



Comisiwn
Cydraddoldeb a
Hawliau Dynol

Herio
penderfyniadau
gofal
cymdeithasol
i oedolion yng
Nghymru
a Lloegr

Cynnwys

Rhagair	2
1. Cyflwyniad	3
1.1 Sut y gwnaethom gynnal ein hymchwiliad	3
1.2 Pam bod pobl yn herio penderfyniadau gofal iechyd i oedolion	5
1.3 Sut gall pobl herio penderfyniad yn ymwneud â'u gofal	6
2. Canfyddiadau ac argymhellion	8
2.1 Nid yw gwybodaeth yn glir a hygyrch bob amser	8
2.2 Dryswch, anghysondeb ac oedi hir	12
2.3 Heriau i dderbyn eiriolaeth a chymorth cyfreithiol	21
2.4 Casglu data cydraddoldeb a dysgu o heriau a cwynion	26
2.5 Pwysigrwydd craffu priodol	30
Cysylltiadau	35
Gwasanaeth Cyngori a Chefnogi Cydraddoldeb (EASS)	35

Rhagair

Mae gofal cymdeithasol da i oedolion yn helpu pobl i fyw eu bywydau'n dda, gydag urddas ac annibyniaeth, gan amddiffyn eu hawliau dynol.

Ond mae'r system gofal cymdeithasol yng Nghymru a Lloegr yn ei chael hi'n anodd. Mae awdurdodau lleol yn wynebu pwysau aruthrol wrth wneud penderfyniadau am fynediad pobl at ofal, cydbwysu anghenion pobl a chyllidebau tynn.

Os na chaiff anghenion gofal eu diwallu, gall y canlyniadau fod yn sylweddol. Efallai y bydd pobl yn cael eu gadael heb y cymorth sydd ei angen arnynt i gynnal eu hylendid personol neu eu hamodau byw da. Efallai y bydd yn rhaid i rai adael eu cartref a derbyn gofal yn rhywle arall.

Dyna pam mae'n rhaid i bobl allu herio penderfyniadau awdurdodau lleol am ofal cymdeithasol i oedolion os oes ganddynt bryderon.

Yn 2021, lanswyd ymchwiliad gennym i archwilio prosesau gwneud penderfyniadau gofal cymdeithasol gan awdurdodau lleol. Canfuom fod y system ar gyfer herio penderfyniadau yn ddryslyd ac yn destun oedi hir. Mae prosesau cwyno awdurdodau lleol yn aml yn gymhleth ac yn peri straen. Efallai na fydd pobl yn cael gwybodaeth bwysig am sut i herio penderfyniadau. Mae rhai yn ofni, os ydynt yn herio penderfyniad, y gallent gollu eu gofal. Mae gormod o bobl nad ydynt yn ceisio cymorth neu'n teimlo eu bod yn cael eu hanwybyddu, yn aml pan fyddant eisoes yn agored i niwed.

Mae adroddiad ein hymchwiliad yn argymhell camau ymarferol i fynd i'r afael â'r pryderon a nodwyd gennym, fel y gall awdurdodau lleol, y llywodraethau yn Llundain a Chaerdydd, ac eraill, ddarparu gwell cymorth gofal cymdeithasol i bobl. Dylai system gwynion well fod yn rhan o ddiwygiadau ehangach i'r sector.

Mae pob un ohonom, boed yn uniongyrchol neu ar ran ein hanwyliaid, yn debygol o ryngweithio â'r system gofal cymdeithasol, fel arfer ar adeg anodd yn ein bywydau. Rhaid inni allu herio penderfyniadau a wneir am ofal cymdeithasol os credwn fod hynny'n angenrheidiol, a rhaid inni allu gwneud hynny mewn ffordd sy'n ymatebol, yn glir ac yn deg. Gobeithiwn y gall y canfyddiadau yn ein hadroddiad helpu i wneud gwahaniaeth.

Marcial Boo (Prif Weithredwr)
Y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol



1. Cyflwyniad

1.1 Sut y gwnaethom gynnal ein hymchwiliad

Mae ein hymchwiliad yn cwmpasu Cymru a Lloegr. Mae'n tynnu ar dystiolaeth cenedl-benodol gan unigolion a gofalwyr (sydd wedi herio, neu wedi bod eisiau herio, penderfyniadau'n ymwneud â gofal cymdeithasol), gweithwyr proffesiynol ym maes gofal iechyd, ac awdurdodau lleol.

Roedd y brif dystiolaeth yn cynnwys y canlynol:

- Arolwg manwl o 153 awdurdod lleol (allan o 174 cymwys) â chyfrifoldeb dros ofal cymdeithasol i oedolion (133 yn Lloegr a 20 yng Nghymru); wedi'i ddilyn gan gyfweiliadau manwl â 12 awdurdod lleol, ar draws 12 awdurdod, er mwyn deall prosesau ac arferion awdurdodau lleol
- Arolwg hunan-ddewisol o 332 unigolyn sydd â mynediad i ofal cymdeithasol i oedolion, a'u cynrychiolwyr a'u gofalwyr
- 41 cyfweiliad manwl â'r rheini sy'n ceisio neu sydd â mynediad i ofal a'u gofalwyr
- 54 cyfweiliad manwl a 12 trafodaeth grŵp ffocws gydag ystod eang o unigolion o sefydliadau; gan gynnwys gweithwyr proffesiynol ym maes gofal iechyd, darparwyr eiriolaeth, sefydliadau pobl hŷn ac anabl, cyrff statudol, cymdeithasau proffesiynol ac arbenigwyr cyfreithiol,
- a 15 cyflwyniad ysgrifenedig gan sefydliadau ac arbenigwyr.

Mae adroddiadau ar wahân yn dogfennu'r arolwg a chyfweiliadau manwl ar gael o [dudalen yr ymchwiliad ar ein gwefan](#).

Fe wnaethom adolygu gwaith ymchwil wedi'i gyhoeddi a dogfennau polisi er mwyn archwilio'r dystiolaeth gyfredol. Fe wnaethom hefyd adolygu adroddiadau cwynion a oedd ar gael gan awdurdodau lleol unigol, er mwyn adnabod enghreifftiau o ddysgu.

Mae awdurdodau lleol yn gyfrifol yn gyfreithiol am reoli gofal cymdeithasol a chymorth i oedolion yn eu hardal nhw o dan Ddeddf Gofal 2014 yn Lloegr a'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 yng Nghymru a rheoliadau, canllawiau statudol a chodau ymarfer cysylltiedig.

Mae pum cam i gael mynediad i ofal cymdeithasol i oedolion yng Nghymru a Lloegr:

- asesiad
- adnabod anghenion cymwys
- cynllunio gofal a chymorth
- asesiadau ariannol a chodi tâl, ac
- adolygiad (caiff pecynnau gofal eu hadolygu'n gyfnodol neu pan fydd amgylchiadau'n newid).

Gall pobl herio unrhyw benderfyniad a wneir ar y camau hyn os ydyn nhw'n anhapus yn ei gylch.

1.2 Pam bod pobl yn herio penderfyniadau gofal iechyd i oedolion

Tra na edrychodd ein hymchwiliad ar ba un ai bod sail gadarn i gwynion unigol, fe ddysgom am amrywiaeth o gwynion cyffredin gan ymatebwyr.

1.2.1 Roedd gofal pobl ymhell o'r disgwyliadau ac nid oedd yn diwallu eu hanghenion

Roedd rhai defnyddwyr gofal cymdeithasol yn anhapus bod penderfyniadau yn anwybyddu eu safbwyntiau a'u dyheadau. Roedd rhai'n teimlo bod eu hymglymiad ag asesiadau a chynllunio gofal a chymorth yn docenistaidd, rhwystredig ac yn eu dadrymuso, gan arwain at ofal a chymorth nad oedd yn diwallu eu hanghenion yn iawn.

Dywedodd arbenigwyr ac eiriolwyr wrthym fod cynnal cysylltiadau cymdeithasol neu barhau ag addysg neu waith yn cael llai o ystyriaeth gan awdurdodau lleol na chwrdd ag anghenion gofal personol.

1.2.2 Ni chafodd rhai cyflyrau iechyd ac anabledau eu hystyried

Fe glywsom gan ddefnyddwyr gofal cymdeithasol, sefydliadau pobl anabl a sefydliadau arbenigol eraill nad yw rhai cyflyrau iechyd ac anabledau sy'n llai gweledol, neu sy'n amrywio, yn cael eu hystyried, o bosibl, pan fydd awdurdodau'n gwneud penderfyniadau.

1.2.3 Roedd adolygiad o gynllun gofal wedi lleihau eu gofal

Dywedodd arbenigwyr, gweithwyr proffesiynol, eiriolwyr a chyfreithwyr wrthym fod awdurdodau lleol weithiau, mewn adolygiad, yn lleihau cost a chwmpas y gofal a ddarperir, hyd yn oed pan na fydd anghenion ac amgylchiadau'r person wedi newid. Maent o'r farn bod adolygiadau weithiau'n digwydd heb i'r person wybod, sy'n golygu na allant gyfranogi i'r broses na chael cymorth eiriolwr i'w helpu.

1.2.4 Roedd penderfyniadau codi ffioedd yn effeithio ar eu sefyllfa ariannol

Fe glywsom gan sefydliadau cynghori a grwpiau pobl hŷn ynglŷn â phenderfyniadau codi ffioedd a wthiodd pobl i sefyllfaoedd ariannol mwy ansicr, ac am rai awdurdodau lleol nad oeddent yn disgowntio treuliau am reoli anabledd neu gyflwr iechyd (Gwariant Cysylltiedig ag Anabledd), er bod gofyn iddynt wneud hynny, pan yn gwneud asesiadau ariannol.

