

Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon

2023 i 2024

Ar gyfer y cyfnod 1 Ebrill 2023
i 31 Mawrth 2024

Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon

Ar gyfer y cyfnod 1 Ebrill 2023
i 31 Mawrth 2024

Cyflwynwyd i'r Senedd yn unol ag Adran 118 o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007

Gorchmynnwyd gan Dŷ'r Cyffredin i'w argraffu ar 23 Gorffennaf 2024

HC 94



© Hawlfraint y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol 2024

Mae'r cyhoeddiad hwn wedi'i drwyddedu o dan delerau'r Drwydded Llywodraeth Agored v3.0 ac eithrio lle nodir yn wahanol. I weld y drwydded hon, ewch i nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3.

Lle rydym wedi nodi unrhyw wybodaeth hawlfraint trydydd parti bydd angen i chi gael caniatâd gan ddeiliaid yr hawlfraint dan sylw.

Mae'r cyhoeddiad hwn ar gael yn www.gov.uk/official-documents.

Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynghylch y cyhoeddiad hwn atom yn support@legalombudsman.org.uk

ISBN 978-1-5286-5006-9

E03145663 07/24

Argraffwyd ar bapur sy'n cynnwys o leiaf 40% o gynnwys ffibr wedi'i ailgylchu.

Argraffwyd yn y DU gan HH Associates Ltd ar ran Rheolwr Llyfrfa Ei Fawrhydi.

| | |
|---|------------|
| Adroddiad perfformiad | 1 |
| Rhagair gan Gadeirydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol | 3 |
| Adroddiad gan y Prif Ombwdsmon | 6 |
| Trosolwg perfformiad | 9 |
| Ynglŷn â'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol a'r Ombwdsmon Cyfreithiol | 9 |
| Dangosyddion perfformiad allweddol | 13 |
| Crynodeb o risgiau a materion strategol | 18 |
| Dadansoddiad perfformiad | 21 |
| Cyflawni yn erbyn Cynllun Busnes 2023/24 | 21 |
| Ansawdd a boddhad cwsmeriaid | 37 |
| Risgiau a materion strategol | 47 |
| Pobl a sefydliad | 55 |
| Adroddiad cynaliadwyedd | 65 |
| Adrodd arall | 67 |
| Edrych ymlaen | 69 |
| Adroddiad atebolrwydd | 74 |
| Adroddiad llywodraethu corfforaethol | 75 |
| Adroddiad y cyfarwyddwyr | 75 |
| Datganiad o gyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu | 79 |
| Datganiad llywodraethu | 80 |
| Casgliad | 99 |
| Adroddiad tâl a staff (wedi'i archwilio) | 100 |
| Penodiad a thelerau aelodau Bwrdd OLC | 100 |
| Tâl y Bwrdd | 100 |
| Tâl y Weithrediaeth | 101 |
| Niferoedd staff a chostau cysylltiedig | 102 |
| Nifer cyfartalog y bobl a gyflogwyd | 104 |
| Nifer staff yr Uwch Wasanaeth Sifil (cyfwerth) | 104 |
| Cydbwysedd rhwng y rhywiau a chyflog (heb ei archwilio) | 105 |
| Polisiâu staff a gymhwyswyd yn ystod y flwyddyn (heb eu harchwilio) | 105 |
| Adrodd am iawndal y Gwasanaeth Sifil ac eraill – pecynnau ymadael | 106 |
| Salwch staff (heb ei archwilio) | 106 |
| Pensiynau | 107 |
| Ymgynghori (heb ei archwilio) | 107 |
| Ymrwymadau oddi ar y gyflogres (heb ei archwilio) | 107 |
| Trosiant staff (heb ei archwilio) | 107 |

| | |
|---|------------|
| Adroddiad atebolrwydd ac archwilio seneddol (wedi'i archwilio) | 108 |
| Rheoleidd-dra gvariant | 108 |
| Tystysgrif ac adroddiad y Rheolwr ac Archwilydd Cyffredinol i Ddau Dŷ'r Senedd | 109 |
| Datganiadau ariannol | 116 |
| Datganiad o wariant net cynhwysfawr | 117 |
| Datganiad o'r sefyllfa ariannol | 118 |
| Datganiad o'r sefyllfa ariannol (parhad) | 119 |
| Datganiad o lifau arian parod | 120 |
| Datganiad o lifau arian parod (parhad) | 121 |
| Datganiad o newidiadau yn ecwiti trethdalwyr | 122 |
| Nodiadau i gyfrifon y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol | 123 |
| Atodiadau | 144 |
| Atodiad 1: Amcanion rheoleiddio | 145 |
| Atodiad 2: Adroddiad Blynyddol y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth 2023/24 | 147 |

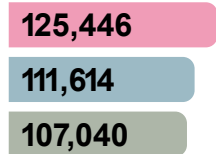
Adroddiad perfformiad

Mae'r Adroddiad Perfformiad hwn yn nodi i ba raddau y cyflawnodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol (LeO) ei amcanion strategol a blaenoriaethau'r Cynllun Busnes yn 2023/24, ei berfformiad yn ôl ei ddangosyddion perfformiad allweddol a'r risgiau a reolwyd ganddo. Mae hefyd yn manylu ar weithgareddau sy'n ymwneud â phobl LeO, yn amlygu gwaith ar gydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant, ac yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am feysydd eraill o weithrediadau LeO.

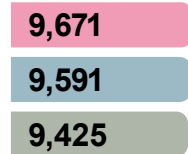
Perfformiad yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn 2023/24

Allwedd ■ 2023/24 ■ 2022/23 ■ 2021/22

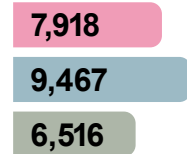
Cysylltiadau a dderbyniwyd



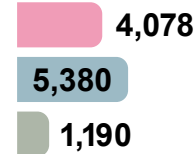
Cwynion newydd a dderbyniwyd gan cwsmeriaid¹



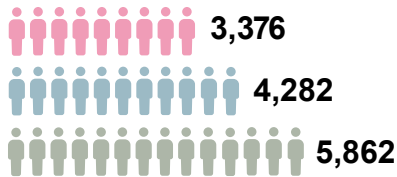
Cwynion a ddatryswyd



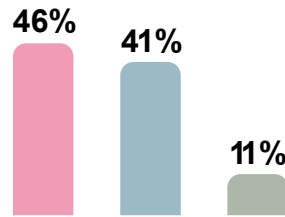
Cwynion a ddatryswyd trwy ddatrysiad cynnar



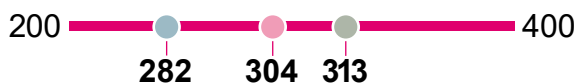
Ciw o bobl yn aros am ymchwiliad yn ar Fawrth 31



Cwynion a ddatryswyd o fewn 90 diwrnod¹



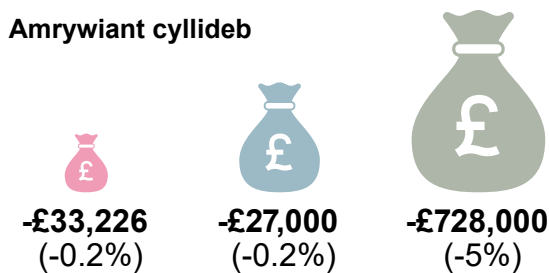
Amser taith cwsmeriaid (diwrnodau) – pob achos



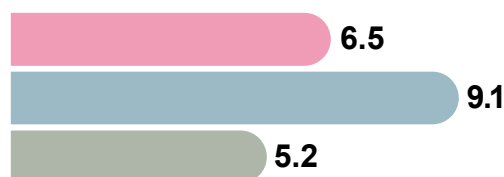
Amser taith cwsmeriaid (diwrnodau) – datrysiad cynnar



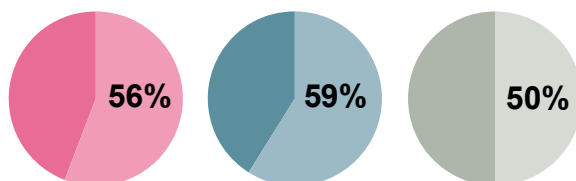
Amrywiant cyllideb



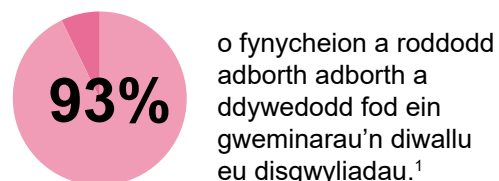
Cyfarledd cwynion a ddatryswyd fesul ymchwilydd bob mis



Ymgysylltu â chyflogeion



Cyfleoedd dysgu a mewnwelediad



1 Mesur Newydd ar gyfer 2023/24

Rhagair gan Gadeirydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol



Elisabeth Davies | Chair, Cadeirydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

Stori o hyder

Yn y pedair blynedd ers i mi ddod yn Gadeirydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC), mae Bwrdd yr OLC wedi goruchwyllo taith hir, heriol gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol (LeO). Gan adeiladu ar y cynnydd sylweddol y mae'r LeO wedi'i wneud ers 2021/22, mae'r data a'r camau gweithredu yn yr adroddiad blynyddol hwn unwaith eto'n dangos trywydd gwelliant clir.

Fodd bynnag, ni all geiriau a rhifau ar dudalen ddweud y stori lawn. Yn fwy na dim, mae taith LeO wedi bod yn un o hyder cynyddol - rhywbeth sy'n cael ei deimlo yn hytrach na'i weld.

Yn gyntaf, gwelsom hyder wedi'i adfer bod LeO yn cydnabod yr angen am newid. Yna, hyder hefyd bod LeO yn gwrando ar adborth, ac yn agored i bob opsiwn, ynghylch sut olwg alla fod ar y newid hwnnw. Wedi hynny, hyder bod y newidiadau'n gwneud gwahaniaeth. Ac yn y pen draw, hyder y gall yr LeO wneud y gwaith y'i sefydlwyd i'w wneud: helpu pobl i ddatrys cwynion am ddarparwyr cyfreithiol, yn aml ar adegau sy'n newid bywydau.

Gyda'i gilydd, roedd Cynllun Busnes 2023/24 a'r strategaeth interim yn cynrychioli rhaglen uchelgeisiol o newid a gwelliant pellach. Fodd bynnag, fel sydd wedi bod yn wir drwy gydol y daith hon, nid yw'r OLC na'r LeO wedi bod yn hunanfodlon ynghylch natur a graddfa'r dasg. Dyna pam yr ymrwymodd yr OLC i gynnal ffocws dwys ar gael LeO i lefel o berfformiad a phrofiad cwsmeriaid sy'n dderbyniol ac yn gynaliadwy yn y tymor hir - gan ddwyn LeO i gyfrif am sut y cyflawnodd yn ôl yr amcanion hyn.

Fel y mae'r Prif Ombwdsmon yn ei amlygu, ar ddiwedd 2023/24, mae defnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol sy'n dibynnu ar gymorth LeO i symud ymlaen yn cael profiad llawer gwell. Mae'r trawsnewidiad y mae LeO wedi'i wneud yn ei ffyrdd o weithio wedi'i gynnal: mewn mwy na hanner yr achosion, mae'r partïon dan sylw yn gallu cael datrysiad cynnar i'w cwyn, heb fod angen aros am ymchwiliad llawn.

Addasu ac esblygu

Mae'r clod am hyn, fel erioed, yn mynd i bobl LeO, a all fod yn haeddiannol falch o'r ffocws di-baid ar gwsmeriaid, y penderfyniad a'r hyblygrwydd y maent wedi'u dangos wrth wneud a chynnal y newid mawr hwn.

Ac maent wedi gwneud hynny o fewn blwyddyn sydd ymhell o fod yn syml. Mae LeO wedi parhau i wynebu nifer o flaenwyntoedd i'w lwybr at welliant – sy'n golygu, er gwaethaf cynnydd mor glir, fod amseroedd aros ar gyfer y rhai y mae angen ymchwilio i'w cwynion yn uwch na'r disgwyl neu sy'n dderbyniol.

Nid yw'r blaenwyntoedd hyn i gyd o fewn rheolaeth LeO. Yn arwyddocaol yn eu plith mae'r lefel uchel o athreuliad y mae LeO wedi'i wynebu, wedi'i wreiddio i raddau helaeth yn y cyfyngiadau ar ei gynnig i gyflogeion, hyd yn oed tra mae wedi gwneud popeth o fewn ei allu i gydnabod yn barhaus pwysau cost-byw ar ei bobl. Fodd bynnag, er bod LeO yn ceisio dod o hyd i atebion tymor hwy i'r cyfyngiadau hyn, mae'r OLC wedi gweld y camau diriaethol ymlaen o ran diwylliant ac ymgysylltu a gyflawnir gan ei Strategaeth Pobl a ffocws parhaus ar hyrwyddo cydraddoldeb, amrywiaeth, cynhwysiant a lles – a nodir yn llawer manylach yn yr adroddiad hwn.

Ffactor arall fu gweithredu'r Rheolau Cynllun newydd – sydd, er y byddant yn y pen draw yn dod â mwy o gymesuredd, wedi gofyn am fwy o adnoddau na'r disgwyl. Fodd bynnag, fe wnaeth ymateb ystwyth gan LeO roi pethau yn ôl ar y trywydd iawn yn ail hanner y flwyddyn.

Mae'r ffordd y mae LeO wedi ymateb i'r blaenwyntoedd hyn yn sôn am esblygiad a gwelliant ei ddull o reoli risgiau, gan gynnwys sut y cânt eu huwchgwyfeirio i Fwrdd yr OLC. Rydym wedi parhau i herio a cheisio sicrwydd ar gynlluniau LeO – bob amser gyda'r bwriad o gydbwyso hyder â realaeth. Mae'r graddfeydd archwilio mewnol sylweddol a dderbyniwyd yn adlewyrchu'r cynnydd y mae LeO wedi'i wneud.

Mae'r adroddiad hwn yn amlinellu'r ffyrdd y mae'r OLC wedi parhau i gynnal safonau uchel o lywodraethu ac atebolrwydd yn ehangach – gan gynnwys y camau rydym yn eu cymryd mewn ymateb i adolygiad annibynnol o effeithiolrwydd y Bwrdd.

Uchelgeisiau ar gyfer LeO

Fel y mae'r Prif Ombwdsmon hefyd yn nodi, ar yr un pryd ag y mae LeO wedi wynebu'r heriau hyn, mae mwy o bobl wedi bod yn cysylltu ag ef i gael cymorth gyda phryderon a chwynion am wasanaethau cyfreithiol. Er bod llawer yn y sector yn ddiamau sy'n canolbwyntio ar arfer da a gwelliant, nid yw data blynyddol diweddaraf LeO yn adrodd stori gadarnhaol am safonau gwasanaeth neu ymdrin â chwynion.

Mae hyn yn mynd â fi yn ôl i hyder. Ychydig flynyddoedd yn ôl, roedd fy sgysiau â rhanddeiliaid LeO yn canolbwyntio bron yn gyfan gwbl ar berfformiad LeO ei hun. Mae'n destament i pa mor bell y mae LeO wedi dod, wrth i'r OLC edrych eleni i ddatblygu strategaeth tair blynedd newydd, bod ein sgysiau'n adlewyrchu uchelgeisiau gwirioneddol ar gyfer LeO ar ran mwyafrif y rhanddeiliaid hynny.

Mae gan y strategaeth, a gyhoeddwyd gennym ym mis Ebrill, ddau amcan craidd. Ymhen tair blynedd, rydym am ddweud yn hyderus bod LeO yn darparu profiad rhagorol i'r rhai sy'n dibynnu arno. Rydym hefyd yn uchelgeisiol ynghylch sefydlu LeO fel llais adeiladol a strategol ar gyfer gwelliant yn y sector cyfreithiol.

Mae cysylltiad sylfaenol rhwng yr amcanion hyn. Mae gallu LeO i gyflwyno dysgu a mewnwelediad perthnasol sy'n cael effaith yn dibynnu ar ddarparu gwasanaeth amserol, effeithiol ac effeithlon. Yn yr un modd, ni all LeO ddarparu gwasanaeth amserol, effeithiol ac effeithlon os nad yw'n adrodd yn ôl ar yr hyn y mae'n ei weld, gan helpu darparwyr gwasanaethau cyfreithiol a defnyddwyr i atal problemau a chwynion yn y ffynhonnell.

Fel y gwnaethom ei ddweud yn ein hymgyngoriad, bydd hon yn daith i LeO – a'r sector cyfreithiol – dros gyfnod y strategaeth. Mae'n cynrychioli rhan nesaf y stori hyder – sut rydym yn symud ymlaen o sylfaen o hyder yn LeO, i sefyllfa lle mae LeO ei hun yn sylfaen i hyder bod gwasanaethau cyfreithiol yn gweithio mewn gwirionedd i'r rhai sy'n dibynnu arnynt.

Diolch eto i bawb yn LeO – ac i Fwrdd yr OLC, sydd unwaith eto wedi darparu her adeiladol a chefnogaeth yn gyfartal.

Mae cymaint i fod yn falch ohono yn yr adroddiad blynyddol hwn, a chymaint i fod yn gyffrous yn ei gylch yn y dyfodol.

Adroddiad gan y Prif Ombwdsmon



Paul McFadden | Prif Ombwdsmon

Cynnal newid sylweddol

Roedd adroddiad blynyddol a chyfrifon y llynedd yn edrych yn ôl ar flwyddyn o drawsnewid. Diolch i waith caled pawb yn LeO, roeddem wedi gwneud newid sylweddol yn yr hyn a gyflawnwyd gennym – gan gyrraedd pwynt penllanw yn ein hanes o ddatrys cwynion cyfreithiol.

Yn 2023/24, rydym unwaith eto yn gallu adrodd ar flwyddyn lle rydym nid yn unig wedi adeiladu ar welliannau blaenorol, ond wedi gosod sylfeini cadarn ar gyfer cam nesaf taith LeO.

Mae ein Cynllun Busnes ar gyfer 2023/24 yn nodi tair blaenoriaeth. Yn gyntaf, byddem yn gwneud popeth o fewn ein gallu i gyrraedd y lefel o wasanaeth y mae ein cwsmeriaid yn ei ddisgwyl gennym. Sef ffocws y byddai ein pobl yn sicrhau, erbyn diwedd mis Mawrth 2024, ein bod wedi gwella profiad defnyddwyr a darparwyr cyfreithiol yn sylweddol.

Byddem yn gwella cymesuredd ac effeithlonrwydd ein gwasanaeth – gan newid ein Rheolau Cynllun i sicrhau y gallem fabwysiadu'r dull cywir ar yr amser cywir ar gyfer pob cwyn unigol. Wrth i ni wneud hynny, byddem yn monitro ac yn cryfhau hygyrchedd ac ansawdd ein gwasanaeth.

A byddem yn parhau i rannu ein profiad a'n dirnadaeth, gan gefnogi darparwyr cyfreithiol i ddatrys cwynion neu eu hatal yn gyfan gwbl – wrth archwilio sut y gallem gynyddu ein heffaith yn y maes hwn.

Er y bu 2023/24 ymhell o fod yn syml, daeth y flwyddyn i ben ar ôl datrys nifer y cwynion yr oeddem wedi anelu atynt – oddeutu 8,000 – ac ar ôl gwneud cynnydd sylweddol pellach o ran lleihau nifer y bobl sy'n aros am ymchwiliad, sef gostyngiad o 21%.

Ar oddeutu 9,700, roedd cwynion newydd yn y pen draw 0.8% yn uwch na'r flwyddyn flaenorol, yn erbyn gostyngiad a ddisgwyliwyd yn wreiddiol o 10% yn dilyn ein newidiadau i Reolau Cynllun. Gan adlewyrchu galw sylfaenol uwch, heb y newidiadau hynny byddem wedi gweld ymhell dros 10,000 o gŵynion newydd.

Ar ôl symud ein gwasanaeth yn sylfaenol y llynedd tuag at ddatrys cwynion yn gynnar, fe wnaethom unwaith eto ddefnyddio'r dull hwn mewn mwy na hanner yr holl gŵynion a atgyfeiriwyd atom – gyda'r partïon yn cael canlyniad gennym o fewn 49 diwrnod.

Blwyddyn o ddau hanner

Mae'r ffaith – er gwaethaf y gwelliannau hyn – na wnaethom leihau ein ciw ac amseroedd aros i'r graddau y byddem yn ei ddisgwyl yn adlewyrchu maint yr heriau a wynebwyd gennym.

Wrth drosglwyddo i'n Rheolau Cynllun newydd, dewisom ddefnyddio cryn dipyn o ddisgresiwn wrth gymhwyso ein terfynau amser newydd. Er mai'r y peth iawn i'w wneud oedd hyn, roedd yn golygu na welsom y gostyngiad yn y cwynion roeddem wedi cynllunio ar eu cyfer yn wreiddiol. Ar yr un pryd, roedd y galw sylfaenol am ein gwasanaeth yn tracio'n uwch flwyddyn ar ôl blwyddyn.

Fe wnaethom barhau hefyd i deimlo effaith cyfyngiadau allanol ar gyflogau a buddion – gan gollu nifer sylweddol o bobl fedrus i gynlluniau tebyg gyda'r gallu i gynnig llawer mwy.

At ei gilydd, roedd y ffactorau hyn yn golygu na wnaethom y cynnydd yr oeddem wedi bwriadu ei wneud yn ystod y chwe mis cyntaf.

Fel y dengys yr adroddiad hwn, fodd bynnag, roedd 2023/24 yn flwyddyn o ddau hanner.

Yn yr ail, newidiodd y rhagolygon yn sylweddol - diolch i raddau helaeth i'r gweithredu cydunol rydym wedi bod yn ei gymryd o dan ein Strategaeth Pobl i wneud popeth o fewn ein rheolaeth i wneud LeO yn lle gwych i weithio. Roedd athreuliad yn ail hanner y flwyddyn dim ond yn chwarter y lefelau a welsom yn y cyntaf. Mae adborth ein pobl yn parhau i ddangos rhwystredigaeth ynghylch tâl a buddion, ond cysylltiad cryf â phwrpas LeO.

Ar ôl dargyfeirio adnoddau i reoli effaith gwiriadau terfyn amser Rheolau Cynllun, dechreuom weld effaith fwriadedig y newidiadau i'r rheolau.

Ac ar draws yr holl gŵynion a ddatryswyd gennym, gan gynnwys yr hanner yr ymchwiliwyd yn llawn gennym, cafodd 46% eu datrys o fewn 90 diwrnod – y safon aur ar gyfer cynlluniau datrys anghydfod amgen – o gymharu â 41% yn 2022/23 ac 11% yn 2021/22.

Cyflawni gwerth – effeithlonrwydd ac atal

Gyda'n cyllid yn dod o'r proffesiwn cyfreithiol, ond yn cael ei drin fel arian cyhoeddus, mae LeO yn ymwybodol o'r angen i gyflawni gwerth.

Mae'r adroddiad hwn yn amlygu nifer o enghreifftiau o'n hymrwymiad i hyn: sylweddoli effaith datrysiad cynnar ar gynhyrchiant, ehangu ein defnydd o awtomeiddio ac archwilio'r potensial ar gyfer mwy, a sicrhau bod ein prosesau'n darbodus ac yn effeithlon drwy gomisiynu adolygiad o'r dechrau i'r diwedd.

Wrth adolygu ein fframwaith ansawdd yn gynhwysfawr, rydym wedi sicrhau y bydd gennym fwy o sicrwydd wrth symud ymlaen ynghylch cadernid ein canlyniadau a chynhyrchu gwell dealltwriaeth i'n galluogi i wella'r hyn a wnawn yn barhaus.

Mae ein ffocws ar ystwythder yn y modd rydym yn rheoli ein hadnoddau yn golygu ein bod wedi darparu ein gwasanaeth ar gyllideb a oedd, ar yr adeg y'i gosodwyd, yn cynrychioli toriad mewn termau real – mewn blwyddyn cawsom 12% yn fwy o gysylltiadau nag yn 2022/23: cyfanswm o oddeutu 125,000.

Rydym bob amser wedi bod yn glir nad yw mesurau effeithlonrwydd nodweddiadol, gan gynnwys cost uned, yn cyfleu gwerth cynlluniau ombwdsmon yn ddigonol. Fe ddaw llawer mwy o'r gwerth hwnnw wrth atal galw am gynlluniau fel ein cynllun ni yn y lle cyntaf.

Yn yr adroddiad hwn, rydym yn amlygu sut rydym wedi parhau i ddarparu dysgu ac adborth i'r proffesiwn cyfreithiol, gan gynnwys drwy weminarau ymarferol, ymyriadau â ffocws, ymgysylltu wedi'i deilwra a chynghor technegol.

Fel y mae'r Cadeirydd yn ei egluro yn ei chyflwyniad ei hun, er i ni fynd i'r afael â'r heriau uniongyrchol a gyflwynwyd yn 2023/24, roedd yn flwyddyn a oedd yn canolbwyntio'n fawr ar y dyfodol.

Trwy'r sgysiau rydym wedi'u cael gyda'n rhanddeiliaid am strategaeth tair blynedd newydd yr OLC ar gyfer LeO, mae'r rhai sy'n cynrychioli darparwyr cyfreithiol a defnyddwyr fel ei gilydd wedi dweud wrthym eu bod yn gweld gwerth buddsoddi i arbed - gan sicrhau bod LeO yn gallu atal cwynion yn effeithiol, yn ogystal â bod ag adnoddau i'w datrys unwaith y byddant wedi cyrraedd.

Edrych i'r dyfodol –LeO gwell a sector gwell

Mae data blynyddol diweddaraf LeO ar gŵynion, a grynhoir yn yr adroddiad hwn ac sydd i'w gyhoeddi yn y dyfodol agos, yn amlygu'r angen i ail-gydbwyso'r pwyslais hwn. Ar draws yr holl gŵynion yr ymchwiliwyd iddynt, canfuom dystiolaeth o wasanaeth gwael mewn 69.4%, ac o ymdrin â chwynion yn wael mewn 45.9%.

Mae'r strategaeth newydd ar gyfer LeO yn nodi sut y byddwn yn cynyddu effaith a dylanwad ein llais a'n profiad annibynnol – fel eu bod yn helpu i ysgogi safonau uwch o ran gwasanaeth a thrin cwynion yn y sector cyfreithiol, a gwella canlyniadau i'r bobl sy'n dibynnu arno.

Mae'r strategaeth honno, ynghyd â'r cynlluniau ar gyfer ei blwyddyn gyntaf, 2024/25, wedi'u cyhoeddi ar ein gwefan. Mae hefyd yn nodi, fel blaenoriaeth strategol gyfartal, ein hymrwymiad i barhau i esblygu gwasanaeth LeO – fel y gallwn, erbyn diwedd mis Mawrth 2027, ddweud ein bod yn cynrychioli rhagoriaeth wrth ymdrin â chwynion: hygyrch, effeithiol ac effeithlon.

Fel mae'r Cadeirydd yn ei bwysleisio, nid ydym byth yn hunanfodlon ynghylch y gwaith sydd o'n blaenau. Ond diolch i waith caled pawb yn LeO, gallwn edrych yn ôl ar ba mor bell yr ydym wedi dod - ac ymlaen ag ymdeimlad real o uchelgais.

Trosolwg perfformiad

Ynglŷn â'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol a'r Ombwdsmon Cyfreithiol

Sefydlwyd cynllun Ombwdsmon Cyfreithiol (LeO) gan y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) o dan delerau Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 (y Ddeddf). Sefydlodd y Ddeddf y Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (LSB) hefyd i oruchwylio'r gwaith o reoleiddio'r proffesiwn cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr. Mae'r OLC a'r LSB yn gyrrff hyd braich y Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ). Mae gwaith LeO yn cefnogi ac yn cyd-fynd â'r amcanion rheoleiddio.

Mae **gwefan LeO** yn rhoi mwy o fanylion am sut mae'n cael ei lywodraethu a'i drefnu, gan gynnwys strwythur ac arweinyddiaeth LeO a chyfarfodydd a phwyllgorau'r OLC.

Mae gan LeO ddwy rôl graidd. Mae'n datrys cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol nad ydynt wedi'u datrys er boddhad cwsmeriaid – mor gyflym ac anffurfiol â phosibl. Mae LeO yn cwmpasu mwyafrif y gwasanaethau cyfreithiol a ddarperir yng Nghymru a Lloegr. Mae'r rheolau a'r terfynau ynghylch pa gŵynion y gall yr LeO helpu gyda nhw wedi'u nodi ar ei wefan. O 1 Ebrill 2023, daeth nifer o newidiadau i'r rheolau hyn i rym (gweler tudalen 22 o'r adroddiad hwn).

Yr ail ran hanfodol o waith LeO yw rhannu dysgu a mewnwelediad o'r cwynion y mae'n eu gweld. Mae hyn yn hybu gwell ymdrin â chwynion, yn atal cwynion yn y dyfodol ac yn helpu i ysgogi safonau uwch mewn gwasanaethau cyfreithiol.

O 2021/22 ymlaen, mae LeO wedi canolbwyntio ar ail-gydbwysu ei wasanaeth tuag at ddatrys cwynion yn gynnar lle bynnag y bo hynny'n briodol – gan helpu i leihau amseroedd aros a gwella profiad defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol. Wedi cyrraedd diwedd ei strategaeth 2020-23, ond gan gydnabod bod LeO yn parhau ar drywydd gwelliant, ar gyfer 2023/24 datblygodd yr OLC strategaeth interim â ffocws tynn, gan ailffocysu ei amcanion strategol ar gyfer blwyddyn olaf.

Mae'r OLC bellach wedi ymgynghori ar strategaeth newydd ar gyfer LeO a'i chyhoeddi, a fydd yn rhedeg o 1 Ebrill 2024 i 31 Mawrth 2027. Mae hefyd wedi ymgynghori ar ei Chynllun Busnes a'i Chyllideb ar gyfer 2024/25 a'i chyhoeddi - blwyddyn gyntaf y strategaeth newydd.

Mae'r amcanion strategol a blaenoriaethau'r Cynllun Busnes ar gyfer 2023/24 wedi'u crynhoi ar y dudalen nesaf. Cyhoeddir strategaethau a chynlluniau busnes blaenorol a chyfredol yr OLC ar gyfer LeO yn llawn ar **wefan LeO**.

Strategaeth 2023-24 a Blaenoriaethau Cynllun Busnes 2023/24 yr OLC

| | |
|--|---|
| Gweledigaeth 2023-24 | |
| Mae ein llais annibynnol yn rhoi hyder i ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol, gan helpu i fod yn sail i sector cyfreithiol ffyniannus sy'n gwella | |
| Cenhadaeth 2023-24 | |
| Rydym yn datrys cwynion cyfreithiol yn deg, yn ddiuedd ac mor gynnar â phosibl, ac yn rhannu ein profiad i wella gwasanaethau cyfreithiol | |
| Amcanion Strategol 2023/24 | Blaenoriaethau Cynllun Busnes 2023/24 |
| Gwella profiad cwsmeriaid gyda LeO wrth i ni osod y sylfeini sydd eu hangen arnom i ddarparu a chynnal lefel uchel o wasanaeth | Cyflawni ein hymrwymiad i leihau amseroedd aros drwy ymgysylltu a chadw pobl fedrus a brwdfrydig |
| Mae sicrhau bod ein ffyrdd o weithio a Rheolau'r Cynllun yn ein galluogi i ddarparu iawn gwerthfawr, gan roi'r canlyniad cywir ar yr amser cywir | Cymryd camau pellach tuag at fod yn effeithlon a chymesur wrth gynnal ansawdd a hygyrchedd |
| Gweithio'n dryloyw ac ar y cyd i gefnogi gwelliannau yn y sector cyfreithiol a mynediad at gyfiawnder | Datblygu ein dealltwriaeth o'r mewnwelediadau y mae rhanddeiliaid yn eu gwerthfawrogi, a sut y gallwn gynyddu ein heffaith wrth ddarparu mewnwelediad a gwella'r sector cyfreithiol |

Gan ddechrau yn 2021/22 a pharhau drwy 2022/23 a 2023/24, mae LeO wedi gwneud cynnydd sylweddol o ran dod yn wasanaeth mwy cymesur, gan ail-gydbwysu ei ddull o ddatrys cwynion yn gynnar lle bynnag y bo modd. Roedd y dulliau hyblyg, pragmatig hyn yn cyfrif am 51.5% o'r holl gŵynion a gafodd eu datrys gan LeO eleni (56.8% yn 2022/23 a 18.3% yn 2021/22).

Yn ystod y flwyddyn diweddarodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol y wybodaeth ar ei wefan am yr hyn y gall pobl ei ddisgwyl pan ydynt yn atgyfeirio cwyn am farn annibynnol. Mae hwn yn nodi'r gwahanol ddulliau y gallai LeO eu cymryd i ddatrys cwyn, a'r dewisiadau sydd gan bobl ar bob pwynt yn y broses.

Mae'r graffigyn isod yn dangos faint o ymholiadau a chwynion a gafodd eu datrys ar bob cam, a'r gwahanol feysydd cyfreithiol cysylltiedig â'r cwynion a ddatryswyd gan LeO yn 2023/24. Mae'n crynhoi set ddata cwynion flynyddol lawn LeO, a fydd/yn cael ei chyhoeddi ar wefan LeO.

Bydd data 2023/24 LeO yn darparu llinell sylfaen ar gyfer gwaith LeO o dan y strategaeth 2024-27 newydd, gan gynnwys ei amcan strategol y mae ei brofiad llais annibynnol yn arwain at welliannau mewn gwasanaethau cyfreithiol. Mae pwysigrwydd y ffocws hwn yn cael ei danlinellu gan y diffyg gwelliant cyffredinol dros y blynyddoedd diwethaf yn safonau'r gwasanaeth ac ymdrin â chwynion y mae LeO yn eu canfod yn y cwynion y mae'n ymchwilio iddynt.



Mae LeO wedi gwneud cynnydd sylweddol wrth ddod yn wasanaeth mwy cymesur, gan ail-gydbwysu ei ddull o ddatrys cwynion yn gynnar lle bynnag y bo modd.

Beth welodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn 2023/24?



Sawl cwyn wnaeth LeO eu derbyn?

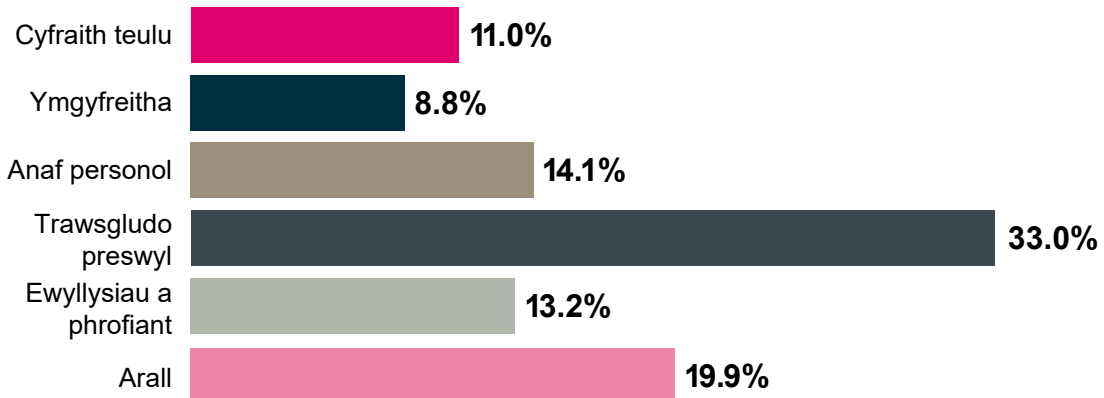
6,652



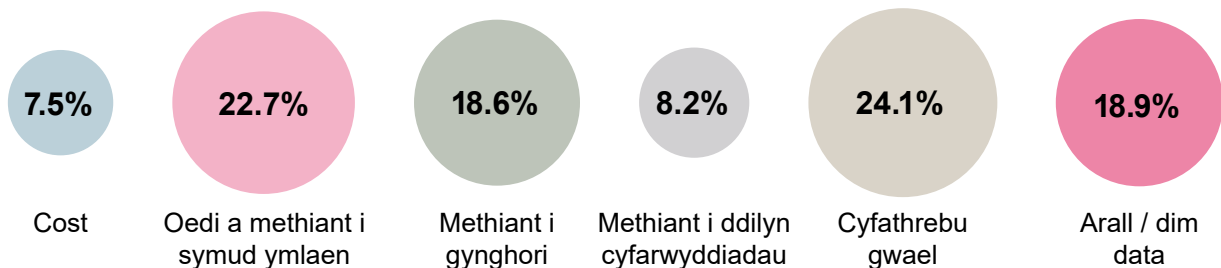
Sawl cwyn wnaeth LeO eu datrys?

7,918

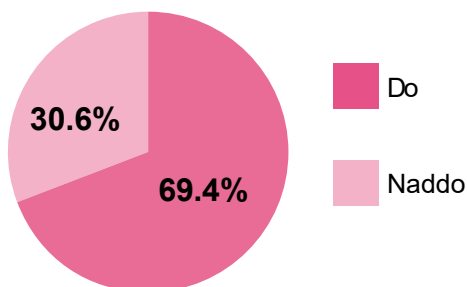
Am ba feysydd o'r gyfraith roedd y cwynion newydd?



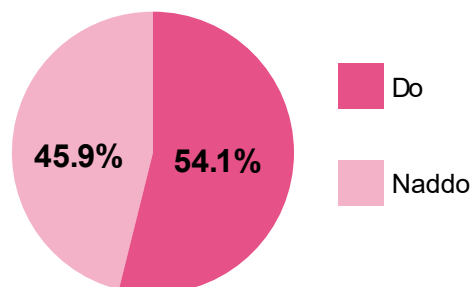
Am ba faterion y cwynodd defnyddwyr?



A ddaeth LeO o hyd i dystiolaeth o wasanaeth gwael?



Was the legal providers' own complaints handling reasonable?



Dangosyddion perfformiad allweddol

Yn 2023/24 fe wnaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol gynnal ei ddangosyddion perfformiad allweddol (KPIs) presennol, sy'n rhoi cipolwg lefel uchel o'i weithrediadau. Defnyddiwyd model 4Es y Swyddfa Archwilio Genedlaethol (Economi, Effeithlonrwydd, Effeithiolrwydd a Thegwch), sy'n cynnwys ystod ehangach o fetrigau na'r KPIs hyn i fonitro perfformiad LeO yn ystod y flwyddyn. Roedd set ddata y cytunwyd arni hefyd yn cael ei rhannu'n rheolaidd â'r Bwrdd Gwasanaethau Lleol, MoJ a chynrychiolwyr y sector cyfreithiol. Mae'r dadansoddiad perfformiad yn rhoi cyd-destun a manylion ychwanegol ynghylch i ba raddau y cyflawnodd LeO ei amcanion. Mae LeO yn cynnal adolygiad llawn o'i KPIs a chyfres lawn o ddangosyddion perfformiad, i sicrhau eu bod yn galluogi monitro effeithiol ar amcanion strategol 2024-27 yr OLC.

