

Y Fframwaith Ansawdd Gwybodaeth a Chyngor ar gyfer Cymru (IAQF Cymru)

Adroddiad Cyfarwyddyd ac Arferion Da

Ail Argraffiad, Gorffennaf 2018

CYDNABYDDIAETHAU

Mae'r ddogfen hon wedi ei diweddarau gan MBARC yn dilyn cyfres o seminarau ymgysylltu gyda darparwyr gwybodaeth a chyngor Perchnogion Safonau yn ystod Gwanwyn 2018. Mae wedi ei seilio ar ddogfen wreiddiol a gynhyrchwyd gan MBARC ar gyfer Llywodraeth Cymru a gynhyrchwyd yn dilyn ymgynghori ar raddfa fawr gyda'r sector gwybodaeth a chyngor yng Nghymru a rhanddeiliaid cysylltiedig.

Cefnogwyd datblygiad y ddogfen wreiddiol gan banel arbenigol yn gweithredu fel Grŵp Llywio'r prosiect. Hoffai MBARC gydnabod cyfraniad y Grŵp Llywio, a oedd yn cynnwys:

- Bob Chapman (Cadeirydd y Rhwydwaith Cyngori Cenedlaethol)
- Linda Copley (Cyngor ar Bopeth)
- Heather Giles (Llywodraeth Cymru)
- Christopher Gittins (Llywodraeth Cymru)
- Dave Harrison (Canolfan Asesu)
- Erika Helps (Llywodraeth Cymru)
- Tiana Pathmanathan (Y Gwasanaeth Cyngori Ariannol)
- Lindsey Poole (Cyngrhair Gwasanaethau Cyngori)
- Hazel Thoms (Bwrdd Cymorth Cyfreithiol yr Alban)
- Sharon West (Llywodraeth Cymru)
- Steve Williams (SSIA)
- Katie Wilson (Llywodraeth Cymru)
- Mathew Xerri (Llywodraeth Cymru)

Hoffai MBARC gydnabod cyfraniad yr unigolion a sefydliadau hyn at ddatblygiad yr Adroddiad Cyfarwyddyd ac Arferion Da hwn.

MBARC

I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â:

Enw: Paul Neave

Adran: Yr Uned Gynhwysiant Ariannol

Llywodraeth Cymru

Parc Cathays

Caerdydd, CF10 3NQ

E-bost: Paul.Neave@gov.wales



Mae'r holl gynnwys ar gael o dan Drwydded Llywodraeth Agored f3.0, oni nodir fel arall.

<http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3/>

Llywodraeth Cymru, Gorffennaf 2018

© Hawlfraint y Goron 2018

IAQF Cymru: Cyfarwyddyd ac Arferion Da

Cynnwys

Acknowledgements.....	2
Introduction	4
Overview.....	4
Compliance & Improvement.....	4
For Local Authorities	5
Other Frameworks and Regulatory Requirements	5
Freedom of Information	5
A Dynamic Framework	5
Quality Areas.....	6
Quality Area 1: Well Managed.....	6
Quality Area 2: Well Planned	13
Quality Area 3: Accessible, Caring and Safe	18
Quality Area 4: Information & Advice Provision	2524
Quality Area 5: Competent Information & Advice Staff	3130
Quality Area 6: A Bilingual Service	3433
Quality Area 7: Delivering Outcomes.....	3635
Definitions.....	4038
What does Good Information & Advice Look like?.....	4038
Types of Advice	4038
Advice Topics	4340
Types of Advice by Advice Topic	4441
Debt	4441
Discrimination	4541
Employment	4642
Housing	4743
Immigration.....	4844
Welfare Benefits.....	4945
Glossary	5046

CYFLWYNIAD

Trosolwg

Cynhyrchwyd yr Adroddiad hwn i ategu'r Fframwaith Ansawdd Gwybodaeth a Chyngor ar gyfer Cymru (IAQF Cymru) Wedi'i seilio ar ymgynghori eang, cynllunir y ddogfen hon i ddarparu cyfarwyddyd i archwilwyr ac aseswyr sy'n gweithredu o fewn IAQF Cymru. Mae'n cipio enghreifftiau o arferion cyfredol a gorau o fewn Cymru a gwledydd eraill ym Mhrydain i hysbysu'r broses asesu.

Er ei bod wedi'i chynllunio'n bennaf fel adnodd ar gyfer Perchnogion Safonau sydd wedi sicrhau statws *Corff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru* a'r rhai hynny sy'n ymgymryd ag archwiliadau ansawdd ar eu rhan rydym yn gobeithio y bydd yn ddefnyddiol i'r sefydliadau hynny sy'n paratoi i gael eu harchwilio neu sy'n ceisio gwella dulliau rheoli a gweithredu eu gwasanaeth.

Cydymffurfio a Gwella

Yn ganolog i IAQF Cymru yw'r dyhead bod y fframwaith nid yn unig yn ceisio sicrhau bod yr holl wybodaeth a/neu ddarparwyr yn cyflawni safonau gofynnol mewn cysylltiad â diogelwch, ymatebolrwydd ac effeithiolrwydd, ond hefyd y bydd IAQF Cymru yn ceisio ymgorffori diwylliant o welliant parhaus o fewn darparwyr unigol ac ar draws yr holl sector.

Oherwydd hyn mae Llywodraeth Cymru'n mynnu bod Cyrff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru nid yn unig yn darparu asesiad deuaidd pasio/methu cydymffurfio/peidio â chydymffurfio ond hefyd adroddiad sy'n nodi meysydd lle gallai'r gwasanaeth, er ei fod yn cydymffurfio, geisio gwneud gwelliannau a lle mae meysydd o arferion da neu ragorol a allai fod yn ddefnyddiol i ddarparwyr eraill o wybodaeth a/neu gyngor neu'r sector yn fwy cyffredinol.

Dylai archwilwyr geisio sicrhau bod gwasanaethu'n gweld asesu allanol fel cyfle i ddathlu eu cyflawniadau ac i nodi ffyrdd iddynt wella a datblygu eu gwasanaeth. Dylid annog gwasanaethau sy'n mynd trwy asesu allanol i nodi meysydd arferion da a meysydd her ag archwilwyr. Dylai'r rhain hysbysu cynnwys Cynllun Gwella'r gwasanaethau.

O fewn IAQF Cymru o dan pob *maes ansawdd* ac yn ôl *meini prawf ansawdd* rydym wedi nodi'r "Dystiolaeth" y byddem yn disgwyl i archwilwyr ei hasesu. Mae dwy golofn arall ar gyfer meini prawf ansawdd sef "Boddhaol/Da" a "Rhagorol". Po fwyaf y nodweddion gall gwasanaethu ddangos tystiolaeth ohonynt o dan y golofn "Boddhaol/Da", gallai arwain archwiliwr i asesu'r rhan honno o'r gwasanaeth fel "da", gallai absenoldeb rhai o'r nodweddion hyn, tra'n dal i asesu bod y gwasanaeth yn "foddhaol" ddarparu meysydd i'w cynnwys yng Nghynllun Gwella'r gwasanaeth hwnnw. Hefyd mae Llywodraeth Cymru'n mynnu bod Perchnogion Safonau'n nodi ac yn adrodd am arferion "rhagorol". Mae'r golofn â'r pennawd "rhagorol" yn darparu enghreifftiau o arferion gall archwilwyr geisio eu nodi yn ystod y broses asesu. Eto, mae'r rhain yn feysydd y gellid eu cynnwys o bosibl o fewn Cynllun Gwella gwasanaeth lle mae'r archwiliwr wedi'u hasesu fel rhai da.

Ar gyfer Awdurdodau Lleol

Os yw'r gwasanaeth sy'n cael ei achredu'n rhan o awdurdod lleol yn darparu gwasanaeth gwybodaeth, cynghori a chymorth (IAA) fel sy'n ofynnol o dan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014, bydd dyletswyddau a gofynion penodol o dan y Ddeddf, Rheoliadau, codau ymarfer a chyfarwyddyd yn perthyn i agweddau a gynhwysir yn y fframwaith hwn. Mae enghreifftiau'n cynnwys asesiadau anghenion (meini prawf ansawdd 2.2), diogelu (3.6), y fframwaith ymwybyddiaeth (gan gynnwys hyfforddiant ynghylch diogelu, 5.1) a gofynion achos ar gyfer IAA (4.3). Os bydd y gofynion cyfreithiol ynghylch gwasanaethau IAA yn wahanol i ofynion IAQF Cymru bydd y gofynion cyfreithiol yn cymryd blaenoriaeth.

Fframweithiau a Gofynion Rheoleiddiol Eraill

Lle mae'n ofynnol i sefydliad gael ei gofrestru â chorff rheoleiddio, megis yr FCA neu OISC, dylai archwilwyr geisio tystiolaeth o gofrestru o dan maen prawf 1.6.

Hefyd mae'n bosibl y cwmpasir sefydliadau gan fframweithiau sicrwydd ansawdd eraill megis Fframwaith Ansawdd Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol. Gallai'r cynlluniau hyn ddarparu tystiolaeth sylweddol o gydymffurfiaid ag agweddau ar IAQF Cymru.

Rhyddid Gwybodaeth

Er nad yw Llywodraeth Cymru'n bwriadu cyhoeddi adroddiadau archwilio IAQF Cymru, dylai darparwyr sylweddoli y gallai adroddiadau fod yn destun datgelu o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 (FOIA) oni bai fod unrhyw esemptiadau perthnasol yn gymwys.

Ym mhob achos, dylai'r archwilwyr a'r asiantaethau fod yn ymwybodol o'r posibilrwydd y gallai eu gohebiaeth, nodiadau ac adroddiadau a rennir â Llywodraeth Cymru fod yn amodol ar FOIA.

Fframwaith Dynamig

Rydym yn rhagweld y bydd hon yn ddogfen ddynamig. Bydd yr holl Gyrrff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru'n cipio enghreifftiau o arferion da a rhagorol ac yn adrodd am y rhain wrth Lywodraeth Cymru. **Dros gyfnod o amser rydym yn disgwyl y caiff y ddogfen hon ei phoblogi ag enghreifftiau o wasanaethau achrededig IAQF Cymru yng Nghymru.**

MEYSYDD ANSAWDD

Maes Ansawdd 1: Wedi'i Reoli'n Dda	
Trosolwg Dylai Safonau Rheoli Cyffredinol cadarn ddarparu am reolaeth effeithiol a chynaliadwy o'r gwasanaeth a'i adnoddau.	
1.1	Mae gan y gwasanaeth gylch gwaith clir yn seiliedig ar angen Mae'r broses o gyflenwi gwybodaeth a/neu gyngor yn effeithiol a'r gallu i flaenoriaethu ac asesu ei waith yn dibynnu ar sefydlu amcanion clir gan y sefydliad hwnnw. Nid oes angen i'r rhain fod yn gymhleth ond mae'n rhaid darparu atebion clir i'r cwestiynau dilynol: <ul style="list-style-type: none">• Beth rydym yn ei wneud?• Sut rydym yn ei wneud?• Ar gyfer pwy mae hyn?• Pam rydym yn ei wneud?• Beth rydym yn gobeithio ei gyflawni? Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan yr holl wasanaethau gylch gwaith wedi'i ysgrifennu a'i gyhoeddi yn manylu ar: <ul style="list-style-type: none">• Y pynciau gwybodaeth a/neu gyngori a gwmpasir gan y gwasanaeth• Y "mathau" o wybodaeth a/neu gyngor a gynigir• Unrhyw gyfyngiadau sy'n perthyn i gyflenwi'r gwasanaeth (e.e. ni allwn gynorthwyo busnesau)• Y dulliau ar gyfer cyflenwi'r gwasanaeth (e.e. wyneb yn wyneb, ffôn ac ati)• Y boblogaeth a dargedir gan y gwasanaeth (e.e. yn ôl ardal ddaearyddol a/neu gymuned diddordeb megis pobl ifanc yn unig ac ati) Dylai archwilwyr gyfeirio yn ôl at y cylch gwaith sefydliadol hwn pan ydynt yn ystyried priodoldeb tystiolaeth o dan elfennau cysylltiedig eraill o fewn y fframwaith. Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod rheolaeth gyffredinol y gwasanaeth yn sicrhau bod yr holl staff â thâl a heb dâl yn deall ac yn cadw at gylch gwaith y gwasanaeth drwy'r amser ac nad ydynt yn mynd heibio i'r rolau maent wedi'u hyfforddi, eu cefnogi a mae ganddynt adnoddau i'w gwneud. Mae cyflenwi'r gwasanaeth yn ôl y cylch gwaith yn gwneud y defnydd gorau o adnoddau ac yn osgoi dyblygu. Gall archwilwyr benderfynu sut mae'r gwasanaeth yn cydymffurfio â'i gylch gorchwyl trwy archwilio polisiau, gweithdrefnau, trefniadau goruchwyllo a rheoli a chyfweliadau rheolwyr a staff. Wrth ochr y cylch gorchwyl ar gyfer gwasanaeth, cysylltir y meini prawf hyn â 2.1 isod. Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod y cylch gorchwyl wedi'i adolygu yng ngolau'r asesiad o anghenion a, chyn belled â phosibl, bod y gwasanaeth wedi ceisio cysoni ei gylch gorchwyl â chanfyddiadau'r asesiad o anghenion. Efallai y bydd gallu

	<p>gwasanaeth i gysoni ei gylch gorchwyl yn llawn â'r asesiad o anghenion yn cael ei gyfyngu gan adnoddau neu'r fanyleb gomisiynu maent yn gweithio tuag ati.</p> <p>Ar gyfer darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor, mae llawer o fuddion ynghlwm wrth ymgymryd ag adolygiadau rheolaidd o'u cylch gorchwyl:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gall ailganolbwyntio sylw staff ar flaenoriaethau'r gwasanaeth • Sicrhau bod adnoddau'n cael eu gweithredu'n effeithlon • Ymateb yn gylym i anghenion newydd a datblygol • Nodi bylchau yn y gwasanaeth a allai gefnogi ymdrechion i godi arian • Darparu cyfle i weithio ar y cyd â sefydliadau eraill wrth ymwteb i anghenion <p>Nid yw IAQF Cymru'n argymhellol o ran penderfynu pwy ddylai ymwneud â datblygu cylch gwaith y gwasanaeth. Fodd bynnag, gallai archwilwyr geisio nodi arferion da neu ragorol yn y gwasanaethau hynny sy'n cynnwys grŵp ehangach o randdeiliaid yn eu proses ddatblygu; yn arbennig sefydliadau partner, darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor eraill ac aelodau o'r cyhoedd neu grwpiau o gleientiaid targed.</p> <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cylch gwaith a gyhoeddir • Cofnodion yn rhoi tystiolaeth o drafod y cylch gwaith • Copi o asesiad anghenion yn hysbysu'r penderfyniad hwnnw • Gohebiaeth neu nodiadau cyfarfodydd â sefydliadau eraill yn perthyn i ddatblygu'r cylch gwaith.
1.2	Strwythur rheoli clir â rolau a chyfrifoldebau diffiniedig
	<p>Bydd gan wasanaeth a reolir yn dda linellau rheoli clir ac atebolrwydd â'r holl staff â thâl a heb dâl yn glir ynghylch eu dyletswyddau, terfynau eu hawdurdod a phwy maent yn atebol iddynt.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor strwythurau rheoli clir â rolau a chyfrifoldebau diffiniedig ar gyfer yr holl unigolion o fewn y gwasanaeth hwnnw os ydynt â thâl neu heb dâl. Fel lleiafswm, dylai'r gwasanaeth gwybodaeth a/neu gyngor allu darparu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organogram â dyddiad adolygu o fewn y 12 mis diwethaf yn nodi pawb sy'n ymwneud â chynllunio, rheoli a chyflenwi'r gwasanaeth • Disgrifiadau swyddi dyddiedig ar gyfer yr holl rolau â thâl a heb dâl sy'n ymwneud â chynllunio, rheoli a chyflenwi'r gwasanaeth • Dogfen ysgrifenedig yn manylu ar gyfrifoldebau, cylch gorchwyl ac awdurdod i wneud penderfyniadau (cynllun dirprwyo) • Tystiolaeth bod y strwythur rheoli, rolau a chyfrifoldebau wedi'u cynnwys o fewn proses ymsefydlu unrhyw staff newydd â thâl a heb dâl sy'n ymwneud â chynllunio, rheoli a chyflenwi'r gwasanaeth. <p>Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod yr holl staff â thâl a heb dâl yn gallu disgrifio</p>

	<p>cwmpas eu rôl a, lle mae'n briodol, nodi pwy, pryd a sut gallent gyfeirio materion i'w penderfynu. Ar gyfer y rhai hynny sy'n ymwneud â gweithio'n uniongyrchol â'r cyhoedd dylai hyn gynnwys wrth bwy byddent yn adrodd am unrhyw bryderon ynghylch diogelu.</p> <p>Gellir galluogi pobl i weithredu'n fwy effeithiol os gwyddant pwy sy'n gwneud beth. Dylai archwilwyr geisio sicrwydd y gall y gwasanaeth arddangos yn glir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strwythur y gwasanaeth, ei gorff llywodraethu, pwyllgorau ac is-bwyllgorau a sut maent yn cydberthyn ac • Ei strwythur staffio a sut mae hwn yn perthyn i'r strwythur llywodraethu gan gynnwys: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pwy sy'n adrodd wrth bwy ○ Pwy sydd â pha awdurdodau dirprwyedig a ○ Sut gellir gwneud a gweithredu penderfyniadau <p>Mae meysydd arferion da neu ragorol gallai archwilwyr ddymuno eu craffu'n cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prosesau cadarn ar gyfer sicrhau cynllunio olyniaeth effeithiol i reolwyr a'r rhai hynny sy'n ymwneud â llywodraethu'r gwasanaeth • Llwybrau datblygu clir ar gyfer rheolwyr a staff a allai ddod yn rheolwyr • Ar gyfer y trydydd sector, disgrifiadau rôl a manylebau person manwl ar gyfer aelodau'r corff llywodraethu <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organogram • Cynnwys disgrifiad ysgrifenedig o'r strwythur rheoli o fen Llawlyfr y Swyddfa • Data monitro cydraddoldebau ar staff a recriwtio • Cofnodion hyfforddi staff ar gydraddoldeb, amrywiaeth a gwahaniaethu.
<p>1.3</p>	<p>Mae'r holl staff sy'n ymwneud â chynllunio, rheoli a chyflenwi gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yn cael cyfnod ymsefydlu, goruchwyllo rheolaidd, arfarnu blynyddol a mynediad i gyfleoedd datblygu ar gyfer staff</p>
	<p>Staff â thâl a heb dâl yw'r adnodd allweddol ar gyfer unrhyw wasanaeth gwybodaeth a/neu gynghori. Mae eu cefnogi i gyflenwi gwasanaethau o safon uchel a chyflawni eu potensial yn gyfrifoldeb rheoli allweddol ar gyfer unrhyw wasanaeth.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor systemau cadarn sy'n sicrhau bod yr holl staff â thâl neu heb dâl sy'n ymwneud â chynllunio, rheoli a chyflenwi gwasanaethau gwybodaeth a/neu gynghori yn cael cyfnod ymsefydlu, goruchwyllo rheolaidd, arfarnu blynyddol a mynediad i gyfleoedd datblygu ar gyfer staff.</p> <p>Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod gan yr holl staff â thâl neu heb dâl fynediad i gymorth proffesiynol a bugeiliol priodol gan gynnwys</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cyfnod ymsefydlu pan ydynt yn ymuno â'r gwasanaeth neu'n newid rolau sylweddol –dylai'r cyfnod ymsefydlu hwn sicrhau bod yr aelod o staff yn cael

cyflwyniad cynllunedig fesul cam sy'n cwmpasu gwybodaeth ynghylch eu safle, eu cydweithwyr, iechyd a diogelwch a gofynion deddfwriaethol eraill, eu rôl, wrth bwy dylent adrodd ac ati.

