



Y Cynllun Strategol 2023 - 2026: crynodeb o ymatebion i'r ymgynghoriad allanol

Gwnaethom gynnal ymgynghoriad allanol ar fersiwn drafft o'n Cynllun Strategol 2023-2026 rhwng 22 Medi a 22 Tachwedd 2022. Mae'r ddogfen ymgynghori ar gael [yma](#). Yn y ddogfen hon, rydym yn crynhoi'r ymatebion i'r ymgynghoriad ac yn esbonio sut ydym wedi diwygio'r Cynllun Strategol i adlewyrchu'r adborth a gafwyd.

Trosolwg	2
Sylwadau ar y Nodau Strategol	2
Allgymorth a chymorth gyda hygyrchedd.....	2
Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant (EDI)	3
Prosesau cwynion gofal iechyd.....	4
Sylwadau eraill.....	4
Ein hymateb.....	5
Sylwadau ar ein dull arfaethedig o fesur ein dylanwad.....	7
Ein hymateb.....	7
Sylwadau ar y Gymraeg	8
Ein hymateb.....	9
Atodiad: ymatebwyr	10

Trosolwg

Gwnaethom dderbyn ymatebion gan 21 o sefydliadau (gweler y rhestr lawn yn yr Atodiad). Ar y cyfan, roedd ymatebion yn hynod gadarnhaol. Roedd bron yr holl ymatebwyr yn cytuno bod uchelgais y Cynllun yn glir ac yn briodol a bod ein Nodau Strategol datganedig yn mynd i'r afael yn ddigonol â'r heriau sy'n ein hwynebu. Rydym wrth ein boddau bod llawer o ymatebwyr wedi pwysleisio eu bod yn edrych ymlaen at weithio'n agos gyda ni ar weithredu'r Cynllun.

Sylwadau ar y Nodau Strategol

Mynegodd ymatebwyr gefnogaeth gyffredinol i sawl agwedd ar y Cynllun, gan gynnwys mabwysiadu offer digidol newydd i reoli cwynion, y cynlluniau i wella'r wefan, mwy o waith codi ymwybyddiaeth ac allgymorth, yr ymrwymiad i ymgorffori Saesneg Clir, a mwy o waith i hyrwyddo gwelliant systemig. Cafodd y meysydd hynny hefyd eu nodi'n gyffredin fel blaenoriaeth. Roedd rhai ymatebion hefyd yn canmol y pwyslais ar ein gwaith ynglŷn â Safonau Cwynion, hyrwyddo llesiant staff a lleihau ein hól troed carbon.

Yn y ddogfen hon rydym yn ystyried pryderon, awgrymiadau a meysydd lle gall fod angen mwy o eglurder.

Allgymorth a chymorth gyda hygyrchedd

Cododd nifer o ymatebwyr gwestiynau am ffocws a chwmpas bwriadedig ein gwaith allgymorth arfaethedig, yn ogystal â chymorth gyda hygyrchedd, gan gynnwys:

- sut y byddwn yn ymgysylltu â'r 'lleiafrif distaw' o ddefnyddwyr posibl ein gwasanaeth;
- sut y byddwn yn cyrraedd ac yn cefnogi'r rhai nad yw'r Gymraeg na'r Saesneg yn iaith gyntaf iddynt;
- sut y byddwn yn cefnogi pobl ag anawsterau dysgu;
- sut y byddwn yn ystyried amddifadedd economaidd-gymdeithasol;
- beth fyddwn yn ei wneud i hyrwyddo mynediad dwyieithog i'n gwasanaethau (gweler hefyd [Sylwadau ar y Gymraeg](#) isod).

Roedd nifer o ymatebwyr o'r farn nad oedd ein hymrwymiaadau hygyrchedd yn ymestyn yn ddigon pell, gan awgrymu y dylent ymestyn y tu hwnt i Saesneg Clir i gynnwys, er enghraifft, cymorth i ddefnyddwyr ieithoedd heblaw'r Gymraeg (gan gynnwys Iaith Arwyddion Prydain), darparu fformatau megis fersiynau sain, Hawdd ei Ddeall, gwasanaethau Braille, a chymorth i gael mynediad at wasanaethau eirioli priodol.

