



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru • Wales

Cynllun Strategol 2026-29 drafft

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael mewn fformat Hawdd ei Ddeall.

Gallwn ddarparu crynodeb o'r ddogfen hon mewn fformatau hygyrch, gan gynnwys braille a phrint bras.

I wneud 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

Cynnwys

Y dystiolaeth sy'n llunio ein Cynllun	3
Cipio a chyfleu effaith.....	3
Rheoli'r galw cynyddol	3
Ehangu ein gwaith gwella	4
Ehangu ein gwaith ar hygyrchedd, allgymorth ac ymgysylltu	4
Gwneud defnydd gwell o'n data	4
Manteisio ar dechnoleg newydd a deallusrwydd artiffisial	5
Gwneud y mwyaf o effeithlonrwydd, ystwythder a gwydnwch ein pobl, ein hadnoddau a'n prosesau.	5
Ein huchelgais	6
Ein Hegwyddorion.....	6
Ein Nodau a'n Hamcanion Strategol	7
Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol i bobl Cymru	7
Nod Strategol 2: Dylanwadu ar newid cadarnhaol mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau uchel o ymddygiad mewn llywodraeth leol	8
Nod Strategol 3: Cryfhau mynediad ac effaith i'r sawl sydd angen ein gwasanaeth fwyaf.....	9
Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad gwydn, ystwyth ac atebol	10
Y camau nesaf	12

Y dystiolaeth sy'n llunio ein Cynllun

Cafodd cwrdd ein Cynllun newydd ei lunio gan dystiolaeth a mewnwelediadau cyfoethog o bob cwr o'r sefydliad. Chwaraeodd ein staff, ein Tîm Rheoli a'n Panel Ymgynghorol rôl ganolog. Helpodd y dystiolaeth hon ni i nodi'r materion allweddol y teimlwn fod angen i ni fynd i'r afael â nhw neu eu cryfhau. Rydym yn amlinellu rhai o'r meysydd allweddol isod.

Cipio a chyfleu effaith

Mae cofnodi effaith yn hanfodol i unrhyw gorff cyhoeddus atebol sy'n cael ei lywodraethu yn dda: mae'n dangos a yw ein gwaith yn cyflawni gwelliannau pendant i unigolion, gwasanaethau cyhoeddus a safonau democrataidd, ac mae'n cryfhau tryloywder, dysgu a hyder y cyhoedd. Ac eto mae mesur effaith - yn enwedig newid systemig ar draws gwasanaethau cyhoeddus neu newidiadau mewn safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol - yn parhau i fod yn her. Mae canlyniadau o'r fath yn datblygu dros amser, gallant gael eu dylanwadu gan sawl ffactor, ac yn aml, maent yn anodd eu profi mewn ffordd gyson. Er hynny, wrth i ni nodi ugain mlynedd o wasanaeth, mae ein ffocws yn gadarn ar gryfhau sut rydym yn cofnodi ac yn dangos tystiolaeth o'r effaith honno, gan sicrhau ein bod yn darparu gwasanaeth cryfach gyda manteision cliriach a mesuradwy i bobl Cymru.

Rheoli'r galw cynyddol

Yr her barhaus allweddol yw'r twf diddiwedd yn y galw am ein gwasanaeth. Ers i ni lansio ein Cynllun Strategol diwethaf, mae nifer y cwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus wedi cynyddu'n sydyn. Rydym bellach yn derbyn bron i dair gwaith cymaint ag a wnaethom yn ein blwyddyn gyntaf o weithredu ddau ddegawd yn ôl. Rydym wedi croesawu cwynion erioed, gan eu bod yn dangos bod pobl yn gwybod am ein swyddfa ac yn deall eu hawl i godi pryderon. Ond mae'r cynnydd parhaus hwn hefyd yn dod â phwysau sylweddol - ar ein staff, ein gallu i gynnal gwasanaeth rhagorol, a'n hadnoddau, ar adeg pan fo cyllid cyhoeddus yn parhau i fod dan straen. Bydd llawer o'r gwaith o dan ein Cynllun newydd yn canolbwyntio ar sut y gallwn reoli'r galw cynyddol hwn ar draws pob agwedd ar yr hyn a wnawn a sut rydym yn gweithio.