1.3 Sut gall pobl herio penderfyniad yn ymwneud â'u gofal

Mae'r adran hon yn amlinellu'r ffyrdd cyfredol y gall pobl wneud cwyn neu herio penderfyniadau gofal cymdeithasol i oedolion.

1.3.1 Cwyn anffurfiol

Gall cwyn anffurfiol fod yn ffordd gymharol gyflym i rywun gwestiynu penderfyniad gofal cymdeithasol i oedolion.

Gall pobl drafod mater yn anffurfiol gyda gweithwyr cymdeithasol y rheng flaen neu staff awdurdod lleol eraill. Gallant hefyd ysgrifennu'n uniongyrchol at gyfarwyddwr gwasanaethau cymdeithasol oedolion neu swyddog monitro (sef y cyfreithiwr mwyaf uchel yn y sefydliad, fel arfer) eu hawdurdod lleol.

1.3.2 Cwyn ffurfiol

Mae Rheoliadau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol a Gwasanaethau Iechyd Cenedlaethol (Lloegr) 2009 yn dweud bod yn rhaid i bob awdurdod lleol yn Lloegr fod â system gwynion ffurfiol gofal cymdeithasol i oedolion. Ond nid yw'r gyfraith yn dweud wrthynt ym mha ffurf yn union y dylai fod.

Yng Nghymru, mae'n rhaid i awdurdodau lleol ddilyn canllawiau Llywodraeth Cymru ar ymdrin â chwynion a phroses dau gam a osodwyd gan Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014. Y cam cyntaf yw datrysiaid lleol ond gall pobl fynd yn syth i'r ail gam, sef ymchwiliad ffurfiol, os ydynt yn dymuno gwneud hynny neu os nad ydynt yn hapus â'r ymateb ar y cam cyntaf.

1.3.3 Cynnwys ombwdsmon

Yn Lloegr, gall pobl gwyno wrth yr **Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Gofal Cymdeithasol** (LGSCO) hyd at 12 mis wedi i'r penderfyniad gofal cymdeithasol gael ei wneud. Disgwylir bod pob cam o broses gwyno'r awdurdod lleol wedi eu harchwilio yn gyntaf. Gall yr ombwdsmon ddatgysylltu'r terfyn amser o 12 mis.¹

Yng Nghymru, gall **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** (PSOW) ystyried cwynion gofal cymdeithasol i oedolion pan na fydd proses gwyno ffurfiol awdurdod lleol wedi arwain at ddatrysiaid. Gellir gwneud cwyn i'r PSOW hyd at 12 mis wedi i'r penderfyniad gofal cymdeithasol gael ei wneud.

1 Deddf Llywodraeth Leol 1974, adran 26B.

1.3.4 Apeliadau

Mae Deddf Gofal 2014 yn caniatáu i system apeliadau yn erbyn penderfyniadau gofal cymdeithasol gael ei sefydlu, ond nid yw hyn wedi digwydd eto. Yn 2021, cyhoeddodd Llywodraeth y DU fod system apeliadau 'o dan adolygiad wrth i'r diwygiadau newydd gael eu cyflwyno a bydd yn parhau i gasglu tystiolaeth er mwyn hysbysu meddwl yn y dyfodol.'

Fodd bynnag, fe wnaethom ganfod bod traean yr awdurdodau lleol yn Lloegr wedi sefydlu eu system apeliadau eu hunain ar gyfer rhai penderfyniadau gofal cymdeithasol i oedolion.

Nid oes gofyniad cyfreithiol ar gyfer proses apeliadau o dan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Ond mae bron i hanner awdurdodau lleol Cymru yn dweud bod ganddynt broses apeliadau ar gyfer o leiaf rhai penderfyniadau gofal cymdeithasol sydd ar wahân i'w proses gwyno.

1.3.5 Adolygiad barnwrol

Yng Nghymru a Lloegr gall pobl sy'n anhapus â phenderfyniad gofal cymdeithasol wneud her gyfreithiol yn erbyn penderfyniadau neu fethiannau eu hawdurdod lleol i weithredu trwy adolygiad barnwrol yn yr Uchel Lys, os oes sail i wneud hynny. Mae hyn yn edrych ar a gafodd y penderfyniad ei wneud yn gyfreithiol yn hytrach nag edrych ar rinweddau penderfyniad yr awdurdod lleol.

Rhaid i gais am adolygiad barnwrol gael ei gyflwyno heb oedi, ac o dan unrhyw amgylchiadau o fewn tri mis i herio'r penderfyniad (er y gall yr Uchel Lys ymestyn y terfyn amser hwnnw yn ôl ei ddisgresiwn). Mae'r achos yn mynd trwy 'gyfnod caniatáu', lle bydd barnwr yn ystyried a yw'r honiad yn 'ddadleuol'. Yna, os ydyw'n 'ddadleuol', ceir 'gyfnod cyflawni' lle bydd barnwr yn clywed y dadleuon cyfreithiol llawn. Bydd y broses gyfan fel arfer yn cymryd nifer o fisoedd i'w chwblhau.

Gall adolygiad barnwrol fynd yn ei flaen heb i rywun fynd trwy'r broses gwyno.

1.3.6 Protocol cyn gweithredu

Mae protocol cyn gweithredu'r adolygiad barnwrol yn weithdrefn arfer dda sy'n amlinellu'r camau y bydd y llysoedd yn disgwyl i rywun eu dilyn cyn gwneud cais am adolygiad barnwrol. Dywed y protocol hwn bod angen i 'lythyr protocol cyn gweithredu' gael ei anfon at yr awdurdod lleol yn gyntaf fel arfer. Mae'r llythyr yn archwilio pa ffyrdd eraill sydd o ddatrys y gŵyn ac yn dweud beth sy'n ofynnol gan yr hawliwr er mwyn datrys y gŵyn heb unrhyw weithredu pellach (ar ran y llys).

2. Canfyddiadau ac argymhellion

2.1 Nid yw gwybodaeth yn glir a hygyrch bob amser

O dan Ddeddf Gofal 2014, rhaid i awdurdodau lleol yn Lloegr ddarparu gwasanaeth gwybodaeth a chynghor hygyrch ynglŷn â gofal a chymorth i oedolion a chymorth i ofalwyr, gan gynnwys sut mae'r system yn gweithredu yn ardal yr awdurdod. Rhaid i awdurdodau lleol yng Nghymru gynnig gwasanaeth gwybodaeth, cynghor a chymorth hygyrch yn unol â Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014.

Rhaid i awdurdodau lleol hefyd roi cofnod ysgrifenedig i unigolion o'u hasesiadau o anghenion gofal, penderfyniadau ar eu cymhwysra (gan gynnwys y rhesymau) ar gyfer eu cynllun gofal a chymorth, a'u hasesiad ariannol; o dan Ddeddf Gofal 2014, Rheoliadau Gofal a Chymorth (Asesu) 2014 a Rheoliadau Gofal a Chymorth (Meini Prawf Cymhwysedd) 2015 yn Lloegr, a Rheoliadau Gofal a Chymorth (Asesu) (Cymru) 2015 a Gofal a Chymorth (Cynllunio Gofal) (Cymru) 2015 yng Nghymru).

Gall awdurdodau lleol gael dyletswyddau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 yn ogystal i wneud addasiadau rhesymol a darparu gwybodaeth mewn fformat hygyrch i bobl anabl.

2.1.1 Yr hyn y gwnaethom ei ganfod

Mae'n bosibl nad yw gwybodaeth bwysig yn cyrraedd y bobl sydd ei hangen bob amser

Mae gan y rhan fwyaf o awdurdodau lleol weithdrefnau yn eu lle i sicrhau bod gwybodaeth ynghylch sut mae penderfyniadau'n cael eu gwneud a sut i'w herio, ond mae yna fylchau.

Mae gan 84% o awdurdodau lleol yn Lloegr, ac 85% yng Nghymru (17 allan o 20), weithdrefnau ar gyfer darparu gwybodaeth i oedolion a gofalwyr ynglŷn â'r meini prawf cymhwysra cenedlaethol ar gyfer gofal a chymorth cymdeithasol i oedolion (fframwaith ar gyfer pennu a yw unrhyw anghenion a aseswyd yn cwrdd â'r trothwy er mwyn i awdurdodau ddarparu cymorth).

Mae gan 89% o awdurdodau lleol yn Lloegr, a 100% yng Nghymru, weithdrefnau ar gyfer dweud wrth ddefnyddwyr gofal cymdeithasol a gofalwyr i herio penderfyniad trwy gŵyn anffurfiol neu ffurfiol neu apêl.



Fodd bynnag, nid ydym yn gwybod o ganlyniadau'r arolwg a yw'r wybodaeth a ddarperir gan awdurdodau lleol yn caniatáu oedolion a gofalwyr i ddeall penderfyniadau a'u herio os oes angen. Roedd cyfweiliadau gyda chyfreithwyr, darparwyr cyngor ac eiriolaeth, a sefydliadau sy'n cynrychioli pobl hŷn ac anabl yn awgrymu nad yw gwybodaeth bwysig yn cyrraedd pobl bob amser, o bosibl.

