

# Darparu adborth am wasanaethau gofal yng Nghymru

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg.  
This document is also available in English.

## Cynnwys

1.	Cyflwyniad	2
2.	Rhannu eich profiadau â ni	4
3.	Beth fydd yn digwydd pan fyddwch yn codi pryder	7
4.	Gwneud cwyn	10
5.	Gwneud datgeliad am gyflogwr	12
6.	Dweud wrthym am wasanaeth yr amheuir nad yw wedi'i gofrestru	15
7.	Cysylltiadau defnyddiol	16

# 1 Cyflwyniad

- 1.1 Mae'r ddogfen hon yn cynnig canllawiau i bobl sydd am roi adborth i Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) ar:
- ansawdd y gofal a'r cymorth a ddarperir gan wasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol awdurdod lleol, neu
  - wasanaeth yr amheuir ei fod yn gweithredu heb gofrestrriad
- Rydym yn croesawu adborth ar unrhyw wasanaeth gofal cymdeithasol neu wasanaeth gofal plant a chwarae yng Nghymru.
- 1.2 Mae'r ddogfen hon hefyd yn rhoi canllawiau i bobl sydd am roi adborth ar AGC neu aelod o'i staff.
- 1.3 Mae adborth yn ffynhonnell bwysig o wybodaeth i ni sy'n llywio ein prosesau arolygu a gorfodi. Bydd y bobl sy'n defnyddio ac yn dibynnu ar wasanaethau gofal cymdeithasol neu wasanaethau gofal plant a chwarae yng Nghymru, yn ogystal â'u perthnasau, ymwelwyr, staff, gweithwyr proffesiynol cysylltiedig neu ffrindiau a chymdogion yn aml yn rhoi adborth. Gellir rhoi adborth ar bethau sy'n mynd yn dda neu ar bethau y mae angen eu gwella; rydym am glywed am y ddwy ochr.
- 1.4 Fodd bynnag, **nid asiantaeth gwynion ydym ni ac felly nid ydym yn ymchwilio i gwynion unigol nac yn datrys anghydfodau rhwng pobl a'u darparwr gwasanaeth neu wasanaeth cymdeithasol yr awdurdod lleol.** Mae llwybrau clir a phriodol ar gyfer gwneud cwyn am wasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol awdurdod lleol; caiff y rhain eu disgrifio yn y ddogfen hon.

## Amdanom ni

- 1.5 Ni yw rheoleiddiwr annibynnol gofal cymdeithasol a gofal plant a chwarae. Rydym yn cofrestru, yn arolygu ac yn gweithredu i wella ansawdd a diogelwch gwasanaethau er llesiant pobl Cymru.

## Y gwasanaethau rydym yn eu rheoleiddio ac yn eu harolygu

- 1.6 Rydym yn rheoleiddio'r gwasanaethau canlynol:
- gwasanaethau oedolion: gwasanaethau cartrefi gofal i oedolion, gwasanaethau cymorth cartref, gwasanaethau lleoli oedolion a gwasanaethau canolfan breswyl i deuluoedd
  - gwasanaethau plant: gwasanaethau cartrefi gofal i blant, gwasanaethau maethu, gwasanaethau mabwysiadu, gwasanaethau eirioli a gwasanaethau llety diogel

- gwasanaethau gofal plant a chwarae: gwarchodwyr plant, crèches, gofal dydd llawn, gofal dydd sesiynol, gofal y tu allan i'r ysgol a darpariaeth gwaith chwarae mynediad agored

1.7 Rydym hefyd yn adolygu perfformiad awdurdodau lleol wrth iddynt gyflawni eu swyddogaethau ym maes gwasanaethau cymdeithasol, h.y. trefniadau comisiynu a chontractio ac ati. Gwnawn hyn drwy gyfuniad o weithgarwch arolygu a gwerthuso perfformiad.

1.8 Rydym hefyd yn arolygu'r canlynol:

- gwasanaethau maethu a mabwysiadu awdurdodau lleol
- ysgolion preswyl
- ysgolion arbennig preswyl (trefniadau llety am lai na 295 diwrnod)
- colegau addysg bellach sy'n lletya myfyrwyr dan 18 oed.

## **2 Rhannu eich profiadau â ni**

- 2.1 Mae'n bwysig ein bod yn clywed am eich profiad o ofal a/neu gymorth. Mae hyn yn ein helpu i ddeall a yw pobl sy'n defnyddio gwasanaethau yn cael eu cefnogi i gyflawni'r canlyniadau gorau posibl, ac na chânt eu peryglu na'u niweidio.
- 2.2 Rydym am i chi rannu eich profiadau o unrhyw un o'r gwasanaethau rydym yn eu rheoleiddio a/neu eu harolygu (gweler adrannau 1.6 i 1.8). Os ydych chi eich hun wedi derbyn gofal a/neu gymorth; os ydych yn gwybod am ofal a/neu gymorth a dderbyniwyd gan berthynas, ffrind neu gymydog; neu os ydych yn gwybod am ofal a/neu gymorth a ddarperir oherwydd eich swydd, rydym am glywed gennych.

