

Ombwdsmon Amlwg: Cryfhau Llais y Dinesydd

Cenhadaeth

“Drwy ystyried cwynion, unioni unrhyw gam y mae defnyddwyr gwasanaethau wedi’i gael a chyfrannu at ddarparu gwasanaeth a safonau gwell i’r cyhoedd mewn bywyd cyhoeddus.”

I gyflawni ein nodau a chyfrannu at safonau gwell wrth ddarparu gwasanaethau cyhoeddus, dylid rhoi cyfathrebu effeithiol wrth galon popeth rydym yn ei wneud.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn paratoi i ymgymryd â phwerau ychwanegol newydd, yn amodol ar gymeradwyaeth gan y Cynulliad. Mae’n hollbwysig felly ein bod yn cael ein hystyried yn gorff hyderus, uchel ei barch, annibynnol a diduedd wrth gyflawni ein gwaith.

Yn y pen draw, dylai ein strategaeth fod yn amlwg, a rhoi ein gallu i roi gwybod i’r byd ehangach am y gwersi a ddysgwyd yn sgil cwynion ar flaen y gad, yn ogystal â chryfhau llais y dinesydd.

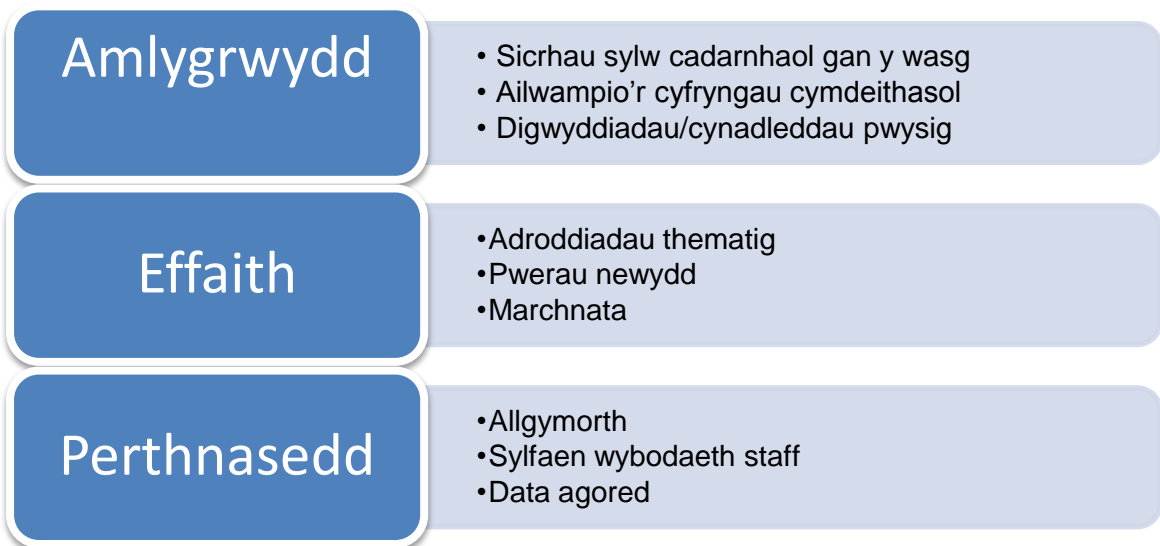
Amcanion y Strategaeth

Mae’r strategaeth hon yn seiliedig ar dri phrif amcan: Amlygrwydd, Effaith a Pherthnasedd. Mae’r amcanion hyn yn ategu ein cynllun strategol tair blynedd, *Arloesi, Dylanwadu a Gwella*, ac yn anelu i gryfhau ein sefyllfa fel corff sydd ar flaen y gad yng nghymuned yr ombwdsmon.

Ynghyd â’r ddogfen hon, mae pecyn cymorth cyfathrebu wedi’i lunio sy’n amlinellu’r adnoddau sydd ar gael i ni i helpu i weithredu’r strategaeth hon.

