Ombwdsmon
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Cynllun Strategol Tair Blynedd

2016/17 to 2018/19

Arloesi, Dylanwadu a Gwelliant

Cynnwys

	Tudalen
Rhagair gan yr Ombwdsmon	**2**
Swyddogaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	**5**
Risg	**7**
Cydraddoldeb	**8**
Gweledigaeth, Cenhadaeth, Nodau Strategol a Gwerthoedd	**10**
Nodau Strategol	**11**
Atodiad	**20**

Rhagair gan yr Ombwdsmon

Heddiw, 1 Ebrill 2016, mae'n bleser mawr gennyf gyhoeddi'r Cynllun hwn, sy'n gosod y cyfeiriad strategol ar gyfer y swyddfa yn y tair blynedd nesaf. Heddiw hefyd, mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) yn ddeg oed.

Wrth ddatblygu'r Cynllun hwn, mae fy staff a minnau wedi treulio amser yn edrych yn ôl ar fywyd yn y swyddfa yn y deng mlynedd sydd wedi mynd heibio. A'm cynnwys i fy hun, mae pedwar Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus wedi dal y swydd hon yng Nghymru. Mae'r swyddfa hyd yn hyn wedi cyflawni llawer iawn, a nifer o'r cynlluniau sydd wedi'u cyflwyno'n cael eu cydnabod yn rhai arloesol gan ombwdsmyn eraill ar lefel y Deyrnas Unedig ac yn rhyngwladol.

A'r swyddfa bellach ar dir mor gadarn, rydym mewn sefyllfa dda i'w datblygu eto fyth dros yr ychydig flynyddoedd nesaf. Bydd hyn yn sicrhau bod Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn dal ar flaen y gad yng nghymuned yr ombwdsmyn, ac yn anad dim, ein bod yn gallu gwella'n gwasanaeth mewn ffordd a fydd o fudd i'r bobl hynny'n sydd am gwyno wrthyf oherwydd iddynt gael gwasanaeth gwael. Yn ei dro, bydd hyn hefyd er lles y budd cyhoeddus ehangach drwy gryfhau ein gallu i gyfrannu at agenda barhaus Cymru i wella'i gwasanaethau cyhoeddus.

Mae'r Cynllun Strategol yn cynnig gweledigaeth, cenhadaeth a nodau strategol clir ac yn sail i'r rhain, byddwn yn arddel gwerthoedd craidd (gweler crynodeb gweledol o'r rhain yn yr Atodiad i'r Cynllun hwn). Serch hynny, rhaid derbyn na all yr un broses cynllunio strategol ragweld na datrys pob angen. Mae'r Cynllun hwn wedi'i ddatblygu er mwyn iddo fod yn hyblyg gyda'r nod o allu ymdopi ag unrhyw newid a thwf yn y sefydliad rhwng adeg ei ddatblygu (dechrau 2016) a diwedd ei oes ddechrau 2019. Bydd y mesurau perfformiad o fewn y Cynllun hwn yn cael eu defnyddio fel sail i adrodd ar waith y swyddfa o fewn Adroddiadau Blynyddol OGCC am y tair blynedd nesaf.

Byddwn yn datblygu cynlluniau gweithredol blynyddol yn gefn i'r Cynllun Strategol, a bydd y rhain yn cynnwys camau gweithredu mwy manwl ynghyd â dangosyddion perfformiad.

Rydym wedi meddwl llawer am ddyfodol y swyddfa dros y deunaw mis diwethaf. Un o'r pethau cyntaf a'm trawodd wrth ysgwyddo swydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ym mis Awst 2014 oedd bod llwyth gwaith y swyddfa wedi cynyddu bob blwyddyn ers iddi gael ei sefydlu gyntaf ar 1 Ebrill 2006.

Wrth ddefnyddio tueddiadau'r gorffennol i ragweld y sefyllfa yn 2018, sylweddolais y byddai cynnydd parhaus fel hyn yn amhosibl inni ymdopi ag ef a bod angen cymryd camau i liniaru'r sefyllfa.

Cyflwynwyd trefniadau newydd yn ystod 2015/16 gyda hyn mewn golwg. Un elfen allweddol yn hyn o beth fydd ymgysylltu rhagor â'r cyrff sydd o dan ein hawdurdodaeth ynglŷn â'u perfformiad wrth ymdrin â chwynion (gan gynnwys datrysiad anffurfiol) a hefyd bydd angen mynd i'r afael â'r diwylliant, gan ddechrau gydag arweinyddion y cyrff hyn, wrth iddynt ymdrin â chwynion a dysgu yn sgil eu gwersi hwy eu hunain.

Yn ogystal ag ymgysylltu â chyrff o fewn awdurdodaeth rydym hefyd wedi bod yn rhoi mwy o bwyslais ar gynyddu gweledded y swyddfa drwy ymwybyddiaeth o wasanaeth yr Ombwdsmon yn ogystal â rhoi cyhoeddusrwydd i'r hyn yr ydym yn ei gyflawnu. Byddwn yn anelu at gynyddu ymhellach ein gweithgareddau yn hyn o beth yn ystod y blynyddoedd sydd i ddod er mwyn sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth yn gwybod am ein bodolaeth a'n rôl cyn dechrau ar eu taith gwynion. Rhaid i ni edrych yn barhaus am ffyrdd i sicrhau nad oes unrhyw un yn cael ei eithrio rhag defnyddio gwasanaeth yr Ombwdsmon, a parhau i ymgysylltu â grwpiau lleiafrifol a'r rheiny sy'n agored i niwed neu'r rhai sydd wedi eu tangynrychioli ymhlith y rhai sy'n cwyno i ni. Bydd gwella a datblygu ein perthynas gyda'r cyfryngau lleol a chenedlaethol ynghyd â rhaglen ymgysylltu â rhanddeiliaid ac estyn allan helath yn helpu i gyflawni hynny.

