Hawdd ei Ddeall

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Ein cynlluniau ar gyfer 2023 i 2026

Mae’r ddogfen yma wedi cael ei hysgrifennu gan **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** Mae’n fersiwn hawdd ei ddeall o **‘Cynllun Strategol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2023-2026’.**

Medi 2022

Sut i ddefnyddio'r ddogfen yma

Dyma ddogfen hawdd ei deall. Ond efallai eich bod angen help i'w darllen. Gofynnwch i rhywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu chi.

Efallai bod y **geiriau mewn glas trwm** yn anodd eu deall. Rydych chi'n gallu gweld beth mae'r holl eiriau mewn glas yn feddwl ar **dudalen 19.**

Lle mae'r ddogfen yn dweud **ni**, mae hyn yn meddwl **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Am ragor o wybodaeth cysylltwch gyda

Gwefan: https://www.ombwdsmon.cymru
E-bost: ask@ombudsman.wales
Ffôn: 0300 790 0203

Mae'r ddogfen yma wedi cael ei gwneud yn hawdd ei deall gan **Hawdd ei Ddeall Cymru** gan ddefnyddio **Photosymbols**. I ddweud wrthyn ni beth rydych chi'n feddwl o'r fersiwn hawdd ei ddeall yma, cliciwch yma.

Cynnwys

Tudalen

Amdanom ni 4
Cyflwyniad gan Michelle Morris 6
Beth rydyn ni eisiau ei wneud 8
Nod 1 8
Nod 2 10
Nod 3 13
Nod 4 15
Beth fyddwn ni yn ei wneud nesaf 18
Geiriau anodd 19

Amdanom ni

Ni ydy **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

Rydyn ni'n delio gyda chwynion am:

- **Gwasanaethau Cyhoeddus**

Gwasanaethau cyhoeddus ydy gwasanaethau sydd yn cael eu talu amdanyn nhw gan y Llywodraeth. Er enghraifft, cynghorau lleol, GIG, landlordiaid cymdeithasol.

- Cynghorwyr lleol yn torri'r **cod ymddygiad.** Cynghorwyr lleol ydy pobl sydd wedi cael eu dewis i redeg cyngor.

Cod ymddygiad ydy'r rheolau a'r safonau mae'n rhaid i rhywun eu dilyn yn eu swydd.

Rydyn ni eisiau dal i barhau i wella **gwasanaethau cyhoeddus.**

Rydyn ni eisiau i **bawb** allu gwneud cwyn os oes angen iddyn nhw wneud hynny.

Ac rydyn ni eisiau i **bawb** gael canlyniad teg i'w cwynion.

Rydyn ni'n gwneud ein penderfyniadau ein hunain i edrych i mewn i gwynion. A dydyn ni ddim yn perthyn i unrhyw gorff llywodraeth.

Mae ein gwasanaeth ar gyfer pawb ac mae am ddim.

Cyflwyniad gan Michelle Morris

Fy enw ydy Michelle Morris. Fi ydy'r **Ombwdsmon** newydd

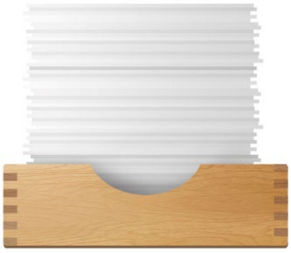
Ombwdsmon ydy'r person sydd yn arwain ein swyddfa. Yn ein swyddfa mae gennym ni lawer o bobl sydd yn edrych i mewn i gwynion.

Mae'r ddogfen yma am ein cynlluniau ar gyfer y 3 blynedd nesaf.

Rydyn ni'n gwybod bod llawer o bobl ddim yn gwybod am ein gwaith.

Ac nad ydy rhai grwpiau o bobl ddim yn dod atom ni gyda'u cwynion.

Rydyn ni eisiau newid hyn. Fel bod pawb sydd angen yn gallu gwneud cwyn.



