Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Ugain Mlynedd
Twenty Years

Hydref 2026

Cynllun Cydraddoldeb 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 Cydraddoldeb Strategol 2026-29

Cynnwys

Rhagair 6

Cefndir 8

Ein rôl 9

Ein gweledigaeth 10

Ein huchelgais 10

Ein hegwyddorion 11

Cefndir cyfreithiol 12

Sut rydym yn nodi, casglu a chyhoeddi gwybodaeth berthnasol 14

Sut rydym yn asesu ac yn monitro effaith polisïau ac arferion ac yn cyhoeddi unrhyw adroddiadau asesu 16

Ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau 17

Cwmpas y Cynllun hwn 18

Ein hamcanion cydraddoldeb 19

Amcan 1: Hyrwyddo ein swyddfa a gwasanaethau i gymunedau targed 21

Amcan 2: Sicrhau mynediad di-dor at ein gwasanaeth 30

Amcan 3: Cyflawni canlyniadau gwell i grwpiau sydd mewn perygl o anfantais, allgau neu anghydraddoldeb drwy ein gwaith gwella systemig 35

Amcan 4: Parhau i wella amrywiaeth ein gweithlu 40

Amcan 5: Hyrwyddo a chefnogi amrywiaeth a chynhwysiant yn ein gweithle 44

Sut byddwn yn monitro ein gwaith o dan y Cynllun hwn 48

Rhagair



Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae'r Cynllun hwn wedi cael ei ddatblygu yn unol â'n dyletswyddau cyfreithiol o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011.

Fodd bynnag, er ein bod yn cydnabod ac wedi ymrwymo i gyflawni ein dyletswyddau statudol, rydym hefyd yn ymwybodol iawn o'r achos moesol a busnes dros hyrwyddo a chefnogi cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant (EDI).

Mae hyrwyddo EDI yn ymwneud â sicrhau bod pawb yn cael eu trin yn deg, gydag urddas a pharch, a bod ganddynt gyfleoedd cyfartal a theg i gymryd rhan a llwyddo. Rydym yn cydnabod gwerth cefndiroedd, profiadau a safbwyntiau gwahanol, ac yn helpu i fynd i'r afael â rhwystrau ac anfanteision y gallai rhai grwpiau eu hwynebu.

Mae hyrwyddo a chefnogi EDI yn gwneud synnwyr busnes. Mae'n ein harfogi'n well i ddeall a diwallu anghenion y cymunedau amrywiol rydym yn eu gwasanaethu. Fel gweithle cynhwysol, gallwn elwa o ystod ehangach o sgiliau, profiadau a syniadau, gan arwain at benderfyniadau, arloesedd a datrys problemau mwy gwybodus.

Mae hyn yn bwysig oherwydd mai pobl yw prif ffocws ein gwasanaeth. Yn aml, mae defnyddwyr gwasanaeth yn troi atom ar adeg heriol o'u bywydau, ac efallai y bydd rhai cymunedau yn bryderus y gallant wynebu rhwystrau ychwanegol. Er bod yn rhaid i ni aros yn

annibynnol a diduedd bob amser, mae pobl sy'n cysylltu â ni angen empathi a dealltwriaeth o'u hamgylchiadau a'u hanghenion amrywiol.

Roedd ein Cynllun Cydraddoldeb blaenorol yn cwmpasu'r cyfnod rhwng 2023 a 2026. Nododd 7 Nod Cydraddoldeb, yn ymwneud â sut rydym yn darparu ein gwasanaeth cwynion, sut rydym yn ymgorffori ystyriaethau cydraddoldeb yn ein gwaith gwella systemig a sut rydym yn gweithio fel cyflogwr.

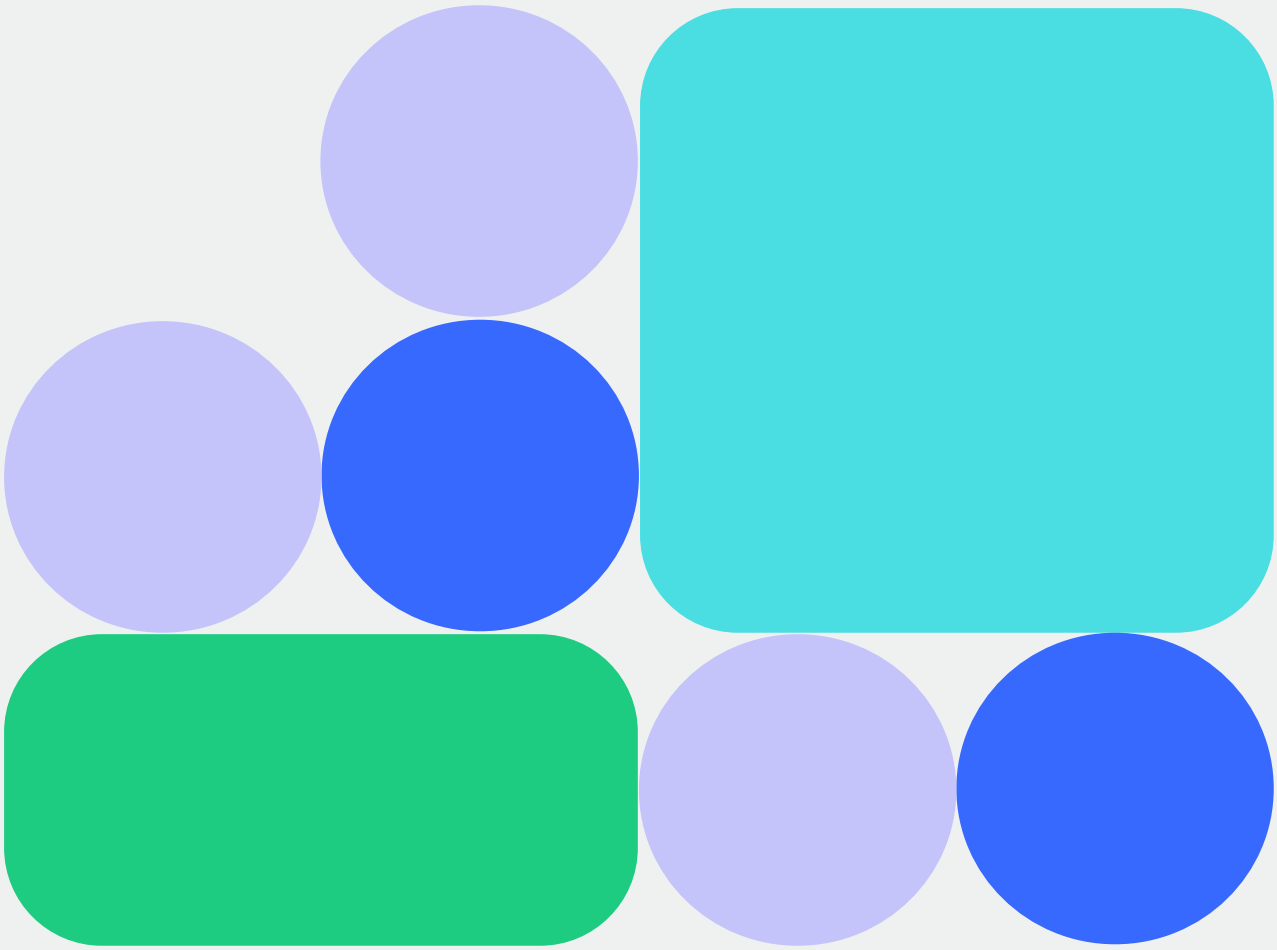
Cyflawnom ni lawer o'r uchelgeisiau a nodwyd yn ein Cynllun Cydraddoldeb 2023-26. Er enghraifft, mae'r mwyafrif o'n hachwynwyr yn parhau i gytuno ein bod yn hygyrch. Mae cyfran y bobl sy'n cytuno ein bod yn diwallu eu gofynion am gymorth ychwanegol wedi cynyddu'n sylweddol. Fe wnaeth ymwybyddiaeth o'n swyddfa gynyddu, gan gynnwys ymhlith grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol. Roedd gan bobl o gefndiroedd ethnig amrywiol gynrychiolaeth lawer gwell ymhlith ein hachwynwyr. Caewyd y bwlch cyflog cymedrig rhwng y rhywiau o 12% i 2%.

Fodd bynnag, rydym ni eisiau gwneud mwy i ehangu mynediad i'n gwasanaethau. Tra bod ein gwaith ymchwil yn awgrymu bod y rhan fwyaf o bobl yn ei chael hi'n hawdd cysylltu â ni, roedd tua 17% o bobl yn anghytuno â hynny. Mae rhai grwpiau yn parhau i fod heb gynrychiolaeth ddigonol ymhlith ein hachwynwyr ac anaml iawn y bydd siaradwyr Cymraeg yn defnyddio ein gwasanaeth yn y Gymraeg. Nid ydym hefyd yn gwbl gynrychioliadol o'r cymunedau yr ydym yn eu gwasanaethu, gyda chynrychiolaeth pobl anabl yn is nag yr hoffem.