Yn y tablau isod, mae testun gwyrdd yn nodi bod LeO wedi cyrraedd ei dargedau KPI ac mae'r testun coch yn nodi bod ei berfformiad yn is na'r targed.

| Profiad cwsmeriaid ac ansawdd | | | | |
|---|---|-------------------|---|-----------------|
| Disgrifiad | Gwirioneddol 2022/23 | Targed 2023/24 | Gwirioneddol 2023/24 | Gweler hefyd |
| <p>Canlyniad rhesymol</p> <p>Mesur ansawdd mewnol yn gofyn a oedd canlyniad cyfathrebiad, ymchwiliad neu benderfyniad yn deg ac yn rhesymol.</p> | <p>Tîm Ymholiadau Cyffredinol: 86.8%</p> <p>Tîm pen blaen (ymchwilwyr): 80.1%</p> <p>Tîm pen blaen (ombwdsmyr): 96.9%</p> <p>Ymchwilydd: 80.7%</p> <p>Ombwdsmon: 93.6%</p> | 95% | <p>Tîm Ymholiadau Cyffredinol: 85%</p> <p>Tîm pen blaen (ymchwilwyr): 98%</p> <p>Tîm pen blaen (ombwdsmyr): 93%</p> <p>Ymchwilydd: 75%</p> <p>Ombwdsmon: 92%</p> | Tudalen 40 |

| Profiad cwsmeriaid ac ansawdd | | | | |
|---|---|---|---|-----------------------------|
| Disgrifiad | Gwirioneddol 2022/23 | Targed 2023/24 | Gwirioneddol 2023/24 | Gweler hefyd |
| <p>Taith y cwsmer</p> <p>Yr amser teithio i gwsmer o un pen i'r llall a brofir gan gwsmeriaid y mae eu ffeil wedi'i chau neu ei datrys trwy ymchwilio bob mis. Mae cynnydd LeO wrth ddatrys achosion hŷn yn cael ei ddangos fel gostyngiad mewn perfformiad yn erbyn y mesur hwn, ond mae'n gadarnhaol i gwsmeriaid.</p> | <p>20% o gŵynion cymhlethdod isel yn cael eu datrys o fewn 325 diwrnod</p> <p>23% o gŵynion cymhlethdod canolig yn cael eu datrys o fewn 500 diwrnod</p> <p>12% o gŵynion cymhlethdod uchel yn cael eu datrys o fewn 500 diwrnod</p> | <p>80% o gŵynion cymhlethdod isel yn cael eu datrys o fewn 325 diwrnod</p> <p>80% o gŵynion cymhlethdod canolig yn cael eu datrys yn 500 diwrnod</p> <p>80% o gŵynion cymhlethdod uchel yn cael eu datrys o fewn 500 diwrnod</p> | <p>12% o gwynion cymhlethdod isel yn cael eu datrys o fewn 325 diwrnod</p> <p>16% o gwynion cymhlethdod canolig yn cael eu datrys yn 500 diwrnod</p> <p>16% o gwynion cymhlethdod uchel yn cael eu datrys o fewn 500 diwrnod</p> | <p>Tudalennau 21-24</p> |

| Profiad cwsmeriaid ac ansawdd | | | | |
|--|---|---|--|------------------|
| Disgrifiad | Gwirioneddol 2022/23 | Targed 2023/24 | Gwirioneddol 2023/24 | Gweler hefyd |
| <p>Bodddhad cwsmeriaid</p> <p>Lefel y bodddhad â'n gwasanaeth ar ddiwedd y broses, yn dibynnu a oedd y cwsmer yn fodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad ai peidio.</p> | <p>Y rhai sy'n fodlon â chanlyniad yr ymchwiliad - yn fodlon gyda gwasanaeth: Defnyddiwr 94%; Darparwr 86%</p> <p>Y rhai sy'n anfodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad - yn fodlon ar y gwasanaeth: Defnyddwyr 11%; Darparwr 17%</p> | <p>85% yn fodlon ar y gwasanaeth ar gyfer y rhai sy'n fodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad</p> <p>15% yn fodlon ar y gwasanaeth ar gyfer y rhai sy'n anfodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad</p> | <p>Y rhai sy'n fodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad - yn fodlon ar y gwasanaeth: Defnyddiwr 94%; Darparwr 90%</p> <p>Y rhai sy'n anfodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad - yn fodlon ar y gwasanaeth: Defnyddwyr 7%; Darparwr 13%</p> | Tudalen 37 |
| <p>Nifer yr achosion sy'n aros am asesiad</p> <p>Achosion yn y gronfa cyn-asesu ar 1 Ebrill bob blwyddyn.</p> | 4,282 | 2,636-1,784 | 3,376 | Tudalennau 21-24 |

| Codi safonau proffesiynol | | | | |
|--|--|-------------------|--|-------------------|
| Disgrifiad | Gwirioneddol 2022/23 | Targed 2023/24 | Gwirioneddol 2023/24 | Gweler hefyd |
| <p>Sgorio ein hyfforddiant a'n hadnoddau</p> <p>Mesur blynyddol o farn darparwyr gwasanaeth sydd wedi cael cwyn yr ymchwiliwyd iddi ynghylch a yw LeO yn darparu adnoddau defnyddiol a pherthnasol.</p> | <p>Arweiniad – perthnasol 86%; defnyddiol 85%</p> <p>Hyfforddiant – perthnasol 91%; defnyddiol 92%</p> | <p>80%</p> | <p>Arweiniad – perthnasol 90%; defnyddiol 91%</p> <p>Hyfforddiant – perthnasol 90%; defnyddiol 89%</p> | <p>Tudalen 33</p> |

Effeithlonrwydd a gwydnwch

| Disgrifiad | Gwirioneddol 2022/23 | Targed 2023/24 | Gwirioneddol 2023/24 | Gweler hefyd |
|--|---------------------------------|--|---------------------------------|-------------------------|
| Cost uned Cost gyfartalog fisol, yn edrych ar nifer yr achosion a ddatryswyd fesul chwarter yn erbyn ein costau am y chwarter. | £1,618 | Wedi'i fonitro'n unig (rhagamcaniad gwreiddiol £1,495) | £2,115 | Tudalen 46 |

Pobl a diwylliant

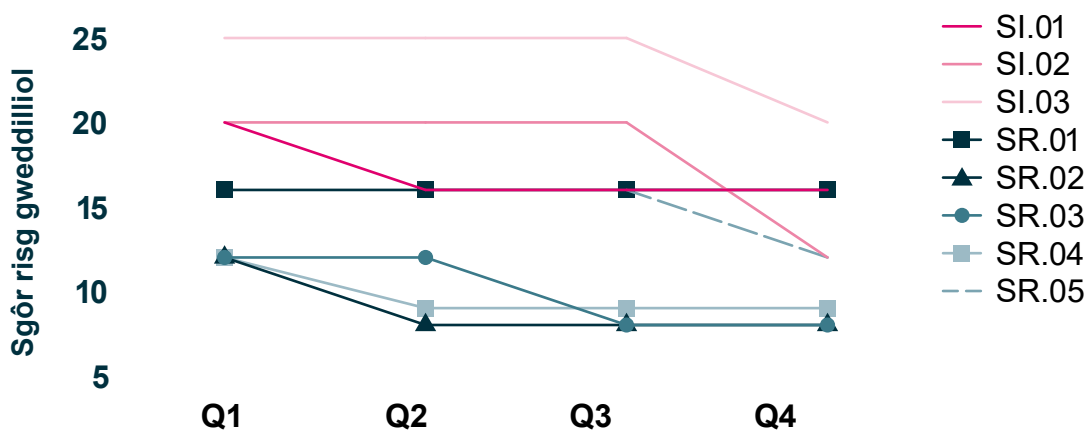
| Disgrifiad | Gwirioneddol 2022/23 | Targed 2023/24 | Gwirioneddol 2023/24 | Gweler hefyd |
|---|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| Cyfradd trosiant chwarterol a threigl Cyfanswm ymadawyr am y 12 mis diwethaf, fel canran o gyfanswm nifer cyfartalog y staff parhaol am y cyfnod. | 20.8% | 21% | 20.1% | Page 107 |

Crynodeb o risgiau a materion strategol

Drwy gydol 2023/24 fe fu'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn mynd ati i nodi a rheoli'r risgiau a'r materion a allai effeithio ar gyflawni ei amcanion a'i gynlluniau strategol. Parhaodd i wella ei fframwaith rheoli risg drwy gydol y flwyddyn, gan fireinio'r ffordd y mae'n adrodd ar risgiau ac amlygu'r rhai sydd y tu allan i'r ystod goddefiant risg. Parhaodd hefyd i ymgorffori dull pragmatig o reoli risg, gan adlewyrchu archwaeth risg y sefydliad, ei werthoedd a'i ddiwylliant, yn ogystal â'i amcanion strategol a chyflawniadau. Mae tudalen 47 yn rhoi mwy o fanylion am y risgiau a'r materion strategol hyn. Mae tudalen 94 yn esbonio'r ffordd y caiff risgiau eu rheoli.

Rhoddir sgôr gwyrdd, ambr, coch neu las i risgiau a materion strategol, sef cynnyrch y sgoriau o 1 i 5 am eu tebygolrwydd a difrifoldeb eu heffaith. Ystyrir bod risgiau a materion â sgôr coch a glas y tu allan i'r goddefiant. Caiff y rhain eu huwchgyfeirio i Dîm Gweithredol LeO neu Bwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg (ARAC) Bwrdd yr OLC.

Risgiau a materion strategol yn 2023/24



| Risg strategol (SR) neu fater (SI) | Sgôr weddilliol | | | | Amcan strategol | Archwaeth risg | Sgôr targed | Tuedd |
|---|-----------------|-----|-----|-----|-----------------|----------------|-------------|-------|
| | Ch1 | Ch2 | Ch3 | Ch4 | | | | |
| SI.01: Ôl-groniad o achosion Ymchwiliad | 20 | 16 | 16 | 16 | 1, 2, 3 | Agored | 9 | ↓ |
| SI.02: Athreulio staff mewn rolau corfforaethol a gweithredol (ddim yn gynnwys ymchwilwyr busnes fel arfer) | 20 | 20 | 20 | 12 | 1 | Agored | 12 | ↓ |
| SI.03: Athreulio staff mewn ymchwilwyr busnes-fel-arfer | 25 | 25 | 25 | 20 | 1, 2 | Agored | 12 | ↓ |
| SR.01: Methiant i ddiwallu tafwybr perfformiad y Cynllun Busnes | 16 | 16 | 16 | 16 | 1, 2, 3 | Agored | 9 | - |
| SR.02: Gwydnwch arweinyddiaeth | 12 | 8 | 8 | 8 | 1 | Pwyllog | 9 | ↓ |

| Risg strategol (SR) neu fater (SI) | Sgôr weddilliol | | | | Amcan strategol | Archwaeth risg | Sgôr targed | Tuedd |
|--|-----------------|-----|-----|-----|-----------------|----------------|-------------|-------|
| | Ch1 | Ch2 | Ch3 | Ch4 | | | | |
| SR.03: Risg y bydd amrywiant yng nghyllideb yr OLC yn mynd y tu allan i sefyllfa oddefol (tanwariant/gorwariant) | 12 | 12 | 8 | 8 | 1, 2, 3 | Agored | 9 | ↓ |
| SR.04: Newidiadau i Reolau'r Cynllun | 12 | 9 | 9 | 9 | 1 | Agored | 12 | ↓ |
| SR.05: Adnewyddu prydles Tŷ Edward | n/a | n/a | 16 | 12 | 1, 2 | Agored | 12 | ↓ |

Dadansoddiad perfformiad

Cyflawni yn erbyn Cynllun Busnes 2023/24

Yn 2021/22 nododd yr OLC taflwybr gwella ar gyfer codi'n sylweddol safon y gwasanaeth y mae LeO yn ei ddarparu – yn benodol, lleihau'r ciw o gŵynion sy'n aros i gael eu hymchwilio (y gronfa cyn-asesu). Gwnaeth LeO newidiadau sylfaenol a oedd yn ail-gydbwyso ei wasanaeth tuag at y lleiafswm ffurfioldeb, trwy nodi cwynion y gellid eu datrys yn gynnar a heb ymchwiliad llawn.

O ganlyniad i'r newidiadau hyn, mae LeO wedi gwneud a chynnal newid sylweddol mewn perfformiad yn wyneb rhai heriau heriol (gweler 'rheoli galw a Rheolau'r Cynllun newydd' isod).

Yn 2023/24:

- Datrysodd LeO 7,918 o gŵynion – gan gyflawni nod ei gynllun busnes o ddatrys rhwng 7,555-8,128 o gŵynion. Roedd ffigur 2022/23 o 9,467 yn cynnwys 1,800 o gŵynion ychwanegol a nodwyd o giw LeO fel rhai addas i'w datrys yn gynnar. Ac eithrio'r cyfleoedd datrys cynnar eithriadol hyn, mae allbwn LeO wedi parhau i gynyddu flwyddyn ar ôl blwyddyn.
- Gan ystyried holl sianeli cyswllt yr LeO, ymdriniodd â 125,446 o gysylltiadau (12% yn fwy na 2022/23) a 9,671 o gŵynion cwsmeriaid newydd (0.8% yn uwch, yn erbyn gostyngiad disgwylieidig o 10%). Mae'r mesurau hyn yn dangos orau'r galw sylfaenol, rheng flaen am wasanaeth LeO.
- Erbyn diwedd 2023/24, roedd 46% o'r holl achosion wedi'u datrys o fewn 90 diwrnod – gwelliant ar 41% yn 2022/23 a newid o 2021/22, pan gafodd 11% o achosion eu datrys o fewn 90 diwrnod a chymerodd dros 80% fwy na 180 diwrnod.
- Yn 2023/24 cafodd yr hanner cwsmeriaid LeO y cafodd eu cwynion eu datrys drwy ddatrysiad cynnar ganlyniad o fewn 49 diwrnod ar gyfartaledd: gostyngiad o 70 diwrnod ers y flwyddyn flaenorol, neu 59% yn llai nag yn 2022/23. Nid oes gan y cwynion hyn unrhyw amser aros o'r pwynt pan fo'r LeO yn gwybod popeth sydd ei angen arno i benderfynu bod ganddo awdurdodaeth.
- Lleihodd LeO nifer y bobl a oedd yn aros am ymchwiliad o 21.2% i 3,376, yn dilyn gostyngiad o 27% yn 2022/23. Mae hyn yn uwch na'r ystod ffigur tebygol uwch yn ei gynllun busnes (2,636), ond roedd yn ostyngiad parhaus er gwaethaf heriau athreulio, newidiadau i Reolau Cynllun a galw uwch na'r disgwyl (gweler isod). Fel y nodir yn ei gynllun busnes diweddaraf, mae LeO yn disgwyl cyrraedd sefyllfa waith o oddeutu 1,000 o achosion yn y ciw yn 2025/26.
- Mae proffil y ciw wedi newid yn sylweddol. Ar ei anterth yn 2022, gallai cwsmeriaid ddisgwyl aros 16 i 24 mis cyn i'w cwyn gyrraedd ymchwilydd. Ar ddiwedd 2023/24, yr amser aros cyfartalog oedd tua 7 mis, neu 216 diwrnod, ar gyfer achosion o bob lefel o gymhlethdod – 31 diwrnod yn hwy na chyfartaledd 2022/23. Nid oedd ciw ymchwilio o gwbl ar gyfer cwynion cymhlethdod uchaf LeO.

- Yn 2023/24 cyfanswm yr amser teithio ar gyfartaledd ar gyfer pob achos (gan gyfuno'r rhai a ddatryswyd trwy ddatrysiad cynnar ac ymchwiliad), oedd 304 diwrnod.
- Nifer cyfartalog y cwynion a ddatryswyd fesul ymchwilydd, y mis oedd 6.5 – gan gyfuno 20.9 ar gyfer datrysiad cynnar a 3.5 ar gyfer cwynion yr oedd angen ymchwiliad llawn iddynt.
- Ar yr un pryd, roedd heriau recriwtio ac athreulio yn parhau i gyfyngu ar y cynnydd y gallai LeO ei wneud, wrth i LeO golli staff sefydledig a phrofiadol i gynlluniau Ombwdsmon a allai gynnig gwell cyflog ac amodau. Fodd bynnag, yn dilyn ymyriadau gan LeO, fe wnaeth athreulio wella'n sylweddol yn ystod ail hanner y flwyddyn. Gweler 'pobl a sefydliad' am ragor o wybodaeth.

Rheoli galw a Rheolau Cynllun newydd

Mae LeO wedi gwneud y gwelliannau hyn yn erbyn cefndir heriol. Yn y blynyddoedd diwethaf, mae galw cymharol sefydlog wedi ildio i gynnydd parhaus.

Roedd set ddiwygiedig o Reolau Cynllun – fframwaith LeO ar gyfer datrys cwynion – a gyflwynwyd ar 1 Ebrill 2023 yn cynnwys terfynau amser is i gwsmeriaid ddod â chwyn newydd i LeO. Mantais hyn yw sicrhau bod LeO yn ymdrin â chwynion mwy diweddar, lle mae tystiolaeth ar gael yn haws, mae atgofion y partion yn fwy ffres, a'u bod yn debygol o fod yn fwy agored a hyblyg wrth setlo'r gŵyn.

Yn wreiddiol, roedd LeO wedi rhagweld y byddai terfynau amser newydd yn lleihau cwynion newydd o 10% ar draws 2023/24. I ddechrau, fodd bynnag, roedd y galw flwyddyn ar ôl blwyddyn yn hytrach yn llawer uwch. Er iddo arafu tua diwedd y flwyddyn, roedd nifer gwirioneddol y cwynion newydd 0.8% yn uwch nag yn 2022/23.

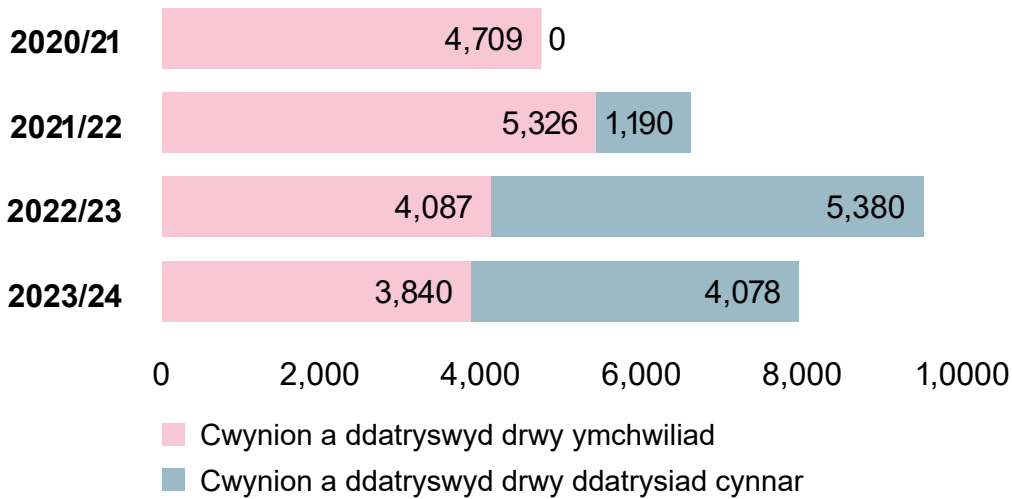
Yn ystod cyfnod trosiannol cychwynnol, roedd LeO yn ymwybodol na fyddai rhai defnyddwyr wedi bod yn ymwybodol o'r newidiadau ynghylch terfyn amser. Felly penderfynodd wirio pob cynw ymlaen llaw i sicrhau ei fod yn defnyddio ei ddisgresiwn yn deg ac yn rhesymol ynghylch a ddylid eu derbyn. Cymerodd hyn lawer mwy o amser ac adnoddau nag a ragwelwyd, gan leihau llif yr achosion a oedd yn gallu symud ymlaen drwy broses LeO.

Trwy ddargyfeirio adnoddau dros dro i wiriadau cychwynnol, cynyddodd LeO lif yr achosion. Bydd oddeutu 600 o gŵynion a fyddai wedi llifo drwodd yn 2023/24 bellach yn gwneud hynny yn Ch1 a Ch2 2024/25.

Gan nad oedd y newidiadau i Reolau Cynllun yn berthnasol i achosion a atgyfeiriwyd eisoes at yr LeO, nid yw eu heffaith lawn wedi'i themlo eto. Mae newidiadau eraill i reolau yn ymwneud â chymau diweddarach proses LeO, felly ni fyddant ond yn dod yn berthnasol ar ôl i gŵynion a dderbynnir ar ôl 1 Ebrill 2023 gyrraedd y pwynt hwnnw.

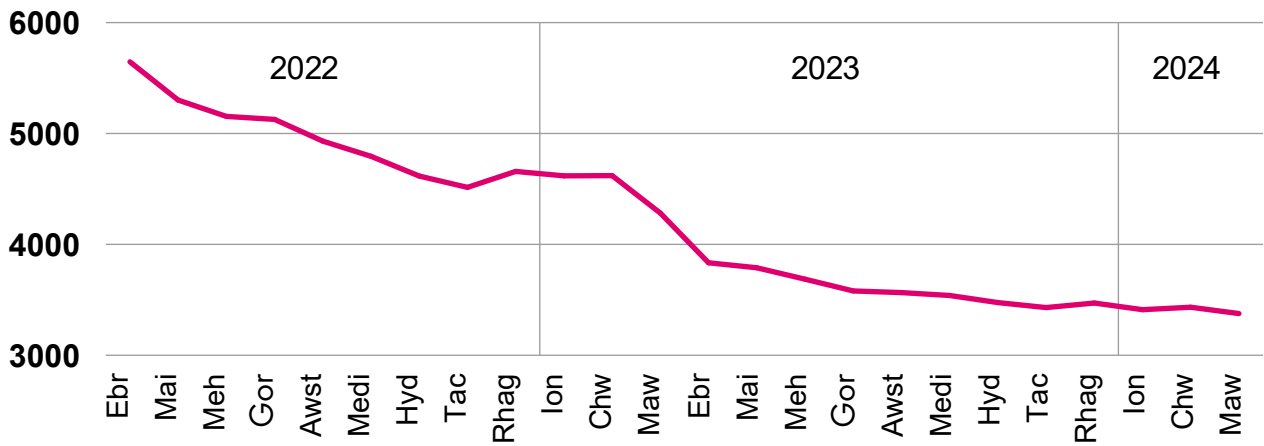
Wrth i LeO barhau i fonitro effaith y rheolau newydd, bydd hefyd yn cynnal adolygiad pellach yn gofyn cwestiynau mwy sylfaenol am reolau, pwerau a ffioedd achosion LeO.

Cynnydd yn y cwynion a ddatryswyd gan LeO

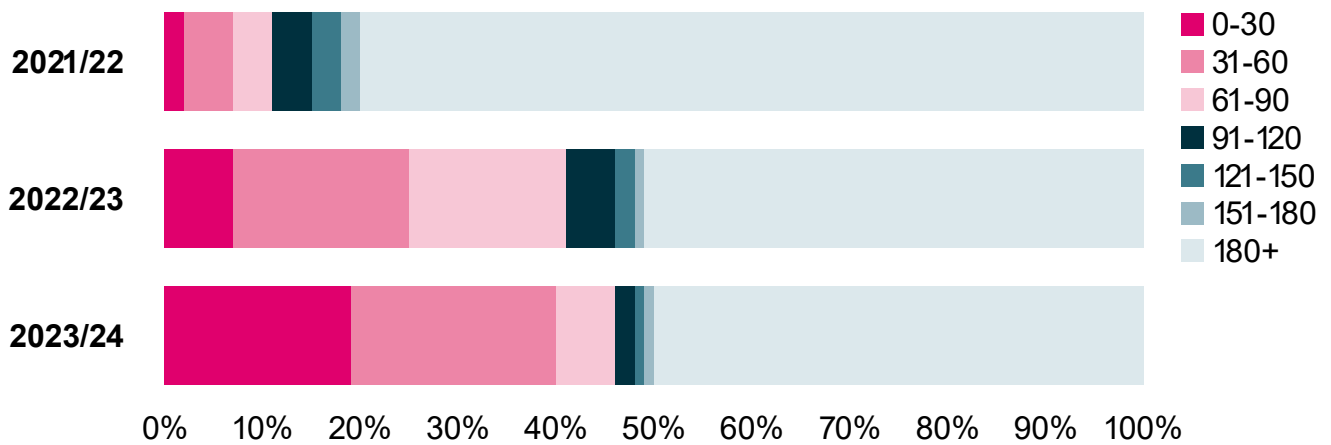


| Amseroedd aros yn ôl cymhlethdod achos | Mawrth 2023 | Mawrth 2024 | Newid |
|--|-------------|-------------|-------|
| Pob cwyn, gan gynnwys datrysiad cynnar | 185 | 216 | 17% |
| Cwynion cymhlethdod isel | 179 | 213 | 19% |
| Cwynion cymhlethdod canolig | 261 | 226 | -13% |
| Cwynion cymhlethdod uchel | 227 | 35 | -85% |

Achosion yn y ciw ymchwilio (cronfa cyn-asesu)



Diwrnodau a gymerwyd i'r LeO ddatrys cwynion



Mae'r tablau a ganlyn yn adolygu cynnydd yr LeO yn erbyn pob un o flaenoriaethau ei Gynllun Busnes, fel y'i cyhoeddwyd yng Nghynllun Busnes 2023/24 yr OLC.

| Blaenoriaeth 1 | |
|--|--|
| Cyflawni ein hymrwymiad i leihau amseroedd aros drwy ymgysylltu a chadw pobl fedrus a brwdfrydig | |
| Meysydd ffocws allweddol | Yr hyn a gyflawnwyd gennym |
| Cyflawni ein Strategaeth Pobl, gan gynnwys ein gwaith ym maes cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant | |
| <p>Yr holl ffrydiau gwaith sy'n gysylltiedig â chyflawni Strategaeth Pobl LeO, sy'n berthnasol i holl bobl LeO (timau gweithrediadau a corfforaethol ehangach). Gan gydnabod bod pobl LeO yn hanfodol i'n llwyddiant, mae'r strategaeth yn sail i gyflawni ymrwymiad LeO i wella profiad cwsmeriaid a lleihau amseroedd aros. Mae'n creu fframwaith a diwylliant sy'n cefnogi perfformiad uchel, cadw ac ymgysylltu, yn ogystal â recriwtio'n llwyddiannus lle bo angen.</p> | <p>Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf mae LeO wedi adeiladu ar ei gynnydd blaenorol tuag at fod yn gyflogwr o ddewis. Mae hyn wedi golygu gwneud popeth o fewn ei allu i wella ei bolisïau, arferion a'r hyn a gynigir i gyflogeion, yn wyneb cyfyngiadau ar agweddau ar ei gyflog a'i amodau sy'n cyflwyno heriau amlwg i'w allu i gadw'r niferoedd cywir o bobl fedrus.</p> <p>Mewn blwyddyn pan ddatblygodd OLC strategaeth newydd ar gyfer LeO, mae canlyniadau diweddaraf Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil yn parhau i ddangos bod ei bobl yn ymgysylltu'n fawr â phwrpas LeO ac yn hyderus yn ei arweinyddiaeth.</p> <p>Mae'r adran 'pobl a sefydliad' yn rhoi diweddariad manwl ar yr hyn a gyflawnodd LeO yn 2023/24, yn ogystal â'r heriau a wynebodd.</p> |

| Blaenoriaeth 1 | |
|--|---|
| Meysydd ffocws allweddol | Yr hyn a gyflawnwyd gennym |
| Gweithredu ein cynlluniau i wella perfformiad LeO | |
| <p>Gwaith yn cyfrannu at gynllun LeO i wella profiad defnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol sy'n defnyddio gwasanaeth LeO, gan gynnwys cyflawni ein hymrwymiad i leihau amseroedd aros yn sylweddol. Ategir y cynlluniau hyn gan y Strategaeth Pobl. Cânt eu cefnogi hefyd gan waith o dan amcan strategol 1 a blaenoriaeth 1 y cynllun busnes.</p> | <p>Datrysodd yr LeO fwy na 7,900 o gŵynion: o fewn ystod targed ei gynllun busnes. Erbyn diwedd 2023/24, roedd 46% o'r holl achosion wedi'u datrys o fewn 90 diwrnod.</p> <p>Gwnaeth LeO hefyd ostyngiad parhaus o 21% yn nifer y bobl a oedd yn aros am ymchwiliad, yn dilyn gostyngiad o 27% yn 2022/23. Cyflawnodd hyn er gwaethaf cynnydd mewn athreulio cynnar, gweithredu newidiadau i derfynau amser yn y Rheolau Cynllun, a galw uwch na'r disgwyl.</p> <p>Yn ystod y flwyddyn roedd LeO ar y rhestr fer ar gyfer gwobr allanol am ailddyfeisio gwasanaethau, gan gydnabod ei ddull arloesol o drawsnewid ei brosesau a'r effaith y mae hyn wedi'i chael.</p> <p>Gweler 'dadansoddiad perfformiad' i gael rhagor o wybodaeth am gynnydd LeO o ran gwella profiad pobl yn 2023/24.</p> |

| Blaenoriaeth 1 | |
|---|---|
| Meysydd ffocws allweddol | Yr hyn a gyflawnwyd gennym |
| Llunio ffyrdd o weithio yn y dyfodol ar gyfer pobl LeO | |
| <p>Adolygu a phennu cyfeiriad pobl LeO o weithio yn y dyfodol, wedi'i halinio ag adnewyddu'r brydles ar Dŷ Edward. Cefnogir y gwaith hwn gan ymgysylltu mewnol sylweddol, gan gydnabod effeithiau tymor byr a thymor hwy trosglwyddo i unrhyw drefniant newydd ar bobl a gweithrediadau LeO, a'i le canolog i lwyddiant LeO yn y dyfodol.</p> | <p>Mae LeO wedi parhau i ymgysylltu â'i bobl ynghylch cynigion ar gyfer ffyrdd o weithio yn y dyfodol, wedi symud ymlaen â thrafodaethau ar brydles tymor byrrach newydd yn ei swyddfa yn Birmingham, ac wedi ymgysylltu â'r Weinyddiaeth Gyfiawnder ac Asiantaeth Eiddo'r Llywodraeth ynghylch opsiynau yn y dyfodol ar gyfer symud i hyb GPA (a ddisgwylir o 2027).</p> <p>Gweler 'strategaeth llety a ffyrdd o weithio yn y dyfodol' am ragor o wybodaeth.</p> |

| Blaenoriaeth 2 | |
|---|--|
| Cymryd camau pellach tuag at fod yn effeithlon a chymesur wrth gynnal ansawdd a hygyrchedd | |
| Meysydd ffocws allweddol | Yr hyn a gyflawnwyd gennym |
| Gwreiddio a monitro effaith newidiadau i Reolau Cynllun | |
| <p>Gwaith sy'n cynnwys rheoli prosiect ar ôl lansio'r broses o weithredu Rheolau Cynllun, asesu a gwerthuso canlyniadau ac effeithiau newidiadau i Reolau Cynllun ar gyfer cwsmeriaid LeO yn barhaus, a chwmpasu newidiadau i Reolau Cynllun Cam 2.</p> | <p>Cynlluniwyd newidiadau a gyflwynwyd ym mis Ebrill 2023 i sicrhau bod cymesuredd a'r defnydd mwyaf effeithiol o amser LeO a'i gwsmeriaid wrth wraidd holl ymchwiliadau LeO.</p> <p>Fel y nodir uchod, addasodd LeO ei ddull o gymhwyso disgresiwn yr Ombwdsmon i sicrhau na fyddai ei gwsmeriaid, yn enwedig y rhai â nodweddion gwarchoddedig, o dan anfantais oherwydd y newidiadau. Rhoddodd LeO drefniadau sicrhau ansawdd newydd ar waith i sicrhau bod y rheolau newydd yn cael eu cymhwyso'n deg ac yn gyson.</p> <p>Bydd LeO hefyd yn edrych ar y posibiladau ar gyfer newidiadau pellach i'r rheolau yn 2024/25. Er bod gwaith yn mynd rhagddo i asesu dewisiadau amgen i'r drefn bresennol ar gyfer ffioedd achosion, byddai angen i unrhyw newidiadau arfaethedig gael eu costio'n llawn, yn amodol ar ymgynghori â'r sector a chymeradwyaeth gan LSB a'r Arglwydd Ganghellor.</p> <p>Gweler 'dadansoddiad perfformiad' am ragor o wybodaeth.</p> |

| Blaenoriaeth 2 | |
|---|---|
| Meysydd ffocws allweddol | Yr hyn a gyflawnwyd gennym |
| Datblygu ein technoleg i wella gwasanaeth cwsmeriaid | |
| <p>Datblygu a lansio datrysiadau technoleg newydd a gwell i symleiddio'r broses o ymdrin â chwynion a gwella gwasanaeth cwsmeriaid.</p> | <p>Ers mis Mai 2022 mae pob ffurflen gwyno a gyflwynir drwy wefan LeO wedi'i phrosesu gan awtomeiddio prosesau robotig (RPA). Cyflwynwyd prosiect i awtomeiddio pob agwedd ar broses brysbennu achosion LeO yn ei system rheoli achosion ym mis Gorffennaf 2023. Mae hyn yn gwella effeithlonrwydd ymhellach yn ystod cam ymholiadau proses LeO, ac yn arwain at ddata adroddadwy ychwanegol a mwy gronynnog a all helpu i lywio newidiadau yn y dyfodol.</p> <p>Fe wnaeth LeO nifer o newidiadau i'w wefan i helpu defnyddwyr a darparwyr gwasanaeth i gael y wybodaeth gywir ar yr adeg gywir, gyda buddion posibl yn cynnwys lleihau nifer y cwynion cynamserol sy'n cyrraedd LeO (y rhai a atgyfeiriwyd cyn i ddefnyddiwr roi cyfle i'w darparwr cyfreithiol ymateb i'w cwyn). Mae diweddariadau pellach i'r wefan wedi'u cwmpasu a byddant yn cael eu cyflwyno yn 2024/25.</p> <p>Er mwyn cefnogi darparu gwasanaeth cwsmeriaid yn effeithlon, mae LeO hefyd wedi uwchraddio ei dechnoleg SharePoint. Gyda'r trefniant presennol i fod 'allan o fywyd' ym mis Gorffennaf 2024, mae wedi symud i ddarpariaeth ar-lein ar gyfer ei System Rheoli Achosion (CMS) a darpariaeth ar-lein ar y wefan. Yn dilyn cwmpasu a pharatoi manwl, digwyddodd ymfudo ac addasu yn Ch4 2023/24 a Ch1 2024/25.</p> |

| Blaenoriaeth 2 | |
|--|---|
| Meysydd ffocws allweddol | Yr hyn a gyflawnwyd gennym |
| Datblygu a gweithredu Fframwaith Ansawdd newydd a gwell, wedi'i alinio ag arfer gorau ac wedi'i deilwra i anghenion presennol LeO a rhai'r dyfodol | |
| Cwblhau adolygiad cynhwysfawr a diweddariad o Fframwaith Ansawdd LeO, yn wyneb newidiadau i ffyrdd o weithio. | <p>Yn 2022/23 comisiynodd LeO ymchwil annibynnol ar fframweithiau sicrhau ansawdd yn y sector gwneud iawn, i sicrhau bod ei fframwaith ei hun yn gynhwysfawr ac yn gymesur. Yn 2023/24 defnyddiwyd yr ymchwil hwn fel sail ar gyfer adolygu dull presennol LeO, gyda'r nod o ddatblygu fframwaith cyson o safonau sy'n arwain staff gweithredol wrth iddynt ddatblygu i'w rolau ac yna ar sail barhaus. Mae'r fframwaith newydd wedi bod yn effeithiol o Ch1 2024/25 ymlaen a bydd yn rhoi mwy o fewnwelediad i berfformiad pobl LeO ac ansawdd canlyniadau a gwasanaeth wrth symud ymlaen.</p> <p>Gweler 'ansawdd a boddhad cwsmeriaid' am ragor o wybodaeth ynghylch y fframwaith a safon y gwasanaeth y mae LeO wedi'i ddarparu.</p> |

| Blaenoriaeth 2 | |
|--|--|
| Meysydd ffocws allweddol | Yr hyn a gyflawnwyd gennym |
| <p>Nodi ac asesu cyfleoedd i wella, symleiddio a gwneud yn symlach model gweithredu a phrosesau o'r dechrau i'r diwedd LeO ymhellach</p> | |
| <p>Dadansoddi ac adolygu prosesau gweithredol o'r dechrau i'r diwedd i nodi cyfleoedd ar gyfer mwy o effeithlonrwydd a symleiddio ein prosesau a gwelliannau parhaus wrth ymdrin â chwynion ac ymchwilio iddynt.</p> | <p>Yn Ch4 2023/24 dechreuodd LeO adolygiad 'darbodus', sydd wedi cynnwys mapio ei broses o'r dechrau i'r diwedd, gan dynnu ar brofiad pobl LeO. Y nod yw taith well i gwsmeriaid, gan ddileu aneffeithlonrwydd a rhwystrau, er mwyn helpu i wella safon a chyflymder gwasanaeth LeO – gan leihau amseroedd teithiau cwsmeriaid ymhellach a gwella cynhyrchiant ymchwilwyr.</p> <p>Amlygodd adroddiad a gyflwynwyd ym mis Mawrth 2024 ganfyddiadau ac argymhellion allweddol ar gyfer datblygu a gwella prosesau yn barhaus. Bydd y rhain yn cael eu categorio i welliannau cyflym a phrosiectau tymor hwy. Bydd prosesau newydd yn cael eu peiriannu a'u profi yn 2024/25, gyda'r bwriad o'u rhoi ar waith yn 2025/26.</p> |

Blaenoriaeth 3

Datblygu ein dealltwriaeth o'r mewnwelediadau y mae rhanddeiliaid yn eu gwerthfawrogi, a sut y gallwn gynyddu ein heffaith wrth ddarparu mewnwelediad a gwella'r sector cyfreithiol

Meysydd ffocws allweddol

Yr hyn a gyflawnwyd gennym

Datblygu strategaeth ymgysylltu well ar gyfer LeO

Cynhyrchu sylfaen dystiolaeth ar gyfer, ac yna datblygu, strategaeth ar gyfer y mathau o ddata, dysgu, mewnwelediad ac ymgysylltu y dylai LeO eu cyflawni. Bydd hyn yn cefnogi strategaeth ehangach OLC ar gyfer y dyfodol.

Yn ystod y flwyddyn, canolbwyntiodd cryn dipyn o waith ymgysylltu allanol LeO ar ddeall anghenion rhanddeiliaid a'u harchwaeth am y math o wybodaeth y maent am ei chael gan LeO, a'r math o berthynas y maent am ei chael wrth symud ymlaen.

O'i gymryd ynghyd ag adborth a gasglwyd o raglen allgymorth a digwyddiadau presennol LeO, mae'r adborth hwn wedi'i ddefnyddio i danategu datblygiad strategaeth 2024-27 yr OLC ar gyfer LeO, ynghyd â'i gynlluniau ar gyfer 2024/25. Mae hyn yn cynnwys bwriad LeO i gynyddu ei effaith ar safonau a fframweithiau yn y sector cyfreithiol drwy ymgysylltu'n well ag amrywiaeth o rhanddeiliaid, y cyfryw reoleiddwyr cyfreithiol cymeradwy sydd â rôl allweddol wrth osod disgwyliadau ar gyfer eu cymunedau a reoleiddir.

Mae rhagor o fanylion ar gael yn y strategaeth a'r cynlluniau cyhoeddedig ac yn 'perthnasoedd â rhanddeiliaid'.

| Blaenoriaeth 3 | |
|--|---|
| Meysydd ffocws allweddol | Yr hyn a gyflawnwyd gennym |
| Cefnogi gwelliannau mewn safonau gwasanaeth ac ymdrin â chwynion yn y sector cyfreithiol | |
| <p>Gwaith LeO i hybu ymwybyddiaeth o rôl, themâu a thueddiadau LeO mewn cwynion cyfreithiol, ac egwyddorion ymdrin â chwynion yn dda. Mae'r gwaith hwn yn cynhyrchu mewnwelediadau gwerthfawr i'r sector cyfreithiol, defnyddwyr a chyrrff defnyddwyr a chynlluniau datrys anghydfodau eraill, gan helpu i wella gwasanaethau cyfreithiol.</p> | <p>Yn 2023/24, er bod cryn dipyn o waith ymgysylltu allanol LeO yn canolbwyntio ar ddatblygu ei strategaeth a'i gynlluniau ar gyfer y dyfodol, parhaodd i gyflwyno rhaglen ddysgu sefydlog i'r sector cyfreithiol. Roedd hyn yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cynnal gweminarau, gan gynnwys sesiynau newydd sy'n benodol i faes y gyfraith. • Cyfrannu at fynd i'r afael â heriau ar draws y sector drwy ymwneud â rhaglen waith yr LSB o dan ei strategaeth Ail-lunio Gwasanaethau Cyfreithiol ei hun. • Adolygu effaith cyflwyno datrysiad cynnar, gan gynnwys sut y gall darparwyr cyfreithiol helpu i sicrhau bod cwynion yn cael eu datrys yn gynnar. • Adolygu sut mae bregusrwydd a'r angen am gymorth i ddefnyddwyr yn amlwg yn y cwynion y mae LeO yn eu gweld, gyda chanllawiau ymarferol i ddarparwyr cyfreithiol. • Defnyddio data cwynion 2022/23 i gefnogi ymgysylltu â'r sector. <p>Ar ôl ymgysylltu â'r Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfreithiol am y cyfleoedd a'r heriau sy'n gysylltiedig â chyhoeddi ei benderfyniadau ombwdsmon yn llawn, mae LeO wedi ymrwymo i ddatblygu llwybr at hyn yn ystod strategaeth 2024-27. Er na ddefnyddiodd LeO ei bŵer i gyhoeddi penderfyniad llawn er budd y cyhoedd, mae wedi adolygu ei feini prawf a'r broses ar gyfer gwneud hynny, i sicrhau eu bod yn parhau'n gadarn ac yn briodol wrth symud ymlaen.</p> |

| Blaenoriaeth 3 | |
|---|---|
| Meysydd ffocws allweddol | Yr hyn a gyflawnwyd gennym |
| <p>Gwella mecanweithiau mewnol LeO ar gyfer nodi a rhannu mewnwelediadau i gŵynion cyfreithiol a phrofiad defnyddwyr o'r sector cyfreithiol</p> | <p>Er mwyn helpu i ddeall sut y gall ddarparu mwy, a mewnwelediadau mwy defnyddiol, i achosion sylfaenol cwynion, mapiodd LeO ei fforymau, sianeli a mecanweithiau mewnol ar gyfer nodi tueddiadau yn ei waith achos. Fel rhan o ymgysylltu mewnol ynghylch strategaeth newydd yr OLC, cododd LeO ymwybyddiaeth ei bobl o bwysigrwydd yr agwedd hon ar rôl cynllun ombwdsmon.</p> <p>Wrth symud ymlaen, bydd rhannu mewnwelediad mwy effeithiol yn cael ei gefnogi gan grŵp llywio effaith newydd i gydlynu gwaith LeO yn y maes hwn, ychwanegu adnoddau ombwdsmon at ymgysylltiad allanol LeO, ac ymgysylltu mewnol parhaus yn amlygu sut y gall pobl ar draws LeO gyfrannu.</p> |
| <p>Gweithio i hwyluso fforymau a sianeli mewnol mwy effeithiol ar gyfer nodi a rhannu mewnwelediad, yn fewnol ac yn allanol. Mae hyn yn cynnwys gwella ymwybyddiaeth fewnol o bwysigrwydd y maes hwn o waith LeO.</p> | |

| Blaenoriaeth 3 | |
|---|---|
| Meysydd ffocws allweddol | Yr hyn a gyflawnwyd gennym |
| Bodloni gofynion atebolwydd OLC, gan gynnwys datblygu strategaeth ar gyfer y dyfodol | |
| <p>Gweithio i sicrhau bod yr OLC yn bodloni ei rwymedigaethau atebolwydd ac adrodd, gan hybu hyder LeO fel sefydliad sy'n cael ei redeg yn dda. Mae hyn yn cynnwys datblygu strategaeth gorfforaethol nesaf yr OLC.</p> | <p>Ar ôl cyflwyno ei adroddiad blynyddol a chyfrifon ar gyfer 2022/23 yn Ch1 2023/24, datblygu strategaeth tair blynedd newydd ar gyfer yr Ombwdsmon Cyfreithiol oedd prif ffocws ymgysylltiad rhanddeiliaid yr OLC. O haf 2023 ymlaen, ymgynghorodd yr OLC ag LeO yn anffurfiol, ac yna cafwyd ymgynghoriad ffurfiol yn Ch3 2023/24. Mae'r strategaeth derfynol, y cynllun busnes a'r gyllideb bellach wedi'u cymeradwyo a'u cyhoeddi.</p> <p>Gweler 'perthnasoedd â rhanddeiliaid' a 'phobl a sefydliad' i gael rhagor o fanylion am sut y gwnaeth yr OLC ac LeO ymgysylltu â'u pobl a'u rhanddeiliaid.</p> |

Effaith dysgu a mewnwelediad LeO



806 o fynychion cofrestredig



93% 

o'r rhai a roddodd adborth naill ai'n cytuno'n gryf neu'n cytuno bod y cwrs yn bodloni eu disgwyliadau.