Ehangu ein gwaith gwella

Yn 2019, ymddiriedodd y Senedd bwerau newydd i ni i gryfhau ein gallu i sbarduno gwelliant ar draws gwasanaethau cyhoeddus. Ers hynny, mae rhan sylweddol o sector cyhoeddus Cymru wedi dod o dan ein fframwaith Safonau Cwynion, gyda miloedd o bobl yn elwa o'n hyfforddiant ar ymdrin â chwynion yn dda. Rydym hefyd wedi cwblhau nifer o ymchwiliadau ar ei liwt ei hun, gan ein galluogi i ystyried materion heb fod angen cwyn unigol. Yn 2025, daeth adolygiad ar ôl deddfu'r Senedd o'n Deddf i'r casgliad ein bod wedi defnyddio'r pwerau newydd hyn i fabwysiadu dull mwy rhagweithiol, hygyrch a chynhwysol. Fodd bynnag, rydym yn cytuno â'r Senedd fod potensial pellach i ehangu'r gwaith hwn, fel y gallwn sicrhau canlyniadau gwell i fwy fyth o bobl ac ymgodymu â rhai o'r ffactorau sy'n sbarduno cynnydd yn nifer y cwynion ledled Cymru.

Ehangu ein gwaith ar hygyrchedd, allgymorth ac ymgysylltu

Ni yw Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac mae ein gwasanaeth ar agor i bawb sydd ei angen. Ac eto rydym yn gwybod nad yw rhai grwpiau'n defnyddio ein gwasanaeth mor aml ag y disgwylir. Yn fwy cyffredinol, mae meysydd o wasanaeth cyhoeddus lle nad yw pobl yn cwyno digon, boed wrthym ni neu wrth ddarparwyr gwasanaethau. Dylai'r broses fod yn syml ond yn rhy aml, nid yw - a gall grwpiau sy'n agored i niwed ei chael hi'n anodd, yn arbennig, i leisio eu barn. O dan ein Cynllun Strategol newydd, byddwn yn ailddatgan ein hymrwymiad i sicrhau mynediad di-dor i'n gwasanaeth, gan ddefnyddio ein holl bwerau ac wrth weithio'n agos â phartneriaid i nodi a mynd i'r afael yn well â materion sy'n effeithio ar bobl ar lawr gwlad.

Gwneud defnydd gwell o'n data

Daeth sut rydym yn defnyddio ein data, a sut y gallwn ei ddefnyddio'n well, i'r amlwg fel thema gref a chyson yn y dystiolaeth a gasglom. Fel sefydliad yn y sector cyhoeddus, rhaid i ni drin data yn ddiogel ac yn unol â'r holl safonau cyfreithiol a moesegol. Ond mae angen i ni hefyd wneud defnydd llawn o'r wybodaeth sydd gennym i weithio'n ddoethach. Gall dadansoddiad gwell o'n data ein helpu i reoli ein llwyth achosion yn fwy effeithlon, targedu ein safonau cwynion, gwaith ar ei liwt ei hun a gwaith allgymorth lle mae'n ychwanegu'r

gwerth mwyaf, a chryfhau ein prosesau busnes – a hynny i gyd er budd pobl Cymru.

Manteisio ar dechnoleg newydd a deallusrwydd artiffisial

Er gwell neu er gwaeth, mae Deallusrwydd Artiffisial (AI) yma i aros. Mae eisoes yn ail-lunio'r sut mae gwasanaethau cyhoeddus yn cael eu darparu, gan gynnwys mewn meysydd mor sensitif â gofal clinigol. Fel llawer o sefydliadau eraill yn y sector cyhoeddus, gallwn weld sut y gall y dechnoleg hon ein helpu i ddarparu gwell gwasanaeth a chanlyniadau i bobl Cymru. O dan ein Cynllun Strategol newydd, rydym am wneud y mwyaf o'r cyfleoedd hyn. Fodd bynnag, ni fyddwn byth yn cyfaddawdu ar ein huniondeb a'n dull sy'n canolbwyntio ar bobl. Rydym wedi ymrwymo i ddefnyddio deallusrwydd artiffisial a thechnolegau arloesol eraill yn gyfrifol, yn foesegol ac yn dryloyw.

