

**Gwasanaethau Eiriolaeth**

**Datganiad o Ddiben**

|  |
| --- |
| **Rheoli Fersiynau** |
| **Rhif y fersiwn** | **Dyddiad** | **Awdur / Person Cyfrifol** | **Diweddaru gwybodaeth** |
| F2 |  | SD | Wedi'i ddiweddaru i adlewyrchu adborth o'r ffug arolygiad, gan gynnwys lle i'w lofnodi ……..  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Datganiad o Ddiben**

**1. Cyflwyniad, Nodau ac Amcanion**

Mae gan ddefnyddwyr ein gwasanaeth eirioli ac aelodau'r cyhoedd hawl i ddisgwyl y safonau uchaf, gan ein gwasanaethau a'n staff. Nod y Datganiad o Ddiben hwn yw sicrhau bod unrhyw un sy'n cael mynediad at neu'n dymuno cael mynediad at wasanaethau eiriolaeth TGP Cymru yn gwybod beth i'w ddisgwyl.

Yn unol â Rheoliad 4 o Ddeddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016:

4.1 Rhaid i'r darparwr gwasanaeth ddarparu'r gwasanaeth yn unol â'r datganiad o ddiben.

4.2 Rhaid i’r darparwr gwasanaeth:

(a) adolygu'r datganiad o ddiben, a

(b) lle bo'n briodol, ddiwygio'r datganiad o ddiben.

4.3 Oni bai bod 4.4 yn berthnasol, rhaid i'r darparwr gwasanaeth hysbysu'r personau a restrir yn 4.6 o unrhyw ddiwygiad sydd i'w wneud i'r datganiad o ddiben o leiaf 28 diwrnod cyn iddo ddod i rym.

4.4 Mae'r paragraff hwn yn berthnasol mewn achosion lle mae angen adolygu'r datganiad o ddiben ar unwaith.

4.5 Os yw 4.4 yn berthnasol, rhaid i'r darparwr gwasanaeth, yn ddi-oed, hysbysu'r personau a restrir ym mharagraff 4.6 o unrhyw adolygiad a wneir i'r datganiad o ddiben.

4.6 Y personau y mae'n rhaid eu hysbysu o unrhyw adolygiad i'r datganiad o ddiben yn unol â 4.3 neu 4.5 yw

(a) rheoleiddiwr y gwasanaeth,

(b) yr unigolion,

(c) comisiynwyr gwasanaeth, ac

(d) unrhyw gynrychiolydd,

oni bai nad yw'n briodol gwneud hynny neu y byddai'n anghyson â lles unigolyn.

4.7 Rhaid i'r darparwr gwasanaeth ddarparu'r datganiad o ddiben cyfoes i unrhyw berson ar gais, oni bai nad yw'n briodol gwneud hynny neu y byddai'n anghyson â lles unigolyn.

**2. Cwmpas**

Bydd darpariaethau'r Datganiad yn berthnasol i wasanaethau a staff eirioli TGP Cymru. At ddibenion y Cod hwn:

* Defnyddir y term ‘Eiriolwr’ i gyfeirio ar y cyd at holl staff TGP Cymru sy’n gweithio fel Eiriolwr Proffesiynol Annibynnol boed fel aelod parhaol o staff, aelod staff dros dro neu weithiwr achlysurol
* Mae’r term ‘Person Ifanc’ yn cyfeirio at bob plentyn a pherson ifanc sy’n cael mynediad at wasanaethau eirioliaeth TGP Cymru.

|  |
| --- |
| **Adran 1: Y darparwr** |
| **Darparwr gwasanaeth**  | TGP Cymru |
| **Cyfeiriad y darparwr** | 12 Heol y GogleddCaerdyddCF10 3DY |
| **Endid cyfreithiol** | Elusen Gofrestredig a Chwmni Cyfyngedig |
| **Unigolyn cyfrifol** | Jackie Murphy |
| **Rheolwr gwasanaeth** | Sarah Durrant |
| **Enw’r gwasanaeth** | TGP Cymru |
| **Cyfeiriad y Brif Swyddfa** | 12 Heol y GogleddCaerdyddCF10 3DY |
| **Cyfeiriad perthnasol arall** | Gwasanaeth Eiriolaeth Gogledd CymruUned 3 Doc FictoriaFfordd Balaclava CaernarfonLL55 1TH |
| **Cyfeiriad perthnasol arall**  | Gwasanaeth Eiriolaeth Gorllewin a Chanolbarth CymruByngalo Min y Môr Gerddi Wellington AberaeronCeredigionSA46 0BQ |
| **Cyfeiriad perthnasol arall**  | Gwasanaeth Eiriolaeth Cwm Taf Morgannwg Y FfatriGwaith Bryniau CymruStryd Jenkin PorthRhCTCF39 9PP |
| **Cyfeiriad perthnasol arall**  | Gwasanaeth Eiriolaeth Bae’r Gorllewin14 Pentref Busnes TaweFfordd Phoenix Llansamlet AbertaweSA7 9LA |

|  |
| --- |
| **Adran 2: Lleoliad gwasanaeth** |
| Mae'r gwasanaeth yn darparu pedwar gwasanaeth eirioli rhanbarthol, a gomisiynwyd gan bedwar rhanbarth comisiynu:Gogledd Cymru: Sir Fôn, Gwynedd, Conwy, Sir Ddinbych, Sir y Fflint a Wrecsam. Gorllewin a Chanolbarth Cymru: Sir Gaerfyrddin, Ceredigion, Sir Benfro a PhowysCwm Taf Morgannwg: RhCT, Merthyr a Phen- y-bont ar Ogwr.Bae’r Gorllewin: Abertawe a Chastell-nedd Port Talbot.  |

|  |
| --- |
| **Adran 3: Meini Prawf Cymhwyster** |
| Y Meini Prawf Cymhwyster ar gyfer cael mynediad at y Gwasanaeth yw:1. Plant neu bobl ifanc sy'n derbyn gofal a chymorth gan y Gwasanaethau Cymdeithasol naill ai fel Plentyn sy'n Derbyn Gofal neu Blentyn sydd angen Gofal a Chefnogaeth o dan Adran Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) Adrannau 171 - 178 (gynt o dan Ddeddf Plant 1989).
2. Plant neu bobl ifanc sy'n gadael gofal - hyd at 21 mlwydd oed, neu 25 os mewn addysg bellach o dan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 Adrannau 103 – 115 (gynt o dan Ddeddf Plant (Gadael Gofal) 2000)
3. Mae diffiniad Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant 2014 o blentyn yn Rhan 1 (3) yn nodi [ystyr “plentyn” yw person sydd o dan 18 oed]. Fodd bynnag, cydnabyddir bod angen delio â phlant ifanc iawn yn y categori 0-5 oed fesul achos, yn ddibynnol ar y plentyn unigol, y mater(ion) yr ymdrinnir â hwy ac argaeledd /priodoldeb mathau eraill o gymorth eiriolaeth h.y. Eiriolaeth Ffurfiol/Ymarferydd neu eiriolaeth Anffurfiol/Teulu.