Bellach, mae gennym Gynllun Strategol newydd ar gyfer 2026-29, sy'n gosod yr effaith ar bobl sy'n profi anfantais, allgau neu anghydraddoldeb wrth wraidd ein hymrwymiadau. Mae'r Cynllun Cydraddoldeb hwn yn un o'r ffyrdd y byddwn yn troi'r ymrwymiad hwnnw yn gamau ymarferol, gan sicrhau bod ystyriaethau cydraddoldeb yn llywio sut rydym yn darparu ein gwasanaeth, sut rydym yn dylanwadu ar welliant mewn gwasanaethau cyhoeddus a sut rydym yn gweithio fel cyflogwr.

Dros oes y Cynllun hwn, rydym am ddwysau ein hymdrechion i sicrhau bod gan bawb fynediad cyfartal a theg at ein gwasanaeth, a bod ein gwaith yn cael effaith i bawb. Byddwn yn parhau i wrando, dysgu ac addasu, fel y gall pobl ledled Cymru fod yn hyderus bod ein gwasanaeth yn hygyrch, yn deg ac yn ymatebol i'w hanghenion.

Cefndir



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 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.



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.

Cefndir cyfreithiol

Y ddyletswydd cydraddoldeb gyffredinol

Fe wnaeth Deddf Cydraddoldeb 2010 gyflwyno Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus (y 'ddyletswydd gyffredinol'), a oedd yn disodli'r dyletswyddau unigol ar hil, anabledd a chydraddoldeb rhywedd. O dan y ddyletswydd gyffredinol, mae'n rhaid i ni roi sylw dyledus i'r angen am:

- gael gwared ar wahaniaethu anghyfreithlon, aflonyddu ac erledigaeth ac ymddygiad arall sy'n cael ei wahardd gan y Ddeddf
- symud cydraddoldeb cyfle ymlaen rhwng pobl sy'n rhannu nodwedd warchodedig berthnasol a'r rhai hynny nad ydyn nhw'n rhannu nodwedd warchodedig
- meithrin perthnasoedd da rhwng pobl sy'n rhannu nodwedd warchodedig a'r rhai nad ydyn nhw'n rhannu nodwedd warchodedig.

Mae'r ddyletswydd gyffredinol yn cwmpasu'r nodweddion gwarchodedig canlynol:

- oedran
- anabledd
- rhyw
- cyfeiriadedd rhywiol
- ailbennu rhywedd
- hil (gan gynnwys tras ethnig neu genedlaethol, lliw neu genedligrwydd)
- crefydd neu gred (gan gynnwys dim cred)
- beichiogrwydd neu famolaeth; a
- phriodas a phartneriaeth sifil (mewn perthynas â'r gofyniad i roi sylw dyledus i'r angen i ddileu gwahaniaethu).

Dyletswyddau cydraddoldeb penodol

O dan Reoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011, mae gan gyrff rhestredig yng Nghymru, gan gynnwys ein swyddfa ni, 'ddyletswyddau penodol' hefyd i'w helpu i gydymffurfio â'r ddyletswydd gyffredinol.

Rhaid i ni osod amcanion cydraddoldeb

a pharatoi Cynlluniau Cydraddoldeb Strategol. Yn ogystal, rhaid i ni:

- asesu a monitro polisïau ac arferion
- nodi a chasglu gwybodaeth berthnasol am gydraddoldeb
- nodi a chasglu gwybodaeth am wahaniaethau mewn cyflog
- hyrwyddo gwybodaeth a dealltwriaeth o'r ddyletswydd gyffredinol a dyletswyddau penodol ymhlith ein gweithwyr
- cynnwys pobl sydd â nodweddion gwarchodedig, neu eu cynrychiolwyr, sydd â diddordeb yn y ffordd rydych chi'n gweithredu
- cynhyrchu adroddiad blynyddol bob blwyddyn.

Yn unol â'r dyletswyddau penodol, rydym yn rhoi sylw dyledus i'r angen i ddileu gwahaniaethu, hyrwyddo cyfle cyfartal a meithrin cysylltiadau da wrth gaffael nwyddau, gwasanaethau a gwaith. Rydym yn ystyried yr effaith ar gydraddoldeb mewn perthynas â phrosiectau caffael mawr, ac, lle bo hynny'n gymesur ac yn berthnasol i'r contract, byddwn yn ceisio hyrwyddo canlyniadau hygyrch, cynhwysol a theg drwy ein gofynion caffael a'n trefniadau rheoli contractau.

Dyletswydd economaidd-gymdeithasol

Mae Rhan 1 o Ddeddf Cydraddoldeb 2010 yn ei gwneud yn ofynnol i gyrff cyhoeddus penodedig ystyried sut mae eu penderfyniadau strategol yn gallu helpu i leihau anghydraddoldebau economaidd-gymdeithasol – sy'n codi, er enghraifft, o wahaniaethau mewn galwedigaeth, cyfleoedd addysgol neu fan preswylio. Cyflwynwyd 'y ddyletswydd economaidd-gymdeithasol' hon yng Nghymru ym mis Mawrth 2021.

Nid ydym ni'n un o'r sefydliadau sy'n gorfod cydymffurfio â'r ddyletswydd economaidd-gymdeithasol. Fodd bynnag, rydym wedi ymrwymo i weithredu yn ysbryd y ddyletswydd.

Y Gymraeg

Rydym yn cofleidio'r Gymraeg yn llawn, ac rydym am sicrhau nad ydym yn ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg ym mhob agwedd ar ein gwaith a'n bod yn diwallu anghenion siaradwyr Cymraeg. Ewch i'n Polisi Iaith Gymraeg.

Mae ein Cynllun Cydraddoldeb yn cynnwys sut rydym ni'n bwriadu cefnogi siaradwyr Cymraeg a'r defnydd o'r Gymraeg.

Sut rydym yn nodi, casglu a chyhoeddi gwybodaeth berthnasol

Er mwyn creu ein Cynlluniau Cydraddoldeb a monitro a gwerthuso ein cydymffurfiad â'r ddyletswydd gyffredinol, rydym yn dibynnu ar nifer o ffynonellau data.

Y cyhoedd

Rydym yn comisiynu arolwg ymwybyddiaeth cenedlaethol blynyddol, er mwyn deall lefel yr ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'n swyddfa. Gallwn ddadansoddi canlyniadau'r arolwg hwn yn ôl oedran, rhyw, y gallu i siarad Cymraeg, ethnigrwydd, cenedligrwydd, graddfa gymdeithasol a lleoliad daearyddol. Rydym yn adrodd ar y gwaith ymchwil hwn yn ein Hadroddiad Blynyddol.

Pobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth

Gwahoddwn ein hachwynwyr i rannu data cydraddoldeb â ni trwy ein ffurflen gwyno ar-lein, arolwg ar ein gwefan, ffurflenni papur neu arolwg ffôn. Yn 2025-26, y gyfradd ymateb trwy'r holl sianeli hyn oedd 45% (nid yw'r data'n cynnwys chwarter 3 o'r flwyddyn ariannol). Rydym yn dadansoddi'r data hwn bob chwarter i nodi unrhyw newidiadau ym mhroffil ein hachwynwyr. Rydym yn cyhoeddi'r proffil cyffredinol hwn bob blwyddyn yn ein Hadroddiad Cydraddoldeb Blynyddol.

Wrth baratoi'r Cynllun hwn, gwnaethom ystyried hefyd ein data monitro cydraddoldeb ar gyfer mis Ebrill i fis Medi 2026, sy'n rhoi mewnwelediadau ychwanegol i ni ar sgiliau laith Gymraeg ein hachwynwyr a'u hamgylchiadau economaidd-gymdeithasol. Yn 2025-26, am y tro cyntaf, fe ychwanegwyd rhai cwestiynau monitro ansawdd at ein harolwg defnyddwyr gwasanaeth blynyddol. Mae hyn yn ein galluogi ni i weld os yw grwpiau gwahanol yn profi ein gwasanaeth yn wahanol. Maent yn gofyn cwestiynau am oedran, rhywedd, ethnigrwydd, a'r gallu i siarad Cymraeg.

Rydym yn adrodd ar broffil cydraddoldeb ein hachwynwyr yn ein Hadroddiad Blynyddol ac Adroddiad

Cydraddoldeb Blynyddol.

Ein staff

Rydym yn cynnal arolwg cydraddoldeb staff blynyddol. Yn 2025-26, ymatebodd 87% o'n staff i'r arolwg. Rydym hefyd yn casglu ac yn dadansoddi gwybodaeth am y bwlch cyflog rhwng y rhywiau a dadansoddiad rhyw yn ôl cyflog a rôl, math o gontract a threfniadau gwaith. Rydym yn adrodd ar y data hwn yn ein Hadroddiad Cydraddoldeb Blynyddol.

Yn ogystal, rydym yn cyhoeddi gwybodaeth am y bwlch cyflog rhwng y rhywiau a dadansoddiad rhyw yn ôl cyflog a rôl, math o gontract a threfniadau gwaith. Fodd bynnag, nid ydym yn cyhoeddi gwybodaeth am gydraddoldeb sy'n ymwneud â defnyddio ein proses achwyno a disgyblu. Y rheswm am hyn yw y gallai cyhoeddi'r wybodaeth hon arwain at adnabod yr unigolion dan sylw.

Ein hymgeiswyr swyddi

Rydym yn gwahodd pawb sy'n gwneud cais i ymuno â ni i gymryd rhan yn ein harolwg cydraddoldeb. Rydym yn dadansoddi'r data hwn bob blwyddyn i gofnodi unrhyw newidiadau ym mhroffil ein hachwynwyr ac rydym yn ei gyhoeddi, os yw'n briodol, yn ein Hadroddiad Cydraddoldeb Blynyddol.