Pwysleisiodd nifer o ymatebwyr yr angen i ni ystyried gwaith wedi'i dargedu gyda grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol a defnyddio pobl allweddol o fewn y gymuned i godi ymwybyddiaeth. Awgrymodd un ymatebwr y bydd angen marchnata clir ac effeithiol arnom i gefnogi'r gwaith hwn.

Rhannodd nifer o ymatebwyr eu hawgrymiadau manwl ar gyfer camau gweithredu, gan gynnwys:

- sicrhau mwy o eglurder ar ein gwefan ac yn ein cyhoeddiadau mewn cysylltiad â'n rôl a'r sianeli ar gyfer cyflwyno cwynion;
- gwneud ein gweithdrefn gwyno a gwybodaeth amdani yn fwy hygyrch i bobl anabl a phobl ag anableddau dysgu (e.e. gwneud rhai tudalennau gwe, yn hytrach na dogfennau, ar gael mewn fersiynau hawdd eu deall; defnyddio teitlau dogfennau symlach; gofyn i ddefnyddwyr brofi ein hadnoddau);
- cymryd camau i leihau'r risg o allgáu digidol mewn cysylltiad â defnyddwyr gwasanaeth hŷn.

Gwnaeth dau ymatebydd awgrymiadau manwl am ein dull o ymchwilio i gwynion yn ymwneud ag anableddau dysgu, i sicrhau mwy o degwch yn ein gwaith.

Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant (EDI)

Roedd nifer o ymatebwyr o'r farn y dylai'r Cynllun bwysleisio ein sylw i EDI yn gliriach, gan awgrymu'r canlynol

- gallai ein ffocws ar wasanaeth cwsmeriaid da, yn ogystal â'n gwaith gwella rhagweithiol, roi mwy o bwyslais ar hyrwyddo tegwch a gwasanaethau cyhoeddus teg;
- dylem gynnwys datganiad yn egluro bod 'hanfodion' Deddf Cydraddoldeb 2010 wedi'u hintegreiddio o fewn cwmpas y Nodau Strategol;
- dylem roi mwy o bwyslais ar gynyddu amrywiaeth y staff.

Croesawodd un ymatebwr ein gwaith ar hawliau dynol a dywedodd 'hoffem weld rheoleiddwyr eraill yn cymryd rôl fwy penodol wrth ... gyflawni amcanion a

chanlyniadau cydraddoldeb ... ac wrth ystyried achosion posibl o dorri materion cydraddoldeb a hawliau dynol.'

Prosesau cwynion gofal iechyd

Cyflwynodd sawl ymatebydd o'r sector iechyd sylwadau neu ofyn cwestiynau yn ymwneud â'n safbwynt ni mewn perthynas â'r sector hwnnw.

Cwestiynodd nifer o ymatebwyr ein defnydd o'r term 'iawndal' ('Ein Nodau Strategol' > 'Nod Strategol 1') gan awgrymu bod hyn yn ddryslyd, oherwydd yng nghyd-destun iechyd caiff iawndal ond ei ddefnyddio i ddelio â chlaf sydd wedi profi achos o dorri dyletswydd gofal a bod atebolrwydd cymwys wedi'i nodi yn y gyfraith. Awgrymwyd y byddai term fel taliad ex-gratia yn fwy cywir ac y byddai'r Cynllun Strategol yn gyfle da i safoni'r defnydd o'r iaith hon wrth fwrw ymlaen.