Dyma ddarparu Eiriolaeth Statudol fel y'i diffinnir yn Neddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant 2014 a Manyleb Gwasanaeth y Dull Cenedlaethol o Eiriolaeth Statudol.Mae'r gwasanaeth hefyd yn darparu eiriolaeth broffesiynol annibynnol i bob plentyn a pherson ifanc o dan 18 oed sy'n dymuno rheoli cynrychiolaeth, codi pryder, neu gwyno mewn perthynas â gwasanaethau'r GIG ar draws Byrddau Iechyd Addysgu Hywel Dda a Phowys. Mae hyn yn unol ag Adran 187 Deddf GIG (Cymru) 2006. |
| **Ystod oedran y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth** | 0 – 25 mlwydd oed |
| **Rhyw y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth** | Pob rhyw |
| **Nifer y bobl y gall y gwasanaeth eu cefnogi** | Yn seiliedig ar y pedwar rhanbarth yr ydym yn eu cynnwys, mae gennym ganllawiau o:1274 o achosion Eiriolaeth yn seiliedig ar Faterion y flwyddyn2175 o gyfarfodydd Cynnig Rhagweithiol y flwyddyn. |

|  |
| --- |
| **Adran 4: Sut y Darperir y Gwasanaeth** |
| **Darpariaeth Gwasanaeth**Mae'r gwasanaeth yn cynnwys pedwar gwasanaeth eirioli rhanbarthol fel y manylir yn adran 2 uchod. Mae pob gwasanaeth rhanbarthol yn gweithredu ar sail beripatetig gydag eiriolwyr yn cwrdd â phobl ifanc mewn lleoliadau addas, hygyrch o'u dewis, fel yn yr ysgol, gartref neu allan yn y gymuned.**Y Broses Atgyfeirio**Mae pobl ifanc yn cael mynediad at y gwasanaeth trwy atgyfeiriadau (hunan-atgyfeirio, trydydd parti, neu Gynnig Rhagweithiol) dros y ffôn, e-bost, ffurflen atgyfeirio ar-lein neu wyneb yn wyneb (gan gynnwys cyfarfodydd Cynnig Rhagweithiol). Mae un rhif ffôn gweinyddol a chyfeiriad e-bost yn gweithredu ar gyfer pob un o'r gwasanaethau, wedi'u cynnwys yn glir yn yr holl ddeunyddiau hyrwyddo. Mae atebion awtomatig/neges llais yn tynnu sylw at wasanaethau brys/y tu allan i oriau (e.e. Meic Cymru).Cydlynir atgyfeiriadau gan y Rheolwr Tîm o'r swyddfa weinyddu ranbarthol. Nod y gwasanaeth yw cysylltu â phlant a phobl ifanc o fewn pedwar deg wyth awr ar ôl eu derbyn. Lle nad yw hyn yn bosibl, mae nodyn yn egluro pam yn cael ei ychwanegu at nodyn achos y person ifanc. Ar gyfer atgyfeiriadau trydydd parti (Gweithiwr Cymdeithasol/cartref preswyl/rhiant/gofalwr maeth/SAA/ Cydlynydd Amddiffyn Plant/gweithiwr proffesiynol arall), cysylltir hefyd â'r canolwr i gadarnhau ei fod wedi derbyn atgyfeiriad ac i gadarnhau bod cyswllt wedi'i wneud â'r person ifanc. Ar ôl derbyn atgyfeiriad ac wrth ymateb i bobl ifanc (neu eu cynrychiolydd, lle mae rhwystrau cyfathrebu) rydym yn:* Nodi rhifyn cychwynnol y person ifanc;
* Sefydlu cymhwysedd: os yw'n anghymwys, bydd pobl ifanc yn cael eu cyfeirio at wasanaethau eraill fel Eiriolaeth Iechyd Meddwl Annibynnol;
* Tynnu sylw at unrhyw anghenion cyfathrebu / mynediad;
* Nodi unrhyw risgiau a rennir gan ganolwr;
* Nodi unrhyw gredoau ieithyddol, diwylliannol a / neu grefyddol;
* Gwneud apwyntiad gyda'r person ifanc ar gyfer cyfarfod wyneb yn wyneb cychwynnol ag EPA;
* Dyrannu'r achos i EPA (prif bwynt cyswllt y person ifanc);
* Ateb cwestiynau’r person ifanc;
* Agor cofnod ar Cygnet, ein system rheoli achosion.

**Addasrwydd y Gwasanaeth**Os teimlir, ar adeg atgyfeirio, na all y gwasanaeth gefnogi'r unigolyn, rydym yn cynghori'r person ifanc neu ei gynrychiolydd ynghylch y rhesymau pam. Os teimlir y gall y gwasanaeth ddiwallu anghenion eiriolaeth y person ifanc, yna bydd y gwasanaeth yn mynd yn ei flaen. Wrth ddyrannu Eiriolwr, rhoddir ystyriaeth i unrhyw gredoau ieithyddol, diwylliannol a chrefyddol, dyrannu Eiriolwr o’r gwasanaeth lle bynnag y bo modd, neu ymrestru gwasanaethau gweithwyr proffesiynol allanol lle bo angen, e.e. cyfieithydd. **Darparu Gwasanaeth**Mae'r cyfarfod cyntaf, yn unol â'n model cyflwyno peripatetig, yn cael ei gynnal mewn lleoliad o ddewis y person ifanc. Mae'r cyfarfod yn ennill dealltwriaeth o'r unigolyn a'r materion sy'n eu hwynebu, yn rheoli disgwyliadau'r person ifanc ac yn egluro: rôl eiriolaeth a rôl annibynnol y gwasanaeth wrth gefnogi cyfranogiad pobl ifanc mewn penderfyniadau pwysig. Pwysleisiwn fod y gwasanaeth yn cael ei arwain ganddynt ac na fyddwn yn gwneud penderfyniadau ar eu cyfer. Mae'r Eiriolwr yn egluro cyfrinachedd, gan dynnu sylw at sut y byddwn yn trin y wybodaeth y maent yn ei rhannu â ni (gan gynnwys ein cyfrifoldebau / gweithdrefnau diogelu, yn unol â GDPR a Gweithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan) ac yn amlinellu sut y gellir gwneud cwynion. Ategir hyn gan becyn croeso sy'n cynnwys ein Canllaw Gwasanaeth a llenyddiaeth / manylion cyswllt perthnasol eraill.**Cynllun Eiriolaeth**Mae'r cyfarfod cychwynnol hefyd yn gyfle i ddatblygu'r Cynllun Eiriolaeth ar Sail Materion. Mae'r Cynllun Eiriolaeth yn cael ei gyd-gynhyrchu gan y person ifanc a'r Eiriolwr. Mae'n manylu ar y mater(ion) sydd angen cefnogaeth eiriolaeth, dymuniadau a theimladau'r person ifanc mewn perthynas â'r mater(ion) a sut yr eir i'r afael â hyn. Mae’r Cynllun Eiriolaeth yn cynnwys rhestr o bethau ‘i’w wneud’ gan y person ifanc a’r Eiriolwr, ac yn manylu ar y camau y bydd pob un yn eu cymryd er mwyn symud ymlaen gyda'r ymyrraeth eiriolaeth a mynd i’r afael â’r mater. Rhoddir copi o'r Cynllun Eiriolaeth i'r person ifanc sydd wedi'i ysgrifennu yn yr iaith o’u dewis nhw, sy'n briodol i'w lefel cyfathrebu a’u dealltwriaeth. Ychwanegir copi hefyd at ffeil achos y person ifanc a'i rannu ag unrhyw weithwyr proffesiynol eraill, yn unol â chyngor y person ifanc. Defnyddir y Cynllun Eiriolaeth gan y person ifanc a'r Eiriolwr i adolygu cynnydd, a thrwy hynny sicrhau bod y person ifanc yn parhau i fod yn ganolog i'r broses. Yn yr un modd, os bydd angen y person ifanc am eiriolaeth yn newid neu os yw ei gyfarwyddyd ynghylch mater yn newid, caiff y Cynllun ei adolygu a'i ddiweddaru yn unol â hynny. Wrth i'r person ifanc, gyda chefnogaeth yr Eiriolwr, gwrdd â darparwyr gwasanaeth i drafod / cyrraedd datrysiad i'w fater, ailedrychir ar y Cynllun Eiriolaeth i sicrhau bod / i ba raddau y mae dymuniadau / llais y person ifanc wedi cael eu clywed.**Cyflwyno Gwasanaeth Parhaus**Mae'r berthynas eiriolaeth yn parhau gyda'r Eiriolwr yn gweithio gyda'r person ifanc, yn adolygu'r opsiynau sydd ar gael ac yn cynllunio'r sylwadau y mae angen iddynt eu gwneud, cyn symud ymlaen i wneud y sylw ei hun. Gall hyn gynnal un neu sawl cyfarfod yn dibynnu ar y mater.Mae'r gwasanaeth yn grymuso pobl ifanc, gan sicrhau bod eu lleisiau'n cael eu clywed a'u bod nid yn unig yn cael dewis am eu gofal a'u cefnogaeth ond bod opsiynau ar gael iddynt hefyd:* trwy gael ei arwain gan y person ifanc bob amser
* trwy roi ffocws ar hawliau, nid budd gorau.
* nodi'r mater(ion) sy'n cyflwyno a darparu cymorth eiriolaeth yn seiliedig ar faterion mewn perthynas â'r mater hwn, nid gwaith cymorth parhaus
* hysbysu'r person ifanc o'i hawliau mewn perthynas â'r mater(ion) a gyflwynwyd
* cynnig dewisiadau i’r person ifanc o ran y mater(ion) a gyflwynwyd
* archwilio canlyniadau gwahanol opsiynau gyda'r person ifanc
* nodi dymuniadau a theimladau'r person ifanc, ar ôl ystyried yr holl opsiynau a hawliau
* rhannu dymuniadau a theimladau'r person ifanc ag eraill, fel y nodwyd ganddo ef / hi
* cefnogi pobl ifanc mewn cyfarfodydd gwneud penderfyniadau
* esbonio proses / terminoleg / rhesymeg / trafodaethau / safbwyntiau penderfynwyr a phroffesiynol i'r plentyn / person ifanc, gan sicrhau dealltwriaeth
* trafod/cytuno cynlluniau wrth gefn os nad yw'r trafodaethau'n cyflawni dymuniadau person ifanc;
* esbonio penderfyniadau a wnaed a rhesymeg ar gyfer y rhain.