- **Goruchwylio rheolaidd** – sy'n adlewyrchu anghenion proffesiynol a bugeiliol yr unigolyn hwnnw.
- **Arfarnu Blynyddol** – dylai hwn gynnwys asesiad o berfformiad yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, sefydlu amcanion ar gyfer y flwyddyn nesaf ac ystyried unrhyw anghenion cymorth gan gynnwys y rhai hynny sy'n berthnasol i'w hymwybyddiaeth, eu gwybodaeth a'u cymwyseddau ynghylch sgiliau; a dylai gynnwys meysydd ar gyfer datblygu er mwyn cefnogi cynllunio'r gweithlu. Dylid cofnodi arfarniadau blynyddol mewn ysgrifen a felly byddant ar gael i archwilwyr eu harolygu.
- **Cyfleodd ar gyfer datblygu staff** – dylai'r holl staff â thâl a heb dâl gael eu cefnogi i ddatblygu eu potensial. Gall tystiolaeth yr ymgymerydd â hi gan wasanaethau gynnwys cofnodion Datblygiad Proffesiynol Parhaus neu gofnodion hyfforddiant staff.

Dylai archwilwyr fod yn ymwybodol y gall cyflenwi gwybodaeth a/neu gyngor fod yn ingol ac arwahanol yn aml. Er bod llawer o wasanaethau'n gweithredu ar ewyllys dda a brwdfrydedd unigolion, mae hyfywedd hirdymor gwasanaeth yn galw am systemau a strwythurau cadarn i gefnogi staff â thâl a heb dâl. Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod gan wasanaethau gwybodaeth a/neu gynghori fecanweithiau cymorth digonol i drafod y materion hyn. Er enghraifft, trwy sicrhau bod gan staff cynghori'r amser ac adnoddau sydd eu hangen i reoli gwaith amser-sensitif heb straen gormodol neu estynedig. Dylid ceisio tystiolaeth o gasglu ac ystyried data staff megis absenoldeb oherwydd salwch.

Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod gan y gwasanaeth bolisiau a gweithdrefnau digonol yn eu lle sy'n cwmpasu'r holl agweddau ar gydymffurfio ag iechyd a diogelwch mewn cysylltiad â chylch gwaith darparwr y gwasanaeth (e.e. polisiau ar weithio unigol ac ati os yw'n briodol).

Hefyd dylai archwilwyr geisio sicrwyddau bod unrhyw Gynghorwyr/Ymddiriedolwyr/aelodau'r corff llywodraethu wedi derbyn cyfnod ymsefydlu, hyfforddiant a chymorth sy'n gymesur â'u rôl.

Mae meysydd arferion da neu ragorol o fewn sefydliad y gallai archwilwyr ddymuno eu hystyried yn cynnwys

- Cynllunio Olyniaeth ar gyfer staff mewn rolau sy'n wysig i'r gwasanaeth (e.e. rhai cynghorwyr arbenigol)
- Rhaglen ddatblygu sy'n arddangos capasiti datblygol yn cynnwys rolau sy'n bwysig i'r gwasanaeth.
- Darperir cyfleoedd datblygu i staff â thâl a heb dâl.
- Tystiolaeth o unigolion yn cymryd cyfleoedd datblygu (yn fewnol ac yn allanol).
- Mae'r gwasanaeth yn arddangos polisi rhagweithiol ar gyfer hyrwyddo lles staff.

	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'r gwasanaeth yn arddangos polisi rhagweithiol ar gyfer urddas yn y gwaith. <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cynhwysir polisiau staffio ac ymsefydlu o fewn Llawlyfr y Swyddfa • Cynhwysir iechyd a diogelwch staff o fewn Llawlyfr y Swyddfa • Cofnodion hyfforddiant staff • Adroddiad cyllidebol ar hyfforddiant staff • Cofnodion ysgrifenedig o arfarniadau blynyddol
1.4	System gadarn o reoli ariannol
	<p>Mae angen i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau cyngori, y rhai hynny sy'n eu hariannu ac, yn wir, y rhai hynny sy'n gweithio oddi mewn iddynt fod yn hyderus bod gwasanaeth yn ariannol hyfyw. Er mwyn diwallu ei ymrwymadau mae'n rhaid iddynt fod yn sicr y cyfrifir am yr holl arian yn briodol a bod y gwasanaeth yn cael ei reoli'n dda o safbwynt ariannol.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yn gallu arddangos bod ganddynt systemau rheoli ariannol cadarn. Fel lleiafswm mae'n rhaid bod darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yn gallu arddangos bod ganddynt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ddogfennaeth glir ar systemau rheoli ariannol â: <ul style="list-style-type: none"> ○ Llinellau wedi'u dogfennu o awdurdod dirprwyedig ar gyfer yr holl ddeiliaid cyllideb ○ Unigolyn penodol sy'n gyfrifol am reoli ariannol cyffredinol ○ Trefniadau ar gyfer craffu allanol o gyllid gan uwch-unigolyn nad yw'n ymwneud â rheolaeth ariannol ddydd i ddydd ar y gwasanaeth (e.e. ar gyfer sefydliadau'r Trydydd Sector drysorydd, ar gyfer awdurdod lleol bennaeth yr adran mae'r rheolwr cyllid yn adrodd wrtho) • Trefniadau ar gyfer achwilio ariannol / arolygu annibynnol allanol • Adroddiadau rheoli ar berfformiad yn ôl cyllideb o leiaf pedwar gwaith y flwyddyn. <p>Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod gan y gwasanaeth drefniadau clir ar gyfer sefydlu a monitro ei gyllideb flynyddol ac y nodir risgiau ariannol allweddol ac y nodir camau gweithredu liniarol.</p> <p>Mae meysydd arferion da neu ragorol o fewn sefydliad y gallai archwilwyr ddymuno eu hystyried yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae cyfrifon rheoli rheolaidd yn dangos cyllidebau yn erbyn y gwirioneddol yn ôl prosiect ac yn esbonio amrywiannau ac ansawdd rheoli risg ariannol a mesurau lliniaru • Datblygu cyllidebau dangosol ar gyfer y gwasanaeth dros gyfnodau o dair i bum mlynedd sy'n cynnwys senarios achos gorau, achos sylfaenol ac achos gwaethaf ag asesiadau effaith a mesurau lliniaru. • Proses yn ei lle i leihau diffyg posibl ynghylch presenoldeb cleientiaid.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tystiolaeth y defnyddir doethineb ariannol o ran rheoli'r sefydliad (e.e. gweithdrefnau caffael). <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • System reoli ariannol wedi'i dogfennu'n glir • Cynllun dirprwyo ariannol • Cyllidebau blynyddol a thystiolaeth o adolygu (ar y lefel weithredol a chan uwch-reolwyr/y corff llywodraethu).
1.5	Llinellau cyfathrebu mewnol clir
	<p>Mae cyfathrebu mewnol da o fewn darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yn bwysig er mwyn sicrhau bod y gwasanaeth hwnnw'n gweithredu'n effeithlon ac effeithiol. Mae'n darparu mecanwaith ar gyfer sicrhau cysondeb o ran cyflenwi'r gwasanaeth trwy ddiweddarau'r holl staff ar bolisiau, gweithdrefnau a blaenoriaethau'r gwasanaeth ac i hysbysu staff o newidiadau mewn deddfwriaeth, cyfraith achos ac arferion a materion eraill a allai godi mewn gwaith cyngori ymysg y gwahanol gynghorwyr mewn gwasanaeth.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor llinellau clir o gyfathrebu mewnol. Mae amrywiaeth eang o ddulliau i hwyluso cyfathrebu mewnol da. Efallai bydd archwilwyr yn dymuno ystyried a oes gan y gwasanaeth unrhyw ganllawiau i sicrhau bod mecanweithiau cyfathrebu mewnol yn effeithiol. Gall y rhain gynnwys dogfennaeth ar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cyfarfodydd tîm a gynhelir ac amllder y cyfarfodydd hyn • Mewnwrwyd y gwasanaeth • Nodiadau • Hybysfyrddau staff a • Sesiynau goruchwyllo • Agendâu ar gyfer cyfarfodydd • Hyd cyfarfodydd • Pryd a ble cynhelir cyfarfodydd er mwyn gwneud y mwyaf o gyfranogiad staff priodol â thâl a heb dâl • Unrhyw ofynion i staff â thâl a heb dâl fynychu cyfarfodydd • Cofnodion o gyfranogiad staff â thâl a heb dâl mewn cyfarfodydd • Y mewnbwn a ddisgwylir gan gyfranogwyr ac unrhyw derfynau i'w mewnbwn • A fwriedir cyfarfodydd i wneud penderfyniadau neu er gwybodaeth yn unig • Rhestrau cylchredeg o gyhoeddiadau a diweddarau deunyddiau • Gweithdrefnau ar gyfer sicrhau y rhoddir rhybudd yn briodol a • Chyfrifoldeb am gymryd a dosbarthu nodiadau cyfarfodydd <p>Wrth asesu'r dystiolaeth hon bydd yn bwysig i archwilwyr ystyried i ba raddau mae presenoldeb neu absenoldeb y ffactorau uchod yn cyfrannu i neu'n lliniaru yn erbyn cyflawni cylch gorchwyl a chanlyniadau'r gwasanaeth.</p>

	<p>Ar gyfer sefydliadau'r trydydd sector dylai archwilwyr geisio sicrwydd y cynhelir cyfarfodydd y corff llywodraethu yn unol â gofynion cyfansoddiadol y corff hwnnw ac y cyfathrebu gwybodaeth berthnasol o'r cyfarfodydd hyn i staff. Yn yr un modd, dylai staff yr Awdurdod Lleol dderbyn cyfathrebiadau rheolaidd gan reolwyr ynghylch penderfyniadau pwyllgor sy'n effeithio arnynt.</p> <p>Dylai cyfathrebu fod o'r ddwy ochr a dylai'r holl staff â thâl a heb dâl gael y cyfle i uwchgyfeirio pryderon ynghylch y gwasanaeth neu ei reolwyr i gorff priodol. Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod gan y gwasanaeth bolisi effeithiol ar "chwythu chwiban" yn ei le.</p> <p>Gallai archwilwyr geisio nodi arferion da neu ragorol ym maes cyfathrebu dwy-ffordd, er enghraifft diwrnodau yn ôl i'r llawr ar gyfer rheolwyr, ymagweddau systematig tuag at gasglu a gweithredu ar adborth gan staff ac ati.</p> <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cynllun Cyfathrebu • Tystiolaeth o gyfarfodydd yn digwydd (agendâu, cofnodion/nodiadau gweithredu, cofnodion dyddiadur) • Lefelau o ymgysylltu â staff
1.6	Cydymffurfio â'r holl ddeddfwriaeth gyffredinol berthnasol
	<p>Mae'n rhaid i'r holl wasanaethau weithredu o fewn y gyfraith i ddiogelu'r rhai hynny sy'n gyfrifol am gynllunio, rheoli a chyflenwi'r gwasanaeth rhag y risg o gael eu herlyn ac i gynnal hyder y cyhoedd yn y gwasanaeth a gyflenwir.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yn gallu arddangos bod ganddynt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wybodaeth o'r ddeddfwriaeth sy'n berthnasol i gorff corfforaethol y gwasanaeth (e.e. Cyfraith Cwmnïau, Cyfraith Elusennau) • Gwybodaeth o'r ddeddfwriaeth sy'n berthnasol i'w rôl gyffredinol fel darparwr gwasanaeth (e.e. Cyfraith Atebolrwydd Cyhoeddus, deddfwriaeth Gydraddoldebau, Diogelu Data ac ati.) • Gwybodaeth o'r ddeddfwriaeth a rheoleiddio sy'n berthnasol i unrhyw ofynion ar y gwasanaeth o ganlyniad i'r gwaith mae'n ymgymryd ag ef mewn meysydd pwnc penodol (e.e. y rhai hynny sy'n cynghori ynghylch cyngor ar ddyled lle mae awdurdodi gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol yn orfodol) • Gwybodaeth o'r ddeddfwriaeth sy'n berthnasol i'w rôl fel cyflogwr (e.e. lechyd a Diogelwch, deddfwriaeth Gydraddoldebau, datgelu cofnodion troseddol mewn gweithgareddau a reoleiddir ac ati). <p>Dylai archwilwyr geisio sicrwydd y cynhwysir yr eitemau hyn yn Llawlyfr Swyddfa'r gwasanaeth. Dylai fod tystiolaeth bod cynnwys Llawlyfr y Swyddfa wedi'i adolygu o fewn y 12 mis diwethaf ac y cynhwysir Llawlyfr y Swyddfa yn y cynllun ymsefydlu ar gyfer yr holl staff newydd.</p>

	<p>Meysydd ychwanegol y dylai archwilwyr geisio sicrwydd yn eu cylch yw:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tystiolaeth bod yswiriant cyfredol yn darparu'r diogelwch sydd ei angen, er enghraifft, Atebolrwydd Cyhoeddus, yswiriant cyflogwr, yswiriant indemniad proffesiynol. • Tystiolaeth bod y gwasanaeth yn cydymffurfio ag unrhyw ofynion ynghylch cofrestru/awdurdodi megis Diogelu Data, yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol. <p>Mae hwn yn ofyniad pasio/methu ac nid ydym yn disgwyl nodi meysydd o arferion da neu ragorol yn ôl y maen prawf hwn.</p> <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llawlyfr Swyddfa'n manylu ar ofynion cyfreithiol â thystiolaeth o gydymffurfio • Tystysgrifau cofrestru Diogelu Data/FCA/OISC (lle mae'n briodol) • Cynlluniau ymsefydlu staff • Trafodaethau â staff ar ymwybyddiaeth o ddeddfwriaeth berthnasol
--	---

	Maes Ansawdd 2: Wedi'i Gynllunio'n Dda
--	---

Trosolwg

Mae cynllunio gwasanaethau'n gydran allweddol o ddatblygu gwasanaeth o ansawdd uchel. Dylai safonau ar gyfer cynllunio sicrhau bod ymyriadau gwybodaeth a chyingor wedi'u seilio ar dystiolaeth, yn adlewyrchu anghenion y gymuned, yn amodol ar adolygiad cyfnodol ac â threfniadau llywodraethu cadarn er mwyn sicrhau atebolrwydd effeithiol. Dylai Cynllunio Gwasanaeth gynnwys ystyried dystiolaeth o Faes Ansawdd Saith: Cyflenwi Canlyniadau.

2.1	Llywodraethu Gwasanaeth
------------	--------------------------------

Cynllunir systemau llywodraethu da i sicrhau bod gan wasanaethau:

Y bobl gywir â'r wybodaeth gywir yn gwneud y penderfyniadau cywir ar yr amser cywir

Er mwyn cyflawni hyn, mae angen i wasanaethau gael llinellau clir o gyfrifoldeb, awdurdod ac atebolrwydd. Mae gan lywodraethu gwasanaeth yn dda rôl arbennig o ran adolygu a gwerthuso effeithiolrwydd gwasanaeth a defnyddio'r wybodaeth hon i hysbysu cynllunio yn y dyfodol.

