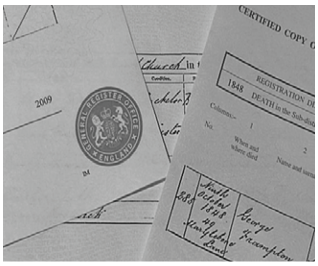
Swyddfa
Basport EM

Cynllun Busnes 2013-2014



Rhagair

Mae Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi'n cyffwrdd â bywydau gwladolion Prydeinig ledled y byd. Rydym yn falch o ddarparu'r gwasanaethau cyhoeddus hanfodol hyn ac rydym hefyd yn falch o'n gwaith i ddiogelu uniondeb ein gwasanaethau, diogelu'r data personol a ddaliwn am wladolion Prydeinig a helpu i orfodi'r gyfraith ac amddiffyn y cyhoedd.

Dyma'n cyhoeddiad cyntaf ers i ni newid ein henw o'r Gwasanaeth Hunaniaeth a Phasbortau i Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi a mabwysiadu brand cyffredin sy'n cael ei gyflwyno ar draws y Llywodraeth. Mae ein henw newydd yn golygu ei bod yn haws gweld ein bod yn un o wasanaethau swyddogol y Llywodraeth a gan mai dim ond ni fydd yn darparu pasbortau i ddinasyddion Prydeinig ledled y byd maes o law, mae'n bwysig bod gennym enw sy'n disgrifio'r gwasanaethau rydym yn eu darparu'n symlach.

Yn 2012/13, gwnaethom lansio ein gweledigaeth "gweithredwr dibynadwy" a'n nodau pum mlynedd. Am y tro cyntaf, gwnaethom ostwng y ffi pasbort i'r rhan fwyaf o'n cwsmeriaid, a hynny'n gyfan gwbl oherwydd y mesurau effeithlonrwydd rydym wedi eu cymryd ers 2010. Gwnaethom ddechrau prosesu ceisiadau pasbort gan wladolion y DU dramor hefyd, gan gymryd y cyfrifoldeb oddi wrth y Swyddfa Dramor a Chymanwlad. Drwy fynd ati i atal twyll a phrosesu ceisiadau pasbort yn fyd-eang, rydym yn cryfhau uniondeb pasbort y DU. Gwnaethom gymryd rhan yn yr ymgynghoriad ar ddeddfwriaeth ar gyfer priodasau rhwng cyplau o'r un rhyw a chefnogi camau i'w chyflwyno. Bydd y ddeddfwriaeth hon yn cael effaith sylweddol ar y gwasanaeth cofrestru, wrth i ni ddiweddaru ein systemau a'n prosesau i gyd-fynd â'r newid.

Gan edrych ymlaen at 2013/14 a thu hwnt, mewn partneriaeth â'r Swyddfa Dramor a Chymanwlad, byddwn yn cwblhau camau i drosglwyddo cyfrifoldeb am geisiadau pasbort gan wladolion Prydeinig dramor, gan wasanaethu 350,000 yn rhagor o gwsmeriaid bob blwyddyn o 2014. Byddwn yn lansio system newydd i wneud cais am basbort a fydd yn golygu ein bod gam yn nes at sianel ar-lein y gall cwsmeriaid ei defnyddio i dalu am geisiadau a'u monitro ar-lein.

Er ein bod yn ceisio gwella drwy'r amser, nid ydym byth yn anghofio pwysigrwydd sicrhau bod ein gweithlu yn gymwys, yn arbenigol ac yn broffesiynol ac mai ansawdd ac uniondeb penderfyniadau ein pobl sy'n ennyn ymddiriedaeth y cyhoedd ynom yn y pen draw, ac sy'n ein galluogi i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog.

Paul Pugh
Prif Weithredwr Dros Dro

Mai 2013

Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi

Ein diben yw: 'darparu cofnodion cywir a diogel o ddigwyddiadau allweddol a gwasanaethau pasbort dibynadwy'. Cefnogwn flaenoriaethau'r Swyddfa Gartref i ysgogi twf drwy gadw'r DU yn ddiogel, gostwng troseddau, lleihau mewnfudo ac atal terfysgaeth.

Sut y cawn ein hariannu

Daw'r rhan fwyaf o'n harian o'r ffioedd a godwn am wasanaethau pasbort a thystysgrifau. Hefyd, caiff Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi arian gan y Swyddfa Gartref ar gyfer buddsoddiadau cyfalaf, gwaith adnewyddu seilwaith a gwaith statudol y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol.