Mae'r gwasanaeth yn darparu ymyrraeth eiriolaeth yn seiliedig ar faterion felly mae'n cyfrannu at hapusrwydd, iechyd, datblygiad a lles pobl ifanc mewn perthynas â meysydd pryder penodol. Fodd bynnag, mae eiriolaeth yn rhagori yn y meysydd hyn wrth weithio mewn partneriaeth ag asiantaethau eraill a phobl allweddol ym mywyd person ifanc, oherwydd gall y dull partneriaeth hwn helpu i sicrhau buddion tymor hir i bobl ifanc. Er mwyn cynorthwyo gyda hapusrwydd a datblygiad parhaus pobl ifanc, bydd y gwasanaeth hefyd yn cyfeirio at wasanaethau, prosiectau a chlybiau priodol eraill (e.e. clybiau ieuenctid) gyda chaniatâd y person ifanc. Weithiau mae'n angenrheidiol cael cyngor neu gymorth gan arbenigwyr, e.e. cyngor cyfreithiol. Lle bo hyn yn angenrheidiol, mae'r person ifanc naill ai'n cael ei gefnogi i gael gafael ar gyngor cyfreithiol / arbenigol ynddo'i hun, ynghyd â'r Eiriolwr, neu mae'r Eiriolwr yn gofyn am gyngor dienw ar ran y person ifanc i nodi a all / sut y gall y mater symud ymlaen. Yn unol â Safonau Cenedlaethol, mae Eiriolwyr yn adlewyrchu dymuniadau’r person ifanc y maent yn eiriol drosto, hyd yn oed os yw hyn yn gwrthdaro â ‘budd gorau’ y person ifanc (oni nodir pryderon diogelu).**Terfyniadau Gwasanaeth**Ar ôl i benderfyniad gael ei wneud a mynd i'r afael â'r mater, bydd y berthynas eiriolaeth yn cychwyn cyfnod o gasgliadau, gwerthuso a chau. Mae hyn yn sicrhau bod:* Pobl ifanc yn cael cyfle i ailedrych ar / adolygu eu cynllun eiriolaeth, gan asesu teimladau ynghylch materion / canlyniadau a gyflawnwyd;
* Pobl ifanc yn llenwi ffurflenni gwerthuso;
* Casgliadau yn cael eu rhannu gyda gweithwyr proffesiynol;
* Yr achos yn cau.

