

Cynllun Strategol

2015/16

Cynnwys

Tudalen

1. Cyflwyniad	2
2. Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	4
3. Llywodraethu ac Ariannu	5
4. Cynllun Strategol 2012/13 hyd 2014/15	6
5. Prif Ganlyniadau	12

1. Cyflwyniad

Dyma fy Nghynllun cyntaf fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ers i mi gychwyn fy swydd ym mis Awst 2014. Cynllun blwyddyn yw hwn, sy'n dilyn y Cynllun Strategol Tair Blynedd blaenorol yn fwriadol gan fy mod yn credu bod y Weledigaeth: Unioni unrhyw gam y mae defnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus wedi'i gael ac ysgogi gwelliannau yn y gwasanaethau hynny ac yn safonau bywyd cyhoeddus gan ddefnyddio'r hyn rydym yn ei ddysgu o'r cwynion rydym yn eu hystyried yr un mor berthnasol a phriodol ag erioed, yn sicr ac ystyried y cyd-destun presennol o ran polisïau cyhoeddus.

Penodwyd yr Ombwdsmon cyntaf yn Sweden dros 200 o flynyddoedd yn ôl. Cydiodd y syniad a lledaenodd cynlluniau Ombwdsmon o Sgandinafia ac erbyn hyn mae rhai ar waith ledled y byd. Sefydlwyd y cynllun Ombwdsmon cyntaf ym Mhrydain yn sgil Deddf Comisiynydd Seneddol 1967. Ers hynny cyflwynwyd cynlluniau Ombwdsmon eraill yn y sector cyhoeddus a sefydlwyd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar ei wedd bresennol yn 2006. Mae rhai pethau wedi aros yn gyson, er enghraifft yr angen i sicrhau bod yr Ombwdsmon yn annibynnol ac yn wrthrychol. Mae'r gwerthoedd hyn wrth galon ein gwaith. Serch hynny, nid yw rôl yr Ombwdsmon wedi aros yn ei unfan. Mae wedi esblygu'n gyson drwy ymateb i newidiadau a datblygiadau gwleidyddol, cymdeithasol ac economaidd. Mae hyn yr un mor wir heddiw ag erioed, a rhaid cadw'r ffactorau hyn mewn cof wrth ystyried beth mae darparu gwasanaeth Ombwdsmon cyfoes yn ei olygu.

Rydym wedi bod yn ymwybodol iawn o'r angen i ragweld ac ymateb i'r newid yn rôl y wladwriaeth, gan gydnabod y rhan gynyddol y mae cyrff preifat a mentrau cymdeithasol yn ei chwarae yn y gwaith o ddarparu gwasanaethau cyhoeddus a'r angen i sicrhau bod pobl yn dal i allu troi at yr Ombwdsmon. Rydym hefyd yn credu, yn ogystal ag ystyried cwynion unigol, y dylai Ombwdsmon ymdrechu i sicrhau gwelliannau o ran darparu gwasanaethau cyhoeddus ar sail y gwersi maent yn eu dysgu yn sgil eu hymchwiliadau. Mae disgwyliad cynyddol hefyd y dylai Ombwdsmon gyfrannu at bolisïau cyhoeddus ar sail yr wybodaeth a gânt

o’u gwaith. Dylid sicrhau hyn i gyd yng nghyd-destun pwysau economaidd parhaus a ‘chyni’ a’i bwysau cysylltiedig ar gyllid cyhoeddus. Mae hyn, yn ei dro, yn debygol o greu mwy o alw byth ar wasanaethau cyhoeddus ar adeg pan mae cyllid cyhoeddus yn crebachu.

Mae’r Cynllun presennol hwn wedi’i ddatblygu yn unol â’r cefndir hwn. Ar ben hyn, ers i mi ymgymryd â’r swydd fel Ombwdsmon, mae’r swyddfa wedi cynnal ‘adolygiad arloesi’ er mwyn ystyried beth y gallem ei wneud yn well yng nghyd-destun y baich gwaith cynyddol o ran cwynion sy’n cyrraedd y swyddfa.

