



**Ombwdsmon  
Ombudsman**  
Cymru • Wales

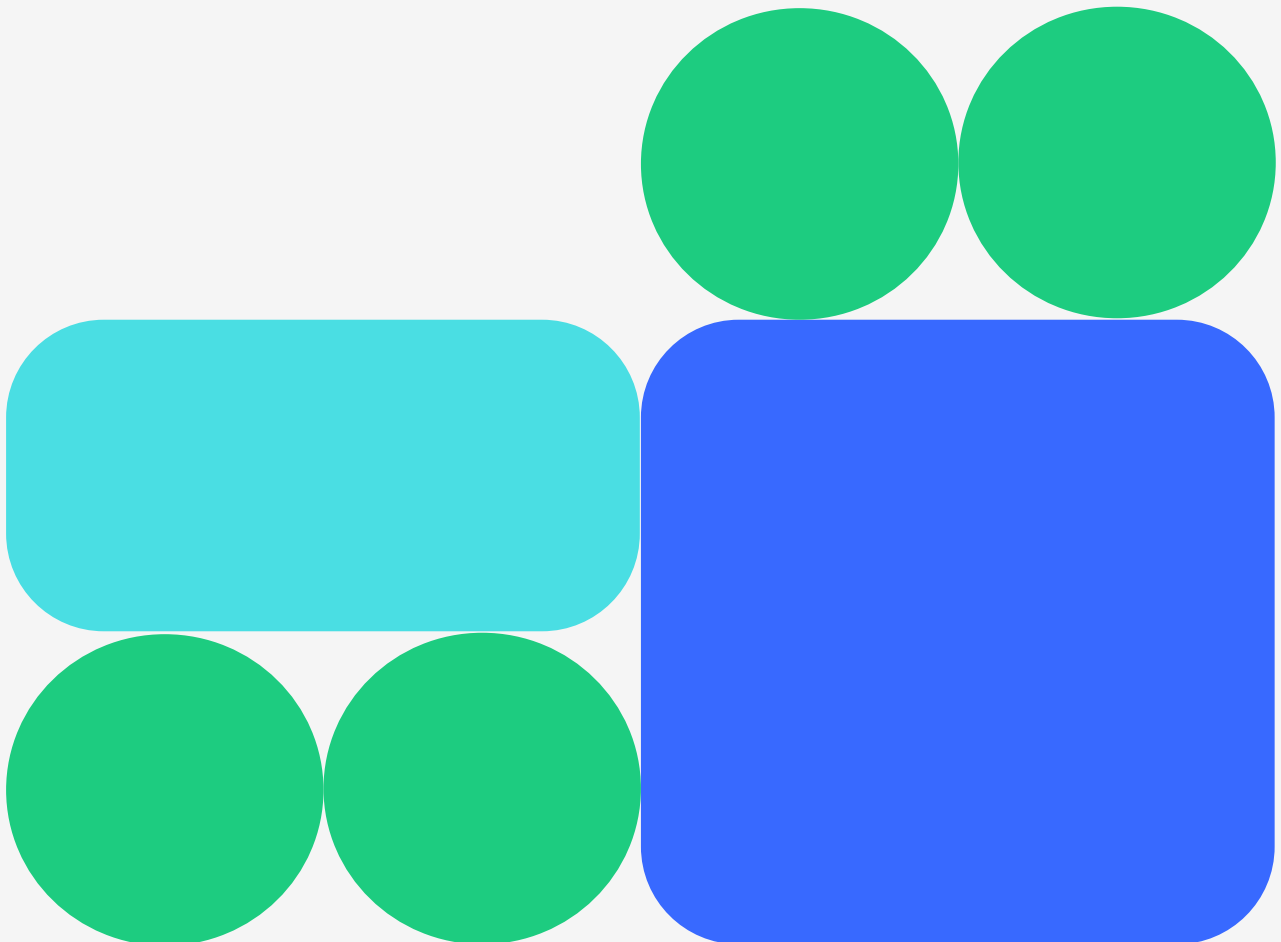


Ugain Mlynedd  
Twenty Years

# **Ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol a Chamau Gweithredu ein Cynllun Busnes ar gyfer 2026-27**

---

Medi 2026



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](mailto:cyfathrebu@ombwdsmon.cymru)



**Ombwdsmon  
Ombudsman**  
Cymru • Wales



# **Ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol a Chamau Gweithredu ein Cynllun Busnes ar gyfer 2026-27**



# 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 gweledigaeth

---

I gael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

## Ein huchelgeisiau

---



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 o ran gwella gwasanaethau cyhoeddus.