**Iaith a Chyfathrebu**Mae'r gwasanaeth ar gael i bobl ifanc yn yr iaith o'u dewis nhw. Mae TGP Cymru yn gweithredu'n ddwyieithog yn Gymraeg a Saesneg, gyda'r holl lenyddiaeth a gwybodaeth a gynhyrchir am ac ar gyfer y gwasanaeth, ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth a gweithwyr proffesiynol, ar gael yn ddwyieithog. Mae hyn yn cynnwys llenyddiaeth hyrwyddo, gwefan, ffurflenni atgyfeirio a ffurflenni adborth. Gall pobl ifanc nodi iaith o'u dewis nhw i gyfathrebu ar adeg atgyfeirio neu ar unrhyw adeg yn ystod yr ymyrraeth eiriolaeth. Mae staff yn cynnig y gwasanaeth trwy gyfrwng Cymraeg i bob person ifanc, hyd yn oed lle nad hon yw’r iaith a ffafrir ar adeg yr atgyfeirio. Os bydd defnyddiwr gwasanaeth yn cael ei ddyrannu i aelod o staff nad ydynt yn siarad Cymraeg i ddechrau ond ar ôl dechrau gweithio gyda'r Eiriolwr, yn dymuno newid i siaradwr Cymraeg, fe hwylusir hyn. Mae gan y gwasanaeth nifer o staff sy'n siarad Cymraeg i ddarparu ar gyfer ceisiadau o'r fath. Os na fyddai gan y gwasanaeth eirioli lleol Eiriolwr sy'n siarad Cymraeg, deuir o hyd i Eiriolwr o wasanaeth arall. Oherwydd ein presenoldeb ar draws llawer o Gymru, mae TGP Cymru yn gweithredu Protocol Gweithio Traws Brosiect, sy'n caniatáu Eiriolwyr â sgiliau mewn meysydd penodol, gan gynnwys sgiliau iaith, sgiliau cyfathrebu ac arbenigedd mewn rhai meysydd, er enghraifft lles emosiynol neu iechyd meddwl, i'w ddefnyddio ar draws sawl gwasanaeth.Mae plant a phobl ifanc nad yw eu hiaith gyntaf yn Gymraeg na Saesneg hefyd yn derbyn y gwasanaeth yn yr iaith o'u dewis nhw. Bydd y gwasanaeth yn trefnu gwasanaeth cyfieithu a chyfieithu ar y pryd i ddarparu ar gyfer ceisiadau o'r fath, yn unol â'n cytundeb a'n Manyleb Gwasanaeth Dull Cenedlaethol. Ar gyfer pobl ifanc ag anghenion dysgu / cyfathrebu difrifol, mae gennym ystod o ddulliau cyfathrebu estynedig (a staff wedi'u hyfforddi i'w defnyddio), gan gynnwys Systemau Cyfathrebu Cyfnewid Lluniau (PECS) a Makaton. Mae llenyddiaeth am y gwasanaeth hefyd ar gael ar ffurf Makaton. Ar gyfer pobl ifanc nad ydynt yn gallu rhoi unrhyw gyfarwyddyd, rydym yn darparu Eiriolaeth Heb Gyfarwyddyd yn unol â'r Briff Gwylio. Yn ddiweddar, mae TGP Cymru wedi datblygu cyfres hyfforddi gyflawn mewn perthynas ag Eiriolaeth Heb Gyfarwyddyd a fydd yn cael ei darparu i bob eiriolwr ledled Cymru. Darperir Eiriolaeth Heb Gyfarwyddyd pan fydd gan berson ifanc fater eiriolaeth y gellir ei adnabod yn glir ond na all rannu ei ddymuniadau a'i deimladau mewn perthynas â'r mater gydag Eiriolwr, oherwydd cyfyngiadau cyfathrebu. Mae Eiriolaeth Heb Gyfarwyddyd yn galluogi Eiriolwr i arsylwi person ifanc mewn nifer o leoliadau ac adrodd yn ôl yn annibynnol i atgyfeiriwr / penderfynwr, felly'n darparu llais annibynnol i'r person ifanc mewn perthynas â'r sefyllfa benodol. **Cyfrinachedd a Diogelu**Mae'r gwasanaeth yn gyfrinachol, gan rannu dim ond yr wybodaeth y mae'r person ifanc yn dymuno ei rhannu efo / gofyn i'r Eiriolwr ei rannu. Rhoddir gwybod i bob person ifanc sy'n defnyddio'r gwasanaeth o natur gyfrinachol y gwasanaeth ar ddechrau'r berthynas eiriolaeth. Dywedir wrth bobl ifanc hefyd, er gwaethaf gweithredu mewn modd cwbl gyfrinachol, pe byddent yn datgelu unrhyw beth y mae'r eiriolwr yn ei ystyried a fyddai’n eu gosod nhw neu unrhyw un arall mewn perygl o niwed sylweddol, yna bydd yn rhaid rhannu'r wybodaeth honno ag eraill. Mae hyn yn unol â Gweithdrefnau Diogelu Cymru Gyfan. Yn ymarferol, mae'r Eiriolwr yn atgoffa pob person ifanc o gyfrinachedd a diogelu yn rheolaidd yn ystod y berthynas eiriolaeth, a thrwy hynny yn sicrhau bod y person ifanc yn teimlo'n ddiogel ac yn cael ei amddiffyn rhag camdriniaeth. Pan fydd person ifanc yn gwneud datgeliad diogelu, mae'r Eiriolwr yn eu hatgoffa eto ac yn eu hysbysu bod angen iddynt rannu'r datgeliad â'u rheolwr. Lle bynnag y bo modd, mae'r alwad i'r rheolwr yn digwydd gyda'r person ifanc yn bresennol i sicrhau tryloywder. Mae eiriolwyr yn sicrhau bod sicrwydd yn digwydd trwy gydol y broses ddatgelu, gan gymryd gofal i beidio â gwneud addewidion ynghylch y camau nesaf.  |

|  |
| --- |
| **Adran 5: Trefniadau Staffio** |
| **Niferoedd a chymwysterau staff:**Mae'r strwythur staff canlynol ar gyfer y gwasanaeth(au) ar waith. Mae nifer o eiriolwyr achlysurol yn cefnogi'r staff cyflogedig y manylir arnynt isod: |
| **Gwasanaeth Eiriolaeth Gogledd Cymru** |
| Rheolwr Tîm | Llawn Amser | Fe fydd yn cwblhau cymhwyster y cytunwyd arno ac yn cofrestru gyda GCC unwaith y bydd hyn ar gael.  |
| Tîm o eiriolwyr, yn cynnwys staff llawn amser, rhan amser ac achlysurol. Mae eiriolwyr yn cael eu hwyluso i gael Tystysgrif Eiriolaeth Lefel 3 City & Guilds ar ôl cwblhau dwy flynedd o wasanaeth yn llwyddiannus. Bydd y cymhwyster a grybwyllir uchod yn cael ei ddiwygio yn unol â gofynion Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol unwaith y bydd y rhain wedi'u cwblhau.  |
| Gweinyddwr  | 40 awr (rhannu swydd) |  |
| **Gwasanaeth Eiriolaeth Gorllewin a Chanolbarth Cymru** |
| Rheolwr Tîm  | 37 awr | Fe fydd yn cwblhau cymhwyster y cytunwyd arno ac yn cofrestru gyda GCC unwaith y bydd hyn ar gael.  |
| Tîm o eiriolwyr, yn cynnwys staff llawn amser, rhan amser ac achlysurol. Mae eiriolwyr yn cael eu hwyluso i gael Tystysgrif Eiriolaeth Lefel 3 City & Guilds ar ôl cwblhau dwy flynedd o wasanaeth yn llwyddiannus. Bydd y cymhwyster a grybwyllir uchod yn cael ei ddiwygio yn unol â gofynion Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol unwaith y bydd y rhain wedi'u cwblhau. |
| Gweinyddwr  | 20 awr |  |
|  |
| **Gwasanaeth Eiriolaeth Cwm Taf Morgannwg**  |
| Rheolwr Tîm | 18.5 awr | Fe fydd yn cwblhau cymhwyster y cytunwyd arno ac yn cofrestru gyda GCC unwaith y bydd hyn ar gael. |
| Tîm o eiriolwyr, yn cynnwys staff llawn amser, rhan amser ac achlysurol. Mae eiriolwyr yn cael eu hwyluso i gael Tystysgrif Eiriolaeth Lefel 3 City & Guilds ar ôl cwblhau dwy flynedd o wasanaeth yn llwyddiannus. Bydd y cymhwyster a grybwyllir uchod yn cael ei ddiwygio yn unol â gofynion Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol unwaith y bydd y rhain wedi'u cwblhau. |
| Gweinyddwr | 17.5 awr |  |
|  |

|  |
| --- |
| **Gwasanaeth Eiriolaeth Bae’r Gorllewin**  |
| Rheolwr Tîm | 18.5 awr | Fe fydd yn cwblhau cymhwyster y cytunwyd arno ac yn cofrestru gyda GCC unwaith y bydd hyn ar gael. |
| Gweinyddwr  | Cyfwerth ag amser llawn |  |

