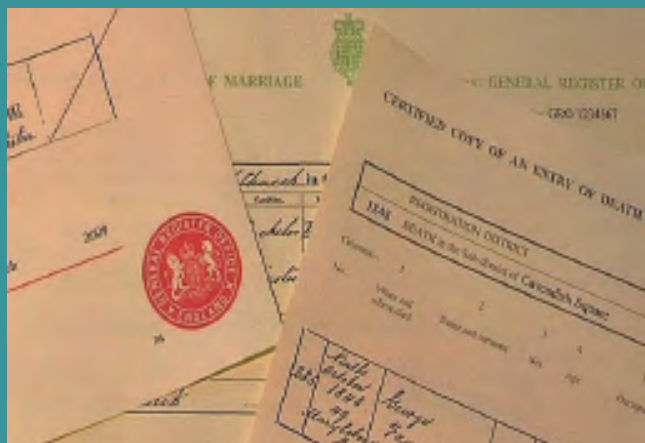


Cynllun busnes 2012-2013



Swyddfa Gartref

**Y Gwasanaeth
Hunaniaeth a Phasbortau**

Cynnwys

Rhagair	3
Y Gwasanaeth Hunaniaeth a Phasbortau	
Crynodeb gweithredol	4
Ein diben	5
Ein hegwyddorion	5
Ein blaenoriaethau	7
Adnoddau	
Sut y cawn ein hariannu	11
Incwm a gwariant	11
Gweithlu	12
Cyfalaf	13
Rheoli perfformiad	
Dangosyddion perfformiad allweddol	14
Tryloywder	15
Ein pobl	16
Ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid	
Ein cwsmeriaid	18
Ymgysylltu â rhanddeiliaid	19
Ein partneriaid cyflenwi allweddol	
Partneriaid masnachol	20
Cyflenwyr strategol	20
Cyflenwyr allweddol	20
Prosesau caffael a rennir	20
Awdurdodau lleol	20
Y Swyddfa Dramor a Chymanwlad	20
Atodiadau	
Atodiad A – Rheoli risg	21
Atodiad B – Rolau a chyfrifoldebau corfforaethol	22
Atodiad C – Rhwydwaith byd-eang	24
Atodiad Ch – Cynhyrchion a gwasanaethau	25
Geirfa	26



Rhagair

Mae Cynllun Busnes 2012/13 yn parhau i adeiladu ar y cynlluniau newid sylweddol a bennwyd y llynedd, ac yn canolbwyntio ar gyflawni ein diben craidd sef **darparu cofnodion cywir a diogel o ddiwyddiadau allweddol bywyd a gwasanaethau pasbort dibynadwy.**

Mae'r Gwasanaeth Hunaniaeth a Phasbortau (IPS) yn gwasanaethu cyfran sylweddol o boblogaeth y DU bob blwyddyn ac, yn 2011/12, cyhoeddodd dros bum miliwn o basbortau'r DU, ymdriniodd ag 1.5 miliwn o gofrestrïadau newydd ar gyfer genedigaethau, marwolaethau a phriodasau, a chynhyrnod tua 1.4 miliwn o gopiâu o dystysgrifau.

Bu nifer o gyflawniadau nodedig yn 2011/12. Am y tro cyntaf mewn pum mlynedd, cyflawnwyd pob un o'n targedau perfformiad o ran boddhad cwsmeriaid, amseroedd cynhyrchu, gwerth am arian, a chanfod twyll. Hefyd y llynedd, trosglwyddwyd y cyfrifoldeb am argraffu a dosbarthu holl basbortau'r DU i wladolion Prydeinig ledled y byd i IPS. Mae ein staff wedi croesawu diwylliant gwrth-dwyll newydd gan gyflawni gwelliannau sylweddol o ran nifer yr achosion o dwyll pasbort a ganfyddir tra'n parhau'n ymrwymedig i gynnal lefelau uchel o foddhad ymhlith ein cwsmeriaid ar yr un pryd. Rwy'n falch iawn o'r cyflawniadau hyn, ac o'n staff ymroddedig sydd wedi parhau i ddarparu gwasanaeth ardderchog i'n cwsmeriaid yn ystod cyfnod o newid mawr yn y sefydliad.

Dros y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi parhau i ailstrwythuro ein gweithrediadau pasbort a'n swyddogaethau corfforaethol ategol, ac rydym wedi lleihau ein hystad swyddfeydd i greu sefydliad mwy effeithlon sy'n gwneud gwell defnydd o adnoddau gwerthfawr. Un o'm blaenoriaethau yn ystod y cyfnod heriol hwn o addasu oedd sicrhau bod ein pobl yn cael cymorth digonol, a chafodd ein rhaglen 'Myfuture', sy'n cynnig cymorth i'r sawl sy'n wynebu sefyllfa adleoli, ei nodi fel enghraifft o arfer gorau a'i mabwysiadu ym mhob rhan o'r Swyddfa Gartref.

Mae Cynllun Busnes 2012/13 yn nodi blaenoriaethau IPS, y camau y byddwn yn eu cymryd i'w cyflawni a'r mesurau perfformiad y byddwn yn eu defnyddio i asesu a ydym wedi cyflawni ein nodau. Dim ond drwy gael y gorau allan o'i bobl y bydd IPS yn cyflawni ei ganlyniadau busnes. Mae hyn yn gofyn am arweinyddiaeth ar bob lefel, nid o reidrwydd ymhlith y sawl a ystyrir yn arweinwyr yn unig. Rydym wedi pennu agenda uchelgeisiol ar gyfer newid ochr yn ochr â'r gwaith o ddarparu ein gwasanaethau craidd drwy fod yn fwy darbodus. Edrychaf ymlaen at hynny yn llawn brwdfrydedd wrth i ni, gyda'n gilydd, barhau i ddarparu gwasanaeth cyhoeddus gwerthfawr ar ran pobl y DU.

Sarah Rapson
Prif Weithredwr a
Chofrestrydd Cyffredinol Cymru a Lloegr

Y Gwasanaeth Hunaniaeth a Phasbortau

Mae IPS yn gyfrifol am oruchwyllo'r gwaith o weinyddu'r gwasanaeth cofrestru sifil yng Nghymru a Lloegr a darparu gwasanaethau pasbort i wladolion Prydeinig gartref a thramor.

Crynodeb gweithredol

Yn ogystal â darparu gwasanaethau pasbort a chofrestru sifil, mae gan IPS gyfrifoldeb statudol i ddarparu data cofrestru cyflawn a chywir i'r Swyddfa Ystadegau Gwladol. Fel un o asiantaethau gweithredol y Swyddfa Gartref, mae IPS hefyd yn chwarae rôl bwysig yn cefnogi blaenoriaethau'r Swyddfa Gartref, gan gynnwys diogelu'r cyhoedd, lleihau effaith troseddau hunaniaeth a'r tebygolrwydd y byddant yn digwydd, a hyrwyddo triniaeth a chyfle cyfartal i bawb.

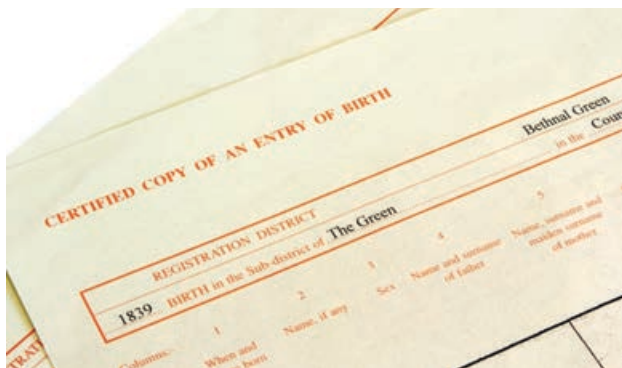
Drwy gydol 2012/13, bydd IPS yn parhau i gyflawni yn erbyn y cynlluniau a bennwyd ar gyfer pasbortau a chofrestradau sifil fel rhan o'i ymrwymadau yn sgil yr Adolygiad Cynhwysfawr o Wariant. Yn ystod y flwyddyn sydd i ddod, byddwn yn cyflawni yn erbyn rhai o'r rhaglenni newid tymor hwy ar gyfer gweithrediadau pasbort, gan gynnwys cyflwyno cyfarpar newydd ar gyfer argraffu llyfrau pasbort yng Nghanolffannau Gwasanaeth Cwsmeriaid IPS, cyflwyno system newydd ar gyfer prosesu ceisiadau am basport, a dechrau ar gam olaf y broses o drosglwyddo'r cyfrifoldeb am gyhoeddi holl basbortau'r DU o'r Swyddfa Dramor a Chymanwlad.

O ran gwaith cofrestru sifil, bydd IPS yn parhau i weithio mewn ffordd gadarnhaol a chydweithredol gyda'r Gwasanaeth Cofrestru Lleol yng Nghymru a Lloegr i gynnal a gwella'r system gyfredol o fewn cyfyngiadau deddfwriaeth gyfredol. Mae IPS wedi gwneud ymrwymiad yng Nghynllun Busnes y Swyddfa Gartref i adolygu'r system cofrestru sifil gyfredol, ac mae'n mynd ati i feithrin y ddealltwriaeth a'r dystiolaeth sydd eu hangen i gefnogi cyfleoedd i wella'r ffordd y darperir y gwasanaeth.

Fel 'Gweithredwr Dibynadwy' mae IPS yn anelu at gyflawni'r gwelliannau parhaus hyn ym mhob rhan o'r sefydliad tra'n parhau i ganolbwyntio ar ddarparu gwasanaeth gwerthfawr i'r cyhoedd ar yr un pryd.

“ Rydym bob amser yn cael cymorth ardderchog gan y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol ond weithiau mae'n rhagori ar ein disgwyliadau.”

Un o gwsmeriaid y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol, Southport





Ein Diben

Diben IPS yw: darparu cofnodion cywir a diogel o ddigwyddiadau allweddol a gwasanaethau pasbort dibynadwy.

Yn ystod 2012/13, disgwyliar y byddwn yn **prosesu 5.6 miliwn o geisiadau am basbort** ac yn cynnal tua **300,000 o gyfweiliadau dilysu hunaniaeth**. Byddwn yn **argraffu 380,000 o basbortau ychwanegol** ar gyfer gwladolion Prydeinig dramor, y mae eu ceisiadau yn cael eu harchwilio ar hyn o bryd yn un o saith Canolfan Prosesu Pasbortau Ranbarthol y Swyddfa Dramor a Chymanwlad. Yn ystod yr un cyfnod, byddwn yn ymdrin â thua **chwe miliwn o ymholiadau i'r Gwasanaeth Dilysu Pasbortau** sy'n helpu i atal achosion o ddefnyddio pasbortau yn dwyllodrus.

Byddwn yn cynhyrchu dros **1.3 miliwn o dystysgrifau genedigaeth, marwolaeth a phriodas** ac yn ymdrin â dros **70,000 o ddarnau o waith achos sy'n ymwneud â chofrestru sifil**. Byddwn yn parhau i oruchwylio'r broses o gofrestru digwyddiadau allweddol bywyd a'u diwygio; sicrhau bod y wybodaeth a ddelir yn gywir ac yn ddiogel a chefnogi'r Gwasanaeth Cofrestru Lleol i ddarparu gwasanaeth cofrestru effeithlon ac effeithiol i gymunedau lleol.

Ein Hegwyddorion

Mae ein pum **Egwyddor** yn llywio'r ffordd yr ydym yn cyflawni ein diben craidd.

1. Ffocws Gweithredol

Byddwn yn creu sefydliad mwy effeithlon a chysylltiedig gyda rhagoriaeth weithredol yn graidd iddo.

2. Gwasanaeth Cwsmeriaid

Rydym yn falch o'r gwasanaeth rydym yn ei ddarparu i gwsmeriaid a byddwn yn darparu gwasanaeth modern a fforddiadwy sy'n diwallu anghenion cymdeithas heddiw.

3. Pobl

Rydym yn gwerthfawrogi cyfraniad pob un o'n pobl, yn eu trin â pharch ac yn eu cefnogi yn ystod newid.

4. Cost

Byddwn yn rhoi gwerth amlwg i dalwyr ffioedd ac yn lleihau ein baich ar y trethdalwr.

5. Dibynadwy a Diogel

Byddwn yn cynnal ein safonau uchel o ran uniondeb a dibynadwyedd mewn perthynas â'n holl gynhyrchion, gwasanaethau a'r data rydym yn ei ddal.

Ategir pob un o'n Hegwyddorion gan gyfres o **Flaenoriaethau** y byddwn yn eu cyflawni yn ystod 2012/13, a chyfres o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (DPA) i reoli a mesur ein perfformiad.

