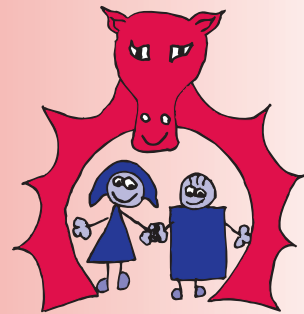


# Dydy plant ddim yn cwyno...



**Comisiynydd Plant Cymru**  
**Children's Commissioner for Wales**

## **Adolygiad Comisiynydd Plant Cymru**

o'r modd yr ymdrinnir â chwynion a sylwadau a gweithdrefnau datgelu camarfer,  
a threfniadau ar gyfer darparu gwasanaethau eiriolaeth plant  
yn awdurdodau addysg lleol Cymru

## **Dydy plant ddim yn cwyno...**

---

### **Adolygiad Comisiynydd Plant Cymru**

o'r modd yr ymdrinnir â chwynion a sylwadau a gweithdrefnau datgelu camarfer,  
a threfniadau ar gyfer darparu gwasanaethau eiriolaeth plant yn awdurdodau addysg  
lleol Cymru

### **"Dydy plant ddim yn cwyno – y rhieni sy'n gwneud hynny!"**

Cyfarwyddwr Addysg

Gellir cael mwy o gopïau o'r adroddiad hwn gan:

Comisiynydd Plant Cymru

Tŷ Ystumllwynarth  
Charter Court  
Phoenix Way  
Llansamlet  
Abertawe  
SA7 9FS

Ffôn: 01792 765600  
Ffacs: 01792 765601

Plas Penrhos,  
Oak Drive  
Bae Colwyn  
Conwy  
LL29 7YW

Ffôn: 01492 52333  
Ffacs: 01492 523336

Cyfeiriad e-bost cyffredinol: [post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)

Gwefan: [www.childcomwales.org.uk](http://www.childcomwales.org.uk)

Gellir derbyn yr adroddiad hwn mewn fformatau gwahanol ar gais.

Cyhoeddir gan: Comisiynydd Plant Cymru, 2005

ISBN 0-9544431-2-8

## **Cynnwys**

## **Rhif tudalen**

|               |                    |    |
|---------------|--------------------|----|
| Pennod 1:     | Cyflwyniad         | 3  |
| Pennod 2:     | Cwynion a Sylwadau | 6  |
| Pennod 3:     | Datgelu Camarfer   | 44 |
| Pennod 4:     | Eiriolaeth         | 63 |
| Atodiad:      | Argymhellion       | 83 |
| Llyfryddiaeth |                    | 85 |

## Pennod 1 CYFLWYNIAD

### Cefndir a Rhesymeg

Penodi Comisiynydd Plant ar gyfer Cymru oedd argymhelliad cyntaf Adroddiad Waterhouse, **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 plant yng Ngogledd Cymru. Argymhellodd Syr Ronald Waterhouse 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 2001. 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 termau'n arwyddocaol, mae adolygu a monitro yn awgrymu gweithgarwch gwahanol i arolygu neu archwilio. Mae'r term adolygu yn awgrymu bwrw golwg dros, ailystyried a phwyso a mesur gyda golwg ar sut y darperir y gwasanaethau, ochr yn ochr â darparwr y gwasanaeth a chyda'r cyfryw ddarparwyr. Mae monitro yn awgrymu gweithgareddau megis cynghori, gwirio, gwylio a goruchwylio. Mae'r ddau fath o weithgaredd yn cyfuno i greu cyfle cenedlaethol i ledaenu arferion da, ystyried y trefniadau presennol, a gwneud argymhellion ar gyfer gwella.

Deilliodd y penderfyniad i ganolbwyntio ar wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yn ein Hadolygiad cyntaf, yn dwyn y teitl **Datgan Pryderon**, o'r ystyriaethau a ganlyn:

- Yr ystyriaeth gyntaf, a'r brif ystyriaeth, oedd y 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.
- Roedd y 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 byddent wedi datblygu profiad sylweddol o ddelio gyda chwynion a sylwadau, a threfniadau datgelu camarfer.

Nid yw'r un dyletswyddau statudol wedi'u gosod ar adrannau eraill awdurdodau lleol gan Ddeddf Plant 1989 mewn perthynas â'r ffordd y maent yn delio gyda chwynion neu'r gofyniad i ddarparu gwasanaethau eiriolaeth i blant. Serch hynny, fel rhieni corfforaethol, mae'n bosibl y gall holl adrannau awdurdodau lleol gael effaith ar fywydau plant yn y gwasanaethau a ddarparant.

Mae'n bwysig deall sut mae ysbryd argymhellion Waterhouse wedi'i weithredu mewn adrannau awdurdodau lleol ar wahân i wasanaethau cymdeithasol a chael golwg gyffredinol ar sut mae gweithdrefnau cwyno, rhoi sylwadau, gweithdrefnau datgelu camarfer a gwasanaethau eiriolaeth plant yn gweithredu. Gallasai'r adrannau trafnidiaeth, gwasanaethau hamdden, tai a'r amgylchedd i gyd fod yn destun yr Adolygiad hwn – ond addysg a dysgu oedd y dewis amlwg.

Yn **Datgan Pryderon**, cyfeiriwyd llawer o'r argymhellion at awdurdodau lleol, ac fe dderbyniwyd y rhan fwyaf ohonynt. Yn dilyn yr Adolygiad hwnnw, cyhoeddwyd canllawiau ymarfer a oedd yn rhoi sylw i enghreifftiau o arferion da ledled Cymru. Teimlwyd y byddai adolygiad o awdurdodau addysg lleol yn monitro pa mor effeithiol y bu'r gwaith o droi'r argymhellion hyn yn ymarfer o fewn awdurdodau lleol yn gyffredinol.

Ar gyfer plant a phobl ifanc, derbynnir y byddai adolygiad o'r trefniadau a wneir gan ysgolion wedi bod yn fwy o flaenoriaeth. Fodd bynnag, yn ystod y cyfnod hwn, roedd Comisiynydd Plant Cymru wedi cynnal ymchwiliad cyhoeddus, Ymchwiliad Clywch, a fu'n ystyried gweithdrefnau datgelu camarfer a chwyno mewn sefyllfa ysgol. Yn adroddiad **Clywch**, addawodd y

Comisiynydd y byddai'n adolygu gweithdrefnau cwyno ysgolion yn 2005.

Bydd yr Adolygiad hwn yn fwyaf defnyddiol i wneuthurwyr polisi os caiff ei ddarllen ar y cyd â **Datgan Pryderon** ac adroddiad **Clywch**. Mae'r holl adroddiadau ar gael ar wefan Comisiynydd Plant Cymru.

## Methodoleg

Cyfarfu'r Tîm Cyfathrebu a'r Tîm Arfarnu Gwasanaethau a Pholisïau yn ystod haf 2003, i gynllunio rhan plant a phobl ifanc yn yr Adolygiad.

Trefnwyd cyfarfodydd gyda Chymdeithas Cyfarwyddwyr Addysg Cymru, Estyn a Chymdeithas Llywodraeth Leol Cymru yn ogystal ag Is-adran Rheolaeth Ysgolion Cynulliad Cenedlaethol Cymru. Pwrpas y cyfarfodydd hyn oedd darparu gwybodaeth ar gyfer yr Adolygiad ac ymgynghori yn ei gylch.

Cysylltwyd â phob Cyfarwyddwr Addysg ganol Medi 2003 a chawsant fanylion proses yr Adolygiad. Er mwyn helpu gyda'r cynllunio o flaen llaw, gofynnwyd i'r Cyfarwyddwyr enwebu swyddog i fod yn bwynt cyswllt gyda'r swyddfa hon ac i gydlynu trefniadau'r Adolygiad o fewn eu hadran.

Er mwyn cael cysondeb a darparu sail ar gyfer cymharu, mabwysiadwyd fformat cyffredinol yr Adolygiad blaenorol ar gyfer yr holiaduron - er i'r cwestiynau gael eu newid yng ngoleuni dyletswyddau statudol gwahanol gwasanaethau cymdeithasol ac awdurdodau addysg lleol.

Dosbarthwyd yr holiaduron drwy'r e-bost ar 15 Ionawr 2004, fel ffeiliau ar wahân ar gyfer cwynion a chynrychiolaeth, datgelu camarfer ac eiriolaeth. Gofynnwyd am gopiâu caled o rai dogfennau a'r dyddiad ar gyfer dychwelyd y rhain oedd 6 Chwefror 2004. Y dyddiad ar gyfer dychwelyd yr holiaduron wedi'u llenwi, eto ar ffurf electronig, oedd 20 Chwefror 2004.

Ymwelwyd â phob awdurdod addysg lleol rhwng 1 Mawrth a 5 Ebrill 2004. Pwrpas y cyfarfod oedd esbonio ac archwilio'r ymatebion a rhoi cyfle i awdurdodau lleol roi adborth ar y broses.

Ar yr un pryd, cynhaliodd aelodau eraill y tîm Adolygu saith gweithdy gyda naw deg a chwech o blant a phobl ifanc o bob rhan o Gymru. Roedd y rhain yn cynnwys amrywiaeth o ddulliau ar gyfer rhoi gwybodaeth i blant a phobl ifanc a hefyd ar gyfer eu galluogi i fynegi'u barn a'u syniadau. Cynhwysir y rhain drwy'r Adolygiad hwn.

Yn dilyn hyn, aethpwyd ati i ddadansoddi'r wybodaeth, a daethpwyd â'r 2486 o ymatebion a gafwyd yn sgîl y tri holiadur a gwblhawyd gan 22 o adrannau addysg awdurdodau lleol at ei gilydd i'w dehongli, ac integreiddiwyd barn plant a phobl ifanc. Mae Penodau 2, 3 a 4 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.

## Sylwadau ynghylch y Fethodoleg

Yn ystod **Datgan Pryderon** roedd yn amlwg nad oedd rhai swyddogion a oedd wedi llenwi'r holiaduron wedi derbyn y llythyr esboniadol. Dyna pam y gofynnwyd i swyddog gael ei enwebu i fod yn bwynt cyswllt ar ein cyfer. Roedd hyn i'w weld yn gweithio'n dda a thrwy ddosbarthu gwybodaeth a holiaduron ar ffurf electronig gostyngwyd cost ariannol ac effaith amgylcheddol yr adolygiad yn sylweddol. Cafodd copiâu o'n Harweiniadau Ymarfer a gwybodaeth arall y gofynnwyd amdani eu darparu'n electronig hefyd i'r swyddogion enwebedig.

Roedd y ffurf electronig yn dwyn llawer o fanteision i dîm yr Adolygiad, 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.

Dywedodd llawer o'r awdurdodau lleol bod y broses o lenwi'r holiaduron wedi bod o fudd iddynt. Bu'n gyfle iddynt bwyso a mesur eu trefniadau a'u harferion presennol gyda golwg ar wasanaethau. Dywedodd sawl awdurdod lleol iddynt sylweddoli yn ystod proses yr Adolygiad bod angen adolygu polisïau a gweithdrefnau.

Bu'r Adolygiad yn addysgiadol i'n swyddogion ninnau ac yn broc i'r meddwl. Fe'n galluogodd ni i ddod yn fwy cyfarwydd â gwaith awdurdodau addysg lleol, y gwasanaethau a ddarperir ganddynt a hefyd deall rhywbeth am yr heriau y maent yn eu hwynebu. Hoffem ddiolch i swyddogion yr awdurdodau addysg lleol am eu cydweithrediad a'u croeso yn ystod yr adolygiad. Edrychwn ymlaen at barhau i weithio gyda hwy yn y dyfodol.

## **Y Camau Nesaf**

Mae'r gyfraith yn gosod dyletswydd ar Gomisiynydd Plant Cymru i fonitro'r argymhellion a wneir yn ei adroddiadau. Ar ôl cael digon o amser i ystyried argymhellion yr adroddiad hwn, cysylltir â Phrif Swyddogion Gweithredol yr awdurdodau lleol er mwyn canfod:

- a yw'r argymhellion wedi'u derbyn;
- beth yw'r cynlluniau ar gyfer rhoi'r argymhellion ar waith;
- amserlen y gweithredu.

Bydd y monitro'n digwydd yn barhaus a bydd yr ymatebion yn fater sy'n gofnod cyhoeddus ac yn agored i'w harolygu gan swyddfeydd Comisiynydd Plant Cymru.

## Pennod 2 CWYNION A SYLWADAU

### Cefndir a Chyflwyniad

Mae gan blant a phobl ifanc hawl i fynegi'u barn bryd bynnag y gwneir penderfyniadau a fydd yn effeithio ar eu bywydau yn ogystal â'r hawl i dderbyn gwybodaeth gefndir berthnasol ac esboniad ynglŷn â'r rhesymau dros y cyfryw benderfyniadau. Mae'r hawliau hyn wedi'u gwreiddio yn erthygl 12 a 13 Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn.

Ysgrifennwyd Deddf Plant 1989 gyda'r bwriad o fod yn gydnaws ag erthyglau Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn. Ailddatgenir Erthygl 12 y Confensiwn yn Neddf Plant 1989 yn adran 1 (3)(a) sy'n berthnasol pryd bynnag y gofynnir i lys benderfynu ar unrhyw gwestiwn am fagwraeth plentyn neu weinyddu eiddo plentyn:

*(3) Yn yr amgylchiadau a grybwyllir yn isadran (4), bydd llys yn rhoi sylw penodol i -*

*(a) deimladau a dymuniadau canfyddadwy'r plentyn dan sylw (wedi eu hystyried yng ngoleuni ei oedran a'i ddealltwriaeth);*

Daw'r hawl i fynegi'n barn yn arbennig o bwysig pan gredwn fod pethau'n mynd o chwith neu pan fyddwn yn anfodlon â gwasanaeth. Rhaid i unrhyw sefydliad feddu ar weithdrefnau cadarn a fydd yn darparu modd i'r rhai sy'n defnyddio'u gwasanaethau ddweud wrthynt beth sydd o'i le yn eu barn hwy, a hefyd caniatáu deialog a fydd yn galluogi'r sefydliad i ddysgu sut y gallent wella'r gwasanaethau a ddarperir ganddynt. "Gwella ansawdd" y gelwir y broses hon mewn sawl sefydliad ond, mewn awdurdodau lleol, y term mwyaf cyffredin ac yn fwy negyddol o bosibl yw "cwynion a sylwadau".

Gwnaeth Deddf Plant 1989 hi'n ddyletswydd statudol ar awdurdodau lleol i sefydlu gweithdrefn o fewn eu hadrannau gwasanaethau cymdeithasol er mwyn ystyried cwynion a sylwadau sy'n cael eu cyflwyno gan blant neu bobl ifanc (neu sy'n ymwneud â pherson o'r fath) sy'n derbyn gofal o ganlyniad i asesiad dan Ran 3 Deddf Plant 1989. O'r herwydd, mae gan wasanaethau plant o fewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ryw 14 mlynedd o brofiad o sefydlu gweithdrefnau cwynion a sylwadau ar gyfer plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal neu sydd mewn angen a'u cynrychiolwyr fel y cyfeirir ato yn Rhan 3 o'r Ddeddf Plant.

Dyma'r her a gyflwynwyd i wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol:

*"... datblygu gweithdrefn y mae pawb sy'n gysylltiedig yn ei deall a'i derbyn: plant, rhieni a'u cynrychiolwyr, yn ogystal ag aelodau etholedig yr awdurdod lleol a staff yr awdurdod cyfrifol."*

Deddf Plant 1989 Arweiniad a Rheoliadau, Cyfrol 3  
Lleoliadau Teulu, Pennod 10, para. 10.4

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.

Bodolaeth y gweithdrefnau statudol hyn a arweiniodd Comisiynydd Plant Cymru i ganolbwyntio ar y gwasanaethau cymdeithasol yn ei Adolygiad cyntaf, **Datgan Pryderon**.

Canfu'r Adolygiad hwnnw, yn gyffredinol, fod y gweithdrefnau a sefydlwyd o fewn gwasanaethau cymdeithasol:

- yn rhoi gwybodaeth i blant a phobl ifanc am y gweithdrefnau cwyno.
- yn darparu gwasanaethau eiriolaeth i'w helpu i wneud cwyn.

- yn sicrhau bod elfen annibynnol yn rhan o'r broses o ystyried eu cwyn ac o fewn unrhyw broses apelio ddilynol.
- yn gofyn bod adroddiad blynyddol yn cael ei lunio a oedd yn rhoi modd i faterion a oedd yn codi o'r chwynion gael eu hystyried gan y rhai â chyfrifoldeb dros wneud penderfyniadau cynllunio neu strategol.

Roedd Adroddiad Syr William Utting, ***People like us: Report of the Review of the Safeguards for children living away from home (1997)*** yn amlygu'r ymdrech a wnaed gan awdurdodau lleol i sefydlu gweithdrefnau cwyno:

*“Mae adroddiadau olynol gan Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Lloegr yn dangos hyder a gallu cynyddol a chyson ar ran awdurdodau lleol i roi gweithdrefnau cwyno a sylwadau ar waith.”*

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.

Does dim dyletswydd statudol ar awdurdodau addysg lleol i sefydlu gweithdrefnau cwyno tebyg ac eithrio mewn perthynas â'r cwricwlwm ac addysg grefyddol (gweler cwestiwn 2, yn ddiweddarach).

Serch hynny, gobeithid y buasai awdurdodau addysg lleol yn mabwysiadu beth sydd yn ddi-os yn arfer da wrth ystyried chwynion gan blant a phobl ifanc – yn wir y byddai awdurdodau lleol wedi sicrhau bod yr arfer da hwn yn cael ei fabwysiadu gan eu holl gyfarwyddiaethau ac adrannau.

Mewn sawl awdurdod lleol yng Nghymru, mae gwasanaethau addysg a gwasanaethau cymdeithasol plant yn ffurfio rhan o'r un gyfarwyddiaeth. Mae'n rhesymol felly, tybio mai dim ond un weithdrefn y disgwylir i blant a phobl ifanc ei defnyddio a'i deall ar gyfer cwyno neu gyflwyno sylwadau am faterion gwasanaethau cymdeithasol ac addysg.

Yn ***Datgan Pryderon***, roedd Argymhellad 3.15 yn nodi y dylai awdurdodau lleol fynd ymhellach eto a sefydlu dull gweithredu “siop un stop” i alluogi plant a phobl ifanc i gwyno neu roi sylwadau am unrhyw un o wasanaethau'r awdurdod lleol. Y weledigaeth ar gyfer y dull gweithredu hwn oedd un pwynt cyswllt er mwyn i blentyn neu berson ifanc drafod mater pryder am unrhyw un neu fwy o wasanaethau awdurdodau lleol, ac, os oes rhaid, cael cymorth i gofnodi cwyn gan swyddog o'r awdurdod lleol gyda'r profiad a'r hyfforddiant priodol. Gellid delio gyda'r gwyn wedyn yn ôl pa weithdrefnau sy'n berthnasol yn ôl cynnwys y gwyn. Gallai'r un swyddog a dderbyniodd y gwyn yn y lle cyntaf roi gwybod i'r plentyn neu'r person ifanc am ganlyniad y gwyn a rhoi esboniad am unrhyw benderfyniadau a gymerir. O safbwynt y plentyn neu'r person ifanc byddai hyn yn symleiddio'r broses - cwyno a derbyn y canlyniad gan y siop un stop hon.

Byddai cysoni'r broses gwyno fel hyn yn dod â llawer o fuddion. Fodd bynnag, gan fod yn rhaid i wasanaethau cymdeithasol barhau i fodloni gofynion statudol Deddf Plant 1989, byddai'n rhaid i unrhyw weithdrefnau cwyno canolog neu safonedig fodloni'r gofynion statudol hynny.

Ym mis Mawrth 2004, sefydlodd Llywodraeth Cynulliad Cymru weithgor aml-asiantaeth – Grw^p Gweithredu Ymgynghorol ar Gwynion a Sylwadau (CRAIG) - i gyfrannu at ddatblygu canllawiau a fyddai'n helpu awdurdodau lleol i roi newidiadau mewn deddfwriaeth ar waith yn sgîl Deddf Mabwysiadu a Phlant 2002 a Deddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003. Bydd y canllawiau newydd yn adeiladu ar ***Ddeddf Plant 1989 Canllawiau a Rheoliadau, Cyfrol 4 – Gofal Preswyl***, ac yn eu disodli, gan ddarparu fframwaith cyffredin ar gyfer delio gyda chwynion gan wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yng Nghymru. Bydd yn ymdrin â chwynion am wasanaethau i blant, pobl ifanc ac oedolion. Mae'r grw^p wedi gweithio a chysylltu'n agos gyda chydweithwyr yn y GIG yng Nghymru sy'n gysylltiedig â'r un gweithgarwch



– hynny yw, adolygu a diwygio arweiniad y GIG ar gwynion. Y canlyniad net fydd y bydd y canllawiau yn y ddwy asiantaeth yn cydberthyn ac yn gydnaws â'i gilydd. Dywed Llywodraeth Cynulliad Cymru ei fod yn awyddus i weld gwasanaeth di-dor mewn perthynas â chwynion yn weithredol ar draws y gwasanaethau iechyd a gwasanaethau awdurdodau lleol; y disgwyliad yw y bydd cysylltiadau clir yn cael eu sefydlu gyda'r gweithdrefnau cwyno ym maes addysg.

Mae awdurdodau lleol yn wynebu'r her o alluogi plant a phobl ifanc i gyflwyno cwyn neu sylw. Pan gaiff ei ddarllen ar y cyd â **Datgan Pryderon**, 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 awdurdodau addysg lleol i adolygu eu polisiau a'u gweithdrefnau presennol.

## Plant a Phobl Ifanc ar gwynion a sylwadau

Ni ellid gwneud unrhyw ragdybiaethau ynglŷn â dealltwriaeth, gwybodaeth neu brofiad plant a phobl ifanc a oedd wedi derbyn gwasanaethau oddi wrth awdurdodau addysg leol. Roedd y gwaith gyda phlant a phobl ifanc gyda golwg ar gwynion yn perthyn i dri categori:

1. Dealltwriaeth a phrofiad o gwynion yn gyffredinol gan weithio tuag at ddiffiniad cytunedig
2. Profiadau o wneud cwyn i'r awdurdod addysg lleol
3. Rhwystrau sy'n atal plant a phobl ifanc rhag gwneud cwyn i'r awdurdod addysg lleol a ffyrdd o oresgyn y rhwystrau hyn

Roedd gan blant a phobl ifanc lawer o ddamcaniaethau ynglŷn ag ystyr cwyno ac roedd ganddynt nifer o brofiadau i'w rhannu. Roedd eu safbwyntiau'n gymysg: teimlai rhai bod cwyno'n cael ei weld fel rhywbeth negyddol, yn arbennig pan ddeuai'r gŵyn oddi wrth berson ifanc. Dyma rai o'r sylwadau a gafwyd gan blant a phobl ifanc pan ofynnwyd iddynt beth oedd eu dealltwriaeth hwy o'r term "cwyno":

"Pan dach chi'n achwyn am rywun."

"Pan fydd rhywun yn eich poeni ac rydych yn dweud am hynny."

"Pan fydd rhywun yn torri eiddo nad ydynt yn berchen arno, maen nhw'n cwyno."

"Mater nad ydych chi'n hapus yn ei gylch."

"Siarad yn agored am rywbeth nad ydych yn ei hoffi ac am ei newid."

"Siarad pan fo rhywbeth o'i le."

"Dweud wrth rywun mewn awdurdod pan fydd rhywun yn eich trin yn annheg."

"Pan fydd gan rywun broblem gyda rhywbeth neu rywun e.e. gwasanaeth bws."

"Swmian am ryw fater."

"Os nad yw rhywbeth i'r safon ofynnol e.e. bwyd."

"Trefn y mae pobl yn mynd trwyddi."

"Dach chi'n cwyno er mwyn gallu datrys y peth."

"Pan nad yw rhywbeth yn iawn."

"Rhywun yn achwyn am rywun..."

"Pan dwi'n meddwl fod rhywbeth ddim yn neis, a dwi'n dweud hynny."

"Cwyn yw pan nad ydych yn hapus..."

"Pan nad yw rhywun yn hoffi beth mae'r person arall yn ei wneud..."

"Ddim yn cael yr hyn yr oeddech yn ei ddisgwyl."

"Gwneud rhywbeth amdano."

"Os ydych chi eisiau cael rhywbeth wedi'i wneud."

"Pan nad ydych chi'n hapus efo rhywbeth."

Er bod ochr negyddol i nifer o'r sylwadau a gafwyd am wneud cwyn e.e. "achwyn", "swmian", roedd nifer o'r sylwadau hefyd yn cydnabod ochr gadarnhaol gwneud cwyn. Mae sylwadau megis "siarad", "siarad ar goedd", "dywedwch hynny", "er mwyn gallu datrys y peth", "gwneud rhywbeth amdano", "os ydych chi eisiau cael rhywbeth wedi'i wneud" yn awgrymu fod plant a phobl ifanc yn deall y gall y weithred o gwyno fod yn rhywbeth cadarnhaol sy'n arwain yn y pen draw at ddatrys neu wella rhywbeth.

Mae sylwadau eraill am eu profiadau wrth gwyno am wasanaethau awdurdodau addysg lleol yn cynnwys:

Am gludiant ysgol:

"Gwasanaeth Bws. Ddigwyddodd ddim byd."

"Y gymwr bws yn rhegi. Ddigwyddodd ddim byd."

"Ie cludiant ysgol, cwynais wrth yr athrawon fod yna streic fawr am nad oes 'na unrhyw fsysys..."

Cyfleusterau'r ysgol:

"Diffyg cefnogaeth mewn ysgolion a cholegau. Cafodd ei anwybyddu."

"Ie caeau'r ysgol a disgyblion wedi'u gwahardd... cwynais wrth y Pennaeth Blwyddyn a chafodd 'na ddim byd ei wneud..."

"Ie rhai cyfleusterau chwarae gan nad oedd dim i'w wneud, mi dalon nhw am gyfleusterau chwarae."

"Talodd yr awdurdod lleol am gyfleusterau chwarae."

"Ie toiledau ysgol, cwynais wrth yr athro oherwydd fod pobl yn smegu yn y toiledau, dylid gwneud rhywbeth am hyn."

"Cwynais wrth y gofawr am y llanast yn yr ysgol. Mi wnaeth pethau wella ar ôl i mi adael yr ysgol."

"Doedd dim lifft yn yr ysgol. Gosodwyd lifft ar ôl blwyddyn."

Amrywiol oedd eu profiadau o wneud cwyn ac er bod rhai plant a phobl ifanc yn teimlo bod rhywbeth wedi digwydd ar ôl iddynt gwyno, gan fwyaf roedd y plant a'r bobl ifanc yn teimlo eu bod yn cael eu hanwybyddu neu ddim yn rhan o'r broses ddilynol, mewn sefyllfa addysg ac mewn rhannau eraill o'u bywydau.

Cafwyd rhai diffiniadau o gwyn y cytunai pawb arnynt:

"Pan fydd rhywun yn eich poeni ac rydych yn dweud am hynny."

"Mae'n ddechrau proses sy'n edrych ar broblem a allai fod rhwng rhywun â rhywbeth neu rywun arall."

"Cwyn yw'r cam cyntaf i wneud pethau'n well trwy gael yr hyder neu'r dewrder i siarad ar goedd am rywbeth sydd o'i le neu rywbeth sy'n eich poeni chi."

"Rydych chi'n anhapus efo rhywbeth neu'n anghytuno â rhywbeth ac rydych am weld rhywbeth yn cael ei wneud amdano."

Pan ofynnwyd i'r plant a'r bobl ifanc pwy fyddent yn hoffi i gael i'w cefnogi i wneud cwyn, enwyd eu ffrindiau ac aelodau'r teulu fel y rhai yr oeddynt yn ymddiried fwyaf ynddynt, er bod y rhain yn cael eu gweld fel "tyst" yn hytrach nag mewn rôl eiriolaeth. Teimlai mwyafrif mawr y plant a'r bobl ifanc na fyddai'u cwyn yn cael ei chymryd o ddifrif oni fyddent yn cael eu cefnogi gan

oedolyn – er y dywedodd un unigolyn “mae'n dibynnu beth ydy o”.

Pan ofynnwyd iddynt, roedd y plant a'r bobl ifanc yn glir iawn am y ffactorau a fyddai'n eu hatal rhag cwyno:

Agweddau tybiedig oedolion:

- Agweddau oedolion “fydden nhw ond yn meddwl ein bod yn swmian”.
- Mae ganddynt “ddiffyg parch”.
- “Pam nad ydy oedolion yn gwrandao?”
- Bydd yn cael ei weld fel “plant yn swmian”.
- Maen nhw'n meddwl eu bod yn “well” ac “yn meddwl eu bod yn gwybod mwy” ac felly does dim pwynt.
- Gorfod siarad â pherson dieithr.

Diffyg cefnogaeth:

- “Ei wneud ar eich pen eich hun.”
- “Diffyg hyder.”
- “Diffyg cefnogaeth oedolion.”
- “Teimlo'n ofnus, ddim digon hyderus i ddweud unrhyw beth.”
- “Ofn yr ymateb.”
- “Gallai teithio i unrhyw le fod yn broblem, arian ar gufer y bws petaech yn gorfod mynd i weld rhywun.”
- “Fyddwn i ddim yn defnyddio'r ffôn i gwyno.”

Diffyg gwybodaeth:

- “Dim gwybodaeth am.”
- “Doedd y wybodaeth ddim yn gwneud synnwyr ac roedd yn edrych yn gymhleth.”
- “Ddim yn gwybod beth sy'n mynd i ddigwydd a ddim yn gwybod beth y byddant yn ei ddweud yn ôl.”
- “Os ydy'r wybodaeth wedi'i hysgrifennu, efallai na fydd yn gwneud synnwyr, fydden ni ddim yn ei darllen.”

Gofynnwyd i'r plant a'r bobl ifanc awgrymu sut y gellid goresgyn y rhwystrau hyn. Roedd eu hymatebion yn disgyn i 3 phrifategori:

Gwybodaeth am gwynion:

Teimlai'r plant a'r bobl ifanc mai'r darn mwyaf sylfaenol o wybodaeth y dylent ei chael oedd eu bod yn **cael** cwyno gan awgrymu y byddai hyn yn rhoi'r hyder iddynt wneud.

Roeddynt bron yn unfrydol yn awgrymu mai'r ysgol fyddai'r man fwyaf priodol i gael gafael ar wybodaeth a chael cefnogaeth gychwynnol a chafwyd awgrymiadau ynglŷn â sut y gellid gwneud hyn:

- “Gwybod bod rhywun ar gael y gallech gwyno wrthynt.”
- “Mwy o wybodaeth am sut i gwyno, ac mewn ffyrdd gwahanol, e.e. y we, poster, CD ROM / cyfryngau rhyngweithiol, taflenni.”
- “Derbyn Pecyn Gwybodaeth yn yr ysgol.”
- “Cael rhywun i ddweud wrthydd am gwynion yn yr ysgol.”
- “Gwybod sut i wneud hynny.”

Gweithdrefnau sy'n gyfeillgar at blant:

- Teimlai'r bobl ifanc “y byddai cael ffyrdd gwahanol o gwyno'n beth da”.
- Fydden nhw “ddim yn darllen paragraffau mawr o ysgrifên”.
- Petai cwyn yn cael ei gwneud “gwybod bod yn rhaid i ryweth gael ei wneud!”
- Penderfynodd y grŵp y byddent yn hoffi gwybod beth oedd wedi digwydd o fewn 7 niwrnod.

Cael cefnogaeth:

- Cytunodd y bobl ifanc mai mynd at yr athro fyddai'r peth cyntaf y byddent yn ei wneud, ac y “byddai'n haws petai'n rhywun y maent yn ei adnabod ac yn gallu siarad ag ef/hi”.
- “Gwybod y gallwch gwyno wrth yr athro neu'r pennaeth.”
- “Cael rhieni i helpu.”
- Byddent am gael help i gwyno ac “yn teimlo'n fwy hyderus”.
- “Cael rhywun i'ch helpu chi yn yr ysgol.”
- “Eisiau bod yn rhan o'r peth o hyd a chael gwybod beth sy'n digwydd.”
- “Os nad ydynt yn gwybod beth sy'n mynd ymlaen, dim ond ‘gwylltio’ fyddai'r bobl ifanc ac ymsetio'n fwy byth.”

## Awdurdodau addysg lleol - Cwestiynau a Chanfyddiadau

Gweithdrefnau Chwynion a Chyflwyno Sylwadau - Cyffredinol

- 1 Byddwch gystal â darparu copi o bolisi a gweithdrefnau mewnol yr awdurdod addysg lleol ar gyfer delio gyda chwynion a sylwadau gan blant a phobl ifanc.

**Ai polisïau a gweithdrefnau'r awdurdod lleol yw'r rhain (h.y. corfforaethol) neu a ydynt wedi cael eu llunio gan yr awdurdod addysg lleol (h.y. adrannol)?**

- Dywedodd 19 awdurdod addysg lleol eu bod yn defnyddio'r polisïau a'r gweithdrefnau corfforaethol ar gyfer ymdrin â chwynion a sylwadau.
- Dywedodd 5 awdurdod addysg lleol eu bod wedi datblygu'u gweithdrefnau adrannol eu hunain.

Ni ddywedodd unrhyw awdurdod lleol nac awdurdod addysg lleol fod ganddynt weithdrefn ar wahân ar gyfer ymdrin â chwynion oddi wrth blant a phobl ifanc.

Gofynnwyd i'r plant a'r bobl ifanc edrych ar rai o'r gweithdrefnau a anfonwyd atom gan awdurdodau addysg lleol. Roeddynt i gyd yn unfryd fod y dogfennau'n rhy hir, yn rhy eiriog ac yn ddianghenraid o gymhleth.

Dyma rai sylwadau ar hyd y dogfennau:

"Byddai'n cymryd yn rhy hir i gwyno."

"Torwch i lawr ar dudalennau, y gwastraff papur ac amser."

"Rhy ddiflas, rhy ffurfiol - 20 tudalen o hyd!"

"Mae gormod o ysgrifen ynddo. Gellid ei ysgrifennu mewn iaith llawer symlach."

"Mae'n cynnwys 5 tudalen am y cyngor."

Dyma rai sylwadau ar ddiffyg symlrwydd yr iaith a ddefnyddir yn y dogfennau:

"Efallai ei fod yn rhy gymhleth i blentyn cyffredin."

"Wedi'i anelu at oedolion, byddai plant yn diflasu wrth ei ddarllen."

"Gallai plant deimlo'n rhy frawychus i gwyno ar eu pennau'u hunain."

"Nid yw'r iaith yn briodol i blant."

"Cymhleth a ddim yn gyfeillgar i blant."

Dyma rai awgrymiadau ar gyfer gwella'r defnydd o'r dogfennau gan blant a phobl ifanc:

"Eiriolwr i helpu gyda'r cwyno."

"Defnyddio diagramau lliw i esbonio."

"Lleihau'r maint o ysgrifen. Digon diddim a diflas ac felly beth am ychwanegu mwy o luniau ac amrywiaeth o destun a ffont. Gwnewch y peth yn fwy cyfeillgar i blant ac yn lliwgar."

Fodd bynnag, roedd y plant a'r bobl ifanc llawer mwy cadarnhaol am y taflenni gwybodaeth am gwyno a oedd, gan fwyaf, yn cynnwys crynodebau byr o'r gweithdrefnau cwyno a oedd, yn eu tyb nhw, yn dal i gynnwys yr holl wybodaeth yr oedd ei hangen arnynt. Trafodir hyn ymhellach yng nghwestiwn 8.