# Ein hegwyddorion

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

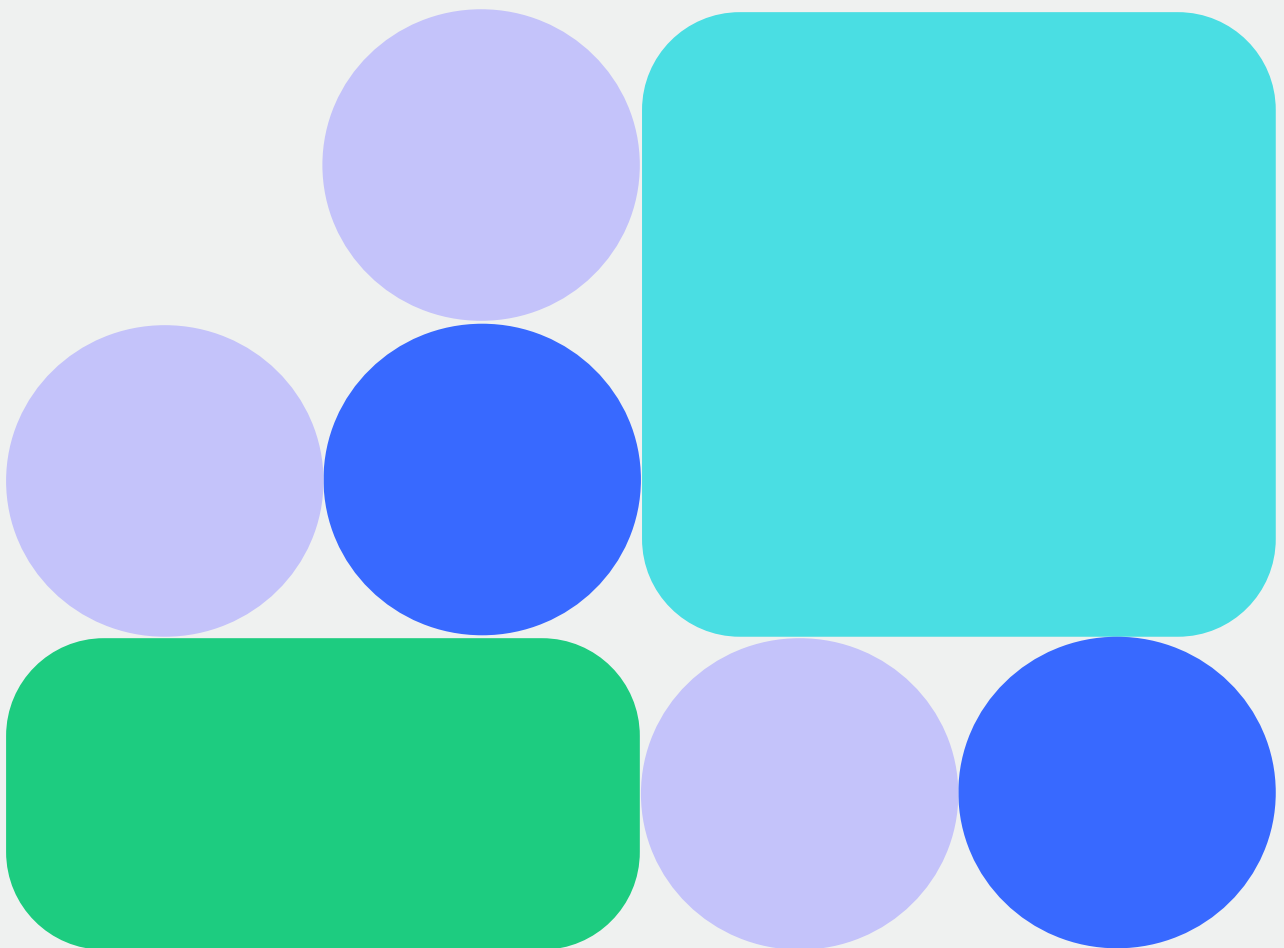
Rydym yn **ddiduedd ac yn deg**. Nid ydym yn cymryd ochrau. Rydym yn archwilio'r ffeithiau sydd o'n blaenau ac yn dod i'n casgliadau diduedd ein hunain.

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.

# Nod Strategol 1

Cyflawni cyfiawnder gydag  
effaith cadarnhaol i bobl  
Cymru.



