

Adroddiad Cwynion Blynyddol y Cyngor

2024-25

carmarthenshire.gov.wales

1. Rhagair

Mae'n bleser gennym gyflwyno'r Adroddiad Blynyddol ar y cwynion a'r ganmoliaeth a dderbyniwyd gan Gyngor Sir Caerfyrddin yn ystod 2024-25.

Mae ein Tîm Cwynion Corfforaethol yn gweithio yn unol â Pholisi Cwynion Corfforaethol y Cyngor ac wedi parhau i rannu data rheolaidd ag Awdurdod Safonau Cwynion yr Ombwdsmon i fonitro tueddiadau a phatrymau wrth ddarparu gwasanaethau cyhoeddus. Mae ein proses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol yn dilyn *Rheoliadau Gweithdrefn Gŵynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014*, *Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014* (y rheoliadau) a '*Canllawiau ar ddelio â chwynion a sylwadau mewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol*' gan Lywodraeth Cymru. Adran Cymunedau'r Cyngor sy'n delio â chwynion am y gwasanaethau cymdeithasol i oedolion a'r gwasanaethau cymdeithasol i Blant a Theuluoedd. Mae'r adborth rydyn ni'n ei gael gan ein preswylwyr yn hanfodol er mwyn gwella ein gwasanaethau ac rydym ni'n gwneud pob ymdrech i ddysgu o'r holl gŵynion, canmoliaeth a sylwadau a gawn fel Cyngor.

Mae sefydliadau'r sector cyhoeddus wedi bod yn dygymod â chyfyngiadau ariannol ers nifer o flynyddoedd, ac mae'n debygol y bydd hyn yn parhau. I'r Cyngor, mae hyn yn golygu dod o hyd i ffyrdd creadigol o ddarparu gwasanaethau gyda llai o adnoddau, hyd yn oed wrth i anghenion y gymuned dyfu. Rydyn ni wedi ymrwymo i weithio gyda'n gilydd a gwneud ein gorau glas i gefnogi pawb er gwaethaf y cyfyngiadau hyn. Hoffem gloi drwy ddiolch i'n staff sy'n cefnogi'r broses gwyno ar draws y Cyngor, ac am y gwasanaeth y maent yn ei ddarparu bob dydd i breswylwyr Sir Gaerfyrddin.

Y Cyngorydd Philip Hughes
Aelod Cabinet dros Drefniadaeth a'r
Gweithlu

Y Cyngorydd Jane Tremlett
Aelod Cabinet dros Iechyd a
Gwasanaethau Cymdeithasol

2. Egwyddorion

Mae Polisi Cwynion Corfforaethol Cyngor Sir Caerfyrddin wedi cael ei ddatblygu a'i gyhoeddi yn unol â "Pholisi Pryderon a Chwynion ar gyfer Darparwyr Gwasanaethau Cyhoeddus yng Nghymru" yr Awdurdod Safonau Cwynion - Cymru.

Mae Rheoliadau Gweithdrefn Gŵynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 yn pennu'r weithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion am faterion Gwasanaethau Cymdeithasol yng Nghymru.

Mae'r adroddiad blynyddol hwn yn cynnwys gwybodaeth am gŵynion a ddaeth i law o dan y ddwy weithdrefn hyn.

Wrth ddelio â phob cwyn, byddwn yn ceisio cadw at yr egwyddorion canlynol:

- Sicrhau bod cynifer o gŵynion â phosibl yn cael eu datrys yng **Ngham 1**, fel datrysiad lleol.
- Sicrhau bod ymchwiliadau'n dilyn egwyddor **'Ymchwilio Unwaith, Ymchwilio'n Drwyadl'**.

Diffiniad o gŵyn

Diffiniad o gŵyn yw mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder:

- Am weithredu neu ddiffyg gweithredu ar ran darparwr gwasanaeth cyhoeddus neu; neu
- Am safon y gwasanaeth a ddarperir
- Y mae angen ymateb iddo
- Boed hynny am y darparwr gwasanaeth cyhoeddus ei hun, rhywun sy'n gweithredu ar ei ran, neu bartneriaeth darparwr gwasanaeth cyhoeddus

3. Cwynion Corfforaethol

3.1. Gosod y cyd-destun

Ein hadnoddau

Mae'r Tîm Cwynion Corfforaethol yn rhan o'r Tîm Polisi, Perfformiad a Phartneriaeth ehangach o fewn yr Is-adran Pobl, Digidol a Pholisi, Adran y Prif Weithredwr. Mae'r tîm yn cynnwys dau swyddog llawn amser, gyda chefnogaeth y Rheolwr Partneriaethau a Chwynion a'r Rheolwr Polisi a Chynnwys.

Mae'r Tîm Cwynion Corfforaethol yn gweithio'n agos gyda'r swyddogion sy'n rheoli cwynion am wasanaethau cymdeithasol i oedolion. Mae'r Rheolwr Cwynion a Datrys a'r Cydgysylltydd Cwynion a Gwella Gwasanaethau ill dau yn gweithio'n llawn amser. Maen nhw'n rhan o'r tîm Dadansoddi Perfformiad a Systemau ehangach yn yr Adran Cymunedau. Ers 1 Ebrill 2025, mae'r tîm hefyd wedi rheoli cwynion statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant a Theuluoedd.

Niferoedd y cwynion

Yn ystod y blynyddoedd diwethaf rydym wedi gweld mwy o gŵynion corfforaethol yn dod i law, ond mae'r nifer wedi sefydlogi ychydig yn ystod 2024-25:

- 1,376 o gŵynion yn 2022-23
- 1,855 o gŵynion yn 2023-24
- 1,564 o gŵynion yn 2024-25

Gan fod y cwynion yn mynd yn fwy cymhleth a'r wybodaeth gan achwynwyr yn mynd yn fanylach, mae angen i'r tîm corfforaethol roi mwy o gefnogaeth a chynngor i swyddogion mewn adrannau hefyd. Oherwydd bod cymaint o gŵynion i'w prosesu sy'n mynd yn fwy cymhleth, nid oes cymaint o adnoddau i ddadansoddi a defnyddio data a gwybodaeth yn ystyrlon.

Rydym am ddatblygu'r maes hwn ymhellach, oherwydd rydym yn credu y gall y wybodaeth a'r data sydd gan y Tîm Cwynion fod o help mawr i adrannau wrth gynllunio gwasanaethau ac wrth roi prosiectau strategol allweddol ar waith.

Gwybodaeth reoli

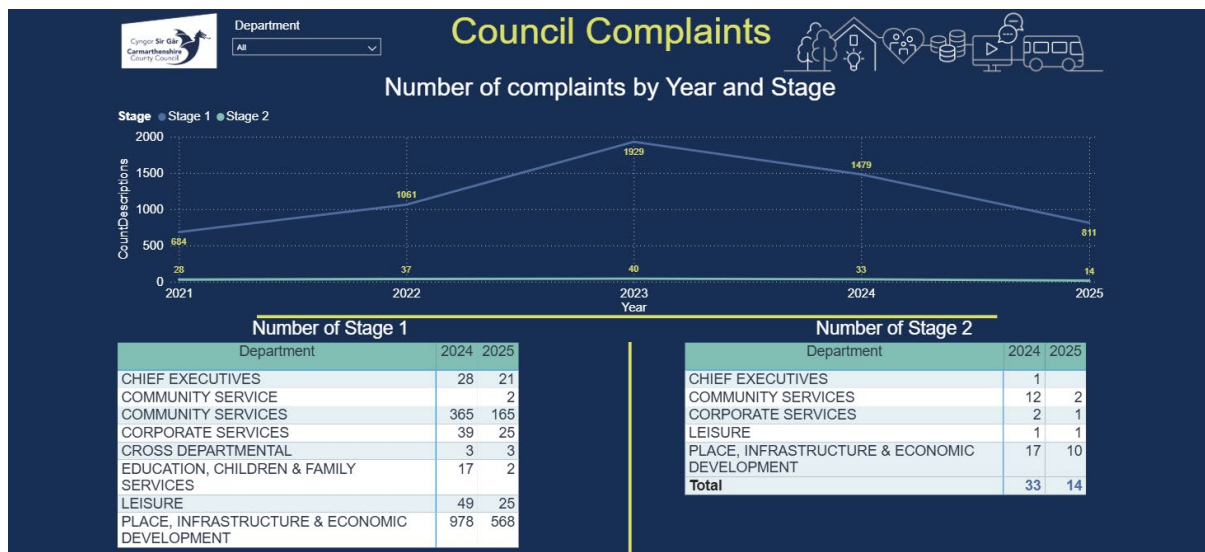
Rydym wedi parhau i baratoi adroddiadau misol y Cyfarwyddwyr a'r Penaethiaid Gwasanaeth, er mwyn i wasanaethau allu defnyddio cwynion wrth gynllunio a darparu gwasanaethau. Mae'r wybodaeth fanwl hon hefyd yn ein helpu i adnabod unrhyw broblemau neu batrymau a sicrhau ein bod yn cyfathrebu â'n preswylwyr ac yn ymateb iddynt yn brydlon. Caiff y wybodaeth am berfformiad cwynion ei chyflwyno i'r Tîm Rheoli Corfforaethol bob chwarter ynghyd â gwybodaeth arall am berfformiad gwasanaethau. Mae hyn er mwyn i'r Prif Weithredwr a'r Cyfarwyddwyr allu mynd i'r afael ag unrhyw anawsterau gyda chydymffurfiaeth ac unrhyw faterion sy'n gysylltiedig â gwasanaethau penodol. Gall unrhyw broblemau wedyn gael eu codi a'u datrys ar lefel

gorfforaethol. Bob chwarter rydym yn adrodd ar nifer y cwynion a gwblhawyd o fewn y dyddiad cau statudol, a chaiff hyn ei adrodd i'r Pwyllgor Craffu drwy'r adroddiadau monitro perfformiad.

Dangosfwrdd Data

Offeryn dadansoddeg busnes yw Power BI sy'n caniatáu i ddefnyddwyr greu dangosfyrddau ac adroddiadau rhyngweithiol o wahanol ffynonellau data. Gellir ei ddefnyddio i reoli cwynion trwy ddarparu gwybodaeth am nifer y cwynion, eu natur a'u canlyniadau, yn ogystal â nodi tueddiadau, patrymau a meysydd i'w gwella. Gall Power BI hefyd helpu i fonitro perfformiad y broses gwyno ac olrhain y modd y caiff camau gweithredu ac argymhellion eu gweithredu.

Yn ystod 2024-25, mae'r is-adran TG a'r Tîm Trawsnewid wedi cynorthwyo'r Tîm Cwynion Corfforaethol i adeiladu dangosfwrdd Power BI corfforaethol, yn seiliedig ar y data sydd ar gael trwy'r system Info@Work a ddefnyddir i reoli cwynion corfforaethol. Yn ystod 2025-26 rydym yn bwriadu lansio'r plattform, ar ôl rhoi cymorth i swyddogion a fydd yn defnyddio'r system yn rheolaidd a sicrhau bod ganddynt ganiatâd mynediad cywir. Ymhellach, byddwn yn adolygu dangosfyrddau ar lefel adrannol ac yn cytuno ar ffordd ymlaen i sicrhau cysondeb data a gwybodaeth ac i leihau dyblygu.



Cynyddu ymwybyddiaeth

Mae'r berthynas waith rhwng y tîm cwynion corfforaethol ac adrannau gwasanaeth yn allweddol. Nod y tîm corfforaethol yw cynnig cyngor ymarferol, arweiniad a chefnogaeth i sicrhau bod cwynion yn cael eu hystyried yn briodol. Mae adborth gan breswylwyr yn hollbwysig i wella ein gwasanaethau. Rydym wedi parhau i adeiladu ar y berthynas waith dda sydd gennym â chydweithwyr, yn enwedig yn yr Adran Lle a Seilwaith a'r Is-adran Tai. Dyma'r timau sy'n cael y nifer uchaf o gwynion oherwydd eu bod yn gwasanaethu'r cyhoedd yn uniongyrchol.

Datblygu canllawiau ar gyfer Swyddogion Ymchwilio

Yn ystod 2024-25 mae'r Tîm Cwynion Corfforaethol wedi paratoi nodyn canllaw manwl ar gyfer swyddogion sy'n ymchwilio i gŵynion Cam 2. Ein nod yw rheoli'r holl gŵynion Cam 2 yn well a sicrhau ein bod yn gwneud hynny mewn modd cyson.

Mae sesiynau hyfforddi cychwynnol wedi'u darparu i'r Adran Lle, Seilwaith a Datblygu Economaidd cyn cael eu cyflwyno i adrannau eraill. Rydym yn ceisio adborth pellach ar y nodyn canllaw, er mwyn datblygu'r wybodaeth ymhellach.

Bydd sefydlu rôl Swyddog Rheoli Cwynion o fewn y Tîm Corfforaethol yn caniatáu i'r tîm reoli'r broses hon a sicrhau bod yr argymhellion / y pethau a ddysgwyd o'r ymchwiliadau hynny yn cael eu monitro a'u symud ymlaen.

Cwynion yn ymwneud â'r Gymraeg

Mae'r Tîm Cwynion Corfforaethol hefyd yn rheoli unrhyw gŵynion a ddaw i law ynghylch diffyg cydymffurfiaeth â Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 neu gan Gomisiynydd y Gymraeg a'i swyddfa.

Yn ystod 2024-25, cafwyd pedair cwyn mewn perthynas â diffyg gwasanaethau cyfrwng Cymraeg.

Aeth tair cwyn yn uniongyrchol i Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg, ac yn dilyn ymholiadau pellach i'r achosion penderfynwyd peidio ag ymchwilio mewn dau achos a therfynu'r ymchwiliad yn yr achos arall.

3.2. Perfformiad Cwynion Corfforaethol

Mae ein Polisi Cwynion yn darparu fframwaith er mwyn i ni reoli'r cwynion, y ganmoliaeth a'r sylwadau a dderbynnir gan y Cyngor. Ar Gam 1, rydym yn ceisio delio â phob cwyn mor gyflym â phosibl ac o fewn 10 niwrnod gwaith.

