

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

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'r sefydliadau hyn i 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

Cynnwys

Acknowledgements.....	2
Introduction	4
Overview.....	4
For Local Authorities	4
Accountabilities.....	5
Freedom of Information	6
The Development of the IAQF Wales.....	6
A Dynamic Framework	6
The Benefits of the Framework	7
For the Public	7
For Funders	7
For Information and/or Advice Providers	7
For Standard Owners.....	8
The Assurance Process	9
Definitions.....	11
What does Good Information & Advice Look like?.....	11
Types of Advice	11
Advice Topics	13
Quality Areas.....	15
Quality Area 1: Well Managed.....	15
Quality Area 2: Well Planned	20
Quality Area 3: Accessible, Caring and Safe	25
Quality Area 4: Information & Advice Provision	32
Quality Area 5: Competent Information & Advice Staff	37
Quality Area 6: A Bilingual Service	42
Quality Area 7: Delivering Outcomes.....	47

CYFLWYNIAD

Trosolwg

Mae darparu gwasanaethau gwybodaeth, cynghori a chyfarwyddyd yng Nghymru'n elfen allweddol o Gynllun Gweithredu ar gyfer Trechu Tlodi 2012-2016, a Chynllun Cydraddoldeb Strategol 2012-2016 Llywodraeth Cymru, a bydd yn cyfrannu at nodau Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015 at y dyfodol a Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Ystyrir mynediad at y gwasanaethau hyn yn hanfodol i roi cyfle teg a chyfartal i bawb mewn bywyd. Oherwydd hynny, mae Llywodraeth Cymru'n ymrwymedig i gryfhau gwasanaethau gwybodaeth a chynghori, â'r nod o helpu pobl i ddeall ac arfer eu hawliau a gwneud penderfyniadau deallus ynghylch eu bywydau. Yn y lle cyntaf, bwriedir bod y Fframwaith yn perthyn 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.

Fel cyllidwr sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau gwybodaeth a chynghori annibynnol am ddim, mae gan Lywodraeth Cymru ddiddordeb arbennig mewn sicrhau bod y sefydliadau mae'n eu cyllido'n cael eu rheoli'n effeithiol; bod yr wybodaeth a'r cynghori a ddarperir ganddynt yn gyfredol a bod gan staff sy'n darparu gwasanaethau cynghori rheng flaen y sgiliau a'r cymwyseddau i ddarparu'r cynghori gorau posibl i gleientiaid.

Fe wnaeth Adolygiad o Wasanaethau Cynghori Llywodraeth Cymru gadarnhau pwysigrwydd cynghori a'r angen cynyddol am wasanaethau fel ei gilydd. Canfu'r adolygiad hwn ystod gyfoethog o wasanaethau ledled Cymru a ddarperir gan gyrff statudol a sefydliadau trydydd sector fel ei gilydd sy'n darparu gwasanaethau hanfodol o fewn eu cymunedau. Fodd bynnag, fe wnaeth yr adolygiad ganfod bod diffyg cysondeb a dealltwriaeth o'r hyn sy'n golygu cynghori a gwybodaeth a safon uchel, o fewn a rhwng asiantaethau a allai hwyluso dull gwell o atgyfeirio a llwybrau cliriach ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau. I'r perwyl hwn, fe wnaeth argymhell datblygu "Fframwaith Safonau ar gyfer Cynghori a Gwybodaeth".

Datblygwyd y Fframwaith Ansawdd Gwybodaeth a Chynghori (IAQF Cymru) i ddarparu ymagwedd gyson i sicrhau a chadarnhau gwybodaeth a chynghori o safon uchel ar gyfer pobl Cymru.

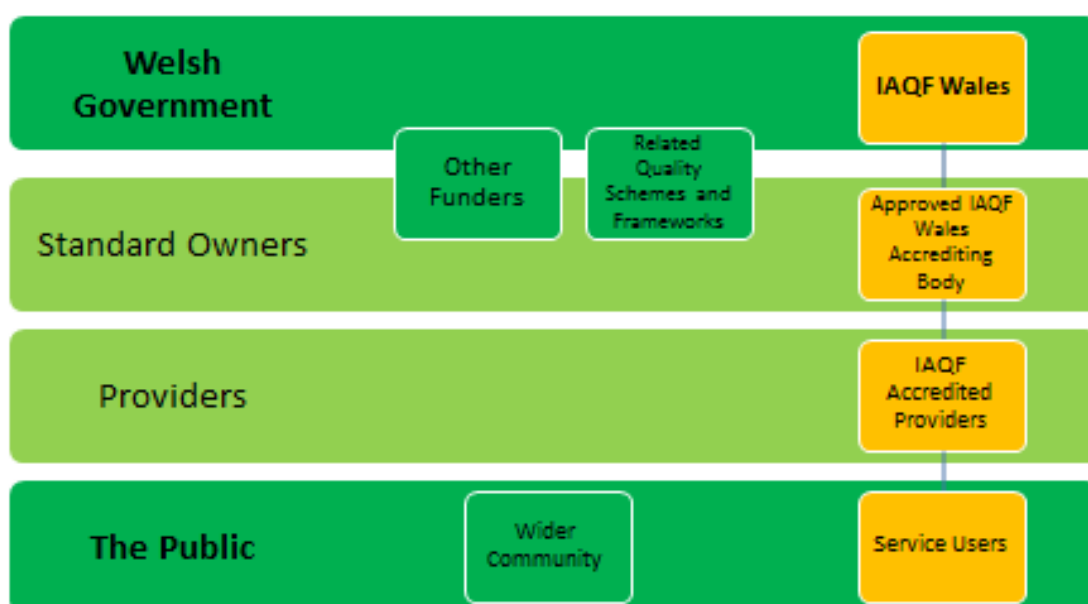
Ar gyfer Awdurdodau Lleol

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 o 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.

Atebolrwyddau

Perchnogir IAQF Cymru gan Lywodraeth Cymru a chaiff cynnwys IAQF Cymru a'r prosesau sicrwydd cysylltiedig fel ei gilydd eu hadolygu gan Lywodraeth Cymru'n gyfnodol. Mae IAQF Cymru'n adeiladu ar yr ystod o gynlluniau sicrwydd ansawdd presennol a ddefnyddir gan rai darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yng Nghymru. Nid yw'n sefydlu cyfres newydd o safonau ond yn mynnu bod safonau presennol yn trafod ac yn bodloni'r *meini prawf ansawdd* yn y saith *maes ansawdd*. Yn yr un modd, nid yw IAQF Cymru'n sefydlu proses sicrwydd wahanol ar gyfer darparwyr unigol ond mae'n gweithio gyda phrosesau sicrwydd presennol yr ymgymeryr â hwy gan Berchnogion Safonau lle mae'r rhain yn cydymffurfio â gofynion IAQF Cymru.

IAQF Accountabilities



Rhagwelir y bydd Perchnogion Safonau sy'n darparu gwasanaethau sicrwydd ansawdd i ddarparwyr unigol gwybodaeth a/neu gyngor yng Nghymru'n addasu cynnwys eu safonau a'u prosesau sicrwydd fel ei gilydd er mwyn cydymffurfio â gofynion IAQF Cymru. Mae'r cyfle i ddatblygu safonau a phrosesau ansawdd sy'n cydymffurfio ag IAQF Cymru ac i geisio statws Corff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru'n agored i unrhyw sefydliad.

Bydd Cyrff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru'n darparu sicrwydd bod darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor a achrededir yn ôl IAQF Cymru, yn diwallu gofynion y fframwaith. Bydd darparwyr achrededig IAQF Cymru'n gyfrifol am sicrhau bod eu gwasanaethau'n diwallu anghenion defnyddwyr eu gwasanaethau a'u bod yn cael eu cyflenwi yn unol â gofynion IAQF Cymru.

Bydd Llywodraeth Cymru'n cynnal cofrestr o Gyrrff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru y mae eu safonau a phrosesau wedi'u hasesu fel rhai sy'n diwallu ac yn parhau i ddiwallu gofynion IAQF Cymru er mwyn sicrhau uniondeb y Fframwaith. Mae'r ddogfen gysylltiedig “*IAQF Cymru: Dod yn Gorff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru*” yn darparu gwybodaeth bellach ar dynnu statws Corff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru i ffwrdd lle mae pryderon y gallai newidiadau i gynllun y corff hwnnw neu'r dull y mae'r corff hwnnw'n gweithredu'r cynllun danseilio uniondeb IAQF Cymru. Hefyd bydd IAQF Cymru'n destun adolygu a diwygio, ac efallai bydd newidiadau i IAQF Cymru'n mynnu bod Cyrff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru'n cael eu hailasesu yn ôl unrhyw ofynion newydd fydd yn codi o'r fath adolygiadau.