Un ystyriaeth allweddol ar gyfer cyflwyno’r Cynllun Strategol tair blynedd blaenorol am flwyddyn arall yw ein bod yn gobeithio, yn sgil dengmlwyddiant ers sefydlu Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, y bydd Cynulliad Cenedlaethol Cymru yn cytuno bod angen ei moderneiddio. Petai hyn yn dwyn ffrwyth, byddai’n fwy priodol i’r swyddfa ddatblygu Cynllun Strategol Tair Blynedd newydd pan fyddwn yn gwybod y sefyllfa o ran y newidiadau posibl hyn i ddeddfwriaeth yr Ombwdsmon.

Bu’r staff yn rhan bwysig o’r broses o ddatblygu’r Cynllun Strategol Tair Blynedd gwreiddiol. Maent hefyd wedi cyfrannu’n gadarnhaol at yr Adolygiad Arloesi a gynhaliwyd yn ystod 2014/15, ac sydd wedi cyfrannu at y Cynllun hwn ar gyfer 2015/16, ac rwy’n ddiolchgar iddynt am eu hymrwymiad a’u brwdfrydedd.

Nick Bennett
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

2. Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Sefydlwyd y swydd dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005. Mae iddi ddwy swyddogaeth benodol. Y cyntaf yw ystyried cwynion gan aelodau o'r cyhoedd yn dweud eu bod wedi dioddef cam neu galedi drwy gamweinyddu neu fethiant mewn gwasanaeth ar ran corff yn fy awdurdodaeth. Yr ail swyddogaeth yw ystyried cwynion bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad.

Wrth ystyried cwynion am gyrff cyhoeddus yng Nghymru, rydym yn ceisio sefydlu a yw pobl wedi cael eu trin yn annheg neu'n anystyriol, neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ran y corff cyhoeddus oedd yn cynnig y gwasanaeth hwnnw. Gan amlaf, mae'r gyrff sydd o fewn ein hawdurdodaeth yn rhai sy'n darparu gwasanaethau lle mae'r cyfrifoldeb dros eu darparu wedi'i ddatganoli i Gymru. Yn fwy penodol, mae'r gyrff y gallwn ymchwilio iddynt yn cynnwys y canlynol:

- llywodraeth leol (cynghorau sir a chynghorau cymuned);
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys meddygon teulu a deintyddion);
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai);
- a Llywodraeth Cynulliad Cymru, ynghyd â chyrff y mae'n eu noddi.

Mae'r swyddogaeth yng nghyswllt ystyried cwynion yn honni bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad ychydig yn wahanol i'r swyddogaeth yng nghyswllt cwynion am gyrff cyhoeddus. Ystyrir cwyn o'r fath dan ddarpariaethau Rhan III Deddf Llywodraeth Leol 2000 a hefyd dan Orchmynion perthnasol a wnaed gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru o dan y Ddeddf honno. Mewn amgylchiadau lle rydym yn ymchwilio i gŵyn ac yn dod i'r casgliad bod aelod wedi torri'r cod ymddygiad sy'n galw am gymryd camau yn erbyn yr aelod dan sylw, rhaid i ni gyflwyno'r adroddiad ar yr ymchwiliad naill ai i bwyllgor safonau'r awdurdod lleol perthnasol neu i un o dribiwnlysoedd Panel Dyfarnu Cymru. Mater iddyn nhw yw ystyried y dystiolaeth a gasglwyd gennym ag unrhyw amddiffyniad y mae'r aelod dan sylw wedi'i roi gerbron. Yn ogystal, nhw hefyd sydd i benderfynu a oes toriad wedi bod ac os felly, pa gosb, os o gwbl, ddylid ei rhoi.

