Hawdd ei Ddeall

Ombwdsmon Ombudsman Cymru · Wales

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

Ein Cynllun Strategol

Cynllun drafft o beth rydyn ni am ei wneud rhwng 2026 a 2029

Chwefror 2026

Sut i ddefnyddio'r ddogfen yma

Dyma fersiwn hawdd ei ddeall o: **Ein Cynllun Strategol drafft 2026-2029**

Efallai y byddwch chi angen rhywfaint o help i'w darllen. Gofynnwch i rywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu.

Mae'r geiriau mewn **ysgrifen glas trwm** yn gallu bod yn anodd eu deall. Mae beth maen nhw i gyd yn feddwl ar **dudalen 28**.

Lle mae'r ddogfen yn dweud **ni**, mae hyn yn meddwl **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â:

Gwefan: cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Ffôn: 0300 790 0203

Hawdd ei Ddeall Cymru
Easy Read Wales

Mae Hawdd ei Ddeall Cymru wedi gwneumaed y ddogfen yma yn hawdd ei ddeall gan ddefnyddio **Photosymbols**. I ddweud wrthyn ni beth rydych chi'n feddwl am y fersiwn hawdd ei ddeall yma, cliciwch yma.

Rhif trwydded Photosymbols 403527247

Cynnwys

Amdanom ni **4**

Ein Egwyddorion **6**

Beth ydy'r Cynllun yma **7**

Pethau rydyn ni am ganolbwyntio arnyn nhw **11**

Ein prif nodau **13**

Ein nodau ar gyfer 2026 i 2029 .... **14**

Nod 1: Canlyniadau teg i bobl yng Nghymru 14

Nod 2: Gwella gwasanaethau a safonau cyhoeddus 17

Nod 3: Canlyniadau da i bobl sydd ein hangen fwyaf 20

Nod 4: Bod yn sefydliad cryf sydd yn rhedeg yn dda 24

Camau nesaf **27**

Geiriau anodd **28**

Amdanom ni

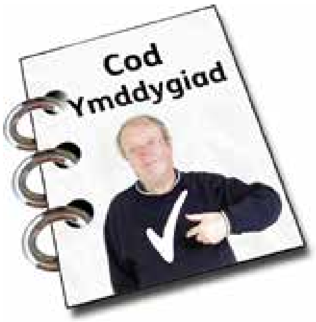
Ni ydy swyddfa **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**.

Mae gennym ni 3 prif swydd.

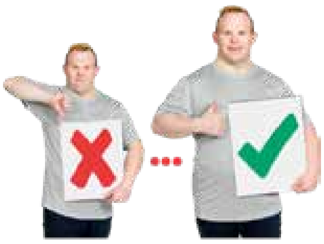
- Rydyn ni'n edrych ar gwynion am **wasanaethau cyhoeddus** yng Nghymru.

Mae **gwasanaethau cyhoeddus** yn wasanaethau mae'r Llywodraeth yn talu amdanyn nhw. Er enghraifft, cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cymdeithasol.

- Rydyn ni'n edrych ar gwynion am gynghorwyr lleol yn torri'r **cod ymddygiad**. Mae cynghorwyr lleol yn bobl sydd yn cael eu dewis i redeg cyngor.



Mae **cod ymddygiad** yn meddwl y rheolau a'r safonau mae'n rhaid i rywun eu dilyn yn eu swydd.



- Rydyn ni'n helpu gwasanaethau cyhoeddus a chynghorau i wneud yn well.

Ein Egwyddorion

Rydyn ni'n annibynnol.

Rydyn ni'n annibynnol. Mae hyn yn meddwl nad ydyn ni'n cael ein rheoli gan y llywodraeth.

Rydyn ni'n deg.

Dydyn ni ddim yn cymryd ochr. Rydyn ni'n edrych ar y ffeithiau ac yn gwneud penderfyniadau.

Rydyn ni'n agored i bawb.

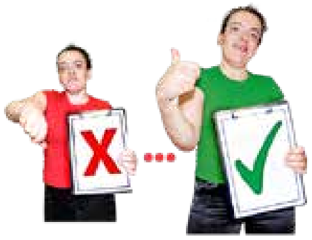
Mae ein gwasanaeth yn rhad ac am ddim.
Rydyn ni'n ei gwneud hi'n hawdd i unrhyw un ei ddefnyddio.