Rhyddid Gwybodaeth

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

Datblygiad IAQF Cymru

Datblygwyd IAQF Cymru fel rhan o raglen waith a oedd yn cynnwys Adolygiad o Wasanaethau Cyngori 2013 ac Adroddiad Opsiynau 2014/15 Llywodraeth Cymru. Yn dilyn ymlaen o'r cyhoeddiadau hyn fe wnaeth Llywodraeth Cymru gomisiynu proses eang o ymgysylltu â'r sector gwybodaeth a chyngor, cynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaethau, cyllidwyr cyngor, Perchnogion Safonau presennol a rhanddeiliaid cysylltiedig. Roedd y broses hon yn cynnwys:

- Pedwar digwyddiad ymgysylltu ledled Cymru a fynychwyd gan 91 o unigolion
- Galwad am Dystiolaeth y derbyniwyd 17 cyflwyniad ysgrifenedig iddo
- Cyfres o gyfweiliadau unigol

Mae Llywodraeth Cymru'n cydnabod y gwaith arloesol mae'r Gwasanaeth Cyngori Ariannol (MAS) wedi ymgymryd ag ef trwy ei Fframwaith Ansawdd Cyngor ar Ddyled, sydd wedi sefydlu safonau cyffredin ar draws y sector cyngor ar ddyled yn y DU. Mae perchnogion y fframwaith mewn sefyllfa dda i yrru'r agenda ar gyfer gwelliant parhaus. Yn ystod y cyfnod cyntaf o ddatblygu ar gyfer IAQF Cymru, mae Llywodraeth Cymru wedi gweithio'n agos gyda pherchnogion safonau a'r fframwaith er mwyn ailinio ymagwedd at godi safonau. Wrth i IAQF Cymru symud ymlaen i'r cyfnod nesaf, bydd Llywodraeth Cymru'n parhau i weithio ochr yn ochr â MAS ac eraill i gynnal ymagwedd gydategol ac i archwilio cyfleoedd pellach ar gyfer cysylltu fframweithiau ansawdd perthnasol er mwyn gyrru canlyniadau cyson o ran ansawdd ar gyfer cleientiaid sy'n cyrchu gwasanaethau cyngori yng Nghymru.

Fframwaith Dynamig

Cynllunir IAQF Cymru i fod yn ddogfen ddatblygol a bydd yn amodol ar gael ei hadolygu a'i datblygu yn rheolaidd. Rydym yn croesawu'ch sylwadau ar IAQF Cymru a dylid anfon y rhain i FinancialInclusion@wales.gsi.gov.uk.

BUDDION Y FFRAMWAITH

Yn yr adran hon, rydym yn amlygu'r buddion allweddol ar gyfer grwpiau gwahanol sy'n codi o gyflwyno IAQF Cymru.

Ar gyfer y Cyhoedd

Cynllunir IAQF Cymru i gynorthwyo aelodau o'r cyhoedd wrth iddynt ddewis ffynonellau cymorth trwy ddarparu sicrwydd bod gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yn cynnig ymyriadau o safon uchel. Bydd pob sefydliad sy'n cydymffurfio ag IAQF Cymru wedi cael ei asesu'n annibynnol fel un sy'n darparu gwasanaethau o safon uchel.

Mae'n hawdd nodi gwasanaethau sy'n cydymffurfio ag IAQF Cymru. Mae pob gwasanaeth yn arddangos nod ansawdd IAQF Cymru ar eu safle, eu gwefannau a'u deunyddiau eraill a gyhoeddir.

Ar gyfer Cyllidwyr

Cynllunir IAQF Cymru i ddarparu sicrwydd i gyllidwyr cyngor bod y gwasanaethau maent yn eu cefnogi'n darparu gwasanaethau o safon uchel a bod y gwasanaeth yn ymrwymedig i wella eu gwasanaeth yn barhaus.

Ar gyfer Darparwyr Gwybodaeth a/neu Gyngor

Ar gyfer darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor, cynllunir IAQF Cymru i ddarparu modd cyson o arddangos ansawdd y gwasanaethau maent yn eu darparu. Mae Nod Ansawdd IAQF Cymru'n caniatáu i ddarparwyr arddangos i'r cyhoedd a'u cyllidwyr eu bod yn darparu gwasanaeth o safon uchel.

Bydd cydymffurfio ag IAQF Cymru hefyd yn cefnogi cyflwyno gwasanaeth effeithlon ac effeithiol oherwydd bydd gan ddarparwyr fframwaith cadarn o bolisiau, gweithdrefnau a phrosesau i fod yn sylfaen i waith gwybodaeth a chynghori. Nid yw polisiau, gweithdrefnau a phrosesau yn ateb ynddynt eu hunain ond maent yn hanfodol i sicrhau bod gwybodaeth a chynghor o safon uchel gyson yn cael eu darparu. Wrth ochr sicrhau bod gan bob gwasanaeth yr holl bolisiau, gweithdrefnau a phrosesau anghenrheidiol, mae IAQF Cymru'n canolbwyntio ar gyflenwi canlyniadau da a bydd yn asesu ansawdd y gwasanaeth a ddarperir.

Mae atgyfeirio rhwng darparwyr gwybodaeth a chynghor yn fodd pwysig o sicrhau bod unigolion yn derbyn y gwasanaeth gorau oll i ddiwallu eu hanghenion. Mae IAQF Cymru'n caniatáu i ddarparwyr wneud atgyfeiriadau at sefydliadau eraill â'r hyder i wybod y bydd eu cleient yn derbyn gwasanaeth o safon uchel a chyson.

Mae'r broses ar gyfer sicrhau IAQF Cymru trwy Berchnogion Safonau presennol sydd wedi sicrhau statws Corff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru'n caniatáu i ddarparwyr ddewis y gwasanaeth mwyaf priodol ar gyfer asesu allanol a chymorth.

Ar gyfer Perchnogion Safonau

Paratöwyd dogfennaeth ar wahân, “*IAQF Cymru: Dod yn Gorff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru*” ar gyfer Perchnogion Safonau er mwyn eu cynorthwyo i gofrestru eu proses gyfredol ar gyfer sicrhau ansawdd fel un sy'n cydymffurfio ag IAQF Cymru. Ceir gwybodaeth a chanllawiau ychwanegol yn:

<https://gov.wales/topics/people-and-communities/communities/advice-services/information-advice-quality-framework/?skip=1&lang=cy>

Y BROSES SICRWYDD

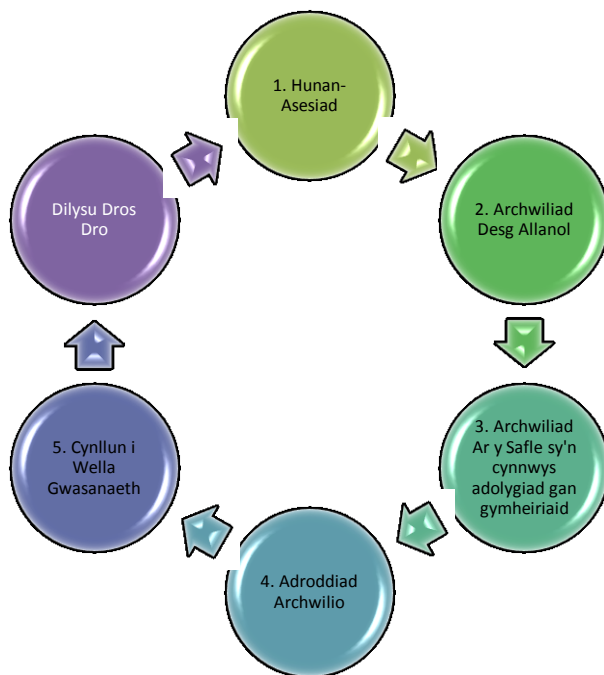
Nid yn unig mae'r ymagwedd at sicrwydd ansawdd yng Nghymru yn ceisio sicrhau bod yr holl ddarparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yn bodloni safonau gofynnol mewn perthynas â diogelwch, ymatebolrwydd ac effeithiolrwydd, mae hefyd yn ceisio gwreiddio diwylliant o welliant parhaus ymhlith darparwyr unigol ac ar draws yr holl sector.

Mae IAQF Cymru'n adeiladu ar yr amrywiaeth o gynlluniau sicrwydd ansawdd presennol a ddefnyddir gan rai darparwyr gwybodaeth a/neu gyngor yng Nghymru. Nid yw'n sefydlu set newydd o safonau ond mae'n mynnu bod safonau presennol yn ymdrin â'r meini prawf ansawdd yn y saith maes ansawdd unigol ac yn eu diwallu. Yn yr un modd, nid yw IAQF Cymru'n sefydlu proses sicrwydd wahanol ar gyfer darparwyr unigol ond mae'n gweithio â phrosesau sicrwydd presennol yr ymgymeryr â hwy gan Berchnogion Safonau lle mae'r rhain yn cydymffurfio â gofynion IAQF Cymru.

Rhagwelir y bydd Perchnogion Safonau sy'n darparu gwasanaethau sicrwydd ansawdd i ddarparwyr unigol gwybodaeth a/neu gyngor yng Nghymru'n addasu cynnwys eu safonau a'u prosesau sicrwydd fel ei gilydd er mwyn cydymffurfio â gofynion IAQF Cymru. Mae'r cyfle i ddatblygu safonau a phrosesau ansawdd sy'n cydymffurfio ag IAQF Cymru ac i geisio statws Corff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru'n agored i unrhyw sefydliad. Ceir rhestr o Gyrff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru yn:

<https://gov.wales/topics/people-and-communities/communities/advice-services/information-advice-quality-framework/?skip=1&lang=cy>.

Mae'r cylch gwella isod yn arddangos ymagwedd IAQF Cymru at wahanol gamau sicrwydd.



Bydd achrediad IAQF Cymru a gyhoeddir gan Berchnogion Safonau'n cwmpasu cyfnod uchafswm o dair blynedd o ddyddiad cyhoeddi adroddiad archwilio neu asesu sefydliad (mae'n bosibl y bydd Cyrff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru'n mynnu cael asesiadau amlach). Bydd cadw'r achrediad hwn yn barhaol yn dibynnu ar "Ddilysu Dros Dro" lle bydd rhaid i wasanaethau achrededig ymgymryd â hunanasesiad mewnol i ddangos cydymffurfiad parhaol ag IAQF Cymru ar bwynt canol achrediad y gwasanaeth hwnnw (neu'n amlach os bydd Corff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru y gwasanaeth hwnnw'n galw amdano) a chaiff newidiadau mawr eu hysbysu wrth eu Perchennog Safon. Bydd Cyrff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru'n pennu'r newidiadau mawr mewn perthynas â throsiant, newidiadau mewn staff ac ati y bydd rhaid i'r gwasanaeth adrodd amdanynt ac unrhyw gamau gweithredu efallai y bydd rhaid i'r gwasanaeth hwnnw eu cymryd er mwyn cynnal eu hachrediad a allai gynnwys ailarchwiliad llawn neu rannol neu gamau unioni eraill. Cynhwysir gwybodaeth bellach yn y ddogfen *IAQF Cymru: Dod yn Gorff Achredu Cymeradwy IAQF Cymru*.

