

Mewnol

Cynllun Gweithredol 2016/17

Mae'r Cynllun Gweithredol hwn ar gyfer 2016/17 yn amlinellu sut y byddwn yn cyflawni'r amcanion am y flwyddyn a nodwyd yn y Cynllun Strategol Tair Blynedd 2016/17 i 2018/19 newydd. Mae hefyd yn disgrifio'r meini prawf llwyddiant a'r dangosyddion perfformiad allweddol ar gyfer ein hamcanion am y flwyddyn i ddod.

Isod mae Gweledigaeth, Cenhadaeth, Nodau Strategol a Gwerthoedd OGCC yn cael eu hailddatgan. Mae gweddill y ddogfen yn cyflwyno amcanion y Cynllun Strategol ac yna'r camau penodol rydym yn bwriadu eu cymryd yn ystod 2016/17 i wneud cynnydd tuag at gyflawni strategaeth OGCC.

Gweledigaeth, Cenhadaeth, Nodau Strategol a Gwerthoedd OGCC

Ein **Gweledigaeth** yw:

Diwylliant gwasanaeth cyhoeddus sy'n rhoi gwerth ar gwynion ac yn dysgu yn eu sgil i wella darpariaeth gwasanaeth cyhoeddus.

Ein **Cenhadaeth** yw:

Drwy ystyried cwynion, unioni pethau i ddefnyddwyr gwasanaethau a chyfrannu at ddarparu gwell gwasanaethau cyhoeddus a safonau mewn bywyd cyhoeddus.

Ein **Pedwar Nod Strategol** yw:

1. Darparu gwasanaeth cwynion sydd o'r safon uchaf, sy'n gymesur ac yn effeithiol
2. Defnyddio'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth a gafwyd yn sgil y cwynion y byddwn yn eu hystyried er mwyn gwella'r ffordd y bydd darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ymdrin â chwynion a dylanwadu ar wella'r ffordd y darperir gwasanaethau cyhoeddus, gan lywio polisi cyhoeddus.
3. Cynllunio i roi ar waith bwerau newydd yr Ombwdsmon pe byddai Cynulliad Cenedlaethol Cymru'n creu Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) newydd
4. Bod yn atebol am y gwasanaeth y byddwn yn ei ddarparu ac am yr arian cyhoeddus y byddwn yn ei wario.

Yn sail i'r uchod ac i'n helpu i sicrhau cyfiawnder gweinyddol, ein **Gwerthoedd** yw:

- Cydraddoldeb a Thegwch
- Annibyniaeth ac Amhleidioldeb
- Gwella ac Effeithiolrwydd
- Tryloywder ac Atebolrwydd.

Nodau Strategol

Nod Strategol 1 – Darparu gwasanaeth cwynion sydd o'r safon uchaf, sy'n gymesur ac yn effeithiol

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
1.1 Cyflawni gweithgareddau ychwanegol i godi ymwybyddiaeth o wasanaeth yr Ombwdsmon, yn enwedig ymhlith pobl mewn amgylchiadau agored i niwed	Cynnwys rhaglen o weithgareddau perthnasol o fewn y strategaeth allgymorth ar gyfer 2016/17	PaCh/Pawb	Ebrill	Mehefin	Mae'r gweithgareddau a gynlluniwyd o fewn y rhaglen allgymorth ar gyfer 2016/17 wedi eu cynnal.
1.2 Yn gyson â'n hymrwymiad i gydraddoldeb, parhau i sicrhau bod y gwasanaeth ar gael yn hawdd i bawb.	Cynnwys o fewn ein strategaeth allgymorth ar gyfer 2016/17 adolygiad o'r holl wasanaethau a deunyddiau sydd ar gael, ac asesu pa drefniadau eraill, os oes rhai, y gellir eu rhoi ar waith i sicrhau hygyrchedd.	PaCh/Pawb	Ebrill	Mehefin	Sicrwydd bod amrywiaeth o ddulliau ar gael i gael gafael ar wasanaeth yr Ombwdsmon, gan gynnwys os canfyddir mwy o angen (os bydd adnoddau ariannol yn caniatáu).
1.3 Parhau i ddadansoddi'r data am gydraddoldeb a gesglir am ddefnyddwyr gwasanaeth OGCC.	Cynhyrchu adroddiadau chwe-misol ar gyfer y Tîm Rheoli, sy'n nodi unrhyw feysydd sy'n achos pryder. Cyhoeddwyd data yn yr Adroddiad Blynnyddol	PaCh	Medi Mawrth	Diwedd Mawrth Mehefin	Adroddiadau wedi'u cynhyrchu, sy'n dangos unrhyw feysydd lle mae angen ystyriaeth/gweithredu. Data wedi'i gynnwys yn yr Adroddiad Cydraddoldeb
1.4 Ceisio adborth er mwyn gwella perfformiad ein sefydliad a lefelau'r bodlonrwydd â'n gwasanaeth a rhoi sylw o'r newydd i daith yr achwynydd drwy wasanaeth ymdrin â chwynion OGCC, gan weld beth yw safbwynt y defnyddiwr, ac ystyried a oes angen cyflwyno unrhyw newidiadau i'n ffordd o weithio.	Cyfarfodydd seinfwrdd â rhanddeiliaid i'w cynnal (rhoi sylw'n gyntaf i gyrff eiriolaeth) Rhoi adborth i'r Tîm Rheoli'n chwarterol. [Blwyddyn 2 – ystyried ailgyflwyno arolygon bodlonrwydd cwsmeriaid.]	RA RA	Ebrill -	Mehefin ar gyfer y cyfarfod cyntaf ac wedi hynny Chwarterol	Mae cyfarfodydd rhanddeiliaid wedi'u cynnal, gydag adborth i awgrymu a oes angen newid ffordd OGCC o ddelio â chwynion.

