

MEWNOL

**Cynlluniau Strategol/Gweithredol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2015/16
Adroddiad Monitro - Y Sefyllfa ar Ddiwedd y Flwyddyn**

Nod Strategol 1: Cynnig gwasanaeth lle mae gwasanaeth ardderchog i gwsmeriaid o flaen y gad o ran popeth a wnawn, lle rydym yn gweithio i godi ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth ac yn gwneud ein gorau i sicrhau ei fod yn hygyrch i bawb ac yn hawdd ei ddefnyddio.

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tîm sy'n Gyfrifol	Canlyniad
1.1 Ystyried dichonoldeb gwneud cynnydd â'r ymarfer peilot a gynhaliwyd yn 2014/15, a oedd yn archwilio'r posibilrwydd o gynyddu nifer y cwynion lle mae manylion yn cael eu cipio dros y ffôn a'u hysgrifennu i'r achwynydd	Byddwn yn ystyried y data mewn perthynas â'r amser a dreulir wrth gymryd cwynion dros y ffôn ac yn asesu i ba raddau gellir cynnig hyn fel gwasanaeth yn erbyn nifer y galwadau ffôn a dderbynnir. Yna byddwn yn pennu meini prawf ar gyfer cymryd manylion cwyn dros y ffôn.	Diwedd mis Medi	CAT	Ymarfer wedi'i gwblhau. Wedi'i wneud. Cymeradwyodd CMRG feini prawf ar 19/8/15 – ehangwyd i gynnwys pob cwyn a gymerir ac eithrio'r rhai ysgrifenedig.
1.2 Adolygu'r strategaeth allgymorth (sy'n ceisio cefnogi Nod 1 a Nod 3 y Cynllun Strategol hwn ar hyn o bryd) a chynhyrchu rhaglen o weithgareddau addas ar gyfer 2015/16.	Byddwn yn diweddarau'r Strategaeth i'r Tîm Rheoli ei hystyried.	Diwedd mis Mehefin	P&CT	Wedi'i gyflawni. Terfynu/cyhoeddi'r strategaeth allgymorth yn ystod mis Mehefin.
1.3 Ymgymryd ag ymchwil, trwy grwpiau ffocws, i sicrhau adborth am brofiadau defnyddwyr y gwasanaeth o'r gwasanaeth trin cwynion rydym yn ei ddarparu.	Byddwn yn nodi defnyddwyr blaenorol ein gwasanaeth ac yn gofyn iddynt gymryd rhan mewn grwpiau ffocws ac yn comisiynu cwmni ymchwil ag arbenigedd perthnasol i ymgymryd â'r rhain	Diwedd Mis Medi	P&CT	Cytunwyd na fydd y grwpiau ffocws yn digwydd am y tro – yn hytrach rhoddir sylw i roi'r 'Grwpiau Rhanddeiliaid' ar waith gan y Rheolwr Adolygu ac Ansawdd. Y nod yw cynnal cyfarfod cyntaf y grŵp yn ystod chwarter cyntaf y flwyddyn weithredol nesaf.

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tîm sy'n Gyfrifol	Canlyniad
<p>1.4 Adolygu effeithiolrwydd y prosesau monitro cydraddoldeb ac arolwg boddhad 'newydd' a gyflwynwyd yn 2013/14, a choethi a datblygu ymhellach y dadansoddiadau ac adroddiadau ystadegol i sicrhau tueddiadau a gwybodaeth ystyrion, wedi'u cynnwys mewn perthynas â phobl yn y grwpiau nodweddion gwarchoddedig amrywiol (fel y diffiniwyd gan Ddeddf Cydraddoldeb 2010)</p>	<p>Byddwn yn ystyried a fyddai ffurflen 'cydraddoldeb/boddhad cwsmer' ar y cyd yn ddull priodol o weithredu.</p> <p>Byddwn hefyd yn adolygu'r ymarfer a gyflwynwyd yn ddiweddar o 'atodi' data monitro at gofnodion achos.</p>	<p>Mis Hydref</p>	<p>P&CT</p>	<p>Ymgwymerwyd ag adolygiad. Cytunwyd ar ddull cyffredinol o weithredu sy'n parhau i fodloni amcanion ac yn briodol, ond gwnaethpwyd rhai diwygiadau i'r holiadur.</p>

Nod Strategol 2: Darparu gwasanaeth trin cwynion o ansawdd uchel, sy'n ystyried a phennu cwynion yn drylwyr ond yn gymesur, ac yn cyfleu penderfyniadau yn glir.