Bydd angen i wasanaethau gwybodaeth a/neu gynghori a achredir yn ôl IAQF Cymru:

- Gyflwyno manylion llawn ynghylch eu gwasanaeth i gyfeiriadur darparwyr gwybodaeth a chyngor Llywodraeth Cymru
- Diweddarau manylion llawn ynghylch eu gwasanaeth i gyfeiriadur darparwyr gwybodaeth a chyngor Llywodraeth Cymru o fewn un mis o unrhyw newid i'w gwasanaeth
- Cadarnhau'r data a gofnodwyd ar gyfeiriadur darparwyr gwybodaeth a chyngor Llywodraeth Cymru pob chwe mis.
- Arddangos logo achredu IAQF Cymru mewn man amlwg yn y safle a mewn deunyddiau eraill yn unol ag unrhyw gyfarwyddyd a gyhoeddir gan Lywodraeth Cymru
- Tynnu i ffwrdd unrhyw nodau achredu IAQF Cymru o fewn saith diwrnod o atal dros dro, tynnu i ffwrdd neu ddiddymu achrediad IAQF Cymru.

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 gorau y cleient
- Wedi'u darparu gan weithiwr neu gynghorydd gwybodaeth sydd wedi'i hyfforddi'n briodol ac sy'n 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 fod angen cymorth arbenigol yn anghynaliadwy a byddai llawer yn canfod nad yw eu hanghenion yn cael eu diwallu.

Mae IAQF Cymru wedi rhannu 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. Sylwer, yn yr adroddiad hwn rydym wedi darparu amrywiaeth o enghreifftiau generig *Mae'r ddogfen IAQF Cymru: Cyfarwyddyd ac Arferion Da* yn cynnwys enghreifftiau pellach ynghylch pynciau cyngor penodol.

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 ac asiantaethau lleol a chenedlaethol 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 opsiynau a deddfwriaeth berthnasol, gan benderfynu sut mae'n perthnasol i amgylchiadau arbennig cleient; cynnwys nodi goblygiadau a chanlyniadau'r fath weithredu a'r sail am gymryd camau gweithredu; cynnwys llenwi ffurflenni; 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 holl elfennau gwasanaethau cynghori a 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 ddarparwr 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 yr eiddo wedi'i ddifrodi, ac mae'r myfyriwr yn derbyn hynny'n hwyrach. 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 chyngor a gwaith achos ar lefel lle mae dealltwriaeth 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 haen-gyntaf. Mae'ch cynghorydd yn nodi gwall cyfreithiol ym mhenderfyniad y tribiwnlys y byddant yn mynd ymlaen i'w ddadlau gerbron 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 cyflwyno ei nodau strategol:

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

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

Disgwylir hefyd y bydd gwasanaethau gwybodaeth a chynghori'n chwarae rôl bwysig o ran sicrhau y bydd Cymru'n cyflawni yn ôl y dyheadau a gynhwysir yn *Neddf 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 tlodi, hyrwyddo cydraddoldeb a chydlyniant cymunedol ac ymdrin â'r anghenion a gyflwynir yn *Neddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014* 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 chynghor ar bynciau eraill mae'n bosibl y bydd 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 IAQF Cymru i ddiwallu anghenion eich gwasanaeth a'i ddefnyddwyr gwasanaeth yn well.

MEYSYDD ANSAWDD

Maes Ansawdd 1: Wedi'i Reoli'n Dda				
Trosolwg				
Dylai Safonau Rheoli Cyfredinol cadarn gyflenwi rheolaeth effeithiol a chynaliadwy o'r gwasanaeth a'i adnoddau.				
Cyf.	Meini Prawf Ansawdd	Tystiolaeth o Gydyffurfio	Boddhaol/Da	Rhagorol
1.1	<p>Mae gan y gwasanaeth gwybodaeth a/neu gynghori gylch gwaith clir wedi'i seilio ar angen, yn manylu ar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y pynciau gwybodaeth a/neu gynghori a gwmpasir gan y gwasanaeth • Y “mathau” o wybodaeth a/neu gyngor a gynigir • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae cylch gwaith ysgrifenedig ar gyfer y gwasanaeth ar gael • Cynhwysir pynciau, mathau, dulliau cyflenwi a phoblogaeth darged mewn deunyddiau hyrwyddo ar gyfer y cyhoedd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae asesiad anghenion wedi'i gwblhau (gweler 2.2 isod) • Mae cylch gwaith clir, ysgrifenedig a chyhoeddiedig ar gael ac wedi'i alinio â'r asesiad anghenion • Tystiolaeth o gapasiti i ymateb yn gyflym i anghenion newydd neu ddatblygol 	<ul style="list-style-type: none"> • Tystiolaeth o gynllunio ac adolygu cylch gwaith y gwasanaeth unigol mewn partneriaeth â sefydliadau perthnasol eraill a/neu asiantaethau sy'n darparu. • Tystiolaeth o ymgynghori â'r cyhoedd ar gylch gwaith y gwasanaeth
1.2	Strwythur rheoli clir â rolau a chyfrifoldebau diffiniedig	<ul style="list-style-type: none"> • Organogram • Disgrifiad ysgrifenedig o'r strwythur rheoli, gan gynnwys, lle mae'n gymwys, y corff llywodraethu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organogram â dyddiad adolygu o fewn y 12 mis diwethaf • Tystiolaeth o gynnwys strwythurau rheoli o fewn cynlluniau 	<ul style="list-style-type: none"> • Ar gyfer sefydliadau'r trydydd sector mae'n rhaid i hyn gynnwys manylion ynghylch aelodau cyfredol o'r corff llywodraethu a'u

		<ul style="list-style-type: none"> • Rolau a chyfrifoldebau pawb sy'n ymwneud â chynllunio, rheoli a chyflenwi gwasanaethau gwybodaeth a chynghori 	<p>ymsefydlu ar gyfer staff</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disgrifiadau swyddi dyddiedig ar gyfer pawb sy'n ymwneud â chynllunio, rheoli a chyflenwi gwasanaethau gwybodaeth a chynghori. • Mae gan staff wybodaeth o'r strwythur rheoli, rolau a chyfrifoldebau 	<p>rolau lle mae'n gymwys.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cynllun olyniaeth ar gyfer rolau rheoli a llywodraethu allweddol. • Llwybrau datblygu clir ar gyfer yr holl staff.
1.3	Mae'r holl staff sy'n ymwneud â chynllunio, rheoli neu gyflenwi gwasanaethau gwybodaeth a/neu gynghori yn cael goruchwyllo rheolaidd, arfarnu blynyddol a mynediad i gyfleoedd datblygu ar gyfer staff	<ul style="list-style-type: none"> • Polisi clir ar oruchwyllo, arfarnu a datblygu ar gyfer staff â thâl a heb dâl, yn gymesur â phrofiad. • Cofnodion hyfforddiant staff yn arddangos bod hyfforddiant priodol wedi'i ddarparu sy'n gymesur â rolau a chyfrifoldebau'r gwaith • Iechyd, diogelwch a lles staff yn cael eu hadlewyrchu mewn polisiâu cadarn • Cyllideb ar gyfer 	<ul style="list-style-type: none"> • Tystiolaeth o oruchwyllo staff â thâl a heb dâl yn rheolaidd ac arfarnu / adolygu'r cynllun datblygu'n flynyddol. • Cynllun hyfforddi unigol a/neu sefydliadol wedi'i gefnogi ac wedi'i gysylltu â chynlluniau datblygu. • Cofnodion presenoldeb staff yn eu lle ac adolygir y rhain • Polisiâu, gweithdrefnau a dogfennaeth yn cwmpasu'r holl agweddau ar gydymffurfio ag iechyd a 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 busnes. • Tystiolaeth o unigolion yn cymryd cyfleoedd datblygu (yn fewnol ac yn allanol). • Mae'r gwasanaeth yn arddangos polisi rhagweithiol ar gyfer hyrwyddo lles staff.

		<p>hyfforddiant staff yn ei lle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cynhelir cofnodion hyfforddiant ar gyfer yr holl staff ynghylch cydraddoldeb ac amrywiaeth • Monitro yn ei le ar gyfer staff â thâl a heb dâl yn ôl nodweddion gwarchoddedig 	<p>diogelwch mewn cysylltiad â chylch gwaith y darparwr gwasanaeth.</p> <p>Enghreifftiau: gweithio unigol, ymweld â defnyddwyr gwasanaethau yn eu cartref, manau gwaith</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyfforddiant staff ar gydraddoldeb, amrywiaeth ac ymwybyddiaeth o wahaniaethu ac amrywiaeth yn cael ei ddarparu yn y cyfnod ymsefydlu ac o leiaf bob dwy flynedd wedyn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'r gwasanaeth yn arddangos polisi rhagweithiol ar gyfer urddas yn y gwaith • Mae'n mabwysiadu ymagwedd arloesol er mwyn sicrhau bod staff yn cynnal eu rolau'n dda ac yn ddiogel
1.4	System gadarn o reoli ariannol	<ul style="list-style-type: none"> • Dogfennaeth glir ynghylch systemau rheoli ariannol â llinellau ysgrifenedig o awdurdod dirprwyedig ar gyfer deiliaid cyllideb. • Trefniadau clir ar gyfer sefydlu a monitro cyllidebau blynyddol y gwasanaeth 	<ul style="list-style-type: none"> • Unigolyn penodol sy'n gyfrifol am reoli ariannol cyffredinol. • Trefniadau ar gyfer craffu allanol cyfnodol o gyllid gan unigolyn uwch nad yw'n ymwneud â rheoli ariannol o ddydd i ddydd e.e. trysorydd/pwyllgor rheoli/ymdiriedolwyr. • Cyllideb flynyddol y 	<ul style="list-style-type: none"> • Cyllideb ddangosol ar gyfer y gwasanaeth yn cael ei pharatoi am y tair blynedd nesaf gan gynnwys yr achos gorau, yr achos sylfaenol a senarios achos gwaethaf. • Cynhwysir asesiad clir/lleddfu posibl o risgiau ariannol yn y gyllideb.