Ymgysylltu

Wrth ddatblygu'r Cynllun hwn, fe wnaethom ymgynghori ac ymgysylltu'n fewnol ac yn allanol. Yn fewnol, roedd gan yr holl staff gyfleoedd i gyfrannu syniadau ac adborth. Roedd un o'r themâu mwyaf amlwg yn ymwneud â chefnogi staff sydd ag anghenion ychwanegol, a phobl sy'n ystyried eu hunain yn niwro-amrywiol.

Rhoddodd yr ymatebion i'r ymgynghoriad allanol sicrwydd i ni fod y Cynllun arfaethedig yn cwmpasu'r meysydd gwaith cywir yn fras, gyda llawer o argymhellion eisoes wedi'u cynnwys yn llawn neu'n rhannol yn y drafft. Fodd bynnag, cawsom hefyd rai awgrymiadau newydd – er enghraifft, y dylem gryfhau'r pwyslais ar gefnogaeth i bobl anabl, gan gynnwys pobl ag anableddau dysgu a phobl niwro-amrywiol lle bo hynny'n briodol.

Rydym wedi ceisio adlewyrchu'r awgrymiadau hyn yn y fersiwn terfynol o'r Cynllun, lle'r oedd hynny'n gymesur ac yn cyd-fynd â'n capasiti a'n hamcanion busnes. Rydym yn ddiolchgar am sylwadau'r holl randdeiliaid a gyfrannodd at ddatblygu'r Cynllun hwn.

Sut rydym yn asesu ac yn monitro effaith polisïau ac arferion ac yn cyhoeddi unrhyw adroddiadau asesu

Rhaid i'n gwasanaeth a'n gweithle fod yn rhydd rhag gwahaniaethu, aflonyddu ac erledigaeth, a rhaid i'n polisïau a'n prosesau ein cefnogi i hyrwyddo cyfle cyfartal a meithrin cysylltiadau da rhwng gwahanol grwpiau.

Er mwyn sicrhau hyn, mae gennym Bolisi a Gweithdrefn Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb a'r laith Gymraeg ar waith. Mae'n cynnwys ystyried yr effeithiau ar gydraddoldeb, anfantais economaidd-gymdeithasol, a'r Gymraeg.

Rydym yn defnyddio'r weithdrefn hon i asesu ein polisïau, ein prosiectau a'n penderfyniadau mawr ac (mewn perthynas â'r Gymraeg) ein gwaith ymchwil a'n hymgynghoriadau sy'n sail i'n penderfyniadau.

Rydym yn cyhoeddi crynodebau o'n holl asesiadau effaith yn ein Hadroddiad Cydraddoldeb Blynyddol.

Ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau

O dan ddyletswyddau penodol yng Nghymru mae'n rhaid i ni:

- roi sylw dyledus i'r angen i gael amcanion i fynd i'r afael ag achosion unrhyw wahaniaethau cyflog sy'n ymddangos yn rhesymol debygol o fod yn gysylltiedig ag unrhyw un o'r nodweddion gwarchodedig
- cyhoeddi amcan cydraddoldeb i fynd i'r afael ag unrhyw fwlch cyflog rhwng y rhywiau a nodwyd, neu gyhoeddi rhesymau eraill pam nad ydym wedi gwneud hynny.

Nid ydym yn cynnig gosod amcan i fynd i'r afael â bwlch cyflog rhwng y rhywiau am ddau reswm. Rydym wedi lleihau ein bwlch cyflog rhwng y rhywiau yn sylweddol dros y 3 blynedd diwethaf. Ym mis Mawrth 2023, roedd ein bwlch cyflog cymedrig rhwng y rhywiau yn 12%, ac nid oedd gennym fwlch cyflog canolrifol rhwng y rhywiau. Ym mis Mawrth 2026, roedd ein bwlch cyflog cymedrig rhwng y rhywiau yn 2%, ac nid oes bwlch cyflog canolrifol rhwng y rhywiau.

Hefyd, mewn sefydliad cymharol fach fel ein sefydliad ni, gall canlyniadau recriwtio unigol wneud gwahaniaethau sylweddol. Er enghraifft, gallai penodi un uwch reolwr benywaidd effeithio ar y Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau yn gyffredinol. Yn yr un modd, byddai penodi mwy o ddynion mewn rolau iau hefyd yn effeithio ar y cydbwysedd cyflog. O ganlyniad, er ei bod yn bwysig ein bod yn monitro ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau yn ofalus, gwyddom ei bod yn anodd i ni ei reoli'n uniongyrchol.

Roeddem hefyd wedi ystyried ehangu ein gwaith monitro'r bwlch cyflog i nodweddion eraill - anabledd yn benodol. Rydym yn cydnabod pwysigrwydd dileu'r bwlch cyflogaeth anabledd ar draws y sector cyhoeddus yng Nghymru ac yn y DU. Fodd bynnag, ar hyn o bryd rydym ni'n credu bod cynrychiolaeth pobl anabl ymhlith ein staff yn rhy isel i greu dealltwriaeth ystyrlon o wahaniaethau cyflog. O dan y Cynllun hwn, rydym yn ymrwymo i gymryd camau i wella cynrychiolaeth pobl anabl yn ein gweithlu. Os byddwn yn llwyddiannus, byddwn yn ailedrych ar ymarferoldeb monitro'r bwlch cyflog anabledd.

Cwmpas y Cynllun hwn

Mae'r Cynllun Cydraddoldeb hwn yn alinio â'n Cynllun Strategol newydd ar gyfer 2026-29, ac yn cefnogi'r gwaith o'i gyflawni, a'i genhadaeth: i gael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae'n berthnasol i holl Nodau'r Cynllun.

Nod Strategol 1: Darparu cyfiawnder gan gael effaith gadarnhaol ar bobl Cymru

Bydd y Cynllun yn ein helpu i sicrhau, beth bynnag fo'u nodweddion, bod pobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth yn cael yr un profiad, yn teimlo eu bod yn cael eu parchu ac yn cytuno ein bod wedi egluro ein penderfyniadau'n glir.

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

Bydd y Cynllun hwn yn ein helpu i sicrhau bod gwersi o'n cwynion a'n hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain yn arwain at well gwasanaethau i bob cymuned yng Nghymru, gan gynnwys y rhai sydd fwyaf tebygol i brofi anfantais, allgau neu anghydraddoldeb. Byddwn hefyd yn parhau i archwilio sut y gallwn wella hygyrchedd prosesau cwyno lleol.

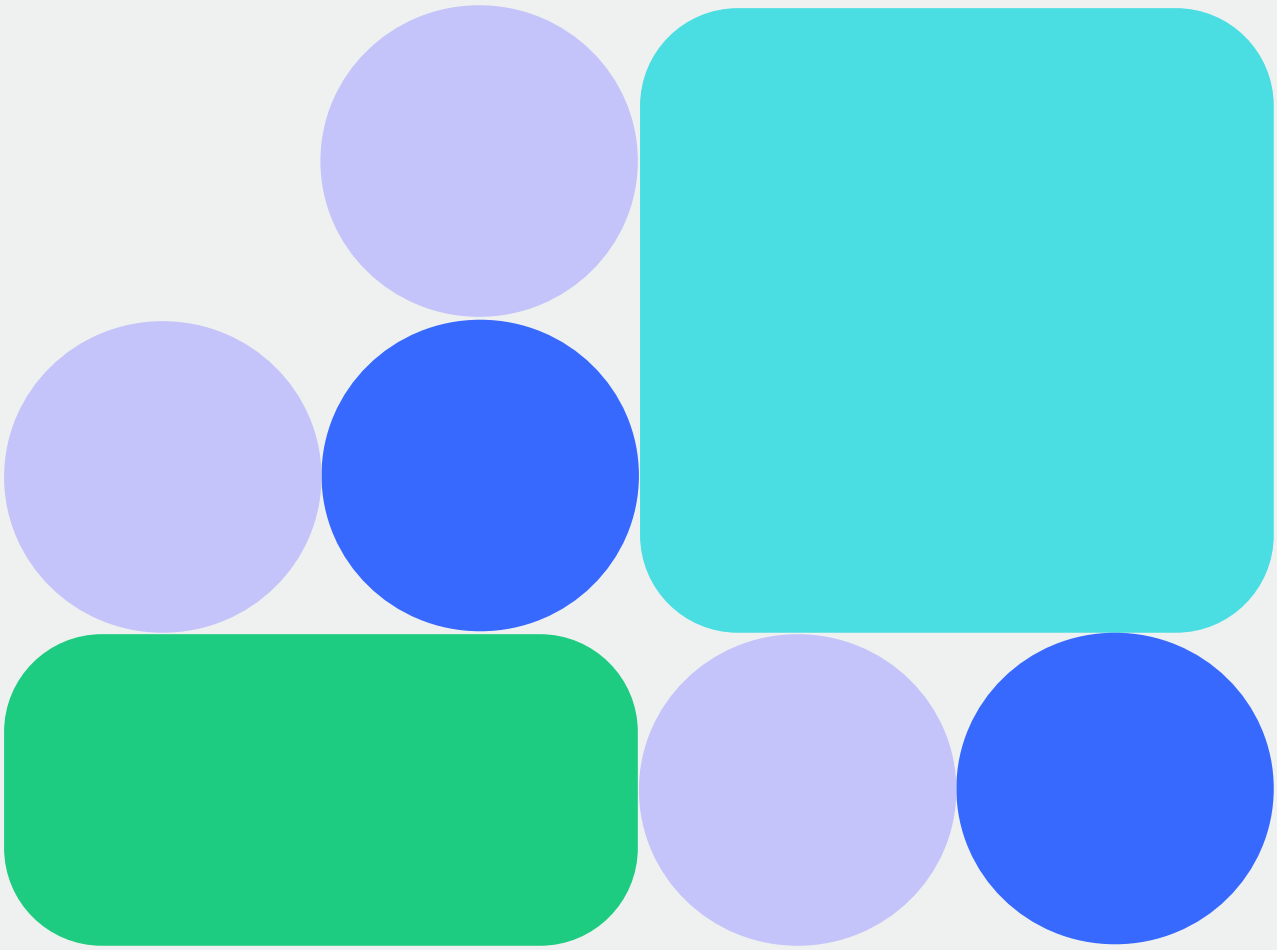
Nod Strategol 3: Cryfhau mynediad ac effaith i'r rhai sydd angen ein gwasanaeth fwyaf