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
1.5 Adolygu'r dulliau mesur perfformiad yr ydym wedi'u pennu, er mwyn sicrhau eu bod yn dal yn ystyrlon ac yn briodol o heriol.	a) Parhau â'r DPA presennol ar gyfer 2016/17 fel a ganlyn: 95% o holl alwadau i brif linell y dderbynfa (at wasanaeth craidd OGCC ac at wasanaeth Cwynion Cymru) i gael eu hateb o fewn 30 eiliad Gwasanaeth Cwynion Cymru i roi gwybodaeth y bydd defnyddwyr gwasanaeth yn gofyn amdani o fewn un diwrnod gwaith Gwasanaeth Cwynion Cymru i anfon manylion cwynion ymlaen at y darparwyr gwasanaethau cyhoeddus / y sawl sy'n delio â chwynion (os ceir cais gan ddefnyddwyr gwasanaeth) o fewn tri diwrnod gwaith O leiaf 150 o gwynion i gael eu datrys naill ai trwy atebion cyflym neu setliadau gwirfoddol Cwblhau ymchwiliadau o fewn 12 mis ar ôl dechrau'r ymchwiliad – 100%	TCG/Timau Ymchwil	O fis Ebrill ac wedi hynny	Diwedd Mawrth	(a) Trwy gyflawni targedau a bennwyd, bydd OGCC yn gallu dangos llwyddiant wrth gyflawni ymatebion o fewn yr amserlen i gwynion ar adegau gwahanol o fewn y gwasanaeth delio â chwynion.

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
	(b) Mae DPA newydd ar gyfer 2016/17 fel a ganlyn: • Penderfyniad a yw cwyn o fewn yr awdurdodaeth/yn gynamserol – o fewn 6 wythnos • Penderfyniad i ymchwilio neu beidio, yn dilyn asesiad manwl – o fewn 6 wythnos • Sicrhau ateb cynnar, heb yr angen i ymchwilio – o fewn 9 wythnos. [Blwyddyn 2 – pennu targed ar gyfer yr uchod ar ôl y flwyddyn gyntaf hon o weithredu.] (c) Bydd adroddiadau monitro yn nodi cyflawniadau yn erbyn y dangosyddion perfformiad uchod yn cael eu cynhyrchu'n fisol ar gyfer y Tîm Rheoli. (d) Datblygu a threialu DPA newydd ar gyfer ymchwiliadau [Blwyddyn 2 – y DPA i gael ei weithredu.]				(b) Cofnodi'n llwyddiannus yn erbyn y DPA newydd a gyflwynwyd, gan alluogi pennu targed ystyrlon ar gyfer 2017/18. (c) Adroddiadau misol yn cael eu cynhyrchu, gan gynnwys data newydd pan fo hynny'n berthnasol. (d) DPA newydd addas wedi'i dreialu, ei ddiwygio os oes angen, a chael cytundeb arno erbyn diwedd 2016/17.
1.6 Datblygu to ein safonau ansawdd ar gyfer gwaith achos.	Sefydlu trefniadau sicrhau ansawdd a fframwaith i asesu ansawdd yn eu herbyn. [Blwyddyn 2 – Adroddiadau chwarterol i'r Tîm Rheoli, gyda'r wybodaeth yn cael ei llifo drwy'r swyddfa.]	RA	Ebrill	Mehefin	Trefniadau sicrhau ansawdd ar waith, ynghyd â chytuno ar fframwaith ar gyfer mesurau.