I sefydliad mawr megis awdurdod lleol neu awdurdod addysg lleol, mae cydweithio'n effeithiol gyda phlentyn neu berson ifanc fel unigolyn yn gofyn am ymdrech sylweddol. Efallai nad oes angen gweithdrefn ar wahân ar gyfer plant a phobl ifanc (ac yn wir efallai y mae perygl y bydd yn cael ei weld fel rhywbeth ymylol i'r weithdrefn "iawn" neu'r weithdrefn ar gyfer oedolion) fodd bynnag, fel y mae'r adroddiad yn ei ddangos yn glir gobeithio, rhaid ymdrechu i wneud gweithdrefnau o'r fath yn hygyrch. Mae **Ar Goll mewn Gofal** (Adroddiad Waterhouse) yn gwneud argymhellion penodol gyda golwg ar hygyrchedd y broses gwyno ar gyfer plant:

#### 7. Dylai gweithdrefnau cwyno o'r fath:

a) beidio â bod yn rhy rhagnodol nac yn rhy gaeth wrth gategoreiddio beth ydy cwyn;

b) gynnwys amrywiaeth eang o sianelau ar gyfer cyflwyno cwynion gan neu mewn perthynas â phlant sy'n derbyn gofal i'r Swyddog Cwynion Plant gan gynnwys athrawon, meddygon, nyrsys, swyddogion yr heddlu ac aelodau etholedig yn ogystal â staff gofal preswyl a gweithwyr cymdeithasol;

*c) sicrhau na fydd unrhyw berson sy'n destun cwyn yn ei erbyn yn gysylltiedig â'r gwaith o ymdrin â'r gwyn.*

Dyma fan cychwyn arwyddocaol i awdurdodau addysg lleol adolygu'u gweithdrefnau cwyno er mwyn i blant a phobl ifanc allu'u defnyddio'n hyderus.

Yn yr Adolygiad hwn, y termau "cwynion a sylwadau" a ddefnyddiwyd. Mae'r termau hyn wrth gwrs yn deillio o'r gweithdrefnau cwyno yn y gwasanaethau cymdeithasol fel sy'n ofynnol dan Ddeddf Plant 1989. Er bod problemau posibl gyda'r derminoleg hon (fel y'u disgrifir yn **Datgan Pryderon**, tudalennau 16 a 17), y fantais yw ei bod yn ehangu'r cysyniad o "gwynion", sydd, yn enwedig ar gyfer plant, â chysylltiad â rhoi bai ar berson neilltuol. Yn ogystal, mae plant a phobl ifanc wedi dweud wrthym fod y cyfle i roi sylwadau yn hytrach na chwyn yn well weithiau. Yn aml, dim ond am weld y gwasanaeth yn gwella y mae plant a phobl ifanc yn hytrach na rhoi proses gwyno ffurfiol ar waith, proses sydd iddynt hwy yn anhyblyg a biwrocratig.

Dylid ystyried y sylwadau gan blant a phobl ifanc, cadarnhaol neu negyddol, yn ffynhonnell bwysig er mwyn cael gwybodaeth ar gyfer adolygu'r gwasanaethau a ddarperir.

## 2 A oes gan eich awdurdod addysg lleol bolisi cwyno ar wahân ar gyfer cwynion y dylid delio â hwy dan drefn gwyno'r cwricwlwm statudol? (Deddf Addysg 1996, adran 409)

- Dywedodd 16 awdurdod addysg lleol fod ganddynt bolisi cwyno ar wahân ar gyfer cwynion y dylid delio â hwy dan drefn gwyno'r cwricwlwm statudol (Deddf Addysg 1996, adran 409).
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol nad oedd ganddynt weithdrefn o'r fath.
- Methodd 2 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn hwn.

Mae Deddf Addysg 1996, adran 409 yn gosod dyletswydd ar awdurdodau addysg lleol i gael gweithdrefn gwyno ar gyfer ystyried a yw'r awdurdod addysg lleol ei hun neu gorff llywodraethol ysgolion a gynhelir:

*"wedi gweithredu neu'n bwriadu gweithredu'n afresymol mewn perthynas â gweithredu pŵer a roddwyd iddo parthed materion megis y Cwricwlwm Cenedlaethol, addoli ar y cyd, addysg grefyddol, meysydd llafur neu gymwysterau allanol heb eu cymeradwyo, darparu gwybodaeth, neu'r ffordd o wneud apêl i'r corff llywodraethu am gyfarwyddyd y pennaeth i wrthod y Cwricwlwm Cenedlaethol i blentyn..."*

What is an LEA for?, t99, Whitbourne et al, 2004

Er nad oes dyletswydd statudol ar awdurdodau addysg lleol i gael gweithdrefn gwyno gyffredin, mae dyletswydd arnynt i gael gweithdrefn gwyno parthed y cwricwlwm. Roeddem yn amau na fyddai fawr o ddefnydd wedi'i wneud o'r weithdrefn hon a chadarnhawyd hyn yn ddiweddarach gan swyddogion yr awdurdodau addysg lleol gydol yr Adolygiad. Fodd bynnag, cynhwyswyd y cwestiwn hwn gennym er mwyn cael darlun cyflawn.

Mae'r ffaith mai dim ond 16 awdurdod addysg lleol a ddywedodd fod ganddynt weithdrefn o'r fath yn peri syndod.

### 3 Sut mae staff eich adran yn cael gwybod am y drefn gwyno?

Roedd yr ymatebion i'r cwestiwn hwn fel a ganlyn:

| <b>Dulliau a ddefnyddir i hysbysu staff</b>       | <b>Nifer yr achosion y cyfeiriwyd atynt gan awdurdodau</b> |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Gwefan / mewnrwyd                                 | 13                                                         |
| Hyfforddiant Cynefino                             | 8                                                          |
| Taflenni, briffiadau, posteri a deunyddiau eraill | 6                                                          |
| Y weithdrefn ar gael ar ffurf copi caled          | 6                                                          |
| Canllawiau / Llawlyfr Staff                       | 4                                                          |
| Seminarau hyfforddiant penodol / ail-lansio       | 3                                                          |
| Cylchlythyr mewnol                                | 2                                                          |

Mae ymwybyddiaeth y staff o'r polisiau, gweithdrefnau a'r drefn weithredol yn gydran hanfodol o wasanaeth cwynion effeithiol.

Mater pryder neilltuol oedd y ffaith mai dim ond 11 awdurdod lleol a gyfeiriodd at hyfforddiant cynefino neu seminarau hyfforddi fel dulliau o hysbysu staff.

### 4 A oes gan eich awdurdod addysg lleol gyllideb benodedig ar gyfer gweithredu'r polisi a'r gweithdrefnau cwyno a chyflwyno sylwadau?

Ni ddywedodd unrhyw awdurdod addysg lleol fod ganddo gyllideb benodedig ar gyfer gweithredu'r polisi a'r gweithdrefnau cwyno a chyflwyno sylwadau.

Efallai nad yw'n syndod nad oes gan yr awdurdodau addysg lleol sy'n dibynnu ar y weithdrefn gwyno gorfforaethol gyllideb benodedig ar gyfer ei gweithredu. Fodd bynnag, mae'n amlwg fod angen cyllideb er mwyn codi ymwybyddiaeth o wasanaeth cwynion effeithiol, ei weithredu a'i adolygu. Fel y daw'n gliriach yn ddiweddarach yn yr adroddiad hwn, mae angen gwneud llawer o waith o ran monitro cwynion mewn adrannau a sicrhau bod canlyniadau'r broses gwyno'n cael eu hystyried o fewn cynllunio strategol.

### 5 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn cadw cofnodion o'r holl gwynion a sylwadau a wnaed gan blant a phobl ifanc neu a wnaed ar eu rhan?

- Dywedodd 20 awdurdod addysg lleol eu bod yn cadw cofnod o gwynion a sylwadau ar lefel adrannol.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y cedwid cofnodion o'r fath yn gorfforaethol yn unig.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol nad oedd yn cadw cofnodion o gwbl.

Dylid defnyddio cwynion a sylwadau i wella'r gwasanaethau a ddarperir. Mae cofnodi'r cyfryw gwynion yn effeithiol yn hanfodol ar gyfer dadansoddi ac mae'n ffordd o allu canfod problemau sy'n codi'n gyson.

Gallai peidio â chadw cofnodion fod yn broblem petai camau cyfreithiol yn cael eu cymryd yn erbyn awdurdodau addysg lleol yn ddiweddarach.



## 6 Ydy'ch awdurdod yn cofnodi'r achosion lle mae achwynwyr yn tynnu'u cwynion yn ôl, gan gynnwys y rhesymau dros eu tynnu'n ôl?

- Dywedodd 13 awdurdod addysg lleol nad ydynt yn cofnodi'r achosion o gwynion a dynnir yn ôl.
- Dywedodd 8 awdurdod addysg lleol eu bod yn cofnodi'r achosion o gwynion a dynnir yn ôl.
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn.

Gall plant a phobl ifanc dynnu cwyn yn ôl am resymau amrywiol, gan gynnwys pryder neu anfodlonrwydd gyda'r broses gwyno, neu eu syniad hwy o beth fydd canlyniad cwyno. Neu, efallai fod eu cwyn neu eu sylw wedi cael ei ddatrys. Mae'n bwysig fod pob ymdrech yn cael ei gwneud i ddeall pam fod plentyn neu berson ifanc wedi tynnu cwyn yn ôl ac a oes angen adolygu'r mater y cyflwynwyd cwyn yn ei gylch o hyd.

### Darparu Gwybodaeth a Hygyrchedd

Dim ond os bydd yn hygyrch ac yn hawdd ei deall y bydd trefn gwyno'n effeithiol. Mae angen ymdrech arbennig er mwyn i weithdrefnau o'r fath fod ar gael i blant a phobl ifanc. Gall hyn olygu darparu gwybodaeth ar ffurf lluniau neu mewn iaith syml. Mae angen ymdrech arbennig hefyd i sicrhau bod pobl a phobl ifanc ag anabledd yn gallu cael gafael ar y gweithdrefnau – megis eu darparu mewn print bras neu mewn Braille. Bydd angen rhoi ystyriaeth arbennig hefyd i'r rhai nad yw eu dewis iaith yn Gymraeg nac yn Saesneg.

## 7 Byddwch gystal â darparu copïau o'r wybodaeth gyhoeddus y mae eich awdurdod addysg lleol yn ei darparu i blant a phobl ifanc ar y gweithdrefnau cwyno a chyflwyno sylwadau.

### A yw eich gweithdrefnau ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg?

- Dywedodd 19 awdurdod addysg lleol fod ganddynt wybodaeth gyhoeddus am y broses gwyno ar gael yn Gymraeg a Saesneg.
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol nad oedd ganddynt wybodaeth gyhoeddus am y broses gwyno ar gael yn Gymraeg.

Mae ysgolion cynradd ac uwchradd cyfrwng Cymraeg yn y tri awdurdod addysg lleol a ddywedodd nad oedd ganddynt wybodaeth gyhoeddus ar gael yn Gymraeg. Dylai'r awdurdodau lleol hyn adolygu sut mae'r methiant i ddarparu gwybodaeth gyhoeddus o'r fath yn y Gymraeg yn gydnaws â'u Polisiâu Iaith Gymraeg - yn arbennig lle maent wedi cydnabod yr angen i sefydlu ysgolion cyfrwng Cymraeg.

## 8 A oes fersiwn "addas i blant" o'r wybodaeth gyhoeddus y gellir ei rhoi i blant a phobl ifanc sy'n dymuno cwyno?

- Dywedodd 17 awdurdod addysg lleol fod ganddynt fersiwn addas i blant o'r wybodaeth gyhoeddus am y broses gwyno.
- Dywedodd 5 awdurdod addysg lleol nad oedd ganddynt fersiwn addas i blant o'r wybodaeth gyhoeddus am y broses gwyno.

Gofynnwyd i'r plant a'r bobl ifanc a gyfrannodd at yr Adolygiad hwn edrych ar sampl o'r taflenni gwybodaeth am gwynion a dderbyniwyd gennym oddi wrth awdurdodau addysg lleol. Gofynnwyd iddynt:



Ydy hi'n glir beth y mae'r daflen hon yn sôn amdano?

"Ydy, oherwydd fod ganddi deitl hawdd."

"Ydy, mae'r cwestiwn ar y tu blaen yn esbonio llawer."

"Ydy mae'n glir."

Ydy o'n addas i berson ifanc?

"Gormod o ysgrifên dim llawer o luniau."

"Ydy, dim gormod o ysgrifên, pennawd lliwgar lluniau diddorol."

"Na, ddim i ddweud y gwir gan nad oes yna luniau a llawer o ddarlên ac ysgrifennu -  
DIFLAS."

"Ydy o ddim yn addas i berson ifanc."

Ydy'r daflen yn esbonio mewn ffordd hawdd ei deall beth i'w wneud os oes plentyn neu berson ifanc eisiau cwyno?

"Ydy ond mewn ffordd anodd."

"Nac ydy gan fod gymaint o ysgrifên. Hefyd gormod o eiriau hir a chymhleth na fyddai rhai plant yn eu deall."

"Dim ffurflen adborth yn y daflen."

Nodwch unrhyw sylwadau eraill sydd gan eich grŵp ynglŷn â gwella'r daflen.

"Gwneud taflenni gwahanol ar gyfer grŵpiau oedran gwahanol."

"Angen rhif ffôn symudol i anfon neges destun gan nad oes gan y mwyafrif beiriant ffacs."

"Credwn ei bod ar gyfer grŵp oedran hŷn."

"Ychwanegu rhywfaint o luniau."

"Lleihau'r maint o ysgrifên."

"Ychwanegu mwy o liw."

"Pennawdau mawr - lliwgar."

"Lliwgar er mwyn apelio at y to iau."

"Neges glir."

"Mae lluniau'n eu gwneud yn addas i berson ifanc."

"Cyfarwyddiadau clir - cam wrth gam."

"Tudalen gyfan ar sut i gwyno."

"Dim ond un liw y tu mewn."

"Manylion cyswllt ar y cefn."

"Ffurflen i'w llenwi ar gyfer cwyno wedi'i chynnwys yn y daflen."

"Dwyieithog."

"Coch=Perygl. Mae coch yn golygu bod rhywbeth o'i le, gan awgrymu bod cwyno'n rhywbeth peryglus ac anghywir."

"Gallai fod yn lliwgar."

"Dim lluniau."

"Dylai gynnwys lluniau a wneir gan blant."

Roedd y plant a'r bobl ifanc yn fwy cadarnhaol am y taflenni cwyno nag yr oeddynt am y gweithdrefnau cwyno ffurfiol ond roeddynt yn dal i deimlo fod llawer o le i wella. Dangosasant hefyd fod eu beirniadaeth yn gadarnhaol a bod ganddynt syniadau clir ar sut y gellid gwella. Doeth fyddai i awdurdodau addysg lleol ofyn am eu cymorth adeg adolygu eu gwybodaeth gyhoeddus ar gwynion. Efallai hefyd y dylent ystyried a ddylid rhoi'r gweithdrefnau cwyno ffurfiol yn otomatig i bawb sy'n cwyno neu a fyddai fersiwn gryno'n ddigonol.

## 9 Ydy'r wybodaeth hon yn nodi'n benodol y gall plant a phobl ifanc gwyno?

**Rhowch sylwadau ar unrhyw feini prawf a ddefnyddir - megis, er enghraifft, ystyried oed ac aeddfedrwydd y person ifanc dan sylw:**

- Dywedodd 15 awdurdod addysg lleol nad ydynt yn nodi'n benodol y gall plant gwyno yn eu gwybodaeth gyhoeddus am y broses gwyno.
- Dywedodd 6 awdurdod addysg lleol eu bod yn nodi'n benodol y gall plant gwyno yn eu gwybodaeth gyhoeddus am y broses gwyno.
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn hwn.

Yn ystod yr Adolygiad, nodwyd yn aml mai ychydig iawn o blant a phobl ifanc sy'n cwyno. Dywedodd un uwch swyddog "dydy plant ddim yn cwyno – y rhieni sy'n gwneud hynny!"

Gwyddom fod hyn yn anghywir. Yn aml gofynnir i'r gwasanaeth cyngor a chymorth a ddarperir gan Gomisiynydd Plant Cymru gefnogi plant a phobl ifanc wrth iddynt gyflwyno sylwadau i awdurdodau addysg lleol am faterion megis cludiant ysgol neu ad-drefnu ysgolion.

Fodd bynnag, anaml iawn yr ystyrir y sylwadau yn gwynion gan awdurdodau addysg lleol ac ni chânt eu prosesu trwy'r gweithdrefnau cwyno. Golyga hyn na fydd y gwersi a ddysgir yn sgîl penderfyniadau ynglŷn â'r sylwadau hyn yn cyfrannu at benderfyniadau cynllunio strategol.

Os ydym i annog plant a phobl ifanc i gwyno am y gwasanaethau a dderbyniant, rhaid iddynt dderbyn gwybodaeth berthnasol a chael eu hannog i wneud hynny. Bydd anogaeth o'r fath hefyd yn sicrhau bod swyddogion awdurdodau lleol yn gwybod y dylent dderbyn a hwyluso cwynion gan blant a phobl ifanc.

## 10 Ydy'ch awdurdod addysg lleol wedi ymgynghori â phlant a phobl ifanc am fformat y wybodaeth a'i hygyrchedd?

- Dywedodd 20 awdurdod addysg lleol nad ydynt yn ymgynghori â phlant a phobl ifanc am fformat eu gwybodaeth gyhoeddus am y broses gwyno.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol eu bod yn ymgynghori â phlant a phobl ifanc am fformat eu gwybodaeth gyhoeddus am y broses gwyno.

O'r rhai a ddywedodd eu bod yn ymgynghori â phlant a phobl ifanc, roedd yr ymgynghori yn ymwneud â darparu gwybodaeth i blant sy'n derbyn gofal ac yn cael ei gynnal gan y gwasanaeth eiriolaeth a gomisiynir gan wasanaethau cymdeithasol yr awdurdod lleol. Ymddengys mai dim ond plant sy'n derbyn gofal oedd yn derbyn y wybodaeth a ddeilliodd o'r gwaith ymgynghori.

Er bod yr ymgynghori hyn yn bwysig, rhaid cydnabod mai dim ond cyfran fechan o'r plant a phobl ifanc sy'n derbyn gwasanaethau gan awdurdodau addysg lleol yw plant sy'n derbyn gofal. Y plant a'r bobl ifanc hyn yn aml hefyd yw'r unig grŵp sy'n cael mynediad i eiriolwr petaent am fwrw 'mlaen â chwyn neu roi sylwadau.

Os ydy awdurdodau addysg lleol o ddifrif am gynnwys pob plentyn a pherson ifanc yn eu proses gwyno, bydd angen gofyn iddynt beth yw'r ffordd orau o ddarparu'r wybodaeth am sut y gallant

wneud hynny. Mae'n amlwg o'r atebion a gafwyd i'r cwestiwn hwn nad oes fawr o feddwl wedi'i roi i sut i wneud hyn hyd yma.

**11 Sut mae eich awdurdod addysg lleol wedi sicrhau bod plant a phobl ifanc sy'n derbyn gwasanaethau uniongyrchol gan yr awdurdod addysg lleol ac sy'n dod o grwpiau sydd ar y cyrion megis y rhai o leiafrifoedd ethnig, pobl ag anableddau a phlant iau, yn gallu cael mynediad i'r drefn gwyno?**

#### **Plant o Leiafrifoedd Ethnig a Phlant Teithwyr**

- Dywedodd 18 awdurdod lleol nad oeddynt wedi gwneud unrhyw ymdrechion penodol i sicrhau bod plant a phobl ifanc o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn gallu cael mynediad at y drefn gwyno.
- Dywedodd 2 awdurdod lleol eu bod yn cael trafferthion ymestyn y Grant Cyrhaeddiad Lleiafrifoedd Ethnig y tu hwnt i'r gofynion i roi cymorth gyda Saesneg fel ail iaith a phwysleisiwyd yr angen am roi ystyriaeth i gost byw yng nghefn gwlad wrth ddyrannu cyllid.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol eu bod wrthi'n ystyried sut i ymateb i anghenion plant a phobl ifanc nad oedd Cymraeg na Saesneg yn iaith gyntaf iddynt.

#### **Plant Anabl**

- Dywedodd 18 awdurdod lleol nad oeddynt wedi gwneud unrhyw ymdrech benodol i sicrhau bod plant anabl yn gallu cael mynediad at y drefn gwyno.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol ei fod wedi trefnu hyfforddiant i weithwyr ar sut i weithio gyda phlant a phobl ifanc anabl er nad oedd yn glir a fyddai hyfforddiant am gwyno'n cael ei chynnwys.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol ei fod yn bwriadu lansio llawlyfr cynhwysiant ar gyfer plant a phobl ifanc anabl er nad oedd yn glir a fyddai gwybodaeth am gwyno'n cael ei gynnwys.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol fod ganddo wasanaeth cefnogaeth ac eiriolaeth i blant a phobl ifanc anabl sydd wedi'u heithrio o fyd addysg.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol fod ganddo fforwm ar gyfer plant anabl a gydlynir gan weithiwr ieuencid a chodir materion sy'n effeithio ar blant anabl trwy'r fforwm hwn.

Ychydig iawn o awdurdodau addysg lleol a oedd wedi gwneud trefniadau arbennig i gynnwys grwpiau o blant sydd ar y cyrion. Mae hyn yn siomedig ond ddim yn syndod o bosibl o wybod am y flaenoriaeth isel a roddir i gynnwys plant yn gyffredinol.

Dywedodd un awdurdod lleol ei fod yn ystod y 18 mis blaenorol wedi cymryd camau i glustnodi plant o grwpiau nad yw Cymraeg na Saesneg yn iaith gyntaf iddynt; ond yr adeg honno nid oeddynt wedi symud ymlaen i bennu anghenion y grwpiau hynny. Mae'n ymddangos nad yw'n flaenoriaeth.

Mae plant a phobl ifanc eisoes yn cael eu gwrthio i'r cyrion gan ein cymdeithas; gall y rhai sy'n dioddef rhagor o bwysau (ac nid y grwpiau o blant sydd ar y cyrion y cyfeirir atynt yn y cwestiwn yw'r unig grwpiau o bell ffordd y mae'n bosibl eu clustnodi) fod ag anghenion penodol neu wahanol iawn i grwpiau eraill.

**12 Ydy'ch awdurdod addysg lleol wedi ystyried dulliau eraill o roi cyhoeddusrwydd i'r drefn gwyno? (Fideos, addysg cyfoedion ayb).**

- Dywedodd 14 awdurdod addysg lleol nad oeddent wedi gwneud hyn
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol ei fod yn dibynnu ar wefan
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol ei fod yn defnyddio fan symudol
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol fod ganddo siop wybodaeth i bobl ifanc
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol ei fod yn dosbarthu taflenni yn yr ysgol
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn.

Byddai dulliau gweithredol o rannu gwybodaeth yn gwella hyder y plant (ac oedolion) yn effeithiolrwydd y broses.

**13 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn darparu gwybodaeth, sy'n cynnwys enghreifftiau ysgrifenedig, o'r mathau o bethau y gall plant a phobl ifanc gwyno amdanynt i'r awdurdod addysg lleol?**

- Dywedodd 17 awdurdod lleol nad oeddynt yn rhoi enghreifftiau ysgrifenedig o faterion y gall plant a phobl ifanc gwyno yn eu cylch.
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol eu bod yn gwneud hynny.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol eu bod yn ailgynllunio'u taflen gan fynegi'u bwriad i wneud hynny.
- Methodd 1 awdurdod lleol ag ateb y cwestiwn.

Mae cynnwys enghreifftiau o faterion a allai godi yn annog y plant i berthnasu â phroses a'i deall, proses a allai fel arall ymddangos yn frawychus. Gallai hefyd helpu plant ac oedolion i ddeall y gwahaniaeth yn rolau'r ysgol a'r awdurdod addysg lleol.

**14 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn gwneud trefniadau i sicrhau bod plant a phobl ifanc sy'n "derbyn gofal", e.e. mewn lleoliadau preswyl a maeth ac mewn llety diogel, yn gallu cael mynediad hwylus i drefn gwyno'r awdurdod addysg lleol?**

- Dywedodd 7 awdurdod addysg lleol nad ydynt yn gwneud unrhyw drefniadau i sicrhau bod plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal yn gallu cael mynediad hwylus i'w trefn gwyno.
- Dywedodd 5 awdurdod addysg lleol fod ganddynt swyddog dynodedig sy'n gyfrifol am faterion sy'n ymwneud â phlant sy'n derbyn gofal
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol eu bod wedi cysylltu â'r gwasanaeth eiriolaeth sydd ar gael i blant sy'n derbyn gofal i sicrhau eu bod yn deall rôl yr awdurdod addysg lleol.
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol y byddent yn awr yn ystyried cynnwys gwybodaeth ar rôl yr awdurdod addysg lleol yn y pecynnau gwybodaeth sy'n cael eu darparu ar gyfer plant sy'n derbyn gofal
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol eu bod eisoes wedi cynnwys taflen am faterion addysgol yn y wybodaeth a roddir i blant sy'n derbyn gofal

- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol eu bod wedi cynnal sawl digwyddiad “hyrwyddo/ymgyngori” gyda phlant sy’n derbyn gofal

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. 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.

Mae rôl athrawon dynodedig ar gyfer plant sy’n derbyn gofal yn un bwysig ac mae tîm cyngor a chymorth y Comisiynydd Plant wedi cael profiad o’r athrawon hyn yn eiriol ar ran plant a phobl ifanc mewn perthynas â gwaharddiadau o’r ysgol. Fodd bynnag, gall eiriol mewn perthynas â chwyn yn erbyn yr awdurdod addysg lleol, eu gosod mewn sefyllfa anodd.

Nodwyd yn **Datgan Pryderon** fod y gwasanaethau cymdeithasol yn aml yn darparu pecynnau gwybodaeth i blant sy’n derbyn gofal. Gwaith hawdd fyddai cynnwys gwybodaeth am sut i ofyn am gymorth gyda materion addysgol mewn pecynnau o’r fath. Gallai cydlynu gyda’r swyddogion yn y gwasanaethau cymdeithasol sy’n gyfrifol am y pecynnau ar gyfer plant sy’n derbyn gofal fod yn rhan o rôl yr athrawon dynodedig ar gyfer plant sy’n derbyn gofal.

Gellid osgoi llawer o’r problemau sy’n codi wrth wneud cwyn petai awdurdodau lleol yn mabwysiadu un pwynt cyswllt ar gyfer cwynion - dull gweithredu siop un stop fel yr argymhellwyd yn **Datgan Pryderon**.

#### 15 A oes gan eich awdurdod addysg lleol drefniadau i sicrhau bod plant a phobl ifanc mewn lleoliadau preswyl (megis cyfleusterau addysgu arbenigol) y tu allan i ardal eich awdurdod addysg lleol yn gallu cael mynediad hwylus i drefn gwyno’ch awdurdod addysg lleol?

- Dywedodd 17 awdurdod addysg lleol nad oes ganddynt unrhyw drefniadau i sicrhau bod plant a phobl ifanc mewn lleoliadau preswyl y tu allan i ardal eu hawdurdod addysg lleol yn gallu cael mynediad hwylus i’w trefn gwyno.
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol eu bod yn darparu gwybodaeth ar ei rôl a’r drefn gwyno i rieni’r plant hyn.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol eu bod yn ymweld yn rheolaidd â’r plant hyn.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol y gallai’r plant a’r bobl ifanc hyn ddefnyddio gwasanaethau eiriolaeth.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol eu bod yn darparu gwybodaeth i’r plant a’r bobl ifanc hyn.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y byddent yn awr yn ystyried darparu gwybodaeth o’r fath iddynt.

Mae’n anochel y bydd plant a phobl ifanc, y gofelir amdanynt neu beidio, sy’n byw hyd yn oed ran o’r amser oddi cartref, yn ei chael yn anodd cwyno neu godi mater. Efallai eu bod yn teimlo’n fregus iawn, efallai eu bod yn ei chael hi’n anodd dod o hyd i’r amser iawn i godi mater gyda’u rhieni ac, fel gyda’r rhan fwyaf o blant ac oedolion, mae’n debyg nad ydynt yn deall union rôl yr awdurdod addysg lleol mewn perthynas â’u lleoliad neu â phwy y mae angen iddynt siarad.

Yn ystod y broses gyfweld, mynegodd nifer o swyddogion yr awdurdodau addysg lleol bryderon ynglŷn â lles y grŵp penodol hwn o blant a phobl ifanc. Roedd y pryderon hyn yn ymwneud â phlant a phobl ifanc roedd yr awdurdodau lleol wedi eu lleoli y tu allan i’w hawdurdod eu hunain, a hefyd â phlant a phobl ifanc a leolwyd o fewn eu hawdurdod gan awdurdodau eraill. Mae’n

ymddangos fod problemau cyfathrebu'n cael eu dwysau gan ymwybyddiaeth wael o'r cyd-destunau polisi gwahanol wrth weithredu ar draws ffin Cymru a Lloegr.

Byddai'n gymharol hawdd i awdurdodau addysg lleol sicrhau bod y grŵp bach yma o blant a'u rhieni'n cael gwybodaeth yn uniongyrchol am y drefn gwyno a sut i godi materion a dylai hyn fod yn flaenoriaeth i awdurdodau addysg lleol.

### Swyddog Cwynion Dynodedig

Bydd angen hyfforddiant a sgiliau arbennig i ddelio gyda chwynion – yn arbennig pan fydd plentyn neu berson ifanc yn cwyno. Gall gwybodaeth a geir yn sgil cwynion ddarparu gwybodaeth ddefnyddiol i'r rhai sy'n ymwneud â chynllunio strategol. Mae llawer o sefydliadau'n penodi uwch swyddog i oruchwylio gweithrediad y drefn gwyno, cadw a dadansoddi cofnodion a chyflwyno adroddiadau i uwch reolwyr.

Mae'r term "swyddog cwynion dynodedig" a ddefnyddir yn yr Adolygiad hwn yn codi'n rhannol o'r rheoliadau a'r **arweiniad strategol a oedd yn ategu Deddf Plant 1989 – Cyfrol 3 Lleoliadau Teulu** Pennod 10 paragraff 10.5 sy'n cyfeirio at "swyddog dynodedig". Mae "Cwynion" wedi'i gynnwys er mwyn eglurder ac i wahaniaethu'r swydd hon a'r swydd ddynodedig dros ddatgelu camarfer y cyfeirir ati ym mhennod 4 yr adroddiad hwn.

Mae teitl y swyddog sy'n gyfrifol am ddelio gyda chwynion yn amrywio ar draws yr awdurdodau addysg lleol.

#### 16 A oes gan eich awdurdod addysg lleol swyddog cwynion dynodedig ar gyfer cydlynu ac ymateb i gwynion a sylwadau a geir gan blant a phobl ifanc?

- Dywedodd 16 awdurdod addysg lleol fod ganddynt swyddog cwynion dynodedig.
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol nad oedd ganddynt swyddog cwynion dynodedig.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol nad oedd ganddynt swyddog cwynion dynodedig ar hyn o bryd ond eu bod yn bwriadu creu'r cyfryw swydd yn y man.
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn.

Mae ystod cyfrifoldebau a statws y swyddog cwynion dynodedig yn amrywio'n fawr, gan adlewyrchu strwythurau amrywiol awdurdodau lleol yng Nghymru. O'r 17 awdurdod addysg lleol a oedd wedi penodi aelod o staff i'r rôl; roedd 15 ar lefel uwch a 2 ar raddfa weinyddol is yn y sefydliad.

Mewn ymateb i gwestiwn 1, dywedodd 19 awdurdod addysg lleol eu bod yn defnyddio'r gweithdrefnau corfforaethol ar gyfer ymdrin â chwynion. Mewn rhai awdurdodau lleol ymdrinnir â'r broses gyfan o ddelio gyda chwyn yn ganolog. Mae hyn yn sicrhau yn gallu sicrhau bod gwasanaethau'n cael eu gwella'n gorfforaethol a darparu trosolwg o berfformiad pob adran. Fodd bynnag, bydd angen i adrannau unigol ystyried y materion sy'n codi.

Pan ddyrennir y gwaith o ymchwilio i unrhyw gŵyn neu sylw yn gyfan gwbl i un aelod o staff (a all fod yn fanteisiol o ran anffurfioldeb a chyflymder), mae'n bwysig hefyd fod y materion o ran arfer a pholisi sy'n siŵr o godi yn gallu cyfrannu at y prosesau cynllunio a datblygu o fewn yr awdurdod addysg lleol.

**17 Ydy'r swyddog cwynion dynodedig yn gyfrifol am reoli'r holl weithdrefnau cwyno a chyflwyno sylwadau o fewn eich sefydliad, neu'r gweithdrefnau cwyno ar gyfer plant a phobl ifanc yn unig?**

O'r 17 awdurdod addysg lleol a ddywedodd fod ganddynt swyddog cwynion dynodedig:

- dywedodd 16 eu bod yn delio gyda'r holl gwynion.
- dywedodd 1 fod ganddynt swyddog cwynion arbennig ar gyfer plant (yn ychwanegol i'r swyddog cwynion dynodedig).
- dywedodd 1 eu bod ar fin creu swydd swyddog plant sy'n agored i niwed gyda chwynion yn rhan o'i gylch gwaith.

Mewn blynyddoedd diweddar, mae sawl adroddiad wedi pwysleisio doethineb cael swyddog cwynion ar gyfer plant.

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, '...sicrhau ei bod yn bosibl i unrhyw achwynydd neu blentyn yr effeithiwyd arno droi at wasanaeth eiriolaeth annibynnol os yw'n dymuno ei gael.'

Cafwyd argymhellion tebyg yn sgîl adroddiad Carlile, ***Peth Rhy Ddifrifol: Adolygiad o'r Mesurau i Amddiffyn Plant sy'n cael Triniaeth a Gofal gan yr NHS yng Nghymru:***

*"12.32 Rydym yn argymhell y dylai pob Ymddiriedolaeth GIG a Bwrdd Iechyd Lleol benodi swyddog cwynion plant i weithredu er budd gorau'r plentyn."*

Mae Comisiynydd Plant Cymru wedi dweud erioed bod angen delio gyda chwynion gan blant gan fod yn ymwybodol o anghenion penodol plant a bod yn sensitif iddynt. Yn ogystal, dylid derbyn a delio gyda chwynion a wneir gan blant ynglŷn ag unrhyw fater sy'n ymwneud ag awdurdod lleol trwy'r dull gweithredu siop un stop.

Mae'n rhesymegol ystyried penodiadau swyddogion cwynion plant ar sail gorfforaethol. Hyd yn oed pan ystyrir bod swyddogion cwynion plant arbenigol neu adrannol yn briodol, bydd ganddynt anghenion hyfforddiant cyffredin a materion arfer da cyffredin. Mae'n hanfodol cael peirianwaith ar gyfer adrodd yn ôl am faterion i adrannau unigol sy'n gadarn a bod yr awdurdod addysg lleol yn ystyried yr holl gwynion sy'n ymwneud ag addysg.

Byddai swyddog cwynion plant mewn gwell sefyllfa i sicrhau bod y gweithdrefnau cwyno'n canolbwyntio'n fwy ar y plentyn trwy ymgynghori â phlant a phobl ifanc fel y trafodir yng nghwestiwn 19 isod a byddent hefyd mewn gwell sefyllfa i roi gweithdrefnau amddiffyn plant ar waith - sydd ar hyn o bryd yn peri pryder fel y gwelir yng nghwestiynau 20 a 21.

**18 Ydy'r swyddog cwynion dynodedig yn gysylltiedig â strwythurau polisi a chynllunio o fewn yr awdurdod addysg lleol a/neu wasanaethau plant eraill o fewn yr awdurdod lleol?**

- Dywedodd 15 awdurdod addysg lleol fod eu swyddog cwynion dynodedig yn gysylltiedig â strwythurau cynllunio a pholisi o fewn y gwasanaethau plant
- Dywedodd 6 awdurdod addysg lleol nad oedd eu swyddog cwynion dynodedig yn gysylltiedig â strwythurau cynllunio a pholisi o fewn y gwasanaethau plant
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn.



O'r 15 awdurdod addysg lleol a ddywedodd fod eu swyddog cwynion dynodedig yn gysylltiedig â strwythurau cynllunio a pholisi o fewn y gwasanaethau plant:

- dywedodd 7 awdurdod addysg lleol fod eu swyddog cwynion dynodedig yn cyfrannu at gyfarfodydd yr uwch dîm rheoli
- dywedodd 2 awdurdod addysg lleol eu bod yn sicrhau'r cyswllt hwn trwy'r Fframwaith ar gyfer Partneriaeth Plant a Phobl Ifanc
- dywedodd 4 awdurdod addysg lleol eu bod yn sicrhau hyn drwy strwythur corfforaethol

O'r 6 awdurdod addysg lleol a atebodd 'na' i'r cwestiwn hwn, dywedodd un eu bod yn gobeithio sicrhau'r cyswllt hwn yn y dyfodol trwy'r Fframwaith ar gyfer Partneriaeth Plant a Phobl Ifanc.