Strwythur ein sefydliad

Caiff Prif Weithredwr Dros Dro Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi, Paul Pugh, ei gefnogi gan yr Uwch Dîm Arwain sy'n cynnwys pum Cyfarwyddwr Gweithredol, tri Chyfarwyddwr a'r Dirprwy Gofrestrydd Cyffredinol. Mae tri Chyfarwyddwr Anweithredol yn rhoi barn a her allanol i swyddogion gweithredol fel aelodau o Fwrdd Llywio Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi. Ym mis Ebrill 2013, penodwyd ein Prif Weithredwr, Sarah Rapson, yn Gyfarwyddwr Cyffredinol dros dro Fisâu'r DU a Mewnfudo yn y Swyddfa Gartref, ond hi yw Cofrestrydd Cyffredinol Cymru a Lloegr o hyd.

"Ni fyddem erioed wedi dychmygu cael gwasanaeth cwsmeriaid mor dda ar yr adeg prysuraf posibl, mae'n siŵr gen i."

Cwsmer gwasanaeth pasbort dros y cownter, Llundain

Yr uwch dîm arwain

Paul Pugh
Prif Weithredwr Dros Dro

Ian Forster
Cyfarwyddwr Gweithredol, Masnachol

Alastair Bridges
Cyfarwyddwr Gweithredol, Cyllid

Simon Black
Cyfarwyddwr, Gwasanaethau Corfforaethol

Andrew Dent
Cyfarwyddwr, Rhwydwaith Gwasanaeth Cwsmeriaid tan fis Hydref 2013

Ian Martin
Cyfarwyddwr, Ceisiadau a Chofrestru

Jane Carwardine
Cyfarwyddwr Gweithredol, Adnoddau Dynol a Datblygu Sefydliadol

Deborah Chittenden
Cyfarwyddwr Gweithredol, Trawsnewid Sefydliadol

Susan Caldwell
Cyfarwyddwr Gweithredol, Strategaeth Gorfforaethol

Susan Salmon
Dirprwy Gofrestrydd Cyffredinol

Cyfarwyddwyr Anweithredol

Y Fonesig Janet Finch

Anne Tutt

Eric Gregory

Ynglŷn â Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi

Rydym yn sefydliad byd-eang, sy'n gweithio o bron 70 o leoliadau ledled y DU ac mae gennym 3,180 o staff sy'n darparu ein gwasanaethau pasbort a chofrestru sifil.

Bob blwyddyn rydym yn:

- Rhoi tua 5.5 miliwn o basbortau ac 1 filiwn o dystysgrifau geni, marwolaeth a phriodas.
- Cael tua 1.5 miliwn o gofrestriadau geni, marwolaeth a phriodas gan ein partneriaid yn y Gwasanaeth Cofrestru Lleol.
- Delio â mwy na 70,000 o achosion cofrestru mabwysiadu, geni, priodas a marwolaeth.
- Ymateb i fwy na 6 miliwn o geisiadau i'r gwasanaeth dilysu pasbortau.

Darparwn ein gwasanaethau gan ddilyn ein pum egwyddor a chawn ein hysbrydoli gan ein Gweledigaeth o "weithredwr dibynadwy"; dibynnir arnom i gyflawni a bod yn agored ac yn dryloyw am ein perfformiad ac rydym yn benderfynol o gadw'r enw ardderchog sydd gennym am ein huniondeb a safonau ein gwasanaeth cwsmeriaid. Mae hyn yn ein cymell i fod yn flaengar ac yn arloesol, gan wneud newidiadau mawr a gwella'n barhaus heb fyth beryglu ein diben craidd, sef darparu pasbortau a gwasanaethau cofrestru i'n cwsmeriaid. Mae ein blaenoriaethau ar gyfer 2013/14 yn dangos y camau a gymerwn i gyflawni ein gweledigaeth.

Rydym yn cydweithio â phartneriaid ar draws y Llywodraeth ac yn chwarae rhan arweiniol i newid y ffordd y mae'r Llywodraeth yn gweithio ac yn rhyngweithio â'i dinasyddion. Gwnaethom gyhoeddi ein hegwyddorion rhannu data yn 2012 ac rydym yn cefnogi blaenoriaethau'r Swyddfa Gartref drwy wella'r ffordd rydym yn rhannu data ar weithgarwch troseddol. Yn unol â pholisi ehangach y Llywodraeth, byddwn yn gwneud defnydd gwell o Fusnesau Bach a Chanolig, yn caffael mwy o wasanaethau gan ddefnyddio adnoddau 'Government Cloud' (G-Cloud) ac yn defnyddio dulliau caffael cyflym eraill.

