

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cynllun Strategol 2023-2026

Rhagair Michelle

Rwy'n falch o gyhoeddi'r Cynllun Strategol hwn, gan osod allan fy uchelgais ar gyfer y swyddfa dros y tair blynedd nesaf.

Wrth ddatblygu'r Cynllun hwn, bŵm yn dra ymwybodol o'r heriau sy'n wynebu'r sector cyhoeddus, a'r swyddfa hon yn y Gymru ôl-bandemig newydd.

Fel yr Ombwdsmon, mae gennyf y ddyletswydd a'r fraint i gyflawni cyfiawnder i unigolion sy'n teimlo bod gwasanaethau cyhoeddus neu eu cynrychiolwyr lleol etholedig wedi'u siomi.

Mae ein llwyth achosion wedi cynyddu yn ystod 2021/22 ac rydym yn disgwyl i'r nifer o gwynion barhau i godi. Mae mwy o gwynion yn golygu mwy o gyfleoedd i gyflawni cyfiawnder pan fydd pethau wedi mynd o chwith. Fodd bynnag, gydag adnoddau a chapasiti cyfyngedig, gall hefyd effeithio ar ansawdd ein gwasanaeth a chyfyngu ar ein gallu i ysgogi gwelliant mwy systematig. Ein her yw canfod ffordd o reoli'r llwyth achosion hwnnw mewn modd nad yw'n peryglu ein gwasanaeth ac sy'n sicrhau'r canlyniadau gorau i bobl sydd wedi dioddef anghyfiawnder.

Rydym yn hyderus bod safon ein penderfyniadau yn dda iawn. Fodd bynnag, rydym yn gwybod bod ein defnyddwyr gwasanaeth eisiau inni wrando mwy a bod yn haws i'n cyrraedd. Gallai llawer hefyd deimlo'n agored i niwed neu dan anfantais wrth gwyno yn erbyn darparwr gwasanaeth. Er bod angen inni aros yn annibynnol ac yn ddiduedd, ac ni allwn bob amser sicrhau'r canlyniad y mae pobl yn ei geisio gennym, gwyddom fod yn rhaid i ymagwedd gefnogol ac empathi fod yn ganolog i'n gwasanaeth.

Rydym wedi ein harfogi ag offer pwerus i wella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, yn enwedig i bobl sy'n wynebu rhwystrau wrth gwyno. Gallwn gychwyn ein hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain ar faterion arwyddocaol. Gallwn hefyd osod safonau ymdrin â chwynion i gyrff yn ein hawdurdodaeth a monitro sut y maent yn gweithredu'r safonau hyn. Dros y blynyddoedd nesaf, mae angen inni ehangu sut yr ydym yn defnyddio'r offer hyn i gael hyd yn oed mwy o effaith.

Mae'r Cynllun hwn yn nodi pedwar Nod Strategol i fynd i'r afael â'r rhain a heriau a chyfleoedd eraill. Os ydym am gael effaith ystyrlon a pharhaol yn y byd ôl-bandemig newydd, nid yw busnes fel arfer yn ddewis. Fel pob sefydliad sector cyhoeddus yng

Nghymru, rhaid inni addasu sut yr ydym yn gweithredu - mabwysiadu ffyrdd newydd o weithio a rhoi cynnig ar ddatrysiadau newydd.

Mae angen inni fuddsoddi'n ddoeth yn ein staff, gan gynnig y gefnogaeth gywir ac elwa ar weithio ystwyth. Rhaid inni hefyd barhau i wella diogelwch a gwytnwch ein systemau, a chyfrannu at fynd i'r afael â'r argyfwng hinsawdd. Yn olaf, mae angen inni bob amser sicrhau gwerth am arian mewn sefyllfa economaidd anodd ac felly bod yn uchelgeisiol ond hefyd yn realistig am yr adnoddau a'r capasiti sydd ar gael inni.

Ni allwn wneud hyn ar ein pennau ein hunain. Mae'r Cynllun hwn yn tynnu ar yr adborth gwerthfawr a gawsom gan ein staff, defnyddwyr gwasanaeth a chyrrff cyhoeddus. Byddwn yn parhau i ymgysylltu yn agos â nhw i weithio tuag at ein huchelgais ar gyfer y swyddfa dros y tair blynedd nesaf.

Rwy'n ddiolchgar i bawb sydd wedi cyfrannu at ddatblygu'r Cynllun hwn ac yn edrych gyda gobraith a chyfro tuag at y dyfodol, wrth inni gychwyn ar y bennod newydd hon yn ein gwasanaeth i bobl Cymru.

Ein rôl

Mae gennym dair rôl yn bennaf.

- Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.
- Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.
- Rydym yn ysgogi gwelliant systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru.

