

# Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

## Strategaeth Allgymorth 2016/17

### Cynnwys

Cyflwyniad.....	2
Amcanion .....	3
Ymwybyddiaeth .....	3
Ymgysylltu .....	3
Hygyrchedd .....	4
Pwy ddylem ni eu targedu, a sut dylem ni wneud hynny .....	4
Grwpiau a allai gael eu gwthio i'r cyrion.....	5
Offer allgymorth.....	6
Cyfathrebu digidol.....	6
Cyfathrebu drwy ddulliau eraill.....	6
Mesur llwyddiant .....	7
Adolygu .....	7

## Cyflwyniad

Prif nod Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yw

*‘Unioni unrhyw gam y mae defnyddwyr gwasanaethau wedi ei gael a chyfrannu  
at ddarparu gwasanaeth gwell i’r cyhoedd mewn bywyd cyhoeddus’*

Os nad yw'r cwynion y dylem fod yn ymchwilio iddyn nhw yn ein cyrraedd ni yn y lle cyntaf oherwydd nad yw pobl yn gwybod amdanom ni, neu eu bod nhw'n gweld ei bod hi'n rhy anodd i ddefnyddio ein gwasanaethau, yna nid yw'r nod hwn yn gyraeddadwy.

Mae strategaeth allgymorth lwyddiannus yn rhan annatod o gyflawni amcanion strategol a nodwyd yng Nghynllun Strategol Tair Blynedd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'n nod cyffredinol yn y pen draw.

Mae'r strategaeth allgymorth a'r rhaglen waith hon, fel rhan o strategaeth gyfathrebu ehangach, yn ceisio codi ymwybyddiaeth a gwella dealltwriaeth o wasanaethau'r Ombwdsmon a sicrhau bod yr un lefel o wasanaeth yn cael ei gynnig i bawb. Er mwyn gwneud hyn, dylai ein strategaeth allgymorth fod yn:

- Rhagweithiol
- Rhyngweithiol
- Perthnasol
- Cynhwysol.

## Amcanion

Mae gan y strategaeth allgymorth hon dri amcan trosfwaol.

### Ymwybyddiaeth

- Sicrhau bod y bobl sydd ein hangen ni yn gwybod amdanom ni
- Darparu gwybodaeth briodol ac amserol am ein gwasanaethau
- Rhannu arfer da a gwersi a ddysgwyd o'n hymchwiliadau

### Ymgysylltu

- Ymgysylltu'n effeithiol â rhanddeiliaid drwy sefydlu sianel gyfathrebu ddwy-ffordd
- Defnyddio rhwydweithiau/mudiadau ymbarél ag enw da i ymgysylltu â chynulleidfia ehangach h.y. WCVA a Chynghorau Gwirfoddol Sirol
- Defnyddio'r amrywiaeth o sianelau cyfathrebu sydd ar gael i wella ymgysylltiad

### Hygyrchedd

- Sicrhau bod ein gwasanaethau yn hygyrch i bawb
- Targedu grwpiau anodd eu cyrraedd
- Datblygu cynnyrch/gwasanaethau i wella hygyrchedd
- Datblygu dulliau Cyfryngau Cymdeithasol i ymestyn cyrhaeddiad

### Ymwybyddiaeth

Os nad yw pobl yn gwybod amdanom ni, ni fyddan nhw'n cyfeirio cwynion atom ni. Gan hynny, codi ein proffil ymhlith pobl Cymru yw prif amcan y strategaeth hon. Fodd bynnag, nid yw gwybod amdanom ni'n ddigon; rydyn ni eisiau rheoli disgwyliadau drwy wella dealltwriaeth y cyhoedd o'r hyn y gallwn ni ac na allwn ni ei wneud. Yn y modd hwn, rydyn ni'n gobeithio lliniaru unrhyw gamsyniad, ac yn sgil hynny, anfodlonrwydd â'r gwasanaeth rydyn ni'n ei ddarparu.

