

Y Swyddfa
Cwynion Cyfreithiol

YR OMBWDSMON

CYFREITHIOL

Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2022/23

Ar gyfer y cyfnod 1 Ebrill 2022

i 31 Mawrth 2023

Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

Adroddiad Blynnyddol a Chyfrifon 2022/23

Ar gyfer y cyfnod 1 Ebrill 2022 i 31 Mawrth 2023

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

Gorchmynnwyd gan Dŷ'r Cyffredin i'w argraffu ar 4 Gorffennaf 2023



© Hawlfraint y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol 2023

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 978-1-5286-4073-2

E02901840 07/23

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

Cynnwys

Adroddiad Perfformiad.....	7
Rhagair gan Gadeirydd Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol	9
Adroddiad gan y Prif Ombwdsmon.....	13
Trosolwg perfformiad	Error! Bookmark not defined.
Ynglŷn â'r OLC a'r Ombwdsmon Cyfreithiol	Error! Bookmark not defined.
Dangosyddion perfformiad allweddol.....	18
Crynodeb o risgiau a materion strategol	Error! Bookmark not defined.
Dadansoddiad perfformiad	Error! Bookmark not defined.
Cyflawni yn ôl Cynllun Busnes 2022/23	Error! Bookmark not defined.
Ansawdd a boddhad cwsmeriaid	Error! Bookmark not defined.
Cyflawni yn ôl cyllideb 2022/23	Error! Bookmark not defined.
Risgiau a materion strategol	Error! Bookmark not defined.
Pobl a Threfniadaeth	Error! Bookmark not defined.
Adroddiad ar gynaliadwyedd.....	Error! Bookmark not defined.
Adrodd arall	Error! Bookmark not defined.
Edrych ymlaen.....	Error! Bookmark not defined.
Adroddiad Atebolrwydd	80
Adroddiad llywodraethu corfforaethol	81
Adroddiad y Cyfarwyddwyr.....	Error! Bookmark not defined.
Datganiad o gyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu	Error! Bookmark not defined.
Datganiad llywodraethu	Error! Bookmark not defined.
Casgliad.....	Error! Bookmark not defined.
Adroddiad Cydnabyddiaeth Ariannol a staff (wedi'i archwilio)	Error! Bookmark not defined.
Penodi a thelerau aelodau Bwrdd yr OLC.....	Error! Bookmark not defined.
Cydnabyddiaeth Ariannol y Bwrdd	Error! Bookmark not defined.
Cydnabyddiaeth Ariannol y Weithrediaeth	Error! Bookmark not defined.
Niferoedd staff a chostau cysylltiedig	Error! Bookmark not defined.
Nifer cyfartalog y bobl a gyflogir.....	Error! Bookmark not defined.
Nifer o staff yr Uwch Wasanaeth Sifil (cyfwerth)	105
Cydbwysedd rhywedd a thâl (heb ei archwilio)	Error! Bookmark not defined.

Polisiau staff a weithredwyd yn ystod y flwyddyn (heb eu harchwilio)	Error! Bookmark not defined.
Adrodd am iawndal y Gwasanaeth Sifil ac iawndal arall – pecynnau ymadael	Error! Bookmark not defined.
Salwch staff (heb ei archwilio)	Error! Bookmark not defined.
Pensiynau	107
Ymgynghori (heb ei harchwilio)	107
Ymrwymadau oddi ar y gyflogres (heb eu harchwilio) ...	Error! Bookmark not defined.
Trosiant staff (heb ei archwilio)	Error! Bookmark not defined.
Adroddiad atebolrwydd ac archwilio seneddol (wedi'i archwilio) ...	Error! Bookmark not defined.
Rheoleidd-dra gwariant	Error! Bookmark not defined.
Tystysgrif ac adroddiad y Rheolwr ac Archwilydd Cyffredinol i Ddau Dŷ'r Senedd	Error! Bookmark not defined.
Datganiadau Ariannol	115
Datganiad o wariant net cynhwysfawr	116
Datganiad o'r sefyllfa ariannol	Error! Bookmark not defined.
Datganiad o'r sefyllfa ariannol (parhad)	118
Datganiad o lifau arian	Error! Bookmark not defined.
Datganiad o lifau arian (parhad)	120
Datganiad o newidiadau yn ecwiti trethdalwyr	Error! Bookmark not defined.
Nodiadau i gyfrifon Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol	123

A photograph of a woman with blonde hair, smiling and looking towards the right. She is wearing a dark top with a white floral pattern. The background is a solid pink color.

Performance Report

This Performance Report sets out how far the Legal Ombudsman (LeO) met its strategic objectives and Business Plan priorities in 2022/23, its performance against its key performance indicators and the risks it managed. It also details activities relating to LeO's people, highlights work around equality, diversity and inclusion, and provides updates on other areas of LeO's operations.



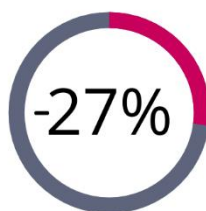
Performance at a glance

Volumes of complaints

2021/22 2022/23



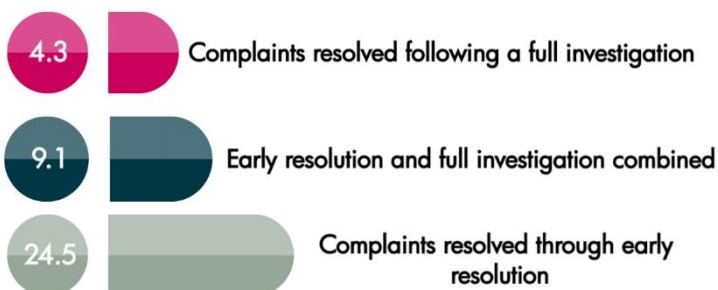
Investigation queue



Reduction in the number of cases waiting at 31 March (5862 to 4282 cases)

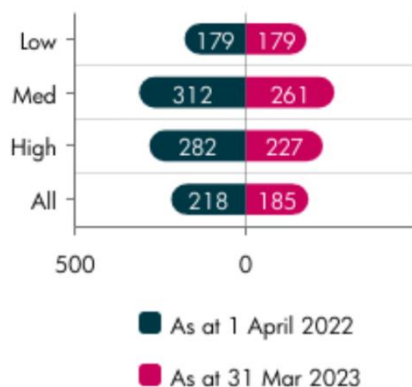
Investigator productivity

Monthly average number of cases resolved per investigator

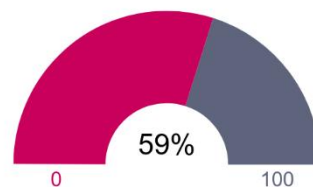


Customer experience

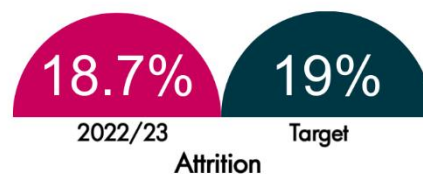
Change in average wait time in the investigation queue (in days) from 1 Apr 2022 - 31 Mar 2023



LeO's people



People survey engagement score (50% in 2021/22)



Learning and insight

Training and engagement activities delivered to the legal sector



Budget variance



2022/23

£27,000 | £728,000



2021/22

GRAPHIC 1 ABOVE:

Adroddiad Perfformiad

Mae'r Adroddiad Perfformiad hwn yn nodi i ba raddau mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol (LeO) wedi diwallu ei amcanion strategol a blaenoriaethau ei Gynllun Busnes yn 2022/23, ei berfformiad yn ôl ei ddangosyddion perfformiad allweddol a'r risgiau mae wedi'u rheoli. Mae hefyd yn manylu ar weithgareddau ynghylch pobl LeO, yn amlygu Gwaith ynghylch cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant, ac yn darparu diweddariadau ar feysydd eraill Gwaith LeO.

GRAPHIC 2 ABOVE: [SECTIONS TOP TO BOTTOM, LEFT TO RIGHT]

Cipolwg ar Berfformiad

Niferoedd Cwynion

Cyswllt cynnar ac ymholiadau wedi'u trin Cwynion a dderbyniwyd Cwynion a ddatryswyd Cwynion a ddatryswyd drwy ymyrraeth gynnar

Ciw Ymchwilio

-27%

Gostyngiad yn nifer yr achosion yn aros ar 31 Mawrth
(5862 i 4282 o achosion)

Cynhyrchiant yr ymchwilydd

Nifer misol cyfartalog a ddatryswyd ar gyfer pob ymchwilydd

Cwynion a ddatryswyd yn dilyn ymchwiliad llawn

Datrysiad cynnar ac ymchwiliad llawn wedi'u cyfuno

Cwynion a ddatryswyd drwy ddatrysiad cynnar

Profiad y cwsmer

Newid mewn amser aros cyfartalog yn y ciw ymchwilio (mewn diwrnodau) o 1 Ebrill 2022 i 31 Mawrth 2023

Low – Isel Med – Canolig High – Uchel All – Pob un

Ar 1 Ebrill 2022

Ar 31 Mawrth 2023

Pobl LeO

Sgôr Ymgysylltu'r Arolwg Pobl

(50% yn 2021/22)

Target = Targed

Attrition = Cyfradd gadael

Dysgu a mewnwelediad

Gweithgareddau hyfforddi ac ymgysylltu a ddarparwyd i'r sector cyfreithiol

Amrywiant cyllideb

Rhagair gan Gadeirydd Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

Elisabeth Davies | Cadeirydd, Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC)



Gweledigaeth glir o drawsnewid

Ers i mi ddod yn Gadeirydd OLC ym mis Ebrill 2020, mae ffocws parhaus y Bwrdd wedi bod ar ailadeiladu hyder yn yr Ombwdsmon Cyfreithiol. (LeO).

Ar ddiwedd cyfnod ein strategaeth 2020–23, mae LeO wedi gwneud cynnydd gwirioneddol. Nid yn unig y bu cynnydd nodedig o ran gwella profiad cwsmeriaid, ond

mae'r daith hyd yn hyn wedi bod yn un o dryloywder ac atebolrwydd llwyr.

Mae'r rhinweddau hyn wedi mynd ymhell wrth adfer ymddiriedaeth a hyder yn LeO a'i arweinyddiaeth - nid yn unig i ddefnyddwyr, darparwyr a rheoleiddwyr gwasanaethau cyfreithiol, ond hefyd i bobl LeO eu hunain.

Wrth wraidd Cynllun Busnes 2022/23 (a gwmpesir gan yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon hwn) roedd map ffordd ar gyfer cyrraedd lefel perfformiad sy'n dderbyniol ac yn gynaliadwy. Ar ddechrau'r flwyddyn, fe'i gwneuthum yn glir mai dyma oedd sylfaen ein gweledigaeth o drawsnewid; ni ddylai ein cwsmeriaid ddisgwyl dim llai na phrofiad o'r radd flaenaf gyda'r Ombwdsmon Cyfreithiol.

Ers hynny, mae Bwrdd yr OLC wedi herio, craffu a cheisio sicrwydd ar gynlluniau adfer LeO. Ein tasg fu sicrhau bod y cynlluniau hyn yn ddigon uchelgeisiol i gyflawni'r ymrwymiad y mae LeO wedi'i wneud, tra hefyd yn gredadwy ac yn realistig, i gynnal yr hyder y mae wedi'i ailadeiladu.

Yn ystod y flwyddyn, fe wnaeth dulliau newydd o ddatrys yn gynnar (a dreialwyd tua diwedd 2021/22) drawsnewid canlyniadau i bobl sy'n dibynnu ar LeO. Yn tystio i hyn mae'r amseroedd aros sylweddol is ar gyfer cwsmeriaid y mae LeO wedi helpu i ddatrys eu cwynion. Mae'r trawsnewid hwn wedi deillio o fwy o effeithlonrwydd a chymesuredd, lle mae'r LeO wedi ceisio datrys achosion cyn gynted â phosibl o ystyried eu hamgylchiadau unigol.

Fel y dengys yr adroddiad hwn, nid yw'r cymesuredd uwch hwn wedi dod ar draul ansawdd – maes lle mae Bwrdd yr OLC wedi ceisio sicrwydd penodol. Mae LeO wedi parhau i ddarparu ymatebion empathig ac effeithiol i gŵynion, fel y dylai defnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol ei ddisgwyl. Ond lle bynnag y bo modd mae wedi gwneud hyn yn llawer cyflymach. Mae dull LeO o ddatrys cwynion wedi newid yn sylfaenol. Ochr yn ochr â

hyn, er mwyn adlewyrchu natur a maint y newidiadau sydd ar y gweill, mae'r OLC wedi cryfhau ei drefniadau llywodraethu a rheoli risg ymhellach.

Cadw'r momentwm

Edrychaf yn ôl ar 2022/23 gyda theimlad o falchder aruthrol o ba mor bell y mae LeO wedi dod - ac ymlaen ag optimistiaeth ofalus bod LeO bellach ar drywydd cadarnhaol. Rwyf yn gwybod bod y rhai sydd â diddordeb brwd mewn cynllun Ombwdsmon ffyniannus yn rhannu'r farn hon yn gynyddol.

Ar yr un pryd, rydym yn cydnabod yn llawn y gwaith sydd eto i'w wneud. Ar adeg o ansicrwydd mawr, bydd yr OLC yn parhau i ganolbwyntio'n frwd ar sicrhau bod LeO yn cyrraedd lefel dderbyniol o berfformiad sy'n gynaliadwy yn y tymor hir.

Mae'r OLC a'r LeO wedi ymrwymo i wneud popeth o fewn eu gallu i wella profiad cwsmeriaid. I gefnogi gwelliannau rheng flaen, rydym wedi bod yn cynnwys mwy o hyblygrwydd a chymesuredd yn Rheolau'r Cynllun LeO, fel y gall pobl gael ateb gan yr Ombwdsmon pan fo'n wirioneddol bwysig. Mae'r Adroddiad Blyneddol hwn yn tanlinellu'r ymdrech sydd wedi'i gwneud i gyflawni'r newidiadau hanfodol hyn, o gefnogi pobl LeO a darparwyr cyfreithiol i baratoi ar gyfer y newidiadau i'r rheolau, hyd at adeiladu'r mesurau diogelu i sicrhau bod cymorth LeO yn parhau i fod yn hygyrch i bawb sydd ei angen.

Bydd cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant yn parhau i fod yn ganolog i Fwrdd yr OLC fel rhan o ffocws ehangach ar gynaliadwyedd, llywodraethu da a chyfrifoldeb cymdeithasol. Mae'r adroddiad hwn yn amlygu'r cynnydd pellach a wnaed yn y maes hwn yn ystod 2022/23. Mae hefyd yn galonogol gweld cynnydd pellach mewn boddhad swydd ymhlith cyflogaion LeO, gyda'r eithriad nodedig o gyflog.

Ar yr un pryd, mae ffactorau y tu allan i reolaeth LeO yn peri risg barhaus i'w allu i wireddu ei uchelgeisiau'n llawn. Yn benodol, mae'r farchnad recriwtio yn hynod heriol; ac mae LeO yn wynebu cyfyngiadau ar wella cystadleurwydd ei gynnig. Bydd ei Strategaeth Pobl yn mynd â hi ymhellach tuag at ei uchelgais o fod yn gyflogwr o ddewis. Ond ni all fynd i'r afael â'r holl faterion ehangach hyn, a bydd angen i'r OLC ac LeO barhau i'w llywio yn y flwyddyn i ddod.

Rydym yn gwybod bod awydd cryf i LeO fynd ymhellach wrth rannu'r hyn y mae'n ei weld, fel y gall ei fewnwelediad a'i lais annibynnol helpu'r sector cyfreithiol i weithio'n well i bawb. Mae hyn yn tystio ymhellach i ymdeimlad newydd o hyder yn LeO. Bydd strategaeth newydd yr OLC yn mynd i'r afael â'r awydd hwn, a fydd yn galw am sgwrs am raddfa a chydbwysedd adnoddau LeO wrth symud ymlaen.

Tuag at Ombwdsmon y dyfodol

Ar ddiwedd y flwyddyn, ffarweliodd Bwrdd yr OLC â dau aelod sydd wedi bod yn allweddol wrth gael LeO i'r man lle mae heddiw. Mae Annette Lovell a Lis Bellamy wedi chwarae rhan allweddol wrth sicrhau bod y Bwrdd yn canolbwyntio ar y cwsmer ac yn effro i ddwy set o gwsmeriaid LeO. Mae aelodau newydd y Bwrdd, Rachel Cerfontyne a Patricia Tueje mewn sefyllfa dda i'n helpu i gynnal ac adeiladu ar eu hetifeddiaeth.

Rydym yn aml yn cyfeirio at adferiad yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Ond nid ydym yn ceisio mynd yn ôl at LeO y gorffennol. Rydym yn edrych ymlaen at LeO y dyfodol, ac yn gosod y sylfeini y bydd eu hangen arno i ffynnu.

Er nad yw'r daith ar ben eto, mae'r adroddiad hwn yn dangos sefydliad sydd, ac sy'n haeddu bod yn fwyfwy hyderus – fel gwasanaeth, fel cyflogwr, ac fel llais ar gyfer gwelliant yn y sector cyfreithiol. Mae pawb yn yr OLC a'r LeO yn edrych ymlaen at barhau â'r daith yn 2023/24.

Adroddiad gan y Prif Ombwdsmon

Paul McFadden | Prif Ombwdsmon



Cyflwyno newid sylweddol

Yr adeg hon y llynedd, roedd angen newid sylweddol yn yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Dywedais bryd hynny y byddai 2022/23 yn flwyddyn allweddol i LeO yn ein taith tuag at gyrraedd a chynnal perfformiad derbyniol.

Fe wnaethom ddweud y byddem yn cwto'i'n sylweddol ar nifer y bobl sy'n aros am ymchwiliad, ac yn gwneud cynnydd clir tuag at leihau'r ciw hyd at lefel ymarferol.

Roeddem yn disgwyl cyflawni profiad gwell i gwsmeriaid a gostyngiad sylweddol yn amser taith cwsmeriaid a chost fesul achos a ddatryswyd (cyfeirir ato weithiau fel "cost uned").

Fe wnaethom ddweud y byddai newidiadau i'n prosesau a'n fframwaith datrys (Rheolau Cynllun LeO) yn trawsnewid ac yn ail-gydbwysu ein gwasanaeth ymhellach i'w wneud yn fwy effeithlon a chymesur, fel ein bod yn datrys cwynion cyn gynted â phosibl.

Heddiw, gallwn ddweud ein bod wedi cyflawni'r newid sylweddol hwn. Gyda gwerth am arian yn bwysicach nag erioed yn y dirwedd economaidd bresennol, mae'r buddsoddiad mewn adnoddau y gofynnodd yr LeO amdano yn 2022/23 wedi talu'n sylweddol.

Er na wnaethom gyrraedd graddau llawn ein nodau uchelgeisiol, fe wnaethom ddatrys mwy na 9,400 o gwynion - marc penllanw yn erbyn cyfartaledd blaenorol o tua 6,500. Ym mis Mawrth 2023 yn unig, gwnaethom ddatrys mwy na 1,000 o gwynion - yr uchaf o unrhyw fis yn hanes LeO.

At ei gilydd, fe wnaethom gyflawni cynnydd o 44% mewn penderfyniadau (dros 2,800 yn fwy) o gymharu â 2021/22, a welodd gynnydd o 40% ers 2020/21. Mewn ymhell dros hanner yr achosion hyn (57%), cafodd y partiön fudd o ddull datrysiad cynnar.

Rydym hefyd wedi gweld gostyngiad parhaus yn nifer y bobl sy'n aros i gyrchu'n gwasanaeth – i lawr 27% yn ystod y flwyddyn – yn ogystal ag yn yr amser cyffredinol a gymerir i ddatrys cwynion. Disgwylir i'r llwybr hwnnw barhau yn 2023/24.

Yn fwy cymesur, effeithlon a hygyrch

Wrth gwrs, y tu hwnt i'r niferoedd, yr hyn sydd bwysicaf yw sut deimlad yw hyn i gwsmeriaid LeO. Mae'n amlwg yn hanfodol nid yn unig ein bod yn helpu pobl i ddod i benderfyniad ar yr amser iawn, ond bod y canlyniad yn un iawn ac yn wirioneddol yn eu helpu i symud ymlaen.

Yn hanfodol, rydym wedi rhoi'r newidiadau hyn ar waith heb gost i ansawdd ein gwasanaeth na phrofiad cwsmeriaid. Mae ein hadolygiadau ansawdd a'n harolygon boddhad cwsmeriaid yn dangos bod dull LeO o ddatrys cwynion yn gynt ac yn gyflymach yn cyfrannu at brofiad cwsmeriaid ac yn gallu ei wella.

Rydym hefyd wedi cymryd camau ehangach i sicrhau bod LeO mor effeithlon a hygyrch â phosibl. Rydym wedi parhau i ymdrin â nifer sylweddol o gysylltiadau cynnar – mwy na 111,000 yn ystod y flwyddyn, yn ogystal â mwy na 100 o alwadau i'n llinell gymorth cyngor technegol. Mae hyn wedi darparu gwasanaeth cyfeirio a chymorth cynnar i ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol. Er mwyn cefnogi ymyrraeth gynnar a hyrwyddo effeithlonrwydd pellach, rydym wedi gwella ein gwefan i helpu cwsmeriaid i lywio camau cynnar cwynion cyfreithiol. Rydym hefyd wedi awtomeiddio'n llwyr y ffordd rydym yn ymdrin â phob cyswllt a dderbynnir drwy'r wefan.

Er bod ein hadnoddau o reidrwydd wedi'u cyfeirio at gael gwaith achos LeO ar lwybr cynaliadwy, rydym hefyd wedi darparu rhaglen sefydlog o ddysgu ac ymgysylltu ar gyfer y sector cyfreithiol a chydag ef. Mae'r adroddiad hwn yn egluro sut rydym wedi atgyfnerthu ein hymrwymiad i dryloywder a didwylledd drwy gynnal ein Grŵp Her a Chynghori sy'n canolbwyntio ar berfformiad; lansio fforwm newydd ar gyfer darparwyr gwasanaethau; a gwella ymgysylltiad â'r sector cyngor i ddefnyddwyr.

Heriau ac uchelgeisiau

Er bod yr adroddiad hwn yn ymdrin â llawer o faterion rydym wedi mynd i'r afael â hwy, mae rhai'n parhau i'n herio ac yn parhau i fod y tu hwnt i'n rheolaeth i raddau helaeth. Fel sefydliadau eraill, rydym yn llywio cyfnod o anawsterau economaidd a recriwtio.

Mae canlyniadau ein harolwg Gwasanaeth Sifil diweddaraf yn dangos cynnydd sylweddol pellach ym mhob maes ac eithrio tâl a buddion. Er mwyn cyflawni ar gyfer ein cwsmeriaid, mae angen i ni gadw a recriwtio pobl fedrus. Hyd nes y gallwn wella ein harlwy, bydd ein gallu i wneud hynny'n parhau i fod yn gyfyngedig.

Mae hyn yn ei gwneud yn fwy hanfodol fyth ein bod yn parhau i wneud popeth o fewn ein gallu ein hunain i sicrhau bod y newid sylweddol rydym wedi'i wneud yn wirioneddol gynaliadwy. Mae'r ymrwymiad hwn wrth galon ein blaenoriaethau ar gyfer y flwyddyn i ddod.

Yn gyntaf, bydd y Strategaeth Pobl yn ein symud ymhellach tuag at ddiwylliant lle mae pawb yn teimlo eu bod yn cael eu denu, eu cynnwys a'u cefnogi. Dyna pryd y bydd pobl am ymuno â ni, aros gyda ni a pherfformio ar eu gorau. Mae'r gwaith hwn yn cynnwys rhoi cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant ar flaen ein polisiau a'n penderfyniadau am bobl – p'un a ydynt yn gweithio o bell, yn ein swyddfa neu yn un o'n hybiau.

Yn ail, bydd newidiadau i'n Rheolau Cynllun yn sicrhau y gallwn fabwysiadu'r ymagwedd gywir ar yr adeg gywir ar gyfer defnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol. Yn y flwyddyn sydd i ddod byddwn yn monitro ac yn parhau i adeiladu ar hygyrchedd ac ansawdd ein gwasanaeth; mae cynrychiolwyr defnyddwyr wedi dweud wrthym yn gywir y dylai'r rhain fod yn ganolog i'n newidiadau. Byddwn hefyd yn ymgysylltu â rhanddeiliaid ynghylch newidiadau pellach gyda'r nod o sicrhau bod y rheolau'n cefnogi ein huchelgeisiau yn y dyfodol ar gyfer y gwasanaeth a ddarparwn.

Yn drydydd, un o nodweddion craidd strategaeth newydd yr OLC fydd ymrwymiad i ddeall sut y gallwn ychwanegu'r gwerth mwyaf a chynyddu ein heffaith wrth sicrhau bod cwynion yn cael eu hatal neu eu datrys gan y darparwyr gwasanaethau eu hunain. Mae hyn yn rhan allweddol nid yn unig o rôl yr Ombwdsmon, ond hefyd o gymesuredd a rheoli galw, gan sicrhau ein bod yn derbyn dim ond cwynion lle mae gwir angen ein mewnbwn ni.

Rwy'n hynod falch o'r hyn y mae ein pobl wedi'i gyflawni a pha mor bell y mae LeO wedi dod. Wrth i'n rhagolygon wella, does dim angen dweud ein bod wedi croesawu'r hyder gwell – er yn ofalus – a fynegwyd gan y rhai sydd â diddordeb mewn gwasanaeth Ombwdsmon sy'n perfformio'n dda.

Ar yr un pryd, nid ydym yn cymryd yr hyder hwnnw'n ganiataol; mae'r adroddiad hwn yn amlygu'r oedi a fu mewn gwelliannau yn ôl rhai o'n dangosyddion perfformiad. Nid oes amheuaeth, er gwaethaf ein cynnydd eleni, y byddai pawb yn LeO yn hoffi bod hyd yn oed ymhellach ar hyd ein llwybr gwelliant.

Rydym yn canolbwyntio ar ddyfalparhau - ac edrychwn ymlaen at gydweithio i lunio LeO y dyfodol.

Trosolwg perfformiad

Ynglŷn â'r OLC a'r Ombwdsmon Cyfreithiol

Sefydlwyd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) gan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 i weinyddu cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol (LeO). Sefydlodd y Ddeddf y Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (LSB) hefyd i oruchwyllo'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 LeO yn datrys cwynion nad yw darparwyr cyfreithiol wedi gallu eu datrys i foddhad eu cwsmeriaid. Mae'n cwmpasu'r rhan fwyaf o wasanaethau cyfreithiol – o drawsgludo, cyfraith teulu ac ewyllysiau a phroffiant, hyd at anaf personol, cyfraith fasnachol ac ymglyfreitha. Trwy rannu ei brofiad a mewnwelediad annibynnol i achosion cwynion, mae LeO yn helpu i wella safonau yn y sector cyfreithiol ehangach.

Mae rhagor o wybodaeth am lywodraethu a rheolaeth yr OLC yn yr Adroddiad Atebolrwydd. Mae'r rheolau a'r terfynau ynghylch pryd a sut y gall yr LeO helpu wedi'u nodi ar ei [wefan](#). Mae'r wefan hefyd yn cynnwys trosolwg o [bobl a strwythur LeO](#).

Cyflawnwyd Cynllun Busnes a Chyllideb yr OLC ar gyfer 2022/23 o fewn trydedd flwyddyn a blwyddyn olaf cyfnod strategaeth gorfforaethol 2020–23. Mae'r amcanion strategol a blaenoriaethau'r Cynllun Busnes ar gyfer 2023/24 wedi'u crynhoi ar y dudalen nesaf a'u cyhoeddi'n llawn ar [wefan LeO](#). Bydd yr OLC yn ymgysylltu ac yn ymgynghori ar strategaeth tymor hwy newydd ar gyfer 2024/25 a thu hwnt. Mae rhagor o wybodaeth am y rhagolygon ar gyfer LeO ar dudalen 62.

Strategaeth 2020-23 yr OLC a Blaenoriaethau Cynllun Busnes 2022/23

Gweledigaeth 2020–23	
Mae ein gwaith yn meithrin hyder gwirioneddol mewn gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr	
Cenhadaeth 2020–23	
Bod yn wasanaeth ombwdsmon annibynnol a diduedd sydd yn rhoi tawelwch meddwl ac yn gwneud iawn wrth herio'r sector cyfreithiol yn adeiladol er mwyn gwella	
Amcanion Strategol 2022-23	Blaenoriaethau'r Cynllun Busnes 2022/23
① Gwella'r profiad o'n gwasanaeth i achwynwyr a darparwyr gwasanaeth, tra'n defnyddio ein harbenigedd i arwain ac ychwanegu gwerth at y daith gwyno	Cefnogi ein pobl i berfformio ar eu gorau
② Cynyddu tryloywder ac effaith ein gwaith achos i gefnogi gwell mynediad at gyfiawnder	Cyflawni gwelliannau i symleiddio'r ffordd yr ymdrinnir â chwynion a darparu gwasanaeth mwy cymesur sy'n canolbwyntio ar ddatrysiad cynnar
③ Datblygu ein gwasanaeth i sicrhau ei fod yn briodol ar gyfer y sector cyfreithiol esblygol	Datblygu dulliau dysgu a mewnwelediad i gynyddu effaith ein gwaith a chefnogi gwelliannau yn y sector i ddarparwyr a defnyddwyr

Sut mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn datrys cwynion

Gan ddechrau yn 2021/22 a pharhau yn 2022/23, mae LeO wedi gwneud cynnydd sylweddol o ran dod yn wasanaeth mwy cymesur, gan ail-gydbwyso ei ddull o ddatrys cwynion yn gynnar lle bynnag y bo'n briodol. Mae hyn wedi helpu i leihau amseroedd aros. I lawer o ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaeth, mae hefyd yn gyffredinol wedi gwella'r profiad o ddefnyddio LeO.

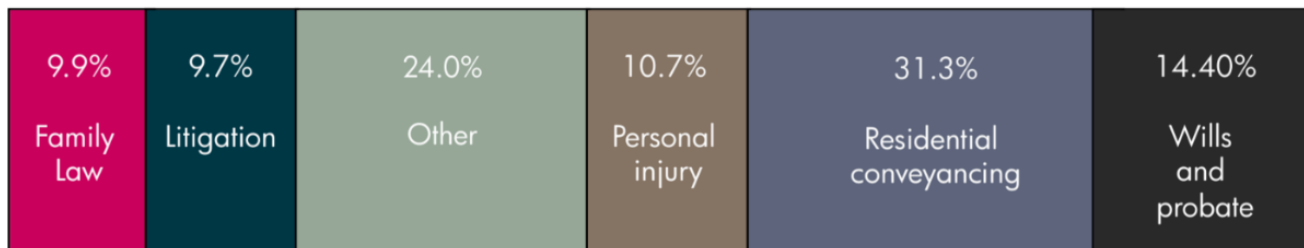
Yn ganolog i'r cynnydd hwn bu ailfeddwl am gychwyn cyntaf proses LeO, gan sicrhau bod ombwdsmyr arbenigol yn asesu cwynion yn gyflym i benderfynu ar y dull cywir i symud pethau ymlaen. Yn 2022/23, aeth 57% o'r holl gŵynion a ddatryswyd gan LeO drwy broses datrysiad cynnar, o gymharu â disgwyliad gwreiddiol o 34%.