Bydd y Cynllun hwn yn nodi sut y byddwn yn gweithio i godi ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'n swyddfa, yn ogystal â mynd i'r afael ag unrhyw rwystrau a allai atal pobl rhag ymgysylltu â'n proses gwyno, er mwyn sicrhau mynediad cyfartal a theg. Bydd yn ein cefnogi i hyrwyddo mwy o ryngweithio â'r gwasanaeth yn Gymraeg.

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

Bydd y Cynllun hwn yn ein helpu i recriwtio, cadw a datblygu gweithlu amrywiol, sy'n fwy cynrychioliadol o'r cymunedau rydym yn eu gwasanaethu. Bydd hefyd yn fframio ein gwaith er mwyn hyrwyddo cynhwysiant yn ein gweithle.

Ein hamcanion cydraddoldeb

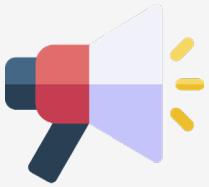


Rhaid i amcanion cydraddoldeb ein Cynllun Cydraddoldeb ddiwallu nodau'r ddyletswydd cydraddoldeb gyffredinol. Rhaid i'r amcanion a osodwn ein helpu i barhau i sicrhau

- bod ein gwasanaeth a'n gweithle yn rhydd o wahaniaethu, aflonyddu ac erledigaeth
- nid yw grwpiau gwahanol yn wynebu unrhyw rwystrau i'n gwasanaeth, ac ein bob yn gweithredu i leihau neu ddileu unrhyw rwystrau
- bod ein holl staff, beth bynnag fo'u cefndir a'u nodweddion, yn teimlo eu bod yn cael yr un croeso a chymorth.

Ar gyfer pob amcan, mae'r Cynllun yn amlinellu'r sefyllfa bresennol a nifer o gamau penodol i'w cymryd wrth weithio tuag at gyflawni'r amcan. O dan pob amcan, mae'r Cynllun hefyd yn datgan ei berthnasedd i nodweddion gwarchodedig.

Amcan 1: Hyrwyddo ein swyddfa a gwasanaethau i gymunedau targed



Mae'r Amcan hwn yn berthnasol i

- nodweddion gwarchodedig oedran, hil ac anabledd
- y Gymraeg
- anfantais economaidd-gymdeithasol.

Ble rydym ni arni ar hyn o bryd

Y rhwystr cyntaf a allai atal pobl rhag defnyddio ein gwasanaeth yw diffyg ymwybyddiaeth o bwy ydym ni a sut gallwn ni helpu.

Yn ystod y blynyddoedd blaenorol, roedd ein gwaith cyfathrebu ac ymgysylltu wedi targedu:

- pobl ifanc
- pobl o gefndiroedd ethnig a chenedlaethol amrywiol
- pobl anabl
- siaradwyr Cymraeg
- pobl sy'n wynebu anfantais economaidd-gymdeithasol.

Er mwyn codi ymwybyddiaeth o'n swyddfa, fe wnaethom drefnu mwy o waith allgymorth wyneb yn wyneb, creu rhai adnoddau amlieithog, cyfrannu cynnwys at sianeli cyfathrebu rhai sefydliadau sy'n gweithio gyda'n cymunedau targed, a chryfhau ein presenoldeb ar y cyfryngau cymdeithasol, gan dargedu demograffeg iau.

Yn ystod y tair blynedd diwethaf, cynyddodd ymwybyddiaeth o'r swyddfa o 49% i 52%. Yn hollbwysig, cynyddodd yr ymwybyddiaeth ar gyfer pob grŵp targed, gyda chynnydd penodol ymhlith cymunedau ethnig amrywiol.

Mae llawer o grwpiau'n cael eu cynrychioli'n dda ymhlith ein hachwynwyr; rydym yn arbennig o falch bod cynrychiolaeth pobl o grwpiau ethnig amrywiol wedi cynyddu'n sylweddol yn 2025-26.

Fodd bynnag, fel rydym yn nodi isod, mae nifer o grwpiau'n dal yn llai ymwybodol o'n gwasanaeth neu'n cael eu tangynrychioli ymhlith ein hachwynwyr.

Yn ogystal, er bod gennym sail i gredu bod siaradwyr Cymraeg yn cael eu cynrychioli'n gymharol dda ymhlith ein hachwynwyr, ychydig iawn o ddefnydd a welwn o'n gwasanaeth yn Gymraeg.

Efallai y bydd rhai pobl neu gymunedau'n teimlo bod prosesau cwyno'n fwy heriol, ac mae'n allweddol eu bod yn ymwybodol o sut gallwn ni gefnogi mynediad at ein gwasanaeth. Mae gennym wasanaethau ac adnoddau ar waith a all helpu.

Er bod y rhan fwyaf o bobl yn cwyno i ni ar-lein, gallwn dderbyn cwynion nad ydynt yn rhai ysgrifenedig. Yn 2025-26, fe wnaethom dderbyn 236 o gwynion llafar - mwy nag erioed o'r blaen. Mae ein data cydraddoldeb yn awgrymu bod y gwasanaeth hwn yn arbennig o boblogaidd ymhlith pobl sy'n ystyried eu hunain yn anabl.

Yn 2026, o'r ymatebwyr i'n harolwg cenedlaethol, roedd 77% yn credu y gallem dderbyn cwynion llafar, er bod yr ymwybyddiaeth hon yn is ymhlith pobl anabl a phobl mewn galwedigaethau â llai o sgiliau.

Roedd ymwybyddiaeth o'n gallu i dderbyn cwynion yn laith Arwyddion Prydain yn is, sef 59%. Unwaith eto, roedd pobl anabl yn llai ymwybodol o'r gwasanaeth hwn (50%).

Yn ogystal, mae gennym adnoddau ychwanegol ar waith sy'n gallu cefnogi pobl sy'n cwyno i ni - mae'r rhain yn cynnwys adnoddau mewn ieithoedd cymunedol, fformat Hawdd ei Ddeall a chynnwys clyweledol.

Ble rydym ni eisiau bod

Rydym ni eisiau parhau i godi ymwybyddiaeth o bwy ydym ni a sut gallwn ni helpu ymhlith y grwpiau sy'n dal yn llai ymwybodol ohonom ni o gymharu â'r cyfartaledd, grwpiau sy'n cael eu tangynrychioli ymhlith ein hachwynwyr neu sydd fwyaf tebygol o fod angen ein help.

Rydym hefyd am i'r grwpiau hyn ddeall y cymorth sydd ar gael i'w helpu i ddefnyddio ein gwasanaeth. Yn benodol, rydym am wneud mwy o ddefnydd o'n gwasanaeth cwynion llafar.

Ar sail ein data, y grwpiau rydym am eu blaenoriaethau'n cynnwys:

Pobl ifanc a phobl hŷn

Mae pobl o dan 25 oed ychydig yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o gwyno wrth ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus. Fodd bynnag, mae'r grŵp hwn yn llawer llai ymwybodol o'n swyddfa o gymharu â'r cyfartaledd, ac anaml y byddant yn cyflwyno cwynion. Er bod pobl hŷn yn gymharol ymwybodol o'n swyddfa, ychydig o gwynion a welwn gan y grŵp hwn.

Ein huchelgais

Ar sail meincnodi yn erbyn sefydliadau perthnasol, credwn y gallai fod yn anodd cynyddu nifer y bobl ifanc sy'n defnyddio ein gwasanaeth. Fodd bynnag, rydym am gynyddu eu hymwybyddiaeth o'n swyddfa.

Rydym hefyd yn disgwyl y bydd llawer o gwynion sy'n ymwneud â phrofiadau pobl hŷn yn cael eu cyflwyno i ni gan eu perthnasau neu ofalwyr. Serch hynny, rydym am gael sicrwydd bod ein gwasanaeth cwynion yn cael digon o effaith ar bobl hŷn.

Pobl o wahanol genhedloedd

Mae ein harolwg ar gyfer 2026 yn awgrymu bod pobl nad oeddent yn ystyried eu hunain yn Gymry, yn Saesnig nac yn Brydeinwyr ychydig yn llai ymwybodol o'n swyddfa o gymharu â'r cyfartaledd. Mae'r grŵp hwn hefyd yn cael ei dangynrychioli ymhlith ein hachwynwyr. Anaml iawn y cawn gwynion llafar mewn ieithoedd cymunedol.