### **Yr hyn rydym am ei wybod**

- 2.3 Rydym yn croesawu unrhyw adborth cadarnhaol sydd gennych am ofal a/neu gymorth da. Mae hyn yn ein helpu i gydnabod gwasanaethau da neu ragorol ac enghreifftiau o arferion da, y gellir eu rhannu â'r sector fel bod pob darparwr yn gallu gwella. Rydym hefyd yn croesawu unrhyw adborth cadarnhaol sydd gennych ar AGC neu aelod o'i staff.
- 2.4 Rydym am glywed eich adborth ar brofiadau lle mae angen gwella'r gofal a/neu gymorth neu lle mae'n wael, neu lle nad yw hawliau pobl sy'n defnyddio gwasanaeth yn cael eu parchu. Lle byddwch o'r farn y gall pobl fod yn wynebu risg neu wedi cael eu niweidio, rydym am gael gwybod ar unwaith. Y cynharaf y cawn wybod, y cyflymaf y gallwn ymateb.
- 2.5 Yn anffodus, ni allwn weithredu mewn perthynas ag adborth sy'n ymwneud â'r canlynol:
- anghydfod â gwasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol awdurdod lleol lle y byddai'n fwy priodol dilyn gweithdrefn gwynion leol y gwasanaeth (gweler Pennod 4)
  - cwyn a gadarnheir gan y gwasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol yr awdurdod lleol lle cymerwyd camau i newid/gwella ymarfer, neu ymgais i ailagor cwyn a gwblhawyd eisoes
  - ceisiadau am iawndal
  - materion yn ymwneud â'r llysoedd neu dribiwnlysoedd
  - materion cyflogi staff a gwmpesir gan amodau contract, cwynion a chyflogaeth
  - materion contractiol rhwng unigolyn sy'n derbyn gwasanaeth a'i ddarparwr
  - penderfyniadau gwaith cymdeithasol ar gyfer trefniadau contractio neu gomisiynu

Mae'r mathau hyn o adborth yn dod o dan gylch gwaith sefydliadau eraill ac, fel y cyfryw, byddwn yn eu hatgyfeirio at y sefydliad priodol os byddant yn dod i law.

### **Atgyfeiriad diogelu**

- 2.6 Os byddwch yn poeni y gall plentyn neu oedolyn sy'n byw yn eich teulu neu yn eich cymuned fod mewn perygl o niwed, camdriniaeth neu esgeulustod, dylech gysylltu â'r gwasanaethau cymdeithasol yn eich ardal i roi gwybod am bryder mewn perthynas â diogelu. Ewch i wefan [Llywodraeth Cymru](#) i gael y manylion cyswllt perthnasol.
- 2.7 Os bydd yr unigolyn rydych yn poeni amdano mewn perygl o niwed, camdriniaeth neu esgeulustod **ac** yn derbyn gofal a/neu gymorth gan wasanaeth cofrestredig, dylech gysylltu â'r gwasanaethau cymdeithasol yn eich ardal i roi gwybod am bryder mewn perthynas â diogelu. Os byddwch yn rhoi gwybod am bryder mewn perthynas â diogelu sy'n ymwneud â gwasanaeth cofrestredig, rydym am i chi ddweud wrthym ni hefyd. Bydd hyn yn ein helpu i wybod pa mor dda y mae'r gwasanaeth yn cefnogi'r bobl sy'n ei ddefnyddio ac yn gofalu amdanynt.

### **Sut i roi adborth**

- 2.8 Os hoffech rannu eich profiadau â ni, gallwch wneud hynny drwy wneud y canlynol:
- codi pryder penodol am ddiogelwch ac ansawdd gwasanaeth gofal drwy ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan:  
<https://arolygiaethgofal.cymru/cysylltwch-ni/codi-pryder>
  - rhoi adborth cyffredinol ar wasanaeth gofal drwy ein harolygon adborth:  
<https://arolygiaethgofal.cymru/arolygon-adborth>

Neu gallwch gysylltu â ni gan ddefnyddio'r dulliau canlynol:

- ffôn: siaradwch â thîm Cyswllt AGC ar 0300 790 126, a dewiswch opsiwn 2
- e-bost: [CIW@gov.wales](mailto:CIW@gov.wales)
- drwy'r post:  
Arolygiaeth Gofal Cymru  
Swyddfa Llywodraeth Cymru  
Sarn Mynach  
Cyffordd Llandudno  
LL31 9RZ

- 2.9 Byddwn yn **cydnabod** yr holl adborth a dderbynnir, os bydd manylion cyswllt wedi'u darparu. Fodd bynnag, os byddwch yn rhoi adborth dros y ffôn, cewch rif cyfeirnod yn ystod yr alwad yn hytrach na chael cydnabyddiaeth ysgrifenedig.
- 2.10 Os byddwch yn codi pryder penodol, byddwn yn ceisio **ymateb** o fewn 5 diwrnod gwaith. Fodd bynnag, os bydd eich pryder yn codi materion cymhleth, gall hyn gymryd yn hirach.
- 2.11 Gallwch rannu eich adborth â ni yn Gymraeg. Os byddwch yn cysylltu â ni dros y ffôn ac yn dymuno siarad â rhywun yn Gymraeg ac na allwn ddarparu siaradwr Cymraeg ar unwaith, byddwn yn eich ffonio yn ôl o fewn 24 awr. Os byddwch yn ysgrifennu atom yn Gymraeg, byddwn yn ymateb yn Gymraeg.