Mae'r tudalennau canlynol yn dangos proses bresennol yr Ombwdsmon Cyfreithiol, faint o ymholiadau a chwynion a gafodd eu datrys ym mhob cam, a'r gwahanol feysydd o'r gyfraith sy'n ymwneud â'r cwynion a gafodd eu datrys gan LeO yn 2022/23.

The Legal Ombudsman process



Cases accepted by area of law



GRAPHIC 1 ABOVE; TOP TO BOTTOM:

Proses Yr Ombwdsmon Cyfreithiol

FIRST COLUMN:

CWYN I LEO

Os nad yw'r defnyddiwr yn fodlon ar y canlyniad ar yr haen gyntaf, galant ddwyn eu cwyn i LeO. Caiff y cwyn ei frysennu i benderfynu a yw'n addas i gael datrysiad cynnar neu a fydd angen ymchwiliad llawn.

YMCHWILIO

Os nodir achos fel un sydd angen ymchwiliad llawn, neu os nad yw achos wedi'i ddatrys trwy broses datrysiad cynnar, bydd yr achos yn aros i gael ei ddyrannu i'w ymchwilio.

DYSGU/MWENWELEDIAD

Mae dysgu a mewnwleidiad a geir trwy ymchwilio i gŵynion yn cael eu bwydo'n ôl i'r sector.

SECOND COLUMN:

HAEN GYNTAF

– Yn gyntaf mae'n rhaid l ddefnyddiwr godi cwyn gyda'u darparwr gwasanaeth cyfreithiol a rhoi with wythnos iddynt ymateb. Gall y darparwr gwasanaeth ddefnyddio adnoddau ar-lein ac/neu'r ddesg cyngor technegol i wirio a yw eu hymagwedd yn deg a rhesymol.

DATRYSIAD CYNNAR

Lle mae'n bosibl, caiff yr achos ei ddatrys trwy ymagwedd datrysiad cynnar.

DATRYS ACHOSION

Yn Dilyn ymchwilio gellir datrys achos nail ai:

- Yn anffurfiol trwy benderfynu achos neu ganlyniad a gytunir; neu
- Trwy benderfyniad terfynol ombwdsmon.

THIRD COLUMN:

111, 614 o gysylltiadau cynnar ac ymholiadau wedi'u trin yn 2022/23

7824 o gŵynion wedi'u hatgyfeirio at LeO yn 2022/23

57% o achosion wedi'u datrys trwy ddatrysiad cynnar

1291 o achosion wedi'u cau trwy benderfyniad ffurfiol gan ombwdsmon

36 o gyfleoedd dysgu ac ymgysylltu wedi'u darparu

GRAPHIC 2 ABOVE; TITLE, THEN LEFT TO RIGHT**Achosion a dderbynnir drwy faes y gyfraith**

Cyfraith teulu; Ymglyfreitha; Arall; Anaf personol; Trawsgludo preswyl; Ewyllysiau a phroffiant

Dangosyddion perfformiad allweddol

Yn 2022/23 fe wnaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol gynnal ei ddangosyddion perfformiad allweddol presennol (KPIs), sy'n rhoi cipolwg lefel uchel o'i weithrediadau. Defnyddiwyd model 4Es y Swyddfa Archwilio Genedlaethol (Economi, Effeithlonrwydd, Effeithiolrwydd ac Ecwiti), 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 LSB, MoJ a chynrychiolwyr y sector cyfreithiol. Mae'r dadansoddiad perfformiad yn rhoi cyd-destun a manylion ychwanegol ynghylch i ba raddau y cyflawnodd yr LeO ei amcanion.

Yn y tablau isod, mae testun gwyrdd yn nodi bod yr 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 2021/22	Targed 2022/23	Gwirioneddol 2022/23	Gweler hefyd
Canlyniad rhesymol Mesur ansawdd mewnol yn gofyn a oedd canlyniad cyfathrebiad, ymchwiliad neu benderfyniad yn deg ac yn rhesymol	Tîm Ymholiadau Cyffredinol: 87% Ymchwilydd: 81% Ombwdsmon: 94%	95%	Tîm Ymholiadau Cyffredinol: 86.8% Tîm pen blaen (ymchwilydd): 80.1% Tîm pen blaen (ombwdsmon): 96.9% Ymchwilydd: 80.7% Ombwdsmon: 93.6%	Tudalen 39

Taith y cwsmer Amser taith y cwsmer o un pen i'r llall a brofir gan gwsmeriaid y mae eu ffeil wedi'i chau neu wedi'i datrys trwy ymchwilio bob mis. Dangosir cynnydd LeO o ran datrys achosion hŷn fel gostyngiad mewn perfformiad yn ôl y mesur hwn, ond mae'n gadarnhaol i gwsmeriaid.	65% o gŵynion cymhlethdod isel yn cael eu datrys o fewn 325 diwrnod 63% o gŵynion cymhlethdod canolig yn cael eu datrys o fewn 500 diwrnod 16% o gŵynion cymhlethdod uchel yn cael eu datrys o fewn 500 diwrnod	80% o gŵynion cymhlethdod isel yn cael eu datrys o fewn 325 diwrnod 80% o gŵynion cymhlethdod canolig yn cael eu datrys mewn 500 diwrnod 80% o gŵynion cymhlethdod uchel yn cael eu datrys o fewn 500 diwrnod	20% o gŵynion cymhlethdod isel yn cael eu datrys o fewn 325 diwrnod 23% o gŵynion cymhlethdod canolig yn cael eu datrys o fewn 500 diwrnod 12% o gŵynion cymhlethdod uchel yn cael eu datrys o fewn 500 diwrnod	Tudalen 22
Bodddhad cwsmeriaid Lefel y bodddhad â'n gwasanaeth ar ddiwedd y broses, yn dibynnu a oedd y cwsmer yn fodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad ai peidio.	Y rhai sy'n fodlon â chanlyniad yr ymchwiliad, yn fodlon â'r gwasanaeth: Defnyddiwr 92%; Darparwr 83% Y rhai sy'n anfodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad, yn fodlon ar y gwasanaeth: Defnyddiwr 11%; Darparwr 11%	85% yn fodlon ar y gwasanaeth ar gyfer y rhai sy'n fodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad 12% yn fodlon ar y gwasanaeth ar gyfer y rhai sy'n anfodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad.	Y rhai sy'n fodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad – yn fodlon ar y gwasanaeth: Defnyddiwr 94%; Darparwr 86% Y rhai sy'n anfodlon â chanlyniad yr ymchwiliad – yn fodlon â'r gwasanaeth: Defnyddiwr 11%; Darparwr 17%	Tudalen 36

Nifer yr achosion sy'n aros am asesiad Achosion yn y gronfa cyn-asesu ar 1 Ebrill bob blwyddyn.	5,862	3,109	4,282	Tudalen 22
Codi safonau proffesiynol				
Disgrifiad	Gwirioneddol 2021/22	Targed 2022/23	Gwirioneddol 2022/23	Gweler hefyd
Graddio ein hyfforddiant a'n hadnoddau Mesur blynyddol o farn darparwyr gwasanaeth yr ymchwiliwyd iddynt i gŵyn ynghylch a yw LeO yn darparu adnoddau defnyddiol a pherthnasol.	Canllawiau – perthnasol 82%; defnyddiol 80% Hyfforddiant – perthnasol 87%; defnyddiol 86%	80%	Canllawiau – perthnasol 86%; defnyddiol 85% Hyfforddiant – perthnasol 91%; defnyddiol 92%	Tudalen 31
Bodddhad gyda'n rhannu dysgu a mewnwelediad Mesur blynyddol o farn rheoleiddwyr cymeradwy a chyrrff proffesiynol ynghylch a yw'r LeO wedi rhannu dysgu a mewnwelediad yn effeithiol dros y 12 mis diwethaf.	Cytuno â rhannu dysgu/mewn welediad yn effeithiol gyda: Nhw 90%; Darparwyr gwasanaeth yn gyffredinol 90%	80%	Cytuno â rhannu dysgu/mewn welediad yn effeithiol gyda: Nhw 88%; Darparwyr gwasanaeth yn gyffredinol 71%	Tudalen 31
Effeithlonrwydd a gwydnwch				
Disgrifiad	Gwirioneddol 2021/22	Targed 2022/23	Gwirioneddol 2022/23	Gweler hefyd
Cost uned Cost gyfartalog fisol, yn edrych ar nifer yr achosion a ddatryswyd fesul chwarter yn ôl ein	£2,092	Wedi'i fonitro yn unig (rhagamcania d gwreiddiol £1,495)	£1,618	Tudalen 43

costau am y chwarter.				
--------------------------	--	--	--	--

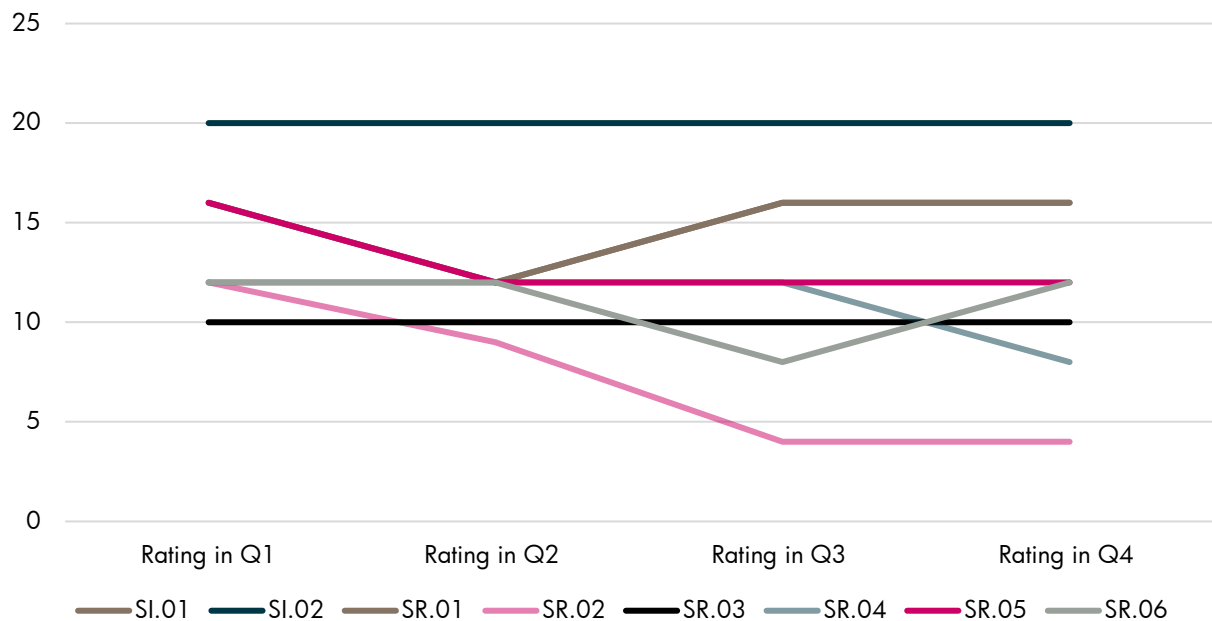
Pobl a diwylliant				
Disgrifiad	Gwirioneddol 2021/22	Targed 2022/23	Gwirioneddol 2022/23	Gweler hefyd
Cyfradd trosiant chwarterol a threigl Cyfanswm ymadawyr am y 12 mis diwethaf, fel canran o gyfanswm nifer cyfartalog y staff parhaol am y cyfnod.	22.4%	21%	20.8%	Tudalen 50

Crynodeb o risgiau a materion strategol

Drwy gydol 2022/23 bu'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 ymgorffori dull pragmatig o reoli risg, gan adlewyrchu archwaeth risg y sefydliad, ei werthoedd a'i ddiwylliant, yn ogystal â rhythm a natur ei waith. Mae tudalen 44 yn rhoi rhagor o fanylion am y risgiau a'r materion strategol hyn. Mae tudalen 80 yn esbonio'r ffordd y caiff risgiau eu rheoli.

Rhoddir sgôr gwyrdd, ambr, coch neu las i risgiau a materion strategol, sy'n ffactor o'u tebygolrwydd a difrifoldeb eu heffaith. Mae risgiau a materion gyfradd coch a glas yn cael eu huwchgysfeirio i Dîm Gweithredol yr LeO neu Bwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg Bwrdd OLC (ARAC).

Strategic risks and issues in 2022/23



GRAPHIC ABOVE – TITLE, THEN LEFT TO RIGHT:

Risgiau a materion strategol yn 2022/23

Sgôr yn Ch1

Sgôr yn Ch2

Sgôr yn Ch3

Sgôr yn Ch4

Risg strategol (SR) neu fater strategol (SI)	Sgôr weddilliol yn Ch1	Sgôr weddilliol yn Ch2	Sgôr eddilliol yn Ch3	Sgôr gweddilliol yn Ch4	Amcan strategol, archwaeth risg a tharged
SI.01: Ar hyn o bryd mae ôl-groniad sylweddol o achosion yn aros i gael eu gweithio (cronfa cyn-asesu) sy'n achosi oedi sylweddol i amseroedd penderfynu.	16	12	16	16	① ② Targed Pwyllog: 9
SI.02: Anallu i ddenu, ymgysylltu, ysgogi a chadw'r dalent a'r sgiliau cywir ar bob lefel ac i ymgorffori'r diwylliant dymunol.	20	20	20	20	① Targed Pwyllog: 12

SR.01: Methiant i gyflawni'r taflwybr perfformiad gofynnol ac o ganlyniad colli hygrededd a hyder yng ngallu'r LeO i gyflwyno'r cynllun yn effeithiol yn y tymor hir.	16	12	16	16	①②③ Targed Pwyllog: 12
SR.02: Methiant i reoli a gweithredu newid trawsnewidiol yn effeithiol.	12	9	4	4	①③ Targed Pwyllog: 6
SR.03: Nid yw'r fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth yn ddigon cadarn i gefnogi'r gwaith o gyflawni amcanion.	10	10	10	10	①②③ Targed Pwyllog: 4
SR.04: Ansefydlogi newid trawsnewid (Rheolau'r Cynllun).	12	12	12	8	①② Targed Pwyllog: 8

SR.05: Diffyg cadernid arweinyddiaeth ar lefel weithredol.	16	12	12	12	①② Targed Pwyllog: 12
SR.06: Risg y bydd amrywiant yng nghyllideb gwariant OLC yn mynd y tu allan i sefyllfa oddefadwy (naill ai gorwariant neu danwariant a ragwelir).	12	12	8	12	①②③ Targed Lleiaf: 8

Dadansoddiad perfformiad

Cyflawni yn ôl Cynllun Busnes 2022/23

Datblygodd yr OLC ei strategaeth bresennol ar gyfer yr Ombwdsmon Cyfreithiol ddiwedd 2019 fel rhan o ymgynghoriad Cynllun Busnes a Chyllideb 2020/21 – cyn Covid-19. Gwaethygodd y pandemig faterion perfformiad presennol yn LeO, fel bod y ciw pen blaen o gŵynion a oedd yn aros i gael eu hymchwilio (y gronfa cyn-asesu) yn cyrraedd lefelau annerbyniol.

Yn 2021/22 nododd yr OLC lwybr gwella dwy flynedd ar gyfer codi'n sylweddol safon y gwasanaeth y mae LeO yn ei ddarparu. Roedd rhanddeiliaid yn cefnogi gweithredu radicalaidd. Fe wnaeth yr LeO dreialu, a'i gyflwyno'n ddiweddarach, newidiadau gyda'r nod o ail-gydbwysu ei wasanaeth tuag at y lleiafswm ffurfioldeb, a nodi cwynion y gellid eu datrys heb ymchwiliad llawn.

Yn dilyn cynnydd sylweddol mewn datrysiadau cwynion yn 2021/22, mae LeO wedi gwneud a chynnal newid sylweddol mewn perfformiad yn 2022/23. Mae llawer mwy o ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol yn teimlo canlyniadau diriaethol ffocws LeO ar ddatrysiad cynnar, cymesuredd ac effeithlonrwydd.

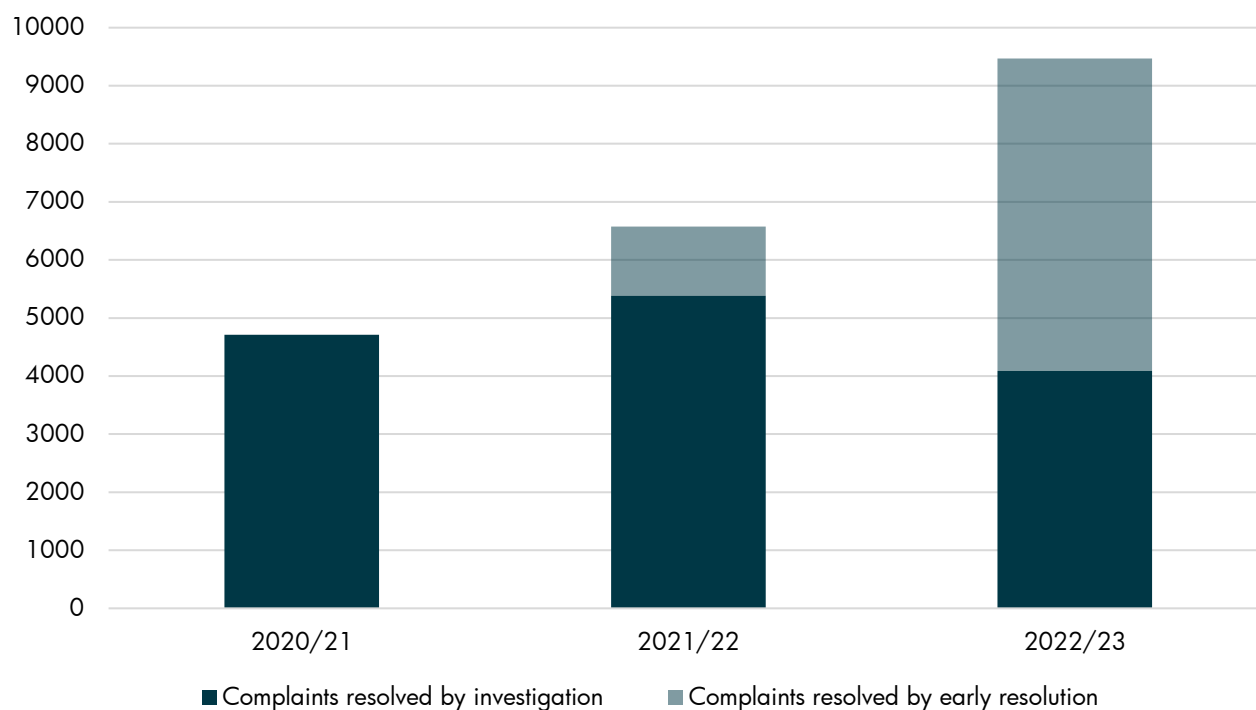
Yn 2022/23:

- Cyflawnodd yr LeO fwy na 9,400 o benderfyniadau, yn fyr o'n targed uchelgeisiol o 10,000 ond yn farc penllanw yn ôl cyfartaledd blaenorol o tua 6,500. Mae hyn yn gynnydd o 44% (dros 2,800 yn fwy) o gymharu â 2021/22, a welodd gynnydd o 40% ers 2020/21. Ym mis Mawrth 2023 yn unig, datrysodd yr LeO fwy na 1,000 o gŵynion. Dangosir newid sylweddol mewn perfformiad LeO yn y siart ar dudalen 24.
- Mae'r ffaith nad yw amseroedd teithio cyfartalog cwsmeriaid wedi gostwng yn adlewyrchu cynnydd LeO wrth ddatrys achosion sydd wedi treulio amser hir yn y ciw ymchwilio. Mae hyn wedi cynyddu oedran cyfartalog achosion ar adeg cau achosion. Adlewyrchir hyn yn yr amseroedd teithio a ddangosir ar dudalen 26; mae perfformiad yn ôl y KPI wedi gostwng er bod gwelliannau ym mhrofiad cwsmeriaid yn amlwg trwy fetrigau eraill megis amseroedd aros

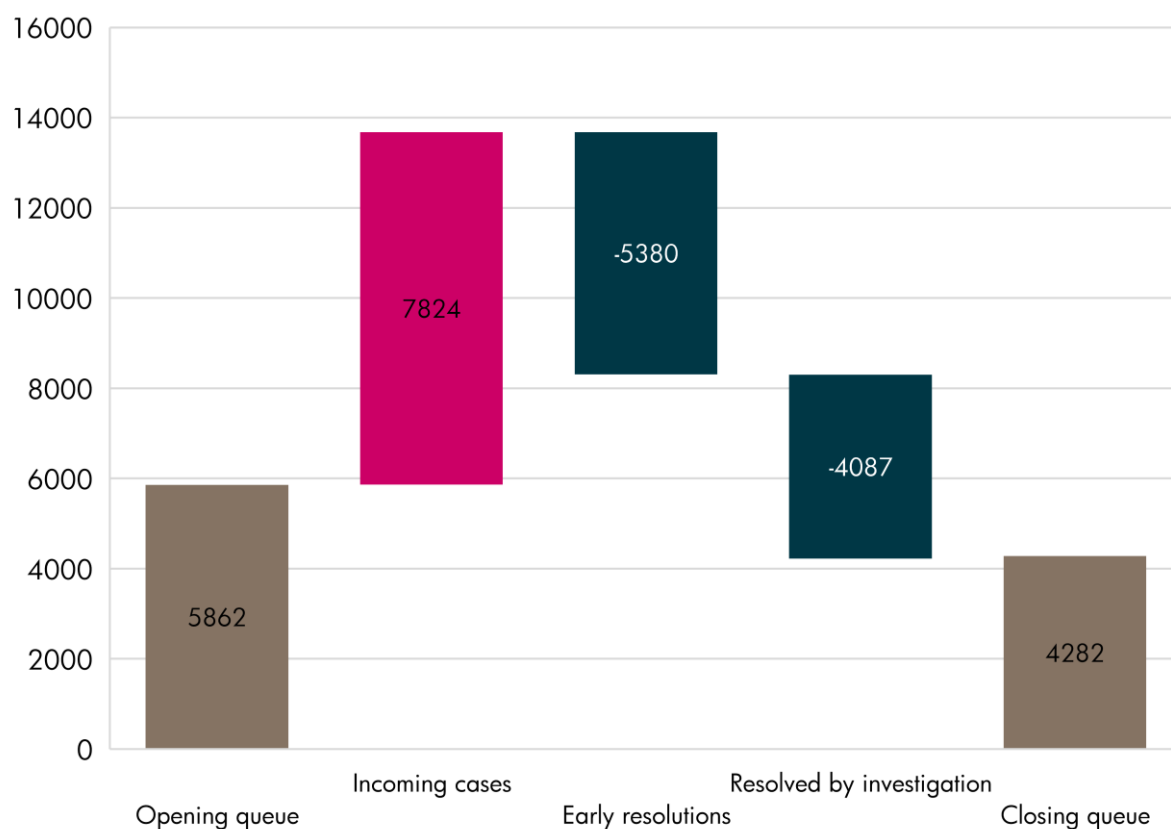
(gweler tudalen 25), sydd wedi cael eu dylanwadu'n gadarnhaol gan gyflwyniad datrysiad cynnar. Mae'r LeO yn disgwyl i'r dangosyddion hyn wella wrth iddo wneud cynnydd pellach o ran datrys cwynion hŷn.

- Erbyn diwedd 2022/23 gallai defnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol ddisgwyl cyfanswm amser taith cwsmeriaid o 282 diwrnod ar gyfartaledd. Roedd hyn yn cynnwys amser aros cyfartalog o 185 diwrnod ac amser datrys o 97 diwrnod ar ôl i achos gael ei ddyrannu i ymchwilydd. Gostyngodd yr amser aros cyfartalog 15% yn ystod y flwyddyn, gan adlewyrchu effaith defnydd yr LeO o fentrau datrysiad cynnar.
- O gymharu â mis Chwefror 2022, pan oedd y ciw ymchwilio (cronfa cyn-asesu) ar ei anterth, mae 2022/23 wedi gweld gostyngiad o 100 diwrnod yn yr amser taith cyffredinol ar gyfer y rhan fwyaf o gwsmeriaid LeO (y rhai â chwynion cymhlethdod isel). Erbyn diwedd mis Mawrth 2023, roedd LeO wedi lleihau ei giw ymchwilio 27% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Ac eithrio achosion a oedd yn mynd trwy broses ddatrysiad cynnar, roedd y gostyngiad yn 34.8%. Wrth symud ymlaen, ni fydd achosion sy'n mynd drwy'r broses datrysiad cynnar ar adeg adrodd yn cael eu cynnwys yng nghyfanswm yr achosion yn y ciw. Dangosir trywydd y ciw yn y siart ar dudalen 26.
- Ym mis Mawrth 2023, cafodd cwsmeriaid y cafodd eu cwynion eu datrys trwy ddatrysiad cynnar (57% o gyfanswm y datrysiadau yn ystod y flwyddyn) ganlyniad o fewn 64 diwrnod. Gallai'r rhai y cafodd eu cwynion eu datrys yn y modd hwn ddisgwyl taith cwsmer 76% yn fyrrach na'r achos cymhlethdod isel cyfartalog a oedd angen ymchwiliad llawn.
- Roedd cynhyrchiant cyfartalog (a ddiffinnir fel achosion wedi'u datrys) yn 9.1 achos y mis, gan gyfuno cynhyrchiant cyfartalog o 4.3 mewn timau ymchwilio a 24.5 achos y mis ar gyfer Tîm Pen blaen LeO. Roedd cynhyrchiant ymchwilydd yn is na'r disgwyl yn wreiddiol oherwydd bod llawer o gŵynion llai cymhleth bellach yn cael eu datrys gan Dîm Pen blaen LeO.
- Ar yr un pryd, roedd heriau recriwtio a gadael yn parhau i gyfyngu ar y cynnydd y gallai'r LeO ei wneud, er gwaethaf llwyddiant ei swyddfeydd hyb newydd a recriwtio cenedlaethol. Pe byddai'r nifer disgwyliedig o ymchwilydd wedi bod yn eu lle, byddai'r LeO wedi dod o fewn 1% i darged ei Gynllun Busnes ar gyfer datrys cwynion. Gweler "Pobl a threfniadaeth" am ragor o wybodaeth am ymagwedd LeO at ffactorau sy'n ymwneud â phobl.