Os nad yw'n bosibl datrys cwyn ar y cam hwn, gellir dechrau ymchwiliad ffurfiol Cam 2. Byddwn yn ceisio datrys / ymateb i bryderon o fewn 20 diwrnod gwaith. Fodd bynnag, os yw'r gŵyn yn fwy cymhleth, bydd y swyddog ymchwilio yn rhoi gwybod i'r achwynydd ac yn egluro pa mor hir y mae'n debygol o gymryd.

Yn y tablau isod, mae data perfformiad 2023-24 wedi'i gynnwys er mwyn cymharu yn unig. Ar ddiwedd 2024-25, roedd 102 o gŵynion yn dal i fod ar agor ar y system. Mae'r adrannau a nodir isod yn adlewyrchu strwythur y Cyngor fel yr oedd ar 1 Ebrill 2024. Sylwer bod newidiadau strwythuro wedi bod yn ystod y flwyddyn ariannol sydd wedi'u diweddarau ar y system gŵynion ar 1 Ebrill 2025.

Cwynion fesul Adran								
Cwynion yn ymwneud â'r adrannau canlynol:	Cam 1				Cam 2			
	Nifer y cwynion		Nifer cadarnhawyd		Nifer y cwynion		Rhif cadarnhawyd	
	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24
Y Prif Weithredwr	28	37	16	16	0	1	0	0
Gwasanaethau Corfforaethol	45	31	21	7	1	2	0	0
Addysg a Gwasanaethau Plant *	8	13	1	3	0	2	0	2
Lle a Seilwaith	1039	1301	757	1000	21	13	4	1
Cymunedau *	408	428	197	188	11	22	4	8
Trawsadrannol	2	4	0	2	1	1	1	0
Cyfanswm:	1530	1814	992	1216	34	41	9	11

* Nid yw'r tabl hwn yn cynnwys data am gŵynion y Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion a Phlant sy'n cael sylw o dan y Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol. Caiff y rhain eu cwmpasu yn adran 4 o'r adroddiad hwn.

Yr Adran Lle a Seilwaith sy'n cael y nifer uchaf o gŵynion, ac yna'r Adran Cymunedau. Gwasanaethau penodol fel gwasanaethau gwastraff, ac atgyweiriadau tai, sy'n cael y mwyaf o gyswllt â phreswylwyr, a gafodd y nifer uchaf o gŵynion.

Mae'r prif themâu sy'n codi o'r cwynion hynny ynghylch y gwasanaethau gwastraff yn cynnwys gwastraff heb ei gasglu, y gwasanaeth gwastraff gardd a'r gwasanaeth gwastraff hylendid. Bu gostyngiad yn nifer y cwynion yn y meysydd gwasanaethau hyn yn ystod y flwyddyn, a bellach caiff cyfarfodydd rheolaidd eu cynnal rhwng swyddogion o'r Tîm Cwynion, y tîm gwastraff a'r ganolfan cyswllt cwsmeriaid. Mae hyn er mwyn rhoi

sylw i'r prif themâu a sicrhau bod addasiadau yn cael eu gwneud wrth ddysgu o gŵynion a sicrhau bod materion yn cael eu cyfathrebu'n glir.

Yn ogystal, bu gostyngiad yn nifer y cwynion trwy ein gwasanaeth atgyweirio tai oherwydd bod gan y tîm bellach adnoddau pwrpasol i weithio trwy'r materion sy'n rhoi pwysau ar y gwasanaeth ac i ymateb i ymholiadau gan breswylwyr.

Amseroedd Ymateb i Gŵynion Corfforaethol fesul Adran

Cwynion yn ymwneud â'r adrannau canlynol:	Cam 1				Cam 2			
	Nifer y cwynion		Nifer y cwynion yr ymatebwyd iddynt o fewn yr amserlen		Nifer y cwynion		Nifer y cwynion yr ymatebwyd iddynt o fewn yr amserlen	
	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24
Y Prif Weithredwr	28	37	19 (68%)	29 (78%)	0	1	0	0 (0%)
Gwasanaethau Corfforaethol	45	31	39 (87%)	26 (84%)	1	2	0 (0%)	1 (50%)
Addysg a Gwasanaethau Plant *	8	13	5 (63%)	8 (62%)	0	2	0	0 (0%)
Lle a Seilwaith	1039	1301	686 (66%)	831 (64%)	21	13	0 (0%)	1 (8%)
Cymunedau *	408	428	217 (53%)	248 (58%)	11	22	3 (27%)	2 (9%)
Trawsadrannol	2	4	0 (0%)	1 (25%)	1	1	0 (0%)	0 (0%)
Cyfanswm:	1530	1814	966 (63%)	1143 (63%)	34	41	3 (9%)	4 (10%)

* Nid yw'r tabl hwn yn cynnwys data am gŵynion y Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion a Phlant sy'n cael sylw o dan y Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol. Caiff y rhain eu cwmpasu yn adran 4 o'r adroddiad hwn.

Ceir dadansoddiad pellach o gŵynion yn ôl adran ac is-adran yn y tablau canlynol.

Y Prif Weithredwr

Cwynion yn ymwneud â'r is-adrannau canlynol:	Cam 1				Cam 2			
	Nifer y cwynion		Nifer cadarnhawyd		Nifer y cwynion		Nifer cadarnhawyd	
	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24
Gweinyddol a Chyfreithiol	1	4	0	3	0	1	0	0
Gwasanaethau Etholiadol a Chofrestru	1	3	0	0	0	0	0	0
TGCh a Pholisi Corfforaethol	6	2	5	0	0	0	0	0
Marchnata a'r Cyfryngau	16	18	9	11	0	0	0	0
Rheoli Pobl	0	0	0	0	0	0	0	0
Adfywio	3	8	1	2	0	0	0	0
Trawsadrannol	1	2	1	0	0	0	0	0
Cyfanswm:	28	37	16	16	0	1	0	0

Gwasanaethau Corfforaethol

Cwynion yn ymwneud â'r is-adrannau canlynol:	Cam 1				Cam 2			
	Nifer y cwynion		Nifer cadarnhawyd		Nifer y cwynion		Nifer cadarnhawyd	
	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24
Gwasanaethau Ariannol	1	1	1	0	0	0	0	0
Refeniw a Chydymffurfiaeth Ariannol	43	30	20	7	1	2	0	0
Trawsadrannol	1	0	0	0	0	0	0	0
Cyfanswm:	45	31	21	7	1	2	0	0

Addysg a Gwasanaethau Plant *

Cwynion yn ymwneud â'r is-adrannau canlynol:	Cam 1				Cam 2			
	Nifer y cwynion		Nifer cadarnhawyd		Nifer y cwynion		Nifer cadarnhawyd	
	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24
Mynediad i Addysg	1	1	0	0	0	0	0	0
Gwasanaethau Addysg a Chynhwysiant	5	2	0	0	0	1	0	1
Gwasanaethau Plant a Theuluoedd**	0	6	0	2	0	0	0	0
Strategaeth a Chymorth i Ddysgwyr**	0	4	0	1	0	0	0	0
Trawsadrannol	2	0	1	0	0	1	0	1
Cyfanswm:	8	13	1	3	0	2	0	2

* Nid yw'r tabl hwn yn cynnwys data am gŵynion y Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant sy'n cael sylw o dan y Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol ac y cyfeirir ato yn Adran 4 o'r adroddiad hwn.

** Mae'r Gwasanaethau Plant a Theuluoedd a Strategaeth a Chymorth i Ddysgwyr yn adrannau wedi'u haildrefnu o 2023-24.

Cymunedau *

Cwynion yn ymwneud â'r is-adrannau canlynol:	Cam 1				Cam 2			
	Nifer y cwynion		Nifer cadarnhawyd		Nifer y cwynion		Nifer cadarnhawyd	
	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24
Tai a Diogelu'r Cyhoedd	125	115	53	36	4	17	0	5
Hamdden	48	56	21	31	0	0	0	0
Eiddo Tai a Phrosiectau Strategol	231	253	121	121	5	4	2	2
Trawsadrannol	4	4	2	0	2	1	2	1
Cyfanswm:	408	428	197	188	11	22	4	8

* Nid yw'r tabl hwn yn cynnwys data am gŵynion y Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion sy'n cael sylw o dan y Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol ac y cyfeirir ato yn Adran 4 o'r adroddiad hwn.

Lle a Seilwaith								
Cwynion yn ymwneud â'r is-adrannau canlynol:	Cam 1				Cam 2			
	Nifer y cwynion		Nifer cadarnhawyd		Nifer y cwynion		Nifer cadarnhawyd	
	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24
Cymorth Busnes	4	3	3	1	0	1	0	0
Lle a Chynaliadwyedd	39	31	8	6	10	8	2	1
Trafnidiaeth a Phrifyrdd	133	142	47	44	6	3	1	0
Gwasanaethau Amgylcheddol a Gwastraff	855	1121	694	947	5	0	4	0
Cynnal a Chadw Eiddo*	3	2	3	1	0	0	0	0
Trawsadrannol**	5	2	2	1	0	1	0	0
Cyfanswm:	1039	1301	757	1000	21	13	7	1

* Yn dilyn aildrefnu, mae cwynion ynghylch Cynnal a Chadw Eiddo bellach yn cael eu cofnodi ar wahân.

** Mae categori cwynion trawsadrannol wedi'i ychwanegu i gynorthwyo gyda'r trefniadau adrodd.

Trawsadrannol								
	Cam 1				Cam 2			
	Nifer y cwynion		Nifer cadarnhawyd		Nifer y cwynion		Nifer cadarnhawyd	
	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24
Trawsadrannol	2	4	0	2	1	1	1	0

Amserlenni adrodd

Er ein bod yn ceisio sicrhau ein bod yn ymateb i gŵynion o fewn y dyddiadau cau statudol a nodir yn ein polisi, mae sawl ffactor yn cyfrannu at y ffaith nad yw ein perfformiad mor dda ag yr hoffem yn hyn o beth. Mae nifer y cwynion, cymhlethdod achosion a gallu staff i ymgymryd ag ymchwiliadau ac i gyfrannu atynt ar draws y Cyngor yn ei gwneud hi'n anodd bodloni'r dyddiadau cau a nodir yn ein polisi. O ganlyniad, mae ein perfformiad wrth ymateb i gŵynion o fewn yr amserlenni statudol yn syrthio'n brin o'n disgwyliadau, yn enwedig yn achos cwynion Cam 2.

Bydd y Swyddog Rheoli Cwynion newydd (sydd i'w benodi yn gynnar yn 2025-26) yn darparu cymorth ychwanegol wrth reoli ymatebion, gan ganolbwyntio i ddechrau ar gŵynion Cam 2.

Mae dadansoddiad pellach o'r amserlenni ymateb ar gyfer ymchwiliadau Cam 2 i'w weld isod.

Amserlenni ymateb Cam 2		
Amserlenni ymatebion:	Cam 2	
	Nifer y cwynion	
	2024-25	2023-24
Ar amser – O fewn 20 diwrnod	3	4
O fewn 2 fis	15	16
O fewn 3 mis	7	8
O fewn 4 mis	5	5
O fewn 5 mis	0	3
O fewn 6 mis	0	1
Caewyd ar ôl 6 mis ond o fewn 7 mis	0	2
Caewyd ar ôl 7 mis ond o fewn 9 mis	1	2
Caewyd ar ôl 9 mis ond o fewn 10 mis	1	0
Caewyd ar ôl 12 mis	2	0
CYFANSWM	34	41

3.3. Ombwdsmon Cymru

Ar ôl ffurfio'r Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) o dan Ddeddf Ombwdsmon (Cymru) 2019, mae'n ofynnol i bob awdurdod cyhoeddus ledled Cymru adrodd am eu cwynion i swyddfa'r Ombwdsmon bob chwarter. Mae'r wybodaeth hon ar gael ar dudalen we Awdurdod Safonau Cwynion yr Ombwdsmon.

Gall achwynwyr hefyd gysylltu â swyddfa'r Ombwdsmon yn uniongyrchol ac mae'r wybodaeth a ddarperir gan y swyddfa i'w gweld isod:

- Nifer y cwynion a ddaeth i law'r Ombwdsmon oedd 86.
- Nifer y cwynion sy'n cael eu cyfeirio at yr Ombwdsmon fesul 1,000 o drigolion yn Sir Gaerfyrddin yw 0.45% (cyfartaledd Awdurdodau Lleol Cymru yw 0.41%).

Mae'r tabl canlynol yn dangos canlyniadau'r cwynion y bu i'r Ombwdsmon eu cau ar gyfer yr Awdurdod Lleol yn 2024-25. Mae'r tabl hwn yn dangos y nifer, a'r gyfran y mae pob canlyniad yn ei chynrychioli i'r Awdurdod Lleol.

Canlyniad	Nifer	% cyfran
Allan i awdurdodaeth (Nid yw'r gŵyn o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon)	14	16.3
Cynamserol (Gofynnir i achwynwyr gysylltu â'r sefydliad yn uniongyrchol gan ei bod yn ymddangos nad yw'r sefydliad wedi cael cyfle rhesymol i ystyried y gŵyn)	33	38.4
Achos arall wedi'i gau ar ôl ystyriaeth gychwynnol (Efallai y bydd llwybr apêl arall, neu mae proses gyfreithiol wedi dechrau, neu efallai na fydd yr achos yn amserol)	27	31.4

Canlyniad	Nifer	% cyfran
Datrysiaid cynnar / setliad gwirfoddol (nodwyd fel Ymyriadau yn nata'r Ombwdsmon) <i>(Os nad yw'r corff wedi cael cyfle i ystyried ac ymateb, mae'n annhebygol y bydd yr Ombwdsmon yn rhoi ystyriaeth i gŵyn)</i>	11	12.7
Wedi dod i ben	0	0.0
Adroddiadau eraill – heb eu cadarnhau	1	1.2
Adroddiadau eraill – wedi'u cadarnhau	0	0.0
Cyfanswm yr achosion sydd wedi'u cau*	86	100%

* Mae'r cyfanswm yn amrywio oherwydd bod rhai cwynion yn mynd o un flwyddyn ariannol i'r llall – cafodd 9 cwyn eu cario drosodd i 2024-25.

