaith. Ymddengys ar y wyneb y buasai'r mater 3.27 i, sydd yn ymwneud a gormodedd yn fater sydd yn berthnasol i'r maes cynllunio gyda 3.27 ii, sydd yn ymwneud a safonau angenrheidiol, yn fwy perthnasol i'r maes tai.

3.29 Credir y gellir cymharu beth sydd yn weithredol gyda thai mewn amlfeddiannaeth (HMOs) fel opsiwn gall fod yn bosib ar gyfer cael rheolaeth briodol dros defnydd o dai ar gyfer defnydd gwyliau.

3.30 Oherwydd y pryderon oedd yn gyffredin i ddinasoedd / trefi gyda phrifysgolion a cholegau yng Nghymru ynglŷn a'r nifer o HMOs, comisiynwyd darn o waith ymchwil gan Llywodraeth Cymru yn 2015 oedd yn edrych i mewn i bob agwedd o hyn. Roedd un o'r argymhellion yn sgil y gwaith ymchwil yn cynnwys diffiniad o HMO a chreu dosbarth defnydd cynllunio ar gyfer HMOs. Mae hyn bellach yn rhan o ddeddfwriaeth cynllunio sydd yn rhoi rheolaeth fwy cadarn o HMOs o ran niferoedd.

3.31 Mae hyn wrth gwrs yn rhedeg gyfochrog a threfniadau statudol sydd mewn lle ar gyfer trwyddedu HMOs yn unol a gofynion deddfwriaeth tai perthnasol. Amcan y trwyddedu yw sicrhau bod landlordiaid yn bobl gymwys ac addas, a bod y llety'n cyrraedd safonau angenrheidiol. Fel rhan o'r gofynion statudol mae'n rhaid i'r Cyngor gadw cofrestr o'r holl eiddo trwyddedig.

3.32 Gan ystyried yr hyn sydd yn weithredol yn y maes HMOs o safbwynt cynllunio a thrwyddedu, gall hyn fod yn opsiwn ar gyfer rheolaeth o'r defnydd o dai ar gyfer defnydd gwyliau byr dymor. Buasai hyn yn golygu'r angen i:

i. Newid deddfwriaeth cynllunio er mwyn creu dosbarth defnydd newydd ar gyfer defnydd gwyliau / tai haf a fuasai hefyd angen diffiniad o beth yw defnydd gwyliau / tai haf (a beth sydd ddim). Gellir edrych ar sut mae gwledydd eraill wedi diffinio hyn ac ystyried yr hyn ddaw allan o Bil Cynllunio yr Alban. Buasai hyn yn golygu cyflwyno'r angen am ganiatâd cynllunio i ddefnyddio prif gartref ar gyfer defnydd gwyliau byr dymor.
ii. Newid deddfwriaeth tai perthnasol er mwyn cyflwyno trefniadau statudol ar gyfer trwyddedu defnydd gwyliau, gall fod yn cynnwys yr angen i gadw cofrestr o'r holl ddefnydd gwyliau trwyddedig. Buasai hyn hefyd angen diffiniad o beth yw defnydd gwyliau / tŷ haf ddylai fod yr un fath a'r diffiniad ar gyfer pwrpas cynllunio

3.33 Mae'n debyg y buasai'n rhaid ystyried os oes modd cyflwyno newid mewn deddfwriaeth gall fod yn cyflwyno un trefn sydd yn cyfarch y materion cynllunio a thrwyddedu, fel bod y drefn yn un broses gyflawn.

Materion i'w hystyried

3.34 Buasai angen tystiolaeth berthnasol er mwyn newid ddeddfwriaeth, a gall gwaith ymchwil mwy manwl sydd yn edrych ar y cyd-destun lleol a chenedlaethol fod yn cyfranu at hyn. Yn ogystal a'r materion eraill sydd yn cael eu crybwyll yn yr adroddiad hwn, credir y buasai angen i waith ymchwil ystyried materion megis:

- Beth yw graddfa'r broblem ar hyn o bryd yng Ngwynedd / Cymru a sut mae'r sefyllfa wedi newid dros y 10 mlynedd diwethaf o ran y nifer o dai sydd yn cael eu defnyddio fel llety gwyliau byr dymor a'u lleoliad?
- Beth yw gwir effaith hyn ar gymunedau ac ardaloedd a'r diwydiant twristiaeth?
- Beth yw'r budd economaidd sydd yn deillio o hyn ac a yw hynny'n gorbwyso a'i peidio unrhyw effeithiau negyddol ar gymunedau?
- Gan ystyried yr uchod oes cyfiawnhad cadarn i gyflwyno newid mewn deddfwriaeth i reoli'r sefyllfa?
- Sut bydd tŷ haf / defnydd gwyliau byr dymor yn cael ei ddiffinio a pa mor ymarferol bydd gweithredu a gorfodi deddfwriaeth?

- Beth fuasai'r newid mewn deddfwriaeth yn ei olygu o safbwynt tai sydd eisoes yn cael eu defnyddio fel llety gwyliau dros dro?
- Pa effaith gall newid mewn deddfwriaeth gael ar gymunedau a'r economi?
- Pa adnoddau fuasai eu hangen i weithredu unrhyw newid mewn deddfwriaeth. Nodir fod yr esiamplau mewn dinasoedd megis Barcelona i'w gweld yn effeithiol, oherwydd yr ymdrechion a'r adnoddau sydd yn cael eu rhoi tuag at orfodi'r ddeddfwriaeth.

3.35 Nodir fod Sefydliad Cynllunio Tref Brenhinol Cymru (RTPI) wedi cytuno mewn egwyddor i gefnogi'r Cyngor gyda gwaith pellach yn y maes yma ac i roi cyd-destun cenedlaethol i'r gwaith. Credir y bydd hwn yn ddarn o waith ymchwil sylweddol fydd angen mewnbwn tîm o arbenigwyr aml-ddisgybledig.

4. CAMAU NESAF AC AMSERLEN

Paratoi briff ar gyfer comisiynu gwaith ymchwil yn y maes (Awst / Medi 2019)
Gweithredu ar y gofynion caffael perthnasol (bydd y briff yn gosod allan yr amserlen mwy manwl)

5. UNRHYW YMGYNGHORIADAU A GYNHALIWYD CYN ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

Ymgynghoriadau a mewnbwn gan Adrannau perthnasol y Cyngor
Ymgynghoriadau gyda Chynghorau eraill Cymru
Ymgynghoriadau gyda Sefydliad Cynllunio Tref Brenhinol Cymru (RTPI)

BARN Y SWYDDOGION STATUDOL

Prif Swyddog Cyllid:

Gwyddom, wrth gwrs, fod cryn bryderon lleol ynglŷn a thai haf / tai gwyliau a'i sgil effeithiau ar gymunedau yng Ngwynedd. Felly, diau y bydd y Cabinet awydd comisiynu'r gwaith ymchwil sylweddol ar y mater, gyda mewnbwn tîm o arbenigwyr aml-ddisgybledig. Deallaf daw'r gofyn yn gliriach wrth baratoi dogfennau a gofyn i gwmnïau fuddsoddi amser mewn cynnig pris, rhaglen, arbenigedd, ac ati. Felly, os oes awch i fynd iddi'n fuan, rwy'n barod i reoli'r drefn o ryddhau swm priodol i'r pwrpas hyd at £80,000 o Gronfa Trawsffurfio'r Cyngor mewn ymgynghoriad gyda'r Adran Amgylchedd a'r Aelod Cabinet cyfrifol.

Bydd nifer o geisiadau haeddiannol yn cystadlu am adnoddau prin o'r Gronfa Trawsffurfio, a mater i aelodau'r Cabinet fydd blaenoriaethu'r ceisiadau sy'n gwneud gwahaniaeth wrth ddyrannu adnoddau o'r Gronfa. Cadarnhaf fod darpariaeth ddigonol i ariannu'r gwaith ymchwil yma, a bod arian pellach ar gael o'r Gronfa ar gyfer rhai prosiectau (yn deillio o Gynllun y Cyngor, ayb) fydd yn cyrraedd cyfarfodydd dilynol o'r Cabinet am gymeradwyaeth.

Swyddog Monitro:

Amlygir cyfleon i ystyried rôl deddfwriaeth gyfredol a posibiliadau ar gyfer datblygu deddfwriaeth newydd, agwedd y gall y Gwasanaeth yma gynorthwyo i'w ddatblygu.

Atodiadau

Atodiad 1: Crynodeb o'r casgliadau yn sgil adolygiad llety gwyliau Gwynedd

Arolwg Llety Gwynedd 2011 / 2019

2011

Math	Arfon		Dwyfor		Meirionnydd		Lleoliad Anhysbys		Cyfanswm
	No	%	No	%	No	%	No	%	No
Gwasanaeth	100	3.6	102	3.6	195	6.9	3	0.1	**400**
Hunan Ddarpar	202	7.2	602	21.4	529	18.8	630	22.4	**2023**
Carafan a Campio	40	1.4	142	5.1	120	4.3	38	1.4	**340**
Arall	18	0.6	9	0.3	17	0.6	0	0.0	**44**
Cyfanswm	**360**	**12.8**	**855**	**30.5**	**861**	**30.7**	**731**	**26.0**	**2807**

2019

Math	Arfon		Dwyfor		Meirionnydd		Lleoliad Anhysbys		Cyfanswm
	No	%	No	%	No	%	No	%	No
Gwasanaeth	108	3.3	82	2.5	181	5.6	0	0.0	**371**
Hunan Ddarpar	400	12.4	1028	31.8	1018	31.5	0	0.0	**2446**
Carafan a Campio	54	1.7	182	5.6	152	4.7	0	0.0	**388**
Arall	13	0.4	5	0.2	9	0.3	0	0.0	**27**
Cyfanswm	**360**	**11.1**	**855**	**26.5**	**861**	**26.6**			**3232**
Air B & B									**1603**
Cyfanswm									**4835**

Cymhariaeth 2011 - 2019

Math	Arfon			Dwyfor			Meirionnydd			Lleoliad Anhysbys			Gwynedd		
	2011	2019	%	2011	2019	%	2011	2019	%	2011	2019	%	2011	2019	%
Gwasanaeth	100	108	**8%**	102	82	**20%-**	195	181	**7%-**	3	0	N/A	400	371	**7%-**
Hunan Ddarpar	202	400	**98%**	602	1028	**71%**	529	1018	**92%**	630	0	N/A	2023	2446	**21%**
Carafan a Campio	40	54	**35%**	142	182	**28%**	120	152	**27%**	38	0	N/A	340	388	**14%**
Arall	18	13	**28%-**	9	5	**44%-**	17	9	**47%-**	0	0	N/A	44	27	**39%-**
Air B & B													0	1603	**N/A**
Cyfanswm													**2807**	**4835**	**72%**

Hunan Ddarpar - Asiantaeth 2019

Asianateth	Nifer
Air B & B	1603
Aberdyfi Cottages	13
Best of Wales	3
Booking.com	1
Cottage Choice	1
David Thomas	1
Dioni	93
Dyfi Cottages	35
Holiday Cottages	24
Hoseasons	313
Lastminute.com	24
Lounge Holidays	100
Menai Cottages	143
North Wales Cottages	51
Quality Cottages	66
STS	130
Sykes	569
Wales Cottage Holidays	306
Wales Holidays	23
Wilson Holidays	1
Arall / Anibynnol	682

CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod y Cabinet

Dyddiad y cyfarfod:	**23 Gorffennaf 2019**
Aelod Cabinet	**Cynghorydd Ioan Thomas, Aelod Cabinet Cyllid**
Swyddog Cyswllt:	**Dilwyn Williams, Prif Weithredwr**
Teitl yr Eitem:	**Dygymod â Sefyllfa Ariannol 2020-21.**

Penderfyniad a geisir

Yn amodol ar y cyfyngiad a nodir yng nghymal 15, er mwyn dygymod gyda sefyllfa ariannol 2020/21, bod y Cabinet yn mabwysiadu Opsiwn 3, gan ofyn i adrannau ddarganfod eu siâr nhw o'r isafswm o £2m fydd ei angen i gyfarch yr isafswm o ddiffyg adnoddau ar gyfer chwyddiant yr ydym yn debygol o'i wynebu, gan ofyn i'r Pwyllgorau Craffu graffu'r cynigion hynny yn yr Hydref.

Tra'n adrodd ar hynny dylai adrannau hefyd adrodd ar sut y maent yn bwriadu dygymod gydag unrhyw ddiffyg sydd angen ei gyfarch yn eu cynlluniau arbedion.

Cefndir

1. Mae'n rhaid i ni ystyried sut ydym am ddygymod gyda sefyllfa ariannol 2020/21, gan ei fod am gymryd cryn dipyn o amser i baratoi.

2. Bydd aelodau'r Cabinet yn cofio'r llynedd, er i ni ddelio gyda'r broblem ariannol mewn cyfnod cymharol fyr, fe wnaeth y gwaith paratoi ddechrau ym mis Mai. Felly gorau po gyntaf ein bod yn dechrau meddwl am y peth.

3. Mae hyn wrth gwrs yng nghyd-destun yr hyn sydd wedi bod yn digwydd i ni dros y 12 mlynedd diwethaf lle nad yw'r grant yr ydym yn ei dderbyn oddi wrth Lywodraeth Cymru a'r cynnydd a roddwyd ar y Dreth Gyngor wedi bod yn ddigonol i gwrdd â chwyddiant, sydd wedi arwain at sefyllfa lle rydym wedi gorfod gwneud arbedion sylweddol.

4. Mae'r darlun yn Atodiad 1 yn dangos sefyllfa'r 12 mlynedd diwethaf.

Beth fydd y sefyllfa ariannol 2020/21

5. Dyma yw'r cwestiwn sy'n gwneud ein sefyllfa mor anodd i gynllunio ar ei gyfer.

6. Yn yr adroddiad ar y strategaeth ariannol ar gyfer eleni, fe wnaeth y Pennaeth Cyllid gynnwys twmffat tebygolrwydd (copi ynghlwm yn Atodiad 2) lle 'roedd y llinell ganol yn dangos bwlch ychwanegol o £3.4m yn 2020/21, a hynny ar ôl cynnydd o 3.5% yn y Dreth Gyngor.

7. Er na ŵyr y Pennaeth Cyllid beth fydd y cytundeb tâl, na lefel y grant ar gyfer 2020/21 (sy'n cyfyngu'n sylweddol ar ei allu i roddi unrhyw sicrwydd o'r sefyllfa), mae ef a'i staff wedi bod yn taro golwg dros 2 senario posibl - un sydd yn obeithiol o ran ei gyflawni, ac un arall yn cymryd gogwydd mwy pesimistaidd.

8. Gwyddom wrth gwrs fod y trefniadau darganfod arbedion ar gyfer 2019/20 hefyd wedi adnabod arbedion ar gyfer 2020/21 a 2021/22.

9. Gan gymryd rhain i ystyriaeth, un senario ar sail tybiaethau "gobeithiol" ar gyfer 2020/21 yw ein bod am dderbyn cynnydd grant o 2% i gwrdd ag unrhyw gynnydd cyflog fydd yn cael ei ddyfarnu. Byddai cyfuno hynny gyda chynnydd o 3.5% yn y Dreth Gyngor yn arwain at fwlch arbedion heb ei ddarganfod o tua £1.7m.

10. Gellir yn hawdd iawn darlunio senario lle na fyddem yn derbyn cynnydd grant o gwbl, a'r codiadau cyflog fymryn yn uwch. Ar sail hynny (sef y gogwydd pesimistaidd), fe allasai'r bwlch ariannol fod cymaint â £7.3m.

