Datganiad o Wasanaeth

Hawliau

Mae Cyngor Bro Morgannwg wedi ymrwymo'n llwyr i ddatblygu Gwasanaeth Gwybodaeth i Deuluoedd (GGiD) Bro Morgannwg. Mae'n ystyried y GGiD fel cam pwysig wrth gefnogi:

- Teuluoedd
- Plant
- Phobl Ifanc
- Gofalwyr
- Darparwyr Gofal Plant
- Darparwyr Hyfforddiant
- Darparwyr Gwasanaethau i Rieni, Gofalwyr, Plant a Phobl Ifanc
- Darpar Weithwyr Gofal Plant, a
- Chyflogwyr

Datganiad Cenhadaeth

Mae Gwasanaeth Gwybodaeth i Deuluoedd (GGiD) Bro Morgannwg wedi mabwysiadu'r datganiad cenhadaeth canlynol:

> "*Bydd Gwasanaeth Gwybodaeth i Deuluoedd Bro Morgannwg yn darparu gwybodaeth, arweiniad a chyngor diduedd o safon am ddim ar yr ystod lawn o ofal plant, gwasanaethau i blant a phobl ifanc a gwasanaethau cymorth i deuluoedd. Bydd y wybodaeth a gedwir yn cael ei harwain gan anghenion plant a phobl ifanc, eu teuluoedd, gofalwyr, cyflogwyr, gweithwyr proffesiynol, a llywodraeth leol a chenedlaethol a'u hasiantaethau."*

Dyletswydd Statudol - *Deddf Gofal Plant 2006 Adran 27*

Roedd Deddf Gofal Plant (2006) yn ei gwneud yn ofyniad statudol i awdurdodau lleol yng Nghymru sefydlu a chynnal gwasanaeth sy'n darparu ystod eang o wybodaeth, arweiniad a chymorth i rieni a darpar rieni. Mae'r wybodaeth sydd angen ei darparu'n cael ei nodi'n glir yn y Ddeddf *ac adran 27 o'r Canllawiau*

Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014, Rhan 2, Adran 17, Darparu Gwybodaeth, Cyngor a Chymorth.

Mae Gwasanaeth Gwybodaeth i Deuluoedd y Fro yn cyfrannu at y ddyletswydd GCC a roddir ar awdurdodau lleol, gan weithio gyda Thîm Cymorth Cynnar a Gwasanaethau Plant a Phobl Ifanc y Fro.

Mae Gwasanaeth Gwybodaeth i Deuluoedd y Fro yn cyflawni'r dyletswyddau hyn ar ran yr awdurdod lleol ac mae'r wybodaeth yn y ddogfen hon yn amlinellu'r hyn y gall defnyddwyr gwasanaeth ei ddisgwyl gan y Gwasanaethau Gwybodaeth i Deuluoedd. Mae gweithredoedd, targedau ac amcanion y gwasanaeth wedi'u nodi yng nghynllun busnes GGiD sy'n cael ei adolygu bob chwarter.

Gall defnyddwyr Gwasanaeth Gwybodaeth i Deuluoedd y Fro ddisgwyl:

- Gwasanaeth sy'n ymfalchïo mewn darparu gwasanaeth cyfeillgar i gwsmeriaid proffesiynol gan staff hyfforddedig a phrofiadol sy'n diwallu anghenion ein cleientiaid, fel y disgrifir yn y ddogfen safonau gwasanaeth.

- Gwybod sut, pryd a ble i gysylltu â GGiD, cael gwybodaeth mewn fformat sy'n addas iddynt ac yn ymwybodol o sut y gall y gwasanaeth eu helpu. Gweler ein Datganiad o Wasanaeth a'n Polisïau Marchnata.

- Gwasanaeth sydd â threfniadau partneriaeth effeithiol ar waith i ddarparu gwybodaeth gynhwysfawr, gywir a chyfredol.

- Gwybodaeth ac arweiniad diduedd a chyfrinachol drwy ein Hymgynghorwyr Gwasanaeth, fel y disgrifir yn yr egwyddorion sylfaenol.

- Amrywiaeth o ddeunyddiau cyhoeddusrwydd a hysbysebion pwrpasol yn disgrifio'r gwasanaeth a'r mathau o ddarpariaeth sydd ar gael fel y disgrifir yn ein Polisi Marchnata.

- Mae eu hymholiad ac unrhyw amgylchiadau personol yn cael eu trin yn gyfrinachol. Gweler ein polisïau Cyfrinachedd, Diogelu Data ac Ymddygiad.

