

Cynllun Strategol

2009/10 hyd 2011/12

Cyfrannu at Ragoriaeth

Rhagair gan yr Ombwdsmon

Pan gefais fy mhenodi i swydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ym mis Ebrill 2008, etifeddais wasanaeth a oedd wedi'i hen sefydlu'i hun ac a oedd yn gweithredu'n effeithiol. Yr oedd fy rhagflaenydd, Adam Peat a'i dîm wedi dwyn y tair cyn awdurdodaeth at ei gilydd a'u huno'n hwylus fel un uned. Yr oedd y staff, boed hwy gyda'r gwasanaeth eisoes neu newydd eu recriwtio, yn frwdfrydig, yn fedrus dros ben ac yn cael eu rheoli'n effeithiol.

Yn ystod fy mlwyddyn gyntaf, mae'r galw am y gwasanaeth wedi parhau i dyfu'n sylweddol, ac mae hyn, ynghyd ag awydd cryf i ymateb i anghenion ein defnyddwyr, wedi arwain at ddatblygu'r Cynllun Strategol Tair Blynedd hwn. Yr oedd ei ragflaenydd yn rhoi pwyslais ar ddatblygu'r sefydliad newydd; diben y Cynllun hwn yw symud y sefydliad sydd yn awr yn aeddfedu ymlaen at gam nesaf ei ddatblygiad.

Yn ystod fy mlwyddyn gyntaf, yr wyf i, ynghyd â chydweithwyr, wedi cwrdd â chynrychiolwyr cyrff cyhoeddus mewn cyfres o seminarau ledled Cymru, a hefyd mynychwyd cyfarfodydd o'u grwpiau cynrychiadol. Yr ydym wedi ystyried barn yr achwynwyr yn ofalus, ac mae hyn wedi'i adlewyrchu yn ein cysylltiad ag achosion unigol a hefyd trwy arolygon rheolaidd, ac fel grŵp staff yr ydym wedi cyfarfod ac wedi myfyrio ar y gwersi a ddysgwyd trwy ein gwaith. Yr ydym hefyd wedi edrych sut y mae gwasanaethau ombwdsmon eraill wedi mynd i'r afael â'r achosion sydd wedi dod i'w rhan hwythau, ac rydym wedi ceisio manteisio ar eu profiadau hwy os oeddent yn briodol i'n hamgylchiadau ni.

Yn y pen draw, yr ydym am sicrhau bod gwasanaeth annibynnol, teg a gwrthrychol ar gael i'r sawl sy'n teimlo eu bod wedi cael eu trin yn annheg, neu os nad yw eu cynghorwyr wedi ymddwyn mewn ffordd sy'n gydnaws â'u Cod Ymddygiad. Pan welwn fod y cyhoedd wedi dioddef anghyfiawnder oherwydd camweinyddu, byddwn yn ceisio'u cynorthwyo i gyrraedd y sefyllfa y byddent wedi bod ynnddi pe na bai'r anghyfiawnder wedi digwydd. Hefyd, yr ydym yn ymdrechu i sicrhau bod y gwersi y gellir eu dysgu yn sgil cwynion yn cael eu dysgu gan gyrrff cyhoeddus unigol a chan y rheoleiddwyr.

Er mwyn datblygu'r gwasanaeth a gynigir gennym, yr ydym am gynnal adolygiad trylwyr i'r modd yr ydym yn delio â chwynion gan y cyhoedd. Yr ydym am leihau'r amser a gymer i ni roi gwybod iddynt ac i benderfynu a yw eu cwyn yn un y gallwn ymchwilio iddi, ac i wneud y broses yn un llai biwrocraidd. Yr ydym hefyd am gyfathrebu cymaint â phosibl â phobl gan ddefnyddio'r cyfrwng sydd orau ganddynt, a bydd hynny'n golygu mwy o gysylltu dros y ffôn, e-bost a'r we, a llai trwy lythyr.