"Gallaf deimlo'n falch o'r cynhyrchion rydym yn eu darparu i gwsmeriaid"

Chris Hopewell,
Rheolwr Gweithrediadau, Swyddfa Gofrestru Gyffredinol, Southport

Rydym yn gwrando ar ein cwsmeriaid ac rydym bob amser yn ceisio gwella ein gwasanaethau, er enghraifft drwy chwilio am ffyrdd o gyflwyno sianeli digidol newydd. Wrth i ni aros am lansiad llawn ein sianel ar-lein, yn 2013/14 byddwn yn dechrau anfon negeseuon testun at ein cwsmeriaid pasbort i gadarnhau ein bod wedi cael eu ffurflen gais a byddwn yn cyflwyno gwasanaeth trefnu apwyntiadau ar-lein i gwsmeriaid sydd angen gwasanaethau pasbort penodol. Bydd y nodweddion newydd hyn yn rhoi mwy o sicrwydd i'n cwsmeriaid, yn fwy cyfleus iddynt ac yn golygu y byddwn yn cael llai o alwadau.

Ein blaenoriaethau ar gyfer 2013/14

Mae ein pum blaenoriaeth ar gyfer 2013/14 wedi'u seilio ar ein diben a'n hegwyddorion. Mae'r rhain yn dangos bod angen i ni ganolbwyntio ar gyflawni gweithredol gan ddiweddaru systemau a gwella'r ffordd rydym yn gweithredu.

Blaenoriaeth - Darparu wasanaethau pasbort a chofrestru sifil effeithlon ac effeithiol i'n cwsmeriaid gan gynnal ein huniondeb a'n diogelwch

- Parhau i anelu at ragoriaeth o ran gwasanaeth cwsmeriaid drwy ddarparu gwasanaeth ymatebol, effeithlon a chyson o ansawdd.
- Datblygu cynlluniau capasiti cadarn a gaiff eu goruchwylio mewn ffordd effeithiol ac ymatebol gan reolwyr er mwyn cyflawni targedau gweithredol.
- Helpu'r Gwasanaeth Cofrestru Lleol i gynnal rhagoriaeth wrth ddarparu gwasanaethau cofrestru yn y gymuned.
- Atgyfnerthu ein hymdrechion atal twyll drwy gyflwyno technoleg.

Caiff agweddau allweddol ar ein perfformiad cyffredinol (gan gynnwys cynhyrchiant gweithredol, cost a chanfod twyll) eu monitro drwy ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol (DPAau) a amlinellir ar wefan GOV.UK.

"Gallai diwydiannau gwasanaeth cwsmeriaid gael budd o ymweld â'r swyddfa hon."

Cwsmer gwasanaeth pasbort dros y cownter, Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi, Yr Alban

Blaenoriaeth - Gwella gwasanaeth cwsmeriaid, uniondeb a chadernid yn ystod 2013/14

Ar gyfer cwsmeriaid:

- Lansio sianel gwneud cais a thalu ar-lein newydd a modern ar gyfer pasbortau.
- Caffael gwasanaeth newydd ar gyfer canolfannau cyswllt cwsmeriaid a sicrhau proses bontio ddiogel.
- Cyflwyno system trefnu apwyntiadau ar-lein ar gyfer ein gwasanaethau pasbort dros y cownter.
- Cwblhau camau i drosglwyddo holl geisiadau'r Canolfannau Argraffu Pasbortau Rhanbarthol dramor i'n Canolfannau Prosesu Ceisiadau yn y DU.
- Datblygu cynigion ar gyfer storio data a mynediad at wybodaeth am gofrestriadau sifil.
- Chwarae rhan ganolog i gyflawni blaenoriaethau'r Llywodraeth drwy newidiadau i drefniadau cofrestru sifil fel priodasau rhwng cyplau o'r un rhyw.

Moderneiddio systemau, prosesau a'r amgylchedd gwaith:

- Cwblhau'r gwaith o gyflwyno'r system newydd i wneud cais am basbort.
- Adleoli holl staff y ganolfan gwasanaeth cwsmeriaid yng Nghasnewydd i safle newydd yng Nghasnewydd.

Byddwn yn gwneud sawl newid busnes strategol sydd eisoes wedi'u cynllunio ac sydd eisoes ar droed gan reoli camau i wella'r busnes yn barhaus.

Blaenoriaeth - Paratoi ein hunain ar gyfer y dyfodol

- Cwblhau'r cynlluniau terfynol ar gyfer adleoli swyddfa Durham a dechrau caffael ein dewis opsiwn.
- Caffael technoleg adnabod wynebau.
- Cwblhau gweithgarwch caffael i uwchraddio systemau sy'n hanfodol i fusnes a gwasanaeth y Seilwaith Allweddol Cyhoeddus.
- Gweithredu rhaglen o waith datblygu ar gyfer y Rhwydwaith Gwasanaeth Cwsmeriaid.
- Penderfynu ar ddyfodol y systemau a ddefnyddir i gofnodi digwyddiadau cofrestru sifil yn genedlaethol.
- Gwella'n barhaus y ffordd rydym yn defnyddio ein data er mwyn gwneud y defnydd mwyaf effeithiol posibl o'n gallu atal twyll.
- Cwblhau'r adolygiad o'n holl wasanaethau trafodion a phennu ein huchelgais digidol.