Cymerwyd camau hefyd gyda golwg ar y Cod Ymddygiad, gan gyflwyno prawf dau gam i benderfynu a fyddwn yn ymchwilio neu beidio i gŵyn sy'n honni bod aelod o awdurdod lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad. Cyflwynwyd y prawf hwn er mwyn lleihau nifer y cwynion 'gwamal' yr oeddwn yn eu cael am y Cod Ymddygiad.

Prif ffocws fy swyddfa o hyd yw ei swyddogaeth graidd, sef ystyried cwynion ac ymchwilio iddynt. Mae'r rhan fwyaf helaeth o adnoddau fy swyddfa dal i ganolbwyntio ar hyn. Gan ganolbwyntio ar ein gwasanaeth ymdrin â chwynion, sefydlwyd hefyd brosiect arloesi, a oedd yn cynnwys pob aelod o'r staff. Yn sgil y gwaith hwn, cytunwyd ar fwy na 30 o bwyntiau gweithredu. Roedd a wnelo'r rhan fwyaf o'r rhain â newidiadau mewnol, gan ganolbwyntio'n benodol ar atgyfnerthu a magu mwy o fomentwm tuag at ddod yn 'swyddfa ddibapur'. Ein barn oedd y bydd hyn yn ein galluogi i sicrhau rhagor o arbedion effeithlonrwydd.

Yn ystod oes y Cynllun Strategol tair blynedd hwn, mae'n bosibl y caiff Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru newydd ei chreu. Yn 2015/16, ystyriodd Pwyllgor Cyllid y Cynulliad Cenedlaethol gynigion i estyn pwerau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Yn benodol, roedd y rhain yn cynnwys y pŵer iddo gynnal ymchwiliadau pen a phastwn, y gallu i dderbyn cwynion llafar heb i hyn orfod bod yn ôl disgresiwn yr Ombwdsmon, y gallu i ymchwilio i gwynion am ofal iechyd preifat o dan amgylchiadau penodol, a chyflwyno swyddogaeth safonau cwynion gyda golwg ar gyrff sy'n dod o dan awdurdodaeth yr Ombwdsmon. Ymgynghorwyd â'r cyhoedd ynglŷn â Bil drafft rhwng mis Hydref 2015 a mis Ionawr 2016. Serch hynny, gwaith y Pumed Cynulliad yn awr fydd penderfynu a ddylid bwrw ymlaen â'r ddeddfwriaeth newydd arfaethedig hon neu beidio.

Mae'r Cynllun hwn felly wedi'i ddatblygu yn y fath fodd fel y gall ymdopi â phwerau newydd posibl i'r swyddfa hon. Bwriedir iddo gael ei ddiweddaru bob blwyddyn, ac i'r cynlluniau gweithredol blynyddol a fydd yn llifo o'r strategaeth hon ymateb yn briodol i unrhyw ofynion deddfwriaethol newydd.

Mae'r Cynllun hwn hefyd yn nodi'r mesurau a ddefnyddir wrth fonitro a gwerthuso. Wrth ddatblygu'r Cynllun hwn, cafodd pob un o'm staff y cyfle i gyfrannu drwy gyfrwng y gweithdai a gynhaliwyd gennyf. Ymgynghorwyd â rhanddeiliaid yn ei gylch hefyd.

Byddwn yn parhau i ymgysylltu ag ombwdsmyn a chyrff eraill sydd yn ymdrin â chwynion gydag awdurdodaeth dros swyddogaethau sydd heb eu datganoli. Byddwn yn benodol yn cadw llygad ar ddatblygiadau mewn perthynas â chynnig Llywodraeth y DU parthed creu cynllun ombwdsmon gwasanaethau cyhoeddus newydd i gynnwys gwasanaethau cyhoeddus y DU (materion heb eu datganoli) a'r rheiny yn berthasnol i wasanaethau cyhoeddus Loegr yn unig.

Nick Bennett
Ombwdsmon

Swyddogaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Fel y nodwyd eisoes, bydd swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru o bosibl yn gorfod cydymffurfio â deddfwriaeth newydd yn ystod oes y cynllun hwn. Serch hynny, adeg ei ddatblygu, y ddeddfwriaeth berthnasol sy'n pennu'r swyddogaeth yw Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005. Mae gan yr Ombwdsmon ddwy swyddogaeth benodol. Y gyntaf yw ystyried cwynion gan aelodau'r cyhoedd eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder oherwydd camweinyddu neu fethiant o ran y gwasanaeth a ddarparwyd gan gorff sydd o dan 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, bydd yr Ombwdsmon yn edrych i weld a yw pobl wedi cael eu trin yn annheg neu'n anystyriol, neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ryw fai ar ran y corff cyhoeddus sy'n darparu'r gwasanaeth hwnnw. Y cyrff sy'n dod o dan yr awdurdodaeth ar y cyfan yw'r rheini sy'n darparu gwasanaethau lle mae'r cyfrifoldeb am eu darparu wedi'i ddatganoli i Gymru. Yn fwy penodol, mae'r cyrff y caiff yr Ombwdsmon ymchwilio iddynt yn cynnwys:

- llywodraeth leol (cynghorau sir a chymuned);
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys meddygon teulu a deintyddion);
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai);
- Llywodraeth Cymru, ynghyd â'r cyrff y mae'n eu noddi;
- cyrff gofal annibynnol, gan gynnwys lle bydd y gofal yn cael ariannu gan y bobl eu hunain.