Rydym yn darparu gwasanaeth empathetig, cymesur ac effeithlon sy'n gwneud i bobl deimlo bod eu llais yn cael ei glywed a'i ddeall. Mae ein hargymhellion yn rhesymol, yn gyson ac yn effeithiol.

| Dangosydd Perfformiad Allweddol                                                                                                         | Targed<br>2025-26 | Gwirioneddol<br>2025-26 | Targed<br>2026-27 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|
| 1. Amseroldeb                                                                                                                           |                   |                         |                   |
| a) Dim ymyrraeth – canran o gwynion wedi'u cau o fewn 6 wythnos                                                                         | n/a               | 80%                     | ≥85%              |
| b) Ymyrraeth* – canran o gwynion wedi'u cau o fewn 3 mis                                                                                | n/a               | 54%                     | ≥70%              |
| c) Ymyrraeth – canran o gwynion wedi'u cau o fewn 12 mis                                                                                | n/a               | 91%                     | 100%              |
| 2. Cyfran yr adolygiadau o gwynion lle rydym yn canfod bod ein penderfyniad gwreiddiol yn briodol                                       | ≥95%              | 95%                     | ≥95%              |
| 3. Cyfran y penderfyniadau a wnaed gan Swyddogion Ymchwilio a Rheolwr y Tîm Cod sy'n destun gwiriadau ychwanegol                        | 5%                | 5%                      | 5%                |
| 4. Cyfran y gwiriadau sampl lle mae penderfyniad Swyddogion Ymchwilio a Rheolwr y Tîm Cod yn cael ei gadarnhau fel penderfyniad priodol | 100%              | 100%                    | 100%              |
| 5. Cyfran yr argymhellion a oedd yn ddyledus yn ystod y flwyddyn y cydymffurfiwyd â nhw yn unol â'r targed a osodwyd                    | ≥75%              | 69%                     | ≥80%              |

\* Mae ymyrraeth yn golygu ein bod wedi ymchwilio i gŵyn neu wedi ei datrys drwy Ddatrysiaid Cynnar.

# Camau Gweithredu'r Cynllun Busnes 2026-27

**1.1. Ymgorffori dulliau newydd o weithio yn dilyn ailosodiad sefydliadol i gryfhau ein capasiti i ymyrryd yn brydlon mewn cwynion pan fo hynny'n briodol ac yn gymesur.**

Wedi'u cyflawni pan

- rydym yn ymyrryd (yn datrys yn gynnar neu'n ymchwilio) mewn nifer uwch o gwynion
- rydym yn cymryd llai o amser i ni ymyrryd mewn cwynion.

**1.2. Sefydlu platfform ar-lein hygrych a diogel i helpu ein defnyddwyr gwasanaeth gyrchu gwybodaeth am eu cwyn.**

Wedi'i gyflawni pan rydym wedi

- cwblhau'r prosiect peilot
- gwerthuso a oes cyfleoedd ar gyfer cyflwyno ymhellach.

**1.3. Adolygu'r ffurflen gwyno i wella profiad yr achwynydd ac i sicrhau ein bod yn derbyn yr holl wybodaeth berthnasol ar y cyfle cynharaf.**

Wedi'i gyflawni pan

- mae'r ffurflen wedi'u ddiweddarau i fynd i'r afael ag unrhyw broblemau hygrychedd ac i gryfhau eglurder ein cyfathrebu
- rydym yn gweld gostyngiad yn y gyfran o achosion y mae'n rhaid i ni eu cau am na chawsom ddigon o wybodaeth.