11. Ar sail y dylem gynllunio felly ar gyfer unrhyw beth rhwng £1.7m a £7.3m, ymddengys i mi fod yna dri dewis felly ynglŷn â sut i ddelio gyda sefyllfa debygol 2020/21, sef -

- **Opsiwn 1** - Dechrau ar broses darganfod arbedion cynhwysfawr i gynllunio ar gyfer cyfarch y sefyllfa waethaf o £7.3m;

  [***Mantais*** *= dechrau rŵan gyda gobaith y byddai rhywfaint ychwanegol ar gael erbyn canol 2020/21.* ***Anfantais*** *= Posibilrwydd ein bod yn dychryn heb fod angen; Dim ysbaid o'r agenda "torri" a gwasanaethau'n blino. Hen gyfundrefnau wedi dod i ddiwedd eu "hoes ddefnyddiol"]*

- **Opsiwn 2** – Derbyn nawr y byddwn yn cwrdd â'r bwlch o £1.7m yn y sefyllfa optimistaidd drwy gynyddu'r Dreth Gyngor 5% eto, fyddai i bob pwrpas yn cwrdd â'r bwlch gweddilliol, a chan ddefnyddio balansau i gwrdd ag unrhyw fwlch uwchben y sefyllfa ganolig er mwyn rhoi amser i ni ddarganfod yr ateb barhaol;

  [***Mantais*** *= Cyfarch y sefyllfa "gobeithiol"; Dull o ddygymod gydag elfen o sefyllfa besimistaidd. Ysbaid i adrannau.* ***Anfantais*** *= Digon o falansau i gwrdd â'r sefyllfa besimistaidd yn mynd i fod yn heriol; Cynnydd 5% yn amhoblogaidd/annerbyniol]*

- **Opsiwn 3** - Cynllunio i gwrdd â'r bwlch o £1.7m yn y sefyllfa ganolig drwy rannu'r swm hwnnw ymysg yr holl adrannau (ac ysgolion), gan nodi mai cyfraniad at chwyddiant ydyw, a chan ddefnyddio balansau a/neu gynnydd uwch yn y Dreth Gyngor i gwrdd â'r bwlch uwchben y sefyllfa ganolig er mwyn rhoi amser i ni ddarganfod yr ateb barhaol;

  [***Mantais*** *= Cyfarch y sefyllfa "gobeithiol; Dull o ddygymod gyda'r sefyllfa besimistaidd. Dim yn gorfod ystyried cynnydd o 5% oni bai ein bod yn delio gyda setliad grant y gogwydd pesimistaidd. A**nfantais** = Dim ysbaid llawn i adrannau.]*

12. Gan dderbyn fod y bwlch am fod yn uwch na'r sefyllfa optimistaidd, byddai'n afresymol peidio a gwneud unrhyw gam i gau'r bwlch hwnnw, ond byddai ceisio darogan unrhyw fwlch uwchben hynny yn gallu arwain at boenau di-angen.

13. Yn amlwg mae'r sefyllfa yn bell o fod yn foddhaol, ond yng nghyd-destun y ffaith ein bod eisoes wedi darganfod arbedion o £65m dros y 12 mlynedd diwethaf, a'r penderfyniadau anoddach fydd o'n blaenau, mae'n well pwyllo rhag gor ymateb yn enwedig gan fod gennym y gallu i wneud hynny.

14. Argymhellaf felly ein bod yn rowndio'r £1.7m i fyny i £2m ac yn mabwysiadu Opsiwn 3, gan ofyn i adrannau ddarganfod eu siâr nhw o £2m fydd ei angen i gyfarch yr isafswm diffyg adnoddau y byddwn yn ei wynebu i gwrdd â chwyddiant, gan ofyn i'r Pwyllgorau Craffu graffu'r cynigion hynny yn yr Hydref.

15. Gan fod y Cabinet yn dymuno cymryd gogwydd strategol ar gyllidebau incwm, ni ddylai unrhyw gynlluniau o'r fath gynnwys cynyddu ffioedd a phrisiau.

16. Tra'n gwneud hynny hefyd, **argymhellir** ein bod yn gofyn i adrannau adrodd yr un pryd i'r Pwyllgor Craffu perthnasol ar sut y maent yn bwriadu dygymod gydag unrhyw ddiffyg sydd angen ei gyfarch yn eu cynlluniau arbedion.

Sylwadau'r Swyddogion Statudol

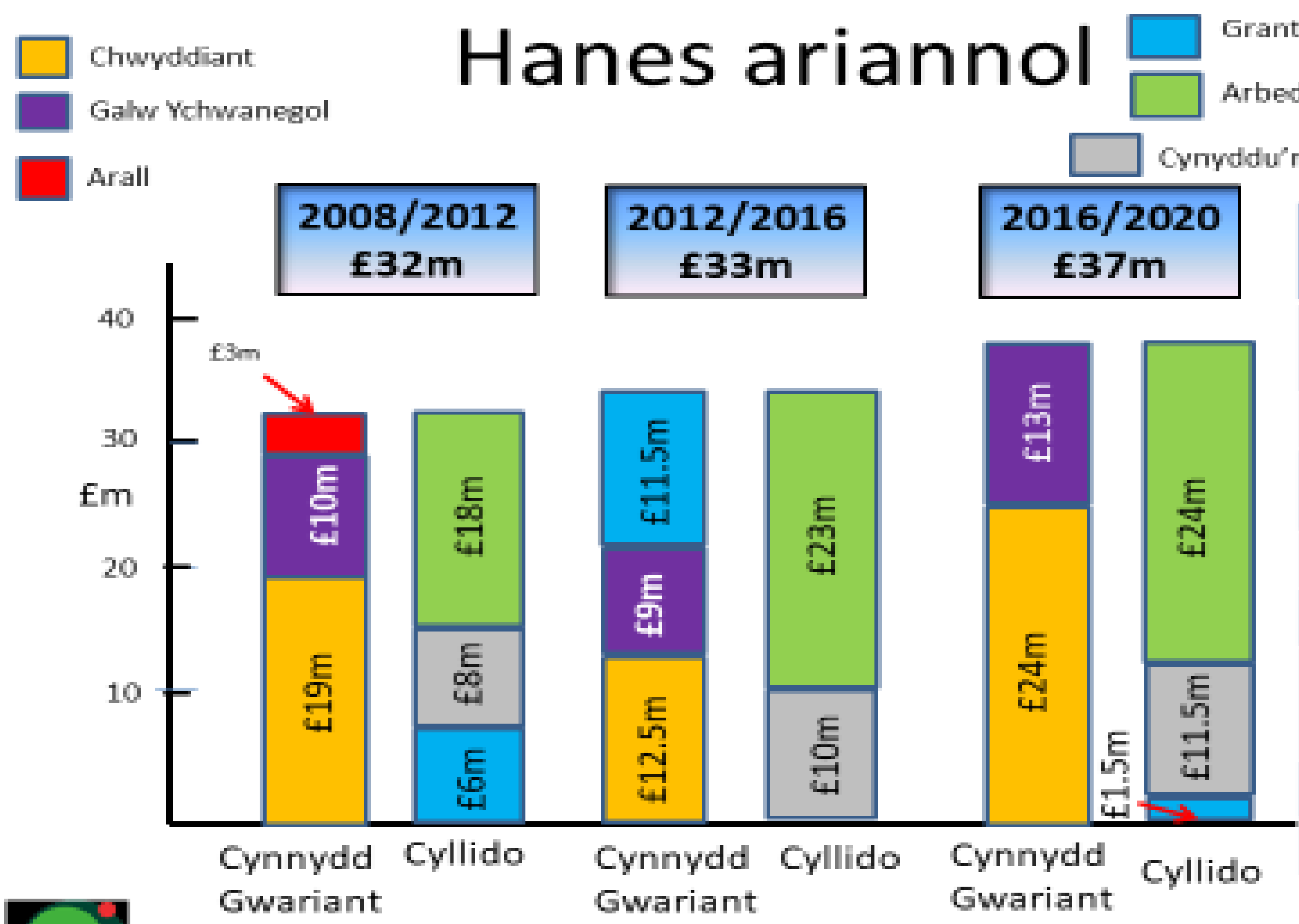
Swyddog Monitro

Mae'r adroddiad yn amlygu'r heriau ynghlwm â chynllun y gyllideb ar gyfer 2020/21. Yn y sefyllfa yma mae'r argymhelliad a'r rhesymeg ar gyfer gosod cyfeiriad yn briodol.

Pennaeth Cyllid

Rwyf wedi cydweithio gyda'r awdur i baratoi'r adroddiad yma. Cadarnhaf fod sail resymol i'r amcangyfrifon ac rwy'n cefnogi'r penderfyniad a geisir.

Hanes ariannol



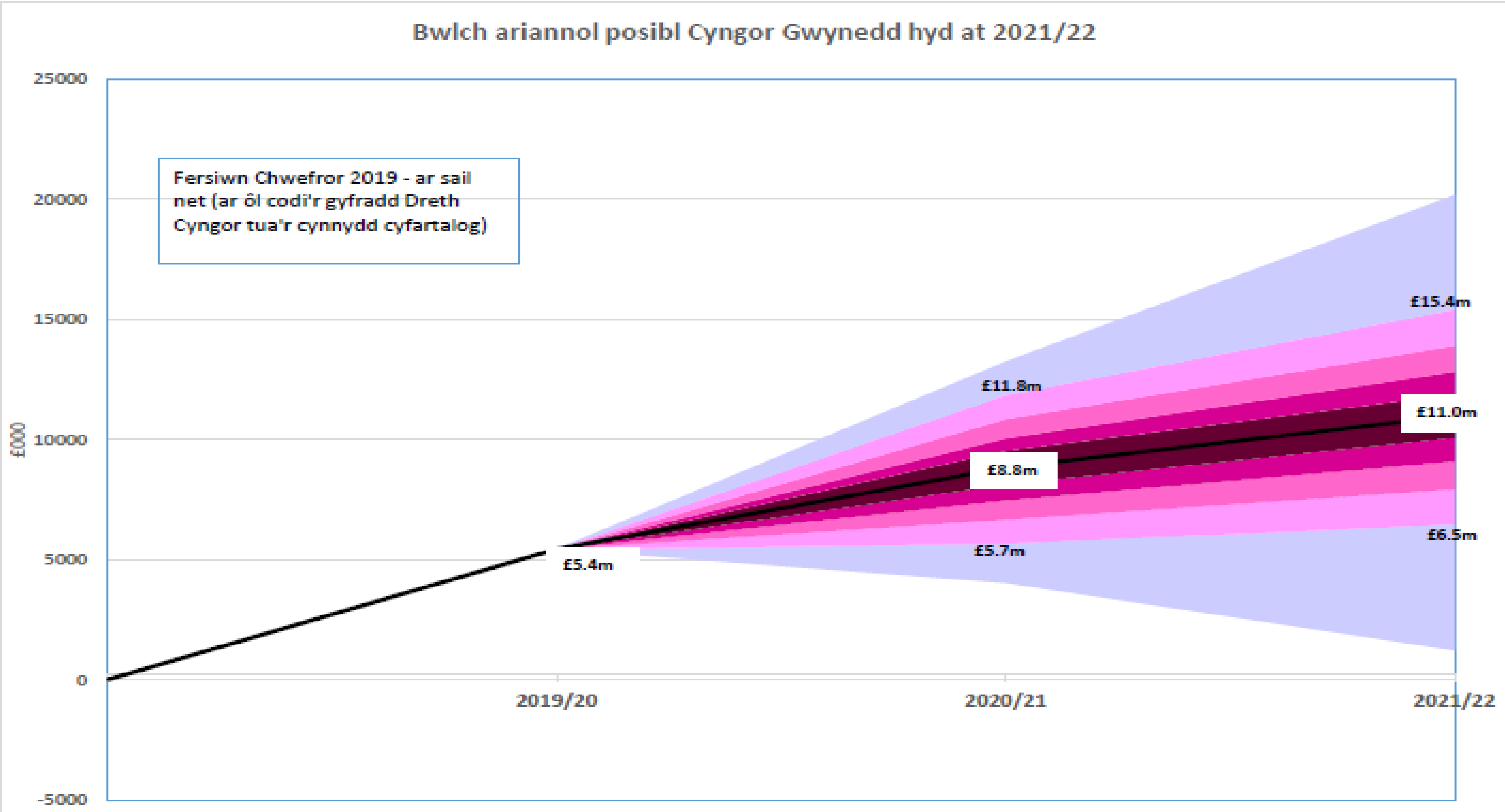
Crynodeb 12 mlynedd

Cynnydd gwariant	£m
Chwyddiant	55.5
Galw Ychwanegol	32.0
Arall	3.0
Lleihad Grant	4.0
Arianwyd drwy	
Treth Gyngor	29.5
Arbedion	65.0

RHOI POBL GWYNEDD YN GANOLOG I BOPETH RYDYM YN EI WNEUD • PUTTING THE PEOPLE OF GWYNEDD AT THE CENTRE OF EVERYTHING WE DO

www.gwynedd.llyw.cymru

Atodiad 2


Bwlch ariannol posibl Cyngor Gwynedd hyd at 2021/22
Fersiwn Chwefror 2019 - ar sail net (ar ôl codi'r gyfradd Dreth Cyngor tua'r cynnydd cyfartalog)
£000
25000
20000
15000
10000
5000
0
-5000
2019/20
2020/21
2021/22
£5.4m
£11.8m
£8.8m
£5.7m
£15.4m
£11.0m
£6.5m

CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad:	23 Gorffennaf 2019
Teitl yr Eitem:	Adroddiad Perfformiad yr Aelod Cabinet dros Gefnogaeth Gorfforaethol a Chyfreithiol
Pwrpas:	Derbyn a nodi'r wybodaeth yn yr adroddiad
Aelod Cabinet:	Y Cynghorydd Nia Jeffreys
Swyddog Cyswllt:	Dilwyn Williams, Prif Weithredwr

1. **CYFLWYNIAD**

1.1 Pwrpas yr adroddiad yma yw diweddaru fy nghyd aelodau ar yr hyn sydd wedi digwydd yn y meysydd yr wyf yn gyfrifol amdanynt fel yr Aelod Cabinet dros Cefnogaeth Gorfforaethol a Chyfreithiol. Bydd hyn yn cynnwys amlinellu'r hyn sydd wedi digwydd yn erbyn addewidion Cynllun Cyngor Gwynedd 2018-2023, lle mae'r mesurau perfformiad arni; a'r diweddaraf o ran cynlluniau arbedion a thoriadau.

1.2 Hoffwn eich atgoffa bod yr holl faterion eisoes wedi bod yn destun trafodaeth ac wedi eu craffu mewn cyfarfodydd o dîm rheoli'r Adran Cefnogaeth Gorfforaethol a thim rheoli'r Gwasanaeth Cyfreithiol, oedd hefyd yn cynnwys cynrychiolaeth o'r Pwyllgor Craffu.

1.3 Y prif faterion yr hoffwn dynnu eich sylw atynt yw'r:

- **Cynllun Prentisiaethau**, ble mae nifer o brentisiaid newydd eisoes wedi eu penodi
- **Rhoi Ffordd Gwynedd ar Waith**, ble mae'r Strategaeth newydd wedi ei llunio ac mae gwaith ar y gweill i ail-edrych ar eiriad sy'n nodi'r disgwyliadau ar gyfer pob un o'r pum swyddogaeth fydd yn ei dro yn cael eu rhannu â phob gweithiwr yn y Cyngor
- **Cadw'r Budd yn Lleol**, ble mae ein ffigurau gwariant gyda chwmniau sy'n lleol i Wynedd yn parhau'n weddol gyson â'r llynedd ond bod y ganran o'n gwariant yn lleihau
- **Hunanwasanaeth ar-lein**, ble, am y tro cyntaf, mae 5 o wasanaethau yn derbyn mwy o geisiadau drwy hunanwasanaeth na thros y ffôn
- **Dadleniadau DBS**, ble nad yw'r system ymgeisio ar-lein ar gael yn y Gymraeg

Cyswllt:
01286 679868
01286 679490
cabinet@gwynedd.llyw.cymru

- a'r **Gwasanaeth Cofrestru**, sydd wedi derbyn ymateb positif iawn gan y Swyddog Cydymffurfio i'w hadroddiad blynyddol. Rwy'n ymhelaethu ar yr holl faterion yma yn fy adroddiad.

1.4 Yn gyffredinol rwy'n hapus gyda chynnydd prosiectau yr arweinir arnynt o fewn Cynllun y Cyngor a'r mesurau perfformiad yr wyf yn gyfrifol amdanynt.

2 Y PENDERFYNIAD A GEISIR

2.1 Derbyn a nodi'r wybodaeth yn yr adroddiad.

3 PROSIECTAU CYNLLUN Y CYNGOR

3.1 **Cadw'r Budd yn Lleol**

Adroddodd yr Uned eu bod yn parhau i gynghori ac annog busnesau lleol i ymgeisio am gytundebau gyda'r Cyngor, ond mewn rhai meysydd, ee. cytundebau cyfalaf mawr, dydi'r sgiliau neu arbenigedd ddim ar gael o fewn Gwynedd bob tro. Ers mis Ebrill bu gwariant sylweddol angenrheidiol ar loriau casglu gwastraff ac adeiladu Ysgol y Garnedd gyda chwmnïau sydd a'u pencadlys yn Wrecsam. Mae hyn wedi golygu mai 49% o wariant cyfalaf a refeniw oedd yn wariant lleol rhwng 1 Ebrill a 30 Mehefin, ond er bod hyn yn ostyngiad o'i gymharu â'r 55% o wariant dros yr un cyfnod y llynedd mae'r gwariant ei hun yn weddol gyson - £16,750,218 eleni o'i gymharu â £16,844,683 Ebrill i Mehefin 2018/19.