### **Cynnal cyfrinachedd pan fyddwch yn codi pryder penodol**

- 2.12 Os byddwch yn codi pryder penodol gyda ni, byddwn yn trin y wybodaeth hon yn gyfrinachol.
- 2.13 Mae gennych yr hawl i beidio â darparu unrhyw fanylion personol, fel eich enw ac unrhyw fanylion cyswllt. Fodd bynnag, gallai hyn gyfyngu ar y camau y byddwn yn eu cymryd am ei bod yn golygu na allwn gysylltu â chi os bydd angen rhagor o wybodaeth arnom.
- 2.14 Os byddwch yn dweud wrthym pwy ydych chi ond yn gofyn i ni gadw eich manylion adnabod yn gyfrinachol rhag y gwasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol yr awdurdod lleol, byddwn yn parchu eich dymuniadau lle bynnag y bo modd.
- 2.15 Fodd bynnag, os bydd y wybodaeth yn ymwneud â diogelu neu drosedd bosibl, er enghraifft, byddwn yn trosglwyddo'r wybodaeth (gan gynnwys eich manylion cyswllt) i'r awdurdodau diogelu perthnasol.
- 2.16 Mae manylion am yr hyn y byddwn yn ei wneud â'ch gwybodaeth bersonol, â phwy y gall fod angen i ni ei rhannu, pa mor hir y byddwn yn ei chadw a'ch hawliau chi mewn perthynas â hi wedi'u nodi yn ein [hysbysiad preifatrwydd](#).



### 3 Beth fydd yn digwydd pan fyddwch yn codi pryder

- 3.1 Mae eich adborth yn bwysig iawn i ni. Mae'n llywio ein prosesau cynllunio arolygu yn uniongyrchol ac yn ein helpu i benderfynu pryd i arolygu a'r hyn i ganolbwyntio arno wrth arolygu. Fodd bynnag, ni fydd pob pryder a godir yn arwain at gymryd camau ar unwaith.
- 3.2 Bydd arolygydd yn ystyried y pryder y byddwch yn ei godi. Lle y bo angen a lle y bydd manylion cyswllt wedi'u darparu, gall arolygydd gymryd camau dilynol a chysylltu â chi i ofyn am ragor o fanylion am y wybodaeth y byddwch wedi'i rhannu. Gwneir hyn ar sail achos unigol a bydd yn dibynnu ar y wybodaeth a ddarperir gennych.
- 3.3 Rydym yn ymateb i bryderon mewn ffordd gymesur a seiliedig ar risg. Byddwn yn asesu'r risgiau sy'n gysylltiedig â'ch pryder ac yn ystyried beth arall rydym yn ei wybod am y gwasanaeth. Bydd hyn yn ein helpu i benderfynu a oes angen cymryd unrhyw gamau. Mae hyn yn sicrhau ein bod yn blaenoriaethu ac yn ymateb yn gyflym lle gall pobl fod yn wynebu risg neu wedi cael eu niweidio.
- 3.4 Mae nifer o gamau y gallwn eu cymryd mewn ymateb i bryder.

#### a) *Datrysiad rheng flaen*

Efallai y byddwn yn eich cyngori i wneud cwyn i'r gwasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol yr awdurdod lleol a dilyn ei broses gwynion, os nad ydych eisoes wedi gwneud hynny. Bydd hyn yn rhoi'r cyfle iddo fynd i'r afael ag unrhyw broblemau a all fod gennych. Mae'n bosibl y byddwn hefyd yn cymryd camau dilynol er mwyn asesu eu hymateb i'ch cwyn.

#### b) *Gwybodaeth am wasanaeth*

Mae'n bosibl y byddwn yn defnyddio eich profiadau i lywio ein gwybodaeth ehangach am y gwasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol yr awdurdod lleol a'u hystyried wrth gynllunio ein gwaith arolygu. Gall hyn arwain at y canlynol:

- ni fydd angen cymryd unrhyw gamau ar unwaith a chaiff y wybodaeth a ddarperir ei defnyddio i lywio'r hyn y byddwn yn ei ystyried yn ystod yr arolygiad nesaf a drefnir ar gyfer y gwasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol yr awdurdod lleol.
- penderfyniad i gynnal arolygiad a drefnir yn gynt na'r bwriad fel y gellir ystyried unrhyw faterion a nodir gan y wybodaeth a ddarparwyd yn gynharach.

c) *Camau brys*

Yn yr achosion mwyaf difrifol, gallai hyn arwain at gymryd camau gorfodi brys<sup>1</sup> yn erbyn y gwasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol yr awdurdod lleol.

d) *Rhannu'r adborth*

Os byddwn o'r farn bod eich pryder yn ymwneud â materion diogelu neu drosedd bosibl, neu os yw'n berthnasol i swyddogaethau rheoleiddiol unrhyw asiantaethau eraill neu ein gweithgareddau cydweithio, byddwn yn rhannu eich gwybodaeth â'r awdurdodau perthnasol.