Ein huchelgais

- Mae pobl Cymru yn teimlo bod gwasanaethau cyhoeddus yn eu trin yn deg ac yn ymateb pan aiff pethau o chwith.
- Mae gwasanaethau cyhoeddus Cymru yn gwrando ar unigolion ac yn defnyddio eu cwynion i ddysgu a gwella.
- Mae ymddiriedaeth yn llywodraeth leol Cymru i gyflawni'r safonau uchaf o ymddygiad.
- Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn parhau i fod yn llais dylanwadol ac uchel ei barch o ran gwella gwasanaethau cyhoeddus.

Ein Hegwyddorion

Rydym yn **annibynnol, yn ddiuedd, yn deg ac yn agored** i bawb sydd ein hangen.

Ein Nodau Strategol

Mae'r heriau sy'n ein hwynebu yn wahanol i'r rhai yn y gorffennol - ac mae angen inni fynd i'r afael â nhw yn wahanol. Mae ein camau gweithredu o dan y Nodau Strategol yn pwysleisio sut y byddwn ar y cyd gyda'n staff yn arloesi ac yn archwilio ffyrdd newydd o weithio i gyflawni ein huchelgeisiau.

Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus

Rydym yn cyflawni gwasanaeth effeithlon, empathig a chymesur sy'n cefnogi cyfiawnder ac sy'n gwella gwasanaethau cyhoeddus.

Beth fyddwn ni'n ei wneud?	<ul style="list-style-type: none"> • Archwilio offer a phrosesau digidol newydd i'n helpu i reoli ein llwyth gwaith cwynion cynyddol a chynnal perfformiad. • Gwella ansawdd ein darpariaeth gwasanaeth ymhellach, yn unol â'n Safonau Gwasanaeth ac adborth defnyddwyr gwasanaeth. • Gwella sut ydym yn rheoli disgwyliadau ein hachwynwyr yn well drwy gydol y broses ymdrin â chwynion, gan bwysleisio ein dyletswydd i ddarparu gwasanaeth ymatebol a chymesur. • Sicrhau bod ein hargymhellion i gyrrff cyhoeddus yn cael eu cyflawni a bod iawndal yn cael ei roi i unigolion pan aiff pethau o chwith. • Sicrhau bod ein hargymhellion yn sicrhau gwelliant systemig i wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.
----------------------------	---

Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant

Mae pobl ledled Cymru yn ymwybodol o'n swyddfa, yn deall sut y gallwn eu helpu ac mae ein gwasanaeth yn berthnasol ac yn hygyrch.

Beth fyddwn	<ul style="list-style-type: none"> • Datblygu gwefan newydd a mwy hygyrch, wedi'i strwythuro o amgylch anghenion ein defnyddwyr gwasanaeth.
-------------	--

ni'n ei wneud?	<ul style="list-style-type: none"> • Trawsnewid ein perthynas â chyrrff cynghori ac eiriolaeth sy'n cefnogi ein defnyddwyr gwasanaeth trwy raglen allgymorth ac ymgysylltu. • Lansio ymgyrch gyfathrebu ac allgymorth uchelgeisiol, wedi'i gefnogi gan adnoddau gwybodaeth mwy hygyrch a gweledol, i gyrraedd y cymunedau hynny sydd leiaf tebygol o gwyno inni. • Gwella ansawdd ein cyfathrebu, gan gynnwys drwy ymgorffori'r defnydd o <i>Plain English</i> / Cymraeg Clir ar draws y sefydliad.
----------------	--

Nod Strategol 3: Ehangu ein gwaith gwella rhagweithiol

Rydym yn cyfrannu at welliant mewn gwasanaethau cyhoeddus, trwy waith safonau cwynion, dysgu ehangach o gwynion ac ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain a chefnogi safonau uchel o ymddygiad ymhlith cynghorwyr.

Beth fyddwn ni'n ei wneud?	<ul style="list-style-type: none"> • Cynyddu effaith ein gwaith Safonau Cwynion drwy ddod â mwy o gyrff cyhoeddus o dan ein polisi cwynion enghreifftiol, datblygu hyfforddiant ar ymdrin â chwynion a thynnu sylw at ddysgu o'r data a gasglwn i wella gwasanaethau cyhoeddus. • Lansio mwy o ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain, gan gynnwys canolbwyntio ar wella gwasanaethau cyhoeddus i ddefnyddwyr gwasanaeth sydd heb gynrychiolaeth ddigonol ymhlith ein hachwynwyr. • Cefnogi safonau ymddygiad da gan gynghorwyr mewn llywodraeth leol yng Nghymru, ac archwilio ffyrdd ac adnoddau newydd y gallwn eu defnyddio i wneud hynny.
----------------------------	--

Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol

Rydym yn cynnal ac yn gwella defnydd effeithlon ac effeithiol o'n hadnoddau ariannol, staff, swyddfa a TG, ac yn sicrhau llywodraethu, atebolrwydd a thryloywder da.