Increase in complaints resolved by LeO



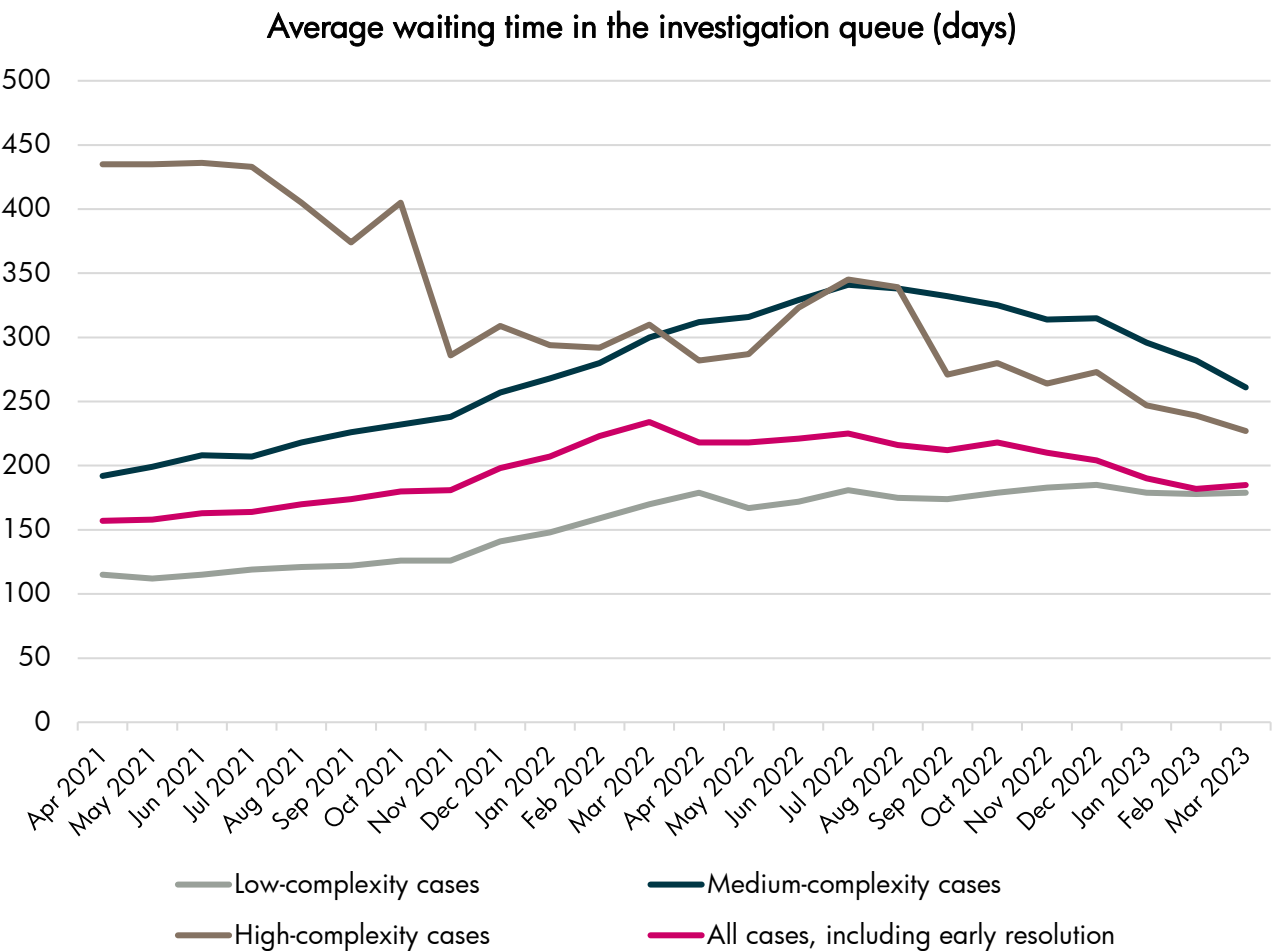
Resolving complaints and reducing the investigation queue in 2022/23



GRAPHIC 1 ABOVE, TITLE, THEN LEFT TO RIGHT:

Cynnydd yn y cwynion a ddatryswyd gan LeO
Cwynion a ddatryswyd drwy ymchwilio; Cwynion a ddatryswyd drwy ddatrysiad cynnar

GRAPHIC 2 ABOVE, TITLE, THEN LEFT TO RIGHT:
Datrys cwynion a lleihau’r ciw ymchwilio yn 2022/23
Ciw agoriadol; Achosion yn dod i mewn; Datrysiadau cynnar; Datrwswyd gan...; Ciw cau



GRAPHIC ABOVE, TITLE THEN LEFT TO RIGHT:
Amser aros cyfartalog yn y ciw ymchwilio (diwrnodau)
Ebr 2021, Mai 2021, Meh 2021, Gor 2021, Awst 2021, Medi 2021, Hyd 2021, Tach 2021, Rhag 2021, Ion 2022, Chwef 2022, Maw 2022, Ebr 2022, Mai 2022, Meh 2021, Gor 2022, Awst 2022, Medi 2022, Hyd 2022, Tach 2022, Rhag 2022, Ion 2023, Chwef 2023, Maw 2023

Achosion cymhlethdod isel
Achosion cymhlethdod uchel

Achosion cymhlethdod canolig
Pob achos, gan gynnwys datrysiad cynnar

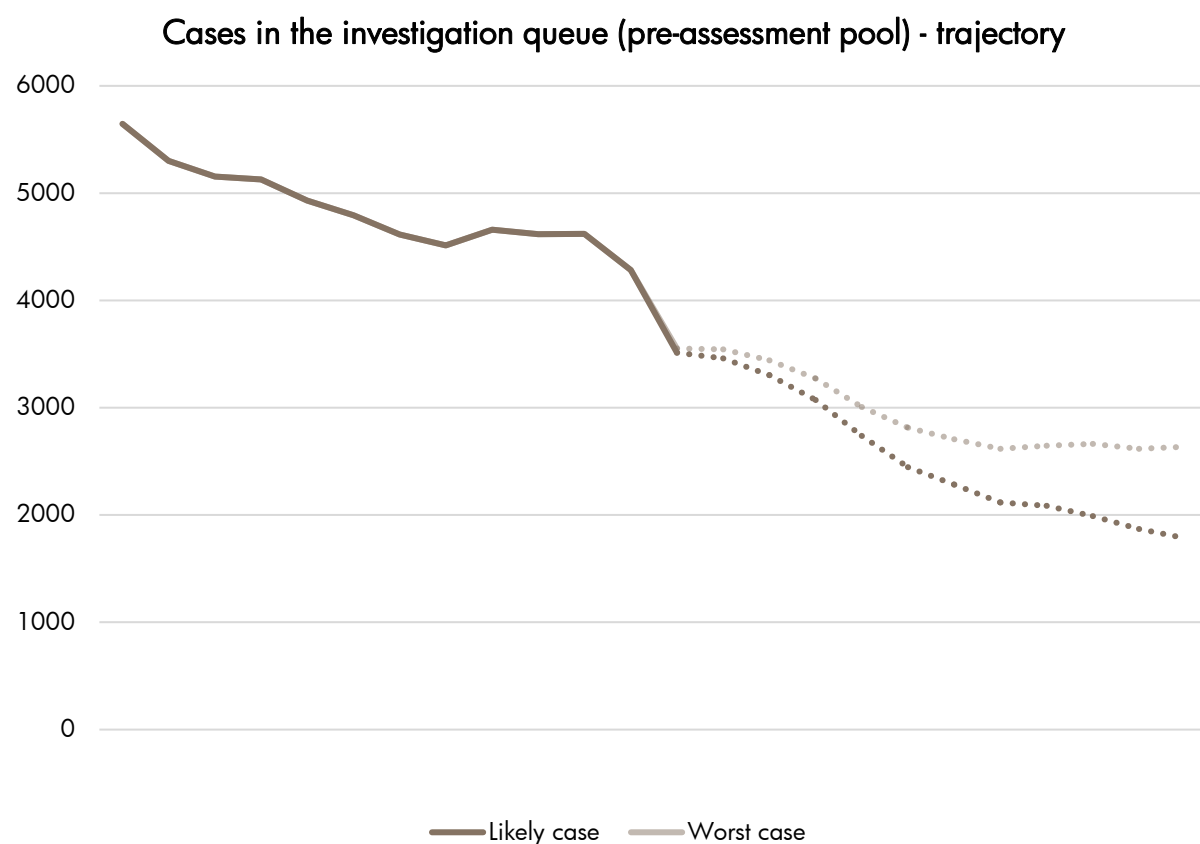
Amseroedd aros yn ôl cymhlethdod achos	Ebrill 2022	Mawrth 2023	Newid
Pob cwyn, gan gynnwys datrysiad cynnar	218	185	-15%
Cwynion cymhlethdod isel	179	179	0%
Cwynion cymhlethdod canolig	312	261	-16%
Cwynion cymhlethdod uchel	282	227	-20%

GRAPHIC BELOW, TITLE THEN LEFT TO RIGHT:**Achosion yn y ciw ymchwilio (cronfa cyn asesiad) – trywydd**

Ebr 2021, Mai 2021, Meh 2021, Gor 2021, Awst 2021, Medi 2021, Hyd 2021, Tach 2021, Rhag 2021, Ion 2022, Chwef 2022, Maw 2022, Ebr 2022, Mai 2022, Meh 2021, Gor 2022, Awst 2022, Medi 2022, Hyd 2022, Tach 2022, Rhag 2022, Ion 2023, Chwef 2023, Maw 2023

Achos tebygol

Achos gwaethaf



Amser taith cwsmer yn ôl cymhlethdod achos	2022/23	2021/22
Amser taith cwsmer ar gyfer pob cwyn	282 diwrnod	376 diwrnod
Amser taith cwsmer ar gyfer cwyn yn cael ei datrys trwy ddatrysiaid cynnar	120 diwrnod	Amherthnasol
Amser taith cwsmer ar gyfer cwynion cymhlethdod isel	399 diwrnod	356 diwrnod
Amser taith cwsmer ar gyfer cwynion cymhlethdod canolig	613 diwrnod	526 diwrnod

Amser taith cwsmer ar gyfer cwynion cymhlethdod uchel	778 diwrnod	745 diwrnod
---	-------------	-------------

Mae'r tablau a ganlyn yn adolygu cynnydd yr LeO yn ôl pob un o flaenoriaethau ei Gynllun Busnes, fel y'i cyhoeddwyd yng [Nghynllun Busnes 2022/23 yr OLC](#).

Blaenoriaeth 1	
Yr hyn roedd LeO yn bwriadu ei gyflawni	Dadansoddiad
Denu a chadw ein pobl	
• Strategaeth gwobrwyo a chydabod • Strategaeth denu a chadw • Strategaeth recriwtio (gan gynnwys model strategaeth hyb) • Strategaeth hyb –hybiau ychwanegol	<i>Wedi'i gyflawni'n rhannol</i> Mae trawsnewid y Tîm AD wedi cefnogi gwelliannau sylweddol. Mae nifer o bolisiau allweddol wedi'u diweddarau. Roedd yr angen i ymdrin â heriau recriwtio'n golygu bod rhaid ailflaenoriaethu gwaith arall; mae rhai o'r ffrydiau gwaith hyn wedi'u cario ymlaen i 2023/24. Mae LeO wedi symud yn llwyddiannus o fod yn gyflogwr un safle i gael cyflogeion cenedlaethol a hybiau rhanbarthol. Fe fu arwyddion bod athreuliaid yn sefydlogi, gyda lefel flynyddol o 18.7% (ychydig yn is na'r targed o 19%). Ond mae gan LeO gwmpas cyfyngedig o hyd i gystadlu yn y farchnad swyddi fywiog. Mae gwaith yn mynd rhagddo o dan y Strategaeth Pobl i ddatblygu cynnig yr LeO o fewn y cyfyngiadau hyn. Gweler "Pobl a threfniadaeth" ar dudalen 50 am ragor o wybodaeth.
Datblygu ein pobl, gan gynnwys mynd i'r afael ag amrywiadau mewn perfformiad	
• Rheoli perfformiad a fframweithiau cymhwysedd • Rheoli talent a chynllunio olyniaeth • Nodi anghenion hyfforddi a bylchau sgiliau ar draws y sefydliad i lywio rhaglen ddatblygu'r dyfodol • Datblygu llwybrau gyrfa sy'n hwyluso dilyniant • Gweithredu rhaglen arweinyddiaeth ar gyfer rheolwyr presennol a darpar reolwyr	<i>Wedi'i gyflawni'n rhannol</i> Mae cyflawniadau allweddol yn cynnwys cynllunio a lansio proses adolygu datblygiad perfformiad newydd a rhaglen arweinyddiaeth. Fel uchod, mae ailflaenoriaethu'n golygu y bydd rhywfaint o waith yn cael ei wneud yn 2023/24. Gweler "Pobl a

	threfniadaeth" ar dudalen 50 am ragor o wybodaeth.
--	--

Blaenoriaeth 2	
Yr hyn roedd LeO yn bwriadu ei gyflawni	Dadansoddiad
Prif ffrydio prosiectau peilot cronfa cyn-asesu	
Parhau i adolygu a gwella mentrau prif ffrwd: - Trafodaeth dan arweiniad rhwng y ddwy ochr i'w helpu i gyrraedd canlyniad - Egluro i'r defnyddiwr bod y darparwr eisoes wedi gwneud cynnig rhesymol i setlo'r gŵyn "Gwthio" y partiön tuag at wybodaeth a fydd yn eu helpu i ddatrys y mater eu hunain	Wedi'i gyflawni O 1 Ebrill 2022, roedd prosesau prif ffrwd yr LeO yn ymgorffori mentrau newydd a dreialwyd yn 2021/22. Maent wedi arwain yn gyson at fwy o benderfyniadau nag a ragwelwyd yn wreiddiol. Mae tudalen 23 yn rhoi rhagor o wybodaeth am eu cyfraniad. Mae syniadau cyflogeion wedi bod yn sylfaenol i'r newidiadau a wnaed. Er mwyn parhau i'w harneisio, mae LeO wedi adnewyddu ei "orsaf syniadau" lwyddiannus, gan ganolbwyntio'n benodol ar ymchwiliadau.
Datrysiaid cynnar a chymesuredd	
- Dadansoddi data i asesu dichonoldeb cynigion - Coladu data i ddangos gwerth a boddhad cwsmeriaid - Gweithredu canlyniadau y cytunwyd arnynt	Wedi'i gyflawni Mae LeO wedi ail-gydbwyso ei wasanaeth yn sylweddol. Roedd datrysiaid cynnar yn cyfrif am dros hanner yr holl gŵynion a gafodd eu datrys. Cafodd ansawdd a boddhad cwsmeriaid eu cynnal. Gweler tudalennau 23 a 39 am ragor o wybodaeth.
Gwneud y gorau o dechnoleg	
- Gweithredu gwelliannau i awtomeiddio prosesau robotig - Datblygu proses brysbenneu awtomataidd - Cwmpasu a gweithredu gwelliannau gwefan i wella taith y cwsmer	Wedi'i gyflawni'n rhannol Mae pob cyswllt a dderbynnir trwy ffurflen ar-lein LeO bellach yn cael ei drin gan ddefnyddio awtomeiddio prosesau robotig, gan ddod ag arbedion effeithlonrwydd sylweddol (tua gwerth gwaith un cyflogai y flwyddyn).

	Mae LeO wedi nodi newidiadau i'w wefan a fydd yn helpu pobl i ddod o hyd i'r wybodaeth sydd ei hangen arnynt a deall y camau y gallant eu cymryd i ddatrys eu cwynion. Dylai hyn leihau nifer y bobl sy'n cysylltu â'r LeO cyn i'w darparwr gwasanaeth ymateb i'w cwyn. Bydd hyn yn gwella effeithlonrwydd a phrofiad cwsmeriaid, gan na fydd rhaid i LeO eu cyfeirio'n ôl at y darparwr. Mae rhai datblygiadau arloesol, gan gynnwys gwelliannau i wefannau a brysbennu awtomataidd, wedi symud ymlaen yn 2022/23 ond mae galwadau ar adnoddau (yn deillio o newidiadau i Reolau Cynllun LeO) yn golygu y cânt eu gweithredu yn 2023/24.
Adolygiad o Reolau'r Cynllun	
• Cymeradwyo cam cyntaf y newidiadau ar ôl ymgynghori • Gweithredu a phrosesu newidiadau • Gwireddu effaith lawn	<i>Wedi'i gyflawni'n rhannol</i> I ddechrau, rhagwelodd yr LeO y byddai newidiadau i Reolau'r Cynllun ar waith yn ystod 2022/23 fel y byddai eu heffaith ar effeithlonrwydd a phrofiad cwsmeriaid i'w deimlo erbyn diwedd y flwyddyn. Fodd bynnag, ar ôl ymgynghori'n agos â rhanddeiliaid ac asesu'r newidiadau a'r paratodau gofynnol, fe fu oedi wrth weithredu'r newidiadau tan ddechrau 2023/24. Gweler tudalen 29 am ragor o fanylion.
Allanoli a phartneriaethau	
Gweithio gyda chyflenwyr allanol a phartneriaid strategol i gynllunio a gweithredu strategaeth allanoli	<i>Wedi'i gyflawni'n rhannol</i> Mae'r Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol yn gosod cyfyngiadau ar allu LeO i allanoli ymchwiliadau. Mae LeO yn parhau i ystyried opsiynau amgen posibl.

Mewn ffocws: newid Rheolau Cynllun LeO

Yn 2021/22, ar y cyd â threialu ffyrdd newydd o weithio, adolygodd yr LeO ei Reolau Cynllun yn gynhwysfawr – y fframwaith y mae'n ei ddefnyddio i ddatrys cwynion. Roedd hyn yn dilyn galwadau rhanddeiliaid am weithredu radicalaidd i wella safon ei wasanaeth.

Datgelodd yr adolygiad fod nifer o reolau'n rhwystro gallu LeO i roi'r canlyniad cywir i ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol ar yr amser cywir. Roedd y rheolau hyn naill ai'n creu aneffeithlonrwydd yn y broses datrys cwynion, neu'n creu rhwystrau i ddatrys cwynion yn gymesur ac yn effeithiol.

Yn ail hanner 2021/22, ymgynghorodd yr LeO ar set o newidiadau i'r rheolau i fynd i'r afael â'r rhwystrau hyn. Roedd y newidiadau allweddol yn ymwneud â'r terfynau amser ar gyfer cyflwyno cwyn, penderfyniadau ynghylch a fyddai ymchwilio i gŵyn yn anghymesur, a'r seiliau dros atgyfeirio cwyn i gael penderfyniad terfynol gan ombwdsmon.

Dywedodd Cadeirydd yr OLC, Elisabeth Davies, yn y ddogfen ymgynghori: "Nid yw'r adolygiad wedi bod yn ymwneud â chau drysau i gwsmeriaid ond yn hytrach yn ymwneud â nodi rhyddid newydd. . . . Mae'n ymwneud â sicrhau ymagwedd fwy cytbwys a chreu profiad cyflymach i gwsmeriaid, tra'n cadw'r budd craidd o gael mynediad at iawndal cyfreithiol annibynnol a theg."

Yng ngoleuni cefnogaeth eang gan randdeiliaid i'r newidiadau, fe wnaeth yr LSB eu cymeradwyo hwy ym mis Gorffennaf 2022. Ymrwymodd LeO i fonitro eu heffaith ar wahanol grwpiau o gwsmeriaid yn ofalus, er mwyn sicrhau bod ei wasanaeth yn parhau i fod yn hygyrch i bawb.

Sbardunodd cymeradwyaeth yr LSB raglen sylweddol o newid mewnol a chyfathrebu allanol – gyda'r nod o sicrhau bod pobl LeO, cwsmeriaid a rhanddeiliaid yn barod ar gyfer y rheolau newydd a ddaw i rym ar 1 Ebrill 2023. Roedd y Gwaith paratoi hwn yn cynnwys:

- sefydlu llinell gymorth Rheolau'r Cynllun benodedig ar gyfer darparwyr cyfreithiol, ynghyd â rhaglen o weminarau a chanllawiau ar-lein;
- adolygu a diweddarau gwefan LeO fel bod defnyddwyr a darparwyr gwasanaethau yn deall beth mae'r newidiadau yn ei olygu yn ymarferol;
- diweddarau gwiriwr cwynion ar-lein LeO i adlewyrchu'r rheolau newydd ac i sicrhau (fel rhan o'i ymrwymiad i fonitro eu heffaith) ei fod yn casglu gwybodaeth am gydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant (EDI) yn gynnar;

- darparu hyfforddiant helaeth i bobl LeO ar y prosesau newydd dan sylw a chymhwyso'r rheolau newydd yn ymarferol, a diweddarau system rheoli achosion LeO;
- adolygu sut mae LeO yn casglu ac yn monitro data EDI cwsmeriaid, fel y gall ddeall ei gwsmeriaid yn well;
- datblygu adroddiadau gwell i fesur effaith y newidiadau ar alw ac ar gwsmeriaid LeO; a
- gwella prosesau sicrhau ansawdd LeO (monitro ac adrodd) i sicrhau cysondeb yn y modd y mae'n cymhwyso ei reolau a sut mae'r ombwdsmyrn yn defnyddio eu pwerau disgresiwn.

Yn 2023/24, bydd LeO yn nodi cynlluniau ar gyfer adolygiad pellach o Reolau'r Cynllun. Bydd hyn yn gofyn cwestiynau mwy sylfaenol am reolau, pwerau a ffioedd achosion LeO, a sut y gall fod yn ystwyth mewn ymateb i newidiadau yn nisgwyliadau cwsmeriaid a'r sector cyfreithiol.

Blaenoriaeth 3	
Yr hyn roedd LeO yn bwriadu ei gyflawni	Dadansoddiad
Darparu dysgu wedi'i dargedu a mewnwelediad i ddarparwyr gwasanaethau, gan wneud defnydd gwell o'r mewnwelediad gwerthfawr sydd gennym	
• Creu amserlen o ddigwyddiadau cwrs/hyfforddiant gan gynnwys cymdeithasau cyfreithiol rhanbarthol (ar-lein neu wyneb yn wyneb fel y bo'n briodol) • Datblygu adroddiad thematig ar y cyd â darparwyr gwasanaethau a chyrrff cynrychioliadol	<i>Wedi'i gyflawni</i> Mae LeO wedi parhau i gyflwyno rhaglen sefydlog o hyfforddiant a dysgu ar gyfer darparwyr gwasanaethau cyfreithiol. Ym mis Mai 2022, cyhoeddodd yr LeO adroddiad thematig ar hawliadau anafiadau personol, ochr yn ochr â thafleini ffeithiau wedi'u teilwra, a ddatblygwyd wrth ymgynghori â rhanddeiliaid allweddol yn y maes hwn. Mae'r graffig ar dudalen 34 yn dangos cwmbras ymgysyllti ac effaith LeO.
Cynyddu amlygrwydd ac effaith gwaith achos	
• Diffinio meini prawf cyhoeddi achos – cam cyntaf y prosiect tryloywder	<i>Wedi'i gyflawni'n rhannol</i> Mae LeO wedi adolygu ei brosesau a'i feini prawf mewnol ar gyfer cyhoeddi

- Amlinellu proses ar gyfer adolygiad misol o achosion y gellir eu cyhoeddi - Asesu ail gam y prosiect tryloywder a chadarnhau amserlenni	penderfyniadau sy'n enwi cwmnïau unigol, lle bo hyn er budd y cyhoedd. Mae LeO wedi ailsefydlu ei grŵp dysgu mewnol i helpu i sicrhau bod dysgu a mewnwleddiad yn cael eu rhannu'n effeithiol rhwng gwahanol feysydd o'i weithrediadau. Yn unol ag adborth, yn 2022/23 canolbwyntiodd LeO adnoddau ar adfer ei berfformiad (fel yr eglurwyd yn Adroddiad Blynyddol 2021/22. Byddai cyhoeddi pob penderfyniad ombwdsmon yn llawn yn galw am ymrwymiad parhaus sylweddol o adnoddau. Bydd LeO yn ystyried manteision posibl hyn yn llawn yn 2023/24 fel rhan o asesu ail gam ei raglen dryloywder, na chafodd ei gwblhau yn 2022/23
Defnyddio cyfleoedd ymgysylltu i ddangos effaith LeO	
- Datblygu a gweithredu grŵp darparwyr gwasanaeth - Asesu a datblygu grŵp defnyddwyr - Datblygu ymhellach waith ymgysylltu â rhanddeiliaid (desg gyngor ac ymgysylltu parhaus â rheoleiddwyr) - Mynychu cynadleddau/digwyddiadau i siarad am effaith LeO	<i>Wedi'i gyflawni</i> Er mwyn sicrhau ei fod yn ystyried barn ystod eang o ddarparwyr yn ei gynlluniau a'i benderfyniadau, lansiodd LeO grŵp cynrychioliadol newydd o ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol. Dechreuodd hefyd archwilio'r potensial ar gyfer fforwm cynrychiolwyr defnyddwyr ac mae wedi adnewyddu cysylltiadau â sefydliadau defnyddwyr fel sylfaen ar gyfer mwy o ymgysylltu yn y dyfodol.
Datblygu ein hadnoddau i gefnogi defnyddwyr a darparwyr gwasanaeth yn well i ddysgu gennym ni a gwella mynediad at wasanaeth LeO	
- Cyflwyno cyhoeddiadau blynyddol a chwarterol yr LeO - Cwmpasu opsiynau ar gyfer darparu taflenni gwybodaeth/taflenni ffeithiau i ddarparwyr gwasanaethau i	<i>Wedi'i gyflawni</i> Cyflwynodd LeO ddiweddariadau perfformiad chwarterol a pharhaodd i rannu diweddariadau trwy Newyddion

haddysgu a hysbysu ynghylch gwasanaethau a gynigir gan LeO • Adolygu a datblygu gwefan gyfredol, gan gynnwys ychwanegu adran astudiaethau achos a diweddariad i dudalennau adnoddau	LeO. Cyflawnodd yr OLC ei ofynion adrodd hefyd. Yn dilyn asesiad, lansiodd LeO daflen ffeithiau newydd i ddarparwyr gwasanaethau ei dosbarthu er mwyn helpu i sicrhau bod defnyddwyr yn dod â chwynion i LeO ar yr adeg gywir. Mae llythyrau canlyniadau LeO bellach hefyd yn darparu dolenni i ganllawiau arfer gorau i helpu darparwyr gwasanaethau i ddatrys cwynion yn y dyfodol heb fewnbwn LeO (neu achub y blaen arnynt yn gyfan gwbl). Mae LeO hefyd wedi diweddarau ei wefan i ddarparu mwy o astudiaethau achos sydd wedi'u tagio'n well, felly mae'n adnodd defnyddiol a hawdd ei lywio ar gyfer darparwyr gwasanaethau.
--	--

Ymateb i newidiadau yn y sector gwasanaethau cyfreithiol ac yn y sector allanol	
Parhau â gweithgareddau sganio'r gorwel ac ymgysylltu â rhanddeiliaid, i sicrhau ein bod yn ymwybodol o faterion a thueddiadau sy'n dod i'r amlwg a allai effeithio ar ein gwaith	<i>Wedi'i gyflawni</i> Mae LeO wedi parhau i wneud gwaith sganio'r gorwel ar gyfer Bwrdd yr OLC. Fel rhan o'i ymgysylltu rheolaidd, mae wedi ceisio mewnwelediadau gan amrywiaeth o randdeiliaid yn y sector cyfreithiol am ddatblygiadau a heriau y maent wedi'u nodi.

The impact of LeO's learning and insight

Overview

OPERATIONAL ENGAGEMENT

- Engaging with individual providers
- Running Service Provider Forum
- Engaging with other ADR schemes and the Ombudsman Association



LISTENING TO FEEDBACK

- Attending sector wide forums and conferences
- Meeting local law societies, forums and networks
- Delivering courses and webinars (including on Scheme Rules changes)



STRATEGIC ENGAGEMENT

- Engaging with regulators
- Engaging with professional bodies
- Engaging with consumer representatives
- Running Challenge and Advisory Group

BEST PRACTICE AND SUPPORT

- Running Technical Advice Desk
- Sharing case studies
- Publishing decisions and thematic reports
- Sharing best practice guidance

Events and learning opportunities



15
21
2

- online training courses delivered, including Scheme Rules changes webinars
- conference and engagement events attended in person or online
- service provider forums held with representatives from across the profession

100+

enquiries to the **Technical Advice Desk**, on a range of issues, such as complaint handling procedures, obligations to clients, how to deal with complaints raising many issues and dealing with complaints from beneficiaries



Reports and articles

10

blogs published in Manchester Law Society Magazine and Today's Conveyancer.

4

thematic reports, factsheets and guidance documents published, including a thematic report on complaints involving personal injury claims

11

newsletters, blogs and news stories published on LeO's website.

LeO visits

4

visits hosted in the Legal Ombudsman's Birmingham office from:



- Ministry of Justice
- Legal Services Board
- Law Society
- Ombudsman Association

to discuss LeO's new ways of working, changes to the Scheme Rules, and LeO's learning and insight

GRAPHIC ABOVE – TITLE; TOP SECTION LEFT TO RIGHT AND TOP TO BOTTOM; LEFT MIDDLE SECTION; RIGHT MIDDLE SECTION; BOTTOM LEFT SECTION; BOTTOM RIGHT SECTION.

Effaith dysgu a mewnwelediad LeO

Trosolwg

YMGYSYLLTU GWEITHREDOL – Ymgysylltu â darparwyr unigol; Rhedeg y Fforwm Darparwyr Gwasanaeth; Ymgysylltu â chynlluniau ADR eraill a Chymdeithas yr Ombwdsmyrn

YMGYSYLLTU STRATEGOL – Ymgysylltu â rheoleiddwyr; Ymgysylltu â chyrff proffesiynol; Ymgysylltu â chynrychiolwyr defnyddwyr Rhedeg y Grŵp Herio a Chynghori

GWRANDO AR ADBORTH – Mynychu fforymau a chynadleddau ar draws y sector; Cwrdd â chymdeithasau'r gyfraith, fforymau a rhwydweithiau lleol; Cyflwyno cyrsiau a gweminarau (gan gynnwys ar newidiadau i Reolau'r Cynllun)

ARFERION GORAU A CHYMORTH – Rhedeg Desg Cyngor Technegol; Rhannu astudiaethau achos; Cyhoeddi penderfyniadau ac adroddiadau thematig; Rhannu canllawiau ar arferion gorau

Digwyddiadau a chyfleoedd dysgu – 15 cwrs hyfforddi ar-lein wedi'u cyflawni, gan gynnwys gweminarau ar newidiadau i Reolau'r Cynllun; 21 digwyddiad cynhadledd ac ymgysylltu wedi'u mynychu yn bersonol neu ar-lein; 2 fforwm i ddarparwyr gwasanaeth wedi'u cynnal gyda chynrychiolwyr o bob rhan o'r proffesiwn

100+ o ymholiadau i'r **Ddesg Cyngor Technegol**, ar ystod o faterion, megis gweithdrefnau trin cwynion, rhwymedigaethau i gleientiaid, sut i ddelio â chwynion sy'n codi materion lluosog a delio â chwynion gan fuddiolwyr

Adroddiadau ac erthyglau – **10** blog wedi'u cyhoeddi yng Nghylchgrawn Cymdeithas y Gyfraith Manceinion a Today's Conveyancer; **4** adroddiad thematig, taflen ffeithiau a dogfen canllaw wedi'u cyhoeddi, gan gynnwys adroddiad thematig ar gŵynion yn cynnwys hawliadau anafiadau personol; 11 cylchlythyr, blog a stori newyddion wedi'u cyhoeddi ar wefan LeO.

Ymweliadau LeO

4 ymweliad wedi'u cynnal yn swyddfa Birmingham yr Ombwdsmon Cyfreithiol o: **Y Weinyddiaeth Cyfiawnder**; **Y Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol**; **Cymdeithas y Gyfraith**; **Cymdeithas yr Ombwdsmyrn** i drafod ffyrdd Newydd LeO o weithio, newidiadau i Reolau'r Cynllun, a dysgu a mewnwelediad LeO

Mewn ffocws: sicrhau bod defnyddwyr yn cysylltu â'r LeO ar yr adeg gywir

Yn 2018 cyflwynwyd rheolau rheoleiddio newydd gyda'r nod o sicrhau bod darparwyr gwasanaethau cyfreithiol yn darparu gwybodaeth glir a thryloyw i ddefnyddwyr, gan gynnwys gwybodaeth am gostau a gweithdrefnau cwyno. Roedd yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd wedi canfod bod angen mwy o

wybodaeth ar ddefnyddwyr sy'n defnyddio gwasanaethau cyfreithiol i'w helpu i lywio'r farchnad a gwneud penderfyniadau a dewisiadau gwybodus.

Ond mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi parhau i dderbyn swm sylweddol o gyswllt "cynamserol" gan ddefnyddwyr – hynny yw, cyn i ddarparwyr gwasanaethau gwblhau (neu hyd yn oed ddechrau) eu proses gwyno haen gyntaf. Mae hyn yn cyfrif am oddeutu 30% o'r cyswllt defnyddwyr y mae'r LeO yn ei dderbyn bob blwyddyn. Felly yn ei Gynllun Busnes 2021/22, ymrwymodd yr LeO i ymchwilio i'r hyn sy'n ysgogi cwynion, gan gynnwys cyswllt cynnar. Rhannodd ei ganfyddiadau yn 2022/23.

Roedd yr ymchwil yn ceisio deall pa mor hawdd oedd hi i ddefnyddwyr ddefnyddio gwefannau darparwyr gwasanaethau cyfreithiol i gael mynediad at wybodaeth am sut i gwyno. Cymerodd oddeutu 40 o ddefnyddwyr ran mewn cyfres o dasgau ar-lein. Dywedon nhw eu bod yn chwilio am y wybodaeth hon ar dudalennau hafan neu gyswllt darparwyr gwasanaeth ond yn aml ni allent ddod o hyd iddi yno, felly roedd rhaid iddynt lywio i rywle arall trwy ddewislenni a thudalennau lluosog. Roedd gwybodaeth bwysig yn aml yn cael ei chladdu yn y print mân ar waelod y dudalen we. Yn gyffredinol, nododd yr ymchwil yn glir bod defnyddwyr eisiau ac angen gwybodaeth am gŵynion i fod yn llawer mwy amlwg.

Mae LeO wedi defnyddio'r canlyniadau ymchwil hyn mewn sgysiau ac ymgysylltu â darparwyr gwasanaethau a'u cynrychiolwyr trwy gydol y flwyddyn, gan gyflwyno'r achos dros wybodaeth gliriach a mwy gweladwy. Rhannodd y canlyniadau gyda'r Bwrdd Gwasanaethau Lleol i lywio ei adolygiad o ymdrin â chwynion haen gyntaf, a chyda'r Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr ar gyfer ei werthusiad o'r rheolau tryloywder.

Mae LeO hefyd wedi datblygu taflen ffeithiau un dudalen, sy'n esbonio'n glir ac yn gryno ei rôl mewn cwynion, i ddarparwyr gwasanaethau ei hanfon gyda'u gohebiaeth gofal cleient. Lansiodd yr LeO y daflen ffeithiau ochr yn ochr â newidiadau i'w Reolau Cynllun ar 1 Ebrill 2023. Er mwyn gwerthuso'r gwahaniaeth y mae wedi'i wneud, mae LeO yn parhau i fonitro nifer y cysylltiadau "cynamserol".

