Ombwdsmon
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Cynllun Strategol

2009/10 hyd 2011/12

Diweddariad: Blwyddyn 2

Cyfrannu at Ragoriaeth

Rhagair gan yr Ombwdsmon

Cyhoeddwyd y Cynllun Strategol y llynedd yn wreiddiol ac roedd yn nodi rhai targedau ymestynnol am y tair blynedd hyd at 2011/12. Diben diweddariad y flwyddyn hon o'r Cynllun yw adeiladu ar yr hyn sydd wedi'i gyflawni yn y flwyddyn gyfredol ac mae'n nodi rhaglen uchelgeisiol ar gyfer y flwyddyn i ddod. Mae ein Gweledigaeth, ein Gwerthoedd, ein Pwrpas a'n Hamcanion Strategol yn dal i fod yn briodol, a chânt eu hailddatgan yma. Fodd bynnag, mae'r amcanion ar gyfer y flwyddyn i ddod wedi'u cynllunio fel y byddant yn symud y gwasanaeth ymlaen, ac maent yn adeiladu ar y ffyrdd arloesol o ymgysylltu ag achwynwyr a gyflwynwyd eleni.

Ein busnes craidd o hyd yw delio â chwynion gan aelodau o'r cyhoedd ynglŷn â gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru neu gwynion nad yw cynghorwyr wedi cydymffurfio â'u Cod Ymddygiad. Mae fy staff wedi gweithio'n ddiwyd ac yn effeithiol gydol y flwyddyn i sicrhau ein bod yn gwneud hyn yn dda.

Yn ystod 2009/10 rydym wedi ceisio ei gwneud yn haws cysylltu â'm gwasanaeth, yn enwedig i bobl sydd efallai'n wynebu her o ran mynediad, a rhoi arweiniad clir i bobl ynglŷn â'r hyn y gallwn ac na allwn ei wneud. Byddwn yn cyfnerthu'r datblygiadau hyn y flwyddyn nesaf, a hefyd yn datblygu gwasanaeth Arwyddbostio newydd a fydd yn help i ddefnyddwyr gwasanaethau yng Nghymru gwyno am wasanaethau cyhoeddus.

Dros y flwyddyn ddiwethaf rydym hefyd wedi symleiddio ein prosesau cwyno, mewn ymateb i lefelau cyson uchel o alw o du achwynwyr a'r angen i fod mor effeithlon â phosibl wrth ddefnyddio arian cyhoeddus. Byddwn yn gweithio eleni i wneud yn fawr o'r gwelliannau er mwyn delio â chwynion cyn gyflymed â phosibl, ond byddwn yn ymwybodol hefyd o'n hymrwymiad i wrthrychedd ac i sefydlu'r ffeithiau yn gywir.

Yn ogystal â cheisio iawn i unigolion sydd wedi dioddef anghyfiawnder, rydym hefyd yn rhoi cryn bwyslais ar geisio canfod gwersi ehangach i sicrhau bod modd gwella'r gwasanaethau. Yn ystod y flwyddyn byddwn yn cyflwyno llythyron blynyddol i bob darparwr gwasanaethau cyhoeddus o bwys yng Nghymru, gan grisialu'r gwersi o gwynion yr ydym wedi'u cael amdanynt yn ystod y flwyddyn. Byddwn hefyd yn adeiladu ar ein gwaith gyda rheoleiddwyr a chyrff cynrychiadol i sicrhau bod yr hyn a ddysgir drwy ein gwaith yn cael ei ledaenu'n eang.

Yn 2009/10, fe wnaethom ddatblygu canllawiau i Gynghorwyr ar eu Cod Ymddygiad. Yn y flwyddyn i ddod byddwn yn gweithio gyda phartneriaid allweddol i sicrhau bod hyfforddiant yn cael ei ddarparu i gynghorwyr sy'n adlewyrchu'r canllawiau hyn. Bydd y gwaith hwn yn help i fynd i'r afael â'r pryderon ynglŷn â ffydd y cyhoedd yn y broses ddemocrataidd.

Mae cwynion yn rhoi cipolwg hollbwysig i ddarparwyr gwasanaethau ar faterion sy'n codi pan fydd pobl yn defnyddio'u gwasanaethau. Mae nifer o fanteision allweddol o ymdrin yn well â chwynion am y gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru. Yn gyntaf, mae modd ymdrin â phroblemau unigolion sydd wedi dioddef am iddynt gael gwasanaeth gwael neu am na chafodd gwasanaeth yr oedd ganddynt hawl iddo ei ddarparu. Yn ail, gall gwasanaethau ddysgu gwersi yn unigol ac ar y cyd, sy'n golygu bod y penderfyniad iawn yn cael ei wneud yn y lle cyntaf yn fwy aml. Yn drydydd, mae modd gwella'r gwasanaethau i bawb drwy ddysgu gwersi am brosesau, rheoleiddio a chyflawni.