Beth fyddwn ni'n ei wneud?	<ul style="list-style-type: none"> • Gwella ein Prosesau Busnes a Systemau Rheoli Gwaith Achos, i helpu ein staff i weithio yn effeithiol ac yn effeithlon. • Datblygu ein model newydd o weithio'n ystwyth, gan ymgysylltu â staff i adolygu ein hanghenion swyddfa a gwella cyfathrebiadau mewnol.
----------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Datblygu a gweithredu ein Strategaeth Pobl, i sicrhau ein bod yn cynnal perfformiad uchel a bod staff yn teimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi a'u cefnogi. • Gweithredu Strategaeth TGCh ddiwygiedig i gynnal a gwella ein systemau TGCh a sicrhau y gallwn barhau i ddarparu gwasanaeth effeithlon, diogel a chadarn. • Chwarae ein rhan i warchod yr amgylchedd, trwy leihau ein hól troed carbon ymhellach.
--	--

Gwneud gwahaniaeth

Ym mhopeth a wnawn, ein nod yw cyflawni tri pheth: cyflawni cyfiawnder i unigolion, gwella gwasanaethau cyhoeddus a chefnogi safonau uchel o ymddygiad mewn llywodraeth leol. Gwyddom nad ni yw'r unig sefydliad sy'n dilyn y nodau hyn, ond byddwn yn gweithio ar y cyd a byddwn yn uchelgeisiol ac yn dryloyw wrth ddangos dylanwad ac effaith ein gwaith.

	Sut byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth?	Sut byddwn yn mesur hyn?
Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus	<p>Pobl yn fwy bodlon â'n gwasanaeth.</p> <p>Pobl yn deall ein rôl yn well ac rydym yn derbyn llai o gwynion na allwn eu hystyried.</p> <p>Gallwn wneud penderfyniadau yn gyflymach mewn cyfran fwy o achosion.</p> <p>Ein defnyddwyr gwasanaeth a chyrrff cyhoeddus yn ein hawdurdodaeth yn meddwl bod ein hargymhellion wedi cael effaith gadarnhaol.</p>	<p>Adborth gan ein defnyddwyr gwasanaeth, cyrrff cyhoeddus yn ein hawdurdodaeth a'n staff</p> <p>Dadansoddi ein perfformiad ymdrin â chwynion gan ddefnyddio dangosyddion perfformiad allweddol</p>
Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant	<p>Ymwybyddiaeth o'r swyddfa yn cynyddu.</p> <p>Mwy o bobl yn ymgysylltu â'n gwefan a'n hadnoddau ac yn rhoi adborth cadarnhaol amdanynt.</p>	<p>Arolygon ymwybyddiaeth cenedlaethol</p> <p>Dadansoddeg defnydd gwefan</p>

	<p>Cyrff cynghori ac eiriolaeth yn gwerthfawrogi'r berthynas â ni ac yn asesu gweithio â ni yn gadarnhaol.</p> <p>Proffil cydraddoldeb y bobl sy'n cwyno i ni yn fwy amrywiol.</p>	<p>Adborth gan ein defnyddwyr gwasanaeth a chyrrff cynghori ac eiriolaeth</p> <p>Monitro cydraddoldeb ac amrywiaeth</p>
<p>Nod Strategol 3: Ehangu ein gwaith gwella rhagweithiol</p>	<p>Pobl sy'n defnyddio gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru yn cael profiadau gwell o ymgysylltu â phrosesau cwyno.</p> <p>Cyrff cyhoeddus yn dilyn canllaw a phroses enghreifftiol ein Safonau Cwynion.</p> <p>Ein hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain yn gwneud argymhellion ystyrion i fynd i'r afael ag anghyfiawnder ac o ganlyniad, mae gennym dystiolaeth sylweddol o welliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus.</p>	<p>Arolwg cenedlaethol</p> <p>Dadansoddi ein tueddiadau cwynion</p> <p>Dadansoddi ein tystiolaeth cydymffurfio</p> <p>Adborth gan gyrff yn ein hawdurdodaeth</p> <p>Adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth a grwpiau eirioli</p>
<p>Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol</p>	<p>Rydym yn weithle hyblyg, yn defnyddio ein cyfleusterau yn effeithlon ac yn cynnig y cymorth cywir i'n staff.</p> <p>Ein staff yn llawn cymhelliant ac yn perfformio'n dda.</p> <p>Proffil ein gweithle yn fwy amrywiol, yn adlewyrchu'r cymunedau yr ydym yn eu gwasanaethu yn well.</p> <p>Ein systemau ar gael, yn effeithiol ac yn ddiogel.</p> <p>Rydym yn lleihau ein ôl-troed carbon.</p>	<p>Adborth gan ein staff</p> <p>Monitro cydraddoldeb ac amrywiaeth</p> <p>Archwilio mewnol ac allanol</p> <p>Monitro ôl-troed carbon</p>

Camau nesaf

Byddwn yn creu Cynllun Busnes blynyddol ar gyfer pob blwyddyn o'r Cynllun Strategol hwn. Bydd y Cynllun Busnes yn cynnwys camau manwl i gyflawni ein Nodau Strategol a Dangosyddion Perfformiad Allweddol i fonitro ein perfformiad ac i fesur sut ydym wedi gwneud gwahaniaeth.