

# Datgan Pryderon

Adroddiad Arolwg Comisiynydd Plant Cymru o'r modd yr ymdrinnir â Chwynion a Sylwadau a gweithdrefnau Datgelu Camarfer a threfniadau ar gyfer darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Plant

Gellir cael mwy o gopiâu o'r adroddiad hwn gan y canlynol:

Comisiynydd Plant Cymru

Oystermouth House  
Charter Court  
Phoenix Way  
Llansamlet  
Abertawe  
SA7 9FS  
Ffôn: 01792 765600  
Ffacs: 01792 765601

Penrhos Manor  
Oak Drive  
Bae Colwyn  
Conwy  
LL29 7YW  
Ffôn: 01492 523333  
Ffacs: 01492 523336

Cyfeiriad e-bost cyffredinol: [post@complantcymru.org.uk](mailto:post@complantcymru.org.uk)  
Gwefan: [www.complantcymru.org.uk](http://www.complantcymru.org.uk)

Gellir darparu'r adroddiad hwn mewn fformat gwahanol, dim ond i chi ofyn.

Cyhoeddwyd gan Gomisiynydd Plant Cymru, 2003  
ISBN 0-9544431-0-1

# Cynnwys

	Tudalen
<b>Rhagair</b>	<b>3</b>
<b>Golwg Gyffredinol a Chrynodeb Gweithredol</b>	<b>5</b>
<b>Pennod 1: Cyflwyniad</b>	<b>7</b>
<b>Pennod 2: Llais y Plant</b>	<b>11</b>
<b>Pennod 3: Cwynion a Sylwadau</b>	<b>13</b>
<b>Pennod 4: Datgelu Camarfer</b>	<b>51</b>
<b>Pennod 5: Eiriolaeth</b>	<b>69</b>
<b>Llyfryddiaeth</b>	<b>95</b>
<b>Atodiad 1: Argymhellion</b>	<b>97</b>
<b>Atodiad 2: Darparwyr Gwasanaeth Eiriolaeth</b>	<b>103</b>

Cynhyrchwyd darlun y clawr gan James, 16 oed, yn ystod y broses ymgynghori gyda phlant a phobl ifanc.

# Rhagair

## Peter Clarke – Comisiynydd Plant Cymru

Mae'n bleser gennyf gyflwyno adroddiad yr arolwg cyntaf a wnaethpwyd gan Swyddfa Comisiynydd Plant Cymru. Un o'm cyfrifoldebau i, fel Comisiynydd Plant Cymru, yw ystyried pa mor effeithiol yw'r trefniadau ar gyfer cwynion, datgelu camarfer ac eiriolaeth er mwyn diogelu a hybu hawliau a lles plant Cymru. Mae'n dasg aruthrol, ond mae'n rhaid i ni ddechrau yn rhywle, ac am y rhesymau a roddir ym Mhennod 1 rydym wedi dewis canolbwyntio yn y lle cyntaf ar y Gwasanaethau Cymdeithasol.

Bydd plant yn dweud wrthym yn aml nad ydynt yn gweld eu bywydau fel rhywbeth y gellir ei rannu yn ôl pa asiantaeth sy'n digwydd bod yn darparu pa wasanaeth. Mae'n ddigon posib bod gan blant neu bobl ifanc sy'n teimlo nad yw eu hawliau wedi eu parchu nifer o bryderon sy'n gysylltiedig â'i gilydd, ac sy'n ymwneud ag lechyd, Gwasanaethau Cymdeithasol ac Addysg, ac rydym wedi cadw hyn mewn cof.

Mae'r arolwg hwn yn rhoi golwg gyffredinol i ni ar y trefniadau sy'n bodoli ar hyn o bryd ar gyfer ymdrin â chwynion, datgelu camarfer ac eiriolaeth yn Adrannau Gwasanaethau Cymdeithasol yr awdurdodau lleol. Dyma gam cyntaf proses ehangach a fydd yn arolygu'r cyfryw drefniadau ym mhob gwasanaeth sy'n effeithio ar fywydau plant.

Mae'n canfyddiadau wedi'n harwain at gasgliadau pwysig, ac argymhellion sy'n haeddu sylw. Yn briodol iawn hefyd, mae'r hyn y mae'r plant a'r bobl ifanc eu hunain wedi ei ddweud wrthym, a'r hyn a ddysgwyd trwy gysylltu ag asiantaethau ac unigolion perthnasol eraill, wedi dylanwadu ar y broses hon.

Ar ôl cwblhau'r gwaith hwn byddwn yn arolygu asiantaethau a sefydliadau eraill, a thrwy hynny byddwn yn datblygu gwybodaeth drylwyr a chydlynol am gwynion, datgelu camarfer ac eiriolaeth ym mhob gwasanaeth sy'n effeithio ar fywydau plant. Bydd plant a phobl ifanc yn ymwneud yn uniongyrchol â'r broses hon a byddwn yn gofalu ein bod yn gwneud argymhellion cysylltiedig ym mhob maes fel bod y trefniadau cyn symled ag sy'n bosib i'w deall a'u defnyddio a'n bod yn edrych ar bethau *o safbwynt pobl ifanc*. Bydd y nod sylfaenol hon yn sail ac yn ganllaw i'n holl waith.

Gwnaethpwyd yr arolwg gyda gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yng Nghymru, a hoffwn ddiolch i'r Cyfarwyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol, dau ar hugain ohonynt, a'u staff, am gydweithredu â'r timau arolygu mewn ffordd mor gynhyrchiol.

Hoffwn ddiolch hefyd i'r plant a'r bobl ifanc a wahoddwyd i gyfrannu tuag at yr arolwg. Gyda'u help hwy cawsom olwg ar drefniadau cwyno, trefniadau eiriolaeth a pholisïau datgelu camarfer adrannau gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol drwy lygad plant a phobl ifanc, a ddaeth i'n helpu yn eu hamser hamdden.

Ein gobaith wrth ddechrau ar y gwaith oedd y byddem yn gallu dangos enghreifftiau o arferion da, ac rwy'n falch o ddweud bod hynny wedi bod yn bosib. Bwriadwn gyhoeddi pecyn arferion da ddechrau'r haf eleni.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Peter Clarke'. The signature is stylized and written in a cursive-like font.

**Peter Clarke**  
**Chwefror 2003**



## Golwg Gyffredinol a Chrynodeb Gweithredol

Mae Arolwg cyntaf Comisiynydd Plant Cymru, a wnaethpwyd dan adran 73 Deddf Safonau Gofal 2000, yn edrych ar y modd yr ymdrinnir â chwynion, datgelu camarfer ac eiriolaeth, a'r trefniadau ar eu cyfer, mewn adrannau Gwasanaethau Cymdeithasol yn y 22 awdurdod lleol sydd yng Nghymru.

Cynhaliwyd yr arolwg yn ystod y cyfnod yn ymestyn o Ebrill i Dachwedd 2002, ac roedd yn seiliedig ar dri cham:

- Gwnaethpwyd y gwaith cychwynnol o gasglu gwybodaeth drwy anfon tri **holiadur** manwl at adran Gwasanaethau Cymdeithasol pob awdurdod lleol yn ystod haf 2002.
- Yn Hydref 2002 cynhaliwyd **cyfweiliadau** gyda gweithwyr perthnasol ym mhob awdurdod lleol er mwyn egluro unrhyw ymatebion i'r holiaduron, llenwi unrhyw fylchau mewn gwybodaeth a sicrhau bod y dehongliad yn gywir.
- Yn ystod Hydref a Thachwedd 2002 cynhaliwyd **gweithdai** gyda chwe grŵp gwahanol o blant a phobl ifanc er mwyn canfod faint roeddent yn ei ddeall a beth oedd eu barn am bynciau'r arolwg – sef cwynion, datgelu camarfer ac eiriolaeth – ac er mwyn sicrhau eu bod yn cael gwrandawriad yn ystor yr arolwg.

Cafwyd llawer iawn o wybodaeth yn sgîl y gwaith hwn – gwybodaeth feintiol yn bennaf, er bod rhywfaint o wybodaeth ansoddol hefyd – ac aethpwyd ati i'w dadansoddi a'i rhoi at ei gilydd yn yr adroddiad **Datgan Pryderon**. Mae'r wybodaeth y mae casgliadau ac argymhellion yr arolwg yn seiliedig arni yn deillio o'r tri cham uchod, a chafwyd gwybodaeth gefndir drwy gyswllt rheolaidd rhwng Swyddfa Comisiynydd y Plant â'r prif fuddianwyr, a thrwy fod yn rhan o'r gwaith a wneir ar ran unigolion a grwpiau o blant a phobl ifanc.

### Y Prif Argymhellion

Mae 65 o argymhellion yn deillio o'r arolwg, ac fe'u gwneir ar sail gwybodaeth a roddwyd gan awdurdodau lleol mewn ymateb i gwestiynau penodol. Mae llawer o'r rhain yn bwysig iawn er mwyn gweithredu polisïau, gweithdrefnau a threfniadau'n effeithiol.

Gwnaethpwyd yr argymhellion yn bennaf ar gyfer cyfarwyddwyr gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol. Ond mae pedwar argymhelliad sydd i'w hystyried gan Lywodraeth Cynulliad Cymru, naw argymhelliad sydd i'w hystyried gan brif weithredwyr awdurdodau lleol, ac wyth argymhelliad sydd i'w hystyried gan ddarparwyr gwasanaethau eiriolaeth – mewn rhai achosion ar y cyd â gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol.

Barnwyd mai'r argymhellion a ganlyn oedd y rhai pwysicaf o safbwynt strategol:

### Cwynion a Sylwadau

#### Mae Comisiynydd Plant Cymru'n argymhell:

- Bod astudiaeth drylwyr a gwirioneddol gyfranogol yn cael ei gwneud gyda phlant a phobl ifanc gan Lywodraeth Cynulliad Cymru i'r gwaith o wneud trefniadau Cwyno awdurdodau lleol yn fwy plentyn ganolog. Dylai unrhyw waith sylweddol gan awdurdodau lleol, gyda golwg ar ddatblygu trefn gwyno mewn ymateb i'r ddogfen *Listening to People*, gael ei ddal yn ôl hyd nes y bo'r astudiaeth hon wedi ei chwblhau.

Argymhellion 3.2 a 3.3

- Dylai awdurdodau lleol fabwysiadu trefniant siop un stop er mwyn delio gyda chwynion plant, tebyg i'r trefniant a amlinellir isod mewn perthynas â datblygu eiriolaeth.  
Argymhelliad 3.15
- Dylai awdurdodau lleol sicrhau bod plant a phobl ifanc yn gallu defnyddio'r drefn gwyno – yn enwedig os ydynt mewn lleoliadau gryn bellter o'u hawdurdod cartref. Canfu'r arolwg nad oedd y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol wedi ystyried sut y byddai plentyn neu berson ifanc yn cysylltu yn ystod y gwyliau, ar benwythnos neu ar ôl oriau gwaith er mwyn cyflwyno cwyn.  
Argymhellion 3.9; 3.10 a 3.20
- Dylai pob awdurdod lleol benodi Swyddog Cwynion Plant yn unol â thrydydd argymhelliad Adroddiad Waterhouse, Lost in Care (*Ar Goll mewn Gofal*).  
Argymhelliad 3.13

## Datgelu Camarfer

### Mae Comisiynydd Plant Cymru'n argymhell:

- Dylai Polisiâu Datgelu Camarfer nodi'n glir y gwahanol bryderon y gellir eu mynegi, a chynnwys cysylltiad mwy uniongyrchol â threfniadau amddiffyn plant. Dylai awdurdodau lleol sicrhau bod eu polisiâu'n cael eu datblygu yn unol ag argymhellion Adroddiad Waterhouse, Lost in Care (*Ar Goll mewn Gofal*), a dylid sicrhau bod peidio â rhoi gwybod am gamweithredu yn drosedd a fydd yn cael ei ddilyn gan gamau disgyblu, a'i fod yn cael ei gynnwys ym mholisiau disgyblu awdurdodau lleol.  
Argymhellion 4.3; 4.4 a 4.8
- Dylid darparu gwybodaeth sydd o fewn eu cyrraedd i blant a phobl ifanc ynghylch y cysyniad o ddatgelu camarfer, er mwyn eu sicrhau na fydd neb yn gwneud cam â'r rhai hynny sy'n mynegi pryderon ar eu rhan, a bod yr awdurdod lleol yn cymryd pryderon o'r fath o ddifrif.  
Argymhelliad 4.11

## Eiriolaeth

### Mae Comisiynydd Plant Cymru'n argymhell:

- Dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru sefydlu uned er mwyn cydlynu'r gwaith o ddarparu gwasanaethau Eiriolaeth drwy Gymru. Dylai Grwp Gorchwyl a Gorffen wneud argymhellion manwl eraill yn ymwneud â chylch gorchwyl a gwaith yr uned.  
Argymhellion 5.7 a 5.8
- Dylai'r awdurdod lleol roi blaenoriaeth i sicrhau bod plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal yn cael cyfle i ddefnyddio gwasanaeth eiriolaeth. Dylid ymestyn y gwasanaethau hyn i'r categori Plant mewn Angen yn y Ddeddf Plant, fel y cam nesaf yn y broses ddatblygu, a dylid anelu yn y pen draw at sicrhau eu bod ar gael i holl blant a phobl ifanc Cymru.  
Argymhelliad 5.3
- Dylai awdurdodau lleol ddatblygu eu darpariaeth eiriolaeth er mwyn caniatáu i blant a phobl ifanc ddefnyddio'r gwasanaeth i gyflwyno sylwadau ynghylch unrhyw fater corfforaethol, yn hytrach na materion sy'n ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol yn unig – trefniant siop un stop. Ni ddylai anghenion y plentyn gael eu rhannu'n annaturlol ar sail ffiniau artiffisial llywodraeth neu ddarparu gwasanaeth, a rhaid rhoi blaenoriaeth i ddatblygu cysylltiadau gyda sefydliadau iechyd.  
Argymhellion 5.20 a 5.21

### Cefndir a Rhesymeg

Penodi Comisiynydd Plant ar gyfer Cymru oedd argymhelliad cyntaf Adroddiad Waterhouse, ***Lost in Care (Ar Goll mewn Gofal) – Adroddiad y Tribiwnlys Ymchwilio i gam-drin plant mewn gofal yn hen ardaloedd cyngor sir Gwynedd a Chlwyd er 1974*** (2000), yr adroddiad ar yr ymchwiliad i gam-drin plant mewn cartrefi preswyl yng Ngogledd Cymru. Argymhellodd Syr Ronald Waterhouse hefyd y dylai dyletswyddau'r Comisiynydd ymwneud â sicrhau bod hawliau a lles plant yn cael eu diogelu drwy fonitro'r modd yr ymdrinnir â chwynion plant a threfniadau datgelu camarfer gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, a'r trefniadau ar gyfer eiriolaeth plant. Ymgorfforwyd yr argymhellion hyn yn Neddf Safonau Gofal 2000, a Deddf Comisiynydd Plant Cymru 2000. Roedd y ddeddfwriaeth yn ymestyn yr egwyddor o arolygu a monitro'r darpariaethau hyn i bob gwasanaeth rheoledig ar gyfer plant a phobl ifanc yng Nghymru.

Mae'r geiriau *arolygu* a *monitro* yn bwysig, gan eu bod yn awgrymu gweithgaredd gwahanol i *archwilio*; y gweithgareddau sydd ymhlyg yn y gair *arolygu* yw gwneud arolwg, ailystyried a phwyso a mesur sut y darperir gwasanaethau, ochr yn ochr, a law yn llaw â darparwr y gwasanaeth. Mae'r broses felly'n galw am werthusiad ôl-weithredol o'r modd y darperir gwasanaeth. Gyda golwg ar y gwasanaethau a'r trefniadau y mae asiantaethau a sefydliadau'n dweud eu bod yn eu darparu ar gyfer plant a phobl ifanc, mae'r gair *monitro* yn awgrymu gweithgareddau fel cynghori, gwirio, gwyllo a goruchwyllo. Mae'r ddau fath o weithgaredd yn cyfuno i greu cyfle i ledaenu arferion da i wahanol rannau o'r wlad, cyflwyno sylwadau ynghylch y trefniadau presennol ar gyfer darparu gwasanaeth, a gwneud argymhellion ar gyfer newid.

Mae'r penderfyniad i ganolbwyntio yn y lle cyntaf ar wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yn deillio o'r ystyriaethau a ganlyn: Yr ystyriaeth gyntaf, a'r brif ystyriaeth, yw'r rôl statudol sydd gan y gwasanaethau cymdeithasol yn y gwaith o ddiogelu a hybu lles plant mewn angen. Mae'r gwasanaethau cymdeithasol nid yn unig yn gyfrwng hollbwysig er mwyn camu i mewn i fywydau'r plant a'r bobl ifanc hawddaf i'w niweidio, ond maent hefyd yn fframwaith pwysig o gyfleoedd addysgol a chymdeithasol sydd â photensial aruthrol i agor mwy o ddrysau i blant yn ystod eu bywydau. Mae'r dyletswyddau statudol a roddwyd i'r gwasanaethau cymdeithasol dan Ddeddf Plant 1989, a'r ffaith eu bod wedi cyflwyno polisiau datgelu camarfer yn gymharol fuan, yn golygu y byddant wedi datblygu profiad sylweddol o ddelio gyda chwynion a sylwadau, a threfniadau datgelu camarfer.

Oherwydd y potensial aruthrol hwn i ddylanwadu ar fywydau plant a phobl ifanc, mae'n bwysig iawn bod plant a phobl ifanc yn cael bod yn rhan o'r broses o helpu i ffurfio'r gwasanaethau hyn. Roedd Swyddfa'r Comisiynydd yn gobeithio, o ganlyniad, y byddai'n gallu dod o hyd i enghreifftiau o arferion da yn ystod yr arolwg, arferion a allai fod o fudd i adrannau eraill mewn awdurdodau lleol, ac i sefydliadau ac asiantaethau eraill.

Yn yr un modd, mae gan wasanaethau cymdeithasol brofiad helaeth o ddarparu gwasanaethau eiriolaeth ar gyfer plant a phobl ifanc yn fewnol, a phrofiad helaeth o'u comisiynu hefyd. Ond defnyddir y term eiriolaeth yn aml iawn ar gyfer amrediad eang o wasanaethau perthynol. Un o amcanion pwysicaf yr Arolwg cyntaf hwn yw sefydlu pa ddiffiniadau o eiriolaeth sy'n cael eu defnyddio ar hyn o bryd, a chanfod pwy yw'r darparwyr amrywiol yn adrannau gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol Cymru.

Ystyriaeth arall oedd yr angen i sicrhau bod gennym ddarlun cenedlaethol cydlynol o'r trefniadau ar gyfer eiriolaeth, cwynion a datgelu camarfer. Er bod gwaith tebyg wedi ei wneud yn y gorffennol, dylai canllawiau newydd, deddfwriaeth newydd, sefydlu asiantaethau newydd, a threfniadau ariannu newydd i gyd fod wedi cael effaith sylweddol ar ddarparu gwasanaeth. Yn ychwanegol at hyn, mae astudiaethau blaenorol yn aml iawn wedi cael eu cyfyngu i ranbarth, neu sector. Nid oes unrhyw astudiaeth flaenorol wedi ceisio edrych yn annibynnol ac yn gyfunol ar y modd y darperir y tri gwasanaeth hyn yng ngoleuni argymhellion Waterhouse.

## Methodoleg

Cyfarfu'r Tîm Cyfathrebu, a Thîm Gwerthuso Gwasanaethau a Pholisi Swyddfa Comisiynydd Plant Cymru ym Mai a Mehefin 2002, er mwyn cynllunio'r gwaith o gynnwys plant a phobl ifanc yn yr arolwg.

Cysylltwyd â phob cyfarwyddwr gwasanaethau cymdeithasol yn ystod wythnos gyntaf Gorffennaf 2002 a rhoddwyd manylion iddynt ynghylch sut y byddai'r arolwg yn cael ei wneud er mwyn eu helpu i gynllunio ymlaen llaw.

Roedd y wybodaeth i'w chasglu drwy gyfrwng tri holiadur:

- Arolwg o'r trefniadau ar gyfer ystyried Sylwadau a Chwynion gan blant
- Arolwg o'r trefniadau Datgelu Camarfer
- Arolwg o'r trefniadau Eiriolaeth ar gyfer plant

Lluniwyd yr holiadur a oedd yn ymwneud â Chwynion a Sylwadau gan gyfeirio'n uniongyrchol at Ddeddf Plant 1989, a Chanllawiau a Rheoliadau cysylltiedig. Lluniwyd yr holiadur a oedd yn ymwneud â datgelu camarfer gan gyfeirio'n uniongyrchol at Ddeddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1999 ac Adroddiad Waterhouse. Er mwyn llunio'r holiadur eiriolaeth, lluniwyd enghraifft o gytundeb lefel gwasanaeth gan gyfeirio at waith ymchwil cenedlaethol, safonau eiriolaeth a chanllawiau'r llywodraeth. Lluniwyd cwestiynau wedyn gan ddefnyddio'r enghraifft fel cefnlen.

Dosbarthwyd yr holiaduron yn ystod wythnos olaf mis Gorffennaf 2002, ac anfonwyd copi caled ohono, ynghyd â fersiwn electronig ar dair disg. Gofynnwyd i bawb gwblhau'r holiaduron a'u dychwelyd erbyn wythnos gyntaf Medi 2002. Rhyddhawyd a dosbarthwyd gwybodaeth am yr arolwg hefyd i fudiadau ac asiantaethau gwirfoddol a oedd yn ymwneud â darparu gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc yn ystod yr un cyfnod.

Ymwelwyd â phob awdurdod lleol rhwng 16 Medi a 5 Hydref 2002. Dosbarthwyd rhaglen ddrafft ar gyfer y cyfarfodydd yn ystod Awst 2002. Pwrpas y cyfarfodydd oedd cael cyfle i egluro ac ehangu ar yr ymatebion, a chael adborth gan yr awdurdodau lleol ynghylch y broses hyd yn hyn. Lle'r oedd awdurdodau lleol wedi nodi bod gwasanaethau'n cael eu comisiynu a'u darparu'n allanol, awgrymasom eu bod yn gofyn i un o gynrychiolwyr y darparwyr gwasanaeth ddod i'r cyfarfodydd.

Tra oedd y Tîm Gwerthuso Gwasanaethau a Pholisi'n ymweld ag ardaloedd awdurdodau lleol, roedd y Tîm Cyfathrebu'n gweithio gyda phlant a phobl ifanc, ac yn canfod beth oedd eu barn am y tri maes gwasanaeth a faint a wyddent amdanynt. Ceir gwybodaeth fanwl am y rhan a chwaraewyd gan blant a phobl ifanc ym Mhennod 2, ac rydym wedi ceisio sicrhau bod eu lleisiau'n cael eu clywed ym mhob pennod sy'n dilyn.

Yn dilyn hyn aethpwyd ati i ddadansoddi'r wybodaeth, a daethpwyd â'r 2,600 o ymatebion a gafwyd yn sgîl y tri holiadur a gwblhawyd gan 22 o adrannau gwasanaethau cymdeithasol mewn awdurdodau lleol at ei gilydd i'w dehongli. Daethpwyd â barn plant a phobl ifanc at ei gilydd hefyd ar ffurf adroddiad. Mae Penodau 3, 4 a 5 yn dilyn ffurf yr holiaduron fesul cwestiwn. Darperir data ystadegol ynghylch yr ymatebion ynghyd â dadansoddiad, sylwadau ac argymhellion ar gyfer newid a gwella'r modd y darperir gwasanaethau.

## ***Dyfynnir cwestiynau gwreiddiol yr holiaduron mewn blychau fel y rhain***

### **Sylwadau ynghylch y Fethodoleg**

Gwahoddwyd awdurdodau lleol, a'r asiantaethau partner a gomisiynwyd ganddynt i ddarparu gwasanaethau, i gyflwyno sylwadau ac adborth ynghylch y broses o wneud yr arolwg.

Dywedodd rhai o'r awdurdodau lleol nad oedd amseriad yr arolwg (h.y. llenwi'r holiaduron yn ystod yr haf rhwng 18 Gorffennaf a 6 Medi) yn hwylus iawn gan fod cymaint o weithwyr allweddol yn dymuno



mynd ar eu gwyliau. Er i ni geisio rhoi rhybudd ymlaen llaw er mwyn helpu gyda'r gwaith cynllunio o fewn y gweithlu, roedd yn amlwg bod anawsterau o hyd.

Yn ystod yr haf hefyd clywsom gan bobl a oedd wedi cael y gwaith o lenwi'r holiaduron, ond nad oeddent wedi cael y llythyr cysylltiedig yn egluro'u pwrpas. Os bydd y dull hwn yn cael ei ddefnyddio yn y dyfodol, bydd angen sicrhau bod y staff sy'n gyfrifol am gymryd rhan yn y broses yn gallu cael gafael ar y canllawiau ysgrifenedig a ddarperir gan y Swyddfa hon.

Croesawyd y ffurf electronig ar y cyfan oherwydd roedd modd dosbarthu a rhannu gwybodaeth yn rhwydd drwy neges e-bost. Cafwyd mân anawsterau cysylltiedig; er enghraifft, nid oeddem wedi rhagweld y byddai angen bylchau ar gyfer sylwadau ar ôl cwestiynau yr oeddem wedi disgwyl atebion un gair iddynt, ac nid oeddem wedi sylweddoli ein bod trwy ddiogelu'r ffurflenni'n colli'r cyfleustra gwirio sillafu. Bydd y beiau hyn yn cael eu cywiro mewn arolygon a wneir yn y dyfodol. Roedd llawer o fanteision i Swyddfa'r Comisiynydd, oherwydd gellid anfon yr ymatebion i gronfa ddata er mwyn eu dwyn ynghyd a'u dadansoddi, a golygai hefyd fod gwybodaeth ar gael yr un pryd yn ein swyddfeydd yn y De a'r Gogledd. Mae hyn wedi'n galluogi i lunio'r adroddiad hwn yn gynt.

Dyweddodd y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol eu bod yn credu bod y broses o lenwi'r holiaduron wedi bod o fudd iddynt. Bu'n gyfle iddynt bwysu a mesur y trefniadau a'r arferion presennol gyda golwg ar wasanaethau. Dywedodd sawl awdurdod lleol ei fod wedi sylweddoli bod angen adolygu polisi a threfniadau, yn enwedig gyda golwg ar gynnwys plant a phobl ifanc yn y gwaith o werthuso'r gwasanaethau a ddarperir ar eu cyfer.

Roedd yn ddiddorol sylwi mai dim ond un awdurdod lleol oedd wedi ceisio cynnwys sefydliad partner a gomisiynydd i ddarparu gwasanaethau yn uniongyrchol yn y gwaith o lenwi'r holiaduron. Ymddangosai fel arfer bod y sefydliadau partner a wahoddwyd i ddod i'r cyfarfodydd yn gweld yr holiadur a lenwyd am y tro cyntaf yn y cyfarfod. Er mai arolwg o drefniadau gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol oedd hwn wrth gwrs, ymddengys yn rhyfedd na fyddai darparwyr sy'n bartneriaid yn cael rhan fwy uniongyrchol yn y broses, yn enwedig gan fod y sefydliadau dan sylw'n gwybod yn iawn bod yr arolwg yn cael ei wneud.

### **Canllawiau Ymarfer**

Disgwylid y byddem yn gallu dod o hyd i enghreifftiau o arferion da, ac roedd hynny'n bosib. O ganlyniad, penderfynwyd lledaenu'r enghreifftiau hyn drwy gynhyrchu canllawiau ymarfer. Mae'r gwaith o baratoi'r deunydd eisoes ar y gweill a disgwylir y bydd yn barod i'w ddosbarthu yn gynnar yn Haf 2003.

### **Y Camau Nesaf**

Fel y dengys Adroddiad Blynyddol 2001-2002, (tudalen 12, tabl *What were the issues?*), addysg ac anghenion addysgol arbennig, yw'r materion y cysylltir â ni amlaf yn eu cylch i ofyn am gyngor, cymorth a chyfarwyddyd. Fel arfer, gofynnir i ni am wybodaeth ynghylch sut i wneud, neu symud ymlaen â chwyn sy'n ymwneud â darpariaeth addysgol plentyn neu berson ifanc. Hyd y gwyddom ni, mae'r rhan fwyaf o'r awdurdodau addysg lleol wedi mabwysiadu trefn gwyno'r awdurdod lleol. Trefn gyffredinol yw hon, wedi ei pharatoi fel bod modd ei chymhwysu i amrywiaeth eang o sefyllfaoedd ac amgylchiadau, ac nid yw ar gyfer un sector yn benodol. Yn bennaf oll, efallai, nid yw'n ymddangos bod fersiwn hawdd i blant ei ddefnyddio ar gael – hyd y gwyddom ni, beth bynnag.

Nid ydym yn gyfarwydd ychwaith â'r trefniadau sydd gan awdurdodau addysg lleol ar gyfer cynorthwyo a chefnogi plant a phobl ifanc sy'n awyddus i gyflwyno cwyn neu sylw, er enghraifft, a ddarperir gwasanaethau eiriolaeth. Ymddengys felly mai'r flaenoriaeth i ni fydd troi ein sylw nesaf at y trefniadau y mae awdurdodau addysg lleol wedi eu gwneud er mwyn galluogi plant a phobl ifanc, a'u teuluoedd i gyflwyno sylwadau neu gwynion, eu polisiâu a'u trefniadau ar gyfer datgelu camarfer, a sut y mae plant a phobl ifanc yn cael eu helpu i gyflwyno cwyn neu sylw.

Bwriadwn ddechrau ar ein gwaith yn y maes hwn cyn dechrau Haf 2003, drwy ymgynghori ag awdurdodau addysg lleol.



### **Beth mae Plant a Phobl Ifanc yn ei Ddweud am Gwynion, Datgelu Camarfer ac Eiriolaeth**

Roedd cynnwys llais y plant yn yr Arolwg yn bwysig iawn, a bu Tîm Cyfathrebu Comisiynydd y Plant yn gweithio gyda phlant a phobl ifanc er mwyn casglu gwybodaeth ffeithiol ynghylch yr hyn a wyddent am y trefniadau ar gyfer Cwynion, Datgelu Camarfer ac Eiriolaeth. Gall plant roi'r argraff fod ganddynt wybodaeth ffeithiol sylfaenol dda, gan eu bod yn gallu galw gwybodaeth a roddwyd iddynt yn ôl i gof, ond roeddem yn awyddus i roi ystyriaeth fanylach i hyn drwy edrych ar eu dealltwriaeth ddyfnach a'u profiadau o fod yr ochr arall i'r trefniadau hyn. Roeddem hefyd yn awyddus i ddechrau trafodaethau ynghylch y tair elfen er mwyn iddynt gael cyfle i leisio'u teimladau a'u barn ynghylch y trefniadau.

Mae gweithwyr proffesiynol yn tueddu i rannu gwybodaeth yn adrannau, ac yn dal i allu canolbwyntio ar faterion wedyn o fewn cylch gorchwyl penodol. Nid yw llawer o blant a phobl ifanc wedi datblygu'r sgiliau hyn eto, ac nid ydynt yn edrych ar eu bywydau yn nhermau pa asiantaeth sy'n gyfrifol am y gwahanol wasanaethau. O ganlyniad, mae'r gweithgareddau a gynlluniwyd yn canolbwyntio ar y tair elfen a oedd yn rhan o'r arolwg, ond roeddem yn ymwybodol y byddai sesiynau weithiau'n cynnwys gwybodaeth ansoddol a oedd y tu hwnt i ffiniau'r elfennau hyn. Gwerthfawrogi pob un o'r sylwadau ac rydym wedi cynnwys cynifer ohonynt ag y gallem, naill ai yn yr adroddiad ei hun, neu mewn crynodebau darparu gwybodaeth ac argymhellion.

Cysylltwyd â phedwar ar ddeg o sefydliadau sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda phlant a phobl ifanc sydd, neu sydd wedi bod, yn derbyn gofal mewn gwahanol awdurdodau lleol. Buom yn gweithio gyda grwpiau mewn chwe awdurdod lleol, gan glywed barn pedwar ar hugain o blant a phobl ifanc. Roedd eu hoedran yn amrywio o un ar ddeg i bump ar hugain, ond roedd y rhan fwyaf rhwng pymtheg a phedair ar bymtheg.

Gwybodaeth sylfaenol yn unig a gasglwyd am y plant a'r bobl ifanc. Roedd hyn yn cynnwys yr awdurdod lleol roeddent yn byw ynddo, eu hoedran a'u rhyw. Roedd llawer o'r rhai a gymerodd ran yn awyddus i fod yn ddiennw a gofnasant am sicrwydd na fyddai'r wybodaeth a gesglid yn cael ei chysylltu'n uniongyrchol ag unrhyw unigolyn. Addawsom y byddem yn parchu eu dymuniadau.

Rhannwyd y sesiynau ar sail y tair thema wahanol. Defnyddiwyd dulliau amrywiol ym mhob un er mwyn mesur gwybodaeth, dealltwriaeth, syniadau a theimladau'r plant a'r bobl ifanc ynghylch materion fel ffynonellau gwybodaeth, pa mor rhwydd oedd cael gafael ar wasanaethau neu drefniadau, i ba raddau y buont yn cymryd rhan yn y gwaith o'u cynllunio neu eu darparu, a pha mor effeithiol oeddent o'u profiad hwy. Ni ddisgwylid gwybodaeth fanwl ynghylch Datgelu Camarfer, a'r nod felly oedd edrych faint o wybodaeth oedd ganddynt, cynyddu eu hymwybyddiaeth a gofyn a fyddent yn hoffi gwybod mwy.

#### **Dulliau**

Defnyddiwyd cwisiau, sefyllfaoedd chwarae rôl, cyfweiliadau cyfoedion a sesiynau holi caeëdig ac agored er mwyn hybu trafodaeth. Ceisiwyd gwneud y sesiynau'n rhai mor rhyngweithiol ag y gellid, eu cael i bara am ddwy i dair awr a chynnwys yr egwyliu angenrheidiol. Ar ddiwedd pob sesiwn gofynnwyd am werthusiad gan bob unigolyn.

Mae'r dyfyniadau a welir mewn swigod yn yr adroddiad hwn yn perthyn i'r plant a'r bobl ifanc. Mae'r crynodebau ar ddiwedd penodau 3, 4 a 5 yn seiliedig nid yn unig ar gydrannau ffurfiol yr Arolwg, ond hefyd ar wybodaeth a roddwyd i ni gan blant a phobl ifanc ac ar sylwadau a wnaethpwyd.

Rydym yn ddiolchgar iawn i bob un o'r plant a'r bobl ifanc a roddodd ei amser, ei ynni a'i ymroddiad i'r rhan hon o'r arolwg. Hoffem ddiolch hefyd i'r gweithwyr proffesiynol niferus a'n helpodd i drefnu'r cyfarfodydd ac i gefnogi'r plant a'r bobl ifanc a ddaeth iddynt.

## **Datblygu Dulliau Plentyn Ganolog**

### **Materion yn codi o ymatebion y plant a'r bobl ifanc**

Rhoddodd y dull gweithredu mwy ansoddol a ddefnyddiwyd yn yr elfen hon o'r arolwg gyfle fel y byddech yn disgwyl i ni edrych ar brofiadau a chanfyddiadau plant a phobl ifanc. Nid hyn oedd prif bwrpas eu cynnwys yn yr Arolwg, ond tynnwyd ein sylw at y meysydd isod y mae angen i ni, ac asiantaethau a chyrrff eraill, wneud mwy o waith ynddynt.

Mae angen gwneud astudiaeth ymchwil ansoddol gyda phlant a phobl ifanc er mwyn cael gwell dealltwriaeth o'u profiadau o ddefnyddio gwasanaethau eiriolaeth a pholisïau a threfniadau ar gyfer cwynion. Dylai'r astudiaeth hon edrych ar Gymru gyfan, a dylai gynnwys plant a phobl ifanc sydd ag anghenion amrywiol, cefndir ieithyddol gwahanol, a sefyllfaoedd gwahanol.

Fel defnyddwyr y gwasanaethau hyn, mae plant a phobl ifanc mewn sefyllfa dda i roi sylwadau ac adborth deallus nid yn unig ynghylch effeithiolrwydd ac ymatebolrwydd y gwasanaethau a ddarperir, ond hefyd ynghylch pa mor ystyriol o blant yw'r prosesau, ac a ydynt yn brosesau plentyn ganolog, a hawdd cael gafael arnynt.

### **Hawliau Plant**

Mynegodd plant a phobl ifanc bryderon ynghylch materion fel preifatrwydd, ymgynghori, cyfranogi, cael eu galluogi i fynegi eu barn a theimlo'n hyderus bod rhywun yn gwrando ar eu barn ac yn eu cymryd o ddifrif. Awgrymai hyn fod angen asesu nifer o'r trefniadau a'r dulliau gweithio presennol gyda golwg ar hawliau plant. Dywedodd rhai pobl ifanc eu bod yn teimlo yn aml bod eu barn yn cael ei thanseilio, neu ei hanwybyddu, neu ei bod yn anodd iawn mynegi barn yng nghanol cyfarfodydd ffurfiol neu o flaen oedolion. Mae Erthyglau 3, 12, 16, 19, 20, 23, 25, 31, 36 a 39 o Gytundeb y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn yn cynnig patrwm defnyddiol y gall awdurdodau lleol ac asiantaethau a sefydliadau eraill ei ddefnyddio er mwyn mesur yn wrthrychol i ba raddau y mae'r gwasanaethau a ddarperir ganddynt yn ystyried hawliau'r plentyn.

### **Rhianta Corfforaethol**

Mae Deddf Plant 1989 a'r Canllawiau a Rheoliadau cysylltiedig yn amlinellu'r cysyniad o rianta corfforaethol. Daw awdurdod lleol yn gyfrifol am les plant sy'n derbyn gofal, lle bynnag y cânt eu lleoli. Pan fo plentyn neu berson ifanc yn dod dan orchymyn gofal (Adran 31 Deddf Plant 1989) mae'r awdurdod lleol yn rhannu'r cyfrifoldeb o'i fagu gyda rhieni'r plentyn. Yn ymarferol, gwasanaethau cymdeithasol yr awdurdod lleol sydd i fod i gyflawni'r rhan fwyaf o'r tasgau rhianta sy'n cael eu rhannu wrth ofalu am y plentyn sy'n derbyn gofal. Fodd bynnag, ni ddylid anghofio bod yr awdurdod lleol cyfan yn rhannu'r cyfrifoldeb am hybu a diogelu lles y plentyn.

Ymarfer syml ond effeithiol yw dychmygu bod plentyn neu berson ifanc y mae gennym feddwl mawr ohono am ryw reswm wedi dod yn blentyn sy'n derbyn gofal. Mae'n werth meddwl am y prosesau a allai fod ar gael ar gyfer y plentyn neu'r person ifanc penodol hwn pe bai am fynegi pryder neu gyflwyno cwyn yn ymwneud ag unrhyw agwedd ar ei ofal neu ei les, a gallai roi darlun cliriach i ni.

Ymddengys bod gwahaniaeth mawr ar hyn o bryd rhwng sut mae rhiant yn gallu ymateb i blentyn neu berson ifanc sy'n mynegi pryder, a sut y mae'r rhiant corfforaethol yn ymateb i blant sy'n derbyn gofal. Byddai rhiant rhesymol yn gallu ymateb ac egluro beth fydd yn digwydd neu sut bydd y broblem yn cael ei datrys ar unwaith, fel bod y plentyn neu'r person ifanc yn gwybod bod rhywun wedi gwrando arno. Mae'r profiad yn wahanol iawn i blentyn sy'n derbyn gofal. Gall y broses bresennol fod yn fiwrocraidaidd ac oeraidd iawn a dim ond Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol, neu'r cyngor llawn ambell waith, fydd yn gallu gwneud rhai penderfyniadau.

Plant a phobl ifanc unwaith eto sydd yn y sefyllfa orau i allu dweud wrthym beth yw eu barn am y ffyrdd mwyaf effeithiol, ond lleiaf ymwithiol o'u helpu i fynegi pryderon, neu wneud cwynion neu sylwadau.

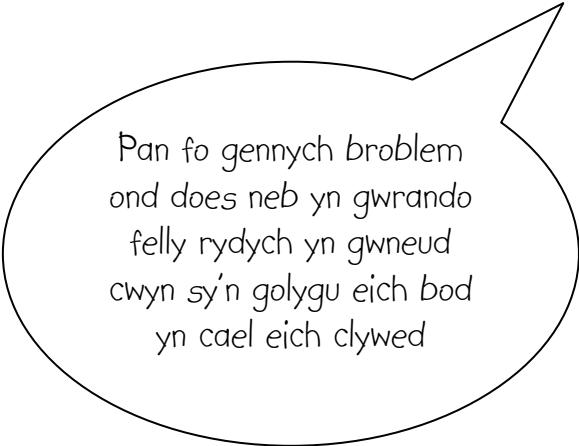
## Pennod 3 CWYNIION A SYLWADAU

### Arolwg o'r trefniadau ar gyfer ystyried unrhyw sylwadau (gan gynnwys cwynion) yng Ngwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol Cymru

#### Cefndir a Chyflwyniad

Mae gan awdurdodau lleol 11 mlynedd o brofiad o sefydlu gweithdrefnau cwynion a sylwadau ar gyfer plant, pobl ifanc a'u cynrychiolwyr.

Gwnaeth Deddf Plant 1989 hi'n ddyletswydd statudol ar awdurdodau lleol i sefydlu gweithdrefn er mwyn ystyried cwynion a sylwadau sy'n cael eu cyflwyno gan blentyn neu berson ifanc (neu sy'n ymwneud â pherson o'r fath) sy'n 'derbyn gofal' neu sydd 'mewn angen' yn unol â'r diffiniad yn Rhan 3 o'r Ddeddf. Lluniwyd y drefn yng nghyd-destun cyfres o ymchwiliadau i gam-drin plant a phobl ifanc oedd mewn gofal. Gwelid y drefn gwyno fel ffordd o sicrhau y gallai plant a phobl ifanc godi pynciau neu faterion a oedd yn achosi pryder iddynt yn hyderus, gan wybod y byddent yn cael gwrandawriad. Mae'n bwysig cofio bod y Ddeddf Plant wedi ei hysgrifennu gyda'r bwriad o fod yn gydnaws ag erthyglau Cytundeb y Cenhedloedd Unedig ar hawliau'r plentyn. Dyfynnir Erthygl 12 o'r cytundeb yn adran 1 (3a) o'r Ddeddf Plant:



Pan fo gennych broblem  
ond does neb yn gwrando  
felly rydych yn gwneud  
cwyn sy'n golygu eich bod  
yn cael eich clywed

*(3) In the circumstances mentioned in subsection (4), a court shall have regard in particular to-*

*(a) the ascertainable wishes and feelings of the child concerned (considered in the light of his age and understanding);*

Yr her a roddwyd i awdurdodau lleol oedd:

*to develop a procedure which is understood and accepted by all involved: children, parents and their representatives, as well as the responsible authority's staff and the local authority's elected members'.*

Deddf Plant 1989, Canllawiau a Rheoliadau, Cyfrol 3.  
Lleoli gyda Theuluoedd, Pennod 10 para. 10.4

Er 1991, mae adroddiadau amrywiol gan y Llywodraeth wedi pwysleisio pwysigrwydd cael proses gwyno y mae plant a phobl ifanc yn teimlo'n gyfforddus gyda hi ac yn hyderus ynddi. Un o'r rhai pwysicaf efallai yw Adroddiad Syr William Utting, **People like us: Report of the Review of the Safeguards for children living away from home** (1997). Tynnwyd sylw yn Adroddiad Utting at y gwaith yr oedd awdurdodau lleol wedi ei wneud er mwyn sefydlu trefniadau cwyno:

*'Successive reports by English Social Services Inspectorate demonstrate steadily growing confidence and competence on the part of local authorities in implementing representations and complaints procedures.'*

Adroddiad Utting Para 18:13

Ond cododd Utting amheuan difrifol ynghylch ffydd plant yn y broses gwyno, ar sail sylwadau gan blant ac arsylwadau ei bwyllgor. Cyfeiriodd at y *'tiny proportion of complaints that emanate from children'* a nododd nad oes gan blant lawer o ffydd yn y broses gwyno, gan ychwanegu:

*'It is difficult to access privately from residential care and much more so from foster care. How can it be confidential? . . . How can it be impartial if it's run by the social services department? ...and it all takes too long.'*

Adroddiad Utting Para 7.7

Edrychir yn fanylach ar bwnc amhleidioldeb yn y bennod hon pan drafodir derbyn cwynion gan blant a rolau'r Swyddog Ymchwilio a'r Person Annibynnol.

Gwnaethpwyd arolygon ac astudiaethau ymchwil i'r trefniadau ar gyfer cwynion a sylwadau a dderbynnir gan blant yn ddiweddar, ond maent wedi tueddu i ganolbwyntio ar beirianwaith y trefniadau, yn hytrach na phrofiadau a barn y plant a'r bobl ifanc. Mae astudiaeth Cymdeithas y Plant **Cause for Complaint: The Complaints Procedure for Young People in Care** (Wallis a Frost, 1998) yn canolbwyntio ar farn plant a sut y gellir gwneud y broses yn fwy ymatebol i'w hanghenion. Mae'n cynnwys argymhellion sy'n gwneud i ymarferwyr a llunwyr polisïau feddwl, ac yn nodi bod angen 'a whole series of reforms', megis gwasanaeth eiriolaeth gyda digon o adnoddau a chysylltiad mwy uniongyrchol rhwng profiadau a barn plant a phobl ifanc, a'r gwaith o ddatblygu polisi ac ymarfer. Trafodir y ffaith fod effeithiolrwydd trefn gwyno yn dibynnu ar ddiwylliant rhagweithiol sy'n gwrando, lle mae cymryd rhan yr un mor bwysig ag amddiffyn a darparu, yn nes ymlaen yn y bennod hon.

Roedd Ymchwiliad Waterhouse yn edrych ar y cyfan ar y cyfnod cyn cyflwyno'r drefn gwyno ym maes gofal plant. Ond cafwyd ynddo adroddiad sobreiddiol am y nifer o blant a phobl ifanc a oedd wedi ymdrechu dro ar ôl tro i fynegi eu cwynion ac i gael gwrandawriad. Y mae methiant y sefydliadau hynny, ar y pryd, i ymateb i anghenion yn gwbl amlwg, ond her Adroddiad Waterhouse i awdurdodau lleol Cymru yn 2003 yw sicrhau bod y trefniadau presennol o fewn cyrraedd plant a phobl ifanc a'u bod yn gwneud synnwyr iddynt.

Dechreuodd Llywodraeth Cynulliad Cymru (fel Cynulliad Cenedlaethol Cymru) ar broses ymgynghori yn 2001 a dosbarthodd y ddogfen, **Listening to People: A Consultation on Improving Social Services Complaints Procedures**. Gofynnodd am farn ynghylch nifer o wahanol faterion gan gynnwys y posibilrwydd o gyfuno trefniadau Deddf Plant 1989 a Deddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol a Gofal Cymunedol, a rôl Arolygiaeth Safonau Gofal Cymru wrth ddelio gyda chwynion. Mae'n nodi cynigion yn ymwneud â darparu eiriolaeth ar gyfer plant a pobl ifanc mewn trefn gwyno ynghyd â rôl y Person Annibynnol. Roedd y ddogfen yn datgan bwriad penodol, sef 'to improve the present framework for dealing with representations and complaints, rather than start afresh with proposals for a new system'. Mae'r Arolwg hwn, fodd bynnag, yn argymhell rhoi ystyriaeth unwaith yn rhagor i ddechrau o'r newydd ar ôl canfod barn plant a phobl ifanc.

Mae awdurdodau lleol yn wynebu'r her o alluogi plant a phobl ifanc i gyflwyno cwyn neu sylw. Gobeithio y bydd y dadansoddiad o ymatebion yr awdurdodau lleol a'r sylwadau a wnaethpwyd gan blant a phobl ifanc sydd wedi eu cynnwys yn y bennod hon yn helpu gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol i adolygu eu polisïau a'u trefniadau presennol.

## Cwestiynau a Chanfyddiadau

### Rhan 1 Gweithdrefnau Cwynion a Sylwadau – Cyffredinol

#### **1 Amgawch gopi o bolisi a gweithdrefnau mewnol y gwasanaethau cymdeithasol sy'n ymwneud â Chwynion a Sylwadau a gyflwynir gan blant a phobl ifanc.**

Anfonodd pob awdurdod gopi o bolisi a gweithdrefnau mewnol y gwasanaethau cymdeithasol sy'n ymwneud â chwynion a sylwadau a gyflwynir gan blant a phobl ifanc.

Darparwyd gwybodaeth ynghylch statws/dyddiad y gweithdrefnau gan 17 o'r awdurdodau lleol:

- 2 awdurdod lleol gyda gweithdrefnau'n dyddio o 1996.
- 2 awdurdod lleol gyda gweithdrefnau'n dyddio o 1997.
- 1 o 1998.
- 6 o 2000.
- 2 o 2001.
- 3 o 2002.

Mae goblygiadau Adroddiad Waterhouse i'r gweithdrefnau ar gyfer cwynion a gyflwynir gan blant yn bwysig iawn a gwneir rhai argymhellion penodol. Ymddengys o'r wybodaeth sydd ar gael i ni, bod un ar ddeg o'r awdurdodau lleol wedi newid neu ddiwygio'u gweithdrefnau ers cyhoeddi'r adroddiad.

Dywedodd un awdurdod lleol ei fod yn bwriadu adolygu ei weithdrefnau gan roi pwyslais ar y ffordd y maent yn ymwneud â phlant a phobl ifanc.