|  |
| --- |
| **Trefniadau Goruchwylio a Chefnogi** |
| Ar ddechrau cyflogaeth gyda TGP Cymru, mae'r holl staff yn derbyn dau sesiwn cyflwyno: un yn y gwasanaeth sy'n canolbwyntio ar y rôl, y tîm a safonau ymarfer, a’r ail yn ein prif swyddfa yng Nghaerdydd sy'n gweithredu fel cyflwyniad ffurfiol i'r sefydliad. Yn cyd-fynd â'r cyfnod sefydlu mae hyfforddiant diogelu TGP Cymru, a ddarperir eto yn y brif swyddfa gan ein Rheolwr Dysgu a Datblygu. Mae'r holl staff newydd yn cwblhau cyfnod prawf o chwe mis. Mae hyn yn cynnwys adolygiad ar ôl tri mis ac ail ymhen pum mis. Os nad yw'n bosibl cwrdd â'r dyddiadau targed hyn (e.e. oherwydd salwch, gwrthdaro dyddiadur), hysbysir AD. Ymhob adolygiad, rhaid i'r rheolwr llinell adolygu cynnydd a thystiolaeth i gefnogi cynnydd yn erbyn y disgrifiad swydd cyn cymeradwyo, gwneud argymhellion ar gyfer gwella neu ddiweddu cyflogaeth yr aelod staff. Yn ystod y cyfnod prawf, cynigir cefnogaeth ddwys i staff newydd yn ogystal â goruchwyliaeth fisol. Mae staff yn cael eu cyfeillio gydag aelodau tîm profiadol, i ddechrau i arsylwi arferion ac yn dilyn hynny, i gael eu harsylwi gan staff profiadol a'r rheolwr llinell. Ar ôl cwblhau'r cyfnod prawf yn llwyddiannus, mae'r holl staff yn cael goruchwyliaeth gan eu rheolwr llinell bob wyth wythnos. Os nad yw’n bosibl cwrdd â’r amledd hwn (e.e. oherwydd salwch, gwrthdaro dyddiadur), nodir hyn ar nodiadau goruchwylio’r aelod o staff. Mae goruchwyliaeth yn gyfle i staff drafod eu hachosion a hefyd i dderbyn cefnogaeth mewn perthynas â'u lles. Mae goruchwyliaeth yn trafod blaenoriaethau cyfredol a rhai sydd ar y gweill, yn nodi'r hyn sy'n mynd yn dda, pa achosion sydd angen cefnogaeth ychwanegol, anghenion dysgu a datblygu a thasgau gweinyddu rôl-benodol megis sicrhau bod nodiadau achos yn gyfredol a thaflenni amser yn cael eu cyflwyno mewn modd amserol. Ar hyn o bryd mae TGP Cymru yn gwneud darn mawr o waith i sicrhau bod ymsefydlu, prawf, goruchwyliaeth ac arfarniadau blynyddol i gyd yn cysylltu, ac yn olrhain datblygiad parhaus staff. Mae gwerthusiadau blynyddol hefyd yn cael eu cynnal gyda'r holl staff. Mae hyn yn cynnig cyfle i fyfyrio ar y flwyddyn ddiwethaf ac i gytuno ar dargedau a meysydd ar gyfer datblygiad personol a phroffesiynol. Oherwydd natur ranbarthol ein gwasanaethau eirioli, nid yw cyswllt wyneb yn wyneb rhwng y Rheolwr Tîm a'r staff yn digwydd yn ddyddiol, ond ceir cyngor, cefnogaeth ac arweiniad dros y ffôn, e-bost neu *skype* rhwng sesiynau goruchwylio wyneb yn wyneb. Cynghorir yr holl staff yn ystod eu cyfnod sefydlu, os na allant gysylltu â'u rheolwr a bod angen cefnogaeth frys arnynt, gallant gysylltu ag unrhyw reolwr arall i ofyn am y gefnogaeth hon.Yn ogystal, mae gan yr holl staff fynediad i'r Rhaglen Cymorth i Weithwyr a ddarperir gan *Health Assured*, sy'n darparu llinell gymorth gyfrinachol 24 awr am ddim i gefnogi gydag unrhyw faterion, p'un a ydynt yn gysylltiedig â gwaith neu fel arall, megis straen, pryderon ariannol, materion dibyniaeth. Yn ychwanegol, mae'r gwasanaeth hwn yn darparu nifer o sesiynau cwnsela cyfrinachol am ddim i staff. |
| **Hyfforddiant Staff** |
| Mae TGP Cymru yn deall mai ein staff yw ein hadnodd mwyaf gwerthfawr. Er mwyn cynnal tîm staff cyflawn ac effeithiol mae systemau ac arferion cadarn ac effeithiol ar gyfer nodi a diwallu anghenion dysgu a datblygu yn hanfodol.Mae'r broses o ddatblygiad proffesiynol parhaus yn cychwyn adeg sefydlu ac yn symud ymlaen trwy gyfnod prawf y gweithiwr ac ymlaen trwy gydol ei yrfa gyda TGP Cymru.**Pecyn Sefydlu**Rhoddir ‘pecyn sefydlu’ i bob aelod o staff pan fyddant yn ymuno â TGP Cymru. Mae hyn yn cynnwys ymarfer ‘Dadansoddi Tasg’ a ‘Gosod Targedau’ sy’n annog yr unigolyn i ystyried y tasgau sy’n rhan o’u rôl a sut maent yn teimlo am eu cwblhau. Mae hyn yn gosod y naws ar gyfer trafodaeth barhaus am fylchau mewn gwybodaeth neu brofiad trwy drafodaeth anffurfiol neu Oruchwyliaeth gyda rheolwr llinell yr unigolyn. Yn ogystal, mae’r pecyn sefydlu yn cynnwys ‘Rhestr Wirio Sefydlu’, y mae’n rhaid i’r holl staff newydd ei chwblhau a’i dychwelyd i AD. Mae hyn yn arwain yr unigolyn i gadw cofnod o'r wybodaeth y maen nhw wedi'i derbyn ac i chwilio am unrhyw beth y maen nhw'n teimlo sydd ei angen arnynt fel rhan o'r broses sefydlu. **Dysgu Gorfodol*** **Sefydlu yn y Brif Swyddfa**

Mae'n ofynnol i bob aelod o staff fynychu'r sesiwn Sefydlu yn y Brif Swyddfa cyn gynted â phosibl ar ôl dechrau ei rôl (cynhelir y rhain bob chwarter). Mae'r sesiwn hon yn cyflwyno'r unigolyn i'r sefydliad, ei werthoedd, ei hanes, ei strwythur a'i ddisgwyliadau yn ogystal â'r hyn y gall staff ei ddisgwyl gan y sefydliad o ran cefnogaeth a chyfathrebu.* **Diogelu**

Mae'n ofynnol i bob aelod o staff fynychu hyfforddiant Diogelu cyn gynted â phosibl ar ôl dechrau ei rôl (mae'r sesiwn hon yn aml yn cael ei darparu gefn wrth gefn gyda sefydlu yn y brif swyddfa dros 2 ddiwrnod). Mae sesiwn Ymwybyddiaeth Diogelu TGP Cymru yn seiliedig ar Hyfforddiant Ymwybyddiaeth Diogelu Sylfaenol Cymru Gyfan. Lle mae unigolion yn teimlo y byddent yn dymuno mynychu dysgu pellach maent yn cael eu hannog i fynychu hyfforddiant diogelu'r awdurdod lleol a / neu hyfforddiant penodol pellach sy'n ymwneud â'u rôl (e.e. hunan-niweidio, ymyrraeth hunanladdiad, cam-fanteisio rhywiol ar blant).* ***Workrite***