			<p>gwasanaeth yn cael ei pharatoi a'i hadolygu'n rheolaidd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archwiliad allanol yn cael ei wneud lle mae'n ofynnol yn ôl y gyfraith. • Adroddiadau rheoli ar berfformiad yn ôl cyllideb yn cael eu hadolygu o leiaf 4 gwaith y flwyddyn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tystiolaeth y defnyddir doethineb ariannol ynghylch rheoli'r sefydliad (e.e. gweithdrefnau caffael). • Mae cyfrifon rheoli rheolaidd yn dangos cyllidebau yn erbyn y gwirioneddol yn ôl prosiect ac yn esbonio amrywiannau.
1.5	Llinellau cyfathrebu mewnol clir	<ul style="list-style-type: none"> • Cynllun cyfathrebu mewnol • Cylch cyfarfod tîm • Ar gyfer sefydliadau'r trydydd sector mae cyfarfodydd y pwyllgor rheoli'n cael eu cynnal yn ôl gofynion cyfansoddiadol 	<ul style="list-style-type: none"> • Cyfarfodydd tîm neu ddull arall o gyfathrebu mewnol yn digwydd o leiaf 10 gwaith y flwyddyn. • Gweithdrefnau ysgrifenedig ar gyfer staff sy'n uwchgyfeirio pryderon ynghylch y gwasanaeth neu'r rheolwyr 	<ul style="list-style-type: none"> • Staff yn ymgysylltu â cynllunio. • Polisi ar chwythu chwiban. • Cyfathrebu sefydliadol a dealltwriaeth sefydliadol 'O'r dechrau i'r diwedd'. Enghreifftiau: 'diwrnodau yn ôl i'r llawr' ar gyfer rheolwyr/aelodau'r bwrdd; awgrymiadau staff; cyfleoedd i gysgodi swyddi ac ati.
1.6	Cydymffurfiad â'r holl ddeddfwriaeth a rheoleiddio cyffredinol perthnasol	<ul style="list-style-type: none"> • Llawlyfr swyddfa'n nodi deddfwriaeth berthnasol ac yn 	<ul style="list-style-type: none"> • Llawlyfr swyddfa cyfredol â thystiolaeth o gael ei adolygu o fewn y 	

		<p>manylu ar gydymffurfiad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cedwir at ofynion cyfreithiol e.e. yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol • Delir awdurdodiad lle mae'r gwasanaeth yn cyflenwi cyngor dyled a/neu wasanaethau gwybodaeth gredyd anfasnachol a reoleiddir • Mae gan staff wybodaeth o'r Llawlyfr Swyddfa a'i gynnwys 	<p>12 mis diwethaf.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cynhwysir y llawlyfr swyddfa o fewn y cynllun ymsefydlu ar gyfer staff newydd. • Mae'r yswiriannau a ddelir yn briodol ar gyfer y gwasanaethau a ddarperir. • Tystiolaeth o ymwybyddiaeth y sefydliad / staff o ofynion deddfwriaethol / rheoleiddiol 	
--	--	---	---	--

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 chynghor 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.

Cyf.	Meini Prawf Ansawdd	Tystiolaeth o Gydfurfio	Bodddhaol/Da	Rhagorol
2.1	Llywodraethu Gwasanaeth	<p>Mae strwythur llywodraethu ysgrifenedig sy'n:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sicrhau bod gweithgareddau'r gwasanaeth o fewn y gyfraith ac o fewn ei gyloch gwaith cyfansoddiadol ill dau Penderfynu cenhadaeth a phwrpas y gwasanaeth ac yn cytuno ar gynlluniau strategol Datblygu a chytuno ar bolisiau Cytuno ar y gyllideb 	<ul style="list-style-type: none"> Nodi arweinwyr strategol a gweithredol yn glir. Darparu dystiolaeth o gyfrifoldeb ac atebolrwydd ar gyfer cynllunio ac adolygu gweithgareddau a chanlyniadau'r gwasanaeth. Cyfathrebu rolau a chyfrifoldebau, awdurdodau ac atebolrwyddau i bawb o fewn y gwasanaeth. Sicrhau bod Cofrestr Risg yn ei lle a bod y gofrestr risg yn cael ei hadolygu gan y corff llywodraethu o leiaf 4 gwaith y flwyddyn. Adrodd yn rheolaidd ar 	<ul style="list-style-type: none"> Rhaglen i'r cyhoedd ymgysylltu â llywodraethu. Ar gyfer sefydliadau'r trydydd sector, rhaglen i baratoi unigolion o gymunedau sydd wedi'u hallgáu'n gymdeithasol i ymgysylltu â llywodraethu'r gwasanaeth Ymgysylltu effeithiol rhwng arweinwyr llywodraethu a rheolwyr strategol. Cynllun parhad busnes cadarn yn ei le

		<p>ac yn monitro perfformiad ariannol ac atebolrwydd i gyllidwyr</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicrhau bod gan y gwasanaeth adnoddau digonol a bod y rhain yn cael eu rheoli'n effeithiol • Monitro darpariaeth o wasanaethau • Gweithredu fel cyflogwr ac yn adolygu perfformiad aelod uchaf y staff yn weithredol, ac yn gosod lefelau cyflog. • Adolygu perfformiad yn rheolaidd trwy fonitro a gwerthuso • Rheoli cysylltiadau cyhoeddus y gwasanaeth • Adolygu ei berfformiad ei hunan fel corff llywodraethu • Deall a rheoli risg 	berfformiad gweithredol.	
2.2	Asesiadau anghenion	<ul style="list-style-type: none"> • Cynllun busnes ar gyfer cyflenwi 	<ul style="list-style-type: none"> • Ymgymryd â/comisiynu neu weithio mewn 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesiad o anghenion yn cymryd i ystyriaeth

		<p>gwasanaeth yn cymryd i ystyriaeth asesiad o anghenion y gymuned (wedi'i gomisiynu neu mewn partneriaeth).</p>	<p>partneriaeth i nodi anghenion y gymuned E.e. â rhwydweithiau lleol</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesiad o anghenion yn cael ei fapio yn ôl cyflenwi presennol er mwyn osgoi dyblygu. • Systemau ar gyfer cofnodi gwybodaeth cleientiaid ac unrhyw anghenion penodol. • Systemau adborth cleientiaid yn eu lle â thystiolaeth o adolygu ac addasu gwasanaethau. 	<p>ymyrryd yn fuan ac atal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cymryd rhan yn weithredol mewn mentrau lleol/cenedlaethol i atal yn gynnar • Asesiad o anghenion yn defnyddio ystod o ddata cenedlaethol a lleol yn defnyddio methodoleg glir
2.3	Cynllunio busnes	<ul style="list-style-type: none"> • Cynllun busnes wedi'i gostio, 'CLYFAR' sy'n cynnwys amcanion y gwasanaeth; manylion ynghylch y gwasanaeth a ddarperir; strategaeth ymlaen; cynllun gweithredu • Cynllun busnes yn datgan yn glir: nodau, gwerthoedd ac amcanion y busnes a lle mae'r 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesiad o anghenion defnyddwyr er mwyn gwerthuso bylchau yn y gwasanaeth ac os/sut gall cynllun y gwasanaeth ddiwallu'r rhain. • Ffocws cyflenwi'r gwasanaeth wedi'i addasu i anghenion y gymuned. • Ceisiadau am gyllid wedi'u cysylltu ag asesiad o anghenion ac amcanion busnes • Dangosyddion perfformiad allweddol 	<ul style="list-style-type: none"> • Ymgorfforir asesiadau effaith yn y cynllunio busnes. • Mae gan y cynllun ffocws cryf ar ymyrryd yn fuan ac atal. • Gweledigaeth glir ar anghenion y gymuned a phwy all wasanaethu'r rhain orau. • Mae partneriaethau cryf yn ffurfio'r sylfaen ar gyfer cynllunio busnes. • Mae ceisiadau am gyllid yn cynnwys

