Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Strategaeth Gyfathrebu ac Ymgysylltu 2023-2026

Mai 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

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Strategaeth Gyfathrebu ac Ymgysylltu 2023-2026

Cynnwys

5 Diben a chwmpas y Strategaeth

7 Ein rhanddeiliaid

8 Egwyddorion allweddol

10 Ein hamcanion

11 1. Codi ymwybyddiaeth y cyhoedd o'r swyddfa a'i rôl a'i phwerau

14 2. Gwella ein cyfraniad at welliant systemig gwasanaethau cyhoeddus a llywodraeth leol

16 3. Helpu i wella ein gwasanaethau a'n heffaith trwy ddarparu gweithgareddau ymchwil ac ymgysylltu o ansawdd uchel

18 4. Cynnal a datblygu cynnwys effeithiol a hygyrch ar ein sianeli cyfathrebu digidol

21 5. Sefydlu partneriaethau effeithiol gyda sefydliadau porthorion

24 Atodiadau

25 Dadansoddiad SWOT

26 Dadansoddiad o rhanddeiliad

Diben a chwmpas y Strategaeth

Datblygwyd y Strategaeth hon i gefnogi'r gwaith o gyflawni ein Cynllun Strategol newydd 2023-2026 a'i genhadaeth: i gael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.   Mae'n cyfrannu at bedwar nod y Cynllun:

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

Bydd y Strategaeth hon yn ein cefnogi i ddatblygu adnoddau newydd a hygyrch i reoli disgwyliadau ein hachwynwyr yn well. Bydd hefyd yn llunio ein gwaith ymgysylltu, lle rydym yn casglu tystiolaeth ar sut i wella ein gwasanaeth.

Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant.

Rydym yn gwasanaethu pobl Cymru ac mae angen i bobl ledled Cymru wybod amdanom a deall sut y gallwn eu helpu. Mae'r Strategaeth hon yn nodi sut y byddwn yn ceisio gwneud pobl ledled Cymru yn ymwybodol ohonom a sut y gallwn eu helpu, i sicrhau mynediad cyfartal a theg at ein gwasanaeth.

Nod Strategol 3: Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol.

I ysgogi gwelliant systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru yn effeithiol, rhaid i ni sicrhau bod y cyrff yn ein hawdurdodaeth, cynghorwyr a rhanddeiliaid eraill yn ymwybodol o'n rôl, ein pwerau a'n canfyddiadau. Mae'r Strategaeth hon yn nodi sut y byddwn yn anelu at godi'r ymwybyddiaeth honno.

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

Mae'r Strategaeth hon yn cyd-fynd â'n Strategaeth Pobl, sy'n llunio sut y byddwn yn cefnogi perfformiad a llesiant ein staff trwy ein cyfathrebu a'n hymgysylltu mewnol.

Bydd y Strategaeth hon bob amser yn atgyfnerthu ac yn cyd-fynd â chraidd ein brand.

Ein pwrpas

- Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus
- Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad
- Rydym yn ysgogi'r gwelliant systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru.

Ein huchelgais

- Pobl Cymru yn teimlo bod gwasanaethau cyhoeddus yn eu trin yn deg ac yn ymateb pan aiff pethau o chwith
- Gwasanaethau cyhoeddus Cymru yn gwrando ar unigolion ac yn defnyddio eu cwynion i ddysgu a gwella
- Ymddiriedaeth yn llywodraeth leol Cymru i gyflawni'r safonau uchaf o ymddygiad
- Mae'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn parhau i fod yn llais dylanwadol ac uchel ei barch o ran gwella gwasanaethau cyhoeddus.

Ein cenhadaeth

- I gael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus Cymru.

Ein harwyddair

- Cyflawni cyfiawnder - hybu gwelliannau

Ein rhanddeiliaid

Mae gennym ystod eang o randdeiliaid a allai fod yn berthnasol. Gan fod ein Strategaeth Pobl yn cynnwys cyfathrebu mewnol, mae'r Strategaeth hon yn canolbwyntio ar ein rhanddeiliaid allanol yn unig:

- Defnyddwyr gwasanaeth presennol a phosibl
- Cyrff yn ein hawdurdodaeth
- Cynghorwyr a staff y cyngor
- Cyrff cynghori ac eirioli
- Rhanddeiliaid Seneddol: Aelodau'r Senedd, Aelodau Seneddol ac Aelodau Senedd Ieuenctid
- Llywodraeth Cymru
- Rheoleiddwyr ac arolygiaethau
- Chwaer Sefydliadau
- Y cyfryngau
- Ymchwilwyr.

Er y gwyddom fod yr holl randdeiliaid hyn yn bwysig, sylweddolwn nad ydym yn gallu cyfathrebu ac ymgysylltu â phob un ohonynt yn gyfartal. Wrth i ni amlinellu ein hamcanion, byddwn yn esbonio sut y byddwn yn targedu cynulleidfaoedd penodol.

Terminoleg

Yn y Strategaeth hon,

- **Cyfathrebu** yn golygu ein hymdrechion i gyflwyno negeseuon allweddol i'n rhanddeiliaid blaenoriaeth.
- **Allgymorth** yn golygu bwriad ein gweithgarwch cyfathrebu yw cyrraedd rhanddeiliaid penodol yn fwy rhagweithiol ac effeithiol – yn ddelfrydol, lle maent yn byw neu'n treulio amser.
- **Ymgysylltu** yn golygu'r cyfathrebu dwy ffordd rhyngom a'n rhanddeiliaid, gan gynnwys casglu adborth a dysgu ar y cyd.