Er mwyn i'r wybodaeth a ddarparwn fod yn effeithiol, rhaid iddi fod yn briodol, yn berthnasol ac yn amserol. Mae hyn yn golygu sicrhau bod yr wybodaeth briodol yn cael ei thargedu at y bobl briodol yn y ffordd briodol. Dylem fod yn barod bob amser i ymateb i ofynion gwahanol defnyddwyr ein gwasanaeth ac i addasu a datblygu ein gwybodaeth i fodloni'r gofynion hyn (h.y. Y fideo Iaith Arwyddo Prydain / Ilinell iaith ac ati).

### Ymgysylltu

Er mwyn cyflawni ein nod o wella gwasanaethau cyhoeddus i bobl yng Nghymru, mae angen i ni ymgysylltu â'n rhanddeiliaid er mwyn meithrin cysylltiadau cynhyrchiol. Bydd rhanddeiliaid gwahanol angen lefelau gwahanol o ymgysylltu, felly yn hytrach nag

ymagwedd 'un dull i bawb', dylai ymgysylltu llwyddiannus ganolbwyntio ar anghenion a diddordebau penodol pob rhanddeiliad.

Mae ymgysylltu ag aelodau staff hefyd yn bwysig i lwyddiant y strategaeth/rhaglen allgymorth. Dylid annog staff i awgrymu cyfleoedd allgymorth newydd a chymryd rhan mewn gweithgareddau allgymorth (h.y. siarad mewn cynadleddau/cyfarfodydd).

### Hygyrchedd

Rhaid i unrhyw un sydd angen y gwasanaethau a'r wybodaeth a ddarparwn allu cael mynediad hawdd atyn nhw. Mae'n rhaid i ni fod yn ymwybodol o unrhyw rwystr a allai atal pobl ag anableddau neu anawsterau neu wahaniaethau ieithyddol rhag rhyngweithio neu ddefnyddio ein gwasanaethau, a chael gwared ar y rhwystrau hynny, gan sicrhau ein bod ni'n gwneud popeth posibl i ddarparu gwasanaethau neu gynhyrchion i'w cynorthwyo nhw.

### Pwy ddylem ni eu targedu, a sut dylem ni wneud hynny

Rhestrir grwpiau rhanddeiliad allweddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru isod:

1. Defnyddwyr gwasanaethau
2. Cyrff mewn awdurdodaeth
3. Cynrychiolwyr etholedig
4. Grwpiau eiriolaeth/gwirfoddol
5. Y cyfryngau
6. Comisiynwyr
7. Ombwdsmyr eraill.

Rhaid i ni sicrhau fod y strategaeth hon yn targedu'r rhanddeiliaid priodol yn y ffordd briodol. Fel y soniwyd uchod, dylem ystyried anghenion unigol pob rhanddeiliad i benderfynu beth yw'r ffordd orau o'u targedu.

Rhanddeiliad	Nod
Defnyddwyr gwasanaethau	Codi ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'n gwasanaethau Sicrhau fod pobl yn gwybod sut i gysylltu â ni a'n helpu ni i wella mynediad at ein gwasanaethau drwy adborth
Cyrff mewn awdurdodaeth	Eu helpu nhw i wella drwy rannu arferion gorau a gwersi a ddysgwyd
Aelodau Cynulliad	Rhannu gwybodaeth gyson am ein gwaith a datblygiadau er mwyn eu galluogi nhw i gefnogi eu hetholwyr Annog cefnogaeth i bwerau newydd
Grwpiau eiriolaeth/gwirfoddol	Gwybodaeth am ein gwasanaethau i helpu i gefnogi eu cwsmeriaid. Adborth i ni ynghylch hygyrchedd
Y cyfryngau	Cynyddu tryloywder, cynnal delwedd bositif a chodi ymwybyddiaeth o'n gwaith