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tîm sy'n Gyfrifol	Canlyniad
2.1 Rhoi ar waith y canlyniadau y cytunwyd arnynt o'r 'prosiect arloesi' yr ymgwymerwyd ag ef yn ystod 2014/15.	Byddwn yn gweithredu'r tasgau amrywiol a nodwyd, ac fel y mae'r Tîm Rheoli wedi'u cymeradwyo.	Yn unol â'r Cynllun Rheoli Arloesi	Tîm Rheoli/CMR G	Cynhaliodd y Tîm Rheoli adolygiad cyfnodol. Gweithredoedd penodol a ystyriwyd mewn cyfarfodydd CMRG. Bellach cynhaliwyd yr adolygiad terfynol.
2.2 Adolygu'r weithdrefn trin cwynion sydd eisoes yn bodoli, i sicrhau eu bod: - yn adlewyrchu canlyniad y trafodaethau gofal cwsmeriaid - yn cael eu hadolygu'n arbennig ag agweddau Hawliau Dynol rôl yr Ombwdsmon mewn cof - llythyrau penderfynu ac adroddiadau a gynhyrchir yn gymesur â chymhlethdod yr achos dan sylw.	Byddwn yn adolygu pob un o'n gweithdrefnau trin cwynion yn fanwl (h.y. Tîm Cyngor Cwynion; Cwynion Corff Cyhoeddus; a gweithdrefnau Cod Ymddygiad) gan gadw mewn cof yr ystyriaeth o flaenoriaeth allweddol 2.1. Byddwn hefyd yn adolygu ein hymarferion mewn perthynas â chynhyrchu llythyrau penderfynu ac adroddiadau, a chynhyrchu canllawiau/cyfarwyddyd perthnasol	Mis Tachwedd Mis Rhagfyr	Tîm Rheoli/CMR G	Cafodd gweithdrefnau diwygiedig eu hystyried a'u cymeradwyo. Ymgwymerwyd â hyfforddiant Hawliau Dynol i reolwyr ym mis Medi. IMs i ymgorffori ystyriaeth o faterion Hawliau Dynol mewn newidiadau i weithdrefnau trin cwynion. Yn barhaus. I'w adolygu ar ôl Cwrs Hawliau Dynol yn Belfast ym mis Mai 2017. Rhoddwyd newidiadau i lythyrau penderfynu a fformatau adrodd ym mis Mehefin. Cafodd newidiadau pellach i ddulliau ysgrifennu adroddiadau eu cynnwys mewn hyfforddiant a ddaeth i ben ym mis Chwefror.
2.3 Adolygu effeithiolrwydd y trefniadau a gyflwynwyd yn 2014/15 mewn perthynas ag ymestyn awdurdodaeth yr Ombwdsmon i ddarparwyr gofal annibynnol (h.y. hosbisau a chartrefi gofal lle mae pobl yn talu am eu gofal eu hunain)	Byddwn yn ystyried nifer y cwynion a dderbynnir ac a oes digon o adnoddau staffio i ddelio â hyn. Byddwn yn adolygu'r llwyth achosion yr ymdriniwyd ag ef i sicrhau cysondeb o ran cipio data a'r dull o ddelio â chwynion 'sector cyhoeddus'	Mis Rhagfyr	Tîm Rheoli	Mae nifer y cwynion a dderbyniwyd yn isel, ond mae natur yr achosion yn cynnwys nifer o randdeiliaid gan gynnwys bwrdd iechyd, awdurdod lleol a chartref gofal. Felly, yn ddwys o ran adnoddau mewn perthynas â chyngor clinigol (h.y. nyrsio) a gofal cymdeithasol. Adolygiad o'r cipio data ymgwymerwyd ag ef, a nododd angen am fwy o eglurder a dealltwriaeth gan staff mewn perthynas â chategoreiddio cwynion gofal yn briodol. Bydd yn cael sylw yn gynnar yn 2016/17.