Ein Diben, Egwyddorion a Blaenoriaethau



Ein Blaenoriaethau

Ffocws Gweithredol – byddwn yn creu sefydliad mwy effeithlon a chysylltiedig gyda rhagoriaeth weithredol yn graidd iddo.

Blaenoriaeth 1

Moderneiddio ac uwchraddio systemau craidd, prosesau ac ystadau.

Caiff y mwyafrif helaeth o basbortau'r DU eu hargraffu gan ein cyflenwr strategol, De La Rue. Fel rhan o'n gwasanaethau cownter, caiff pasbortau eu hargraffu hefyd yn ein saith Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid ledled y DU. Rydym wrthi'n cyflwyno cyfarpar newydd yn lle'r cyfarpar lleol a ddefnyddir i argraffu llyfrau pasbort yn y Canolfannau Gwasanaeth Cwsmeriaid hyn er mwyn sicrhau bod yr un fath o basbort yn cael ei gyhoeddi ar gyfer pob un o'r opsiynau gwasanaeth sydd ar gael i'n cwsmeriaid. Anelwn at wneud hyn yn ddidrafferth gan sicrhau ei fod yn cael yr effaith leiaf posibl ar y gwasanaethau cownter sydd ar gael.

Bydd IPS yn dechrau defnyddio system prosesu ceisiadau newydd. Ni ddylai hyn gael effaith weladwy ar ein cwsmeriaid. Fodd bynnag, bydd yn ein galluogi i gynnig profiad gwell i gwsmeriaid sy'n gwneud cais ar-lein. Bydd y system ar gael yn ddiweddarach yn y flwyddyn ac, am y tro cyntaf, bydd yn cynnwys opsiynau i dalu ar-lein ac olrhain hynt ceisiadau ar-lein. Byddwn hefyd yn newid ac yn uwchraddio seilwaith rhai o'n systemau craidd, gan gynnwys diweddarau'r gronfa ddata pasbortau er mwyn sicrhau ei bod yn parhau i fod yn ddiogel ac yn cyrraedd y lefelau uchaf o ran uniondeb.

Rydym yn bwriadu ailwampio neu adleoli ein Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid yng Nghasnewydd yn ystod 2012/13 gan fod y brydles gyfredol ar fin dod i ben. Byddwn hefyd yn asesu opsiynau i ailwampio neu adleoli ein swyddfa yn Durham cyn i'r brydles ddod i ben yn 2014. Er ein bod yn ymwybodol o gyfyngiadau ariannol, rydym yn anelu, yn y naill achos a'r llall, at ddarparu amgylchedd gwaith addas i'n cyflogeion a lleoliadau cownter hygyrch i'n cwsmeriaid. Rydym yn chwilio am adeiladau addas yn agos at y canolfannau presennol er mwyn parhau i gefnogi'r cymunedau lleol yr ydym yn gweithredu ynddynt.

Blaenoriaeth 2

Gwella'r ffordd y darperir gwasanaethau cofrestru sifil yng Nghymru a Lloegr.

Yn maes cofrestru sifil, rydym yn ymfalchïo yn y ffaith y gallwn weithredu'n gyflym i roi newidiadau mewn polisi ar waith. Yn aml, caiff y gwaith hwn ei lywio drwy ddeddfwriaeth adrannau eraill a'i gyflwyno'n effeithiol gan Wasanaeth Cofrestru Lleol y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol. Yn ystod y flwyddyn sydd i ddod, bydd hyn yn cynnwys dileu cyfyngiadau ar yr amser o'r dydd y gall pobl briodi neu gofrestru partneriaeth sifil. Ar wahân i hynny, cyflwynwyd newidiadau ym mis Mai a oedd yn dileu cyfyngiadau diangen ar yr amser y gellir cofrestru marw-enedigaethau, gan leddfu tralod rhieni mewn profedigaeth, tra'n dileu hefyd nifer o feichiau gweinyddol ar uwch gofrestryddion o ran cofrestru genedigaethau. Hefyd, bydd IPS yn parhau i weithio gyda'r Adran Iechyd, y Weinyddiaeth Gyfiawnder ac adrannau eraill o'r llywodraeth i wireddu bwriad y llywodraeth i ddiwygio'r broses o ardystio marwolaethau a phrosesu'r crwner y bwriedir iddynt gael eu rhoi ar waith ar hyn o bryd yn 2013/14. Yn olaf, bydd IPS yn gweithio'n agos gyda Swyddfa Cydraddoldebau'r Llywodraeth i gynllunio ar gyfer y newidiadau i brosesau cofrestru a fydd yn caniatáu i briodas sifil gyfartal gael ei chyflwyno.

Mae'r system cofrestru sifil gyfredol yng Nghymru a Lloegr yn gweithredu o dan fframwaith statudol a gynlluniwyd ar gyfer canol y ganrif ddiwethaf. Nid yw'n ddigon hyblyg i wella mynediad cwsmeriaid at wasanaethau a gwybodaeth, ac nid yw'n rhoi digon o ryddid i awdurdodau lleol o ran y ffordd y maent yn darparu gwasanaethau cofrestru. Bydd adolygiad o'r system yn canolbwyntio ar sicrhau cydbwysedd o ran darparu gwasanaeth cofrestru sy'n diwallu anghenion cwsmeriaid ac yn helpu i ddiogelu manylion unigolyn. Mae cyfran sylweddol o'n cwsmeriaid yn ceisio cael gafael ar ddata cofrestru hanesyddol er mwyn ymchwilio i hanes eu teulu, ac rydym yn cydnabod eu bod yn dymuno cael gafael ar y data hwnnw mewn fformat ar wahân i gopi papur ardystiedig. Rydym wedi ymrwymo yng Nghynllun Busnes y Swyddfa Gartref i gynnal adolygiad ac ystyried ein camau nesaf erbyn mis Hydref 2012.



Blaenoriaeth 3

Derbyn ceisiadau am basbort gan wladolion Prydeinig dramor i mewn i'r DU (trosglwyddwyd o'r Swyddfa Dramor a Chymanwlad).

Ym mis Medi 2011, daeth IPS yn gyfrifol am gyhoeddi holl basbortau'r DU wrth i'r cyfrifoldeb am argraffu pasbortau a'u dosbarthu'n ddiogel i gwsmeriaid ledled y byd gael ei drosglwyddo o'r Swyddfa Dramor a Chymanwlad.

Yn 2012/13, bydd cam olaf y broses honno yn mynd rhagddo wrth i'r gwaith o archwilio ceisiadau a phennu cymhwyster gael ei drosglwyddo o'r Swyddfa Dramor a Chymanwlad i IPS. Bydd hyn yn sicrhau bod y gwaith o brosesu ceisiadau am basport a pholisïau gwrth-dwyll yn gyson a bod mwy o uniondeb o ran pasbort y DU. Ein nod yw gwneud hyn am gost is. Erbyn 2014/15, disgwylir y bydd IPS yn ymdrin â phob un o'r 380,000 o geisiadau am basbort a ddaw i law bob blwyddyn gan gwsmeriaid ledled y byd, o gwblhau ceisiadau i ddosbarthu llyfrau pasbort, tra'n parhau i gynnal safonau cyfredol y gwasanaeth dramor.

Gwasanaeth Cwsmeriaid – rydym yn falch o'r gwasanaeth rydym yn ei ddarparu i gwsmeriaid a byddwn yn darparu gwasanaeth modern a fforddiadwy sy'n diwallu anghenion cymdeithas heddiw.

Ceir lefelau uchel o foddhad ymhlith cwsmeriaid IPS o ganlyniad i'r ffaith ein bod yn bodloni disgwyliadau gwasanaeth yn gyson, a'n prisiau. Mae ein gwaith ymchwil a dadansoddi ar gwsmeriaid yn ein helpu i ddeall profiad llawn y cwsmer o'r eiliad y sylweddola fod angen pasbort neu dystysgrif arno i'r adeg y caiff y dogfennau eu dosbarthu. Mae'r gwaith dadansoddi hwn yn ein helpu i nodi ffyrdd o wella'r gwasanaeth a gynigir gennym yn barhaus, ac osgoi costau diangen i'r cwsmer ac IPS.

Blaenoriaeth 4

Darparu ffyrdd newydd a gwell y gall cwsmeriaid ddefnyddio gwasanaethau IPS yn gosteffeithiol ac yn ddiogel.

Byddwn yn lansio gwell sianel ar-lein ar gyfer gwneud cais am basbort a fydd yn caniatáu i gwsmeriaid ledled y byd wneud cais am basbort y DU, talu amdano ac olrhain ei hynt ar-lein. Er y bydd angen i gwsmeriaid anfon datganiad wedi'i lofnodi, lluniau pasbort a'u pasbort presennol atom o hyd, bydd y ffordd newydd o wneud cais yn llawer symlach a bydd yn helpu ein cwsmeriaid i ddarparu'r wybodaeth sydd ei hangen ar IPS i gyhoeddi eu pasbort.

Mae adborth gan gwsmeriaid yn dangos bod y ffurflen bapur a ddefnyddir i wneud cais am basbort yn dal i beri rhwystredigaeth i gwsmeriaid. Ym mis Mai eleni, cyhoeddwyd nodiadau canllaw diwygiedig sy'n cyd-fynd â'r ffurflen i gynorthwyo ein cwsmeriaid i gwblhau'r ffurflen yn gywir. Rydym yn dechrau cyflwyno newidiadau i'r ffurflen er mwyn bod yn fwy cynhwysol i'n cwsmeriaid, gan gynnwys defnyddio'r termau "Rhiant 1" a "Rhiant 2" ochr yn ochr â "Mam" a "Tad", a chyfeiriad at "Bartneriaeth Sifil" ochr yn ochr â "Phriodas".

Gemau Llundain 2012

Y gemau Olympaidd a Pharalympaidd yw'r digwyddiad mwyaf yn y byd o ran chwaraeon. Er mwyn paratoi ar gyfer Gemau 2012, byddwn yn gwneud newidiadau i'r ffordd rydym yn gweithio er mwyn sicrhau parhad gwasanaethau yn Llundain. Lle y bo angen, byddwn yn newid ein horiau agor yn ystod y cyfnod hwn er mwyn sicrhau bod ein cwsmeriaid yn gallu defnyddio ein swyddfeydd yn Llundain. Byddwn hefyd yn adolygu ein patrymau gwaith ac yn annog staff nad ydynt yn gweithio ar y rheng flaen i wneud mwy o ddefnydd o'r opsiwn gweithio o bell lle y bo'n bosibl.

Yn 2011/12 llwyddwyd i orfodi newidiadau i gynnwys marchnata a chynnwys gwefan nifer o wefannau diegwyddor a oedd yn honni eu bod yn gwerthu 'tystysgrifau swyddogol', a hynny am brisiau chwyddedig. Yn ystod y flwyddyn sydd i ddod, byddwn yn parhau i dynnu sylw at y ffaith mai prynu'n uniongyrchol oddi wrth IPS yw'r ffordd fwyaf costeffeithiol o brynu tystysgrif digwyddiad bywyd, a hyrwyddo'r wybodaeth unigryw a defnyddiol sydd ond ar gael ar dystysgrifau.

Yn ystod 2012/13, mae Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth yn bwriadu symud o'r wefan Directgov bresennol i un parth newydd. Mae IPS yn gweithio gyda'r Gwasanaeth i sicrhau bod gwybodaeth am ein cynhyrchion, ein gwasanaethau a'n polisiau ar gael ar y wefan gov.uk newydd.

Pobl – rydym yn gwerthfawrogi cyfraniad pob un o'n pobl, yn eu trin â pharch ac yn eu cefnogi yn ystod newid.

Cyfnewid swyddi

Dilynodd IPS arweiniad y Swyddfa Gartref ac aeth ati i weithredu cynllun cyfnewid swyddi peilot. Roedd hyn yn golygu y câi staff a oedd mewn perygl o golli eu swyddi wneud cais am swyddi'r rheini a oedd wedi penderfynu diswyddo'n wirfoddol, gan helpu i leddfu'r angen i roi mesurau dileu swyddi gorfodol ar waith.

Blaenoriaeth 5 Sicrhau lefel uchel o berfformiad drwy ysbrydoli ein pobl.

Bydd IPS yn cyflawni ei ganlyniadau busnes os bydd yn cael y gorau allan o'i bobl. Mae hyn yn gofyn am arweinyddiaeth ar bob lefel, nid o reidrwydd ymhlith y sawl a ystyrir yn arweinwyr yn unig. Yr her i ni yw manteisio ar y cyfoeth o wybodaeth, dealltwriaeth a syniadau sydd o'n hamgylch tra'n dod o hyd i ffyrdd o ddatblygu talentau amrywiol ein harweinwyr wrth iddynt gefnogi ac annog eu cydweithwyr.