Mae'n ofynnol i bob aelod o staff gwblhau cyfres o fodiwlau e-ddysgu sy'n ymwneud â gwybodaeth sylfaenol allweddol. Ymgymerir â'r cyfuniad perthnasol o'r modiwlau canlynol o fewn y mis cyntaf ar ôl ymuno â'r sefydliad: Assessrite (Offer sgrin arddangos ac amgylchedd gwaith) GDPR/Deddf Diogelu Data Cydraddoldeb ac Amrywiaeth  Fire Rite (Diogelwch Tân) Handle Rite (Codi a Chario) OHSA (Iechyd a Diogelwch Swyddfa) OHSALM (Iechyd a Diogelwch Swyddfa i Reolwr Llinell) Mobilerite (Gweithio unigol a Gweithio symudol) Sgrinio Dyslecsia (dewisol)**Dysgu Rôl-Benodol**Er ei bod yn ofynnol i'r holl staff newydd fynychu'r rhaglen hyfforddi orfodol, cynigir dysgu a datblygu pellach hefyd, sy'n fwy penodol i bob rôl.Sefydlu ar sail prosiect: Yn ystod wythnosau cyntaf eu cyflogaeth, bydd unigolion yn cael eu sefydlu ar sail prosiect yn ymwneud â manylion penodol y prosiect y maent wedi'i leoli ynddo. Mae gan hyn orgyffwrdd â rhai o’r meini prawf ar y rhestr wirio Sefydlu a amlinellir o dan ‘Sefydlu yn y Brif Swyddfa’ uchod, ac mae wedi’i gynllunio i sicrhau bod yr unigolyn yn teimlo ei fod wedi ymgartrefu yn ei amgylchedd ac yn deall ei rôl cyn gynted â phosibl. Byddai hyn fel arfer yn cael ei ddarparu gan arweinydd prosiect neu Uwch Ymarferydd, ond gallai Gweinyddwr profiadol neu aelod arall o'r tîm ei gyflwyno.Rheolwyr Tîm: Disgwylir i Reolwyr Tîm gwblhau cymhwyster Arweinyddiaeth a Rheolaeth. Fodd bynnag, rydym yn ymwybodol y bydd y gofynion hyfforddi ar gyfer Rheolwyr ac Eiriolwyr yn newid yn unol â Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol ac yn aros am gadarnhad o'r gofynion hyn. Gweithwyr Eirioli: Deall Eiriolaeth (Achrededig), Sgiliau Eiriolaeth (Achrededig), Eiriolaeth Heb Gyfarwyddyd (newydd gwblhau cyfnod peilot - achrediad wedi'i gynllunio yn 2019) Yn dilyn 2 flynedd o wasanaeth (neu'n gynt os cânt eu henwebu gan eu rheolwr llinell), mae'n ofynnol i weithwyr eiriolaeth gwblhau Tystysgrif Lefel 3 City and Guilds mewn Eiriolaeth Annibynnol gyda Phlant a Phobl Ifanc. Ar hyn o bryd darperir hwn gan Goleg Gwyr o dan gyllid Sgiliau ar gyfer y Diwydiant.Gweinyddwyr: Ar ôl cwblhau eu cyfnod sefydlu, cynigir cyfle i Weinyddwyr dreulio ychydig ddyddiau ochr yn ochr â chydweithiwr mewn tîm tebyg. Yma, ymdrinnir â hanfodion y rôl a’r systemau ac mae gan yr unigolyn gyfle i weld Gweinyddwr ‘ar waith’. Yn dilyn hyn, mae’r Gweinyddwr profiadol yn gweithredu fel ‘cyfaill’ i gynnig cefnogaeth cymheiriaid i’r gweithiwr newydd.**Dysgu a Datblygu Parhaus**Mae'r unigolyn yn nodi anghenion dysgu a datblygu parhaus mewn trafodaeth â'u rheolwr llinell trwy systemau Goruchwylio a Gwerthuso TGP Cymru. Mae gan y ffurflenni cofnodi ar gyfer goruchwylio a gwerthuso adran sy'n ysgogi trafodaeth a chofnodi bylchau mewn sgiliau a / neu wybodaeth. Pan nodir bwlch, bydd yr unigolyn, ei reolwr llinell a / neu'r rheolwr dysgu a datblygu yn archwilio ac yn nodi ffyrdd posibl o fynd i'r afael â'r bwlch hwn. Gall hyn fod ar ffurf dysgu ffurfiol ond yn yr un modd gall gynnwys hyfforddi, cysgodi, dysgu hunangyfeiriedig neu gyfuniad o'r rhain.Weithiau, gall newidiadau a datblygiadau mewn gofal cymdeithasol yng Nghymru ei gwneud yn ofynnol i TGP Cymru ymateb yn gyflym ac yn effeithlon i drosglwyddo'r newidiadau hyn, eu heffaith a dysgu cysylltiedig. Fel sefydliad cymharol fach, mae TGP Cymru yn gallu diwallu'r angen hwn trwy'r systemau cyfathrebu presennol ochr yn ochr â chyflwyno gweithdai staff neu sesiynau hyfforddi yn ôl yr angen. Enghraifft o hyn fyddai'r newidiadau i eiriolaeth a ddaeth yn sgil cyflwyno'r Dull Cenedlaethol o Eiriolaeth Statudol, lle hyfforddwyd yr holl ymarferwyr a rheolwyr eiriolaeth i ymgorffori elfennau newydd o ymarfer yn eu rolau dydd i ddydd o fewn ychydig fisoedd. **Cofnodi Gweithgaredd Dysgu a Datblygu**Mae pob gweithgaredd dysgu a datblygu (ac eithrio modiwlau *Workrite*) yn cael ei fonitro a’i gofnodi gan ddefnyddio meddalwedd ‘*You Manage’*. Mae hyn yn caniatáu i unigolion ofyn a derbyn yn electronig awdurdodiad gan eu rheolwyr llinell wrth hysbysu'r adran Dysgu a Datblygu am y gweithgaredd, ei hyd a'i gost ar yr un pryd. Mae'r holl wybodaeth *Workrite* (e-ddysgu) yn cael ei chadw'n ddiogel o fewn y system *Workrite* ac adroddir fel sy'n ofynnol gan unigolion, rheolwyr neu'r adran Dysgu a Datblygu.Mae gwybodaeth o *'You Manage'* a *Workrite* yn cael ei chasglu a'i thrafod gydag unigolion mewn goruchwyliaethau a gwerthusiadau blynyddol, yn ogystal â darparu trosolwg o weithgaredd dysgu a datblygu ym mhob tîm, rhanbarth ac adran. |

