



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

Ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol a Chamau Gweithredu ein Cynllun Busnes ar gyfer 2023/24

Medi 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

**Ein Dangosyddion Perfformiad
Allweddol a Chamau Gweithredu ein
Cynllun Busnes ar gyfer 2023/24**



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.

Nod Strategol 1



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

Rhif	Dangosydd Perfformiad Allweddol	Perfformiad 2022/23	Targed Blwyddyn 1
1.1	Yr amser a gymer ar gyfartaledd i gau achos (unwaith y bydd gennym yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnom gan achwynydd)		
	Asesiad (wythnosau)	3	6
	Ymchwiliad (wythnosau)	58	55
1.2	Cyfran yr adolygiadau o gwynion lle canfyddwn fod ein penderfyniad gwreiddiol yn briodol	95%	95%
1.3	Cyfran yr adolygiadau Ansawdd Gwasanaeth a oedd yn foddhaol neu'n well	Ddim yn berthnasol	75%
1.4	Cyfran yr argymhellion sy'n ddyledus yn ystod y flwyddyn y cydymffurfiwyd â nhw yn unol â'r targed a osodwyd	50%	55%
1.5	Cyfran y bobl a oedd yn fodlon â'n gwasanaeth		
	Yr holl ymatebwyr	48%	50%
	Ymatebwyr a oedd yn fodlon â'r canlyniad	95%	95%



Camau gweithredu'r Cynllun Busnes 2023/24

- 1.1. Gwella ansawdd ein gwasanaeth trwy sicrhau bod yr iaith a ddefnyddir i gyfathrebu â defnyddwyr gwasanaeth ar ein gwefan ac mewn deunydd cyfathrebu ysgrifenedig yn glir ac yn ddealladwy.

Wedi'i gyflawni pan fydd y gweithgor wedi adolygu'r iaith a ddefnyddir yn ein taflenni ffeithiau a'n templedi i sicrhau ein bod yn cyfathrebu'n glir, ein bod yn gosod disgwyliadau clir i'r defnyddwyr ac yn hysbysu'r defnyddwyr am y gwaith rydym wedi'i wneud.

- 1.2. Gwella ansawdd ein gwasanaeth trwy sicrhau ein bod yn darparu diweddariadau rheolaidd, ystyrlon a phriodol i ddefnyddwyr gwasanaeth yn ystod camau allweddol ein proses ymchwilio.

Wedi'i gyflawni pan fydd Ansawdd Gwasanaeth yn dangos tystiolaeth gyson o ddiweddariadau ystyrlon, rheolaidd a phriodol i ddefnyddwyr gwasanaeth.

- 1.3. Canolbwyntio ein hymchwil a'n hymgysylltiad ag un grŵp heb gynrychiolaeth ddigonol o fewn ein defnyddwyr gwasanaeth.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi ymgysylltu ag un o'n grwpiau o ddefnyddwyr gwasanaeth heb gynrychiolaeth ddigonol a phan fyddwn wedi esbonio rôl OGCC a pha gwynion y gallwn ddelio â nhw.

- 1.4. Datblygu cynllun i wella ein gallu i ddeall ein tueddiadau cwynion.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi datblygu cynllun i'n helpu i wella ein gallu i ddadansoddi a monitro tueddiadau gwaith achos.



- 1.5. Ystyried sut y gallwn helpu defnyddwyr gwasanaeth, cynghorwyr a sefydliadau i anfon gwybodaeth atom neu dderbyn gwybodaeth gennym yn fwy cyson, diogel a sicr.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi gwerthuso buddiannau, fforddiadwyedd a dichonoldeb porth ar gyfer derbyn a darparu gwybodaeth, dogfennau a gohebiaeth.

- 1.6. Lleihau cyfran yr achosion sy'n tynnu ymlaen.

Wedi'i gyflawni pan nad oes gennym unrhyw achosion dros 2 flynedd, a phan fyddwn wedi lleihau cyfran yr achosion dros 12 mis gan 50%.