Gwneud y mwyaf o effeithlonrwydd, ystwythder a gwydnwch ein pobl, ein hadnoddau a'n prosesau.

Er mwyn i ni allu darparu gwasanaeth cryfach a chael gwell effaith, rhaid i ni bob amser adeiladu ar sylfeini cryf. Mae hyn yn cynnwys yn gyntaf ac yn bennaf ein pobl. Mae ein staff yn dweud wrthym fod OGCC yn lle da i weithio. Ein her yw sut i gynnal y lefel hon o foddhad swydd a chefnogi llesiant ein staff ymroddedig yn wyneb y galw cynyddol am ein gwasanaeth. O dan ein Cynllun Strategol newydd, rydym am weithio'n ddoethach ac mewn ffordd fwy ystwyth ac ymatebol, gan gyfarparu ein pobl i allu addasu i newid gan symleiddio ein prosesau allweddol ar yr un pryd. Fel bob amser, byddwn yn gwneud hynny heb beryglu ein hymrwymiad i lywodraethu da, atebolrwydd a thryloywder.

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**. Rydym yn cael ein hariannu gan Senedd Cymru ac yn atebol iddi.

Rydym yn **ddiduedd ac yn deg**. Nid ydym yn cymryd ochrau. Rydym yn archwilio'r ffeithiau sydd o'n blaenau ac yn dod i'n casgliadau diduedd ein hunain.

Rydym yn **agored i bawb sydd ein hangen ni**. Mae ein gwasanaeth yn rhad ac am ddim i'w ddefnyddio, ac rydym wedi ymrwymo i sicrhau mynediad di-dor i bawb.

Rydym yn **canolbwyntio ar bobl**. Rydym yn deall bod pobl yn dod atom ar adegau anodd, a bod prosesau cwyno yn gallu teimlo'n frawychus. Beth bynnag fo'r canlyniad, dylai pawb sy'n rhyngweithio â ni deimlo eu bod yn cael eu parchu, eu clywed a'u deall.

Ein Nodau a'n Hamcanion Strategol

Mae ein Nodau a'n hamcanion yn canolbwyntio ar yr hyn rydym yn ymrwymo i'w gyflawni a'n heffaith bwriadol. Byddwn yn parhau â'n hymrwymadau ond hefyd yn cyflwyno uchelgeisiau newydd, gan ymateb i heriau a chyfleoedd parhaus a newydd.

Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol i bobl Cymru

Rydym yn darparu gwasanaeth empathig, cymesur ac effeithlon sy'n gwneud i bobl deimlo bod rhywun yn gwrando arnynt ac yn eu deall. Mae ein hargymhellion yn rhesymol, yn gyson ac yn effeithiol.

Yr effaith rydym am ei gweld

- Mae'n cymryd llai o amser i ni ystyried cwynion.
- Mae pobl sy'n cwyno wrthym yn cytuno ein bod wedi ystyried y gŵyn yn drylwyr a'n bod wedi egluro ein penderfyniad yn glir.
- Mae sefydliadau'n cydymffurfio â'n hargymhellion o fewn yr amser targededig.

Ein hamcanion

Byddwn yn

- buddsoddi mewn datblygu atebion technoleg ddigidol i hwyluso mynediad i ddarparwyr gwasanaethau ac achwynwyr.
- archwilio ffyrdd newydd, hyblyg o weithio i sicrhau ein bod yn ystyried cwynion yn gyflym ac yn effeithiol, gydag ymrwymiad parhaus i ddatrys cwynion yn gynharach.
- gwella ansawdd ein darpariaeth gwasanaeth ymhellach, er mwyn sicrhau fod mwy o'n hachwynwyr yn teimlo eu bod yn cael eu clywed a'u deall, beth bynnag fo'r canlyniad.
- adolygu ein hargymhellion, gan sicrhau gwell cysondeb ac effaith i achwynwyr a darparwyr gwasanaethau.

- parhau i gryfhau sut rydym yn monitro ac yn sicrhau cydymffurfiaeth â'n hargymhellion.
- helpu pobl i ddeall yn well sut gwneir ein penderfyniadau terfynol.
- parhau i gymhwyso ein prawf budd y cyhoedd yn deg ac yn effeithiol, gan gyfeirio'r cwynion mwyaf difrifol am y Cod Ymddygiad.

