Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol a Chamau Gweithredu ein Cynllun Busnes ar gyfer 2025-26

Hydref 2025

Gallwn ddarparu'r ddogfen hon mewn fformatau hygyrch gan gynnwys Braille, print bras a Hawdd ei Ddeall.

Er mwyn gwneud cais, cysylltwch â ni:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost: cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol a Chamau Gweithredu ein Cynllun Busnes ar gyfer 2025-26

Ein rôl

Mae gennym dair rôl yn bennaf.

Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.

Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy’n torri’r Cod Ymddygiad.

Rydym yn ysgogi gwelliant systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru.

Ein huchelgais

- Mae pobl Cymru yn teimlo bod gwasanaethau cyhoeddus yn eu trin yn deg ac yn ymateb pan aiff pethau o chwith.
- Mae gwasanaethau cyhoeddus Cymru yn gwrando ar unigolion ac yn defnyddio eu cwynion i ddysgu a gwella.
- Mae ymddiriedaeth yn llywodraeth leol Cymru i gyflawni'r safonau uchaf o ymddygiad.
- Mae'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn parhau i fod yn llais dylanwadol ac uchel ei barch o ran gwella gwasanaethau cyhoeddus.

Ein hegwyddorion

Rydym yn

- annibynnol
- ddiduedd
- deg
- agored i bawb sydd ein hangen arnynt.

Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder sy’n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus

Dangosydd Perfformiad Allweddol	Targed 2024-25	Gwirioneddol 2024-25	Targed 2025-26
1.1. Amser cyfartalog ar gyfer cau achos (wythnosau)			
Asesiad	≤6	4	≤6
Ymchwiliad	≤55	53	≤52
1.2. Cyfran yr adolygiadau o gwynion lle canfyddwn fod ein penderfyniad gwreiddiol yn briodol	≥95%	94%	≥95%
1.3. Cyfran y penderfyniadau a wnaed gan Swyddogion Ymchwilio a Rheolwr y Tîm Cod yn destun gwiriadau ychwanegol	5%	5%	5%
1.4. Cyfran o wiriadau sampl lle mae penderfyniad Swyddogion Ymchwilio a Rheolwr y Tîm Cod wedi'u cadarnhau fel un priodol	100%	100%	100%
1.5. Cyfran yr adolygiadau Ansawdd Gwasanaeth a oedd yn foddhaol neu'n well	≥80%	84%	≥85%
1.6. Cyfran o'r argymhellion sy'n ddyledus yn ystod y flwyddyn a gydymffurfiwyd â nhw yn unol â'r targed a osodwyd ar gyfer achosion a gaewyd o fewn 12 mis	≥75%	56%	≥75%
1.7. Cyfran y bobl a oedd yn fodlon â'n gwasanaeth			
Yr holl ymatebwyr	≥52%	42%	≥52%
Ymatebwyr a oedd yn fodlon â'r canlyniad	≥95%	95%	≥95%
Ymatebwyr nad oedd yn fodlon â'r canlyniad	-	17%	-

Camau gweithredu ein Cynllun Busnes ar gyfer 2025-26

1.1. O dan ein Strategaeth Ddata newydd, sicrhau ein bod yn modelu ein capasiti yn well ar sail ein tueddiadau cwynion, gan ein helpu i fodloni'r galw cynyddol am ein gwasanaeth a disgwyliadau'r achwynwyr.

Cyflawnwyd pan fydd gennym systemau a phrosesau ar waith i ddadansoddi'r data a thargedu ein gwaith achos yn well.

1.2. Sefydlu platfform ar-lein sy'n hygyrch a diogel i helpu defnyddwyr gwasanaeth, cynghorwyr a sefydliadau i anfon gwybodaeth atom neu dderbyn gwybodaeth gennym.

Cyflawnwyd pan fyddwn wedi cwblhau'r prosiect peilot ac wedi gwerthuso'r cyfleoedd i'w gyflwyno ymhellach.