- Gwasanaeth diduedd, gwrthrychol a hygyrch - gweler ein Polisïau Diduedddrwydd a Chyfle Cyfartal.

- Cymorth ac arweiniad i'w helpu i nodi eu gofynion. Gweler ein Strategaeth Rheoli.

- Esboniad o'r gwahanol fathau o ddarpariaeth leol sydd ar gael.

- Arweiniad, cefnogaeth a gwybodaeth am sut i ddewis y ddarpariaeth sydd fwyaf addas i'w hanghenion.

- Gwybodaeth fanwl, gywir a chyfredol am yr holl ddarpariaeth gofal plant cofrestredig yn eu hardal sy'n diwallu eu hanghenion. Gweler ein Strategaeth Gwybodaeth.

- Mynediad at gymorth neu arweiniad pellach ynghylch gofal plant ehangach, materion plant a phobl ifanc e.e. ffynonellau cymorth ariannol, grwpiau cymorth i deuluoedd ac ati.

- Mynediad at wybodaeth am weithgareddau i'r teulu, plant a phobl ifanc.

- Cyfle i wneud sylwadau ar y gwasanaeth a gawsant a sut y gellid ei wella. Gweler Polisi Canmoliaeth a Chwynion (am y Gwasanaeth), Polisi Canmoliaeth a Chwynion (am Ddarpariaeth), Monitro a Gwerthuso a Pholisïau Adolygu Gwasanaeth y GGiD.

- Bydd GGiD yn gweithio mewn partneriaeth â Rhaglenni Trechu Tlodi Llywodraeth Cymru, gwasanaethau lleol a sefydliadau'r trydydd sector.

Darparu Gwasanaeth

Bydd Gwasanaeth Gwybodaeth i Deuluoedd Bro Morgannwg yn darparu gwasanaeth am ddim. Bydd y gwasanaeth yn gweithredu o Swyddfa'r Dociau, Heol yr Isffordd, Y Barri. Bydd y gwasanaeth yn cael ei ddarparu drwy'r canlynol:

- Llinell gymorth dros y ffôn o ddydd Llun i ddydd Gwener rhwng 9:00 – 5:00 (9:00 – 4:30 ar ddydd Gwener)
- Bydd gwasanaeth peiriant ateb ar gael y tu allan i'r oriau hyn ac ar benwythnosau a Gwyliau Banc,
- Cyfeiriad e-bost lle gall y cyhoedd a darparwyr gwasanaethau ofyn am wybodaeth gan y GGiD
- Gellir gwneud ceisiadau ysgrifenedig yn Gymraeg neu Saesneg ac ymatebir iddynt o fewn 7 diwrnod gwaith os cânt eu postio a 5 diwrnod gwaith os caiff eu e-bostio
- Gwefan bwrpasol, gyda'r swyddogaeth chwilio am ofal plant, swyddogaeth chwilio am gymorth i deuluoedd a swyddogaeth chwilio ar gyfer pobl ifanc, ar y wefan gorfforaethol gyda dolenni at wasanaethau eraill
- Gellir llenwi ffurflen ymholiad ar-lein trwy'r wefan a chaiff ei e-bostio i mewnflwch y GGiD.
- Bydd cyngor wyneb yn wyneb ar gael mewn amrywiol weithgareddau allgymorth a digwyddiadau cymunedol ledled y Fro
- Defnyddir tudalennau Facebook a Twitter i ymgysylltu â'r cyhoedd a phartneriaid ac i hyrwyddo'r GGiD ynghyd â gweithgareddau a digwyddiadau. Gall y cyhoedd hefyd wneud ymholiadau drwy'r cyfryngau cymdeithasol.
- Dewis Cymru yw'r cyfeirlyfr ar-lein a ddefnyddir i gynnal gwybodaeth am ofal plant, gweithgareddau a gwasanaethau ar gyfer plant a phobl ifanc a gwasanaethau cymorth i deuluoedd. Mae darparwyr yn gallu diweddaru manylion eu gwasanaeth ar wefan Dewis Cymru. Mae hyn yn cysylltu â'r wefan Gwybodaeth Gofal Plant Cymru genedlaethol.

Yn ogystal â'r cyfleuster canolog hwn, mae gan bob darpar gwsmeriaid ym Mro Morgannwg fynediad at y gwasanaeth trwy ddulliau eraill megis llyfrgelloedd, swyddfeydd y Cyngor, ysgolion, canolfannau gwaith, gweithwyr iechyd proffesiynol a'r rhyngrwyd.