#### **2 Amgawch gopi o Adroddiad Blynyddol – Cwynion a Sylwadau y gwasanaethau cymdeithasol ar gyfer blwyddyn ariannol 2001 – 2002.**

Mae Canllawiau'r Ddeddf Plant (Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd para.10.54) yn nodi y disgwylir i awdurdodau lleol baratoi Adroddiad Blynyddol fel rhan o'u gwaith o fonitro'r broses gwynion:

*'The report should include a summary of the statistical and other information which may have been supplied at more frequent intervals to the Committee'*

Anfonwyd copi o'r Adroddiad Blynyddol – Cwynion a Sylwadau y gwasanaethau cymdeithasol 2001–2002 gan 16 o'r 22 awdurdod lleol. Roedd sawl awdurdod lleol wedi methu â pharatoi Adroddiad Blynyddol, ac roedd y rhesymau'n amrywio o bwysau gwaith, ac Adolygiad ar y Cyd yn cael ei wneud ar y pryd, neu i'w wneud yn y dyfodol, i fethiant systemau ystadegol.

Mae amrywiaeth sylweddol yn strwythur a manylder y wybodaeth a'r dadansoddiadau a roddir yn yr adroddiadau. Mae adroddiadau rhai awdurdodau lleol yn fyr iawn, heb ddadansoddiad manwl a chynlluniau gweithredu clir. Mae hyn yn gwneud i rywun ofyn a yw'r Adroddiadau Blynyddol hyn yn cael eu gwneud oherwydd bod y ddeddfwriaeth yn nodi bod yn rhaid eu gwneud, yn hytrach na chael eu gwneud fel cyfrwng pwysig yn y broses o ddysgu gwersi o gwynion a wnaethpwyd gan blant a gweithredu ar sail y gwersi hyn.

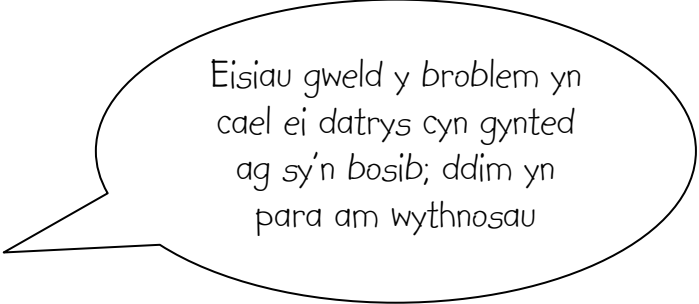
Ond mae enghreifftiau hefyd o Adroddiadau Blynyddol sy'n fanwl o ran cynnwys a dadansoddiad ac sy'n darparu cynlluniau gweithredu clir ar gyfer gwella ymarfer o fewn gwasanaethau plant. Nid yw cynhyrchu'r adroddiadau yn sicrwydd ynddo'i hun o well ymarfer ar gyfer plant a phobl ifanc, ond mae eu hansawdd yn dangos faint o ymroddiad sydd i ddysgu gwersi go iawn o'r broses gwyno.

Yn olaf, ffactor cyffredin sy'n dod i'r amlwg yw cyn lleied o gwynion sy'n cael eu gwneud yn y lle cyntaf gan y plant a'r bobl ifanc eu hunain. O gofio Canllawiau'r Ddeddf Plant, *'the responsible authority should aim to develop a procedure which is understood and accepted by all involved: children, parents and their representatives'*, rhaid i ni ofyn a yw plant a phobl ifanc wedi deall, derbyn ac ymddiried yn y broses sydd wedi bod ar waith ers 10 mlynedd.

Mae llawer o resymau posib dros nifer isel y cwynion sy'n cael eu gwneud gan blant. Yn ôl un awdurdod lleol a oedd yn sôn am y gostyngiad yn nifer y cwynion sy'n cael eu gwneud gan y plant eu hunain i ddechrau: *'gellid priodoli hyn i welliant yn y gwasanaethau a ddarperir i bobl ifanc, ond gallai hefyd adlewyrchu nifer y cwynion yr ymdrinnir â hwy yn uniongyrchol yn y man lle darperir y gwasanaeth, ac nad ydynt, o ganlyniad, yn cael eu cofnodi gan y swyddog cwynion'*.

Efallai hefyd bod datblygu gwasanaethau eiriolaeth wedi effeithio ar y nifer. Gallai sicrhau bod plentyn neu berson ifanc wedi gallu lleisio'i farn, neu ei bryderon yn gynnar olygu nad oes cymaint o angen defnyddio'r broses gwyno.

Dyma ddisgrifiad un ferch ifanc o'r broses ddelfrydol:



Eisiau gweld y broblem yn cael ei datrys cyn gynted ag sy'n bosib; ddim yn para am wythnosau

*'Cwyno am wasanaethau cymdeithasol, (bwlio mewn cartref plant) – wrth swyddog cwynion gydag eiriolwr plant. Maen nhw'n siarad gyda chi am yr hyn sydd wedi digwydd . . . a beth hoffech chi ei weld yn digwydd nesaf. Rwy'n credu y dylen nhw ddweud wrthon ni beth ddylen ni ei wneud a beth maen nhw'n mynd i'w wneud a sut; a gofyn ydyn ni'n cytuno gyda'r hyn maen nhw'n ei wneud'*.

Roedd hyn yn wahanol iawn i'w gwir brofiad:

*'Dweud wrth swyddog cwynion, eiriolwyr, staff neu ofalwyr maeth, mudiadau plant . . . does dim byd yn digwydd byth, hyd y gwn i; efallai fod pobl yn ceisio datrys y broblem'*.

### Argymhelliad 3.1

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol baratoi Adroddiad Blynyddol – Cwynion a Sylwadau sydd o fewn cyrraedd plant a phobl ifanc ac sy'n cael ei ddefnyddio fel sylfaen ar gyfer adolygu gwasanaeth a gwaith cynllunio strategol.

## 3 A yw eich Awdurdod chi'n gwahaniaethu rhwng y termau 'sylwadau' (representations) a 'chwynion' (complaints)?

Dyweddodd un ar bymtheg o'r 21 awdurdod lleol eu bod yn gwahaniaethu rhwng y term 'sylwadau' a'r term 'chwynion' ym mholisiau a threfniadau eu hawdurdodau lleol. O'r 16 awdurdod lleol hyn:

- mae gan 8 ddatganiadau clir yn eu trefniadau sy'n ceisio nodi'r gwahaniaeth rhwng y ddau derm.
- mae 8 awdurdod lleol yn llawer mwy amwys yn eu hymdrech i wahaniaethu.

Roedd tri o'r wyth awdurdod lleol hyn yn delio gyda'r mater drwy gyfeirio at adran derminoleg mewn atodiad i'r ddogfen bolisi.

Roedd rhai awdurdodau lleol yn ddigon gonest i gyfaddef yn y cyfweiliad bod y termau'n peri dryswch i'w gweithwyr. Mae'n hawdd trosglwyddo'r dryswch hwn i blant a phobl ifanc. Efallai bod yr amwysedd yn deillio o'r ffaith nad oes llawer o ymdrech wedi ei gwneud i ddiffinio 'sylwadau'; ymddengys ei bod yn llawer haws diffinio'r cysyniad o gŵyn.

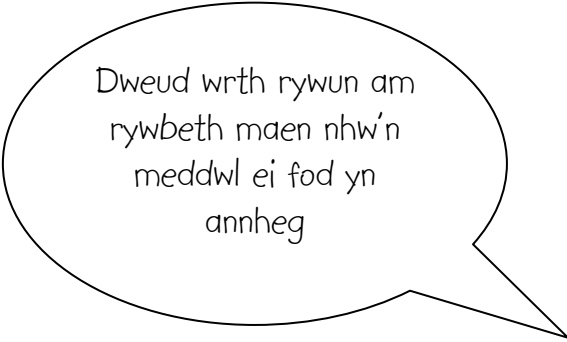
Mae sylwadau gan blant a phobl ifanc, cadarnhaol neu negyddol, yn ffynhonnell bwysig er mwyn cael gwybodaeth ar gyfer adolygu'r gwasanaethau a ddarperir. Yn gyffredinol, gwelsom nad oedd llawer o ymdrech yn cael ei gwneud yn y taflenni a ddarperir i blant a phobl ifanc ynghylch y drefn gwyno, i egluro'r termau *cwyn* a *sylw*.



Mae rhai awdurdodau lleol wedi symud ymlaen i ddefnyddio'r termau 'canmoliaeth, sylwadau a chwynion'. Mae hyn yn agor y drafodaeth ynghylch y termau a ddefnyddir yn y broses gwyno. Eglura un awdurdod:

*'Nid ydym yn gwahaniaethu rhwng sylwadau a chwynion. Gelwir y Drefn yn 'Canmoliaeth, Sylwadau a Chwynion' a'r bwriad yw annog a derbyn sylwadau a chwynion yn nhermau defnyddwyr y gwasanaeth eu hunain'.*


Beth mae'r geiriau 'cwyn' a 'sylw' yn ei olygu i blant a phobl ifanc? Ai'r termau hyn yw'r rhai addasaf ar gyfer pobl ifanc, o ran eu galluogi i wneud rhywbeth? Awgrymodd un awdurdod lleol y byddai 'trafod unrhyw broblemau a all fod gennych' yn ffordd well o gyflwyno'r mater.



Dweud wrth rywun am rywbeth maen nhw'n meddwl ei fod yn annheg

Yn olaf, mae'n werth rhoi ystyriaeth fanylach i ddatganiad a wnaethpwyd gan un awdurdod lleol: 'Nid yw plant a phobl ifanc bob amser eisiau cyflwyno cwyn, dim ond cael rhywun i wrando ar eu barn a dylanwadu ar newidiadau ar eu cyfer hwy a phobl ifanc eraill'.

Mae hyn yn ymestyn y ddadl y tu hwnt i'r defnydd o iaith i'r holl syniad o broses gwyno ffurfiol a pha mor berthnasol a phriodol ydyw i blant a phobl ifanc. Ai'r cyfan yr ydym wedi ei wneud yw trosglwyddo proses (ffurfiol) oedolion i gyd-destun plant a phobl ifanc a disgwyl iddi weithio?



Cyfle i gael gwrandawriad a mynegi'ch barn

### **Argymhelliad 3.2**

Dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru wneud gwaith ymchwil cynhwysfawr gyda phlant a phobl ifanc yng Nghymru cyn gynted ag y bo modd er mwyn canfod y ffordd orau o alluogi plant a phobl ifanc i fynegi eu barn a datgan pryderon.

### **Argymhelliad 3.3**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, awdurdodau addysg lleol ac awdurdodau iechyd ystyried canlyniadau'r astudiaeth ansoddol hon gyda phlant a phobl ifanc cyn gwneud unrhyw newidiadau i'r canllawiau presennol.

#### 4 Sut y caiff y staff yn eich Awdurdod chi eu hysbysu am y gweithdrefnau Cwynion a Sylwadau?

Dulliau a ddefnyddir i hysbysu staff	Nifer yr achosion y cyfeiriwyd atynt gan awdurdodau
Swyddog Cwynion yn mynychu Cyfarfodydd Timau amrywiol	15
Hyfforddiant Sefydlu	15
Llenyddiaeth, gweithdrefnau, poster	14
Hyfforddiant Cyffredinol	11
Canllawiau / Llawlyfr Staff	5
Seminarau penodol / ail-lansio	4
Goruchwyliaeth	3
Cylchlythyr mewnol	3
Gwefan / mewnwyd	2
Cardiau cymell ger teleffonau	1

Mae Canllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 (Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd Para 10.17) yn nodi ei bod yn bwysig iawn rhoi cyhoedduswydd i'r drefn gwyno yn gyffredinol:

*'A representations procedure will be effective only if the responsible authority demonstrates commitment to it, ensuring . . . that their policy and detail of the procedure are known, understood and accepted by elected members, staff, independent persons and clients.'*

Mae rhywfaint o bryder ynghylch i ba raddau y mae rhai awdurdodau lleol yn ymateb i'r her hon. Mae'n amlwg bod angen i'r dasg hon fod yn un gorfforaethol, ac na ddylai ddibynnu ar ymdrechion y Swyddog Cwynion Dynodedig yn unig. Mae'n ofid bod cynifer o'r awdurdodau lleol heb gyfeirio at Hyfforddiant Sefydlu a Hyfforddiant Cyffredinol (7 a 12 yn y drefn honno) fel dulliau o hysbysu staff.

Dim ond un awdurdod lleol gyfeiriodd at yr angen i hysbysu aelodau etholedig fel rhan o'i raglen gorfforaethol i ddarparu hyfforddiant i rieni. Roedd yr awdurdod lleol hwn hefyd yn darparu hyfforddiant i ofalwyr maeth.

Amlygir yr ansicrwydd sydd gan ofalwyr maeth ynghylch eu rhan hwy yn y broses gwyno mewn astudiaeth ddiweddar a gwblhawyd gan Gymdeithas y Plant:

*'Most carers are aware of the procedure but knowledge and understanding vary considerably. Carers voiced fears about possible repercussions should they raise complaints themselves or on behalf of young people they cared for.'*

Solving Problems in Foster Care: Key Issues for Young People, Foster Carers and Social Services (2002)

#### 5 A oes gan eich Awdurdod gyllideb benodol wedi'i neilltuo, o fewn gwasanaethau cymdeithasol, i weithredu'r gweithdrefnau Cwynion a Sylwadau?

- Dywedodd 14 awdurdod lleol fod ganddynt gyllideb benodol wedi'i neilltuo, o fewn gwasanaethau cymdeithasol, i weithredu'r gweithdrefnau cwynion a sylwadau.
- Dywedodd 8 awdurdod lleol nad oes ganddynt gyllideb benodol o'r fath sydd wedi'i neilltuo.

Mae'r ffynonellau sy'n ariannu'r cyllidebau dynodedig hyn yn amrywio'n fawr.

Mae rhai awdurdodau lleol heb nodi'r ffynhonnell ariannu ac mae eraill wedi nodi bod yr arian wedi dod o'r ffynonellau cyllidebol isod:

- Cyllideb Sicrhau Ansawdd
- Cyllideb Gyfreithiol
- Cyllideb Graidd
- Arian Plant yn Gyntaf.

Nid yw'n eglur sut y mae'r awdurdodau lleol hynny nad oes ganddynt gyllideb ddynodedig ar gyfer cwynion a sylwadau plant yn llwyddo i weithredu proses ddigonol neu briodol.

## **6 A yw eich Awdurdod yn cadw cofnod o'r holl Gwynion a Sylwadau a wneir gan blant a phobl ifanc? Wnewch chi nodi'r trefniadau ar gyfer cofnodi a chadw'r wybodaeth hon.**

Dywedodd pob un o'r 22 awdurdod lleol eu bod yn cadw cofnod o gwynion. Cyfeiria'r rhan fwyaf at rôl y Swyddog Cwynion Dynodedig yn y broses hon.

### **Cwynion anffurfiol**

Rhoddodd rhai awdurdodau lleol fwy o fanylion na'i gilydd ynghylch yr anawsterau sy'n ymwneud â chofnodi a chyfuno *cwynion anffurfiol* (cam 1). Yn ôl un awdurdod lleol: *'Er y dylai'r Timau fod yn cadw cofnod o'r holl gwynion, mae problem yn ymwneud â chofnodi pob cwyn Cam 1. Mae rhywfaint o ddryswch ynghylch beth yw cwyn, ymholiad a sylw.'* Golyga hyn nad yw'r holl gwynion yr ymdrinnir â hwy gan staff rheng flaen yn cael eu cofnodi a'u hanfon ymlaen at y Swyddog Cwynion Dynodedig.

Efallai ein bod yn colli cyfle yma i nodi pwyntiau pwysig yn ymwneud â phroblemau sy'n cael eu datrys yn ystod y cam anffurfiol gan ymarferwyr.

Dywedodd un awdurdod lleol fod eu trefniadau ar gyfer cofnodi cam un *'yn wael'* ac, o ganlyniad, nad yw problemau'n cael eu datrys gan y rheng flaen.

### **Cofnodi sylwadau**

Mae mwy o amwysedd ynghylch cofnodi a monitro sylwadau – ffynhonnell bwysig ar gyfer gwybodaeth dda am ymarfer. Dywedodd un awdurdod lleol nad ydynt yn monitro sylwadau, *'Ychwanegir sylwadau at y gronfa ddata ond heb yr un manylder'*.

### **Cofnodi Cwynion**

Mae'r rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol yn defnyddio trefniadau deuol (h.y. cofnodir data yn electronig ac ar ffurf copi caled). Dywedodd un awdurdod lleol nad yw'r cofnodion presennol mewn ffurf electronig. Cyfeiriodd pedwar awdurdod lleol at systemau meddalwedd penodol ar gyfer rheoli cwynion megis *Respond, Listening to People* a *Swift*. Efallai y bydd plentyn hŷn neu berson ifanc eisiau gweld gwybodaeth yn ymwneud â chwyn neu sylw a wnaeth pan oedd yn iau. Heb gofnodion priodol yn ffeil bersonol plentyn, gallai fod yn anodd iawn iddo wneud hyn.

### **Mynediad a diogelwch**

- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod manylion sylfaenol yn cael eu rhoi yn eu cronfeydd data a bod ffeiliau'n cael eu *'cadw dan glo mewn cwpwrdd ffeilio'*.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol, *'Nid yw Gwybodaeth am Gwynion yn cael eu cadw yn ffeiliau defnyddwyr gwasanaethau nac yn cael eu cadw yn unrhyw un o'r timau gweithredol. Bydd unrhyw ddogfennau sy'n cael eu copïo er gwybodaeth i'r staff yn cael eu dychwelyd gan y gweithiwr enwebedig i'r Swyddog Cwynion ac yn cael eu difrodi'*.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod gohebiaeth yn ymwneud â chwynion yn cael ei chadw am chwe mlynedd.

### Argymhelliad 3.4

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod cofnodion cwyn gan blentyn neu gŵyn a gyflwynir ar ran plentyn yn cael eu rhoi yn ffeil bersonol y plentyn.

### Argymhelliad 3.5

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod cwynion gan blant yn cael eu cofnodi mewn ffordd a fyddai'n eu galluogi i'w defnyddio er mwyn cynhyrchu ystadegau a fyddai'n sylfaen ar gyfer gwaith cynllunio strategol.

## 7 A yw eich Awdurdod yn cofnodi achosion lle bydd plant a phobl ifanc yn tynnu Cwynion neu Sylwadau yn eu hôl, gan gynnwys eu rhesymau dros wneud hynny?

Gall plant a phobl ifanc dynnu cwyn yn ôl am resymau amrywiol, gan gynnwys poeni am y broses, anfodlonrwydd gyda'r broses, diffyg dealltwriaeth neu deimlad bod y broses yn eu llethu. Neu, efallai fod eu cwyn neu eu sylw wedi cael ei ddatrys.

Er hyn, mae'n bwysig bod pob ymdrech yn cael ei gwneud i ddeall pam bod plentyn neu berson ifanc wedi tynnu cwyn yn ôl ac a oes angen adolygu'r mater y cyflwynwyd cwyn yn ei gylch o hyd.

- Dywedodd 21 o'r 22 awdurdod lleol eu bod yn cofnodi (neu y byddent yn cofnodi) achosion lle bydd plant a phobl ifanc yn tynnu cwynion neu sylwadau yn eu hôl, (gan gynnwys y rhesymau dros eu tynnu'n ôl).
- Eglurodd nifer o'r awdurdodau lleol nad yw tynnu cwynion yn ôl yn digwydd yn aml.

Yn ôl un awdurdod lleol:

*'Bydd y swyddog cwynion plant yn gwneud cofnod mewn ffeil os nad yw'r achwynwr yn dymuno bwrw 'mlaen, ac yn nodi unrhyw resymau a roddir. Bydd y swyddog cwynion yn cysylltu â phob achwynwr fis ar ôl y cyswllt diwethaf er mwyn gweld a yw'r achwynwr yn dymuno bwrw 'mlaen neu a yw'n rhoi caniatâd i gau'r ffeil.'*

Roedd gan y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol ddealltwriaeth dda o'r angen i fod yn sensitif yn eu gwaith pan fo plant a phobl ifanc yn tynnu cwyn yn ôl. Dywedodd y rhan fwyaf o'r awdurdodau y byddent yn parhau i drafod y sefyllfa gyda'r plentyn y tu allan i'r broses ffurfiol ac yn ceisio dod i gytundeb ac yn y blaen.

## Rhan 2 Darparu Gwybodaeth a Hygyrchedd

Mae'r rhan hon yn edrych sut y mae plant a phobl ifanc yn cael eu hysbysu ynghylch eu hawl statudol i gyflwyno cwyn neu sylw. Roedd y cwestiynau'n seiliedig ar y disgwyliadau a nodir yng Nghlanllawiau'r Ddeddf Plant (Cyfrol 3. Lleoli gyda Theuluoedd. 10.15 – 10.16)

## 8 Wnewch chi amgáu copiâu o'r wybodaeth gyhoeddus y mae'r gwasanaethau cymdeithasol yn ei chyflwyno i blant a phobl ifanc am y gweithdrefnau Cwynion a Sylwadau. A yw eich gweithdrefnau ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg?

- Darparodd 22 awdurdod lleol y wybodaeth gyhoeddus a roddir ganddynt i blant a phobl ifanc.
- Mae 18 awdurdod lleol yn darparu taflenni dwyieithog.
- Mae 4 awdurdod lleol nad ydynt yn darparu taflenni dwyieithog.

Dywedodd y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol eu bod wrthi'n adolygu a yw eu gwybodaeth gyhoeddus o fewn cyrraedd plant a phobl ifanc.

### Argymhelliad 3.6

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod yr holl ddeunydd a ddarperir i blant a phobl ifanc ynghylch cwynion a sylwadau yn ddwyieithog (h.y. yn y Gymraeg a'r Saesneg).

### 9 A yw eich Awdurdod wedi ymgynghori gyda phlant a phobl ifanc ynghylch fformat y wybodaeth a pha mor rhwydd yw cael ati?

- Dywedodd 19 awdurdod lleol eu bod wedi ymgynghori gyda phlant a phobl ifanc ynghylch dyluniad a chynnwys eu taflenni a'u posteri.
- Mae 2 awdurdod lleol wrthi'n cynhyrchu gwybodaeth newydd ac yn ymgynghori gyda grwpiau o blant a phobl ifanc.
- Ni wnaethpwyd unrhyw sylw ynghylch hyn gan 1 awdurdod.
- Roedd 1 awdurdod lleol wedi ymgynghori gyda phlant a phobl ifanc ynghylch dyluniad a chynnwys eu ffurflenni cwyno, yn ogystal â'i wybodaeth gyhoeddus ynghylch y broses gwyno.

### Argymhelliad 3.7

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol barhau i gynnwys plant a phobl ifanc yn y gwaith o adolygu a dylunio deunydd gwybodaeth yn y dyfodol.

### 10 Sut mae'ch Awdurdod wedi sicrhau fod plant a phobl ifanc o'r grwpiau ar gyrion cymdeithas, fel plant a phobl ifanc o blith lleiafrifoedd ethnig, plant ag anableddau a phlant iau, yn gallu defnyddio'r gweithdrefnau Cwynion a Sylwadau?

Prin iawn ar hyn o bryd yw'r awdurdodau lleol hynny sydd wedi gwneud unrhyw drefniadau arbennig ar gyfer grwpiau ar gyrion cymdeithas, ond roedd pob un bron yn cydnabod yr angen am drefniadau arbennig ac yn gobeithio gallu sicrhau y bydd modd i blant a phobl ifanc sydd ar gyrion cymdeithas ddefnyddio'r gweithdrefnau.

Ni fwriedir i'r categorïau y cyfeirir atynt yn y cwestiwn fod yn hollgynhwysfawr ac mae grwpiau eraill o blant a allai fod ar gyrion cymdeithas. Awgrymodd un awdurdod lleol fod plant mewn llochesi i ferched mewn perygl o fod ar gyrion cymdeithas.

#### Plant o Leiafrifoedd Ethnig a Phlant Teithwyr

- Dywedodd 1 awdurdod lleol ei bod yn anodd cael gafael ar gyfieithwyr ac awgrymodd y dylai Cynulliad Cenedlaethol Cymru sefydlu cronfa genedlaethol o gyfieithwyr.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod ganddo drefniadau ar gyfer plant teithwyr ar ffurf gweithiwr cymdeithasol addysg wedi ei ddynodi ar gyfer y safle teithwyr lleol.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod ganddo drefniadau arbennig ar gyfer gwaith rhyngasiantaethol gyda cheiswyr lloches.

Yr ymateb nodweddiadol oedd:

*'Mae cyn lleied ohonynt . . . awdurdod bach ydan ni'.*

Ymddengys nad oes llawer o gydnabyddiaeth o'r anawsterau ychwanegol y mae teuluoedd o grwpiau lleiafrifoedd ethnig bach iawn yn eu hwynebu. Nid oes unrhyw awdurdod lleol wedi cynhyrchu gwybodaeth gyhoeddus mewn ieithoedd ar wahân i Gymraeg a Saesneg. Ni chyfeiriodd yr un ohonynt at unrhyw ymdrechion penodol i ymwneud â grwpiau lleiafrifoedd ethnig.

Cyfeiriodd awdurdodau lleol at anawsterau wrth ganfod a threfnu gwasanaeth cyfieithu. Er hyn, roedd nifer y ceisiadau am wasanaeth cyfieithu yn isel iawn. Efallai nad yw hyn yn syndod. Os nad yw grwpiau lleiafrifoedd ethnig yn derbyn gwybodaeth gychwynnol am y drefn gwyno mewn iaith sy'n ddealladwy iddynt hwy, sut mae disgwyl iddynt wybod y gallant gyflwyno cwyn neu fynegi sylw?

## Plant Anabl

- Mae 10 awdurdod lleol sydd heb drefniadau arbennig ar hyn o bryd er mwyn sicrhau bod plant anabl yn gallu defnyddio'r drefn gwyno.
- Mae gan 4 awdurdod lleol wybodaeth mewn ffurf sy'n addas ar gyfer y sawl sydd â nam ar un o'i synhwyrau, gan gynnwys Braille, tîp casét a fideo gydag iaith arwyddion.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol eu bod wrthi'n ceisio llunio taflenni mewn iaith arwyddion Rebus gan ddefnyddio meddalwedd gan [www.widgit.com](http://www.widgit.com).
- Gallai 1 awdurdod lleol ddarparu gweithiwr eiriolaeth arbenigol ar gyfer plant anabl.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol eu bod yn gweithio mewn cysylltiad agos â'r tîm gwaith cymdeithasol anabledd er mwyn sicrhau bod y drefn gwyno o fewn cyrraedd mwy o blant gydag anabledau.
- Roedd 1 awdurdod lleol wedi trefnu hyfforddiant ar gyfer staff gwasanaethau cymdeithasol ynghylch sut i weithio gyda phlant a phobl ifanc sydd ag anghenion cyfathrebu.
- Roedd 2 awdurdod lleol yn defnyddio 'pasportau cyfathrebu' er mwyn galluogi pob gweithiwr i fod yn ymwybodol o unrhyw broblemau cyfathrebu a allai fod gan blant. Llyfryn neu ddogfen ymarferol bersonol iawn yw'r pasport personol, ac fe'i hysgrifennwyd mewn ffordd syml ac uniongyrchol sy'n adlewyrchu arddull bersonol yr unigolyn yn ogystal â darparu gwybodaeth a all hysbysu eraill ynghylch ffyrdd o sicrhau profiadau cyffyrddus a diogel i'r plentyn. (Manylion pellach: Canolfan Alwadau, Prifysgol Caeredin. Ffôn 0131 6671438)

## Plant iau

- Mae 2 awdurdod lleol wedi cyflwyno pecynnau gwybodaeth symlach ar gyfer plant iau sy'n derbyn gofal.
- Mae 2 awdurdod yn bwriadu cyflwyno pecynnau gwybodaeth symlach ar gyfer plant iau sy'n derbyn gofal.

### Argymhelliad 3.8

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod plant a phobl ifanc o grwpiau ar gyron cymdeithas yn cael yr un cyfle i ddefnyddio'r gweithdrefnau cwynion a sylwadau.

### **11 A yw eich Awdurdod wedi ystyried dulliau eraill o roi cyhoeddusrwydd i'r gweithdrefnau Cwynion a Sylwadau, ar wahân i daflenni gwybodaeth? (Fideos, addysg cyfoedion ayb).**

- Dywedodd 12 awdurdod lleol nad oeddent wedi gwneud hynny eto.
- Dywedodd 4 awdurdod lleol fod defnyddio'r meddalwedd Viewpoint wedi eu galluogi i gyfathrebu'n well.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol eu bod wedi cynhyrchu fideos.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol eu bod wedi cynhyrchu tapiau sain.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod ganddo wefan.
- Dywedodd 4 awdurdod lleol eu bod yn bwriadu cyflwyno addysg cyfoedion.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol ei fod yn bwriadu cynhyrchu fideo.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol ei fod yn bwriadu sefydlu gwefan.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod ymwybyddiaeth o'r gweithdrefnau ymhlith staff yn ffactor allweddol er mwyn sicrhau mynediad rhwydd i ddefnyddwyr gwasanaeth.

### **12 A yw eich Awdurdod yn rhoi gwybodaeth sy'n cynnwys enghreifftiau ysgrifenedig o'r mathau o bethau y gall plant a phobl ifanc Gwyno neu Gyflwyno Sylwadau yn eu cylch?**

- Roedd 7 awdurdod lleol yn rhoi enghreifftiau o'r hyn y gall plant a phobl ifanc gwyno yn eu cylch.
- Mae 12 awdurdod lleol nad ydynt yn rhoi enghreifftiau.
- Mae 2 awdurdod lleol yn ailddylunio'u taflenni.
- Mae 1 awdurdod lleol heb enghreifftiau yn ei wybodaeth gyhoeddus ond yn dweud ei fod yn egluro hyn mewn cyfarfodydd wyneb yn wyneb â phlant a phobl ifanc.

Mae rhai pobl ifanc wedi mynegi pryder bod rhai o'u cyfoedion wedi cymryd y prosesau cwyno'n ysgafn, ac wedi codi materion nad ydynt yn rhan o'r cylch gorchwyl mewn gwirionedd. Gallai enghreifftiau o'r mathau o bethau y mae'n iawn i blant a phobl ifanc gwyno yn eu cylch rwystro hyn rhag digwydd.

Dyweddodd plant a phobl ifanc fod y pethau yr hoffent gwyno yn eu cylch yn cynnwys:

Newid gweithwyr cymdeithasol drwy'r adeg a gweithwyr cymdeithasol ddim yn dweud wrthyich chi beth sy'n digwydd?

Torri cyfrinachedd.

Sôn am y gorffennol drwy'r amser.

Neb yn gwrandao.

Din cysgod i gael smôc yn y glaw.

Problemau tai.

Neb yn dweud dim byd wrthyich chi.

Am fomio'r ddau dŵr yn America.

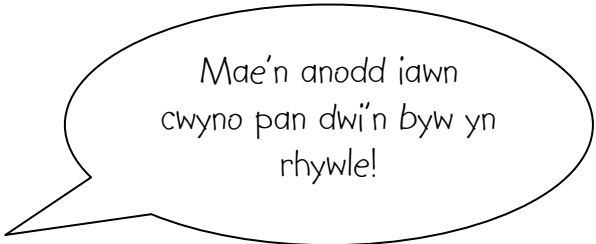
Cael eich taro neu eich cam-drin yn gorfforol.

**13 Pa drefniadau y mae eich Awdurdod wedi'u gwneud i sicrhau fod plant a phobl ifanc 'sy'n derbyn gofal' e.e. mewn lleoliadau maeth, lleoliadau preswyl ac mewn llety diogel, yn gallu defnyddio'r gweithdrefnau ar gyfer cyflwyno Cwynion a Sylwadau, a hynny heb unrhyw anhawster?**

Gofynnwyd y cwestiwn hwn yng ngoleuni Adroddiad Waterhouse a'i bwyslais ar ba mor anodd oedd hi i blant a phobl ifanc gyflwyno cwyn tra'n derbyn gofal. Rhaid i blentyn neu berson ifanc sydd am gyflwyno cwyn allu gwneud hynny **ar unwaith**, beth bynnag yw'r lleoliad neu'r amgylchiadau.

- Dywedodd 22 awdurdod lleol eu bod yn darparu pecyn gwybodaeth sy'n cynnwys gwybodaeth am sut i gyflwyno cwyn i blant sy'n derbyn gofal.

Mae'r pecynnau gwybodaeth hyn hefyd yn cynnwys gwybodaeth ynghylch sut i gysylltu gyda llinellau cymorth cenedlaethol fel **ChildLine**, **NYAS**, **Lleisiau mewn Gofal** a **Who Cares Trust**.



Mae'n anodd iawn cwyno pan dwi'n byw yn rhywle!

Dyweddodd y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol fod cwestiwn safonol a ofynnir yn Adolygiadau Statudol Plant sy'n Derbyn Gofal, wedi ei gynllunio er mwyn gwneud yn siwr bod plant a phobl ifanc yn deall bod modd iddynt gyflwyno cwyn.

Dyweddodd nifer o'r awdurdodau lleol fod plant a phobl ifanc wedi dweud eu bod yn teimlo ei bod yn anodd iddynt gwyno pan fônt mewn lleoliad preswyl neu leoliad maeth, oherwydd y '*gallai hyn wneud y problemau'n waeth*' a bod '*y grym i gyd*' yn nwylo'r rhai sy'n darparu eu gofal.

Mae ar blant sy'n derbyn gofal angen mwy o sicrwydd ei bod yn iawn iddynt gwyno fel ffordd o wella'r gwasanaeth iddynt hwy ac i blant eraill sydd yn yr un sefyllfa. Mae arnynt angen sicrwydd y gall cyflwyno cwyn neu sylw fod yn gam cadarnhaol a allai arwain at wella'r gwasanaethau iddynt hwy ac i blant eraill tebyg iddynt.

Roedd gan un awdurdod lleol drefniadau arbennig ar wahân i'r pecynnau gwybodaeth. Mae'r awdurdod lleol yn sicrhau bod y Swyddog Cwynion Dynodedig yn cyfarfod pob plentyn sy'n derbyn

gofal ac yn ei sicrhau y gall gyflwyno cwyn (mae hyn yn cynnwys plant sy'n derbyn gofal ac sy'n cael lleoliad y tu allan i'r sir).

Mae llawer o'r awdurdodau lleol yn cynnig Cardiau Ffonio, rhifau ffôn di-dâl, neu gardiau post parod fel bod plant a phobl ifanc yn gallu cysylltu â'r adrannau gwasanaethau cymdeithasol er mwyn mynegi pryder. Ond o edrych ar hyn yn fanylach, ymddengys nad yw pob un o'r trefniadau hyn yn sicrhau bod plant a phobl ifanc yn cael ymateb i'w pryderon ar unwaith, yn enwedig ar ôl oriau gwaith.

Mae gan un awdurdod lleol linell gymorth 24 awr sy'n delio gyda chwynion o bob math a gyflwynir i'r awdurdod.

**14 Pa drefniadau sydd gan eich Awdurdod i sicrhau fod plant a phobl ifanc sydd mewn lleoliadau maeth, lleoliadau preswyl ac mewn llety diogel y tu allan i ardal eich Awdurdod chi yn gallu defnyddio'r gweithdrefnau ar gyfer cyflwyno Cwynion a Sylwadau, a hynny heb unrhyw anhawster?**

Mae plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal wedi dweud eu bod yn ei chael yn anodd i gyflwyno cwyn ynghylch y lle y maent yn byw ynddo ar y pryd, pa un a yw'n lleoliad maeth ynteu'n lleoliad preswyl.

Mae'n anorfod bod yr anawsterau hyn yn dwysáu pan fo plentyn neu berson ifanc sy'n derbyn gofal, yn byw mewn lleoliad sydd gryn bellter o'i gartref a'r awdurdod sy'n trefnu ei leoliad. Mynegodd nifer o awdurdodau bryder ynghylch lles a diogelwch y grŵp penodol hwn o blant a phobl ifanc yn ystod y broses gyfnewid. Roedd y pryderon hyn yn ymwneud â phlant a phobl ifanc roedd yr awdurdodau lleol wedi eu lleoli y tu allan i'w ffiniau, a hefyd â phlant a phobl ifanc a leolwyd o fewn eu ffiniau gan awdurdodau eraill.

Dyweddodd pob awdurdod lleol eu bod yn darparu gwybodaeth i blant a leolid y tu allan i'r sir yn yr un modd â'r rhai a leolid o fewn y sir. Dywedodd yr awdurdodau lleol fod gan y darparwyr leoliadau eu trefniadau eu hunain ar gyfer cwynion a bod gwybodaeth am drefn gwyno'r awdurdod cartref ar gael.

Dyweddodd un awdurdod lleol fod y Swyddog Cysylltiadau Cwsmeriaid yn ymweld yn benodol er mwyn trafod a darparu gwybodaeth ynghylch y drefn gwyno.

### **Argymhelliad 3.9**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal yn cael eu galluogi i gysylltu â'r awdurdod lleol yn ystod ac ar ôl oriau gwaith.

### **Argymhelliad 3.10**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod cwynion neu sylwadau a wneir gan blant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal yn cael eu cydnabod a bod rhywbeth yn cael ei wneud yn eu cylch cyn pen 24 awr.

## **Rhan 3 Swyddog Cwynion Dynodedig**

Diffinnir y rôl hon fel a ganlyn yng Nghanolawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 (Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd Paragraffau 10.31 – 10.32):

*'The officer, which the authority is required to appoint to assist in the co-ordination of all aspects of the consideration of complaints'.*

Er bod rhyddid i awdurdodau ddefnyddio'r swyddog hwn fel y gwelant orau, argymhellir bod Swyddog Dynodedig yn ymgymryd â'r cyfrifoldeb o gydlynu'r weithdrefn o ddydd i ddydd. Â'r Canllawiau ymlaen



i awgrymu'r canlynol, *'the post will need to be at a sufficiently senior level to reflect the importance of the task and the responsible authority's commitment to it'*. Tasgau'r Swyddog Dynodedig yw:

- derbyn ac ymchwilio, neu oruchwylio'r gwaith o dderbyn ac ymchwilio cwynion na ellir eu datrys yn anffurfiol.
- rhoi cyngor ynghylch ymateb yr awdurdod cyfrifol i gwynion unigol.
- sicrhau bod trefniadau'r panel yn rhedeg yn esmwyth, gan gynnwys penodi a gwasanaethu paneli.

Awgryma hyn mai gweinyddwr allai gyfuno'r tasgau amrywiol sydd eu hangen orau, ac y byddai angen i'r swydd gael ei gweld fel un sy'n annibynnol o reolaeth llinell broffesiynol er mwyn dangos rôl ar wahân y swyddog dynodedig. Gwrthrychedd yw'r mater pwysig yma.

### **15 A oes gan y gwasanaethau cymdeithasol Swyddog Cwynion Dynodedig i gydlynu Cwynion a Sylwadau, ac i ymateb iddynt?**

- Dywedodd y 22 awdurdod lleol eu bod yn cyflogi Swyddog Cwynion Dynodedig. Fodd bynnag, ar ôl dadansoddi'r wybodaeth a ddarparwyd, byddai'n gywirach dweud bod pob un o'r 22 awdurdod lleol yn cyflogi swyddog y mae ei rôl yn cynnwys tasgau Swyddog Cwynion Dynodedig.
- Darparodd 14 o'r awdurdodau lleol y wybodaeth y gofynnwyd amdani ynghylch swydd-ddisgrifiadau a siartiau llif yn disgrifio swydd y Swyddog Cwynion Dynodedig o fewn y sefydliad.
- Roedd swydd-ddisgrifiadau 6 o'r 14 awdurdod lleol yn cynnwys ymchwilio'r i'r gŵyn.
- Mae swydd-ddisgrifiadau 10 o'r 14 awdurdod lleol wedi ceisio rhoi elfen o annibyniaeth i'r swydd drwy sicrhau nad y Rheolwr Gwasanaethau Plant yw rheolwr llinell y Swyddog Cwynion Dynodedig.

Mae ystod y cyfrifoldebau a bennwyd ar gyfer y swydd a'i statws yn amrywio'n fawr, gan adlewyrchu strwythurau amrywiol awdurdodau lleol yng Nghymru. Mewn rhai achosion mae'r swydd wedi ei lleoli mewn aden bolisi/comisiynu/sicrhau ansawdd.

Mewn un awdurdod lleol mae'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn gyfrifol am reoli'r holl gwynion ac mae hefyd yn ymgymryd â swyddogaethau gweinyddol eraill yn ymwneud â'r adnoddau canolog. Statws isel iawn sydd gan y swydd o fewn yr adran.

Mae rhai awdurdodau wedi penodi uwch aelod o'r staff i rôl y Swyddog Cwynion Dynodedig; er hyn, mae llawer o'r gwaith yn cael ei ddirprwyo i swyddog cwynion ar raddfa is yn y sefydliad.

Mae llawer o'r awdurdodau lleol wedi rhoi swydd y Swyddog Cwynion Dynodedig o fewn briff ehangach, sef sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth yn chwarae eu rhan yn y broses.

Darparodd nifer o'r awdurdodau lleol swydd-ddisgrifiadau ar gyfer y swydd a oedd yn rhoi pwyslais ar sefydlu *'trefniadau cwyno a chanmol sy'n hawdd i'w defnyddio ac sydd o fewn cyrraedd plant a phobl ifanc'*.

#### **Argymhelliad 3.11**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod rôl y Swyddog Cwynion Dynodedig yn cael ei rhoi i uwch swyddog o fewn yr awdurdod lleol.

#### **Argymhelliad 3.12**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod y gwaith o oruchwylio'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn cael ei wneud gan rywun o'r tu allan i faes rheoli gwasanaethau plant.

**16 A yw'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn gyfrifol am reoli'r holl weithdrefnau Cwynion a Sylwadau o fewn eich sefydliad neu a yw'n gyfrifol am y gweithdrefnau ynghylch Cwynion a Sylwadau a gyflwynir gan blant a phobl ifanc yn unig?**

Trydydd argymhelliad Adroddiad Waterhouse yw:

**'Dylai fod yn ofynnol i bob awdurdod gwasanaethau cymdeithasol benodi Swyddog Cwynion Plant cymwys neu brofiadol.'**

Mae'r pedwerydd argymhelliad yn mynd ymlaen i restru dyletswyddau'r Swyddog hwn yn weddol fanwl, gan gynnwys y ffaith fod angen '*...gweithredu er budd gorau'r plentyn...*', a, '*...sichrau ei bod yn bosibl i unrhyw achwynydd neu blentyn yr effeithiwyd arno droi at wasanaeth eiriolaeth annibynnol os yw'n dymuno ei gael.*'

Ymateb y Cynulliad Cenedlaethol i'r argymhelliad penodol hwn yn ei ddogfen, **Response to Lost in Care** (Mehefin 2000) oedd ei fod yn '*...agreed in principle...*' Aeth yr ymateb ymlaen i nodi: '*The Assembly recognises that the Children Act complaints procedure is not as effective as it could be . . . . the Assembly plans to consult on reforms to the current system.*' Pennod 7 tudalen 26

- Dywedodd 14 awdurdod lleol fod eu Swyddog Cwynion Dynodedig yn gyfrifol am bob cwyn o fewn yr adran.
- Mae gan 7 awdurdod lleol Swyddog Cwynion Plant.
- Mae gan 1 awdurdod lleol Swyddog Cysylltiadau Cwsmeriaid penodol er mwyn ymateb i blant a phobl ifanc.

**Argymhelliad 3.13**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sichrau bod Swyddog Cwynion Plant yn cael ei benodi, yn unol â thrydydd argymhelliad Adroddiad Waterhouse.

**17 A yw'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn gysylltiedig â strwythurau cynllunio a pholisi o fewn y Gwasanaethau Plant?**

Dywedodd tri ar ddeg o'r awdurdodau lleol fod y Swyddog Cwynion Dynodedig yn gysylltiedig â strwythurau cynllunio a pholisi o fewn y Gwasanaethau Plant. O'r 13 awdurdod lleol hyn:

- Dywedodd 7 fod y cyswllt hwn yn cael ei wneud o ganlyniad i safle'r swydd o fewn strwythur y sefydliad.
- Dywedodd 4 awdurdod lleol fod proses a oedd yn galluogi adroddiadau chwarterol (mewn 1 achos roedd hwn yn adroddiad misol) i gael eu trafod ar lefel uwch reolwyr.

O'r 9 awdurdod lleol a atebodd na i'r cwestiwn hwn:

- Dywedodd 1 ei fod yn bwriadu gwneud newidiadau strwythurol a fyddai'n galluogi hyn i ddigwydd.
- Pwysleisiodd 1 awdurdod lleol yr awyrgylch 'teuluol' clos sydd yn ei adran ac a oedd, yn ei farn ef, yn galluogi cyfathrebu rheolaidd ac agored rhwng staff ar bob lefel.

**18 A yw'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn ymgynghori'n rheolaidd gyda phlant a phobl ifanc ynghylch y broses Cwynion a Sylwadau?**

- Dywedodd 5 awdurdod lleol eu bod yn annog eu Swyddog Cwynion Plant, Swyddog Hawliau Plant neu Swyddog Cwynion Dynodedig i ymgynghori'n rheolaidd gyda phlant.
- O'r 17 awdurdod lleol nad ydynt yn gwneud hyn, mae 4 arall wrthi'n ystyried cynlluniau i sefydlu trefniadau ymgynghori.

**19 Pa feini prawf a ddefnyddia'r Swyddog Cwynion Dynodedig i benderfynu beth a allai fod yn fater o amddiffyn plentyn yn hytrach nag yn fater Cwynion a Sylwadau, a godwyd gan blentyn neu berson ifanc?**

- Dywedodd 3 awdurdod lleol fod eu Swyddog Cwynion Dynodedig yn trafod pob cwyn gan blentyn neu berson ifanc gydag uwch reolwr y Tîm Rheoli Gwasanaethau Plant. Yn yr awdurdodau lleol hyn, penderfynid a oedd y gŵyn yn cynnwys materion yn ymwneud ag amddiffyn plant yn yr ymgynghoriad.
- Dywedodd 10 awdurdod lleol fod y Swyddog Cwynion Dynodedig yn gallu ymgynghori gydag uwch staff ynghylch unrhyw bryderon a bod y trefniant hwn *'yn glir ac yn ffurfiol'*.
- Roedd ymatebion 5 awdurdod lleol braidd yn aneglur, gan awgrymu yr ymgynghorid ag uwch swyddog heb bennu meini prawf ar gyfer pa bryd y dylai hyn ddigwydd neu a ddisgwyliid ymgynghoriad o'r fath:

*'Gellid trafod unrhyw amheuan gyda'r cydlynnydd amddiffyn plant.'*

*'Mae'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn tueddu i ymgynghori'n rheolaidd.'*

*'Mae gennym berthynas waith agos; does dim angen i ni nodi meini prawf.'*

- Dywedodd 2 awdurdod lleol nad oedd eu Swyddog Cwynion Dynodedig wedi cael hyfforddiant amddiffyn plant (er bod y ddau wedi dweud bod eu gweithdrefnau'n nodi bod angen hyn).
- Roedd 1 awdurdod lleol yn cydnabod y mater hwn, a nododd: *'Mae angen i'r Swyddog Cwynion Dynodedig fod yn ymwybodol o'r datblygiadau diweddaraf drwy hyfforddiant amddiffyn plant a gofyn am gyngor gan gymheiriaid yn rheolaidd'*.

**20 A yw'r Swyddog Cwynion Dynodedig bob amser yn cyfweld â'r plentyn neu'r person ifanc pan gaiff cwynion neu sylwadau eu cyflwyno?**

Dywedodd naw awdurdod lleol fod y Swyddog Cwynion Dynodedig bob amser yn cyfweld y plentyn neu'r person ifanc pan fônt wedi cyflwyno cwynion neu sylwadau.

O'r 13 awdurdod lleol nad oeddent bob amser yn cyfweld y plentyn, eglurodd 9 fod y rhesymau fel a ganlyn:

- Dywedodd 1 awdurdod lleol mai'r Swyddog Cwynion Plant yn hytrach na'r Swyddog Cwynion Dynodedig a oedd yn cael eglurhad ynghylch y gŵyn trwy gyfweld y plentyn.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol fod yn well ganddynt hwy i eiriolwr y plentyn roi eglurhad ynghylch y gŵyn.
- Dywedodd 4 awdurdod lleol eu bod yn dibynnu ar aelod arall o'r staff, fel gweithiwr yr oedd y plentyn yn ei adnabod, i roi eglurhad ynghylch y gŵyn.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol eu bod yn dibynnu ar y Swyddog Ymchwilio i gyfweld y plentyn – er bod hyn yn gadael y gwaith o roi eglurhad ynghylch y gŵyn tan gyfnod cymharol hwyr yn y broses.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol eu bod yn bryderus bod cyfweiliad yn ystod y cyfnod hwn yn golygu bod y plentyn yn wynebu sgwrs arall arswydus o bosib gydag oedolyn.

Disgrifiodd un person ifanc ei broses gwyno ddelfrydol fel a ganlyn:

*'Dweud wrth weithiwr eiriolaeth sy'n siarad gyda swyddog cwynion: y swyddog cwynion yn dod i siarad gyda chi; yna'n siarad gyda phennaeth plant sy'n derbyn gofal; rydych chi'n cael adborth; mae canlyniad i'r gŵyn; yna hapusrwydd neu dristwch gan ddibynnu ar y canlyniad.'*

Mae'n bwysig bod rhywun nad yw'n rhan o'r ddarpariaeth gwasanaethau plant yn cyfarfod y plentyn neu'r person ifanc, er mwyn egluro natur y gŵyn, heb ddylanwadu ar y cynnwys mewn unrhyw ffordd.

## Rhan 4 Derbyn Cwynion

Mae'r rhan hon yn delio gyda derbyn cwynion a sylwadau sy'n cael eu gwneud gan blant a phobl ifanc. Mae'n ymdrin ag amrywiaeth o bynciau sy'n ymwneud â sut y gall plant gyflwyno'u cwynion i'r awdurdodau lleol ac mae'n seiliedig yn bennaf ar yr hyn a nodwyd gan y plant eu hunain fel rhwystrau a allai fod yn eu hatal rhag cwyno.