Mae gennym ni lawer o gwynion i ddelio gyda nhw.Ac rydyn ni'n disgwyl cael rhagor.

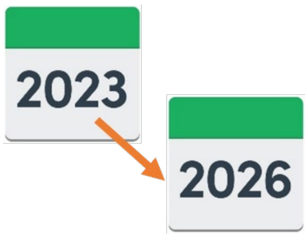
Mae cael cymaint o waith i'w wneud yn gallu bod yn anodd inni weithiau.

Rydw i eisiau inni weithio mewn ffyrdd newydd a gwell yn y dyfodol

Fel ein bod ni yn rhoi gwasanaeth o ansawdd da i bobl. Ac yn gwella hefyd.

Rydw i'n credu y gallwn ni wneud pethau i weithio yn well gyda'n gilydd.

Beth rydyn ni eisiau ei wneud



Mae gennym ni 4 prif nod dros y 3 blynedd nesaf.

Nod 1

Rydyn ni eisiau bod yn deg a gwneud y peth cywir wrth drafod cwynion. Rydyn ni eisiau darparu gwasanaeth effeithiol i'r bobl a gwella **gwasanaethau cyhoeddus**.

Sut rydyn ni'n bwriadu cyflawni'r nod yma:

Fe fyddwn ni yn edrych ar sut rydyn ni'n gweithio a gweld lle y gallwn ni wella. Darganfod ffyrdd newydd i'n helpu ni i reoli rhagor o gwynion.

Fe fyddwn ni yn defnyddio technoleg i'n helpu ni i wneud gwaith gwell.

Fe fyddwn ni yn gwneud yn siŵr bod pobl yn deall beth rydyn ni'n gallu ei wneud iddyn nhw a beth dydyn ni ddim yn gallu ei wneud. Fel eu bod nhw yn gwybod beth i'w ddisgwyl.

Parhau i ddatblygu ansawdd ein gwasanaeth ac ateb ein safonau.

Sut fyddwn ni'n edrych i weld os ydyn ni wedi gwneud gwahaniaeth

Fe fyddwn ni yn gofyn i bobl a'n staff sut rydyn ni'n gwneud.

Ac fe fyddwn ni'n edrych yn agos ar y ffordd rydyn ni'n trafod cwynion.

Fe fyddwn ni'n gwybod ein bod ni wedi gwneud gwahaniaeth os:

Mae pobl yn deall beth rydyn ni'n gallu a dim yn gallu ei wneud iddyn nhw. A bod pobl yn fwy hapus gyda'n gwasanaethau.

Rydyn ni'n delio gyda cwynion yn fwy cyflym.

Mae pawb yn meddwl bod ein gwaith yn gwneud gwahaniaeth positif.

Nod 2

Rydyn ni eisiau gwneud yn siŵr bod pawb yn gwybod amdanom ni. Ac yn gallu cael **mynediad** yn hawdd i'n gwasanaethau.

> Mae **mynediad** yn meddwl gallu mynd yn gorfforol i rhywle. Neu gallu defnyddio rhywbeth yn hawdd.

Sut rydyn ni'n bwriadu cyflawni ein nod:

Fe fyddwn ni yn gwella ein gwefan. Ac yn ei gwneud yn hawdd i'w defnyddio.

Fe fyddwn ni'n gwneud beth rydyn ni yn ei ddweud a'i ysgrifennu yn hawdd ei ddeall.

Cefnogi pobl drwy raglenni estyn allan ac ymgysylltu i roi'r cyngor a'r gefnogaeth maen nhw ei angen.

Fe fyddwn ni'n dweud wrth ragor o bobl am y gwaith rydyn ni'n ei wneud. Yn enwedig grwpiau **amrywiol** o bobl sydd ddim fel arfer yn cwyno wrthyn ni.

> Mae **amrywiol** yn meddwl nad ydyn ni i gyd yr un fath. Er enghraifft mae pobl yn dod o wahanol gefndiroedd, yn gwneud dewisiadau gwahanol neu yn dda am wneud pethau gwahanol.

