



Gwasanaethau Eiriolaeth

Datganiad o Ddiben

Rheoli Fersiynau

Rhif y fersiwn	Dyddiad	Awdur / Person Cyfrifol	Diweddaru gwybodaeth
F2	13.03.20	SD	Wedi'i ddiweddaru i adlewyrchu adborth o'r ffug arolygiad, gan gynnwys lle i'w lofnodi a rheolaeth fersiwn.
F3	15.09.21	SD	Wedi'i ddiweddaru i gael gwared ar Bae'r Gorllewin a diwygio meini prawf cymhwysedd yn unol â Manyleb Gwasanaeth NASA diwygiedig a diweddaru cymwysterau.
F4	15.06.22	SD	Wedi'i ddiweddaru cyfeiriad y Prif Swyddfa.
F5	17.03.23	SD	Ychwanegwyd troedyn, goruchwyliaeth wedi'i diweddaru o RhRh, mwy o gyfeiriadau at weithio'n rhithiol dros <i>Teams</i> , ychwanegu cyfnewidfa arferion, dileu manylion swyddfa Aberaeron a gwybodaeth gysylltiedig, diweddaru'r adran storio cofnodion.
F6	27.09.23	SD	Unigolyn Cyfrifol diwygiedig, ychwanegu cyfeiriad Pen-y-bont ar Ogwr a Coedpoeth, goruchwyllo rheolwyr tîm wedi'i ddiwygio i adlewyrchu'r strwythur dros dro ar gyfer absenoldeb mamolaeth.

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 eiriolaeth TGP Cymru.

Adran 1: Y darparwr	
Darparwr gwasanaeth	TGP Cymru
Cyfeiriad y darparwr	SBARC Heol Maindy Caerdydd CF24 4HQ
Endid cyfreithiol	Elusen Gofrestredig a Chwmni Cyfyngedig
Unigolyn cyfrifol	Jackie Murphy
Rheolwr gwasanaeth	Sarah Durrant
Enw'r gwasanaeth	TGP Cymru
Cyfeiriad y Brif Swyddfa	SBARC Heol Maindy Caerdydd CF24 4HQ
Cyfeiriad perthnasol arall	Gwasanaeth Eiriolaeth Gogledd Cymru Uned 3 Doc Fictoria Ffordd Balaclava Caernarfon LL55 1TH
Cyfeiriad perthnasol arall	North Wales Advocacy Service Uned 6, Plas Pentwyn Ffordd y Castell Coedpoeth Wrecsam LL11 3NU
Cyfeiriad perthnasol arall	Gwasanaeth Eiriolaeth Cwm Taf Morgannwg Y Ffatri Gwaith Bryniau Cymru Stryd Jenkin Porth

	RhCT CF39 9PP
Adran 2: Lleoliad gwasanaeth	
<p>Mae'r gwasanaeth yn darparu tri gwasanaeth eirioli rhanbarthol, a gomisiynwyd gan bedwar rhanbarth comisiynu:</p> <p>Gogledd Cymru: Sir Fôn, Gwynedd, Conwy, Sir Ddinbych, Sir y Fflint a Wrecsam.</p> <p>Gorllewin a Chanolbarth Cymru: Sir Gaerfyrddin, Ceredigion, Sir Benfro a Phowys</p> <p>Cwm Taf Morgannwg: RhCT, Merthyr a Phen- y-bont ar Ogwr.</p>	

Adran 3: Meini Prawf Cymhwyster	
<p>Y Meini Prawf Cymhwyster ar gyfer mynediad i'r Gwasanaeth yw:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plant sy'n derbyn gofal, neu blentyn nad yw'n derbyn gofal ond a allai fod ag anghenion am ofal a chefnogaeth; • plentyn y mae Gorchymyn Gwarcheidwadaeth Arbennig mewn grym ar ei gyfer; • plentyn mabwysiedig neu blentyn y gellir ei fabwysiadu; • person ifanc sy'n gyn-blentyn a oedd yn derbyn gofal fel y'i diffinnir o dan adran 176 a 104 o'r Ddeddf; neu • person ifanc sy'n derbyn a / neu'n gymwys i dderbyn cefnogaeth yn unol ag adran 104 (2) o Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Lles (Cymru) 2014; <p>sy'n gwneud neu'n bwriadu cyflwyno sylwadau (gan gynnwys cwynion) o dan adran 174 neu 176 o'r Ddeddf, ynghylch cyflawni swyddogaethau awdurdodau lleol o dan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rhan 3 (asesiad o anghenion); - Rhan 4 (diwallu anghenion); - Rhan 5 (codi tâl ac asesiad ariannol); Rhan 6 (plant sy'n derbyn gofal ac yn lletya); - Rhan 7 (diogelu) y Ddeddf; - 14F (gwasanaethau cymorth gwarcheidwadaeth arbennig) - Rhan 4 (gofal a goruchwyliaeth) a 5 (amddiffyn plant) Deddf Plant 1989; - Deddf Mabwysiadu a Phlant 2002 (mewn perthynas â phlentyn mabwysiedig neu blentyn y gellir ei fabwysiadu). <p>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 dibynnu ar y plentyn unigol, y mater / materion sy'n cael eu trin ac argaeledd / addasrwydd mathau eraill o gefnogaeth eiriolaeth h.y. eiriolaeth Ffurfiol / Ymarferydd neu eiriolaeth Anffurfiol / Teulu</p>	