3. Llywodraethu ac Ariannu

Penodir Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru gan y Frenhines ar argymhelliad aelodau Cynulliad Cenedlaethol Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol oddi wrth lywodraeth ac mae ganddo bwerau a chyfrifoldebau statudol i adrodd yn uniongyrchol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru. Mae'r Ombwdsman yn adrodd yn flynyddol i'r Cynulliad Cenedlaethol ar sut y cyflawnodd ei swyddogaethau, ar y gwasanaeth a ddarparwyd ac ar sut y defnyddiwyd arian cyhoeddus.

Er bod y chyfrifoldeb a'r atebolrwydd o safbwynt y gweithgareddau y mae'r swyddfa wedi ymgymryd â nhw yn aros gyda'r Ombwdsmon, y bwriad yw ehangu'r trefniadau presennol o ran y Pwyllgor Archwilio drwy gyflwyno Panel Ymgynghorol. Y nod fydd sicrhau bod y Panel yn rhoi tryloywder ychwanegol i waith y swyddfa yn ogystal â rhoi cymorth a chynngor i'r Ombwdsmon yng nghyswllt darparu gwasanaeth llywodraethu da. Bydd hefyd yn cynnig safbwynt allanol ar wasanaeth yr Ombwdsmon.

Er mwyn cydnabod annibyniaeth swyddfa'r Ombwdsmon, Cynulliad Cenedlaethol Cymru fydd yn darparu'r cyllid (h.y drwy Gronfa Gyfunol Cymru) ac nid Llywodraeth Cymru. Wrth feddwl am ein blaenoriaethau a'n targedau, roedd angen i ni fod yn realistig ac yn ystyriol o'r hyn y gellid ei gyflawni â'r staff sydd gennym ar hyn o bryd ac o fewn lefel cyllid y swyddfa. Mae'r cynnydd parhaus yn nifer yr ymholiadau a'r cwynion sy'n cyrraedd y swyddfa (derbyniwyd y nifer uchaf erioed mewn unrhyw fis ers sefydlu'r swyddfa ym mis Gorffennaf 2014) yn destun pryder. Mae llawer o waith eisoes wedi'i gyflawni er mwyn symleiddio prosesau ymdrin â chwynion ac ymchwiliadau'r swyddfa; un o nodau'r prosiect arloesi oedd canfod ffyrdd o'n galluogi ni i fod yn fwy effeithiol ac effeithlon, heb amharu ar ansawdd y gwasanaeth ymdrin â chwynion rydym yn ei ddarparu. Mae'r Cynllun hwn wedi'i lunio yn unol â'n hymrwymiad i Gynulliad Cenedlaethol Cymru y bydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn dal gafael ar 0.03% o gyllideb grant Bloc Cymru.

4. Cynllun Strategol 2012/13 hyd 2014/15

Ein Gweledigaeth

I unioni pethau ar gyfer pobl sy'n defnyddio gwasanaethau cyhoeddus ac i ysgogi gwelliannau yn y gwasanaethau hynny ac o ran safonau mewn bywyd cyhoeddus drwy ddefnyddio'r hyn a ddysgwyd o'r cwynion rydym yn eu hystyried.

Ein Gwerthoedd

Hygyrchedd – byddwn ar gael i bawb a byddwn yn mynd ati i sicrhau nad yw pobl sy'n wynebu anawsterau o ran mynediad yn cael eu heithrio. Byddwn yn ystyriol ac yn gwrtais, yn hawdd siarad â ni ac yn dangos parch tuag at bawb. Byddwn yn gwneud ein gorau i gyfathrebu ag achwynwyr yn yfforddymaent wedi dweud wrthym y mae orauganddynt.

Tegwch – byddwn yn diogelu ein hannibyniaeth ac yn dod i benderfyniadau mewn ffordd wrthrychol ar ôl ystyried y dystiolaeth yn ofalus.

Dysgu – byddwn yn gwella drwy ddysgu o'n profiadau, ac yn annog holl ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus i ddysgu o'u profiadau eu hunain ac o brofiadau eraill.

