



Ombwdsmon  
Ombudsman  
Cymru · Wales

# Ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol a Chamau Gweithredu ein Cynllun Busnes ar gyfer 2023/24

---

Medi 2023



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](mailto:cyfathrebu@ombwdsmon.cymru)



**Ombwdsmon  
Ombudsman**  
Cymru • Wales

**Ein Dangosyddion Perfformiad  
Allweddol a Chamau Gweithredu ein  
Cynllun Busnes ar gyfer 2023/24**



## 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
- yn ddiduedd
- yn deg
- yn 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	Targed Blwyddyn 1
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	6
	Ymchwiliad (wythnosau)	58	55
1.2	Cyfran yr adolygiadau o gwynion lle canfyddwn fod ein penderfyniad gwreiddiol yn briodol	95%	95%
1.3	Cyfran yr adolygiadau Ansawdd Gwasanaeth a oedd yn foddhaol neu'n well	Ddim yn berthnasol	75%
1.4	Cyfran yr argymhellion sy'n ddyledus yn ystod y flwyddyn y cydymffurfiwyd â nhw yn unol â'r targed a osodwyd	50%	55%
1.5	Cyfran y bobl a oedd yn fodlon â'n gwasanaeth		
	Yr holl ymatebwyr	48%	50%
	Ymatebwyr a oedd yn fodlon â'r canlyniad	95%	95%



# Camau gweithredu'r Cynllun Busnes 2023/24

- 1.1. Gwella ansawdd ein gwasanaeth trwy sicrhau bod yr iaith a ddefnyddir i gyfathrebu â defnyddwyr gwasanaeth ar ein gwefan ac mewn deunydd cyfathrebu ysgrifenedig yn glir ac yn ddealladwy.

*Wedi'i gyflawni pan fydd y gweithgor wedi adolygu'r iaith a ddefnyddir yn ein taflenni ffeithiau a'n templedi i sicrhau ein bod yn cyfathrebu'n glir, ein bod yn gosod disgwyliadau clir i'r defnyddwyr ac yn hysbysu'r defnyddwyr am y gwaith rydym wedi'i wneud.*

- 1.2. Gwella ansawdd ein gwasanaeth trwy sicrhau ein bod yn darparu diweddariadau rheolaidd, ystyrlon a phriodol i ddefnyddwyr gwasanaeth yn ystod camau allweddol ein proses ymchwilio.

*Wedi'i gyflawni pan fydd Ansawdd Gwasanaeth yn dangos tystiolaeth gyson o ddiweddariadau ystyrlon, rheolaidd a phriodol i ddefnyddwyr gwasanaeth.*

- 1.3. Canolbwyntio ein hymchwil a'n hymgysylltiad ag un grŵp heb gynrychiolaeth ddigonol o fewn ein defnyddwyr gwasanaeth.

*Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi ymgysylltu ag un o'n grwpiau o ddefnyddwyr gwasanaeth heb gynrychiolaeth ddigonol a phan fyddwn wedi esbonio rôl OGCC a pha gwynion y gallwn ddelio â nhw.*

- 1.4. Datblygu cynllun i wella ein gallu i ddeall ein tueddiadau cwynion.

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





- 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 gwerthuso buddiannau, fforddiadwyedd a dichonoldeb porth ar gyfer derbyn a darparu gwybodaeth, dogfennau a gohebiaeth.*

- 1.6. Lleihau cyfran yr achosion sy'n tynnu ymlaen.

*Wedi'i gyflawni pan nad oes gennym unrhyw achosion dros 2 flynedd, a phan fyddwn wedi lleihau cyfran yr achosion dros 12 mis gan 50%.*

- 1.7. Lleihau nifer y cwynion na allwn eu derbyn am gamau gweithredu pellach.

*Wedi'i gyflawni pan fydd gennym wiriwr cwynion clir ar ein gwefan fel bod achwynwyr yn gwybod a ydym yn debygol o allu ystyried eu cwynion;*

*a*

*phan fyddwn wedi rhannu ein dull o benderfynu pa achosion y gallwn eu derbyn ar gyfer camau gweithredu pellach fel ei bod yn glir sut rydym yn gwneud y defnydd gorau o'n hadnoddau cyfyngedig.*



# Nod Strategol 2

---



## Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant.

Rhif	Dangosydd Perfformiad Allweddol	Perfformiad 2022/23	Targed Blwyddyn 1
2.1	Lefel ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth	43%	45%
2.2	Asesiad achwynydd o'n hygyrchedd ('hawdd i gysylltu â ni')		
	Yr holl ymatebwyr	87%	90%
	Ymatebwyr a oedd yn fodlon â'r canlyniad	95%	95%
2.3	Cynrychiolaeth o grwpiau targed ymhlith ein hachwynwyr (nifer o 6 grŵp targed sydd wedi'u cynrychioli'n dda)	1	1
2.4	Cyfran o'n cwynion sydd o fewn ein hawdurdodaeth ac nad ydynt yn gynamserol	59%	65%



# Camau gweithredu'r Cynllun Busnes 2023/24

---

- 2.1. Dylunio a gweithredu gwefan newydd i sicrhau ei bod yn hygyrch ac yn gynhwysol ac yn cynghori defnyddwyr yn glir ar ba gwynion y gall OGCC ddelio â nhw ac sy'n helpu i reoli eu disgwyliadau.