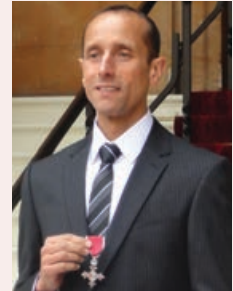
Yn 2012/13, byddwn yn gweithio'n galed i feithrin ymhellach, ymhlith pob aelod o staff, ymdeimlad o berthyn i IPS a byddwn yn rhoi cyfle i bawb leisio'u barn.

Rhestr Anrhydeddau'r Flwyddyn Newydd 2012

Ian Crampton, Cydgysylltydd Newid Gweithredol, Swyddfa Durham

Cafodd Ian ei anrhydeddu ag MBE yn Rhestr Anrhydeddau'r Flwyddyn Newydd¹ i gydnabod ei waith gydag elusennau cenedlaethol a lleol.

Ers mis Mehefin 2000, mae Ian wedi bod yn arwain Pwyllgor Elusennau Swyddfa Ranbarthol Durham sydd wedi codi dros £50,000 i elusennau lleol ac elusennau mwy o faint, gan gynnwys Plant mewn Angen, Comic Relief a Sports Relief.



Rydym yn annog y defnydd o gynlluniau gweithredu arolygon staff, a byddwn yn parhau i ddathlu a gwobrwyo ymdrechion a chyflawniadau arbennig drwy ein Gwobrau Pobl blynyddol a chynlluniau cydnabyddiaeth eraill.

Yn 2012/13, caiff system rheoli perfformiad newydd ei chyflwyno ym mhob rhan o'r Gwasanaeth Sifil a bydd y system hon, drwy'r Fframwaith Cymhwyster cysylltiedig, yn sicrhau bod safonau perfformiad yn gyson ar draws y Gwasanaeth Sifil. Anogir ein harweinwyr i gynnal sgysiau rheolaidd gyda'u staff ynghylch perfformiad, ac i hyfforddi, datblygu a chefnogi pob un ohonynt i gyflawni eu potensial.

Blaenoriaeth 6 Gweithio mewn partneriaeth i rannu sgiliau, galluoedd a dealltwriaeth.

Yn 2011/12, cafodd rhai o'n swyddogaethau Adnoddau Dynol eu hintegreiddio yn nhim Adnoddau Dynol y Swyddfa Gartref ac aethom ati i fabwysiadu polisiau Adnoddau Dynol diwygiedig y Gwasanaeth Sifil. Yn yr un modd, trosglwyddwyd i wasanaethau a rennir y Swyddfa Gartref mewn meysydd fel cyfathrebu digidol, caffael a chymorth ar gyfer systemau ariannol. Yn y flwyddyn sydd i ddod, byddwn, lle y bo'n ymarferol, yn ystyried cyfleoedd pellach i ddatblygu modelau gwasanaeth a rennir a fydd yn gwella'r ffordd yr ydym yn cydweithio, yn lleihau costau ac yn osgoi dyblygu ymdrechion.

Byddwn yn datblygu Cynllun Pobl IPS i nodi'r sgiliau a'r galluoedd sydd eu hangen arnom ar gyfer y dyfodol a chydbwysedd o ran ein hadnoddau. Byddwn yn disgrifio ein cynlluniau olyniaeth, ac yn nodi ffyrdd o gadw a meithrin y sgiliau i ddatblygu ein sefydliad drwy annog ein staff mwyaf talentog a buddsoddi ynddynt.

¹ Ystafell Newyddion Directgov – Rhestr Anrhydeddau'r Flwyddyn Newydd 2012

Cost – byddwn yn rhoi gwerth amlwg i dalwyr ffioedd ac yn lleihau ein baich ar y trethdalwr.

Blaenoriaeth 7

Sicrhau gwell gwerth am arian, gan ddarparu gwell gwasanaethau am lai o arian.

Drwy gyfrwng mesurau rhagweithiol, a'r broses o ailstrwythuro staff ac ystadau, llwyddodd IPS i gyflawni arbedion cost sylweddol yn ystod 2011/12. Ymhlith y newidiadau a welir yn ystod y flwyddyn sydd i ddod, bydd y broses o adleoli Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid Casnewydd i ddarparu cyfleusterau mwy modern i'n cwsmeriaid a staff tra'n lleihau costau parhaus ein hystadau ar yr un pryd. At hynny, drwy integreiddio'r gwaith o brosesu ceisiadau pasbort domestig a thramor yn y DU, rydym yn anelu at symleiddio prosesau a lleihau ein hól troed dramor er mwyn sicrhau arbedion cost cyffredinol i'r llywodraeth yn y dyfodol.

Yn 2012/13, byddwn yn cyflwyno system rheoli gwaith achos cofrestru sifil electronig yn lle ein system bapur gyfredol. Bydd y system hon yn sicrhau bod gweithrediadau gwaith achos yn fwy effeithlon a disgwylir iddi sicrhau arbedion cost yn y dyfodol yn erbyn ein hanghenion ariannu statudol.

Byddwn yn sicrhau bod ein gwasanaeth bwrdd gwaith yn rhoi gwell gwerth am arian ac yn dechrau trawsnewid y gwasanaeth hwnnw yn unol â Strategaeth TGCh y Llywodraeth.

Pasbort 'Scenic Britain'

Mae'r llyfr pasbort 'Scenic Britain', sy'n cynnwys dros 50 o welliannau o ran diogelwch, wedi bod yn weithredol ers mis Hydref 2010. Ar ddiwedd mis Mawrth 2012, roedd dros 6.2 miliwn o'r llyfrau hyn wedi cael eu dosbarthu i'n cwsmeriaid.

Dibynadwy a Diogel – byddwn yn cynnal ein safonau uchel o ran uniondeb a dibynadwyedd mewn perthynas â'n holl gynhyrchion, gwasanaethau a'r data rydym yn ei ddal.

Pasbort y DU yw un o'r dogfennau mwyaf dibynadwy a diogel yn y byd, ac mae IPS yn ymrwymedig i sicrhau ei fod yn parhau ar flaen y gad o ran safonau rhyngwladol llym a chydymffurfiaeth â gofynion hepgor fisâu. Wrth bennu'r hawl i gael pasbort neu gofrestru digwyddiad bywyd, caiff miliynau o fanylion personol cwsmeriaid eu rhoi yn ein gofal. Rydym yn cymryd ein rôl fel gwarcheidwaid data personol o ddifrif ac yn ceisio'n barhaus i wella uniondeb a diogelwch y data sy'n cael ei brosesu a'i gadw gennym. Mae unrhyw weithred o rannu data personol yn gyfreithlon, yn gymesur, yn destun rheolaethau llym, ac yn cydymffurfio â chyfres gyfyngedig o egwyddorion sy'n ymwneud yn bennaf ag atal gweithgarwch troseddol. Yn 2013, bwriadwn gyhoeddi'r gyfres o egwyddorion a ddefnyddir gennym wrth fynd ati i ystyried rhannu data.

Blaenoriaeth 8

Rhoi ein Strategaeth Gwrth-dwyll newydd ar waith

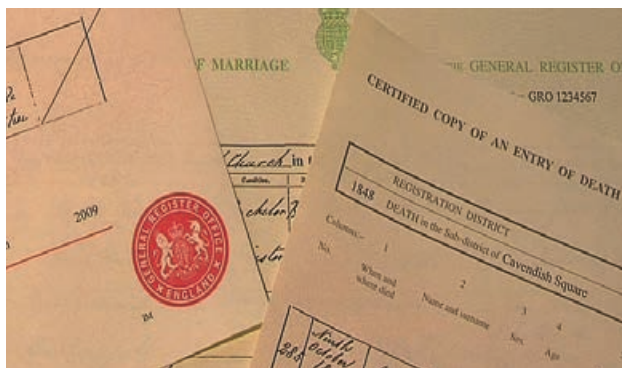
Yn 2011, gwnaethpwyd cynnydd nodedig wrth fynd i'r afael â thwyll, gan adfywio ysbryd y sefydliad. Byddwn yn parhau i fynd ati i weithredu ein Strategaeth Gwrth-dwyll newydd drwy ei thri phrif ffactor cyfranogol: meithrin diwylliant gwrth-dwyll cadarn, mabwysiadu ymagwedd yn seiliedig ar risg tuag at ymyriadau, a defnyddio'r adnoddau gorau sydd ar gael (technoleg a sgiliau). Rydym eisoes wedi gwneud newidiadau i'r ffordd yr ydym yn cynnal ein cyfweiliadau wyneb yn wyneb â'r sawl sy'n gwneud cais am basbort. Bydd mwy o allu i ddadansoddi data yn ein galluogi i olrhain patrymau twyll yn well ac asesu buddiannau technolegau a thechnegau canfod twyll newydd. Yn y flwyddyn sydd i ddod, byddwn yn parhau i fireinio a gwerthuso'r potensial i ddefnyddio technoleg adnabod wynebau yn ein prosesau er mwyn atal twyll.

Adnoddau

Cawn ein hariannu'n bennaf drwy'r ffioedd a godwn ar gyfer ein cynhyrchion a'n gwasanaethau.

Sut y cawn ein hariannu

Pennir ein ffioedd drwy gytundeb â Thrysorlys Ei Mawrhydi ar sail adennill costau yn ôl lefel gwasanaeth y cynhyrchion (ac eithrio pasbortau plant sy'n ddilys am gyfnod llai o bum mlynedd). Caiff IPS arian cyfalaf ar gyfer buddsoddiadau ac adnewyddu seilwaith gan y Swyddfa Gartref a chaiff ei geisiadau eu blaenoriaethu o fewn portffolio cyffredinol y Swyddfa Gartref. Caiff IPS arian trethdalwyr gan y Swyddfa Gartref ar gyfer gwaith statudol y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol. Mae ein gwasanaethau statudol yn cynnwys gweithgareddau megis cynnal y Gofrestr Plant Mabwysiedig, cywiro cofnodion cofrestru ac ymgymryd â gwaith achos cymhleth gyda'r nod o gynorthwyo pobl, yn aml yn ystod cyfnodau anodd ac ingol yn eu bywydau. Bydd yr arian statudol hwn yn lleihau o flwyddyn i flwyddyn ac, erbyn diwedd 2014/15, mae angen i ni leihau ein dibyniaeth ar arian canolog tua 30% mewn termau real. Rydym ar y trywydd iawn i gyflawni'r nod hon.



Incwm a gwariant

Mae rhagolygon incwm a gwariant yn dibynnu ar y galw am gynhyrchion. Rhagwelwn y bydd cynnydd bach yn y galw am basbortau yn 2012/13 oherwydd cynnydd mewn cyfraddau adnewyddu pasbortau a chynnydd o ran nifer y pasbortau plant a brynir. Rhagwelwn na fydd unrhyw gynnydd yn y galw am dystysgrifau y flwyddyn nesaf ac y bydd y galw hwnnw'n gostwng yn y tymor hwy wrth i'r sawl sy'n ymchwilio i hanes teuluoedd ddod o hyd i ffyrdd eraill o gael y wybodaeth hanesyddol sydd ei hangen arnynt.

Nodir ein rhagolygon incwm a gwariant ar gyfer 2012/13 isod yn erbyn y rhai a gyflawnwyd yn 2011/12.

	2011/12 (£'m)	2012/13 (£'m)
Ffioedd a thaliadau eraill	446.20	456.40
Arian canolog	-27.10 ²	7.00
Cyfanswm	419.10	463.40
Cyfanswm gwariant	403.80	459.40
Cost cyfalaf	4.00	4.00
Gwarged/(Diffyg)	11.30	0.00

² Cyflawnodd IPS arbedion effeithlonrwydd ac incwm diwedd blwyddyn sy'n gysylltiedig â chyfaifnt i gefnogi arian y Swyddfa Gartref o'i gyfrif pasbort domestig yn 2011/12

Tabl 1: Incwm a Gwariant IPS

Yn ddiweddar, bu IPS yn gweithio gyda llywodraeth leol i adolygu'r ffioedd statudol a godir yn lleol am rai gwasanaethau cofrestru sifil, a gwnaed diwygiadau ar 1 Ebrill 2012. Rydym wedi cadw ffioedd y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol ar eu lefelau presennol ac, ym mis Medi 2012, byddwn yn cadarnhau'r ffioedd pasbort ar gyfer y ddwy flynedd nesaf.