1.3. Lleihau cyfran yr ymchwiliadau Cod Ymddygiad sy'n agored ac sy'n heneiddio.

Cyflawnwyd pan nad yw achosion Cod Ymddygiad agored, dros 12 mis, sy'n heneiddio, yn ffurfio mwy na 20% o'n llwyth achosion Cod sy'n agored ar ddiwedd y flwyddyn.

1.4 Gwella cydymffurfiaeth â'n hargymhellion i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus.

Cyflawnwyd pan

- fyddwn wedi bodloni ein dangosydd perfformiad allweddol cydymffurfio ar y cyfan ac ar gyfer y tri phrif grŵp o sefydliadau yn ein hawdurdodaeth (cynghorau lleol, byrddau iechyd a chymdeithasau tai);
- fydd cyfran uwch o sefydliadau yn graddio cysondeb ein terfynau amser a chysondeb ein hargymhellion yn well.

1.5. Archwilio sut y gallwn ymgorffori atebion AI yn ein proses gwynion er mwyn gweithio yn fwy effeithlon, gan barhau i ddarparu gwasanaeth ymatebol a chymesur.

Cyflawnwyd pan fyddwn wedi cynnal dadansoddiad marchnad ac ymchwil i atebion AI posibl a phan fyddwn wedi cynnal prosiectau peilot AI.

Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant

Dangosydd Perfformiad Allweddol	**Targed 2024-25**	**Gwirioneddol 2024-25**	**Targed 2025-26**
2.1. Lefel ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth	-	48%	≥50%
2.2. Asesiad achwynydd o'n hygyrchedd ('hawdd i gysylltu')			
Yr holl ymatebwyr	≥90%	86%	≥90%
Ymatebwyr a oedd yn fodlon â'r canlyniad	≥95%	95%	≥95%
Ymatebwyr nad oedd yn fodlon â'r canlyniad	-	81%	-
2.3. Cynrychiolaeth o grwpiau targed ymhlith ein hachwynwyr (nifer o 6 grŵp targed sydd wedi'u cynrychioli'n dda)	≥2	1	≥2
2.4. Cyfran o'n cwynion sydd o fewn ein hawdurdodaeth ac nad ydynt yn gynamserol	≥65%	60%	≥65%

Camau gweithredu ein Cynllun Busnes ar gyfer 2025-26

2.1 Parhau i godi ymwybyddiaeth o'n rôl ymhlith grwpiau targed drwy adnoddau wedi'u teilwra a drwy fynychu digwyddiadau allgymorth wyneb yn wyneb.

Cyflawnwyd pan

- fydd ein ffurflenni cwyno a'n taflenni 'Sut i gwyno' ar gael mewn 5 iaith gymunedol
- fyddwn wedi mynychu o leiaf 4 digwyddiad allgymorth.

2.2 Parhau i ddatblygu ein gwefan, er mwyn gwella taith y defnyddiwr a hygyrchedd y cynnwys.

Cyflawnwyd pan fyddwn wedi

- lleihau nifer y ffeiliau PDF sydd ar ein gwefan gan 40%
- datblygu'r gallu i fonitro defnydd ein gwefan gan wahanol grwpiau defnyddwyr mewn ffordd ddibynadwy
- ail-werthuso gwasanaethau cymorth cyfredol ein gwefan a nodi gwelliannau posibl, gan gynnwys y posibilrwydd o ymgorffori offer ac atebion AI.

2.3 Gwella ein cylchlythyr allanol i gyrraedd cynulleidfaoedd newydd a dechrau mesur ymgysylltiad.

Cyflawnwyd pan

- fyddwn wedi cyhoeddi o leiaf 4 cylchlythyr allanol y flwyddyn
- fyddwn yn gallu gosod y llinell sylfaen ar gyfer ymgysylltu â'n cynnwys ar gyfer 2026-27.

