

# Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion Y Polisi Cwynion

Mai 2021

[sirgar.llyw.cymru](http://sirgar.llyw.cymru)

Cyngor **Sir Gâr**  
**Carmarthenshire**  
County Council



## Y Cynnwys

Y Cyflwyniad.....	3
Cwynion dienw.....	3
Amserlenni ychwanegol .....	3
Darparwyr Preifat.....	3
Ymchwilwyr Annibynnol Cam 2.....	4
Atebolrwydd.....	4
Hyfforddi Staff Sy'n Mynd i'r Afael â Chwynion Cam 1 .....	5
Ombwdsmon.....	5

## Y Cyflwyniad

Yng Nghyngor Sir Caerfyrddin (y Cyngor) mae proses gwyno'r gwasanaethau cymdeithasol i oedolion yn cael ei llywodraethu gan Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 (y rheoliadau) a 'Chanllawiau i awdurdodau lleol ynglŷn â sut i ymdrin â chwynion am wasanaethau cymdeithasol' gan Lywodraeth Cymru (y canllawiau). Felly nid yw'n fwriad gan y Cyngor i ailadrodd yn y polisi hwn yr hyn sydd wedi'i gynnwys yn y rheoliadau a'r canllawiau. Yn hytrach, mae'r polisi hwn yn bwriadu mynd i'r afael â'r materion na chyfeirir atynt yn uniongyrchol. Er hwylustod, mae'r polisi hwn yn cyfeirio at y materion hynny gan ddefnyddio is-benawdau. Noder bod y polisi hwn yn berthnasol yn unig i'r cwynion hynny sy'n cael eu cwmpasu yn y ddeddfwriaeth a'r canllawiau a nodir uchod. Ymdrinnir â phob cwyn arall gan ddefnyddio'r polisi cwynion corfforaethol.

## Cwynion dienw

Yn gyffredinol, ni fydd y Cyngor yn derbyn cwynion sy'n ddienw, os nad yw'n fodlon mai'r person sy'n gwneud y gŵyn yw naill ai'r person y mae'n ymddangos bod anghenion gofal a chymorth ganddo neu ei gynrychiolydd.

## Amserlenni ychwanegol

Fel y nodwyd eisoes yn y rheoliadau a'r canllawiau, mae'n rhaid i'r cyngor gydnabod cwyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith, yna fel arfer mae'n rhaid iddo gwblhau cam 1 o'r broses ddatrys o fewn 10 niwrnod gwaith. Fodd bynnag, bydd rhai amgylchiadau lle mae angen datrys materion cyn mynd i'r afael â'r amserlenni hyn. Enghraifft o hyn yw pan fo'r gŵyn yn cael ei chyflwyno ar ran y sawl sy'n cael gofal a chymorth, ac mae angen cymryd camau i weld a oes gan y person sy'n cael gofal a chymorth y galluedd meddyliol i wneud y gŵyn, ac os felly a yw'r person hwnnw'n dymuno bwrw ymlaen â'r gŵyn a bod y sawl sy'n gwneud y gŵyn yn ei gynrychioli. Mewn amgylchiadau o'r fath, nid yw'r ymholiadau cychwynnol hyn yn cael eu cynnwys yn yr amserlen statudol.

Yn yr un modd, er bod y rheoliadau a'r canllawiau'n nodi y dylai awdurdodau lleol fel arfer dderbyn cwynion yn unig sy'n cael eu cyflwyno o fewn 12 mis ar ôl i'r mater ddigwydd, neu ar ôl i'r person ddod yn ymwybodol o'r mater, nid oes canllawiau ynghylch yr amser y gall achwynydd ei gymryd i benderfynu ynghylch symud mater o gam 1 i gam 2 yn y broses gwyno. O ystyried yr amserlen a bennwyd, sef 12 mis, ni fydd y Cyngor yn derbyn ceisiadau i symud i gam 2 sydd dros 12 mis ar ôl i'r achwynydd gael gwybod am ganlyniad cam datrysiad lleol 1 yn y broses gwyno.

## Darparwyr Preifat

Lle mae'r awdurdod lleol yn comisiynu darparwr gofal preifat i gyflawni ei gyfrifoldebau i ddiwallu anghenion gofal a chymorth cymwys person, os yw'r person sy'n derbyn y gwasanaeth hwnnw yn dymuno gwneud cwyn am y darparwr hwnnw yna'r Cyngor sy'n gyfrifol yn y pen draw am y gŵyn honno. Gwerthfawrogir ei bod yn ofynnol i ddarparwyr preifat, yn ôl Rheoliadau Gwasanaethau Rheoleiddiedig

(Darparwyr Gwasanaethau ac Unigolion Cyfrifol) (Cymru) 2017, gael eu proses gwyno eu hunain. Fodd bynnag, os yw'r gŵyn yn ymwneud â gwasanaeth a gomisiynwyd gan y Cyngor, disgwylir i'r darparwr preifat gydymffurfio â'r polisi hwn ynghyd â'r rheoliadau a'r canllawiau, yn enwedig (er nad yw'n gyfyngedig i hynny) gan ei fod yn ymwneud ag amserlenni.