Gweithlu

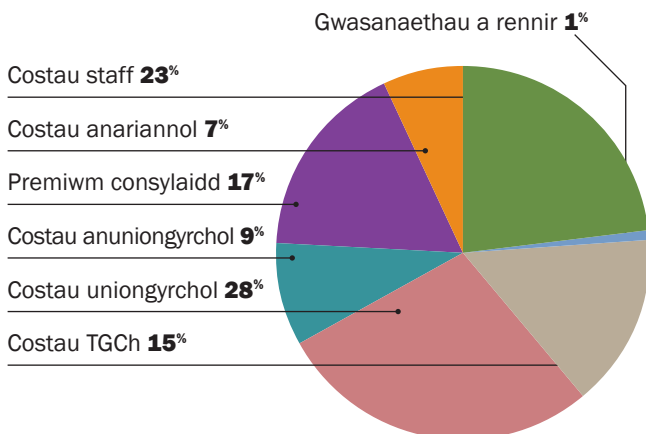
Gweithwyr Cyfwerth ag Amser Llawn ar Ddiwedd y Flwyddyn	Rhagolwg			
	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15
Staff mewn swyddi a thâl a staff a adleolwyd	3,046	3,202 ³	3,202	3,191

Tabl 2: Rhagamcaniadau Pedair Blynedd ar gyfer y Gweithlu

Yn sgil y cynnydd cynnar a wnaed o ran gwaith ailstrwythuro, roedd gan IPS tua 700 yn llai o weithwyr cyfwerth ag amser llawn, gan gynnwys swyddi gwag, ar ddiwedd y flwyddyn ariannol 2011/12 o gymharu â mis Ebrill 2010. Dros y blynedd sydd i ddod, byddwn yn cynnal gweithlu sefydlog fel y dangosir yn y tabl uchod.

Er hynny, mae'r newid yng nghydbwysedd staff Whitehall i staff rheng flaen, o 22% ym mis Ebrill 2010 i 17.5% erbyn 2014/15, yn dangos ymrwymiad IPS i sicrhau bod ei wasanaethau yn cynnig gwell gwerth am arian. Mae hefyd yn golygu y bydd y bil a ragwelir ar gyfer cyflog a chostau cysylltiedig yn lleihau'n sylweddol dros weddill cyfnod yr Adolygiad Cynhwysfawr o Wariant. Wrth i IPS fynd ati i ddiwygio ei flaenoriaethau dros y flwyddyn sydd i ddod, bydd angen i ni adolygu'r adnoddau sydd eu hangen arnom yn rheolaidd.

Yn 2012/13, pennir gwariant fel a ganlyn:



Ffigur 1: Dadansoddiad o Wariant IPS 2012/13

- Mae **costau staff** yn cynnwys pob aelod o staff rheng flaen yn ogystal â staff cynorthwyol a ddosberthir yn staff 'gweinyddol' neu 'Whitehall'.
- Mae **gwasanaethau a rennir** yn cynnwys costau Cyllid, Caffael a systemau Adnoddau Dynol a rennir gyda'r Swyddfa Gartref. Rydym hefyd yn ariannu rhai costau ystâd drwy Grŵp Eiddo'r Swyddfa Gartref a chaiff y costau hyn eu cynnwys fel costau uniongyrchol yn y siart cylch.
- Mae **costau TGCh** yn cynnwys y gost sy'n gysylltiedig â chynnal ein cronfa ddata pasbortau a rhoi cymorth ar gyfer ein systemau TGCh ac i'n pobl.
- Mae **costau uniongyrchol** yn cynnwys costau yr eir iddynt o dan gontractau hirdymor i gyflenwi deunydd ysgrifennu ar gyfer pasbortau a thystysgrifau, argraffu a dosbarthu llyfrau pasport yn ddiogel a gweithredu canolfannau cyswllt cwsmeriaid.
- Mae **costau anuniongyrchol** yn cynnwys ystadau (rhent, trethi, gwaith cynnal a chadw, glanhau a diogelwch), ffioedd proffesiynol ac ymgynghori a 'chostau gweinyddol eraill' megis deunydd ysgrifennu. Mae costau ystadau yn cyfrif am bron i dri chwarter o'r costau yn y categori hwn.
- Mae **premiwm consylaidd** yn cynnwys yr elfen o'r ffi pasport a drosglwyddir i'r Swyddfa Dramor a Chymanwlad er mwyn rhoi cymorth consylaidd i wladolion Prydeinig dramor. Ar hyn o bryd, trosglwyddir £15.62 o'r ffi pasport i oedolion a £4.28 o'r ffi pasport i blant.
- Mae **costau anariannol** yn cwmpasu costau dibrisio.

³ Mae gan IPS 200 o swyddi gwag.

Cyfalaf

	2011/12 £'000	2012/13 £'000	2013/14 £'000	2014/15 £'000
Arian cyfalaf	19,000	20,000	8,000	8,000

Tabl 3: Gwariant Cyfalaf 2012/13

Nodir yr arian cyfalaf a gawn gan y Swyddfa Gartref am y pedair blynedd nesaf uchod.

Mae angen arian cyfalaf arnom er mwyn uwchraddio ein systemau busnes allweddol a sicrhau bod ein hystâd yn addas at y diben.

Sut y byddwn yn gwario ein cyfalaf

Caiff y cyfalaf ei ddefnyddio i gyflawni'r mentrau canlynol yn 2012/13:

- Cwblhau'r gwaith o gyflwyno system prosesu newydd ar gyfer ceisiadau am basbort
- Cynnal ac uwchraddio ein systemau craidd
- Adleoli neu ailwampio rhai o'n swyddfeydd
- Caffael cyfarpar argraffu pasbortau newydd ar gyfer ein gwasanaethau cownter lleol
- Cyflwyno technoleg newydd i wella ein gallu i fynd i'r afael â thwyll ymhellach



Rheoli perfformiad

Ein nod yw bod yn agored ac yn dryloyw ynghylch perfformiad cyffredinol ein sefydliad. Mae ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol yn canolbwyntio ar ragoriaeth sy'n gyson ag Egwyddorion IPS, gan sicrhau ein bod yn parhau i gyflawni ein Diben.

Dangosyddion Perfformiad Allweddol

Yn 2011/12, cyflawnwyd pob un o'r pedwar Dangosydd Perfformiad Allweddol (DPA) sy'n ymwneud â'r cyhoedd am y tro cyntaf mewn pum mlynedd.

DPA 1 Sicrhau cynnydd o ran nifer yr achosion o dwyll pasbort a ganfyddir	DPA 2 Cyflawni cyfradd boddhad cwsmeriaid o 90% o leiaf	DPA 3 Cyflwyno 97% o holl gynhyrchion IPS yn unol â safonau gwasanaeth y cytunwyd arnynt	DPA 4 Cyflawni safon ofynnol o 56% mewn perthynas â'r Mynegai Ymgysylltu â Staff	DPA 5 Dangos y costau a adenillir fesul cynnyrch
Cyflawnwyd	Cyflawnwyd	Cyflawnwyd	Nis cyflawnwyd	Cyflawnwyd

Ffigur 2: DPAAu IPS 2011/12

Yn ystod y flwyddyn sydd i ddod, byddwn yn symud o bump i wyth DPA er mwyn ehangu'r mesurau a ddefnyddir gennym ar gyfer llif gweithredol mewnol yn ôl y math o gynnyrch/gwasanaeth.

Mae'n hanfodol ein bod ond yn rhoi pasbortau i'r sawl y mae ganddynt yr hawl i'w cael. Er bod darparu gwasanaethau yn gyflym yn bwysig i ni, ni ddylid gwneud hynny ar draul y safon uchel o uniondeb a gysylltir â phasbort y DU. Rydym yn cynghori cwsmeriaid yn gyson i beidio â threfnu teithiau tramor hyd nes eu bod wedi cael eu pasbort gennym a nodwn y dylai cwsmer ddisgwyl aros am o leiaf dair wythnos os

yw'n adnewyddu pasbort safonol a thua chwe wythnos os yw'n oedolyn sy'n gwneud cais am ei basbort cyntaf. Mae'r galw am basbortau yn dymhorol iawn. Er mwyn bodloni disgwyliadau ein cwsmeriaid, pennwyd targedau cynhyrchiant mewnol heriol gennym ac eleni, rydym wedi sicrhau bod y targedau gweithredol hynny yn fwy eglur gan ddibynnu ar y math o gais.

Roeddem yn siomedig na lwyddwyd i gyflawni ein Dangosydd Perfformiad Allweddol ar ymgysylltu â staff y llynedd, ac rydym wedi pennu targed realistig ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod ac wedi gosod pwyslais o'r newydd ar y maes hwn.

DPA 1 Cyflwyno 90% o'r tystysgrifau a gynhyrchir o fewn y targed	DPA 2 Prosesu 99.5% o geisiadau syml o fewn 10 diwrnod	DPA 3 Pan fo angen i gwsmeriaid roi gwybodaeth ychwanegol, prosesu 93% o geisiadau o fewn 29 diwrnod gwaith	DPA 4 Prosesu 99.5% o geisiadau premiwm a llwybr cyfym o fewn pedair awr neu saith diwrnod
DPA 5 Cyflawni cyfradd boddhad cwsmeriaid o 90% o leiaf	DPA 6 Cyflawni safon ofynnol o 53% mewn perthynas â'r mynegai ymgysylltu â staff	DPA 7 Dangos bod costau uned yn lleihau o flwyddyn i flwyddyn	DPA 8 Sicrhau cynnydd o ran nifer yr achosion o dwyll pasbort a ganfyddir

Ffigur 3: DPA IPS 2012/13

Tryloywder

Lle y bo'n briodol, rydym yn ymrwymedig i roi mynediad i'n data tra'n sicrhau bod mesurau diogelu addas ar waith i ddiogelu gwybodaeth bersonol yr unigolyn. I'r perwyl hwn, mae IPS wedi nodi nifer o ddangosyddion tryloywder fel y dangosir yn y tabl isod. Bydd y dangosyddion hyn yn sicrhau ein bod yn agored ac yn dryloyw ynghylch ansawdd ac effeithlonrwydd ein gwasanaeth.

Mae Trysorlys Ei Mawrhydi wedi safoni'r ffordd y caiff yr agenda dryloywder ei mesur: mae dangosyddion mewnbwn yn diffinio sut y mae arian cyhoeddus yn cael ei wario ac mae dangosyddion effaith yn mynd i'r afael â chanlyniadau sy'n adlewyrchu blaenoriaethau o ran ansawdd gwasanaethau cyhoeddus.

Mae dangosyddion tryloywder IPS ar gyfer 2012/13 fel a ganlyn:



Categori	Mesur	Cyfnod diweddar
Dangosydd mewnbwn	Cost cynhyrchu a rhoi pasbort	Chwarterol
Dangosydd effaith	Ceisiadau pasbort yn cael eu prosesu o fewn y targed	Misol
Data allweddol arall	Cynhyrchu tystysgrifau digwyddiadau allweddol bywyd o fewn y targed	Misol
Data allweddol arall	Cyfraddau boddhad cwsmeriaid ar gyfer pasbortau a thystysgrifau digwyddiadau allweddol bywyd	Chwarterol / ddwywaith y flwyddyn

Tabl 4: Dangosyddion Tryloywder a Data Allweddol Arall IPS 2012/13

Yn ystod y flwyddyn sydd i ddod, bydd IPS yn mynd ati i geisio nodi setiau data a gwybodaeth ychwanegol i'w cyhoeddi mewn ffordd agored a rhagweithiol, yn unol â chyfarwyddyd yr adran.

“Roedd yr holl staff yn hynod gyfeillgar a phroffesiynol. Gwnaethant fy helpu ar bob cam. Da iawn i bob un ohonynt.”

Un o gwsmeriaid IPS, Glasgow

Ein pobl

Dros y ddwy flynedd ddiwethaf, rydym wedi ailstrwythuro ein sefydliad, gan leihau nifer y gweithwyr 23% er mwyn darparu ein gwasanaethau yn fwy effeithlon. Rydym bellach yn cyflogi 3,046 o weithwyr cyfwerth ag amser llawn ym mhob rhanbarth o'r DU.

