

# Cynllun Strategol Tair Blynedd

2012/13 to 2014/15

Unioni Pethau:  
Ysgogi Gwelliannau

## Cynnwys

## Tudalen

---

<b>1.</b> Cyflwyniad	2
<b>2.</b> Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	5
<b>3.</b> Rheolaeth ac Ariannu	6
<b>4.</b> Cynllun Strategol 2012/13 hyd 2014/15	7
<b>5.</b> Prif Ganlyniadau	12

---

## 1. Cyflwyniad

Penodwyd yr Ombwdsmon cyntaf yn Sweden dros 200 mlynedd 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 yn ei chwarae yn y gwaith o ddarparu gwasanaethau cyhoeddus a'r angen i sicrhau bod pobl yn gallu troi at yr Ombwdsmon. Rydym hefyd yn credu, yn ogystal ag ystyried cwynion unigol, 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 bolisiau cyhoeddus ar sail yr wybodaeth a gânt o'u gwaith. A hyn i gyd yng nghydestun cyfnod o ansicrwydd ac ansefydlogrwydd economaidd lle mae mwy a mwy o ddiweithdra a'r posibilrwydd o gynnydd yn nifer y bobl sy'n cael eu hunain wedi'u hallgáu o gymdeithas. 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 hwn yn rhoi sylw i'r ystyriaethau hyn. O'n rhan ni, byddwn yn cryfhau ein hymgyrch i godi ymwybyddiaeth ymysg y rheiny sydd wedi'u hallgáu'n gymdeithasol neu sydd mewn sefyllfa fregus ynghylch eu hawl i droi at yr Ombwdsmon os ydynt yn teimlo nad ydynt wedi cael gwasanaeth y mae ganddynt hawl i'w gael, eu bod wedi cael gwasanaeth gwael neu eu bod wedi cael eu trin yn annheg. Byddwn yn ceisio sicrhau bod mwy fyth o ffyrdd y gall pobl gwyno

i ni. Byddwn hefyd yn helpu pobl i ddod o hyd i ffyrdd i gwyno i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus eu hunain neu drwy ddefnyddio cyrff eraill sy'n ymdrin â chwynion os nad yw'r gŵyn yn un y gallwn ni ymdrin â hi. Byddwn hefyd yn datblygu'r gwaith rydym eisoes wedi dechrau ei wneud yng nghyswllt meithrin perthynas â chyrff sy'n darparu cyngor ac eiriolaeth er mwyn iddynt helpu'r rheiny y mae arnynt angen help i gwyno.

Rydym wedi newid ein prosesau ymchwilio dros y tair blynedd diwethaf ac maent bellach yn llawer llai biwrocraidd ac yn llawer symlach. Yn sgil symleiddio fel hyn byddwn yn parhau i geisio sicrhau ansawdd ein gwaith ymchwilio. Byddwn yn gwneud hyn drwy ystyried materion megis cysondeb o ran gwneud penderfyniadau, ein dull o ymdrin â gwneud iawn ac arddull ein hadroddiadau, gan gynnwys sicrhau ein bod yn mynegi ac yn esbonio ein penderfyniadau yn glir. Byddwn hefyd yn mynd ati i weld a oes modd i ni weithio mewn ffyrdd mwy hyblyg er mwyn diwallu anghenion unigolion yn well. Mae technoleg, gan gynnwys y cyfryngau cymdeithasol, yn dal i ddatblygu'n gyflym a byddwn yn defnyddio'r rhain i'n helpu i gyflawni ein hamcanion. Ond byddwn yn gwneud yn siŵr nad ydym, yn anfwriadol, yn rhoi'r rheiny sydd ddim yn gallu manteisio ar y dechnoleg newydd hon dan anfantais.