3.4. Ailgyfeiriadau Corfforaethol

Mae'r Tîm Cwynion Corfforaethol hefyd yn delio â nifer fawr o ailgyfeiriadau, lle mae ceisiadau nad ydynt yn uniongyrchol gysylltiedig â'r broses gŵynion gorfforaethol yn cyrraedd y tîm. Gall aelod o'r cyhoedd ystyried mater penodol yn gŵyn, lle, mewn gwirionedd, cais ydyw am wasanaeth neu am ragor o wybodaeth.

Mae ailgyfeiriadau hefyd yn cynnwys pryderon na ellir mynd i'r afael â nhw drwy'r broses gwyno am reswm penodol, er enghraifft, rhywbeth sy'n ymwneud â phenderfyniad Polisi neu os oes dull mwy priodol o wneud iawn. Mae'r tîm yn ailgyfeirio'r ceisiadau hyn i'r gwasanaethau perthnasol.

Ailgyfeiriadau fesul Adran		
Cafodd ceisiadau eu hailgyfeirio yn ymwneud â'r adrannau canlynol:		
	2024-25	2023-24
Y Prif Weithredwr	32	40
Gwasanaethau Corfforaethol	81	65
Addysg a Gwasanaethau Plant	13	39
Lle a Seilwaith	627	624
Cymunedau	571	421
Trawsadrannol	55	82
Y tu allan i'r Awdurdod	53	67
Cyfanswm:	1432	1338

3.5. Canmoliaethau Corfforaethol

Rydym yn cael llawer o sylwadau cadarnhaol am ein staff a'r gwasanaethau a ddarparwn, ac mae canmoliaeth yn rhan bwysig o'n dysgu fel sefydliad. Felly, rydym yn cadw cofnod o'r ganmoliaeth rydym yn ei chael fel y gellir lledaenu arferion a dysgu da ar draws y Cyngor. Cofnodwyd cyfanswm o 466 o ganmoliaethau yn ystod 2024-25.

Mae'r adroddiadau misol a ddarperir i Gyfarwyddwyr hefyd yn cynnwys y data ar ganmoliaethau.

Canmoliaethau fesul Adran	
Y Prif Weithredwr	142
Gwasanaethau Corfforaethol	1
Addysg a Gwasanaethau Plant *	21
Lle a Seilwaith	136
Cymunedau *	160
Trawsadrannol	6
Cyfanswm:	466

* Nid yw'r tabl hwn yn cynnwys data am ganmoliaethau'r Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion, Plant a Theuluoedd sy'n cael sylw o dan y Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol. Caiff y rhain eu cwmpasu yn Adran 4 o'r adroddiad hwn.

Mae rhai enghreifftiau wedi'u nodi isod:

Hwb: "Diolch am fy helpu gyda phroblem oedd gyda fi gyda Threth Gyngor un o fy eiddo rhent. Mae hyn nawr wedi'i sorto mas - diolch. Fi mor ddiolchgar!"

Sbwriel: "A allech chi roi fy nghanmoliaeth orau posibl i'r criw sbwriel. O'n i ddim yn disgwyl iddyn nhw fod 'ma ar ôl Gŵyl y Banc gan fod fy nghanasgliadau fel arfer yn digwydd ar ddydd Llun. Clywodd fy nghŵn nhw, ac es i weld beth oedd yn digwydd. Ddallies i nhw mewn pryd a gofyn iddyn nhw a fydden nhw mor garedig ag aros tra o'n i'n dod â'm bagiau mas. Nid yn unig wnaethon nhw aros, daethon nhw i lawr yr ale ochr a mynd â'r bagiau dros of fi, a'r bin bwyd gwyrdd hefyd, a dod nôl â hwnnw ac wedyn pwyntio mas bocs dosbarthu o'n i wedi anghofio amdano. Alla i ddim canmol y dynion hyn ddigon. Mae nhw'n rhoi shwd enw da i chi. Yn y byd 'ma sy'n llawn diflastod, mae mor neis gweld shwd garedigrwydd, felly o'n i moyn ysgrifennu i roi gwybod i chi mor hyfryd oedd hi i weld bod cwrteisi a boneddigrwydd heb farw mas. Diolch, diolch, diolch."

Tai: "Fi moyn diolch i chi eto am eich holl help. Chi'n mynd yr ail filltir drosto fi a'm teulu pryd bynnag y bydda i'n galw chi. Chi wedi helpu gyda materion atgyweirio, materion rhent, materion ariannol, ceisiadau, popeth a bydden ni ar goll hebdo chi. Alla i ddim diolch digon i chi."

3.6. Meysydd gwella gwasanaethau

I'n cwsmeriaid, mae cyfathrebu ac adborth rheolaidd yn rhan annatod o wasanaethau da. Mae cwsmeriaid yn deall y pwysau mae gwasanaethau sector cyhoeddus yn eu hwynebu. Fodd bynnag, mae'n rhaid iddynt gael eu diweddarau ynghylch problemau mewn perthynas â'r gwasanaethau maent yn eu defnyddio.

I'n staff, mae cwynion yn darparu cyfrif uniongyrchol o farn a phrofiad y cwsmer, ac mae datrys cwynion yn gynnar yn arbed adnoddau ac yn creu gwell cysylltiadau cwsmeriaid.

Rydym wedi parhau i weld cynnydd mewn cwsmeriaid sy'n cwyno am ddiffyg adborth ar faterion penodol sydd naill ai wedi'u codi fel ailgyfeiriadau neu drwy ffurflenni atgyfeirio ar-lein. Rydym wedi gweld cynnydd pellach yn ystod y flwyddyn yn nifer yr ailgyfeiriadau sy'n dod i'r Tîm Cwynion (cyfanswm o 1,432 yn 2024-25 o gymharu â 1,338 yn 2023-24). Felly, er mwyn canolbwyntio ar leihau nifer yr ailgyfeiriadau sy'n dod i mewn i'r tîm cwynion, bydd y tîm yn gweithio gyda Thîm y Ganolfan Gyswllt i helpu i ddiweddarau gwefan y Cyngor i alluogi cwsmeriaid i wasanaethu eu hunain a'i defnyddio fel pwynt cyswllt cyntaf ar gyfer ceisiadau am wasanaeth.

Yn ystod y flwyddyn rydym hefyd wedi gweld cynnydd mewn achosion lle mae staff y Cyngor yn gorfod delio ag ymddygiad heriol neu annerbyniol gan gwsmeriaid. Yn ystod 2025-26, byddwn yn datblygu Polisi Rheoli Cyswllt Cwsmeriaid a fydd yn disodli'r Polisi Gweithredoedd Annerbyniol. Ar hyn o bryd mae'r polisi hwn yn diffinio'r mathau o weithredoedd neu ymddygiadau y gellir eu hystyried yn annerbyniol gan gwsmeriaid sy'n defnyddio'r gwasanaeth cwynion, a sut y bydd y Cyngor yn ymateb iddynt. Ein nod yw cydbwysu hawliau a chyfrifoldebau cwsmeriaid yn ogystal â staff, a sicrhau bod y gwasanaeth cwynion yn hygyrch ac yn deg i bawb.

Bydd y Polisi Rheoli Cyswllt Cwsmeriaid hefyd yn esbonio'r broses adolygu ac apelio ar gyfer cwsmeriaid sy'n dod o dan y polisi. Bydd y polisi yn berthnasol i bob math o gyswllt, gan gynnwys galwadau ffôn, negeseuon e-bost, llythyrau, cyfryngau cymdeithasol, a sgysiau wyneb yn wyneb.

Fel rhan o hyn, byddwn yn paratoi siarter/polisi cyswllt cwsmeriaid a fydd yn diogelu ein gweithwyr a hynny gan sicrhau bod ein cwsmeriaid yn ymwybodol o'r sianeli cyfathrebu cywir a'r amserlenni. Bydd y gwaith hwn yn cysylltu â'n polisiâu lechyd a Diogelwch yn y gwaith.

4. Cwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol

Mae Cyngor Sir Caerfyrddin yn croesawu cwynion, canmoliaeth a sylwadau fel ffordd o wella gwasanaethau. Mae cwynion a sylwadau gan unigolion yn bwysig i ni ac yn rhoi golwg werthfawr ar ansawdd y gwasanaethau yr ydym yn eu darparu a'u comisiynu.

O 1 Ebrill 2024 ymlaen, mae'r Is-adran Systemau, Data a Rheoli Rhaglenni wedi cymryd drosodd y gwaith o reoli cwynion a sylwadau Plant a Theuluoedd yn ogystal â chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion.

Mae'r tîm yn gweithio'n unol â *Rheoliadau Gweithdrefn Gŵynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014*, *Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 a Canllawiau ar ddelio â chwynion a sylwadau mewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol (2014)*. Mae'r tîm hefyd yn ymdrin â rhai cwynion sy'n dod o dan bolisi cwynion corfforaethol y Cyngor lle maent yn ymwneud â gwasanaethau gofal cymdeithasol.

Mae'r adroddiad hwn yn darparu gwybodaeth am berfformiad ar gŵynion a sylwadau am y Gwasanaethau Cymdeithasol (Statudol a Chorfforaethol), a chanmoliaeth ar gyfer y cyfnod 1 Ebrill 2024 – 31 Mawrth 2025.

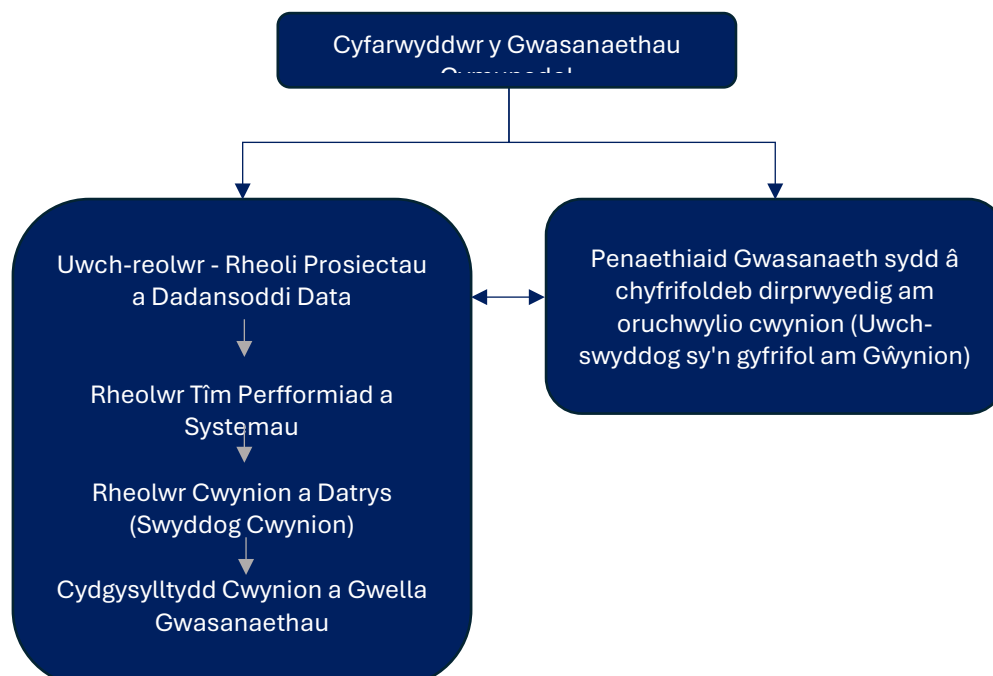
Nifer y cwynion

Yn ystod y blynyddoedd diwethaf, rydym wedi gweld y niferoedd canlynol o gŵynion am y gwasanaethau cymdeithasol yn dod i law.

- 73 o gŵynion yn 2022-23
- 67 o gŵynion yn 2023-24
- 133* o gŵynion yn 2024-25

*nawr yn cynnwys Cwynion y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd

Trefniadau Llywodraethu



Mae'r Canllawiau yn amlinellu rolau unigolion o fewn yr awdurdod lleol pan ddaw'n fater o gŵynion a sylwadau am y gwasanaethau cymdeithasol statudol. Mae gan **Cyfarwyddwr Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol** (sef y Cyfarwyddwr Cymunedau yng Nghyngor Sir Caerfyrddin) oruchwyliaeth ffurfiol dros y broses gŵynion a sylwadau ac mae'n gyfrifol am adrodd ar gŵynion a sylwadau yn eu Hadroddiad Blynyddol. Yn Sir Gaerfyrddin, mae Cyfarwyddwr Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi dirprwyo rolau'r **Uwch-swyddog** ar y cyd i'r Pennaeth Gofal Cymdeithasol i Oedolion a'r Pennaeth Plant a Theuluoedd sy'n gyfrifol am sicrhau cydymffurfiaeth â'r weithdrefn.

Mae'r Rheolwr Cwynion a Datrys yn cyflawni rôl y **Swyddog Cwynion** ac mae'n gyfrifol am reoli'r gweithdrefnau ar gyfer trin ac ystyried cwynion a sylwadau am y gwasanaethau cymdeithasol. Gan fod angen i'r rôl hon fod yn annibynnol ar reolwyr llinell proffesiynol a darparwyr gwasanaethau uniongyrchol, mae'r rôl hon yn dod o fewn yr Is-adran Systemau, Data a Rheoli Rhaglenni. Caiff y Rheolwr Cwynion a Datrys ei gefnogi gan y Cydgysylltydd Cwynion a Gwella Gwasanaethau sy'n darparu cymorth gweinyddol priodol yn unol â'r Canllawiau.