### **21 Beth yw meini prawf y gwasanaethau cymdeithasol ar gyfer penderfynu a oes gan oedolyn 'diddordeb digonol' yn lles y plentyn i dderbyn y gŵyn ar ran plentyn neu berson ifanc?**

Er gwaetha'r ffaith bod Canllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 (Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd Para 10.7) yn nodi: *'The local authority should have a clear policy on this matter...'* ni ddywedodd unrhyw awdurdod lleol fod ganddo bolisi ysgrifenedig, er bod gan y rhan fwyaf ddisgrifiad helaeth o'r hyn a fyddai'n golygu 'diddordeb digonol'.

- Dywedodd 1 awdurdod lleol y *'Byddai'r weithred o gyflwyno cwyn ar ran plentyn neu berson ifanc yn ddigon o dystiolaeth ynddo'i hun bod gan yr achwynydd diddordeb digonol'*.
- Yn ôl 1 awdurdod lleol *'Rhaid cael rhesymau clir iawn dros BEIDIO â gwneud dim byd pellach ynghylch cwyn'*.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol y byddai'n ystyried mai dim ond y prif ofalwr sydd â diddordeb digonol.
- Dywedodd 7 awdurdod lleol y byddent, ar ôl derbyn y gŵyn, yn ceisio cael gwybod beth yw barn y plentyn ynghylch bwrw mlaen â'r gŵyn ac a yw'r plentyn o'r farn bod gan yr achwynydd diddordeb digonol.

Mae hwn yn faes anodd a bydd amgylchiadau lle mae gan yr achwynydd a'r plentyn agenda wahanol. Nid yw'n bosib bod yn rhy ragnodol ond dylid cyfeirio yn y pen draw at naws y Ddeddf Plant a'r Canllawiau.

### **22 A all plant a phobl ifanc gyflwyno cwynion neu sylwadau ar ran plant a phobl ifanc eraill?**

Roedd y cwestiwn hwn yn seiliedig ar wybodaeth gan blant a phobl ifanc yn ogystal ag ymchwil gan brosiectau yn cael eu harwain gan gyfoedion, a oedd yn nodi pa mor aml roeddent yn ymddiried yn eu ffrindiau a'u grŵp o gyfoedion.

Dywedodd 22 awdurdod lleol y gallai plant a phobl ifanc gyflwyno cwynion neu sylwadau ar ran eu cyfoedion.

- Yn ôl 1 awdurdod lleol:  
*'Mae gan yr Awdurdod ddull hyblyg o weithredu a byddai'n ystyried plentyn neu berson ifanc sy'n cyflwyno cwyn neu sylw ar ran un arall – byddai'r Swyddog Cwynion Plant yn edrych ar ddymuniadau a theimladau'r person ifanc yr oedd y gŵyn yn ymwneud ag ef/hi mewn modd sensitif, ond mae'n derbyn y gall person ifanc ddewis pwy y mae am ei gael i weithredu fel eiriolwr ar ei ran.'*
- Dywedodd 12 awdurdod lleol y byddent yn holi a yw'r plentyn y cyflwynwyd y gŵyn ar ei ran yn cytuno y dylid bwrw 'mlaen â hi.
- Dywedodd nifer o'r awdurdodau lleol fod plant a phobl ifanc yn cyflwyno cwynion ar ran eu ffrindiau yn aml.

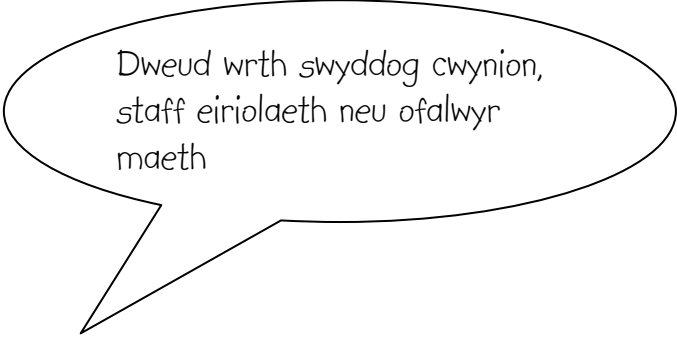
Dywedodd un awdurdod lleol y gallai cwynion a gyflwynid yn y modd hwn fod yn *'niweidiol'*, ac yn ddim mwy na ffordd i bobl aflonyddu ar yr awdurdod lleol, a chredai un awdurdod lleol ei bod yn bosib nad oedd y plentyn ei hun wedi codi'r mater. Mae'n debyg y gellid dweud yr un peth am gŵyn unrhyw blentyn ac ni ddylid defnyddio'r ddadl hon fel rheswm i ystyried cwynion sy'n cael eu gwneud gan blant a phobl ifanc ar ran eu ffrindiau neu eu cyfoedion yn llai difrifol.

### **23 Sut y mae eich Awdurdod yn galluogi plant a phobl ifanc i gyflwyno Cwyn neu Sylw ysgrifenedig?**

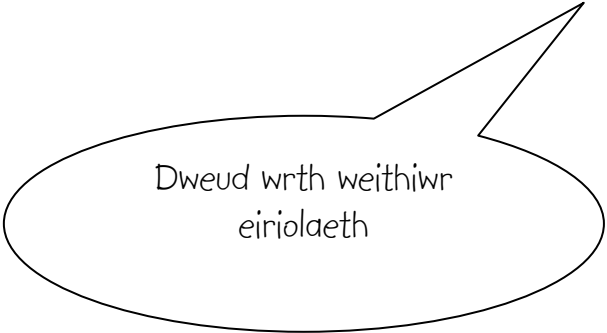
Roedd yn galonogol gweld nad oedd y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol yn mynnu bod angen i gwynion fod yn ysgrifenedig yn y lle cyntaf. Derbynnid cwynion llafar yn gyffredin. Un neges gyson gan y plant a'r bobl ifanc yw pwysigrwydd 'dweud' neu gael cyswllt wyneb yn wyneb â rhywun sy'n 'gwrando' ar y stori.

Dyweddodd sawl un o'r awdurdodau lleol eu bod yn annog dulliau newydd o dderbyn cwynion, gan gynnwys negeseuon e-bost a thestun SMS. Pe bai'r gŵyn yn mynd ymlaen i'r cam ymchwilio, byddai angen iddi gael ei chofnodi fel bod y Swyddog Ymchwilio'n glir ynghylch cylch gorchwyl yr ymchwiliad.

- Mae 22 awdurdod lleol yn cynnig cymorth gan staff a/neu eiriolwr er mwyn rhoi'r gŵyn ar bapur a gwneud yn siwr bod y fersiwn ysgrifenedig yn bortread cywir o farn y plentyn neu'r person ifanc.
- Dywed 2 awdurdod lleol bod defnyddio cyfrifiadur ac argraffydd glin ar gyfer hyn yn cyflymu llawer ar y broses gan fod modd ysgrifennu a gwneud newidiadau hyd nes y bo'r plentyn neu'r person ifanc yn fodlon gyda'r ddogfen. Gellir argraffu'r fersiwn terfynol fel bod y plentyn neu'r person ifanc yn gallu cael copi i'w gadw.



Dweud wrth swyddog cwynion, staff eiriolaeth neu ofalwyr maeth



Dweud wrth weithiwr eiriolaeth

**24 Pa drefniadau sydd gan eich Awdurdod i ymdrin â sylwadau neu gŵyn gan ofalydd ifanc? (h.y. Deddf LASS 1970 fel y'i diwygiwyd gan Ddeddf y GIG a Gofal yn y Gymuned 1990 neu Ddeddf Plant 1989)**

Pan fo plant a phobl ifanc yn cyflwyno cwyn am y gwasanaethau a dderbynnir ganddynt, bydd yn dod dan Ddeddf Plant 1989. Lle bo plant a phobl ifanc yn dymuno cwyno am y gwasanaethau y mae'r sawl y maent yn gofalu amdano yn eu derbyn, bydd yn dod dan ddeddfwriaeth arall. Mae plant a phobl ifanc sy'n ofalwyr ifanc yn unigryw gan eu bod yn gorfod mynd i'r afael â'r ddwy broses.

- Nid atebodd 6 awdurdod lleol y cwestiwn hwn.
- Dywedodd 9 awdurdod lleol y byddent yn defnyddio trefniadau'r Ddeddf Plant.
- Dywedodd 7 awdurdod lleol y byddai'n dibynnu ar amgylchiadau a natur y gŵyn.
- Dywedodd 5 awdurdod lleol y byddent yn ystyried y gŵyn ond y byddent hefyd yn cyfeirio'r plentyn neu'r person ifanc at Brosiect Gofalwyr Ifanc lleol er mwyn cael mwy o help.

Dyweddodd sawl awdurdod lleol bod yn well ganddynt drefn gwyno'r Ddeddf Plant gan fod hon yn cael ei gweld fel un sy'n fwy plentyn ganolog ac yn cynnig mwy o ffyrdd o ddiogelu fel penodi Person Annibynnol.

**Argymhelliad 3.14**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol adolygu eu trefn sylwadau a chwynion gyda golwg ar y ffordd orau o ymateb i gwynion a gyflwynir gan ofalwyr ifanc. Dylid gwneud hyn drwy ymgynghori â phrosiectau gofalwyr ifanc a phlant a phobl ifanc sy'n ofalwyr.

**25 Pa drefniadau sydd ar gael ar gyfer plant a phobl ifanc sy'n dymuno cyflwyno Cwyn neu Sylw am wasanaethau a systemau amddiffyn plant?**

Cyfrifoldeb Pwyllgor Amddiffyn Plant y Rhanbarth yw sicrhau bod polisi a threfniadau priodol yn bodoli, a chyfrifoldeb yr awdurdod lleol yw bod yn ymwybodol o'r cyfryw drefniadau a hysbysu'r cyhoedd fel y bo'n briodol. Yn ôl Canllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 (Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd para.10:10):

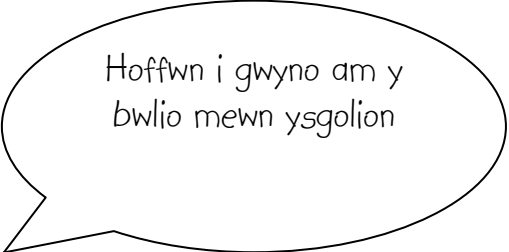
*'Representations or complaints about child care matters which fall outside Part III of the Act are not covered by this procedure but by the Complaints Procedure Directions. However, dissatisfaction about a local authority's management or handling of a child's case, even where related to a court order may be appropriate to the procedure. The inclusion of a child's name on a child protection register is an administrative action not carried out under any statutory provision (even where the decision is linked to recommendation to seek a court order) but it is part of an inter-agency process for which the local authority is in the lead but does not carry full responsibility. While the requirements of Section 26 are confined to the local authority's functions under the Act it would be good practice to provide, with the agreement of the Area Child Protection Committee (ACPC), an appropriate procedure to handle complaints about inter-agency case conferences and their recommendations.'*

- Dywedodd 19 awdurdod lleol eu bod yn cyfeirio at drefniadau Pwyllgor Amddiffyn Plant y Rhanbarth.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol y byddai eu trefn gwyno hwy eu hunain yn dal i fod yn berthnasol.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol eu bod yn dosbarthu taflen benodol yn nodi sut y gallai plentyn gwyno mewn amgylchiadau o'r fath.

**26 A oes gan eich Awdurdod bolisiau a gweithdrefnau ysgrifenedig i ymateb i Gwynion neu Sylwadau sy'n cynnwys adrannau eraill yn ardal eich awdurdod neu asiantaethau allanol megis y gwasanaethau iechyd?**

Yn ôl Canllawiau Deddf Plant 1989 (Cyfrol 3. Lleoli gyda Theuluoedd. Pennod 10 para. 10.20):

*'There will be a need for links with other procedures including those within health authorities and other agencies . . . who may be involved in child care services'*



Hoffwn i gwyno am y  
bwlio mewn ysgolion

Mae'n mynd ymlaen i restru awdurdodau addysg lleol, awdurdodau tai, sefydliadau gofal plant gwirfoddol a phreifat, y gwasanaeth prawf a'r heddlu, ac yn nodi hefyd: *'It is essential that arrangements cover both the separating out of representations or complaints appropriate to another procedure and cases where some joint action is appropriate'*.

- Dywedodd 11 awdurdod lleol nad oes ganddynt bolisiau a gweithdrefnau ysgrifenedig, sy'n cynnwys asiantaethau neu sefydliadau eraill.
- Dywedodd 11 awdurdod lleol fod ganddynt drefn gwyno o fewn yr awdurdod lleol, sy'n golygu bod modd dilyn cwynion ymhellach ar draws gwahanol adrannau o fewn yr awdurdod.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol eu bod wedi datblygu cytundebau gyda'r Ymddiriedolaethau Iechyd yn ymwneud â sut i ddilyn cwynion a wneir gan blant ymhellach, ac sy'n cynnwys y ddwy asiantaeth.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol eu bod wrthi'n datblygu protocolau gyda'r gwasanaeth addysg a'r gwasanaeth iechyd.

Dywedodd sawl awdurdod lleol fod bwrw 'mlaen â'r gŵyn ar y cyd yn dibynnu llawer iawn ar barodrwydd yr unigolion dan sylw i weithio gyda'i gilydd, hyd yn oed pan oedd protocolau wedi eu gwneud.

Dyweddod un awdurdod lleol mai ei drefniant 'delfrydol' fyddai 'siop gwynion un stop' y gallai plant a phobl ifanc gyfeirio'u holl gwynion iddi.

Nid yw plant a phobl ifanc yn rhannu ffordd oedolion o feddwl mewn adrannau ac efallai y byddent yn cael anhawster i ddeall nad yw staff y gwasanaethau cymdeithasol yn gallu datrys materion sy'n deillio o'r ddarpariaeth iechyd neu addysg. Mae plant a phobl ifanc yn dweud y byddai'n fuddiol iawn iddynt hwy pe gallent gysylltu ag un asiantaeth a allai ddelio gyda'r gŵyn ar eu rhan.

### **Argymhelliad 3.15**

Dylai awdurdodau lleol geisio mabwysiadu dull gweithredu 'siop un stop' gyda golwg ar dderbyn cwynion gan blant a phobl ifanc am unrhyw wasanaeth.

## **27 Sut y mae'r gwasanaethau cymdeithasol yn ymateb i gwynion am fwlio gan blant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal?**

Cynhwyswyd y cwestiwn hwn a chwestiwn 28 oherwydd y syniad sydd gan blant a phobl ifanc nad yw cwynion am fwlio a chamwahaniaethu yn aml yn cael eu hystyried mor ddifrifol ag y dylent gan awdurdodau lleol.

- Dywedodd 5 awdurdod lleol fod ganddynt bolisi gwrth-fwlio.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol fod amddiffyn plant rhag bwlio yn cael ei ystyried yn rhan bendant o'u rôl rianta corfforaethol.
- Dywedodd 7 awdurdod lleol y byddent yn ystyried addaster y trefniadau amddiffyn plant yn y lle cyntaf.
- Dywedodd 5 awdurdod lleol fod bwlio'n cael ei gydnabod fel pwnc cyfreithlon ar gyfer cwyn.
- Dywedodd 4 awdurdod lleol mai mater i'r ysgol neu'r uned breswyl unigol oedd bwlio.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol y byddent yn dilyn trefniadau gwahanol gan ddibynnu a oedd y sawl a fu'n bwlio yn oedolyn a oedd yn gofalu am y plentyn ynteu'n un o'i gyfoedion.
- Dywedodd 4 awdurdod lleol nad oedd ganddynt drefniadau penodol ar gyfer cwynion yn ymwneud â bwlio ac nad oeddent wedi ystyried y mater.

Dyweddod dau awdurdod lleol fod cwestiwn penodol yn cael ei ofyn yn ystod Adolygiadau Statudol Plant sy'n Derbyngofal sy'n rhoi cyfle i blant a phobl ifanc godi materion yn ymwneud â bwlio. Roeddent yn cydnabod bod rhai plant o bosib yn ei chael yn anodd i ddatgelu gwybodaeth yn y sefyllfa hon.

Dyweddod y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol fod cwynion yn ymwneud â bwlio gan blant a phobl ifanc yn broblem gyffredin a bod y mater yn achosi pryder mawr i blant sy'n derbyn gofal.

Cyfeiriodd nifer o'r awdurdodau lleol at anhawster yn ymwneud â phenderfynu pa broses i'w defnyddio gyntaf, h.y. trefniadau amddiffyn plant, neu'r drefn gwyno, ond cytunai pob awdurdod lleol fod angen amddiffyn y plentyn neu'r person ifanc rhag y posibilrwydd o gael ei gam-drin eto.

Mae'n bosib bod gweithred droseddol wedi ei chyflawni mewn achos o fwlio. Efallai y byddai oedolyn yn disgrifio'r digwyddiad fel *ymsodiad* yn ei adroddiad i'r heddlu tra byddai plentyn neu berson ifanc yn disgrifio'r un digwyddiad yn union fel bwlio yn ei adroddiad ef. Mae hyn yn bychanu profiad y plentyn neu'r person ifanc. Dangosodd llawer o'r awdurdodau lleol ymwybyddiaeth o'r broblem hon.

Gellir llwytho llyfryn yn ymwneud â bwlio i lawr o <http://www.ace-ed.org.uk/pdf/bullying.pdf>

**28 Sut y mae'r gwasanaethau cymdeithasol yn ymateb i gwynion am gamwahaniaethu neu harasio gan blant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal?**

- Cyfeiriodd 2 awdurdod lleol at eu trefniadau gwrth-fwlio.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol y byddent yn ystyried addaster y trefniadau amddiffyn plant yn y lle cyntaf.
- Dywedodd 12 awdurdod lleol y byddent yn cydnabod y materion hyn fel pynciau cyfreithlon ar gyfer cwyn.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol y byddent yn ystyried addaster polisïau disgyblu staff.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol nad oedd ganddynt drefniadau penodol ar gyfer cwynion o'r fath ac nad oeddent wedi ystyried y mater.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol y byddai'n ymateb fel rhiant corfforaethol.

Yn ôl un awdurdod lleol:

*'Ceir polisi Cyfle Cyfartal a disgwylir y bydd pob gwasanaeth yn cael ei ddarparu heb unrhyw ormes. Gellir delio â materion sy'n ymwneud â harasio yn y cyddestun troseddol, trwy amddiffyn plant neu drwy reoli achosion. Byddai'r polisi cwynion yn cael ei roi ar waith pe bai'r plentyn neu'r person ifanc yn gofyn amdano.'*

Cyfeiriodd pum awdurdod lleol arall at eu polisïau Cyfle Cyfartal; fodd bynnag, dim ond yn achos camwahaniaethu yn erbyn plant gan aelodau o'r staff yr oedd y polisïau Cyfle Cyfartal hyn yn berthnasol. Nid oedd materion yn ymwneud ag ymddygiad plant tuag at blant eraill yn cael eu hystyried yn y polisïau hyn.

Cyfeiriodd dau awdurdod lleol at eu trefniadau gwrth-fwlio. Mae bwlio a harasio yn sicr yn feysydd sy'n gorgyffwrdd cryn dipyn, ac eto mae angen rhoi sylw manwl i faterion yn ymwneud â chyfle cyfartal mewn polisïau o'r fath.

Mae camwahaniaethu neu harasio'n digwydd oherwydd hunaniaeth plentyn neu gan fod person ifanc yn aelod o gymuned benodol. Mae angen llawer iawn o sensitifrwydd wrth ddelio gyda chamwahaniaethu neu harasio. Bydd angen hyfforddi staff sut i adnabod yr arwyddion a delio gyda hwy'n briodol cyn y gellir sicrhau gwelliant yn yr agwedd hon ar ddarparu gwasanaeth.

Cyfeiriwyd at aflonyddu hiliol fel pwnc penodol gan ddau awdurdod lleol. Dywedodd un o'r rhain fod aelodau o leiafrifoedd ethnig yn fwy tebygol o gael eu harasio mewn amgylchedd gwledig.

Yn ôl un awdurdod lleol: *'Gwahaniaethir yn erbyn pobl ifanc dim ond oherwydd eu bod yn derbyn gofal.'*

**29 Pa wybodaeth a roddir i blant a phobl ifanc sydd wedi cwyno neu wneud sylw? Wnewch chi amgáu copiâu, os gwelwch yn dda.**

- Dywedodd 11 awdurdod lleol y byddent yn anfon copi o'r daflen gwynion.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol y byddent yn anfon gwybodaeth am wasanaethau hawliau Plant yn ogystal â'r daflen gwynion.
- Byddai 2 o'r awdurdodau lleol hyn hefyd yn anfon gwybodaeth am y gwasanaeth eiriolaeth lleol.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol y byddai copiâu o'r trefniadau eu hunain yn cael eu rhoi i blant hyn ond nid oeddent yn nodi pa oedran.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol y byddent yn anfon llythyr personol at y plentyn neu'r person ifanc.

Yn ôl un awdurdod lleol:

*'Mae gennym lyfryn penodol ar gyfer plant ac mae pob llythyr a anfonir yn egluro, mewn iaith syml a chryno, beth yw'r cam nesaf yn y broses. Rydym bob amser yn dweud wrth blant a phobl ifanc bod Swyddogion Ymchwilio Annibynnol a Phobl*



*Annibynnol wedi eu penodi, ac yn sôn am eu hawl i gael eu cynrychioli ac am yr hyn sy'n digwydd nesaf gyda'r gŵyn.'*

## Rhan 5 Prosesau Anffurfiol neu Ddatrys Problemau

Mae Canllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 yn nodi y dylid ymdrechu i ddatrys unrhyw broblemau cyn bo cwyn yn cael ei chyflwyno, (Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd para. 10.13 – 10.14) *'The aim should be to resolve dissatisfaction as near to the point at which it arose as possible'*. Mae hefyd yn nodi, *'Attempts at problem-solving should not be used to divert an eligible person from lodging a complaint under the statutory procedure'*.

### 30 A oes gan eich Awdurdod unrhyw weithdrefnau i geisio datrys materion sy'n destun pryder cyn cyflwyno cwyn neu sylwadau dan Ddeddf Plant 1989?

Dywedodd y 22 awdurdod lleol eu bod yn ceisio datrys materion sy'n achosi pryder yn ystod y cam datrys problemau cychwynnol hwn. Mae'r modd y disgrifir y cam cychwynnol hwn gan yr awdurdodau yn eu gweithdrefnau yn amrywio, gan gynnwys *Cam Anffurfiol, Cam Datrys Problemau, Cam 1, Cam Lleol, Cam Datrys yn Lleol a Cham Anffurfiol Datrys Problemau*.

Y *cam datrys anffurfiol* yw'r cam cyntaf yn y broses dair haen ar gyfer datrys cwynion a nodwyd dan Ddeddf LASS. Mae gweithdrefnau'r GIG yn cyfeirio at *gam datrys yn lleol*, yr un term ag sydd wedi ei fabwysiadu yn y Ddogfen Ymgynghorol **Listening to People**.

Un o'r anawsterau a nodwyd gan yr awdurdodau yw diffinio mater sy'n achosi pryder i'r plentyn neu'r person ifanc o gymharu â rhywbeth y maent yn 'swnian' yn ei gylch neu rwystredigaeth gyffredinol neu gŵyn syml. Fel y nododd un awdurdod lleol:

*'Mae cwestiynau yn ymwneud â beth sy'n fater o rwgnach y gellir ei ddatrys o fewn rheoli achosion, a beth sy'n gŵyn? Mae penderfynu yn grefft.'*

Daw i ben fel arfer pan ddaw'r swyddog cwynion i siarad gyda chi ac rydych yn teimlo'n dda i ddim.

Mae hyn yn ddo'i hun yn arwydd posib o'r dryswch cyffredinol sy'n bodoli ynghylch y cam datrys problemau hwn ymhlith plant, pobl ifanc ac aelodau o'r staff.

Yn bwysig iawn, pwysleisiodd y rhan fwyaf o'r awdurdodau fod gan yr achwynydd hawl i gofrestru cwyn yn ffurfiol ar unwaith dan Gam 2 yn y canllawiau os yw'n dymuno.

### 31 Os oes trefniadau o'r fath, a ydynt yn cynnwys unrhyw amserlen benodol ar gyfer ymdrin â materion neu broblemau?

Amserlen	Dim amser penodol	2 diwrnod	5 diwrnod	7 diwrnod	10 diwrnod	14 diwrnod	21 diwrnod	28 diwrnod
Nifer yr awdurdodau	4	2	1	1	1	6	1	6

Ceir amrywiaeth sylweddol yn yr hyn sy'n digwydd mewn gwahanol rannau o Gymru.

- Dywedodd 4 awdurdod lleol nad oes ganddynt amserlenni cytunedig ar gyfer y cam datrys yn lleol.
- Dywedodd 6 awdurdod lleol y gallai gymryd hyd at 28 diwrnod cyn i blentyn / person ifanc gael ymateb.

Cyfeirir at y sefyllfa hon ym Mhapur Ymgynghorol Llywodraeth Cynulliad Cymru **Listening to People**:

*'Two key elements of the Children Act procedures, namely a tight timescale and independent oversight are thus widely disregarded in current practice. These factors are likely to bear most heavily on children / young people making complaint on their own behalf and may go some way to accounting for the low number of complaints received from them directly.'*

Âr Papur Ymgynghorol ymlaen i argymhell bod *'an explicit first stage of resolution'* yn cael ei greu *'which will be termed the 'local resolution stage'*. Yr amserlen sy'n cael ei hawgrymu ar gyfer delio gyda chwynion yn y cam hwn yw 14 diwrnod.

### **Argymhelliad 3.16**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod cam cyntaf pendant ar gyfer y broses gwynion er mwyn gallu datrys problemau yn lleol a dylai'r cam cyntaf hwn gael ei gwblhau cyn pen deg diwrnod gwaith.

## **32 A oes trefn ar gael i gofnodi canlyniad y prosesau datrys anffurfiol?**

Mae'r systemau gwahanol yn adlewyrchu'r amrywiad cyffredinol mewn ymarfer mewn perthynas â'r 'cam datrys yn lleol' hwn gyda rhai awdurdodau'n mabwysiadu mwy nag un dull gweithredu.

- Dywedodd 19 awdurdod lleol fod ganddynt drefniadau cytunedig ar gyfer cofnodi canlyniad datrysiadau anffurfiol.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol fod canlyniad prosesau datrys anffurfiol yn cael ei gofnodi yn ffeil y plentyn neu'r person ifanc.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol eu bod yn defnyddio ffeil gwynion ar wahân gyda'r canlyniad yn cael ei gofnodi yn adran ganlyniadau'r ffeil.
- Dywedodd 8 awdurdod lleol fod y Swyddog Cwynion yn cael gwybod neu'n cael ei hysbysu ynghylch y canlyniadau yn ysgrifenedig.
- Dywedodd 3 awdurdod eu bod yn gofyn i weithwyr lenwi ffurflen benodol a'i hanfon at y Swyddog Cwynion, gan amlinellu manylion y canlyniadau.
- Dywedodd 3 awdurdod fod canlyniadau'n cael eu cofnodi yn eu cronfeydd data cyfrifiadurol perthnasol.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol nad yw canlyniadau'n cael eu cofnodi mewn unrhyw ffordd ffurfiol o gwbl.

Roedd nifer o'r awdurdodau'n cydnabod nad yw *cwynion anffurfiol* a'u canlyniadau'n cael eu casglu mewn modd cyson a chydlynol ar hyn o bryd.

Mynegodd plant a phobl ifanc y farn fod y mater sy'n achosi pryder iddynt rywsut neu'i gilydd yn mynd ar goll ac nad yw'n mynd ymhellach na'r cam cyntaf. Mae'n bwysig cael tryloywder llwyr yn y broses wneud penderfyniadau yng nghanam y prosesau datrys anffurfiol. Mae perygl hefyd bod gwybodaeth werthfawr gan blant a phobl ifanc, gan gynnwys y gwersi a ddysgwyd o brosesau datrys llwyddiannus, yn cael eu colli.

### **Argymhelliad 3.17**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod gwybodaeth am gam y 'prosesau datrys anffurfiol' a'u canlyniadau yn cael ei chofnodi bob amser yn ffeil y plentyn a'r person ifanc yn ogystal ag mewn systemau gweinyddol perthnasol eraill.

**33 Pa drefniadau sydd gan eich Awdurdod i gefnogi plant a phobl ifanc mewn lleoliadau preswyl a maeth a llety diogel yn ystod y broses hon?**

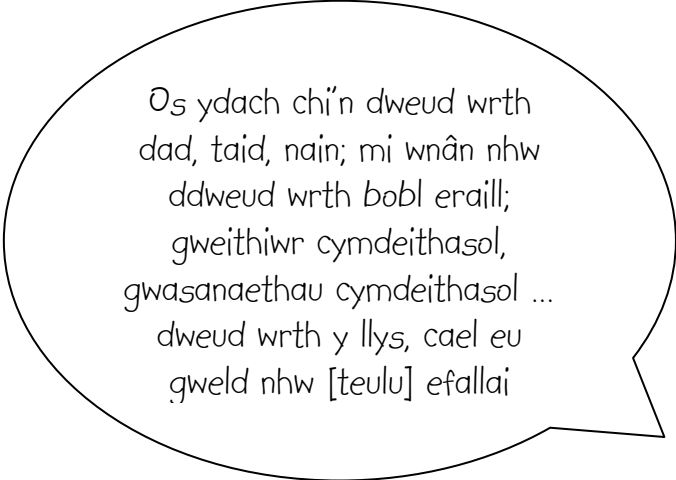
Math o Gefnogaeth	Nifer yr achosion y cyfeiriwyd atynt gan awdurdodau lleol
Eiriolaeth	22
Gwaith cymdeithasol	10
Swyddog Cwynion	6
Ymwelwyr Annibynnol	4
Swyddog Hawliau Plant	3
Gofalwyr maeth / gweithwyr preswyl	3
Teulu / cyfeillion	3
Prynu cefnogaeth i mewn pan fo plentyn / person ifanc yn cael ei roi ar leoliad	2
Cyfaill gwirfoddol	1

Y ffynonellau y cyfeirir atynt amlaf ar gyfer cefnogaeth i blant a phobl ifanc yn ystod y cam hwn o ddatrys problemau, yw eiriolwyr a gweithwyr cymdeithasol. Er bod nifer yr achosion y cyfeirir atynt yn isel ar y cyfan, mae'r cyfeiriad at deulu a chyfeillion gan dri awdurdod lleol yn un diddorol.

Dyma ddywedwyd gan ddau awdurdod lleol:

*'Byddai'r gefnogaeth yn dod gan weithwyr allweddol, eiriolwyr, personau annibynnol neu rywun arall sy'n cael ei nodi gan y person ifanc.'*

*'Bydd y Gwasanaeth Hawliau Plant yn gweithredu, yn bennaf fel eiriolwyr ar gyfer y plentyn neu'r person ifanc, er y gallai'r person ifanc weithiau ddewis unigolyn arall y bydd yn teimlo'n fwy cyffyrddus gydag ef neu hi.'*



Os ydach chi'n dweud wrth dad, taid, nain; mi wnân nhw ddweud wrth bobl eraill; gweithiwr cymdeithasol, gwasanaethau cymdeithasol ... dweud wrth y llys, cael eu gweld nhw [teulu] efallai

Dengys ymchwil o Broses y Gynhadledd Grwp Teuluol bosiblwydd a manteision nodi 'cefnogwyr' neu 'eiriolwyr' sy'n rhan o deulu neu rwydwaith cymunedol y plentyn. Bydd adegau pan na fydd plentyn yn dewis cael person/perthynas y mae'n ei adnabod fel eiriolwr, ond mae posibilwydd nad yw'r dewis hwn, yng nghyswllt cefnogaeth, yn cael ei archwilio mor effeithiol ag y gellid. Cyfeirir at y pwynt hwn hefyd yn astudiaeth ddiweddar Cymdeithas y Plant, y cyfeiriwyd ati'n gynharach, ac un o argymhellion yr astudiaeth hon oedd bod angen canolbwyntio ar chwilio am 'gynghreiriaid naturiol' i'r plentyn, fel aelodau o'r teulu a chyfeillion, yn ogystal â sicrhau ei bod yn haws cael gafael ar wasanaethau eiriolaeth annibynnol.

**Argymhelliad 3.18**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol alluogi unigolion o deulu neu rwydweithiau cymunedol y plentyn neu'r person ifanc i weithredu fel eiriolwyr os yw plentyn neu berson ifanc yn dymuno hynny.

**Argymhelliad 3.19**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod gwasanaethau eiriolaeth ar gael i bob plentyn neu berson ifanc sy'n dymuno cyflwyno cwyn.

Er bod pob un o'r 22 awdurdod wedi cyfeirio at bwysigrwydd y trefniadau eiriolaeth, mynegodd rhai ohonynt eu pryder na fyddai'n bosib efallai i'w trefniadau eiriolaeth ddarparu gwasanaeth i'r plant a'r bobl ifanc sy'n derbyn gofal ac sy'n cael eu lleoli y tu allan i'r sir, er enghraifft:

*'Ni allem warantu eiriolaeth ar gyfer lleoliadau y tu allan i'r sir. Mae hyn yn broblem.'*

*'Ni fyddem yn gallu mynd i weld yr holl blant a'r bobl ifanc a fyddai'n gofyn am ein gweld.'*

Yn gyffredinol, ymddangosai bod cwynion neu sylwadau a gyflwynid gan blant a phobl ifanc a oedd yn byw yn unedau preswyl yr awdurdod lleol yn fwy tebygol o gael eu monitro a'u dilyn ymhellach. Adroddwyd bod gan unedau preswyl awdurdodau lleol drefniadau cofnodi pendant a oedd yn cael eu harchwilio'n rheolaidd fel mater o drefn. Roedd yn amlwg mai prin iawn oedd y prosiectau eiriolaeth a oedd yn ymweld yn rheolaidd ac yn aml â phlant a phobl ifanc a oedd yn byw mewn lleoliadau maeth, neu unedau preswyl annibynnol eraill wedi eu lleoli y tu allan i ardal yr awdurdod lleol. Mae hwn yn fater sy'n peri cryn bryder i'r Swyddfa hon.

### **Argymhelliad 3.20**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol adolygu eu trefniadau eiriolaeth, fel mater o frys, er mwyn sicrhau bod plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal ac sy'n cael eu lleoli y tu allan i'r sir yn cael cynnig gwasanaeth eiriolaeth i'w helpu wrth gyflwyno cwyn.

## **Rhan 6 Trefniadau Cyflwyno Sylwadau a Chwynion Deddf Plant 1989 Cwestiynau Cyffredinol**

Mae'r rhan hon yn delio gyda nifer o faterion cyffredinol a godwyd gan y broses cwynion plant.

### **34 A gaiff unrhyw benderfyniadau ynghylch darparu gwasanaethau eu gohirio nes bod y broses Cwynion a Sylwadau wedi ei chwblhau?**

Mae **Listening to People** yn ystyried y mater hwn ar wahân dan y pennawd *Freezing decisions*. Cyfeiria at '*widespread concerns that decisions affecting children . . . are often implemented whilst a complaint is under investigation, thus pre-empting its outcome*'. Yr enghraifft y cyfeirir ati yn y ddogfen uchod yw '*changing the long term placement of a child at short notice, for reasons that do not appear to be based on any reassessment of need*'

Mae ymateb Cymdeithas y Plant i'r ddogfen uchod yn pwysleisio'r pwynt hwn:

*'The Children's Society has experience to suggest that too often decisions are implemented whilst a complaint is being dealt with . . . when it would have been beneficial to all concerned to look at the circumstances and consider the complaint before action was instigated.'*

Roedd rhywfaint o ddryswch wrth ddehongli'r cwestiwn hwn gyda'r rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol yn canolbwyntio ar ohirio darparu gwasanaethau yn hytrach na phenderfyniadau yn gyffredinol. Eglurwyd y mater yn ystod y broses gyfnewid. Dywedodd un ar bymtheg o'r awdurdodau lleol y byddent yn 'rhewi' penderfyniadau hyd nes y byddai'r broses gwyno wedi dod i ben, a dywedodd un awdurdod lleol ei bod yn bosib bod ffactorau eraill sy'n 'rhoi pwysau' ar yr awdurdod, gan roi'r eglurhad isod fel enghraifft:

*'Mae nifer o'n gofawr maeth wedi troi at asiantaethau preifat. Rydym wedi gorfod symud plant, er gwaetha'u cwynion.'*

Yn gyffredinol, dywedodd awdurdodau lleol y gallai fod yn rhaid iddynt symud person ifanc o leoliad mewn rhai achosion oherwydd materion yn ymwneud ag amddiffyn plant, er bod hyn o bosib yn groes i ddymuniad y person ifanc.

Ymddengys bod rhywfaint o amwyster ynghylch y mater anodd hwn a phosibilrwydd o densiwn rhwng pobl ifanc a'r awdurdod sy'n eu lleoli. Rhaid sicrhau cydbwysedd rhwng dymuniadau a theimladau, materion lles ac adnoddau; ond rhaid i'r broses wneud penderfyniadau fod yn dryloyw er mwyn i blant a phobl ifanc fod â hyder yn y broses gwyno.

### **Argymhelliad 3.21**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol rewi penderfyniadau sy'n cael effaith sylweddol ar fywyd plentyn neu berson ifanc, hyd nes y clywir canlyniad unrhyw gŵyn a gofnodwyd, oni bai y gellir dangos rheswm da dros wneud fel arall.

### **35 A yw eich Awdurdod yn rhoi canllawiau ysgrifenedig i'r Person Annibynnol, sy'n ymwneud â rôl, cyfrifoldebau ac ysgrifennu adroddiadau?**

Mae Canllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 (Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd para. 10.35) yn rhoi cryn bwyslais ar rôl y person annibynnol wrth ymchwilio i'r gŵyn: *'The basis of the representations procedure is that an independent person should be actively involved in considering the complaint'*. Âr canllawiau ymlaen i nodi: *'The responsible authority will need to make clear to prospective independent persons the nature of the task'* yn ogystal ag egluro *'the working arrangements involved in the consideration of complaints'*.

Dyweddod un ar bymtheg o'r awdurdodau lleol eu bod yn darparu canllawiau ysgrifenedig ar gyfer y Person Annibynnol. Mae safon y canllawiau a roddir gan awdurdodau lleol yn amrywio'n fawr. Mae nifer o'r un ar bymtheg awdurdod lleol yn darparu cyfeiriad byr at y rôl yn y drefn gwyno gyffredinol. Mae eraill yn darparu rhestr wirio fer ar gyfer tasgau neu God Ymarfer. I'r gwrthwyneb yn llwyr, mae nifer o'r un ar bymtheg awdurdod lleol yn darparu canllawiau cynhwysfawr sy'n darparu cynllun penodedig y gall unigolion ei ddefnyddio er mwyn cyflawni'r rôl bwysig hon.

### **36 A yw eich Awdurdod yn rhoi canllawiau ysgrifenedig i'r Swyddog Ymchwilio, sy'n ymwneud â rôl, cyfrifoldebau ac ysgrifennu adroddiadau?**

Mae Canllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 yn cyfeirio rhywfaint at rôl y Swyddog Ymchwilio ond ceir rheoliadau ar gyfer rôl y Swyddog Dynodedig.

Dyweddod un ar bymtheg awdurdod lleol eu bod yn darparu canllawiau ysgrifenedig i'r Swyddog Ymchwilio.

Darparodd nifer o'r awdurdodau lleol ganllawiau ysgrifenedig manwl ynghylch cynnwys a strwythur Adroddiad y Swyddog Ymchwilio.

### **37 A yw'r plentyn neu'r person ifanc yn derbyn copi o adroddiad y Person Annibynnol?**

Yn ôl Canllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 (Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd Para 10.42) un o'r gofynion sylfaenol y dylai'r awdurdod lleol ei gyflawni yw:

*'... address their response to the person from whom the complaint was received; and also where different, to the person on whose behalf the complaint was made and to any other person who appear to have a sufficient interest or are otherwise involved or affected.'*

Er nad yw'r Canllawiau'n nodi a ddylai'r plentyn neu'r person ifanc dderbyn copi o Adroddiad y Person Annibynnol, awgrymir bod adroddiad y Person Annibynnol yn cael ei ymgorffori yn Adroddiad y Swyddog Ymchwilio.

- Dywedodd 15 awdurdod lleol eu bod yn darparu copi o Adroddiad y Person Annibynnol i'r plentyn neu'r person ifanc (neu ei gynrychiolydd).
- Dywedodd 7 awdurdod lleol nad ydynt yn darparu copi o Adroddiad y Person Annibynnol.

O'r saith awdurdod lleol hyn, eglurodd tri eu penderfyniad mewn ffyrdd amrywiol, er enghraifft:

*'Mae Adroddiad y Person Annibynnol yn sensitif iawn. Nid yw oedolion yn cael copi. Yn lle hynny, cânt wybodaeth am y penderfyniad, ymateb yr Adran a'r argymhellion a dderbyniwyd'.*

Dyweddodd pob un o'r 3 awdurdod lleol y byddai ymateb terfynol yr awdurdod yn cynnwys sylwadau o Adroddiad y Person Annibynnol.

Nid yw cyfeirio at sensitifrwydd Adroddiad y Person Annibynnol yn ddigon o reswm dros beidio â gadael i'r plentyn neu'r person ifanc ei weld. Yn wir, mewn sefyllfaoedd cymhleth, dadleuol, lle gellid barnu bod y sefyllfa'n sensitif, gellid dadlau y dylai'r plentyn neu'r person ifanc gael gweld yr holl wybodaeth.

### **38 A yw'r plentyn neu'r person ifanc yn derbyn copi o adroddiad y Swyddog Ymchwilio?**

Yn ôl Canllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 (Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd Para.10.42):

*'The responsible authority should notify the complainant, the child (if he is of sufficient understanding), the independent person and any other person whom the local authority consider has a sufficient interest in the child of the proposed result of their consideration'.*

Mae'r Canllawiau hefyd yn cyfeirio at lythyr y mae'n ofynnol iddo fod yn: *'clear and simple and give reasons, whether or not it changes an earlier decision which gave rise to the complaint, and proposed action.'*

- Dywedodd 17 awdurdod lleol eu bod yn darparu copi o Adroddiad y Swyddog Ymchwilio i'r plentyn neu'r person ifanc.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol nad yw'n darparu copi o Adroddiad y Swyddog Ymchwilio a rhoddodd yr eglurhad a ganlyn ynghylch ei broses o roi gwybod i'r plentyn neu'r person ifanc beth oedd y canlyniad:

*'Rhoddir ymateb i'r gŵyn ar ffurf llythyr gan y Cyfarwyddwr sydd fel arfer yn cynnwys rhannau o Adroddiad y Swyddog Ymchwilio ac Adroddiad y Person Annibynnol. Anfonir y llythyr hwn a chaiff ei egluro mewn cyfarfod personol os teimlir bod angen hynny, gan ddibynnu ar oedran a dealltwriaeth y plentyn.'*

### **39 Disgrifiwch yr amgylchiadau pan na fyddai eich Awdurdod yn dilyn argymhellion y Swyddog Ymchwilio.**

Dyweddodd y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol y byddai'n anarferol iawn iddynt beidio â dilyn argymhellion y Swyddog Ymchwilio. Yn ôl un awdurdod lleol: *'Byddai sefyllfa lle na fyddai'r Awdurdod yn dilyn argymhellion y Swyddog Ymchwilio yn anarferol iawn. Dim ond y Cyfarwyddwr sydd â'r hawl i benderfynu peidio â gwneud hyn'. Ategwyd hyn gan awdurdod lleol arall, a nododd mai 'dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y byddai hyn yn digwydd . . . ar ôl derbyn cyngor cyfreithiol a sicrhau bod y Cyfarwyddwr Cynorthwyol Plant a Theuluoedd yn cytuno.'*

Dyweddodd pedwar awdurdod lleol nad oedd y sefyllfa hon wedi codi.

Dyweddodd y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol eu bod yn 'cadw'r hawl i beidio â gweithredu pob argymhelliad os oes rhesymau cyfreithiol / proffesiynol dilys'. Roedd y rhesymau y cyfeiriwyd atynt fel a ganlyn:

Rheswm dros beidio â dilyn argymhellion y Swyddog Ymchwilio	Nifer yr Awdurdodau Lleol
Os oes gwrthdaro rhwng yr argymhelliad a Pholisi'r Adran	6
Os oes gwrthdaro rhwng yr argymhelliad a Phenderfyniadau Llys	4
Os nad yw'r argymhelliad er lles y plentyn	6
Pryderon yn ymwneud ag amddiffyn plant yn deillio o'r argymhellion	1
Posibilrwydd bod y Swyddog Ymchwilio'n gorliwio'r sefyllfa	1
Posibilrwydd bod argymhellion y Swyddog Ymchwilio'n 'gwrthdaro â seiliau athronyddol yr Adran'	1
Materion y tu hwnt i reolaeth yr Awdurdod	1
Materion yn ymwneud â chost	1

Dyweddod un awdurdod lleol y '*cynhelid cyfarfod gyda'r Swyddog Ymchwilio i drafod a cheisio datrys gwahaniaethau*' pe gwelid unrhyw anawsterau pan fyddai'r awdurdod lleol yn derbyn yr adroddiad Drafft. Gellid dadlau bod hyn yn tresmasu ar annibyniaeth y Swyddog Ymchwilio.

#### 40 Pa gyfran o'r Cwynion a'r Sylwadau a gaiff eu prosesu gan eich Awdurdod o fewn y cyfnod statudol o amser?

Yr amserlen statudol ar gyfer prosesu cwynion a sylwadau yw cyn pen 28 diwrnod ar ôl derbyn y gŵyn.

Ni allai naw awdurdod lleol ddarparu data am resymau amrywiol gan gynnwys:

- y broses heb fod ar waith am ddigon o amser
- dim ffigurau penodol ar gyfer gwasanaethau plant
- Swyddog Cwynion Dynodedig yn absennol oherwydd salwch
- pwysau gwaith
- gwybodaeth yn ymwneud â monitro o ansawdd gwael.

... eisiau gweld y broblem yn cael ei datrys cyn gynted ag sy'n bosib; ddim yn para am wythnosau

Roedd amrywiaeth sylweddol yng nghyfran y cwynion a broseswyd o fewn y cyfnod statudol o amser gan awdurdodau lleol.

- Dywedodd 2 awdurdod lleol fod eu canran yn 100%.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod ei ganran yn 7%.
- Dywedodd 9 awdurdod lleol fod eu canran mewn ystod cyson rhwng 35% a 66%.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol na chwblhawyd unrhyw un o'i 4 cwyn ffurfiol (gan rieni, nid plant) o fewn y cyfnod statudol o amser ond bod y ddwy ochr wedi cytuno i ymestyn y cyfnod.

Mae'n drueni bod cymaint o'r awdurdodau lleol yn methu â chael gafael ar ddata yn ymwneud â pherfformiad, ac mae hyn yn anorfod yn codi amheuaeth ynghylch ansawdd prosesau monitro.

#### 41 Os oes oedi, sut y rhoddir gwybod i'r plant a'r bobl ifanc am y rhesymau dros hynny?

Llythyr	Cyswllt â SCD	Eiriolwr/Hawliau Plant	Swyddog Ymchwilio	Gweithiwr Cymdeithasol	Rhieni/Gofalwyr	Heb ddigwydd
13	9	7	2	2	1	1



### **Argymhelliad 3.22**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol yr awdurdod lleol hysbysu plentyn a pherson ifanc yn rheolaidd ynghylch rhesymau dros oedi, drwy gyfrwng llythyr yn cael ei ddilyn gan gyswllt uniongyrchol gan ba unigolyn bynnag sydd fwyaf priodol ar gyfer sefyllfa benodol y plentyn.

## **Rhan 7 Swyddog Ymchwilio**

Swyddog Ymchwilio yw'r sawl a benodir gan yr Awdurdod Lleol, i fwrw golwg, neu ymchwilio i'r gŵyn neu'r sylw a gyflwynwyd gan y plentyn neu'r person ifanc. Mae cwynion ynghylch gwasanaethau cymdeithasol yn cael eu hymchwilio ar y cyfan gan bobl sy'n gweithio i adrannau gwasanaethau cymdeithasol. Fodd bynnag, ni ddylai'r Swyddog Ymchwilio fod yn rhan o'r gwasanaeth y mae'r gŵyn yn ymwneud ag ef. Os nad oes modd datrys sylw neu gŵyn drwy brosesau datrys problemau, yna dylid penodi Swyddog Ymchwilio. Bydd y Swyddog Ymchwilio bob amser yn gweithio ochr yn ochr â Pherson Annibynnol (gweler rhan 8).

Prif dasg y Swyddog Ymchwilio yw sefydlu'r ffeithiau a chanfod beth y gellir ei wneud er mwyn datrys y gŵyn. Ar ddiwedd yr ymchwiliad bydd y Swyddog Ymchwilio'n ysgrifennu adroddiad, sy'n rhoi manylion am y gŵyn, y dull o ymchwilio, a'r canfyddiadau, ac yn gwneud argymhellion.

### **42 Beth yw trefniadau eich Awdurdod ar gyfer penodi Swyddog Ymchwilio?**

- Dywedodd 3 awdurdod lleol y byddai'r Swyddog Cwynion Plant yn ymchwilio i'r gŵyn.
- Dywedodd 11 awdurdod lleol fod y Swyddogion Ymchwilio'n cael eu recriwtio neu eu penodi o blith staff Adran y Gwasanaethau Cymdeithasol. Nododd pob un o'r 11 na fyddai'r sawl a benodid yn dod o'r maes gwasanaeth a oedd yn ymwneud yn uniongyrchol â'r gŵyn.
- Dywedodd 8 awdurdod lleol fod y Swyddogion Ymchwilio'n cael eu dewis o gnewyllyn parod o weithwyr proffesiynol annibynnol a gafodd eu recriwtio ynghynt.
- Cyfeiriodd 1 awdurdod lleol at restr o 'Bersonau Annibynnol' a luniwyd gan Grŵp Swyddogion Cwynion Cymru Gyfan, gan ddweud ei fod yn penodi o'r rhestr honno.
- Cyfeiriodd sawl awdurdod lleol at weithgor o Grŵp Swyddogion Cwynion Cymru Gyfan a oedd wrthi'n llunio polisi, gweithdrefnau a swydd-ddisgrifiad safonol ar gyfer Swyddogion Ymchwilio cwynion plant (yn ôl pob sôn roedd y gwaith i fod ar gael erbyn Nadolig 2002 ).