Mae'r canran o wariant refeniw yn unig hefyd wedi gostwng - 51% rhwng Ebrill a Mehefin eleni o'i gymharu â 55% dros yr un cyfnod y llynedd. Er bod y ganran wedi gostwng, mae'r gwariant ei hun yn uwch - £14,809,284 eleni o'i gymharu â £13,952,278 y llynedd. Mae'r gostyngiad canran hwn ynghlwm â gwaith cynnal a chadw i'r A55.

Roedd yn destun pryder i mi ragweld felly y bydd hi'n debygol iawn y bydd ein canran gwariant lleol yn is eleni oherwydd y prosiectau mawr yma.

Rwyf wedi pwysleisio yr angen fod gymaint â phosib yn cael ei wneud er mwyn annog y cwmnïau mawr yma i is-gontractio gwaith i gwmnïau lleol a byddaf yn

3.2 **Cynllun Prentisiaethau**

Cynlluniwyd i benodi 20 prentis yn ystod 2019/20, ac mae 6 o'r rhain eisoes wedi eu penodi, gyda'r cyntaf wedi cychwyn gweithio yn y Cyngor ar 1 Gorffennaf a lleoliadau wedi eu sefydlu ar gyfer 11 pellach. Newyddion gwych yw fod 3 o'r 6 yn ferched a dwy o'r rhain wedi eu penodi i swyddi peirianneg yn yr Adran Ymgynghoriaeth.

Mae'r prosiect hwn hefyd yn dod â budd ehangach i ddatblygu defnydd o'r Gymraeg. Rydym wedi llunio canllawiau ar gyfer colegau ac unrhyw

sefydliad arall sy'n esbonio'r gofynion ieithyddol sydd gennym fel Cyngor, gan gynorthwyo'r rheiny fydd am ymgeisio am swydd prentis.

3.3 **Merched mewn Arweinyddiaeth**

Mae Grŵp Prosiect wedi ei sefydlu er mwyn symud y gwaith yma yn ei flaen. Mae'r gwaith paratoi wedi ei wneud er mwyn adolygu holiaduron anfonwyd i ferched o fewn y Cyngor ddwy flynedd yn ôl, ac i drefnu gweithdy i'r 55 Rheolwr/Pennaeth Cynorthwyol/Pennaeth/Cyfarwyddwr benywaidd o fewn y Cyngor. Bydd gweithdy hefyd yn cael ei drefnu ar gyfer dynion yn y Cyngor sydd yn aml yn gyfrifol am recriwtio.

3.4 **Y Gymraeg a'r Gwasanaethau Cyhoeddus**

Yn anffodus, dydw i ddim yn credu bod y gwaith ar y prosiect hwn yn symud yn ei flaen gyn gyflymed ag y dylai a hynny efallai am ein bod yn canolbwyntio ar y sefydliadau yn hytrach na'r hyn yr ydym yn ceisio ei gyflawni – sef newid arferion dinasyddion i fod yn defnyddio'r Gymraeg. Ystyrir mai un ffordd o wneud hynny yw i sefydliadau cyhoeddus eraill yng Ngwynedd annog unigolion sy'n gallu'r Gymraeg i'w defnyddio wrth gael mynediad i wasanaethau. Rwyf yn bwriadu gofyn i swyddogion geisio newid pwyslais y prosiect sy'n cael ei gyflawni drwy'r Bwrdd Gwasanaethau Cyhoeddus.

3.5 **Busnesau Gwynedd i Ddefnyddio'r Gymraeg**

Mae'r cyswllt uniongyrchol â busnesau'r sir yn cael ei gynnal gan swyddogion o fewn yr Adran Economi a Chymuned, ac y maent yn hybu'r defnydd o'r Gymraeg ymysg y sector preifat. Mae swyddogion Hunaniaith, drwy eu gwaith cymunedol, hefyd yn annog busnesau i gynyddu eu defnydd. Elfen arall o'r gwaith yn ddiweddar yw cydweithio â siroedd eraill gorllewin Cymru, drwy'r prosiect Arfor, er mwyn creu platfform digidol er mwyn cysoni a chydlynu'r holl adnoddau a chefnogaeth sydd ar gael i fusnesau i'w helpu i ddefnyddio mwy o'r Gymraeg.

3.6 **Hybu Defnydd o'r Gymraeg o fewn Gwasanaethau'r Cyngor**

Mae yna ddwy elfen i'r gwaith yma, sef asesu a diweddaru anghenion ieithyddol gwahanol swyddi o fewn y Cyngor, a chynnig cymorth ymarferol i staff i ddysgu neu loywi eu Cymraeg er mwyn cyrraedd y lefelau rhugldер angenrheidiol.

Mae'r elfen gyntaf wedi ei chwblhau, ac mae'r ail elfen yn symud yn ei blaen yn foddhaol iawn. Mae sawl dull dysgu effeithiol ar waith – 'tips Cymraeg y mis' a hyfforddiant gloywi iaith ar-lein, hyfforddiant wyneb yn wyneb, neu gynllun Cyfeillion Cymraeg. Mae'r cynllun gefeillio hwn wedi cynorthwyo aelod o staff Byw'n Iach i godi hyder fel ei bod bellach yn siarad Cymraeg gyda chleientiaid – sydd yn eu tro wedi cydnabod ei hymdrech i newid iaith yn y gweithle.

3.7 **Arfogi Unedau i roi Ffordd Gwynedd ar Waith**

Gan fod fersiwn ddiwygiedig o Strategaeth Ffordd Gwynedd hefyd wedi ei chyflwyno at sylw'r Cabinet yn y cyfarfod hwn, fe welwch ynddi beth yw'r bwriad ar gyfer datblygu'r gwaith pwysig hwn i'r dyfodol.

Ers dechrau Ebrill mae'r swyddogion wedi dechrau cadw cofrestr canolog o'r holl geisiadau gan wahanol reolwyr am gefnogaeth i gynnal adolygiadau Ffordd Gwynedd. Ceisir fesur pa lefel o gefnogaeth fydd ei hangen arnynt, ac felly'n ail edrych ar rôl yr Ymgynghorwyr Ffordd Gwynedd gan efallai symud oddi wrth gynnal adolygiadau dwys yn unig. Mae mwy o sesiynau rhannu profiadau ymarferol o roi Ffordd Gwynedd ar waith yn cael eu cynnal rhwng gwahanol dimau gwasanaeth hefyd, ac rwy'n siŵr y bydd hyn, ynghyd â'r rhannu gwybodaeth drwy'r Rhwydwaith Rheolwyr yn fuddiol wrth ymestyn y gwaith i'r dyfodol.

Ers i'r rhaglen hyfforddiant 6 diwrnod ar gyfer rheolwyr gychwyn yn haf 2017, mae pob rheolwr gwasanaeth bellach wedi mynychu. Mae'r swyddogion bellach yn parhau i gynnal y cwrs ar gyfer rheolwyr newydd a darpar reolwyr i'r dyfodol.

Mae gwaith eisoes ar y gweill i edrych ar eiriad sy'n nodi'r disgwyliadau ar gyfer pob un o'r pum swyddogaeth fydd yn ei dro yn cael eu rhannu â phob gweithiwr yn y Cyngor.

3.8 **Datblygu Arweinyddiaeth**

Ers mis Ebrill mae gwaith wedi parhau i gynnal cyfarfodydd o'r Rhwydwaith Rheolwyr, ble mae hyfforddiant ar ddatblygu sgiliau 'arwain' yn hytrach na 'rheoli' a rhannu profiadau wedi ein cynorthwyo i ymestyn egwyddorion Ffordd Gwynedd.

Mae cynlluniau eisoes ar y gweill hefyd i gynnig hyfforddiant pellach ar sgiliau arweinyddiaeth i aelodau'r Cabinet yn yr hydref.

4 **PERFFORMIAD**

4.1 Yn ychwanegol i'r gwaith sy'n cael ei ddisgrifio uchod ar brosiectau sy'n perthyn i Gynllun y Cyngor, mae gweddill prif brosiectau Adran Cefnogaeth Gorfforaethol a'r Gwasanaeth Cyfreithiol yn cael eu disgrifio isod. Ymhellach, ceir adroddiad llawn ar y mesurau perfformiad sy'n gysylltiedig â fy mhortffolio yn **Atodiad 1.**

4.2 Mae datblygiad **Hunanwasanaeth** ar wefan y Cyngor yn hanfodol bwysig i alluogi trigolion Gwynedd i gael mynediad i wybodaeth 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos, a chynnig ffordd fwy cost effeithiol o gysylltu â'r Cyngor am wasanaeth.

4.3 Mae'r niferoedd o gyfrifon hunanwasanaeth yn parhau i gynyddu, gyda 42,716 cyfri yn bodoli erbyn diwedd Mai 2019, 10,305 cyfri yn fwy na'r un cyfnod y llynedd. Mae y niferoedd sy'n mewngofnodi i'w cyfrifon yn fisol

hefyd yn parhau i gynyddu o'i gymharu â blynyddoedd blaenorol, sef tua 10,000 y mis.

4.4 Datblygiad arwyddocaol ers mis Ebrill, ac yn wir am y tro cyntaf ers cychwyn datblygu hunanwasanaeth, yw bod 5 gwasanaeth bellach yn derbyn mwy o geisiadau wedi eu cyflwyno drwy hunanwasanaeth na thros y ffôn. Y gwasanaethau hyn ydi – archebu casgliad gwastraff gardd, archebu cyfarpar gwastraff neu ailgylchu, problem efo goleuadau traffig, problem efo toiledau cyhoeddus a phroblem efo marciau/arwyddion ffyrdd. Ers dechrau Mawrth eleni mae hi hefyd wedi bod yn bosib i wneud cais a thalu am Docyn Parcio Gwynedd drwy hunanwasanaeth, ac mae'n galonogol iawn bod 44.2% o'r holl geisiadau eisoes ar-lein.

4.5 Adroddodd y gwasanaeth, am resymau oedd y tu hwnt i'n rheolaeth, y bu oedi wrth gyflwyno'r gallu i wirio balans a thalu treth Cyngor drwy hunanwasanaeth. Ni lwyddwyd i fynd yn fyw efo'r prosiect hwn erbyn diwedd Ebrill 2019 yn unol â'r cynllun gwreiddiol oherwydd bod problemau gydag elfennau o'r system sy'n cael ei darparu gan gwmni allanol. Serch hynny, mae'r gwasanaeth yn hyderus bod y problemau'n cael eu datrys ac y bydd y ddarpariaeth ar gael yn ystod y flwyddyn bresennol.

4.6 Y flaenoriaeth ar gyfer y dyfodol agos yw cael y gwasanaeth Tocyn Teithio 16+ yn fyw erbyn dechrau Awst. Bydd hyn yn galluogi ein pobl ifanc i archebu a thalu am docyn teithio, archebu tocyn newydd yn lle un coll, newid manylion ar docyn a chyflwyno ymholiad neu gŵyn. Datblygiad cyffrous newydd arall yw y bydd hi hefyd yn bosib i dderbyn 'edocyn teithio' drwy 'apGwynedd'.

4.7 Mae'r cyfrifoldeb am gynnwys **gwefan y Cyngor** gan Wasanaeth Cyfathrebu ac Ymgysylltu'r Cyngor. Rhwng Ebrill a Mai 2019 bu i 334,992 o unigolion ddefnyddio gwefan y Cyngor. O'r 290 o unigolion wnaeth ddefnyddio'r teclyn adborth i fynegi barn ar y cynnwys dim ond 62 wnaeth nodi sgôr o lai na 5 allan o 5, sef 0.85% o'r cyfanswm o ymwelwyr. Derbyniwyd gyfanswm o 35 o gwynion am gynnwys y wefan, ond llwyddwyd i gau 86% ohonynt o fewn 3 diwrnod, sy'n welliant o'i gymharu â 75% dros y 3 mis blaenorol.

4.8 Un rhan arall o waith y **Gwasanaeth Cyfathrebu ac Ymgysylltu** yw rhannu gwybodaeth am waith y Cyngor yn y wasg, ac ymateb i geisiadau gan y wasg am wybodaeth a sylwadau. Fe wnaethom gyhoeddi 29 datganiad i'r wasg fisoedd Ebrill a Mai, gyda 145 o eitemau neu erthyglau newyddion cadarnhaol yn deillio ohonynt. Derbyniwyd 96 ymholiad gan y cyfryngau yn yr un cyfnod , gyda dim ond 2 adroddiad 'negyddol' am waith y Cyngor yn deillio ohonynt. Derbyniwyd 12 cais am wybodaeth gan y cyfryngau Prydeinig a rhyngwladol am effaith newid hinsawdd ar gymuned Fairbourne, a llwyddwyd i ymateb yn gadarnhaol i'r sylw annisgwyl yma.

4.9 Pwrpas y **Gwasanaeth Ymchwil a Gwybodaeth** newydd ydi 'Helpu pob aelod o staff i reoli gwybodaeth ar bapur neu'n electronig a chadw at ddeddfau gwybodaeth. Datblygu gallu'r Cyngor a'i bartneriaid i

ddefnyddio gwybodaeth a thystiolaeth er mwyn gwneud y penderfyniadau gorau i bobl Gwynedd'.

4.10 Bu 4 'digwyddiad gwybodaeth' (lle mae gwybodaeth am unigolyn wedi ei ddwyn/colli/mynd i'r cyfeiriad anghywir) ym misoedd Ebrill a Mai. Mae'r nifer yma yn peri pryder, ac felly mae gwaith ar y gweill i edrych ar ein polisïau i'r gweithlu gan ystyried sut yr ydym yn sefydliadol am ymateb i'r achosion hyn i'r dyfodol. Mae'r Prif Weithredwr yn ystyried yn nhermau "fframwaith weithredu" Ffordd Gwynedd, bod achosion fel hyn y tu allan i'r fframwaith a bod angen adlewyrchu hynny yn ein hymateb. Er hyn, nid oedd yr un o'r digwyddiadau hyn yn rai digon difrifol i orfod adrodd i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

4.11 Mae cryn waith wedi ei wneud dros y blynyddoedd diwethaf i drosglwyddo ffeiliau electronig y Cyngor i system newydd o'r enw 'iGwynedd'. Bydd yr holl waith mudo draw i'r system newydd wedi ei gwblhau erbyn diwedd Gorffennaf, a byddwn wedyn yn canolbwyntio ar roi cefnogaeth a hyfforddiant i unrhyw aelod o staff sydd ei angen.

4.12 Mae nifer o brosiectau ymchwil ar y gweill, megis rhagamcanion poblogaeth ar sail 10 ardal leol o fewn Gwynedd, diweddaru sail gwybodaeth am lefydd aros er mwyn rhoi gwell gwybodaeth am nifer ymwelwyr i Wynedd ac effaith economaidd hynny. Newyddion cyffrous arall yw bod yr uned wedi ennill y tendr i wneud dadansoddiad ar gyfer Byrddau Gwasanaethau Lleol Gogledd Cymru o'r dystiolaeth sydd ar gael am gyflwr cydraddoldeb a hawliau dynol yn y Gogledd, ar lefel awdurdod lleol ble mae hynny'n bosib. Bydd canlyniadau'r ymchwil hwn ar gael i ni fel Cyngor yn y pen draw.

4.13 Un o gyfrifoldebau **Gwasanaeth Cefnogol** y Cyngor yw gweinyddu'r broses o sicrhau fod gan unrhyw un o weithwyr neu aelodau o'r Cyngor sydd angen dadleniad DBS (Disclosure and Barring Service) un cywir a chyfredol. Holais os oes unrhyw weithiwr yn gweithio heb y dadleniad DBS cywir, ond roedd y gwasanaeth yn gresynu bod angen i ni ddefnyddio prosesau papur sy'n feichus o ran amser ac adnoddau, gyda'r ddau mor brin. Gan nad yw system ar-lein y DBS ar gael yn Gymraeg neu'n ddwyieithog nid ydi'r gwasanaeth yn fodlon ei defnyddio. Rydym mewn cysylltiad â Chomisiynydd yr Iaith Gymraeg i geisio symud y gwaith yn ei flaen o ran datblygu modiwl Cymraeg ei hiaith ar gyfer ceisiadau ar-lein y DBS.

