

Darparu adborth am wasanaethau gofal yng Nghymru

Rydym yn croesawu adborth ar unrhyw wasanaeth gofal cymdeithasol neu wasanaeth gofal plant a chwarae yng Nghymru.

Cyhoeddwyd: 12 Mai 2023 Diweddarwyd ddiwethaf: 11 Mai 2023

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o [arolygiaethgofal.cymru](https://www.arolygiaethgofal.cymru)
Ewch i <https://www.arolygiaethgofal.cymru/darparu-adborth-am-wasanaethau-gofal-yng-nghymru-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.
Efallai na fydd y ddogfen hon yn hollol hygyrch. Drllenwch ein [datganiad hygyrchedd](#) i gael rhagor o wybodaeth.
Mae'r ddogfen yma hefyd ar gael yn [English](#).

Cynnwys

└ **Cyflwyniad**

└ **Rhannu eich profiadau â ni**

└ **Beth fydd yn digwydd pan fyddwch yn codi pryder**

└ **Gwneud cwyn**

└ **Gwneud datgeliad am gyflogwr**

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

└ **Cysylltiadau defnyddiol**

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

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.

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

Ile 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 driwiwnlysoedd
- 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 \(https://www.llyw.cymru/diogelu-plant-rhoi-gwybod-am-amheuaeth-o-gam-drin-esgeulustod-neu-niwed\)](https://www.llyw.cymru/diogelu-plant-rhoi-gwybod-am-amheuaeth-o-gam-drin-esgeulustod-neu-niwed) (Dolen allanol) 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 \(https://www.arolygiaethgofal.cymru/cysylltwch-ni/codi-pryder\)](https://www.arolygiaethgofal.cymru/cysylltwch-ni/codi-pryder)
- [rhoi adborth cyffredinol ar wasanaeth gofal drwy ein harolygon adborth \(https://www.arolygiaethgofal.cymru/arolygon-adborth\)](https://www.arolygiaethgofal.cymru/arolygon-adborth)
- ffôn: siaradwch â thîm Cyswllt AGC ar 0300 790 126, a dewiswch opsiwn 2
- e-bost: [agc@llyw.cymru \(mailto:agc@llyw.cymru\)](mailto:agc@llyw.cymru)

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](https://www.arolygiaethgofal.cymru/sut-rydym-yn-defnyddioch-gwybodaeth-bersonol)** (**<https://www.arolygiaethgofal.cymru/sut-rydym-yn-defnyddioch-gwybodaeth-bersonol>**).

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 cynghori 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** (<https://www.arolygiaethgofal.cymru/180604-newidiadau-dulliau-gorfodi>) 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

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 (<https://www.arolygiaethgofal.cymru/dod-o-hyd-i-wasanaeth-gofal>)**. Chwiliwch am y darparwr neu ewch drwy ein 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 **agc@llyw.cymru** (**<mailto:agc@llyw.cymru>**) 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 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 \(https://www.arolygiaethgofal.cymru/cysylltwch-ni/cwynion-amdanom-ni\)](https://www.arolygiaethgofal.cymru/cysylltwch-ni/cwynion-amdanom-ni).

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 \(https://www.ombwdsmon.cymru/\)](https://www.ombwdsmon.cymru/) (Dolen allanol) i gael manylion pellach.

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 **The Public Interest Disclosure Act 1998 (<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1998/23/contents>)** (External link), which amended the Employment Rights Act 1996, was introduced to protect workers who are concerned about poor practice or wrongdoing in their workplace and want to 'blow the whistle'. This is also called making a 'disclosure'.

5.2 **Cyflwynwyd Deddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998 (<https://www.legislation.gov.uk/cy/ukpga/1998/23/contents>)** (Dolen allanol), 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 profi 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 contract cyflogaeth, neu sydd wedi bod â contract 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 ystyrid 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 gwarchoddedig'. Y tribiwnlys 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 (<https://www.acas.org.uk/contact>)** (Dolen allanol) 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, 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 wrthyfch 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, rhowch 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 chynghor 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** (<https://www.ombwdsmon.cymru/cysylltu-a-ni/>) (Dolen allanol)
- **Canolfan Cyngor ar Bopeth** (<https://www.citizensadvice.org.uk/cymraeg/amdanom-ni/contact-us/contact-us/Cysylltu-a-ni/>) (Dolen allanol)
- **Cymdeithas Alzheimer's Cymru** (<https://www.alzheimers.org.uk/about-us/contact-us>) (Dolen allanol)
- **Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru** (<https://comisiynyddph.cymru/>) (Dolen allanol)
- **Comisiynydd Plant Cymru** (<https://www.complantcymru.org.uk/cysyllta/>) (Dolen allanol)
- **ACAS** (<https://www.acas.org.uk/contact>) (Dolen allanol)
- **PACEY** (<https://www.pacey.org.uk/about/contact-us/>) (Cymdeithas Broffesiynol Gofal Plant a Blynyddoedd Cynnar) (Dolen allanol)
- **Plant yng Nghymru** (https://www.childreninwales.org.uk/cy/cyfrannu_nawr/) (Dolen allanol)
- **Chwarae Cymru** (<https://chwarae.cymru/cysylltwch-a-ni/>) (Dolen allanol)
- **Swyddfa Genedlaethol Mudiad Meithrin** (<https://meithrin.cymru/contact/>) (Dolen allanol)
- **Blynyddoedd Cynnar Cymru** (<https://www.earlyyears.wales/cy>) (Dolen allanol)
- **Clybiau Plant Cymru** (<https://www.clybiauplantcymru.org/cy/cysylltwch-a-ni/>) (Dolen allanol)
- **Y Gymdeithas Meithrinfeydd Dydd Genedlaethol** (<https://ndna.org.uk/contact-ndna/>) (Dolen allanol)
- **Y Gymdeithas Ysgolion Preswyl** (<https://www.boarding.org.uk/contact-us/>) ([//www.boarding.org.uk/contact](https://www.boarding.org.uk/contact)) (Dolen allanol)



Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o [arolygiaethgofal.cymru](https://www.arolygiaethgofal.cymru)

Ewch i <https://www.arolygiaethgofal.cymru/darparu-adborth-am-wasanaethau-gofal-yng-nghymru-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Efallai na fydd y ddogfen hon yn hollol hygyrch. Drllenwch ein [datganiad hygyrchedd](#) i gael rhagor o wybodaeth. Mae'r ddogfen yma hefyd ar gael yn [English](#).