2.4 Darparu mwy o hyfforddiant ar ein rôl a'n proses ar gyfer cyrff eiriolaeth a swyddogion etholaethol, gan barhau i bwysleisio ein dull newydd o ymdrin â chwynion nad ydynt yn ymwneud ag iechyd.

Cyflawnwyd pan fyddwn wedi cyflwyno o leiaf 3 sesiwn hyfforddi i swyddfeydd etholaethol ac o leiaf 3 sesiwn bellach i sefydliadau eraill.

2.5 Cynllunio a dechrau cyflwyno gweithgareddau i nodi pen-blwydd 20 oed OGCC yn ystod blwyddyn galendr 2026.

Cyflawnwyd pan fyddwn wedi dechrau cyhoeddi cynnwys i ddathlu'r pen-blwydd ac wedi cadarnhau'r calendr o ddigwyddiadau perthnasol.

2.6 Cynllunio a gweithredu canllaw cwynion sy'n gyfeillgar i blant mewn cydweithrediad â Chomisiynydd Plant Cymru.

Cyflawnwyd pan fydd y canllawiau wedi'u cwblhau a'u cyhoeddi.

Nod Strategol 3: Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol

Dangosydd Perfformiad Allweddol	Targed 2024-25	Gwirioneddol 2024-25	Targed 2025-26
3.1. Cyfran y cwynion y mae cyrff cyhoeddus wedi delio â nhw ac sydd yna wedi'u huwchgyfeirio atom ni: Byrddau Iechyd	≤5%	5%	≤5%
3.2. Cyfran y cwynion y mae cyrff cyhoeddus wedi delio â nhw ac sydd yna wedi'u huwchgyfeirio atom ni: Awdurdodau Lleol	≤7%	6%	≤7%
3.3. Cyfran yr argymhellion o ganlyniad i'n hymchwiliadau estynedig ac ehangach sy'n ddyledus yn ystod y flwyddyn y cydymffurfiwyd â nhw yn unol â'r targed a osodwyd	n/a	n/a	≥75%
3.4. Cyfran yr achosion o dorri'r Cod Ymddygiad a gyfeiriwyd gennym a gadarnhawyd gan Bwyllgorau Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru	≥85%	85%	≥85%

Camau gweithredu ein Cynllun Busnes ar gyfer 2025-26

3.1 Cynyddu faint o sesiynau hyfforddi sydd ar gael i fwy o gyrff.

Cyflawnwyd pan

- fydd y system archebu ar gyfer sesiynau agored wedi'i sefydlu.
- darperir 3 sesiwn agored trwy gydol y flwyddyn.

3.2 Dod â phob cymdeithas tai o dan safonau cwynion.

Cyflawnwyd pan fyddwn wedi

- gwahodd yr holl gymdeithasau tai sy'n weddill i gydymffurfio â'r safonau a
- nodi amserlen realistig ar gyfer cyflwyno hyfforddiant i'r sefydliadau newydd.

3.3. O dan ein Strategaeth Data, gwella ein gallu i ddeall ein tueddiadau cwynion.

Cyflawnwyd pan fyddwn wedi dechrau dadansoddi a monitro tueddiadau gwaith achos ac yn gallu dangos effaith y dadansoddiad hwn ar ein dull o ymdrin â gwaith achos, adroddiadau ar ei liwt ei hun ac adroddiadau thematig.

3.4 Lansio'r trydydd ymchwiliad ar ei liwt ei hun

Cyflawnwyd pan fydd y trydydd ymchwiliad wedi'i lansio.

3.5 Parhau i ddylanwadu ar sefydliadau yn ein hawdurdodaeth i sicrhau trefniadau gwell o fonitro cydraddoldeb achwynwyr.

Cyflawnwyd pan fyddwn wedi gofyn am ddiweddariad ar drefniadau monitro cydraddoldeb achwynwyr gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, a phan fyddwn wedi dadansoddi'r ymateb a nodi'r camau nesaf.