3.5 Mae'n bosibl y byddwn yn ymateb i'ch pryder drwy gyfuniad o'r camau a nodir yn adran 3.4. Mae'n bosibl hefyd y byddwn yn cymryd camau cydgysylltiedig ar y cyd â'r awdurdodau perthnasol hynny.

3.6 Ar ôl ystyried eich pryder penodol, byddwn yn ymateb i chi er mwyn nodi pa gamau, os o gwbl, y byddwn yn eu cymryd. Ni fydd yn penderfynu ar y camau priodol yn seiliedig ar ein gwybodaeth am y gwasanaeth a'r risg i'r bobl sy'n ei ddefnyddio. Os na fyddwch yn fodlon ar y ffordd rydym wedi ymdrin â'ch cwyn, gallwch godi cwyn gyda ni; gweler adran 4.10 i gael rhagor o wybodaeth

### **Adroddiadau arolygu**

3.7 Os byddwn yn penderfynu cynnal arolygiad, byddwn yn llunio adroddiad arolygu. Mae'n rhaid i bob gwasanaeth cofrestredig a gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol gadw at y rheoliadau, y safonau gofynnol cenedlaethol neu'r canllawiau statudol/cod ymarfer sy'n gysylltiedig â'r math o wasanaeth a ddarperir ganddynt. Fel rhan o'n gwaith o gynllunio arolygiadau, byddwn yn ystyried yr holl wybodaeth sydd gennym am y gwasanaeth gofal, gan gynnwys unrhyw adborth a gafwyd, yn nodi'r rheoliadau perthnasol y mae'r wybodaeth yn ymwneud â nhw ac yn arolygu yn erbyn y rhain. Bydd ein hadroddiadau arolygu felly yn nodi i ba raddau y mae'r gwasanaeth yn cadw at y rheoliadau ac ati.

3.8 Mae'n annhebygol y bydd ein hadroddiad arolygu yn tynnu sylw penodol at yr adborth y gallech fod wedi'i roi i ni. Efallai y byddwch yn siomedig na thynnwyd sylw at eich pwyntiau neu enghreifftiau penodol yn yr adroddiad arolygu, ond dylech allu nodi'r themâu ehangach sy'n gysylltiedig â'ch adborth o hyd.

3.9 Rydym yn cyhoeddi'r rhan fwyaf o adroddiadau ar ôl ymweliad arolygu. Gellir gweld y rhain ar ein [gwefan](#). Chwiliwch am y darparwr neu ewch drwy ein

---

<sup>1</sup> Mae ein polisi sicrhau gwelliant a gorfodi yn nodi pa gamau gorfodi y gallwn eu cymryd. Gellir gweld y polisi hwn ar ein gwefan – <https://arolygiaethgofal.cymru/darparu-gwasanaeth-gofal/ein-dulliau-gorfodi>

cyfeirlyfr o wasanaethau gofal cofrestredig, agorwch gofnod y darparwr perthnasol a dylech allu gweld ein hadroddiad arolygu diweddaraf.

- 3.10 Os bydd angen i chi weld adroddiad nad yw ar gael ar ein gwefan, anfonwch e-bost atom yn [ciw@gov.wales](mailto:ciw@gov.wales) neu ffoniwch 0300 7900 126 a dewiswch opsiwn 5.

## 4 Gwneud cwyn

### Cwynion am wasanaeth cofrestredig

- 4.1 Mae gennych yr hawl i wneud cwyn yn uniongyrchol i'r gwasanaeth cofrestredig. Mae'n ofynnol yn ôl y gyfraith i bob gwasanaeth cofrestredig gael ei weithdrefn gwynion ei hun y mae'n rhaid iddo ei dilyn. ***Yn y lle cyntaf, dylech wneud cwyn i'r gwasanaeth cofrestredig yn uniongyrchol er mwyn rhoi cyfle iddo ddatrys eich pryderon.***
- 4.2 Ni allwn godi eich pryder ar eich rhan na mynd ar ei drywydd ar eich rhan. Nid ydym yn ymchwilio i gwynion unigol nac yn datrys anghydfodau rhwng pobl a'u darparwyr gwasanaethau.
- 4.3 Fodd bynnag, os byddwch yn gwneud cwyn yn uniongyrchol i'r gwasanaeth cofrestredig am ofal a/neu gymorth gwael, rydym ni am gael gwybod hefyd. Efallai y bydd hyn yn ymddangos yn ddryslyd ond bydd rhoi gwybod i ni am y gŵyn yn helpu i lywio ein dealltwriaeth o'r gwasanaeth cofrestredig ac ansawdd y canlyniadau a gyflawnir ar gyfer y bobl sy'n ei ddefnyddio.
- 4.4 Os hoffech wneud cwyn i'r gwasanaeth cofrestredig, dylech ofyn am gael gweld ei weithdrefn gwynion. Mae'n ofynnol yn ôl y gyfraith i bob gwasanaeth cofrestredig gael gweithdrefn gwynion hygyrch. Yn gyffredinol, bydd y weithdrefn hon yn nodi'r canlynol:
- at bwy y dylid mynd i drafod cwyn;
  - sut y gallwch gael eich cefnogi i wneud cwyn;
  - sut yr ymdrinnir â chwynion;
  - camau ac amserlenni'r broses.
- 4.5 Os byddwch yn anfodlon o hyd, ar ôl i'ch cwyn gael ei datrys gyda'r gwasanaeth cofrestredig, dylech gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (gweler adran 4.13). Gallwch hefyd ddweud wrthym os ydych yn dal i fod yn anfodlon ar ganlyniad cwyn gyda gwasanaeth cofrestredig. Byddwn yn adolygu eich pryder ac yn ystyried pa gamau priodol y gallwn eu cymryd mewn ymateb (gweler adran 3.4).