Mae'r swyddogaeth sy'n ymwneud ag ystyried cwynion sy'n honni bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad fymryn yn wahanol i'r swyddogaeth sy'n ymwneud â chwynion am gyrff cyhoeddus. Ystyrir y math hwn o gŵyn o dan ddarpariaethau Rhan III o Ddeddf Llywodraeth Leol 2000 a hefyd o dan Orchmynion perthnasol a wneir gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru o dan y Ddeddf honno. O dan yr amgylchiadau lle bydd yr Ombwdsmon yn archwilio cwyn sy'n casglu ei bod yn debygol bod y Cod wedi'i dorri a bod gofyn cymryd camau yn erbyn yr aelod dan sylw, mae'n ofynnol cyflwyno adroddiad yr ymchwiliad naill ai i bwyllgorau safonau

perthnasol yr awdurdod lleol neu i dribiwnlys Panel Dyfarnu Cymru. Eu gwaith hwy fydd ystyried y dystiolaeth yr ydym wedi'i chanfod ynghyd ag unrhyw amddiffyniad a gyflwynwyd gan yr aelod dan sylw. At hynny, eu gwaith hwy fydd penderfynu a yw'r Cod wedi'i dorri, ac os ydyw, pa gosb, os o gwbl, y dylid ei rhoi.

Llywodraethu ac ariannu

Penodir Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru gan y Frenhines yn sgil argymhelliad gan aelodau Cynulliad Cenedlaethol Cymru. Mae'n annibynnol ar y llywodraeth ac mae ganddo gyfrifoldebau a phwerau statudol i adrodd yn uniongyrchol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru. Bydd yr Ombwdsmon yn adrodd bob blwyddyn i'r Cynulliad Cenedlaethol am gyflawni ei swyddogaeth, am y gwasanaeth a ddarparwyd ac am yr arian cyhoeddus a ddefnyddiwyd.

Er mai'r Ombwdsmon, o raid, sy'n gyfrifol ac yn atebol am weithgareddau'r swyddfa, crëwyd Panel Cynghori. Pwrpas y panel yw sicrhau mwy o dryloywder i waith y swyddfa a hefyd, rhoi cymorth i'r Ombwdsmon a'i gynghori ynglŷn â llywodraethu'n dda a chynnig golwg allanol ar wasanaeth yr Ombwdsmon. At hynny, bydd Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, is-bwyllgor i'r Panel, yn cynnig cymorth penodol i'r Ombwdsmon gyda golwg ar ei gyfrifoldebau fel Swyddog Cyfrifyddu.

I gydnabod annibyniaeth swyddogaeth yr Ombwdsmon, fe'i hariennir gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru (sef drwy Gronfa Gyfun Cymru) ac nid gan Lywodraeth Cymru. Yn ei hanfod, nid oedd fawr o newid yn yr amcangyfrif o'r gyllideb a gyflwynwyd ac a ystyriwyd gan Bwyllgor Cyllid y Cynulliad Cenedlaethol ar gyfer y flwyddyn 2016/17, sef gwariant adnoddau net o £4,090,000 a gofyniad arian parod net o £4,279,000. Fel yn y blynyddoedd blaenorol, roedd hyn o fewn 0.03% o Floc Cymru. Ac ystyried oes y Cynllun Strategol hwn, rhagwelir, hyd yn oed gyda'r staff ychwanegol y byddai gofyn i'r swyddfa'u cael petai Deddf newydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) yn cael ei gwireddu, y bydd y swyddfa'n dal i allu byw o fewn y gyfran 0.03% honno o Floc Cymru.

Risg

Mae'n hanfodol bod pobl yn ymddiried yn swyddfa'r Ombwdsmon. Mae'n hollbwysig cynnal ei henw da er mwyn i'r Ombwdsmon fod yn effeithiol wrth gyflawni ei swyddogaeth, ac mae hyn yn cynnwys sicrhau annibyniaeth ac amhleidioldeb ym mhob agwedd ar waith y swyddfa.

Mae natur gwaith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yn cyfyngu ar ystod a maint y risgiau a wynebir. Fodd bynnag, mae'r risgiau sy'n bodoli yn sylweddol. O ystyried rôl yr Ombwdsmon o ran hyrwyddo arfer da a llywodraethu da gan gyrff cyhoeddus, mae'n bwysig bod y prosesau yr Ombwdsmon ei hun yn cydymffurfio â'r safonau y disgwylir i gyrff dan awdurdodaeth i lynu atynt. Rhaid i'r Ombwdsmon hefyd sicrhau bod enw da ac unplygrwydd ei swyddogaeth o'r fath fel bod gan aelodau o'r cyhoedd yr hyder i godi cwynion, a bod sail gadarn i'w benderfyniadau.

Ni ddylai'r angen i osgoi cael ei weld yn bleidiol oruwchreoli'r angen i'r Ombwdsmon amlygu mannau lle ceir gwasanaeth neu arfer anfoddhaol mewn gwasanaethau cyhoeddus, ac ni ddylai ei atal rhag gweithio i yrru neu cefnogi gwelliant yn y gwasanaethau hynny. Agwedd yr Ombwdsmon i risg yw y bydd yn cael ei nodi, ei asesu a'i rheoli, gyda chamau priodol eu cymryd i liniaru neu ddileu risgiau lle y bo'n bosibl. Wrth reoli risgiau, bydd yr Ombwdsmon yn ystyried y manteision posibl yn ogystal â thebygolrwydd a maint y risgiau. Mae arloesi a chyfleoedd i wella gwasanaethau cyhoeddus yn galw am gymryd risgiau, ar yr amod bod y gallu, y sgiliau, yr wybodaeth a'r hyfforddiant ar gael i reoli'r risgiau hynny.

Mae gan y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg rôl bwysig wrth adolygu arferion rheoli risg a monitro.

Cydraddoldeb

Daeth oes y Cynllun Cydraddoldeb Strategol i ben yn 2015/16. Mae'r Ddeddf Cydraddoldeb yn mynnu bod amcanion cydraddoldeb yn cael eu hadolygu'n barhaus.