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
1.7 Mireinio'n dull o gyflwyno argymhellion a rhoi rhagor o bwyslais ar sicrhau bod pobl yn cydymffurfio'n effeithiol ac yn brydlon â'r rhain, yn ogystal â chasglu data ychwanegol i adlewyrchu'n briodol ymdrech y staff yn sicrhau bod argymhellion yr Ombwdsmon yn cael eu rhoi ar waith yn briodol.	Sicrhau ymagwedd gyffredin at argymhellion, gan gynnwys hyfforddiant i staff. Cyflwyno trefniadau cydymffurfio newydd yn dilyn y peilot. Datblygu adroddiadau cydymffurfio a fydd yn cael eu hystyried gan y Tîm Rheoli.	CMRG	Ebrill Ebrill Ebrill	Gorffennaf Diwedd Ebrill Gorffennaf	Dull o sicrhau ymagwedd gyffredin at argymhellion ar waith, ac mae hyfforddiant wedi'i gynnal. Trefniadau cydymffurfio newydd ar waith, yn dilyn diwygio unrhyw broblemau a daeth i'r amlwg yn ystod y peilot, os oedd angen. Mae adroddiadau cydymffurfio chwarterol wedi cychwyn yn ystod y flwyddyn.
1.8 O ran cwynion cod ymddygiad, adolygu effaith y prawf dau gam budd cyhoeddus ar gyfer ymchwilio.	Dadansoddi dod ag achosion i ben i ddeall effaith y dull a fabwysiadwyd yn ystod y flwyddyn flaenorol.	TCG/Timau Ymchwil	Ebrill	Gorffennaf	Dim ond achosion sy'n cynnwys buddiant cyhoeddus a fydd yn mynd ymlaen i'r cam ymchwilio.
1.9 Cryfhau ein hymagwedd gyffredinol at arferion rheoli er mwyn mynd i'r afael â gofynion cynyddol gwaith achos, y capasiti sydd ar gael a'r perfformiad.	Gweithredu proses rheoli perfformiad newydd i ddisodli'r PMDR presennol. Targedau perfformiad peilot i gyd-fynd â DPA newydd cyffredinol OGCC. [Blwyddyn 2 gweithredu/ymgorffori'n llawn; Blwyddyn 3 adolygu]	TGC/Tîm Rheoli	Ebrill	Mawrth	Trefniadau rheoli perfformiad newydd ar waith, ynghyd â thargedau perfformiad peilot.
1.10 Cwblhau ein prosiect ymdrin ag achosion heb ddefnyddio papur, fel nad ydym bellach yn creu ffeiliau achos papur am gwynion.	Cynllunio beth sydd yn rhaid digwydd i wireddu'r prosiect. [Blwyddyn 2 – peilot; Blwyddyn 3 – gweithredu.]	TGC/TCG/Timau Ymchwil (CMRG)	Ebrill	Mawrth	Cynllun wedi'i ddatblygu a chytunwyd arno erbyn diwedd y flwyddyn.

Nod Strategol 2: Defnyddio'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth a gafwyd yn sgil y cwynion y byddwn yn eu hystyried er mwyn gwella'r ffordd y bydd darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ymdrin â chwynion a dylanwadu ar wella'r ffordd y darperir gwasanaethau cyhoeddus, gan lywio polisi cyhoeddus.