Egwyddorion allweddol

Canolbwyntio ar bobl

Gwyddom fod tua 30% o'r bobl a oedd yn gwybod amdanom yn 2022 wedi dysgu am y swyddfa 'ar lafar gwlad'. Yn enwedig mewn gwlad fach fel Cymru, rhaid i ni fanteisio ar rym cysylltiadau personol a rhwydweithiau proffesiynol. Mae achwynwyr bodlon, ein partneriaid proffesiynol a'n staff yn allweddol i ledaenu'r gair am ein gwaith a'n heffaith. Rhaid i ni hefyd roi mwy o gyfleoedd i aelodau'r cyhoedd ymgysylltu â ni yn uniongyrchol ac i feithrin y cysylltiadau personol hollbwysig a fydd yn cynyddu amlygrwydd y swyddfa.

Canolbwyntio ar effaith

Deallwn ei bod weithiau yn anodd canfod effaith ein gwaith ac, mewn llawer o feysydd, efallai mai dim ond dylanwadu ar newid y gallwn ei wneud. Fodd bynnag, byddwn yn dryloyw am effaith bwriadol ein gwaith cyfathrebu ac ymgysylltu a byddwn yn glir am sut y bwriadwn ei fesur.

Targededig a gyda ffocws

Nid oes gennym y gallu na'r adnoddau i gyrraedd ein holl randdeiliaid. Rhaid i ni dargedu a blaenoriaethu ein gwaith yn seiliedig ar ein dealltwriaeth o bwy sy'n gwybod amdanom ar hyn o bryd a phwy sy'n defnyddio ein gwasanaeth. Mae agwedd wedi'i thargedu hefyd yn golygu ffocws ar ymgyrchoedd peilot ac ar leoliadau lle rydym yn fwyaf tebygol o ddod o hyd i'n cymunedau targed.

Wedi'i deilwra

Gwyddom fod angen i ni siarad â phobl am bethau sy'n bwysig iddynt er mwyn cael effaith. Wrth i ni dargedu cymunedau gwahanol, byddwn yn ceisio teilwra ein negeseuon i sicrhau eu bod yn parhau i fod yn berthnasol.

Amserol a chyson

Byddwn yn cyflwyno cynnwys cyfredol a pherthnasol i'n rhanddeiliaid ar yr adeg gywir. Byddwn yn sicrhau bod ein cyfathrebiadau yn cael eu cynnal dros amser er mwyn cael effaith.

Hygyrch

Rydym am fod yn enghraifft o arfer gorau mewn hygyrchedd. Byddwn yn archwilio yn rhagweithiol sut i wneud ein hadnoddau a'n digwyddiadau yn fwy hygyrch ac atyniadol, a byddwn yn gofyn am gyngor gan ein partneriaid allanol i wella sut y gwnawn hynny. Byddwn yn mabwysiadu ac yn cofleidio egwyddorion Plain English / Cymraeg Clir. Byddwn yn cydymffurfio â'r gofynion a osodir arnom o dan safonau'r Gymraeg ac yn rhagori arnynt.

Realistig ac effeithlon o ran cost

Rydym yn ymwybodol o'r ffaith bod yr adnoddau y gallwn ymrwymo i'n gwaith cyfathrebu yn gyfyngedig. Byddwn yn ceisio elwa'n llawn o weithio â 'porthgeidwaid' allweddol i gynyddu cyrhaeddiad ein gwaith cyfathrebu.

Cynaliadwy

Gwyddom fod yn rhaid i ni weithio'n gynaliadwy ac rydym wedi ymrwymo i leihau ein hôl troed carbon. Er ein bod am gynnal mwy o allgymorth 'wyneb yn wyneb', byddwn yn ystyried yn ofalus y manteision o deithio i ddigwyddiadau penodol. Wrth gynhyrchu adnoddau printiedig, byddwn yn chwilio am ddeunyddiau cynaliadwy ac eco-gyfeillgar.

Ein hamcanion

Caiff ein gwaith cyfathrebu ac ymgysylltu ei arwain gan dri phrif amcan a dau amcan galluogi:

Prif amcanion

1. Codi ymwybyddiaeth y cyhoedd o'r swyddfa a'i rôl a'i phwerau.
2. Gwella ein cyfraniad at welliant systemig gwasanaethau cyhoeddus a llywodraeth leol.
3. Helpu i wella ein gwasanaethau a'n heffaith trwy ddarparu gweithgareddau ymchwil ac ymgysylltu o ansawdd uchel.

Amcanion galluogi

4. Cynnal a datblygu cynnwys effeithiol a hygyrch ar ein sianeli cyfathrebu digidol.
5. Sefydlu partneriaethau effeithiol gyda sefydliadau porthorion.

1. Codi ymwybyddiaeth y cyhoedd o'r swyddfa a'i rôl a'i phwerau

Sut y byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

Yr hyn yr ydym am ei weld	Sut y byddwn yn mesur hyn
Cynnydd yng nghyfran y bobl sy'n gwybod am ein swyddfa, yn enwedig ymhlith y grŵp ymatebwyr iau	Arolwg ymwybyddiaeth cenedlaethol (2024 a 2026)
Gwell cynrychiolaeth o'n grwpiau targed ymhlith ein hachwynwyr	Ein monitro cydraddoldeb

Lle yr ydym ni nawr

Rydym yn gwasanaethu pobl Cymru ac mae angen i bobl ledled Cymru wybod amdanom a deall sut y gallwn eu helpu.

Fodd bynnag, dangosodd yr arolwg ymwybyddiaeth y cyhoedd a gynhaliom yn 2022 fod ymwybyddiaeth o'r swyddfa wedi gostwng i 43%, o 48% yn 2020, gan gynnwys ymhlith grwpiau fel pobl hŷn, pobl o gefndiroedd ethnig amrywiol, siaradwyr Cymraeg a phobl anabl.

