Ombwdsmon Ombudsman Cymru · Wales

Ugain Mlynedd Twenty Years

Mai 2026

Cynllun Strategol 2026-29

Gallwn ddarparu crynodeb o'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

Ugain Mlynedd
Twenty Years

Cynllun Strategol

2026-29

Rhagair

Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Rydym yn lansio ein Cynllun Strategol newydd yn y flwyddyn sy'n nodi 20fed pen-blwydd yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae'n bwynt naturiol i oedi a myfyrio. Dros ddau ddegawd, mae rôl a disgwyliadau ein swyddfa wedi newid yn sylweddol. Mae'r hyn a ddechreuodd, at ei gilydd, fel gwasanaeth ymdrin â chwynion, wedi datblygu i fod yn sefydliad sydd hefyd yn gweithio'n rhagweithiol i ddylanwadu ar wasanaethau cyhoeddus ac i gryfhau mynediad at gyfiawnder.

Atgyfnerthwyd y newid hwnnw yn 2019, pan roddodd y Senedd bwerau newydd i ni i ymchwilio ar ei liwt ei hun, i osod a monitro safonau cwynion, ac i dderbyn cwynion a wneir mewn ffyrdd yn wahanol i ysgrifenedig.

Mae'r gwerthoedd sydd wedi ein harwain erioed - annibyniaeth, didueddrwydd a thegwch - yn parhau i fod wrth wraidd i bopeth a wnawn. Rydym wedi dangos y gallwn gyflawni dros bobl Cymru hyd yn oed pan fo pwysau'n uchel.

Dros y tair blynedd diwethaf – o dan ein Cynllun Strategol blaenorol – rydym wedi ymdrin â’r nifer uchaf erioed o gwynion. Rydym wedi datrys mwy o gwynion yn gynnar. Mae hyder y cyhoedd yn ein swyddfa wedi cyrraedd ei lefelau cryfaf. Daeth Pwyllgor Cyllid y Senedd i'r casgliad bod y pwerau a roddwyd i ni yn 2019 wedi ein galluogi i fabwysiadu dull mwy rhagweithiol, hygyrch a chynhwysol. Rhoddodd adolygiad annibynnol o'n gwaith Cod Ymddygiad sicrwydd i ni fod ein proses ymchwilio yn briodol, yn deg ac yn ddiduedd ac yn rhydd o ragfarn wleidyddol. Mae'r cyflawniadau hyn yn glod i'n staff ymroddedig.

Ond rydym yn gwybod bod heriau o hyd i ymgodymu â nhw. Mae rhai cymunedau yn parhau i fod heb gynrychiolaeth ddigonol yn ein llwyth achosion. Ychydig iawn o bobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth yn y Gymraeg, er ei fod ar gael yn llawn. Ac mae’r galw am ein gwasanaeth ein hunain yn parhau i gynyddu – rydym bellach yn derbyn bron i dair gwaith cymaint o gwynion am wasanaethau cyhoeddus ag 20 mlynedd yn ôl.

Wrth edrych y tu hwnt i'n swyddfa, mae llawer o bobl yn dal i'w chael hi'n anodd cwyno wrth ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus. Mae problemau parhaus - fel lleithder a llwydni mewn tai neu fylchau yn y gefnogaeth i ofalwyr - yn dangos pam mae gwelliant dyfnach, ar draws y system, yn hanfodol. Erys hefyd feysydd o wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru lle mae mynediad at gyfiawnder yn anghyflawn.

Mae'r heriau hyn yn galw am weithredu gydag eglurder, uchelgais a phenderfyniad. Dros yr 20 mlynedd diwethaf, rydym wedi datblygu i ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl. Rhaid i ni nawr barhau i addasu, er mwyn adeiladu gwasanaeth cryfach ar gyfer y blynyddoedd i ddod.