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
2.1 Gwella lefel y data sy'n cael ei gipio a'u dadansoddi ar gyfer y cwynion a gawn, er mwyn inni allu gweld tueddiadau'n well a nodi unrhyw bryderon sy'n codi, o ran y cwynion a geir am gyrff unigol, yn ogystal ag am feysydd darparu gwasanaethau cyhoeddus..	Sefydlu gweithgor i ddatblygu dadansoddiad data a threfniadau adrodd. Yna cynhyrchu adroddiadau i gynorthwyo gweithgarwch y swyddfa ar themâu ac ati, yn ôl yr angen.	Tîm Rheoli (ac is-grŵp)	Ebrill	Medi	Trefniadau wedi'u sefydlu, gallu'r gronfa ddata delio â chwynion wedi gwella i ganiatáu mwy o gipio a dadansoddi; dilynwyd gan y gallu i gynhyrchu adroddiadau'n ôl y gofyn.
2.2 Datblygu'r gwaith a ddechreuwyd yn 2015/16 gyda golwg ar ymgysylltu â chyrrff sydd o dan ein hawdurdodaeth (heb i hyn beryglu ein hannibyniaeth) gyda golwg ar wella'u harferion trin cwynion a'u diwylliant cwynion.	Mireinio'r trefniadau sydd ar waith ar gyfer gweithio â chyrrff sydd â swyddog gwella wedi'i aseinio iddynt. [Blwyddyn 2 – datblygu dull i adolygu effaith ymgysylltu / adolygu'r cyrrff hynny sydd â swyddog gwella wedi'i aseinio iddynt; Blwyddyn 3 gweithio ar ganlyniad yr adolygiad.] Llythyrau Blynyddol yn cael eu hanfon at Gyngorau Sir a Byrddau Iechyd Trefnu seminar blynyddol i rannu'r hyn a ddysgwyd â rhanddeiliaid allweddol	Tîm Rheoli /AIMs/IIOs PaCh PaCh	Ebrill Ebrill Medi	Gorffennaf Gorffennaf Ionawr	Tra'n sicrhau cyfle i ddangos hyblygrwydd / crebwyll, datblygwyd dull cyffredin ar gyfer ymgysylltiad swyddogion gwella â chyrrff. Llythyrau Blynyddol wedi'u hanfon yn brydlon Seminar blynyddol wedi'i gynnal

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
2.3 Cefnogi'r dirwedd ymdrin â chwynion, drwy barhau i ddarparu gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru.	Dim gweithredu ym Mlwyddyn 1 [Blwyddyn 2 – adolygu'r gwasanaeth Cwynion Cymru sy'n cael ei ddarparu.]		[Ddim yn berthnasol ar gyfer 2016/17]		Dim, am nad oedd angen gweithredu yn 2016/17.
2.4 Cyhoeddi adroddiadau 'thematig' ar sail y dystiolaeth ychwanegol sy'n codi o'n gwaith yn 2.1 uchod, gyda golwg ar wella'r ffordd y darperir gwasanaethau cyhoeddus.	Canfod thema ar gyfer adroddiad a chyhoeddi	Tîm Rheoli/ PaCh	Ebrill	Tachwedd	O leiaf un adroddiad thematig wedi'i gyhoeddi yn ystod 2016/17.
2.5 Parhau i gyhoeddi Coflyfrau'r Ombwdsmon, ond adolygu'r ffordd y caiff y rhain eu cyhoeddi gyda golwg ar eu gwneud yn fwy hwylus i'r defnyddiwr o safbwynt rheoli/rhannu gwybodaeth.	Cynnal adolygiad gwraidd a brig o'r dull o gynhyrchu Coflyfr yr Ombwdsmon a'r Coflyfr Cod Ymddygiad, gyda golwg ar eu cynhyrchu mewn fformat(au) eraill, eu gwneud yn gyfryngau gwybodaeth gwella.	PaCh	Ebrill	Hydref	Yr adolygiad wedi'i gwblhau ac mae'r Coflyfr yn ymddangos ar ei newydd wedd, gan alluogi archwiliad gwell o themâu gan ddarllenwyr mewnol ac allanol OGCC.
	Parhau i gyhoeddi Coflyfr yn chwarterol (yn y ffurfiau newydd a phresennol).	PaCh	[Ar Waith]	Chwarterol	Coflyfr yn cael ei gyhoeddi'n chwarterol.
2.6 Ymateb i ymgynghoriadau Llywodraeth Cymru, Cynulliad Cenedlaethol Cymru ac ymgynghoriadau eraill lle y gallwn gyfrannu ein safbwynt, ac ychwanegu gwerth at ystyriaethau ynghylch polisiâu cyhoeddus	Chwilio am gyfleoedd yn rheolaidd i sicrhau bod OGCC yn manteisio ar gyfleoedd i ymateb i ymgynghoriadau perthnasol.	PaCh	Ebrill	Mawrth	OGCC yn ymateb i ymgynghoriadau gan roi tystiolaeth i oleuo datblygiadau polisi cyhoeddus.

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
2.7 Diwygio canllawiau'r Cod Ymddygiad Enghreifftiol i adlewyrchu datblygiadau sy'n codi yn sgil achosion ac unrhyw newidiadau deddfwriaethol	Adlewyrchu gofynion statudol diwygiedig yng nghanllaw OGCC i aelodau awdurdodau lleol a chyhoeddi.	CYC/Timau Ymchwil	Ebrill	Diwedd Mai	Canllaw diwygiedig wedi'i gyhoeddi.
2.8 Cyflwyno strategaeth gyfathrebu newydd a fydd yn ein gwneud yn fwy amlwg, ac felly'n cryfhau'n dylanwad, gan sicrhau bod y ddealltwriaeth a'r gwersi a ddysgwyd yn ein hymchwiliadau'n denu sylw cyhoeddus priodol.	Llunio strategaeth gyfathrebu (ynghyd â chynllun gweithredu) a'i roi ar waith. [Blwyddyn 2 – adolygu ei effeithiolrwydd a'i ddiwygio os oes angen]	PaCh	Ebrill	Mehefin	Y strategaeth a'r cynllun ar waith ac yn cael eu gweithredu.