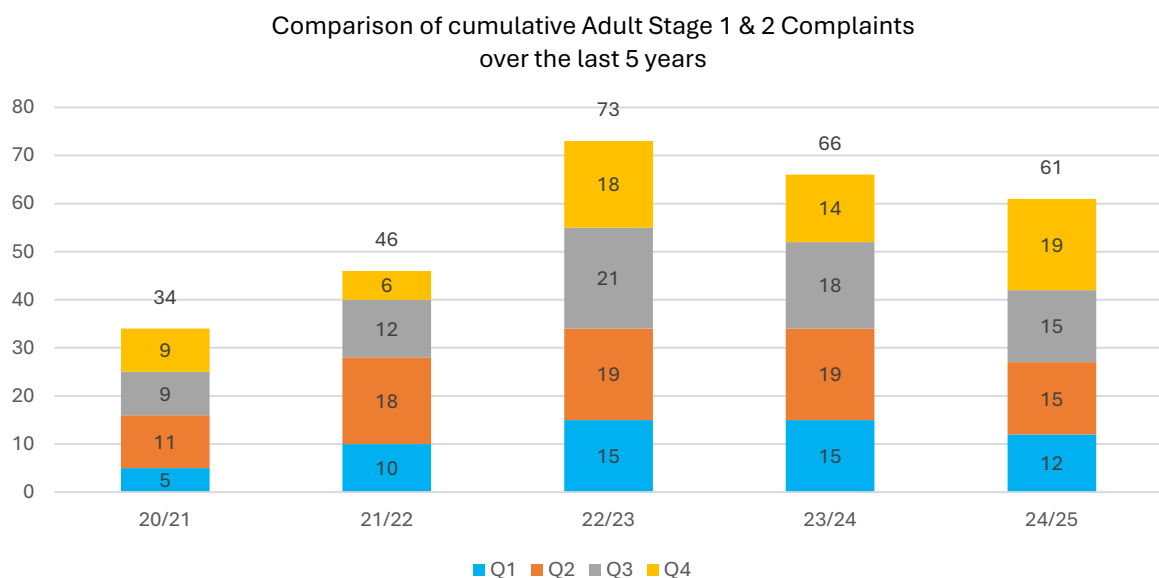
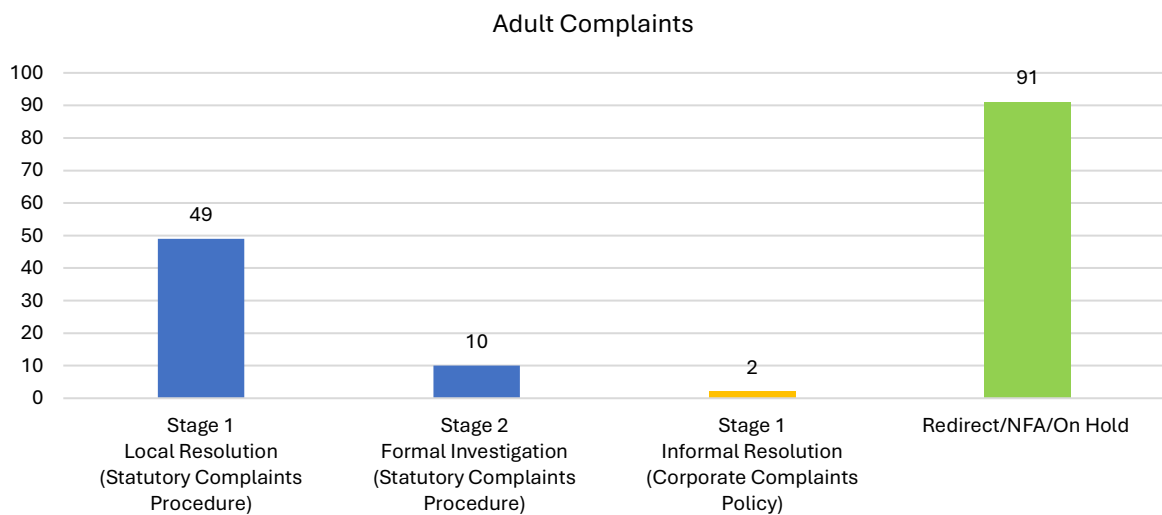
Mae'r Grŵp Archwilio Cwynion yn parhau i gyfarfod bob chwarter; caiff gwybodaeth am gŵynion a sylwadau ei chynnwys yn adroddiad blynyddol y Cyfarwyddwr a'r adroddiad blynyddol cyfunol Cwynion Corfforaethol a Gwasanaethau Cymdeithasol.

4.1. Perfformiad Cwynion y Gwasanaethau Oedolion 2024-25

Cafwyd a chofnodwyd cyfanswm o 61 o gwynion mewn perthynas â'r Gwasanaethau Oedolion rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025.

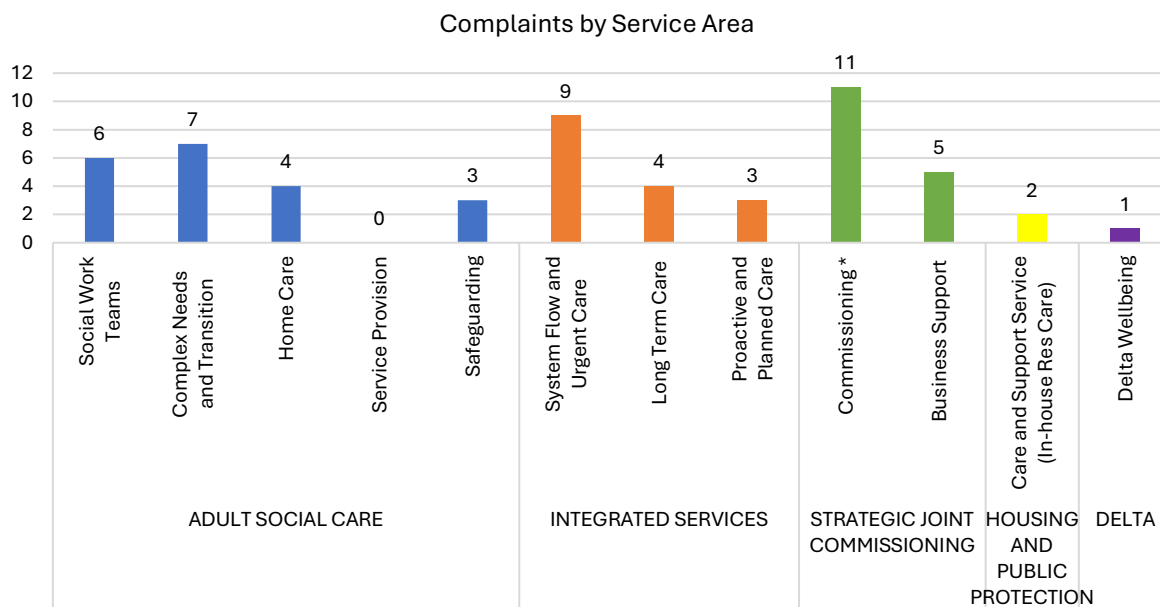
Crynodeb

- Ymchwiliwyd i 49 o gwynion ar Gam 1 (Datrysiaid Lleol) o'r Weithdrefn Gwynion Statudol.
- Cofnodwyd 10 o dan Gam 2 (Ymchwiliad Ffurfiol) o'r Weithdrefn Gwynion Statudol.
- Aethpwyd i'r afael â 2 ar Gam 1 (Datrysiaid Anffurfiol) o'r Polisi Cwynion Corfforaethol.
- Deliwyd â 91 o gysylltiadau pellach a'u cofnodi fel Ailgyfeiriadau, Dim Gweithredu Pellach, Aros am gamau diogelu/cyfreithiol neu Arall.



Cwynion Cam 1

Mae'r graff isod yn dangos y 51 o gwynion Cam 1 Oedolion (Statudol a Chorfforaethol) a ddaeth i law rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 yn ôl tîm a maes gwasanaeth. Y cyfanswm isod yw 55 oherwydd bod 2 gwyn yn rhychwantu dau faes gwasanaeth ac 1 gwyn yn rhychwantu 3.

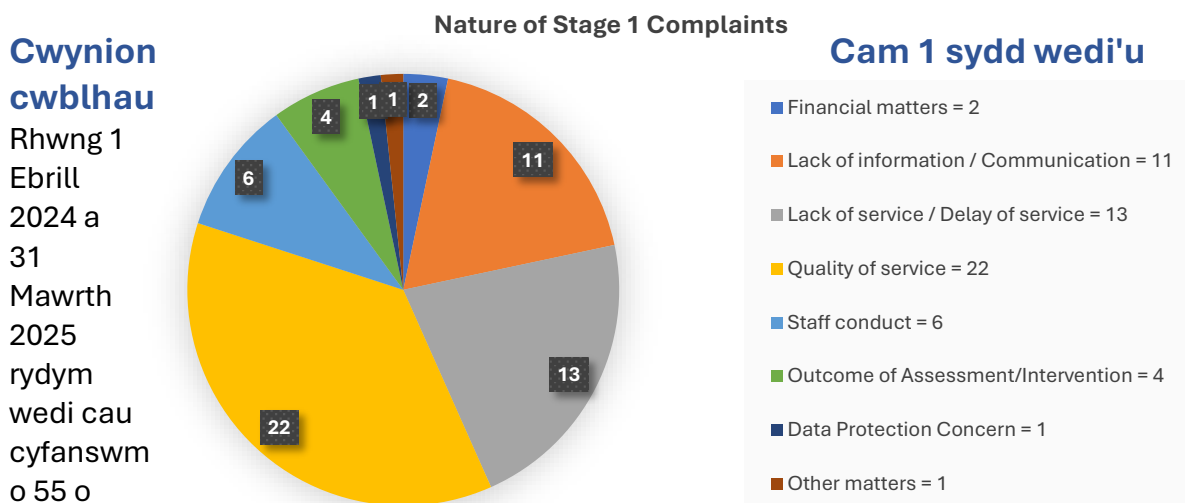


* Mae'r 11 cwyn Comisiynu mewn perthynas â Darparwyr Preifat.

Cafodd **100%** o gwynion Oedolion Statudol a Chorfforaethol Cam 1 eu cydnabod o fewn yr amserlen.

Natur y Cwynion Cam 1 a ddaeth i law

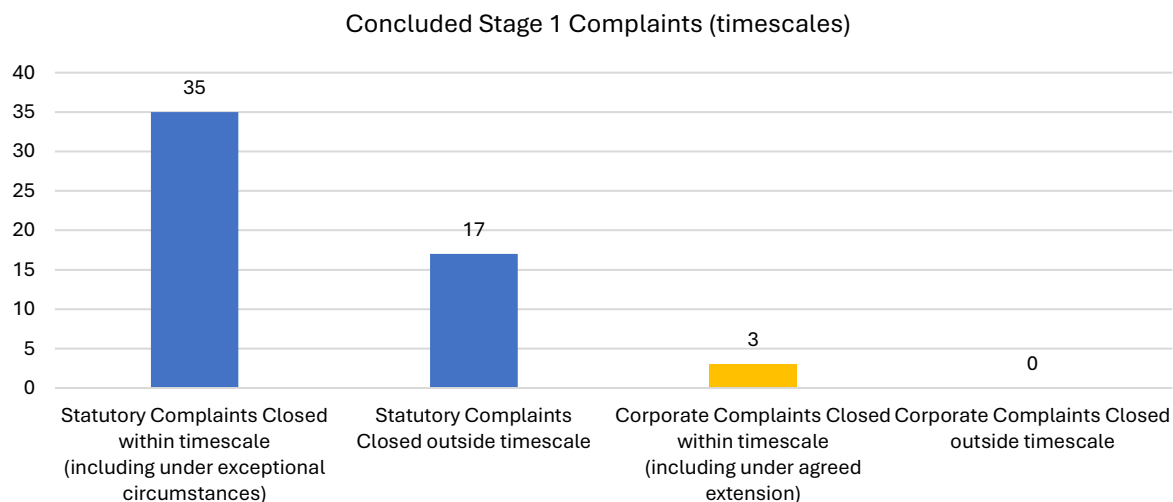
Mae'r siart isod yn nodi natur y 51 o gwynion Oedolion (Statudol a Chorfforaethol) a ystyriwyd o dan Gam 1 y weithdrefn rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 (y cyfanswm isod yw 60 oherwydd bod 9 cwyn yn rhychwantu 2 faes).



gŵynion Oedolion Cam 1.

Deliwyd â 52 o'r cwynion hyn o dan y weithdrefn Cwynion Statudol gyda 35 (**67%**) wedi'u cau o fewn yr amserlen, gan gynnwys 17 a gwblhawyd o fewn amser estyniad o dan amgylchiadau eithriadol, fel y cytunwyd gyda'r achwynydd. Cafodd 17 o gŵynion eraill eu cau y tu allan i'r amserlenni.

Cafodd 3 cwyn eu cwblhau o dan y Polisi Cwynion Corfforaethol a'u cau o fewn yr amserlen.



Ceir dadansoddiad pellach o'r amserlenni ymateb isod:

Amserlenni ymateb Oedolion Cam 1		
Amserlenni ymatebion	Nifer y cwynion	
	Statudol	Corfforaethol
O fewn yr amserlen (gan gynnwys o dan amser estyniad y cytunwyd arno)	35	3
O fewn 1 mis	5	0
O fewn 2 fis	6	0
O fewn 3 mis	3	0
O fewn 4 mis	0	0
O fewn 5 mis	2	0
O fewn 6 mis	0	0
O fewn 7 mis	1	0
Cyfanswm	52	3

O'r 17 (**33%**) o gŵynion Oedolion Statudol a gaewyd y tu allan i'r amserlen, roedd 2 oherwydd oedi yn y wybodaeth oedd ei hangen ac roedd 15 oherwydd oedi yn sgil materion staffio.

Mae 4 cwyn Oedolion Statudol Cam 1 yn parhau i fod ar agor ar ddiwedd Ch4 i'w cario ymlaen i Ch1 2025/26.