Dyma ddarparu Eiriolaeth Statudol fel y'i diffinnir yn Neddf Iechyd a Lles y Gwasanaethau Cymdeithasol 2014 a Dull Cenedlaethol y Gwasanaeth 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 Powys. Mae hyn yn unol â Deddf Adran 187 y 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 tri rhanbarth yr ydym yn eu cynnwys, mae gennym ganllawiau o: 1240 o achosion Eiriolaeth yn seiliedig ar Faterion y flwyddyn 2086 o gyfarfodydd Cynnig Rhagweithiol y flwyddyn.

Adran 4: Sut y Darperir y Gwasanaeth

Darpariaeth Gwasanaeth

Mae'r gwasanaeth yn cynnwys tri 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. Darperir cymorth eiriolaeth hefyd trwy ddulliau rhithiol, gan gynnwys galwadau fideo a ffôn, i weddu i anghenion y person ifanc unigol.

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/Cydlynnydd 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;

- Sefydldu 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 ddiweddarau yn unol â hynny. Wrth i'r person ifanc, gyda chefnogaeth yr Eiriolwr, gwrdd â darparwyr gwasanaeth i drafod / cyrraedd datrysiaid 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 Gymraeg 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 Gymraeg i ddechrau ond ar ôl dechrau gweithio gyda'r Eiriolwr, yn dymuno newid i siaradwr Gymraeg, fe hwylusir hyn. Mae gan y gwasanaeth nifer o staff sy'n siarad Gymraeg i ddarparu ar gyfer ceisiadau o'r fath. Os na fyddai gan y gwasanaeth eirioli lleol Eiriolwr sy'n siarad Gymraeg, 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 Llundain (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	Ymgymryd â Hyfforddiant Rheoli TGP Cymru.
-------------	-------------	---

Tîm o eiriolwyr, gan gynnwys Uwch Ymarferydd, yn cynnwys staff llawn amser, rhan amser ac achlysurol.

Hwylusir eiriolwyr i ennill cymhwyster Eiriolaeth Lefel 4 City & Guilds ar ôl cwblhau cyfnod prawf yn llwyddiannus a phrofiad ymarfer digonol.

Gweinyddwr	40 awr (rhannu swydd)	
------------	-----------------------	--

Gwasanaeth Eiriolaeth Gorllewin a Chanolbarth Cymru

Rheolwr Tîm	30 awr	Ymgymryd â Hyfforddiant Rheoli TGP Cymru.
-------------	--------	---

Tîm o eiriolwyr, gan gynnwys Uwch Ymarferydd, yn cynnwys staff llawn amser, rhan amser ac achlysurol.

Hwylusir eiriolwyr i ennill cymhwyster Eiriolaeth Lefel 4 City & Guilds ar ôl cwblhau cyfnod prawf yn llwyddiannus a phrofiad ymarfer digonol.

Gweinyddwr	20 awr	
------------	--------	--

Gwasanaeth Eiriolaeth Cwm Taf Morgannwg

Rheolwr Tîm	Llawn amser	Ymgymryd â Hyfforddiant Rheoli TGP Cymru.
-------------	-------------	---

Tîm o eiriolwyr, yn cynnwys staff llawn amser, rhan amser ac achlysurol.

Hwylusir eiriolwyr i ennill cymhwyster Eiriolaeth Lefel 4 City & Guilds ar ôl cwblhau cyfnod prawf yn llwyddiannus a phrofiad ymarfer digonol

Gweinyddwr

17.5 awr

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 pob Rheolwr Tîm, Eiriolwr a Gweinyddwr yn cael goruchwyliaeth gan eu rheolwr llinell bob wyth wythnos. Mae goruchwyliaeth rhwng yr Unigolyn Cyfrifol a'r Rheolwr cofrestredig yn digwydd bob chwarter. 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 thafleddi 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 fyfyrion ar y flwyddyn ddiwethaf ac i gytuno ar dargedau a meysydd ar gyfer datblygiad personol a phroffesiynol.