Parhewch i wneud y rhain i gyfleu'r neges gan fod bwch mawr mewn gwytodaeth yn y profession

– Mynychai gweminar



24

cynhadledd a digwyddiad ymgysylltu wedi'u mynychu



12

blog neu erthygl a gyhoeddwyd, gan gynnwys yn Manchester Law Society Magazine, Today's Conveyancer, ac ar wefan Cymdeithas y Gyfraith

3 ydd

rhifyn Barn Ombwdsmon ar y Gwasanaeth Costau Da wedi'i gyhoeddi

9

erthygl newyddion wedi'u cyhoeddu ar wefan LeO

123

o geisiadau am gyngor technegol

4 ymweliad wedi'u cynnal



Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfreithiol, Comisiwn Cwynion Cyfreithiol yr Alban, y Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol a Chyngor y Trawsgludwyr Trwyddedig

3 ymateb i'r ymgynghoriad wedi'u cyflwyno



Ymgynghoriad Telerau a Rheolau OA, ymgynghoriad cwynion haen gyntaf yr LSB a galwad am dystiolaeth ar gyfer y Bil Rheoleiddio Gwasanaethau Cyfreithiol (yr Alban)



2

Cyfarfod y Grŵp Herio a Chynghori



1

Fforwm Darparwyr Gwasanaeth

Ansawdd a boddhad cwsmeriaid

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn gofyn am adborth cwsmeriaid, canlyniadau adolygiadau ansawdd mewnol, a mewnwelediad i gŵynion y mae cwsmeriaid yn eu gwneud am ei wasanaeth ei hun, ac yn eu dadansoddi. Drwy gyfuno'r rhain, mae'n cael darlun cyflawn o lefel y gwasanaeth y mae'n ei ddarparu a sut y gallai wella.

Boddhad cwsmeriaid

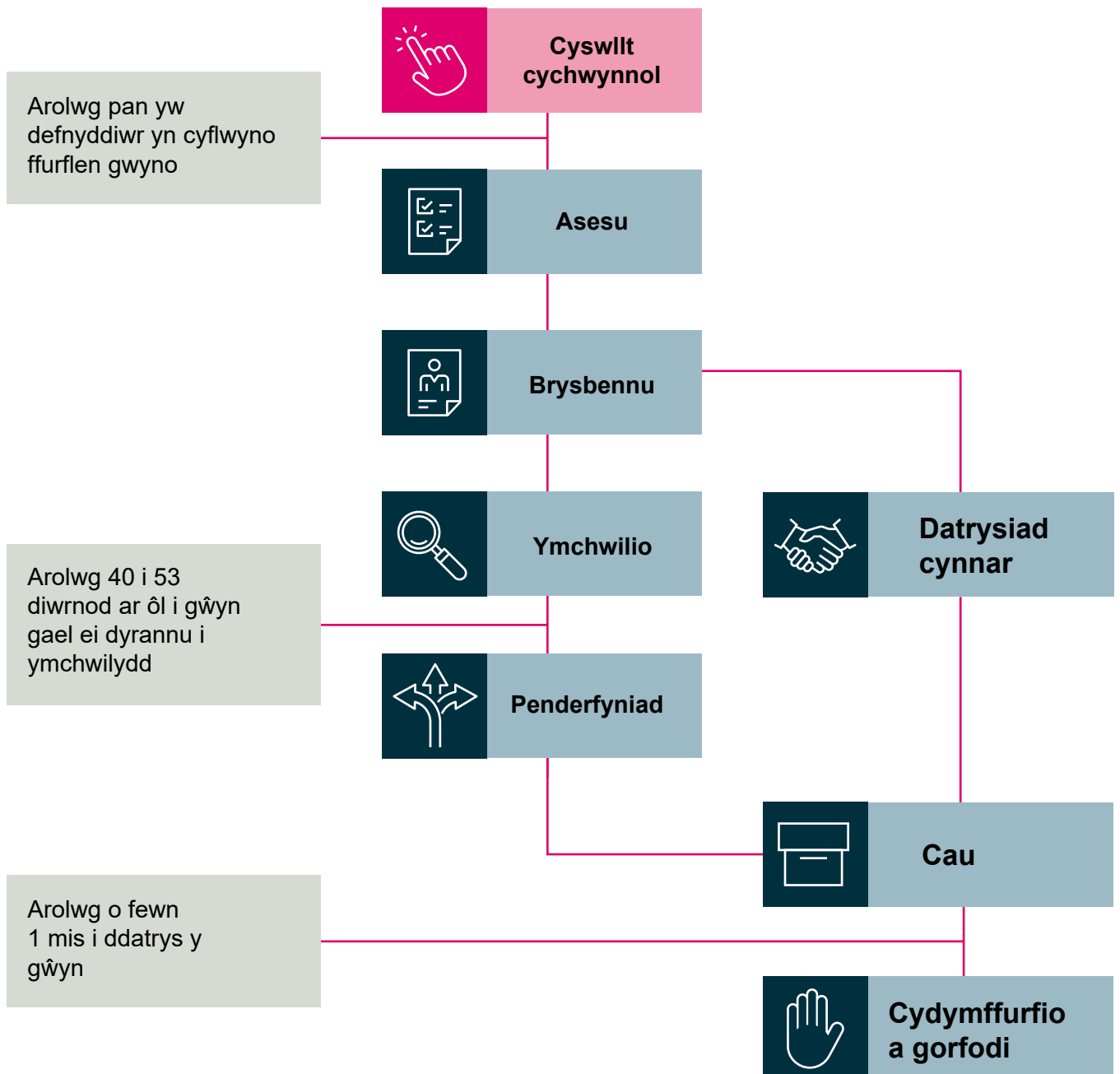
Mae LeO yn gofyn yn uniongyrchol i ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol pa mor fodlon ydynt ar eu profiad o ddefnyddio ei wasanaeth. Mae'n gwneud hyn ar wahanol gamau o daith y cwsmer ar gyfer

pob achos, p'un a ydynt yn cael eu datrys yn gynnar neu'n dilyn ymchwiliad – pan ydynt yn cyflwyno cwyn am y tro cyntaf ac o fewn mis i'w diwedd. Ar gyfer y cwynion hynny sydd angen ymchwiliad, gofynnir i gwsmeriaid hefyd am eu profiad tra bod yr ymchwiliad ar y gweill.

Mae'r adborth y mae'r LeO yn ei dderbyn yn rhoi cipolwg uniongyrchol clir ar sut mae cwsmeriaid LeO yn canfod y gwasanaeth y mae'n ei ddarparu. Mae'n cefnogi canfyddiadau adolygiadau ansawdd chwarterol (gweler yr adran nesaf) mewn meysydd sydd angen eu gwella a newidiadau mewn prosesau.

| Cwsmer LeO | Ar ôl defnyddio teclyn gwirio cwynion LeO | Yn ystod yr ymchwiliad | Ar ôl derbyn y canlyniad |
|---------------------|---|--|---|
| Defnyddiwr | 78% (dim targed; 2022/23: 85%) | 49% (targed: 65%; 2022/23: 50%) | Y rhai sy'n fodlon ar y canlyniad: 94% (targed: 85%; 2022/23: 94%) Y rhai nad oeddent yn fodlon ar y canlyniad: 7% (targed: 15%; 2022/23: 11%) |
| Darparwr gwasanaeth | amh (offeryn defnyddwyr) | 41% (targed: 65%; 2022/23: 43%) | Y rhai sy'n fodlon ar y canlyniad: 90% (targed: 85%; 2022/23: 86%) Y rhai nad oeddent yn fodlon ar y canlyniad: 13% (targed: 15%; 2022/23: 17%) |

Deall boddhad cwsmeriaid yn LeO



Yn yr un modd â chynlluniau datrys anghydfodau eraill, mae arolygon LeO yn amlygu bod cysylltiad cryf rhwng boddhad cwsmeriaid â'i wasanaeth ac a oedd y canlyniad o'u plaid. Themâu adborth cyffredin eraill yw cyfathrebu LeO â nhw a'r oedi y maent wedi'i brofi wrth aros i'w cwyn gael ei harchwilio.

Fodd bynnag, mae adborth hefyd yn amlygu bod pobl yn gwerthfawrogi cael ateb gan yr LeO cyn gynted â phosibl. Mae pwyslais parhaus LeO ar dorri amseroedd teithio yn golygu, hyd yn oed lle nad yw pobl yn cael y canlyniad yr oeddent ei eisiau, y byddant yn gwybod hyn yn llawer cynt, ac yn gallu symud ymlaen, yn hytrach nag aros sawl mis am yr un ateb. Unwaith y bydd ymchwiliad yn dechrau, mae adborth cwsmeriaid yn awgrymu bod y gwasanaeth a gânt gan ymchwilwyr ac ombwdsmyr wedi gwneud argraff arnynt.

Yn unol ag ymateb LeO i ganfyddiadau gwiriadau sicrhau ansawdd (gweler isod), mae'n defnyddio adborth cwsmeriaid i arwain gwelliannau. Mae adborth yn gynnar ym mhroses LeO eisoes wedi ysgogi gwelliannau i'r cyfnodau cynharaf hyn, a defnyddir canlyniadau arolygon canol-ymchwiliad i fynd i'r afael â phwyntiau o bryder cynnar a sicrhau bod ymchwiliadau'n symud ymlaen yn esmwyth ac yn gydweithredol.

Fel rhan o'r adolygiad parhaus o fframwaith sicrhau ansawdd LeO, bydd yn adolygu ei arolygon boddhad cwsmeriaid yn 2024/25 i sicrhau bod y cwestiynau'n parhau'n berthnasol a chynhyrchu mewnwelediadau y gellir eu defnyddio i ysgogi gwelliannau pellach.

Ansawdd

Mae proses adolygu ansawdd fewnol LeO yn adlewyrchu asesiad LeO ei hun o ran a oedd canlyniad cwyn a lefel y gwasanaeth yn rhesymol.

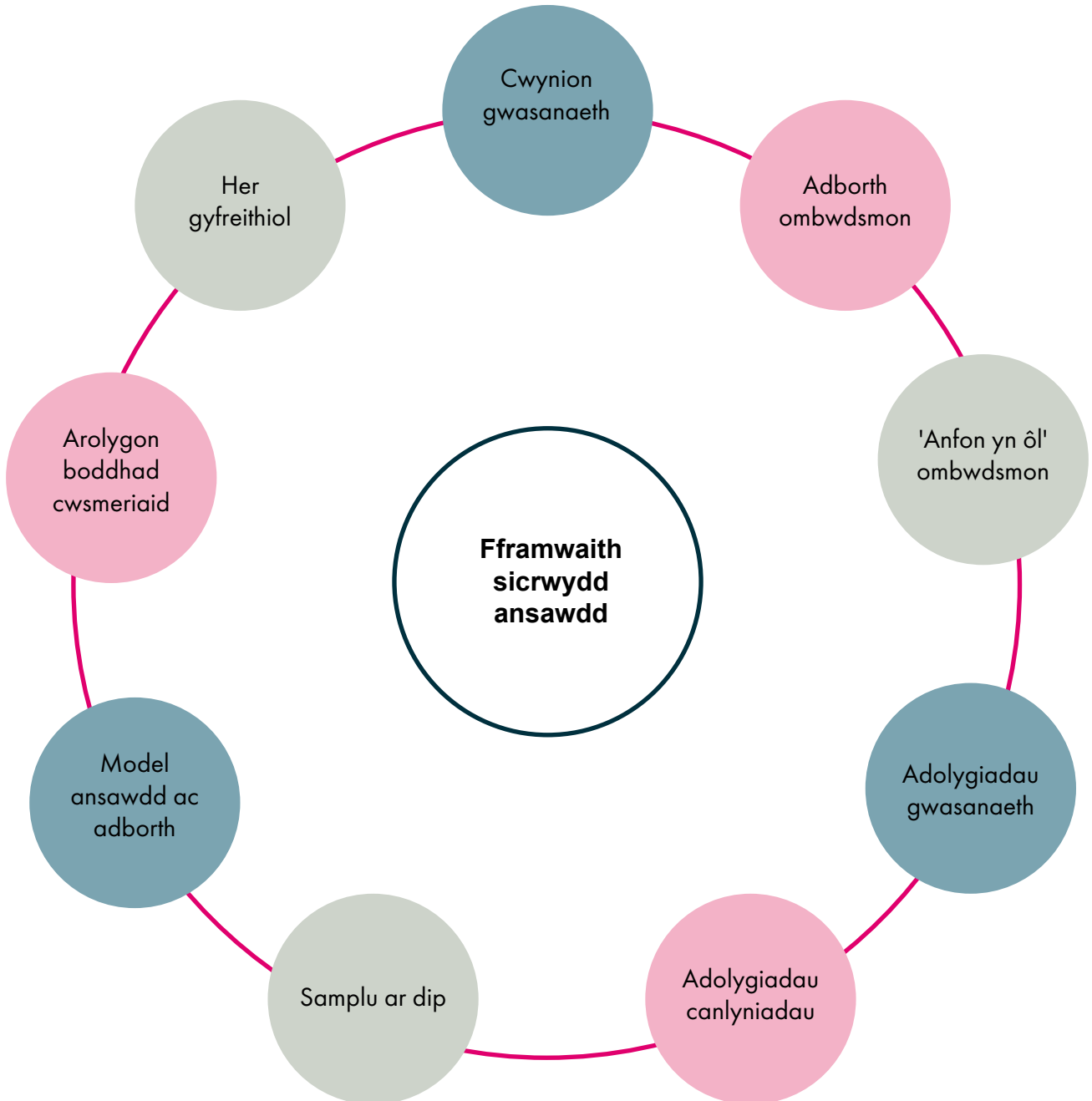
Yn gyffredinol, mae LeO yn darparu canlyniadau a lefelau gwasanaeth o ansawdd uchel. Fodd bynnag, mae canlyniadau 2023/24 yn dangos bod angen ffocws parhaus ar y gwasanaeth a ddarperir i gwsmeriaid sydd wedi gorfod aros mewn ciw i ymchwiliad gael ei gychwyn. Mae ymchwiliad gohiriedig yn golygu y gall y partïon fod wedi ymwreiddio'n fwy yn eu safbwyntiau priodol, gall buddsoddiad ac effaith emosiynol fod yn uwch a gall gwybodaeth neu dystiolaeth fod yn anoddach dod o hyd iddynt. Mae ansawdd gwaith achos LeO, yn ogystal â lefelau boddhad cwsmeriaid, i gyd yn gwella lle mae cwynion yn cael eu cyrchu a'u hymchwilio'n gyflymach.

| Adolygiad Ansawdd | Targed | Tîm Ymholiadau Cyffredinol | Ymchwilïad tîm pen blaen (datrysiad cynnar)/ar ymholiadau cyffredinol | Ombudsmon tîm pen blaen (datrysiad cynnar). | Ymchwilïad | Ombudsmon |
|---|------------|--------------------------------|---|---|--------------------------------|--------------------------------|
| A wnaethom ddarparu canlyniad rhesymol? (KPI) | 95% | 85% (2022/23: 86.8%) | 98% (2022/23: 80.1%) | 93% (2022/23: 96.9%) | 75% (2022/23: 80.7%) | 92% (2022/23: 93.6%) |
| A wnaethom ddarparu gwasanaeth rhesymol? | 90% | 80% (2022/23: 82.2%) | 94% (2022/23: 83.1%) | 88% (2022/23: 93.8%) | 65% (2022/23: 64.0%) | 90% (2022/23: 92.1%) |

Yn 2022/23 comisiynodd yr LeO ymchwil annibynnol i asesu darpariaeth sicrwydd ansawdd ac arfer gorau o fewn y sector datrys anghydfodau. Am lawer o 2023/24, mae gan LeO wedi bod yn defnyddio'r ymchwil hwn a mewnwelediad ehangach i helpu i lywio adolygiad o'i fframwaith sicrhau ansawdd. Mae'r adolygiad hwn wedi canolbwyntio ar ddatblygu fframwaith ystwyth, hyblyg a chymesur sy'n rhoi sicrwydd bod holl staff gweithredol yr LeO – ni waeth beth fo'u rôl a ph'un a ydynt yn gweithio tuag at gymhwysedd llawn neu eisoes wedi'i gyflawni – yn cadw at ganllawiau, proses a'r Cynllun. Rheolau, ac yn cyflawni safon uchel o wasanaeth.

Wrth symud ymlaen, mae LeO wedi ymrwymo i sicrhau bod ansawdd yn cael ei fonitro mewn ffordd sy'n gadarn ac yn gymesur - fel bod cwsmeriaid yn cael y lefel o wasanaeth y dylent ei ddisgwyl, tra bod pobl LeO yn gallu bod yn gwbl gynhyrchiol ac yn ymgysylltu â'u gwaith.

Sicrwydd ansawdd yn LeO



Y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth

Mae'r Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth yn ymchwilio i gŵynion am safon gwasanaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol ei hun pan nad yw LeO wedi gallu eu datrys yn uniongyrchol gyda chwsmeriaid. Mae gwefan LeO yn rhoi mwy o wybodaeth am y broses gwyno.

Cyhoeddir Adroddiad Blynyddol cryno'r Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth fel Atodiad 2 i'r Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon hwn. Atgyfeiriwyd 17 o achosion o gymharu ag 11 yn 2022/23. Cadarnhaodd y Dyfarnwr 18 o'r 71 o wahanol faterion yn ymwneud â chwyn, ag 8 wedi'u cadarnhau'n rhannol a 45 wedi'u gwrthod.

Mae LeO yn bwydo'r hyn y mae wedi'i ddysgu o gwynion gwasanaeth a gadarnhawyd yn ôl i'r staff dan sylw a'u rheolwyr llinell. Er mwyn sicrhau ymhellach nad yw'r un materion yn codi eto, bob chwarter mae'r LeO yn rhannu'r canfyddiadau, y themâu a'r tueddiadau y mae wedi'u nodi o gŵynion a gadarnhawyd gyda'i Bwyllgor Ansawdd.



Mae'r agwedd agored a thryloyw a fabwysiadwyd gan y Tîm Cwynion Gwasanaeth, a'r ffaith bod y broses gwyno am wasanaethau'n cael ei defnyddio fel cyfrwng i ysgogi gwelliannau i wasanaethau, wedi gwneud argraff arnaf. Rwyf wedi canfod bod safon yr ymchwilio, o ran nodi ac egluro cwynion gwasanaeth, a dyfnder yr ymchwiliadau, yn uchel.

Y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth

| Blaenoriaethau'r Cynllun Busnes | Maes busnes | Cyllideb 2023/24 | Gwariant gwirioneddol 2023/24 |
|------------------------------------|---|--------------------|-------------------------------|
| 1 a 2 | Cyflawni gweithredol | £10,683,235 | £10,549,413 |
| 3 | Gwaith polisi ac effaith | £364,620 | £277,633 |
| 1, 2 a 3 – galluogwyr allweddol | Swyddogaethau corfforaethol a chymorth busnes | £2,470,759 | £2,446,117 |
| | Cyfanswm gwariant cyflogau staff | £13,518,614 | £13,273,163 |
| 1, 2 a 3 – galluogwyr allweddol | TG a thelathrebu | £1,617,634 | £1,502,862 |
| | Adeiladau a chyfleusterau | £679,205 | £715,204 |
| | Gwariant arall ar gyfer staff | £238,073 | £216,047 |
| | Dibrisiant | £555,353 | £661,990 |
| | Teithio | £27,940 | £13,757 |
| | Llog derbyniadwy | -£187,973 | -£439,396 |
| | Costau eraill | £334,207 | £806,199 |
| | Cyfanswm gwariant heb fod yn gyflog | £3,264,439 | £3,476,663 |
| | Cyfanswm gwariant refeniw | £16,783,052 | £16,749,826 |

Wrth ddatblygu ei gyllideb ar gyfer 2023/24 ar adeg o ansicrwydd sylweddol, mae LeO wedi ceisio lleihau unrhyw gynnydd a'u cynnwys o fewn ei gyllideb bresennol lle bo modd. Gan gymryd chwyddiant o 10% i ystyriaeth, roedd 9.6% yn uwch – a oedd yn gyfystyr â gostyngiad mewn termau real.

Mae'r gyllideb hon wedi galluogi LeO i adeiladu ar yr enillion perfformiad a'r sefydlogrwydd sydd wedi'u hymgorffori yn 2022/23, wrth reoli pwysau sy'n ymwneud â niferoedd uwch o gŵynion newydd a rhai a ddatryswyd, ffocws cryfach ar ansawdd, a'r angen i weithredu a monitro effaith newidiadau i'r Rheolau Cynllun.

Sicrhau gwerth am arian

Mae'r OLC ac LeO yn parhau i fod yn ymrwymedig i weithio'n effeithlon a darparu gwerth am arian – gan gydnabod cyd-destun y sector cyhoeddus ac effaith cyllid LeO ar y sector gwasanaethau cyfreithiol. Gan adlewyrchu hyn, mae LeO wedi cynnal amrywiaeth o brosesau a sicrwydd i sicrhau bod effeithlonrwydd a gwerth am arian yn cael eu mesur a'u darparu'n weithredol. Y rhain yw:

- Mae buddsoddi amser ac adnoddau yng nghamau cynharaf proses LeO wedi ysgogi perfformiad sefydliadol uwch, gan wella amser teithiau cwsmeriaid a phrofiad cwsmeriaid i gyfran sylweddol o gwsmeriaid LeO. Mae hyn wedi helpu i gefnogi cost fesul achos a chost uned sylweddol is o gymharu â ffyrdd hanesyddol o weithio.
- Parhau i asesu gwariant yn erbyn yr egwyddorion a amlinellir ym model 4 Es y NAO.
- Asesu'r holl fentrau gwella perfformiad, arloesiadau a newidiadau i brosesau neu bolisiau ar lefel adrannol a, lle bo'n briodol, ar lefel weithredol i sicrhau eu bod yn gymesur a bod eu hallbynnau'n fesuradwy ac y gellir eu holrhain yn erbyn gwelliannau tybiedig mewn perfformiad a/neu effeithlonrwydd. Fel yr amlinellwyd uchod, mae cynlluniau LeO 2024/25 yn cynnwys darparu adolygiad darbodus o brosesau gweithredol.
- Defnyddio Is-grŵp Perfformiad Bwrdd OLC i sicrhau bod rhagdybiaethau perfformiad sy'n sail i'r gyllideb a'r Cynllun Busnes yn cael eu herio a'u profi'n gadarn.
- Cynnal fframwaith ansawdd cadarn a ffocws clir ar ansawdd uchel, wedi'i gydbwysu ochr yn ochr â'n hymgyrch i weithredu effeithlonrwydd ac allbwn, i sicrhau gostyngiadau mewn aneffeithlonrwydd, ailweithio a 'galw o fethiant'.
- Rheoli lefelau staffio ym mhob tîm ac adran yn unol â rhagolygon cyllidebol a thybiaethau perfformiad i sicrhau bod lefelau adnoddau'n cael eu cadw o fewn paramedrau y cytunwyd arnynt.
- Sicrhau bod yr holl recriwtio (gan gynnwys dirprwyon uniongyrchol) yn cael ei adolygu gan y Prif Ombwdsmon, i sicrhau ei fod yn cynrychioli'r defnydd gorau o adnoddau. Rydym yn cadw trosolwg agos o'r holl recriwtio i sicrhau prosesau effeithlon ac effeithiol, a bod yr amser a'r adnoddau a dreulir ar ymgyrchoedd recriwtio yn gymesur ac yn rhoi gwerth am arian.

- Cynnal cyfarfodydd cyllid misol y Tîm Gweithredol i roi sicrwydd bod gwariant sefydliadol ar gyfer y mis, y flwyddyn hyd yma a'r sefyllfa debygol ar ddiwedd y flwyddyn i gyd yn cael eu cadw o fewn paramedrau derbyniol a bod yr holl wariant ychwanegol neu heb ei gyllidebu'n cael ei brofi a'i asesu'n drylwyr cyn ei gymeradwyo.
- Cynnal cyfarfodydd cyllid adrannol misol i olrhain gwariant yn erbyn y gyllideb a rhagweld gwariant yn y dyfodol.
- Cynnal cyfarfodydd perfformiad busnes misol ar draws yr holl dimau i alluogi mwy o oruchwyliaeth o'r gwaith a'r risgiau sy'n cael eu rheoli ar draw LeO.
- Lle bo'n briodol, rheoli gweithgareddau cynllun busnes yn ôl methodoleg prosiect i sicrhau bod cynnydd yn cael ei gynnal, adnoddau'n cael eu defnyddio'n effeithiol a bod costau'n cael eu rheoli'n dynn.

Mae'r tabl yn yr adran hon yn dangos gwariant, allbwn a chost disgwyliedig LeO fesul achos a ddatryswyd (cost uned) ar gyfer y tair blynedd ariannol ddiwethaf, ynghyd â rhagamcan ar gyfer 2024/25.

Fodd bynnag, mae gan gost uned gyfyngiadau fel mesur. Er enghraifft, nid yw'n cynnwys cyngor rheng flaen LeO, gwybodaeth a chyfeirio i ddefnyddwyr, a adlewyrchir yn yr oddeutu 125,000 o gysylltiadau yr ymdriniodd â nhw yn 2023/24 (12% yn fwy nag yn 2022/23). Dim ond cyfran fach o'r cysylltiadau cynnar yr ymdrinnir â hwy gan LeO sy'n mynd ymlaen i fod yn gŵynion a atgyfeirir yn ffurfiol i'w datrys, ond mae angen mewnbwn a chymorth LeO ar bob un ohonynt. Mae'r mesur 'cost fesul cyswllt' yn y tabl yn rhannu cost tîm ymholiadau cyffredinol LeO â nifer y cysylltiadau i mewn yr ymdriniodd â nhw.

Mae'r gost uned hefyd yn methu â dal gwerth gwaith ymgysylltu ac allgymorth LeO sydd â'r nod o godi safonau yn y sector gwasanaethau cyfreithiol. Gan adlewyrchu awydd cryf ymhlith rhanddeiliaid am y gwaith hwn, mae'n un o amcanion craidd strategaeth 2024-27 yr OLC ar gyfer LeO. Bydd LeO yn archwilio gyda rhanddeiliaid sut y gellir gwerthuso llwyddiant a gwerth, gan gydnabod yr heriau sydd ynghlwm wrth fesur effaith ymyriadau ataliol.

| | 2021/22 gwirioneddol | 2022/23 gwirioneddol | 2023/24 gwirioneddol | 2024/25 cyllideb |
|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Gwariant | £13.8 miliwn | £15.3 miliwn | £16.8 miliwn | £17.95 miliwn |
| Achosion wedi'u datrys | 6,516 | 9,467 | 7,918 | 8,404 (achos tebygol) |
| Cost fesul achos wedi'i ddatrys | £2,092 | £1,618 | £2,115 | £2,136 |
| Cost fesul cyswllt (yn seiliedig ar gyfanswm y cysylltiadau newydd) | £128 | £137 | £134 | £127 |

Risgiau a materion strategol

Fel rhan o'r fframwaith rheoli risg, mae rheolwyr yr OLC yn trafod risgiau prosiect, strategol ac uned fusnes yn rhagweithiol. Mae risgiau newydd yn cael eu nodi ac mae mesurau lliniaru a rheolaethau'n cael eu dal. Ar draws y flwyddyn, fe wnaeth

LeO nodi, rheoli a mynd i'r afael â risgiau a materion fel yr amlinellir isod. Mae tudalen 94 yn esbonio gwelliannau pellach a wnaed i reolaeth risg a llywodraethu ehangach yr OLC.

| Risg strategol (SR) neu fater strategol (SI) | | Sut y cafodd ei reoli | |
|---|------------|--|------------|
| <p>SI.01: Ôl-groniad o achosion ymchwilio.</p> <p>Ar ôl i achosion gael eu datrys yn gynnar, mae ôl-groniad yn dal i aros am ymchwiliad llawn yn y gronfa cyn-asesu.</p> <p>Amcan strategol: 1, 2, 3 Thema risg: gweithrediadau Archwaeth risg: agored Sgôr weddilliol: 16 Sgôr darged: 9</p> | | <ul style="list-style-type: none"> Mae'r mater hwn yn parhau i fod yn ffocws canolog i reoli risg LeO, a adlewyrchwyd yn sylwedd strategaeth a chynllun busnes 2023/24. Er bod yr ôl-groniad yn parhau uwchlaw rhagamcanion gwreiddiol LeO ar gyfer 2023/24 (gweler 'dadansoddiad perfformiad'), mae LeO wedi gwneud gwelliannau pellach i brofiad cwsmeriaid ac ymrwymadau cynllun busnes ehangach (gweler SR.01 isod). Gan adeiladu ar y wybodaeth a gafwyd yn ystod taith wella LeO am y prif yrwyr perfformiad, mae mesurau lliniaru wedi canolbwyntio ar y ffactorau hyn – gyda'r prif ffocws strategol ar fonitro a lliniaru athreulio ymchwilwyr a'r galw sy'n dod i mewn am wasanaeth LeO. Mae cyflawni effeithlonrwydd pellach a lleihau dyblygu wedi bod yn ffocws adolygiad darbodus parhaus LeO. | |
| Symudiad sgôr risg weddilliol dros 2023/24 | | | |
| Ch1 | Ch2 | Ch3 | Ch4 |
| 20 | 16 | 16 | 16 |

| Risg neu fater strategol | Sut y cafodd ei reoli | | | |
|---|---|------------|------------|--|
| <p>SI.02: Athreulio staff mewn rolau corfforaethol a gweithrediadau (heb gynnwys ymchwilwyr busnes-yn-ôl-arfer)</p> <p>Amcan strategol: 1 Thema risg: pobl Archwaeth risg: agored Sgôr weddilliol: 12 Sgôr darged: 12</p> | <ul style="list-style-type: none"> Fel yr amlinellir mewn man arall yn yr adroddiad hwn, athreulio yw mater pobl a pherfformiad mwyaf arwyddocaol LeO o hyd, a effeithir gan nifer o ffactorau o fewn a thu allan i reolaeth LeO. Mae ymyriadau allweddol gan LeO yn cynnwys gwella ei gynnig i gyflogeion lle bynnag y bo modd, gwella'r broses ymuno, a chyflawniadau eraill y Strategaeth Pobl sydd â'r nod o wneud LeO lle gwych i weithio. Mae rhagor o wybodaeth am y rhain yn 'pobl a sefydliad'. Cynhaliodd Tîm Gweithredol LeO weithdy athreulio strategol a chyflwynodd allbynnau a chanfyddiadau allweddol i Fwrdd yr OLC yn Ch1 2024/25. Gan nad yw'r achosion sylfaenol o fewn rheolaeth LeO yn gyfan gwbl, mae sgôr weddilliol y mater yn parhau'n sefydlog, gyda sgôp cyfyngedig ar gyfer symud yn y tymor canolig, ac mae LeO yn wylidwrus o ran y rhagolygon ar gyfer 2024/25. | | | |
| Symudiad sgôr risg weddilliol dros 2023/24 | | | | |
| Ch1 | Ch2 | Ch3 | Ch4 | |
| 20 | 20 | 20 | 12 | |

| Risg neu fater strategol | Sut y cafodd ei reoli | | | |
|---|---|------------|------------|--|
| <p>SI.03: Athreulio staff mewn ymchwilwyr busnes-fel-arfer</p> <p>Amcan strategol: 1, 2 Thema risg: pobl Archwaeth risg: agored Sgôr weddilliol: 20 Sgôr darged: 12</p> | <ul style="list-style-type: none"> Mae hyn yn parhau i fod yn fater mwyaf arwyddocaol LeO sy'n effeithio ar ei allu i wella profiad cwsmeriaid, sy'n cael ei effeithio gan nifer o ffactorau o fewn a thu allan i reolaeth LeO. Mae ymyriadau allweddol LeO yn cynnwys gwella ei gynnig i gyflogeion lle bynnag y bo'n bosibl ac eitemau danfonadwy eraill Strategaeth Pobl sy'n anelu at wneud LeO yn lle gwych i weithio. Mae rhagor o wybodaeth am y rhain yn 'pobl a sefydliad'. Mentrau i wella cynefino a sefydlu er mwyn darparu dull mwy meithringar. Yn cynnig cefnogaeth a datblygiad i bob ymchwilydd newydd trwy ei gynllun sefydlu Bae Graddedigion. Cynhaliodd Tîm Gweithredol LeO weithdy athreulio strategol a chyflwynodd allbynnau a chanfyddiadau allweddol i Fwrdd yr OLC yn Ch1 2024/25. Gan nad yw'r achosion sylfaenol o fewn rheolaeth LeO yn gyfan gwbl, mae sgôr weddilliol y mater yn aros yn sefydlog, gyda sgôp cyfyngedig ar gyfer symud yn y tymor canolig, ac mae LeO yn ofalus o ran y rhagolygon ar gyfer 2024/25. | | | |
| Symudiad sgôr risg weddilliol dros 2023/24 | | | | |
| Ch1 | Ch2 | Ch3 | Ch4 | |
| 25 | 25 | 25 | 20 | |

| Risg neu fater strategol | | Sut y cafodd ei reoli | |
|--|-----|---|-----|
| <p>SR.01: Methiant i gyflawni'r taflwybr perfformiad a amlinellwyd yn y Cynllun Busnes, gan arwain at amseroedd aros annerbyniol i gwsmeriaid weld eu hachosion yn cael eu datrys</p> <p>Amcan strategol: 1 Thema risg: gweithrediadau Archwaeth risg: agored Sgôr weddilliol: 16 Sgôr darged: 9</p> | | <ul style="list-style-type: none"> Mae'r risg strategol hon yn cyd-fynd ag SI.01. Er bod yr ôl-groniad yn parhau i fod yn broblem, mae LeO wedi cyflawni nifer y datrysiadau cwynion o fewn yr ystod a nodir yn ei gynllun busnes ar gyfer 2023/24. Fodd bynnag, mae'n parhau i fod yn ffocws canolog i broses Rheoli risg LeO, fel yr adlewyrchir yn sylwedd strategaeth a chynllun busnes 2023/24. Gan adeiladu ar y wybodaeth a gafwyd yn ystod taith wella LeO am y prif yrwyr perfformiad, mae mesurau lliniaru wedi canolbwyntio ar y ffactorau hyn – gyda'r prif ffocws strategol ar fonitro a lliniaru athreulio ymchwilwyr a'r galw sy'n dod i mewn am wasanaeth LeO. Mae cyflawni effeithlonrwydd pellach a lleihau dyblygu wedi bod yn ffocws adolygiad darbodus parhaus LeO. | |
| Symudiad sgôr risg weddilliol dros 2023/24 | | | |
| Ch1 | Ch2 | Ch3 | Ch4 |
| 16 | 16 | 16 | 16 |

| Risg neu fater strategol | | Sut y cafodd ei reoli | |
|--|-----|---|-----|
| <p>SR.02: Cadernid arweinyddiaeth</p> <p>Amcan strategol: 1 Thema risg: pobl Archwaeth risg: pwyllog Sgôr weddilliol: 8 Sgôr darged: 9</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Yn Ch2 disgynnodd y risg hon islaw'r sgôr darged weddilliol oherwydd y gwydnwch sylweddol a ddaeth yn sgil penodiadau'r Tîm Gweithredol a'r Tîm Rheoli. Mae wedi aros yn sefydlog ers hynny, diolch i athreulio isel o fewn timau arwain a rheoli. • Mae penodiadau parhaol a chyfnod penodol diweddar wedi gwella gwydnwch y Tîm Gweithredol. Mae lefelau athreulio hefyd yn parhau'n sefydlog mewn rheolwyr ehangach, gan gyfrannu at wydnwch cyffredinol, wrth i recriwtio ar gyfer nifer fach o rolau gael ei gwblhau. | |
| Symudiad sgôr risg weddilliol dros 2023/24 | | | |
| Ch1 | Ch2 | Ch3 | Ch4 |
| 12 | 8 | 8 | 8 |

| Risg neu fater strategol | | Sut y cafodd ei reoli | |
|--|-----|--|-----|
| <p>SR.03: Risg y bydd cyllideb OLC yn disgyn y tu allan i ystod goddefiant risg (tanwariant/gorwariant)</p> <p>Amcan strategol: 1, 2, 3 Thema risg: ariannol Archwaeth risg: isafswm Sgôr weddilliol: 8 Sgôr darged: 8</p> | | <ul style="list-style-type: none"> Aeth y Tîm Gweithredol ati'n weithredol i fonitro'r amrywiant yn y gyllideb a rhoi mesurau lliniaru ar waith i sicrhau cyn lleied â phosibl o danwariant. Oherwydd hyn, disgynnodd y risg wrth i'r tanwariant ddod o fewn goddefiant y Weinyddiaeth Gyfiawnder. | |
| Symudiad sgôr risg weddilliol dros 2023/24 | | | |
| Ch1 | Ch2 | Ch3 | Ch4 |
| 12 | 12 | 8 | 8 |

| Risg neu fater strategol | | Sut y cafodd ei reoli | |
|--|-----|--|-----|
| <p>SR.04: Risgiau sy'n gysylltiedig â newidiadau i Reolau Cynllun</p> <p>Amcan strategol: 2 Thema risg: enw da Archwaeth risg: pwyllog Sgôr weddilliol: 9 Sgôr darged: 4</p> | | <ul style="list-style-type: none"> Yn Ch2 roedd y risg hon yn is na'r sgôr darged weddilliol wrth i LeO reoli effeithiau gweithredol gweithredu newidiadau i'w derfynau amser (gweler 'dadansoddiad perfformiad'). Mae wedi aros yn sefydlog ers hynny ac yn gostwng ymhellach ag LeO yn clirio nifer y gwiriadau disgrisiwn a grëwyd yn Ch1 a Ch2. Bydd gwaith i wella ymhellach y gwaith o gasglu a dadansoddi data Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant (EDI) am bobl sy'n defnyddio gwasanaeth LeO yn rhoi hyd yn oed mwy o sicrwydd bod LeO yn cymhwyso Rheolau Cynllun yn deg i'w holl gwsmeriaid. Bydd cymhwyso SR 5.19/20 yn dod ag effeithlonrwydd Cynllun pellach a gwelliannau yn nhaith y cwsmer i 2024/25. | |
| Symudiad sgôr risg weddilliol dros 2023/24 | | | |
| Ch1 | Ch2 | Ch3 | Ch4 |
| 12 | 9 | 9 | 9 |

| Risg neu fater strategol | | Sut y cafodd ei reoli | |
|--|-----|--|-----|
| <p>SR.05: Adnewyddu prydles Tŷ Edward</p> <p>Amcan strategol: 1, 2, 3 Thema risg: strategaeth Archwaeth risg: pwyllog Sgôr weddilliol: 12 Sgôr darged: 4</p> | | <ul style="list-style-type: none"> Yn ystod y flwyddyn asesodd LeO ystod o opsiynau llety ar gyfer y dyfodol yn unol â chanlyniadau posibl trafodaethau. Tra bod y broses hon yn parhau, mae trafodaethau ar adnewyddu prydles ar gyfer Tŷ Edward yn edrych yn ffafriol. Mae LeO yn wiliadwrus o hyderus ynghylch y bosibilrwydd o gymryd rhan mewn hyb y Weinyddiaeth Gyfiawnder o 2027 ymlaen. Mae'n ymgysylltu â'r Weinyddiaeth Gyfiawnder ynghylch anghenion LeO o hyb o'r fath, ac mae'n parhau i asesu hyfywedd hyb arfaethedig yn Birmingham wrth i ragor o wybodaeth ddod i law. | |
| Symudiad sgôr risg weddilliol dros 2023/24 | | | |
| Ch1 | Ch2 | Ch3 | Ch4 |
| amh | amh | 16 | 12 |

Pobl a sefydliad

Strategaeth Pobl

Yn 2023/24 datblygodd yr LeO Strategaeth Pobl tair blynedd newydd, i ddod â ffocws clir i'w heriau allweddol sy'n ymwneud â phobl – gan gynnwys lleihau athreulio a sicrhau gwydnwch arweinyddiaeth, sydd wedi'u rheoli fel risgiau strategol yn 2023/24. Mae'n adeiladu ar y sylfeini a roddwyd ar waith yn 2021/22 a 2022/23, mae'n cyd-fynd â'r Strategaeth OLC newydd ar gyfer 2024-27 a'r strategaeth EDI, ac mae set o ganlyniadau blynyddol yn sail iddo.

