

## ATODIAD 2

Enghreifftiau o Gwynion ac Ymholiadau 2014-15					
Cyfeirnod	Disgrifiad Byr	Categori	Cam	Uned/Tim	Canlyniad
<b>Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant</b>					
GC/1803-14	Cwyn ynglŷn â'r diffyg gofal cymdeithasol (gofal ysbaid) ar gyfer eu mab.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Cyfarfod wedi ei gynnal rhwng y teulu a rheolwyr perthnasol o fewn y Gwasanaeth Oedolion. Y Gwasanaeth wedi adolygu'r sefyllfa a'r teulu yn hapus. Teulu ddim eisiau parhau i Cam 2 o'r drefn gwynion.
GC/2150-14	Cwyn yn dilyn damwain a ddigwyddodd yn ystod ymweliad gofal cartref.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gofal Cartref (Darparu Mewnol)	Cyfarfod wedi ei gynnal rhwng y teulu a rheolwyr perthnasol o fewn y Gwasanaeth. Y cyfarfod wedi ei gynnal yn dilyn adroddiad a gafodd ei gynhyrchu gan Uned Iechyd a Diogelwch. Y teulu nawr yn mynd a'r gwyn drwy'r Uned Yswiriant y Cyngor.
GC/1923-14	Cwyn ynglŷn â diffyg staff mewn Cartref Preswyl	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gofal Preswyl (Darparu Mewnol)	Anfonwyd llythyr ymateb i'r achwynydd mewn ymateb i'w cwyn Cam 1.
GC/1927-14	Defnyddiwr Gwasanaeth wedi bod mewn damwain, teulu eisiau cwyno oherwydd diffyg gwybodaeth a ddarparwyd yn dilyn y digwyddiad.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gofal Preswyl (Darparu Mewnol)	Cyfarfod wedi ei gynnal rhwng teulu a'r rheolwyr perthnasol o fewn Darparu Mewnol. Daeth yr Uned Iechyd a Diogelwch i mewn i wneud adroddiad.
GC/1965-14	Cwyn ynglŷn â safon y gofal o fewn cartref gofal a'r diffyg cyfathrebu ynglŷn â symud y preswlydd i ysbyty heb ganiatâd y teulu.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gofal Preswyl (Darparu Mewnol)	Anfonwyd llythyr cynhwysfawr mewn ymateb i'r gwyn ynghyd a ymddiheuriad am unrhyw ofid a achoswyd.
GC/1759-14	Cwyn ynglŷn â galwadau gofal cartref wedi ei methu gan ddarparwr annibynnol.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gofal Cartref (Darparwr Annibynnol)	Ar ôl ymchwiliad, pob galwad wedi derbyn sylw. Mae'r defnyddiwr gwasanaeth wedi gwrthod y gofaluwr cartref fynediad i'r tŷ. Llythyr wedi ei anfon yn esbonio'r sefyllfa yn llawn i'r defnyddiwr gwasanaeth.
GC/2012-14	Eisiau gwneud cwyn ynglŷn ag anfonebau anghywir. Anfonebau ddim yn nodi'r oriau cywir ar gyfer gofal cartref.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gofal Preswyl (Darparu Mewnol)	Mater wedi cael ei drafod dros y ffon gyda'r rheolwr perthnasol. Achwynydd hefyd wedi derbyn llythyr gydag esboniad llawn o'r sefyllfa.
GC/1970-14	Cwyn yn erbyn aelod o staff.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Anabledd Dysgu (Oedolion)	Mater wedi cael ei ddatrys dros y ffon.
GC/2203-14	Cwyn ynglŷn â chludiant i Ofal Dydd.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Anabledd Dysgu (Oedolion)	Llythyr wedi ei yrru yn esbonio'r sefyllfa yn dilyn sgwrs ffon gyda'r rheolwr perthnasol.