#### **1.4. Parhau i weithio â sefydliadau i wella sut maent yn cydymffurfio â'n hargymhellion.**

Wedi'i gyflawni pan

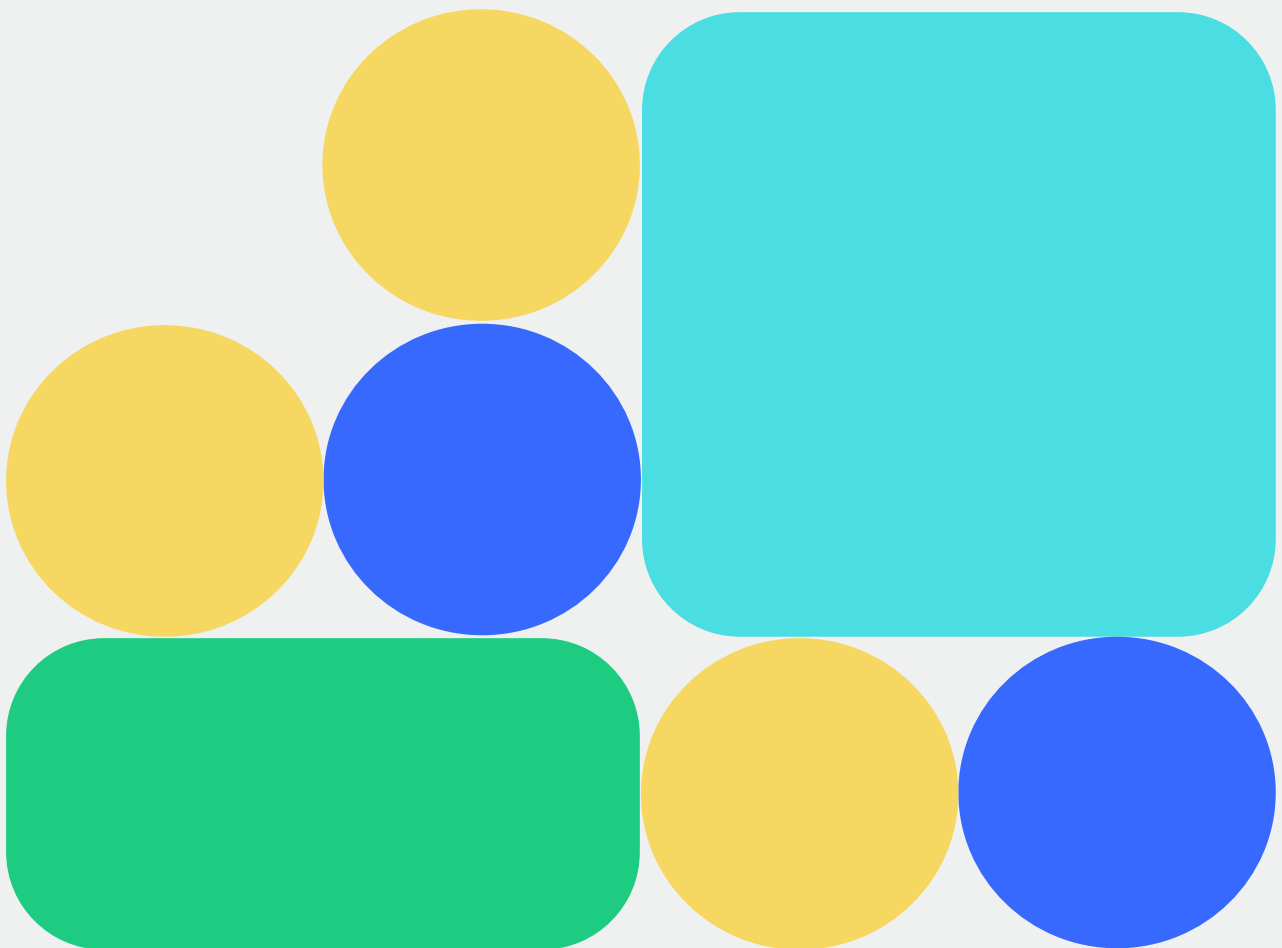
- rydym wedi addasu ein proses
- mae cyfran uwch o'n darparwyr gwasanaeth yn cytuno bod ein terfynau amser yn rhesymol
- mae cyfran uwch o argymhellion yn cael eu cydymffurfio â nhw o fewn y targed a osodwyd.

#### **1.5. Archwilio sut y gallwn gryfhau ein cyfathrebu gydag achwynwyr ynghylch y canlyniadau y maent yn eu ceisio a'r argymhellion rydym yn eu cynnig yn gynnar yn y broses.**

Wedi'i gyflawni pan fydd cyfran uwch o bobl y gwnaethom ymyrryd yn gynnar yn eu cwynion yn dweud wrthym eu bod yn fodlon â'n gwasanaeth.

# Nod Strategol 2

Dylanwadu newid  
cadarnhaol mewn  
gwasanaethau cyhoeddus a  
safonau uchel o ymddygiad  
mewn llywodraeth leol.



Rydym yn gwella gwasanaethau cyhoeddus yn systematig drwy ein gwaith Safonau Cwynion, ein hymchwiliadau ar ei liwt ei hun a'n hadroddiadau diddordeb cyhoeddus a'n hadroddiadau thematig.

Rydym yn nodi arferion da a'r gwersi a ddysgwyd, ac yn cyfathrebu'r rhain yn effeithiol i gyfrannu at wella gwasanaethau cyhoeddus.