Bydd y Strategaeth Pobl yn galluogi LeO i gyflawni ei ymrwymiad i wella profiad cwsmeriaid. Bydd cyflawni ar uchelgeisiau LeO i ddod yn gyflogwr o ddewis yn ganolog i hyn, lle mae pobl yn cael eu hysgogi nid yn unig gan wasanaeth cyhoeddus ond hefyd gan gyfleoedd i ddatblygu eu gyrfaedd. Bydd hyn yn golygu creu diwylliant a fframwaith sy'n cefnogi perfformiad uchel, cadw ac ymgysylltu, yn ogystal â recriwtio llwyddiannus lle bo angen.

Mae LeO yn cydnabod bod sawl agwedd ar ei gynnydd i gyflogwyr yn brin - wedi'i ysgogi i raddau helaeth gan gyfyngiadau allanol y tu allan i'w reolaeth. Fel y trafodwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn, mae'r ffactorau hyn yn cynnwys cyfyngiadau ar ei allu i gystadlu ar gyflog a buddion. Mae ffactorau o'r fath wedi gosod heriau sylweddol yn llwybr LeO i berfformiad gwell. Yn benodol, fel yr eglurwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn, mae athreulio ymchwilwyr yn parhau i fod yn broblem benodol, ac yn syml, ni all LeO gystadlu â chyflogau sylweddol uwch a gynigir gan gynlluniau eraill nad ydynt yn destun yr un cyfyngiadau.

Fodd bynnag, oherwydd y ffocws strategol ar y mater hwn, gwelodd LeO welliant sylweddol yn ail hanner y flwyddyn. Mae LeO wedi gwella elfennau o'r pecyn buddion presennol lle bynnag y bo modd, ac wedi gwneud cynnydd ar agweddau eraill ar brofiad cadarnhaol i'r cyflogai megis ymgysylltu effeithiol â staff, cyfleoedd datblygu a chamu ymlaen, ac amgylchedd cynhwysol. Mae canlyniadau'r Arolwg Pobl diweddaraf (gweler isod) yn amlygu hyder yn arweinyddiaeth LeO a chysylltiad â'i ddiben, wrth iddo edrych ymlaen at gyfnod ei strategaeth newydd.

Mae'r tabl isod yn crynhoi'r cynnydd a wnaed o dan y Strategaeth Pobl yn 2023/24.

| Gweithgaredd | Cynnydd yn 2023/24 |
|--|---|
| <p>Meincnodi tâl a buddion</p> | <p>Fe wnaeth LeO gwblhau ymarfer meincnodi cynhwysfawr o gyflog a buddion cyflogeion. Mae hyn wedi rhoi'r dystiolaeth sydd ei hangen ar LeO i asesu ei allu i ddenu, recriwtio a chadw staff mewn marchnad swyddi gystadleuol. Mae cynnig gwerth cyflogeion LeO (EVP) yn amodol ar gyfyngiadau mewn meysydd allweddol megis cyflog a thelerau ac amodau gweithwyr. Ond mae dystiolaeth o'r ymarfer meincnodi yn ein helpu i nodi meysydd datblygu posibl ar gyfer EVP newydd.</p> |
| <p>Gwell pecyn buddion</p> | <p>Fel llinyn hanfodol o well EVP, ac mewn ymateb i adborth o Arolwg Pobl 2022, mae LeO wedi datblygu pecyn buddion gwell, sydd wedi cael adborth cadarnhaol gan bobl LeO.</p> |
| <p>Polisi recriwtio, dethol a dyrchafu newydd</p> | <p>Wedi'i ddatblygu fel rhan o welliant parhaus i bolisiau a phrosesau AD, mae'r polisi hwn wedi'i ategu gan adolygiad cynhwysfawr, o'r dechrau i'r diwedd o brosesau recriwtio a dethol. Mae'r polisi a'r prosesau wedi newid yn sylweddol i ddarparu mwy o strwythur a thrylwyrredd ac i gydymffurfio â deddfwriaeth cyflogaeth gyfredol yn ogystal ag arfer da mewn AD a chydarddoldeb. Mae'r trefniant newydd, wedi'i gefnogi gan hyfforddiant ar gyfer rheolwyr llinell, yn cael ei gyflwyno yn 2024/25.</p> |
| <p>Adolygu prosesau cynefino a sefydlu</p> | <p>Mae adolygiad o'r prosesau hyn ym mhob rôl a maes yn y busnes ar y gweill a bydd yn cael ei gwblhau'n gynnar yn 2024/25. Bydd yn ategu'r adolygiad recriwtio.</p> |

| Gweithgaredd | Cynnydd yn 2023/24 |
|--|---|
| <p>Cyfle secondiad AD newydd</p> | <p>Bydd y rôl secondiad hon yn canolbwyntio ar systemau AD, contractau a phrosesau cysylltiedig, gan nodi a mynd i'r afael â bylchau yn ymarferoldeb systemau ac adrodd ar reoli AD. Mae LeO hefyd yn adolygu prosesau AD penodol i ddatblygu gwelliannau symlach, awtomataidd lle bo modd.</p> |
| <p>Adolygu polisïau AD</p> | <p>Cwblhawyd yr adolygiad blynyddol hwn ym mis Gorffennaf 2023. O ganlyniad, cryfhodd LeO y darpariaethau EDI yn ei bolisïau Disgyblu a Gwella Perfformiad a Chymorth. Fe wnaeth LeO hefyd wella ei Bolisi Gweithio Hyblyg cyn newid deddfwriaethol, gan roi'r hawl i bobl wneud cais ffurfiol i weithio'n hyblyg o'r diwrnod cyntaf (ar ôl 26 wythnos o wasanaeth yn flaenorol) ac yn caniatáu dau gais mewn cyfnod o 12 mis (un yn flaenorol).</p> |
| <p>Adolygiad o'r Cyngor Staff a rhwydweithiau EDI</p> | <p>Cynhaliodd LeO yr adolygiad cynhwysfawr hwn i wneud y mwyaf o ymgysylltu â chyflogaion, a'r mecanweithiau cyfathrebu ac adborth. Ar ôl ymgynghori, datblygwyd cylch gorchwyl newydd manwl, ynghyd â rolau a chyfrifoldebau newydd, i godi proffil y cyrff hyn a sicrhau lefel uwch o ymgysylltu gweladwy â staff. Y nod yw sicrhau bod y Cyngor Staff a'r rhwydweithiau EDI yn gweithio gyda'i gilydd, gan ymgysylltu cymaint â phosibl a sicrhau bod gan y gweithlu cyfan lais.</p> |

| Gweithgaredd | Cynnydd yn 2023/24 |
|--|--|
| <p>Rhaglen datblygu arweinyddiaeth newydd</p> | <p>Cyflwynwyd rhaglen newydd ar gyfer arweinwyr a rheolwyr LeO, a ddaeth i ben ym mis Mehefin 2023. Yn cyd-fynd yn agos â'r fframwaith rheoli perfformiad datblygiadol a pholisïau sy'n ymwneud â pherfformiad AD, mae'n canolbwyntio ar ddatblygu sgiliau rheoli pobl ar gyfer arweinwyr a rheolwyr.</p> |
| <p>Gweithdy athreulio strategol</p> | <p>Roedd y gweithdy hwn, a gynhaliwyd gan Dîm Gweithredol LeO, yn cymryd ymagwedd gyfannol at achosion posibl athreulio a ffyrdd o'i liniaru. Yn ddarn allweddol o waith, bydd yn helpu i fynd i'r afael â heriau athreulio yn y dyfodol mewn meysydd o dan reolaeth LeO, gan gynnwys trwy ddatblygu strategaeth denu a chadw.</p> |

Mae crynodeb o weithgareddau allweddol y Strategaeth Pobl yn 2024/25 wedi'u cyhoeddi ochr yn ochr â Chynllun Busnes 2024/25.

Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil

Mae ymrwymiad LeO i fod yn lle gwyh i weithio yn cael ei adlewyrchu yn ei ffocws ar ddysgu o adborth ei bobl, gan gynnwys Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil blynyddol. Yn 2023 cymerodd 57% o bobl LeO ran, yn erbyn cyfartaledd y Gwasanaeth Sifil o 65%.

Mewn blwyddyn a oedd yn cynnwys ymgysylltu mewnol sylweddol ynghylch strategaeth yr OLC ar gyfer LeO yn y dyfodol, y sgôr ar gyfer amcanion a phwrpas sefydliadol oedd 89%: 5% yn uwch na chyfartaledd y Gwasanaeth Sifil. Sgôr ymgysylltu cyffredinol LeO oedd 56% (cyfartaledd y Gwasanaeth Sifil: 64%).

Mae hyn 3 phwynt canran yn is na 2022, ond yn dal 6 phwynt yn uwch na 2021. Gan adlewyrchu'r heriau a amlinellwyd yn gynharach yn yr adran hon, cyflog a buddion yw'r unig thema graidd sydd wedi gweld gostyngiad flwyddyn ar ôl blwyddyn dros gyfnod o 3 blynedd.

Yn seiliedig ar ddadansoddiad manwl o'r ymatebion, cynhelir cyfarfodydd 'man diogel' gyda'r rhwydweithiau i archwilio ymhellach brofiadau staff â nodweddion gwarchoddedig a chyfrifoldebau gofalu. Bydd sesiynau dan arweiniad rheolwyr gyda thimau unigol hefyd yn cael eu cynnal i gael adborth cyffredinol pellach. Dangosir dadansoddiad o'r prif ganlyniadau isod.

| Datganiad ymgysylltu | 2023 (%) | 2022 (%) | 2021 (%) | Gwahaniaeth |
|---|----------|----------|----------|-------------|
| Rwy'n falch pan fyddaf yn dweud wrth eraill fy mod yn rhan o fy sefydliad | 57 | 59 | 48 | -2% |
| Rwy'n teimlo ymlyniad personol cryf i'm sefydliad | 42 | 44 | 36 | -2% |
| Mae fy sefydliad yn fy ysbrydoli i wneud y gorau yn fy swydd | 45 | 47 | 34 | -2% |
| Mae fy sefydliad yn fy ysgogi i'w helpu i gyflawni ei amcanion | 47 | 45 | 34 | +2% |
| Byddwn i'n argymhell fy sefydliad fel lle gwych i weithio | 42 | 46 | 30 | -4% |

| Ble rydyn ni nawr? | 2023 (%) | 2022 (%) | 2021 (%) | Gwahaniaeth | Sgôr y Gwasanaeth Sifil 2023 (%) |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|----------------------------------|
| Mynegai Ymgysylltu | 56 | 59 | 50 | -3 | 64 (-1) |
| Fy ngwaith | 73 | 75 | 69 | -2 | 78 (-) |
| Amcanion a phwrpas sefydliadol | 89 | 88 | 76 | +1 | 84 (+1) |
| Fy rheolwr | 75 | 78 | 62 | -3 | 78 (-) |
| Fy nhîm | 74 | 75 | 67 | -1 | 83 (-) |
| Dysgu a datblygu | 51 | 49 | 34 | +2 | 56 (+1) |
| Cynhwysiant a thriniaeth deg | 75 | 78 | 64 | -3 | 81 (-1) |

| Ble rydyn ni nawr? | 2023 (%) | 2022 (%) | 2021 (%) | Gwahaniaeth | Sgôr y Gwasanaeth Sifil 2023 (%) |
|-------------------------------|----------|----------|----------|-------------|----------------------------------|
| Adnoddau a llwyth gwaith | 74 | 77 | 63 | -3 | 75 (+1) |
| Tâl a buddion | 23 | 26 | 39 | -3 | 32 (+5) |
| Arweinyddiaeth a rheoli newid | 55 | 56 | 41 | -1 | 52 (-2) |

Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant

Pobl LeO

Mae ymagwedd fewnol LeO at Gydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant (EDI) yn anelu at sicrhau bod pobl LeO yn cael eu cynrychioli ac yn cymryd rhan yn ei waith o ddydd i ddydd a'i uchelgeisiau ar gyfer y dyfodol, drwy helpu i adeiladu diwylliant lle mae pawb yn teimlo y gallant fod yn nhw eu hunain a chyfrannu ar eu gorau.

Yn 2023/24 dechreuodd LeO roi strategaeth EDI tair blynedd a chynllun gweithredu cysylltiedig ar waith. Roedd y gwaith hwn yn cyd-fynd yn uniongyrchol â blaenoriaeth LeO 2023/24 i ddenu a chadw pobl fedrus a brwdfrydig, sy'n hanfodol ar gyfer gwella profiad cwsmeriaid.

O ran pobl LeO, mae'r ffocws ar gynrychiolaeth wedi cymryd sawl ffurf.

- Mae dadansoddiad o amrywiaeth y gweithlu wedi'i wneud a bydd yn cael ei gyhoeddi ar wefan LeO. Mae LeO yn anelu at wella adrodd fel y gall gael mewnwelediad gwell o'r data hyn.
- Treialodd LeO ddau gynllun mentora (mentora traddodiadol, mentora o chwith), a bydd y ddau ohonynt yn ehangu yn 2024/25 yn dilyn adborth cadarnhaol gan y rhai sy'n cael eu mentora a mentoriaid.
- Mae LeO wedi ehangu ei adroddiadau symudedd cymdeithasol blynyddol o lefel Bwrdd a Gweithredol i gynnwys ei dîm rheoli ehangach. Dengys y canlyniadau fod cyfran yr arweinwyr LeO hyn o gefndiroedd economaidd-gymdeithasol gwaith/dosbarth is yn uwch na'r cyfartaleddau cenedlaethol, heb unrhyw aelod o'r Bwrdd na'r Tîm Gweithredol yn mynychu ysgol annibynnol neu ysgol sy'n codi ffioedd.

- Mae cynrychiolaeth yn agwedd ar alluogwr ‘pobl a diwylliant’ strategaeth newydd yr OLC ar gyfer 2024-27 ar gyfer LeO, a gefnogir gan ei strategaethau EDI a Phobl.

Mae'r ffocws ar gynhwysiant ar gyfer pobl LeO yn cynnwys sawl uchafbwynt.

- Ym mis Mehefin 2023 cwblhaodd timau EDI ac AD LeO adolygiad iaith cynhwysol o bolisiau LeO. Yn 2024/25 byddant yn adolygu prosesau recriwtio LeO o safbwynt niwrogynwysoldeb, ac yn parhau i gydweithio i ddatblygu polisiau staff ymhellach.
- Fel yr amlinellwyd o dan ‘llesiant’, datblygodd LeO bolisi newydd ar addasiadau rhesymol ar gyfer ei phobl, a gyflwynwyd yn Ch1 2024/25.
- Yn Ch3 a Ch4, rhoddodd LeO gyfleoedd i'w weithwyr o bell ymweld â'i swyddfa yn Birmingham ac ymgysylltu â chydweithwyr.
- Mae LeO wedi cyflawni gofynion y Siarter Hil yn y Gwaith. Mae ei bolisi recriwtio newydd a phrosesau cysylltiedig wedi cryfhau cymorth a chynwysoldeb i staff ac ymgeiswyr anabl. Roedd hyn yn ei dro yn cefnogi LeO i gyflawni Lefel 2 Hyderus o ran Anabledd yn 2023/24.
- Mae cynhwysiant yn agwedd ar alluogwr ‘pobl a diwylliant’ strategaeth newydd yr OLC ar gyfer 2024-27 ar gyfer LeO, a gefnogir gan ei strategaethau EDI a Phobl.

Cwsmeriaid LeO

Mae ffocws EDI LeO hefyd yn ymestyn i'r gwasanaeth y mae'n ei ddarparu i ddefnyddwyr - gan gefnogi amcan strategol newydd yr OLC ynghylch hygyrchedd LeO, o dan ei nod strategol ar gyfer gwasanaeth LeO. Roedd sawl uchafbwynt yn 2023/24.

- Bydd dadansoddiad o amrywiaeth cwsmeriaid, a gwblhawyd yn Ch2 2023/24, yn cael ei gyhoeddi ar wefan LeO. Nod LeO yw gwella adrodd wrth symud ymlaen fel y gall gael mewnwelediad gwell o'r data hyn, a defnyddio hyn i gefnogi ei ymgysylltiad â'r sector – gan ganolbwyntio ar atal cwynion, gwella'r ffordd y cânt eu trin, a sicrhau bod cwsmeriaid â nodweddion gwarchoddedig yn cael y yr un safon o wasanaeth â phawb arall.
- Mae LeO wedi parhau i hyfforddi a chefnogi ei Hyrwyddwyr Cwsmeriaid Agored i Niwed –cyflogeion ag arbenigedd penodol mewn rhoi'r cymorth ychwanegol sydd ei angen ar rai cwsmeriaid oherwydd eu hamgylchiadau. Parhaodd LeO i ddatblygu ei dîm amlddisgyblaethol, sy'n darparu cymorth i staff sy'n delio ag achosion lle mae angen addasiadau rhesymol cymhleth ar y cwsmeriaid dan sylw.
- Er mwyn sicrhau ei fod yn ymwybodol o arfer gorau ac yn gweithio tuag ato, mae LeO wedi parhau i ddatblygu perthynas â sefydliadau oddi mewn iddo a thu hwnt i'r sector cyfreithiol sy'n cefnogi defnyddwyr, gan gynnwys y rhai a all fod mewn amgylchiadau bregus – gan gynnwys cynlluniau ombwdsmyrn eraill, rheoleiddwyr, cyrff diwydiant a rhwydweithiau traws-sector.

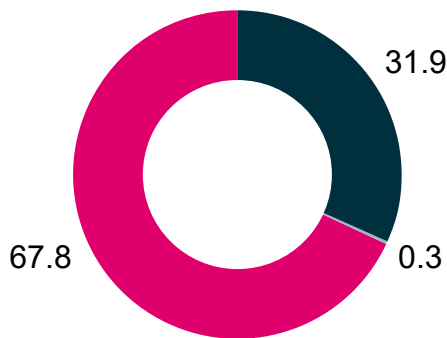
- Nid yw data a gasglwyd ar ôl lansio newidiadau Rheol y Cynllun yn Ch1 2023/24 wedi dangos unrhyw effaith andwyol anghymesur. Mae LeO yn parhau i adolygu hyn, gyda'r bwriad o ddatblygu adroddiadau gwell i gwmpasu'r ystod o fathau o ddatrys cwynion presennol a newydd, ac i groesgyfeirio hyn â data EDI.

- Bydd LeO yn parhau i gofnodi data EDI yn llawer cynharach yn y broses, sy'n golygu y gellir dadansoddi'r galw am ei wasanaeth a mynediad defnyddwyr at gyfiawnder yn llawer mwy manwl.

Amrywiaeth pobl LeO

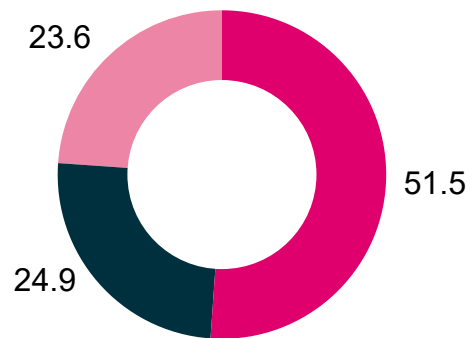
Data'n gywir ar 01/04/24

Rhywedd (%)



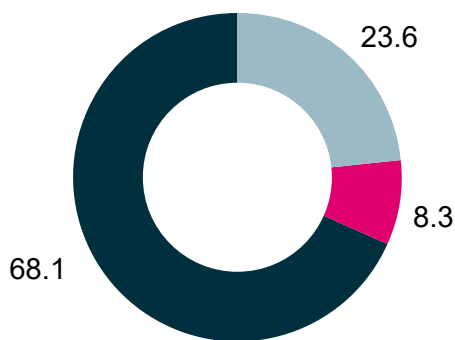
Benyw Gwryw Gwell ganddo beidio â dweud

Ethnigrwydd (%)



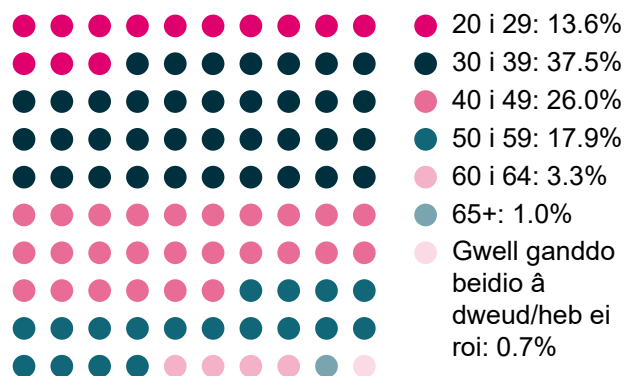
Gwyn Lleiafrif Ethnig Gwell ganddo beidio â dweud/heb ei roi

Anabledd (%)



Ie Na Gwell ganddo beidio â dweud/heb ei roi

Ystod oedran (%)



Llesiant

Yn ystod 2023/24, cadwodd LeO ei ymrwymiad i gefnogi llesiant cyflogeion p'un a ydynt yn gweithio yn y swyddfa neu o bell. Cymerodd LeO gamau yn y ffyrdd canlynol:

- Cwblhaodd y timau EDI ac AD adolygiad iaith cynhwysol o bolisiau ym mis Mehefin 2023. Byddant yn adeiladu ar hyn yn 2024/25 drwy ddatblygu canllawiau ar y menopos yn y gweithle.
 - Datblygodd LeO bolisi newydd ar addasiadau rhesymol a gyflwynwyd yn Ch1 2024/25 i hyrwyddo llesiant yn ogystal ag ymgysylltu, cydraddoldeb a chynhwysiant.
 - Datblygwyd Pasbort Gofalwr newydd. Ynghyd â'r polisi newydd ar addasiadau rhesymol, bydd hyn yn helpu pobl LeO i reoli eu problemau iechyd a'u cyfrifoldebau gofalu ochr yn ochr â'u bywydau gwaith.
 - Parhaodd LeO i hyrwyddo'r cymorth a gynigir gan ei hyrwyddwyr llesiant, ei raglen cymorth i gyflogeion a'i 'gylchoedd cyfeillion'.
 - Ymgorfforwyd EDI a llesiant yn y broses adolygu datblygiad personol newydd, sydd bellach yn ei hail flwyddyn o ddefnydd - mae rheolwyr yn trafod ac yn nodi'n ffurfiol unrhyw gymorth ac addasiadau sydd eu hangen ar eu pobl.
 - Mae gwaith o dan y Strategaeth Pobl wedi cynnwys sefydlu polisiau a phrosesau cadarn i alluogi rheolwyr i fynd i'r afael ag absenoldeb yn effeithiol a chefnogi eu pobl, gan gynnwys y rhai sydd ar absenoldeb salwch hirdymor.
- Mae llesiant ac EDI wrth galon rhaglen datblygu arweinyddiaeth LeO, gan gynnwys modiwlau penodol ar reoli presenoldeb a llesiant.
 - Mae gwerthusiad o weithgarwch recriwtio wedi parhau, gan sicrhau bod unrhyw wersi am gymorth a lles yn cael eu bwydo i mewn i gylchoedd recriwtio a sefydlu yn y dyfodol.

Cynyddodd absenoldeb salwch yn ystod Ch2 a Ch3, ond dechreuodd ostwng eto yn ystod Ch4, gan adlewyrchu buddsoddiad LeO yn y maes hwn. Mae rhagor o wybodaeth am absenoldeb salwch ar dudalen 106.

Hyfforddi a datblygu

Mae LeO wedi parhau i gefnogi ei staff i ddatblygu eu harbenigedd ym meysydd cwynion a thrin cwynion yn effeithiol, yn ogystal â'u datblygiad personol. Er bod cryn le i wella o hyd, gwelodd Arolwg Pobl 2023 raddau cadarnhaol o ddysgu a datblygu i 51% – i fyny o 49% yn 2022 a 34% yn 2021.

Yn 2023/24, roedd gweithgarwch dysgu a datblygu yn cynnwys:

- Cynllunio a chyflwyno Rhaglen Datblygu Arweinyddiaeth bwrpasol ar gyfer ein holl reolwyr pobl.
- Hyfforddiant i bob ymchwilydd mewn sgiliau cyfathrebu craidd megis datrys gwrthdaro a thrafod a dylanwadu trwy ddeialog.
- Hyfforddiant i'r holl staff gweithredol i gefnogi'r newidiadau i'n Rheolau Cynllun.

- Lansio cynlluniau peilot mentora a mentora o chwith llwyddiannus i lywio'r gwaith o gyflwyno rhaglen ehangach a fydd ar gael i'r holl staff yn 2024/25.
- Hyfforddiant mewn Lean Six Sigma (wedi'i anelu at wella perfformiad ac effeithlonrwydd) ar gyfer rheolwyr pobl, i gefnogi adolygiad o broses fusnes LeO.
- Adolygu a diweddarau nodiadau cyfarwyddyd gwybodaeth LeO yn barhaus, gan helpu i sicrhau cysondeb wrth ddatrys cwynion.
- Ystod eang o hyfforddi a datblygu arall ar gyfer pobl LeO, o gyrsiau 'hyfforddi'r hyfforddwr' i gefnogi ein staff sy'n cyflwyno hyfforddiant sefydlu i ddechreuwyr newydd, i hyfforddiant Cymorth Cyntaf Iechyd Meddwl i gefnogi ein Hyrwyddwyr Llesiant.
- Cwblhau hyfforddiant gorfodol y Gwasanaeth Sifil i godi ymwybyddiaeth o feysydd craidd megis amrywiaeth a chynhwysiant, diogelwch data, a thwyll, llygredd a llwgrwobrwyo.

Mae proses adolygu datblygiad personol LeO, a lansiwyd yn 2022/23, yn parhau i chwarae rhan allweddol wrth nodi anghenion hyfforddi a dyheadau gyrfa.

Strategaeth llety a ffyrdd o weithio yn y dyfodol

Yn 2022/23 agorodd LeO hybiau yng Nghaerdydd ac yna Leeds, lle mae'n rhannu gofod swyddfa gyda'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a chyrrff hyd braich eraill. Mae'r symudiad, ar adeg o heriau recriwtio sylweddol, wedi ehangu mynediad LeO at y bobl dalentog sydd eu hangen arno. Trwy wneud defnydd effeithlon o swyddfeydd presennol, mae hefyd yn cefnogi ymrwymiad LeO i fod yn gynaliadwy yn ariannol ac yn amgylcheddol. Mae hyb Leeds yn defnyddio gofod hyb presennol y Weinyddiaeth Gyfiawnder, gan ei wneud yn opsiwn risg isel heb unrhyw gostau ychwanegol i LeO. Bydd yn parhau i fonitro llwyddiant yr hybiau.

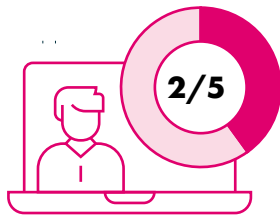
Yn ystod y flwyddyn symudodd LeO yn ei flaen â thrafodaethau ar brydles tymor byrrach newydd yn ei swyddfa yn Birmingham (Tŷ Edward). Dyma'r opsiwn a ffefrir a'r opsiwn tebygol a fydd yn rhoi'r gwerth gorau am arian, yn bodloni gofynion LeO ac yn cydymffurfio â chyfyngiadau Asiantaeth Eiddo'r Llywodraeth. Bydd yn darparu ateb dros dro i LeO hyd nes y bydd symudiad i hyb GPA MoJ Birmingham wedi'i gadarnhau (disgwyllir o 2027).

Fel yr amlinellir yn 'dadansoddiad perfformiad', mae LeO wedi parhau i ymgysylltu â'i bobl ynghylch ei gynigion ehangach ar gyfer ffyrdd o weithio yn y dyfodol. Yn ystod haf 2023 cynhaliodd LeO arolwg staff i gasglu barn ar sut y gallai wella gwaith hybrid a gwaith swyddfa ymhellach, a ddilynwyd gan ymgysylltu'n barhaus â rheolwyr pobl. Er bod yr arolwg staff diweddaraf yn awgrymu bod ymddiriedaeth yn arweinyddiaeth LeO yn gadarn, mae'r OLC yn cydnabod yr angen i gynnal hyn trwy ymgysylltu mewnol parhaus, fel bod pobl LeO yn teimlo eu bod yn cael eu hysbysu a'u cefnogi drwy unrhyw drawsnewid.

Adroddiad cynaliadwyedd

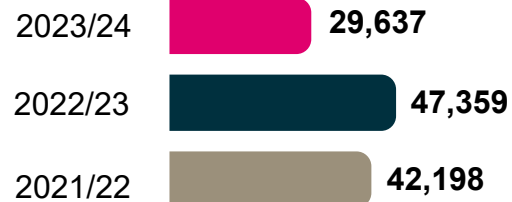
Cynaliadwyedd yn LeO yn 2023/24

Ôl troed swyddfa



Mae cyflogeion sy'n byw o fewn awr o gymudo yn treulio dau ddiwrnod yr wythnos yn y swyddfa

Defnydd papur (tudalennau wedi'u hargraffu)



Defnydd ynni (trydan)



Teithio ar gyfer staff LeO

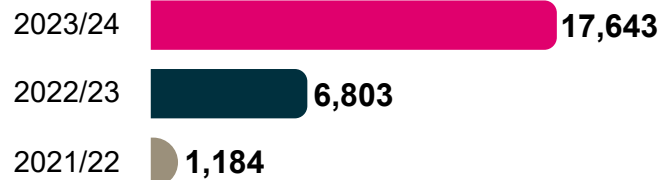
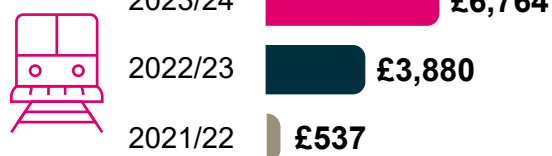
Cyfanswm y treuliau a hawliwyd



Cyfanswm y milltiroedd a deithiwyd



Trên



Fel yr amlygwyd yn y datganiad llywodraethu ar dudalen 80, mae'r OLC wedi ymrwmo i ddilyn arfer gorau wrth lywodraethu a rheolir Ombwdsmon Cyfreithiol. Mae hyn yn ymestyn i sicrhau bod LeO yn sefydliad cynaliadwy sy'n gyfrifol yn gymdeithasol, yn rhinwedd ei swydd fel gwasanaeth cyhoeddus ac fel cyflogwr. Mae e-ddysgu gorfodol LeO wedi'i ddiweddarau ar gyfer cyflogeion bellach yn cynnwys modiwl ymwybyddiaeth amgylcheddol cynnil.

Mae trefniadau swyddfa a rennir LeO (gweler isod) yn golygu na all gael mynediad at ystod lawn o ddata cynaliadwyedd, na mesur yn gywir ei effaith unigol ar newid yn yr hinsawdd. Mae'r adran hon yn dwyn ynghyd y wybodaeth sydd ar gael, ac yn amlygu unrhyw gamau y mae LeO wedi'u cymryd neu'n bwriadu eu cymryd i leihau ei effaith ar yr hinsawdd. Mae hefyd yn cyfeirio at feysydd eraill o'r adroddiad hwn sydd at ei gilydd yn rhoi darlun mwy cyflawn o effaith gweithrediadau LeO.

Ôl troed swyddfa

Mae gan LeO drefniant gweithio hybrid: mae cyflogeion sy'n byw o fewn awr o gymudo yn treulio dau ddiwrnod yr wythnos yn ei swyddfa yn Birmingham (Tŷ Edward) neu hybiau Caerdydd neu Leeds. Wrth osod isafswm disgwyliad cyffredinol ar gyfer gweithio mewn swyddfa, mae LeO yn ceisio rhoi lefel uchel o hyblygrwydd i gydnabod yr effaith gadarnhaol y mae hyn yn ei chael ar lesiant, ymgysylltu a chadw gweithwyr - yn erbyn cefndir allbwn cynyddol LeO a diwylliant arloesi a gwella.

Nid yw data defnydd ynni ar gael ar gyfer swyddfeydd hyb LeO, felly mae'r data isod yn ymwneud â Birmingham yn unig. Fodd bynnag, wrth rannu â'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a'i chyrrff hyd braich eraill, bydd hybiau LeO ac unrhyw ofod ychwanegol y bydd yn ei gymryd yn destun mentrau i leihau effaith amgylcheddol y llywodraeth. Mae cynaliadwyedd trefniadau gwaith LeO yn nodwedd ganolog o'i strategaeth ar ffyrdd o weithio yn y dyfodol, a ddatblygwyd yn ystod 2023/24.

Lleihau effaith TG

Mae LeO wedi parhau i leihau effaith amgylcheddol gan ddefnyddio technolegau clyfar. Mae gan staff fynediad at offer gweithfan a chlustffonau canslo sain sy'n galluogi gweithio gartref yn effeithiol lle bo angen. Mae'r tîm TG hefyd wedi pweru banciau desgiau nad ydynt bellach yn cael eu defnyddio'n aml ar lawr cyntaf Tŷ Edward i leihau'r defnydd o ynni yno ymhellach.

Defnydd ynni

Fe ddaw data ar gyfer defnydd ynni yn uniongyrchol gan gyflenwyr ynni. Fodd bynnag, mae effeithlonrwydd adeilad, sef cyfrifoldeb y landlord, yn cael effaith fawr ar golli ynni.

Teithio ar gyfer staff LeO

Mae lleoliadau canol dinas LeO, gan gynnwys ei swyddfa wreiddiol yn Birmingham a'i hybiau mwy newydd, yn caniatáu i lawer o gyflogeion gyrraedd y gwaith ar gludiant cyhoeddus. Mae LeO yn talu treuliau i bobl sydd wedi'u lleoli y tu allan i Birmingham i deithio i Tŷ Edward ar gyfer diwrnodau ymgysylltu sawl gwaith y flwyddyn. Mae'r rhain yn gyfleoedd pwysig ar gyfer clywed adborth gan gyflogoio a chryfhau ymgysylltiad o fewn ac ar draws timau LeO a chyda'i strategaeth a'i ddiben, ac maent wedi cael adborth cadarnhaol iawn gan bobl LeO.

Defnydd papur

Mae'r defnydd o bapur wedi gostwng, gan ddangos gostyngiad mewn argraffu diangen.

Gwastraff, lleihau gwastraff a defnydd o ddŵr

Nid yw landlord LeO yn cadw data sy'n ymwneud â sefydliadau unigol sy'n rhannu'r adeilad.

Mae manau cegin LeO yn defnyddio tapiau 'cynaliadwyedd' ynni-effeithlon Ziptap, sy'n cael eu gwasanaethu'n rheolaidd i sicrhau eu bod yn gweithio'n effeithlon.

Caffael cynaliadwy

Nid yw'r OLC yn dod o fewn cwmpas cynlluniau lleihau carbon ar gyfer caffael oherwydd maint ei wariant cyffredinol. Mae'n defnyddio Gwasanaeth Masnachol y Goron (CCS) ar gyfer caffael perthnasol, ac mae'r CCS yn gweithio gyda'i gyflenwyr fframwaith ar gynlluniau lleihau carbon.

Adrodd arall

Gwariant cyfalaf

Yn 2023/24 roedd gan yr OLC gyllideb gwariant cyfalaf o £250,000 a ddyrannwyd gan y Weinyddiaeth Gyfiawnder (2022/23: £250,000). Cyfanswm y gwariant ar gyfer 2023/24 oedd tua £248,000 (2022/23: £250,000). Roedd y buddsoddiad cyfalaf yn cynnwys £230,000 ar feddalwedd TG, £4,000 ar galedwedd TG a £14,000 ar ddodrefn a ffitiadau.

Talu credydwy

Mae'r OLC wedi ymrwmo i dalu anfonebau cyflenwyr erbyn y dyddiad dyledus (neu o fewn 30 diwrnod o'u derbyn os nad oes dyddiad dyledus wedi'i gytuno) ac i ymdrin ag ymholiadau talu yn brydlon neu hysbysu'r cyflenwr yn brydlon am unrhyw oedi. Talodd 87% o anfonebau o fewn telerau y cytunwyd arnynt yn 2023/24 (2022/23: 80%) – gwelliant o 7% flwyddyn ar ôl blwyddyn ar 2022/23. Talodd gredydwy o fewn 27 diwrnod ar gyfartaledd (2022/23: 28 diwrnod).

Parhaodd y tîm cyllid i wneud rhediadau talu wythnosol i sicrhau bod cyflenwyr yn cael eu talu o fewn y telerau estynedig. Parhaodd â'i waith i reoli a gwirio'r rhediad taliadau yn effeithiol, gan weithio gyda deiliaid cyllideb perthnasol.

Gwrth-dwyll, llygredd a llwgrwobrwyo

Mae twyll yn risg sylweddol i sector cyhoeddus y DU gyda chanlyniadau ariannol pellgyrhaeddol ac ynghylch enw da. Mae'r Swyddfa Archwilio Genedlaethol (NAO) wedi herio'r llywodraeth i wneud mwy am y drosedd gudd hon.

Pwrpas safon swyddogaethol berthnasol y llywodraeth yw gosod y disgwyliadau ar gyfer rheoli risg o dwyll, llwgrwobrwyo a llygredd mewn sefydliadau'r llywodraeth. Datblygwyd y safon gan uwch grŵp o arbenigwyr twyll yn y llywodraeth, a gymeradwywyd gan y Grŵp Arweinwyr Cyllid a lansiwyd gan y Gweinidog dros y Cyfansoddiad yn 2017. Mae'n berthnasol i holl adrannau'r llywodraeth a'u cyrff hyd braich.

Mae'r OLC yn gweithio gyda Chanolfan Arbenigedd Atal Twyll y Weinyddiaeth Gyfiawnder i sicrhau bod yr amlygiad i'r risg o dwyll yn cael ei leihau, ac i sicrhau bod y Polisi Gwrth-dwyll a'r Asesiad Risg Twyll yn parhau i fod yn addas i'r diben. Fel rhan o'r mesurau i atal twyll, adolygwyd ein polisiâu a'n gweithdrefnau ar ôl cwblhau'r ymgyrch Fframwaith Asesu Gwelliant Parhaus ar gyfer Atal Twyll. Bydd hyn yn cael ei ddadansoddi gan Ganolfan Ragoriaeth Atal Twyll y Weinyddiaeth Gyfiawnder a bydd cymorth yn cael ei ddarparu pan fo angen.

Seiberddiogelwch

Gyda model gweithio hybrid sy'n cyfuno gweithio o gartref gyda nifer o swyddfeydd, mae gan LeO ymagwedd haenog at seiberddiogelwch sy'n ymgorffori dull 'dim ymddiriedaeth' gyda dilysu aml-ffactor a mynediad ar y lefel awdurdodi isaf bosibl.

Yn 2023/24 mae LeO wedi parhau i ddefnyddio a chryfhau mesurau diogelwch sy'n rhychwantu prosesau 'busnes fel arfer' ar gyfer ei gyflogeion a'i seilwaith TG - gan gynnwys gweithredu cyfrineiriau cymhleth a dilysu aml-ffactor, ffug ymosodiadau gwe-rwydo, a hyfforddiant ymwybyddiaeth seiber gorfodol ar gyfer pobl LeO yn eu cyfnod sefydlu ac yna'n flynyddol.

Mae prif risgiau diogelwch LeO yn parhau i fod yn golli data trwy ddiolfalwch ac ymosodiadau allanol (yn enwedig ymdrechion gwe-rwydo). Mae'r risgiau hyn yn cael eu lliniaru trwy gyfuniad o fecanweithiau diogelwch technegol, offeryn amddiffyn cwmwl awtomataidd (SAAS) sy'n monitro amgylchedd Office 365 ar gyfer ymddygiadau amheus, a hidlydd sbam e-bost datblygedig. Eleni, gweithredwyd gwelliannau ychwanegol, gan gynnwys ei gwneud yn ofynnol i staff gofrestru eu dyfeisiau personol gyda'r Porth Cwmnïau, er mwyn sicrhau lefel gyson uchel o amddiffyniad yn gyson.

Yng nghyd-destun gwrthdaro geowleidyddol parhaus, mae LeO wedi gweld cynnydd amlwg mewn ymdrechion mewngofnodi 'grym corfforol'. Mae LeO hefyd bellach wedi gweithredu polisi i gyfyngu mynediad i gyfrifon gwaith i ddefnyddwyr yn y DU, fel y pennir gan eu cyfeiriad IP ffynhonnell - sydd wedi lleihau ymosodiadau gan bartïon maleisus yn sylweddol.