Mae datganiad yr Ombwdsmon yn y Cynllun Cydraddoldeb Strategol yn cael ei ategu yma:

"Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwyf wedi ymrwymo i sicrhau cyfle cyfartal i staff a gyflogir gennyf ac yn y gwasanaeth a ddarperir gennym gyda'n gilydd ar gyfer achwynwyr. Ni wahaniaethir yn erbyn, ac ni aflonyddir nac erlidir unrhyw un sy'n gwneud cais am swydd, sy'n aelod o staff neu sy'n cael gwasanaethgan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar sail nodweddion personol megis oed, anabledd, ethnigrwydd, rhyw, ailbennu rhywedd, beichiogrwydd neu famolaeth, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd neu gred, boed hwy'n briod neu mewn partneriaeth sifil, neu ar sail unrhyw ystyriaeth amherthnasol arall. Disgwyliaf i fy staff rannu fy ngwrthwynebiad llwyr i wahaniaethu anghyfreithlon ac annheg a fy ymrwymiad i redeg busnes mewn ffordd sy'n deg i bob aelod o gymdeithas."

Mae'r Ombwdsmon yn gyfrifol am ddarparu gwybodaeth a gwasanaethau i Gymru gyfan ac i bob sector o boblogaeth Cymru. Bydd darparu gwasanaeth teg a hygyrch i ymateb i'r galw'n her barhaus.

Mae ymrwymiadau i gydraddoldeb yn ganolog i'r gwasanaeth a ddarperir gan swyddfa'r Ombwdsmon a'r casgliad oedd, yn hytrach na'u cynnwys mewn dogfen ar wahân, ei bod yn well eu cynnwys yn y cynllun hwn, drwyddo draw. Yn benodol, maent yn rhan o ymrwymiad y swyddfa i'r canlynol:

- sicrhau bod gwasanaeth OGCC yn hawdd i bawb gael gafael arno
- parhau i godi ymwybyddiaeth o wasanaeth OGCC, yn enwedig ymhlith pobl sy'n agored i niwed
- gweld, drwy ystyried y data monitro cydraddoldeb a gesglir, a yw arferion gweithio'r swyddfa i bob golwg yn peri rhwystrau
- parhau i gynghori pobl am gyrff eiriol a allai eu helpu

- helpu i ddatblygu cymdeithas gynhwysol, drwy dynnu sylw at unrhyw dueddiadau a phryderon a ddatgelir yn sgil ymchwiliadau'r Ombwdsmon sy'n awgrymu nad yw cyrff cyhoeddus yn cydymffurfio â gofynion Deddf Cydraddoldeb 2010
- gwella ymddiriedaeth cymunedau lleol bod aelodau awdurdodau lleol yn cydymffurfio â gofynion y Cod Ymddygiad, ac, yn benodol, codi pryderon gyda phwyllgorau safonau awdurdodau lleol neu'r Panel Dyfarnu ynglŷn â materion sy'n ymwneud â gwahaniaethu'n annheg, aflonyddu a/neu/erlid
- sicrhau bod gan y rheini y byddwn yn caffael gwasanaethau ganddynt wasanaethau ar waith
- darparu hyfforddiant perthnasol i'r staff
- parhau i fonitro amrywiaeth fy ngweithlu
- parhau i adrodd bob blwyddyn yn yr Adroddiad Blynyddol am fonitro cydraddoldeb a gweithgareddau yn y maes.

Gweledigaeth, Cenhadaeth, Gwerthoedd a Nodau Strategol OGCC

Wrth ystyried y Cynllun hwn ar gyfer y tair blynedd nesaf, sefydlwyd Gweledigaeth, Cenhadaeth, Nodau Strategol a Gwerthoedd yn sail iddo. Sef:

Ein **Gweledigaeth** yw:
Diwylliant gwasanaeth cyhoeddus sy'n rhoi gwerth ar gwynion ac yn dysgu yn eu sgil i wella darpariaeth gwasanaeth cyhoeddus

Ein **Cenhadaeth** yw:
Drwy ystyried cwynion, unioni pethau i ddefnyddwyr gwasanaethau a chyfrannu at ddarparu gwell gwasanaethau cyhoeddus a safonau mewn bywyd cyhoeddus.

Ein **Pedwar Nod Strategol** yw:

1. Darparu gwasanaeth cwynion sydd o'r safon uchaf, sy'n gymesur ac yn effeithiol.
2. Defnyddio'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth a gafwyd yn sgil y cwynion y byddwn yn eu hystyried er mwyn gwella'r ffordd y bydd darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ymdrin â chwynion a dylanwadu ar wella'r ffordd y darperir gwasanaethau cyhoeddus, gan lywio polisi cyhoeddus.
3. I barhau i esblygu a thyfu fel swyddfa, gan yn benodol cynllunio ar gyfer rhoi ar waith estyniad pwerau'r Ombwdsmon petai Cynulliad Cenedlaethol Cymru'n creu Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) newydd.
4. Bod yn atebol am y gwasanaeth y byddwn yn ei ddarparu ac am yr arian cyhoeddus y byddwn yn ei wario.

Yn sail i'r uchod ac i'n helpu i sicrhau cyfiawnder gweinyddol, ein **Gwerthoedd** yw:

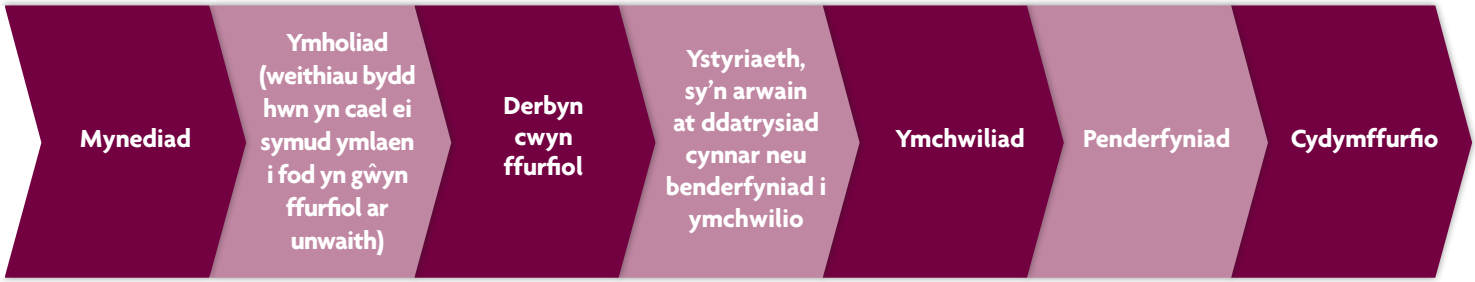
- Cydraddoldeb a Thegwch
- Annibyniaeth ac Amhleidioldeb
- Gwella ac Effeithiolrwydd
- Tryloywder ac Atebolrwydd.

