



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

Cynllun Strategol 2023 - 2026 Pennod newydd

Ebrill 2023



Gallwn ddarparu crynodeb y ddogfen hon mewn fformatau hygyrch gan gynnwys Braille, print bras a Hawdd ei Ddarllen. Er mwyn gwneud cais, cysylltwch â ni:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost: cyfathrebu@ombwdsmon.cymru



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru • Wales

Cynllun Strategol 2023 - 2026

Pennod newydd

Ein gweledigaeth:

I gael effaith gadarnhaol

ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Rhagair

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, bîm yn dra ymwybodol o'r heriau sy'n wynebu'r sector cyhoeddus a'r swyddfa hon yn y Gymru ôl-bandemig.

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 yn parhau i gynyddu o'r naill flwyddyn i'r llall. 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, tra hefyd yn gosod disgwyliadau realistig ar gyfer y cyrff yn ein hawdurdodaeth.

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 ddiuedd, 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. 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 gobaith a chyfro tuag at y dyfodol, wrth inni gychwyn ar y bennod newydd hon yn ein gwasanaeth i bobl Cymru.

Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru

Ebrill 2023



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 ddiduedd
- yn deg
- 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.



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.



Nod Strategol 3:

Cynyddu effaith 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.



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, a TG, ac yn sicrhau llywodraethu, atebolrwydd a thryloywder da.



Byddwn yn parhau i hyrwyddo gwasanaethau cyfartal a chyfiawn ac ystyriaethau hawliau dynol ar draws ein holl waith.

Byddwn yn parhau i gydymffurfio a safonau'r Gymraeg, hyrwyddo'r defnydd o'r Gymraeg a sicrhau bod ein holl wasanaethau ar gael yn y Gymraeg.



Beth fyddwn ni'n ei wneud

Nod Strategol 1:

Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus.

Byddwn yn:

- 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 rhwymedi yn cael ei roi i unigolion pan aiff pethau o chwith.

Nod Strategol 2:

Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant.

Byddwn yn:

- Datblygu gwefan mwy hygyrch, wedi'i strwythuro o amgylch anghenion ein defnyddwyr gwasanaeth.
- Trawsnewid ein hymwneud â chyrrff cynghori ac eiriolaeth sy'n cefnogi ein defnyddwyr gwasanaeth.
- Datblygu ymgyrchoedd allgymorth, wedi'i gefnogi gan adnoddau gwybodaeth mwy hygyrch a gweledol, i gyrraedd y cymunedau hynny sydd leiaf tebygol o gwyno inni.
- Gwella ansawdd a hygyrchedd ein cyfathrebu, gan gynnwys drwy ehangu'r defnydd o fformatau hygyrch ac ymgorffori egwyddorion Plain English / Cymraeg Clîr ar draws y sefydliad.

Nod Strategol 3:

Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol.

Byddwn yn:

- 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.
- Ceisio sicrydd bod ein hargymhellion yn cyflawni gwelliant systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.
- Cefnogi safonau ymddygiad da gan gynghorwyr mewn llywodraeth leol yng Nghymru, ac archwilio ffyrdd ac adnoddau newydd i wneud hynny.

Nod Strategol 4:

Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol.

Byddwn yn:

- 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.
- Datblygu a gweithredu ein Strategaeth Pobl, i sicrhau ein bod yn cynnal perfformiad uchel ac yn cefnogi llesiant ein staff.
- 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 hôl troed carbon ymhellach.
- Parhau i fod yn ariannol atebol a dangos safonau uchel o dryloywder.



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.

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

- Pobl yn fwy bodlon â'n gwasanaeth.
- Pobl yn deall ein rôl yn well ac rydym yn derbyn llai o gwynion na allwn eu hystyried.
- Gallwn wneud penderfyniadau yn gyflymach mewn cyfran fwy o achosion.
- Ein defnyddwyr gwasanaeth a chyrff cyhoeddus yn ein hawdurdodaeth yn meddwl bod ein hargymhellion wedi cael effaith gadarnhaol.