Yn ogystal, mae LeO wedi gwella safonau diogelwch ei wefan. Yn dilyn argymhellion gan y Ganolfan Seiberddiogelwch Genedlaethol (NCSC), mae wedi ymuno â'r Rhaglen Datgelu Bregusrwydd fel y gall elwa o brofi gwendidau gwefan yn rheolaidd a mynd i'r afael ag unrhyw faterion a'u lliniaru'n ddi-oed.

Yn ystod Ch2, derbyniodd archwiliad seiberddiogelwch Asiantaeth Archwilio Mewnol Llywodraeth LeO (GIAA) farn archwilio sylweddol, heb unrhyw argymhellion. Mae hyn yn rhoi lefel uchel o sicrwydd bod LeO yn gwneud popeth o fewn ei reolaeth i leihau risgiau TG. Bydd ffocws LeO yn y dyfodol yn parhau i godi ymwybyddiaeth cyflogeion o risgiau seiberddiogelwch, gwella ymwybyddiaeth o fregusrwydd trwy brofion rhagweithiol, a sicrhau aliniad â chanllawiau arfer gorau NCSC.

Edrych ymlaen

Cynllun Busnes a Chyllideb 2024/25

2024/25 yw blwyddyn gyntaf strategaeth 2024-27 yr OLC ar gyfer LeO. Fel yr amlinellir mewn man arall yn yr adroddiad hwn, tra bod LeO yn parhau i ganolbwyntio ar wella profiad cwsmeriaid, gan adeiladu ar y cynnydd a wnaed hyd yma, ail amcan craidd y strategaeth yw sicrhau bod llais a phrofiad annibynnol LeO yn helpu i ysgogi gwell gwasanaethau cyfreithiol.

Roedd y Cynllun Busnes, sy'n seiliedig ar ragolygon ar ddechrau 2024, yn nodi disgwyliadau LeO:

- Bydd LeO yn datrys 8,400 o gŵynion – cynnydd ar 2023/24 heb adnoddau gweithredol ychwanegol, gan amsugno galw ychwanegol.
- Bydd y ciw yn gostwng 40%, gyda rhwng 1,650 a 2,769 o achosion yn weddill ar ddiwedd mis Mawrth 2025. Bydd y trywydd ar gyfer cyrraedd ciw lefel gwaith yn ymestyn dros gyfnod hwy, i 2025/26, gan adlewyrchu'r cydbwysedd y mae LeO yn anelu at ei gyrraedd rhwng parhau i wella profiad cwsmeriaid ac amsugno'r galw i leihau costau. Ceir mwy o fanylion am hyn yn ddiweddarach yn y ddogfen hon, yng nghyd-destun cyllideb arfaethedig LeO.
- Erbyn diwedd mis Mawrth 2025, bydd hanner y cwynion yn dal yn addas i'w datrys yn gynnar, heb unrhyw amser aros. Gan gynnwys pob achos, bydd y gyfran gyffredinol a ddatryswyd o fewn 90 diwrnod yn parhau i gynyddu dros yr amser hwn.

- Erbyn diwedd mis Mawrth 2025, ar gyfer pob achos (gan gyfuno'r rhai a ddatryswyd trwy ddatrysiad cynnar ac ymchwiliad), mae LeO yn disgwyl mai tua 145 diwrnod fydd yr amser teithio cyfartalog i gwsmeriaid. Yr amser aros cyfartalog a ragwelir i'r rhan fwyaf o gwsmeriaid fydd 60 diwrnod, ac yna 85 diwrnod o amser datrys ar gyfer pob achos.
- Erbyn diwedd Mawrth 2025, ar gyfer hanner y cwsmeriaid sydd angen ymchwiliad, Mae LeO yn disgwyl i'r amser teithio cwsmeriaid cyfartalog fod rhwng 215 a 265 diwrnod ar gyfer achosion o bob cymhlethdod. Mae hyn yn cynnwys amcangyfrif o amser aros o gwmpas 85 diwrnod i bob cymhlethdod gael ei ddyrannu i ymchwilydd, a rhwng 130 a 180 diwrnod ar gyfer datrysiad, yn dibynnu ar gymhlethdod unigol.

Fel y manylir mewn man arall yn yr adroddiad hwn, wrth lunio'r strategaeth, y cynllun busnes, y gyllideb a'r Strategaeth, ymgysylltodd yr OLC ag ystod eang o randdeiliaid yn cynrychioli darparwyr a defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol. Mae crynodeb o'r broses ymgynghori a'r ymatebion, gyda'r dogfennau terfynol, ar gael yn <https://www.legalombudsman.org.uk/cy/who-we-are/corporate-publications/>

Strategaeth ar gyfer 2024-27: trosolwg

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| Pwrpas a beth mae LeO yma i'w wneud | | | | | |
| Datrys cwynion defnyddwyr am ddarparwyr cyfreithiol, a rhannu mewnwelediad i wella gwasanaethau cyfreithiol | | | | | |
| Gweledigaeth a lle mae LeO yn mynd | | | | | |
| Cynllun Ombwdsmon blaenllaw y gellir ymddiried ynddo lle mae pob cynw yn helpu i ysgogi gwell gwasanaethau cyfreithiol | | | | | |
| Amcan strategol ar gyfer gwasanaeth LeO | | | Amcan strategol ar gyfer effaith LeO | | |
| Mae LeO yn datrys cwynion yn deg ac yn effeithiol, gan ddarparu profiad rhagorol i gwsmeriaid | | | Mae llais a phrofiad annibynnol LeO yn arwain at welliannau mewn gwasanaethau cyfreithiol | | |
| Nodau | | | Nodau | | |
| Byddwn yn darparu gwasanaeth effeithlon a chymesur | Byddwn yn rhoi canlyniadau teg o ansawdd uchel sy'n gwneud gwahaniaeth | Byddwn yn hygyrch i bawb sydd ein hangen | Byddwn yn adeiladu proffil ac effaith LeO fel llais annibynnol ar gyfer gwelliant | Byddwn yn rhannu dysg a mewnwelediaid sy'n helpu i arwain at well gwasanaethau cyfreithiol i ddefnyddwyr | Byddwn yn defnyddio ein profiad i helpu darparwyr cyfreithiol i wella eu hymdriniaeth â chwynion |
| Galluogwyr | | | | | |
| Pobl a diwylliant | | | | | |
| Adnoddau a llywodraethu | | | | | |
| Systemau a chudd-wybodaeth | | | | | |
| Perthnasoedd a chydweithio | | | | | |
| Strategaethau ategol | | | | | |
| Pobl | | | | | |
| Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant | | | | | |
| Technoleg ac arloesi (arfaethedig) | | | | | |
| Gwybodaeth a mewnwelediad (arfaethedig) | | | | | |

| Amcanion strategol | Maes gwariant | Cyllideb 2024/25 |
|---|---|--------------------|
| Gwasanaeth LeO | Cyflawni gweithredol | £11,188,340 |
| Effaith LeO | Polisi, effaith ac ymgysylltu | £602,004 |
| Gwasanaeth ac effaith LeO - galluogwyr hanfodol | Swyddogaethau corfforaethol a chymorth busnes | £2,639,812 |
| | Cyfanswm gwariant cyflogau staff | £14,430,156 |
| Gwasanaeth ac effaith LeO - galluogwyr hanfodol | TG a thelathrebu | £1,608,598 |
| | Adeiladau a chyfleusterau | £737,003 |
| | Gwariant arall ar gyfer staff | £278,884 |
| | Dibrisiant | £631,380 |
| | Teithio | £30,864 |
| | Llog derbyniadwy | -£309,157 |
| | Costau eraill | £541,874 |
| | Cyfanswm gwariant heb fod yn gyflog | £3,519,446 |
| | Cyfanswm gwariant refeniw | £17,949,602 |

| Ffynhonnell incwm | Cyllideb 2024/25 |
|---|--------------------|
| Ardoll | £16,954,000 |
| Ffioedd achos | £816,000 |
| Amrywiol (o feddiannaeth Gwasanaethau Teulu yn swyddfa Tŷ Edward) | £180,000 |
| Cyfanswm incwm | £17,950,000 |

Ar gyfer 2024/25, cyllideb yr OLC ar gyfer LeO yw £17.95 miliwn, yn erbyn £16.8 miliwn yn 2023/24 – cynnydd o 6.95%. Nid yw chwyddiant wedi'i gymhwysu fel cynnydd cyffredinol, ond wedi'i dargedu at feysydd penodol lle mae pwysau cost yn hysbys neu'n cael eu rhagweld. O'r cynnydd arfaethedig, mae 59% yn ymwneud â dyfarniad cyflog arfaethedig, a 26% yn ymwneud â chostau eithriadol untro. Nodweddion allweddol y gyllideb yw:

- cynnydd cyffredinol o 7% mewn costau staff. Mae hyn yn ymwneud yn bennaf â dyfarniad cyflog arfaethedig o 5%, wrth i LeO barhau i ymateb i heriau o ran denu a chadw staff mewn marchnad swyddi gystadleuol. Mae'r dyfarniad yn seiliedig ar amcangyfrif gorau ar yr adeg hon o ganllawiau cyflog y llywodraeth yn y dyfodol
- dim adnoddau gweithredol pellach
- cynnydd bach yn y lefelau staffio cyffredinol, yn ymwneud â chryfhau gallu mewnwelediad ac effaith LeO a gwella gwydnwch yn nhîm cyllid LeO.
- costau eithriadol o tua £275,000 – hebddynt byddai'r cynnydd yn y gyllideb ymhell islaw chwyddiant ar 5.3%. Mae'r costau hyn yn ymwneud â chynnydd yn y ddarpariaeth ar gyfer dadfeiliadau wrth i brydles LeO yn Birmingham ddod i ben, trwyddedau TG, a datblygiad i gefnogi seilwaith newydd i'r wefan, a fydd yn helpu i symleiddio gweithrediadau a chyfeirio gwybodaeth o wefan LeO i'w system rheoli achosion

Fe ddaw mwyafrif sylweddol o gyllideb LeO o'i incwm ardoll, ag incwm ffioedd achos yn cwmpasu tua 4.5% o'r gwariant yn unig. Ni chodir ffioedd achos pan na chynhaliwyd ymchwiliad gan LeO, gan gynnwys achosion a ddatryswyd trwy ddatrysiad cynnar, a dim ond mewn rhai amgylchiadau lle ymchwilir i achosion. Mae LeO yn disgwyl y bydd ffi yn berthnasol mewn tua hanner yr achosion ymchwilio a gaiff eu cau yn 2024/25.



Paul McFadden

Prif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu

9 Gorffennaf 2024

Adroddiad atebolrwydd

Mae'r Adroddiad Atebolrwydd hwn yn egluro'r strwythurau llywodraethu sy'n cefnogi gwaith yr OLC a'r Ombwdsmon Cyfreithiol a'r codau a'r arferion da y maent yn eu hadlewyrchu. Mae'n cynnwys adroddiad y cyfarwyddwyr, y datganiad o gyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu a'r datganiad llywodraethu. Mae hefyd yn nodi sut mae risgiau a materion yn cael eu rheoli a barn archwilio mewnol 2023/24.

Adroddiad Ilywodraethu corfforaethol

Adroddiad y cyfarwyddwyr

Mae'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn gorff hyd braich i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder. Mae gan yr OLC gyfrifoldeb o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 i sefydlu a gweinyddu cynllun (yr Ombwdsmon Cyfreithiol) ar gyfer datrys cwynion gan ddefnyddwyr am ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr. Mae'r OLC a'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn gweithredu yn unol â'r Ddogfen Fframwaith gyhoeddedig sy'n nodi'r sail ar gyfer y bartneriaeth weithredu rhwng yr OLC, y Weinyddiaeth Gyfiawnder a'r LSB. O dan y Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol, yr LSB yw'r rheolydd goruchwyllo ar gyfer y sector cyfreithiol.




Rwyf wedi bod yn Brif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu ers mis Ionawr 2021 ac wedi bod yn Swyddog Cyfrifyddu drwy gydol y cyfnod adrodd. Rwy'n gyfrifol am weithrediadau a rhediad yr Ombwdsmon Cyfreithiol o ddydd i ddydd. Rwy'n gweithio o dan gyfarwyddyd Bwrdd yr OLC, ac fel Swyddog Cyfrifyddu rwy'n atebol i Ysgrifennydd Parhaol a Phrif Swyddog Cyfrifyddu'r Weinyddiaeth Gyfiawnder.

Fel Swyddog Cyfrifyddu, gan gydweithio â'm Tîm Gweithredol, rwy'n gyfrifol am berfformiad gweithredol a chynnal system lywodraethu a rheolaeth fewnol effeithiol sy'n caniatáu i'r Ombwdsmon Cyfreithiol gyflawni ei nodau a'i amcanion, tra'n diogelu'r arian cyhoeddus yr wyf yn bersonol atebol amdano.

Bwrdd a chyfansoddiad yr OLC

Mae Atodlen 15.1 o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn ei gwneud yn ofynnol i Fwrdd yr OLC gynnwys Cadeirydd ac o leiaf chwech, ond dim mwy nag wyth, o bersonau eraill. Rhaid iddo gael mwyafrif lleyg (nad yw'n gyfreithiol) ac adlewyrchu'r profiad a'r wybodaeth a nodir yn Atodlen 15.4 y Ddeddf.

Mae bywgraffiadau aelodau'r Bwrdd ar gael ar **wefan yr Ombwdsmon Cyfreithiol**.

| Bwrdd yr OLC | Tymor (tymhorau) | Rôl (rolau) |
|---|--|---|
| <p>Elisabeth Davies</p>  | <p>1 Ebrill 2020 i 31 Mawrth 2023 a 1 Ebrill 2023 i 31 Mawrth 2026</p> | <p>Cyfarwyddwr Anweithredol a Chadeirydd OLC</p> |
| <p>Rachel Cerfontyne</p>  | <p>1 Mawrth 2023 i 30 Ebrill 2027</p> | <p>Cyfarwyddwr Anweithredol ac aelod o RemCo</p> |
| <p>Jane Martin</p>  | <p>1 Mai 2018 i 30 Ebrill 2021 a 1 Mai 2021 i 30 Ebrill 2024</p> | <p>Cyfarwyddwr Anweithredol</p> |
| <p>Harindra Punchihewa</p>  | <p>1 Hydref 2020 i 30 Medi 2024</p> | <p>Cyfarwyddwr Anweithredol a Chadeirydd ARAC</p> |

| Bwrdd yr OLC | Tymor (tymhorau) | Rôl (rolau) |
|--|---|---|
| <p>Alison Sansome</p>  | <p>1 Awst 2021 i 31 Gorffennaf 2024</p> | <p>Cyfarwyddwr Anweithredol a Chadeirydd RemCo ac aelod o ARAC</p> |
| <p>Dale Simon</p>  | <p>1 Awst 2021 i 31 Gorffennaf 2024</p> | <p>Cyfarwyddwr Anweithredol, aelod o RemCo a noddwr EDI y Bwrdd</p> |
| <p>Martin Spencer</p>  | <p>1 Awst 2021 i 31 Gorffennaf 2025</p> | <p>Cyfarwyddwr Anweithredol ac Aelod o ARAC</p> |
| <p>Patricia Tueje</p>  | <p>1 Mawrth 2023 i 30 Ebrill 2026</p> | <p>Cyfarwyddwr Anweithredol</p> |

Cofrestru buddiannau

Mae cofrestr buddiannau datgeladwy aelodau Bwrdd yr OLC i'w gweld yn <https://www.legalombudsman.org.uk/who-we-are/corporate-publications/governance/>.

Archwilwyr

Mae'r Weinyddiaeth Gyfiawnder yn darparu gwasanaethau archwilio mewnol i'r OLC drwy Asiantaeth Archwilio Mewnol y Llywodraeth (GIAA). Yn ystod 2023/24 cost y gwaith archwilio oedd £48,515 + TAW (2022/23: £45,000 + TAW). Mae cyfrifon blynyddol yr OLC yn cael eu harchwilio gan y Rheolwr ac Archwilydd Cyffredinol (C&AG) yn unol ag Atodlen 15, adran 26(5) o'r Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol. Ar gyfer y flwyddyn hyd at 31 Mawrth 2024 mae'r C&AG wedi amcangyfrif mai'r costau yw £46,000 (2022/23: £42,000). Mae'r gwasanaethau a ddarperir gan staff y C&AG yn ymwneud â gwaith archwilio statudol yn unig.

Busnes gweithredol

Mae'r OLC yn gorff statudol a sefydlwyd gan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. O dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, caiff yr OLC ei ariannu gan ardoll ar y proffesiwn cyfreithiol. Darperir cyllid ardoll gan y Rheoleiddwyr Cymeradwy yn flynyddol mewn ôl-daliadau. Ar y dyddiad llofnodi 9 Gorffennaf 2024, mae gan yr OLC ddigon o adnoddau arian parod i ddiwallu gwariant a ragwelir a rhwymedigaethau net eraill ar gyfer y 12 mis nesaf.

Fformat y cyfrifon

Paratowyd y cyfrifon hyn ar ffurf a gyfarwyddwyd gan yr Arglwydd Ganghellor a'r Ysgrifennydd Gwladol dros Gyfiawnder gyda chymeradwyaeth Trysorlys EF ac yn unol â Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

Datganiad o gyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu

O dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, mae'r Arglwydd Ganghellor wedi cyfarwyddo'r OLC i baratoi ar gyfer pob blwyddyn ariannol ddatganiad o gyfrifon ar y ffurf ac ar y sail a nodir yn y Cyfarwyddyd Cyfrifon. Mae'r cyfrifon yn cael eu paratoi ar sail cronïadau ac mae'n rhaid iddynt roi darlun cywir a theg o sefyllfa'r CLG ac o'i incwm a gwariant, y Datganiad o Sefyllfa Ariannol a'r llif arian ar gyfer y flwyddyn ariannol.

Wrth baratoi'r cyfrifon, mae'n ofynnol i'r Swyddog Cyfrifyddu gydymffurfio â gofynion 'Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth', ac yn benodol i:

- cadw at y Cyfarwyddyd Cyfrifon a gyhoeddwyd gan yr Arglwydd Ganghellor gyda chymeradwyaeth Trysorlys EF, gan gynnwys y gofynion cyfrifyddu a datgelu perthnasol, a defnyddio polisiau cyfrifyddu addas yn gyson
- gwneud dyfarniadau ac amcangyfrifon ar sail resymol
- datgan a ddilynwyd safonau cyfrifyddu cymwys fel y'u nodir yn 'Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth', a datgelu ac egluro unrhyw wyriadau perthnasol yn y datganiadau ariannol
- paratoi'r datganiadau ariannol ar sail busnes byw

- cadarnhau bod yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon yn eu cyfanwydd yn deg, yn gytbwys ac yn ddealladwy a chymryd cyfrifoldeb personol am yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon a'r dyfarniadau sy'n ofynnol ar gyfer pennu ei fod yn deg, yn gytbwys ac yn ddealladwy

Mae'r Arglwydd Ganghellor wedi penodi'r Prif Ombwdsman yn Swyddog Cyfrifo'r OLC. Mae cyfrifoldebau Swyddog Cyfrifyddu, gan gynnwys cyfrifoldeb am briodoldeb a rheoleidd-dra'r cyllid cyhoeddus y mae'r Swyddog Cyfrifyddu yn atebol amdano, am gadw cofnodion cywir ac am ddiogelu asedau'r OLC, wedi'u nodi yn 'Rheoli Arian Cyhoeddus' a gyhoeddwyd gan Drysorlys EF.

Fel Swyddog Cyfrifyddu, rwyf wedi cymryd yr holl gamau y dylwn fod wedi'u cymryd i wneud fy hun yn ymwybodol o unrhyw wybodaeth archwilio berthnasol ac i sefydlu bod archwilyr yr OLC yn ymwybodol o'r wybodaeth honno. Hyd y gwn i, nid oes unrhyw wybodaeth archwilio berthnasol nad yw'r archwilyr yn ymwybodol ohoni.



Paul McFadden

Prif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu

9 Gorffennaf 2024

Datganiad llywodraethu

Mae'r datganiad llywodraethu'n nodi ar ba sail y caiff yr OLC ei lywodraethu a'i reoli, a sut mae'n atebol. Mae'n nodi'r risg prosesau rheoli, ac effeithiolrwydd y trefniadau llywodraethu a risg.

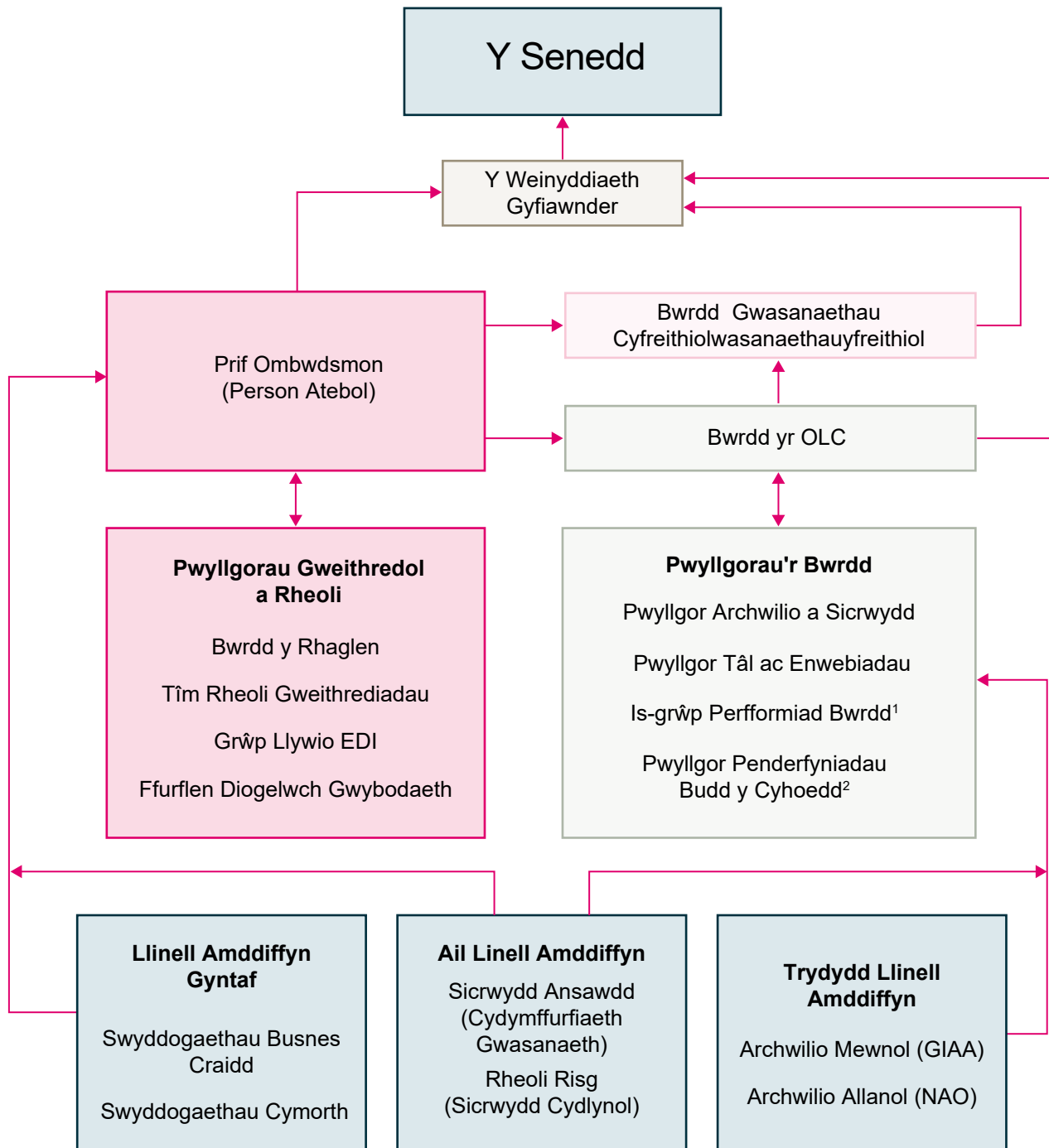
Yn ei holl waith, mae'r OLC yn ystyried arfer da a safonau ar gyfer yr Ombwdsmon a'r sector cyfreithiol. Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi parhau i fod yn aelod o Gymdeithas yr Ombwdsmyrn, ac mae'r OLC yn ystyried barn aelodau'r Bwrdd sydd â phrofiad o gynlluniau Ombwdsmon eraill. Mae Bwrdd yr OLC yn ystyried yr amcanion rheoleiddio a nodir yn Neddff Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, ac mae atodiad 1 yr adroddiad hwn yn nodi'r prif ffyrdd y mae'n cyflawni'r amcanion hyn.

O dan arweiniad y Pennaeth Cyllid a TG, mae'r Tîm Cyllid wedi gweithio'n agos gyda Thîm Rheoli'r sefydliad, i wella rheolaeth ariannol ar draws y sefydliad, ac i sicrhau bod monitro a rheoli cyllidebol yn gyfrifoldeb Gweithredol a rennir. Mewn blynyddoedd blaenorol cefnogwyd deiliaid cyllidebau i sicrhau eu bod yn deall ac yn rheoli eu cyllidebau'n effeithiol, gan ddiweddarau rhagolygon ariannol ar y cyd. Cynhaliodd y Tîm Gweithredol gyfarfodydd adolygu ariannol misol yn canolbwyntio ar fonitro amrywiadau cyllidebol sy'n dod i'r amlwg a rhoi camau lliniaru ar waith. Mae hyn wedi arwain at y ffaith bod y gwariant gwirioneddol cyffredinol yn -0.20% o'r gwariant a gyllidebwyd.

Mae'r Pennaeth Cyllid a TG a'r Rheolwr Cyllid yn rhoi sicrwydd ar lywodraethu ariannol trwy fonitro trafodion ariannol yn agos. Cynorthwyir hyn drwy sicrhau bod cysoniadau mantolen misol yn cael eu cwblhau a'u hadolygu, a bod prosesau ariannol yn cael eu dilyn, gan gynnwys gwahanu dyletswyddau.

Mae adroddiadau rheolaidd i Fwrdd yr OLC wedi parhau yn 2023/24, gyda Chadeirydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg (ARAC) yn gofyn am ragor o wybodaeth yn ôl yr angen i roi sicrwydd o reolaeth ariannol briodol.

Yn 2023/24 rhoddodd yr archwiliad mewnol farn gymedrol gyffredinol ar y fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth, gan gydnabod y gwaith parhaus y mae'r OLC wedi'i wneud i adeiladu ar y gwaith i gryfhau hyn.



1 Nid yw hwn yn is-bwyllgor o'r Bwrdd ond yn rhan o gyloch y Gyllideb a'r Cynllun Busnes sy'n galluogi'r Bwrdd i sicrhau ei hun o gywirdeb y modelau rhagweld bob blwyddyn.

2 Mae'r Pwyllgor yn cyfarfod ar sail ad-hoc yn ôl yr angen.

Fframwaith llywodraethu a strwythur rheoli

Mae Adran 117 o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn ei gwneud yn ofynnol i'r OLC 'roi sylw i egwyddorion llywodraethu corfforaethol da a dderbynnir yn gyffredinol ag y mae'n rhesymol eu hystyried yn berthnasol iddo'. Mae'r OLC yn gorff statudol sy'n atebol i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol. Mae'r Protocol Gweithredu Teiran yn disgrifio sut y bydd y tri sefydliad yn gweithio gyda'i gilydd, ac yn ei gwneud yn ofynnol i'r OLC 'gymhwyso llywodraethu mewnol priodol sy'n cefnogi cyflawni ei gynllun yn effeithiol ac sy'n ennyn hyder y Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (LSB) a'r Weinyddiaeth Gyfiawnder'.

Mae Bwrdd yr OLC yn atebol i'r LSB am ei weinyddiad o gynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol, ac mae'r LSB yn ei dro yn atebol i'r Arglwydd Ganghellor (MoJ) am berfformiad ei ddyletswyddau statudol, gan gynnwys y rhai sydd ganddo mewn perthynas â'r OLC. Yn rhinwedd ei swydd fel Swyddog Cyfrifyddu, mae'r Prif Ombwdsmon yn atebol ar wahân i Brif Swyddog Cyfrifyddu'r Weinyddiaeth Gyfiawnder am berfformiad yr OLC mewn perthynas â 'Rheoli Arian Cyhoeddus'.

Mae'r protocol yn parhau annibyniaeth yr LSB a'r OLC wrth gyflawni eu dyletswyddau statudol. Mae hyn yn golygu bod yr MoJ wedi sefydlu'r ddau sefydliad fel Cyrff Cyhoeddus Anadrannol gweithredol, yn hytrach na gweision neu asiantiaid y Goron.

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol, sy'n cael ei oruchwylio gan yr OLC, yn annibynnol, ac ni all ei benderfyniadau gael eu dylanwadu na'u gwrthdroi ac eithrio gan adolygiad barnwrol. Mae'r egwyddorion cyffredinol sy'n sail i'r cytundeb yn adlewyrchu'r rhai a nodir yn 'Partneriaethau rhwng Adrannau a Chyrff Hyd Braich: Cod Ymarfer Da'.

Fel y mae'r siart uchod yn ei ddangos, mae fframwaith llywodraethu'r OLC yn dilyn y model 'tair llinell amddiffyn'. Cyhoeddir y fframwaith hwn yn llawn ar wefan LeO, yn dilyn adnewyddiad llawn yn 2022/23. Mae staff LeO yn llofnodi datganiad i gadarnhau eu bod wedi darllen a deall polisïau'r sefydliad, ac mae ymgysylltu'n rhagweithiol â phobl LeO yn sicrhau bod polisïau'n cael eu dilyn. Yn flynyddol wrth symud ymlaen, bydd ARAC yn adolygu crynodeb gweithredol o'r map sicrwydd, a fydd yn nodi statws 'coch, ambr, gwyrdd' (RAG) yn seiliedig ar y cwmpas sicrwydd.

Er mwyn sicrhau ei fod yn cyflawni ei ddyletswyddau statudol yn effeithiol ac yn gwneud penderfyniadau o ansawdd uchel, mae Bwrdd yr OLC wedi sefydlu pwyllgorau sy'n gwneud argymhellion i'r Bwrdd (gweler pwyllgorau OLC isod). Mae hefyd wedi sefydlu Is-grŵp Perfformiad ac Ansawdd. Drwy ei waith craffu parhaus ar drefniadau gwybodaeth busnes, rhagweld ac adrodd LeO, a ategir gan adroddiadau Power BI, mae Bwrdd yr OLC yn fodlon bod y data y mae'n eu defnyddio i gefnogi ei benderfyniadau'n gadarn.

Perthnasoedd allweddol

Er bod y cyllid net ar gyfer yr OLC yn dod o ardoll ar y proffesiwn cyfreithiol, mae costau'r OLC yn cael eu dosbarthu fel gwariant cyhoeddus. Mae hyn yn golygu bod yr OLC yn uniongyrchol atebol i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder am ei rheolaeth ariannol. Yn ogystal ag atebolrwydd ariannol i'r MoJ, mae'r LSB yn cymeradwyo cyllideb yr OLC ac yn goruchwyllo'r modd y mae'r OLC yn cyflawni ei gyfrifoldebau dros yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

Ochr yn ochr â'r perthnasoedd llywodraethu ffurfiol hyn, mae gan yr OLC ystod eang o randdeiliaid allanol, gan gynnwys rheoleiddwyr, cynlluniau ombwdsmon eraill a chyrrff sy'n ymdrin â chwynion, cymdeithasau proffesiynol, darparwyr gwasanaethau cyfreithiol a chynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol. Mae gan yr OLC drefniadau gwaith ar waith gyda holl reoleiddwyr rheng flaen gwasanaethau cyfreithiol, a nodir mewn cyfres o Femoranda Cyd-ddealltwriaeth **sydd ar gael ar wefan LeO**.

Mae staff LeO hefyd yn rhanddeiliaid craidd yr OLC. Mae mwy am ymgysylltu â chyflogeion a llesiant o dan 'pobl a sefydliad'.

Yn gyson â blynyddoedd blaenorol ei daith wella, yn 2023/24 cadwodd yr OLC ei hymrwymiad i dryloywder gyda rhanddeiliaid ynghylch perfformiad yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Yn ystod y flwyddyn, canolbwyntiodd cryn dipyn o weithgarwch ymgysylltu â rhanddeiliaid o reidrwydd ar ddatblygu strategaeth newydd yr OLC ar gyfer 2024-27 ar gyfer LeO. Mae lefel hyder sylweddol well rhanddeiliaid LeO, sydd wedi'i wreiddio mewn ymddiriedaeth yn arweinyddiaeth LeO a'i daflwybr ar i fyny, wedi galluogi newid yn naws a chynnwys ei ymgysylltiad - o ffocws pur ar adferiad LeO, i sgwrs sy'n canolbwyntio ar y dyfodol am ba mor bell a pha mor gyflym y gallai LeO gynyddu effaith ei fewnwelediad a'i brofiad ar helpu i ysgogi canlyniadau gwell yn y sector gwasanaethau cyfreithiol.

Effeithiolrwydd y Bwrdd a'i bwyllgorau

Mae'n rhaid i'r OLC gydymffurfio â 'Llywodraethu Corfforaethol mewn Adrannau Llywodraeth Ganolog: Cod Ymarfer Da' Trysorlys EF (2011). Fel corff statudol, mae Swyddfa'r Cwnsleriaid Deddfwriaethol yn cydymffurfio â'r Cod lle bo hynny'n ymarferol ac yn berthnasol i'w amgylchiadau. Mae trefniadau llywodraethu'r OLC yn bodloni gofynion y prif egwyddorion sy'n berthnasol i'r OLC ac nid oes unrhyw wyriadau i'w hadrodd.

Mae'r Cod yn argymhell cynnal gwerthusiad annibynnol o effeithiolrwydd y bwrdd o leiaf bob tair blynedd. Yn unol â hyn, yn 2022/23 comisiynodd yr OLC adolygiad. Mae'r Bwrdd bellach wedi derbyn ac ystyried yr adolygiad llawn ac mae cynllun gweithredu wedi'i ddatblygu a'i gytuno sydd eisoes yn cael ei roi ar waith. Mae camau gweithredu allweddol yn cynnwys:

- ymgymryd â gwaith datblygu pellach gyda'r Bwrdd neu ar y cyd â'r Bwrdd a'r Pwyllgor Gwaith. Mae hyn wedi cynnwys:
 - sesiwn sefydlu wedi'i hail-raddnodi ar gyfer aelodau newydd y Bwrdd, sy'n agored i bob aelod
 - defnydd amserol o weithdai'r Bwrdd i ganolbwyntio ar feysydd cymhleth (fel athreulio) yn fwy manwl
 - ystyried, ar ddechrau'r flwyddyn, y math o Fwrdd y mae'r OLC eisieu bod
 - cydnabod cyfrifoldeb y Bwrdd am lunio'r diwylliant a'r ffyrdd o weithio y bydd eu hangen i gefnogi'r gwaith o gyflawni'r strategaeth

- adolygu blaengynllun y Bwrdd ac ailgynllunio agendâu cyfarfodydd y Bwrdd o amgylch eitemau strategol – fel bod y Bwrdd yn treulio llai o amser ar fanylion perfformiad ac yn hytrach yn canolbwyntio o'r newydd ar strategaeth, goruchwyliaeth a sicrwydd. Mae hyn wedi cynnwys:
 - symud i un adroddiad perfformiad sy'n cynnwys dangosfwrdd sy'n dangos yr holl ddangosyddion perfformiad y dylai'r Bwrdd eu gweld
 - gostyngiad mewn gwybodaeth ategol i ganolbwyntio yn lle hynny ar roi sicrwydd ar gamau gwella lle mae tanberfformiad
 - egluro'r hierarchaeth oruchwyllo a ddarperir gan y Bwrdd, y pwyllgorau, a'r Tîm Gweithredol i sicrhau bod y wybodaeth am berfformiad a adolygir ar bob lefel yn cyd-fynd â rolau
 - cadarnhau perchnogaeth y Bwrdd ar reoli risg. Mae angen rhagor o waith yn y maes hwn, gyda gweithdy risg wedi'i gynllunio yn ystod haf 2024. Ond mae adroddiad y Prif Ombwdsmon ym mhob cyfarfod bellach yn cynnwys y prif risgiau ac felly hefyd pob adroddiad perfformiad unigol

Mae'r datblygiad hwn yn rhan ganolog o esblygiad parhaus y Bwrdd a'i barodwydd i oruchwylio'r gwaith o gyflawni strategaeth newydd ar gyfer LeO: ffocws allweddol yn 2023/24.

Yn ogystal, yn Ch4 bob blwyddyn mae pob aelod o'r Bwrdd yn cael gwerthusiad ar sail cymhwysedd o'u perfformiad, gyda gwerthusiadau'n cael eu rhannu â'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol. Eleni roedd y rhain yn cynnwys cyfweiliadau ymadael ag aelod Bwrdd oedd yn gadael ar ddiwedd ail dymor yn y swydd. Yn gynharach yn y flwyddyn, rhannwyd adolygiad o'r themâu allweddol o'r adolygiadau blynyddol, ynghyd â chanfyddiadau'r archwiliadau sgiliau a gasglwyd, mewn Cyfarfod Bwrdd.

Cyn pob cyfarfod Bwrdd, mae'r Cadeirydd yn cyfarwyddo dau aelod o'r Bwrdd (un Anweithredol ac un Gweithredol) i roi adborth ar ei effeithiolrwydd ar ddiwedd y cyfarfod. Yn unol â'r adolygiad allanol o effeithiolrwydd y Bwrdd, addaswyd cwestiynau eleni i'w gofyn:

- pa sesiwn sydd wedi gweithio'n arbennig o dda yn strategol yn ystod cyfarfod y Bwrdd a pham?
- pa bapur oedd yn arbennig o ddefnyddiol yn strategol a pham?
- ble fydddech chi'n awgrymu bod dysgu a gwerth i'w gweld mewn gwneud pethau'n wahanol yn y dyfodol ac er mwyn cymryd mwy o ofod strategol?

Caiff y canfyddiadau eu cofnodi a'u hadolygu yn y cyfarfod cynllunio nesaf. Yn 2023/24, yn unol ag argymhellion yr adolygiad a gomisiynwyd yn allanol, gwnaed newidiadau pellach a gwelliannau parhaus sicrhau:

- mae adrodd ar berfformiad yn cymryd mwy o ofod strategol
- osgoir dyblygu yn yr hyn a ystyrir gan y Bwrdd llawn a chan is-set ddirprwyedig o aelodau Pwyllgorau'r Bwrdd
- defnyddir adroddiadau ysgrifenedig ffurfiol gan Bwyllgorau'r Bwrdd i osgoi gorddibyniaeth ar gofnodion
- mae agendâu cyfarfodydd yn cael eu haildrefnu, ag eitemau llywodraethu safonol yn cael eu hystyried ar y diwedd, nid ar y dechrau

Mae'r OLC wedi parhau i wneud defnydd da o sesiynau cyn y Bwrdd. Mae'r rhain wedi cynnwys trafodaethau mwy anffurfiol gyda staff LeO, yn ogystal â chinio agored, i sicrhau bod y Bwrdd yn fwy gweladwy ymhlith cydweithwyr LeO.

Nododd y gwerthusiad allanol: "parhau i ddatblygu ac adnewyddu'r Bwrdd, gyda phob dyfodiad o aelodau newydd y Bwrdd (yn rhydd rhag y gorffennol) yn helpu i ail-raddnodi ffocws y Bwrdd ychydig". Mae newidiadau yn y Bwrdd wedi teimlo'n raddol ac yn ddi-dor, ac mae'r Bwrdd wedi llwyddo i greu mwy o deimlad tîm yn y diwylliant arweinyddiaeth; daw'r Bwrdd drosodd fel yr ymgnawdoliad cywir o bersonél ar gyfer heriau'r cyfnod hwn – wedi'i fuddsoddi ac yn gweithio'n gydlynol".

| Bwrdd yr OLC | | |
|---|---|--|
| Fframwaith gweithredu a rheolau trefniadaeth | https://www.legalombudsman.org.uk/information-centre/corporate-publications/governance/governance-frameworks/ | |
| Aelodaeth a phresenoldeb | Enw | Presenoldeb mewn cyfarfodydd, seminarau a gweithdai |
| | Elisabeth Davies (Cadeirydd) | 7/7 |
| | Rachel Cerfonteyne | 6/7 |
| | Jane Martin | 7/7 |
| | Harindra Punchihewa | 6/7 |
| | Alison Sansome | 5/7 |
| | Dale Simon | 5/7 |
| | Martin Spencer | 7/7 |
| | Patricia Tueje | 6/7 |

Bwrdd yr OLC

Gweithgareddau allweddol a meysydd ffocws yn 2023/24

- Craffu ar a herio cynnydd yn erbyn Cynllun Busnes a Chyllideb 2023/24, gan gynnwys cyflawni yn erbyn trywydd LeO ar gyfer gwella perfformiad.
- Datblygu a chymeradwyo Cynllun Busnes a Chyllideb 2024/25 a'r meini prawf derbyn cyllideb i'w cyflwyno i'r Bwrdd Gwasanaethau Lleol, gan gynnwys sicrwydd ynghylch cadernid rhagolygon LeO.
- Datblygu a chymeradwyo Strategaeth 2024-27.
- Sicrwydd ansawdd, gan gynnwys yn wyneb newidiadau i Reolau a phrosesau Cynllun LeO.
- Craffu ar ddatblygiad newidiadau Rheolau Cynllun a monitro eu heffaith o 1 Ebrill 2023, gan gynnwys effaith y newidiadau ar gwsmeriaid LeO ac ymgysylltu â rhanddeiliaid.
- Cynnydd Strategaeth Pobl LeO, rhaglen EDI a chamau gweithredu sy'n deillio o Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil 2022.
- Gwersi a ddysgwyd o broses Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2022/23.
- Cynnal adolygiad allanol o effeithiolrwydd y Bwrdd a gweithdy effeithiolrwydd y Bwrdd, datblygu a gweithredu cynllun gweithredu a monitro cynnydd i sicrhau bod gan y Bwrdd fframwaith mwy strategol.
- Adolygiad blynyddol o ddogfennau llywodraethu, gan gynnwys y cynllun dirprwyo, rheolau gweithdrefn OLC a chylch gorchwyl pwyllgor.