Dyweddodd darparwyr cyngor a chyfreithwyr y gall gwybodaeth eiriol ac ysgrifenedig gan awdurdodau lleol ynglŷn â hawliau gofal cymdeithasol fod yn anghywir ar adegau. Er enghraifft, cafodd rhai pobl eu harwain i gredu bod polisïau penodol a ddefnyddiwyd gan eu hawdurdod lleol (er enghraifft, nad yw gofal nos yn cael ei ddarparu) yn ofynnol yn ôl y gyfraith ac mai dyna'r unig opsiynau oedd ar gael iddynt.

Fe glywsom bryderon y gall gwybodaeth fod yn gymhleth ac anodd ei ddilyn, yn enwedig os nad Saesneg yw iaith gyntaf y defnyddiwr gofal cymdeithasol. Cafwyd pryderon hefyd bod y rhan fwyaf o wybodaeth bellach yn cael ei ddarparu ar-lein, a all fod yn rhwystr i bobl hŷn ac anabl sydd â'r cyfraddau uchaf o beidio â defnyddio'r rhyngwrwyd.² Tra na wnaethom bennu hyd a lled yr arferion hyn, maent yn codi cwestiynau i awdurdodau lleol ynghylch a yw eu darpariaeth o wybodaeth yn effeithiol.

² Y Swyddfa Ystadegau Gwladol (2021), Set ddata: Defnyddwyr y rhyngwrwyd [cyrchwyd 30 Ionawr 2023]

Nid yw pob fformat hygyrch ar gael yn gyhoeddus

Dywedodd tua **9 allan o 10 awdurdod lleol yng Nghymru a Lloegr** eu bod yn gwneud gwybodaeth ynghylch sut i herio penderfyniad ar gael mewn fformatau hygyrch.

Ond, gan ddibynnu ar y fformat, mae llai na **3 allan o 10 (3% i 29%) yn gwneud y fformatau hygyrch ar gael yn gyhoeddus**. Bydd angen i'r rhan fwyaf o bobl gymryd camau i wneud cais amdanynt.

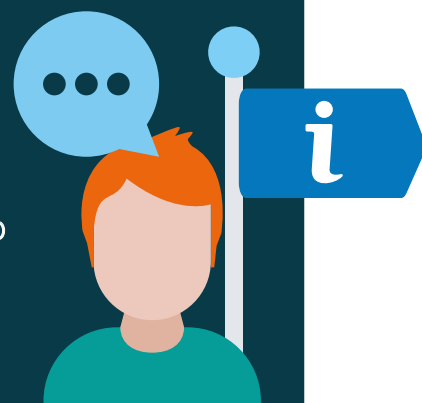
Er enghraifft, mae 29% o awdurdodau lleol yn gwneud yr wybodaeth hon yn Hawdd ei Ddeall ar gael yn gyhoeddus, tra mai ond 3% sy'n ei wneud ar gael yn gyhoeddus mewn BSL.



Gallai gorfod gwneud cais am yr wybodaeth mewn fformat hygyrch fod yn rhwystr i'r rheini sydd angen y fformatau hyn. Mae ein harolwg yn dangos y byddai'r rhwystr hwn yn bodoli yn y rhan fwyaf o awdurdodau lleol.

Pwysleisiodd sawl un a gafodd eu cyfweld bwysigrwydd medru siarad â rhywun a derbyn gwybodaeth a chyngor wedi eu teilwra, gan gynnwys cyngor cyfreithiol arbenigol.

Canfu ein harolwg y byddai **90% o awdurdodau lleol yng Nghymru a Lloegr**, mewn rhai achosion o leiaf, yn cyfeirio rhywun oedd yn dymuno herio penderfyniad at gyngor neu gymorth sy'n annibynnol o'r awdurdod lleol. **Dim ond 42% adroddodd eu bod yn gwneud hyn ym mhob achos.**



“

... ein profiad ni yw nad yw pobl yn gwybod yn ddigon da beth yw eu hawliau statudol ... gall fod yn reit anodd i bobl ddod o hyd i wybodaeth

”

Elusen cyngor cyfreithiol (Lloegr)

2.1.2 Yr hyn sydd angen ei newid

Argymhelliad 1

Dylai awdurdodau lleol adolygu eu cydymffurfiaeth â darpariaethau o dan Ddeddf Gofal 2014 yn Lloegr neu Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 yng Nghymru mewn perthynas â gwybodaeth hygyrch.

Fe ddylent sicrhau:

- eu bod yn dod i wybod a oes gan rywun unrhyw anghenion cyfathrebu o'u cyswllt cyntaf â'r awdurdod, eu bod yn gwneud cofnod ohonynt ac yn cyfathrebu â'r person mewn ffyrdd hygyrch
- bod gwybodaeth ar gael mewn fformatau hygyrch ac amgen ar-lein (gan gwrdd â rheoliadau hygyrchedd gwefannau'r sector cyhoeddus) ac fel copi caled os yn briodol
- bod pobl yn cael gwybod sut i gael mynediad i fformatau eraill a chymorth cyfathrebu
- eu bod yn cwrdd â'u goblygiadau o dan ddarpariaethau addasiadau rhesymol Deddf Cydraddoldeb 2010 pan yn darparu gwybodaeth i ddefnyddwyr gofal cymdeithasol a gofalwyr.

Bydd y dull hwn yn cefnogi gweithrediad y Safon Gwybodaeth Hygyrch i awdurdodau lleol yn Lloegr.

Argymhelliad 2

Dylai awdurdodau lleol roi manylion gwasanaethau cyngor cyffredinol ac arbenigol lleol a chenedlaethol i ddefnyddwyr gofal a gofalwyr bob amser yn unol â Deddf Gofal 2014 yn Lloegr a Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 yng Nghymru (hyd yn oed os nad oes cais penodol wedi ei wneud amdano).

Dylai'r wybodaeth hon fod ar gael mewn gwahanol fformatau hygyrch cyn ac yn ystod asesiadau o anghenion neu ofalwyr, cynllunio ac adolygiadau gofal a chymorth, ac asesiadau ariannol.

2.2 Dryswch, anghysondeb ac oedi hir

Mae rheoliadau cwynion gofal cymdeithasol, yn enwedig yn Lloegr, yn caniatáu lefel o amrywiaeth o ran sut y gall pobl herio penderfyniadau. Gall hyn fod o gymorth wrth gwrdd ag angen lleol ond gall hefyd arwain at ddryswch ac anghysondeb.

Cwynion ffurfiol yn Lloegr

Yn Lloegr, rhaid i awdurdodau lleol gydnabod y gŵyn o fewn tri diwrnod gwaith. Rhaid i awdurdodau lleol hefyd gynnig trafod sut y bydd y gŵyn yn cael ei thrin ac o fewn pa amserlen. Rhaid iddynt ymchwilio'n briodol i ddatrys y gŵyn yn gyflym ac yn effeithlon. Dylid anfon yr ymateb cyn gynted ag sy'n ymarferol ac o fewn chwe mis, er y gellir ymestyn hwn. Rhaid i'r awdurdod lleol sicrhau bod yr achwynydd yn cael cymorth, neu wedi cael dangos ble i ddod o hyd i gyngor, i ddeall y weithdrefn gwyno.

Nid yw'n ofyniad cyfreithiol i awdurdodau lleol ddarparu gofal interim tra bo cwyn rhywun yn cael ei datrys. Nid yw ychwaith yn ofyniad cyfreithiol i gynnal cyfnod annibynnol mewn prosesau cwyno ffurfiol.

Cwynion ffurfiol yng Nghymru

Yng Nghymru, ar gam 1 (datrysiaid lleol) rhaid i'r awdurdod lleol gynnig trafod y gŵyn o fewn 10 diwrnod. Os yw'n cael ei datrys adeg y drafodaeth honno, rhaid i'r awdurdod lleol ysgrifennu at yr achwynwr o fewn pum diwrnod i gadarnhau'r hyn sydd wedi ei gytuno. Ar gam 2 (ymchwiliad ffurfiol) dylai'r awdurdod lleol anfon ymateb ysgrifenedig o fewn 25 diwrnod, neu o leiaf ysgrifennu i esbonio unrhyw oedi (caniateir hyd at chwe mis mewn amgylchiadau eithriadol).

Mae canllawiau Llywodraeth Cymru ar ymdrin â chwynion gofal cymdeithasol yn nodi bod yn rhaid i swyddog cwynion yr awdurdod lleol sy'n gyfrifol am ymchwilio 'fod yn annibynnol o reolaeth llinell broffesiynol a darparwyr gwasanaeth uniongyrchol'. Dylai ymchwilydd annibynnol gwblhau unrhyw ymchwiliad ffurfiol cyn gwneud argymhellion ysgrifenedig i'r awdurdod lleol, y dylai'r achwynwr eu gweld hefyd. Ni ddylai'r ymchwilydd annibynnol weithio i'r un awdurdod lleol ag y mae'r gŵyn yn ymwneud ag ef, ond gallai weithio i un arall.

Adolygiad barnwrol, ombwdsmyrn ac apeliadau

Rhaid i adolygiad barnwrol gael ei gofnodi gan y llys heb oedi ac o dan unrhyw amgylchiadau o fewn tri mis o herio'r penderfyniad. Mae'r broses protocol cyn gweithredu yn gofyn am ymateb ffurfiol i lythyr protocol cyn gweithredu gan yr awdurdod lleol o fewn 14 diwrnod; gellir lleihau hyn mewn materion â mwy o frys.

Weithiau, mewn ymarfer, bydd angen sawl llythyr cyn gweithredu er mwyn adnabod y materion neu i ystyried datblygiadau yn sefyllfa'r unigolyn. Nid yw ymgysylltu â chyfathrebu cyn gweithredu yn atal amser rhag mynd yn ei flaen at ddiben y terfyn amser.