Rhoddodd Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil a gynhaliwyd ym mis Hydref 2011 gyfle i ni wrando ar safbwyntiau cadarnhaol a phryderon ein staff. Nododd yr arolwg ein bod wedi gwneud gwelliannau sylweddol mewn meysydd allweddol; roedd staff yn teimlo bod ein huwch arweinwyr yn fwy gweladwy, bod ganddynt ddealltwriaeth glir o ddiben a blaenoriaethau'r sefydliad, a'u bod yn cael eu trin â pharch gan eu cydweithwyr. Fodd bynnag, nododd staff hefyd y byddent yn hoffi cael mwy o gymhelliant i gyflawni eu hamcanion, a bod pryderon ynghylch rhewi cyflogau a phensiynau yn golygu ei bod yn gyfnod anodd iddynt. Er gwaethaf lefelau sylweddol o newid ac ailstrwythuro, gan gynnwys gweld cydweithwyr gwerthfawr yn gadael wrth i swyddfeydd gau, arhosodd ein mynegai ymgysylltu â staff ar gyfer 2011 ar 50%, sef yr un canran a welwyd yn 2010. Gyda'r gwaith ailstrwythuro wedi'i gwblhau a mwy o sefydlogrwydd ar gyfer ein staff, rydym yn gweithio'n galed i gynyddu'r balchder y mae ein pobl yn ei deimlo ynglŷn â gweithio i IPS.

Caiff IPS ei gydnabod fel Buddsoddwr mewn Pobl ac rydym yn ymrwymedig i wella'r ffordd yr ydym yn arwain, yn rheoli ac yn datblygu ein staff. Yn ystod 2012/13, rydym wedi pennu targed o gyflawni a chadw'r achrediad Arian. Rydym wedi llwyddo i gadw'r wobwr Efydd ers mis Tachwedd 2009. Rydym hefyd yn anelu at gyflawni'r achrediad Aur erbyn 2015.

Rydym yn ymrwymedig i ddatblygu'r sgiliau sydd eu hangen ar ein pobl i wneud eu swyddi'n well, nawr ac yn y dyfodol. Rydym wedi cynnal lefel y buddsoddiad a wnawn mewn hyfforddiant ac wedi cynyddu'r amrywiaeth o weithgarwch datblygu a gynigir drwy raglenni hyfforddi, lleoliadau gwaith a setiau dysgu gweithredol. Mae IPS wedi cefnogi cynllun peilot y Proffesiwn Cyflawni Gweithredol trawslywodraethol a fydd yn galluogi ein staff gweithredu i gael cydnabyddiaeth ffurfiol o'u sgiliau.

Bydd ein cynlluniau Talent Uchelgeisiol a Thalent Weithredol yn parhau i roi cyfle datblygu arbennig i arweinwyr presennol ac arweinwyr y dyfodol. Mae'r cynlluniau yn rhoi cyfle i aelodau ymestyn eu hunain a chael effaith ar draws y sefydliad, yn ogystal â helpu i feithrin eu hyder a'u hunanymwybyddiaeth. Yn ystod 2012/13, caiff ein cynllun Talent Weithredol ei gyfuno ag un o gynlluniau'r Swyddfa Gartref a fydd yn rhoi cyfle cyffrous i'r grŵp hwn ddatblygu eu sgiliau arweinyddiaeth yn ehangach ym mhob rhan o'r Adran. Ein nod yw sicrhau bod ein staff mwyaf talentog yn gweithio ar y mentrau a'r heriau â'r flaenoriaeth fwyaf.

“Cafwyd gwasanaeth ardderchog o'r dechrau i'r diwedd. Roedd y staff i gyd yn gymwynasgar iawn.”

Un o gwsmeriaid IPS, Glasgow

“ Mae pawb i weld mor weithgar, mor ddiwyd ac mor effeithlon. Mae'r profiad wedi gwneud argraff barhaus ardderchog ar bob un ohonom.”

Un o gwsmeriaid y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol

Yn 2012/13, byddwn yn cefnogi nodau Strategaeth Amrywiaeth y Swyddfa Gartref drwy gyflawni Cynllun Gweithredu Cydraddoldeb ac Amrywiaeth IPS. Bydd Uwch Dîm Arwain IPS yn parhau i chwarae rôl amlwg drwy gefnogi grwpiau cydraddoldeb a rhwydweithiau cymorth ar gyfer staff. Dangosir y grwpiau a gefnogir yn y tabl isod:



Gwobr Gweithredu ar Golli Clyw RNID

Swyddfa Belfast

Dyfarwyd nod siarter 'Louder than Words' Gweithredu ar Golli Clyw RNID i IPS Belfast ar 25 Mai 2011. Cyflwynwyd y wobwr i'r IPS yn gydnabyddiaeth am ei ymrwymiad i gynnal a gwella hygyrchedd gwasanaethau i gwsmeriaid a staff sy'n fyddar neu'n drwm eu clyw. Er mwyn cyflawni'r nod siarter, bu'n rhaid i swyddfa Belfast ddangos bod staff hyfforddedig ar gael i gyfathrebu â chwsmeriaid, bod polisïau ymwybyddiaeth o fod yn fyddar yn glir ac yn amlwg, bod cyfarpar priodol ar gael a'i fod mewn cyflwr da, bod staff yn gyfarwydd â'r gwasanaeth a ddarperir gan RNID Typetalk, a bod staff a chwsmeriaid yn cael eu cynnwys wrth ystyried gofynion a gwelliannau posibl i wasanaethau. Mae'r fenter hon bellach yn cael ei chyflwyno ymhob rhan o rwydwaith IPS.

Uwch Arweinydd	Enw'r Grŵp	Demograffeg
Paul Pugh	Y Rhwydwaith	Cynrychioli staff o Grwpiau Pobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig
Susan Caldwell	Merched yn y Swyddfa Gartref (HOW)	Cynrychioli merched
Simon Black	Cymorth Anabled y Swyddfa Gartref (HODS)	Cynrychioli staff anabl
Alastair Bridges	SPECTRUM	Cynrychioli staff hoyw, lesbiaid, deurywiol a thrawsrywiol
Shane Bryans	a:gender	Cynrychioli staff trawsrywiol, trawsryweddol a rhyngrywiol (mae Sarah Rapson yn cynrychioli'r grŵp hwn ar ran y Swyddfa Gartref)
Ian Martin	Gofalwyr	Cynrychioli staff â chyfrifoldebau gofal

Tabl 5: Cefnogwyr Grŵp Amrywiaeth IPS

Ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid

Rydym yn ymgysylltu ag amrywiaeth eang o gwsmeriaid a rhanddeiliaid ac mae gennym enw da am ein gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog.

Ein cwsmeriaid

Ymhlith ein grwpiau allweddol o gwsmeriaid mae: unigolion sy'n adnewyddu eu pasbort er mwyn gallu teithio, unigolion sy'n prynu eu pasbort naill ai am nad ydynt wedi teithio dramor eto neu am eu bod yn wladolion Prydeinig newydd, cwsmeriaid sy'n prynu copïau o'u tystysgrif geni neu eu tystysgrif priodas eu hunain, ac unigolion sy'n prynu copïau o dystysgrifau geni, marw a phriodas hanesyddol i'w helpu i ymchwilio i hanes eu teulu.

Yn ogystal â chyflawni'r achrediad Rhagoriaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid, cafodd IPS hefyd ei enwi'n gyson ymhlith y sefydliadau cyhoeddus gorau o ran boddhad cwsmeriaid gan Fynegai Boddhad Cwsmeriaid annibynnol y DU⁶. Nododd ein harolygon mwyaf diweddar o foddhad cwsmeriaid fod 93% o'n cwsmeriaid pasbort ac 81% o'n cwsmeriaid tystysgrifau yn fodlon ar lefel y gwasanaeth a ddarparwyd gan IPS.



Mae meithrin dealltwriaeth o anghenion ein cwsmeriaid yn rhan annatod o'n llwyddiant. Yn 2011/12, cynhaliwyd nifer o weithdai 'cynnwys cwsmeriaid' i drafod materion a oedd o bwys i gwsmeriaid. Un o allbynnau'r gwaith hwn oedd y penderfyniad i ddiwygio ein nodiadau canllaw ar wneud cais am basbort i'w lansio yn 2012/13. Bydd canllawiau cliriach yn ei gwneud yn haws i gwsmeriaid lenwi'r ffurflen yn gywir ac osgoi camgymeriadau. Yn ystod y flwyddyn sydd i ddod, byddwn yn cynnal adolygiad cynhwysfawr o'r ffordd yr ydym yn rhyngweithio â'n cwsmeriaid er mwyn paratoi ar gyfer y broses ail-dendro ar gyfer contract ein canolfan gyswllt. Bydd y canlyniad yn sicrhau bod IPS yn parhau i ddarparu gwasanaeth cyflym, cyfleus a hygyrch i bob un o'n cwsmeriaid yn y ffordd y mae'n well ganddynt gysylltu a chyfathrebu â ni.

Hen filwyr

Mae dros 700,000 o gwsmeriaid IPS yn manteisio ar gynllun sy'n golygu nad oes angen i wladolion Prydeinig a anwyd ar neu cyn 2 Medi 1929 dalu ffioedd pasbort. Nid yw ond yn iawn bod y sawl a aberthodd gymaint er mwyn sicrhau ein diogelwch yn cael y fraint o gael pasbortau am ddim.

⁶ <http://www.instituteofcustomerservice.com>

Ymgysylltu â rhanddeiliaid

Rydym yn ceisio cynnal cydberthnasau cadarnhaol a chydweithredol er budd cwsmeriaid pasbort a chwsmeriaid cofrestriadau sifil, a chefnogi cyfeiriad polisi'r Swyddfa Gartref ac adrannau eraill o'r llywodraeth.

Y Swyddfa Gartref

Fel un o asiantaethau gweithredol y Swyddfa Gartref, mae IPS yn cefnogi'r gwaith o ddatblygu polisi strategol mewn meysydd lle gallwn rannu ein harbenigedd, ac yn ceisio sicrhau bod unrhyw newidiadau mewn polisi yn cael eu rhoi ar waith. Caiff pasbort y DU ei gydnabod fel dogfen ddiogel a gyhoeddir gan y llywodraeth. Yn ogystal â'i brif ddiben, sef hwyluso'r broses o deithio ar draws ffiniau, fe'i defnyddir gan bobl i brofi pwy ydynt. Yn ystod y flwyddyn sydd i ddod, byddwn yn ymgysylltu â'n Hadran, lle y gofynnir i ni wneud hynny, ynghylch unrhyw ddatblygiadau polisi canolog megis gwaith Rhaglen Sicrhau Hunaniaeth Swyddfa'r Cabinet.

Mae Asiantaeth Ffiniau a Llu Ffiniau'r DU yn gydweithwyr adrannol i IPS ac rydym yn gweithio'n agos gyda hwy. O ran ein gweithrediadau pasbort, mae IPS yn gweithio'n agos â'r Llu Ffiniau i gefnogi'r defnydd o basbortau'r DU wrth e-ffiniau a gwella diogelwch ffiniau. Byddwn yn parhau i ymgynghori ag Asiantaeth Ffiniau'r DU mewn meysydd fel gwrth-dwyll; adolygu cyfleoedd i alinio ein prosesau a'n polisiâu, ac ystyried ffyrdd o ddefnyddio swyddogaethau cyffredin fel galluoedd ein rhwydwaith dramor. Bydd IPS hefyd yn parhau i ymgysylltu ag Asiantaeth Ffiniau'r DU ynghylch prosesau a rheoliadau er mwyn helpu i atal priodasau ffug yn y system cofrestru sifil.

“ Cefais wasanaeth arbennig gan bobl gwrtais ac effeithlon o'r alwad ffôn gyntaf i'r broses gasglu ar y diwedd. Rydych yn esiampl i bob un o swyddfeydd eraill y llywodraeth. ”

Un o gwsmeriaid IPS, Llundain

Y diwydiant teithio

Mae IPS yn ymgysylltu'n rheolaidd ag uwch arweinwyr yn y diwydiant teithio drwy gyfres o Fforymau Teithio a gynhelir gan IPS, cyfarfodydd un i un, cylchlythyrau rheolaidd a thrwy bresenoldeb IPS mewn sioeau masnach. Rydym yn awyddus i wrando ar anghenion y sector hwn, deall y newidiadau y gallwn eu gwneud o ran darparu pasbortau neu gynhyrchion a gwasanaethau a fydd yn cael effaith gadarnhaol ar ein cwsmeriaid a'r diwydiant. Dros y 12 mis nesaf, byddwn yn ymgysylltu ag arweinwyr yn y diwydiant teithio ynghylch sianel ar-lein newydd ar gyfer gwneud cais am basbort, y Gemau Olympaidd a dechrau'r gwaith o dderbyn ceisiadau am basbortau'r DU gan gwsmeriaid ledled y byd.

Y Panel Cofrestru

Mae'r Panel Cofrestru yn cynrychioli barn Llywodraeth Leol ar faterion cofrestru sifil ar lefel genedlaethol. Y Panel yw'r corff ymgynghorol allweddol y mae IPS yn cyfarfod ag ef yn ffurfiol bob chwarter i lywio datblygiadau o ran polisiâu a gwasanaethau a thrafod materion strategol a gweithredol allweddol. Mae hyn yn ategu'r gwaith ymgysylltu rheolaidd sy'n mynd rhagddo gydag awdurdodau lleol unigol a grwpiau rhanbarthol i drafod materion gweithredol.