Caiff y flaenoriaeth hon ei hategu gan y newidiadau a'r gwaith moderneiddio a wnawn er budd cwsmeriaid yn ystod 2013/14.

Blaenoriaeth - Dangos gwell gwerth am arian

- Cynnal gwasanaethau gan ymdopi â'r lleihad yn ein hadnoddau yn dilyn y gostyngiad i'r ffi pasbort ym mis Medi 2012 a sicrhau bod cost y broses rhoi tystysgrifau yn hyfyw yn yr hirdymor.
- Sicrhau bod ein trefniadau rhannu gwasanaeth mor effeithiol â phosibl.
- Cyflawni arbedion drwy'r broses gaffael, drwy herio gofynion a thybiaethau cost ar bob cam o'r broses.

O gymharu â blynyddoedd blaenorol, bydd Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi yn ymgymryd â chryn dipyn o weithgarwch caffael yn 2013/14. Rydym yn barod ar gyfer yr her hon a byddwn yn ceisio darparu gwasanaethau newydd ar amser gan gydbwyso gwerth am arian â'r angen i ddarparu gwasanaeth o ansawdd i'n cwsmeriaid. Bydd hyn yn sicrhau ein bod yn aros ymysg chwartel uchaf y sector cyhoeddus ar gyfer perfformiad ein gwasanaeth cwsmeriaid.

Blaenoriaeth - Sicrhau bod gan ein pobl i gyd y sgiliau, y wybodaeth a'r gallu i wneud eu gwaith yn dda

- Adeiladu ar ganlyniadau Arolwg Ymgysylltu â Staff 2012, a oedd wedi gwella'n sylweddol.
- Moderneiddio ein telerau ac amodau cyflogaeth yn unol â chynlluniau diwygio'r Gwasanaeth Sifil.
- Hyrwyddo rhaglenni datblygu talent y Swyddfa Gartref a Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi ar gyfer ein pobl.
- Datblygu ein sgiliau cyllid proffesiynol, ein sgiliau polisi gweithredol, ein sgiliau masnachol, ein sgiliau rheoli prosiect a'n sgiliau digidol a chomisiynu.
- Defnyddio Strategaeth Cydraddoldeb ac Amrywiaeth y Swyddfa Gartref i barhau i adeiladu sefydliad cynhwysol.
- Parhau i ymsefydlu'r broses rheoli perfformiad newydd.

Byddwn yn helpu i ddatblygu ymhellach ein hymdeimlad cyffredin o falchder ac ymgysylltiad ac yn ffurfioli ein disgwyliadau o ran gofynion sgiliau, dysgu a datblygu drwy ein Cynllun Pobl. Byddwn hefyd yn ceisio cael y gorau o'n pobl drwy gynlluniau hyfforddi a mentora a thrwy annog arweinyddiaeth ar bob lefel yn Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi.

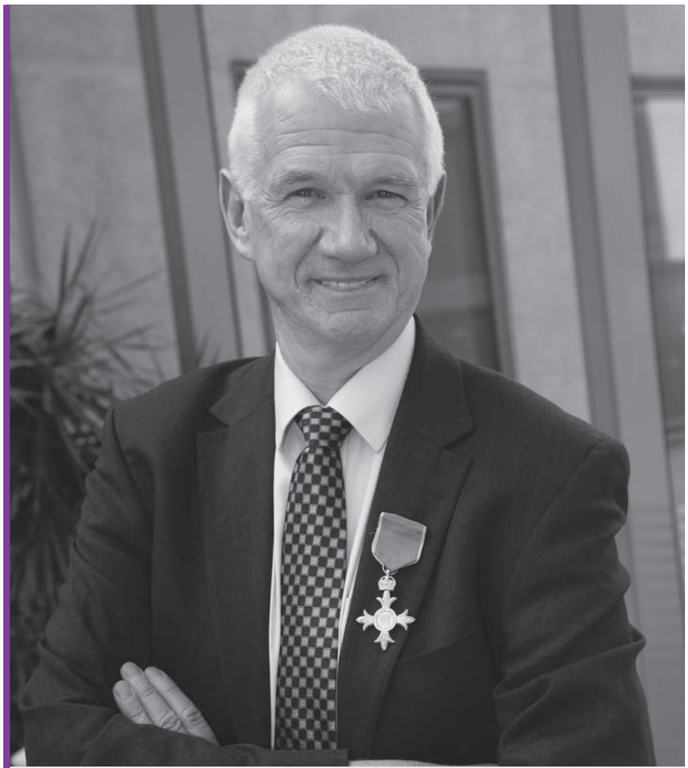
Ein pobl

Mae Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil yn rhoi mesur cyson o ymgysylltiad cyflogeion ac agweddau staff drwy'r Gwasanaeth Sifil ac yn rhoi cyfle i'n staff ddweud wrthym am y pethau rydym yn eu gwneud yn dda a'r pethau y gallem eu gwella.

