

# **Cynllun Strategol Tair Blynedd 2012/13 i 2014/15**

**- Diweddariad Blwyddyn 3**

## **Rhagair**

Y ddogfen hon yw diweddariad 'trydedd flwyddyn' y Cynllun Strategol Tair Blynedd, a gyhoeddwyd yn wreiddiol ym mis Ebrill 2012. Gwnaed mân newidiadau i'r cyflwyniad a'r paragraff mewn perthynas â chyllid y swyddfa (ar dudalen 5), i gymryd i ystyriaeth ddatblygiad a chynnydd mewn rhai meysydd ers i'r Cynllun gael ei gyhoeddi yn wreiddiol. Y prif newid i'r ddogfen yw sefydlu Blaenoriaethau Allweddol newydd ar gyfer 2014/15 sy'n symyd ymlaen y gwaith a wnaed yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf.

Sylwer: Yn ystod datblygiad y diweddariad hwn, Peter Tyndall oedd y deiliad swyddogaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru; ar adeg ei gymeradwyo yr oedd yr Athro Margaret Griffiths wedi cael ei phenodi fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru Dros Dro.

## 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 dal 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 nghyd-destun cyfnod o ansicrwydd ac ansefydlogrwydd economaidd sy'n parhau gyda llawer o bobl yn ddiwaith 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 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 y gwaith o adolygu cwynion ynghylch y gwasanaethau cymdeithasol yn annibynnol hefyd yn cael ei roi i ni. Mae'r Bil Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 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 a gofal diwedd bywyd arall.

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 Chyfreithwyr o fewn Llywodraeth Leol (yn flaenorol, Cymdeithas Ysgrifenyddion y Cynghorau a Chyfreithwyr). Felly byddwn yn parhau i gydweithio â'r cyrff hyn gyda'r nod o sicrhau bod y trefniadau ar gyfer delio â nifer o'r cwynion o'r fath yn lleol yn gweithio'n effeithiol. 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 hymgylltiad cadarnhaol â'r broses hon.

**Peter Tyndall**  
**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

## **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 cyrff 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 cyrff 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.

### **Llywodraethu a chyllido**

Penodir Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru gan y Frenhines ar argymhelliad aelodau Cynulliad Cenedlaethol Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol oddi wrth llywodraeth 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 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 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 gyllideb ar yr un lefel ar gyfer 2012/13 a chyflwynwyd cyllideb gyda chynnyddau modest gerbron y Cynulliad argyfer 2013/14 a 2014/15 (i gynnwys un swydd ychwanegol ar gyfer 2013/14 a swydd pellach yn 2014/15 i ddelio â'r cynnydd mewn cwynion a disgwylir yn dilyn y newidiadau parthed gwasanaethau cymdeithasol). 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. Cwynion yn ymwneud ag iechyd yw'r rhai mwyaf cymhleth a'r rhai sy'n drymaf ar adnoddau wrth ymchwilio iddynt. Mae'r ffaith fod iechyd nawr yn cyfateb i 37% (o'i gymharu â 25% yn 2010/11) o'r cwynion am gyrrff cyhoeddus, 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.

## 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

**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 2014/15

- Adolygu'r wybodaeth sydd ar y gronfa ddata ar gyfer gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru, er mwyn adnabod sefydliadau eraill y dylid eu hychwanegu, a gwella'r wybodaeth a ddelir am sefydliadau sydd eisoes ar y gronfa ddata.
- Ystyried sut y gallwn wella agweddau gofal cwsmeriaid ein gwasanaeth, i gynnwys archwilio pa mor ymarferol fyddai cynyddu nifer y cwynion y cesglir manylion amdanynt dros y ffôn, yn hytrach na gofyn i ddefnyddwyr gwasanaeth lenwi ffurflen.
- Cynnal adolygiad systematig o'r taflenni ffeithiau ar bynciau penodol a baratowyd ar gyfer achwynwyr ac achwynwyr posibl hyd yma.
- Yn dilyn datblygiadau technolegol sylweddol ar wefannau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a Cwynion Cymru yn ystod y tair blynedd diwethaf, adolygu'r cynnwys gyda'r nod o ganfod a fyddai'r gwefannau'n elwa o gael darparu gwybodaeth mewn ffordd newydd ac a fyddai'n fuddiol ychwanegu rhagor o wybodaeth.
- Diweddarau'r strategaeth estyn allan a datblygu rhaglen o weithgareddau addas ar gyfer 2014/15.
- Ar ôl cyflwyno'r prosesau monitro cydraddoldeb ac arolygon bodlonrwydd newydd yn 2013/14, paratoi'r adroddiadau ystadegol cyntaf a'r dadansoddiadau cychwynnol i nodi unrhyw dueddiadau cynnar.
- Ystyried adfer ymchwil ansoddol o 2014/15 i gael barn defnyddwyr gwasanaeth am y gwasanaeth cwynion a ddarparwyd.