Ansawdd a boddhad cwsmeriaid

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn cyfuno adborth cwsmeriaid, canlyniadau adolygiadau ansawdd mewnol, a mewnwelediad i gŵynion y mae cwsmeriaid yn eu gwneud am ei wasanaeth ei hun er mwyn cael darlun cyflawn o lefel y gwasanaeth y mae'n ei ddarparu a sut y gellid gwella hyn.

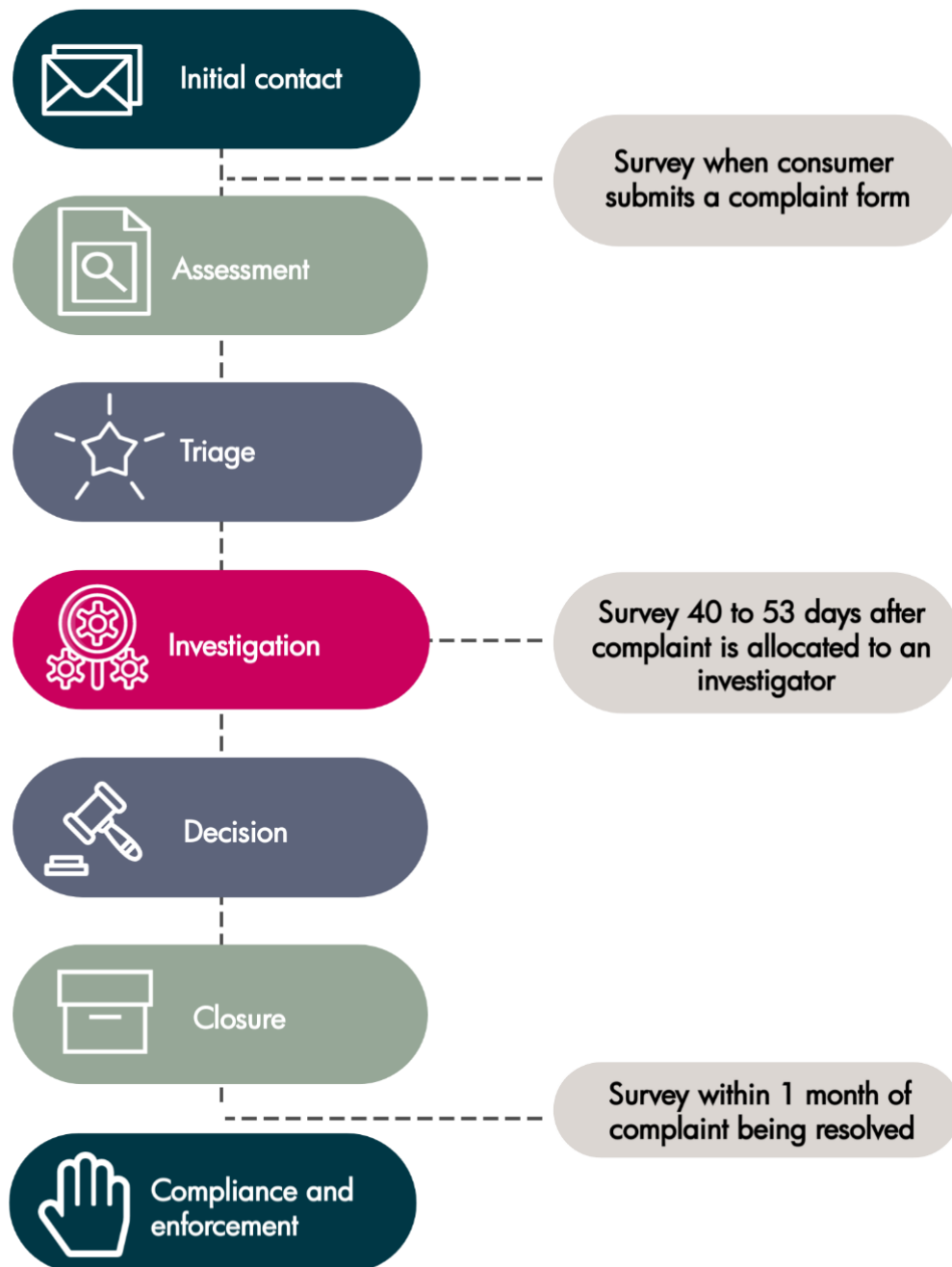
Mae gwahanol gamau o daith cwsmeriaid yn cael eu monitro – p'un a yw'r mater sydd wedi'i atgyfeirio i'r LeO yn cael ei ddatrys ar ôl cyfeirio neu ymyrryd yn gynnar, yn dilyn ymchwiliad, neu drwy benderfyniad terfynol yr ombwdsmon.

Mae proses boddhad cwsmeriaid LeO yn golygu gofyn yn uniongyrchol i ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol pa mor fodlon ydynt ar eu profiad o ddefnyddio LeO. Mae gan LeO hefyd broses adolygu ansawdd fewnol, sy'n adlewyrchu ei asesiad ei hun ynghylch a oedd canlyniad cwyn a lefel y gwasanaeth yn rhesymol.

Boddhad cwsmeriaid

Cwsmer LeO	Ar ôl defnyddio teclyn gwirio cwynion LeO	Yn ystod yr ymchwiliad	Ar ôl derbyn y canlyniad
Defnyddiwr	85% (dim targed; 2021/22: 84%)	50% (targed: 65%; 2021/22: 54%)	Y rhai a oedd yn fodlon ar y canlyniad: 94% (targed: 85%; 2021/22: 92%) Y rhai nad oeddent yn fodlon ar y canlyniad: 11% (targed: 15%; 2021/22: 11%)
Darparwr gwasanaeth	amh (teclyn defnyddiwr)	43% (targed: 65%; 2021/22: 51%)	Y rhai a oedd yn fodlon ar y canlyniad: 86% (targed: 85%; 2021/22: 83%) Y rhai nad oeddent yn fodlon ar y canlyniad: 17% (targed: 15%; 2021/22: 11%)

Customer satisfaction - outline and methodology



THE GRAPHIC ABOVE – TITLE, THEN FIRST COLUMN TOP TO BOTTOM THEN SECOND COLUMN:

Bodddhad cwsmeriaid – amlinelliaid a methodoleg

Cyswllt cychwynnol; Asesu; Brysbennu; Ymchwilio; Penderfyniad; Cau; Cydymffurfio a gorfodi

Arolygu pan yw defnyddiwr yn cyflwyno ffurflen gwyno; Arolygu 40 i 53 diwrnod ar ôl i'r gŵyn gael ei ddyrannu i ymchwilydd; Arolygu o fewn 1 mis o gŵyn yn cael ei datrys

Yn gyffredinol, mae cysylltiad agos iawn rhwng bodddhad cwsmeriaid â'u profiad o LeO ac a ydynt yn hapus â chanlyniad eu cwyn. Mae'r cyswllt hwn yn llai amlwg ar gyfer darparwyr gwasanaethau. Mae pwyslais parhaus LeO ar dorri amseroedd teithio ar gyfer cwsmeriaid yn golygu, hyd yn oed lle nad ydynt yn cael y canlyniad yr oeddent ei eisiau, y byddant yn gwybod ble maent yn sefyll yn llawer cynharach ac yn gallu symud ymlaen, yn hytrach nag aros sawl mis am yr un ateb.

Gofynnwyd hefyd i gwsmeriaid newydd y cafodd eu cwynion eu datrys gan y mentrau datrysiad cynnar hyn am adborth. Er bod maint y sampl yn fach, mae'r adborth hwn yn awgrymu bod cwsmeriaid yn gwerthfawrogi cyflymder ac effeithlonrwydd datrysiadau. Roedd rhai o'r farn bod y gwasanaeth a gawsant yn uwch na'r rhai yr ymchwiliwyd i'w hachosion yn llawn. Y tu allan i ddatrysiad cynnar, roedd amseroedd aros hirach ac awydd am ddiweddariadau amlach yn parhau i effeithio ar gyfraddau cwsmeriaid o wasanaeth LeO. Mae LeO yn gweithio i fynd i'r afael â'r ddau fater hyn.

Mewn ymateb i adolygiadau gwasanaeth a bodddhad, mae LeO wedi gwneud newidiadau gan gynnwys:

- gwella'r cydnabyddiaethau a'r diweddariadau y mae'n eu hanfon;
- gwella'r broses o ailddyrannu achosion lle mae staff wedi gadael;
- adolygu'r broses ar gyfer gwneud addasiadau rhesymol (gweler tudalen 55), gan gynnwys defnyddio teclyn gwirio cwynion ar-lein LeO i ofyn am anghenion cwsmeriaid ymlaen llaw;
- sefydlu proses newydd ar gyfer blaenoriaethu achosion – er enghraifft, lle mae gan gwsmeriaid gyflyrau meddygol; ac
- ehangu ei rôl Hyrwyddwr Cwsmeriaid Agored i Niwed i gynnwys yr holl arweinwyr tîm a Thîm EDI LeO.

Mewn ffocws: Hyrwyddwyr Cwsmeriaid Agored i Niwed

Sefydlwyd y tîm Hyrwyddwr Cwsmeriaid Agored i Niwed (VCC) i gefnogi defnyddwyr i gael mynediad at yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

Mae'r tîm yn helpu defnyddwyr na allant gael mynediad at LeO eu hunain, neu nad oes ganddynt y gefnogaeth neu'r cymorth cywir ar y pryd. Gallai heriau a rhwystrau posibl gynnwys problemau iechyd meddwl a chorfforol, problemau TG, anawsterau dysgu, bod heb deulu neu ofalwyr - neu gyfuniad o'r ffactorau hyn.

Y Tîm Ymholiadau Cyffredinol yw'r pwynt cyswllt cyntaf i bobl sy'n cyrchu LeO, boed hynny dros y ffôn, trwy lythyr, e-bost neu drwy'r wefan. Pan fydd y tîm yn nodi y gallai defnyddiwr elwa ar gymorth, mae'n rhannu manylion amgylchiadau'r defnyddiwr gyda'r VCCs. Os oes angen, gall VCCs atgyfeirio achosion at dîm amlddisgyblaethol o fewn LeO i gael cymorth ag achosion cymhleth.

Gall y Tîm VCC:

- helpu i lenwi ffurflenni cwyno a symud cwynion ymlaen i'r cam lle maent yn aros am ymchwilydd.
 - helpu i ddrafftio cwynion ffurfiol ar gyfer defnyddwyr na allant wneud hynny eu hunain, ac anfon y rhain at y darparwr gwasanaeth
 - helpu i gasglu gohebiaeth gwyno berthnasol fel y gall yr achos symud ymlaen.
- Mae hyfforddiant cwsmeriaid agored i niwed ac addasiadau rhesymol bellach wedi'i ymestyn i bob arweinydd tîm yn ein tîm ymholiadau cyffredinol a'n canolfan ddatrys. Mae'r holl arweinwyr tîm bellach yn VCCs, sy'n darparu cymorth penodol i gwsmeriaid sy'n agored i niwed.

Ansawdd

Yn dilyn cynlluniau peilot o fentrau datrysiaid cynnar yn 2021/22, yn 2022/23 sefydlodd yr LeO fframwaith ansawdd interim ar gyfer ei Dîm Pen Blaen newydd. Cynyddodd ansawdd y gwasanaeth ar y cam hwn drwy gydol y flwyddyn wrth i'r tîm gymhwyso pwyntiau a ddysgwyd o adolygiadau cynharach, er nad yw'r gwelliant hwn wedi'i gynnwys yn y canlyniadau blynyddol yn yr adran hon.

Roedd cyflwyno prosesau newydd hefyd wedi newid natur yr achosion sy'n cael eu symud ymlaen i ymchwiliad, ac roedd trosiant staff hefyd yn effeithio ar berfformiad o gymharu â'r llynedd. Trwy ei adolygiadau ansawdd, mae LeO wedi nodi themâu sy'n ymwneud ag oedi a chyfathrebu ac mae'n cymryd camau i fynd i'r afael â'r rhain.

Adolygiad ansawdd	Targed	Tîm Ymholiadau Cyffredinol	Ymchwiliad tîm pen blaen (datrysiaid cynnar)/ymholiadau cyffredinol	Ombwdsmon tîm pen blaen (datrysiaid cynnar).	Ymchwiliad	Ombwdsmon
A wnaethom ddarparu canlyniad	95%	86.8% (2021/22: 88.5%)	80.1% (2021/22: n/a)	96.9% (2021/22: n/a)	80.7% (2021/22: 91.4%)	93.6% (2021/22: 97.1%)

Quality assurance at LeO



rhysymol? (KPI)						
A wnaethom ddarparu canlyniad rhesymol?	90%	82.2% (2021/22: 88.1%)	83.1% (2021/22: n/a)	93.8% (2021/22: n/a)	64.0% (2021/22: 70.2%)	92.1% (2021/22: 97.1%)

GRAPHIC ABOVE – TITLE, CENTRE, CLOCKWISE STARING AT 12.00:

Sicrwydd ansawdd yn LeO; FFRAMWAITH SICRWYDD ANSAWDD; Cwynion gwasanaeth; Adborth Ombwdsmon; Ymatebion Ombwdsmon; Adolygiadau gwasanaeth; Adolygiadau canlyniad; Samplu ar hap; Model ansawdd ac adborth; Arolygon boddhad cwsmeriaid; Her gyfreithiol

Edrych ymlaen: gwella sicrwydd ansawdd

Yn ystod 2022/23 comisiynodd LeO ymchwil allanol i asesu darpariaeth sicrwydd ansawdd ac arferion gorau o fewn y sector datrys anghydfodau, gyda'r canfyddiadau'n cael eu cyflwyno yn Ch4. Mae'r ymchwil yn amlygu ystod eang o

ddulliau gweithredu ac yn nodi cwestiynau allweddol y mae'n rhaid i LeO eu gofyn wrth adolygu ei fframwaith ei hun yn y flwyddyn i ddod.

Mae LeO hefyd wedi ymrwmo i fonitro'n agos effeithiau newidiadau i Reolau ei Gynllun o 1 Ebrill 2023 (gweler tudalen 29), er mwyn sicrhau y gall nodi a lliniaru unrhyw effeithiau anghymesur nas rhagwelwyd ar wahanol grwpiau o gwsmeriaid. I gefnogi hyn, bydd LeO yn monitro data EDI cwsmeriaid o gam llawer cynharach yn y broses gwyno, gan ddatblygu metrigau y gall eu defnyddio wrth symud ymlaen. Gan alinio ag elfen Ecwiti model 4Es y Swyddfa Archwilio Genedlaethol, bydd hyn yn rhoi mwy o sicrwydd ynghylch hygyrchedd a thegwch gwasanaeth LeO i gwsmeriaid o ystod eang o gefndiroedd.

Dyfarnwr Cwynion y Gwasanaeth

Mae'r Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth yn ymchwilio i gwynion 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 rhagor o wybodaeth am y broses gwyno.

Cyhoeddir Adroddiad Blynyddol cryno'r Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth fel Atodiad 2 i'r Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon hwn. Cyfeiriwyd 11 achos o gymharu â 12 yn 2021/22. Cadarnhaodd y Dyfarnwr 22 o'r 96 mater cwyn gwahanol dan sylw.

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 LeO yn rhannu'r canfyddiadau, y themâu a'r tueddiadau y mae wedi'u nodi o gwynion a gadarnhawyd gyda'i Bwyllgor Ansawdd.

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

Cyflawni yn ôl cyllideb 2022/23

Blaenoriaethau'r Cynllun Busnes	Maes busnes	Cyllideb 2022/23	Gwariant gwirioneddol 2022/23
1 a 2	Cyflawni gweithredol	£9,482,608	£9,445,453
3	Gwaith polisi ac effaith	£280,820	£237,238
1, 2 a 3 – galluogwyr allweddol	Swyddogaethau corfforaethol a chymorth busnes	£2,461,597	£2,166,204
	Cyfanswm gwariant ar gyflogau staff	£12,225,025	£11,848,895
1, 2 and 3 – galluogwyr allweddol	TG a thelathrebu	£1,419,534	£1,408,153
	Adeiladau a chyfleusterau	£572,023	£594,280
	Gwariant arall ar staff	£195,012	£501,782
	Dibrisiant	£531,480	£636,116
	Costau eraill	£374,113	£326,638

	Cyfanswm gwariant heb fod yn gyflogau	£3,092,162	£3,466,970
	Cyfanswm gwariant refeniw	£15,317,187	£15,315,865

Ar gyfer 2022/23 ymgynghorodd LeO ar ddau opsiwn cyllidebol:

- Cynyddu'r gyllideb ar gyfer 2022/23 fel y nodir yng Nghynllun Busnes 2021/22 – cyfanswm cynnydd o £553,310 (3.8%).
- Cynyddu'r gyllideb gan 1.3% pellach, i ariannu recriwtio ychwanegol a fyddai'n rhyddhau ombwdsmyr profiadol i gyflawni ymyriadau ychwanegol, gan alluogi newid gêr yn adferiad perfformiad LeO – cyfanswm cynnydd o £741,406.

Yn dilyn ymgynghoriad cyhoeddus ac ymgysylltu â rhanddeiliaid, aeth LeO ymlaen â'r ail opsiwn. Roedd hyn yn ei alluogi i gymhwyso egwyddorion cymesuredd yn llawn i gŵynion a oedd yn aros i gael eu hymchwilio neu a oedd yn dod i mewn ond nad oeddent eto yn y ciw ymchwilio (cronfa cyn-asesu).

Mae asesu pen blaen o'r llwybr mwyaf priodol ar gyfer cwynion yn gofyn am lefel sylweddol o brofiad ac arbenigedd. Roedd y gyllideb yn caniatáu i dri ombwdsmon lefel-3 gael eu neilltuo i'r dasg hon, ac i ombwdsmyr lefel-2 ychwanegol gymryd eu lle. Roedd hyn yn golygu bod gan LeO adnoddau ombwdsmon i wneud penderfyniadau terfynol a darparu cymorth pwysig i ymchwilyr, fel y gallai gyflawni datrysiadau cynnar yn unol â'r targed heb effeithio ar safonau gwasanaeth.

Mae'r buddsoddiad hwn mewn arbenigedd rheng flaen wedi bod o fudd sylweddol i gwsmeriaid LeO, gan leihau amseroedd teithio yn sylweddol yn y rhan fwyaf o achosion.

Sicrhau gwerth am arian

Pan oedd yr OLC yn llunio ei Gynllun Busnes 2022/23 ar gyfer LeO, y gyfradd chwyddiant oedd 5.5% (Mynegai Prisiau Defnyddwyr Ionawr 2022) – ag ansicrwydd sylweddol ynghylch sut y byddai'n datblygu. Roedd LeO yn rhagweld tua £1.1 miliwn o wariant prynu (ac eithrio TG), gyda chwyddiant o 5% yn ychwanegu £55,000. Ychwanegodd newidiadau i gyfraddau Yswiriant Gwladol £95,000 pellach.

Er mwyn lliniaru'r effaith ar y sector gwasanaethau cyfreithiol, fe wnaeth LeO wrthbwysu codiadau angenrheidiol lle bynnag y bo modd, gan gynnwys trwy sicrhau gostyngiad mewn rhent a lleihau cyllidebau hyfforddi a marchnata. Heb y gwrthbwyysau hyn, byddai'r cynnydd yn y gyllideb wedi bod yn 8%.

Yn ogystal, sicrhodd LeO werth am arian ar draws ei weithrediadau mewn amrywiaeth o ffyrdd:

- Mae'r holl weithgarwch recriwtio yn destun adolygiad ar lefel Tîm Gweithredol i sicrhau mai'r adnodd ychwanegol a fwriedir yw'r defnydd mwyaf effeithiol o arian ac yn y sefyllfa orau i wella perfformiad a phrofiad cwsmeriaid. Mae'r un adolygiad trwyadl wedi'i gymhwyso i'r holl recriwtio arfaethedig ar gyfer 2023/24.
- Mae pob adran yn cael cyfarfodydd cyllid misol i olrhain gwariant yn ôl y gyllideb yn ystod y flwyddyn a rhagweld gwariant yn y dyfodol.
- Mae cyfarfodydd perfformiad busnes misol ar draws pob tîm yn rhoi mwy o oruchwyliaeth i'r Tîm Gweithredol o'r gwaith ym mhob maes a'r risgiau sy'n wynebu pob tîm.
- Mae cyfarfodydd Cyllid Gweithredol misol yn canolbwyntio ar adolygu gwariant gwirioneddol a gwariant a ragwelir, a gwneud penderfyniadau am variant yn y dyfodol.
- Mae is-grŵp Bwrdd yr OLC yn sicrhau bod yr holl ragdybiaethau sy'n sail i gyllideb 2022/23 wedi'u herio a'u profi'n gadarn. Mae hyn yn gwneud ein rhagamcanion ar gyfer cyflawni yn y dyfodol mor ddibynadwy â phosibl i roi sicrwydd i randdeiliaid am y llwybr gwella parhaus.

Mae'r tabl isod yn dangos gwariant, allbwn a chost disgwyledig LeO fesul achos a ddatryswyd (cost uned) ar gyfer y tair blynedd ariannol ddiwethaf, ynghyd â rhagamcan ar gyfer 2023/24.

Fodd bynnag, mae gan gost uned gyfyngiadau fel mesur. Er enghraifft, nid yw'n cynnwys cyngor rheng flaen, gwybodaeth a chyfeirio LeO i ddefnyddwyr – ymdrinnir â rhyw 108,000 o gysylltiadau bob blwyddyn. O'r rhain, dim ond cyfran fach sy'n mynd ymlaen i fod yn gwynion sy'n cael eu hatgyfeirio'n ffurfiol at LeO, ond mae angen mewnbwn a chymorth LeO ar bob un arall hefyd. Mae'r mesur "cost fesul person a helpwyd" yn y tabl yn rhannu costau LeO â chysylltiadau yr ymdriniodd â nhw. Mae hyn yn rhoi adlewyrchiad tecach o faint gweithgarwch LeO a gwerth yr ymyriad cynnar hwn.

Mae cost yr uned hefyd yn methu â dal gwerth gwaith ymgysylltu ac allgymorth yr LeO sydd â'r nod o godi safonau yn y sector gwasanaethau cyfreithiol. Mae adborth rhanddeiliaid yn awgrymu bod awydd cryf i LeO fuddsoddi ymhellach yn y maes hwn yn y dyfodol.

	2020/21 gwirioneddol	2021/22 gwirioneddol	2022/23 gwirioneddol	Cyllideb 2023/24
Gwariant	13.2 miliwn	£13.8 miliwn	£15.3 miliwn	£16.8 miliwn

Achosion wedi'u datrys	4,704	6,576	9,467	8,128 (chos tebygol)
Cost fesul achos wedi'i ddatrys	£2,798	£2,092	£1,618	£2,065
Cost fesul person a gafodd gymorth (yn seiliedig ar gyfanswm y cysylltiadau newydd)	£128	£128	£137	£155

Risgiau a materion strategol

Roedd rheolaeth yr OLC ar risg yn 2022/23 yn adeiladu ar sylfaen yr adolygiad sylfaenol o sicrwydd risg a gynhaliwyd yn 2021/22. Fel rhan o'i fframwaith rheoli risg, cynhaliodd LeO adolygiad o'i risgiau strategol. Yn ystod y flwyddyn, cafodd risgiau a materion eu nodi, eu rheoli a'u trin fel yr amlinellir isod. Mae tudalen 80 yn esbonio gwelliannau pellach a wnaed i reolaeth a llywodraethu risg ehangach yr OLC.

Risg strategol (SR) neu fater strategol (SI)		Sut y cafodd ei reoli	
SI.01: Ar hyn o bryd mae ôl-groniad sylweddol o achosion yn aros i gael eu gweithio (cronfa cyn-asesu), gan achosi oedi sylweddol i amseroedd penderfynu ①② Thema risg: gweithrediadau Archwaeth risg: gofalus Sgôr targed: 9		- Gostyngwyd y ciw o achosion a oedd yn aros am ymchwiliad (cronfa cyn-asesu) o 27% o ddiwedd 2021/22. - Datblygwyd a gweithredwyd mentrau i leihau amseroedd aros a gwella profiad cwsmeriaid. - Symleiddiodd LeO ei broses ansawdd ac adborth i sicrhau bod mwy o amser yn cael ei dreulio ar ddatblygu achosion. Defnyddiwyd yr arbediad yn amser yr ombwdsmon i gynyddu'r gallu i wneud penderfyniadau. - Hefyd fe wnaeth LeO wella'r llif achosion sy'n mynd i mewn i dimau datrysiadau cynnar, gan gynyddu'r cyfleoedd i ddatrys cwynion yn gynnar. - Cynhaliwyd sesiynau briffio gweithrediadau trwy gydol y flwyddyn, ag ymgyrchoedd i gynnwys staff gweithrediadau i gyflawni uchelgeisiau datrys cwynion LeO.	
Symudiad graddio dros 2022/23			
Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
16	12	16	16

Risg strategol neu fater strategol		Sut y cafodd ei reoli	
SI.02: Anallu i ddenu, ymgysylltu, ysgogi a chadw'r dalent a'r sgiliau cywir ar bob lefel a gwreiddio'r diwylliant dymunol ① Thema risg: pobl Archwaeth risg: gofalus Sgôr targed:: 12		• Roedd heriau parhaus o ran recriwtio a chadw yn golygu bod hyn yn parhau i fod yn broblem. • Roedd ymadawiadau o fewn timau corfforaethol yn cynnwys y Prif Swyddog Gweithredu a'r Rheolwr EDI – swyddi sy'n uniongyrchol gysylltiedig â blaenoriaethau Cynllun Busnes 1 a 2 yr OLC. Mae Pennaeth Gweithrediadau a Rheolwr EDI Interim bellach yn eu lle. • Ymhlith camau gweithredu i fynd i'r afael â heriau ynghylch gweithrediadau recriwtio, estynnodd LeO ei strategaeth hyb, gan recriwtio 61 o gydweithwyr yn genedlaethol a 21 ar draws ei hybiau yn Leeds a Chaerdydd. • Gydag arbenigwr recriwtio allanol, lansiodd LeO ymgyrchoedd recriwtio ar gyfer staff gweithrediadau. • Fe wnaeth LeO ddatblygu ac ailflaenoriaethu Strategaeth Pobl gynhwysfawr i fynd i'r afael â'i anghenion mwyaf brys. • O ystyried yr her o gystadlu'n effeithiol yn yr heriau parhaus a gyflwynir gan y farchnad recriwtio bresennol, ac effaith adnoddau ymchwilwyr ar allu LeO i gyflawni ei nodau, bydd recriwtio a chadw ymchwilwyr “busnes fel arfer” yn cael ei olrhain fel mater ar wahân yn 2023/24	
Symudiad graddio dros 2022/23			
Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
20	20	20	20

Risg strategol neu fater strategol		Sut y cafodd ei reoli	
SR.01: Methiant i gyflawni yn erbyn y taflwybr perfformiad gofynnol a cholli hygredded a hyder o ganlyniad yng ngallu’r LeO i gyflwyno’r cynllun yn effeithiol yn y tymor hir ①②③ Thema risg: gweithrediadau Archwaeth risg: gofalus Sgôr targed: 12		- Fel y disgrifir ar dudalen 22, rhoddwyd mentrau ar waith i leihau amseroedd aros a gwella profiad cwsmeriaid. - Fe fu LeO yn monitro cynnydd mewn gweithgareddau rhagolygon a Chynllun Busnes, gan gynnal hyder rhanddeiliaid trwy dryloywder, adroddiadau perfformiad uwch, ac ymgysylltu rheolaidd. - Adolygodd LeO y broses sy'n llywio adrodd, yn ogystal â'r metrigau a adroddir i randdeiliaid, a hefyd gwella ei adrodd trwy symud i Power BI. - Symleiddiodd LeO ei broses ansawdd ac adborth i sicrhau bod mwy o amser yn cael ei dreulio ar ddatblygu achosion. Defnyddiwyd yr arbediad yn amser yr ombwdsmon i gynyddu'r gallu i wneud penderfyniadau. - Hefyd fe wnaeth LeO wella’r llif achosion sy'n mynd i mewn i dimau datrys cynnar, gan gynyddu'r cyfleoedd i ddatrys cwynion yn gynnar. - Cynhaliwyd sesiynau briffio gweithrediadau trwy gydol y flwyddyn, ag ymgyrchoedd i gynnwys staff gweithrediadau i gyflawni uchelgeisiau datrys cwynion LeO.	
Symudiad graddio dros 2022/23			
Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
16	12	16	16

Risg strategol neu fater strategol		Sut y cafodd ei reoli	
SR.02: Methiant i reoli a gweithredu newid trawsnewidiol yn effeithiol ① ③ Thema risg: rheoli rhaglenni a phrosiectau Archwaeth risg: gofalus Sgôr targed: 6		• Ymgwymerwyd â llawer o weithgareddau sy'n cefnogi blaenoriaethau Cynllun Busnes LeO fel prosiectau neu raglenni, er mwyn sicrhau eu bod yn cael eu harolygu a'u cyflawni yn drylwyr. • Adolygwyd canllawiau rheoli newid yn unol â phensaernïaeth prosiectau a rhaglenni cyfredol, a'u rhannu â staff LeO. • Roedd sesiynau “Dysgu amser cinio” a diweddariadau chwarterol yn hysbysu staff am reolaeth a chynnydd gweithgareddau'r Cynllun Busnes. • Rhannwyd y gwersi a ddysgwyd gyda'r staff perthnasol trwy gydol cylch bywyd y prosiectau, nid dim ond ar y diwedd. • Roedd calendr prosiect a rhaglen yn sicrhau bod staff yn gwybod pryd roedd cyfarfodydd prosiect wedi'u hamserlennu; ac roedd tudalen fewnrwyd newydd yn golygu bod holl ddogfennau'r prosiect yn hygyrch i'r staff perthnasol. • Yn dilyn adolygiad gan y Tîm Gweithredol, bydd y risg hon yn dod i ben yn 2023/24.	
Symudiad graddio dros 2022/23			
Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
12	9	4	4

Risg strategol neu fater strategol		Sut y cafodd ei reoli	
SR.03: Nid yw'r fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth yn ddigon cadarn i gefnogi'r gwaith o gyflawni amcanion ①②③ Thema risg: llywodraethu Archwaeth risg: gofalus Sgôr targed: 4		- Gyda'r Pennaeth Rheoli Rhaglenni a Sicrwydd, mae Rheolwr Risg newydd (yn ei le ers Ebrill 2022) wedi cymryd nifer o gamau gweithredu i roi mwy o gadernid i'r Fframwaith Rheoli Risg a Llywodraethu. - Mae'r cofrestrau risg strategol a busnes bellach yn gwbl ddigidol ar SharePoint. - Mae cyfarfodydd adolygu perfformiad busnes misol yn monitro risgiau ac yn sicrhau eu bod yn cael eu rheoli'n effeithiol. - Mae gennym bellach ddangosyddion risg a goddefiannau risg, sydd hefyd yn rhan o sgysiau risg misol ac a gyflwynir yn chwarterol i'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg (ARAC). - Cymeradwywyd fframwaith llywodraethu OLC yn Ch4, yn dilyn adolygiad llawn o brosesau gwneud penderfyniadau a llwybrau uwchgyfeirio. - Yn dilyn adolygiad gan y Tîm Gweithredol, bydd y risg hon yn dod i ben yn 2023/24.	
Symudiad graddio dros 2022/23			
Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
10	10	10	10

Risg strategol neu fater strategol		Sut y cafodd ei reoli	
SR.04: Ansefydlogi newid trawsnewid (Rheolau Cynllun) ①② Thema risg: strategaeth Archwaeth risg: gofalus Sgôr targed: 8		- Oherwydd y byddai gweithredu Rheolau Cynllun diwygiedig yn cael effaith ar draws LeO, penderfynwyd y byddai'r broses hon yn cael ei rheoli fel prosiect. Ar ddiwedd y flwyddyn, gostyngwyd y sgôr risg i 8 oherwydd y lansiad llwyddiannus ar 1 Ebrill 2023. - Mae'r Tîm Gweithredol wedi penderfynu cau'r risg hon. Fodd bynnag, yn 2023/24 bydd risg newydd yn ymwneud â Rheolau'r Cynllun yn cael ei ychwanegu i sicrhau trosolwg strategol parhaus o'r risgiau sy'n gysylltiedig â gweithredu'r newidiadau.	
Symudiad graddio dros 2022/23			
Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
12	12	12	8

Risg strategol neu fater strategol		Sut y cafodd ei reoli	
SR.05: Diffyg cadernid arweinyddiaeth ar lefel Weithredol ①② Thema risg: pobl Archwaeth risg: gofalus Sgôr targed: 12		Ar y cyfan, mae'r risg hon wedi cynnal ei sgôr o 12. Roedd ymadawiadau o fewn timau corfforaethol yn cynnwys y Prif Swyddog Gweithredu a'r Rheolwr EDI – swyddi sy'n uniongyrchol gysylltiedig â blaenoriaethau Cynllun Busnes 1 a 2 yr OLC. Mae Pennaeth Gweithrediadau a Rheolwr EDI Interim bellach yn eu lle.	
Symudiad graddio dros 2022/23			
Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
16	12	12	12

Risg strategol neu fater strategol		Sut y cafodd ei reoli	
SR.06: Risg y bydd amrywiad cyllideb gwariant OLC yn mynd y tu allan i sefyllfa oddefadwy (naill ai gorwariant neu danwariant a ragwelir) ①②③ Thema risg: ariannol Archwaeth risg: lleiaf posibl Sgôr targed: 8		- Mae tanwariant sylweddol yn effeithio ar allu LeO i gyflawni ei gynlluniau a'i flaenoriaethau, yn ogystal ag o bosibl yn arwydd o reolaeth gyllidebol wael. Gall amrywiadau fod oherwydd amrywiaeth o ffactorau gan gynnwys anallu i gadw neu ddenu staff, oedi wrth gymeradwyo recriwtio gan y Weinyddiaeth Gyfiawnder, cyfraddau gadael yn is na'r disgwyl ac effaith chwyddiant. - Parhaodd LeO i gynnal cyfarfodydd cyllid misol gyda'r holl ddeiliaid cyllideb, gan alluogi cymorth gyda gwariant eu cyllideb, dealltwriaeth o wariant gwirioneddol a rhagweld alldro. - Mynychodd y Tîm Gweithredol gyfarfodydd adolygu cyllid i adolygu cynnydd ar gynlluniau i liniaru tanwariant neu orwariant yn brydlon. Caeodd LeO 2022/23 o fewn goddefiant.	
Symudiad graddio dros 2022/23			
Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
12	12	8	12

Pobl a threfniadaeth

Mae ansawdd gwasanaeth LeO yn dibynnu ar ansawdd ei bobl. Mae'r newid sylweddol o ran datrys cwynion ar draws 2021/22 a 2022/23 yn adlewyrchu gwaith caled ac ymrwymiad pawb sy'n dewis gweithio i LeO. Mae hefyd yn adlewyrchu buddsoddiad sylweddol LeO mewn recriwtio, sgiliau, rheoli perfformiad ac ymgysylltu â chyflogaion. Mae'r buddsoddiad hwn wedi cefnogi'r newid diwylliannol sydd ei angen i gynnal lefelau uchel o wasanaeth i'r dyfodol.

Fel y trafodwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn, mae ffactorau y tu allan i reolaeth LeO yn cynnwys marchnad gystadleuol iawn i ymgeiswyr a chyfyngiadau ar ei gallu i gystadlu ar gyflog. Mae ffactorau o'r fath wedi gosod heriau sylweddol yn llwybr LeO i berfformiad gwell. Yn benodol, fel yr eglurir ar dudalen 92, mae lefelau athreulio yn parhau i fod yn uchel.

Ar yr un pryd, mae LeO wedi gwneud popeth o fewn ei allu i symud tuag at ei nod o fod yn gyflogwr o ddewis. Mae'n cyflawni camau gweithredu perthnasol o dan Strategaeth Pobl gynhwysfawr.

Strategaeth Pobl

Datblygodd LeO Strategaeth Pobl newydd ar gyfer 2022/23 i ganolbwyntio'n glir ar ei heriau allweddol sy'n ymwneud â phobl: lleihau athreuliad a denu a chadw pobl fedrus, uchel eu cymhelliant. Wedi'i hadeiladu ar y sylfeini a roddwyd ar waith yn 2021/22, mae'r strategaeth yn cyd-fynd ag amcan ehangach LeO o gefnogi ac ymgysylltu â'i bobl ac felly gwella a sefydlogi ei berfformiad.

Er mwyn cyflawni'r strategaeth, mae LeO wedi trawsnewid ei Dîm Adnoddau Dynol. Fel gyda rolau gweithredol, mae recriwtio ar gyfer rolau newydd wedi bod yn heriol. Gan adlewyrchu hyn, cafodd gwaith o dan y strategaeth ei ailflaenoriaethu yn ystod y flwyddyn i sicrhau ei fod yn cyflawni'r gweithgareddau mwyaf hanfodol. Mae'r tabl isod yn crynhoi'r cynnydd a wnaed gan LeO.

Gweithgaredd	Cynnydd yn 2022/23
Recriwtio a chynefino tîm AD newydd	Erbyn diwedd y flwyddyn, roedd pedair o bob chwe rôl wedi'u llenwi yn y Tîm AD newydd. Bydd model partner busnes y tîm yn dod â mwy o drylwyrdd i wreiddio polisiau ac arferion diwygiedig LeO, yn ogystal â mwy o ymatebolrwydd a chydweithio gyda phob maes o'r sefydliad.
Adolygu polisiau AD	Mae fframwaith rheoli perfformiad datblygiadol newydd wedi'i ddatblygu, ag ymagwedd gyfannol. Diweddarwyd sawl polisi sy'n ymwneud â pherfformiad i gyd-fynd ag arferion da ac i danategu'r fframwaith hwn: y gwasanaeth prawf; adolygiad datblygiad personol; gwella perfformiad a chymorth; absenoldeb salwch; disgyblu; ac achwyn. Mae LeO hefyd wedi adolygu ac ailysgrifennu ei bolisiau ar urddas yn y gwaith, gweithio hyblyg, dileu swyddi ac amser i ffwrdd o'r gwaith. Cyflwynwyd tri o'r polisiau hyn ym mis Gorffennaf 2022 ar ôl sesiynau briffio gyda rheolwyr ar eu gweithredu. Cyflwynwyd y polisi dileu swyddi ym mis Medi 2022.
Lansio rhaglen datblygu	Ym mis Tachwedd 2022, datblygodd a chyflwynodd arweinwyr a rheolwyr LeO raglen datblygu

arweinyddiaeth newydd	arweinyddiaeth newydd i adborth cadarnhaol iawn. Mae saith modiwl yn cyd-fynd yn agos â'r fframwaith rheoli perfformiad datblygiadol newydd a'r polisïau AD diwygiedig. Mae hyfforddwr allanol wedi darparu hyfforddiant hyd yn hyn, ond bydd Tîm Adnoddau Dynol LeO yn ei gyflwyno yn y dyfodol.
------------------------------	---

Lansio proses adolygu datblygiad personol (PDR) newydd Adolygiad pen-i-ben o recriwtio staff	Yn dilyn Arolwg Pobl 2021 ac adborth arall am ddiffyg arfarnu perfformiad, datblygwyd a lansiwyd proses PDR newydd ym mis Rhagfyr 2022, yn dilyn hyfforddiant i reolwyr. Mae'r PDR yn gosod amcanion ac yn nodi anghenion hyfforddi neu ddatblygu. Mae hefyd yn rhoi cyfleoedd i bobl LeO drafod dyheadau gyrfa gyda'u rheolwyr a gofyn am unrhyw gymorth sydd ei angen arnynt i berfformio ar eu gorau (gan gynnwys addasiadau rhesymol). Yna bydd sgysiau perfformiad yn digwydd o leiaf bob dau fis. Bydd yr anghenion datblygu a'r dyheadau gyrfa a gasglwyd yn y rownd gyntaf hon o PDRs yn llywio'r hyfforddiant y mae LeO yn ei gynnig i'w bobl a datblygu strategaeth rheoli talent a chynllunio olyniaeth yn 2023/24.
Meincnodi – cyflog a buddion	Comisiynodd LeO feincnodi tâl allanol a mapio swyddi ar gyfer pob rôl. Bydd yn defnyddio offeryn meincnodi i asesu buddion heblaw cyflog, a fydd yn helpu i ddatblygu cynnig gwerth cyflogai (EVP) ac i feincnodi disgrifiadau swydd newydd neu ddiwygiedig. Bydd LeO yn parhau i ymgysylltu â chyflogeion ynghylch buddion a'r EVP.
Adolygiad o'r cyngor staff a rhwydweithiau EDI	Mae LeO yn adolygu ei Gyngor Staff i adnewyddu ac egluro rolau, cyfrifoldebau a chylch gorchwyl. Y nod yw adeiladu proffil uwch i'r cyngor a gwella amlygrwydd ei ymgysylltiad â staff. Bydd LeO yn mabwysiadu'r un dull gyda'i rwydweithiau EDI a arweinir gan staff a'u gwaith gyda'r cyngor i sicrhau bod gan bawb yn LeO lais. I gael rhagor o wybodaeth am rwydweithiau EDI LeO, gweler tudalen 55.
Adolygiad o'r ddechrau i'r diwedd o recriwtio staff	Mae LeO wedi cynnal adolygiad cynhwysfawr o'i bolisi a phrosesau recriwtio, i sicrhau bod ymgeiswyr am swyddi yn cael profiad proffesiynol o ansawdd uchel. Bydd y gwaith hwn, sydd i'w gwblhau erbyn Gorffennaf 2023, hefyd yn sicrhau bod ystyriaethau EDI yn cael eu hystyried.

Cyflogres	Fe wnaeth LeO allanoli ei gyflogres mewn ymateb i argymhelliad archwilio mewnol yn 2022, ac i wella effeithlonrwydd. Mae gwaith yn mynd rhagddo i fynd i'r afael â materion sy'n ymwneud â'r system etifeddol a sefydlu canllawiau a thrywyddau archwilio ar gyfer y model a allanolwyd.
Gwaith achos AD	Gyda chymorth allanol, cliriodd LeO ôl-groniad o waith achos a oedd wedi cronni erbyn mis Mai 2022 – o ganlyniad i heriau recriwtio parhaus. Bydd y model partner busnes yn darparu ffocws parhaus ar ymyriadau amserol mewn materion cyflogeion. Mae rheolwyr wedi rhoi adborth cadarnhaol ar ansawdd yr hyfforddiant a'r cyngor a roddwyd iddynt ar ystod gymhleth o faterion pobl.

Bydd y gweithgareddau hyn yn ategu ac yn llywio datblygiad strategaethau allweddol newydd yn 2023/24: denu a recriwtio; gwobr a chydabyddiaeth llwyr; cadw gweithwyr; ymgysylltu; a chynnig gwerth gweithwyr. Bydd LeO yn adolygu ei gynllun cydnabod “dathlu llwyddiant” fel rhan o'r broses hon. Bydd hefyd yn datblygu fframwaith cymhwysedd, yn ogystal â strategaethau ar gyfer rheoli talent, cynllunio olyniaeth a ffyrdd o weithio yn y dyfodol.

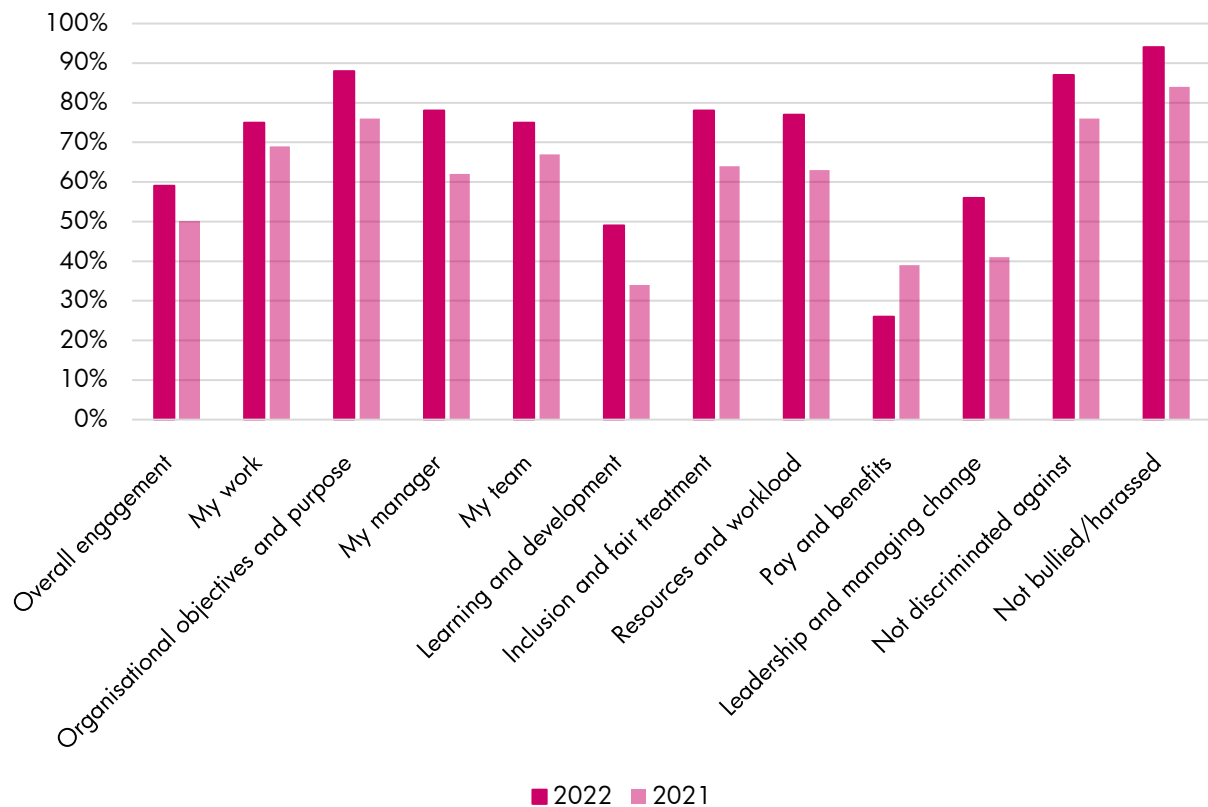
Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil

Mae'r camau y mae LeO wedi'u cymryd, a'i ymrwymiad i fod yn lle gwyh i weithio, yn cael eu hadlewyrchu mewn gwelliannau sylweddol pellach yng nghanlyniadau ei Arolwg o Bobl y Gwasanaeth Sifil yn 2022. Cymerodd 62% o bobl LeO ran, yn ôl cyfartaledd y Gwasanaeth Sifil o 65%.

Mynegodd pobl LeO fwy o foddhad ar draws yr holl ddatganiadau craidd – ac eithrio tâl a budd-daliadau – yn ogystal â phob datganiad yn ymwneud ag ymgysylltu. Ar ôl codi 9 pwynt canran, sgôr ymgysylltu LeO oedd 59% yn ôl cyfartaledd y Gwasanaeth Sifil o 65%.

Mae dadansoddiad manwl o'r ymatebion, gan gynnwys canlyniadau ar gyfer pob maes o LeO a grwpiau â nodweddion gwarchodedig, wedi'i rannu â Thimau Gweithredol a Rheoli'r LeO, y Cyngor Staff a'r Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol (RemCo) yn ogystal â Bwrdd yr OLC. Gan adeiladu ar waith a wnaed eisoes, mae camau pellach ar y gweill i wella profiad gweithwyr. Mae LeO yn cynnal grwpiau ffocws a chyfarfodydd “man diogel” gyda'i rwydweithiau cyflogeion i archwilio ymhellach brofiadau staff â nodweddion gwarchodedig. Dangosir dadansoddiad o'r canlyniadau ar y siartiau ar y dudalen nesaf.

Civil Service People Survey results



Employee engagement



GRAPHIC 1 ABOVE, TITLE, THEN LEFT TO RIGHT:**Canlyniadau Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil**

Ymgysylltu cyffredinol; Fy ngwaith; Amcanion a phwrpas trefniadol; Fy rheolwr; Fy nhim; Dysgu a datblygu; Cynhwysiant a thriniaeth deg; Adnoddau a llwyth Gwaith; Tâl a buddion; Arweinyddiaeth a rheoli newid; Dim gwahaniaethu; Dim bwlio/aflonyddu

GRAPHIC 2 ABOVE, TITLE, THEN LEFT TO RIGHT:**Ymgysylltu â chyflogeion**

Rwy'n falch pan wyf yn dweud wrth eraill fy mod yn rhan o'm sefydliad; Rwy'n teimlo cyswllt personol cryf â'm sefydliad; Mae fy sefydliad yn fy ysbrydoli i wneud y gorau yn fy swydd; Mae fy sefydliad yn fy ysogi i'w helpu i gyflawni ei amcanion; Byddwn i'n cymeradwyo fy sefydliad fell le gwych i weithio

Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant (EDI)

Yn 2022/23 parhaodd LeO i ddatblygu ei strategaeth a gweithgareddau EDI, gan helpu i adeiladu diwylliant lle mae pawb yn teimlo y gallant fod yn nhw eu hunain a chyfrannu ar eu gorau. Mae ffocws EDI LeO hefyd yn ymestyn i'r gwasanaeth y mae'n ei ddarparu i ddefnyddwyr a darparwyr cyfreithiol.

O ran cwsmeriaid LeO, mae sawl uchafbwynt.

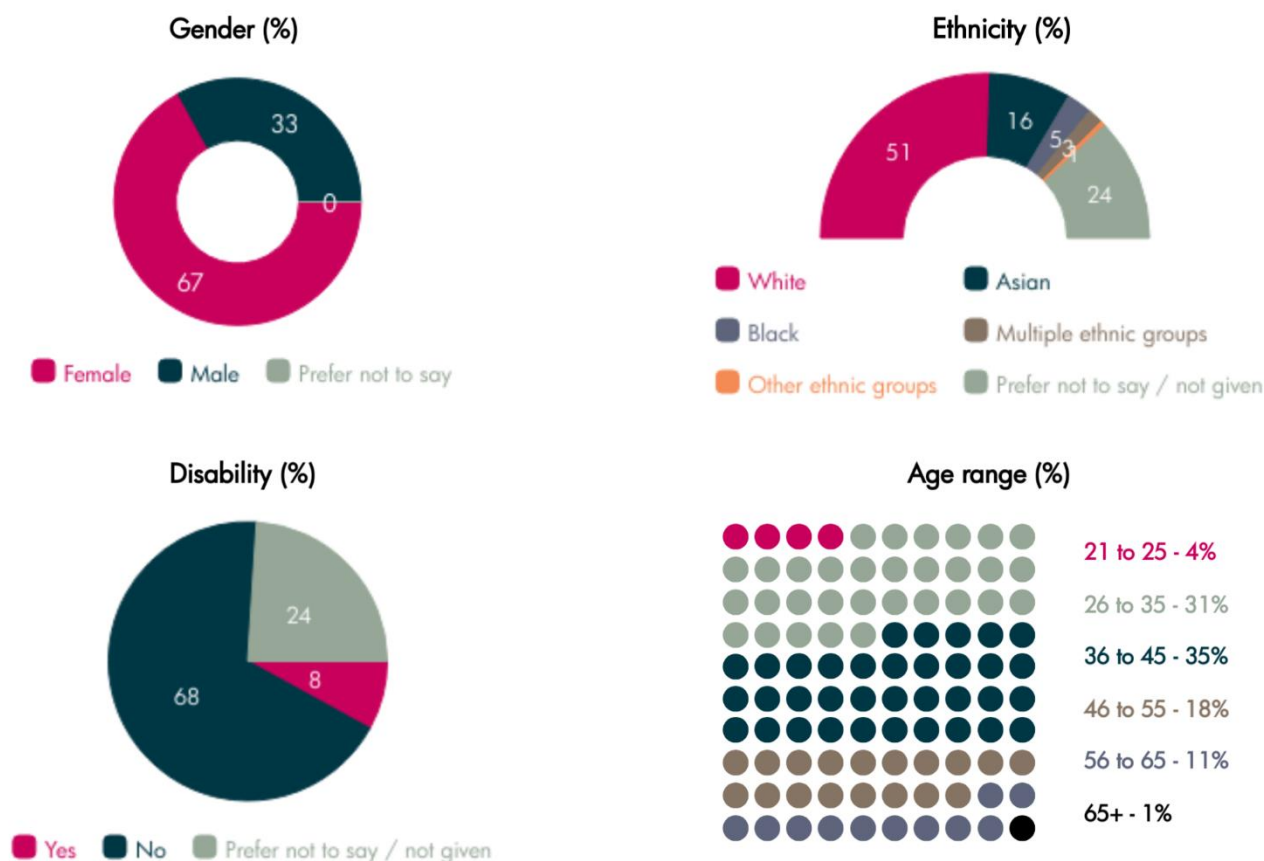
- Cwblhaodd LeO adolygiad o'i ddull o wneud addasiadau rhesymol i ddiwallu anghenion unigol cwsmeriaid, gan wreiddio hyn yn ei weithrediadau a darparu adnoddau wedi'u diweddarau i'w bobl. Roedd hyn yn cynnwys cynyddu nifer yr Hyrwyddwyr Cwsmeriaid Agored i Niwed (gweler tudalen 38) –cyflogeion ag arbenigedd penodol mewn rhoi'r cymorth ychwanegol sydd ei angen ar rai cwsmeriaid oherwydd eu hamgylchiadau.
- Yn gysylltiedig â hyn, cyflwynodd LeO dîm amlddisgyblaethol newydd o uwch reolwyr i gefnogi staff sy'n ymdrin ag achosion sy'n gymhleth oherwydd anghenion ac amgylchiadau'r cwsmer. Mae cyngor y tîm yn helpu i sicrhau bod LeO yn ystyried yr addasiadau y gall eu gwneud, yn gwneud hynny'n gyson, ac yn bodloni ei ofynion o dan y Ddeddf Cydraddoldeb.
- Ymestynnodd LeO ei fenter Hyrwyddwr Cwsmeriaid Agored i Niwed presennol i gynnwys holl arweinwyr y tîm ymchwilio a'r tîm EDI.
- Datblygodd LeO y ffordd y mae'n monitro ac yn adrodd ar ddata EDI cwsmeriaid fel rhan allweddol o baratoi ar gyfer newidiadau i Reolau ei Gynllun (gweler tudalen 29). Cyhoeddir gwybodaeth graidd am amrywiaeth y defnyddwyr sy'n defnyddio gwasanaeth LeO fel rhan o'i ddata cwynion blynyddol bob blwyddyn.

O ran pobl LeO, mae'r ffocws hwn wedi cynnwys camau gweithredu pellach.

- Mae LeO wedi rhoi EDI wrth galon ei ddull o arwain. Fel rhan o raglen datblygu arweinyddiaeth newydd LeO, mae gweithdai wedi codi ymwybyddiaeth rheolwyr o arfer gorau ac wedi cynyddu eu hyder mewn meysydd megis datblygu perfformiad, recriwtio, rheoli presenoldeb a lles, ac urddas yn y gwaith. Mae sesiynau ehangach ar gyfer Tîm Rheoli LeO wedi canolbwyntio ar arweinyddiaeth gynhwysol, niwroamrywiaeth, a deallusrwydd emosiynol.
- Mae LeO wedi ymuno â Fforwm Anabledd Birmingham, gan ei helpu i ddysgu o arfer gorau o ran sut i gefnogi cwsmeriaid a chyflogeion anabl. Mae LeO bellach wedi'i ardystio'n gyflogwr Lefel 1 Hyderus o ran Anabledd, gyda'r nod o gyrraedd Lefel 2 erbyn diwedd 2023/24.
- Mae LeO wedi parhau i gefnogi datblygiad ei rwydweithiau a arweinir gan gyflogeion: LGBTQ+, REACH (Hil, Ethnigrwydd a Threftadaeth Ddiwylliannol, a ail-lansiwyd ym mis Rhagfyr 2022), Anabledd a Gofalwyr, a Menywod (a lansiwyd ym mis Tachwedd 2022). Mae rolau a chylch gorchwyl y rhwydweithiau hyn yn cael eu hadolygu a'u hadnewyddu o dan y Strategaeth Pobl, fel yr amlinellir ar dudalen 52.
- Dangosodd arolwg symudedd cymdeithasol ar gyfer Bwrdd OLC a Thîm Gweithredol LeO fod cyfrannau'r ymatebwyr o gefndiroedd cymdeithasol-economaidd proffesiynol a dosbarth gweithiol yn uwch na'r cyfartaleddau cenedlaethol, a phob un wedi mynychu ysgolion y wladwriaeth. Mae'r arolwg yn darparu model i'w gyflwyno i dîm rheoli ehangach LeO yn 2023/24.
- Enwebwyd LeO yn y categori "profiad gorau ymgeisydd" yng Ngwobrau Rhagoriaeth mewn Rheoli Pobl 2023, gan adlewyrchu ei ymrwymiad i gefnogi ymgeiswyr a sicrhau tegwch a hygyrchedd drwy ei broses recriwtio.
- Mae ehangu ei strategaeth hyb (gweler tudalen 58) yn golygu bod LeO wedi bod yn fwy cynhwysol o ran y dalent y gall ei denu – erbyn hyn mae'n gwneud cyfanswm o tua 50 o bobl yn genedlaethol ar draws rolau yn y cartref ac yn y ganolfan.
- Datblygwyd rhaglen mentora gwrthdro beilot, i'w chynnal yn gynnar yn 2023/24.

- Dechreuwyd ar y gwaith o ddatblygu cyfres o ddata EDI cyflogeion, y gellir ei chyrchu drwy ddangosfwrdd Power BI, a bwriedir ei lansio ar gyfer Ch4 2023/24. Bydd hyn yn caniatáu i LeO olrhain ac adrodd ar dueddiadau a meincnodi ei berfformiad, gan lywio ei Strategaethau EDI a Phobl.

The diversity of LeO's people



GRAPHIC ABOVE – TITLE, THEN LEFT TO RIGHT AND TOP TO BOTTOM:

Amrywiaeth pobl LeO

Rhywedd (%) – Benyw Gwryw Gwell gennyf beidio â dweud

Ethnigrwydd (%) – Gwyn; Asiaidd; Du; Grwpiau ethnig lluosog; Grwpiau ethnig eraill, Gwell gennyf beidio â dweud / heb ei nodi

Anabledd (%) - Oes Nac oes Gwell gennyf beidio â dweud / heb ei nodi

Ystod edran (%) – 21 i 25

Lles

Yn ystod 2022/23, yn dilyn cyfnod pan oedd y rhan fwyaf o gyflogeion yn gweithio o gartref yn unig, parhaodd LeO â'i symudiad i fodel gweithio hybrid. Mae hefyd wedi cynnal ei ymrwymiad i gefnogi lles cyflogeion lle bynnag y maent yn gweithio. Cymerodd LeO gamau yn y ffyrdd canlynol.

- Parhaodd LeO i hyrwyddo'r cymorth a gynigir gan ei hyrwyddwyr lles, ei raglen cymorth i gyflogeion a'i "gylchoedd cyfaill".
- Ymgorfforwyd EDI a lles yn y broses adolygu datblygiad personol newydd, fel bod rheolwyr yn trafod ac yn nodi'n ffurfiol unrhyw gymorth ac addasiadau sydd eu hangen ar eu pobl.
- Roedd y Strategaeth Pobl (gweler tudalen 51) yn cynnwys sefydlu polisiau a phrosesau cadarn i adael i reolwyr fynd i'r afael ag absenoldeb yn effeithiol a chefnogi eu pobl, gan gynnwys y rhai sydd ar absenoldeb salwch hirdymor.
- Sicrhodd LeO fod lles ac EDI wrth galon ei raglen datblygu arweinyddiaeth, gan gynnwys modiwlau penodol ar reoli presenoldeb a lles.
- Parhaodd y gwerthusiad o weithgarwch recriwtio, gan sicrhau bod unrhyw wersi am gymorth a lles yn cael eu bwydo i mewn i gylchoedd recriwtio a chynefino yn y dyfodol.
- Ym mis Hydref 2022 daeth cyfres mis o hyd o ddigwyddiadau â'r Tîm Iechyd a Diogelwch, hyrwyddwyr lles, swyddogion cymorth cyntaf, marsialiaid tân, gweithredwyr cadeiriau gwacáu a chyflenwyr allanol ynghyd. Roedd hyn yn gyfle diddorol i staff adeiladu eu hymwybyddiaeth o fentrau LeO ar iechyd, diogelwch a lles.

Gostyngodd absenoldeb salwch ar draws 2022/23, gan adlewyrchu buddsoddiad LeO yn y maes hwn. Mae rhagor o wybodaeth am absenoldeb salwch ar dudalen 91.

Hyfforddi a datblygu

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol 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 LeO yn dal i weld cryn le i wella, cododd cyfran y cyflogeion sy'n cytuno bod cyfleoedd iddynt ddatblygu eu gyrfaedd gyda LeO 15 pwynt canran ers y flwyddyn flaenorol i 55%.

Yn 2022/23 roedd gweithgareddau hyfforddi a datblygu'n cynnwys:

- lansio hafan gwybodaeth newydd, gan ddod ag adnoddau dysgu ynghyd i'w gwneud yn haws i staff ddod o hyd i'r cymorth sydd ei angen arnynt, gyda llyfrgell ddysgu newydd o gynnwys fideo;

- adolygu a diweddarau nodiadau cyfarwyddyd gwybodaeth LeO yn barhaus, gan helpu i sicrhau cysondeb wrth ddatrys cwynion;
- hyfforddiant mewn Lean Six Sigma (dull sy'n canolbwyntio ar dîm gyda'r nod o wella perfformiad ac effeithlonrwydd) ar gyfer rheolwyr gweithrediadau ac arweinwyr tîm;
- hyfforddiant mewn sgiliau cyfathrebu craidd ar gyfer ymchwilwyr;
- hyfforddiant i arweinwyr tîm ar addasiadau rhesymol, yn dilyn adolygiad o ddull LeO o gefnogi cwsmeriaid;
- ystod o hyfforddiant ehangach i bobl LeO, gan gynnwys ei arweinwyr, wedi'i wreiddio yn ei ymrwymiad i EDI (gweler tudalen 55); a
- hyfforddiant gorfodol gan y Gwasanaeth Sifil ar feysydd craidd megis diogelu data a seiberddiogelwch.