Yn sgil Mesur Gwneud Iawn am Gamweddau'r GIG (Cymru) 2008, cydgrynhowyd y gwaith o adolygu cwynion yn annibynnol i'm swyddfa i. Felly, rhoddwyd trefniadau ar waith er mwyn i ni allu ymdrin â'r cynnydd disgwylidig yn y cwynion iechyd y byddem yn eu derbyn. Disgwylir y caiff Bil Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) ei gyflwyno ym mis Hydref 2012. Dan y Bil hwn, rydym yn rhagweld cydgrynhoed tebyg o ran adolygu cwynion yn annibynnol parthed cwynion gwasanaethau cyhoeddus. Rydym hefyd yn rhagweld y bydd y Bil yn darparu ar gyfer ehangu awdurdodaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i gynnwys ystyried cwynion gan bobl mewn cartrefi gofal sy'n talu am eu gofal eu hunain yn ogystal â chwynion am hosbisau.

Mewn hinsawdd wleidyddol, gymdeithasol ac economaidd anodd, nid ydym yn bychanu pwysigrwydd ein rôl o ran sicrhau bod gwleidyddion lleol yn glynu wrth y safonau uchel a ddisgwylir ganddynt yn eu bywyd cyhoeddus. Mae ein profiad o weithredu yn ôl gofynion y Cod Ymddygiad Enghreifftiol wedi dangos nad yw yn ddelfrydol. Mater i Lywodraeth Cymru yw adolygu hyn. Serch hynny, rydym yn credu bod modd sicrhau gwelliannau i'r broses heb newid deddfwriaethol. I raddau helaeth, bydd hyn yn dibynnu ar gydweithrediad cydweithwyr a gynrychiolir gan Gymdeithas Llywodraeth Leol Cymru a Chymdeithas Ysgrifenyddion y Cynghorau a Chyfreithwyr. Felly byddwn yn cydweithio â'r cyrff hyn gyda'r nod o gyflwyno trefniant fydd yn golygu bod modd ymdrin â llawer o gwynion o'r fath yn lleol. Serch hynny, bydd ein dull gweithredu yn parhau i fod yn gadarn wrth sicrhau y cynhelir safonau yng nghyswllt y cwynion hynny y byddwn yn eu hystyried.

Mae fy staff wedi chwarae rhan lawn yn y gwaith o lunio'r Cynllun Strategol Tair Blynedd hwn ac rwyf yn ddiolchgar iawn iddynt am eu hymgysylltiad cadarnhaol â'r broses hon.

**Peter Tyndall**  
**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**  
**Mawrth 2012**

## 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 gyrrff 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 cyrrff 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 cyrrff y gallwn ymchwilio iddynt yn cynnwys y canlynol:

- llywodraeth leol (cyngorau 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 gyrrff 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 gwyn 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 driwilysoedd 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 a chyllido

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 cyfrifoldeb ar 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 chynghor 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. Oherwydd lefel yr adnoddau ariannol sydd ar gael i'm swyddfa ar gyfer y flwyddyn ariannol gyfredol, sef 2011/12, bu'n rhaid cymryd camau i ostwng nifer y staff. O ganlyniad, mae gostyngiad o 8.5% wedi bod yn nifer y swyddi (cyfwerth ag amser llawn). Cadwyd y cynnig o ran amcangyfrif o'r gyllideb a gyflwynwyd i'r Cynulliad ar gyfer 2012/13 ar yr un lefel. 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 llai o staff ac o fewn y lefel hon o gyllid. Er nad yw'n syndod, o safbwynt gweithredu, mae'r cynnydd parhaus yn nifer y cwynion rydym wedi'u derbyn yn destun pryder. Yn ddieithriad, cwynion yn ymwneud ag iechyd yw'r rhai mwyaf cymhleth ar rhai sy'n drymaf ar adnoddau wrth ymchwilio iddynt. Bydd y ffaith mai, adeg ysgrifennu'r ddogfen hon, cwynion yn ymwneud ag iechyd yw 30% o'r cwynion am gyrff cyhoeddus (o'i gymharu â 25% yn 201/11), ac y gallai'r nifer godi eto, yn ystyriaeth bwysig. Bydd hefyd angen i ni ystyried goblygiadau cynnydd mewn cwynion yn ymwneud â'r gwasanaethau cymdeithasol os digwydd y newidiadau a ragwelwyd uchod o ganlyniad i'r Bil Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru). Serch hynny, rydym yn benderfynol y bydd ein hymdrechion i ddarparu gwasanaeth ymdrin â chwynion o safon uchel yn parhau.