Gwyddom hefyd o'n data cydraddoldeb fod rhai grwpiau'n parhau heb gynrychiolaeth ddigonol ymhlith ein hachwynwyr (mae manylion proffil ein hachwynwyr i'w gweld yn ein Hadroddiad Cydraddoldeb Blynyddol)

Ar ben hynny, nid yw'n ddigon bod pobl ond yn gwybod ein bod ni'n bodoli - rhaid iddynt hefyd ddeall sut y gallwn eu helpu a'r hyn y gallwn ac na allwn ei wneud. Mae mwy o waith y mae angen i ni ei wneud i sicrhau hynny.

Er enghraifft, dangosodd ein harolwg ymwybyddiaeth y cyhoedd fod 83% o'r ymatebwyr yn credu'n anghywir y gallwn eirioli ar eu rhan.
Mewn enghraifft arall, teimlai rhwng 30% a 35% o'r defnyddwyr gwasanaeth y gwnaethom eu holi yn 2022 nad oeddem wedi egluro ein rôl a'n proses yn glir.
.

Lle rydym eisiau bod

Ein huchelgais cyntaf o dan yr amcan hwn yw sicrhau bod cymunedau amrywiol yng Nghymru yn gwybod am ein gwasanaeth ac yn deall yr hyn y gallwn ac na allwn ei wneud.

Deallwn nad oes gan bawb y byddwn yn eu cyrraedd efallai reswm dros ddefnyddio ein gwasanaeth ar hyn o bryd. Hefyd, gan fod angen i bobl gwyno'n gyntaf am unrhyw faterion yn uniongyrchol i'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus, deallwn y gall fod oedi cyn i'r cymunedau yr ydym yn eu targedu ddod atom. Serch hynny, ein hail uchelgais yw gweld newid ym mhroffil ein hachwynwyr, gyda chymunedau amrywiol yn amlwg yn cael eu cynrychioli'n well.

Sut y byddwn yn cyflawni hynny

I gyflawni'r uchelgeisiau hyn, gwyddom fod yn rhaid i ni ymgymryd â gwaith cyfathrebu ac allgymorth llawer mwy dwys a thargededig. O dan y Strategaeth hon, byddwn yn:

- ceisio cynnal allgymorth wyneb yn wyneb mwy targededig
- ymgysylltu'n helaeth â 'phorthgeidwaid' allweddol (fel cyrff cynghori ac eirioli, rhanddeiliaid seneddol ac eraill) i gyrraedd ein cymunedau targed yn well
- creu adnoddau mwy hygyrch sy'n esbonio'r hyn a wnawn a chyfathrebu'r adnoddau hynny'n well i'n cynulleidfaoedd allweddol
- annog achwynwyr bodlon i argymell ein gwasanaeth
- annog ein staff i fod yn 'lysgenhadon brand' ar lwyfannau cyfryngau cymdeithasol.

Nid oes gennym y gallu i gyrraedd pob cymuned yn gyfartal. O dan y Strategaeth hon, byddwn felly'n canolbwyntio ar grwpiau penodol, sydd wedi'u nodi fel blaenoriaeth yn seiliedig ar ein hadolygiad o waith ymchwil a monitro cydraddoldeb.

I sicrhau'r effaith fwyaf bosibl, byddwn yn canolbwyntio ein gwaith codi ymwybyddiaeth ar ddigwyddiadau a meysydd lle caiff ein cymunedau targed eu cynrychioli'n arbennig o dda. Gallwn nodi'r meysydd o ddiddordeb arbennig yn seiliedig ar yr ymchwil ddiweddaraf, gan gynnwys data Cyfrifiad 2021. Er bod yn rhaid i ni gofio ein capasiti, byddwn yn anelu at fod yn weladwy a gweithgar ledled Cymru.

Codi ymwybyddiaeth - ein cymunedau targed

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

2. Gwella ein cyfraniad at welliant systemig gwasanaethau cyhoeddus a llywodraeth leol

Sut y byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

Yr hyn yr ydym am ei weld	Sut y byddwn yn mesur hyn
Cynnydd mewn ymwybyddiaeth o'n canfyddiadau ymhlith y cyrff yn ein hawdurdodaeth	Ein harolwg blynyddol o gyrff mewn awdurdodaeth (a gefnogir gan adborth a gasglwyd drwy ein Seinfyrddau)
Mwy o sylw i'n cynnwys yn y cyfryngau	Monitro ein presenoldeb yn y wasg (yn seiliedig ar Google Alerts)

Lle yr ydym ni nawr

Er mwyn i'n gwaith ysgogi gwelliant systemig mewn gwasanaethau cyhoeddus a llywodraeth leol yng Nghymru yn effeithiol, rhaid i'n rhanddeiliaid allweddol wybod am yr hyn a wnawn, fel y gallant hwythau, yn eu tro, ddefnyddio ein canfyddiadau a'n mewnwelediadau i hyrwyddo newid.

Awgrymodd ein harolwg yn 2022 fod y cyrff yn ein hawdurdodaeth yn meddwl ar y cyfan bod ein hargymhellion yn cael effaith gadarnhaol. Fodd bynnag, roedd y nifer a gymerodd ran yn yr arolwg yn gyfyngedig iawn ac ni wnaethom ofyn a oedd yr ymatebwyr yn ymwybodol o'n gwaith a'n canfyddiadau ehangach. Ar ben hynny, nid ydym wedi cynnal ymchwil tebyg i gasglu barn pobl sy'n ymwneud â chwynion i ni am y Cod Ymddygiad.

Mae hefyd yn bwysig sut rydym yn rhannu'r wybodaeth berthnasol. Hyd yn hyn, rydym wedi tueddu i gyfathrebu am ein gwaith yn bennaf trwy ddatganiadau i'r wasg, gan chwyddleisio'r rheiny trwy bostiadau ar ein gwefan a'n sianeli cyfryngau cymdeithasol. Fodd bynnag, yn ddiweddar, rydym wedi dechrau cyhoeddi'r datganiadau hynny i'r wasg i ystod fwy eang o randdeiliaid ac mewn fformat mwy deniadol.