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tîm sy'n Gyfrifol	Canlyniad
2.4 Rhoi gwell trefniadau ar waith ar gyfer monitro cydymffurfio ag argymhellion yr Ombwdsmon.	<p>Byddwn yn cyflwyno'r adroddiad cydymffurfio a ddatblygwyd i gael gwell gwybodaeth o'n cronfa ddata trin cwynion.</p> <p>Byddwn yn defnyddio'r wybodaeth a gynhyrchwyd i alluogi ymchwilyr a staff cymorth i gysylltu â chyrrff mewn awdurdodaeth sy'n ymwneud â chydymffurfio ar adegau priodol</p>	<p>Diwedd mis Mehefin</p> <p>Erbyn mis Medi</p>	Tim Rheoli	<p>Cytunwyd ar drefniadau cydymffurfio mewn egwyddor yn y CMRG ym mis Mehefin. Mae Rheolwr Ymchwilio Cynorthwyol a Enwyd wedi datblygu gweithdrefn a threfniadau dilynol cydymffurfio ac mae CMRG wedi cymeradwyo'r rhain.</p> <p>Datblygwyd Workpro i gofnodi materion sy'n ymwneud â chydymffurfio yn fwy manwl i hwyluso gwaith dilynol.</p>
2.5 Cyflawni ein dangosyddion perfformiad allweddol ar gyfer 2015/16.	<p>Ein dangosyddion perfformiad allweddol ar gyfer 2015/16 yw:</p> <p>95% o'r holl alwadau i brif linell y dderbynfa (i wasanaeth craidd OGCC a gwasanaeth Cwynion Cymru) yn cael eu hateb o fewn 30 eiliad</p> <p>Gwasanaeth Cwynion Cymru i ddarparu gwybodaeth y gofynnwyd amdani gan ddefnyddwyr y gwasanaeth o fewn un diwrnod gwaith</p> <p>Gwasanaeth Cwynion Cymru i anfon manylion galwyr ymlaen i ddarparwyr gwasanaeth cyhoeddus/trinwyr cwynion perthnasol (pan fydd defnyddiwr y gwasanaeth yn gofyn) o fewn tri diwrnod gwaith</p>	Diwedd mis Mawrth	<p>CAT</p> <p>CAT</p> <p>CAT</p>	<p>99% o fewn 30 eiliad.</p> <p>Wedi'i gyflawni.</p> <p>Wedi'i gyflawni.</p>

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tîm sy'n Gyfrifol	Canlyniad
	<p>Rhoddir gwybod i o leiaf 90% o'r holl achwynwyr o fewn 4 wythnos a fydd yr Ombwdsmon yn parhau â'i gŵyn (o ddyddiad derbyn gwybodaeth ddigonol).</p> <p>Datrys o leiaf 150 cwyn naill ai trwy 'ateb sydyn' neu setliad gwirfoddol.</p> <p>Cwblhau ymchwiliadau o fewn 12 mis o ddechrau'r ymchwiliad - 100%</p> <p>Adroddiadau monitro i nodi cyflawniadau erbyn y dangosyddion perfformiad uchod i gael eu cynhyrchu i'r Tîm Rheoli yn fisol.</p>	Yn fisol	<p>CAT/(Tîmau Ymchwilio)</p> <p>CAT/ Tîmau Ymchwilio</p> <p>Tîmau Ymchwilio</p> <p>P&CT</p>	<p>Cyflawnwyd 90%</p> <p>226 (roedd 182 yn 'atebion sydyn')</p> <p>99% o fewn 12 mis.</p> <p>Wedi'i gyflawni.</p>
2.6 Yng ngoleuni'r cynnydd parhaus mewn llwyth achosion, adolygu a yw dangosyddion perfformiad allweddol yn parhau i fod yn briodol i'r dyfodol. Yna bydd dangosyddion perfformiad newydd neu ychwanegol yn cael eu cyflwyno ar gyfer 2016/17.	Byddwn yn ystyried yn erbyn profiad 2015/16 a yw'r dangosyddion a osodwyd ar gyfer 2016/17 yn briodol.	Mis Rhagfyr	Tîm Rheoli	Yn dilyn trafodaethau, bydd dangosyddion newydd yn cael eu cyflwyno ar gyfer 2016/17 yn hytrach nag un blanced 'targed penderfynu 4 wythnos' a bydd dangosydd newydd mewn perthynas ag ymchwiliadau'n cael ei threialu yn ystod y flwyddyn.

Nos Strategol 3: Defnyddio'r wybodaeth a gafwyd o'n hymchwiliadau i wella darpariaeth gwasanaeth cyhoeddus a darparu gwybodaeth ar gyfer polisi cyhoeddus.