4.14 Mae Gwasanaethau **Galw Gwynedd a Siopau Gwynedd** yn rhoi cymorth prydlon a chywir i'n cwsmeriaid i gael mynediad at wasanaethau'r Cyngor drwy ddarparu atebion, arweiniad a gwasanaeth. Roedd yr amser a gymerwyd i ateb galwadau ffôn yn **Galw Gwynedd** yn ystod Ebrill a Mai yn 42 eiliad, sydd ychydig yn uwch na'r amser o 40 eiliad rhwng Ionawr a Mawrth. Mae'r gwaith yr ydw i eisoes wedi ei ddisgrifio o fewn y prosiect Hunanwasanaeth wedi gallu rhyddhau amser yn Galw Gwynedd a Siopau Gwynedd i ymateb yn gyflymach i ymholiadau dros y ffôn a wyneb yn wyneb. O'r herwydd mae gwaith yn parhau i ddatblygu darpariaeth web-chat, ac mi fyddai'n cyflwyno gwybodaeth am y ddarpariaeth yma erbyn fy adroddiad nesaf.

4.15 Wrth holi am fodlonrwydd cwsmeriaid gyda'r gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu gan **Siopau Gwynedd**, roedd 9% o'r cyfanswm wedi rhoi sgôr o llai na 10. Roedd y ffigwr hwn llawer yn uwch ar gyfer y rhai oedd yn sgorio llai na 10 am y gwasanaeth a ddarparwyd drwy Galw Gwynedd, sef 65.22%. Mae'r anhapusrwydd gyda'r gwasanaeth hwn yn cynyddu oherwydd, yn bennaf, nad yw cwsmeriaid yn derbyn diweddariad am eu hymholiad. Byddwn yn rhoi sylw i'r mater hwn dros y cyfnod nesaf.

4.16 Hoffwn longyfarch ein **Gwasanaeth Cofrestru** ar dderbyn ymateb positif iawn gan y Swyddog Cydymffurfio i'w hadroddiad blynyddol, gan longyfarch y Gwasanaeth ar eu perfformiad a'u llwyddiannau. Llwyddwyd i gynnal y targed o 98% ar gyfer cofrestru genedigaethau yn ystod mis Ebrill, ond syrthiodd y canran o'r marwolaethau a gofrestrwyd o fewn 5 diwrnod o 90% i 87%, a hynny'n bennaf oherwydd penwythnos y Pasg (mae'r 5 diwrnod yn cynnwys penwythnosau a gwyliau banc). Does gen i ddim achos i bryderu, felly, am berfformiad y Gwasanaeth.

4.17 Ers fy adroddiad diwethaf mae'r **Gwasanaeth Iechyd, Diogelwch a Llesiant** wedi bod yn gweithio gyda'r Prif Weithredwr i asesu rheolaeth iechyd a diogelwch o fewn pob un o wasanaethau'r Cyngor, ac i roi cynllun gwaith yn ei le i ymateb i unrhyw fylchau. Un o'r materion yma yw asesu pa mor hyderus y gallwn fod yn y rheolwyr unigol. Rwyf wedi gofyn i'r gwasanaeth ddatblygu mesur fyddai'n ein galluogi i fesur yr hyder hwnnw dros amser.

4.18 Mae'r gwasanaeth yn rhoi sylw eleni i ddatblygu cymorth addas i gefnogi lles a iechyd meddwl staff. Cynhaliwyd weithdy hynod effeithiol i rheolwyr er mwyn eu haddysgu ar sut i adnabod arwyddion o broblemau iechyd meddwl ynddyn nhw eu hunain a'u staff. Rwy'n falch o ddweud bod camau yn eu lle yn barod i ymgynghori â staff ar gynnig opsiynau i wella eu cefnogaeth yn y gweithle – ee. mannau 'tawel'. Rwy'n hyderus fod cefnogaeth lwyr gennym ni fel aelodau a chan uwch swyddogion o fewn y Cyngor i newid diwylliant o fewn y gweithle, fel ein bod yn creu awyrgylch ble mae unrhyw weithiwr yn teimlo'n ddigon hyderus i rannu pryderon.

4.19 Mae'r cyn wasanaethau **Democratiaeth a Iaith** wedi uno ers y 1af o Ebrill 2019 ar rwyf yn ystyried y newidiadau strwythurol sydd ar droed yn rhai angenrheidiol. Rwyf wedi rhannu fy mhryderon efo'r Rheolwr Gwasanaeth nad yw'r mesurau a ddefnyddir ar hyn o bryd yn rai sy'n arddangos gwir berfformiad y Gwasanaeth ei hun, ac rwyf wedi gofyn i'r Rheolwr, fel rhan o'r gwaith ail-fodelu, i ail-ystyried ac adolygu'r mesurau perfformiad presennol.

4.20 Yn dilyn herio perfformiad y **Gwasanaeth Cyfreithiol** maent yn parhau i adrodd fod yna lefel uchel o fodlonrwydd gyda'r gwasaaneth gyda phob holiadur a ddychwelwyrd yn roi sgôr o 10 i'r gwasanaeth. Mae'r Uned etholiadau yn ceisio sefydlu ffyrdd o gynyddu'r niferoedd sy'n cofrestru i bleidleisio ac wedi cynnal peilot wrth ganfasio yn ddiweddar. Gallaf adrodd ar ganlyniad yr arbrawf yn fy adroddiad nesaf.

4.21 Mae yna gynllun hefyd ar droed i weld sut y gellir ymgysylltu gyda disgyblion ysgol am y broses etholiadaol i sicrhau eu bod yn defnyddio eu pleidlais. Y bwriad yw datblygu pecyn er mwyn ymweld ag ysgolion i wneud hynny.

4.22 Prif faterion perfformiad yn unig a nodir uchod wrth gwrs. Tra fy mod wedi cael trafodaethau manwl ar amrywiol faterion eraill o fewn y gwahanol unedau, rwyf yn fodlon fod perfformiad gweddill yr unedau hynny o fewn yr amrediad perfformiad disgwyliadwy. Yr unedau hynny yw Cefnogi Busnes y Cyngor ac Adnoddau Dynol.

5 SEFYLLFA ARIANNOL/ ARBEDION

5.1 Mae'r holl gynlluniau arbedion ar gyfer 2019/20 eisoes wedi eu gwireddu, heblaw am un cynllun sef *Uno Dysgu a datblygu ac Uned Datblygu Gweithlu* gwerth £30,000, ac mae hwnnw hefyd ar drac i gyflawni'n amserol.

5.2 O fewn yr Uned Gyfreithiol mae'r arbediad hanesyddol yng nghyllideb y crwner yn parhau i beri trafferthion i ni yn bennaf oherwydd nad yw'r gwasanaeth ar draed sefydlog i fedru ei gyflawni ond gobeithir y gellir gwneud hynny yn y misoedd nesaf.

6 CAMAU NESAF AC AMSERLEN

6.1 Dim i'w nodi.

7 UNRHYW YMGYNGHORIADAU A GYNHALIWYD CYN ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

7.1 **Barn y Swyddogion Statudol:**

i. Y Swyddog Monitro:

Dim sylwadau ynglŷn â phriodoldeb.

ii. Y Pennaeth Cyllid:

Mae'r adroddiad yn cyfleu darlun teg o sefyllfa'r Adran Cefnogaeth Gorfforaethol a'r Gwasanaeth Chyfreithiol o ran gwireddu'r cynlluniau arbedion, gyda holl gynlluniau arbedion 2019/20 eisoes wedi eu gwireddu neu ar drac i wireddu'n amserol. Mae'r risg sydd ynghlwm â'r un cynllun arbediad 2018/19 Cyfreithiol wedi'i nodi yn rhan 5.2 o'r adroddiad. Bydd swyddogion Cyllid yn cynorthwyo'r Aelod Cabinet cyfrifol i fonitro'r cynnydd yn erbyn y cynlluniau, a byddwn mewn lle i adrodd ymhellach ar y cynnydd yn dilyn yr adolygiad cyllidol nesaf.

7.2 **Barn yr Aelod Lleol:**

7.2.1 Ddim yn fater lleol.

7.3 **Canlyniad Unrhyw Ymgynghoriad:**

7.3.1 Dim i'w nodi.

Atodiadau

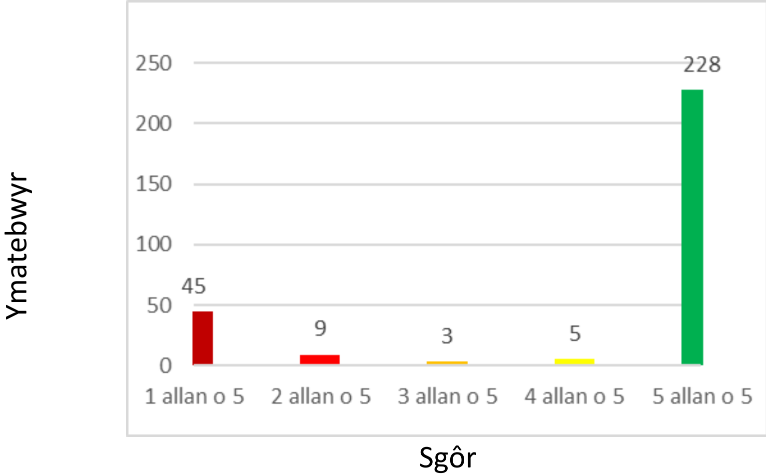
Atodiad 1 – Mesurau Perfformiad

ATODIAD 1

Mesurau Perfformiad Adran Cefnogaeth Gorfforaethol a'r Gwasanaeth Cyfreithiol : Ebrill a Mai 2019

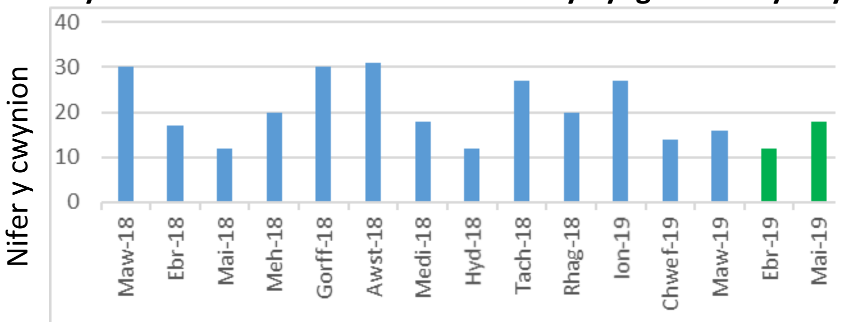
Gwasanaeth Cyfathrebu ac Ymgysylltu

Mesurydd Perfformiad 1 – Gwefan Allanol y Cyngor: Nifer y defnyddwyr sy'n adrodd eu bod yn anfodlon gyda'r wefan (Ebrill a Mai 2019)



- Fe wnaeth **334,992** o unigolion ddefnyddio gwefan y Cyngor yn Ebrill a Mai 2019.
- Dim ond **290 (%)** wnaeth ddefnyddio'r teclyn adborth i fynegi barn ar y cynnwys.
- Roedd **228 (79%)** o'r rhai wnaeth fynegi barn yn gyfangwbl fodlon gyda'r wefan.
- Dim ond **62 (21%)** wnaeth nodi sgôr bodlonrwydd o lai na 5 allan o 5, ac o'r rhain **35** wnaeth gyflwyno cwyn neu awgrym i wella'r cynnwys.

Mesurydd Perfformiad 2 – Gwefan Allanol y Cyngor: Nifer y cwynion neu sylwadau a dderbynnir am y wefan

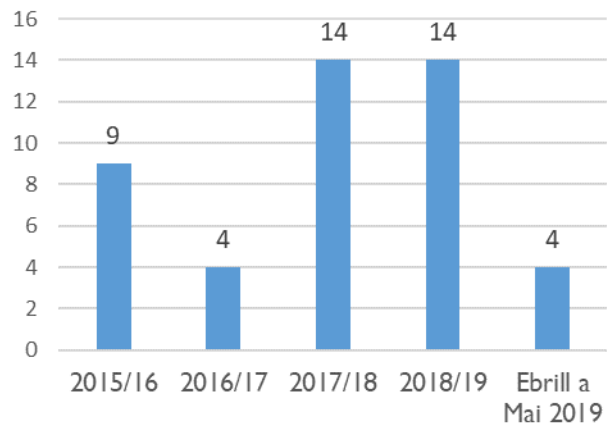


- Mae **34** o'r **35** cwyn a dderbyniwyd dros gyfnod yr adroddiad wedi eu datrys.
- Llwyddwyd i gau **30** (**86%**) o'r sylwadau/cwynion o fewn 3 diwrnod gwaith.

Mesurydd Perfformiad 3 – Cynlluniau Cyfathrebu ac Ymgysylltu – Sgôr allan o 10 a dderbynnir ar ddiwedd cynllun penodol mewn ymateb i'r cwestiwn "I ba raddau mae'r gefnogaeth yr ydych wedi ei dderbyn gan yr Uned wedi eich cynorthwyo i ymgysylltu yn effeithiol gyda phobl Gwynedd".

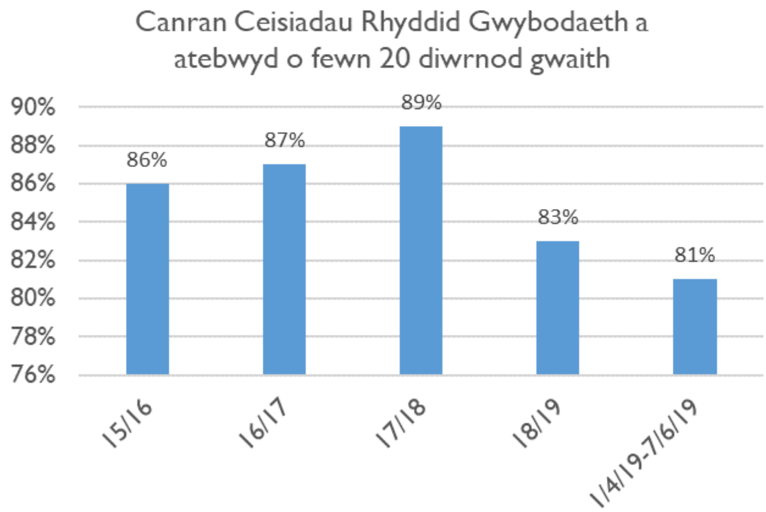
- Derbyniwyd sgôr o 10 allan o 10 ar gyfer y 4 cynllun a gefnogwyd yn ystod Ebrill a Mai 2019.
- Mae ffurflenni adborth yn parhau i amlygu'r ffaith fod gwasanaethau'r Cyngor o'r farn fod y Gwasanaeth Cyfathrebu ac Ymgysylltu yn ychwanegu gwerth i'w cynlluniau a bod croeso mawr i'r gefnogaeth.

Mesurydd Perfformiad 1 – Nifer digwyddiadau gwybodaeth lle mae gwybodaeth am unigolyn wedi ei ddwyn/colli/mynd i'r cyfeiriad anghywir



Cafwyd 4 ddigwyddiad yn y cyfnod yma, ac mae'r nifer yma o achosion mewn 4 mis yn peri pryder. Mae Cynllun yn cael ei baratoi ar hyn o bryd er mwyn sicrhau bod staff yn gweithredu yn ôl ein polisïau.

Mesurydd Perfformiad 2 – Deddf Rhyddid Gwybodaeth – canran ceisiadau rhyddid gwybodaeth a atebwyd o fewn 20 diwrnod gwaith



Gwelwyd ddirywiad bychan mewn perfformiad ym misoedd Ebrill a Mai o'i gymharu â'r blynyddoedd blaenorol yn eu cyfanrwydd. Roedd problem gyda'r system gofnodi mewn dwy adran ac mae'n bosib bod y ffigwr yn waeth oherwydd hyn. Rydym wrthi'n datrys y broblem.

Mesurydd Perfformiad 3 – Diogelu Data – canran ceisiadau diogelu data atebwyd o fewn un mis calendr (ceisiadau gan unigolion i gael gweld gwybodaeth amdanynt eu hunain)

Rhwng 1 Ebrill a 7 Mehefin 2019
Perfformiad **79%** (**19** o geisiadau wedi eu derbyn)

Rhwng 1 Ebrill 2018 a 31 Mawrth 2019
Perfformiad **75%** (**59** o geisiadau wedi eu derbyn)

Derbyniwyd 19 o geisiadau yn neg wythnos gyntaf y flwyddyn ariannol bresennol o'i gymharu â 59 mewn 12 mis y llynedd. O ystyried y cynnydd cymharol yma, mae'n ganmoladwy bod y perfformiad wedi gwella.