*Wedi'i gyflawni pan fydd gwefan newydd yn ei lle sy'n cynnwys gwiriwr cwynion i ddefnyddwyr ei gwblhau cyn cyflwyno cwynion newydd.*

- 2.2. Mynychu a threfnu digwyddiadau byw i ymgysylltu â'n grwpiau targed ac i godi ymwybyddiaeth o'r swyddfa.

*Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi mynychu neu drefnu 4 digwyddiad byw wyneb yn wyneb.*

- 2.3. Gwella sut rydym yn hyrwyddo ein gwaith trwy sefydlu cylchlythyr chwarterol a ddsberthir i gyrff yn ein hawdurdodaeth a rhanddeiliaid gwleidyddol a phroffesiynol allweddol.

*Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi cyhoeddi 4 rhifyn o'r cylchlythyr yn ystod y flwyddyn ariannol.*

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

*Wedi'i gyflawni pan rydym wedi creu tair taflen wybodaeth newydd am ein gwaith yn ogystal â fideo yn egluro'r daith gwyno.*

- 2.5. Helpu ein hachwynwyr i gael mynediad at gefnogaeth cynghori ac eirioli trwy ddatblygu cyfeiriadur o sefydliad perthnasol.

*Wedi'i gyflawni pan gaiff y cyfeiriadur ei gyhoeddi ar ein gwefan a'i gyfathrebu i'n staff, gyda'r bwriad o ddiweddarau'r cyfeiriadur bob 6 mis.*

2.6. Helpu sefydliadau i gefnogi ein hachwynwyr yn effeithiol gyda chynghor neu eiriolaeth, trwy gynnig hyfforddiant ar ein rôl a'n proses i randdeiliaid perthnasol.

*Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi datblygu'r modiwlau hyfforddiant cychwynnol ac wedi cynnig hyfforddiant i 4 rhanddeiliad.*



# Nod Strategol 3

---



## Nod Strategol 3: Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol.

Rhif	Dangosydd Perfformiad Allweddol	Perfformiad 2022/23	Targed Blwyddyn 1
3.1	Cyfran y cwynion y mae cyrff cyhoeddus wedi delio â nhw ac sydd yna wedi'u huwchgwyfeirio atom ni		
	Byrddau Iechyd	5%	5%
	Awdurdodau Lleol	7%	7%
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	33%	55%
3.3	Cyfran yr achosion o dorri'r Cod Ymddygiad a gyfeiriwyd gennym a gadarnhawyd gan Bwyllgorau Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru	96%	90%



# Camau gweithredu'r Cynllun Busnes 2023/24

---

3.1. Ymestyn cyrhaeddiad Safonau Cwynion i'r sector cyhoeddus yng Nghymru.

*Wedi'i gyflawni pan fydd nifer y cyrff sy'n cael eu cynnwys yn cynyddu o 20%.*

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

*Wedi'i gyflawni pan fydd ymweliadau â thudalen we'r Awdurdod Safonau Cwynion ar gyfer pob cyhoeddiad data yn cynyddu gan 10% o gymharu â llinell sylfaen 2021/22.*

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

*Wedi'i gyflawni pan gyflwynir 100 o sesiynau.*

3.4. Gweithio gyda sefydliadau yn y sector cyhoeddus i osod dull mwy safonol o sut maent yn rhoi gwybodaeth i ni.

*Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi datblygu fformat, trefn a chyflwyniad cytûn ar gyfer y wybodaeth a geisiwn gan gyrff cyhoeddus a phan fyddwn wedi cyfleu ein gofynion.*

3.5. Dechrau monitro cyfran yr argymhellion o ganlyniad i'n hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain sy'n ddyledus yn ystod y flwyddyn y cydymffurfiwyd â nhw yn unol â'r targed a osodwyd.

*Wedi'i gyflawni pan gydymffurfir ag argymhellion sy'n gysylltiedig ag ymchwiliadau ar ei liwt ei hun mewn modd amserol.*



3.6. Dechrau rhannu'n rhagweithiol yr hyn a ddysgwyd o'n hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain gyda rhanddeiliaid perthnasol i hyrwyddo dysgu ehangach.