Ein huchelgais

Rydym am wella ymwybyddiaeth ymhlith y grŵp hwn a gwella ei gynrychiolaeth ymhlith ein hachwynwyr. Hoffem hefyd weld mwy o ddefnydd o'n proses gwynion llafar mewn ieithoedd cymunedol.

Pobl anabl

Mae pobl anabl yn gymharol ymwybodol o'n gwasanaeth ac maent wedi'u cynrychioli'n dda ymhlith ein hachwynwyr. Fodd bynnag, mae'r grŵp hwn yn llai ymwybodol o'r opsiwn i gyflwyno cais mewn dull heblaw'n ysgrifenedig.

Ein huchelgais

Rydym am wella ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth cwyno ar lafar ymhlith y grŵp hwn.

Pobl sy'n profi anfantais economaidd-gymdeithasol

Mae pobl sy'n profi anfantais economaidd-gymdeithasol yn byw mewn amgylchiadau cymdeithasol ac economaidd llai ffafriol nag eraill yn yr un gymdeithas, sy'n gallu cael effeithiau hir-dymor ar bob agwedd o'u bywydau (Llywodraeth Cymru). Gall yr effeithiau hyn ymwneud ag iechyd gwaeth, disgwyliad oes is, sgiliau a chyrrhaeddiad addysgol is, gwaith â chyflogau is, mwy o debygolrwydd o fyw mewn tai annigonnol, mwy o debygolrwydd o fod yn ddioddefwr trosedd, llai o gyfranogiad mewn bywyd cyhoeddus a llai o fynediad at wasanaethau.

I'n helpu i fesur ein heffaith ar y grŵp hwn, rydym yn gofyn i'n hachwynwyr am ystod o amgylchiadau a allai ddangos eu bod eisoes yn profi anfantais economaidd-gymdetihasol neu eu bod yn fwy tebygol o'i phrofi yn y dyfodol. Mae ein data cydraddoldeb rhwng Ebrill a Medi 2026 yn dangos bod:

- 15% o achwynwyr ddim mewn gwaith cyflogedig oherwydd problemau iechyd neu anabledd
- 12% ohonynt yn derbyn budd-daliadau lles
- 10% yn byw mewn tai cymdeithasol
- 9% heb unrhyw gymwysterau.

Yn ogystal, dengys ein hymchwil ymwybyddiaeth genedlaethol bod pobl mewn galwedigaethau â llai o sgiliau yn llai ymwybodol na'r cyfartaledd o'n swyddfa ac o'r opsiwn i gyflwyno eu cwyn mewn ffordd heblaw yn ysgrifenedig.

Ein huchelgais

Rydym am wella ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth a sut y gallwn helpu ymhlith pobl a allai fod mewn perygl o brofi anfantais economaidd-gymdeithasol.

Siaradwyr Cymraeg

Ymddengys bod siaradwyr Cymraeg yn profi rhwystrau gwahanol i'n gwasanaeth o gymharu â grwpiau eraill. Yn gyffredinol, mae'n ymddangos eu bod yn fwy ymwybodol o'n swyddfa. Fodd bynnag, rydym yn dal i weld mai ychydig iawn o bobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth yn Gymraeg. Yn 2025-26, dim ond 17 o bobl a ddywedodd y byddai'n well ganddynt gyfathrebu â ni yn Gymraeg.

Ein huchelgais

Nid ydym yn credu bod angen i ni godi ymwybyddiaeth o'n swyddfa ymhlith y grŵp hwn. Fodd bynnag, rydym yn pryderu bod cyn lleied o siaradwyr Cymraeg yn dewis arfer eu hawl i gwyno yn Gymraeg.

Gwyddom mai dim ond ar ddewisiadau defnyddwyr ein gwasanaeth y gallwn ddylanwadu. Gall fod llawer o resymau pam mae siaradwyr Cymraeg sy'n cysylltu â ni'n dewis cyfathrebu â ni yn Saesneg. Serch hynny, rydym yn benderfynol o edrych ar ffyrdd newydd o annog rhyngweithiadau â'n gwasanaeth yn Gymraeg. Yn benodol, rydym am annog defnyddio gwasanaeth cwynion llafar yn Gymraeg, a allai helpu i leddfu unrhyw bryderon ynghylch sgiliau ysgrifenedig annigonol.

Sut y byddwn yn cyrraedd y nod

Rydym yn ymwybodol nad oes gennym y gallu i dargedu'r holl grwpiau hyn yn gyfartal ar yr un pryd. Byddwn yn blaenoriaethu gwahanol grwpiau bob blwyddyn i sicrhau effaith i bawb.

Byddwn yn cyfleu negeseuon clir i'n grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol, wedi'u teilwra i'w hanghenion ac wedi'u siapio gan flaenoriaethau ein sefydliad. Bydd y rhain yn cynnwys:

- yr hawl i gwyno pan fydd darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn gwneud pethau'n anghywir
- ein rôl, ein hannibyniaeth a'n didueddrwydd
- yr hawl i gwyno yn Gymraeg
- manteision ein gwasanaeth cwynion llafar (hefyd yn Gymraeg ac mewn ieithoedd eraill, gan gynnwys laith Arwyddion Prydain)
- y camau allweddol y mae'n rhaid i'r achwynydd eu cymryd cyn y gallwn helpu.

Byddwn yn parhau i ddefnyddio sianeli cyfathrebu presennol, ond hefyd yn edrych ar rai newydd. Cyfryngau cymdeithasol, radio a phresenoldeb ar y teledu fydd ein prif sianeli o hyd. Fodd bynnag, mae'r gyfran uchaf o bobl sy'n gwybod amdanom ni, o bell ffordd yn dysgu amdanom ni ar lafar gwlad. Mae'r gyfran hon wedi bod yn cynyddu dros y tair blynedd diwethaf, ac erbyn hyn mae'n 29% - gan godi i 41% ymhlith pobl ifanc.

Yn ein barn ni, mae'r canfyddiad hwn yn tynnu sylw at bwysigrwydd parhaus

- cyfathrebu drwy rwydweithiau personol y gellir ymddiried ynddynt (er enghraifft, eiriolwyr a sefydliadau dibynadwy eraill)
- gweledegdd mewn lleoliadau cymunedol (e.e. canolfannau cymunedol, ysgolion, grwpiau rhieni, grwpiau ffydd, clybiau cymdeithasol, neu gyfarfodydd lleol)
- rhyngweithio wyneb yn wyneb.

O ganlyniad, byddwn ni'n

- datblygu deunyddiau sy'n hyrwyddo ein swyddfa a'n gwasanaethau, a'u dosbarthu i leoliadau targed (e.e. canolfannau cymunedol, llyfrgelloedd, canolfannau hamdden lleol)
- parhau i ddefnyddio ein sianeli cyfryngau cymdeithasol sefydledig, gan deilwra ein cynnwys a'n negeseuon i fuddiannau pob cymuned darged, gan gynnwys drwy hysbysebion y telir amdanynt
- datblygu ein perthynas â sefydliadau cyfryngau allweddol i archwilio cyfleoedd ar gyfer syniadau am raglenni sy'n benodol i'r gymuned
- parhau i fanteisio ar gyfleoedd i gyflwyno ein negeseuon drwy ryngweithiadau wyneb yn wyneb â'r cyhoedd
- datblygu rhaglen ymgysylltu â sefydliadau a rhanddeiliaid sy'n cefnogi, cynghori a chynrychioli ein cymunedau targed, i godi eu hymwybyddiaeth o'n rôl a'n proses, a'u helpu i gyfeirio'r cwynion iawn atom ar yr adeg iawn.

Sut byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

Y newid rydym am ei weld	Sut byddwn yn mesur hwn
Cynnydd yn ymwybyddiaeth o'r swyddfa ymhlith grwpiau targed	Arolwg ymwybyddiaeth cenedlaethol
Gwell cynrychiolaeth o grwpiau targed ymhlith ein hachwynwyr	Ein gwaith monitro cydraddoldeb
Mwy o gwynion llafar wedi dod i law, gyda thystiolaeth bod grwpiau targed yn elwa o'r gwasanaeth hwn	Dadansoddi gwaith achos Ein gwaith monitro cydraddoldeb
Mwy o gwynion llafar yn Gymraeg ac yn ieithoedd cymunedol wedi'u derbyn	Dadansoddi gwaith achos
Mwy o bobl yn nodi'r Gymraeg fel eu dewis iaith	Dadansoddi gwaith achos
Mwy o achosion o ddefnydd sgyrsiol o'r Gymraeg wedi'u cofnodi	Dadansoddi gwaith achos
Mwy o bobl yn dweud eu bod wedi clywed amdanom ni drwy sefydliad cynghori ac eiriolaeth, neu gynrychiolydd etholedig	Arolwg ymwybyddiaeth cenedlaethol

Amcan 2: Sicrhau mynediad di-dor at ein gwasanaeth



Mae'r Amcan hwn yn berthnasol i

- nodweddion gwarchodedig oedran ac anabledd
- y Gymraeg
- anfantais economaidd-gymdeithasol.