Cynyddodd mynegai ymgysylltu Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi 5% i 55% yn arolwg 2012, gan ragori ar ein targed. Rydym yn falch o'r cyflawniad hwn, yn enwedig o gofio bod cyflogau'r sector cyhoeddus wedi'u rhewi sy'n cyfyngu ar sut rydym yn gwobrwyo ein pobl. O'i meincnodi yn erbyn sgoriau ymgysylltu ugain o adrannau ac asiantaethau gweithredol eraill â 2,500+ o staff, roedd Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi yn y trydydd safle a hithau hefyd a welodd y cynnydd mwyaf mewn sgoriau ymgysylltu.

Byddwn yn ceisio ysbrydoli pawb i berfformio'n well, ymfalchïo yn eu cyflawniadau a chydweithio i wneud Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi yn lle da i weithio ynddo yn ogystal â lle sy'n gwneud gwaith da. Drwy ein Cynllun Pobl, byddwn yn creu cynnig cyflogaeth modern i staff sy'n annog ac yn gwobrwyo gweithlu cynhyrchiol, proffesiynol a brwdfrydig.

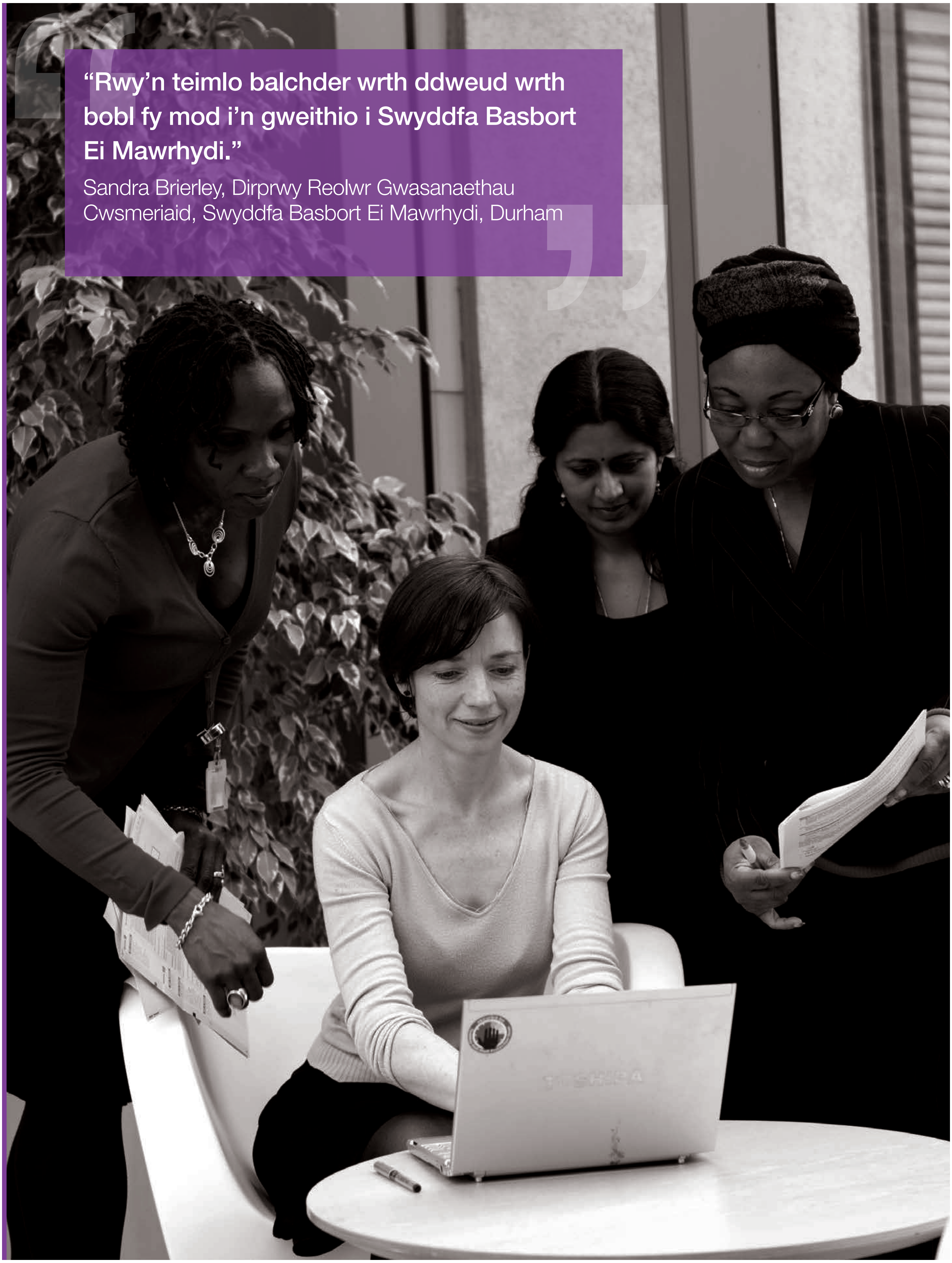
Mae Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi yn cefnogi trefniadau gweithio hyblyg gan roi cyfle i'n pobl ddilyn diddordebau eraill y tu allan i'r gwaith. Yn 2012, cafodd cyflogeion unigol o'n sefydliad Fedal Jiwbilî Diemwnt y Frenhines, OBE a chydnabyddiaeth drwy ein cynlluniau cydnabod staff ein hunain.