Rhaid i gwynion i'r ombwdsmon (yng Nghymru a Lloegr) gael eu gwneud o fewn 12 mis (ond fel arfer nid oes modd i unigolyn fynd at yr ombwdsmon os ydyn nhw wedi bod i'r llys ynglŷn â'u cwyn).

Nid yw'n ofyniad cyfreithiol ar hyn o bryd ar awdurdodau lleol yng Nghymru a Lloegr i fod â phroses apelio ar gyfer penderfyniadau gofal cymdeithasol i oedolion.

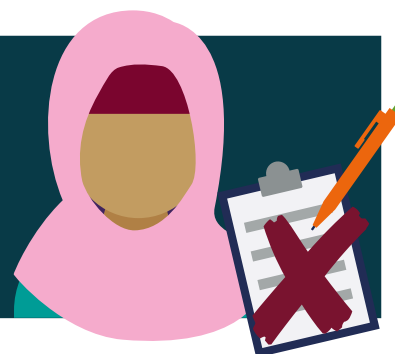
2.2.1 Yr hyn y gwnaethom ei ganfod

Y gwahaniaethau mewn opsiynau sydd ar gael

Mae'r gwahaniaeth a ganiateir gan y rheoliadau'n golygu na all defnyddwyr gofal cymdeithasol a gofalwyr ar draws Cymru a Lloegr herio penderfyniadau yn yr un modd.

Canfu ein harolwg bod y rhan fwyaf o awdurdodau lleol yn caniatáu pobl i ddefnyddio prosesau cwyno anffurfiol, sydd fel arfer yn gynt ac yn achosi llai o straen na rhai ffurfiol. Mewn 3% o ardaloedd awdurdodau lleol ni all unigolyn na gofalwr wneud heriad yn y modd hwn.

Mae gan ychydig dros draean (34%) o awdurdodau lleol yng Nghymru a Lloegr rhyw fath o broses apelio yn ogystal â phroses gwyno ffurfiol. **Golyga hyn nad oes gan bobl mewn nifer o ardaloedd awdurdodau lleol fynediad i'r opsiwn hwn.**



Mae prosesau cwyno yn gymhleth ac yn achosi straen

Dywedodd defnyddwyr gofal cymdeithasol, sefydliadau pobl hŷn ac anabl, grwpiau gofalwyr a chyfreithwyr bod prosesau cwyno yn rhy gymhleth. Fe glywsom fod mecanweithiau cwyno awdurdodau lleol yn aneglur, yn gymhleth ac yn flinderus, hyd yn oed â chefnogaeth gan aelodau o'r teulu. Dywedodd defnyddwyr gofal cymdeithasol a gofalwyr wrthym eu bod yn ei chael hi'n anodd llywio prosesau ar gyfer herio penderfyniadau, yn enwedig os ydynt eisoes bron â chyrraedd pen eu tennyn.

Pwysleisiodd cyfreithwyr y gwnaethom eu cyfweld hefyd pa mor **anodd y gallai fod i bobl lywio prosesau cwyno** pan nad oedden nhw'n deall y gyfraith a'u bod wedi eu heffeithio'n emosiynol gan y materion yn y fantol.



Oedi hir

Tra nad oedd cydymffurfiaeth ag amserlenni yn ffocws yn yr ymchwiliad hwn, fe glywsom enghreifftiau o brosesau cwyno ffurfiol a redodd am bron i ddwy flynedd cyn iddynt gyrraedd datrysiad. Nid yw'n ofyniad cyfreithiol ar awdurdodau lleol i ddarparu gofal interim tra bo cwyn rhywun yn cael ei datrys (er bod pŵer disgrisiwn i wneud hynny). Soniodd nifer o'r bobl a gafodd eu cyfweld ynglŷn â chwynion yn cael eu datrys fisoedd ar ôl i'r unigolyn o dan sylw farw.

Mae ein canfyddiadau'n awgrymu y gall amserlenni hir – hyd yn oed pan fyddant yn cydymffurfio â gofynion statudol – **wneud prosesau cwyno ffurfiol yn anaddas ar gyfer datrys materion brys i bobl mewn argyfwng neu ar ddiwedd eu bywyd.**



Dywedodd rhai o'r bobl gyfreithiol broffesiynol y siaradon ni â hwy eu bod yn aml yn cynghori pobl i beidio â gwneud cwyn er mwyn osgoi proses hirfaith. Maent yn awgrymu adolygiad barnwrol yn lle hynny fel dull cynt o ddatrys heriadau. Roeddent yn cydnabod bod pobl yn aml yn ei gadael yn rhy hwyr cyn mynd ar ôl adolygiad barnwrol, yn bennaf gan nad oedd yr unigolyn yn ymwybodol o'r opsiwn hwn, gan nad oeddent yn gallu dod o hyd i gyfreithiwr, neu oherwydd i amserlen proses gwyno ffurfiol eu gwthio y tu hwnt i derfynau amser adolygiad barnwrol. Fe wnaethon nhw'r pwynt hefyd y gall cost cychwyn ar adolygiad barnwrol fod yn ormod:

“

Maen nhw wedi trio gwneud cwyn. Maen nhw wedi trio gwneud amrywiol bethau . . . Erbyn i ni gyrraedd yr achos, mae hi'n aml yn rhy hwyr o lawer mewn gwirionedd

”

Cyfreithiwr (Lloegr)

Diffyg annibyniaeth ymddangosiadol

Mae annibyniaeth wrth adolygu penderfyniadau yn bwysig er mwyn sicrhau proses gwyno effeithiol a hefyd er mwyn ysgogi hyder yn y penderfyniad diwygiedig. Mae'r rhan fwyaf o awdurdodau lleol oedd yn rhan o'r arolwg yn ymddangos fel pe baen nhw'n cymryd camau er mwyn ystyried pa mor annibynnol yw'r broses.

Mae'r person sy'n gyfrifol am ystyried cwynion ffurfiol yn ymwneud â phenderfyniadau gofal cymdeithasol i oedolion yn Lloegr yn amrywio tipyn.

Mewn bron i chwarter (23%) yr achosion, aelod o'r tîm a wnaeth y penderfyniad gwreiddiol sy'n gyfrifol, ond nid y penderfynwr gwreiddiol. Mewn traean o achosion (34%), person o dîm ar wahân sy'n gyfrifol. Mewn 7% o awdurdodau lleol, y penderfynwr gwreiddiol sy'n gyfrifol.

Mynegodd nifer fechan o ddefnyddwyr gofal cymdeithasol yn Lloegr bryderon ynglŷn â diffyg annibyniaeth. Dywedodd rhai bod peidio â chynnwys adolygydd annibynnol yn niweidio eu hyder yn y broses. Roedden nhw'n teimlo bod eu hawdurdod lleol yn 'marcio'i waith cartref ei hun' ac na fyddent yn cael datrysiad teg i'w heriad.

Dywedodd cynrychiolwyr awdurdodau lleol yng Nghymru wrthym fod penderfynwyr yn teimlo bod eu penderfyniadau'n cael eu craffu'n annibynnol, ac roedd rhai sefydliadau y gwnaethom eu cyfweld yn teimlo bod y broses gyfredol yn ddigon annibynnol. Mewn gwrthgyferbyniad, fe gwestiynodd defnyddwyr gofal cymdeithasol, eiriolwyr a sefydliadau cynghori y lefel o annibyniaeth a pha un ai bod yr ymchwilwyr annibynnol yn ddi-duedd.

Herio sylwedd penderfyniad

Dylai herio sylwedd penderfyniad – er enghraifft, anghytuno â'r nifer o oriau o ofal a ddarperir – fod yn bosibl trwy fecanweithiau cwyno ffurfiol.

Dyweddodd awdurdodau lleol yn ein harolwg y byddent yn cymryd camau gweithredu pe byddai cwyn yn ymwneud â defnyddiwr gwasanaeth neu ofalwr yn anghytuno â barn gweithiwr cymdeithasol, asesydd neu banel. Gallai'r camu gweithredu hyn gynnwys: caniatáu i dystiolaeth newydd gael ei chyflwyno (93%) ac ystyried a oes angen cynnal asesiad ffres mewn fformat gwahanol (84%).

Fodd bynnag, mae ymatebion arolygon yn cyfleu nad yw pob awdurdod lleol yn cymryd y camau gweithredu hyn, ac nad yw un allan o chwech awdurdod lleol yn ystyried cynnal asesiad ffres yn yr achosion hyn. Dywedodd defnyddwyr gofal cymdeithasol, gofalwyr, sefydliadau pobl anabl a gweithwyr proffesiynol wrthym hefyd am heriadau lle roedden nhw'n teimlo nad oedd hyn yn opsiwn. Roedden nhw'n teimlo bod prosesau cwyno weithiau ond yn canolbwyntio ar a yw'r asesiad neu brosesau eraill yn cael eu cynnal yn briodol.

Mae pobl yn amharod i herio penderfyniadau

Fe wnaethom ganfod bod rhai defnyddwyr gofal cymdeithasol a gofalwyr yn amharod i herio penderfyniadau oherwydd eu bod yn ofni canlyniadau negyddol; er enghraifft, colli eu gofal cyfredol. Dywedodd darparwyr cyngor yr un peth wrthym.