Mae IAQF Cymru'n nodi y bydd gofynion llywodraethu gwahanol ar sefydliadau gan ddibynnu ar eu strwythur sefydliadol a chorfforaethol. Fodd bynnag, heb ystyried y strwythur hwn mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor strwythur llywodraethu wedi'i ddogfennu:

- I sicrhau bod gweithgareddau'r gwasanaeth o fewn y gyfraith ac o fewn ei gylch gwaith cyfansoddiadol ill dau
- I benderfynu ar genhadaeth a phwrpas y gwasanaeth
- I ddatblygu a chytuno ar bolisiau

	<ul style="list-style-type: none"> • I ddatblygu a chytuno ar gynlluniau strategol • I gytuno ar y gyllideb a monitro perfformiad ariannol, gan gynnwys atebolrwydd i gyllidwyr • I sicrhau bod gan y gwasanaeth adnoddau digonol a bod y rhain yn cael eu rheoli'n effeithiol • I fonitro'r dull darparu a chyflenwi'r gwasanaeth, gan sicrhau atebolrwydd i randdeiliaid eraill megis cyllidwyr • I sicrhau atebolrwydd cyfreithiol a rheoleiddiol • I weithredu fel cyflogwr - yn adolgu perfformiad staff fel bo angen, yn adolygu perfformiad aelod uchaf y staff, yn gosod lefelau cyflog, yn gweithredu fel y corff apelio mewn materion personél, ac ati • I adolygu perfformiad y gwasanaeth yn rheolaidd trwy fonitro a gwerthuso • I reoli cysylltiadau cyhoeddus y gwasanaeth a chynrychioli barnau'r gwasanaeth ac • I adolygu ei berfformiad ei hunan fel corff llywodraethu <p>Mae'r strwythur llywodraethu hwn hefyd yn gyfrifol am sicrhau rheolaeth effeithiol ar risg (er gallai hyn gael ei weithredu gan staff eraill). Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod modd nodi risgiau'n effeithiol a bod modd datblygu mesurau lliniaru er mwyn sicrhau y diogelir defnyddwyr y gwasanaeth, cyllidwyr a staff (fel arfer ar ffurf cofrestr risg) a bod y corff llywodraethu'n "berchen" ar y broses hon.</p> <p>Mae meysydd arferion da neu ragorol o fewn sefydliad y gallai archwilwyr geisio eu hystyried yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ymgysylltu â'r cyhoedd mewn prosesau llywodraethu a sicrwydd • Trefniadau (yn arbennig o fewn sefydliadau'r trydydd sector) i gefnogi a datblygu pobl o gymunedau sydd wedi'u hallgáu'n gymdeithasol i gymryd rhan yn y broses o lywodraethu'r gwasanaeth. • Cynlluniau cadarn ar gyfer parhad busnes. • Ansawdd systemau i gefnogi ymgysylltiad da rhwng arweinwyr llywodraethu a rheolwyr strategol a gweithredol. <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llywodraethu Gwasanaeth wedi'i ddogfennu'n glir o fewn Llawlyfr y Swyddfa • Cynlluniau ac adroddiadau monitro a gwerthuso • Cofnodion ac agendâu cyfarfodydd llywodraethu perthnasol • Cofrestr risg yn ei lle gan gynnwys tystiolaeth o ddyddiadau adolygu
2.2	Asesiadau anghenion
	<p>Dylai gwasanaethau fod yn berthnasol i anghenion y gymuned maent yn ei gwasanaethu.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yn ymgymryd â neu'n cymryd rhan mewn asesiadau rheolaidd o anghenion er mwyn nodi</p>

	<p>anghenion eu cymuned. Mae angen i'r fath asesiadau o anghenion gael eu mapio yn ôl cyflenwad presennol y gwasanaeth er mwyn sicrhau bod cynllun y gwasanaeth yn osgoi dyblygu, h.y. lle mae asiantaethau gwahanol yn gwasanaethu'r un cymuned gallai wneud synnwyr i rannu gwybodaeth broffilio gymunedol neu gyfuno adnoddau er mwyn creu proffil cymunedol.</p> <p>Dylai'r asesiad o anghenion gynnwys manylion demograffig sylfaenol ynghylch eu poblogaeth darged megis rhyw, ethnigrwydd, oedran a siaradwyr y Gymraeg gyda ffactorau amddifadedd sy'n berthnasol i'w gwasanaeth megis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amddifadedd incwm • Amddifadedd gwaith • Amddifadedd tai • Canlyniadau iechyd/anghydraddoldeb • Lefelau cyrhaeddiad addysgol • Ymlediad ac effaith wledig ar fynediad i wasanaethau <p>Gellir addasu'r asesiad o anghenion gan ddibynnu ar y gymuned mae'r gwasanaeth yn anelu at ei thargedu. Er enghraifft, ni ddisgwylid i brosiect Pobl Ifanc gasglu data ar y nifer o bobl dros 60 oed, ond gellid disgwyl iddo gasglu gwybodaeth fanylach ar broffil pobl ifanc yn ei ardal.</p> <p>Wrth gynllunio gwasanaeth cwbl newydd, estyniad o wasanaethau presennol, neu unrhyw newid mewn darpariaeth sy'n perthyn i amcanion cyffredinol gwasanaeth, dylai darparwyr gynnal ymchwil i broffil y gymuned mae'n ei gwasanaethu, lefelau angen, darpariaeth bresennol y gwasanaeth a galw tebygol yn y dyfodol.</p> <p>Gallai archwilwyr geisio nodi meysydd arferion da neu ragorol mewn cysylltiad ag ansawdd yr asesiad o anghenion, megis ystod y methodolegau a ddefnyddir, dyfnder dadansoddi, i ba raddau mae hyn wedi'i ddatblygu â rhanddeiliaid eraill a'i gyfraniad i nodi neu atal anghenion ynghylch cyngor.</p> <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adroddiad ar Asesiad o Anghenion • Mapio gwasanaethau perthnasol eraill • System ac adroddiadau ar gyfer adborth cleientiaid
2.3	Cynllunio busnes
	<p>Mae cynnal gwasanaeth o safon uchel yn golygu bod y gwasanaeth yn cynllunio'r dull gweithredu adnoddau er mwyn ymateb yn effeithiol i anghenion lleol.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor gynlluniau busnes a gostir sydd, fel lleiafswm i gwmpasu'r flwyddyn sy'n dod yn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datgan nodau, amcanion a thargedau'r gwasanaeth yn glir • Sut mae hyn yn ymateb i anghenion • Manylu ar y gwasanaeth i'w ddarparu

	<ul style="list-style-type: none"> • Cael ei gostio'n llawn gan nodi goblygiadau ynghylch adnoddau • Cynnwys dangosyddion perfformiad allweddol • Nodi'r canlyniadau mae'r gwasanaeth yn ceisio eu cyflawni <p>Dylai archwilwyr geisio tystiolaeth bod yr asesiad o anghenion wedi'i drefnu i hysbysu datblygiad y cynllun busnes a bod y gwasanaeth wedi'i deilwra i anghenion y gymuned mae'n ceisio ei gwasanaethu. Hefyd dylent geisio sicrwydd bod y cynllun yn cynnwys targedau realistig ar gyfer perfformiad a gysonir â'r adnoddau ariannol a dynol sydd ar gael iddo.</p> <p>Mae meysydd arferion da neu ragorol o fewn sefydliad y gallai archwilwyr geisio edrych arnynt yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tystiolaeth yr ymgorfforir asesiadau o effaith yn y cynllunio busnes • Bod ffocws cryf naill ai ar ymyrryd yn gynnar/atal neu adeiladu capasiti, cadernid ac annibyniaeth defnyddwyr ei wasanaeth. • Tystiolaeth gref o weithio mewn partneriaeth wrth lunio'r cynllun busnes ac ymrwymiad parhaol i weithio â phartneriaid er mwyn cyflenwi gwasanaethau • Mae buddion cymdeithasol ehangach yn cael eu cydnabod a'u cipio, er enghraifft nodi Enillion Cymdeithasol ar Fuddsoddiad. <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cynllun Busnes sy'n cysoni â chylch gwaith y gwasanaeth a'r asesiad o anghenion.
2.4	Adolygu'r Gwasanaeth
	<p>Mae gwasanaeth a gynllunir yn dda'n dal i angen cael ei adolygu'n effeithiol er mwyn sicrhau bod y gwasanaeth yn diwallu ei dargedau ar gyfer perfformiad, bod y rhain yn dal i ddiwallu anghenion a bod yr ymyriadau'n arwain at ganlyniadau effeithiol ar gyfer yr unigolion a chymunedau a wasanaethir.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor brosesau cadarn ar gyfer adolygu'r gwasanaeth wedi'u hymgorffori yn eu cynllun busnes a thystiolaeth glir yr ymgymerir â'r adolygu hwn. Dylai'r holl adolygiadau gynnwys ystyriaeth o farnau cleientiaid, staff a rhanddeiliaid eraill. Dylai archwilwyr geisio tystiolaeth o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gasglu ystadegau'r gwasanaeth, dadansoddi ac ystyried gan y rhai hynny sy'n gyfrifol am gynllunio'r gwasanaeth a • Hygyrchedd cyhoeddus i'r wybodaeth hon (er enghraifft, wedi'i chynnwys yn yr Adroddiad Blynyddol, Adolygiad o'r Gwasanaeth ac ati) <p>Dylai adolygiad blynyddol edrych ar waith y flwyddyn ddiwethaf a'i werthuso, er mwyn galluogi i'r gwaith ar gyfer blynyddoedd y dyfodol gael ei gynllunio, gan adeiladu ar y llwyddiannau ac adfer diffygion y flwyddyn ddiwethaf. Dylai'r adolygiad edrych ar y ffordd y cyflenwir y gwasanaeth a'r systemau gweinyddu a rheoli sy'n hwyluso'r broses o gyflenwi'r gwasanaeth fel ei gilydd.</p>

Dylai'r adolygiad hwn gynnwys y dull o gyflenwi'r gwasanaeth a'r offer neu adnoddau a ddefnyddir i gefnogi'r dull hwnnw o gyflenwi. Er enghraifft, ar gyfer darparwyr wyneb yn wyneb o wybodaeth a chyngor gallai hyn gynnwys asesiad o'r safle o ble darperir y gwasanaeth, ar gyfer gwasanaethau ffôn gallai gynnwys digonolrwydd y system delathrebu (e.e. capasiti galwadau'n aros a chiwio galwadau).

Gall archwilwyr geisio nodi arferion da neu ragorol yn y maes hwn gan gynnwys:

- Lefelau ymgysylltu mewnol ac allanol yn y broses adolygu.
- Meincnodi perfformiad a neu ganlyniadau yn ôl gwasanaethau priodol eraill.
- Mae'r adolygiad yn ystyried targedau'n perthyn i ymyrryd yn fuan/atal yng nghyd-destun y tirlun lleol a chenedlaethol.
- Cymryd rhan yn weithredol mewn mentrau lleol/cenedlaethol er mwyn nodi canlyniadau ystyrlon ar gyfer cyflenwi'r gwasanaeth a sut gall y rhain llywio cynllunio ac adolygu.

Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:

- Cynhwysir methodoleg ar gyfer adolygu'r gwasanaeth yn Llawlyfr y Swyddfa, cynllun busnes neu ddogfen berthnasol arall
- Nodir canlyniadau'n glir yn y cynllun busnes neu gynlluniau ar gyfer prosiectau unigol
- Mae proses yn ei lle i sicrhau bod adborth gan staff, defnyddwyr gwasanaeth a sefydliadau partner yn cael ei gipio.
- Mae monitro cydraddoldebau'n ffurfio rhan o fethodoleg yr adolygu

Maes Ansawdd 3: Hygyrch, Gofalgar a Diogel

Trosolwg

Dylai gwasanaethau sy'n gweithredu hyd at IAQF Cymru fod yn hygyrch i holl aelodau'r gymuned, dylent ddarparu'r safonau uchaf o ofal cwsmeriaid a rhoi diogelwch yr unigolyn wrth ganol eu gwaith.

3.1 Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Hygyrchedd

Mae gwasanaeth o safon uchel yn ddibynnol ar argaeledd gwasanaethau i'r aelodau hynny o'r gymuned sydd fwyaf mewn angen heb wahaniaethu. Nid yw hyn yn atal ddarparwyr rhag nodi grwpiau arbennig o gleientiaid neu sicrhau y targedir eu gwasanaethau ar y rhai hynny sydd fwyaf mewn angen.

Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor bolisiau a gweithdrefnau clir i sicrhau hygyrchedd gwasanaethau. Dylai hyn gynnwys ystyried pa wasanaethau sy'n cael eu cyflenwi, a phryd a sut mae gwasanaethau'n cael eu cyflenwi. Dylai gynnwys ystyriaeth o hygyrchedd y gwasanaeth yn ôl y "nodweddion gwarchoddedig" o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010:

- Oedran
- Anabledd
- Ailbennu rhywedd
- Priodas a phartneriaeth sifil
- Beichiogrwydd a mamolaeth
- Hil
- Crefydd a chred
- Rhyw
- Cyfeiriadedd rhywiol

Ar ben hynny mae'n rhaid i'r holl wasanaethau drafod hygyrchedd i siaradwyr y Gymraeg.

Dylai archwilwyr geisio tystiolaeth bod gan y gwasanaeth:

- Ddatganiad clir o fwriad ynghylch diwallu anghenion pawb. Mae hyn yn gymwys ac eithrio lle mae'r nodau ac amcanion yn eu diffinio'n glir fel gwasanaeth arbenigol ar gyfer sector diffiniedig o'r boblogaeth. Dylai'r datganiad esbonio sut mae'r gwasanaeth yn bwriadu gweithredu'r polisi hwn a sut mae'n bwriadu mesur ei effeithiolrwydd wrth ddiwallu'r polisi hwn.
- Adolygir datganiad y gwasanaeth ar gydraddoldeb ac amrywiaeth o leiaf unwaith bob dwy flynedd a lle mae'n briodol mae'n cynhyrchu cynllun gweithredu i'w gyflawni.
- Hyfforddiant priodol ar gael i ddatblygu ymwybyddiaeth ymysg staff â thâl a heb dâl a sicrhau bod gwasanaethau a ddarperir yn sensitif i anghenion holl ddefnyddwyr y gwasanaeth â chofnodion hyfforddiant staff yn arddangos derbyniad o hyfforddiant a mae staff yn ymwybodol o faterion diwylliannol

	<p>sy'n effeithio ar gyflenwi'r gwasanaeth ac yn ystyried y rhain wrth gyflenwi'r gwasanaeth.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae gan staff fynediad i gyfleusterau cyfieithu, yn uniongyrchol neu drwy drefniadau partneriaeth. • Mae llety a chyfleusterau (y brif swyddfa a chymhorthfeydd) yn cael eu hadolygu'n rheolaidd er mwyn sicrhau y diwallir gofynion hygyrchedd. • Mae dulliau cyflenwi'n cael eu hadolygu er mwyn sicrhau hygyrchedd. • Dylai pawb sy'n ymwneud â chynllunio, rheoli a chyflenwi'r gwasanaethau allu esbonio polisi'r gwasanaeth a sut mae hyn yn effeithio ar eu rôl. • Mynediad i wasanaethau priodol i hwyluso mynediad megis gwasanaethau cyfieithu • Adolygiad o'r gwasanaeth gan gynnwys effaith gwahanol fodolau gwasanaeth ar wahanol gymunedau buddiant • Cynllun cadarn i sicrhau bod y gwasanaeth yn symud tuag at weithlu sy'n cynrychioli'r gymuned mae'n ei gwasanaethu. <p>Gall archwilwyr sy'n ceisio nodi arferion da neu ragorol geisio tystiolaeth o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesiadau o effaith ar gydraddoldebau • Ystadegau'r gwasanaeth yn ôl nodweddion gwarchoddedig • Argaeledd deunyddiau mewn fformatau hygyrch. • Mae'r gwasanaeth yn ceisio ac yn ymgynghori â phobl nad ydynt yn defnyddio'r gwasanaeth. • Ffyrdd y mae'r gwasanaeth wedi sicrhau proffil staff â thâl a heb dâl sy'n adlewyrchu amrywiaeth y gymuned mae'n ceisio ei gwasanaethu. <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argaeledd datganiad cyhoeddus o fwriad • Dogfennau polisi'n cynnwys asesiadau o effaith ar gydraddoldeb lle mae'n briodol • Cofnodion hyfforddiant staff • Cyfweiliadau staff
3.2	Mae codau ymddygiad yn eu lle ar gyfer staff a defnyddwyr y gwasanaeth fel ei gilydd
	<p>Mae ar bob gwasanaeth ddyletswydd i ddarparu gwasanaethau diogel a chwrtais i'w cleientiaid ac yn gyfnewid am hynny dylent allu disgwyl i gleientiaid ymateb mewn ffyrdd chwrtais nad ydynt yn fygythiol.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor godau ymddygiad yn eu lle ar gyfer staff a defnyddwyr gwasanaeth fel ei gilydd. Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Codau ymddygiad yn eu lle ar gyfer staff â thâl a heb dâl ac ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth fel ei gilydd. • Arddangosir y rhain yn glir mewn manau cyhoeddus, gwefannau ac ati ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth gan gynnwys sut i godi pryderon os nad ydynt