Rydyn ni'n rhoi pobl yn gyntaf.

Rydyn ni'n gwybod bod cwynion yn gallu bod yn straen. Fe ddylai pawb sydd yn cysylltu â ni deimlo eu bod yn cael eu parchu, eu clywed a'u deall.

Beth ydy'r Cynllun yma

Rydyn ni'n gwneud **Cynllun Strategol newydd ar gyfer 2026 i 2029**.



Dyma gynllun ar gyfer beth mae angen i ni ei wneud i wella ein gwasanaethau.

Fe fydd hyn yn ein helpu i wneud yn well ar gyfer:

- Pobl.

- **Gwasanaethau cyhoeddus.**

- Democratiaeth leol yng Nghymru. Mae hyn yn meddwl bod pobl yn gallu cael dweud eu dweud ar sut mae eu hardal leol yn cael ei rhedeg.

Strategaeth ddrafft ydy hon. Mae hyn yn meddwl nad dyma'r fersiwn derfynol.

Rydyn ni eisiau gwybod beth rydych chi'n feddwl am ein **Cynllun Strategol ar gyfer 2026 i 2029**.

Rydyn ni eisiau clywed gan:

- Pobl sydd wedi defnyddio ein gwasanaeth neu wedi gwneud cwyn.
- Darparwyr gwasanaeth a'u staff.

- Eiriolwyr ac elusennau.
- Cynrychiolwyr etholedig.

- Unrhyw un sydd â diddordeb yn ein gwaith neu'r sector ombwdsmon.

Sut i ymateb

Darllenwch y ddogfen yma ac yna atebwch y cwestiynau yn y Ffurflen Ymateb.

Rydych chi'n gallu eu hateb yma: https://www.surveymonkey.com/r/2MQKGTT

Neu e-bostiwch eich atebion i: cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Rydych chi'n gallu ei argraffu a'i bostio i:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Rydych chi'n gallu rhoi eich atebion dros y **ffôn:** 0300 790 0203 a gofyn am siarad â'r Tîm Cyfathrebu (opsiwn 3).

Mae angen i ni dderbyn eich atebion erbyn: **12pm, hanner dydd ar 31 Mawrth 2026**.

Pethau rydyn ni am ganolbwyntio arnyn nhw

Mae ein staff a'n cynghorwyr wedi ein helpu i weld y prif bethau y mae angen i ni ganolbwyntio arnyn nhw.

Dangos ein heffaith:

Rydyn ni eisiau dangos sut mae ein gwaith yn gwneud gwahaniaeth. Mae rhai canlyniadau yn cymryd amser, ond fe fyddwn ni'n gwneud yn well wrth eu mesur a'u rhannu.

Delio gyda mwy o gwynion:

Mae mwy o bobl yn defnyddio ein gwasanaeth. Mae hyn yn dda, ond mae hefyd yn rhoi pwysau ar staff ac adnoddau. Fe fyddwn ni'n rheoli hyn yn ofalus.

Gwella gwasanaethau cyhoeddus:

Rydyn ni'n helpu gwasanaethau i wella trwy hyfforddiant ac ymchwiliadau. Mae ymchwilio yn meddwl edrych yn ddyfnach ar beth oedd wedi digwydd.

Gwneud ein gwasanaeth yn hawdd i'w ddefnyddio:

Fe ddylai pawb allu defnyddio ein gwasanaeth. Fe fyddwn ni'n gweithio i'w gwneud hi'n haws, yn enwedig i bobl sy'n ei chael hi'n anodd cael eu clywed.

Defnyddio ein data:

Fe fyddwn ni'n defnyddio ein gwybodaeth yn well i weithio'n fwy doeth a gwella ein gwasanaethau.

Defnyddio technoleg ac AI:

Mae technoleg newydd yn gallu ein helpu i weithio'n well. Fe fyddwn ni'n ei ddefnyddio yn gyfrifol ac yn canolbwyntio ar beth mae pobl ei angen Mae AI yn sefyll am Deallusrwydd Artiffisial. Mae'n fath o dechnoleg.

Gwneud ein sefydliad yn gryf:

Rydyn ni eisiau i'n staff aros yn hapus a chael eu cefnogi. Fe fyddwn ni'n gweithio'n fwy doeth, yn gwella prosesau, ac yn aros yn hyblyg. Tra'n cadw safonau uchel.