Mesurydd Perfformiad 4 – Holiadur iGwynedd (system rheoli cofnodion electronig) yn gofyn barn staff am y system

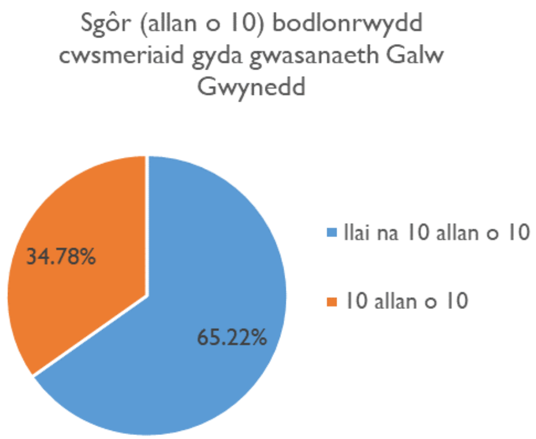
A ydi'r system yn gwneud beth ydych chi ei eisiau? –

Holiadur cyntaf ar ôl mudo o'r hen system i system newydd iGwynedd -
Ydi – 53%
Ail holiadur ar ôl derbyn hyfforddiant pellach -
Ydi – 100%

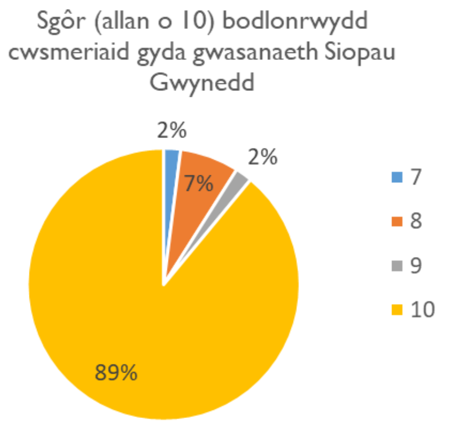
Bydd ymgyrch benodol dros yr haf i 'gerdded swyddfeydd' i siarad efo defnyddwyr iGwynedd i gael eu barn am y system, ateb unrhyw gwestiynau a datrys problemau a chynnig hyfforddiant ychwanegol.

Gwasanaeth Galw Gwynedd, Siop Gwynedd a'r Gwasanaeth Cofrestru

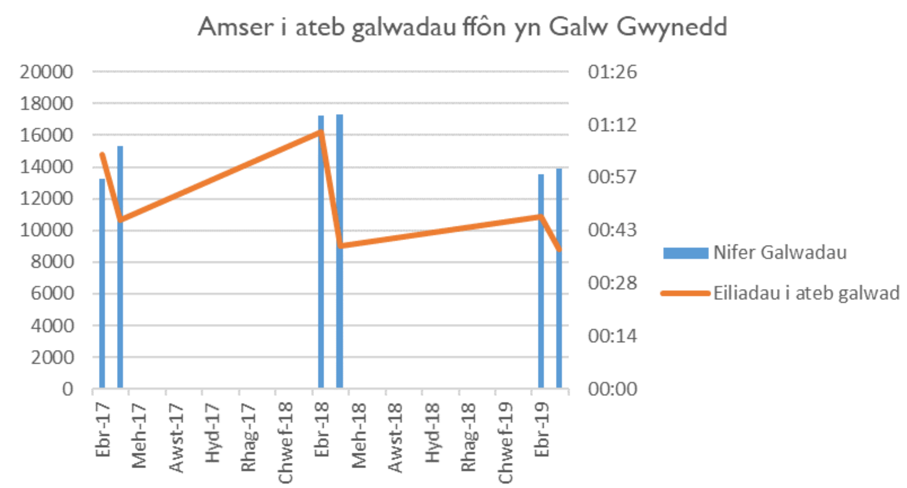
Mesurydd Perfformiad 1 - Gwasanaeth Galw Gwynedd a Siopau Gwynedd - Bodlonrwydd Cwsmeriaid Galw Gwynedd



Mesurydd Perfformiad 2 - Gwasanaeth Galw Gwynedd a Siopau Gwynedd - Bodlonrwydd Cwsmeriaid Siop Gwynedd



Mesurydd Perfformiad 3- Gwasanaeth Galw Gwynedd a Siopau Gwynedd - Darparu Gwasanaeth Prydlon yn Galw Gwynedd



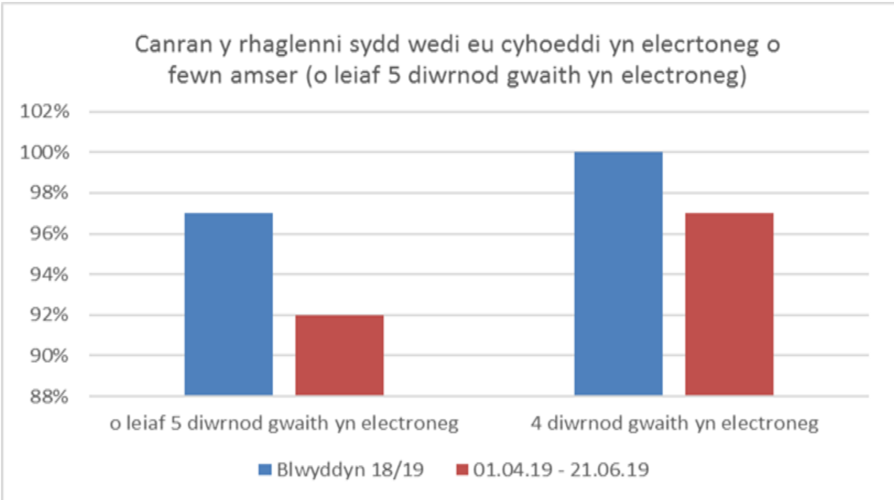
<u>Gwasanaeth Dysgu a Datblygu'r Sefydliad</u>

Mesur Perfformiad – Nifer o gwynion ffurfiol wedi eu derbyn o dan y drefn Gorfforaethol

Derbyniwyd 7 cwyn ffurfiol yn ystod y cyfnod 1 Ebrill – 31 Mai. Daeth 5 cwyn oddi wrth yr Ombwdsmon - 3 yn dod yn ôl yn Ddim Ymchwiliad, 1 Dim Ymchwiliad Cynamserol, ac 1 yn dal i dderbyn sylw.

<u>Gwasanaeth Democratiaeth a Chyfieithu</u>

Mesurydd Perfformiad 1 - Canran y rhaglenni pwyllgorau sydd wedi eu cyhoeddi yn electroneg o fewn amser



Mesurydd Perfformiad 2a – Barn defnyddwyr am waith cyfieithu ysgrifenedig

Derbyniwyd 9 ymateb i'r holiadur, a phob un yn rhoi sgôr o 5/5.

"Diolch am wasanaeth ar frys, heb oedi, Gwerthfawrogi!"
"Gwasanaeth cyson ac effeithiol fel yr arfer."

Mesurydd Perfformiad 2b – Barn defnyddwyr am waith cyfieithu ar y pryd

Derbyniwyd 4 ymateb i'r cardiau adborth, a phob un yn rhoi sgôr o 5/5.

"That was perfect."
"Excellent translation – long and complex meeting."

<u>Gwasanaeth Ymgynghorol Adnoddau Dynol</u>

Mesurydd Perfformiad 1 – Nifer o ddyddiad absenoldeb salwch y pen ar gyfartaledd (1 Ebrill i 31 Mai)

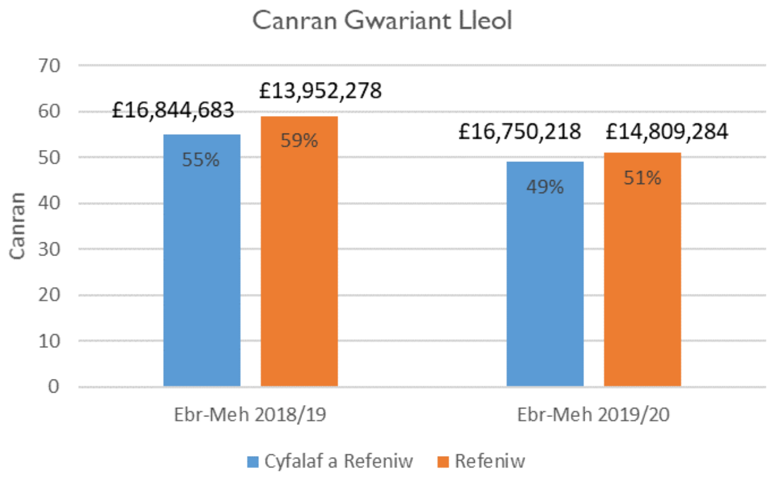
2018/19	**2018/19**
1.46	1.24

Mesurydd Perfformiad 2 – Nifer o apeliadau cyflogaeth sydd wedi eu cyflwyno i'r Pwyllgor Apeliadau Cyflogaeth, a'r nifer o benderfyniadau gan y Pwyllgor sy'n mynd yn groes i benderfyniad y Cyngor

Cynhaliwyd un achos yn ystod y cyfnod o dan sylw, gyda'r Pwyllgor yn cefnogi penderfyniad gwreiddiol y cyflogwr.

<u>Gwasanaeth Caffael</u>

Mesurydd Perfformiad 1 – Gwariant Lleol



CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad:	23 Gorffennaf 2019
Teitl yr Eitem:	Adroddiad Perfformiad yr Aelod Cabinet dros Blant a Chefnogi Teuluoedd
Pwrpas:	Derbyn a nodi'r wybodaeth yn yr adroddiad
Aelod Cabinet:	Y Cynghorydd Dilwyn Morgan
Swyddog Cyswllt:	Morwena Edwards, Cyfarwyddwr Corfforaethol

1. **CYFLWYNIAD**

1.1 Pwrpas yr adroddiad yma yw diweddaru fy nghyd aelodau ar yr hyn sydd wedi digwydd yn y meysydd yr wyf yn gyfrifol amdanynt fel yr Aelod Cabinet dros Blant a Chefnogi Teuluoedd. Bydd hyn yn cynnwys amlinellu'r hyn sydd wedi digwydd yn erbyn addewidion Cynllun Cyngor Gwynedd 2018-2023; lle mae'r mesurau perfformiad arni; a'r diweddaraf o ran cynlluniau arbedion a thoriadau.

1.2 Hoffwn eich atgoffa bod yr holl faterion eisoes wedi bod yn destun trafodaeth ac wedi eu craffu mewn cyfarfodydd o dîm rheoli'r Adran Blant a Chefnogi Teuluoedd, oedd hefyd yn cynnwys cynrychiolaeth o'r Pwyllgor Craffu.

1.3 Yn gyffredinol rwy'n hapus gyda chynnydd prosiectau yr arweinir arnynt o fewn Cynllun y Cyngor a'r mesurau perfformiad yr wyf yn gyfrifol amdanynt. Serch hynny, daeth yn amlwg y bydd cryn her i geisio gwireddu'r cynlluniau arbedion oedd wedi eu rhaglennu ar gyfer yr Adran. Y rheswm pennaf am hynny, yn anffodus, yw oherwydd y galw cynyddol sydd arnom i dderbyn mwy o blant i mewn i ofal y Cyngor.

2 Y PENDERFYNIAD A GEISIR

2.1 Derbyn a nodi'r wybodaeth yn yr adroddiad.

3 PROSIECTAU CYNLLUN CYNGOR GWYNEDD 2018-2023

3.1 **Cefnogi Llesiant Pobl**

Hyd at ddiwedd Mawrth eleni bu'r Cyngor yn cefnogi ein trigolion mwyaf bregus drwy ganolbwyntio ar geisio lleddfu effaith tlodi drwy gynnig cefnogaeth ar faterion megis budd-daliadau a dod ag unigolion yn ôl i

Cyswllt:
01286 679868
01286 679490
cabinet@gwynedd.llyw.cymru

mewn i fyd gwaith. Ers dechrau Ebrill mae ein ffocws wedi newid, a bwriad y cynllun 'Cefnogi Llesiant Pobl' yw taflu'r rhwyd yn ehangach a chynnig cefnogaeth ar ystod o feysydd ychwanegol megis anawsterau magu teulu, byw'n iach ac actif, unigrwydd a cham-ddefnyddiol sylweddau ac alcohol. Rydym eisoes wedi cychwyn ar waith y flwyddyn o ddod i gytundeb ar y cyfeiriad, sgôp a rhaglen waith 'Cefnogi Llesiant Pobl' er mwyn sicrhau ein bod ni'n gwneud y gorau o'r adnoddau sydd gennym i ddiwallu anghenion yn gynnar, cyd-gynllunio gwasanaethu ac ymyraethau priodol, ac ystyried effeithlonrwydd ein trefniadau darparu presennol. Mae rhaglen waith gynhwysfawr ar gyfer y flwyddyn eisoes yn dwyn ffrwyth, megis cychwyn tracio a symleiddio'r systemau ymgeisio am grantiau er mwyn ei gwneud hi'n haws ac yn gynt i deuluoedd dderbyn y cymorth angenrheidiol. Mae cyfres o sesiynau hyfforddiant i weithwyr y Cyngor a'r heddlu ar y cyd yn eu lle ar gyfer yr hydref hefyd.

3.2 **Strategaeth Cefnogi Teuluoedd**

Mae gwaith wedi ei gynnal i adnabod beth yw'r galw am gefnogaeth i deuluoedd ar draws adrannau'r Cyngor yn ogystal â mapio pa ddarpariaethau sydd ar gael i gefnogi teuluoedd ar draws Gwynedd yn barod a sut mae pobl yn cael mynediad i'r gwasanaethau yma. Mae'r gwaith yma yn gwella ein dealltwriaeth o'r sefyllfa bresennol, ac yn ein harwain i gynllunio sut y byddwn yn ymateb i'r anghenion ar y cyd gyda'n partneriaid. Datlbygiad cyffrous y misoedd diwethaf oedd lansio yr Hwb Teulu Gwynedd fydd yn rhoi gwybodaeth ar-lein i deuluoedd am y gefnogaeth sydd ar gael iddynt. Mae gwaith paratoadol wedi ei wneud hefyd i benodi Cysylltwyr Cymunedol i Deuluoedd fydd yn ymestyn gwaith Hwb Teulu Gwynedd drwy gynnig cymorth ymarferol yn lleol. Yn ychwanegol, mae gwaith eisoes wedi dechrau hefyd i gynllunio ar gyfer y gefnogaeth fydd ei angen ar deuluoedd yn y tymor canolig, gyda drafft o raglen waith wedi ei datblygu a cheisiadau ariannol yn cael eu paratoi i gefnogi'r gwaith pwysig hwn.