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tîm sy'n Gyfrifol	Canlyniad
3.1 Gwella ein gallu cipio data i gryfhau ein gallu i nodi tueddiadau mewn perthynas â meysydd penodol o ddarpariaeth gwasanaeth cyhoeddus.	Byddwn yn cyflwyno lefel mwy manwl o gofnodi data, gan ganolbwyntio i ddechrau ar wybodaeth a gasglwyd am y cwynion iechyd.	Diwedd mis Medi	CST	Cytunodd CMRG ar gategoriau a strwythur cipio data a bydd rhyddhad i wefan fyw WorkPro wedi'i gwblhau ym mis Tachwedd.
3.2 Ystyried ffyrdd arloesol o gyfathrebu'r neges y tu ôl i'r data sydd gan y swyddfa eisoes.	Byddwn yn edrych ar y ffordd orau i ddatblygu'r wefan, neu ficrowefan efallai, i ganiatáu cyflwyno data mewn ffordd mwy 'gwerth sylw', gan gynnwys defnyddio technegau delweddu data.	Mis Hydref	P&CT	Cytunodd y Tîm Rheoli ym mis Hydref ar ddull o ymdrin â rhyddhau data i'r wefan. Fodd bynnag, roedd angen gwaith pellach oherwydd pryderon diogelu data ac ati. Bellach y nod yw rhyddhau datganiad i'r wefan ym mis Ebrill 2016.
3.3 Parhau i gynhyrchu Coflyfr yr Ombwdsmon fel y gellir rhannu'r dysgu ohono'n eang, ac ystyried a fyddai'n cael budd o gyflwyno cynnwys ychwanegol.	Byddwn yn cyhoeddi Coflyfr yr Ombwdsmon yn chwarterol Byddwn hefyd yn cyhoeddi'r Coflyfr Cod Ymddygiad yn chwarterol - gan gynhyrchu crynodeb â sylwebaeth yn flynyddol (cyhoeddwyd ym mis Ebrill 2016) Byddwn hefyd yn ystyried a allai'r Coflyfr, neu elfennau ohono, gael ei gyflwyno mewn fformat arall ar y wefan.))) mis Ebrill) mis Gorffennaf) mis Hydref) mis Ionawr) mis Ionawr	P&CT P&CT P&CT	Rhifyn mis Ebrill wedi'i ohirio hyd fis Mai, er mwyn gallu cynnwys datganiad yr Ombwdsmon mewn perthynas â Phwyllgor Cyllid y Cynulliad ar ddeddfwriaeth newydd. Cyhoeddwyd rhifynnau Gorffennaf, Hydref ac Ionawr. Cyhoeddwyd coflyfr Cod Ymarfer yn Ebrill, Gorffennaf, Hydref ac Ionawr Bellach bydd hyn yn rhan o adolygiad mwy cynhwysfawr y cytunwyd y bydd yn digwydd yn 2016/17, yn deillio o ddatblygiad Cynllun Strategol newydd ar gyfer y tair blynedd nesaf.

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tim sy'n Gyfrifol	Canlyniad
3.4 Parhau i gyfrannu at fentrau arfaethedig yng Nghymru lle gall gwersi o ymchwiliadau'r Ombwdsmon fod yn ddefnyddiol i drafodaethau (gan gynnwys ymgynghoriadau Llywodraeth Cymru a Chynulliad Cenedlaethol Cymru).	<p>Byddwn yn ymgysylltu mewn perthynas â chynigion polisi cyhoeddus Cymru lle bo hynny'n briodol (trwy ymateb i ymgynghoriadau yn bennaf)</p> <p>Byddwn hefyd yn ceisio ymgysylltu mewn ffordd fwy rhagweithiol trwy gynhyrchu 'adroddiadau thematig' lle mae meysydd o bryder yn dod i'r amlwg o'n gwaith achosion.</p>	<p>Fel bo'n briodol</p> <p>Penderfynia d i'w wneud erbyn Mis Tachwedd</p>	<p>Tim Rheoli</p> <p>Tim Rheoli</p>	<p>Sefydlwyd cyfarfodydd rheolaidd (chwarterol) yn ddiweddar â swyddogion Llywodraeth Cymru Adran ansawdd gofal iechyd. Wedi ymateb i ymgynghoriadau ar 'Ein Hiechyd, Ein Gwasanaeth Iechyd' a Bil Tribiwnlys Addysg ac Anghenion Dysgu Ychwanegol.</p> <p>Cyhoeddwyd adroddiad thematig: 'Y Tu Allan i Oriau: Amser i Ofalu?' ym mis Mawrth.</p>
3.5 Cyflwyno gweithgareddau ychwanegol mewn perthynas â gweithio gyda chyrrff mewn awdurdodaeth i wella ymarferion trin cwynion a gweithrediad effeithiol y Polisi Cwynion a Phryderon Model, Gweithio i Wella a'r broses gwynion gwasanaethau cymdeithasol newydd, er mwyn lleihau nifer y cwynion sy'n cael eu gwneud i'r Ombwdsmon a rhannu'r dysgu.	<p>Byddwn yn datblygu dull o weithredu i nodi patrymau mewn perthynas â phrosesau cwynion a mathau o gwynion mewn perthynas â chyrrff unigol.</p> <p>Yna byddwn yn sefydlu'r ffordd orau o ymgysylltu â chyrrff priodol i fynd i'r afael â gwybodaeth fewnol a meysydd o bryder sy'n dod i'r amlwg o'r uchod.</p>	Erbyn mis Mawrth	Timau Ymchwilio	Rôl gwella newydd yn cael ei chyflwyno ar gyfer AIMs/IIOs. Yn cynnwys arweinwyr ar feysydd pwnc ac ar gyfer pum corff a nodwyd. Mae cyfarfodydd rhwng cyrrff ac arweinwyr OGCC wedi dechrau. Mae rolau'n parhau i gael eu datblygu ond mae ymgysylltu da'n digwydd.
3.6 Mewn perthynas â'r Cod Ymddygiad, parhau i weithio â sefydliadau perthnasol sy'n cynrychioli er mwyn ceisio datblygu trefniadau ymhellach ar gyfer datrys cwynion 'lefel isel' ar lefel leol.	Byddwn yn parhau i weithio gyda CLILC, (corff Cyfreithwyr) Swyddogion Monitro ac ati i sicrhau bod y trefniant Cymru gyfan yn weithredol ar draws Cymru ac yn gweithio'n effeithiol, mewn perthynas ag unrhyw drefniant newydd y gallai Llywodraeth Cymru geisio ei gyflwyno mewn perthynas â'r Cod Ymddygiad Model.	Erbyn mis Mawrth	Tim Rheoli/Timau Ymchwilio	Mynychu cyfarfodydd LLG (cyfreithwyr mewn llywodraeth leol) yn barhaus. Anerchodd yr Ombwdsmon Gynhadledd Safonau a Moeseg ym mis Hydref.