Yng nghyd-destun y sector iechyd yn benodol, roedd nifer o ymatebwyr yn dymuno gweld mwy o gydabyddiaeth i:

- y cyd-destun y mae'r GIG yn gweithredu ynddo;
- goblygiadau'r Ddyletswydd Gonestrwydd a'r Ddyletswydd Ansawdd a'n sefyllfa ni mewn perthynas â'r dyletswyddau hynny;
- ein safbwynt mewn perthynas â'r broses Gweithio i Wella, trefniadau uwchgyfeirio a themâu cenedlaethol dysgu;
- sut rydym yn bwriadu gweithio â'r cyhoedd, darparwyr, staff rheng flaen a Gweithrediaeth y GIG.

Sylwadau eraill

Galwodd ymatebwyr unigol am:

- fwy o bwyslais ar fanteision rhwymedïau amgen;
- mwy o eglurder ynghylch a fydd y Strategaeth Pobl yn ystyried llesiant staff;
- mwy o fanylion am unrhyw ddadansoddiad o ddefnyddwyr gwasanaeth 'posibl' a'u hanghenion neu ddisgwyliadau penodol;
- mwy o fanylion am ein nodau (gan nodi'r meysydd rheoli a dylanwadu) a sut y caiff ein hymrwymadau eu gwireddu;
- mwy o addysg a hyfforddiant i feithrin dulliau gwell o ymdrin â chwynion;

- mwy o eglurder ynghylch yr Awdurdod Safonau Cwynion a'i waith gyda chyrff cyhoeddus;
- mwy o fanylion am yr adnoddau sydd ar gael i gefnogi gweithio mewn partneriaeth ac i reoli ein llwyth achosion cynyddol;
- cydnabod goblygiadau adnoddau yn sgil cynnydd yn y llwyth gwaith i'n swyddfa ac i gyrff yn ein hawdurdodaeth;
- eglurder ynghylch cynnwys staff cyrff cyhoeddus yn y gwaith o ddatblygu unrhyw offer neu brosesau digidol newydd sy'n effeithio arnynt;
- cynnwys yn y Cynllun fanylion ynghylch sut y byddwn yn gwella prydlondeb ymdrin â chwynion.

Ein hymateb

Rydym yn ddiolchgar am y sylwadau manwl a chyffredinol a gawsom.

Yn ddealladwy, mae ein Cynllun Strategol yn ddogfen lefel uchel. Byddwn yn datblygu Cynllun Busnes manwl a fydd yn cynnwys y camau penodol y byddwn yn eu cymryd. Er na fyddai'n ymarferol cynnwys yn y Cynllun Strategol yr holl gamau penodol yr ydym yn bwriadu eu cymryd i wella cynhwysiant a hygyrchedd, rydym yn cytuno y dylem amlygu cwrpas eang ein camau gweithredu arfaethedig. Yn unol â hynny, rydym wedi addasu ein hymrwymiad o dan Nod Strategol 2 fel a ganlyn:

Gwreiddiol	Diwygiwyd
Gwella ansawdd ein cyfathrebu, gan gynnwys drwy ymgorffori'r defnydd o Plain English / Cymraeg Clîr ar draws y sefydliad.	Gwella ansawdd a hygyrchedd ein cyfathrebu, gan gynnwys drwy ehangu'r defnydd o fformatau hygyrch ac ymgorffori'r egwyddorion Plain English / Cymraeg Clîr ar draws y sefydliad.

Byddwn yn ystyried yr holl awgrymiadau manwl wrth i ni ddatblygu ein Cynllun Busnes.

Gwerthfawrogwn yr adborth manwl mewn cysylltiad â'n hymagwedd at gwynion ynghylch anabledd dysgu. Rydym wedi ymgysylltu'n uniongyrchol â'r sefydliadau perthnasol i drafod y pryderon hyn.