Pwyllgorau OLC

| Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg | | |
|--|---|--------------------|
| Cylch gorchwyl | https://www.legalombudsman.org.uk/media/o5rdfs/gs/arac-terms-of-reference_december-2023.pdf | |
| Gweithgareddau allweddol a meysydd ffocws yn 2023/24 | Enw | Presenoldeb |
| | Harindra Punchihewa (Cadeirydd) | 4/4* |
| | Jane Martin | 4/4* |
| | Alison Sansome | 4/4* |
| | Martin Spencer | 4/4* |
| | Elisabeth Davies (observer) | 4/4 |
| <p>* Mynychodd Jane Martin gyfarfod ARAC Mai 2023 ar gyfer eitemau agenda 1-9 o 17; Mynychodd Alison Sansome ar gyfer eitemau 6-17 yn unig. Mynychodd Hari Punchihewa gyfarfod ARAC Hydref 2023 ar gyfer eitemau agenda 1-7 o 12; Mynychodd Martin Spencer ar gyfer eitemau 8-12 yn unig. Mynychodd Jane Martin gyfarfod ARAC Ionawr 2024 ar gyfer eitemau agenda 1-10 allan o 17 yn unig.</p> | | |

Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg

Gweithgareddau allweddol a meysydd ffocws yn 2023/24

- Diweddaru cylch gorchwyl y Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg (ARAC) i adlewyrchu adolygiadau 'archwiliad dwfn' a gynhelir ddwywaith y flwyddyn.
- Nodi, symud a rheoli risgiau strategol a materion sy'n ymwneud â chyflawni amcanion strategol LeO. Roedd hyn yn cynnwys gweithio gyda Thîm Rheoli a Sicrwydd y Rhaglen i ddatblygu a rhoi dangosfwrdd risg ar waith, gan ddarparu golwg gydlynol ar draws risg a pherfformiad, a dadansoddiad o arolwg risg mewnol.
- Cymeradwyo map sicrwydd wedi'i ddiweddaru, yn dilyn adolygiad sicrwydd cynhwysfawr yn 2022/23.
- Cymeradwyo'r cynllun archwilio mewnol, gan ystyried cynnydd a chanlyniadau'r rhaglen archwilio mewnol.
- Cynghori Bwrdd yr OLC ar ddatganiadau ariannol blynyddol ynghylch sicrwydd a gafwyd ar gydymffurfiaeth ag arfer da, safonau cyfrifyddu a pholisïau cyfrifyddu a fabwysiadwyd gan yr OLC, ar ôl adolygu pedwar adroddiad mewnol yn ogystal ag adroddiadau archwilwyr allanol.
- Adolygu'r cynllun archwilio allanol a'r cynnydd a wnaed wrth ei gyflawni.
- Cyfarfodydd preifat gyda'r ddwy set o archwilwyr.
- Gwersi a ddysgwyd o broses Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2022/23.
- Adolygiadau ac adroddiadau blynyddol ar gyfer diogelu data, sicrwydd data, hawliau gwybodaeth, rheoli risg, iechyd a diogelwch, diogeled, seiberddiogelwch, atal twyll a llywodraethu ariannol.
- Archwiliad dwfn o achosion sylfaenol risg blynyddol, gydag adolygiad o'r cynllun parhad busnes yn ogystal â'r system a'r broses rheoli achosion.

Pwyllgor Tâl ac Enwebiadau

Cylch gorchwyl <https://www.legalombudsman.org.uk/media/s3ylthg4/remco-terms-of-reference.pdf>

| Aelodaeth a phresenoldeb | Enw | Presenoldeb |
|---------------------------------|------------------------------|--------------------|
| | Alison Sansome (Cadeirydd) | 2/2 |
| | Rachel Cerfontyne | 2/2 |
| | Dale Simon | 2/2 |
| | Elisabeth Davies (arsyllydd) | 2/2 |

Cynhaliwyd cyfarfodydd RemCo yn 2023/24 ar 16 Tachwedd 2023 a 20 Mawrth 2024.

Pwyllgor Tâl ac Enwebiadau

Gweithgareddau allweddol a meysydd ffocws yn 2023/24

- Monitro a chraffu ar ddata perfformiad AD ar effeithiolrwydd a chydlynid polisiau pobl allweddol.
- Goruchwylio datblygiad a chymeradwyaeth Strategaeth Pobl ddiwygiedig i alinio â Strategaeth OLC 2024-27 a Chynllun Busnes 2024/25.
- Craffu ar adroddiad cydymffurfio iechyd a diogelwch.
- Adolygu a chymeradwyo'r adroddiad bwllch cyflog rhwng y rhywiau.
- Ystyried cylch gorchwyl ac effeithiolrwydd cyfarfodydd yng nghyd-destun adolygiad effeithiolrwydd ehangach Bwrdd yr OLC.
- Dod i gasgliadau o ganlyniadau Arolwg y Gwasanaeth Sifil 2023/24 i wella ymgysylltiad a chanlyniadau.
- Goruchwylio adolygiad tâl a meincnodi fel y gall y sefydliad ddefnyddio'r wybodaeth hon yn y ffordd orau.
- Tâl swyddogion gweithredol ar gyfer 2023/24.
- Cyfarfod blynyddol gyda Chyngor Staff LeO yn erbyn cefndir adnewyddu'r Cyngor Staff i adfywio ymgysylltiad ehangach.
- Rhoi sicrwydd i Fwrdd yr OLC ynghylch polisiau AD allweddol a rhwymedigaethau statudol a'u heffeithiolrwydd.
- Cryfhau polisiau recriwtio a dethol a phrosesau cysylltiedig, i ddarparu mwy o strwythur a thrylwyrdd a sicrhau cydymffurfiaeth ag arferion da AD a chydraddoldeb a deddfwriaeth cyflogaeth.

| Is-grŵp Perfformiad | |
|---|---|
| Cylch gorchwyl | Yn hytrach na bod yn bwyllgor sefydlog gyda chyfrifoldebau dirprwyedig parhaus, mae'r grŵp yn canolbwyntio ar agweddau penodol ar berfformiad ac ansawdd yn ôl yr angen ac mewn perthynas â'r gyllideb a'r cylch cynllunio busnes. |
| Gweithgareddau allweddol a meysydd ffocws yn 2023/24 | <ul style="list-style-type: none"> • Trafod a chytuno ar nodau, camau gweithredu a champau nesaf 2024/25. • Trafod a chytuno ar argymhellion MacPherson. • Adolygu, dilysu a (lle bo angen) addasu'r tybiaethau a gynlluniwyd a'r galw disgwylidig gan gwsmeriaid yn unol â pherfformiad hysbys 2023/24. • Adolygu a chytuno ar daflwybr galw cwsmeriaid disgwylidig fel mewnbyn i ragolygon perfformiad. |

Pwyllgor Penderfyniadau Budd y Cyhoedd

| | |
|---|--|
| Cylch gorchwyl | https://www.legalombudsman.org.uk/media/cxljufhs/category-1-publications-committee_-terms-of-reference_october-2021.pdf |
| Gweithgareddau allweddol a meysydd ffocws yn 2023/24 | <p>Sefydlodd yr OLC Bwyllgor Cyhoeddiadau Categori Un i arwain yr OLC wrth arfer ei ddisgresiwn o dan Adran 150 o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. Mae hyn yn golygu ei fod yn goruchwyllo'r broses gymeradwyo i gyhoeddi penderfyniadau sy'n amlygu risg difrifol i'r cyhoedd. Ni chyfarfu'r pwyllgor yn 2023/24, ond mae LeO wedi dechrau gweithio i adolygu'r meini prawf cyhoeddi er mwyn sicrhau eu perthnasedd a'u cadernid wrth symud ymlaen. Mae LeO wedi parhau i ymgysylltu â rhanddeiliaid allweddol ynghylch tryloywder ei benderfyniadau ombwdsmon yn ehangach, a bydd yn bwrw ymlaen â'r gwaith hwn o dan strategaeth 2024-27 yr OLC.</p> |

Rheoli risg a sicrwydd risg

Mae'r siart isod yn dangos sut mae'r OLC a'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn rheoli risg, o nodi risgiau i adrodd arnynt. Fel cyrff hyd braich, mae eu trefniadau yn unol â chanllawiau perthnasol, gan gynnwys canllawiau 'Llyfr Oren' y llywodraeth.

Mae risg yn cael ei nodi ar wahanol lefelau o fewn y sefydliad.

- Mae risgiau prosiect yn cael eu nodi gan y Tîm Rhaglenni a Phrosiectau. Mae'r rhain yn cael eu cynnal a'i ddiweddarau mewn log risgiau prosiectau a'i adolygu ar y cyd â Rheolwr Risg LeO unwaith y mis. Mae risgiau prosiectau hefyd yn cael eu hadrodd yn fisol i Fwrdd Rhaglen, a fydd yn gwneud penderfyniadau ar y camau priodol i'w cymryd.
- Mae risgiau lefel uned fusnes yn cael eu nodi a'u hadolygu'n fisol fel rhan o gyfarfodydd adolygu perfformiad busnes. Mae'r adolygiad o'r risgiau hyn hefyd yn gysylltiedig â data perfformiad a dangosyddion risg allweddol. Cynhelir adolygiadau perfformiad busnes rhwng y Rheolwr Risg a pherchnogion y risgiau. Mae risgiau perthnasol yn cael eu huwchgyfeirio at y Tîm Gweithredol i'w trafod, yn dilyn y broses uwchgyfeirio yn fframwaith rheoli risg OLC.
- Mae'r Tîm Gweithredol yn nodi, yn monitro ac yn diweddarau risgiau a materion strategol, ac yn eu trafod bob mis yng nghyfarfodydd y Tîm Gweithredol. Yn ogystal, cynhelir adolygiad manwl chwarterol o'r risgiau a'r materion strategol, sy'n ysgogi adrodd ar risg a sicrwydd i ARAC a Bwrdd yr OLC.

Roedd diweddariadau allweddol yn 2023/24 yn cynnwys:

- Goddefiant risg. Mae aeddfedrwydd risg LeO wedi esblygu. Mae data perfformiad misol yn cyd-fynd â risg, trwy osod archwaeth risg a goddefiannau risg i fetrigau perfformiad.
- Rheoli risg. O fis Ebrill 2024 bydd LeO yn rheoli risgiau o dan system newydd, fwy cadarn ac effeithlon er mwyn sicrhau cysondeb, addysg a sicrwydd. Bydd hefyd yn gwerthuso goddefiant risg mewn ffordd newydd. Bydd y dull newydd hwn yn golygu bod LeO yn cynnal archwiliadau yn erbyn rheolaethau a mesurau lliniaru, gan ddefnyddio fformat tebyg i archwiliad mewnol. Bydd yn defnyddio canlyniad yr archwiliadau hyn, ynghyd â dangosyddion risg allweddol, i bennu sgôr risg weddilliol. Yn olaf, bydd yn cymharu'r sgôr risg gweddilliol yn erbyn y sgôr darged i bennu goddefiant risg.

- Mapio sicrwydd. Mae hwn yn fecanwaith ar gyfer cysylltu lefelau sicrwydd o ffynonellau amrywiol â'r risgiau sy'n bygwth cyflawni amcanion strategol, er mwyn sicrhau bod gan LeO reolaethau cadarn ar waith. Yn ystod 2023/24 fe wnaeth LeO wella mewn nifer o feysydd o gymharu ag asesiad map sicrwydd 2022/23:

- llywodraethu corfforaethol a rheoli risg
- iechyd a diogelwch ac ystad
- polisi/materion allanol
- rheoli personél
- rheoli gwybodaeth
- rheoli contractau
- technoleg
- adroddiadau ariannol
- cymorth gweithredol
- trawsnewid gweithredol
- gwybodaeth busnes
- cyfreithiol
- rheoli prosiectau a rhaglenni
- strategaeth
- darpariaeth weithredol

Fe wnaeth y Tîm Gweithredol adolygu map sicrwydd 2024/25 a'i gyflwyno i ARAC ym mis Mai 2024.

Y broses rheoli risg

1. Nodi ac asesu

Gall holl staff y sefydliad nodi a chodi risg, yn ogystal â blaenoriaethu sut y dylid rheoli risgiau. Y rhanddeiliaid allweddol sy'n ymwneud â'r broses nodi yw:

- Aelodau unigol o staff
- Rheolwr Risg Menter
- Pennaeth Rheoli Rhaglenni a Sicrwydd
- Tîm Prosiect
- Tîm Rheoli
- Tîm Gweithredol



2. Trin risg

- Mae perchnogion risg yn arwain y gwaith o nodi, dylunio a gweithredu mesurau rheoli neu liniaru, er mwyn rheoli risgiau i lefel dderbyniol.
- Mae'r Rheolwr Risg Menter a Phennaeth Rheoli Rhaglenni a Sicrwydd yn cefnogi perchnogion risg gwrth ddylunio opsiynau trin risg.



3. Monitro risg

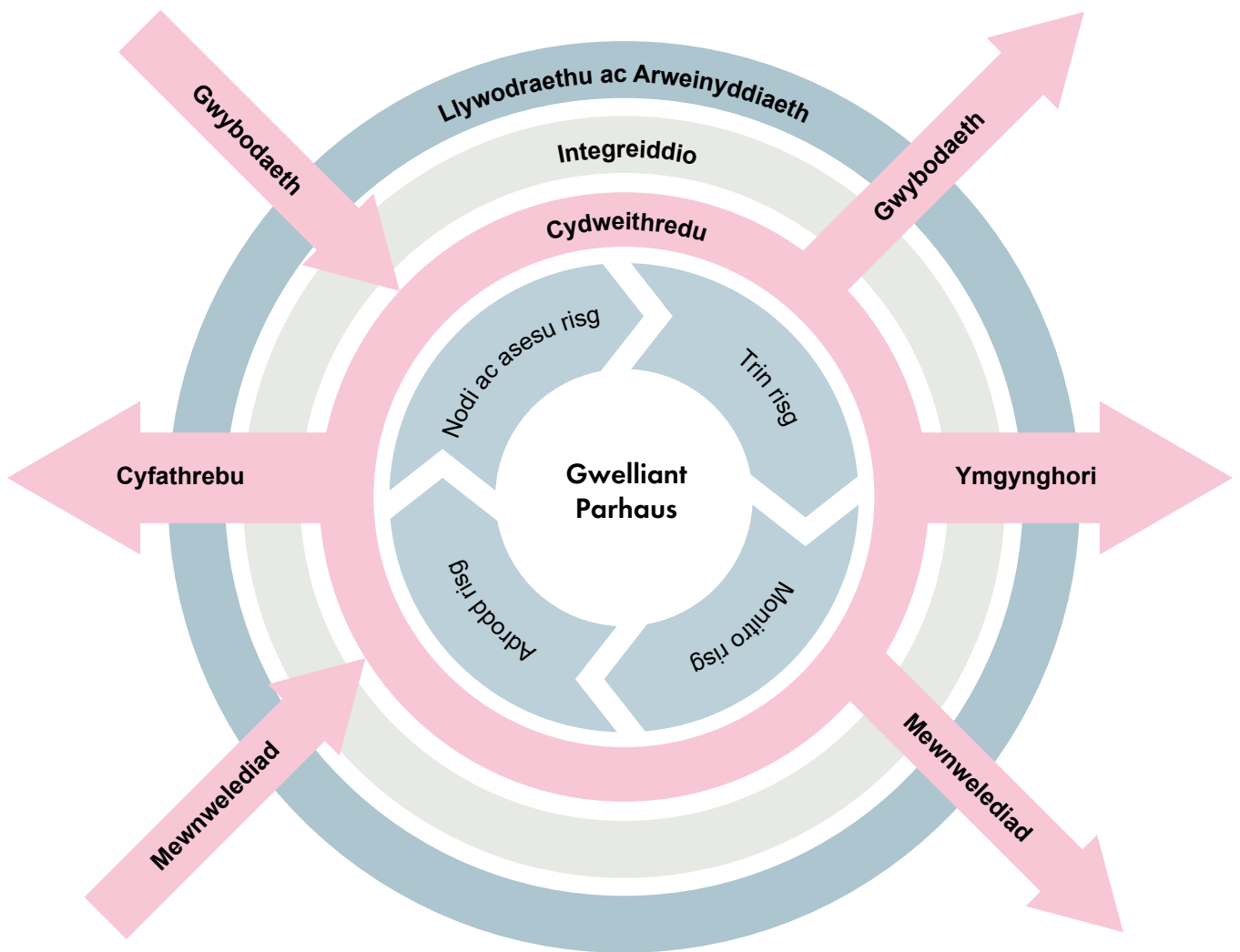
- Adolygiad misol o risgiau ac effeithiolrwydd rheolaethau trwy gyfarfodydd perfformiad busnes (ar gyfer risgiau uned fusnes a risgiau strategol).
- Adolygiad misol o ddangosyddion risg a lefelau goddefiant risg yn seiliedig ar ddata/perfformiad.
- Adolygiad misol o gamau gweithredu archwilio mewnol.
- Arweinir gan y Rheolwr Risg Menter, Pennaeth Rheoli a Sicrwydd Rhaglenni, a pherchnogion risg.



4. Adrodd risg

- Diweddariad risg i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder trwy gyfarfodydd sicrwydd busnes.
- Diweddariad risg yn cael ei rannu trwy adrodd ar set ddata cytunedig misol.
- Adroddiadau sicrwydd risg a gynhyrchir yn chwarterol ar gyfer ARAC.
- Adroddiad risg misol yn cael ei rannu gyda'r Tîm Gweithredol.
- Dangosfwrdd risg yn PowerBI.
- Gweithdy risg strategol blynyddol gyda Bwrdd OLC.
- Arweinir gan y Rheolwr Risg a Phennaeth Rheoli a Sicrwydd Rhaglenni.





Wrth edrych ymlaen, bydd yr OLC yn ystyried sut i nodi cyfleoedd yn ogystal â risg wrth asesu penderfyniadau strategol. Er enghraifft, mae newidiadau i Reolau Cynllun yn cyflwyno risgiau i sefydlogrwydd sefydliadol tra'u bod yn cael eu hymgorffori, ond maent hefyd yn cynnig cyfleoedd i wella profiad cwsmeriaid a gwell rheolaeth ar waith achos.

Archwilio mewnol: Adroddiad blynyddol a barn Asiantaeth Archwilio Mewnol y Llywodraeth

Fe wnaeth barn ac adroddiad archwilio mewnol blynyddol GIAA ar gyfer 2023/24 roi sgôr gyffredinol o gymedrol i'r OLC, gyda'r graddfeydd sgorau unigol a ganlyn.

| Archwiliad | Sgôr yr archwiliad |
|----------------------------|--------------------|
| Adrodd gan reolwyr | Sylweddol |
| Seiberddiogelwch | Sylweddol |
| Achwynion a chwynion staff | Sylweddol |
| Bodddhad cwsmeriaid | Cymedrol |

Ar draws y pedwar adroddiad, gwnaeth GIAA naw argymhelliad i gyd (2022/23: 31): dau flaenoriaeth ganolig a saith blaenoriaeth isel.

I gloi, adroddodd GIAA: "Yn ystod 2023/24, mae'r OLC wedi parhau i ymdrechu i gyflawni ei nodau strategol diffiniedig o ran darparu canlyniadau teg ac o ansawdd uchel, bod yn hygyrch i bawb sydd eu hangen, rhannu mewnwelediadau i godi safon gwasanaethau cyfreithiol a hysbysu sut y gall gwasanaethau cyfreithiol wella eu hymdriniaeth â chwynion. Mae OLC wedi adeiladu ar y gwaith a wnaed yn 2022/23 ac yn parhau i weithio ar wreiddio'r fframweithiau llywodraethu, rheoli risg a sicrwydd ar y lefel weithredol".

Roedd argymhellion blaenoriaeth ganolig GIAA "yn amlygu'r angen i gryfhau'r mecanweithiau i adolygu canlyniadau arolygon cwsmeriaid yn fanwl i nodi achosion sylfaenol, asesu eu heffaith ac argymhell camau gwella addas a chymesur i'r busnes."

Digwyddiadau data

Ymdriniodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol ag oddeutu 125,000 o gysylltiadau yn ystod y flwyddyn, o gymorth cynnar gyda'r broses gwyno i ymchwiliadau llawn i gŵynion cymhleth. Er mwyn cyflawni'r rôl hon yn effeithiol, mae angen iddo ofyn am a defnyddio ystod eang o wybodaeth bersonol sydd weithiau'n sensitif. Yn ystod 2023/24 roedd 97 o ddigwyddiadau'n ymwneud â data (2022/23: 94), gyda 0 ohonynt yn cyrraedd y trothwy ar gyfer adrodd ffurfiol i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) (2022/23: 0).

Yn ystod 2023/24 cwblhaodd 93% o staff LeO e-ddysgu diogeledd a diogelu data (roedd y 7% a oedd yn weddill ar absenoldeb salwch hirdymor neu absenoldeb rhiant neu wedi gadael LeO ar ôl i'r e-ddysgu gael ei gyflwyno'n raddol).

Casgliad

Fel Swyddog Cyfrifyddu rwy'n fodlon bod yr OLC wedi cynnal safon gyffredinol swyddogaethol o lywodraethu a rheolaeth ariannol ar gyfer y flwyddyn dan sylw a hyd at ddyddiad cymeradwyo'r Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon.



Paul McFadden

Prif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu

9 Gorffennaf 2024

Adroddiad tâl a staff (wedi'i archwilio)

Mae'r adroddiad hwn yn nodi polisi tâl yr OLC ar gyfer cyfarwyddwyr ac yn egluro sut mae'r polisi wedi'i roi ar waith. Mae'n rhoi manylion y symiau a ddyfarnwyd i gyfarwyddwyr yr OLC yn ogystal â manylion tâl a staff, sy'n allweddol i atebolrwydd yr OLC i'r Senedd.

Penodiad a thelerau aelodau Bwrdd OLC

Ailbenodwyd Elisabeth Davies, a fu'n gwasanaethu fel Cadeirydd OLC rhwng 1 Ebrill 2020 a 31 Mawrth 2023, ar 1 Ebrill 2023 i Fawrth 2026.

Mae cymhariaeth y flwyddyn flaenorol yn cynnwys Elisabeth Bellamy ac Annette Lovell, a adawodd y Bwrdd ar 28 Chwefror 2023 ar ôl gwasanaethu am ddau dymor ers 1 Mawrth 2018, a Rachel Cerfontyne a Patricia Tueje, a benodwyd ar 1 Mawrth 2023 tan 30 Ebrill 2027 a 30 Ebrill 2026 yn y drefn honno.

Tâl y Bwrdd

Dangosir tâl aelodau Bwrdd OLC yn y tablau isod. Caiff y Cadeirydd ac aelodau eraill o Fwrdd yr OLC eu talu gan yr LSB a datgelir cyfanswm y tâl a delir i Fwrdd yr OLC yng nghyfrifon yr LSB.

| Aelod | Cyfradd flynyddol £'000 | 2023/24 £'000 | 2022/23 £'000 |
|---------------------------------|----------------------------|------------------|------------------|
| Elisabeth Davies (Cadeirydd) | 50-55 | 50-55 | 50-55 |
| Jane Martin | 10-15 | 10-15 | 10-15 |
| Harindra Punchihewa | 10-15 | 10-15 | 10-15 |
| Dale Simon | 10-15 | 10-15 | 10-15 |
| Alison Sansome | 10-15 | 10-15 | 10-15 |
| Martin Spencer | 10-15 | 10-15 | 10-15 |
| Rachel Cerfontyne | 10-15 | 10-15 | 0-5 |
| Patricia Tueje | 10-15 | 10-15 | 0-5 |
| Elisabeth Bellamy | 10-15 | – | 5-10 |
| Annette Lovell | 10-15 | – | 5-10 |

Ni dderbyniodd unrhyw aelod bwrdd bensiwn neu daliad bonws. Nid yw'r tabl yn cynnwys gwybodaeth am dreuliau a dalwyd i aelodau'r Bwrdd. Yn ogystal â'r tâl uchod, cronnwyd £1,200 ar gyfer cytundeb setliad TWE ar deithio, a thalwyd £8,351 o dreuliau i aelodau'r Bwrdd yn 2023/24 (gan gynnwys symiau a gronnwyd) (2022/23: £7,181).

Ni dderbyniodd unrhyw aelod bwrdd bensiwn neu daliad bonws. Nid yw'r tabl yn cynnwys gwybodaeth am dreuliau a dalwyd i aelodau'r Bwrdd. Yn ogystal â'r tâl uchod, cronnwyd £1,200 ar gyfer cytundeb setliad TWE ar deithio, a thalwyd £8,351 o dreuliau i aelodau'r Bwrdd yn 2023/24 (gan gynnwys symiau a gronnwyd) (2022/23: £7,181).

Tâl y Weithrediaeth

| Y flwyddyn i 31 Mawrth | | Rôl | 2023/24 | | | | Cyfwerth blynyddol | |
|---------------------------|--------------------|---------|--|---------|--------------------|-------|--|-------|
| 2024 | | | Buddion pensiwn i'r Cyflog agosaf | | Cyfanswm Cyflog | | Buddion pensiwn i'r Cyflog agosaf | |
| | | | £'000 | £'000 | £'000 | £'000 | £'000 | £'000 |
| P McFadden | Prif Ombwudsmon | 130-135 | 9 | 140-145 | 130-135 | 9 | 140-145 | |

Mae ffigurau cymharol ar gyfer 2022/23 yn y tabl isod.

| Y flwyddyn i 31 Mawrth 2024 | | Rôl | 2023/24 | | | Cyfwerth blynyddol | |
|-----------------------------------|----------------------------|---------|-------------------------------------|--------------------|---------|-------------------------------------|----------|
| | | | Buddion pensiwn i'r Cyflog | agosaf Cyfanswm | Cyflog | Buddion pensiwn i'r agosaf | Cyfanswm |
| | | | £'000 | £'000 | £'000 | £'000 | £'000 |
| P McFadden | Prif Ombwudsmon | 130-135 | 9 | 140-145 | 130-135 | 9 | 140-145 |
| S Strinati* | Prif Swyddog Gweithredu | 30-35 | 2 | 30-35 | 105-110 | 6 | 110-115 |

*Gadawodd S Strinati LeO ar 13 Gorffennaf 2022

Niferoedd staff a chostau cysylltiedig

| | 2023/24 | | | 2022/23 | | |
|------------------------------|------------------|-----------------|---------------|------------------|-----------------|---------------|
| | Staff parhaol | Staff eraill | Cyfanswm | Staff parhaol | Staff eraill | Cyfanswm |
| | £'000 | £'000 | £'000 | £'000 | £'000 | £'000 |
| Cyflogau | 10,914 | 467 | 11,381 | 9,652 | 428 | 10,080 |
| Costau nawdd cymdeithasol | 1,070 | – | 1,070 | 994 | – | 994 |
| Costau pensiwn eraill | 822 | – | 822 | 775 | – | 775 |
| | 12,806 | 467 | 13,273 | 11,421 | 428 | 11,849 |
| Pecynnau ymadael | – | – | – | – | – | – |
| Cyfanswm costau net | 12,806 | 467 | 13,273 | 11,421 | 428 | 11,849 |

Band cyflog blynyddol yr unigolyn ar y cyflog uchaf yn yr OLC yn 2023/24 oedd £130,000 i £135,000, pwynt canol £137,500 (2022/23: £120,000 i £125,000, pwynt canol £122,500).

Roedd pwynt canol cyflog band yr unigolyn ar y cyflog uchaf 3.91 gwaith cyflog canolrifol y gweithlu ym mis Mawrth 2024, sef £35,164 (2022/23: 3.66 gwaith, £33,490).

Gan gynnwys dyfarniadau a dalwyd i staff, pwynt canol tâl bandiedig yr unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 3.88 gwaith tâl canolrifol y gweithlu ym mis Mawrth 2024, sef £35,477 (2022/23: 3.62 gwaith, £33,815).

Mae'r symudiad yn adlewyrchu cynnydd yn y tâl canolrifol o ganlyniad i staff mwy sefydledig,

gyda mwy o staff ar yr uchaf o ddau gynyddran y raddfa ganolrifol.

Pwynt canol cyflog band yr unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 4.25 gwaith y 25ain canradd cyflog cyflogai (£32,350) (2022/23: 3.98 gwaith, £30,809). Gan gynnwys dyfarniadau a dalwyd i staff, pwynt canol tâl bandiau'r unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 4.25 gwaith yn fwy na'r 25ain canradd tâl cyflogai (2022/23: 3.98 gwaith, £30,809).

Pwynt canol cyflog band yr unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 3.3 gwaith y 75ain canradd cyflog cyflogai (£41,622) (2022/23: 3.18 gwaith, £38,557). Gan gynnwys dyfarniadau a dalwyd i staff, pwynt canol tâl bandiedig yr unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 3.28 gwaith yn fwy na'r 75ain canradd tâl cyflogai (£41,975) (2022/23: 3.11 gwaith, £39,332).

| | 2023/24 | 2022/23 |
|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | Taliadau bonws | Taliadau bonws |
| Cyfanswm cyflogau a lwfansau | Cyfanswm cyflogau a lwfansau | Cyfanswm cyflogau a lwfansau |
| Cyfartaledd Staff | 4.8% | 3% |
| Cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf | 9% | 9% |

Mae cyflog y cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf yn 2023/24 wedi cynyddu 9%. Mae'r cynnydd mewn dyfarniadau yn adlewyrchu lefelau perfformiad gwell ar draws LeO a dull mwy strwythuredig o reoli'r cynllun.

Yn 2023/24 ni chafodd unrhyw gyflogaion dâl a oedd yn fwy na'r cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf (2022/23: dim). Roedd y tâl yn amrywio o £21,437 i £130,000 i £135,000 (2022/23: £21,860 i £120-125,000).

Nid yw'r ffigurau hyn yn cynnwys gweithwyr yn cael eu talu ar hyfer pob uned.

Mae cyfanswm y tâl yn cynnwys cyflog ond nid cyfraniadau pensiwn y cyflogwr a gwerth trosglwyddo cyfwerth ag arian parod pensiynau. Mae pob cyflogai yn gymwys i gael benthyciadau tocyn tymor di-log, sy'n ad-daladwy dros 10 mis neu wrth adael cyflogaeth. Mae hyn wedi aros yr un fath ers 2022/23.

Nifer cyfartalog y bobl a gyflogwyd

Mae'r tabl isod yn dangos nifer cyfartalog y bobl cyfwerth ag amser llawn a gyflogwyd yn ystod y flwyddyn.

| | 2023/24 | | | 2022/23 | | |
|-------------------------------|------------|---------------|--------------|------------|---------------|--------------|
| | Cyfanswm | Staff parhaol | Staff eraill | Cyfanswm | Staff parhaol | Staff eraill |
| Wedi'u cyflogi'n uniongyrchol | 279 | 274 | 5 | 275 | 271 | 4 |
| Heb eu cyflogu'n uniongyrchol | – | – | – | 2 | – | 2 |
| Cyfanswm | 279 | 274 | 5 | 277 | 271 | 6 |

Nifer staff yr Uwch Wasanaeth Sifil (cyfwerth)

| | 2023/24 | | | 2022/23 | | |
|-------------------------------|----------|---------------|--------------|----------|---------------|--------------|
| | Cyfanswm | Staff parhaol | Staff eraill | Cyfanswm | Staff parhaol | Staff eraill |
| Wedi'u cyflogi'n uniongyrchol | 1 | 1 | – | 1 | 1 | – |
| Heb eu cyflogu'n uniongyrchol | – | – | – | – | – | – |
| Cyfanswm | 1 | 1 | – | 1 | 1 | – |

Ar 31 Mawrth 2024, roedd un aelod cyfatebol o'r Uwch Wasanaeth Sifil ar y Tîm Gweithredol.

Mae'r Pwyllgor Tâl yn adolygu ac yn cymeradwyo unrhyw newidiadau cyflog arfaethedig ac unrhyw adolygiad o gyflog ar gyfer uwch reolwyr (ac ar gyfer yr OLC yn ei gyfanrwydd).

Cydbwysedd rhwng y rhywiau a chyflog (heb ei archwilio)

Ar 31 Mawrth 2024, roedd 68% o'r cydweithwyr a gyflogwyd yn fenywod (2022/23: 67%), sef 202 o staff benywaidd a 94 yn ddynion (ac mae'n well gan 2 beidio â dweud). Mae gwahaniaeth yn y cyflog canolrifol o 4.4% oherwydd nifer o staff benywaidd rhan amser.

Mae'r gwahaniaeth yn y cyflog cyfartalog cymedrig fesul awr yn 10% o blaid dynion (2022/23: 12%). Mae hyn yn cael ei yrru gan rolau â chyflog uwch (arweinwyr tîm, rheolwyr corfforaethol, rheolwyr gweithrediadau, rheolwyr gweithredol) â thuedd benywaidd o 56% (2022/23: 56%) yn hytrach na'r gogwydd o 68% yn y gweithlu cyffredinol (2022/23: 67%).

Polisiau staff a gymhwyswyd yn ystod y flwyddyn (heb eu harchwilio)

Mae'r gofyniad adrodd hwn yn ymwneud â staff anabl. Cytunir ar geisiadau am addasiadau rhesymol mewn ymgynghoriad â chyflogeion a'u rheolwyr llinell, Iechyd Galwedigaethol a'r Tîm Adnoddau Dynol. Mae materion iechyd a diogelwch yn cael eu hadolygu'n rheolaidd, anfonir adroddiadau iechyd a diogelwch chwarterol i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder, a rhennir adroddiad blynyddol gyda Bwrdd yr OLC.

Fel yr amlinellwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn, yn 2023/24 parhaodd yr LeO i weithredu polisiau AD cryfach a mwy cefnogol. Bydd ei bolisi newydd ar addasiadau rhesymol yn helpu i sicrhau bod arweinwyr tîm yn nodi ac yn ymateb yn effeithiol i anghenion staff ag anableddau neu gyflyrau hirdymor. Bydd y polisi hefyd yn darparu'r cymorth sydd ei angen ar yr aelodau tîm hyn fel eu bod yn teimlo ac yn perfformio ar eu gorau.

Fe fu LeO hefyd yn bwrw ymlaen â chynlluniau i ddatblygu pasbort gofalwr newydd, sydd bellach wedi'i lansio. Gyda'i gilydd, bydd pasbort y gofalwr a'r polisi ar addasiadau rhesymol yn helpu pobl LeO i reoli cyfrifoldebau gofalu a materion iechyd ochr yn ochr â'u gwaith.

Bydd ffocws parhaus LeO ar drawsnewid AD a gwreiddio EDI ar draws pob maes o'i waith (gweler 'pobl a threfniadaeth') yn cefnogi gwelliannau pellach yn y flwyddyn i ddod a thros oes y strategaeth OLC newydd.

Adrodd am iawndal y Gwasanaeth Sifil ac eraill – pecynnau ymadael

Nid oedd unrhyw becynnau ymadael yn 2023/24 (2022/23: dim).

Salwch staff (heb ei archwilio)

Fel yr amlygwyd mewn pobl a threfniadaeth, mae LeO wedi parhau i fuddsoddi mewn gweithgareddau i hyrwyddo llesiant cyflogaion, yn ogystal â chynyddu gallu rheolwyr i gefnogi eu pobl yn effeithiol gyda llesiant ac absenoldeb. Mae'r Strategaeth Pobl wedi arwain at ddatblygu polisiau cryfach, ag AD yn darparu cymorth ychwanegol lle mae staff yn wynebu heriau i'w hiechyd, boed yn gorfforol neu'n feddyliol.

Roedd y Rhaglen Datblygu Arweinyddiaeth newydd a gyflwynwyd yn 2023/24 yn cynnwys rheolwyr mewn sesiwn allweddol ar y pwnc. Mae proses adolygu datblygiad personol LeO yn caniatáu iddo nodi a chasglu'n ffurfiol unrhyw gymorth sydd ei angen, gan gynnwys addasiadau rhesymol.

Ar ôl cynyddu dros y chwe mis blaenorol, gostyngodd absenoldeb salwch yn ystod Ch4. Ar ddiwedd y chwarter roedd yn 12 diwrnod fesul cyflogai, yn erbyn targed o 11 diwrnod – o fewn y categori 'gwyrdd' ar gyfer goddefiant. Er mai materion iechyd meddwl yw'r prif reswm dros absenoldeb oherwydd salwch o hyd, gwelodd LeO ostyngiad sylweddol ar draws Ch4 yn nifer y diwrnodau a gollwyd oherwydd hyn, o 134 diwrnod (30.5%) ym mis Ionawr i 40 diwrnod (14%) ym mis Mawrth 2024.

| | 2023/24 | 2022/23 |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Cyfartaledd diwrnodau fesul gweithiwr a gollwyd oherwydd salwch | 13.5 (FTE) (12.6 y pen) | 12.4 (FTE) (11.6 y pen) |
| Cyfanswm y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd absenoldeb salwch | 5.2% | 5.0% |

Pensiynau

Mae'r OLC wedi cytuno bod gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol gynllun pensiwn personol grŵp cyfraniadau diffiniedig y mae'r OLC yn gwneud cyfraniadau sefydlog iddo ond nad oes ganddo unrhyw rwymedigaethau eraill. Yn ystod y flwyddyn, caniatodd yr OLC i gyflogeion ddewis aberthu cyfran o'u cyflog sylfaenol yn gyfnewid am gyfraniadau uwch cyfatebol i'w cynllun pensiwn.

Mae'r OLC yn gwneud cyfraniadau cyfatebol o ddwywaith y swm a gyfrannir gan gyflogeion unigol hyd at uchafswm o 10%. Mae gostyngiadau yng nghyfraniadau Yswiriant Gwladol y Cyflogwr sy'n deillio o'r trefniant aberthu cyflog hwn hefyd yn cael eu cyfrannu at gynllun pensiwn y gweithwyr.

Arhosodd y cynllun pensiwn a ddarparwyd gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol i'w gyflogeion yn 2023/24 yr un fath ag yn 2022/23.

Ymgynghori (heb ei archwilio)

Nid oedd unrhyw wariant ymgynghori yn 2023/24 (2022/23: dim).

Ymrwymadau oddi ar y gyflogres (heb ei archwilio)

Mae un unigolyn – Dyfarnwr Cwynion y Gwasanaeth – yn cael ei ystyried yn ymgysylltiad oddi ar y gyflogres oherwydd gofyniad annibyniaeth y rôl. Yn dilyn tendr cystadleuol cychwynnol, cymeradwyodd yr OLC ymestyn y penodiad tair blynedd presennol am 12 mis arall tan fis Mawrth 2025 – gan adlewyrchu'r angen am sefydlogrwydd a pharhad wrth i LeO ddatblygu ei ddull o ymdrin â chwynion am wasanaethau yn dilyn argymhellion gan y Dyfarnwr a GIAA. Y mae'r Dyfarnwr wedi'i gontractio ar sail gwaith a gyflawnir ac ni thelir cyflog iddo. Ni ymgymerodd yr OLC ag unrhyw ymrwymadau eraill oddi ar y gyflogres yn 2023/24.

Trosiant staff (heb ei archwilio)

Fel yr amlygwyd mewn man arall yn yr adroddiad hwn, mae athreulio yn fater strategol allweddol ac yn risg i LeO – gan effeithio'n uniongyrchol ar ei allu i gyflawni ei amcanion strategol ac uchelgeisiau ei gynllun busnes. Fel yr amlinellir yn 'pobl a threfniadaeth', mae gwaith o dan y Strategaeth Pobl yn 2023/24 wedi ceisio mynd i'r afael ag achosion sylfaenol athreulio mewn unrhyw ffyrdd sydd o fewn rheolaeth LeO.

Mae'r ffigur athreulio'n cynrychioli'r cyflogeion hynny a adawodd y sefydliad yn wirfoddol yn ystod y flwyddyn.

| | Gwirioneddol 2023/24 | Targed 2023/24 | Gwirioneddol 2022/23 |
|-----------|----------------------|----------------|----------------------|
| Trosiant | 20.1% | 21% | 20.8% |
| Athreulio | 19.8% | 19% | 18.7% |

Adroddiad atebolrwydd ac archwilio seneddol (wedi'i archwilio)

Rheoleidd-dra gwariant

Colledion a thaliadau arbennig

Ni wnaed unrhyw daliadau arbennig yn ystod 2023/24 (2022/23: dim).