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tîm sy'n Gyfrifol	Canlyniad
3.7 Cadw'r ddau fersiwn o'r Canllawiau ar y Cod Ymddygiad Model o dan adolygiad parhaus a diweddarau fel bo angen.	<p>Yn dilyn yr adolygu sylweddol yn ystod 2014/15 byddwn yn benodol yn cadw mewn cof unrhyw newidiadau y gallai fod yn briodol eu cyflwyno o ganlyniad i adolygiad Llywodraeth Cymru.</p> <p>Os bydd angen, byddwn yn cyhoeddi argraffiadau diwygiedig o'r Canllawiau.</p>	<p>Mis Medi</p> <p>(Erbyn mis Mawrth)</p>	<p>Timau Ymchwilio</p> <p>Timau Ymchwilio/PC&T</p>	<p>Adolygiad wedi'i oedi er mwyn darparu ar gyfer Rheoliadau newydd ar y Cod Ymddygiad Model i'w gyhoeddi gan Lywodraeth Cymru ar 1 Ebrill 2016, a'u hadlewyrchu. Bellach bydd hwn yn digwydd yn gynnar yn 2016/17.</p>

Nod Strategol 4: Parhau i ddadansoddi a gwella effeithiolrwydd ac effeithlonrwydd ein llywodraethu, prosesau busnes a swyddogaethau cymorth, i arddangos tryloywder ymhellach a sicrhau'r defnydd gorau o'r arian cyhoeddus a ymddiriedir i ni.

