

Hawdd ei Ddeall



Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

Ein Cynllun Strategol

Beth fyddwn ni'n ei wneud rhwng 2026 a 2029

Mai 2026

Sut i ddefnyddio'r ddogfen yma



Dyma fersiwn hawdd ei ddeall o: **Ein Cynllun Strategol 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 **ysgriflen glas trwm** yn gallu bod yn anodd eu deall. Mae beth maen nhw i gyd yn feddwl ar **dudalen 25.**



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	8
Ein prif nodau	10
Ein nodau ar gyfer 2026 i 2029	11
Nod 1: Canlyniadau teg i bobl yng Nghymru	11
Nod 2: Gwella gwasanaethau a safonau cyhoeddus.....	14
Nod 3: Canlyniadau da i bobl sydd ein hangen fwyaf.....	17
Nod 4: Bod yn sefydliad cryf sydd yn rhedeg yn dda	21
Camau nesaf	24
Geiriau anodd	25

Amdanom ni



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

Mae gennym ni 3 prif swydd.



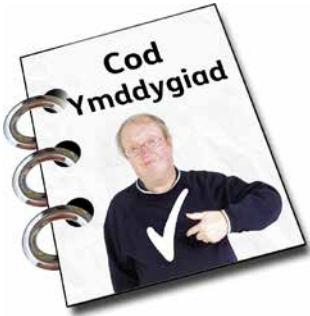
- Rydyn ni'n edrych ar gwynion am **wasanaethau cyhoeddus** yng Nghymru.



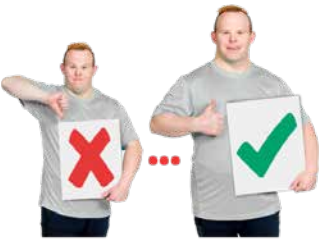
Mae **gwasanaethau cyhoeddus** yn wasanaethau mae'r Llywodraeth yn talu amdanyn nhw. Er enghraifft, cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cymdeithasol.



- 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 wedi gwneud **Cynllun Strategol 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.

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. Fe wnaethon ni hefyd wrando ar beth roedd pobl wedi ei ddweud yn yr ymgynghoriad cyhoeddus.



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 mewn ffordd deg. Mae AI yn sefyll am Deallusrwydd Artiffisial. Mae'n fath o dechnoleg. Fe fydd pobl yn ei wirio ar bob cam.



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.



- Cyngorau 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 gofalggar 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** o fewn yr amser sydd wedi cael ei gytuno.

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



- Rydyn ni'n defnyddio ein hymchwiliadau i ddangos problemau difrifol mewn gwasanaethau a democratiaeth leol.

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**.



- 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. Rydwn 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 ein gwaith Safonau Cwynion yn helpu sefydliadau i wella sut maen nhw'n ymdrin â chwynion.



- 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.



- Defnyddiwch ein pwerau menter ein hunain mewn mwy o achosion a chynnwys pobl allweddol. Mae ymchwiliadau hunan-fenter yn ymchwiliadau rydyn ni'n eu gwneud heb gŵyn.



- Dod o hyd i ffyrdd newydd o gasglu a deall effaith ein gwaith.



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



- Gwneud adnoddau hygyrch i aelodau llywodraeth leol am eu dyletswyddau a'n rôl.

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 lawr mewn. Felly mae mwy o bobl yn gallu defnyddio ein gwasanaeth.



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



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



- Mae sefydliadau sy'n helpu pobl i ddod o hyd i ni yn gwybod mwy am ein gwaith. Maen nhw'n dweud wrthyn ni pa broblemau sydd gan bobl.

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



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



- Ei gwneud hi'n haws i bobl wneud cwynion trwy siarad.



- Cyrraedd pobl sy'n ei chael hi'n anoddach defnyddio ein gwasanaethau.



- 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 rheoli arian mewn ffordd ofalus a da.



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

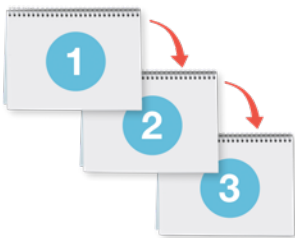


- Mae ein systemau yn ddiogel ac yn ddibynadwy.

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'n dda.



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



- Defnyddio technoleg yn ofalus i wella gwasanaethau i bobl.

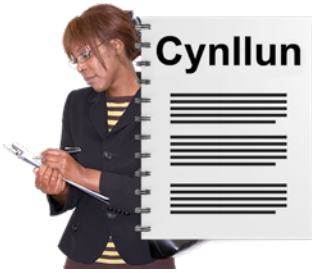


- Cadw systemau'n ddiogel a diogelu data.



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

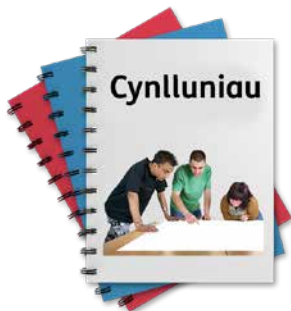
Camau nesaf



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 hefyd yn gwneud cynlluniau mwy manwl ar gyfer gwahanol rannau o'n 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 amdany'n nhw. Er enghraifft: cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cymdeithasol.