Byddwn yn darparu mwy o wybodaeth a gwybodaeth well i gyrff cyhoeddus am y gwersi yr ydym wedi'i dysgu wrth ymchwilio i gwynion.

Byddwn hefyd yn gwella ein trefniadau llywodraethu, i roi mwy o sicrwydd bod yr arian cyhoeddus yr ydym yn ei dderbyn yn cael ei wario'n effeithlon ac effeithiol.

Yr ydym yn ymwybodol bod pobl sy'n fwy tebygol o fod wedi'u hallgau o'n cymunedau yn dibynnu'n helaeth ar wasanaethau cyhoeddus, felly byddwn yn gwneud pob ymdrech i ofalu ein bod yn ei gwneud yn haws iddynt fanteisio ar ein gwasanaethau trwy ofalu bod cam nesaf ein gwaith allgyrraedd yn canolbwyntio ar yr agwedd hon.

Mae'r cynllun felly'n amlinellu'n gweledigaeth ar gwerthoedd yr ydym yn eu coleddu, ac mae'n disgrifio llwybr datblygu heriol ar gyfer y tair blynedd nesaf. Credwn y bydd yn ein helpu i sicrhau ein bod yn gwneud cyfraniad llawn at ddatblygiad gwasanaethau cyhoeddus gwell i bawb yng Nghymru.



Peter Tyndall
Ombwdsmon

Ein gweledigaeth

Cyfrannu at ddatblygiad gwasanaethau cyhoeddus rhagorol yng Nghymru trwy sicrhau bod darparwyr gwasanaethau'n parhau i werthfawrogi a dysgu gwersi trwy gwynion.

Ein gwerthoedd

Hygyrchedd – bod yn agored â phawb yn ein holl gymunedau a gweithio i sicrhau nad yw pobl sy'n gwynebu sialensau o ran argaeledd yn cael eu hallgau. Byddwn yn gwrtais, yn dangos parch, a byddwn yn hawdd i siarad ag. Byddwn yn cyfathrebu ag achwynwyr yn y dull maent yn ddweud wrthym sydd orau ganddynt.

Rhagoriaeth – bod yn broffesiynol ac awdurdodol ym mhopeth yr ydym yn ei wneud a hyrwyddo rhagoriaeth yn y gwasanaethau yr ydym yn gweithio â hwy.

Dysgu – credwn y dylem wella trwy ddysgu o'n profiadau ein hunain ac y dylem helpu eraill i ddysgu o'u profiadau hwythau.

Tegwch – byddwn yn cadw'n hannibyniaeth ac yn gwneud penderfyniadau mewn ffordd wrthrychol ar ôl ystyried y ffeithiau'n ofalus.

Effeithiolrwydd – byddwn yn gwneud yn siŵr ein bod yn defnyddio adnoddau i sicrhau gwerth gorau i goffrau'r wlad.

Bod yn gyflogwyr da – byddwn yn parhau i fuddsoddi yn ein staff sydd wedi'i hyfforddi'n dda ac sy'n frwdfrydig.

Ein dibenion

- Ystyried cwynion yn erbyn cyrff cyhoeddus.
- Ystyried cwynion sy'n honni bod aelodau awdurdodau lleol wedi torri'r cod ymddygiad.
- Cywiro pethau – yr ydym yn ymdrechu i roi pobl yn y sefyllfa y byddent ynddi pe na baent wedi dioddef anghyfiawnder, a gweithio i sicrhau'r canlyniad gorau posibl os oes anghyfiawnder wedi digwydd.
- Cydnabod a rhannu arferion gorau.
- Gweithio â chyrff cyhoeddus i sicrhau bod y gwersi sy'n dod i'r amlwg trwy ein hymchwiliadau'n cael eu dysgu.
- Sicrhau gwelliant parhaus mewn safonau gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru trwy gynorthwyo cyrff cyhoeddus i wneud pethau'n iawn y tro cyntaf – byddwn yn gweithio i leihau nifer y cwynion trwy weithio â darparwyr gwasanaethau i wella'u penderfyniadau yn y lle cyntaf.