Lle rydym eisiau bod

Yn gyffredinol, mae angen i ni ehangu'r ystod o randdeiliaid sy'n clywed am ein gwaith i sicrhau dysgu ehangach.

Mae angen i ni hefyd barhau i archwilio fformatau mwy atyniadol i gadw diddordeb a gweithio'n fwy cyson mewn partneriaeth â sefydliadau eraill i ehangu ein sianeli cyfathrebu.

Sut y byddwn yn cyflawni hynny

O dan y Strategaeth hon, byddwn yn:

- ehangu ein rhestr bostio, gyda phroses gadarn ar waith i sicrhau ei bod yn parhau i fod yn gyfredol
- dechrau cyhoeddi cylchlythyr e-bost chwarterol i'n cynulleidfaoedd, gyda chrynodeb o'n tueddiadau gwaith achos, adroddiadau budd y cyhoedd, penderfyniadau Cod a newyddion corfforaethol perthnasol a fu yn ystod y cyfnod

Hyrwyddo gwelliant - ein cynulleidfaoedd

- Cyrff yn ein hawdurdodaeth
- Cynghorwyr a staff y cyngor
- Cyrff cynghori ac eirioli
- Aelodau'r Senedd, Llywodraeth Cymru ac ASau
- Rheoleiddwyr ac arolygiaethau
- Chwaer Sefydliadau
- Y cyfryngau
- Ymchwilwyr,

- manteisio ar sianeli cyfathrebu ein cynulleidfaoedd (fel cylchlythyrau a digwyddiadau) i ddosbarthu ein cynnwys
- parhau i ddefnyddio ein sianeli cyfryngau cymdeithasol i dynnu sylw at ganfyddiadau ein gwaith achos a gwaith gwella rhagweithiol
- rhoi camau ymarferol ar waith i wella sut mae'r wasg yn rhoi sylw i'n cynnwys.

3. Helpu i wella ein gwasanaethau a’n heffaith trwy ddarparu gweithgareddau ymchwil ac ymgysylltu o ansawdd uchel

Sut y byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

Yr hyn yr ydym am ei weld	Sut y byddwn yn mesur hyn
Cynnydd yn ymateb i'r arolwg o gyrff yn ein hawdurdodaeth	Cyfradd ymateb
Lansio a sefydlu Seinfyrddau newydd ar gyfer Cod Ymddygiad	Seiliedig ar allbwn
Lansio a sefydlu arolwg newydd o Gynghorwyr Cymru	Seiliedig ar allbwn

Lle yr ydym ni nawr

Rhaid i’n gwaith yn OGCC gael ei lywio gan ddata ac adborth perthnasol, cynhwysfawr a chywir gan ein rhanddeiliaid allweddol. Gall y data hwn ein helpu i dargedu ein gwaith cyfathrebu ac allgymorth yn well, yn ogystal â gwella ein darpariaeth gwasanaeth.

Rydym eisoes yn cynnal ymchwil ac ymgysylltu perthnasol a helaeth. Bob dwy flynedd, comisiynwn arolwg ymwybyddiaeth cenedlaethol o bobl Cymru. Bob blwyddyn, trefnwn arolwg ffôn o sampl cynrychioliadol o’n hachwynwyr.

Cynhaliwn Seinfyrddau gyda chyrff yn ein hawdurdodaeth a chyrff cynghori ac eirioli i gasglu adborth am wasanaethau. Yn 2022, cynhaliom am y tro cyntaf arolwg o gyrff yn ein hawdurdodaeth. Er y bu’r niferoedd yn gyfyngedig iawn, roedd y canlyniadau yn adnodd gwerthfawr.

Ymgysylltu - ein cynulleidfaoedd

- defnyddwyr gwasanaeth posibl
- defnyddwyr gwasanaeth presennol
- cyrff cynghori ac eirioli
- cyrff yn ein hawdurdodaeth
- cynghorwyr a swyddogion monitro

Lle rydym eisiau bod

Rydym am sicrhau ein bod yn parhau i gasglu tystiolaeth o ansawdd uchel sy'n ein cefnogi i wella. Fodd bynnag, rydym hefyd am ehangu ystod y dystiolaeth hon.

Er enghraifft, nid ydym yn ymgymryd ag ymgysylltiad mwy penodol neu fanwl â grwpiau o'n defnyddwyr gwasanaeth, gan gynnwys pobl sy'n uniaethu â gwahanol grwpiau cydraddoldeb. Nid ydym ar hyn o bryd yn casglu adborth yn systematig gan gynghorwyr lleol na Swyddogion Monitro ychwaith.

Sut y byddwn yn cyflawni hynny

O dan y Strategaeth hon, byddwn yn:

- cynnal y sianel ymgysylltu gyfredol
- gweithio i ymgymryd ag ymchwil ac ymgysylltiad mwy penodol gyda defnyddwyr ein gwasanaeth sy'n uniaethu â gwahanol grwpiau cydraddoldeb
- gweithio i gynyddu'r nifer sy'n manteisio ar ein harolwg o gyrff yn ein hawdurdodaeth
- creu sianeli newydd i ymgysylltu â'r rhanddeiliaid sy'n rhan o'n gwaith Cod Ymddygiad.

4. Cynnal a datblygu cynnwys effeithiol a hygyrch a sianeli cyfathrebu digidol

Sut y byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

Yr hyn yr ydym am ei weld	Sut y byddwn yn mesur hyn
Gwell defnydd o'n hadnoddau digidol	Google Analytics
Adborth cadarnhaol gan bartneriaid cynghori ac eirioli	Adborth a gasglwyd trwy Seinfyrddau
Mwy o ymgysylltu â'n cynnwys cyfryngau cymdeithasol	Dadansoddeg unigol o bob platfform

Lle yr ydym ni nawr

Ar hyn o bryd, ein hadnodd digidol allweddol yw'r wefan. Mae'r wefan bresennol yn canolbwyntio'n gryf ar gyfeirio pobl at ein ffurflen gwyno ac, er ei bod yn cynnwys llawer o wybodaeth sy'n berthnasol i randdeiliaid amrywiol, yn aml nid yw'n hawdd dod o hyd i'r wybodaeth honno ac ni chaiff ei chyflwyno'n hygyrch. Y tu hwnt i hynny, rydym wedi dechrau cynhyrchu mwy o adnoddau gweledol i gyflwyno ein gwaith (e.e. fideo Adroddiad Blynyddol).