### Cwynion am wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol

- 4.6 Mae gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yn gyfrifol am ddarparu gwybodaeth, cyngor a chymorth yn ogystal ag asesu anghenion gofal a chymorth pobl a threfnu i ofal a chymorth gael eu darparu. Gallant hefyd ddarparu amrywiaeth o wasanaethau fel cymorth o ddydd i ddydd yn ogystal â gwasanaethau sydd wedi'u cofrestru â ni, fel cartrefi gofal.

- 4.7 Os oes gennych gŵyn am y ffordd y mae gwasanaeth cymdeithasol awdurdod lleol yn gweithredu, dylech gysylltu ag ef yn uniongyrchol. Mae ganddo ei brosesau cwynion a'i wybodaeth ei hun, y gallwch wneud cais amdanynt.
- 4.8 Ni allwn godi eich pryder ar eich rhan na mynd ar ei drywydd ar eich rhan. Nid ydym yn ymchwilio i gwynion unigol nac yn datrys anghytundebau rhwng pobl a'u hawdurdod lleol. Mae gan bob awdurdod lleol ei weithdrefn gwynion ei hun, sydd ar gael i chi ei gweld.
- 4.9 Fodd bynnag, mae gennym ddiddordeb mewn clywed gan bobl am eu profiad o'r gwasanaeth maent yn ei gael gan yr awdurdod lleol. Bydd hyn yn helpu i lywio ein dealltwriaeth o ba mor dda y mae gwasanaeth cymdeithasol yr awdurdod lleol yn gweithredu ac yn cefnogi'r bobl sy'n ei ddefnyddio.
- 4.10 Mae Llywodraeth Cymru wedi cyhoeddi canllawiau<sup>2</sup> ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ar y broses gwynion a sylwadau, gan ganolbwyntio ar ddatrys problemau yn gynnar ac yn lleol ac ar fynd i'r afael â materion yn gyflym ac yn effeithiol.
- 4.11 Os byddwch yn anfodlon o hyd, ar ôl i'ch cwyn gael ei datrys gyda gwasanaeth cymdeithasol yr awdurdod lleol, dylech gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (gweler adran 4.13). Gallwch hefyd ddweud wrthym os byddwch yn dal i fod yn anfodlon ar ganlyniad cwyn gyda gwasanaeth cymdeithasol awdurdod lleol. Byddwn yn adolygu eich pryder ac yn ystyried pa gamau priodol y gallwn eu cymryd mewn ymateb (gweler adran 3.4).

### **Cwynion am Arolygiaeth Gofal Cymru**

- 4.12 Os hoffech wneud cwyn am Arolygiaeth Gofal Cymru neu aelod o'i staff, cysylltwch â ni drwy unrhyw un o'r dulliau a nodir yn adran 2.8. Mae rhagor o wybodaeth am ein gweithdrefn gwynion ar gael ar ein [gwefan](#).

### **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

- 4.13 Os byddwch yn dal i fod yn anfodlon ar ganlyniad eich cwyn gyda gwasanaeth cofrestredig, yr awdurdod lleol neu ni, dylech gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, sydd â phwerau cyfreithiol i ystyried cwynion am wasanaethau cyhoeddus a darparwyr gofal yng Nghymru. Ewch i [wefan yr Ombwdsmon](#) i gael manylion pellach.

---

<sup>2</sup> Mae canllawiau ar ddelio â chwynion a sylwadau mewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ar gael drwy <https://llyw.cymru/sites/default/files/publications/2019-05/canllawiau-i-awdurdodau-llleol-yngln-a-sut-i-ymdrin-a-chwynion-am-wasanaethau-cymdeithasol.pdf>

## 5 Gwneud datgeliad am gyflogwr

5.1 Os ydych wedi eich cyflogi gan wasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol awdurdod lleol a bod gennych brofiad o arferion gwael neu ddrygioni yn eich gweithle, neu'n gwybod amdano, rydym am i chi roi gwybod i ni. Bydd hyn yn ein helpu i wybod pa mor dda y mae'r gwasanaeth rydych yn gweithio iddo yn cefnogi ac yn gofalu am y bobl sy'n ei ddefnyddio ac i ddeall ei arferion arwain a rheoli. Gallwch ddweud wrthym drwy godi pryder penodol (gweler adran 2.8).