		<p>gwasanaeth yn ffitio i mewn i'r gymuned</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cynllun busnes yn adlewyrchu cylch gwaith y gwasanaeth yn 1.1 uchod 	<p>realistig/ffactorau llwyddiant hanfodol wedi'u hymgorffori yn y cynllun busnes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae cynllunio'n arddangos dealltwriaeth glir o'r amgylchedd lleol a chenedlaethol a sut mae'r gwasanaeth yn ffitio i newn i hwn. • Mae crynodeb o'r cynllun yn hygyrch i ddefnyddwyr y gwasanaeth a defnyddwyr posibl y gwasanaeth. 	<p>partneriaethau cryf ac yn osgoi dyblygu darpariaeth.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae'r cynllun busnes yn cynnwys strategaeth farchnata. • Mae'r cynllun busnes yn nodi buddion cymdeithasol i'r gymuned. Gwneud esiampl o werth y busnes i wirfoddolwyr/aelodau'r Bwrdd. • Mae'r cynllun yn ceisio gwella cynhyrchiant y busnes (e.e. mae'n cynnwys cynlluniau i leihau enghreifftiau posibl o gleientiaid yn peidio â bod yn bresennol).
2.4	Adolygu'r Gwasanaeth	<ul style="list-style-type: none"> • Methodoleg adolygu wedi'i hymgorffori yn y cynllun busnes • Mae canlyniadau allweddol cyflenwi'r gwasanaeth yn cael eu dadansoddi a'u cynnwys yn y broses o adolygu cynllunio 	<ul style="list-style-type: none"> • Ymgorfforir canlyniadau allweddol a pherfformiad yn yr adolygiad o gynllunio busnes a gosodir targedau ar gyfer gwella. • Mae'r adolygiad yn adeiladu ar lwyddiannau a mae'n dryloiw ynghylch gwendidau. 	<ul style="list-style-type: none"> • Defnyddir meincnodau yn ôl darparwyr cyffelyb eraill er mwyn gwella prosesau/canlyniadau ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid. • Mae'r broses adolygu'n cynnwys yr holl staff a

		<p>busnes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae'r adolygiad yn cynnwys adborth gan gleientiaid, staff a phartneriaid • Monitro yn ei le ar gyfer defnyddio'r gwasanaeth yn ôl nodweddion gwarchoddedig 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae tueddiadau'n cael eu nodi a'u gwerthuso yn ôl yr adolygiad o gynllunio er mwyn hysbysu gwelliannau i'r gwasanaeth. • Cynhwysir rhanddeiliaid yn y broses adolygu. 	<p>mae'n agored i awgrymiadau'r staff ar gyfer gwella.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cynhwysir rhanddeiliaid yn y broses adolygu. • Mae'n cymryd rhan yn weithredol mewn mentrau lleol/cenedlaethol er mwyn nodi canlyniadau ystyrllon ar gyfer cyflenwi'r gwasanaeth a sut all y rhain hybysu cynllunio ac adolygu. • Mae'r adolygiad yn ystyried targedau'n perthyn i ymyrryd yn fuan/atal yng nghydestun y tirlun lleol a chenedlaethol.
--	--	---	--	---

Maes Ansawdd 3: Hygyrch, Gofalgar a Diogel

Trosolwg

Dylai gwasanaethau sy'n gweithredu o dan 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.

Cyf.	Meini Prawf Ansawdd	Tystiolaeth o Gydymffurfio	Boddhaol/Da	Rhagorol
3.1	Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Hygyrchedd	<ul style="list-style-type: none"> • Dylid cyflwyno polisi'n manylu ar sut bydd anghenion y gymuned yn cael eu diwallu gan ddarparwr y gwasanaeth, gan gynnwys y rhai hynny a allai ddioddef anfantais neu wahaniaethu. • Hefyd mae'n rhaid i'r polisi fanylu ar y math o waith yr ymgymerir ag ef a lle mae darpariaeth y gwasanaeth yn cael ei chyfyngu i grwpiau targed penodol. • Mae dulliau cyflenwi'r gwasanaeth yn cael eu cynllunio a'u hadolygu'n rheolaidd 	<ul style="list-style-type: none"> • Ystyrir cydraddoldebau mewn polisiau a gweithdrefnau. • 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. • Mae gan staff fynediad i gyfleusterau cyfieithu, yn uniongyrchol neu drwy drefniadau partneriaeth. • Mae staff yn 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'r holl bolisiau, gweithdrefnau a chynlluniau'n cael asesiadau o effaith ynghylch cydraddoldebau. • Mae darparwr y gwasanaeth yn casglu gwybodaeth ystadegol briodol ynghylch defnyddio'r gwasanaeth er mwyn ceisio sicrhau bod anghenion y gymuned yn cael eu diwallu'n llawn ac i hysbysu cynllunio er mwyn cau bylchau a nodir yn y

		<p>er mwyn hyrwyddo hygrychedd</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae gan y gwasanaeth ddatganiad clir a chyhoeddus ar gydraddoldeb ac amrywiaeth 	<p>ymwybodol o faterion diwylliannol sy'n effeithio ar gyflenwi'r gwasanaeth ac yn ystyried y rhain wrth gyflenwi'r gwasanaeth.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae cofnodion hyfforddiant staff â thâl a heb dâl yn dangos tystiolaeth o hyfforddiant ynghylch ymwybyddiaeth o gydraddoldebau. • Mae llety a chyfleusterau (y brif swyddfa a chymhorthfeydd) yn cael eu hadolygu'n rheolaidd er mwyn sicrhau y diwallir gofynion hygrychedd. • Mae dulliau cyflenwi'n cael eu hadolygu er mwyn 	<p>gwasanaeth.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae'r holl wybodaeth yn berthnasol i ddefnyddwyr y gwasanaeth mewn unrhyw gyfrwng e.e. poster; mae'r wefan yn cael ei gwirio am iaith briodol ac eglurder, gan sicrhau bod yr wybodaeth hon yn hygyrch i holl ddefnyddwyr y gwasanaeth. • Mae'r gwasanaeth yn ceisio ac yn ymgynghori â phobl nad ydynt yn defnyddio'r gwasanaeth. • Mae proffil staff â thâl a heb dâl yn adlewyrchu'r gymuned mae'n ei wasanaethu o ran cydraddoldeb ac amrywiaeth
--	--	--	---	---

			<p>sichau hygyrchedd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae gan y gwasanaeth gynllun i sichau bod y broses o recriwtio staff â thâl a heb dâl yn adlewyrchu'r gymuned mae'n ei wasanaethu o ran cydraddoldeb ac amrywiaeth 	
3.2	Mae codau ymddygiad yn eu lle ar gyfer staff a defnyddwyr y gwasanaeth fel ei gilydd	<ul style="list-style-type: none"> • Mae datganiad clir ynghylch disgwyliadau ymddygiad staff a defnyddwyr y gwasanaeth yn hygyrch i'r holl staff a holl ddefnyddwyr y gwasanaeth. • Mae staff y gwasanaeth yn cadw at godau ymddygiad drwy'r amser, trwy bob sianel gyfathrebu. • Cofnodion hyfforddiant staff â thâl a heb dâl mewn gofal cwsmeriaid 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae staff a defnyddwyr y gwasanaeth yn glir ynghylch ffiniau ymddygiad derbyniol a'r effaith mae ymddygiadau'n ei chael ar ddefnyddwyr eraill y gwasanaeth. • Caiff datganiad ar ddisgwyliadau ynghylch ymddygiadau staff a defnyddwyr y gwasanaeth ei arddangos yn amlwg mewn 	

			<p>mannau cyhoeddus yn y swyddfa e.e. y dderbynfa ac ystafelloedd cyfweld.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bydd tystiolaeth o hyfforddiant staff mewn ymddygiadau priodol wrth ddelio â defnyddwyr y gwasanaeth. • Mae'r holl staff sy'n wynebu cleientiaid yn derbyn hyfforddiant a chymorth mewn gofal cwsmeriaid a delio ag ymddygiad heriol. • Mae polisiau a gweithdrefnau'n cwmpasu iechyd a diogelwch (e.e. gweithio unigol) 	
3.3	Llywodraethu Gwybodaeth	<ul style="list-style-type: none"> • Mae polisiau, gweithdrefnau a phrosesau'n sicrhau bod manylion ynghylch defnyddwyr 	<ul style="list-style-type: none"> • Polisi Llywodraethu Gwybodaeth clir yn ei le gan gynnwys: • Gofod cyfrinachol ar gyfer cyfweld 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'n cymryd rhan yn weithredol yn y broses o rwydweithio â sefydliadau eraill o

		<p>y gwasanaeth a chofnodion cleientiaid yn cael eu trafod yn unol â deddfwriaeth ddiogelu data drwy'r amser.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae cofnodion hyfforddiant ar gyfer staff perthnasol yn dangos tystiolaeth o hyfforddiant mewn materion ynghylch diogelu data. • Trefnir bod defnyddwyr gwasanaeth yn ymwybodol o sut bydd darparwr y gwasanaeth yn trafod eu data; ffiniau i gyfrinachedd a sut i gwyno ynghylch unrhyw doriad ar gyfrinachedd. • System strwythuredig yn ei lle i reoli cofnodion cleientiaid. • Wedi'i gofrestru â'r Comisiynydd Gwybodaeth. 	<p>defnyddwyr y gwasanaeth</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gofynnir i ddefnyddwyr y gwasanaeth am ganiatâd pendant i gofnodi/trosglwydd o unrhyw ddata personol sensitif i wasanaeth arall • Mae polisi ar gyfer cynnal, cadw a dinistrio cofnodion gan gynnwys pennu dinistrio cofnodion yn ddiogel yn ei le ar gyfer pob fformat gwybodaeth. • Mae'r holl staff yn deall y broses ar gyfer delio â thoriadau ar y polisi Llywodraethu Gwybodaeth 	<p>fewn maes darparwr y gwasanaeth er mwyn sicrhau y diogelir cyfrinachedd defnyddwyr y gwasanaeth tra bod y gwasanaeth mwyaf effeithiol yn cael ei gyflenwi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae'n dal safon sicrwydd Gwybodaeth ISO 27001.
--	--	--	--	--