Grwpiau rhyngwladol

Mae IPS yn cynnal cydberthnasau agos ag adrannau llywodraethau tramor a chyrff rhyngwladol sy'n gyfrifol am bennu safonau pasbort a chyhoeddi dogfennau teithio ledled y byd. Rydym yn aelod gweithgar o weithgorau'r Sefydliad Hedfan Sifil Rhyngwladol ac mae IPS wedi arwain y gwaith o ddatblygu safonau ar gyfer dogfennau teithio brys drwyddynt. Mae ein cydberthnasau agos â 'Grŵp Pasbort y Pum Gwlad' sy'n cynnwys Awdurdodau Pasbort Awstralia, Canada, Seland Newydd ac UDA, yn ein helpu i feincnodi prosesau a pherfformiad, a rhannu syniadau ar gyfer datblygu. Er enghraifft, gallwn asesu'r modd y defnyddir technoleg adnabod wyneb, ei heffeithiolrwydd â'r buddiannau a geir yn sgil cyflwyno'r dechnoleg drwy ein gwerthusiadau ein hunain.

Partneriaid cyflenwi allweddol

Rydym yn dibynnu ar nifer o sefydliadau partner i ddarparu ein gwasanaethau.

Partneriaid masnachol

Lansiodd IPS Fframwaith newydd ar gyfer Rheoli Cydberthnasau â Chyflenwyr ym mis Chwefror 2012. Mae'r fframwaith hwnnw'n nodi ein hymrwymiad parhaus i gynnal cydberthnasau effeithiol â'n partneriaid cyflenwi. Mae IPS wedi croesawu menter y Llywodraeth o fanteisio i'r eithaf ar y broses o rannu gwasanaethau trawslywodraethol er mwyn sicrhau bod pob contract yn rhoi gwerth am arian, ac ymgysylltu â Busnesau Bach a Chanolig (BBaCh). Mae ein Fframwaith ar gyfer Rheoli Cydberthnasau â Chyflenwyr yn rhoi dull strwythuredig o reoli cyflenwyr, gan gynnwys ein menter caffael newydd 'Pipeline for Procurement'. Bydd y dull gweithredu hwn yn sicrhau bod cyflenwyr yn cael eu hysbysu o'r gallu a'r adnoddau sydd eu hangen, a phryd, er mwyn iddynt allu rheoli eu hadnoddau yn well.

Cyflenwyr strategol

Mae gan IPS ddau gyflenwr strategol: De La Rue, sy'n cynhyrchu pasbort y DU, a CSC, sy'n datblygu system newydd ar gyfer gwneud cais am basbort ac yn darparu gwasanaethau cymorth TG parhaus. Rhoddwyd contractau hirdymor i'r ddau gyflenwr hyn yn 2009 ac maent yn chwarae rhan allweddol yn y gwaith o gynnal ein gwasanaethau pasbort dibynadwy. Mae tîm rheoli cyflenwyr ymroddedig yn sicrhau bod y gwasanaethau a ddarperir gan ein cyflenwyr strategol yn bodloni amcanion perfformiad ac yn nodi cyfleoedd i sicrhau gwerth dros gyfnod y contract.

Cyflenwyr allweddol

Mae ein cyflenwyr allweddol yn darparu gwasanaethau cymorth busnes hanfodol yn ogystal â nifer o swyddogaethau sy'n ymwneud â chwsmeriaid a swyddogaethau cefn swyddfa. Mae Swyddfa'r Post yn darparu gwasanaeth i'r cyhoedd ar y stryd fawr drwy ddsbarthu pecynnau ar gyfer gwneud cais am basbort a darparu'r gwasanaeth Gwirio ac Anfon am ffi ychwanegol. Mae DHL yn sicrhau bod IPS yn gallu dosbarthu pasbortau yn ddiogel ledled y byd, ac mae DX Secure yn sicrhau bod

pasbortau yn cael eu dosbarthu yn y DU. Ymhlith ein cyflenwyr allweddol eraill mae Teleperformance sy'n arbenigo mewn canolfannau galwadau, a Steria sy'n rhoi cymorth prosesu cefn swyddfa.

Prosesau caffael a rennir

Yn 2011/12, trosglwyddodd IPS 20 o feysydd gwariant ar nwyddau a gwasanaethau cyffredin i'r Ganolfan Ragoriaeth Caffael, a sefydlwyd i fanteisio ar bŵer prynu cyfunol sylweddol y Swyddfa Gartref. Er mwyn nodi ffyrdd arloesol eraill o leihau costau, bydd IPS yn gweithio ar draws y Llywodraeth i ddatblygu dull cydgysylltiedig o gaffael a darparu gwasanaethau cyhoeddus.

Awdurdodau lleol

Mae IPS yn goruchwylio'r broses o weinyddu gwaith cofrestru sifil yng Nghymru a Lloegr drwy'r Swyddfa Gofrestru Gyffredinol, tra bod awdurdodau lleol yn gyfrifol am ddarparu gwasanaethau yn lleol. Ymhlith y gweithgarwch rheng flaen a gyflawnir gan awdurdodau lleol mae cofrestru digwyddiadau allweddol bywyd, cynnal seremonïau a chyflwyno tystysgrifau sy'n cofnodi'r cyfryw ddiwyddiadau.

Y Swyddfa Dramor a Chymanwlad

Yn 2012/13, bydd IPS yn parhau i ymgymryd â'r cyfrifoldeb llawn am basbortau, o wneud cais am basbortau i gyhoeddi pasbortau, a drosglwyddir o'r Swyddfa Dramor a Chymanwlad. Hyd nes y bydd y broses drosglwyddo honno wedi'i chwblhau, bydd y Swyddfa Dramor a Chymanwlad yn gyfrifol am dderbyn ac archwilio ceisiadau ar ran IPS drwy ei rhwydwaith o Ganolfannau Prosesu Pasbortau Rhanbarthol, o dan delerau 'Cytundeb'.

Atodiad A – Rheoli risg

Bydd IPS yn gwneud nifer o newidiadau sylweddol eleni a fydd yn effeithio'n bennaf ar ein gweithrediadau pasbort. Rydym wedi cymryd camau i sicrhau bod unrhyw risgiau sy'n gysylltiedig â'r newidiadau hyn yn cael eu rheoli'n ofalus er mwyn sicrhau ein bod yn parhau i gyflawni ein diben craidd.

Fel yr amlinellwyd yn ein 'Blaenoriaethau', bydd IPS yn cyflwyno system prosesu pasbortau newydd a sianel ar-lein newydd yn ystod 2012/13. Fel gydag unrhyw newid mawr ym maes TG, ceir rhywfaint o risg. Mae IPS wedi mynd ati i reoli'r risg hon ac wedi cymryd camau i sicrhau bod y newid hwn yn cael ei gyflawni'n llwyddiannus gyda'r effaith leiaf bosibl ar lefelau gwasanaeth cwsmeriaid. Sicrhawyd hefyd fod y risg yn cael ei rhannu gyda'n partneriaid cyflenwi. Rydym wedi gwneud ymrwymiad yn y Cynllun Busnes hwn i gyflawni cam olaf y prosiect i ddechrau prosesu ceisiadau am basbort yn y DU unwaith eto. Byddwn yn rheoli'r prosiect hwn yn llwyddiannus drwy ymgymryd â gwaith asesu a rheoli prosiect llym, ynghyd ag ymgysylltiad rheolaidd â'r Swyddfa Dramor a Chymanwlad.

Fel arfer, daw'r nifer fwyaf o geisiadau am basbort i law yn ystod yr haf ac mae'n bosibl y gwelir rhai patrymau anarferol o ran y galw am basbortau eleni. Bydd nifer fawr o bobl yn ymweld â Llundain a'r DU yr haf hwn ar gyfer Gemau Olympaidd Llundain 2012, a disgwylw'n i hyn amharu ar weithrediadau yng nghanol Llundain, sef lleoliad ein gwasanaeth cownter prysuraf. Bydd cynnydd mawr hefyd yn nifer y gwiriadau a gynhelir wrth ddod i mewn ac allan o'r wlad a weithredir drwy ein gwasanaethau pasbort. Rydym wrthi'n ystyried yn ofalus yr anawsterau y gallai ein staff a'n cwsmeriaid eu hwynebu wrth geisio cyrraedd ein swyddfa yn Llundain. Mae IPS wrthi'n datblygu cynlluniau wrth gefn i leddfu a rheoli effaith aflonyddwch ar y gwasanaethau a ddarperir gennym.

Er ein bod yn annog ein cwsmeriaid i gynllunio ymlaen llaw a gwneud cais drwy'r post neu drwy wasanaeth Gwirio ac Anfon Swyddfa'r Post, rydym yn parhau'n ymrwymedig i gynnig gwasanaeth Premiwm drwy gydol Gemau 2012, a byddwn bob amser yn gofalu am ein cwsmeriaid sy'n wynebu argyfwng gwirioneddol neu drallod teuluol.

Mae'n hanfodol bod ein gofynion o ran ystadau a'n gofynion gweithredol yn parhau i fod yn gydnaws â'i gilydd er mwyn sicrhau ein bod yn parhau i ddarparu gwasanaethau ar gyfer ein cwsmeriaid a gweithle addas i'n staff. Drwy'r cynlluniau wrth gefn sydd ar waith a threfniadau cadarn ar gyfer rheoli rhanddeiliaid allanol, rydym yn hyderus y gallwn sicrhau adeiladau addas ar gyfer y ddwy Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid y bydd eu prydles yn dod i ben ymhen dwy flynedd.

Mae IPS wrthi'n gwella ei brosesau'n barhaus ac yn alinio gweithgarwch cynllunio, adnoddau a rheoli arall er mwyn lleddfu risgiau allweddol. Yn IPS, rydym yn defnyddio arfer gorau o bob rhan o'r Llywodraeth i fonitro ein risgiau yn unol â Pholisi Rheoli Risg y Swyddfa Gartref. Mae ein trefniadau llywodraethu, sydd ar gael yn <http://www.homeoffice.gov.uk>, yn nodi sut mae ein Bwrdd a Gweinidogion yn arolygu ac yn archwilio'r holl risgiau yn rheolaidd.

Caiff Bwrdd IPS, yr Ysgrifennydd Parhaol a Gweinidogion eu hysbysu'n llawn am gynnydd drwy adroddiadau ar ein fframwaith llywodraethu ac adroddiadau ar berfformiad. Mae cynlluniau wrth gefn cadarn ar waith i leddfu'r risg y bydd IPS yn methu â chyflawni ei ddiben craidd.

Atodiad B – Rolau a chyfrifoldebau corfforaethol

Mae'r gydbertynas, y chyfrifoldebau a'r trefniadau llywodraethu rhwng IPS, y Swyddfa Gartref a Gweinidogion wedi'u cynnwys yng Nghytundeb Fframwaith IPS⁷ sydd ar gael ar ein gwefan. Nodir crynodeb o strwythur presennol yr Uwch Dîm Arwain isod.

Mae trefniadau llywodraethu mewnol IPS wedi'u cynnwys yn Fframwaith Llywodraethu IPS, sydd hefyd ar gael ar ein gwefan.

Y drefniadaeth bresennol

Mae Uwch Dîm Arwain IPS yn cynnwys Prif Weithredwr, chwe Chyfarwyddwr Gweithredol, tri Chyfarwyddwr a Dirprwy Gofrestrydd Cyffredinol. Caiff tasgau lefel uchel a chyfrifoldebau cyffredinol eu dyrannu fel a ganlyn:

Mae'r **Prif Weithredwr a'r Cofrestrydd Cyffredinol** yn uniongyrchol gyfrifol am reoli IPS. Fel Swyddog Cyfrifyddu, mae'n atebol i'r Ysgrifennydd Cartref am berfformiad IPS. Mae'n atebol i Ysgrifennydd Parhaol y Swyddfa Gartref am gyflawni'r amcanion a'r chyfrifoldebau a neilltuwyd i IPS mewn ffordd effeithiol ac effeithlon. Mae hefyd wedi cael ei phenodi gan EM Y Frenhines, yn unol â chyngor y Prif Weinidog, yn Gofrestrydd Cyffredinol Cymru a Lloegr. Yn y rôl hon, mae ganddi bwerau a dyletswyddau sy'n annibynnol ar IPS a'r Llywodraeth.

