Julie Morgan AC/AM
Y Dirprwy Weinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol
Deputy Minister for Health and Social Services

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Ein cyf/Our ref: MA/5413/19

Bethan Sayed AC
Bethan.Sayed@cynulliad.cymru

1 Tachwedd 2019

Annwyl Bethan,

Ysgrifennaf atoch yn dilyn y Datganiad Busnes ar 1 Hydref, a'ch cwestiwn i'r Gweinidog Cyllid a'r Trefnydd am weithdrefn gwynion y gwasanaethau cymdeithasol.

Mae Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r canllawiau cysylltiedig ar ddelio â chwynion a sylwadau mewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, yn cynnig dull gweithredu syml sy'n canolbwyntio ar y dinesydd o ddatrys cwynion am wasanaethau cymdeithasol. Mae hefyd yn cynnig dull gweithredu mwy cyson i ddinasyddion ar draws gwasanaethau cyhoeddus, ac yn golygu yr ymdrinnir â chwynion sy'n ymwneud â mwy nag un awdurdod lleol mewn ffordd gydgysylltiedig.

Yn arbennig, mae'r canllawiau ar ddelio â chwynion a sylwadau mewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yn nodi, pan na chaiff cwyn ei datrys ar y cam Penderfyniad Lleol, bydd yn symud ymlaen i Ymchwiliad Ffurfiol lle bydd yn rhaid i'r awdurdod lleol benodi Ymchwilydd Annibynnol.

Yn ogystal, bydd Corff Llais y Dinesydd, sef corff newydd sy'n cael ei gynnig o dan Fil Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru) sydd gerbron y Cynulliad ar hyn o bryd, yn gallu helpu gyda chwyn i awdurdod lleol am wasanaethau cymdeithasol a ddarperir neu a drefnir gan yr awdurdod lleol hwnnw.

Os bydd yr achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon, gall wedyn droi at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae gan bawb sy'n gwneud cwyn am wasanaethau cymdeithasol yng Nghymru yr hawl i wrandawiad teg, ac i'w pryderon gael eu datrys yn gyflym ac yn effeithiol. Rhaid i awdurdodau lleol ddysgu o'r pryderon hyn a defnyddio'r profiad i wella gwasanaethau i bawb sy'n eu defnyddio.

Bae Caerdydd • Cardiff Bay
Caerdydd • Cardiff
CF99 1NA

Canolfan Cyswllt Cyntaf / First Point of Contact Centre:
0300 0604400
Gohebiaeth.Julie.Morgan@llyw.cymru
Correspondence.Julie.Morgan@gov.wales

Rydym yn croesawu derbyn gohebiaeth yn Gymraeg. Byddwn yn ateb gohebiaeth a dderbynnir yn Gymraeg yn Gymraeg ac ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi.

We welcome receiving correspondence in Welsh. Any correspondence received in Welsh will be answered in Welsh and corresponding in Welsh will not lead to a delay in responding.

Gwyddoch fod Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) wedi cael eu gwneud o dan bwerau a oedd wedi'u cynnwys yn Neddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003. Roedd y canllawiau cysylltiedig yn amlinellu bwriad y Llywodraeth y byddai'r Rheoliadau'n cael eu hail-wneud wedi i’r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 gael ei deddfu.

Fy mwriad yw y byddwn yn dechrau ar y broses honno y flwyddyn nesaf, gan ymgynghori'n drylwyr gyda rhanddeiliaid am ba newidiadau sydd eu hangen er mwyn gwneud y Rheoliadau hyd yn oed yn fwy effeithiol.

Julie Morgan AC/AM
Y Dirprwy Weinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol
Deputy Minister for Health and Social Services