Mae dogfen Cynulliad Cenedlaethol Cymru **Plant a Phobl Ifanc: Fframwaith ar gyfer Partneriaeth** yn gosod gweledigaeth lle gall y rhai sy'n darparu gwasanaethau i blant weithio mewn partneriaeth, gyda chyn lleied â phosibl o fiwrocratiaeth, ac ar draws ffiniau sefydliadol. Mae hefyd yn disgrifio dull gweithredu sy'n sicrhau cyfranogiad effeithiol plant a phobl ifanc ar lefel lleol sy'n eu galluogi i gael eu cynnwys yn y gwaith o gynllunio ac adolygu gwasanaethau.

Trwy ystyried y materion sydd y tu ôl i gwynion a sylwadau gellir darparu gwybodaeth werthfawr am welliannau y gellid eu gwneud i wasanaethau a ddylai fod ar gael i'r Fframwaith ar gyfer Partneriaeth Plant a Phobl Ifanc yn ogystal â chyfrannu at benderfyniadau sy'n ymwneud â chynllunio a pholisi ar lefel adrannol a chorfforaethol.

#### 19 Ydy'r swyddog cwynion dynodedig yn ymgynghori'n rheolaidd â phlant a phobl ifanc am y broses Gwyno?

- Dywedodd 19 awdurdod addysg lleol nad ydynt yn ymgynghori'n rheolaidd, neu ddim o gwbl, gyda phlant a phobl ifanc am y prosesau gwyno.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol eu bod yn ymgynghori'n rheolaidd gyda phlant a phobl ifanc am y broses gwyno.

O'r 19 awdurdod lleol nad ydynt yn ymgynghori:

- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol eu bod wrthi'n ystyried cynlluniau ar gyfer rhoi peirianweithiau ar gyfer ymgynghori ar waith

Mae gan blant a phobl ifanc anghenion penodol a safbwyntiau am y gwasanaethau a gynigir iddynt. Mae'r Adolygiad hwn yn dangos yn glir mai ychydig iawn o ymdrech a gafwyd gan awdurdodau addysg lleol i geisio'u barn neu i ddod i wybod am gwynion posibl.

Yn wir, drwyddi draw bron, ystyriwyd mai prif gleient yr awdurdod addysg lleol oedd yr ysgol, yn cael ei gynrychioli gan y pennaeth. Roedd y rhan fwyaf o awdurdodau addysg lleol yn ymwybodol o gyfyngiadau'r dull hwn ac roeddynt wedi ymdrechu gryn dipyn i gysylltu gyda rhieni, gydag ymdrechion penodol yn cael eu gwneud i gyrraedd rhai grwpiau neilltuol - megis rhieni plant ag anghenion addysgol arbennig. Tra bo awdurdodau addysg lleol yn dechrau ymgynghori gyda chynghorau ysgolion a fforymau i blant a phobl ifanc ar draws ardal awdurdod lleol, dim ond rhai, hyd yma, oedd yn cysylltu'n wirioneddol gyda phlant fel cymuned o gleientiaid.



**20 Pa feini prawf a ddefnyddir gan y swyddog cwynion dynodedig i bennu a yw unrhyw agwedd ar gŵyn yn fater sy'n gysylltiedig ag amddiffyn plentyn?**  
**Rhowch fanylion os gwelwch yn dda a chynnwys copïau neu gyfeiriad at unrhyw ganllawiau/gweithdrefnau:**  
**Rhowch fanylion unrhyw hyfforddiant sy'n ymwneud ag amddiffyn plant y mae'r swyddog wedi'i dderbyn:**

- Dywedodd 14 awdurdod addysg lleol eu bod yn cyfeirio at ganllawiau a gweithdrefnau amddiffyn plant.
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol y byddai unrhyw bryderon am amddiffyn plant yn cael eu dwyn i sylw'r swyddog yn yr awdurdod addysg lleol sy'n gyfrifol am faterion amddiffyn plant, gyda'r cyngor hwn yn "ddealliedig" yn hytrach nag ar bapur.
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol nad oedd ganddynt unrhyw ddealltwriaeth na gweithdrefnau ychwanegol.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y byddai materion o'r fath yn cael eu cyfeirio'n syth i Dîm Derbyn ac Asesu gwasanaethau plant y Gyfarwyddiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol.

O'r awdurdodau addysg lleol hynny sy'n cyfeirio at ganllawiau a gweithdrefnau amddiffyn plant:

- roedd 7 awdurdod addysg lleol yn cyfeirio at Weithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan
- roedd 5 awdurdod addysg lleol yn cyfeirio at arweiniad eu Pwyllgor Ardal ar Amddiffyn Plant
- roedd 2 awdurdod addysg lleol yn cyfeirio at y Gweithdrefnau ar gyfer Honiadau yn Erbyn Staff (arweiniad NEOST - gweler y llyfryddiaeth)

Hyfforddiant:

- Dywedodd 11 awdurdod addysg lleol nad oedd unrhyw rai o'u staff wedi derbyn hyfforddiant ar amddiffyn plant
- Dywedodd 7 awdurdod addysg lleol fod swyddog dynodedig yn yr adran wedi derbyn hyfforddiant penodol ar amddiffyn plant a'r gweithdrefnau priodol.
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol fod eu staff wedi derbyn hyfforddiant cyffredinol ar godi ymwybyddiaeth o faterion amddiffyn plant

Unwaith y cyfeirir at fater fel mater amddiffyn plant, mae'r rhan fwyaf o awdurdodau addysg lleol yn glir ynglŷn â sut i brosesu'r mater. Y cwestiwn allweddol yw **sut** y bydd cwyn neu sylw a ddygir i sylw'r awdurdod addysg lleol yn cael ei ddehongli fel "mater amddiffyn plant".

Mae'r ffaith mai dim ond 14 awdurdod addysg lleol a gyfeiriodd at weithdrefn ysgrifenedig yn eu hateb i'r cwestiwn hwn yn fater pryder.

Mae'n fater pryder mawr fod 11 awdurdod addysg lleol wedi dweud nad oedd unrhyw rai o'u staff wedi derbyn unrhyw fath o hyfforddiant mewn materion amddiffyn plant (hyd yn oed codi ymwybyddiaeth gyffredinol) Mae'n codi'r cwestiwn a yw cael un swyddog penodedig ar gyfer amddiffyn plant yn ddigonol. Os nad yw'r swyddog hwn ar gael, efallai na fydd neb arall yn sylweddoli bod mater yn un lle bydd angen rhoi'r gweithdrefnau amddiffyn plant ar waith yn syth os nad ydynt wedi derbyn hyfforddiant priodol.

Dywedodd un awdurdod addysg lleol y byddai'n rhaid i'r swyddog sy'n derbyn y gŵyn wneud penderfyniad o ran *"nad yw'r gŵyn yn anghywir nac yn ddibwys"* ac mewn awdurdod addysg lleol arall y ddealltwriaeth o amddiffyn plant oedd *"cwyn sy'n cynnwys cyffyrddiad corfforol"*. Mae'r ddau ateb yma yn peri gofid mawr.

Mae Comisiynydd Plant Cymru yn disgwyl y bydd unrhyw gyfeirio a wneir mewn perthynas ag amddiffyn plant yn cael eu trin yn syth yn unol â **Gweithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan** a chan gyfeirio at y cyhoeddiad **Gweithio Gyda'n gilydd i Ddiogelu Plant** sy'n cynnwys diffiniadau manwl o beth a olygir wrth gam-drin plant.

Rhaid i bob gweithiwr wybod na ddylid delio gyda mater amddiffyn plant fel cwyn. Byddai hynny'n peri oedi wrth sicrhau nad yw'r plentyn yn agored i fwy o risg. Gallai unrhyw ymchwiliad gan swyddogion dibrofiad lygru tystiolaeth a pheryglu mwy ar ddiogelwch a lles y plentyn.

Mae Comisiynydd Plant Cymru, yn adroddiad **Clywch**, yn argymhell:

*21.22... y dylai pob Prif Weithredwr a Chyfarwyddwr Addysg yng Nghymru neu'r rhai sy'n cyfateb iddynt o fewn 3 mis i gyhoeddi'r adroddiad hwn:*

*(i) sefydlu a chynnal cronfa ddata ar gyfer yr awdurdod cyfan yn ymwneud â phob ysgol, gan nodi enw'r athro cyswllt amddiffyn plant penodedig, lefel yr hyfforddiant a gafwyd a dyddiadau'r hyfforddiant*

*(ii) datblygu cynllun gweithredu a'i roi ar waith er mwyn sicrhau y caiff yr holl staff a gyflogir ym maes addysg a gwasanaethau plant sydd â chysylltiad uniongyrchol â phlant a phobl ifanc a'r bobl hynny sydd â rôl polisi/rheoli, mewn perthynas ag ysgolion a'r gwasanaeth addysg, hyfforddiant amddiffyn plant sy'n gymesur â'u dyletswyddau*

*(iii) cynnal archwiliad o bob ysgol i nodi'r llywodraethwr enwebedig ar gyfer amddiffyn plant. Ar ôl i'r wybodaeth hon gael ei chasglu, dylid rhoi rhaglen ar waith i sicrhau y caiff llywodraethwyr enwebedig gyfle i fynychu unrhyw hyfforddiant amddiffyn plant, sy'n cynnwys hyfforddiant i ymdrin â honiadau yn erbyn staff sy'n addysgu a staff nad ydynt yn addysgu. Yn ogystal, dylid rhoi cyfle i bob llywodraethwr fynychu hyfforddiant amddiffyn plant.*

*21.23... y dylai pob Prif Weithredwr a Chyfarwyddwr Addysg yng Nghymru, neu'r rhai sy'n cyfateb iddynt, benodi cydlynnydd amddiffyn plant o fewn 6 mis i gyhoeddi'r adroddiad hwn gyda chyfrifoldeb penodol dros ysgolion, er mwyn gwella gallu awdurdodau lleol i gefnogi a datblygu materion amddiffyn plant sy'n gysylltiedig ag ysgolion.*

Bydd gweithrediad yr argymhellion hyn yn parhau i gael ei fonitro gan swyddfa Comisiynydd Plant Cymru.

**21 Ydy'r swyddog cwynion dynodedig bob amser yn cyfweld yr oedolyn, y plentyn neu'r person ifanc pan dderbynnir cwyn neu sylwadau?  
Rhowch fanylion unrhyw hyfforddiant y mae'r swyddog hwn wedi'i dderbyn:**

- Dywedodd 17 awdurdod addysg lleol nad oedd cyfweiliad yn rhan arferol o'r broses ymateb i'r sawl oedd yn cwyno
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol y byddai'r swyddog cwynion bob amser yn cyfweld y sawl sy'n cwyno
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol y byddai'r swyddog ymchwilio yn cyfweld y sawl sy'n cwyno
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y byddai hyn yn digwydd dim ond os oedd y mater yn un lle gallai camau disgyblu gael eu cymryd
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol fod ganddynt gynlluniau ar y gweill i wneud hyn yn rhan o'u polisi

Mae plant a phobl ifanc wastad yn pwysleisio pwysigrwydd “dweud eu stori” a “chael rhywun yn gwrando” wrth drafod y broses gwyno. Mae’n amlwg fod y cyswllt wyneb yn wyneb hwn yn bwysig iawn iddynt. Gall fod yn ddefnyddiol hefyd i esbonio mwy ar y gŵyn a’i chofnodi. Serch hynny, mae hwyluso a galluogi plant a phobl ifanc i wneud cwyn yn fedr sydd i bob golwg angen ei ddatblygu mewn awdurdodau addysg lleol.

Mae’n ddiddorol fod 4 awdurdod addysg lleol wedi teimlo rheidrwydd i nodi na fyddent, yn unol â Gweithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan, yn cyfarfod ag unrhyw blentyn os oedd y gŵyn yn fater yn ymwneud ag amddiffyn plant ac y byddant yn cyfeirio'r mater yn syth at y gwasanaethau cymdeithasol. Ni ellir gorbwysleisio pwysigrwydd dilyn y gweithdrefnau priodol wrth ddelio gyda materion amddiffyn plant.

Fodd bynnag, mae’n amlwg na ddylid cadw plentyn yn y niwl ynglŷn â beth sydd wedi digwydd i’w gŵyn a dylid ei hysbysu o beth sy’n digwydd.

### **Derbyn Cwynion: Cwynion a dderbynnir mewn ysgolion**

Yr ysgol gan amlaf yw’r pwynt cyswllt cyntaf â’r gwasanaethau addysg ar gyfer plant a phobl ifanc a rhieni/gofalwyr. Mae’n bosibl y lleisir cwynion gyda phennaeth ysgol yn y lle cyntaf, cwynion y dylid mewn gwirionedd eu cyfeirio at yr awdurdod addysg lleol.

#### **22 Ydy’ch awdurdod addysg lleol yn darparu canllawiau i benaethiaid i’w helpu i benderfynu a ddylid trin y gŵyn trwy drefn gwyno'r ysgol neu trwy drefn gwyno'r awdurdod addysg lleol?**

- Dywedodd 20 awdurdod addysg lleol eu bod yn darparu canllawiau ysgrifenedig i benaethiaid ar sut i ymdrin â chwynion
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol nad ydynt yn darparu canllawiau ysgrifenedig i benaethiaid ar sut i ymdrin â chwynion

Dylai darparu gwybodaeth am rôl yr awdurdod addysg lleol a rôl yr ysgol esbonio pa weithdrefnau y dylid eu defnyddio. Gallai fod yn ddefnyddiol hefyd i awdurdodau addysg lleol ddarparu’r wybodaeth hon i rieni a phobl ifanc.

#### **23(a) Os ymdrinnir â chwyn trwy drefn gwyno'r ysgol ac nad yw'r achwynydd yn fodlon gyda'r canlyniad, ydy’n bosibl cyfeirio'r gŵyn wedyn i’r awdurdod addysg lleol?**

- Dywedodd 20 awdurdod addysg lleol petai cwyn yn cael ei thrin trwy drefn gwyno'r ysgol a bod yr achwynydd yn dal yn anfodlon gyda'r canlyniad, yna gellid cyfeirio'r gŵyn wedyn i’r awdurdod addysg lleol
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol na fyddai’r mater yn gallu cael ei gyfeirio atynt hwy
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn.

#### **23(b) A fydd eich awdurdod addysg lleol yn ystyried sylwedd unrhyw gŵyn o’r fath?**

- Dywedodd 12 awdurdod addysg lleol y byddent yn ystyried sylwedd y gŵyn
- Dywedodd 9 awdurdod addysg lleol na fyddent yn ystyried sylwedd y gŵyn
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn.

**23(c) A fydd eich awdurdod addysg lleol yn ystyried y broses a ddefnyddiwyd yn yr ysgol i ystyried y gŵyn?**

- Dywedodd 21 awdurdod addysg lleol y byddent yn ystyried y broses a ddefnyddiwyd yn yr ysgol i ystyried y gŵyn
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn.

**23(d) A fydd eich awdurdod addysg lleol yn ystyried y penderfyniadau a wnaed o ganlyniad i ystyried y gŵyn?**

- Dywedodd 11 awdurdod addysg lleol y byddent yn ystyried y penderfyniad a wnaed gan gorff llywodraethu'r ysgol fel rhan o'u hystyriaeth hwy o'r gŵyn
- Dywedodd 10 awdurdod addysg lleol na fyddent yn ystyried y penderfyniad a wnaed gan gorff llywodraethu'r ysgol fel rhan o'u hystyriaeth hwy o'r gŵyn
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn.

Ym mis Mai 2004 cyhoeddodd Llywodraeth **Cynulliad Cymru Cylchlythyr Cyfarwyddyd 03/2004: Gweithdrefnau Cwyno Cyrff Llywodraethu Ysgolion sy'n cynnwys:**

**“Swyddogaeth yr Awdurdod Addysg Lleol/Awdurdod Esgobaethol**

3. Nid oes gan AALIau ac awdurdodau esgobaethol rôl statudol mewn datrys cwynion am ysgolion – y corff llywodraethu sydd â'r cyfrifoldeb statudol.

4. Gall y corff llywodraethu ofyn i'r AALI hefyd (ac yn achos ysgolion a gynhelir yn wirfoddol i'r awdurdod esgobaethol) am gymorth i ymchwilio i gŵyn; cyngor ar drin y gŵyn; neu gyngor ar yr ymateb.

5. Gall y gweithdrefnau ganiatáu ar gyfer cam ychwanegol i'r AALI neu'r awdurdod esgobaethol. Safbwynt Llywodraeth Cynulliad Cymru yw y gallai'r AALI neu'r esgobaeth gymryd rhan mewn cam pellach er mwyn adolygu'r weithdrefn a ddefnyddiwyd i ddod i benderfyniad nid er mwyn adolygu'r penderfyniad ei hun nac i weithredu fel mecanwaith apêl.

6. Os yw'r awdurdod neu'r esgobaeth os yn berthnasol wedi dod i'r casgliad fod y broses a ddilynwyd mewn achos arbennig yn ddiffygiol, gallai ofyn i'r corff llywodraethu ystyried y mater gyda phwyllgor gydag aelodau gwahanol i'r pwyllgor apeliadau yn erbyn cwynion.

7. Mae Llywodraeth Cynulliad Cymru yn disgwyl i'r AALI a/neu'r awdurdod esgobaethol roi gwybod i'r ysgol am gynnydd unrhyw adolygiad. Argymhellir ar ddiwedd y broses fod yr AALI a/neu'r awdurdod esgobaethol yn ystyried darparu copiâu o'r dogfennau, gan gynnwys eu penderfyniad a dogfennau sy'n ymwneud ag unrhyw gamau gweithredu a gymerwyd, i'r ysgol ar gyfer cofnodion yr ysgol.

8. Gall y corff llywodraethu ddymuno adeiladu i mewn i'w weithdrefn gwyno eglurhad o swyddogaeth yr AALI neu'r corff esgobaethol.”

Gofynnwyd yn ystod y cyfweiliadau i swyddogion y 12 awdurdod addysg lleol sy'n ystyried sylwedd a'r 11 sy'n ystyried penderfyniad terfynol proses gwyno'r ysgol a oeddynt yn credu a ddylai'r awdurdod addysg lleol fod yn gysylltiedig â mwy na'r swyddogaeth statudol o ystyried proses y weithdrefn gwyno yn unig.

Ymatebodd llawer trwy ddweud nad oedd corff llywodraethu'r ysgol yn ddigon annibynnol ar y broses gwneud penderfyniadau, ac felly'n methu ag adolygu penderfyniadau'n feirniadol.

Dywedodd llawer eu bod yn pryderu am ddiffyg hyfforddiant, gwybodaeth a phrofiad llywodraethwyr ysgol.

Credai pob un fod yna broblem wirioneddol gyda'r argraff sy'n bodoli o ddiffyg annibyniaeth sy'n effeithio ar yr argraff yn y gymuned o broses deg a chyfiawn. Dylid nodi bod y pryder a'r gwrthdaro ychwanegol a achosir gan y diffyg annibyniaeth hwn, gwirioneddol neu dybiedig, i rieni, athrawon, llywodraethwyr a phlant yn rhywbeth y mae tîm cyngor a chymorth y Comisiynydd yn llawer rhy gyfarwydd ag ef.

Codwyd materion tebyg gan rieni yn ystod Archwiliad **Clywch** a arweiniodd at yr argymhelliad hwn gan y Comisiynydd:

*21.27 Dengys 'Canllawiau ar Weithdrefnau ar gyfer Ymdrin â Chwynion i Gyrrff Llywodraethu' Llywodraeth Cynulliad Cymru ymwybyddiaeth o'r anawsterau a wynebir o ran sicrhau annibyniaeth ddigonol ym mhob cam o'r broses o ymchwilio i gŵyn, ac o ran dyfarnu mewn ysgolion, yn arbennig ysgolion bach. Rhannaf y pryder hwn ond nid wyf yn argyhoeddedig y bydd y camau unioni arfaethedig yn ymarferol ac yn effeithiol. Serch hynny, credaf y dylid rhoi'r cyfle i'r trefniadau arfaethedig, ar ôl eu diwygio fel yr awgrymwyd gennyf, gael eu profi ac felly y dylent, ynghyd â 'Cwynion yn Ymwneud â Phlant' gael eu cyhoeddi fel canllawiau statudol yn ddi-oed, a heb fod yn hwyrach na 1 Medi 2004.*

*Bydd fy swyddfa yn adolygu'r trefniadau hyn wedi iddynt fod mewn grym am flwyddyn.*

### Cwynion a wneir yn uniongyrchol i'r awdurdod addysg lleol

Mae'r adran hon yn cyfeirio at gwynion a wneir am wasanaethau a ddarperir yn uniongyrchol gan yr awdurdod addysg lleol – gan gynnwys cwynion am dderbyniadau, cludiant ysgol, anghenion addysgol arbennig a gwasanaethau lles addysg.

**24 Beth yw meini prawf eich awdurdod addysg lleol ar gyfer penderfynu a oes gan oedolyn "ddiddordeb digonol" yn lles y plentyn i dderbyn ei gŵyn/chwyn a wneir ar ran plentyn neu berson ifanc?**

Ni ddywedodd unrhyw awdurdod addysg lleol fod ganddynt feini prawf ysgrifenedig ar gyfer hyn.

- Dywedodd 5 awdurdod addysg lleol y byddent fel arfer ddim ond yn ystyried cwynion gan y rhai â chyfrifoldeb rhiant
- Roedd 4 awdurdod addysg lleol wedi gallu darparu disgrifiad o senarios posibl neu flaenorol lle'r oedd y sefyllfa hon wedi codi a bod dyfarniad wedi'i wneud
- Cyfeiriodd 3 awdurdod addysg lleol at yr angen i fod yn ymwybodol o wahaniaethau posibl rhwng cwyn o'r fath a phersbectif y plentyn.

Mae hwn yn faes anodd ac yn sicr bydd amgylchiadau lle mae gan y sawl sy'n cwyno a'r plentyn agendâu gwahanol. Fodd bynnag, os yw oedolyn yn ddigon pryderus i leisio pryder neu hysbysu rhywun am faterion sy'n effeithio ar les y plentyn, dylid gwrandao arnynt a dylid ymchwilio i'r mater. Roedd adroddiad Laming i ymchwiliad **Victoria Climbié** yn nodi'n glir y gellid bod wedi osgoi ei marwolaeth o bosibl petai asiantaethau wedi gweithredu ar y pryderon a leisiwyd gan y cyhoedd. Yn yr un modd, os yw aelod o'r cyhoedd, er enghraifft, yn rhoi gwybod am arferion anniogel ar fsysys ysgol, dylai'r awdurdod addysg lleol ymchwilio i'r mater o leiaf.

**25 A all plant a phobl ifanc gwyno 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 y mae plant yn ymddiried yn eu ffrindiau a'u grŵp o gyfoedion.

- Dywedodd 14 awdurdod lleol y gallai plant a phobl ifanc gyflwyno cwynion neu sylwadau ar ran eu cyfoedion.
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol y byddent yn gwrthod ystyried cwynion o'r fath.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol fod ganddynt gynlluniau penodol a oedd yn caniatáu i safbwyntiau gael eu mynegi yn y ffordd hon.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y byddai'n ystyried cwyn o'r fath "dim ond mewn amgylchiadau eithriadol a phetai'r gwyn yn ddilys".
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol "y byddai'n dibynnu ar ddifrifoldeb yr honiad".

Mae'n amlwg yn annheg gwrthod ystyried cwyn oddi wrth blentyn petai'r un gwyn wedi cael ei hystyried petai'n cael ei gwneud gan oedolyn. Yn aml, mae plant a phobl ifanc yn fwy hyderus i siarad ar ran eu ffrindiau neu gyfoedion a dylid ystyried cwynion o'r fath yr un mor ddifrifol. Fodd bynnag, rhaid ystyried materion cyfrinachedd a chydysyniad. Dywedodd un awdurdod addysg lleol eu bod wedi defnyddio "ffurflen awdurdodi sylwadau" i gael cydsyniad y plentyn yng nghanol y gwyn pan oedd oedolyn neu blentyn yn cwyno ar eu rhan.

**26 Ydy'ch awdurdod yn mynnu bod cwynion ffurfiol yn cael eu cyflwyno'n ysgrifenedig neu a ydych yn derbyn fformatau eraill? (Gall fformatau o'r fath gynnwys recordiadau fideo neu gwynion ar ffurf lluniau.)**  
**Rhowch sylwadau ar unrhyw drefniadau arbennig y gellir eu gwneud:**

- Dywedodd 17 awdurdod addysg lleol nad oeddynt yn mynnu bod cwyn yn cael ei chyflwyno'n ysgrifenedig cyn y byddent yn gweithredu ar y mater.
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol eu bod yn mynnu bod cwyn ffurfiol yn cael ei chyflwyno'n ysgrifenedig cyn y byddent yn gweithredu ar y mater
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn hwn.

Un neges gyson gan y plant a'r bobl ifanc yw'r angen i 'ddweud' neu gael cyswllt wyneb yn wyneb â rhywun sy'n gwrando ar eu stori. Iddynt hwy yn aml, dyma ran bwysicaf unrhyw broses gwyno.

Roedd yn galonogol gweld nad oedd y rhan fwyaf o awdurdodau lleol yn mynnu cael cwynion ysgrifenedig yn y lle cyntaf ac y byddent yn darparu cymorth i gofnodi'r cwynion a phawb wedyn yn cytuno arnynt. Wrth gwrs, mae'n rhaid cofnodi unrhyw gwyn er mwyn sefydlu cylch gwaith unrhyw ymchwiliad a hefyd i ddibenion dadansoddi polisi.

**27 Sut mae eich awdurdod addysg lleol yn hwyluso ac yn galluogi plant a phobl ifanc i gofnodi cwyn?**

Ni ddywedodd yr un awdurdod addysg lleol fod ganddynt drefniadau penodol i helpu plant a phobl ifanc gofnodi cwyn



- Dywedodd 6 awdurdod addysg lleol y byddent yn gofyn yn benodol i staff helpu petai'r rhai sy'n cwyno yn cael unrhyw drafferthion.

Os yw plant a phobl ifanc i deimlo eu bod yn cael eu hannog i roi eu barn, dyma fater y bydd yn rhaid i awdurdodau addysg roi sylw iddo.

## **28 Sut mae eich awdurdod addysg lleol yn ymateb i gwynion am gamwahaniaethu a harasio gan weithwyr yr awdurdod addysg lleol?**

- Dywedodd 9 awdurdod addysg lleol y byddent yn ystyried y mater trwy'r broses gwyno
- Dywedodd 8 awdurdod addysg lleol y byddent yn ystyried perthnasedd y broses gwyno ochr yn ochr â pholisïau disgyblu staff, polisïau harasio, gwrth-fwllo a chyfle cyfartal.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol y byddent yn ystyried perthnasedd y gweithdrefnau cwyno a'r polisi disgyblu staff ill dau.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y byddent yn ystyried perthnasedd y gweithdrefnau cwyno a'r polisi datgelu camarfer corfforaethol.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol nad oedd ganddynt drefniadau penodol ar gyfer cwynion o'r natur hon ac nad oeddent wedi ystyried y mater.
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn hwn.

Gall camwahaniaethu neu harasio, a all fod yn drosedd, ddigwydd o ganlyniad i hunaniaeth plentyn neu oherwydd fod person ifanc yn aelod o gymuned neilltuol. Rhaid bod yn sensitif iawn wrth ddelio gyda chamwahaniaethu neu harasio. Bydd angen hyfforddiant ar swyddogion i ganfod y materion sy'n gysylltiedig a delio gyda'r rheini'n briodol os ydym am weld gwelliant yn y maes hwn.

Bydd y weithdrefn datgelu camarfer corfforaethol yn berthnasol dim ond os yw gweithiwr am gael ei ystyried yn berson sy'n datgelu camarfer.

Dylai awdurdodau addysg lleol hefyd ystyried perthnasedd y weithdrefn amddiffyn plant pan godir materion o'r fath.

## **29 Pa wybodaeth a roddir i blant a phobl ifanc unwaith y maent wedi cwyno? Darparwch gopïau o unrhyw ddogfennau a ddefnyddir os gwelwch yn dda.**

- Dywedodd 11 awdurdod addysg lleol na fyddent yn anfon unrhyw wybodaeth tan ddiwedd y proses gwyno.
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol y byddent yn trefnu cyfarfod personol i esbonio'r broses
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol y byddai copïau o'r gweithdrefnau eu hunain yn cael eu rhoi i blant hŷn ynghyd ag esboniad llafar.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol y byddent yn anfon copi o'r daflen gwyno.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y byddent yn anfon copi o'r weithdrefn gwyno ynghyd â cherdyn cydnabod
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y byddent yn anfon ffurflen gydnabod yn rhoi enw'r aelod staff sy'n ymchwilio i'r gŵyn



- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn hwn.

Mae'n siomedig fod cymaint o awdurdodau nad ydynt yn cydnabod cwynion ar hyn o bryd nac yn darparu gwybodaeth i blant am y broses. Nid yw hyn yn arfer da a byddai'n sicr yn cythruddo oedolyn a fyddai'n cwyno. I blentyn neu berson ifanc gallai'r effaith fod yn ofnadwy. Fel arfer mae'n cymryd cryn ymdrech i blentyn neu berson ifanc roi eu barn i'r hyn a fydd yn ymddangos iddynt hwy yn fiwrocratiaeth frawychus a dienw. Mae'n bwysig fod yr ymdrech hon yn cael ei chydabod a'i hannog. Bydd plant a phobl ifanc fel arfer hefyd yn bryderus iawn am yr hyn sy'n debygol o ddigwydd nesaf. Dylid darparu gwybodaeth am y broses iddynt.

### Prosesau datrys problemau/anffurfiol

Mae'n debygol y bydd llawer o gwynion yn cael eu datrys yn gyflym, er boddhad y sawl sy'n cwyno, trwy wneud mân newidiadau i'r gwasanaeth sy'n destun y gŵyn, a dylid annog hyn.

Fodd bynnag, ni ddylid defnyddio datrysiadau anffurfiol o'r fath i beri oedi i'r broses gwyno ffurfiol nac ychwaith i atal achwynydd rhag bwrw ymlaen â chwyn ffurfiol os ydynt yn dymuno gwneud hynny.

### 30 A oes gan eich awdurdod addysg lleol unrhyw weithdrefnau ar gyfer ceisio datrys materion sy'n peri pryder cyn bod cwyn yn cael ei ystyried yn gŵyn ffurfiol?

- Dywedodd pob un o'r 22 awdurdod lleol eu bod yn defnyddio gweithdrefnau anffurfiol i geisio datrys materion sy'n peri pryder fel mater o drefn gyda'r manylion yn gynwysedig yn y gweithdrefnau cwyno corfforaethol.

Rhoddodd rai sylwadau ychwanegol:

- Roedd 1 awdurdod lleol yn cynnwys cafeat, sef, nad yw gweithdrefnau anffurfiol yn briodol mewn materion amddiffyn plant ac y byddai gweithdrefnau amddiffyn plant yn cael eu rhoi ar waith yn ddi-oed.
- Yn ôl 1 awdurdod lleol: "Mae'r polisi a'r gweithdrefnau cwyno yn ein hannog i ddelio gyda materion yn gyflym ac mor agos â phosibl i'r broblem."
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod eu Swyddogion Lles Addysg, a leolir mewn ysgolion, yn delio gyda phroblemau'n ddyddiol ac nad oedd y problemau hyn, os oeddynt yn cael eu datrys yn foddhaol, yn cael eu hystyried yn gwynion.
- Crybwyllodd 2 awdurdod lleol y term cyfryngu wrth ymateb i'r cwestiwn hwn.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol fod canllawiau ysgrifenedig ar gyfer staff yn yr adran AAA ar ddelio gyda chwynion.

Roedd y sylw diwethaf yn cyfeirio at drefniadau ar gyfer y Gwasanaeth Datrys Anghydfodau a gyflwynwyd yn ddiweddar y gellir ei ddefnyddio pan fydd rhiant disgybl ag anghenion addysgol arbennig mewn anghydfod â'r awdurdod addysg lleol. Mae'n fath ar gyfryngu a all osgoi'r angen i apelio i Dribiwnlys Anghenion Addysgol Arbennig Cymru - heb darfu ar hawl y rhiant i wneud hynny'n ddiweddarach.

Mae'n ddiddorol fod tri awdurdod lleol wedi cyfeirio at gyfryngu a datrys anghydfod wrth ymateb i'r cwestiwn hwn. Mae'n rhy gynnar cloriannu effeithiolrwydd y dull gweithredu o fewn yr arena anghenion addysgol arbennig, ond gallai cyfryngu brofi'n effeithiol mewn meysydd eraill o'r broses gwyno.

### 31 Pan fo gweithdrefnau o'r fath yn bodoli, a ydynt yn cynnwys unrhyw derfynau amser ar gyfer delio â materion neu broblemau ar y cam anffurfiol hwn?

- Dywedodd 8 awdurdod addysg lleol fod terfynau amser wedi'u nodi yn eu gweithdrefnau
- Dywedodd 13 awdurdod addysg lleol nad oedd terfynau amser wedi'u nodi yn eu gweithdrefnau
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol nad oedd unrhyw derfynau amser penodedig gan nad oedd "cam anffurfiol".
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y byddai eu hamserlen ar gyfer cwynion ffurfiol yn cael ei defnyddio o ddyddiad derbyn y gŵyn hyd yn oed wrth geisio datrys y gŵyn yn anffurfiol.

Nodwyd nifer o derfynau amser ar gyfer y cam hwn – o 5 – 20 diwrnod gwaith.

- Defnyddiodd 3 awdurdod addysg lleol y gair "yn syth" wrth ymateb i'r cwestiwn hwn.
- Dywedodd un swyddog awdurdod addysg lleol pe na fyddai'n bosibl datrys cwyn o fewn diwrnod, y byddent yn cynghori'r achwynnydd i gwyno'n ffurfiol.

### 32 Ydy achwynwyr yn cael cyfle i symud yn syth i'r drefn gwyno ffurfiol os nad ydynt yn dymuno ceisio cael ateb trwy'r broses anffurfiol?

- Dywedodd 21 awdurdod addysg lleol bod yr achwynwyr yn cael cyfle i symud yn syth i'r drefn gwyno ffurfiol
- Dywedodd yr awdurdod addysg lleol arall ei fod "yn dibynnu ar amgylchiadau unigol ond byddid yn rhoi cynnig ar ddatrys y gŵyn yn anffurfiol yn y rhan fwyaf o achosion" - er eu bod yn cydnabod nad oedd hyn yn bosibl bob amser.

Dywedodd un awdurdod addysg lleol mewn cyfweiliad y byddai'n well delio gydag unrhyw gŵyn ddifrifol fel cwyn ffurfiol o'r cychwyn cyntaf.

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

- Dywedodd 9 awdurdod addysg lleol nad ydynt yn cofnodi canlyniadau datrysiadau anffurfiol.
- Dywedodd 11 awdurdod addysg lleol fod ganddynt weithdrefn ar gyfer cofnodi canlyniadau.
- Methodd 2 awdurdod addysg lleol ag ateb gyda "ie" neu "na" syml.

Cafwyd sylwadau ychwanegol gan rai awdurdodau addysg lleol:

- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol fod yr holl gwynion yn cael eu cofnodi ar gronfa ddata sy'n caniatáu dadansoddiad.
- Dywedodd 5 awdurdod addysg lleol fod y canlyniadau'n cael eu cofnodi mewn ffeil ganolog sy'n caniatáu dadansoddiad.

Fodd bynnag, nid oedd yn ymddangos yn debygol y gallai llawer o awdurdodau addysg lleol ddadansoddi'r canlyniadau hyn yn y fath ffodd i allu clustnodi tueddiadau.

- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol fod y cofnodi yn cynnwys rhoi copïau o ohebiaeth yn ffeiliau unigol y disgyblion.

- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol eu bod yn dibynnu ar y trosolwg a ddarperir gan y swyddogion sy'n delio gyda chwynion a oedd wedyn yn gallu adrodd yn ôl i gyfarfodydd rheoli - *"bydd pob pennaeth gwasanaeth yn nodi materion a godwyd gan 'achwynwyr posibl' er mwyn sicrhau, os yw'n briodol, y gellir clustnodi camau gweithredu adferol os gwelir patrwm yn y materion."*

Gobeithio y gellir delio gyda'r rhan fwyaf o bryderon yn syth a'u datrys ar y cam anffurfiol hwn. Gellir dysgu gwersi buddiol o'r datrysiadau anffurfiol hyn os cânt eu cofnodi a'u lledaenu i eraill. Fodd bynnag, os nad oes gweithdrefnau ar gyfer cofnodi a dosbarthu'r canlyniadau hyn, bydd rhaid i bob swyddog sy'n delio gyda phryderon tebyg wneud penderfyniadau heb arweiniad ynglŷn â sut y cawsant eu datrys yn y gorffennol. Gallai hyn arwain at drin achwynwyr gyda phryderon tebyg mewn ffordd wahanol a fyddai'n tanseilio hyder yr achwynwyr yn y gweithdrefnau cwyno.

Mae'r methiant i gadw cofnodion cywir o ddatrysiadau anffurfiol yn fai difrifol y gellid ei ddatrys petai'r dull gweithredu siop un stop yn cael ei sefydlu ar gyfer cwynion.

#### **34 A oes gan eich awdurdod addysg lleol drefniadau ar gyfer cefnogi plant a phobl ifanc mewn cyfleusterau addysgu arbenigol preswyl y tu allan i ardal yr awdurdod addysg lleol yn ystod y broses hon?**

- Dywedodd 12 awdurdod addysg lleol fod ganddynt drefniadau ar gyfer cefnogi'r plant a'r bobl ifanc hyn.
- Dywedodd 9 awdurdod addysg lleol nad oedd ganddynt drefniadau o'r fath

Fodd bynnag, rhaid rhoi mwy o ystyriaeth i'r ymatebion hyn. Dywedodd rhai awdurdodau addysg lleol fod eu holl leoliadau y tu allan i'r sir yn cael eu hariannu ar y cyd, ac os mai'r gwasanaethau cymdeithasol sy'n gysylltiedig, cefnogir y plant fel plant sy'n derbyn gofal. Mae hyn yn rhoi hawl i'r plant a'r bobl ifanc hyn ddefnyddio gwasanaeth eiriolaeth y gwasanaethau cymdeithasol ar gyfer plant sy'n derbyn gofal.

Ar gyfer plant nad ydynt yn blant sy'n derbyn gofal, mae rhagdybiaeth mai'r rhieni fydd ffynhonnell unrhyw gefnogaeth sy'n ofynnol. Fodd bynnag, efallai fod plant a phobl ifanc am gwyno'n annibynnol ar eu rheini a bydd angen cefnogaeth arnynt i wneud hyn - yn arbennig os oes ganddynt broblemau cyfathrebu.

Mae bron pob lleoliad arbenigol o'r fath ar gyfer plant sydd â datganiad o anghenion addysgol arbennig. Mae'n ofyniad statudol fod datganiadau'n cael eu hadolygu o leiaf unwaith y flwyddyn (Adolygiad Blynyddol) neu, ar gyfer plant dan 5 oed, bob chwe mis. Dywedodd rhai awdurdodau addysg lleol mai seicolegwyr addysg fyddai ffynhonnell y gefnogaeth i blant a phobl ifanc. Dywedodd un awdurdod addysg lleol y byddai dau swyddog yn mynychu'r cyfarfod hwn ddwywaith y flwyddyn - un i gyfweld y plentyn ac un i asesu'r lleoliad a'r cyfleusterau.

Mae'n anodd gweld sut y gallai Adolygiadau Blynyddol o'r fath fod yn ffynhonnell gefnogaeth effeithiol petai plentyn neu berson ifanc am gyflwyno cwyn yn y cyfnod rhwng yr adolygiadau.

Ymddengys fod nifer fechan y cwynion oddi wrth blant a phobl ifanc wedi arwain yr awdurdodau addysg lleol i beidio ag ystyried sut y byddent yn darparu cefnogaeth o'r fath. Dywedodd rhai y byddent yn sicrhau bod swyddog o'r awdurdod addysg lleol ar gael i gefnogi'r plentyn. Mae hyn, fodd bynnag, yn codi'r cwestiwn o annibyniaeth y gefnogaeth a gynigir.

Yn ystod y broses gyfweld, cawsom enghreifftiau o'r gefnogaeth a roddir gan swyddogion awdurdodau addysg lleol i ddisgyblion yr oedd eu dymuniadau yn groes i rai eu rhieni neu'r ysgol. Mae hyn i'w ganmol. Mae'n anodd gweld, fodd bynnag, sut y gall swyddogion gynnig cefnogaeth debyg pan fydd anghydfod gyda'r awdurdod addysg lleol.

**Cwynion Ffurfiol****35 Ydy penderfyniadau ynghylch darparu gwasanaethau (neu eu tynnu'n ôl) yn cael eu gohirio hyd nes y cwblheir y broses gwyno?**

Roedd angen esbonio'r cwestiwn hwn yn fanwl yn y cyfweiliad:

- Atebodd 6 awdurdod addysg lleol yr holiadur gydag "Ydy"
- Atebodd 7 awdurdod addysg lleol yr holiadur gyda "Na" ynghyd â sylw ategol
- Atebodd 5 awdurdod addysg lleol yr holiadur gyda "Na" heb unrhyw sylw ategol.

Cafwyd sylwadau ychwanegol gan y rhan fwyaf o'r awdurdodau addysg lleol:

- Dywedodd 12 awdurdod addysg lleol y byddai penderfyniad o'r fath "yn dibynnu ar natur y gŵyn".
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol petai'n teimlo nad oedd yr achwynydd yn gymwys i dderbyn gwasanaeth na fyddai'n cael ei ddarparu tra bo'r gŵyn yn cael ei phrosesu.
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol y byddai penderfyniadau ynglŷn â thynnu'r ddarpariaeth AAA yn ôl yn cael eu gohirio hyd nes y byddai unrhyw broses apelio wedi dod i ben.
- Dywedodd 1 awdurdod lleol lle roedd penderfyniad wedi'i wneud i wahardd, y byddai'r gwaharddiad yn dal yn weithredol hyd nes y byddai'r apêl wedi dod i ben.

Dylai'r sylwadau am AAA a gwaharddiadau gael eu hystyried fel trefniadau ar gyfer apelïadau yn hytrach na chwynion oherwydd bod prosesau apelio penodol ar gael i ddelio gyda'r materion hyn fel gydag apelïadau derbyniadau i ysgol.

At ei gilydd, ychydig o ddogfennau oedd ar gael oedd yn manylu ar sut y byddai swyddogion awdurdod addysg lleol yn penderfynu a ddylid darparu gwasanaethau yn ystod cyfnod ystyried cwyn. Awgrymodd y mwyafrif y byddai'r status quo "yn debygol" o barhau hyd nes y byddai'r gŵyn wedi'i phrosesu.

Onid oes canllawiau ysgrifenedig ar gael i swyddogion o fewn y weithdrefn gwyno, byddant yn ei chael yn anodd rhoi gwybodaeth gywir i'r achwynwyr o flaen llaw am sut y bydd eu cwyn yn cael ei phrosesu. Dylai'r canllawiau hyn nodi y dylai penderfyniadau gael eu rhewi oni fyddai hawliau neu les y plant yn cael eu cyfaddawdu o ganlyniad i hynny.

**36 A oes terfyn amser ar gyfer prosesu cwynion o'r amser y derbynnir cwyn ffurfiol hyd at yr amser pan roddir ymateb i'r achwynydd?**

- Dywedodd 17 awdurdod addysg lleol fod terfynau amser o fewn eu gweithdrefnau
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol nad oes terfynau amser o fewn eu gweithdrefnau

O'r rhai a atebodd yn gadarnhaol, roedd amrywiaeth o derfynau amser o rhwng 5 a 30 diwrnod gwaith.

**37 Pa gyfran o gwynion a sylwadau a brosesir gan eich awdurdod addysg lleol o fewn y terfynau amser a bennir yn eich trefn gwyno?**

Dim ond 9 awdurdod addysg lleol oedd yn gallu darparu ffigurau:

- Dywedodd 5 awdurdod addysg lleol fod 100% o'r cwynion yn cael eu prosesu o fewn y terfynau amser.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol fod 87% yn cael eu prosesu o fewn y terfynau amser.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol fod 78% yn cael eu prosesu o fewn y terfynau amser.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol fod 63% yn cael eu prosesu o fewn y terfynau amser.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol fod 50% yn cael eu prosesu o fewn y terfynau amser.
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol y byddai systemau newydd ar gyfer monitro cwynion yn golygu y byddent yn gallu darparu ffigurau yn y dyfodol.

Dywedodd un awdurdod addysg lleol fod ffigurau ar gael yn gorfforaethol – ar gyfer yr holl gwynion o fewn yr awdurdod lleol – ond nad oedd yn bosibl eu dosbarthu yn ôl adran.

Dywedodd un awdurdod addysg lleol fod hyn yn ddangosydd perfformiad allweddol ar gyfer eu hadran. Dylai pob awdurdod addysg lleol ystyried mabwysiadu hwn fel dangosydd perfformiad.

Yn wir, petai awdurdodau lleol yn sefydlu'r dull gweithredu siop un stop ar gyfer ymdrin â chwynion, byddent yn gallu sicrhau bod dangosyddion perfformiad o'r fath ar gael i'w holl adrannau.

### **38 Os oes oedi, sut rhoddir gwybod i'r achwynwyr am y rhesymau?**

- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol nad oedd y cwestiwn yn berthnasol gan nad oedd ganddynt unrhyw derfynau amser yn eu gweithdrefnau.
- Dywedodd 13 awdurdod addysg lleol y byddent yn rhoi gwybod i achwynydd ar bapur.
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol y byddent yn rhoi gwybod i blentyn ar lafar yn ogystal ag ar bapur
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol y byddent yn rhoi gwybod i'r achwynwr ar bapur a thros y ffôn.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol nad oedd ganddynt weithdrefnau ffurfiol

### **Ymchwilio i'r Gŵyn**

Rhaid i'r person sy'n ymchwilio i'r gŵyn fod yn gyfarwydd â gwaith yr awdurdod addysg lleol ac felly, mae'n debygol mai un o swyddogion yr awdurdod addysg lleol fyddai'n cael ei benodi. Fodd bynnag, efallai na fydd yn briodol i'r swyddog hwn ddod o'r adran y mae'r gŵyn yn ymwneud â hi.

Unwaith eto, mae teitlau swydd yn amrywio. Yn yr Adolygiad hwn, defnyddir y term "swyddog ymchwilio" ar gyfer y person sy'n gwneud y gwaith hwn fel arfer. Cydnabyddir y gall y person hwn gael ei benodi i'r swyddogaeth hon ar gyfer un gŵyn un unig.

### **39 Ydy'ch awdurdod addysg lleol bob amser yn penodi swyddog ymchwilio i ymchwilio i gŵyn?**

- Dywedodd 17 awdurdod addysg lleol eu bod bob amser yn penodi swyddog ymchwilio i ymchwilio i gŵyn

- Dywedodd 5 awdurdod addysg lleol nad ydynt bob amser yn penodi swyddog ymchwilio i ymchwilio i gŵyn

Roedd y geiriau “bob amser” yn peri rhai problemau yma.

- Dywedodd 5 awdurdod addysg mai swyddog cwynion corfforaethol yr awdurdod lleol fyddai'n ymchwilio.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y byddent yn penodi swyddog ymchwilio dim ond pan nad oedd yr achwynydd yn fodlon gydag ymateb cyntaf y swyddog cwynion corfforaethol.
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol y byddai swyddog ymchwilio yn cael ei benodi mewn achosion “cymhleth” yn unig.

Eto, dywedodd y rhan fwyaf o'r awdurdodau addysg lleol fod y gŵyn yn cael sylw ac yn cael ei ymchwilio'n gorfforaethol ac nid gan yr awdurdod addysg lleol ei hun.

Dywedodd dau awdurdod addysg lleol mai swyddog cwynion yr awdurdod lleol fyddai'n gyfrifol am ymchwilio ar gam 3 y weithdrefn pan allai'r gŵyn gael ei hystyried gan brif weithredwr yr awdurdod lleol petai'r achwynydd yn dymuno hynny.

#### 40 Beth yw trefniadau eich awdurdod addysg lleol ar gyfer penodi swyddog ymchwilio?

- Dywedodd 2 awdurdod lleol nad oedd ganddynt unrhyw drefniadau.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol mai'r swyddog cwynion corfforaethol fyddai'n cael ei benodi bob tro.

Dywedodd yr awdurdodau addysg lleol a oedd â threfniadau i benodi swyddog ymchwilio mai Cyfarwyddwr neu Bennaeth Gwasanaeth fyddai'n penodi'r swyddog ymchwilio o blith staff yr awdurdod addysg lleol.

- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol y byddai swyddog ymchwilio yn cael ei benodi o blith swyddogion o gyfarwyddiaeth wahanol.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol petai'r gŵyn yn mynd ymlaen i gam 3 y weithdrefn, byddai'r swyddog cwynion corfforaethol yn trefnu i swyddog ymchwilio gael ei benodi o adran wahanol.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol eu bod, mewn amgylchiadau anghyffredin, yn penodi swyddog ymchwilio annibynnol o du allan i'r awdurdod lleol.

Daeth yn amlwg fod cryn ddryswch yn y rhan fwyaf o awdurdodau rhwng datrys cwyn yn anffurfiol o fewn adran a thrin cwyn ffurfiol. Ymdrechir i gael ateb anffurfiol gan swyddogion o fewn adran a iawn yw hynny. Fodd bynnag, pan fydd achwynydd yn penderfynu mynd â'r gŵyn i'r cam ffurfiol, mae'n naturiol eu bod am weld y gŵyn yn cael ei hystyried yn fwy gwrthrychol.

Ar y cam hwn yn y cyfweiliadau, gwahoddwyd swyddogion i ystyried y sylwadau a wnaed gan gymaint ohonynt am ddiffyg tybiedig annibyniaeth y gweithdrefnau cwyno mewn ysgolion mewn ymateb i gwestiwn 23 yn y bennod hon. Dywedodd llawer y gallai tybiaethau o'r fath fod yn berthnasol i'r broses ystyried cwynion o fewn awdurdodau addysg lleol hefyd.

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

- Dywedodd 8 awdurdod addysg lleol nad oedd unrhyw hyfforddiant yn cael ei ddarparu

- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol fod hyfforddiant yn cael ei ddarparu ar weithdrefnau disgyblu
- Dywedodd 8 awdurdod addysg lleol bod arweiniad yn cael ei roi ar faterion cyfreithiol a disgyblaethol.
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol fod hyfforddiant yn cael ei ddarparu ar gyfer y swyddog ymchwilio.

Mae'r ffaith fod pedwar awdurdod addysg lleol wedi darparu hyfforddiant yn dangos eu bod wedi canfod angen. Mae'n debyg fod angen o'r fath yn bodoli ymhob un o'r awdurdodau addysg lleol.

#### **42 Rhowch eich sail resymegol ar gyfer yr achosion lle nad ydych yn penodi swyddog ymchwilio:**

- Dywedodd 10 awdurdod addysg lleol eu bod bob amser yn penodi swyddog ymchwilio
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol mai'r swyddog cwynion corfforaethol fyddai'n cael ei benodi bob tro.
- Dywedodd 10 awdurdod addysg lleol na fyddent yn penodi swyddog ymchwilio pan ddatryswyd y gŵyn ar y cam anffurfiol.

#### **43 I bwy y byddai'r swyddog ymchwilio fel arfer yn rhoi adroddiad ar ei ganfyddiadau?**

Nid yw pob awdurdod addysg lleol yn penodi swyddog ymchwilio, cyfeiriodd rhai at y weithdrefn gorfforaethol mewn ymateb i'r cwestiwn hwn.

- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol bod y swyddog ymchwilio yn adrodd i'r swyddog cwynion corfforaethol.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y dylid adrodd i'r swyddog cwynion a phennaeth y gwasanaeth
- Dywedodd 12 awdurdod addysg lleol y dylai'r adroddiad fynd i'r cyfarwyddwr, y cyfarwyddwr cynorthwyol neu'r pennaeth gwasanaeth.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y dylid adrodd i'r Prif Swyddog Ysgolion.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y dylid adrodd i'r Rheolwr Atebol/Pennaeth Swyddogaeth.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y dylid adrodd i "swyddog uwch".

Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol y dylai'r swyddog ymchwilio, yn ychwanegol i'r uchod, adrodd i'r achwynydd hefyd. Doedd dim eglurder ynglŷn â phryd oedd hyn i ddigwydd, ai cyn neu ar ôl i benderfyniadau gael eu gwneud ar y camau i'w cymryd ar ôl ystyried yr adroddiad. Gallai'r arfer hwn arwain at yr achwynydd yn disgwyl canlyniad na fydd o bosibl yn cael ei adlewyrchu'n ddiweddarach ym mhenderfyniad terfynol yr awdurdod lleol. Gweler cwestiwn 45 isod.

#### **44 A oes angen i'r Swyddog Ymchwilio wneud argymhellion ar y penderfyniadau i'w gwneud o ganlyniad i ystyried y gŵyn?**

- Dywedodd 16 awdurdod addysg lleol bod disgwyl i'r swyddog ymchwilio wneud argymhellion
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol nad oes rhaid i'r swyddog ymchwilio wneud argymhellion



- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y byddai unrhyw argymhellion yn cael eu gwneud mewn trafodaethau gyda rheolwyr atebol neu uwch staff

Y tri awdurdod addysg lleol a ddywedodd nad oedd yn ofynnol i'r swyddog ymchwilio wneud argymhellion oedd y rhai a ddywedodd, yng nghwestiwn 45, mai dim ond gwneud canfyddiadau ffeithiol oedd rhaid i'r swyddog ymchwilio ei wneud.

Mae'r ffaith bod gofyniad mewn un awdurdod addysg lleol i drafod argymhellion cyn eu cynnwys yn yr adroddiad yn codi pryderon ynglŷn â didueddrwydd a gwrthrychedd y swyddog ymchwilio.

#### **45 Disgrifiwch yr amgylchiadau pan na fyddai eich awdurdod addysg lleol yn dilyn yr argymhellion a wnaed gan y swyddog sy'n cynnal yr ymchwiliad i'r gŵyn.**

- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol nad oedd hyn yn berthnasol o fewn eu gweithdrefnau a bod angen i'r swyddog ymchwilio adrodd ar y canfyddiadau ffeithiol yn unig.
- Dywedodd 3 awdurdod addysg efallai na fyddai'r argymhellion yn cael eu gweithredu petai goblygiadau mawr o ran adnoddau.
- Dywedodd 16 awdurdod addysg lleol y byddai'r argymhellion yn cael eu dilyn a'u gweithredu gan yr awdurdod addysg lleol.

#### **Ystyried cwynion yn annibynnol**

Er ei bod yn aml yn ofynnol i swyddog yr awdurdod ymchwilio i gŵyn, efallai y bydd achwynwyr o'r farn, boed rheswm da dros feddwl hynny neu beidio, na fyddai un o staff yr awdurdod yn gallu bod yn gwbl ddiuedd a gwrthrychol.

Yng ngweithdrefnau cwyno gwasanaethau cymdeithasol, penodir person nad yw'n cael ei gyflogi gan yr awdurdod i arfarnu a rhoi adroddiad ar y ffordd y cynhaliwyd yr ymchwiliad er mwyn sicrhau bod elfen annibynnol i'r ymchwiliad.

#### **46 Ydych chi'n ymgynghori gyda'r gymuned ehangach (e.e. grwpiau cymunedol, defnyddwyr gwasanaeth, mudiadau gwirfoddol ac eraill sydd â diddordeb) am y gweithdrefnau a ddefnyddiwyd i ystyried cwynion a/neu recriwtio person annibynnol?**

Dim ond 3 awdurdod addysg lleol a ddywedodd eu bod wedi ymgynghori â'r gymuned ehangach am eu gweithdrefnau cwyno:

- Roedd 1 wedi ymgynghori gyda mudiad gwirfoddol
- Roedd 2 arall wedi ymgynghori gyda grwpiau neu unigolion o fewn yr awdurdod lleol neu gyda llywodraethwyr a phenaethiaid ysgol.

Gan nad oedd gan unrhyw awdurdod addysg lleol weithdrefnau o'r fath ar waith ar gyfer recriwtio unigolion annibynnol, nid oedd yr ymgynghoriadau hyn felly yn arwain at newidiadau i'r broses recriwtio.

Dywedodd un awdurdod addysg lleol eu bod yn ymwybodol o ymgynghori o'r fath o fewn gwasanaeth plant gwasanaethau cymdeithasol yr awdurdod lleol. Dylid defnyddio arfer da o'r fath yn yr awdurdodau addysg lleol.

#### 47 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn gwneud trefniadau ar gyfer sicrhau bod elfen annibynnol yn rhan o'r gwaith o ystyried cwynion?

Nid oes gan yr un awdurdod addysg lleol weithdrefnau ysgrifenedig i sicrhau bod elfen annibynnol yn rhan o'r broses o ystyried cwynion ac eithrio'r rhai y mae Paneli Apelio Annibynnol yn bodoli ar eu cyfer, megis derbyniadau, gwahardd neu Dribiwnlys Anghenion Addysgol Arbennig Cymru.

Yn achlysurol, ac fel a nodir uchod, bydd rhai awdurdodau addysg lleol yn penodi swyddog ymchwilio annibynnol. Fodd bynnag, mae'r rhan fwyaf o gwynion yn erbyn awdurdodau addysg lleol yn cael eu hymchwilio gan swyddogion yr awdurdodau addysg lleol, a ystyrir gan y cyfarwyddwr neu bennaeth y gwasanaeth a rhoddir ymateb i'r achwynydd gan yr un cyfarwyddwr neu bennaeth gwasanaeth.

O wybod fod gan y gyfarwyddiaeth gwasanaethau cymdeithasol, o fewn yr un awdurdod lleol, gyfrifoldeb statudol i sicrhau elfen annibynnol wrth ystyried cwynion, mae'n syndod nad yw awdurdodau lleol wedi ehangu'r gofyniad i gael elfen annibynnol pan ystyrir cwynion yn ffurfiol i'r holl adrannau eraill. Mewn llawer o'r awdurdodau lleol, mae gwasanaethau cymdeithasol ac addysg yn rhan o'r un gyfarwyddiaeth ac eto mae dwy weithdrefn gwyno wahanol yn cael eu defnyddio.

#### 48 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn penodi person annibynnol i sicrhau bod unrhyw ymchwiliad yn cael ei gynnal yn briodol?

- Dywedodd y 22 awdurdod addysg lleol nad ydynt yn penodi person annibynnol.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol y byddent yn ystyried gwneud hynny petai'n cael ei ystyried yn briodol "mewn sefyllfa ddifrifol iawn".
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol fod y gwasanaeth Cynhalydd Annibynnol i Rieni a ddarperir gan SNAP Cymru'n darparu elfen annibynnol wrth ystyried cwynion sy'n gysylltiedig ag Anghenion Addysgol Arbennig.

Mae'r ymateb diwethaf hwn yn amhriodol gan nad yw apeliadau am Anghenion Addysgol Arbennig yn dod o dan weithdrefnau cwyno'r awdurdod lleol.

#### 49 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn darparu hyfforddiant a chefnogaeth barhaus i'r person annibynnol?

Dywedodd y 22 awdurdod addysg lleol na ddarperir unrhyw hyfforddiant. Nid oes yr un awdurdod addysg lleol yn penodi Person Annibynnol.

#### 50 Rhowch eich sail resymegol ar gyfer yr achosion lle nad yw eich awdurdod addysg lleol yn penodi person annibynnol:

Dywedodd sawl awdurdod addysg lleol fod ei swyddogion yn ddigon gwrthrychol ac nad oedd rhaid felly cael elfen annibynnol wrth ystyried cwynion. Yn ôl un awdurdod lleol: "Nid oes rhaid i bob ymchwiliad ffurfiol gael person annibynnol. Mae'r penodiad yn niwtral." Mae'r ymatebion hyn yn synnu ac yn peri pryder. Bydd swyddogion a benodir i ymchwilio i gwyn yn erbyn cydweithwyr yn eu hadran eu hunain yn cael eu rhoi mewn sefyllfa anodd. Byddant hefyd yn ei chael yn anodd bod yn gwbl wrthrychol ac yn cael trafferth ystyried y gwyn o safbwynt yr achwynydd. Yn bwysicach, bydd yr achwynwyr yn teimlo nad ydy'r gwyn wedi cael triniaeth wrthrychol os yw'r gwyn yn cael ei hymchwilio, ei hystyried a'r penderfyniad yn cael ei roi iddynt gan swyddog o'r adran y maent wedi cwyno yn ei herbyn.

Yn ôl un awdurdod addysg lleol: "Os nad oeddynt yn gwbl ymwybodol o holl fanylion yr achos,

ni fyddent mewn sefyllfa i ddod i gasgliad." Fel y nodwyd yn gynharach, does dim rhaid i berson annibynnol ddod i gasgliad, eu swyddogaeth yw ystyried tegwch a gwrthrychedd yr ymchwiliad. Yn **Datgan Pryderon**, ni awgrymwyd erioed gan y gwasanaethau cymdeithasol, a hwythau gyda chyfoeth o brofiad o ymwneud gyda phersonau annibynnol, nad oedd person annibynnol yn gallu cyfrannu'n llawn at brosesu cwyn.

#### 51 Pwy (teitl swydd) sy'n rhoi gwybod i'r achwynydd am ymateb yr awdurdod addysg lleol i'w cwyn?

- Dywedodd 10 awdurdod addysg lleol mai'r cyfarwyddwr neu uwch swyddog arall yn yr awdurdod addysg lleol fyddai'n rhoi gwybod i'r achwynydd.
- Dywedodd 6 awdurdod addysg lleol mai'r swyddog cwynion fyddai'n rhoi gwybod i'r achwynydd.
- Dywedodd 5 awdurdod addysg lleol mai'r swyddog ymchwilio fyddai'n rhoi gwybod i'r achwynydd.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol mai'r swyddog a dderbyniodd y gŵyn fyddai'n ymateb i'r achwynydd.

#### 52 Sut gwneir yr ymateb hwn? Cynhwyswch enghreifftiau o sut y byddid yn rhoi ymateb i blentyn.

- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol y byddai'r ymateb yn cael ei roi ar bapur.
- Dywedodd 18 awdurdod addysg lleol y byddent yn ymateb ar lafar a thrwy lythyr petai'r ymateb yn mynd i blentyn.
- Dywedodd 5 awdurdod addysg lleol nad oeddynt wedi cael cwyn erioed gan blentyn.

Yn ôl Erthygl 13 Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn, mae gan blentyn hawl i gael esboniad am y penderfyniadau sy'n effeithio arno ef neu hi. Er mwyn i'r esboniad hwn fod yn effeithiol, rhaid ystyried oed, aeddfedrwydd a gallu'r plentyn. Nid yw'n debygol iawn mai esboniad ysgrifenedig yn unig fydd y ffordd fwyaf effeithiol o wneud hyn.

#### 53 Ydy ymateb eich awdurdod addysg lleol yn cynnwys cyngor ynghylch beth y gall achwynydd ei wneud os ydynt yn anfodlon gyda chanlyniad y gŵyn?

- Dywedodd 20 awdurdod addysg lleol eu bod yn cynnwys cyngor o'r fath yn eu hymateb.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol nad oedd eu hymateb yn cynnwys cyngor o'r fath.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol mai ar lafar yn unig y byddid yn rhoi cyngor o'r fath.

Rydym wedi sôn yn gynharach am absenoldeb elfen annibynnol o fewn y gweithdrefnau cwyno a ddefnyddir mewn awdurdodau addysg lleol. Mae'n bosib iawn y bydd achwynwyr yn teimlo nad yw eu cwyn wedi cael ei hystyried yn deg. Mae'n bwysig eu bod yn cael cyngor ynglŷn â sut i fynd â'u cwyn i rywle arall i'w hystyried ymhellach.

#### 54 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn cadw cofnodion o gwynion ffurfiol a'u canlyniadau?

Dywedodd yr holl awdurdodau addysg lleol eu bod yn cadw cofnodion o gwynion ffurfiol.

Mae'r ymateb hwn yn galonogol ac eto, mewn ymateb i gwestiwn 37 yn y bennod hon, dim ond naw awdurdod addysg lleol oedd yn gallu darparu ffigurau am y nifer o gwynion a broseswyd o

fewn eu terfynau amser penodedig. Dylai awdurdodau lleol adolygu'u systemau ar gyfer cofnodi ac adalw gwybodaeth a geir o'r broses gwyno a sicrhau ei bod yn cyfrannu'n effeithiol at benderfyniadau cynllunio a rheoli.

### Diwylliant

Yn ddelfrydol, gwelir cwynion fel ffordd o ganfod problemau a ffaeledau yn y gwasanaethau a ddarperir a gallant ddarparu gwybodaeth hanfodol i'r rhai sy'n ymwneud â chynllunio a datblygu gwasanaethau. Er mwyn i hyn fod yn effeithiol, rhaid cadw cofnodion o gwynion a chanlyniadau, a'u dadansoddi, a rhaid sefydlu llwybr ar gyfer bwydo'r data hwn i'r cylch cynllunio. Dylid annog staff i edrych ar y broses gwyno a chyflwyno sylwadau fel cyfle i ddysgu yn hytrach nag fel ymarfer taflu bai.

#### 55 Sut mae eich awdurdod addysg lleol yn sicrhau bod ei ddiwylliant yn agored ac yn ymchwilgar ac yn annog staff yn frwd i ddysgu o gamgymeriadau?

Roedd y cwestiwn hwn o fwriad yn gryn her, mae datganiad o ymrwymiad i ddiwylliant agored ac ymchwilgar yn llawer haws i'w gael nag esboniad o'r broses a ddefnyddir i gyflawni hynny.

- Cyfeiriodd 6 awdurdod addysg lleol at fodolaeth eu gweithdrefn gwyno
- Methodd 5 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn hwn.
- Pwysleisiodd 4 awdurdod addysg lleol y dadansoddiad polisi a wnaed o'r cwynion a dderbyniwyd
- Pwysleisiodd 2 awdurdod addysg lleol pa mor bwysig oedd bod yn barod i gyfaddef i gamgymeriadau
- Pwysleisiodd 2 awdurdod addysg lleol yr angen i adolygu pob cwyn yn drwyadl
- Pwysleisiodd 2 awdurdod addysg lleol pa mor bwysig oedd hybu trafodaeth agored yn yr adran
- Pwysleisiodd un awdurdod addysg lleol yr angen am adborth gan gwsmeriaid

#### 56 Sut ydych chi'n sicrhau bod staff yr awdurdod addysg lleol yn cael eu cefnogi i ymwneud yn gadarnhaol yn y drefn gwyno?

| Dulliau a ddefnyddir                              | Nifer yr awdurdodau sy'n defnyddio'r dulliau hyn |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Sesiynau hyfforddi                                | 5                                                |
| Diwylliant cefnogol yr adran                      | 5                                                |
| Darparu copïau o'r weithdrefn gwyno               | 4                                                |
| Cyfathrebu rheolaidd â'r rheolwyr                 | 3                                                |
| Cefnogaeth a chynghor gan aelodau staff penodedig | 2                                                |
| Wedi methu ag ateb y cwestiwn                     | 2                                                |
| Cwnsela yn cael ei ddarparu i staff               | 1                                                |
| Hyfforddiant cynefino                             | 1                                                |

**57 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn gallu coladu a dadansoddi gwybodaeth sy'n ymwneud â chwynion?**

- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol nad oeddynt yn gallu coladu a dadansoddi gwybodaeth sy'n ymwneud â chwynion ar lefel adrannol.
- O'r 19 awdurdod addysg lleol a ddywedodd eu bod yn gallu dadansoddi gwybodaeth am gwynion ar lefel adrannol, dywedodd 2 nad oedd ganddynt ddull ffurfiol o wneud hynny.

Eto, mae gallu coladu a dadansoddi'r wybodaeth hon yn angenrheidiol er mwyn gwella ymarfer a pholisi.

**58 Ydy'r materion sy'n codi o'r broses gwyno ar gyfer plant a phobl ifanc yn dylanwadu ar ddatblygiad arfer, polisi a chynllunio?  
Rhowch sylwadau ynghylch a yw materion o'r fath yn cael eu rhannu yn ehangach – er enghraifft gyda Phartneriaethau Fframwaith. :**

Roedd yr ymatebion i'r cwestiwn hwn yn annelwig gan fwyaf - gyda rhai awdurdodau addysg lleol yn mynegi awydd i wella'r broses o ddadansoddi cwynion a'u rhannu'n ehangach yn y dyfodol.

- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol nad oedd y gallu ganddynt i gysylltu gwybodaeth a gafwyd o'r broses gwyno i'r broses llunio polisiau.
- Pwysleisiodd 4 awdurdod addysg lleol yr angen i fwydo'r materion polisi hyn i'r Partneriaethau Fframwaith er nad oedd yr un ohonynt yn gallu dweud bod hyn wedi digwydd.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol eu bod yn bwydo gwybodaeth o'r fath i Banel Rhianta Corfforaethol yr awdurdod lleol.

O ran cynorthwyo gyda'r gwaith o lunio polisiau a chynllunio, mae gwybodaeth a geir drwy ddadansoddi canlyniadau cwynion yn werthfawr iawn. Er mwyn i'r broses hon fod yn wirioneddol effeithiol, rhaid cael peirianwaith cadarn ar waith, er enghraifft adroddiad neu gyfarfod adrannol blynyddol penodol. Dylai pob sefydliad geisio gwella'r gwasanaethau a ddarparant trwy wrando ar brofiad defnyddwyr y gwasanaethau a'r materion ehangach a ddatgelir gan eu sylwadau.

**59 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn dosbarthu gwybodaeth am nifer y cwynion a dderbyniwyd a sut y cânt eu datrys?**

- Dywedodd 16 awdurdod addysg lleol nad ydynt yn rhyddhau unrhyw wybodaeth i'r cyhoedd ar gwynion neu sylwadau a dderbyniant.
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol eu bod yn rhyddhau gwybodaeth o'r fath i'r cyhoedd.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol eu bod yn rhyddhau gwybodaeth o'r fath fel rhan o adroddiad corfforaethol.
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn.

Mae awdurdodau addysg lleol yn bodoli i hwyluso'r ddarpariaeth addysg i blant a phobl ifanc – maent yn asiantaethau cyhoeddus. Mae darparu gwybodaeth i'r cyhoedd yn elfen hanfodol o gysylltu gyda rhanddeiliaid, boed y rheini'n blant, rhieni neu athrawon. Byddai gwybodaeth am y materion a godwyd a sut y cawsant eu datrys, nid yn unig yn dangos i'r cyhoedd pa wasanaethau a ddarperir gan yr awdurdod addysg lleol, ond hefyd eu bod yn gweithredu mewn ffordd agored, effeithlon a theg. Byddai hyn o fudd i bawb.

## Crynodeb

Ychydig iawn o gwynion y mae awdurdodau addysg lleol yn eu cael gan blant a phobl ifanc. Mae hyn yn ddealladwy pan nad yw'r wybodaeth gyhoeddus sydd ar gael, yn ogystal â'r prosesau i'w dilyn, yn addas i blant - yn wir, byddai rhai o'r gweithdrefnau cwyno yn debygol o atal llawer o oedolion rhag cwyno. Dylai sylwadau'r plant a'r bobl ifanc a geir yn yr adroddiad hwn helpu awdurdodau lleol i wneud eu gweithdrefnau cwyno yn fwy defnyddiol.