Mae ein gweithgarwch cyfathrebu presennol yn canolbwyntio ar ddefnyddio ein llwyfannau cyfryngau cymdeithasol: Twitter, LinkedIn a Facebook. Mae'r ddau blatfform blaenorol wedi bod yn mynd o nerth i nerth, er ein bod yn ymwybodol bod mwy y gallwn ei wneud i sicrhau bod mwy yn ymgysylltu â'n cynnwys. Fodd bynnag, nid yw ein cyfrif Facebook yn cael ei ddefnyddio'n ddigon ac mae ymgysylltiad ar y platfform hwnnw'n wael.

Ar hyn o bryd rydym yn dylunio ein holl gyhoeddiadau digidol yn fewnol (ac eithrio fersiynau Hawdd eu Deall).

Ychydig iawn o ddeunydd printiedig rydym yn ei gynhyrchu. Mae ffurflenni papur a thaflenni ffeithiau ar gael i achwynwyr ar gais. O bryd i'w gilydd cawn geisiadau am fersiynau print bras o'n hadnoddau ac rydym yn cynhyrchu'r fersiynau hynny ar gais. Anaml y byddwn yn cyhoeddi ein cynnwys yn y wasg, er ein bod wedi gwneud hynny ar sawl achlysur (negeseuon allweddol yr Ombwdsmon blaenorol; ymgynghoriad ar y Cynllun Strategol 2023-2026).

Lle rydym eisiau bod

Gwyddom fod angen i ni ganolbwyntio mwy ar y cynnwys a gynhyrchwn a'r sianeli cyfathrebu a ddefnyddiwn. Dangosodd canlyniadau ein hymchwil boddhad cwsmeriaid yn 2022 ostyngiad yng nghyfran y bobl a gytunodd ein bod yn hygyrch (80%, o gymharu â 92% yn 2021). Cadarnhaodd yr adborth a gasglwyd drwy ein sesiwn Seinfwrdd blynyddol fod angen i ni wneud mwy i wella ein hygyrchedd, gan bwysleisio'n arbennig yr angen am fwy o adnoddau gweledol a rhyngweithiol. Tynnodd sylw hefyd at yr angen am fwy o adnoddau printiedig, y gallai fod eu hangen hefyd i gefnogi mwy o allgymorth wyneb yn wyneb.

Sut y byddwn yn cyflawni hynny

O dan y Strategaeth hon, byddwn yn:

- ehangu ein defnydd o lwyfannau cyfryngau cymdeithasol, gan gynnwys trwy gynnal adolygiad o'n gweithgaredd ac arfer da i gynyddu ymgysylltiad â'n cynnwys. Byddwn hefyd yn archwilio'r potensial o lwyfannau newydd i gyrraedd ein cynulleidfaoedd targed yn fwy effeithiol
- dechrau creu mwy o adnoddau printiedig ac eitemau adnewyddadwy i'w rhoi allan i'n rhanddeiliaid ac i'w rhannu mewn digwyddiadau
- aildrefnu a symleiddio'r cynnwys ar ein gwefan
- datblygu fformatau digidol hygyrch newydd (megis fideos a phodlediadau) i wella'r ddealltwriaeth o'n rôl a'n prosesau
- creu cyfieithiadau o adnoddau allweddol i ieithoedd cymunedol, gan gynnwys Iaith Arwyddion Prydain (BSL)
- archwilio sianeli newydd ar gyfer cyhoeddi ein gwaith, gan gynnwys y wasg gymunedol a chylchlythyrau rhanddeiliaid.

Mae gennym **ganllawiau brandio** sy'n gosod allan ein hunaniaeth weledol graidd. O dan y Strategaeth hon, byddwn yn sicrhau bod y canllawiau brandio yn cael eu defnyddio'n gyson yn fewnol a byddwn yn anelu at wella pa mor gyson y defnyddir ein brand yn allanol hefyd.

Byddwn hefyd yn sicrhau bod ein cynnwys yn mabwysiadu tôn llais sy'n gyson. Byddwn yn:

- defnyddio Plain English / Cymraeg clir oni bai na ellir ei osgoi am resymau cyfreithiol
- defnyddio 'ni', oni bai ein bod yn cyfeirio at yr Ombwdsmon fel deiliad unigol y swydd (e.e. siarad am benodiad yr Ombwdsmon):
- bod yn broffesiynol ac yn glir i ennyn hyder yn ein proses
- bod yn empathetig a chefnogol - gan gydnabod bod y bobl sy'n cysylltu â ni yn aml yn rhwystredig gyda'u profiadau o gwyno.
- bod yn gynhwysol - gan dynnu sylw at sut y gallwn gefnogi a bod yn berthnasol i gymunedau amrywiol.
- amlygu ein hunaniaeth fel yr unig swyddfa Ombwdsmon yng Nghymru a phwysleisio ein balchder yn niwylliant Cymru a'r iaith Gymraeg.

