

## Cynllun Strategol

2008/09 to 2010/11

## Rhagair: Gwasanaeth Ombwdsmon o'r Radd Flaenaf i Gymru

Hwn yw'r trydydd cynllun strategol ar gyfer Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) yn dilyn sefydliad y swyddfa ar 1 Ebrill 2006. Hwn hefyd yw'r Cynllun Strategol olaf y byddaf i yn ei gynhyrchu ar gyfer y swyddfa yn sgil fy ymddeoliad ym mis Ebrill 2008.

Edrychaf ymlaen at gyflwyno yn fy Adroddiad Blynyddol ar gyfer 2007/08 sut y mae'r nifer helaeth o'r nodau y gwnes i ei osod ar gyfer y flwyddyn ddiwethaf wedi'u cwrdd a'u cyflawni. Gwnaethpwyd cynnydd da yn erbyn yr amcanion a'r nodau yr wyf wedi gosod ar gyfer y swyddfa. Yn sgil y ffaith nad oes yna unrhyw ffactorau allanol newydd wedi digwydd sy'n galw am newid yr amcanion a nodau gwreiddiol, bydd y cynllun hwn yn adeiladu ar y sylfaeni wedi'u gosod yn y ddwy flynedd gyntaf. Wrth gynhyrchu'r Cynllun, cymerais i ystyriaeth y ffaith bod y tuedd o gynnydd ar y nifer o gwynion a dderbynnir gan fy swyddfa yn parhau ar i fyny. Yn ystod y flwyddyn a fu, gwelais effaith negyddol y cynnydd hwn ar benderfyniadau cyflym yn y camau cynnar yn y broses ar achosion. Felly, er mwyn ceisio ymgodymu â'r broblem hwn, cyflwynwyd gweithdrefn cwynion adolygedig ym mis Medi 2007, gyda datblygiad pellach ym mis Ionawr 2008. Ers mis Medi, cynyddodd y nifer o achosion a gafodd eu cau yn gynharach yn y broses a gobeithir y bydd y gwelliant mewn perfformiad yn y camau cynnar hyn nawr yn parhau. Er hynny, bydd y sefyllfa yn cael ei gadw o dan adolygiad yn y misoedd i ddod.

Mae'r Cynllun Strategol hwn hefyd yn cymryd ystyriaeth o ganlyniadau ymchwil ar farn achwynwyr am fy ngwasanaeth a hefyd canlyniad arolwg o'r cyrff o fewn fy awdurdodaeth a ymgymerwyd ag ef yn ystod 2007/08.

Yr wyf wedi cyhoeddi sawl ddogfen gyfarwyddid i gyrff cyhoeddus yng Nghymru ar egwyddorion trin â chwynion yn dda, gweinyddiaeth dda ac unioni cam yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf. Adlewyrchaf Cynllun hwn y bwriad i barhau gyda gweithgareddau o'r fath, yn enwedig drwy gyfrannu at waith Cynulliad Cenedlaethol Cymru ar ei '*Creu'r Cysylltiadau: Datblygu Gwasanaethau Gwell i Gwsmeriaid - Fframwaith ar gyfer Gwella*' sydd yn benodol yn rhoi sylw i'r mater o unioni cam; a drwy ei Bwrdd Prosiect 'Gwneud Pethau'n Iawn' lle y mae'r gwaith yn cynnwys adolygu gweithdrefn cwynion y GIG a datblygiad y Mesur Unioni Cam y GIG.

Yn olaf, rwy'n ymwybodol fod y Cynllun Strategol hwn yn un y bydd fy olynnydd, Peter Tyndall, yn ei etifeddu. Gall fod y bydd yn dymuno mabwysiadu agwedd a chyfeiriad gwahanol unwaith iddo ymgartrefu yn ei rôl. F'amcan wrth ddod i'r swydd hwn oedd i ddarparu gwasanaeth o'r radd flaenaf i Gymru. Y mae ymroddiad fy staff wedi bod yn hanfodol wrth iddynt fy nghynorthwyo i wneud cynnydd mawr tuag at gwrdd â'r amcan hwnnw. Dymunaf gydnabod yma'r gefnogaeth yr wyf wedi derbyn oddi wrthynt dros y blynyddoedd diwethaf; diolchaf yn ddiffuant iddynt am hyn. Bydd Peter Tyndall yn etifeddu tîm talentog ac ymroddedig, a dymunaf iddo ef a'm staff pob llwyddiant yn y dyfodol.