Y **Cyfarwyddwr Gweithredol, Cyllid a Gwasanaethau Corfforaethol** sy'n bennaf cyfrifol am waith rheoli ac adrodd ariannol IPS, yn ogystal â darparu'r gwasanaethau corfforaethol craidd sydd eu hangen er mwyn sicrhau bod IPS yn cyflawni ei strategaethau a'i flaenoriaethau gweithredol mewn ffordd sy'n ddiogel ac yn fforddiadwy ac sy'n cynnig gwerth am arian. Y **Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol** sy'n gyfrifol am reoli'r holl weithgarwch gweithredol TG a rheoli ystadau.

Y **Cyfarwyddwr Gweithredol, Gweithrediadau** sy'n bennaf cyfrifol am weithrediadau cofrestru sifil a phasbortau. Mae **Cyfarwyddwr y Rhwydwaith Gwasanaeth Cwsmeriaid** yn gyfrifol am ddarparu gwasanaethau hygyrch i'n cwsmeriaid, tra bod y **Cyfarwyddwr Ceisiadau a Gwasanaethau Cofrestru** yn gyfrifol am reoli ein gweithgareddau prosesu pasbortau a thystysgrifau.

Mae'r **Cyfarwyddwr Gweithredol, Adnoddau Dynol a Datblygiad Sefydliadol** yn gyfrifol am sicrhau bod Rheolwyr Llinell a chyflogion IPS yn cael gwasanaeth adnoddau dynol proffesiynol drwy sicrhau bod polisïau, prosesau ac adnoddau pobl IPS yn helpu rheolwyr llinell i gyflawni eu chyfrifoldebau arwain er mwyn sicrhau bod amcanion y sefydliad yn cael eu cyflawni, bod IPS yn meddu ar y bobl gywir â'r sgiliau cywir yn y lle cywir ac ar yr adeg gywir, a bod cyflogion yn teimlo'n rhan o IPS ac yn falch o weithio iddo.

Mae'r **Cyfarwyddwr Gweithredol, Trawsnewid Sefydliadol** yn gyfrifol am gyflwyno'r prosiectau a'r rhaglenni sy'n sail i agenda newid IPS; gweithredu systemau, prosesau a newidiadau gweithredol newydd mewn ffordd reoledig a chyson, a gweithio gyda rhanddeiliaid ym mhob rhan o'r busnes ac yn y Swyddfa Gartref yn gyffredinol.

Mae'r **Cyfarwyddwr Gweithredol, Strategaeth Gorfforaethol** yn gyfrifol am strategaeth, cynllunio busnes a pherfformiad, polisïau a'r gwaith o reoli'r galw gan gwsmeriaid ar gyfer pob un o gynhyrchion a gwasanaethau IPS.

Mae'r **Cyfarwyddwr Gweithredol, Masnachol** yn gyfrifol am ddatblygu strategaethau masnachol a chaffael sy'n galluogi IPS i gaffael y galluoedd sydd eu hangen arno, sicrhau gwerth am arian gan gyflenwyr a chynnal cyflenwad parhaus.

⁷ <http://www.homeoffice.gov.uk/publications/agencies-public-bodies/ips/ips-corporate-publications/ips-framework-agreement>

Yr Uwch Dim Arwain



Jay Davies
Pennaeth Staff



Sarah Rapson
Prif Weithredwr a Chofrestrudd Cyffredinol



Ian Forster
Cyfarwyddwr
Gweithredol, Masnachol



Alastair Bridges
Cyfarwyddwr Gweithredol, Cyllid



Paul Pugh
Cyfarwyddwr Gweithredol,
Gweithrediadau



Jane Carwardine
Cyfarwyddwr
Gweithredol,
Adnoddau Dynol a
Datblygiad Sefydliadol



Deborah Chittenden
Cyfarwyddwr
Gweithredol,
Trawsnewid Sefydliadol



Susan Caldwell
Cyfarwyddwr Gweithredol,
Strategaeth Gorrforaethol



Simon Black
Cyfarwyddwr,
Gwasanaethau
Corfforaethol



Shane Bryans
Cyfarwyddwr,
Rhwydwaith
Gwasanaeth
Cwsmeriaid



Ian Martin
Cyfarwyddwr,
Ceisiadau a
Chofrestru



Susan Salmon
Dirprwy Gofrestrudd
Cyffredinol

Cyfarwyddwyr Anweithredol



**Y Fonesig
Janet Finch**



Anne Tutt



Eric Gregory

1. Bydd y Cyfarwyddwr Gweithredol, Gweithrediadau yn gweithredu fel dirprwy yn absenoldeb y Prif Weithredwr.
2. Mae'r Cyfarwyddwr Gweithredol, Masnachol hefyd yn aelod o Uwch Dim Arwain Masnachol y Swyddfa Gartref.

Mae gan y **Fonesig Janet Finch** yrfa academiaidd fel gwyddonydd cymdeithasol, ac mae wedi ymgymryd ag uwch rolau arwain mewn Prifysgolion. Bu'n Is-ganghellor Prifysgol Keele am bymtheg mlynedd. Ers ymddeol o'r swydd honno yn 2010, mae wedi ymgymryd ag amrywiaeth o rolau anweithredol mewn cyrff cyhoeddus a chwmnïau nid er elw.

Gall y **Dirprwy Gofrestrudd Cyffredinol** gyflawni pob un o ddyletswyddau statudol y Cofrestrudd Cyffredinol, gan gynnwys llofnodi rheoliadau, ac mae'n cynghori'r Cofrestrudd Cyffredinol ar unrhyw faterion sy'n ymwneud â chofrestru sifil.

Mae **Pennaeth Staff y Prif Weithredwr** yn gyfrifol am drefniadau llywodraethu mewnol, swyddfa breifat y Prif Weithredwr, a materion seneddol IPS.

Caiff y **Cyfarwyddwyr Anweithredol**, a elwir hefyd yn Aelodau Anweithredol o'r Bwrdd, eu penodi gan y Prif Weithredwr i roi barn allanol a herio syniadau'r cyfarwyddwyr gweithredol. Maent hefyd yn rhoi cymorth a chynghori i'r Prif Weithredwr, yn enwedig ym meysydd rheoli risg, rheolaethau mewnol a chyllid. Mae un o'r Cyfarwyddwyr Anweithredol hefyd yn gadeirydd y Bwrdd Llywio. Mae gan IPS dri Chyfarwyddwr Anweithredol:

Ymunodd **Anne Tutt** ag IPS ym mis Medi 2006 fel aelod annibynnol o'r Pwyllgor Archwilio a chafodd ei phenodi'n Gyfarwyddwr Anweithredol ym mis Ionawr 2008. Mae bellach yn Gadeirydd y Pwyllgor Archwilio hefyd ac yn aelod o Bwyllgor Archwilio'r Swyddfa Gartref. Mae'n gyfrifydd siartredig (FCA) ac mae wedi bod yn aelod gweithredol o fyrddau yn y sector preifat ers dros 20 mlynedd. Mae'n ymgymryd â nifer o rolau fel cyfarwyddwr anweithredol ac ymgynghorydd ariannol yn y sector cyhoeddus, y sector preifat a'r sector menter gymdeithasol.

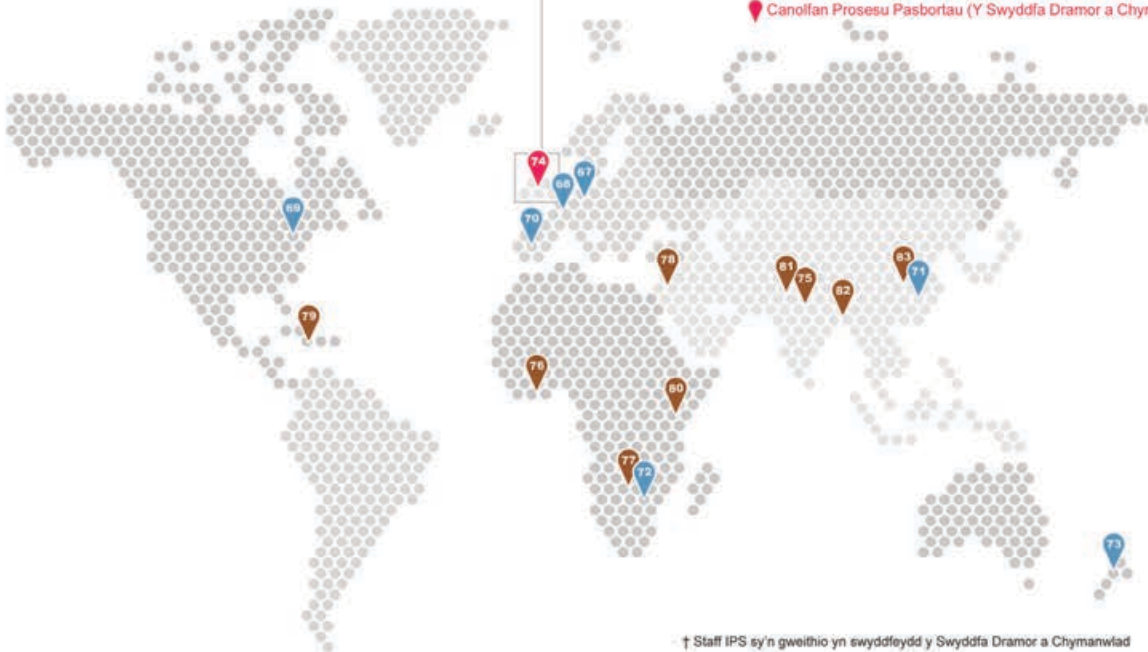
Bu **Eric Gregory** yn gweithio i Bartneriaeth John Lewis am 25 mlynedd ym maes TG a Phersonél ac roedd yn un o Gyfarwyddwyr y Bwrdd am saith mlynedd. Mae'n ymgymryd â nifer o rolau fel cyfarwyddwr anweithredol gan gynnwys rolau gyda Swyddfa'r Cabinet a Gwasanaeth Erlyn y Goron yn Llundain.

Atodiad C – Rhwydwaith byd-eang



- | | |
|------------------|------------------------------|
| 1 Lerwick | 43 Derby |
| 2 Kirkwall | 44 Aberystwyth |
| 3 Stornoway | 45 Y Drenewydd |
| 4 Balivanich | 46 Birmingham |
| 5 Barra | 47 Caerlŷr |
| 6 Portree | 48 Peterborough |
| 7 Lochinver | 49 Norwich |
| 8 Ullapool | 50 Warwig |
| 9 Lochcarron | 51 Luton |
| 10 Inverness | 52 Hwlfordd |
| 11 Elgin | 53 Abertawe |
| 12 Kingussie | 54 Casnewydd |
| 13 Tiree | 55 Bryste |
| 14 Tobermory | 56 Reading |
| 15 Fort William | 57 Llundain (Globe House) |
| 16 Oban | 58 Llundain (Marsham Street) |
| 17 Dundee | 59 Chelmsford |
| 18 Lochgilphead | 60 Yeovil |
| 19 Bowmore | 61 Portsmouth |
| 20 Dunoon | 62 Crawley |
| 21 Glasgow | 63 Maidstone |
| 22 Caeredin | 64 Newport, Ynys Wyth |
| 23 Rothesay | 65 Plymouth |
| 24 Campbelltown | 66 St Mary's |
| 25 Lamlash | 67 Düsseldorf |
| 26 Cumnock | 68 Paris |
| 27 Girvan | 69 Washington |
| 28 Dalmellington | 70 Madrid |
| 29 Stranraer | 71 Hong Kong |
| 30 Coleraine | 72 Pretoria |
| 31 Belfast | 73 Wellington |
| 32 Caerlŷwelydd | 74 Dulyn |
| 33 Durham | 75 Delhi Newydd |
| 34 Southport | 76 Accra |
| 35 Blackburn | 77 Pretoria |
| 36 Leeds | 78 Amman |
| 37 Hull | 79 Kingston |
| 38 Manceinion | 80 Nairobi |
| 39 Lerpwl | 81 Islamabad |
| 40 Sheffield | 82 Dhaka |
| 41 Caernarfon | 83 Hong Kong |
| 42 Wrecsam | |

- Swyddogaethau Corfforaethol
- Swyddfa Gofrestru Gylfredinol
- Canolfan Prosesu Ceisiadau / Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid
- Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid ac Uned Gwrth-dwyll
- Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid
- Swyddfa Gwasanaeth Cwsmeriaid
- Tim hyblyg
- Swyddfa Cytwelliadau Fideo
- Rhwydwaith Gwrth-dwyll Dramor†
- Canolfan Prosesu Pasbortau Ranbarthol (Y Swyddfa Dramor a Chymarwlad)
- Canolfan Prosesu Pasbortau (Y Swyddfa Dramor a Chymarwlad)