Tony Dean
Pennaeth Dylunio Cynhyrchion
Dyfarnwyd OBE i Tony yn Rhestr Anrhydeddau Pen-blwydd y Frenhines ar 12 Hydref 2012, i gydnabod ei waith i ddylunio pasbort y DU. Mae pasbort y DU yn symbol o'r DU i lawer o bobl ac ar yr un pryd, mae angen iddo gynnwys y nodweddion diogelwch diweddaraf er mwyn atal twyll neu ymyrraeth. Mae gwaith Tony wedi cyfrannu at greu pasbort diogel y gallwn ymfalchïo ynddo.

“Rwy’n teimlo balchder wrth ddweud wrth bobl fy mod i’n gweithio i Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi.”

Sandra Brierley, Dirprwy Reolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid, Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi, Durham



Arweinwyr y Tîm Cynhyrchu Tystysgrifau
Cafodd Peter Kavanagh, Anthony Birkett a Susan Fisher eu cydnabod drwy ein Gwobrau Pobl yn 2012 am eu rôl wrth gyflwyno safle lletya mynegeio hynod lwyddiannus yn Llyfrgell Dinas Newcastle upon Tyne er mwyn diwallu anghenion cwsmeriaid yng Ngogledd Lloegr. Mae'r fenter hon wedi gwella profiadau cwsmeriaid yn sylweddol ac yn atgyfnerthu statws Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi fel sefydliad sy'n gwrando ar ei gwsmeriaid ac yn darparu gwasanaethau sy'n diwallu anghenion y gymdeithas gyfoes.

Rydym yn parhau i fuddsoddi yn ein pobl a mesur ein hunain yn erbyn safon gydnabyddedig Buddsoddwyr mewn Pobl. Rydym yn anelu at ennill a chynnal achrediad Arian Buddsoddwyr mewn Pobl yn 2013/14 ac rydym yn anelu at gydnabyddiaeth Aur Buddsoddwyr mewn Pobl erbyn 2015.

Byddwn yn defnyddio Strategaeth Cydraddoldeb ac Amrywiaeth y Swyddfa Gartref i'n llywio wrth i ni barhau i adeiladu sefydliad cynhwysol. Rydym yn awyddus i ennill nod siarter 'Louder than Words' nodedig Action on Hearing Loss ar draws ein sefydliad cyfan yn 2013/14. Rydym wedi cynnig am wobr Iechyd a Diogelwch y Gymdeithas Frenhinol Er Atal Damweiniau (RoSPA) yn 2013 sy'n cydnabod ein gwaith yn y maes hwn.

Bydd ein cynlluniau adnoddau drwy gydol 2013/14 yn canolbwyntio ar hyblygrwydd cyflogeion a sicrhau bod gan ein pobl y sgiliau cywir, yn y lle cywir ar yr adeg gywir i fodloni ein gofynion gweithredol tymhorol. Rydym yn croesawu rhai aelodau newydd o staff i'n gweithrediadau ardal ar hyn o bryd er mwyn ymdopi â'r gwaith chwanegol o brosesu ceisiadau gan gwsmeriaid tramor. Fodd bynnag, ein bwriad o hyd yw y bydd gennym lai o staff ar ddiwedd mis Mawrth 2014 na'r nifer sylfaenol yn adolygiad o wariant mis Ebrill 2010.

