Llywodraeth Cynulliad Cymru
Welsh Assembly Government

Safonau Cenedlaethol ar gyfer Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Plant

Chwefror 2003

Children First
Rhoi Plant yn Gyntaf

ISBN 0 7504 3078 8
Dyluniwyd gan CartoGraffeg G/440/02-03
Chwefror
INA-15-11-045
© Hawlfraint y Goron 2003
Cysodwyd gan y Gwasanaethau Prosesu Testun

Safonau Cenedlaethol ar gyfer Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth Plant

Chwefror 2003

Rhagair

Annwyl Gyfaill

Mae Llywodraeth Cynulliad Cymru wedi ymrwymo i wella cyfleoedd bywyd plant bregus drwy'r rhaglen Rhoi Plant yn Gyntaf a mentrau traws-bynciol eraill.

Mae eiriolaeth effeithiol yn hanfodol os ydym am ddiogelu plant a phobl ifanc a'u hamddiffyn rhag arferion gwael a rhag cael eu cam-drin. Bwriad eiriolaeth yw siarad yn uchel dros blant a phobl ifanc ac yr oedd yn un o faterion canolog adroddiad Waterhouse. Yr oedd Ar Goll mewn Gofal yn nodi nifer o enghreifftiau o blant a oedd wedi ceisio cwyno ond heb gael eu clywed.

Yr ydym eisiau sicrhau bod plant a phobl ifanc y gofelir amdanynt yn derbyn yr un gefnogaeth, cyn belled ag y bo hynny'n bosibl, â phlant eraill sy'n byw gartref.

I gefnogi hyn, mae Llywodraeth Cynulliad Cymru yn cyhoeddi safonau cenedlaethol ar gyfer arferion eiriolaeth. Mae cyfranogiad plant a phobl ifanc yn thema allweddol Rhoi Plant yn Gyntaf ac mae Llywodraeth Cynulliad Cymru yn awyddus i ddatblygiad eiriolaeth a hawliau plant fod yn rhan o bolisïau ac arferion y dyfodol.

Bydd y safonau eiriolaeth hyn yn roi fframwaith i gynllunio, datblygu ac adolygu arferion ar bob lefel. Fe'u datblygwyd ar gyfer awdurdodau lleol sy'n comisiynu gwasanaethau ac ar gyfer yr asiantaethau gwirfoddol a gontractiwyd ganddynt. Maent yn nodi'r egwyddorion craidd y gall plant a phobl ifanc eu disgwyl oddi wrth y bobl hynny sy'n darparu gwasanaethau eiriolaeth. Dylai'r gwasanaethau fodloni'r anghenion a dylid datblygu gwasanaethau newydd yn unol â hwy.

Rhoddir yr un pwys ar eiriolaeth i blant a phobl ifanc sy'n cael triniaeth a gofal gan y Gwasanaeth Iechyd Gwladol yng Nghymru a amlinellwyd yn Adroddiad Carlisle – *Too Serious a Thing*. O fis Ebrill 2003 caiff rhwydwaith o Eiriolwyr Cwynion Annibynnol eu sefydlu (ICA) wedi eu lleoli yn y Cynghorau Iechyd Cymuned a byddant yn gweithio at safonau cyffredin. Mae gwaith wedi cychwyn i weld sut y

gellir defnyddio'r safonau ar gyfer eiriolaeth plant yn y GIG, a'u cyflawni drwy wasanaethau ICA.

Mae 2002 wedi bod yn flwyddyn anodd o ran y ddarpariaeth o wasanaethau eiriolaeth ar gyfer plant y gofelir amdanynt yng Nghymru. Bu hyn yn symbyliad i Gynulliad Cymru sefydlu Grwp Gorchwyl a Gorffen i fynd i'r afael ag adolygiad o'r ddarpariaeth eiriolaeth i blant yng Nghymru. Cyn hir, bydd Comisiynydd Plant Cymru yn cyhoeddi ei adolygiad o wasanaethau eiriolaeth yn adrannau gwasanaethau cymdeithasol yr awdurdodau lleol. Bydd yr astudiaeth hon yn sail allweddol i'r adolygiad. Yn y cyfamser, yr wyf yn cymeradwyo'r safonau hyn ac yn eich annog i'w defnyddio yn eich gwaith o ddydd i ddydd.

Cynnwys

Rhagarweiniad 1

Y Safonau

Safon 1:

Mae eiriolaeth yn cael ei arwain gan farn a dymuniadau plant a phobl ifanc. 5

Safon 2:

Mae eiriolaeth yn cefnogi hawliau ac anghenion plant a phobl ifanc. 7

Safon 3:

Mae gan yr holl Wasanaethau Eiriolaeth bolisïau clir i hyrwyddo materion cydraddoldeb a monitro gwasanaethau i sicrhau na wahaniaethir yn erbyn unrhyw berson ifanc oherwydd anabledd, oed, rhyw, hil, diwylliant, crefydd, iaith, tuedd rywiol neu genedligrwydd. 8

Safon 4:

Mae eiriolaeth yn cael cyhoeddusrwydd da, ac yn hygyrch ac yn hawdd ei ddefnyddio. 10

Safon 5:

Mae gwasanaeth eiriolaeth yn ymatebol ac yn rhoi help a chyngor yn gyflym pryd bynnag y bydd rhywun yn cysylltu. 12

Safon 6:

Mae eiriolaeth yn gweithio ar gyfer plant a phobl ifanc yn unig. 13

Safon 7:

Mae'r Gwasanaeth Eiriolaeth yn gweithredu hyd at lefel uchel o gyfrinachedd ac yn sicrhau bod plant, pobl ifanc ac asiantaethau eraill yn ymwybodol o'i bolisïau cyfrinachedd. 15

Safon 8:

Mae eiriolaeth yn gwrando ar farn a syniadau plant a phobl ifanc er mwyn gwella'r gwasanaeth a ddarperir. 17

Safon 9:

Mae gan y gwasanaeth eiriolaeth weithdrefn cwynion effeithiol a hawdd ei defnyddio. 19

Safon 10:

Mae eiriolaeth yn cael ei rheoli yn dda ac yn rhoi gwerth am arian. 21

Atodiad A: Cyfrinachedd 25

Atodiad B: Recriwtio a dewis eiriolwyr 28

Atodiad C: Cyhoeddiadau cysylltiedig a chysylltiadau defnyddiol 31

Rhagarweiniad

Beth yw eiriolaeth?

1. Mae eiriolaeth yn ymwneud â siarad dros blant a phobl ifanc. Mae eiriolaeth yn ymwneud â galluogi plant a phobl ifanc i sicrhau bod eu hawliau yn cael eu parchu a bod eu barn a'u dymuniadau yn cael eu clywed bob amser. Mae eiriolaeth yn ymwneud â chyflwyno barn, dymuniadau ac anghenion plant a phobl ifanc i lunwyr penderfyniadau, a'u helpu i fynd drwy'r system. Mae'r safonau yn y ddogfen hon yn ymdrin ag eiriolaeth i blant a phobl ifanc (gan gynnwys y rhai hynny sy'n gadael gofal) hyd at 21 oed. Mae Gwasanaethau Eiriolaeth yn darparu'r canlynol:

   - Gwybodaeth;
   - Cyngor;
   - Eiriolaeth;
   - Cynrychiolaeth;
   - Cefnogaeth.

I bwy y mae'r safonau eiriolaeth?

2. Bydd y safonau yn helpu yr holl asiantaethau a staff a gomisiynwyd gan awdurdodau lleol gyda chyfrifoldebau am wasanaethau cymdeithasol i ddarparu eiriolaeth ar gyfer plant yr edrychir ar eu hôl ac ar gyfer y rhai hynny mewn angen – gan gynnwys rhai sy'n gadael gofal a phlant anabl. Mae'r safonau yn gosod lefel minimwm y gall plant a phobl ifanc ei disgwyl oddi wrth bobl broffesiynol sy'n darparu gwasanaethau eiriolaeth. Yn ogystal â rhoi grym i blant a phobl ifanc siarad drostynt eu hunain neu siarad ar eu rhan, mae eiriolwyr hefyd yn cynnig gwybodaeth, cyngor a chefnogaeth. Mae eiriolwyr yn cynorthwyo plant a phobl ifanc i geisio datrys cwynion neu bryderon yn gynnar.

3. Weithiau gall fod gwahaniaeth barn rhwng y plentyn neu berson ifanc a'i eiriolwr ef /hi ynghylch buddiannau'r plentyn neu'r person ifanc. Ymdrinnir â'r mater hwn yn y safonau.

