Ombwdsmon Ombudsman Cymru • Wales

Ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol a Chamau Gweithredu ein Cynllun Busnes ar gyfer 2024/25

Hydref 2024

Gallwn ddarparu crynodeb y ddogfen hon mewn fformatau hygyrch gan gynnwys Braille, print bras a Hawdd ei Ddarllen. 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

Ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol a Chamau Gweithredu ein Cynllun Busnes ar gyfer 2024/25

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 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.
- Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn parhau i fod yn llais dylanwadol ac uchel ei barch o ran gwella gwasanaethau cyhoeddus.

Ein Hegwyddorion

Rydym yn

- annibynnol
- diduedd
- teg
- agored i bawb sydd ein hangen.

Nod Strategol 1

Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder sy’n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus.

Rhif	Dangosydd Perfformiad Allweddol	Perfformiad 2022/23	Perfformiad 2023/24	Targed Bl. 2
1.1	Yr amser a gymer ar gyfartaledd i gau achos (unwaith y bydd gennym yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnom gan achwynydd)			
	Asesiad (wythnosau)	3	4	6
	Ymchwiliad (wythnosau)	58	64	55
1.2	Cyfran yr adolygiadau o gwynion lle canfyddwn fod ein penderfyniad gwreiddiol yn briodol	95%	93%	95%
1.3	Cyfran yr adolygiadau Ansawdd Gwasanaeth a oedd yn foddhaol neu’n well	Ddim yn berthnasol	67%	80%
1.4	Cyfran yr argymhellion sy’n ddyledus yn ystod y flwyddyn y cydymffurfiwyd â nhw yn unol â’r targed a osodwyd	50%	67%	75%
1.5	Cyfran y bobl a oedd yn fodlon â’n gwasanaeth			
	Yr holl ymatebwyr	48%	40%	52%
	Ymatebwyr a oedd yn fodlon â’r canlyniad	95%	98%	95%

Camau Gweithredu Nod Strategol 1 2024/25

1.1. Datblygu cynllun data i wella ein gallu i ddeall ein tueddiadau cwynion.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi datblygu cynllun a strategaeth data, i'n helpu i wella ein gallu i ddadansoddi a monitro tueddiadau gwaith achos.

1.2. Comisiynu'r adolygiad annibynnol o'n gwaith Cod Ymddygiad, gweithredu unrhyw argymhelliad a wnaed gan yr adolygwr ac ymgysylltu â rhanddeiliaid allweddol i gynnal ymddiriedaeth a hyder yn ein gwasanaeth.

Wedi'i gyflawni pan fydd yr Adolygwr Annibynnol wedi cyhoeddi ei hadroddiad terfynol, pan fydd OGCC wedi gweithredu unrhyw argymhellion sy'n deillio o'r adroddiad ac wedi rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i Bwyllgor Cyllid y Senedd a rhanddeiliaid allweddol eraill ar yr adroddiad ac ymateb OGCC.

1.3. Canolbwyntio ein hadnoddau ymchwilio ar gwynion am wasanaethau rheng flaen a ddarperir ar draws y sector cyhoeddus cyfan yng Nghymru.

Wedi'i gyflawni pan fydd nifer yr ymchwiliadau nad ydynt yn ymwneud ag iechyd wedi cynyddu.

1.4. Datblygu a darparu hyfforddiant i'n staff ar arfer disgresiwn OGCC i dderbyn cwynion yn arbennig mewn achosion penodol o ran sector dynodedig.

Wedi'i gyflawni pan fydd deunyddiau hyfforddi ar arfer disgresiwn ac ar ymagwedd OGCC at gwynion yn ymwneud â thai a gofal cymdeithasol wedi'u darparu.

1.5. Ystyried sut y gallwn helpu defnyddwyr gwasanaeth, cynghorwyr a sefydliadau i anfon gwybodaeth atom neu dderbyn gwybodaeth gennym yn fwy cyson, diogel a sicr.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi cwmpasu buddiannau, fforddiadwyedd a dichonoldeb porth ar gyfer derbyn a darparu gwybodaeth, dogfennau a gohebiaeth;

a

phan fyddwn wedi cyflawni'r prosiect porth a phan fydd gennym gynllun ar gyfer ei gyflwyno ymhellach i fodloni'r cwmpas y cytunwyd arno.

