



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](mailto:cyfathrebu@ombwdsmon.cymru)



**Ombwdsmon  
Ombudsman**  
Cymru • Wales

**Ein Dangosyddion Perfformiad  
Allweddol a Chantau 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 argymhelliaid 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 disgrisiwn OGCC i dderbyn cwynion yn arbennig mewn achosion penodol o ran sector dynodedig.

*Wedi'i gyflawni pan fydd deunyddiau hyfforddi ar arfer disgrisiwn 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 <sup>1</sup>	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%

<sup>1</sup> 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 chyrrff 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 huwchgwyfeirio 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 hól troed carbon (CO2 kg wedi'i gynhyrchu)	Ddim ar gael	62,630kg CO2e Mesul Capita: 895kgCO2e/ FTE	60,000 KgCO2e

# 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**