3.4	Cwynion a chanmoliaethau	<ul style="list-style-type: none"> • Mae polisi cwynion clir, cyhoeddedig a hygyrch, yn manylu ar bob cam o'r broses gwynion gan gynnwys cymrodeddwyr allanol lle mae'n briodol. • Mae'r holl staff yn derbyn hyfforddiant sy'n briodol i'w rôl mewn trafod cwynion. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'r weithdrefn gwynion yn hygyrch i'r holl ddefnyddwyr a hyfforddir staff i nodi cwynion ac i ddelio â'r rhain yn briodol. • Defnyddir dadansoddiad o gwynion a chanmoliaethau a dderbynnir i wella darpariaeth o'r gwasanaeth a monitirir gwelliannau. • Cynhwysir newidiadau i wasanaethau sy'n codi o adborth cwsmeriaid yn yr Adroddiad Blynyddol. • Rhennir adborth positif gan ddefnyddwyr y gwasanaeth yn agored a mae'n bwydo i mewn i'r system arfarnu 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'n cymryd rhan yn weithredol mewn grwpiau lleol/cenedlaethol sy'n anelu at wella profiad defnyddwyr y gwasanaeth. • Mae diwylliant sefydliadol sy'n dathlu llwyddiant a methiant yn gyfartal.
-----	--------------------------	--	--	---

			staff.	
3.5	Camau gwneud iawn am gamweddau ar gyfer defnyddwyr y gwasanaeth os digwydd gwallau yn y gwasanaeth	<ul style="list-style-type: none"> • Mae gan ddarparwr y gwasanaeth bolisi clir yn ei lle i wneud iawn am gamweddau i ddefnyddwyr y gwasanaeth. • Delir yswiriant indemniad proffesiynol priodol. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae trefniadau clir yn eu lle i rybuddio defnyddiwr y gwasanaeth am wallau a wneir gan y gwasanaeth ac i ddarparu camau gwneud iawn am gamweddau iddynt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cedwir golwg ar y lefel o yswiriant indemniad. • Mae gan y gwasanaeth bolisi o onestrwydd a adlewyrchir mewn disgrifiadau swyddi a hyfforddiant ymsefydlu.
3.6	Diogelu	<ul style="list-style-type: none"> • Mae polisi ar ddiogelu plant a phobl ifanc, gan gynnwys swyddog cyfrifol penodol. • Mae polisi ar ddiogelu oedolion mewn perygl, gan gynnwys swyddog cyfrifol penodol. • Mae cofnod hyfforddiant staff ar hyfforddiant diogelu ar gyfer yr holl staff sy'n ymdrin â chleientiaid 	<ul style="list-style-type: none"> • Hyfforddir yr holl staff mewn nodi problemau ynghylch diogelu a moddion i uwchgyfeirio pryderon • Mae gan y gwasanaeth drefniadau yn eu lle ar gyfer atgyfeirio pryderon ynghylch diogelu 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'r gwasanaeth yn ymgysylltu â / darparu gwybodaeth i fyrdau diogelu priodol • Mae'r gwasanaeth yn cymryd rhan mewn mentrau lleol/cenedlaethol ynghylch materion diogelu

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 o dan IAQF Cymru gael prosesau sy'n sicrhau gwasanaethau diogel, effeithiol ac effeithlon ar gyfer eu defnyddwyr.

Cyf.	Meini Prawf Ansawdd	Tystiolaeth o Gydymffurfio	Boddhaol/Da	Rhagorol
4.1	Sicrhau y darperir gwybodaeth ac/neu gyngor "er lles gorau defnyddwyr gwasanaethau"	<ul style="list-style-type: none"> • Mae polisïau a gweithdrefnau yn manylu ar ffiniau i annibyniaeth y gwasanaeth • Darperir gwybodaeth i ddefnyddwyr y gwasanaeth ynghylch ffynonellau eraill sy'n darparu cyngor lle mae unrhyw wrthdrawiad buddiannau posibl, ymddangosiadol neu wirioneddol • Hysbysir costau i ddefnyddwyr y gwasanaeth mewn modd tryloyw ac amserol 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae gwybodaeth ynglŷn ag annibyniaeth y gwasanaeth ar gael i alluogi defnyddwyr y gwasanaeth i wneud penderfyniad deallus ynghylch defnyddio'r gwasanaeth oddi ar gychwyn eu hachos. • Hysbysir defnyddwyr y gwasanaeth o ffiniau'r gwasanaeth oddi ar gychwyn eu hachos. • Mae'r gwasanaeth yn arddangos y gallant weithredu er lles gorau defnyddiwr y gwasanaeth • Mae'r holl staff yn ymwybodol o'r angen i ddatgan gwrthdrawiad buddiannau mewn cysylltiad â'r gwasanaeth sy'n cael ei 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'r gwasanaeth yn cymryd rhan yn weithredol a chyson mewn rhwydweithiau lleol er mwyn sicrhau bod holl ddefnyddwyr y gwasanaeth yn gallu cyrchu gwybodaeth/cyngor sydd er eu lles gorau. • Mae adborth ac ymgysylltu â chleientiaid yn trafod y cwestiwn o annibyniaeth er mwyn hysbysu'r datblygiad o

			ddarparu.	bolisi.
4.2	Rhwydweithio ac Atgyfeirio	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'r sefydliad yn ymgysylltu ag ystod o randdeiliaid allanol er lles gorau defnyddwyr eu gwasanaeth a'u datblygiad eu hunain. • Mae'n cynnal cyfeiriadur cyfredol o asiantaethau dangos y ffordd / atgyfeirio a'u cylch gwaith • Cofnodion cyfarfodydd rhwydwaith atgyfeirio lleol • Gweithdrefn atgyfeirio ac adborth. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae tystiolaeth o gymryd rhan yn weithredol a chyson mewn rhwydweithiau lleol a chenedlaethol, gan gynnwys gwasanaethau gwybodaeth, cyngor a chymorth a ddarperir gan awdurdodau lleol ar ofal a chymorth; a mae'n rhoi enghreifftiau o'i effaith e.e.: • Cofnodion cyfarfodydd rhwydweithio • Presenoldeb mewn fforwm lleol • Cymryd rhan yn weithredol mewn rhwydweithiau ar-lein • Gweithio mewn partneriaeth • Mae'r holl staff yn ymwybodol o'r angen i ddarparu gwybodaeth, cyngor a chymorth i ddefnyddiwr y gwasanaeth sydd o fewn cylch gwaith eu gwasanaeth a phwy ddylid dangos y ffordd / atgyfeirio iddo er mwyn sicrhau y gwasanaethir lles gorau defnyddiwr y gwasanaeth. • Gall staff nodi lle gallai dangos 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'n cymryd rôl flaengar o ran hyrwyddo cyfleoedd rhwydweithio ffurfiol ac anffurfiol. • Mae'n nodi cyfleoedd rhwydweithio o ddata a chanlyniadau defnyddwyr y gwasanaeth ac yn dilyn trwodd ar y cyfleoedd hyn gan gynnwys dylanwadu ar bolisi cymdeithasdol trwy ddefnyddio rhwydweithiau strategol. • Mae'n darparu hyfforddiant i wasanaethau eraill yn y maes. • Mae'n darparu cyfleoedd i

			<p>y ffordd / atgyfeirio i wasanaeth penodol arwain at wrthdrawiad buddiannau i ddefnyddiwr y gwasanaeth.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gall staff gymryd atgyfeiriadau gan asiantaethau eraill lle mae'n briodol • Mae system atgyfeirio strwythuredig yn ei lle'n lleol, â chytundebau atgyfeirio ffurfiol 	<p>bartneriaid gyfnewid staff ar sylfaen dymor byr.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae'n cipio data manwl ar atgyfeiriadau ac yn defnyddio hwn i wella trefniadau, rhwydweithiau a phrotocolau atgyfeirio. • Mae'n cymryd rhan mewn/arwain ar gyfarfodydd gwasanaethau lleol/cenedlaethol â golwg ar greu rhwydwaith atgyfeirio di-dor ac effeithlon.
4.3	Cofnodi gwasanaeth a rheoli achos	<ul style="list-style-type: none"> • Mae polisïau a gweithdrefnau ynghylch cofnodi achosion a rheoli achosion sy'n cynnwys: cyfweiliad cychwynnol; diffiniad o achos; gweithdrefn 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae polisïau, gweithdrefnau a phrosesau yn sicrhau yr ymgwymerir â chofnodi achosion mewn modd cyson ac effeithiol. • Manylion ynghylch sut dylid adolygu achosion a chyfrifoldeb am hyn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'n hyrwyddo'r cyfle i'r defnyddiwr gwasanaeth gael mynediad i gofnodion gwaith achos. • Mae'n ymgysylltu

		<p>ar gyfer cau achos</p> <ul style="list-style-type: none"> • System strwythuredig i reoli achosion – seiliedig ar TG neu bapur • Mae proses adolygu yn ei lle i unigolyn â chymwysterau addas adolygu gwaith achos 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 a'i harchifo'n briodol. • Dychwelir dogfennaeth defnyddwyr y gwasanaeth iddynt o fewn amserlenni penodol. • Mae dyddiadau allweddol yn cael eu cofnodi a'u hadolygu 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. • Mae'n hysbysu defnyddiwr y gwasanaeth o sut i gyrchu cofnodion gwaith achos. 	<p>â/arwain ar drafodaethau lleol/cenedlaethol ynghylch rheoli achosion yn effeithlon, effeithiol a chyson.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae ganddo system adolygu gan gymheiriaid yn ei lle er mwyn sicrhau bod gwaith achos o'r safon gywir.
4.4	Gwybodaeth	<ul style="list-style-type: none"> • Mynediad i ffynonellau addas a chyfredol o 	<ul style="list-style-type: none"> • Llyfrgell gyfeiriadurol addas; defnydd o adnoddau rhyngrwyd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ymwneud â rhannu gwybodaeth trwy

		<p>wybodaeth naill ai ar-lein neu wedi'u seilio ar bapur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tanysgrifiad i gyfnodolion neu grwpiau. • Tystiolaeth bod ffynonellau gwybodaeth yn cael eu hadolygu'n rheolaidd. 	<p>rwydweithiau lleol a rhanbarthol.</p>
--	--	---	--	--

Maes Ansawdd 5: Staff Cymwys ym Meysydd Gwybodaeth a Chyngor

Trosolwg

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 bydd angen i Berchnogion Safonau asesu meysydd penodol y pwnc cyngor yn ei ôl Wrth ddatblygu eu hymateb i'r maes ansawdd hwn bydd angen i Berchnogion Safonau 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 bod darparwr y gwasanaeth yn deall gwaith asiantaethau perthnasol yn eu hardaloedd

5.1 Fframwaith Ymwybyddiaeth

Dylai'r holl staff â thâl a heb dâl sy'n ymgysylltu â'r cyhoedd allu arddangos bod ganddynt ymwybyddiaeth o'r meysydd dilynol heb ystyried y pynciau cyngor a ddarperir gan y gwasanaeth.