	<p>yn teimlo eu bod wedi'u trin yn gwrtais.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cynhwysir y rhain mewn hyfforddiant ymsefydlu ar gyfer staff â thâl a heb dâl a mae hyn yn cynnwys sut i godi pryderon os yw ymddygiad cleient yn mynd yn groes i'r cod ymddygiad. • Mae gan staff sy'n gweithio â'r cyhoedd hyfforddiant wrth ymdrin ag ymddygiad heriol a chynhelir cofnodion hyfforddi. • Ar gyfer gwasanaethau sy'n cynnig gwasanaethau ymweld â'r cartref neu sy'n cyflenwi gwasanaethau ar sylfaen allgymorth, dylai fod cyfarwyddyd ysgrifenedig ar weithredu'r cod ymddygiad hwn, yn arbennig ynghylch diogelwch staff a chleientiaid. <p>Mae hwn yn ofyniad pasio/methu ac nid ydym yn disgwyl nodi meysydd arferion da neu ragorol yn ôl y maen prawf hwn.</p> <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datganiad cyhoeddedig • Cofnodion hyfforddiant staff • Cyfweiliadau staff
3.3	Llywodraethu Gwybodaeth
	<p>Mae gan bob defnyddiwr gwasanaeth yr hawl i ddisgwyl y darperir y gwasanaeth maent yn ei dderbyn yn gyfrinachol a bod unrhyw gofnodion amdanynt a gedwir gan y gwasanaeth yn deg a chywir.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor bolisiâu sy'n pennu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y ffordd y darperir gwybodaeth a/neu gyngor gan y gwasanaeth (er enghraifft, gofod ar gyfer cyfweiliadau preifat) • Manylion ynghylch unrhyw wybodaeth sydd o bosibl yn cael ei dal ynghylch y defnyddiwr gwasanaeth gan ddarparwr y gwasanaeth • Yr amgylchiadau lle gellir trosglwyddo'r wybodaeth hon a sut defnyddir ffurflenni caniatâd (os yn briodol) • Sut gall y defnyddiwr gwasanaeth gyrchu unrhyw wybodaeth a ddelir amdanynt • Ymlediad y polisi ac unrhyw gyfyngiadau arno • Ffurflenni awdurdodi yn galluogi'r gwasanaeth i siarad neu weithredu ar ran y defnyddiwr gwasanaeth • Toriadau ar gyfrinachedd a sut i ddelio â'r rhain <p>Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod y gwasanaeth yn ymwybodol o'r terfynau cyfreithiol i gyfrinachedd sy'n effeithio ar y gwasanaeth maent yn ei gyflenwi mew, er enghraifft, achosion o weithgarwch troseddol, pryderon ynghylch diogelwch, terfysgaeth ac ati.</p> <p>Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod y gwasanaeth yn cydymffurfio â deddfwriaeth</p>

	<p>ynghylch diogelu data a rhyddid gwybodaeth.</p> <p>Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod gwybodaeth cleientiaid yn cael ei chadw'n ddiogel a bod eu polisi'n cynnwys darpariaeth i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gadw nodiadau achos a dogfennaeth arall ynghylch yr achos mewn man saff a diogel. Lle cedwir data a nodiadau achos ar gyfrifiadur, mae'n rhaid i wasanaethau sicrhau bod eu systemau'n ddiogel ac y 'cefnogir' y data ar sylfaen reolaidd. • Rhaid bod ganddynt bolisi ar gyfer faint o amser y cedwir nodiadau achos sy'n manylu ar sut a phryd y caiff y nodiadau hyn eu dinistrio (ar gyfer gwasanaethau sy'n cynnal nodiadau achos) <p>Mae enghreifftiau o arferion da neu ragorol y gallai archwilwyr geisio edrych arnynt yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I ba raddau mae'r gwasanaeth wedi sicrhau mathau eraill o sicrwydd mewn cysylltiad â llywodraethu gwybodaeth (e.e. archwilio mewnol neu sicrhau Sicrwydd Gwybodaeth ISO27001). • Y gwaith mae'r gwasanaeth wedi ymgymryd ag ef gyda darparwyr eraill i ddatblygu protocolau rhannu gwybodaeth lle mae'r rhain er lles gorau cleientiaid. <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llawlyfr y Swyddfa • Cynlluniau ymsefydlu • Cofnodion hyfforddiant staff • Tystysgrifau cofrestru
3.4	Cwynion a chanmoliaethau
	<p>Mae cwynion a chanmoliaethau'n darparu modd gwerthfawr o gael adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth ar y gwasanaeth a ddarperir.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor weithdrefnau ar gyfer cwynion ysgrifenedig sy'n hygyrch i'r holl ddefnyddwyr gwasanaethau. Rhaid i'r polisi hwn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esbonio i gleientiaid: <ul style="list-style-type: none"> ○ i bwy ddylid cwyno ○ sut ymdrinir â'r cwyn a chan bwy ○ pa mor gyflym ymatebir i'r rhain ○ sut byddant yn derbyn gwybodaeth gyfredol ○ Pa gamau cyffredinol i newid y gwasanaeth a gymerir o ganlyniad i gŵynion • Cael ei gyhoeddi • Cael ei fonitro gan y rhai hynny sy'n gyfrifol am reoli a chynllunio'r gwasanaeth • Cael ei adlewyrchu yn y cynllun busnes a

	<ul style="list-style-type: none"> • Cyhoeddir bod newidiadau wedi'u gwneud o ganlyniad i gŵynion • Pennu y gwneir addasiadau i ganiatáu i bawb gyrchu'r weithdrefn gŵynion (e.e., nid oes angen i gŵynion gael eu gwneud mewn ysgrifen) <p>Cwmpasir rhai gwasanaethau gan gynlluniau ar gyfer yr holl ddiwydiant lle cynllunir eu haelodaeth o gorff proffesiynol i ddarparu diogelwch ychwanegol i ddefnyddwyr gwasanaeth. Cwmpasir gwasanaethau eraill gan amryw gynlluniau'r Ombwdsmon. Dylid cyfeirio at y rhain yn y gweithdrefnau cwynion os yn berthnasol.</p> <p>Er mwyn arddangos arferion da neu ragorol, gallai archwilwyr geisio nodi gwasanaethau sydd wedi cyflwyno newidiadau sylweddol o ganlyniad i ymateb i gwynion.</p> <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llawlyfr y Swyddfa • Proses gŵynion wedi'i chyhoeddi • Cynlluniau ymsefydlu • Cofnodion hyfforddiant staff • Tystysgrifau cofrestru
3.5	<p>Camau gwneud iawn am gamweddau ar gyfer cleientiaid os digwydd gwallau yn y gwasanaeth</p>
	<p>Mae gwasanaethau'n bodoli i ddarparu gwybodaeth a chynghor priodol i bobl mewn angen. Oherwydd hyn, pan aiff pethau o chwith, mae'n rhaid iddynt wneud pob ymdrech i sicrhau nad yw cleientiaid yn dioddef oherwydd camgymeriadau'r gwasanaeth. Dylai cleientiaid deimlo'n hyderus, os gwneir camgymeriadau gan wasanaeth, gellir ymdrin â hwy'n gyflym a bod darpariaeth ddigonol ar gyfer gwneud iawn am gamweddau. Mewn llawer o achosion gall fod yn syml i wneud iawn am gamweddau, er enghraifft ag ymddiheuriad ar lafar neu'n ysgrifenedig. Fodd bynnag, lle mae cleient wedi dioddef anfantais ariannol oherwydd camau gweithredu neu ddiffyg camau gweithredu'r gwasanaeth, bydd angen i'r gwasanaeth ddarparu rhywfaint o iawndal ariannol, er enghraifft trwy hawliad yn erbyn yswiriant indemniad proffesiynol.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor weithdrefnau cadarn i sicrhau y gwneir iawn am gamweddau, os digwydd gwallau gan wasanaeth, sef proses sy'n hygyrch i'r holl ddefnyddwyr gwasanaethau. Felly dylai gwasanaethau ddangos tystiolaeth hefyd bod ganddynt yswiriant indemniad proffesiynol digonol i sicrhau nad yw cleient yn dioddef anfantais ariannol oherwydd unrhyw gamgymeriadau y gallai'r gwasanaeth eu gwneud wrth gyflenwi ei wasanaethau.</p> <p>Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod y corff llywodraethu'n adolygu'r lefel o risg i unigolion sy'n defnyddio'r gwasanaeth o leiaf unwaith bob blwyddyn a'i fod wedi sicrhau bod yswiriant indemniad proffesiynol yn ddigonol i drafod y risg hon.</p>

	<p>Gallai archwilwyr sy'n ceisio nodi arferion rhagorol geisio tystiolaeth o systemau i ymgorffori hawliau i wneud iawn am gamweddau megis polisi "Dyletswydd Gonestrwydd" a adlewyrchir mewn disgrifiadau swyddi a hyfforddiant ymsefydlu. Gallai hyn gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dyletswydd gonestrwydd ar weithwyr unigol gwybodaeth neu gyngor i adrodd am wallau i reolwyr y gwasanaeth • Dyletswydd gonestrwydd ar y rhai hynny sy'n ymgymryd â goruchwyllo neu adolygu ffeiliau achos i ymchwilio i wallau a amheuir ac i adrodd am y rhain wrth y gwasanaeth • Dyletswydd gonestrwydd ar y gwasanaeth i adrodd am unrhyw wallau yn yr wybodaeth neu'r cyngor a ddarperir i'r unigolyn neu unigolion yr effeithir arnynt. <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llawlyfr y Swyddfa • Cynlluniau ymsefydlu • Cofnodion hyfforddiant staff • Tystysgrif yswiriant
3.6	Diogelu
	<p>Bydd llawer o gleientiaid sy'n defnyddio gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yn wynebu amseroedd heriol yn eu bywydau ac oherwydd hynny gallent fod yn destun pryderon diogelu.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor bolisiâu diogelu: Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod gan bob gwasanaeth:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bolisi Diogelu Plant a Phobl Ifanc sy'n cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> ○ Swyddog cyfrifol penodol ar gyfer pryderon ynghylch diogelu ○ Polisi uwchgyfeirio clir os digwydd pryderon ynghylch diogelu ○ Proses adrodd glir lle mae'r pryderon hynny ynghylch diogelu'n perthyn i aelod o staff â thâl neu heb dâl neu gyn-aelod o staff. • Polisi Diogelu Oedolion mewn Perygl sy'n cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> ○ Swyddog cyfrifol penodol ar gyfer pryderon ynghylch diogelu ○ Polisi uwchgyfeirio clir os digwydd pryderon ynghylch diogelu ○ Proses adrodd glir lle mae'r pryderon hynny ynghylch diogelu'n perthyn i aelod o staff â thâl neu heb dâl neu gyn-aelod o staff. <p>Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod yr holl staff wedi'u hyfforddi mewn nodi problemau ynghylch diogelu a ffyrdd o uwchgyfeirio pryderon (gweler yr adran gymhwysedd isod) a bod gan y gwasanaeth drefniadau cadarn ar gyfer atgyfeirio pryderon ynghylch diogelu. Mae'r gofyniad hwn yn cynnwys nid yn unig staff sy'n delio â'r cyhoedd ond yr <i>holl</i> staff oherwydd gall gweithdrefnau diogelu gynnwys pryderon ynghylch aelodau o staff â thâl neu heb dâl</p> <p>Gallai archwilwyr sy'n ceisio tystiolaeth o arferion da neu ragorol geisio tystiolaeth bod y gwasanaeth yn ymgysylltu â neu'n darparu gwybodaeth i fyrdau diogelu</p>

<p>priodol neu'n cyfranogi mewn mentrau lleol neu genedlaethol sy'n ymwneud â diogelu.</p> <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none">• Polisi diogelu• Cynlluniau ymsefydlu• Cofnodion hyfforddiant staff

Maes Ansawdd 4: Darparu Gwybodaeth a Chyngor

Trosolwg

Heb ystyried y cyfrwng y cyflenwir gwybodaeth a chyngor trwyddo (e.e. wyneb yn wyneb, ffôn, digidol), mae'n rhaid i wasanaethau sy'n gweithredu hyd at yr IAQF Cymru i Gymru gael prosesau sy'n sicrhau gwasanaethau diogel, effeithiol ac effeithlon ar gyfer eu defnyddwyr.

4.1 Sicrhau y darperir gwybodaeth ac/neu gyngor “er lles gorau defnyddwyr gwasanaethau”

Dylai cleientiaid fod yn hyderus bod y gwasanaeth yn gweithredu er eu buddion gorau ac nid er mantais y gwasanaeth ei hunan nag er mantais trydydd parti arall. Lle nad yw hyn yn bosibl, er enghraifft, lle mae darparwr y gwasanaeth yn awdurdod lleol a heb y gallu i gefnogi'r defnyddiwr gwasanaeth i wneud apêl ffurfiol yn erbyn yr awdurdod lleol neu lle mae gwrthdrawiad buddiannau wedi codi lle mae gwahanol aelodau'r teulu angen cyngor, dylid hysbysu'r defnyddiwr gwasanaeth o ffiniau'r gwasanaeth ac o ffynonellau eraill o gymorth.

Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor bolisiau'n manylu ar unrhyw ffiniau i annibyniaeth eu gwasanaeth a gweithdrefnau'n manylu ar y trefniadau bydd y gwasanaeth yn eu gwneud i sicrhau buddiannau gorau defnyddwyr gwasanaeth.

Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod y gwasanaeth yn:

- Trefnu bod digon o wybodaeth ar gael i'r cyhoedd ynghylch annibyniaeth y gwasanaeth oddi ar gychwyn yr achos
- Trefnu gweithdrefnau cadarn i nodi gwrthdrawiadau buddiannau a rhybuddio'r cleient cyn gynted ag eu bod yn codi
- Gallu arddangos eu bod yn gweithredu er lles gorau'r cleient drwy'r amser neu'n atgyfeirio pan nad yw hyn yn wir a
- Mae'n ymwybodol o'r angen i ddatgan gwrthdrawiadau buddiannau gwirioneddol neu ymddangosiadol drwy'r amser mewn cysylltiad â'r gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu.

Hefyd dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod y trefniadau hyn i gydymffurfio â'r meini prawf hyn wedi'u cysoni â meini prawf ynghylch Llywodraethu Gwybodaeth (3.3) ac Unioni Camweddau (3.5).

Gallai archwilwyr sy'n ceisio nodi arferion da neu ragorol geisio tystiolaeth o ansawdd trefniadau atgyfeirio (4.3) a'r ffyrdd mae'r rhain yn gweithredu mewn cysylltiad â buddiannau gorau cleientiaid.

Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:

- Llawlyfr y Swyddfa
- Taflenni/deunyddiau a ddarperir i'r cleient

	<ul style="list-style-type: none"> • Cofrestr buddiannau • Cyfweliadau i brofi dealltwriaeth o wrthdrawiad buddiannau ar gyfer staff sy'n delio â chleientiaid neu staff heb dâl ac ar gyfer y rhai hynny sy'n gyfrifol am lywodraeth'r gwasanaeth fel ei gilydd (gweler 2.1 uchod).
4.2	Rhwydweithio ac Atgyfeirio
	<p>Mae Llywodraeth Cymru'n credu y gall gwybodaeth a chyngor yng Nghymru gael eu cryfhau os bydd sefydliadau sy'n darparu'n gweithio'n agos gyda'i gilydd er mwyn cynllunio gwasanaethau, nodi problemau cyffredin a chydgysylltu ymatebion gwasanaeth a pholisi.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yn cymryd rhan mewn rhwydweithiau lleol, rhanbarthol a/neu genedlaethol perthnasol. Dylai archwilwyr geisio tystiolaeth o gyfranogiad gweithredol a chyson mewn rhwydweithiau perthnasol â phob gwasanaeth yn gallu darparu enghreifftiau o sut mae hyn wedi cyfrannu i gynllunio lleol a/neu ddatrys problemau. Mae tystiolaeth i'w hystyried gan archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cofnodion cyfarfodydd rhwydweithio • Cofnodion presenoldeb mewn fforymau lleol, rhanbarthol neu genedlaethol • Cymryd rhan mewn rhwydweithiau ar-lein • Cymryd rhan mewn ymgynghoriadau <p>Nid yw darparu gwybodaeth a/neu gyngor o safon dda yn gyfrifoldeb unigol unrhyw un gwasanaeth. Mewn unrhyw leoliad penodol bydd ystod o ddarparwyr yn diwallu gwahanol anghenion. Mae cysylltu a chyswllt rheolaidd yn hanfodol i sicrhau bod gan yr holl bobl o fewn y gymuned fynediad i wasanaethau o safon dda.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yn gallu arddangos gwybodaeth dda o ddarparwyr perthnasol eraill o wasanaethau yn eu lleoliad. Gellir dangos tystiolaeth o hyn â chyfeiriadur â manylion cyswllt darparwyr perthnasol o wasanaethau. Mae'n rhaid cynnal y cyfeiriadur hwn ar sylfaen reolaidd, yn ddelfrydol fel adnodd "byw" ond fel arall o leiaf ar sylfaen flynyddol. Dylai cofnodion ymsefydlu a hyfforddi staff ddarparu tystiolaeth bod staff â thâl a heb dâl yn deall sut i ddangos y ffordd neu atgyfeirio cleientiaid, pan fydd hyn yn briodol, a sut i dderbyn atgyfeiriadau gan wasanaethau eraill. Hefyd mae'n bwysig bod staff â thâl a heb dâl yn gallu nodi rhwystrau a allai atal cleient rhag derbyn dangos y ffordd/atgyfeirio e.e. hyglwyfder, problemau ynghylch caethiwed ac ati a lle mae'n bosibl, dylai'r aelod o staff geisio cynorthwyo'r cleient i gyrchu'r gwasanaeth priodol.</p> <p>Hefyd mae'n rhaid i staff fod yn gwbl ymwybodol o ffiniau'r wybodaeth i'w throsglwyddo i wasanaeth sy'n derbyn yr atgyfeiriad ac o'r angen i gael caniatâd y cleient ar gyfer yr atgyfeiriad a throsglwyddo gwybodaeth berthnasol fel ei gilydd.</p> <p>Ar gyfer y gwasanaethau hynny sy'n darparu gwasanaethau Math 4 neu Fath 5 bydd hefyd yn ofynnol i ddarparwyr gael trefniadau neu brotocolau atgyfeirio yn eu lle rhwng gwasanaethau perthnasol er mwyn hwyluso proses lyfn o atgyfeirio cleientiaid rhwng gwasanaethau. Dylai'r fath drefniadau atgyfeirio ffurfiol gynnwys:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Sut gwneir yr atgyfeiriad, gan gynnwys a gaiff ei wneud i unigolyn penodol a dyddiad unrhyw apwyntiad. • Seiliau ar gyfer derbyn neu wrthod • Amserlenni derbyniol ar gyfer atgyfeirio • Cyfrifoldebau priodol yr atgyfeiriwr a'r un sy'n derbyn yr atgyfeiriad • Unrhyw wybodaeth gall y corff sy'n atgyfeirio ei disgwyl ar ddiwedd achos neilltuol a • Hawl yr unigolyn i ddychwelyd i'r gwasanaeth os nad ydynt yn fodlon ar yr atgyfeiriad • Manylion ynghylch y defnyddiwr gwasanaeth gan gynnwys eu dewis iaith <p>Dylai fod gan wasanaeth feini prawf dethol clir ar gyfer atgyfeiriadau i wasanaethau eraill; dylai'r gwasanaeth ymgynghori â'r defnyddiwr gwasanaeth, gan ddal i'w hysbysu'n llawn, a, mewn achosion cymhleth, dylai ddarparu cyfarwyddiadau ysgrifenedig i'r corff atgyfeirio. Mae'r un peth yn wir i'r gwrthwyneb, dylai gwasanaethau sy'n derbyn atgyfeiriadau gan wasanaethau eraill hefyd fod yn glir ynghylch yr achos y byddant yn ei dderbyn a'r hyn maent yn disgwyl i'r atgyfeiriwr ei ddarparu.</p> <p>Gall archwilwyr sy'n ceisio nodi arferion da neu ragorol yn ôl y maen prawf hwn geisio tystiolaeth o'r rôl flaengar a chwaraeir gan y gwasanaeth yn y fath rwydweithiau, ffyrdd mae'r fath rwydweithiau wedi dylanwadu ar arferion neu bolisi. Ar ben hynny, gall rhwydweithiau ddarparu cyfleoedd i gyflenwi hyfforddiant wedi'i dargedu neu i ddatblygu staff trwy leoliadau a chyfnewidiadau staff. Mae meysydd eraill yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae'n darparu hyfforddiant i wasanaethau eraill yn y maes. • Mae'n cipio data manwl ar atgyfeiriadau ac yn defnyddio hwn i wella trefniadau, rhwydweithiau a phrotocolau atgyfeirio. <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gweithdrefnau atgyfeirio ysgrifenedig • Monitro data ar atgyfeiriadau i mewn ac allan o'r gwasanaeth • Deall a yw profiad a derbyniad cleientiaid yn wahanol ynghylch dangos y ffordd ar gyfer atgyfeiriadau • Cyfeiriadur gwasanaethau perthnasol • Cofnodion/nodiadau cyfarfodydd rhwydweithio
4.3	Cofnodi gwasanaeth a rheoli achos
	<p>Mae cofnodi defnydd a gweithgarwch gwasanaeth yn darparu gwybodaeth reoli hanfodol i hysbysu'r adolygiad o'r gwasanaeth ac i gynorthwyo cynllunyydd y gwasanaeth i asesu i ba raddau mae amcanion y gwasanaeth yn cael eu diwallu.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yn casglu data ar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faint a math o weithgarwch • Y pynciau gwybodaeth a chyngor a gwmpasir

- Proffil y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth (gallai hyn fod yn seiliedig ar samplau ar gyfer dulliau cyflenwi gwasanaeth nad ydynt yn wyneb yn wyneb)

Ar gyfer gwasanaethau Math 4 a Math 5 dylai archwilwyr geisio tystiolaeth bod y gwasanaeth yn casglu, cofnodi a dadansoddi data ar gleientiaid trwy:

- Ystod o nodweddion gwarchoddedig (e.e. anabledd, rhyw, ethnigrwydd, oedran ac ati)
- Man preswyllo
- Yr Iaith Gymraeg
- Y sianel a ddefnyddir i gyrchu'r gwasanaeth (e.e. ar-lein, ffôn, e-bost, wyneb yn wyneb)

Hefyd mae gwasanaethau Math 4 a Math 5 angen gweithdrefnau cadarn i reoli achosion er mwyn sicrhau gwasanaeth cyson i'r holl ddefnyddwyr a sicrhau bod y defnyddiwr gwasanaeth yn dal i gael ei gynnwys a'i hysbysu yn ystod cynnydd eu hachos. Dylai hyn gynnwys:

- Ar *gychwyn* achos, dylai gweithdrefnau nodi:
 - Anghenion y cleient
 - Pa gamau gweithredu i'w cymryd
 - Os bydd rhywun yn gyfrifol am yr achos, pwy fydd hwn
 - Dyddiadau allweddol yn y mater
 - Unrhyw ddisgwyliadau gan y gwasanaeth ar y defnyddiwr gwasanaeth (er enghraifft, unrhyw ffioedd a allai gael eu codi gan gynnwys alldaliadau, comisiynau, ac ati) a
 - Gwybodaeth reoli sy'n berthnasol i'r gwasanaeth (er enghraifft, tarddiad ethnig cleientiaid, deiliadaeth tai)
- A bydd yn sicrhau, wrth *gynyddu* gwaith achos,
 - Os yw'r achos yn gymhleth, dangosir tystiolaeth o gynllun achos
 - Trosglwyddir gwybodaeth ar gynnydd i'r defnyddiwr gwasanaeth ar gyfnodau priodol a
 - Chyfathrebir gwybodaeth ynghylch unrhyw newidiadau'n gyflym i'r defnyddiwr gwasanaeth
- Ac ar *ddiwedd achos* bydd yn
 - Adrodd a chadarnhau mewn ysgrifen wrth y defnyddiwr gwasanaeth ar y canlyniad gan esbonio unrhyw gamau gweithredu dylai'r defnyddiwr gwasanaeth eu cymryd nawr a
 - Dychwelyd unrhyw ddogfennaeth wreiddiol i'r defnyddiwr gwasanaeth ac eithrio lle mae'r defnyddiwr gwasanaeth wedi cytuno y dylai'r gwasanaeth gadw'r wybodaeth hon. Os hynny, dylid hysbysu'r defnyddiwr gwasanaeth o drefniadau cadw a sut gallant gyrchu'r wybodaeth hon
 - Hefyd mae'n rhaid trefnu bod y defnyddiwr gwasanaeth yn ymwybodol bod eu hachos wedi'i gau

Dylai archwilwyr geisio tystiolaeth bod y system reoli achos a weithredir gan

wasanaethau Math 4 a Math 5 yn rhoi:

- Cefndir perthnasol manylion ynghylch achosion; trafodir opsiynau; cynllun gweithredu; hysbysiadau cleientiaid; rolau a chyfrifoldebau; canlyniadau a therfynu.
- Gall yr holl ddogfennaeth ynghylch achos gael ei holrhain yn hawdd.
- Dychwelir dogfennaeth cleientiaid iddynt o fewn amserlenni penodol.
- Mae dyddiadau allweddol yn cael eu cofnodi a mae'n hawdd eu cyrchu at ddibenion olyniaeth.
- Mae'r broses o gofnodi achosion yn gryno ac yn cynnwys yr holl fanylion perthnasol. Gall gweithwyr achos eraill, rheolwyr ac archwilwyr ei ddilyn yn hawdd.
- Manylion ynghylch sut dylid adolygu achosion a chyfrifoldeb am hyn.

Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod gan wasanaethau sy'n cyflenwi cyngor Math 4 neu Fath 5 drefniadau digonol i ffeiliau achos gael eu hadolygu gan oruchwylydd neu gynghorydd arall o dan reolaeth y goruchwylydd nad yw wedi ymwneud â chynnal yr achos bob dydd. Ar gyfer gwasanaethau bach iawn gall goruchwylydd allanol cymwys ymgymryd ag adolygu ffeiliau. Dylai'r gweithdrefnau hyn sicrhau bod:

- Samplau o waith yn cael eu hadolygu er mwyn sicrhau safon uchel o gyngor ac y cedwir at weithdrefnau'r gwasanaeth a
- Mae nifer yr achosion, yr amser a dreulir a'r math o achos yr ymgymerir ag ef gan bob cynghorydd o fewn eu capasiti

Dylid ysgrifennu'r polisi adolygu ffeiliau achos fel cynllun ar gyfer ymgymryd ag adolygiadau mewnol a mae'n rhaid cynnwys:

- Cyfrifoldeb am ymgymryd ag adolygiadau o ffeiliau
- Amllder y fath adolygiadau, gan ystyried gwybodaeth a phrofiad y gweithiwr achos
- Cofnod o ganlyniadau adolygiadau a
- Chofnod o unrhyw gamau unioni a gymerir

Gall archwilwyr sy'n ceisio nodi arferion da neu ragorol geisio tystiolaeth o:

- Sut mae'r gwasanaeth wedi defnyddio data ar weithgarwch i wella effeithlonrwydd neu fynediad i wasanaeth
- Sut mae problemau a nodwyd mewn gwaith achos yn bwydo i mewn i hyfforddiant a datblygiad staff
- Sut mae'r gwasanaeth yn hyrwyddo'r cyfle i'r cleient gael mynediad llawn i gofnodion eu hachos.

Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:

- Dogfennaeth gofnodi achosion a'r system rheoli achosion
- System reoli achosion
- Nodiadau goruchwylio gwaith achos

4.4	Gwybodaeth
	<p>Mae gwybodaeth a chyngor da yn seiliedig ar allu'r cynghorydd i gyrchu gwybodaeth gyfredol a chywir yn hawdd. Heb adnoddau gwybodaeth digonol, bydd ansawdd yr wybodaeth a chyngor y gellir eu rhoi i'r defnyddiwr gwasanaeth yn llai. Mae angen i'r rhyng-berthynas rhwng mynediad gwasanaeth i wybodaeth a mynediad canlynol y defnyddiwr gwasanaeth i wybodaeth gael ei nodi gan yr holl wasanaethau.</p> <p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor fynediad i ffynonellau cyfredol o wybodaeth (naill ai'n ddigidol neu'n seiliedig ar bapur) gan gynnwys deunyddiau a chyfnodolion cyfeirio cyfredol sy'n berthnasol i'r gwasanaeth maent yn ei ddarparu. Dylai'r gwasanaeth allu dangos tystiolaeth ei fod yn cynnal cyllideb ar wahân a digonol at y diben hwn a bod cofnodion hyfforddi staff â thâl a heb dâl yn dangos bod staff yn meddu ar y sgiliau priodol i ddefnyddio'r adnoddau gwybodaeth hyn (gweler adran 6 isod).</p> <p>Mae dolenni perthnasol i ffynonellau arbenigol o wybodaeth hefyd yn bwysig, er enghraifft argaeledd cymorth arbenigol 2^{il} haen lle mae'n berthnasol.</p> <p>Gall archwilwyr sy'n ceisio nodi arferion da neu ragorol geisio tystiolaeth o ymwneud â datblygu adnoddau gwybodaeth ar draws rhwydweithiau lleol neu ranbarthol.</p> <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llyfrgell gyfeirio neu weithdrefn wedi'i dogfennu ar gyfer defnyddio adnoddau rhyngrwyd. • Cyfweiliadau staff

Maes Ansawdd 5: Staff Cymwys ym Meysydd Gwybodaeth a Chyngor

Mae staff cymwys yn ganolog i'r broses o gyflenwi gwasanaeth gwybodaeth a/neu gyngor o safon uchel. Dylai gofynion cymhwysedd staff unigol o fewn gwasanaeth ymwneud â chylch gwaith y gwasanaeth hwnnw o ran y ddau fath o gyngor a phynciau cyngor. Mae IAQF Wales Cymru'n diffinio cymhwysedd o dan dri phennawd:

- **Ymwybyddiaeth** – gall datrys problem a gyflwynir gan gleient gael ei effeithio gan ystod eang o broblemau cymdeithasol eraill. Ni ddisgwylir y bydd darparwyr cyngor a gwybodaeth yn arbenigwyr ym mhob maes ond mae'n wir bod staff sy'n delio â'r cyhoedd angen dealltwriaeth sylfaenol o feysydd penodedig IAQF Cymru er mwyn rhoi'r cymorth gorau i'w cleientiaid.
- **Gwybodaeth** – bydd faint o wybodaeth sydd ei hangen i gynghorwyr unigol mewn maes penodol o gyfraith les cymdeithasol yn ddibynnol ar gylch gwaith eu gwasanaeth (1.1) a'r pynciau cyngor maent yn eu cwmpasu.
- **Sgiliau** – Dyma'r sgiliau sydd eu hangen i weithredu'r ymwybyddiaeth neu wybodaeth i gefnogi a chynorthwyo'r cleient a byddant yn adlewyrchu'r "mathau" o gyngor yr ymgwymerir â hwy gan y gwasanaeth.

Mae'n rhaid i wasanaethau sy'n gweithredu hyd at IAQF Cymru sicrhau bod yr holl staff â thâl a heb dâl yn ennill, cynnal a datblygu'r ymwybyddiaeth, gwybodaeth a sgiliau sydd eu hangen i ddiwallu anghenion defnyddwyr eu gwasanaeth. Ar gyfer y Maes Ansawdd hwn mae IAQF Cymru'n pennu'r lefel o ymwybyddiaeth a'r ystod o sgiliau mae darparwyr gwybodaeth a chyngor yn galw amdanynt. Yn ychwanegol, rydym wedi nodi'r Fframwaith y bydd angen i Berchnogion Safonau asesu meysydd penodol y pwnc cyngor yn ei erbyn. Wrth ddatblygu eu hymateb i'r meysydd o ansawdd hyn, bydd angen i archwilywyr ystyried y gofynion ynghylch tystiolaeth er mwyn iddynt allu asesu i ba raddau mae darparwyr gwasanaeth yn:

- Meddu ar systemau i nodi'r sgiliau a'r wybodaeth sydd eu hangen i ddiwallu anghenion defnyddwyr a'r gweithdrefnau i baru'r gofynion hyn â staff â thâl a heb dâl sy'n cyflenwi'r gwasanaeth
- Sicrhau bod yr holl staff yn derbyn hyfforddi a datblygu digonol
- Sicrhau bod gan yr holl staff sy'n ymwneud â chyflenwi'r gwasanaeth gymwyseddau craidd cyn eu bod yn cynghori'r cyhoedd
- Sicrhau bod yr holl staff yn ymgymryd â digon o waith ym meysydd gwybodaeth a chyngor a diweddarau hyfforddi er mwyn cynnal eu cymhwysedd
- Sicrhau bod yr holl achosion yn cael eu trafod gan gynghorydd sy'n gymwys yn y maes hwnnw o'r gyfraith
- Sicrhau bod yr holl waith ym meysydd gwybodaeth a chyngor yn cael ei oruchwylio gan unigolyn â chymwysterau addas, naill ai o'r tu mewn i'r gwasanaeth neu o'r tu allan
- Sicrhau eu bod yn deall gwaith asiantaethau perthnasol eraill yn eu hardaloedd

5.1 Fframwaith Ymwybyddiaeth

Mae IAQF Cymru'n mynnu bod yr holl staff â thâl a heb dâl sy'n ymgysylltu â'r cyhoedd yn gallu arddangos bod ganddynt ymwybyddiaeth sylfaenol yn y meysydd dilynol heb ystyried y pynciau cyngor a ddarperir gan eu gwasanaeth:

- Y System Fudd-daliadau
- Dyled a Galluogrwydd ariannol
- Hawliau Tai
- Hawliau Cyflogaeth
- Cydraddoldebau/Hawliau Dynol/Diogelu Data
- Iechyd a Gofal Cymdeithasol
- Diogelu (gweler 3.6 uchod, mae'n cynnwys yr *holl* staff)

Mae IAQF Cymru'n pennu gwahanol lefelau o ddealltwriaeth neu ymwybyddiaeth ar gyfer staff yn y gwahanol fathau o wasanaethau.

Dylai archwilwyr geisio tystiolaeth bod cynlluniau ymsefydlu staff â thâl a heb dâl (lle maent yn delio â'r cyhoedd) yn darparu hyfforddiant ar ymwybyddiaeth sylfaenol ar y lefel briodol ym mhob un o'r meysydd hyn. Dylai cofnodion hyfforddi ddarparu tystiolaeth bod yr holl staff yn derbyn hyfforddiant diweddar yn y meysydd hyn o leiaf unwaith bob dwy flynedd.

5.2 Fframwaith Gwybodaeth

Mae IAQF Cymru'n mynnu bod yr holl staff â thâl a heb dâl yn gallu arddangos bod ganddynt y lefel briodol o wybodaeth yn y pwnc cyngor ar gyfer y math o wybodaeth neu gyngor a gyflenwir ganddynt o fewn eu gwasanaeth. Dylai hyn gynnwys tystiolaeth bod hyfforddiant o ansawdd ddigon uchel yn cael ei wneud gan yr holl staff perthnasol.