Roedd llawer o'r awdurdodau lleol yn benderfynol o drafod natur ansicr y rôl, a'r angen i sicrhau bod y broses mor dryloyw ag a oedd yn bosib.

### **43 Ydych chi'n defnyddio Manyleb Person wrth ddewis Swyddogion Ymchwilio i'w penodi?**

- Dywedodd 17 awdurdod lleol nad oeddent yn defnyddio manyleb person wrth ddewis Swyddogion Ymchwilio.
- Dywedodd 5 awdurdod lleol eu bod yn defnyddio manyleb person. Cyfeiriodd pedwar o'r 5 awdurdod hyn yn benodol at y sgiliau sydd eu hangen wrth gyfathrebu gyda phlant a phobl ifanc.
- Roedd gan 1 awdurdod lleol ddeunydd briffio cynhwysfawr er mwyn cynorthwyo'r Swyddog Ymchwilio gyda'r dasg a'r rôl, ond nid oedd cyfeiriad yn y deunydd, at y gwahanol sgiliau a'r wybodaeth sylfaenol sydd eu hangen wrth ymchwilio i gŵyn a gyflwynir gan blentyn neu berson ifanc.

### **44 Disgrifiwch yr hyfforddiant a'r gefnogaeth barhaus a rowch i Swyddogion Ymchwilio.**

- Dywedodd 11 awdurdod lleol nad oeddent yn darparu hyfforddiant i Swyddogion Ymchwilio.
- Dywedodd 5 awdurdod lleol eu bod yn darparu hyfforddiant.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol bod hyfforddiant wedi ei ddarparu yn y gorffennol (h.y. dros 18 mis yn ôl).



- Dywedodd 2 awdurdod lleol eu bod yn trefnu cyfarfodydd ar gyfer y Swyddogion Ymchwilio; cytunent nad oedd y cyfarfodydd hyn yn sesiynau hyfforddi fel y cyfryw, ond roeddent yn cynnig cefnogaeth.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod ganddo gynlluniau ar gyfer sesiwn hyfforddi.

Dyweddodd yr awdurdodau lleol hynny a oedd yn cyflogi Swyddogion Ymchwilio annibynnol eu bod yn disgwyl y byddai'r bobl hyn wedi cael digon o hyfforddiant yn barod ac y byddent o ganlyniad yn gymwys. Er hyn, mae'n ddiddorol cymharu'r ymateb hwn â'r ymateb i'r cwestiynau blaenorol (42 a 43), sy'n holi ynghylch y broses o benodi ac a ddefnyddir manyleb person. Pwrpas defnyddio manyleb person fyddai gwneud yn siwr bod y sawl a benodid yn meddu ar y sgiliau sydd eu hangen er mwyn gwneud yr ymchwiliad.

Awgrymwn fod diffyg neu fwlch ym mholisiâu a gweithdrefnau rhai awdurdodau nad ydynt yn defnyddio manyleb person er mwyn penodi Swyddogion Ymchwilio ar gyfer cwynion plant, nac yn darparu hyfforddiant er mwyn sicrhau bod y gŵyn yn cael ei hymchwilio mewn modd cymwys.

#### **45 A yw eich Awdurdod bob amser yn penodi Swyddog Ymchwilio pan yn ymchwilio cwyn dan Ddeddf Plant 1989?**

Nododd pob un o'r 22 awdurdod lleol eu bod bob amser yn penodi Swyddog Ymchwilio yn y 'cam ffurfiol', y cyfeirir ato weithiau fel Cam 2. Roedd pob un o'r 22 awdurdod lleol yn defnyddio cam datrys problemau yn lleol, ac os nad oedd modd datrys y gŵyn, neu, os oedd y plentyn neu'r person ifanc yn gofyn yn benodol am gael symud ymlaen ar unwaith i Gam 2, yna dyma pryd y penodid Swyddog Ymchwilio.

- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod Swyddog Hawliau Plant yn cael ei gynnwys bob amser yn y cam datrys problemau yn lleol.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol mai'r Swyddog Cwynion Plant oedd yn ymchwilio pob cwyn gan blant.

#### **46 Nodwch y sail resymegol ar gyfer yr achosion hynny pan nad ydych yn penodi Swyddog Ymchwilio.**

Dyweddodd pob un o'r 22 awdurdod lleol eu bod bob amser yn penodi Swyddog Ymchwilio yn y Cam Ffurfiol/Cam 2.

Roedd yr awdurdodau lleol yn awyddus i wahaniaethu rhwng y cam datrys problemau a'r cam ffurfiol. Roedd llawer o'r awdurdodau lleol yn ddigon gonest i gyfaddef eu bod wedi cael problemau yn y goffennol, a'u bod yn dal i gael problemau mewn rhai achosion, gyda llif gwybodaeth rhwng timau gwaith maes a'r Swyddog Cwynion Dynodedig, mewn perthynas â chyflwyno sylwadau neu gwynion gan blant a phobl ifanc. Roedd yn anodd monitro, felly, faint o gwynion y dywedid eu bod wedi eu datrys yn y cam datrys problemau, neu mewn gwirionedd beth oedd y canlyniadau, neu a oedd eiriolwr wedi ei benodi er mwyn cynnig cefnogaeth i'r plentyn yn ystod y cam hwnnw. O ganlyniad, byddai'n anodd asesu a oedd y plentyn yn fodlon ai peidio gyda'r broses neu'r canlyniad.

### **Rhan 8 Person Annibynnol**

Yn ôl Canllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 (Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd Para 10.5) dylid penodi Person Annibynnol i ddod ag '*...independent element that will inspire confidence in the procedure...*', a, '*...to provide an objective element in the authority's considerations...*'

Ni ddylai'r Person Annibynnol fod yn Gynghorydd Lleol, nac yn un o weithwyr cyflogedig yr awdurdod lleol, yn eiriolwr neu'n ymchwiliwr. Mae'r Person Annibynnol yn gyfrifol am helpu'r Swyddog Ymchwilio i wneud ymchwiliad llawn, teg ac effeithiol, gan sicrhau bod yr ymchwiliad yn mynd rhagddo mewn modd diduedd a bod yr achwynydd yn gallu cymryd rhan yn y broses heb gael ei orfodi i wneud hynny. Ar ddiwedd yr ymchwiliad, bydd y Person Annibynnol yn ysgrifennu adroddiad ar y modd y cynhaliwyd yr ymchwiliad.

#### **47 Beth yw trefniadau eich Awdurdod ar gyfer penodi'r Person Annibynnol?**

- Dywedodd 18 awdurdod lleol eu bod yn penodi Personau Annibynnol o restr wedi ei llunio ymlaen llaw neu o gronfa o ymgeiswyr.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol eu bod yn penodi Personau Annibynnol gan ddefnyddio'r un rhestr ag a ddefnyddid i benodi i rôl y Swyddog Ymchwilio.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol y byddai'n ymgynghori gydag awdurdodau lleol eraill er mwyn dod o hyd i ymgeisydd tebygol.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol ei fod wrthi'n gwneud penderfyniadau ynghylch y broses o recriwtio a phenodi Personau Annibynnol.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol mai'r Swyddog Cwynion Dynodedig oedd yn gwneud y penodiad.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol mai ei bolisi oedd peidio â phenodi Person Annibynnol.

#### **48 Ydych chi'n defnyddio Manyleb Person wrth ddewis y Person Annibynnol i'w benodi?**

- Dywedodd 6 awdurdod lleol eu bod yn defnyddio manyleb person wrth ddewis y Person Annibynnol i'w benodi.
- Dywedodd 16 awdurdod lleol nad ydynt yn defnyddio manyleb person.

Mae'n rhyfeddol nad yw'r rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol yn defnyddio manyleb person wrth benodi i'r rôl hon, yn enwedig gan ei bod yn ymddangos bod y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol yn talu ffi am ymgymryd â'r rôl.

(Gweler yr ymatebion i gwestiwn 50)

#### **49 Ydych chi'n ymgynghori â'r gymuned ehangach (e.e. grwpiau yn y gymuned, defnyddwyr y gwasanaeth, mudiadau gwirfoddol ac eraill sydd â diddordeb) ynghylch recriwtio'r Person Annibynnol?**

Mae ymgynghori â'r gymuned ehangach yn un o awgrymiadau Canllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 (Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd Para 10.33), '*The Independent Element of the Procedure*'.

- Dywedodd 18 awdurdod lleol nad oeddent yn ymgynghori â'r gymuned ehangach.
- Dywedodd 4 awdurdod lleol eu bod yn ymgynghori, a'u bod wedi recriwtio o'r gymuned ehangach.
- Disgrifiodd 1 awdurdod lleol broses lle cynhelid nosweithiau gwybodaeth mewn ardaloedd lleol, ac, yn dilyn y nosweithiau hyn, ei fod wedi gallu recriwtio, dewis a hyfforddi cnewyllyn o Personau Annibynnol, a oedd yn wir gynrychiolwyr i'r cymunedau yn ardal yr awdurdod lleol. Yn ychwanegol at hyn, gellid dweud bod annibyniaeth yn cael cefnogaeth lwyr, gan na thelid unrhyw ffi (dim ond ad-dalu costau teithio a threuliau personol). Mynegodd sawl awdurdod lleol ddiddordeb mewn dilyn y trywydd hwn yn y dyfodol.

#### **50 Disgrifiwch yr hyfforddiant a'r gefnogaeth barhaus a rowch i'r Person Annibynnol.**

- Dywedodd 6 awdurdod lleol nad oeddent yn darparu hyfforddiant i Personau Annibynnol.
- Dywedodd 8 awdurdod lleol eu bod yn darparu hyfforddiant i Personau Annibynnol.
- Roedd 1 awdurdod lleol wedi darparu hyfforddiant rai blynyddoedd yn ôl, a nododd y byddai angen iddo adolygu'r sefyllfa yn fuan.
- Roedd 8 awdurdod lleol yn galluogi eu Personau Annibynnol i fynychu cyfarfodydd, a/neu i drafod materion penodol.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol ei fod yn darparu sesiynau goruchwylio ar gyfer ei Personau Annibynnol.

Mae'n ddiddorol cymharu'r atebion i'r cwestiwn hwn â'r atebion i gwestiwn 48, sy'n holi ynghylch defnyddio manyleb person wrth benodi Person Annibynnol. A derbyn bod y rôl yn gymhleth, ac yn wahanol iawn i rôl y Swyddog Ymchwilio, ychydig iawn sy'n cael ei fuddsoddi er mwyn sicrhau bod y Person Annibynnol yn meddu ar y cymhwyster a'r sgiliau priodol i gyflawni'r rôl.

**51 A yw eich Awdurdod bob tro'n penodi Person Annibynnol wrth ymchwilio i gŵyn dan Ddeddf Plant 1989?**

- Dywedodd 11 awdurdod lleol eu bod yn penodi Person Annibynnol bob tro.
- Dywedodd 11 awdurdod lleol nad oeddent yn penodi Person Annibynnol bob tro.

O'r un ar ddeg awdurdod hynny a ddywedodd eu bod yn penodi Person Annibynnol, nid yw'r meini prawf a ddefnyddir i ddiffinio annibyniaeth yn cyfateb bob tro i'r hyn a nodir yng Nghanllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989, (Rheoliad 2(3)). Diffinnid annibyniaeth fel peidio â chael cyfrifoldebau rheolaeth llinell am y gwasanaeth y cyflwynwyd cwyn yn ei gylch.

Roedd yr un ar ddeg awdurdod lleol nad oeddent bob tro'n penodi Person Annibynnol fel arfer yn gwneud yn siwr eu bod penodi Swyddog Ymchwilio Annibynnol, (hynny yw, gweithiwr proffesiynol y telir ffi iddo am ymgymryd â'r ymchwiliad, ond nad yw'n cael ei gyflogi fel arfer gan yr awdurdod lleol), yn darparu digon o annibyniaeth i'r broses. Fodd bynnag, collir y bwriad gwreiddiol sy'n cael ei nodi yn Neddf Plant 1989 – bod y ddwy rôl yn hollol ar wahân ac yn cyflawni swyddogaethau gwahanol, gyda'r Person Annibynnol yn gweithredu fel arolygwr i'r broses – yn yr un ar ddeg awdurdod hyn.

**52 Nodwch y sail resymegol ar gyfer yr achosion hynny pan nad yw eich Adran yn penodi Person Annibynnol.**

- Dywedodd 8 awdurdod lleol eu bod bob tro'n penodi Person Annibynnol, cyn gynted ag y byddai'r gŵyn wedi mynd ymlaen i'r cam ffurfiol, neu gam 2.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol na fyddent yn penodi Person Annibynnol os oedd eiriolwr plant yn ymwneud â'r plentyn yn barod.
- Dywedodd 6 awdurdod lleol na fyddent yn penodi Person Annibynnol os oedd Swyddog Ymchwilio Annibynnol wedi ei benodi (h.y. o'r tu allan i'r awdurdod lleol).
- Yn ôl 1 awdurdod lleol os oedd y person ifanc yn gwrthwynebu cael Person Annibynnol, byddai'n ystyried peidio â phenodi rhywun i'r rôl honno.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol y byddai'n sicr yn penodi Person Annibynnol pe bai'r person ifanc ei hun yn gofyn am hynny.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol y gallai penodi Person Annibynnol, fel person arall eto ym mywyd plentyn fod yn *'wrthgynhyrchiol, yn llethol, ac nid er lles y plentyn.'*
- Dywedodd 1 awdurdod lleol nad oedd y broblem wedi codi eto.

## **Rhan 9 Adolygiad Panel**

Mae gan blentyn neu berson ifanc hawl i gael panel i ystyried ei gŵyn, os yw'n anfodlon ag ymateb yr awdurdod lleol i'w gŵyn ffurfiol. Mae Canllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 (Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd Paragraffau 10.43 i 10.51) yn cynnwys manylion ynghylch sut y dylid cynnal a threfnu'r Adolygiad Panel.

**53 Ar ba gam y mae eich Awdurdod yn rhoi gwybod i'r plant a'r bobl ifanc fod ganddynt hawl i wneud cais am Adolygiad Panel?**

- Dywedodd 19 awdurdod lleol eu bod yn rhoi gwybod i blant a phobl ifanc fod ganddynt hawl i wneud cais am Adolygiad Panel ym mhob cam yn y broses gwyno. Rhoddid taflenni yn egluro'r broses gyfan i blant a phobl ifanc ar ddechrau'r broses. Dywedodd pob un o'r awdurdodau lleol hyn eu bod hefyd yn atgoffa plant a phobl ifanc fod yr hawl hon ganddynt wrth roi gwybod iddynt beth oedd ymateb yr awdurdod lleol i'r gŵyn.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol y byddent yn rhoi gwybod i blant a phobl ifanc fod ganddynt hawl i wneud cais am Adolygiad Panel pan fyddent yn dweud wrthynt beth oedd canlyniad y cam ffurfiol/cam 2.

#### **54 Beth yw trefniadau eich Awdurdod ar gyfer dethol a phenodi aelodau o'r Panel Adolygu?**

Roedd cyfansoddiad y Panel yn amrywio o'r naill awdurdod i'r llall ond dywedodd pob un ohonynt eu bod yn penodi Cadeiryddion Annibynnol.

Cadeirydd Annibynnol	Aelod Etholedig	Uwch Swyddog	9
Cadeirydd Annibynnol	Aelod Etholedig	Aelod Etholedig	6
Cadeirydd Annibynnol	Aelod Etholedig	Person annibynnol	1
Cadeirydd Annibynnol	Person annibynnol	Person annibynnol	2

Dywedodd pedwar awdurdod lleol eu bod yn adolygu eu trefniadau ar hyn o bryd.

Mae Adolygiad Panel yn ddigwyddiad pwysig ym mywyd plentyn neu berson ifanc. Mae'n holl bwysig bod yr Adolygiad yn cael ei gynnal, a'i fod i'w weld yn cael ei gynnal, yn unol ag egwyddorion sylfaenol tegwch ac annibyniaeth. Yr unig ffordd o wneud hyn yw gydag aelodaeth gwbl annibynnol.

#### **Argymhelliad 3.23**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol benodi aelodau sy'n annibynnol o'r gwasanaethau cymdeithasol i'r Panel Adolygu er mwyn dangos annibyniaeth y Panel mewn ffordd sy'n gredadwy i blant a phobl ifanc a'u cynrychiolwyr.

#### **55 Sut y caiff pethau eu hwyluso i'r plentyn neu'r person ifanc o ran cyflwyno sylwadau llafar neu ysgrifenedig gerbron y Panel Adolygu?**

Dywedodd bron bob un o'r awdurdodau lleol bod nifer yr Adolygiadau Panel a oedd yn ymwneud â phlant a phobl ifanc yn isel iawn.

- Dywedodd 3 awdurdod lleol na fu ganddynt rai o gwbl.
- Dywedodd 21 awdurdod lleol y byddai'r gwasanaeth eiriolaeth yn cael ei gynnwys pe bai'r plant a'r bobl ifanc yn dymuno hynny.
- Dywedodd 7 awdurdod lleol y gallai'r plant a'r bobl ifanc gael cyfaill neu gynrychiolydd gyda hwy mewn Adolygiad Panel. Dim ond mewn 4 o'r achosion hyn yr oedd lle i ddehongli y gallai'r cynrychiolydd hwn fod yn berson ifanc arall.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol y byddai'n cytuno ar leoliad gyda'r person ifanc ac roedd yn cydnabod y gallai hyn, ynddo'i hun, fod yn ffactor a oedd yn effeithio ar gyfraniad y person ifanc.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod sensitifwydd tuag at anghenion ieithyddol plant a phobl ifanc yn ffactor yr oedd angen ei ystyried.

Eglurodd un awdurdod lleol:

*'Byddai'r plentyn neu'r person ifanc yn cael ei gefnogi gan Wasanaeth Eiriolaeth (neu Eiriolwr o'i ddewis) i gyflwyno'i sylw llafar neu ysgrifenedig i'r Panel Adolygu. Byddai'r Panel yn agored i archwilio dulliau creadigol er mwyn i blant a phobl ifanc wneud hyn. Mae hyblygrwydd yn y maes hwn i gwrdd ag anghenion y person, o ran aelodaeth o'r Panel a phwy sy'n mynychu'r Panel gyda phlant/person ifanc. Byddai hyblygrwydd o'r fath yn ymwneud â'r lleoliad ac, wrth gwrs, a oedd angen cyfieithwyr a chefnidir diwylliannol gwahanol y plentyn/person ifanc sy'n cyflwyno'r gŵyn.'*

**56 Pa drefniadau a wnaiff eich Awdurdod i sicrhau y gall plant a phobl ifanc gymryd rhan weithredol yn nhrafodaethau'r Panel Adolygu, beth bynnag eu gallu, eu hoedran neu'u dewis iaith?**

- Dywedodd 22 awdurdod lleol y byddent yn sensitif i anghenion yr unigolyn ac y byddent yn gwneud trefniadau yn unol â hynny.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol ei fod yn ystyried faint o ddynion a faint o ferched oedd ar y panel.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol y byddent yn gwneud y gwrandawriad mor anffurfiol ag y gellid, gan gofio bod Panel Adolygu'n ystyried materion difrifol.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol y byddai'n ystyried y lleoliad yn ofalus. Ni ddylai'r lleoliad fod yn fygythiol a gallai'r Panel gael ei gynnal mewn gwirionedd yng nghartref y person ifanc.

**57 Sut y mae eich Awdurdod yn rhoi gwybod i'r plentyn neu'r person ifanc am ganlyniad yr Adolygiad?**

- Dywedodd 4 awdurdod lleol y byddent yn rhoi gwybod i'r plant a'r bobl ifanc yn ysgrifenedig yn unig.
- Ni chyflwynwyd sylwadau gan 2 awdurdod lleol oherwydd nad oedd hyn wedi digwydd yn eu hawdurdodau.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol y byddai'r plentyn neu'r person ifanc yn derbyn copi o adroddiad y Panel.
- Dywedodd 14 awdurdod lleol y byddent yn rhoi gwybod i'r plentyn neu'r person ifanc ar lafar ac yn ysgrifenedig. Mewn sawl achos byddai eiriolwr y plant a'r bobl ifanc yn bresennol hefyd.

Roedd lle i bryderu ynghylch y ffaith bod awdurdodau lleol yn teimlo bod angen rhoi gwybod i'r plentyn neu'r person ifanc am benderfyniad/argymhellion y Panel cyn iddo gael ei ystyried gan Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol, a allai benderfynu peidio â dilyn yr argymhellion. Mae Canllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 (Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd Para 10.49) yn awgrymu mai ymateb yr awdurdod lleol ddylai gael ei drosglwyddo i'r person ifanc.

Mae angen mwy o drafod ac ymchwil cyn penderfynu a ddylai plentyn neu person ifanc gael copi gwreddiol o Adroddiad Swyddog Ymchwil, Adroddiad y Person Annibynol ac Adroddiad Panel Adolygu.

**58 O dan ba amgylchiadau y byddai eich Awdurdod yn penderfynu peidio â dilyn argymhellion yr Adolygiad Panel?**

- Dywedodd 3 awdurdod lleol na allent ragweld unrhyw amgylchiadau pan na fyddai argymhellion yr Adolygiad Panel yn cael eu dilyn.
- Dywedodd 4 awdurdod lleol y byddent yn penderfynu peidio â dilyn yr argymhellion os byddai Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol yn nodi hynny.
- Dywedodd 15 awdurdod lleol y byddent yn penderfynu mai dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y byddent yn peidio â dilyn yr argymhellion, a diffiniwyd yr amgylchiadau hyn ganddynt fel goblygiadau ariannol sylweddol, trefniadau na fyddent er lles y plentyn, neu a fyddai'n groes i'r polisi neu i ofynion y gyfraith.

**59 Pa gyfran o Gwynion a Sylwadau a gaiff eu prosesu gan y gwasanaethau cymdeithasol o fewn y cyfnod statudol o amser a ganiateir ar gyfer cam yr Adolygiad Panel?**

- Dywedodd 12 awdurdod lleol na chafwyd unrhyw gwynion neu sylwadau a aeth ymlaen i Adolygiad Panel yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.
- Dywedodd 6 awdurdod lleol fod pob Adolygiad Panel a gynhaliwyd wedi ei brosesu o fewn y cyfnod statudol o amser.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol nad oedd data ar gael ganddynt.

- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod dau adolygiad panel wedi eu cynnal yn ystod y flwyddyn ddiwethaf; cafodd un ei brosesu o fewn y cyfnod statudol o amser a'r llall cyn pen cyfnod o dri mis.
- Ni ddarparwyd ffigurau gan 1 awdurdod lleol; roedd yn well ganddo nodi yn hytrach ei bod yn amhosibl gweithio o fewn y cyfnodau statudol o amser.

## Rhan 10 Diwylliant

Mae'r rhan hon yn delio gydag ethos diwylliannol ehangach yr awdurdod lleol fel sefydliad, a sut y mae'r sefydliad yn edrych ar bwnc cwynion a sylwadau. Er nad yw Canllawiau a Rheoliadau Deddf Plant 1989 ynghylch cwynion yn cyfeirio'n benodol at ethos diwylliannol yr awdurdod lleol, mae awgrymiadau sy'n rhoi'r argraff y byddai ethos o fod yn agored ac yn dryloyw yn ddymunol, er enghraifft:

*'A representation procedure will be effective only if the responsible authority demonstrates commitment to it . . . . An unequivocal policy statement on the scope and benefits of the procedure . . . . will help to reassure staff . . . . Responsible authorities and their staff are more likely to operate the procedure fairly if it is viewed as an aspect of service provision to promote partnership.'*

(Cyfrol 3. Lleoli gyda Theuluoedd Para. 10.17)

Mae'r Canllawiau'n argymhell y dylid ymgynghori gyda grwpiau cymunedol yn ystod y camau gweithredu a monitro:

*'The responsible authority should consider inviting comment from those consulted during the setting up of the procedure (community groups, service users etc) on the effectiveness of the procedure and ask for suggestions for improvement. Regular consultation with such groups and sharing information on the outcome of the monitoring process will help to build confidence in the operation of the procedure.'*

(Cyfrol 3 Lleoli gyda Theuluoedd Para. 10.56)

Dylai awdurdodau lleol sicrhau bod y broses o ddatblygu polisi ac ymarfer yn ddynamig. Dylid annog staff i edrych ar y broses gwyno a sylwadau fel cyfle i ddysgu yn hytrach na thafu bai.

### **60 Sut mae eich Awdurdod yn sicrhau bod ei ddiwylliant yn agored ac yn holgar ac yn mynd ati'n frwd i annog proses o ddysgu yn sgîl camgymeriadau?**

Roedd y cwestiwn hwn yn cynnig her sylweddol ac ni chafwyd ymateb manwl gan ddeuddeg awdurdod lleol. Darparwyd datganiadau o fwriad gan sawl awdurdod lleol ond ni roddasant fanylion gwirioneddol ynghylch sut yr anogir diwylliant eu hawdurdod i fod yn agored ac yn adeiladol o ran ei agwedd tuag at y broses gwyno.

Yn gyffredinol, siaradodd awdurdodau lleol am eu hymrwymiad a'u buddsoddiad mewn darpariaeth eiriolaeth. Fel y dywedodd un awdurdod lleol, *'Mae'r gwasanaeth eiriolaeth gweithgar a'r trefniadau datblygedig sy'n galluogi defnyddwyr i gymryd rhan yn y broses yn creu diwylliant mwy agored o fewn y sefydliad.'*

Dywedodd dau awdurdod lleol eu bod wedi lleoli swydd y Swyddog Cwynion yn aden ansawdd eu hadran; fel yr eglurodd un awdurdod lleol, *'mae hyn yn warant sy'n sicrhau 'her i gydweithwyr, yr adran a'r awdurdod.'*

Dywedodd nifer o'r awdurdodau lleol eu bod yn credu bod sesiynau hyfforddi yn bwysig er mwyn sicrhau bod aelodau o'r staff yn teimlo bod y broses yn perthyn iddynt hwy, eu bod yn deall y goblygiadau ac nad oeddent yn ymdrin â sefyllfaoedd sy'n cynnig her yn aml mewn modd amddiffynnol.

Yn ôl un awdurdod lleol, ‘...ar ôl cwblhau pob ymchwiliad i gŵyn, daw’r holl staff a fu’n ymwneud â’r gwaith at ei gilydd i gael adroddiad ar y sefyllfa. Yn dilyn yr adroddiad hwn llunnir cynllun gweithredu gan nodi staff enwebedig a’r camau y maent i’w cymryd o fewn amserlen benodol.’

Disgrifiwyd gweledigaeth un awdurdod lleol o sicrhau diwylliant agored, ymatebol gyda’r drefn gwyno’n cael ei gweld fel elfen annatod er mwyn hybu hawliau plant a phobl ifanc fel a ganlyn:

*‘Bydd cynnwys plant a phobl ifanc mewn prosiectau cymryd rhan sy’n cynyddu eu hymwybyddiaeth o’u hawliau yn parhau fel rhan o’r gwasanaeth sy’n datblygu. Bwriedir i’r materion hyn fod yn sylfaen er mwyn sicrhau bod y drefn gwyno’n dod yn rhan o’r gwasanaeth cyfan yn hytrach na threfniant gweinyddol ‘cysylltiedig’, sy’n debygol o greu cysylltiadau gwrthwynebus, sy’n gwrthdaro’.*

**61 Sut yr ydych chi’n sicrhau bod staff gofal cymdeithasol (gan gynnwys gofalwyr maeth) yn derbyn cefnogaeth i ymateb yn bositif i’r gweithdrefnau Cwynion a Sylwadau?**

Dulliau a ddefnyddir	Nifer yr awdurdodau sy’n defnyddio’r dulliau
Rhoi cyhoeddusrwydd i wybodaeth	10
Cefnogaeth gan weithwyr cymdeithasol, gweithwyr eraill	6
Sesiynau Hyfforddi	9
Goruchwyliaeth	4
Sefydlu	4
Fforwm Gofalwyr	3
Cefnogaeth annibynnol h.y. y Gymdeithas Genedlaethol Gofal Maeth	3
Adolygiadau	3
Cynghori Staff	1
Canllawiau Staff	1
Aelodaeth o Grŵp Cynghori	1
Cyfarfodydd diwedd lleoliad	1

**62 Pwy sy’n gyfrifol am ddadansoddi’r wybodaeth a gasglwyd yn yr Adroddiad Blynyddol – Cwynion a Sylwadau?**

- Dywedodd 12 awdurdod lleol mai’r Swyddog Cwynion Dynodedig sy’n gyfrifol am y dasg hon.
- Dywedodd 4 awdurdod lleol fod y dadansoddiad yn cael ei gwblhau ar y cyd gan y Swyddog Cwynion a’r rheolwr cwynion / uned ansawdd / gwasanaethau i gwsmeriaid.
- Dywedodd 5 awdurdod lleol fod y dasg yn cael ei gwneud gan Reolwr yr Uned Gwasanaethau i Gwsmeriaid (neu Gyfarwyddwyr Cynorthwyol Gwasanaethau Gweithredol a Chomisiynu.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod y wybodaeth yn cael ei dadansoddi ar y cyd gan Dîm Rheoli’r Gyfarwyddiaeth a’r Pwyllgor Dethol o fewn y Cyngor.

Mynegodd un awdurdod lleol a ddywedodd mai rôl y Swyddog Cwynion Dynodedig yw dadansoddi’r wybodaeth, ei anfodlonrwydd â’r dull gweithredu hwn gan fod angen dull gweithredu ‘cadarnach’.

**63 Sut y mae’r materion a gyfyd o’r broses Gwynion a Sylwadau i blant a phobl ifanc yn dylanwadu ar ddatblygiad ymarfer, polisi a chynllunio?**

Prif nod y weithdrefn gwynion a sylwadau yw sicrhau bod hawliau defnyddwyr gwasanaeth unigol yn cael eu hamddiffyn ac ansawdd eu gwasanaeth yn cael ei wella. Mae’r drefn gwyno hefyd yn ffordd ddefnyddiol o gael adborth gan ddefnyddwyr gwasanaethau. O ran cynorthwyo gyda’r gwaith o lunio

polisiau a chynllunio, mae gwybodaeth a geir drwy ddadansoddi canlyniadau cwynion yn werthfawr iawn.

- Dywedodd 4 awdurdod lleol fod materion yn cael eu nodi o'r Adroddiad Blynyddol, a bod argymhellion yn cael eu pasio ymlaen i'r Rheolwyr Gwasanaethau Plant.
- Dywedodd 12 awdurdod lleol eu bod yn hwyluso trafodaethau ynghylch y canfyddiadau yn yr Adroddiad Blynyddol rhwng cydweithwyr mewn peirianwaith gweithredu a chynllunio mewn Gwasanaethau Plant, h.y. Grŵp Cynllunio Gwasanaethau Plant, Tîm Rheoli Gwasanaethau Plant.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol eu bod wedi rhoi'r Swyddog Cwynion yn yr uned cynllunio a chomisiynu.

Yn ôl un awdurdod lleol a oedd wedi rhoi ei Swyddog Cwynion yn yr uned cynllunio a chomisiynu: *'Roedd hwn yn gam bwriadol er mwyn sicrhau bod y wybodaeth a chanlyniadau'r broses hon yn cael eu cysylltu mewn ffordd amlwg â'r trefniadau ar gyfer datblygu ymarfer, polisiau a chynllunio'.*

Roedd llawer o'r awdurdodau lleol yn aneglur iawn ynghylch y broses hon o ddarparu adborth a dylanwadu ar ymarfer er eu bod yn bendant bod gwersi a ddysgwyd o'r broses gwynion wedi arwain at newidiadau uniongyrchol mewn polisiau / ymarfer. Yn ôl un awdurdod lleol:

*'...trwy Adroddiadau Blynyddol i'r Pwyllgor, a thrwy'r broses gynllunio adrannol. Darperir adroddiad chwarterol ar ganlyniadau cwynion i'r Grŵp Rheoli Adrannol y mae Swyddogion Cynllunio'n aelodau ohono. Llunnir Cynlluniau Gweithredu Unigol o gwynion unigol a nodir y camau gweithredu'n glir. Mae unrhyw newidiadau sydd eu hangen i'r drefn yn cael eu gwneud ac/neu'n cael eu cynnwys yng Nghynlluniau Gwasanaeth a Gweithredu'r timau. Mae'r Swyddog Cwynion Gofal Plant Dynodedig yn rhan o Weithgor sy'n diweddarau ac yn newid Polisi a Gweithdrefnau Gofal Plant ar gyfer Plant sy'n Derbynn Gofal, Mabwysiadu a Gofal Maeth'.*

Er mwyn i'r broses hon fod yn wirioneddol effeithiol mae angen iddi fod yn ddynamig ac yn dryloyw, ac nid yn ddibynnol ar un cyfrwng, hynny yw, cynhyrchu adroddiad blynyddol. Dylai sefydliadau geisio hyrwyddo diwylliant dysgu gweithredol sy'n ceisio gwella'r gwasanaethau sy'n cael eu darparu drwy ystyried sylwadau defnyddwyr gwasanaethau.

### **Argymhelliad 3.24**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau ei bod yn ofynnol i'r Swyddog Cwynion Dynodedig a'r Swyddog Cwynion Plant ddarparu gwybodaeth reolaidd (o'u gwaith monitro a dadansoddi cwynion) i'r Bartneriaeth Fframwaith Plant a Phobl Ifanc.

### **64 Sut mae eich Awdurdod yn sicrhau fod plant a phobl ifanc (a grwpiau perthnasol eraill) yn gweld y wybodaeth yn yr Adroddiad Blynyddol ac y gallant ymateb iddi?**

- Dywedodd 18 awdurdod lleol fod yr Adroddiad Blynyddol – Cwynion a Sylwadau yn dod yn ddogfen gyhoeddus ar ôl iddo gael ei gyflwyno i'r Cyngor.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol fod plant a phobl ifanc yn defnyddio ac yn ymateb i'r wybodaeth drwy gyfrwng sesiynau ymgynghorol gyda'r Swyddog Cwynion Dynodedig a darparwr eiriolaeth.

Yn ôl un awdurdod lleol:

*'Nid yw plant a phobl ifanc yn cael gweld y wybodaeth ar hyn o bryd. Byddai'n syniad da cael Adroddiadau Blynyddol mewn 'ffurf a fyddai'n addas ar gyfer pobl ifanc' er mwyn i ni allu cyfleu'r negeseuon yn well i blant a phobl ifanc ac i'r staff. Mae arnom angen ffyrdd gwell o sicrhau cylch adborth'.*



Dywedodd llawer o'r awdurdodau lleol eu bod yn bwriadu cynnwys yr Adroddiad ar wefan yr awdurdod lleol. Roedd y rhan fwyaf o'r awdurdodau hyn hefyd yn cydnabod nad yw'r broses hon ar ei phen ei hun yn ddigon i sicrhau bod y wybodaeth o fewn cyrraedd plant a phobl ifanc, nac yn sicrhau eu bod yn gallu ymateb iddi.

### Argymhelliad 3.25

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau eu bod yn galluogi plant a phobl ifanc i weld ac ymateb i'r wybodaeth sydd yn yr Adroddiad Blynyddol ynghylch Cwynion a Sylwadau.

## Crynodeb

Un o'r prif gwestiynau sy'n codi o'r Arolwg yw a yw'r broses bresennol ar gyfer cwynion gan blant yn un sy'n galluogi plant a phobl ifanc i gael gwrandawriad i'w cwyn mewn ffordd sy'n gwneud synnwyr iddynt hwy.

Awgryma'r dystiolaeth o sylwadau'r plant a'r bobl ifanc (yn ogystal â ffynonellau eraill) fod angen i ni ailwerthuso'r broses o safbwynt plant a phobl ifanc drwy wneud gwaith ymchwil cynhwysfawr.

I'r plant a'r bobl ifanc y buom yn siarad gyda hwy, roedd cyflwyno cwyn neu sylw, yn fwy na dim, yn golygu **dweud** am bethau a oedd yn broblem neu a oedd yn eu gwneud yn anhapus. Roedd pwysigrwydd cael rhywun i wrando arnynt ac i'w clywed yn glir yn ôl eu diffiniadau. Roed y mathau o bethau y dywedasant y byddent am gwyno amdanynt o bosib yn cynnwys amrywiaeth eang o faterion ar lefel bersonol, neu hyd yn oed ar lefel fwy byd-eang. Roedd llawer o faterion yn ymwneud yn benodol â'u sefyllfaoedd hwy fel plant mewn angen neu blant yn derbyn gofal gan awdurdod lleol, ond roedd eraill yn adleisio pryderon a fynegir gan bobl ifanc yn gyffredinol.

Roedd y rhan fwyaf yn defnyddio'r gair **dweud** yn benodol fel eu man cychwyn wrth gwyno. Dywedent y byddent yn dweud wrth oedolion amrywiol mewn swyddogaethau proffesiynol, a phobl eraill sy'n bwysig iddynt gan gynnwys ffrindiau a pherthnasau. Mae'r ffaith fod cynifer o blant a phobl ifanc yn dweud eu bod yn teimlo'n hyderus i ddweud, yn hytrach na pheidio â dweud, yn galonogol iawn i ni fel gweithwyr proffesiynol. Mae gwaith dros gyfnod sylweddol o amser er mwyn annog plant a phobl ifanc i siarad am bethau sy'n peri pryder iddynt yn sicr wedi dwyn ffrwyth. Gallai ymgyrchoedd gan gyrrff fel Childline, NSPCC, rhaglenni Addysg Cyffuriau ac ymgyrchoedd gwrth-fwlio fod yn ffactor yn y newid cadarnhaol hwn dros y blynyddoedd. Er hyn, mae tystiolaeth gref bod llawer o waith i'w wneud eto cyn y bydd pob plentyn yn teimlo ei fod yn gallu dweud ac yn gallu bod yn hyderus ynghylch yr ymateb.

Mae plant a phobl ifanc yn deall yn iawn beth yw pwrpas rhannu eu pryderon gyda phobl briodol ac mae'n ymddangos bod yr hyder ganddynt i gymryd y cam hwnnw. Dylem ystyried a yw proses faith a dryslyd sy'n tynnu amrywiaeth o oedolion gwahanol i mewn iddi mewn rolau gwahanol yn gwasanaethu anghenion darparwyr gwasanaeth yn llawer mwy na phlant a phobl ifanc. Oes angen mewn gwirionedd i blant a phobl ifanc siarad gyda chynifer o weithwyr proffesiynol ynghylch eu cwynion?

Mae pob awdurdod lleol wedi ceisio cyflawni gofynion statudol Canllawiau'r Ddeddf Plant ynghylch y broses gwynion. Ond mae dehongliadau awdurdodau lleol o'r gofynion hyn yn amrywio'n fawr.

Gwnaethpwyd trefniadau sylfaenol gan yr awdurdodau lleol er mwyn sicrhau bod grwpiau o blant a phobl ifanc sydd ar gyrion cymdeithas yn gallu defnyddio'r broses gwynion yn rhwydd. Mae pryder penodol ynghylch sut y mae plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal ac sydd wedi eu lleoli y tu allan i'w cymunedau lleol yn cael eu cefnogi drwy'r broses gwynion.

Mae bwlio yn amlwg yn peri llawer o bryder i blant a phobl ifanc, ond roedd rhai awdurdodau lleol yn ymddangos yn ansicr ynghylch hawliau plant a phobl ifanc i gael ystyriaeth i'w cwynion ynghylch bwlio o fewn y drefn gwyno ffurfiol.

Er gwaetha'r cyd-destun presennol o gynllunio amlasiantaethol trwy bartneriaeth ar gyfer gwasanaethau plant, mae'n dal i fod yn anodd i blant a phobl ifanc gyflwyno cwyn ynghylch adrannau eraill, yn ogystal â'r gwasanaethau cymdeithasol. Mae'n fuddiol iawn i awdurdodau lleol anelu at fabwysiadu dull gweithredu 'siop un stop' er mwyn derbyn cwynion am unrhyw wasanaeth y maent yn ei gynnig i blant a phobl ifanc.

Mae llawer o waith i'w wneud yn greadigol gyda phlant a phobl ifanc, er mwyn sicrhau bod y broses cwynion plant yn un elfen ystyrlon o ddiwylliant gwranddo mewn awdurdodau lleol – diwylliant sy'n barod i ystyried cwynion fel cyfle gwirioneddol i ddysgu a gweithredu ar sail profiadau plant.

### Arolwg o'r trefniadau Datgelu Camarfer yng Ngwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol Cymru

#### Cefndir a chyflwyniad

Mae'r term 'datgelu camarfer', mewn cyfnod cymharol fyr, wedi dod yn rhan o'n geirfa fodern. Mae hyn yn rhannol o ganlyniad i ychydig o achosion sydd wedi cael llawer iawn o sylw yn y cyfryngau. Mae pob un ohonom yn gwybod beth yw ystyr datgelu camarfer heddiw – neu'n meddwl ein bod o leiaf. Mewn gwirionedd, mae datgelu camarfer a'r ddeddfwriaeth sy'n ymwneud ag ef yn llawer cymhlethach nag y mae'r rhan fwyaf o bobl yn meddwl.

Ymddengys bod dau ddiffiniad gwahanol o ddatgelu camarfer – mewn un ohonynt cymerir bod y camarfer wedi ei ddatgelu dim ond os yw'r camarfer yn cael ei ddatgelu mewn fforwm cyhoeddus neu'n cael ei roi ar gofnod cyhoeddus. Nid dyna'r diffiniad a ddefnyddir yn yr adroddiad hwn – rydym hefyd yn cynnwys mynegi pryderon yn gyfrinachol ac yn fewnol.

Pwy feddylodd am y term Saesneg 'whistleblowing'?

Cred rhai pobl fod y term Saesneg cyfatebol 'whistleblowing' yn deillio o statud yn New Jersey a oedd yn annog pobl i roi gwybod am ddiffyg ar y rheilffordd drwy chwythu chwiban fel rhybudd cyn dod at groesfan. Byddai'r rheilffordd yn cael ei dirwyo a hanner y ddirwy'n cael ei rhoi i'r sawl a roddodd wybod am y camarfer.

Daeth yr angen i annog a galluogi gweithwyr i fynegi pryderon ynghylch camarfer yn y gweithle yn dilyn canfyddiadau nifer o ymchwiliadau cyhoeddus i rai o brif drychinebau'r degawd blaenorol, gan gynnwys:

- damwain rheilffordd Clapham (Ile clywodd Ymchwiliad Hidden fod arolygydd wedi gweld y gwifrau rhydd ond heb ddweud dim gan nad oedd am gynhyrfu'r dyfroedd),
- trychineb Piper Alpha (Ile daeth Ymchwiliad Cullen i'r casgliad bod y 'gweithwyr ddim eisiau rhoi eu swyddi yn y fantol drwy godi mater yn ymwneud â diogelwch a allai achosi embaras i'r rheolwyr').

Rhoddodd Adroddiad Waterhouse, **Lost in Care (Ar Goll mewn Gofal)**, hwb pellach i ymddeddfiad y gyfraith ar ôl canfod nifer o achosion lle'r oedd gweithwyr wedi bod yn gyndyn o fynegi pryderon ynghylch lles plant a oedd yn derbyn gofal a'r ffordd yr ymdrinnid â hwy.

*11.03 The most usual way in which potential complaints were suppressed was by an interview with the complainant, ..., in which the complainant would be asked if he wished to pursue an official complaint and told of the likely adverse consequences for himself and the relevant member of staff if he did so. This was generally sufficient to persuade the complainant to withdraw.*

*11.06 ... Without open and genuine complaints and 'whistleblowing' procedures accompanied by continuous monitoring and reappraisal of the community home's organisation and regime, it was always unlikely that such an institution would achieve the objectives that Parliament had in mind when it enacted the Children and Young Persons Act 1969.*

O'n rhoi'ch troed ynddi!

Daeth Deddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998 i rym yng Ngorffennaf 1999. Rhoddodd y Ddeddf hon amddiffyniad cyfreithiol i weithwyr a oedd yn teimlo bod ganddynt wybodaeth am gamarfer yn y gweithle ond a oedd yn poeni am y canlyniadau posib iddynt hwy pe baent yn siarad amdanynt.

Y math o wybodaeth sy'n gymwys ar gyfer amddiffyniad dan Ddeddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998 yw gwybodaeth y mae gan y gweithiwr le rhesymol i gredu ei bod yn tueddu i ddangos bod un neu fwy o'r materion isod naill ai'n digwydd ar hyn o bryd, neu wedi digwydd yn y gorffennol, neu'n debygol o ddigwydd yn y dyfodol:

- trosedd
- torri rhwymedigaeth gyfreithiol
- aflwyddiant cyfiawnder
- perygl i iechyd neu ddiogelwch unrhyw unigolyn
- perygl i'r amgylchedd
- ymdrech fwriadol i guddio gwybodaeth sy'n tueddu i ddangos unrhyw un o'r pum mater uchod.

Mae'r Ddeddf yn rhan o'r ddeddfwriaeth gyflogaeth ond nid oes unrhyw gyfnodau cymhwyso na chyfyngiadau oedran sy'n cyfyngu ar yr amddiffyniad y mae'n ei gynnig. Ond dim ond yn achos gweithwyr cyflogedig y mae'r Ddeddf yn berthnasol – nid aelodau o'r cyhoedd sydd â phryderon.

Roedd yr adroddiad ar Safonau mewn Bywyd Cyhoeddus, Safonau Ymddygiad mewn Llywodraeth Leol yn Lloegr, yr Alban a Chymru (Adroddiad Nolan) yn cydnabod y cyfraniad pwysig y gallai datgelu camarfer ei wneud i'r gwaith o atal ymddygiad amhriodol a sicrhau safonau uchel gyda golwg ar gywirdeb. Argymhellodd yr adroddiad y dylai pob awdurdod lleol gyflwyno trefniadau ar gyfer datgelu camarfer. Derbyniwyd y farn hon gan y Llywodraeth a bwriedir sicrhau bod y cod gweithwyr cyflogedig, y bydd yn ofynnol i bob awdurdod lleol yng Nghymru ei gyflwyno, yn cynnwys darpariaethau ar gyfer datgelu camarfer.

Paratowyd ymateb i adroddiad Waterhouse gan Bwyllgor Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol Cynulliad Cenedlaethol Cymru, a gyfarfu ym Mehefin 2000, a nodwyd y canlynol:

*4.10 Mae 'Lost in Care' (Ar Goll mewn Gofal) yn cynnwys lluo o enghreifftiau nid yn unig o fethu â gwrando ar blant, ond hefyd methu â gwrando ar y gweithwyr neu weithredu ar bryderon a godwyd, naill ai oherwydd diogi neu drwy gau'r rhengoedd. Y cyfiawnhad pennaf dros gam-drin plant ac arferion cuddiedig amhriodol eraill yw galluogi gweithwyr i leisio eu amheuan. Yn aml y gweithwyr mewn sefydliad yw'r cyntaf i weld arwyddion o ymddygiad amhriodol neu nad yw pethau fel y dylent fod. Mae'n bwysig bod gweithdrefnau yn eu lle i sicrhau y caiff gweithwyr sy'n dwyn y pryderon hyn at sylw'r rheolwyr eu trin yn gywir – y cedwir eu henwau'n anhysbys, y cânt eu hysbysu am unrhyw gynnydd yn yr ymchwiliad i'w honiadau ac y caiff yr holl faterion difrifol a dynnwyd i sylw'r rheolwyr eu hymchwilio'n drylwyr, yn gyflym ac yn annibynnol. Mae'n rhaid i'r rheolwyr gymryd pryderon y staff sy'n gweithio mewn meysydd sensitif o ddifrif.*

Derbyniodd ac ategodd y Pwyllgor argymhellion gwreiddiol Syr Ronald Waterhouse:

*'Every local authority should establish and implement conscientiously clear whistle blowing procedures enabling members of staff to make complaints and raise matters of concern affecting the treatment or welfare of looked after children without threats or fears of reprisals in any form.'*

**Lost in Care**, Argymhelliad 8

A:

*'Consideration should be given to requiring failure by a member of staff to report actual or suspected physical or sexual abuse of a child by another member of staff or other person having contact with the child to be made an explicit disciplinary offence.'*

**Lost in Care**, Argymhelliad 9

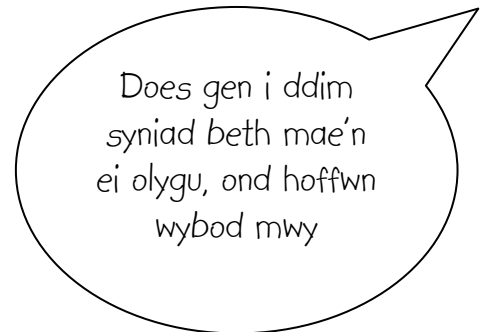
Er mai amddiffyn gweithwyr yw prif ddiben trefniadau datgelu camarfer, mae'n amlwg hefyd y byddant yn darparu amddiffyniad hefyd i sefydliadau a chyflogwyr.

Mae pethau'n mynd o chwith o bryd i'w gilydd mewn unrhyw sefydliad ac mae'n ddigon posib y bydd camarfer yn digwydd cyn i reolwyr ddod yn ymwybodol ohono. Mae annog diwylliant o fod yn agored yn galluogi rheolwyr i gamu i mewn yn gynnar. Gall diffyg polisi clir ar ddatgelu camarfer roi staff mewn sefyllfa lle maent yn teimlo nad oes ganddynt unrhyw ddewis ond mynd at y cyfryngau i fynegi eu pryder. Mae hyn yn anfodhaol i'r gweithwyr cyflogedig eu hunain ac i'r sefydliad y maent yn gweithio iddo.



Gall sylw mawr a roddir i ddatgelu gwybodaeth am un adran gwasanaethau cymdeithasol i'r cyfryngau effeithio ar hyder y cyhoedd yn holl wasanaethau cymdeithasol yr awdurdod lleol. Er mai blaenoriaeth y newyddiadurwyr yw adrodd am newyddion pwysig, yn anaml iawn y maent yn ystyried yr effaith ar les y cyhoedd.