**Adam Peat**

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
Mawrth 2008

# Swyddogaeth yr Ombwdsmon

Fy mhrif swyddogaeth yw ymchwilio'n annibynnol ac yn ddiuedd i gwynion gan aelodau'r cyhoedd am y ffordd y cawsant eu trin gan gorff cyhoeddus. Rwy'n disgwyl i gyrff cyhoeddus drin pobl yn deg, yn ystyriol ac yn effeithiol. Os caf fod cwyn wedi'i chyfiawnhau, argymhellaf gamau priodol i wneud iawn am y cam. Swyddogaeth bwysig arall sydd gennyf yw ymchwilio i gwynion bod aelodau awdurdod lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad.

Fy amcan yw darparu gwasanaeth Ombwdsmon o'r radd flaenaf i Gymru trwy:

1. ymchwilio i gwynion mor drwyadl ag sy'n angenrheidiol ac mor gyflym ag sy'n bosibl.
2. codi ymwybyddiaeth o wasanaeth yr Ombwdsmon a sicrhau ei fod ar gael yn rhwydd i ddarpar ddefnyddwyr.
3. defnyddio gwersi a ddysgir yn sgil fy ymchwiliadau i hybu ymarfer da a llywodraeth dda gan gyrff cyhoeddus.
4. sicrhau llywodraeth dda a rheolaeth effeithiol o fewn fy swyddfa.

Yn y tudalennau nesaf, amlinellaf sut y bwriadaf gyflawni'r pethau hyn.

## Amcan 1

Ymchwilio i gwynion mor drwyadl ag sy'n angenrheidiol ac mor gyflym ag sy'n bosibl.

I gyrraedd yr amcan hwn, byddaf yn:

- gwneud asesiad buan ac effeithiol i benderfynu a gaiff achos ei dderbyn ar gyfer ymchwiliad.
- hyrwyddo datrys cwynion yn anffurfiol a heb oedi mewn achosion priodol.
- cynnal system effeithlon ar gyfer trafod ac ymchwilio i achosion.
- gwneud argymhellion ar gyfer gwneud iawn, pan fydd cwyn wedi'i chyfiawnhau, a fydd yn adlewyrchiad teg o'r niwed a ddiodefodd yr achwynydd.
- cynnal ymchwiliadau trwyadl ond cymesur i honiadau bod aelod awdurdod lleol wedi torri'r cod ymddygiad.

Rwyf wedi gosod y nodau canlynol ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod:

- **Proses Ymchwilio:** I fonitro'n gyson effeithiolrwydd y broses ymchwilio i gwynion (parthed cwynion am gyrff cyhoeddus a chwynion yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad ill dau) a chwilio am gyfleoedd yn sgil profiad i:
  - ddatblygu prosesau er mwyn hwyluso penderfyniadau mwy cyflym;
  - osod targedau unigol mwy effeithiol; a
  - datblygu a gwella ar safon y cyswllt gydag achwynwyr heb effeithio'n negyddol ar safon a phrydlondeb ymchwiliadau.
- **System Reoli Achosion:** Adolygu effeithiolrwydd y newidiadau a gyflwynwyd i'r system gronfa ddata yn ystod 2007/08.
- **Safonau Perfformiad:** Y targedau ar gyfer 2008/09 yw:
  - Hysbysu'r achwynydd o fewn 4 wythnos a fydd yr Ombwdsmon yn ymchwilio i'w cwyn ai peidio (o'r dyddiad pan fydd gwybodaeth ddigonol wedi'i dderbyn oddi wrth yr achwynydd).
  - Cau achosion o fewn 12 mis o'r pwynt pan gymerir y penderfyniad i ymchwilio i'r gŵyn.
- **Arolygiadau Boddhad:** Adolygu'r ymarfer o gynnal gwaith ymchwil, yn enwedig i sefydlu pa mor gost effeithiol ydyw a pha mor ddefnyddiol yw i ddarparu adborth ar sut y gellir gwella ar berfformiad ac ymarferion gwasanaeth yr Ombwdsmon.