Rydym yn cefnogi safonau uchel o ymddygiad ymhlith cynghorwyr.

| Dangosydd Perfformiad Allweddol                                                                                                | Targed<br>2025-26 | Gwirioneddol<br>2025-26 | Targed<br>2026-27                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|----------------------------------|
| 6. Cyfran yr achosion o dorri'r Cod Ymddygiad a gyfeiriwyd gennym a gadarnhawyd gan Bwyllgorau Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru | ≥85%              | 81%                     | ≥85%                             |
| 7. Cyfran y Darparwyr Gofal Sylfaenol o dan Safonau Cwynion                                                                    | n/a               | n/a                     | 10%                              |
| 8. Defnydd o bwerau ar ei liwt ei hun                                                                                          | n/a               | 4 defnydd newydd        | Cynnydd o 20% (5 defnydd newydd) |
| 9. Sylw cadarnhaol neu niwtral yn y cyfryngau am ein hachosion i hyrwyddo dysgu ar y cyd                                       | n/a               | Ddim ar gael            | ≥90%                             |

# Camau Gweithredu'r Cynllun Busnes 2026-27

## 2.1. Parhau i ehangu ein gwaith safonau cwynion.

Wedi'i gyflawni pan

- mae pob Cymdeithas Tai yn gweithredu o dan ein safonau cwynion
- rydym wedi datblygu a lansio prosiect peilot i ddechrau dod â meddygfeydd teulu yng Nghymru o dan y safonau cwynion
- mae o leiaf 10% o feddygfeydd teulu yn mabwysiadu ein Polisi Cwynion Enghreifftiol ym Mlwyddyn 1.

## 2.2. Gweithredu canllawiau cwynion sy'n addas i blant ar gyfer awdurdodau lleol, a ddatblygwyd mewn cydweithrediad â Chomisiynydd Plant Cymru.

Wedi'i gyflawni pan mae'r canllawiau wedi'u lansio.

## 2.3. Cynyddu a symleiddio'r defnydd o'n pwerau ar ei Liwt ei Hun.

Wedi'i gyflawni pan

- rydym wedi gweld cynnydd o 20% yn y defnydd o'n pwerau ar ei Liwt ei Hun
- rydym wedi cryfhau ein proses ar Liwt ei Hun yn unol ag argymhellion y Pwyllgor Cyllid.

## **2.4. Adolygu a pharatoi adnoddau gwybodaeth y Cod Ymddygiad cyn yr etholiadau llywodraeth leol yng Nghymru.**

Wedi'i gyflawni pan

- mae'r ymgyrch gyfathrebu wedi'i gynllunio
- mae adnoddau wedi'u paratoi
- mae'r canllawiau wedi'u hadolygu a'u cyhoeddi.

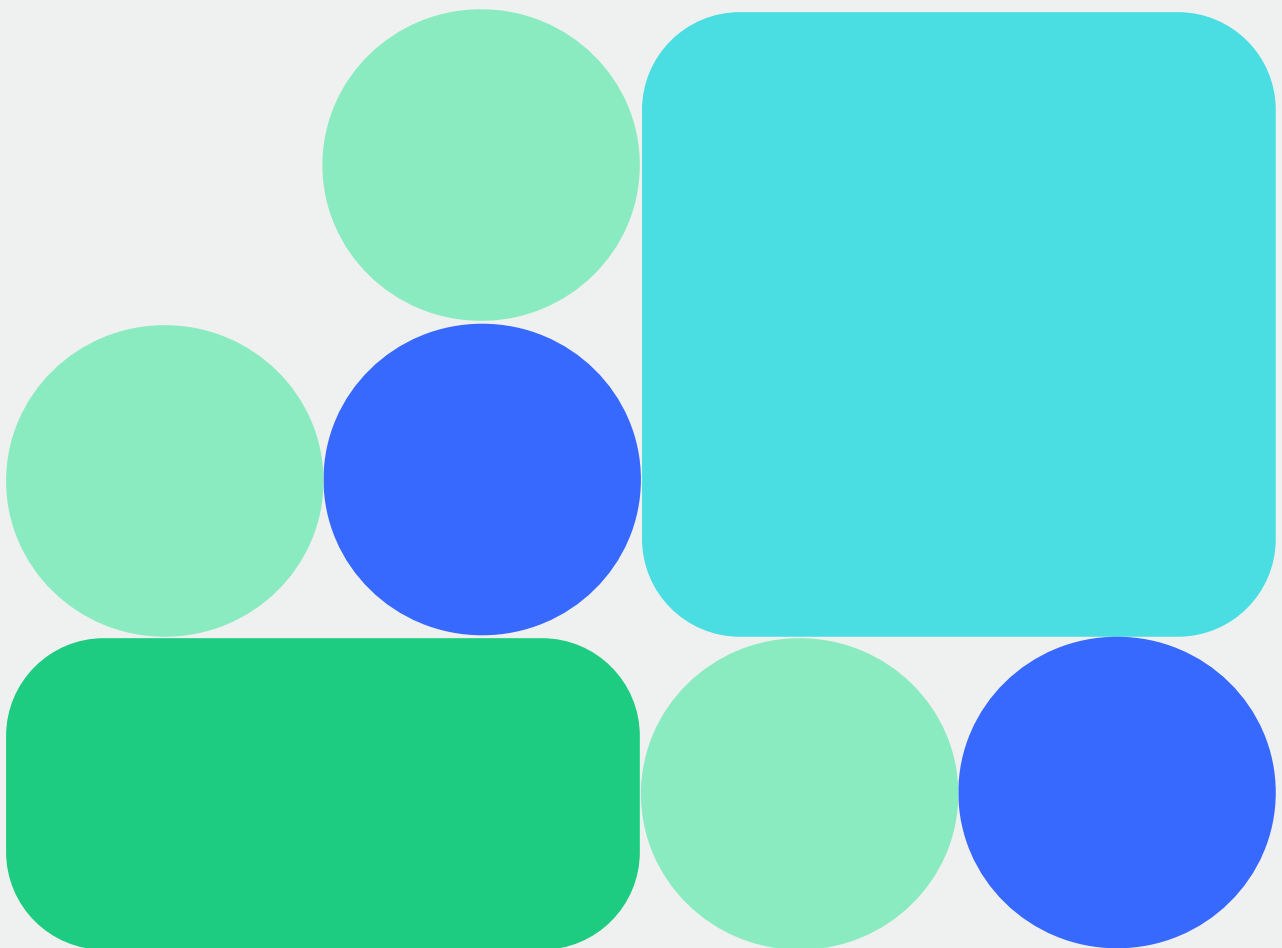
## **2.5. Cryfhau sut rydym yn cyfathrebu ein penderfyniadau ac effaith ein hymchwiliadau a'n gwaith gwelliant systematig.**