I sicrhau cysondeb a gwneud yn siŵr fod yr arferion gorau'n cael eu rhannu, mae Llywodraeth Cynulliad Cymru wedi sefydlu gweithgor, yr wyf fi'n ei gadeirio, i gyflwyno dull gweithredu cyffredin ar draws y sector cyhoeddus yng Nghymru. Y flwyddyn nesaf gobeithiaf weld cynnydd gwirioneddol o ran gwireddu'r weledigaeth uchelgeisiol hon.

Rydym yn cydnabod bod pobl yn cwyno am eu bod yn anhapus â'r gwasanaeth y maent wedi'i gael neu am na chawsant wasanaeth. Yr ymateb gorau posibl yw cyflwyno gwasanaethau mewn ffordd sy'n atal cwynion rhag codi ond, yn realistig, gwyddom y caiff camgymeriadau eu gwneud. Ein gwaith ni, wrth ymateb i achwynwyr a gweithio gyda chyrff mewn awdurdod a phartneriaid, yw ceisio lleihau'r nifer o gamgymeriadau a wneir, atal camgymeriadau rhag cael eu hailadrodd a sicrhau y dysgir gwersi sy'n cyfrannu at well gwasanaethau cyhoeddus i bawb. Bwriedir y cynllun hwn i sicrhau ein bod yn gwireddu'r dyheadau hyn.

Peter Tyndall
Ombwdsmon

Ein gweledigaeth

Cyfrannu at ddatblygiad gwasanaethau cyhoeddus rhagorol yng Nghymru trwy sicrhau bod darparwyr gwasanaethau'n parhau i werthfawrogi a dysgu gwersi trwy gwynion.

Ein gwerthoedd

Hygyrchedd – bod yn agored â phawb yn ein holl gymunedau a gweithio i sicrhau nad yw pobl sy'n gwynebu sialensau o ran argaeledd yn cael eu hallgau. Byddwn yn gwrtais, yn dangos parch, a byddwn yn hawdd i siarad ag. Byddwn yn cyfathrebu ag achwynwyr yn y dull maent yn ddweud wrthym sydd orau ganddynt.

Rhagoriaeth – bod yn broffesiynol ac awdurdodol ym mhopeth yr ydym yn ei wneud a hyrwyddo rhagoriaeth yn y gwasanaethau yr ydym yn gweithio â hwy.

Dysgu – credwn y dylem wella trwy ddysgu o'n profiadau ein hunain ac y dylem helpu eraill i ddysgu o'u profiadau hwythau.

Tegwch – byddwn yn cadw'n hannibyniaeth ac yn gwneud penderfyniadau mewn ffordd wrthrychol ar ôl ystyried y ffeithiau'n ofalus.

Effeithiolrwydd – byddwn yn gwneud yn siŵr ein bod yn defnyddio adnoddau i sicrhau gwerth gorau i goffrau'r wlad.

Bod yn gyflogwyr da – byddwn yn parhau i fuddsoddi yn ein staff sydd wedi'i hyfforddi'n dda ac sy'n frwdfrydig.

Ein dibenion

- Ystyried cwynion yn erbyn cyrff cyhoeddus.
- Ystyried cwynion sy'n honni bod aelodau awdurdodau lleol wedi torri'r cod ymddygiad.
- Cywiro pethau – yr ydym yn ymdrechu i roi pobl yn y sefyllfa y byddent ynddi pe na baent wedi dioddef anghyfiawnder, a gweithio i sicrhau'r canlyniad gorau posibl os oes anghyfiawnder wedi digwydd.
- Cydnabod a rhannu arferion gorau.
- Gweithio â chyrff cyhoeddus i sicrhau bod y gwersi sy'n dod i'r amlwg trwy ein hymchwiliadau'n cael eu dysgu.
- Sicrhau gwelliant parhaus mewn safonau gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru trwy gynorthwyo cyrff cyhoeddus i wneud pethau'n iawn y tro cyntaf – byddwn yn gweithio i leihau nifer y cwynion trwy weithio â darparwyr gwasanaethau i wella'u penderfyniadau yn y lle cyntaf.

Nodau strategol

Y nodau strategol yn y cynllun hwn yw'r rhai yr ydym yn gobeithio eu cyflawni yn ystod y tair blynedd nesaf. Nodir isod y blaenoriaethau allweddol a'r targedau ar gyfer yr ail flwyddyn hon (h.y. 2010/11).

Bydd amcanion a thargedau allweddol yn cael eu gosod yng Nghynllun Gweithredol blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2010/11.

Nod Strategol 1: Codi ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth i alluogi pobl i ddeall yr hyn yr ydym yn ei wneud, a bod pawb sydd ei angen yn gallu cael gafael arno a'i ddefnyddio.

Blaenoriaethau allweddol ar gyfer 2010/11:

- Cynhyrchu rhagor o daflenni gwybodaeth ar faterion penodol ar gyfer aelodau'r cyhoedd i gyd-fynd â'n taflen wybodaeth gyffredinol.

- Gwella'r wybodaeth ar ein gwefan ymhellach, i ddarparu gwell cyngor i achwynwyr posibl.

- Ar gyfer y gwasanaeth newydd cyfeirio cwynion ynglŷn â gwasanaethau cyhoeddus:
  – datblygu hunaniaeth arbennig, ar wahân
  – datblygu gwefan
  – cynhyrchu deunydd cyhoeddusrwydd
  – lansio'r gwasanaeth newydd yn ffurfiol.

- Bod ein trefniadau i wneud ein gwasanaeth yn hygyrch i bawb yn cael ei ddatblygu ymhellach, gan ganolbwyntio'n arbennig eleni ar anghenion y deillion/y rhai sydd â nam ar eu golwg a phobl fyddar.

- Parhau i gynnal cyfarfodydd gyda mudiadau gwirfoddol/eiriolaeth sy'n ymwneud yn benodol â chymunedau a allai fod yn arbennig o dueddol o gael eu hallgáu o'n gwasanaeth.

Nod Strategol 2: Bod â phrosesau o safon uchel ar waith i ddelio â chwynion, sy'n ystyried ac yn penderfynu ar gwynion mewn modd trylwyr ond cymesur, ac sy'n cyfleu penderfyniadau'n eglur.

Blaenoriaethau allweddol ar gyfer 2010/11:

- Adolygu effeithiolrwydd y trefniadau cyswllt cyntaf (h.y. y Tîm Cyngor ar Gwynion) a gyflwynwyd yn ystod 2009/10 a gwneud unrhyw newidiadau/ gwelliannau angenrheidiol.

- Adolygu ein trefniadau diwygiedig i ymdrin â chwynion, yn cynnwys:
  – sefydlu'r trefniadau angenrheidiol ar gyfer y cynnydd disgwyliedig mewn cwynion iechyd o ganlyniad i'r newidiadau yn nhrefn gwyno'r GIG sy'n deillio o Fesur Gwneud Iawn am Gamweddau'r GIG.
  – sicrhau a gwneud yn fawr o'r gwelliannau o ran trwybwn sy'n bosibl bellach am ein bod wedi symleiddio ein prosesau.

- Sicrhau bod ymchwiliadau'n rhoi ystyriaeth lawn i unrhyw dramgwyddo posibl yn erbyn hawliau dynol yn y cwynion a ddaw i law.

Nod Strategol 3: Gweithio â chyrff cyhoeddus yng Nghymru i sicrhau bod gwasanaethau cyhoeddus gwell yn cael eu darparu o ganlyniad i'r gwersi y gellir eu dysgu o'r cwynion yr ydym yn ymchwilio iddynt.

Blaenoriaethau allweddol ar gyfer 2010/11:

- Datblygu gwasanaeth cyfeirio cwynion ynglŷn â gwasanaethau cyhoeddus a fydd yn helpu achwynwyr i wneud eu cwynion i gyrff sydd o dan ein hawdurdod.

- Gwella ein trefniadau i ddal gwersi a ddysgir o'r cwynion yr ydym yn ymchwilio iddynt.

- Datblygu ein trefniadau cyfathrebu fel bod modd rhannu'r arferion gorau a'r gwersi a ddysgwyd yn haws ac yn fwy effeithiol gyda chyrff cyhoeddus; bydd hyn yn cynnwys cyflwyno llythyron blynyddol i ddarparwyr mawr.