Mae sesiwn Cyfnewid Ymarfer wedi'i hwyluso hefyd yn digwydd bob chwarter. Yn agored i bob aelod o staff, mae hyn yn cynnig y cyfle i gwrdd â chydweithwyr o wahanol wasanaethau i rannu a thrafod materion yn ymwneud ag ymarfer mewn amgylchedd diogel; ac i adborth ac arweiniad gael eu derbyn gan hwylusydd profiadol.

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 *Teams* rhwng sesiynau goruchwyllo 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. Ymgwymerir 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. Mae rheolwyr eiriolaeth sy'n ofynnol iddynt gofrestru o dan RISCA yn cael eu hwyluso i ymgymryd â hyfforddiant rheoli eiriolaeth ar y cyfle cyntaf.

Gweithwyr Eirioli: Deall Eiriolaeth (Achrededig), Sgiliau Eiriolaeth (Achrededig), Eiriolaeth Heb Gyfarwyddyd (newydd gwblhau cyfnod peilot - achrediad wedi'i gynllunio yn 2019)

Hwylusir eiriolwyr i ennill cymhwyster Eiriolaeth Lefel 4 City & Guilds ar ôl cwblhau cyfnod prawf yn llwyddiannus a phrofiad ymarfer digonol.

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 gwaith papur a dogfennaeth sy'n ymwneud â gwasanaeth megis contractau, anfonebau, hawliadau treuliau staff a nodiadau goruchwylio yn cael eu storio'n electronig ar ffolder gyriant L new wefan SharePoint y gwasanaeth perthnasol.

Mae'r holl ddogfennaeth sy'n ymwneud â staff, gan gynnwys gwybodaeth AD (ffeiliau personél sy'n manylu ar fanylion personol, manylion perthynas agosaf, unrhyw gamau disgyblu, gwerthusiadau

blynyddol a phatrwm gwaith) a gwybodaeth ariannol (yn ymwneud â chyflog) yn cael eu storio a YouManage neu wefan SharePoint ein prif swyddfa gyda rhywfaint o gopiâu caled a gedwir yn ein prif swyddfa yng Nghaerdydd.

Mae ffeiliau eiriolaeth yn cael eu storio ar Cygnet, ein system rheoli achosion. System wedi'i seilio ar weinydd yw *Cygnnet* y gellir ei gyrchu trwy VPN diogel a gyda system mynediad cyfrinair dwbl. Mae *Cygnnet* 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 papur yn cael ei chreu, cedwir hwn mewn cabinet ffeilio diogel a'i ychwanegu at *Cygnnet* 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 copiâu 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 cydymffurfiaid GDPR yn 2018. Mae'r holl staff yn derbyn hyfforddiant mewn GDPR ar sail dreigl trwy *Workrite*.

Cyfarfod â Defnyddwyr Gwasanaeth

Mae tri o'n swyddfeydd 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 ranbarthol, 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 ranbarthol, ar y cyfan, yn cynnig ystafelloedd cyfarfod preifat i alluogi'r Rheolwr Tîm i gwrdd â staff a'u goruchwyllo 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. Fodd bynnag, cynhelir cyfarfodydd staff a goruchwyliaeth yn amlach trwy alwadau fideo *Microsoft Teams*.

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 rhithiol trwy *Microsoft Teams*, 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 polisiau 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 dau reolwr tîm yn cael eu goruchwyllo gan Reolwr Gwasanaeth Gweithredol, sydd hefyd yn rheoli gwasanaeth. Goruchwylir y Rheolwr Gwasanaeth Gweithredol gan y CGE. Trefniant dros dro yw hwn ar gyfer cyfnod o absenoldeb mamolaeth. 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 goruchwyllo 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 tri gwasanaeth rhanbarthol yn cael eu goruchwyllo 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 cynw yn 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 cynwion 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 cynw a dderbynnir ar lefel Gwasanaeth ac mae cynwion 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 nghan 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
- Rhoddir y dewis i bobl ifanc ychwanegu eu henw at restr bostio a chael gwybod am unrhyw gyfleoedd cyfranogi sy'n codi yn ystod y tair blynedd ar ôl iddynt ddefnyddio ein gwasanaeth.

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, cyfnewid arferion 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 canmolïaeth, 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: 13.10.23