Sut fyddwn ni'n edrych i weld os ydyn ni wedi gwneud gwahaniaeth

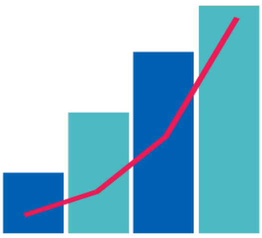
Fe fyddwn ni yn gofyn i bobl, grwpiau cynghori ac eiriolaeth sut rydyn ni'n gwneud.

Fe fyddwn ni'n edrych i weld os oes rhagor o bobl wedi clywed amdanom ni. Ac os oes rhagor o bobl yn defnyddio ein gwefan.

Fe fyddwn ni yn edrych i weld faint o grwpiau **amrywiol** sydd yn defnyddio ein gwasanaethau.

Fe fyddwn ni'n gwybod ein bod ni wedi gwneud gwahaniaeth os:

Mae rhagor o bobl yn gwybod amdanom ni ac yn defnyddio ein gwefan. Yn enwedig grwpiau **amrywiol**.



Mae rhagor o bobl yn defnyddio ein gwefan a'n hadnoddau ac yn rhoi adborth da inni.

Mae rhagor o bobl a chyrff eisiau gweithio gyda ni i wella **gwasanaethau cyhoeddus.**

Nod 3

Fe fyddwn ni yn cefnogi **cyrff cyhoeddus** i wella eu gwasanaethau, Fe fyddwn ni yn annog cynghorwyr lleol i ymddwyn yn well a gweithio i safonau uchel.

Cyrff cyhoeddus ydy cyrff sydd yn rhedeg gwasanaethau i'r cyhoedd. Maen nhw'n cael arian gan Lywodraeth Cymru i redeg .

Sut rydyn ni'n bwriadu cyflawni ein nod:

Fe fyddwn ni yn datblygu rhaglen hyfforddi i annog **cyrff cyhoeddus** i hyfforddi staff i ddelio yn well gyda chwynion. A defnyddio'r wybodaeth rydyn ni'n ei gasglu i wella **gwasanaethau cyhoeddus**.

Fe fyddwn ni yn gwneud ein ymchwiliad ein hunain i wella **gwasanaethau cyhoeddus** i bobl.

Fe fyddwn ni yn annog cynghorwyr lleol i ymddwyn yn well a gweithio i safonau uchel. A darganfod ffyrdd ac adnoddau newydd i wneud hynny.

Sut fyddwn ni'n edrych i weld os ydyn ni wedi gwneud gwahaniaeth

Fe fyddwn ni yn gofyn i bobl sut rydyn ni'n gwneud.

Fe fyddwn ni'n cael adborth gan gyrff cyhoeddus, pobl a grwpiau eiriolaeth eraill sydd yn defnyddio ein gwasanaeth ar sut sut rydyn ni'n gwneud.

Fe fyddwn ni'n gwybod ein bod ni wedi gwneud gwahaniaeth os:

Mae pobl yn teimlo bod **gwasanaethau cyhoeddus** yn trafod cwynion yn well.

Mae **cyrff cyhoeddus** wedi gwella eu ffordd o drafod cwynion hefyd.

Rydyn ni'n gallu gweld bod ein gwaith wedi creu gwelliannau go iawn i **wasanaethau cyhoeddus.**

Nod 4

Rydyn ni eisiau gwneud ein gwaith yn well. A bod yn onest ac agored am bopeth rydyn ni yn ei wneud.

Sut rydyn ni'n bwriadu cyflawni ein nod:

Fe fyddwn ni yn edrych ar sut a lle rydyn ni'n gweithio a gwneud gwelliannau.

Fe fyddwn ni yn defnyddio technoleg i'n helpu ni i wneud gwell gwaith.