Ble rydym ni arni ar hyn o bryd

Hygyrchedd a hwylustod cwyno

Unwaith y bydd pobl yn gwybod amdanom ac yn cysylltu â ni am gymorth, mae'n hollbwysig nad ydynt yn wynebu unrhyw rwystrau i fynediad.

Yn 2025-26, roeddem yn falch o weld bod 83% o'n hachwynwyr a holwyd gennym yn dweud ei bod yn hawdd cysylltu â ni - cyfran is o'i chymharu â 2022-23 (87%). Roedd y safbwyntiau hyn fwy neu lai'r un fath beth bynnag oedd oedran, ethnigrwydd, anabledd a chyrhaeddiad addysgol yr ymatebwr.

Gall pobl gwyno i ni mewn ffyrdd gwahanol. Mae bron i 73% o'n cwynion newydd yn ein cyrraedd drwy ein ffurflen gwyno ar-lein. Fodd bynnag, rydym hefyd yn derbyn cwynion dros y ffôn a drwy'r post.

Mae ein gwaith ymchwil am ddefnyddwyr gwasanaeth yn awgrymu bod y ffurflen gwyno ar-lein ychydig yn llai tebygol o gael ei defnyddio gan bobl hŷn, pobl anabl a phobl heb gymwysterau lefel gradd. Roedd y grwpiau hyn yn fwy tebygol o anfon eu cwynion drwy'r post. Roedd pobl anabl a phobl heb gymwysterau ar lefel gradd hefyd yn fwy tebygol o gwyno dros y ffôn.

Mae ein gwaith ymchwil yn awgrymu, o ran pa mor hawdd yw cyflwyno cwyn, mai ei hanfon drwy'r post oedd yr hawsaf (83% yn cytuno), ac yna ein ffurflen ar-lein (78% yn cytuno) a dros y ffôn (71% yn cytuno).

Ein hadnoddau gwybodaeth

Er y gall llawer o ffactorau ddylanwadu ar sut mae pobl yn teimlo ynghylch pa mor hawdd yw cysylltu â ni, gwyddom fod hygyrchedd ein gwefan yn ffactor allweddol. Mae ein gwefan yn cynnwys amrywiaeth o wybodaeth sydd wedi'i chynllunio i gefnogi achwynwyr. Mae hefyd yn borth i'n ffurflen gwyno ar-lein, sydd wedi'i chynllunio i helpu defnyddwyr i benderfynu ai ni yw'r sefydliad iawn i ystyried eu cwyn.

Dros y blynyddoedd diwethaf, rydym wedi cymryd camau i wella hygyrchedd cynnwys ein gwefan. Fe wnaethom gyflwyno gwiriwr cwynion ar-lein i helpu i arwain pobl drwy ein proses gwyno. Rydym hefyd yn cyhoeddi fwyfwy mewn fformatau mwy hygyrch, megis fideos a chyfieithiadau Hawdd eu Deall sydd o ansawdd uchel, a gomisiynir gennym gan gyflenwr sydd ag arbenigedd uniongyrchol o gefnogi pobl sydd ag anghenion dysgu.

Mae ein gwasanaeth yn gwbl ddwyieithog ac felly hefyd ein hadnoddau. Fodd bynnag, defnyddir fersiwn Gymraeg ein gwefan gryn dipyn yn llai na'r fersiwn Saesneg, er bod y ddau fersiwn o'r un safon.

Cymorth ychwanegol

Rydym yn gofyn i bawb sy'n cwyno i ni a oes angen help a chymorth arnynt. Er enghraifft, gallwn gynnig dogfennau mewn gwahanol fformatau, trefnu cyfieithu i wahanol ieithoedd, neu gyfeirio pobl at gyrff cynghori neu eiriolaeth perthnasol. Yn 2025-26, rhoddodd pobl mewn 526 o achosion wybod i ni am eu hanghenion (er enghraifft, bod ganddynt ddyslecsia neu eu bod yn niwrowahanol) neu ofyn i ni addasu'r ffordd rydym yn cyfathrebu â nhw. Dywedodd dros 120 o bobl wrthym eu bod yn ystyried eu hunain yn niwroamrywiol.

Bob blwyddyn, rydym yn gofyn i bobl a ydynt yn cytuno ein bod wedi bodloni eu ceisiadau am gymorth ychwanegol. Er bod y sampl yn tueddu i fod yn fach, cynyddodd y gyfran a oedd yn cytuno ein bod yn diwallu eu hanghenion o 36% yn 2024-25 i 70% yn 2025-26.

Ble rydym ni eisiau bod

Rydym yn falch bod y rhan fwyaf o bobl yn dweud bod ein gwasanaeth yn hygyrch, ac mae ein data'n awgrymu ein bod yn diwallu anghenion y rhan fwyaf o'n hachwynwyr. Fodd bynnag, ein huchelgais yw sicrhau bod ein gwasanaeth a'n hadnoddau yn hygyrch i bawb.

Er ei bod yn ymddangos bod y rhan fwyaf o achwynwyr yn ei chael yn hawdd cwyno dros y ffôn, mae bodlonrwydd â'r sianel hon ychydig yn is nag ar gyfer ein ffurflen ar-lein. Gallai hyn effeithio'n benodol ar ddefnyddwyr gwasanaeth anabl a'r rheini sydd â chyrhaeddiad addysgol is. Rydym am barhau i weithio i symleiddio'r gwasanaeth hwn, ochr yn ochr â'i hyrwyddo i'n grwpiau targed (gweler Amcan 1).

Ein gwefan yw ein sianel wybodaeth allweddol a'r porth i'n ffurflen gwyno ar-lein. Er ein bod wedi gwella pa mor hygyrch yw'r wefan, rydym am nodi ac olrhain gwelliannau pellach yn fwy systematig. Gwyddom nad yw ein hiaith bob amser yn dilyn egwyddorion Cymraeg Clîr / Plain English, a allai fod yn rhwystr i rai pobl. Rydym hefyd yn gweld potensial i wneud mwy o ddefnydd o fformatau clyweledol, yn enwedig i hyrwyddo cwynion llafar. Rydym hefyd am wneud mwy i annog siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio ein gwefan Gymraeg.

Mae ein tystiolaeth yn dangos ein bod yn diwallu anghenion y rhan fwyaf o bobl sydd angen cymorth ychwanegol. Fodd bynnag, wrth i bobl ofyn i ni addasu'r ffordd rydym yn cyfathrebu, rydym am barhau i arfogi'n staff i ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl, yn enwedig i bobl ag anabledd dysgu a'r rhai sy'n ystyried eu hunain yn niwro-amrywiol.

Sut y byddwn yn cyrraedd y nod

Byddwn ni'n

- dechrau monitro hygyrchedd ein gwefan, ein ffurflen ar-lein a chynnwys arall yn fwy systematig a nodi cyfleoedd i wella taith y defnyddiwr
- creu mwy o gynnwys clyweledol i wneud ein gwybodaeth yn fwy hygyrch, gan ganolbwyntio'n benodol ar wasanaeth cwynion llafar
- adolygu ein canllawiau mewnol i hyrwyddo a gwreiddio egwyddorion Cymraeg Clîr / Plain English
- cymryd camau i wella pa mor hawdd yw dod o hyd i'n gwefan cyfrwng Cymraeg a rhoi mesurau ar waith i hyrwyddo dewis iaith Gymraeg
- symleiddio ein gwasanaeth cwynion llafar, gan gyflwyno gwelliannau digidol a gwelliannau ar lefel gwasanaeth
- ymgysylltu'n rhagweithiol â defnyddwyr gwasanaeth a ddywedodd wrthym nad oedd ein gwasanaeth yn ddigon hygyrch er mwyn deall ble mae'n rhaid i ni wella.
- cynnal hyfforddiant ymwybyddiaeth o anableddau dysgu a chyfathrebu cynhwysol i'n staff.

Sut byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

Y newid rydym am ei weld	Sut byddwn yn mesur hwn
Mae cyfran uwch o ddefnyddwyr gwasanaeth yn cytuno ei bod yn hawdd cysylltu â ni	Arolwg defnyddwyr gwasanaeth
Sgôr hygyrchedd ein gwefan wedi'i sefydlu, ac unrhyw welliannau wedi'u nodi ac wedi'u gweithredu	Asesiad o gydymffurfiaeth â WCAG
Mae cyfran uwch o ddefnyddwyr gwasanaeth yn ei chael yn hawdd cyflwyno cwyn ar lafar	Arolwg defnyddwyr gwasanaeth blynyddol
Mwy o ymweliadau â'n gwefan cyfrwng Cymraeg ac ymgysylltiad cryf â'r cynnwys	Monitro tueddiadau GA4: nifer y defnyddwyr newydd a gweithredol a'r gyfradd ymgysylltu
Mae cyfran uchel o achwynwyr yn parhau i gytuno ein bod wedi diwallu eu ceisiadau am gymorth ychwanegol	Arolwg blynyddol o ddefnyddwyr gwasanaeth

Amcan 3: Cyflawni canlyniadau gwell i grwpiau sydd mewn perygl o anfantais, allgau neu anghydraddoldeb drwy ein gwaith gwella systemig



Mae'r Amcan hwn yn berthnasol i

- bob nodwedd warchodedig
- anfantais economaidd-gymdeithasol.