Yn adroddiad State of Caring 2022,³ adolygiad hunan-ddewisol o 13,415 o ofalwyr, **dywedodd 32% o ofalwyr fod pryderon ynghylch canlyniadau yn rhwystr i fynegi cwyn neu bryder.**



³ Carers UK (2022), [State of Caring 2022: a snapshot of unpaid care in the UK, Llundain: Carers UK tudalen 31](#). [cyrchwyd: 7 Rhagfyr 2022].

Fe glywsom gan nifer o ddefnyddwyr gofal a gofalwyr nad oedd ganddynt lawer o hyder yn systemau presennol awdurdodau lleol i gydnabod ac ymateb i'w pryderon na newid penderfyniad oedd eisoes yn bodoli. Rhannodd rhai brofiadau o'u cwynion yn cael eu hanwybyddu a phwyntiau allweddol ddim yn cael eu hystyried.

O ganlyniad, roedd nifer yn ystyried bod cwyno yn ddi-bwynt ac roeddent yn amharod i wneud. Yn ôl adroddiad State of Caring, y prif rwystr i ofalwyr godi cwyn neu bryder oedd y syniad na fyddai gwneud hynny yn gwneud llawer o wahaniaeth, fel adroddwyd gan 47% o ymatebwyr.

Mynegodd darparwyr eiriolaeth, cyfreithwyr, elusennau a sefydliadau gwirfoddol fod unigolion yn aml yn dibynnu ar staff awdurdodau lleol am gymorth ac maent yn awyddus i barhau ar delerau da â hwy

“

... weithiau gall gymryd cryn dipyn o ddewrder i herio'r awdurdod lleol mewn sefyllfa o'r fath os ydych chi'n ddibynol arnyn nhw.

”

Sefydliad pobl hŷn (Lloegr)

Annog pobl i godi llais

Fe glywsom gan awdurdodau lleol sy'n cydnabod pwysigrwydd bod pobl yn codi llais pan nad yw pethau'n iawn. Dywedodd un awdurdod lleol wrthym eu bod eisiau i fwy o bobl siarad â nhw. Maent wedi newid yr iaith ar daflenni cwyno i 'dywedwch wrthym beth ry'ch chi'n ei feddwl' fel y gallant weithredu pan fyddant yn dysgu am broblemau.

Gwelliannau awgrymedig

Cafwyd peth cefnogaeth gan gyfreithwyr yn Lloegr i gyflwyno proses apelio (a wnaed yn bosibl gan adran 72 Deddf Gofal 2014 ac nad ydw mewn grym eto). Gwnaeth academydd, cyfreithiwr a sefydliadau pobl hŷn yng Nghymru alwadau tebyg am broses apelio i benderfyniadau gofal cymdeithasol yng Nghymru.

Roedd cyfreithwyr ac academyddion eraill yn poeni y gallai hyn ychwanegu ar ddryswch a chymhlethdod herio penderfyniadau, yn hytrach na'u lleihau. Fe ddywedon fod yn rhaid iddo fod yn glir sut byddai proses apelio'n gweithio wrth ochr prosesau eraill ac na ddylai rwystro pobl rhag dilyn llwybrau iawn eraill megis adolygiadau barnwrol.

Ni wnaeth Llywodraeth y DU gyhoeddi canlyniad ei ymgynghoriad yn 2015 ar yr angen am system apelio statudol newydd ar gyfer gofal a chymorth. Maent wedi nodi y bydd cyflwyno system apelio yn cael ei gadw o dan adolygiad parhaus ac y bydd tystiolaeth yn parhau i gael ei chasglu.⁴ Rydym yn cefnogi cadw hyn o dan adolygiad.

Awgrymodd rhai cyfranwyr – gan gynnwys cyfreithwyr ac academyddion – y dylai penderfyniadau gofal cymdeithasol i oedolion gael eu hadolygu gan driwlynys tebyg i'r Tribiwnlys Anghenion Addysgol Arbennig ac Anabledd, sydd â phanel â gwybodaeth arbenigol berthnasol.

Awgrymodd arbenigwr mewn ymdrin â chwynion gwasanaethau cyhoeddus fynd i'r afael â'r diffyg Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) yn Lloegr. Mae CSAu yn sefydlu a monitro cynlluniau ymdrin â chwynion safonedig, yn hyrwyddo arfer orau ac yn canolbwyntio ar wella gwasanaethau.

Fe glywsom awgrymiadau hefyd ar gyfer gwella'r broses gwyno ffurfiol yn Lloegr. Roedd y rhain yn cynnwys:

- gofyniad i gynhyrchu dogfen 'cylch gorchwyl' o'r cychwyn i sicrhau eglurdeb
- amserlenni byrrach
- gwell gwybodaeth dechnegol gan bobl sy'n ymdrin â chwynion, a
- gofynion mwy taer ar gyfer annibyniaeth.

4 Adran Iechyd a Gofal Cymdeithasol (2021), People at the heart of care: adult social care reform white paper [cyrchwyd: 5 Ionawr 2023].

2.2.2 Yr hyn sydd angen ei newid

Argymhelliad 3

Dylai Llywodraeth y DU wneud yr Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Gofal Cymdeithasol yn awdurdod safonau cwynion statudol ar gyfer gofal cymdeithasol yn Lloegr.

Dylai'r Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Gofal Cymdeithasol ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, fel awdurdodau safonau cwynion, gymryd camau (ar gyfer PSOW, parhau i gymryd camau) i sicrhau bod awdurdodau lleol yn:

- ystyried a datrys cwynion o fewn amserlenni sydd wedi'u diffinio'n dda, yn enwedig pan nad oes gan rywun y gofal a'r cymorth cywir
- ystyried sylwedd neu ganlyniad penderfyniadau, yn ogystal â'r prosesau a ddilynwyd
- ei gwneud yn ofynnol i'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau ynghylch cwynion fod yn gadarn ac yn amlwg yn annibynnol, i gefnogi ymddiriedaeth ac atebolrwydd, a
- rhoi eglurder ynghylch y gwahanol lwybrau unioni sydd ar gael i'r rhai sy'n defnyddio (neu'n ceisio defnyddio) gofal cymdeithasol i oedolion, gan gynnwys cyfeirio'n gynnar at wybodaeth am help cyfreithiol, cymorth cyfreithiol ac arbenigwyr cyfreithiol.

Yn absenoldeb awdurdod safonau cwynion yn Lloegr, dylai awdurdodau lleol fod yn gyfrifol am weithredu'r argymhelliad uchod.

2.3 Heriau i dderbyn eiriolaeth a chymorth cyfreithiol

Mae'n ofyniad cyfreithiol ar awdurdodau lleol o dan Ddeddf Gofal 2014 yn Lloegr a Deddf Gwasanaethau Cyhoeddus a Llesiant (Cymru) 2014 i gomisiynu gwasanaethau eiriolaeth i gynorthwyo pobl i fod ynghlwm â phenderfyniadau'n ymwneud â'u gofal, a'u herio.

Gall awdurdodau lleol hefyd gomisiynu gwasanaethau eiriolaeth 'anstatudol' neu 'cymunedol' y tu hwnt i'r hyn sy'n ofynnol ohonynt yn gyfreithiol. Gall defnyddwyr gofal cymdeithasol a gofalwyr gael help hefyd gan gynghorwyr cyfreithiol arbenigol a chyfreithwyr i:

- ddeall eu hawliau mewn achosion cymhleth
- cyrraedd datrysiad anffurfiol, neu
- ddefnyddio prosesau cwyno a llwybrau cyfreithiol at iawn, yn enwedig adolygiad barnwrol.

Rhaid i awdurdodau lleol yn Lloegr ddarparu eiriolwr annibynnol i bobl sydd angen cymorth i fod ynghlwm â'r prosesau ar gyfer:

- asesiad o anghenion
- cynllunio ac adolygiadau gofal a chymorth, ac
- ymholiadau ac adolygiadau diogelu.

Rhaid darparu eiriolwr os yw pobl yn bodloni'r meini prawf ac nad oes person addas a allai eu cefnogi fel arall. Mae'r meini prawf yn cael eu bodloni os yw'r person yn profi anhawster sylweddol i ddeall, cadw neu bwysu a mesur gwybodaeth berthnasol, neu gyfathrebu eu dymuniadau, eu safbwyntiau a'u teimladau.

Nid oes gan bobl nad ydynt yn bodloni'r meini prawf hyn yr hawl i gefnogaeth eiriolaeth statudol ar gyfer unrhyw faterion yn ymwneud â gofal cymdeithasol (heblaw mewn amgylchiadau cyfyngedig a amlinellir mewn rheoliadau). Mae hyn yn cyferbynnu â dyletswydd statudol awdurdodau lleol i gomisiynu eiriolwyr annibynnol i gynorthwyo pobl i wneud cwynion gwasanaethau iechyd y GIG.

Yng Nghymru, pan na all person oresgyn rhwystrau i gymryd rhan lawn yn yr asesiad, cynllunio gofal a chymorth, adolygu a phrosesau diogelu heb gymorth gan unigolyn priodol, ond nad oes person priodol ar gael, rhaid i awdurdodau lleol wneud trefniadau ar gyfer darparu eiriolwr proffesiynol annibynnol.

2.3.1 Yr hyn y gwnaethom ei ganfod

Gall eiriolwyr ddarparu cymorth gwerthfawr

Fe glywsom gan rai defnyddwyr gofal cymdeithasol y gall eiriolwyr gael effaith gadarnhaol ar allu pobl i gymryd rhan mewn penderfyniadau ac i herio penderfyniadau nad ydynt yn cytuno â hwy. Dywedodd eiriolwyr hefyd bod eu cymorth nhw weithiau'n helpu unigolion i ddatrys materion yn gyflym ac yn anffurfiol, heb yr angen i fynd ar ôl cwynion ffurfiol. Dywedodd defnyddwyr gofal cymdeithasol eraill nad oedd eiriolwyr yn cynnig cymorth gyda'r pethau roedden nhw eu hangen, megis cwblhau gwaith papur.