Wedi'i gyflawni pan rydym wedi

- gwerthuso cyfleoedd i gryfhau'r broses o fonitro ein sylw yn y wasg
- gwella cyrhaeddiad ein cylchlythyr allanol a'r ymgysylltiad â chynnwys ein cylchlythyr
- cychwyn cyhoeddi canlyniadau ein hatgyfeiriadau Cod Ymddygiad (lle nad oedd apêl ac os nad oedd y gwrandawriad yn breifat).

# Nod Strategol 3

Cryfhau mynediad ac effaith  
i'r rheiny sydd angen ein  
gwasanaeth fwyaf.



Rydym yn parhau i wella mynediad at ein gwasanaeth. Rydym yn hyrwyddo ein gwasanaeth i'r rhai sydd ei angen fwyaf, gan gynnwys trwy sefydliadau a rhanddeiliaid allweddol sy'n cyngori, 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.

| Dangosydd Perfformiad Allweddol                                 | Targed<br>2025-26 | Gwirioneddol<br>2025-26 | Targed<br>2026-27      |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 10. Lefel ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth                          | ≥50%              | 52%                     | ≥55%                   |
| 11. Asesiad yr achwynydd o'n hygyrchedd ('hawdd cysylltu â ni') |                   |                         |                        |
| Ymatebwyr i gyd                                                 | ≥90%              | 83%                     | ≥85%                   |
| Ymatebwyr sy'n fodlon ar y canlyniad                            | ≥95%              | 91%                     | ≥95%                   |
| 12. Defnydd o'r gwasanaeth cwynion llafar                       | n/a               | 236                     | 283<br>(cynnydd o 20%) |

# Camau Gweithredu Cynllun Busnes 2026-27

## 3.1. Datblygu ein capasiti i dderbyn cwynion llafar.

Wedi'i gyflawni pan

- rydym wedi addasu ein proses i gynyddu ein hyblygrwydd i gymryd cwynion llafar heb apwyntiad ymlaen llaw
- rydym wedi archwilio offer digidol i symleiddio a hwyluso mynediad at y gwasanaeth hwn, ac i wella'r gwaith o fonitro cydraddoldeb ymhlith defnyddwyr yr arolwg hwn.

## 3.2. Cyflwyno rhaglen ymgysylltu ag Aelodau'r Senedd a'u staff i godi ymwybyddiaeth o'n gwaith a'n gwasanaeth cwynion llafar.

Wedi'i gyflawni pan rydym wedi

- croesawu'r holl Aelodau newydd ac wedi rhannu adnoddau hygyrch am ein gwaith â nhw
- cynnal neu gymryd rhan mewn 3 digwyddiad yn y Senedd
- cynnig o leiaf 3 sesiwn hyfforddi ar gyfer swyddfeydd etholaethol.