Mae ein hamcanion yn uchelgeisiol ac mae risg ynghlwm wrthynt. Mae risgiau’n gysylltiedig â phob agwedd ar gyfathrebu allanol, yn enwedig pan mae’r tirlun ar gyfer sylwadau adweithiol yn amrywio cymaint. Dylem gyfrifo’r risgiau hyn yn synhwyrol heb adael iddynt amharu ar ein gallu i gyfleu ein neges a rhoi ein strategaeth ar waith.

Dim ond drwy gyfleu ein canfyddiadau’n effeithiol a rhyddhau potensial sylfaen wybodaeth ein sefydliad y gallwn ddisgwyl i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus ddysgu a newid er gwell. Mae sicrhau bod cyfiawnder yn amlwg yn rhan annatod o hyn, yn yr un modd ag y mae gwneud yn ogystal â dweud, a glynu wrth yr un gwerthoedd â’r rhai rydym yn ei ddisgwyl i holl ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus eu mabwysiadu.



Amlygrwydd

Mae cael ein gweld yn amlwg yn hollbwysig os ydym am i'r cyhoedd ddeall rôl a swyddogaethau'r Ombwdsmon. Ar ben hynny, mae'n amhosib i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus ddysgu gwersi ehangach yn sgil ein gwaith os nad ydynt yn gwybod amdanynt.

Blaenoriaethau

- 1 Sicrhau sylw cadarnhaol am ein gwaith yn y cyfryngau ar raddfa genedlaethol a rhanbarthol, yn enwedig o ran adroddiadau budd y cyhoedd.
- 2 Ailwampio ein sianeli cyfryngau cymdeithasol a'n gwefan yn llwyr er mwyn ymgysylltu'n uniongyrchol ag achwynwyr a phwysleisio ein hegwyddorion sy'n canolbwyntio ar ddinasyddion.
- 3 Canfod cyfleoedd cynadleddau a digwyddiadau proffil uchel pwysig i'r Ombwdsmon ac uwch staff fod yn bresennol ynddynt a chyflwyno'r negeseuon pwysig.

Effaith

Dylem ddefnyddio dulliau cyfathrebu rhagweithiol fel dull gwella i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus. Dylem ganolbwyntio ein gwaith ar ganlyniadau cadarnhaol a sicrhau pan fydd yr Ombwdsmon yn defnyddio ei bwerau, eu bod yn cyrraedd y gynulleidfa fwyaf bosibl.

Blaenoriaethau

- 1 Defnyddio ein set fach o ddogfennau, megis adroddiadau thematig a'n hadroddiad blynyddol i "daflu goleuni" ar faterion pwysig yng Nghymru.
- 2 Canfod cyfleoedd yn y cyfryngau i roi gwybod i'r cyhoedd am bwysigrwydd y pwerau newydd a beth fydd hyn yn ei olygu i wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.
- 3 Defnyddio dulliau marchnata i dargedu demograffeg allweddol y byddem efallai yn ei chael yn anodd eu cyrraedd fel arfer.

Perthnasedd

Dylai ein dulliau cyfathrebu ganolbwyntio ar y materion allweddol sy'n bwysig i ddinasyddion Cymru, a gwneud cyfraniad gwerthfawr at drafodaeth gyhoeddus.

Blaenoriaethau

- 1 Ymgymryd â rhaglen allgymorth gynhwysfawr i ymgysylltu â'n rhanddeiliaid
- 2 Gwneud rhagor o waith ar ein strategaeth gyfathrebu fewnol er mwyn rhyddhau potensial sylfaen wybodaeth ein staff a gwella'r gallu i ddeall tirlun gwleidyddol Cymru.
- 3 Datblygu dulliau cyfleu data o lwyfan data agored i oleuo trafodaeth gyhoeddus.

Mesur Llwyddiant

Gellir defnyddio nifer o ddangosyddion i farnu llwyddiant y strategaeth. Bydd gan roi'r pwyntiau gweithredu ar waith yn ein pecyn cymorth cyfathrebu, faint o sylw a gawn gan y wasg a'r ymateb iddo, yn ogystal ag adborth mewnol / allanol i gyd rôl i'w chwarae yn y gwaith o fesur effeithiolrwydd.

Byddwn yn archwilio ein hallbwn yn y wasg bob blwyddyn.

Adolygu

Dylid adolygu'r strategaeth hon ymhen 12 mis.