Mewn sawl un o'r awdurdodau addysg lleol, roedd yr agwedd at ystyried cwynion yn negyddol ac mae'n rhaid mynd ati'n frwd i hyrwyddo'r agwedd fwy cadarnhaol o ddefnyddio gwersi a ddysgir o ystyried cwynion i wella ansawdd y gwasanaethau. Fodd bynnag, er mwyn ymgorffori'n effeithiol y gwersi a ddysgir wrth ystyried cwynion i'r gwaith o gynllunio a darparu gwasanaethau, bydd rhaid i lawer o awdurdodau addysg lleol wella'u dulliau o gofnodi cwynion a'u canlyniadau ac adrodd arnynt yn fewnol ac i'r cyhoedd.

Er bod y rhan fwyaf o awdurdodau addysg lleol yn defnyddio'r drefn gwyno gorfforaethol, yn aml swyddogion o'r adran y mae'r gŵyn yn ei herbyn sy'n cael y gwaith o ymchwilio i'r gŵyn a'i hystyried. Hyd yn oed pan archwilir y gŵyn gan swyddogion o adran arall, bydd diffyg unrhyw elfen annibynnol wrth ystyried cwynion yn sicr yn gwneud i'r achwynwyr gwestiynu pa mor deg a diduedd yw'r broses.

O bryder neilltuol yw'r plant a'r bobl ifanc hynny a leolir mewn cyfleusterau addysgu arbenigol ymhell oddi wrth eu teuluoedd. Petai'r plant hyn yn derbyn gofal gan y gwasanaethau cymdeithasol, byddai llawer o ragofalon ar waith. Ychydig iawn sydd o fewn y system addysg. Cydnabuwyd y pryderon hyn gan lawer o swyddogion awdurdodau addysg lleol a oedd yn gysylltiedig â'r Adolygiad hwn a'r angen i ddarparu mwy o ragofalon ar gyfer y plant a'r bobl ifanc ddiymgeledd iawn hyn.

## Argymhellion: Cwynion a Sylwadau

Dylai Prif Swyddogion Gweithredol awdurdodau lleol sefydlu uned ("siop un stop") a fydd yn darparu un pwynt cyswllt i blentyn neu berson ifanc allu trafod mater sy'n peri pryder iddo am un neu fwy o wasanaethau'r awdurdod lleol ac, os oes rhaid, bod swyddogion profiadol a chymwys o'r awdurdod lleol yn rhoi cymorth i'r plant a'r bobl ifanc hyn gyda chofnodi cwyn neu gyflwyno sylwadau a rhoi gwybod iddynt am yr hyn sy'n digwydd gyda'r gŵyn a'r canlyniad.

Dylai dyletswyddau eraill swyddogion yr uned hon gynnwys:

- a) sicrhau bod y cyhoedd yn derbyn gwybodaeth am y gwasanaethau a ddarperir gan yr awdurdod lleol - gyda gwybodaeth am awdurdodau addysg lleol yn flaenoriaeth. Dylid darparu'r wybodaeth hon mewn ffordd hwylus i blant a phobl ifanc gael gafael arni.
- b) sicrhau bod gwybodaeth gyhoeddus "addas i blant" ar gael am y broses gwyno ac ymgynghori gyda sampl cynrychioliadol llawn o blant a phobl ifanc yn ardal eu hawdurdod lleol wrth gynhyrchu unrhyw wybodaeth newydd. Dylai'r wybodaeth hon ddatgan yn benodol y croesewir cwynion neu sylwadau gan blant a phobl ifanc, ac y gall plant, neu grwpiau o blant a phobl ifanc, megis cynghorau ysgol, gyflwyno cwynion ar ran plentyn arall.
- c) gwneud ymdrech arbennig i sicrhau bod eu gwybodaeth gyhoeddus a'u gweithdrefnau cwyno'n cael eu hyrwyddo ymhlith plant a phobl ifanc o grwpiau sydd ar y cyrion ac ymhlith plant a phobl ifanc mewn lleoliadau addysg y tu allan i'r sir, preswyl a dibreswyl.
- d) cymryd yr awenau, gan weithio ar y cyd â gwasanaethau cymdeithasol eu hawdurdod lleol, wrth ddatblygu a chomisiynu gwasanaethau eiriolaeth cyffredin i gefnogi plant a phobl ifanc mewn cyfleusterau addysg arbenigol preswyl y tu allan i ardal yr awdurdod addysg lleol, sydd o bosibl eisiau cwyno. Dylent hefyd ystyried ymestyn y gwasanaethau eiriolaeth hyn i ddisgyblion sy'n dymuno arfer eu hawl i apelio yn erbyn cael eu gwahardd o'r ysgol.
- e) sicrhau bod unrhyw sylwadau neu gwynion, ar y camau ffurfiol ac anffurfiol, a wneir gan blant neu bobl ifanc yn cael eu cofnodi yn y fath fodd fel y gellir llunio ystadegau i gynorthwyo'r broses cynllunio strategol; darparu adroddiadau i uwch swyddog yn yr awdurdod addysg lleol sy'n gyfrifol am fonitro a dadansoddi'r holl gwynion am faterion addysgol; sicrhau bod crynodeb o'r materion a'r pryderon a leisiwyd trwy'r drefn gwyno a'r datrysiadau ar gael i'r cyhoedd.
- f) cymryd yr awenau wrth ddiwygio gweithdrefnau cwyno yn ôl yr angen er mwyn sicrhau bod elfen annibynnol yn perthyn i'r gwaith o ystyried cwynion o fewn yr holl adrannau a bod amserlenni clir ar gyfer delio gyda chwyn.



## Pennod 3 Datgelu Camarfer

### Cefndir a chyflwyniad

Mae'r term 'datgelu camarfer', mewn cyfnod cymharol fyr, wedi dod yn rhan o'n geirfa fodern. Un rheswm dros hyn yw'r sylw y mae rhai achosion wedi'i gael yn y wasg. 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 datgelir y camarfer 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 Adolygiad hwn sy'n cynnwys mynegi pryderon yn fewnol ac, os oes rhaid, yn gyfrinachol.

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 fethiannau'r degawd blaenorol. Rhoddodd Adroddiad Waterhouse, Ar Goll mewn Gofal, hwb pellach i weithrediad y gyfraith ar ôl canfod nifer o achosion lle'r oedd gweithwyr wedi bod yn gyndyn o fynegi pryderon ynglŷn â lles plant a'r ffordd yr ymdrinnid â hwy.

Daeth Deddf Datgelu Gwybodaeth er Lles 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 ac a oedd yn poeni am y canlyniadau posib iddynt hwy pe baent yn siarad amdanynt.

Y meysydd sy'n gymwys i dderbyn amddiffyniad o dan Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998 yw gwybodaeth lle mae'r aelod o staff yn rhesymol gredu ei bod yn tueddu i ddangos bod un neu fwy o'r materion canlynol naill ai'n digwydd yn awr, wedi digwydd yn y gorffennol, neu'n debygol o ddigwydd yn y dyfodol:

- trosedd.
- dyletswydd gyfreithiol yn cael ei thorri.
- achos o gamweinyddu cyfiawnder.
- perygl i iechyd neu ddiogelwch unigolyn.
- perygl i'r amgylchedd.
- sefyllfa lle mae gwybodaeth sy'n tueddu i ddangos unrhyw un o'r pum mater uchod wedi ei chuddio'n fwriadol.

Dim ond yn achos gweithwyr y mae'r Ddeddf yn berthnasol – nid aelodau o'r cyhoedd sydd â phryderon.

Roedd yr adroddiad ar **Safonau mewn Bywyd Cyhoeddus** (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 onestrwydd ac uniondeb. Argymhellodd yr adroddiad y dylai pob awdurdod lleol gyflwyno gweithdrefn 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 'Ar Goll mewn Gofal' yn cynnwys llw 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. Yr amddiffyniad pennaf i gam-drin plant ac arferion cuddiedig amhriodol eraill yw galluogi gweithwyr i leisio eu hamheuron. 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 a chadarnhaodd y Pwyllgor argymhellion gwreiddiol Syr Ronald Waterhouse:

*"Dylai pob awdurdod lleol sefydlu a gweithredu gweithdrefnau datgelu camarfer clir yn gydwybodol a fydd yn galluogi aelodau o'r staff i wneud cwynion a chodi materion o bryder sy'n effeithio ar driniaeth neu les plant y gofelir amdanynt heb fygythiadau nac ofn dial ar unrhyw ffurf."*

Ar Goll Mewn Gofal, Argymhelliad 8

A:

*"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."*

Ar Goll Mewn Gofal, Argymhelliad 9

Er mai rhoi sicrwydd i weithwyr yw prif ddiben trefniadau datgelu camarfer ac, os oes rhaid, amddiffyn gweithwyr, byddant hefyd yn darparu amddiffyniad 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 anfodddhaol i'r gweithwyr cyflogedig eu hunain ac i'r sefydliad y maent yn gweithio iddo.

Gall sylw mawr a roddir i ddatgelu gwybodaeth am unrhyw sefydliad yn y cyfryngau danseilio hyder y cyhoedd mewn sefydliadau eraill y tybir eu bod â swyddogaeth debyg. Blaenoriaeth y newyddiadurwyr yw adrodd am newyddion pwysig, ac 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 gweithdrefnau datgelu camarfer clir, mae cyflogwyr sydd heb weithdrefnau 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 fod pobl sy'n datgelu camarfer yn ehangach yn gwneud hynny o ganlyniad i rwystredigaeth am nad arweiniodd datgeliad mewnol at roi 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 taro cydbwysedd priodol rhwng adran yn annog ac ymestyn diwylliant sy'n barod i wrando ar bryderon ynghylch y gwasanaeth a ddarperir ganddi a diwylliant lle mae pawb yn teimlo eu bod yn cael eu gwylio a'u barnu gan eu cydweithwyr. 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 a gyfrannodd at yr Adolygiad hwn, fel sy'n ddealladwy, fawr o wybodaeth am ddatgelu camarfer, ond cawsant eu sicrhau y byddai gweithwyr yr awdurdodau lleol yn cael eu hamddiffyn pe baent yn mynegi pryderon ynghylch camarfer mewn gwasanaethau plant.

Mae'r Adolygiad hwn a'r Adolygiad cynharach yn yr adrannau gwasanaethau cymdeithasol (a gyhoeddwyd dan y teitl **Datgan Pryderon**) yn ystyried datgelu camarfer yn y gwasanaethau a ddarperir i blant a phobl ifanc. Bydd adolygiadau 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 fod gan y staff sy'n gweithio yn y gwasanaethau hynny weithdrefn ddilys ar gyfer mynegi unrhyw bryderon a all fod ganddynt.

## Plant a Phobl Ifanc ar Ddatgan Camarfer

Nid oedd y rhan fwyaf o blant a phobl ifanc a gyfrannodd at **Datgan Pryderon** yn ymwybodol o'r term neu'r cysyniad o ddatgelu camarfer. Y dull a fabwysiadwyd yn yr Adolygiad hwn oedd canfod yn gyntaf lefel ymwybyddiaeth y plant a'r bobl ifanc, yn ail rhoi gwybod iddynt am weithdrefnau datgelu camarfer ac yn drydydd cael gwybod eu barn. Er bod 96 o blant a phobl ifanc wedi cyfrannu at y broses Adolygu hon, dim ond 25% oedd wedi clywed am ddatgelu camarfer. I gychwyn, doedd y cysyniad ddim yn ymddangos yn berthnasol iddynt, gan nad ydynt hwy, oherwydd nad ydynt yn weithwyr, yn gallu "datgan camarfer" eu hunain. Serch hynny, ar ôl trafod, roedd gan y bobl ifanc nifer o sylwadau i'w gwneud.

"Dach chi'n dweud am rywun pan maent yn gwneud rhywbeth o'i le ac maen nhw'n cael stŵr am wneud hynny."

Gofynnwyd nifer o gwestiynau i'r plant a'r bobl ifanc mewn gweithdai a oedd yn cynnwys nifer o weithgareddau ac actio sefyllfaoedd.

- Roedd 75% o blant a phobl ifanc heb glywed y term "datgan camarfer" erioed.
- Teimlai 67% o'r plant a'r bobl ifanc ei fod yn bwysig gwybod am ddatgelu camarfer.
- Teimlai 50% o'r plant a'r bobl ifanc ei fod yn bwysig rhoi gwybodaeth i'w rhieni am ddatgelu camarfer.

Wrth edrych ar y gwahanol sefyllfaoedd lle gall datgelu camarfer ddigwydd, roedd y plant a'r bobl ifanc yn dda iawn am ganfod pryderon oedolion:

"Gallai fod yn ffrind hyd yn oed a phetaent yn dweud efallai y byddent yn colli ffrind."

"Petaent yn gorfod rhoi tystiolaeth, efallai na fyddai pobl yn dod ymlaen."

Fodd bynnag, teimlai'r rhan fwyaf o'r plant a'r bobl ifanc fod datgelu camarfer yn rhywbeth cadarnhaol:

"Dywedwch wrth rywun cyn i bethau fynd yn rhy ddifrifol."

"Dylai pawb gan gynnwys oedolion gael rhywun y gallant droi ato."

"Ni ddylai pobl gael eu bwlio neu eu diswyddo oherwydd eu bod wedi dweud bod rhywbeth o'i le."

## Awdurdodau Addysg Lleol - Cwestiynau a chanfyddiadau

### Dogfennau

#### 1 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn gweithredu polisi a gweithdrefn datgelu camarfer ysgrifenedig?

- Dywedodd 21 awdurdod addysg lleol eu bod yn gweithredu polisi a gweithdrefn datgelu camarfer.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol nad oedd un ganddynt ac nad oedd un ar gael o fewn yr awdurdod lleol.
- Dywedodd 5 awdurdod addysg lleol fod eu polisi a gweithdrefn datgelu camarfer wrthi'n cael eu hadolygu.
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol eu bod yn annog ysgolion i fabwysiadu polisiâu datgelu camarfer hefyd.

Roedd y ffaith fod un awdurdod addysg lleol wedi dweud nad oedd ganddynt bolisi datgelu camarfer yn fater pryder a chadarnhawyd hyn gan ddau uwch swyddog yn y cyfweiliad. Ac eto mae gan yr awdurdod lleol hwn bolisi datgelu camarfer a ddarparwyd gan y gwasanaethau cymdeithasol yn ystod Adolygiad **Datgan Pryderon**. Trafodir y diffyg ymwybyddiaeth ddifrifol hyn ymhellach yng nghwestiwn 4.

Mae'n galonogol fod pump awdurdod lleol yn adolygu'u polisïau datgelu camarfer. Roedd hyn yn argymhelliaid yn **Datgan Pryderon** lle pwysleisiwyd yr angen i bolisïau datgan camarfer ganolbwyntio mwy ar anghenion arbennig plant a phobl ifanc nag yn y gorffennol. Serch hynny, mae'n siomedig nad oedd mwy o awdurdodau addysg lleol yn gallu dweud bod eu polisïau'n cael eu hadolygu.

O ddiddordeb, er ei fod y tu allan i gylch gwaith yr Adolygiad hwn, yw'r ffaith i nifer o awdurdodau addysg lleol fynegi pryderon nad oedd gan ysgolion bolisïau datgelu camarfer. Oherwydd ymreolaeth ysgolion, nid yw awdurdodau addysg lleol yn gallu mynnu bod ysgolion yn mabwysiadu polisïau datgelu camarfer a does dim rheidrwydd o dan y gyfraith i ysgolion wneud hynny. Serch hynny, mae'r amddiffyniad a roddir i bobl sy'n datgelu camarfer trwy Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998 yn berthnasol pa un a oes gan eu cyflogwr bolisi datgelu camarfer neu beidio. Ni all ond bod o fantais, i gyflogwyr a gweithwyr, cael gweithdrefn glir trwy'r hyn y gellir derbyn pryderon yn fewnol.

Mae Comisiynydd Plant Cymru, yn adroddiad **Clywch**, yn argymhell:

*21.5 Argymhellaf y dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru gyhoeddi canllawiau o fewn 6 mis i gyhoeddi'r adroddiad hwn er mwyn ei gwneud yn ofynnol bod gan lywodraethwyr pob ysgol, boed yn ysgol gymuned, yn cael ei rhedeg â chymorth gwirfoddol, wedi'i rheoli'n wirfoddol, yn ysgol sylfaen neu'n ysgol annibynnol a cholegau addysg bellach, bolisi datgelu cyfrinachau ar waith ac y rhoddir gwybod i'r holl athrawon a staff nad ydynt yn addysgu ynglŷn â'r modd y'i gweithredir.*

Derbyniwyd yr argymhelliaid hwn gan Lywodraeth Cynulliad Cymru a bydd y Comisiynydd yn monitro'i weithrediad.

## 2 Ai polisïau a gweithdrefnau'r awdurdod lleol yw'r rhain (h.y. corfforaethol) neu a ydynt wedi cael eu llunio o fewn yr awdurdod addysg lleol (h.y. adrannol)?

- Dywedodd 20 awdurdod addysg lleol eu bod yn defnyddio polisi datgelu camarfer corfforaethol
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol ei fod yn defnyddio polisi datgelu camarfer adrannol
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol ei fod, yn gorfforaethol, yn defnyddio gweithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan.

Cafwyd yr ymateb diwethaf gan yr awdurdod addysg lleol a ddywedodd nad oedd ganddo bolisi datgan camarfer ac mae'n dangos eto yr anawsterau posibl a allai godi os nad oes dealltwriaeth ddigonol o natur datgelu camarfer. Yn fwy pryderus fyth, mae'n lleisio pryderon am lefel y ddealltwriaeth o weithdrefnau amddiffyn plant.

Dywedodd un awdurdod addysg lleol ei fod ar hyn o bryd yn defnyddio polisi corfforaethol ond ei fod yn cydnabod bod angen addasu'r polisi corfforaethol er mwyn diwallu anghenion penodol ysgolion a swyddogion awdurdodau addysg lleol. Mae'n rhagweld y bydd polisi adrannol newydd yn cael ei roi ar waith yn y man.

Dywedodd awdurdod arall ei fod yn addasu'i bolisi mewn ffordd debyg ond, er mwyn osgoi unrhyw wrthdaro neu ddryswch, byddai'r polisi sy'n canolbwyntio mwy ar blant, yn cael ei fabwysiadu gan yr awdurdod lleol yn gorfforaethol. Mae hyn i bob golwg yn ddull gweithredu cwbl synhwyr. Wedi'r cyfan, plant a phobl ifanc yw defnyddwyr bron y cyfan o wasanaethau awdurdodau lleol.

**Staff a gweithwyr eraill****3 A yw gweithwyr yn sylweddoli y gallant godi pryderon am gamarfer heb ofni y bydd neb yn eu trin yn annheg, yn eu harasio neu'n dial arnynt?**

Dyweddodd pob un o'r 22 o awdurdodau lleol, yn yr holiaduron, bod eu gweithwyr yn sylweddoli y gallant godi pryderon am gamarfer heb ofni y bydd neb yn eu trin yn annheg, yn eu harasio neu'n dial arnynt.

Fodd bynnag, mewn sylwadau dilynol ac yn ystod cyfweiliadau, addaswyd cryn dipyn ar yr honiad hwn:

- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol y “dylai” staff fod yn ymwybodol o hyn
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol ei fod yn “ansicr” i ba raddau yr oedd staff yn ymwybodol o hyn
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol nad oedd llawer o gyhoeddusrwydd yn cael ei roi i'r polisi a'r gweithdrefnau a bod angen sicrhau bod mwy o weithwyr yn dod yn ymwybodol ohonynt.

Mae'n bwysig fod pawb sydd mewn sefyllfa i fod yn dyst i gamarfer yn teimlo y gallant sôn amdano'n gyfrinachol ac yn ymwybodol o'u hawl i beidio â chael eu herlid yn sgil gwneud hynny. Bydd angen iddynt hefyd wybod, os oes rhaid, y bydd eu henwau'n cael eu diogelu gymaint â phosibl. Mae ymwybyddiaeth ymysg staff o weithdrefnau datgelu camarfer yn hanfodol.

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

Roedd yr ymatebion i'r cwestiwn hwn fel a ganlyn:

| <b>Gweithwyr</b>                                                                    | <b>Nifer yr AALLau</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Swyddogion awdurdodau addysg lleol                                                  | 20                     |
| Staff gweinyddol                                                                    | 14                     |
| Athrawon a phenaethiaid a staff cefnogi dysgu                                       | 13                     |
| Staff ategol megis cogyddion, glanhawyr ayb.                                        | 9                      |
| Hyfforddeion                                                                        | 5                      |
| Gweithwyr Asiantaethau                                                              | 1                      |
| Gweithwyr o fudiadau preifat neu wirfoddol lle ceir cytundeb lefel gwasanaeth â hwy | 1                      |
| Cyflenwyr                                                                           | 0                      |

Dyweddodd un swyddog awdurdod addysg lleol yn onest ac yn ddefnyddiol, nad oedd, tan iddo gyfrannu at yr Adolygiad, yn ymwybodol o fodolaeth y polisi datgelu camarfer. Dywedodd uwch swyddogion mewn awdurdod addysg lleol arall yn bendant, ond yn gyfeiliornus, nad oedd polisi datgelu camarfer ar gael.

At ei gilydd, roedd yn amlwg fod ymwybyddiaeth a dealltwriaeth staff o ddatgelu camarfer o fewn awdurdodau addysg lleol yn llawer llai na'r hyn a welsid gennym o fewn adrannau gwasanaethau cymdeithasol yn ystod ein Hadolygiad diwethaf. Mabwysiadwyd polisiâu datgelu camarfer gan awdurdodau lleol yn bennaf yn sgil argymhellion Adroddiad Waterhouse, **Ar Goll Mewn Gofal**. Eu bwriad oedd gwella ansawdd gwaith rhianta corfforaethol awdurdodau lleol yn eu holl wasanaethau, nid y rhai a ddarperir gan adrannau gwasanaethau cymdeithasol yn unig.

Ond roedd hi'n galonogol fod swyddogion awdurdodau addysg lleol yn cydnabod pwysigrwydd

codi ymwybyddiaeth o ddatgelu camarfer ac adrodd arno ac, at ei gilydd, nodwyd eu hymrwymiad i adolygu'u harferion.

## 5 Sut y rhoddir yr ymwybyddiaeth hon iddynt?

Roedd yr ymatebion i'r cwestiwn hwn fel a ganlyn:

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Hyfforddiant cynefino                | 17 |
| Mynediad at bolisiâu a gweithdrefnau | 17 |
| Hyfforddiant mewn swydd              | 7  |
| Cyfleoedd yn ystod goruchwyliaeth    | 5  |
| Cytundebau lefel gwasanaeth          | 2  |

Mae hyfforddiant cynefino, wrth gwrs, yn ffordd bwysig o roi gwybod i staff newydd am bolisi a gweithdrefnau datgelu camarfer, a dywedodd rhai awdurdodau addysg lleol fod cyfeiriad at ddatgelu camarfer yn nhelerau ac amodau'r gweithwyr. Fodd bynnag, gall yr ymwybyddiaeth gychwynnol leihau dros y blynyddoedd ac mae angen atgyfnerthu ac ategu'r ymwybyddiaeth fel rhan o raglen datblygu proffesiynol parhaus.

Mae'r un mor bwysig i weithwyr allu cael mynediad at y polisi a'r gweithdrefnau yn hwylus. Dywedodd tri awdurdod fod y rhain yn cael eu cynnwys mewn Llawlyfr Staff. Nododd pedwar awdurdod fod y polisi a'r gweithdrefnau ar gael ar eu mewnwydd. Fodd bynnag, dywedodd un swyddog awdurdod addysg lleol: "nad oes gan bob gweithiwr fynediad i'r fewnwydd".

Yn ystod yr Adolygiad o'r gwasanaethau cymdeithasol, dywedodd un adran gwasanaethau cymdeithasol eu bod yn anfon taflen yn rheolaidd gyda'r slipiau cyflog yn atgoffa'u gweithwyr eu bod yn gallu lleisio'u pryderon ac yn eu hannog i wneud hynny. Siomedig oedd canfod nad oedd yr adran addysg yn yr un awdurdod lleol yn dilyn yr un drefn.

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

- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol eu bod yn nodi hyn.
- Dywedodd 19 awdurdod addysg lleol nad oeddynt yn nodi hyn.

Roedd pedwar o'r awdurdodau addysg lleol uchod yn cydnabod bod angen adolygu'r maes hwn.

Nododd dau awdurdod addysg lleol fod polisi'r cyngor yn weithredol lle mae gwasanaethau'n cael eu rhoi allan ar contract. Fodd bynnag, ni all awdurdod addysg lleol ymestyn amddiffyniad cyflogaeth yn unochrog i staff nad ydynt yn eu cyflogi. Mae Deddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998 yn faes cymhleth o fewn y gyfraith cyflogaeth sy'n galluogi gweithwyr i leisio pryderon a'u hamddiffyn rhag cael eu herlid gan eu cyflogwyr am wneud hynny. Pan mai'r darparwr gwasanaeth allanol yw'r cyflogwr, mae'n amheus a fyddai'r cyngor yn gallu sicrhau'r un amddiffyniad.

Os yw'r contractwr wedi cytuno'n ffurfiol y gall ei weithwyr ddefnyddio polisi datgelu camarfer yr awdurdod addysg lleol mewn perthynas â gwaith y mae'r contractwr yn ei wneud i'r awdurdod, ac na fydd yn erlid unrhyw aelod o'i staff am ei ddefnyddio, yna mae'r Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998 yn berthnasol i'r staff hynny gyda golwg ar eu cyflogwr eu hunain. Rhaid i'w cyflogwr hwy roi'r sicrwydd, sef y contractwr. Dylai awdurdodau addysg lleol wneud yn siŵr fod y sicrwydd hwn yn rhan o bolisi datgelu camarfer y contractwr hwnnw, a bod y wybodaeth hon yn cael ei rhoi i weithwyr y contractwr.



## 7 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn dweud yn glir wrth staff ei bod hi'n ddyletswydd arnynt ddatgelu gwybodaeth am gamarfer?

- Dywedodd 17 awdurdod lleol eu bod yn ei gwneud yn glir i weithwyr ei bod yn ddyletswydd arnynt i ddatgelu gwybodaeth am gamarfer.
- Dywedodd 5 awdurdod lleol nad oeddent yn gwneud hyn.

Trwy archwilio'r polisiau'n fanylach, gwelwyd mai dim ond chwech awdurdod addysg lleol sy'n defnyddio'r term "dyletswydd" tra bo eraill yn defnyddio geiriau megis "annog", "disgwyliedig" a "chyfrifoldeb".

Atebodd pedwar awdurdod addysg lleol y cwestiwn trwy gyfeirio at eu polisi amddiffyn plant yn hytrach na'u polisi datgelu camarfer. Mae hyn yn dangos diffyg dealltwriaeth o ddatgelu camarfer, Deddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998 a'r berthynas â gweithdrefnau, polisi a chanllawiau amddiffyn plant.

Yng **Ngweithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan**, paragraff 2.1.1 defnyddir y gair "dyletswydd" mewn perthynas â chyfeirio ac adrodd ar wybodaeth, pryder neu amheuaeth fod plentyn yn dioddef niwed neu'n debygol o fod mewn perygl o ddioddef niwed.

Fel aelodau o Bwyllgorau Amddiffyn Plant Ardal, dylai awdurdodau addysg lleol sicrhau bod eu polisiau datgelu camarfer yn adlewyrchu'r cyfrifoldeb hwn ac yn cyfeirio at y **ddyletswydd** i adrodd ar bryderon am les plant.

## 8 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn ystyried methiant gan weithiwr i ddatgelu gwybodaeth am gamarfer yn achos disgyblu?

- Dywedodd 14 awdurdod addysg lleol eu bod yn ystyried methiant gan weithiwr i ddatgelu gwybodaeth am gamarfer yn achos disgyblu.
- Dywedodd 8 awdurdod addysg lleol nad oeddynt yn ystyried methiant gan weithiwr i ddatgelu gwybodaeth am gamarfer yn achos disgyblu.

Awgrymodd un awdurdod addysg lleol mai tôn eu polisi oedd un o "anogaeth" i roi gwybod am gamarfer yn hytrach na chosb am beidio â gwneud – dwyn perswâd yn hytrach na gorfodaeth.

Onid yw'r holl ddogfennau perthnasol yn gosod **dyletswydd** ar weithwyr i adrodd am gamarfer mae'n anodd gweld sut y gellir cymryd unrhyw gamau disgyblu yn erbyn gweithiwr sy'n penderfynu peidio â gwneud.

Bydd y penderfyniad i adrodd ar gamarfer bob amser yn un anodd i weithiwr ac ni fydd cael eu "hannog" yn unig yn gwneud y penderfyniad yn ddim haws. Fodd bynnag, os oes **dyletswydd** ar y gweithwyr i ddweud am gamarfer, bydd y penderfyniad yn haws.

## 9 (a) Ydy gweithdrefn/polisi disgyblu eich awdurdod addysg lleol yn nodi'n glir bod: Methiant gweithiwr i ddatgelu gwybodaeth am gamarfer yn achos disgyblu?

- Dywedodd 9 awdurdod addysg lleol bod methiant gan weithiwr i ddatgelu gwybodaeth am gamarfer yn achos disgyblu.
- Dywedodd 13 awdurdod addysg lleol nad yw methiant gan weithiwr i ddatgelu gwybodaeth am gamarfer yn achos disgyblu.

Mae'r gwahaniaeth rhwng yr ymatebon yng nghwestiynau 8 a 9 yn dangos yr angen i gael polisiau sydd wedi'u croesgyfeirio.



Nododd un swyddog “cyhyd ag y bo’r polisi datgelu camarfer yn gosod dyletswydd ar weithwyr i adrodd am gamarfer, gellid cymryd camau disgyblu ar sail naill ai “diystyru polisiâu” neu “esgeulustod””. Fodd bynnag, byddai’n well petai’r holl bolisiâu’n ymblethu ac yn croesgyfeirio, gan annog eglurdeb a thryloywder gyda golwg ar ymddygiad proffesiynol a gwneud penderfyniadau.

#### 9 (b) Ydy gweithdrefn/polisi disgyblu eich awdurdod addysg lleol yn nodi’n glir bod: Harasio neu erlid person sy’n datgelu camarfer yn achos disgyblu?

- Dywedodd 13 awdurdod addysg lleol fod harasio person sy’n datgelu camarfer yn achos disgyblu yn unol â’r polisi.
- Dywedodd 8 awdurdod addysg lleol nad oedd harasio person sy’n datgelu camarfer yn achos disgyblu yn unol â’r polisi.
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol fod y materion hyn yn cael eu hadolygu ar hyn o bryd.
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn hwn.

Trwy edrych yn fanylach, gwelwyd bod llawer o’r polisiâu’n ystyried, yn gwbl deg, bod **unrhyw** fath o harasio’n drosedd disgyblu. Fodd bynnag, dylid cyfeirio’n benodol yn y polisi disgyblu at harasio gweithwyr **oherydd eu bod wedi rhoi gwybod am gamarfer**. Byddai hyn yn pwysleisio eto ymrwymiad awdurdodau addysg lleol i amddiffyn gweithwyr sy’n rhoi gwybod am gamarfer.

#### 10 Ydy’ch awdurdod addysg lleol yn cyfeirio gweithwyr at ffynonellau cyngor a chefnogaeth annibynnol (e.e. undebau llafur, Public Concern at Work) ynghylch datgelu camarfer a lleisio’u pryderon?

- Dywedodd 15 awdurdod addysg lleol eu bod yn cyfeirio gweithwyr at ffynonellau cyngor a chefnogaeth annibynnol.
- Dywedodd 6 awdurdod addysg lleol nad ydynt yn cyfeirio gweithwyr at ffynonellau cyngor a chefnogaeth annibynnol.
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn hwn.

#### 11 Nodwch y ffynonellau cyngor a chefnogaeth annibynnol hyn

O’r awdurdodau addysg lleol a nododd ffynonellau cyngor annibynnol:

- Nodwyd undebau llafur neu gymdeithasau proffesiynol gan 14 awdurdod addysg lleol.
- Nodwyd Public Concern at Work gan 2 awdurdod addysg lleol.
- Nodwyd Cyngor ar Bopeth gan 1 awdurdod addysg lleol.
- Ni nodwyd ffynonellau cyngor gan 4 awdurdod.

Wrth archwilio’r polisiâu datgelu camarfer a ddarparwyd, gwelwyd bod dau o’r awdurdodau’n cyfeirio gweithwyr i’w gwasanaeth cwnsela a chynghori eu hunain. Roedd un yn cyfeirio gweithwyr at y swyddog amddiffyn plant. Roedd un awdurdod addysg lleol yn cyfeirio gweithwyr at eu Hadran Cydraddoldeb. Ni ellir disgrifio’r un o’r rhain fel ffynhonnell annibynnol.

Nid yw’r ffynonellau cyngor hyn bob amser yn briodol. Gall cyfeirio gweithwyr i chwilio am gyngor a chefnogaeth gan weithwyr eraill o fewn yr awdurdod lleol olygu y gallai’r sawl sy’n gofyn am gyngor a’r sawl sy’n ei roi fod mewn sefyllfa lle mae’r ddau yn ddatgelwyr camarfer posibl.

Os yw awdurdodau addysg lleol o ddifrif am annog gweithwyr i roi gwybod am gamarfer mae'n bwysig eu cyfeirio at ffynonellau cyngor a chefnogaeth annibynnol. Bydd hyn yn eu galluogi i ddeall yr amddiffyniad a gynigir iddynt gan Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998 yn ogystal â deall y camau y mae'n rhaid iddynt eu cymryd fel bo unrhyw ddatgelu a wneir ganddynt yn cael ei amddiffyn gan y Ddeddf.

### **12 Sut mae eich awdurdod addysg lleol yn ymateb i geisiadau i ddiogelu enw person sy'n datgelu camarfer?**

- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol y byddai hyn yn dibynnu ar natur y gŵyn neu'r mater.
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol nad oeddynt wedi ystyried sut y byddent yn gwneud hyn.
- Dywedodd 16 awdurdod addysg lleol y byddent, cyn belled ag y bo modd, yn diogelu enw person sy'n datgelu camarfer.

Roedd yr 16 awdurdod hyn yn cydnabod pwysigrwydd diogelu enw person sy'n datgelu camarfer ond, petai ymchwiliad yn arwain at achos llys, ni ellid peidio â datgelu enw'r sawl a roddodd wybod am y pryderon gan y byddai angen iddo/iddi o bosibl fod yn dyst yn y llys.

Mae'n bwysig rhoi gwybod ar y cychwyn i'r rhai sy'n datgelu camarfer am y cyfyngiadau gyda golwg ar ddiogelu pwy ydynt - yr amser gorau fyddai wrth iddynt ystyried a ddylid rhoi gwybod am eu pryderon neu beidio. Mae'n bwysig fod eu cyflogwyr yn rhoi'r ymrwymiad hwn iddynt mewn unrhyw wybodaeth ysgrifenedig ac ar lafar.

Mae'n amlwg nad yw'r awdurdodau hynny sydd wedi disgrifio'r broses o weithwyr yn rhoi gwybod am gamarfer fel "cwynion" neu "faterion" wedi gwerthfawrogi pa mor anodd yw'r penderfyniadau y mae darpar ddatgelwyr camarfer yn gorfod eu gwneud na'r gwahaniaethau sylfaenol rhwng gweithdrefnau cwyno a gweithdrefnau datgelu camarfer.

## **Y Cyhoedd yn gyffredinol**

### **13 Sut byddai eich awdurdod addysg lleol yn ymateb i bryderon am gamarfer a leisir gan aelod o'r cyhoedd a all hefyd fod yn ddefnyddiwr gwasanaeth?**

Roedd rhaid esbonio dipyn ar y cwestiwn hwn ar y cam cyfweld:

Dim ond i weithwyr cyflogedig y mae Deddf Datgelu Gwybodaeth er Lles y Cyhoedd 1998 yn berthnasol. Nid yw'n cynnig amddiffyniad i aelodau'r cyhoedd a all leisio pryderon ac ni ellir eu hystyried yn bobl sy'n datgelu camarfer.

Serch hynny, gallai'r rhai sy'n derbyn gwasanaethau gan yr awdurdod addysg lleol, neu rai y mae eu plant yn eu derbyn, fod mewn sefyllfa i gael eu herlid am leisio pryder ynghylch camarfer trwy i'r gwasanaethau hynny gael eu tynnu'n ôl neu eu newid. Mae'n rhaid tawelu'u meddyliau na fydd hyn yn digwydd. Rhaid i blant a phobl ifanc gael gwybod hefyd, os byddant yn gofyn i un o weithwyr yr awdurdod addysg lleol leisio pryderon ar eu rhan, na fydd y person hwnnw'n cael ei erlid.