Byddwn yn mesur hyn drwy:

- adborth gan ein defnyddwyr gwasanaeth, cyrff cyhoeddus yn ein hawdurdodaeth a'n staff
- dadansoddi ein perfformiad ymdrin â chwynion gan ddefnyddio dangosyddion perfformiad allweddol
- astudiaethau achos i gasglu profiadau byw.

Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant.

- Ymwybyddiaeth o'r swyddfa yn cynyddu.
- Mwy o bobl yn ymgysylltu â'n gwefan a'n hadnoddau ac yn rhoi adborth cadarnhaol amdanynt.
- Cyrff cynghori ac eiriolaeth yn gwerthfawrogi'r berthynas â ni ac yn asesu gweithio â ni yn gadarnhaol.
- Proffil cydraddoldeb y bobl sy'n cwyno i ni yn fwy amrywiol.

Byddwn yn mesur hyn drwy:

- arolygon ymwybyddiaeth cenedlaethol
- dadansoddeg defnydd gwefan
- adborth gan ein defnyddwyr gwasanaeth a chyrff cynghori ac eiriolaeth
- monitro cydraddoldeb ac amrywiaeth.

Gwyddom nad ni yw'r unig sefydliad sy'n dilyn y nodau hyn, a byddwn yn parhau i weithio ar y cyd â sefydliadau ledled sector cyhoeddus Cymru, a bod yn uchelgeisiol ac yn dryloyw wrth ddangos dylanwad ac effaith ein gwaith.

Nod Strategol 3: Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol.

- Pobl sy'n defnyddio gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru yn cael profiadau gwell o ymgysylltu â phrosesau cwyno.
- Cyrff cyhoeddus yn dilyn canllaw a phroses enghreifftiol ein Safonau Cwynion.
- Ein hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain yn gwneud argymhellion ystyrlon i fynd i'r afael ag anghyfiawnder ac o ganlyniad, mae gennym dystiolaeth sylweddol o welliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus.

Byddwn yn mesur hyn drwy:

- arolwg cenedlaethol
- dadansoddi ein tueddiadau cwynion
- dadansoddi ein tystiolaeth cydymffurfio
- adborth gan gyrff yn ein hawdurdodaeth
- adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth a grwpiau eirioli
- astudiaethau achos i gasglu profiadau byw.

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

- Rydym yn weithle hyblyg, yn defnyddio ein cyfleusterau yn effeithlon ac yn cynnig y cymorth cywir i'n staff.
- Ein staff yn llawn cymhelliant ac yn perfformio'n dda.
- Proffil ein gweithle yn fwy amrywiol, yn adlewyrchu'r cymunedau yr ydym yn eu gwasanaethu yn well.
- Ein systemau ar gael, yn effeithiol ac yn ddiogel.
- Rydym yn lleihau ein ôl-troed carbon.

Byddwn yn mesur hyn drwy:

- adborth gan ein staff
- monitro cydraddoldeb ac amrywiaeth
- archwilio mewnol ac allanol
- monitro ôl-troed carbon.

Camau nesaf

Mae'r Cynllun Strategol yn ddogfen lefel uchel. Fodd bynnag, byddwn yn creu Cynllun Busnes blynyddol ar gyfer pob blwyddyn o'r Cynllun Strategol.

Bydd y Cynllun Busnes yn cynnwys camau manwl i gyflawni ein Nodau Strategol - er enghraifft, pa grwpiau y bwriadwn eu targedu yn ein gwaith allgymorth.

Bydd y Cynllun Busnes hefyd yn cynnwys y Dangosyddion Perfformiad Allweddol y byddwn yn eu defnyddio i fonitro ein perfformiad ac effaith mewn meysydd y gallwn eu rheoli neu ddylanwadu arnynt.

Er y bydd y Cynllun Busnes yn ddogfen fewnol, i sicrhau tryloywder ac atebolrwydd byddwn yn cyhoeddi ein blaenoriaethau a Dangosyddion Perfformiad Allweddol ar gyfer pobl blwyddyn.



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203

Facs: 01656 641199

E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru

Dilynwch ni ar Twitter: [@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)