Nodau Strategol

Rydym wedi nodi pedwar nod strategol er mwyn gwireddu ein cenhadaeth. Fe'u rhestrir isod, ynghyd â'r amcanion sy'n gefn iddynt a'r dulliau mesur perfformiad y byddwn yn eu defnyddio i asesu ein llwyddiant.

Nod Strategol 1 - Darparu gwasanaeth cwynion sy'n hawdd cael gafael arno, sydd o'r safon uchaf, ac sy'n gymesur ac yn effeithiol

Mae'r amcanion isod yn ystyried gwahanol gamau'r daith gwyno, fel y dangosir yn y diagram isod.



Amcanion

1.1 Cyflawni gweithgareddau ychwanegol i godi ymwybyddiaeth o wasanaeth yr Ombwdsmon, yn enwedig ymhlith pobl sy'n agored i niwed.

1.2 Yn gyson â'n hymrwymiad i gydraddoldeb, parhau i sicrhau bod y gwasanaeth ar gael yn hawdd i bawb.

1.3 Parhau i ddadansoddi'r data am gydraddoldeb a gesglir am ddefnyddwyr gwasanaeth OGCC.

1.4 Ceisio adborth er mwyn gwella perfformiad ein swyddfa a lefelau'r bodlonrwydd â'n gwasanaeth a rhoi sylw o'r newydd i daith yr achwynydd drwy wasanaeth ymdrin â chwynion OGCC, gan weld beth yw safbwynt y defnyddiwr, ac ystyried a oes angen cyflwyno unrhyw newidiadau i'n ffordd o weithio.

1.5 Adolygu'r dulliau mesur perfformiad yr ydym wedi'u pennu, er mwyn sicrhau eu bod yn dal yn ystyrlon ac yn briodol o heriol.

1.6 Datblygu eto ein safonau ansawdd ar gyfer gwaith achos.

1.7 Mireinio'n dull o gyflwyno argymhellion a rhoi rhagor o bwyslais ar sicrhau bod pobl yn cydymffurfio'n effeithiol ac yn brydlon â'r rhain, yn ogystal â chasglu data ychwanegol i adlewyrchu'n briodol ymdrech y staff yn sicrhau bod argymhellion yr Ombwdsmon yn cael eu rhoi ar waith yn briodol.

1.8 O ran cwynion cod ymddygiad, i adolygu effaith y prawf dau gam budd cyhoeddus ar gyfer ymchwilio.

1.9 Cryfhau ein hymagwedd gyffredinol at arferion rheoli er mwyn mynd i'r afael â gofynion cynyddol gwaith achos, y capasiti sydd ar gael a'r perfformiad.

1.10 Cwblhau ein prosiect ymdrin ag achosion heb ddefnyddio papur, fel nad ydym bellach yn creu ffeiliau achos papur am gwynion.

Dulliau mesur perfformiad:

- Sefydlu rhaglen o weithgareddau allgymorth bob blwyddyn. (1.1, 1.2)
- Cyhoeddi data bob blwyddyn am grwpiau â nodweddion gwarchodedig (yn unol â diffiniad Deddf Cydraddoldeb 2010). (1.3)
- Canlyniadau gweithgareddau i fesur bodlonrwydd achwynwyr/rhanddeiliaid a seinfyrddau rhanddeiliaid a gweithdrefnau ymdrin â chwynion wedi'u diwygio'n briodol. (1.4)
- Dangosyddion perfformiad allweddol (DPA) ar gyfer ymdrin â chwynion wedi'u cwrdd. (Blwyddyn 1) (1.5)
- Datblygu a rhedeg peilot ar gyfer DPA newydd sy'n adlewyrchu taith y cwsmer (Blwyddyn 1); a gweithredu DPA newydd (Blwyddyn 2) (1.5)
- Cyflwyno trefniadau sicrhau ansawdd newydd a chytuno ar ddulliau i'w mesur. (1.6)
- Cyflwyno gwell trefn cofnodi data ynglŷn â chydymffurfio, a chwblhau adroddiadau cydymffurfio mewn pryd wedi hynny. (1.7)
- Achosion sydd â diddordeb budd cyhoeddus wedi eu dwyn ymlaen at ymchwiliad yn unig. (1.8)
- Cyflwyno trefniadau i ddefnyddio'r strwythur rheoli cwynion diwygiedig i'r eithaf. (19)
- Creu llai o ffeiliau â chopïau papur. (1.10)

Nod Strategol 2 - Defnyddio'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth a gafwyd yn sgil y cwynion y byddwn yn eu hystyried er mwyn gwella'r ffordd y bydd darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ymdrin â chwynion a dylanwadu ar wella'r ffordd y darperir gwasanaethau cyhoeddus, gan lywio polisi cyhoeddus.

Amcanion

2.1 Gwella lefel y data sy'n cael eu cipio a'u dadansoddi ar gyfer y cwynion a gawn, er mwyn inni allu gweld tueddiadau'n well a nodi unrhyw bryderon sy'n codi, o ran y cwynion a geir am gyrff unigol, yn ogystal ag am feysydd darparu gwasanaethau cyhoeddus.

2.2 Datblygu'r gwaith a ddechreuwyd yn 2015/16 gyda golwg ar ymgysylltu â chyrff sydd o dan ein hawdurdodaeth (heb i hyn beryglu ein hannibyniaeth) gyda golwg ar wella'u harferion trin cwynion a'u diwylliant cwynion.

2.3 Cefnogi'r dirwedd ymdrin â chwynion, drwy barhau i ddarparu gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru.