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tîm sy'n Gyfrifol	Canlyniad
<p>4.1 Darparu tystiolaeth i Gynulliad Cenedlaethol Cymru fel bo angen i gefnogi'r cynigion i adolygu Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, yn enwedig mewn perthynas ag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ein hymchwiliadau cychwynnol • mynediad - cwynion ar lafar • awdurdod safonau cwynion • ymestyn a diwygio awdurdodaeth - gofal iechyd preifat (dan amgylchiadau cyfyngedig) • cysylltiadau â'r llysoedd. 	Byddwn yn cynhyrchu'r ddogfennaeth ofynnol, fel sy'n ofynnol gan y Cynulliad, yn ogystal â darparu tystiolaeth ar lafar, gan ddibynnu ar ganlyniad ymchwiliad y Pwyllgor Cyllid i mewn i bwerau OGCC.	Yn unol ag amserlen y Cynulliad	Tîm Rheoli	Cyhoeddwyd adroddiad y Pwyllgor Cyllid ym mis Mai 2015 ac yn dilyn hyn cyflwynwyd y Bil OGCC drafft ym mis Medi. Cyhoeddwyd adroddiad ymgynghoriad dilynol y Cynulliad ym mis Mawrth 2016. Ni ellir cymryd unrhyw gamau pellach hyd nes y cynhelir etholiadau'r Cynulliad ym mis Mai 2016 ac mae bwriadau'r Pumed Cynulliad yn hysbys mewn perthynas â mynd rhagddo â'r mater hwn.
4.2 Ymgysylltu â Phanel Ymgynghorol yr Ombwdsmon a'r holl saff wrth ddatblygu'r Cynllun Strategol Tair Blynedd nesaf (2016/17 i 2018/19).	Byddwn yn cynnal seminarau/gweithdai i sicrhau bod Aelodau'r Panel a'r holl staff yn cael cyfle llawn i gyfrannu at ddatblygiad y Cynllun nesaf.	Mis Medi	Tîm Rheoli (P&CT)	Cynhaliwyd seminarau/gweithdai ym mis Medi. Yna datblygwyd Cynllun Drafft a roddwyd allan i ymgynghoriad cyhoeddus. Terfynwyd y Cynllun Strategol a'i gymeradwyo gan yr Ombwdsmon yn barod i'w gyhoeddi ar 1 Ebrill 2016.
4.3 Sicrhau bod gwariant yn cael ei reoli fel bod gwariant y swyddfa'n cael ei gynnwys o fewn y gyllideb gymeradwy ar gyfer y flwyddyn ariannol 2015/16.	Byddwn yn cynhyrchu adroddiadau monitro misol ar gyfer y Tîm Rheoli, gan gynnwys dwyn sylw at unrhyw feysydd o bryder.	Yn fisol	CST	Cynhyrchwyd adroddiadau misol.

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tîm sy'n Gyfrifol	Canlyniad
<p>4.4 Parhau i wella ein darpariaeth technoleg gwybodaeth a chyfathrebu trwy:</p> <ul style="list-style-type: none"> wneud cynnydd pellach yn rhaglen barhaus gwella'r isadeiledd TG mewnol i wneud gwell ddefnydd o'r dechnoleg sydd ar gael, gan gynnwys y nod o leihau dibyniaeth ar ddogfennau papur a chopi caled. asesu a oes angen gwelliant pellach. 	<p>Yn benodol, byddwn yn datblygu prosesau ar gyfer sganio a mynegeoio cofnodion meddygol a dogfennau tystiolaethol eraill a lleihau cofnodion copi caled ar ein system rheoli achosion.</p> <p>Yn ogystal â'r uchod, byddwn yn adolygu a oes angen unrhyw welliannau pellach.</p>	<p>Diwedd mis Mawrth</p> <p>Diwedd mis Mawrth</p>	<p>CST</p> <p>CST</p>	<p>Mae post sy'n dod i mewn yn cael ei sganio o fis Ebrill 2015 a cheir rhagdybiaeth o blaid sganio holl ddogfennau eraill gwaith achosion (h.y. sganio oni bai bod hynny'n anymarferol) . Cytunodd CMRG i newid i oruchafiaeth cofnodion Workpro (yn hytrach na phapur) – Gorffennaf 2015. Bellach mae cyfarpar swmp sganio mewn lle ynghyd â phroses post sy'n dod i mewn diwygiedig.</p> <p>Mae trafodaethau parhaus ar y gweill â RB mewn perthynas â throsglwyddo data electronig o ran cofnodion lle bo hynny'n bosibl.</p> <p>Fel nodwyd yn 3.1 cyflwynwyd fersiwn newydd o Workpro ym mis Tachwedd.</p>
<p>4.5 Adolygu effeithiolrwydd prosesau a meddalwedd rheoli adnoddau dynol.</p>	<p>Byddwn yn adolygu ymarferion presennol ac yna'n rhoi'r meddalwedd newydd ar waith a fwrriadwyd i gefnogi ein polisiau presenoldeb ac ati.</p> <p>Yna byddwn yn rhoi sylw arbennig i'n trefniadau Rheoli Perfformiad ac Adolygu Datblygiad.</p>	<p>Diwedd mis Medi</p> <p>Diwedd mis Medi</p>	<p>CST</p>	<p>Darparwyd hyfforddiant presenoldeb a meddalwedd AD i reolwyr a staff, a chyflwynwyd y system ym mis Mawrth.</p> <p>Adolygu a Rheoli Perfformiad – cynhaliwyd adolygiad â dull diwygiedig o weithredu y cytunwyd arno. I'w gyflwyno ar ddechrau'r flwyddyn weithredol newydd.</p>