5.Datblygu partneriaethau effeithiol gyda sefydliadau porthorion

Sut y byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

Yr hyn yr ydym am ei weld	Sut y byddwn yn mesur hyn
Ymdeimlad ymysg ein staff a defnyddwyr gwasanaeth bod ganddynt fynediad at wybodaeth gyfredol ac o safon ynglŷn â chefnogaeth cynghori ac eirioli sydd ar gael	Seiliedig ar allbwn - cyfeiriadur yn ei le ac yn cael ei ddiweddaru'n rheolaidd Arolwg staff Arolwg Defnyddiwr Gwasanaeth
Gwell ymwybyddiaeth ymhlith cyrff cynghori ac eirioli am ein gwaith	Nifer sy'n derbyn hyfforddiant Adborth gan gyrff cynghori ac eirioli

Lle yr ydym ni nawr

Gwyddom fod ein hadnoddau i ymgymryd â gwaith cyfathrebu ac ymgysylltu yn gyfyngedig ac na allwn gyrraedd ein holl rhanddeiliaid yn uniongyrchol.

Dros y blynyddoedd diwethaf, rydym wedi ymgysylltu â sawl sefydliad. Mae hyn wedi cynnwys Age Cymru, Cytûn, Cyngor Ffoaduriaid Cymru, Tîm Cymorth Lleiafrifoedd Ethnig ac Ieuenctid Cymru (EYST), Race Equality First, Anabledd Cymru ac Anabledd Dysgu Cymru, Autistic UK, Cymdeithas Tsieinëeg yng Nghymru, Gofalwyr Cymru, TGP (Tros Gynnal Plant) Cymru a llawer o rai eraill.

Gan y gall llawer o'r sefydliadau hyn gynghori neu eirioli ar ran ein hachwynwyr, trwy'r ymrwymiadau gwerthfawr hyn rydym wedi ceisio codi ymwybyddiaeth o'n swyddfa a'n pwerau. Gwnaethom hefyd geisio casglu adborth ar rwystrau posibl i'n gwasanaeth a darganfod cyfleoedd ar gyfer allgymorth uniongyrchol.

Fodd bynnag, tueddodd i'r ymgysylltiadau hyn fod yn 'ad hoc', yn achlysurol ac yn aml wedi'u hysgogi gan anghenion uniongyrchol. Yn aml, oherwydd diffyg capasiti, ni fyddem yn cynnal y cysylltiadau sefydledig hyn yn ddigon da a byddem yn colli'r cyfleoedd i ddyfnhau'r partneriaethau hyn.

Lle rydym eisiau bod

Pwysleisiodd yr adborth a gasglom drwy ein sesiwn Seinfwrdd blynyddol a chan ein staff ei bod yn amlwg bod rhaid i ni wneud mwy i ymgysylltu â chyrff cynghori ac eirioli - i godi ymwybyddiaeth o'n swyddfa a'n rôl, pwerau a phrosesau, yn ogystal â chyfeirio'r achwynwyr sydd angen cefnogaeth cynghori ac eirioli yn fwy effeithiol. Mae angen i ni hefyd archwilio potensial rhanddeiliaid eraill i'n helpu i gyrraedd ein cymunedau targed.

Sut y byddwn yn cyflawni hynny

O dan y Strategaeth hon, byddwn yn datblygu rhaglen ymgysylltu â chyrff cynghori ac eiriolaeth, a fydd yn cynnwys:

- adeiladu cyfeiriadur o'r cyrff hyn ar ein gwefan a chyfathrebu ei gynnwys yn effeithiol i'n staff
- datblygu rhaglen hyfforddi i'r cyrff hyn i wella eu dealltwriaeth o'n gwasanaeth
- trefnu diwrnodau agored ar gyfer y cyrff hyn yn ein swyddfa.

Byddwn hefyd yn archwilio'r cyfleoedd i ddatblygu partneriaeth beilot â sefydliadau porthgeidwad eraill a allai fod mewn sefyllfa i gynghori ein hachwynwyr arfaethedig. Gall hynny gynnwys:

- Swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol
- Aelodau'r Senedd ac Aelodau Seneddol/swyddfeydd etholaethol
- gweithlu addysg.

Atodiadau

Dadansoddiad SWOT

Cryfderau: Mae'r Tîm Cyfathrebu, a fydd yn gyfrifol am arwain ar y camau gweithredu o dan y Strategaeth hon, yn ystwyth ac yn agored i ddysgu newydd. Mae'r rheolwyr yn OGCC yn cefnogi mabwysiadu pwyslais llawer cryfach ar waith cyfathrebu ac allgymorth.

Rydym yn datblygu rhwydwaith o sefydliadau yn y sector cyhoeddus a'r trydydd sector yr ydym yn gweithio â nhw ar ein prosiectau ac yn eu defnyddio fel seinfyrddau.

Mae gennym sylfaen dystiolaeth gref iawn, sy'n ein galluogi i nodi ein rhanddeiliaid â blaenoriaeth a'n meysydd gweithredu. Mae gennym hefyd fynediad at offer da a fydd yn ein galluogi i fesur effaith ein gwaith.

Gwendidau: Mae ein Tîm Cyfathrebu yn fach ac mae ganddo gyfrifoldebau eang ac amrywiol, gan gynnwys cyfieithu i'r Gymraeg. Rhaid i ni fod yn realistig ynghylch ein gallu i gynnal allgymorth helaeth iawn.

Yn fwy cyffredinol, fel sefydliad, rydym ar hyn o bryd dan bwysau i gynnal y cynnydd yn y llwyth gwaith. Mae hyn yn cyfyngu ar allu staff ar draws y sefydliad i gefnogi'r Strategaeth hon.

Yn olaf, rydym yn ymwybodol y gall y gyllideb ar gyfer gweithgareddau cyfathrebu ac allgymorth ddod o dan bwysau cynyddol yn yr amgylchedd economaidd anodd yr ydym yn gweithredu ynddo. Mae rhai strategaethau cyfathrebu (fel hysbysebion teledu) y tu hwnt i'n cyrraedd ar hyn o bryd.