2.4 Cyhoeddi adroddiadau 'thematig' ar sail y dystiolaeth ychwanegol sy'n codi o'n gwaith yn 2.1 uchod, gyda golwg ar wella'r ffordd y darperir gwasanaethau cyhoeddus.

2.5 Parhau i gyhoeddi Coflyfrau'r Ombwdsmon, ond adolygu'r ffordd y caiff y rhain eu cyhoeddi gyda golwg ar eu gwneud yn fwy hwylus i'r defnyddiwr o safbwynt rheoli/rhannu gwybodaeth.

2.6 Ymateb i ymgynghoriadau Llywodraeth Cymru, Cynulliad Cenedlaethol Cymru ac ymgynghoriadau eraill lle y gallwn gyfrannu ein safbwynt, ac ychwanegu gwerth at ystyriaethau ynghylch polisïau cyhoeddus.

2.7 Diwygio canllawiau'r Cod Ymddygiad Enghreifftiol i adlewyrchu datblygiadau sy'n codi yn sgil achosion ac unrhyw newidiadau deddfwriaethol.

2.8 Cyflwyno strategaeth gyfathrebu newydd a fydd yn ein gwneud yn fwy amlwg, ac felly'n cryfhau'n dylanwad, gan sicrhau bod y ddealltwriaeth a'r gwersi a ddysgwyd yn ein hymchwiliadau'n denu sylw cyhoeddus priodol.

Dulliau mesur perfformiad:

- Mae ein trefn cipio data yn darparu digon o fanylion er mwyn gallu adnabod tueddiadau a themâu yn well (2.1)
- Cyfarfodydd rheolaidd gyda chyrff sydd â swyddog gwella wedi ei b/phennu iddynt. (2.2)
- Datblygu dull o weld pa effaith mae ein hymgysylltu'n ei chael ar gyrff yn ein hawdurdodaeth a'i roi ar waith. (2.2)
- Cyhoeddi Llythyrau Blynyddol ynglŷn â chynghorau sir a byrddau iechyd, yn cynnwys manylion am eu perfformiad o'i gymharu ag ystod o fesurau. (2.2)
- Seminar Blynyddol i rannu'r hyn a ddysgwyd gyda'r prif randdeiliaid. (2.2)
- Lefel o ymgysylltu strategol ar lefel arweinyddion gyda'r cyrff allweddol er mwyn sicrhau gwelliannau ym maes gweinyddu cyhoeddus. (2.2 a 2.4)
- Nifer y cwynion a gyfeiriwyd at gyrff eraill (h.y. darparwyr gwasanaethau cyhoeddus neu sefydliadau eraill sy'n ymdrin â chwynion.) (2.3)
- Cyhoeddi tri adroddiad thematig o leiaf yn ystod oes y cynllun tair blynedd hwn. (2.4)
- Cyhoeddi Colyfr yr Ombwdsmon bob chwarter, gan dynnu sylw at y gwersi sydd i'w dysgu yn sgil y gwaith achos. (2.5)
- Nifer ymgynghoriadau Llywodraeth Cymru, Cynulliad Cenedlaethol Cymru ac ymgynghoriadau eraill yr ymatebwyd iddynt. (2.6)
- Adolygu'r canllawiau ar gyfer y Cod Ymddygiad Enghreifftiol o leiaf unwaith y flwyddyn. (2.7)
- Strategaeth gyfathrebu a rhaglen waith flynyddol ar waith. (2.8)

Strategol 3 – I barhau i esblygu a thyfu fel swyddfa, gan yn benodol cynllunio ar gyfer estyniad awdurdodaeth yr Ombwdsmon os digwydd i Gynulliad Cenedlaethol Cymru greu Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) newydd.

Mae angen cynnwys yn y Cynllun tair blynedd hwn y posibilrwydd y bydd Cynulliad Cenedlaethol Cymru'n creu cyfraith newydd yn ystod ei oes. Nid yw cynnwys y Nod Strategol hwn yn cymryd yn ganiataol y daw Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) i rym ac ni fwriedir ychwaith i hyn awgrymu rhagdybiaeth ynglŷn â manylion terfynol unrhyw Ddeddf o'r fath.

Serch hynny, rhaid i'r swyddfa fod mewn sefyllfa i roi ar waith unrhyw bwerau newydd a roddir i'r Ombwdsmon. Adeg datblygu'r Cynllun, mae pedwar maes newydd yn benodol yn cael eu hystyried:

- y gallu i dderbyn cwynion llafar, heb i hyn orfod bod yn ôl disgresiwn yr Ombwdsmon
- y gallu i ymchwilio i gwynion am ddarparwyr gofal iechyd preifat o dan amgylchiadau penodol
- y gallu i gynnal ymchwiliadau pen a phastwn
- swyddogaeth safonau cwynion.

O fewn y cyd-destun uchod y mae'r amcanion a'r dulliau mesur isod wedi'u pennu.

Amcanion

3.1 Diwygio ein meini prawf, ein gweithdrefnau a'n harferion ar gyfer derbyn cwynion, gan roi ystyriaeth benodol i gwynion llafar.

3.2 Diwygio ein harferion er mwyn storio'r cwynion hynny a wneir ar lafar ar ein cronfa ddata.

3.3 Cyhoeddi canllawiau sy'n esbonio meini prawf OGCC ar gyfer derbyn cwynion, gan gyfeirio'n benodol at gwynion llafar.

3.4 Nodi'r endidau gofal iechyd preifat a fydd yn dod o dan awdurdodaeth OGCC a chofnodi'r rheini ar ein cronfa ddata ymdrin â chwynion.

3.5 Paratoi i gysylltu â'r endidau gofal iechyd preifat perthnasol hynny i esbonio'r trefniadau newydd iddynt.

3.6 Cynllunio ar gyfer yr arweinyddiaeth, y rheolaeth a'r strwythur darparu gwasanaethau y bydd eu hangen i wireddu'r pwerau pen a phastwn newydd ac wedyn rhoi'r cynlluniau hynny ar waith.