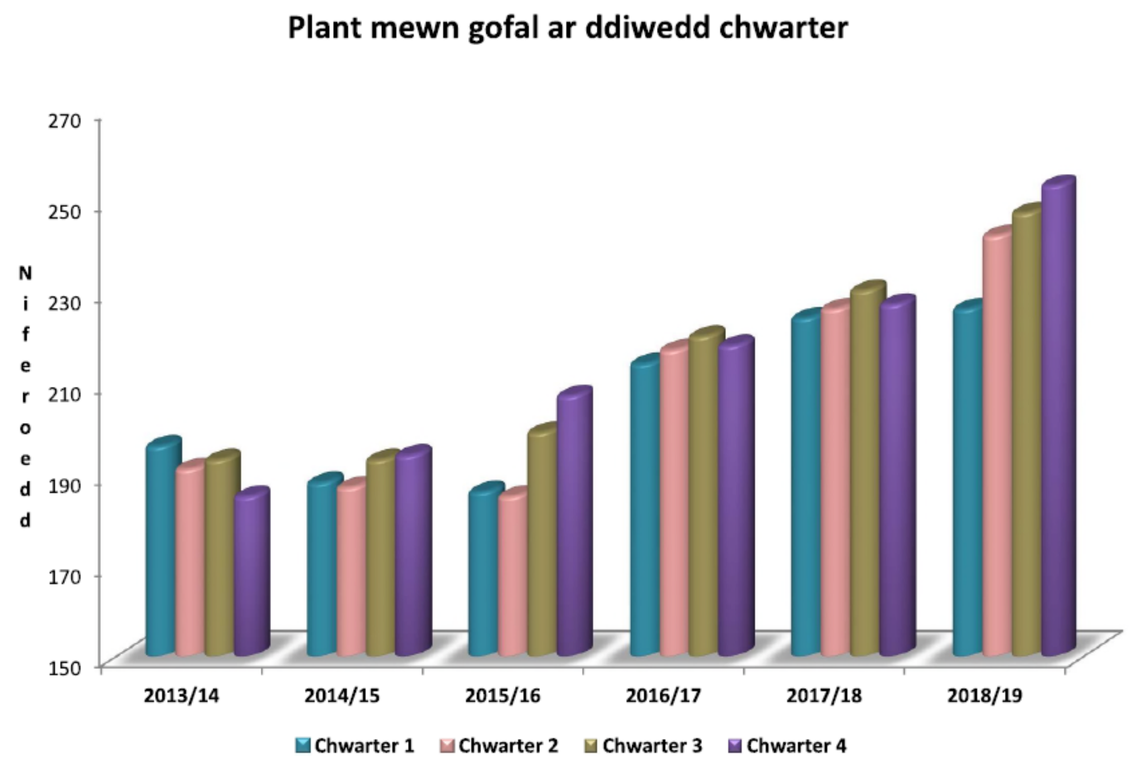
4. PERFFORMIAD A MESURAU

4.1 O ran Perfformiad yr Adran, mae'r mesurau yn parhau i awgrymu perfformiad cadarn o ran ymarfer a diogelu.

4.2 Rwyf yn falch o adrodd bod y prosiect **'Amddiffyn Plant yn Effeithiol'** a ariennir drwy arian grant trawsffurfio Cymru Iachach yn symud yn ei flaen yn foddhaol iawn. Mae staff yn eu lle i arwain y gwaith ac mae rhaglen waith y flwyddyn o'n blaenau yn glir. Erbyn fy adroddiad perfformiad nesaf byddaf yn gallu adrodd ar ddatblygiadau a chanlyniadau cychwynnol y gwaith hwn.

4.3 O ran y mesurau sydd yn ymwneud â'r maes Diogelu (SCC21,SCC14), mae'r 2 fesurydd yma wedi llithro rhywfaint wrth edrych ar ffigurau diwedd 2018/19. Mae'r mesurydd SCC14 wedi llithro yn sylweddol (***SCC14 Canran cynadleddau amddiffyn plant dechreuol oedd i fod i cael eu cynnal yn ystod y flwyddyn wedi eu cynnal o fewn 15 diwrnod gwaith i'r drafodaeth strategaeth***). 77% oedd cyfartaledd y flwyddyn, gyda 14 achos unigol na chafodd eu trafod o fewn yr amserlen. Rwy'n derbyn bod rhesymau dros nifer o'r rhain, ee. un achos yn delio â beichiogrwydd yn ei ddyddiau cynnar, neu oedi oherwydd amserlen y Llys, ond mae yna ddiffyg capasiti hefyd sy'n effeithio ar yr oedi, megis prinder amser Cadeirydd. Er y llithriad, nid oes gennyf bryder fod oediadau dianghenraid yn digwydd, ac mae'r gwasanaeth yn cadw llygad agos ar y rhesymau dros yr oediadau, ac ar y niferoedd dyddiau dros yr amserlen ddisgwyliedig er mwyn adnabod unrhyw broblem yn fuan.

4.4 Her fawr arall y mae'r Gwasanaeth yn ymwybodol ohono yw'r galw cynyddol ar amser ein staff oherwydd bod nifer cynyddol o blant yn dod i mewn i ofal y Cyngor. Ar ddiwedd mis Mawrth 2019 roedd cyfanswm o 253 o blant o dan ofal y Cyngor, sef cynnydd o 11% o'i gymharu â Mawrth 2018. Wrth i ni edrych ar y mesurydd ***SCC021 Canran yr adolygiadau plant mewn gofal wedi eu cynnal o fewn amserlen statudol yn ystod y flwyddyn*** daw'n amlwg bod diffyg capasiti staffio yn gallu arwain at oedi wrth gynnal adolygiadau. Roedd y ganran yma'n 90% rhwng Ebrill a Mehefin, ac er ei fod yn cymharu'n ffafriol â blynyddoedd blaenorol, mae'r Adran yn parhau i geisio gwella'r sefyllfa.



4.5 Ar ddiwedd Mawrth 2019, roedd 65% o'r plant a oedd mewn gofal mewn **lleoliadau maeth**, ac roedd 35% o'r cyfanswm yn ofalwyr maeth oedd yn deulu neu ffrindiau. Mae hi'n bryder i ni ar hyn o bryd nad oes gennym ddigon o leoliadau maeth cyffredinol i ateb y galw yn llawn o fewn ein adnoddau ein hunian. Byddaf yn trafod y mater hwn gyda'r Adran dros y misoedd nesaf.

4.6 Mae'r niferoedd o blant sy'n dymuno derbyn gwasanaeth eiriolaeth proffesiynnol yn parhau yn isel. Er bod y plant sydd yn gymwys ar gyfer y gwasanaeth yma'n derbyn gwybodaeth amdano, nifer fechan sy'n derbyn y cynnig. Mae tystiolaeth anecdotaidd yn awgrymu nad ydi'r plant eisiau cynnwys oedolion newydd nad ydynt yn ei adnabod i mewn i'w bywydau ar adeg anodd iddynt. Maent yn fwy tebygol o ofyn am y gefnogaeth pan fo mater penodol iawn i'w drafod. Tydw i felly ddim yn credu bod yna le i ni boeni am y mesur hwn.

4.7 Mae'r mesurydd ***SCC24 Canran y plant sy'n derbyn gofal yn ystod y flwyddyn a chanddynt Gynllun Addysg Personol o fewn 20 diwrnod ysgol i dderbyn gofal neu ymuno ag ysgol newydd yn ystod y flwyddyn yn gorffen 31 Mawrth*** wedi derbyn cryn dipyn o sylw yr Adran ar y cyd gyda'r Adran Addysg. Mae'r data ar gyfer blwyddyn 2018/19, sef 31%, yn siomedig wrth gwrs felly rydym eisoes wedi dechrau ymateb er mwyn datrys unrhyw broblemau. Mae'r cyfrifoldeb i greu'r cynllun addysg personol yn y pen draw yn gorwedd gyda'r ysgol ei hun felly mae cynlluniau yn dechrau syrthio i'w lle bellach er mwyn gwella'r sefyllfa.

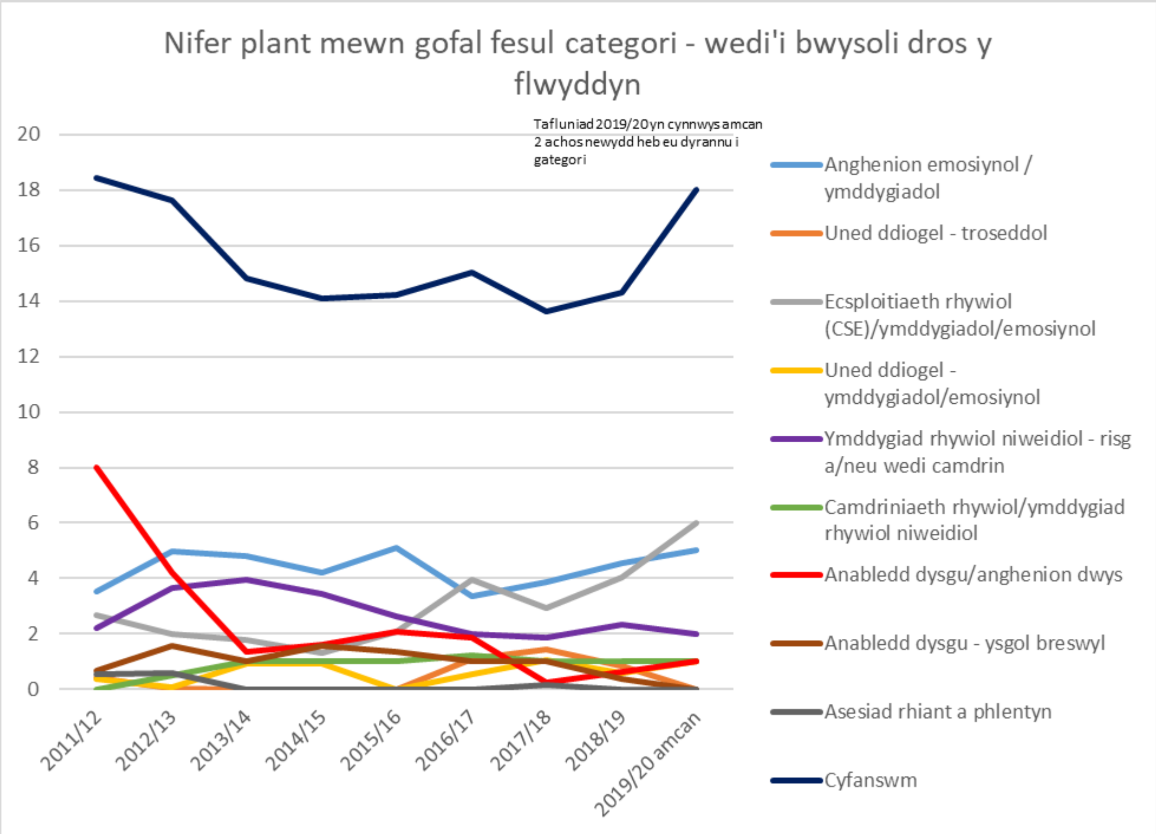
4.8 Bu cryn bwysau ar y gwasanaeth Cwynion a Gofal Cwsmer yn ystod y cyfnod Ebrill i Fehefin unwaith eto, gyda 38 cais am wybodaeth o dan y Ddeddf Diogelu Data, a dim on 1 a atebwyd yn hwyrach na'r targed o 20 diwrnod gwaith. 15 cais a dderbyniwyd o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth, a 3 o'r ceisiadau yma a atebwyd yn hwyrach na'r targed. Mae nifer o'r ceisiadau yma yn gymhleth ac mae angen casglu gwybodaeth sydd mewn archifau mewn siroedd eraill. Gydag aelod o staff yn dychwelyd yn llawn amser fis Medi rwy'n ffyddiog, erbyn fy adroddiad perfformiad nesaf, y gallaf adrodd ein bod yn cwrdd â'n gofynion statudol yn y meysydd yma.

4.9 3 o bobl ifanc a brofodd ddigartrefedd yn ystod 2018/19, felly roedd y mesur ***PMC35 Canran o ymadawyr gofal sydd wedi profi digartrefedd*** yn ystod y flwyddyn yn 3.0%. Maent i gyd bellach wedi canfod llety, ac rwy'n gyfforddus nad oes problem hir dymor gyda'r Gwasanaeth. Wedi dweud hynny, un rhwystr, sydd hefyd yn hysbys i'r Gwasanaeth Tai, yw'r diffyg llety addas a fforddiadwy un llofft ar y farchnad agored neu ar rent. Mae rhai o'n pobl ifanc yn methu cael mynediad i lety wedi ei drefnu gan y Cyngor

oherwydd eu bod yn parhau yn llawn, a hynny'n aml oherwydd bod y bobl ifanc sydd yno'n barod yn methu canfod llety addas i symud iddo.

5 SEFYLLFA ARIANNOL/ ARBEDION

5.1 Fel yr ydych yn ymwybodol, oherwydd i mi adrodd mewn adroddiadau blaenorol, mae'r adolygiad 'Dechrau i'r Diwedd' wedi bod yn destun adolygiad ar y cyd rhwng yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd, Cyllid a'r Rheolwr Ymchwil a Gwybodaeth. Mae hwn yn gynllun arbedion £2.4miliwn yn ei gyfanrwydd dros 8 mlynedd ond rydym wedi ail ymweld â thybiaethau'r model arbedion gwreiddiol gan ei bod yn ymddangos fod arbedion ariannol o'r cynllun wedi bod yn rhy uchelgeisiol yn sgil datblygiadau diweddar yn y maes gofal plant. Mae proffil poblogaeth plant mewn gofal wedi newid, cyfartaledd cost lleoliadau preswyl wedi cynyddu, ynghyd â chymlethdodau achosion. Mae yna gost ariannol uchel i'r Cyngor pan fo'n rhaid i ni ariannu lleoliadau preswyl i blant y tu allan i'r sir oherwydd bod eu anghenion yn gymhleth a dwys, ac nad oes modd adnabod lleoliadau i gyfarfod yr anghenion yn lleol ym mhob achos.



5.2 Fel mae'r graff uchod yn ei ddangos, mae cyfanswm y nifer o blant mewn rhai math o leoliadau megis anableddau dysgu wedi gostwng, ond mae rhai eraill, megis ecsploitiaeth rywiol/ anghenion emosiynol/ materion ymddygiadol wedi cynyddu. Mae nifer cyfartalog y plant mewn lleoliadau all-sirol wedi cynyddu eto i 16 yn Ebrill a Mai o'i gymharu â 14.3 yn 2018/19. Mae'n anhebygol felly y byddwn yn gallu gwireddu'r arbedion oedd i fod o dan y cynllun hwn yn 2018/19, nac ychwaith yn y flwyddyn ariannol bresennol. Rydym am edrych rwan ar gost ariannol a chost amser

swyddogion i gynnig gwahanol ddatrysiadau – ee. lleoli plant mewn gofal gyda'u rhieni, neu mewn lleoliadau all-sirol – er mwyn cynnig arbedion realistig i'r dyfodol.

5.3 Ar y llaw arall, mae'r rhagolygon diweddaraf yn cadarnhau ein bod ar hyn o bryd naill eisoes wedi cyflawni nifer o'r cynlluniau arbedion eraill ar gyfer y flwyddyn ariannol bresennol, neu ar drac i gyflawni'n amserol.

6 CAMAU NESAF AC AMSERLEN

6.1 Dim i'w nodi.

7 UNRHYW YMGYNGHORIADAU A GYNHALIWYD CYN ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

7.1 **Barn y Swyddogion Statudol:**

i. Y Swyddog Monitro:

Dim sylwadau ynglŷn â phriodoldeb.

ii. Y Pennaeth Cyllid:

Mae'r adroddiad yn cyfleu darlun teg o sefyllfa'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd o ran gwireddu'r cynlluniau arbedion, gyda nifer o gynlluniau arbedion 2019/20 eisoes wedi eu gwireddu neu ar drac i wireddu'n amserol. Fodd bynnag, nodaf (yn rhan 5.1 a 5.2 o'r adroddiad) fod risg sylweddol i gyflawni yr hyn sy'n weddill o'r arbedion sy'n deillio o'r Adolygiad Dechrau i'r Diwedd am y rhesymau a nodir.
Rwyf eisoes wedi cwrdd gyda'r Aelod Cabinet Gwasanaethau Plant, yr Aelod Cabinet Cyllid, y Prif Weithredwr, Pennaeth yr Adran Plant, a swyddogion eraill cyfrifol, ac o ganlyniad mi fydd 'Tasglu Cyllid Plant' yn cael ei gomisiynu er mwyn costio gweithgareddau perthnasol.
Hefyd, bydd swyddogion Cyllid yn cynorthwyo'r Aelod Cabinet cyfrifol i fonitro'r cynnydd yn erbyn yr holl gynlluniau, a byddwn mewn lle i adrodd ymhellach ar y cynnydd a'r cynlluniau amgen yn dilyn yr adolygiad cyllidol nesaf.