Dylai awdurdodau lleol ystyried diwygio'u gweithdrefnau cwyno a gwybodaeth gyhoeddus er mwyn sicrhau'r rhai sy'n defnyddio'u gwasanaethau na fyddant yn cael eu herlid am leisio pryderon am gamarfer.

### **14 Ydy gweithdrefnau datgelu camarfer eich awdurdod addysg lleol ar gael yn hwylus i blant a phobl ifanc?**

- Dywedodd 16 awdurdod addysg lleol nad oedd eu polisïau a gweithdrefnau datgelu camarfer ar gael i blant a phobl ifanc.

- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol y byddai eu polisïau datgelu camarfer yn cael eu rhoi petai plant a phobl ifanc yn gofyn amdanynt ond dywedodd y tri nad oedd ganddynt fersiwn addas i blant.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y byddai'r wybodaeth am ddatgelu camarfer yn cael ei rhoi ar lafar.
- Methodd 2 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn hwn.

Mae ymchwil wedi dangos fod plant a phobl ifanc yn aml yn poeni am y person y maen nhw wedi, neu'n bwriadu datgelu gwybodaeth iddynt. Maen nhw'n gallu teimlo'n ansicr ynghylch beth fydd yn digwydd nesaf. Rhaid i blant a phobl ifanc gael gwybod, os byddant yn gofyn i un o weithwyr yr awdurdod addysg lleol leisio pryderon ar eu rhan, na fydd y person hwnnw'n cael ei erlid.

Mae'n ddigon teg fod polisïau datgelu camarfer wedi cael eu hystyried yn rhai at ddefnydd staff ac nid oes fawr o ymdrech wedi'i wneud i ddwyn sylw plant a phobl ifanc atynt.

Fodd bynnag, mae'n bwysig sicrhau bod plant a phobl ifanc sy'n derbyn gwasanaeth gan yr awdurdod addysg lleol yn gwybod am y polisïau a'r gweithdrefnau a gyflwynir i ddiogelu eu lles ac yn eu deall. Mae hyn yn golygu hyrwyddo eu hawliau ymhellach. Gellid cynnwys y wybodaeth yma yn y taflenni cwyno a roddir i blant.

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

- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol na fyddai fel arfer yn ymchwilio i honiadau dienw.
- Dywedodd 21 awdurdod addysg lleol y byddent yn ymchwilio mewn rhai amgylchiadau.

Dywedodd pob awdurdod addysg lleol yn bendant y byddent yn ymchwilio i unrhyw faterion amddiffyn plant a leisiwyd gan ffynhonnell ddienw.

Awgrymodd pob awdurdod addysg lleol ei bod yn anodd delio gyda honiadau dienw gan y gall fod yn anodd iawn cael tystiolaeth i gadarnhau'r honiad. Nodwyd difrifoldeb a hygredd y materion a godwyd fel ystyriaethau eraill wrth benderfynu a ddylid ymchwilio i honiadau dienw.

Mae angen i unrhyw gorff cyhoeddus sy'n derbyn honiadau dienw ystyried pam fod unigolion yn teimlo fod yn rhaid iddynt aros yn ddienw. Dylent ystyried a oes teimlad fod diwylliant y sefydliad yn agored i ddysgu o gamgymeriadau.

Gall rhoi gwybod am bryderon yn ddienw ddigwydd oherwydd bod yr honiadau'n faleisus ac yn ddi-sail neu gall fod oherwydd fod yr unigolion yn ofni y byddant yn cael eu herlid. Gallai gwybodaeth glir a sicrwydd i weithwyr a'r cyhoedd na fydd awdurdodau'n dioddef unrhyw erlid gael gwared ar yr angen am honiadau dienw.

Dylai polisïau datgelu camarfer nodi'n glir y gallai gweithwyr sy'n gwneud honiadau dienw golli'u hamddiffyniad o dan Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998 os daw rhywun i wybod nes ymlaen mai nhw a wnaeth yr honiad.

### **Goruchwyllo**

Cynhwyswyd y cwestiynau hyn er mwyn bod yn gyson â **Datgan Pryderon**. Daeth yn amlwg yn gyflym fod y ddealltwriaeth o'r term "goruchwyliaeth" yn wahanol iawn mewn awdurdodau addysg lleol a gwasanaethau cymdeithasol.

Mewn adrannau gwasanaethau cymdeithasol y drefn arferol yw bod gweithwyr yn cael sesiynau unigol gyda'u rheolwr llinell uniongyrchol yn rheolaidd - bob mis neu chwech wythnos. Pwrpas y

sesiynau hyn yw trafod arferion gwaith a materion gwaith achos. Y nod gyffredinol yw cefnogi gweithwyr mewn amodau gwaith sy'n gallu bod yn straen a nodi unrhyw anghenion hyfforddiant sydd angen sylw'n syth. Cynhelir cyfarfodydd gwerthuso a pherfformiad yn llai aml ac mae gweithdrefnau gwahanol yn berthnasol.

Mae'r math yma o oruchwyliaeth yn gyffredin hefyd yng ngwasanaeth lles addysg a gwasanaethau ieuencid Cymru. Mae enwau'r gwasanaethau hyn a theitlau'r swyddogion yn amrywio rhwng awdurdodau: swyddog cefnogi addysg, gweithiwr cymdeithasol addysg, swyddog cefnogi disgyblion. Defnyddir y term "lles addysgol" yn yr Adolygiad hwn er symmlrwydd.

Yn y rhan fwyaf o awdurdodau addysg lleol y ddealltwriaeth yw bod gweithwyr yn cael eu cyfnewid yn flynyddol ac mai pwrpas y sesiynau hyn yw canolbwyntio ar reoli perfformiad a gwerthuso yn hytrach nag ar roi cefnogaeth i'r gweithiwr. Er y gellir pennu anghenion hyfforddi a phroffesiynol, mae canlyniad y sesiynau'n dylanwadu'n bennaf ar werthuso perfformiad y staff, eu rhagolygon o ran dyrchafiad a chyflog.

#### 16 A oes gan eich awdurdod addysg lleol bolisi a gweithdrefn goruchwyllo?

- Dywedodd 9 awdurdod addysg lleol fod swyddogion eu gwasanaeth lles addysgol yn cael sesiynau goruchwyllo rheolaidd.
- Dywedodd 5 awdurdod addysg lleol fod ganddynt bolisi a gweithdrefn goruchwyllo
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol i bolisi goruchwyllo newydd gael ei roi ar waith ond nad oedd yn gallu rhoi mwy o fanylion bryd hynny.
- Dywedodd 16 awdurdod addysg lleol nad oedd ganddynt bolisi a gweithdrefn goruchwyllo a oedd yn berthnasol i bob gweithiwr.

Wrth edrych yn fanylach, gwelwyd mai dim ond un awdurdod addysg lleol oedd yn meddu ar weithdrefn lle mae staff yn derbyn sesiynau goruchwyllo rheolaidd ac unigol. Roedd y pedwar arall yn cyfeirio at eu trefniadau ar gyfer gwerthusiadau blynyddol.

Mae'n amlwg nad yw cyfarfod blynyddol yn rhoi digon o gyfle i weithwyr leisio pryderon am gamarfer, ac o wybod am eu cysylltiad â gwerthuso perfformiad, dyrchafiad a chyflog, dim ond y gweithwyr mwyaf anhunanol fyddai'n lleisio pryderon o'r fath yn y cyfarfodydd hyn.

Dywedodd rhai awdurdodau addysg lleol eu bod yn cael cyfarfodydd tîm rheolaidd a bod rhai gweithwyr yn lleisio pryderon ar y cyd yn y rhain. Fodd bynnag, nid yw cyfarfod tîm bob amser yn gyfle priodol i weithwyr sydd am roi gwybod am gamarfer ac sydd eisiau aros yn ddiennw.

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

- Dywedodd y 22 awdurdod addysg lleol nad oedd cwestiwn safonol.

Cynhwyswyd y rhan hon gan iddi ddod yn glir, yn **Datgan Pryderon**, 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 yr agenda, neu gwestiwn cymell, hefyd yn sicrhau bod gweithwyr yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau gyda golwg ar roi gwybod am gamarfer.

## 18 Pa weithdrefnau sydd ar waith i sicrhau bod pryderon a leisir am gamarfer yn ystod sesiynau goruchwyllo yn cael eu trin yn unol â'ch polisi a gweithdrefnau datgelu camarfer?

- Dywedodd y 22 awdurdod addysg lleol nad oedd ganddynt weithdrefn.

Gwahoddir awdurdodau addysg lleol i ystyried a ellid addasu'r argymhelliad a wnaed i wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yn **Datgan Pryderon** ar gyfer eu hanghenion hwy:

### *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 camarfer. 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.*

### **Y swyddog dynodedig ar gyfer datgelu camarfer**

Bydd angen i'r rhai sy'n datgelu camarfer fod yn hyderus yr ymdrinnir yn sensitif gyda'u pryderon ac efallai y byddant angen gwybodaeth am eu hamddiffyniad cyfreithiol. Oherwydd hyn, mae llawer o sefydliadau'n penodi uwch aelod o staff i weithredu'u polisi datgelu camarfer ac i ddelio gyda phryderon mewn modd sensitif.

## 19 A oes gan eich awdurdod addysg lleol neu eich awdurdod lleol swyddog dynodedig sy'n bwynt cyswllt ar gyfer pryderon a leisir dan y drefn datgelu camarfer?

- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol fod swyddog dynodedig yn yr awdurdod addysg lleol.
- Dywedodd 14 awdurdod addysg lleol fod swyddog dynodedig yn yr awdurdod lleol.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol fod swyddog dynodedig yn yr awdurdod lleol sy'n bwrpasol i ddelio gyda materion sy'n ymwneud â phlant (Swyddog Hawliau Plant).
- Dywedodd 5 awdurdod addysg lleol nad oedd swyddog dynodedig.

Eto, cyfeiriodd rhai awdurdodau addysg lleol at swyddogion amddiffyn plant yn eu hymateb i'r cwestiwn hwn ond nid oedd y swyddogion hyn yn cael eu henwi fel swyddogion dynodedig yn y polisïau datgelu camarfer.

Nodwyd mai'r swyddogion dynodedig corfforaethol oedd:

- Swyddog Monitro
- Cyfarwyddwr Cyllid
- Pennaeth Personél
- Prif Weithredwr
- Adran Adnoddau'r Gweithlu
- Swyddog Hawliau Plant

Rhaid i'r swyddogion hyn dderbyn hyfforddiant digonol ym maes amddiffyn plant i sicrhau y

gallant roi unrhyw weithdrefnau amddiffyn plant ar waith yn gyflym pan fo adroddiadau o gamarfer yn cynnwys pryderon sy'n ymwneud â lles plant. Gallai gwneud hyn wrth weithredu o fewn y gweithdrefnau datgelu camarfer a diogelu enw'r sawl sy'n datgelu'r camarfer fod yn broblem.

Efallai nad swyddogion dynodedig sy'n gweithio mewn adran arall yn yr awdurdod lleol, ac sy'n aml mewn swyddfeydd cwbl wahanol, yw'r rhai mwyaf effeithiol ar gyfer hwyluso a galluogi gweithwyr i leisio pryderon. Gall y rheidrwydd i roi gwybod am bryderon y tu allan i'w hadran eu hunain arwain at broblem teyrngarwch.

## 20 Sut mae staff a gweithwyr eraill yn cael gwybod am y person hwn?

- Dywedodd yr 17 awdurdod addysg lleol a nododd fod swyddog dynodedig ar gael ar gyfer datgelu camarfer, fod staff a gweithwyr eraill yn cael gwybod am y swyddog hwn trwy gael mynediad i bolisiau a gweithdrefnau.
- Dywedodd 2 o'r awdurdodau addysg lleol uchod fod y wybodaeth ar gael hefyd yn y llawlyfr staff.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol fod y wybodaeth hon ar gael hefyd yn y Llawlyfr Personél Corfforaethol.

Yn ystod yr Adolygiad hwn, cydnabu sawl awdurdod addysg lleol fod angen gwneud mwy i roi gwybod i staff beth yw enwau a manylion cyswllt y swyddogion dynodedig.

## 21 A oes unrhyw rai o'r swyddogion dynodedig wedi derbyn hyfforddiant yn Neddf Datgelu Gwybodaeth er Lles y Cyhoedd 1998 ac mewn gweithio gyda phobl sy'n datgelu camarfer?

- Dywedodd 5 awdurdod addysg lleol fod y swyddogion dynodedig wedi derbyn hyfforddiant yn Neddf Datgelu Gwybodaeth er Lles y Cyhoedd 1998 ac mewn gweithio gyda phobl sy'n datgelu camarfer
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol fod y swyddog dynodedig wedi derbyn hyfforddiant mewn gweithdrefnau disgyblu a chwynion.
- Dywedodd 15 awdurdod addysg lleol nad oedd y swyddogion dynodedig wedi derbyn hyfforddiant o'r fath
- Methodd 1 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn hwn.

Dim ond dau o'r awdurdodau addysg lleol a ddywedodd fod hyfforddiant wedi digwydd oedd yn gallu darparu manylion. Dywedodd un arall eu bod yn "credu" bod hyfforddiant wedi'i gynnal.

Er mwyn delio gyda phryderon am gamarfer a leisir gan staff, rhaid cael sgiliau rhyngpersonol a gwybodaeth am Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998. Mae'n hanfodol fod swyddogion a benodir i ymgymryd â'r dyletswyddau hyn yn derbyn hyfforddiant digonol.

**Adrodd yn ôl i'r sawl sy'n datgelu'r camarfer****22 Pwy sy'n gyfrifol am roi gwybod beth yw canlyniad ymchwiliad i'r sawl a seiniodd y rhybudd?**

Roedd yr ymatebion i'r cwestiwn hwn fel a ganlyn:

| <b>Y Person Cyfrifol</b>               | <b>Nifer yr AALiau</b> |
|----------------------------------------|------------------------|
| Swyddog Ymchwilio                      | 8                      |
| Prif Weithredwr neu gynrychiolydd      | 3                      |
| Pennaeth Gwasanaeth neu Gyfarwyddwr    | 3                      |
| Adran Adnoddau'r Gweithlu              | 2                      |
| Yr unigolyn a gafodd wybod am y pryder | 2                      |
| Swyddog Monitro                        | 1                      |
| Y Cyngor                               | 1                      |
| Swyddog perthnasol                     | 1                      |
| Ddim yn siŵr                           | 1                      |

Os yw'r sawl sy'n datgelu camarfer yn teimlo nad yw ei bryderon ef neu hi wedi cael sylw priodol yn fewnol, efallai y bydd yn teimlo rheidrwydd i fynd â'r mater i rywle arall. Mae'n bwysig fod y rhai sy'n datgelu camarfer yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am yr ymchwiliad i'w pryderon ac, os ydynt yn dal yn anfodlon, eu bod yn derbyn gwybodaeth gywir ac amserol am yr opsiynau sydd ar gael ar gyfer ymdrin â'u pryderon yn allanol.

**23 A oes unrhyw amgylchiadau lle na fyddai'r sawl sy'n datgelu'r camarfer yn cael gwybod am ganlyniad yr ymchwiliad?**

- Dywedodd 8 awdurdod addysg lleol fod yna rai amgylchiadau lle na fyddai'r sawl sy'n datgelu'r camarfer yn cael gwybod am ganlyniad yr ymchwiliad.
- Dywedodd 12 awdurdod addysg lleol nad oes yna unrhyw amgylchiadau lle na fyddai'r sawl sy'n datgelu'r camarfer yn cael gwybod am ganlyniad yr ymchwiliad.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol nad oeddynt yn sicr.

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 y 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 hyn.



**24 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?**

Roedd yr ymatebion i'r cwestiwn hwn fel a ganlyn:

| <b>Asiantaeth</b>                     | <b>Nifer yr AALLau yn eu nodi</b> | <b>Person Penodedig neu Ymgynghorydd Cyfreithiol/Annibynnol?</b> |
|---------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Undebau Llafur neu Gorff Proffesiynol | 8                                 | Ymgynghorydd Cyfreithiol/Annibynnol                              |
| Ombwdsmon Llywodraeth Leol            | 6                                 | Y naill na'r llall                                               |
| Y Comisiwn Archwilio                  | 5                                 | Person Penodedig                                                 |
| Yr Heddlu                             | 4                                 | Y naill na'r llall                                               |
| Arolygiaeth Safonau Gofal Cymru       | 3                                 | Person Penodedig                                                 |
| Llywodraeth Cynulliad Cymru           | 2                                 | Y naill na'r llall                                               |
| Public Concern at Work                | 2                                 | Ymgynghorydd Cyfreithiol/Annibynnol                              |
| Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol | 1                                 | Y naill na'r llall                                               |
| Aelod o'r Cyngor Lleol                | 1                                 | Y naill na'r llall                                               |
| Canolfan Cyngor ar Bopeth             | 1                                 | Ymgynghorydd Cyfreithiol/Annibynnol                              |
| Comisiynydd Plant Cymru               | 1                                 | Person Penodedig                                                 |
| Swyddog Monitro'r Awdurdod Lleol      | 1                                 | Y naill na'r llall                                               |
| Swyddog Amddiffyn Plant               | 1                                 | Y naill na'r llall                                               |

Sylwer: Dadansoddiad yw'r golofn ar y dde o statws cyfreithiol yr asiantaethau a nodwyd.

Mae Deddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998 yn cadarnhau y gall gweithwyr geisio cyngor cyfreithiol ar unrhyw bryderon sydd ganddynt am gamarfer. Mae hyn yn cynnwys cael cyngor gan Public Concern at Work, sydd wedi'i ddynodi'n ganolfan cyngor cyfreithiol arbennig gan Gyngor y Bar ac, wrth gwrs, gan gynrychiolydd cyfreithiol eu hundeb llafur neu gorff proffesiynol.

Mae'r Ddeddf hefyd yn gwarchod datgeliadau a wneir yn ddifffuant i reoleiddwyr gyda statws person penodedig dan Orchymyn Datgelu (Personau Penodedig) (Diwygiadau) er Lles y Cyhoedd 2003 lle mae'r sawl sy'n datgelu camarfer yn credu'n rhesymol fod y wybodaeth ac unrhyw honiad gan fwyaf yn wir. Mae gan y rheoleiddwyr hyn, sydd â statws person penodedig, bwerau cyfreithiol i ymchwilio'n annibynnol i'r pryderon a leisir. Cyfeirir at yr asiantaethau hyn hefyd fel rheoleiddwyr penodedig.

Mae Comisiynydd Plant Cymru'n berson penodedig parthed materion sy'n berthnasol i hawliau a lles plant.

Mae rhestr lawn o'r personau rhagnodedig a'r materion y maent wedi eu rhagnodi yn eu cyswllt ar gael oddi ar wefan yr Adran Masnach a Diwydiant yn:

<http://www.dti.gov.uk/er/individual/pidguide-pl502.htm#app1>

Mae llawer o'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn dangos y gall polisïau datgelu camarfer gynnwys gwybodaeth anghywir. 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 Lles y Cyhoedd 1998.

**25 Pa gamau gweithredu fyddai eich awdurdod addysg lleol yn eu cymryd yn erbyn gweithiwr sydd wedi gwneud honiadau maleisus?**

Dywedodd pob awdurdod addysg lleol y byddai camau disgyblu'n cael eu hystyried petaent o'r

farn fod gweithiwr wedi gwneud honiadau maleisus.

Fodd bynnag, pan fo'r pryderon yn cael eu codi am y tro cyntaf, dylai fod yn bosibl trafod sianelau eraill gyda'r gweithiwr, megis y drefn gwyno, ar gyfer lleisio unrhyw bryderon. Gyda hyfforddiant priodol, gellir arfogi'r swyddog dynodedig i ymchwilio i'r ffyrdd eraill hyn a thrwy hynny osgoi ymdrin â honiadau maleisus posibl trwy'r gweithdrefnau datgelu camarfer.

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 camarfer gwirioneddol y dylid ymdrin â hwy drwy'r gweithdrefnau datgelu camarfer. Yn yr un modd, gellir mynegi pryderon sy'n galw am roi camau amddiffyn plant ar waith – y bydd yn rhaid iddynt gymryd blaenoriaeth lwyr dros unrhyw weithdrefnau eraill.

### Cadw cofnodion

Fel gyda gwybodaeth sy'n deillio o gwynion, gall pryderon ynghylch camarfer ddarparu gwybodaeth werthfawr am wasanaethau neu arferion gweithio y mae angen eu gwella.

#### 26 Pa wybodaeth a gofnodir gan eich awdurdod addysg lleol mewn perthynas â datgelu camarfer, ble mae'r wybodaeth yn cael ei chadw ac am ba hyd y mae'n cael ei chadw?

Cafodd rhai awdurdodau addysg lleol drafferth gyda'r cwestiwn hwn gan fod y polisi datgelu camarfer yn cael ei weithredu'n gorfforaethol yn hytrach nag o fewn yr adran. O ganlyniad, methodd rhai awdurdodau addysg lleol â darparu'r wybodaeth berthnasol. Roedd yn syndod mai ychydig o wybodaeth a oedd ganddynt am eu systemau corfforaethol.

- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol nad oedd unrhyw wybodaeth yn cael ei chadw am ddatgelu camarfer.

Roedd yr ymatebion gan eraill ynglŷn â lle cedwir y wybodaeth fel a ganlyn:

| Ei chadw yn swyddfa:                | Nifer yr AALiau |
|-------------------------------------|-----------------|
| Anhysbys                            | 9               |
| Swyddog Monitro                     | 2               |
| Adran Adnoddau'r Gweithlu           | 2               |
| Pennaeth Gwasanaeth neu Gyfarwyddwr | 2               |
| Swyddog Cwynion                     | 1               |
| Archwilio                           | 1               |
| Yr Adran Gyfreithiol                | 1               |
| Prif Weithredwr                     | 1               |
| Swyddog Ymchwilio                   | 1               |

Roedd yr ymatebion gan awdurdodau addysg lleol a oedd yn gallu darparu gwybodaeth am ba hyd y cedwir gwybodaeth sy'n gysylltiedig â chamarfer fel a ganlyn:

| Cedwid gwybodaeth yn ymwneud â datgelu ymarfer: | Nifer yr AALiau |
|-------------------------------------------------|-----------------|
| Dim terfynau amser yn cael eu nodi yn y polisi  | 3               |
| Yn amhenodol                                    | 1               |
| Yn ôl disgrisiwn y Swyddog Monitro              | 1               |
| 10 mlynedd o leiaf                              | 1               |
| Yn unol â'r polisi cadw cofnodion               | 1               |

At ei gilydd, roedd yr ymatebion i'r cwestiwn hwn yn siomedig. Mae'n anodd deall pam fod cymaint o swyddogion awdurdodau addysg lleol yn methu â chael y wybodaeth gan yr adran briodol.

## 27 Sawl gwaith y rhoddwyd eich gweithdrefnau a pholisïau datgelu camarfer ar waith yn eich awdurdod addysg lleol yn ystod y Flwyddyn Ariannol 2002-2003?

Roedd yr ymatebion fel a ganlyn:

| Y nifer a nodwyd: | Nifer yr AALLau |
|-------------------|-----------------|
| 0                 | 11              |
| Anhysbys          | 7               |
| 1                 | 3               |
| 2                 | 1               |

Dim ond pedair enghraifft o'r polisïau datgelu camarfer yn cael eu rhoi ar waith a gofnodwyd ar draws pob awdurdod addysg lleol yng Nghymru mewn un flwyddyn ariannol.

Gwahoddir awdurdodau addysg lleol ac awdurdodau lleol i ystyried ai'r rheswm dros hyn yw'r ffaith nad oedd gan eu staff bryderon i roi gwybod amdanynt neu, yn fwy tebygol, nad yw'r polisïau a gweithdrefnau datgan camarfer yn cael eu hyrwyddo gan awdurdodau addysg lleol nac yn ddealladwy i'w staff.

## Crynodeb

Tawelwyd meddyliau'r plant a'r bobl ifanc pan gawsant wybod am ddatgelu camarfer gan deimlo ei fod yn diogelu mwy ar eu hawliau a'u lles.

Mae polisi datgan camarfer corfforaethol yr awdurdod lleol yn cael ei ddefnyddio ymhob awdurdod addysg lleol yng Nghymru. Fodd bynnag, mewn sawl awdurdod addysg lleol, dywedodd uwch swyddogion hyd yn oed nad oeddynt yn ymwybodol o'r polisi datgan camarfer hyd nes y gofynnwyd iddynt fod yn rhan o'r Adolygiad hwn.

Does dim neu braidd ddim ymdrech wedi'i gwneud gan awdurdodau addysg lleol i roi cyhoeddusrwydd i bolisïau a gweithdrefnau datgelu camarfer a'u hyrwyddo ymysg staff, ac nid yw'n syndod felly fod cyn lleied o ddefnydd yn cael ei wneud ohonynt. Yn wir, ychydig iawn o gyfle y mae diffyg sesiynau goruchwyllo rheolaidd o fewn awdurdodau addysg lleol yn ei roi i drafod newidiadau posibl y gellid eu gwneud i wella gwasanaethau. Yn y cyswllt hwn, mae awdurdodau addysg lleol yn methu cyfle i wella'u gwasanaethau trwy wrando ar bryderon eu gweithwyr a'u gwahodd i'w lleisio.

Petai gweithiwr awdurdod addysg yn penderfynu datgelu camarfer mae'n annhebygol, yn y rhan fwyaf o achosion, y byddent yn derbyn cyngor cywir gan swyddogion eu hawdurdod addysg lleol neu y byddai unrhyw ymchwiliad dilynol yn diogelu pw ydynt. Ceir llawer o ddryswch mewn awdurdodau addysg lleol rhwng y gweithdrefnau ar gyfer delio gyda datgan ymarfer a'r rhai ar gyfer delio gyda chwynion neu faterion amddiffyn plant.

Yn ystod proses yr Adolygiad, mynegodd llawer o swyddogion awdurdodau addysg lleol bryder gwirioneddol o ran bod angen ailystyried eu polisïau datgan camarfer a'r ffyrdd y maent yn cael eu gweithredu.

## Argymhellion - Datgelu Camarfer

Dylai Prif Swyddogion Gweithredol awdurdodau lleol sicrhau bod eu polisiau datgelu camarfer yn cael eu hadolygu ar frys. Dylai prif nodau'r adolygiad fod fel a ganlyn:

- a) sicrhau y gellir mynd i'r afael yn syth â phryderon a leisir trwy'r gweithdrefnau datgelu camarfer am les plant. Dylai awdurdodau lleol gynnwys y rhai sydd â phrofiad o amddiffyn plant yn eu hadolygiad.
- b) codi ymwybyddiaeth gweithwyr o'r polisiau datgan camarfer a rhoi cyhoeddusrwydd i'w polisiau datgelu camarfer fel bo plant a phobl ifanc a'r cyhoedd yn ymwybodol ohonynt.
- c) sicrhau bod unrhyw gontract neu gytundeb lefel gwasanaeth gyda darparwyr allanol yn nodi y dylai'r darparwr feddu ar bolisi datgan camarfer sy'n nodi y gall unrhyw weithiwr leisio pryderon am gamarfer naill ai'n uniongyrchol gyda'r cyflogwr, gyda swyddog enwebedig yn yr awdurdod addysg lleol neu, lle bo'n briodol, gyda phennaeth neu lywodraethwyr ysgol.
- d) ei gwneud yn glir fod gan weithwyr ddyletswydd i roi gwybod am gamarfer. Dylid nodi'r ddyletswydd hon yn y polisi disgyblu, cod ymddygiad a chontract cyflogaeth y gweithiwr. Dylid diwygio polisiau disgyblu yn ôl yr angen i ddatgan yn benodol fod harasio person sy'n datgan camarfer yn drosedd disgyblu difrifol.
- e) sicrhau bod pob gweithiwr perthnasol yn derbyn hyfforddiant priodol mewn datgelu camarfer a Deddf Datgelu Gwybodaeth er Lles y Cyhoedd 1998. Dylai swyddogion dynodedig dderbyn cefnogaeth a hyfforddiant trylwyr. Dylai rheolwyr atebol hefyd dderbyn hyfforddiant er mwyn eu galluogi i adnabod a gweithredu mewn achosion o ddatgelu camarfer.

## Pennod 4 Eiriolaeth

### Cyflwyniad a chefnidir

Cadarnhawyd Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn gan Lywodraeth y DU ym 1991. Ers hynny, cydnabyddir fwyfwy y dylid gwneud mwy i hyrwyddo a diogelu hawliau plant a phobl ifanc dan y Confensiwn.

Mae llawer o gynnydd wedi'i wneud yng Nghymru. Roedd sefydlu swyddfa Comisiynydd Plant Cymru yn 2001 yn gam pwysig tuag at hyrwyddo a diogelu hawliau plant a phobl ifanc. Mae Rheoliadau Comisiynydd Plant Cymru 2001 yn gosod dyletswydd unigryw ar y Comisiynydd, wrth ymarfer ei swyddogaethau ef neu hi, i ystyried Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn. Ers 2001, mae Comisiynwyr Plant wedi cael eu penodi yn yr Alban a Gogledd Iwerddon, ac yn ddiweddar yn Lloegr.

Mae Erthygl 12 y Confensiwn yn adlewyrchu hawl plant i gyfranogi. 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 a sbardunwyr newid.

Yr hyn a gafwyd yn sgil Erthygl 12 y Confensiwn yw perthynas newydd rhwng rhieni, gofalcwyr, athrawon a phawb arall sy'n rhyngweithio gyda'r plant a'r bobl ifanc. Dylai'r oedolion hyn fod yn negodwyr ac eiriolwyr yn hytrach na dim ond darparwyr neu amddiffynwyr. Disgwylir iddynt hyrwyddo prosesau a chreu cyfleoedd a fydd yn galluogi barn plant a phobl ifanc i gael gwrandawriad, i bobl ymgynghori â nhw ac i chwarae'u rhan yn y gwaith o ddylanwadu ar benderfyniadau sy'n effeithio arnynt.

Hanfod eiriolaeth yw galluogi a hwyluso cyfranogiad plant a phobl ifanc – fel unigolion neu mewn grwpiau. Gellir gwireddu hyn mewn sawl ffordd megis cynlluniau cyfeillio, prosesau ymgynghori, cynhyrchu deunydd cyhoeddus ar hawliau a chyfranogiad plant a phobl ifanc, cynadleddau grwpiau teuluol neu sefydlu fforymau cyhoeddus.

Mae awdurdodau addysg lleol yn Lloegr wedi cael eu hannog i hwyluso cyfranogiad disgyblion trwy arweiniad DfES **Working Together: Giving children and young people a say**, a gyhoeddwyd ym mis Ebrill 2004. Yn yr arweiniad hwn, dywed Stephen Twigg, y Gweinidog dros Ysgolion:

*"We want to encourage a cultural shift to ensure that children and young people can play their full role in the processes which are the bedrock of our democratic life."*

Os oes angen cydnabyddedig am "newid diwylliannol" er mwyn hwyluso cyfranogiad plant a phobl ifanc mewn ymgynghori a thrafodaeth gyhoeddus, yn sicr bydd angen mwy o gefnogaeth pan fydd gan blentyn neu berson ifanc gŵyn neu anghydfod ag awdurdod. Yn y sefyllfaoedd hyn mae gwasanaethau eiriolaeth annibynnol yn hanfodol.

Mae plant a phobl ifanc wedi pwysleisio dro ar ôl tro bod angen i'w heiriolwyr fod yn annibynnol ar yr asiantaethau sy'n darparu gwasanaethau iddynt. Rhaid i bawb sy'n gysylltiedig â darparu gwasanaethau eiriolaeth ystyried eto y dulliau amrywiol y darperir ac yr ariennir y gwasanaethau eiriolaeth ar hyn o bryd er mwyn sicrhau eu bod yn annibynnol ac yn gynaliadwy.

Wrth i fwy a mwy o gydnabyddiaeth gael ei rhoi i hawliau plant a phobl ifanc, bydd mwy o angen am wasanaethau eiriolaeth annibynnol. Ym mis Ionawr 2004, diwygiodd Llywodraeth Cynulliad Cymru y rheoliadau sy'n rheoli'r broses gwahardd o ysgolion fel bo gan ddisgyblion ysgolion uwchradd erbyn hyn hawl i apelio yn erbyn cael eu gwahardd - hawl a oedd gan eu rhieni'n unig o'r blaen. Noda'r cyfarwyddyd ar y rheoliadau newydd, **Cylchlythyr 1/2004: Gwahardd o Ysgolion ac Uned Cyfeirio Disgyblion**:

*“2.4 Os na fydd disgyblion o oed ysgol gorfodol yn dod â'u rhieni gyda hwy, dylai'r AALI ymdrechu i gael gwasanaethau eiriolwr i siarad ar ran y disgybl. Mae hyn yn arbennig o bwysig lle bernir nad yw'r plant yn ddigon aeddfed neu'n ddigon abl i gynrychioli eu hunain yn effeithiol.”*

Cyhoeddodd Llywodraeth Cynulliad Cymru y **Safonau Cenedlaethol ar gyfer Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Plant** ym mis Chwefror 2003. Mae'r safonau hyn yn gam mawr ymlaen o ran 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.

Yn **Datgan Pryderon**, argymhellodd (Argymhelliad 5.7) Comisiynydd Plant Cymru fod Llywodraeth Cynulliad Cymru yn sefydlu Uned Eiriolaeth Plant. I'r Comisiynydd, roedd swyddogaeth yr uned yn un o weithio mewn partneriaeth gyda darparwyr eiriolaeth ac awdurdodau lleol i hybu'r gwaith o rannu'r arferion gorau yn y maes, datblygu canllawiau a darparu hyfforddiant. Derbyniwyd yr argymhelliad hwn gan Lywodraeth Cynulliad Cymru ac mae'r uned wedi'i sefydlu ers mis Tachwedd 2004 gyda chylch gorchwyl wedi'i gytuno arno. Mae cynllun gweithredu'n cael ei ddatblygu a bydd ymchwil sydd ar waith ar hyn o bryd ym Mhrifysgol Caerdydd sydd i'w gyhoeddi yn gynnar yn 2005 yn cyfrannu ato.

Mewn datganiad i'r wasg ar 24 Gorffennaf 2003, rhoddodd Jane Hutt, y Gweinidog dros Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol yng Nghabinet y Cynulliad, ymateb Llywodraeth Cynulliad Cymru i **Datgan Pryderon** gan ddweud:

*“Bydd sicrhau bod gwasanaeth eiriolaeth ar gael i blant a phobl ifanc mewn sefyllfaoedd iechyd, gofal cymdeithasol ac addysg yn eu gwneud yn fwy diogel. Gall hyn hefyd dynnu sylw at arferion gwael, achosion o drin plant a phobl ifanc yn annheg neu eu cam-drin, a bwlio. Rwy' am i'r gwasanaeth yma fod ar gael i blant Cymru gyfan ond rwy'n sylweddoli nad yw hyn yn mynd i ddigwydd dros nos.”*

O ganlyniad, disgwyliwn y bydd gwasanaethau eiriolaeth ar gyfer plant mewn awdurdodau lleol yn cael eu gweld fwyfwy fel mater corfforaethol yn hytrach nag adrannol. Fel y nodwyd yn glir gennym yn **Datgan Pryderon**, mae gwasanaeth eiriolaeth a gomisiynir yn gorfforaethol yn gwneud synnwyr o safbwynt trefniadol ac ariannol ac, yn hollbwysig, mae'n llawer haws i blentyn ei ddeall a'i ddefnyddio.

Bwriad y bennod hon yw cyfrannu tuag at y broses o ddatblygu gwasanaethau eiriolaeth ar gyfer plant a phobl ifanc yng Nghymru.