3.7 Cyhoeddi meini prawf OGCC ar gyfer cychwyn ymchwiliadau pen a phastwn a chyflwyno dulliau gweithredu ac ymarferion.

3.8 Cynllunio ar gyfer yr arweinyddiaeth, y rheolaeth a'r strwythur darparu gwasanaethau y bydd eu hangen i gyflawni'r swyddogaeth safonau cwynion newydd ac wedyn rhoi'r cynlluniau hynny ar waith.

3.9 Datblygu'r egwyddorion ar gyfer yr awdurdod safonau cwynion yn unol â'r gofyniad statudol.

3.10 Ar yr adeg briodol, recriwtio'r aelodau ychwanegol angenrheidiol o staff i gynnal y swyddogaethau ym maes safonau cwynion a pen a phastwn.

3.11 Darparu hyfforddiant i holl staff yr Ombwdsmon er mwyn i bawb ddeall pwerau newydd yr Ombwdsmon; a hyfforddiant penodol i'r rheini a gaiff eu recriwtio i'r rolau newydd.

3.12 Cyhoeddi strategaeth gyfathrebu er mwyn i holl randdeiliaid OGCC ddeall pwerau newydd yr Ombwdsmon a beth yw ystyr y rhain.

3.13 A dibynnu ar ganlyniad y ddeddfwriaeth arfaethedig, rhoi unrhyw un neu bob un o'r pwerau newydd posibl uchod ar waith a'u gweithredu.

Dulliau mesur perfformiad:

- Trefniadau'r meini prawf diwygiedig wedi'u rhoi ar waith yn llwyddiannus ar gyfer derbyn cwynion. (3.1 a 3.2)
- Canllawiau ar gyfer rhanddeiliaid ynglŷn â derbyn cwynion yn glir, yn hawdd eu deall ac yn cael eu cyhoeddi'n amserol. (3.3)
- Darparwyr gofal iechyd preifat yn deall hyd a lled pwerau newydd OGCC i ymchwilio i gwynion am ofal a thriniaeth y bydd claf yn talu amdanynt yn breifat. (3.4 a 3.5)
- Trefniadau ar waith yn y sefydliad, mewn pryd i roi'r pwerau ar waith i'r Ombwdsmon gynnal ymchwiliad pen a phastwn. (3.6)
- Cyhoeddi meini prawf generig ar gyfer cynnal ymchwiliadau pen a phastwn a dulliau gweithredu wedi'u datblygu. (3.7)
- Trefniadau ar waith yn y sefydliad, mewn pryd, ar gyfer y swyddogaeth newydd ym maes safonau cwynion. (3.8)
- Egwyddorion ar gyfer yr awdurdod safonau cwynion wedi'u cyhoeddi, ac yn glir, yn hawdd eu deall ac yn cael eu cyhoeddi'n amserol. (3.9)
- Staff ychwanegol wedi'u recriwtio'n unol â'r amserlen a bennwyd. (3.10)
- Sesiynau hyfforddi wedi'u darparu ar gyfer staff mewn pryd i roi'r ddeddfwriaeth newydd ar waith. (3.11)
- Strategaeth gyfathrebu ar waith mewn pryd i roi'r ddeddfwriaeth newydd ar waith. (3.12)
- Rhoi'r pwerau newydd ar waith yn llwyddiannus ac yn brydlon. (3.13)

Nod Strategol 4 - Bod yn atebol am y gwasanaeth y byddwn yn ei ddarparu a'r arian cyhoeddus y byddwn yn ei wario

Mae a wnelo'r nod strategol hwn â'r elfennau hynny sy'n galluogi ac yn cynnal gwasanaeth yr Ombwdsmon.

Amcanion

4.1 Datblygu cynlluniau gweithredu blynyddol yn gefn i'r Cynllun Strategol hwn.

4.2 Sicrhau ein bod mor effeithlon â phosibl, gan gymryd i ystyriaeth cost, ansawdd, amseroldeb a thrwybwn ac, er gwaetha'r cynnydd yn y llwyth achosion a'r posibilrwydd y caiff yr awdurdodaeth ei estyn, cynnal ein hymrwymiad na fyddwn wrth geisio arian i ddarparu ein gwasanaeth, yn gofyn am fwy na 0.03% o Floc Cymru a gaiff Cynulliad Cenedlaethol Cymru.

4.3 Cyhoeddi cyfrifon diamod.

4.4 Parhau i gynnal cyfarfodydd o Banel Cynghori Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, gan roi'r wybodaeth angenrheidiol i'r ffora hynny er mwyn iddynt allu herio a chynghori'r Ombwdsmon.

4.5 Rhoi tystiolaeth briodol a chadarn i bwyllgorau Cynulliad Cenedlaethol Cymru.

4.6 Parhau i reoli risg ac i osgoi canlyniadau anfwriadol lliniaru risg.

4.7 Fel cyflogwr cyfrifol, cyflwyno trefniadau newydd ym maes perfformiad a datblygu staff yn 2015/16 a sicrhau bod strategaeth hyfforddi a datblygu proffesiynol addas ar waith.

4.8 Datblygu cynllun datblygu TG tair blynedd newydd, gan sicrhau bod y swyddfa'n gallu sicrhau'r arbedion effeithlonrwydd mwyaf posibl o ran ymdrin â chwynion a'r sianelau ar gyfer codi ymwybyddiaeth o waith yr Ombwdsmon.

4.9 Bod yn aelod brwd o'r gymuned ombwdsmyn ehangach yn y Deyrnas Unedig ac yn rhyngwladol, i sicrhau bod OGCC mewn sefyllfa i rannu arferion da ac elwa ohonynt.