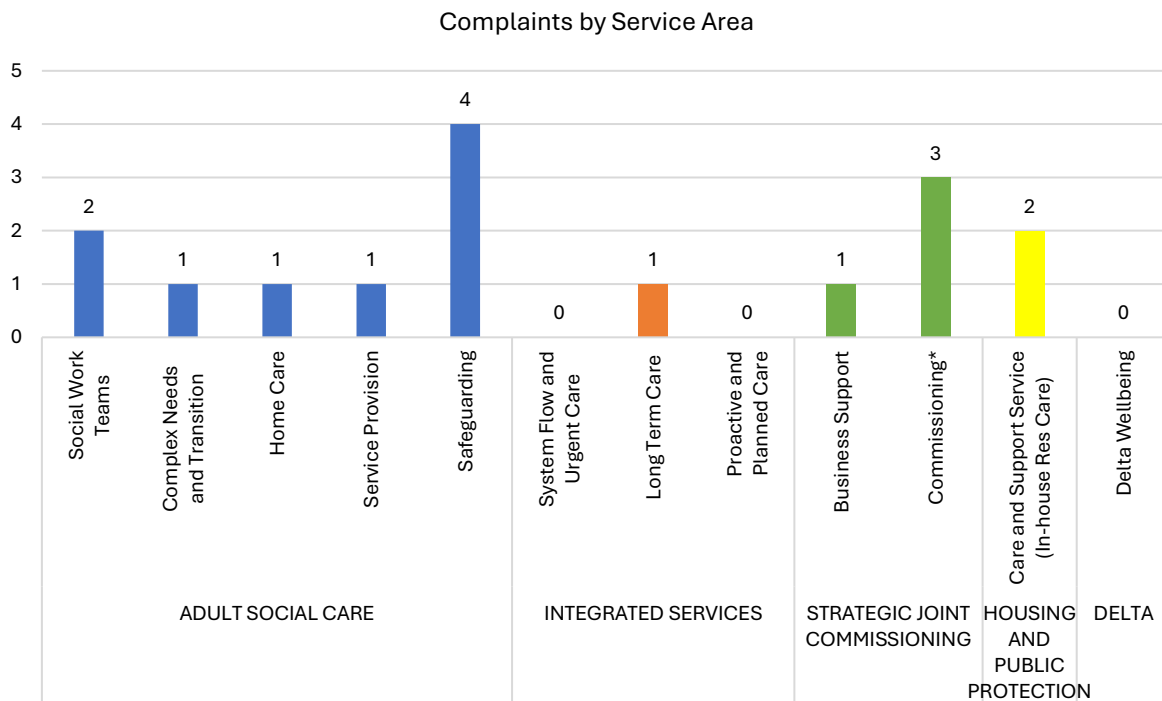
Canlyniadau Cam 1

Caiff cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol Statudol Cam 1 eu cau trwy gydsyniad gan y naill ochr a'r llall, felly nid oes angen gwneud penderfyniad "cadarnhawyd/ni chadarnhawyd". Mae hyn yn unol â'r modd yr adroddir data i'r Ombwdsmon. Fodd bynnag, caiff camau a gymerwyd o ganlyniad i'r gŵyn eu cofnodi yn y llythyr ymateb a chaiff yr holl gamau gweithredu eu monitro.

Rhaid naill ai cadarnhau neu beidio â chadarnhau cwynion a ystyrir o dan Gam 1 y Weithdrefn Gŵynion Gorfforaethol O'r 3 cwyn Oedolion Cam 1 a gafodd eu cau o dan y weithdrefn hon rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025, cadarnhawyd 1 ac ni chadarnhawyd 2.

Cwynion Cam 2

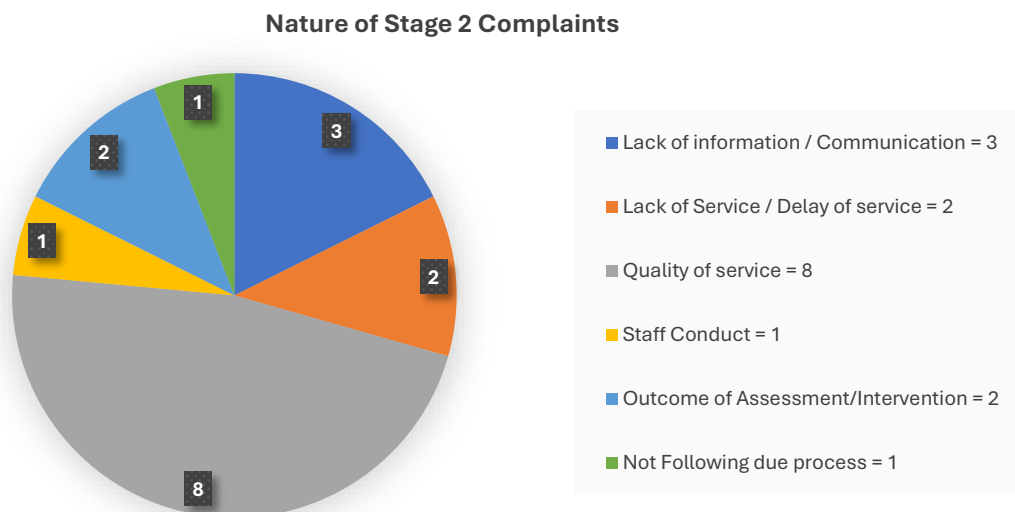
Mae'r graff isod yn dangos y 10 cwyn Oedolion Statudol Cam 2 a ddaeth i law rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 yn ôl maes gwasanaeth. (Y cyfanswm yw 16 oherwydd bod 4 o'r cwynion yn rhychwantu 2 faes gwasanaeth ac 1 yn rhychwantu 3.)



* Mae'r 3 cwyn Comisiynu mewn perthynas â Darparwyr Preifat.

Natur y Cwynion Cam 2 a ddaeth i law

Mae'r siart isod yn nodi natur y 10 cwyn Oedolion a ystyriwyd o dan Gam 2 y Weithdrefn Gŵynion Statudol rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 (y cyfanswm isod yw 17 oherwydd bod 5 cwyn yn rhychwantu 2 faes, ac 1 gŵyn yn rhychwantu 3 maes).



Cwynion Cam 2 sydd wedi'u cwblhau

Cwblhawyd 7 cwyn Statudol Cam 2 rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025. Ni chafodd yr un o'r rhain eu cau o fewn 25 diwrnod gwaith, cwblhawyd 6 o fewn 6 mis a chwblhawyd 1 o fewn 7 mis. Roedd hyn oherwydd cymhlethdod y cwynion.

Ceir dadansoddiad pellach o'r amserlenni ymateb isod:

Amserlenni ymateb Oedolion Cam 2	
Amserlenni ymatebion	Nifer y cwynion
O fewn 25 diwrnod gwaith	0
O fewn 2 fis	0
O fewn 3 mis	4
O fewn 4 mis	1
O fewn 5 mis	0
O fewn 6 mis	1
Ar ôl 6 mis ond o fewn 7 mis	1
Cyfanswm	7

Cafodd 1 gŵyn Oedolion Statudol Cam 2 ei therfynu rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 oherwydd diffyg ymateb ar ran yr achwynydd. Rhoddwyd hysbysiad ysgrifenedig i'r achwynydd y byddai'r gŵyn yn cael ei chau ynghyd ag amserlen o bythefnos i ymateb. Ni chafwyd unrhyw gyswllt pellach.

Mae 6 chwyn Oedolion Statudol Cam 2 yn parhau i fod ar agor ar ddiwedd Ch4 i'w cario ymlaen i Ch1 2025/26.

Canlyniadau Cam 2

Mae'r Canllawiau yn nodi bod rhaid i'r awdurdod lleol gymryd cyfrifoldeb am benderfynu a yw cwyn Cam 2 yn cael ei chadarnhau ai peidio a'r camau sydd i'w cymryd o ganlyniad.

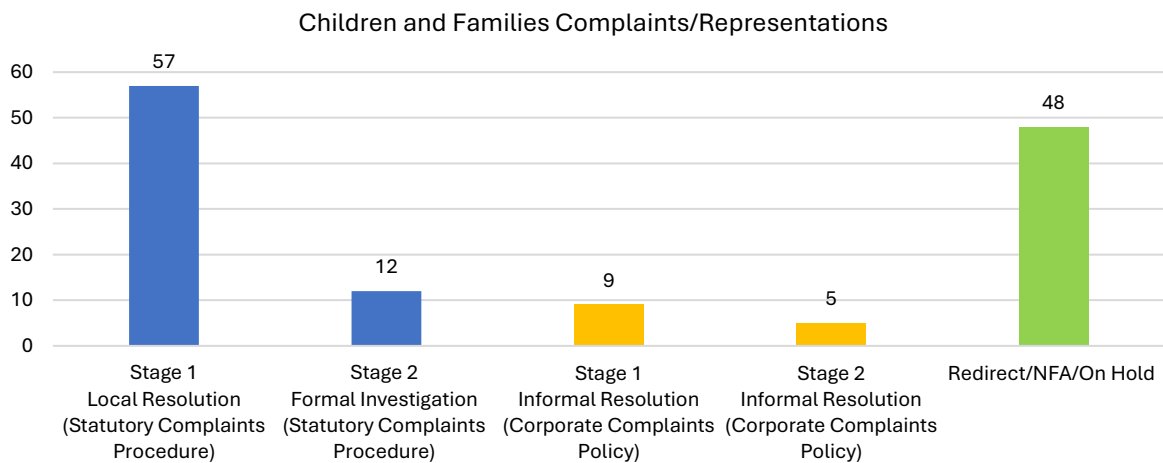
O'r 7 cwyn Oedolion Statudol Cam 2 a gwblhawyd rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025, cadarnhawyd 3 ac ni chadarnhawyd 4.

4.2. Cwynion y Gwasanaethau Plant a Theuluoedd

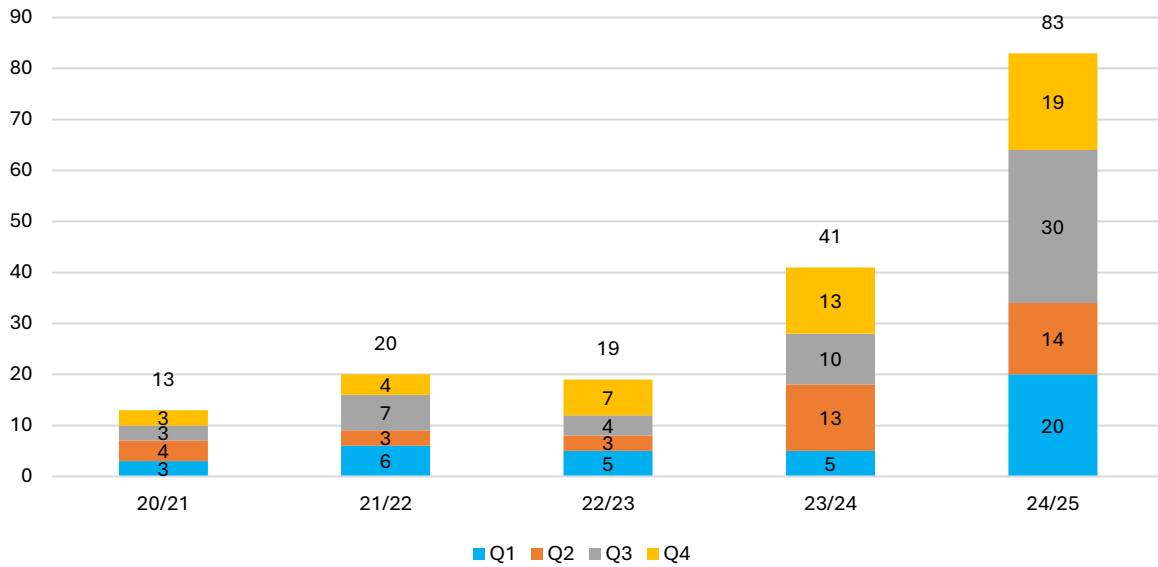
Cofnodwyd cyfanswm o 83 o gwynion neu sylwadau mewn perthynas â Phlant a Theuluoedd rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025.

Crynodeb

- Deliwyd â 57 o gwynion ar Gam 1 (Datrysiaid Lleol) o'r Weithdrefn Gwynion Statudol.
- Ymchwiliwyd i 12 o dan Gam 2 (Ymchwiliad Ffurfiol) o'r Weithdrefn Gwynion Statudol.
- Aethpwyd i'r afael â 9 ar Gam 1 (Datrysiaid Anffurfiol) o'r Polisi Cwynion Corfforaethol.
- Ymchwiliwyd i 5 ar Gam 2 (Ymchwiliad Ffurfiol) o'r Polisi Cwynion Corfforaethol.
- Deliwyd â 48 o gysylltiadau pellach a'u cofnodi fel Ailgyfeiriadau, Dim Gweithredu Pellach, Aros am gamau diogelu/cyfreithiol neu Arall.



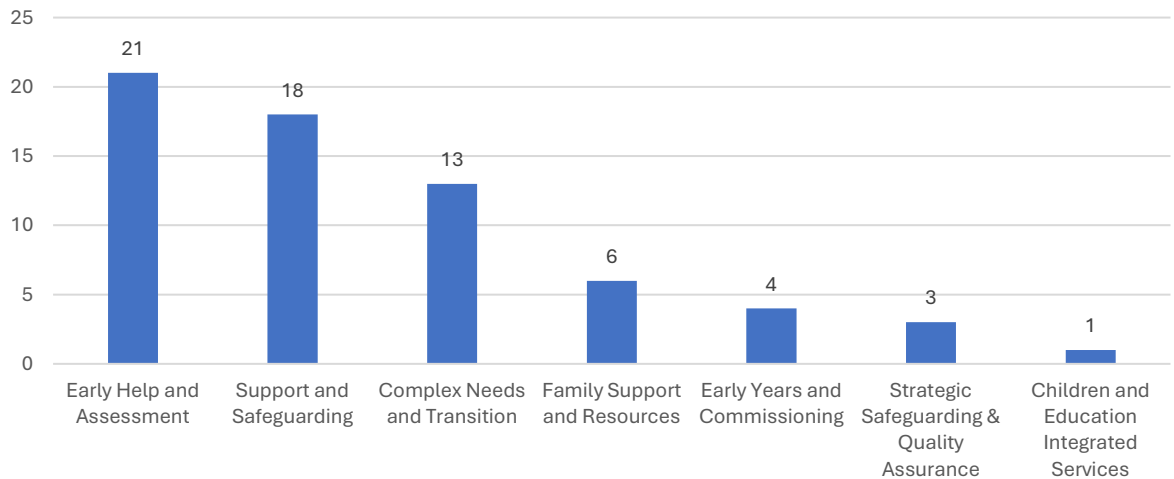
Comparison of Cumulative Stage 1 & 2
Complaints/Representations over the last 5 years



Cwynion/Sylwadau Cam 1

Mae'r graff isod yn dangos y 66 o gwynion/sylwadau Plant a Theuluoedd Cam 1 (Statudol a Chorfforaethol) a ddaeth i law rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 yn ôl Maes Gwasanaeth.