4. Defnyddir yr ymadrodd 'gwasanaethau eiriolaeth' drwy gydol y safonau. Mae hyn yn golygu grŵp o eiriolwyr a'u cefnogaeth rheoli. Bydd y gwasanaeth yn gweithio ar wahân i'r cyrff sydd â chyfrifoldeb statudol am blant yr edrychir ar eu hôl neu y rhai hynny sydd mewn angen. Tra gall eiriolaeth yn aml gael ei ddarparu mewn safleoedd lleol, gall hefyd gael ei ddarparu mewn mannau a ffyrdd eraill.

5. Mae'n bwysig fod gan blant a phobl ifanc eu heiriolwr o'u dewis. Gall hyn gynnwys, er enghraifft, rhieni, perthnasau eraill sy'n oedolion, gofalwyr, gweithwyr cymdeithasol, athrawon, ffrindiau neu ymgynghorwyr personol. Gelwir hyn yn eiriolaeth anffurfiol. Gall hefyd gynnwys ffrindiau neu berthnasau sydd o'r un oed. Gelwir hyn yn eiriolaeth cyfoedion. Dylai pobl o'r fath allu edrych tuag at y gwasanaethau eiriolaeth am gyngor a chefnogaeth yn eu rôl fel eiriolwyr.

6. Cydnabyddir nad yw'r safonau yn rhestr holl gynhwysol ac y gall y rhai sy'n gwneud defnydd ohonynt fod yn dymuno ychwanegu eu safonau eu hunain at y rhai a restrir yma.

7. Mae plant a phobl ifanc sy'n defnyddio gwasanaethau eiriolaeth wedi cyfrannu'n weithredol at ddatblygiad y safonau ac at yr egwyddorion craidd canlynol:

- Dylai eiriolwyr weithio dros blant a phobl ifanc a neb arall.
- Dylai eiriolwyr werthfawrogi a pharchu plant a phobl ifanc fel unigolion a herio pob math o wahaniaethu anghyfreithlon.
- Dylai eiriolwyr weithio i sicrhau y gall plant a phobl ifanc mewn gofal ddeall yr hyn sy'n digwydd iddynt, gwneud eu barn yn hysbys, a lle bo hynny'n bosibl, wneud dewis pan fo penderfyniadau amdanynt yn cael eu gwneud.

- Dylai eiriolwyr helpu plant a phobl ifanc i dynnu sylw at faterion a phryderon y maent yn anhapus yn eu cylch. Mae hyn yn cynnwys gwneud cwynion anffurfiol a ffurfiol o dan adran 26 Deddf Plant 1989.

Eiriolaeth – y sefyllfa gyfreithiol

8. Seilir y safonau ar Erthygl 12 Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn (UNCRC) a Deddf Hawliau Dynol 1998. Mae'r Confensiwn yn cyflwyno amrediad eang o fesurau i ddiogelu ac i hyrwyddo datblygiad ffisegol, meddyliol, emosiynol, cymdeithasol ac ymddygiadol plant. Yn fyr, mae'r UNCRC yn cydnabod nad 'oedolion sy'n cael eu hyfforddi' yn unig yw plant ond pobl sy'n gallu ffurfio a mynegi barn, cyfranogi yn y prosesau o lunio penderfyniadau a dylanwadu ar atebion.

Statws y ddogfen hon

9. Cyhoeddir y safonau o dan Adran 7 (1) Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970, sy'n ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol gyda swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol weithredu o dan arweiniad cyffredinol Cynulliad Cenedlaethol Cymru. Dylai awdurdodau lleol gydymffurfio â'r safonau wrth gomisiynu gwasanaethau eiriolaeth i blant yr edrychir ar eu hôl. Dim ond mewn achosion eithriadol y gall amgylchiadau lleol gyfiawnhau amrywiad. Dylai gwasanaethau sy'n bodoli'n barod fodloni'r safonau a dylai gwasanaethau newydd gael eu datblygu yn unol â hwy.

10. Mae'r safonau yn cyd-fynd ag Amcanion y Llywodraeth ar gyfer Gwasanaethau Cymdeithasol Plant. Cyhoeddwyd fersiwn gyfun o amcanion y Cynulliad Cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol plant, yn cynnwys mwy o is-amcanion, targedau a dangosyddion perfformiad manwl yn Ebrill 1999 (Cylchlythyr 20/99 y Swyddfa Gymreig). Mae Cylchlythyr 12/2002 Cynulliad Cenedlaethol Cymru yn dilyn ymlaen o hyn, gan osod amcanion newydd ar gyfer gwasanaethau plant a chyflwyno gofynion cynllunio newydd

ar awdurdodau lleol. Mae'r Safonau yn gydnaws ag Amcan 9 y rhaglen Plant yn Gyntaf a chydag Egwyddorion Craidd Sicrhau Cyfranogiad Plant a Phobl Ifanc, a gyflwynwyd yng *Nghanllawiau Cynllunio Fframwaith Plant a Phobl Ifanc* a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cynulliad Cymru yng Ngorffennaf 2002.

Llywodraeth Cynulliad Cymru
Chwefror 2003

Y Safonau

Safon 1: Mae eiriolaeth yn cael ei arwain gan farn a dymuniadau plant a phobl ifanc

"Roedd fy eiriolwraig yn ddefnyddiol iawn. Fe'm helpodd i aros ble'r oeddwn yn dymuno aros. Gwrandawodd ar yr hyn yr oedd arnaf ei eisiau a gwnaeth ei gorau i gael hyn i mi. Roedd yn berson llawn cydymdeimlad."

Pam fod y safon hon yn bwysig

Mae eiriolaeth yn wasanaeth unigryw, yn wahanol i unrhyw berthynas arall gan oedolyn gyda phlant a phobl ifanc. Yr eiriolwr yw llais y plentyn neu'r person ifanc. Mae hyn yn ganolog i werth eiriolaeth i blant a phobl ifanc.

Sut i fodloni'r safon

1.1 Ni roddir cymorth i blant a phobl ifanc oni bai eu bod yn dymuno ei gael. Mae'n bwysig iawn fod gan blant a phobl ifanc reolaeth ar y berthynas eiriolaeth.

1.2 Mae'r plentyn neu'r person ifanc yn arwain y broses eiriolaeth. Mae'r eiriolwr yn gweithredu gyda'i ganiatâd ac yn ôl ei gyfarwyddiadau penodol e/hi yn unig, hyd yn oed pan nad yw'r rhain ym marn yr eiriolwr yr hyn sydd fwyaf buddiol i'r plentyn neu berson ifanc. Dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y byddai'r safon hon yn cael ei thorri [gweler Safon 7]. Dylid rhoi ystyriaeth ofalus i anghenion a hawliau plant anabl.

1.3 Nid yw eiriolwyr fyth yn gwneud rhagdybiaethau am allu plant a phobl ifanc i fynegi barn. Gwaith yr eiriolwr yw darganfod eu teimladau. Gall hyn gymryd amser ac ymdrech i ddod i adnabod y plentyn neu'r person ifanc yn dda. Lle bo hynny'n briodol, a dim ond gyda chaniatâd y plentyn neu'r person ifanc, gofynnir am farn rhieni, gofalwyr, teidiau a neiniau, brodyr a chwiorydd a ffrindiau sy'n agos at y plentyn. Lle ceir gwrthdaro rhwng dymuniadau'r plentyn neu'r person ifanc a rhai pobl eraill, mae eiriolwyr yn rhoi blaenoriaeth i rai y plentyn.

1.4 Mae eiriolwyr yn rhoi'r holl wybodaeth berthnasol i blant a phobl ifanc ac yn eu cefnogi i ddehongli a deall yr wybodaeth honno fel y gallant wneud penderfyniadau goleuedig.

1.5 Mae eiriolwyr yn helpu plant a phobl ifanc i gyfleu eu barn a'u dymuniadau yn rhydd ac yn uniongyrchol. Mae'r plentyn a'r person ifanc yn penderfynu sut y dymuna ef/hi gyfranogi a chyfathrebu. Gall rhai fod yn dymuno cyfathrebu drostynt eu hunain; gall eraill fod yn dymuno i'r eiriolwr siarad drostynt; tra gall eraill ddymuno cynrychioli eu hunain ar y cyd â'r eiriolwr. Mae'r eiriolwr yn cymryd gofal mawr i beidio â rhoi geiriau yng ngenau y plentyn neu berson ifanc, ond i gynrychioli ei farn ef neu hi heb droi at jargon. Mae'r eiriolwr yn annog oedolion eraill i fabwysiadu'r agwedd hon.

