Ombwdsmon
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Cynllun Strategol
2009/10 to 2011/12

Diweddariad: Blwyddyn 3

Cyfrannu at Ragoriaeth

Rhagair gan yr Ombwdsmon

Cyhoeddwyd y Cynllun Strategol i ddechrau yn Ebrill 2009 a gosodwyd ynddo dargedau uchelgeisiol ar gyfer y tair blynedd hyd at 2011/12. Bwriedir y diweddariad hwn eleni i adeiladu ar gyflawniadau'r ddwy flynedd diwethaf ac mae'n cynnwys rhaglen ar gyfer y flwyddyn nesaf sy'n ceisio gwireddu'r uchelgeisiau a ragwelwyd yn 2009. Mae ein Gweledigaeth, ein Gwerthoedd, ein Diben a'n Hamcanion Strategol yn briodol o hyd, a chânt eu hailddatgan yma. Mae'r amcanion ar gyfer y flwyddyn nesaf, fodd bynnag, yn cyfuno gweithgareddau er mwyn dwyn i ffrwyth agweddau newydd ar y gwasanaeth a gynigia'r swyddfa, ochr yn ochr ag eraill sy'n bwrw ymlaen y dulliau arloesol o ddelio â chwynion a gyflwynwyd dros y ddwy flynedd diwethaf.

Ym Mawrth 2011, dechreuom dreialu gwasanaeth Cyfeirio newydd sydd â'r nod o gynghori pobl yng Nghymru sut i gwyno am wasanaeth cyhoeddus a gawsant. Rydym yn gobeithio gweithredu'r gwasanaeth hwn yn llawn a'i ddatblygu ymhellach yn ystod 2011/12.

Pan luniwyd y Cynllun Strategol tair blynedd hwn i ddechrau, roedd sefyllfa ariannol y swyddfa ychydig yn wahanol i'r sefyllfa a wynebwn yn 2011/12. Mae'r swyddfa yn gorfod cymryd toriad o 3% yn y gyllideb ar gyfer ein gwasanaethau craidd (gostyngiad o 4.9% mewn termau real o'i gymharu â 2010/11). O ganlyniad i hyn, rydym yn gorfod cael gwared o swyddi o'n sefydliad sy'n golygu ad-drefnu staff a rheolwyr. Ffocws allweddol ein Cynllun Strategol erioed fu cynnig gwasanaeth delio â chwynion o ansawdd uchel a bydd y ffocws hwn yn parhau. At hynny, drwy weithredu ar ein blaenoriaethau allweddol, dros y ddwy flynedd diwethaf rydym wedi gwella ein perfformiad yn sylweddol o safbwynt yr amser a gymerwn i gau achosion. Byddwn yn ymdrechu i gynnal y momentwm hwn, er gwaethaf y gostyngiad yn nifer y staff sy'n delio â chwynion. Bydd hefyd yn cadw mewn cof yr angen i gynnig y gwasanaethau newydd a gyflwynwyd ar ddiwedd 2010/11 mewn modd nad yw'n tanseilio gwasanaeth craidd y swyddfa.

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

Mae'r nodau strategol a gaiff eu datgan yn nodau yr ydym yn bwriadu'u cyflawni yn ystod oes y cynllun tair blynedd hwn. Isod mae'r targedau a'r blaenoriaethau allweddol ar gyfer y drydedd flwyddyn hon i'w gweld (h.y. 2011/12).

Caiff targedau ac amcanion manwl ar gyfer 2011/12 eu datgan yng Nghynllun Gweithredol blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Nod Strategol 1: Cynyddu ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth fel bod pobl yn deall yr hyn a wnawn, a bod pawb sydd angen y gwasanaeth yn gallu cael mynediad ato a'i ddefnyddio.

Blaenoriaethau allweddol ar gyfer 2011/12:

- Ar gyfer y gwasanaeth newydd sy'n cyfeirio cwynion am wasanaethau cyhoeddus:
  – cynhyrchu deunydd cyhoeddusrwydd
  – lansio'r gwasanaeth newydd yn ffurfiol.

- Datblygu ymhellach ein trefniadau ar gyfer gwneud ein gwasanaeth yn hygyrch i bawb, gan ganolbwyntio'n arbennig eleni ar unrhyw gamau penodol y bydd yn rhaid i ni eu cymryd o bosib yng ngoleuni Deddf Cydraddoldeb 2010.

- Parhau i gysylltu â mudiadau eiriolaeth/gwirfoddol sy'n cynrychioli ac yn cynorthwyo'n benodol gymunedau sydd o bosib yn arbennig o agored i gael eu hallgau oddi wrth ein gwasanaeth, gan gynnwys cynnal seminar Cymru gyfan.

Nod Strategol 2: Bod wedi sefydlu prosesau o ansawdd da i ddelio â chwynion, prosesau sy'n ystyried ac yn penderfynu ynghylch cwynion mewn modd trylwyr ond cymesur, gan fynegi penderfyniadau'n glir.

Blaenoriaethau allweddol ar gyfer 2011/12:

- Integreiddio gwaith y gwasanaeth Cyfeirio newydd i waith y Tîm Cynghori ar Gwynion (gweler hefyd Nod Strategol 3).

- O safbwynt y timau ymchwiliadau, a gan gadw mewn cof y toriadau y bu'n rhaid eu gwneud yn y lefelau staffio ar gyfer 2011/12:
  – ad-drefnu'r tri thîm ymchwilio yn ddau
  – gweithredu'r trefniadau a wnaed i ddelio â'r cynnydd disgwyliedig mewn cwynion iechyd o ganlyniad i'r newidiadau yn nhrefn gwyno'r gwasanaeth iechyd gwladol yn sgil y Mesur Gwneud Iawn am Gamweddau'r GIG
  – ceisio gwelliannau parhaus mewn llif achosion, gwelliant a wnaed yn bosib gan y prosesau symlach a gyflwynwyd dros y ddwy flynedd diwethaf.

- Gweithredu'r system newydd i ddelio â chwynion a ddatblygwyd yn ystod 2010/11 a chynnal adolygiad chwe misol i ystyried a oes unrhyw newidiadau/gwelliannau'n ofynnol.

- Sicrhau bod ymchwiliadau'n rhoi ystyriaeth lawn i unrhyw achosion posib o fynd yn groes i hawliau dynol yn y cwynion a gawn.

Nod Strategol 3: Gweithio gyda chyrff cyhoeddus yng Nghymru fel y darperir gwasanaethau cyhoeddus o well ansawdd o ganlyniad i'r gwersi y gellir eu dysgu o'r cwynion yr ymchwiliwn iddynt.

Blaenoriaethau allweddol ar gyfer 2011/12:

- Gweithredu'n llawn a pharhau i ddatblygu'r gwasanaeth cyfeirio cwynion am wasanaethau cyhoeddus a dreialwyd ym Mawrth 2011 sy'n helpu achwynwyr i gwyno wrth ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus.

- Atgyfnerthu'r polisi cwynion model i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru a gyflwynwyd gan Lywodraeth Cynulliad Cymru ar ddechrau 2011 drwy gyflwyno arweiniad ategol.

- Cyhoeddi llythyrau blynyddol a gyflwynir i awdurdodau lleol/byrddau iechyd lleol fel ffordd o rannu'r arferion gorau a nodi'r gwersi y gellir eu dysgu ar lefel sefydliadau unigol ac yn gyffredinol.

Nod Strategol 4: Dangos bod ein hadnoddau'n cael eu trefnu'n effeithlon ac yn effeithiol.

Blaenoriaethau allweddol ar gyfer 2011/12:

- Parhau i gefnogi'r Pwyllgor Archwilio yn ei rôl estynedig.
- Bwrw ymlaen â gwella datblygiad staff drwy ddatblygu ein rhaglenni hyfforddiant a rhaglenni eraill yn systematig er mwyn sicrhau cyswllt cadarn rhwng ein hamcanion strategol a datblygu ein gweithlu, gyda'r nod yn y pendraw o gael ein cydnabod fel Buddsoddwyr mewn Pobl.
- Yn wyneb cyllid gostyngol y swyddfa, cyflwyno newidiadau ar lefel rheolwyr a sefydlu trefniadau i ddelio ag effeithiau canlyniadol hyn.
- Sicrhau bod gwariant yn cael ei reoli fel bod gwariant y swyddfa yn cael ei ffrwyno o fewn y gyllideb ar gyfer blwyddyn ariannol 2011/12.
- Cynhyrchu papur cyllideb i Gynulliad Cenedlaethol Cymru yn nodi'r anghenion ariannol ar gyfer 2012/13 gan ddangos ar yr un pryd effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd parhaus.
- Ychwanegu eto at ein trefniadau rheoli risg fel bod y rhain yn cefnogi blaenoriaethu strategol a phenderfyniadau.
- Cyflwyno gweithdrefnau i fodloni'r rhwymedigaeth sy'n codi o ymrwymiad Trysorlys EM i adroddiadau cynaliadwyedd sy'n dod yn orfodol yn 2011/12.

Targedau Cyflenwi Allweddol

Gosodwyd y targedau cyflenwi allweddol isod i ategu nodau strategol y cynllun tair blynedd hwn a'r blaenoriaethau allweddol a osodwyd ar gyfer 2011/12.

Maes Cyflenwi Gwasanaeth	Targed	Yn ategu
Gwasanaeth Cyfeirio	Erbyn Ebrill 2012, byddwn wedi gwerthuso effeithiolrwydd y gwasanaeth cyfeirio a gynigir gan Cwynion Cymru yn ystod ei flwyddyn gyntaf yn gweithredu.	Nodau Strategol 1 a 3
Delio â Chwynion	Erbyn Ebrill 2012, byddwn wedi cyflwyno ein system newydd i ddelio â chwynion ac wedi asesu a oes unrhyw newidiadau yn angenrheidiol. Erbyn Ebrill 2012, byddwn wedi cyflwyno'r trefniadau i ddelio â'r cynnydd disgwyliedig mewn cwynion iechyd.	Nodau Strategol 1 a 2
Cyfathrebu	Erbyn Ebrill 2012, byddwn wedi cyflwyno deunydd darllen hyrwyddol ar y gwasanaeth Cwynion Cymru newydd.	Nodau Strategol 1, 2 a 3
Llywodraethu/ Defnyddio adnoddau'n effeithiol	Erbyn Ebrill 2012, byddwn wedi gweithredu newidiadau ar lefel y rheolwyr ac wedi cyflwyno'r newidiadau eraill sy'n angenrheidiol i'r staffio o ganlyniad i hyn.	Nod Strategol 4

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Ebrill 2011

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**