† Staff IPS sy'n gweithio yn swyddfeydd y Swyddfa Dramor a Chymarwlad

Atodiad Ch – Cynhyrchion a gwasanaethau

Mathau o basbortau	Mathau o dystysgrifau	Gwasanaethau cofrestru sifil eraill
Pasbort cyntaf plentyn	Tystysgrif Geni Fer yng Nghymru a Lloegr	Mynegeion Microfiche y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol ²
Adnewyddu pasbort plentyn	Tystysgrif Geni Lawn yng Nghymru a Lloegr	Manylion anheddau cymeradwy ³
Pasbort cyntaf oedolyn	Tystysgrif Priodas yng Nghymru a Lloegr	Gwasanaeth Gwirio Microfiche ⁴
Adnewyddu pasbort oedolyn	Tystysgrif Marwolaeth yng Nghymru a Lloegr	Adneuo Priodas Erthygl 7 ac Adneuo Partneriaeth Sifil Erthygl 15 o Gonsyliaethau Prydeinig dramor ⁵
Hen filwyr ¹	Tystysgrif Mabwysiadu Fer	Trwydded y Cofrestrwydd Cyffredinol ar gyfer Priodasau a Phartneriaethau Sifil ⁶
'Jumbo' (48 tudalen)	Tystysgrif Mabwysiadu Lawn	Nodi a chofnodi penodiad unigolion awdurdodedig mewn adeiladau a gofrestrwyd ar gyfer priodas
Cyfunol ⁷	Tystysgrif Partneriaeth Sifil	Mynediad i gofnodion genedigaeth ar gyfer oedolion a fabwysiadwyd
Pasbort wedi'i golli, wedi'i ddwyn neu wedi'i ddifrodi	Detholiad o Bartneriaeth Sifil	Mynediad i'r Gofrestr Cyswllt Mabwysiadu
Newid i basbort presennol oedolyn	Tystysgrif Geni Dramor	Gwybodaeth i oedolion a fabwysiadwyd a pherthnasau geni i'w galluogi i gysylltu â'i gilydd drwy asiantaethau cyfryngol
Newid i basbort presennol plentyn	Tystysgrif Priodas Dramor	Awdurdod i gywiro cofnod genedigaeth/marwolaeth/priodas/partneriaeth sifil
Estyniad i basbort plentyn	Tystysgrif Partneriaeth Sifil Dramor	Awdurdod i ailgofrestru cofnodion genedigaeth (achosion cymhleth)
Estyniad i basbort oedolyn	Tystysgrif Marwolaeth Dramor	Awdurdod i gofrestru genedigaeth yn hwyr
	Tystysgrif Goffaol	Awdurdod i gofrestru marwolaeth yn hwyr
	Tystysgrif Marw-enedigaeth	Ardystio adeiladau crefyddol ar gyfer addoli
	Tystysgrif Plant Gadawedig	Cofrestru adeiladau crefyddol ar gyfer priodas grefyddol
	Tystysgrif Gorchymyn Rhiant	Cadarnhau ysgariadau a phartneriaethau sifil a ddiddymwyd dramor
	Tystysgrif Cydnabod Rhyw	Prosesu Gorchymynion Mabwysiadu a rhoi tystysgrif geni newydd i'r rhieni sy'n mabwysiadu Prosesu Gorchymynion Rhieni a rhoi tystysgrif geni newydd i rieni'r plentyn Rhoi tystysgrif geni newydd i bobl sydd wedi cael Tystysgrif Cydnabod Rhyw
		Datgelu gwybodaeth am farwolaethau a gofrestrwyd er mwyn helpu i atal, canfod, erlyn neu ymchwilio i droseddau

¹ Pasbort am ddim i'r sawl a anwyd ar neu cyn 2il Medi 1929.

² Mae'r Swyddfa Gofrestru Gyffredinol yn darparu mynegai cyhoeddus sy'n rhestru manylion sylfaenol pob digwyddiad (genedigaeth, priodas, marwolaeth, mabwysiadu a phartneriaeth sifil) a gofnodwyd yng Nghymru a Lloegr yn ogystal â mynegai dramor sy'n cynnwys manylion digwyddiadau ar gyfer rhai dinasyddion Prydeinig sydd wedi digwydd dramor. Mae'r cofnodion hyn ar gael i'w gweld yn rhad ac am ddim mewn nifer o swyddfeydd cofnodion a llyfrgelloedd yng Nghymru a Lloegr.

³ Gall priodas sifil neu bartneriaeth sifil gael ei chynnal mewn unrhyw swyddfa gofrestru yng Nghymru neu Lloegr, neu unrhyw leoliad a gymeradwyir gan yr awdurdod lleol. Gelwir y lleoliadau hyn yn anheddau cymeradwy ac maent yn cynnwys plastai, gwstai, bwyta ac adeiladau eraill.

⁴ Os na all y cwsmer ddehongli rhan o rif cyfeirnod mynegai'r Swyddfa Gofrestru Gyffredinol yn y mynegai cyhoeddus o enedigaethau, marwolaethau a phriodasau, gall ddefnyddio'r Gwasanaeth Gwirio Microfiche. Bydd y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol yn cadarnhau'r rhif cyfeirnod llawn. Mae'r gwasanaeth yn rhad ac am ddim.

⁵ Nid yw'n bosibl cofrestru seremoni dramor yn y DU. Fodd bynnag, gall cyplau wneud cais drwy'r Gonsyliaeth Brydeinig yn y wlad berthnasol, i adneuo eu dogfen gyda'r Swyddfa Gofrestru Gyffredinol. Gellir gwneud cais drwy'r Swyddfa Dramor a Chymanwlad a fydd yn anfon y dogfennau i'r Gonsyliaeth Brydeinig. Unwaith y caiff y ddogfen ei hadneuo gyda'r Swyddfa Gofrestru Gyffredinol, gall cyplau gael copïau o'r dystysgrif priodas neu bartneriaeth sifil yn haws.

⁶ Gall y Cofrestrwydd Gyffredinol awdurdodi priodas neu bartneriaeth sifil os yw un o'r partion yn ddirifol sâl ac ni ddisgwylir iddo wella ac ni ellir ei symud i fan lle y byddai priodasau/partneriaethau sifil yn cael eu cynnal fel arfer.

⁷ Gellir cyhoeddi pasbort cyfunol i grwpiau cymeradwy o fyfyrwyr, sgowtiaid, geidiau neu sefydliadau ieuencid eraill cydnabyddedig sy'n bwriadu teithio dramor gyda'i gilydd. Gellir cynnwys rhwng pump a phum deg o blant a phobl ifanc ar basbort cyfunol. Rhaid i bawb sydd ar y pasbort cyfunol fod o dan 18 mlwydd oed ar ddiwedd y daith arfaethedig. Mae'n rhaid iddynt fod yn wladolion Prydeinig hefyd.

Geirfa

Term	Diffiniad
Adolygiad Cynhwysfawr o Wariant	Mae'n nodi'r arian sydd gan y Swyddfa Gartref a'i hasiantaethau i'w wario ar eu blaenoriaethau dros gyfnod yr adolygiad o wariant nesaf sy'n rhedeg o fis Ebrill 2011 i fis Mawrth 2015.
Agenda tryloywder	Mae a wnelo'r agenda hon â sicrhau bod y llywodraeth yn agored ac yn atebol i bawb. Bellach, mae cynlluniau busnes adrannau yn cynnwys adran ar dryloywder sy'n nodi'r dangosyddion a'r setiau data a gaiff eu cyhoeddi gan Adrannau i ddiffinio ansawdd a chynhyrchiant y gwasanaethau cyhoeddus a'r cyrff cyhoeddus y maent yn gyfrifol amdanynt.
Buddsoddwyr mewn Pobl	Safon rheoli pobl wedi'i theilwra sy'n hawdd i'w defnyddio ac sy'n helpu sefydliadau i gyflawni eu hamcanion busnes drwy ddatblygu a defnyddio sgiliau eu pobl.
Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid	Mae gan IPS saith lleoliad ledled y DU sy'n darparu gwasanaethau pasbort wyneb yn wyneb i gwsmeriaid, yn ogystal â chyfweliadau ar gyfer oedolion sy'n gwneud cais am eu pasbort cyntaf.
Cyfalaf	Adnodd a gaiff ei ddefnyddio gan yr Asiantaeth am fwy na blwyddyn ac y mae ei werth yn fwy na throthwy penodol. Gelwir yr adnoddau hyn yn asedau sefydlog. Gallant gynnwys asedau diriaethol fel adeiladau, tir, Caledwedd TG neu asedau anniriaethol fel Meddalwedd TG.
Dibrisiant	Cost anariannol sy'n lleihau gwerth ased o ganlyniad i draul, oedran neu ddarfodedigrwydd. Mae'r rhan fwyaf o asedau yn colli eu gwerth dros amser, ac felly'n cael eu dibrisio.
Directgov	Gwasanaeth digidol Llywodraeth y DU ar gyfer pobl yng Nghymru a Lloegr. Mae'n rhoi gwybodaeth a chynghor ymarferol ar wasanaethau cyhoeddus, gan ddwyn y cyfan ynghyd mewn un lle. Am ragor o wybodaeth, ewch i: http://www.direct.gov.uk/cy/SiteInformation/DG_4004497CY
DPA	Defnyddir Dangosyddion Perfformiad Allweddol gan IPS i fesur a rheoli perfformiad y sefydliad.
Fframwaith cymhwyster	Yn y cyd-destun hwn, mae'r fframwaith cymhwyster yn strwythur sy'n nodi ac yn diffinio'r wybodaeth, y sgiliau a'r ymddygiad sydd eu hangen ar staff a rheolwyr yn y Gwasanaeth Sifil i lwyddo. Mae'r rhain yn gymwys i bob aelod o staff, ni waeth beth fo'i broffesiwn.

Term	Diffiniad
Gwaith achos cofrestru sifil	Mae'r gwaith achos hwn yn ymwneud yn bennaf â chywiro cofnodion cofrestru, ailgofrestru cofnodion geni, a rhagarweiniadau i briodasau neu bartneriaethau sifil.
Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth	Tîm newydd o fewn Swyddfa'r Cabinet sydd â'r dasg o drawsnewid gwasanaethau digidol y llywodraeth. Am ragor o wybodaeth, ewch i: http://digital.cabinetoffice.gov.uk/about/
Gwasanaeth Dilysu Pasbortau	Gwasanaeth a ddefnyddir gan sefydliadau yn y sector cyhoeddus, y sector preifat a'r sector cyfyngedig i gadarnhau manylion unigolion pan gaiff pasbortau'r DU eu cyflwyno fel prawf.
Gwasanaeth Premiwm	Gwasanaeth gwarantedig lle caiff ffurflen gais am basbort a gwblhawyd yn gywir ac unrhyw ddogfennaeth ategol eu cyflwyno gan ymgeisydd a'u casglu ar yr un diwrnod o un o Ganolfannau Gwasanaeth Cwsmeriaid IPS.
Gwrth-dwyll	Mae gan IPS Uned Gwrth-dwyll benodedig sy'n anelu at: atal a chanfod achosion o dwyll pasbort, canfod a diddymu pasbortau dilys a gafwyd drwy dwyll, cefnogi blaenoriaeth y Swyddfa Gartref i ddiogelu'r cyhoedd a chefnogi Asiantaethau Gorfodi'r Gyfraith ac Adrannau Eraill o'r Llywodraeth i atal a chanfod twyll yn ehangach.
Proffesiwn Cyflawni Gweithredol	Menter dysgu a datblygu sydd wedi'i chynllunio i greu proffesiwn cydnabyddedig yn seiliedig ar y sgiliau craidd a rennir gan staff gweithredol ym mhob rhan o'r Gwasanaeth Sifil.
Mynegai ymgysylltu â staff	Mae a wnelo'r mynegai hwn â'r pum prif gwestiwn ymgysylltu a ofynnir i staff fel rhan o Arolwg Pobl blynyddol y Gwasanaeth Sifil. Am ragor o wybodaeth, ewch i: http://www.civilservice.gov.uk/about/improving/employee-engagement-in-the-civil-service/people-survey-2011
Swyddfa Gwasanaeth Cwsmeriaid	Lleoliadau lle mae IPS yn cynnal cyfweiliadau ag oedolion sy'n gwneud cais am eu pasbort cyntaf.
TGCh	Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu.
Timau Hyblyg	Timau sy'n cynnal cyfweiliadau ag oedolion sy'n gwneud cais am eu pasbort cyntaf mewn lleoliadau lle nad oes unrhyw Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid neu Swyddfa Gwasanaeth Cwsmeriaid o fewn pellter teithio rhesymol i'r cwsmer.