Er nad oes unrhyw rwymedigaeth gyfreithiol sy'n mynnu bod yn rhaid i gyflogwyr gael trefniadau clir ar gyfer datgelu camarfer, mae cyflogwyr sydd heb drefniadau o'r fath yn amddifadu eu hunain o'r cyfle i glywed pryderon yn cael eu mynegi a'u datrys yn fuan ac yn fewnol heb y risg o niwed posib a allai ddigwydd pe datgelid gwybodaeth yn ehangach. Dengys ymchwil bod pobl sy'n datgelu camarfer yn gwneud hynny o ganlyniad i rwystredigaeth am nad arweiniodd datgeliad mewnol at sylw i'r mater, neu oherwydd syniad na fydd datgelu'n fewnol yn dwyn ffrwyth, ynghyd â'u barn hwy eu hunain ynghylch canlyniadau peidio â datgelu'r camarfer.



Mae angen sicrhau cydbwysedd rhwng adran yn annog diwylliant sy'n barod i wrando ar bryderon ynghylch y gwasanaeth a ddarperir ganddi a diwylliant lle mae pawb yn teimlo ei fod yn cael ei wyllo a'i farnu gan ei gydweithwyr. Mae hyn, fodd bynnag, yn dangos atebolrwydd cyhoeddus a heb atebolrwydd o'r fath ni ellir amddiffyn y rhai mwyaf bregus yn ein cymdeithas.

Nid oedd gan dros dri chwarter y plant a'r bobl ifanc y buom yn siarad gyda hwy fel rhan o'r arolwg hwn, fel sy'n ddealladwy, fawr o wybodaeth am ddatgelu camarfer, ond roeddent yn credu y byddai gweithwyr y gwasanaethau cymdeithasol yn cael eu hamddiffyn pe baent yn mynegi pryderon ynghylch camarfer mewn gwasanaethau plant.

Er bod yr arolwg hwn wedi canolbwyntio ar drefniadau'r gwasanaethau cymdeithasol ar gyfer datgelu camarfer, bydd arolygon a wneir yn y dyfodol yn ymestyn i feysydd eraill lle darperir gwasanaethau i blant a phobl ifanc, a hefyd, gobeithio, yn ymestyn y diwylliant o fod yn agored ac yn atebol yn ogystal â rhoi mwy o sicrwydd i blant a phobl ifanc bod datgelu camarfer yn bosib.



# Cwestiynau a Chanfyddiadau

## Rhan 1 Dogfennau

### 1 A yw gwasanaethau cymdeithasol eich awdurdod lleol yn gweithredu polisi a threfn ysgrifenedig ar gyfer datgelu camarfer?

Atebodd pob un o'r 22 awdurdod lleol 'ydi' a darparasant gopi o'u polisi datgelu camarfer.

Roedd enwau'r polisiâu'n amrywio'n fawr:

Polisiâu awdurdodau lleol	Nifer
Whistleblowing Policy	10
Whistleblowing procedure	1
Whistleblowing reporting code	1
Whistleblowing Policy and the Public Interest Disclosure Act 1998	1
Policy and Procedures Manual – Whistleblowing.	1
Addition to the code of conduct – Whistleblowing.	1
Disclosure of Malpractice 'whistleblowing'	1
Policy for confidential reporting ('Whistleblowing') and procedures for dealing with suspicions and allegations.	1
Confidential Reporting Code	1
Malpractice Policy	1
Anti Fraud, Corruption and Malpractice strategy, Employees' Code of Conduct.	1
Datgelu/'Canu'r gloch'	
Polisiâu Adran y Gwasanaethau Cymdeithasol	
Guidelines for Social Services staff on confidential reporting	1
Policies and Procedures Manual – Whistleblowing	1

Gallai enwau llawer o'r polisiâu hyn ei gwneud yn anodd i ddarpar ddatgelwyr camarfer sylweddoli pa bolisi y mae angen iddynt edrych arno.

#### Argymhelliaid 4.1

Dylai awdurdodau lleol gynnwys y term 'datgelu camarfer' yn nheitl pob polisi a gweithdrefn sy'n cynnwys manylion ynghylch sut y gall gweithwyr cyflogedig fynegi pryderon yn ymwneud â camarfer.

Y teitl 'Anti Fraud, Corruption and Malpractice strategy, Employees' Code of Conduct' o bosib yw'r teitl lleiaf amlwg fel y polisi y byddai gweithwyr cymdeithasol yn ei ddefnyddio er mwyn mynegi eu pryderon ynghylch camarfer, gan ei fod yn awgrymu y dylai'r pryderon fod ynghylch twyll a llygredd.

Bu llawer iawn o drafod ynghylch y cyfieithiad Cymraeg o'r term 'whistleblowing'. Mae'n debyg nad oes un term y mae pawb yn ei ddefnyddio ar gyfer y cysyniad yn y Gymraeg – hyd yn oed ymhlith cyfieithwyr proffesiynol. Mae'r awdurdodau lleol sydd wedi cyfeirio ato yn eu polisiâu wedi defnyddio'r termau 'Rhannu pryderon' a 'Canu'r gloch'. Y term y penderfynasom ni ei ddefnyddio yn y diwedd oedd 'datgelu camarfer' gan mai hwn yn ein barn ni sy'n cyfleu'r ystyr orau.

Cynigir amddiffyniad cyfreithlon i weithwyr sy'n datgelu camarfer gan Ddeddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998 ac eto roedd naw awdurdod lleol heb unrhyw gyfeiriad at hyn yn eu polisiâu. Mae hyn yn gamgymeriad mawr os yw awdurdodau lleol am fod yn ddiwyll yn eu dymuniad i annog gweithwyr i roi gwybod am bryderon a camarfer.

### **Argymhelliad 4.2**

Dylai awdurdodau lleol addasu eu polisïau yn ôl y galw er mwyn cynnwys cyfeiriad at Ddeddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998 a'r amddiffyniad cyfreithiol y mae'r Ddeddf yn ei gynnig i'w gweithwyr cyflogedig.

Dim ond dau o wasanaethau cymdeithasol yr awdurdodau lleol oedd â'u polisi datgelu camarfer eu hunain. Roedd pob un o'r lleill yn defnyddio polisi'r awdurdod lleol. Mae hyn, fodd bynnag, yn golygu y dylai'r awdurdodau, yn y rhan fwyaf o'r achosion, fod wedi ateb 'nac ydi' i'r cwestiwn 'A yw gwasanaethau cymdeithasol eich awdurdod lleol yn gweithredu polisi a threfn ysgrifenedig ar gyfer datgelu camarfer?' gan mai'r awdurdod lleol sy'n gweithredu'r polisi a'r drefn ac nid oedd yn ymddangos bod llawer o ddealltwriaeth o'r polisïau a'r trefniadau o fewn y gwasanaethau cymdeithasol. Gwelwyd tystiolaeth o hyn hefyd yn y cyfweiliadau a gynhaliwyd gyda gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol lle'r oedd llawer o adrannau wedi gofyn i rywun o'r tu allan i'r gwasanaethau cymdeithasol (yn aml iawn o'r adran bersonél neu'r adran archwilio mewnol) ymateb i'r cwestiynau ynghylch datgelu camarfer.

P'un bynnag, nid yw'r polisïau corfforaethol hyn yn ystyried yr amgylchiadau arbennig mewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sy'n cael eu rhagweld yn adroddiad Waterhouse. Mae ganddynt drefniadau cwyno gwahanol yn barod am yr union reswm hwnnw. Pe bai datgelwr camarfer, er enghraifft, yn dymuno mynegi pryder ynghylch lles plant a phobl ifanc nid yw'n debygol mai Swyddog Dynodedig o'r Aden Archwilio Mewnol neu'r Adain Bersonél fyddai'r person gorau i roi'r trefniadau Amddiffyn Plant sydd eu hangen ar waith.

### **Argymhelliad 4.3**

Dylai polisïau datgelu camarfer awdurdodau lleol fod yn fwy pendant ynghylch y gwahanol bryderon y gellir eu codi, a lle codir pryderon ynghylch lles plant a phobl ifanc dylid pennu trefniadau clir fel bod modd rhoi'r camau amddiffyn plant ar waith yn ddi-oed.

Daeth yn amlwg yn ein cyfweiliadau gyda gwasanaethau cymdeithasol yr awdurdodau lleol bod dryswch cyffredinol ynghylch gweithredu'r polisi a'r trefniadau – yn enwedig mewn cwestiynau oedd yn galw am sylw ynghylch y ffordd yr oedd polisïau a threfniadau'n cydweddu ac mewn trefniadau ar gyfer cofnodi gwybodaeth.

Mae'n bwysig bod pob polisi'n cael ei ystyried yn ofalus mewn perthynas â'i gilydd gan fod datgelu camarfer yn effeithio ar lawer o drefniadau a pholisïau eraill yn enwedig y polisïau disgyblu, goruchwyllo a chwyno.

### **Argymhelliad 4.4**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ddatblygu eu polisïau datgelu camarfer eu hunain yn unol ag argymhellion adroddiad Waterhouse a sicrhau eu bod yn cydweddu â pholisïau perthnasol eraill.

Dylai polisïau hefyd geisio ystyried sefyllfaoedd anodd posib a allai godi. Er enghraifft, pan fo gweithiwr cyflogedig, sydd eisoes yn rhan o ymchwiliad disgyblaethol, yn gwneud honiadau a fyddai'n galw am y trefniadau datgelu camarfer. Mae angen i reolwyr hefyd fod yn ymwybodol y gallai'r hyn y maent hwy'n ei wneud danseilio canfyddiad gweithwyr o'r modd y gweithredir trefniadau datgelu camarfer. Er enghraifft, pan allent ystyried ymchwilio costau neu weithredoedd eraill gweithiwr a allai fod wedi datgelu camarfer mewn perthynas â mater arall hollol wahanol. Yn dechnegol, ni fyddai hyn yn cael ei gyfrif yn 'harasio', ond mae'n debygol mai dyna sut y byddai gweithwyr yn ei weld.

## **Rhan 2      Gweithwyr, Gofalwyr Maeth a gweithwyr eraill**

Yn y rhan hon rydym yn ceisio darganfod pa mor ymwybodol yw gweithwyr gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol o'r polisïau a'r trefniadau datgelu camarfer. Byddwn yn edrych hefyd ar

y ffordd y mae'r polisïau a'r trefniadau wedi eu gweithredu ac a yw polisïau perthnasol eraill, fel polisi disgyblu neu bolisïau yn ymwneud â harasio yn y gwaith, yn cydweddu â'r polisi datgelu camarfer.

## **2 A yw gweithwyr yn sylweddoli y gallant godi pryderon am gamymarfer heb ofni y bydd neb yn eu trin yn annheg, yn eu harasio neu'n dial arnynt?**

Dyweddodd pob un o'r dau ar hugain o awdurdodau lleol bod eu gweithwyr yn sylweddoli y gallant godi pryderon am gamymarfer heb ofni y bydd neb yn eu trin yn annheg, yn eu harasio neu'n dial arnynt.

Roedd ambell awdurdod lleol hefyd yn cyhoeddi canllawiau ar ddatgelu camarfer a rhoi gwybodaeth yn gyfrinachol ar gyfer gweithwyr gwasanaethau cymdeithasol.

## **3 Pa rai o'r gweithwyr canlynol y gellwch fod yn sicr eu bod yn ymwybodol o hyn?**

Mae'r ffigurau sydd yn y golofn ar y dde yn dangos faint o awdurdodau lleol oedd yn meddwl bod ymwybyddiaeth ymhlith y grwpiau o staff a nodwyd:

Grwpiau o staff	Nifer yr awdurdodau lleol
Gweithwyr Gofal Cymdeithasol	21
Staff gweinyddol	19
Gweithwyr Asiantaethau	8
Gweithwyr o fudiadau preifat neu wirfoddol lle ceir cytundeb lefel gwasanaeth â hwy	0 Gweler isod
Hyfforddeion	12
Gofalwyr maeth	12
Staff atodol megis cogyddion, glanhawyr ayb.	12
Cyflenwyr	3

Roedd rhai cynrychiolwyr awdurdodau lleol yn ddigon gonest i gyfaddef yn y cyfweiliadau na allent fod yn sicr bod yr holl grwpiau o staff a restrir uchod yn ymwybodol o'r polisi a'r trefniadau datgelu camarfer. Mae hyn i'w weld yn y ffigurau isod.

Gyda golwg ar weithwyr o fudiadau preifat a gwirfoddol lle ceir cytundeb lefel gwasanaeth â hwy, y sylw a glywid amlaf oedd eu bod yn dibynnu ar bolisi a threfniadau datgelu camarfer yr asiantaeth neu'r mudiad hwnnw. Fodd bynnag, nid oedd unrhyw awdurdod lleol wedi gwirio hynny. Roedd yn ddiddorol sylwi hefyd ar y dulliau gweithredu gwahanol wrth gyflogi staff asiantaethau, a gweithwyr eraill a oedd yn gweithio o fewn yr asiantaeth neu ar ran yr asiantaeth ond yn cael eu cyflogi gan gorff arall.

Dyweddodd sawl awdurdod lleol eu bod wedi cynnwys gwybodaeth am ddatgelu camarfer mewn pecynnau gwybodaeth ysgrifenedig a roddent i ofalwyr maeth, neu eu bod yn darparu sesiynau gwybodaeth i ofalwyr maeth ar y pwnc.

Roedd llai o wybodaeth ar gael ynghylch sut y darperid gwybodaeth i hyfforddeion, a phwy oedd yn gyfrifol am ddarparu'r wybodaeth.

Yn yr un modd, roedd yn ddiddorol sylwi bod llawer o awdurdodau lleol yn credu bod staff gweinyddol yn ymwybodol o'r polisi, er nad oedd llawer o wybodaeth ar gael ynghylch sut yn union y gwneid hyn.

### **Argymhelliad 4.5**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol gynhyrchu a dosbarthu canllawiau ar gyfer eu gweithwyr, gofalwyr maeth, staff atodol, hyfforddeion, a chyflenwyr ynghylch rhoi gwybod am bryderon yn ymwneud â chamymarfer mewn gwasanaethau plant.



#### **4 Sut y rhoddir yr ymwybyddiaeth hon iddynt?**

- Dywedodd 21 awdurdod lleol fod gan staff gofal cymdeithasol hawl i weld polisïau â threfniadau.
- Dywedodd 13 awdurdod lleol bod cyfleoedd yn ystod sesiynau goruchwyllo i drafod polisïau, a chodi ymwybyddiaeth (gweler hefyd rhan 4 cwestiynau 15 i 17).
- Dywedodd 12 awdurdod lleol fod y cysyniad o bolisi a threfniadau wedi ei gynnwys yn y pecyn Sefydlu a gynhyrchid ar gyfer aelodau newydd o'r staff yn adran y gwasanaethau cymdeithasol.
- Dywedodd 8 awdurdod lleol fod polisi a threfniadau datgelu camarfer yn faes yr ymdrinnid ag ef yn y rhaglenni hyfforddiant mewn swydd.
- Roedd 1 awdurdod lleol wedi cynnwys gwybodaeth yn yr hysbysiad cyflog a anfonid at weithwyr.
- Roedd 1 awdurdod lleol yn nodi bod llinell gyswllt rhwng polisïau amddiffyn plant, â rhianta corfforaethol a'r polisi datgelu camarfer ond nid oedd yn nodi beth yn union oedd y cysylltiad na sut yr oeddent yn cysylltu â'i gilydd. Roedd yr awdurdod lleol hwn hefyd yn sôn am yr angen i egluro a oedd y polisi'n un corfforaethol, ynteu a oedd yn ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol yn benodol.

Yn ystod y cyfweiliadau a gynhaliwyd gyda phob awdurdod lleol, dywedodd cynrychiolwyr o'r awdurdodau lleol eu bod yn sylweddoli eu bod yn dibynnu llawer iawn ar staff yn dod yn ymwybodol o'r polisi drwy ymgyfarwyddo â'r cynnwys. Roedd y sylwadau'n cynnwys y canlynol: *'Ni allaf warantu eu bod yn cael eu darllen na'u deall', a 'gall staff weld y polisi a'r trefniadau ond ni allwn fod yn sicr bod pob aelod o'r staff yn ymwybodol o'r polisi, heb sôn am y gofalwyr maeth'.*

#### **5 Pan fo gwasanaethau ar gontract allanol (e.e. arlwy, glanhau ayb.), ydych chi'n nodi'n benodol fod yn rhaid i'r darparwr feddu ar drefniadau datgelu camarfer?**

- Dywedodd 6 awdurdod lleol nad oedd y cwestiwn yn berthnasol, gan nad oedd unrhyw wasanaethau plant ar gontract allanol.
- Dywedodd 13 awdurdod lleol nad oedd cytundebau lefel gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau ar gontract allanol yn nodi bod yn rhaid i'r darparwr gwasanaeth fod â threfniadau datgelu camarfer.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol y byddai pob contract newydd yn cynnwys cyfeiriad penodol at yr angen am bolisi datgelu camarfer.

Dymunai sawl awdurdod lleol gydnabod pwysigrwydd y pwnc hwn a dywedasant y byddai'n cael ei ddatblygu yn y dyfodol.

#### **Argymhelliad 4.6**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol gymryd camau er mwyn sicrhau bod gan bawb sy'n darparu gwasanaethau i blant a phobl ifanc ar eu rhan drefniadau effeithiol ar gyfer datgelu camarfer.

#### **6 A yw eich awdurdod lleol yn ei gwneud yn glir i weithwyr ei bod yn ddyletswydd arnynt i ddatgelu gwybodaeth am gamymarfer?**

Bwriad y cwestiwn hwn oedd darganfod a oedd awdurdodau lleol wedi gweithredu'r argymhelliad isod a wnaethpwyd yn adroddiad Waterhouse:

*Dylid rhoi ystyriaeth i wneud methiant gan aelod o'r staff i gofnodi achos gwirioneddol o gam-drin plentyn yn gorfforol neu rywiol neu achos o gam-drin a ddrwgdybir gan aelod arall o'r staff neu berson arall sydd â chyswllt â'r plentyn, yn drosedd ddisgyblu ddiamwys.*

- Dywedodd 19 awdurdod lleol eu bod yn ei gwneud yn glir i weithwyr ei bod yn ddyletswydd arnynt i ddatgelu gwybodaeth.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol nad oeddent yn ei gwneud yn glir i weithwyr ei bod yn ddyletswydd arnynt i ddatgelu gwybodaeth.

Archwiliwyd polisïau a threfniadau'r 19 awdurdod lleol a roddodd ateb cadarnhaol, a chafwyd canlyniadau rhyfeddol. Defnyddiai llawer o'r awdurdodau lleol eiriau ac ymadroddion fel 'annog i roi gwybod', 'disgwyl i chi roi gwybod', neu 'galluogi i roi gwybod', sy'n wahanol iawn o ran naws a dehongliad i 'dyletswydd i roi gwybod'. Fodd bynnag, roedd yn ddiddorol bod yr ymatebion i'r holiadur wedi adlewyrchu'r ffaith fod gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yn deall bod y gair 'dyletswydd' yn cael ei ddefnyddio.

#### **Argymhelliad 4.7**

Dylid addasu polisïau datgelu camarfer a chodau ymddygiad gweithwyr gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yn ôl y galw er mwyn ei gwneud yn glir ei bod yn ddyletswydd ar weithiwr i roi gwybod am gamymarfer.

### **7 A yw eich awdurdod lleol yn ystyried methiant gan weithiwr i ddatgelu gwybodaeth am gamymarfer fel trosedd disgyblu?**

- Dywedodd 12 awdurdod lleol fod methiant i ddatgelu gwybodaeth yn cael ei ystyried fel trosedd disgyblu.
- Dywedodd 10 awdurdod lleol nad oedd methiant i ddatgelu gwybodaeth yn drosedd disgyblu.

Dylai'r atebion i'r cwestiwn hwn a'r cwestiwn blaenorol fod yn debyg iawn i'w gilydd; ond er bod 19 awdurdod lleol wedi dweud eu bod yn gwneud yn glir, neu y dylid gwneud yn glir i weithwyr, ei bod yn ddyletswydd arnynt i ddatgelu gwybodaeth am gamymarfer roedd llai na hanner yr awdurdodau lleol o'r farn bod peidio â datgelu gwybodaeth yn drosedd disgyblu.

Efallai fod cysylltiad yma â'r ffaith bod y polisi a'r trefniadau datgelu camarfer, hyd yn oed pan fônt wedi eu datblygu'n wreiddiol gan wasanaethau cymdeithasol, bellach wedi eu hymgorffori yn y polisïau a'r trefniadau personél corfforaethol ac nad ydynt o ganlyniad yn ymwneud yn benodol â gwasanaethau plant. Efallai y byddai'n werth i wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ailedrych ar y polisi corfforaethol a sicrhau bod yr argymhellion a wnaethpwyd yn Adroddiad Waterhouse yn cael ystyriaeth ddigonol.

#### **Argymhelliad 4.8**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol addasu eu polisïau disgyblu yn ôl y galw er mwyn gwneud methiant i roi gwybod am gamymarfer yn drosedd disgyblu.

### **8 A yw Polisi/Trefn Ddisgyblu eich awdurdod lleol yn ei gwneud yn glir bod methiant ar ran gweithiwr i ddatgelu gwybodaeth am gamymarfer yn drosedd disgyblu a bod harasio neu wneud cam â rhywun sydd wedi datgelu camarfer yn drosedd disgyblu?**

- Dywedodd 11 awdurdod lleol fod eu Polisi Disgyblu yn ei gwneud yn glir bod methiant i ddatgelu gwybodaeth am gamymarfer yn drosedd disgyblu. Fodd bynnag, o edrych yn fanylach ar y polisïau gwelwyd nad oedd hyn yn aml mor glir ag yr awgrymwyd.
- Dywedodd 11 awdurdod lleol nad oedd y polisi'n gwneud hyn yn glir.

O ystyried canfyddiadau'r cwestiynau blaenorol, prin bod y canlyniadau hyn yn peri unrhyw syndod; ymddengys nad oes digon o eglurder ac, o ganlyniad, nad yw'r polisi'n cael ei ddatblygu'n ddigonol gyda golwg ar nodi a yw'n ddyletswydd ar weithiwr i ddatgelu camarfer.

- Dywedodd 16 awdurdod lleol fod harasio neu wneud cam â rhywun sydd wedi datgelu camarfer yn cael ei ystyried yn drosedd disgyblu. Unwaith eto, o edrych yn fanylach ar y polisïau, gwelwyd, yn y rhan fwyaf o'r achosion, bod *harasio* mewn ystyr mwy cyffredinol yn cael ei grybwyll heb gyfeirio'n benodol at harasio rhywun sydd wedi datgelu camarfer.
- Dywedodd 6 awdurdod lleol nad oedd y polisi'n gwneud hyn.

Un o brif amcanion Deddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 2000 yw darparu amddiffyniad i weithwyr sy'n dilyn polisïau'r asiantaeth neu'r sefydliad rhag bod rhywun yn eu harasio neu'n gwneud cam â hwy.

#### Argymhelliad 4.9

Dylid addasu polisïau disgyblu gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol lle bo angen er mwyn cadarnhau'r amddiffyniad i rywun sydd wedi datgelu camarfer drwy wneud ei harasio yn drosedd disgyblu difrifol.

#### 9 A yw eich awdurdod lleol yn cyfeirio gweithwyr at ffynonellau annibynnol o gyngor a chefnogaeth (e.e. Undebau Llafur, Pryder Cyhoeddus yn y Gwaith) ynghylch datgelu camarfer a datgan eu pryderon?

Pwrpas y cwestiwn hwn oedd canfod pa gymorth a chefnogaeth oedd ar gael i weithwyr oedd â phryderon yn ymwneud â chamymarfer ond nad oeddent yn sicr ynghylch y ffordd gywir o'u datgelu. Efallai hefyd fod gweithwyr o'r fath yn poeni y gallai rhywun wneud cam â hwy a byddai arnynt angen cyngor ynghylch sut i ddatgelu gwybodaeth mewn modd a fyddai'n cael ei ystyried yn 'ddatgeliad cymwys' dan Ddeddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998 a thrwy hynny sicrhau amddiffyniad y Ddeddf.

- Dywedodd 20 awdurdod lleol eu bod yn cyfeirio gweithwyr at ffynonellau cyngor annibynnol.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol nad oeddent yn gwneud hyn.

#### 10 Nodwch y ffynonellau hyn o gyngor a chefnogaeth annibynnol.

Dangosodd yr ymatebion i'r cwestiwn hwn (fel yr ymatebion i gwestiwn 23) fod rhywfaint o ddryswch rhwng rôl asiantaethau a fydd yn rhoi cyngor ynghylch y broses o ddatgelu camarfer a Deddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998 a rôl 'personau penodol' y dylid cyfeirio gweithwyr atynt os ydynt yn dal i fod yn anfodlon â chanlyniad ymchwiliad mewnol.

Dywedodd dau ar bymtheg o'r awdurdodau lleol eu bod yn dweud wrth weithwyr am gysylltu ag undeb llafur, neu gorff proffesiynol, fel ffynonellau cyngor a chefnogaeth annibynnol.

Asiantaethau y cyfeiriwyd atynt gan awdurdodau lleol	Nifer yr awdurdodau lleol
Public Concern at Work	4
Archwilwyr Allanol	1
Yr Heddlu	4
Cynrychiolydd cyfreithiol y sawl sydd wedi datgelu camarfer	2
Ombwdsman	1
Cyngor ar Bopeth	1
Cyngor Annibynnol a Chefnogaeth i Gydweithwyr a ddarperir gan yr awdurdod lleol	3

Dywedodd sawl awdurdod lleol y byddent yn cyfeirio gweithwyr a fyddai'n gofyn am gyngor neu gefnogaeth annibynnol at Bennaeth yr Adran Bersonél, aelodau etholedig neu Archwilwyr Dosbarth.

O'r rhai a restrwyd, roedd sawl un na ellid ei ystyried yn *annibynnol* ac nid yw llawer ohonynt mewn sefyllfa i ddarparu cyngor priodol. Yn ychwanegol at hyn, pe bai gweithwyr yn trafod eu pryderon gydag ambell un o'r rhai a restrwyd yma mae posibilrwydd cryf na fyddai eu datgeliad yn bodloni'r amodau ar gyfer datgeliad a fyddai'n cael ei dderbyn dan y Ddeddf fel datgeliad y rhoddir amddiffyniad iddo.

#### Argymhelliad 4.10

Dylai awdurdodau lleol nodi asiantaethau priodol y gallant gyfeirio eu gweithwyr atynt er mwyn cael cyngor ynghylch y broses datgelu camarfer a'u rhestru yn eu polisïau datgelu camarfer.

## **11 Sut y mae eich awdurdod lleol yn ymateb i geisiadau i beidio â datgelu enw'r sawl sy'n datgelu camarfer?**

- Dywedodd 12 awdurdod lleol y byddent yn ceisio peidio â datgelu enw'r sawl sy'n datgelu camarfer pe gofynnid iddynt wneud hynny, er bod y rhan fwyaf ohonynt yn nodi hefyd y gallai hyn fod yn anodd pe bai'r Heddlu'n ymwneud â'r achos, a/neu gamau cyfreithiol yn cael eu cymryd.
- Cyfeiriodd 5 awdurdod lleol ni at eu polisi ond dim ond dau o'r polisiâu hyn oedd yn cyfeirio at y camau y byddent yn eu cymryd er mwyn peidio â datgelu enw. Roedd hyn yn unol ag ymatebion y 12 awdurdod lleol a nodwyd uchod.
- Dywedodd 4 awdurdod lleol y byddent yn ystyried pob cais yn ôl ei deilyngdod.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol ei fod yn cyfeirio rhywun a fyddai'n datgelu camarfer at ei reolwr personél.

Y ffordd orau o amddiffyn rhywun sy'n datgelu camarfer, wrth gwrs, yw drwy beidio â datgelu ei enw. Fodd bynnag, pe bai camau cyfreithiol yn cael eu cymryd o ganlyniad i unrhyw ymchwiliad, ni fyddai hyn yn bosib oherwydd y gallai fod yn ofynnol i'r person roi tystiolaeth.

Awgrymodd sawl awdurdod lleol mai'r un trefniadau a ddefnyddid i ymchwilio i bryderon rhywun a fyddai wedi datgelu camarfer ag a ddefnyddid i ymchwilio i gwynion. Gobeithio y byddai'r swyddog ymchwilio a fyddai'n gwneud y gwaith yn ymwybodol o'r angen i beidio â datgelu enw'r sawl sydd wedi datgelu camarfer i'r graddau y mae hynny'n bosib.

## **Rhan 3 Y Cyhoedd yn Gyffredinol**

Cynhwyswyd y rhan hon oherwydd y trafodaethau presennol ynghylch diffinio neu ddatgelu enw rhywun sy'n datgelu camarfer. Roeddem yn awyddus i weld sut roedd awdurdodau lleol yn datblygu eu polisiâu, gyda golwg ar ddefnyddwyr gwasanaethau, a chyda golwg ar blant a phobl ifanc sydd, wrth gwrs, yn ddefnyddwyr gwasanaethau.

Dim ond i weithwyr cyflogedig y mae Deddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998 yn berthnasol. Mae hyn oherwydd y gallai cyflogwyr fod â'r grym i wahaniaethu yn eu herbyn. Credir yn gyffredinol nad yw'r cyhoedd yn gyffredinol mor agored i gamwahaniaethu yn y modd hwn. Fodd bynnag, os yw asiantaeth yn addasu, yn atal neu'n ymyrryd â gwasanaeth gallai hefyd fod yn gwahaniaethu yn erbyn unrhyw un sy'n derbyn y gwasanaeth. Rydym yn gobeithio bod gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yn cydnabod y posibilrwydd hwn ac yn gwneud ymchwiliadau i achosion lle datgelir camarfer gan y cyhoedd yn gyffredinol yn unol â naws y ddeddf.

Yn yr un modd, mae statws cyflogaeth gofalgwyr maeth ychydig yn wahanol i statws staff cyflogedig ac mae'n bosib na fyddant hwythau ychwaith yn dod dan Ddeddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998. Fodd bynnag, gan eu bod yn agos iawn at y plentyn neu'r person ifanc efallai mai hwy fyddai yn y sefyllfa orau i fynegi pryderon ynghylch eu lles, ac rydym yn gobeithio na fyddai neb yn gwneud cam â hwy mewn unrhyw ffordd am wneud hyn.

## **12 Sut y byddai eich awdurdod lleol yn ymateb i bryderon am gamymarfer gan aelod o'r cyhoedd yn gyffredinol a allai, hefyd, fod yn defnyddio gwasanaethau?**

- Dywedodd 18 awdurdod lleol mai'r Swyddog Cwynion Dynodedig fyddai'n delio gyda'r mater mewn amgylchiadau o'r fath – ac y byddai o ganlyniad yn cael ei ystyried fel cwyn, yn sicr yn y lle cyntaf.
- O'r 18 awdurdod lleol hyn, dywedodd 5 y byddai'r trefniadau amddiffyn plant perthnasol yn cael eu dilyn pe bai'r pryderon a fynegwyd yn cyfeirio at blant neu faterion yn ymwneud ag amddiffyn plant.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol y byddai'r mater yn cael ei ystyried dan y Polisi a'r Trefniadau Datgelu Camarfer.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol y byddai'r mater yn cael ei ymchwilio, ond nid oeddent yn glir pa bolisi neu drefniadau fyddai'n cael eu defnyddio.

- Dywedodd 1 awdurdod lleol y byddai trefniadau adrannol priodol yn cael eu defnyddio, ond ni allai nodi beth yn union fyddai'n digwydd.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol yr ymdrinnid â'r mater fel rhan o'r polisi a'r trefniadau disgyblu.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol yr ymdrinnid â phob mater yn unigol, ond cyfeiriodd er enghraifft at y gwahaniaeth rhwng defnyddiwr gwasanaeth yn codi pwnc yn ymwneud â gwasanaeth a ddarperid yn uniongyrchol iddynt hwy, o gymharu â defnyddiwr gwasanaeth yn codi pwnc yn ymwneud ag ansawdd, neu safon gwasanaeth, neu bryder ynghylch gwasanaeth a ddarperid i eraill.

**13 A yw gweithdrefnau datgelu camarfer eich awdurdod lleol ar gael i blant a phobl ifanc ac a ydynt o fewn cyrraedd rhwydd iddynt?**

Yn y cwestiwn hwn, roedd ar gael ac o fewn cyrraedd rhwydd yn golygu bod y trefniadau'n cael eu cynhyrchu mewn ffurf hawdd i'w deall, a bod ymdrechion yn cael eu gwneud i ddarparu ac egluro'r trefniadau i blant a phobl ifanc.

- Dywedodd 19 awdurdod lleol nad oedd eu trefniadau ar gael i blant a phobl ifanc.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod ei drefniadau ar gael i blant a phobl ifanc o leiaf yn yr ystyr bod y ddogfen ar gael i'r cyhoedd. Fodd bynnag, nid oedd y ddogfen wedi ei hysgrifennu mewn ffordd a fyddai'n addas ar gyfer plant.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol fod y trefniadau ar gael pe bai'r plentyn neu'r person ifanc yn gwneud cais amdanynt, ond nid oedd gan yr un ohonynt fersiwn addas ar gyfer plant.

Darparwyd eglurhad ar y cwestiwn wedyn i bob awdurdod lleol, nid yw'r cwestiwn yn awgrymu y gellir ystyried plant a phobl ifanc fel rhai sy'n 'datgelu camarfer' ynghylch darparu gwybodaeth yn unig. Rydym yn sylweddoli y bydd gan rai plant a phobl ifanc bryderon ynghylch beth sy'n digwydd i wybodaeth ynghylch camarfer y byddent o bosib yn hoffi ei datgelu.

Dengys gwaith ymchwil i ni bod plant a phobl ifanc yn aml yn poeni am y person y maent wedi datgelu gwybodaeth iddo neu y maent yn awyddus i ddatgelu gwybodaeth iddo. Efallai nad ydynt yn sicr beth fydd yn digwydd nesaf.

Credwn ei bod yn bwysig sicrhau bod plant a phobl ifanc sy'n derbyn gwasanaeth gan wasanaethau cymdeithasol yr awdurdod lleol yn gwybod am y polisiau a'r trefniadau sy'n helpu i sicrhau eu lles a'u bod yn eu deall. Mae hon yn ffordd arall o hybu eu hawliau.

Mae'n werth nodi felly, ar ôl rhoi'r eglurhad hwn, bod naw awdurdod lleol wedi cydnabod ar unwaith bod angen diwygio ac adolygu eu dogfennau datgelu camarfer a sicrhau eu bod ar gael i blant a phobl ifanc ac o fewn cyrraedd rhwydd iddynt.

Awgrymodd un awdurdod lleol mai'r ffordd hawddaf o ddatrys y broblem fyddai trwy gynnwys datganiad yn y daflen gwyno. Er enghraifft:

*'Os byddwch yn gofyn i rywun gyflwyno cwyn ar eich rhan byddwn yn gwneud yn siwr na fydd yn cael ei gosbi mewn unrhyw ffordd.'*

**Argymhelliad 4.11**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ystyried ffyrdd o roi gwybod i blant a phobl ifanc na fydd unrhyw weithiwr sy'n mynegi pryderon ynghylch camymarfer ar eu rhan yn cael cam nac yn cael eu harasio mewn unrhyw ffordd.

#### **14 Dan ba amgylchiadau y byddai eich awdurdod lleol yn ystyried ymchwilio i gyhuddiadau dienw dan y gweithdrefnau datgelu camarfer?**

- Dywedodd 12 awdurdod lleol y byddent bob amser yn ymchwilio i gyhuddiadau dienw dan y trefniadau datgelu camarfer.
- Dywedodd 8 awdurdod lleol y byddent, gan ddibynnu ar y manylion a natur y wybodaeth a roddid, os ydynt o'r farn bod angen gwneud hynny, yn ymchwilio i gyhuddiadau dienw dan y gweithdrefnau datgelu camarfer.

O'r deuddeg, roedd pedwar awdurdod lleol yn awyddus i bwysleisio y byddai gweithdrefnau eraill yn cael eu hystyried yr un pryd hefyd os byddai'r cyhuddiadau'n ymwneud â phlant neu fater o gam-drin plant.

Mae cyhuddiadau dienw hefyd yn llawer anos i'w hymchwilio gan nad oes unrhyw ffordd o gael eglurhad pellach – awgrymodd rhai awdurdodau lleol y byddai angen iddynt ystyried a oedd yn debygol y byddai ymchwiliad yn gallu datgelu'r gwir cyn ymgymryd ag ef.

Mae'n bwysig bod gweithwyr yn sylweddoli, os ydynt yn gwneud cyhuddiadau dienw, mae'n debyg na fyddent yn gymwys i gael eu hamddiffyn dan Ddeddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998 pe bai eu henw'n cael ei ddatgelu yn ddiweddarach.

Pe bai gweithwyr yn credu o ddifri na fyddai unrhyw un yn gwneud cam â hwy pe baent yn datgelu camarfer ni fyddai angen cyhuddiadau dienw. Dylai unrhyw awdurdod lleol sy'n derbyn cyhuddiadau o'r fath fod yn gofyn iddo'i hun a oes angen iddo newid ei drefniadau a sicrhau eu bod o fewn cyrraedd ei weithwyr.

#### **Rhan 4 Goruchwyliaeth**

Cynhwyswyd y rhan hon gan fod awgrym wedi ei wneud mai'r amser a'r lle priodol i gynnig cyfle i weithwyr rannu unrhyw bryderon sydd ganddynt yw yn ystod sesiynau goruchwyllo unigol. Mae cynnwys eitem safonol ar y rhaglen, neu gwestiwn cymell, hefyd yn sicrhau bod gweithwyr yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau gyda golwg ar roi gwybod am gamymarfer.

#### **15 A yw eich awdurdod lleol yn meddu ar bolisi a threfn goruchwyllo ar gyfer y gwasanaethau cymdeithasol?**

Dywedodd y 22 awdurdod lleol fod ganddynt bolisi goruchwyllo; dywedodd un awdurdod lleol fod ei bolisi'n cael ei adolygu a'i ddiwygio ar hyn o bryd.

Dywedodd un awdurdod lleol fod y rhan fwyaf o'i bolisiâu personél yn cydweddu – yn fwyaf arbennig ei bolisiâu datgelu camarfer a goruchwyllo a chod ymddygiad y gweithwyr.

#### **16 A oes cwestiwn safonol yn ystod pob sesiwn goruchwyllo sy'n rhoi cyfle i weithwyr godi pryderon ynghylch camymarfer?**

- Dywedodd 19 awdurdod lleol nad oeddent yn cynnwys cwestiwn safonol yn ystod sesiynau goruchwyllo.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol eu bod yn cynnwys cwestiwn safonol.

O'r un deg a naw awdurdod lleol nad oeddent yn cynnwys cwestiwn safonol, roedd tri yn awyddus i egluro, er nad oedd unrhyw bolisi neu ddisgwyliadau ysgrifenedig, bod dealltwriaeth gyffredinol o fewn yr Adran, y disgwyliad y gellid codi materion a fyddai'n arwain at ddatgelu camarfer yn ystod goruchwyllo.

Roedd dau o'r un deg a naw yn cydnabod gwerth cynnwys disgwyliad ysgrifenedig mewn polisi goruchwyllo, ac yn dweud y byddent yn newid eu polisiâu yn unol â hynny.

## **17 Pa weithdrefnau sydd ar waith i sicrhau y rhoddir sylw i unrhyw bryderon am gamymarfer a godir yn ystod sesiynau goruchwyllo?**

Cafwyd problemau gyda'r cwestiwn hwn – mae rhai awdurdodau lleol wedi ei ateb o safbwynt adborth i rywun sydd wedi datgelu camarfer yn ystod sesiynau goruchwyllo, ac mae eraill wedi ei ateb o safbwynt y gweithdrefnau mwy cyffredinol ynghylch beth sy'n digwydd nesaf os codir pwnc yn ystod sesiwn goruchwyllo.

- Dywedodd 14 awdurdod lleol y byddent yn delio gyda materion yn ymwneud â chamymarfer honedig a godid drwy bolisi a gweithdrefnau datgelu camarfer yr awdurdod lleol.
- Dywedodd 4 awdurdod lleol y byddai'n ofynnol i'r goruchwyllowr roi gwybod am y cyhuddiad i'r Uwch Reolwyr ac y byddent hwy'n delio gyda'r mater, er nad oedd hwn yn bolisi ysgrifenedig.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol nad oedd ganddo weithdrefnau ar gyfer delio gyda materion yn ymwneud â chamymarfer a godid yn ystod sesiynau goruchwyllo, ac roeddent yn cydnabod bod angen datblygu cyfres o bolisiâu a fyddai'n cydweddu â'i gilydd.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol nad oedd yn ymwybodol o drefniadau ar wahân.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol y byddent yn darparu adborth i rywun sydd wedi datgelu camarfer yn ystod sesiynau goruchwyllo.

Roedd yr ymatebion yn yr adran hon, er hynny, yn tueddu i ddangos bod polisiâu wedi eu datblygu'n annibynnol, a hynny mae'n debyg ar adegau gwahanol. Ychydig iawn o awdurdodau lleol felly oedd yn cael cyfle i adolygu eu holl polisiâu gyda golwg ar gysondeb a gorgyffwrdd, er mwyn sicrhau cytgod.

### **Argymhelliad 4.12**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol addasu eu polisi a'u gweithdrefnau goruchwyllo er mwyn ei gwneud yn ofynnol i oruchwylwyr ofyn cwestiwn safonol yn ystod sesiynau goruchwyllo a fydd yn rhoi cyfle i'r sawl sy'n cael ei oruchwyllo fynegi unrhyw bryderon sydd ganddo ynghylch camymarfer. Dylai goruchwylwyr gael eu cyfarwyddo i drafod unrhyw bryderon sy'n codi o'r cwestiwn safonol hwn gyda'r Swyddog Dynodedig ar gyfer datgelu camarfer. Dylai'r goruchwyllowr a'r Swyddog Dynodedig benderfynu pwy sydd i fod yn gyfrifol am adrodd yn ôl i'r sawl sydd wedi datgelu camarfer.

## **Rhan 5 Y Swyddog Dynodedig**

Nid yw'r ffaith eu bod yn ymwybodol o'r amddiffyniad cyfreithiol a gynigir gan Ddeddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998 yn ddigon i alluogi gweithwyr i fynegi eu pryderon. Mae angen iddynt hefyd fod yn hyderus fod y sawl sy'n gwrandao ar eu pryderon yn gallu eu deall a'i fod mewn sefyllfa i wneud rhywbeth yn eu cylch. Mae angen iddynt wybod hefyd bod y person hwn yn deall y materion sydd ynghlwm wrth ddatgelu camarfer a'i fod yn gallu sicrhau na fydd eu henwau'n cael eu datgelu.

Gorau oll, mae'n debyg, os oes sawl Swyddog Dynodedig ar gyfer datgelu camarfer. Gallai gweithwyr wedyn ddewis yr un mwyaf priodol gan ddibynnu ar natur eu pryderon. Efallai, er enghraifft, mai'r Archwiliwr Mewnol fyddai'r person gorau i fynd ato gyda phryderon yn ymwneud â chamymarfer wrth gamberchnogi arian, ond ni fydd y person hwnnw mor gymwys i fynd ar ôl pryderon yn ymwneud â cham-drin plant. Dylai'r meysydd cyfrifoldeb penodol hyn gael eu nodi'n glir yn y polisi.

Dylai Swyddogion Dynodedig fod mewn swyddi digon uchel i sicrhau bod pryderon yn cael eu hystyried heb ddatgelu enw'r person sydd wedi datgelu camarfer.

## **18 A oes Swyddog Dynodedig o fewn y gwasanaethau cymdeithasol sy'n gweithredu fel cyswilt ar gyfer pryderon a gaiff eu codi dan y drefn datgelu camarfer?**

Mae'r holl ymatebion gwahanol a dderbyniwyd gan awdurdodau lleol yn awgrymu bod cryn ddryswch ynghylch y Swyddog Dynodedig a'i rôl.



- Dywedodd 9 awdurdod lleol fod ganddynt Swyddog Dynodedig a 13 nad oedd ganddynt un.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod ganddo Swyddog Dynodedig o fewn y Gwasanaethau Cymdeithasol sydd wedi ei nodi'n bendant fel y sawl fydd yn derbyn pryderon yn ymwneud â Gwasanaethau Plant.
- Dywedodd 14 awdurdod lleol mai'r rheolwyr fyddai'r pwynt cyswllt awtomatig ar gyfer rhywun fyddai'n datgelu camarfer. Fodd bynnag, mae'n anodd deall sut y gall unrhyw beth gael ei ystyried yn awtomatig mewn gweithdrefn a fydd, wrth reswm, yn cael ei defnyddio mor anaml.

#### **19 Sut y caiff y gweithwyr, gofalwyr maeth a gweithwyr eraill eu hysbysu am y person hwn?**

- Dywedodd 7 awdurdod lleol fod y Swyddog Dynodedig yn cael ei enwi yn y polisi datgelu camarfer.
- Ymatebodd sawl awdurdod lleol i gwestiwn 18 drwy roi enwau 'Swyddogion Dynodedig' nad oeddent, mewn gwirionedd, yn cael eu henwi yn eu polisi datgelu camarfer. Mae hyn yn codi amheuan ynghylch y dehongliad o'r term *dynodedig*. Os nad yw gweithwyr yn gallu nodi'n glir ac yn rhwydd wrth bwy y gallant fynegi eu pryderon, yna does fawr o bwrpas cael polisi datgelu camarfer ac eithrio fel datganiad o fwriad.
- Ni chyfeiriodd 14 awdurdod lleol at ofalwyr maeth yn eu hymateb. Dywedodd un arall nad oedd unrhyw un yn dweud wrth ofalwyr maeth pwy oedd y Swyddog Dynodedig.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod gofalwyr maeth yn cael copiâu o bolisiâu a gweithdrefnau ac eto roedd yn *'amau a ydynt yn eu darllen'*.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol fod datgelu camarfer a gwybodaeth am y Swyddog Dynodedig yn rhan o'u hyfforddiant.

#### **Argymhelliad 4.13**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol fod â Swyddog Dynodedig ym mhob adain gwasanaeth a all weithredu'r polisi datgelu camarfer yn hyderus.

#### **20 A oes unrhyw rai o'r Swyddogion Dynodedig wedi derbyn hyfforddiant ffurfiol yn Deddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998 ac mewn gweithio gyda phobl sy'n datgelu camarfer?**

- Atebodd 3 awdurdod lleol 'oes' er na allai dau o'r rhain roi unrhyw fanylion ynghylch pa bryd y cynhaliwyd yr hyfforddiant na phwy gafodd eu hyfforddi.
- Atebodd 14 awdurdod lleol 'nac oes'.
- Methodd 5 awdurdod lleol ag ateb y cwestiwn.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol nad oedd hyfforddiant addas ar gael.
- Roedd 1 o'r awdurdodau lleol a ddarparodd hyfforddiant yn gallu darparu manylion ac roedd wedi darparu cyfanswm o 6 diwrnod hyfforddiant, un ohonynt yn benodol ar gyfer gofalwyr maeth.

Yn gyffredinol, er bod hyfforddiant ar gael, ychydig o'r awdurdodau lleol oedd wedi darparu hyfforddiant i'w Swyddogion Dynodedig.

Nid yw delio gyda datgelu camarfer a bod ar linell flaen gweithredu Deddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998 yn rhywbeth y dylid gofyn i unrhyw weithiwr ei wneud heb hyfforddiant.

#### **Argymhelliad 4.14**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod pob gweithiwr perthnasol yn derbyn hyfforddiant priodol mewn datgelu camarfer a Deddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998. Dylai Swyddogion Dynodedig dderbyn cefnogaeth a hyfforddiant trylwyr. Dylai goruchwylwyr hefyd dderbyn hyfforddiant er mwyn eu galluogi i adnabod a gweithredu mewn achosion o ddatgelu camymarfer.

Mae Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru, fel rhan o'i rhaglen ddatblygu ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yng Nghymru, yn bwriadu cynnal gweithdai yn ystod 2003 er mwyn hybu ymwybyddiaeth o gyfrifoldebau proffesiynol yng nghyd-destun datgelu camarfer.



## Rhan 6 Adrodd yn ôl i'r sawl sydd wedi datgelu camarfer

### 21 Pwy sy'n gyfrifol am roi gwybod beth yw canlyniad ymchwiliad i'r sawl a seiniodd y rhybudd?

Person a nodwyd gan wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol	Nifer yr awdurdodau
Swyddog Ymchwilio	7
Swyddog Ymchwilio neu Gyfarwyddwr Cynorthwyol	1
Swyddog Dynodedig	1
Rheolwr llinell	1
Y sawl y mynegwyd y pryder iddo yn y lle cyntaf	1
Y Rheolwr cyfrifol	1
Uwch reolwr	1
Prif Swyddog Gwasanaethau Cymdeithasol	1
Pennaeth y Gwasanaeth	1
Os staff – Rheolwr llinell Os y cyhoedd neu asiantaeth arall – Cyf GC	1
Rheolwr Sicrhau Ansawdd / Uwch Swyddog	1
Swyddog Cwynion yr Adran	1
Swyddog Monitro'r Cyngor	1
'y Cyngor' - nid yw'n glir pwy yn union	1
Dim ymateb clir	2

Mae'r holl wahanol ymatebion a roddwyd yma'n awgrymu dryswch cyffredinol ynghylch y drefn briodol i'w dilyn mewn achosion o ddatgelu camarfer ac yn awgrymu bod angen hyfforddi staff a chynyddu ymwybyddiaeth o faterion yn ymwneud â datgelu camarfer. Mae hefyd yn dystiolaeth ychwanegol nad oes gwahaniaethu pendant rhwng trefniadau a ddefnyddir ar gyfer datgelu camarfer a'r rhai a ddefnyddir ar gyfer cwynion.

Byddem unwaith yn rhagor yn argymhell bod pob Adran Gwasanaethau Cymdeithasol yn datblygu ei pholisi datgelu camarfer ei hun ac yn enwi swyddog dynodedig i ddelio gyda materion a gweithdrefnau datgelu camarfer. (Gweler argymhellion 4.1 a 4.2)

### 22 A oes unrhyw amgylchiadau arbennig lle na fydddech chi'n adrodd yn ôl am ganlyniad ymchwiliad i'r sawl a seiniodd y rhybudd?