- 1.7. Lleihau nifer y cwynion na allwn eu derbyn am gamau gweithredu pellach.

Wedi'i gyflawni pan fydd gennym wiriwr cwynion clir ar ein gwefan fel bod achwynwyr yn gwybod a ydym yn debygol o allu ystyried eu cwynion;

a

phan fyddwn wedi rhannu ein dull o benderfynu pa achosion y gallwn eu derbyn ar gyfer camau gweithredu pellach fel ei bod yn glir sut rydym yn gwneud y defnydd gorau o'n hadnoddau cyfyngedig.



Nod Strategol 2



Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant.

Rhif	Dangosydd Perfformiad Allweddol	Perfformiad 2022/23	Targed Blwyddyn 1
2.1	Lefel ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth	43%	45%
2.2	Asesiad achwynydd o'n hygyrchedd ('hawdd i gysylltu â ni')		
	Yr holl ymatebwyr	87%	90%
	Ymatebwyr a oedd yn fodlon â'r canlyniad	95%	95%
2.3	Cynrychiolaeth o grwpiau targed ymhlith ein hachwynwyr (nifer o 6 grŵp targed sydd wedi'u cynrychioli'n dda)	1	1
2.4	Cyfran o'n cwynion sydd o fewn ein hawdurdodaeth ac nad ydynt yn gynamserol	59%	65%



Camau gweithredu'r Cynllun Busnes 2023/24

- 2.1. Dylunio a gweithredu gwefan newydd i sicrhau ei bod yn hygyrch ac yn gynhwysol ac yn cynghori defnyddwyr yn glir ar ba gwynion y gall OGCC ddelio â nhw ac sy'n helpu i reoli eu disgwyliadau.

Wedi'i gyflawni pan fydd gwefan newydd yn ei lle sy'n cynnwys gwiriwr cwynion i ddefnyddwyr ei gwblhau cyn cyflwyno cwynion newydd.

- 2.2. Mynychu a threfnu digwyddiadau byw i ymgysylltu â'n grwpiau targed ac i godi ymwybyddiaeth o'r swyddfa.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi mynychu neu drefnu 4 digwyddiad byw wyneb yn wyneb.

- 2.3. Gwella sut rydym yn hyrwyddo ein gwaith trwy sefydlu cylchlythyr chwarterol a ddsberthir i gyrff yn ein hawdurdodaeth a rhanddeiliaid gwleidyddol a phroffesiynol allweddol.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi cyhoeddi 4 rhifyn o'r cylchlythyr yn ystod y flwyddyn ariannol.

- 2.4. Gwella ein hygyrchedd trwy greu adnoddau gweledol hygyrch newydd am ein gwaith a'n proses.

Wedi'i gyflawni pan rydym wedi creu tair taflen wybodaeth newydd am ein gwaith yn ogystal â fideo yn egluro'r daith gwyno.

- 2.5. Helpu ein hachwynwyr i gael mynediad at gefnogaeth cynghori ac eirioli trwy ddatblygu cyfeiriadur o sefydliad perthnasol.

Wedi'i gyflawni pan gaiff y cyfeiriadur ei gyhoeddi ar ein gwefan a'i gyfathrebu i'n staff, gyda'r bwriad o ddiweddarau'r cyfeiriadur bob 6 mis.

2.6. Helpu sefydliadau i gefnogi ein hachwynwyr yn effeithiol gyda chynghor neu eiriolaeth, trwy gynnig hyfforddiant ar ein rôl a'n proses i randdeiliaid perthnasol.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi datblygu'r modiwlau hyfforddiant cychwynnol ac wedi cynnig hyfforddiant i 4 rhanddeiliad.



Nod Strategol 3



Nod Strategol 3: Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol.