Gary Akehurst, Gweithrediadau (Peterborough)
Dyfarnwyd medal Jiwbilî Diemwnt y Frenhines i Gary ar 23 Mai 2012 am iddo gwblhau pum mlynedd o wasanaeth gyda'r Corfflu Hyfforddiant Awyr. Mae Gary yn aberthu ei benwythnosau a'i wyliau blynyddol i'r achos hwn yn rheolaidd.

Cyllid

Rhagwelir y bydd ein hincwm o ffioedd yn 2013/14 yn £446 miliwn. Byddwn yn cael £6.5 miliwn gan y Swyddfa Gartref ar gyfer gwaith statudol y Swyddfa Gofrestru Gyffredinol. Rydym wedi rhagweld gwariant o £452.5 miliwn yn 2013/14 a byddwn yn cael £34 miliwn o arian cyfalaf gan y Swyddfa Gartref i fynd i'r afael â nifer o fentrau, gan gynnwys cwblhau'r gwaith i gyflwyno ein system prosesu ceisiadau am basbortau newydd, uwchraddio ein systemau a'n seilwaith TG gweithredol craidd, caffael technoleg adnabod wynebau i gefnogi ein gwaith atal twyll a moderneiddio ein gwasanaethau TG corfforaethol.

"Rydym yn cynllunio gwasanaethau [illegible] gwell drwy wella ein gallu polisi drwy broffesiwn polisi'r Swyddfa Gartref."

Colin Foley, Pennaeth Datblygu Polisi,
Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi, Llundain

Cyflenwyr, rhanddeiliaid a phartneriaid cyflawni

Rydym yn gweithio gyda phartneriaid ar draws y Llywodraeth i helpu i ddatblygu polisïau, er enghraifft, rydym yn gweithio gyda Swyddfa Cydraddoldebau'r Llywodraeth ar briodasau rhwng cyplau o'r un rhyw, gyda rhannau eraill o'r Swyddfa Gartref ar atal priodasau ffug, a chyda'r Swyddfa Dramor a Chymanwlad ar helpu gwladolion y DU dramor. Rydym yn gweithio'n agos hefyd gydag awdurdodau lleol sydd, drwy'r Gwasanaeth Cofrestru Lleol, yn gyfrifol am ddarparu gwasanaethau cofrestru lleol.

Byddwn yn ymgysylltu â'n rhanddeiliaid, gan gynnwys y diwydiant teithio, i ddeall sut y gallwn wella ein cynhyrchion a'n gwasanaethau. Rydym yn ymgysylltu â'r gymuned olrhain achau a'r rhai sydd â diddordeb mewn hanes teuluol drwy Fforymau Cofrestru Sifil er mwyn gwella'r ffordd rydym yn rhoi mynediad i wybodaeth am gofrestriadau yng Nghymru a Lloegr.

Mae gan Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi gydberthynas waith gadarnhaol â grwpiau o gyflenwyr gan gydweithio â nhw i wella ein cynhyrchion a'n gwasanaethau a sicrhau y caiff trefniadau llywodraethu a rheoli perfformiad cadarn eu cynnal. Dibynnir ar ein deuddeg prif gyflenwr masnachol i gyflawni rhai o'n prosesau busnes mewnol a darparu gwasanaethau o ansawdd uchel i'n cwsmeriaid.

Perfformiad

Rydym yn agored ac yn dryloyw am berfformiad ein sefydliad. Mae pob un o'n Dangosyddion Perfformiad Allweddol (DPAau) yn cysylltu'n uniongyrchol â'n hegwyddorion.

Yn 2012/13 gwnaethom gyflawni chwech o'n wyth DPA. Mewn partneriaeth â'n cyflenwyr, gwaethom lwyddo i sicrhau y cafodd y mwyafrif helaeth (99%) o'n cwsmeriaid eu pasbort yn unol â'r cyngor a gyhoeddwyd gennym i ganiatáu tair wythnos. Bu oedi wrth brosesu ceisiadau pasbort o fewn ein targed cynhyrchiant mewnol o 10 diwrnod yn ystod cyfnod prysur haf 2012 a syrthiodd lefelau boddhad cwsmeriaid yn ystod y cyfnod hwn.

Roeddem yn siomedig na wnaethom lwyddo i gyflawni pob DPA, ond rydym yn defnyddio'r gwersi a ddysgwyd o 2012/13 i wella ein perfformiad yn 2013/14.