Stage 1 Complaints by section

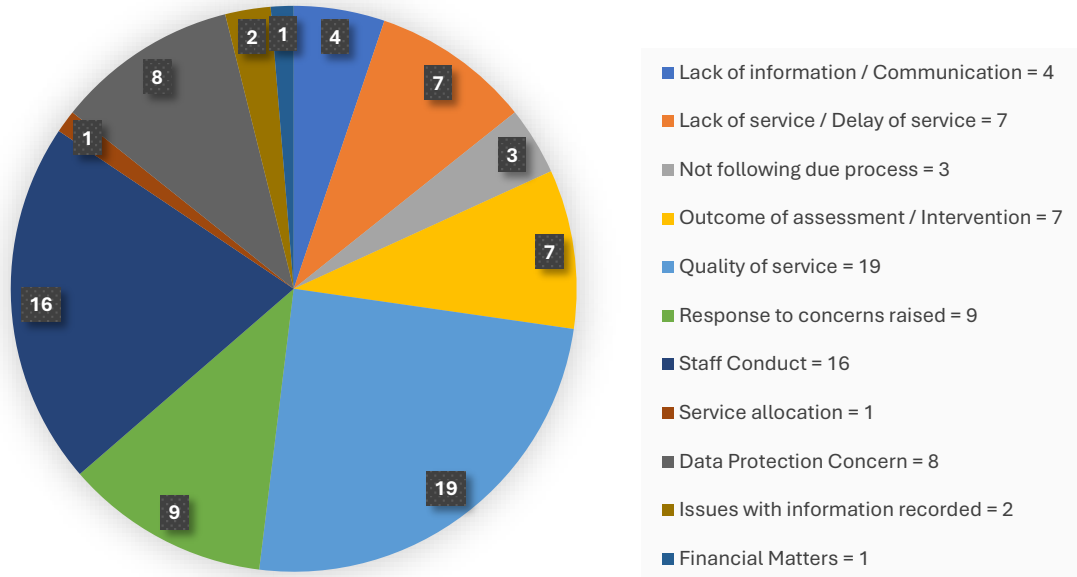


Cafodd **95%** o gwynion/sylwadau Plant a Theuluoedd Statudol Cam 1 a **78%** o gwynion Corfforaethol Cam 1 eu cydnabod o fewn yr amserlen.

Natur y Cwynion/Sylwadau Cam 1 a ddaeth i law

Mae'r siart isod yn nodi natur y 66 o gwynion/sylwadau Plant a Theuluoedd (Statudol a Chorfforaethol) a ystyriwyd o dan Gam 1 y weithdrefn rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 (Y cyfanswm isod yw 77 oherwydd bod 11 cwyn yn rhychwantu 2 faes).

Nature of Stage 1 Complaints / Representations



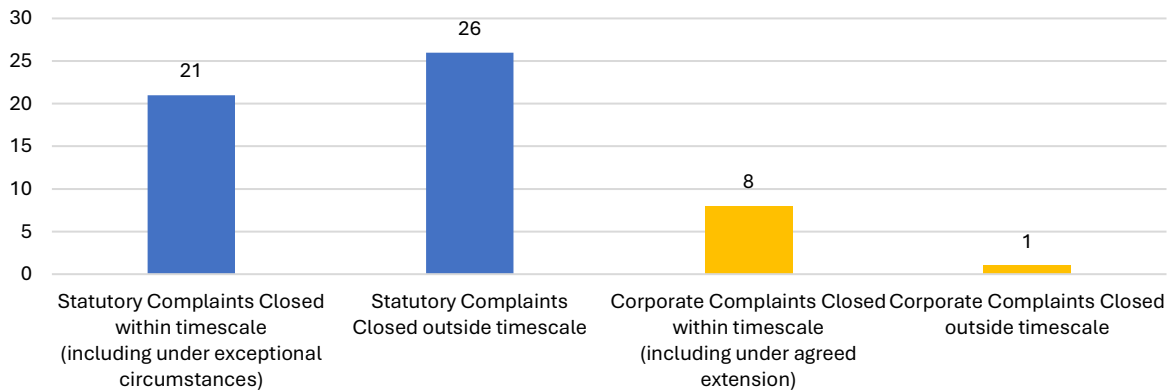
Cwynion/Sylwadau Cam 1 sydd wedi'u cwblhau

Rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 gwnaethom gau cyfanswm o 56 o gwynion/sylwadau Plant a Theuluoedd Cam 1.

Deliwyd â 47 o'r cwynion hyn o dan y Weithdrefn Cwynion Statudol gyda 21 (**45%**) wedi'u cau o fewn yr amserlen, gan gynnwys 5 a gwblhawyd o fewn amser estyniad o dan amgylchiadau eithriadol, fel y cytunwyd gyda'r achwynydd/y sawl a gyflwynodd sylwadau.

Cafodd 9 cwyn eu cwblhau o dan y Polisi Cwynion Corfforaethol a chafodd 8 (**89%**) eu cau o fewn yr amserlen, gan gynnwys 2 o fewn amser estyniad y cytunwyd arno.

Concluded Stage 1 Complaints / Representations
(timescales)



Ceir dadansoddiad pellach o'r amserlenni ymateb isod:

Amserlenni ymateb Plant a Theuluoedd Cam 1		
Amserlenni ymatebion	Nifer y cwynion/sylwadau	
	Statudol	Corfforaethol
O fewn yr amserlen (gan gynnwys o dan amser estyniad y cytunwyd arno)	21	8
O fewn 1 mis	6	0
O fewn 2 fis	10	0
O fewn 3 mis	3	0
O fewn 4 mis	4	0
O fewn 5 mis	0	0
O fewn 6 mis	2	1
O fewn 7 mis	0	0
O fewn 8 mis	1	0
Cyfanswm	47	9

O'r 26 (**55%**) o gwynion/sylwadau Plant a Theuluoedd Statudol a gaewyd y tu allan i'r amserlen, roedd 25 o'r rhain oherwydd oedi yn sgil materion staffio, gydag un hefyd wedi bod yn destun oedi mewn cyfathrebu gan yr achwynydd. Cafodd 1 gwyn ei gohirio oherwydd anhawster ymgysylltu â'r achwynydd. Roedd y gwyn Gorfforaethol a oedd y tu allan i'r amserlen hefyd wedi ei hoedi oherwydd materion staffio.

Cafodd 2 gwyn/sylw Plant a Theuluoedd Statudol eu terfynu rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 oherwydd diffyg ymateb ar ran yr achwynydd. Rhoddwyd hysbysiad ysgrifenedig iddynt y byddai'r gwyn yn cael ei chau ynghyd ag amserlen o bythefnos i ymateb ac ni wnaeth y naill na'r llall hynny.

Mae 7 cwyn/sylw Plant a Theuluoedd Statudol Cam 1 yn parhau i fod ar agor ar ddiwedd y flwyddyn (ac mae 1 ohonynt yn parhau i fod heb ei datrys o Ch3) i'w cario ymlaen i Ch1 2025/26.

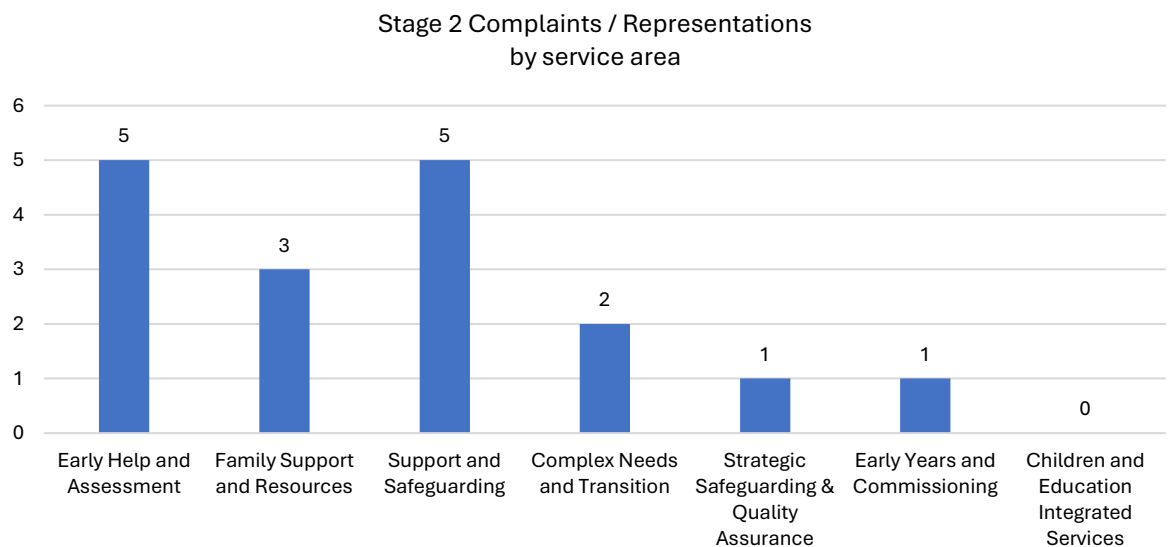
Canlyniadau Cam 1

Caiff cwynion/sylwadau Gwasanaethau Cymdeithasol Statudol Cam 1 eu cau trwy gydsyniad gan y naill ochr a'r llall, felly nid oes angen gwneud penderfyniad "cadarnhawyd/ni chadarnhawyd". Mae hyn yn unol â'r modd yr adroddir data i'r Ombwdsmon. Fodd bynnag, caiff camau a gymerwyd o ganlyniad i'r gŵyn/sylw eu cofnodi yn y llythyr ymateb a chaiff yr holl gamau gweithredu eu monitro.

Rhaid naill ai cadarnhau neu beidio â chadarnhau cwynion a ystyrir o dan Gam 1 y Weithdrefn Gŵynion Gorfforaethol Cadarnhawyd 1 o'r 9 cwyn Plant a Theuluoedd Cam 1 a gaewyd o dan y weithdrefn hon rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025.

Cwynion/Sylwadau Cam 2

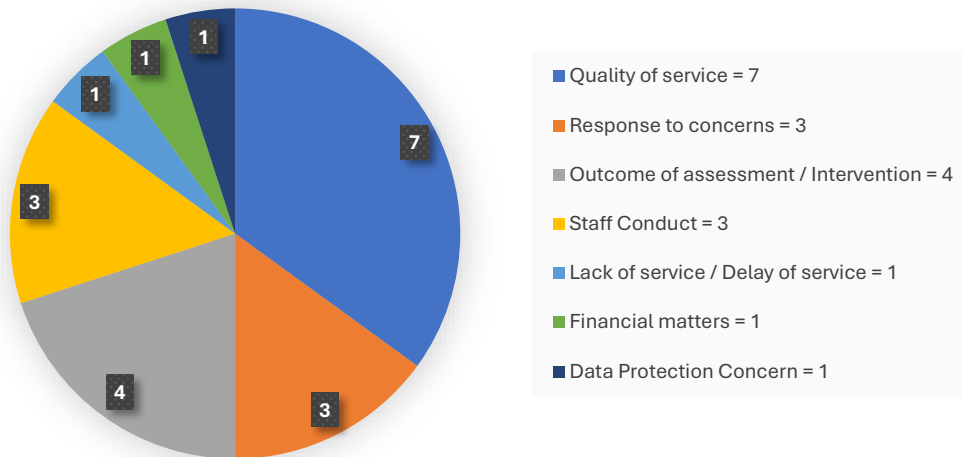
Mae'r graff isod yn dangos y 17 o gŵynion/sylwadau Plant a Theuluoedd (Statudol a Chorfforaethol) Cam 2 a ddaeth i law rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 yn ôl Adain:



Natur y Cwynion/Sylwadau Cam 2 a ddaeth i law

Mae'r siart isod yn nodi natur y 17 o gwynion/sylwadau Plant a Theuluoedd (Statudol a Chorfforaethol) a ystyriwyd o dan Gam 2 y weithdrefn gwynion rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 (y cyfanswm isod yw 20 oherwydd bod 3 cwyn/sylw yn rhychwantu 2 faes).

Nature of Stage 2 Complaints / Representations



Cwynion/Sylwadau Cam 2 sydd wedi'u cwblhau

Cwblhawyd 8 cwyn Statudol Cam 2 rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025. Ni chafodd yr un o'r rhain eu cau o fewn 25 diwrnod gwaith, caewyd 7 o fewn 6 mis a chaewyd 1 o fewn 10 mis. Roedd yr oedi hyn yn bennaf oherwydd cymhlethdod y cwynion, gydag oedi oherwydd materion staffio hefyd yn ffactor.

Cwblhawyd 1 gwyn Gorfforaethol Cam 2 rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 ac ni chafodd ei chau o fewn yr amserlen ond cafodd ei chau o fewn 2 fis oherwydd oedi yn sgil materion staffio.

Ceir dadansoddiad pellach o'r amserlenni ymateb isod:

Amserlenni ymateb Plant a Theuluoedd Cam 2		
Amserlenni ymatebion	Nifer y cwynion/sylwadau	
	Statudol	Corfforaethol
O fewn 25 diwrnod gwaith	0	0
O fewn 2 fis	2	1
O fewn 3 mis	3	0
O fewn 4 mis	0	0
O fewn 5 mis	0	0
O fewn 6 mis	2	0
O fewn 7 mis	0	0
O fewn 8 mis	0	0
O fewn 9 mis	0	0
O fewn 10 mis	1	0
Cyfanswm	8	1

Mae 8 cwyn/sylw Statudol a 4 cwyn/sylw Corfforaethol Cam 2 yn parhau i fod ar agor ar ddiwedd Ch4 i'w cario ymlaen i Ch1 2025/26.