Roedd sectorau gwirfoddol, cyfreithiol, cynghori ac eiriolaeth yn pryderu ynglŷn ag argaeledd eiriolaeth i gefnogi pobl sy'n herio penderfyniadau.

Yn ein harolwg fe wnaethom ddarganfod bod **dau draean (65%) o awdurdodau lleol yn comisiynu gwasanaeth eiriolaeth**, y gall defnyddwyr gofal cymdeithasol a gofalwyr gael mynediad iddo, er mwyn herio penderfyniad p'un a ydynt yn cwrdd â'r trothwyon a amlinellwyd mewn deddfwriaeth ai peidio.

Ond **nid oedd 20% o awdurdodau lleol yn comisiynu gwasanaeth i oedolion neu ofalwyr** y tu hwnt i'r trothwyon hynny, gan gyfyngu ar atgyfeiriadau a chreu bylchau mewn mynediad i eiriolaeth.



Fe glywodd ein hymchwiliad bryderon hefyd yn ymwneud â'r canlynol (er nad ydym yn gwybod eu hyd a'u lled):

- atgyfeiriadau eiriolaeth statudol nad ydynt yn cael eu gwneud ar adegau priodol ac argymhellion ar gyfer atgyfeiriadau sydd weithiau ddim yn cael eu cynnal
- dim digon o eiriolaeth statudol neu gymunedol
- yr angen am eiriolwyr gwybodus â gwell sgiliau i gwrdd ag anghenion eang (gan gynnwys anghenion pobl â nodweddion gwarchoddedig), ac
- annibyniaeth anghyson (amlygodd rhai cyfreithwyr ac arbenigwyr cymdeithas sifil enghreifftiau lle roedden nhw'n credu bod eiriolwyr unigol yn teimlo o dan bwysau i beidio â herio penderfyniadau, neu eu bod yn ochelgar rhag gwneud hynny, o ganlyniad i gael eu comisiynu gan yr awdurdod lleol.)

Mae nifer o weithwyr cyfreithiol proffesiynol, ymchwilwyr, elusennau, sefydliadau gwirfoddol a chyrff statudol yn awyddus i weld hawl statudol i eiriolaeth cwynion gofal cymdeithasol i bawb. Byddai hyn yn cyd-fynd â hawl pobl i eiriolaeth pan yn gwneud cwynion am y GIG.

Gall cymorth cyfreithiol fod o gymorth gyda chwynion, ond mae'r system yn methu'r rheini sydd ei angen

Clywodd ein hymchwiliad y gall y protocol cyn gweithredu sy'n dod o flaen adolygiad barnwrol fod yn ffordd gynt o symud heriad yn ei flaen na gwneud cwyn. Ond mae cael mynediad i gymorth cyfreithiol er mwyn cymryd y cam hwnnw yn fwyfwy anodd. Dywedodd gweithwyr cyfreithiol proffesiynol fod cost cychwyn adolygiad barnwrol, os nad yw pobl yn cymhwyso ar gyfer cymorth cyfreithiol, yn aml yn ormod.

“

Yn sicr mae llawer o'r achosion yr wyf yn eu gwneud yn ymwneud â chyfreithwyr o Loegr yn gwneud achosion Cymreig. Gallaf ond dweud bod yn rhaid bod hynny oherwydd nad oes digon o ddarpariaeth yng Nghymru.

”

Cyfreithiwr (Cymru)

Daeth gweithwyr cyfreithiol proffesiynol i'r casgliad fod pobl yn ei chael hi'n anodd cael y cymorth cywir, hyd yn oed pan fyddan nhw'n cael cymorth cyfreithiol, oherwydd bod cyn lleied o gyfreithwyr cymorth cyfreithiol gofal cymunedol; yn enwedig yng Nghymru lle gallai fod angen i bobl fynd at arbenigwr yn Lloegr am gymorth.

Canfu astudiaeth yn 2022 gan Gymdeithas y Cyfreithwyr⁵ nad oedd darpariaeth cymorth cyfreithiol gofal cymunedol ar gael i dros ddau draean y boblogaeth yng Nghymru a Lloegr, gydag ond tri chyfreithiwr gofal cymunedol yn gweithredu yng Nghymru.

Dywedodd gweithwyr proffesiynol a defnyddwyr gofal cymdeithasol wrthym droeon bod y rhan fwyaf o weithwyr cyfreithiol proffesiynol sydd ar gael o hyd yn amharod i gymryd achosion 'gofal cymunedol craidd' (yn ymwneud ag asesiad, cymhwysra, pecynnau gofal a materion ariannol perthnasol) neu nad ydynt yn arbenigo yn y maes hwn, hyd yn oed.

Mae hyn oherwydd bod y ffordd mae'r cynllun cymorth cyfreithiol bellach yn gweithredu yn golygu na all cwmnïau fynd i'r afael â'r math yma o achos heb risg o golledion ariannol. Fe glywsom fod achosion o'r fath fel arfer yn ymwneud â ffeithiau a hanes cymhleth sy'n gofyn am sawl awr o waith esboniadol ar gam 'help cyfreithiol' cymorth cyfreithiol. Ond anaml iawn y bydd ffioedd sefydlog help cyfreithiol yn cwmpasu'r costau perthynol yn llawn.

Daeth gwaith ymchwil gan yr elusen Access Social Care⁶ i'r casgliad bod nifer yr achosion o ofal cymunedol yr aethpwyd i'r afael â hwy yn ystod cam **'help cyfreithiol' cymorth cyfreithiol wedi gostwng o dri chwarter yn y 10 mlynedd hyd at 2022.**



Cawsom wybod hefyd ei bod yn anodd cyrraedd cam nesaf cymorth cyfreithiol – a adwaenir fel 'help ymchwilio' – a allai wneud yr achosion hyn yn fwy hyfyw yn ariannol.

⁵ [Cymdeithas y Cyfreithwyr \(2022\), Community care – legal aid deserts](#) [Cyrchwyd: 7 Rhagfyr 2022].

⁶ [Access Social Care \(2022\), Community Care Legal Career Pathways, Coventry: Access Social Care](#) [Cyrchwyd: 7 Rhagfyr 2022].

2.3.2 Yr hyn sydd angen ei newid

Argymhelliad 4

Dylai Llywodraeth y DU wneud eiriolaeth ar gyfer cwynion gofal cymdeithasol i oedolion yn unol â'r hawl statudol cyfredol i'r sector iechyd ([y gwasanaeth eiriolaeth cwynion annibynnol](#)).

Dylai Llywodraeth Cymru sicrhau hawl tebyg trwy'r [Corff Llais y Dinesydd ar gyfer Iechyd a Gofal Cymdeithasol \(Llais\)](#) newydd.

Argymhelliad 5

Dylai awdurdodau lleol adolygu eu cydymffurfiaeth â darpariaethau o dan Ddeddf Gofal 2014 yn Lloegr a'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 yng Nghymru mewn perthynas ag eiriolwyr yn cefnogi unigolion i herio penderfyniadau.

Fe ddylent sicrhau bod:

- staff sy'n gwneud penderfyniadau yn deall yn llawn rôl a phwysigrwydd eiriolwyr, trwy hyfforddi a goruchwyliaeth (lle bo'n briodol)
- trefniadau ar gyfer comisiynu eiriolaeth, monitro a chraffu effeithiol yn eu lle sy'n eu galluogi i wirio a yw eiriolwyr yn herio penderfyniadau'n briodol.

Dylai sefydliadau lleol sy'n cynrychioli pobl anabl a hŷn a gofalwyr fod ynghlwm yn y prosesau hyn er mwyn sicrhau bod eiriolaeth annibynnol yn ymateb i amrywiaeth o anghenion.

Argymhelliad 6

Mae canfyddiadau ein hymchwiliad yn ategu [argymhellion gan Access Social Care](#) sy'n codi pryderon am y ffordd y mae'r cynllun cymorth cyfreithiol yn gweithredu ac effaith hyn ar allu unigolion i geisio cyngor arbenigol brys. Dylai Llywodraeth y DU adolygu'r materion sy'n ymwneud â chymorth cyfreithiol ar gyfer gofal cymunedol ledled Cymru a Lloegr ar fyrder.

2.4 Casglu data cydraddoldeb a dysgu o heriau a cwynion

Casglu ac adrodd ar ddata

Rhaid i bob awdurdod lleol yn Lloegr gynhyrchu adroddiad blynyddol ynglŷn â nifer yr cwynion gofal cymdeithasol maent wedi eu derbyn yn ystod y flwyddyn er mwyn cydymffurfio â Rheoliadau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol a Gwasanaethau Iechyd Cenedlaethol (Lloegr) 2009. Dylai'r adroddiad hwn fod ar gael i unrhyw un sy'n gofyn amdano ond nid oes angen iddo gael ei gyhoeddi. Dylai'r adroddiad gynnwys crynodeb o'r math o gŵyn a'r hyn sydd wedi ei wneud i wella gwasanaethau o ganlyniad.

O dan Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, rhaid i awdurdodau lleol yng Nghymru baratoi, a chyhoeddi, adroddiad blynyddol a ddylai gynnwys, ond nad yw'n gyfyngedig i, manylion y cwynion maen nhw'n eu derbyn, canlyniad pob cwyn ac a yw terfynau amser wedi eu bodloni.