## Ymchwilydd Annibynnol Cam 2

Bydd yr awdurdod lleol yn comisiynu ymchwilydd annibynnol i fynd i'r afael â'r holl gwynion yr ymdrinnir â nhw yng nghanam 2. Diffinnir ymchwilydd annibynnol fel 'person nad yw'n aelod nac yn swyddog o'r awdurdod lleol y gwnaed cwynion iddo, neu briod neu bartner sifil person o'r fath ond mae'n cynnwys person y mae'r awdurdod lleol wedi ymrwmo i gontract gydag ef ar gyfer gwasanaethau er mwyn cynnal ymchwiliad.' (nodwyd yn Rheoliad 2 o Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2015). O ganlyniad, er bod yr awdurdod lleol yn talu ei swyddogion ymchwilio am eu gwaith mewn perthynas â chynnal ymchwiliadau i gwynion, nid ydynt yn gyflogeion i'r awdurdod lleol.' Ni fydd yr awdurdod lleol yn cyflogi unrhyw berson sydd wedi bod yn un o gyflogeion Cyngor Sir Caerfyrddin o fewn y 5 mlynedd diwethaf fel ymchwilydd annibynnol. Fodd bynnag, gall yr awdurdod lleol ddefnyddio person sy'n gweithio i awdurdod lleol arall i gynnal ymchwiliad i gwynion.

Fel rhan o'r trefniadau hynny, bydd yr awdurdod lleol yn ymrwmo i gytundeb gyda phob ymchwilydd annibynnol perthnasol, drwy roi cyfarwyddyd mewn llythyr safonol a fydd yn nodi ymhlith pethau eraill y safonau a ddisgwylir gan yr ymchwilydd, megis cydymffurfio â'r canllawiau a'r rheoliadau, cydymffurfio â deddfwriaeth diogelu data a chyfrifoldeb yr ymchwilydd dros sicrhau bod yr holl gofnodion cyfrinachol a gafwyd at ddibenion yr ymchwiliad yn cael eu gwaredu'n ddiogel.

Efallai y bydd adegau pan fydd oedi cyn y gellir dod o hyd i swyddog ymchwilio annibynnol sy'n gymwys i ymgymryd â chwyn cam 2. Dan amgylchiadau o'r fath bydd yr awdurdod lleol yn ysgrifennu at yr achwynydd ac yn egluro'r broblem gyda'r bwriad o ymestyn yr amser ymateb o 25 diwrnod gwaith.

## Atebolrwydd

Mae Cyngor Sir Caerfyrddin yn awyddus iawn i ddysgu o ganlyniadau ei gwynion, yn ogystal â thueddiadau cyffredinol gyda chwynion, er enghraifft nifer y cwynion a dderbyniwyd. Er mwyn monitro cwynion, mae'r awdurdod lleol yn gweithredu grŵp archwilio cwynion sy'n anelu at gyfarfod bob chwarter. Yna, mae'r grŵp archwilio hwnnw'n cyflwyno'i ganfyddiadau i Dîm Rheoli Corfforaethol y Gyfarwyddiaeth Cymunedau, sydd yn ei dro yn cyflwyno'r canfyddiadau i Bwyllgor Craffu'r Cyngor bob hanner blwyddyn.

Bydd y cyngor hefyd yn ceisio trefnu gweithdai rheolaidd ynghylch y gwersi a ddysgwyd er mwyn i staff roi adborth ynghylch unrhyw dueddiadau sy'n deillio o'r broses gwyno.

## Hyfforddi Staff Sy'n Mynd i'r Afael â Chwynion Cam 1

Bydd yr holl staff gwaith cymdeithasol yn cael cynnig hyfforddiant ynghylch proses gwyno'r gwasanaethau cymdeithasol. Yn ogystal, mae'r cyngor wedi paratoi rhestr wirio ar gyfer ymatebion cam 1 i gynorthwyo'r staff sy'n ymgymryd â chwynion cam 1 i sicrhau eu bod wedi cydymffurfio â'r holl ofynion priodol fel y nodir yn y rheoliadau a'r canllawiau.

## Ombwdsmon

Ar adegau prin lle na ellir datrys cwynion yng nghanam 1 neu 2 o weithdrefn gwyno'r gwasanaethau cymdeithasol, bydd achwynydd yn arfer ei hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Dan amgylchiadau o'r fath, bydd tîm cwynion y gwasanaethau cymdeithasol yn cysylltu â'r Ombwdsmon drwy'r Swyddog Cyswllt, sef y Rheolwr Cymorth Ymarfer yn y Gwasanaethau Cyfreithiol ar hyn o bryd.