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tîm sy'n Gyfrifol	Canlyniad
4.6 Ymgymryd ag adolygiad ar raddfa eang o strategaeth hyfforddiant presennol yr Ombwdsmon.	Byddwn yn adolygu ein strategaeth bresennol ac yn ystyried a yw'n parhau i fod yn briodol, gan gadw mewn cof newidiadau mewn pwyslais mewn perthynas â rôl 'dylanwadu' OGCC a phwerau newydd posibl ar gyfer y swyddfa o ganlyniad i'r adolygiad o'r Ddeddf OGCC.	Diwedd mis Gorffennaf	CST CST	Penodwyd cydlynedd hyfforddiant OGCC pwrpasol o fewn rolau presennol (AMCS). Ar y cyd â 4.5 uchod (proses PMDR ddiwygiedig) mae matrices sgiliau/cymwyseddau newydd hefyd yn y camau terfynol o gael ei ddrafftio, i nodi anghenion hyfforddi unigolion / grwpiau / pob aelod o staff a sefydliadol yn fwy llawn.
4.7 Yn unol â Deddf Cydraddoldeb 2010 a Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru), 2011, cynhyrchu adroddiad am weithgareddau ac ystyriaethau cydraddoldeb y flwyddyn ddiwethaf (fel rhan o Adroddiad Blynyddol statudol OGCC).	Byddwn yn cynnwys 'is adroddiad' o fewn Adroddiad Blynyddol 2014/15 yn darparu manylion mewn perthynas â'r materion sy'n ymwneud â chydraddoldeb.	Mis Mehefin	P&CT	Cafodd hwn ei gynnwys yn yr Adroddiad Blynyddol a gyhoeddwyd ar 25 Mehefin.
4.8 Symleiddio gweithdrefnau i bobl sy'n dymuno gwneud sylwadau ar wasanaeth yr Ombwdsmon.	Byddwn yn adolygu ein gweithdrefn mewn perthynas â 'Chwynion Amdanom Ni', hefyd yn ystyried sut y gallwn wella ein gwasanaeth pan fydd y rhain yn rhyngweithio â cheisiadau eraill i'r swyddfa (e.e. ceisiadau am adolygiad, ceisiadau FOI/DPA). Yna byddwn yn cyflwyno trefniadau newydd.	Mis Medi Diwedd mis Gorffennaf	CST	Gweithdrefn Cwynion Amdanom Ni ac Adolygu newydd wedi'u datblygu a chytunwyd arnynt gan y Tîm Rheoli ym mis Mehefin 2015 a oedd yn cynnwys yr angen i benodi Adolygydd Cwynion Annibynnol. Penodwyd ICR newydd ym mis Hydref 2015 a bellach mae'r broses yn hollol weithredol

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tîm sy'n Gyfrifol	Canlyniad
	<p>Bydd y dangosyddion perfformiad canlynol yn berthnasol ar gyfer 2015/16:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cwblhau ymchwiliadau 'cwynion amdanom ni' o fewn 20 diwrnod gwaith – 100% Cwblhau'r holl adolygiadau ar gais o 'gwynion amdanom ni' o fewn 20 diwrnod gwaith – 100% 	Diwedd mis Mawrth		<p>Derbyniwyd 62 cwyn amdanom ni (gan gynnwys 1 a ddygwyd ymlaen o'r flwyddyn flaenorol) [0 achos ar agor ar ddiwedd y flwyddyn] 85% wedi'u cau o fewn 20 diwrnod gwaith neu ar agor ac yn dal i fod o fewn terfyn amser KPI.</p> <p>Nid yw'r broses adolygu bellach yn berthnasol oherwydd proses CAU newydd ag ICRS.</p>