Nid oes rhaid i awdurdodau lleol goladu ac adrodd ar y nifer o lythyron protocol cyn gweithredu neu adolygiadau barnwrol maent yn ymwneud â hwy.

Awdurdod safonau cwynion yng Nghymru

Cyflwynodd y PSOW awdurdod safonau cwynion (CSA) er mwyn sefydlu a monitro cynlluniau ymdrin â chwynion safonedig i'w ddefnyddio gan yr holl wasanaethau cyhoeddus. (Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban hefyd yn CSA). Y bwriad yw datblygu gweithdrefn gwynion symlach, hyrwyddo arfer orau a chanolbwyntio ar wella gwasanaeth. Rhaid i awdurdodau lleol yng Nghymru ddarparu data i'r CSA i'w cynorthwyo i adnabod tueddiadau mewn cwynion a'u canlyniadau.

2.4.1 Yr hyn y gwnaethom ei ganfod

Nid yw casglu a dadansoddi data ystyrlon yn digwydd yn ddigon aml

Mae gwybodaeth ynghylch y nifer o gwynion a heriadau cyfreithiol, y rhesymau drostynt ac unrhyw dueddiadau yn darparu dysgu pwysig i awdurdodau lleol a gellir ei defnyddio i wella systemau a gwasanaethau.

Dywedodd y rhan fwyaf o awdurdodau lleol yng Nghymru a Lloegr wrthym eu bod wedi newid eu prosesau, gweithdrefnau neu bolisiau penderfynu ynghylch gofal cymdeithasol i oedolion ar ôl adolygu heriadau ac ymchwiliadau gan ombwdsmyrn. Roedd enghreifftiau'n cynnwys:

- creu tîm ymgysylltu â'r cwsmer
- cyflwyno polisi apeliadau
- hyfforddi staff gofal cymdeithasol, a
- sefydlu byrddau llywodraethu arfer a phaneli dysgu ar y cyd.

Dywedodd un allan o bump (20%) o awdurdodau lleol iddynt ddatblygu cynlluniau gweithredu i fonitro a oedd dysgu o heriadau yn cael ei weithredu, a nododd 16% adolygiadau o wersi a ddysgwyd.

Dywedodd dau draean (65%) o'r rheini a ymatebodd i'n harolwg eu bod, hyd yn oed pan dynnir heriadau yn ôl neu os cânt eu datrys y tu allan i'r broses gwyno ffurfiol, yn adolygu cofnodion i adnabod gwelliannau sydd eu hangen.



Clywsom gan ddarparwr eiriolaeth mawr sy'n gweithio gyda sawl awdurdod lleol er mwyn dadansoddi cwynion a defnyddio'r dysgu ar y cyd hwn i wella gwasanaethau. Mae'r Sefydliad Cyfarwyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion (ADASS) wedi annog awdurdodau lleol i gwrdd â darparwyr eiriolaeth yn rheolaidd i drafod tueddiadau, pryderon a datrysiadau.

Mae canllawiau 2020 LGSCO ar ymdrin â chwynion yn effeithiol yn nodi bod yr awdurdodau lleol gorau 'yn defnyddio adborth beirniadol i yrru diwylliant soffistigedig o ddysgu, myfyrio a gwella.'

Mae'r Grŵp Rheolwyr Cwynion Cenedlaethol (NCMG) a rhwydweithiau rhanbarthol megis Grŵp Swyddogion Cwynion Gogledd Cymru yn hwyluso cefnogaeth cymheiriaid ac yn rhannu dysgu o gwynion rhwng awdurdodau lleol er mwyn dylanwadu ar a gwella arfer.

Mae casglu data cwynion y gellir ei ddadgyfuno gan nodweddion gwarchodedig o dan y Ddeddf Cydraddoldeb yn helpu awdurdodau lleol i ddeall pa mor dda mae anghenion gwahanol grwpiau'n cael eu diwallu. Gall helpu awdurdodau lleol i gwrdd â'u Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus ac mae'n cefnogi gweithredoedd penodol a gymerir.

Ychydig o awdurdodau lleol sy'n casglu a dadansoddi data ar nodweddion gwarchodedig unigolion sy'n gwneud cwynion anffurfiol neu ffurfiol. Pan fyddant yn gwneud, mae hynny'n bennaf yn ymwneud ag oed, rhyw a hil.

Mae rhwng 3% ac 8% o awdurdodau lleol yn casglu a dadansoddi data ar nodweddion gwarchodedig pobl sy'n gwneud cwynion anffurfiol, ac mae rhwng 7% a 26% yn gwneud yr un fath ar gyfer cwynion ffurfiol.



Mae peidio â chael yr wybodaeth hon yn golygu na all rhai awdurdodau lleol adnabod a yw rhai grwpiau nodweddion gwarchodedig yn fwy neu'n llai tebygol o gwyno nag eraill, a'r rhesymau dros hyn. Cytunodd nifer o awdurdodau lleol fod angen iddynt wella eu dulliau casglu a dadansoddi data cydraddoldeb yn ymwneud â'r rheini sydd – a, chyn bwysiced, y rheini nad ydynt – yn herio penderfyniadau gofal cymdeithasol i oedolion.

2.4.2 Yr hyn sydd angen ei newid

Argymhelliad 7

Dylai llywodraethau'r DU a Chymru weithio gydag awdurdodau lleol a rhanddeiliaid perthnasol (gan gynnwys ombwdsmyr) er mwyn gwella'r dulliau casglu, dadansoddi ac adrodd ar ddata cydraddoldeb defnyddwyr gofal cymdeithasol; gan gynnwys y rheini sy'n cwyno am neu'n herio penderfyniadau. Dylid ystyried hyn ochr yn ochr â data arall yn ymwneud â bodlonrwydd defnyddwyr a'i ddefnyddio i adnabod a mynd i'r afael â chanlyniadau gwael a brofwyd gan bobl sy'n rhannu nodweddion gwarchoddedig.

Argymhelliad 8

Dylai llywodraethau'r DU a Chymru ddiwygio Rheoliadau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol a Gwasanaethau Iechyd Cenedlaethol (Lloegr) 2009 a Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 fel bod rhaid i awdurdodau lleol:

- adrodd ar y nifer a'r math o heriadau cyfreithiol (yn ogystal â chwynion) yn erbyn fframwaith wedi ei chytuno, a
- cyhoeddi adroddiadau gofal cymdeithasol i oedolion blynyddol ar eu gwefannau.

Yn absenoldeb newid i'r rheoliadau, dylai awdurdodau lleol weithredu'r argymhelliad uchod.

Argymhelliad 9

Dylai llywodraethau'r DU a Chymru arwain a chefnogi rhanddeiliaid allweddol sydd ynghlwm â'r gwelliannau wedi eu harwain gan y sector i ofal cymdeithasol i oedolion yng Nghymru a Lloegr er mwyn sicrhau bod gwybodaeth a dysgu am gwynion yn ganolog i welliannau ehangach wedi eu harwain gan y sector.

2.5 Pwysigrwydd craffu priodol

Mae awdurdodau lleol yn defnyddio ystod o ddulliau er mwyn cefnogi a monitro penderfyniadau gofal cymdeithasol i oedolion o ansawdd da. Fe'u cefnogir i wneud penderfyniadau effeithiol gan arolygiaethau ac ombwdsmyrn.

Arolygiaethau gofal

Mae Arolygiaeth Gofal Cymru yn dilyn egwyddorion Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant 2014 o arolygu ac ymchwilio i sut mae awdurdodau lleol yng Nghymru yn darparu gofal cymdeithasol. O fis Ebrill 2023, bydd Corff Llais y Dinesydd (Llais) yn cynrychioli pobl Cymru yng nghyd-destun gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol. Rhan o'i rôl yw cefnogi awdurdodau lleol wrth wella gwasanaethau.

Yn Lloegr, mae Deddf Iechyd a Gofal 2022 yn rhoi pwerau i'r Comisiwn Ansawdd Gofal i sicrhau bod Awdurdodau Lleol yn Lloegr yn cwrdd â'r dyletswyddau o dan Ddeddf Gofal 2014.

Ombwdsmyrn

Mae'r canllaw LGSCO a PSOW yn cynorthwyo cynghorwyr i ddal eu hawdurdodau lleol yn atebol am ansawdd a chysondeb penderfyniadau.

Gall y PSOW gychwyn ymchwiliadau i feysydd pryder penodol. Mae'r LGSCO yn adrodd ar themâu, megis gwella mynediad i bobl anabl⁷ a dysgu gwersi o gwynion yn ymwneud â hawliau dynol pobl.⁸ Ni all ymchwilio ac adrodd yn weithredol ar feysydd pryder a adwaenir y tu allan i gwynion unigol.

Gall y ddau fath o ombwdsmon ddefnyddio'r hyn maent yn ei ddysgu o'u hymchwiliadau a'u dadansoddi i ddarparu hyfforddiant i staff awdurdodau lleol a sefydliadau sy'n perfformio'n wael.