Dylai archwilwyr geisio tystiolaeth bod cynlluniau hyfforddi yn eu lle ac yn gyfredol ar gyfer yr holl staff â thâl a heb dâl, bod y gofynion gwybodaeth sydd eu hangen i'r unigolyn hwnnw mewn cysylltiad â phynciau cyngor a'r math o wybodaeth a chyngor yn eu lle a bod y cynlluniau hyfforddi unigol hyn yn cael eu hysbysu gan oruchwyliaeth reolaidd, arfarniad blynyddol ac, ar gyfer cynghorwyr sy'n cyflenwi gwasanaethau Math 4 neu Fath 5, ganfyddiadau gan adolygiadau ffeil eu hachosion.

Gallai archwilwyr nodi mathau eraill o dystiolaeth i gefnogi asesiad bod gwasanaeth yn cydymffurfio â gofynion y fframwaith gwybodaeth, megis fframwaith unigol cynghorwyr dyled MAS neu ofynion ynghylch cynnal cofrestriadau proffesiynol (e.e. Cymdeithas y Cyfreithwyr).

Fframwaith Sgiliau

Mae IAQF Cymru'n mynnu bod gan yr holl staff â thâl a heb dâl sy'n ymgysylltu â'r cyhoedd sgiliau priodol heb ystyried y pynciau cyngor a ddarperir gan eu gwasanaeth. Y rhain yw:

- Gofal cwsmeriaid a delio â chleientiaid heriol
- Sgiliau Gwranddo
- Cyfweld effeithiol
- Diagnosi problemau

- Ymchwil effeithiol i asiantaethau lleol er mwyn dangos y ffordd yn briodol
- Ymchwil gyfreithiol effeithiol (gwybod ble i ddod o hyd i wybodaeth gyfredol ar broblemau'r cleient)
- Sgiliau cyfathrebu (siarad a gwranddo) ar lefel briodol
- Sgiliau ysgrifennu gan gynnwys llenwi ffurflenni ac ysgrifennu llythyrau
- Monitro a chofnodi mewnol o ymholiadau
- Cofnodi gwaith achos
- Rheoli gwaith achos (h.y. deall amseroldeb ymyriadau ac ati)
- Gwneud a derbyn atgyfeiriadau
- Negodi ac eirioli
- Cynrychiolaeth (e.e. mewn llysoedd neu dribiwnlysoedd)
- Hunanfyfrio a hunanasesu
- Deall eich cyfyngiadau

Mae IAQF Cymru'n pennu gwahanol lefelau o sgiliau ar gyfer staff o ran cyflenwi'r gwahanol "fathau" o wybodaeth neu gyngor.

Dylai archwilwyr geisio tystiolaeth bod cynlluniau hyfforddi yn eu lle ac yn gyfredol ar gyfer yr holl staff â thâl a heb dâl, bod y gofynion sgiliau sydd eu hangen i'r unigolyn hwnnw mewn cysylltiad â'r math o wybodaeth a chyngor maent yn eu darparu yn eu lle a bod y cynlluniau hyfforddi unigol hyn yn cael eu hysbysu gan oruchwyliaeth reolaidd, arfarniad blynyddol ac, ar gyfer cynghorwyr sy'n cyflenwi gwasanaethau Math 4 neu Fath 5, ganfyddiadau gan adolygiadau ffeil eu hachosion.

Cynhelir ymwybyddiaeth, gwybodaeth a sgiliau gweithiwr gwybodaeth a chyngor trwy eu defnyddio'n rheolaidd. Gallai archwilwyr sy'n ceisio nodi arferion da neu ragorol geisio tystiolaeth bod y gwasanaeth yn sicrhau bod gwahanol fathau o staff yn ymgymryd â gwaith gwybodaeth a/neu gyngor ar sylfaen reolaidd er mwyn cynnal cymhwysedd.

Gallai rhai gwasanaethau sy'n adleoli gwirfoddolwyr, sydd, er enghraifft, yn gyfreithwyr wrth eu gwaith, ystyried trefniadau mwy hyblyg o gwmpas lleiafswm oriau.

Maes Ansawdd 6: Gwasanaeth Dwyieithog

Mae Llywodraeth Cymru'n ymrwymedig i gynnal a datblygu'r iaith Gymraeg ac i adeiladu Cymru fel gwlad lle mae'r iaith Gymraeg yn ffynnu ac yn fywiog. Mae IAQF Cymru'n ceisio nid yn unig i sicrhau bod gan siaradwyr y Gymraeg fynediad cyfartal i wasanaethau gwybodaeth a chyngor ond bod IAQF Cymru'n cefnogi'r symudiad at ddiwylliant dwyieithog o fewn y sector.

Lle mae sefydliadau eisoes yn amodol ar Safonau'r Gymraeg bydd ganddynt ddyletswydd statudol sy'n mynd heibio i IAQF Cymru. Bydd rhaid i Gomisiynydd y Gymraeg benderfynu a ydynt yn cydyffurfio neu beidio, yn hytrach nag IAQF Cymru. Dylai esemptiad rhag archwilio yn ôl y maes ansawdd hwn gael ei benderfynu gan ddeiliad y safon archwilio ar y cam cynharaf bosibl.

6.1 Gwasanaethau a Reolir yn Dda yn symud tuag at reolaeth ddwyieithog ar y gwasanaeth

Ar gyfer yr holl ddarparwyr eraill, mae IAQF Cymru'n ceisio sicrhau bod y gwasanaeth yn gweithio tuag at reolaeth ddwyieithog ar y gwasanaeth dros gyfnod o 10 mlynedd.

Er mwyn cydymffurfio â'r maen prawf hwn, dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod y sefydliad ar hyn o bryd yn:

- Cyfieithu dogfennau mewnol ar gyfer staff ar gais
- Darparu cyfleoedd hyfforddi a datblygu ar gyfer staff yn yr iaith Gymraeg ar gyfer y rhai hynny sy'n ceisio dysgu neu wella eu sgiliau Gymraeg.

Gallai archwilwyr sy'n ceisio nodi arferion da neu ragorol geisio tystiolaeth bod y gwasanaeth wedi datblygu ffyrdd arloesol o hyrwyddo'r Gymraeg ymysg ei staff â thâl a heb dâl, megis penodi eiriolwr neu gennad ar gyfer yr iaith Gymraeg.

Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:

- Cynllun Cynnydd yr Iaith Gymraeg
- Cyrchir cymorth (e.e. CGGC, Comisiynydd y Gymraeg)

6.2 Gwasanaeth a Gynllunir yn Dda ag atebolrwyddau clir ar gyfer datblygu'r capasiti iaith Gymraeg.

Mae IAQF Cymru'n mynnu bod darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yn sicrhau bod ganddynt drefniadau yn eu lle i symud tuag at ymgorffori'r iaith Gymraeg yn y prosesau llywodraethu, cynllunio ac adolygu.

Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod gan y sefydliad gynllun gweithredu digonol yn ei le.

Ar ben hynny, dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod y sefydliad ar hyn o bryd yn:

- Cynnwys siaradwyr y Gymraeg yn ei asesiadau o anghenion

	<ul style="list-style-type: none"> • Ymateb i'w hanghenion yn ei gynllun busnes • Cipio data gwasanaeth ar siaradwyr y Gymraeg (gan gynnwys canlyniadau'r gwasanaeth) • Trefnu bod uwch-unigolyn penodol ar gyfer hyrwyddo'r Iaith Gymraeg yn y prosesau cynllunio ac adolygu. <p>Gallai archwilwyr sy'n ceisio nodi arferion da neu ragorol geisio tystiolaeth bod y gwasanaeth wedi datblygu ffyrdd arloesol o adolygu'r gwasanaeth a'r capasiti iaith Gymraeg yn systematig ag uwch-arweinwyr.</p> <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cynllun Cynnydd yr Iaith Gymraeg • Defnydd o offeryn diagnostig hunanasesu gwefan Hybu'r WLC sy'n cynhyrchu cynllun gweithredu drafft y gall sefydliadau fynd ag ef ymlaen â chymorth gan staff yr WLC. • Cyrchu cymorth (e.e. byddai gwefan 'Hybu' yr WLC yn darparu cyngor ac adnoddau defnyddiol (www.welshlanguagecommissioner.cymru/hybu)
6.3	Gwasanaethau Hygyrch, Diogel a Gofalgar ar gael yn yr Iaith Gymraeg
	<p>Mae IAQF Cymru'n mynnu bod darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yn sicrhau bod ganddynt drefniadau yn eu lle i ddiwallu anghenion unigolion y mae'r Gymraeg yn iaith ddewisol iddynt.</p> <p>Ar gyfer gwasanaethau a gwmpasir gan Safonau'r Gymraeg ar gyfer Cyrff Cyhoeddus, mae'n rhaid i'r rhain arddangos cydymffurfiad. Ar gyfer y gwasanaethau hynny nas cwmpasir gan Safonau'r Gymraeg, mae'n rhaid bod ganddynt gynllun gweithredu effeithiol i sicrhau eu bod yn symud tuag at ddarparu eu gwasanaeth yn iaith ddewisol y cleient yn unol â'r gofynion isod o fewn 10 mlynedd.</p> <p>Ar ben hynny, dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod y sefydliad ar hyn o bryd yn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae'n cyfieithu taflenni ar gais • Mae'n darparu atgyfeiriad i wasanaethau eraill neu'n defnyddio gwasanaethau cyfieithu lle mae cleient yn arddangos ei fod yn well ganddo dderbyn y gwasanaeth yn y Gymraeg. • Mae'n ymgymryd â monitro effeithiol o geisiadau am wasanaethau iaith Gymraeg a'u boddhad â'r gwasanaeth a ddarperir. <p>Gallai archwilwyr sy'n ceisio nodi arferion da neu ragorol geisio tystiolaeth bod gan y gwasanaeth siaradwyr Cymraeg sy'n weladwy, ei fod yn darparu hyfforddiant ynghylch gofal cwsmeriaid ar gyfer staff yn y Gymraeg, a'i fod wedi symud at ddarpariaeth gwbl ddwyieithog o'r holl adnoddau gwybodaeth (papur a digidol).</p> <p>Mae ffynonellau allweddol o dystiolaeth o gydymffurfio â'r meini prawf ansawdd hyn ar gyfer archwilwyr yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cynllun Cynnydd yr Iaith Gymraeg • Cyrchu cymorth (e.e. byddai gwefan 'Hybu' yr WLC yn darparu cyngor ac

Maes Ansawdd 7: Cyflenwi Canlyniadau

Mae darparu gwasanaethau gwybodaeth, cyngori a chyfarwyddyd yng Nghymru'n elfen allweddol o Gynllun Gweithredu ar gyfer *Trechu Tlodi 2012-2016*, a *Chynllun Cydraddoldeb Strategol 2012-2016* Llywodraeth Cymru. Gwelir mynediad at y gwasanaethau hyn fel rhywbeth hanfodol i roi cyfle teg a chyfartal i bawb yn eu bywyd. Wrth basio *Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015* mae Llywodraeth Cymru wedi'i hymrwymo i sicrhau bod yr holl wasanaethau a ariennir gan y cyhoedd yn cyfrannu i ganlyniadau gwell o dan y penawdau dilynol:

- Cymru ffyniannus
- Cymru gadarn
- Cymru iachach
- Cymru fwy cyfartal
- Cymru sy'n cynnwys cymunedau cydlynus
- Cymru lle mae'r iaith Gymraeg yn fywiog ac yn ffynnu
- Cymru sy'n gyfrifol ar lefel fyd-eang.

Hefyd dylai gwasanaethau gwybodaeth a chyngori hyrwyddo'r canlyniadau cenedlaethol ar gyfer lles a gyflwynir yn y datganiad Llesiant ar gyfer pobl sydd angen gofal a chymorth a gofalyr sydd angen cymorth, a gyhoeddir o dan *Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014*.

Mae IAQF Cymru'n mynnu bod darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yn casglu ac yn adrodd am ganlyniadau eu gwasanaethau: Ar hyn o bryd nid yw IAQF Cymru'n rhagnodi'r mesurau canlyniadau mae'n rhaid i ddarparwyr gwybodaeth a chyngor adrodd amdanynt ond dros gyfnod o amser disgwylir y bydd IAQF Cymru, â rhanddeiliaid eraill, yn datblygu mesurau canlyniadau cyffredin i'w defnyddio gan wasanaethau a achrededir gan IAQF Cymru ledled Cymru. Dylai archwilwyr geisio sicrwydd bod darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor:

- Wedi nodi o leiaf pedwar mesur canlyniadau i asesu effaith eu gwasanaeth
- Mae'r mesurau hyn yn cyfrannu i ddealltwriaeth effaith y cyngor ar
 - Trechu tlodi a/neu allgáu ariannol
 - Hyrwyddo cydraddoldeb a/neu cydlyniant cymunedol
- Mae canlyniadau'r gwasanaeth ar gael i'r cyhoedd, fel arfer yn Adroddiad Blynyddol y gwasanaeth.

Hefyd dylai archwilwyr geisio tystiolaeth bod gwasanaethau, ar y cyd â phartneriaid, yn cymryd rhan yn y broses barhaus o ddatblygu a chasglu mesurau canlyniadau priodol sy'n arddangos y cyfraniad mae eu gwasanaeth yn ei wneud mewn cysylltiad ag unrhyw ganlyniadau lleol a chenedlaethol yn y dyfodol (gweler hefyd 4.2 uchod).

Gallai archwilwyr sy'n ceisio tystiolaeth o arferion da neu ragorol geisio tystiolaeth o asesu neu werthuso annibynnol o effaith y gwasanaeth a/neu ddatblygu mesurau arloesol canlyniadau sy'n perthyn i *ganlyniadau Cenedlaethau'r Dyfodol*.

Mae'r adrannau isod yn darparu enghreifftiau o sut gallai darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor ddymuno gweithredu neu ddatblygu mesurau sy'n trafod canlyniadau *Cenedlaethau'r Dyfodol*.

7.1	Cymru ffyniannus
	<p>Ar gyfer yr amcan hwn gallai gwasanaethau gwybodaeth a/neu gynghori ystyried y cyfraniad maent yn ei wneud i drechu tlodi a/neu allgáu ariannol Mae llawer o wasanaethau ledled Cymru eisoes yn adrodd am ganlyniadau fel mater o drefn ar nifer o'r meysydd hyn. Mae enghreifftiau ychwanegol o arferion da yn y maes hwn ar gael gan Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn eu Fframwaith a Phecyn Offer Gwerthuso Cyngor ar Ddyled. Mae canlyniadau posibl yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enillion Ariannol - er enghraifft, gwerth ychwanegol budd-daliadau lles a sicrheir ar gyfer cleientiaid. • Lles economaidd - er enghraifft, lleihau'r niferoedd o bobl mewn dyled, rheoli dyled yn well, ac ati. • Sicrhau hawliau a hawliadau - gallai hyn gipio llawer o waith gwasanaethau cynghori. • Addysg a hyfforddiant - er enghraifft, cefnogi unigolion i gyrchu grantiau ynghylch addysg a hyfforddiant neu waith o fewn ysgolion a cholegau i adeiladu galluogrwydd ariannol myfyrwyr. • Cyflogaeth - er enghraifft, rhaglenni hyfforddi a gwirfoddoli ar gyfer staff â thâl a heb dâl o fewn y gwasanaeth neu gefnogi cleientiaid i gynnal neu fynd i mewn i gyflogaeth trwy sicrhau budd-daliadau mewn gwaith.
7.2	Cymru gadarn
	<p>Ar gyfer yr amcan hwn efallai bydd gwasanaethau gwybodaeth a/neu gynghori eisiau ystyried y cyfraniad maent yn ei wneud i sicrhau cadernid cymdeithasol, economaidd ac ecolegol a'r capasiti i addasu i newid. Gallai hyn ymwneud â'r ffyrdd maent yn rheoli eu gwasanaethau â chanlyniadau, megis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y cyfraniad a wneir i leihau allyriadau carbon - trwy gynlluniau rhannu ceir ar gyfer staff, polisïau ailgylchu ac ati. • Faint o gaffael a wneir yn lleol - trwy bolisïau sy'n hyrwyddo caffael nwyddau a gwasanaethau'n lleol. <p>Hefyd gallai ymwneud â gwaith gwybodaeth a chyngor uniongyrchol ar gyfer cleientiaid megis sicrhau cymorth ariannol i ôl-ffitio eu heiddo.</p>
7.3	Cymru iachach
	<p>Ar gyfer yr amcan hwn gallai gwasanaethau gwybodaeth a/neu gynghori ystyried y cyfraniad maent yn ei wneud i sicrhau bod gwelliannau i iechyd corfforol, iechyd meddwl a lles pobl yn cael eu gwneud a bod y gwelliannau hyn yn gynaliadwy. Gallai canlyniadau gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lefelau is o straen - er enghraifft trwy fynd i'r afael â phroblemau dyled • Llai o dlodi tanwydd – trwy sicrhau dulliau talu eraill am gyfleustodau ar gyfer y