Strategaethau Cefnogol

Mae **Strategaeth Marchnata a Chyhoeddusrwydd** ar gael sy'n cynnwys:

Mae amrywiaeth o daflenni a phosteri sy'n disgrifio'r gwasanaeth a'r mathau o ddarpariaeth ar gael. Mae'r holl ddeunyddiau'n ddwyieithog. Mae'r gwasanaeth yn cael ei hysbysebu mewn mannau sy'n debygol o gael eu defnyddio gan gwsmeriaid a thrwy asiantaethau ac unigolion sy'n debygol o fod mewn cysylltiad â darpar gwsmeriaid. Mae gwasanaeth allgymorth hefyd ar gael i ymgysylltu â chleientiaid mwy anodd eu cyrraedd.

Mae'r gwasanaeth yn cadw **gwybodaeth** am yr holl ofal plant cofrestredig, gofal plant nad yw'n gofrestredig, gwasanaethau a gweithgareddau ar gyfer plant a phobl ifanc a gwasanaethau cymorth i deuluoedd. Lle nad yw'n briodol cadw gwybodaeth gywir mewn maes arbenigol penodol neu lle mae angen arweiniad gan weithwyr proffesiynol mewn maes arbenigol, bydd y gwasanaeth yn anelu at gyfeirio cwsmeriaid at y ffynonellau gwybodaeth priodol, er enghraifft, ffynonellau cymorth ariannol. Mae gwybodaeth ar gael ar ffurf copi caled ac yn electronig a gellir ei chyfieithu i'r Gymraeg, ieithoedd eraill a'u darparu mewn fformatau eraill ar gais. Mae pob cyhoeddiad y GGiD ar gael yn ddwyieithog. Bydd y gwasanaeth yn sicrhau bod ei gronfa ddata yn cael ei diweddaru'n rheolaidd, o leiaf bob chwe mis, i ddarparu gwybodaeth gywir a bydd yn ceisio ymateb i unrhyw ymholiad o fewn 7 diwrnod. Mae gwybodaeth ar gael am ddarpariaeth gwybodaeth plant a phobl ifanc mewn ardaloedd cyfagos ac yn genedlaethol.

Mae staff yn cael eu hyfforddi i gynnal **cyfrinachedd**, yn enwedig mewn perthynas â deddfwriaeth a gofynion diogelu data, a gweithredu mewn ffordd ddiduedd. Bydd polisi o gyfrinachedd llym yn cael ei warantu ac eithrio pan ystyrir bod plentyn neu berson ifanc mewn perygl neu os nad yw'r ddarpariaeth gofal yn bodloni gofynion cyfreithiol neu ansawdd. Mae staff yn cael hyfforddiant **Diogelu Plant Lefel 1** a bydd unrhyw bryderon am blentyn yn cael eu cyfeirio at y Gwasanaeth Derbyn a Chymorth i Deuluoedd.

Mae’r gwasanaeth yn **monitro** barn ei gwsmeriaid yn gyson drwy raglen dreigl o **ymgynghoriad** er mwyn deall anghenion teuluoedd, plant a phobl ifanc, darparwyr, y rhai sydd ag anghenion ychwanegol yn y gymuned, grwpiau anodd eu cyrraedd a busnesau. Yn ogystal, mae systemau ar waith i sicrhau bod ymholiadau'n cael eu monitro'n rheolaidd ar gyfer adborth cwsmeriaid. Defnyddir y wybodaeth hon i werthuso effeithiolrwydd y gwasanaeth ac i lywio ei ddatblygiad.

Mae'r GGiD yn croesawu unrhyw sylwadau gan y rhai sy'n defnyddio ei wasanaethau.

Mae Gweithdrefn **Gwyno** Bro Morgannwg yn berthnasol i’r GGiD, sy'n galluogi pobl i wneud cwyn am y gwasanaeth mewn unrhyw swyddfa'r Cyngor ledled ardal yr awdurdod lleol. Mae copi o'r weithdrefn cwyno, canmoliaeth a sylwadau ar gael ar gais: www.bromorgannwg.gov.uk 01446 700111.

Mae holl staff y GGiD yn rhannu'r cyfrifoldeb dros sicrhau bod y **Polisi Cyfle Cyfartal** yn cael ei hyrwyddo a'i weithredu'n deg ac yn effeithiol.

Mae GGiD y Fro wedi ennill dyfarniad Cymdeithas Genedlaethol Gwasanaethau Gwybodaeth i Deuluoedd Teuluoedd yn Gyntaf yn 2013.

Bydd yr holl bolisïau a gweithdrefnau yn cael eu hadolygu'n flynyddol.