## Amcan 2

Codi ymwybyddiaeth o wasanaeth yr Ombwdsmon a sicrhau ei fod ar gael yn rhwydd i ddarpar ddefnyddwyr.

I gyrraedd yr amcan hwn, byddaf yn:

- canfod mwy o ffyrdd i gyrraedd allan at holl aelodau bregus a difreintiedig cymdeithas, gan gynnwys cymunedau lleiafrifoedd ethnig.
- hybu ymhellach y canllawiau yr wyf wedi eu rhoi i gyrrff cyhoeddus yng Nghymru ynghylch ymarfer da wrth ddelio â chwynion a'u dyletswydd statudol i ddweud wrth achwynwyr am eu hawl i fynd at yr Ombwdsmon.

Rwyf wedi gosod y nodau canlynol ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod:

- **Taflenni cyhoeddusrwydd:** Cyhoeddi taflenni hyrwyddo diwygiedig, yn benodol i adlewyrchu'r ffaith bod yna ddeiliad newydd fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.
- **Estyn allan:** Parhau i weithredu'r strategaeth estyn allan, sy'n cynnwys yr amcan o gynyddu defnydd o wasanaeth OGCC gan grwpiau difreintiedig a bregus cymdeithas, drwy raglen o weithgareddau ar gyfer 2008/09. Bydd hyn yn cynnwys cyfres o seminarau drwy gydol Cymru a fydd yn galluogi'r Ombwdsmon newydd i esbonio ei weledigaeth ar gyfer y gwasanaeth.
- **Gwefan:** Parhau i ddatblygu'r cynnwys, swyddogaeth ac argaeledd y gwefan.
- **Y Cyfryngau:**
  - Chwilio am gyfleoedd i gyhoeddi datganiadau ac erthyglau i wahanol elfennau o'r wasg am y gwasanaeth a ddarperir, a lle bo'n briodol, am ganlyniadau ymchwiliadau.
  - Cysylltu â gorsafoedd teledu/radio pan mae'n ymddangos y gallai gwersi o ymchwiliadau fod o ddiddordeb iddynt.
- **Sgyrsiau:** Ymateb yn gadarnhaol i wahoddiadau gan gyrrff cyhoeddus/gwirfoddol/ymgynghorol yng Nghymru, a mynd ati i chwilio am gyfleoedd i annerch eu sefydliadau a grwpiau am waith yr Ombwdsmon.

## Amcan 3

Defnyddio gwersi a ddysgir yn sgil fy ymchwiliadau i hybu ymarfer da a llywodraeth dda gan gyrff cyhoeddus.

I gyrraedd yr amcan hwn, byddaf yn:

- sicrhau bod adroddiadau fy ymchwiliadau'n gwneud unrhyw argymhellion priodol i gyrff cyhoeddus i ddileu gwendidau a ganfuwyd yn y system, yn ogystal â gwneud iawn i'r unigolyn a gwynodd.
- rhoi cyhoeddusrwydd i'r gwersi a ddysgir o'n ymchwiliadau ni ac ymchwiliadau gwasanaethau Ombwdsmon eraill, fel bod modd rhannu gwybodaeth rhwng sefydliadau cyhoeddus perthnasol yng Nghymru.
- llunio adroddiadau arbennig o bryd i'w gilydd ar feysydd y gwelwyd bod iddynt oblygiadau ehangach o ran budd y cyhoedd.
- yn achos awdurdodau lleol, hybu gwell dealltwriaeth o'r Cod Ymddygiad fel bod aelodau awdurdodau lleol yn ymwybodol o'r safonau moesegol y mae angen iddynt gadw atynt.