Nod Strategol 2

Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant.

Rhif	Dangosydd Perfformiad Allweddol	Perfformiad 2022/23	Perfformiad 2023/24	Targed Bl. 2
2.1	Lefel ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth[1]	43%	43%	n/a
2.2	Asesiad achwynydd o'n hygyrchedd ('hawdd i gysylltu â ni')			
	Yr holl ymatebwyr	87%	83%	90%
	Ymatebwyr a oedd yn fodlon â'r canlyniad	95%	86%	95%
2.3	Cynrychiolaeth o grwpiau targed ymhlith ein hachwynwyr (nifer o 6 grŵp targed sydd wedi'u cynrychioli'n dda)	1	1	2
2.4	Cyfran o'n cwynion sydd o fewn ein hawdurdodaeth ac nad ydynt yn gynamserol	59%	59%	65%

1 Arolwg bob dwy flynedd: bydd y set nesaf o ddata ar gael yn 2025/26

Camau Gweithredu Nod Strategol 2 2024/25

2.1. Rydym yn alinio ein Cynllun Cyfathrebu ac Allgymorth ar gyfer 2024/25 â'n hymagwedd at waith achos fel ein bod yn rhoi cyhoeddusrwydd i ganlyniadau da a gyflawnwyd gennym i ddefnyddwyr gwasanaethau a chyrff eiriolaeth.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi cyflawni nifer a chyfran uwch o gwynion a gafwyd am dai a gofal cymdeithasol.

2.2. Cynllunio a gweithredu canllaw cwynion sy'n gyfeillgar i blant mewn cydweithrediad â Chomisiynydd Plant Cymru.

Wedi'i gyflawni pan fydd y canllawiau wedi'u rhoi ar waith.

2.3. Gwella ein gwasanaeth delio â chwynion trwy sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth sydd â'r angen mwyaf am ein cymorth a/neu sydd heb gynrychiolaeth ddigonol ar hyn o bryd yn ein cwynion yn cael eu cefnogi i gael mynediad i'n gwasanaeth 'cwynion llafar' a'n gwasanaeth cwynion.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi gweld nifer uwch o gwynion ac ymchwiliadau llafar yn cael eu cynnal.

2.4. Gwella ein hygyrchedd trwy greu adnoddau gweledol hygyrch newydd am ein gwaith a'n proses.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi creu fideo yn esbonio'r daith gwyno.

2.5. Darparu Hyfforddiant yn swyddfa OGCC ar gyfer Cyrff Eirioli gan ganolbwyntio ar ein hymagwedd newydd at gwynion nad ydynt yn ymwneud ag iechyd.

Wedi'i gyflawni pan fydd y digwyddiad(au) wedi'u mynychu.

2.6. Comisiynu a threfnu arolwg blynyddol o sampl cynrychioliadol o'n hachwynwyr i fesur bodlonrwydd â'n gwasanaeth.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi dadansoddi ymatebion arolwg defnyddwyr ymhellach, wedi adolygu cwestiynau i sicrhau bod yr holl ddata perthnasol sydd ei angen yn cael ei gasglu a bod arolwg blynyddol yn cael ei gomisiynu a'i gwblhau'n llwyddiannus;

a

phan drefnir ymchwil annibynnol cyn pen diwedd y flwyddyn ariannol (adroddiad wedi'i dderbyn erbyn diwedd Mai).