Cytunwn y dylai'r Cynllun bwysleisio'n gliriach ein hymrwymiad i gydraddoldeb a hawliau dynol. I adlewyrchu hynny, rydym wedi ychwanegu'r datganiad canlynol: *'Byddwn yn parhau i hyrwyddo gwasanaethau cyfartal a theg ac ystyriaethau hawliau dynol ar draws ein holl waith.'*

Nodwn yr awgrymiadau ein bod yn cyfeirio'n benodol at y pwysau ar y GIG a ffactorau manwl sy'n effeithio ar y GIG. Erbyn meddwl, penderfynom beidio â diwygio'r Cynllun yn unol â'r awgrymiadau hyn, gan na fyddent yn briodol yn y ddogfen lefel uchel hon sy'n targedu cynulleidfa amrywiol. Gallai cyfeiriadau penodol at y GIG, ond nid at y nifer fawr o sefydliadau eraill yn ein hawdurdodaeth, fod yn anghytbwys. Fodd bynnag, rydym wedi egluro yn y cyflwyniad i'r Cynllun ein bod yn bwriadu gosod disgwyliadau realistig ar gyfer pob corff yn ein hawdurdodaeth.

Cydnabyddwn y sylwadau gan rai o ymatebwyr y gwasanaeth iechyd am ein defnydd o'r term 'iawndal'. Er ein bod yn deall bod y term 'iawndal' yn cael ei ddefnyddio'n wahanol o fewn gwasanaethau iechyd ers cyflwyno'r cynllun Gweithio i Wella yn 2011, nid yw ein pŵer i argymell iawndal ariannol yn berthnasol i'r sector hwnnw'n unig ac mae wedi bodoli ers sefydlu Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn 2005. Yn unol â thelerau ein deddfwriaeth, esboniwn y canlynol yn glir i achwynwyr

- os mai eu bwriad yn bennaf yw ceisio iawndal ariannol neu unrhyw rhwymedi arall y byddai achos llys yn ei roi, efallai na fyddwn yn gallu ymchwilio i'w cwyn os yw'n rhesymol iddynt gymryd y camau hyn;
- er y gallwn argymell iawndal ariannol mewn amgylchiadau penodol, lefel unrhyw iawndal ariannol y gallwn ei argymell yw'r hyn a ystyriwn yn rhesymol o dan yr amgylchiadau. Nid yw'n gysylltiedig â'r hyn y gellid bod wedi'i gyflawni fel rhwymedi cyfreithiol drwy'r llysoedd.

Mae hyn yn egluro'r gwahaniaethau rhwng ein hymagwedd at iawndal ariannol a'r hyn y mae'r GIG yn ei ddefnyddio. Fodd bynnag, cytunwn y byddai'n fwy cywir i'n Cynllun Strategol (Ein Nodau Strategol > Nod Strategol 1) gyfeirio'n ehangach at 'rhwymedïau' yn hytrach nag at 'iawndal'.

Byddwn yn rhoi'r newyddion diweddaraf i gyrrff yn ein hawdurdodaeth wrth i ni ddatblygu a chyflwyno unrhyw offer neu brosesau digidol newydd a allai effeithio arnynt. Yn yr un modd, byddwn yn cyfleu unrhyw fwriad i newid ein hamserlenni ymdrin â chwynion.

Mae'r Awdurdod Safonau Cwynion yn rhan annatod o'n swyddfa a chytunwn ei bod yn bwysig i ni ddatblygu'r gwaith hwn ymhellach.

Yn olaf, rydym wedi addasu geiriad yr ymrwymiad i ddatblygu'r Strategaeth Pobl o dan Nod Strategol 4, i egluro perthnasedd y cam hwn i gefnogi llesiant ein staff.

Sylwadau ar ein dull arfaethedig o fesur ein dylanwad

O ran ein dull arfaethedig o fesur ein dylanwad, cynigiodd ymatebwyr lai o sylwadau. Fodd bynnag, awgrymodd rhai:

- bod angen i ni gydnabod y bydd y gostyngiad mewn cwynion, o ganlyniad i hyfforddiant ymdrin â chwynion, yn cael ei wrthbwysu gan fwy o gwynion wrth i'n gwasanaeth ddod yn fwy hygyrch;
- na ddylai fod unrhyw ddull cyffredinol o fesur yr amser a gymerir i ddatrys cwyn;
- gall fod yn ddefnyddiol cynnwys adolygiad o'r targedau perfformiad i reoli disgwyliadau defnyddwyr gwasanaeth;
- dylem ystyried digwyddiadau ymgysylltu wyneb yn wyneb ac arolygon math *vox pop*;
- dylem ystyried sut i fonitro gwelliannau i wasanaethau cyrff cyhoeddus ar ôl i gŵyn Ombwdsmon gael ei datrys;
- dylem ystyried sut i gyflwyno profiadau byw i'n gwaith;
- dylem ystyried cyflwyno dangosyddion ansawdd a defnyddio astudiaethau achos i ddangos effaith;
- byddai argymhellion â themau cenedlaethol yn ddefnyddiol;
- dylem gasglu adborth o hyfforddiant CSA;
- dylem geisio adborth gan sefydliadau gwasanaethau cyhoeddus yn ogystal â defnyddwyr gwasanaethau a grwpiau eirioli.

Awgrymodd nifer o ymatebwyr y dylem ddarparu mwy o fanylion am y cwmpas a'r adnoddau a neilltuir i waith partneriaeth.

Ein hymateb

Mae gennym ddiddordeb yn yr adborth a rannwyd mewn perthynas â'r adran hon o'r Cynllun Strategol. Er ein bod eisoes yn casglu rhywfaint o'r data a awgrymwyd (er enghraifft, rydym yn monitro'r adborth o'n hyfforddiant safonau cwynion), rydym

yn cytuno y gallai astudiaethau achos gynnig sail dystiolaeth werthfawr ychwanegol i'n helpu i werthuso effaith ein gwasanaeth ymdrin â chwynion a'n gwaith gwella rhagweithiol.

Rydym yn cydnabod y byddai mwy o fanylion am ein gwaith partneriaeth arfaethedig yn cael eu croesawu. Er ei bod yn bwysig i ni roi enghreifftiau ystyrlon o gamau gweithredu ymarferol, mewn dogfen lefel uchel fel y Cynllun Strategol hwn nid oeddem am enwi sefydliadau penodol a allai fod yn gysylltiedig.

Sylwadau ar y Gymraeg

Cawsom sylwadau helaeth a manwl ar y Gymraeg, gan gynnwys:

- dylai'r Cynllun gynnwys mwy o sylw i'r Iaith Gymraeg ac effeithiau'r Nodau ar y Gymraeg;
- dylai'r Cynllun hefyd ystyried ein gallu i ymdrin â chwynion am y defnydd o'r Gymraeg;
- nid oedd digon o eglurder ynghylch a fyddai gwaith allgymorth a gwella systemig hefyd yn ystyried anghenion siaradwyr Cymraeg;
- nid oedd digon o eglurder ynghylch sut y byddem yn sicrhau mynediad dwyieithog i'n gwasanaethau, yn cynrychioli diwylliant Cymru ac amrywiaeth ei dinasyddion a chyfrannu at ymrwymiad Llywodraeth Cymru i gynyddu nifer y siaradwyr Cymraeg erbyn 2050.

Cynigiodd rhai ymatebwyr awgrymiadau manwl ar gyfer camau gweithredu, gan gynnwys:

- byddai'n fuddiol pe baem yn ystyried perthnasedd safonau'r Gymraeg i bob un o'r camau gweithredu arfaethedig o dan bob Nod Strategol a'r dulliau o fesur llwyddiant. Mae hyn yn arbennig o berthnasol i elfennau sy'n ymwneud â thechnoleg gwybodaeth, darparu gwasanaethau a chyfathrebu, a datblygiad staff;
- fel rhan o Nod Strategol 2, dylem gynnal dadansoddiad i ddeall pam fod nifer y bobl sy'n defnyddio ein gwasanaethau yn Gymraeg yn fân a pha gamau y gallem eu cymryd i gynyddu hyn;
- dylai Nod Strategol 2 gwmpasu'r angen i gydymffurfio â safon 77 o Safonau'r Gymraeg ('Rhaid i chi hybu unrhyw wasanaeth Cymraeg yr ydych yn ei ddarparu, a hysbysebu'r gwasanaeth hwnnw yn Gymraeg');