1.6 Mae eiriolwyr yn darparu gwasanaeth 'agored' – gan sicrhau nad oes unrhyw wybodaeth sydd ganddynt neu gamau a gymerir ganddynt yn cael eu cuddio oddi wrth y plentyn neu'r person ifanc.

1.7 Mae eiriolwyr yn sicrhau bod barn a dymuniadau plant a phobl ifanc yn cael eu clywed, eu deall a'u cofnodi yn yr holl benderfyniadau a gymerir sy'n effeithio arnynt.

1.8 Cyfrifoldeb y corff sy'n llunio penderfyniadau yw rhoi esboniad i'r plentyn neu berson ifanc ynghylch y penderfyniadau sy'n effeithio arno ef neu hi. Dylai eiriolwyr sicrhau bod yr wybodaeth wedi ei chyfleu i'r plentyn neu'r person ifanc a bod ef neu hi wedi'i deall. Mae hyn yn cynnwys penderfyniadau nad ydynt yn unol â dymuniadau plentyn neu berson ifanc. Mae eiriolwyr yn cadw cofnod o sut y gwnaed hyn a pham, a dylai plant a phobl ifanc fod â hawl mynediad at y cofnodion hyn.

"Bellach rwy'n meddwl fy mod yn dechrau datblygu sgiliau eiriol drosof fy hun ac yn dechrau bod yn fwy hyderus – mae hyn wedi fy ngwneud yn berson cryfach".

Safon 2: Mae eiriolaeth yn cefnogi hawliau ac anghenion plant a phobl ifanc

"Mae'r gwasanaeth hwn yn beth gwych ac yn rhoi tawelwch meddwl i bobl ifanc".

Pam fod y safon hon yn bwysig

Mae hyrwyddo hawliau plant unigol a phobl ifanc wrth galon eiriolaeth lwyddiannus. Mae gan wasanaethau eiriolaeth rôl bwysig i'w chwarae o ran defnyddio eu profiad a'u gwybodaeth i hyrwyddo hawliau plant a phobl ifanc yn gyffredinol.

Sut i fodloni'r safon

2.1 Mae'r gwasanaeth a'r holl rai hynny sy'n gweithio iddo yn ymrwymedig i hyrwyddo a sicrhau hawliau plant a phobl ifanc.

2.2 Cyfeirir plant a phobl ifanc am gyngor cyfreithiol a chyngor arbenigol arall pan fo hyn yn briodol. Mae'r gwasanaeth yn cadw rhestr atgyfeirio gyfoes a chynhwysfawr ac yn cynnig camau gweithredol i nodi ymgynghorwyr cyfreithiol ac arbenigol sy'n darparu gwasanaeth da.

2.3 Mae'r gwasanaeth yn galluogi plant a phobl ifanc i gyflwyno eu barn yn uniongyrchol i'r rhai sy'n llunio penderfyniadau. Gall hyn olygu eu helpu gyda sgiliau cyflwyno, pendantrwydd a chyfathrebu. Gall hefyd olygu eu galluogi i wneud defnydd o eiriolaeth anffurfiol neu eiriolaeth gan gyfoedion os dymunant.

2.4 Lle bo hynny'n bosibl, mae'r gwasanaeth yn hyrwyddo ac yn rhoi cyhoeddusrwydd i newidiadau sydd wedi gwella bywydau plant a phobl ifanc ac yn pwyso ar lunwyr penderfyniadau i wneud y newidiadau hyn ar gyfer eraill. Mae'r gwasanaeth yn ceisio sicrhau bod plant a phobl ifanc yn cymryd rhan uniongyrchol yn y gwaith hwn.

2.5 Mae'r gwasanaeth yn gweithio ar y cyd gydag eraill sy'n rhannu pryderon ac amcanion tebyg ynghylch hawliau plant a phobl ifanc.

"Ar ôl cael cymorth fy eiriolwr, teimlwn fod gennyf fwy o hunan hyder i ofyn am bethau y mae gennyf hawl i ofyn amdanynt".

Safon 3: Mae gan yr holl Wasanaethau Eiriolaeth bolisïau clir i hyrwyddo materion cydraddoldeb a monitro gwasanaethau i sicrhau na wahaniaethir yn erbyn unrhyw berson ifanc oherwydd anabledd, oed, rhyw, hil, diwylliant, crefydd, iaith, ethnigrwydd, tuedd rywiol neu genedligrwydd

"Rhaid dangos parch er mwyn i ni ei roi yn ôl."

"Triniwch ni fel pobl normal oherwydd dydyn ni yn ddim gwahanol i chi neu bobl eraill yr ydych yn eu hadnabod".

Pam fod y safon hon yn bwysig

Nid yw plant a phobl ifanc yn grŵp homogenaidd. Nid oes un ffordd benodol o ddarganfod eu barn ac nid yw agwedd o drin pawb yr un fath yn gweithio. Dylai pob plentyn a pherson ifanc gael ei drin yn deg, yn gyfartal a chyda pharch.

Sut i fodloni'r safon

3.1 Darperir gwybodaeth am y gwasanaeth mewn amrywiaeth o ffyrdd sy'n addas ar gyfer plant a phobl ifanc ac fe'u hysbysebir mewn mannau y mae pobl ifanc yn eu defnyddio. Gallai hyn gynnwys cyfieithu cyhoeddusrwydd a deunydd ysgrifenedig arall i famiaith y plant, Braille, tapiau sain, tapiau fideo (a all fod yn ddefnyddiol i blant a phobl ifanc nad ydynt yn defnyddio llefaru fel eu hoff ddull o gyfathrebu), llyfrau lluniau i blant bach iawn, Makaton neu Bliss ac ati.

3.2 Cymerir camau proactif i gysylltu â phlant anabl a phlant a phobl ifanc o gymunedau duon a lleiafrifoedd ethnig.

3.3 Ni chaiff unrhyw blentyn neu berson ifanc ei atal rhag cael mynediad i'r gwasanaethau eiriolaeth a chyfranogi yn effeithiol ar sail anabledd, rhyw, hil, crefydd, diwylliant, oed, cefndir ethnig, iaith, rhywioldeb neu genedligrwydd. Mae hyn, er enghraifft, yn golygu mewn achosion lle nad yw plant a phobl ifanc yn gallu ymweld â'r swyddfa eiriolaeth, gwneud trefniadau i eiriolwyr gyfarfod plant a phobl ifanc mewn mannau o'u dewis.

3.4 Dylai plant gael yr hawl i ddewis pa iaith i'w defnyddio. Mae cynnig dewis o iaith i blentyn yn rhoi parch, grym priodol a llais effeithiol iddo.

3.5 Rhoddir sylw arbennig i anghenion cyfathrebu plant a phobl ifanc anabl, gan gynnwys y rhai hynny sy'n ifanc iawn a'r rhai hynny sydd ag anableddau lluosog ac anableddau dysgu. Bydd ar rai plant a phobl ifanc angen dulliau creadigol a dychmygus, gan gynnwys defnyddio technolegau newydd a chyfathrebu aml-gyfryngol neu gyfathrebu heb fod yn llafar. Bydd ar rai angen staff wedi eu hyfforddi a all ddehongli eu hymatebion.

3.6 Dylai nodiadau gweithredu a chofnodion o gyfarfodydd gyda phlant a phobl ifanc ddangos sut yr anogwyd hwy i gyfranogi'n weithredol.

3.7 Wrth geisio cael cymorth oddi wrth blant a phobl ifanc i wella'r gwasanaeth, ymdrechir i sicrhau cydbwysedd barn cynrychioladol o blith y rhai hynny sy'n defnyddio'r gwasanaeth.

3.8 Mae gan y gwasanaeth broffil staff yn nhermau profiadau personol a phroffesiynol a chefndiroedd sy'n berthnasol i amrediad y plant a'r bobl ifanc sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Dylai gynnwys oed, rhyw, cenedligrwydd, iaith ac anabledd.

3.9 Mae hyfforddiant a ddarperir neu a sicrheir ar gyfer eiriolwyr yn cynnwys cyfle cyfartal, gan gynnwys effaith polisïau ar blant ffoaduriaid a rhai sy'n chwilio am loches, ymwybyddiaeth ynghylch gwahaniaethu ar sail anabledd a'r ffaith fod plant anabl a phobl ifanc yn mynd yn fwy a mwy agored i gael eu cam-drin, (yn arbennig y rhai hynny sy'n ifanc iawn neu sydd ag anawsterau cyfathrebu).