Cyfleoedd: Mae dechrau cyfnod swydd yr Ombwdsmon a lansiad ein brand newydd yn gyfle da iawn i hybu ein rhwydweithiau a'n hadnoddau ac ail-lansio ein gwaith allgymorth.

Bygythiadau: Gyda mwy o waith cyfathrebu ac allgymorth daw mwy o risg i enw da. Mae'n rhaid i ni fod yn wyliadwrus bod ein cynnwys yn cynrychioli ein gwaith yn gywir, a'i fod yn cydymffurfio â'n dyletswyddau o dan ddeddfwriaeth cydraddoldeb a'r Gymraeg.

Dadansoddiad o rhanddeiliad

Yr holl rhanddeiliaid

Wrth lunio'r strategaeth hon, gwnaethom ddadansoddi'r mathau o rhanddeiliaid a'u hanghenion. Nid oedd yr offer arferol ar gyfer dadansoddi rhanddeiliaid (er enghraifft, yn seiliedig ar ddylanwad a diddordeb) yn addas at ein dibenion, gan fod natur dylanwad ein rhanddeiliad yn amrywiol iawn, a byddai natur eu diddordeb yn ein gwaith hefyd yn amrywio. Yn lle hynny, gwnaethom ddewis nodi rhanddeiliaid â blaenoriaeth yn seiliedig ar ffocws ein Hamcanion:

	codi ymwybyddiaeth a dealltwriaeth			cael y newyddion diweddaraf
	y swyddfa	ein cymorth hygyrchedd	ein rôl a phroses	
Defnyddwyr gwasanaeth (posibl)	BLAENORIAETH UCHEL	BLAENORIAETH UCHEL	BLAENORIAETH UCHEL	BLAENORIAETH ISEL
Defnyddwyr Gwasanaeth (presennol)	Ddim yn berthnasol	BLAENORIAETH UCHEL	BLAENORIAETH UCHEL	BLAENORIAETH ISEL
Cyrff Perthnasol	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH CYMEDROL	BLAENORIAETH UCHEL
Cynghorwyr, staff y cyngor	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH CYMEDROL	BLAENORIAETH UCHEL
Cyrff cynghori ac eirioli	BLAENORIAETH UCHEL	BLAENORIAETH UCHEL	BLAENORIAETH UCHEL	BLAENORIAETH UCHEL
Aelodau'r Senedd Llywodraeth Cymru, ASau	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH CYMEDROL	BLAENORIAETH UCHEL
Rheoleiddwyr ac arolygiaethau	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH UCHEL
Chwaer Sefydliadau	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH CYMEDROL
Ymchwilwyr	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH CYMEDROL
Y wasg	BLAENORIAETH CYMEDROL	BLAENORIAETH ISEL	BLAENORIAETH CYMEDROL	BLAENORIAETH UCHEL

Achwynwyr

Bydd ein gweithgareddau o dan Amcan 1 yn targedu defnyddwyr gwasanaeth a chyrff cynghori ac eirioli a all ein helpu i gyrraedd cymunedau amrywiol.

Gan gofio ein gallu i ymgymryd â gwaith allgymorth, rhaid i ni nodi grwpiau blaenoriaeth mwy penodol y mae'n rhaid i ni eu targedu fel rhan o'r gwaith hwn. Gallwn adnabod y grwpiau hynny ar sail:

- ein harolwg ymwybyddiaeth cenedlaethol
- proffil cydraddoldeb ein hachwynwyr
- gwerthuso anghenion am gymorth hygyrchedd posibl.

Grŵp	Ymwybyddiaeth	Cynrychiolaeth ymhlith ein defnyddwyr gwasanaeth	Angen cymorth ychwanegol	Blaenoriaeth gyffredinol
Gwrywod	IS NA'R CYFARTALEDD	DA	ANNHEBYGOL	ISEL
Menywod	UWCH NA'R CYFARTALEDD	DA	EITHAF TEBYGOL	ISEL
	Mae rhywfaint o debygolrwydd y gall menywod wynebu mwy o rwystrau wrth gysylltu â ni. Er enghraifft, mae menywod yn fwy tebygol na gwrywod o fod yn ofalwyr ac felly gallant fod yn brin o amser neu'n fwy dibynnol ar ein proses awdurdodi trydydd parti.			
Pobl o gefndiroedd ethnig amrywiol	LLAWER IS NA'R CYFARTALEDD	RHY ISEL	TEBYGOL	UCHEL
	Mae'r grŵp hwn wedi'i gynrychioli'n wael iawn ymhlith ein hachwynwyr ac yn gyffredinol nid ydynt yn ymwybodol iawn ohonom. Mae'n bosibl y bydd pobl yn y grŵp hwn wedi cael profiadau o driniaeth annheg gan wasanaethau cyhoeddus a'u bod yn fwy pryderus ynghylch cysylltu â ni. Efallai y bydd angen cymorth iaith ychwanegol ar rai pobl yn y grŵp hwn.			
Pobl o gefndiroedd cenedlaethol amrywiol*	DIM DATA	RHY ISEL	TEBYGOL	UCHEL
	Mae'r grŵp hwn wedi'i gynrychioli'n wael iawn ymhlith ein hachwynwyr ac nid oes gennym unrhyw ddata ar ba mor dda y mae'n ymwybodol ohonom. Efallai y bydd angen cymorth iaith ychwanegol ar bobl yn y grŵp hwn.			