Ar gyfer **Darparwyr Math Un a Math Dau** mae'n rhaid i hyn gynnwys ymwybyddiaeth o'r system a lle neu bwy dylid dangos y ffordd iddo yn y meysydd dilynol:

- Y System Fudd-daliadau
- Dyled a Galluogrwydd ariannol

- Hawliau Tai
- Hawliau Cyflogaeth
- Cydraddoldebau/Hawliau Dynol/Diogelu Data/Gwahaniaethu
- Iechyd a Gofal Cymdeithasol

At hynny, *mae'n* rhaid i'r holl staff â thâl a heb dâl sicrhau hyfforddiant Diogelu lefel 1 ar gyfer plant ac oedolion.

Ar gyfer **Darparwyr Math Tri, Pedwar a Phump** mae'n rhaid i hyn gynnwys ymwybyddiaeth o'r system a gwybodaeth dda ynghylch lle i atgyfeirio i gael cymorth pellach yn y meysydd dilynol:

- Y System Fudd-daliadau
- Dyled a Galluogrwydd ariannol
- Hawliau Tai
- Hawliau Cyflogaeth
- Cydraddoldebau/Hawliau Dynol/Diogelu Data/Gwahaniaethu
- Iechyd a Gofal Cymdeithasol

At hynny, *mae'n* rhaid i'r holl staff â thâl a heb dâl sicrhau hyfforddiant Diogelu lefel 1 ar gyfer plant ac oedolion.

5.2 Fframwaith Gwybodaeth

Bydd angen i Berchnogion Safonau arddangos bod eu proses asesu'n sicrhau y dylai'r holl staff â thâl a heb dâl sy'n ymgysylltu â'r cyhoedd allu 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 bod yr holl staff perthnasol yn dysgu ohono.

Dylai fod tystiolaeth o'r gofynion gwybodaeth ar gyfer gweithwyr a chynghorwyr ym maes gwybodaeth yn eu disgrifiadau swyddi a/neu fanylebau'r person a dylid cyfeirio atynt mewn arfarniadau blynyddol ar gyfer gweithwyr a chynghorwyr ym maes gwybodaeth.

5.3 Fframwaith Sgiliau	Math Un: Gwybodaeth	Math Dau: Gwybodaeth a Chyfarwyddyd	Math Tri: Cyngor	Math Pedwar: Cyngor â Gwaith Achos	Math Pedwar: Gwaith Achos Arbenigol
Dylai'r holl staff â thâl a heb dâl sy'n ymgysylltu â'r cyhoedd allu arddangos bod ganddynt sgiliau priodol yn y meysydd dilynol heb ystyried y pynciau cyngor a ddarperir gan y gwasanaeth.					
Gofal cwsmeriaid a delio â chleientiaid heriol	✓	✓	✓	✓	✓
Cyfweld effeithiol			✓	✓	✓
Diagnosio problemau			✓	✓	✓
Ymchwil effeithiol i asiantaethau lleol, rhanbarthol a chenedlaethol 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 gwrando) ar lefel briodol	✓	✓	✓	✓	✓
Sgiliau ysgrifennu gan gynnwys llenwi ffurflenni ac ysgrifennu llythyrau			✓	✓	✓
Monitro a chofnodi mewnlol o ymholiadau	✓	✓	✓	✓	✓
Rhoddir cymorth â chofnodi			✓	✓	✓
Rheoli gwaith achos (h.y. deall amseroldeb ymyriadau ac ati)				✓	✓
Gwneud a derbyn atgyfeiriadau	✓	✓	✓	✓	✓
Negodi ar ran y cleient				✓	✓

Paratoi am achos er mwyn cynrychioli mewn llys neu dribiwnlys				√	√? ¹
Cynrychiolaeth (e.e. mewn llysoedd neu dribiwnlysoedd)				√	√? ²
Hunanfyfyrion a hunanasesu	√	√	√	√	√
Deall a gweithredu ar derfynau personol a sefydliadol	√	√	√	√	√

¹ Dibynnol ar waith y gwasanaeth

² Dibynnol ar waith y gwasanaeth

Maes Ansawdd 6: Gwasanaeth Dwyieithog

Trosolwg³

Mae'n rhaid i wasanaethau sy'n gweithredu hyd at IAQF Cymru sicrhau bod ganddynt drefniadau yn eu lle i ddiwallu anghenion unigolion y mae'r Gymraeg yn iaith ddewisol neu ofynnol iddynt Dylai sefydliadau sy'n gorfod cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg gyfeirio at y safonau hynny mewn cysylltiad â'r gwasanaethau maent yn eu cyflenwi. Ar gyfer sefydliadau nad ydynt yn syrthio'n uniongyrchol o dan Safonau'r Gymraeg ar hyn o bryd, 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. Lle bynnag mae'n bosibl, dylai arferion da neu arferion gorau ar gyfer y Gymraeg fod yn ddyhead i'r gwasanaeth ar gyfer holl ieithoedd y gymuned.

Cyf.	Meini Prawf Ansawdd	Tystiolaeth o Gydymffurfio	Boddhaol/Da	Rhagorol
6.1	Mae rheolaeth fewnol y gwasanaeth yn symud tuag at ddwyieithrwydd llawn.	<ul style="list-style-type: none"> Cynllun Cynnydd yr Iaith Gymraeg ag amserlenni ar gyfer symud tuag at reoli gwasanaeth gwbl ddwyieithog wedi'i seilio ar yr offeryn cynllunio sydd ar gael ar wefan Comisiynydd y Gymraeg. 	<ul style="list-style-type: none"> Hyrwyddwr yr Iaith Gymraeg o fewn y sefydliad i hyrwyddo'r iaith Gymraeg. Mae'r holl staff yn ymwybodol o bolisi Iaith Gymraeg y sefydliad. Mae hyfforddiant ar gael i staff yn y defnydd o'r iaith Gymraeg. Defnyddio adnoddau am ddim sydd o safon 	<ul style="list-style-type: none"> Mae dogfennau mewnol allweddol ynghylch rheoli ar gael i staff yn yr Iaith Gymraeg ar gais. Trefnir bod cyfleoedd hyfforddi a datblygu ar gael i staff trwy gyfrwng yr Iaith Gymraeg. Annogir staff i ddefnyddio'r iaith Gymraeg yn ystod eu gwaith dyddiol.

³ Mae gwefan Comisiynydd y Gymraeg 'Hybu' yn darparu cyngor ac adnoddau defnyddiol (www.welshlanguagecommissioner.cymru/hybu)

			<p>dda, megis y rhai hynny a ddarperir gan CGGC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae polisïau recriwtio'n ceisio ymestyn lled a dyfnder capasiti sefydliadol. • Trefnir bod polisïau Adnoddau Dynol ar gael i staff yn yr Iaith Gymraeg ar gais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cyllideb ddynodedig ar gyfer cyfieithu.
6.2	Gwasanaeth a Gynllunir yn Dda ag atebolrwyddau clir ar gyfer datblygu'r capasiti iaith Gymraeg.	<ul style="list-style-type: none"> • Mae asesiad o anghenion yn cynnwys anghenion siaradwyr y Gymraeg • Mae Cynllunio Busnes yn ymateb i anghenion siaradwyr yr iaith Gymraeg • Mae Llywodraethu'r Gwasanaeth yn cynnwys person penodol ar gyfer hyrwyddo datblygiad yr iaith Gymraeg • Mae canlyniadau ar gyfer siaradwyr yr iaith Gymraeg yn cael eu 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae tystiolaeth o asesu anghenion gan gynnwys anghenion siaradwyr yr iaith Gymraeg â chynllun gweithredu clir ar gyfer diwallu'r anghenion hynny. • Uwch-unigolyn penodol sy'n gyfrifol am yr agenda hon. • Mae monitro o ddefnydd a chanlyniadau'r 	<ul style="list-style-type: none"> • Proses glir ar gyfer adolygu'r gwasanaeth a'r capasiti iaith Gymraeg mewn ffordd systematig ag uwch-arweinwyr.

		<p>monitro a chymerir camau gweithredu os yw'r monitro hwn yn awgrymu nad yw cleientiaid Iaith Gymraeg yn cyflawni canlyniadau cymaradwy â defnyddwyr eraill o'r gwasanaeth</p>	<p>gwasanaeth yn cipio ac yn adrodd am wybodaeth ar siaradwyr yr iaith Gymraeg ar wahân.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cynnig rhagweithiol o ddewis iaith i ddefnyddwyr y gwasanaeth, cedwir cofnod o ddewis iaith ar gofnodion wrth gael eu trosglwyddo o fewn y sefydliad ac â phartneriaid. • Wedi cwblhau offeryn cynllunio busnes Comisiynydd y Gymraeg⁴ 	
6.3	Gwasanaethau Hygyrch, Diogel a Gofalgar ar gael yn yr Iaith Gymraeg	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'r gwasanaeth yn ymrwymedig i sicrhau bod gwasanaethau gwybodaeth a chynghori'n hygyrch i 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'n cyfieithu ei daflenni ei hunan ar gais. Gwneir y cynnig yn glir i holl ddefnyddwyr y 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'r holl adnoddau gwybodaeth (papur a digidol) ar gael yn y Gymraeg.