Nod Strategol 3: Parhau i esblygu a thyfu fel swyddfa, gan yn benodol cynllunio ar gyfer estyniad awdurdodaeth yr Ombwdsmon os digwydd i Gynulliad Cenedlaethol Cymru greu Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) newydd

Mae angen cynnwys yn y Cynllun tair blynedd hwn y posibilrwydd y bydd Cynulliad Cenedlaethol Cymru'n creu cyfraith newydd yn ystod ei oes. Nid yw cynnwys y Nod Strategol hwn yn cymryd yn ganiataol y daw Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) i rym ac ni fwriedir ychwaith i hyn awgrymu rhagdybiaeth ynglŷn â manylion terfynol unrhyw Ddeddf o'r fath.

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
3.1 Paratoi i ddiwygio ein meini prawf, ein gweithdrefnau a'n harferion ar gyfer derbyn cwynion, gan roi ystyriaeth benodol i gwynion llafar.	Diwygio'r drefn gwyno i ystyried y trefniadau ar gyfer derbyn cwynion.	TCG/CMRG	Mai	Drafft Tachwedd/ Cwblhau Ionawr	Y weithdrefn ddiwygiedig ar waith mewn pryd erbyn y daw'r ddeddfwriaeth i rym.
3.2 Diwygio ein harferion er mwyn storio'r cwynion hynny a wneir ar lafar ar ein cronfa ddata	(a) Asesu goblygiadau ar gyfer cipio data yn achos cwynion llafar (b) Cwmpasu'r diwygiadau sydd eu hangen i'r gronfa ddata a chomisiynu	TGC/CMRG	Mai	Diwedd Ionawr	Y gronfa ddata wedi'i datblygu (os bydd angen) i gipio cwynion a wneir yn llafar (h.y. dros y ffôn).
3.3 Cyhoeddi canllawiau sy'n esbonio meini prawf OGCC ar gyfer derbyn cwynion, gyda chyfeiriad penodol at gwynion llafar	Ystyried meini prawf sy'n cynnwys unrhyw amodau deddfwriaethol a chyhoeddi canllaw.	Is-grŵp y Tîm Rheoli	Mai	Drafft Tachwedd/ Cwblhau Mawrth	Canllaw wedi'i gyhoeddi mewn pryd erbyn y daw'r ddeddfwriaeth i rym.
3.4 Nodi'r endidau gofal iechyd preifat a fydd yn dod o dan awdurdodaeth OGCC a chofnodi'r rheini ar ein cronfa ddata ymdrin â chwynion	Cael manylion am ysbytai preifat a'u cofnodi ar y gronfa ddata	TGC	Ionawr	Chwefror	Manylion ar gael ar y gronfa ddata cyn i'r ddeddfwriaeth ddod i rym.