|  |
| --- |
| **Adran 6: Cyfleusterau a Gwasanaethau** |
| **Storio Cofnodion**Mae'r gwasanaeth yn gweithredu o nifer o swyddfeydd rhanbarthol (manylir yn adran dau uchod). Mae pob swyddfa ranbarthol yn gweithredu fel y brif swyddfa weinyddol ar gyfer y gwasanaeth rhanbarthol. Mae'r Rheolwr Tîm a'r Gweinyddwr Tîm wedi'u lleoli yn y swyddfeydd rhanbarthol, ynghyd â nifer fach o staff gwasanaeth eraill. Cyfeirir pob atgyfeiriad i'r swyddfa weinyddol fel y mae unrhyw waith papur a dogfennaeth arall sy'n gysylltiedig â gwasanaeth megis contractau, anfonebau, hawliadau costau staff a nodiadau goruchwylio. Mae'r holl ddogfennau sy'n ymwneud â staff, gan gynnwys gwybodaeth AD (ffeiliau personél sy'n manylu ar fanylion personol, manylion perthynas agosaf, unrhyw gamau disgyblu, arfarniadau blynyddol a phatrwm gweithio) a gwybodaeth ariannol (yn ymwneud â chyflog) yn cael ei storio yn ein prif swyddfa yng Nghaerdydd. Mae atgyfeiriadau eiriolaeth, unwaith y cânt eu derbyn yn cael eu hychwanegu at *Cygnet*, ein System Rheoli Achos, ac yna cânt eu dileu neu eu dinistrio (eu rhwygo). System wedi'i seilio ar weinydd yw *Cygnet* y gellir ei gyrchu trwy VPN diogel a gyda system mynediad cyfrinair dwbl. Mae *Cygnet* wedi'i sefydlu yn y fath fodd fel bod gan Eiriolwyr fynediad i ffeiliau defnyddwyr gwasanaeth yn unig o'r siroedd y maent yn gweithio ynddynt, tra bod gan Reolwyr Tîm a Gweinyddwyr Tîm fynediad i bob sir yn y rhanbarth ac mae gan uwch reolwyr fynediad i'r holl ddefnyddwyr gwasanaeth. Mae hyn yn sicrhau bod staff yn gweld gwybodaeth sy'n berthnasol i'w gwasanaeth nhw yn unig. Dim ond nifer gyfyngedig iawn o ffeiliau papur y mae'r gwasanaeth yn eu cadw mewn perthynas â defnyddwyr gwasanaeth gan fod ein Systemau Rheoli Achos yn caniatáu i'r ffeiliau gael eu storio'n electronig. Os bydd ffeil bapur yn cael ei chreu, cedwir hwn mewn cabinet ffeilio diogel a'i ychwanegu at *Cygnet* pan fo angen, cyn ei ddinistrio. Mae dogfennau eraill sy'n gysylltiedig â gwasanaeth, megis anfonebau, cyllidebau a chofnodi ariannol yn cael eu cadw ar ffurf electronig a phapur. Mae'r gwasanaeth yn defnyddio *Office 365* i sicrhau bod y rheolwr yn gallu cyrchu dogfennau pwysig o unrhyw leoliad ac yn lleihau'r angen am ffeiliau papur. Fodd bynnag, lle mae copïau papur yn bodoli cânt eu storio mewn cypyrddau ffeilio y gellir eu cloi. Mae'r gwasanaeth yn cydymffurfio'n llawn â GDPR a chynhaliwyd archwiliad data llawn ar gyfer cydymffurfiad GDPR yn 2018. Mae'r holl staff yn derbyn hyfforddiant mewn GDPR ar sail dreigl trwy *Workrite*. **Cyfarfod â Defnyddwyr Gwasanaeth**Mae'r pedair swyddfa ranbarthol yn cynnig ystafelloedd cyfarfod preifat i alluogi defnyddwyr gwasanaeth i gwrdd â staff. Fodd bynnag, oherwydd natur beripatetig y gwasanaeth, anaml iawn y bydd hyn yn digwydd. Mewn rhai swyddfeydd rhanbarthol, rhaid archebu ystafell gyfarfod ymlaen llaw gan ei bod yn cael ei rhannu â sefydliadau eraill. Er mwyn cydymffurfio â gofynion iechyd a diogelwch rhaid i bob ymwelydd lofnodi i mewn ac allan o'r adeiladau ac os bydd defnyddiwr gwasanaeth yn dewis cwrdd ag Eiriolwr ar y safle, rydym yn sicrhau bod aelod arall o staff ar y safle i gydymffurfio a gofynion iechyd a diogelwch. **Cyfarfod â Staff / Hyfforddiant Staff** Mae swyddfeydd rhanbarthol, ar y cyfan, yn cynnig ystafelloedd cyfarfod preifat i alluogi'r Rheolwr Tîm i gwrdd â staff a'u goruchwylio mewn modd preifat a chyfrinachol. Mewn rhai swyddfeydd rhaid archebu'r ystafell gyfarfod ymlaen llaw gan ei bod yn cael ei rhannu â sefydliad arall. Mewn swyddfeydd rhanbarthol lle nad oes ystafell gyfarfod breifat ar y safle, ceir ystafell gyfarfod breifat arall am resymau fel goruchwyliaeth. Mae cyfarfodydd tîm a rhywfaint o hyfforddiant staff yn digwydd o leoliadau swyddfa ranbarthol. Fodd bynnag, oherwydd natur y gwasanaeth, mae mwyafrif yr hyfforddiant staff yn cael ei gyrchu trwy system e-ddysgu ar-lein (modiwlau hyfforddiant craidd sy'n cael eu cwblhau bob tair blynedd), yn digwydd yn ein prif Swyddfa yng Nghaerdydd neu ceir mynediad atynt yn allanol. |