DPAau Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi 2012/13

DPA 1 **Cyflwyno 90% o dystysgrifau o fewn y targed**	**DPA 2** **Prosesu 99.5% o geisiadau pasbort syml o fewn 10 diwrnod gwaith**	**DPA 3** **Pan fo angen i gwsmeriaid roi gwybodaeth ychwanegol, prosesu 93% o geisiadau pasbort o fewn 29 diwrnod gwaith**	**DPA 4** **Prosesu 99.5% o geisiadau pasbort Premiwm a Llwybr Cyflym o fewn pedair awr neu saith diwrnod**
Cyflawnwyd (97.5%)	Nis cyflawnwyd (85%)	Cyflawnwyd (97.5%)	Cyflawnwyd (99.8%)
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**
Nis cyflawnwyd (88%)	Cyflawnwyd (55%)	Cyflawnwyd	Cyflawnwyd (canfyddwyd 9112 o achosion)

Rydym yn adolygu ac yn diweddaru'r DPAau bob blwyddyn. Yn ystod y flwyddyn nesaf, byddwn yn cynyddu'r targed ymgysylltu â staff i 58% fel ei fod yn cyfateb i'n disgwyliadau fel cyflogwr gweithredol arweiniol yn y maes hwn.

Hefyd, wrth i Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi ddod yn gyfrifol am ystyried ceisiadau o dramor am basbort y DU, byddwn yn monitro'r busnes newydd hwn drwy ddangosyddion perfformiad mewnol er mwyn llywio'r targedau a osodwn ar gyfer ceisiadau tramor yn y dyfodol.

Cynhyrchion a gwasanaethau

Rhestrir prif gynhyrchion tystysgrif a phasbort Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi a'r Swyddfa Gofrestru Gyffredinol isod. At hynny, rydym yn helpu cwsmeriaid ein gwasanaethau pasbort a chofrestru i wneud newidiadau a chywiriadau, fel y bo angen o dan yr amgylchiadau.

Lefelau gwasanaethau pasbort	Lefelau gwasanaethau tystysgrifau
Gwasanaeth safonol Dylech ganiatáu o leiaf dair wythnos i gael eich pasbort drwy'r post, drwy wasanaeth Gwirio ac Anfon Swyddfa'r Post ac ar-lein (o 2013).	Gwasanaeth safonol Caiff tystysgrif ei hanfon o fewn pedwar diwrnod gwaith os rhoddir cyfeirnod mynegai'r Swyddfa Gofrestru Gyffredinol, neu o fewn 15 diwrnod gwaith os na roddir cyfeirnod mynegai'r Swyddfa Gofrestru Gyffredinol.
Gwasanaeth Llwybr Cyflym Caiff eich pasbort ei anfon i'ch cyfeiriad cartref o fewn wythnos i'r dyddiad y derbynnir eich cais gan ddefnyddio ein gwasanaeth dros y cownter.	Gwasanaeth â blaenoriaeth Caiff tystysgrif ei hanfon y diwrnod gwaith canlynol os daw'r archeb i law cyn 4pm.
Gwasanaeth Premiwm Gallwch gasglu eich pasbort o fewn pedair awr i'r amser y derbynnir eich cais gan ddefnyddio ein gwasanaeth dros y cownter.	

Math o basbort	Math o dystysgrif
Pasbort Cyntaf Oedolyn (dilys am 10 mlynedd)	Tystysgrif Geni Fer a Llawn
Adnewyddu pasbort oedolyn	Tystysgrif Priodas
Pasbort Oedolyn Mawr (48 tudalen)	Tystysgrif Marwolaeth
Pasbort Cyntaf Plentyn (dilys am bum mlynedd)	Tystysgrif Mabwysiadu Fer a Llawn
Adnewyddu pasbort plentyn	Tystysgrif Partneriaeth Sifil
Pobl Oedrannus[1]	Tystysgrifau Tramor
Cyfunol[2]	Tystysgrif Goffaol
	Tystysgrif Marw-enedigaeth
	Tystysgrif Gorchymyn Rhiant
	Tystysgrif Cydnabod Rhyw

Nodiadau:

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

2 Gellir cyhoeddi pasbort cyfunol i grwpiau cymeradwy o fyfyrwyr, sgowtiaid, geidiau neu sefydliadau ieuenctid cydnabyddedig eraill 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 i gyd fod yn wladolion Prydeinig.

Rhwydwaith pasbort byd-eang

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

- Swyddogaethau Corfforaethol
- Swyddfa Gofrestru Gyffredinol
- Canolfan Prosesu Ceisiadau/ Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid
- Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid ac Uned Atal Twyll
- Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid
- Swyddfa Gwasanaeth Cwsmeriaid
- Tîm hyblyg
- Swyddfa Cyfweliadau Fideo
- Canolfan Prosesu Pasbortau Ranbarthol (FCO)
- Canolfan Prosesu Pasbortau (FCO)

Map ym mis Mai 2013

ISBN: 978-1-78246-132-6

INVESTORS IN PEOPLE | BUDDSODDWYR MEWN POBL

CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE
RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID
Safon y Llywodraeth
The Government Standard