	<p>rhai hynny ar incymau isel iawn.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lleihau'r niferoedd o bobl mewn llety dros dro/amhriodol - trwy ddarparu gwasanaethau cynghori wedi'u targedu ar gyfer tai. • Llai o ddiffyg atgyweirio tai sy'n niweidiol i iechyd - trwy gefnogi cleientiaid i sicrhau cyllid i fynd i'r afael â lleithder neu wresogi gwael neu fynd i'r afael â diffyg atgyweirio trwy gefnogi tenantiaid i herio eu landlordiaid. • Gostyngiadau o ran pobl sydd mewn perygl o drais domestig - trwy ddarparu gwybodaeth a chynghori i ddiodefwyr trais domestig a'u symud i ffwrdd o'r perygl.
7.4	Cymru fwy cyfartal
	<p>Ar gyfer yr amcan hwn gallai gwasanaethau gwybodaeth a chynghori ystyried y cyfraniad maent yn ei wneud i sicrhau bod pobl yn gallu cyflawni eu potensial heb ystyried eu cefndir neu amgylchiadau. Gallai canlyniadau gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niferoedd cynyddol o bobl yn datgan eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cynnwys mewn penderfyniadau sy'n effeithio ar eu bywydau. • Gwell fynediad i hyfforddi, datblygu a chymorth ar gyfer cleientiaid ac ar gyfer staff â thâl a heb dâl. • Cefnogi unigolion i sicrhau aduniadau teuluol trwy ymyriadau ar fewnfudo sy'n caniatáu bywydau teuluol cyflawn.
7.5	Cymru sy'n cynnwys cymunedau cydlynus
	<p>Ar gyfer yr amcan hwn gallai gwasanaethau gwybodaeth a/neu gynghori ystyried y cyfraniad maent yn ei wneud i sicrhau eu bod yn creu cymunedau deniadol, hyfw, diogel ac wedi'u cysylltu'n dda. Gallai canlyniadau gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gostyngiadau yn y nifer o bobl sy'n datgan eu bod yn teimlo ar wahân neu'n unig - er enghraifft, trwy gefnogi cleientiaid i sicrhau adnoddau sy'n caniatáu iddynt gymryd rhan yn llawnach yn eu cymunedau. • Nifer gynyddol o bobl sy'n teimlo eu bod yn perthyn i'w hardal leol trwy ddarparu cyfleoedd ar gyfer ymgysylltu â'r gymuned. • Niferoedd cynyddol o bobl sy'n datgan bod ganddynt fynediad i'r wybodaeth a chynghori cywir pan yw arnynt ei angen.
7.6	Cymru lle mae'r iaith Gymraeg yn fywiog ac yn ffynnu
	<p>Ar gyfer yr amcan hwn gallai asiantaethau gwybodaeth a/neu gynghori ystyried y cyfraniad maent yn ei wneud i sicrhau cymdeithas sy'n hyrwyddo diwylliant, treftadaeth a'r iaith Gymraeg gan annog pobl i gymryd rhan mewn gweithgareddau diwylliannol ac adloniadol. Gallai canlyniadau gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gwell fynediad i wybodaeth a chynghori yn y Gymraeg • Niferoedd cynyddol o staff yn gallu darparu gwasanaethau dwyieithog • Canlyniadau cyfartal ar gyfer cleientiaid sydd am ddefnyddio'r Gymraeg i'r rhai hynny sydd am ddefnyddio'r Saesneg • Gwell fynediad i gyfleoedd adloniadol i gymuned darged y gwasanaeth
7.7	Cymru sy'n gyfrifol ar lefel fyd-eang.
	Mae'r amcan hwn yn ystyriaeth drosfwaol ar gyfer yr holl wasanaethau a ariennir

	gan y cyhoedd yng Nghymru. Byddai Llywodraeth Cymru'n croesawu enghreifftiau gan wasanaethau gwybodaeth a/neu gyngor o unrhyw ganlyniadau a gyflawnir sy'n cefnogi'r nod hon.
--	---

DIFFINIADAU

Sut mae Gwybodaeth a Chyngor Da'n ymddangos?

Mae gwybodaeth a chyngor o ansawdd dda'n:

- Ffeithiol gywir a chyfredol
- Diduedd ac er lles pennaf y cleient
- Wedi'u darparu gan weithiwr neu gynghorydd gwybodaeth sydd wedi'i hyfforddi'n briodol ac yn fedrus
- Priodol a pherthnasol i anghenion ac amgylchiadau'r cleient
- Wedi'u darparu yn y fath fodd fel eu bod yn galluogi'r cleient i wneud dewisiadau deallus a phriodol o blith opsiynau a gyflwynir a gweithredu'n gadarnhaol/buddiol lle mae'n bosibl
- Wedi'i ddilyn i fyny er mwyn asesu effaith yr wybodaeth neu gyngor.

Mathau o Gyngor

Mae IAQF Cymru'n derbyn y gall gwybodaeth a chyngor ymddangos ar sawl ffurf. Rydym wedi diffinio'r rhain fel "Mathau" o Gyngor. Mae bodolaeth yr holl fathau hyn o gyngor yn bwysig o ran sicrhau bod gan holl aelodau'r gymuned fynediad i'r cymorth cywir ar yr amser cywir. Mae darparu *Gwybodaeth* o ansawdd dda'n llawn bwysiced â darparu *Gwaith Achos Arbenigolo* ansawdd dda, ac o bosibl yn bwysicach - heb wybodaeth o ansawdd dda byddai'r niferoedd a allai angen cymorth arbenigol yn anghynaliadwy a byddai llawer yn canfod nad yw eu hanghenion yn cael eu diwallu.

Mae IAQF Cymru wedi gwahanu gwybodaeth a chyngor yn bum pennawd eang:

- Math Un – Gwybodaeth
- Math Dau – Cyfarwyddyd
- Math Tri – Cyngor
- Math Pedwar - Cyngor ynghylch Gwaith Achos
- Math Pump – Gwaith Achos Arbenigol

Yn yr adrannau isod, rydym yn darparu disgrifiad manylach ynghylch pob "math" ag enghraifft o'r hyn mae'r disgrifiad hwnnw'n ei olygu'n ymarferol. Yna darparwn enghreifftiau pellach o'r mathau yn ôl gwahanol bynciau cyngor.

Math Un – Gwybodaeth

Mae'n disgrifio gwasanaeth sy'n rhoi'r wybodaeth i gleientiaid sydd arnynt ei hangen, iddynt wybod a gwneud rhagor ynghylch eu sefyllfa. Gall gynnwys darparu gwybodaeth ynghylch polisiau, hawliau ac arferion; ac ynghylch gwasanaethau lleol a chenedlaethol a gwasanaethau a allai gynnig help pellach i'r cleient. Y cleient sy'n gyfrifol am unrhyw gamau gweithredu ychwanegol.

Mae cleient yn gofyn a all gael help â'i dreth gyngor. Rydych yn rhoi taflen "Help â Threth Gyngor" iddo ac yn darparu manylion ynghylch dau wasanaeth cynghori lleol sy'n cynnig cyngor ar fudd-daliadau lles.

Math Dau – Cyfarwyddyd

Mae'n disgrifio gwasanaeth a allai drafod manteision ac anfanteision gwahanol opsiynau heb wneud argymhellion penodol. Gall gynnwys gwneud a derbyn atgyfeiriadau, nodi argyfyngau a blaenoriaethu materion.

Mae cleient eisiau deall ei opsiynau cyllid cyn dewis car newydd neu ail-law. Mae'r cynghorydd ariannol yn esbonio nodweddion opsiynau prynu amrywiol ond nid yw'n argymhell opsiwn neu ddarparwr cyllid arbennig

Math Tri – Cyngor

Mae'n disgrifio gwasanaethau sy'n gwneud diagnosis o broblem gyfreithiol y cleient ac unnrhyw faterion cyfreithiol cysylltiedig; nodi deddfwriaeth berthnasol a phenderfynu sut mae'n perthyn i amgylchiadau arbennig cleient; cynnwys nodi goblygiadau a chanlyniadau'r fath weithredu a seiliau cymryd camau gweithredu; darparu gwybodaeth ar faterion sy'n berthnasol i'r broblem, megis cynghori ar y camau nesaf; a nodi erbyn pa ddyddiadau y mae'n rhaid cymryd camau gweithredu i sicrhau hawliau'r cleient. Gall cyngor ddigwydd ar fwy nag un achlysur.

Mae cleient yn gofyn a all hi gael help i ofalu am gymydog oedrannus. Rydych yn cynnal gwiriad ar fudd-daliadau ac yn nodi y gallai fod â hawl i gael Lwfans Gofalwraig yn dibynnu ar sefyllfa ei chymydog ynghylch budd-daliadau. Rydych yn cynghori'r cleient i gael ffurflen hawlio i ddiogelu ei ddyddiad hawlio posibl ac yn cynnig manylion ynghylch gwasanaethau a all gynnig help i'r cleient a'i chymydog.

Math Pedwar - Cyngor ynghylch gwaith achos

Mae'n cynnwys yr holl elfennau gwasanaethau cynghori ac sydd hefyd yn cynnwys gweithredu ar ran y cleient er mwyn symud yr achos ymlaen. Gallai gynnwys negodi ar ran y cleient â thrydydd partïon dros y ffôn, trwy lythyr neu wyneb yn wyneb. Bydd yn golygu bod y darparwr cyngor yn cymryd cyfrifoldeb am waith dilynol.

Mae myfyriwr yn profi anhawster wrth negodi dychweliad eu blaendal niwed gan landlord lleol. Rydych yn cysylltu â 'r landlord ac yn esbonio y byddwch yn cefnogi'r myfyriwr i adennill gwerth mwyaf y blaendal. Mae'r landlord yn honni bod niwed wedi digwydd i'r eiddo, yr hyn mae'r myfyriwr yn ei dderbyn nes ymlaen. Rydych yn negodi gostyngiad rhesymol am y niwed.

Math Pump – Gwaith Achos Arbenigol

Mae'n disgrifio gwasanaethau lle mae'r cynghorydd neu'r gwasanaeth cyfan yn ymgymryd â chynghori a gwaith achos ar lefel lle mae gwybodaeth fanwl iawn o'r gyfraith yn ofynnol. Fel arfer, mae hyn yn golygu ei fod yn cael ei ddarparu gan gynghorwyr sydd â'r dyfnder angenrheidiol o wybodaeth gyfreithiol ac arbenigedd i ymgymryd â chynrychioli cleientiaid trwy'r llys neu dribiwnlys.

Mae'r cleient wedi colli tribiwnlys nawdd cymdeithasol ar yr haen gyntaf. Mae'ch cynghorydd yn nodi gwall cyfreithiol ym mhenderfyniad y tribiwnlys y byddant yn mynd

ymlaen i'w ddadlau o flaen yr Uwch Dribiwnlys. Bydd eu dadleuon yn cyfeirio at ddeddfwriaeth a chyfraith achos.

Pynciau Cyngor

Datblygwyd IAQF Cymru mewn ymateb i'r ffaith bod Llywodraeth Cymru wedi nodi'r rôl bwysig dylai gwasanaethau gwybodaeth a chynghori ei chwarae o ran cefnogi cyflenwi ei nodau strategol:

- Trechu Tlodi a hyrwyddo cynhwysiant ariannol
- Hyrwyddo cydraddoldeb a chreu cymunedau cydlynus

Hefyd dylai gwasanaethau gwybodaeth a chynghori hyrwyddo'r canlyniadau cenedlaethol ar gyfer lles a gyflwynir yn y datganiad Llesiant ar gyfer pobl sydd angen gofal a chymorth a gofalfwyr sydd angen cymorth, a gyhoeddir o dan *Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014*.

Hefyd, disgwylir y bydd gwasanaethau gwybodaeth a chynghori'n chwarae rôl bwysig o ran sicrhau y bydd Cymru'n cyflawni yn ôl y dyheadau a gynhwysir o fewn *Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015*. Mae'r fframwaith trosfwaol hwn yn darparu'r cyfle i fynd i'r afael â'r gofynion sydd ynghlwm wrth gyflenwi canlyniadau sy'n trechu thlodi, hyrwyddo cydraddoldeb a chydlyniant cymunedol ac ymdrin â'r anghenion a gyflwynir yn *Neddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru)* o dan y penawdau canlynol:

- Cymru ffyniannus
- Cymru gadarn
- Cymru iachach
- Cymru fwy cyfartal
- Cymru sy'n cynnwys cymunedau cydlynus
- Cymru lle mae'r iaith Gymraeg yn fywiog ac yn ffynnu
- Cymru sy'n gyfrifol ar lefel fyd-eang.

I'r perwyl hwn mae IAQF Cymru'n canolbwyntio'n arbennig ar y pynciau cynghori hynny ynghylch lles cymdeithasol sy'n cefnogi'r nodau hyn yn uniongyrchol, yn bwysicach oll:

- Budd-daliadau lles
- Cynhwysiant ariannol, gan gynnwys cyngor ar ddyled ac arian
- Tai a digartrefedd
- Cyflogaeth
- Mewnfudo
- Gwahaniaethu

Yn y lle cyntaf bwriedir y Fframwaith i berthyn i wybodaeth a chynghori ar gyfer deddfau ym maes lles cymdeithasol ond dros gyfnod o amser rhagwelir y caiff y Fframwaith hwn ei ymestyn i ddarpariaeth o wybodaeth a chynghori ar ystod ehangach o bynciau. Os yw gwasanaeth gwybodaeth a/neu gynghori'n canolbwyntio'n bennaf ar ddarparu gwybodaeth a chynghori ar bynciau eraill, mae'n bosibl y bydd yr IAQF Cymru'n dal i fod yn berthnasol i'ch gwaith. Er enghraifft, os yw'r gwasanaeth yn canolbwyntio ar gynghori dioddefwyr cam-drin domestig, mae'n bosibl y bydd dealltwriaeth o hawliau unigolyn o dan gyfraith dai neu y

gallent sicrhau budd-daliadau lles neu fynd i'r afael â dyled trwyddi yn dal i fod yn berthnasol.

Caiff IAQF Cymru ei adolygu a'i ddiweddarau'n rheolaidd. Hoffai Llywodraeth Cymru glywed gan eich sefydliad ar ffyrdd y gellid addasu'r IAQF Cymru i ddiwallu anghenion eich gwasanaeth a'i ddefnyddwyr gwasanaeth yn well.

Mathau o Gyngor yn ôl Pwnc y Cyngor

Dyled

Math Un – Gwybodaeth

Mae cleient yn gofyn am help ynghylch eu benthyriad diwrnod cyflog. Rydych yn darparu taflen iddynt ar fenthyriadau diwrnod cyflog a delio â dyledion nad ydynt yn flaenoriaethol. Rydych yn darparu manylion ynghylch gwasanaeth cyngori lleol a darparwr ffôn cenedlaethol sy'n cynnig cyngor ar faterion ynghylch dyled.

Math Dau – Cyfarwyddyd

Mae cleient yn rhagweld gostyngiad yn ei incwm ac yn poeni ynghylch diwallu ei holl ymrwymadau. Mae cynghorydd yn darparu cynllunydd cyllideb i'r cleient, yn trafod ffyrdd o wneud y mwyaf o'i incwm a blaenoriaethu gwario, gan esbonio'r gwahanol fathau o ddyledion blaenoriaethol a'r rhai nad ydynt yn flaenoriaethol.

Math Tri – Cyngor

Mae cleient yn gofyn am help gan ei bod wedi methu taliadau rhent i'w landlord. Rydych yn trafod amgylchiadau'r cleient sy'n amlygu ei bod wedi gwahanu o'i phartner yn ddiweddar gan adael diffyg yn ei hincwm. Rydych yn cwblhau adolygiad o incwm a gwariant gan nodi nifer o feysydd i leihau gwariant ac yn cynghori'r cleient i gysylltu â'r awdurdod lleol i gael ffurflenni ac i ymgeisio am ostyngiadau ar dreth gyngor. Rydych yn cynghori'r cleient i roi'r wobodaeth ddiweddaraf ar ei hamgylchiadau i'w landord ac i gytuno ag ef ar gyfnod i ad-dalu ôl-ddyledion.

Math Pedwar - Cyngor ynghylch Gwaith Achos

Mae cleient yn ceisio help i ddelio â llythyrau gan gredydwy'r sy'n dilyn i fyny ar daliadau coll. Rydych yn adolygu'r llythyrau, ac yn ymgymryd ag ymarfer incwm a gwariant, gan ystyried opsiynau a moddion gweithredu posibl. Rydych yn nodi posibilrwydd y bydd y cleient yn gallu hawlio budd-daliadau a rydych yn darparu manylion cyswllt i gynyddu cais ac yn sefydlu apwyntiad dilynol i adolygu'r canlyniad. Rydych yn cysylltu â phob un o'r credydwy'r i wneud cynnig symbolaidd tra'n aros am benderfyniad ar yr hawliad am fudd-daliadau.

Math Pump – Gwaith Achos Arbenigol

Mae gan gleient gytundeb hur bwrcas am fan a oedd i'w ad-dalu dros chwe mlynedd. Fe wnaeth y cleient fethu tri thaliad a fe wnaeth y cwmni fan ailfeddiannu'r fan cyn ei werthu a chyhoeddi hawliad o dan y cytundeb. Wedi sefydlu darlun llawn a chyfres o ddigwyddiadau rydych yn nodi bod gan y cleient amddiffyniad yn erbyn yr hawliad. Rydych yn paratoi ac yn cyflwyno amddiffyniad eich cleient.

Gwahaniaethu

Math Un – Gwybodaeth

Mae cleient yn eich e-bostio i ofyn am wybodaeth ar wahaniaethu yn ystod beichiogrwydd. Rydych yn ateb ac yn darparu dolenni i wefannau dibynadwy perthnasol.

Math Dau – Cyfarwyddyd

Mae cyflogwr wedi codi ffi ar gleient â chyflwr iechyd hirdymor am golli apwyntiad iechyd galwedigaethol oherwydd camddealltwriaeth.

Mae'r cynghorydd yn esbonio bod gan ei gyflogwr ddyletswydd o dan y Ddeddf Cydraddoldeb i beidio â thrin pobl ag anabledd yn annheg. Mae'r cynghorydd yn amlinellu triniaeth annheg, gwahaniaethu uniongyrchol a dyletswydd y cyflogwr i wneud addasiadau rhesymol ac yn rhoi manylion i'r cleient ynghylch gwasanaethau lleol a allai gynnig cyngor llawn.