Mae'r Cynllun hwn yn cyflwyno dull mwy allanol a rhagweithiol, sy'n cael ei arwain gan effaith. Mae'n rhoi profiad bywyd pobl wrth wraidd ein blaenoriaethau. Mae'n ein hymrwymo i weithio'n ddoethach - gan ddefnyddio data yn well, gan ddileu rhwystrau, a chryfhau sut rydym yn defnyddio offer digidol a thechnoleg arloesol. Ac mae'n ein rhoi ar y llwybr tuag at ffyrdd mwy ystwyth o weithio, fel y gallwn ymateb yn gyflym i heriau newydd, gwella'n barhaus a chyfeirio ein hadnoddau i fannau lle maent yn gwneud y gwahaniaeth mwyaf.

Byddwn yn ehangu cyrhaeddiad a dylanwad ein gwaith Safonau Cwynion. Byddwn yn dyfnhau ein hymgysylltiad â chymunedau a phartneriaid, yn enwedig y sefydliadau a'r rhanddeiliaid hynny sy'n cynghori, cefnogi a chynrychioli achwynwyr. Byddwn yn datblygu ymhellach sut rydym yn defnyddio ein pwerau statudol i ymchwilio ein hunain i nodi materion mwy systemig sy'n effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Byddwn hefyd yn parhau i wella mynediad at ein gwasanaeth ein hunain ac yn helpu mwy o bobl i deimlo'n hyderus i geisio cyfiawnder pan aiff pethau o chwith.

Byddwn yn parhau i fuddsoddi yn ein sylfeini. Rydym yn falch bod 88% o'n staff yn dweud bod OGCC yn lle da i weithio. Rhaid i'n pobl, ein systemau, ein gallu digidol a'n llywodraethu fod yn gryf ac yn wydn. I gynnal ein gwerthoedd craidd, mae angen i'n staff deimlo eu bod yn cael eu cefnogi, eu bod yn wybodus ac yn barod i addasu. Mae sefydliad mwy craff a hyblyg yn un sydd yn fwy ymatebol.

Yn anad dim, mae'r Cynllun hwn wedi'i lunio gan un egwyddor: rhaid i'n gwaith wneud gwahaniaeth gwirioneddol. Gwahaniaeth i unigolion sy'n ceisio cyfiawnder. Gwahaniaeth i wasanaethau cyhoeddus sy'n ymdrechu i wella. A gwahaniaeth i fywyd democrataidd Cymru, sy'n dibynnu ar degwch, atebolrwydd a bod yn agored.

Wrth i ni gydnabod ugain mlynedd o wasanaeth yr Ombwdsmon i Gymru, rydym yn gwneud hynny gyda'n llygaid yn gadarn ar y dyfodol a'n huchelgais yn glir: darparu gwasanaeth cryfach, gyda gwell effaith i bobl Cymru.

Rwy'n ddiolchgar i bawb - aelodau'r cyhoedd, staff, cyrff cyhoeddus a thrydydd sector a rhanddeiliaid eraill - a helpodd i lunio'r Cynllun hwn. Edrychaf ymlaen at y gwaith sydd o'n blaenau.

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.

Y dystiolaeth sy'n llunio ein Cynllun

Cafodd cwmpas ein Cynllun newydd ei lunio gan dystiolaeth a mewnwelediadau cyfoethog o bob cwr o'r sefydliad. Chwaraeodd ein staff, ein Tîm Rheoli a'n Haelodau Annibynnol rôl ganolog. Cawsom adborth gwerthfawr hefyd gan amrywiaeth o randdeiliaid yn ystod ein hymgynghoriad cyhoeddus ar y cynigion. 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 tair gwaith cymaint ag a wnaethom yn ein blwyddyn gyntaf o weithredu dau 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.

Ehangu ein gwaith gwella (yn parhau)

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

Mae Deallusrwydd Artiffisial (AI) yma i aros ac mae eisoes yn ail-lunio'r sut mae gwasanaethau cyhoeddus yn cael eu darparu. 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 hymrwymiad i degwch. Rydym wedi ymrwymo i ddefnyddio deallusrwydd artiffisial a thechnolegau arloesol eraill yn gyfrifol, yn foesegol ac yn dryloyw, gyda goruchwyliaeth ddynol ym mhob cam.