## Plant a Phobl ifanc ar Eiriolaeth

Yn **Datgan Pryderon**, roedd y rhan fwyaf o blant a phobl ifanc yn ymwybodol o wasanaethau eiriolaeth. Fodd bynnag, o fewn sefyllfa addysgol nid yw “eiriolaeth” yn air cyfarwydd nac yn un a ddefnyddir yn aml. Ni wnaethpwyd unrhyw ragdybiaethau am ymwybyddiaeth neu ddealltwriaeth plant a phobl ifanc o eiriolaeth ym maes addysg. Ein dull gweithredu oedd:

- Yn gyntaf, canfod beth yw dealltwriaeth plant a phobl ifanc o eiriolaeth a pha mor wybodus ydynt am yr awdurdod addysg lleol.
- Yn ail, rhoi gwybod iddynt am eiriolaeth, a thrafod beth allai hyn ei olygu petai ar gael iddynt yn yr awdurdod addysg lleol.
- Yn drydydd, archwilio, ar ôl iddynt gael y wybodaeth uchod, beth, ym marn y plant a'r bobl ifanc, fyddai'r priodweddau y byddent yn chwilio amdanynt mewn unigolyn i'w wneud yn eiriolwr “perffaith”.

Dim ond 33% o'r holl blant a phobl ifanc a oedd yn gysylltiedig â'r Adolygiad oedd wedi clywed am eiriolaeth. Nid yw'n syndod fod y rhain wedi dod yn ymwybodol ohono trwy ymwneud

blaenorol gyda'r gwasanaethau cymdeithasol. Nid oedd y plant a'r bobl ifanc eraill erioed wedi dod ar draws y gair "eiriolaeth".

Ar ôl rhoi gwybod iddynt beth yw swyddogaeth eiriolwr, roedd y plant a'r bobl ifanc yn glir iawn am y priodweddau y byddent yn disgwyl i eiriolwr 'perffaith' eu cael:

"Cyfeüllgar."

"Person sy'n deall."

"Dealltwriaeth o wahanol faterion."

"Gwybod am y deddfau."

"Yn ystyried eich barn."

"Dibynadwy - gonestrwydd rhwng y ddau berson."

"Yn parchu eich barn a'ch syniadau."

"Edrych yn dda."

"Dylai drosglwyddo'r wybodaeth i'r bobl iawn os yw'n ymwneud â phethau difrifol."

"Cadw'ch safbwyntiau chi yn gyfrinachol."

"Agos-atoch."

"Hyderus."

"Gweithio gyda chi i benderfynu â phwy i siarad a beth i'w wneud."

"Deallus."

"Hyblyg"

"Cymwynasgar."

"Caredig."

Sylwadau eraill am eiriolaeth...

Mynegodd y plant a'r bobl ifanc eu barn hefyd ar beth y dylai eiriolwr ei wneud gan gynnwys:

- Eich helpu chi i gwyno
- Eich helpu i siarad
- Eich helpu i gymryd rhan mewn pethau
- Dylai eiriolwyr fod yn onest
- Dylai eiriolwyr siarad â phobl eraill am bethau a ddywedwch os dywedwch y gallai rhywun gael ei frifo
- Dylai'r eiriolwr siarad ym mha iaith bynnag y mae'r person sy'n cael help yn ei defnyddio

A hefyd y pethau na ddylent eu gwneud:

- Ddylai pobl ddim dyfalu beth yr ydym ei eisiau neu ei angen; dylent ofyn i'r person
- Ddylai eiriolwyr ddim gwneud pethau i fyny
- Ddylai eiriolwyr ddim dweud beth yr ydych yn ei ddweud wrth neb onid ydych chi'n dweud y cânt

Dyma rai o'r atebion a gafwyd pan ofynnwyd pwy ddylai fod yn eiriolwr:

- Person proffesiynol
- Ffrind neu berthynas
- Unrhyw un sy'n eich helpu i siarad am bethau



## Awdurdodau Addysg Lleol - Cwestiynau a Chanfyddiadau

### Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth

Bwriad yr adran hon yw cael gwybodaeth am y math a'r amrywiaeth o wasanaethau eiriolaeth a ddarperir.

**1 Ydy pob plentyn a pherson ifanc yn ardal eich awdurdod lleol yn gallu cael gafael ar wasanaeth eiriolaeth wrth wneud cwynion a/neu wrth gyflwyno sylwadau cyffredinol i'ch awdurdod addysg lleol?**

- Dim ond 2 awdurdod addysg lleol a ddywedodd fod pob disgybl yn gallu cael gafael ar wasanaeth eiriolaeth a allai eu helpu i gwyno a/neu gyflwyno sylwadau i'r awdurdod addysg lleol.

Fel a adroddwyd yn ***Datgan Pryderon***, mae plant sy'n derbyn gofal a rhai plant mewn angen yn gallu cael gafael ar wasanaethau eiriolaeth a gomisiynir gan wasanaethau plant gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol wrth gwyno, hyd yn oed, mewn rhai awdurdodau lleol, os yw'r gŵyn am yr awdurdod addysg lleol.

Y gair allweddol yn y cwestiwn hwn yw **pob**. Er bod y ddau wasanaeth eiriolaeth y sonnir amdanynt uchod ar gael i bob plentyn yn ardal yr awdurdod lleol ar yr amser pan oeddem yn derbyn ymatebion i'r holiaduron, dywedodd un swyddog ei fod yn amheus a allai darparwyr y gwasanaeth eiriolaeth yn ei awdurdod ymdopi gyda niferoedd sylweddol o gyfeiriadau gan nad yw'r gwasanaeth, yn ei farn ef, yn derbyn digon o adnoddau.

Ers hynny, mae'r gwasanaeth eiriolaeth arall – er ei fod yn cael digon o adnoddau ar y pryd – wedi gweld gostyngiad mawr yn ei gyllid ac yn awr mae'n gallu cynnig eiriolaeth i blant sy'n derbyn gofal trwy gyllid y gwasanaethau cymdeithasol yn unig.

Yn wir, ar hyn o bryd does dim gwasanaeth eiriolaeth ar gael i **bob** plentyn mewn unrhyw awdurdod lleol yng Nghymru. Daeth yn amlwg gydol yr Adolygiad hwn fod awdurdodau addysg lleol wedi cael anhawster dod o hyd i unrhyw beth cadarnhaol i'w ddweud am wasanaethau eiriolaeth yn benodol ar gyfer plant a phobl ifanc ym maes addysg.

Plant a phobl ifanc yw'r prif randdeiliaid yn y broses addysg. Rhaid i awdurdodau addysg lleol ddangos eu bod yn cydnabod hyn. Dylai sylwadau gan blant a phobl ifanc chwarae rhan bwysig yn y gwaith o wella gwasanaethau addysg. Byddai gwasanaethau eiriolaeth yn helpu trwy ddwyn sylw at faterion o bryder cyffredinol y mae plant a phobl ifanc sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn tynnu'u sylw atynt.

- 2 Ydy grwpiau penodol o blant a phobl ifanc (megis plant ag anghenion addysgol arbennig neu blant sy'n derbyn gofal) yn ardal eich awdurdod lleol yn gallu cael gafael ar wasanaeth eiriolaeth wrth wneud cwynion a/neu wrth gyflwyno sylwadau cyffredinol i'ch awdurdod addysg lleol?

Roedd yr ymatebion i'r cwestiwn hwn fel a ganlyn:

| 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 |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Plant sy'n Derbyn Gofal                                                    | 17                                                                                 |
| Plant ag Anghenion Addysgol Arbennig (gwasanaeth rhieni)                   | 13                                                                                 |
| Plant sydd ag anabledd                                                     | 3                                                                                  |
| Pob plentyn a pherson ifanc                                                | 2                                                                                  |
| Plant sydd ar restr amddiffyn plant                                        | 2                                                                                  |
| Plant sydd wedi'u gwahardd yn barhaol                                      | 2                                                                                  |
| Gofalwyr ifanc                                                             | 2                                                                                  |
| Plant mewn Angen                                                           | 1                                                                                  |
| Pobl ifanc sy'n gadael gofal                                               | 1                                                                                  |
| Troseddwy'r Ifanc                                                          | 1                                                                                  |
| Dim – Dim gwasanaeth parhaol ar gael                                       | 1                                                                                  |

Ar hyn o bryd mae pob plentyn a pherson ifanc sy'n derbyn gofal yng Nghymru yn gallu cael gafael ar wasanaeth eiriolaeth a gomisiynir gan adran gwasanaethau cymdeithasol yr awdurdodau lleol. Mae dau ar bymtheg o awdurdodau addysg lleol yn derbyn sylwadau gan y gwasanaeth hwn. Dylai'r pump awdurdod addysg lleol lle nad yw hyn yn digwydd adolygu'u harferion.

Nid oes gan blant ag anghenion addysgol arbennig fynediad i wasanaeth eiriolaeth – mae gan eu rhieni fynediad i Gynhalydd Annibynnol i Rieni fel a bennir yng **Nghôd Ymarfer Anghenion Addysgol Arbennig Cymru**. Mewn ugain awdurdod lleol yng Nghymru, darperir y gwasanaeth hwn gan SNAP Cymru y gofynnwyd am eu sylwadau ar eu polisi a'u harfer o ddarparu eiriolaeth i blant a phobl ifanc.

Dywedodd SNAP Cymru eu bod yn cefnogi rhieni neu ofalwyr plant a phobl ifanc (0 - 25 oed) lle mae gan y plentyn anabledd neu anghenion addysgol arbennig neu lle gall fod â rhai. Maent hefyd yn derbyn hunanatgyfeiriadau gan berson ifanc dros 16 oed. Os yw plentyn dan 16 oed yn dod yng nghwmni eiriolwr proffesiynol, maent yn darparu gwasanaeth uniongyrchol iddynt hwy hefyd.

Fodd bynnag, dywedodd SNAP Cymru mai ychydig iawn o bobl ifanc sydd wedi defnyddio'r gwasanaeth hwn eu hunain gan nad oeddynt wedi gallu denu digon o gyllid i lansio'r gwasanaeth yn llawn. Fodd bynnag, mae SNAP Cymru wedi mabwysiadu, fel mater o arfer gorau, bolisi o geisio canfod barn y plentyn neu'r person ifanc bryd bynnag y bo'n bosibl a hyrwyddo'r ffaith mai anghenion y plant sydd flaenaf bob amser wrth iddynt ddarparu'r gwasanaeth Cynhalydd Annibynnol i Rieni.

Yn ogystal, mae SNAP Cymru yn gweithredu ym maes anghenion addysgol arbennig ac anabledd ac mewn rhai ardaloedd fe'u hariennir i gefnogi plant sydd wedi'u gwahardd o'r ysgol. Ni fyddent yn cefnogi plentyn gyda chwyn am feysydd eraill gwasanaethau awdurdodau addysg lleol. Hyd yma, dim ond gan un awdurdod addysg lleol (ar wahân i'r Gwasanaeth Cynhalydd Annibynnol i Rieni) y mae SNAP Cymru wedi'i gomisiynu i ddarparu eiriolaeth uniongyrchol i ddau blentyn gydag anghenion addysgol arbennig yn ystod eu hasesiad statudol.

O'r herwydd, mae'n gamarweiniol awgrymu bod gan blant a phobl ifanc ag anghenion addysgol arbennig fynediad at wasanaeth eiriolaeth.

Mae'n fater pryder hefyd mai dim ond dau awdurdod addysg lleol a ddywedodd eu bod wedi gwneud trefniadau i ddisgyblion sy'n wynebu gwaharddiad parhaol gael mynediad i eiriolwr - er gwaetha'r ffaith fod arweiniad Llywodraeth y Cynulliad yng **Nghylchlythyr 1/2004** yn datgan y dylent wneud hynny.

### 3 Disgrifiwch y math(au) o wasanaethau eiriolaeth sydd ar gael yn ardal eich awdurdod lleol:

| Mathau o eiriolaeth                                                      | Nifer yr awdurdodau lleol |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Gwasanaeth Ymgynghorol Annibynnol i Rien i (Anghenion Addysgol Arbennig) | 22                        |
| Gwasanaeth eiriolaeth i Blant sy'n Derbyn Gofal                          | 22                        |
| Fforymau Ieuenctid/Cynghorau Ysgolion                                    | 3                         |
| Gwasanaeth Lles Addysg                                                   | 3                         |
| Gwasanaeth Ieuenctid                                                     | 3                         |
| Athrawon a Staff Ysgol                                                   | 2                         |
| Seicolegwyr Addysg                                                       | 2                         |
| Gwasanaeth Cyfeillio                                                     | 1                         |
| Cynadleddau Grwpiau Teuluol                                              | 1                         |
| Swyddog Hawliau Plant                                                    | 1                         |

Dywedwyd bod amrediad eang o wasanaethau'n darparu eiriolaeth. Mae pob un a grybwyllir uchod, mewn rhai amgylchiadau, yn gallu gweithredu'n effeithiol fel eiriolwyr gyda golwg ar faterion addysg. Yn ystod y cyfweiliadau, darparwyd llawer o dystiolaeth anecdotaidd o eiriolaeth effeithiol ar ran plant gan swyddogion awdurdodau addysg lleol, swyddogion lles addysg a swyddogion hawliau plant - yn ogystal ag athrawon a staff ysgol. Nid oedd mor glir a fyddent yn fodlon cefnogi plentyn mewn cwyn yn erbyn eu cyflogwyr eu hunain.

Er nad yw bob amser yn ofynnol i eiriolwr fod yn annibynnol, rhaid i wasanaeth annibynnol fod ar gael bob amser petai plentyn angen cefnogaeth i wneud cwyn. Defnyddir y term "annibynnol" i gyfeirio at eiriolwr sydd â swyddogaeth ddealliedig ac wedi'i diffinio'n glir i helpu plentyn neu berson ifanc gyflwyno'u safbwyntiau a'u dymuniadau. Os diffinnir a chytunir ar swyddogaeth yr eiriolydd o flaen llaw, ni ddylai fod unrhyw densiwn rhwng yr eiriolwr a'r rhai sy'n darparu cyllid ar gyfer y gwasanaeth.

Mae cyhoeddiad Llywodraeth Cynulliad Cymru **Safonau Cenedlaethol ar gyfer Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Plant** yn nodi yn Safon 6:

*"Ni fydd eiriolaeth yn cael ei defnyddio, ac nid yw'n bosibl, oni bai fod y plant a'r bobl ifanc yn hyderus fod yr eiriolwyr yn gweithredu ar eu rhan nhw yn unig ac nad oes unrhyw fuddiannau neu bwysau posibl neu wirioneddol yn gwrthdaro â'i gilydd."*

Noda **Datgan Pryderon:**

*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.*

*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.*

Mae'r ymatebion a welir i'r cwestiwn hwn yn y tabl uchod yn adlewyrchu'r dehongliadau gwahanol a roddir i'r term "eiriolaeth" mewn gwahanol awdurdodau addysg lleol. Er enghraifft, dim ond un awdurdod addysg lleol a gyfeiriodd at y Cynadleddau Grwpiau Teuluol yn eu hymateb ac eto mae'r gwasanaeth hwn yn weithredol o fewn sawl awdurdod lleol yng Nghymru. Yn yr un modd, mae mwy nag un swyddog hawliau plant.

Mae'n bwysig fod gan awdurdodau addysg lleol ddealltwriaeth gyffredin o'r hyn a olygant wrth "wasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc".

#### 4 Pwy sy'n darparu gwasanaethau eiriolaeth ar gyfer plant a phobl ifanc o fewn ardal eich awdurdod lleol?

Roedd yr ymatebion i'r cwestiwn hwn fel a ganlyn:

| Darparwyr eiriolaeth   | Nifer yr awdurdodau lleol |
|------------------------|---------------------------|
| SNAP Cymru             | 20                        |
| NSPCC                  | 4                         |
| NYAS                   | 3                         |
| NCH Cymru              | 2                         |
| Tros Gynnal            | 2                         |
| BILD                   | 1                         |
| RNID                   | 1                         |
| Eiriolaeth Dinasyddion | 1                         |
| Spurgeons              | 1                         |

Darparwyr eiriolaeth yw NSPCC, NYAS, NCH Cymru, Tros Gynnal a Spurgeons ar gyfer plant a phobl ifanc sy'n derbyn gwasanaethau gan wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ac fe'u comisiynir gan y gwasanaethau cymdeithasol.

Comisiynir SNAP Cymru gan awdurdodau addysg lleol i ddarparu'r gwasanaeth Cynhalydd Annibynnol i Rien.

Mae BILD (British Institute of Learning Disabilities) a RNID (Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol Pobl Fyddar) yn darparu gwasanaethau i grwpiau penodol o blant a'u rhieni. Elusennau yw'r rhain ac ni chomisiynir eu gwasanaethau gan awdurdodau addysg lleol. Mae llawer o elusennau eraill megis SCOPE a RNIB Cymru hefyd yn darparu cefnogaeth i blant a theuluoedd.

Eiriolaeth Dinasyddion yw'r unig ddarparwr a fyddai, os oes digon o adnoddau ar gael, yn helpu plant a phobl ifanc i fwrw ymlaen â chwyn yn erbyn yr awdurdod addysg lleol, petai rhaid.

#### Mynediad at Wasanaethau Eiriolaeth

Bwriad yr adran hon yw cael gwybodaeth ynghylch pa mor hawdd yw cael mynediad at wasanaethau eiriolaeth.

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

- Dywedodd 10 awdurdod addysg lleol fod ganddynt daflenni dwyieithog.

- Dywedodd 9 awdurdod addysg lleol fod ganddynt eiriolwyr Cymraeg eu hiaith a fyddai ar gael i ddarparu gwasanaeth.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol y byddent yn fodlon trefnu rhyw fath ar gyfieithu ar y pryd ar gyfer cyfarfodydd petai angen.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol nad oeddynt yn gallu cynnig unrhyw gefnogaeth drwy gyfrwng y Gymraeg.

Dylai'r 12 awdurdod addysg lleol nad ydynt yn darparu gwybodaeth i'r cyhoedd yn Gymraeg a'r 1 awdurdod addysg lleol nad yw'n darparu gwasanaeth yn Gymraeg adolygu'u hymrwymiad i fynediad cyfartal fel a ddatgenir yn eu Cynllun Iaith Gymraeg.

Dyma'r gwasanaethau a oedd ar gael yn Gymraeg:

| <b>Darpariaeth drwy gyfrwng y Gymraeg mewn gwasanaethau eiriolaeth</b> | <b>Nifer yr awdurdodau lleol sy'n darparu gwasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg</b> |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Taflenni dwyieithog                                                    | 10                                                                              |
| Eiriolwyr dwyieithog                                                   | 9                                                                               |
| Cyfieithu ar y pryd ar gael                                            | 2                                                                               |
| Ddim yn gwybod                                                         | 9                                                                               |
| Dim gwasanaeth o gwbl drwy gyfrwng y Gymraeg                           | 1                                                                               |

Mae natur bersonol trafodaeth gydag eiriolwr yn ei gwneud 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 sefydlu hyder ac ymddiriedaeth y plentyn a dangos bod y gwasanaeth a ddarperir yn cwrdd â'u hanghenion.

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 polisiau 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.

O wybod bod pob awdurdod addysg lleol yng Nghymru wedi gweld yr angen am ddarparu ysgolion cynradd cyfrwng Cymraeg a bod 17 wedi darparu ysgolion uwchradd cyfrwng Cymraeg, mae'n bryder fod cymaint o awdurdodau addysg lleol wedi methu â dweud fod gwasanaethau eiriolaeth ar gael yn Gymraeg.

#### **6 Ydy'ch awdurdod addysg lleol wedi sicrhau bod plant a phobl ifanc o grwpiau sydd ar y cyron megis plant a phobl ifanc o leiafrifoedd ethnig, plant ag anableddau a phlant iau, yn gallu cael gafael ar wasanaethau eiriolaeth?**

- Dywedodd 18 awdurdod addysg lleol nad oeddynt wedi gwneud unrhyw ymdrech benodol i sicrhau bod plant a phobl ifanc sydd yn dod o grwpiau ar gyrion cymdeithas yn gallu cael mynediad at y gwasanaethau eiriolaeth.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol fod ganddynt aelod penodol o staff sy'n cydlynu gyda'r gymuned sipsiwn a chrwydriaid ond nad oeddynt yn siŵr a oedd hyn yn cynnwys eiriolaeth.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol ei fod yn sicrhau bod plant ag anableddau dysgu mewn lleoliadau preswyl yn cael ymweliadau cyson - fodd bynnag, nid eiriolwyr mo'r ymwelwyr hyn.

- Pwysleisiodd 1 awdurdod addysg lleol waith Gwasanaeth Cyrhaeddiad Leiafrifoedd Ethnig ond unwaith eto, nid oeddynt yn gallu nodi a oedd ei gylch gwaith yn cynnwys eiriolaeth.

Dywedodd un o'r 18 awdurdod addysg lleol nad oedd wedi gwneud unrhyw ymdrech benodol i gyrraedd grwpiau ar gyrion cymdeithas: "Mae ganddynt fynediad cyfartal i'r un lefel o eiriolaeth sydd ar gael i bob plentyn".

Mae'r dybiaeth hon yn peri gofid ac yn destun pryder neilltuol o wybod am y mynediad cyfyngedig iawn sydd ar gael yn gyffredinol at eiriolaeth.

O bryder hefyd yw'r plant a'r bobl ifanc a addysgir y tu allan i'r awdurdod addysg lleol - naill ai oherwydd eu bod yn "cael eu haddysgu rywle arall" neu, fel mewn rhai achosion, oherwydd eu bod yn cael eu cadw gartref gan eu rheini oherwydd anghydfod gyda'r awdurdod addysg lleol.

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. Mae angen i awdurdodau addysg lleol ailasesu sut y maent yn rhoi cychwyn ar gyfathrebu gyda phlant a phobl ifanc, a sut y maent yn ei gynnal – yn arbennig y rhai o grwpiau ar gyrion cymdeithas.

### 7 Ydy'r gweithwyr yn eich awdurdod addysg lleol yn cael gwybod am y gwasanaethau eiriolaeth sydd ar gael i blant a phobl ifanc?

- Dywedodd 11 awdurdod addysg lleol eu bod o'r farn fod eu gweithwyr yn ymwybodol o'r gwasanaethau eiriolaeth sydd ar gael i blant a phobl ifanc.

| Dull hysbysu staff                 | Nifer yr awdurdodau addysg lleol |
|------------------------------------|----------------------------------|
| Hyfforddiant mewn swydd            | 8                                |
| Mynediad at bolisi a gweithdrefnau | 7                                |
| Hyfforddiant cynefino              | 2                                |

Os nad yw gweithwyr yn cael gwybod am natur a rôl y gwasanaeth eiriolaeth sydd ar gael yna mae'n amlwg fod effeithiolrwydd y broses gyfeirio honno'n cael ei danseilio. Mae angen i weithwyr wybod sut i gyfeirio plant ac ymateb i eiriolwyr yn briodol.

### 8 Ydy plant a phobl ifanc yn cael gwybod am y gwasanaethau eiriolaeth sydd ar gael iddynt?

- Dywedodd 17 awdurdod addysg lleol eu bod o'r farn fod y plant a'r bobl ifanc y mae ganddynt hawl i wasanaeth eiriolaeth yn ymwybodol o'r gwasanaeth hwnnw.

Fel mewn mannau eraill yn yr Adolygiad hwn, roedd yr awdurdodau addysg lleol yn cyfeirio at y gwasanaeth eiriolaeth ar gyfer plant a phobl ifanc sy'n derbyn gwasanaethau a gomisiynir gan y gwasanaethau cymdeithasol.

| Dull o godi ymwybyddiaeth ymhlith plant a phobl ifanc                         | Nifer yr awdurdodau addysg lleol |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Cyfrifoldeb y darparwr eiriolaeth                                             | 5                                |
| Deunydd a gynhyrchir gan y gwasanaethau cymdeithasol                          | 5                                |
| Anfon gwybodaeth at rieni plant ag AAA                                        | 3                                |
| Anfon gwybodaeth i ysgolion                                                   | 3                                |
| Cyfrifoldeb adran arall yn yr awdurdod lleol (e.e. gwasanaethau cymdeithasol) | 1                                |

Mae'n baradocsaid fod cymaint o awdurdodau addysg lleol nad ydynt yn ystyried mai eu cyfrifoldeb hwy yw darparu gwybodaeth am wasanaethau eiriolaeth. Mae cynyddu

ymwybyddiaeth o'r gwasanaethau eiriolaeth sydd ar gael a meithrin hyder plant a phobl ifanc yn dasg bwysig i'r awdurdod lleol a'r darparwr eiriolaeth, a dylai fod yn ymdrech ar y cyd. Gellid cydlynu'r ymdrech hon yn effeithiol trwy'r Partneriaethau Fframwaith.

## 9 Os caiff deunydd cyhoeddusrwydd ei gynhyrchu, a yw plant a phobl ifanc yn cynorthwyo neu'n cyfrannu at y gwaith o'i gynhyrchu?

Nid oes yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

- Dywedodd 10 awdurdod addysg lleol eu bod yn ymwybodol fod plant a phobl ifanc wedi bod yn gysylltiedig â chynhyrchu deunydd cyhoeddusrwydd i hysbysebu'r gwasanaeth eiriolaeth a ddarperir gan y gwasanaethau cymdeithasol.

Noda **Datgan Pryderon**:

*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 bobl ifanc a'r awdurdod lleol yn elwa.*

### Y Cytundeb Lefel Gwasanaeth

Mae'r adran hon yn edrych ar y trefniadau a all fod gan awdurdodau addysg lleol gyda darparwyr gwasanaethau eiriolaeth. 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.

Meddai **Datgan Pryderon** am y cytundebau lefel gwasanaeth rhwng y darparwyr eiriolaeth a gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol:

*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... 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 cleientiaid.*

## 10 Byddwch gystal â darparu copïau o'r holl gytundebau lefel gwasanaeth gyda darparwyr gwasanaethau eiriolaeth allanol.

Nid oes yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

- Dywedodd 12 awdurdod addysg lleol eu bod yn gwybod am fodolaeth cytundeb lefel gwasanaeth gyda darparwr eiriolaeth. Ymhob un o'r achosion hyn, roedd y cytundeb lefel gwasanaeth rhwng adran gwasanaethau cymdeithasol yr awdurdod lleol a'r darparwr eiriolaeth.

Cyfeiriodd sawl awdurdod addysg lleol at gytundeb lefel gwasanaeth ar gyfer y gwasanaeth Cynhalydd Annibynnol i Rieni – gwasanaeth i rieni plant ag anghenion addysgol arbennig. Fel a drafodwyd yn gynharach, nid yw hwn yn dod o fewn cwrmpas yr Adolygiad hwn.

Dylai awdurdodau lleol ystyried comisiynu gwasanaeth eiriolaeth i blant a phobl ifanc yn gorfforaethol. Gall un adran gymryd yr awenau gyda'r broses gomisiynu, mewn materion gweithredol ac yn y broses o fonitro ac adolygu. Fodd bynnag, rhaid ystyried rhyngweithio posibl adrannau eraill gyda'r gwasanaeth eiriolaeth. Bydd angen i weithwyr yr awdurdodau lleol wybod sut i gyfeirio plant a hefyd ymateb i eiriolwyr yn briodol.



### 11 O fewn y cytundeb lefel gwasanaeth, a oes polisi neu brotocol y cytunwyd arnynt ynghylch pa wybodaeth neu staff y gall eiriolwr gael mynediad atynt ar ran eu cleient?

Nid oes yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

Yn anochel, bydd eiriolwyr plant sy'n derbyn gofal yn aml angen eu cefnogi wrth iddynt gyflwyno sylwadau i awdurdodau addysg lleol. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at brotocolau a sefydlwyd gan wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol.

- Dywedodd 7 awdurdod addysg lleol eu bod yn gweithio i brotocol neu bolisi sydd wedi'i gytuno arno ynghylch pa wybodaeth neu staff y gall eiriolwr gael gafael ynddynt ar ran eu client.

Cafodd y cwestiwn hwn ei gynnwys oherwydd yr anawsterau sydd wedi codi mewn perthynas â cheisiadau gan eiriolwyr am gael gweld ffeil bersonol y plentyn, neu uwch aelodau o'r staff yn yr asiantaeth. O safbwynt sefydliadol ac i'r plentyn, mae'n amlwg yn well os deallir y materion hyn o flaen llaw.

### 12 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 yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol eu bod yn defnyddio'r cytundeb lefel gwasanaeth i bennu gwaith yr eiriolwr. O'r rhain, dywedodd 2 mai'r darparwr eiriolaeth ei hun sy'n gyfrifol a nododd 1 fod gofyniad i osod y plentyn neu'r person ifanc yng nghanol y broses.

Noda **Datgan Pryderon**:

*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 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.*

Os yw plant a phobl ifanc i deimlo'n hyderus i ddefnyddio gwasanaeth eiriolaeth, rhaid iddynt deimlo nid yn unig eu bod "yng nghanol y broses" ond hefyd fod ganddynt gryn fesur o reolaeth dros yr hyn sy'n digwydd. Pwysleisir hyn yn y **Safonau Cenedlaethol ar gyfer Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Plant yn Safon 1**:

*"Ni roddir cymorth i blant a phobl ifanc oni bai eu bod yn dymuno ei gael. Mae'n bwysig iawn fod gan blant a phobl ifanc reolaeth ar y berthynas eiriolaeth."*

### 13 A yw'r cytundeb lefel gwasanaeth yn nodi aelod o staff yn eich adran sy'n gyfrifol am reoli'r gwasanaethau eiriolaeth?

Nid oes yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

- Nododd 5 awdurdod addysg lleol fod ganddynt aelod o staff sy'n gyfrifol am reoli gwasanaethau eiriolaeth.
- Mewn 3 o'r awdurdodau addysg lleol hyn, yr aelod staff hwn oedd hefyd yn gyfrifol am blant ag anghenion addysgol arbennig.

- Mewn 2 o'r awdurdodau addysg lleol hyn, uwch aelod yn yr adran oedd yn gyfrifol.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol arall mai aelod o staff o adran arall sy'n gyfrifol (yr adrannau gwasanaethau cymdeithasol yn y ddau achos) am y gwaith rheoli a chydlynw.

Ar gyfer darparwr y gwasanaeth eiriolaeth, mae'n hanfodol cael pwynt cyswllt gydag aelod dynodedig o staff yn yr awdurdod lleol ar lefel uwch petai materion rheoli neu gydlynw'n codi o fewn unrhyw un o adrannau'r awdurdod lleol.

#### 14 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 yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

- Dywedodd 6 awdurdod lleol eu bod yn nodi faint o brofiad y byddid yn disgwyl i eiriolwr feddu arno, fan lleiaf.

Roedd y rhan fwyaf o awdurdodau addysg lleol heb ystyried natur gwasanaeth eiriolaeth o gwbl. Nid yw'n syndod felly o bosibl nad oeddynt wedi ystyried y profiad y dylai eiriolwr feddu arno. Meddai **Datgan Pryderon** am gymwysterau gofynnol eiriolwr:

*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.*

Noda **Safonau Cenedlaethol ar gyfer Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Plant** yn Safon 10.9:

*"Hyfforddir yr holl reolwyr, staff ac eiriolwyr i wneud eu gwaith hyd at safon uchel. - ac wedyn rhestrir nifer o destunau y dylid rhoi sylw iddynt yn yr hyfforddiant hwnnw."*

#### Gweithredu'r Gwasanaethau Eiriolaeth

Bwriad yr adran hon yw cael gwybodaeth ynghylch systemau gweithredol y gwasanaethau eiriolaeth.

#### 15 Oes gan eich awdurdod addysg lleol bolisi a gweithdrefnau ysgrifenedig ar ddarparu gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc?

Nid oes yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol fod ganddynt gyfres ysgrifenedig o bolisiau a gweithdrefnau ar ddarparu gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc.

Nid yw meddu ar bolisi a gweithdrefnau ysgrifenedig yn gwarantu bod y rhesymeg dros y ddarpariaeth eiriolaeth ynghyd â'r defnydd ohono'n glir ac yn hysbys i'r staff perthnasol ond y mae, serch hynny, yn sylfaen i wybodaeth o'r fath.

#### 16 Oes gan blant a phobl ifanc fynediad uniongyrchol i'r gwasanaethau eiriolaeth neu a oes rhaid iddynt gael eu cyfeirio at yr asiantaeth gan staff?

Nid oes yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

| <b>Dull Cael Gafael ar Wasanaethau</b>                                                              | <b>Nifer yr Awdurdodau Lleol</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Mynediad uniongyrchol gan blant a phobl ifanc i ddarpariaeth eiriolaeth y gwasanaethau cymdeithasol | 12                               |
| Gall rhieni gael mynediad at y gwasanaeth Cynhalydd Annibynnol i Rieni ar ran plant                 | 2                                |
| Dim gwasanaeth eiriolaeth ar gael                                                                   | 3                                |
| Wedi methu ag ateb y cwestiwn                                                                       | 5                                |

Noda **Safonau Cenedlaethol ar gyfer Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Plant** yn Safon 4:

*“Dylai unrhyw blentyn a allai elwa o wasanaeth eiriolaeth wybod am ei fodolaeth a bod â mynediad hawdd ato.”*

### 17 Ydy'r cytundeb lefel gwasanaeth yn nodi pa lefel o gyfrinachedd y gall plant a phobl ifanc ei disgwyl oddi wrth y gwasanaethau eiriolaeth?

Nid oes yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

- Dywedodd 8 awdurdod lleol nad ydynt yn pennu pa lefel o gyfrinachedd y gallai plant a phobl ifanc ei disgwyl gan y gwasanaethau eiriolaeth.
- Dywedodd 7 awdurdod lleol eu bod yn pennu pa lefel o gyfrinachedd y gallai plentyn neu berson ifanc ei disgwyl.
- Methodd 7 awdurdod addysg lleol ag ateb y cwestiwn.

O'r 7 awdurdod addysg lleol nad oedd ganddynt gyfeiriad at gyfrinachedd yn y cytundeb lefel gwasanaeth, datgelodd rhagor o gwestiynau mai ychydig iawn o ddealltwriaeth oedd ganddynt o'r anawsterau posibl a allai godi wrth ymateb i ddatgeliadau a wneir gan blant neu bobl ifanc sy'n gwneud honiadau o gamdriniaeth. Mae anawsterau o'r fath wedi cael eu trafod yn adrannau cwynion a datgan camarfer yr adroddiad hwn.

Mae pennu trothwy niwed sylweddol ar draws y gwahanol asiantaethau a sefydlu lefel o ddealltwriaeth mewn perthynas â hyn yn faterion pwysig. Awgryma'r **Safonau Cenedlaethol ar gyfer Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Plant** y dylai'r diffiniad o niwed sylweddol fod yn gyson â gweithdrefnau'r Pwyllgor Amddiffyn Plant Ardaloedd ac y dylid esbonio'r polisi i blant a phobl ifanc pan ddônt i gysylltiad â'r gwasanaeth eiriolaeth am y tro cyntaf.

### 18 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn cadw cofnod o'r defnydd o eiriolwyr? Os "Ydy", byddwch gystal â darparu data ar gyfer y flwyddyn ariannol 2002 – 2003 gan gynnwys nifer y plant a'r bobl ifanc sy'n defnyddio'r gwasanaeth eiriolaeth ymhob grŵp oedran - dan 5, 6 - 10, 11 - 15, 16+:

Nid oes yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

- Dywedodd 8 awdurdod addysg lleol eu bod yn gallu cael gafael ar gofnodion ar sut mae plant a phobl ifanc wedi defnyddio eiriolwyr a'r gwasanaeth eiriolaeth. Ymhob un o'r achosion hyn, roedd y cofnodion yn cael eu cynnal gan yr adran gwasanaethau cymdeithasol.

Nid oedd yr un awdurdod addysg lleol yn gallu darparu data ar y gwahanol oeddrannau.

O safbwynt yr awdurdodau addysg lleol hynny nad oes ganddynt ystadegau i ddangos faint o ddefnydd a wneir o'u darpariaeth eiriolaeth, mae'n anodd deall sut y gallant fonitro'n gywir y trefniadau sydd ganddynt gyda'r adran sydd wedi comisiynu'r gwasanaeth.

**19 Oes gan eich awdurdod addysg lleol drefniadau ar gyfer monitro gweithrediad y polisi a'r gweithdrefnau o fewn y ddarpariaeth gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc, ac ar gyfer monitro eu cydymffurfiaid â'r rhain?**

Nid oes yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol eu bod yn cyfeirio at adroddiad chwarterol gan y darparwr eiriolaeth.
- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol eu bod yn cyfeirio at gyfarfodydd bob bythefnos.