### **3.3. Cyflwyno rhaglen ymgysylltu â sefydliadau'r trydydd sector yng Nghymru i godi ymwybyddiaeth o'n gwaith a'n gwasanaeth cwynion llafar, ac i annog mewnwelediadau i lywio ein gwaith ar ei Liwt ei Hun.**

Wedi'i gyflawni pan rydym wedi

- mynychu gofod<sup>3</sup>
- lansio holiadur trydydd sector
- cryfhau ein perthynas â Rhwydweithiau Cyngor Rhanbarthol a Chynghorau Gweithredu Gwirfoddol, yn ogystal â sefydlu cyfleoedd i gydweithio.

### **3.4. Cynllunio a chyflwyno ymgyrch gyfathrebu i hyrwyddo ein gwasanaeth cwynion llafar.**

Wedi'i gyflawni pan rydym wedi cyflawni

- ymgyrch cyfryngau cymdeithasol, gan dreialu'r defnydd o hysbysebion ar y cyfryngau cymdeithasol i gyrraedd ein grwpiau targed yn fwy effeithiol
- adnodd i sefydliadau sy'n cefnogi achwynwyr ar y gwasanaeth cwynion llafar sydd wedi'i dargedu.

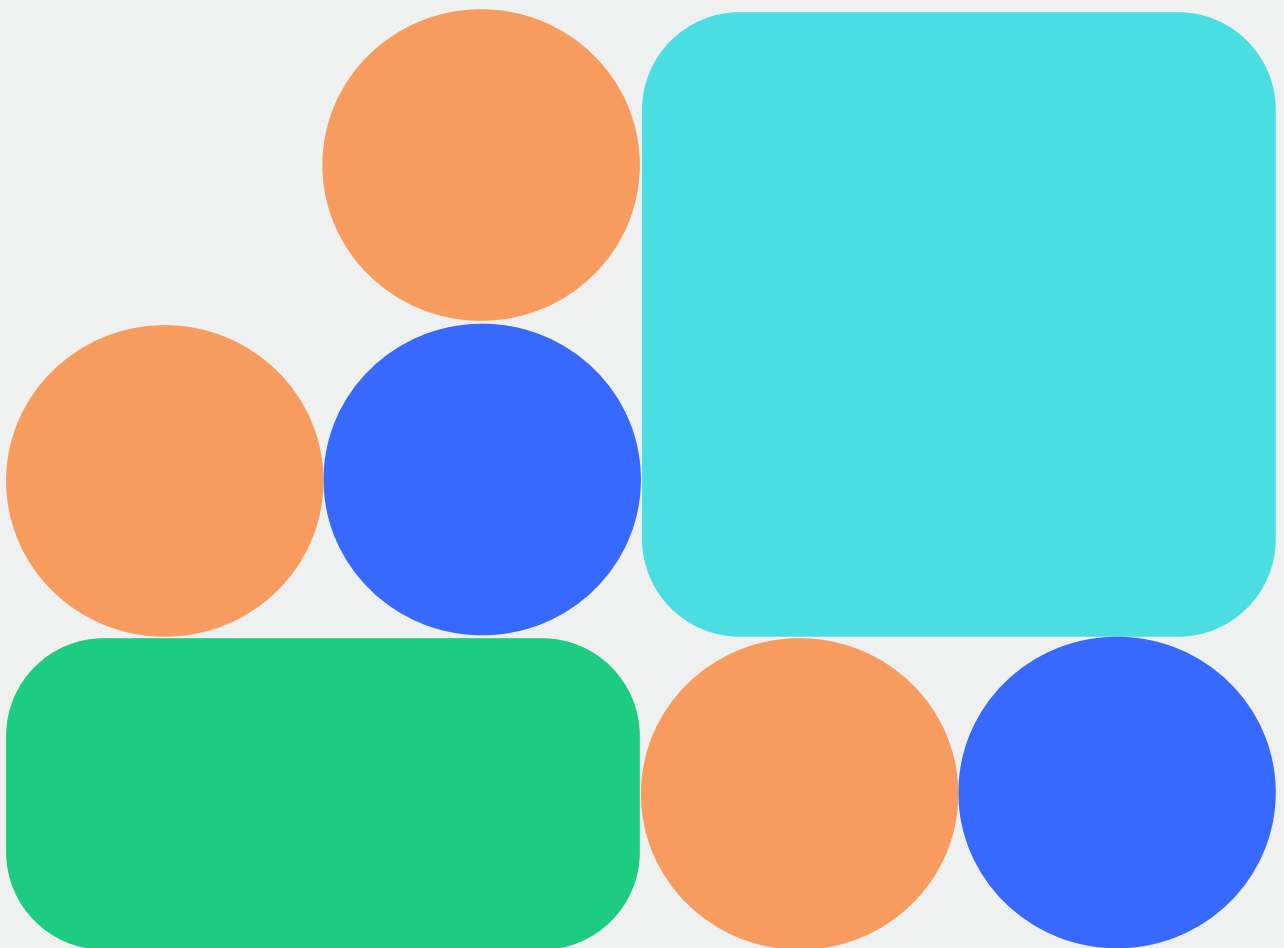
### **3.5. Nodi a dechrau gweithredu camau i annog mwy o ryngweithio â'n gwasanaeth yn Gymraeg.**