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 gweledigaeth:

Cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Ein huchelgeision:

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.

Rydym yn parhau i fod yn llais dylanwadol ac uchel ei barch ym mhopeth a wnawn.

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 eu trin â chwrteisi a pharch a'n bod wedi egluro ein penderfyniad yn glir.
- Mae sefydliadau'n cydymffurfio â'n hargymhellion o fewn yr amser cytunedig.
- Rydym yn defnyddio ein hadnoddau ymchwilio yn ddoeth i amlygu methiannau systemig a materion o bwys gwirioneddol i safon democratiaeth leol yng Nghymru.

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 parchu a'u clywed.
- 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.
- parhau i gymhwyso ein prawf budd y cyhoedd yn deg ac yn effeithiol, gan ganolbwyntio ar y cwynion cywir 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 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 ein gwaith ar safonau cwynion yn arwain at welliannau yn y ffordd y mae sefydliadau'n ymdrin â chwynion.
- 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.

Byddwn yn

- parhau i ehangu a dod â mwy o sefydliadau o dan ein Safonau Cwynion.
- defnyddio ein pwerau ar ei liwt ei hun mewn mwy o achosion, gan symleiddio'r broses a chryfhau ymgysylltiad â rhanddeiliaid allweddol.
- cyflwyno ffyrdd newydd o gofnodi effaith a dysgu yn systematig o'n gwaith.
- adolygu a datblygu ein dull o ymdrin â'r cyfryngau i gryfhau sylw ac effaith ein gwaith.
- datblygu a chadw adnoddau hygyrch o dan adolygiad 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 sefydliadau a rhanddeiliaid allweddol sy'n cynghori, cefnogi a chynrychioli achwynwyr. 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 parhau i gynyddu.
- Rydym yn derbyn cwynion llafar, gan gynnwys gan grwpiau sydd heb gynrychiolaeth ddigonol.
- 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.
- Mae ymwybyddiaeth dda o'n rôl ymhlith sefydliadau'r trydydd sector ac mae ganddynt fewnbwn ystyrlon i'n gwaith.

Byddwn yn

- parhau i sicrhau mynediad di-dor i unrhyw un sydd angen ein gwasanaeth.
- ystyried cyfleoedd i symleiddio a gwella ein proses gwyno ar lafar a gwneud mwy i hyrwyddo'r gwasanaeth hwn.
- adolygu ein hagwedd at ein gwaith allgymorth ac ymgysylltu, gyda phwyslais penodol ar gyrraedd ac ymgysylltu â grwpiau penodol sydd heb gynrychiolaeth ddigonol.
- cymryd camau pellach i gryfhau'r defnydd o'n gwasanaeth a'n hadnoddau yn y Gymraeg.
- ehangu ymgysylltiad targededig i weithio mewn partneriaeth â sefydliadau a rhanddeiliaid allweddol sy'n cynghori, cefnogi a chynrychioli achwynwyr.
- sicrhau mewnwelediadau 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 sydd heb gynrychiolaeth ddigonol.
- 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 staff, cyllid ac adnoddau TG effeithlon ac effeithiol, 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 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 defnydd moesegol o ddeallusrwydd artiffisial.
- Mae ein systemau'n parhau i fod yn ddiogel ac yn wydn.

Byddwn yn

- cefnogi staff 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.
- parhau i wneud data yn ganolog 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 hôl troed carbon.

Y camau nesaf

Mae'r Cynllun Strategol yn ddogfen lefel uchel. Fodd bynnag, byddwn yn cynhyrchu Strategaethau mwy manwl ar gyfer gwahanol feysydd o'n gwaith yn ogystal â Chynllun 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.

Ombwdsmon Ombudsman
Cymru • Wales

20
Ugain Mlynedd
Twenty Years

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203