Canlyniadau Cam 2

Mae'r Canllawiau yn nodi bod rhaid i'r awdurdod lleol gymryd cyfrifoldeb am benderfynu a gadarnheir cwyn/sylw Cam 2 a'r camau sydd i'w cymryd o ganlyniad.

O'r 8 cwyn Plant a Theuluoedd Statudol Cam 2 a gwblhawyd rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025, cadarnhawyd 3 ac ni chadarnhawyd 5.

Cafodd y gŵyn Plant a Theuluoedd Corfforaethol Cam 2 a gwblhawyd o fewn yr amserlen hon ei chadarnhau.

4.3. Cwynion i'r Ombwdsmon

Rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025, ystyriwyd 17 o gwynion gan Ombwdsmon Cymru ac mae'r canlyniadau i'w gweld yn y tabl isod:

Canlyniad	Plant a Theuluoedd	Oedolion
Ymchwiliwyd - Cadarnhawyd	0	0
Ymchwiliwyd - Ni Chadarnhawyd	0	1
Ymchwiliad yn parhau	1	0
Cytunwyd ar ddatrysiad cynnar	1	2
Gwrthodwyd ymchwilio	4	2
Gwrthodwyd fel cynamserol	4	1
Materion yn parhau	1	0
Cyfanswm	11	6

4.4. Argymhellion cwynion a'r gwersi a ddysgwyd

Mae'r tîm yn cofnodi'r holl argymhellion o lythyrau ymateb Cam 1 ac adroddiadau Cam 2 ac yn llunio cynlluniau gweithredu sy'n cael eu rhannu â rheolwyr i'w cwblhau. Mae'r Rheolwr Cwynion a Datrys yn dilyn yr argymhellion hyn nes eu bod wedi'u cwblhau.

Gwelir isod enghreifftiau o argymhellion a champau gweithredu yn sgil cwynion Plant a Theuluoedd ac Oedolion a gwblhawyd rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 :

Plant a Theuluoedd	
Argymhelliad	Cam Gweithredu
Bydd adolygiadau rheolaidd o'r cynllun gofal yn cael eu cynnal i sicrhau bod y plentyn yn derbyn y cymorth priodol a bod unrhyw faterion yn cael eu datrys yn brydlon.	Caiff adolygiadau rheolaidd eu cynnal trwy'r broses adolygu Plant sy'n Derbyn Gofal (CLA).
Cynnig asesiad gofawyr a chynnal adolygiad o anghenion y plentyn.	Cwblhawyd y ddau ar 03/06/24
Darparu canllawiau ychwanegol i aelodau staff mewn rheoli cyfarfodydd buddiannau pennaf i sicrhau bod cysondeb ar draws y tîm.	Darparwyd canllawiau ar 11/04/2024
Gwasanaethau Oedolion	
Argymhelliad	Cam Gweithredu
Bod yr argymhelliad i anfon llythyr at Berthynas Agosaf / Ysgutorion o fewn cyfnod priodol ar ôl marwolaeth neu ryddhau preswlydd o gartref gofal preswyl yn cael ei symud ymlaen a'i weithredu cyn gynted â phosibl.	Mae'r tîm eisoes wedi cyflwyno llythyr newydd ar gyfer Perthynas Agosaf / Ysgutorion ac mae'n cael ei anfon cyn gynted ag y derbynnir y ffurflen marwolaeth / rhyddhau.
Adolygiad i'w alw cyn gynted â phosibl i edrych ar effeithiolrwydd y cynllun gofal a chymorth	Cadw mewn cyswllt rheolaidd a chynnal adolygiad
Hyfforddiant staff perthnasol i'w roi ynghylch codi a chario.	Mae'r holl staff yn cael hyfforddiant codi a chario cyn dechrau yn y gymuned, maent hefyd yn cael gwiriad cymhwysedd, gwiriadau yn y fan a'r lle bob 3 mis, goruchwyliaeth bob 3 mis a chaiff hyfforddiant gloywi codi a chario ei gwblhau'n flynyddol. Hyfforddiant pwrpasol i'w ddarparu lle bo angen.

Themâu, tueddiadau a chyfleoedd dysgu

Caiff themâu, tueddiadau a chyfleoedd dysgu eu nodi a'u rhannu ag Uwch-reolwyr gan y Rheolwr Cwynion a Datrys bob chwarter. Os oes angen, cynhelir cyfarfodydd canlyniadau cwynion/sylwadau gyda'r achwynwyr a'r staff perthnasol a chynhelir digwyddiadau gwersi a ddysgwyd dan gadeiryddiaeth y Pennaeth Gwasanaeth perthnasol. Cynhaliwyd 12 cyfarfod canlyniadau cwynion (7 yn ymwneud â'r Gwasanaethau Oedolion a 5 yn ymwneud â Phlant a Theuluoedd) a dim digwyddiadau gwersi a ddysgwyd rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025.

Mae'r tabl canlynol yn dangos y themâu a nodwyd o'r cwynion a wnaed gydag enghreifftiau wedi'u cynnwys o Ch3:

Plant a Theuluoedd	
Thema	Enghraifft
Diffyg cyfathrebu	Diffyg cyfathrebu drwy'r broses asesu
Diffyg gweithdrefnau (gan gynnwys gweithdrefnau wedi dyddio, annigonol ac ati)	Angen adolygu gweithdrefnau i osgoi diffyg eglurder mewn cynlluniau gofal mabwysiadu.
	Angen diweddarau'r wybodaeth ysgrifenedig a gaiff ei rhannu â rhieni a gofawyr sy'n mynychu cynadleddau achos amddiffyn plant.
Ddim yn dilyn gweithdrefnau	Gwybodaeth anghywir yn cael ei chofnodi ar y system/gwybodaeth bersonol heb gael ei diweddarau.
	Nid yw'r cynllun gofal wedi cael ei rannu.
Gwasanaethau Oedolion	
Thema / Theme	Enghraifft
Diffyg cyfathrebu	Ynglŷn â'r broses asesu.
	Cyfathrebu gan y cartref gofal â'r teulu/ysbyty ar ôl derbyn i'r ysbyty.
Diffyg gweithdrefnau (gan gynnwys gweithdrefnau wedi dyddio, annigonol ac ati)	Dim digon o wybodaeth ar gyfer derbynwyr Taliad Uniongyrchol.
Ddim yn dilyn gweithdrefnau	Nid oes asesiad gofawyr yn cael ei gynnig.
	Gwybodaeth anghywir wedi'i chofnodi ar y system.
Diffyg hyfforddiant/angen hyfforddiant	Angen i staff cartrefi gofal gwblhau hyfforddiant ar Ofal Cwsmeriaid, Hanfodion Gofal a Chyfathrebu Effeithiol.
	Angen hyfforddiant i staff ar y broses asesu ariannol.

4.5. Adborth Defnyddwyr

Datblygodd y Rheolwr Cwynion a Datrys a'r tîm Cwynion Corfforaethol holiadur adborth Cwynion ar y cyd a gyflwynwyd o 1 Ebrill 2024. Rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 anfonodd yr Is-adran Systemau, Data a Rheoli Rhaglenni gyfanswm o 45 o ffurflenni adborth, naill ai drwy ffurflen ar-lein neu drwy gopi papur gydag amlen â chyfeiriad a stamp (gan ystyried dewis cyfathrebu'r achwynydd).

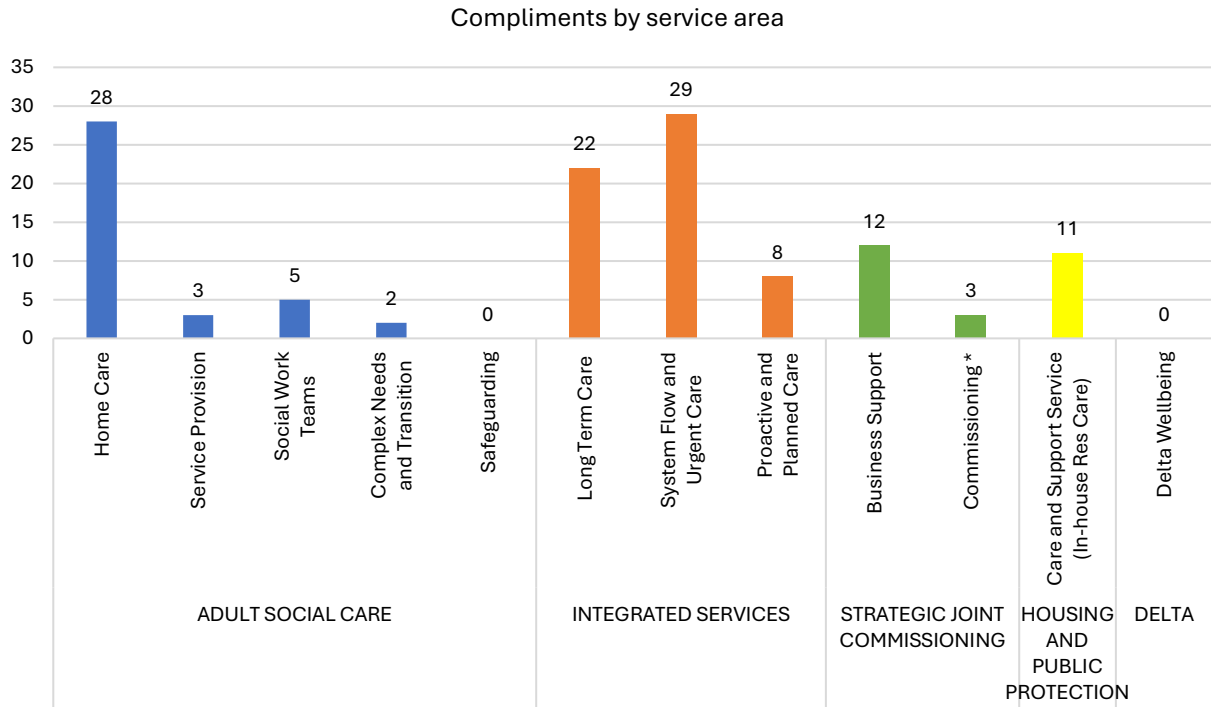
Mae 5 ymateb wedi dod i law erbyn diwedd Ch4. Defnyddiodd 2 ymatebydd y ffurflen i nodi eu hanfodlonrwydd parhaus â thestun eu cwyn. Roedd yr adborth gan y 3 ymatebydd arall yn gadarnhaol ar y cyfan.

Bydd y tîm yn parhau i anfon y ffurflenni adborth a bydd y broses yn cael ei hadolygu yng nghyfarfodydd y Grŵp Archwilio Cwynion.

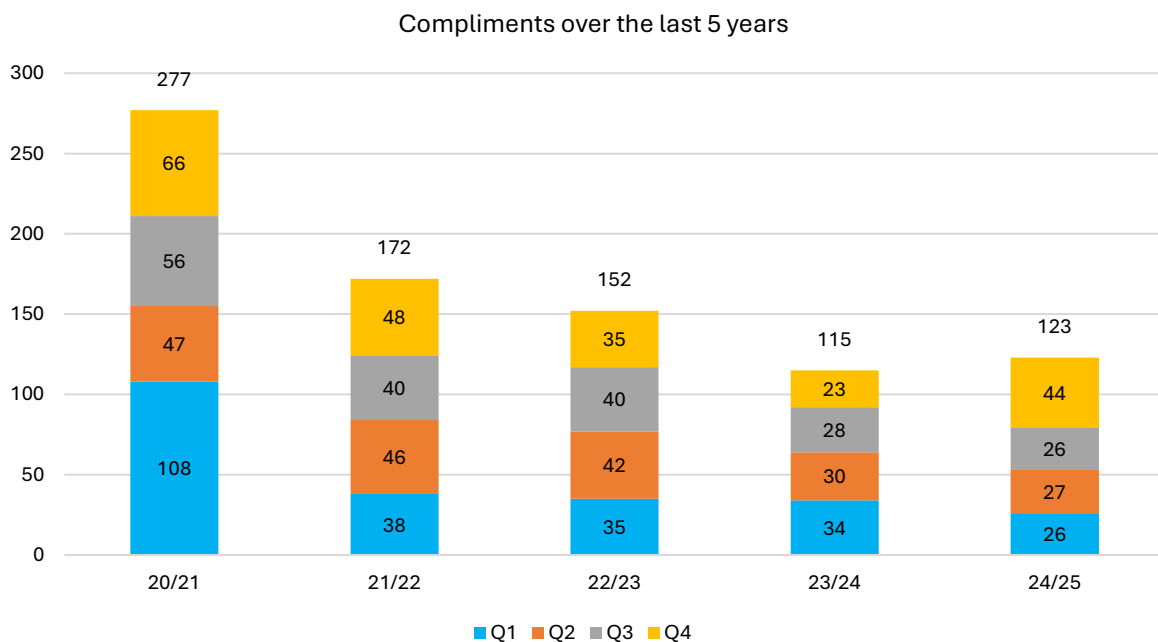
4.6. Canmoliaeth

Gwasanaethau Oedolion

Cofnodwyd cyfanswm o 123 o ganmoliaethau i'r Gwasanaethau Oedolion rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025. Mae'r graff isod yn dangos y canmoliaethau a gofnodwyd yn ôl maes gwasanaeth gydag 1 ganmoliaeth i staff ar draws 2 faes gwasanaeth.