Nodau strategol

Y nodau strategol yn y cynllun hwn yw'r rhai yr ydym yn gobeithio eu cyflawni yn ystod y tair blynedd nesaf. Y cam cyntaf tuag at gyflawni'r rhain fydd trwy'r blaenoriaethau allweddol a'r targedau cyflawni allweddol a bennwyd ar gyfer y flwyddyn nesaf.

Bydd amcanion a thargedau manwl ar gyfer 2009/10 yn cael eu pennu yng Nghynllun Gweithredol blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Bydd y blaenoriaethau a'r targedau allweddol ar gyfer 2010/11 a 2011/12 yn cael eu cynnwys yn y Cynlluniau ar gyfer y blynyddoedd hynny.

Nod Strategol 1: Codi ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth i alluogi pobl i ddeall yr hyn yr ydym yn ei wneud, a bod pawb sydd ei angen yn gallu cael gfael arno a'i ddefnyddio.

Blaenoriaethau allweddol ar gyfer 2009/10:

- Diwygio ac ychwanegu at y taflenni gwybodaeth cyfredol sydd ar gael i'r cyhoedd.
- Gwella ymhellach yr wybodaeth sydd ar gael ar ein gwefan, gan gynnig cyngor gwell i ddarpar achwynwyr.
- Adeiladu ar y cyfarfodydd generig a gafwyd gyda mudiadau gwirfoddol/eiriolaeth yn ystod 2007/08 trwy gynnal cyfarfodydd sy'n ymgysylltu'n benodol â chymunedau a all fod mewn perygl o gael ei hallgau o'n gwasanaeth.
- Cynnal seminarau ar gyfer swyddogion cyswllt/cwyno cyrff cyhoeddus i drafod a gwella gwybodaeth am ein rôl a sut yr ydym yn gweithio i ddatblygu dulliau cyfathrebu mwy effeithiol wrth ddelio â chwynion.

Nod Strategol 2: Bod â phrosesau o safon uchel ar waith i ddelio â chwynion, sy'n ystyried ac yn penderfynu ar gwynion mewn modd trylwyr ond cymesur, ac sy'n cyfleu penderfyniadau'n eglur.

Blaenoriaethau allweddol ar gyfer 2009/10:

- Diwygio'n trefniadau cyswllt cyntaf er mwyn sicrhau eu bod yn cynnwys mwy o wybodaeth, yn ystyrlon ac yn effeithiol.
- Adolygu ein gweithdrefnau ar gyfer delio â chwynion, gan gynnwys:
 - ystyried sut y gellid eu symleiddio a'u gwneud yn fwy hyblyg i helpu i ddelio â baich achosion sy'n cynyddu'n barhaus, gan sicrhau bod cwynion yn cael eu hystyried yn drylwyr a bod achosion yn cael eu datrys cyn gyflymed â phosibl
 - gwella ein ffyrdd o gyfathrebu ag achwynwyr a chyrrff cyhoeddus yn ystod pob cam o bob achos.
- Ymgorffori ein hymagwedd hawliau dynol tuag at ein gwaith yn ein trefniadau diwygiedig.

Nod Strategol 3: Gweithio â chyrrff cyhoeddus yng Nghymru i sicrhau bod gwasanaethau cyhoeddus gwell yn cael eu darparu o ganlyniad i'r gwersi y gellir eu dysgu o'r cwynion yr ydym yn ymchwilio iddynt.