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
3.5 Paratoi i gysylltu â'r endidau gofal iechyd preifat perthnasol hynny i esbonio'r trefniadau newydd iddynt.	Cynhyrchu papur briffio ar gyfer ysbytai preifat, sy'n egluro pŵer newydd yr Ombwdsmon	Is-grŵp y Tîm Rheoli	Rhagfyr	Chwefror	Papur briffio wedi'i ddosbarthu cyn i'r ddeddfwriaeth ddod i rym.
3.6 Cynllunio ar gyfer yr arweinyddiaeth, y rheolaeth a'r strwythur darparu gwasanaethau y bydd eu hangen i wireddu'r pwerau pen a phastwn newydd ac wedyn rhoi'r cynlluniau hynny ar waith.	Penderfynu ar strwythur staffio priodol sy'n ateb gofynion pwerau a swyddogaethau newydd yr Ombwdsmon.	Omb/PSG	Ebrill	Cynigion erbyn Gorffennaf (cwblhau ddechrau Medi)	Cytuno ar y strwythur staffio a staff newydd yn eu swydd mewn pryd erbyn y daw'r ddeddfwriaeth i rym.
3.7 Cyhoeddi meini prawf OGCC ar gyfer cychwyn ymchwiliadau pen a phastwn a chyflwyno gweithdrefnau ac arferion gweithio	Sefydlu grŵp gorchwyl a gorffen i gynhyrchu dogfennau mewnol ac allanol yn gysylltiedig â meini prawf ymchwiliadau pen a phastwn.	Is-grŵp y Tîm Rheoli	Mai	Dechrau Ionawr (ar gyfer ymgynghori) [Cyhoeddi Ebrill 2017]	Dogfennau perthnasol wedi'u cyhoeddi, gyda meini prawf ar gyfer ymchwiliadau pen a phastwn yn ddealladwy i staff OGCC a rhanddeiliaid yn unol â gofynion yr amserlen ddeddfwriaethol.
3.8 Cynllunio ar gyfer yr arweinyddiaeth, y rheolaeth a'r strwythur darparu gwasanaethau y bydd eu hangen i gyflawni'r swyddogaeth safonau cwynion newydd ac wedyn rhoi'r cynlluniau hynny ar waith.	Ystyriaethau strwythur staffio i ddigwydd yr un pryd â 3.6 uchod.	Omb/PSG		Cynigion erbyn Gorffennaf (cwblhau ddechrau Medi)	Fel 3.6 uchod
3.9 Datblygu'r egwyddorion ar gyfer yr awdurdod safonau cwynion yn unol â'r gofyniad statudol.	Ystyried meini prawf gan gadw mewn cof unrhyw amodau deddfwriaethol a chyhoeddi egwyddorion. Paratoi a chyflwyno datganiad o egwyddor gerbron y Cynulliad (sy'n cynnwys ymgynghori ymlaen llaw â rhanddeiliaid)	Is-grŵp y Tîm Rheoli CYC/PaCh	Ionawr	Diwedd Mawrth (ar gyfer ymgynghori) Fel sy'n ofynnol yn ôl deddfwriaeth	Cyhoeddi canllaw mewn pryd erbyn daw'r ddeddfwriaeth i rym. Datganiad o egwyddorion wedi'i gyflwyno gerbron y Cynulliad yn unol â'r gofynion deddfwriaethol.

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
3.10 Ar yr adeg briodol, recriwtio'r aelodau ychwanegol angenrheidiol o staff i gynnal y swyddogaethau ym maes safonau cwynion a phen a phastwn	Gan ddilyn ymlaen o 3.6 a 3.8 uchod, recriwtio i lenwi swyddi newydd	TGC	Gorffennaf	Diwedd Mawrth	Staff yn y swyddi
3.11 Cyhoeddi strategaeth gyfathrebu er mwyn i holl randdeiliaid OGCC ddeall pwerau newydd yr Ombwdsmon a beth yw ystyr y rhain	Cynhyrchu strategaeth gyfathrebu sy'n ystyried pob agwedd ar bwerau a swyddogaethau newydd yr Ombwdsmon a'r ffordd orau o'u lledaenu ymhlith holl randdeiliaid yr Ombwdsmon (gan gynnwys y gofynion cyhoeddi a nodwyd yn 3.1 i 3.9 uchod. Dylai'r strategaeth hefyd ystyried cyfathrebu mewnol.	PaCh	Mehefin	Diwedd Mawrth	Strategaeth gyfathrebu ar waith gyda rhanddeiliaid wedi'u hysbysu mewn ffordd eglur ac amserol o'r goblygiadau a'r gofynion o ran pwerau a swyddogaethau newydd yr Ombwdsmon.
3.12 Darparu hyfforddiant i holl staff yr Ombwdsmon er mwyn i bawb ddeall pwerau newydd yr Ombwdsmon; a hyfforddiant penodol i'r rheini a gaiff eu recriwtio i'r rolau newydd.	Llunio cynlluniau hyfforddi ar gyfer amrywiol dimau OGCC, gan gynnwys pecynnau hyfforddi, a threfnu seminarau hyfforddi addas.	Is-grŵp y Tîm Rheoli	Ionawr	Mawrth	Staff wedi cael hyfforddiant addas erbyn i'r pwerau ddod i rym.
3.13 A dibynnu ar ganlyniad y ddeddfwriaeth arfaethedig, rhoi unrhyw un neu bob un o'r pwerau newydd posibl uchod ar waith a'u gweithredu	A dibynnu ar y canlyniad a'r amseriad, ei roi ar waith ym Mlwyddyn 1. [Blwyddyn 2 neu 3 adolygu effeithiolrwydd y trefniadau.]	Tîm Rheoli	Mai	Diwedd Mawrth a thu hwnt	Gweithredu pwerau newydd mewn ffordd effeithiol ac amserol.