7.2 **Barn yr Aelod Lleol:**

7.2.1 Ddim yn fater lleol.

7.3 **Canlyniad Unrhyw Ymgynghoriad:**

7.3.1 Dim i'w nodi.

Atodiadau

Atodiad 1 – Mesurau Perfformiad

ATODIAD 1

Mesurau Perfformiad yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

CYFEIRNOD	**MESUR**	**PERFFORMIAD 1/4/19 – 30/6/19**
SCC021	Canran yr adolygiadau plant sy’n derbyn gofal wedi eu cynnal o fewn amserlen statudol yn ystod y flwyddyn	90%
PMC34a	Canran y rhai sy’n gadael gofal sydd mewn addysg, hyfforddiant neu gyflogaeth – 12 mis ar ôl gadael gofal	100%
PMC34b	Canran y rhai sy’n gadael gofal sydd mewn addysg, hyfforddiant neu gyflogaeth – 24 mis ar ôl gadael gofal	100%
PMC33	Canran y plant sy’n derbyn gofal ar 31 Mawrth sydd wedi cael 3 lleoliad neu fwy yn ystod y flwyddyn	0%
SCC014	Canran y cynadleddau amddiffyn plant dechreuol oedd i fod i gael eu cynnal yn ystod y flwyddyn wedi eu cynnal o fewn 15 diwrnod gwaith i’r drafodaeth strategaeth	89%
SCC034	Canran yr adolygiadau amddiffyn plant yn cael eu cynnal o fewn yr amserlen statudol yn ystod y flwyddyn	72%

CYNGOR GWYNEDD

ADRODDIAD I GYFARFOD CABINET CYNGOR GWYNEDD

Dyddiad y Cyfarfod:	Gorffennaf 23ain 2019
Aelod Cabinet:	Y Cynghorydd Cemlyn Rees Williams Aelod Cabinet Addysg
Swyddog Cyswllt:	Dilwyn Williams, Prif Weithredwr
Rhif Ffôn Cyswllt:	01286 679685
Teitl yr Eitem:	Adroddiad Perfformiad Addysg

1. CYFLWYNIAD

1.1. Pwrpas yr adroddiad yma yw eich diweddaru ar beth sydd wedi'i gyflawni yn y maes rwy'n gyfrifol amdano fel Aelod Cabinet Addysg. Bydd hyn yn cynnwys amlinellu'r diweddaraf gyda'r addewidion yng Nghynllun y Cyngor, adrodd ar waith dydd i ddydd yr Adran, a'r diweddaraf o ran cynllun arbedion a thoriadau'r Adran.

1.2. Byddwn yn eich atgoffa bod yr holl faterion eisoes wedi bod yn destun trafodaeth ac wedi eu craffu mewn cyfarfodydd Herio Perfformiad oedd hefyd yn cynnwys cynrychiolaeth o'r Pwyllgor Craffu.

1.3. Rydym erbyn hyn yn gweithredu ar Gynllun y Cyngor 2018-23, yma rwyf yn adrodd ar y cynnydd ers mis Ebrill hyd at ddiwedd Mehefin 2019.

2. Y PENDERFYNIAD A GEISIR

2.1. Derbyn a nodi'r wybodaeth yn yr adroddiad.

3. RHESYMAU DROS ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

3.1. Er mwyn sicrhau rheoli perfformiad effeithiol.

4. PROSIECTAU CYNLLUN Y CYNGOR

4.1. Cryfhau Arweinyddiaeth

4.1.1 Bydd y prosiect yma yn annog a hyrwyddo datblygiad proffesiynol arweinwyr presennol ein hysgolion, gan sicrhau eu bod yn dilyn rhaglen briodol o ddysgu proffesiynol.

4.1.2 Mae'r Cyngor wedi cytuno ar gyfundrefn gyda GwE i roi trefniadau hyfforddi perthnasol mewn lle i gefnogi datblygiad gyrfaoedd arweinwyr y dyfodol, ac i hyrwyddo datblygiad proffesiynol arweinwyr presennol ein hysgolion ac mae'r drefn honno bellach yn ei le.

Cyswllt:
01286 679729 • 01286 679490
cabinet@gwynedd.llyw.cymru

4.1.3 Bydd cynllun cyntaf y prosiect hwn yn mynd i'r afael â heriau yn ymwneud â denu a recriwtio arweinyddion a rheolwyr canol yn Ysgolion Uwchradd Meirionnydd lle mae'r heriau mwyaf yn ein wynebu.

4.2. Rhaglen Ysgolion Ganrif 21

Mae'r Rhaglen Ysgolion Ganrif 21 yn cynllunio a gwireddu prosiectau arloesol i addasu ysgolion, neu adeiladu ysgolion newydd er mwyn i blant a phobl ifanc Gwynedd gael eu haddysgu yn yr amgylchedd dysgu gorau posibl.

4.2.1 Bwriad y prosiect **dalgylch Bangor** yw adolygu darpariaeth addysg gynradd ym Mangor gan edrych ar roi cynllun newydd ar waith fydd yn gwella'r ddarpariaeth yn y dyfodol.

4.2.2 Yn dilyn penderfyniad i adeiladu ysgol newydd i'r Garnedd, ac i gau ysgolion Coedmawr a Glanadda, mae gwaith adeiladu'r ysgol newydd wedi cychwyn ac yn mynd yn dda.

4.2.3 Yn dilyn penderfyniad i roi estyniad ar Ysgol Y Faenol, mae'r hawl cynllunio wedi ei dderbyn, ac mae'r tendr wedi'i ryddhau. Rydym yn anelu i gychwyn gwaith ar y safle ar 1af o Awst 2019.

4.2.4 Bydd **Ysgol Godre'r Berwyn** yn Gampws Dysgu 3-19oed, fydd hefyd yn cynnig gwasanaethau i'r gymuned leol. Mae'r gwaith adeiladu gwerth £10.27miliwn wedi dirwyn i ben, gyda dim ond manion eto i'w cwblhau. Mae'r Pennaeth newydd wedi cychwyn yn ei swydd ers dechrau'r flwyddyn, ac mae pob swydd o fewn y strwythur staffio wedi ei llenwi. Bydd yr Ysgol yn agor ei drysau ar yr 2il o Fedi 2019.

4.2.5 Wrth i'r Corff Lywodraethol newydd geisio gosod cyllideb ar gyfer yr ysgol mae yna nifer o faterion cyllidebol wedi amlygu eu hunain fydd angen ystyriaeth gan y Cabinet maes o law. Bydaf yn adrodd ar hynny mewn adroddiad ar wahân unwaith y byddwn wedi dod at waelod y mater.

4.2.6 Mae gwaith cychwynnol wedi cychwyn i edrych i adeiladu **ysgol newydd yng Nghricieth,** gan gynnwys gwaith ymchwil i nifer disgyblion yn y dalgylch, adnabod ac asesu rhestr o safleoedd posibl, cyfarfodydd cychwynnol gyda Chyrff Llywodraethol Ysgol Treferthyr ac Ysgol Llanystumdwy.

4.2.7 Mae gwaith ymchwil yn parhau ar **ddarpariaeth addysg ôl-16**, sy'n cynnwys gwaith ymchwil pen-desg gan dîm o'r Adran Addysg, ac mae 2 adroddiad wedi dod i law gan ymgynghorwyr. Rwyf yn rhagweld y bydd adroddiad yn cael ei gyflwyno i'r Cabinet ym mis Rhagfyr 2019.

4.3 Trawsnewid y Ddarpariaeth Anghenion Dysgu Ychwanegol a Chynhwysiad

4.3.1 Pwrpas y prosiect hwn yw trawsnewid y gwasanaeth anghenion dysgu ychwanegol a chynhwysiad, er mwyn sicrhau bod plant a phobl ifanc sydd ei angen yn derbyn y gefnogaeth fwyaf addas i'w galluogi i gyflawni eu potensial.

4.3.2 Mae'r ffocws bellach yn canolbwyntio ar addasu'r gwasanaeth i ddygymod gyda'r newid yn Neddfwriaeth ADY, gyda 10 o ffrydiau gwaith yn deillio o'r ddeddf. Rydym yn cydweithio yn rhanbarthol gan drafod cysondeb gan sicrhau hynny yng nghyd destun ein blaenoriaethau ni yng Ngwynedd.

4.3.3 Un agwedd sydd angen sylw yw'r cwestiwn sylfaenol a ddylem, ac a oes modd i ni fuddsoddi mwy yn gynharach ym mywydau plant. Rydw i yn awyddus i weld ymyrraeth Blynyddoedd Cynnar a'r Ddarpariaeth 16-25 yn cael ei drafod gan y Bwrdd Cefnogi Pobl maes o law.

4.4 Strategaeth Iaith Uwchradd

4.4.1 Pwrpas y prosiect hwn yw sicrhau dilyniant cadarn ac adeiladu ar lwyddiant y Siarter Iaith i ysgolion cynradd drwy ymestyn y gefnogaeth i Strategaeth Iaith Uwchradd.

4.4.2 Mae'r Gwe iaith yn y broses o gael ei gynnal eto yn yr ysgolion er mwyn mesur y tueddiadau yn erbyn y gwaelodlin a sefydlwyd yn ôl ym Medi 2018.

4.4.3 Yn dilyn penderfyniad y Cabinet ar yr 2il o Ebrill 2019 mae gwaith yn symud ymlaen yn y Canolfannau Iaith. Penderfynwyd gweithredu'r cynllun peilot o athro a chymhorthydd yng Nghanolfan Iaith Maesincla, gyda phob Canolfan Iaith wedi cyflwyno cynllun drafft ar gyfer darparu'r ôl ofal eu hunain yn ystod Tymor yr Haf o Fedi 2019 ymlaen.

4.5 Gwaith dydd i ddydd yr Adran Addysg

4.5.1 Pwrpas y **Gwasanaeth Arlwyo a Glanhau** yw darparu bwyd maethlon ac iachus i ddisgyblion Ysgolion Gwynedd a chadw'r sefydliadau addysgol yn lân a diogel er mwyn cynorthwyo'r disgyblion gyrraedd eu potensial. Tra bod y wybodaeth sydd gennym yn dangos bod y gwasanaeth yn perfformio yn dda, mae niferoedd salwch yn uchel yn y gwasanaeth, ac mae yna waith pellach yn cael ei wneud i ddeall y rhesymau dros y salwch a cheisio datrys y sefyllfa.

4.5.2 Pwrpas y **Gwasanaeth Anghenion Dysgu Ychwanegol** yw sicrhau cefnogaeth o ansawdd cyson a theilwng i blant a phobl ifanc. Mae'r gwasanaeth yn gweithio gydag ysgolion i wella'r drefn a datblygu prosesau ar gyfer gwirio ansawdd, o ganlyniad rydym eisoes wedi gweld cynnydd sylweddol mewn rhai ysgolion. Rwyf yn parhau i ofyn i'r gwasanaeth feddwl am fesurau perthnasol ar gyfer y maes.

4.5.3 Mae'r **gwasanaeth Cynnal Ymddygiad** yn cyd-weithio ag ysgolion Gwynedd ac Ynys Môn i geisio gweld newid cadarnhaol mewn ymddygiad pobl ifanc sydd yn profi anhawsterau ymddygiadol, emosiynol a datblygiad cymdeithasol, gyda'r nod o wella ymddygiad a lleihau'r risg o waharddiad o ysgol. Mae'r gwasanaeth yn cynnwys 4 elfen, sef ymyrraedd gynnar, Llechen Lan, Pecyn 25 ac Addysg Gartref.

4.5.4 Braf yw cael adrodd fod nifer y disgyblion sydd yn cael eu cyfeirio am wasanaeth canolog wedi lleihau gyda dim ond 22 o ddisgyblion, o'i gymharu gyda 38 yn ystod 2017/18.

4.5.5 Mae gwaith yn mynd rhagddo i edrych ar fodel gwahanol o ddarparu Pecyn 25 (sef y cynllun sy'n cefnogi'r rhai sy'n wynebu gwaharddiad). Y nod yw sicrhau darpariaeth sydd yn rhoi gwell ystod o brofiadau a chymwysterau i'r dysgwyr.

4.5.6 Mae **prosiect TRAC** yn gynllun a gyllidir gan gronfa Ewrop sydd a'r nod i leihau'r risg o blant yn gadael Blwyddyn 11 ac allan o addysg, hyfforddiant a gwaith. Mae'r prosiect yn cynnig darpariaeth wedi ei deilwra i unigolion. Hyd yma, mae'r prosiect yng Ngwynedd wedi cynnig cymorth i 657 o ddisgyblion mwyaf bregus. Bydd y prosiect yn parhau yn weithredol tan Gorffennaf 2022, ac mae bwriad

cynnal gwerthusiad o'r prosiect fydd yn gyfle i gasglu gwybodaeth am effaith y prosiect yn lleol ynghyd â blaen gynllunio ar gyfer y cyfnod pan ddaw cyllid presennol TRAc i ben.

5. MESUR PERFFORMIAD

5.1. Byddaf yn adrodd ar fesurau perfformiad 2019 yn hwyrach yn y flwyddyn pan fydd y data ar gael.

6. SEFYLLFA ARBEDION/ARIANNOL

6.1 Cynlluniau 2016/17

6.1.1 Mae'r arbediad o £28,681 2016/17 *Ffordd Gwynedd – Uned Cyflogau a Chontractau* wedi ei gyflawni gan yr Adran, ond nid yw'r elfen hunanwasanaeth wedi ei weithredu yn sgil diffyg adnodd gan yr Adran Gyllid (TGCh)

6.2 Cynlluniau 2017/18 a 2018/19

6.2.1 O ran y cynllun *Arbedion Ychwanegol* Ysgolion, mae'r arbediad o £298.990 i'w wireddu gan yr Ysgolion Uwchradd yn ystod 2019/20, gyda'r arbedion o £198,000 yn 2020/21 a £65,000 yn 2021/22 ar drac i'wcyflawni'n amserol.

6.2.2 Nid yw'r cynllun i *Leihau amser a / neu godi ffi am elfen gwarchod o fewn y cynllun brecwast am ddim i blant ysgolion cynradd wedi ei wireddu,* gyda'r sefyllfa ddiweddaraf yn awgrymu diffyg o £103,000 ac mae'r Adran yn ystyried rhai cynlluniau er mwyn ariannu'r bwlch.

6.2.3 O ran y cynllun *Cynyddu pris prydau ysgolion cynradd o £2.30 i £2.50,* mae'r rhagolygon diweddaraf yn awgrymu bod yna ddiffyg o oddeutu £50,000, gan fod niferoedd sy'n archebu cinio wedi gostwng ers i'r pris godi ym Medi 2017, ac felly nid yw'r cynllun yn gwireddu'r arbedion disgwyliedig.

6.3 Cynlluniau 2019/20

6.3.1 Mae dau o gynlluniau arbedion effeithlonrwydd newydd am 2019/20 wedi eu gwireddu.

6.3.2 Rydym yn rhagweld rhai risgiau i gyflawni'r arbedion yn llawn ar y cynllun *Cynyddu'r ffi am y clwb gofal cyn ysgol.* Nid yw'r arbedion yn cael eu gwireddu ar y lefel oedd wedi'i ragweld, gyda'r rhagolygon diweddaraf yn awgrymu diffyg o oddeutu £10,000 yn yr incwm. Bydd yr Adran yn ymchwilio i gynlluniau eraill i gyflawni'r arbediad hwn tu hwnt i'r clwb gofal cyn ysgol.

7. UNRHYW YMGYNGHORIADAU A GYNHALIWYD CYN ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

7.1. Barn y Swyddogion Statudol:

i. Y Swyddog Monitro:

Dim sylwadau i'w hychwanegu ynglyn a phiodoldeb.

ii. Y Pennaeth Cyllid:

Nodaf yn rhan 4 o'r adroddiad fod datblygiadau sylweddol ag ymhlygiadau ariannol ym maes Addysg, gan gynnwys y buddsoddiad cyfalaf Rhaglen Ysgolion Ganrif 21 crybwyllir yn rhan 4.2 o'r adroddiad.

Mae'r adroddiad yn cyfleu darlun teg o sefyllfa'r Adran Addysg o ran gwireddu'r cynlluniau arbedion, gyda nifer o gynlluniau arbedion eisoes wedi eu gwireddu neu ar drac i wireddu'n amserol. Fodd bynnag, nodaf (yn rhan 6.2.2 o'r adroddiad) nad yw'r Adran am wireddu'r arbediad o'r ffi gwarchodaeth (perthnasol i'r cynllun brecwast am ddim), a bydd angen cynllun amgen er mwyn cau'r bwlch.

Yn yr un modd, bydd angen cynllun amgen i wireddu gweddill y targed arbedion o godi pris cinio ysgol (gweler rhan 6.3.2 o'r adroddiad).

Bydd swyddogion Cyllid yn cynorthwyo'r Aelod Cabinet cyfrifol i fonitro'r cynnydd yn erbyn yr holl gynlluniau, a byddwn mewn lle i adrodd ymhellach ar y cynnydd a'r cynlluniau amgen yn dilyn yr adolygiad cyllidol nesaf.

7.2. Barn yr Aelod Lleol:

7.2.1 Ddim yn fater lleol.

7.3. Canlyniad Unrhyw Ymgynghoriad:

7.3.1 Dim i'w nodi.

Atodiadau:

Dim.

Dogfennau Cefndirol:

Dim.

CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad:	23 Gorffennaf 2019
Teitl yr Eitem:	Adroddiad Perfformiad yr Aelod Cabinet Tai
Pwrpas:	Derbyn a nodi'r wybodaeth yn yr adroddiad
Aelod Cabinet:	Y Cynghorydd Craig ab Iago
Swyddog Cyswllt:	Morwena Edwards, Cyfarwyddwr Corfforaethol

1. **CYFLWYNIAD**

1.1 Pwrpas yr adroddiad yma yw diweddaru fy nghyd aelodau ar yr hyn sydd wedi digwydd yn y meysydd yr wyf yn gyfrifol amdanynt fel yr Aelod Cabinet Tai. Bydd hyn yn cynnwys amlinellu'r hyn sydd wedi digwydd yn erbyn addewidion Cynllun Cyngor Gwynedd 2018-2023; lle mae'r mesurau perfformiad arni; a'r diweddaraf o ran cynlluniau arbedion a thoriadau.

1.2 Hwn yw'r adroddiad perfformiad cyntaf i mi fel Aelod Cabinet dros y Gwasanaeth Tai yn unig, heb adrodd ar feysydd diwylliant a hamdden. Rwy'n awyddus iawn i glymu gwaith y Gwasanaeth Tai gyda'r gwaith sy'n digwydd mewn adrannau eraill megis Oedolion a Phlant er mwyn i ni gydlynu cefnogaeth y Cyngor i'n trigolion mwyaf bregus yn y ffordd orau posib.

1.3 Hoffwn eich atgoffa bod yr holl faterion eisoes wedi bod yn destun trafodaeth ac wedi eu craffu mewn cyfarfodydd o dîm rheoli'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant, oedd hefyd yn cynnwys cynrychiolaeth o'r Pwyllgor Craffu.

1.4 Yn gyffredinol rwy'n hapus gyda chynnydd prosiectau yr arweinir arnynt o fewn Cynllun y Cyngor a'r mesurau perfformiad yr wyf yn gyfrifol amdanynt.

2 Y PENDERFYNIAD A GEISIR

2.1 Derbyn a nodi'r wybodaeth yn yr adroddiad.

3 PROSIECTAU CYNLLUN CYNGOR GWYNEDD 2018-2023

3.1 **Strategaeth Cartrefi i Bobl Gwynedd 2019-2024**

Cyswllt:
01286 679868
01286 679490
cabinet@gwynedd.llyw.cymru

Mae'r gwaith o gwblhau'r Asesiad Anghenion Tai yng Ngwynedd wedi ei gwblhau sydd wedi rhoi sylfaen gadarn i ni ddatblygu ein Strategaeth newydd. Mae'r Strategaeth honno yn cael ei thrafod gennym ni fel Cabinet a bydd wedyn yn mynd ger bron y Cyngor Llawn ar 18 Gorffennaf. Rwy'n hyderus y bydd y Strategaeth yn ymateb i'r anghenion sydd wedi eu hamlygu yn yr asesiad, ac yn falch iawn bod y Cabinet eisoes wedi neilltuo cyllid i gefnogi cynllun i'w gweithredu.

4 PERFFORMIAD

4.1 Er y bydd y Strategaeth newydd yn ceisio lleihau'r nifer o bobl sy'n canfod eu hunain yn ddigartref, rydym yn gwybod hefyd wrth gwrs y bydd y galw am lety brys a pharhaol yn parhau. Ers 2015/16 pan ddaeth Deddf Tai (Cymru) 2014 i rym mae cynnydd graddol blynyddol hefyd yn nifer yr unigolion yn cyflwyno eu hunain i'r Cyngor yn ddigartref, gan gyrraedd uchafswm o 768 yn 2018/19.

4.2 Mae ein Uned Digartrefedd yn cydnabod bod y mesur ***TAI002 Cyfnod a gymerwyd i gyflawni yr hyn sy'n bwysig*** yn dangos bod cynnydd bob blwyddyn ers 2015/16 yn y nifer o ddiwrnodau gwaith a gymer i staff weithredu i gyflawni yr hyn sydd ei angen ar y cleient. Er hyn, rwy'n falch o fedru adrodd bod nifer y diwrnodau y mae unigolion yn ei dreulio mewn llety dros dro wedi gostwng dros gyfnod o 2 flynedd, o gyfartaledd o 104.44 diwrnod i 89.57 diwrnod. Diffyg llety un llofft i bobl sengl yw un o'r rhwystrau mwyaf i bobl sydd mewn llety dros dro rhag symud ymlaen i lety parhaol. Mae llety fforddiadwy, yn enwedig i bobl o dan 35 oed, yn parhau yn rwystr cyffredinol i leihau'r tebygolrwydd o fod yn ddigartref yn y lle cyntaf.

4.3 Mae nifer fawr o heriau a rhwystrau sy'n parhau yn eu lle, ac sy'n rhwystro'n Gwasanaeth rhag datrys y problemau sy'n wynebu ein trigolion digartref, neu mewn perygl o ganfod eu hunain yn ddigartref. Yn ogystal â diffyg llety un llofft, mae'r rhain yn amrywio o ddefnydd o lety gwely a brecwast yn cynyddu, i unigolion yn cael eu heithrio o'r gofrestr tai oherwydd ymddygiad hanesyddol, neu fethu â phrofi eu bod yn gallu cynnal tenantiaeth. Yn hytrach na chosbi pobl, rwyf wedi gofyn i'r Gwasanaeth edrych sut y gallwn helpu pobl, a sut y gallwn gydweithio ag asiantaethau eraill i gefnogi'r unigolion yma ble bo'r angen.

4.4 Oherwydd y problemau hyn rwyf wedi gofyn i'r Uned Digartrefedd ail edrych ar yr holl rwystrau a manylu, a chynnig amserlen, ar ba rwystrau y mae'n bosib eu datrys a'i peidio. Byddaf yn cynnig mwy o wybodaeth ar hyn yn fy adroddiad perfformiad nesaf.

4.5 Yn yr un modd rwyf hefyd wedi gofyn i'r Uned ail edrych ar yr wybodaeth y maent yn ei gasglu ar gyfer y mesurau perfformiad, ac i asesu a ydi'r mesurau presennol yn ein galluogi i wella ein gwasanaeth i drigolion Gwynedd. Byddaf eto yn adrodd ar y datblygiad hwn yn fy adroddiad perfformiad nesaf.

4.6 Rhaid cydnabod, felly, bod galw a phwysau cynyddol ar y gwasanaeth, ac mae nifer uchel o ymgeiswyr am lety yn bobl ag anghenion cymhleth a

dwys. Wedi dweud hyn, mae llawer o waith rhagweithiol llwyddiannus y dylem ei ddathlu, megis y prosiect newydd cyffrous sydd ar y gweill ers mis Mawrth ar y cyd â'r asiantaeth trydydd sector Cais a Grwp Cynefin, sef llety 8 llofft ym Mangor sy'n cynnig cefnogaeth i bobl sy'n gadael carchar a chanddynt anghenion dwys. Drwy gydweithio â'n partneriaid gallwn lwyddo i gynnig y ddarpariaeth y mae ein trigolion ei angen, ac felly edrychaf ymlaen i weld llwyddiant y cynllun hwn.

4.7 Cyn i mi gyflwyno fy adroddiad perfformiad nesaf mi fydd y Polisi Gosod Tai Gyffredin, a fabwysiadwyd yn ddiweddar gan y Cabinet, wedi dod i rym. Rwyf am wneud yn siŵr ein bod yn gallu mesur effaith y Polisi newydd hwn o'r dechrau, ac felly yn fy adroddiad nesaf mi fyddai'n gobeithio gallu adroddiad sut mae'r Polisi yn effeithio ar y galw ar lety ac ar ein poblogaeth sy'n ddigartref. Mi fydd rôl allweddol i'r Partneriaid yn hyn o beth hefyd, drwy ddarparu'r llety o'r maint cywir yn y mannau cywir.

4.8 Fel y gwyddoch, dod â thai gwag yn ôl i ddefnydd yw un o'r datrysiadau i'r prinder o gartrefi addas. Mae ein **Tim Tai Gwag** yn parhau eto eleni i geisio cynyddu'r niferoedd, a rhwng Ebrill a diwedd Mehefin daeth 5 o dai gwag yn ôl i ddefnydd oherwydd ymyrraeth gan y Cyngor. Yn ystod 2018/19 daethpwyd a 61 o dai gwag yn ôl i ddefnydd a'r targed ar gyfer eleni ydi 90, er y buaswn yn disgwyl i'r nifer uchaf fod yn barod erbyn diwedd y flwyddyn ond mi fydda'i yn cadw golwg ar y targed hwn.

4.9 Un o lwyddiannau mawr yr Adran yw gweithredu'r cynllun **Grantiau Prynwyr Tro Cyntaf**, gydag 300 o unigolion a theuluoedd wedi eu cartrefu erbyn diwedd 2018/19. Oherwydd y llwyddiant i ddenu £1.45m o arian gan Lywodraeth Cymru dros 3 blynedd rhwng 2018-23 o dan y cynllun Rhaglen Targedu Buddsoddiad Adfywio Eiddo Gwag rydym yn gallu parhau â'r gwaith pwysig yma, ac mae'r swm wedi ei neilltuo i gyd yn barod. Mae Llywodraeth Cymru o'r farn ein bod yn flaengar wrth gynllunio defnydd yr arian hwn, felly mae cyfle i ymgeisio am fwy o gyllid eleni i ymestyn y cynllun ymhellach.

4.10 Prosiect cyffrous iawn newydd, ac mae'n debyg eich bod wedi gweld y sylw haeddiannol fu iddo yn y wasg, yw darparu 4 'pod' llety un ystafell wely ar safle Segontiwm yng Nghaernarfon. Nod y cynllun hwn yw ceisio ateb y galw am lety unedau sengl ar gyfer pobl ag anghenion cymhleth. Llwyddwyd i ddenu arian gan Lywodraeth Cymru i'w hadeiladu a gobeithio y byddant yn barod erbyn diwedd Mawrth 2020.

4.11 Rwyf hefyd yn falch o gyhoeddi cynnydd pellach yn yr arian grant gan Lywodraeth Cymru ar gyfer **Grantiau Tai Cymdeithasol** sy'n dod â'r cyfanswm ar gael i £4m. Mae gennym gynlluniau yn eu lle yn barod ar gyfer defnydd y grant, felly drwy gydweithio â'n partneriaid mewn gwahanol gymdeithasau tai, gallwn gychwyn adeiladu datblygiadau newydd yn ystod 2019/20 ym Mangor, Tywyn ac Aberdyfi.

4.12 Gan ddilyn targedau agenda ddi-garbon Llywodraeth Cymru, byddwn hefyd yn sicrhau bod y cartrefi newydd yma â Thystysgrif Ynni Sgôr A (EPC). Er bod y Llywodraeth wedi cyhoeddi 'argyfwng amgylcheddol' fis Ebrill

2019, ac eisiau i Awdurdodau Lleol fod yn 'carbon niwtral' erbyn 2030 rwy'n herio eu penderfyniad i ddweud bod angen gosod pibell nwy newydd i gyflenwi 300 o dai yn Nhanygrisiau. Rwy'n credu bod angen i ni edrych ar yr holl opsiynau o ran eu heffaith amgylcheddol, eu cost, a'u cynaladwyedd wrth gynllunio ar gyfer y dyfodol.

4.13 Mae'n amlwg bod problemau digartrefedd yn aml yn mynd law yn llaw â phroblemau iechyd neu gymdeithasol ehangach, ac felly wrth edrych ar ddyfodol ein gwaith rwyf am ystyried sut y gallwn gydweithio â phartneriaid yn y maes iechyd a gofal cymdeithasol. Mae gennym fel Cyngor 5 Tîm Lleol sy'n gweithio ar draws y sir i gynnig gofal iechyd a lles cynhwysfawr, ac rwyf wedi gofyn i'r Gwasanaeth drafod gyda'r Timau yma, ac eraill megis meddygon teulu neu staff ysbytai, i weld sut orau fedrwn ni gyflwyno gwybodaeth am opsiynau tai i'r trigolion hynny sydd ei angen.

4.14 Ymhellach, ceir adroddiad ar y mesurau perfformiad sy'n gysylltiedig â fy mhortffolio yn **Atodiad 1.**

5 SEFYLLFA ARIANNOL/ ARBEDION

5.1 Wrth edrych yn ôl ar ffigurau terfynol 2018/19 roedd gorwariant wrth ariannu llety dros dro i gartrefu'r digartref. Mae'r nifer cyfartalog ar draws y flwyddyn wedi cynyddu o 27 i 30 felly mae'n amlwg bod mwy o gostau yn syrthio arnom ni. Tan ein bod yn dechrau gweithredu'r strategaeth tai newydd mae'n anodd i ni reoli'r galw.

5.2 Gan bod ein costau yn cynyddu rydym felly am geisio denu mwy o incwm yn y ystod 2019/20. Byddwn yn defnyddio'r strategaeth tai i ymgeisio am grantiau i gefnogi sawl elfen o'r gwaith angenrheidiol fydd yn y cynllun gweithredu.

5.3 Daeth yn amlwg bod angen ail asesu cynllun arbedion y Gwasanaeth, sef 'Adolygu'r strwythurau a lleoliadau presennol y Gwasanaeth Tai'. Mae £41,000 o arbedion eisoes wedi eu gwireddu, a £50,000 yn symud yn ei flaen yn foddhaol, ond mae £39,000 yn weddill sydd â risgiau sylweddol i gyflawni yn llawn neu yn rhannol. Erbyn fy adroddiad perfformiad nesaf bydd gennyf fanylion am sut mae'r Gwasanaeth am ail-broffilio'r cynllun neu gynnig gynllun gweithredu amgen.

6 CAMAU NESAF AC AMSERLEN

6.1 Dim i'w nodi.

7 UNRHYW YMGYNGHORIADAU A GYNHALIWYD CYN ARGYMELL Y PENDERFYNIAD

7.1 **Barn y Swyddogion Statudol:**

i. Y Swyddog Monitro:

Dim sylwadau ynglŷn â phriodoldeb.

ii. Y Pennaeth Cyllid:

Mae'r adroddiad yn cyfleu darlun teg o sefyllfa'r Gwasanaethau Tai o ran gwireddu'r cynllun arbedion, gyda rhan o'r cynllun arbedion eisoes wedi ei wireddu neu ar drac i wireddu'n amserol. Fodd bynnag, nodaf (yn rhan 5.3 o'r adroddiad) fod risg sylweddol i gyflawni yn llawn neu yn rhannol ran o'r cynllun a bydd angen cynllun amgen er mwyn cau'r bwlch.
Bydd swyddogion Cyllid yn cynorthwyo'r Aelod Cabinet cyfrifol i fonitro'r cynnydd yn erbyn y cynllun, a byddwn mewn lle i adrodd ymhellach ar y cynnydd a'r cynlluniau amgen yn dilyn yr adolygiad cyllidol nesaf.

7.2 **Barn yr Aelod Lleol:**

7.2.1 Ddim yn fater lleol.

7.3 **Canlyniad Unrhyw Ymgynghoriad:**

7.3.1 Dim i'w nodi.

Atodiadau

Atodiad 1 – Mesurau Perfformiad

ATODIAD I

Mesurau Perfformiad y Gwasanaeth Tai

MESUR		**PERFFORMIAD 1/4/19 – 17/6/19**
PSR/002 Y nifer o ddiwrnodau calendr ar gyfartaledd a gymerwyd i roi Grant Cyfleusterau i'r Anabl.	Galluogi dinesydd anabl fyw yn annibynnol a diogel yn ei dy ei hun.	201
TAI014 y nifer o ddiwrnodau calendr ar gyfartaledd a gymerwyd i roi grant 'Galluogi' i'r Anabl	Galluogi dinesydd anabl fyw yn annibynnol a diogel yn ei dy ei hun.	71
TAI012 Nifer y Bobl a gynorthwywyd drwy ddileu peryglon o gartrefi wedi eu rhentu.	Galluogi pobl Gwynedd fyw mewn tai diogel a chynnes.	58
PSR/004 Canran o'r anheddau sector preifat a oedd wedi bod yn wag am fwy na 6 mis ar 1 Ebrill ac a feddiannwyd eto yn ystod y flwyddyn o ganlyniad i weithredu uniongyrchol gan yr awdurdod lleol	Dod a thai gwag yn nol i ddefnydd er mwyn creu cartrefi diogel ac fforddiadwy i bobl Gwynedd.	0.37%