## ATODIAD 2

GC/2204-14	Cwyn yn sgil newid mewn Gwasanaeth, teulu gyda phryderon ynglŷn â syniadau newydd ar gyfer gwasanaeth e.e. os oes tri unigolyn allan gyda'i gilydd gydag un gweithiwr ac mae un yn disgyn yn sâl, beth ydi'r cynlluniau ar gyfer sicrhau amddiffyn y ddau unigolyn arall?	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Anabledd Dysgu (Oedolion)	Llythyr wedi ei yrru yn esbonio'r sefyllfa.
GC/2270-14	Cwyn am ddileu gwasanaeth gweithiwr cefnogol	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1 a Cham 2	Anabledd Dysgu (Oedolion)	Cwyn wedi bod drwy Cam 2 o'r drefn ymchwilio. Achwynydd mewn cyswllt gyda'r Ombwdsman.
GC/2242-14	Cwyn am ddiffyg Asesiad Adran 47 ac Asesiad Gofal Iechyd Parhaus.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Iechyd Meddwl (Oedolion)	Ymateb llawn wedi ei ddarparu i'r achwynydd drwy lythyr.
GC/1836-14	Cwyn ffurfiol wedi ei dderbyn gan cyfreithiwr Julie Burton Law ar ran defnyddiwr gwasanaeth. BIPBC yn rhan o'r gwyn hefyd.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Ymateb ar y cyd gyda BIPBC wedi ei wneud.
GC/1928-14	Cwyn am agwedd aelod o staff.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Cyfarfod wedi cael ei gynnal rhwng y teulu a rheolwyr perthnasol. Ymddiheuriad wedi cael ei ddarparu yn ystod y cyfarfod. Teulu wedi derbyn cadarnhad drwy lythyr hefyd.
GC/2089-14	Cwyn ynglŷn ag anfoneb anghywir am ofal a dderbyniwyd	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Teulu wedi derbyn llythyr yn cadarnhau statws yr anfonebau.
GC/2218-14	Cwyn ynglŷn â thoriad yn oriau gofal cartref	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Llythyr yn esbonio'r sefyllfa yn dilyn cyfarfod gyda'r Rheolwr Ardal.
GC/2224-14	Cwyn ynglŷn â'r gwasanaeth a thriniaeth ei brawd gan y Cyngor.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Mater yma gyda'r Ombwdsman.
GC/2262-14	Cwyn ynglŷn â sylwadau a wnaed gan aelod o staff	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Rheolwr Ardal wedi cysylltu gyda'r achwynydd dros y ffon i drafod y gwyn. Llythyr cynhwysfawr wedi cael ei yrru.
GC/1744-14	Unigolyn yn anfodlon gyda chynnydd mewn costau Teleofal.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Teleofal (Oedolion)	Llythyr wedi ei yrru yn esbonio'r sefyllfa. Oherwydd chwyddiant nid oedd gan y Gwasanaeth opsiwn ond i godi'r costau.
GC/2135-14	Cwyn ynglŷn â gosod y system Teleofal.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Teleofal (Oedolion)	Llythyr wedi ei ddarparu gydag esboniad llawn.
GC/1684-14	Defnyddiwr Gwasanaeth wedi derbyn e-	Gwasanaethau	Cam 1	Gwasanaeth	Llythyr ymddiheuriad wedi ei yrru i'r achwynydd,

## ATODIAD 2

	bost gan y Gwasanaeth mewn Saesneg. Yr holl ohebiaeth blaenorol wedi bod drwy'r Gymraeg.	Cymdeithasol (Cwyn)		Oedolion	yn ei sicrhau fod aelodau o staff wedi cael eu hatgoffa i ysgrifennu yn dewis iaith yr unigolyn.
GC/2013-14	Ymholiad gan AGGCC ynglŷn ag unigolyn.	Ymholiad		Darparu Mewnol	Gwybodaeth wedi cael ei rannu gyda AGGCC ynglŷn a'r mater.
<b>Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd</b>					
GC/1730-14	Unigolyn eisiau gwneud nifer o gwynion yn erbyn y Gwasanaeth Plant e.e. materion SAA, materion lleoliad maeth ac eisiau copi o funudau adolygiad strategaeth.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Llythyr cynhwysfawr wedi ei yrru mewn ymateb i'r cwyn.
GC/1835-14	Galwadau wedi methu i gasglu defnyddiwr gwasanaeth, hyn wedi digwydd nifer o weithiau dros gyfnod o 10 mis.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Derwen	Llythyr gydag ymddiheuriad ac esboniad llawn wedi cael ei yrru i'r teulu. Copi o'r llythyr wedi mynd i'r AGGCC.
GC/2230-14	Cwyn fod y Gwasanaeth wedi methu darparu gwasanaeth roedd ei mhab ei angen.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Cyfiawnder Ieuenctid	Llythyr wedi ei ddarparu gydag esboniad llawn.
GC/1791-14	Cwyn gan berson ifanc ynglŷn â sesiwn cyswllt a chael ei ailsefydlu.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Llythyr ymateb wedi cael ei yrru i'r person ifanc ac Eiriolwr gydag esboniad llawn o'r sefyllfa.
GC/1893-14	Cwyn yn erbyn aelod o staff	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Esboniad llawn wedi ei ddarparu ynghyd a chynghor i adnabod cynghor cyfreithiol annibynnol.
GC/1906-14	Cwyn ynglŷn â'r proses dewis symud person ifanc o Uned Ddiogel i Uned Agored yn y gymuned.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Esboniad llawn wedi cael ei ddarparu ar yr amser. Mater ofnadwy o sensitif; ystyriaeth lawn wedi cael ei roi cyn darparu ymateb.
GC/1918-14	Cwyn yn erbyn aelod o staff	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Llythyr gydag esboniad llawn o'r sefyllfa wedi cael ei yrru. Unigolyn a wnaed y gwyn ddim yn rhiant i'r defnyddiwr gwasanaeth felly methu trafod y mater ymhellach.
GC/1939-14	Nifer o faterion wedi codi e.e. materion cyswllt, diffyg cyfathrebu.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Llythyr wedi cael ei ddarparu yn rhoi esboniad llawn ar gyfer pob mater sydd wedi codi o fewn y gwyn.
GC/1973-14	Cwyn yn erbyn Gwasanaethau Cymdeithasol	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Gweithiwr Cymdeithasol wedi ymweld a'r unigolyn. Cyfarfod wedi mynd yn dda. Teulu ddim eisiau parhau gyda'r gwyn.
GC/2025-14	Cwyn yn erbyn y Gwasanaeth. Anhapus fod y plant wedi cael ei gweld heb rybudd a bod	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Llythyr wedi mynd i'r achwynydd gydag esboniad llawn. Llythyr yn esbonio fod gan y Gwasanaeth yr