### Y gyfraith

5.2 Cyflwynwyd [Deddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998](#), a ddiwygiodd Ddeddf Hawliau Cyflogaeth 1996, i amddiffyn gweithwyr sydd â phryderon ynghylch arferion gwael neu ddrygioni yn eu gweithle ac sy'n dymuno 'chwythu'r chwiban'. Enw arall ar hyn yw gwneud 'datgeliad'.

5.3 Os ydych yn gweithio i wasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol awdurdod lleol ac yn gwneud datgeliad i ni yn unol â'r meini prawf a nodir isod, gellir ei ystyried yn 'ddatgeliad gwarchodedig' ac mae gennych yr hawl i beidio â chael eich diswyddo na phrofi effaith andwyol ar eich cyflogaeth o ganlyniad i hynny. Os byddwch yn profi effaith andwyol o ganlyniad i wneud datgeliad, e.e. gwrthod rhoi dyrchafiad i chi neu gael eich ymddiswyddo, bydd gennych yr hawl i fynd â'ch cyflogwr i dribiwnlys cyflogaeth.

5.4 Gweinidogion Cymru yw'r corff rhagnodedig at ddibenion gwneud datgeliad gwarchodedig. Gan weithredu ar eu rhan, ni yw'r pwynt cyswllt priodol i weithwyr y caiff eu cyflogwyr eu rheoleiddio neu eu harolygu gennym.

### Diffiniad o chwythu'r chwiban

5.5 'Chwythu'r chwiban' yw'r term am roi adborth neu ddatgelu gwybodaeth am ddrygioni yn eich gweithle. Gallai tribiwnlys cyflogaeth bennu bod y datgeliad yn ddatgeliad gwarchodedig os byddwch yn credu'n rhesymol fod y wybodaeth yn wir, ac y byddai datgelu'r wybodaeth honno er lles i'r cyhoedd. Rhaid i chi gredu bod y wybodaeth yn dueddol o ddangos bod un neu fwy o'r canlynol wedi digwydd, yn digwydd, neu'n debygol o ddigwydd:

- trosedd, camweinyddiad cyfiawnder neu achos o dorri rhwymedigaeth gyfreithiol
- perygl i iechyd neu ddiogelwch unrhyw unigolyn
- niwed i'r amgylchedd
- cuddio drygioni yn y categorïau uchod yn fwriadol.

## Diffiniad o 'weithiwr'

- 5.6 Gweithiwr yw cyflogai presennol, neu gyn-gyflogai, sydd â chontract cyflogaeth, neu sydd wedi bod â chontract cyflogaeth. Mae hefyd yn cynnwys y canlynol:
- gweithwyr asiantaeth
  - gweithwyr nad ydynt yn gyflogeion sy'n cael hyfforddiant neu sy'n gwneud profiad gwaith, e.e. myfyrwyr nyrsio
  - meddygon, nyrsys, deintyddion, fferyllwyr, swyddogion yr heddlu ac ati, sy'n ymwneud â'r gwasanaeth.

## Cyfrinachedd

- 5.7 Efallai na fyddwch am roi unrhyw fanylion cyswllt personol i ni. Mae hyn yn iawn ond bydd gwneud datgeliad yn anhysbys yn golygu y gall fod yn anos i chi fod yn gymwys am drefniadau amddiffyn cyfreithiol fel chwythwr chwiban.
- 5.8 Byddwn bob amser yn ceisio cynnal eich cyfrinachedd os byddwch yn dymuno i ni wneud hynny. Fodd bynnag, efallai y bydd yn ofynnol yn ôl y gyfraith i ni ddatgelu pwy ydych chi a/neu y wybodaeth y byddwch yn ei darparu i'r Heddlu lle caiff honiadau difrifol eu gwneud; neu wrth siarad â'ch cyflogwr ac eraill er mwyn mynd i'r afael â'r materion y byddwch wedi'u datgelu, mae'n bosibl y bydd modd eich adnabod.