**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 2014/15**

- Rhoi'r newidiadau sy'n deillio o weithdrefn gwyno statudol ddiwygiedig gwasanaethau cymdeithasol ar waith, ac ymestyn awdurdodaeth yr Ombwdsmon i hosbisau a chartrefi gofal (lle y mae pobl yn talu am eu gofal eu hunain) o ganlyniad i gyflwyno Bil Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) (disgwylir y bydd hyn o fis Ebrill 2014).
- Adolygu'r gweithdrefnau delio â chwynion presennol i gynnwys sicrhau eu bod yn adlewyrchu canlyniad trafodaethau gofal cwsmeriaid ac y rhoddir sylw arbennig i Hawliau Dynol.
- Adolygu pa mor effeithiol yw'r trefniadau a gyflwynwyd 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.
- Yng ngoleuni'r cynnydd parhaus yn y baich gwaith, adolygu a yw dangosyddion perfformiad allweddol yn parhau'n briodol. Yna cyflwyno dangosyddion perfformiad newydd neu ychwanegol ar gyfer 2015/16.

**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 2014/15**

- Parhau i gynhyrchu Coflyfrau yr Ombwdsmon fel y gellir rhannu'n eang yr hyn a ddysgwyd yn sgil y gwaith ar achosion.
- Parhau i weithio gyda sefydliadau cynrychioliadol perthnasol gyda'r nod o sicrhau trefniant ledled Cymru er mwyn delio â mathau penodol o gwynion Cod Ymddygiad yn lleol.
- Parhau i gadw golwg ar ddau fersiwn y Cyfarwyddyd ar y Cod Ymddygiad Enghreifftiol a'u diweddarau yn ôl y gofyn.
- Gweithio gyda chyrff mewn awdurdodaeth i wella arferion delio 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.
- Cyfrannu at fentrau arfaethedig Cymreig lle y gall gwersi o ymchwiliadau yr Ombwdsmon fod yn ddefnyddiol i drafodaethau (gan gynnwys ymgynghoriadau Llywodraeth Cymru).

**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 2014/15**

- Datblygu system gwerthuso perfformiad ar gyfer aelodau'r Panel Ymgynghori a'r Pwyllgor Archwilio a Risg.
- Sicrhau y caiff gwariant ei reoli er mwyn cadw gwariant y swyddfa o fewn y gyllideb a gymeradwywyd ar gyfer y flwyddyn ariannol 2014/15.
- Parhau i wella ein darpariaeth technoleg cyfathrebu a gwybodaeth drwy:
  - cymryd camau pellach yn y cynllun parhaus i wella'r seilwaith TG mewnol i wneud gwell defnydd o'r dechnoleg sydd ar gael, gan gynnwys y nod o leihau dibyniaeth ar ddogfennau papur a chopiau caled.
  - asesu a oes angen gwelliant pellach.
- Datblygu ymhellach ein prosesau rheoli adnoddau dynol.
- Fel rhan o'r adolygiad o strategaeth hyfforddi, darparu ar gyfer hyfforddiant gwell ym maes Hawliau Dynol er mwyn cyd-fynd â'r mwy o bwyslais a roddir ar y pwnc yn ein gweithdrefnau delio â chwynion.
- Adolygu cynnydd yn erbyn rhoi'r Amcanion Cydraddoldeb a'r Cynllun Cydraddoldeb Strategol ar waith.

## 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.
- 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.

\*\*\*\*\*