Nod Strategol 4 - Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol

Dangosydd Perfformiad Allweddol	Targed 2024-25	Gwirioneddol 2024-25	Targed 2025-26
4.1. Lefelau absenoldeb salwch (nifer cyfartalog y dyddiau)	≤6.0	5.78	≤6.0
4.2. Cyfran y staff sy'n cytuno ein bod yn lle da i weithio	≤80%	91%	≤80%
4.3.Lefel yr amrywiant ar wariant o'r hyn a nodir yn ein Hamcangyfrif ar gyfer y flwyddyn gyfredol (llai na)	≤3%	0.40%	≤3%
4.4. Rheolaeth briodol o'n cyllideb	sicrwydd sylweddol a chyfrifon diamod	sicrwydd sylweddol a chyfrifon diamod	sicrwydd sylweddol a chyfrifon diamod
4.5. Cost gyfartalog fesul achos ar gyfer cyfanswm y swyddfa o ran cau gwaith achos	≤£500	£459	≤£500
4.6. Cost gyfartalog fesul cwyn ar gyfer cyfanswm y swyddfa o ran cau cwynion	≤£1,350	£1,274	≤£1,350
4.7. Ein hôl troed carbon (CO2e kg wedi'i gynhyrchu)	≤60,000 kg CO_2e	58,514 kg CO_2e	≤60,000 kg CO_2e

Camau gweithredu ein Cynllun Busnes ar gyfer 2025-26

4.1 Cyflawni'r camau gweithredu a nodir yn y Cynllun Gweithredu Digidol, Data a Thechnoleg.

Cyflawnwyd pan fyddwn wedi

- trosglwyddo'n llwyddiannus i'n Darparwr Gwasanaeth newydd a Reolir gan TG
- gwella ein mesurau seiberddiogelwch
- gwerthuso cyfleoedd AI; a
- gwerthuso canlyniadau ein Strategaeth Data.

4.2 Cynnal defnydd a gwastraff ynni.

Cyflawnwyd pan nad yw ein gwastraff a'n hynni yn cynyddu o gymharu â'r llynedd.

4.3 Cyflawni'r camau gweithredu sydd wedi'u nodi yng Nghynllun Gweithredu Strategaeth Pobl.

Cyflawnwyd pan

- fyddwn wedi cynnal y lefel uchel o ymgysylltiad staff
- fydd y camau gweithredu bwriadol a manylir yn y Cynllun Gweithredu blynyddol wedi cael eu cyflawni a phan fyddwn wedi recriwtio a defnyddio adnoddau yn llwyddiannus yn ôl yr angen.

4.4 Parhau i gefnogi llesiant staff, drwy rymuso staff i gymryd camau cadarnhaol a darparu cyfleoedd a gweithgareddau i hynny ddigwydd drwy gydol y flwyddyn. Parhau i gefnogi pob Arweinydd yn unol â'n Siarter Arweinyddiaeth a phob aelod o staff yn unol â Gweithio yn y Dyfodol yn OGCC.

Cyflawnwyd pan fyddwn yn cyflwyno gweithgareddau a mentrau llesiant ac yn cyflawni'r holl fwriadau a manylir yn "Gweithio yn y Dyfodol yn OGCC" mewn perthynas â llesiant.

4.5. Parhau i fod yn ariannol atebol a dangos safonau uchel o dryloywder.

Cyflawnwyd pan fyddwn yn creu cyfrifon diamod ynghyd â barn archwilio mewnol ac allanol cadarnhaol.

4.6. Defnyddio ein Cynllun Ariannol Tymor Canolig i lywio ein Cyflwyniad o Amcangyfrifon ar gyfer 2026-27.

Cyflawnwyd pan ddefnyddir ein gwaith ar fodelu capasiti i lywio ein Cyflwyniad o Amcangyfrif ar gyfer 2026-27.

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203

Ebost: holwch@ombwdsmon.cymru

Dilynwch ni ar X: @OmbudsmanWales