Nod Strategol 2: Dylanwadu ar newid cadarnhaol mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau uchel o ymddygiad mewn llywodraeth leol

Rydym yn gwella gwasanaethau cyhoeddus yn systemig drwy ein gwaith Safonau Cwynion, ein hymchwiliadau ar ei liwt ei hun, ein hadroddiadau budd y cyhoedd a'n hadroddiadau thematig. Rydym yn nodi arfer da a gwersi a ddysgwyd, gan gyfleu'r rhain yn effeithiol i gyfrannu at wella gwasanaethau cyhoeddus. Rydym yn cefnogi safonau uchel o ymddygiad ymhlith cynghorwyr.

Yr effaith rydym am ei gweld

- Mae sefydliadau sy'n defnyddio ein hadnoddau ymdrin â chwynion yn cytuno eu bod yn cefnogi newid cadarnhaol yn eu sefydliad.
- Mae pobl sy'n cwyno wrth ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru yn dweud bod y broses yn hawdd.
- Mae astudiaethau achos ac ymchwil arall yn dangos effaith gadarnhaol ein gwaith gwella ar wasanaethau cyhoeddus.
- Drwy ein hatgyfeiriadau Cod Ymddygiad, rydym yn hyrwyddo'r safonau uchaf mewn bywyd cyhoeddus.

Ein hamcanion

Byddwn yn

- ehangu a dod â mwy o sefydliadau o dan ein Safonau Cwynion.
- cyflawni mwy o ymchwiliadau ar ei liwt ei hun, gan symleiddio'r broses a chryfhau ymgysylltiad â rhanddeiliaid allweddol.

- cyflwyno ffyrdd newydd o gofnodi effaith a dysgu yn systematig o'n gwaith Safonau Cwynion, ymchwiliadau ar ei liwt ei hun, adroddiadau budd y cyhoedd, adroddiadau thematig ac ymchwiliadau Cod Ymddygiad.
- adolygu a datblygu ein dull o ymdrin â'r cyfryngau i gryfhau sylw ac effaith ein gwaith.
- datblygu adnoddau newydd i godi ymwybyddiaeth ymhlith aelodau llywodraeth leol o'u dyletswyddau a'n rôl mewn perthynas â'r Cod Ymddygiad.

Nod Strategol 3: Cryfhau mynediad ac effaith i'r sawl sydd angen ein gwasanaeth fwyaf

Rydym yn parhau i wella mynediad at ein gwasanaeth. Rydym yn hyrwyddo ein gwasanaeth i'r sawl a allai fod ei angen fwyaf, gan gynnwys trwy sefydliadau porthgeidwad allweddol. Rydym yn sicrhau ein bod yn canolbwyntio ein hymdrechion ar faterion sy'n effeithio ar y grwpiau sydd fwyaf agored i niwed.

Yr effaith rydym am ei gweld

- Mae pobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth yn ei chael hi'n hawdd cysylltu â ni.
- Mae ymwybyddiaeth o'n swyddfa, gan gynnwys ymhlith ein grwpiau targed, yn cynyddu.
- Mae gennym fwy o gapasiti i dderbyn cwynion llafar, gan gynnwys gan ddefnyddwyr ieithoedd amrywiol.
- Mae mwy o bobl yn defnyddio'r Gymraeg wrth ryngweithio â ni.
- Mae aelodau newydd y Senedd a'u staff yn gwybod amdanom ac yn deall sut rydym yn gweithio, gan eu helpu i gefnogi eu hetholwyr yn well.
- Mae ymwybyddiaeth dda o'n rôl a'n gwaith ymhlith sefydliadau'r trydydd sector ac mae ganddynt fewnbwn ystyrlon i'n proses ymchwilio ar ei liwt ei hun.