Ein prif nodau

Rydyn ni eisiau:

- Pawb yng Nghymru i gael eu trin yn deg gan **wasanaethau cyhoeddus**.

- **Gwasanaethau cyhoeddus** i wrando, dysgu a gwneud yn well pan fydd pethau'n mynd o'i le.

- Cynghorau yng Nghymru i wneud y peth iawn, fel bod pobl yn gallu ymddiried ynddyn nhw.

- Pobl i'n gweld ni fel sefydliad teg a chymwynasgar.

Ein nodau ar gyfer 2026 i 2029

Nod 1: Canlyniadau teg i bobl yng Nghymru

Rydyn ni'n darparu gwasanaeth gofalgar sydd yn rhedeg yn dda. Mae pobl yn teimlo eu bod yn cael eu clywed a'u deall.

Mae ein penderfyniadau yn deg ac yn effeithiol.

Beth rydyn ni ei eisiau:

- Rydyn ni'n delio gyda chwynion yn gyflymach.

- Mae pobl sy'n cwyno yn teimlo eu bod yn cael eu clywed ac yn deall ein penderfyniadau.

- Mae sefydliadau yn dilyn ein **hargymhellion** ar amser.

> Mae **argymhelliad** yn meddwl dweud pa gamau sydd angen eu cymryd i ddatrys problem.

Er mwyn gwneud i hyn ddigwydd, fe fyddwn ni'n:

- Defnyddio offer digidol i wneud ein gwasanaeth yn haws i'w ddefnyddio.

- Gweithio mewn ffyrdd newydd, hyblyg i ddatrys cwynion yn gyflym.

- Gwella ein gwasanaeth fel bod mwy o bobl yn teimlo eu bod yn cael eu clywed a'u deall.

- Adolygu **argymhellion** i'w gwneud yn gliriach ac yn fwy effeithiol.

- Edrych i weld bod sefydliadau yn dilyn ein **hargymhellion**.

- Helpu pobl i ddeall sut rydyn ni'n gwneud ein penderfyniadau.

- Canolbwyntio ar gwynion difrifol am y **Cod Ymddygiad** pan mae angen.

Nod 2: Gwella gwasanaethau a safonau cyhoeddus

Rydyn ni’n helpu gwasanaethau cyhoeddus i wella. Rydyn ni’n rhannu arfer da a gwersi sydd wedi cael eu dysgu.

Rydyn ni’n cefnogi safonau ymddygiad uchel i gynghorwyr.

Beth rydyn ni ei eisiau:

- Mae sefydliadau’n gweld bod ein canllawiau cwynion yn eu helpu i wella.

- Mae pobl yn dweud bod gwneud cwyn yn hawdd.

- Mae ein gwaith yn arwain at newidiadau cadarnhaol mewn **gwasanaethau cyhoeddus**.

- Mae ein gwaith **Cod Ymddygiad** yn hyrwyddo safonau uchel mewn bywyd cyhoeddus.

Er mwyn gwneud i hyn ddigwydd, Fe fyddwn ni'n:

- Cynnwys mwy o sefydliadau yn ein Safonau Cwynion.

- Gwneud mwy o ymchwiliadau hunan-fenter a chynnwys pobl allweddol. Mae ymchwiliadau hunan-fenter yn ymchwiliadau rydyn ni'n eu gwneud heb gŵyn.

- Dod o hyd i ffyrdd gwell o ddangos effaith ein gwaith.

- Gwella sut rydyn ni'n rhannu ein gwaith gyda'r cyfryngau.

- Gwneud adnoddau i helpu aelodau llywodraeth leol i ddeall eu dyletswyddau a'n rôl ni.

Nod 3: Canlyniadau da i bobl sydd ein hangen fwyaf

Rydyn ni'n gwneud ein gwasanaeth yn haws i'w ddefnyddio.

Rydyn ni'n hyrwyddo ein gwasanaeth i bobl sydd angen help fwyaf.

Beth rydyn ni ei eisiau:

- Mwy o bobl yn gallu cysylltu â ni yn hawdd.

- Mwy o bobl yn gwybod am ein swyddfa.

- Rydyn ni’n gallu cymryd mwy o gwynion mewn gwahanol ieithoedd. Mae pobl yn gallu defnyddio ein proses gwynion llafar. Mae hyn yn gŵyn sydd yn cael ei gwneud **trwy siarad** yn lle ei ysgrifennu i lawr.