"Rydw i'n berson, nid yn rhif".

"Trïwch wrando ar yr hyn yr ydym ei eisiau yn hytrach na dyfalu. Dydych chi ddim yn ein hadnabod".

"Roedd fy eiriolwraig yn arbennig o dda. Mae hi hefyd yn ffrind da iawn i mi. Mae hi yn gwrando... ac yn fy nhrin gyda pharch".

Safon 4: Mae eiriolaeth yn cael cyhoeddusrwydd da, ac yn hygyrch ac yn hawdd ei ddefnyddio

"Gadewch i fwy o bobl ifanc wybod nad oes raid iddynt dderbyn ymddygiad gwael oddi wrth oedolion, a bod rhywun y gallant siarad ag ef".

Pam fod y safon hon yn bwysig

Dylai unrhyw blentyn a allai elwa o wasanaeth eiriolaeth wybod am ei fodolaeth a bod â mynediad hawdd ato.

Sut i fodloni'r safon hon

4.1 Plant a phobl ifanc fydd yn gwybod orau sut i fodloni'r safon hon a dylai gwasanaethau eiriolaeth geisio cael eu barn a'u cyngor yn rheolaidd ynghylch hyn i sicrhau bod deunyddiau cyhoeddusrwydd yn briodol, ac y gall plant a phobl ifanc o wahanol oed a gallu eu defnyddio a'u deall.

4.2 Rhoddir cyhoeddusrwydd da i fodolaeth y gwasanaeth eiriolaeth, beth y gall ac na all ei gynnig a sut i gysylltu ag ef. Er enghraifft, gallai awdurdodau neu asiantaethau ddymuno cynnig gwasanaeth ffôn di-dâl. Bydd yn eglur fod y gwasanaeth yn annibynnol.

4.3 Lle bynnag y bo hynny'n bosibl, cyflwynir gwasanaethau eiriolaeth mewn mannau hygyrch sy'n gyfleus, yn ddiogel, yn breifat ac yn ei gwneud yn bosibl i wneud y defnydd gorau posibl o amser gyda'r eiriolwr. Gwneir darpariaeth ar gyfer plant a phobl ifanc hawdd eu niweidio, sydd am ba bynnag reswm, yn methu â theithio at y gwasanaeth. Mae hyn yn cynnwys darparu eiriolaeth ar wahân mewn gorsafoedd heddlu neu lety diogel a dylai gynnwys trefniadau ar gyfer plant a phobl ifanc a leolir i ffwrdd oddi wrth ardal eu hawdurdod lleol eu hunain.

4.4 Mae'r gwasanaeth yn gweithredu ar oriau sydd mor berthnasol â phosibl i'r plant a'r bobl ifanc sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Pan nad yw'r gwasanaeth yn cael ei staffio, ceir ffôn-ateb 24 awr sy'n egluro sut i gael cymorth ar unwaith gan gynnwys oddi wrth bobl/asiantaethau eraill a pha mor hir y gall y bydd yn rhaid iddynt aros am ymateb.

4.5 Mae'r gwasanaeth yn annog ac yn galluogi yr holl asiantaethau a'r oedolion sydd mewn sefyllfa i gynghori plant a phobl ifanc (fel athrawon, gweithwyr cymdeithasol, gweithwyr gofal iechyd proffesiynol, gweithwyr preswyl, gofalwyr maeth, gweithwyr timau troseddau ieuenctid, swyddogion yr heddlu, arweinwyr crefyddol, staff canolfannau cynghori a gweithwyr ieuenctid) i wneud y canlynol:

- Hysbysu plant a phobl ifanc am y gwasanaeth;
- Eu hannog i'w ddefnyddio;
- Eu helpu i gysylltu ag ef.

4.6 Dylai awdurdodau ac asiantaethau sicrhau y gall plant a phobl ifanc fanteisio ar wasanaethau eiriolaeth ym mhob cam o drefn gwyno'r Ddeddf Plant. Dylent hefyd roi cymorth pan fo plentyn neu berson ifanc yn meddwl gwneud cwyn neu pan fo ganddo/i broblem.

"Dylai eiriolwr fod yno i chi pan fo arnoch ei angen".

Safon 5: Mae eiriolaeth yn ymatebol ac yn rhoi help a chyngor yn gyflym pryd bynnag y bydd rhywun yn cysylltu

"Cafodd popeth ei wneud yn gyflym ac yr oedd fy eiriolwr yn ffeind iawn ac yn deall beth oedd y broblem, ac roedd bob amser yn dweud wrthyf beth oedd yn digwydd".

Pam fod y safon hon yn bwysig

Mae prydlondeb ac effeithiolrwydd yn ffactorau hanfodol i gyrff sy'n ceisio cyflwyno gwasanaethau o ansawdd uchel. Ac nid yw eiriolaeth yn eithriad. Bydd oedi wrth ymateb i blant a phobl ifanc, am ba bynnag reswm, yn lleihau eu hymddiriedaeth a'u hyder yn y gwasanaeth. Mae oedi hefyd yn debygol o amharu ar les y plentyn neu'r person ifanc. Mae amgyffred plant a phobl ifanc am amser yn wahanol i amgyffred oedolion a dylai'r gwasanaeth ymateb yn gyflym.

Sut i fodloni'r safon hon

5.1 Mae'r gwasanaeth yn ymateb yn gyflym i unrhyw blentyn neu berson ifanc cymwys sy'n gofyn am gymorth. Mae gan bob gweithgaredd a wneir gan eiriolwr ar ran plentyn neu berson ifanc amserlen benodol y gellir ei chyflawni. Pryd bynnag y bo hynny'n bosibl, os eir y tu hwnt i derfynau amser, bydd y plentyn neu'r person ifanc wedi ei rybuddio ymlaen llaw fod hyn yn mynd i ddigwydd.

5.2 Mae'r camau dilynol penodol a gymerir neu nas cymerir yn glir ar ddiwedd pob cysylltiad rhwng eiriolwr a phlentyn neu berson ifanc. Rhoddir diweddariadau rheolaidd i'r plentyn neu berson ifanc fel nad yw e/hi yn meddwl eu bod wedi eu hanghofio. Bydd y gwasanaeth yn defnyddio system o ddwyn materion ymlaen i helpu i sicrhau effeithiolrwydd.

5.3 Os, am ba bynnag reswm, nad yw'r gwasanaeth yn gallu helpu, bydd yn cyfeirio'r plentyn neu berson ifanc ymlaen at ffynhonnell cymorth briodol arall.

5.4 Eglurir polisi cyfrinachedd y gwasanaeth i'r holl blant a phobl ifanc sy'n defnyddio'r gwasanaeth a sicrheir ei fod ar gael ar ffurf ysgrifenedig.

Safon 6: Mae eiriolaeth yn gweithio ar gyfer plant a phobl ifanc yn unig

"Cawsant drefn ar bethau ac os oedd rhywbeth yn fy mhryderu gallwn eu ffônio yn ei gylch heb i unrhyw un wybod".

Pam fod y safon hon yn bwysig

Ni fydd eiriolaeth yn cael ei defnyddio, ac nid yw'n bosibl, oni bai fod y plant a'r bobl ifanc yn hyderus fod eiriolwyr yn gweithredu ar eu rhan nhw yn unig ac nad oes unrhyw fuddiannau neu bwysau posibl neu wirioneddol yn gwrthdaro â'i gilydd.

Sut i weithredu'r safon hon

6.1 Mae'r gwasanaeth eiriolaeth yn cael ei gyllido a'i reoli mewn modd sy'n sicrhau annibyniaeth oddi wrth y corff comisiynu, fel bod gan blant a phobl ifanc hyder y bydd eu heiriolwyr yn gweithredu drostynt a'u bod yn rhydd o unrhyw wrthdaro o ran buddiannau.

6.2 Mae gan y gwasanaeth eiriolaeth ddatganiad yn manylu ynghylch sut y mae'n sicrhau ac yn arddangos ei annibyniaeth oddi wrth ei gyllidwyr. Bydd y datganiad yn nodi gwrthdrawiadau potensial ac yn dweud sut y bydd y gwasanaeth yn ymdrin â hwy. Bydd hefyd yn ei gwneud yn eglur sut y bydd perfformiad y gwasanaeth yn cael ei fonitro. Bydd y datganiad ar gael i eiriolwyr, pobl ifanc a phobl broffesiynol a bydd mewn iaith ac arddull a fydd yn ddefnyddiol i bob un ohonynt.