Ein hamcanion

Byddwn yn

- parhau i sicrhau mynediad di-dor i unrhyw un sydd angen ein gwasanaeth a gwella profiad defnyddwyr gwasanaeth.
- ystyried cyfleoedd (gan gynnwys technolegau newydd) i symleiddio a gwella ein proses gwyno ar lafar a gwneud mwy i hyrwyddo'r gwasanaeth hwn, gan gynnwys i ddefnyddwyr ieithoedd heblaw'r Gymraeg a'r Saesneg.
- adolygu ein hagwedd at ein gwaith allgymorth ac ymgysylltu, gyda phwyslais penodol ar gyrraedd ac ymgysylltu â grwpiau penodol sy'n anodd eu cyrraedd.
- cymryd camau pellach i gryfhau'r defnydd o'n gwasanaeth a'n hadnoddau yn y Gymraeg.
- ehangu ymgysylltiad targededig a datblygu adnoddau hyfforddi ymhellach i helpu sefydliadau cyngor ac eirioli a swyddfeydd etholaethol i gefnogi achwynwyr a rheoli disgwyliadau'n well.
- sicrhau mewnwleidiadau cyson a dibynadwy gan sefydliadau'r trydydd sector, er mwyn casglu gwell gwybodaeth am faterion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus, gyda ffocws arbennig ar grwpiau sy'n agored i niwed ac sy'n anodd eu cyrraedd.
- gweithio gyda'r Senedd, Llywodraeth Cymru a phartneriaid eraill, i archwilio pa mor ymarferol yw ehangu ein cylch gwaith i gynnwys cwynion am ysgolion.

Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad gwydn, ystwyth ac atebol

Rydym yn cynnal ac yn gwella defnydd effeithlon ac effeithiol o'n hadnoddau staff, ariannol a TG, ac yn sicrhau llywodraethu da, atebolrwydd a thryloywder.

Yr effaith rydym am ei gweld

- Mae ein gweithlu yn parhau i fod yn fedrus, yn wydn, yn ymrwymedig ac yn gynhwysol.

- Rydym yn cofleidio ffyrdd addasol ac ystwyth o weithio.
- Rydym yn parhau i ddangos y safonau uchaf o reolaeth ariannol gadarn a chyfrifol.
- Rydym yn manteisio i'r eithaf ar gyfleoedd sy'n deillio o ddata, technoleg arloesol, offer digidol a deallusrwydd artiffisial.
- Mae ein systemau'n parhau i fod yn ddiogel ac yn wyd.

Ein hamcanion

Byddwn yn

- arfogi ein pobl i ddatblygu ystwythder a gwydnwch er mwyn cyflawni perfformiad uchel parhaus.
- symleiddio ein prosesau ac addasu sut rydym yn gweithio i ymateb yn gyflym i heriau a chyfleoedd.
- parhau i fod yn ymrwymedig i lywodraethu da, atebolrwydd ariannol a rheoli ein hadnoddau gyda'r safonau uchaf o ran economi, effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd.
- gwneud data yn fwy canolog i'n gweithrediadau a'i ddefnyddio i arloesi, i wella effeithlonrwydd, ac i lywio pob penderfyniad.
- mabwysiadu technoleg yn feddylgar i gefnogi a gwella ein gwasanaethau, gyda phob penderfyniad yn canolbwyntio ar greu profiadau gwell i ddefnyddwyr ein gwasanaeth.
- ymgorffori diogelwch a gwydnwch ym mhob haen o'n technoleg, gan sicrhau gwasanaethau dibynadwy sy'n amddiffyn pobl a data.
- parhau i chwarae ein rhan wrth ddiogelu'r amgylchedd, gan gryfhau ein mesurau i leihau ein hól troed carbon.

Y camau nesaf

Mae'r Cynllun Strategol yn ddogfen lefel uchel. Fodd bynnag, byddwn yn cynhyrchu Cynllun Busnes blynyddol ar gyfer pob blwyddyn o'r Cynllun Strategol.

Bydd y Cynllun Busnes yn cynnwys camau gweithredu manwl i gyflawni ein Nodau Strategol - er enghraifft, pa grwpiau rydym yn bwriadu eu targedu yn ein gwaith allgymorth.

Bydd y Cynllun Busnes hefyd yn cynnwys y Dangosyddion Perfformiad Allweddol y byddwn yn eu defnyddio i fonitro ein perfformiad a'n heffaith mewn meysydd y gallwn eu rheoli neu ddylanwadu arnynt. Er mai dogfen fewnol fydd y Cynllun Busnes, er mwyn sicrhau tryloywder ac atebolrwydd, byddwn yn cyhoeddi ein blaenoriaethau a'n dangosyddion perfformiad allweddol ar gyfer pob blwyddyn.

DIWEDD