Rhif	Dangosydd Perfformiad Allweddol	Perfformiad 2022/23	Targed Blwyddyn 1
3.1	Cyfran y cwynion y mae cyrff cyhoeddus wedi delio â nhw ac sydd yna wedi'u huwchgwyfeirio atom ni		
	Byrddau Iechyd	5%	5%
	Awdurdodau Lleol	7%	7%
3.2	Cyfran yr argymhellion o ganlyniad i'n hymchwiliadau estynedig ac ehangach sy'n ddyledus yn ystod y flwyddyn y cydymffurfiwyd â nhw yn unol â'r targed a osodwyd	33%	55%
3.3	Cyfran yr achosion o dorri'r Cod Ymddygiad a gyfeiriwyd gennym a gadarnhawyd gan Bwyllgorau Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru	96%	90%



Camau gweithredu'r Cynllun Busnes 2023/24

3.1. Ymestyn cyrhaeddiad Safonau Cwynion i'r sector cyhoeddus yng Nghymru.

Wedi'i gyflawni pan fydd nifer y cyrff sy'n cael eu cynnwys yn cynyddu o 20%.

3.2. Gwella hygyrchedd ac amlygrwydd cyhoeddus cyhoeddiad data'r Awdurdod Safonau Cwynion, gan gynnwys trwy'r wefan newydd.

Wedi'i gyflawni pan fydd ymweliadau â thudalen we'r Awdurdod Safonau Cwynion ar gyfer pob cyhoeddiad data yn cynyddu gan 10% o gymharu â llinell sylfaen 2021/22.

3.3. Cynyddu faint o sesiynau hyfforddi sydd ar gael i fwy o gyrff.

Wedi'i gyflawni pan gyflwynir 100 o sesiynau.

3.4. Gweithio gyda sefydliadau yn y sector cyhoeddus i osod dull mwy safonol o sut maent yn rhoi gwybodaeth i ni.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi datblygu fformat, trefn a chyflwyniad cytûn ar gyfer y wybodaeth a geisiwn gan gyrff cyhoeddus a phan fyddwn wedi cyfleu ein gofynion.

3.5. Dechrau monitro cyfran yr argymhellion o ganlyniad i'n hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain sy'n ddyledus yn ystod y flwyddyn y cydymffurfiwyd â nhw yn unol â'r targed a osodwyd.

Wedi'i gyflawni pan gydymffurfir ag argymhellion sy'n gysylltiedig ag ymchwiliadau ar ei liwt ei hun mewn modd amserol.

3.6. Dechrau rhannu'n rhagweithiol yr hyn a ddysgwyd o'n hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain gyda rhanddeiliaid perthnasol i hyrwyddo dysgu ehangach.

Wedi'i gyflawni pan gaiff yr holl ddysgu priodol ei rannu.

3.7. Gwella hyfforddiant i staff ar brosesau Panel Dyfarnu Cymru / Pwyllgorau Safonau

Wedi'i gyflawni pan gaiff hyfforddiant ei roi.

3.8. Ymgysylltu'n gyson â Swyddogion Monitro ar ganfyddiadau ein Cod Ymddygiad, er mwyn iddynt rannu'r hyn a ddysgwyd â'u Pwyllgorau Safonau.

Wedi'i gyflawni pan gaiff dysgu o dueddiadau cwynion ei rannu yn unol â'n gweithdrefn.

3.9. Codi ymwybyddiaeth o natur ein cwynion Cod Ymddygiad sy'n ymwneud â hyrwyddo cydraddoldeb a pharch.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi cyhoeddi'r cyhoeddiad.



Nod Strategol 4



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

Rhif	Dangosydd Perfformiad Allweddol	Perfformiad 2022/23	Targed Blwyddyn 1
4.1	Lefelau absenoldeb salwch (nifer cyfartalog y dyddiau)	8.59	5
4.2	Cyfran y staff sy'n cytuno ein bod yn lle da i weithio	87%	87%
4.3	Lefel yr amrywiant ar wariant o'r hyn a nodir yn ein Hamcangyfrif ar gyfer y flwyddyn gyfredol (llai na)	0.01%	3%
4.4	Rheolaeth briodol o'n cyllideb	Cyfrifon diamod a sicrwydd sylweddol	Cyfrifon diamod a sicrwydd sylweddol
4.5	Cost gyfartalog fesul achos ar gyfer cyfanswm y swyddfa o ran cau gwaith achos	£473	-
4.6	Cost gyfartalog fesul cwyn ar gyfer cyfanswm y swyddfa o ran cau cwynion	£1,279	-
4.7	Ein hól troed carbon (CO ₂ kg wedi'i gynhyrchu)	Ddim ar gael Dull newydd ar gyfer 2023/24	<60,000kg CO ₂ e