Bydd proses PDR newydd LeO yn chwarae rhan allweddol wrth nodi anghenion hyfforddi a dyheadau gyrfa, fel y gellir darparu ymatebion effeithiol.

Strategaeth hyb a ffyrdd o weithio yn y dyfodol

Ym mis Mehefin 2022 agorodd LeO hwb yng Nghaerdydd: ei bresenoldeb cyntaf y tu allan i Birmingham ers dechrau gweithio yn 2010. Ym mis Ionawr 2022 agorodd LeO ail ganolfan yn Leeds.

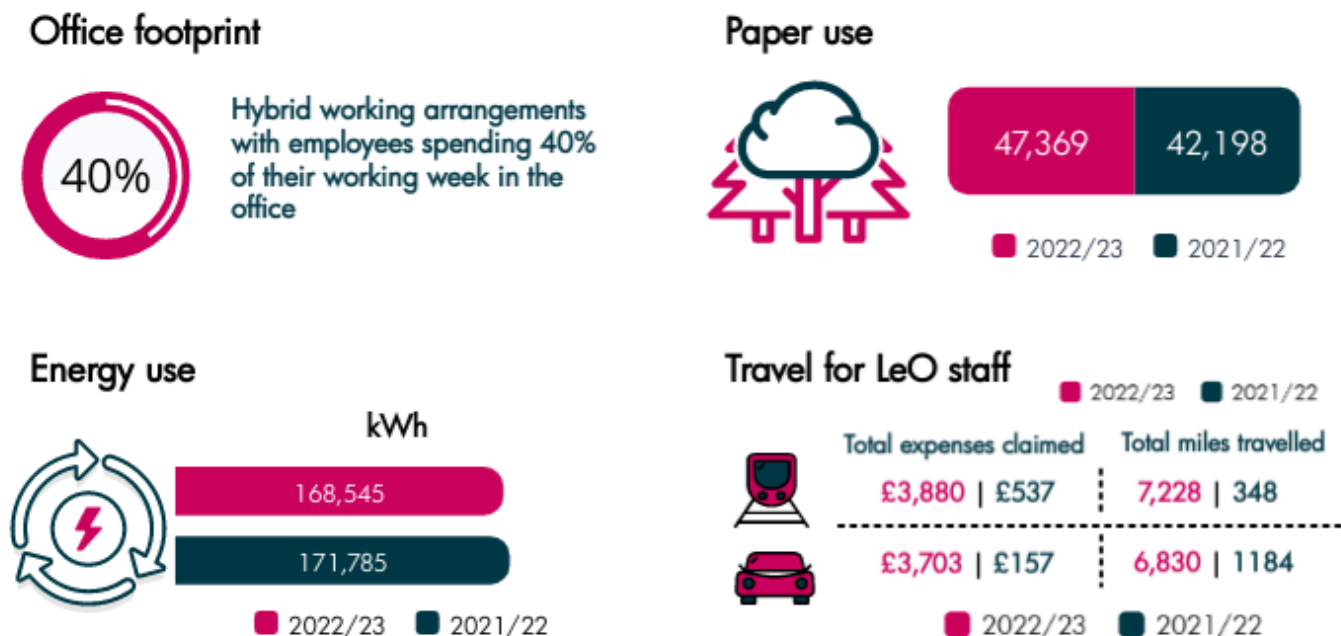
Roedd hyn yn dilyn gwaith sylweddol i ddeall y potensial ar gyfer y model hyb, sy'n golygu bod LeO yn dod o hyd i gyfleoedd i rannu gofod swyddfa gyda'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a chyrff hyd braich eraill. Yn wyneb heriau recriwtio sylweddol, mae hyn wedi ehangu mynediad LeO at y bobl dalentog sydd eu 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.

Roedd y penderfyniad i ehangu i Leeds yn adlewyrchu llwyddiant "prawf cysyniad" Caerdydd. Roedd hefyd yn adlewyrchu profiad recriwtio cenedlaethol LeO, a nododd fod yn well gan rai cyflogeion a arferai weithio mewn swyddfa beidio â gweithio'n llawn amser o bell. Mae adborth gan gyflogeion mewn canolfannau wedi bod yn gadarnhaol iawn am y gofod a gweithio ochr yn ochr â chydweithwyr o sefydliadau eraill.

Bydd LeO yn parhau i fonitro llwyddiant y ddau hyb, ac mae'n datblygu strategaeth ar gyfer ffyrdd o weithio yn y dyfodol, yn unol â'r ffaith bod y brydles gyfredol ar ei swyddfa yn Birmingham yn dod i ben ym mis Awst 2024. Bydd hyn yn golygu ymgysylltu'n sylweddol â staff LeO, yn ogystal â'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a landlordiaid presennol a darpar landlordiaid i ddeall manteision ariannol ac amgylcheddol yr opsiynau sydd ar gael.

Adroddiad cynaliadwyedd

Fel yr amlygwyd yn y datganiad llywodraethu ar dudalen 72, mae'r OLC wedi ymrwymo i ddilyn arfer gorau wrth lywodraethu a rheoli'r Ombwdsmon Cyfreithiol. Mae hyn yn ymestyn i sicrhau bod yr LeO yn sefydliad cynaliadwy sy'n gyfrifol yn gymdeithasol, yn rhinwedd ei swydd



GRAPHIC ABOVE –LEFT TO RIGHT AND TOP TO BOTTOM:

Ôl troed swyddfa – Trefniadau gwtio hybrid gyda chyflogaion yn treulio 40% 'u wythnos gweithio yn y swyddfa; **Defnydd o bapur** ; **Defnydd o ynni**; kWh; **Teithio ar gyfer staff LeO** - Cyfanswm treuliau a hawliwyd; Cyfanswm milliroedd a deithiwyd.

fel gwasanaeth cyhoeddus ac fel cyflogwr.

Mae trefniadau swyddfa a rennir LeO yn golygu na all gyrchu 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 gyda'i gilydd yn rhoi darlun mwy cyflawn o effaith gwithrediaid LeO.

Ôl troed swyddfa

Mae gan LeO drefniant gwaith hybrid: mae cyflogaion sy'n byw o fewn awr o gymudo yn treulio dau ddiwrnod yr wythnos yn ei swyddfa yn Birmingham neu hybiau Caerdydd neu Leeds. Nid yw data defnydd ynni ar gael ar gyfer swyddfeydd hyb LeO, felly mae'r data uchod 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 gweithio LeO yn nodweddiadol o'i strategaeth ar ffyrdd o weithio yn y dyfodol, a gaiff ei datblygu yn ystod 2023/24.

Lleihau effaith TG

Mae nifer o fentrau TG yn cyfrannu at leihau effaith amgylcheddol. Mae LeO wedi darparu offer i staff (megis sgriniau eilaidd) i alluogi gweithio gartref yn effeithiol a lleihau teithio i'r swyddfa. Mae bellach yn defnyddio gweinyddwyr cwmwl, gan leihau'r angen am ystafelloedd gweinydd wedi'u haerdymheru, tra bod arbedion maint yn creu arbedion amgylcheddol. Mae argraffwyr yn ei gwneud yn ofynnol i ddefnyddwyr ddewis argraffu'n weithredol, sy'n lleihau argraffu diangen. Mae'r Tîm TG yn ailddefnyddio pecynnau offer TG presennol wrth anfon offer at staff.

Defnydd o ynni

	kWh	
Math o ynni	2022/23	2021/22
Trydan	168,545	171,785

Mae data ar gyfer defnydd ynni'n dod o landlord LeO. Mae effeithlonrwydd adeilad, sef cyfrifoldeb y landlord, yn cael effaith fawr ar golli ynni.

Teithio ar gyfer staff LeO

	Cyfanswm treuliau a hawliwyd		Cyfanswm milltiroedd a deithiwyd	
Modd	2022/23	2021/22	2022/23	2021/22
Ffordd	£3,703	£157	7,228	348
Trên	£3,880	£537	6,803	1,184

Mae lleoliad LeO yng nghanol dinas Birmingham yn caniatáu i lawer o gyflogeion gyrraedd y gwaith ar gludiant cyhoeddus. Ers mis Gorffennaf 2022 mae man storio beiciau wedi bod ar gael i staff. Mae strategaeth LeO ar ffyrdd o weithio yn y dyfodol yn ystyried teithiau cyflogeion i'r gwaith.

Defnydd o bapur

Tudalennau wedi'u hargraffu (argraffwyr swyddfa)	
2022/23	2021/22
47,359	42,198

Cynyddodd y defnydd o bapur ychydig, gan adlewyrchu'r ffaith bod mwy o gyflogeion LeO yn gweithio yn y swyddfa nawr bod cyfyngiadau Covid-19 wedi'u codi.

Gwastraff, lleihau gwastraff a defnydd o ddŵr

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

Mae mannau cegin LeO yn defnyddio tapiau "cynaliadwyedd" ynni-effeithlon Ziptap.

Caffael cynaliadwy

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

Adrodd arall

Gwariant cyfalaf

Yn 2022/23 roedd gan yr OLC gyllideb gwariant cyfalaf o £250k (2021/22: £250k) a ddyrannwyd gan y Weinyddiaeth Gyfiawnder. Cyfanswm y gwariant oedd £250k (2021/22: £147k). Roedd y buddsoddiad cyfalaf yn cynnwys £88k ar wariant adeiladau, gan gynnwys gosod podiau swyddfa ac ystafell TG yn Edward House, Birmingham; £162k ar wariant TG gan gynnwys caledwedd; a diweddariadau i'r system rheoli achosion ar gyfer Rheolau'r Cynllun a gofynion y Tîm Cyfreithiol.

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 80% o anfonebau o fewn telerau y cytunwyd arnynt yn 2022/23 (2021/22: 67%). Mae hyn yn adlewyrchu gwelliannau o flwyddyn i flwyddyn ers 2020/21 (34%). Talodd gredydwy mewn 28 diwrnod ar gyfartaledd (2021/22: 31 diwrnod).

Drwy gydol y flwyddyn, gwellodd amseroldeb taliadau diolch i rediadau taliadau wythnosol parhaus, datrys problemau proses, ac ymgysylltu mewnol parhaus i sicrhau bod anfonebau'n cael eu cymeradwyo a cheisiadau am archebion prynu yn cael eu codi. Roedd hyn yn gofyn am ymroddiad ac ymrwymiad y Tîm Cyllid cyfan i greu, rheoli a gwirio'r rhediad taliadau yn drylwyr, gweithio gyda deiliaid cyllidebau, a chyflenwi ar gyfer cydweithwyr ar wyliau.

Gwrth-dwyll, llygredd a llwgrwobrwy

Mae twyll yn risg sylweddol i sector cyhoeddus y DU gyda chanlyniadau ariannol pellgyrhaeddol a chanlyniadau 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, llwgrwobrwy 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 ac wedi'i lansio gan y Gweinidog dros y Cyfansoddiad yn 2017. Mae'n berthnasol i holl adrannau'r llywodraeth a'u cyrff hyd braich.

Mae'r OLC wedi bod 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, defnyddir Rhestr Wirio Sicrwydd Blyneddol y Llywodraeth i sicrhau prosesau ariannol a chaiff ei gwirio gan Ganolfan Ragoriaeth Gwrth-dwyll y Weinyddiaeth Gyfiawnder.

Seiberddiogelwch

Ers symud i weithio cartref ym mis Mawrth 2020, ac wedi hynny mabwysiadu model hybrid o weithio cartref a swyddfa, mae dull haenog o seiberddiogelwch wedi cael ei ddefnyddio, gan ganolbwyntio ar ddyfeisiau, seilwaith, ymwybyddiaeth defnyddwyr a monitro.

Y strategaeth fu ychwanegu amddiffyniad mewn haenau i gyd-fynd ag offer a thechnegau presennol. Y prif risgiau a achosir gan gynydd mewn gweithio cartref yw diofalwch defnyddwyr ac ymosodiadau allanol (yn enwedig ymdrechion gwe-rwydo). Rhannau allweddol o'n mecanwaith diogelwch i atal ymosodiadau maleisus yw offeryn amddiffyn cwmwl awtomataidd (SAAS) sy'n monitro amgylchedd Office 365 ar gyfer ymddygiadau amheus, a hidlydd sbam e-bost datblygedig.

Rhodddwyd nifer o fesurau diogelwch ychwanegol ar waith yn 2022/23 i fynd i'r afael â gwendidau a nodwyd drwy asesiad seiberddiogelwch allanol. Mae hyfforddiant ymwybyddiaeth seiber bellach yn ofyniad gorfodol ar gyfer pob dechreuwr newydd, ac mae profion a hyfforddiant mewnol wedi parhau, gan gynnwys ymarfer gwe-rwydo. Mae'r mesurau a gymerwyd hyd yn hyn yn gymesur ac yn darparu modd lliniaru digonol i'r bygythiadau seiberddiogelwch presennol sy'n ein hwynebu. Bydd ein ffocws yn y dyfodol ar brofi bregusrwydd ac addysg i ddefnyddwyr.

Edrych ymlaen

Cynllun Busnes, Cyllideb a Strategaeth Interim 2023/24

Bydd 2023/24 yn flwyddyn dyngedfennol yn nhaith LeO i gyrraedd lefel dderbyniol a chynaliadwy o berfformiad. Erbyn diwedd mis Mawrth 2024, bydd wedi torri'r ciw o bobl sy'n aros am ei help i lefel ymarferol, gan roi profiad llawer byrrach a gwell gydag LeO i ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol.

2022/23 oedd trydedd flwyddyn cyfnod y strategaeth tair blynedd. Mae llawer o fentrau ag effaith strategol ar y gweill, gan gynnwys newidiadau diweddar i Reolau'r Cynllun, gwaith i gynyddu tryloywder penderfyniadau'r LeO, ei Strategaeth Pobl

hollbwysig a'i gynlluniau EDI. Felly mae'r OLC wedi pennu strategaeth interim un flwyddyn â ffocws pendant. Nid yw hyn yn newid cyfeiriad bras amcanion strategol yr OLC, ond mae'n eu hailffocysu am flwyddyn arall pan fydd yr LeO yn sefydlu'r newidiadau a'r gwelliannau y mae eisoes wedi'u gwneud yn ddyfnach ac yn cyrraedd pwynt o sefydlogrwydd.

Wrth wraidd gweledigaeth newydd yr OLC ar gyfer 2023-24 mae cwsmeriaid LeO – defnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol – ynghyd â'r uchelgais cliriach y mae ei llais annibynnol yn ei gyfrannu at sector cyfreithiol ffyniannus.

Mae cenhadaeth wedi'i hailffocysu'r OLC ar gyfer 2023-24 yn adlewyrchu symudiad parhaus LeO tuag at gynyddu datrysiad cynnar a chymesuredd. Mae hefyd yn adlewyrchu uchelgais LeO i gyfrannu at wasanaethau cyfreithiol gwell trwy rannu profiad yn agored ac yn gydweithredol.

Mae profiad LeO yn 2022/23 wedi helpu i wella ymhellach ei ddealltwriaeth o'r ffactorau sy'n effeithio ar ei berfformiad. Ynghyd â gwelliannau i strwythurau a phrosesau ar draws y sefydliad, mae hyn yn ffurfio sylfaen gref i'r OLC ac LeO osod cynlluniau ac uchelgeisiau tymor hwy. Yn ystod 2023/24, bydd yr OLC yn datblygu fframwaith strategol newydd ar gyfer y blynyddoedd i ddod, gan ymgysylltu â rhanddeiliaid cyn ymgynghori'n ffurfiol yn ddiweddarach yn y flwyddyn.

Wrth gwblhau ei Gynllun Busnes, ei gyllideb a'i strategaeth interim, ymgysylltodd yr OLC ag ystod eang o randdeiliaid, gan gynrychioli darparwyr a defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol. Mae crynodeb o'r broses ymgynghori a'r ymatebion, ynghyd â'r dogfennau terfynol, ar gael yn <https://www.legalombudsman.org.uk/information-centre/>.

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'r Cynllun Busnes ar gyfer 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 â sgiliau a chymhellant

Mae sicrhau 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

Beth i'w ddisgwyl yn 2023/24

Bydd LeO yn datrys rhwng 7,555 ac 8,128 o gŵynion am wasanaethau cyfreithiol

Cyllideb LeO yw £16.8 miliwn

Yng nghyd-destun pwysau chwyddiant a chostau anochel, mae LeO wedi lleihau ac wedi darparu ar gyfer cynnydd yn ei gyllideb bresennol lle bynnag y bo modd.

Newidiodd Rheolau Cynllun LeO ar 1 Ebrill 2023

Blaenoriaethau'r Cynllun Busnes	Maes gwariant	Cyllideb 2023/24
1 a 2	Cyflawni gweithredol	£10,683,235
3	Polisi, effaith ac ymgysylltu	£364,620
1, 2 a 3 – galluogwyr allweddol	Swyddogaethau corfforaethol a chymorth busnes	£2,470,759
	Cyfanswm gwariant ar gyflogau staff	£13,518,614
1, 2 a 3 galluogwyr allweddol	TG a thelathrebu	£1,617,634
	Adeiladau a chyfleusterau	£679,205
	Gwariant arall ar staff	£238,073
	Dibrisiant	£555,353
	Teithio	£27,940
	Llog derbyniadwy	-£187,973
	Costau eraill	£334,207
	Cyfanswm gwariant heb fod yn gyflogau	£3,264,438
	Cyfanswm gwariant referniw	£16,783,052

Fel llawer o sefydliadau, datblygodd yr OLC ei gyllideb 2023/24 ar adeg o ansicrwydd sylweddol. Mae LeO wedi ceisio lleihau a gwneud lle i unrhyw gynnydd o fewn ei gyllideb bresennol lle bynnag y bo modd. Roedd y gyllideb ymgynghori'n adlewyrchu'r cynnydd lleiaf posibl y gallai'r OLC ofyn amdano tra'n sicrhau y gallai LeO barhau i gyflawni ar gyfer ei gwsmeriaid ac adlewyrchu effaith costau byw cynyddol ar gyfer ei staff.

Bydd LeO yn cyflawni ei gynlluniau ar gyfer 2023/24 ar gyllideb sydd, cyn chwyddiant (ac eithrio costau ynni) a heb gynnwys chwyddiant cyflog, ar y cyfan yn wastad (1.4% yn uwch) gyda lefel 2022/23 yn £15.5 miliwn. Gan gynnwys chwyddiant ar 10% a chylch cyflog o 8%, mae'r cynnydd yn 9.6% - cyllideb o £16.8 miliwn. Hyd yn oed gyda chodiadau cyflog a chwyddiant, mae hyn yn cynrychioli cyllideb is na chwyddiant a gostyngiad mewn termau real.

Roedd y balans a amlinellwyd uchod wrth wraidd sgysiau'r Swyddfa Dramor a Chymanwlad a LeO gyda rhanddeiliaid yn ystod y cyfnod ymgynghori. Roedd yr ymatebion i ymgynghoriad yr OLC yn derbyn yn fras yr angen i gynyddu cyllideb

LeO, tra'n pwysleisio'r costau uwch a wynebir gan sefydliadau yn y sector cyfreithiol ei hun.

Daw mwyafrif incwm LeO o ardoll ar ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol rheoledig. Yn 2023/24 mae LeO yn disgwyl y bydd oddeutu 50% o achosion busnes-fel-arfer yn cau (achosion nad ydynt yn cael eu datrys yn gynnar) yn 2023/24 yn destun ffi achos (yn fras ar yr un lefel â 2022/23), gan roi incwm o £0.87 miliwn (sy'n cwmpasu 5.2% o wariant LeO). Mae LeO yn amcangyfrif y bydd aelodau Cymdeithas y Cyfreithwyr yn gweld eu cyfraniadau ardoll unigol yn cynyddu oddeutu £8.56.



Paul McFadden

Prif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu

19 Mehefin 2023



Accountability Report

This Accountability Report explains the governance structures supporting the work of the OLC and Legal Ombudsman and the codes and good practice they reflect. It includes the directors' report, the statement of Accounting Officer's responsibilities and the governance statement. It also sets out how risks and issues are managed and the 2022/23 internal audit opinion.

GRAPHIC ABOVE – TITLE FIRST:

Adroddiad Atebolrwydd

Mae'r Adroddiad Atebolrwydd hwn yn esbonio'r strwythurau llywodraethu sy'n cynorthwyo 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, 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 2022/23 yr archwiliad mewnol.

Adroddiad llywodraethu 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 ymdrin â chwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr. Nod y cynllun yw datrys cwynion rhwng defnyddwyr a darparwyr gwasanaethau yn deg ac yn effeithiol. Mae'r OLC a'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn gweithredu'n unol â'r Ddogfen Fframwaith gyhoeddedig sy'n nodi'r sail ar gyfer y bartneriaeth weithredu rhwng yr OLC, yr MoJ 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 MoJ.

Fel Swyddog Cyfrifyddu, gan weithio gyda'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)
--------------	------------------	-------------

 Elisabeth Davies	1 Ebrill 2020 i 31 Mawrth 2023 a 1 Ebrill 2023 i 31 Mawrth 2026	Cyfarwyddwr Anweithredol a Chadeirydd yr OLC
 Rachel Cerfontyne	1 Mawrth 2023 i 30 Ebrill 2027	Cyfarwyddwr Anweithredol
 Jane Martin	1 Mai 2018 i 30 Ebrill 2021 a 1 Mai 2021 i 30 Ebrill 2024	Cyfarwyddwr Anweithredol a Chadeirydd RemCo
 Harindra Punchihewa	1 Hydref 2020 i 30 Medi 2024	Cyfarwyddwr Anweithredol a Chadeirydd ARAC

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

Bwrdd yr OLC	Tymor (tymhorau)	Rôl (rolau)
Elisabeth Bellamy	1 Mawrth 2018 i 28 Chwefror 2020 a 1 Mawrth 2022 i 28 Chwefror 2023	Cyfarwyddwr Anweithredol ac aelod o RemCo
Annette Lovell	1 Mawrth 2018 i 28 Chwefror 2020 a 1 Mawrth 2022 i 28 Chwefror 2023	Cyfarwyddwr Anweithredol ac aelod o ARAC

Cofrestru buddiannau

Mae cofrestr buddiannau datgeladwy aelodau Bwrdd yr OLC i'w gweld yn <https://www.legalombudsman.org.uk/information-centre/corporate-publications/governance/registers-of-interests-and-expenses/>.

Archwilwyr

Mae'r Weinyddiaeth Gyfiawnder yn darparu gwasanaethau archwilio mewnol i'r OLC drwy Asiantaeth Archwilio Mewnol y Llywodraeth (GIAA). Yn ystod 2022/23 cost y gwaith archwilio oedd £45,000 +TAW (2021/22: £44,000). 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 2023 mae'r C&AG wedi amcangyfrif mai'r costau yw £42,000 (2021/22: £40,000). 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 (19 Mehefin 2023), 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 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 Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) i baratoi ar gyfer pob blwyddyn ariannol ddatganiad o gyfrifon ar ffurf ac ar y sail a nodir yn y Cyfarwyddyd Cyfrifon. Mae'r cyfrifon yn cael eu paratoi ar sail croniadau ac mae'n rhaid iddynt roi darlun cywir a theg o sefyllfa'r OLC ac o'i incwm a gwariant, Datganiad o Sefyllfa Ariannol a 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:

- cadw at y Cyfarwyddyd Cyfrifon a gyhoeddwyd gan yr Arglwydd Ganghellor gyda chymeradwyaeth Trysorlys EF, gan gynnwys y gofynion cyfrifyddu a datgelu perthnasol, a chymhwyso polisïau 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; a
- chadarnhau bod yr Adroddiad Blyneddol a Chyfrifon yn eu cyfanrwydd yn deg, yn gytbwys ac yn ddealladwy ac yn cymryd cyfrifoldeb personol am yr Adroddiad Blyneddol a Chyfrifon a'r dyfarniadau sydd eu hangen ar gyfer penderfynu 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 Swyddfa, wedi'u nodi yn Managing Public Money 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 archwilwyr y Swyddfa Masnachu a Theuluoedd yn ymwybodol o'r wybodaeth honno. Hyd y gwn i, nid oes unrhyw wybodaeth archwilio berthnasol nad yw'r archwilwyr yn ymwybodol ohoni.



Paul McFadden

Swyddog Cyfrifyddu

19 Mehefin 2023

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 prosesau rheoli risg, 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 Ombwdsmon, 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.

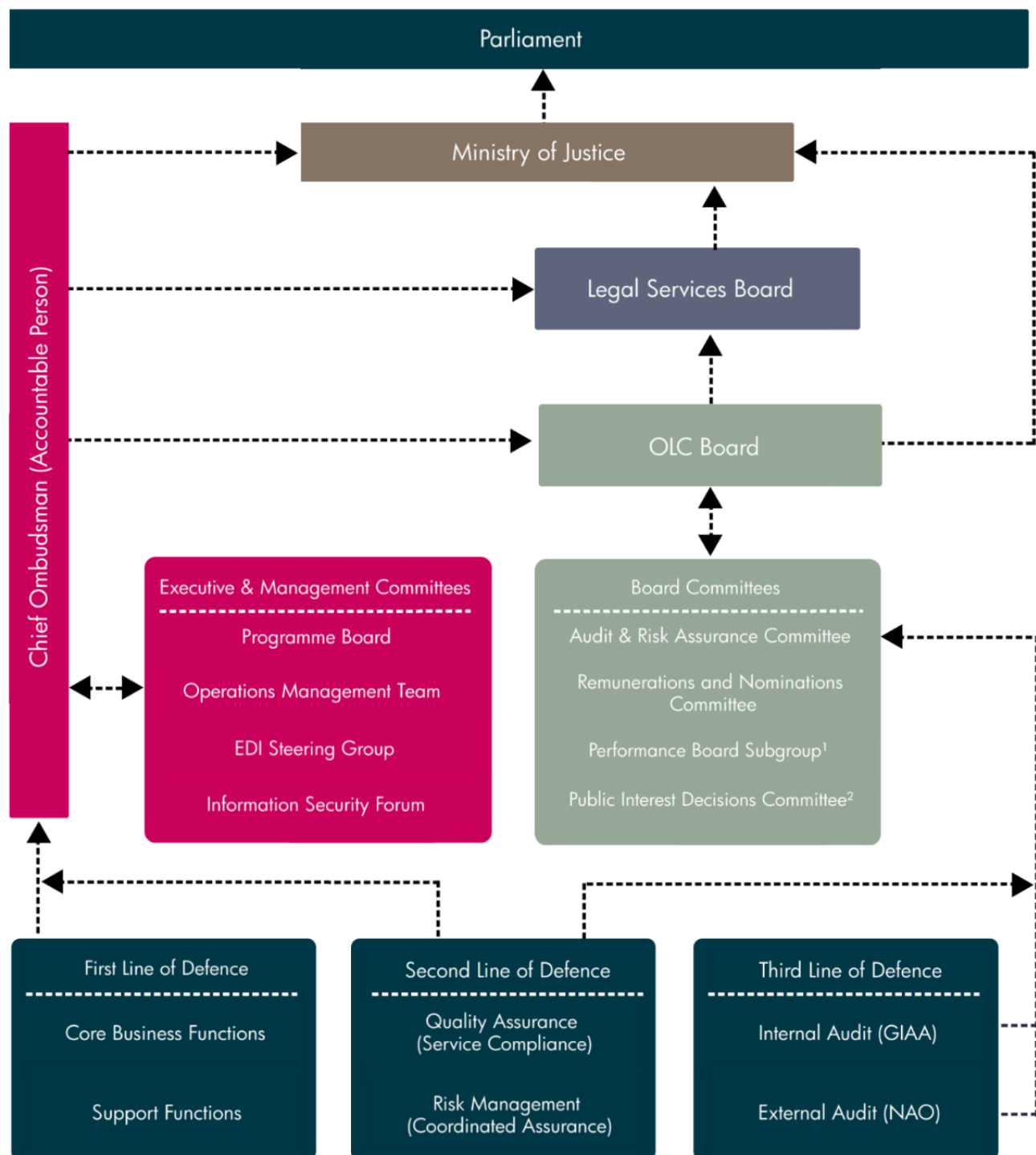
O dan arweiniad y Pennaeth Cyllid a TG, mae'r Tîm Cyllid wedi gweithio'n agos gyda Thîm Rheoli'r sefydliad, i wella rheolaeth ariannol ar draws y sefydliad, ac i sicrhau bod monitro a rheolaeth gyllidebol yn gyfrifoldeb Gweithredol a rennir. Mae'r Rheolwr Cyllid wedi gweithio'n agos gyda deiliaid cyllidebau i'w cefnogi i ddeall a rheoli eu cyllidebau, ac i ddiweddar rhagolygon ariannol ar y cyd. Cynhaliodd y Tîm Gweithredol gyfarfodydd adolygu ariannol misol, lle roedd 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 bron yn gyfartal â'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 trwy sicrhau bod cysoniadau mantolen misol yn cael eu cwblhau a'u hadolygu, a bod prosesau ariannol yn cael eu dilyn, gan gynnwys gwahanu dyletswyddau. Ymgwymerwyd â thraws-hyfforddiant yn 2022/23 i sicrhau y gall aelodau eraill o'r tîm gyflenwi rolau mewn cyllid pan fo staff yn absennol.

Mae adrodd rheolaidd i Fwrdd yr OLC wedi parhau yn 2022/23, 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.

Fel yr amlinellwyd ar dudalen 83, barn archwilio mewnol ar gyfer 2022/23 oedd bod yr OLC wedi "trawsnewid o fod yn sefydliad a oedd yn flaenorol wedi cwblhau cofrestrau risg o bryd i'w gilydd i un sy'n ffactorio risg, goddefiannau risg ac archwaeth risg i mewn i brosesau gwneud penderfyniadau allweddol".

OLC governance framework



¹This is not a sub-committee of the Board but part of the Budget & Business Plan cycle which enables the Board to assure itself of the integrity of the forecasting models each year.

²Committee meets on an ad-hoc basis, as required.

GRAPHIC ABOVE, TITLE, LEFT SIDE COLUMN, TOP TO BOTTOM, LEFT TO RIGHT:

Fframwaith llywodraethu OLC

Prif Ombwdsmon (Person Atebol)

Senedd; Y Weinyddiaeth Gyfiawnder; Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol; Bwrdd OLC;

Pwyllgorau Gweithredol a Rheoli;

Bwrdd Rhaglenni; Tîm Rheoli Gweithrediadau;

Grŵp Llywio EDI; Fforwm Diogelwch Gwybodaeth.

Pwyllgorau'r Bwrdd

Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg; Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol ac Enwebiadau;

Is-grŵp Bwrdd Perfformiad¹; Pwyllgor Penderfyniadau Lles y Cyhoedd².

Llinell Gyntaf Amddiffyn

Swyddogaethau Busnes Craidd;

Swyddogaethau Cymorth.

Ail Llinell Amddiffyn

Sicrwydd Ansawdd (Cydymffufedd Gwasanaeth)

Rheoli Risg (Sicrwydd Cydgysylltiedig)

Trydedd Llinell Amddiffyn

Archiliad Mewnol (GIAA)

Archwiliad Allanol (NAO)

1 Nid yw hwn yn is-bwyllgor y Bwrdd ond yn rhan o'r cylch Cyllideb a Chynllun Busnes sy'n galluogi'r Bwrdd i'w sicrhau ei hun ynghylch uniondeb y modelau rhagweld bob blwyddyn.

2 Mae'r Pwyllgor yn cwrdd ar sail ad-hoc, fel y bo 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 Teirochrog](#) yn disgrifio sut y bydd y tri sefydliad yn gweithio gyda'i gilydd, ac mae'n ei gwneud yn ofynnol i'r OLC 'gymhwyso llywodraethu mewnol priodol sy'n cefnogi cyflawni ei gynllun yn effeithiol ac yn ennyn hyder yr LSB BGLI a'r MoJ. Cyhoeddwyd fersiwn wedi'i diweddarau o'r protocol ym mis Ionawr 2023.

Mae Bwrdd yr OLC yn atebol i'r BGLI am ei weinyddiad o gynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol, ac mae'r BGLI 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 parchu annibyniaeth y 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 y Goron neu asiantau.

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol, a oruchwylir 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 ar dudalen 73 yn ei ddangos, mae fframwaith llywodraethu'r OLC yn dilyn y model 'tair llinell amddiffyn'. Cyhoeddir y fframwaith hwn yn llawn ar [wefan LeO](#). Cafodd ei adnewyddu'n llawn yn 2022/23, gyda'r bwriad o wella'r fframwaith llywodraethu mewnol yn barhaus ac eglurder ei gyflwyniad. Mae'r map sicrwydd diwygiedig yn adlewyrchu taith yr OLC ar gyfer gwella hyd yn hyn, gan gynnwys y swm sylweddol o waith a wnaed fel rhan o ffocws ar lywodraethu a chontractau, gan gynnwys adolygu a diweddarau 42 o bolisiâu LeO. Mae staff LeO yn llofnodi datganiad i gadarnhau eu bod wedi darllen a deall polisiâu'r sefydliad, ac mae ymgysylltu'n rhagweithiol â phobl LeO yn sicrhau bod polisiâu'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 gwmpas sicrwydd. Gweler tudalen 81 am ragor ar y map 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. Mae hefyd wedi sefydlu Grŵp Gorchwyl a Gorffen Perfformiad ac Ansawdd. Ceir rhagor o wybodaeth am y rhain o dudalen 78. Drwy ei waith craffu parhaus ar drefniadau gwybodaeth busnes, rhagolygon ac adrodd LeO, a ategwyd gan feddalwedd gwybodaeth busnes Power BI, mae Bwrdd yr OLC yn fodlon bod y data y mae'n ei ddefnyddio i gefnogi ei benderfyniadau yn 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 Weinyddiaeth Gyfiawnder, 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 rhain â pherthnasoedd llywodraethu ffurfiol, mae gan yr OLC ystod eang o randdeiliaid allanol, gan gynnwys rheoleiddwyr, cynlluniau Ombwdsmon eraill a chyrff 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](#). Ceir mwy o wybodaeth am y perthnasoedd hyn, ac effaith yr ymgysylltu hwn â rhanddeiliaid, ar dudalen 34. Mae staff LeO hefyd yn rhanddeiliaid craidd o'r OLC; mae rhagor am ymgysylltu â chyflogeion o dan "Pobl a sefydliad" ar dudalen 50.

Yn 2022/23 cadwodd yr OLC ei ymrwymiad i dryloywder ynghylch perfformiad yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Mae hyn wedi cefnogi gwelliant parhaus mewn lefelau hyder – ymhlith staff a rhanddeiliaid allanol – yn arweinyddiaeth LeO a'i allu i ddarparu gwasanaeth gwerthfawr i'r sector cyfreithiol a'i gwsmeriaid. Dechreuodd yr OLC hefyd sgysiau gyda rhanddeiliaid allweddol am ei strategaeth aml-flwyddyn ar gyfer LeO yn y dyfodol, gan ganolbwyntio ar ddisgwyliadau ac uchelgeisiau rhanddeiliaid ar gyfer dyfodol y cynllun.

Effeithiolrwydd y Bwrdd a'i bwyllgorau

Mae'n rhaid i'r OLC gydymffurfio â Chod Ymarfer Da Llywodraethu Corfforaethol mewn Adrannau Llywodraeth Ganolog 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 bwrdd o leiaf bob tair blynedd. Yn unol â hyn, comisiynwyd adolygiad yn 2022/23. Er na fydd yr adroddiad llawn yn cael ei ystyried gan Fwrdd yr OLC tan 2023/24, mae'r adolygiad wedi'i gynnwys:

- adolygiad bwrdd gwaith o ddogfennau allweddol i adeiladu darlun cychwynnol o effeithiolrwydd y Bwrdd ac i ddeall a yw dogfennau ac arferion yn cyd-fynd ag arfer da;
- arolwg a chyfweliad o holl aelodau'r Bwrdd i gasglu mewnwelediadau, meysydd diddordeb sy'n dod i'r amlwg, neu fylchau mewn dealltwriaeth; a
- arsylwi cyfarfodydd i gynnig barn ar sut y defnyddir sgiliau yn ymarferol, ansawdd trafodaethau a rhyngweithio, a diwylliant ac ymddygiad ystafell fwrdd.

Ar ôl derbyn yr adroddiad, bydd Bwrdd yr OLC yn datblygu ac yn cytuno ar gynllun gweithredu a fydd yn cael ei roi ar waith drwy gydol 2023/24. Mae hyn yn rhan ganolog o ymrwymiad y Bwrdd i'w esblygiad a'i newid parhaus ei hun a'i barodrwydd i arwain datblygiad strategaeth newydd ar gyfer LeO yn 2023/24.

Mae'r Bwrdd hefyd wedi parhau i flaenoriaethu ei effeithiolrwydd ochr yn ochr â'i ddatblygiad mewn nifer o ffyrdd eraill. Mae mentrau penodol wedi cynnwys:

- gyda chefnogaeth y Bwrdd Gwasanaethau Lleol, penodi dau aelod newydd o'r Bwrdd a chynnal sesiynau cynefino ystyrion a gafodd dderbyniad da;
- adolygu a diweddarau aelodaeth holl bwyllgorau'r Bwrdd;
- adolygu ffocws a ffurf ei Grŵp Gorchwyl a Gorffen Perfformiad ac Ansawdd a goruchwyllo'r broses o drosglwyddo i Grŵp Bwrdd Perfformiad;
- cwblhau adolygiadau effeithiolrwydd pwyllgorau a defnyddio'r canfyddiadau i lywio cynllun gweithredu ar gyfer pob un o bwyllgorau'r Bwrdd dros y flwyddyn nesaf;
- rhannu archwiliadau sgiliau gyda phob aelod o'r Bwrdd a choladu'r canfyddiadau i sicrhau'r defnydd gorau o'u sgiliau unigol, a hefyd i gefnogi gwaith gyda'r LSB ar anghenion y Bwrdd yn y dyfodol a chynllunio olyniaeth; a
- gweithio gyda'r Tîm Gweithredol ar weithdy Bwrdd a hwylusir yn allanol ar y strategaeth newydd, gan nodi'r cwestiynau allweddol i'w gofyn ac unrhyw bwyntiau o wahaniaeth o fewn y Bwrdd neu rhwng y Bwrdd a'r Tîm Gweithredol.

Yn ogystal, mae pob aelod o'r Bwrdd yn cael gwerthusiad blynyddol ar sail arfarniad seiliedig ar gymhwysedd o'u perfformiad yn chwarter pedwar, a rennir gyda'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol. Yn 2022/23 roedd yr arfarniadau hyn yn cynnwys cyfweiliadau ymadael â'r ddau aelod Bwrdd a oedd yn gadael a oedd wedi cwblhau eu hail dymor yn y swydd. Rhannwyd adolygiad thematig o themâu allweddol yr adolygiadau blynyddol, ynghyd â chanfyddiadau'r archwiliadau sgiliau a gasglwyd, mewn cyfarfod Bwrdd.

Cyn pob cyfarfod Bwrdd, mae'r Cadeirydd yn nodi aelod o'r Bwrdd i roi adborth ar y diwedd ar effeithiolrwydd y cyfarfod, gan ofyn: Pa sesiwn sydd wedi gweithio'n arbennig o dda yn ystod y cyfarfod a pham? Pa bapur oedd yn arbennig o ddefnyddiol a pham? Ble fydddech chi'n awgrymu bod dysgu a gwerth mewn gwneud pethau'n wahanol yn y dyfodol? Caiff y canfyddiadau eu cofnodi a'u hadolygu yn y cyfarfod cynllunio nesaf. Yn 2022/23 gwnaed gwelliannau parhaus i:

- ansawdd a hyd papurau ysgrifenedig, gyda gwell defnydd o grynodedau gweithredol;
- strwythur yr agendâu, gyda ffocws cliriach ar ba eitemau sydd i'w penderfynu a'u cymeradwyo; a
- defnyddio sesiynau cyn y Bwrdd, gan gynnwys trafodaethau mwy anffurfiol gyda phobl LeO, a chinio agored gyda staff i sicrhau bod y Bwrdd yn fwy gweladwy.

Bwrdd yr OLC		
Fframwaith gweithredu a rheolau gweithdrefnau	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)	9/9
	Elisabeth Bellamy	8/9
	Rachel Cerfontyne	n/a*
	Annette Lovell	9/9
	Jane Martin	7/9
	Harindra Punchihewa	8/9
	Alison Sansome	9/9
	Dale Simon	7/9
	Martin Spencer	8/9
	Patricia Tueje	n/a*
Gweithgareddau allweddol a meysydd ffocws yn 2022/23	• Craffu a herio cynnydd yn ôl Cynllun Busnes a Chyllideb 2022/23, gan gynnwys cyflawni yn ôl trywydd LeO ar gyfer gwella perfformiad. • Datblygu a chymeradwyo Cynllun Busnes 2023/24, cyllideb, a meini prawf derbyn cyllideb a gyflwynir i'r LSB, gan gynnwys sicrwydd ynghylch cadernid rhagolygon LeO. • Sicrhau ansawdd, gan gynnwys yn wyneb newidiadau i brosesau LeO. • Cynnydd yn ôl y cynllun cyflawni ar gyfer newidiadau i Rolau Cynllun yr OLC o 1 Ebrill 2023, gan gynnwys cynlluniau i asesu effaith newidiadau ar gwsmeriaid LeO ac ymgysylltiad rhanddeiliaid arfaethedig. • Cynnydd Strategaeth Pobl LeO, rhaglen EDI a chamau gweithredu sy'n deillio o Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil 2021, yn ogystal â chanlyniadau arolwg 2022. • Datblygu strategaeth LeO ar gyfer y dyfodol ar ffyrdd o weithio. • Gwersi a ddysgwyd o broses Adroddiad Blyneddol a Chyfrifon 2021/22. • Adolygiad o effeithiolrwydd y Bwrdd. • Adolygiad blyneddol o ddogfennau llywodraethu, gan gynnwys y cynllun dirprwyo, rheolau gweithdrefn OLC a chylch gorchwyl pwyllgor.	

* Dechreuodd cyfnodau swyddi Rachel Cerfontyne a Patricia Tueje fel aelodau Bwrdd yr OLC ym mis Mawrth 2023. Nid oedd unrhyw gyfarfodydd Bwrdd yr OLC y mis hwnnw.

Pwyllgorau'r OLC

Audit and Risk Assurance Committee (ARAC)		
Cylch gorchwyl	https://www.legalombudsman.org.uk/media/0g0e15xf/arac-terms-of-reference.pdf	
Aelodaeth a phresenoldeb	Enw	Presenoldeb
	Harindra Punchihewa (Cadeirydd)	4/4
	Annette Lovell	4/4
	Alison Sansome	4/4
	Martin Spencer	3/4
	Elisabeth Davies (arsylwydd)	4/4
Gweithgareddau allweddol a meysydd ffocws yn 2022/23	• Diweddarau cylch gorchwyl ARAC i adlewyrchu ei rôl yn y gyllideb a'r broses cynllunio busnes, a'r adolygiad blynyddol o'i effeithiolrwydd ei hun. • Nodi, symud a rheoli risgiau strategol a materion sy'n ymwneud â chyflawni amcanion strategol LeO – gan gynnwys gweithio gyda'r Tîm Rheoli Rhaglenni a Sicrwydd i ddatblygu a rhoi dangosfwrdd risg ar waith, gan ddarparu golwg gydlynol ar draws risg a pherfformiad. • Cymeradwyo map sicrwydd wedi'i ddiweddarau, yn dilyn adolygiad sicrwydd cynhwysfawr yn 2021/22. • Ymagwedd LeO at ragolygon ariannol a lliniaru'r risg o danwariant yn y dyfodol. • Y broses o bennu'r gyllideb ar gyfer 2023/24, gan gynnwys cadernid y rhagdybiaethau a'r taflwybrau sylfaenol a sut y byddai'r rhain yn cael eu monitro. • Datblygu archwaeth risg a goddefiannau LeO. • Cymeradwyo'r cynllun archwilio mewnol, gan ystyried cynnydd yn ôl, a chanlyniadau'r rhaglen archwilio mewnol. • Cynghori Bwrdd yr OLC ar y datganiadau ariannol blynyddol o ran sicrwydd a gafwyd ar gydymffurfedd ag arfer da, safonau cyfrifyddu a pholisïau cyfrifyddu a fabwysiadwyd gan yr OLC, ar ôl adolygu'r holl adroddiadau mewnol yn ogystal ag adroddiadau a gynhyrchwyd gan yr archwilwyr allanol gan gynnwys eu llythyr rheoli. • 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 2021/22. • Adolygiadau ac adroddiadau blynyddol o ddiogelu data, sicrwydd data, hawliau gwybodaeth, rheoli risg, iechyd a diogelwch, diogeledd, seiberddiogelwch, atal twyll a llywodraethu ariannol. • Ystyried opsiynau ar gyfer adolygiadau "plymio dwfn", gan gyflwyno adolygiad o barhad busnes ym mis Mai 2023.
--	--

Pwyllgor Cydnabyddiaeth ac Enwebiadau		
Cylch gorchwyl	https://www.legalombudsman.org.uk/media/s3ylthg4/remco-terms-of-reference.pdf	
Aelodaeth a phresenoldeb	Enw	Presenoldeb
	Elisabeth Bellamy (tan 28 Chwefror 2023)	1/2*
	Rachel Cerfontyne (o 1 Mawrth 2023)	1/2*
	Alison Sansome (Cadeirydd)	2/2
	Dale Simon	2/2
	Elisabeth Davies (arsylwydd)	1/2
Gweithgareddau allweddol a meysydd ffocws yn 2022/23	• Blaenoriaethu a gweithredu'r Cynllun Pobl a'r Strategaeth. • Cyfarfod blynyddol gyda Chyngor Staff LeO • Canlyniadau Arolwg y Gwasanaeth Sifil. • Adolygu'r dull parhaus o recriwtio, cadw ac athreulio a'u heffaith ar gyflawni Cynllun Busnes 2022/23, gan gynnwys recriwtio i'r swyddogaeth AD wedi'i hailstrwythuro. • Dull gwobrwyo a chydabod, gan gynnwys adolygiad meincnodi cyflog o bob rôl. • Tâl swyddogion gweithredol ar gyfer 2022/23. • Cynnydd ar weithredu'r fframwaith rheoli perfformiad a pholisïau ategol. • Cymeradwyo polisïau ychwanegol yn ymwneud ag urddas yn y gwaith, gweithio hyblyg, amser i ffwrdd o'r gwaith a diswyddiadau. • Adolygu a chymeradwyo'r adroddiad bwlch cyflog rhwng y rhywiau. • Adolygu a chymeradwyo'r adroddiad cydymffurfio iechyd a diogelwch blynyddol. • Adnewyddu'r pwyllgor a'i gylch gorchwyl.	
* Roedd cyfarfodydd RemCo yn 2022/23 wedi'u hamserlennu ar gyfer Tachwedd 2022 a Mawrth 2023. Daeth cyfnod Elisabeth Bellamy fel aelod o Fwrdd OLC i ben yn Chwefror 2023, felly ni fynychodd ail gyfarfod y flwyddyn. Dechreuodd		

cyfnod Rachel Cerfontyne fel aelod o Fwrdd yr OLC ym mis Mawrth 2023, felly dim ond ail gyfarfod y flwyddyn y mynychodd.

Grŵp Gorchwyl a Gorffen Perfformiad ac Ansawdd

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 2022/23	- Adolygu, dilysu ac addasu (lle bo angen) y tybiaethau sy'n sail i ragolygon cynllunio busnes. - Amserlenni ac effaith gweithgareddau sy'n cyfrannu at welliant parhaus perfformiad LeO. - Ystyried a chytuno ar yr adroddiadau perfformiad i'w rhannu gyda chyrrff goruchwyllo allanol - Ystyried a chytuno ar y broses ar gyfer gosod KPIs.

Pwyllgor Cyhoeddiadau Categori Un/Pwyllgor Penderfyniadau Lles 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 2022/23	Fe wnaeth yr OLC sefydlu Pwyllgor 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 2022/23, hyd nes cwblhau adolygiad ail gam o raglen dryloywder LeO a gwaith ehangach i wella'r modd yr ymdrinnir â chwynion a chanlyniadau defnyddwyr yn y sector cyfreithiol. Bydd hyn yn cael ei ystyried yn 2023/24 fel rhan allweddol o ddatblygu strategaeth 2024-27 yr OLC.

Rheoli risg a sicrwydd risg

Mae'r siart isod yn dangos sut mae'r OLC a'r Ombudsmon Cyfreithiol yn rheoli risg, o nodi risgiau i adrodd arnynt. Gan fod y sefydliadau yn gyrrff 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 Rhaglen a Phrosiect. Mae'r rhain yn cael eu cynnal a'u diweddarau mewn log risg prosiect a'u hadolygu ar y cyd â Rheolwr Risg LeO unwaith y mis. Mae risgiau prosiect hefyd yn cael eu

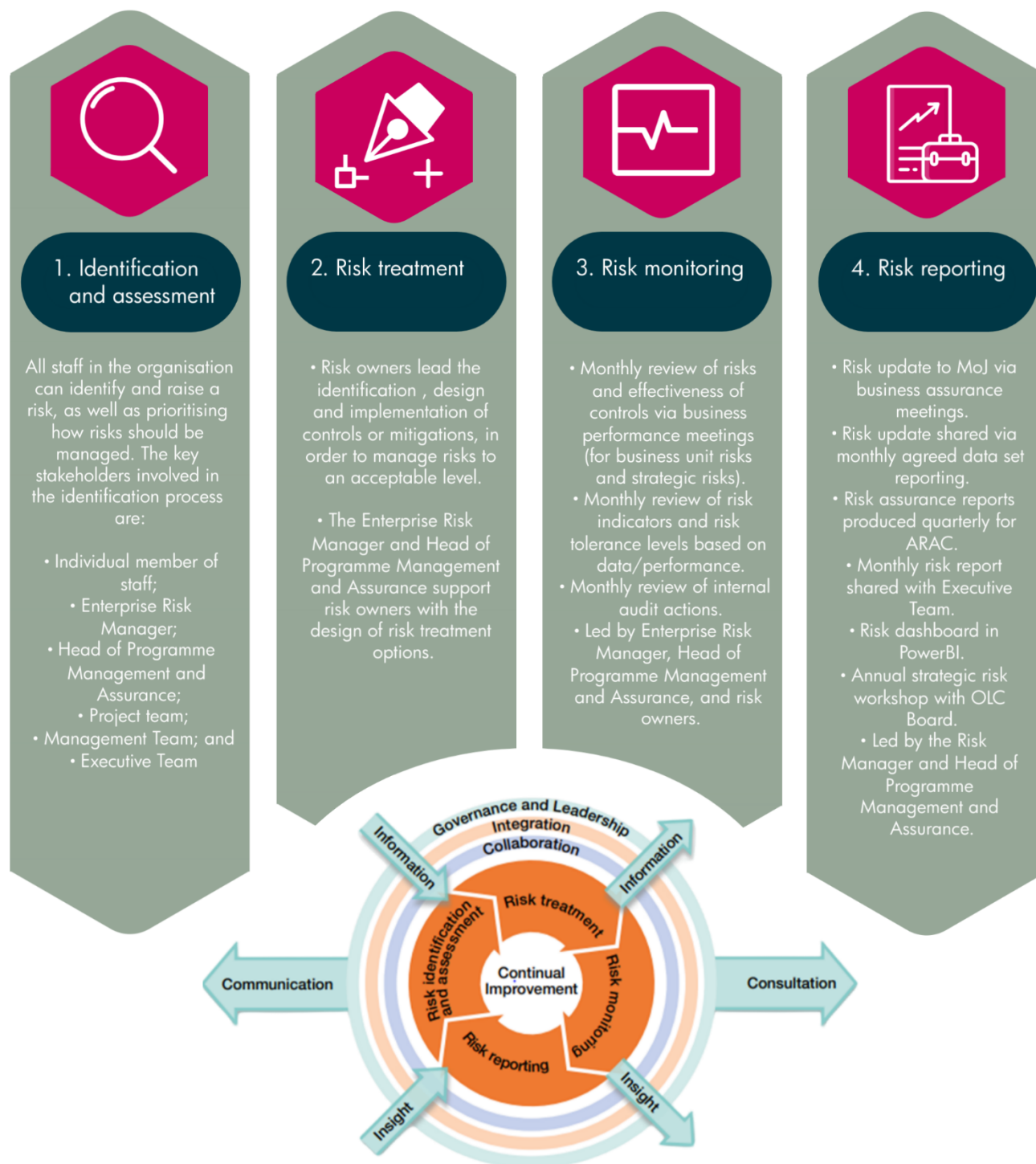
hadrodd yn fisol i Fwrdd Rhaglen, a fydd yn gwneud penderfyniadau ar y camau priodol i'w cymryd.

- 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 i'r Tîm Gweithredol i'w trafod, yn dilyn y broses uwchgyfeirio yn fframwaith rheoli risg yr OLC.
- Mae'r Tîm Gweithredol yn monitro ac yn diweddarau risgiau a materion strategol yn rheolaidd. Trafodir y rhain 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 2022/23 yn cynnwys:

- **Diwylliant risg.** Cyflwynodd LeO raglen sefydlu rheoli risg pwrpasol ar gyfer dechreuwyr newydd, sy'n rhoi trosolwg o'r modd y rheolir risg, y broses a lefelau'r cynnydd. Gwelodd arolwg ar risg a gynhaliwyd gyda staff LeO yn Ch4 lefelau uchel o ymgysylltu. Bydd y canlyniadau'n cael eu rhannu ag ARAC yn Ch1 2023/24.
- **Data risg ddigidol.** Adolygwyd cofrestrau risg LeO yn drylwyr yn 2022/23, ac maent bellach wedi symud i SharePoint. Mae hyn wedi darparu dull mwy cadarn o adrodd a monitro risg a'r rheolaethau a neilltuwyd iddynt. Mae'r ffynhonnell ddata hon bellach yn gysylltiedig â Power BI, ac mae cysylltiad uniongyrchol bellach rhwng perfformiad a risgiau.
- **Goddefgarwch 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. Mae hyn wedi gwella'r broses o adrodd am berfformiad a risg i randdeiliaid allweddol, gan alluogi LeO i ddarparu rhesymeg glir ar fetrigau perfformiad a'r rheolaethau sydd ar waith i'w cefnogi.
- **Mapio sicrwydd.** Mae LeO wedi datblygu map sicrwydd pwrpasol i roi sylw i bob maes uned fusnes. Mae hyn yn amlygu risg ochr yn ochr â meysydd eraill megis polisïau, camau archwilio a materion i roi golwg gyfannol ar iechyd y sefydliad, a nodir gan statws RAG (coch, ambr, gwyrdd). Mae hyn yn rhoi lefel fanwl o sicrwydd i ARAC a chaiff ei adolygu'n flynyddol. Gwellodd llawer o feysydd yn ystod 2022/23 gyda gweithrediad prosesau a pholisïau llywodraethu mewnol.

Risk management process



Based on HM Treasury's Orange Book

GRAPHIC ABOVE, TITLE, THEN COLUMNS FROM LEFT TO RIGHT, TOP TO BOTTOM, THEN CIRCULAR GRAPHIC AT BOTTOM.

Y broses reoli risg

1. **Nodi ac asesu** – Gall yr holl staff yn 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: **Aelod unigol o'r staff; Rheolwr Risg Menter; Pennaeth Rheoli Rhaglenni a Sicrwydd; Tîm y Prosiect; Y Tîm Rheoli, a'r Tîm Gweithredol.**
2. **Trin risg** – Mae perchnogion risg yn arwain nodi, dylunio a gweithredu rheolaethau neu fesurau lliniaru, er mwyn rheoli risgiau i lefel dderbyniol. **Mae'r Rheolwr Risg Menter a'r Pennaeth Rheoli Rhaglenni a Sicrwydd yn cynorthwyo perchnogion risg wrth ddylunio opsiynau ynghylch trin risg.**
3. **Monitro risg** – Adolygiad misol o risgiau ac effeithiolrwydd rheolaethau drwy gyfarfodydd perfformiad busnes (ar gyfer risgiau uned fusnes a risgiau strategol); **Adolygiad misol oddangosyddion risg a lefelau goddefiant risg yn seiliedig ar ddata/perfformiad; Adolygiad misol o weithredoedd archwilio mewnol; Arweinir gan y Rheolwr Risg Menter, Pennaeth Rheoli Rhaglenni a Sicrwydd, a perchnogion risg.**
4. **Adrodd am risg** – Diweddariad risg i MoJ drwy gyfarfodydd sicrwydd busnes; Diweddariad risg a rennir drwy adrodd yn fisol am setiau data a gytunir; **Adroddiadau sicrwydd risg a gynhyrchir yn chwarterol ar gyfer ARAC; Adroddiad risg misol a rennir gyda'r Tîm Gweithredol; Dashfwrdd risg yn Power BI; Gweithdy strategol blynyddol gyda Bwrdd yr OLC; Arweinir gan y Rheolwr Risg, Pennaeth Rheoli Rhaglenni a Sicrwydd.**

Gove & Lead = Llywodraethu ac Arweinyddiaeth; Inegration = Integreiddio; Colaboration = Cydweithredu;

Risk treatment = Trin risg; Risk monitoring = Monitro risg; Risk reporting – Adodd am risg; Risk ident.... = Nodi ac asesu risg.

Information = Gwybodaeth; Communication = Cyfathrebu; Insight = Mewnwelediad.

Seiliedig ar Lyfr Oren Trysorlys EF

Yn dilyn ei archwiliad o reolaeth risg yr OLC, daeth Gwasanaeth Archwilio Mewnol y Llywodraeth (GIAA) i'r casgliad: "Ers adolygiad GIAA o reoli risg ym mis Tachwedd 2020, a roddodd farn sicrwydd gyfyngedig, mae rheolwyr wedi cymryd camau i roi diwylliant risg ar waith sy'n defnyddio rheolaeth risg effeithiol ar bob lefel o'r sefydliad yn unol â'r OB [Lyfr Oren]. Mae'r OLC wedi trawsnewid o fod yn sefydliad a oedd yn cwblhau cofrestrau risg o bryd i'w gilydd yn flaenorol i un sy'n ffactorio risg, goddefiannau risg ac archwaeth risg yn brosesau gwneud penderfyniadau allweddol."

Disgrifiodd GIAA fap sicrwydd wedi'i ddiweddarau'r OLC fel enghraifft ragorol o ran cyflwyno iechyd cyffredinol y sefydliad.

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'r Cynllun yn cyflwyno risgiau i sefydlogrwydd sefydliadol tra'u bod yn cael eu gwreiddio, ond

maent hefyd yn cynnig cyfleoedd i wella profiad cwsmeriaid a gwell rheolaeth ar waith achos.

Archwiliad mewnol: adroddiad blynyddol a barn GAAA

Rhoddodd barn ac adroddiad archwiliad mewnol blynyddol GIAA ar gyfer 2022/23 sgôr gyffredinol o gymedrol i'r OLC, gyda'r graddfeydd archwilio unigol a ganlyn.

Archwiliad	Sgôr yr archwiliad
Cyllideb a Chynllun Busnes	Sylweddol
Sicrwydd gwybodaeth a GDPR	Cyfngedig
Archwiliad rheoli risg	Cymedrol
Cwynion gwasanaeth	Cymedrol
Fframwaith rheoli perfformiad	Cymedrol

Ar draws y pum adroddiad, gwnaeth GIAA 31 o argymhellion i gyd (2021/22: 26). Nid oedd unrhyw argymhellion â blaenoriaeth uchel ac roedd pump o'r saith argymhelliad â blaenoriaeth ganolog yn ymwneud â sicrwydd gwybodaeth.

I gloi, adroddodd GIAA: "Yn ystod 2022/23, mae'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) wedi parhau i sefydlu trefniadau llywodraethu effeithiol ac mae'r busnes wedi gwneud cynnydd da o ran adolygu a mireinio ei fframwaith sicrwydd sy'n agwedd hollbwysig ar system rheolaeth fewnol."

Nododd: "Mae trefniadau llywodraethu lefel strategol yr OLC wedi'u sefydlu'n dda, wedi'u diffinio'n glir ac yn darparu'r sylfaen ar gyfer cyfeiriad a rheolaeth sefydliadol briodol. Bydd y trefniadau hyn yn rhoi ysgogiad a ffocws wrth i OLC geisio cyflawni ei amcanion strategol hollbwysig ar gyfer 2023/24."

O dan ei sylwadau allweddol, amlygodd GIAA hefyd: "Yn 2020/21, rhoddwyd barn sicrwydd blynyddol cyfyngedig i'r OLC, gan adlewyrchu'r gwendidau a nodwyd ym meysydd rheoli risg a llywodraethu corfforaethol, lle y darparwyd barn gyfyngedig. Rydym yn fodlon bod yr argymhellion a gynigiwyd wedi'u holrhain yn unol â hynny a bod risgiau wedi'u hadfer. Rhoddodd rhaglen eleni gwmpas pellach i ddarparu argymhellion gwella ansawdd yn hytrach na mynd i'r afael â gwendidau rheoli sylfaenol ac adlewyrchir hyn gan nad oedd unrhyw argymhellion blaenoriaeth uchel yn 2022/23 o gymharu â blynyddoedd blaenorol."

Digwyddiadau data

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn ymdrin ag ymhell dros 100,000 o gysylltiadau bob blwyddyn, o gymorth cynnar gyda'r broses gwyno i ymchwiliadau llawn i gwynion cymhleth. Er mwyn cyflawni'r rôl hon yn effeithiol, mae angen iddo ofyn am a defnyddio ystod eang o wybodaeth bersonol ac weithiau sensitif. Yn ystod 2022/23 roedd 94 o ddigwyddiadau'n ymwneud â data (2021/22: 63), ac nid oedd yr un

ohonynt yn bodloni'r trothwy ar gyfer adrodd yn ffurfiol i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) (2021/22: 0).