Blaenoriaethau allweddol ar gyfer 2009/10:

- Gwella ein trefniadau ar gyfer cofnodi'r gwersi a ddysgwyd o'r cwynion yr ydym wedi ymchwilio iddynt.
- Datblygu ein dulliau cyfathrebu er mwyn ein galluogi i rannu arferion gorau a gwersi a ddysgwyd yn haws ac yn fwy effeithiol gyda chyrrff cyhoeddus.
- Ymgysylltu â Llywodraeth Cynulliad Cymru wrth iddi ystyried datblygu proses gwyno gyffredin ar gyfer cyrrff cyhoeddus yng Nghymru a chwilio am gyfleoedd i hybu egwyddorion ac arferion da wrth ddelio â chwynion.
- Cyfrannu at y diwygiad o brosesau cyllido gofal sy'n gael ei ymgymryd gan Lywodraeth Cynulliad Cymru, trwy rannu'n dysgu ar y problemau presennol sy'n deillio o systemau cyllido gwahanol ar gyfer gofal cymdeithasol a gofal iechyd.
- Yn dilyn ymgynghoriad, cyhoeddi canllawiau ar y Cod Ymddygiad newydd ar gyfer aelodau awdurdodau lleol.

Nod Strategol 4: dangos bod ein hadnoddau'n cael eu defnyddio'n effeithlon ac effeithiol.

Blaenoriaethau allweddol ar gyfer 2009/10:

- Datblygu rôl y Pwyllgor Archwilio trwy gynyddu lefel yr aelodaeth annibynnol ac ehangu ei gylch gwaith.
- Parhau gyda'n gwelliannau i ddatblygiad staff trwy fynd ati mewn modd systematig i ddatblygu'n rhaglen hyfforddi a rhaglenni eraill i sicrhau cysylltiad cryf rhwng ein hamcanion strategol a datblygiad ein gweithlu, gyda'r nod yn y pen draw o gael ein cydnabod fel Buddsoddwyr Mewn Pobl.
- Yn dilyn adolygiad o'n prosesau rheoli cwynion, gwneud unrhyw newidiadau angenrheidiol i'r strwythur sefydliadol i sicrhau ei fod yn addas i'r diben.
- Datblygu ymhellach y systemau Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu presennol, gyda phwyslais arbennig ar sicrhau eu bod yn gallu ymdopi â newidiadau a gyflwynwyd i'r trefniadau cyswllt cyntaf a delio â chwynion, a sefydlu gofynion meddalwedd a dechrau cymryd y camau angenrheidiol i uwchraddio'r system neu gael un newydd.
- Sefydlu systemau i gofnodi canlyniadau'r newidiadau a gynlluniwyd gan gynnwys cynnal arolwg o ddefnyddwyr y trefniadau cyswllt cyntaf newydd a mesur newidiadau yn yr amser a gymer i brosesu cwynion.
- Sicrhau bod yr holl ddatblygiadau'n cael eu rheoli o fewn y gyllideb y cytunwyd arni.
- Adeiladu ar ein trefniadau rheoli risg i sicrhau eu bod yn cefnogi blaenoriaethau strategol a phrosesau penderfynu.

Targedau Cyflawni Allweddol

Pennwyd y targedau cyflawni allweddol isod i ategu nodau strategol y cynllun tair blynedd hwn ar blaenoriaethau allweddol a bennwyd ar gyfer 2008/09.

Maes Darparu Gwasanaeth	Targed	Yn Ategu
Cyswllt cyntaf	Erbyn Ebrill 2010 byddwn wedi datblygu a chyflwyno trefniadau cyswllt cyntaf newydd.	Nodau Strategol 1 a 2
Delio â Chwynion	Erbyn Ebrill 2010 byddwn wedi datblygu a chyflwyno proses a gweithdrefnau newydd ar gyfer ystyried ac ymchwilio i gwynion.	Nodau Strategol 1 a 2
Cyfathrebu	Erbyn Ebrill 2010 byddwn wedi darparu mwy o wybodaeth ar gyfer achwynwyr a chyfryngau cyfathrebu rheolaidd newydd gyda'r cyrff o fewn ein hawdurdodaeth.	Nodau Strategol 1, 2 a 3
Llywodraethu	Erbyn Ebrill 2010 byddwn wedi cryfhau trefniadau llywodraethu swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.	Nod Strategol 4

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Ebrill 2009

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: **01656 641150**

Ffacs: **01656 641199**

E-bost: **holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk**

We: **www.ombwdsmon-cymru.org.uk**