Rwyf wedi gosod y nodau canlynol ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod:

- **Llywodraeth y Cynulliad Cenedlaethol:**

- Tynnu sylw Llywodraeth y Cynulliad Cenedlaethol at wersi a allai fod yn berthnasol i Lywodraeth y Cynulliad ei hun, i GIG Cymru neu i'r gyrff cyhoeddus eraill sy'n atebol iddo.
- Cymryd rhan mewn mentrau Llywodraeth y Cynulliad Cenedlaethol sy'n ceisio gweithredu safonau gwasanaeth cwsmeriaid cyffredin (gan gynnwys unioni cam) sydd wedi'u datblygu ar gyfer gyrff cyhoeddus yng Nghymru.
- Cymryd rhan mewn cyfarfodydd Llywodraeth y Cynulliad Cenedlaethol sy'n ymwneud â sefydlu Byrddau Gwasanaethau Lleol i sicrhau bod ganddynt weithdrefnau priodol mewn lle ar gyfer delio a chwynion.

### ▪ **Llywodraeth Leol:**

- Sicrhau dilyniant systemataidd i wersi a ddysgir o ymchwiliadau ynghylch gwella gweithdrefnau ac arferion.
- Bod yn effro i unrhyw dueddiadau fydd yn ymddangos yn y cwynion a dderbynnir a allai awgrymu bod galw am adroddiad arbennig.
- Cynnal cyfathrebiad a deialog effeithiol gyda phwyllgorau safonau a swyddogion monitro awdurdodau lleol i'w helpu i hybu safonau uchel mewn perthynas â'r Cod Ymddygiad.
- Yn dilyn cyhoeddiad Cod Ymddygiad diwygiedig gan Lywodraeth Cynulliad Cymru:
  - chwilio am gyfleoedd i gynorthwyo mewn darparu sesiynau hyfforddi ar gyfer aelodau awdurdodau lleol
  - ystyried a fyddai'n briodol i gyhoeddi cyfarwyddid ar y Cod Ymddygiad.

### ▪ **Gwasanaeth Iechyd Gwladol:**

- Sicrhau dilyniant systemataidd i wersi a ddysgir o ymchwiliadau ynghylch gwella gweithdrefnau ac arferion y GIG.
- Cyfrannu at brosiect 'Gwneud Pethau'n Iawn' Llywodraeth y Cynulliad Cenedlaethol.

### ▪ **Tai Cymdeithasol:**

- Sicrhau dilyniant systemataidd i wersi a ddysgir o ymchwiliadau ynghylch gwella gweithdrefnau ac arferion landlordiaid cymdeithasol.



## Amcan 4

### Sicrhau llywodraeth dda a rheolaeth effeithiol o fewn fy swyddfa.

I gyrraedd yr amcan hwn, byddaf yn:

- recriwtio, hyfforddi a datblygu'r holl staff mewn modd fydd yn cynnal ac yn datblygu rhagoriaeth ym mhob agwedd ar ein gwaith.
- sicrhau y caiff adnoddau ariannol ac eraill eu rheoli'n effeithlon ac yn effeithiol, a'u diogelu.
- sicrhau bod gweithdrefnau rheoli risg yn eu lle.
- parhau i adolygu a, lle bo angen, moderneiddio ein defnydd o dechnoleg gwybodaeth a chyfathrebu.
- sicrhau fy mod yn ymwybodol o ddatblygiadau ymarfer gorau o fewn sector yr Ombwdsmon, yn dysgu oddi wrthynt ac yn cyfrannu atynt
- agored, tryloyw ac atebol ynghylch y gwasanaeth a ddarparaf.

Rwyf wedi gosod y nodau canlynol ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod:

- **Staff:** Gan gydnabod mai fy staff yw fy adnodd mwyaf gwerthfawr -
  - Asesu effeithiolrwydd y system werthuso flynyddol a gyflwynwyd yn ystod 2007/08, lle y mae anghenion hyfforddi unigol wedi eu hadnabod a chynlluniau datblygiad personol wedi'u llunio, sydd yn adlewyrchu'r amcanion a nodau yn y Cynllun Strategol.
  - Ymgynghori â staff ynghylch penderfyniadau sy'n effeithio arnynt drwy'r Cyngor Cynrychioli Staff.
  - Parhau â'r gwaith a ddechreuwyd yn 2007/08 mewn perthynas â gweithio tuag at ennill Safon Buddsoddwyr Mewn Pobol.
  - Cadw o dan adolygiad parhaol ystyriaethau iechyd a diogelwch, gan sicrhau bod amgylchiadau gweithio da a diogel yn cael eu darparu i staff.
- **Llywodraethu:**
  - Cynnal adolygiad eang o'r strategaeth ar gyfer swyddfa'r Ombwdsmon ar gyfer y tair blynedd nesaf.
  - Parhau i gynnal cyfarfodydd rheolaidd o'r Pwyllgor Archwilio, lle'r cylch gorchwyl yw i fy nghefnogi i fel Swyddog Cyfrifyddu wrth fonitro digonolrwydd fy systemau llywodraethu a rheolaeth gorfforaethol.
  - Gweithredu'r rhaglen archwiliad mewnol wedi'i chynhyrchu ar gyfer y flwyddyn bresennol.

- **Cyllid:**

- Cyhoeddi datganiadau ariannol cywir a dibynadwy a sicrhau archwiliad diamod o'n cyfrifon blynyddol
- Cyflwyno proses mwy ffurfiol ar gyfer sefydlu cyllideb.

- **Rheoli Gwybodaeth**

- Penderfynu ar flaenoriaethau ar gyfer y cynnwys i'w gynhyrchu ar gyfer y system rheoli gwybodaeth cwynion wedi'i gyflwyno ddechrau 2008.
- Cyflwyno'r system mewnwyd newydd a oedd o dan ddatblygiad ddechrau 2008.
- Adolygu effeithiolrwydd cyfathrebu mewnol y swyddfa, ac ystyried sut y gallai hwn gael ei ddatblygu ymhellach.

- **Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu:** Cyflwyno'r caledwedd newydd a'i adnabwyd i fod yn angenrheidiol yn dilyn yr Archwiliad Systemau Technoleg Gwybodaeth a ymgymerwyd yn ystod 2007/08.

- **Rheoli risg:** Adolygu'r strategaeth rheoli risg a ddatblygwyd yn gynnar yn 2008 a chadw'r gofrestr reoli risg o dan adolygiad parhaol.

- **Safonau proffesiynol:** Datblygu ymhellach gysylltiadau adeiladol gyda chynlluniau Ombwdsmyr eraill i rannu arferion gorau.

- **Protocol:** Edrych i ddatblygu protocol gyda'r Comisiynydd ar gyfer Pobl Hŷn yng Nghymru er mwyn osgoi achlysuron o ddyblygu lle gallai achwynwyr gyflwyno cwyn i un neu'r ddwy swyddfa.

- **Atebolrwydd i'r cyhoedd:**

- Sicrhau bod pobl yn cael eu trin yn deg a gyda pharch, ac nad oes unrhyw berson sy'n derbyn gwasanaeth gan fy swyddfa yn derbyn triniaeth anffafriol ar sail ei ryw, ei statws priodasol, ei ethnigrwydd, ei enwad crefyddol, ei dueddfryd rhywiol, anabledd neu oedran neu unrhyw ystyriaeth amherthnasol arall.
- Adolygu effeithlonrwydd y drefn ffurfiol, a gafodd ei adolygu yn ystod 2007/08, ar gyfer ystyried cwynion gan aelodau'r cyhoedd am y gwasanaeth a gawsant gennyf i fel Ombwdsmon.

## Cysylltu â ni

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

Ffôn: 01656 641150

Ffacs: 01656 641199

E-bost: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

Gwefan: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)