* Mae rhai o'r grwpiau cenedlaethol mwyaf yng Nghymru yn cynnwys pobl o Wlad Pwyl, Iwerddon, India, yr Almaen a Tsieina

Pobl sy'n uniaethu â chyfeiriadedd rhywiol amrywiol	DIM DATA	DA	TEBYGOL	CYMEDROL
	Nid oes gennym unrhyw ddata o ran ymwybyddiaeth y grŵp hwn o'r swyddfa. Mae'n anodd mesur cynrychiolaeth y grŵp hwn ymhlith ein hachwynwyr yn union oherwydd y lefel uchel iawn o ymatebion arolwg 'mae'n well gennyf beidio â dweud', sy'n tynnu sylw at faterion yn ymwneud ag ymddiriedaeth. Fodd bynnag, yn seiliedig ar y data sydd gennym, caiff y grŵp hwn ei gynrychioli yn dda ymhlith ein hachwynwyr. Mae'n bosibl y bydd pobl yn y grŵp hwn wedi cael profiadau o driniaeth annheg gan wasanaethau cyhoeddus a'u bod yn fwy pryderus ynghylch cysylltu â ni. Gallant hefyd fod yn fwy pryderus na grwpiau eraill am gyfrinachedd.			
Pobl sy'n uniaethu â thraws	DIM DATA	DA	TEBYGOL	CYMEDROL
	Fel uchod			
Pobl anabl	UWCH NA'R CYFARTALEDD	DA - OND DIM LLAWER O DDATA AM ANABLEDD PENODOL	TEBYGOL	UCHEL
	Caiff y grŵp hwn ei gynrychioli yn dda ymhlith ein hachwynwyr ac mae'n ymddangos yn well na'r cyfartaledd o ran ymwybyddiaeth o'r swyddfa. Fodd bynnag, mae pobl yn y grŵp hwn yn llawer mwy tebygol nag eraill o fod angen ein gwasanaethau hygyrchedd craidd, megis cymorth i bobl â nam ar eu clyw neu eu golwg, problemau symudedd, anableddau dysgu, problemau iechyd meddwl ac ati. Yn ogystal, mae ein data ar ein cynrychiolaeth o bobl â chyflyrau iechyd gwahanol yn gyfyngedig. Am y rheswm hwn, er gwaethaf ymwybyddiaeth gymharol uchel a chynrychiolaeth dda ar y cyfan, rhaid i'r grŵp hwn barhau i fod yn gynulleidfa flaenoriaeth.			
Pobl hŷn	UWCH NA'R CYFARTALEDD	RHY ISEL	EITHAF TEBYGOL	CYMEDROL
	Mae'r grŵp hwn yn eithaf ymwybodol o'r swyddfa, er mai ychydig o gwynion uniongyrchol a gawn gan bobl hŷn (serch hynny, efallai bod eraill yn cwyno ar eu rhan). Mae pobl yn y grŵp hwn ychydig yn fwy tebygol o fod angen y gwasanaethau cymorth sy'n gysylltiedig â chyflyrau iechyd. Maent hefyd ychydig yn fwy tebygol o fod angen gwybodaeth mewn fformatau heblaw digidol.			

Pobl ifanc	LLAWER IS NA'R CYFARTALEDD	RHY ISEL	ANNHEBYGOL	UCHEL
	Nid yw pobl o dan 25 oed yn ymwybodol iawn o'r swyddfa ac anaml y byddant yn cwyno wrthym. Gellir dadlau y byddai targedu'r grŵp hwn yn fwyaf effeithiol o ran sefydlu ymwybyddiaeth o'r swyddfa ymhlith y cyhoedd yng Nghymru yn y tymor hir.			
Pobl o wahanol grefydd	DIM DATA	DA	EITHAF TEBYGOL	ISEL
	Nid oes gennym ddata ar ymwybyddiaeth y swyddfa ymhlith y grŵp hwn. Fodd bynnag, caiff y grŵp hwn ei gynrychioli yn gymharol dda ymhlith ein hachwynwyr. Mae'n eithaf tebygol y bydd pobl yn y grŵp hwn wedi profi triniaeth annheg gan wasanaethau cyhoeddus a'u bod yn fwy pryderus ynghylch cysylltu â ni.			
Siaradwyr Cymraeg	UWCH NA'R CYFARTALEDD	RHY ISEL	TEBYGOL	UCHEL
	Ymddengys fod y grŵp hwn yn ymwybodol iawn o'r swyddfa ond ychydig iawn o gwynion a gawn gan siaradwyr Cymraeg. Wedi dweud hyn, gofynnwn am brif iaith pobl yn unig, nid y gallu i siarad Cymraeg. Mae'n debygol bod cyfran y siaradwyr Cymraeg ymhlith ein hachwynwyr yn llawer uwch nag y mae ein ffigurau'n ei awgrymu. Serch hynny, mae'r niferoedd sy'n manteisio ar ein gwasanaethau yn Gymraeg yn isel iawn, gyda chymhlethdod yr iaith a ddefnyddir yn peri rhwystr o bosibl.			
Pobl sy'n profi anfantais economaidd-gymdeithasol	DIM DATA	RHY ISEL	UCHEL (cyrhaeddiad addysgol a lleoliad gwledig)	UCHEL
	Nid yw dosbarthiad daearyddol ein hachwynwyr yn awgrymu bod ardaloedd o amddifadedd cymdeithasol-economaidd heb gynrychiolaeth ddigonol, er y gallai lefel y dadansoddiad fethu â chasglu cynrychiolaeth ardaloedd bach penodol o amddifadedd penodol. Mae pobl nad ydynt yn cael eu talu am weithio am resymau heblaw ymddeoliad yn cael eu cynrychioli'n dda iawn yn gyson ymhlith ein hachwynwyr (o gymharu â chyfartaledd Cymru). Fodd bynnag, mae pobl â gradd, neu radd gyfatebol, wedi'u gorgynrychioli'n sylweddol ymhlith ein hachwynwyr, sy'n awgrymu y gallai pobl â chymwysterau is na gradd, neu ddim cymwysterau o gwbl, wynebu rhwystrau wrth gysylltu â ni. Yn yr un modd, gallai lleoliad ein hachwynwyr yn bennaf ger canol dinasoedd a threfi awgrymu rhwystrau a brofir gan bobl mewn ardaloedd gwledig.			

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