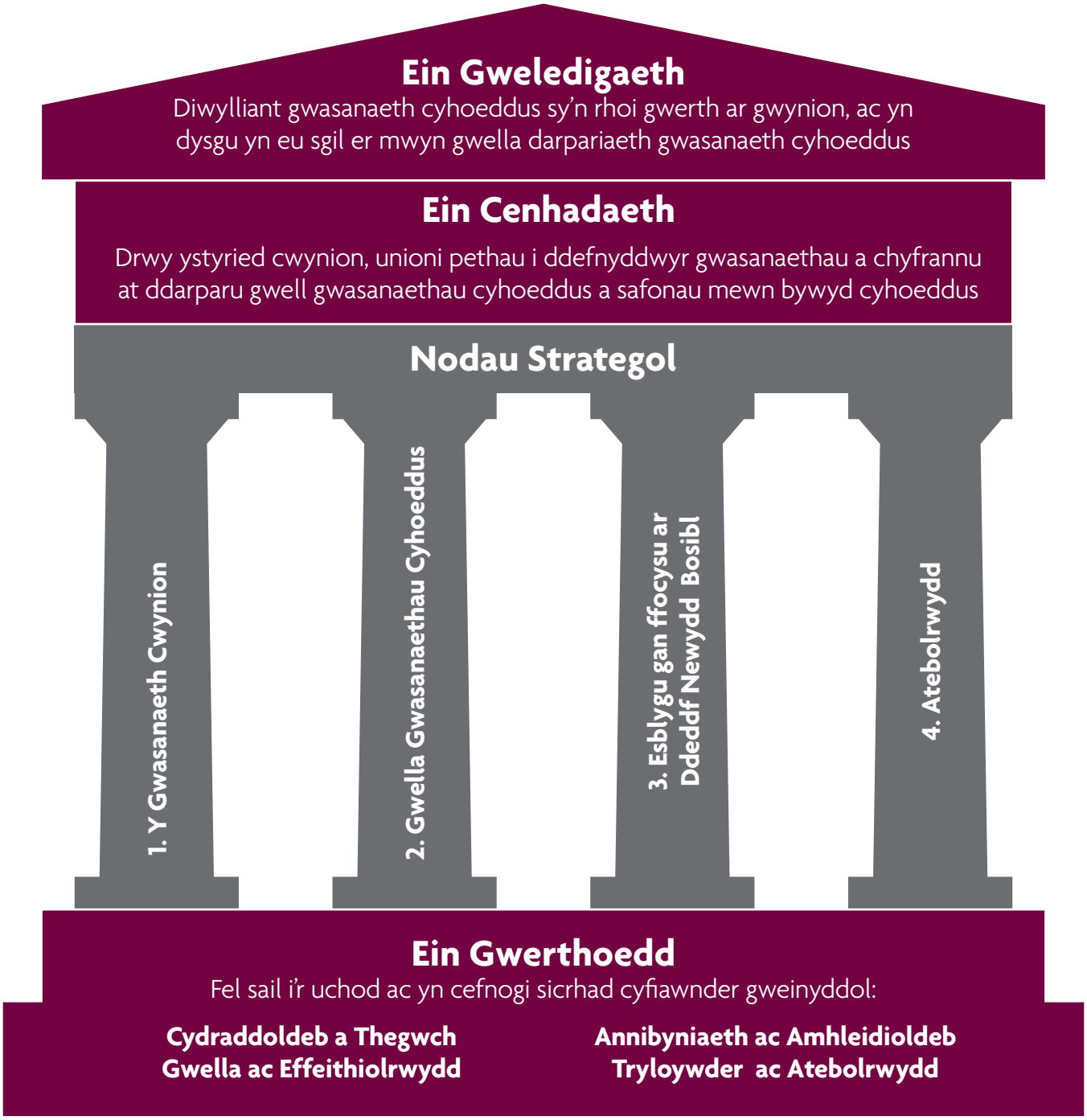
4.10 Parhau i chwilio am gyfleoedd i gydweithio gyda Chomisiynwyr Cymru ac Archwilydd Cyffredinol Cymru.

4.11 Parhau â'n hymdrechion i fod yn ymwybodol o'r amgylchedd yn ein harferion busnes.

Dulliau mesur perfformiad:

- Cyhoeddi cynlluniau gweithredu blynyddol. (4.1)
- Cyflwyno amcangyfrifon y gyllideb i Bwyllgor Cyllid y Cynulliad Cenedlaethol o fewn 0.03% o Floc Cymru. (4.2)
- Archwilydd Cyffredinol Cymru'n cyhoeddi tystysgrif cyfrifon diamod. (4.3)
- Cynnal pedwar cyfarfod o leiaf o'r Panel Cynghori a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg bob blwyddyn, a darparu papurau sy'n bodloni'r aelodau. (4.4)
- Pwyllgorau'r Cynulliad yn gofyn am fawr o wybodaeth ychwanegol ar ôl i'r Ombwdsmon gyflwyno tystiolaeth. (4.5)
- Y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yn gallu rhoi sicrwydd i'r Ombwdsmon ynglŷn â'r ffordd y mae OGCC yn ymdrin â risg a rheoli risg. (4.6)
- Canlyniadau arolygon staff. (4.7)
- Derbyn cyngor arbenigol i lunio cynllun TG tair blynedd addas a gweithredu yn unol â'r targedau y cytunwyd arnynt. (4.8)
- Presenoldeb rheolaidd yng nghyfarfodydd Cymdeithas yr Ombwdsmyn, gan gynnwys cyfraniadau amlwg at gynlluniau a datblygiadau, yn ogystal ag ymgysylltu'n ymarferol ar lefel ryngwladol. (4.9)
- Trefniadau ffurfiol wedi'i cyflwyno ar gyfer cydweithio / cydweithredu lle mae amgylchiadau yn caniatáu. (4.10)
- Adroddiad cynaliadwyedd blynyddol i'r Tîm Rheoli, i asesu effaith prosesau busnes Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. (4.11)

Atodiad - Cynllun Strategol 2016/17 tan 2018/19 - Crynodeb



Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150
E-bost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk
Y We: www.ombwdsmon-cymru.org.uk
Dilynwch ni: