

Appeals  Service
for social security & child support

Gwasanaeth Apeliadau

Nawdd cymdeithasol & cynnal plant

Y Gwasanaeth Apeliadau

Cynllun Busnes 2005/6

Cynllun Busnes 2005/6

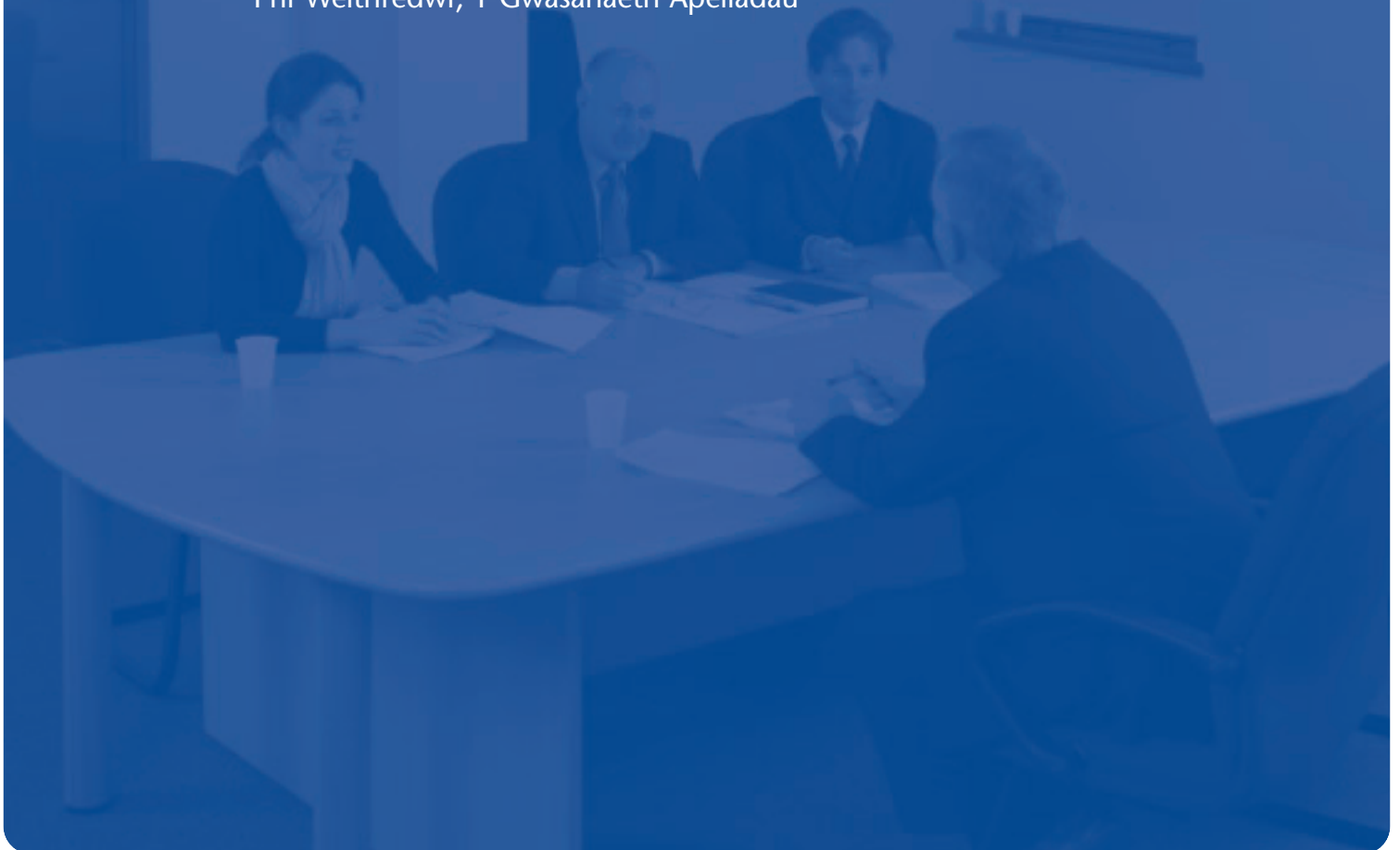
Cynnwys

Rhagair y Prif Weithredwr	3
Beth ydym ni'n ei wneud	4
Ein dibenion	5
Bwriadau strategol yr asiantaeth a'r adnoddau sydd gennym	6
Gwrando ar lais yr apelyddion	7
Edrych ymlaen at 2005/6	8
Pwy yw pwy	24



! Mae gwranddo ac ymateb i anghenion ein hapelyddion yn hanfodol wrth i ni geisio gwella ein gwasanaeth. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf comisiynwyd Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid annibynnol gennym i gael gwybod beth oedd gan apelyddion i'w ddweud wrthym am y gwasanaeth. Yn y flwyddyn 2005/06 y byddwn yn gweithredu ar yr wybodaeth a ddarparwyd. Hoffwn i'n hasiantaeth ganolbwyntio ar leihau'r amser y mae'n ei gymryd i glywed apêl ac hefyd ar anghenion ehangach yr apelyddion. Er enghraifft, ansawdd yn gyffredinol ac ansawdd a hygyrchedd ein lleoliadau a hyblygrwydd ein gwasanaeth a'r cwestiwn o pa mor amserol yw'r wybodaeth yr ydym yn ei darparu.!

Christina Townsend
Prif Weithredwr, Y Gwasanaeth Apeliadau



Rhagair y Prif Weithredwr



A dyma Gynllun Busnes y Gwasanaeth Apeliadau am y flwyddyn 2005/6. Wedi blwyddyn heriol ond llwyddiannus, mae'r Cynllun Busnes hwn yn canolbwyntio ar adeiladu ar yr hyn a wnaed y llynedd. Mae'r Cynllun hwn yn ddogfen bwysig i bawb sydd â chysylltiad agos gyda gwaith y tribiwnlysoedd, i apelyddion a'u cynrychiolwyr, i'r farnwriaeth ac i staff gweinyddol yr asiantaeth ei hun. Mae cyrff eraill sydd â diddordeb mawr yn ein gwaith hefyd, yr asiantaethau sy'n rhan o'r Adran Gwaith a Phensiynau sy'n penderfynu ar faterion nawdd cymdeithasol ac yn gwneud y cyfrifiadau ar gyfer cynnal plant, a'r Swyddfa Comisiynwyr Nawdd Cymdeithasol a Chynnal Plant (OSSCSC). Bydd ein cynllun hefyd o ddiddordeb i'r bobl sy'n gwneud y penderfyniadau yn adran Cyllid y Wlad, yr Adran Iechyd ac yn yr Awdurdodau Lleol gan fod eu penderfyniadau hwythau hefyd yn cael eu gwrando gan dribiwnlys apêl y Gwasanaeth Apeliadau.

Bydd ein gwaith am y flwyddyn sy'n dod yn canolbwyntio ar barhau i wella'n gwasanaeth i bawb o'n rhanddeiliaid, i apelyddion a'u cynrychiolwyr, i'r Llywydd a chydweithwyr barnwrol ac i'r bobl sy'n gwneud y penderfyniadau. Rwyf eisiau dal i wrando ac i ymateb i anghenion y rhai sy'n gysylltiedig â thribiwnlysoedd er mwyn sefydlu Gwasanaeth Apeliadau sy'n fwy hyblyg ac ymatebol. Yn ogystal â hynny mae'n rhaid i ni gadw golwg ar effeithlonrwydd ein gwaith gydag un llygad

ar y dyfodol, a'r bwriad i'n trosglwyddo ni i'r Adran dros Faterion Cyfansoddiadol lle byddwn yn rhan bwysig o'r Gwasanaeth Tribiwnlysoedd. Byddwn yn cyfrannu at gynllunio'r symudiad hwn gydag egni a brwdfrydedd er mwyn sicrhau fod popeth yn cario drosodd mor llyfn ag y bo modd i apelyddion a'u cynrychiolwyr, i gydweithwyr barnwrol ac i'n staff.

Rwy'n edrych ymlaen at gael dweud yn Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon y flwyddyn nesaf ein bod wedi gwneud cynnydd da.

Christina Townsend
Prif Weithredwr y Gwasanaeth Apeliadau

Beth ydym ni'n ei wneud

Mae dwy ran i'r Gwasanaeth Apeliadau:

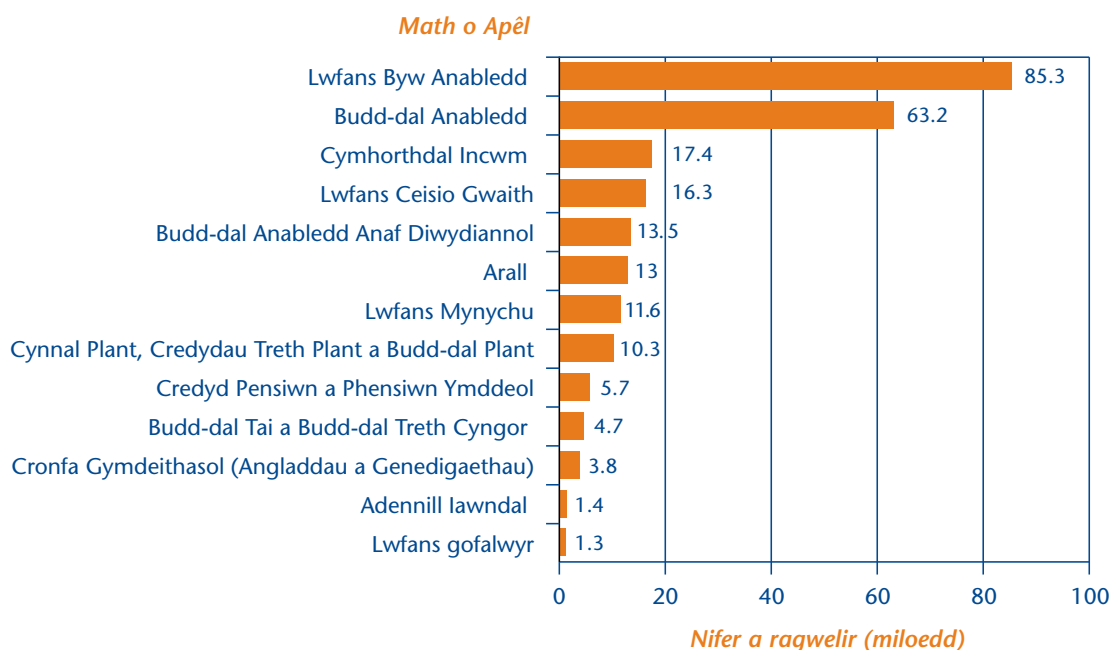
- Ei swyddogaeth fel tribiwnlys apêl annibynnol (sydd â statws Corff Tribiwnlys Cyhoeddus Anadrannol) sy'n gwrando apeliadau yn erbyn penderfyniadau a wneir gan asiantaethau'r Adran Gwaith a Phensiynau a chyrrff eraill y Llywodraeth. Mae'r swyddogaeth fel tribiwnlys yn gwbl ar wahân i'r Adran Gwaith a Phensiynau a'i phennaeth yw Llywydd y tribiwnlysoedd apêl.
- Ei swyddogaeth fel asiantaeth weithredol sy'n rheoli a chefnogi'r tribiwnlysoedd apêl, sy'n dod o dan Brif Weithredwr. Mae'r Cynllun Busnes hwn yn un ar gyfer y swyddogaeth fel asiantaeth weithredol, gyda'r Prif Weithredwr yn gyfrifol am ac yn rheoli adnoddau cyllidol yr asiantaeth weithredol yn ogystal â'r tribiwnlys apêl.

Yr ydym yn trefnu gwrandawiaadau annibynnol i apeliadau yn erbyn penderfyniadau a wneir gan asiantaethau'r Adran Gwaith a Phensiynau (gan gynnwys y Ganolfan Byd Gwaith, y Gwasanaeth Pensiynau, y Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr a'r Asiantaeth Cynnal

Plant), a gan Adrannau eraill o'r Llywodraeth (Cyllid y Wlad a'r Adran Iechyd), a 409 o Awdurdodau Lleol. Bob blwyddyn byddwn hefyd yn cael 8,000 o geisiadau am ganiatâd i apelio i'r OSSCSC, sy'n penderfynu apeliadau oddi wrth dribiwnlysoedd ar bwyntiau cyfreithiol, ac mae oddeutu 1,600 o benderfyniadau gan dribiwnlysoedd yn cael eu hanfon yn ôl gan y Comisiynwyr i gael ail wrandawriad gan y Gwasanaeth Apeliadau. Mae'r siart isod yn dadansoddi'r chwarter miliwn o apeliadau yr ydym yn disgwyl eu derbyn yn ystod y flwyddyn i ddod.

Ar hyn o bryd mae'r apeliadau yn cael eu gwrandawriad trwy rwydwaith o oddeutu 130 o safleoedd tribiwnlys lleol ac yn cael eu prosesu mewn wyth safle gweithredol trwy Brydain Fawr. Ar hyn o bryd mae'r broses apeliadau yn cael ei darparu gan y Prif Weithredwr ac oddeutu 775 o staff gweinyddol cywerth llawn amser i gefnogi'r Llywydd, 70 o banelwyr cyflogedig gyda chymwysterau yn y gyfraith, un panelwr cyflogedig gyda chymwysterau meddygol, ac oddeutu 1,800 o banelwyr sy'n cael eu talu ar sail ffi.

Rhagfynegiad o Ddosbarthiad Apeliadau 2005/6



Ein dibenion

Mae gennym Ddatganiad o Ddibenion clir sy'n disgrifio beth yr ydym yn ceisio ei wneud:

'Dod â'r partïon at ei gilydd i'r apêl a'r farnwriaeth gyda'r holl adnoddau priodol i gyflwyno'r penderfyniadau yn deg ac yn annibynnol a hynny yn y ffordd orau posib sy'n cwrdd â disgwyliadau pawb yn yr apêl ac yn cwrdd â gofynion y pwrs cyhoeddus.'

I gyflawni hyn, bydd rhaid i ni wella'n gwasanaeth yn barhaus, er enghraifft trwy:

- Wrando ar ein hapelyddion trwy gynnal ymchwil annibynnol i'w hanghenion a'u pryderon, wedyn anelu'n gwaith yn benodol at wella ein gwasanaeth;
 - Gweithio gyda'r Llywydd a'r farnwriaeth i adolygu a gwella'r gwasanaeth a roddir iddynt ac i'r Tribiwnlys;
 - Dod yn fwy effeithiol er mwyn sicrhau ein bod yn rhoi gwerth am arian;
 - Datblygu a hyfforddi ein staff fel bod ganddynt y sgiliau i ddarparu gwasanaeth ymatebol, hyblyg a phroffesiynol;
 - Sefydlu Caledwedd Tech Gwyb newydd a phrosesau technoleg gwybodaeth newydd i'n helpu ni i brosesu apeliadau. Bydd hyn yn disodli'r hen system oedd gennym ac sydd wedi dyddio braidd erbyn hyn (GAPS – Generic Appeals Processing System). Bydd hefyd yn ein gwneud yn fwy hyblyg yn y ffordd y byddwn yn prosesu a rheoli ein hapeliadau;
 - Gweithio gydag asiantaethau'r Adran Gwaith a Phensiynau i sicrhau bod ein gwasanaeth cyffredinol i apelyddion cystal ag y gallai fod; a
- Chynllunio ein symudiad i'r Adran Materion Cyfansoddiadol (DCA) lle byddwn yn dod yn rhan o'r Gwasanaeth Tribiwnlysoedd.

Bydd symud i'r Adran Materion Cyfansoddiadol yn garreg filltir bwysig a chyffrous yn hanes ein sefydliad. Byddwn yn gweithio'n agos gyda'n cydweithwyr yn yr Adran Gwaith a Phensiynau ac yn yr Adran Materion Cyfansoddiadol yn ystod y flwyddyn sydd i ddod er mwyn gofalu bod gweithgareddau a gynllunnir ar y cyd yn arwain at bontio llyfn a didramgwydd. Ein tasg gyntaf fydd penderfynu ar ddyddiad trosglwyddo sydd yn gyfleus i bawb.

Bwriadau strategol yr asiantaeth

Ein chwe bwriad strategol yw:

- Sicrhau gwelliannau sylweddol yn ein gwasanaeth i apelyddion;
- Darparu gwasanaeth well i'r Llywydd a'r farnwriaeth
- Darparu gwasanaeth effeithlon sy'n sicrhau gwerth am arian;
- Datblygiad parhaus ein pobl, ein prosesau a'n technoleg er mwyn cynnal ein bwriadau i foderneiddio;
- Cyfrannu at weithgarwch ehangach yr Adran Gwaith a Phensiynau i gefnogi amcanion allweddol yr Adran honno; a
- Gweithio gyda chydweithwyr yn yr Adran Materion Cyfansoddiadol, er mwyn gwneud cyfraniad sylweddol at greu'r Gwasanaeth Tribiwnlysoedd arfaethedig.

Mae bwriadau strategol yr asiantaeth yn adlewyrchu, yn rhannol, y gwasanaethau yr ydym yn eu darparu i'n gwahanol randdeiliaid. Felly, y mae ein Cynllun Busnes wedi cael ei ysgrifennu mewn ffordd a fydd yn ddealladwy i bob grŵp o randdeiliaid, apelyddion, y Llywydd a'r farnwriaeth, yr Adran Gwaith a Phensiynau a chydweithwyr yn yr Adran Materion Cyfansoddiadol. Yn anorfod, bydd hyn yn golygu y bydd rhyw gymaint o ailadrodd yn adrannau manwl y Cynllun.

Ein hadnoddau

Mae ein cynlluniau gwario ar gyfer 2005/6 wedi eu seilio ar gyllid o £63.6 miliwn er mwyn cwrdd â'r chwarter miliwn o apeliadau a ragwelir. Mae ein cyllideb gyfalaf ar gyfer 2005/6 yn £1 miliwn. Mae £3.4 miliwn o arian ychwanegol wedi cael ei neilltuo i gael cyfundrefn Technoleg Gwybodaeth newydd fydd yn gallu gweithio o fewn y strwythur technoleg gwybodaeth newydd sy'n cael ei osod, ac i brynu'r caledwedd fydd ei angen yn sgîl hynny.

Gwrando ar lais yr apelyddion

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf cawsom olwg werthfawr ar anghenion ein hapelyddion. Comisiynwyd cwmni ymchwil annibynnol, MORI, i gynnal Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid yn cwmpasu'n hapelyddion, cynrychiolwyr a nifer cyfyngedig o aelodau panel. Y prif uchafbwyntiau a amlygwyd gan yr ymchwil oedd:

- Roedd tri o bob pum apelydd yn fodlon ar lefel y gwasanaeth a ddarparwyd gan y Gwasanaeth Apeliadau, tra bod y gweddill yn dweud bod rhyw gymaint o anfodlonrwydd. Mae hyn yn fan cychwyn da ond mae'n awgrymu bod lle i wella;
- Nododd yr arolwg nifer o ffactorau oedd yn gysylltiedig â bodlonrwydd apelyddion a byddant yn cael sylw yn ystod y flwyddyn i ddod. Mae'r rhain yn cynnwys:

1 Bod gwybodaeth gywir a chynhwysfawr ar gael ac o fewn cyrraedd. Mae hyn yn cynnwys darparu gwybodaeth yn ystod y broses apêl a sicrhau bod y ddogfennaeth yn hawdd i apelwyr ei deall, er enghraifft y cyflwyniad ei hun a phenderfyniad y tribiwnlys.

2 Bod yn Amserol. Nodwyd gan yr apelyddion bod hyn yn fater pwysig dros ben, gyda 32% o'r rhai oedd yn anfodlon yn dweud bod yr amser y mae'r broses yn ei gymryd yn rhan bwysig o'u hanfodlonrwydd.

3 Hyblygrwydd y Gwasanaeth. Roedd yr ymchwil yn awgrymu y gallai apelyddion hoffi gwasanaeth mwy hyblyg a mwy ymatebol i'w hanghenion a'u hamgylchiadau.

I grynhoi, gyda lefel bodlonrwydd cwsmeriaid o 60% y mae'n gwbl glir bod rhaid i ni wella er mwyn delio ag anghenion ehangach ein hapelyddion. Hyd yn hyn, mae targedau'n hasiantaeth wedi canolbwyntio ar amser aros. Mae hyn, yn rhannol, yn adlewyrchu hanes cynnar yr asiantaeth lle'r oedd gennym lawer o achosion wedi hir hel, a ninnau'n gorfod canolbwyntio ar ddelio a'r achosion hynny mor fuan ag y bo modd. Y mae'r amser aros wedi gwella'n arw ers hynny ac erbyn hyn hoffem ganolbwyntio ar ystod ehangach o ffactorau sy'n cyfrannu at fodlonrwydd cwsmeriaid yn gyffredinol. Gan hynny, eleni byddwn yn cyflwyno targed rheoli mewdol newydd, a fydd yn ymwneud â bodlonrwydd cwsmeriaid yn gyffredinol, a byddwn yn monitro gwelliannau mewn bodlonrwydd cwsmeriaid yn gyffredinol trwy sefydlu Mynegai Bodlonrwydd Cwsmeriaid. Trwy'r Fynegai hon y byddwn yn mesur pob agwedd ar y ffordd yr ydym yn darparu'r agweddau o'n gwasanaeth sydd bwysicaf gan ein hapelyddion. Y Mynegai hwn fydd hefyd yn gyrru ein hymdrech i wella. Yn ystod 2005/6 byddwn yn cynnal nifer o dreialon, er enghraifft byddwn yn defnyddio mwy o gysylltiadau telefoni ac yn darparu gwybodaeth yn well, gyda golwg ar weithredu'r gwelliannau yn llawn os bydd y treialon yn llwyddiannus.

Dyma flwyddyn heriol arall i'r asiantaeth, yn rhoi cyfle i ni adeiladu ar y gwaith a wnaethpwyd y llynedd ac i wneud gwelliannau pellach i'n gwasanaeth cyn i ni symud i'r Adran Materion Cyfansoddiadol.

Targedau'r Ysgrifennydd Gwladol

Ein nod strategol mewn perthynas â thargedau'r Ysgrifennydd Gwladol yw parhau i ddarparu gwasanaeth prydlon. Er yr ydym yn cydnabod bod yr amser a gymerir i wrando ar apêl yn bwysig i apelyddion, nid dyna'r unig beth sy'n eu poeni. Un amcan allweddol arall yw gweithio'n galed i leihau proffil oedran ein

llwyth achosion. Yn ogystal, o ran yr achosion sy'n cael eu hanfon ymlaen at y Comisiynwyr ac wedyn yn dod yn ôl i'r Gwasanaeth Apeliadau, byddwn yn ceisio aildrefnu gwrandawriad o fewn wyth wythnos i benderfyniad y Comisiynydd.

Mae gennym dri tharged:

- Ar gyfartaledd ni fydd yr amser disgwyl i apêl gael ei chlywed yn fwy na 11 wythnos o'r amser y bydd y Gwasanaeth Apeliadau yn derbyn yr apêl;
- Bydd nifer yr achosion dros 20 wythnos oed ar 31 Mawrth 2006 yr un faint, neu'n is, na'r nifer rhagamcan ar 1 Ebrill 2005¹. (Rhagdybir y bydd nifer yr achosion dros 20 wythnos oed ar 1 Ebrill 2005 yn dangos bod ein targed 2004/05 o sicrhau gostyngiad o 15% yn nifer yr achosion hyn yn cael ei gyflawni); a
- Ar gyfer achosion sy'n cael eu dychwelyd gan y Comisiynydd, ni fydd yr amser aros ar gyfartaledd i gael ail wrandawriad yn fwy na wyth wythnos o'r dyddiad y cafodd ei ddychwelyd i'r Gwasanaeth Apeliadau².

1 Ac eithrio achosion sydd wedi cael eu hatal ac sy'n disgwyl penderfyniad mewn achosion arweiniol mewn llys uwch (y dyddiad y bydd yn dod i rym i ddechrau yw pan geir hysbysiad y diddymwyd yr ataliad)

2 Ac eithrio apeliadau sydd angen tystiolaeth ychwanegol

Safonau Gwasanaeth yn Gyntaf

Bwriad Safonau Gwasanaeth yn Gyntaf yr asiantaeth yw helpu ein hapelyddion (a'u cynrychiolwyr) trwy ddarparu gwybodaeth lawn iddynt ynglŷn â'n gwasanaethau a'r ffordd yr ydym yn perfformio yn ôl y safonau penodol. Bydd ein ffocws yn 2005/6 ar wella ansawdd y gwasanaeth i apelyddion a byddwn yn ceisio cynnal y lefelau perfformiad a gyflawnwyd yn ystod 2004/5 o ran ein hymateb i ohebiaeth ac ymholiadau dros y ffôn, y gwasanaeth a dderbyniwyd gan apelyddion wrth iddynt gyrraedd i'r apel,

argaeledd a hygyrchedd y gwasanaeth a darparu gwybodaeth. Y mae ein Safonau Gwasanaeth yn Gyntaf yn gymhellion defnyddiol i ennyn gwelliannau mewn meysydd allweddol sy'n achosi pryder i apelyddion a bydd ein llwyddiant wrth roi sylw i'r materion hyn a chwrdd â'r targedau yn cael ei adlewyrchu yn lefel bodlonrwydd cyffredinol y cwsmeriaid. Ar ben hynny, byddwn yn adolygu ein safonau er mwyn sicrhau eu bod yn gydnaws â'r meysydd sy'n achosi'r mwyaf o bryder i apelyddion.

Mae gennym chwe safon, sef:

- Byddwn yn ateb ymholiadau cyffredinol drwy'r post, e-bost a ffacs cyn gynted ag y bo modd, a byddwn yn ateb 85% o'r ymholiadau o fewn 10 diwrnod gwaith.
- Byddwn yn ymateb i 85% o gwynion o fewn 15 diwrnod gwaith ac yn ymateb i 90% o ohebiaeth Gweinidogion o fewn 20 diwrnod gwaith. Os na allwn wneud hyn, byddwn yn rhoi gwybod pa bryd y gallwn ymateb ynghyd ag enw y person sy'n delio gyda'r ymateb a manylion ynglŷn â sut i gysylltu â'r person hwnnw.
- Byddwn yn ateb y ffôn o fewn 30 eiliad mewn 95% o achosion.
- Ein nod yw cydnabod bod yr apelydd wedi cyrraedd lleoliad y tribiwnlys a bydd y clerck yn cyfarfod â'r apelydd ddim llai na phum munud cyn amser y gwrandawriad i egluro'r drefn.
- Ein nod yw gwneud popeth y gallwn o fewn rheswm i sicrhau bod ein gwasanaeth ar gael yn rhwydd i unrhyw un sydd ei angen. Byddwn yn darparu lleoliadau fydd â digon o arwyddion i ddod o hyd iddynt a nifer o gyfleusterau gwahanol fel rampiau a seddau priodol i bobl gydag anableddau. Byddwn ar gael i ateb galwadau ffôn rhwng 8.30 a.m. a 5.00 p.m. (Dydd Llun i ddydd Gwener).
- Ein nod yw darparu gwybodaeth glir ac uniongyrchol ynglŷn â'n gwasanaeth, gan gynnwys ble i fynd a beth i'w wneud os bydd angen help. Bydd hyn yn cynnwys sicrhau bod taflenni ar gael mewn print bras, Braille neu dâp clywedol a nifer o wahanol ieithoedd. Bydd gwybodaeth ar gael yn eang a gallwch ei chael o'n safleoedd gweithredu rhanbarthol.

Targedau rheoli

Hefyd, mae gennym nifer bychan o dargedau rheoli mewnol allweddol sy'n ategu ein targedau Ysgrifennydd Gwladol a Safonau Gwasanaeth yn Gyntaf. Fel y nodwyd yn y rhagarweiniad, bydd targed rheoli newydd ar gyfer 2005/6 yn cael ei gyflwyno a fydd yn

canolbwyntio ar anghenion ehangach ein hapelyddion, sef bodlonrwydd cyffredinol cwsmeriaid. Mae'r targed hwn yn rhoi sylw i agweddau gwahanol ar ddarpariaeth ein gwasanaeth megis darparu gwybodaeth, ansawdd lleoliadau a hyblygrwydd gwasanaeth.

Byddwn yn:

- Ceisio cynyddu bodlonrwydd cyffredinol cwsmeriaid o 60% i 65%, fel y'i mesurwyd gan yr Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid a gomisiynwyd yn annibynnol yn ystod y flwyddyn ddiwethaf;
- Sicrhau bod yr amrywiad perfformiad rhwng rhanbarthau yn cael ei gadw at y lefelau presennol, sef 3.7 wythnos, neu o dan y lefelau hyn;
- Yn dilyn trafodaethau gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau, cyflwyno targedau rheoli priodol mewn perthynas â defnyddio ein lleoliadau a'n costau yr uned; a
- Cadw nifer ein gweithwyr gweinyddol at ein rhagamcan diwedd y flwyddyn o 765, neu o dan y ffigur hwn (ar 31 Mawrth 2005).

Er mwyn cefnogi cyflawni'r meysydd allweddol hyn yn ystod 2005/6 yr ydym wedi rhestru nifer o amcanion allweddol. Mae'r rhain wedi eu nodi dros y dudalen ac maent yn dod o dan yr un grŵp â'r bwriad strategol cyfatebol.

Gwelliant sylweddol yn ein gwasanaeth i apelyddion

<i>Amcan Strategol</i>	Yn ystod 2005/6 byddwn yn:
<p><i>Byddwn yn gweithredu blaenoriaethau gwelliant sy'n deillio o'r cynllun gweithredu a gynhyrchwyd yn sgîl ein harolwg bodlonrwydd cwsmeriaid.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Defnyddio'r wybodaeth a gafwyd o'n harolwg bodlonrwydd cwsmeriaid i asesu ein dull o weithredu gwasanaeth cwsmeriaid gyda sefydliadau eraill yn y sector preifat a'r sector cyhoeddus. Yn benodol, byddwn yn chwilio am arferion da yn y sefydliadau sydd hefyd yn gorfod ymdrin â chanlyniadau 'negyddol' yn ogystal â rhai 'cadarnhaol'. • Datblygu cynlluniau lleol i weithredu newidiadau erbyn mis Mai 2005, gan sicrhau bod rolau a chyfrifoldebau clir yn cael eu diffinio. • Gweithredu'r meysydd blaenoriaeth ar gyfer gwella sy'n codi o'r cynlluniau gweithredu cenedlaethol a lleol erbyn mis Medi 2005.
<p><i>Byddwn yn gwneud asesiad arall o fodlonrwydd cwsmeriaid er mwyn monitro ein perfformiad yn erbyn targed rheoli newydd ac er mwyn dynodi gwelliannau eraill y gellir eu cyflawni.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cwblhau asesiad arall o fodlonrwydd cwsmeriaid erbyn Rhagfyr 2005 er mwyn ein galluogi i ddarganfod beth yw tueddiad ein mynegai bodlonrwydd cwsmeriaid ac i fonitro ein perfformiad yn erbyn ein targed rheoli newydd. • Defnyddio adborth o'n Harolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid i ddynodi cyfleoedd eraill i wneud gwelliannau pellach i'r gwasanaethau yr ydym yn eu cynnig i apelyddion (er enghraifft ein darpariaeth wybodaeth i apelyddion). Datblygu cynllun gweithredu erbyn mis Mawrth 2006.
<p><i>Byddwn yn cynyddu ffocws yr asiantaeth ar wasanaeth well i gwsmeriaid a chyfathrebu effeithiol.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Darparu mwy o ffocws, cymhelliant ac atebolrwydd i gael gwasanaeth well i gwsmeriaid trwy benodi uwch swyddog, yn gweithio i'r Prif Weithredwr, fydd â'r holl gyfrifoldeb am wasanaeth i gwsmeriaid a chyfathrebu erbyn Mehefin 2005. • Treialu'r defnydd o gyswllt teleffoni rhagweithiol gydag apelyddion yn ystod y broses apelio erbyn mis Medi 2005. Y nod fydd helpu apelyddion gyda chyfarwyddiadau/ateb ymholiadau ynglŷn â lleoliadau neu efallai eu cynghori ynglŷn â datblygiad eu hapêl. Bydd gwerthusiad o'r treialon yn cael ei gwblhau erbyn Rhagfyr 2005.
<p><i>Byddwn yn cyflwyno ffyrdd newydd o fesur a monitro ar gyfer adolygu'r Safonau Gwasanaeth yn Gyntaf mewn perthynas â chyswllt, hygyrchedd, argaeledd a chwynion.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cyflwyno mecanweithiau newydd o fesur a monitro ar gyfer yr adolygiad o'n Safonau Gwasanaeth yn Gyntaf erbyn mis Mai 2005 fel y gellir rheoli cyflawniad yn well yn erbyn ein targed rheoli bodlonrwydd cwsmeriaid.

<i>Amcan Strategol</i>	Yn ystod 2005/6 byddwn yn:
<p><i>Datblygu ymhellach ein cynigion i optimeiddio'r dosbarthiad daearyddol o'n lleoliadau tribiwnlys ac i'w huwchraddio i sicrhau bod ganddynt cyfarpar well, eu bod yn fwy diogel ac yn cael eu defnyddio'n well.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Parhau i ddatblygu ein cynigion i sefydlu llai o leoliadau ond y bydd ganddynt adnoddau gwell. Wrth wneud hynny, byddwn yn sefydlu lleoliadau o ansawdd da a hefyd yn sicrhau y gall apelyddion gael rhwydd-fynediad i'n gwasanaeth. Byddwn yn defnyddio'r mecanweithiau presennol ac yn datblygu mecanweithiau newydd er mwyn sicrhau bod hyn yn digwydd, er enghraifft, darparu cymorth teleffoni ychwanegol i apelyddion wrth drefnu cludiant i'r lleoliad, defnyddio llety o ansawdd da i'w llogi'n achlysurol, defnyddio fideo-gynadledda a'r defnydd parhaus o Wrandawiadau Cartref. • Gweithio gyda sefydliadau tribiwnlys eraill a'r Adran Materion Cyfansoddiadol i adnabod cyfleoedd ar y cyd i wneud y gorau o'r defnydd o leoliadau tribiwnlys trwy gymryd rhan mewn trefniadau rhannu lleoliadau tribiwnlys (lle bo hynny'n briodol) a menter Tŷ Clirio yr Adran Materion Cyfansoddiadol.
<p><i>Diweddarau'r wybodaeth sydd wedi ei chyhoeddi a'i darparu i apelyddion, a sicrhau bod y wybodaeth yn fwy hygyrch. Cyflwyno strategaeth cyswllt cwsmeriaid cydlynol.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cyhoeddi taflen gynhwysfawr newydd sy'n egluro'r broses apelio mewn dull o weithredu fesul cam. Bydd hyn yn help i apelyddion a chynrychiolwyr allu llywio'u ffordd yn haws drwy'r broses erbyn Gorffennaf 2005. • Gweithio gydag asiantaethau yr Adran Gwaith a Phensiynau i gyflwyno mecanweithiau newydd sy'n galluogi cwsmeriaid i fedru cyfathrebu â'r Gwasanaeth Apeliadau yn fwy amserol erbyn Rhagfyr 2005, er enghraifft, bydd llythyr yn cael ei gynnwys gyda'r hysbysiad penderfyniad gwreiddiol (lle bo modd) sy'n darparu rhif cyswllt fel y gall apelyddion gael taflen gynhwysfawr ynglŷn â'r broses apelio. • Dechrau'r gwaith o adolygu'r holl ohebiaeth yr ydym yn ei dosbarthu i apelyddion trwy gydol y broses apelio. Byddwn yn ceisio sicrhau bod cynnwys ein gohebiaeth yn cael ei ysgrifennu mewn ffordd sy'n hawdd i'w ddarllen a'i ddeall. • Treialu strategaeth cyswllt cwsmeriaid newydd sy'n rhoi mwy o wybodaeth i'r apelydd a'r cynrychiolydd ynglŷn â datblygiad eu hapêl erbyn Medi 2005.
<p><i>Gwella'r wybodaeth ar ein gwefan i apelyddion a chynrychiolwyr.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trwy gydol y flwyddyn, byddwn yn ail ddylunio ac yn gwella cynnwys ein gwefan, gan gyflwyno mwy o ryngweithio, fel bod y wefan yn haws i gynrychiolwyr ac apelyddion ei ddefnyddio.

<i>Amcan Strategol</i>	Yn ystod 2005/6 byddwn yn:
<i>Gwella gwasanaethau cyfieithu i'r apelyddion.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ymgymryd â chynllun peilot yn defnyddio gwasanaethau cyfieithu yr Awdurdod Apeliadau Mewnffudo.
<i>Datblygu partneriaethau lleol a chenedlaethol gyda sefydliadau cynrychioli er mwyn adnabod meysydd i'w gwella, ac yn y pen draw, gwella'r gwasanaeth cyffredinol i apelyddion.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Darganfod a oes angen fforwm newydd yn yr asiantaeth i gael sefydliadau cynrychioli i ymgysylltu, ar lefel cenedlaethol, erbyn Gorffennaf 2005. • Ymestyn y defnydd yr ydym yn ei wneud o grwpiau defnyddwyr tribiwnlys lleol a'r Fforwm Cenedlaethol Cyswllt Cynrychiolwyr Cwsmeriaid er mwyn ceisio eu cael i gymryd rhan weithredol mewn adnabod cyfleoedd i wella'r darpariaethau yr ydym yn eu darparu.

Gwasanaeth Well i'r Llywydd a'r farnwriaeth

<i>Amcan Strategol</i>	Yn ystod 2005/6 byddwn yn gweithio gyda'r Llywydd i:
<p><i>Sefydlu'r asiantaeth fel partner cyflawni credadwy ar gyfer y farnwriaeth trwy ddarparu gwasanaeth rheoli a gweinyddu proffesiynol i'r Llywydd a'r cydweithwyr barnwrol yn barhaus.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ymateb yn rhagweithiol i'r materion a godwyd gan aelodau'r panel a gafodd eu cyfweld fel rhan o'r Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid a gynhaliwyd yn 2004/5. Byddwn yn rhoi ein cynllun gweithredu ar waith i roi sylw i'r materion a godwyd, gan gynnwys cynhyrchu'r 'bwndel papur delfrydol', ystyried cymhlethdod yr achos pan fydd yn cael ei restru, ac yn hyfforddi Clercod er mwyn ceisio gwella eu hymwybyddiaeth a'u dealltwriaeth o rôl Aelodau Panel y Tribiwnlys. • Cyflawni amcanion cytunedig ar y cyd sy'n codi o'r Cynllun Rheoli Barnwrol ar gyfer 2005/6, yn arbennig: <ul style="list-style-type: none"> • Archwilio rôl estynedig Clercod i benderfynu i ba raddau y gall Clercod wneud dyletswyddau ychwanegol (o fewn cyfyngiadau'r rheoliadau presennol), er enghraifft, rhywfaint o waith dros dro cyn gwrandawiau. Bydd yn rhaid cynnal astudiaeth dichonoldeb cychwynnol i archwilio'r posibiladau; • Recriwtio aelodau o'r panel (yn enwedig Aelodau o'r Panel sydd â Chymhwyster Meddygol). Mae angen adolygu'r trefniadau presennol ar unwaith i wella'r recriwtio rhagweithiol o Aelodau Panel sydd â Chymhwyster Meddygol a gwneud gwaith pellach gyda'r Adran Materion Cyfansoddiadol yn yr hirdymor; a • Gweithio gydag asiantaethau'r Adran Gwaith a Phensiynau i wella ansawdd eu proses o wneud penderfyniadau. • Ceisio gostwng nifer a hyd y gohiriadau trwy (i) sicrhau bod gwasanaethau cyfieithu wedi eu dynodi a'u darparu a (ii) bod y gwaith papur a'r dystiolaeth briodol sy'n cael eu paratoi gan asiantaethau'r Adran Gwaith a Phensiynau a sy'n ofynnol gan weinyddiaeth y Gwasanaeth Apeliadau ar gael mewn pryd i'r tribiwnlys. • Darparu gwybodaeth reoli fel y gall y Llywydd ystyried cysondeb proses gwneud penderfyniadau'r tribiwnlys yn ogystal ag effeithlonrwydd y defnydd a wneir o'r farnwriaeth. Gweithio gyda'r Llywydd i gefnogi ei weithgareddau sy'n gysylltiedig â gwella effeithlonrwydd y dull barnwrol o weithredu.

<i>Amcan Strategol</i>	Yn ystod 2005/6 byddwn yn gweithio gyda'r Llywydd i:
	<ul style="list-style-type: none"> • Rhoi ar waith fesul cam y dewis i ddefnyddio meddalwedd sy'n adnabod lleisiau (gyda'r hyfforddiant cysylltiedig) i aelodau barnwrol cyflogedig er mwyn galluogi cydweithwyr barnwrol (lle bo'n briodol) i baratoi eu datganiadau o resymau eu hunain gan ostwng yr amser a gymerir i ddarparu datganiadau o resymau am benderfyniad y tribiwnlys. • Cefnogi anghenion hyfforddi a datblygu aelodau cyflogedig y panel ac aelodau'r panel y telir ffi iddynt gan gynnwys unrhyw anghenion datblygu sy'n codi o'r system arfarnu.
<p><i>Ymestyn y cyfleusterau sydd ar gael i'r Tribiwnlys er mwyn galluogi'r partion yn yr achosion i gymryd rhan mewn gwrandawiadau llafar (er enghraifft, bod Swyddogion Cyflwyno o asiantaethau'r Adran Gwaith a Phensiynau yn bresennol).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gwerthuso'r treialon o'r fideo-gynadledda yng Nghaerdydd a Southampton erbyn Mehefin 2005 ac, os bydd hynny'n llwyddiannus, rhoi prif leoliadau eraill ar waith fesul cam (rhai sydd wedi eu lleoli mewn safle gweithredu) er mwyn cael presenoldeb Swyddogion Cyflwyno o bell. • Ymchwilio i'r posibilrwydd o ymestyn y defnydd o fideo-gynadledda i sefydliadau hawliau lles ac apelyddion i'w galluogi i gymryd rhan mewn gwrandawiadau llafar a gostwng nifer y gohiriadau erbyn Mawrth 2006.

Darparu gwasanaeth effeithlon sy'n cynnig gwerth am arian

<i>Amcan Strategol</i>	Yn ystod 2005/6 byddwn yn:
<i>Parhau i ganolbwyntio ar effeithlonrwydd trwy gadw nifer ein gweithwyr gweinyddol at ein rhagamcan diwedd y flwyddyn, neu o dan y ffigur hwnnw.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Gwella ein prosesau i sicrhau ein bod yn cadw nifer ein gweithwyr gweinyddol at y rhagamcan diwedd blwyddyn o 765, neu o dan y ffigur hwn (ar 31 Mawrth 2005).
<i>Datblygu system olrhain cost-yr-uned effeithiol i alluogi'r asiantaeth i fonitro ac adolygu ei chostau ac ymateb yn gadarnhaol i'w heriau effeithlonrwydd.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Datblygu system olrhain cost-yr-uned effeithiol erbyn mis Mai 2005.
<i>Cynyddu ffocws ac atebolrwydd yr adnoddau y mae'r Prif Weithredwr yn atebol amdanynt a dynodi cyfleoedd i wneud arbedion ym mhob maes (gan gynnwys adnoddau dyfarnu).</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Darparu mwy o ffocws, cymhelliant ac atebolrwydd i reoli perfformiad trwy benodi uwch swyddog, yn gweithio i'r Prif Weithredwr, a fydd yn gyfrifol am Reoli Perfformiad erbyn Mehefin 2005.
<i>Parhau i adolygu perfformiad ac effeithlonrwydd pob un o'n wyth safle gweithredu a gweithredu'n briodol mewn achosion unigol lle bo angen.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Cynnal adolygiad parhaus o berfformiad, effeithlonrwydd a threfniadau prydlesu pob un o'n wyth safle gweithredol a gwneud penderfyniadau ynglŷn â sut i reoli a phrosesu'r llwyth gwaith yn y dyfodol, a gweithredu ar hynny.

<i>Amcan Strategol</i>	Yn ystod 2005/6 byddwn yn:
<p><i>Datblygu mwy ar ein cynigion i wella dosbarthiad daearyddol ein tribiwnlysoedd. Wrth wneud hynny byddwn yn ceisio cael cydbwysedd rhwng rhoi gwasanaeth well i apelyddion a'u cynrychiolwyr a chyfyngiadau cost ac ymarferoldeb.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Parhau i ddatblygu ein cynigion i sefydlu llai o leoliadau gydag adnoddau gwell. Wrth wneud hynny, byddwn yn sefydlu lleoliadau o ansawdd da a hefyd yn sicrhau y gall apelyddion gael rhwydd-fynediad i'n gwasanaethau. Byddwn yn datblygu mecanweithiau i alluogi hynny i ddigwydd, er enghraifft, darparu cefnogaeth teleffoni well i apelyddion er mwyn trefnu cludiant i'r lleoliadau, defnyddio llety o ansawdd uchel i'w logi'n achlysurol, defnyddio fideo-gynadledda neu ymweld â chartrefi. • Cynllunio sut i weithredu i gynllunio'r cynigion i ailwampio ac i wneud y gorau o'n safleoedd, mewn ymgynghoriad â chydweithwyr yn yr Adran Gwaith a Phensiynau a'r Adran Materion Cyfansoddiadol fel y bo'n briodol. • Byddwn yn monitro'r defnydd a wneir o'r lleoliadau fel rhan o'n gwaith rheolaidd gyda dangosyddion perfformiad allweddol (gweler isod).
<p><i>Byddwn yn barhaus yn monitro ac adolygu dangosyddion perfformiad allweddol (dashfwrdd yr asiantaeth) fel y gall y sefydliad olrhain cynnydd yn erbyn ei amcanion strategol.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Byddwn yn defnyddio ac yn parhau i ddatblygu'r set o ddangosyddion perfformiad allweddol a gyflwynwyd i'r asiantaeth yn ystod 2004/5. Byddwn yn monitro'n barhaus ac yn adolygu dangosyddion perfformiad allweddol y sefydliad i sicrhau ein bod ar y llwybr iawn i gwrdd â'n hamcanion strategol.

Datblygiad parhaus ein pobl, prosesau a thechnoleg i gefnogi ein nodau moderneiddio

<i>Amcan Strategol</i>	Yn ystod 2005/6 byddwn yn:
<p>Pobl – Cynnwys staff yn y broses o benderfynu ar set o flaenoriaethau cytunedig a gweithgareddau i wella'r gwasanaeth ac i wneud y Gwasanaeth Apeliadau yn lle well i weithio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cynnal cyfres o grwpiau ffocws i staff erbyn Gorffennaf 2005 er mwyn i staff gymryd rhan mewn penderfynu ar set gytunedig o flaenoriaethau a gweithgareddau gwelliant a fydd, yn eu barn nhw, yn gwneud y Gwasanaeth Apeliadau yn lle well i weithio. • Cyhoeddi'r canlyniadau erbyn mis Medi 2005 a pharhau drwy'r flwyddyn i gynnal gweithgareddau gwelliant parhaus y bydd y staff yn gyfrannog ynddynt.
<p>Pobl – Parhau i wella effeithiolrwydd ein cyfathrebu, gan ymateb i adborth y staff lle bo modd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adeiladu ar y trefniadau Briffio Timau presennol, ceisio cael adborth a chwilio am gyfleoedd i gyflwyno gwelliannau pellach. • Sicrhau bod y Rheolwyr Uwch yn cael eu gweld yn amlach ym mhob rhan o asiantaeth lle mae cyfathrebu yn fater mor allweddol. • Gweithredu'r gweithgareddau sy'n cael eu blaenoriaethu yn y Cynllun Datblygu Mewnol a ddatblygwyd yn ystod 2004/5 sy'n gosod allan ein cynigion ar gyfer cyfathrebu ac ymgysylltu â staff. • Cymryd camau cadarnhaol i ddelio â'r materion allweddol a nodwyd yn arolwg staff 2004.
<p>Pobl – Canolbwyntio ar weithredu mewn perthynas ag amrywiaeth, er mwyn cwrdd â'n targedau mewn perthynas â merched, ethnigedd ac anabledd erbyn mis Mawrth 2006.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creu ymwybyddiaeth well trwy ailsefydlu Grŵp Rhwydwaith Amrywiaeth y Gwasanaeth Apeliadau erbyn Mehefin 2005. • Parhau i adeiladu ymwybyddiaeth o faterion amrywiaeth a rhoi'r gallu i staff ddelio â nhw. Byddwn yn sicrhau (trwy'n gweithgareddau Dysgu a Datblygu) bod Pecyn Amrywiaeth yr Adran Gwaith a Phensiynau yn cael ei wreiddio yn ein sefydliad erbyn mis Medi 2005.
<p>Pobl – Rhoi'r sgiliau a'r hyder i'n rheolwyr i deimlo'n well fod ganddynt yr adnoddau ynddynt eu hunain i reoli ansicrwydd a newid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gweithio gyda'n rheolwyr a'u datblygu er mwyn sicrhau fod ganddynt y sgiliau arweinyddiaeth priodol fel y gallant deimlo'n fwy hyderus ynglŷn â rheoli ansicrwydd a newid ac, yn fwy penodol, symudiad yr asiantaeth i'r Adran Materion Cyfansoddiadol.

Amcan Strategol	Yn ystod 2005/6 byddwn yn:
<p>Pobl – Chwilio am gyfleoedd i ddarparu cyfleoedd datblygu a chynnydd well i staff yn yr asiantaeth.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gweithio gyda'r Llywydd, cydweithwyr barnwrol uwch a chydweithwyr yn yr Adran Gwaith a Phensiynau (y Gangen Materion Dyfarnu a Chyfansoddiadol) er mwyn edrych i mewn i bosibiliadau ymestyn pwerau'r Clerc (o fewn cyfyngiadau'r rheoliadau presennol). Byddai hynny'n cynnwys asesiad dichonoldeb cychwynnol ac (os aiff y mater ymlaen), diffiniad rolau a chyfrifoldebau, datblygu cynllun newydd i'r sefydliad a chynllunio rhaglenni newydd o hyfforddi ac achredu. Bydd cyfnod cyntaf yr ymarferiad dichonoldeb yn cael ei chwblhau erbyn Medi 2005.
<p>Prosesau – Adnabod ystod o wahanol newidiadau yn ein prosesau, fydd ddim yn ddibynnol ar Dechnoleg Gwybodaeth, gyda golwg ar wella effeithlonrwydd a pherfformiad a dod â mwy o eglurder i'r broses er mwyn symleiddio a gwella gallu apelydd i ddeall y broses apeliadau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Treialu'r defnydd o gysylltiadau teleffoni rhagweithiol gydag apelyddion yn ystod y broses apeliadau erbyn Medi 2005. Y nod fydd helpu apelyddion trwy roi cyfarwyddiadau ynglŷn â sut i gyrraedd y lleoliadau, neu ateb cwestiynau am y lle, ac efallai eu cynghori ynglŷn â'u hapêl. Bydd y gwerthusiad o'r peilot wedi cael ei gwblhau erbyn Rhagfyr 2005. • Mynd ymlaen â'r argymhellion a ddaeth o adolygiad y flwyddyn ddiwethaf o'n cyfundrefnau rheoli a gwirio.
<p>Technoleg – Ilwyfan newydd i'n cyfundrefn dechnoleg gwybodaeth (GAPS – Generic Appeals Processing System)</p> <p>Gosod a rhoi prawf ar y llwyfan cyfrifiadurol newydd a fydd yn disodli'n hen system technoleg gwybodaeth. (GAPS).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sicrhau bod dylunio, datblygu, gweithredu a phrofi'r llwyfan Technoleg Gwybodaeth newydd yn digwydd mewn pryd, i'r ansawdd briodol ac o fewn y gyllideb. Y garreg filltir allweddol yw 31 Ionawr 2006 pan fydd y system yn mynd yn fyw, gyda chyfnod o gefnogi hyd at Ebrill 2006. • Datblygu argymhellion i sicrhau bod modd manteisio cymaint ag y bo modd ar y gyfundrefn dechnoleg gwybodaeth newydd pan fydd yn weithredol. Byddwn yn dod i adnabod yr holl fanteision posib ac yn llunio cynllun gweithredu (erbyn mis Ionawr 2006) er mwyn gwneud y gorau o'r manteision hynny, a fydd yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> • Bydd mynediad trwy 'borwr' i'r system newydd yn cynnal rhwydd-fynediad o unrhyw leoliad, fel bod clerod tribiwnlysoedd yn gallu sicio gwybodaeth ynglŷn ag apeliadau a diweddarau'r canlyniadau o brif safleoedd ein tribiwnlysoedd; • Bydd cael un gronfa ddata unigol yn ei gwneud yn haws i ni symud gwaith rhwng un rhan o'r wlad i'r llall a bydd ein gwybodaeth rheoli yn gyson. Bydd yn haws i ni reoli amrywiadau lleol mewn perfformiad; a • Bydd y system yn seiliedig ar seilwaith Technoleg Gwybodaeth fodern sy'n cydymffurfio â safonau cyfredol y Llywodraeth, fydd wedi cael ei chynllunio i gyfnewid gwybodaeth yn rhwydd rhwng un adran a'r llall. Bydd gennym fynediad i'r fewnrwyd, y rhyngrwyd ac e-bost o ansawdd well yn ein prif leoliadau.

Amcan Strategol	Yn ystod 2005/6 byddwn yn:
<p>Technoleg – Newid y Seilwaith</p> <p><i>Sicrhau y bydd seilwaith Technoleg Gwybodaeth yr asiantaeth wedi cael ei foderneiddio cyn i'r gyfundrefn Technoleg Gwybodaeth newydd gael ei osod yn ei le.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sefydlu seilwaith technoleg gwybodaeth modern yn ein safleoedd gweithredu yn wraddol ac mewn nifer dethol o leoliadau tribiwnlysoedd.
<p>Technoleg – Busnes heb doriad</p> <p><i>Sicrhau bod y seilwaith Dechnoleg Gwybodaeth bresennol, sydd wedi gweld ei ddyddiau gorau erbyn hyn, a'r feddalwedd sydd arno, yn cael eu cynnal a'u cadw yn effeithiol ac yn effeithlon er mwyn lleihau'r cyfnodau pan nad yw'n gweithio ac achosion o amharu ar y busnes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cynnal a chadw'r system technoleg gwybodaeth bresennol (GAPS) fel bod cyn lleied â phosib o amser segur ac o amharu ar fusnes. • Adolygu'r trefniadau o liniaru risg yn ôl yr angen, er enghraifft os oes rhaid trosglwyddo achosion.
<p>Technoleg – Busnes heb Doriad</p> <p><i>Gwella ein systemau fel y gellir prosesu ffioedd a threuliau aelodau'r panel yn electronig ar-lein.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uwchraddio ein system gyfrifiadurol fel ei bod yn gallu prosesu hawliadau'r aelodau mewn perthynas â ffioedd a threuliau (Y Gronfa Ddata Hawlio ym Mryste) fel bod modd rhyngweithio ar-lein gyda Chyllid y Wlad.

Cyfrannu at weithgarwch ehangach yr Adran Gwaith a Phensiynau wrth gefnogi amcanion Adrannol allweddol

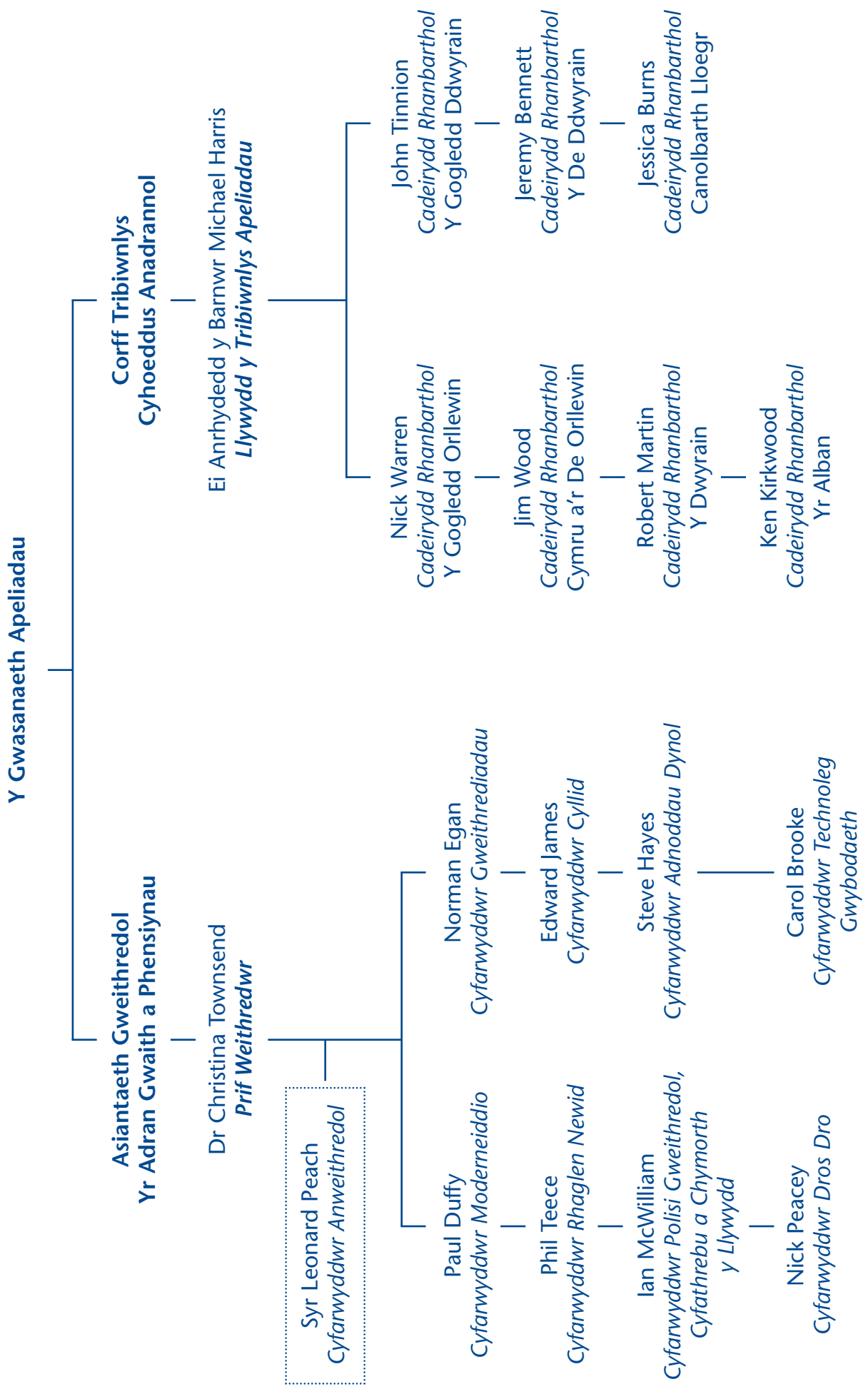
<i>Amcan Strategol</i>	Yn ystod 2005/6 byddwn yn:
<p><i>Gweithio o fewn y fframwaith corfforaethol y cytunwyd arno yn yr Adran Gwaith a Phensiynau er mwyn cyfrannu at nodau ehangach yr Adran, sy'n gysylltiedig â</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Llywodraethu</i> • <i>Ein Hymrwymadau Cyfreithiol</i> • <i>Absenoldeb Salwch</i> • <i>Polisiau Adnoddau Dynol Corfforaethol</i> • <i>Datblygu Cynaliadwy</i> 	<p>Llywodraethu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parhau i fonitro a datblygu ein cydymffurfiaeth â'r fframwaith corfforaethol y cytunwyd arno gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau a darparu cefnogaeth ar gyfer yr elfen Lywodraethu, Risg, a Sicrwydd yn Rhaglen Trawsffurfio Cyllid yr Adran Gwaith a Phensiynau yn ôl yr angen. <p>Ein Hymrwymadau Cyfreithiol</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicrhau ein bod yn cyflawni ein holl gyfrifoldebau cyfreithiol (yn benodol cydymffurfio â deddf yr Iaith Gymraeg, y Ddeddf Gwahaniaethu ar Sail Hil, y Ddeddf Gwahaniaethu ar Sail Anabledd, y Ddeddf Diogelu Data a Rhyddid Gwybodaeth). <p>Absenoldeb Salwch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rheoli polisiau mynychu'r gwaith yn effeithiol, gan anelu at leihau cyfraddau absenoldeb salwch ein staff. Ein targed cyfredol yw wyth niwrnod. Byddwn yn: <ul style="list-style-type: none"> • Rhoi gwybod i staff ynglŷn â pholisiau ac yn gwneud mewn ffordd fwy cyfaddas; • Atgyfnerthu diwylliant o bresenoli yn y gwaith trwy'r Arweinwyr Tîm a gweithgarwch y Rheolwyr; • Ceisio defnyddio gwybodaeth reoli yn fwy effeithiol er mwyn rheoli presenoldeb; • Darparu'r wybodaeth a'r gefnogaeth sydd eu hangen ar reolwyr fel y gallant gyflawni eu rôl; a • Cefnogi blaengareddau'r Adran Gwaith a Phensiynau yn y maes hwn. <p>Polisiau Adnoddau Dynol Corfforaethol</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parhau i weithio gyda, a thrwy'r Adran Gwaith a Phensiynau (ac ystyried bwriadau'r Adran Materion Cyfansoddiadol), ar y rhaglen moderneiddio Adnoddau Dynol. Bydd hyn yn golygu rheoli newidiadau i'r System Datblygu Perfformiad. • Parhau i weithio gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau i weithredu'n systemau Technoleg Gwybodaeth ar gyfer Cyllid ac Adnoddau Dynol a'r system Rheoli Adnoddau newydd. <p>Datblygu Cynaliadwy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicrhau ein bod yn parhau i gymryd rhan yn y gwaith sydd ei angen gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau i hybu datblygu cynaliadwy, er enghraifft defnyddio papur ac adnoddau ynni mewn ffordd effeithlon a chyfrifol.