* Mae canmoliaethau comisiynu yn cynnwys y rheiny sydd ar gyfer Darparwyr Preifat



Enghreifftiau o'r ganmoliaeth a gafwyd:

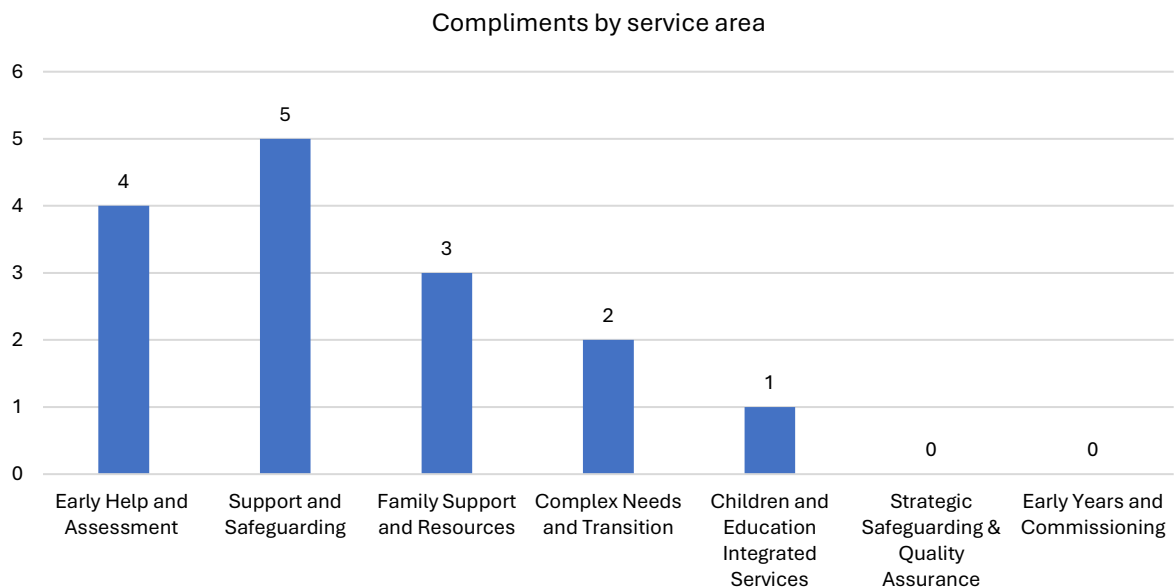
“Yn ystod yr amser rydyn ni wedi eich adnabod chi, rydych chi wedi dangos tosturi a phroffesiynoldeb drwy'r amser ac rwy'n gwybod y gallaf ffonio unrhyw bryd os ydyn ni'n ei chael hi'n anodd. Mewn ffordd rwy'n drist eich bod chi'n cau ein hachos, ond os bydd rhaid i ni gysylltu â'r gwasanaethau cymdeithasol eto, rwy'n gobeithio y byddwn ni'n eich cael chi yn ôl fel ein gweithiwr cymdeithasol.”

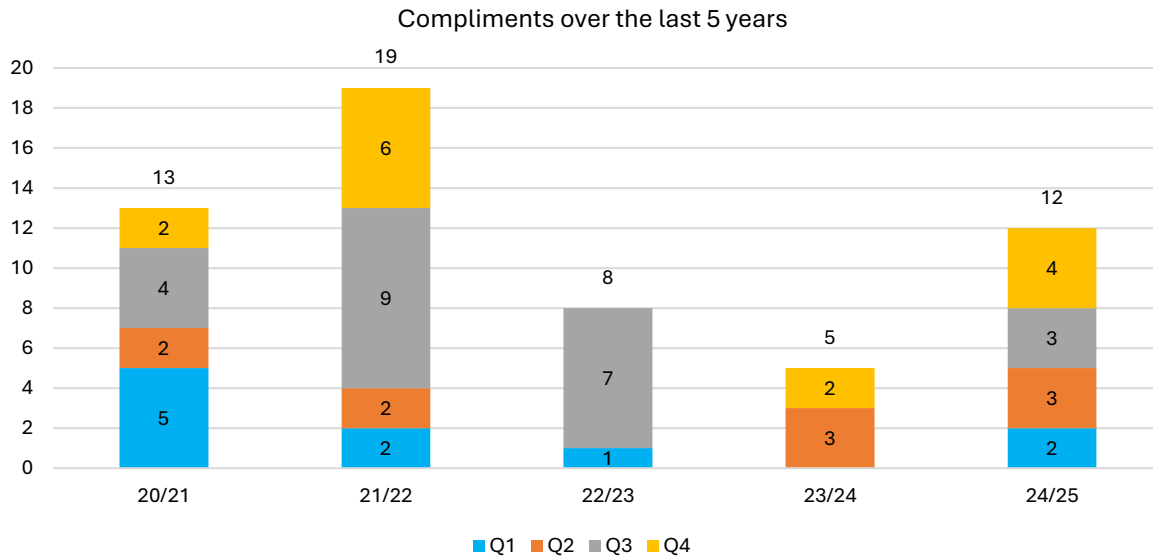
“Hoffwn fynegi fy ngwerthfawrogiad diffuant am eich cefnogaeth a'ch cyfraniad dros y misoedd diwethaf, yn enwedig yn ystod yr adegau heriol a gofidus. Diolch unwaith eto am eich cefnogaeth a'ch arweiniad ac am eich amynedd.”

“I'r holl ofalwyr fu'n gofalu am mam cyn iddi farw. Hoffen ni fynegi ein gwerthfawrogiad am eu holl ofal, caredigrwydd a chyfeillgarwch, fe aethon nhw'r ail filltir. Roedd yn golygu bod mam yn gallu aros yn ei chartref ei hun a bod mor annibynnol ag y gallai. Byddwn ni bob amser yn ddiolchgar iawn, fel rwy'n gwybod yr oedd hi hefyd. Diolch yn fawr iawn i chi i gyd.”

Gwasanaethau Plant a Theuluoedd

Cofnodwyd 12 o ganmoliaethau Plant a Theuluoedd rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025. Mae'r graff isod yn dangos y canmoliaethau a gofnodwyd yn ôl maes gwasanaeth gydag 1 ganmoliaeth i staff ar draws 2 faes gwasanaeth ac 1 ganmoliaeth i staff ar draws 3 maes gwasanaeth.





Mae yna sawl ffactor a allai gyfrannu at fod y Cyngor yn derbyn llai o ganmoliaethau Plant a Theuluoedd o gymharu â'r gwasanaethau oedolion, gan gynnwys natur yr ymyrraeth, oedran y defnyddwyr gwasanaeth a maint y maes gwasanaeth. Bydd y Rheolwr Cwynion a Datrys yn parhau i weithio gyda Phlant a Theuluoedd i godi ymwybyddiaeth ynghylch cofnodi canmoliaethau. Cyfeirir at hyn hefyd yn yr hyfforddiant gyda'r holl staff.

Enghreifftiau o'r ganmoliaeth a gafwyd:

“Hoffwn roi cydnabyddiaeth haeddiannol i chi a diolch enfawr! Mae pobl y dyddiau hyn mor gyflym i gwyno, beirniadu a rhoi adborth negyddol! Nid yw pobl y dyddiau hyn yn cael y gydnabyddiaeth a'r diolch y maen nhw'n ei haeddu! Nid yw pobl yn cymryd yr amser i wneud hyn ac rydw i eisiau newid hynny. Rwyf am drafod aelod o'ch tîm. Rwy'n byw yn Sir Gaerfyrddin ac rydw i wedi bod yn gweithio gyda'r gweithiwr cymdeithasol dros yr wythnosau diwethaf. Roedd hi wir yn mynd yr ail filltir dros fy nheulu bach. Aeth hi allan o'i ffordd yn ei swydd i'n helpu a'n cefnogi ni fel teulu bach a gwnaeth yn union hynny!!! Roedd hi'n gryf, yn benderfynol, yn hyderus ac rwyf am ddweud wrthoch chi fy mod yn diolch iddi ac rwyf am iddi gael y gydnabyddiaeth a'r clod y mae'n ei haeddu.”

“Es i allan i ymweld â theulu y bore yma ac roedden nhw'n awyddus iawn i rannu'r gefnogaeth wych maen nhw wedi'i chael gan bob un ohonoch chi, yn ystod y diwrnod gwaith a'r tu allan i oriau. Maen nhw'n amlwg yn profi straen a phryder aruthrol ar hyn o bryd ac maen nhw'n teimlo bod eich cefnogaeth a'ch caredigrwydd yn ystod y cyfnod hwn wedi bod yn amhrisiadwy.”

“Roedd y ddau riant yn ddiolchgar iawn i'r gweithiwr cymdeithasol hefyd am y gefnogaeth a'r gwaith caled y mae hi wedi'i roi i'r gwaith hwn.”

4.7. Gwella Gwasanaethau

Ar ôl cymryd drosodd y gwaith o gydgyssylltu cwynion a sylwadau Plant a Theuluoedd ym mis Ebrill 2024, mae'r Rheolwr Cwynion a Datrys a'r Cydgysylltydd Cwynion a Gwella Gwasanaethau wedi llunio taflen ffeithiau cwynion a Chwestiynau Cyffredin yn benodol ar gyfer y maes gwasanaeth hwn.

Mae gwaith wedi dechrau ar ddiweddarau'r weithdrefn gŵynion gwasanaethau cymdeithasol gan gynnwys gwybodaeth benodol i gŵynion a sylwadau sy'n ymwneud â Phlant a Theuluoedd a bydd y Rheolwr Cwynion a Datrys yn cysylltu â chydweithwyr yn yr adran gyfreithiol i sicrhau bod y ddogfen weithdrefn yn cyd-fynd â'r ddeddfwriaeth berthnasol.

Mae angen ymgynghoriad pellach i sefydlu sut y dylai'r tîm ymdrin â chwynion a dderbynnir gan Ofalwyr Maeth a gofalwyr Cysylltu Bywydau pan nad ydynt yn ymwneud â'r plentyn neu'r oedolyn y maent yn darparu gofal iddo.

Fel y manylir uchod, mae'r hyfforddiant cwynion wedi'i addasu ar gyfer Plant a Theuluoedd a chafodd ei gyflwyno yn Ch4 a chafwyd adborth cadarnhaol.

Fel y soniwyd yn flaenorol, efallai fod yna sawl ffactor a fyddai'n effeithio ar nifer y canmoliaethau a gaiff yr adrannau, yn enwedig mewn perthynas â Phlant a Theuluoedd. Yn fwy cyffredinol, efallai nad yw staff yn dueddol o drosglwyddo canmoliaeth a gawsant oherwydd eu bod yn teimlo eu bod yn "gwneud eu gwaith yn unig". Yn y dyfodol, bydd ymdrechion yn parhau i wella ymwybyddiaeth o gofnodion canmoliaeth ar gyfer Plant a Theuluoedd yn ogystal ag Oedolion, gyda gwybodaeth ynghylch hyn wedi'i hymgorffori yn yr hyfforddiant cwynion.

Mae'r tîm cwynion yn y broses o drefnu bod y modiwlau hyfforddiant ar gael trwy'r system ddysgu Thinqi, a fydd yn gwneud yr hyfforddiant yn fwy hygyrch i staff ac yn symleiddio'r trefniadau ar gyfer y tîm.

Mae'r tîm yn bwriadu lansio taenlen newydd ar gyfer cofnodi cwynion a chanmoliaethau o 1 Ebrill 2025. Yn dilyn hyn, bydd gwaith pellach yn cael ei wneud i alluogi'r daenlen hon i fwydo i mewn i ddangosfwrdd Power BI a fydd yn darparu data byw i reolwyr ar gŵynion a chanmoliaethau.

Diweddariad ar Hyfforddiant

Mae Rheolwr Gweithredu'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant a'r Rheolwr Cwynion a Datrys wedi bod yn cyflwyno hyfforddiant cwynion ar y cyd yn ystod y flwyddyn gyda hyfforddiant Plant a Theuluoedd wedi'i lansio yn Ch4. Yn y dyfodol, bydd y Rheolwr Cwynion a Datrys yn darparu hyfforddiant ymwybyddiaeth o gŵynion a hyfforddiant Ymchwilydd Cam 1 bob chwarter, gyda sesiynau ar wahân ar gyfer Gwasanaethau Oedolion a Phlant a Theuluoedd.

Rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2025 cynigiwyd y sesiynau hyfforddi canlynol:

Teitl	Nifer y Sesiynau	Nifer y Staff oedd yn bresennol
Hyfforddiant ymwybyddiaeth o gŵynion - Oedolion	3	67
Hyfforddiant ymwybyddiaeth o gŵynion - Plant a Theuluoedd	1	23
Hyfforddiant Ymchwilio Cam 1 - Oedolion	3	34
Hyfforddiant Ymchwilio Cam 1 - Plant a Theuluoedd	1	26
Hyfforddiant Darparwyr Allanol - Oedolion	1	17
Hyfforddiant cwynion Bathodyn Glas	1	8
Cyfanswm	10	175

Mae'r adborth o'r hyfforddiant wedi bod yn gadarnhaol gyda'r enghreifftiau canlynol wedi'u cymryd o'r ffurflen adborth:

“Dysgais fwy am fanylion y broses gwyno a pha ddeddfwriaeth sy'n rheoli proses gwyno'r gwasanaethau cymdeithasol. Roedd yr hyfforddiant hwn hefyd yn rhoi gwybod i mi am y canllawiau sydd ar gael i'r rheiny sy'n destun ymchwiliad gan y broses gwyno.”

“Addysgiadol a chlr gydag enghreifftiau o senarios da i ddangos y broses. Deunydd ysgrifenedig da a chafodd templedi eu rhannu.”

“Mae bob amser yn ddiddorol cael deall y broses yn llawn a mynd dros feysydd eto. Fe ffeindies i'r enghreifftiau yn ddefnyddiol.”

Fel y nodwyd yn flaenorol, mae gwybodaeth am gofnodi canmoliaeth wedi'i chyflwyno i'r sleidiau hyfforddi i godi ymwybyddiaeth ymhlith staff a rheolwyr bod y tîm hefyd yn cofnodi canmoliaethau. Yn ystod y sesiwn hyfforddi gyntaf ar gŵynion plant a theuluoedd awgrymwyd y byddai darparu enghreifftiau o ganmoliaeth yn ychwanegiad da i'r hyfforddiant, a bydd hyn nawr yn cael ei gyflwyno i bob sesiwn hyfforddi yn y dyfodol.