## 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 y ffordd y maent wedi dweud wrthym y mae orau ganddynt.

**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 gyrff 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 gyrff 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**

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 2012/13 yn cael eu pennu yng Nghynllun Gweithredol blyneddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Bydd y blaenoriaethau a'r targedau allweddol ar gyfer 2012/13 a 2014/15 yn cael eu cynnwys yn y Cynlluniau ar gyfer y blynnyddoedd hynny

**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 2012/13**

-

siwrne o'r cyswllt cyntaf i'r pwynt lle rydym yn cau eu hachos erbyn 2014/15.

- Canfod faint o wybodaeth sydd am wasanaeth yr Ombwdsmon er mwyn i ni allu ystyried yn 2013/14 os oes angen i ni newid ein dull yng nghyswllt ein gweithgareddau codi ymwybyddiaeth.

**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 2012/13**

- Paratoi ar gyfer y newidiadau i drefn gwyno statudol gwasanaethau cyhoeddus a'r posibilrwydd y caiff awdurdodaeth yr Ombwdsmon ei ehangu i gynnwys hosbisau a chartrefi gofal (lle mae pobl yn talu am eu gofal eu hunain) a goblygiadau posibl eraill y Bil Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) arfaethedig. Bydd hyn gyda golwg ar weithredu'r newidiadau newydd sy'n gysylltiedig â threfn gwyno statudol gwasanaethau cyhoeddus diwygiedig yn 2013/14 a'r ymestyniad i'r awdurdodaeth yn 2014/15.
- Datblygu proses ffurfiol ar gyfer sicrhau ymchwiliadau o ansawdd.
- Ailgychwyn y prosiect peilot cysylltiedig â chyflwyno nodiadau ymarfer penodol i bwnc. Bydd cynhyrchiad y nodiadau ymarfer yna'n parhau yn ystod 2013/14 a 2014/15.
- Buddsoddi mewn gwaith i sicrhau y cydymffurfir â'n hargymhellion a'u bod yn cael eu rhoi ar waith yn effeithiol gan y darparwr/darparwyr gwasanaethau cyhoeddus perthnasol.
- Ailedrych ar ein dangosyddion perfformiad allweddol yng ngoleuni llai o staff a llwyth cwynion cynyddol. Bydd dangosyddion perfformiad newydd neu ychwanegol yna'n cael eu cyflwyno ar gyfer 2013/14.

**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 2012/13**

- Datblygu llyfr achosion yr Ombwdsmon ymhellach i gynnwys crynodebau byr o achosion datrysiad cynnar (setliad buan) fel bod modd rhannu'r hyn a ddysgir o'r mathau hyn o achosion hefyd.
- Cyflwyno adroddiadau â thema sy'n seiliedig ar yr wybodaeth a gawsom o'n gwaith achos. Bydd adroddiadau pellach yna'n cael eu cynhyrchu yn ystod 2013/14 a 2014/15.
- Cydweithio â sefydliadau cynrychioliadol perthnasol i hwyluso ymdrin â mathau penodol o gwynion cod ymddygiad ar lefel leol.
- Cyhoeddi canllawiau diwygiedig ar y cod ymddygiad enghreifftiol.
- Drwy ein hystyriaeth o gwynion, monitro a yw darparwyr gwasanaethau cyhoeddus wedi mabwysiadu'r Polisi Cwynion a Phryderon Enghreifftiol a'r Canllawiau a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru ym mis Gorffennaf 2011. Bydd cyfarwyddid statudol yna'n cael ei gyhoeddi yn 2013/14 os bydd yr ymarfer monitro yn dangos bod angen gwneud hyn.