Effeithiolrwydd – byddwn yn sicrhau ein bod yn gweithio mewn ffyrdd sy'n gwneud y defnydd gorau posibl o'r cyllid cyhoeddus rydym yn ei gael.

Bod yn gyflogwr da – rydym wedi ymrwymo i ddarparu amgylchedd cadarnhaol i weithio ynddo ac i barhau i ddatblygu a chynorthwyo ein staff, i sicrhau ein bod yn parhau i fod yn broffesiynol ac yn awdurdodol ym mhopeth a wnawn.

Ein Dibenion

I ystyried cwynion am gyrrff cyhoeddus.

I unioni pethau. Lle gallwn, byddwn yn ceisio adfer pobl i'r sefyllfa y byddent wedi bod ynddi pe na baent wedi dioddef anghyfiawnder, ac yn gweithio i sicrhau'r canlyniad gorau posibl pan fo anghyfiawnder wedi bod.

I adnabod a rhannu arferion da er mwyn i gyrrff cyhoeddus ddysgu'r gwersi a ddaeth i'r amlwg yn sgil ein hymchwiliadau ac i unioni unrhyw wendidau a ganfuwyd mewn systemau er mwyn parhau i wella safonau gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

I helpu pobl i anfon eu cwyn at y darparwr gwasanaethau cyhoeddus cywir neu at y gwasanaeth trin cwynion priodol.

I ystyried cwynion bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r cod ymddygiad.

I feithrin hyder mewn llywodraeth leol yng Nghymru, drwy hyrwyddo safonau uchel mewn bywyd cyhoeddus.

Nodau Strategol

Nod Strategol 1: Cynnig gwasanaeth sy'n rhoi lle blaenllaw i ofal cwsmeriaid ardderchog ym mhopeth a wnawn, lle rydym yn ymdrechu i godi ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth a lle rydym yn gwneud ein gorau i sicrhau ei fod ar gael i bawb a'i fod yn hawdd ei ddefnyddio.

Prif flaenoriaethau ar gyfer 2015/16

- Ystyried y posibilrwydd o ddatblygu'r ymarfer peilot a gyflawnwyd yn 2014/15, a oedd yn archwilio'r posibilrwydd o gynyddu nifer y cwynion lle caiff manylion eu cofnodi dros y ffôn a'u hysgrifennu ar gyfer yr achwynydd.
- Adolygu'r strategaeth estyn allan (sy'n ceisio cefnogi Nod 1 a Nod 3 y Cynllun Strategol hwn ar hyn o bryd) a llunio rhaglen o weithgareddau addas ar gyfer 2015/16.
- Cyflawni gwaith ymchwil, drwy grwpiau ffocws, er mwyn cael adborth ar brofiadau defnyddwyr y gwasanaeth o ddefnyddio'r gwasanaeth ymdrin â chwynion rydym yn ei ddarparu.
- Adolygu pa mor effeithiol yw'r prosesau monitro cydraddoldeb ac arolwg boddhad 'newydd' a gyflwynwyd yn 2013/14, a datblygu a mireinio'r adroddiadau ystadegol a'r prosesau dadansoddi ymhellach er mwyn canfod gwybodaeth a thueddiadau ystyrllon, gan gynnwys yng nghyswllt pobl yn y grwpiau nodweddion gwarchoddedig amrywiol (fel y nodir yn Neddf Cydraddoldeb 2010).

Nod Strategol 2: Darparu gwasanaeth o safon uchel ar gyfer ymdrin â chwynion, sy'n ystyried ac yn dod i benderfyniad ynghylch cwynion mewn modd trylwyr ond cymesur, ac yn cyfleu penderfyniadau'n glir.