6.3 Nid yw'r gwasanaeth yn gweithredu'n arferol mewn lle sy'n gysylltiedig â phryderon eich plentyn neu berson ifanc – er enghraifft ni ddylent fod â'u prif swyddfa mewn adeilad yn perthyn i'r awdurdod lleol neu mewn ysgol. Bydd llenyddiaeth, logos, lleoliadau ar wahân ac ati yn bwysicach i blant a phobl ifanc na manylion am drefniadau cyllido.

6.4 Mae'r gwasanaeth eiriolaeth yn hyfforddi eiriolwyr ar sut i weithio gyda phlant a phobl ifanc. Bydd angen i eiriolwyr ddangos eu bod yn annibynnol wrth fynychu cyfarfodydd yn ogystal ag yn eu perthynas â phobl broffesiynol eraill.

6.5 Cyn belled ag sy'n bosibl, nid yw'r gwasanaeth yn atebol yn uniongyrchol i reolau unrhyw gyrff sy'n ymarfer cyfrifoldeb fel rhieni am y plentyn neu berson ifanc. Er enghraifft, caiff grantiau awdurdod lleol eu sianelu drwy fwrdd rheoli annibynnol neu gorff gwirfoddol. Lle bo corff gwirfoddol yn rhedeg gwasanaeth eiriolaeth a gwasanaethau eraill mewn ardal, gofelir sicrhau nad oes gwrthdaro o ran buddiannau yn codi pe bai cwyn yn cael ei gwneud i'r gwasanaeth eiriolaeth am unrhyw rai o wasanaethau eraill y corff gwirfoddol.

6.6 Mae gan lawer o wasanaethau eiriolaeth a leolir yn lleol berthynas barhaus gyda phlant a phobl ifanc ac maent yno i'w helpu gyda materion penodol. Lle ceir nifer o faterion, mae'n well ymdrin â'r rhain bob yn un. Datblygir cysylltiadau parhaus, pan fo'r plentyn neu'r person ifanc yn cyfranogi mewn datblygu neu gynllunio gwasanaethau.

6.7 Cyn gynted ag y bo eiriolwr wedi ei neilltuo i blentyn neu berson ifanc, ni fydd yr eiriolwr yn cael ei newid oni bai y gofynnir am hynny gan y plentyn neu'r person ifanc, neu y dangosir bod rheswm da am newid a bod y rheswm yn cael ei esbonio a'i drafod gyda'r plentyn neu'r person ifanc.

"Weithiau pan rwy'n cynhyrfu am y peth, yna fe fydda' i'n dweud beth sydd arnaf ei eisiau…. ond mae'r rhan fwyaf o bobl ifanc yn dweud dim. Byddai'n help pe bai rhywun yno iddyn nhw, rhywun o'r tu allan, ac yn annibynnol".

Safon 7: Mae'r gwasanaeth eiriolaeth yn gweithredu hyd at lefel uchel o gyfrinachedd ac yn sicrhau bod plant, pobl ifanc ac asiantaethau eraill yn ymwybodol o'i bolisïau cyfrinachedd

"Roedd y ffaith y gallwn siarad â rhywun yn gyfrinachol, rhywun sy'n rhoi cyngor da, yn gwneud i mi deimlo'n hapus".

Pam fod y safon hon yn bwysig

Mae gan y gwasanaeth eiriolaeth bolisi cyfrinachedd clir yn seiliedig ar 'niwed sylweddol' ac mae'n gofalu bod pawb yn deall y polisi hwn.

Sut i weithredu'r safon hon

7.1 Mae gan y gwasanaeth eiriolaeth bolisi cyfrinachedd clir wedi ei seilio ar y cysyniad o niwed sylweddol, sy'n cyd-fynd â gweithdrefnau Pwyllgor Amddiffyn Plant Ardaloedd (PAPA) lleol ac sy'n cael eu deall gan bawb y mae hyn yn ymwneud â hwy. Yn ogystal â phlant a phobl ifanc sy'n defnyddio'r gwasanaeth, mae hyn yn cynnwys staff y gwasanaeth, ei gyllidwyr, PAPA, gwasanaethau amddiffyn plant o fewn awdurdodau lleol, asiantaethau lleol a phobl broffesiynol eraill, ysgolion a lle bo hynny'n briodol, rhieni neu ofalwyr plant a phobl ifanc.

7.2 Eglurir y polisi cyfrinachedd i blant a phobl ifanc cyn iddynt drafod y rhesymau pam y maent wedi dod at y gwasanaeth. Rhoddir crynodeb o'r polisi mewn iaith sy'n addas i'r plentyn neu'r person ifanc.

7.3 Sicrheir plant a phobl ifanc y perchir eu preifatrwydd bob amser ac na fydd unrhyw beth yn cael ei ddatgelu y tu allan i'r gwasanaeth heb eu cytundeb, oni bai fod hyn yn angenrheidiol i atal niwed sylweddol iddyn nhw neu i rywun arall, neu os oes angen datgeliad drwy orchymyn llys. Sicrheir hwy hefyd y dywedir wrthynt os yw gwybodaeth i gael ei throsglwyddo, neu fod hynny wedi digwydd. Lle bo'r gwasanaeth yn credu ei bod yn angenrheidiol trosglwyddo gwybodaeth i asiantaethau statudol ac nad yw'r plentyn neu

berson ifanc yn rhoi caniatâd i hyn, mae'r eiriolwyr yn ei hysbysu ef neu hi am y rhesymau am gymryd y camau hyn. Cofnodir y rhesymau yn ysgrifenedig.

7.4 Galluogir y plentyn neu'r person ifanc i gadw cymaint o reolaeth â phosibl yn ystod y broses datgelu.

7.5 Mae'r berthynas gyfrinachol sy'n bodoli rhwng y plentyn neu'r person ifanc a'i eiriolwr ef/hi yn ymestyn i'r holl staff sy'n gweithio o fewn y gwasanaeth eiriolaeth. Golyga hyn fod yn rhaid i unrhyw un o fewn y gwasanaeth sy'n derbyn gwybodaeth ei chadw'n gyfrinachol o fewn y gwasanaeth eiriolaeth. Gall eiriolwyr rannu gwybodaeth gyda'u goruchwyliwr i gynorthwyo i gymryd penderfyniadau anodd yn ymwneud â chyfrinachedd. Cymerir cyngor proffesiynol os oes angen.

7.6 Nid yw gwybodaeth a chofnodion yn ymwneud â phlant a phobl ifanc sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn cael eu rhoi, na'u dangos i unrhyw un heb eu caniatâd, oni bai y bodlonir yr amodau ar gyfer datgelu gwybodaeth. Mae cadw a gwaredu'r holl gofnodion yn cydymffurfio â deddfwriaeth Gwarchod Data.

7.7 Cefnogir eiriolwyr gan reolwr llinell a derbyniant hyfforddiant a chefnogaeth ynghylch cyfrinachedd a'r rhesymau dros rannu gwybodaeth a'r broses o wneud hynny.

"Ddylen nhw ddim dweud pethau wrth eich gweithiwr cymdeithasol oni bai eich bod yn dymuno iddyn nhw wneud hynny".

Safon 8: Mae eiriolaeth yn gwrando ar farn a syniadau plant a phobl ifanc er mwyn gwella'r gwasanaeth a ddarperir

"Rydym yn gweithio gyda'r gwasanaeth Eiriolaeth, rydym yn ei helpu i ddewis staff newydd, ei helpu i ddylunio posteri a thaflenni newydd. Rydym hefyd yn mynd i gyfarfodydd gyda nhw, ac maen nhw yn gofyn i ni beth rydym yn ei feddwl am y gwaith y maen nhw yn ei wneud".

Pam fod y safon hon yn bwysig

Noda Erthygl 12 o Gonfensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn fod gan bob plentyn a pherson ifanc hawl i fynegi eu hunain a sicrhau bod eu syniadau yn cael eu gwrando. Mae'r manteision o sicrhau bod plant a phobl ifanc yn rhan o ddatblygu'r polisi a'r gwasanaeth, yn ogystal ag mewn penderfyniadau yn ymwneud â'u gofal eu hunain, bellach yn cael eu cydnabod yn eang. Gall gwasanaethau ddod yn fwy sensitif i, ac yn fwy effeithiol tuag at fodloni anghenion plant a phobl ifanc os ydynt yn ymgynghori ac os ydynt yn cysylltu â hwy ar bob lefel o'r gwaith o lunio penderfyniadau.

Sut i fodloni'r safon hon

8.1 Mae'r gwasanaeth eiriolaeth yn annog a hyrwyddo cyfranogiad a thrafodaethau â phlant a phobl ifanc er mwyn eu galluogi i gynnig eu safbwyntiau ynghylch y gwasanaeth.