## Ein rôl

- 5.9 Ein rôl yw gwrando ar ddatgeliadau yr ystyrir y byddent o fudd i'r cyhoedd, lle nad ydych yn teimlo y gallwch ddatgelu'n uniongyrchol i'ch cyflogwr, neu lle rydych wedi gwneud hynny ond nad ydych o'r farn ei fod wedi eich cymryd o ddifrif.
- 5.10 Os byddwch yn gwneud datgeliad i ni, nid ydym yn gyfrifol am benderfynu a ydych yn gymwys am amddiffyniad o dan Ddeddf Hawliau Cyflogaeth 1996, h.y. penderfynu a ydych wedi gwneud 'datgeliad gwarchodedig'. Y triwlynys cyflogaeth fydd yn penderfynu ar hyn, os bydd honiad o ddiswyddo annheg neu effaith andwyol. Rhaid i chi geisio eich gwybodaeth a/neu eich cyngor cyfreithiol eich hun.
- 5.11 Deallwn y gall fod yn benderfyniad anodd iawn gwneud datgeliad. Efallai yr hoffech gysylltu ag [ACAS<sup>3</sup>](http://www.acas.org.uk/index.aspx?articleid=2042) sydd â llinell gymorth (ffôn 0300 1231100) lle gallwch drafod problem sy'n ymwneud â'ch gweithle a'r opsiynau sydd ar gael i chi. Ni allwn ymwneud â chwynion cyflogaeth personol (er enghraifft bwlio,

---

<sup>3</sup> <http://www.acas.org.uk/index.aspx?articleid=2042>

aflonyddu, gwahaniaethu ac ati) rhwng gweithwyr a chyflogwyr, heblaw i gadarnhau bod datgeliad wedi cael ei wneud i ni.

- 5.12 Gallwch wneud datgeliad gan ddefnyddio unrhyw un o'r dulliau cyswllt a nodir yn adran 2.8. Byddwn yn cymryd eich manylion a bydd arolygydd yn cysylltu â chi dros y ffôn neu drwy e-bost ar amser sy'n gyfleus i chi.
- 5.13 Yn gyntaf, byddwn yn ystyried a oes gennym y pwerau i ymateb i'r hyn rydych wedi'i ddweud wrthym ac a yw'n dod o dan ein polisi chwythu'r chwiban. Mae'n bosibl y bydd angen mwy o wybodaeth arnom i bennu hyn. Byddwn yn gofyn a ydych am i ni drin yr hyn rydych yn ei ddweud wrthym fel datgeliad gwarchoddedig.
- 5.14 Byddwn yn ystyried yr hyn rydych yn ei ddweud wrthym ac, i'r graddau y bo hynny'n bosibl, byddwn yn rhoi gwybod i chi sut y byddwn yn ymateb. Weithiau, efallai na fyddwn yn gallu dweud hyn wrthyh yn syth nac yn fanwl, am resymau'n ymwneud â chyfrinachedd. Byddwn yn gwneud hyn o fewn pum diwrnod gwaith i'r adeg y byddwch yn cysylltu â ni am y tro cyntaf.
- 5.15 Efallai y bydd angen i ni siarad â chi fwy nag unwaith ac mae'n bosibl y bydd yn ddefnyddiol i gyfarfod â chi wyneb yn wyneb, er enghraifft drwy alwad fideo. Efallai y byddwn yn penderfynu siarad yn uniongyrchol ag uwch-reolwyr yn y gwasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol yr awdurdod lleol rydych yn codi pryder yn ei gylch. Mae'n bosibl y byddwn yn cynnal rhywfaint o weithgarwch â phwyslais penodol gyda'r gwasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol yr awdurdod lleol. Mewn rhai achosion, gall fod yn fwy priodol i ni drosglwyddo'r wybodaeth i'r heddlu neu asiantaeth/rheoleiddiwr arall neu gymryd camau eraill.
- 5.16 Os bydd y wybodaeth y byddwch yn ei rhoi i ni yn nodi risg diogelu uniongyrchol, byddwn yn ei throsglwyddo i'r awdurdod lleol perthnasol ar unwaith. Byddwn yn gwneud hyn os bydd risg uchel i iechyd a/neu ddiogelwch yr unigolyn neu bobl eraill sy'n derbyn y gwasanaeth. Ni fydd hyn yn lleihau eich cyfrifoldebau proffesiynol eich hun i roi gwybod am gamdriniaeth a amheuir. Mae'n bosibl hefyd y byddwn yn penderfynu nad oes angen i ni gymryd unrhyw gamau pellach. Byddwn bob amser yn cofnodi'r wybodaeth a ddarperir a'r rhesymeg dros benderfyniadau.

### **Os na fyddwch yn fodlon ar ein hymateb**

- 5.17 Efallai y byddwch am wneud cwyn amdanom ni os na fyddwch o'r farn ein bod wedi gweithredu yn briodol o fewn ein rôl (gweler adran 4.11 i gael rhagor o wybodaeth).