- dylem ddatblygu polisi ar y defnydd o'r Gymraeg yn fewnol gyda'r bwriad o hybu a hwyluso'r defnydd o'r Gymraeg ymhlith y gweithlu;
- dylem ystyried sut y byddai'r Nodau Strategol yn dangos sut y byddem yn cefnogi siaradwyr Cymraeg i weithio mewn ffordd ystwyth (e.e. gwneud meddalwedd cyfieithu ar gael) – a sut y byddem hefyd yn cefnogi pobl anabl a defnyddwyr ieithoedd eraill i'r perwyl hwnnw.

Dywedodd un ymatebwr y dylem sicrhau bod y ddwy iaith yn cael statws cyfartal – 'cyn belled nad oes pwysau i 'wthio' defnydd o'r Gymraeg, yn hytrach caniatáu dewis personol'.

Pwysleisiodd sawl ymatebwr na ddylem, wrth gefnogi siaradwyr Cymraeg, gollu golwg ar anghenion defnyddwyr ieithoedd eraill, gan gynnwys BSL.

Cwestiynodd un ymatebwr a oedd yr ymgynghoriad yn trin y Gymraeg o leiaf yr un mor ffafriol â'r Saesneg, gan ddatgan y byddai 'wedi bod yn fwy addas cynnal yr ymgynghoriad yn gwbl ddwyieithog' yn hytrach na gyda fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân.

Ein hymateb

Roeddem yn ddiolchgar am y sylwadau manwl a gawsom mewn ymateb i'r cwestiwn hwn.

Rydym wedi ymrwymo i gefnogi'r Gymraeg a'i siaradwyr ac mae gennym drefniadau ar waith i sicrhau ein bod yn bodloni safonau'r Gymraeg. Rydym wedi cynnal Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb ac wedi asesu effaith y Cynllun ar y Gymraeg. Ystyriwn y bydd y Cynllun yn cael effaith gadarnhaol ar y Gymraeg. Fodd bynnag, cydnabyddwn na chafodd yr ymrwymiad i gynnal y trefniadau hyn a hybu'r defnydd o'r Gymraeg ei bwysleisio'n glir yn y Cynllun drafft. I fynd i'r afael â hyn, rydym wedi ychwanegu'r datganiad canlynol: 'Byddwn yn parhau i gydymffurfio â safonau'r Gymraeg, hyrwyddo'r defnydd o'r Gymraeg a sicrhau bod ein holl wasanaethau ar gael yn Gymraeg.'

O ystyried natur lefel uchel y Cynllun Strategol, ni fyddai'n ymarferol cynnwys y sawl awgrymiad manwl ar gyfer camau gweithredu i gefnogi'r ymrwymiad hwn a rannwyd gyda ni gan yr ymatebwyr.

Fodd bynnag, byddwn yn ystyried yr awgrymiadau hyn wrth i ni ddatblygu ein Cynllun Busnes. Byddwn hefyd yn ystyried sut y gallwn ymgorffori'r awgrymiadau hyn wrth i ni adolygu ein Polisi Iaith Gymraeg.

Atodiad: ymatebwyr

- Age Cymru
- Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan
- Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent
- Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro
- Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg
- Cyngor Gwynedd
- Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol
- Cyngor Sir Ynys Môn
- Consortiwm Anabledd Dysgu a'r Paul Ridd Foundation
- Anabledd Dysgu Cymru
- Uned Gyflawni GIG Cymru
- Pobl
- Iechyd Cyhoeddus Cymru
- Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe (2 ymateb)
- Cyngor Abertawe
- TaiPawb (2 ymateb)
- TaiTarian
- Cyngor Bro Morgannwg
- Ymddiriedolaeth GIG Prifysgol Felindre
- Comisiynydd y Gymraeg