Prif flaenoriaethau ar gyfer 2015/16

- Gweithredu'r camau y cytunwyd arnynt yn sgil y 'prosiect arloesi' a gyflawnwyd yn ystod 2014/15.
- Adolygu'r gweithdrefnau ymdrin â chwynion presennol, i gynnwys sicrhau:
 - eu bod yn adlewyrchu canlyniad trafodaethau gofal cwsmeriaid
 - eu bod yn cael eu hadolygu'n benodol gan gadw'r agweddau ar Hawliau Dynol rôl yr Ombwdsmon mewn cof
 - bod llythyrau ac adroddiadau penderfyniad yn cael eu llunio'n gymesur yn unol â chymhlethdod yr achos o dan sylw.
- Adolygu pa mor effeithiol yw'r trefniadau a gyflwynwyd yn 2014/15 yng nghyswllt ymestyn awdurdodaeth yr Ombwdsmon i gynnwys darparwyr gofal annibynnol (h.y. hosbisau a chartrefi gofal lle mae pobl yn talu am eu gofal eu hunain).
- Rhoi rhagor o drefniadau ar waith ar gyfer monitro cydymffurfiaeth ag argymhellion yr Ombwdsmon.
- Cyflawni ein dangosyddion perfformiad allweddol ar gyfer 2015/16. Yna, yn enwedig ac ystyried y cynnydd parhaus mewn baich achosion, penderfynu p'un ai a yw'r dangosyddion perfformiad allweddol hynny'n dal yn briodol ar gyfer y dyfodol. Yna cyflwyno dangosyddion perfformiad newydd neu ychwanegol ar gyfer 2016/17.

Nod Strategol 3: Defnyddio'r wybodaeth a gawsom o'n hymchwiliadau i gyfrannu at ddarparu gwasanaeth cyhoeddus gwell ac i weithredu fel sail ar gyfer polisi cyhoeddus.

Prif flaenoriaethau ar gyfer 2015/16

- Gwella ein dull o gasglu data er mwyn cryfhau ein gallu i nodi tueddiadau yng nghyswllt meysydd penodol wrth ddarparu gwasanaethau cyhoeddus.
- Ystyried ffyrdd arloesol o gyfleu'r negeseuon sydd y tu ôl i'r data a gedwir gan y swyddfa eisoes.
- Parhau i lunio Coflyfrau'r Ombwdsmon er mwyn gallu rhannu'r hyn a ddysgwyd yn sgil gwaith achosion yn eang, ac ystyried a fyddai'n fanteisiol cyflwyno rhagor o gynnwys.
- Parhau i gyfrannu at fentrau arfaethedig ar gyfer Cymru lle gall y gwersi a ddysgwyd yn sgil ymchwiliadau'r Ombwdsmon fod yn ddefnyddiol mewn trafodaethau (gan gynnwys ymgynghoriadau Llywodraeth Cymru a Chynulliad Cenedlaethol Cymru).
- Cyflwyno rhagor o weithgareddau yng nghyswllt gweithio gyda chyrrff mewn awdurdodaeth i wella arferion ymdrin â chwynion a rhoi'r Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol, Gweithio i Wella, a'r broses newydd ar gyfer cwynion gwasanaethau cymdeithasol ar waith yn effeithiol, gyda'r nod o leihau nifer y cwynion a gyflwynir i'r Ombwdsmon a rhannu'r gwersi a ddysgwyd.
- O ran y Cod Ymddygiad, parhau i weithio gyda'r sefydliadau cynrychioladol perthnasol gyda'r nod o ddatblygu rhagor o drefniadau ar gyfer datrys cwynion 'lefel isel' ar lefel leol.
- Parhau i gadw golwg ar ddau fersiwn y Cyfarwyddyd ar y Cod Ymddygiad Enghreifftiol a'u diweddarau yn ôl y gofyn.

Nod Strategol 4: Parhau i ddadansoddi a gwella ein heffeithlonrwydd a'n heffeithiolrwydd o ran llywodraethu, prosesau busnes a swyddogaethau cymorth, er mwyn bod yn fwy tryloyw a sicrhau y defnyddir yr arian cyhoeddus sydd yn ein gofal yn y ffordd orau bosibl.