8.2 Mae'r gwasanaeth yn annog cyfranogiad gwirfoddol gan pob grwp o blant a phobl ifanc ac yn ei gwneud yn eglur bod cynnig cymorth neu gyngor yn wirfoddol ynghylch sut y gall y gwasanaeth gael ei wella yn cael ei groesawu.

8.3 Gallai'r modd y mae plant a phobl ifanc yn ymwneud â'r gwasanaeth gynnwys:

- Recriwtio staff, yn arbennig y rhai hynny sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda phlant a phobl ifanc gan sicrhau bob trefn ddiogelu briodol yn ei lle;

- Sefydlu, hyfforddi a gwerthuso staff;
- Ymuno â phwyllgorau rheoli;
- Gweithredu fel ymgynghorwyr i'r gwasanaeth eiriolaeth;
- Cynhyrchu a hyrwyddo deunydd cyhoeddusrwydd a gwybodaeth;
- Ymuno â grwpiau ymgynghori ar bolisi, moeseg a datblygu arfer;
- Gwerthuso a monitro'r gwasanaeth.

Lle bo hynny'n bosibl, cynllunnir y gweithgareddau i gynnwys plant a phobl ifanc ac annog eu cyfranogiad. Gwneir ymdrechion i sicrhau y rhoddir sylw dyledus i farn y plant a phobl ifanc, a'u bod yn cael adborth ynghylch sut y mae eu hawgrymiadau wedi eu defnyddio.

8.4 Cynigir hyfforddiant a chefnogaeth i blant a phobl ifanc i'w galluogi i gymryd rhan yng ngwaith y gwasanaeth. Darperir hyfforddiant i staff a gwirfoddolwyr er mwyn eu galluogi i drafod a gweithio'n effeithiol â phlant a phobl ifanc.

8.5 Caiff plant a phobl ifanc, lle bo hynny'n briodol, eu gwobrwyo neu eu talu am gyfranogi yng ngwaith y gwasanaeth. Rhoddir ystyriaeth i unrhyw atebolrwydd treth neu effaith bosibl ar fudd-daliadau. Caiff costau teithio a chynhaliaeth eu had-dalu bob amser, yn ogystal ag unrhyw gostau ychwanegol yn ymwneud â chyfranogiad gan blant a phobl ifanc anabl. Gwneir pob taliad yn uniongyrchol i'r plentyn neu berson ifanc neu eu gofalwr.

Safon 9: Mae gan y Gwasanaeth Eiriolaeth weithdrefn cwynion effeithiol a hawdd ei defnyddio

"Pan fu i mi gyfarfod fy eiriolwr am y tro cyntaf dywedodd wrthyf pwy i siarad ag ef pe bai gennyf gwyn, roeddwn yn teimlo'n well ynghylch siarad ag ef oherwydd ei fod yn onest iawn".

Pam fod y safon hon yn bwysig

Mae gweithdrefn cwynion y rhoddir cyhoeddusrwydd da iddi ac sy'n hygyrch yn hanfodol os yw'r gwasanaeth i fod yn gredadwy ac yn atebol i blant a phobl ifanc.

Sut i fodloni'r safon hon

9.1 Mae'r gwasanaeth yn ei gwneud yn hawdd i bobl ifanc leisio eu pryderon. Mae'r gwasanaeth yn darparu gwybodaeth i bobl ifanc ynghylch beth i'w wneud os nad ydynt yn hapus gyda'r gwasanaeth.

9.2 Mae gan y gwasanaeth weithdrefn cwynion sy'n glir, yn hawdd ei defnyddio ac yn dilyn amserlenni penodol. Dylai'r weithdrefn fod â chamau pendant iddi gan gynnwys datrys problemau yn lleol ac ymchwiliad swyddogol. Mae'r gwasanaeth yn gwneud gwybodaeth am y drefn cwynion yn hysbys yn eang a gall gynnwys gwybodaeth am Weithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol o dan Adran 26 y Ddeddf Plant.

9.3 Pan fo cwyn yn troi yn archwiliad ffurfiol, mae rhywun addas sy'n annibynnol o'r gwasanaeth yn ymchwilio i bob agwedd o'r gwyn yn brydlon, yn penderfynu a ddylid cefnogi'r gwyn ac yn argymell dulliau i wella'r gwyn. Yn dilyn archwiliad, bydd y gwasnaeth eiriolaeth yn rhoi ymateb clir a ffurfiol i'r plentyn neu'r person ifanc sy'n cynnwys unrhyw gamau i'w cymryd a'r amserlen. Dylai'r gwasanaeth sicrhau bod y plentyn neu'r person ifanc yn deall yr ymateb ac yn gwybod beth i'w wneud os yw ef/hi yn anfodlon â'r canlyniad.

9.4 Mae'r gwasanaeth yn gofalu bod unrhyw atebion yn cael eu cyflwyno ar unwaith neu o fewn amserlen benodedig.

9.5 Mae'r gwasanaeth yn cofnodi pob cwyn, ac yn cyflwyno adroddiad blynyddol sy'n cynnwys dadansoddiad o'r holl wybodaeth, gan gynnwys yr holl faterion a godwyd, yr amser a gymerwyd i ddelio â hwy, unrhyw gamau a ddeilliodd o'r cwynion a'r goblygiadau i'r gwasanaeth eiriolaeth. Dysgir gwersi o'r dadansoddiad a chymerir camau penodol lle bo angen hynny.

9.6 Mae'r gwasanaeth yn darparu gwybodaeth ynghylch dulliau eraill o gwyno; er enghraifft at Gomisiynydd Plant Cymru.

Safon 10: Mae eiriolaeth yn cael ei rheoli yn dda ac yn rhoi gwerth am arian

"Roeddwn yn teimlo bod y gwasanaeth yn fy achos i yn dda iawn a bod pethau wedi dod i drefn yn hwylus".

Pam fod y safon hon yn bwysig

Mae ar wasanaethau eiriolaeth, fel unrhyw wasanaeth arall, angen rheolaeth dda. Dylai'r holl gyllid gael ei gyfarwyddo tuag at gyflwyno'r eiriolaeth orau posibl i blant a phobl ifanc, a dylai'r gwasanaeth gadw golwg ar yr hyn y mae yn ei wneud drwy er enghraifft osod targedau a monitro gofalus. Dylai'r holl rai hynny sy'n gweithio dros y gwasanaeth fod â dealltwriaeth glir o'u rôl, gwybod pwy y maent yn gyfrifol amdanynt ac i bwy y maent yn atebol. Dylai'r gwasanaeth ofyn barn plant a phobl ifanc yn rheolaidd a defnyddio'r wybodaeth hon i wella'r gwasanaeth.

Sut i fodloni'r safon hon

10.1 Mae'r gwasanaeth yn cyflwyno ei gyfansoddiad cyfreithiol, ei nodau ac amcanion, pwerau, strwythur rheoli (gan gynnwys enwau a chyfeiriadau proffesiynol staff hŷn a swyddogion anrhydeddus) a gwasanaethau a gynigir mewn ffurf ysgrifenedig sydd ar gael i bawb.

10.2 Mae gan y gwasanaeth gyllid digonol i ddarparu ei wasanaethau.

10.3 Mae'r gwasanaeth yn arddangos bod arian yn cael ei ddefnyddio'n effeithiol. Mae ganddo systemau ariannol clir, sy'n cael eu harchwilio, neu eu hastudio'n annibynnol, yn unol â gofynion cyfreithiol. Cynhyrchir adroddiad blynyddol yn ymdrin â gwybodaeth ariannol a gwybodaeth arall am berfformiad.

10.4 Mae gan y gwasanaeth bolisïau a gweithdrefnau ysgrifenedig a chlir ynghylch:

- Nodau ac amcanion;
- Cyfleoedd cyfartal;
- Cyfrinachedd;
- Recriwtio;
- Camdriniaeth broffesiynol;
- Ymddygiad, arolygu, datblygu a gwerthuso staff;
- Gweithdrefnau disgyblu a chwyno;
- Gweithdrefnau cwynion;
- Datgelu cyfrinachau;
- Iechyd a diogelwch.

10.5 Caiff y data am waith y gwasanaeth ei gasglu a'i fonitro'n rheolaidd. Caiff ei werthuso o leiaf bob blwyddyn a dysgir gwersi fel y gall y gwasanaeth gael ei wella ac y gall arfer gael ei ddatblygu. Caiff data am farn defnyddwyr ac unrhyw gwynion a wneir ganddynt ei gynnwys yn y dadansoddiad hwn. Gwneir trefniadau gyda'r corff comisiynu neu brynu ynghylch monitro a pherfformiad.