Nod Strategol 3

Nod Strategol 3: Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol

Rhif	Dangosydd Perfformiad Allweddol	Perfformiad 2022/23	Perfformiad 2023/24	Targed Bl. 2
3.1	Cyfran y cwynion y mae cyrff cyhoeddus wedi delio â nhw ac sydd yna wedi'u huwchgyfeirio atom ni			
	Byrddau Iechyd	5%	5.5%	5.0%
	Awdurdodau Lleol	7%	7.1%	7.0%
3.2	Cyfran yr argymhellion o ganlyniad i'n hymchwiliadau estynedig ac ehangach sy'n ddyledus yn ystod y flwyddyn y cydymffurfiwyd â nhw yn unol â'r targed a osodwyd	Ddim ar gael	100%	Ddim yn berthnasol
3.3	Cyfran yr achosion o dorri'r Cod Ymddygiad a gyfeiriwyd gennym a gadarnhawyd gan Bwyllgorau Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru	96%	85%	85%

Camau Gweithredu Nod Strategol 3 2024/25

3.1. Gwella hygyrchedd ac amlygrwydd cyhoeddus cyhoeddiad data yr Awdurdod Safonau Cwynion, gan gynnwys trwy'r wefan newydd.

Wedi'i gyflawni pan gaiff adnoddau Awdurdod Safonau Cwynion newydd eu lanlwytho i'r wefan sy'n darparu cynnwys mwy hygyrch - h.y. fideos/ ffeithluniau/darluniau.

3.2. Cynyddu faint o sesiynau hyfforddi sydd ar gael i fwy o gyrff.

Wedi'i gyflawni pan ddarperir sesiynau agored trwy gydol y flwyddyn.

3.3. Cynyddu nifer y sefydliadau sy'n ddarostyngedig i'r safonau ymdrin â chwynion.

Cynnydd yn nifer y cyrff cyhoeddus sy'n ddarostyngedig i safonau ymdrin â chwynion yn unol â'r cynllun y cytunwyd arno.

3.4. Defnyddio ein pwerau adrodd 'ar ein liwt ein hun' a thematig i dynnu sylw at fethiannau systemig ac anghyfiawnder mewn sectorau penodol, er budd y cyhoedd.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi defnyddio pŵer ar ei liwt ei hun OGCC (eang ac estynedig) i dynnu sylw at fethiannau mewn sectorau penodol, er budd y cyhoedd, ac wedi gwneud argymhellion ar gyfer gwella gwasanaethau, drwy:

- *Rannu canfyddiadau ein hymchwiliad ar ein liwt ein hun i Asesiadau o Anghenion Gofalwyr*
- *Dechrau proses ein trydydd ymchwiliad ar ein liwt ei hun*
- *Defnyddio adroddiadau thematig i dynnu sylw at faterion yn ymwneud â Lleithder a Llwydni mewn Tai ac un mater arall.*

Nod Strategol 4

Nod Strategol 4 - Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol.

Rhif	Dangosydd Perfformiad Allweddol	Perfformiad 2022/23	Perfformiad 2023/24	Targed Bl. 2
4.1	Lefelau absenoldeb salwch (nifer cyfartalog y dyddiau)	8.6	7.7 diwrnod	6.0
4.2	Cyfran y staff sy'n cytuno ein bod yn lle da i weithio	87%	75%	80%
4.3	Lefel yr amrywiant ar wariant o'r hyn a nodir yn ein Hamcangyfrif ar gyfer y flwyddyn gyfredol (llai na)	0.01%	0.5%	<3%
4.4	Rheolaeth briodol o'n cyllideb	Cyfrifon diamod a sicrwydd sylweddol	Cyfrifon diamod a sicrwydd sylweddol	Cyfrifon diamod a sicrwydd sylweddol
4.5	Cost gyfartalog fesul achos ar gyfer cyfanswm y swyddfa o ran cau gwaith achos	£473	£432	<£500
4.6	Cost gyfartalog fesul cwyn ar gyfer cyfanswm y swyddfa o ran cau cwynion	£1,279	£1,289	<£1,350
4.7	Ein hôl troed carbon (CO_2 kg wedi'i gynhyrchu)	Ddim ar gael	62,630kg CO_2e Mesul Capita: 895kgCO_2e/FTE	60,000 KgCO_2e

Camau Gweithredu Nod Strategol 4 2024/25

4.1. Gwella ein system rheoli achosion ar gyfer ein staff sy'n delio ag ymchwiliadau i'w helpu i reoli eu llwythi achosion a diweddariadau ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi datblygu golwg llwyth achosion newydd a gwell ar ein system rheoli achosion.