Ble rydym ni arni ar hyn o bryd

Mae gennym bwerau cyfreithiol sy'n ein galluogi i fynd ati'n rhagweithiol i yrru gwelliannau systemig i wasanaethau cyhoeddus.

- Gallwn **ymchwilio 'ar ein liwt ein hunain'** (hyd yn oed pan nad ydym wedi derbyn cwyn), gan gynnwys drwy lansio ymchwiliad annibynnol os credwn y gallai mater fod yn ddifrifol ac y gallai effeithio ar grŵp ehangach o ddefnyddwyr gwasanaeth.
- Fel **Awdurdod Safonau Cwynion Cymru**, rydym yn gweithio'n uniongyrchol gyda darparwyr gwasanaethau i wella'r ffordd maent yn ymdrin â chwynion. Mae hyn yn cynnwys cyhoeddi Polisi Cwynion Enghreifftiol a chanllawiau, yn ogystal â chynnig hyfforddiant i staff sy'n delio â chwynion.

O'r cychwyn cyntaf, gwnaethom ymgorffori sylw at hygyrchedd a chanlyniadau cadarnhaol i grwpiau sy'n wynebu anfantais, allgau neu anghydraddoldeb yn y ffordd y gwnaethom ddefnyddio'r pwerau hyn.

- Mae Asesiad o'r Effaith ar y Gymraeg a Chydraddoldeb yn cyd-fynd â'n hymchwiliadau annibynnol. Er bod nifer o'n hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain yn canolbwyntio ar fethiannau mewn gofal iechyd, roedd 7 ymchwiliad o'r fath a gaewyd gennym hyd yma yn canolbwyntio ar wasanaethau i bobl digartref, a gofalwyr di-dâl.
- Mae ein canllawiau ar ymdrin â chwynion ar gyfer darparwyr gwasanaethau yn pwysleisio pwysigrwydd hygyrchedd prosesau cwyno.

Yn 2023, fe wnaethom ymrwymo i gefnogi gwell prosesau casglu a dadansoddi data cydraddoldeb gan sefydliadau o dan ein Safonau Cwynion. Byddai hyn nid yn unig yn helpu'r sefydliadau hyn i gefnogi achwynwyr yn well, ond hefyd yn ein helpu i ddeall i ba raddau y mae proffil y bobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth yn adlewyrchu proffil y bobl sy'n cwyno am wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Yn 2023-24, fe wnaethom ofyn i'r darparwyr gwasanaeth sy'n ddarostyngedig i'n Safonau Cwynion pa ddata cydraddoldeb roeddent wedi'i gasglu gan bobl a oedd wedi cwyno am eu gwasanaethau. Dywedodd nifer sylweddol o ymatebwyr nad oeddent yn casglu'r data hwn, neu eu bod wedi rhoi'r gorau i'w gasglu.

Ble rydym ni eisiau bod

Rydym am barhau i ganolbwyntio ein gwaith ar ein liwt ein hunain ar faterion sy'n effeithio ar y defnyddwyr gwasanaeth sy'n fwyaf tebygol o brofi anfantais, allgau neu anghydraddoldeb. Er mwyn gwneud hynny'n effeithiol, mae angen gwybodaeth amserol a dibynadwy arnom am faterion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaethau. Credwn mai sefydliadau trydydd sector yng Nghymru sy'n cefnogi, cynghori a chynrychioli defnyddwyr gwasanaeth yn uniongyrchol sydd yn y sefyllfa orau i gynnig gwybodaeth o'r fath. Rydym am ymgysylltu'n agosach â'r sector, meithrin ymwybyddiaeth ac ymddiriedaeth, a sefydlu sianeli dibynadwy ar gyfer cyfleu materion i ni.

Mae hygyrchedd prosesau cwyno lleol yn ganolog i arferion da wrth ddelio â chwynion. Rydym yn parhau i fod wedi ymrwymo i gefnogi gwell prosesau casglu a dadansoddi data cydraddoldeb gan sefydliadau o dan ein Safonau Cwynion. Heb y data hwn, mae'n anodd canfod pa mor hygyrch yw prosesau cwyno mewn gwirionedd, a pha gyfleoedd a allai fodoli i hyrwyddo cyfle cyfartal a chael gwared ar rwystrau i fynediad.

Sut y byddwn yn cyrraedd y nod

Byddwn ni'n

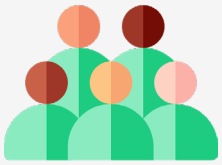
- datblygu arolwg wedi'i dargedu a rhaglen ymgysylltu â sefydliadau'r trydydd sector yng Nghymru i gasglu gwybodaeth well am faterion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus, gan ganolbwyntio'n arbennig ar grwpiau sydd heb gynrychiolaeth ddigonol neu sydd fwyaf tebygol o brofi anfantais, allgau neu anghydraddoldeb
- defnyddio ein pwerau Safonau Cwynion i gasglu mwy o dystiolaeth ar waith monitro cydraddoldeb achwynwyr gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru
- hyrwyddo gwell arferion casglu a dadansoddi data cydraddoldeb gan ddarparwyr gwasanaeth.

Rydym eisoes yn datblygu Canllawiau Cwynion sy'n Gyfeillgar i Blant ar y cyd â Chomisiynydd Plant Cymru, a byddwn yn cwblhau ac yn hyrwyddo'r adnodd hwn.

Sut byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

Y newid rydym am ei weld	Sut byddwn yn mesur hwn
Lansio a gwreiddio arolwg o'r trydydd sector	Cyfradd ymateb yr arolwg
Mae gan sefydliadau trydydd sector ymwybyddiaeth dda o'n gwasanaeth cwynion llafar a'n gwaith ar ein liwt ein hunain	Arolwg y trydydd sector
Darparwyr gwasanaeth yn cofnodi ac yn darparu gwybodaeth am broffil cydraddoldeb achwynwyr	Data cwynion a gesglir o dan ein pwerau Safonau Cwynion

Amcan 4: Parhau i wella amrywiaeth ein gweithlu



Mae'r Amcan hwn yn berthnasol i

- nodweddion gwarchodedig anabledd, crefydd, oedran, ethnigrwydd a hunaniaeth trawsryweddol.

Ble rydym ni arni ar hyn o bryd

Rydym yn gwasanaethu pobl Cymru ac rydym am i'n gweithlu gynrychioli'r cyhoedd yng Nghymru. Mae'n bwysig pwysleisio, gan ein bod yn sefydliad sydd â gweithlu cymharol fach, y gall un neu ddau o newidiadau yn nifer y staff gael effaith sylweddol ar ein data. Hefyd, gan fod cyfranogiad staff o ran monitro cydraddoldeb yn wirfoddol, efallai na fydd ein data bob amser yn adlewyrchu proffil cydraddoldeb llawn ein gweithlu. Yn 2025-26, cwblhaodd 87% o'n gweithwyr yr arolwg cydraddoldeb.

Mae rhai grwpiau'n cael eu cynrychioli'n gymharol dda neu'n dda ymhlith ein gweithlu.

Mae hyn yn cynnwys pobl sydd

- dros 55 oed
- yn ystyried eu bod yn fenywaidd
- o gefndiroedd cenedlaethol amrywiol
- yn uniaethu â chyfeiriadeddau rhywiol amrywiol

Fodd bynnag, mae rhai grwpiau'n parhau i fod heb gynrychiolaeth ddigonol. Yn seiliedig ar y data sydd ar gael i ni, mae hyn yn cynnwys pobl sydd

- o dan 25 oed - er bod cynrychiolaeth y grŵp hwn yn 2026 yn 7%, mae hyn yn dal yn is na chyfartaledd Cymru o tua 11% o'r boblogaeth rhwng 16 a 24 oed (StatsCymru).
- yn dod o gefndiroedd ethnig amrywiol - mae 4% o'n haelodau staff a rannodd ddata cydraddoldeb yn ystyried eu bod yn dod o gefndiroedd ethnig amrywiol, ychydig yn is na chyfartaledd Cymru o 6% (Cyfrifiad 2021).
- yn dilyn crefyddau amrywiol - 1% o'n haelodau staff sy'n ystyried eu bod yn dilyn crefyddau amrywiol, sy'n llawer is na chyfartaledd Cymru, sef 4%.
- yn uniaethu fel trawsryweddol.
- yn uniaethu fel anabl - nododd 4% o'n haelodau staff eu bod yn anabl, o'i gymharu ag 11% o boblogaeth Cymru a nododd eu bod yn anabl ac yn economaidd weithgar. Ar ben hynny, er bod 11% o'r ymgeiswyr am swyddi y mae gennym ddata cydraddoldeb ar eu cyfer wedi nodi eu bod yn anabl, nid oedd y grŵp hwn yn cael ei gynrychioli ymhlith yr ymgeiswyr ar y rhestr fer na'r ymgeiswyr llwyddiannus gan nad oeddent yn bodloni'r meini prawf hanfodol ar gyfer y swyddi gwag.

Er bod 12% o'n haelodau staff yn dweud mai Cymraeg oedd eu hiaith gyntaf, roedd cyfran y bobl â sgiliau Cymraeg yn llawer uwch:

- siarad: 30%
- darllen: 28%
- ysgrifennu: 25%
- deall: 29%.