- Mae mwy o bobl yn defnyddio’r Gymraeg gyda ni.

- Mae aelodau a staff y Senedd yn deall ein gwaith.

- Sefydliadau sydd yn gallu helpu i gyfeirio pobl i ni yn gwybod mwy am ein gwaith ac yn dweud wrthyn ni pa broblemau mae pobl yn gallu bod yn eu wynebu.

Er mwyn gwneud i hyn ddigwydd, Fe fyddwn ni'n:

- Gwneud ein gwasanaeth yn hawdd i'w ddefnyddio i bawb.

- Gwella cwynion llafar a defnyddio technoleg newydd.

- Cyrraedd grwpiau sy'n anodd cysylltu â nhw.

- Gweld sut rydyn ni'n gallu annog pobl i ddefnyddio'r Gymraeg pan fyddan nhw'n cysylltu â ni.

- Datblygu adnoddau hyfforddi i helpu sefydliadau cynghori a swyddfeydd etholaethol.

- Gweithio gyda sefydliadau i ddeall materion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr, yn enwedig grwpiau agored i niwed.

- Edrych ar gynnwys cwynion ysgol yn ein gwaith.

Nod 4: Bod yn sefydliad cryf sydd yn rhedeg yn dda

Rydyn ni'n defnyddio ein staff, ein harian a'n systemau'n dda.

Rydyn ni'n gweithio mewn ffordd agored a gonest.

Beth rydyn ni ei eisiau:

- Mae ein staff yn aros yn fedrus, yn gryf, ac yn cael eu cynnwys.

- Rydyn ni'n gweithio mewn ffyrdd hyblyg.

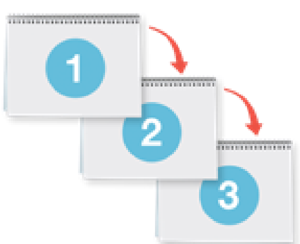
- Rydyn ni'n rheoli arian yn gyfrifol ac yn ofalus.

- Rydyn ni'n defnyddio data, technoleg, offer digidol, ac AI i wella ein gwaith.

- Mae ein systemau yn ddiogel ac yn ddibynadwy.

Er mwyn gwneud i hyn ddigwydd, fe fyddwn ni'n:

- Helpu ein staff i aros yn hyblyg, yn gryf, a pherfformio'n dda.



- Gwneud ein prosesau'n symlach ac ymateb yn gyflym i heriau.

- Rheoli adnoddau yn effeithlon.

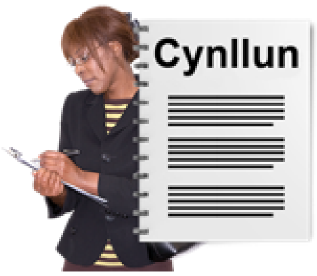
- Defnyddio data i wneud penderfyniadau gwell a gweithio'n fwt doeth.

- Defnyddio technoleg yn ofalus i wella gwasanaethau i bobl.

- Cadw systemau'n ddiogel a diogelu data.

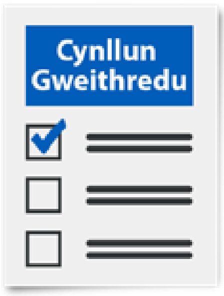
- Parhau i ddiogelu'r amgylchedd a lleihau ein heffaith ar yr amgylchedd.

Camau nesaf



Bob blwyddyn fe fyddwn ni'n gwneud Cynllun Busnes gyda chamau gweithredu manwl.

Fe fydd yn dangos pwy fyddwn ni'n eu cyrraedd a sut fyddwn ni'n mesur ein gwaith.



Fe fyddwn ni'n rhannu ein blaenoriaethau a'n cynllun gweithredu bob blwyddyn.

Geiriau anodd

Argymhelliad

Mae argymhelliad yn meddwl dweud pa gamau sydd angen eu cymryd i ddatrys problem.

Cod ymddygiad

Mae cod ymddygiad yn meddwl y rheolau a'r safonau mae'n rhaid i rywun eu dilyn yn eu swydd.

Gwasanaethau cyhoeddus

Mae gwasanaethau cyhoeddus yn wasanaethau mae'r Llywodraeth yn talu amdanyn nhw. Er enghraifft: cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cymdeithasol.