*Wedi'i gyflawni pan gaiff yr holl ddysgu priodol ei rannu.*

3.7. Gwella hyfforddiant i staff ar brosesau Panel Dyfarnu Cymru / Pwyllgorau Safonau

*Wedi'i gyflawni pan gaiff hyfforddiant ei roi.*

3.8. Ymgysylltu'n gyson â Swyddogion Monitro ar ganfyddiadau ein Cod Ymddygiad, er mwyn iddynt rannu'r hyn a ddysgwyd â'u Pwyllgorau Safonau.

*Wedi'i gyflawni pan gaiff dysgu o dueddiadau cwynion ei rannu yn unol â'n gweithdrefn.*

3.9. Codi ymwybyddiaeth o natur ein cwynion Cod Ymddygiad sy'n ymwneud â hyrwyddo cydraddoldeb a pharch.

*Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi cyhoeddi'r cyhoeddiad.*



# Nod Strategol 4

---



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

Rhif	Dangosydd Perfformiad Allweddol	Perfformiad 2022/23	Targed Blwyddyn 1
4.1	Lefelau absenoldeb salwch (nifer cyfartalog y dyddiau)	8.59	5
4.2	Cyfran y staff sy'n cytuno ein bod yn lle da i weithio	87%	87%
4.3	Lefel yr amrywiant ar wariant o'r hyn a nodir yn ein Hamcangyfrif ar gyfer y flwyddyn gyfredol (llai na)	0.01%	3%
4.4	Rheolaeth briodol o'n cyllideb	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	-
4.6	Cost gyfartalog fesul cwyn ar gyfer cyfanswm y swyddfa o ran cau cwynion	£1,279	-
4.7	Ein hól troed carbon (CO <sub>2</sub> kg wedi'i gynhyrchu)	Ddim ar gael Dull newydd ar gyfer 2023/24	<60,000kg CO <sub>2</sub> e



# Camau gweithredu'r Cynllun Busnes 2023/24

---

- 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. Gwella ein proses ar gyfer cael cyngor clinigol ar achosion iechyd.

*Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi mireinio ein proses fewnol ar gyfer sicrhau cyngor clinigol ac wedi gweithredu golwg llwyth achosion newydd ar gyfer ein staff cefnogi gwaith achos a staff ymchwilio.*

- 4.3. Rhoi arweiniad i reolwyr i helpu i feithrin cydlyniant sefydliad a thîm i gefnogi llesiant staff.

*Wedi'i gyflawni pan fydd mwyafrif ein staff yn dweud wrthym yn ein harolwg blynyddol bod OGCC yn lle da i weithio.*

- 4.4. Monitro a rheoli perfformiad yn rhagweithiol i sicrhau bod staff yn cael eu cymell i berfformio'n dda, i gan gau'r bwlch, lle mae'n bodoli, rhwng perfformiad disgwyledig a chyflawniad.

*Wedi'i gyflawni pan fydd mwyafrif ein staff yn dweud wrthym yn ein harolwg blynyddol eu bod yn teimlo eu bod yn llawn cymhelliant;*

*a*

*phan fydd nifer y staff sydd ar unrhyw gam o'r broses perfformiad a datblygiad yn adlewyrchu'n gywir ein hanghenion gwella perfformiad.*

4.5. Datblygu a dechrau gweithredu cynllun hyfforddi sefydliadol cyffredinol, i ddiwallu anghenion unigol a sefydliadol.

*Wedi'i gyflawni pan fydd y cynllun hyfforddi yn ei le a phan fydd o leiaf 70% o'r hyfforddiant blaenoriaeth a nodwyd wedi'i ddarparu.*

4.6. Hysbysebu a recriwtio i gynyddu amrywiaeth ein gweithlu.

*Wedi'i gyflawni pan fydd ein monitro cydraddoldeb yn cyfeirio at fwy o amrywiaeth ymhlith ein hymgeiswyr am swyddi a'n gweithlu.*

4.7. Gweithredu Strategaeth TG a Digidol adnewyddedig i gynnal a gwella ein systemau TGCh a sicrhau y gallwn barhau i ddarparu gwasanaeth effeithlon, diogel a chadarn.

*Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi datblygu, cyhoeddi a dechrau gweithredu Strategaeth TG a Digidol sy'n cadw ein systemau a'n data yn ddiogel, sy'n ddefnyddiol i staff a defnyddwyr gwasanaeth ac sy'n darparu gwybodaeth ystyrlon i arwain ein gwaith.*

4.8. 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.*

4.9. Gwella sut rydym yn mesur ein hól troed carbon, i osod llinell sylfaen ystyrlon ar gyfer Blwyddyn 2 a 3.

*Wedi'i gyflawni pan fydd y broses fesur ar waith.*

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

*Wedi'i gyflawni pan fyddwn wedi sicrhau cyfrifon diamod ynghyd â barn archwilio mewnol ac allanol cadarnhaol.*





**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](mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)**

**Dilynwch ni ar Twitter: [@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)**