Roedd pob un o'r awdurdodau lleol yn sylweddoli pwysigrwydd adrodd yn ôl i'r sawl a seiniodd y rhybudd a rhoi sicrwydd bod y pryderon gwreiddiol wedi cael sylw priodol er bod llawer, yn ddigon teg, yn nodi bod hyn 'yn amodol ar gyfyngiadau cyfreithiol a materion yn ymwneud â chyfrinachedd'.

Os yw'r sawl sydd wedi datgelu'r camarfer yn cael ei sicrhau bod sylw priodol a llawn wedi ei roi i'r mater yn fewnol, nid oes angen mynd â'r mater ymhellach. Gallai canlyniadau ymchwiliadau datgelu camarfer arwain, er enghraifft, at newidiadau i'r arferion gweithio yr oedd y pryderon yn deillio ohonynt. Byddai'r sawl a ddatgelodd y camarfer wedyn yn gallu gweld canlyniadau ymarferol a chadarnhaol i'w weithred o fynegi pryder.

Un enghraifft o ganlyniadau na fyddid yn adrodd yn ôl yn eu cylch fyddai manylion unrhyw gamau disgyblu a gymerwyd yn erbyn aelod o'r staff o ganlyniad i'r ymchwiliad – mater cyfrinachol rhwng y gweithiwr a'r cyflogwr fyddai hwn.

**23 A oes unrhyw asiantaethau allanol neu reoleiddwyr penodedig y byddech chi'n cyfeirio gweithwyr atynt i godi eu pryderon pe baent yn teimlo nad oedd ymchwiliad mewnol wedi ymdrin yn llawn â hwy?**

Dywedodd y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol y byddent yn cyfeirio gweithwyr at asiantaethau allanol – rhai ohonynt yn rheoleiddwyr penodedig ac eraill ddim.

Atebodd dau awdurdod lleol 'Nac oes'. Roedd sawl awdurdod lleol arall yn cyfeirio gweithwyr at adrannau eraill yn y cyngor sir. Prin y gellir ystyried hyn yn 'allanol'.

Dywedodd un o'r rhain fod ei drefniadau datgelu camarfer yn rhoi cyfarwyddyd i weithwyr i beidio â datgelu eu pryderon i'r cyfryngau neu gyff allanol eraill heb ganiatâd y cyngor sir. Nid oes gan gymalau 'gagio' o'r fath unrhyw rym ac fe'u gwaherddir dan Ddeddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998:

*43J. – (1) Any provision in an agreement to which this section applies is void in so far as it purports to preclude the worker from making a protected disclosure.*

Dywedodd dau awdurdod lleol mai dim ond at Public Concern at Work y byddent yn cyfeirio gweithwyr. Fodd bynnag, mae Public Concern at Work yn gorff a all roi cyngor ynghylch prosesau datgelu camarfer ond ni all ddelio gyda phryderon unigol. Efallai y byddai'n gyswilt defnyddiol i weithwyr ar adeg ystyried datgelu camarfer, ond ni fyddai llawer o bwrpas cysylltu â hwy yn ddiweddarach fel hyn gan nad ydynt yn rheoleiddwyr penodedig. Gallai hyn roi'r amddiffyniad a gynigir gan Ddeddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998 yn y fantol.

Ychydig o gyflogwyr fyddai'n gwadu bod ganddynt ddyletswydd i ofalu am eu gweithwyr, a byddai hyn yn cynnwys rhoi cyngor cywir iddynt. Argymhellir yn gryf bod Swyddogion Dynodedig yn cael hyfforddiant mewn datgelu camarfer a Deddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998. Gweler argymhelliad 4.13.

Gellir gweld rhestr lawn o bersonau penodedig a'r materion y penodwyd hwy ar eu cyfer ar wefan yr Adran Masnach a Diwydiant: <http://www.dti.gov.uk/er/individual/pidguide-pl502.htm#app1>

Gobeithio y bydd enw Comisiynydd Plant Cymru'n cael ei ychwanegu at y rhestr o bersonau penodedig yn fuan iawn.

**24 Pa gamau fyddai eich awdurdod lleol chi yn eu cymryd yn erbyn gweithiwr sydd wedi gwneud cyhuddiadau maleisus?**

Dywedodd pob awdurdod lleol y byddent yn ystyried camau disgyblu.

Mae hyn yn gywir ac yn briodol. Fodd bynnag, pan fo'r pryderon yn cael eu codi am y tro cyntaf, efallai y gellir osgoi cyhuddiadau maleisus o'r fath drwy drafod sianelau eraill gyda'r gweithiwr sy'n mynegi'r pryderon megis y drefn gwyno. Gyda hyfforddiant priodol, byddai'r Swyddog Dynodedig yn gallu trafod y dewisiadau posib hyn.

Mae'n bwysig bod pawb yn ymwybodol o'r gwahaniaeth rhwng materion sy'n ymwneud yn bennaf ag anfodlonrwydd rhwng gweithiwr a chyflogwr (y dylid ymdrin â hwy drwy'r Drefn Gwyno) a materion yn ymwneud â phryder ynghylch camymarfer gwirioneddol y dylid ymdrin â hwy drwy'r gweithdrefnau datgelu camarfer. Yn yr un modd, gellir mynegi pryderon sy'n galw am gamau amddiffyn plant – y dylid eu hystyried yn flaenoriaeth ddiamod dros unrhyw weithdrefnau eraill.

## Rhan 7 Cadw Cofnodion

Mae'r rhan hon yn edrych ar y trefniadau sydd gan awdurdodau lleol ar gyfer cofnodi achosion o ddatgelu camarfer yn eu hawdurdod lleol.

### **25 Pa wybodaeth mae eich awdurdod lleol yn ei gofnodi gyda golwg ar ddatgelu camarfer, ymhle y cedwir y wybodaeth ac am faint?**

Cafwyd problemau gyda'r cwestiwn hwn. Sylweddolom yn fuan ein bod yn gofyn i wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol wneud sylwadau ynghylch trefniadau a oedd, yn y rhan fwyaf o achosion, yn cael eu gweinyddu gan adran arall yn yr awdurdod lleol.

Yn ychwanegol at hyn, gan mai ychydig iawn o brofiad o ddatgelu camarfer oedd gan y rhan fwyaf o wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol (gweler cwestiwn 26), ni chafwyd llawer o gyfle i ymglyfarwyddo â'r prosesau.

- Dywedodd 5 awdurdod lleol eu bod yn cadw cofnod o'r ymchwiliad yn ffeiliau staff unigol.
- Dywedodd 5 awdurdod lleol eu bod yn cadw cofnod o'r ymchwiliad mewn system ganolog yn yr awdurdod lleol.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol eu bod yn cadw cofnod o'r ymchwiliad yn yr Adran.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol fod y Prif Swyddog Gweithredol yn cadw cofnodion.
- Dywedodd 4 awdurdod lleol fod y cofnodion yn cael eu cadw gan: y Swyddog Monitro; y Swyddog Cwynion Dynodedig; y Pennaeth Archwilio; a'r Prif Swyddog Corfforaethol Gwasanaethau Cyfreithiol a Rheolaethol yn y drefn honno.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol nad oedd penderfyniad wedi ei wneud ynghylch y materion hyn eto gan nad oedd unrhyw achosion wedi codi.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol mai canlyniad yr ymchwiliad fyddai'n pennu ym mhle y cedwid cofnod.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol y cedwid cofnodion am gyfnod amhenodol.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol y cedwid cofnodion am flwyddyn.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol y cedwid cofnodion am dair blynedd.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol ei fod yn cadw cofnodion am bum mlynedd.
- Dywedodd 6 awdurdod lleol nad oeddent eto wedi datblygu polisi a threfniadau ar gyfer cadw a difrodi Cofnodion Datgelu Camarfer.

Ar y cyfan, nid oedd llawer o unfurfiaeth ymarfer yn y maes hwn. Yn aml iawn nid oedd yr atebion a dderbyniasom yn cael eu hadlewyrchu yn y polisiâu a'r trefniadau ysgrifenedig a ddarparwyd, ac mae hyn yn awgrymu bod hwn yn faes sy'n galw am fwy o sylw.

#### **Argymhelliaid 4.15**

Dylai awdurdodau lleol gadw cofnodion yn ganolog, mewn man diogel, a dylid cadw gwybodaeth yn ymwneud â'r ymchwiliad a'r canlyniad yn ffeiliau unigol yr aelod o'r staff a ddatgelodd y camarfer a'r gweithiwr a gyhuddwyd o gyflawni'r camymarfer. Os profir nad oedd unrhyw sail i'r cyhuddiadau, rhaid cofnodi hyn yn glir iawn ym mhob ffeil.

### **26 Sawl achos o ddatgelu camarfer a gafwyd yn y gwasanaethau cymdeithasol yn ystod Blwyddyn Ariannol 2001 - 2002?**

- Dywedodd 14 awdurdod lleol na fu unrhyw achos o ddatgelu camarfer yn Adran y Gwasanaethau Cymdeithasol yn ystod y cyfnod hwn.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod pedwar achos wedi codi yn ystod y cyfnod hwn.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod dau achos wedi codi yn ystod y cyfnod hwn.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol fod un achos wedi codi yn ystod y cyfnod hwn.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol na allent ddarparu gwybodaeth, gan nad oedd yn cael ei chasglu'n ganolog.

Mae'n anodd credu mai dim ond naw achos o weithwyr yn mynegi pryder ynghylch camymarfer sydd wedi codi yn holl wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol Cymru mewn blwyddyn. Mae hyn yn awgrymu bod awdurdodau lleol yn defnyddio diffiniad o ddatgelu camarfer sydd ddim ond yn berthnasol pan fo'r datgeliad yn cael ei wneud yn gyhoeddus.

Oni bai fod newid yn y diwylliant sy'n ymwneud â datgelu camarfer sy'n galluogi gweithwyr i fynegi eu pryderon yng nghwrs arferol eu gwaith a heb ffws, ni fydd pwrpas argymhellion adroddiad Waterhouse fyth yn cael ei wireddu.

Ar yr ochr gadarnhaol, yn ystod yr Arolwg hwn, gwelwyd awydd i fod yn agored a pharodrwydd i ddysgu a gwella ym mhob awdurdod lleol. Roedd sawl un yn croesawu'r cwestiynau a godwyd gan yr arolwg hwn ac yn mynegi eu gobaiith y byddai'r canfyddiadau hyn yn gymorth ymarferol i sefydlu trefniadau datgelu camarfer a fydd yn helpu i ddiogelu plant a phobl ifanc a gwella gwasanaethau iddynt. Gobeithio y bydd hyn yn digwydd.

## **Crynodeb**

Mae gan bob awdurdod lleol yng Nghymru bolisiau datgelu camarfer yn unol ag argymhellion adroddiad Waterhouse. Fodd bynnag, mae'r gwaith o weithredu a rheoli'r polisiau a'r gweithdrefnau hyn a'r pwynt lle darperir gwasanaethau i blant a phobl ifanc mor bell oddi wrth ei gilydd fel nad oes modd iddynt fod yn effeithiol. Mae pob un ond dau o wasanaethau cymdeithasol yr awdurdodau lleol yn gweithredu polisi'r awdurdod lleol.

Nid oes gan weithwyr yn gyffredinol lawer o wybodaeth ynghylch eu dyletswydd na'r broses o roi gwybod am bryderon ynghylch camymarfer. Ac eithrio mewn un neu ddau o awdurdodau lleol, nid yw'n ofynnol i wasanaethau ar gontract allanol fod â pholisiau datgelu camarfer.

Mae diffyg eglurder ymhlith rheolwyr hefyd ynghylch sut i ddelio gyda rhywun sy'n datgelu camarfer. Mae hyn yn bennaf oherwydd y ffaith mai ychydig iawn o hyfforddiant, os o gwbl, y mae swyddogion perthnasol wedi ei gael yn y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol. Golyga hyn nad oes llawer o gefnogaeth i weithwyr sy'n dymuno mynegi pryderon ynghylch camymarfer. Fodd bynnag, nododd y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol fod yr arolwg hwn wedi helpu i egluro materion yn ymwneud â datgelu camarfer ac wedi eu gwneud yn fwy ymwybodol o'r angen am welliannau. Mae'r rhagolygon ar gyfer gwelliannau o'r fath yn dda.

Er nad oedd y rhan fwyaf o'r plant a'r bobl ifanc y buom ni'n siarad gyda hwy wedi clywed am y term datgelu camarfer, roeddem yn awyddus i wybod beth oedd barn plant a phobl ifanc am y syniad o ddatgelu camarfer.

Defnyddiasom sefyllfaoedd chwarae rôl er mwyn helpu pobl ifanc i archwilio, a dod i ddeall, y cysyniad o ddatgelu camarfer. Y bwriad oedd eu helpu i ystyried teimladau a chyfyng gyngor gweithwyr proffesiynol sy'n ymwneud â sefyllfa sy'n arwain at ddatgelu camarfer. Dangosasant ddealltwriaeth dda o'r math o ymddygiad proffesiynol oedd yn dderbyniol neu'n annerbyniol, ac roeddent yn ymwybodol iawn o'r anawsterau y byddai person a fyddai'n datgelu camarfer yn eu hwynebu. Mae diwylliant plant a phobl ifanc yn cynnwys negeseuon clir iawn sy'n ymwneud â phrepiant neu fradychu. Roedd llawer ohonynt yn ei chael yn anodd i dynnu llinell rhwng cyfrifoldeb y gweithiwr proffesiynol a'r ofn o gael ei weld yn 'brep' neu'n 'gleggi' oherwydd bod y cysyniadau sy'n gysylltiedig â hyn mor negyddol iddynt hwy. Roedd yn amlwg o'u syniadau ynghylch bod yn rhywun fyddai'n datgelu camarfer bod y syniadau hyn yn cael eu trosglwyddo i'r senario a gyflwynwyd iddynt.

Ond mae'n bwysig nodi, hefyd, eu bod yn meddwl am yr agweddau a'r teimladau mwy cadarnhaol sy'n dweud wrthynt mai dyma'r peth iawn i'w wneud, a'i fod yn bwysig er mwyn eu diogelwch a'u lles. Dangosasant ymwybyddiaeth hefyd o'r angen i beidio â datgelu enw'r person hwnnw ac i gynnig cefnogaeth wrth i'r camau gael eu cymryd. Roedd sôn wrthynt am ddyletswydd gweithiwr proffesiynol i roi gwybod am gydweithwyr neu eraill yn gwneud iddynt deimlo'n fwy diogel a gallai ddileu'r ofn bod cyd-dwylo'n digwydd mewn sefydliadau.

## PENNOD 5 EIRIOLAETH

### Arolwg o Drefniadau Eiriolaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol ar gyfer plant a phobl ifanc yng Nghymru

#### Cefndir a chyflwyniad

Cadarnhawyd Cytundeb y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn gan y Deyrnas Gyfunol yn 1991. Mae Erthygl 12 yn y Cytundeb yn ystyried hawl plant i gymryd rhan. Mae'r egwyddor yn datgan bod plant yn bersonau cyflawn sydd â hawl i fynegi eu barn ynghylch pob mater sy'n effeithio arnynt ac yn datgan y dylai'r farn honno gael gwrandawriad ac ystyriaeth briodol yn unol ag oedran ac aeddfedrwydd y plentyn. Mae'n cydnabod potensial plant i gyfoethogi prosesau gwneud penderfyniadau, i rannu safbwyntiau ac i gymryd rhan fel dinasyddion ac actorion newid.

Doeddwn i ddim yn hoffi siarad drosaf fi fy hun - [mae eiriolaeth yn] syniad da i bobl sydd ddim yn gallu siarad dros eu hunain

Mae'n helpu pobl eraill - maen nhw'n gwrandao arnon ni ...

Mae Erthygl 12 yn y Cytundeb yn arwain at newidiadau yn y berthynas rhwng rhieni, gofalwyr, athrawon a phawb arall sy'n rhyngweithio gyda'r plant a'r bobl ifanc. Dylai'r oedolion hyn fod yn drafodwyr ac eiriolwyr yn hytrach na darparwyr neu amddiffynwyr yn unig. Disgwylir iddynt hybu'r prosesau a chreu cyfleoedd a fydd yn galluogi plant a phobl ifanc i gael gwrandawriad, i fod yn rhan o ymgynghoriad ac i chwarae eu rhan yn y gwaith o ddylanwadu ar benderfyniadau sy'n effeithio arnynt.

Gwelwyd datblygiadau aruthrol ym maes hawliau plant yn ystod y deng mlynedd diwethaf gyda rhai awdurdodau lleol yn cymryd camau uniongyrchol er mwyn penodi Swyddogion Hawliau Plant. Yn y cyd-destun hwn nid yw'n syndod bod y llywodraeth yn dangos mwy o ddiddordeb yn rôl yr eiriolwr.

Mae eiriolaeth yn ymwneud â galluogi plentyn neu berson ifanc i siarad drosto ef /drosti hi ei hun, neu siarad ar ran plentyn neu berson ifanc. Defnyddir y term **eiriolaeth** yn aml i gyfeirio at yr arfer o gynrychioli plentyn neu berson ifanc, darparu cyngor a chefnogaeth iddynt, a chyfleu eu hanghenion a'u dymuniadau i'r awdurdod lleol priodol. Roedd y rhan fwyaf o'r plant a'r bobl ifanc y buom ni'n siarad gyda hwy yn deall bod eiriolaeth yn golygu neu'n ymwneud â siarad ar ran rhywun arall, deall, siarad a gwneud i bobl eraill wrando ac ystyried eu barn. Câi ei ddisgrifio'n aml fel helpu, a defnyddid y geiriau 'pwysig' a 'grymus' yn gyson.

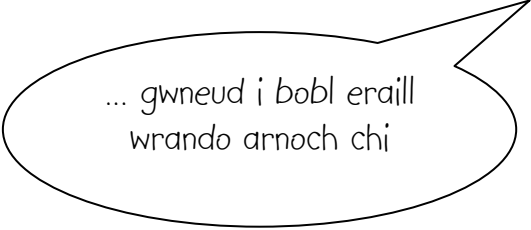
siarad ar ran rhywun

... mae eiriolaeth yna er mwyn amddiffyn plant a phobl ifanc

Ymhlith gweithwyr proffesiynol mae'r term wedi bod yn cael ei ddefnyddio hefyd i gwmpasu ystod eang o wasanaethau cysylltiedig, gan gynnwys cynlluniau cyfeillio, prosesau ymgynghori, cynhyrchu deunydd cyhoeddus am hawliau plant a phobl ifanc, cynadleddau grwpiau teuluol neu sefydlu fforymau cyhoeddus.

Mae gwahaniaethau hefyd yn y ddealltwriaeth ddamcaniaethol o eiriolaeth, yn ogystal â'r ddealltwriaeth ymarferol. Gallai agwedd y rhyddhâwr, neu agwedd sy'n seiliedig ar hawliau, ddeillio o agwedd yr amddiffynnwr sy'n awyddus i sicrhau lles y plentyn, neu wrthdaro â'r agwedd honno. Bydd agwedd sy'n seiliedig ar ddatrys problemau'n wahanol eto.

Nid yw'r bennod hon yn ceisio nodi'r diffiniad delfrydol o eiriolaeth o safbwynt damcaniaethol na threfniadol. Mae'n cymryd, yn hytrach, mai'r ffordd ddelfrydol o symud ymlaen yw trwy drafodaeth ffyddiog rhwng pob sector a phroses gyfoethogi profiad ei hun. Mae'r Arolwg hwn yn ceisio cyfrannu tuag at y broses hon.

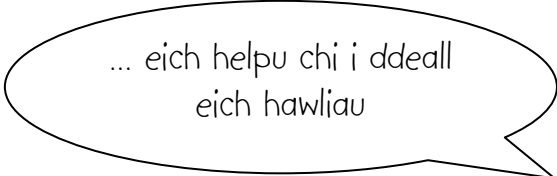


... gwneud i bobl eraill  
wrandu arnoch chi

Mae gwasanaethau eiriolaeth yn helpu plant i chwarae cymaint o ran ag sy'n bosib yn y gwaith o wneud penderfyniadau sy'n ymwneud â'u bywydau hwy eu hunain. Mae Deddf Plant 1989 wedi annog datblygiad gwasanaethau a phrosiectau a fwriadwyd er mwyn helpu plant a phobl ifanc i fod yn rhan o weithdrefnau gwneud penderfyniadau adrannau gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ar faterion unigol a thorfol sy'n effeithio arnynt hwy. Yn ychwanegol at hyn, bydd Deddf Mabwysiadu a Phlant 2002, drwy newid Deddf Plant 1989, yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol wneud trefniadau ar gyfer gwasanaethau eiriolaeth ar gyfer plant sy'n derbyn gofal, neu sydd wedi bod yn derbyn gofal, ar gyfer plant mewn angen ac ar gyfer unrhyw oedolion sy'n bryderus ynghylch eu lles. Bydd yn ofynnol i awdurdodau lleol roi cyhoeddusrwydd i'r trefniadau y maent wedi eu gwneud a bydd y Rheoliadau'n ei gwneud yn ofynnol iddynt fonitro i ba raddau y maent yn cyflawni'r gofynion hyn.

Cyhoeddwyd **Gweithio Gyda'n Gilydd i Ddiogelu Plant** gan Lywodraeth Cynulliad Cymru (fel Cynulliad Cenedlaethol Cymru) ym Medi 2000. Codwyd y dyfyniad isod o drafodaeth ar gynhadledd amddiffyn plant ac mae'n un o nifer sy'n ymwneud ag eiriolaeth:

*Dylid rhoi cyfle i'r plentyn, gan ystyried ei oed a'i allu, fod yn bresennol os mai dyna ei ddymuniad, ac i ddod ag eiriolydd, cyfall neu gefnogwr.'*  
(Para 5.58)



... eich helpu chi i ddeall  
eich hawliau

Mae eiriolaeth ac annog plant a phobl ifanc i gymryd rhan mewn prosesau gwneud penderfyniadau yn gyffredinol wedi cael blaenoriaeth uchel gan Lywodraeth Cynulliad Cymru. Cyhoeddwyd **Plant a Phobl Ifanc: Fframwaith ar gyfer Partneriaeth** yn Hydref 2002. Bydd y datblygiad pwysig hwn mewn polisi yn sicrhau bod awdurdodau lleol drwy Gymru yn datblygu partneriaethau sy'n:

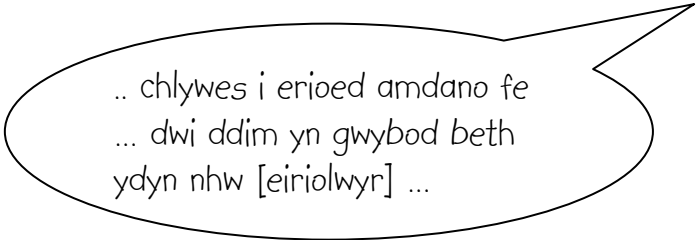
*'enable young people to have a voice and influence in the youth work services provided for them and supports young people in influencing wider policy developments that impact upon them'*

Ar ddechrau 2001 roedd dyfodol gwasanaethau eiriolaeth ar gyfer plant a phobl ifanc yng Nghymru'n ymddangos yn gadarnhaol iawn. Roedd datblygiad syfrdanol i ddilyn yn Hydref 2001 pan benderfynodd Cymdeithas y Plant roi'r gorau i weithredu yng Nghymru. Teimlai llawer o brosiectau eiriolaeth a phrosiectau ieuentid yn ansicr yn dilyn y penderfyniad annisgwyl hwn. Mae deg o'r prosiectau hyn yng Nghymru wedi parhau dan gyrff interim newydd.

Cynhaliodd Pwyllgor Materion Cymreig Tŷ'r Cyffredin ei Adroddiad Cyntaf 2001-2002 (12<sup>fed</sup> Chwefror) i'r penderfyniad hwn a daeth i'r casgliad isod:

*'It is important that charities and other organisations providing services in partnership with government at all levels understand the new political geography of the UK, post-devolution. We are concerned by the possibility that other organisations which faced financial or administrative difficulty might see withdrawing from Wales as a simple solution to their problems. This concern is shared by the Assembly's Voluntary Sector Partnership Council, which consists of representatives of the Voluntary Sector in Wales and Members of the National Assembly.'* [paragraff 33]

Mae'r dull o sicrhau annibyniaeth y sector eiriolaeth wedi bod yn bwnc trafod drwy'r adeg, ond erbyn hyn mae angen i bob un sy'n ymwneud â darparu gwasanaethau eiriolaeth ystyried cynladwyedd y gwahanol ddulliau a ddefnyddir ar hyn o bryd er mwyn ariannu a darparu gwasanaethau eiriolaeth.



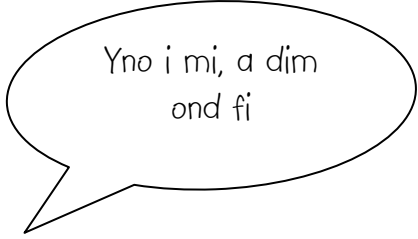
.. chlywes i erioed amdano fe  
... dwi ddim yn gwybod beth  
ydyn nhw [eiriolwyr] ...

Bwriada Llywodraeth Cynulliad Cymru gyhoeddi'r Safonau Cenedlaethol ar gyfer Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Plant yn gynnar yn 2003. Mae'r safonau hyn yn gam mawr ymlaen er mwyn nodi'r gwasanaeth sylfaenol y gall plant a phobl ifanc ei ddisgwyl gan weithwyr proffesiynol sy'n darparu gwasanaethau eiriolaeth.

Ffurfiwyd Grŵp Gorchwyl a Gorffen yr Arolwg o Wasanaethau Eiriolaeth ar gyfer Plant a Phobl Ifanc yng Nghymru gan Lywodraeth Cynulliad Cymru. Mae'r tasglu hwn yn ceisio datblygu fframwaith er mwyn cynllunio, datblygu ac adolygu arferion eiriolaeth ar bob lefel.

Ym Mai 1999 darparodd astudiaeth a gomisiynwyd gan y Swyddfa Gymreig, **Gwasanaethau Eiriolaeth i Blant a Phobl Ifanc yng Nghymru**, y dadansoddiad cyntaf o'r hyn a ddisgrifiwyd fel 'natur dameidiog ac anghyson' darpariaeth eiriolaeth yng Nghymru. Yn Ionawr 2002 cafwyd portread defnyddiol o bryderon ac anghenion darparwyr eiriolaeth yn **The Report to the Baring Foundation on Independent Advocacy in Wales**.

Mae'r bennod hon yn adroddiad yr Arolwg yn edrych ar y ddarpariaeth eiriolaeth ar gyfer plant a phobl ifanc gan adrannau gwasanaethau cymdeithasol mewn awdurdodau lleol. Dyma'r arolwg mwyaf cynhwysfawr sydd wedi ei wneud eto, a hyderir y bydd yn cyfrannu tuag at y broses o ddatblygu gwasanaethau eiriolaeth ar gyfer plant a phobl ifanc yng Nghymru.



Yno i mi, a dim  
ond fi

## Cwestiynau a Chanfyddiadau

### Rhan 1 Diffiniadau

Mae'r arferion a'r cysyniadau damcaniaethol o eiriolaeth yn amrywio, a bwriad y rhan hon oedd cael gwybodaeth am ddealltwriaeth awdurdod lleol o'r term.

#### 1 Sut y mae eich Awdurdod chi yn diffinio'r term 'eiriolaeth'?

Roedd yr awdurdodau lleol wedi eu rhannu'n gyfartal (11/11) rhwng y rhai hynny a ddychwelodd ddiffiniad penodol yn canolbwyntio ar y broses weithredol a'r rhai hynny a ddychwelodd ddiffiniad damcaniaethol cyffredinol o'r cysyniad. Roedd y rhan fwyaf o'r ail grŵp yn dyfynnu o ddeunydd ysgrifenedig a gynhyrchwyd gan eu darparwr eiriolaeth.

Enghraifft o'r grŵp cyntaf fyddai:

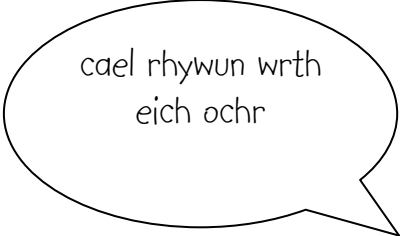
1. Unigolyn penodol i helpu plentyn i gyflwyno cwyn i'r Adran a mynegi ei farn.
2. Cymorth er mwyn galluogi plentyn i ddefnyddio gwasanaethau.
3. Rhoi cymorth penodol i berson ifanc mewn e.e. cynadleddau achos amddiffyn plant neu adolygiadau.
4. Gwarcheidwad ad litem a chyfreithiwr mewn achosion cyfreithiol.
5. Sefydliadau pobl ifanc'.

Enghreifftiau o'r ail grŵp yw:

*'Mae'n cefnogi egwyddor Cytundeb y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn sef 'hawl i fynegi eu barn yn ddirwystr' ac y dylai cyngor, cefnogaeth, a chynrychiolaeth fod ar gael. Gwelir yr eiriolwr fel rhywun sy'n gallu siarad ar ran person ifanc, neu ei helpu i siarad drosto'i hun.'*

*'Mae 'eiriolaeth' yn cefnogi plant a phobl ifanc drwy eu helpu i fynegi eu barn, eu dymuniadau a'u teimladau. Mae 'eiriolaeth' yn annog plant a phobl ifanc, drwy ymgynghori a chymryd rhan, i ddylanwadu ar benderfyniadau, polisi ac ymarfer sy'n effeithio ar eu bywydau.'*

Defnyddiwyd y term eiriolaeth i gyfeirio at yr arfer o gynrychioli plentyn neu berson ifanc, darparu cyngor a chefnogaeth iddynt, a chyfleu eu hanghenion a'u dymuniadau i'r awdurdod lleol priodol. Fe'i defnyddiwyd hefyd i gwmpasu ystod eang o wasanaethau cysylltiedig. Gallai'r rhain gynnwys cynlluniau cyfeillio, prosesau ymgynghori, cynhyrchu deunydd cyhoeddus ar hawliau a chyfranogiad plant a phobl ifanc, cynadleddau grwpiau teuluol neu sefydlu fforymau cyhoeddus.



cael rhywun wrth  
eich ochr

Efallai y bydd yr egwyddor o helpu plant a phobl ifanc i gael gwrandawriad yn parhau'n gyson, ond bydd dehongli'r egwyddor honno, mewn ymarfer, o ran gweithredu hawliau a mynediad at wasanaethau, bob amser yn agored i drafodaeth. Un o ddibenion pwysicaf yr Arolwg hwn yw sefydlu pa ddiffiniadau o eiriolaeth a ddefnyddir ar hyn o bryd.

Mae cael diffiniadau clir o brosesau gweithredol eiriolaeth yn amlwg yn fanteisiol o safbwynt rheolwyr. Ond mae angen mwy na'r ddealltwriaeth weithredol hon. Rhaid i egwyddorion eiriolaeth gael eu deall, neu bydd anghenion yr awdurdod lleol yn dechrau cael mwy o sylw na'r bartneriaeth ac annibyniaeth y darparwr eiriolaeth. Amlygir y perygl hwn yn y diffiniadau isod o eiriolaeth a gafwyd gan ddau awdurdod lleol:

*'galluogi'r Awdurdod Lleol i ystyried barn plant a phobl ifanc wrth wneud penderfyniadau sy'n ymwneud â chynllunio a darparu gwasanaethau perthnasol.'*

*'sichrau bod plant yn deall ac yn cysylltu â phroses y gwasanaeth a'i chanlyniadau posib. Gwella trefniadau cyfathrebu a datrys problemau rhwng pobl ifanc, gofalwyr a'r Awdurdod Lleol.'*

#### Argymhelliad 5.1

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ddiffinio'r term 'eiriolaeth' mewn ffordd sy'n dangos dealltwriaeth o'r egwyddorion cysylltiedig yn ogystal â'r cysyniad o amcanion gwasanaeth clir.

## Rhan 2 Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth

Bwriad y rhan hon oedd cael gwybodaeth ynghylch math ac ystod y gwasanaethau eiriolaeth a ddarperid.

### **2 A oes gwasanaethau eiriolaeth ar gael i blant a phobl ifanc yn ardal eich awdurdod lleol wrth gyflwyno cwynion a/neu sylwadau cyffredinol i'ch adran?**

Gallai pob awdurdod lleol ddweud bod ganddo ystod o wasanaethau a oedd yn dod dan y diffiniadau cyffredinol o eiriolaeth, ac roedd gan bob awdurdod lleol, ac eithrio un, wasanaeth eiriolaeth penodol a allai helpu plant a phobl ifanc i gyflwyno cwyn i adrannau gwasanaethau cymdeithasol.



Dyweddod yr awdurdod lleol nad oedd ganddo Gytundeb Lefel Gwasanaeth ar gyfer darparu gwasanaeth eiriolaeth ei fod wedi prynu darpariaeth eiriolaeth ar sail achos unigol unwaith yn unig yn ystod y tair blynedd diwethaf.

Mi wnes i eu defnyddio nhw ac roedden nhw'n dda iawn. Ond yn fwy na dim roedden nhw'n gwranddo ar yr hyn oedd gen i i'w ddweud ac mi ddaru nhw ddeall a helpu llawer arna i

Yn ôl un awdurdod lleol, gwelwyd gostyngiad sylweddol yn nifer y sylwadau a dderbyniwyd gan blant a phobl ifanc ar ôl i benderfyniad Cymdeithas y Plant i roi'r gorau i weithredu yng Nghymru amharu ar ei wasanaethau eiriolaeth. Dylai sylwadau gan blant a phobl ifanc chwarae rhan bwysig yn y gwaith o wella gwasanaethau adran. Ni all gwasanaethau eiriolaeth ond helpu gyda'r gwaith hwn.

Er bod eiriolaeth yn bodoli mewn sawl gwahanol ffordd, mae modd gwahaniaethu rhwng tri math cyffredinol, pob un ohonynt yn werthfawr yn ôl ei haeddiant:

Maen nhw wedi fy helpu i i ddelio gyda chwynion.

- i) Eiriolaeth sy'n seiliedig ar bwnc, lle mae eiriolwr yn helpu plentyn neu berson ifanc i gyflwyno cwyn neu sylw penodol.
- ii) Eiriolaeth sy'n seiliedig ar berthynas, lle mae eiriolwr yn gweithredu ar sail tymor hir ar ran plentyn neu berson ifanc; mae hyn yn arbennig o addas ar gyfer plant a phobl ifanc hawdd eu niweidio.
- iii) Eiriolaeth materion cyffredinol, lle gallai eiriolwyr fod yn lobïo ar ran grwpiau neu gymunedau penodol.

**Argymhelliad 5.2**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol benderfynu pa fath o ddulliau eiriolaeth y gallai'r cymunedau y maent hwy'n eu gwasanaethu fod eu hangen neu pa fath o rai yr hoffent eu gweld.

**3 Pa grwpiau o blant a phobl ifanc sy'n gallu defnyddio'r gwasanaethau hyn? (e.e. gofalwyr ifanc, plant sy'n derbyn gofal, plant mewn angen ayb)**

Grwpiau o blant a phobl ifanc sy'n gallu defnyddio gwasanaethau eiriolaeth	Nifer yr awdurdodau lleol a ddywedodd eu bod yn darparu gwasanaeth i'r grwpiau hyn
Pob plentyn a pherson ifanc	2
Plant 8+ oed sy'n Derbyn Gofal	20
Plant 11+ oed sy'n Derbyn Gofal	21
Plant sydd ar restr amddiffyn plant	10
Plant sydd ag anabledd	10
Plant mewn Angen	6
Plant sy'n cael eu lleoli mewn ysgol breswyl gan yr adran addysg	5
Pobl ifanc sy'n gadael gofal	3
Gofalwyr ifanc	2
Plant a Phobl Ifanc mewn uned gadarn	1
Dim – Dim gwasanaeth parhaol ar gael	1

Roedd yn amlwg bod plant sy'n derbyn gofal yn cael eu gweld fel blaenoriaeth ar gyfer darparu gwasanaethau eiriolaeth ac y cynigid gwasanaeth iddynt mewn 21 awdurdod lleol yng Nghymru. Mae

hyn i'w groesawu gan y bydd y grŵp hwn o blant a phobl ifanc mewn cysylltiad sensitif a manwl gyda'r awdurdod lleol a hynny'n aml dros gyfnod maith. Dywedodd un awdurdod lleol mai dim ond i blant dros 11 oed sy'n derbyn gofal yr oedd yn cynnig gwasanaeth. Ni ddarparwyd unrhyw reswm dros y gwahaniaeth hwn.

Mae plant sydd â'u henwau ar y Rhestr Amddiffyn Plant a phlant sydd ag anabledd yn derbyn gwasanaethau mewn deg awdurdod lleol.

Dim ond mewn chwe awdurdod lleol y mae Plant mewn Angen yn derbyn gwasanaeth er bod sawl awdurdod lleol wedi awgrymu y byddai'r grŵp hwn yn elwa o ymestyn y gwasanaeth eiriolaeth.

Dim ond mewn dau awdurdod lleol y mae pob plentyn a pherson ifanc yn gallu defnyddio gwasanaeth eiriolaeth a all eu helpu i fynd ar ôl mater gydag adrannau gwasanaethau cymdeithasol.

### Argymhelliad 5.3

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal yn cael blaenoriaeth wrth ddefnyddio gwasanaeth eiriolaeth; dylid ymestyn gwasanaethau eiriolaeth i bob plentyn fel y cam nesaf yn y gwaith o ddatblygu gwasanaethau eiriolaeth.

Dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru, fel nod tymor hir, sicrhau bod gwasanaethau eiriolaeth ar gael i holl blant a phobl ifanc Cymru.

## 4 I ba raddau y mae gwasanaeth eiriolaeth i blant a phobl ifanc ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg?

Darpariaeth drwy gyfrwng y Gymraeg mewn gwasanaethau eiriolaeth	Nifer yr awdurdodau lleol sy'n darparu gwasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg
Taflenni dwyieithog	13
Eiriolwyr dwyieithog	13
Cysylltiad cyntaf dwyieithog	4
Posibilrwydd o gysylltiad cyntaf dwyieithog	6
Cyfieithu ar y pryd	5
Gwasanaeth cyfieithu	11

Dywedodd tri ar ddeg o'r awdurdodau fod taflenni dwyieithog ar gael ganddynt. Efallai yr hoffai'r wyth awdurdod lleol arall adolygu eu hymrwymiad i fynediad cyfartal, fel sy'n cael ei nodi yn eu Cynlluniau Iaith Gymraeg hwy eu hunain.

Dywedodd tri ar ddeg o'r awdurdodau lleol fod ganddynt eiriolwyr Cymraeg eu hiaith a fyddai ar gael i ddarparu gwasanaeth. O'r rhain, dim ond pedwar awdurdod lleol all sicrhau bod plant a phobl ifanc yn gallu gwneud y cysylltiad cyntaf â'r gwasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg – mae chwech arall yn gallu gwneud hynny weithiau, gan ddibynnu a yw'r eiriolwr Cymraeg ei iaith ar gael.

Dywedodd wyth awdurdod lleol na allent gynnig gwasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg heb ddefnyddio gwasanaeth cyfieithu – er hyn, dywedodd un o'r rhain y byddai'n cyflogi eiriolwr Cymraeg ei iaith ar sail sesiynol pe bai'r sefyllfa'n galw am hynny.

Byddai natur bersonol trafodaeth gyda gwasanaethau eiriolaeth yn awgrymu ei bod yn hanfodol defnyddio'r iaith y byddai'n well gan y person ifanc ei defnyddio – yn enwedig gyda phlant iau. Mae'r cysylltiad cyntaf gyda gwasanaeth yn bwysig iawn er mwyn i'r person ifanc deimlo'n hyderus y bydd y gwasanaeth a ddarperir yn cwrdd â'i anghenion. Dywedodd y plant a'r bobl ifanc y buom ni'n siarad gyda hwy yn glir iawn y dylai eiriolwr ddefnyddio'r iaith '*rydych chi'n hoffi ei defnyddio orau*'. Mae defnyddio gwasanaeth cyfieithu a chyfieithu ar y pryd yn dod â mwy o oedolion i mewn i faterion preifat plant a phobl ifanc. Nid yw cyfieithu ar y pryd yn ddewis dymunol ar gyfer eiriolaeth a rhaid i awdurdodau lleol a darparwyr eiriolaeth weithredu eu polisïau Cyfle Cyfartal er mwyn sicrhau bod plant yn gallu cael eiriolwr dwyieithog. Er bod darparu gwasanaethau Cymraeg yn ofynnol yn ôl y

gyfraith, mae goblygiadau hefyd i blant y mae eu mamiaith, neu'r iaith y byddai'n well ganddynt ei siarad, yn iaith ar wahân i Gymraeg neu Saesneg, a rhaid ymdrechu i gwrdd â'r holl anghenion sy'n ymwneud ag iaith a chyfathrebu.

#### Argymhelliad 5.4

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod pob gwybodaeth ar gael yn ddwyieithog, yn Gymraeg ac yn Saesneg, a sicrhau bod plant a phobl ifanc yn gallu defnyddio gwasanaethau eiriolaeth drwy gyfrwng yr iaith Gymraeg.

#### 5 *Sut yr ydych chi wedi gwneud yn siwr fod plant a phobl ifanc o blith grwpiau sydd ar gyrion cymdeithas, megis plant a phobl ifanc o leiafrifoedd ethnig, plant ag anableddau a phlant iau, yn gallu cael mynediad at y gwasanaethau eiriolaeth?*

- Nid oedd 12 o'r 21 awdurdod lleol oedd â gwasanaethau eiriolaeth wedi gwneud unrhyw ymdrech benodol i sicrhau bod plant a phobl ifanc sydd ar gyrion cymdeithas yn gallu cael mynediad at y gwasanaethau eiriolaeth.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod cadw mewn cysylltiad â grwpiau sy'n cynrychioli plant a phobl ifanc sydd ar gyrion cymdeithas yn rhan o rôl ei swyddog hawliau plant.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod ei ddarparwr eiriolaeth yn cyflogi gweithiwr i gysylltu â grwpiau o blant a phobl ifanc sydd ar gyrion cymdeithas.
- Nododd 5 awdurdod lleol blant a phobl ifanc anabl fel y grŵp y rhoddid blaenoriaeth iddo mewn gwaith datblygu.
- Roedd 2 awdurdod lleol wedi cynllunio deunydd cyhoeddusrwydd yn benodol ar gyfer plant iau.

Un pwynt sy'n achosi pryder yn y deuddeg awdurdod lleol nad oedd wedi gwneud unrhyw ymdrech benodol i gyrraedd grwpiau ar gyrion cymdeithas yw'r cymal a ddefnyddir gan y rhan fwyaf, sef '*mae'n gwasanaethau eiriolaeth yn agored i bawb*'. Nid yw hyn yn ddigon. Mae plant a phobl ifanc ar gyrion ein cymdeithas yn barod. Gallai'r rhai hynny sy'n gorfod dygymod â mwy fyth o bwysau fod ag anghenion penodol iawn, neu anghenion sy'n wahanol i eraill, ac mae'n bosib na fydd yr anghenion hyn yn amlwg i wasanaeth safonedig. Rhaid i'r gwasanaeth ei hun ddangos ei fod yn gallu ymateb i anghenion amrywiol. Er enghraifft, dywedodd un awdurdod lleol ei fod wedi ffurfio grŵp ymgynghorol anabled er mwyn hybu eiriolaeth ar gyfer plant sydd ag anabled.

#### Argymhelliad 5.5

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sefydlu peirianwaith effeithiol er mwyn sicrhau bod plant a phobl ifanc sydd ar y gyrion yn gallu defnyddio gwasanaethau eiriolaeth.

#### Argymhelliad 5.6

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol weithio gyda'i gilydd er mwyn datblygu darpariaeth eiriolaeth arbenigol yn rheolaidd.

#### 6 *Pwy sy'n darparu gwasanaethau eiriolaeth o fewn ardal eich awdurdod lleol?*

Darparwyr eiriolaeth	Nifer yr awdurdodau lleol
Tros Gynnal	12
NSPCC	6
NCH Cymru	1
NYAS	1
Mudiad Gwirfoddol Annibynnol	1

Er mai *Tros Gynnal* yw'r darparwr eiriolaeth mwyaf yng Nghymru, mae'r ffaith fod yr ymatebion i'n holiaduron ni'n cynnwys pum ffordd wahanol o sillafu *Tros Gynnal* yn peri rhywfaint o bryder, a dywedodd un awdurdod lleol mai Cymdeithas y Plant oedd yn darparu ei wasanaethau eiriolaeth o hyd. Mae hyn yn awgrymu bod llawer iawn o waith i'w wneud o hyd er mwyn gwella delwedd *Tros Gynnal*.

*NSPCC* yw'r ail ddarparwr eiriolaeth mwyaf, ac mae'n darparu gwasanaeth sydd wedi bod yn ddi-dâl am y tair blynedd gyntaf mewn tri awdurdod lleol; mae'n bosib, fodd bynnag, na fydd y gwasanaeth yn parhau i fod yn ddi-dâl.

Ar wahân i *Tros Gynnal*, mae'r ddarpariaeth eiriolaeth yng Nghymru'n cael ei darparu'n bennaf gan elusennau sy'n gweithredu drwy'r DG, megis *NYAS* neu *NSPCC*. Mae llawer o fanteision i drefniadau o'r fath. Mae'r elusennau hyn yn debygol o fod â phrofiad helaeth o ddarparu gwasanaethau eiriolaeth yn ogystal â bod ag arbenigedd ehangach o fewn eu cyrraedd. Maent hefyd yn debygol o ddod â'r gallu i ariannu prosiectau eiriolaeth yn rhannol gyda hwy. Gallai hyn olygu, nid yn unig bod modd darparu gwasanaeth ehangach, ond hefyd bod y berthynas rhwng y darparwr eiriolaeth a'r awdurdod lleol yn dod yn bartneriaeth yn hytrach na pherthynas comisiynydd/darparwr-gwasanaeth yn unig. Gallai gwrthdaro ddigwydd fodd bynnag, pe bai sefydliad o'r fath yn darparu gwasanaeth eiriolaeth ar gyfer plant a phobl ifanc ochr yn ochr â gwasanaethau eraill. Anfantais arall, o bosib, gyda threfniadau o'r fath, fyddai diffyg ymateb i anghenion penodol Cymreig, ac mae angen i unrhyw elusennau Prydeinig sy'n gweithredu yng Nghymru fod wedi cymryd camau i ystyried realiti datganoli o fewn eu sefydliadau eu hunain.

Un o anafteision y system bresennol, lle mae'r ddarpariaeth eiriolaeth yn cael ei chomisiynu'n lleol, yw ei bod yn ymddangos o leiaf fel pe bai'n rhoi annibyniaeth y gwasanaeth eiriolaeth yn y fantol. Cyfeiriodd y rhan fwyaf o'r darparwyr eiriolaeth y cysylltwyd â hwy yn ystod yr arolwg hwn, a nifer o'r awdurdodau lleol hefyd mewn gwirionedd, at y pryder hwn.

Un ffordd ymlaen y mae llawer wedi cyfeirio ati yw'r cysyniad o sefydliad eiriolaeth cenedlaethol yn cael ei ariannu'n uniongyrchol gan Lywodraeth Cynulliad Cymru. Er y byddai sefydliad o'r fath yn sicr yn osgoi gwrthdaro rhwng buddiannau'r awdurdod lleol a'r darparwr eiriolaeth, gallai gwrthdaro arall mewn diddordebau godi o ran Llywodraeth Cynulliad Cymru yn y gwaith o reoli a datblygu gwasanaethau cymdeithasol. Ar ben hyn, gallai sefydliad mor fawr leihau'r amrywiaeth mawr ei angen yn y maes. Mae rôl yr awdurdod lleol wrth gomisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn un werthfawr. Ar yr amod bod deialog reolaidd gyda phobl a chymunedau, yr awdurdod lleol yn aml sydd yn y sefyllfa orau i benderfynu beth yw anghenion y gymuned y mae'n ei gwasanaethu.

Roedd yr angen am eiriolwyr sy'n brofiadol mewn maes penodol yn bryder a fynegwyd yn aml yn ystod yr Arolwg hwn. Gall darparu eiriolaeth arbenigol fod yn gostus iawn i wasanaethau sy'n cael eu comisiynu'n lleol. Un ffordd ymlaen yw datblygu cysylltiadau rhanbarthol.

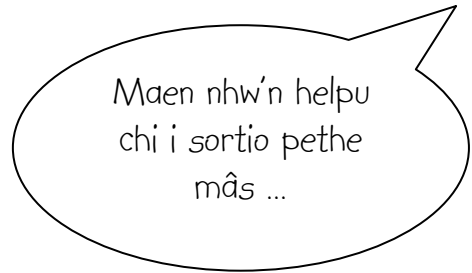
Mae nifer o awdurdodau lleol wedi dod at ei gilydd yn barod er mwyn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth ar y cyd, ond nid oes rhaid cael trefniant o'r fath er mwyn datblygu cymdeithasau rhanbarthol. Gallai trefniadau cytbwys ar gyfer darparu eiriolaeth ddwyieithog neu arbenigol fod yn ddefnyddiol iawn a gallent helpu i rannu'r arferion gorau. Yn fwyaf arbennig, mae prinder eiriolaeth sy'n cael ei darparu yn y gymuned gan elusennau bach yng Nghymru, a gallai trefniant tebyg annog datblygiad o'r fath.

Mae'r Arolwg hwn yn argymhell bod Llywodraeth Cynulliad Cymru'n sefydlu Uned Eiriolaeth Plant. Gallai'r uned hon naill ai gael ei sefydlu fel corff ar wahân led braich oddi wrth Lywodraeth Cynulliad Cymru, neu fel rhan o Lywodraeth Cynulliad Cymru. Y peth pwysig, fodd bynnag, yw gallu uned o'r fath i weithio mewn modd trawsffiniol gan fod eiriolaeth plant yn cael ei gysylltu â phob maes polisi.