|  |
| --- |
| **Adran 7: Trefniadau Llywodraethu a Monitro Ansawdd** |
| Rydym yn sicrhau ansawdd gwasanaeth trwy nifer o ffyrdd:**Unigolyn Cyfrifol**Bydd yr Unigolyn Cyfrifol (UC) yn cynnal ymweliadau chwarterol â'r gwasanaeth fel y'i diffinnir yn y Rheoliad. Mae tasgau eraill sy'n gysylltiedig â'r rôl hon yn cael eu dirprwyo i'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Eiriolaeth (CGE), er mai'r UC sydd dal yn atebol.Bydd y CGE yn sicrhau bod y rheolwr yn dilyn polisïau a gweithdrefnau sefydliadol o ran darparu gwasanaeth addas, effeithiol a diogel o ansawdd uchel. Mae gan TGP Cymru dimau Cyllid, AD a Dysgu a Datblygu cadarn, sy'n gweithio gyda'r CGE a'r Rheolwr Tîm i sicrhau adnoddau digonol a staff sydd wedi'u hyfforddi'n briodol. Mae pob Rheolwr Tîm yn cael ei oruchwylio gan y CGE. Mae goruchwyliaeth yn digwydd fel y manylir yn adran 5 uchod. Os bydd y Rheolwr Tîm yn absennol o'r gwaith, bydd y CGE yn sicrhau bod rheolwr â chymwysterau addas yn cael ei glustnodi i reoli'r gwasanaeth. Mae pob rheolwr yn TGP Cymru wedi'u hyfforddi i'r un safonau ac yn darparu gwasanaethau sy'n gweithredu trwy fodel y cytunwyd arno. Byddai unrhyw reolwr dros dro yn naturiol yn sicrhau bod gwasanaeth yn cael ei ddarparu'n barhaus ac yn gyson, ansawdd a chydymffurfiad â'r tarfu lleiaf ar y gwasanaeth.Fel aelod o'r grŵp Rheolaeth Strategol, mae'r CGE yn goruchwylio pob agwedd ar ddarparu gwasanaeth. Mewn cysylltiad rheolaidd â thimau prif swyddfa, mae hi'n ymwybodol o drosiant staff, lefelau salwch, cwynion, materion diogelu ac adroddiadau. Yn dilyn pob ymweliad chwarterol, bydd yr UC yn cwrdd â'r CGE i weithredu unrhyw ganfyddiadau o'r adroddiad yn ogystal ag o unrhyw adborth allanol arall a dderbynnir, gan gynnwys cwynion. **Strwythur Gwasanaeth**Mae'r pedwar gwasanaeth rhanbarthol yn cael eu goruchwylio gan y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Eiriolaeth sy'n gyfrifol am fod yn rheolwr llinell yr holl Reolwyr Tîm, gan sicrhau dull cyson o ddarparu gwasanaethau. Mae'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Eiriolaeth yn cael ei reoli gan y Prif Weithredwr (UC).Dirprwyir rheolaeth llinell dydd i ddydd y staff gwasanaeth rhanbarthol, y gyllideb a'r ddarpariaeth gwasanaeth i'r Rheolwr Tîm perthnasol. Mae'r Rheolwr Tîm yn ymwneud â phrosesau fel recriwtio a dewis, a phrosesau disgyblu staff ond mewn ymgynghoriad â'r CGE a'r Uwch Dîm Rheoli. **Cyfarfodydd Adolygu**Mae cyfarfodydd adolygu cytundeb gyda chomisiynwyr rhanbarthol yn cael eu cynnal yn chwarterol. Mae cyfarfodydd yn caniatáu rhannu gwybodaeth mewn perthynas â'r gwasanaeth, gan gynnwys rheolwyr, newidiadau i'r ffordd y mae'r gwasanaeth yn cael eu darparu / rheoli ac unrhyw faterion brys y mae angen eu rhannu.Darperir adroddiadau i gomisiynwyr bob chwarter ac fe'u hadolygir yn y cyfarfod chwarterol â chomisiynwyr. Mae adroddiadau'n casglu gwybodaeth am ddata gwasanaeth, perfformiad a darpariaeth. **Cwynion**Mae gan TGP Cymru bolisi a thaflen am gwynion. Rhennir gwybodaeth am sut i gwyno a thaflen gwynion gyda'r holl bobl ifanc sy'n derbyn y gwasanaeth yn ystod ein cyfarfod cyntaf â nhw. Mae Swyddog Cwynion yn ymchwilio i bob cwyn ffurfiol. Er ein bod yn credu'n gryf mewn datrysiad anffurfiol gan fod gan hyn fuddion sylweddol i bob parti, rydym yn ymwybodol bod yna adegau pan fydd cwynion ffurfiol yn codi ac rydym yn ymchwilio i'r rhain yn llawn. Rydym yn cofleidio'r dysgu a gawn o ganlyniad i gwynion, yn ffurfiol ac yn anffurfiol ac yn ymdrechu i fynd i'r afael â materion a godwyd a gwneud newidiadau o ganlyniad. Yn ogystal, mae gan bobl ifanc sy'n gallu cwyno, unrhyw bartïon allanol sy'n anhapus â'n gwasanaeth, yr hawl i gyflwyno sylwadau.Cofnodir pob cwyn a dderbynnir ar lefel Gwasanaeth ac mae cwynion ffurfiol hefyd yn cael eu coladu'n ganolog a'u hadrodd i'r Ymddiriedolwyr bob chwarter. **Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaeth**Fel sefydliad sy'n canolbwyntio ar sicrhau bod llais pobl ifanc yn cael ei glywed mewn penderfyniadau a wneir amdanynt, mae'n iawn fod gan y bobl ifanc hyn lais wrth bennu ansawdd y gwasanaeth y maent yn ei dderbyn. Cyflawnir hyn mewn sawl ffordd:* Mae gan bobl ifanc sy'n defnyddio'r gwasanaeth gyfle i werthuso eu profiad yng ngham gwerthuso'r siwrnai eiriolaeth. Cofnodir adborth gwerthuso yn y gwasanaeth ac mae'n rhan o'n proses gwirio ansawdd ac adrodd i gomisiynwyr gwasanaeth
* Mae pobl ifanc yn cael cyfle i gymryd rhan mewn arolwg defnyddwyr gwasanaeth blynyddol. Adroddir y wybodaeth hon i gomisiynwyr gwasanaeth fel rhan o'n proses adrodd flynyddol
* Mae pobl ifanc yn rhan o’r penderfyniadau a wneir am y prosiect e.e. recriwtio staff.
* Rydym yn ymgynghori â phobl ifanc ynghylch adnoddau gwasanaeth, megis llenyddiaeth farchnata a gwybodaeth.

**Cynnwys Staff** Ein tîm staff yw ein hadnodd pwysicaf, sy'n ganolog i wella cyflenwi a monitro yn barhaus. Yn benodol:Rydym yn sicrhau bod staff yn gallu cael at hyfforddiant i'w cadw ar y blaen â newidiadau mewn polisïau a deddfwriaeth, a thrwy hynny ddarparu gwasanaeth cywir. Rydym hefyd yn sicrhau bod staff yn ymwybodol o'r targedau a'r gofynion adrodd ar gyfer y gwasanaeth, er mwyn sicrhau eu bod yn ymdrechu i sicrhau ansawdd y ddarpariaeth gwasanaeth.Mae'r gwasanaeth yn trefnu cyfarfodydd tîm rheolaidd, sy'n rhoi cyfle i gefnogi cymheiriaid, cyfnewid ymarfer a rhannu gwybodaeth ynghylch polisïau, gweithdrefnau a thargedau. Defnyddir cyfarfodydd tîm hefyd i ymgynghori â staff ynghylch newidiadau i bolisïau a darparu gwasanaethau. Rydym yn ymwybodol bod gan staff sy'n gwneud gwaith uniongyrchol gyda phobl ifanc wybodaeth am yr hyn fydd / na fydd yn gweithio gyda phobl ifanc yn ogystal â'r hyn sy'n bwysig wrth ymgymryd â gwaith achos, ac yn gwerthfawrogi eu hadborth. Mae rheoli staff yn effeithiol, arfarniadau blynyddol, goruchwyliaeth bob yn ail fis ac adolygiadau rheoli rheolaidd yn sicrhau bod staff yn gweithio i ddisgwyliadau a reolir ac yn cael eu cefnogi i gyflawni targedau. Cadarnheir y broses hon trwy ystod eang o bolisïau sydd ar gael i'r holl staff. Yn ogystal, mae staff yn cymryd rhan mewn cynadleddau, gweithgorau a fforymau sy'n ceisio cefnogi trosglwyddo gwybodaeth, nodi arfer gorau a gwelliant parhaus. Mae TGP yn cydnabod bod gan yr holl staff lais i gyfrannu at wella ansawdd ac rydym yn gweithredu polisi drws agored lle anogir staff i gyfrannu syniadau a thystiolaeth o'u harfer eu hunain a fydd yn cysylltu â gwella perfformiad.**Cynnwys Rhanddeiliad Eraill**Cesglir canmoliaeth, cwynion a sylwadau gan randdeiliaid, defnyddwyr gwasanaeth ac unrhyw berson arall sy'n dod i gysylltiad â'r gwasanaeth yn ystod y flwyddyn. Mae'r rhain yn cael eu coladu gan yr Unigolyn Cyfrifol a'u rhannu gyda'r Ymddiriedolwyr bob chwarter i helpu i siapio a gwella ansawdd a darpariaeth gwasanaeth.Mae’r Prif Weithredwr a’r CGE yn hygyrch i bob unigolyn sy'n dymuno gwneud sylwadau ar y gwasanaeth, yn wir mae gan y CGE gyfeiriad e-bost pwrpasol at y diben hwn. Yn ogystal, mae llofnodion e-bost staff yn cynnig y cyfleuster ar gyfer adborth dienw trwy gyfleuster ‘Blwch Awgrymiadau’. Ceir adborth gan gomisiynwyr trwy gyfarfodydd monitro contractau rheolaidd ac mae'n hanfodol i fonitro a gwella gwasanaethau.  |

**Signature** ****

**Name:** Sarah Durrant

**Position:** Director of Advocacy

**Date:** 13.03.2020