Math Tri – Cyngor

Mae cleient â cholled ar ei chlyw a byddardod yn datgan bod ei darparwr cyfleustod wedi newid eu polisi fel nad ydynt yn fodlon bellach i ganiatáu i'w ffrind ateb cwestiynau diogelwch ar ei rhan dros y ffôn. Mae hi'n credu eu bod yn gwahaniaethu yn ei herbyn.

Mae'r cynghorydd yn gofyn rhagor o gwestiynau cyn cytuno ei bod hi'n diwallu'r diffiniad o anabledd yn y Ddeddf Cydraddoldeb ac yn gwirio pa ganlyniad mae'r cleient ei eisiau. Mae'n cynghori y dylai hi ysgrifennu i'r darparwr cyfleustod ac yn darparu llythyr templed. Mae'r cynghorydd yn esbonio y gall EASS helpu â datrysiad anffurfiol ac efallai y bydd hi'n gymwys i gael help cyfreithiol os bydd arni angen cyngor cyfreithiol ar y mater hwn. Mae'r cynghorydd yn dweud wrth y cleient sut i gysylltu ag EASS a sut i wirio ar-lein a fydd hi'n gallu cael help cyfreithiol.

Math Pedwar - Cyngor ynghylch gwaith achos

Mae cleient â cholled ar ei chlyw a byddardod yn datgan bod ei darparwr cyfleustod wedi newid eu polisi fel nad ydynt yn fodlon bellach i ganiatáu i'w ffrind ateb cwestiynau diogelwch ar ei rhan dros y ffôn. Mae hi'n credu eu bod yn gwahaniaethu yn ei herbyn.

Mae'r cynghorydd yn gofyn rhagor o gwestiynau cyn cytuno ei bod hi'n diwallu'r diffiniad o anabledd yn y Ddeddf Cydraddoldeb ac yn gwirio pa ganlyniad mae'r cleient ei eisiau. Mae'r cynghorydd yn ysgrifennu llythyr i'r darparwr cyfleustod ar ran y cleient, yn eu hatgoffa o'u dyletswydd iddi o dan y Ddeddf Cydraddoldeb ac yn amlinellu'r addasiadau mae hi'n eu ceisio. Mae'r llythyr yn derbyn ymateb positif â'r addewid y bydd gwasanaeth gwell yn y dyfodol.

Math Pump – Cyngor Arbenigol

Mae'r cleient â cholled ar ei chlyw a byddardod yn dychwelyd am ragor o help pan nad yw'r addasiadau a addawyd wedi'u gwneud.

Mae'r cynghorydd yn ysgrifennu llythyr ffurfiol i'r darparwr cyfleustod yn eu hatgoffa o'u rhwymedigaethau a'u haddewid blaenorol ac yn esbonio y gellid dwyn achos yn y llys os na ddatrysir y mater. Mae'r darparwr cyfleustod yn methu ag ymateb a mae'r cynghorydd yn

cychwyn achos ar ran y cleient. Ychydig cyn y caiff yr achos yn cael ei glywed, mae'r darparwr cyfleustod yn awgrymu eu bod yn barod i setlo'r hawliad a mae'r cynghorydd yn negodi setliad derbyniol yn cynnwys swm o iawndal ar gyfer gofid y cleient gan gyfeirio at gyfraith achos er mwyn cyfrifo'r niwed i deimladau ac yn sicrhau bod yr addasiad rhesymol gwreiddiol yn cael ei ailgyflwyno.

Cyflogaeth

Math Un – Gwybodaeth

Mae cleient wedi cael cynnig o swydd newydd ac mae eisiau gwybod faint o wyliau mae ganddo hawl iddynt.

Rhoddir taflen gyfredol iddo ar Wyliau a Thâl Gwyliau.

Math Dau – Cyfarwyddyd

Mae cleient yn gofyn a yw gwyliau banc yn ychwanegol i'r gwyliau statudol. Mae'r cynghorydd yn esbonio'r rheolau ynghylch gwyliau banc a gwyliau cyhoeddus.

Math Tri – Cyngor

Mae cleient eisiau wythnos o wyliau fis nesaf, ond mae'r cyflogwr wedi gwrthod. Mae hi'n gofyn a oes rhaid i'w chyflogwr roi'r amser i ffwrdd o'r gwaith iddi.

Mae'r cynghorydd yn gwirio statws cyflogaeth y cleient ac yn esbonio'r rheolau ynghylch gofyn am amser i ffwrdd o'r gwaith a'r amgylchiadau mae'r cyflogwr yn gallu gwrthod oddi danynt. Rhoddir manylion cyswllt ACAS i'r cleient.

Math Pedwar - Cyngor ynghylch Gwaith Achos

Mae cleient wedi'i diswyddo gan ei bod wedi cymryd gwyliau pan ddywedodd y cyflogwr na allai wneud hynny. Mae hi wedi codi cwyn gyda'r cwmni ond nid yw wedi cael unrhyw ymateb. Mae hi eisiau cyflwyno ei hachos i Dribiwnlys Cyflogaeth

Mae'r cynghorydd yn ysgrifennu at y cyflogwr ar ran y cleient â seiliau apêl fewnol gan ofyn am gael gwybod am unrhyw benderfyniad. Mae'r penderfyniad yn aros yn ddigyfnewid.

Mae'r cyngorydd yn esbonio rôl ACAS a'r weithdrefn gymodi'n gynnar ac yn esbonio'r terfynau amser ar gyfer gweithredu. Mae'r cyngorydd yn helpu'r cleient i lenwi'r ffurflen hawlio ET1 ac yn esbonio'r cynllun ffioedd a thalu ffioedd.

Math Pump – Gwaith Achos Arbenigol

Mae'r cleient yn cyflwyno achos am ddiswyddo annheg i Dribiwnlys Cyflogaeth ar ôl cael ei ddiswyddo oherwydd anghydfod ynghylch gwyliau.

Mae'r cynghorydd, yn gweithredu fel cynrychiolydd y cleient, yn dadansoddi'r ymateb ET3 gan y cyflogwr ac yn dal i ohebu â'r cyflogwr, ACAS a'r Tribiwnlys ar ran y cleient. Bydd y cynghorydd yn negodi setliad derbyniol ar ran y cleient neu'n paratoi ar gyfer a chynrychioli'r cleient yng ngwrandawriad y Tribiwnlys.

Tai

Math Un – Gwybodaeth

Mae cleient yn ffonio llinell gyngor ac yn hysbysu'r asiantaeth gyngori ei bod wedi derbyn hysbysiad adran 21 a'i bod yn poeni ynghylch mynd yn ddigartref. Darperir taflen ffeithiau i'r cleient ar hysbysadau adran 21 a digartrefedd a dangosir y ffordd i Wasanaeth Digartrefedd ei Awdurdod Lleol o fewn y cyngor.

Math Dau – Cyfarwyddyd

Mae cleient wedi derbyn hysbysiad adran 21 a mae'n poeni gan na all ddod o hyd i lety arall. Mae'r cynghorydd yn esbonio'r opsiynau tai sydd ar gael ac yn esbonio'r prosesau sydd ynghlwm wrth fynd ar ôl pob un.

Math Tri – Cyngor

Mae cleient wedi penderfynu mynychu Gwasanaeth Digartrefedd yr Awdurdod Lleol ar ôl derbyn hysbysiad adran 21 gan ei landlord ond mae'n ceisio cyngor annibynnol yn gyntaf. Mae'r cynghorydd yn esbonio hawliau cyfreithiol y cleient a dyletswyddau cyfreithiol y cyngor i ddarparu cymorth. Mae'r cynghorydd hefyd yn esbonio prosesau a chanlyniadau tebygol senarios gwahanol, gan ddibynnu ar benderfyniad y cyngor. Er enghraifft, pe byddai'r cyngor yn derbyn dyletswydd 'help i sicrhau', byddai'r cynghorydd yn esbonio sut gallai'r cleient dderbyn cymorth trwy gyrchu cynllun bondiau. Amlinellwyd hefyd gan y cynghorydd hawliau apelio a therfynau amser pe na byddai'r cleient yn cytuno â phenderfyniad yr Awdurdod Lleol.

Math Pedwar - Cyngor ynghylch Gwaith Achos

Mae cleient wedi ceisio cymorth gan yr awdurdod lleol a dywedwyd wrtho nad yw mewn angen flaenoriaethol ac fe'i cynghorir gan y cyngor i chwilio am lety rhent preifat. Mae'r cleient wedi rhoi gwybodaeth i'r asiantaeth gynghori sy'n codi'r posibilrwydd y gallai'r cleient fod mewn angen flaenoriaethol. Mae'r cynghorydd yn cael caniatâd gan y cleient i drafod yr achos â Gwasanaeth Digartrefedd yr Awdurdod Lleol ac yna mae'n cysylltu â hwy i ddatgelu'r wybodaeth gan y cleient. Mae'r cynghorydd yn gofyn i'r cyngor ystyried derbyn dyletswydd dros dro i ddarparu llety tra'n aros am ymchwiliadau i angen flaenoriaethol a lleolir y cleient mewn llety dros dro.

Math Pump – Cyngor Arbenigol

Lleolwyd cleient mewn llety dros dro 3 wythnos yn ôl, tra oedd yr awdurdod lleol yn gwneud ymholiadau i'w achos. Wythnos yn ddiweddarach, derbyniodd y cleient llythyr yn gollwng eu dyletswydd dros dro oherwydd eu barn nad oedd y cleient mewn angen flaenoriaethol, a ddilynwyd gan 28 niwrnod o rybudd i adael y llety dros dro. Mae'r cynghorydd yn cyflwyno cais am adolygiad o benderfyniad y cyngor ac yn darparu tystiolaeth feddygol i gefnogi penderfyniad o angen flaenoriaethol. O ganlyniad i hyn, mae'r cleient yn derbyn llythyr gan y rheolwr digartrefedd yn datgan bod y penderfyniad cychwynnol wedi'i wrthdroi, a bod y cyngor yn derbyn dyletswydd lawn a75 i sicrhau.

Mewnfudo

Math Un – Gwybodaeth

Mae cleient yn y DU fel myfyriwr. Mae'n gofyn a yw'n bosibl aros am gyfnod hwy yn y DU. Mae'r darparwr gwybodaeth yn dangos y ffordd i'r cleient i adran Fisau a mewnfudo GOV.UK ar fyfyrwyr ac ymestyn arhosiad.

Math Dau – Cyfarwyddyd

Mae'r cleient yn fyfyrwr o dramor sydd eisiau aros yn y DU ac yn gofyn o dan ba amgylchiadau allai hyn fod yn bosibl. Mae'r cynghorydd yn gwirio'r wybodaeth ynghylch newid statws mewnfudo ac yn arwain y cleient drwy'r dulliau amrywiol gallai myfyriwr ymestyn eu harhosiad.

Math Tri – Cyngor

Mae'r cleient yn fyfyrwr o dramor yn y DU a mae'n dymuno priodi ei ddyweddi, sy'n Ddinesydd Prydeinig. Mae'r cynghorydd yn dehongli'r rheolau ynghylch priodi pan yw

rhywun eisoes yn y DU ar fisa myfyriwr ac yn cysylltu hyn ag amgylchiadau'r cleient, ac yn esbonio pa ofynion bydd angen iddo ef a'i ddyweddi eu diwallu.

Math Pedwar - Cyngor ynghylch Gwaith Achos

Mae'r cleient, sy'n fyfyrwr o dramor, yn dymuno newid ei statws gan ei fod (â chaniatâd) wedi priodi ei ddyweddi Brydeinig.

Mae'r cynghorydd yn gwirio bod y cleient yn diwallu'r rheolau ynghylch cadarnhâd mynediad fel priod ac yn esbonio y bydd angen i'r cleient wneud cais ar ffurflen orfodol, yn esbonio'r ffi ac yn cynorthwyo'r cleient i lenwi'r ffurflen.

Math Pump – Cyngor Arbenigol

Mae'r cleient wedi gwneud cais i newid o'i fisa myfyriwr i fisa priod a mae wedi'i wrthod. Mae eisiau apelio.

Oni bai fod gan y darparwr cyngor gynghorydd OISC lefel 2 (neu uwch), ni ellir cynorthwyo'r cleient ac mae'n rhaid atgyfeirio'r cleient at gynghorydd arbenigol ym maes mewnfudo.

Budd-daliadau Lles

Math Un – Gwybodaeth

Bydd cleient yn cael llawdriniaeth yn yr ychydig fisoedd nesaf - mae'n meddwl y bydd i ffwrdd o'r gwaith am gryn dipyn o amser a mae am wybod am fudd-daliadau ar gyfer y rhai hynny sy'n sâl a heb allu gweithio. Rhoddir copi o daflen ffeithiau / wybodaeth i'r cleient ar fudd-daliadau ar gyfer pobl sâl ac anabl a darperir manylion ynghylch dau wasanaeth cynghori lleol sy'n cynnig cyngor ar fudd-daliadau lles.

Math Dau – Cyfarwyddyd

Mae cleient wedi hawlio ESA [Lwfans Cyflogaeth a Chymorth]; mae wedi clywed efallai bydd rhaid iddo gael asesiad meddygol. Mae'ch cynghorydd yn esbonio camau'r broses i hawlio ESA.

Math Tri – Cyngor

Mae cleient wedi bod yn derbyn ESA; anfonwyd Holiadur Gallu i Weithio i'w gwblhau. Cynorthwyir y cleient i gwblhau'r ffurflen. Mae'ch cynghorydd yn esbonio'r hyn fydd yn digwydd nesaf yn y broses, gan gynnwys y terfyn amser ar gyfer dychwelyd y ffurflen, i ble i'w hanfon ac y bydd rhaid i'r cleient fynychu asesiad meddygol.

Math Pedwar - Cyngor ynghylch Gwaith Achos

Gwrthodwyd cleient am ESA a mae'n dymuno apelio. Gallai'r gweithgareddau dilynol ddigwydd dros nifer o gysylltiadau â'r cleient. Mae'ch cynghorydd yn ysgrifennu at feddyg y cleient i ofyn am dystiolaeth feddygol i gefnogi apêl y cleient. Mae'ch cynghorydd yn paratoi cyflwyniad ac yn ei anfon i'r DWP [Yr Adran Gwaith a Phensiynau] ar ran y cleient. Mae'ch cynghorydd yn esbonio i'r cleient yr hyn a fydd yn digwydd yng ngwrandawriad yr apêl.

Math Pump – Cyngor Arbenigol

Mae cleient yn apelio yn erbyn gwrthodiad am ESA. Mae'ch cynghorydd yn paratoi cyflwyniad yn dyfynnu cyfraith achos i gefnogi'r achos ac yn cynrychioli'r cleient yn y Tribiwnlys.

Mae cleient wedi colli apêl am ESA. Mae'ch cynghorydd yn nodi gwall cyfreithiol ym mhenderfyniad y Tribiwnlys y byddant yn mynd ymlaen i'w ddadlau o flaen Uwch Dribiwnlys. Bydd eu dadleuon yn cynnwys cyfeiriadau at gyfraith achos a deddfwriaeth.

Geirfa

Sicrwydd ansawdd	Cynhaliaeth a phroses systematig o wirio er mwyn gweld a yw gwasanaeth sy'n cael ei ddatblygu / ddarparu'n diwallu gofynion penodedig lefel o ansawdd a ddymunir mewn gwasanaeth, yn arbennig trwy roi sylw i bob cam o'r broses ddarparu.
Set o Safonau	Mae'n cyfeirio at gynllun penodol - e.e. Cod Aelodaeth Cyngor ar Bopeth, Safonau Ansawdd Cyngor a Scottish National Standards [Safonau Cenedlaethol yr Alban] ac ati. Gall gynnwys rhyw fath o drwyddedu ar gyfer pob rhan neu ran o unrhyw broses asesu a sicrwydd.
Perchnogion Safonau	Sefydliadau sy'n rheoli neu sy'n gyfrifol am gynllun sicrwydd ansawdd.
Fframwaith	Mae'n cyfeirio at set o feini prawf gofynnol a ddefnyddir i asesu safonau a phrosesau sicrwydd eraill - e.e. Fframwaith Ansawdd Y Gwasanaeth Cyngori Ariannol.
Maes Ansawdd	Rhennir y Fframwaith yn saith "maes ansawdd" neu barth sy'n cipio'r meysydd lle gall ymagwedd systematig tuag at reoli gwasanaeth wella ansawdd y gwasanaeth a ddarperir.
Meini Ansawdd	Prawf Mae pob "Maes Ansawdd" yn cynnwys nifer o Feini Prawf, y cydrannau sydd, gyda'i gilydd, yn cyfrannu i gyflawni'r Maes Ansawdd.
Adolygiad Gymheiriaid	gan Gwerthusiad o wasanaeth neu waith gan bobl eraill yn gweithio yn yr un maes.
Cymhwysedd Cynghorwyr	Mae'n cynnwys yr wybodaeth sylfaenol, yr wybodaeth benodol a'r sgiliau sy'n ofynnol er mwyn i'r cynghorydd ymgymryd â'r gwaith ar y lefel ofynnol. Er enghraifft, bydd ar gyngorydd sy'n cynrychioli cleient mewn achos adfeddiannu angen ymwybyddiaeth sylfaenol o hawl i fudd-daliadau lles, gwybodaeth o'r ddeddfwriaeth berthnasol ynghylch hawliau i dai a'r sgiliau i gynrychioli'r cleient yn y llys.