Drwy weithio mewn partneriaeth gyda darparwyr eiriolaeth ac awdurdodau lleol gallai uned o'r fath hybu'r gwaith o rannu'r arferion gorau yn y maes, datblygu canllawiau a darparu hyfforddiant. Ni fyddai uned o'r fath yn sicr yn canolbwyntio ar y gwasanaethau cymdeithasol yn unig. Byddai'n edrych ar bob

maes lle darperir gwasanaethau gan awdurdodau lleol, sefydliadau perthynol y llywodraeth (megis Arolygiaeth Safonau Gofal Cymru) a datblygu cysylltiadau gyda sefydliadau iechyd.

Gallai'r uned hon hefyd fod yn ffynhonnell cyngor ymarferol i'r rhai hynny sy'n ymwneud â chomisiynu gwasanaethau eiriolaeth. Gallai geisio sicrhau, yn fwyaf penodol, bod y patrwm mwyaf addas o'r tri gwahanol fath o eiriolaeth (a drafodwyd mewn ymateb i gwestiwn dau) yn cael ei ddatblygu. Gallai hefyd edrych ar natur y broses gomisiynu safonol, ac asesu ei haddasrwydd er mwyn sicrhau gwasanaeth ar gyfer plant a phobl ifanc.



Gallai uned o'r fath ddarparu cefnogaeth ychwanegol wrth fonitro ac adolygu Cytundebau Lefel Gwasanaeth. Byddai arbenigedd o'r fath yn ddefnyddiol iawn a byddai'n ychwanegu persbectif annibynnol buddiol.

Mae Llywodraeth Cynulliad Cymru wedi sefydlu Grŵp Gorchwyl a Gorffen er mwyn adolygu gwasanaethau eiriolaeth ar gyfer plant a phobl ifanc yng Nghymru. Rhan o'i gyloch gorchwyl yw darparu cyngor ynghylch gweithredu'r Safonau Cenedlaethol ar Eiriolaeth Plant yng Nghymru. Byddai'r Uned Eiriolaeth Plant yn ddi-os yn helpu i gyflawni'r gwaith hwn a gallai gynnwys plant a phobl ifanc yn y gwaith o ddatblygu dealltwriaeth o arferion eiriolaeth.

Mae'r hyn y gallai uned o'r fath ei gyflawni yn eang iawn. Efallai y byddai'n werth i'r Grŵp Gorchwyl a Gorffen ar eiriolaeth plant sydd wedi ei sefydlu'n barod archwilio, ymgynghori a gwneud mwy o argymhellion ynghylch natur yr Uned Eiriolaeth Plant arfaethedig. Gallai grŵp o'r fath gynnwys grŵp cynrychioladol o blant a phobl ifanc, a fyddai fel aelodau llawn o'r Grŵp Gorchwyl a Gorffen, er eu bod yn gallu cyfarfod ar wahân, yn cynnal yr un trafodaethau â gweddill y grŵp ac yn cyfrannu hefyd i'r broses o wneud argymhellion.

#### **Argymhelliad 5.7**

Dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru sefydlu Uned Eiriolaeth Plant. Dylai geisio ymestyn ystod y gwasanaethau eiriolaeth a ddarperir i blant a phobl ifanc yng Nghymru a hybu datblygiad rhagoriaeth yn y maes.

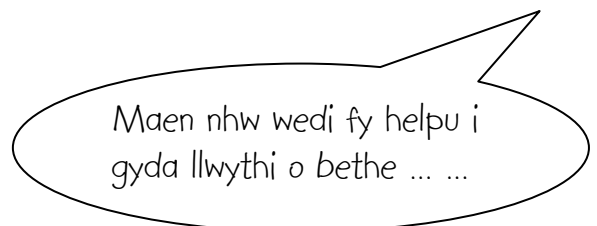
#### **Argymhelliad 5.8**

Dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru sefydlu Grŵp Gorchwyl a Gorffen er mwyn ymgynghori a gwneud argymhellion ynghylch cwmpas yr Uned Eiriolaeth Plant (Argymhelliad 5.6).

**7 Beth yw cyfanswm y gyllideb a neilltuwyd gan eich awdurdod i ariannu gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc a beth yw ffynhonnell y gyllideb honno? (e.e. arian yr awdurdod lleol, arian Plant yn Gyntaf, arian y Cynllun Mynediad i Blant a Phobl Ifanc, trefniadau partneriaeth gyda chyrrff eraill ayb)**

Mae ychydig dan £1 miliwn yn cael ei wario ar ddarparu gwasanaeth eiriolaeth yng Nghymru.

Ar gyfartaledd mae'n costio £40,000 i awdurdod lleol ddarparu gwasanaeth eiriolaeth, ond mae'r ystod yn amrywio'n fawr. Mae'r gyllideb leiaf yn £10,600 a'r fwyaf yn £137,500. Yn rhyfedd iawn, y ddau awdurdod lleol hyn sy'n cynnig gwasanaeth i'r holl blant a phobl ifanc sydd yn eu hardal.



Er bod saith awdurdod lleol wedi dweud bod ganddynt eu gwasanaeth eiriolaeth arbennig eu hunain mae gan bob un o'r un deg a phedwar awdurdod lleol arall drefniadau ar y cyd â darparwyr eiriolaeth er mwyn darparu'r gwasanaeth i ddau neu dri awdurdod lleol. Mae'r trefniant hwn yn ymddangos yn

ddelfrydol – yn enwedig ar gyfer awdurdodau lleol bach. Mae'n golygu bod modd rhannu'r gorbenion wrth gwrs, a hefyd bod modd arwyddo contract fel bod eiriolwyr sydd â sgiliau penodol – e.e. y gallu i siarad Cymraeg neu brofiad o weithio gyda phlant anabl – yn gweithio mewn sawl awdurdod lleol.

Does dim amheuaeth bod ar blant sy'n derbyn gofal angen gwasanaethau eiriolaeth, ond mae'r un peth yn wir hefyd am lawer o grwpiau eraill. Gyda'r isadeiledd yn ei le yn barod, gallai ymestyn y gwasanaethau hyn i grwpiau eraill fod yn gost effeithiol.

Nid yw ansicrwydd ynghylch ariannu darpariaeth eiriolaeth o fudd i unrhyw sector. Rhaid i unrhyw becyn ariannu anelu at sefydlogrwydd yn bennaf. Un peth sy'n bwysig iawn i awdurdodau lleol, o ganlyniad, yw eu bod yn gallu dibynnu ar raglenni fel y Fframwaith ar gyfer Partneriaeth ac arian Plant yn Gyntaf. Mae angen edrych ar werth darpariaeth eiriolaeth yng nghyd-destun ehangach rhoi'r grym i blant a phobl ifanc chwarae rhan lawn yn y gymdeithas. Mae angen i raglenni sy'n ceisio mynd i'r afael â chynhwysiant cymdeithasol ystyried hyn. Un enghraifft flaengar benodol o hyn yw prosiect sydd wedi defnyddio arian o'r rhaglen Ewropeaidd Amcan Un i ariannu ei brosiect eiriolaeth.

Mae darpariaeth eiriolaeth yn ennill sail statudol. Mae'n briodol felly i reolwyr ar bob lefel ystyried i ba raddau y maent yn gyfrifol am ariannu'r ddarpariaeth hon a sut y bydd yr arian hwn yn cael ei gyfeirio yn y dyfodol.

Gallai'r Uned Eiriolaeth arfaethedig a ddisgrifir yn Argymhelliad 5.7 chwarae rhan allweddol yma wrth fonitro a gweinyddu'r broses o ariannu gwasanaethau eiriolaeth sy'n cael eu comisiynu'n lleol. Er mai awdurdodau lleol fyddai yn y sefyllfa orau i benderfynu ynghylch swm a natur yr arian, gallai cynnwys yr Uned Eiriolaeth yn y gwaith fod yn ateb posib i broblem annibyniaeth ariannol (real a thybiedig) y darparwr eiriolaeth.

### **Argymhelliad 5.9**

Dylai'r Uned Eiriolaeth Plant a ddisgrifir yn Argymhelliad 5.7 edrych ar drefniadau ariannu darpariaeth eiriolaeth ar gyfer plant yng Nghymru, gan roi sylw penodol i bwysigrwydd sefydlu proses deg a chynladwy sy'n cwrdd â'r angen.

## **8 Disgrifiwch y gwasanaethau eiriolaeth sydd ar gael yn ardal eich awdurdod lleol**

<b>Mathau o eiriolaeth</b>	<b>Nifer yr awdurdodau lleol</b>
Grwpiau ffocws/ymgynghorol ieuenctid	6
Grwp materion Plant sy'n Derbyn Gofal	9
Swyddog Hawliau Plant	2
Cylchlythyr plant a phobl ifanc	1
Cynadleddau Grwpiau Teuluol	1

Dyweddodd dau awdurdod lleol eu bod wedi creu swydd ar gyfer Swyddog Hawliau Plant.

Dyweddodd chwe awdurdod lleol fod Ymweliadau Annibynnol yn fath o eiriolaeth a bod y gwasanaeth eiriolaeth a oedd yn cael ei ariannu ganddynt yn darparu'r gwasanaeth Ymweliadau Annibynnol. Mae hyn yn awgrymu dryswch rhwng y rolau dan sylw. Gallai darparwr eiriolaeth hefyd ddarparu gwasanaeth Ymweliadau Annibynnol ond mae angen i'r ddwy rôl gael eu rheoli ar wahân.

Sefydliadau eraill y dywedwyd eu bod yn darparu gwasanaethau o fewn y diffiniad ehangach o eiriolaeth oedd:

- Prosiectau Cynadleddau Grwpiau Teuluol
- Gwasanaeth cyngori teuluoedd MENCAP
- Shelter
- SNAP Cymru
- Voice for the Child in Care
- Lleisiau o Ofal

### Rhan 3 Y Cytundeb Lefel Gwasanaeth

Mae'r rhan hon yn edrych ar y trefniadau y mae gwasanaethau cymdeithasol wedi cytuno arnynt gydag asiantaethau ynghylch y gwasanaethau eiriolaeth a fydd yn cael eu darparu i blant a phobl ifanc. Nodir y trefniadau fel arfer ar ffurf contract neu gytundeb ysgrifenedig, a ddylai gynnwys manylion am yr arferion gweithio, a disgrifio sut yn union y darperir y gwasanaethau, ac i bwy. Bwriad y cwestiynau a ganlyn oedd cael gwell darlun o'r meddylfryd a'r trefniadau yr oedd gwasanaethau cymdeithasol wedi eu gwneud gydag asiantaethau eraill ynghylch materion ymarfer penodol.

#### **9 Wnewch chi gynnwys copiâu o'r holl Gytundebau Lefel Gwasanaeth gyda'r darparwyr allanol sy'n cynnig gwasanaethau eiriolaeth**

- O'r 22 awdurdod lleol, dywedodd 21 fod ganddynt gytundeb lefel gwasanaeth gyda'u darparwyr eiriolaeth.
- Nid oedd gan 1 awdurdod lleol wasanaeth eiriolaeth penodedig neu arbennig.

Derbyniasom gopiâu o gytundebau lefel gwasanaeth gan 14 awdurdod lleol.

- Dywedodd 7 awdurdod lleol fod y cytundeb lefel gwasanaeth yn cael ei adolygu, a'u bod ar fin hysbysebu'r cyfle i dendro ar gyfer darparu gwasanaeth.
- Dywedodd 10 awdurdod lleol fod ganddynt drefniadau partneriaeth gydag awdurdodau lleol cyfagos, a'u bod o ganlyniad yn rhannu cytundebau lefel gwasanaeth.
- Dywedodd 11 awdurdod lleol eu bod yn defnyddio 'cytundebau' a luniwyd gan ddarparwyr gwasanaeth.

Roedd yr awdurdodau lleol yn defnyddio teitlau gwahanol ar gyfer y contractau: 'Cytundebau Gwasanaeth', 'Cytundeb Rhwng Dwy Ochr', 'Contract Gwasanaeth' a 'Cytundeb Partneriaeth'.

Nid yw Cytundebau Lefel Gwasanaeth wedi datblygu cymaint ag y dylent eto ym maes darparu eiriolaeth. Gallent fod yn gyfrwng defnyddiol er mwyn datblygu gwasanaethau eiriolaeth.

Roedd y rhan fwyaf o'r Cytundebau yn ymwneud yn gyfan gwbl â threfniadau ariannol, a'r prosesau ar gyfer monitro ac adolygu'r gwasanaeth, heb roi disgrifiad digonol o beth yn union oedd i'w ddarparu a pha fath o eiriolaeth oedd i'w ddefnyddio. Roedd sawl awdurdod lleol yn cydnabod bod y Cytundeb presennol wedi dyddio, (h.y. nad oedd wedi cael ei newid er mwyn ystyried ymadawiad Cymdeithas y Plant o Gymru, neu newidiadau i staff yn yr awdurdod lleol), ac nad oedd wedi ei gynllunio yn y lle cyntaf i fod yn ddogfen ddynamig.

Cydnabyddid yn gyffredinol hefyd nad oedd Is-adrannau Gwasanaethau Plant o bosib yn meddu ar gymaint o sgiliau a phrofiad â'u cydweithwyr mewn Is-adrannau Gwasanaethau Oedolion, gyda golwg ar lunio cytundebau lefel gwasanaeth, neu gomisiynu gwasanaethau. Disgrifiodd un awdurdod lleol ei brofiad blaenorol o'r broses adnewyddu flynyddol fel *'mynd drwodd ar amniad'*; mae'r awdurdod lleol penodol hwn erbyn hyn wedi gwneud llawer iawn o waith er mwyn paratoi manyleb gwasanaeth sy'n disgrifio beth yn union y mae ar yr awdurdod lleol ei angen, o ran sut, pryd, lle, beth ac i bwy y mae'r gwasanaeth i'w ddarparu.

Roedd yn ddiddorol sylwi mor dawedog oedd y darparwyr gwasanaeth, pan ddaeth yn amlwg nad oedd y Cytundeb wedi cael ei ddiweddarau, ac nad oedd yn gyfredol. Mynegodd rhai darparwyr gwasanaeth gyndynrwydd i geisio ailddrafftio'r Cytundeb. Mynegwyd hyn fel dymuniad i beidio â chodi gwrychyn yr awdurdod lleol a thrwy hynny roi'r berthynas prynwr/darparwr yn y fantol. Fodd bynnag, mae bodolaeth cytundeb gwasanaeth dynamig, sy'n cynnwys amcanion a thargedau mesuradwy, yn hollbwysig er mwyn darparu gwasanaeth derbyniol ac effeithlon i ddarparwyr gwasanaeth, y comisiynydd a'r cleientau.



### **Argymhelliad 5.10**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, mewn partneriaeth â'r darparwr eiriolaeth, sicrhau bod y Cytundeb Lefel Gwasanaeth yn diffinio'r gwasanaeth sydd i'w ddarparu a gwneud trefniadau clir ar gyfer monitro ac adolygu'r gwasanaeth hwnnw. Dylai natur y gwasanaeth sydd i'w ddarparu fod yn hollol glir a dylid cynnwys nodyn clir yn egluro beth y disgwylir i rôl yr eiriolwr ei gyflawni.

### **10 O fewn y Cytundeb Lefel Gwasanaeth, a oes protocol neu bolisi cytunedig ynghylch pa wybodaeth neu bersonél y gall eiriolwr eu gweld/cysylltu â hwy ar ran eu cleient?**

- Dywedodd 1 awdurdod lleol nad oedd ganddo wasanaeth eiriolaeth penodol neu arbennig.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol fod ganddynt brotocol cytunedig.
- Dywedodd 18 awdurdod lleol nad oedd ganddynt brotocol cytunedig.

Cafodd y cwestiwn hwn ei gynnwys oherwydd ein bod wedi dod yn ymwybodol o anawsterau a oedd wedi codi mewn perthynas â cheisiadau gan eiriolwyr am gael gweld ffeil bersonol y plentyn, neu uwch aelodau o'r staff yn yr asiantaeth, neu i gael cyfweiliadau gyda gofalwyr maeth. O safbwynt y deunaw awdurdod lleol nad oedd ganddynt brotocol cytunedig, roedd angen darparu senarios achos damcaniaethol ar gyfer staff yr awdurdod lleol a darparwyr gwasanaeth cyn cael cydnabyddiaeth y gallai'r materion hyn fod yn broblem heb gynllunio ymlaen llaw.

### **Argymhelliad 5.11**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, mewn partneriaeth â'r darparwr eiriolaeth, sicrhau bod y cytundeb lefel gwasanaeth yn cynnwys cymal cytunedig ynghylch hawl y darparwr eiriolaeth i weld wybodaeth a staff.

### **11 A yw'r Cytundeb Lefel Gwasanaeth yn nodi'n benodol ai'r awdurdod lleol, y darparwr gwasanaeth neu'r plentyn sy'n pennu gwaith yr eiriolwr ar ôl ei benodi/phenodi?**

- Nid oes gan 1 awdurdod lleol wasanaeth eiriolaeth penodol neu arbennig.
- Nododd 9 awdurdod lleol pwy oedd i bennu gwaith yr eiriolwr.
- Ni nododd 12 awdurdod lleol pwy oedd i bennu gwaith yr eiriolwr.

Disgwylid yn gyffredinol mai'r plentyn neu'r person ifanc a fyddai'n pennu gwaith yr eiriolwr, ond roedd diffyg eglurder ar y cyfan ynghylch sut y digwyddai'r broses hon. Er enghraifft, pan benodir eiriolwyr ar gyfer plant a phobl ifanc nad ydynt wedi mynegi pryderon arbennig neu benodol, beth yw rôl yr eiriolwr? Mae ganddo rôl bendant yn ddi-os i sicrhau bod dymuniadau a barn y plentyn neu'r person ifanc yn cael eu hystyried yn ddifrifol mewn fforymau gwneud penderfyniadau.

Efallai y bydd ar blant a phobl ifanc angen gwahanol fathau a lefelau o eiriolaeth: er enghraifft, efallai y bydd plentyn yn dymuno i oedolyn o'r tu allan i'r awdurdod lleol egluro'r rhesymau dros benderfyniad sydd wedi ei wneud ynghylch ei fywyd, neu, efallai y bydd am gyflwyno cwyn am

**Cwestiwn i blant a phobl ifanc**  
***Pwy sy'n dweud wrth eiriolwr sut y gall eich helpu chi?***

Y Frenhines – 2

Chi – 17

Mae ganddyn nhw reolau ysgrifenedig – 7

Pobl y gwasanaethau cymdeithasol – 9



wasanaeth neu bolisi a threfniadau, neu y bydd yn dymuno cael cymorth oedolyn i'w helpu i fynegi ei farn. Mae'r swyddogaethau hyn yn galw am sgiliau a gwybodaeth sylfaenol wahanol.

### **12 A yw'r Cytundeb Lefel Gwasanaeth yn nodi'r aelod staff yn eich Adran sy'n gyfrifol am reoli gwasanaethau eiriolaeth?**

- Nid oes gan 1 awdurdod lleol wasanaeth eiriolaeth penodol neu arbennig.
- Ni nododd 5 awdurdod lleol aelod o'r staff sy'n gyfrifol am reoli gwasanaethau eiriolaeth.
- Nododd 16 awdurdod lleol aelod o'r staff sy'n gyfrifol am reoli gwasanaethau eiriolaeth.

O'r un ar bymtheg awdurdod lleol a nododd aelod o'r staff sy'n gyfrifol am reoli gwasanaethau eiriolaeth, roedd amrediad eang o swyddi a statws o fewn y sefydliad, er enghraifft, Swyddog Cwynion Plant, Prif Swyddogion, Rheolwyr Gwasanaethau Plant, Swyddogion Comisiynu, a Chyfarwyddwyr Cynorthwyol.

Dywedodd pob un o'r pum awdurdod lleol na nodasant aelod o'r staff sy'n gyfrifol am reoli gwasanaethau eiriolaeth eu bod yn bwriadu newid y sefyllfa.

Roedd y darparwyr gwasanaeth yn barod iawn i dderbyn bod cyfathrebu, cysylltiadau, ac arferion dydd i ddydd o ganlyniad, yn well pan oedd gan yr awdurdodau lleol reolwr penodol ac enwebedig y gallent gysylltu ag ef ar gyfer y gwasanaeth.

### **13 A yw'r Cytundeb Lefel Gwasanaeth yn pennu faint o brofiad a/neu hyfforddiant y byddid yn disgwyl i eiriolwyr feddu arno, fan lleiaf?**

- Nid oes gan 1 awdurdod lleol wasanaeth eiriolaeth penodol neu arbennig.
- Mae 5 awdurdod lleol yn pennu faint o brofiad y byddid yn disgwyl i eiriolwr feddu arno, fan lleiaf.
- Nid oedd 16 awdurdod lleol yn pennu faint o brofiad y byddid yn disgwyl i eiriolwr feddu arno, fan lleiaf.

Gofynnwyd cwestiynau atodol i'r un ar bymtheg awdurdod lleol nad oedd yn pennu lefel sylfaenol o brofiad neu hyfforddiant, ynghylch y gydberthynas rhwng polisïau a threfniadau recriwtio a dewis eu hadran, ac arferion recriwtio a dewis y darparwr gwasanaeth. Dywedodd y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol eu bod yn gadael y broses o recriwtio a dewis eiriolwyr i'r darparwyr gwasanaeth, a hynny yn unol â pholisïau a threfniadau'r asiantaethau hynny.

Nododd sawl awdurdod lleol y dylai'r meini prawf ar gyfer dewis eiriolwyr fod mor eang ag sy'n bosib er mwyn annog cynifer o geisiadau ag sy'n bosib o bob rhan o'r gymuned, ac nid y rhai hynny sydd â chymhwyster gwaith cymdeithasol yn unig. Roedd y gallu i sefydlu perthynas gyda phlentyn er mwyn cyfathrebu'n effeithiol gyda phlentyn, ac ar ei ran, yr un mor bwysig â deall y fframweithiau cyfreithiol a threfniadol a ddefnyddid er mwyn darparu gwasanaethau. Mynegwyd y farn y gellid gwneud iawn am brinder gwybodaeth am y fframwaith deddfwriaethol neu reolaethol mewn sesiynau goruchwylio rheolaidd a strwythuredig. Ond ni fyddai hyn yn dderbyniol nac yn ymarferol oni bai fod y goruchwyliwr yn meddu ar y wybodaeth ddamcaniaethol ac ymarferol sylfaenol.

Mae natur y gwasanaeth eiriolaeth a ddarperir drwy Gymru'n amrywio o'r naill awdurdod lleol i'r llall ac o'r naill ddarparwr i'r llall. O ganlyniad, byddai'n anodd, ac efallai'n anymarferol ceisio paratoi patrwm ar gyfer manyleb person safonol. Er hyn, roedd yn amlwg nad oedd y rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol wedi ystyried sut yr oeddent yn mynd i recriwtio a dewis eiriolwyr, a'u bod wedi bod yn dibynnu yn hytrach ar yr hyn a gynigid gan y darparwr gwasanaeth.

#### 14 A yw'r Cytundeb Lefel Gwasanaeth yn pennu pa lefel o gyfrinachedd y gall plant a phobl ifanc ei disgwyl gan y gwasanaethau eiriolaeth?

- Nid oes gan 1 awdurdod lleol wasanaeth eiriolaeth penodol neu arbennig.
- Nid oedd 8 awdurdod lleol yn pennu pa lefel o gyfrinachedd y gallai plant a phobl ifanc ei disgwyl gan y gwasanaethau eiriolaeth.
- Roedd 13 awdurdod lleol yn pennu pa lefel o gyfrinachedd y gallai plentyn neu berson ifanc ei disgwyl.

O'r awdurdodau lleol a oedd yn cynnwys cyfeiriad at 'gyfrinachedd' yn y cytundeb lefel gwasanaeth, neu'r protocol, y dull gweithredu a fabwysiedid oedd y byddai'r mater yn cael ei gyfeirio yn ôl i sylw'r gwasanaethau cymdeithasol:

- pan fyddai'r eiriolwr o'r farn bod y plentyn neu'r person ifanc mewn perygl o gael niwed difrifol (dim diffiniad o niwed difrifol)
- pan fyddai'r eiriolwr o'r farn bod y plentyn neu'r person ifanc mewn perygl o gael niwed sylweddol (dim diffiniad o niwed sylweddol).

Mewn enghreifftiau eraill, cyfeirid at y ffaith y disgwylid i'r eiriolwr ddilyn polisïau a threfniadau'r asiantaeth sy'n ei gyflogi (ni roddwyd diffiniad o'r rhain), a Phwyllgor Amddiffyn Plant y Rhanbarth, ynghyd â pholisïau a threfniadau adran y gwasanaethau cymdeithasol.

Mewn un awdurdod lleol nad oedd ganddo ddatganiad safbwynt penodol yn y Cytundeb Lefel Gwasanaeth ynghylch ymatebion i ddatgeliadau a wneid gan blant neu bobl ifanc a oedd yn ymwneud â chamdriniaeth, daeth yn amlwg yn ystod trafodaethau bod dehongliad y darparwr gwasanaeth o'r ymarfer a ddisgwylid yn wahanol iawn i un yr awdurdod lleol. O ganlyniad, byddai'n werth edrych ar y materion hyn fel bod yr hyn a ddisgwylir gan y ddwy ochr yn eglur.

Roedden nhw'n ei gadw fo'n breifat a rhyngof fi a'm gweithiwr, ac os oedd angen i rywun arall wybod roedden nhw'n gofyn i mi gyntaf ac yn gofyn am nghaniatâd i cyn dweud wrth rywun arall - os baswn i'n dweud na, fyddai'r peth yn mynd ddim pellach oni bai fod o'n rhywbeth oedd i 'neud â niwed i mi fy hun.

Nododd awdurdodau lleol a darparwyr gwasanaeth eu bod wedi eu rhwymo i ufuddhau i'r ddeddfwriaeth, canllawiau Llywodraeth Cynulliad Cymru, a Pholisïau a Threfniadau Pwyllgor Rhanbarthol Amddiffyn Plant Cymru Gyfan wrth ddelio gyda datgeliadau yn ymwneud â chamdriniaeth sy'n cael eu gwneud gan blant neu bobl ifanc.

Dywedodd un darparwr gwasanaeth mai ei bolisi oedd egluro materion yn ymwneud â chyfrinachedd ac ymateb ei asiantaeth i bob plentyn neu berson ifanc yn y cyfarfod cyntaf. Crybwyllodd sawl darparwr gwasanaeth fod gwybodaeth am ymagwedd ei asiantaeth tuag at gyfrinachedd yn y wybodaeth a roddai i blant a phobl ifanc. Yr hyn sy'n bwysig yw ei bod yn ymddangos bod y plant a'r bobl ifanc a fu'n ymwneud â'r Arolwg yn gliriach ynghylch ffiniau cyfrinachedd.

**Cwestiwn i blant a phobl ifanc**  
**Wrth bwy y dylai oedolyn ddweud yr hyn rydych wedi ei ddweud wrtho?**

Neb arall heb eich caniatâd chi - 15  
Neb arall oni bai y gallai rhywun gael ei frifo os nad ydynt yn dweud - 10  
Unrhyw un a fyddai'n gwrando - 6  
Unrhyw oedolyn maen nhw'n meddwl ei fod yn bwysig - 6

### Argymhelliad 5.12

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, mewn partneriaeth â'r darparwr gwasanaeth, sicrhau bod cymal eglur ar gyfrinachedd yn cael ei gynnwys ym mhob Cytundeb Lefel Gwasanaeth a'i fod ar gael i holl ddefnyddwyr a darpar ddefnyddwyr y gwasanaeth eiriolaeth.

## Rhan 4 Gweithredu Gwasanaethau Eiriolaeth

Bwriad y rhan hon oedd cael gwybodaeth ynghylch trefniadau gweithredu'r gwasanaethau eiriolaeth.

### 15 A oes gan y gwasanaethau cymdeithasol bolisi a gweithdrefnau ysgrifenedig ar ddarparu gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc?

Dyweddod wyth o'r un ar hugain o awdurdodau lleol sy'n darparu gwasanaeth eiriolaeth fod ganddynt bolisi a gweithdrefnau ysgrifenedig yn ymwneud â darparu gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc.

Nid yw cael polisi a gweithdrefnau ysgrifenedig yn gwarantu'n awtomatig bod y ddarpariaeth eiriolaeth yn yr awdurdod lleol hwnnw'n glir ac yn hysbys i'r holl weithwyr perthnasol.

Fodd bynnag, mae'n ofid i ni bod cynifer o awdurdodau lleol heb osod nodau a ffiniau eu gwasanaeth eiriolaeth yn glir mewn ffurf ysgrifenedig. Ymddengys bod awdurdodau lleol yn dibynnu ar ddeunydd cyhoeddusrwydd gan y darparwr eiriolaeth fel ffordd o hysbysu a hyfforddi eu staff ynghylch y gwasanaeth sydd ar gael, ond cynlluniwyd y deunydd hwn wrth gwrs ar gyfer pwrpas a chynulleidfa wahanol.

### 16 Sut mae plant a phobl ifanc yn gallu cael gafael ar wasanaethau eiriolaeth?

Dull Cael Gafael ar Wasanaethau	Nifer yr Awdurdodau Lleol
Mynediad uniongyrchol gan blant a phobl ifanc	15
ffôn di-dâl	7
e-bost	1
Cyfeiriad gan weithwyr cymdeithasol a gweithwyr proffesiynol eraill	16
Rhieni/gofalwyr	7
Enwau wedi eu darparu'n awtomatig heb ganiatâd	1
Anogaeth gan Swyddogion Adolygu a Chadeiryddion Annibynnol	4
Sesiynau Ymgynghori/Galw heibio	5
Siop Wybodaeth/Cylchlythyrau	2
Trwy Ysgolion	1

### Argymhelliad 5.13

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, mewn partneriaeth â'r darparwr eiriolaeth, sicrhau bod plant a phobl ifanc yn gallu cael mynediad uniongyrchol i'r gwasanaeth yn ogystal â thrwy gael eu cyfeirio.

### 17 Sut y mae gweithwyr gwasanaethau cymdeithasol yn cael gwybod am y gwasanaethau eiriolaeth sydd ar gael i blant a phobl ifanc?

Dull hysbysu staff	Nifer yr awdurdodau lleol
Hyfforddiant cynefino	12
Mynediad at bolisi a gweithdrefnau	12
Hyfforddiant mewn swydd	6

Dywedodd deuddeg awdurdod lleol eu bod yn hysbysu eu gweithwyr ynghylch eu gwasanaeth eiriolaeth drwy eu hyfforddiant cynefino. Os nad yw gweithwyr newydd yn cael gwybodaeth glir am rôl y gwasanaeth eiriolaeth yna tansellir effeithiolrwydd y broses gyfeirio.

Dywedodd deuddeg awdurdod lleol fod eu gweithwyr yn gallu gweld polisiâu a gweithdrefnau er mwyn cael gwybodaeth am ddarpariaeth eiriolaeth eu hawdurdod lleol. Mae'r nifer hwn yn siomedig ynddo'i hun: ac mae'n waeth fyth o gofio mai dim ond wyth awdurdod lleol sydd â pholisi a gweithdrefnau ysgrifenedig (gweler ymatebion C15). Ar ôl gofyn mwy o gwestiynau, daeth yn amlwg bod nifer o'r awdurdodau lleol hyn yn cyfeirio at daflenni gwybodaeth sydd ar gael i'r cyhoedd. Mae'n bwysig bod deunydd o'r fath ar gael i weithwyr ond ni ddylid tybio bod hyn yn drefniant effeithiol yn lle datganiad o bolisi a threfniadau gweithredu'r adran.

Yn ychwanegol at hyn, er bod cael gweld polisi a gweithdrefnau ysgrifenedig yn bwysig, dylid darparu hyfforddiant cynefino a hyfforddiant mewn swydd hefyd. Dyma lle gellir gwyntyllu a chael trafodaeth adeiladol ar roliau clir a thensiynau posib. Dywedodd chwe awdurdod lleol eu bod yn darparu hyfforddiant mewn swydd ynghylch eu darpariaeth eiriolaeth i'w gweithwyr ar hyn o bryd.

Dywedodd sawl awdurdod lleol ei fod yn defnyddio prosesau eraill er mwyn rhoi gwybodaeth i weithwyr, gan gynnwys y canlynol:

- Goruchwylio.
- Trafod mewn cyfarfodydd tîm.
- Gweithiwr eiriolaeth/rheolwr prosiect yn mynychu cyfarfodydd tîm.
- Arddangos gwybodaeth mewn mannau amlwg.
- Cyfarfodydd briffio gan y Cyfarwyddwr Cynorthwyol.
- Sesiwn Ymgynghori Plant yn Gyntaf ar gyfer staff.
- Cynnwys staff yn y Grwp Ymgynghori/Rheoli Eiriolaeth.
- Adroddiadau chwarterol ar eiriolaeth i'r staff.
- Fforwm Gofal Maeth a chyfarfodydd grŵp cefnogi.

Yn anffodus, ni welwyd unrhyw gyfeiriad at gynnwys plant a phobl ifanc mewn hyfforddiant i gynyddu ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth eiriolaeth i grwpiau o staff.

Mae plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal yn dibynnu ar oedolion deallus a chefnogol o'u cwrpas, i amddiffyn eu hawliau a hybu eu lles. Os nad yw oedolion, fel gweithwyr cymdeithasol a gofawyr maeth, yn meddu ar wybodaeth drylwyr am y gwasanaeth eiriolaeth, ac yn gyfforddus â rôl a pheirianwaith y gwasanaeth, yna mae'n amheus a ydynt yn gallu rhoi pob anogaeth i blentyn neu berson ifanc a allai fod angen defnyddio'r gwasanaeth.

#### **Argymhelliad 5.14**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol nodi canllawiau cyfeirio clir ar gyfer y ddarpariaeth eiriolaeth i'w gweithwyr. Dylai gwybodaeth am bolisi a gweithdrefnau fod o fewn cyrraedd rhwydd ynghyd ag unrhyw ddeunydd cyhoeddusrwydd perthnasol.

#### **Argymhelliad 5.15**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod staff perthnasol yn cael hyfforddiant rheolaidd yn y ddarpariaeth eiriolaeth sydd ar gael a bod yr hyfforddiant hwn yn cael ei ddarparu'n flynyddol. Dylid cynnwys y plant a'r bobl ifanc y mae'r ddarpariaeth eiriolaeth yn eu gwasanaethu yn y broses o hyfforddi staff awdurdodau lleol.

## 18 *Sut y mae plant a phobl ifanc yn cael gwybod am y gwasanaethau eiriolaeth sydd ar gael iddynt?*

Dywedodd pob un o'r un ar hugain awdurdod lleol a oedd yn darparu gwasanaeth eiriolaeth eu bod wedi ceisio sicrhau bod gwybodaeth am y ddarpariaeth eiriolaeth ar gael i blant a phobl ifanc. Mae'r rhestr isod yn disgrifio'r holl ddulliau a nodwyd:

- Taflenni/pamffledi gwybodaeth penodol.
- Taflenni cwynion yn cynnwys cyfeiriad at Eiriolaeth.
- Gwybodaeth yn y Pecynnau Gwybodaeth ar gyfer Plant sy'n Derbyn Gofal.
- Swyddogion Adolygu'n codi eiriolaeth yn yr adolygiad statudol ar gyfer plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal.
- Yr Eiriolwyr yn ymweld ag unedau preswyl.
- Fforymau leuenctid a sesiynau ymgynghori.
- Poster.
- Siop Wybodaeth.

### **Cwestiwn i blant a phobl ifanc Sut gawsoch chi wybod am eiriolaeth?**

Erioed wedi clywed amdano - 4

Cael taflen - 5

Gweld poster - 3

Rhywun yn sôn amdano - 13

Dywedodd un awdurdod lleol ei fod yn rhoi taflenni ar hysbysfyrdau mewn ysgolion, ac mae hyn i'w ganmol. Dywedodd awdurdod arall ei fod yn recriwtio ac yn hyfforddi pobl ifanc sydd wedi bod yn derbyn gofal yn y gorffennol i helpu i ymweld fel gwirfoddolwyr â phlant sy'n derbyn gofal ar hyn o bryd. Mae hwn yn syniad y byddai llawer o awdurdodau lleol eraill o bosib yn hoffi ei ystyried.

Mae cynyddu ymwybyddiaeth o'i wasanaethau a meithrin hyder plant a phobl ifanc yn dasg bwysig i'r awdurdod lleol a'r darparwr eiriolaeth.

Dylid rhoi cyhoeddusrwydd drwy restr bostio uniongyrchol, cynhyrchu taflenni cyffredinol a thafleuni wedi eu targedu a datblygu tudalennau gwe rhyngweithiol. Dylai hyn gael ei wneud ar y cyd gan yr awdurdod lleol a'r darparwr eiriolaeth.

### **Argymhelliad 5.16**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ysgwyddo cyfrifoldeb cyfartal ochr yn ochr â'r darparwr eiriolaeth am roi cyhoeddusrwydd i'r gwasanaeth eiriolaeth sydd ar gael.

## 19 *Os caiff deunydd cyhoeddusrwydd ei gynhyrchu, a yw plant a phobl ifanc yn cynorthwyo neu'n cyfrannu at y gwaith o'i gynhyrchu?*

Dywedodd un ar bymtheg o'r un ar hugain awdurdod lleol sydd â gwasanaeth eiriolaeth fod plant a phobl ifanc wedi cynorthwyo neu gyfrannu tuag at y gwaith o gynhyrchu deunydd cyhoeddusrwydd yn ymwneud â'r ddarpariaeth eiriolaeth.

Plant a phobl ifanc sydd yn y sefyllfa orau i benderfynu sut y gellir sicrhau bod gwybodaeth o'r fath o fewn cyrraedd rhwydd iddynt hwy a'u cyfoedion. Yn ychwanegol at hyn, gall y broses o gynllunio deunydd o'r fath yn aml weithredu fel catalydd er mwyn sefydlu cnewyllyn o ddiddordeb, fel bod y plant a'r pobl ifanc a'r awdurdod lleol yn elwa.

### **Argymhelliad 5.17**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, mewn partneriaeth â'r darparwr eiriolaeth, barhau i gynnwys plant a phobl ifanc yn y gwaith o gynhyrchu unrhyw ddeunyddiau cyhoeddusrwydd.

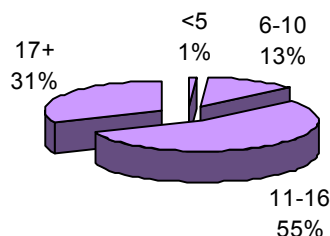
## 20 A yw'r gwasanaethau cymdeithasol yn cadw cofnod o'r defnydd a wneir o eiriolwyr?

Dyweddodd pedwar ar ddeg o'r un ar hugain awdurdod lleol sy'n darparu gwasanaeth eiriolaeth eu bod yn cadw cofnod o'r modd y defnyddir eiriolwyr / gwasanaeth eiriolaeth.

D.S. Nid oedd y ffigurau a ddarparwyd yn gyflawn ac roeddent yn amlwg yn ymwneud â'r math penodol o wasanaeth a gynigid.

Mae'r ffaith ei bod yn ymddangos nad oes gan 8 o'r 21 awdurdod lleol drefniadau ar gyfer monitro'r defnydd o eiriolwyr yn amlwg yn anfodhaol. Mae trefniadau monitro'n caniatáu i awdurdod lleol sicrhau bod y gwasanaeth yn perfformio'n dda a nodi problemau posib yn gynnar.

### Oedran plant sy'n cael eu cynorthwyo gan eiriolwyr



## 21 Pa drefniadau sydd gan eich Awdurdod i fonitro sut mae'r polisi a'r gweithdrefnau'n cael eu gweithredu a sut y cydymffurfir â hwy yng nghyd-destun darparu gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc?

- Cyfeiriodd 10 awdurdod lleol at adroddiad chwarterol gan y darparwr eiriolaeth.
- Cyfeiriodd 2 at adroddiad bob dwy flynedd.
- Dywedodd 3 fod 'cyfarfodydd rheolaidd' yn cael eu cynnal.

Defnyddir Grwp Rheoli neu Gynghori gan mwyaf fel y peirianwaith ar gyfer monitro sut mae'r polisi a'r gweithdrefnau'n cael eu gweithredu a sut y cydymffurfir â hwy yng nghyd-destun darparu gwasanaethau eiriolaeth. Yn ôl un awdurdod lleol: 'Cyfarfod chwarterol dan gadeiryddiaeth Cyfarwyddwr y Cylch yw'r Grwp Cynghori, ac fe'i mynychir gan drawstoriad o staff gweithredol a strategol sy'n derbyn adroddiadau chwarterol ac Adroddiad Blynnyddol'.

Cyfyd cwestiynau, fodd bynnag, ynghylch pa mor uchel yw swyddi'r staff sy'n ymwneud â'r trefniadau monitro o fewn y sefydliad. Roedd un awdurdod lleol yn ystyried yn onest bod y staff oedd yn aelodau o'i 'grŵp' monitro mewn swyddi 'rhy isel' yn y sefydliad.

Cyfeiriodd nifer o'r awdurdodau lleol at gynnwys Swyddog Contractau yn eu proses fonitro.

O safbwynt yr awdurdodau lleol hynny nad oes ganddynt ystadegau i ddangos faint o ddefnydd a wneir o'u darpariaeth eiriolaeth, mae'n anodd deall sut y gallant ddelio'n gywir gyda threfniadau monitro o'r fath.

Dim ond un awdurdod lleol ddywedodd ei fod yn cynnwys plant a phobl ifanc (defnyddwyr y gwasanaethau) yn y broses fonitro. Eglurodd ei fod yn anfon holiaduron at blant a phobl ifanc a'i fod yn datblygu cynlluniau er mwyn cynnwys pobl ifanc yn ei Grwp Rheoli o Hydref 2002 ymlaen.

### Argymhelliad 5.18

Dylai darparwyr gwasanaethau eiriolaeth gynhyrchu adroddiadau chwarterol yn cynnwys dadansoddiad ansoddol a meintiol o'u gwaith, a dylai'r adroddiadau hyn gael eu trafod ar lefel uwch reolwyr mewn adrannau gwasanaethau cymdeithasol.

## Rhan 5 – Y Cyd-destun Ehangach ar gyfer Gwasanaethau Eiriolaeth

Bwriad y rhan hon oedd cael gwybodaeth am y cyd-destun y mae gwasanaethau eiriolaeth yn gweithio ynddo a chlywed barn a safbwyntiau ynghylch sut y dylid datblygu'r gwasanaeth eiriolaeth yn y dyfodol.

### **22 *Ers pryd y mae gan y gwasanaethau cymdeithasol drefniadau ar gyfer gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc?***

O'r 18 awdurdod lleol a allai ateb y cwestiwn hwn:

- Dywedodd 5 fod ganddynt drefniadau ers llai na 2 flynedd.
- Dywedodd 8 fod ganddynt drefniadau ers rhwng 2 a 4 blynedd.
- Dywedodd 5 fod ganddynt drefniadau ers 5 mlynedd neu fwy.

### **23 *Sut mae'r gwasanaethau cymdeithasol yn adolygu'r trefniadau ar gyfer gwasanaethau eiriolaeth?***

- Cyfeiriodd 6 awdurdod lleol ni at eu Cytundeb Lefel Gwasanaeth. Fodd bynnag, ar ôl edrych arnynt, gwelwyd nad oedd manylion am drefniadau adolygu penodol.
- Dywedodd 8 awdurdod lleol eu bod yn cynnal cyfarfodydd adolygu penodol bob chwarter.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol eu bod yn gwneud hynny bob dwy flynedd.
- Dywedodd 3 awdurdod lleol eu bod yn gwneud hynny bob blwyddyn.
- Roedd 3 awdurdod lleol wrthi'n cynnal adolygiad a thrafodaeth sylweddol ynghylch y math o wasanaethau eiriolaeth a ddarperid ganddynt.

Mae'n hanfodol bod gwasanaethau eiriolaeth yn cael eu hadolygu'n rheolaidd. Gallai anghenion plant a phobl ifanc newid ynghyd a ffocws y gwasanaethau cymdeithasol. Mae cyfathrebu rheolaidd rhwng y darparwr gwasanaeth a'r gwasanaethau cymdeithasol yn bwysig er mwyn darparu gwasanaeth o ansawdd da.

Dywedodd dau awdurdod lleol eu bod yn cynnwys plant a phobl ifanc mewn trefniadau adolygu, a dywedodd dau arall eu bod yn awyddus i wneud hynny yn y dyfodol. Union bwrpas eiriolaeth yw galluogi plant a phobl ifanc i gael gwrandawriad. Dylai cynnwys plant a phobl ifanc yn y broses o adolygu eu gwasanaeth eu hunain fod yn ffordd uniongyrchol ac amlwg o sicrhau bod y gwasanaeth yn cyflawni'r hyn y bwriadwyd iddo ei wneud.

#### **Argymhelliad 5.19**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol wneud adolygiad blynyddol o'r ddarpariaeth eiriolaeth. Dylai'r adolygiad hwn gynnwys y plant a'r bobl ifanc sy'n cael eu gwasanaethu gan y ddarpariaeth eiriolaeth.

### **24 *A yw plant a phobl ifanc yn gallu defnyddio'r gwasanaethau eiriolaeth a ddarperir gan y gwasanaethau cymdeithasol i gyflwyno sylwadau i wasanaethau awdurdodau lleol ac asiantaethau eraill?***

Dywedodd deunaw o'r 21 awdurdod lleol sy'n gweithredu gwasanaeth eiriolaeth fod hyn yn digwydd neu y gallai ddigwydd.

O'r rhain, dywedodd saith mai yn y sector addysg y byddai hyn yn digwydd fel arfer. Mae'n gadarnhaol gweld cymaint o dystiolaeth bod gwasanaeth eiriolaeth ar gyfer plant yn cael ei weld fel mater corfforaethol yn hytrach na mater ar gyfer y gwasanaethau cymdeithasol yn unig. Byddai'n dda pe bai'r uned eiriolaeth y cyfeirir ati yn Argymhelliad 5.7 yn ystyried a ddylai pob plentyn gael hawl statudol i dderbyn gwasanaeth eiriolaeth mewn perthynas ag unrhyw fater sy'n ymwneud â'r awdurdod lleol.



Tynnodd un awdurdod lleol sylw at bwysigrwydd Panel Rhieni Corfforaethol fel cyfle i godi a thrafod materion trawsffiniol sy'n effeithio ar blant a phobl ifanc, gan ddweud: *'Fe'i cynhelir mewn lleoliadau y mae plant a phobl ifanc yn teimlo'n gyfforddus ynddynt. Mae cronfa benodol hefyd er mwyn cynnwys plant a phobl ifanc yn y Panel Rhieni Corfforaethol, a gallant benderfynu sut i'w defnyddio.'*

Y cam uchelgeisiol ond angenrheidiol nesaf yw i awdurdodau lleol alluogi eu gwasanaethau eiriolaeth i ddatblygu cysylltiadau gydag asiantaethau allanol, ac efallai mai'r un mwyaf perthnasol fyddai iechyd. Dywedodd tri awdurdod lleol eu bod yn awyddus i ddatblygu cysylltiadau gyda sefydliadau iechyd.

#### **Argymhelliad 5.20**

Dylai awdurdodau lleol ddatblygu eu darpariaeth eiriolaeth er mwyn caniatáu i blant a phobl ifanc ddefnyddio'r gwasanaeth i gyflwyno sylwadau ynghylch unrhyw fater corfforaethol yn hytrach na materion sy'n ymwneud â'r gwasanaethau cymdeithasol yn unig.

#### **Argymhelliad 5.21**

Dylai awdurdodau lleol roi blaenoriaeth i ddatblygu protocolau rhyngddynt hwy eu hunain, eu darparwr eiriolaeth a sefydliadau iechyd. Ni ddylai anghenion y plentyn gael eu rhannu'n annaturiol ar sail ffiniau artiffisial llywodraeth.

### **25 Ydych chi'n caniatáu i blant a phobl ifanc gael rhywun o'u dewis hwy eu hunain i siarad ar eu rhan, megis teulu, ffrindiau neu gyfoedion?**

Dywedodd un ar hugain o'r 22 awdurdod lleol eu bod yn caniatáu i hyn ddigwydd.

Pwysleisiodd yr un awdurdod lleol nad oedd yn caniatáu i hyn ddigwydd (ond a oedd yn darparu gwasanaeth eiriolaeth), ochr yn ochr â'i ddarparwr gwasanaeth, bod angen gwneud gwasanaethau eiriolaeth yn fwy 'proffesiynol'. Mae sail i'r pryder hwn.

Pan fydd y Safonau Cenedlaethol ar gyfer Eiriolaeth yn cael eu cyhoeddi, a mwy a mwy o bwyslais statudol yn cael ei roi ar ddarparu'r gwasanaeth hwn, bydd ymarfer yn dod yn fwy cyson a mwy o sylw'n cael ei roi i safoni'r gwasanaethau a ddarperir.

#### **C.1 i blant a phobl ifanc Pwy sy'n eiriolwr?**

Person proffesiynol – 6  
Ffrind neu berthynas – 5  
Unrhyw un sy'n eich helpu i  
siarad am bethau – 16

Mae eiriolaeth yn ymwneud â galluogi plant i gael gwrandawriad ac, os yw plant a phobl ifanc yn dewis cael aelod o'r teulu, ffrindiau neu gyfoedion i siarad ar eu rhan, yna yn sicr, rôl yr eiriolwr yw hwyluso hyn drwy gynnig cefnogaeth broffesiynol i'r person hwn.

#### **Argymhelliad 5.22**

Dylai darparwyr gwasanaeth eiriolaeth gydnabod a chefnogi teulu, ffrindiau neu gyfoedion a ddewisir gan blant a phobl ifanc i fynegi eu barn.

### **26 Pan fo gwasanaethau eiriolaeth yn cynorthwyo plant a phobl ifanc i fynd ar drywydd materion penodol sy'n peri pryder a/neu gwynion neu sylwadau, a oes peirianwaith ar gyfer bwydo'r pryderon penodol hyn i'r broses o lunio polisiau ac ymarfer?**

Dywedodd pedwar ar bymtheg o'r 21 awdurdod lleol a oedd yn darparu gwasanaeth eiriolaeth fod ganddynt beirianwaith o'r fath. Disgwylid i hyn ddigwydd ym mhob achos drwy gyfarfodydd rheolaidd yr uwch reolwyr.