Ble rydym ni eisiau bod

Er mwyn i ni adlewyrchu'r amrywiaeth mewn cymdeithas, ein nod yw denu mwy o ymgeiswyr o gefndiroedd amrywiol sy'n bodloni'r meini prawf hanfodol ar gyfer y rôl. Er bod nifer o grwpiau cydraddoldeb, yn ogystal â siaradwyr Cymraeg, wedi'u cynrychioli'n dda ymhlith ein staff, nid yw hynny'n wir am sawl grŵp.

Rydym am wneud mwy i hyrwyddo cyfleoedd perthnasol i'r grwpiau hyn. Er ein bod yn gwybod na fyddai rhai o'n staff sy'n bodloni'r diffiniad cyfreithiol o anabledd yn ystyried eu hunain yn anabl, rydym am ailedrych ar ein hymdrechion i gynyddu cynrychiolaeth y grŵp hwn yn ein gweithle.

O dan ein Cynllun Cydraddoldeb 2023-2026, fe wnaethom gasglu adborth ar hygyrchedd ein proses recriwtio. Yn gyffredinol, dywedodd pobl wrthym fod y broses yn hygyrch. Fodd bynnag, byddwn yn parhau i geisio sicrwydd bod ein proses recriwtio yn cefnogi'r rheini sydd angen addasiadau rhesymol yn ddigonol.

Sut y byddwn yn cyrraedd y nod

Byddwn ni'n

- cynnal adolygiad pellach o'n prosesau recriwtio i sicrhau eu bod yn cael eu datblygu i fod hyd yn oed yn fwy cynhwysol, gan gynnwys anghenion pobl sy'n ystyried eu hunain yn niwroamrywiol.
- archwilio gofynion y cynllun Hyderus o ran Anabledd mewn perthynas â recriwtio ac ystyried a yw'n rhesymol i ni ymrwymo i'r cynllun.

Sut byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

Y newid rydym am ei weld	Sut byddwn yn mesur hwn
Gwell cynrychiolaeth o grwpiau targed ymhlith ein staff	Monitro cydraddoldeb ein staff ac ymgeiswyr swyddi

Amcan 5: Hyrwyddo a chefnogi amrywiaeth a chynhwysiant yn ein gweithle



Mae'r Amcan hwn yn berthnasol i

- bob nodwedd warchodedig
- y Gymraeg.

Ble rydym ni arni ar hyn o bryd

Fel gweithle, rydym yn dymuno creu amgylchedd lle mae pawb yn teimlo eu bod yn cael eu cynnwys, eu trin yn deg a bod ganddyn nhw fynediad cyfartal at gyfleoedd. O'n haelodau staff a ymatebodd i arolwg staff yn 2026:

- cytunodd **88%** eu bod yn teimlo ein bod wedi ymrwymo i greu gweithle amrywiol, cyfartal a chynhwysol
- cytunodd **80%** ein bod yn parchu gwahaniaethau unigol
- cytunodd **59%** bod gan yr holl staff fynediad cyfartal at gyfleoedd i ddatblygu ac i gael cymorth.

Ymwybyddiaeth o ddyletswyddau cydraddoldeb a'r anghenion hyfforddi mewn perthynas â'r rhain

Rydym yn nodi anghenion hyfforddi drwy ein proses datblygu ac adolygu perfformiad blynyddol. Fel rhan o'r broses, mae amcanion yn cael eu datblygu a'u cytuno ar gyfer y flwyddyn i ddod, ac mae unrhyw anghenion hyfforddi a datblygu yn cael eu nodi a'u cynnwys yn y Cynllun Datblygu Unigol. Mae gan bob aelod o staff Gynllun Datblygu Unigol ac adolygir eu hanghenion datblygu ym mhob cyfarfod cynnydd.

Ar gyfer pob aelod newydd o staff, mae gennym fodiwl ymsefydlu ar wahân sy'n egluro ein dyletswyddau o ran cydraddoldeb a'r Gymraeg.

Y tu hwnt i hynny, rydym yn defnyddio ein sianeli cyfathrebu mewnol i roi gwybod i'n staff yn barhaus am ddiwrnodau ymwybyddiaeth cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant perthnasol, yn ogystal ag unrhyw gyfleoedd hyfforddi neu ddigwyddiadau sy'n ymwneud â chydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant. O'n haelodau staff a ymatebodd i arolwg staff yn 2026, cytunodd 80% eu bod yn teimlo eu bod yn wybodus iawn am y gwaith a wnaed yn y swyddfa i hyrwyddo cydraddoldeb.

Y Gymraeg

Yn Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rydym mewn sefyllfa ffodus bod cyfran fawr o'n staff yn meddu ar sgiliau Cymraeg, a gallwn gynnig gwasanaeth prydlon yn Gymraeg. Mae ein mewnrwyd yn ddwyieithog, ac rydym yn cefnogi staff gyda meddalwedd ac adnoddau dwyieithog. Mae ein Polisi laith Gymraeg yn nodi ein hymrwymiadau mewn perthynas â defnydd mewnol o'r Gymraeg. Fodd bynnag, mae'r polisi hwnnw'n canolbwyntio'n bennaf ar adnoddau a seilwaith sydd ar waith - nid yw'n ymestyn i waith rhagweithiol i annog defnydd o'r Gymraeg.

Ble rydym ni eisiau bod

Fel sefydliad, rydym ni eisiau cefnogi ein pobl a'u paratoi i gyflawni yn eu rolau. Mae canlyniadau ein harolwg staff yn dangos bod 88% yn cytuno ein bod wedi ymrwymo i greu gweithle amrywiol, cyfartal a chynhwysol. Rydym yn cydnabod y gallai fod gan staff anghenion ychwanegol oherwydd ystod o nodweddion gwarchodedig. Hoffem adeiladu ar ein mecanweithiau cymorth i staff a galluogi ein rheolwyr ymhellach i nodi a darparu cymorth priodol pan a lle mae ei angen. Rydym hefyd am annog staff i gyrchu cymorth drwy'r mecanweithiau sydd gennym ar waith, er enghraifft ein Pasbort Llesiant.

Drwy ehangu ein dealltwriaeth o amrywiaeth o addasiadau rhesymol posibl, gallwn sicrhau ein bod yn parhau i fod yn weithle cynhwysol lle gall pawb ffynnu.

Rydym wrth ein bodd bod cynifer o'n staff yn meddu ar sgiliau Cymraeg. Fodd bynnag, mae mwy y gallwn ei wneud i hyrwyddo defnydd staff o'r Gymraeg, hyd yn oed gan gydweithwyr nad oes ganddynt fawr ddim sgiliau Cymraeg ar hyn o bryd, os o gwbl.

Sut y byddwn yn cyrraedd y nod

Byddwn ni'n

- cefnogi pob rheolwr gyda datblygiad pellach mewn perthynas â chefnogi anghenion ychwanegol
- hyrwyddo'r cymorth sydd ar gael i staff fel rhan o'r Modiwl Ymsefydlu Adnoddau Dynol
- archwilio gofynion y cynllun Arweinwyr Hyderus o ran Anabledd mewn perthynas â chadw staff anabl a'u cefnogi, ac ystyried a allwn ymrwymo i'r cynllun
- adolygu ein Polisi laith Gymraeg i adlewyrchu ein hymrwymiad i hyrwyddo defnydd mewnol o'r Gymraeg yn rhagweithiol a datblygu dulliau cyfathrebu i gefnogi'r ymrwymiad hwn.

Sut byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

Y newid rydym am ei weld	Sut byddwn yn mesur hwn
Cyfran uwch o staff yn cytuno ein bod wedi ymrwymo i greu gweithle amrywiol, cyfartal a chynhwysol	Arolwg staff
Cyfran uwch o staff yn cytuno ein bod yn parchu gwahaniaethau unigol	Arolwg staff
Staff yn cytuno ein bod yn cefnogi'r defnydd mewnol o'r Gymraeg	Arolwg staff (cwestiwn newydd)

Sut byddwn yn monitro ein gwaith o dan y Cynllun hwn

Bob blwyddyn, byddwn yn datblygu ac yn cytuno ar gynllun busnes a thargedau sy'n nodi'r hyn a wnawn i gyflawni ein huchelgeisiau o dan y Cynllun Cydraddoldeb hwn.

Bydd ein Tîm Rheoli yn adolygu cynnydd yn erbyn y cynllun busnes a'r targedau hyn yn chwarterol.

Ein Tîm Rheoli sydd â chyfrifoldeb cyffredinol am gyfeiriad strategol a llywodraethu'r swyddfa. Mae ein Panel Cynghori yn goruchwylio ein perfformiad yn erbyn ein Nodau Strategol.

Mae ein Cyfarwyddwr Gweithredol - Adnoddau Corfforaethol yn sicrhau bod y ffordd rydym yn gweithio yn cydymffurfio â'r holl ofynion cyfreithiol, statudol a chanllawiau arfer da o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011 a Safonau'r Gymraeg.

Y Pennaeth Polisi ac Ymgysylltu sy'n gyfrifol o ddydd i ddydd am gydlynu, monitro, gwerthuso ac adrodd ar gyflawni'r Cynllun hwn.

Mae'r holl staff y pennir cyfrifoldebau iddyn nhw ar gyfer camau gweithredu yn gyfrifol am gwblhau'r camau gweithredu a bennir iddyn nhw, gyda chynnydd yn cael ei fonitro yn barhaus ar lefel y tîm.

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Ugain Mlynedd
Twenty Years

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

Ffôn: 0300 790 0203