⁷ [Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Gofal Cymdeithasol \(2022\), Equal access: getting it right for people with disabilities, Coventry: Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Gofal Cymdeithasol](#) [cyrchwyd 6 Ionawr 2023]

⁸ [Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Gofal Cymdeithasol \(2022\), Equal justice: learning lessons from complaints about people's human rights', Coventry: Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Gofal Cymdeithasol](#) [cyrchwyd 6 Ionawr 2023]

2.5.1 Yr hyn y gwnaethom ei ganfod

Gall gweithwyr cymdeithasol profiadol gynorthwyo gyda gwneud y penderfyniad cywir y tro cyntaf

Mae'r rhan fwyaf o awdurdodau lleol yng Nghymru a Lloegr yn monitro ansawdd a chysondeb eu penderfynu trwy:

- oruchwyliaeth reolaidd gan weithwyr cymdeithasol (94%)
- myfyrio beirniadol mewn grwpiau cymheiriaid (82%), ac
- archwiliadau o benderfyniadau a chanlyniadau (78%).

Fe glywsom hefyd am arloesi megis y defnydd o baneli adolygu gan gymheiriaid er mwyn cryfhau penderfyniadau.

Defnyddiodd awdurdodau lleol yr un dull i wirio bod eu penderfyniadau yn cydymffurfio â deddfwriaeth cydraddoldeb a hawliau dynol, ond mewn niferoedd llai, gan gynnwys:

- goruchwyliaeth reolaidd gan weithwyr (80%)
- myfyrio beirniadol mewn grwpiau cymheiriaid (69%), ac
- archwiliadau o benderfyniadau a chanlyniadau (59%).

Ond adroddodd 6% o awdurdodau lleol nad oedd ganddynt brosesau yn eu lle ar gyfer monitro cydymffurfiaeth penderfyniadau â deddfwriaeth cydraddoldeb a hawliau dynol.

Dywedodd mwy na phedwar allan o bump o awdurdodau lleol wrthym eu bod yn darparu hyfforddiant cyfreithiol i benderfynwyr y rheng flaen ar eu cyfrifoldebau a hawliau defnyddwyr gwasanaeth o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 (88%) a Deddf Hawliau Dynol 1998 (82%).

Dim ond 42% o awdurdodau lleol a adroddodd iddynt hyfforddi penderfynwyr y rheng flaen ar Gonfensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau Pobl ag Anabledau (UNCRPD). Yng Nghymru, mae'n ofynnol i awdurdodau lleol ystyried yr UNCRPD (ac Egwyddorion y Cenhedloedd Unedig ar gyfer Pobl Hŷn) pan yn ymarfer eu swyddogaethau gofal cymdeithasol.

Pwysleisiodd gweithwyr proffesiynol ym maes gofal cymdeithasol bryderon ynglŷn â her achosion cynyddol gymhleth lle ceir llai o weithwyr cymdeithasol profiadol wedi eu cofrestru i gefnogi dulliau da o benderfynu. Disgrifiodd un awdurdod lleol sut yr oedden nhw'n llwyddo i recriwtio gweithwyr cymdeithasol newydd gymhwyso ond yn ei chael hi'n anodd i recriwtio rhai mwy profiadol.

Pwysleisiodd awdurdodau lleol a rhyngweithiau awdurdodau lleol werth craffu gan gynghorwyr. Cyfeiriwyd at y buddsoddiad mae rhai awdurdodau yn ei roi i gryfhau'r rôl hon a phwysigrwyd cynghorwyr i atebolrwydd da. Mae'r LGSCO⁹ a'r Gymdeithas Llywodraeth Leol¹⁰ wedi cynhyrchu canllawiau sy'n pwysleisio gwerth craffu wrth ymdrin â chwynion.

“

Rwy'n credu bod rôl gwleidyddion lleol yn bwysig fan hyn. Rwy'n credu bod llawer o aelodau cabinet rydw i wedi cwrdd â nhw . . . yn archwilwyr effeithiol iawn.

”

Academydd (Cymru)

Cydlynwyr ymarfer yng Nghymru

Mae rhai awdurdodau lleol yng Nghymru wedi penodi uwch weithwyr cymdeithasol fel 'cydlynwyr ymarfer' er mwyn datblygu sgiliau ymysg eu cydweithwyr llai profiadol. Maent yn gyfrifol am:

- adolygu achosion
- monitro cydymffurfiaeth â dyletswyddau cydraddoldeb a hawliau dynol
- adnabod anghenion hyfforddi, a
- darparu lefel o graffu trwy adolygiad gan gymheiriaid.

Mae rheoleiddwyr y gweithlu a chyrrff proffesiynol yng Nghymru o blaid rolau o'r fath gan eu bod nhw'n cynnig cyfleoedd i weithwyr gofal cymdeithasol ar gyfer datblygu yn eu gyrfa a chynnal arbenigedd.

⁹ [Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Gofal Cymdeithasol \(2018\), Under pressure – the impact of the changing environment on local government complaints](#) [cyrchwyd: 26 Awst 2022]

¹⁰ [Cymdeithas Llywodraeth Leol \(2020\), 'Gweithlyfr cynghorwyr ar ymdrin â chwynion ar gyfer gwella gwasanaethau'](#). [cyrchwyd: 26 Awst 2022] a [Phrifysgol Caerdydd \(2015\), 'Cam wrth gam at graffu ar y cyd: Llawlyfr ar gyfer craffwyr'](#). Caerdydd: Prifysgol Caerdydd [cyrchwyd: 26 Awst 2022].

2.5.2 Yr hyn sydd angen ei newid

Argymhelliad 10

Dylai'r Comisiwn Ansawdd Gofal (trwy ei bwerau yn Neddf Iechyd a Gofal 2022) ac Arolygaeth Gofal Cymru ystyried ein canfyddiadau er mwyn sicrhau cyflawniad awdurdodau lleol o'u dyletswyddau gofal cymdeithasol, yn enwedig:

- i ba raddau mae awdurdodau lleol yn darparu gwybodaeth ynglŷn â hawliau gofal cymdeithasol i oedolion mewn fformatau hygyrch ac yn rhoi addasiadau rhesymol mewn gwybodaeth a darpariaeth gwasanaeth cynghori yn eu lle
- i ba raddau mae awdurdodau lleol yn casglu a dadansoddi data cydraddoldeb ar ddefnyddwyr gofal cymdeithasol (gan gynnwys y rhieni sy'n cwyno am neu'n herio penderfyniadau) a pha un ai eu bod yn ei ddefnyddio i adnabod a mynd i'r afael â chanlyniadau gwael i'r rheini sy'n rhannu nodweddion gwarchoddedig
- pa mor dda mae ystyriaethau cydraddoldeb a hawliau dynol wedi eu gwreiddio mewn penderfyniadau mewn asesiadau o anghenion neu ofalwyr, cynllunio gofal a chymorth ac adolygiadau
- cydymffurfiaeth â'u dyletswydd i roi cofnod ysgrifenedig i bobl o'u hasesiad, penderfyniad cymhwyster, cynllun gofal a phenderfyniadau allweddol eraill
- cydymffurfiaeth â'u dyletswydd i roi gwybodaeth a chynghor i bobl ynglŷn â sut i herio cwyn yn ymwneud â phenderfyniad gofal cymdeithasol
- pa un ai yw pobl yn cael eu cyfeirio at eiriolaeth fel mater o drefn, a
- faint o ddysgu sy'n digwydd o gwynion a heriadau cyfreithiol.

Argymhelliad 11

Dylai Corff Llais y Dinesydd ar gyfer Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Llais) ystyried ein canfyddiadau pan yn pennu ei flaenoriaethau cynnar a pharhaus.

Argymhelliad 12

Dylai Llywodraeth y DU roi pwerau newydd i'r Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Gofal Cymdeithasol i ddechrau ymchwiliadau i feysydd sy'n peri pryder, hyd yn oed os nad yw pobl wedi cwyno amdanynt yn benodol, ac i wneud argymhellion.

Argymhelliad 13

Dylai Llywodraeth Cymru ddiweddarau a chryfhau rhan 2 o'r cod ymarfer i awdurdodau lleol ar gyflawni eu dyletswyddau i arddangos ystyriaeth briodol i Egwyddorion y Cenhedloedd Unedig ar gyfer Pobl Hŷn a Chonfensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau Pobl ag Anableddau pan yn ymarfer swyddogaethau o dan Ddeddf Gwasanaethau a Llesiant (Cymru) 2014.

Cysylltiadau

Mae'r cyhoeddiad hwn ac adnoddau cydraddoldeb a hawliau dynol cysylltiedig ar gael ar ein **gwefan**.

Gellir cyfeirio cwestiynau a sylwadau yn ymwneud â'r cyhoeddiad hwn at: **correspondence@equalityhumanrights.com**. Croesawn eich adborth.

Am wybodaeth ynglŷn â chael mynediad i un o'n cyhoeddiadau mewn fformat gwahanol, cysylltwch â: **correspondence@equalityhumanrights.com**.

Sicrhewch eich bod yn ymwybodol o'n newyddion, digwyddiadau a chyhoeddiadau diweddaraf trwy **danysgrifio e-gylchlythyr**.

Gwasanaeth Cyngchori a Chefnogi Cydraddoldeb (EASS)

I gael cyngor, gwybodaeth neu arweiniad ar faterion yn ymwneud â chydraddoldeb, gwahaniaethu neu hawliau dynol, cysylltwch â'r **Gwasanaeth Cyngchori a Chefnogi Cydraddoldeb** (EASS), gwasanaeth annibynnol ac am ddim.

Ffôn **0808 800 0082**

Ffôn testun **0808 800 0084**

Oriau **09:00 to 19:00 (dydd Llun i ddydd Gwener)**
10:00 to 14:00 (dydd Sadwrn)

Post **FREEPOST EASS HELPLINE FPN6521**

Llun clawr: © **Istock/SolStock**

© 2023 Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol

Cyhoeddwyd Chwefror 2023

ISBN: 978-1-84206-868-7