Nod Strategol 4: Bod yn atebol am y gwasanaeth y byddwn yn ei ddarparu a'r arian cyhoeddus y byddwn yn ei wario

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
4.1 Datblygu cynlluniau gweithredu blynyddol yn gefn i'r Cynllun Strategol hwn	Datblygu cynllun gweithredol, a fydd yn cynnwys ymgynghori â staff	PaCh	Medi	Mawrth	Cynlluniau Gweithredol ar waith
4.2 Sicrhau ein bod mor effeithlon â phosibl, gan gymryd i ystyriaeth cost, ansawdd, amseroldeb a thrwybwn ac, er gwaetha'r cynnydd yn y llwyth achosion a'r posibilrwydd y caiff yr awdurdodaeth ei estyn, cynnal ein hymrwymiad na fyddwn wrth geisio arian i ddarparu ein gwasanaeth, yn gofyn am fwy na 0.03% o Floc Cymru a gaiff Cynulliad Cenedlaethol Cymru	Adolygu ac, os bydd angen, diwygio ein prosesau datblygu a rheoli'r gyllideb i sicrhau effeithlonrwydd. [Blwyddyn 2 – trafod archwiliadau Gwerth am Arian ag Archwilydd Cenedlaethol Cymru, gan ystyried unrhyw oblygiadau cost cysylltiedig.]	TGC/Tîm Rheoli	Ebrill [yn achos Deddf OGCC newydd, gofyniad i gynnwys strwythur cyllideb newydd]	Chwarterol Gorffennaf (cwblhau Medi)	Rydym yn cyflawni'r ymrwymiad i ofyn am ddim mwy na 0.03% o Floc Cymru.
4.3 Cyhoeddi cyfrifon diamod	Sicrhau systemau ariannol a threfniadau archwilio mewnol cadarn i sicrhau sefyllfa cyfrifon diamod trwy adroddiadau monitro mwy cynhwysfawr i'r Tîm Rheoli.	TGC	Ebrill	Gorffennaf	Cyhoeddi cyfrifon diamod.
4.4 Parhau i gynnal cyfarfodydd o Banel Cyngori Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, gan roi'r wybodaeth angenrheidiol i'r ffora hynny er mwyn iddynt allu herio a chynghori'r Ombwdsmon	Datblygu rhaglen waith briodol ar gyfer cyfarfodydd a sicrhau cyflawni amserol.	PaCh	-	Chwarterol	Cyfarfodydd rheolaidd yn cael eu cynnal ac mae aelodau Panel a Phwyllgor yn cadarnhau eu bod yn hapus â sut y mae cyfarfodydd yn cael eu cynnal / gyda'r wybodaeth a roddwyd yn ystod yr asesiad / ymarferion adrodd blynyddol.

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
4.5 Rhoi tystiolaeth briodol a chadarn i bwyllgorau Cynulliad Cenedlaethol Cymru.	Cyflwyno sylwadau sy'n seiliedig ar dystiolaeth i ymchwiliadau pwyllgorau yn ôl y galw (yn ogystal â chynhyrchu Adroddiad Blyneddol cynhwysfawr)	PaCh/Pawb	Ebrill	Mawrth	Tystiolaeth i Bwyllgorau'n cael ei derbyn fel bod yn gadarn, heb lawer o atebion atodol eu hangen ar ôl unrhyw ymddangosiadau gerbron Pwyllgorau.
4.6 Parhau i reoli risg ac i osgoi canlyniadau anfwriadol lliniaru risg	Yr holl staff i barhau i fod yn ymwybodol o risg bosibl. Y Tîm Rheoli i ystyried yn chwarterol a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg i gael adroddiad ym mhob cyfarfod	Tîm Rheoli/Pawb	-	Chwarterol	Y Tîm Rheoli ac ARAC i ystyried risg yn rheolaidd, a nodi risgiau newydd. Dim risg annisgwyl (o fewn gallu OGCC i'w chanfod) wedi dod i'r amlwg.
4.7 Fel cyflogwr cyfrifol, cyflwyno trefniadau newydd ym maes perfformiad a datblygu staff yn 2015/16 a sicrhau bod strategaeth hyfforddi a datblygu proffesiynol addas ar waith	Gweithredu proses newydd gan gynnwys pwyslais ar gymwyseddau. [Blwyddyn 2: Cynnal arolwg o staff i ganfod bodlonrwydd ag OGCC fel cyflogwr.]	Tîm Rheoli	Ebrill	Mawrth	Trefniadau newydd ar waith ac yn gweithio fel y rhagwelwyd
4.8 Datblygu cynllun datblygu TG tair blynedd newydd, gan sicrhau bod y swyddfa'n gallu sicrhau'r arbedion effeithlonrwydd mwyaf posibl o ran ymdrin â chwynion a'r sianelau ar gyfer codi ymwybyddiaeth o waith yr Ombwdsmon	Adolygu'r gronfa ddata delio â chwynion, cynnal adolygiad trylwyr o ofynion y system gweinyddu cwynion, ynghyd â'r wefan. [Blwyddyn 2 – cynllunio a datblygu system; Blwyddyn 3 – ei chyflwyno.]	Tîm Rheoli	Ebrill	Mawrth	Adolygiad gwraidd a brig o ofynion TG ar gyfer system effeithiol i ddelio â chwynion wedi'i gynnal, yn ogystal ag ateb ar gyfer y wefan sy'n gallu integreiddio â'r gronfa ddata, a chytunwyd ar ofynion manylebau perthnasol.
4.9 Bod yn aelod brwd o'r gymuned ombwdsmon ehangach yn y Deyrnas Unedig ac yn rhyngwladol, i sicrhau bod OGCC mewn sefyllfa i rannu arferion da ac elwa ohonynt	Mynychu cyfarfodydd a chyfrannu at gynlluniau a datblygiadau.	Omb/et al	-	Ar waith	Mae'r Ombwdsmon yn parhau i chwarae rôl flaenllaw yng Nghymdeithas yr Ombwdsmon; mae staff yn parhau'n aelodau brwd o grwpiau budd Cymdeithas yr Ombwdsmon.