- Ynghyd â Llywodraeth Cynulliad Cymru, parhau â'r gwaith o ddatblygu trefn gwyno gyffredin i gyrff cyhoeddus yng Nghymru a cheisio cyfleoedd i hyrwyddo egwyddorion ac arferion da o ran ymdrin â chwynion.

- Cyfrannu at waith Llywodraeth Cynulliad Cymru yn diwygio'r ffordd y caiff gofal ei gyllido, drwy rannu'r hyn yr ydym wedi'i ddysgu ynglŷn â'r problemau sy'n codi ar hyn o bryd oherwydd y gwahanol systemau i gyllido gofal cymdeithasol a gofal iechyd.

- Cynnal seminarau rhanbarthol ar gyfer aelodau awdurdodau lleol ar y canllawiau a gyhoeddwyd yn 2009/10 ynglŷn â'r Cod Ymarfer newydd.

Nod Strategol 4: dangos bod ein hadnoddau'n cael eu defnyddio'n effeithlon ac effeithiol.

Blaenoriaethau allweddol ar gyfer 2010/11:

- Cefnogi'r Pwyllgor Archwilio yn ei rôl ehangach.

- Parhau â'n gwelliannau datblygu staff drwy ddatblygu ein hyfforddiant a'n rhaglenni eraill yn systematig i sicrhau cysylltiad cryf rhwng ein hamcanion strategol a'r gwaith datblygu'r gweithlu, gyda'r nod maes o law o gael ein cydnabod fel Buddsoddwyr mewn Pobl.

- Datblygu'r systemau Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu ymhellach, fel:
  – eu bod yn gallu cynnal y newidiadau a gyflwynir o ran y trefniadau cyswllt cyntaf ac ymdrin â chwynion, a hefyd y gwasanaeth cyfeirio cwynion newydd
  – cymryd y camau angenrheidiol i gaffael fersiwn wedi'i huwchraddio o'r system weinyddol i ymdrin â chwynion, neu gael system newydd yn ei lle.

- Cyflwyno systemau i gofnodi canlyniadau'r newidiadau arfaethedig, yn cynnwys cynnal arolwg o'r trefniadau cyswllt cyntaf newydd a mesur newidiadau yn yr amser a gymerir i brosesu cwynion.

- Sicrhau bod y swyddfeydd a'r cyfleusterau cysylltiol angenrheidiol wedi'u sefydlu ar gyfer y gwasanaeth cyfeirio a datblygiadau eraill.

- Sicrhau bod pob datblygiad yn cael ei reoli o fewn y gyllideb y cytunwyd arni.

- Datblygu ein trefniadau rheoli risg ymhellach fel bod y rhain yn help i flaenoriaethu a gwneud penderfyniadau'n strategol.

- Ystyried y rhwymedigaeth sy'n deillio o ymrwymiad Trysorlys EM i adrodd ar gynaliadwyedd; daw hyn yn orfodol yn 2011/12.

Targedau Cyflawni Allweddol

Cafodd y targedau cyflawni allweddol isod eu pennu fel sail i nodau strategol y cynllun tair blynedd hwn a'r blaenoriaethau allweddol a osodwyd ar gyfer 2010/11.

Maes Darparu Gwasanaeth	Targed	Yn Ategu
Y Gwasanaeth Arwyddbostio	Erbyn Ebrill 2011 byddwn wedi datblygu a chyflwyno gwasanaeth arwyddbostio cwynion am wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.	Nodau Strategol 1 a 3
Ymdrin â Chwynion	Erbyn Ebrill 2011 byddwn wedi adolygu ein proses a'n trefniadau newydd i ystyried ac ymchwilio i gwynion, gan wneud unrhyw newidiadau angenrheidiol.	Nodau Strategol 1 a 2
Cyfathrebu	Erbyn Ebrill 2011 byddwn wedi cynnal lansiad ar gyfer y gwasanaeth arwyddbostio newydd a byddwn wedi sefydlu'r deunyddiau a'r mecanweithiau cyfathrebu cysylltiol. Hefyd, bydd y sianelau i gyfathrebu'n rheolaidd â chyrff o dan ein hawdurdod wedi cael eu datblygu ymhellach.	Nodau Strategol 1, 2 a 3
Llywodraethu/ Defnyddio adnoddau'n effeithiol	Erbyn Ebrill 2011 byddwn wedi cyflwyno systemau TG newydd yn sail i'n gwaith.	Nod Strategol 4

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Ebrill 2010

1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: **01656 641150**
Ffacs: **01656 641199**
E-bost: **holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk**
We: **www.ombwdsmon-cymru.org.uk**