Prif flaenoriaethau ar gyfer 2015/16

- Cyflwyno tystiolaeth i Gynulliad Cenedlaethol Cymru yn ôl yr angen yn cefnogi'r cynigion ar gyfer diwygio Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, yn enwedig yng nghyswllt y canlynol:
 - ombwdsmon yn cynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun
 - mynediad – cwynion llafar
 - awdurdod safonau cwynion
 - ymestyn a diwygio awdurdodaeth - gofal iechyd preifat (mewn amgylchiadau penodol)
 - cysylltiadau â'r llysoedd.
- Ymgysylltu â Phanel Cyngori'r Ombwdsmon a'r holl staff wrth ddatblygu'r Cynllun Strategol Tair Blynedd nesaf (2016/17 i 2018/19).
- Sicrhau y caiff gwariant ei reoli er mwyn cadw gwariant y swyddfa o fewn y gyllideb a gymeradwywyd ar gyfer y flwyddyn ariannol 2015/16.
- Parhau i wella ein darpariaeth technoleg cyfathrebu a gwybodaeth drwy:
 - wireddu'r ymrwymiad i ddod yn swyddfa ddi-bapur
 - asesu a oes angen gwelliant pellach.
- Ystyried pa mor effeithiol yw meddalwedd a phrosesau rheoli adnoddau dynol.
- Cynnal adolygiad llawn o strategaeth hyfforddiant bresennol yr Ombwdsmon.

- Yn unol â Deddf Cydraddoldeb 2010 a Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011, llunio adroddiad ar yr ystyriaethau a'r gweithgareddau o ran cydraddoldeb yn ystod y flwyddyn ddiwethaf (fel rhan o Adroddiad Blynyddol statudol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru).
- Symleiddio'r gweithdrefnau ar gyfer pobl sy'n awyddus i gyflwyno sylwadau am wasanaeth yr Ombwdsmon.

5. Prif Ganlyniadau

Y nod yw y bydd y prif ganlyniadau canlynol wedi'u cyflawni erbyn diwedd 2015/16:

	Perthnasol i Nodau Strategol:
Byddwn wedi datblygu gwell dealltwriaeth eto o sut mae ein gwasanaeth yn teimlo o safbwynt y bobl hynny sy'n ei ddefnyddio a byddwn wedi ymateb yn briodol er mwyn gwella sut rydym yn derbyn, yn ystyried ac yn ymchwilio i gwynion	1 a 2
Byddwn wedi gweithredu'r camau y cytunwyd arnynt yn sgil y 'prosiect arloesi' a gynhaliwyd yn ystod 2014/15 a fydd yn ein galluogi ni i gyflawni ein dangosyddion perfformiad allweddol o ran ymdrin â chwynion yng nghyd-destun baich achosion sy'n cynyddu drwy'r amser.	2 a 4
Byddwn wedi cymryd y camau angenrheidiol ar gyfer gwella ein dull o gloddio data yng nghyswllt y cwynion rydym yn eu cael. Bydd hyn yn ein galluogi ni i gael gwybodaeth a darlun gwell o gwynion ac ymchwiliadau er mwyn cyfrannu at bolisiâu cyhoeddus yn well yn ogystal â gwella'r gwasanaethau cyhoeddus rydym yn eu darparu.	3 a 4
Byddwn wedi ymgysylltu â Chynulliad Cenedlaethol Cymru mewn ffordd a fydd wedi galluogi datblygu Bil Nawdd gan Bwyllgorau yn llwyddiannus er mwyn diwygio Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 mewn sawl maes.	4
Gan ddibynnu ar y canlyniad, bydd modd i ni roi trefniadau ar waith ar gyfer cyflwyno meysydd awdurdodaeth newydd yn llwyddiannus.	Yr holl Nodau Strategol

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

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