Comisiynwyr	Cael gwybod am ddatblygiadau yn y swyddfa a chwilio am ffyrdd y gallwn weithio ar y cyd
Ombwdsmon eraill	Cael gwybod am y datblygiadau yn y swyddfa a rhannu arferion/syniadau da

### Grwpiau a allai gael eu gwthio i'r cyrion

Rhaid i'n gwasanaethau fod o fewn cyrraedd hawdd i bawb waeth beth fo'u hoedran, rhywedd, hil, anabled, crefydd, tueddfryd rhywiol, iaith neu unrhyw nodwedd arall. Er bod ein data cydraddoldeb yn adlewyrchu'r darlun cenedlaethol, byddem yn disgwyl i'r gyfran o grwpiau a allai fod ar y cyrion fod yn fwy na hyn am mai y nhw yn aml yw'r rhai sy'n gwneud y defnydd mwyaf o wasanaethau cyhoeddus. Fodd bynnag, mae'r grwpiau hyn ymhlith y rhai lleiaf tebygol o gwyno i ni. Pa un ai a yw hyn oherwydd nad ydyn nhw'n ymwybodol ohonom ni, yn ei chael yn anodd ein cyrraedd ni neu'n syml yn dygymod â gwasanaeth gwael, dylai ein strategaeth allgymorth ymdrechu i newid hyn.

Er na ddylai'r strategaeth allgymorth gael ei chyfyngu i unrhyw grŵp penodol, ar gyfer 2016/17 rydym yn awyddus i ganolbwyntio ymdrechion ymgysylltu ar **blant a phobl ifanc, yn enwedig y rhai sydd ag anabledau a phroblemau iechyd meddwl**. Gellir gwneud hyn drwy ddilyn y dulliau a ganlyn:

- Gwneud ein llenyddiaeth a'n cyhoeddiadau yn 'addas i blant'
- Cyfarfodydd/sgyrsiau mewn ysgolion a cholegau
- Targedu elusennau / grwpiau cefnogi plant mewn lleoliadau anffurfiol
- Hyfforddiant ynghylch yr hyn sydd i'w ddisgwyl wrth ddelio ag unigolyn ifanc.

Mae rhai o'r sefydliadau y gallem o bosibl weithio gyda nhw ar hyn wedi eu rhestru isod:

- Comisiynydd Plant a Phobl Ifanc
- Y Ddraig Ffyndi
- Achub y Plant
- Rhwydweithiau Rhieni Lleol
- Plant yng Nghymru
- SNAP Cymru
- MENCAP
- Hafal
- Mind
- Barnardo's
- Cynghorau Ysgol
- Youth Cymru.

## 2017 a thu hwnt

Ymysg y grwpiau anodd eu cyrraedd eraill y gallem ganolbwyntio arnyn nhw o 2017 ymlaen, mae:

- Y gymuned LHDT
- Pobl ag anableddau
- Pobl mewn ardaloedd difreintiedig.

## Offer allgymorth

Gellir cyflawni allgymorth drwy amrywiaeth o offer cyfathrebu sy'n cael eu hamlinellu isod.

### Cyfathrebu digidol

**Gwefan** - Dyma ein prif sianel ar gyfer rhannu gwybodaeth gyda rhanddeiliaid amrywiol. Dylem sicrhau bod y cynnwys yn gyfredol ac yn berthnasol. Dylai'r adolygiad o'r wefan ystyried rhwyddineb defnydd yn achos grwpiau gwahanol o bobl h.y. materion hygyrchedd. Dylem hefyd ddatblygu adran allgymorth newydd i arddangos y gweithgarwch allgymorth a gynhaliwyd a ble gall sefydliadau gysylltu â ni gyda chyfleoedd. Rhaid i ni hefyd annog yr holl rhanddeiliaid posibl i gynnwys dolen uniongyrchol ar eu gwefan eu hunain i ymestyn gwelededd gwefan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

**Cyfrngau cymdeithasol** - Defnyddio cyfrifon cyfrngau cymdeithasol i wella rhannu gwybodaeth ac eitemau newyddion allweddol; ac i dynnu sylw at weithgarwch allgymorth.