Mae'n bwysig fod yr awdurdod lleol yn sefydlu rhyw fath o system fonitro ar y defnydd o eiriolwyr. Mae trefniadau monitro'n caniatáu i awdurdod lleol sicrhau bod y gwasanaeth yn perfformio'n dda a nodi problemau posib yn gynnar.

**20 Ydy'ch awdurdod addysg lleol yn adolygu'r trefniadau ar gyfer gwasanaethau eiriolaeth?**

Nid oes yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

- Σ• Dywedodd 8 awdurdod addysg lleol eu bod yn adolygu'r ddarpariaeth eiriolaeth yn flynyddol.

Mae'n hanfodol adolygu'r gwasanaethau eiriolaeth yn gyson. Bydd anghenion plant a phobl ifanc eu hunain yn newid dros amser, a gall blaenoriaethau'r adran addysg newid. Mae cyfathrebu rheolaidd rhwng y darparwr eiriolaeth a'r awdurdod lleol yn bwysig er mwyn darparu gwasanaeth o ansawdd da.

Dywedodd un o'r awdurdodau addysg lleol eu bod yn cynnwys plant a phobl ifanc yn y trefniadau adolygu. Mae hyn i'w ganmol. Noda ***Datgan Pryderon:***

*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.*

**21 Ydy'ch 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 17 awdurdod addysg lleol eu bod yn caniatáu hyn – maent yn gadael i blant a phobl ifanc gael eiriolwr o'u dewis eu hunain
- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol nad ydynt yn caniatáu hyn – nid ydynt yn gadael i blant a phobl ifanc gael eiriolwr o'u dewis eu hunain
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol y byddid yn “rhoi ystyriaeth i ddewis y plentyn o eiriolwr”

Meddai un awdurdod addysg lleol: “Credwn fod hyn yn beirianwaith yr un mor berthnasol ag eiriolaeth ffurfiol – ac, mewn rhai achosion, yn llawer mwy priodol.”

Cafwyd enghreifftiau gan sawl awdurdod addysg lleol o aelodau'r teulu yn gweithredu fel eiriolwyr - rhieni neu neiniau/teidiau fel arfer. Dywedodd un awdurdod addysg lleol eu bod yn galluogi rhai plant a phobl ifanc i gael mynediad i'r model Cynhadledd Grŵp Teuluol.

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 dylai'r dewis hwnnw gael ei gydnabod. Fodd bynnag, efallai y bydd angen i'r person lleyg hwnnw gael cefnogaeth gan eiriolwr profiadol a hyfforddedig ac, yn ddelfrydol, dylid ymchwilio i'r opsiwn hwn.

Dywed y **Safonau Cenedlaethol ar gyfer Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Plant:**

*"Mae'n bwysig fod gan blant a phobl ifanc eu heiriolwr o'u dewis. Gall hyn gynnwys, er enghraifft, rhieni, perthnasau eraill sy'n oedolion, gofalwyr, gweithwyr cymdeithasol, athrawon, ffrindiau neu ymgynghorwyr personol. Gelwir hyn yn eiriolaeth anffurfiol. Gall hefyd gynnwys ffrindiau neu berthnasau o'r un oed. Gelwir hyn yn eiriolaeth cyfoedion. Dylai pobl o'r fath allu edrych tuag at y gwasanaethau eiriolaeth am gyngor a chefnogaeth yn eu rôl fel eiriolwyr."*

## **22 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 polisïau ac ymarfer?**

Nid oes yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

- Dywedodd 9 awdurdod lleol fod ganddynt beirianwaith o'r fath.

O'r 9 awdurdod addysg lleol hyn:

- Dywedodd 4 awdurdod addysg lleol eu bod yn dibynnu ar adroddiad blynyddol y darparwr eiriolaeth i godi materion strategol o'r fath.
- Dywedodd 4 awdurdod lleol eu bod o'r farn mai cyfrifoldeb swyddogion neu bwyllgorau penodol oedd hyn. Y rhai a grybwyllwyd oedd Tîm Rheoli'r Bartneriaeth Pobl Ifanc, y Swyddog Hawliau Plant, y Tîm Rheoli Addysg a'r Cydbwyllgor Anghenion Arbennig.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol eu bod yn cynnal cyfarfodydd rheolaidd gyda'r darparwr eiriolaeth i'r diben hwn.

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.

## **Y Cyd-destun Ehangach ar gyfer Gwasanaethau Eiriolaeth**

Bwriad yr adran hon yw cael gwybodaeth am y cyd-destun y mae'r gwasanaethau eiriolaeth yn gweithredu ynddo ac i gael barn a safbwyntiau am ddatblygiad gwasanaethau eiriolaeth yn y dyfodol.

## **23 Ydy plant a phobl ifanc yn gallu defnyddio'r gwasanaethau eiriolaeth a ddarperir gan eich awdurdod addysg lleol i gyflwyno sylwadau i asiantaethau a gwasanaethau eraill yr awdurdod lleol?**

Nid oes yr un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at wasanaethau eraill.

- Atebodd 10 awdurdod addysg lleol "ydynt".
- Atebodd 7 awdurdod lleol "nac ydynt".
- Ni chafwyd ateb gan 5 awdurdod addysg lleol neu nodwyd "amherthnasol".

Meddai un awdurdod addysg lleol, "nid yw'r AALI yn DARPARU'r gwasanaethau – mae'n defnyddio gwasanaethau darparwyr allanol sy'n rhydd i fynd at unrhyw wasanaeth / asiantaeth / adran."

Dyma sylwadau eraill a gafwyd:

- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol fod eu gwasanaeth gwaith cymdeithasol addysg wedi codi materion ar ran plant gyda gwasanaethau tai a phlant.
- Dywedodd 3 awdurdod addysg lleol y gellid bwrw 'mlaen â materion o'r fath trwy'r Partneriaethau Plant a Phobl Ifanc.

Cred y Comisiynydd Plant y dylai gwasanaethau eiriolaeth fod ar gael i gefnogi plant i gyflwyno sylwadau am unrhyw wasanaeth a ddarperir gan awdurdod lleol.

Y cam 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 un awdurdod addysg lleol fod trafodaethau gyda'r Bwrdd Iechyd Lleol eisoes wedi cychwyn ynglŷn â chyflawni hyn tra bo un arall yn ymwybodol fod y Fframwaith ar gyfer Partneriaeth Plant a Phobl Ifanc yn bwriadu edrych ar y mater hwn.

Argymhella **Datgan Pryderon:**

*5.19 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.*

*5.20 Dylai awdurdodau lleol roi blaenoriaeth i ddatblygu cysylltiadau rhwng eu darparwyr eiriolaeth a sefydliadau iechyd. Ni ddylai anghenion y plentyn gael eu rhannu'n annaturiol ar sail ffiniau artiffisial llywodraeth.*

#### **24 A yw'r gwasanaethau eiriolaeth, o fewn ardal eich awdurdod lleol, yn eiriol yn gyffredinol ar ran plant a phobl ifanc er mwyn dylanwadu ar y gwasanaethau a ddarperir?**

- Dywedodd 10 awdurdod addysg lleol fod eu gwasanaeth eiriolaeth yn eiriol yn gyffredinol ar ran plant a phobl ifanc i ddylanwadu ar y gwasanaethau a ddarperir.

Dyma rai enghreifftiau o eiriolaeth gyffredinol o'r fath a roddwyd:

- cefnogaeth i rieni ifanc,
- y ddarpariaeth i blant ar y sbectrwm awtistig,
- cyfranogiad o fewn ysgolion.

Noda **Datgan Pryderon:**

*Mae gwasanaeth eiriolaeth sy'n cael ei ddarparu ar gyfer materion penodol yn wahanol i un sy'n bodoli er mwyn ymgychu a lobbio 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... 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 reidrwydd 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.*



## 25 Ydy'r trefniadau ar gyfer darparu gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc wedi cael eu nodi'n glir yn eich Cynllun Strategol Addysg?

- Dywedodd 2 awdurdod addysg lleol fod trefniadau ar gyfer darparu gwasanaethau eiriolaeth wedi'u nodi'n glir yn y Cynllun Strategol Addysg.
- Dywedodd 1 awdurdod addysg lleol eu bod yn bwriadu cynnwys y mater o ddatblygu eiriolaeth yn eu diweddariad nesaf o'r Cynllun Strategol Addysg.

Fodd bynnag, nid oedd Cynllun Strategol Addysg y ddau awdurdod a ddywedodd fod y cynllun yn cynnwys y trefniadau ar gyfer gwasanaethau eiriolaeth yn cynnwys y gair "eiriolaeth" ac nid oedd dim sôn am gynlluniau i ddarparu cefnogaeth i blant ar gyfer cyflwyno sylwadau. Yn un o'r cynlluniau cafwyd enghreifftiau o sut oedd yr awdurdod addysg lleol yn bwriadu "gwrando ar lais eu dysgwyr". Croesewir hyn ond nid yw'n cynrychioli trefniadau i ddarparu gwasanaethau eiriolaeth.

## 26 A yw'r ddarpariaeth eiriolaeth i blant a phobl ifanc yn wasanaeth sy'n derbyn blaenoriaeth gan eich awdurdod lleol?

- Dywedodd 13 awdurdod addysg lleol eu bod o'r farn fod darparu eiriolaeth ar gyfer plant a phobl ifanc yn flaenoriaeth i'r awdurdod lleol.

O'r 13 awdurdod addysg lleol hyn:

- Credai 3 awdurdod addysg lleol fod hyn yng nghyd-destun gwella cyfranogiad mewn ysgolion
- Credai 3 awdurdod addysg lleol y byddai'r datblygu hyn yn digwydd trwy'r Fframwaith ar gyfer Partneriaeth Plant a Phobl Ifanc
- Credai 2 awdurdod addysg lleol mai cyfrifoldeb y gwasanaethau cymdeithasol fyddai'r datblygiad hyn

Yn ***Datgan Pryderon***, dywedodd pob un o adrannau gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yng Nghymru fod y ddarpariaeth eiriolaeth i blant yn flaenoriaeth ac roeddynt yn gallu darparu tystiolaeth i gefnogi'r haeriad.

Roedd yn siomedig nad oedd datblygu'r ddarpariaeth eiriolaeth ar gyfer plant wedi cael ei ystyried yn fanylach gan fwy o awdurdodau addysg lleol.

## 27 A oes gennych unrhyw sylwadau neu awgrymiadau ynghylch sut bydd perthynas awdurdodau addysg lleol gyda gwasanaethau eiriolaeth yn datblygu dros y pum mlynedd nesaf?

- Pwysleisiodd 4 awdurdod addysg lleol y bydd yn rhaid i ddatblygiad y ddarpariaeth eiriolaeth ar gyfer plant fod yn rhan o ddatblygiad cyfranogiad plant a phobl ifanc mewn ysgolion
- Cydnabu 3 awdurdod addysg lleol fod angen datblygu gwasanaethau eiriolaeth
- Roedd 2 awdurdod addysg lleol yn glir iawn mai plant sy'n cael eu gwahardd o'r ysgol ddylai fod y grŵp blaenoriaeth nesaf i gael gafael ar wasanaethau eiriolaeth
- Pwysleisiodd 2 awdurdod addysg lleol yr angen am ddull gweithredu corfforaethol
- Pwysleisiodd 1 awdurdod addysg lleol yr angen am ddatblygu'r gwasanaeth a ddarperir er mwyn cydymffurfio â'r ***Safonau Cenedlaethol ar gyfer Darparu Eiriolaeth Plant*** a gyhoeddwyd yn gymharol ddiweddar



Cafodd yr ymwybyddiaeth wael ymysg awdurdodau addysg lleol o'r gwasanaethau eiriolaeth ar gyfer plant a'r flaenoriaeth isel a roddwyd i hyn ei adlewyrchu yn yr ymatebion a roddwyd i'r cwestiwn hwn.

Mae'n amlwg y bydd yn rhaid i'r broses o ddatblygu mynediad at wasanaethau eiriolaeth i blant mewn addysg fod yn rhan o'r newid diwylliannol ehangach o fewn awdurdodau addysg lleol wrth iddynt gydnabod plant fel rhanddeiliaid yn y broses addysg. Bydd dysgu ymateb i leisiau plant a phobl ifanc yn broses anodd. Mae'r Comisiynydd Plant yn gobeithio y bydd argymhellion yr Adolygiad hwn yn helpu awdurdodau addysg lleol i nodi'r heriau a datblygu'u hatebion eu hunain.

Mae **Datgan Pryderon** yn argymhell, yn 5.7, bod Llywodraeth Cynulliad Cymru yn sefydlu Uned Eiriolaeth Plant. I Gomisiynydd Plant Cymru, roedd swyddogaeth yr uned yn un o weithio mewn partneriaeth gyda darparwyr eiriolaeth ac awdurdodau lleol i hybu'r gwaith o rannu'r arferion gorau yn y maes, datblygu canllawiau a darparu hyfforddiant.

Noda **Datgan Pryderon**:

*Gallai'r uned hon hefyd fod yn ffynhonnell cyngor ymarferol i'r rhai hynny sy'n ymwneud â chomisiynu gwasanaethau eiriolaeth... Gallai hefyd edrych ar natur y broses gomisiynu safonol, 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.*

I'r Comisiynydd, ffocws yr uned fyddai'r awdurdod lleol yn ei gyfanrwydd. Mae hyn yn arbennig o berthnasol wrth inni barhau i edrych ar ddatblygiad eiriolaeth plant mewn sectorau eraill. Yn yr Adolygiad hwn, canfuom fod y ddarpariaeth eiriolaeth i blant ym maes addysg wedi'i chyfyngu i blant sy'n derbyn gofal (sydd yn ddi-os yn grŵp blaenoriaeth) a gwasanaeth sy'n canolbwyntio ar rieni i blant ag anghenion addysgol arbennig.

Mae'n amlwg fod yn rhaid cael hwb cenedlaethol cryfach i ddatblygu gwasanaethau eiriolaeth i blant ym maes addysg.

Fel bob tro, mae'r adnoddau ariannol sydd ar gael yn ffactor pwysig. Mae **Datgan Pryderon** yn pwysleisio pwysigrwydd sefydlogrwydd yn y ffyrddiau ariannu a'r angen i'r buddsoddiad yn y ddarpariaeth eiriolaeth fod yn rhan o'r cyd-destun ehangach o rymuso plant a phobl ifanc i gyfranogi'n llawn mewn cymdeithas. Mae'n briodol 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.

## Crynodeb

Does dim un awdurdod addysg lleol yng Nghymru yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn uniongyrchol, gwasanaethau y gall plant a phobl ifanc gael gafael arnynt ar gyfer cael cefnogaeth i fwrw ymlaen â chwyn neu gyflwyno sylwadau nac, ychwaith, ar gyfer unrhyw fater addysgol arall.

Nid yw hyn yn syndod gan mai'r dybiaeth gyffredinol, i bob golwg, yw mai rhieni a gofawyr yn hytrach na disgyblion yw defnyddwyr terfynol y gwasanaethau y mae awdurdodau addysg lleol yn eu darparu.

Er y ceir rhai enghreifftiau o arferion da, mae angen i lawer o'r awdurdodau addysg lleol wneud llawer mwy o ymdrech i roi gwybod i blant a phobl ifanc am y gwasanaethau y mae'r awdurdod addysg lleol yn eu darparu ac i'w cynnwys yn y prosesau gwneud penderfyniadau.

Mae angen amlwg am newid diwylliannol o fewn awdurdodau addysg lleol a fyddai'n arwain at ystyried plant a phobl ifanc yn ogystal â'u rhieni a'u gofawyr yn ddefnyddwyr gwasanaethau. Roedd hi'n galonogol gydol yr Adolygiad fod llawer o'r swyddogion o'r awdurdodau addysg lleol a oedd yn gysylltiedig yn cydnabod yr angen am newid diwylliannol o'r fath ac yn mynegi'u

bodlonrwydd i fod yn rhan o hynny.

Fodd bynnag, nid yw'n debygol iawn y bydd y newid hwn yn cael ei roi ar waith mewn awdurdodau addysg lleol heb hwb o'r tu allan. Hyd yn oed gydag arweiniad gan Lywodraeth Cynulliad Cymru yn nodi y dylai disgyblion sydd am apelio yn erbyn gwaharddiad gael eiriolwr a hwnnw wedi'i ddarparu gan yr awdurdod addysg lleol, ychydig o awdurdodau addysg lleol sydd wedi dweud y gallant ddarparu'r fath wasanaeth.

Mae sicrhau bod mwy o wasanaethau eiriolaeth ar gael i blant a phobl ifanc yn un o nodau hirdymor Llywodraeth Cynulliad Cymru. Byddai'r sector addysg yn ffocws priodol ar gyfer y datblygiadau nesaf.

## Argymhellion – Eiriolaeth

Dylai Prif Swyddogion Gweithredol awdurdodau lleol ystyried comisiynu gwasanaeth eiriolaeth i blant fel mater corfforaethol. Mae comisiynu ar y cyd yn opsiwn i'w ystyried ac efallai mai'r ffordd orau o gyflawni hyn fyddai trwy'r Partneriaethau Fframwaith Lleol gyda chyfraniad gan Uned Eiriolaeth Plant Llywodraeth y Cynulliad a ddylai fonitro trefniadau'r gwasanaeth.

Dylid rhoi blaenoriaeth i ddatblygu a chomisiynu gwasanaeth eiriolaeth o fewn maes addysg gyda'r nodau'n cael eu datgan yn glir yng Nghynllun Strategol Addysg yr awdurdod lleol.

Dylai awdurdodau lleol, mewn partneriaeth â'r darparwr eiriolaeth, sicrhau bod y cytundeb lefel gwasanaeth ar gyfer y ddarpariaeth eiriolaeth:

- a) yn diffinio'r gwasanaeth i'w ddarparu ac yn gwneud trefniadau clir ar gyfer monitro ac adolygu'r gwasanaeth hwnnw. Dylai unrhyw adolygiad gynnwys y plant a'r bobl ifanc sy'n cael eu gwasanaethu gan y ddarpariaeth eiriolaeth.
- b) yn cynnwys cymal wedi'i gytuno arno ynglŷn â hawl y darparwr eiriolaeth i weld gwybodaeth a staff.
- c) yn pennu peirianwaith trwy'r hyn y gall darparwyr gwasanaeth eiriolaeth fod yn gysylltiedig â'r Fframwaith Partneriaeth ar gyfer Plant a Phobl ifanc lleol a darparu mewnbyn i'r gwaith o gynllunio a datblygu gwasanaethau adrannol.
- d) yn cynnwys trefniadau ar gyfer nodi a darparu gwasanaethau eiriolaeth i grwpiau o blant a phobl ifanc sydd ar gyrion addysg – megis y rhai mewn cyfleusterau addysgol preswyl a'r rhai sydd am arfer eu hawl i apelio yn erbyn cael eu gwahardd o'r ysgol.
- e) yn cynnwys gofyniad i'r darparwr eiriolaeth mewn partneriaeth â'r awdurdod addysg lleol sicrhau bod yr holl staff perthnasol yn ymwybodol o natur a rôl y ddarpariaeth eiriolaeth sydd ar gael.

## Atodiad Argymhellion

### Argymhellion: Cwynion a Sylwadau

Dylai Prif Swyddogion Gweithredol awdurdodau lleol sefydlu uned ("siop un stop") a fydd yn darparu un pwynt cyswllt i blentyn neu berson ifanc allu trafod mater sy'n peri pryder iddo am un neu fwy o wasanaethau'r awdurdod lleol ac, os oes rhaid, bod swyddogion profiadol a chymwys o'r awdurdod lleol yn rhoi cymorth i'r plant a'r bobl ifanc hyn gyda chofnodi cwyn neu gyflwyno sylwadau a rhoi gwybod iddynt am yr hyn sy'n digwydd gyda'r gwyn a'r canlyniad.

Dylai dyletswyddau eraill swyddogion yr uned hon gynnwys:

- sicrhau bod y cyhoedd yn derbyn gwybodaeth am y gwasanaethau a ddarperir gan yr awdurdod lleol - gyda gwybodaeth am awdurdodau addysg lleol yn flaenoriaeth. Dylid darparu'r wybodaeth hon mewn ffordd hwylus i blant a phobl ifanc gael gafael arni.
- sicrhau bod gwybodaeth gyhoeddus "addas i blant" ar gael am y broses gwyno ac ymgynghori gyda sampl cynrychioliadol llawn o blant a phobl ifanc yn ardal eu hawdurdod lleol wrth gynhyrchu unrhyw wybodaeth newydd. Dylai'r wybodaeth hon ddatgan yn benodol y croesewir cwynion neu sylwadau gan blant a phobl ifanc, ac y gall plant, neu grwpiau o blant a phobl ifanc, megis cynghorau ysgol, gyflwyno cwynion ar ran plentyn arall.
- gwneud ymdrech arbennig i sicrhau bod eu gwybodaeth gyhoeddus a'u gweithdrefnau cwyno'n cael eu hyrwyddo ymhlith plant a phobl ifanc o grwpiau sydd ar y cyrion ac ymhlith plant a phobl ifanc mewn lleoliadau addysg y tu allan i'r sir, preswyl a dibreswyl.
- cymryd yr awenau, gan weithio ar y cyd â gwasanaethau cymdeithasol eu hawdurdod lleol, wrth ddatblygu a chomisiynu gwasanaethau eiriolaeth cyffredin i gefnogi plant a phobl ifanc mewn cyfleusterau addysg arbenigol preswyl y tu allan i ardal yr awdurdod addysg lleol, sydd o bosibl eisiau cwyno. Dylent hefyd ystyried ymestyn y gwasanaethau eiriolaeth hyn i ddisgyblion sy'n dymuno arfer eu hawl i apelio yn erbyn cael eu gwahardd o'r ysgol.
- sicrhau bod unrhyw sylwadau neu gwynion, ar y camau ffurfiol ac anffurfiol, a wneir gan blant neu bobl ifanc yn cael eu cofnodi yn y fath fodd fel y gellir llunio ystadegau i gynorthwyo'r broses cynllunio strategol; darparu adroddiadau i uwch swyddog yn yr awdurdod addysg lleol sy'n gyfrifol am fonitro a dadansoddi'r holl gwynion am faterion addysgol; sicrhau bod crynodeb o'r materion a'r pryderon a leisiwyd trwy'r drefn gwyno a'r datrysiadau ar gael i'r cyhoedd.
- cymryd yr awenau wrth ddiwygio gweithdrefnau cwyno yn ôl yr angen er mwyn sicrhau bod elfen annibynnol yn perthyn i'r gwaith o ystyried cwynion o fewn yr holl adrannau a bod amserlenni clir ar gyfer delio gyda chwyn.

### Argymhellion: Datgelu Camarfer

Dylai Prif Swyddogion Gweithredol awdurdodau lleol sicrhau bod eu polisïau datgelu camarfer yn cael eu hadolygu ar frys. Dylai prif nodau'r adolygiad fod fel a ganlyn:

- sicrhau y gellir mynd i'r afael yn syth â phryderon a leisir trwy'r gweithdrefnau datgelu camarfer am les plant. Dylai awdurdodau lleol gynnwys y rhai sydd â phrofiad o amddiffyn plant yn eu hadolygiad.
- codi ymwybyddiaeth gweithwyr o'r polisïau datgan camarfer a rhoi cyhoeddusrwydd i'w polisïau datgelu camarfer fel bo plant a phobl ifanc a'r cyhoedd yn ymwybodol ohonynt.

- c) sicrhau bod unrhyw gontract neu gytundeb lefel gwasanaeth gyda darparwyr allanol yn nodi y dylai'r darparwr feddu ar bolisi datgan camarfer sy'n nodi y gall unrhyw weithiwr leisio pryderon am gamarfer naill ai'n uniongyrchol gyda'r cyflogwr, gyda swyddog enwebedig yn yr awdurdod addysg lleol neu, lle bo'n briodol, gyda phennaeth neu lywodraethwyr ysgol.
- d) ei gwneud yn glir fod gan weithwyr ddyletswydd i roi gwybod am gamarfer. Dylid nodi'r ddyletswydd hon yn y polisi disgyblu, cod ymddygiad a chontract cyflogaeth y gweithiwr. Dylid diwygio polisiau disgyblu yn ôl yr angen i ddatgan yn benodol fod harasio person sy'n datgan camarfer yn drosedd disgyblu difrifol.
- e) sicrhau bod pob gweithiwr perthnasol yn derbyn hyfforddiant priodol mewn datgelu camarfer a Deddf Datgelu Gwybodaeth er Lles y Cyhoedd 1998. Dylai swyddogion dynodedig dderbyn cefnogaeth a hyfforddiant trylwyr. Dylai rheolwyr atebol hefyd dderbyn hyfforddiant er mwyn eu galluogi i adnabod a gweithredu mewn achosion o ddatgelu camarfer.

### **Argymhellion: Eiriolaeth**

Dylai Prif Swyddogion Gweithredol awdurdodau lleol ystyried comisiynu gwasanaeth eiriolaeth i blant fel mater corfforaethol. Mae comisiynu ar y cyd yn opsiwn i'w ystyried ac efallai mai'r ffordd orau o gyflawni hyn fyddai trwy'r Partneriaethau Fframwaith Lleol gyda chyfraniad gan Uned Eiriolaeth Plant Llywodraeth y Cynulliad a ddylai fonitro trefniadau'r gwasanaeth.

Dylid rhoi blaenoriaeth i ddatblygu a chomisiynu gwasanaeth eiriolaeth o fewn maes addysg gyda'r nodau'n cael eu datgan yn glir yng Nghynllun Strategol Addysg yr awdurdod lleol.

Dylai awdurdodau lleol, mewn partneriaeth â'r darparwr eiriolaeth, sicrhau bod y cytundeb lefel gwasanaeth ar gyfer y ddarpariaeth eiriolaeth:

- a) yn diffinio'r gwasanaeth i'w ddarparu ac yn gwneud trefniadau clir ar gyfer monitro ac adolygu'r gwasanaeth hwnnw. Dylai unrhyw adolygiad gynnwys y plant a'r bobl ifanc sy'n cael eu gwasanaethu gan y ddarpariaeth eiriolaeth.
- b) yn cynnwys cymal wedi'i gytuno arno ynglŷn â hawl y darparwr eiriolaeth i weld gwybodaeth a staff.
- c) yn pennu peirianwaith trwy'r hyn y gall darparwyr gwasanaeth eiriolaeth fod yn gysylltiedig â'r Fframwaith Partneriaeth ar gyfer Plant a Phobl ifanc lleol a darparu mewnbyn i'r gwaith o gynllunio a datblygu gwasanaethau adrannol.
- d) yn cynnwys trefniadau ar gyfer nodi a darparu gwasanaethau eiriolaeth i grwpiau o blant a phobl ifanc sydd ar gyrion addysg – megis y rhai mewn cyfleusterau addysgol preswyl a'r rhai sydd am arfer eu hawl i apelio yn erbyn cael eu gwahardd o'r ysgol.
- e) yn cynnwys gofyniad i'r darparwr eiriolaeth mewn partneriaeth â'r awdurdod addysg lleol sicrhau bod yr holl staff perthnasol yn ymwybodol o natur a rôl y ddarpariaeth eiriolaeth sydd ar gael.

## Llyfryddiaeth

---

ADRAN IECHYD (1995). *Child Protection: Messages from Research*, Llundain, Llyfrfa Ei Mawrhydi.

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.

AROLYGLIAETH ADDYSG A HYFFORDDIANT EI MAWRHYDI YNG NGHYMRU A'R COMISIWN ARCHWILIO (2003). *Gwasanaethau Awdurdodau Lleol yng Nghymru: Fframwaith ar gyfer Arolygu*. Caerdydd, Estyn.

AWDURDOD CYMWYSTERAU, CWRICWLWM AC ASESU CYMRU (2000). *Canlyniadau Dymunol i Ddysgu Plant Cyn Oedran Addysg Orfodol*, Caerdydd, ACCAC.

AWDURDOD GWASANAETHAU ARIANNOL (2002). *Whistleblowing, the FSA & the financial services industry*, Awdurdod Gwasanaethau Ariannol.

BARING FOUNDATION (2002). *Report to The Baring Foundation on Independent Advocacy in Wales*. Baring Foundation.

BERRIDGE, DAVID (1997). *Foster Care - A Research Review*, Llundain, Y Llyfrfa.

BWYLLGORAU AMDDIFFYN PLANT CYMRU GYFAN, *Canllawiau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan*. Ar gael yn: [http://www.allwalesunit.gov.uk/media/pdf/Child\\_Protection\\_WELSH.pdf](http://www.allwalesunit.gov.uk/media/pdf/Child_Protection_WELSH.pdf)

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*

COMISIYNYDD PLANT CYMRU (2003). *Datgan Pryderon, Adroddiad yr arolwg o'r modd yr ymdrinnir â chwynion a sylwadau a gweithdrefnau datgelu camarfer a threfniadau ar gyfer darparu gwasanaethau eiriolaeth plant* Ar gael yn: <http://www.childcomwales.org.uk/publications/telling%20concerns.pdf>

COMISIYNYDD PLANT CYMRU (2004). *Clywch, Adroddiad ar Ymchwiliad gan Gomisiynydd Plant Cymru i honiadau o gam-drin plant yn rhywiol mewn ysgol*. Abertawe Ar gael yn: <http://www.childcomwales.org.uk/clywch/clywch.pdf>

CYMDEITHAS Y PLANT (2001) *Response to 'Listening to People'*, Cymdeithas y Plant.

CYNULLIAD CENEDLAETHOL CYMRU (1999). *Apelau Derbyniadau Ysgolion, Cod Ymarfer y Cynulliad Cenedlaethol*. Ar gael yn: [www.wales.gov.uk/subieducationtraining/contentguidance/admiss/appeals\\_e.pdf](http://www.wales.gov.uk/subieducationtraining/contentguidance/admiss/appeals_e.pdf)

CYNULLIAD CENEDLAETHOL CYMRU (1999). *Rhaglen Rhoi Plant yn Gyntaf yng Nghymru: Gweddnewid Gwasanaethau Plant*, Ar gael yn: [www.wales.gov.uk/subichildren/content/childrenfirst.htm](http://www.wales.gov.uk/subichildren/content/childrenfirst.htm)

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.

CYNULLIAD CENEDLAETHOL CYMRU (2000). *Plant a Phobl Ifanc: Fframwaith ar gyfer Partneriaeth*. Ar gael yn <http://www.childpolicy.org> [Mawrth 2004]

CYNULLIAD CENEDLAETHOL CYMRU (2000). *Ymestyn Hawliau: Cefnogi Pobl Ifanc yng Nghymru, Adroddiad gan yr Uned Bolisi*, Caerdydd, Cynulliad Cenedlaethol Cymru.

CYNULLIAD CENEDLAETHOL CYMRU (2001). *Listening to People: A consultation on improving Social Services Complaints Procedures*, Caerdydd. Cynulliad Cenedlaethol Cymru.

CYNULLIAD CENEDLAETHOL CYMRU (2001). *Y Wlad sy'n Dysgu: Dogfen Ymbaratoi. Rhaglen Addysg a Dysgu Gydol Oes Gynhwysfawr i 2010 yng Nghymru*. Caerdydd, Cynulliad Cenedlaethol Cymru.

*Data Protection Act 1998*

DAWSON, S (2000). *Whistleblowing: a broad definition and some issues for Australia*, Victoria University of Technology.

HUNT, G; GOL, (1998). *Whistleblowing in the Social Services: Public Accountability & Professional Practice*, Llundain, Arnold.

JONES, ADRIANNE, CBE (1996). *Report of the Examination Team on Child Care Procedures and Practice in North Wales*, Llundain, Llyfrfa Ei Mawrhydi.

LEBACQ, M et al (2002). *Wishes and Welfare A study of the Role of Adults who Advocate*, yn Representing Children, Cyfrol 15 Rhif 1, NYAS.

LLYWODRAETH CYNULLIAD CYMRU (2002). *Y Wlad sy'n Dysgu: Llwybrau Dysgu 14-19*. Caerdydd, Cynulliad Cenedlaethol Cymru.

LLYWODRAETH CYNULLIAD CYMRU (2002). *Ymestyn Hawliau: Cynorthwyo pobl ifanc o 11 i 25 oed yng Nghymru: Cyfarwyddyd a Chanllawiau* Ar gael yn: [www.wales.gov.uk/organicabinet/SubCmteeMeetings/children/papers/cyp\(03-04\)27a-annex.pdf](http://www.wales.gov.uk/organicabinet/SubCmteeMeetings/children/papers/cyp(03-04)27a-annex.pdf)

LLYWODRAETH CYNULLIAD CYMRU (2003). *Cynnwys disgyblion yn y penderfyniadau sy'n effeithio arnynt a Sefydlu Cyngorau Ysgolion mewn Ysgolion Cynradd, Uwchradd ac Arbennig*. Ar gael yn: [www.wales.gov.uk/subieducationtraining/content/Consultation/schools-councils-proforma-e.rtf](http://www.wales.gov.uk/subieducationtraining/content/Consultation/schools-councils-proforma-e.rtf) [ Mawrth, 2004]

LLYWODRAETH CYNULLIAD CYMRU (2003). *Cytundebau Partneriaeth Ysgolion ac AALLiau. Dogfen Ymgynghori*. Caerdydd: Cynulliad Cenedlaethol Cymru.

LLYWODRAETH CYNULLIAD CYMRU (2003). *Safonau Cenedlaethol ar gyfer Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Plant*. Ar gael yn: <http://www.wales.gov.uk/subichildren/content/advocacy-doc-e.pdf>

LLYWODRAETH CYNULLIAD CYMRU (2003). *Safonau Cenedlaethol ar gyfer Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Plant*.

LLYWODRAETH CYNULLIAD CYMRU (2004). *Gwahardd o Ysgolion ac Uned Cyfeirio Disgyblion: Cylchlythyr Rhif, 1/2004*, Ionawr 2004.

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). *Policy Into Practice: A Review of the Activities of Public Concern at Work at the Millennium*, Llundain Russell Press.



PUBLIC CONCERN AT WORK (1999). *Delivering Good Management. Whistleblowing Policy Pack* Llundain, Russell Press.

*Public Interest Disclosure Act 1998*

PWYLLGOR IECHYD A GWASANAETHAU CYMDEITHASOL, CYNULLIAD CENEDLAETHOL CYMRU (2000) HSS-12-00 Response to Lost in Care - Adroddiad Waterhouse Caerdydd: Cynulliad Cenedlaethol Cymru, (Mehefin 2000).

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.

WHITBOURNE ET AL (2000). *What is an LEA for? An analysis of the functions and roles of the local education authority*, 2il argraffiad (2004) NFER.

WILLIAMSON, H a 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.

Y COMISIWN ARCHWILIO (1999). *Held in Trust: the LEA of the Future. National Report*. Llundain: Y Comisiwn Archwilio.

Y COMISIWN ARCHWILIO (2002). *Special Educational Needs: a Mainstream Issue*, Llundain: Y Comisiwn Archwilio. Ar gael yn: <http://www.wales.gov.uk/subichildren/content/advocacy-doc-e.pdf>

Y SWYDDFA GYMREIG (1999). *Derbyniadau i Ysgolion, Cod Ymarfer y Swyddfa Gymreig*, Ar gael yn: [www.wales.gov.uk/subieducationtraining/content/guidance/admiss/admsns\\_e.pdf](http://www.wales.gov.uk/subieducationtraining/content/guidance/admiss/admsns_e.pdf)



Y SWYDDFA GYMREIG. ADRAN ADDYSG (1999). *Cod ymarfer ar y Berthynas rhwng Ysgolion ac AALLau*, Swyddfa Gymreig Caerdydd, Adran Addysg.

YR ADRAN ADDYSG A CHYFLOGAETH (2000). *The Role of the Local Education Authority in School Education*, Llundain: Yr Adran Addysg a Chyflogaeth.

YR ADRAN ADDYSG A SGILIAU (2002). *Working Together: Giving Young People a Say (The Participation Guidance)*.

YR ADRAN IECHYD (1995). *Child Protection: Messages from Research*, Llundain, Y Llyfrfa.

YR ARGLWYDD WILLIAMS O FOSTYN (CADEIRYDD) (1996). *Childhood Matters. Report of the National Commission of Inquiry into the Prevention of Child Abuse*, NSPCC.