⁴ <http://www.comisiynyddygyymraeg.cymru/hybu/en/home/Pages/home.aspx>

		<p>gleientiaid sy'n dewis neu eisiau cyfathrebu yn y Gymraeg.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae protocolau mewnol a/neu drefniadau atgyfeirio i gyflenwi gwasanaethau dwyieithog • Mae adnoddau digonol ar gael i ddarparu gwasanaethau yn yr Iaith Gymraeg ac i gyllido hyfforddiant i staff yn yr Iaith Gymraeg 	<p>gwasanaeth.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae dolenni i wefannau eraill sy'n ddibynadwy ac o safon dda â chynnwys dwyieithog (E.e. DWP, Y Gwasanaeth Cyngori Ariannol ac ati). • Mae mynediad i wasanaethau yn y Gymraeg ar gais (e.e. trwy drefniadau atgyfeirio neu fynediad i wasanaethau cyfieithu). • Mae'n codi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth Cymraeg â chleientiaid • Mae'n sicrhau bod yr holl ddogfennau a gyfieithir o'r un safon â fersiynau Saesneg. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mae hyfforddiant ar gyfer staff mewn darparu gofal cwsmeriaid yn y Gymraeg. • Mae capasiti i gyflenwi gwasanaeth cwbl ddwyieithog. • Gwneir cynnig rhagweithiol ynghylch argaeledd gwasanaethau Cymraeg i holl ddefnyddwyr y gwasanaeth.
--	--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none">• Mae monitro effeithiol o geisiadau am wasanaeth iaith Gymraeg a boddhad siaradwyr iaith Gymraeg â'r gwasanaeth.• Croeso dwyieithog i'r gwasanaeth.	
--	--	--	---	--

Maes Ansawdd 7: Cyflenwi Canlyniadau

Trosolwg

Mae'n rhaid i wasanaethau sy'n cydymffurfio ag IAQF Cymru feddu ar fesurau cadarn ac arddangos eu bod yn casglu tystiolaeth i asesu'r effaith mae eu gwasanaeth yn ei chael. Mae'n rhaid i hyn, yn y man lleiaf, gynnwys mesurau canlyniadau i arddangos eu heffaith mewn cysylltiad â:

- Threchu tlodi a/neu allgáu ariannol
- Hyrwyddo cydraddoldeb a/neu cydlyniant cymunedol

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. Yn benodol, cyfrannu at y canlyniadau gwell ar gyfer:

- 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.

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

Ar gyfer fersiwn cyntaf IAQF Cymru ni fydd canlyniadau'n argymhellol. Hefyd disgwylir i wasanaethau ddangos tystiolaeth, ar y cyd â phartneriaid, o ddatblygu a chasglu parhaus o fesurau canlyniadau priodol sy'n arddangos y cyfraniad mae eu gwasanaeth yn ei wneud mewn cysylltiad ag unrhyw ganlyniadau lleol a chenedlaethol yn y dyfodol.

Dros gyfnod o amser disgwylir y bydd IAQF yn datblygu mesurau canlyniadau cyffredin i'w defnyddio gan asiantaethau achrededig ledled Cymru.

Cyf.	Nodau Strategol	Mesur Canlyniadau	Beth i'w Fesur
7.1	Cymru ffyniannus	<p>Ar gyfer yr amcan hwn dylai asiantaethau gwybodaeth a/neu gynghori ystyried y cyfraniad maent yn ei wneud i drechu tlodi a/neu allgáu ariannol Gallai canlyniadau gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enillion Ariannol • Lles economaidd • Sicrhau hawliau a hawliadau • Addysg, hyfforddiant a chyflogaeth 	<ul style="list-style-type: none"> • Incwm ar gyfer y cleient wedi'i sicrhau / priodoli • Dyled wedi'i lleihau / rheoli • Mynediad i wybodaeth/cyngor ar yr amser cywir • Camau'r cyngor e.e. 'cyngor argyfwng' yn erbyn y cais cychwynnol • Canlyniadau atgyfeiriadau NEU atgyfeiriadau'n cael eu holrhain • Cymwysterau gwell • Mae pobl yn gweithio neu'n cael eu cefnogi i weithio
7.2	Cymru gadarn	<p>Ar gyfer yr amcan hwn dylai asiantaethau gwybodaeth a/neu gynghori ystyried y cyfraniad maent yn ei wneud i sicrhau cadernid cymdeithasol, economaidd ac ecolegol a'r capasiti i addasu i newid. Gallai canlyniadau gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y cyfraniad a wneir i leihau allyriadau carbon • Faint o gaffael a geir yn lleol 	<ul style="list-style-type: none"> • Effaith unrhyw bolisiau amgylcheddol mewnol (e.e. rhannu ceir, taliadau teithio uwch ar gyfer cludiant ag allyriadau carbon isel, ailgylchu). • Effaith unrhyw weithgareddau cynghori ar sicrhau cyllid i gleientiaid i gronfeydd ôl-ychwanegu amgylcheddol ac ati • Archwiliadau Enillion Cymdeithasol ar Fuddsoddiad i gynnwys enillion amgylcheddol
7.3	Cymru iachach	<p>Ar gyfer yr amcan hwn, dylai asiantaethau gwybodaeth a/neu gynghori ystyried y cyfraniad maent yn ei wneud at sicrhau y gwneir gwelliannau i iechyd corfforol, iechyd meddwl a lles pobl a bod y gwelliannau hyn yn gynaliadwy. Gallai canlyniadau gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lefelau is o straen (er enghraifft 	<ul style="list-style-type: none"> • Pobl yn datgan eu bod yn iachach/ o dan lai o straen • Niferoedd o bobl sy'n cael eu cefnogi i gynnal/gwella mynediad i gyfleustodau (e.e. ôl-ddyledion nwy a thrydan). • Niferoedd o bobl sy'n cael eu cefnogi i gyrchu tai priodol • Niferoedd o bobl sy'n cael eu cefnogi i fynd i'r

		<p>trwy fynd i'r afael â phroblemau dyled).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llai o dlodi tanwydd • Lleihau'r niferoedd o bobl mewn llety dros dro/amhriodol • Lleihau cyflwr gwael tai sy'n achosi niwed i iechyd • Niferoedd llai o bobl mewn perygl oherwydd trais domestig 	<p>afael â chyflwr gwael tai</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niferoedd o bobl sy'n cael eu cefnogi i ddianc sefyllfaoedd o drais domestig
7.4	Cymru fwy cyfartal	<p>Ar gyfer yr amcan hwn dylai asiantaethau gwybodaeth a/neu gynghori 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Niferoedd o bobl yn datgan eu bod yn teimlo'n fwy annibynnol/fwy galluog i wneud eu penderfyniadau eu hunain • Niferoedd o bobl leol yn cael eu hyfforddi neu gefnogi i mewn i gyflogaeth. • Niferoedd o bobl sy'n fwy hyderus i ymgysylltu â bywyd cyhoeddus.
7.5	Cymru sy'n cynnwys cymunedau cydlynus	<p>Ar gyfer yr amcan hwn, dylai asiantaethau gwybodaeth a/neu gynghori ystyried y cyfraniad maent yn ei wneud at sicrhau eu bod yn creu cymunedau deniadol, hyfyw, diogel ac sydd wedi'u cysylltu'n dda. Gallai canlyniadau gynnwys:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niferoedd o bobl yn cyfrannu i waith y gwasanaeth (e.e. oriau gwirfoddoli) • Niferoedd o bobl yn cymryd rhan mewn gweithgareddau cymunedol • Niferoedd o bobl y datgenir eu bod yn teimlo'n fwy fel rhan o'u cymuned leol • Lefelau boddhad â mynediad i waasanaethau

		<ul style="list-style-type: none"> • Gostyngiadau yn y nifer o bobl sy'n datgan eu bod yn teimlo eu bod ar wahân neu'n unig • Nifer gynyddol o bobl sy'n teimlo eu bod yn perthyn i'w hardal leol • Niferoedd cynyddol o bobl sy'n datgan bod ganddynt fynediad i'r wybodaeth a chyngor 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 dylai 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 chyngor yn y Gymraeg • Niferoedd cynyddol o staff yn gallu darparu gwasanaethau dwyieithog • Gwell fynediad i gyfleoedd adloniadol i wasanaethau dargedu'r gymuned 	<ul style="list-style-type: none"> • Canran gynyddol o adnoddau gwybodaeth y gwasanaeth ar gael yn yr iaith Gymraeg. • Niferoedd o staff â thâl a heb dâl yn hyderus i ddarparu gwybodaeth a chyngor yn yr iaith Gymraeg • Gostyngiadau yn y niferoedd o bobl sy'n datgan na allant gymryd rhan mewn gweithgareddau adloniadol neu ddiwylliannol oherwydd amgylchiadau ariannol neu amgylchiadau eraill. • Cynyddu'r derbyniad o wasanaethau iaith Gymraeg
7.7	Cymru sy'n gyfrifol ar lefel fyd-eang.	<ul style="list-style-type: none"> • Mae'r seithfed Nod Strategol yn ystyriaeth drosfwaol ar gyfer yr holl wasanaethau a ariennir gan y cyhoedd yng Nghymru. Byddai Llywodraeth Cymru'n croesawu 	

		enghrefftau gan Ddarparwyr Gwybodaeth a/neu Gyngor o ganlyniadau a gyflawnir sy'n cefnogi'r nod hon.	
--	--	---	--