**Blogiau/fforymau ar y rhyngwrwyd** - Dylem archwilio sut gallwn gysylltu â grwpiau neu fforymau penodol ar y rhyngwrwyd gan y gallai hyn fod yn ffordd hawdd o gyrraedd swm mawr o bobl o garfan benodol o'r boblogaeth.

### Cyfathrebu drwy ddulliau eraill

**Cynadleddau/digwyddiadau** - Dylem fynd ati'n rhagweithiol i chwilio am gyfleoedd i siarad neu gynnal stondinau mewn digwyddiadau neu gynadleddau gan sefydliadau eraill

**Cyfarfodydd/gweithdai/seminarau** - Yn yr un modd â chynadleddau dylem chwilio am gyfleoedd i siarad mewn cyfarfodydd allanol neu i gynnal ein gweithdai neu ein seminarau ein hunain, wedi eu hanelu at sectorau penodol.

**Sioeau teithiol/cymorthfeydd cyhoeddus** - Byddai hyn yn ein galluogi i fynd â gwasanaeth yr Ombwdsmon i bobl a allai fel arall ei chael yn anodd cael mynediad, a chodi ymwybyddiaeth o bosibl mewn rhannau mwy gwledig o Gymru

**Hyfforddiant** - gall hyn weithio y ddwy ffordd - naill ai bod sefydliadau yn dod i hyfforddi ein staff ar wahanol bynciau neu i ni gynnig hyfforddiant i sefydliadau am yr hyn rydyn ni'n ei wneud / arferion da o ran cwynion.

**Grwpiau ffocws / byrddau seinio** - caniatáu cyfathrebu dwy ffordd gyda rhanddeiliaid i gasglu adborth er mwyn helpu i wella ein gwasanaeth ac i rannu gwybodaeth

**Y wasg** - Dylem fynd ati'n rhagweithiol i chwilio am gyfleoedd i gyhoeddi eitemau newyddion am ein gwaith/beth mae'r Ombwdsmon wedi ei gyflawni, ar-lein ac mewn print, ac ar y teledu/radio. Dylem dargedu'r cyfryngau i sicrhau sylw ledled Cymru.

**Hysbysebu** - Rydym ar hyn o bryd yn gwneud ychydig o hysbysebu ar gyfer gwasanaeth Cwynion Cymru bob blwyddyn, ac mae rhywfaint o hyn wedi bod yn llwyddiannus (hysbysebion mewn papurau newydd/radio) ond ni lwyddodd elfennau eraill (hysbysebion ar fysiau). Eleni gallem gynyddu faint o hysbysebu a wnawn neu chwilio am sianeli eraill i sicrhau'r budd mwyaf posibl (e.e. hysbysebion Google / Facebook).

**Llenyddiaeth sefydliadol** - Mae angen i ni ddefnyddio ein cyhoeddiadau yn well (Llyfr achosion/llythyrau blynyddol/taflenni sut i gwyno/taflenni ffeithiau/adroddiadau thematig) i arddangos ein gwaith. Yn ogystal, datblygu ein llenyddiaeth i fod yn fwy hygyrch i grwpiau gwahanol h.y. Deunydd hawdd ei ddarllen/ieithoedd gwahanol/addas i bobl ifanc).

### **Mesur llwyddiant**

Bydd llwyddiant y strategaeth hon yn cael ei fesur yn ôl cyflawniad y gweithgareddau a amlinellir yn y rhaglen waith isod. Gellid hefyd gofyn am adborth gan rhanddeiliaid ar effaith ac effeithiolrwydd ein gweithgarwch allgymorth

### **Adolygu**

Bydd y strategaeth a'r rhaglen waith hon yn cael eu hadolygu o fewn 12 mis.