10.6 Mae gan y gwasanaeth weithdrefnau recriwtio a dewis clir sy'n ymdrin â materion gwrth-wahaniaethu.

10.7 Bydd yr ymgeiswyr a ddewisir wedi pasio'r holl wiriadau diogelwch angenrheidiol (gweler Atodiad B).

10.8 Mae gan y staff i gyd ddisgrifiadau swydd clir ac maent yn deall strwythur y gwasanaeth, llinellau atebolrwydd, polisïau a sut mae eu rôl a'u cyfrifoldebau i gael eu cyflawni.

10.9 Hyfforddir yr holl reolwyr, staff ac eiriolwyr i wneud eu gwaith hyd at safon uchel. Mae hyfforddiant yr eiriolwyr yn cynnwys:

- Rôl a chyfrifoldebau bod yn eiriolwr plant a phobl ifanc;
- Strategaethau ar gyfer eiriolaeth effeithiol;
- Cyfranogiad plant a phobl ifanc;
- Strategaethau ar gyfer galluogi plant a phobl ifanc i siarad drostynt eu hunain;
- Cyfrinachedd, amddiffyn plant a beth i'w wneud pan geir pryderon difrifol am ddiogelwch a lles;
- Sefyllfa gyfreithiol hawliau plant a phobl ifanc;
- Systemau gweinyddol a phroffesiynol sy'n effeithio ar blant a phobl ifanc (gallai hyn gynnwys systemau gofal, iechyd ac iechyd meddwl);
- Arfer anwahaniaethol, gwrth-ormesol a sensitif (gan gynnwys hyfforddiant yn ymwneud â chydraddoldeb o ran anabledd a chyfathrebu gyda phlant a phobl ifanc, gan gynnwys y rhai hynny gydag anableddau dysgu ac anableddau eraill, ac ystyriaethau ieithyddol wrth ddarparu gwasanaethau);
- Y polisïau y rhoddir manylion amdanynt yn 10.4.

10.10 Cefnogir staff yn eu gwaith (a all gynnwys ymgynghoriaeth allanol ac ymuno â rhwydweithiau cynnal lleol a chenedlaethol), mae ganddynt achosion i'w harolygu yn rheolaidd a chaiff eu cynnydd ei werthuso o leiaf yn flynyddol. Sicrheir cefnogaeth hefyd, lle bo hynny'n bosibl, i eiriolwyr o ddewis y plentyn neu berson ifanc.

10.11 Defnyddir yr holl wybodaeth a gesglir i wella'r gwasanaeth.

HOFFEM GAEL:

"Rhywun sydd wedi gweithio gyda phobl ifanc o'r blaen

Rhywun sydd ddim yn rhy awdurdodol ac sydd â phersonoliaeth hapus

Rhywun a fydd yn ein parchu

Rhywun y gallwn gyd-fynd ag ef/hi

Rhywun a all amddiffyn ei hun

Rhywun a all wrando ar bobl ifanc

Rhywun a fydd yn dysgu amdanom ni a'n ffyrdd

Rhywun nad yw'n anwybyddu plant a phobl ifanc".

Atodiad A: Cyfrinachedd

1. Mae cyfrinachedd yn rhan hanfodol o'r berthynas, yn seiliedig ar ymddiriedaeth a pharch, rhwng plentyn neu berson ifanc sy'n chwilio am help ac eiriolwr sydd i fod i roi'r help hwnnw. Mae angen i eiriolwyr weithredu yn ôl y safon cyfrinachedd mewn modd sy'n dangos i blant a phobl ifanc fod y gwasanaeth a gynigir ar wahân i'r gwasanaethau cymdeithasol neu unrhyw gorff comisiynu arall.

2. Drwy weithredu'r safon cyfrinachedd yn dda, gall gwasanaethau eiriolaeth annog plant a phobl ifanc i fod â'r hyder a'r dewrder i rannu gwybodaeth ac i gymryd camau angenrheidiol i ddatrys eu problemau. Gall gwasanaethau eiriolaeth fel hyn wella effeithiolrwydd gwasanaethau amddiffyn plant statudol, gan ddarparu llinell gymorth hanfodol bwysig i blant a phobl ifanc na fyddent fel arall efallai fyth yn gofyn am gymorth oedolion. Mewn rhai amgylchiadau, er hynny, gall y ddyletswydd i warchod plant orbwyso'r ddyletswydd i warchod cyfrinachedd gwybodaeth a rennir gydag eiriolwyr gan blentyn neu berson ifanc.

3. Mae gan awdurdodau lleol sydd â chyfrifoldebau gwasanaethau cymdeithasol ddyletswyddau penodol o dan y Ddeddf Plant 1989. Cyflwynodd y Ddeddf hon y cysyniad o niwed sylweddol fel y trothwy sy'n cyfiawnhau ymyrraeth orfodol mewn bywyd teuluol er budd y plant. Mae gwasanaethau cymdeithasol o dan ddyletswydd statudol i wneud ymholiadau, neu i beri i ymholiadau gael eu gwneud, lle ceir achos rhesymol i amau bod plentyn yn dioddef, neu yn debygol o ddioddef, niwed sylweddol. Mae Adran 31 (9) o Ddeddf Plant 1989 yn diffinio niwed fel camdriniaeth neu amhariad ar iechyd a datblygiad plentyn. Mae'r diffiniad bras hwn yn cynnwys camdriniaeth gorfforol a rhywiol yn ogystal â ffurfiau eraill o driniaeth wael nad ydynt yn gorfforol.

4. Mae angen i wasanaethau eiriolaeth fod yn eglur ynghylch sut i nodi lefel pryder a fyddai'n arwain at wneud atgyfeiriad at y gwasanaethau cymdeithasol, yn arbennig pan fo cam o'r fath yn digwydd heb ganiatâd y plentyn neu berson ifanc.

Cyfrinachedd a rhannu gwybodaeth i amddiffyn plant

5. Cyflwynir canllawiau ynghylch rhannu gwybodaeth i amddiffyn plant os oes pryderon y gallent fod mewn perygl o niwed sylweddol yn *Working Together to Safeguard Children**. Mae'r arweiniad yn nodi rolau a chyfrifoldebau asiantaethau statudol ac asiantaethau eraill i sicrhau bod plant yn cael eu hamddiffyn.

6. Mae *Working Together** yn berthnasol i'r holl rai hynny sy'n gweithio yn y sectorau statudol, gwirfoddol ac annibynnol. Mae *Working Together* yn ei gwneud yn ofynnol i'r holl asiantaethau hynny gan gynnwys iechyd, addysg a gwasanaethau cymdeithasol, yr heddlu, y gwasanaeth prawf ac, mewn rhai amgylchiadau, Gwasanaeth Erlyn y Goron, Gwarcheidwaid Plant, a'r NSPCC i hyrwyddo lles plant a'u gwarchod rhag camdriniaeth ac esgeulustod. Mae *Working Together* yn pwysleisio pa mor bwysig yw hi i'r asiantaethau hyn weithio mewn partneriaeth nid yn unig â'i gilydd ond lle bynnag y bo hynny'n bosibl, gyda'r teulu a chyda'r plentyn yn ogystal. Pan fo penderfyniadau yn cael eu cymryd nad ydynt yn adlewyrchu dymuniadau plant neu rieni, yna rhaid i'r asiantaethau hyn sicrhau bod cyfiawnhad dros eu dull o weithredu. Diogelwch a lles y plentyn yw eu prif bryder ac, mewn rhai amgylchiadau, mae hyn yn golygu rhannu gwybodaeth am achosion lle yr amheuir camdriniaeth.

7. Negeseuon allweddol *Working Together* yw fod asiantaethau lleol yn nodi ac yn ymateb i anghenion plant, yn cymryd camau priodol i'w diogelu, ac i ddatblygu cysylltiadau gwaith agos gydag asiantaethau eraill, yn seiliedig ar ddealltwriaeth gadarn o'u rolau a'u cyfrifoldebau gwahanol. Mae'r ddealltwriaeth hon yn cynnwys cydnabod y gwahanol agweddau y mae amrywiol asiantaethau yn eu cymryd tuag at ddarparu cyfrinachedd i blant – er nad yw'r rôl arbennig y gall eiriolaeth ei chwarae wrth ddiogelu plant yn cael ei thrafod yn *Working Together*. Ond mae'n hanfodol fod gwasanaethau eiriolaeth yn deall yn llawn arferion y rhai hynny sydd â chyfrifoldeb statudol am ddiogelu plant, a hefyd sicrhau bod yr holl rai hynny sy'n ymwneud â'r system

* Cydweithio i Ddiogelu Plant: Canllaw i weithio rhyng-asiantaethol i ddiogelu a hyrwyddo lles plant (Cynulliad Cenedlaethol Cymru, Caerdydd 2000)

diogelu plant yn deall beth mae eiriolaeth yn ei olygu, gan gynnwys y polisi cyfrinachedd o dan y safonau hyn.