Rhoddion

Ni wnaed unrhyw roddion gan y sefydliad yn 2023/24 (2022/23: dim) a oedd yn fwy na'r terfynau a ragnodir yn 'Rheoli Arian Cyhoeddus' (Trysorlys EM).

Rhwymedigaethau wrth gefn o bell

Nid oes unrhyw rwymedigaethau wrth gefn o bell i adrodd arnynt yn 2023/24 (2022/23: dim).

Offerynnau ariannol

Nid oes gan yr OLC fenthyciadau. Mae ei ofynion arian parod yn dibynnu'n bennaf ar ardoll ar y sector gwasanaethau cyfreithiol ac incwm ffioedd achosion. Mae hyn yn golygu nad yw'r OLC yn agored i risgiau diogelwch sylweddol.

Tueddiadau gwariant hirdymor (heb eu harchwilio)

Cyllideb gychwynnol yr OLC yn y flwyddyn lawn gyntaf o weithredu oedd £17.3 miliwn yn yr awdurdodaeth gyfreithiol. Gostyngodd hyn ym mhob blwyddyn weithredu ddilynol tan 2017/18, pan oedd cynnydd bach am flwyddyn yn ymwneud â chostau untro rhaglen foderneiddio LeO. Yn 2021/22 a 2022/23 cymeradwywyd cyllidebau o £14.5 miliwn a £15.3 miliwn yn y drefn honno i ymateb i heriau perfformiad, ac wedi hynny i ystyried chwyddiant rhannol ac effaith blwyddyn lawn recriwtio yn 2021/22. Gwariodd yr OLC £16.8m yn 2023/24, gan adlewyrchu pwysau chwyddiant sylweddol, yn enwedig ar gyflogau. Cymeradwywyd cyllideb o £17.95 miliwn ar gyfer 2024/25.

Ffioedd a thaliadau

Datgelir dadansoddiad o ffioedd a thaliadau ar dudalen 132.

Safonau Swyddogaethol y Llywodraeth

Mae'r OLC yn parhau i asesu ei gydymffurfiad â safonau swyddogaethol priodol ar draws ei weithrediadau, yn unol â'i gydymffurfiad â gofynion 'Rheoli Arian Cyhoeddus' Trysorlys EF.

Tystysgrif ac adroddiad y Rheolwr ac Archwilydd Cyffredinol i Ddau Dŷ'r Senedd

Barn ar y datganiadau ariannol

Tystiaf fy mod wedi archwilio datganiadau ariannol y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2024 o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

Mae'r datganiadau ariannol yn cynnwys y rhain am y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol:

- Datganiad o'r Sefyllfa Ariannol ar 31 Mawrth 2024;
- Datganiad o Wariant Net Cynhwysfawr, Datganiad Llif Arian a Datganiad o Newidiadau yn Ecwiti Trethdalwyr ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben bryd hynny; ac
- y nodiadau cysylltiedig gan gynnwys y polisïau cyfrifyddu arwyddocaol.

Mae'r fframwaith adrodd ariannol a ddefnyddiwyd wrth baratoi'r datganiadau ariannol yn gyfraith berthnasol a Safonau Cyfrifyddu Rhyngwladol a fabwysiadwyd gan y DU. Yn fy marn i, mae'r datganiadau ariannol:

- yn rhoi darlun cywir a theg o gyflwr materion y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol ar 31 Mawrth 2024 a'i gwariant net ar ôl llog a threthiant am y flwyddyn a ddaeth i ben bryd hynny; a
- wedi'u paratoi'n briodol yn unol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 a chyfarwyddiadau'r Arglwydd Ganghellor a gyhoeddwyd o dan y Ddeddf honno.

Barn ar reoleidd-dra

Yn fy marn i, ym mhob ffordd berthnasol, mae'r incwm a'r gwariant a gofnodir yn y datganiadau ariannol wedi'u cymhwyso at y dibenion a fwrriadwyd gan y Senedd ac mae'r trafodion ariannol a gofnodir yn y datganiadau ariannol yn cydymffurfio â'r awdurdodau sy'n eu llywodraethu.

Sail i farn

Cynhaliais fy archwiliad yn unol â Safonau Rhyngwladol ar Archwilio (DU) (ISAs y DU), y gyfraith berthnasol a Nodyn Ymarfer 10 ar yr Archwiliad o Ddatganiadau Ariannol a Rheoleidd-dra Cyrff y Sector Cyhoeddus yn y Deyrnas Unedig (2022). Disgrifir fy nghyfrifoldebau o dan y safonau hynny ymhellach yn adran cyfrifoldebau'r Archwilydd ar gyfer archwilio datganiadau ariannol fy nhystysgrif.

Mae'r safonau hynny yn ei gwneud yn ofynnol i mi a'm staff gydymffurfio â Safon Foesegol Ddiwygiedig 2019 y Cyngor Adrodd Ariannol. Rwy'n annibynnol ar y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn unol â'r gofynion moesegol sy'n berthnasol i'm harchwiliad o'r datganiadau ariannol yn y DU. Mae fy staff a minnau wedi cyflawni ein cyfrifoldebau moesegol eraill yn unol â'r gofynion hyn.

Rwyf yn credu bod y dystiolaeth archwilio a gefais yn ddigonol ac yn briodol i ddarparu sail ar gyfer fy marn.

Casgliadau yn ymwneud â busnes gweithredol

Wrth archwilio'r datganiadau ariannol, deuthum i'r casgliad bod y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn defnyddio'r sail cyfrifyddu busnes gweithredol wrth baratoi'r datganiadau ariannol yn briodol.

Yn seiliedig ar y gwaith yr wyf wedi'i gyflawni, nid wyf wedi nodi unrhyw ansicrwydd sylweddol yn ymwneud â digwyddiadau neu amodau a allai, yn unigol neu ar y cyd, fwrw amheuaeth sylweddol ar allu'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol i barhau fel busnes gweithredol am gyfnod o deuddeg mis o leiaf o'r adeg yr awdurdodir cyhoeddi'r datganiadau ariannol.

Disgrifir fy nghyfrifoldebau a chyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu mewn perthynas â busnes gweithredol yn adrannau perthnasol y dystysgrif hon.

Mabwysiadir sail busnes gweithredol cyfrifyddu ar gyfer y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol wrth ystyried y gofynion a nodir yn Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth Trysorlys EF, sy'n ei gwneud yn ofynnol i endidau fabwysiadu'r sail busnes gweithredol o gyfrifyddu wrth baratoi'r datganiadau ariannol lle rhagwelir y bydd y gwasanaethau a ddarperir ganddynt yn parhau i'r dyfodol.

Gwybodaeth arall

Mae'r wybodaeth arall yn cynnwys gwybodaeth sydd wedi'i chynnwys yn yr Adroddiad Blynyddol a'i atodiadau, ond nid yw'n cynnwys y datganiadau ariannol a'm tystysgrif archwilydd. Y Swyddog Cyfrifyddu sy'n gyfrifol am y wybodaeth arall.

Nid yw fy marn ar y datganiadau ariannol yn cwmpasu'r wybodaeth arall ac, ac eithrio i'r graddau a nodir yn benodol fel arall yn fy nhystysgrif, nid wyf yn mynegi unrhyw fath o gasgliad sicrwydd ar hynny.

Fy nghyfrifoldeb i yw darllen y wybodaeth arall ac, wrth wneud hynny, ystyried a yw'r wybodaeth arall yn sylweddol anghyson â'r datganiadau ariannol neu'r wybodaeth a gefais yn yr archwiliad, neu a yw'n ymddangos fel arall ei bod wedi'i chamddatgan yn sylweddol.

Os byddaf yn nodi anghysondebau perthnasol o'r fath neu gamddatganiadau perthnasol ymddangosiadol, mae'n ofynnol i mi benderfynu a yw hyn yn arwain at gamddatganiad perthnasol yn y datganiadau ariannol eu hunain. Os wyf yn dod i'r casgliad, ar sail y gwaith yr wyf wedi'i gyflawni, fod camddatganiad sylweddol o'r wybodaeth arall hon, mae'n ofynnol i mi adrodd y ffaith honno.

Nid oes gennyf ddim i'w adrodd yn hyn o beth.

Barn ar faterion eraill

Yn fy marn i, mae'r rhan o'r Adroddiad Tâl a Staff sydd i'w harchwilio wedi'i pharatoi'n briodol yn unol â chyfarwyddiadau'r Arglwydd Ganghellor a gyhoeddwyd o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

Yn fy marn i, yn seiliedig ar y gwaith a wnaed yn ystod yr archwiliad:

- mae'r rhannau o'r Adroddiad Atebolrwydd sy'n destun archwiliad wedi'u paratoi'n briodol yn unol â chyfarwyddiadau'r Arglwydd Ganghellor a wnaed o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007; a
- mae'r wybodaeth a roddir yn yr Adroddiad Perfformiad a'r Adroddiad Atebolrwydd ar gyfer y flwyddyn ariannol y mae'r adroddiadau ariannol yn cael eu paratoi ar ei chyfer yn gyson â'r datganiadau ariannol ac yn unol â'r gofynion cyfreithiol perthnasol.

Materion yr wyf yn adrodd arnynt drwy eithriad

Yng ngoleuni gwybodaeth a dealltwriaeth y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol a'i hamgylchedd a gafwyd yn ystod yr archwiliad, nid wyf wedi nodi camddatganiadau perthnasol yn yr Adroddiad Perfformiad a'r Adroddiad Atebolrwydd.

Nid oes gennyf ddim i'w adrodd mewn perthynas â'r materion a ganlyn yr wyf yn adrodd arnynt i chi os, yn fy marn i:

- ni chadwyd cofnodion cyfrifyddu digonol gan y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol neu ni dderbyniwyd ffurflenni sy'n ddigonol ar gyfer fy archwiliad gan ganghennau nad ymwelodd fy staff â hwy; neu
- nid wyf wedi derbyn yr holl wybodaeth ac esboniadau sydd eu hangen arnaf ar gyfer fy archwiliad; neu
- nid yw'r datganiadau ariannol a'r rhannau o'r Adroddiad Atebolrwydd sy'n destun archwiliad yn cyd-fynd â'r cofnodion a'r ffurflenni cyfrifyddu; neu
- nid yw rhai datgeliadau o daliadau a nodir yn Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth Trysorlys EF wedi'u gwneud neu nid yw rhannau o'r Adroddiad Tâl a Staff sydd i'w harchwilio yn cyd-fynd â'r cofnodion a'r ffurflenni cyfrifyddu; neu
- nid yw'r Datganiad Llywodraethu yn adlewyrchu cydymffurfiaeth â chanllawiau Trysorlys EF.

Cyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu am y datganiadau ariannol

Fel yr eglurir yn llawnach yn y Datganiad o Gyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu, y Swyddog Cyfrifyddu sy'n gyfrifol am:

- cynnal cofnodion cyfrifyddu cywir;
- darparu mynediad i'r C&AG i'r holl wybodaeth y mae'r rheolwyr yn ymwybodol ohoni sy'n berthnasol i baratoi'r datganiadau ariannol megis cofnodion, dogfennaeth a materion eraill;
- rhoi gwybodaeth ychwanegol ac esboniadau i'r C&AG sydd eu hangen ar gyfer ei archwiliad;
- darparu mynediad anghyfyngedig i'r C&AG i bobl o fewn y Swyddfa Gyfreithiol Cwynion y mae'r archwilydd yn penderfynu ei bod yn angenrheidiol cael tystiolaeth archwilio ganddynt;
- sicrhau bod rheolaethau mewnol o'r fath ar waith yn ôl yr angen i alluogi paratoi datganiadau ariannol i fod yn rhydd rhag camddatganiadau perthnasol, boed hynny oherwydd twyll neu wall;
- paratoi datganiadau ariannol sy'n rhoi darlun cywir a theg yn unol â chyfarwyddiadau'r Arglwydd Ganghellor a gyhoeddwyd o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007;
- paratoi'r adroddiad blynyddol, sy'n cynnwys yr Adroddiad Tâl a Staff, yn unol â chyfarwyddiadau'r Arglwydd Ganghellor a gyhoeddwyd o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007; ac
- asesu gallu'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol i barhau fel busnes gweithredol, gan ddatgelu, fel y bo'n berthnasol, faterion sy'n ymwneud â busnes gweithredol a defnyddio sail cyfrifyddu busnes gweithredol oni bai bod y Swyddog Cyfrifyddu yn rhagweld na fydd y gwasanaethau a ddarperir gan y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn parhau i gael ei ddarparu yn y dyfodol.

Cyfrifoldebau'r archwilydd am archwilio'r datganiadau ariannol

Fy nghyfrifoldeb i yw archwilio, ardystio ac adrodd ar y datganiadau ariannol yn unol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

Fy amcanion yw cael sicrwydd rhesymol ynghylch a yw'r datganiadau ariannol yn eu cyfanrwydd yn rhydd rhag camddatganiadau perthnasol, boed hynny oherwydd twyll neu wall, a chyhoeddi tystysgrif sy'n cynnwys fy marn. Mae sicrwydd rhesymol yn lefel uchel o sicrwydd ond nid yw hyn yn warant y bydd archwiliad a gynhelir yn unol ag ISAs (DU) bob amser yn canfod camddatganiad perthnasol pan fydd yn bodoli. Gall camddatganiadau ddeillio o dwyll neu wall ac fe'u hystyrir yn berthnasol os, yn unigol neu gyda'i gilydd, y gellid yn rhesymol ddisgwyl iddynt ddylanwadu ar benderfyniadau economaidd defnyddwyr a wneir ar sail y datganiadau ariannol hyn.

I ba raddau yr ystyriwyd bod yr archwiliad yn gallu canfod diffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau gan gynnwys twyll

Rwyf yn cynllunio gweithdrefnau yn unol â'm cyfrifoldebau, a amlinellir uchod, i ganfod camddatganiadau perthnasol mewn perthynas â diffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau, gan gynnwys twyll. Manylir isod i ba raddau y mae fy ngweithdrefnau'n gallu canfod diffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau, gan gynnwys twyll.

Nodi ac asesu risgiau posibl yn ymwneud â diffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau, gan gynnwys twyll

Wrth nodi ac asesu risgiau camddatganiad sylweddol mewn perthynas â diffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau, gan gynnwys twyll, rwyf wedi:

- ystyried natur y sector, yr amgylchedd rheoli a pherfformiad gweithredol gan gynnwys dyluniad polisïau cyfrifyddu'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol.
- holi'r rheolwyr, pennaeth archwilio mewnol y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol a'r rhai sy'n gyfrifol am lywodraethu, gan gynnwys cael ac adolygu dogfennaeth ategol yn ymwneud â pholisïau a gweithdrefnau'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol ar:
 - nodi, gwerthuso a chydymffurfio â deddfau a rheoliadau;
 - canfod ac ymateb i risgiau twyll; ac
 - y rheolaethau mewnol a sefydlwyd i liniaru risgiau sy'n ymwneud â thwyll neu ddiffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau gan gynnwys rheolaethau'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol sy'n ymwneud â chydymffurfiaeth y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, Rheoli Arian Cyhoeddus, a chyfraith gyflogaeth.

- holi'r rheolwyr, pennaeth archwilio mewnol y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol a'r rhai sy'n gyfrifol am lywodraethu os:
- oeddent yn ymwybodol o unrhyw achosion o ddiffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau;
- oeddent yn gwybod am unrhyw dwyll gwirioneddol, amheus neu honedig;
- trafod gyda'r tîm ymgysylltu sut a ble y gallai twyll ddigwydd yn y datganiadau ariannol ac unrhyw ddangosyddion posibl o dwyll.

O ganlyniad i'r gweithdrefnau hyn, ystyriais y cyfleoedd a'r cymhellion a allai fodoli o fewn y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol ar gyfer twyll a nodais y potensial mwyaf ar gyfer twyll yn y meysydd a ganlyn: nodi referniw, postio cyfnodolion anarferol, trafodion cymhleth a thuedd mewn amcangyfrifon rheolwyr. Yn gyffredin â phob archwiliad o dan ISAs (DU), mae'n ofynnol i mi gyflawni gweithdrefnau penodol i ymateb i'r risg o ddiystyru rheolwyr.

Cefais ddealltwriaeth o fframwaith awdurdod y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol a fframweithiau cyfreithiol a rheoleiddiol eraill y mae'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn gweithredu ynddynt. Canolbwyntiais ar y deddfau a'r rheoliadau hynny a gafodd effaith uniongyrchol ar symiau materol a datgeliadau yn y datganiadau ariannol neu a gafodd effaith sylfaenol ar weithrediadau'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol. Roedd y deddfau a'r rheoliadau allweddol a ystyriwyd gennyf yn y cyd-destun hwn yn cynnwys Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 a Rheoli Arian Cyhoeddus.

Ymateb archwilio i risg a nodwyd

Er mwyn ymateb i'r risgiau a nodwyd yn deillio o'r gweithdrefnau uchod:

- Adolygais ddatgeliadau'r datganiadau ariannol a phrofion ar ddogfennau ategol i asesu cydymffurfiaeth â darpariaethau deddfau a rheoliadau perthnasol a ddisgrifir uchod fel rhai sy'n cael effaith uniongyrchol ar y datganiadau ariannol;
- Holais y rheolwyr, y Pwyllgor Archwilio a Risg a'r cwnsler cyfreithiol mewnol ynghylch ymglyfreitha a hawliadau gwirioneddol a phosibl;
- Adolygais gofnodion cyfarfodydd y rhai sy'n gyfrifol am lywodraethu a'r Bwrdd ac adroddiadau archwilio mewnol;
- Rhoddais sylw i'r risg o dwyll drwy reolwyr yn diystyru rheolaethau drwy brofi priodoldeb cofnodion cyfnodolion ac addasiadau eraill; gan asesu a yw'r dyfarniadau ar amcangyfrifon yn arwydd o ragfarn bosibl; a gwerthuso sail resymegol busnes unrhyw drafodion sylweddol sy'n anarferol neu y tu allan i gwrs arferol y busnes; a
- Profais briodoldeb gwariant a sicrhau bod ardoll yn cael ei chodi ar gyrrff cymeradwy ac yn unol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

Cyfathrebais deddfau a rheoliadau perthnasol a nodwyd a risgiau posibl o dwyll i bob aelod o'r tîm ymgysylltu ac arhosais yn effro i unrhyw arwyddion o dwyll neu ddiffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau drwy gydol yr archwiliad.

Ceir disgrifiad pellach o'm cyfrifoldebau am archwilio'r datganiadau ariannol ar wefan y Cyngor Adrodd Ariannol yn: www.frc.org.uk/auditorsresponsibilities. Mae'r disgrifiad hwn yn rhan o'm tystysgrif.

Cyfrifoldebau eraill i'r archwilydd

Mae'n ofynnol i mi gael digon o dystiolaeth archwilio briodol i roi sicrwydd rhesymol bod y gwariant a'r incwm a gofnodir yn y datganiadau ariannol wedi'u cymhwyso at y dibenion a fwriadwyd gan y Senedd a bod y trafodion ariannol a gofnodir yn y datganiadau ariannol yn cydymffurfio â'r awdurdodau sy'n eu llywodraethu.

Rwyf yn cyfathrebu â'r rhai sy'n gyfrifol am lywodraethu ynghylch, ymhlith materion eraill, gwmpas ac amseriad arfaethedig yr archwiliad a chanfyddiadau sylweddol yr archwiliad, gan gynnwys unrhyw ddiffygion sylweddol mewn rheolaeth fewnol a nodaf yn ystod fy archwiliad.

Adroddiad

Nid oes gennyf unrhyw sylwadau i'w gwneud ar y datganiadau ariannol hyn.

Gareth Davies

11 Gorffennaf 2024

Rheolwr ac Archwilydd Cyffredinol

Y Swyddfa Archwilio Genedlaethol
157-197 Buckingham Palace Road Victoria
Llundain SW1W 9SP

Datganiadau ariannol

Mae'r adran hon yn cynnwys Datganiadau Ariannol yr OLC ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2024. Mae'r nodiadau o dudalennau 123 i 143 yn rhan o'r datganiadau.

Datganiad o wariant net cynhwysfawr

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2024

| | | 2023/24 | | 2022/23 | |
|---|---------|---------|----------|---------|----------|
| | Nodyn | £'000 | £'000 | £'000 | £'000 |
| Incwm | | | | | |
| Incwm o weithgareddau gweithredu | 3 | | (16,750) | | (15,316) |
| Cyfanswm Incwm | | | (16,750) | | (15,316) |
| Costau staff | 2 | 13,273 | | 11,849 | |
| Dibrisiant, amorteiddiad a nam | 4, 5, 6 | 662 | | 636 | |
| Cost darparu | 11 | (79) | | 27 | |
| Gwariant gweithredu arall | 2 | 3,334 | | 2,995 | |
| Cyfanswm gwariant gweithredu | 2 | | 17,190 | | 15,507 |
| Gwariant gweithredu net | | | 440 | | 191 |
| Llog a thaliadau a dderbyniwyd | | | (586) | | (236) |
| Trethiant | | | 146 | | 45 |
| Gwariant net ar ôl llog a threth | | | – | | – |

Mae'r holl wariant yn deillio o weithgareddau parhaus.

Ni fu unrhyw wariant cynhwysfawr arall yn ystod y flwyddyn.

Mae'r nodiadau o dudalennau 123 i 143 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

Datganiad o'r sefyllfa ariannol

Ar 31 Mawrth 2024

| | | 31 Mawrth 2024 | | 31 Mawrth 2023 | |
|--|-------|----------------|---------------|----------------|-------|
| | Nodyn | £'000 | £'000 | £'000 | £'000 |
| Asedau anghyfredol | | | | | |
| Eiddo, peiriannau ac offer | 4 | 184 | | 428 | |
| Ased hawl defnydd | 5 | 152 | | 328 | |
| Asedau anniriaethol | 6 | 271 | | 71 | |
| Cyfanswm asedau anghyfredol | | 607 | | 827 | |
| Asedau cyfredol | | | | | |
| Masnach ac eitemau derbyniadwy eraill | 8 | 615 | | 355 | |
| Arian parod a chyfwerth ag arian parod | 9 | 18,351 | | 18,758 | |
| Cyfanswm asedau cyfredol | | 18,966 | | 19,113 | |
| Cyfanswm asedau | | | 19,573 | 19,940 | |
| Rhwymedigaethau cyfredol | | | | | |
| Masnach a symiau taladwy eraill | 10 | (426) | | (350) | |
| Darpariaethau | 11 | (483) | | (107) | |
| Rhwymedigaethau eraill | 10 | (875) | | (1,140) | |
| Rhwymedigaeth prydles | 13 | (52) | | (293) | |
| Cyfanswm y rhwymedigaethau cyfredol | | (1,836) | | (1,890) | |
| Cyfanswm asedau llai rhwymedigaethau cyfredol | | | 17,737 | 18,050 | |

Datganiad o'r sefyllfa ariannol (parhad)

| | | 31 Mawrth 2024 | 31 Mawrth 2023 |
|--|-------|----------------|----------------|
| | Nodyn | £'000 | £'000 |
| Asedau anghyfredol | | | |
| Darpariaethau | 11 | – | (261) |
| Rhwymedigaeth prydles | 13 | – | (52) |
| Cyfanswm y rhwymedigaethau anghyfredol | | – | (313) |
| Cyfanswm asedau llai rhwymedigaethau | | 17,737 | 17,737 |
| Ecwiti trethdalwyr a chronfeydd wrth gefn eraill | | | |
| Cronfa gyffredinol | | 17,737 | 17,737 |
| Cyfanswm ecwiti trethdalwyr a chronfeydd wrth gefn eraill | | 17,737 | 17,737 |

Mae'r nodiadau o dudalennau 123 i 143 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.



Paul McFadden

Prif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu

9 Gorffennaf 2024

Datganiad o lifau arian parod

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2024

| | | 2023/24 | | 2022/23 | |
|---|-------|--------------|-------|--------------|-------|
| | Nodyn | £'000 | £'000 | £'000 | £'000 |
| Lifau arian o weithgareddau gweithredu | | | | | |
| Gwariant net cyn llog a threth | | (440) | | (191) | |
| Addasiadau ar gyfer trafodion nad ydynt yn arian parod | 2 | 468 | | 641 | |
| (Cynnydd)/gostyngiad mewn masnach ac eitemau derbyniadwy eraill | 8 | (260) | | (165) | |
| Cynnydd/(gostyngiad) mewn masnach ac eitemau taladwy eraill | 10 | (335) | | 139 | |
| Aiddosbarthiad anariannol o rwymedigaeth ymrwymiad prydles i ased ROU | 5 | | | | |
| Cynnydd mewn darpariaethau | 11 | 115 | | 27 | |
| Llog a dderbyniwyd | | 586 | | 236 | |
| Mewnlifau arian net o weithgareddau gweithredu | | 134 | | 687 | |
| Llifau arian o weithgareddau buddsoddi | | | | | |
| Prynu eiddo, peiriannau ac offer | 4 | (18) | | (210) | |
| Prynu asedau anniriaethol | 5 | (230) | | (40) | |
| All-lifau arian net o weithgareddau buddsoddi | | (248) | | (250) | |
| Llifau arian o weithgareddau ariannu | | | | | |
| Taliadau mewn perthynas â phrydlesi (IFRS 16) | | (293) | | (295) | |

Datganiad o lifau arian parod (parhad)

| | 2023/24 | | 2022/23 | |
|---|---------|--------|---------|--------|
| | Nodyn | £'000 | £'000 | £'000 |
| All-lifau arian net o weithgareddau ariannu | | (293) | | (295) |
| Cynnydd net mewn arian a chyfwerth ag arian yn ystod y flwyddyn | | (407) | | 142 |
| Arian parod a chyfwerth ag arian parod ar ddechrau'r flwyddyn | 9 | 18,758 | | 18,616 |
| Arian a chyfwerth ag arian ar ddiwedd y flwyddyn | 9 | 18,351 | | 18,758 |

Mae'r nodiadau o dudalennau 123 i 143 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

Datganiad o newidiadau yn ecwiti trethdalwyr

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2024

| | Cyfanswm Cronfeydd Wrth Gefn |
|--|---|
| | £'000 |
| Balans ar 31 Mawrth 2023 | 17,737 |
| Grantiau gan yr adran noddi | – |
| Gwariant net ar gyfer y flwyddyn ar ôl llog a threth | – |
| Trosglwyddiad tybiannol i Gronfeydd Cyfunol | 15,316 |
| Derbyniadau tybiannol gan y Noddwr | (15,316) |
| Balans ar 31 Mawrth 2023 | 17,737 |
| Grantiau gan yr adran noddi | |
| Gwariant net ar gyfer y flwyddyn ar ôl llog a threth | |
| Trosglwyddiad tybiannol i Gronfeydd Cyfunol | 16,750 |
| Derbyniadau tybiannol gan y Noddwr | (16,750) |
| Balans ar 31 Mawrth 2024 | 17,737 |

Mae'r nodiadau o dudalennau 123 i 143 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

Nodiadau i gyfrifon y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

1 Datganiad o bolisiau cyfrifyddu

Paratowyd y datganiadau ariannol hyn yn unol â Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth (FReM) a gyhoeddwyd gan Drysorlys EF. Mae'r polisiau cyfrifyddu a gynhwysir yn y FReM yn cymhwyso Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol (IFRS) fel y'u haddaswyd neu y'u dehonglwyd ar gyfer cyd-destun y sector cyhoeddus. Lle mae'r FReM yn caniatáu dewis o bolisi cyfrifyddu, mae'r polisi cyfrifyddu wedi'i ddewis y bernir ei fod yn fwyaf priodol i amgylchiadau'r OLC, er mwyn rhoi darlun cywir a theg. Disgrifir y polisiau a fabwysiadwyd gan yr OLC isod. Fe'u cymhwyswyd yn gyson wrth ymdrin ag eitemau yr ystyrir eu bod yn berthnasol i'r cyfrifon.

1.1 Confensiwn cyfrifyddu

Paratowyd y cyfrifon hyn o dan y confensiwn cost hanesyddol a addaswyd trwy ailbriso rhai asedau i werth teg lle y bo'n briodol, fel y'i pennir gan y safonau cyfrifyddu perthnasol, ac yn amodol ar ddehongliadau ac addasiadau o'r safonau hynny yn y FReM. Mae'r Cyfrifon hefyd yn gwbl gyson â Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol (IFRS)

1.2 Busnes gweithredol

Mae'r OLC yn gorff statudol a sefydlwyd gan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. O dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, caiff yr OLC ei ariannu gan ardoll ar y proffesiwn cyfreithiol. Darperir cyllid ardoll gan y Rheoleiddwyr Cymeradwy yn flynyddol mewn ôl-daliadau. Ar y dyddiad llofnodi 9 Gorffennaf 2024, mae gan yr OLC ddigon o adnoddau arian parod i ddiwallu gwariant a ragwelir a rhwymedigaethau net eraill ar gyfer y 12 mis nesaf.

1.3 Incwm

Ariennir yr OLC gan gyfuniad o ardoll ar y proffesiwn cyfreithiol a ffioedd achosion. Cesglir yr ardoll oddi wrth Reoleiddwyr Cymeradwy'r proffesiwn cyfreithiol. Mae symiau sy'n ddyledus mewn perthynas â'r ardoll yn cael eu cydnabod fel incwm yn y flwyddyn y cydnabyddir gwariant cysylltiedig yn y datganiad o wariant net cynhwysfawr.

Mae Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn ei gwneud yn ofynnol i'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol osod taliadau (ffioedd achos) ar gyfer pob cwyn y derbyniwn ei bod o fewn awdurdodaeth cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Fodd bynnag, gall ffi achos gael ei hepgor mewn rhai amgylchiadau. Y rhain yw pan roddwyd y gorau i'r gŵyn neu y'i tynnwyd yn ôl, neu pan gafodd ei setlo, ei datrys neu ei phenderfynu o blaid y person awdurdodedig, ac mae ombwdsmon yn fodlon bod y cyfreithiwr wedi cymryd pob cam rhesymol i geisio datrys y gŵyn o dan ei weithdrefn ei hun. Cydnabyddir incwm ffioedd achos yn y flwyddyn y caiff yr achos ei ddatrys. Mae symiau a godir mewn perthynas â ffioedd achos yn gostwng yn gyfatebol symiau sy'n ddyledus mewn perthynas â'r ardoll sy'n ddyledus gan Reoleiddwyr Cymeradwy. Yn unol ag IFRS 15 ni chaiff unrhyw ffioedd achos eu cydnabod lle nad oes unrhyw siawns o adennill.

Mae'r LSB, ar y cyd â'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a Thrysorlys EF, yn ceisio nodi cyfrwng deddfwriaethol addas i wneud diwygiad i a175 o'r Ddeddf. Mae hyn er mwyn cadarnhau'r arfer presennol lle mae'r OLC yn cadw'r holl symiau a dderbynnir drwy'r ardoll ac unrhyw ffioedd penodedig yn hytrach na'i trosglwyddo i'r Gronfa Gyfunol ac yna'n cael yr un symiau yn ôl iddo gan y Weinyddiaeth Gyfiawnder. Mae'r LSB a'r Swyddfa'r Cwnsleriaid Deddfwriaethol o'r farn mai dyma oedd bwriad y Senedd wrth drafod y Bil i sefydlu'r LSB a'r OLC, er nad yw rhywfaint o'r gwaith o ddrafftio a175 yn cyfleu'r bwriad hwn yn gywir.

Er mwyn cydymffurfio â gofynion a175 ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2024, bydd y Weinyddiaeth Gyfiawnder yn gyfrifol am wneud taliad ar ran yr OLC i'r Gronfa Gyfunol sy'n cyfateb i'r incwm a dderbyniwyd gan yr OLC am y flwyddyn o'r ardoll a'r ffioedd rhagnodedig. Yn unol â hynny, mae trosglwyddiad tybiannol i'r Gronfa Gyfunol wedi'i ddangos yn y Datganiad o Newidiadau i Ecwiti Trethdalwyr. Dangosir swm cyfartal fel derbyniad tybiannol gan yr adran noddi. Nid oes unrhyw newid yn y polisi incwm a rhwymedigaethau perfformiad o'r flwyddyn flaenorol. Ystyrir bod y dull o gydnabod incwm yn briodol ar gyfer y gwasanaethau a ddarperir ac yn unol ag IFRS 15.

Mae referniw IFRS 15 o gontractau gyda chwsmeriaid yn ei gwneud yn ofynnol i endidau gymhwyso fframwaith model 5 cam i bennu cydnabyddiaeth referniw.

1. Nodi'r contract(au) gyda'r cwsmer: Mae addasiad FReM o IFRS 15 yn ehangu'r diffiniad o gontract i gynnwys deddfwriaeth a rheoliadau sy'n galluogi endid i gael referniw. Yn achos OLC, y ddeddfwriaeth hon yw Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.
2. Nodi'r rhwymedigaethau perfformiad yn y contract: Mae Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn amodi y dylid adennill costau'r OLC trwy gyfrwng ardoll a osodir ar y rheolyddwyr cymeradwy yn ystod y flwyddyn ariannol am y cyfnod gweithredu. Yn ogystal, mae'n ei gwneud yn ofynnol i Reolau Cynllun wneud darpariaeth ar gyfer taliadau sy'n daladwy gan ymatebwyr (incwm ffioedd achos).
3. Pennu pris y trafodiad: Mae cyfanswm y costau a dynnir gan yr OLC yn y flwyddyn ariannol yn cael eu dyrannu i Reoleiddwyr Cymeradwy. Gosodir incwm ffioedd achos ar y darparwy'r gwasanaeth ar werth a nodir yn Rheolau Cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol.
4. Dyrannu pris y trafodiad i'r rhwymedigaeth perfformiad: Mae incwm yr ardoll yn cael ei gronni a'i baru â gwariant net yr OLC ar ôl ffioedd achos yn y cyfnod i sicrhau bod gwariant a dynnwyd yn cael ei adennill yn yr un cyfnod. Canlyniad yr ymchwiliad sy'n pennu'r modd y caiff ffi'r achos ei chodi neu ei hepgor.
5. Cydnabod referniw pan (neu fel) mae'r endid yn bodloni rhwymedigaeth perfformiad: Caiff referniw ei gydnabod dros amser wrth i wariant sy'n ymwneud â gweithgarwch rheoleiddiol yr OLC gael ei dynnu. Nid yw incwm ffioedd achos yn gydnabyddadwy nes bod yr ymchwiliad wedi'i gwblhau, a'r canlyniad wedi'i benderfynu. Mae incwm yn cael ei gydnabod ar y pwynt hwn.

1.4 Eiddo, peiriannau ac offer

Mae'r OLC yn cydnabod eiddo, peiriannau ac offer o dan Safon Gyfrifyddu Ryngwladol (IAS) 16 fel y'i haddaswyd gan FReM ac yn dileu yn y flwyddyn caffael unrhyw wariant unigol o lai na £500 ar offer cyfalaf a dodrefn. Mae asedau cyfalaf gyda chost prynu o £500 o leiaf yn cael eu dibrisio i'w gwerth gweddilliol dros eu hoes economaidd ddefnyddiol mewn rhandaliadau misol cyfartal. Codir y rhandaliadau cyntaf yn y mis y dechreuir defnyddio'r ased ac ni chodir tâl yn y mis y caiff ei waredu.

Defnyddir y cyfraddau dibrisiant canlynol ar sail llinell syth dros y cyfnodau canlynol:

- gwelliannau lesddaliadol: dros oes weddilliol y brydles neu 10 mlynedd
- dodrefn ac offer: tair i ddeng mlynedd
- caledwedd cyfrifiadurol: tair i bum mlynedd

1.5 Asedau anniriaethol

Mae gwariant ar brosiectau Technoleg Gwybodaeth (TG) mawr yn cael ei gyfalafu. Mae hyn hefyd yn cynnwys gwariant ar feddalwedd, ac unrhyw gostau gwasanaeth proffesiynol dros £500 ar gyfer costau datblygu a ffurfwedu ymlaen llaw wrth sefydlu a datblygu asedau TG yr OLC i'w defnyddio. Defnyddir y cyfraddau amorteiddio canlynol ar sail llinell syth dros y cyfnodau canlynol:

- trwyddedau meddalwedd: mewn rhandaliadau misol cyfartal dros dair blynedd neu oes y drwydded
- technoleg gwybodaeth: tair i bum mlynedd neu mewn rhandaliadau misol cyfartal dros oes weddilliol y contract

1.6 Polisi amhariad ac ailbriso ar asedau anghyfredol

Mae angen amhariad i sicrhau nad yw asedau'n cael eu cario'n fwy na'u swm adenilladwy. Mae ased yn cael ei gario ar fwy na'i swm adenilladwy os yw ei swm cario yn fwy na'r swm sydd i'w adennill trwy ddefnyddio neu werthu'r asedau. Mae amhariad yn adlewyrchu gostyngiad parhaol yng ngwerth ased.

1.7 Prydlesi

Cwmpas a gwaharddiadau – OLC fel Prydlesai

Yn unol ag IFRS16 mae contractau Prydlesi, neu rannau o gontractau, sy'n cyfleu'r hawl i reoli'r defnydd o ased am gyfnod o amser yn cael eu cyfrif fel prydlesi. Cyn mabwysiadu IFRS16, cydnabuwyd taliadau prydles gweithredol fel traul a'u codi ar sail llinell syth dros gyfnod y brydles.

Mae contractau ar gyfer gwasanaethau'n cael eu gwerthuso i benderfynu a ydynt yn cyfleu'r hawl i reoli'r defnydd o ased a nodwyd, gan ymgorffori'r hawl i gael yr holl fuddion economaidd o'r ased yn sylweddol ac i gyfarwyddo ei ddefnydd. Os felly, caiff y rhan berthnasol o'r contract ei thrin fel prydles.

Cydnabyddiaeth gychwynnol

Ar ddechrau prydles (neu ar y dyddiad trosglwyddo i IFRS16, os yw'n hwyrach), mae'r OLC yn cydnabod ased hawl i'w ddefnyddio a rhwymedigaeth prydles. Mae'r rhwymedigaeth prydles yn cael ei mesur ar werth y taliadau prydles sy'n weddill wedi'u disgowntio naill ai gan y gyfradd llog sydd ymhlyg yn y brydles, neu lle nad yw hyn yn hawdd ei bennu, cyfradd fenthyca gynyddrannol yr adran. Hysbysir y gyfradd hon yn flynyddol gan Drysorlys EF.

Mae'r ased hawl i'w ddefnyddio yn cael ei fesur ar werth y rhwymedigaeth prydles, wedi'i addasu ar gyfer unrhyw daliadau prydles a wnaed cyn y dyddiad cychwyn, unrhyw gymhellion prydles a dderbyniwyd, unrhyw gostau cynyddrannol o gael y brydles, ac unrhyw gostau o gael gwared ar yr ased ac adfer y safle ar ddiwedd y brydles.

Wrth wneud yr asesiad nid yw'r OLC yn cynnwys prydlesi eitemau gwerth isel. Prydlesi yw'r rhain y mae OLC yn eu hystyried fel y rhai lle byddai'r ased sylfaenol yn costio llai na £10,000 pan yn newydd, ar yr amod nad yw'r eitemau hynny'n ddibynnol iawn ar eitemau eraill nac wedi'u hintegreiddio ag eitemau eraill.

Mesur dilynol

Bydd y rhwymedigaeth prydles yn cael ei haddasu ar gyfer cronni llog, ad-daliadau, ailasesiadau ac addasiadau.

Ar ôl cydnabyddiaeth gychwynnol, bydd yr ased hawl i'w ddefnyddio yn cael ei fesur gan ddefnyddio'r model gwerth teg. Mae'r OLC o'r farn bod y model cost (mesuriad trwy gyfeirio at y rhwymedigaeth prydles) yn ddirprwy rhesymol ar gyfer gwerth teg, yn achos prydlesi nad ydynt yn eiddo, ac ar gyfer prydlesi eiddo o lai na phum mlynedd neu ag adolygiadau rhent rheolaidd.

Bydd gwerth yr ased yn cael ei addasu ar gyfer dibrisiant ac amhariad dilynol, ac ar gyfer ailasesiadau ac addasiadau i'r rhwymedigaeth prydles fel y disgrifir uchod. Pan fo swm y gostyngiad i'r ased yn fwy na gwerth cario'r ased, mae'r swm dros ben yn cael ei gydnabod mewn gwariant.

Mae gwariant ar gyfer pob blwyddyn ariannol yn cynnwys llog ar y rhwymedigaeth prydles a thâl dibrisiant llinell syth ar yr ased hawl i'w ddefnyddio, ynghyd ag unrhyw amhariad ar yr ased hawl i'w ddefnyddio ac unrhyw newid mewn taliadau prydles amrywiol, nad oedd wedi'i gynnwys yn y mesur o daliadau prydles yn ystod y cyfnod y digwyddodd y digwyddiad sbarduno. Mae taliadau rhent mewn perthynas â phrydlesi o eitemau gwerth isel, neu gyda thymor o lai na 12 mis, hefyd wedi'u dosbarthu'n gostau.