Wedi'i gyflawni pan rydym wedi

- sicrhau presenoldeb yn yr Eisteddfod Genedlaethol
- hyrwyddo ac annog defnydd o'n gwasanaethau yn Gymraeg fel rhan o'r ymgyrch cwynion llafar
- cymryd camau i wella pa mor hawdd yw dod o hyd i'n gwefan a'i defnyddio yn Gymraeg.

# Nod Strategol 4

Sicrhau ein bod yn sefydliad  
gwydn, ystwyth ac atebol.



Rydym yn cynnal ac yn gwella adnoddau staffio, cyllid a TG effeithlon ac effeithiol, ac yn sicrhau llywodraethu da, atebolrwydd a thryloywder.

| Dangosydd Perfformiad Allweddol                                                                                                  | Targed<br>2025-26                    | Gwirioneddol<br>2025-26              | Targed<br>2026-27                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 13. Lefelau'r absenoldeb oherwydd salwch (nifer cyfartalog o ddiwrnodau)                                                         | ≤6.0                                 | 1.96                                 | ≤6.0                                 |
| 14. Nifer y staff sy'n cytuno bod OGCC yn lle da i weithio                                                                       | ≥80%                                 | 88%                                  | ≥90%                                 |
| 15. Lefel yr amrywiant mewn gwariant o'i gymharu â'r hyn a bennwyd yn ein Hamcangyfrifiad ar gyfer y flwyddyn gyfredol (llai na) | ≤3%                                  | 0.3%                                 | ≤2%                                  |
| 16. Rheoli ein cyllideb yn briodol                                                                                               | Cyfrifon diamod a sicrwydd sylweddol | Cyfrifon diamod a sicrwydd sylweddol | Cyfrifon diamod a sicrwydd sylweddol |
| 17. Argaeledd y Systemau TG craidd                                                                                               | n/a                                  | n/a                                  | ≥99%                                 |
| 18. Ein hôl-traed carbon (kg CO <sub>2</sub> e a gynhyrchir)                                                                     | ≤60,000                              | 56,212.49                            | ≤60,000                              |

# Camau Gweithredu Cynllun Busnes 2026-27

## 4.1. Cyflawni'r bwriadau a nodwyd yn ein Strategaeth Pobl.

Wedi'i gyflawni pan rydym wedi

- cyflawni'r camau gweithredu a nodwyd yn ein cynllun gwaith Gweithio yn y Dyfodol yn OGCC
- ymgorffori ein Siarter Arweinyddiaeth ymhellach.

## 4.2. Cadw seilwaith digidol cadarn a gwydn.

Wedi'i gyflawni pan rydym wedi

- cynnal argaeledd y systemau TG craidd
- cynnal achrediad Cyber Essentials / Cyber Essentials +
- sicrhau ardystiad IASME.

## 4.3. Ymgorffori Co-pilot yng ngwaith ein staff er mwyn gweithio'n fwy effeithlon, gan barhau i ddarparu gwasanaeth ymatebol a chymesur, gyda goruchwyliaeth ddynol ym mhob cam.

Wedi'i gyflawni pan fydd ein staff yn cytuno fod Co-pilot yn eu helpu i weithio'n fwy effeithlon.

#### **4.4. Parhau i fod yn atebol yn ariannol a dangos safon uchel o dryloywder.**

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi cynhyrchu cyfrifon diamod, ynghyd â barnau cadarnhaol gan archwiliwyr mewnol ac allanol.

#### **4.5. Adolygu ein dull o ragweld llwyth gwaith achosion a defnyddio ein Cynllun Ariannol Tymor Canolig i lywio ein Cyflwyniad o Amcangyfrifon ar gyfer 2027-28.**

Wedi'i gyflawni pan ddefnyddir ein gwaith ar fodelu capasiti i lywio ein cyflwyniad amcangyfrifon ar gyfer 2027-28.

#### **4.6. Cynnal lefel y defnydd o ynni.**

Wedi'i gyflawni pan nad yw ein defnydd o ynni yn uwch na'r targed a osodwyd gennym ar gyfer y flwyddyn.



**Ombwdsmon  
Ombudsman**  
Cymru · Wales



**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**  
**1 Ffordd yr Hen Gae**  
**Pencoed**  
**CF35 5LJ**

**Ffôn: 0300 790 0203**