Gweithgarwch arall i gefnogi Nod Strategol 4

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tîm sy'n Gyfrifol	Canlyniad
4.9 Cyfrifon Blynyddol	<p>(a) Byddwn yn cynhyrchu cyfrifon treial ar yr adeg naw mis</p> <p>(b) Byddwn yn cyhoeddi datganiadau ariannol cywir a dibynadwy er mwyn cyflawni barn ddiamod ar gyfrifon blynyddol OGCC</p>	<p>Mis Chwefror</p> <p>Mis Gorffennaf</p>	<p>CST</p> <p>CST</p>	<p>Cynhyrchwyd cyfrifon naw mis, ar gyfer 2015/16, erbyn mis Chwefror a chawsant eu hystyried gan y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg (ARAC) ym mis Mawrth.</p> <p>Cwblhawyd cyfrifon ar gyfer 2014/15 erbyn mis Gorffennaf (cawsant eu llofnodi gan yr Archwilydd Cyffredinol ym mis Awst). Roedd y cyfrifon yn ddiamod.</p>
4.10 Rheoli Risg	<p>Byddwn yn adolygu ein Polisi Rheoli Risg.</p> <p>Byddwn yn cadw'r gofrestr rheoli risg o dan adolygiad parhaus, ag adroddiadau chwarterol yn cael eu cyflwyno i'r Tîm Rheoli a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg ac yn cymryd unrhyw gamau gofynnol i reoli risg.</p>	<p>Mis Gorffennaf</p> <p>Yn chwarterol</p>	<p>CST</p> <p>CST</p>	<p>Cytunodd y Tîm Rheoli ar y polisi diwygiedig ym mis Gorffennaf 2015.</p> <p>Cyflwynwyd pob adroddiad chwarterol i ARAC fel y cynlluniwyd.</p>

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tim sy'n Gyfrifol	Canlyniad
	<ul style="list-style-type: none"> Ymateb i geisiadau FOI/DP/EIR o fewn terfynau amser statudol (20 diwrnod gwaith FOI, 40 diwrnod calendr DP, 20 diwrnod gwaith EIR) – 100% Cwblhau adolygiadau o ymatebion i geisiadau am wybodaeth o fewn 30 diwrnod gwaith – 100% 		CST	81% (48 allan o 59 ymateb wedi'u rhoi o fewn y terfyn amser. 7 o geisiadau'n aros, 2 ohonynt wedi'u hoedi yn aros am wybodaeth bellach sy'n ofynnol i ymateb)
			CST	64% (7 allan o 11 wedi'u rhoi o fewn KPI; 4 y tu allan i KPI ond o fewn y cyfnod uchafswm o 40 diwrnod gwaith y mae ICO yn ei argymhell; 2 adolygiad yn aros)
4.12 Cynaliadwyedd	Byddwn yn adolygu ymarfer presennol i nodi lle arall y gallwn fod yn gallu gwella ein hymarferion cynaliadwyedd.	Diwedd mis Medi	CST	<p>Cyflwyno argraffu ar ddwy ochr yn ddiodyn ar gyfer llythyrau ac adroddiadau. Wedi symud tuag at sganio pob dogfen a chael cofnodion Workpro wedi'u cwblhau - cwmpas i hepgor yr angen am ffeiliau papur yn parhau i fod yn barhaus.</p> <p>Rhoddyd gwell cyfarpar TG ar gyfer sganio ar waith.</p> <p>Ar hyn o bryd yn y broses o wella cof TG ac uwchraddio fersiynau meddalwedd / caledwedd TG i alluogi'r defnydd o benawdau electronig a llofnodion electronig i leihau'r gofynion argraffu ymhellach.</p> <p>Cyflwynwyd cyfleusterau staff newydd i annog mwy o ddefnydd o redeg / beicio.</p>

Blaenoriaethau allweddol	Gweithredoedd	Dyddiad Targed	Tîm sy'n Gyfrifol	Canlyniad
4.12 Cynaliadwyedd - parhad				Rhoi mwy o lechi TG i leihau defnydd o bapur. Mae adolygiad swyddfa gyfan o gyfleusterau ailgylchu ar y gweill ar ôl ailwampio'r swyddfa. Gosodwyd mwy o daflunyddion mewn ystafelloedd cyfarfod i leihau'r defnydd o bapur ymhellach
4.13 Rheoli Asedau	Byddwn yn adolygu ein cofrestr rheoli asedau.	Diwedd mis Mehefin	CST	Mae cofrestr rheoli asedau ar waith ac yn cael ei diweddarau.
4.14 Safonau Proffesiynol	Byddwn yn datblygu perthnasau adeiladol ymhellach â chynlluniau Ombwdsmon eraill i rannu ymarfer gorau trwy fynd ati i gymryd rhan mewn amrywiaeth o fforymau ar lefelau Prydeinig, Ewropeaidd a Rhyngwladol.	Yn unol â digwyddiadau Ombwdsmon	Tîm Rheoli/(Pawb)	Mae ymgysylltiad â chynlluniau Ombwdsmon yn parhau. Mynychu Cynhadledd OA Chwemisol ym mis Mai (pan benodwyd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn Is Gadeirydd y Sefydliad), yn ogystal ag amrywiaeth o grwpiau buddiant. Hefyd parhau i gyfarfod â chyfarfodydd ombwdsmon sector cyhoeddus DU ac Iwerddon (yr un mwyaf diweddar ar ddechrau mis Mehefin).