<i>Amcan Strategol</i>	Yn ystod 2005/6 byddwn yn:
<p><i>Datblygu a gwella ein perthynas gydag asiantaethau'r Adran Gwaith a Phensiynau gan gynnwys:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>datblygu a gweithredu Datganiadau Gwasanaeth Cenedlaethol;</i> • <i>archwilio'r posibiladau o gychwyn blaengareddau a chynlluniau peilot; a</i> • <i>sefydlu perthynas waith mwy agos ar lefel leol.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Adeiladu ar y gwaith a wnaethpwyd gyda'r Asiantaeth Cynnal Plant ac ymestyn y gwaith o ddatblygu, gweithredu a monitro Datganiadau Gwasanaeth Cenedlaethol i asiantaethau eraill yr Adran Gwaith a Phensiynau yn ystod y flwyddyn. • Sefydlu Grŵp Llywio yn cynnwys cynrychiolwyr o'r Gwasanaeth Apeliadau, y Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr ac, o bosib, y Ganolfan Byd Gwaith (oherwydd yr agwedd Budd-dal Analluogrwydd). Bydd y Grŵp Llywio'n cael ei gadeirio gan Syr Leonard Peach, Cyfarwyddwr Anweithredol y Gwasanaeth Apeliadau. Cylch gorchwyl y Grŵp fydd edrych ar gyfleoedd i weithio ar y cyd i archwilio posibiladau: <ol style="list-style-type: none"> 1 Datblygu a threialu ffyrdd o weithredu ar y cyd ym maes Datrys Anghydfod Cynnar (EDR); a 2 Datblygu a goruchwyllo rhaglen gytunedig o waith rhwng y Gwasanaeth Apeliadau a'r Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr a fydd yn arwain at ffyrdd gwell o wneud penderfyniadau, llai o apeliadau a llai o ohirio apeliadau mewn achosion o anabledd. • Ceisio datblygu mwy ar y gwaith rheoli cydberthynas sy'n cael ei wneud gan reolwyr lleol.
<p><i>Gweithio'n agos gyda chydweithwyr yn yr Adran Gwaith a Phensiynau a'r Adran Materion Cyfansoddiadol i sefydlu'r Gwasanaeth Tribiwnlysoedd gan gynnwys y gwaith o drosglwyddo'r Gwasanaeth Apeliadau o'r Adran Gwaith a Phensiynau i'r Adran Materion Cyfansoddiadol.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gweithio ar y cyd gyda staff yr Adran Gwaith a Phensiynau a'r Adran Materion Cyfansoddiadol i ddatblygu cynllun sydd wedi ei gytuno ar gyfer trosglwyddo'r Gwasanaethau Apeliadau i'r Adran Materion Cyfansoddiadol. Bydd y gweithgareddau cynllunio yn rhoi sylw i bob agwedd ar symud oddi wrth amgylchedd presennol yr Adran Gwaith a Phensiynau i'r amgylchedd Gwasanaeth Tribiwnlys newydd o fewn yr Adran Materion Cyfansoddiadol.

Gweithio gyda chydweithwyr yn yr Adran Materion Cyfansoddiadol, tribiwnlysoedd eraill a'r Adran Gwaith a Phensiynau, i wneud cyfraniad o bwys at greu y Gwasanaeth Tribiwnlys arfaethedig yn llwyddiannus

<i>Amcan Strategol</i>	Yn ystod 2005/6 byddwn yn:
<p><i>Cyfrannu at waith yr Adran Gwaith a Phensiynau sy'n gysylltiedig â sefydlu'r Gwasanaeth Tribiwnlysoedd, cyflawni Rhaglen Gwasanaeth Tribiwnlys a'r gweithgareddau cynllunio ar y cyd sy'n gysylltiedig â throsglwyddo'r Gwasanaeth Apeliadau o'r Adran Gwaith a Phensiynau i'r Adran Materion Cyfansoddiadol.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cyfrannu at Raglen Gwasanaeth Tribiwnlys yr Adran Materion Cyfansoddiadol trwy aelodaeth Uwch Reolwyr y Gwasanaeth Apeliadau o fforwm rheolwyr yr Adran Materion Cyfansoddiadol a fforymau eraill. • Cymryd rhan mewn gweithgareddau rheoli ar y cyd gyda chydweithwyr yn yr Adran Gwaith a Phensiynau a'r Adran Materion Cyfansoddiadol er mwyn datblygu cynllun cytunedig i drosglwyddo'r Gwasanaeth Apeliadau i'r Adran Materion Cyfansoddiadol. Bydd y gweithgareddau cynllunio yn delio â phob agwedd sy'n ymwneud â symud o'r Adran Gwaith a Phensiynau i awyrgylch y Gwasanaeth Tribiwnlys yn yr Adran Materion Cyfansoddiadol.
<p><i>Ymgysylltu â chydweithwyr yn yr Adran Materion Cyfansoddiadol a thribiwnlysoedd eraill i ddatblygu partneriaethau strategol i rannu adnoddau, adeiladau a dulliau gweithredu, i ragflaenu'r symudiad i'r Adran Materion Cyfansoddiadol.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dod o hyd i gyfleoedd, mewn cytundeb â'r Adran Gwaith a Phensiynau a'r Adran Materion Cyfansoddiadol, i uno'n gynnar cyn symud yn ffurfiol i'r Adran Materion Cyfansoddiadol, rhannu lleoliadau ar gyfer tribiwnlysoedd, lle gall hynny fod o fantais o ran costau neu ansawdd. • Cymryd rhan ym menter Tŷ Clirio yr Adran Materion Cyfansoddiadol i wneud defnydd well o lefydd gweigion ar draws yr holl Wasanaethau Tribiwnlys.
<p><i>Cyfrannu at strategaeth gyfathrebu'r Adran Materion Cyfansoddiadol ar gyfer y Gwasanaeth Tribiwnlysoedd, gan sicrhau bod ein hapelyddion yn gwybod am y newidiadau a fydd yn digwydd.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gweithio gyda'r Adran Materion Cyfansoddiadol a'r Adran Gwaith a Phensiynau i benderfynu beth fydd rhaid ei gyfathrebu wrth i'r cynlluniau fynd yn eu blaenau a chwarae ein rhan ninnau yn y gwaith cyfathrebu. • Sicrhau bod ein staff a'r farnwriaeth yn parhau i fod yn gwbl hysbys ynglŷn â'r cynlluniau fydd yn dod i'r amlwg ar gyfer y Gwasanaeth Tribiwnlys, gan roi adborth i Raglen Gwasanaeth Tribiwnlys yr Adran Materion Cyfansoddiadol fel y bo'n briodol. • Sicrhau bod rhanddeiliaid yn ymgysylltu'n effeithiol gyda'n hapelyddion a'u cynrychiolwyr gan ddarparu adborth i Raglen Gwasanaeth Tribiwnlys yr Adran Materion Cyfansoddiadol fel y bo'n briodol.

Pwy yw Pwy



Appeals  Service
for social security & child support

Gwasanaeth Apeliadau
Nawdd cymdeithasol & cynnal plant

www.appeals-service.gov.uk