Yr unig brydles gyfredol y mae IFRS16 yn berthnasol iddi yn amgylchiadau'r OLC yw prydles eiddo Tŷ Edward, Birmingham, sydd â dyddiad dod i ben o 28 Awst 2024.

1.8 Treth ar Werth

Mae'r OLC wedi'i gofrestru ar gyfer TAW. Gellir adennill TAW a godir ar ddarparu hyfforddiant a ddarperir i'r awdurdodaeth gyfreithiol a threfniadau trwydded ar gyfer is-osod lle codir TAW ar anfonebau. Ni all yr OLC adennill TAW ar wariant sy'n ymwneud â'i brif wasanaeth cwynion ac felly mae'r rhan fwyaf o'r gwariant a gwerth cyfalaf asedau anghyfredol yn cynnwys y TAW anadferadwy hwn. Mae TAW yn adenilladwy ar gyfer costau sy'n gysylltiedig â threfniadau trwydded ar gyfer isosod y safle.

1.9 Pensiynau

Mae'r OLC wedi sefydlu cynllun pensiwn personol grŵp cyfraniadau diffiniedig y mae'r OLC yn gwneud cyfraniadau iddo ond nid oes ganddo unrhyw rwymedigaethau eraill. Mae'r OLC yn gwneud cyfraniadau cyfatebol o ddwywaith y swm a gyfrannir gan gyflogeion hyd at uchafswm o 10% o gyflog y cyflogai.

1.10 Treth gorfforaethol

Mae'r OLC yn ennill llog ar adneuron arian parod a ddelir gyda Gwasanaeth Bancio'r Llywodraeth. Mae'r llog hwn yn destun treth gorfforaeth yn y modd arferol.

1.11 Darpariaethau

Mae'r OLC yn darparu ar gyfer rhwymedigaethau ariannol yn y datganiad o'r sefyllfa ariannol yn unol ag IAS37 fel y'i haddaswyd gan FReM lle: mae rhwymedigaeth gyfreithiol, adeiladol neu gontractiol o ganlyniad i ddigwyddiad yn y gorffennol; lle mae'n debygol y bydd angen adnoddau ariannol i setlo'r rhwymedigaeth; a lle y gellir gwneud amcangyfrif rhesymol o swm y rhwymedigaeth.

1.12 Offerynnau ariannol

Nid oes gan yr OLC unrhyw offerynnau ariannol cymhleth. Yr unig offerynnau ariannol sydd wedi'u cynnwys yn y Cyfrifon yw eitemau derbyniadwy a thaladwy (nodiadau 8 a 10)

Mae asedau ariannol yn cynnwys ffioedd derbyniadwy a derbyniadau contract. Cydnabyddir symiau derbyniadwy ar werth cario, wedi'u lleihau gan lwfansau priodol ar gyfer symiau anadferadwy amcangyfrifedig yn unol â pholisi eitemau derbyniadwy OLC.

Mae credydwyr masnach yn rhai tymor byr a chânt eu datgan ar werth cario i gydnabod bod y rhwymedigaethau hyn yn disgyn o fewn blwyddyn.

1.13 Arian parod a chyfwerth ag arian parod

Mae arian parod a chyfwerth ag arian parod yn cynnwys arian parod yn y banc y gellir ei drosi'n hawdd i swm hysbys o arian parod ac sy'n agored i risg ansylweddol o newid mewn gwerth.

1.14 Dyfarniadau cyfrifyddu allweddol a ffynonellau allweddol o ansicrwydd ynghylch amcangyfrif

Wrth gymhwyso polisiâu cyfrifyddu'r endid, a ddisgrifir yn Nodyn 1, mae'n ofynnol i reolwyr wneud dyfarniadau, amcangyfrifon a thybjaethau ynghylch symiau cario asedau a rhwymedigaethau nad ydynt yn amlwg o ffynonellau eraill. Mae'r amcangyfrifon a'r rhagdybiaethau cysylltiedig yn seiliedig ar brofiad hanesyddol a ffactorau eraill yr ystyrir eu bod yn berthnasol. Gall canlyniadau gwirioneddol fod yn wahanol i'r amcangyfrifon hyn.

Mae'r amcangyfrifon a'r tybiaethau sylfaenol yn cael eu hadolygu'n barhaus. Cydnabyddir diwygiadau i amcangyfrifon cyfrifyddu yn y cyfnod y caiff yr amcangyfrif ei ddiwygio ynddo os yw'r diwygiad yn effeithio ar y cyfnod hwnnw'n unig, neu yn y cyfnod adolygu a chyfnodau'r dyfodol os yw'r diwygiad yn effeithio ar gyfnodau presennol a chyfnodau'r dyfodol.

Dyfarniadau hollbwysig wrth gymhwyso polisiau cyfrifyddu'r endid

Mae'r rheolwyr o'r farn na ddisgwylir i unrhyw achosion o gymhwyso dyfarniadau gael effaith arwyddocaol ar y symiau a gydnabyddir yn y datganiadau ariannol.

Ffynonellau allweddol ynghylch ansicrwydd amcangyfrif

Yn y broses o gymhwyso ei bolisiau cyfrifyddu, mae'r rheolwyr wedi gwneud amcangyfrifon a thybiaethau allweddol ynghylch y dyfodol a ffynonellau allweddol eraill o ansicrwydd ynghylch amcangyfrif. Disgrifir isod y rhagdybiaethau a'r amcangyfrifon allweddol ar y dyddiad adrodd sydd â risg sylweddol o arwain at addasiad sylweddol i swm cario asedau a rhwymedigaethau o fewn y flwyddyn ariannol nesaf. Gall canlyniadau gwirioneddol fod yn wahanol i'r amcangyfrifon hyn dan wahanol dybiaethau ac amodau a gallant effeithio'n sylweddol ar ganlyniadau ariannol neu'r sefyllfa ariannol a adroddir yn y dyfodol.

Mae'r rheolwyr o'r farn nad oes unrhyw ragdybiaethau allweddol ynghylch y dyfodol, a ffynonellau allweddol eraill o ansicrwydd ynghylch amcangyfrif ar ddiwedd y cyfnod adrodd, sydd â risg sylweddol o achosi addasiad arwyddocaol i symiau cario asedau a rhwymedigaethau o fewn y flwyddyn ariannol nesaf.

2 Gwariant

Ceir dadansoddiad pellach o gostau staff yn yr adroddiad Tâl a Staff ar dudalen 100.

| | 2023/24 | | 2022/23 | | |
|---|---------|---------------|---------|---------------|-------|
| | Nodyn | £'000 | £'000 | £'000 | £'000 |
| Gwariant | | | | | |
| Costau staff | | | | | |
| Cyflogau | | 11,381 | | 10,080 | |
| Costau nawdd cymdeithasol | | 1,070 | | 994 | |
| Costau pensiwn eraill | | 822 | | 775 | |
| Cyfanswm costau staff | | 13,273 | | 11,849 | |
| TG a thelathrebu | | 1,503 | | 1,404 | |
| Dyledion na ellir eu casglu | | 81 | | 56 | |
| Gwasanaethau cyfleusterau | | 224 | | 234 | |
| Cyfathrebu allanol | | 125 | | 121 | |
| Llesiant staff | | 135 | | 91 | |
| Ffioedd cyfreithiol a phroffesiynol | | 287 | | 153 | |
| TAW ar daliadau prydles | | 40 | | 57 | |
| Costau recriwtio | | 226 | | 341 | |
| Costau safles | | 452 | | 307 | |
| Costau rhedeg eraill | | 60 | | 51 | |
| Hyfforddiant | | 81 | | 70 | |
| Ffioedd archwilio allanol | | 46 | | 42 | |
| Ffioedd archwilio mewnol | | 58 | | 54 | |
| Teithio a chynhaliaeth | | 14 | | 9 | |
| Cyfanswm gwariant gweithredu arian parod | | 3,332 | | 2,990 | |
| Cyfanswm eitemau arian parod | | 16,605 | | 14,839 | |

Gwariant (parhad)

| | | 2023/24 | | 2022/23 | |
|---|-------|------------|---------------|------------|---------------|
| | Nodyn | £'000 | £'000 | £'000 | £'000 |
| Colled/(elw) ar waredu asedau | | 4 | | – | |
| Dibrisiant | | 258 | | 260 | |
| Dibrisiant – prydles IFRS16 | | 370 | | 233 | |
| Amorteiddiad | | 30 | | 143 | |
| Dibrisiant, amorteiddiad a nam | | 662 | | 636 | |
| Newid yn y ddarpariaeth dadfeiliadau * | | – | | (3) | |
| Newid mewn darpariaeth arall | | (79) | | 30 | |
| Treth gorfforaethol | | 146 | | 45 | |
| Tâl llog – prydles IFRS16 | | 2 | | 5 | |
| Cyfanswm yr eitemau anariannol | | | 731 | | 713 |
| Cyfanswm | | | 17,336 | | 15,552 |
| Cyfanswm gwariant gweithredu arian parod | | 3,332 | | 2,990 | |
| Tâl llog – prydles IFRS16 | | 2 | | 5 | |
| Cyfanswm gwariant gweithredu arall | | | 3,334 | | 2,995 |

*Er y bu cynnydd yn y ddarpariaeth dadfeiliadau ar gyfer 2023/24, dim effaith ar wariant yw; yn lle hynny mae'r ddarpariaeth gynyddol wedi'i chyfalafu i'r ased hawl i ddefnyddio.

3 Incwm

Mae incwm ardoll yn cynrychioli symiau sy'n ddyledus mewn perthynas â'r ardoll flynyddol sy'n ddyledus ar gyfer Rheoleiddwyr Cymeradwy (gweler nodyn 1.3). Mae incwm ffioedd achos yn cynrychioli symiau sy'n ddyledus mewn perthynas â ffioedd achos a godir mewn perthynas ag achosion a gaewyd yn 2023/24 (gweler nodyn 1.3).

| | 2023/24 | 2022/23 |
|---|---------------|---------------|
| | £'000 | £'000 |
| Incwm | | |
| Incwm ardoll mewn perthynas â chynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol | 15,726 | 14,308 |
| Incwm o ffioedd achos | 825 | 820 |
| Incwm arall | 199 | 188 |
| Cyfanswm | 16,750 | 15,316 |

4 Eiddo, peiriannau ac offer

| | Technoleg gwybodaeth | Gwelliannau prydles | Dodrefn a ffitiadau | Cyfanswm |
|--------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|--------------|
| Cost neu brisiad | | | | |
| Ar 1 Ebrill 2023 | 703 | 833 | 542 | 2,078 |
| Ychwanegiadau | 4 | – | 14 | 18 |
| Gwarediadau | (59) | – | (28) | (87) |
| Ar 31 Mawrth 2024 | 648 | 833 | 528 | 2,009 |
| Dibrisiad | | | | |
| Ar 1 Ebrill 2023 | 536 | 634 | 480 | 1,650 |
| Codir tâl yn y flwyddyn | 95 | 134 | 29 | 258 |
| Gwarediadau | (58) | – | (25) | (83) |
| Ar 31 Mawrth 2024 | 573 | 768 | 484 | 1,825 |
| Gwerth cario | | | | |
| Ar 31 Mawrth 2023 | 167 | 199 | 62 | 428 |
| Ar 31 Mawrth 2024 | 75 | 65 | 44 | 184 |

2022/23

| | Technoleg gwybodaeth | Gwelliannau prydles | Dodrefn a ffitiadau | Cyfanswm |
|--------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|--------------|
| Cost neu brisiad | | | | |
| Ar 1 Ebrill 2022 | 795 | 765 | 522 | 2,082 |
| Ychwanegiadau | 122 | 68 | 20 | 210 |
| Gwarediadau | (214) | – | – | (214) |
| Ar 31 Mawrth 2023 | 703 | 833 | 542 | 2,078 |
| Dibrisiad | | | | |
| Ar 1 Ebrill 2022 | 646 | 508 | 450 | 1,604 |
| Codir tâl yn y flwyddyn | 104 | 126 | 30 | 260 |
| Gwarediadau | (214) | – | – | (214) |
| Ar 31 Mawrth 2023 | 536 | 634 | 480 | 1,650 |
| Gwerth cario | | | | |
| Ar 31 Mawrth 2022 | 149 | 257 | 72 | 478 |
| Ar 31 Mawrth 2023 | 167 | 199 | 62 | 428 |

5 Ased hawl i'w ddefnyddio

| Cost neu brisiad | 2023/24 | 2022/23 |
|------------------------------|----------------|----------------|
| Ar 1 Ebrill | 794 | 744 |
| Ychwanegiadau | 194 | 50 |
| Ar 31 Mawrth | 988 | 794 |
| | | |
| Dibrisiad | | |
| Ar 1 Ebrill | 466 | 218 |
| Codir tâl yn y flwyddyn | 370 | 248 |
| Ar 31 Mawrth | 836 | 466 |
| | | |
| Gwerth cario | | |
| Gwerth llyfr net agor | 328 | 526 |
| Gwerth llyfr net cau | 152 | 328 |

Mae'r ased hawl i'w ddefnyddio yn ymwneud â'r brydles ar swyddfa Birmingham OLC. Cyfnod y brydles yw 10 mlynedd a bydd y brydles yn aeddfedu ym mis Awst 2024. Mae OLC yn y broses o negodi gyda'r landlord i adnewyddu'r brydles.

Mae'r dadansoddiad aeddfedrwydd ar gyfer y brydles i'w weld yn Nodyn 13: Ymrwymadau o dan brydlesi.

6 Asedau anniriaethol

| | Technoleg gwybodaeth | Trwyddedau meddalwedd | Cyfanswm |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------|
| Cost neu brisiad | | | |
| Ar 1 Ebrill 2023 | 1,076 | 377 | 1,453 |
| Ychwanegiadau | 230 | – | 230 |
| Ar 31 Mawrth 2024 | 1,306 | 377 | 1,683 |
| Amorteiddiad | | | |
| Ar 1 Ebrill 2023 | 1,009 | 373 | 1,382 |
| Codir tâl yn y flwyddyn | 27 | 3 | 30 |
| Ar 31 Mawrth 2024 | 1,036 | 376 | 1,412 |
| Gwerth cario | | | |
| Ar 31 Mawrth 2023 | 67 | 4 | 71 |
| Ar 31 Mawrth 2024 | 270 | 1 | 271 |

2022/23

| | Technoleg gwybodaeth | Trwyddedau meddalwedd | Cyfanswm |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------|
| Cost neu brisiad | | | |
| Ar 1 Ebrill 2022 | 1,087 | 576 | 1,663 |
| Ychwanegiadau | 19 | 21 | 40 |
| Gwarediadau | (30) | (220) | (250) |
| Ar 31 Mawrth 2023 | 1,076 | 377 | 1,453 |
| Amorteiddiad | | | |
| Ar 1 Ebrill 2022 | 920 | 568 | 1,488 |
| Codir tâl yn y flwyddyn | 118 | 25 | 143 |
| Gwarediadau | (29) | (220) | (249) |
| Ar 31 Mawrth 2023 | 1,009 | 373 | 1,382 |
| Gwerth cario | | | |
| Ar 31 Mawrth 2022 | 167 | 8 | 175 |
| Ar 31 Mawrth 2023 | 67 | 4 | 71 |

7 Namau

Nid oedd unrhyw namau yn 2023/24 (2022/23: dim)

8 Eitemau masnach derbyniadwy ac asedau cyfredol eraill

| | 31 Mawrth 2024 | 31 Mawrth 2023 |
|--|----------------|----------------|
| | £'000 | £'000 |
| Derbyniadau ffi achos | 166 | 156 |
| Darpariaeth ar gyfer derbyniadau ffi achos | (45) | (37) |
| | 121 | 119 |
| Symiau contract eraill sy'n dderbyniadwy | 72 | 3 |
| Derbyniadau eraill | | |
| Rhagdaliadau | 370 | 189 |
| Incwm Cronedig | 52 | 44 |
| Cyfanswm | 615 | 355 |

9 Arian parod a chyfwerth ag arian parod

| | 31 Mawrth 2024 | 31 Mawrth 2023 |
|--|----------------|----------------|
| | £'000 | £'000 |
| Balans agor | 18,758 | 18,616 |
| Newid net mewn arian parod a balansau arian parod cyfwerth | (407) | 142 |
| Balans cau | 18,351 | 18,758 |
| Cadwyd y balansau canlynol: | | |
| Gwasanaethau Bancio'r Llywodraeth | 18,351 | 18,758 |
| Cyfanswm | 18,351 | 18,758 |

10 Symiau masnach taladwy a rhwymedigaethau cyfredol eraill

| | 31 Mawrth 2024 | 31 Mawrth 2023 |
|---|----------------|----------------|
| | £'000 | £'000 |
| Eitemau masnach taladwy | 269 | 246 |
| Eitemau eraill taladwy | 157 | 104 |
| Eitemau masnach ac eraill sy'n daladwy | 426 | 350 |
| Balansau rhynglywodraethol | | |
| Trethiant | 135 | 109 |
| Nawdd cymdeithasol | 148 | 136 |
| TAW | 12 | – |
| Balansau o fewn y grŵp – MoJ | 51 | 46 |
| Croniadau | 529 | 849 |
| | 875 | 1,140 |
| Cyfanswm | 1,301 | 1,490 |

11 Darpariaethau ar gyfer rhwymedigaethau a thaliadau

| | Dadfeiliadau prydlesol | Eraill | Cyfanswm darpariaethau |
|--|---------------------------|------------|---------------------------|
| | £'000 | £'000 | £'000 |
| Balans ar 1 Ebrill 2022 | 264 | 77 | 341 |
| Darpariaethau nad oes angen eu hysgrifennu yn ôl | – | 30 | 30 |
| Darpariaethau a ddefnyddiwyd yn y flwyddyn | (3) | – | (3) |
| Balans ar 31 Mawrth 2023 | 261 | 107 | 368 |
| Darparwyd yn y flwyddyn | 194 | – | 194 |
| Darpariaethau nad oes angen eu hysgrifennu yn ôl | – | (79) | (79) |
| Balans ar 31 Mawrth 2024 | 455 | 28 | 483 |
| Amseriad disgwylidig llifau arian | | | |
| Heb fod yn hwyrach nag un flwyddyn | 455 | 28 | 483 |
| Balans ar 31 Mawrth 2024 | 455 | 28 | 483 |

Mae darpariaethau eraill yn cynnwys adolygiadau barnwrol a thriwlynlysoedd cyflogaeth.

12 Ymrwymïadau cyfalaf

Cyfanswm yr ymrwymïadau cyfalaf wedi'u contractio ar 31 Mawrth 2024 nas cynhwyswyd fel arall yn y datganiadau ariannol hyn oedd dim (31 Mawrth 2023: dim).

13 Ymrwymïadau o dan brydlesi

| | 31 Mawrth 2024 | 31 Mawrth 2023 |
|--|----------------|----------------|
| Rhwymedigaethau prydles | | |
| Cyfredol | 52 | 293 |
| Anghyfredol | 0 | 52 |
| Rhwymedigaethau prydles wedi'u cydnabod o dan IFRS16 ar 31 Mawrth | 52 | 345 |
| Dadansoddiad Aeddfedrwydd | | |
| 2023/24 | 0 | 293 |
| 2024/25 | 52 | 52 |
| | 52 | 345 |

14 Rhwymedigaethau wrth gefn a ddatgelir o dan IAS 37

O ystyried natur cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol, mae'n anochel y bydd rhai o'n penderfyniadau ombwdsmon yn cael eu herio drwy adolygiad barnwrol. Mae gan yr OLC nifer o achosion adolygiad barnwrol parhaus yn y Llys Gweinyddol. Mae'r OLC wedi symud ymlaen i amddiffyn holl faterion yr adolygiad barnwrol ac nid yw'n credu bod gan y rhain obaith realistig o lwyddo. Mae nifer o achosion yn mynd rhagddynt yn y llysoedd gweinyddol, nad ydynt yn berthnasol yn ariannol.

15 Trafodion partiön cysylltiedig

Mae gan yr OLC berthynas uniongyrchol â'r LSB. Mae gan yr LSB rai cyfrifoldebau goruchwyllo mewn perthynas â'r OLC a'i gyfrifoldebau i weinyddu'r cynllun. O dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, yr LSB sy'n gyfrifol am benodi a thalu cyflogau a threuliau aelodau Bwrdd yr OLC, a oedd yn gyfanswm o £141,000 ar gyfer y cyfnod adrodd cyfan ar gyfer 2023/24 (2022/23: £141,000). Y taliad ar gyfer cyflogau aelodau Bwrdd yr OLC ar gyfer 2023/24 oedd £125,000 (2022/23: £125,000).

Nid yw unrhyw aelod o'r Bwrdd, rheolwr na pharti cysylltiedig arall wedi ymgymryd ag unrhyw drafodion materol gyda'r OLC yn ystod y flwyddyn.

Mae'r OLC yn codi tâl ar y Weinyddiaeth Gyfiawnder am ddefnyddio rhan o'n gofod swyddfa ac wedi codi £198,627 yn 2023/24 am rent a thaliadau gwasanaeth. Mae balans rhyng-grŵp gyda'r Weinyddiaeth Gyfiawnder o £50,785 sy'n cynrychioli cost hunan-yswariant i gynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Cyflwynir hyn yn nodyn 10.

16 Digwyddiadau ar ôl y cyfnod adrodd

Yn unol ag IAS10 (Digwyddiadau ar ôl y Cyfnod Adrodd) mae digwyddiadau ar ôl y cyfnod adrodd yn cael eu hystyried hyd at y dyddiad yr awdurdodir cyhoeddi'r cyfrifon. Awdurdodwyd y Datganiadau Ariannol hyn i'w cyhoeddi gan y Swyddog Cyfrifyddu ar ddyddiad Tystysgrif ac Adroddiad y Rheolwr ac Archwilydd Cyffredinol.

Nid oedd unrhyw ddigwyddiadau ar ôl y cyfnod adrodd.

Atodiadau

Atodiad 1: Amcanion rheoleiddio

Mae Adran 1(1) o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn amlinellu naw amcan rheoleiddiol. Cyfrannodd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol at y rhain yn 2023/24 fel y nodir yn y tabl isod.

| | Amcan rheoleiddio | Sut y cyflawnodd yr OLC yr amcan |
|----------|--|--|
| a | Diogelu a hyrwyddo budd y cyhoedd. | Darparu mynediad at gynllun datrys anghydfod o safon, wedi'i arwain gan fframwaith ansawdd cadarn ac egwyddorion gwasanaeth clir. |
| b | Cefnogi egwyddor gyfansoddiadol rheolaeth y gyfraith. | Hyrwyddo hyder yn y system gyfreithiol, a safon y gynrychiolaeth gyfreithiol, trwy ddarparu rhwyd ddiogelwch i ddefnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol. |
| c | Gwella mynediad at gyfiawnder. | Cyflawni swyddogaeth LeO o ddatrys cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol a rhoi adborth i'r proffesiwn i godi safonau. |
| d | Diogelu a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr. | Cyhoeddi adroddiadau a chanllawiau a rhannu arfer gorau sy'n amlygu materion a risgiau penodol sy'n effeithio ar ddefnyddwyr. |
| e | Hyrwyddo cystadleuaeth wrth ddarparu gwasanaethau (a ddarperir gan bersonau awdurdodedig). | <p>Cyhoeddi data agored am y nifer a'r mathau o gwynion a gaiff eu datrys gan yr LeO bob blwyddyn.</p> <p>Cyhoeddi manylion holl benderfyniadau'r ombwdsmon, gan gynnwys nifer y penderfyniadau a wnaed yn erbyn darparwyr gwasanaethau, a'r mathau o atebion.</p> |

| | Amcan rheoleiddio | Sut y cyflawnodd yr OLC yr amcan |
|----------|--|---|
| f | Annog proffesiwn cyfreithiol annibynnol, cryf, amrywiol ac effeithiol. | <p>Hyrwyddo datblygiad proffesiynol parhaus trwy rannu arweiniad a hyfforddiant ar ymdrin â chwynion yn effeithiol.</p> <p>Cyhoeddi cynnwys ac astudiaethau achos i amlygu gwersi a ddysgwyr o gŵynion.</p> <p>Mynychu a siarad mewn digwyddiadau perthnasol ar gyfer rhanddeiliaid yn rheolaidd.</p> |
| g | Cynyddu dealltwriaeth y cyhoedd o hawliau a dyletswyddau cyfreithiol y dinesydd. | <p>Darparu gwybodaeth a chyfeirio trwy ymateb i ymholiadau a negeseuon cyfryngau cymdeithasol.</p> <p>Parhau i adolygu a thrafod tryloywder data penderfyniadau gyda golwg ar gynyddu argaeledd gwybodaeth o ansawdd i ddefnyddwyr.</p> |
| h | Hyrwyddo a chynnal ymlyniad at yr egwyddorion proffesiynol. | Gwneud atgyfeiriadau at y cyrff rheoleiddio perthnasol lle y gall fod tystiolaeth o gamymddwyn proffesiynol. |
| i | Hyrwyddo atal a chanfod troseddau economaidd. | Cynnal mesurau gwrth-dwyll mewnol cadarn, a gwneud atgyfeiriadau at y cyrff rheoleiddio perthnasol lle gall fod tystiolaeth o gamymddwyn proffesiynol. |

Atodiad 2: Adroddiad Blynyddol y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth 2023/24

Cyflwyniad

1. Mae'r adroddiad hwn yn nodi crynodeb o'r cwynion gwasanaeth yr wyf wedi delio â nhw yn 2023/24; natur y cwynion, y canlyniadau, a'r argymhellion yr wyf wedi'u gwneud, ynghyd ag ymatebion LeO.
2. Eleni gwelwyd cynnydd yn nifer y cwynion a uwchgyfeiriwyd i gam 3, fodd bynnag fe fu gostyngiad yng nghyfran y cwynion cam 2 sy'n parhau heb eu datrys. Mae Atodiad 1 yn rhoi'r manylion.
3. Mae 17 o achosion wedi'u hatgyfeirio ataf (tynnwyd un yn ôl wedyn), a rhoddaf grynodeb byr o'r materion dan sylw a fy argymhellion, ynghyd â chamau a gymerwyd gan LeO, yn Atodiad 2*. Cyflwynwyd 13 o gwynion gan (neu ar ran) defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol, a thair gan ddarparwyr gwasanaethau.

Themâu Cwynion a Meysydd ar gyfer Gwella Gwasanaeth

4. Fel cyd-destun, nodaf o'r cychwyn cyntaf y gall cwynion a welaf ddyddio'n ôl hyd at ddwy flynedd, yn enwedig pan fo'r gwyn yn ymwneud â materion a gododd yn fuan ar ôl i gwyn y cyfreithiwr gael ei chyflwyno. Mae hyn oherwydd bod y cwyn i'r cyfreithiwr fel arfer yn cael ei gwblhau cyn bod tîm cwynion y gwasanaeth mewn sefyllfa i gyhoeddi eu hymateb cam 1, ac fel y mae'r bwrdd yn ymwybodol o'm hadroddiadau blaenorol, oherwydd materion adnoddau, mae'r amser a gymerir i gyhoeddi ymatebion ar gam 1 a cham 2 wedi bod yn hwy nag yr hoffai'r gwasanaeth fod wedi'i gweld.

5. O ganlyniad, mae rhai o'r cwynion am wasanaethau a gyrhaeddais yn codi o faterion y mae LeO wedi mynd i'r afael â hwy. Er enghraifft, rwyf wedi gweld cwynion gan gwsmeriaid yn deillio o anfonlonrwydd dealladwy ei bod, ar ôl aros dros flwyddyn i'w cwyn i'r cyfreithiwr gael ei hasesu, wedi cael ei gwrthod heb ymchwiliad. Mae'r cwynion hyn yn dyddio o'r cyfnod cyn cyflwyno'r Tîm Pen Blaen sy'n adolygu achosion sydd wedi'u ciwio ac yn nodi'r rhai nad oes angen ymchwiliad llawn iddynt o bosibl. Felly mae LeO eisoes wedi cymryd camau i fynd i'r afael â'r mater sy'n arwain at rwystredigaeth.
6. Enghraifft debyg yw ceisiadau blaenoriaethu, a chwynion bod y gwasanaeth wedi bod yn araf i ymdrin â'r rhain. Mae hwn yn faes yr wyf wedi cynnal cwynion ynddo, ond unwaith eto mae hyn yn hanesyddol, gan fod proses newydd ar gyfer ymateb i geisiadau o'r fath eisoes wedi'i chyflwyno. Mae'n gadarnhaol bod LeO yn nodi meysydd ar gyfer gwella gwasanaethau, ac yn cymryd camau rhagweithiol i fynd i'r afael â hwy, cyn i faterion gyrraedd ataf.
7. Mae anghytundeb â'r penderfyniad yng nghwyn y cyfreithiwr yn parhau i fod yn ffocws allweddol mewn nifer o'r cwynion a ddaeth i'm sylw. Nid yw hyn yn ddim byd newydd ac mae'n sbardun ar gyfer cwynion gwasanaeth. Mae rhai cwsmeriaid yn ceisio cael ail-agor cwynion i gyfreithwyr er iddynt gael gwybod na ellir cyflawni hyn trwy broses gwyno'r gwasanaeth.

* Am resymau preifatrwydd, ni chyhoeddir Atodiad 2 ochr yn ochr â'r Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon hwn

8. Eleni rwyf wedi cael chwe achwynydd yr oedd angen addasiadau arnynt oherwydd anabledd neu fregusrwydd. Roedd rhai o'u cwynion gwasanaeth yn ymwneud â'r ffaith na chymerwyd camau bob amser ar addasiadau rhesymol y cytunwyd arnynt, neu mewn un achos, bod addasiad y gofynnwyd amdano wedi'i wrthod heb ystyriaeth briodol (cais i siarad ag ombwdsmon). Er bod rhai o'r cwynion hyn wedi'u cynnal, dyna lle roedd digwyddiad unigol yn gyffredinol oherwydd diofalwch. Er enghraifft, anfonwyd e-bost neu lythyr heb i'r cwsmer gael ei alw. Mae'n bleser gennyf adrodd, yny rhan fwyaf o achosion, yn y ciplun o achosion yr wyf wedi'u gweld, mae LeO wedi bod yn rhagweithiol wrth ofyn i gwsmeriaid yr ymddengys eu bod yn cael trafferth cael mynediad i'r gwasanaeth, a all yr LeO roi unrhyw beth yn ei le i'w cynorthwyo, ac yna mae'r ceisiadau hynny'n cael eu nodi ar y ffeil a gweithredir arnynt. Rwy'n ymwybodol bod yr LeO wedi gweithio i gynyddu nifer yr Hyrwyddwyr Cwsmeriaid Agored i Niwed, ac mae'n ymddangos bod hynny wedi bod yn werthfawr i nifer o'r achwynwyr yr wyf wedi'u gweld. Wrth gwrs, ni fydd y rhai y mae'r weithdrefn wedi gweithio iddynt fel y bwriadwyd yn dod ataf.
9. Mae'n anodd dadansoddi, yn enwedig ar y nifer fach o achosion a welaf, a yw'r ffaith fy mod yn gweld cyfran nodedig o gwynion am wasanaethau gan gwsmeriaid ag anghenion ychwanegol yn gadarnhaol neu'n negyddol. Ar y naill law, gallai arwain at y dehongliad nad yw'r gwasanaeth yn bodloni anghenion y cwsmeriaid hyn cystal ag y gallai. Fel arall, gellid ei ystyried yn

gadarnhaol bod y gwasanaeth wedi'i wneud ei hun yn hygyrch i'r cwsmeriaid hyn, ac wedi galluogi i'w lleisiau gael eu clywed. Rwy'n ymwybodol o waith arall yr wyf wedi'i wneud ar gwynion efallai bod mwy o bryder pan ymddengys nad yw sefydliadau'n cael cwynion gan gwsmeriaid sy'n agored i niwed, gan y gall hynny ddangos na all pobl o'r fath gael mynediad at y gwasanaeth na'r broses gwyno.

10. Fel o'r blaen, mae lleiafrif o'r materion a uwchyfeiriwyd i mi wedi bod yn gwynion gan ddarparwyr gwasanaethau. Roedd y rhain yn faterion gwasanaeth cymharol fach, a oedd wedi'u hysgogi'n rhannol gan lid bod yr LeO yn ymchwilio i gwyn yn eu cylch, neu ofid bod y gwyn wedi'i chadarnhau.
11. Y llynedd dywedais fy mod yn gweld achosion nad oeddent mewn gwirionedd yn gwynion am wasanaethau, ond a oedd wedi'u huwchgwyfeirio gan ei bod yn ymddangos nad oedd gan y gwasanaeth unrhyw le arall i anfon y cwsmeriaid hynny. Mae'n bleser gennyf ddweud nad wyf wedi cael unrhyw achosion o'r fath eleni.
12. Fel o'r blaen, roedd adolygu iawndal yn rheswm cyffredin dros uwchyfeirio. Nid oedd achwynwyr yn credu bod yr iawndal a gynigiwyd yn adlewyrchu effaith y gwasanaeth gwael. Anghytunais ar y cyfan, a chanfod bod achwynwyr yn ystyried materion a ddeilliodd o wasanaeth y cyfreithiwr, neu lle roeddent o'r farn y dylid eu digolledu, ar gyfradd fesul awr, am yr amser yr oeddent wedi'i dreulio yn ymgysylltu â'r LeO.

13. Yn olaf, er fy mod wedi gweld nifer o achosion lle mae'r Tîm Cwynion Gwasanaeth (SC) wedi mynd ati'n rhagweithiol i gynnwys a chynnal cwynion bod y cwsmer wedi profi oedi afresymol ym mhroses gwyno'r gwasanaeth, rwy'n ymwybodol bod gan y tîm adnoddau gwell erbyn hyn. Mae gwaith i'w wneud o hyd drwy'r ôl-groniad o gŵynion gwasanaeth, felly ni fydd ffrwyth y recriwtio diweddar hwn yn uniongyrchol, ond rhagwelir y bydd nifer y cwsmeriaid sy'n profi oedi wrth ddatrys eu cwynion gwasanaeth yn lleihau'n raddol. Ceir rhagor o fanylion am y cynnydd hyd yma yn Atodiad 1.
14. Mae'r Tîm SC yn parhau i fynd ati i nodi meysydd ar gyfer dysgu a gwella gwasanaethau drwy'r broses gwyno. Rwyf wedi canfod, lle rwyf wedi gwneud argymhellion, fod y mater eisoes wedi'i nodi'n aml, ac mae gwaith wedi bod ar y gweill i ddod â gwelliannau i wasanaethau.

Argraff Gyffredinol

15. Mae dull gweithredu agored a thryloyw Tîm y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi creu argraff arnaf, a'r ffaith bod y broses gwyno am wasanaethau yn cael ei defnyddio fel cyfrwng i ysgogi gwelliannau i wasanaethau. Rwyf wedi canfod bod safon yr ymchwilio, o ran nodi ac egluro cwynion gwasanaeth, a dyfnder yr ymchwiliadau, yn uchel.
16. Sylw a wneuthum y llynedd, yr anogais yr LeO i fyfrio arno, yw nifer y camau ym mhroses gwyno'r gwasanaeth. Mae'r ffaith bod tri cham, neu weithiau pedwar cam (lle mae Arweinydd Tîm wedi ymateb i bryderon cychwynnol ar 'gam 0') yn golygu bod achwynwyr sy'n uwchgyfeirio eu cwynion ataf yn aml yn flinedig ac yn gweld bod y broses wedi bod yn hir ac yn hwy na sydd ei angen. Deallaf fod hyn yn dal i gael ei adolygu.

Susan Bradford

Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth

Ebrill 2024

Atodiad 1

Data cwynion gwasanaeth – camau

| Blwyddyn | Nifer y cwynion Cam 1 | Nifer y cwynion Cam 2 | Canran Cam 1 (ymateb) i Gam 2 | Nifer y cwynion Cam 3 | Canran Cam 2 (ymateb) i Gam 3 |
|----------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 2019/20 | 164 | 51 | 31% | 36 | 70.5% |
| 2020/21 | 91 | 39 | 43% | 23 | 59% |
| 2021/22 | 99 | 28 | 28% | 12 | 43% |
| 2022/23 | 91 (86 o ymatebion a gyhoeddwyd) | 30 (15 o ymatebion a gyhoeddwyd) | 33% | 11 | 37% |
| 2023/24 | 95 (120 o ymatebion a gyhoeddwyd) | 58 (45 o ymatebion a gyhoeddwyd) | 48% | 19 | 42% |

1. Cyflwynir data mewn ffordd ychydig yn wahanol ar gyfer y ddwy flynedd ddiwethaf. Yn hytrach na chanrannau uwchgyfeirio yn cael eu cyfrifo ar nifer y cwynion a dderbyniwyd, mae'n seiliedig ar nifer y cwynion yr ymatebwyd iddynt yng nghamau 1 a 2. Mae hyn am ddau reswm, yn gyntaf oherwydd bod cwynion a dderbyniwyd o fewn y flwyddyn yr ymatebir iddynt neu a uwchgyfeirir yn

yr un nesaf, ac yn ail mae'n dangos lle mae cynnydd wedi'i wneud o ran lleihau'r ôl-groniad. Yn nodedig, mae llawer mwy o ymatebion cam 1 wedi'u cyhoeddi yn 23/24 na'r cwynion a dderbyniwyd. Fe fu cynnydd hefyd yn y gyfran o gŵynion a uwchgyfeiriwyd i gam 2 eleni, ond bu gostyngiad nodedig yn y gyfran a uwchgyfeiriwyd i gam 3.

2. O'r hyn uchod, gellir gweld bod nifer y cwynion am wasanaethau a dderbyniwyd yng nghanam 1 wedi aros o gwmpas lefel y tair blynedd flaenorol. Mae'r cynnydd yn y gyfran a uwchgyfeiriwyd i gam 2 yng nghyd-destun y ffaith bod mwy o ymatebion cam 1 wedi'u cyhoeddi. Nid wyf wedi nodi unrhyw reswm penodol am hyn yn fy adolygiadau o'r camau cynharach yn y materion sy'n dod ataf. Yn bwysig rwyf heb weld gostyngiad yn ansawdd ymatebion cam 1. Mae'r cynnydd yn debygol o fod yn gyfuniad o ffactorau, gan gynnwys yr effaith ar gwsmeriaid yn sgil yr amseroedd aros cynyddol am ymatebion i gŵynion am wasanaethau. Mae hyn yn aml yn gwaethygu anfodlonrwydd gyda'r amser ar gyfer datrys cwyn i'r cyfreithiwr (yn dilyn arosiadau hir am ymchwiliad). Mae disgwyliadau cwsmeriaid o ran rhwymedi ariannol yn un arall. Rwyf wedi gweld bod y Tîm SC wedi gwneud cynigion teg iawn yn y gobaith o gael datrasiad, ond mae hyn wedi bod yn aflwyddiannus, oherwydd diffyg cyfatebiaeth rhwng disgwyliadau cwsmeriaid, a realiti dyfarniadau yn unol ag arweiniad yr LeO. Fe'm hysbysir y bydd y Tîm SC yn gwneud gwaith i geisio deall y rhesymau dros anfodlonrwydd parhaus ac felly amuwchgyfeirio, yn y flwyddyn ariannol nesaf.
3. Byddwn i'n cymhwyso'r un dadansoddiad at nifer y cwynion a uwchgyfeiriwyd ataf yng nghanam 3. Yn wir, rwyf wedi bod o'r farn yn aml na allaf ychwanegu at yr hyn a ddywedwyd o'r blaen, ac adlewyrchir hyn yng nghyfran yr achosion

lle fy argymhelliad yn syml fu ailgynnig yr iawndal a gynigiwyd yn flaenorol (gweler atodiad 2). Mae'r ffaith fy mod wedi gweld cyfran nodedig o gŵynion a gyflwynir gan gwsmeriaid â gwendidau ac anghenion ychwanegol, sy'n effeithio mewn rhai achosion ar eu gallu i ddeall yr hyn y gall proses gwyno'r gwasanaeth ei gyflawni, a beth allai canlyniad realistig fod, hefyd yn ffactor cyfranno. i'r gyfradd uwchgyfeirio uchel.

4. Wrth fynd i mewn i 2024/25, mae'r Tîm SC yn canolbwyntio ar ei ymdrechion i leihau'r ôl-groniad o gŵynion yng nghanam 1 a cham 2. Y gobaith yw y bydd hyn, ynghyd â mwy o wiriadau ansawdd mewnol, yn lleihau nifer y cwynion sy'n cael eu huwchgyfeirio maes o law.
5. Mae Mrs Handley wedi bod yn gweithio gydag Arweinwyr Tîm i wella ansawdd ymatebion cam 0, gyda'r bwriad o leihau nifer y cwynion a dderbynnir yng nghanam 1.
6. Fe'm hysbysir bod y Tîm SC, dros y flwyddyn ddiwethaf, wedi canolbwyntio ar weithredu ar y wybodaeth a dderbyniwyd drwy gŵynion. Mae hyn yn gyson â fy mhrofiad i, sef bod y broses honno eisoes wedi'i rhoi ar waith (fel adolygiad o sut yr ymdrinnir â cheisiadau blaenoriaethu) i ddatrys materion sy'n dod drodd i mi mewn cwynion. Mae dadansoddi data wedi'i wella trwy newid plattform ar gyfer cofnodi data cwynion.

E03145663
978-1-5286-5006-9