4.2. Sicrhau bod y llwythi achosion cyffredinol yn hylaw ac yn ein galluogi i fwrw ymlaen â'r achosion mwyaf priodol ac arwyddocaol a blaenoriaethu ein defnydd o adnoddau.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi diwygio prosesau a meini prawf yn ôl yr angen, i gyflawni cymesuredd, ac i dargedu'r achosion pwysicaf a bod canllawiau clir a chadarn ar gyfer cymesuredd ar waith.

4.3. Adolygu ein dull o enwi Cynghorwyr Proffesiynol yn ein hadroddiadau terfynol.

Wedi'i gyflawni pan fydd gennym dull o ran enwi cynghorwyr.

4.4. Ystyried caniatáu i staff ymgymryd â gwaith newydd pan fyddant o'r farn bod ganddynt gapasiti.

Wedi'i gyflawni pan fydd gennym benderfyniad o ran dull o ddyrannu achosion.

4.5. Parhau i fod yn ariannol atebol a dangos safonau uchel o dryloywder.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn yn creu cyfrifon diamod ynghyd â barn archwilio mewnol ac allanol cadarnhaol.

4.6. Paratoi Cynllun Ariannol Tymor Canolig yn dangos pwysau, blaenoriaethau, cynlluniau ac ymagwedd ar gyfer y tair blynedd i ddod.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn yn cynhyrchu Cynllun Ariannol Tymor Canolig a'i ddefnyddio i lywio'r cyflwyniad Amcangyfrif ar gyfer 2025/26.

4.7. Cyflawni'r camau gweithredu sydd wedi'u manylu yng Nghynllun Gweithredu Strategaeth TG a Digidol. Sicrhau bod y camau gweithredu a'r canlyniadau bwriadol yn cael eu cyflawni yn unol â'r Strategaeth TG a Digidol.

Wedi'i gyflawni pan gaiff y camau gweithredu a'r canlyniadau bwriadol eu cyflawni yn unol â'r Strategaeth TG a Digidol, fel y manylir yn y Cynllun Gweithredu.

4.8. Comisiynu ymchwil i ddeall ymatebion i arolwg staff, ac i fod yn sail i ddatblygu cynllun gweithredu i geisio sicrwydd bod staff yn teimlo eu bod yn gallu adrodd am ymddygiad / gweithgarwch annerbyniol, yn dilyn y digwyddiad cyfryngau cymdeithasol.

Wedi'i gyflawni pan fydd yr ymchwil wedi'i gwblhau a'r cynllun gweithredu wedi'i ddatblygu a'r camau gweithredu ar waith.

4.9. Parhau i gefnogi llesiant staff, gyda gweithgareddau trwy gydol y flwyddyn, gan rannu gwybodaeth am lesiant gyda staff a hyrwyddo'r defnydd o asesiadau risg straen lle gall straen fod yn fater sy'n dod i'r amlwg neu'n broblem bresennol. Sicrhau bod staff a rheolwyr yn ymwybodol o broses a dull Asesu Risg Straen.

Wedi'i gyflawni pan fo llesiant yn cael ei hyrwyddo'n barhaus drwy gydol y flwyddyn a nifer y staff sydd wedi cynnal asesiad risg straen.

4.10. Cyflawni'r camau gweithredu sydd wedi'u nodi yng Nghynllun Gweithredu Strategaeth Pobl.

Wedi'i gyflawni pan gaiff y camau gweithredu a'r canlyniadau arfaethedig eu rhoi ar waith yn unol â'r Strategaeth Pobl.

4.11. Datblygu a gweithredu'r Siarter Arweinyddiaeth.

Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi rhoi'r Siarter Arweinyddiaeth ar waith, sy'n rhoi eglurder ar rôl pob arweinydd i ysbrydoli, annog, darparu ymreolaeth, ysgogi a hyfforddi.

4.12. Cynnal defnydd o ynni a gwastraff er gwaethaf mwy o bresenoldeb yn y swyddfa.

Wedi'i gyflawni pan nad yw ein gwastraff a'n hynni yn cynyddu o gymharu â'r llynedd.

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203
E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru
Dilynwch ni ar Twitter: @OmbudsmanWales