Fe fyddwn ni yn gwneud yn siŵr bod ein staff yn gweithio'n dda, eu bod yn hapus ac yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi.

Fe fyddwn ni yn gweithio i wneud ein systemau cyfrifiadur yn well ac yn fwy diogel.

Fe fyddwn ni yn edrych ar ffyrdd i amddiffyn yr **amgylchedd** yn well.

Yr **amgylchedd** ydy lle rydyn ni'n byw. Mae'n meddwl y tir, y môr, yr aer a phopeth sydd yn byw ynddo ac arno. Er enghraifft, planhigion, anifeiliaid a physgod.

Sut fyddwn ni'n edrych i weld os ydyn ni wedi gwneud gwahaniaeth

Fe fyddwn ni'n gofyn i'n staff sut rydyn ni'n gwneud.

Fe fyddwn ni'n edrych i weld os ydy ein staff yn dod o gefndiroedd **amrywiol**.

Ac fe fyddwn ni'n cael pobl eraill i edrych i weld os ydyn ni'n gwneuid gwaith da.

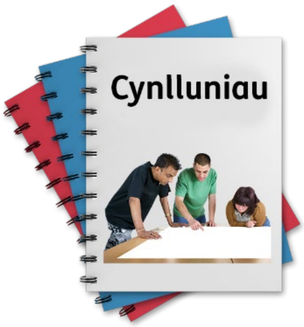
Fe fyddwn ni'n gwybod ein bod ni wedi gwneud gwahaniaeth os:

Rydyn ni'n gweithio mewn ffordd well a mwy effeithiol.

Mae gennym ni grŵp **amrywiol** o staff yn gweithio inni. A'u bod nhw yn hapus ac yn gwneud gwaith ardderchog.

Rydyn ni'n gweithio mewn ffyrdd sydd yn amddiffyn yr **amgylchedd.**

Beth fyddwn ni yn ei wneud nesaf



Fe fyddwn ni yn ysgrifennu cynllun mwy manwl bob blwyddyn am y 3 blynedd nesaf.

Fe fydd pob cynllun yn dweud beth rydyn ni'n mynd i'w wneud y flwyddyn honno.

Fe fydd pob cynllun yn egluro sut fyddwn ni yn tracio a mesur beth rydyn ni yn ei wneud.

Fel ei bod yn hawdd dangos i bobl sut rydyn ni yn gwneud gwahaniaeth.

Geiriau anodd

Amrywiol

Mae amrywiol yn meddwl nad ydyn ni i gyd yr un fath. Er enghraifft mae pobl yn dod o wahanol gefndiroedd, yn gwneud gwahanol ddewisiadau neu yn dda am wneud pethau gwahanol.

Amgylchedd

Yr amgylchedd ydy lle rydyn ni'n byw. Mae'n meddwl y tir, y môr, yr aer a phopeth sydd yn byw ynddo ac arno. Er enghraifft, planhigion, anifeiliaid a physgod.

Cod ymddygiad

Cod ymddygiad ydy'r rheolau a'r safonau mae'n rhaid i rhywun eu dilyn yn eu swyddi.

Cyrff cyhoeddus

Cyrff cyhoeddus ydy cyrff sydd yn rhedeg gwasanaethau i'r cyhoedd. Maen nhw'n cael arian gan Lywodraeth Cymru i redeg.

Gwasanaethau cyhoeddus

Gwasanaethau cyhoeddus ydy gwasanaethau sydd yn cael eu talu amdanyn nhw gan y Llywodraeth. Er enghraifft cynghorau lleol, GIG, landlordiaid cymdeithasol.

Mynediad

Mae mynediad yn meddwl gallu mynd i rhywle yn gorfforol. Neu gallu defnyddio rhywbeth yn hawdd.

Ombwdsmon

Ombwdsmon ydy'r person sydd yn arwain ein swyddfa. Yn ein swyddfa mae gennym ni lawer oi bobl sydd yn edrych i mewn i gwynion.