Dyweddodd saith awdurdod lleol fod ganddynt aelod penodol o'r staff a oedd yn gyfrifol am ddod â materion o'r fath i sylw'r tîm rheoli. Mewn un awdurdod lleol, rhoddwyd pwyslais penodol yn swydd-ddisgrifiad y Swyddog Cwynion Plant ar gysylltiad uniongyrchol â Chyfarwyddwr yr Adran.

Mae'r broses o ddysgu o'r materion sy'n codi drwy eiriolaeth yn werthfawr iawn, felly gellir gwella'r gwasanaeth i bob plentyn a pherson ifanc ac nid yn unig i'r unigolion hynny sy'n ddigon ffodus i gael eu clywed.

Yn ôl un awdurdod lleol:

*'Mae'r holl staff sy'n ymwneud â'r gwaith yn mynychu sesiwn adborth ar ôl cwblhau ymchwiliadau i gwynion. Llunnir cynllun gweithredu yn nodi gwaith y mae angen ei wneud o fewn amserlenni cytunedig a'r sawl sydd i fod yn gyfrifol am y gwaith hwn. Mae'r canlyniadau'n sail ar gyfer cynlluniau Darparu a Gweithredu Gwasanaeth ac yn eu tro i'r Gwasanaeth Plant.'*

Rhaid canmol y broses hon. Gallai gwasanaethau eiriolaeth gael effaith sylweddol ar fywydau'r cleientau sy'n eu derbyn a gallant hefyd newid profiadau grŵp llawer ehangach o blant a phobl ifanc yn y gymuned.

### **Argymhelliad 5.23**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol barhau i sicrhau bod peirianwaith ar gyfer derbyn adborth ynghylch materion gan ddarparu'r eiriolaeth er mwyn helpu i ddatblygu'r gwaith o gynllunio a darparu gwasanaethau.

## **27 A yw'r gwasanaethau eiriolaeth yn ardal eich awdurdod lleol chi, yn gweithredu'n gyffredinol ar ran plant a phobl ifanc i ddylanwadu ar y gwasanaeth a ddarperir?**

Dyweddwyd bod eiriolaeth gyffredinol yn digwydd mewn tri ar ddeg o'r dau ar hugain o awdurdodau lleol. Roedd yr enghreifftiau o weithredu o'r fath a roddwyd yn cynnwys Cynllunio Llwybr, Grŵp Gwerth Gorau'r Gwasanaeth Llety, y broses Gwynion a'r Strategaeth Lleoliadau ar gyfer Plant sy'n Derbyn Gofal.

Mae gwasanaeth eiriolaeth sy'n cael ei ddarparu ar gyfer materion penodol yn wahanol i un sy'n bodoli er mwyn ymgyrchu a lloio ar ran cymuned sydd â diddordeb penodol. Mae'r naill a'r llall yn caniatáu gwrandawriad i lais grŵp bregus ac o ganlyniad yn dod dan y diffiniad eang o 'eiriolaeth'. Mae'r naill a'r llall yn caniatáu trosglwyddo barn a gwybodaeth ynghylch gwasanaethau rhwng yr awdurdod lleol a'r plant a'r bobl ifanc a wasanaethir ganddo, ac maent o fudd i'w gilydd. Nid oes rhaid, a gallai fod yn wrthgynhyrchiol mewn gwirionedd, i'r un sefydliad ymwneud â darparu'r ddau wasanaeth.

Rhaid i'r awdurdod lleol sylweddoli y bydd rhywfaint o orgyffwrdd. Yn yr un modd ag y gallai materion unigol gael eu defnyddio fel sail ar gyfer datblygu polisi cyffredinol, bydd grŵp sy'n ymwneud â darparu eiriolaeth yn datblygu profiad o reidrydd mewn meysydd sydd o ddiddordeb i lawer o bobl ac yn ffurfio pwynt cyswllt gwerthfawr gyda'r gymuned o blant a phobl ifanc y maent yn eu gwasanaethu.

### **Argymhelliad 5.24**

Dylai awdurdodau lleol fynd ati i gynnwys darparwyr gwasanaeth eiriolaeth yn y broses o sefydlu'r Fframweithiau ar gyfer Partneriaeth.

**28 A yw'r trefniadau ar gyfer darparu gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc wedi'u disgrifio'n glir yng Nghynllun Gwasanaethau Plant eich awdurdod?**

Dyweddod un ar bymtheg o'r dau ar hugain o awdurdodau lleol fod trefniadau ar gyfer darparu gwasanaethau eiriolaeth wedi'u disgrifio'n glir yn y Cynllun Gwasanaethau Plant.

O'r rhain, dywedodd saith awdurdod lleol eu bod yn rhoi blaenoriaeth benodol yn eu cynllun i ddatblygu eiriolaeth. Gellir gweld enghraifft o'r modd y gellid cyflawni hyn mewn pennod yng Nghynllun Gwasanaethau Plant un awdurdod lleol '*Hawliau Plant, Cwynion ac Eiriolaeth*'.

**Argymhelliad 5.25**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod datblygu gwasanaethau eiriolaeth yn cael ei weld fel blaenoriaeth benodol – yn haeddu cofnod sylweddol yn y Cynllun Gwasanaethau Plant.

**29 A yw'r ddarpariaeth eiriolaeth i blant a phobl ifanc yn wasanaeth sy'n derbyn blaenoriaeth gan eich awdurdod lleol?**

Cytunai pob awdurdod lleol fod eiriolaeth yn wasanaeth a ddylai gael blaenoriaeth.

Dyweddod chwe awdurdod lleol fod ganddynt gynlluniau penodol i ehangu'r gwasanaeth eiriolaeth. Y grwpiau y rhoddid blaenoriaeth iddynt gan yr awdurdodau hyn oedd pobl ifanc sy'n gadael gofal, plant a phobl ifanc sydd ag anabledau dysgu a phlant a phobl ifanc sy'n dioddef oherwydd bod eu rhieni'n camddefnyddio sylweddau. Cyfeirid at ymestyn y gwasanaeth i weithio gydag adrannau addysg ac asiantaethau iechyd hefyd fel blaenoriaeth.

Roedd pedwar awdurdod lleol yn ddigon gonest i drafod eu cyfyngiadau ariannol, a chyfeiriodd dau arall at effeithiau parhaus y ffaith fod Cymdeithas y Plant wedi rhoi'r gorau i weithredu yng Nghymru, a sut roedd hynny wedi amharu ar eu cynlluniau datblygu. Roedd eu sylwadau'n cynnwys:

*'hoffem ymestyn y gwasanaeth i blant mewn angen ond, a bod yn realistig, ni fydd hyn yn digwydd yn y dyfodol agos'*

*'mae'n dod yn fwy o flaenoriaeth, mae cyfyngiadau ariannol wedi atal hyn yn y gorffennol'*

*'rydym yn gobeithio datblygu'r gwasanaeth yn llawn ar sail ryngasiantaethol gydag iechyd ac addysg'*

**30 Disgrifiwch berthynas y gwasanaethau cymdeithasol gyda'r darparwyr eiriolaeth.**

Disgrifiodd pedwar ar ddeg o'r un ar hugain awdurdod lleol sydd â threfniadau eiriolaeth eu perthynas mewn termau ffafriol iawn, a dim ond 1 awdurdod lleol ddywedodd braidd yn swta '*annifyr, ond yn cydweithredu ac yn gwella*'.

Cyfeiriodd chwe awdurdod lleol yn benodol at effaith y ffaith fod Cymdeithas y Plant wedi rhoi'r gorau i weithredu yng Nghymru, gan sôn am yr '*ansicrwydd*', '*straen*' a'r '*tensiwn*' a ddaeth yn sgîl y cymhlethdod hwn. Er hyn, roedd yn braf gweld sylw un awdurdod lleol ynghylch y berthynas gyda'i ddarparwr eiriolaeth ar ôl i Gymdeithas y Plant roi'r gorau i weithredu yng Nghymru, sef: '*Ers torri'r cysylltiad gyda changen Seisnig y sefydliad rydan ni wedi cael llawer mwy o'r berthynas*'. (sic.)

Cyfeiriodd dau awdurdod lleol yn benodol at bryderon gofalwyr maeth ynghylch natur y gwasanaeth eiriolaeth. Teimlid, ar y dechrau o leiaf, nad oedd gofalwyr maeth yn siwr beth oedd rôl y gwasanaeth eiriolaeth, a'u bod yn edrych arno efallai fel asiantaeth yn canolbwyntio ar amddiffyn plant a fwriadwyd er mwyn monitro ansawdd y gofal a ddarperid ganddynt.

Fel y dywedodd un awdurdod lleol *'Gall tensiynau godi oherwydd natur y gwasanaeth ei hun. Mae gwrthdaro'n anorfod ond mae'n berthynas agored sy'n seiliedig ar onestrwydd'*.

Roedd yr atebion i'r cwestiwn hwn yn amlwg wedi eu rhannu rhwng y rhai hynny a oedd wedi eu geirio'n ffurfiol ac yn gwrthod y posibilrwydd o densiwn a'r rhai hynny a oedd yn trafod sut y byddent yn cwrdd â'r her anorfod yn hyderus.

### **31 A yw eich Awdurdod wedi sylwi ar unrhyw densiynau neu wrthdaro rhwng buddiannau ar lefel ymarferol, neu yn y cysyniad o rôl?**

Rhoddodd saith awdurdod lleol ateb manwl i'r cwestiwn hwn.

O'r rhain, cyfeiriodd pedwar at y gwrthdaro posib rhwng ystyried dymuniadau'r plentyn a'r angen statudol i'r adran wneud penderfyniadau er lles y plentyn.

Roedd y sylwadau'n cynnwys y canlynol:

*'gall fod yn anos datrys sefyllfaoedd pan fo'r eiriolwr yn siarad ar ran plentyn am rywbeth y credir nad yw'n ddymunol neu a allai fod yn niweidiol i eraill a'r eiriolwr hefyd o bosib yn teimlo hyn. Mae hyn yn cael ei dderbyn fel rhan o eiriolaeth ...'*

*'Ar un achlysur daeth realaeth yr eiriolwyr yn broblem wrth geisio helpu person ifanc i ganfod beth fyddai er ei les.'*

*'y tensiwn rhwng y syniad bod eiriolwyr yn orawyddus i chwyddo anghydfod ac a ydynt yn amharod neu'n analluog i weithio gyda'r person ifanc a'r awdurdod er mwyn datrys y broblem yn ystod y cam cyntaf, sef y cam datrys problemau yn lleol.'*

*'Rôl y prosiect eiriolaeth neu eiriolwyr yw gwrando ar ddymuniadau, barn a theimladau'r plentyn/person ifanc. Fodd bynnag, mae'n rhaid i'r gwasanaethau cymdeithasol benderfynu beth sydd orau er lles y plentyn .... Pwrpas eiriolaeth a'r swyddog hawliau plant yw gweithredu fel cydwybod yr adran; atgoffa'r adran drosodd a throsodd bod y gyfraith yn nodi bod angen canolbwyntio ar anghenion a lles y plentyn.'*

Mae hyn yn codi cwestiwn anodd, sef a yw eiriolaeth yn helpu neu'n rhwystro'r gwaith o ddatrys cwynion. Prif bwrpas eiriolaeth yw mynegi llais y plentyn; *gallai* hyn helpu'r broses o ddod o hyd i ateb i'r broblem, ond nid dyma'r prif nod.

Trafododd dau awdurdod lleol yr angen i staff gweithredol ddeall yn iawn beth yw rôl yr eiriolwr, gan dynnu sylw at y problemau a allai godi os oedd staff yn teimlo eu bod yn cael eu tansellio neu os oeddent yn ceisio 'lobïo' yr eiriolwr. Yn ôl un awdurdod lleol: *'Mae'n bwysig bod eiriolwyr yn fwy na phobl sy'n casáu adrannau gwasanaethau cymdeithasol ac sydd wedi dod o hyd i ffordd o fynegi hyn drwy eiriolaeth'*.

### **32 Yn ardal eich awdurdod lleol chi, oes 'na ddigonedd o ddarpariaeth neu brinder darpariaeth ym maes eiriolaeth?**

Yn anffodus, achosodd y cwestiwn hwn rywfaint o ddryswch. Codwyd y termau 'prinder' a 'digonedd' o'r adroddiad a gyhoeddwyd yn Ionawr 2002 **Report to the Baring Foundation on Independent Advocacy in Wales**, lle roedd problemau posib 'prinder' darpariaeth yn cynnwys llai o ddewis i'r cleient a phroblemau posib 'digonedd' o ddarpariaeth yn cynnwys darparwyr yn cystadlu yn erbyn ei gilydd gan ddyblygu gwasanaethau a gwastraffu adnoddau.

- Cyflwynwyd sylwadau ar y materion hyn gan 8 o'r 21 awdurdod lleol sy'n darparu gwasanaeth eiriolaeth.
- O'r 8 hyn, teimlai 6 fod prinder darpariaeth a bod hynny'n cyfyngu ar y gwasanaethau y gallent eu cynnig.

Ceir trafodaeth bellach ar y materion hyn yn yr atebion i'r cwestiwn nesaf.

### **33 Pa fanteision a/neu anawsterau a geir yn sgîl amrywiaeth neu unffurfiaeth y ddarpariaeth eiriolaeth yn ardal eich awdurdod lleol chi?**

Fel yn achos y cwestiwn blaenorol bu rhywfaint o ddryswch gyda'r dehongliad. Deuddeg o'r awdurdodau lleol oedd yn teimlo y gallent ateb y cwestiwn hwn ac mae'n ddiddorol sylwi sut mae eu barn yn amrywio.

Dywedodd pum awdurdod lleol y gallai dibynnu ar un darparwr eiriolaeth gyfyngu ar y dewisiadau sydd ar gael i gleientau. Trafodwyd yr angen am ddarpariaeth arbenigol (e.e. ar gyfer plant a phobl ifanc gydag anableddau dysgu). Cyfeiriwyd hefyd at y ffaith fod Cymdeithas y Plant wedi rhoi'r gorau i weithredu yng Nghymru fel rhybudd rhag dibynnu gormod ar un darparwr.

Dywedodd pum awdurdod lleol mai perthynas gydag un darparwr unigol oedd y trefniant gorau. Ymhlith y rhesymau a gynigiwyd roedd y gallu i roi diffiniad cyson o'r gwasanaeth, eglurder i blant a phobl ifanc a threfniadau rheoli hwylus.

Yn ôl dau awdurdod lleol doedd ganddynt fawr o ddewis gan eu bod yn dibynnu ar barodrydd darparwyr eiriolaeth i weithredu o fewn eu ffiniau.

### **34 A oes gennych unrhyw awgrym neu sylw ynghylch sut y bydd perthynas y gwasanaethau cymdeithasol gyda'r gwasanaethau eiriolaeth yn datblygu dros y pum mlynedd nesaf?**

Bwriad y cwestiwn hwn oedd canfod yr ystod ehangaf posib o safbwyntiau gan awdurdodau lleol er mwyn pwysu a mesur pryderon a dyheadau'r drafodaeth sy'n mynd rhagddi ar hyn o bryd. Dengys yr ymatebion ddisgwyliadau cryf am ddatblygiad cenedlaethol:

*'... gellid datblygu'r safbwynt na fydd yr adran yn blaenoriaethu arian ar gyfer y gwasanaeth hwn, oni bai fod y gwasanaeth eiriolaeth yn un o'r gofynion statudol'*

*'Lle rydym yn siarad am eiriolaeth drefnus ar ran plant a phobl ifanc unigol dylid sicrhau darpariaeth genedlaethol yn hytrach na dibynnu ar awdurdodau lleol unigol i wneud trefniadau'*

*'Os bydd gwasanaethau eiriolaeth yn cael cefnogaeth y Cynulliad Cenedlaethol i ddarparu arian tymor hir er mwyn datblygu gwasanaeth cadarn ac annibynnol sy'n bodloni'r safonau, yna bydd y gwasanaethau cymdeithasol yn cydnabod cyfraniad gwerthfawr y gwasanaeth eiriolaeth er mwyn galluogi'r adran i gyflawni ei chyfrifoldebau statudol yn fwy priodol.'*

*'Yn gyffredinol, hoffem weld perthynas yn datblygu gyda mwy nag un cynllun a chyda nifer o sefydliadau. Mae'n rhaid i ni egluro rhai o'r protocolau sydd gennym ar hyn o bryd.'*

*'(a) Mabwysiadu'r Safonau Cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau eiriolaeth a fydd yn cael eu cyhoeddi cyn bo hir gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru*

*(b) Hoffem weld rhwydwaith ar gyfer Cymru gyfan yn monitro'r gwaith o weithredu'r uchod ac yn rhannu beth sy'n gweithio*

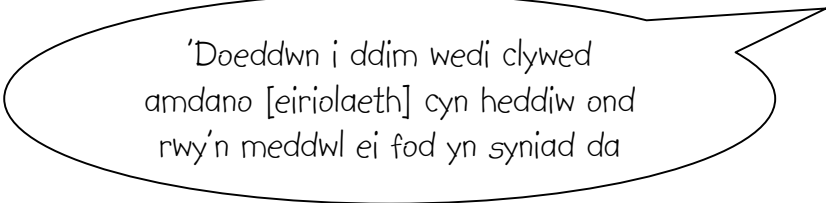
*(c) Bydd yr adran hon yn canolbwyntio ar wella dealltwriaeth ei staff a'r gofaluwr.'*

## Crynodeb

Mae un ar o'r 22 awdurdod lleol sydd yng Nghymru'n darparu gwasanaeth eiriolaeth er mwyn helpu plant sy'n derbyn gofal i gyflwyno cwyn neu sylw i adrannau gwasanaethau cymdeithasol.

Y pum darparwr, a gomisiynwyd gan y gwasanaethau cymdeithasol i ddarparu gwasanaethau eiriolaeth yw:

- Eiriolaeth Dinasyddion Powys.
- NCH CYMRU.
- NSPCC.
- NYAS.
- Tros Gynnal.



'Doeddwn i ddim wedi clywed amdano [eiriolaeth] cyn heddiw ond rwy'n meddwl ei fod yn syniad da

Nid yw cytundebau lefel gwasanaeth wedi eu datblygu i'w llawn botensial ar hyn o bryd ym maes darparu eiriolaeth. Roedd y rhan fwyaf o'r cytundebau'n ymwneud yn gyfan gwbl â threfniadau ariannol. Gallent fod yn gyfrwng defnyddiol iawn er mwyn datblygu gwasanaethau eiriolaeth. Nid yw'r gwaith o fonitro trefniadau eiriolaeth gan awdurdodau lleol wedi ei ddatblygu i'w llawn botensial ac, yn fwyaf arbennig, prin iawn yw'r achosion lle gwelir plant a phobl ifanc yn cymryd rhan yn y gwaith o adolygu a gwerthuso'r gwasanaeth a ddarperir iddynt.

Roedd y gwasanaethau cymdeithasol hynny mewn awdurdodau lleol a oedd yn darparu eiriolaeth wedi ymdrechu i roi cyhoeddusrwydd i'w gwasanaeth, gan gynnwys plant a phobl ifanc yn aml yn y gwaith o gynllunio deunyddiau newydd.

Roedd ychydig dros hanner y gwasanaethau eiriolaeth yn siarad yn gyffredinol ar ran grwpiau o blant a phobl ifanc a hefyd ar sail materion unigol. Mae pob un sy'n ymwneud â darparu gwasanaethau eiriolaeth yn awyddus i sicrhau annibyniaeth y sector eiriolaeth yn ogystal â sicrhau ei fod yn gallu bod yn gynladwy.

Roedd datblygu gwasanaethau eiriolaeth yn flaenoriaeth i bob awdurdod lleol, ac roedd llawer wrthi'n ehangu'r gwasanaeth yn gorfforaethol ac yn ystyried sefydlu cysylltiadau gydag asiantaethau ieuchyd. Roedd pob awdurdod lleol yn awyddus i weld Cynulliad Cenedlaethol Cymru yn dangos arweiniad wrth ddatblygu gwasanaethau eiriolaeth.

Roedd y rhan fwyaf o'r plant a'r bobl ifanc yn cymryd bod eiriolaeth yn golygu neu'n ymwneud â - '*siarad dros rywun*', '*deall*', '*siarad*', a '*gwneud i bobl eraill wrando arnoch chi*'. Defnyddiwyd y gair '*helpu*' i'w ddisgrifio sawl gwaith yn ogystal â'r geiriau '*pwysig*' a '*grymus*'. Dewisodd llawer ohonynt ddarluniau i ddangos eu dealltwriaeth ac roedd y rhan fwyaf o'r rhain yn sylwadau cadarnhaol. Roedd rhai pobl ifanc nad oeddent wedi clywed am eiriolaeth.

Roedd y rhan fwyaf o'r bobl ifanc y buom ni'n siarad gyda hwy yn disgrifio eiriolwr fel '*Unrhyw un sy'n eich helpu i siarad am bethau*'. Roedd rhai hefyd yn meddwl ei fod yn berson proffesiynol, a dywedodd nifer tebyg y gallai ffrind neu berthynas hefyd fod yn eiriolwr. Roedd pobl ifanc wedi clywed am eiriolaeth drwy weithiwr cymdeithasol, staff yn y cartref, gweithwyr allweddol, neu'r eiriolwyr eu hunain ac roedd rhai'n enwi prosiectau penodol a oedd wedi sôn wrthynt amdanynt.

Roedd y rhan fwyaf o'r bobl ifanc yn teimlo'n gadarnhaol ynghylch eiriolaeth a'r ffordd y gallai eu helpu gyda'u problemau. Rhoddwyd llawer o sylw hefyd i rôl eiriolwyr yn helpu plant a phobl ifanc i siarad drostynt eu hunain, mewn cyfarfodydd, mewn achosion llys, ac yn y blaen. Roedd eiriolwyr yn bobl y gallent siarad gyda hwy ac a oedd yn gwrando arnynt. Roedd y rhan fwyaf o'r bobl ifanc yn deall ac yn sylweddoli bod eiriolwr yn parchu eu cyfrinachedd a'r ffaith na fyddent yn torri'r cyfrinachedd hwn heb eu

caniatâd hwy, oni bai y gallai rhywun gael niwed. Roedd y plant a'r bobl ifanc am i'r eiriolwr ddefnyddio'r iaith yr oedd y plentyn neu'r person ifanc yn ei hoffi fwyaf. Cyfeiriasant hefyd at y ffaith fod eiriolwyr yn gallu helpu gyda chwynion a'u helpu i gymryd camau mewn ffyrdd eraill.

Nododd y plant a'r bobl ifanc yn glir eu bod yn credu bod eiriolaeth yn ddefnyddiol ac yn bwysig, a chyfeiriasant yn gyson at y ffordd yr oedd yn helpu unigolion i fynegi eu barn, ac i gael gwrandawriad. Mae'r pwyslais ar natur gyfrinachol y berthynas, a'u rheolaeth dros beth a sut y mae'r eiriolwr yn gallu helpu yn amlwg yn bwysig iddynt. O gofio cymaint o gyswllt roedd y bobl ifanc y buom ni'n gweithio gyda hwy wedi ei gael gyda'r gwasanaethau cymdeithasol, mae lle i bryderu bod cynifer ohonynt heb glywed am eiriolaeth o'r blaen. Mae hyn yn awgrymu bod rhywfaint o anghyfartaledd yn y modd y darperir y gwasanaeth ac nad yw mor rhwydd i bawb gael gafael arno. Awgryma'r ffaith fod y bobl ifanc a rhai o'r awdurdodau lleol a ymatebodd yn cydnabod y gall pobl eraill – fel teulu neu ffrindiau – fod yn eiriolwyr hefyd, y dylid rhoi mwy o ystyriaeth i gefnogi ffyrdd gwahanol o ddarparu eiriolaeth.

Gall darpariaeth eiriolaeth effeithiol sicrhau bod awdurdodau lleol yn gallu bod yn hyderus bod pob plentyn a pherson ifanc yn cael cyfle i chwarae rhan lawn yn eu cynlluniau ar gyfer eu gofal a'u lles – fel sy'n cael ei ragweld yn argymhellion adroddiad Waterhouse.

## Llyfryddiaeth

Berridge, David (1997) *Foster Care - A Research Review*, Llundain, Y Llyfrfa

Carlile, A (2002) *Peth rhy ddifrifol: adolygiad o'r mesurau i amddiffyn plant a phobl ifanc sy'n cael triniaeth a gofal gan yr NHS yng Nghymru*, Caerdydd, Cynulliad Cenedlaethol Cymru

*Children Act 1989*

*Data Protection Act 1998*

Dawson, S (2000) *Whistleblowing: a broad definition and some issues for Australia*, Victoria University of Technology

Adran Iechyd (1992) *Choosing with Care, The Report of the Committee of Inquiry into the Selection, Development and Management of Staff in Children's Homes*, Llundain, Y Llyfrfa

Adran Iechyd (2001) *The Children Act Now, Messages from Research* Llundain, Y Llyfrfa

Adran Iechyd (2002) *National Standards for the Provision of Children's Advocacy Services*, Llundain, Y Llyfrfa

Adran Iechyd (1995) *Child Protection: Messages from Research* Llundain, Llyfrfa Ei Mawrhydi

Adran Iechyd (1969) *Report of the committee of inquiry into allegations of ill-treatment of patients and other irregularities at the Ely Hospital, Cardiff*, Llundain, Llyfrfa Ei Mawrhydi

Awdurdod Gwasanaethau Ariannol (2002) *Whistleblowing, the FSA & the financial services industry* Awdurdod Gwasanaethau Ariannol

Pwyllgor Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol, Cynulliad Cenedlaethol Cymru (Mehefin 2000) *HSS-12-00 Response to Lost in Care - Adroddiad Waterhouse* Caerdydd: Cynulliad Cenedlaethol Cymru.

Hunt, G; gol, (1998) *Whistleblowing in the Social Services: Public Accountability & Professional Practice*, Llundain, Arnold

Jones, Adrienne, CBE (1996) *Report of the Examination Team on Child Care Procedures and Practice in North Wales* Llundain, Llyfrfa Ei Mawrhydi

Lebacqz, M et al (2002) *Wishes and Welfare A study of the Role of Adults who Advocate*, yn *Representing Children*, Cyfrol 15 Rhif 1, NYAS

Yr Arglwydd Williams o Fostyn (Cadeirydd) (1996) *Childhood Matters. Report of the National Commission of Inquiry into the Prevention of Child Abuse*, NSPCC

Cynulliad Cenedlaethol Cymru (2001) *Listening to People: A consultation on improving Social Services Complaints Procedures*, Caerdydd: Cynulliad Cenedlaethol Cymru

Cynulliad Cenedlaethol Cymru (2000) *Gweithio Gyda'n Gilydd i Ddiogelu Plant, Canllaw i weithio'n rhyngasiantaethol er mwyn diogelu a hyrwyddo lles plant*. Caerdydd: Cynulliad Cenedlaethol Cymru.

- Nolan (1995) *Summary of the Nolan Committee's First Report on Standards in Public Life*, Llundain, Y Llyfrfa
- Padbury, P a Frost, N (2002) *Solving Problems in Foster Care: Key issues for young people, foster carers and social services* Cymdeithas y Plant
- Public Concern at Work (1999) *Delivering Good Management. Whistleblowing Policy Pack* Llundain, Russell Press
- Public Concern at Work (1999) *Policy Into Practice: A Review of the Activities of Public Concern at Work at the Millennium* Llundain Russell Press
- Public Interest Disclosure Act 1998*
- Report to The Baring Foundation on Independent Advocacy in Wales (2002) Baring Foundation.
- Response to 'Listening to People' (2001) Cymdeithas y Plant
- Robbins, Diana (1990) *Child Care Policy: Putting it in Writing - A Review of English Local Authorities' Child Care Policy Statements* Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol yr Adran Iechyd
- Skinner, A. (1992) *Another Kind of Home: A Review of Residential Child Care Social Work*, Arolygiaeth Gwasanaethau Caeredin, Llyfrfa Ei Mawrhydi
- Smith, David R (1993) *Safe from Harm. Voluntary Organisations - A Code of Practice for Safeguarding the Welfare of Children in Voluntary Organisations in England and Wales* Y Swyddfa Gartref
- The Children Act 1989 Guidance and Regulations Volume 3 Family Placements*, 1991, Llundain, Llyfrfa Ei Mawrhydi
- Thomas, N (2002) *Children, Family and the State Decision Making and child participation*. Bryste, The Policy Press
- United Nations Convention on the Rights of the Child*, (1990)
- Utting, Syr William (1991) *Children in the Public Care. A Review of Residential Child Care*, Llundain Llyfrfa Ei Mawrhydi
- Utting, Syr William (1997) *People Like Us. The Report Of The Review Of The Safeguards For Children Living Away From Home* Yr Adran Iechyd, Y Swyddfa Gymreig, Llyfrfa Ei Mawrhydi, Norwich
- Wallis, L a Frost, N (1998) *Cause for Complaint. The Complaints Procedure for Young People in Care*. Cymdeithas y Plant
- Waterhouse, R (2000) *Lost in Care – Adroddiad y Tribiwnlys Ymchwilio i gam-drin plant mewn gofal yn hen ardaloedd cyngor sir Gwynedd a Chlwyd er 1974*, Llundain, Y Llyfrfa
- Williamson, H & Pithouse, A (1999) *Gwasanaethau Eiriolaeth i Blant a Phobl Ifanc yng Nghymru*, Y Swyddfa Gymreig
- Working Together Under the Children Act 1989 - A guide to arrangements for inter-agency co-operation for the protection of children from abuse* 1991, Y Swyddfa Gartref



## Atodiad Un Argymhellion

### Cwynion a Sylwadau

#### Argymhelliad 3.1

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol baratoi Adroddiad Blynyddol – Cwynion a Sylwadau sydd o fewn cyrraedd plant a phobl ifanc ac sy'n cael ei ddefnyddio fel sylfaen ar gyfer adolygu gwasanaeth a gwaith cynllunio strategol.

#### Argymhelliad 3.2

Dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru wneud gwaith ymchwil cynhwysfawr gyda phlant a phobl ifanc yng Nghymru cyn gynted ag y bo modd er mwyn canfod y ffordd orau o alluogi plant a phobl ifanc i fynegi eu barn a datgan pryderon.

#### Argymhelliad 3.3

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, awdurdodau addysg lleol ac awdurdodau iechyd ystyried canlyniadau'r astudiaeth ansoddol hon gyda phlant a phobl ifanc cyn gwneud unrhyw newidiadau i'r canllawiau presennol.

#### Argymhelliad 3.4

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod cofnodion cwyn gan blentyn neu gŵyn a gyflwynir ar ran plentyn yn cael eu rhoi yn ffeil bersonol y plentyn.

#### Argymhelliad 3.5

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod cwynion gan blant yn cael eu cofnodi mewn ffordd a fyddai'n eu galluogi i'w defnyddio er mwyn cynhyrchu ystadegau a fyddai'n sylfaen ar gyfer gwaith cynllunio strategol.

#### Argymhelliad 3.6

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod yr holl ddeunydd a ddarperir i blant a phobl ifanc ynghylch cwynion a sylwadau yn ddwyieithog (h.y. yn y Gymraeg a'r Saesneg).

#### Argymhelliad 3.7

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol barhau i gynnwys plant a phobl ifanc yn y gwaith o adolygu a dylunio deunydd gwybodaeth yn y dyfodol.

#### Argymhelliad 3.8

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod plant a phobl ifanc o grwpiau ar gyrion cymdeithas yn cael yr un cyfle i ddefnyddio'r gweithdrefnau cwynion a sylwadau.

#### Argymhelliad 3.9

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal yn cael eu galluogi i gysylltu â'r awdurdod lleol yn ystod ac ar ôl oriau gwaith.

#### Argymhelliad 3.10

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod cwynion neu sylwadau a wneir gan blant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal yn cael eu cydnabod a bod rhywbeth yn cael ei wneud yn eu cylch cyn pen 24 awr.

#### Argymhelliad 3.11

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod rôl y Swyddog Cwynion Dynodedig yn cael ei rhoi i uwch swyddog o fewn yr awdurdod lleol.

**Argymhelliad 3.12**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod y gwaith o oruchwyllo'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn cael ei wneud gan rywun o'r tu allan i faes rheoli gwasanaethau plant.

**Argymhelliad 3.13**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod Swyddog Cwynion Plant yn cael ei benodi, yn unol â thrydydd argymhelliad Adroddiad Waterhouse.

**Argymhelliad 3.14**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol adolygu eu trefn sylwadau a chwynion gyda golwg ar y ffordd orau o ymateb i gwynion a gyflwynir gan ofalwyr ifanc. Dylid gwneud hyn drwy ymgynghori â phrosiectau gofalwyr ifanc a phlant a phobl ifanc sy'n ofalwyr.

**Argymhelliad 3.15**

Dylai awdurdodau lleol geisio mabwysiadu dull gweithredu 'siop un stop' gyda golwg ar dderbyn cwynion gan blant a phobl ifanc am unrhyw wasanaeth.

**Argymhelliad 3.16**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod cam cyntaf pendant ar gyfer y broses gwynion er mwyn gallu datrys problemau yn lleol a dylai'r cam cyntaf hwn gael ei gwblhau cyn pen deg diwrnod gwaith.

**Argymhelliad 3.17**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod gwybodaeth am gam y 'prosesau datrys anffurfiol' a'u canlyniadau yn cael ei chofnodi bob amser yn ffeil y plentyn a'r person ifanc yn ogystal ag mewn systemau gweinyddol perthnasol eraill.

**Argymhelliad 3.18**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol alluogi unigolion o deulu neu rwydweithiau cymunedol y plentyn neu'r person ifanc i weithredu fel eiriolwyr os yw plentyn neu berson ifanc yn dymuno hynny.

**Argymhelliad 3.19**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod gwasanaethau eiriolaeth ar gael i bob plentyn neu berson ifanc sy'n dymuno cyflwyno cwyn.

**Argymhelliad 3.20**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol adolygu eu trefniadau eiriolaeth, fel mater o frys, er mwyn sicrhau bod plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal ac sy'n cael eu lleoli y tu allan i'r sir yn cael cynnig gwasanaeth eiriolaeth i'w helpu wrth gyflwyno cwyn.

**Argymhelliad 3.21**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol rewi penderfyniadau sy'n cael effaith sylweddol ar fywyd plentyn neu berson ifanc, hyd nes y clywir canlyniad unrhyw gŵyn a gofnodwyd, oni bai y gellir dangos rheswm da dros wneud fel arall.

**Argymhelliad 3.22**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol yr awdurdod lleol hysbysu plentyn a pherson ifanc yn rheolaidd ynghylch rhesymau dros oedi, drwy gyfrwng llythyr yn cael ei ddilyn gan gyswllt uniongyrchol gan ba unigolyn bynnag sydd fwyaf priodol ar gyfer sefyllfa benodol y plentyn.

### **Argymhelliad 3.23**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol benodi aelodau sy'n annibynnol o'r gwasanaethau cymdeithasol i'r Panel Adolygu er mwyn dangos annibyniaeth y Panel mewn ffordd sy'n gredadwy i blant a phobl ifanc a'u cynrychiolwyr.

### **Argymhelliad 3.24**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau ei bod yn ofynnol i'r Swyddog Cwynion Dynodedig a'r Swyddog Cwynion Plant ddarparu gwybodaeth reolaidd (o'u gwaith monitro a dadansoddi cwynion) i'r Bartneriaeth Fframwaith Plant a Phobl Ifanc.

### **Argymhelliad 3.25**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau eu bod yn galluogi plant a phobl ifanc i weld ac ymateb i'r wybodaeth sydd yn yr Adroddiad Blynnyddol ynghylch Cwynion a Sylwadau.

## **Datgelu Camarfer**

### **Argymhelliad 4.1**

Dylai awdurdodau lleol gynnwys y term 'datgelu camarfer' yn nheithl pob polisi a gweithdrefn sy'n cynnwys manylion ynghylch sut y gall gweithwyr cyflogedig fynegi pryderon yn ymwneud â camarfer.

### **Argymhelliad 4.2**

Dylai awdurdodau lleol addasu eu polisiau yn ôl y galw er mwyn cynnwys cyfeiriad at Ddeddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998 a'r amddiffyniad cyfreithiol y mae'r Ddeddf yn ei gynnig i'w gweithwyr cyflogedig.

### **Argymhelliad 4.3**

Dylai polisiau datgelu camarfer awdurdodau lleol fod yn fwy pendant ynghylch y gwahanol bryderon y gellir eu codi, a lle codir pryderon ynghylch lles plant a phobl ifanc dylid pennu trefniadau clir fel bod modd rhoi'r camau amddiffyn plant ar waith yn ddi-oed.

### **Argymhelliad 4.4**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ddatblygu eu polisiau datgelu camarfer eu hunain yn unol ag argymhellion adroddiad Waterhouse a sicrhau eu bod yn cydweddu â pholisiau perthnasol eraill.

### **Argymhelliad 4.5**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol gynhyrchu a dosbarthu canllawiau ar gyfer eu gweithwyr, gofawyr maeth, staff atodol, hyfforddeion, a chyflenwyr ynghylch rhoi gwybod am bryderon yn ymwneud â chamymarfer mewn gwasanaethau plant.

### **Argymhelliad 4.6**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol gymryd camau er mwyn sicrhau bod gan bawb sy'n darparu gwasanaethau i blant a phobl ifanc ar eu rhan drefniadau effeithiol ar gyfer datgelu camarfer.

### **Argymhelliad 4.7**

Dylid addasu polisiau datgelu camarfer a chodau ymddygiad gweithwyr gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yn ôl y galw er mwyn ei gwneud yn glir ei bod yn ddyletswydd ar weithiwr i roi gwybod am gamymarfer.

### **Argymhelliad 4.8**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol addasu eu polisiau disgyblu yn ôl y galw er mwyn gwneud methiant i roi gwybod am gamymarfer yn drosedd disgyblu.

#### **Argymhelliad 4.9**

Dylid addasu polisïau disgyblu gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol lle bo angen er mwyn cadarnhau'r amddiffyniad i rywun sydd wedi datgelu camarfer drwy wneud ei harasio yn drosedd disgyblu difrifol.

#### **Argymhelliad 4.10**

Dylai awdurdodau lleol nodi asiantaethau priodol y gallant gyfeirio eu gweithwyr atynt er mwyn cael cyngor ynghylch y broses datgelu camarfer a'u rhestru yn eu polisïau datgelu camarfer.

#### **Argymhelliad 4.11**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ystyried ffyrdd o roi gwybod i blant a phobl ifanc na fydd unrhyw weithiwr sy'n mynegi pryderon ynghylch camymarfer ar eu rhan yn cael cam nac yn cael eu harasio mewn unrhyw ffordd.

#### **Argymhelliad 4.12**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol addasu eu polisi a'u gweithdrefnau goruchwyllo er mwyn ei gwneud yn ofynnol i oruchwylwyr ofyn cwestiwn safonol yn ystod sesiynau goruchwyllo a fydd yn rhoi cyfle i'r sawl sy'n cael ei oruchwyllo fynegi unrhyw bryderon sydd ganddo ynghylch camymarfer. Dylai goruchwylwyr gael eu cyfarwyddo i drafod unrhyw bryderon sy'n codi o'r cwestiwn safonol hwn gyda'r Swyddog Dynodedig ar gyfer datgelu camarfer. Dylai'r goruchwylwr a'r Swyddog Dynodedig benderfynu pwy sydd i fod yn gyfrifol am adrodd yn ôl i'r sawl sydd wedi datgelu camarfer.

#### **Argymhelliad 4.13**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol fod â Swyddog Dynodedig ym mhob adain gwasanaeth a all weithredu'r polisi datgelu camarfer yn hyderus.

#### **Argymhelliad 4.14**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod pob gweithiwr perthnasol yn derbyn hyfforddiant priodol mewn datgelu camarfer a Deddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998. Dylai Swyddogion Dynodedig dderbyn cefnogaeth a hyfforddiant trylwyr. Dylai goruchwylwyr hefyd dderbyn hyfforddiant er mwyn eu galluogi i adnabod a gweithredu mewn achosion o ddatgelu camymarfer.

#### **Argymhelliad 4.15**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod pob gweithiwr perthnasol yn derbyn hyfforddiant priodol mewn datgelu camarfer a Deddf Datgelu Gwybodaeth er Budd y Cyhoedd 1998. Dylai Swyddogion Dynodedig dderbyn cefnogaeth a hyfforddiant trylwyr. Dylai goruchwylwyr hefyd dderbyn hyfforddiant er mwyn eu galluogi i adnabod a gweithredu mewn achosion o ddatgelu camymarfer.

### **Eiriolaeth**

#### **Argymhelliad 5.1**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ddiffinio'r term 'eiriolaeth' mewn ffordd sy'n dangos dealltwriaeth o'r egwyddorion cysylltiedig yn ogystal â'r cysyniad o amcanion gwasanaeth clir.

#### **Argymhelliad 5.2**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol benderfynu pa fath o ddulliau eiriolaeth y gallai'r cymunedau y maent hwy'n eu gwasanaethu fod eu hangen neu pa fath o rai yr hoffent eu gweld.

#### **Argymhelliad 5.3**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal yn cael blaenoriaeth wrth ddefnyddio gwasanaeth eiriolaeth; dylid ymestyn gwasanaethau eiriolaeth i bob plentyn fel y cam nesaf yn y gwaith o ddatblygu gwasanaethau eiriolaeth. Dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru, fel nod tymor hir, sicrhau bod gwasanaethau eiriolaeth ar gael i holl blant a phobl ifanc Cymru.

#### **Argymhelliad 5.4**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod pob gwybodaeth ar gael yn ddwyieithog, yn Gymraeg ac yn Saesneg, a sicrhau bod plant a phobl ifanc yn gallu defnyddio gwasanaethau eiriolaeth drwy gyfrwng yr iaith Gymraeg.

#### **Argymhelliad 5.5**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sefydlu peirianwaith effeithiol er mwyn sicrhau bod plant a phobl ifanc sydd ar y cyrion yn gallu defnyddio gwasanaethau eiriolaeth.

#### **Argymhelliad 5.6**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol weithio gyda'i gilydd er mwyn datblygu darpariaeth eiriolaeth arbenigol yn rheolaidd.

#### **Argymhelliad 5.7**

Dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru sefydlu Uned Eiriolaeth Plant. Dylai geisio ymestyn ystod y gwasanaethau eiriolaeth a ddarperir i blant a phobl ifanc yng Nghymru a hybu datblygiad rhagoriaeth yn y maes.

#### **Argymhelliad 5.8**

Dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru sefydlu Grwp Gorchwyl a Gorffen er mwyn ymgynghori a gwneud argymhellion ynghylch cwmpas yr Uned Eiriolaeth Plant (Argymhelliad 5.6).

#### **Argymhelliad 5.9**

Dylai'r Uned Eiriolaeth Plant a ddisgrifir yn Argymhelliad 5.7 edrych ar drefniadau ariannu darpariaeth eiriolaeth ar gyfer plant yng Nghymru, gan roi sylw penodol i bwysigrwydd sefydlu proses deg a chynladwy sy'n cwrdd â'r angen.

#### **Argymhelliad 5.10**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, mewn partneriaeth â'r darparwr eiriolaeth, sicrhau bod y Cytundeb Lefel Gwasanaeth yn diffinio'r gwasanaeth sydd i'w ddarparu a gwneud trefniadau clir ar gyfer monitro ac adolygu'r gwasanaeth hwnnw. Dylai natur y gwasanaeth sydd i'w ddarparu fod yn hollol glir a dylid cynnwys nodyn clir yn egluro beth y disgwylir i rôl yr eiriolwr ei gyflawni.

#### **Argymhelliad 5.11**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, mewn partneriaeth â'r darparwr eiriolaeth, sicrhau bod y cytundeb lefel gwasanaeth yn cynnwys cymal cytunedig ynghylch hawl y darparwr eiriolaeth i weld gwybodaeth a staff.

#### **Argymhelliad 5.12**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, mewn partneriaeth â'r darparwr gwasanaeth, sicrhau bod cymal eglur ar gyfrinachedd yn cael ei gynnwys ym mhob Cytundeb Lefel Gwasanaeth a'i fod ar gael i holl ddefnyddwyr a darpar ddefnyddwyr y gwasanaeth eiriolaeth.

#### **Argymhelliad 5.13**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, mewn partneriaeth â'r darparwr eiriolaeth, sicrhau bod plant a phobl ifanc yn gallu cael mynediad uniongyrchol i'r gwasanaeth yn ogystal â thrwy gael eu cyfeirio.

#### **Argymhelliad 5.14**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol nodi canllawiau cyfeirio clir ar gyfer y ddarpariaeth eiriolaeth i'w gweithwyr. Dylai gwybodaeth am bolisi a gweithdrefnau fod o fewn cyrraedd rhwydd ynghyd ag unrhyw ddeunydd cyhoeddusrwydd perthnasol.

**Argymhelliad 5.15**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod staff perthnasol yn cael hyfforddiant rheolaidd yn y ddarpariaeth eiriolaeth sydd ar gael a bod yr hyfforddiant hwn yn cael ei ddarparu'n flynyddol. Dylid cynnwys y plant a'r bobl ifanc y mae'r ddarpariaeth eiriolaeth yn eu gwasanaethu yn y broses o hyfforddi staff awdurdodau lleol.

**Argymhelliad 5.16**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ysgwyddo cyfrifoldeb cyfartal ochr yn ochr â'r darparwr eiriolaeth am roi cyhoeddusrwydd i'r gwasanaeth eiriolaeth sydd ar gael.

**Argymhelliad 5.17**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, mewn partneriaeth â'r darparwr eiriolaeth, barhau i gynnwys plant a phobl ifanc yn y gwaith o gynhyrchu unrhyw ddeunyddiau cyhoeddusrwydd.

**Argymhelliad 5.18**

Dylai darparwyr gwasanaethau eiriolaeth gynhyrchu adroddiadau chwarterol yn cynnwys dadansoddiad ansoddol a meintiol o'u gwaith, a dylai'r adroddiadau hyn gael eu trafod ar lefel uwch reolwyr mewn adrannau gwasanaethau cymdeithasol.

**Argymhelliad 5.19**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol wneud adolygiad blynyddol o'r ddarpariaeth eiriolaeth. Dylai'r adolygiad hwn gynnwys y plant a'r bobl ifanc sy'n cael eu gwasanaethu gan y ddarpariaeth eiriolaeth.

**Argymhelliad 5.20**

Dylai awdurdodau lleol ddatblygu eu darpariaeth eiriolaeth er mwyn caniatáu i blant a phobl ifanc ddefnyddio'r gwasanaeth i gyflwyno sylwadau ynghylch unrhyw fater corfforaethol yn hytrach na materion sy'n ymwneud â'r gwasanaethau cymdeithasol yn unig.

**Argymhelliad 5.21**

Dylai awdurdodau lleol roi blaenoriaeth i ddatblygu protocolau rhyngddynt hwy eu hunain, eu darparwr eiriolaeth a sefydliadau iechyd. Ni ddylai anghenion y plentyn gael eu rhannu'n annaturiol ar sail ffiniau artiffisial llywodraeth.

**Argymhelliad 5.22**

Dylai darparwyr gwasanaeth eiriolaeth gydnabod a chefnogi teulu, ffrindiau neu gyfoedion a ddewisir gan blant a phobl ifanc i fynegi eu barn.

**Argymhelliad 5.23**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol barhau i sicrhau bod peirianwaith ar gyfer derbyn adborth ynghylch materion gan ddarparwr eiriolaeth er mwyn helpu i ddatblygu'r gwaith o gynllunio a darparu gwasanaethau.

**Argymhelliad 5.24**

Dylai awdurdodau lleol fynd ati i gynnwys darparwyr gwasanaeth eiriolaeth yn y broses o sefydlu'r Fframweithiau ar gyfer Partneriaeth.

**Argymhelliad 5.25**

Dylai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol sicrhau bod datblygu gwasanaethau eiriolaeth yn cael ei weld fel blaenoriaeth benodol – yn haeddu cofnod sylweddol yn y Cynllun Gwasanaethau Plant.

## Atodiad Dau – Darparwyr Gwasanaeth Eiriolaeth

Awdurdod Lleol	Darparwr Gwasanaeth Eiriolaeth (ym Medi 2002)
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	Tros Gynnal
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	Tros Gynnal
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	Tros Gynnal
Dinas a Sir Caerdydd	Tros Gynnal
Cyngor Sir Caerfyrddin	NSPCC
Cyngor Sir Ceredigion	NSPCC
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	NCH Cymru
Cyngor Sir Ddinbych	Tros Gynnal
Cyngor Sir y Fflint	Tros Gynnal
Cyngor Gwynedd	Tros Gynnal
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	Dim
Cyngor Sir Fynwy	NSPCC
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	Tros Gynnal
Cyngor Dinas Casnewydd	NYAS
Cyngor Sir Penfro	NSPCC
Cyngor Sir Powys	Eiriolaeth Dinasyddion Powys
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynnon Taf	NSPCC
Dinas a Sir Abertawe	Tros Gynnal
Cyngor Sir Torfaen	Tros Gynnal
Cyngor Sir Bro Morgannwg	Tros Gynnal
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	Tros Gynnal
Cyngor Sir Ynys Môn	Tros Gynnal

### Eiriolaeth Dinasyddion Powys

Prosiect Plant  
Uned 30 Dole Road  
Llandrindod  
LD1 6DF  
Ffôn: 01597 825989

### NSPCC Cymru

Capital Towers  
Heol y Brodyr Llwydion  
Caerdydd  
CF10 3AG  
Ffôn: 029 20267000

### NYAS

99 - 105 Argyle Street  
Penbedw  
Cilgwri  
CH41 6AD  
Ffôn: 0151 649 8700

### NCH Cymru

St David's Court  
68a Heol y Bont-faen  
Caerdydd  
CF11 9DN  
Ffôn: 029 2022 2127

### Tros Gynnal

12 North Road  
Caerdydd  
CF10 3DY  
Ffôn: 029 20396974

## **Nodiadau**