## ATODIAD 2

	yr ymweliad yn ddirybudd.				hawl a'r ddyletswydd i ymweld â phlentyn yn ddirybudd os oes angen.
GC/2044-14	Nifer o faterion wedi cael ei godi gan yr achwynydd e.e. materion cyswllt, agwedd gweithiwr cymdeithasol, wedi cael ei chyfeirio heb ganiatâd.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Rheolwr Tîm wedi cysylltu gyda'r achwynydd dros y ffon i drafod y Cwynion. Llythyr wedi dilyn gydag esboniad llawn gan y Rheolwr Gwasanaeth.
GC/2049-14	Cwyn fod gweithiwr cymdeithasol ddim wedi pasio llythyr ymlaen i blentyn.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Llythyr wedi cael ei ddarparu gydag esboniad llawn a gyda chynghor ar sut i symud pethau ymlaen.
GC/1724-14	Unigolyn eisiau esboniad pam mai dim ond cyfnod penodol y mis mae'n cael cyswllt gyda'i blant, eisiau esboniad hefyd pam ei fod heb gael gwadd i unrhyw gyfarfod a oedd yn ymwneud a'i blant	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cwyn Anffurfiol	Gwasanaeth Plant	Esboniad llawn wedi ei ddarparu ar lythyr. Hefyd, wedi trafod y materion yn ystod nifer o alwadau ffôn.
GC/1749-14	Cwyn wedi cael ei wneud gan rieni yn dilyn digwyddiad tra roedd y plenty yng ngofal y Cyngor. Rhiant heb gael gwybod am y digwyddiad hyd nes tri diwrnod wedyn.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Tîm Allan o Oriau	Llythyr ymddiheuro wedi cael ei ddarparu gan Reolwr Tîm Tu Allan i Oriau. Llythyr hefyd yn nodi fod y Rheolwr yn fodlon cwrdd gyda'r achwynydd i drafod ymhellach os dymunai.
GC/1942-14	Cwyn yn ymwneud a mynediad at blentyn	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Llythyr wedi cael ei yrru gan Uwch Reolwr i'r achwynydd. Llythyr yn cynghori'r achwynydd o'r sefyllfa a'r ffordd orau ymlaen. Copi o'r llythyr wedi cael ei yrru at yr Ombwdsman.
GC/2178-14	Nifer o faterion wedi codi o fewn y gwyn e.e. galwadau ffôn heb eu dychwelyd, anrhegion heb eu danfon i'r plant, treuliau heb eu talu.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Llythyr wedi mynd allan yn dilyn sgwrs ffon. Gweithiwr Cymdeithasol wedi cysylltu gyda'r achwynydd i drafod y materion a godwyd o fewn y gwyn.
GC/2288-15	Person ifanc yn anhapus gyda threfniadau cyswllt newydd.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Llythyr wedi ei yrru gydag esboniad llawn i'r person ifanc ac yr Eiriolwr.
GC/2297-15	Person ifanc yn anhapus fod rhaid symud lleoliad. Eisiau aros yn y lleoliad presennol.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Llythyr ymateb wedi mynd i'r person ifanc. Person ifanc yn hapus yn ei leoliad newydd a ddim eisiau parhau gyda'r gwyn.
GC/2035-14	Cwyn yn ymwneud ac agwedd gweithiwr cymdeithasol	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Rheolwr Tîm wedi cysylltu gyda'r achwynydd i drafod y gwyn. Cadarnhau'r hyn a drafodwyd ar ffurf llythyr. Achwynydd yn hapus gyda hyn.
GC/2273-14	Ymholiad ynglŷn â Mabwysiadu	Ymholiad		Mabwysiadu	Ymholiad wedi pasio at swyddog perthnasol o fewn yr Adran.
GC/1885-14	Ymholiad ynglŷn â gofalwr maeth	Ymholiad		Maethu	Ymholiad wedi pasio at swyddog perthnasol o

## ATODIAD 2

					fewn yr Adran.
GC/2121-14	Unigolyn eisiau llythyr gan y Gwasanaeth yn cadarnhau fod y plant wedi derbyn eu hanrhegion Nadolig.	Ymholiad		Gwasanaeth Plant	Llythyr wedi cael ei yrru yn cadarnhau fod y plant wedi derbyn yr anrhegion Nadolig.
GC/2148-14	Cwyn yn erbyn aelod o staff.	Gwasanaethau Cymdeithasol (Cwyn)	Cam 1	Gwasanaeth Plant	Rheolwr Tîm wedi cysylltu gydag achwynydd i drafod y gwyn. Cadarnhau'r drafodaeth ar lythyr.