



Y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr

Cynlluniau Cydraddoldeb Hiliol, Anabledd a Rhywiol
Adroddiad Cynnydd 2009



DWP Adran Gwaith
a Phensiynau

Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr

Rhan o'r Adran Gwaith a Phensiynau



Cynnwys

Croeso oddi wrth y Prif Weithredwr	2
1. Ynghylch y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr	3
1.1 Beth fyddwn ni'n ei wneud.....	3
1.2 Ein gwasanaeth	3
1.3 Rhan o'r Adran Gwaith a Phensiynau	4
2. Amrywiaeth a Chydraddoldeb yn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr	5
3. Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr 2009 – Asiantaeth gynhwysol ar gyfer cwsmeriaid.....	6
3.1 Gwella hygyrchedd ar gyfer ein cwsmeriaid	6
3.2 Mewnblannu amrywiaeth yn y sefydliad (deall ein cwsmeriaid).....	9
4. Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr 2009 – Asiantaeth gynhwysol ar gyfer gweithwyr	12
4.1 Mewnblannu amrywiaeth yn y sefydliad.....	12
4.2 Gwella'r broses addasu rhesymol.....	19
4.3 Gwella lefelau o gynrychioliad gweithwyr mewn meysydd lleiafrifol allweddol.....	20
5. Rhagor o wybodaeth	23
Atodiad A: Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr – Sefydliadau.....	24
Atodiad B: Cynllun Gweithredu'r Cynllun Cydraddoldeb Hiliol	25
Atodiad C: Cynllun Gweithredu'r Cynllun Cydraddoldeb Anabledd....	48
Atodiad D: Cynllun Gweithredu'r Cynllun Cydraddoldeb Rhywiol.....	73
Atodiad E: Agweddau eraill ar Gynllun Gweithredu Cydraddoldeb y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr	86
Atodiad F: Asesiad swyddogaethau a pholisïau	98

Croeso oddi wrth y Prif Weithredwr

Adroddiad cynnydd cyntaf Cynllun Cydraddoldeb y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr

Wedi'i sefydlu ar 1 Ebrill 2008, mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn asiantaeth weithredol newydd o'r Adran Gwaith a Phensiynau. Cafodd ei chreu drwy gyfuno'r Gwasanaeth Pensiwn a'r Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr blaenorol. Yn ystod ein blwyddyn gyntaf fel Asiantaeth, un o'r prif feysydd y buom yn canolbwyntio arno fu cymryd yr arferion gorau o'n hasiantaethau blaenorol a chreu cynlluniau cydraddoldeb sy'n adlewyrchu ac yn cefnogi gweledigaeth yr Asiantaeth: Gweithio gyda'n gilydd er mwyn gwella bywydau.



Yn ystod y flwyddyn a aeth heibio, rydym wedi gosod amrywiaeth a chydraddoldeb yn gadarn wrth galon popeth a wnawn. Ein nod yw bod yn sefydliad cynhwysol diymdrech ar gyfer ein cwsmeriaid a'n gweithwyr. Credwn y bydd gwerthfawrogi a pharchu gwahaniaethau yn helpu i sicrhau fod ein polisiau a'n gwasanaethau yn adlewyrchu anghenion a phrofiadau'r bobl yr ydym yn eu gwasanaethu yn ogystal â'r bobl rydym yn eu cyflogi.

Yn yr adroddiad hwn gallwch weld y cynnydd a wnaethom yn ein cynlluniau cydraddoldeb. Deallwn hefyd fod angen i ni wneud yn siŵr fod ein polisiau yn adlewyrchu cyfreithiau Amrywiaeth a Chydraddoldeb yn llawn. Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys gwybodaeth ynghylch sut buom yn rhoi ein hunain ar brawf yn erbyn y gofynion deddfwriaethol hynny.

Fodd bynnag, o'n safbwynt ni, gwir fesur llwyddiant yw'r effaith bositif y gall gweithredu'r polisiau hynny gael, ynghylch sut rydym yn eu gwneud yn bethau go iawn. Ni ydym yn hunan-foddhaus, ond rydym yn haeddiannol falch o'r adborth yr ydym wedi'i dderbyn oddi wrth gwsmeriaid a gweithwyr fel ei gilydd yn ystod ein blwyddyn gyntaf fel y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr. Cynhwyswyd nifer fach o'r hanesion newyddion da am amrywiaeth yn yr adroddiad hwn fel enghreifftiau o'n cynnydd, ac i'n hatgoffa pam fod y gwaith hwn mor bwysig.

Gobeithiaf y cewch chi eich calonogi cymaint â mi ynghylch y gwahaniaeth gwirioneddol rydym yn ei wneud i fywydau pobl.

A handwritten signature in black ink that reads "Terry Moran".

Terry Moran
Prif Weithredwr

1. Ynghylch y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr

Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn asiantaeth weithredol o'r Adran Gwaith a Phensiynau. Cafodd ei greu ar 1 Ebrill 2008 trwy gyfuno'r Gwasanaeth Pensiwn â'r Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr blaenorol.

Mae ein datganiad gweledigaeth, Gweithio gyda'n gilydd i wella bywydau, yn adlewyrchu ethos ein sefydliad. Mae lansiad yr Asiantaeth newydd yn ein caniatáu i ddarparu cynhyrchion a gwasanaethau a luniwyd o gwmpas anghenion ein cwsmeriaid a mireinio ein polisiau AD er mwyn sicrhau ein bod yn wasanaeth hygyrch lle mae pawb yn teimlo ei fod yn cael ei werthfawrogi.



1.1 Beth fyddwn ni'n ei wneud

Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn gweinyddu pensiynau, budd-daliadau anabledd a gofalwyr a hawliadau i'r bobl fwyaf bregus yn ein cymdeithas. Rydym yn gwasanaethu pensiynwyr cyfredol a rhai'r dyfodol, pobl anabl o bob oedran a gofalwyr, yn y wlad hon a thramor.

Mae gennym dros 15,000 o weithwyr sy'n prosesu 10,500 o geisiadau newydd bob dydd. Bob blwyddyn byddwn ni'n derbyn oddeutu 17 miliwn o alwadau i'n llinellau ffôn ac yn talu oddeutu £89 biliwn mewn budd-daliadau a hawliadau i bron 15 miliwn o gwsmeriaid.

Rydym hefyd yn darparu gwasanaeth cyfannol wyneb yn wyneb ar gyfer ein cwsmeriaid mwyaf bregus, gan weld, ar gyfartaledd, 2,600 o gwsmeriaid y dydd. Gwnawn hyn mewn partneriaeth gydag awdurdodau lleol a sefydliadau eraill.

1.2 Ein gwasanaeth

Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn darparu cynhorthwy ariannol ar gyfer pensiynwyr, pobl anabl a gofalwyr trwy weinyddu'r hawliadau a'r budd-daliadau canlynol:

- **Lwfans Gweini**, sy'n fudd-dal di-dreth ar gyfer pobl dros 65 oed sydd angen help gyda gofal personol oherwydd eu bod yn anabl yn feddyliol neu'n gorfforol
- **Lwfans Gofalwr**, sy'n fudd-dal trethadwy i helpu pobl i ofalu am rywun sy'n anabl
- **Lwfans Byw i'r Anabl**, sy'n fudd-dal di-dreth ar gyfer plant ac oedolion sydd angen help gyda gofal personol neu sydd ag anawsterau cerdded oherwydd eu bod yn anabl yn feddyliol neu'n gorfforol

- **Credyd Pensiwn**, sy'n hawliad ar gyfer pobl 60 oed neu'n hŷn sy'n byw ym Mhrydain Fawr sy'n gwarantu incwm lleiaf
- **Pensiwn y Wladwriaeth**, sydd wedi'i seilio ar gyfraniadau Yswiriant Gwladol (NI) ac a delir i bobl â hawl iddo sydd wedi cyrraedd oedran Pensiwn y Wladwriaeth
- **Taliad Tanwydd Gaeaf**, sy'n daliad blynyddol i helpu pobl sy'n 60 oed ac yn hŷn gyda chostau cadw'n gynnes yn ystod y gaeaf
- **Cynllun Taliad Niwed trwy Frechiad**, ar gyfer pobl a gafodd eu hanablu'n ddifrifol o ganlyniad i frechiad yn erbyn clefydau penodol.

1.3 Rhan o'r Adran Gwaith a Phensiynau

Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn chwarae rôl hanfodol yn y gwaith o gyflawni Amcanion Strategol Adrannol y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yng nghyswllt amrywiaeth, sef:

- hyrwyddo annibyniaeth a lles yn ddiweddarach mewn bywyd, gan barhau i fynd i'r afael â thlodi pensiynwyr a gweithredu Diwygio Pensiynau
- hyrwyddo cydraddoldeb cyfle ar gyfer pobl anabl
- talu'r budd-daliadau cywir i'n cwsmeriaid ar yr adeg gywir
- gwneud y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn batrwm o ddarparu gwasanaeth effeithiol i unigolion a chyflogwyr.

2. Amrywiaeth a Chydraddoldeb yn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr

Mae gan Strategaeth Amrywiaeth a Chydraddoldeb y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr bedair thema allweddol sy'n cyd-fynd â Strategaeth Amrywiaeth y Gwasanaeth Sifil ac yn rhoi braslun o raglen waith y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr ar amrywiaeth dros y tair blynedd nesaf:

- ymddygiad a diwylliant
- cynrychiolaeth
- rheoli talent
- arweinyddiaeth ac atebolrwydd.

Yn 2009, buom yn ffocysu ar:

- wella hygyrchedd ar gyfer cwsmeriaid
- mewnblannu amrywiaeth yn y busnes
- gwella'r broses o addasu rhesymol, a
- gwella lefelau o gynrychiolaeth gweithwyr mewn meysydd lleiafrifol allweddol.

Yn ystod y flwyddyn, buom yn cadw cysylltiad agos â chwsmeriaid a gweithwyr er mwyn gwirio'n barhaus pa fath o groeso a dderbyniodd ein gweithredoedd. Mae Siopa Dirgel, monitro amrywiaeth a'n harolygon cwsmer a staff blynyddol wedi darparu rhywfaint o ddata caled ar gynnydd. Mae adborth oddi wrth ein cyd-drefnyddion amrywiaeth, sydd yn eu lle ym mhob rhan o'r sefydliad, yn ogystal â grwpiau rhwydwaith sefydledig eraill, wedi rhoi dealltwriaeth ddyfnach i ni o sut mae ein gweithredoedd wedi effeithio ar y pynciau amrywiaeth o fewn y sefydliad ac ar gyfer ein cwsmeriaid,

Rydym yn falch o fedru adrodd ein bod, yn 2009, wedi gwneud cryn gynnydd tuag at gyflawni ein hamcanion Amrywiaeth a Chydraddoldeb.



3. Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr – Asiantaeth gynhwysol ar gyfer cwsmeriaid

3.1 Gwella hygyrchedd ar gyfer ein cwsmeriaid

i. Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn darparu gwasanaeth wyneb yn wyneb, cyfannol, i gwsmeriaid bregus trwy ein **Gwasanaeth Lleol**. Maent yn gweithio'n agos gydag ystod eang o bartneriaid cenedlaethol a lleol er mwyn gwella derbyniad budd-daliadau a gwasanaethau. Ffurfiwyd cydberthnasau ac yn awr byddwn yn gweithio ar lefel strategol gyda 58% o awdurdodau lleol i hyrwyddo agenda ehangach pobl hŷn.



Astudiaeth achos 1:

Ymweliad y Gwasanaeth Lleol â Ronald, 83 mlwydd oed

"Ar wahân i'w wraig Eunice, cerddoriaeth yw un o'r pethau pwysicaf ym mywyd Ronald. Mae annibyniaeth yn un arall. Felly, pan gafodd ei daro gan ddirywiad brycheulyd yn llythrennol dros nos, gan effeithio'n wael ar ei olwg, chwalwyd byd Ronald yn deilchion. "Fedrwn i ddim gyrru mwyach," ebe Ronald, 83, "a oedd yn ergyd aruthrol oherwydd prin y gall fy ngwraig gerdded. Fedra'i ddim darllen cerddoriaeth na phapur newydd chwaith. A dweud y gwir, fedra'i ddim hyd yn oed gweld rhywun yr ochr arall i'r stryd er mwyn dweud 'Bore Da'."

Daeth yn gryn ryddhad i Ronald pan alwodd y Gwasanaeth Lleol arno. Mae ef a'i wraig yn derbyn Lwfans Gweini yn awr. Mae'n derbyn mwy na £70 o Gredyd Pensiwn ychwanegol. Ac y mae'n derbyn Budd-dal Treth Gyngor lawn.

Dywed Ronald: "Roedd y ddynes a alwodd yn help mawr, gyda phersonoliaeth ofalgar. Mae'r arian ychwanegol y golygu y gallwn ni aros gyda'n gilydd yn ein cartref. Mae rhywun yn dod i lanhau ddwywaith yr wythnos. Byddwn ni'n mynd mewn tacsï pan fod angen i ni wneud. Dydyn ni ddim yn teimlo mor arunig, ac yr ydym yn ddiolchgar dros ben."

Mae gan Ronald ac Eunice ddwy ferch sy'n byw yn Bognor Regis. Nawr medrant fforddio i fynd i'w gweld ddwywaith y flwyddyn. "Roeddwn i'n arfer gyrru yno," meddai Ronald, "ond nawr medrwn ni fynd mewn tacsï i'r orsaf ac yna dal y trê. Byddwn ni hefyd yn hoffi rhoi tipyn o arian parod i'n tri o wyrion pan fedrwn, er mwyn eu helpu rhyw fymryn."

Mae Ronald yn dal i chwarae'r piano yn ôl y glust. "Mae'n bwysig i mi," meddai. "Falle'n bod ni'n cael rhywfaint o drafferth gyda hyn a'r llall, ond dyw hynny ddim yn golygu nad ydym ni'n mwynhau'r pethau y *medrwn* ni eu gwneud."

ii. Byddwn ni'n parhau i ffocysu ar gael sylw'r **cymunedau sy'n fwy anodd eu cyrraedd** gan roi pwyslais arbennig ar leiafrifoedd ethnig, plant a phobl gyda chlefydau iechyd meddwl.

Astudiaeth achos 2:

Mae **Rheolwyr Estyn Allan Canolfan Budd-daliadau Anabledd Glasgow** yn cynnal cyflwyniadau misol ar waith y ganolfan.

Ymhlith mannau eraill rhoddwyd y cyflwyniad yn:

- Dydd Gwybodaeth Galluogi Ethnig yng Nglasgow
- Canolfan Adnodd Ethnig Calder Street
- Swyddfa'r Alban dros Gydraddoldeb Hiliol yng Nghaeredin
- Gwasanaeth Eiriolaeth Lleiafrifoedd Ethnig yn Paisley
- Gweithredu ar Gydraddoldeb Hiliol Fife yn Kirkaldy
- Canolfan Pobl Hŷn Tsieineaidd yn Glenrothes
- Prosiect Cymunedol Ethnig REACH yng Nglasgow
- Mosg Glasgow, a
- Canolfan Tsieineaidd Byw'n Iach (gyda chymorth cyfieithydd a thryloywderau PowerPoint).

"Cyflwyniad eglur iawn a hawdd ei ddeall. Mae hyn wedi cynyddu fy ngwybodaeth o fudd-daliadau anabledd."

Canolfan Tsieineaidd Byw'n Iach

"Roedd pobl o gymunedau Du a Lleiafrif Ethnig yn gallu cael gafael ar wybodaeth ynghylch Gwasanaethau Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr."

Prosiect Iechyd Cymunedol REACH

Mae Rheolwyr Estyn Allan Glasgow yn gweithio er mwyn adeiladu ar y cysylltau a sefydlwyd eisoes, gan ymestyn allan i fwy a mwy o gymunedau a sefydliadau ac atgyfnerthu ein cydberthnasau gyda chwsmeriaid potensial.

iii. Mae gan ein **Huned Lwfans Gofalwr** raglen Estyn Allan weithredol yn ogystal. Mae eu Swyddog Estyn Allan yn darparu gweithgareddau ledled y wlad gan gynnwys rhedeg stondinau mewn digwyddiadau mawr a darparu sesiynau ymwybyddiaeth ar gyfer grwpiau gwirfoddol.

Mae hyn rhoi cyfle i ofalwyr ofyn cwestiynau, cynnig eu barn a mynd â gwybodaeth ymaith gyda nhw. Mae'r anerchiadau'n cwmpasu pob agwedd ar y Lwfans Gofalwr, o amodau hawlio, beth yw ystyr hawl, hawl sylfaenol, seibiannau mewn gofal a sut i hawlio gan gynnwys yr e-hawliad newydd. Caiff adborth oddi wrth ofalwyr ei ddwyn yn ôl i'r uned er mwyn medru gwella dulliau o ddarparu'r gwasanaeth.

Cysylltir i ddechrau gyda grŵp o ofalwyr neu sefydliad anabledd trwy e-bost, gan roi gwybod iddynt ynghylch y Gwasanaeth Estyn Allan a ddarparir gan yr Uned Lwfans Gofalwr. Anfonir negeseuon e-bost rheolaidd i grwpiau gofalwyr hysbys er mwyn cynnal cydberthynas gyfredol ac mae'r Swyddog Estyn Allan yn bwynt cysylltu unigol ar eu cyfer. Trefnir cyfarfodydd cysylltu deirgwaith y flwyddyn. Datblygwyd cysylltau cryf gydag Ymddiriedolaeth y Dywysoges Frenhinol dros Ganolfannau Gofalwyr a grwpiau gofalwyr eraill, sefydliadau anabledd a'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol.

Yn ddiweddar, enillodd yr Uned Lwfans Gofalwyr Safon Ragoriaeth Cwsmeriaid newydd y Nod Siarter.

Sylwadau Cwsmeriaid:

E-hawliad Lwfans Gofalwr

- Mae 20 i 30 y cant o gwsmeriaid sy'n defnyddio'r ffurflen ar-lein, ac yn darparu adborth, dros 55 oed.
- "Pleser i'w ddefnyddio, dim ffurflen i'w chwblhau â llaw, heb unrhyw jargon, wedi'i hegluro'n dda, byddwn yn ei chymeradwyo'n bendant."
- "Da iawn, yn berffaith glir – y tro cyntaf i mi wneud unrhyw beth o'r fath ar-lein!"
- "Yn gyflym a hawdd i'w defnyddio. Yn gyfleus dros ben oherwydd gallaf gyrchu gwasanaethau 24/7."
- "Rwyf wedi 'mhlesio'n arw gyda'r e-wasanaeth, cymaint gwell na llenwi ffurflenni papur, yr wyf yn dueddol o'u rhoi ar fy nhomen 'i'w gwneud' ac yna anghofio amdanynt. Byddwn yn bendant yn argymhell fod unrhyw un yn defnyddio'r gwasanaeth hwn. Mae'n gyflym ac yn hawdd i'w ddefnyddio. Mae croeso i chi anfon e-bost i mi os hoffech chi fwy o adborth."
- Dull defnyddiol iawn o anfon ceisiadau ar y trywydd cyflym ac arbed papur. Rwyf i'n hoffi unrhyw ddull sy'n arbed ynni ac adnoddau. Diolch i chi."

iv. Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr wedi sefydlu grŵp gweithio gyda sefydliadau gwirfoddol er mwyn edrych yn benodol ar y pynciau a wynebir gan **rieni neu ofalwyr** wrth **hawlio ar gyfer plant**.

Rydym wedi defnyddio'r grŵp hwn er mwyn edrych ar y problemau penodol a wynebir gan y grŵp hwn o gwsmeriaid. Yn ogystal â defnyddio'r grŵp er mwyn codi ymwybyddiaeth gyffredinol o'r budd-daliadau a'r gwasanaethau sydd ar gael mae'r ymchwil wedi arwain at welliannau gan gynnwys newidiadau i daflen plant a ffurflen hawlio dros blentyn y Lwfans Byw i'r Anabl.

Dyfarnwyd yr ardystiad Safon Saesneg Clir i hyn yn awr oddi wrth y Comisiwn Saesneg Eglur.

v. Yn Rhagfyr 2006, cyflwynwyd fersiwn fyrrach o'r **ffurflen hawlio Lwfans Gofalwr** ar gyfer cwsmeriaid sydd eisoes yn derbyn Pensiwn y Wladwriaeth. Yn Hydref 2008, newidiwyd ein pecynnau hawlio (ar gyfer cwsmeriaid sy'n derbyn Pensiwn y Wladwriaeth ac ar gyfer cwsmeriaid nad ydynt yn derbyn Pensiwn y Wladwriaeth) er mwyn iddynt roi sylw amlwg i wybodaeth ynghylch argaeledd fformatau amgen.

vi. **Cyfartalu pensiwn y wladwriaeth ar gyfer menywod**, rhan o Ddiwygio Pensiynau yw'r newid mwyaf ym Mhensiwn y Wladwriaeth mewn 60 mlynedd. Caiff hyn y canlyniad o greu oedran Pensiwn y Wladwriaeth cyfartal ar gyfer dynion a menywod erbyn 2020. Rydym yn gweithio ar gyfres gynhwysfawr o gynhyrchion cyfathrebu a fydd yn rhoi gwybod i bobl sut cânt hwy eu heffeithio cyn cyrraedd oedran Pensiwn y Wladwriaeth.

Bydd y trothwy oedran ar gyfer Credyd Gwarant Credyd Pensiwn a'r Taliad Tanwydd Gaeaf hefyd yn codi.

3.2 Mewnblannu amrywiaeth yn y sefydliad (deall ein cwsmeriaid)

Mae deall ein cwsmeriaid a'u hanghenion gwahanol yn hanfodol ar gyfer gweithwyr y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr os ydym yn mynd i fewnblannu amrywiaeth yn ein sefydliad. Byddwn yn cyflawni'r ddealltwriaeth hon ar ddwy lefel, trwy fewnwelediad i gwsmeriaid yn genedlaethol a thrwy gysylltu mewn modd mwy personol gyda'n sail gwsmeriaid eang ei rychwant.

i. Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn cynnal trafodaethau rheolaidd gyda'n cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr. Yn ystod y flwyddyn a aeth heibio, wrth i ni lunio'r Asiantaeth newydd, yr ydym wedi adolygu ein prosesau ymgynghori â chwsmeriaid ac yn Ebrill 2009 crëwyd Fforwm Ymgynghorol newydd y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr. Mae'r fforwm yn cynnwys 21 o sefydliadau cenedlaethol gwirfoddol a chymunedol (gweler Atodiad A am restr lawn o aelodau'r fforwm) sy'n cynrychioli ystod eang o gwsmeriaid y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr, gan gynnwys cwsmeriaid hŷn, cwsmeriaid anabl o bob oedran a gofalwyr. Mae'r fforwm yn cwrdd bob tri mis ac yn:

- edrych ar sut bydd cynlluniau moderneiddio yn effeithio ar gwsmeriaid hŷn, cwsmeriaid anabl o bob oedran a gofalwyr

- darparu cyngor a chyfarwyddyd ynghylch hyn i'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr a'r Adran Gwaith a Phensiynau
- darparu dull effeithiol o ymgynghori â grwpiau o gwsmeriaid, a
- galluogi i grwpiau o gwsmeriaid sôn am broblemau, darparu mewnbwn a chaffael adborth.

Ceir cytundeb cyffredinol ymhlith aelodau fod bwllch yn bodoli yn yr aelodaeth gyfredol o safbwynt cynrychiolaeth effeithiol oddi wrth grwpiau lleiafrifol ethnig. Cymerir camau er mwyn edrych ar sut gall y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr gysylltu'n effeithiol â sefydliadau sy'n cynrychioli ein cwsmeriaid o leiafrifoedd ethnig. Cynhelir gweithdy yn yr hydref gyda nifer o grwpiau lleiafrifol ethnig er mwyn trafod ein dyheadau am gysylltiadau effeithiol ac i ymfyn am adborth ynghylch sut gellir cyflawni hyn.

ii. Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn parhau i ymgynghori â'i gwsmeriaid o leiafrifoedd ethnig a bydd canlyniadau Arolwg Cwsmeriaid 2008 a gynhaliwyd gan MORI, sy'n ymddangos erbyn hyn, yn diweddarau ein gwybodaeth ynghylch eu barnau.

Disgwylir canlyniadau'r ymchwil hon tua chanol 2009 ac fe'u defnyddir er mwyn llunio cynllun gweithredu er mwyn gwella ein gwasanaethau i gwsmeriaid.

iii. Y llynedd, neilltuodd y cyn-asiantaethau 1,000 o ddiwrnodau gwaith ar gyfer darparu cyfleoedd i weithwyr dreulio amser gyda chwsmeriaid a dysgu am eu bywydau a'u profiadau personol. Gall gweithwyr wirfoddoli i dreulio diwrnod gyda sefydliad gwirfoddol, elusennol neu gymunedol lleol, sy'n gysylltiedig â grwpiau cwsmeriaid y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr.

Mae llwyddiant cynllun Community 1000 y llynedd wedi tyfu ledled yr Adran Gwaith a Phensiynau i 5000 o ddyddiau o weithwyr yn gweithio'n uniongyrchol gyda chwsmeriaid a sefydliadau cynrychioliadol.

Astudiaeth achos 3:

Community 5000 - Cymdeithas Cyn-filwyr Dynion (a Menywod) Di-Aelod Prydain

Treuliodd aelodau o'r tîm fore yng Nghartref Gofal BLESMA (Cymdeithas Dynion [a Menywod] Di-Aelod Prydain), a threulio peth amser yn sgwrsio gyda rhai o'r trigolion.

Dyma flas o un o'u sgysiau:

Bydd Freddie yn 93 oed ym mis Ebrill, peth sy'n anodd ei gredu. Mae ganddo synnwyr digrifwch hynod ddrygionus ac mae'n cadw'r gweithwyr gofal yn BLESMA yn brysur dros ben. " Dwi'n un o dri mysgedwr yn famma, Joe a Jim yw'r lleill" ebe Freddie, wrth siarad am ei gyfeillgarwch â'i ffrindiau agosaf.

Soniodd Freddie am ei brofiad o ddelio â'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr, "O'm safbwynt i, mae popeth wedi mynd yn iawn. A dweud y gwir, fe'm plesiwyd yn fawr."

Pe fedrai Freddie ddweud rhywbeth wrth bob un o staff y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr, "Diolch yn fawr" fyddai hynny.

Yr ydym wedi gofyn i bob un o'r sefydliadau a'r gwirfoddolwyr a fuont yn ymwneud â Community 5000 am adborth ac mae hyn yn dangos i ni fod y cynllun yn dal i gael derbyniad brwd gan bawb. Cafwyd amrywiaeth eang o gyfleoedd i wirfoddoli sydd wedi ymestyn o helpu mewn Canolfan Marchogaeth i'r Anabl, hyd at ddsbarthu bwyd a dillad i'r digartref.

Sylwadau sefydliad sy'n bartner

Community 5000 – Gofal Iddewig, Llundain

"Gan fy mod newydd ddychwelyd o'm gwyliau, clywais y fath bethau positif ynghylch eich diwrnod yn gwirfoddoli yng Ngofal Iddewig – a dymunaf ychwanegu fy nioch i'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr am roi eich amser i ni.

Yn arbennig, roedd y sesiwn cwis cyffrous yn boblogaidd dros ben gyda'r trigolion – sylwodd ein trefnydd nad oedd eich agwedd tuag at y trigolion yn nawddoglyd o gwbl ac yn eu cynnwys i gyd, a bu iddynt fwynhau eu hunain yn aruthrol.

Hefyd – fel pe na bai hynny'n ddigon, cysylltodd un o'ch Rheolwyr Estyn Allan â mi heddiw. Rydym yn trafod opsiynau ar gyfer sesiynau ymwybyddiaeth o'r potensial i weithio mewn partneriaeth ar gyfer gweithwyr, a chyfeirio pobl ar gyfer budd-daliadau. Mae angen gwneud mwy o waith ynghylch union natur hyn, ond ni fyddem yn y sefyllfa hon o gwbl oni bai am y digwyddiad Community 5000."

Rheolydd Gwirfoddolwyr

4. Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr 2009 – Asiantaeth gynhwysol ar gyfer gweithwyr

Tra bod sicrhau fod polisiâu a phrosesau amrywiaeth yn gywir yn hanfodol er mwyn cwrdd â'n gofynion deddfwriaethol, credwn ni mai gwneud amrywiaeth yn beth byw yw'r allwedd i lwyddiant yn y maes hwn.

Bu gwehyddu gweithgarwch ac ysgogiadau amrywiaeth i mewn i fywyd gwaith bob dydd yn flaenoriaeth ar gyfer y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr dros y 12 mis diwethaf, ac mae adborth o'n gweithwyr yn awgrymu fod y dull hwn o fynd ati yn golygu mwy iddynt, gan eu helpu i ddeall pam fod ffocws ar amrywiaeth yn gwneud gwahaniaeth i fywydau pobl.



4.1 Mewnblannu amrywiaeth yn y sefydliad

i. **O 2009, cafodd fframwaith cymhwysedd yr Adran Gwaith a Phensiynau** ei wella er mwyn iddo gynnwys meysydd amrywiaeth a chydaddoldeb. Fel cymorth i ffocysu gweithwyr a chynyddu ymwybyddiaeth o bynciau amrywiaeth, cânt eu hasesu nawr ar sut maent wedi perfformio gydol y flwyddyn mewn meysydd amrywiaeth a chydaddoldeb.

ii. Mae **Grŵp Gweithredu Cyd-drefnyddion Amrywiaeth** y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn grŵp rhagweithiol sy'n cynrychioli pob maes busnes ledled y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr. Ei nod, o ran ei ddyluniad, yw sbarduno gweithwyr i ymwneud â phynciau amrywiaeth, ar lefel leol ac ar lefel genedlaethol a helpu i ffocysu gwaith ar amrywiaeth mewn busnes prif-ffrwd.

Mae cyfrifoldebau'r grŵp yn cynnwys:

- hyrwyddo amrywiaeth a chynrychioli barnau gweithwyr a chwsmeriaid mewn cyfarfodydd
- helpu i sefydlu cryfderau a nodi meysydd ar gyfer gwella amrywiaeth a chydaddoldeb o fewn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr
- ymgynghori â gweithwyr er mwyn blaenoriaethu gweithredoedd er mwyn gwella profiad y cwsmer a'r gweithwyr
- cyfrannu at Gynlluniau Cydraddoldeb y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr a chynlluniau gweithredu
- rhannu arferion da o fewn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr a'r Adran Gwaith a Phensiynau
- cyfrannu arferion gorau ar gyfer meincnodi allanol, a
- chyfrannu at gynllun cyfathrebu Amrywiaeth a Chydaddoldeb y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr.

Astudiaeth achos 4:

Swyddog Amrywiaeth – Canolfan Bensiwn y Dyfodol

“Fel Swyddog Amrywiaeth ar gyfer Canolfan Bensiwn y Dyfodol (FPC), mae'r rôl, yn fy mhrofiad i, yn un ddiddorol ac amrywiol.

Rwyf wedi cynnal sesiynau ymwybyddiaeth o amrywiaeth ar gyfer pob aelod o'r staff ar bob cainc o fewn amrywiaeth ac wedi rhoi hyfforddiant amrywiaeth lawn i bob gweithiwr newydd yn FPC.

Sicrheir fod gweithwyr newydd yn gwybod am y diwylliant cyfoethog o ran amrywiaeth sy'n bodoli yn yr adran a'n bod ni'n recriwtio ac yn cadw'r bobl orau o'r sail dalent mwyaf eang posib, ni waeth beth fo eu rhyw, eu tueddfryd rhywiol, oedran, hil, crefydd neu anabledd. Mae hyn hefyd yn tynnu eu sylw at y ffaith fod yr adran yn sylweddoli bod angen dulliau gwahanol o fynd ati i ymwneud ag unigolion ag anghenion a disgwyliadau gwahanol yn ystod yr amser byddant yn gweithio i ni.

Y prif faes lle teimlaf ein bod wedi cael yr effaith fwyaf, yw wrth ymdrin â phroblemau gweithwyr ynghylch y cydbwysedd Gwaith/Bywyd. Ar ôl y sesiynau ymwybyddiaeth hyn, derbyniasom nifer o ymholiadau ynghylch ymarferoldeb gweithwyr yn newid eu patrymau shifft er mwyn eu galluogi i gyflawni eu cyfrifoldebau gofalu y tu allan i'r gwaith. Mae nifer o'r staff wedi newid i weithio pum diwrnod dros bedwar neu hyd yn oed leihau eu horiau er mwyn helpu i gynnal cydbwysedd iach rhwng gwaith a bywyd.

Rydym yn freintiedig, yma yn FPC, i weithio mewn amgylchfyd lle rhoddir gwerth uchel ar amrywiaeth gan uwch reolwyr a lle mae lles y staff yn bwysig i lwyddiant parhaol y Busnes.”

Mae proses gyflwyno strwythuredig yn ei lle ar gyfer pob aelod newydd o'r grŵp gyda system bydi yn ei lle. Mae'r bydi'n hyfforddi ac yn tywys yr aelod newydd tan eu bod yn hyderus yn eu rôl.

Astudiaeth achos 5:

Swyddog Amrywiaeth – Canolfan Bensiwn Motherwell

Fel y gwyddoch, newydd gychwyn ar y rôl o Gyd-drefnydd Amrywiaeth ydw i yn Motherwell, ond o'm safbwynt i, fy nghyfraniad pennaf cyn belled fu rhoi anerchiadau cychwyn i weithwyr newydd ar amrywiaeth a chydaddoldeb. Gofynnwyd i mi, yn ogystal, am gyngor ar bynciau gwahanol. Un allweddol oedd pan gymerodd Canolfan Bensiwn Motherwell y cyfrifoldeb yn ddiweddar am ardal Birmingham. Roedd staff yn pryderu, o ystyried ethnigrwydd amrywiol Birmingham, y byddai'n rhaid iddynt ddefnyddio'r gwasanaeth cyfieithu dros y ffôn “thebigword” yn amlach, peth yr oeddent yn anghyfarwydd ag ef. Llwyddasom i drefnu hyfforddiant er mwyn ymateb i'r pryderon hynny, sydd wedi dwyn canlyniadau da yn ei sgil. Ers i ni ysgwyddo llwyth achosion Birmingham, mae'r defnydd a wnawn o “thebigword” wedi dyblu a mwy, ond mae'r staff yn gysurus wrth ei ddefnyddio.

parhad

Astudiaeth achos 5: (parhad)

Hefyd, cefais adborth rhagorol oddi wrth staff ynghylch yr hyfforddiant:

“Rhoddodd yr hyfforddiant fewnwelediad da dros ben, gwnaeth i mi deimlo’n fwy hyderus.”

“Roedd y cyfle i wneud galwad ymarfer o gymorth aruthrol. Pan gaf i alwad go iawn, byddaf yn gwybod yn union beth i’w wneud.”

“Defnyddiais “thebigword” y prynhawn yma ar gyfer siaradwr Pwnjabeg ac fe aeth popeth yn ddiraffferth.”

iii. Mae pob un o’n hunedau yn chwarae rhan weithredol iawn yn y gwaith o hyrwyddo amrywiaeth yn y sefydliad gyda grwpiau lleol dan gadeiryddiaeth y Cyd-drefnydd Amrywiaeth.

Astudiaeth achos 6:

Hyrwyddo amrywiaeth yn Warrington

Dywedwn ein bod ni yma yn Warrington yn weddol weithgar o ran hyrwyddo amrywiaeth a chydaddoldeb.

Bydd ein grŵp amrywiaeth lleol yn cwrdd oddeutu pump neu chwe gwaith y flwyddyn er mwyn trafod a datblygu ein heitemau agenda ein hunain yn ogystal â’r rhai a godir gan gyfarfodydd y cyd-drefnyddion amrywiaeth. Er enghraifft, byddaf yn gadeirydd ar ein cyfarfod nesaf, a gynhelir Ddydd Mercher, lle byddwn ni’n trafod canlyniadau cyfarfod cyd-drefnyddion yr wythnos ddiwethaf ynghyd â dulliau o ddwyn unrhyw bwyntiau gweithredu yn eu blaenau.

Mae deg o bobl yn ein grŵp lleol – gan gynnwys fi fy hunan – ac rydym wedi gwneud nifer o weithgareddau llwyddiannus dros y 12 mis diwethaf, gan gynnwys:

- dydd ‘Dysgu yn y Gwaith’ ar 1 Hydref – digwyddiad yn para diwrnod cyfan ar gyfer gweithwyr, sy’n hyrwyddo lles ac a oedd yn cynnwys stondin yn hyrwyddo amrywiaeth. Roedd ein stondin yn amlygu ‘Diwrnod Rhyngwladol y Person Hŷn’ a dechrau ‘Mis Hanes Pobl Dduon’
- digwyddiadau er mwyn dathlu wythnos amrywiaeth yn Nhachwedd fel stondin yng nghantîn ein gweithwyr yn hyrwyddo’r grŵp amrywiaeth ac yn trafod nifer fawr o eitemau cysylltiedig ag amrywiaeth. Yn ogystal, yn ystod yr wythnos amrywiaeth, trefnasom gyflwyniad gan “thebigword” er mwyn hyrwyddo’r gwasanaeth cyfieithu i weithwyr o fewn yr adeilad, a gafodd dderbyniad da, a
- haggis â blas Tsieineaidd, er mwyn dathlu Noson Burns a’r Flwyddyn Newydd Tsieineaidd yn Rhagfyr. Bryd hynny, roeddwn eisiau medru gwneud hyn ar gyfer achlysuron diwylliannol gydol y flwyddyn, fodd bynnag, yn anffodus, adnewyddwyd cytundeb y cantîn a oedd yn gwahardd newidiadau lleol i’w bwydlen. Yr ydym, serch hynny, yn sicrhau fod pobl yn ymwybodol o ddigwyddiadau diwylliannol a chrefyddol gwahanol drwy ddefnyddio ein sianelau cyfathrebu a byddwn, o leiaf, yn tynnu sylw pobl i ystyr y digwyddiad.

iv. Yn Nhachwedd 2008, chwaraeodd y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr rôl allweddol yn y gwaith o ddarparu wythnos o **Ddigwyddiadau Amrywiaeth** ledled y wlad ym mhob lleoliad DWP. Rhoddodd y digwyddiadau hysbysrwydd i'n hymrwymiad i amrywiaeth a chydaddoldeb trwy Barchu, Profi, Gwerthfawrogi a Dysgu ynghylch gwahaniaeth (REAL).

Cyfrannodd gweithwyr ar draws yr Asiantaeth at y gwaith o drefnu digwyddiadau, a oeddent yn cynnwys:

- cwisiau
- stondinau gwybodaeth
- cyflwyniadau oddi wrth sefydliadau allanol a mewnol
- sesiynau ffonio – i – mewn, a
- Community 5000

Astudiaeth achos 7:

Wythnos Amrywiaeth yng Nghanolfan Budd-dal Anabledd Leeds

Fel rhan o'm rôl i fel Cyd-drefnydd Amrywiaeth a Chydaddoldeb ar gyfer Canolfan Budd-dal Anabledd Leeds. Trefnais gyfres o sesiynau ymwybyddiaeth/gwybodaeth byr ar gyfer gweithwyr fel rhan o Wythnos Amrywiaeth 2008.

Cyflwynais y DVD 'Talk' a rhoi'r cyfle i bobl ei drafod fel grŵp. Dilynwyd hyn gan gyflwyniad gan swyddog ar y safle a gafodd goeso brwd, a roddodd hanes a chefnidir byr i Sikhiaeth a beth oedd bod yn Sikh yn ei olygu iddo.

Nid oedd y sesiynau'n orfodol a bach oedd y cynulleidfaoedd ar ddechrau'r wythnos, ond aeth y gair ar led yn fuan fod y sesiynau'n llawn gwybodaeth a heb fod yn debyg i'r hyfforddiant amrywiaeth a chydaddoldeb arferol, ac aeth y niferoedd i fyny'n gyflym, gan gyrraedd bron i 100 o staff cyn diwedd yr wythnos.

Dywedodd y gweithwyr i gyd eu bod yn teimlo iddynt ddysgu rhywbeth a'u bod wedi'u siomi o'r ochr orau y medrai dysgu tipyn bach am ddiwylliannau a chredoau eraill fod yn ddiddorol ac yn hwyl!

Dangosodd adborth o'r gweithwyr nad oedd y rhesymau y tu ôl i ychwanegiad cwestiynau yn ddiweddar ynghylch **tueddfryd rhywiol** ar ffurflenni fel yr arolygon staff a cheisiadau am swydd yn glir. Achubodd y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr ar y cyfle a ddarparwyd gan y digwyddiadau amrywiaeth i siarad â gweithwyr ynghylch pam y gofynnir iddynt am yr wybodaeth hon. Ers hyn gwelsom gynnydd yn y nifer o weithwyr sydd wedi cofnodi eu tueddfryd rhywiol.

v. Arweinir **Grŵp Rhwydwaith Rhyw** yr Adran Gwaith a Phensiynau gan Brif Weithredwr y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr, Terry Moran fel Hyrwyddwr Rhyw yr Adran Gwaith a Phensiynau. Yn ystod y 12 mis diwethaf, mae'r grŵp rhwydwaith wedi:

- trefnu digwyddiad er mwyn dathlu Dydd Rhyngwladol y Menywod (Mai 2008) lle cofir rôl y menywod yn yr Adran dros y blynyddoedd a aeth heibio a dathlu'r cynnydd a wnaethpwyd o safbwynt cydraddoldeb;
- trefnu 'digwyddiad lles i ddynion', a
- gweithio gydag A:gender er mwyn edrych ar bynciau sy'n effeithio ar weithwyr a chwsmeriaid trawsryweddol a thrawsrywiol. (Lluniwyd cynllun gweithredu a chaiff ei fireinio yn 2009/10).

Astudiaeth achos 8:

Neges i bob aelod o'r staff oddi wrth Terry Moran (Prif Weithredwr y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr) wrth iddo fabwysiadu'r rôl o Hyrwyddwr Rhyw

Rwyf yn hynod falch o gael y cyfle i ymgymryd â'r rôl o Hyrwyddwr Rhyw ar gyfer yr Adran Gwaith a Phensiynau. Mae hwn yn faes o ddiddordeb mawr i mi a byddaf yn edrych ymlaen at weithio gyda chi er mwyn helpu i yrru'r agenda rhywiol yn ei flaen mewn dull positif.

Gobeithiaf y bydd gwaith ein grŵp yn llwyddiannus wrth fynd i'r afael â rhwystrau canfyddedig ac annog rhannu arfer da.

Fy rôl, i'm tyb i, fydd i helpu i godi ymwybyddiaeth o faterion rhyw ar draws yr Adran gyda'r nod o wneud newidiadau llesol a fyddant yn symud yr agenda rhywiol yn ei flaen. Mae'r Ddyletswydd Rywiol newydd yn golygu y bydd yn ofynnol i'n hadran edrych yn fanwl ar ein holl swyddogaethau, gwasanaethau a pholisïau er mwyn sicrhau eu bod yn cwrdd ag anghenion gwahanol dynion a menywod fel ei gilydd.

Gwyddom eisoes, o ystadegau a adroddwyd, fod menywod yn dal i fod wedi'u tangynrychioli mewn swyddi uwch reolaeth penodol a dynion ar rai lefelau islaw SCS. Oherwydd hyn, mae angen i ni ddefnyddio'r amser o'n blaen er mwyn gwneud gwahaniaeth positif gwirioneddol i drefn ein gweithlu trwy fonitro, adolygu, a gwerthuso ein polisiau yn wastad.

Mae cefnogi'r agenda amrywiaeth yn fuddsoddiad a fydd o fudd i'r sefydliad yn ei gyfanrwydd ac wrth fodloni anghenion amrywiol ein llu o gwsmeriaid.

vi. Bu staff o bob cwr o'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr hefyd yn gyfrannog ar Ddiwrnod Pobl Hŷn a luniwyd er mwyn herio stereoteipiau a hyrwyddo cyd-ddealltwriaeth a pharch rhwng y cenedlaethau.

Bu cyfathrebiadau cyn ac ar ôl y diwrnod o gymorth i godi ymwybyddiaeth a dathlu'r sgiliau, profiad a brwdfrydedd y mae pobl hŷn yn eu rhoi i'r Asiantaeth. Cafwyd gweithgarwch amrywiol er mwyn dathlu Diwrnod Pobl Hŷn ar draws y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr:

- ymunodd Canolfan Budd-daliadau Anabledd y Canolbarth gyda'r ganolfan pensiwn yn Walsall er mwyn cymryd rhan yn y digwyddiadau Community 5000
- bu nifer o staff yn gyfrannog mewn Diwrnod Pobl Hŷn yn Neuadd y Dref Manceinion
- cynhaliodd Ganolfan Budd-daliadau Anabledd Leeds ddiwrnod gwybodaeth er mwyn i staff fedru dod ynghyd â grŵp o bobl hŷn
- bu'r Gyfarwyddiaeth Strategaeth yn ymwneud â Grŵp Gweithredol yr Henoed a threfnu diwrnod gyda chonsuriwr, drama ysgol, bingo a lluniaeth
- mynychodd staff ddigwyddiad Budd-daliadau i Bawb yn Bedford, ac
- amlygodd sesiwn hyfforddi ar dlodi tanwydd y nifer fawr o bensiynwyr sy'n ei chael yn anodd cyllidebu a thalu am eu tanwydd. Bu hyn o gymorth i weithwyr werthfawrogi pwysigrwydd y Taliad Tanwydd Gaeaf a'r Taliadau Tywydd Oer a delir gennym.

Astudiaeth achos 9:

Erthygl cylchgrawn mewnol lleol yn dilyn Diwrnod Pobl Hŷn

O ganlyniad i natur hanfodol ein dull o wneud ein gwaith, anfynych iawn y cawn y cyfle i gwrdd â'n cwsmeriaid wyneb yn wyneb. Oherwydd hyn, nid yw bob amser yn bosibl i adnabod y person y tu ôl i'r alwad ffôn neu'r llythyr.

Anaml iawn y mae gennym yr amser i wrando ar eu hanes, darganfod eu diddordebau neu ddeall yn union faint o wahaniaeth y gallwn ni ei wneud i'w bywydau.

Fel enghraifft, gadewch i ni ystyried un o'n cwsmeriaid. Mae Tommy yn 67 ac wedi ymddeol. Y peth cyntaf mae'n ei ddweud wrthy ch yw nad oedd eisiau ymddeol. Roedd Tommy'n caru ei swydd. Am y 19 blynedd ddiwethaf o'i fywyd gwaith, bu'n gyrru lorïau. Bu'n ei gyrru dros yr holl gyfandir. Cymerai ddeuddydd iddo fynd â llwyth llawn o Glasgow i lawr i'r Eidal, ac yna deuddydd arall i ddod â llwyth arall yn ôl.

Eisteddwch gyda Tommy am ychydig ac fe ddywed wrthy ch ynghylch y stormydd a wynebodd yn croesi Môr y Gogledd o Hamburg i Harwich yn nhwll gaeaf. Yna, yn sydyn iawn, aeth Tommy'n sâl. Cyn iddo wybod, roedd yn yr ysbyty yn derbyn llawdriniaeth ar ei galon a'i ysgyfaint. Collodd ei drwydded nwyddau trwm ac yr oedd ei ddiwrnodau gwaith drosodd.

parhad

Astudiaeth achos 9: (parhad)

Cyfarfûm â Tommy yn y te dawnsio y buom yn ei gefnogi yn Wishaw. Mae'n wirfoddolwr sy'n helpu gyda'r gyrru a'r canu. Mae'n benderfynol o aros yn fywiog, ac mae ei bensiwn yn ei helpu i barhau i fod felly. Cynhelir y te dawnsio unwaith y mis ac mae'n gyfle gwych i ni ddod i adnabod rhai o'r bobl byddwn yn eu gwasanaethu. Os hoffech chi gymryd rhan yna cysylltwch â ...oherwydd nid oes yn rhaid i'n cwsmeriaid aros fel lleisiau ar y pen arall i'r ffôn.

vii. Mae Proffesiynoldeb wrth Ddod i Benderfyniadau a Chynnal Apeliadau yn rhaglen o ddysgu sy'n gysylltiedig â busnes ac wedi'i seilio ar waith, lle gall gweithwyr weithio tuag at gydnabyddiaeth ffurfiol mewn Dod i Benderfyniadau. Fel rhan o'r rhaglen hon, cynhaliwyd cyfres o **Weithdai Nam ar y Synhwyr**.

Hyd yma, mae bron i 200 o bobl wedi mynychu'r digwyddiad a dangosodd gwerthusiad oddi wrth y cyfranogion fod 99% yn credu fod y digwyddiad yn effeithiol neu'n effeithiol dros ben a chanfu 100% fod yr adnoddau ymarferol a ddefnyddiwyd yn yr ymarferion yn ddefnyddiol neu'n ddefnyddiol dros ben.

Gwelsom rhai arwyddion cynnar, mewn ardaloedd lle cynhaliwyd Gweithdy Nam ar y Synhwyr, fod beth a ddysgwyd o'r digwyddiad yn cael ei gymhwyso a bod penderfyniadau canlyniad yn dechrau adlewyrchu hyn.

Adborth gan weithwyr:

Gweithdai Nam ar y Synhwyr

"Mae'n syndod llwyr i gael y profiad o ba mor anodd yw hi i geisio gwneud pethau bob dydd fel cyfrif newid neu ymdrechu i ddarllen rhywbeth pan fod gennych nam ar eich golwg. Mae'r holl gyfarwyddyd sydd gennym yn dda, ond nid yw dim yn gwneud i chi ei deimlo yn well na phrofi'n uniongyrchol beth sy'n rhaid i gwsmeriaid gyda nam ar eu golwg ymdopi ag ef."

"Mae wedi fy helpu i feddwl am y pethau bach, ond niferus, a effeithir gan nam ar y synhwyr, gwerthfawrogi'r amser a gymer i wneud y peth symlaf, cerdded milltir yn eu hesgidiau hwy."

"Mewnwelediad rhagorol i faint yr anawsterau o ran dysgu/cyfathrebu â rhywun â nam ar eu clyw."

"Bydd y digwyddiad hwn yn helpu, nid yn unig o fewn y gwaith, ond bydd o gymorth y tu allan i'r amgylchfyd gwaith yn ogystal, digwyddiad gwirioneddol gwerth chweil."

"Bydd yn fy helpu i ddeall problemau y mae cydweithwyr sydd â nam ar eu golwg, neu sy'n drwm eu clyw, yn eu dioddef."

4.2 Gwella'r broses addasu rhesymol

i. Mae'r Tîm Amrywiaeth a Chydraddoldeb yn cynnig pwynt cysylltu unigol er mwyn helpu gweithwyr i ddatblygu **asesiadau effaith ar gydraddoldeb**. Rhwng Ionawr 2008 ac Ionawr 2009, cyhoeddwyd 27 o adroddiadau.

Rydym yn cydweithio'n agos gyda gweddill yr Adran Gwaith a Phensiynau er mwyn sicrhau fod effaith polisiâu neu wasanaethau newydd neu newidiadau i rai cyfredol yn rhoi ystyriaeth lawn i unrhyw effaith ar ein cwsmeriaid a'n staff amrywiol.

Parheir i roi hyfforddiant ledled yr Asiantaeth i'n staff ar sut i gynnal asesiadau effaith ar gydraddoldeb. Mae nifer yr asesiadau a gwblheir yn cynyddu a'u hansawdd yn gwella.

ii. Bu'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn gweithio ochr yn ochr â Chanolfan Arbenigedd yr Adran Gwaith a Phensiynau er mwyn mewnbllannu **proses addasu rhesymol** newydd yn ein busnes, Mae hyn yn darparu gwasanaeth ymgynghorol a chyd-drefnu ar gyfer gweithwyr a rheolwyr llinell yr Adran Gwaith a Phensiynau yn ystod y broses addasu rhesymol ac mae i'w gweld yn llwyddiant mawr. Byddwn yn ymdrin â thros 250 o achosion y mis.

iii. Mae **Swyddogion Personau Anabl** (DPO) ledled y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn darparu cyngor ar gyfer staff, gan drefnu a helpu i reoli'r gwaith o gyflawni addasiadau rhesymol o fewn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr mor gyflym ag y bo modd. Byddant yn gweithio gyda rheolwyr er mwyn sicrhau fod anghenion gweithwyr anabl yn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn cael eu nodi a'u bodloni mewn dull addas.

Astudiaeth achos 10:

Swyddog Person Anabl : Cynorthwyo swyddog gydag anableddau pwysig i newid ei swydd ac ail-leoli i amgylchfyd mwy addas.

Bûm mewn cyfarfod gyda'r rheolwr llinell a'r swyddog (a oedd ar saib salwch hirdymor) a oedd angen cymorth DPO. Mae'r Swyddog yn dioddef o iselder manig gydag anhwylder personoliaeth difrifol; roedd ganddo, yn ogystal, dueddiadau hunanddiniestriol ac yr oedd, bryd hynny, yn cael ei wyllo 24 awr y dydd rhag ofn iddo ladd ei hun. Roedd hefyd yn cymryd nifer o feddyginiaethau gan gynnwys Lithium ac ar ôl newid ei feddyginiaeth yn ddiweddar, roedd angen amser arno i ymaddasu.

Bu'r swyddog yn pryderu cawsai ei gyflog ei ostwng i 'ddim tâl' felly dychwelodd i'r gwaith, yn groes i farn ei feddyg teulu, er i'w feddyg teulu gytuno iddo ddychwelyd o dan reolau Sail Feddygol Ran-amser (PTMG).

parhad

Bu'r rheolwr llinell yn gefnogol iawn o'r swyddog ers iddo ddychwelyd o absenoldeb salwch hirdymor ond roedd arno angen cyngor a chyfeiriadaeth y DPO er mwyn cael gafael ar ragor o 'addasiadau rhesymol' a chynllunio ffordd ymlaen ar gyfer y swyddog. Cytunwyd y byddai cyfyngu ar ei lwyth gwaith am nifer o wythnosau yn ogystal â chwtdogi ar ei oriau gwaith o dan PTMG yn helpu i hwyluso dychweliad i weithio amser llawn. Trefnwyd iddo gael ei gyfeirio ar gyfer safle gwaith a Therapydd Galwedigaethol gyda chymorth DPO, er mwyn caffael cyngor proffesiynol yng nghyswllt addasiadau rhesymol penodol y gallai'r adran gael gafael arnynt i gadw'r swyddog mewn gwaith amser llawn.

Hefyd, cynghorodd y DPO y swyddog ynghylch ffynonellau cymorth ariannol er mwyn lleddfu ei broblemau ariannol presennol.

Roedd y swyddog yn sicr fod y swydd a wnaeth yn flaenorol wedi cyfrannu at y gwaethygiad yn ei iechyd meddwl. Roedd yn ei chael yn anodd canolbwyntio a chofio gwybodaeth yn arbennig wrth ddefnyddio deialogau Legacy. Cadarnhawyd hyn gan y Gwasanaeth Iechyd Galwedigaethol a'r asesiadau Iechyd Galwedigaethol, gan argymhell ei fod yn newid ei ddyletswyddau ar unwaith.

Yn fy rôl fel DPO, arweiniais a chyd-drefnu trafodaethau eang ynghylch dewisiadau amgen gyda chymorth Partneriaid Busnes AD a chynnwys rheolwyr yng nghyswllt argaeledd unrhyw swyddi gwag ym maes cynhorthwy a fyddent yn fwy addas, oherwydd byddai gweithio o fewn y math hwnnw o amgylchfyd yn lleihau cryn dipyn ar faint o gysylltu â'r cyhoedd neu fewngofnodi byddai'n rhaid iddo ei wneud gan ddefnyddio'r 'system Legacy,' gan fod y ddau beth hwn yn gosod straen difrifol ar ei gyflyrau iechyd llym.

Daethpwyd o hyd i swydd wag ym maes cynhorthwy a chyda rhagor o gefnogaeth DPO mae'r swyddog erbyn hyn wedi setlo, yn hapus ac yn gweithio'n amser llawn yn gynhyrchiol ar gyfer y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr.

4.3 Gwella lefelau o gynrychioliad gweithwyr mewn meysydd lleiafrifol allweddol

i. Fel ag yr oedd ym mis Mawrth, 2009, dengys data'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr fod **proffil amrywiaeth** y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr fel a ganlyn:

- 8.0 y cant yn lleiafrifoedd ethnig
- 4.8 y cant yn anabl, a
- 66.6 y cant yn fenywod.

Mae'r Adran wedi gosod targedau ar raddfeydd lle mae lefelau cynrychioliad islaw'r cyfraddau gweithredol economaidd cenedlaethol (EAR) yr ydym yn gweithio tuag atynt.

ii. Yn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr, ein nod yw **cynyddu graddfeydd cynrychioliad** pobl anabl neu sy'n dod o leiafrif pwysig. Rydym wedi llunio mewnwelediad i amrywiaeth lleol er mwyn nodi unedau busnes lle ceir cyfleoedd i weithio gyda rheolwyr lleol er mwyn gwella cyfraddau cynrychioliad y grwpiau hyn sydd wedi'u tangynrychioli. Yr ydym, yn ogystal, wedi rhagori ar ein targed Partneriaethau Cyflogi Lleol (LEP) o 58, trwy recriwtio 65 o weithwyr LEP erbyn Mawrth 2009. Erbyn hyn, rydym yn ystyried cyfleoedd pellach ar gyfer cyflogi oedolion wedi'u hallgáu'n gymdeithasol.

Er mwyn gwella cyflymdra gwneud cynnydd gweithwyr sy'n anabl neu sy'n dod o leiafrif pwysig, mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn manteisio'n llawn ar ei nifer uwch o leoedd o fewn REACH a chyfleoedd datblygu a thalent eraill. Byddwn hefyd yn edrych am gyfleoedd o fewn ein Strategaeth Bobl y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr sy'n cynnig potensial i gefnogi pobl islaw lefel y raddfa fwydo i ddatblygu a gwneud cynnydd.

Mae dadansoddiad dyfnach o'n hystadegau amrywiaeth wedi canfod unedau busnes sy'n cyflwyno'r cyfleoedd mwyaf ar gyfer **gwella cyfraddau datgan**. Anfonir negeseuon atgoffa rheolaidd trwy gyfrwng y Rhwydwaith Cyd-drefnyddion Amrywiaeth i hyrwyddo gwelliannau mewn cyfraddau datgan. Byddwn, yn ogystal, yn ymgynghori â rhanddeiliaid allanol ynghylch y dull gorau o annog gweithwyr i ddweud wrthym p'un ai ydynt yn anabl neu'n dod o leiafrif ethnig ai peidio.

iii. Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn **gyflogwr cyfle cyfartal** ac ni fydd ymgeiswyr yn dioddef anffafiaeth o dan unrhyw amgylchiadau, ac yn arbennig ar sail:

- rhyw
- hil
- crefydd
- anabledd, neu
- batrwm gwaith.

Mae gan bob aelod o baneli recriwtio gyfrifoldeb i sicrhau fod y broses ddethol yn cyd-fynd ag egwyddorion Cyfleoedd Cyfartal. Rhaid cymhwyso cyfle cyfartal ym mhob cam o'r broses o ddethol. Rhaid i'r cwestiynau a baratoir gan y panel a'u dull o gynnal y cyfweiliad roi cyfle cyfartal i bob ymgeisydd ddarparu tystiolaeth o'u gallu.

Yn ystod y flwyddyn a aeth heibio cynhaliwyd 113 o gyfweiliadau ar gyfer ymarferion dethol o dan y cynllun gwarantu cyfweiliad.

iv. Mae angen i ni **fonitro, dadansoddi a gwerthuso** ystod o wybodaeth ynghylch ein staff er mwyn bodloni gofynion penodol y Ddeddf Cysylltiadau Hiliol, y Ddeddf Gwahaniaethau ar sail Anabledd a'r Ddeddf Cydraddoldeb. Mae'r data byddwn yn ei gasglu yn ein helpu i sicrhau fod ein gweithwyr o grwpiau a dangynrychiolir yn derbyn canlyniadau cyfartal ac yn gallu gwireddu eu potensial.

Cynhaliwyd ymarfer amrywiaeth Siopwr Dirgel eleni ar ran y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr. Rhwng Mai a Mehefin rhannwyd 150 o alwadau rhwng tair canolfan alwadau gyda chwestiynau siopa dirgel safonol yn ogystal â senarios wedi'u llunio'n arbennig er mwyn asesu materion allweddol.

Cafwyd sgôr amrywiaeth cyffredinol o 76 y cant gyda 70 y cant o atebion yn hollol gywir a 11 y cant pellach yn gywir i raddau helaeth. Ar ben hyn, pennwyd fod 61 y cant o'r staff yn hyderus dros ben wrth ateb cwestiynau ac roedd 33 y cant yn weddol hyderus.

Adborth siopwr dirgel:

"Yn gyffredinol, cafwyd gwasanaeth da iawn. Roedd yr aelod o'r staff yn ymddangos yn llawn cydymdeimlad ac yn ofalgar a gwnaethant eu gorau glas i roi'r wybodaeth i mi yr oeddwn ei hangen."

"Roedd y gwasanaeth yn well na'r cyffredin a'r staff yn gwrtais."

"Roedd y gwasanaeth cyffredinol o ansawdd uchel a byddai'n fy annog i alw eto."

"Yn gyffredinol roedd y gwasanaeth yn rhagorol, o agwedd a phroffesiynoldeb y sawl a dderbyniodd fy ngalwad a rhoi fy nghais ar waith hyd at gyflymdra dosbarthu'r pecyn ymgeisio a natur gyflawn y cynnwys."

"Roedd y gwasanaeth yn effeithlon ac yn broffesiynol, ond mewn arddull a ganiataodd i berthynas gael ei sefydlu. Teimlais eu bod yn wirioneddol yn hidio am f'ymholiad a'u bod yn awyddus i'm helpu."

Mae Atodiadau B i F yn dangos gwybodaeth fanylach ynghylch y cynnydd a wnaethpwyd ar y Cynlluniau Cydraddoldeb Hiliol, Anabledd a Rhywiol.

5. Rhagor o wybodaeth

Rydym yn croesawu eich sylwadau ynghylch pob agwedd ar y cynlluniau cydraddoldeb.

Os hoffech chi fwy o wybodaeth neu os oes gennych unrhyw syniadau ynghylch sut gallem wella'r cynlluniau cydraddoldeb, byddwch gystal â chysylltu â:

Post: Diversity and Equality Manager
Pension, Disability and Carers Service
Government Buildings
Room 101F, Norcross Lane
Blackpool, Lancashire
FY5 3TA

E-bost: PDCS.HRDIVERSITYANDEQUALITYTEAM@DWP.GSI.GOV.UK

Teleffon: 01253 330528

Gallwch archebu fformatau a fersiynau amgen o'n cynlluniau cydraddoldeb trwy:

Teleffon: 01253 330528

Ffôn testun: 08457 224433

Ffacs: 01253 330748

E-bost: PDCS.HRDIVERSITYANDEQUALITYTEAM@DWP.GSI.GOV.UK

Mae pob Cynllun Cydraddoldeb DWP ar gael yn: Cynlluniau Cydraddoldeb DWP

Atodiad A: Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr – Sefydliadau

Sefydliad	Yn cynrychioli
Age Concern	Cwsmeriaid anabl a hŷn
Benevolence Today	Cwsmeriaid hŷn
Carers UK	Gofalwyr
Cyngor ar Bopeth	Pob cwsmer
Contact a Family	Gofalwyr
Cynghrair Anabledd	Cwsmeriaid anabl
Cyngor Dinas Durham	Cwsmeriaid hŷn
Help the Aged	Cwsmeriaid anabl a hŷn
Cymdeithas Llywodraeth Leol (LGA)	Pob cwsmer
Bwrdeistref Islington Llundain	Pob cwsmer
Grŵp Diwygio Treth Incymau Isel (LITRG)	Cwsmeriaid hŷn
Cynhorthwy Cancr Macmillan	Cwsmeriaid anabl
MBC Manceinion	Pob cwsmer
Mind	Cwsmeriaid anabl a hŷn
Cymdeithas Awtistiaeth Genedlaethol	Gofalwyr
Cymdeithas Genedlaethol Plant Byddar (NDCS)	Gofalwyr
Ymddiriedolaeth Gofalwyr y Dywysoges Frenhinol	Gofalwyr
Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Deillion (RNIB)	Cwsmeriaid anabl a hŷn
Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Byddar (RNID)	Cwsmeriaid anabl a hŷn
Ymddiriedolaeth Terence Higgins	Cwsmeriaid anabl
Turn2Us	Cwsmeriaid hŷn

Atodiad B – Cynllun Gweithredu'r Cynllun Cydraddoldeb Hiliol

Gwella ein gwasanaeth

Yr ydym wedi cychwyn arolwg llawn o'n Cynllun Cydraddoldeb Hiliol trwy gynnwys ein cwsmeriaid a'n staff yn y gwaith o sefydlu beth ddylai ein blaenoriaethau fod. Gofynnwyd i weithwyr arweiniol busnes roi adroddiad cynnydd ar bwyntiau gweithredu sy'n dal heb eu cyflawni, a chafodd gwaith ar y gweill ei ddwyn ymlaen i'r cynllun gweithredu newydd.

Cydraddoldeb hiliol – blaenoriaethau cwsmeriaid

Mae ein cwsmeriaid yn parhau i roi blaenoriaeth i:

- wella hygyrchedd i gwsmeriaid i'n gwasanaethau trwy:
 - gael gwared ar rwystrau sy'n bodoli ar gyfer cwsmeriaid nad yw eu mamiaith yn Saesneg neu Gymraeg
 - cynyddu hyder cwsmeriaid ynom ni o fewn cymunedau gwahanol, a
- thrin cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr gyda pharch ac fel unigolion trwy wella ymwybyddiaeth ddiwylliannol y staff.

Cydraddoldeb hiliol – blaenoriaethau'r gweithwyr

Yn yr adborth a gasglwyd ynghylch cydraddoldeb hiliol, mae gweithwyr yn parhau i roi blaenoriaeth i:

- ddarparu cyfarwyddyd ar gyfer pob aelod o'r staff ynghylch defnyddio ieithoedd yn hytrach na Saesneg o fewn y swyddfa, a
- mynd i'r afael â sut yr edrychir ar faterion hiliol a darparu arfau dysgu ar gyfer rheolwyr llinell er mwyn helpu i wneud gwelliannau.

Mae ein cynllun gweithredu cydraddoldeb hiliol yn egluro beth rydym yn cynllunio er mwyn rhoi gwelliannau ar waith yn y maes hwn.

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
<p>1. Cydymffurfio â gofynion y Ddeddf Cysylltiadau Hiliol.</p>	<p>1.1 Monitro ein polisiau a defnyddio gwybodaeth ethnigrwydd cwsmeriaid a rheolwyr er mwyn gwella ein gwasanaeth i gwsmeriaid ac arferion cyflogi.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Bod digon o wybodaeth ar gael er mwyn sicrhau adroddiadau ansawdd ynghylch cynnydd a nodi meysydd sydd angen eu gwella.</p>	<p>Yr ydym wedi nodi meysydd i'w gwella a fyddant yn helpu i sicrhau ein bod yn darparu gwasanaeth cynhwysol ar gyfer cwsmeriaid nad yw eu mamiaith yn Saesneg neu Gymraeg.</p> <p>Rhoir gwelliannau i'n system Gyfrifiadur ar waith fesul camau fel y gall data ethnigrwydd gael ei gasglu yn awr yn y cam newid amgylchiadau yn ogystal â phan wneir Hawliad Newydd.</p> <p>O 2009, bydd galluoedd amrywiaeth yn rhan o System Rheoli Perfformiad ledled yr Adran Gwaith a Phensiynau. Mae'r fframwaith perfformiad newydd yn cysylltu â gwybodaeth ynghylch cyfraith amrywiaeth a chydaddoldeb a bydd yn helpu i gefnogi staff yn eu dealltwriaeth o amrywiaeth.</p>
	<p>1.2 Sicrhau fod ein staff yn gwybod am ddeddfwriaeth gydraddoldeb a'u cyfrifoldebau.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Gwell ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'r Ddeddf Cysylltiadau Hiliol ar gyfer rheolwyr llinell a staff.</p>	<p>Caiiff data cyflogaeth ein staff ei fonitro'n rheolaidd a'i gyhoeddi'n fewnol. Darparir hyfforddiant ymwybyddiaeth o amrywiaeth a chydaddoldeb ar gyfer staff. Mae'r modiwlau, gan gynnwys dyletswyddau cyfreithiol, cyfrifoldebau ac enghreifftiau ymarferol o beth maent yn ei olygu, ar gael yn ogystal trwy gyfrwng e-ddysgu.</p>

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
2. Helpu i gael gwared ar unrhyw rwystrau iaith sy'n bodoli ar gyfer ein cwsmeriaid.	2.1 Parhau i edrych ar rwystrau iaith rhag cael mynediad i'n gwasanaethau a chreu atebion er mwyn gwella profiad y cwsmer.	Cyfredol	Gwella'r profiad ar gyfer ein cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr.	<p>Mae ein gweithgarwch Rhaglen Estyn Allan wedi parhau gydol 2008 ac i mewn i 2009, yn canolbwyntio'n arbennig ar grwpiau sy'n fwy anodd eu cyrraedd fel plant, iechyd meddwl a lleiafrifoedd ethnig yn ogystal â grwpiau gydag anableddau eraill. Cynhyrchir adroddiad bob tri mis sy'n darparu dadansoddiad llawn o'r gweithgarwch a wnaed. Defnyddir adborth o waith estyn allan er mwyn gwella ein gwasanaethau.</p> <p>Mae ein rhaglen Siopa Dirgel yn asesu sut bydd staff yn ymdrin â galwadau oddi wrth gwsmeriaid nad yw eu mamiaith yn Saesneg. Adroddir ynghylch hyn wedyn ac eir i'r afael ag unrhyw feysydd sydd angen eu gwella.</p> <p>Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn cynhyrchu canllawiau ar gyfer staff ynghylch sut i gyfathrebu â chwsmeriaid gydag anghenion hygyrchedd fel sut i ddefnyddio ffonau testun a sut i ddefnyddio 'thebigword', sy'n wasanaeth cyfieithu ar y pryd dros y teleffon.</p> <p style="text-align: right;">parhad ar y dudalen nesaf</p>

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
<p>2. (parhad) Helpu i gael gwared ar unrhyw rwystrau iaith sy'n bodoli ar gyfer ein cwsmeriaid.</p>				<p>Mae Tîm Mewnwelediad i'r Cwsmer y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr ar hyn o bryd yn cynnal ymchwil ansoddol gyda chontractwyr allanol Ipsos MORI i 'daith y cwsmer' cwsmeriaid o leiafrifoedd ethnig. Mae hyn yn dilyn datguddiadau yn Arolwg Cwsmeriaid 2007 y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr fod cwsmeriaid o'r fath yn llai bodlon â'n gwasanaethau na chwsmeriaid o gefndir ethnig gwyn. Mae'r ymchwil hon yn cynnwys cyfweiliadau ar lefel wyneb yn wyneb gyda chroestoriad o gwsmeriaid o leiafrifoedd ethnig yn ogystal â grŵp ffocws gyda chynrychiolwyr o sefydliadau lleiafrif ethnig trydydd parti.</p> <p>Ategwyd at yr ymchwil gan gyfres o weithdai gyda gweithwyr y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn ymdrin â phrofiad ein cwsmeriaid o leiafrifoedd ethnig o wasanaeth cwsmeriaid. Darganfu'r gweithdai hyn faterion gwahanol yn ymwneud â phroblemau iaith a chyfathrebu a chaiff darganfyddiadau eu gwerthuso gan Ipsos MORI fel rhan o'u hymchwil gwsmeriaid. Disgwylir i adroddiad yr arolwg gael ei lofnodi i'w gymeradwyo yn Ebrill/Mai 2009.</p>

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
2. (parhad) Helpu i gael gwared ar unrhyw rwystrau iaith sy'n bodoli ar gyfer ein cwsmeriaid.	2.2 Ymgorffori cyfrifoldeb dros gyfranogaeth leol i mewn i'r strategaeth estyn allan.	2007-2009	Sicrhau cyfranogaeth unigolion a sefydliadau lleol cynrychioliadol.	<p>Bydd ein rhaglen estyn allan yn parhau i ddarparu dull corfforaethol o fynd at i gyrraedd pob cymuned a rhan o'r wlad, gyda phwyslais arbennig ar grwpiau lleiafrifol ethnig, plant, pobl ag afiechydon iechyd meddwl a'r henoed.</p> <p>Mae'r gwaith yn parhau o edrych ar weithgareddau estyn allan cyfredol ar draws y busnes a sut byddant yn cefnogi strategaeth gysylltu'r Asiantaeth sy'n cael ei datblygu. Cynhelir arolwg ar hyn o bryd o'r dull o estyn allan a'r strategaeth gysylltu, a cânt eu diweddarau yn ystod 2009.</p> <p>Lle rhoir mentrau ar brawf yn lleol byddwn yn sicrhau fod grwpiau iawnderau lles lleol a grwpiau sy'n cynrychioli cwsmeriaid yn gwybod amdanynt ac yn derbyn gwybodaeth addas. Yn ogystal, cânt eu gwahodd i ddod i ddiwyddiad gwerthuso ble byddwn yn rhannu darganfyddiadau.</p>

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
2. (parhad) Helpu i gael gwared ar unrhyw rwystrau iaith sy'n bodoli ar gyfer ein cwsmeriaid.	2.3 Parhau i ddarparu cyfathrebiadau sy'n cefnogi anghenion ein cwsmeriaid o leiafrifoedd ethnig a'u cynrychiolwyr.	Cyfredol	Gall cwsmeriaid gyrchu ac adalw gwybodaeth.	<p>Mae pob un o'n hunedau busnes yn parhau i feddu ar dîm cyfathrebiadau amgen neu swyddogion wedi'u henwebu sy'n gyfrifol am sicrhau fod cwsmeriaid yn derbyn cynhyrchion mewn fformatau amgen. Caiff gweithgarwch yn y meysydd hyn ei goladu'n ffurfiol ar hyn o bryd.</p> <p>Cafodd taflen gyfeirio mewn ieithoedd eraill ei chyhoeddi ar gyfer ein cwsmeriaid Pensiwn nad ydynt yn siarad Saesneg. Bydd hon yn dweud wrth gwsmeriaid ble mae angen iddynt fynd am ragor o wybodaeth. Mae'r daflen ar gyfer ein cwsmeriaid Anabl a Gofalwyr i fod i gael ei chyhoeddi yn hwyrach eleni.</p> <p>Bydd y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn parhau i ddefnyddio gwaith estyn allan o fewn y gymuned.</p>

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
2. (parhad) Helpu i gael gwared ar unrhyw rwystrau iaith sy'n bodoli ar gyfer ein cwsmeriaid.	2.4 Nodi cyfleoedd i wella lefelau gwasanaeth ar gyfer lleiafrifoedd ethnig a rhannu arfer gorau.	Cyfredol	lawnderau a chyfleoedd gwell ar gyfer ein holl gwsmeriaid.	<p>Yn dilyn cau Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr ym Mawrth 2009, cyflwynwyd Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn awr. Bydd aelodaeth o'r fforwm yn cynnwys grŵp sy'n cynrychioli cwsmeriaid o leiafrifoedd ethnig. Cymerir camau ar hyn o bryd er mwyn cyflawni hyn.</p> <p>Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn parhau i ymgynghori â'i gwsmeriaid o leiafrifoedd ethnig a bydd y canlyniadau sydd yn ymddangos yn awr o Arolwg Cwsmeriaid 2008, a gynhaliwyd gan Ipsos MORI, yn diweddarau ein gwybodaeth ynghylch eu barnau, gan gynnwys y rheiny nad yw eu mamiaith yn Saesneg. Disgwylir i adroddiad yr arolwg gael ei lofnodi i'w gymeradwyo yn 2009.</p> <p>Bydd Monitor Boddhad Chwarterol y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn parhau i adolygu lefelau o foddhad ar gyfer cwsmeriaid o leiafrifoedd ethnig a nodi meysydd lle mae angen gwella gwasanaeth i gwsmeriaid. Disgwylir y canlyniadau cyntaf o'r Monitor Chwarterol yng Ngorffennaf 2009.</p> <p style="text-align: right;">parhad ar y dudalen nesaf</p>

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
2. (parhad) Helpu i gael gwared ar unrhyw rwystrau iaith sy'n bodoli ar gyfer ein cwsmeriaid.				Mae gwaith ymchwil ansoddol i mewn i lefelau gwasanaeth cwsmeriaid ar gyfer cwsmeriaid y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr sy'n dod o leiafrifoedd ethnig yn mynd yn ei flaen – gweler pwynt gweithredu 2.1. Mae cynrychiolwyr o sefydliadau lleiafrifoedd ethnig trydydd parti yn cymryd rhan mewn grŵp ffocws gydag Ipsos MORI fel rhan o'r ymchwil hon.
	2.5 Cydweithio'n agos gyda chyflenwr gwasanaethau cyfieithu'r Adran Gwaith a Phensiynau i ddarparu hyfforddiant ac ymwybyddiaeth ar gyfer staff.	Cyfredol	lawnderau a chyfleoedd gwell ar gyfer ein holl gwsmeriaid.	Parhau i gydweithio'n agos gyda'r cyflenwr gwasanaethau cyfieithu er mwyn edrych ar berfformiad a gwella ein gwasanaethau. Cynhaliwyd nifer o weithdai gyda'r contractwr cyfieithu 'thebigword' a staff er mwyn edrych ar berfformiad a sut i wella ein gwasanaeth. Rydym yn parhau i ddarparu hyfforddiant ar gyfer holl weithwyr y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr er mwyn gwella eu dealltwriaeth o anghenion cwsmeriaid gyda'r nod o oresgyn rhwystrau.

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
3. Caffael cyfranogaeth ein cwsmeriaid o ran dweud wrthym ynghylch a'n helpu i wella'r gwasanaethau byddwn yn eu darparu.	3.1 Ymgynghori â Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr ar bob newid sy'n berthnasol i'n cwsmeriaid.	Cyfredol	Cyflawni'r canlyniad gorau at gyfer ein cwsmeriaid wrth ystyried materion wedi'u ffocysu ar y cwsmer.	<p>Roedd Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr yn cynnwys Prosiect Cymuned Fwslimaidd Watford a oedd yn cynrychioli grwpiau amrywiol. Yn dilyn cau Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr ym Mawrth 2009, cyflwynwyd Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn awr. Bydd aelodaeth o'r fforwm yn cynnwys grŵp sy'n cynrychioli cwsmeriaid o leiafrifoedd ethnig. Cymerir camau ar hyn o bryd er mwyn cyflawni hyn.</p> <p>Bu Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Byddar, Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Deillion, a'r Gymdeithas Genedlaethol Plant Byddar yn gyfranogion cyflawn yn y gwaith o ddatblygu digwyddiad Ymwybyddiaeth o'r Synhwyrâu ar gyfer staff a ddarparir gan y Grŵp Rhaglenni Anabledd a Phroffesiynol.</p>
	3.2 Monitro lefelau o wasanaeth ar gyfer cwsmeriaid nad yw eu mamiaith yn Saesneg neu Gymraeg.	Cyfredol	Nodi unrhyw rannau o brofiad y cwsmer sy'n arbennig o gryf neu sydd angen eu gwella.	Mae'r Rhaglen Siopa Dirgel yn mynd yn ei blaen yn llwyddiannus a chynhyrchir adroddiadau sy'n amlygu profiadau llwyddiannus ac unrhyw faterion sydd angen sylw fel sicrhau fod amseroedd agor yn cael eu gosod ar hysbysrwydd estyn allan. Sefydliar cainc ar wahân yn benodol er mwyn mesur hygrychedd fel ffonau testun, print mawr, ieithoedd amgen, 'thebigword' ac ati.

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
<p>3. (parhad) Caffael cyfranogaeth ein cwsmeriaid o ran dweud wrthym ynghylch a'n helpu i wella'r gwasanaethau byddwn yn eu darparu.</p>				<p>Mae holiadur arolwg Ipsos MORI yn cynnwys cwestiwn ynghylch ethnigrwydd fel un safonol ac mae'r dosbarthiadau a ddefnyddir yn cyd-fynd â'r rheiny a ddefnyddir yn y cyfrifiad gwladol bob 10 mlynedd, fel sy'n ofynnol gan y Ddyletswydd Gydraddoldeb Hiliol. Daeth arolygon diweddar i'r casgliad fod dadansoddiad ethnig y sail ymateb yn gyson â'r cyfrifiad mwyaf diweddar.</p> <p>Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn parhau i ymgynghori â'i gwsmeriaid o leiafrifoedd ethnig a bydd y canlyniadau sydd yn ymddangos yn awr o Arolwg Cwsmeriaid 2008, a gynhaliwyd gan Ipsos MORI, yn diweddarau ein gwybodaeth ynghylch eu barnau, gan gynnwys y rheiny nad yw eu mamiaith yn Saesneg. Disgwylir i adroddiad yr arolwg gael ei lofnodi i'w gymeradwyo yn Ebrill/Mai 2009.</p> <p>Dylai'r ymchwil ansoddol gyfredol a wneir gan Ipsos MORI ddarparu mewnwelediad gwerthfawr, yn ogystal, i faterion sy'n effeithio ar gwsmeriaid nad yw eu mamiaith yn Saesneg neu Gymraeg.</p>

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
3. (parhad) Caffael cyfranogaeth ein cwsmeriaid o ran dweud wrthym ynghylch a'n helpu i wella'r gwasanaethau byddwn yn eu darparu.	3.3 Parhau â'r gwerthusiad cyfredol o gyfranogaeth cwsmeriaid er mwyn sicrhau y cynrychiolir pob maes o fewn amrywiaeth.	2011	Sicrhau cynrychiolaeth addas a chyfranogaeth barhaus cwsmeriaid o fewn adolygu ac adrodd.	Yn dilyn cau Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr ym Mawrth 2009, cyflwynwyd Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn awr. Bydd aelodaeth o'r fforwm yn cynnwys grŵp sy'n cynrychioli cwsmeriaid o leiafrifoedd ethnig. Cymerir camau ar hyn o bryd er mwyn cyflawni hyn.
	3.4 Parhau i gynnwys monitro lleiafrifoedd ethnig o fewn arolygon cwsmeriaid, ymchwil a chwynion yn y dyfodol.	2008	Nodi unrhyw feysydd lle ceir tangynrychioli potensial yn ein darpariaeth o wasanaeth.	Cesglir gwybodaeth am anabledd, rhyw a hil yn ein harolwg blynyddol o foddhad cwsmeriaid. Caiff gwybodaeth am ethnigrwydd ei datblygu er mwyn rhoi cymaint o wybodaeth ag sy'n bosibl ac edrychir yn egniol ar ddulliau eraill o gasglu gwybodaeth.
	3.5 Gwella cyfranogaeth cwsmeriaid yn y broses o wneud asesiadau effaith ar amrywiaeth.	Cyfredol	Sicrhau fod effeithiau ar gwsmeriaid yn derbyn sylw haeddiannol ac yr ymgynghorir yn eu cylch.	Gweithredu proses ffurfiol er mwyn darparu cynhorthwy i asesu'r effaith ar gydraddoldeb yn y gwaith o nodi effeithiau ar gwsmeriaid a sicrhau ansawdd yr agweddau hynny sy'n ymwneud â chwsmeriaid mewn asesiadau effaith a gwblhawyd.

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
4. Sicrhau fod y Rhaglen Trawsnewid Pensiynau yn cynnwys prosesau sy'n galluogi i'n polisiau a'n swyddogaethau gael eu monitro ar gyfer amrywiaeth.	4.1 Gwella TG er mwyn galluogi i ddata ethnigrwydd gael ei gasglu.	Cyfredol	Bod digon o ddata ar gael i sicrhau ansawdd, i fedru adrodd ynghylch cynnydd a nodi meysydd sydd angen eu gwella.	<p>O Dachwedd 2007 gofynnwyd i gwsmeriaid a adroddodd am newid yn eu hamgylchiadau ynghylch eu hethnigrwydd. Mae hyn yn cymharu'n dda â'r broses flaenorol o ofyn ynghylch ethnigrwydd cwsmer yn unig pan fyddent yn gwneud eu hawliad cychwynnol.</p> <p>Caiff data cyflogaeth ein staff, sy'n bwydo i mewn i dargedau amrywiaeth adrannol, ei fonitro'n rheolaidd a'i gyhoeddi'n fewnol.</p> <p>Darparwyd mentrau hyfforddi ac ymwybyddiaeth ar gyfer gweithwyr rheng flaen er mwyn gwella mynediad i gyfieithwyr.</p>
5. Helpu'r Adran Gwaith a Phensiynau i adeiladu monitro amrywiaeth i mewn i'n system budd-daliadau	5.1 Datblygu'r gallu i gasglu a dadansoddi'r data hwn trwy gyfrwng ein prosesau hawlio budd-daliadau yn unol â safonau monitro'r Adran Gwaith a Phensiynau.	Cyfredol	Nodi unrhyw feysydd potensial o dangynrychioli yn narpariaeth ein gwasanaeth.	<p>Parheir i weithio gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau er mwyn canfod dull generig o gasglu a dadansoddi gwybodaeth amrywiaeth cwsmeriaid.</p> <p>Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau yn edrych ar System TG er mwyn canfod ateb sy'n galluogi busnesau i gasglu ac adalw gwybodaeth ynghylch gofynion cyfathrebu cwsmer. Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr wedi darparu manylion ychwanegol i'w cynnwys yn y system.</p>

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
6. I wneud ein gwasanaethau yn hawdd eu cael ac i gyfathrebu'n effeithiol gyda phob un o'n cwsmeriaid.	6.1 Gwella mynediad i gyfieithwyr ar gyfer cwsmeriaid nad yw eu mamiaith yn Saesneg neu Gymraeg.	Cyfredol	lawnderau a chyfleoedd gwell ar gyfer bob un o'n cwsmeriaid. Bod cael mynediad i'n gwasanaethau mor hawdd a syml ag sy'n bosibl trwy amrywiaeth o sianelau cyfathrebu.	Rydym yn monitro'r gwasanaeth i gwsmeriaid nad yw eu mamiaith yn Saesneg neu Gymraeg trwy gyfrwng Rhaglen Siopa Dirgel y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr. Mae'r rhaglen wedi canfod meysydd sydd angen eu gwella a fydd yn helpu i sicrhau ein bod yn rhoi gwasanaeth cynhwysol i gwsmeriaid nad yw eu mamiaith yn Saesneg neu Gymraeg. Mae 'thebigword' wedi rhoi rhaglen hyfforddi newydd ar waith ar gyfer gweithwyr i helpu iddynt wybod am y trefnau cywir i'w dilyn.
	6.2 Sicrhau y gwneir y defnydd mwyaf effeithiol o'r Gwasanaeth Lleol a hyrwyddo dull cyfannol o wasanaethu cwsmeriaid trwy dimau ar y cyd (gweithio mewn partneriaeth gydag awdurdodau lleol a phartneriaid eraill).	Cyfredol	Mynediad wedi'i symleiddio i'n gwasanaethau trwy amrywiaeth o sianelau cyfathrebu a fydd yn rhoi gwell profiad i'r cwsmer.	Mae gennym wasanaeth ymweld wedi'i deilwra ar gyfer cwsmeriaid sydd ei angen. Gwnaethpwyd cyfanswm o 695,302 o ymweliadau rhwng Ebrill 2008 a Mawrth 2009. Mae'r Grŵp Rhaglenni Anabledd a Phroffesiynol wedi datblygu, ac maent yn darparu, digwyddiad a luniwyd er mwyn rhoi mwy o wybodaeth i Reolwyr Cysylltiadau Cwsmeriaid ynghylch anableddau dysgu a phynciau iechyd meddwl ynghyd ag awtistiaeth ac afiechydon emosiynol ac ymddygiadol mewn plant.

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
6. (parhad) I wneud ein gwasanaethau yn hawdd eu cael ac i gyfathrebu'n effeithiol gyda phob un o'n cwsmeriaid.	6.3 Ymgynghori ynghylch ac adolygu safonau gwasanaeth yn rheolaidd	Cyfredol	Gwell profiad ar gyfer ein cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr.	Caiff safonau gwasanaeth i gwsmeriaid eu hadolygu'n rheolaidd, o leiaf bob dwy flynedd, mewn ymgynghoriad â chwsmeriaid, grwpiau sy'n cynrychioli cwsmeriaid a staff.
	6.4 Canfod meysydd â blaenoriaeth o ran eu gwella mewn ymgynghoriad â'n staff, cwsmeriaid a phartneriaid.	Cyfredol	Gweithio'n effeithiol gyda'n cwsmeriaid, partneriaid a rhanddeiliaid a gwella eu profiad.	Byddwn yn gwneud ymchwil genedlaethol yn ystod 2009 gyda nifer o sefydliadau ar lefel genedlaethol a lleol sy'n helpu ein cwsmeriaid i gael gaffael ar ystod ehangach o fudd-daliadau a gwasanaethau. Disgwylir canlyniadau'r ymchwil ym Mehefin 2009, a chânt eu rhannu â'r staff. Cyhoeddir adroddiad llawn yn ystod hydref 2009.
	6.5 Monitro safon y llythyrau a anfonir i gwsmeriaid.	Cyfredol	Goresgyn rhwystrau ar gyfer grwpiau bregus gyda'r canlyniad o gaffael lefel uwch o foddhad staff a chwsmeriaid.	Gwneir gwiriad 100% o bob ateb gan y Prif Weithredwr i ohebiaeth seneddol. Yn 2007, cliriwyd 96% o ohebiaeth Weinidogaethol o fewn 15 diwrnod a 97% ohoni o fewn 20 diwrnod. Caiff llythyrau i gwsmeriaid eu monitro am ansawdd, cywirdeb ac amseroedd ateb. O sampl o 1,999 o lythyrau a wiriwyd rhwng Ebrill 2008 ac Ionawr 2009, llwyddodd 83% (1,217) i fodloni safonau ansawdd, cywirdeb ac ateb.

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
6. (parhad) I wneud ein gwasanaethau yn hawdd eu cael ac i gyfathrebu'n effeithiol gyda phob un o'n cwsmeriaid.	6.6 Gofyn yn rhagweithiol i gwsmeriaid ynghylch eu hanghenion iaith lafar a chofnodi'r wybodaeth ar gyfer cysylltu â nhw yn y dyfodol.	Cyfredol	Tynnu rhwystrau ar gyfer cwsmeriaid nad yw eu mamiaith yn Saesneg a gwneud ein gwasanaethau yn haws i'w cael.	Mewn Canolfannau Pensiwn, gofynnir i gwsmeriaid am eu hanghenion iaith lafar a chofnodir yr wybodaeth hon i'w defnyddio yn y dyfodol. Bydd ymchwil ansoddol gyfredol Ipsos MORI i gwsmeriaid y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr o leiafrifoedd ethnig yn rychwantu pynciau iaith a chyfathrebu. Mae'r gweithdai ar gyfer staff a gynhaliwyd eisoes wedi darparu mewnwelediad gwerthfawr i sut mae staff, ar hyn o bryd, yn delio ag anghenion iaith lafar cwsmeriaid. Trosglwyddwyd yr wybodaeth hon i Ipsos MORI er mwyn goleuo ac ategu at yr ymchwil gyfredol.
	6.7 Hyrwyddo defnyddio sgiliau iaith staff a chynyddu gwybodaeth ac ymwybyddiaeth trwy sianelau gwahanol fel sesiynau cyfarwyddo rheolwyr llinell a llythyrau newyddion staff.	Cyfredol	Cynyddu ymwybyddiaeth staff a thynnu rhwystrau ar gyfer cwsmeriaid nad yw eu mamiaith yn Saesneg neu Gymraeg a gwneud ein gwasanaethau yn haws i'w cael.	Cynhaliwyd nifer o weithdai gyda'r contractwr cyfieithu 'thebigword' a staff er mwyn edrych ar berfformiad a gwella ein gwasanaeth. Rydym yn rhoi rhaglen hyfforddi newydd ar waith ar gyfer ein holl ganolfannau pensiwn gydag arf hyfforddi newydd a gwell. parhad ar y dudalen nesaf

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
<p>6. (parhad) I wneud ein gwasanaethau yn hawdd eu cael ac i gyfathrebu'n effeithiol gyda phob un o'n cwsmeriaid.</p>				<p>Rydym yn cydymffurfio â Deddf yr Iaith Gymraeg a'r Cynllun Iaith Gymraeg Adrannol. Mae gweithwyr sy'n siarad Cymraeg yn darparu gwasanaeth yn yr iaith Gymraeg ar gyfer ein cwsmeriaid allanol. Mae gweithwyr yr Uned Iaith Gymraeg yn codi ymwybyddiaeth staff o ofynion yr iaith Gymraeg ac yn cynnal cofrestr o weithwyr cymwys sy'n siarad Cymraeg er mwyn sicrhau fod digon ohonynt i ddarparu gwasanaeth iaith Gymraeg i gwsmeriaid.</p> <p>Cynhaliwyd cyfanswm o bum gweithdy ar gyfer staff fel rhan o'r ymchwil ansoddol gyfredol i farnau cwsmeriaid y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr sy'n dod o leiafrifoedd ethnig. Dangosodd y rhain fod gweithwyr o fewn unedau busnes penodol yn credu fod sgiliau iaith yn cael eu tanddefnyddio o fewn eu swyddfa. Tra cydnabuwyd y dylid annog defnyddio 'thebigword', teimlwyd hefyd y dylid ychwanegu at hyn gan ddefnyddio mwy ar sgiliau iaith y staff. Caiff y darganfyddiadau hyn eu hystyried gan Ipsos MORI fel rhan o'u hymchwil gyffredinol a disgwylir gweld darganfyddiadau cychwynol ac argymelliadau.</p>

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
7. Gwella lefelau ymwybyddiaeth ein gweithwyr mewn perthynas â diwylliannau gwahanol.	7.1 Darparu hyfforddiant ymwybyddiaeth ar gyfer staff yng nghyswllt materion hiliol penodol.	2006-2010	Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth rheolwyr llinell a staff.	<p>Mae ymwybyddiaeth o hil yn parhau gydag erthyglau ar ein gwefan fewnrwyd.</p> <p>Cynhaliwyd hyfforddiant ymwybyddiaeth Islamaidd.</p> <p>Mae staff a rheolwyr yn cymryd rhan yn y fenter Community 5000 sy'n cynnwys ymweld â, a gweithio gyda, chwsmeriaid o gefndiroedd amrywiol yn y gymuned.</p>
	7.2 Cyd-drefnyddion Amrywiaeth i ymgymryd â Dysgu am Amrywiaeth a Chydraddoldeb fel rhan o godi eu hymwybyddiaeth eu hunain ym mhob rhan o amrywiaeth.	Cwblhawyd	Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth staff.	<p>Mae'r holl Gyd-drefnyddion Amrywiaeth wedi dechrau ar hyfforddiant amrywiaeth trwy gyfrwng yn gylchfa amrywiaeth a chydraddoldeb. Cwblhawyd hyn erbyn Ebrill 2008.</p> <p>O 2009, gwellwyd y fframwaith cymhwysedd er mwyn iddo gynnwys meysydd amrywiaeth a chydraddoldeb. Caiff staff eu hasesu ar sut maent wedi perfformio gydol y flwyddyn o ran amrywiaeth a chydraddoldeb. Bydd hyn o gymorth i ffocysu gweithwyr a chynyddu ymwybyddiaeth o faterion amrywiaeth.</p>

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
7. (parhad) Gwella lefelau ymwybyddiaeth ein gweithwyr mewn perthynas â diwylliannau gwahanol.	7.3 Cynnal sesiynau ymwybyddiaeth a fyddant yn rhoi gwybodaeth i reolwyr llinell a staff yng nghyswllt eu cyfrifoldebau o dan ddeddfwriaeth cydraddoldeb newydd.	Cyfredol	Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth rheolwyr llinell a staff. Cyflwyno proses sicrwydd.	Rhodddwyd hyfforddiant cydraddoldeb gorfodol i'r rheolwyr llinell a'r staff i gyd. Mae Cyd-drefnyddion Amrywiaeth yn eu lle erbyn hyn ledled y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr ac yn gyfrannog mewn pob agwedd ar amrywiaeth a chydraddoldeb, gan gynnwys gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth ar gyfer pob aelod o'r staff.
	7.4 Annog gweithwyr i gofnodi ei statws ethnig a monitro amrywiaeth yn effeithiol o fewn y Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr.	2008 - 2011	Rheolwyr llinell i annog staff i gofnodi eu statws ethnig ac atgyfnerthu'r neges na fydd hyn yn rhoi gweithwyr dan anfantais.	Bydd Cyd-drefnyddion Amrywiaeth yn codi ymwybyddiaeth o gofnodi statws ethnig a sicrhau fod staff yn deall perthnasedd casglu a monitro gwybodaeth am amrywiaeth. Mae Hyrwyddwyr Amrywiaeth y Tîm Gweithredol wedi codi proffil staff sy'n cofnodi eu hethnigrwydd gyda negeseuon ar-lein i'r gweithwyr i gyd.

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
7. (parhad) Gwella lefelau ymwybyddiaeth ein gweithwyr mewn perthynas â diwylliannau gwahanol.	7.5 Edrych ar y defnydd a wneir o ieithoedd gwahanol o fewn ein swyddfeydd.	2006 -2010	Meithrin amgylchfyd mwy cynhwysol o fewn y gweithle.	<p>Mae gwaith yn mynd yn ei flaen i hyrwyddo ymddygiadau derbyniol a defnyddio ieithoedd gwahanol yn ein swyddfeydd. Bydd ein gwaith parhaol ar gysylltu â gweithwyr hefyd yn helpu i wneud cynnydd yn y maes hwn.</p> <p>Cyfeirir gweithwyr at Gylchfa Dysgu am Hil Amrywiaeth a Chydraddoldeb yr Adran Gwaith a Phensiynau sy'n helpu gweithwyr i feithrin dealltwriaeth ehangach o amrywiaeth hiliol. Mae'n rhoi cyfle i weithwyr ystyried eu cefndir ethnig eu hunain a'u hagweddu, gan annog ymddygiad cynhwysol mewn dull gweithredol.</p>
8. Sicrhau fod ein staff yn gyfrannog yn y gwaith o weithredu ac adolygu ein cynllun.	8.1 Gwneud staff yn gyfrannog yn y gwaith o adolygu a datblygu mentrau a chynlluniau gweithredu cyfredol ac yn y dyfodol.	2008-2011	Sicrhau fod blaenoriaethau staff yn cael eu nodi ac y gweithredir arnynt.	<p>Cafodd ein grwpiau rhwydwaith staff sefydledig eu hadolygu ac mae Grŵp Cyd-drefnydd Amrywiaeth a Chydraddoldeb yn awr yn ei le. Bydd gan y grŵp hwn rôl allweddol wrth ddwyn ymlaen gwaith o'r mentrau a'r cynlluniau gweithredu.</p> <p>Mae Cyd-drefnyddion Amrywiaeth yn awr yn eu lle ledled y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr ac yn ymwneud â phob agwedd ar amrywiaeth a chydraddoldeb, gan gynnwys llunio a gyrru cynlluniau gweithredu ymlaen.</p>

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
8. (parhad) Sicrhau fod ein staff yn gyfrannog yn y gwaith o weithredu ac adolygu ein cynllun.	8.2 Cynnal arolwg blynyddol ar-lein er mwyn monitro cynnydd a nodi blaenoriaethau ar gyfer y dyfodol.	Cyfredol	Sicrhau fod blaenoriaethau staff yn cael eu nodi a bod cynnydd a wneir arnynt yn cael ei fonitro.	Nodir blaenoriaethau staff trwy Arolwg Staff yr Adran Gwaith a Phensiynau. Caiff y canlyniadau a gweithredoedd er mwyn gwneud cynnydd eu cyhoeddi'n fewnol yn rheolaidd.
	8.3 Casglu a gwerthuso adborth oddi wrth y Grŵp Rhwydwaith Amrywiaeth a Chydraddoldeb er mwyn ffurfio sail i gynllunio yn y dyfodol.	Cyfredol	Nodi meysydd positif a negyddol a gweithredu er mwyn gwella.	Cafodd ein grwpiau rhwydwaith staff sefydledig eu hadolygu ac mae grŵp cyd-drefnydd Amrywiaeth a Chydraddoldeb yn ei le erbyn hyn. Bydd hyn yn caniatáu i ddata mwy ystyrlon gael ei gasglu a'i werthuso yng nghyswllt staff ac ethnigrwydd.
9. Sicrhau nad yw ein polisiau a'n swyddogaethau yn cael unrhyw effaith andwyol ar amrywiaeth.	9.1 Parhau i ddarparu hyfforddiant ar gyfer staff ar asesiadau effaith ar gydraddoldeb.	Cyfredol	Mwy o hyder gan y cyhoedd yn ein gwasanaethau. Proses o asesu effaith ar gydraddoldeb wedi'i sefydlu.	Rhodddwyd hyfforddiant 'Holl gynhwysfawr' ac adrannol ar ymwybyddiaeth amrywiaeth a chydraddoldeb i staff. Mae'r modiwlau, gan gynnwys dyletswyddau cyfreithiol, cyfrifoldebau ac enghreifftiau ymarferol o beth maent yn ei olygu, ar gael ar-lein yn ogystal. parhad ar y dudalen nesaf

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
<p>9. (parhad) Sicrhau nad yw ein polisiau a'n swyddogaethau yn cael unrhyw effaith andwyol ar amrywiaeth.</p>				<p>Cafodd y cyfarwyddyd a'r arfau asesu effaith ar gydraddoldeb eu gwella ym Medi 2007. Parheir i ddarparu gweithdai a hyfforddiant ar gyfer staff a rheolwyr mewn rolau polisi a newid allweddol ers y lansiwyd y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn Ebrill 2008.</p> <p>Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn ymgymryd â'r hyfforddiant ar asesiadau amrywiaeth a chydaddoldeb a roddir gan ein canolfan gorfforaethol. Caiff hyn ei fonitro gan Adnoddau Dynol er mwyn sicrhau fod pob aelod angenrheidiol o'r staff yn derbyn yr hyfforddiant hwn.</p>
<p>10. Sicrhau bod ein holl staff yn cael eu trin yn deg ac yn unol â pholisiau adnoddau dynol cyfredol ac sy'n cael eu datblygu.</p>	<p>10.1 Dadansoddi data ethnigrwydd a ddelir ar systemau TG, yr arolwg staff a ffynonellau eraill ac ystyried meysydd y gellid eu gwella.</p>	<p>Cyfredol ac adrodd amdano bob blwyddyn</p>	<p>Yr ymlynir wrth bob polisi a swyddogaeth.</p>	<p>Byddwn yn cymhwyso polisiau adnoddau dynol corfforaethol adrannol. Ble mae angen swyddogaethau neu ddulliau newydd o weithio, gwneir asesiadau effaith ar gydraddoldeb er mwyn nodi effaith andwyol botensial, a rhoir gweithrediadau lliniaru yn eu lle yn y cam cynharaf.</p> <p>Caiff y data cyflogi ar gyfer ein staff, sy'n bwydo i mewn i dargedau amrywiaeth adrannol, ei fonitro'n rheolaidd a'i gyhoeddi'n fewnol.</p> <p style="text-align: right;">parhad ar y dudalen nesaf</p>

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynnydd
<p>10. (parhad) Sicrhau bod ein holl staff yn cael eu trin yn deg ac yn unol â pholisïau adnoddau dynol cyfredol ac sy'n cael eu datblygu.</p>				<p>Bob blwyddyn mae staff yn cwblhau arolwg staff. Mae hyn yn cynnwys boddhad â swydd, arweinyddiaeth a rheoli llinell, yn ogystal ag amrywiaeth. Caiff data ethnigrwydd ei fonitro er mwyn cymharu barnau grwpiau gwahanol.</p>
<p>11. Sicrhau fod pob agwedd ar amrywiaeth wedi'i mewnbrannu yn y sefydliad.</p>	<p>11.1 Ymgorffori amrywiaeth o fewn rhychwant pob gwaith cynllunio busnes.</p>	<p>Mawrth 2010</p>	<p>Sefydliad sy'n galluogi pobl i roi o'u gorau er mwyn darparu'r gwasanaeth teilwng y mae ein cwsmeriaid yn ei haeddu.</p> <p>Pob aelod o'r staff i fod yn ymwybodol o ddeddfwriaeth amrywiaeth a chydaddoldeb a'u rhwymedigaethau eu hunain i staff a chwsmeriaid.</p>	<p>Mae Cyd-drefnyddion Amrywiaeth a grwpiau rhwydwaith staff adrannol yn ymwneud â chyfathrebu arferion da a rhoi sylw haeddiannol i faterion amrywiaeth trwy gynlluniau busnes cenedlaethol a lleol. Mae gwasanaeth i gwsmeriaid yn eitem barhaol ar yr agenda mewn cyfarfodydd grŵp.</p> <p>O 2009, gwellwyd y fframwaith cymhwysedd er mwyn cynnwys meysydd amrywiaeth a chydaddoldeb. Caiff staff eu hasesu ar sut maent wedi perfformio gydol y flwyddyn o ran amrywiaeth a chydaddoldeb. Bydd hyn o gymorth i ffocysu gweithwyr a chynyddu ymwybyddiaeth o faterion amrywiaeth.</p>

Amcan	Gweithgarwch	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Cynydd
11. (parhad) Sicrhau fod pob agwedd ar amrywiaeth wedi'i mewnlannu yn y sefydliad.	11.2 Mae Cyd-drefnyddion Amrywiaeth, Hyrwyddwyr a grwpiau rhwydwaith staff yn parhau i godi ymwybyddiaeth o amrywiaeth ac amlygu materion a meysydd er mwyn eu gwella.	Cyfredol	Pob aelod o'r staff i fod yn ymwybodol o ddeddfwriaeth amrywiaeth a chydraddoldeb a'u rhwymedigaethau eu hunain i staff a chwsmeriaid.	Mae Cyd-drefnyddion Amrywiaeth yn gweithio mewn partneriaeth â rheolwyr, partneriaid busnes adnoddau dynol a staff er mwyn gosod amrywiaeth ym mhrif ffrwd y busnes ar lefelau lleol a chenedlaethol.
	11.3 Cyhoeddi erthyglau mewn cylchgronau staff/ gwefannau mewnol a sesiynau ymwybyddiaeth/ trafod	Cyfredol	Pob aelod o'r staff i fod yn ymwybodol o ddeddfwriaeth amrywiaeth a chydraddoldeb a'u rhwymedigaethau eu hunain i staff a chwsmeriaid.	<p>Defnyddir y fewnrwyd, bwletinau a'r cylchgrawn mewnol yn rheolaidd er mwyn cyfathrebu newyddion amrywiaeth a chydraddoldeb.</p> <p>Bu i gylchgrawn staff Horizon yn ei rifyn Gorffennaf/Awst 2008 nodweddu erthygl 'ymestyn ein cyrhaeddiad'. Roedd yn codi ymwybyddiaeth o sut mae timau ymweld Gwasanaeth Lleol yn cynnig cyswllt wyneb yn wyneb a chyngor buddiol i'n cwsmeriaid bregus – oedolion a phlant ag anableddau.</p> <p>Cafodd erthyglau er mwyn dathlu ein hwythnos amrywiaeth yn Nhachwedd 2008, a llwyddiannau ein staff yn y gwaith o godi ymwybyddiaeth o ystod eang o faterion amrywiaeth, eu cyhoeddi yng nghylchgrawn Horizon ac ar ein gwefan fewnrwyd.</p>

Atodiad C: Cynllun Gweithredu'r Cynllun Cydraddoldeb Anabledd

Gwella ein gwasanaeth

Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn parhau i ddadansoddi gwybodaeth rheoli a'r bylchau yn ein gwasanaeth er mwyn sefydlu beth ddylai ein blaenoriaethau fod. Ers lansiad ein Cynlluniau Cydraddoldeb yn 2006 nid yw ein blaenoriaethau wedi newid. Cefnogwyd hyn gan yr adborth a dderbyniasom gan ein cwsmeriaid a'n staff a fu'n gyfrannog yn natblygiad ein cynlluniau.

Cydraddoldeb anabledd – blaenoriaethau cwsmeriaid

- gwella hygyrchedd ein gwasanaethau i gwsmeriaid trwy
 - ddarparu fformatau hawdd eu cael ar gyfer dogfennau printiedig
 - darparu ystod o dulliau o gael gafael ar ein gwasanaethau, a
 - helpu pobl sydd ag anawsterau cyfathrebu i gael gafael ar ein gwasanaethau, a
- thrin cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr gyda pharch ac fel unigolion trwy:
 - adeiladu ymddiriedaeth yn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr o fewn cymunedau, a
 - gwella ymwybyddiaeth staff o anabledd.

Cydraddoldeb anabledd – blaenoriaethau staff

- Gwella ymwybyddiaeth o anabledd a hyfforddiant ar gyfer staff a darparu cynhorthwy ar gyfer rheolwyr llinell.
- Cynnwys staff gydag anableddau er mwyn sicrhau fod newidiadau a dulliau o fynd ati yn rhai cynhwysol.
- Symleiddio'r broses ar gyfer rhoi addasiadau rhesymol yn eu lle.
- Codi ymwybyddiaeth a chefnogaeth ar gyfer pynciau iechyd meddwl a lles yn y gwaith.

Mae ein cynllun gweithredu cydraddoldeb anabledd sy'n canlyn yn egluro beth rydym yn bwriadu ei wneud er mwyn rhoi gwelliannau pellach ar waith yn y maes hwn.

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>1. Gwella ein cyfathrebiadau a rhoi ystod o ddulliau o gael gafael ar ein gwasanaethau i'n cwsmeriaid.</p>	<p>1.1 Parhau i ddatblygu a darparu cynhyrchion mewn fformatau amgen.</p>	<p>2006-2009</p>	<p>Gall cwsmeriaid gael gafael ar a derbyn gwybodaeth yn eu fformat dewisedig.</p>	<p>Parhawn i ddefnyddio digwyddiadau estyn allan er mwyn hyrwyddo argaeledd fformatau amgen. Mae pob un o'n hunedau busnes yn parhau i fod â thîm cyfathrebiadau amgen neu swyddogion wedi'u henwebu sy'n gyfrifol am sicrhau fod cwsmeriaid yn derbyn cynhyrchion mewn fformatau amgen. Mae nifer y cwsmeriaid sy'n gofyn am eu dull dewisedig o gyfathrebu yn cynyddu gan 80 y mis.</p> <p>Defnyddir ein Fforwm Ymgynghorol a phartneriaid allanol eraill er mwyn iddynt gynghori ynghylch ac adolygu fformatau amgen.</p> <p>Cyflwynwyd Neges Syml Mewn Lein ar gyfer Lwfans Byw i'r Anabl/Lwfans Gweini ar ffôn testun sy'n ei gwneud yn haws i ddefnyddwyr ffôn testun gysylltu.</p> <p>Mae ein canolfannau trawsnewid pensiwn a'n Huned Lwfans Gofalwr wedi ennill ardystiad Uwch na Geiriau Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Byddar.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
1. (parhad)Gwella ein cyfathrebiadau a rhoi ystod o ddulliau o gael gafael ar ein gwasanaethau i'n cwsmeriaid.	1.2 Gofyn yn rhagweithiol i'n cwsmeriaid ynghylch eu hanghenion cyfathrebu a chofnodi'r wybodaeth ar gyfer unrhyw gysylltiadau â nhw yn y dyfodol.	2008-2011	Gall cwsmeriaid gael gafael ar a derbyn gwybodaeth yn eu fformat dewisedig.	<p>Rydym yn edrych ar ac yn gweithredu gwasanaethau newydd ar gyfer cwsmeriaid sydd ag anghenion hygyrchedd. Gofynnir i gwsmeriaid a oes ganddynt unrhyw anghenion cyfathrebu pellach a chofnodir hyn ar gyfer trafodion yn y dyfodol.</p> <p>Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn parhau i ymgynghori â'i gwsmeriaid ynghylch eu hanghenion cyfathrebu a bydd y canlyniadau sy'n ymddangos yn awr o Arolwg Cwsmeriaid 2008, a gynhaliwyd gan Ipsos MORI, yn diweddarau ein gwybodaeth ynghylch eu barnau. Disgwylir i adroddiad yr arolwg gael ei lofnodi i'w gymeradwyo yn ystod hydref 2009.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>1. (parhad) Gwella ein cyfathrebiadau a rhoi ystod o ddulliau o gael gafael ar ein gwasanaethau i'n cwsmeriaid.</p>	<p>1.3 Nodi sut gellid gwella pob ffurflen hawlio Pensiwn, Anabledd a Lwfans Gofalwr.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Gwella hygyrchedd trwy ddefnyddio ffurflenni sy'n hawdd i'w defnyddio.</p>	<p>Cafodd ymgynghori â chwsmeriaid y canlyniad o greu ffurflen hawlio Lwfans Byw i'r Anabl newydd gan ddefnyddio egwyddorion Rheoli Achos Cwsmer. Ymfynnwyd am fewnbwn ar gyfer y pecyn hawlio oddi wrth Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr, grwpiau lobio lleol a staff. Cadarnhaodd yr arolwg boddhad cwsmeriaid fod yn well gan ein cwsmeriaid y ffurflen hawlio ac mae wedi ennill y Nod Crisial.</p> <p>Fel rhan o Gam 3 Rheoli Achos Cwsmer, mae'r Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr yn gwella'r broses o hawlio Lwfans Byw i'r Anabl ar gyfer rhieni a gofalwyr plant anabl, gan gynnwys pecyn hawlio Lwfans Byw i'r Anabl newydd ar gyfer plant.</p> <p>Mabwysiadwyd yr egwyddorion hyn yn y ffurflen hawlio Lwfans Gweini a gyflwynwyd yn Hydref 2008.</p> <p>Cyflwynwyd pecyn hawlio Lwfans Gofalwr sy'n newydd ac yn fyrrach ar gyfer cwsmeriaid Pensiwn y Wladwriaeth i'w gwneud yn haws iddynt hawlio. Mae'r pecyn hawlio wedi ennill Ardystiad Saesneg Clir gan y Comisiwn Saesneg Eglur ac wedi derbyn y Nod Crisial.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>1. (parhad)Gwella ein cyfathrebiadau a rhoi ystod o ddulliau o gael gafael ar ein gwasanaethau i'n cwsmeriaid.</p>	<p>1.4 Sicrhau y defnyddir y Gwasanaeth Lleol yn dull mwyaf effeithiol.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Mynediad wedi'i symleiddio i'n gwasanaethau trwy amrywiaeth o sianelau cyfathrebu a fydd yn rhoi gwell profiad i'r cwsmer.</p>	<p>Mae gennym wasanaeth ymweld wedi'i deilwra ar gyfer cwsmeriaid sydd ei angen. Rhwng Ebrill 2008 a Mawrth 2009 gwnaethpwyd cyfanswm o 695,302 o ymweliadau i gwsmeriaid yn eu cartrefi neu mewn mannau cyfleus nepell o'u cartrefi.</p> <p>Caiff safonau gwasanaeth eu hadolygu'n rheolaidd gyda'r cyhoedd, o leiaf bob dwy flynedd.</p>
	<p>1.5 Rhoi proses Swyddfeydd Amgen newydd ar brawf er mwyn denu sefydliadau cwsmer-benodol, yn arbennig y rheiny yn y dosbarthiadau mwy anodd eu cyrraedd; a chymunedau anabledd, plant, iechyd meddwl, gwledig a lleiafrifoedd ethnig.</p>	<p>2008-2011</p>	<p>Mwy o ddewis a nifer uwch o sianelau er mwyn i gwsmeriaid medru cael gafael ar ein gwasanaethau.</p>	<p>Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn cynnal treialon, (y rhaglen beilot Swyddfeydd Amgen) gyda'n partneriaid allanol er mwyn profi gwasanaeth estynedig a gwell i gwsmeriaid, gan ganiatáu i sefydliadau partner dynodedig dderbyn hawliadau am fudd-daliadau penodol a dilysu dogfennau atodol. Mae'r swyddfeydd peilot yn y prawf yn cynrychioli ystod eang o gwsmeriaid o bob oedran, anabledd a chefnidir, gan gynnwys pensynwyr, plant, lleiafrifoedd ethnig a gofalwyr. Bydd y cynllun peilot yn rhedeg am chwe mis, gan ddechrau yn Hydref 2008, ac yna caiff ei werthuso.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
1. (parhad) Gwella ein cyfathrebiadau a rhoi ystod o ddulliau o gael gafael ar ein gwasanaethau i'n cwsmeriaid.	1.6 Datblygu a dysgu rhagor o'n gwaith estyn allan er mwyn gwella cyfleoedd ar gyfer pobl anabl.	2006-2009	Gwell mynediad i ac ymwybyddiaeth o fudd-daliadau anabledd ar gyfer cwsmeriaid sy'n fwy anodd eu cyrraedd a bregus.	Mae ein gweithgarwch Rhaglen Estyn Allan wedi parhau gydol 2008 ac i mewn i 2009, yn canolbwyntio'n arbennig ar grwpiau sy'n fwy anodd eu cyrraedd fel iechyd meddwl plant a lleiafrifoedd ethnig yn ogystal â grwpiau gydag anableddau eraill. Cynhyrchir adroddiad bob tri mis sy'n darparu dadansoddiad llawn o'r gweithgarwch a wnaed. Defnyddir adborth o waith estyn allan er mwyn gwella ein gwasanaethau.
	1.7 Cynyddu mynediad cwsmeriaid i'n gwasanaethau ar-lein a'u hymwybyddiaeth ohonynt.	2008-2011	Mwy o ddewis a nifer fwy o sianelau er mwyn i gwsmeriaid gael gafael ar ein gwasanaethau. Sicrhau fod cwsmeriaid sy'n gymwys yn gwybod pa fudd-daliadau sydd ar gael a sut i'w hawlio.	Mae'r gwaith yn mynd yn ei flaen i nodi gwelliannau i'n gwasanaethau ar-lein. Bydd cyflwyno ' Hunanwasanaeth' yn darparu'r Cyfrif Cwsmer Ar-lein Adran Gwaith a Phensiynau diogel cyntaf, a gyrchir trwy'r wefan Directgov. Y cynnyrch cyntaf, sydd ar gael erbyn hyn, yw gwasanaeth ar-lein sy'n galluogi cwsmeriaid i ateb cwestiynau sylfaenol ynghylch eu hamgylchiadau presennol ac yna cael eu cyfeirio at gymaint ag 28 o fudd-daliadau, pensiynau a chredydau y gallant fod â hawl i'w derbyn. parhad ar y dudalen nesaf

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>1. (parhad) Gwella ein cyfathrebiadau a rhoi ystod o ddulliau o gael gafael ar ein gwasanaethau i'n cwsmeriaid.</p>				<p>Yn ddiweddar, lansiodd Directgov ymgyrch farchnata bwysig gyda'r nod o addysgu'r cyhoedd ynghylch yr ystod o wasanaethau sydd ar gael. Caiff cwsmeriaid y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr eu targedu'n benodol mewn rhai o'r negeseuon i'w helpu i fanteisio i'r eithaf ar wasanaethau ar-lein y llywodraeth.</p>
	<p>1.8 Sicrhau fod y gwasanaeth teleffoni, gan gynnwys ffôn testun, yn cwrdd ag anghenion ein cwsmeriaid.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Mynediad haws ac wedi'i symleiddio i'n gwasanaeth teleffoni ar gyfer pob cwsmer.</p>	<p>Byddwn yn monitro ein gwasanaeth teleffon a ffôn testun yn rheolaidd trwy gyfrwng siopa dirgel ac arolygon cwsmeriaid.</p> <p>Bydd Monitor Boddhad y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn parhau i adolygu lefelau boddhad ar gyfer cwsmeriaid a nodi meysydd y gellir eu gwella o fewn gwasanaeth i gwsmeriaid. Disgwylir y canlyniadau cyntaf o'r Monitor Chwarterol yng Ngorffennaf 2009.</p> <p>Byddwn hefyd yn monitro a nodi meysydd y gellir eu gwella trwy gynnal gweithdai perfformiad chwarterol rheolaidd gyda staff lle byddwn yn amlygu meysydd y gellir eu gwella a rhannu arfer da, gan gynnwys hygyrchedd ffôn testun.</p> <p>Rydym yn cynnal rhaglen beilot o ganoli ein gwasanaeth ffôn testun gyda golwg ar ehangu hyn i rychwantu pob rhan o'n busnes ar ôl ei werthuso.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
1. (parhad) Gwella ein cyfathrebiadau a rhoi ystod o ddulliau o gael gafael ar ein gwasanaethau i'n cwsmeriaid.	1.9 Monitro safon y llythyrau a anfonir i gwsmeriaid.	Cyfredol	Goresgyn rhwystrau cyfathrebu a gwella safonau a hygyrchedd.	<p>Gwneir gwiriad 100% o bob ateb gan y Prif Weithredwr i ohebiaeth seneddol. Yn 2007, cliriwyd 96% o ohebiaeth Weinidogaethol o fewn 15 diwrnod a 97% ohoni o fewn 20 diwrnod.</p> <p>Caiff llythyrau i gwsmeriaid eu monitro am ansawdd, cywirdeb ac amseroedd ateb. O sampl o 1,999 o lythyrau a wiriwyd rhwng Ebrill 2008 ac Ionawr 2009, llwyddodd 83% (1,217) i fodloni safonau ansawdd, cywirdeb ac ateb.</p> <p>Cynhwysir monitro anabledd yng nghanam 2 y rhaglen trawsnewid yn 2009.</p>
2. Darparu gwasanaeth ar gyfer ein cwsmeriaid sy'n effeithiol ac yn effeithlon.	2.1 Gweithio gyda'n partneriaid a rhanddeiliaid er mwyn edrych ar gyfleoedd ar gyfer gwasanaethau cydgysylltiedig, er enghraifft, gyda Chanolfan Byd Gwaith a Thollau a Chyllid Ei Mawrhydi.	2006-2009	Gwella profiad ein partneriaid a'n rhanddeiliaid a gweithio'n effeithlon gyda nhw.	<p>Mae taflenni gwybodaeth a ffurflenni hawlio yn parhau i gael eu gwella trwy gysylltu â'n grwpiau ymgynghori. Ar hyn o bryd mae materion yn ymwneud â phlant yn uchel ar ein hagenda, gyda thrafodaethau'n cael eu cynnal gyda'r Grŵp Gofalwyr Teulu a'r Grŵp Gweithio Plant.</p> <p style="text-align: right;">parhad ar y dudalen nesaf</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>2. (parhad) Darparu gwasanaeth ar gyfer ein cwsmeriaid sy'n effeithiol ac yn effeithlon.</p>				<p>Yn dilyn rhaglen beilot lwyddiannus, anfonir pob cais am ymweliad gan y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr i'r Gwasanaeth Lleol, ni waeth beth fo oedran y cwsmer. Mae pob Rheolwr Cyswllt Cwsmeriaid y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr, sy'n ymweld â chwsmeriaid o oedran gwaith a phlant, yn mynychu gweithdy dau ddiwrnod a ddarparir gan y Grŵp Rhaglenni Anabledd a Phroffesiynol. Mae'r gweithdy hwn yn cwmpasu agweddau ar anabledd, yr effaith ar y cwsmer a'u teulu, yn arbennig mewn perthynas â chwsmeriaid sydd â phroblemau iechyd meddwl a phlant. Mae hyn yn darparu gwasanaeth mwy cyson ac effeithlon ac yn ffurfio'r cam cyntaf yn y broses o gynnig ymweliad cyfannol i bob cwsmer ni waeth beth fo'u hoedran.</p> <p>Mae'r Grŵp Rhaglenni Anabledd a Phroffesiynoldeb yn gweithio gyda Gwasanaethau Meddygol a'r Tîm Rheoli Cytundeb Gwasanaethau Meddygol i wella hyfforddiant cychwynnol ar gyfer Penderfynyddion newydd trwy ei alinio â chyfarwyddyd meddygol Rheoli Achos Cwsmer.</p> <p style="text-align: right;">parhad ar y dudalen nesaf</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
2. (parhad) Darparu gwasanaeth ar gyfer ein cwsmeriaid sy'n effeithiol ac yn effeithlon.				Bydd Monitor Boddhad y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn parhau i adolygu lefelau boddhad ar gyfer cwsmeriaid a nodi meysydd y gellir eu gwella o fewn gwasanaeth i gwsmeriaid. Disgwylir y canlyniadau cyntaf o'r Monitor Chwarterol yng Ngorffennaf 2009.
	2.2 Parhau'r gweithgarwch er mwyn gwella gwasanaethau ar gyfer grwpiau bregus gan gynnwys grwpiau plant, iechyd meddwl a lleiafrifoedd ethnig.	2008-2011	Tynnu rhwystrau ar gyfer grwpiau bregus a chynyddu hygyrchedd ein gwasanaethau.	Bydd y rhaglen beilot Swyddfa Amgen yn rhoi gwasanaeth wedi'i wella a'i ehangu ar brawf. Mae un o'r safleoedd peilot yn grŵp sy'n cynrychioli plant, pobl ifainc a'u teuluoedd. Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr wedi sefydlu grŵp gwaith gyda sefydliadau gwirfoddol, sy'n edrych yn benodol ar broblemau a wynebir gan rieni/gofalwyr wrth hawlio budd-daliadau ar gyfer plant. Mae ffocws y grŵp yn rychwantu ymwybyddiaeth o fudd-dal Anabledd a'r broses o hawlio Lwfans Byw i'r Anabl ar gyfer plant. Mae argymelliadau'n cynnwys, gwella'r daflen plant Lwfans Byw i'r Anabl, datblygu strategaeth cyfathrebu a dosbarthu gadarn er mwyn gwella mynediad i wybodaeth ynghylch budd-daliadau anabledd a gwella'r ffurflen gais plentyn. parhad ar y dudalen nesaf

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>2. (parhad) Darparu gwasanaeth ar gyfer ein cwsmeriaid sy'n effeithiol ac yn effeithlon.</p>				<p>Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn parhau i weithio gyda Thollau a Chyllid Ei Mawrhydi er mwyn nodi gwelliannau i wasanaethau ar gyfer cwsmeriaid anabl gan gynnwys plant. Mae Tollau a Chyllid Ei Mawrhydi ar fin gorffen darn o ymchwil i'r gwasanaethau bydd yn eu darparu ar gyfer plant. Ystyriwyd canfyddiadau cyfamser yr ymchwil hon eisoes gan y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr a chânt eu cynnwys yn Nhaith y Cwsmer sy'n Blentyn a fydd yn argymell nifer o welliannau.</p> <p>Cafodd rhan Gwasanaeth Lleol sy'n ymweld yr hen Wasanaeth Pensiwn ei ehangu er mwyn rhoi ymweliadau a chynnig cyngor wyneb yn wyneb i gwsmeriaid anabl, gan gynnwys oedolion o oedran gwaith a phlant.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>3. Caffael cyfranogaeth ein cwsmeriaid o ran dweud wrthym ynghylch a'n helpu i wella'r gwasanaeth byddwn yn eu darparu.</p>	<p>3.1 Ymgynghori gyda, caffael cyfranogaeth a gweithredu ar adborth oddi wrth grwpiau sy'n cynrychioli cwsmeriaid fel Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr, Gofalwyr Teulu a grwpiau eraill o randdeiliaid gan sicrhau fod pob rhan o amrywiaeth yn cael ei chynrychioli.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Ymgynghori cydgysylltiedig a gwell, a chyfranogaeth yn arwain at fwy o hyder gan y cyhoedd yn ein gwasanaeth a gweithio'n well mewn partneriaeth.</p>	<p>Bydd y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn ffurfio un fforwm, a elwir yn Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr. Mae aelodau'r grŵp hwn yn cynrychioli eu sefydliad a chwsmeriaid yn weithredol, yn darparu mewnbwn i newidiadau ac ymofyn am adborth oddi wrth eu cwsmeriaid.</p> <p>Cynllunnir proses o ymgynghori gyda rhanddeiliaid allweddol er mwyn adolygu safonau gwasanaeth i gwsmeriaid.</p> <p>Ymgynghorir yn barhaol gyda grwpiau cwsmeriaid trwy raglen Fforwm Cynrychioliadol y Cwsmer Adran Gwaith a Phensiynau – rhaglen o bedwar o ddigwyddiadau rhanbarthol yn Llundain, Cymru, yr Alban a'r Gogledd/Canolbarth. Anelir y fforymau hyn at gyfryngwyr rheng flaen er mwyn darparu gwybodaeth, ymgynghori a chlywed eu pryderon ac adborth ynghylch ein gwasanaeth rheng flaen.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>3. (parhad) Caffael cyfranogaeth ein cwsmeriaid o ran dweud wrthym ynghylch a'n helpu i wella'r gwasanaeth byddwn yn eu darparu.</p>				<p>Mae'r Grŵp Gofalwyr Teulu a'r Fforwm Ymgynghorol ill dau wedi darparu adborth hynod werthfawr sydd wedi dwyn gwelliannau yn ei sgil i'r ffurflen Lwfans Gofalwr, taflen plant y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr a'r dull o gofnodi manylion gofalwyr ar system gyfrifiadur Canolfan Byd Gwaith, gan ddatrys pynciau llosg ynghylch mynychu cyfweliadau wedi'u ffocysu ar Waith. Bu'r ddau grŵp yn gyfrannog yn arolwg eang ei gwmpas y strategaeth ofalwyr genedlaethol 1999.</p>
	<p>3.2 Cynnal arolwg gwasanaeth cwsmeriaid, ymchwilio i a dadansoddi cwynion cwsmeriaid a gweithredu ynghylch y darganfyddiadau, gan gynnwys monitro data anabledd.</p>	<p>2006-2009</p>	<p>Gwell profiad ar gyfer ein cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr.</p>	<p>Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr wedi ymrwymo i fesur boddhad cwsmeriaid â'r gwasanaeth. Dangosodd arolygon diweddar gryn dipyn o welliant yn y gwasanaeth a dderbynnir gan gwsmeriaid sydd ag anghenion hygyrchedd. Mae holiadur yr arolwg yn rhoi'r cyfle i gwsmeriaid gofnodi sut maent hwy'n gweld eu hanableddau. Yna bydd Ipsos MORI'n defnyddio'r data hwn er mwyn darparu dadansoddiad o sut mae cwsmeriaid gydag anableddau penodol yn llwyddo wrth geisio cael mynediad i'n gwasanaethau.</p> <p style="text-align: right;">parhad ar y dudalen nesaf</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>3. (parhad) Caffael cyfranogaeth ein cwsmeriaid o ran dweud wrthym ynghylch a'n helpu i wella'r gwasanaeth byddwn yn eu darparu.</p>				<p>Bydd Monitor Boddhad Chwarterol y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn parhau i adolygu lefelau o foddhad ar gyfer cwsmeriaid a nodi meysydd lle mae angen gwella gwasanaeth i gwsmeriaid. Disgwylir y canlyniadau cyntaf o'r Monitor Chwarterol yng Ngorffennaf 2009.</p> <p>Mae dadansoddiad o ohebiaeth swyddogol a chwynion cwsmeriaid yn parhau i gael ei wneud bob mis ac mae data o hyn yn ffurfio adroddiad tuedd a ddsbarthir i bob rheolwr gweithredol er mwyn iddynt weithredu ar argymelliadau.</p> <p>O ganlyniad i'r drefn gwynion, mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn edrych yn awr ar gamgyfeirio gwybodaeth a dull o ganfod atebion er mwyn cynorthwyo staff. Bydd rhaglen siopa dirgel yn helpu i ddiffinio beth yn union yw'r problemau.</p>
	3.3 Parhau i gynnal y Rhaglen Siopa Dirgel.	2008-2011	Dilysiad annibynnol o brofiad ein cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr.	<p>Mae'r Rhaglen Siopa Dirgel yn mynd yn ei blaen yn llwyddiannus a chynhyrchir adroddiadau'n rheolaidd sy'n amlygu unrhyw faterion sydd angen sylw fel sicrhau fod amseroedd agor yn cael eu gosod ar hysbysrwydd estyn allan. Sefydli'r cainc ar wahân o'r rhaglen yn benodol er mwyn mesur hygyrchedd fel ffonau testun, print mawr, ieithoedd amgen ac ati.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>3. (parhad) Caffael cyfranogaeth ein cwsmeriaid o ran dweud wrthym ynghylch a'n helpu i wella'r gwasanaeth byddwn yn eu darparu.</p>	<p>3.4 Gwneud cynnydd o ran y gallu i gasglu a dadansoddi data anabledd trwy ein prosesau hawlio budd-daliadau yn unol â safonau monitro'r Adran Gwaith a Phensiynau.</p>	<p>2007-2009</p>	<p>Nodi unrhyw feysydd neu grŵp o gwsmeriaid sydd wedi'u tangynrychioli, o bosib, yn ein dull o ddarparu gwasanaeth.</p>	<p>Ymwneir yn barhaus â'r Adran Gwaith a Phensiynau er mwyn nodi dull generig o gasglu a dadansoddi gwybodaeth amrywiaeth cwsmeriaid.</p> <p>Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau'n edrych ar systemau TG adrannol i ganfod ateb sy'n galluogi i fusnesau gasglu ac adalw gwybodaeth ynghylch gofynion cyfathrebu cwsmer. Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr wedi darparu manylion ychwanegol i'w cynnwys o fewn y system hon.</p>
	<p>3.5 Gwella cyfranogaeth cwsmeriaid yn y broses o asesu effaith ar amrywiaeth.</p>	<p>2008-2011</p>	<p>Sicrhau fod effeithiau ar gwsmeriaid yn derbyn ystyriaeth lawn ac yr ymgynghorir yn eu herbyn.</p>	<p>Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn gweithredu proses ffurfiol er mwyn darparu cynhorthwy ar gyfer asesu effaith ar gydraddoldeb yn y gwaith o ganfod effeithiau ar gwsmeriaid a sicrhau ansawdd yr agweddau hynny o asesiadau effaith wedi'u cwblhau sy'n ymwneud â chwsmeriaid.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
3. (parhad) Caffael cyfranogaeth ein cwsmeriaid o ran dweud wrthym ynghylch a'n helpu i wella'r gwasanaeth byddwn yn eu darparu.	3.6 Ymgorffori cyfrifoldeb am gyfranogaeth leol i mewn i'r strategaeth estyn allan.	2007-2009	Mwy o gyfranogaeth gan unigolion a sefydliadau cynrychioliadol lleol.	<p>Gwneir gwaith cyfredol er mwyn edrych ar weithgareddau Estyn Allan sy'n bodoli eisoes a sut byddant yn cefnogi strategaeth cysylltu'r Asiantaeth sy'n ymddangos. Adolygir y dull o estyn allan a'r strategaeth cysylltu ar hyn o bryd a chânt eu diweddarau yn ystod 2009.</p> <p>Lle caiff mentrau eu rhoi ar brawf yn lleol, rydym yn sicrhau fod grwpiau iawnderau lles lleol a grwpiau sy'n cynrychioli cwsmeriaid yn ymwybodol o ac yn derbyn gwybodaeth addas. Gwahoddir hwy, yn ogystal, i ddod i ddigwyddiad gwerthuso lle byddwn yn rhannu darganfyddiadau.</p>
4. Gwella dysgu, datblygiad ac ymwybyddiaeth ein staff ynghylch pob agwedd ar anabledd.	4.1 Parhau â'n menter Community 5000.	Cyfredol	Staff i gaffael mewnwelediad gwell i fywydau pobl ag anableddau a gofalwyr. Hyrwyddo agweddau positif tuag at bobl anabl.	<p>Gan fod menter Community 1000 y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr mor llwyddiannus, cafodd Community 5000 ei lansio erbyn hyn ar draws yr Adran Gwaith a Phensiynau.</p> <p>Mae digwyddiad Deall ein Cwsmeriaid, sy'n cynnwys ymwybyddiaeth o anabledd a mewnwelediad i gwsmeriaid, ar gael i'w gynnal ar gyfer pob aelod o'r staff sy'n gweithio wyneb yn wyneb â chwsmeriaid, staff Llinell Gymorth a Phenderfyddion.</p> <p style="text-align: right;">parhad ar y dudalen nesaf</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
4. (parhad) Gwella dysgu, datblygiad ac ymwybyddiaeth ein staff ynghylch pob agwedd ar anabledd.				Mae digwyddiad penodol ar gyfer Llinell Gymorth Lwfans Byw i'r Anabl/Lwfans Gweini ar gael yn ogystal ar gyfer staff Llinell Ymholiadau Budd-dal/Llinell Gymorth sy'n rhychwantu'r uchod, ond sydd hefyd yn ffocysu ar gyfathrebiadau.
	4.2 Cynyddu ymwybyddiaeth o'r Ddeddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd a chynhorthwy o safbwynt rheoli absenoldeb, er mwyn i dimau rheoli lleol raeadru hyn o'r brig i lawr i'r holl staff.	Cyfredol	Gwell ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'r Ddeddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd ar gyfer rheolwyr llinell a staff.	O 2009 gwellwyd y fframwaith cymhwysedd er mwyn cynnwys meysydd o fewn amrywiaeth a chydaddoldeb. Caiff staff eu hasesu ynghylch sut maent wedi perfformio gydol y flwyddyn mewn amrywiaeth a chydaddoldeb. Bydd hyn yn helpu i ffocysu staff a chynyddu ymwybyddiaeth o faterion amrywiaeth.
	4.3 Datblygu rôl y Swyddog Personau Anabl ar draws yr holl Wasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr.	Cyfredol	Gwell ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o rôl y Swyddog Personau Anabl ar gyfer rheolwyr llinell a staff.	Mae rôl y Swyddog Personau Anabl wedi'i mewnblannu ar draws y sefydliad erbyn hyn. Mae pob Swyddog Personau Anabl yn hyrwyddo eu rôl o fewn eu huned fusnes unigol, er enghraifft trwy gynnal gweithgareddau ymwybyddiaeth, cymryd rhan mewn cyrsiau cyflwyno, ymuno â grwpiau ffocws lleol a gosod gwybodaeth ar eu gwefan ar y fewnwyd, arddangos posteri a chysylltu â staff sydd angen addasiadau rhesymol er mwyn eu galluogi i wneud eu dyletswyddau'n effeithiol. parhad ar y dudalen nesaf

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
4. (parhad) Gwella dysgu, datblygiad ac ymwybyddiaeth ein staff ynghylch pob agwedd ar anabledd.				Mae Swyddogion Personau Anabl yn mynychu diwrnodau cyflwyno ar gyfer staff newydd er mwyn codi ymwybyddiaeth o faterion anabledd a chodi proffil rôl y Swyddog Personau Anabl.
	4.4 Annog staff i gofnodi eu statws anabledd ar ein system Rheoli Adnoddau a monitro amrywiaeth yn effeithiol o fewn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr.	Cyfredol	Fod digon o ddata ar gael er mwyn sicrhau y cynhyrchir data ac adroddiadau dilys er mwyn canfod meysydd i'w gwella.	Bydd Cyd-drefnyddion Amrywiaeth yn codi ymwybyddiaeth o gofnodi statws anabledd a sicrhau fod staff yn deall perthnasedd casglu a monitro gwybodaeth amrywiaeth.
	4.5 Darparu hyfforddiant iechyd a diogelwch er mwyn codi ymwybyddiaeth o rolau a chyfrifoldebau rheolwyr ac unigolion.		Creu amgylchfyd lle mae staff yn cyfranogi hyd at eithaf eu potensial.	Mae graddfeydd cydymffurfio â phhecynnau hyfforddi iechyd a diogelwch gwahanol erbyn Chwefror 2009 fel a ganlyn: <ul style="list-style-type: none"> • 97 y cant ar hyfforddiant Offer Sgrin Arddangos • 98 y cant ar Asesiad Risg Offer Sgrin Arddangos a Hyfforddiant Rheolwyr, a • 97 y cant ar hyfforddiant Iechyd a Diogelwch Personol.

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>4. (parhad) Gwella dysgu, datblygiad ac ymwybyddiaeth ein staff ynghylch pob agwedd ar Anabledd.</p>	<p>4.6 Darparu hyfforddiant anabledd a gofalwyr addas, yn arbennig ymwybyddiaeth o gwsmeriaid â namau iechyd meddwl, ar y golwg a'r clyw, darparu cynhorthwy ar gyfer rheolwyr llinell a staff er mwyn iddynt gael gwell dealltwriaeth o'r cyflyrau sy'n effeithio ar ein cwsmeriaid.</p>	<p>2008-2011</p>	<p>Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth er mwyn helpu staff gydag anghenion penodol.</p>	<p>Aildrefnwyd gwefan fewnrwyd y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr er mwyn cefnogi'r busnes â chyfarwyddyd cynhwysfawr ym mhob maes o fewn amrywiaeth. Mae'n cysylltu â chyfarwyddyd adrannol ac allanol.</p> <p>Yn Chwefror 2008 gwnaeth Swyddogion Personau Anabl raglen hyfforddiant a ddarparwyd gan y grŵp cynhorthwy anabledd i godi ymwybyddiaeth o agweddau ar iechyd meddwl, namau ar y golwg a'r clyw.</p> <p>Bu Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Byddar, Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Deillion, a Chymdeithas Genedlaethol Plant Byddar yn gyfranogion cyflawn yn y gwaith o ddatblygu digwyddiad Ymwybyddiaeth o'r Synhwyrâu ar gyfer staff a ddarparir gan y Grŵp Rhaglenni Anabledd a Phroffesiynol.</p> <p>Mae partneriaid busnes wedi trefnu i ATOS, ein cyflenwr Gwasanaeth Iechyd Galwedigaethol, ddarparu rhaglen ymwybyddiaeth ynghylch sut i wneud cyfeiriad OHS da, sy'n cefnogi ein staff a'u hanableddau mewn modd gwell.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
4. (parhad) Gwella dysgu, datblygiad ac ymwybyddiaeth ein staff ynghylch pob agwedd ar anabledd.	4.7 Cyflawni newid mewn diwylliant o ran agweddau rheolwyr llinell tuag at anabledd gan gynnwys iechyd meddwl.	2011	Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth rheolwyr llinell a staff.	<p>Mae hyrwyddwyr amrywiaeth y Tîm Gweithredol wedi codi proffil staff yn cofnodi eu hethnigrwydd gyda negeseuon ar-lein i bob aelod o'r staff.</p> <p>Mae rôl ein Tîm Rheoli Gweithredol fel Hyrwyddwr Amrywiaeth yn newid er mwyn cyfannu cyflwyniad Cyddrefnyddion Amrywiaeth ac yn datblygu ymhellach er mwn cefnogi rheolwyr llinell. Mae gan bob aelod o'r tîm gyfrifoldeb dros gainc amrywiaeth benodol.</p> <p>Ochr yn ochr â darparu cyngor a chyfarwyddyd arbenigol ar gyfer achosion penodol, mae'r Grŵp Rhaglenni Anabledd a Phroffesiynoldeb yn hwyluso digwyddiad ynghylch 'deall cydweithwyr ag anghenion cymhleth', fel pynciau iechyd meddwl neu awtistiaeth. Mae'r digwyddiad yn ffocysu ar sylweddoli beth yw anghenion cymhleth eu cydweithwyr, dealltwriaeth well o'r materion a fedrent godi wrth weithio ochr yn ochr â chydweithwyr a fedrent fod ag anghenion cymhleth, nodi rhai ffynonellau addas o gyngor a gwybodaeth a strategaethau ar gyfer cyfeirio ymlaen.</p> <p style="text-align: right;">parhad ar y dudalen nesaf</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>4. (parhad) Gwella dysgu, datblygiad ac ymwybyddiaeth ein staff ynghylch pob agwedd ar anabledd.</p>				<p>O 2009, mae cymwyseddau amrywiaeth yn rhan o'r system rheoli perfformiad. Mae'r fframwaith perfformiad newydd yn cysylltu â gwybodaeth ynghylch deddfwriaeth amrywiaeth a chydaddoldeb a bydd yn helpu i ddarparu cynhorthwy i staff yn eu dealltwriaeth o amrywiaeth.</p> <p>Cafodd gwybodaeth am anabledd a materion amrywiaeth ehangach ei chynnwys yn y sesiynau codi ymwybyddiaeth a chwisiau a gynhaliwyd ar draws swyddfeydd gwahanol yn ystod Wythnos Amrywiaeth yn 2008.</p>
	<p>4.8 Cynnig dewis o sianelau gwybodaeth hawdd mynd atynt i'n staff.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Gall staff gyrchu a derbyn gwybodaeth yn eu fformat dewisedig.</p>	<p>Darparir deunyddiau cyfathrebu mewnol mewn fformatau amgen os gofynnir amdanynt. Llunnir pob cynnyrch dysgu a datblygu ar-lein er mwyn bodloni safonau hygyrchedd yr adran.</p>
	<p>4.9 Hyfforddi staff i ganfod anghenion cyfathrebu cwsmeriaid a'u helpu i gael gafael ar fformatau amgen a chynhorthwy arall.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Mwy o fynediad a gwell mynediad i'n gwasanaethau trwy amrywiaeth o sianelau cyfathrebu a fydd yn rhoi profiad gwell i'r cwsmer.</p>	<p>Mae canfod anghenion cyfathrebu cwsmeriaid yn awtomatig erbyn hyn ar gyfer canolfannau trawsnewid pensiwn - gofynnir i gwsmeriaid p'un ai oes ganddynt unrhyw anghenion cyfathrebu ychwanegol a chofnodir hyn ar gyfer trafodion yn y dyfodol. Darparwyd deunyddiau dysgu a datblygu, gan gynnwys sgriptiau, er mwyn helpu staff drwy'r broses.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
4. (parhad) Gwella dysgu, datblygiad ac ymwybyddiaeth ein staff ynghylch pob agwedd ar Anabledd.	4.10 Parhau i roi hyfforddiant i staff ynghylch asesiadau effaith ar gydraddoldeb.	Cyfredol	Gwell ymwybyddiaeth a gwybodaeth ynghylch cynhyrchu asesiadau effaith ar gydraddoldeb.	<p>Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn ymgymryd â hyfforddiant ar asesiadau effaith ar gydraddoldeb a roddir gan ein canolfan gorfforaethol. Caiff hyn ei fonitro gan Adnoddau Dynol er mwyn sicrhau fod pob aelod angenrheidiol o'r staff yn derbyn yr hyfforddiant hwn.</p> <p>Darparwyd gweithdai gydag enghreifftiau wedi'u teilwra a thafleuni ar gyfer staff a rheolwyr sy'n ymwneud ag asesiadau effaith ar gydraddoldeb. Parheir i ddarparu hyfforddiant, arolwg ansawdd ac adborth ynghyd â chynhorthwy ychwanegol ar gyfer staff a rheolwyr.</p>
5. Cynnig gwasanaeth gwell i staff o ran rhoi addasiadau rhesymol yn eu lle.	5.1 Codi ymwybyddiaeth o gyfarwyddyd addasiadau rhesymol er mwyn sicrhau darpariaeth gywir o Dechnoleg Gwybodaeth, dodrefn, offer, amcanion Gwaith Allweddol, amgylchiadau gwaith ac addasiadau eraill.	Cyfredol	Creu amgylchfyd lle mae staff yn cyfrannu hyd at eithaf eu potensial a lle cheir gwared ar rwystrau gwirioneddol a chanfyddedig.	<p>Buom yn gweithio gyda'n tîm corfforaethol er mwyn mewnbllannu proses newydd yn ein busnes, a fydd yn gwneud profiad ein staff sy'n gofyn am addasiadau rhesymol yn well fyth. Bydd y gweithdrefnau newydd yn gwneud y broses gyffredinol yn fwy didrafferth a gwella'r amser a gymer i ddarparu addasiad rhesymol ar gyfer staff.</p> <p>Rydym wedi sicrhau fod pob cynnwys ar y fewnrwyd yn bodloni'r safonau hygyrchedd gofynnol a'i fod yn hawdd i bawb ei ddefnyddio a'i bersonoli.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
6. Sicrhau y trinnir ein gweithwyr yn gyfartal ac yn deg.	6.1 Defnyddio'r darganfyddiadau o arolygon staff a dadansoddiadau o achwyniadau a chwynion ynghylch aflonyddu i nodi cryfderau ac amlygu pethau y gellir eu gwella.	Adroddir am gynnydd cyfredol yn flynyddol.	Bod pob polisi a swyddogaeth yn cydymffurfio â deddfwriaeth a'n bod yn gyflogwr cynhwysol blaenllaw.	<p>Dengys canlyniadau Arolwg Staff ym Mehefin 2009 fod 70 y cant o'n staff yn credu ein bod yn parchu gwahaniaeth unigolion.</p> <p>Mae eiriolwyr Gwelliant Parhaus yn eu lle ar draws y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr er mwyn galluogi i ddolen adborth gael ei chreu ar draws y busnes a chefnogi gweithredu yng ngolau'r adborth hwnnw.</p>
	6.2 Cefnogi'r arolwg o'r broses recriwtio er mwyn sicrhau ei bod yn hollol hygyrch.		Bod pob polisi a swyddogaeth yn cydymffurfio â deddfwriaeth a'n bod yn gyflogwr cynhwysol blaenllaw.	<p>Caiff data cyflogaeth ein staff, sy'n bwydo i mewn i'r targedau amrywiaeth adrannol, ei fonitro'n rheolaidd a'i gyhoeddi'n fewnol. Darparir addasiadau rhesymol er mwyn helpu staff anabl i wneud eu swyddi.</p> <p>Datblygwyd cynllun marchnata er mwyn mynd i'r afael â'r problemau ynghylch recriwtio grwpiau a dangynrychiolir. Anogir y busnes i ddefnyddio hwn pan fydd yn ymgymryd ag ymarfer recriwtio er mwyn sicrhau fod y broses recriwtio yn cyrraedd pob rhan o gymdeithas.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
6. (parhad) Sicrhau y trinnir ein gweithwyr yn gyfartal ac yn deg.	6.3 Sicrhau ein bod yn recriwtio o'r ystod ehangaf o ymgeiswyr fel bod ein gweithlu'n adlewyrchu'r gymdeithas rydym yn ei gwasanaethu mewn modd gwell.	Cyfredol	Bod pob polisi a swyddogaeth yn cydymffurfio â deddfwriaeth a'n bod yn gyflogwr cynhwysol blaenllaw.	<p>Datblygwyd cynllun marchnata er mwyn mynd i'r afael â'r problemau ynghylch recriwtio grwpiau a dangynrychiolir. Anogir y busnes i ddefnyddio hwn pan fydd yn ymgymryd ag ymarfer recriwtio er mwyn sicrhau fod y broses recriwtio yn cyrraedd pob rhan o gymdeithas.</p> <p>Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau'n adolygu'r data a gesglir ynghylch cwynion ffurfiol am aflonyddu er mwyn sicrhau nad oes unrhyw oblygiadau amrywiaeth.</p> <p>Cynhaliodd y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr y rhaglen beilot ar gyfer y cynllun cyflafareddu er mwyn datrys achwyniadau a chwynion am aflonyddu a bwlio trwy gyflafareddu. Bu'r peilot yn llwyddiannus a chaiff ei weithredu fesul camau ar draws yr Adran Gwaith a Phensiynau eleni.</p> <p>Byddwn yn cymhwyso polisiau adnoddau dynol corfforaethol. Ble mae angen swyddogaethau neu ddulliau newydd o weithio, gwneir asesiadau effaith ar gydraddoldeb er mwyn nodi effaith andwyol botensial a rhoir gweithredoedd lliniaru yn eu lle yn y cam cynharaf.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
7. Gwneud ein staff yn gyfrannog yn y gwaith o weithredu ac adolygu ein Cynlluniau Cydraddoldeb.	7.1 Cynnwys staff anabl wrth ddatblygu ac adolygu Cynlluniau Amrywiaeth a Chydraddoldeb a chynlluniau gweithredu cyfredol ac yn y dyfodol.	2006-2011	Sicrhau y nodir blaenoriaethau staff ac y gweithredir yn eu cylch.	Mae Cyd-drefnyddion Amrywiaeth yn eu lle yn awr o fewn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr ac maent yn gyfrannog ym mhob agwedd ar amrywiaeth a chydraddoldeb, gan gynnwys llunio a dwyn cynlluniau gweithredu ymlaen.
	7.2 Casglu a gwerthuso adborth oddi wrth y Grŵp Rhwydwaith Amrywiaeth a Chydraddoldeb.	2006-2009	Caiff pethau positif a negyddol eu nodi a chynhyrchir cynllun gweithredu er mwyn gwella.	Mae Cyd-drefnyddion Amrywiaeth yn eu lle yn awr o fewn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr ac maent yn gyfrannog ym mhob agwedd ar amrywiaeth a chydraddoldeb, gan gynnwys llunio a dwyn cynlluniau gweithredu ymlaen.

Atodiad D: Cynllun Gweithredu'r Cynllun Cydraddoldeb Rhywiol

Gwella ein gwasanaeth

Rydym yn parhau i ymgynghori â'n cwsmeriaid a'n staff yng nghyswllt cydraddoldeb rhywiol mewn ymdrech i ganfod ymhle dylai ein blaenoriaethau fod. Trwy ddadansoddi gwybodaeth rheoli a chynnwys ein gweithwyr busnes arweiniol, rydym wedi sefydlu pa gynnydd a wnaethpwyd er mwyn cyflawni ein cynllun gweithredu ar gydraddoldeb.

Cydraddoldeb rhywiol – blaenoriaethau cwsmeriaid

Mae ein cwsmeriaid yn parhau i ddweud wrthym mai'r blaenoriaethau yw:

- gwella cywirdeb ein gwaith: sicrhau fod y broses o ddod i benderfyniadau yn gyson mewn perthynas â rhyw, a
- gwella hygyrchedd ein gwasanaeth i gwsmeriaid: edrych at effaith ein horiau gweithredu mewn perthynas â rhyw.

Blaenoriaethau Cwsmeriaid y Gwasanaeth Pensiwn a loffwyd o Arolwg Cwsmeriaid 2007 y Gwasanaeth Pensiwn (gwaith maes Rhagfyr 07 i Chwefror 08)

- darparu'r wybodaeth gywir
- ymdrin ag ymholiadau'n ddi-oed
- deall anghenion arbennig cwsmeriaid.

Cydraddoldeb rhywiol – blaenoriaethau staff

Yn yr adborth a gasglwyd ynghylch cydraddoldeb rhywiol, mae staff yn parhau i roi blaenoriaeth i:

- herio'r rhagdybiaeth fod problemau cydbwysedd gwaith-bywyd yn fwy tebygol o effeithio ar aelodau benywaidd o'r staff, a
- mynd i'r afael â materion rhywiol diwylliannol o fewn y busnes.

Mae ein cynllun gweithredu ar gydraddoldeb rhywiol yn egluro beth rydym yn bwriadu ei wneud er mwyn creu gwelliannau yn y meysydd hyn.

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>1. Meithrin ymddiriedaeth cwsmeriaid a chymunedau yn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr, trwy wneud ein gwasanaethau'n hygyrch i bawb a chynnwys ein cwsmeriaid wrth wella'r gwasanaethau a ddarparwn.</p>	<p>1.1 Defnyddio gwaith estyn allan er mwyn codi ymwybyddiaeth o fudd-daliadau Anabledd a Gofalwyr mewn cymunedau sy'n fwy anodd eu cyrraedd.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Gwella mynediad i ac ymwybyddiaeth o fudd-daliadau anabledd ar gyfer cwsmeriaid sy'n fwy anodd eu cyrraedd ac yn fregus.</p>	<p>Bydd ein rhaglen estyn allan yn parhau i ddarparu dull corfforaethol o fynd ati i gyrraedd pob cymuned a rhan o'r wlad gyda phwyslais arbennig ar grwpiau lleiafrifol ethnig, plant a phobl ag afiechydon iechyd meddwl.</p>
	<p>1.2 Darparu gwybodaeth gywir ar gyfer pensiynwyr y dyfodol i'w helpu i ddod i'r penderfyniadau cywir ynghylch cynilo ar gyfer eu hymddeoliad.</p>	<p>Cyfredol. Adroddir ynghylch y cynnydd a wnaethpwyd yn flynyddol.</p>	<p>Gwell hyder ar ran y cyhoedd yn ein gwasanaethau a gweithio gwell mewn partneriaeth sy'n arwain at foddhad cwsmeriaid gwell.</p>	<p>Cyhoeddwyd dros ddwy filiwn o ragolygon Pensiwn y Wladwriaeth yn ystod 2008/09. Ers 2000/01, darparwyd bron i 39 miliwn o ragolygon.</p> <p>Olrheiniwyd dros 76,000 o bensiynau yn llwyddiannus yn 2008/09, gan roi'r wybodaeth angenrheidiol i unigolion er mwyn iddynt olrhain cynlluniau pensiwn (pensiynau galwedigaethol gan mwyaf) yr oeddent wedi colli cysylltiad â nhw. Mae hyn helpu pobl i gynllunio ar gyfer eu hymddeoliad mewn dull mwy cyfannol - gan eu galluogi i ffactora i mewn ffrydiau potensial eraill o incwm ymddeoliad.</p> <p style="text-align: right;">parhad ar y dudalen nesaf</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>1. (parhad) Meithrin ymddiriedaeth cwsmeriaid a chymunedau yn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr, trwy wneud ein gwasanaethau'n hygyrch i bawb a chynnwys ein cwsmeriaid wrth wella'r gwasanaethau a ddarparwn.</p>			<p>Bydd cynllunio yn y dyfodol yn cydnabod a rhoi sylw haeddiannol i'r goblygiadau rhywiol demograffig.</p>	<p>Datblygwyd pecyn briffio ar gyfer rhanddeiliaid allweddol (trydydd parti) y mae eu cwsmeriaid yn dymuno deall sut medrent hwy gael eu heffeithio gan y newidiadau i Bensiwn y Wladwriaeth, a byddwn yn cyfathrebu'n rheolaidd gyda rhanddeiliaid trwy lythyrau Cofrestr Hysbysrwydd yr Adran a Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr a'r Fforwm Polisi a Strategol Adrannol.</p> <p>Yn Ebrill 2009, rhoddwyd gwybod i 10,209 o fenywod a anwyd rhwng 6 Ebrill 1950 a 5 Gorffennaf 1950 am y newid yn eu hoedran Pensiwn y Wladwriaeth. Caiff 1.9 miliwn o fenywod eu heffeithio gan y cynnydd fesul camau yn oedran Pensiwn y Wladwriaeth ac anfonir llythyr uniongyrchol i'r holl fenywod hyn yn dweud wrth bob un ohonynt beth yn union fydd eu hoedran Pensiwn y Wladwriaeth. Anfonir y llythyrau fesul camau o Ebrill 2009 i Ionawr 2012 gyda menywod yn derbyn eu llythyr rhwng 12 ac uchafswm o 39 mis cyn iddynt gyrraedd oedran Pensiwn y Wladwriaeth. I ddechrau, bydd Ventura a Chanolfan Bensiwn y Dyfodol yn rheoli sgysiau gyda chwsmeriaid yn dilyn anfon y llythyrau. Caiff hyn ei adolygu ar sail gyfredol.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>1. (parhad) Meithrin ymddiriedaeth cwsmeriaid a chymunedau yn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr, trwy wneud ein gwasanaethau'n hygyrch i bawb a chynnwys ein cwsmeriaid wrth wella'r gwasanaethau a ddarparwn.</p>	<p>1.3 Cynnal arolygon blynyddol ar wasanaethau i gwsmeriaid a monitro ymchwil a chwynion.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Nodi unrhyw feysydd potensial o dangynrychioli yn narpariaeth ein gwasanaeth.</p>	<p>Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr wedi ymrwymo i fesur boddhad cwsmeriaid â'r gwasanaeth. Dangosodd arolygon diweddar gryn dipyn o welliant yn y gwasanaeth a dderbynnir gan gwsmeriaid sydd ag anghenion hygyrchedd.</p> <p>Rydym yn cynnal arolwg cwsmeriaid blynyddol a fydd yn cynnwys gwybodaeth ar bynciau rhyw yn ystod 2008. Caiff canlyniadau eu cyhoeddi yn ystod haf 2008.</p> <p>Cyn bo hir byddwn yn cynnal adolygiad cynhwysfawr o sut y caiff boddhad cwsmeriaid ei fesur, p'un ai dros y ffôn, drwy'r post neu wyneb yn wyneb. Ystyrir cynnal arolygon bach pellach, yn ogystal, o fewn y flwyddyn, a fyddant yn targedu meysydd penodol.</p> <p>Caiff gwybodaeth ynghylch oedran a rhyw ei chasglu fel rhan o'r dadansoddiad segmentiad safonol yn arolwg blynyddol Ipsos MORI. Ar gyfer yr arolwg diwethaf cynhaliodd Ipsos MORI weithdy ar gyfer Rheolwyr Gwasanaeth Cwsmeriaid y Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr i'w helpu i ddeall y data hwn a thrwy hyn ffurfio sail i'w gwaith estyn allan. Bwriedir cynnal y gweithdy hwn yr eildro ar gyfer yr arolwg cyfredol.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>1. (parhad) Meithrin ymddiriedaeth cwsmeriaid a chymunedau yn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr, trwy wneud ein gwasanaethau'n hygyrch i bawb a chynnwys ein cwsmeriaid wrth wella'r gwasanaethau a ddarparwn.</p>				<p>Byddwn yn cofnodi a dadansoddi data cwynion ein cwsmeriaid a chynhyrchu adroddiad tuedd ar sail fisol a adroddir yn genedlaethol yn ei gylch. Mae ein canolfannau pensiwn yn dadansoddi eu data cwynion eu hunain ac yn nodi pethau y gellir eu gwella ar lefel leol.</p>
	<p>1.4 Monitro ein polisiau a sut y defnyddir gwybodaeth cwsmeriaid a rheolwyr er mwyn canfod anghydraddoldeb er mwyn gwella gwasanaeth.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Bod gwybodaeth ar gael er mwyn sicrhau cydraddoldeb a hygyrchedd, er mwyn adrodd ynghylch cynnydd a nodi meysydd y gellir eu gwella.</p>	<p>Ymgynghorir â phob grŵp, gan gynnwys grwpiau rhyw, ynghylch yr arolwg o safonau gwasanaeth.</p> <p>O Ebrill 2008, bwriedir cynnal peilot o broses newydd o fesur gwasanaeth i gwsmeriaid er mwyn caffael adborth uniongyrchol o gwsmeriaid trwy gyfrwng arolwg awtomataidd. Yn dilyn ei werthuso, disgwylir cyflwyno hyn fesul camau ar draws canolfannau pensiwn.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>1. (parhad) Meithrin ymddiriedaeth cwsmeriaid a chymunedau yn y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr, trwy wneud ein gwasanaethau'n hygyrch i bawb a chynnwys ein cwsmeriaid wrth wella'r gwasanaethau a ddarparwn.</p>	<p>1.5 Datblygu'r gallu i gasglu a dadansoddi'r data hwn trwy ein prosesau hawlio budd-daliadau yn unol â safonau monitro'r Adran Gwaith a Phensiynau.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Fel uchod.</p>	<p>Parheir i weithio gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau er mwyn canfod dull generig o gasglu a dadansoddi gwybodaeth amrywiaeth cwsmeriaid.</p> <p>Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau yn edrych ar System TG er mwyn canfod ateb sy'n galluogi busnesau i gasglu ac adalw gwybodaeth ynghylch gofynion cyfathrebu cwsmer. Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr wedi darparu manylion ychwanegol i'w cynnwys yn y system.</p>
	<p>1.6 Ymgorffori cyfrifoldeb dros gyfranogaeth leol yn y strategaeth Estyn Allan.</p>	<p>2007-2009</p>	<p>Sicrhau fod unigolion a sefydliadau cynrychioladol lleol yn gyfrannog.</p>	<p>Gwneir gwaith cyfredol er mwyn edrych ar weithgareddau Estyn Allan sy'n bodoli eisoes a sut byddant yn cefnogi strategaeth cysylltu'r Asiantaeth sy'n ymddangos. Adolygir y dull o estyn allan a'r strategaeth cysylltu ar hyn o bryd a chânt eu diweddarau yn ystod 2009.</p> <p>Lle caiff mentrau eu rhoi ar brawf yn lleol, rydym yn sicrhau fod grwpiau iawnderau lles lleol a grwpiau sy'n cynrychioli cwsmeriaid yn ymwybodol o ac yn derbyn gwybodaeth addas. Gwahoddir hwy, yn ogystal, i ddod i ddigwyddiad gwerthuso lle byddwn yn rhannu darganfyddiadau.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
2. Byddwn yn cydymffurfio â gofynion deddfwriaethol.	2.1 Datblygu cyfranogaeth cwsmeriaid o fewn gwella sut y deuir i benderfyniadau.	2007-2011	Sicrhau fod ein prosesau dod i benderfyniadau yn gyson mewn perthynas â rhyw.	<p>Mae Rheoli Gwasanaeth Cwsmeriaid yn parhau i ddatblygu cyfarwyddyd i gynorthwyo ein Penderfynyddion i ddeall cyflyrau meddygol a'r effaith y gall afiechyd ei gael ar anghenion gofal a symudedd ein cwsmeriaid. Gellir cyrchu'r cyfarwyddyd hwn trwy wefan yr Isadran lechyd a Budd-daliadau a gwahoddir sylwadau neu awgrymiadau er mwyn gwella'r cyfarwyddyd hwn.</p> <p>Bu Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Byddar, Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Deillion, a'r Gymdeithas Genedlaethol Plant Byddar yn gyfranogion cyflawn yn y gwaith o ddatblygu digwyddiad Ymwybyddiaeth o'r Synhwyrâu ar gyfer staff a ddarparir gan y Grŵp Rhaglenni Anabledd a Phroffesiynol.</p>
	2.2. Parhau i roi hyfforddiant ac anogaeth i staff ynghylch asesiadau effaith ar gydraddoldeb.	2007-2010	Gwella ymwybyddiaeth a gwybodaeth ynghylch cynhyrchu asesiadau effaith ar gydraddoldeb.	<p>Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn ymgymryd â'r hyfforddiant ar asesiadau effaith ar gydraddoldeb a roddir gan ein canolfan gorfforaethol. Disgwylir i nifer o weithdai gael eu cynnal gydol 2008. Caiff hyn ei fonitro gan Adnoddau Dynol er mwyn sicrhau fod pob aelod angenrheidiol o'r staff yn derbyn yr hyfforddiant hwn.</p> <p style="text-align: right;">parhad ar y dudalen nesaf</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>2. (parhad) Byddwn yn cydymffurfio â gofynion deddfwriaethol.</p>				<p>Darparwyd gweithdai asesiadau effaith ar gydraddoldeb gydag enghreifftiau wedi'u teilwra a thafleddi ar gyfer staff a rheolwyr sy'n ymwneud â'r asesiadau. Parheir i ddarparu hyfforddiant, arolwg ansawdd ac adborth ynghyd â chynhorthwy ychwanegol ar gyfer staff a rheolwyr.</p> <p>Byddwn yn cymhwyso polisiau Adnoddau Dynol corfforaethol. Ble mae angen swyddogaethau neu ddulliau newydd o weithio, gwneir asesiadau effaith ar gydraddoldeb er mwyn nodi effaith andwyol botensial a rhoir gweithredoedd lliniaru yn eu lle.</p> <p>Caiff data cyflogaeth ein staff, sy'n bwydo i mewn i dargedau amrywiaeth adrannol ei fonitro'n rheolaidd a'i gyhoeddi'n fewnol.</p> <p>Diwygiwyd cyfarwyddyd ac arfau ynghylch asesu effaith ar gydraddoldeb ym Medi 2007. Parheir i gynnal gweithdai a rhoi hyfforddiant i staff allweddol mewn rolau polisi a newid yn ystod 2008.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
2. (parhad) Byddwn yn cydymffurfio â gofynion deddfwriaethol.	2.3 Parhau i wella cyfranogaeth cwsmeriaid yn y broses o greu asesiadau effaith ar gydraddoldeb.	Cyfredol	Sicrhau fod effeithiau ar gwsmeriaid yn cael eu hystyried yn drylwyr ac yr ymgynghorir yn eu herbyn.	Gweithredu proses ffurfiol er mwyn darparu cynhorthwy i asesu'r effaith ar gydraddoldeb yn y gwaith o nodi effeithiau ar gwsmeriaid a sicrhau ansawdd yr agweddau hynny sy'n ymwneud â chwsmeriaid mewn asesiadau effaith a gwblhawyd.
3. Edrych ar effaith ein horiau gweithredol mewn perthynas â rhyw.	3.1 Mae angen i ni herio'r rhagdybiaeth fod problemau cydbwysedd gwaith-bywyd yn fwy tebygol o effeithio ar aelodau benywaidd o'r staff yn hytrach na'r holl staff.	2008	Trefnu bod digon o ddata ar gael er mwyn sicrhau cydraddoldeb, adrodd ynghylch cynnydd a nodi pethau y gellir eu gwella.	Mae adroddiad chwarterol a gynhyrchwyd ar gyfer ein Cyfarwyddwr Adnoddau Dynol yn rychwantu manylion ein perfformiad mewn perthynas â chydbwysedd gwaith-bywyd. Mae'n cynnwys niferoedd cyfredol y gweithwyr mewn perthynas â'r niferoedd o'r staff sy'n gweithio oriau rhan-amser yn ôl rhyw, oedran a graddfa. Mae'r adroddiad hwn yn darparu cynhorthwy i bynciau cynllunio gweithlu, yn arbennig yn ein safleoedd mwy o faint.
4. Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'r cydbwysedd gwaith-bywyd.	4.1 Trefnu diwrnod ymwybyddiaeth o amrywiaeth, gan gynnwys y cydbwysedd gwaith-bywyd, ar draws y busnes, gan ddarparu gwybodaeth ac ymwybyddiaeth i bob aelod o'r staff ynghylch polisiau ystyriol o'r teulu.	Dechrau yn 2008 –2009 a chyfredol wedi hynny	Sicrhau fod staff yn gwybod am y polisiau ac yn rheoli eu cydbwysedd gwaith-bywyd yn effeithiol.	Trefnir digwyddiad amrywiaeth ar draws y busnes yn ystod 2008-2009. Bydd yn ffocysu ar bob agwedd ar amrywiaeth a chydraddoldeb. parhad ar y dudalen nesaf

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>4. (parhad) Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'r cydbwysedd gwaith-bywyd.</p>				<p>Mae gweithwyr y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn medru cael gafael ar fuddion gweithwyr amrywiol yr Adran Gwaith a Phensiynau er mwyn eu helpu i gyflawni cydbwysedd gwaith-bywyd. Mae'r rhain yn cynnwys patrymau gweithio hyblyg, polisiâu sy'n ystyriol o'r teulu a saib o'r gwaith ar gyfer gweithgareddau gwirfoddol a chymunedol. Amlygodd erthygl yn dwyn y teitl 'a very big deal' yng nghylchgrawn staff Horizon yng Ngorffennaf/Awst 2008 brofiad dau dîm o'r hen Wasanaeth Pensiwn, a fuont yn mentora myfyrwyr 12-16 oed yn Leeds. Ymddangosodd erthygl 'Doing it for the kids' ym Mai 2008 i hyrwyddo'r cynllun talebau gofal plant trwy rannu'r buddion a brofwyd gan staff sy'n defnyddio'r cynllun.</p> <p>Cafodd gwybodaeth am y cydbwysedd gwaith-bywyd a phynciau amrywiaeth ehangach ei chynnwys yn y sesiynau codi ymwybyddiaeth a'r cwisiau a gynhaliwyd ar draws gwahanol swyddfeydd yn ystod Wythnos Amrywiaeth yn 2008.</p>
	<p>4.2 Nodi sut gellir rheoli gweithio rhan-amser/ rhan o'r flwyddyn yn fwy effeithiol o fewn y Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr.</p>	<p>2008-2009</p>	<p>Rheoli cydbwysedd patrymau gweithio er mwyn lleihau pwysau yn ystod cyfnodau prysur.</p>	<p>Cymerir camau ar hyn o bryd i roi'r gorchwyl i Gyd-drefnyddion Amrywiaeth nodi'r problemau a'r materion sy'n bodoli ar draws ein busnes. Bydd y tîm amrywiaeth yn ceisio rhoi atebion ar waith a darparu cyfarwyddyd effeithiol yn y maes hwn.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
4. (parhad) Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'r cydbwysedd gwaith-bywyd.	4.3 Cynnwys staff wrth adolygu a datblygu mentrau a chynlluniau gweithredu cyfredol ac yn y dyfodol.	2006-2009	Sicrhau y nodir ac y gweithredir ynghylch blaenoriaethau staff.	Mae Cyd-drefnyddion Amrywiaeth yn awr yn eu lle ledled y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr ac yn ymwneud â phob agwedd ar amrywiaeth a chydaddoldeb, gan gynnwys llunio a gyrru cynlluniau gweithredu ymlaen.
	4.4. Casglu a gwerthuso adborth oddi wrth staff a'r Grŵp Rhwydwaith Amrywiaeth a Chydaddoldeb fel sail i gynllunio yn y dyfodol.	2006-2009	Nodi pethau positif a negyddol a gweithredu er mwyn gwella.	Mae Cyd-drefnyddion Amrywiaeth yn awr yn eu lle ledled y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr ac yn ymwneud â phob agwedd ar amrywiaeth a chydaddoldeb, gan gynnwys llunio a gyrru cynlluniau gweithredu ymlaen.
5. Byddwn yn sicrhau fod ein staff yn cael eu trin yn deg.	5.1 Monitro safbwynt staff ar ryw yn nhermau graddfa a phatrymau gwaith.	Cyfredol. Adroddir am gynnydd a wnaethpwyd yn flynyddol.	Bod pob polisi a swyddogaeth yn cydymffurfio â deddfwriaeth a'n bod yn gyflogwr cynhwysol blaenllaw.	Rhoddwyd hyfforddiant 'holl gynhwysfawr' ac adrannol ar ymwybyddiaeth amrywiaeth a chydaddoldeb i staff. Mae'r modiwlau, gan gynnwys dyletswyddau cyfreithiol, cyfrifoldebau ac enghreifftiau ymarferol o beth maent yn ei olygu, ar gael ar-lein yn ogystal.

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>5. (parhad) Byddwn yn sicrhau fod ein staff yn cael eu trin yn deg.</p>	<p>5.2 Cefnogi'r arolwg o'r broses recriwtio er mwyn sicrhau ei bod yn deg ac yn gyfartal.</p>	<p>Cyfredol. Adroddir am gynnydd a wnaethpwyd yn flynyddol.</p>	<p>Bod pob polisi a swyddogaeth yn cydymffurfio â deddfwriaeth a'n bod yn gyflogwr cynhwysol blaenllaw.</p>	<p>Byddwn yn cymhwyso polisiâu adnoddau dynol corfforaethol. Ble mae angen swyddogaethau neu ddulliau newydd o weithio, gwneir asesiadau effaith ar gydraddoldeb er mwyn nodi effaith andwyol botensial a rhoir gweithredoedd lliniaru yn eu lle.</p>
	<p>5.3 Defnyddio darganfyddiadau o'r arolwg staff a monitro er mwyn nodi cryfderau a phethau y gellir eu gwella.</p>	<p>Cyfredol. Adroddir am gynnydd a wnaethpwyd yn flynyddol.</p>	<p>Bod pob polisi a swyddogaeth yn cydymffurfio â deddfwriaeth a'n bod yn gyflogwr cynhwysol blaenllaw.</p>	<p>Dengys canlyniadau o arolwg staff 2008 yr Adran Gwaith a Phensiynau fod 70 y cant o'n staff yn credu ein bod yn parchu gwahaniaethau unigol fel arddulliau gweithio.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
5. (parhad) Byddwn yn sicrhau fod ein staff yn cael eu trin yn deg.	5.4 Ystyried dadansoddiad o adleoli a chwtogi ar staff am unrhyw effaith andwyol.	Cyfredol. Adroddir am gynnydd a wnaethpwyd yn flynyddol.	Bod pob polisi a swyddogaeth yn cydymffurfio â deddfwriaeth a'n bod yn gyflogwr cynhwysol blaenllaw.	<p>Rydym yn hyrwyddo polisiau cymryd saib fel seibiant mabwysiadu ac astudio er mwyn galluogi i weithwyr cydbwysu eu cyfrifoldebau gwaith a byw. Ers i ni ymuno â'r cynllun aberthu cyflog ar gyfer gofal plant yn Chwefror 2007, gwelsom gynnydd misol yn y nifer o weithwyr sy'n elwa o'r rhyddhad treth ac Yswiriant Gwladol ar y gost o ofal plant cofrestredig. Trwy ddefnyddio bwletinâu ac erthyglau ynghylch profiadau personol defnyddwyr, bu inni hyrwyddo'r cynllun yn Ionawr-Chwefror 2008 er mwyn annog mwy o bobl i ddefnyddio'r cynllun. Yn ogystal, mae cyfleusterau gofal plant fel meithrinfeydd ar gael mewn rhai manau.</p> <p>Adolygwyd polisiau Adleoli a Rheoli Gweithlu yn dilyn ffurfio'r Asiantaeth newydd. Cawsant eu halinio â pholisiau gweithdrefnau safonol yr Adran Gwaith a Phensiynau a aseswyd am eu heffaith ar gydraddoldeb. Mae trefnau'n cydnabod ac yn ymaddasu i anghenion unigolion, gan gynnwys unrhyw faterion mewn perthynas â rhyw.</p>

Atodiad E: Agweddau eraill ar Gynllun Gweithredu Cydraddoldeb y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr

Amrywiaeth

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>1. Caffael cyfranogaeth ein cwsmeriaid o ran dweud wrthym ynghylch a'n helpu i wella'r gwasanaethau byddwn yn eu darparu.</p> <p>Gwella ymwybyddiaeth gyffredinol o amrywiaeth ar draws y busnes gyda thargedau y gellir eu cyflawni a'u mesur.</p>	<p>1.1 Trefnu rhaglen dreigl o ddiwrnodau ymwybyddiaeth o amrywiaeth.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Bydd gwerthuso ein gweithredoedd yn darparu sicrwydd o ddealltwriaeth well o faterion amrywiaeth ac amlygu unrhyw fylchau a gânt eu dadansoddi wedi hynny ar gyfer gwaith yn y dyfodol.</p>	<p>Bydd Cyd-drefnyddion Amrywiaeth yn gweithio gyda grwpiau ffocws lleol yn 2008-2009 er mwyn sefydlu rhaglen dreigl o ddiwrnodau ymwybyddiaeth o amrywiaeth ar draws y busnes ar gyfer staff a rheolwyr.</p>

Oedran

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
2. Gwella hygyrchedd ein gwasanaethau ar gyfer cwsmeriaid o bob oedran.	2.1 Parhau i ddatblygu cynhyrchion mewn fformatau amgen.	2006-2009	Gall cwsmeriaid gael gafael ar a derbyn gwybodaeth yn eu fformat dewisedig.	Mae darganfyddiadau o'r Arolwg Cwsmeriaid Cenedlaethol yn dangos fod proffil oedran ein cwsmeriaid yn hŷn nag yn ystod Arolwg 2003 a bod cwsmeriaid yn dioddef mwy o broblemau hygyrchedd pan fyddant dros 75 oed. Gwnaethom arolwg cenedlaethol arall yn ystod 2008 a fydd yn darparu data cymharol. Mae'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn cynnig mynediad amgen i'n gwasanaeth ar gyfer cwsmeriaid na fedrant ddefnyddio'r teleffon, e.e. ymweliad cartref gan y Gwasanaeth Lleol.
	2.2 Nodi sut gellir gwella pob ffurflen hawlio'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr, gan ffocysu ar eu gwneud yn haws i'w cwblhau.	Cyfredol	Gwell gwasanaeth i gwsmeriaid.	Datblygwyd y ffurflen hawlio Lwfans Gweini i'w gwneud yn hawdd i'w darllen gyda chyfarwyddyd mwy eglur ynghylch pa wybodaeth rydym ei hangen.
	2.3 Datblygu a dysgu mwy o'n gwaith estyn allan er mwyn gwella cyfleoedd ar gyfer pob anabl.	2006-2009	Gwella hygyrchedd ac ymwybyddiaeth o fudd-daliadau anabledd ar gyfer cwsmeriaid sy'n fwy anodd eu cyrraedd ac yn fregus.	Mae gweithgarwch Estyn Allan wedi parhau gydol 2007 gan ganolbwyntio'n arbennig ar iechyd meddwl plant a lleiafrifoedd ethnig yn ogystal ag anabledau eraill. Cynhyrchwyd copi o'r adroddiad gweithgarwch estyn allan blyneddol ym Mawrth 2008 yn dangos dadansoddiad llawn o'r gweithgarwch. Mae adroddiadau cyfamser ar gael os oes eu hangen.

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>2. (parhad) Gwella hygyrchedd ein gwasanaethau ar gyfer cwsmeriaid o bob oedran.</p>	<p>2.4 Gweithio gyda'n partneriaid a rhanddeiliaid er mwyn edrych am gyfleoedd ar gyfer gwasanaethau cydgysylltiedig, er enghraifft gyda Chanolfan Byd Gwaith a Thollau a Chyllid Ei Mawrhydi.</p>	<p>2006-2009</p>	<p>Gwella profiad a gweithio'n effeithlon gyda'n partneriaid a rhanddeiliaid.</p>	<p>Parheir i wella taflenni gwybodaeth a ffurflenni hawlio trwy gysylltu â'n grwpiau ymgynghori.</p> <p>Ar hyn o bryd mae materion yn ymwneud â phlant yn uchel ar ein hagenda, gyda thrafodaethau'n cael eu cynnal gyda'r Grŵp Gofalwyr Teulu a'r Grŵp Gweithio Plant.</p> <p>Yn dilyn rhaglen beilot lwyddiannus, anfonir pob cais am ymweliad gan y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr i'r Gwasanaeth Lleol, ni waeth beth fo oedran y cwsmer. Mae pob Rheolwr Cyswllt Cwsmeriaid y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr sy'n ymweld â chwsmeriaid o oedran gwaith a phlant yn mynychu gweithdy dau ddiwrnod a ddarparir gan y Grŵp Rhaglenni Anabledd a Phroffesiynol. Mae'r gweithdy hwn yn cwmpasu agweddau ar anabledd, yr effaith ar y cwsmer a'u teulu, yn arbennig mewn perthynas â chwsmeriaid sydd â phroblemau iechyd meddwl a phlant. Mae hyn yn darparu gwasanaeth mwy cyson ac effeithlon ac yn ffurfio'r cam cyntaf yn y broses o gynnig ymweliad cyfannol i bob cwsmer ni waeth beth fo'u hoedran.</p> <p style="text-align: right;">parhad ar y dudalen nesaf</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
2. (parhad) Gwella hygyrchedd ein gwasanaethau ar gyfer cwsmeriaid o bob oedran.				<p>Mae'r Grŵp Rhaglenni Anabledd a Phroffesiynoldeb yn gweithio gyda Gwasanaethau Meddygol a'r Tîm Rheoli Cytundeb Gwasanaethau Meddygol i wella hyfforddiant cychwynnol ar gyfer Penderfynyddion newydd trwy ei alinio â chyfarwyddyd meddygol Rheoli Achos Cwsmer.</p> <p>Bydd Monitor Boddhad y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn parhau i adolygu lefelau boddhad ar gyfer cwsmeriaid a nodi meysydd y gellir eu gwella o fewn gwasanaeth i gwsmeriaid. Disgwylir y canlyniadau cyntaf o'r Monitor Chwarterol yng Ngorffennaf 2009.</p>
	2.5 Parhau i ddatblygu cynhyrchion a chyfathrebiadau ynghylch cyfartalu pensiynau'r wladwriaeth.	Cyfredol	Cynyddu'r dewis a'r nifer o sianelau er mwyn i gwsmeriaid medru cael gafael ar ein gwasanaethau.	<p>Mae'r boblogaeth sy'n heneiddio yn cyflwyno heriau pwysig i ni a'n nod yw helpu pobl wneud dewisiadau deallus ynghylch cynilo a chynllunio ar gyfer cyfnod diweddarach eu bywydau, gan gynnwys am ba mor hir i weithio a thrwy ymateb yn ddi-oed i geisiadau am ragolygon Pensiwn y Wladwriaeth.</p> <p style="text-align: right;">parhad ar y dudalen nesaf</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
2. (parhad) Gwella hygyrchedd ein gwasanaethau ar gyfer cwsmeriaid o bob oedran.				O Ebrill 2010 caiff oedran Pensiwn y Wladwriaeth ar gyfer menywod ei gyfartalu'n raddol i fod yr un peth â'r oedran i ddynion fel yr amlinellir yn Neddf Pensiynau 1995. Caiff y cyfartalu hwn y canlyniad o oedran Pensiwn y Wladwriaeth cyfartal ar gyfer dynion a menywod erbyn Ebrill 2020. Mae'r Gwasanaeth Pensiwn yn gweithio ar gyfathrebiadau a fyddant yn rhoi gwybod i unigolion ynghylch sut cânt hwy eu heffeithio cyn iddynt gyrraedd oedran Pensiwn y Wladwriaeth. Bydd y trothwy oed ar gyfer Credyd Gwarant Credyd Pensiwn a Thaliad Tanwydd Gaeaf yn codi, yn ogystal, o 2010.
	2.6 Canfod a deall pam fod cwsmeriaid oedrannus yn fwy tebygol o danamcangyfrif eu cyflyrau.	Cyfredol	Gwella hygyrchedd ac ymwybyddiaeth o fudd-daliadau anabledd ar gyfer cwsmeriaid sy'n fwy anodd eu cyrraedd ac yn fregus.	Mae Rheolwyr Achos Cwsmer wedi datblygu cyfarwyddyd ynghylch heneiddio fel cynhorthwy i'n Penderfynyddion fedru deall y broses o heneiddio a'r effaith y gall hyn gael ar rai cwsmeriaid.

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
2. (parhad) Gwella hygyrchedd ein gwasanaethau ar gyfer cwsmeriaid o bob oedran.	2.7 Mynd i'r afael â derbyniad isel o fudd-daliadau ymhlith pensiynwyr.	2008-2011	Gwella hygyrchedd ac ymwybyddiaeth o fudd-daliadau anabledd ar gyfer cwsmeriaid sy'n fwy anodd eu cyrraedd ac yn fregus.	Bydd swyddogion ymweld y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn ceisio canfod unrhyw anghenion a all fod gan gwsmeriaid yng nghyswllt budd-daliadau'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr.
	2.8 Cynyddu ymwybyddiaeth fod pobl o wahanol oedrannau a phrofiad yn dod â gwerth i'r busnes.	2006-2011	Darparu amgylchfyd mwy cefnogol i staff o bob oedran weithio ynddo.	Mae Rhwydwaith Oed yr Adran Gwaith a Phensiynau yn trefnu digwyddiad er mwyn i staff fedru dathlu llwyddiannau yng nghyswllt oed ac amlygu materion y dylid rhoi sylw iddynt o hyn ymlaen.
	2.9 Cyhoeddi erthyglau ar y wefan fewnrwyd er mwyn hyrwyddo deddfwriaeth oed ac amlygu llwyddiannau sefydliadau eraill.	2006-2008	Gwell ymwybyddiaeth o faterion a deddfwriaeth yng nghyswllt oedran.	Gweithio gyda sefydliadau allanol er mwyn darparu gwybodaeth ar gyfer ein staff yn ein cynhadledd amrywiaeth. Gwefan fewnrwyd Rhwydwaith Oed a ailwampwyd gyda chysylltau i faterion sy'n gysylltiedig ag oedran fel ymddeol.

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>2. (parhad) Gwella hygyrchedd ein gwasanaethau ar gyfer cwsmeriaid o bob oedran.</p>	<p>2.10 Darparu gwybodaeth ynghylch y newidiadau a fyddant yn effeithio ar fywydau gweithio staff, fel pensiynau, ar adeg addas o'u gyrfa a'i chynnwys ar ein gwefan fewnrwyd amrywiaeth.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Bydd gwella'r broses yn darparu gwybodaeth sy'n fwy eglur er mwyn caniatáu i unigolion wneud dewisiadau mwy deallus.</p>	<p>Mae ein gwefan fewnrwyd yn rhoi cysylltau i staff i nifer o erthyglau ar oedran a chyfarwyddyd sy'n cynnwys canllaw ACAS i oedran a'r weithfan, y rhwydwaith oed a chyflogaeth a chysylltau mewnol i gyrsiau cyn ymddeol.</p> <p>Mae gwybodaeth ynghylch y newidiadau sy'n dod i'r amlwg o'r agenda Diwygio Pensiynau, a'r effaith a gaiff y rhain ar staff, yn parhau i gael eu cyfathrebu drwy'r sianelau mwyaf addas gan gynnwys cylchgrawn mewnol a'r wefan fewnrwyd.</p> <p>Mae'r Rhaglen Cyflawni Diwygio Pensiynau yn gweithio'n agos ar hyn o bryd gyda'r timau dysgu a datblygu er mwyn alinio, lle y bo modd, darpariaeth hyfforddiant Diwygio Pensiynau ar draws y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr.</p>

Tueddfryd rhywiol

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
3. Gwella lefelau ymwybyddiaeth ein staff yng nghyswllt tueddfryd rhywiol.	3.1 Cynyddu ymwybyddiaeth staff o berthnasau o'r un rhyw.	Cyfredol	Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth ar gyfer rheolwyr llinell a staff.	<p>Rhodddwyd Cyd-drefnyddion Amrywiaeth yn eu lle yn awr ar draws y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr. Prif amcan y rôl hon yw codi proffil ac ymwybyddiaeth o bob rhan o amrywiaeth, gan gynnwys tueddfryd rhywiol.</p> <p>Er mwyn codi ymwybyddiaeth o dueddfryd rhywiol, darparwyd cynhorthwy i reolwyr llinell trwy gyfrwng cyfarwyddyd a chyflwyniad a oedd yn rhyngweithiol ac a anogodd trafodaeth. Bu'r adborth o staff y gwasanaeth lleol yn hynod bositif. Mae hyn wedi'u cynorthwyo yn ystod cyfweiliadau lle gall cwsmeriaid hŷn beidio â dymuno datgelu eu statws.</p> <p>Penodwyd ymgynghorwyr cwsmer arbenigol mewn canolfannau pensiwn er mwyn ateb galwadau oddi wrth gwsmeriaid yn gofyn ynghylch eu sefyllfa budd-dal o dan y Ddeddf Partneriaeth Sifil.</p> <p>Lluniwyd cynnyrch dysgu a datblygu Partneriaeth Sifil a chaiff hwn ei ddarparu ar gyfer staff perthnasol i'w cynorthwyo i gyflawni eu dyletswyddau gwasanaethu cwsmeriaid.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>3. (parhad) Gwella lefelau ymwybyddiaeth ein staff yng nghyswllt tueddfryd rhywiol.</p>	<p>3.2 Bwriedir casglu a gosod gwybodaeth ar ein gwefan fewnrwyd amrywiaeth.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth ar gyfer rheolwyr llinell a staff a chyflwyno proses sicrwydd.</p> <p>Gwella profiad ein cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr.</p>	<p>Ceir cyswllt ar ein gwefan fewnrwyd i wybodaeth adrannol ynghylch partneriaethau sifil. Rydym hefyd yn darparu cysylltau allanol i Stonewall, Cynghrair Enfys y Gwasanaeth Sifil, a Switsfwrdd Hoyw a Lesbiaidd Llundain.</p> <p>Bob Chwefror bydd erthyglau'n dathlu mis hoyw, lesbiaidd, deurywiol a thrawsrywiol yn cael eu gosod ar ein prif dudalen hafan ar y fewnrwyd a'n gwefan fewnrwyd amrywiaeth a chydraddoldeb.</p> <p>Cafodd erthyglau gyda phytiau barn oddi wrth staff hoyw, lesbiaidd, deurywiol a thrawsrywiol eu cyhoeddi ar ein gwefan fewnrwyd yn amlygu ymwybyddiaeth a phrofiadau unigolion.</p> <p>Gall staff gofnodi eu statws partneriaeth sifil ar y system TG Rheoli Adnoddau.</p>
	<p>3.3 Annog staff i gofnodi eu tueddfryd rhywiol er mwyn helpu'r Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr yn ei waith monitro.</p>	<p>Cyfredol</p>	<p>Bod â gwybodaeth i'r funud ynghylch tueddfryd rhywiol ein staff.</p>	<p>Bydd Cyd-drefnyddion Amrywiaeth yn defnyddio grwpiau ffocws lleol er mwyn codi ymwybyddiaeth staff o'r cyfleuster i ychwanegu gwybodaeth amrywiaeth bersonol i'r system Rheoli Adnoddau Dynol. O Ebrill 2008 mae'r cyfleuster hwn yn caniatáu staff i ddangos eu tueddfryd rhywiol a chofnodi eu statws partneriaeth sifil.</p>

Crefydd neu gredo

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
4. Gwella lefelau ymwybyddiaeth ein staff yng nghyswllt crefydd neu gredo.	4.1 Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o faterion crefyddol, credoau a diwylliant y DU.	2006-2009	<p>Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth ar gyfer rheolwyr llinell a staff a chyflwyno proses sicrwydd.</p> <p>Gwella profiad ein cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr.</p>	<p>Er mwyn cynyddu dealltwriaeth o ddiwylliant Islamaidd, cynhaliwyd hyfforddiant ymwybyddiaeth rhwng Medi a Rhagfyr 2007. Anelwyd hyn yn y lle cyntaf at staff mewn rolau amrywiaeth a chydaddoldeb a Swyddogion Estyn Allan.</p> <p>Ceir erthyglau sy'n hyrwyddo dealltwriaeth ac ymwybyddiaeth o grefyddau a chredoau eraill ar ein gwefan fewnrwyd.</p> <p>Mae aelodau unigol o'r staff hefyd wedi ysgrifennu erthyglau ynghylch eu crefyddau a'u credoau eu hunain a gylchlythyrwyd yn fwy eang.</p> <p>Mae cyfarwyddyd ar gael ar gyfer staff ynghylch y cyfnodau o'r flwyddyn, amseroedd o'r dydd ac ati, pryd byddai ymweld â chwsmeriaid neu gymunedau o leiafrifoedd ethnig yn anaddas.</p>

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
<p>4. (parhad) Gwella lefelau ymwybyddiaeth ein staff yng nghyswllt crefydd neu gredo.</p>	<p>4.2 Bwriedir casglu a gosod gwybodaeth ar ein gwefan fewnrwyd amrywiaeth.</p>	<p>2006-2009</p>	<p>Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth ar gyfer rheolwyr llinell a staff a chyflwyno proses sicrwydd.</p> <p>Gwella profiad ein cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr.</p>	<p>Mae erthyglau sy'n hyrwyddo dealltwriaeth ac ymwybyddiaeth o grefyddau a chredoau eraill ar gael ar ein gwefan fewnrwyd. Mae'r rhain yn cynnwys cysylltu i Gymdeithas Islamaidd y Gwasanaeth Sifil, Rheoliadau Crefydd a Chredo, rhestr o ystafelloedd gweddi a chysylltau allanol i Rwydwaith Rhyng-gredo'r DU.</p> <p>Cafodd gwefan fewnrwyd amrywiaeth y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr ei diweddarau er mwyn darparu cysylltau i sefydliadau allanol a chyfarwyddyd cynhwysfawr i staff ar wybodaeth sy'n gysylltiedig â chrefydd a chredo.</p>
	<p>4.3 Darparu canllaw ddiwylliannol ar gyfer staff.</p>	<p>2006-2009</p>	<p>Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth ar gyfer rheolwyr llinell a staff.</p> <p>Gwella profiad ein cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr.</p>	<p>Mae cysylltau ar gael yn awr ar ein gwefan fewnrwyd i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • galendr o wyliau crefyddol • Canllaw fras i grefydd a chredoau, a • Rhwydwaith Rhyng-gredo'r DU.

Amcan	Camau i'w Gyflawni	Graddfeydd amser	Canlyniadau a fwriadir	Diweddariad o'r cynnydd
4. (parhad) Gwella lefelau ymwybyddiaeth ein staff yng nghyswllt crefydd neu gredo.	4.4 Parhau i gynnal digwyddiadau aml-gredo ar draws y busnes.	Cyfredol	Gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth ar gyfer rheolwyr llinell. Gwella profiad ein cwsmeriaid a'u cynrychiolwyr.	Mae calendr amrywiaeth ar gael ar-lein er mwyn cynyddu ymwybyddiaeth a hyrwyddo gweithgareddau crefyddol a diwylliannol. Anogir rheolwyr llinell i fod yn hyblyg yn wyneb ceisiadau am saib o'r gwaith er mwyn mynychu gwyliau crefyddol.

Atodiad F: Aseiad o swyddogaethau a pholisïau

Swyddogaethau	Polisïau	Blaenoriaeth	Dyddiadau
Hyrwyddo annibyniaeth a lles yng nghyfnod diweddarach bywyd, gan barhau i fynd i'r afael â thlodi pensiynwyr a gweithredu Diwygio Pensiynau.	<p>Talu Budd-daliadau a hawliadau er mwyn mynd i'r afael â thlodi pensiynwyr:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensiwn y Wladwriaeth • Pensiwn Ychwanegol y Wladwriaeth • Credyd Pensiwn • Taliadau Tanwydd Gaeaf • Bonws Nadolig • Rhagolygon Pensiynau • Olrheinio Pensiynau 	Uchel – hil, anabledd a rhyw	2009-2010
	Bydd trawsnewid a moderneiddio yn cefnogi tri phrif amcan: cynyddu derbyniad hawliadau er mwyn lleihau tlodi, gwella'r gwasanaeth i gwsmeriaid a gwella effeithlonrwydd.	Uchel – hil, anabledd a rhyw	2009-2010
	<p>Bydd Diwygio Pensiynau a'i gyflawniad yn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gweithredu cyfartalu oedran Pensiwn y Wladwriaeth • ei gwneud yn haws i gwsmeriaid ddelio â newidiadau yn amgylchiadau eu bywydau • gwella ein dull o rannu gwybodaeth am gwsmeriaid yn effeithlon ac yn ddiogel • ei gwneud yn haws i gwsmeriaid gysylltu â ni, a • parhau i brosesu ein hymdrech effeithlonrwydd. 	Uchel – hil, anabledd a rhyw	2009-2010

Swyddogaethau	Polisiau	Blaenoriaeth	Dyddiadau
Hyrwyddo cyfle cyfartal ar gyfer pobl anabl.	Talu budd-daliadau er mwyn galluogi annibyniaeth: <ul style="list-style-type: none"> • Lwfans Byw i'r Anabl • Lwfans Gweini • Lwfans Gofalwr • Taliadau Niwed trwy Frechiad. 	Uchel – hil, anabledd a rhyw	2009-2010
	Parhau i wella mynediad i'n gwasanaeth trwy ystod o sianelau hygyrch, gan gynnwys y teleffon, ffôn testun a fformatau amgen eraill.	Uchel – anabledd a hil Isel – rhyw	2009-2010
Talu'r budd-daliadau cywir i'n cwsmeriaid ar yr adeg gywir.	Parhau i symleiddio a gwella'r prosesau ar gyfer darparu ein gwasanaethau.	Canolig – anabledd, hil a rhyw	2009-2010
	Parhau i roi gwell cynhorthwy i'n Penderfynyddion a gwella ansawdd y penderfyniadau ar gyfer cwsmeriaid anabl trwy ffurflenni hawlio diwygiedig a symlach a chyfarwyddyd meddygol newydd/wedi'i ddiweddarau.	Uchel – anabledd, hil a rhyw	2009-2010
	Lleihau hawliadau dibwys am Lwfans Byw i'r Anabl a Lwfans Gweini.	Isel – anabledd, hil a rhyw	Cwblhawyd Mawrth 2009

Swyddogaethau	Polisiau	Blaenoriaeth	Dyddiadau
Gwneud yr Adran Gwaith a Phensiynau yn batrwm o ddarparu gwasanaeth effeithiol i unigolion a gweithwyr.	Casglu gwybodaeth annibynnol trwy gyfrwng yr arolwg gwasanaeth cwsmeriaid (Ipsos MORI). Defnyddir hwn i asesu sut rydym yn perfformio yn erbyn elfennau gwahanol y siarter gwasanaeth i gwsmeriaid.	Uchel – anabledd, hil a rhyw	Cwblhawyd Mawrth 2009
	Er mwyn parhau i wella ein gwasanaethau, byddwn yn cysylltu â grwpiau o'r sector gwirfoddol a grwpiau sy'n cynrychioli cwsmeriaid trwy Fforwm Ymgynghorol y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr.	Uchel – anabledd, hil a rhyw	Rhagfyr 2009
	Gweithio mewn partneriaeth gyda sefydliadau eraill er mwyn rhoi gwasanaeth cyfannol i'n cwsmeriaid a rennir.	Uchel – anabledd, hil a rhyw	2009-2010
Creu gweithlu galluog, hyblyg, brwdfrydig o'r maint cywir sy'n byw ei werthoedd ac yn gallu cyflawni perfformiad gwell ar gyfer ein cwsmeriaid.	Gwella perfformiad trwy weithredu ein system perfformiad pobl newydd.	Uchel – anabledd, hil a rhyw	Ebrill 2009 ymlaen
	Gwobrwyo a chymeradwyo ein staff er mwyn rhoi anogaeth a gwobrwyo cyfraniadau gwerthfawr neu eithriadol i berfformiad busnes a wnaethpwyd gan weithwyr neu dimau.	Canolig – anabledd, hil a rhyw	2009-2010
	Rhoi hyfforddiant a'r arfau i staff iddynt fedru cyflawni ein busnes yn llwyddiannus mewn sefydliad sy'n newid.	Uchel – anabledd, hil a rhyw	Ebrill 2009 ymlaen
	Cyflawni ein cynllun gweithredu er mwyn sicrhau amgylchfyd cynhwysol lle mae gan ein pobl gyfle cyfartal.	Uchel – anabledd, hil a rhyw	Ebrill 2009 ymlaen

Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr

Eisiau gwybod mwy? Yna taflwch gipolwg ar ein gwefannau:

www.ygwasanaethpensiwn.gov.uk

www.dwp.gov.uk/dcs/

Mae fersiynau hygyrch o'r cynllun busnes hwn ar gael oddi wrth:

Terry Moran,
Chief Executive,
The Pension, Disability and Carers Service,
PO Box 50101,
London SW1P 2WU

020 7829 3011



BUDDSODDWR MEWN POBL



DWP Adran Gwaith
a Phensiynau

© Hawlfraint y Goron.

Cynhyrchwyd gan Y Gwasanaeth
Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr,
rhan o'r Adran Gwaith a
Phensiynau.

Argraffwyd yn y DU.

PDCSBP09 Gorffennaf 2009