**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 2012/13**

- Rhoi trefniadau llywodraethu gwell ar waith er mwyn sicrhau mwy o dryloywder yng nghyswllt gwaith y swyddfa a rhoi cymorth a chynngor i'r Ombwdsmon o ran darparu gwasanaeth llywodraethu da yn ogystal â chynnig safbwynt allanol ar y gwasanaeth.
- Sicrhau y caiff gwariant ei reoli er mwyn cadw gwariant y swyddfa o fewn y gyllideb a gymeradwywyd ar gyfer y flwyddyn ariannol 2012/13.
- Parhau i wella ein darpariaeth technoleg cyfathrebu a gwybodaeth drwy:
  - adolygu effeithiolrwydd y system rheoli achosion a gyflwynwyd yn 2011/12 ac asesu a oes angen gwelliannau pellach
  - archwilio a oes modd gwella ein trefniadau mynediad o bell a threfnu bod elfennau o'r rhyngrwyd ar gael fel allrwyd.
  - cymryd camau pellach tuag at droi swyddfa'r Ombwdsmon yn swyddfa ddi-bapur.
- Gweithio tuag at ennill achrediad Buddsoddwyr mewn Pobl, gyda'r bwriad o gael asesiad yn ystod 2013/14.
- Fel rhan o'n hadolygiad o'n strategaeth hyfforddi, darparu ar gyfer hyfforddiant gwell ym maes cydraddoldeb o ran ymwybyddiaeth a hefyd er mwyn rhoi sylw i ofynion newydd Deddf Cydraddoldeb 2010 wrth ystyried cwynion.
- Cyhoeddi ein Hamcanion Cydraddoldeb a'n Cynllun Cydraddoldeb Strategol a'u rhoi ar waith yn effeithiol. Bydd yr amcanion a'r cynllun yna'n cael eu hadolygu yn 2013/14 a 2014/15.

## 5. Prif Ganlyniadau

- Rydym wedi rhoi trefniadau ar waith er mwyn cael dealltwriaeth well o'r bobl hynny sy'n cwyno i ni, ynghyd â'u siwrne drwy ein prosesau cwyno. Bydd hyn yn ein helpu i ystyried sut y gallwn wneud ein gwasanaeth yn fwy 'personol'.
- Rydym yn ymgysylltu'n effeithiol â'n prif randdeiliaid a bydd yr adborth a gawn yn gweithredu fel sail ar gyfer ein cynllun strategol a'n cynllun busnes yn 2013/14.
- Rydym wedi nodi effaith y cynnydd tebygol mewn cwynion sy'n dod i law yn sgil newidiadau deddfwriaethol amrywiol a fydd yn effeithio ar awdurdodaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.
- Rydym wedi llunio model sy'n ffurfioli ein dull gweithredu o ran rheoli ansawdd ac sy'n hwyluso'r gwaith o fonitro cysondeb yn fwy effeithiol.
- Mae ein canllawiau diwygiedig ar y Cod Ymddygiad yn darparu'r cyngor ychwanegol y mae swyddogion monitro ac aelodau o'r awdurdodau lleol wedi gofyn amdano er mwyn iddynt fod mewn sefyllfa well i ddeall gofynion y Cod wrth gyflawni eu gweithgareddau bob dydd.
- Rydym wedi gwella'n trefniadau llywodraethu gan ddarparu tryloywder o ran gwaith y swyddfa.
- Cydnabyddir ni fel sefydliad ymarfer da ym maes cydraddoldeb ac amrywiaeth ac mae ein cynlluniau, ein prosesau a'n gweithdrefnau yn deg, yn gynhwysol ac yn hawdd eu defnyddio.

## **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](mailto:holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk)**

We: **[www.ombwdsmon-cymru.org.uk](http://www.ombwdsmon-cymru.org.uk)**