8. Mae *Working Together* yn argymell mai'r ffordd orau o sicrhau bod rhannu gwybodaeth rhwng gwasanaethau eiriolaeth ac asiantaethau eraill yn cael ei drin yn briodol yw drwy fod â phrotocol wedi ei gynllunio'n ofalus ar gyfer rhannu gwybodaeth.

Atodiad B: Recriwtio a dewis eiriolwyr

1 Dylai'r gwasanaeth fod â pholisïau a gweithdrefnau yn eu lle i atal y rhai hynny sy'n anaddas i weithio gyda phlant a phobl ifanc. Dylai nodweddion cyffredin gynnwys y canlynol:

- Gwiriadau ar gofnodion troseddol drwy'r Biwro Cofnodion Troseddol; gwiriadau o restrau a gedwir gan yr Adran Iechyd a'r Adran Addysg a Sgiliau o'r rhai hynny y tybir sy'n anaddas i weithio gyda phlant;
- Gwiriadau o gofrestrau proffesiynol, os yn berthnasol;
- Gofyn i ymgeiswyr gadarnhau eu hunaniaeth drwy ddogfennau swyddogol;
- Dilysu cymwysterau a geirda yn uniongyrchol;
- Gofyn am hanes cyflogaeth llawn ar gyfer darpar aelodau staff a chadw'r hawl i ofyn cwestiynau i unrhyw gyflogwr blaenorol; gwirio gyda chyflogwyr blaenorol y rheswm pam y daeth y gyflogaeth i ben; nodi unrhyw fylchau neu anghysondebau a gofyn am esboniad;
- Penodi pobl ar ôl cael geirda ac ar ôl i'r rhain gael eu gwirio. Dylid atgoffa'r rhai sy'n gwneud hyn na ddylai geirda gynnwys unrhyw ddatganiad sy'n anghywir i raddau pwysig na gadael dim byd allan sy'n berthnasol i addasrwydd yr ymgeisydd;
- Gwneud yr holl benodiadau i weithio gyda phlant a phobl ifanc (gan gynnwys trosglwyddiadau mewnol) yn ddarostyngedig i gyfnod prawf.
- Cyfranogiad plant a phobl ifanc yn y broses recriwtio (gweler 8.2).

2. Dylai rhai sy'n cyfweld fod yn barod i ofyn i ymgeiswyr beth yw eu barn tuag at bobl ifanc, plant a gofal plant, eu syniadau ynghylch ffiniau ymddygiad derbyniol tuag at bobl a phobl ifanc, a chwestiynau am ffiniau ac agweddau rhywiol.

3. Ni all hyn yn oed y broses ddewis fwyaf gofalus nodi'r holl bethau a all fod yn berygl i blant a phobl ifanc. Dylai rheolwyr ac arolygwyr ar ôl cyflogi fod yn effro bob amser i arwyddion o ymddygiad anweddaidd.

Atodiad C: Cyhoeddiadau cysylltiedig a chysylltiadau defnyddiol

Deddf Plant 1989. Llundain: Llyfrfa'r Llywodraeth.

Deddf Plant (Gadael Gofal) 2000. Llundain: Llyfrfa'r Llywodraeth, 2000.

Adran Iechyd. Consent – what you have a right to expect: a guide for children and young people. Llundain: Adran Iechyd, 2001.

Cynulliad Cenedlaethol Cymru. *Fframwaith ar gyfer asesu plant mewn angen a'u teuluoedd*. Llundain: Llyfrfa'r Llywodraeth, 2001.

Uned Plant a Phobl Ifanc. *Learning to listen: core principles for the involvement of children and young people*. Llundain: Adran Addysg a Sgiliau, 2001.

Adran Iechyd. *Listening, hearing and responding: core principles for the involvement of children and young people*. Llundain: Adran Iechyd, 2002.

Advocacy 2000. *Principles and standards in independent advocacy organisations and groups*. Caeredin: Advocacy 2000.

Adran Iechyd. *Supporting the implementation of patient advice and liaison services: a resource pack*. Llundain: Adran Iechyd, 2002.

Swyddogion Hawliau Plant ac Eiriolwyr (CROA). *Total Respect: Ensuring Children's Rights and Participation in Care*. Llundain: CROA, Cambridge House, Cambridge Grove, Llundain W6 0LE, ffôn: 020 8748 7413, ebost: mail@croal.freeserve.co.uk

Cynulliad Cenedlaethol Cymru. *The Government's objectives for children's social services*. Cynulliad Cenedlaethol Cymru, Caerdydd, 1999.

Adran Iechyd. *The Protection of Children Act 1999, a practical guide to the Act for all organisations working with children*. Llundain: Adran Iechyd, 2000.

Cynulliad Cenedlaethol Cymru. *Gweithio gyda'n gilydd i ddiogelu plant: canllaw i weithio'n rhyngasiantaethol er mwyn diogelu a hyrwyddo lles plant*. Cynulliad Cenedlaethol Cymru, Caerdydd 2000.

All Wales Strategy for the development of services for mentally handicapped people – 1983' fel y'i diweddarwyd gan 'The Welsh Mental Handicap Strategy Guidance – 1994'.

Llywodraeth Cynulliad Cymru. *Fframwaith ar gyfer Partneriaeth: Canllawiau Cynllunio Fframwaith Plant a Phobl Ifanc*. Llywodraeth Cynulliad Cymru, Caerdydd, 2002.

Bwrdd yr Iaith Gymraeg. *Iaith Gwasanaeth Gofalgar: Canllawiau ynghylch darparu gwasanaeth dwyieithog sensitif, gan ganolbwyntio ar y sectorau iechyd, gofal cymdeithasol a chyfiawnder*. Bwrdd yr Iaith Gymraeg, Caerdydd, 1999.

Swyddfa Gymreig, Cylchlythyr 20/99: *Y Rhaglen Plant yn Gyntaf yng Nghymru: Trawsnewid Gwasanaethau Plant*. Llywodraeth Cynulliad Cymru, Caerdydd, 1999.

Llywodraeth Cynulliad Cymru. Cylchlythyr 12/2002: *Y Rhaglen Plant yn Gyntaf yng Nghymru: Canllawiau ar gyfer 2002-03*. Llywodraeth Cynulliad Cymru 2002.

Advocacy Services for Children and Young People in Wales – Mai 1999, Howard Williamson ac Andrew Pithouse, Ysgol Gwasanaethau Cymdeithasol Prifysgol Caerdydd - Astudiaeth a Gomisiynwyd gan y Swyddfa Gymreig.

Children and Decision Making – Training and Resource Guide, Julia Phillipson, Y Ganolfan Astudiaethau Plentyndod Ryngwladol, Prifysgol Cymru Abertawe 1999.

Cynulliad Plant a Phobl Ifanc Cymru – Tanio Cyfranogi, Y Ddraig Ffynci, canllawiau arferion da er mwyn cefnogi plant a phobl ifanc i gymryd rhan, 2000.

Cysylltiadau Defnyddiol

Plant yng Nghymru
25 Plas Winsor
Caerdydd
CF10 3BZ

Peter Clarke
Comisiynydd Plant Cymru

De Cymru
Ty Ystumllwynarth
Phoenix Way
Parc Anturiaeth Abertawe
Llansamlet
Abertawe
SA7 9FS

Gogledd Cymru
Plas Penrhos
Oak Drive
Bae Colwyn
Conwy
LL29 7YW

Children's Rights Officer
Cambridge House
Cambridge Grove
Llundain
W6 0LE

National Children's Bureau
8 Wakley Street
Llundain
EC1V 7QE

Os hoffech gael mwy o gopïau o'r ddogfen hon cysylltwch â:

Gareth Davies
Tîm Fframwaith Plant
Llywodraeth Cynulliad Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ

Ffôn: (029) 2082 5640
Ffacs: (029) 2082 3142

E-bost: gareth.davies2@wales.gsi.gov.uk