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
4.10 Parhau i chwilio am gyfleoedd i gydweithio gyda Chomisiynwyr Cymru ac Archwilydd Cyffredinol Cymru.	Cyfarfodydd yr Ombwdsmon a Chomisiynwyr yn cynnwys edrych ar feysydd lle gallai cydweithredu ddigwydd.	Omb/PSG	-	Ar waith	O leiaf un trefniant wedi'i gyflwyno yn ystod y flwyddyn.
4.11 Parhau â'n hymdrechion i fod yn ymwybodol o'r amgylchedd yn ein harferion busnes	Adolygu arferion cyfredol gyda golwg ar y gofod ychwanegol a gafwyd	TGC	Ebrill	Mawrth	Adrodd i'r Tîm Rheoli i ddangos y camau sydd ar waith i sicrhau bod y gofod ychwanegol yn cael ei ddefnyddio yn y ffordd orau bosibl o safbwynt amgylcheddol.

Yn ychwanegol ar yr amcanion uchod yn y Cynllun Strategol, mae'r Cynllun Gweithredol hwn yn cynnwys y DPA canlynol:

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
4.12 Diogelwch Gwybodaeth/Diogelu Data / Ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth / Gwybodaeth Amgylcheddol	(a) Pob aelod o staff yn cael hyfforddiant gloywi blynyddol mewnol, a hyfforddiant fel rhan o broses gynefino ar gyfer dechreuwyd newydd, a fydd hefyd yn cynnwys diogelwch gwybodaeth.	TGC	Ebrill	Mai	Pob aelod o staff yn cael hyfforddiant

Amcanion	Camau	Y Tîm sy'n Gyfrifol	Dyddiad Cychwyn	Dyddiad Targed i Gwblhau	Meini Prawf Llwyddiant
	(b) Bydd dangosyddion perfformiad ar gyfer 2016/17 fel a ganlyn: • Ceisiadau perthnasol am wybodaeth yn cael eu trosglwyddo i CST o fewn 3 diwrnod gwaith ar ôl eu cael • Ymateb i geisiadau FOI/DP/EIR o fewn yr amserlenni statudol (20 diwrnod gwaith, 40 diwrnod calendr, 20 diwrnod gwaith, yn y drefn honno) • Adolygiadau y gofynnwyd amdanynt o geisiadau am wybodaeth i'w cwblhau o fewn 30 diwrnod gwaith.	TGC	Ebrill	Mawrth	Dangosyddion perfformiad wedi'u cyflawni.
4.13 Cwynion Amdanom Ni	Bydd y dangosyddion perfformiad canlynol yn weithredol yn 2016/17: • Cwblhau ymchwiliadau 'cwynion amcanom ni' o fewn 20 diwrnod gwaith • Cwblhau pob adolygiad y gofynnwyd amdanynt o 'gwynion amdanom ni' o fewn 20 diwrnod gwaith	TGC	Ebrill	Mawrth	Dangosyddion perfformiad wedi'u cyflawni.