Camau gweithredu'r Cynllun Busnes 2023/24

- 4.1. Gwella ein system rheoli achosion ar gyfer ein staff sy'n delio ag ymchwiliadau i'w helpu i reoli eu llwythi achosion a diweddariadau ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi datblygu golwg llwyth achosion newydd a gwell ar ein system rheoli achosion.

- 4.2. Gwella ein proses ar gyfer cael cyngor clinigol ar achosion iechyd.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi mireinio ein proses fewnol ar gyfer sicrhau cyngor clinigol ac wedi gweithredu golwg llwyth achosion newydd ar gyfer ein staff cefnogi gwaith achos a staff ymchwilio.

- 4.3. Rhoi arweiniad i reolwyr i helpu i feithrin cydlyniant sefydliad a thîm i gefnogi llesiant staff.

Wedi'i gyflawni pan fydd mwyafrif ein staff yn dweud wrthym yn ein harolwg blynyddol bod OGCC yn lle da i weithio.

- 4.4. Monitro a rheoli perfformiad yn rhagweithiol i sicrhau bod staff yn cael eu cymell i berfformio'n dda, i gan gau'r bwlch, lle mae'n bodoli, rhwng perfformiad disgwyledig a chyflawniad.

Wedi'i gyflawni pan fydd mwyafrif ein staff yn dweud wrthym yn ein harolwg blynyddol eu bod yn teimlo eu bod yn llawn cymhelliant;

a

phan fydd nifer y staff sydd ar unrhyw gam o'r broses perfformiad a datblygiad yn adlewyrchu'n gywir ein hanghenion gwella perfformiad.

4.5. Datblygu a dechrau gweithredu cynllun hyfforddi sefydliadol cyffredinol, i ddiwallu anghenion unigol a sefydliadol.

Wedi'i gyflawni pan fydd y cynllun hyfforddi yn ei le a phan fydd o leiaf 70% o'r hyfforddiant blaenoriaeth a nodwyd wedi'i ddarparu.

4.6. Hysbysebu a recriwtio i gynyddu amrywiaeth ein gweithlu.

Wedi'i gyflawni pan fydd ein monitro cydraddoldeb yn cyfeirio at fwy o amrywiaeth ymhlith ein hymgeiswyr am swyddi a'n gweithlu.

4.7. Gweithredu Strategaeth TG a Digidol adnewyddedig i gynnal a gwella ein systemau TGCh a sicrhau y gallwn barhau i ddarparu gwasanaeth effeithlon, diogel a chadarn.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi datblygu, cyhoeddi a dechrau gweithredu Strategaeth TG a Digidol sy'n cadw ein systemau a'n data yn ddiogel, sy'n ddefnyddiol i staff a defnyddwyr gwasanaeth ac sy'n darparu gwybodaeth ystyrlon i arwain ein gwaith.

4.8. Cynnal defnydd o ynni a gwastraff er gwaethaf mwy o bresenoldeb yn y swyddfa.

Wedi'i gyflawni pan nad yw ein gwastraff a'n hynni yn cynyddu o gymharu â'r llynedd.

4.9. Gwella sut rydym yn mesur ein hól troed carbon, i osod llinell sylfaen ystyrlon ar gyfer Blwyddyn 2 a 3.

Wedi'i gyflawni pan fydd y broses fesur ar waith.

4.10. Parhau i fod yn ariannol atebol a dangos safonau uchel o dryloywder.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi sicrhau cyfrifon diamod ynghyd â barn archwilio mewnol ac allanol cadarnhaol.





**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru

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