## **6 Dweud wrthym am wasanaeth yr amheuir nad yw wedi'i gofrestru**

- 6.1 Mae Mesur Plant a Theuluoedd (Cymru) 2010 a Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016 yn nodi amrywiaeth o wasanaethau gofal cymdeithasol a gofal plant a chwarae, y mae'n rhaid iddynt gael eu rheoleiddio gennym. Mae'n rhaid i unrhyw ddarparwr sy'n gweithredu gwasanaeth o'r fath gofrestru â ni. Mae rhestr o wasanaethau rheoleiddiedig yn adran 1.6. Mae'n anghyfreithlon i ddarparwr gynnal gwasanaeth rheoleiddiedig heb gofrestriad.
- 6.2 Mae'n bosibl y bydd gan y gwasanaeth resymau dilys dros beidio â bod wedi'i gofrestru â ni, er enghraifft, ei fod wedi'i eithrio rhag y gofyniad i gofrestru. Mae'r ddeddfwriaeth yn nodi nifer o eithriadau. Fodd bynnag, mae angen i ni wybod am y gwasanaeth er mwyn penderfynu a yw'r gwasanaeth yn bodloni'r trothwy ar gyfer cofrestru neu a yw'n dod o dan y rhestr o eithriadau.
- 6.3 Felly, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym os ydych o'r farn neu'n amau bod gwasanaeth sy'n hysbys i chi neu eraill, yn gweithredu heb gofrestriad.
- 6.4 Gallwch ddweud wrthym am wasanaeth yr amheuir ei fod heb ei gofrestru gan ddefnyddio'r dulliau a nodir yn adran 2.8. Wrth rannu eich adborth, rhwch gymaint o fanylion â phosibl, gan gynnwys:
- enw'r gwasanaeth/darparwr
  - unrhyw fanylion cyswllt ar gyfer y darparwr, fel cyfeiriad, e-bost, rhif ffôn neu wefan
  - y math o wasanaeth a weithredir ganddo
  - yr oriau y mae'n gweithredu
  - unrhyw faterion diogelu.
- 6.5 Os byddwch yn rhannu eich pryder â ni, byddwn bob amser yn cydnabod ein bod wedi'i dderbyn.
- 6.6 Byddwn yn adolygu eich gwybodaeth ac yn asesu a yw'r gwasanaeth yn dod o dan ddiffiniad gwasanaeth rheoleiddiedig. Os ydyw, byddwn yn gwneud ymholiadau pellach gyda'r gwasanaeth ac yn gweithredu os bydd angen.
- 6.7 Ar ôl ystyried eich gwybodaeth ac unrhyw ymholiadau pellach y byddwn yn eu cynnal, byddwn yn ymateb i chi er mwyn nodi ein casgliadau cyffredinol.

## 7 Cysylltiadau defnyddiol

7.1 Mae'r tabl canlynol yn rhestru rhai o'r sefydliadau a all gynnig cymorth a chyngor defnyddiol am wneud cwyn am wasanaethau gofal cymdeithasol a gwasanaethau gofal plant a chwarae. Mae manylion cyswllt penodol pob sefydliad wedi'u nodi yn y dolenni a ddarperir.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	<a href="https://www.ombwdsmon.cymru/cysylltu-a-ni/">https://www.ombwdsmon.cymru/cysylltu-a-ni/</a>
Canolfan Cyngor ar Bopeth	<a href="https://www.citizensadvice.org.uk/cymraeg/amdanom-ni/contact-us/contact-us/Cysylltu-a-ni/">https://www.citizensadvice.org.uk/cymraeg/amdanom-ni/contact-us/contact-us/Cysylltu-a-ni/</a>
Cymdeithas Alzheimer's Cymru	<a href="https://www.alzheimers.org.uk/about-us/contact-us">https://www.alzheimers.org.uk/about-us/contact-us</a>
Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru	<a href="https://www.olderpeoplewales.com/cy/about/contact">https://www.olderpeoplewales.com/cy/about/contact</a>
Comisiynydd Plant Cymru	<a href="https://www.complantcymru.org.uk/cysyllta/">https://www.complantcymru.org.uk/cysyllta/</a>
ACAS	<a href="https://www.acas.org.uk/contact">https://www.acas.org.uk/contact</a>
PACEY (Cymdeithas Broffesiynol Gofal Plant a Blynyddoedd Cynnar)	<a href="https://www.pacey.org.uk/top-links/contact-us/">https://www.pacey.org.uk/top-links/contact-us/</a>
Plant yng Nghymru	<a href="https://www.childreninwales.org.uk/cy/cysylltu-ni/">https://www.childreninwales.org.uk/cy/cysylltu-ni/</a>
Chwarae Cymru	<a href="https://www.chwaraecymru.org.uk/cym/cysylltuani">https://www.chwaraecymru.org.uk/cym/cysylltuani</a>
Swyddfa Genedlaethol Mudiad Meithrin	<a href="https://www.meithrin.cymru/prif-swyddfa/">https://www.meithrin.cymru/prif-swyddfa/</a>
Blynyddoedd Cynnar Cymru	<a href="https://www.earlyyears.wales/cy">https://www.earlyyears.wales/cy</a>
Clybiau Plant Cymru	<a href="https://www.clybiauplantcymru.org/cymraeg/contact-us.asp">https://www.clybiauplantcymru.org/cymraeg/contact-us.asp</a>
Y Gymdeithas Meithrinfeydd Dydd Genedlaethol	<a href="https://www.ndna.org.uk/NDNA/Contact_us/">https://www.ndna.org.uk/NDNA/Contact_us/</a>
Y Gymdeithas Ysgolion Preswyl	<a href="https://www.boarding.org.uk/contact">https://www.boarding.org.uk/contact</a>