Yn ystod 2022/23 cwblhaodd pob aelod o staff ac eithrio un hyfforddiant diogelu data. Roedd yr achos unigol o ddiffyg cydymffurfio o ganlyniad i faterion systemau sy'n cael eu datrys ar hyn o bryd gan Ddysgu'r Gwasanaeth Sifil.

Yn ystod 2022/23 mae LeO wedi parhau i roi mesurau diogelwch priodol ar waith i leihau risgiau seiberddiogelwch, yn ogystal â risgiau gwybodaeth eraill. Mae mesurau a roddwyd ar waith yn cynnwys cynnal ymosodiadau gwe-rwydo efelychiedig, darparu hyfforddiant ymwybyddiaeth o seiberddiogelwch, defnyddio systemau canfod ac ymateb ymreolaethol, a diweddarau ein hoffer canfod diweddbwynt.

Casgliad

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



Paul McFadden

Prif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu

19 Mehefin 2023

Adroddiad cydnabyddiaeth ariannol ac adroddiad staff (wedi'i archwilio)

Mae'r adroddiad hwn yn nodi polisi cydnabyddiaeth ariannol 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.

Penodi a thelerau aelodau Bwrdd yr OLC

Gadawodd Elisabeth Bellamy ac Annette Lovell y Bwrdd ar 28 Chwefror 2023, ar ôl gwasanaethu am ddau dymor ers 1 Mawrth 2018.

Penodwyd Rachel Cerfontyne ar 1 Mawrth 2023 tan 30 Ebrill 2027.

Penodwyd Patricia Tueje ar 1 Mawrth 2023 tan 30 Ebrill 2026.

Mae cymhariaeth y flwyddyn flaenorol yn cynnwys Rod Bulmer, a adawodd y bwrdd ar 31 Gorffennaf 2021, a thri aelod o'r Bwrdd a ymunodd ar 1 Awst 2021: Alison Sansome, Dale Simon a Martin Spencer.

Cydnabyddiaeth ariannol y Bwrdd

Dangosir Cydnabyddiaeth ariannol 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 gydnabyddiaeth ariannol a delir i Fwrdd yr OLC yng nghyfrifon yr LSB.

Aelod	Cyfradd flynyddol £'000	Y flwyddyn hyd at fis Mawrth 2023 £'000	Y flwyddyn hyd at fis Mawrth 2022 £'000
Elisabeth Davies (Cadeirydd)	50–55	50–55	50–55
Elisabeth Bellamy	10–15	5–10	10–15
Rod Bulmer	10–15	0	0–5
Annette Lovell	10–15	5–10	10–15
Jane Martin	10–15	10–15	10–15
Harindra Punchihewa	10–15	10–15	10–15
Dale Simon	10–15	10–15	5–10
Alison Sansome	10–15	10–15	5–10

Martin Spencer	10–15	10–15	5–10
Rachel Cerfontyne	10–15	0–5	0
Patricia Tueje	10–15	0–5	0

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 gydnabyddiaeth ariannol uchod, cronnwyd £2,687 ar gyfer cytundeb setliad TWE ar deithio, a thalwyd £7,181 o dreuliau i aelodau'r Bwrdd yn 2022/23 (gan gynnwys symiau a gronnwyd) (2021/22: £6,211).

Adolygir yr holl dreuliau sy'n ymwneud â phresenoldeb y Bwrdd yn Birmingham i sicrhau bod y cyfraniadau cywir yn cael eu talu i CThEF. Mae'r cyfraniadau hyn wedi achosi rhywfaint o amrywiad yn y categori band cyflog rhwng aelodau Bwrdd y BGLL.

Cydnabyddiaeth ariannol gweithredwyr

Y flwyddyn hyd at 31 Mawrth 2023	Rôl	2022/23			Cyfwerth blynyddol		
		Cyflog £'000	Buddion pensiwn i'r £'000 agosaf	Cyfanswm £'000	Cyflog £'000	Buddion pensiwn i'r £'000 agosaf	Cyfanswm £'000
P McFadden	Chief Ombudsman	120–125	8	130–135	120–125	8	130–135
S Strinati*	Chief Operating Officer	30–35	2	30–35	105–110	6	110–115

*Gadawodd S Strinati LeO ar 13 Gorffennaf 2022. Mae ffigurau cymharol ar gyfer 2021/22 yn y tabl isod.

Y flwyddyn hyd at 31 Mawrth 2022	Rôl	2021/22			Cyfwerth blynyddol		
		Cyflog £'000	Buddion pensiwn i'r £'000 agosaf	Cyfanswm £'000	Cyflog £'000	Buddion pensiwn i'r £'000 agosaf	Cyfanswm £'000
P McFadden	Prif Ombwdsmon	110–115	7	115–120	110–115	7	115–120
S Strinati	Prif Swyddog Gweithredu	100–105	6	105–110	100–105	6	105–110

Niferoedd staff a chostau cysylltiedig

	2022/23			2021/22		
	Staff parhaol	Staff eraill	Cyfanswm	Staff parhaol	Staff eraill	Cyfanswm
	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000
Cyflogau	9,652	428	10,080	8,622	461	9,083
Costau nawdd cymdeithaso	994	-	994	847	-	847
Costau pensiwn eraill	775	-	775	681	-	681
	11,421	428	11,849	10,150	461	10,611
Pecynnau ymadael	-	-	-	19		19
Cyfanswm costau net	11,421	428	11,849	10,169	461	10,630

Band cyflog blynyddol yr unigolyn ar y cyflog uchaf yn yr OLC yn 2022/23 oedd £120,000 i £125,000, pwynt canol £122,500 (2021/22: £110,000 i £115,000, pwynt canol £112,500 wedi'i ailddatgan*).

Pwynt canol cyflog band yr unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 3.66 gwaith cyflog canolrifol y gweithlu ym mis Mawrth 2023, sef £33,490 (2021/22: 3.43 gwaith, £32,833 wedi'i ailddatgan*).

Gan gynnwys dyfarniadau a dalwyd i staff, pwynt canol cydnabyddiaeth ariannol fandiedig yr unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 3.62 gwaith cydnabyddiaeth ariannol ganolrifol y gweithlu ym mis Mawrth 2023, sef £33,815 (2021/22: 3.43 gwaith £32,833 wedi'i ailddatgan*).

Mae'r symudiad yn adlewyrchu cynnydd yn y gydnabyddiaeth ariannol canolrifol o ganlyniad i staff mwy sefydledig, gyda mwy o staff ar yr uchaf o ddau gynyddran y raddfa ganolrifol. Cynyddodd cyflog yr unigolyn ar y cyflog uchaf yn yr OLC hefyd i gynyddran uwch ei raddfa.

Pwynt canol cyflog band yr unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 3.98 gwaith y 25ain canradd cyflog cyflogai (£30,809) (2021/22: 3.72 gwaith, £30,205 wedi'i ailddatgan*). Gan gynnwys dyfarniadau a dalwyd i staff, pwynt canol cydnabyddiaeth ariannol bandiau'r unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 3.98 gwaith yn fwy na'r 25ain canradd cydnabyddiaeth ariannol cyflogai (2021/22: 3.72 gwaith, £30,205 wedi'i ailddatgan*).

Pwynt canol cyflog band yr unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 3.18 gwaith y 75ain canradd cyflog cyflogai (£38,557) (2021/22: 2.98 gwaith, £37,801 wedi'i ailddatgan*). Gan gynnwys dyfarniadau a dalwyd i staff, pwynt canol cydnabyddiaeth ariannol fandiedig yr unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 3.11 gwaith y 75ain canradd cydnabyddiaeth ariannol cyflogai (£39,332) (2021/22: 2.98 gwaith, £37,801 wedi'i ailddatgan *).

	2022/23		2021/22	
	Cyfanswm cyflog a lwfansau	Taliadau bonws	Cyfanswm cyflog a lwfansau	Taliadau bonws
Cyfartaledd staff	3%	17%	-2%	40%
Cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf	9%	-	2%	-

Mae cyflog y cyfarwyddwr sy'n cael y tâl uchaf yn 2022/23 wedi cynyddu 9% oherwydd effaith blwyddyn lawn cynnydd gradd y flwyddyn flaenorol (yn weithredol o 1 Ionawr 2022), yn ogystal â dyfarniad cyflog o 2% a oedd yn berthnasol i bob aelod o staff.

Mae'r cynnydd mewn dyfarniadau'n adlewyrchu lefelau perfformiad gwell ar draws yr LeO a dull mwy strwythuredig o reoli'r cynllun. Mae hyn yn parhau o fewn lefelau'r gyllideb.

Yn 2022/23 ni chafodd unrhyw gyfloggeion gydnabyddiaeth ariannol a oedd yn fwy na'r cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf (2021/22: dim). Roedd y gydnabyddiaeth ariannol yn amrywio o £21,860 i £120-125k (2021/22: £21,431 i £110k-115k wedi'i ailddatgan*) Nid yw'r ffigurau hyn yn cynnwys gweithwyr cyfradd darn.

Mae cyfanswm y gydnabyddiaeth ariannol yn cynnwys cyflog ond nid cyfraniadau pensiwn y cyflogwr a gwerth trosglwyddo cyfwerth ag arian parod pensiynau. Mae pob cyflogai'n 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 2021/22.

*Mae pwynt canol blwyddyn flaenorol cyflog bandiedig yr unigolyn ar y cyflog uchaf fel cymhareb l'r ganolrif, 25ain a 75ain canradd cyflog cyfloggeion wedi'i ailddatgan ar sail cyfwerth ag amser llawn, fel sy'n ofynnol gan FReM, gan fod hwn wedi'i gyflwyno'n flaenorol ar sail cyflog gwirioneddol. Yn ogystal, mae pwynt canol y flwyddyn flaenorol o gyfanswm cydnabyddiaeth ariannol bandiau'r unigolyn ar y cyflog uchaf fel cymhareb i'r canolrif, 25 a 75ain canradd cydnabyddiaeth ariannol cyfloggeion wedi'i ailddatgan, fel sy'n ofynnol gan FReM, gan na chafodd hwn ei gyflwyno'n flaenorol.

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.

	2022/23			2021/22		
	Cyfanswm	Staff parhaol	Staff eraill	Cyfanswm	Staff parhaol	Staff eraill
Cyflogir yn uniongyrcho	275	271	4	250	246	4
Heb eu cyflogi'n uniongyrcho	2	0	2	4	0	4
Cyfanswm	277	271	6	254	246	8

Nifer staff yr Uwch Wasanaeth Sifil (cyfwerth)

	2022/23			2021/22		
	Cyfanswm	Staff parhaol	Staff eraill	Cyfanswm	Staff parhaol	Staff eraill
Cyflogir yn uniongyrcho	1	1	0	2	2	0
Heb eu cyflogi'n uniongyrcho	0	0	0	0	0	0
Cyfanswm	1	1	0	2	2	0

Ar 31 Mawrth 2023, roedd un aelod cyfatebol o'r Uwch Wasanaeth Sifil ar y Tîm Gweithredol. Mae'r Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol yn adolygu ac yn cymeradwyo unrhyw newidiadau cyflog arfaethedig ac unrhyw adolygiad o gyflog uwch reolwyr (ac ar gyfer yr OLC yn ei gyfanrwydd).

Cydbwysedd rhyw a thâl (heb ei archwilio)

Ar 31 Mawrth 2023, roedd 67% o'r cydweithwyr a gyflogwyd yn fenywod (2021/22: 67%), sef 189 o staff benywaidd a 92 yn ddynion (ac mae'n well gan 1 beidio â dweud). Mae gwahaniaeth yn y cyflog canolrifol o 9% oherwydd nifer o staff benywaidd rhan amser.

Mae'r gwahaniaeth yn y cyflog cyfartalog cymedrig fesul awr yn 12% o blaid dynion (2021/22: 9%). Mae hyn yn cael ei yrru gan rolau â chyflogau uwch (arweinwyr tîm, rheolwyr corfforaethol, rheolwyr gweithrediadau, rheolwyr gweithredol) â gogwydd benywaidd o 56% (2021/22: 51%) yn hytrach na'r gogwydd o 67% yn y gweithlu cyffredinol (2021/22: 67%).

Polisïau staff a weithredwyd yn ystod y flwyddyn (heb ei archwilio)

Mae'r gofyniad adrodd hwn yn ymwneud â staff anabl. Cytunir ar geisiadau am addasiadau rhesymol mewn ymgynghoriad â gweithwyr a'u rheolwyr llinell, lechyd Galwedigaethol a'r Tîm Adnoddau Dynol. Caiff materion iechyd a diogelwch 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 2022/23 parhaodd LeO i weithredu polisïau AD cryfach a chefnogol. Yn ystod y flwyddyn, derbyniodd arweinwyr tîm hyfforddiant ar addasiadau rhesymol. Bydd hyn yn helpu i sicrhau eu bod yn nodi ac yn ymateb yn effeithiol i anghenion staff ag anableddau neu gyflyrau hirdymor a darparu'r cymorth sydd ei angen ar yr aelodau tîm hyn i deimlo a pherfformio ar eu gorau. Bydd ffocws parhaus LeO ar drawsnewid AD a gwreiddio EDI ar draws pob maes o'i waith (gweler tudalen 55) yn cefnogi gwelliannau pellach yn y flwyddyn i ddod.

Adrodd am iawndal y Gwasanaeth Sifil ac iawndal arall – pecynnau ymadael

	Nifer y diswyddiadau gorfodol	Nifer yr ymadawiadau eraill y cytunwyd arnynt	Cyfanswm nifer y pecynnau ymadael fesul band cost
<£10,000	0	0	0
£10,000–£25,000	0	0	0
£25,001–£50,000	0	0	0
Cyfanswm nifer y pecynnau ymadael	0	0	0

Cyfanswm cost 2022/23 £	0	0	0
Cyfanswm cost 2021/22 £	1	0	18,699

Salwch staff (heb ei archwilio)

Fel yr amlygwyd yn “Pobl a threfniadaeth”, mae LeO wedi parhau i fuddsoddi mewn gweithgareddau i hyrwyddo lles cyflogaion, yn ogystal â chynyddu gallu rheolwyr i gefnogi eu pobl yn effeithiol ar faterion lles ac absenoldeb. Mae'r broses PDR newydd yn galluogi LeO i nodi a chasglu'n ffurfiol y cymorth y mae angen ei ddarparu, gan gynnwys addasiadau rhesymol.

Gostyngodd lefelau absenoldeb oherwydd salwch yn ystod y flwyddyn. Ffigur mis Mawrth 2023 o 11.6 diwrnod fesul cyflogai oedd y ffigur isaf dros y cyfnod treigl o 12 mis. Y targed presennol o fewn mesurau archwaeth risg LeO yw 11 diwrnod o absenoldeb salwch. Mae'r ffigwr absenoldeb salwch presennol o fewn y categori “gwyrd” ar gyfer goddefiant.

	2022/23	2021/22
Cyfartaledd diwrnodau fesul cyflogai a gollwyd oherwydd salwch	12.4 (FTE) (11.6 y pen)	16.0 (FTE) (14.9 y pen)
Cyfanswm y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd absenoldeb salwch	5.0%	6.1%

Pensiynau

Mae'r OLC wedi cytuno bod gan Ombwdsmon y Gyfraith 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 weithwyr 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 weithwyr 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 weithwyr yn 2022/23 yr un fath ag yn 2021/22.

Ymgynghoriaeth (heb ei archwilio)

Nid oedd unrhyw wariant ymgynghoriaeth yn 2022/23 (2021/22: dim).

Ymgysylltiadau 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. Roedd hyn yn dilyn tendr cystadleuol, ac mae'r penodiad wedi bod yn ei le ers 2 flynedd (o Ebrill 2021). Mae Dyfarnwr Cwynion y Gwasanaeth wedi'i gontractio ar sail y gwaith a gyflawnir ac nid yw'n derbyn cyflog. Ni ymgymrodd yr OLC ag unrhyw ymgysylltiadau eraill oddi ar y gyflogres yn 2022/23.

Trosiant staff (heb ei archwilio)

Mae'r KPI hwn yn mesur cyfanswm y bobl sy'n penderfynu gadael yn wirfoddol bob blwyddyn.

Fel gyda llawer o sefydliadau eraill, mae trosiant ac athreulio yn parhau i fod yn her. Bydd eu lleihau yn parhau i fod yn ffocws allweddol i Strategaeth Pobl 2023/24. Mae nifer o ffactorau'n debygol o effeithio ar drosiant ac athreulio LeO, gan gynnwys marchnad swyddi fywiog, hynod gystadleuol a mwy o hyblygrwydd i gyflogeion mewn perthynas â gweithio cartref a lleoliad swyddi. Fodd bynnag, gwnaed cynnydd yn ystod 2022/23, a gall yr Ombwdsmon Cyfreithiol barhau â'i daith tuag at ddod yn gyflogwr o ddewis trwy gyflawni rhai mentrau pobl allweddol. Mae boddhad gwell ymhlith cyflogeion a gofnodwyd yn ein Harolwg Pobl 2022 yn adlewyrchu'r cynnydd hwn.

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

	Gwirioneddol 2022/23	Targed 2022/23	Gwirioneddol 2021/22
Trosiant	20.8%	<21%	22.4%
Athreulio	18.7%	<19%	24.4%

Adroddiad atebolrwydd ac archwilio seneddol (wedi'i archwilio)

Rheoleidd-dra gwariant

Colledion a thaliadau arbennig

Ni wnaed unrhyw daliadau arbennig yn ystod 2022/23 (2021/22: £15,000).

Rhoddion

Dim rhoddion a wnaed gan y sefydliad yn 2021/23 (2021/22: dim) a oedd yn fwy na'r terfynau a ragnodir yn *Rheoli Arian Cyhoeddus* (Trysorlys EF).

Rhwymedigaethau dibynnol o bell

Nid oes unrhyw rwymedigaethau dibynnol o bell i adrodd arnynt yn 2022/23 (2021/22: 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 ei harchwilio)

Cyllideb gychwynnol yr OLC yn y flwyddyn lawn gyntaf o weithredu oedd £17.3m 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 £14.5m a £15.3m yn y drefn honno i ymateb i heriau perfformiad, ac wedi hynny i ystyried chwyddiant rhannol ac effaith blwyddyn lawn recriwtio yn 2021/22. Cymeradwywyd cyllideb o £16.8m ar gyfer 2023/24, sy'n adlewyrchu pwysau chwyddiant sylweddol; yn wyneb y pwysau hyn, mae cyllideb 2023/24 yn ostyngiad mewn termau real.

Ffioedd a thaliadau

Datgelir dadansoddiad o ffioedd a thaliadau ar dudalen 113.

Safonau Swyddogaethol y Llywodraeth

Mae'r OLC yn asesu ei gydymffurfedd â safonau swyddogaethol priodol ar draws ei weithrediadau, yn unol â'i gydymffurfedd 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 am y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2023 o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

Mae'r datganiadau ariannol yn cynnwys y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol.'

- Datganiad o'r Sefyllfa Ariannol ar 31 Mawrth 2023;
- Datganiad o Wariant Net Cynhwysfawr, Datganiad Llifau 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 polisiau cyfrifyddu arwyddocaol.

Mae'r fframwaith adrodd ariannol a ddefnyddiwyd wrth baratoi'r datganiadau ariannol yn gyfraith berthnasol a Safonau Cyfrifo 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 2023 a'i gwariant net ar ôl llog a threthiant am y flwyddyn a ddaeth i ben bryd hynny; ac
- 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 fwriadwyd 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 annibynol 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.

Credaf fod 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 defnydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol o'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 perthnasol 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 ddeuddeng 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'r 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 sail busnes gweithredol cyfrifyddu 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 y wybodaeth sydd wedi'i chynnwys yn yr Adroddiad Blynyddol a'i atodiadau, ond nid yw'n cynnwys y datganiadau ariannol na'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 fel arall yn ymddangos fel pe byddai 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 dof i'r casgliad, ar sail y gwaith yr wyf wedi'i gyflawni, fod yna gamddatganiad sylweddol o'r wybodaeth arall hon, mae'n ofynnol i mi adrodd am 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 paratowyd y datganiadau ariannol 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 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 na ymwelwyd â hwy gan fy staff; 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 gyson â'r cofnodion a'r ffurflenni cyfrifyddu; neu
- nid yw rhai datgeliadau o daliadau a nodir gan Lawlyfr 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 cydymffurfedd 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 bersonau yn y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol y mae'r archwilydd yn penderfynu bod angen cael tystiolaeth archwilio ganddynt;
- sicrhau bod rheolaethau mewnol o'r fath ar waith fel y bernir sy'n angenrheidiol i alluogi paratoi datganiadau ariannol i fod yn rhydd o gamddatganiadau perthnasol, boed hynny oherwydd twyll neu wall;
- sicrhau bod y datganiadau ariannol yn rhoi darlun cywir a theg ac yn cael eu paratoi yn unol â chyfarwyddiadau'r Arglwydd Ganghellor a wnaed o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007;
- sicrhau bod yr adroddiad blynyddol, sy'n cynnwys yr Adroddiad Cydnabyddiaeth Ariannol a Staff, yn cael ei baratoi yn unol â chyfarwyddiadau'r Arglwydd Ganghellor a wnaed 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 eu darparu 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 o gamddatganiadau perthnasol, boed hynny oherwydd twyll neu gamgymeriad, a chyhoeddi tystysgrif sy'n cynnwys fy marn. Mae sicrwydd rhesymol yn lefel uchel o sicrwydd ond nid yw'n 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 chyfreithiau a rheoliadau gan gynnwys twyll

Rwy'n cynllunio gweithdrefnau yn unol â'm cyfrifoldebau, a amlinellwyd uchod, i ganfod camddatganiadau perthnasol mewn perthynas â diffyg cydymffurfio â chyfreithiau 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, yr wyf 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 chydymffurfedd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 a Rheoli Arian Cyhoeddus;
- holi'r rheolwyr, pennaeth archwilio mewnol y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol a'r rhai sy'n gyfrifol am lywodraethu:
 - a oeddent yn ymwybodol o unrhyw achosion o ddiffyg cydymffurfio â chyfreithiau a rheoliadau;
 - a oeddent yn gwybod am unrhyw dwyll gwirioneddol, honedig 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: cydnabod reffeniw, postio cyfnodolion anarferol, a thuedd mewn amcangyfrifon rheoli. Yn gyffredin â phob archwiliad o dan ISAs (DU), mae hefyd yn 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 a datgeliadau perthnasol 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, Rheoli Arian Cyhoeddus a chyfraith cyflogaeth.

Ymateb archwilio i risg a nodwyd

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

- adolygais y datganiadau ariannol a'r profion i'r dogfennau ategol i asesu cydymffurfedd â darpariaethau'r deddfau a'r rheoliadau perthnasol a ddisgrifir uchod fel rhai sy'n cael effaith uniongyrchol ar y datganiadau ariannol;
- holais y rheolwyr, y Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg a chwmsler 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;
- wrth fynd i'r afael â'r risg o dwyll drwy reolwyr yn diystyru rheolaethau, profais briodoldeb cofnodion dyddyfr ac addasiadau eraill; asesais a yw'r dyfarniadau ar amcangyfrifon yn arwydd o ragfarn bosibl; a gwerthusais rhesymeg busnes unrhyw drafodion sylweddol sy'n anarferol neu y tu allan i gwrs arferol y busnes; a
- phrofais briodoldeb gwariant a sicrhau bod ardoll yn cael ei chodi ar gyrrff cymeradwy ac yn unol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

Cyfathrebais ddeddfau 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 deddfiau 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 yr archwilydd

Mae'n ofynnol i mi gael digon o dystiolaeth 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 archwilio arwyddocaol, 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
Rheolwr ac Archwilydd Cyffredinol

19 Mehefin 2023

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

A woman with dark hair pulled back, wearing a dark blazer over a black top and a yellow lanyard with 'STAFF' written on it, is seated at a desk. She is looking off-camera to her right. In front of her are two silver laptops. The background consists of a light-colored wooden door with a white notice posted on it. The notice has the 'LAVIA' logo and text in English and Spanish. The overall scene is an office environment.

Financial Statements

This section contains the OLC's Financial Statements for the year ending 31 March 2023. The notes from page 106 to 120 are part of the statements.

GRAPHIC ABOVE – TITLE FIRST:

Datganiadau

Ariannol

Mae'r adran hon yn cynnwys Datganiadau Ariannol yr OLC ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2023. Mae'r nodiadau o dudalen 106 i 120 yn rhan o'r datganiadau.

Datganiad o wariant net cynhwysfawr

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2023

	Nodyn	2022-23		2021-22	
		£'000	£'000	£'000	£'000
Incwm					
Incwm o weithgareddau gweithredu	3		(15,316)		(13,757)
Cyfanswm Incwm			(15,316)		(13,757)
Costau staff	2	11,849		10,630	
Dibrisiant, amorteiddiad ac amhariad	4, 5, 6	636		559	
Cost darparu	11	27		-	
Gwariant gweithredu arall	2	2,995		2,573	
Cyfanswm gwariant gweithredu	2		15,507		13,762
Gwariant gweithredu net			191		5
Llog a Thaliadau received			(236)		(5)
Trethiant			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 106 i 120 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

Datganiad o'r sefyllfa ariannol

Ar 31 Mawrth 2023

		31 Mawrth 2023		31 Mawrth 2022
		£'000	£'000	£'000
Nodyn				
Asedau anghyfredol				
Eiddo, peiriannau ac offer	4	428		478
Ased hawl-ddefnydd	5	328		526
Asedau anniriaethol	6	71		175
Cyfanswm asedau anghyfredol			827	1,179
Asedau cyfredol				
Masnach a symiau derbyniadwy eraill	8	355		263
Arian parod a chyfwerth ag arian parod	9	18,758		18,616
Cyfanswm asedau cyfredol			19,113	18,879
Cyfanswm asedau			19,940	20,058
Rhwymedigaethau cyfredol				
Masnach a symiau taladwy eraill	10	(350)		(248)
Darpariaethau	11	(107)		(77)
Rhwymedigaethau eraill	10	(1,140)		(1,058)
Rhwymedigaeth prydles	12	(293)		(304)
Cyfanswm y rhwymedigaethau cyfredol			(1,890)	(1,687)
Cyfanswm asedau llai rhwymedigaethau cyfredol			18,050	18,371
Rhwymedigaethau anghyfredol				
Darpariaethau	11	(261)		(264)
Rhwymedigaeth prydles	12	(52)		(370)

Cyfanswm y rhwymedigaethau anghyfredol	(313)	(634)
Cyfanswm asedau llai rhwymedigaethau	17,737	17,737

Mae'r nodiadau o dudalennau 106 i 120 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

Datganiad o'r sefyllfa ariannol (parhad)

Ecwiti Trethdalwyr a chronfeydd wrth gefn eraill		
Cronfa Gyffredinol	17,737	17,737
Cronfa Ailbriso	-	-
Cyfanswm Ecwiti Trethdalwyr a chronfeydd wrth gefn eraill	17,737	17,737



Paul McFadden

Prif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu

19 Mehefin 2023

Mae'r nodiadau o dudalennau 106 i 120 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

Datganiad llifau arian

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2023

		2022-23		2021-22	
		£'000	£'000	£'000	£'000
Nodyn					
Llifau arian o weithgareddau gweithredu					
Gwariant net cyn llog a threth		(191)		(5)	
Addasiadau ar gyfer trafodion nad ydynt yn arian parod	2	641		565	
(Cynnydd) / Gostyngiad mewn masnach a symiau derbyniadwy eraill	8	(165)		11	
Cynnydd / (Gostyngiad) mewn masnach a symiau taladwy eraill	10	139		(79)	
Ailddosbarthiad nad yw'n arian parod o rwymedigaeth ymrwymiad prydles i Ased RoU Asset	5			230	
Symudiad mewn darpariaethau	11	27		40	
Llog a dderbyniwyd		236		5	
Mewnlifau arian net o weithgareddau gweithredu			687		767
Llifau arian o weithgareddau buddsoddi					
Prynu eiddo, peiriannau ac offer	4	(210)		(132)	
Prynu asedau anniriaethol	5	(40)		(15)	
All-lifau arian parod net o weithgareddau buddsoddi			(250)		(147)
Llifau arian o weithgareddau ariannu					
Taliadau mewn perthynas â phrydlesi (IFRS16)		(295)		(305)	

Mae'r nodiadau o dudalennau 106 i 120 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

Datganiad llifau arian (parhad)

All-lifau arian parod net o weithgareddau ariannu		(295)	(305)
Cynnydd net mewn arian parod a chyfwerth ag arian parod yn ystod y flwyddyn		142	315
Arian parod a chyfwerth ag arian parod ar ddechrau'r flwyddyn	9	18,616	18,301
Arian parod a chyfwerth ag arian parod ar ddiwedd y flwyddyn	9	18,758	18,616

Mae'r nodiadau o dudalennau 106 i 120 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

Datganiad o newidiadau yn ecwiti trethdalwyr

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2023

		Cyfanswm Cronfeydd Wrth Gefn £'000
	Nodyn	
Balans ar 31 Mawrth 2022		17,737
Grantiau gan yr adran noddi		-
Gwariant net ar gyfer y flwyddyn ar ôl llog a threth		-
Trosglwyddiad tybiannol i Gronfeydd Cyfunol		13,757
Derbyniadau tybiannol gan y Noddwr		(13,757)
Balans ar 31 Mawrth 2022		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

Mae'r nodiadau o dudalennau 106 i 120 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 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. Ni wnaed unrhyw ddyfarniadau cyfrifyddu allweddol yn y flwyddyn gyfredol.

1.1 Confensiwn cyfrifyddu

Paratowyd y cyfrifon hyn o dan y confensiwn cost hanesyddol a addaswyd trwy ailbrisio 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 (19 Mehefin 2023), 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 achos. 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 Ddeddf 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. Dyma lle rhoddwyd y gorau i'r gŵyn neu pan dynnwyd y gŵyn yn ôl; neu wedi'i setlo, datrys neu benderfynu 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 throsglwyddo hyn 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 cyflew'r bwriad hwn yn gywir.

Er mwyn cydymffurfio â gofynion a175 ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2023 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 derbynneb dybiannol gan yr adran noddi.

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 ardoll a osodir ar y rheoleiddwyr cymeradwy yn ystod y flwyddyn ariannol ar gyfer y cyfnod gweithredu. Yn ogystal, mae'n ei gwneud yn ofynnol i reolau'r 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 darparwyr 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 refeniw pan (neu fel) mae'r endid yn bodloni rhwymedigaeth perfformiad: Caiff refeniw ei gydnabod dros amser wrth i wariant sy'n ymwneud â gweithgaredd rheoleiddiol yr OLC gael ei achosi. 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 £1,000 ar offer cyfalaf a dodrefn. Mae asedau cyfalaf gyda chost prynu o £1,000 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 i lesddaliadau: 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 £1,000 ar gyfer costau datblygu a ffurfweddu 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 ailbrisio 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 ac eithriadau – OLC fel prydlesai

Yn unol ag IFRS16 mae prydlesi, contractau, 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, roedd taliadau prydles gweithredol yn cael eu cydnabod fel traul a'u codi ar sail llinell syth dros gyfnod y brydles.

Mae contractau ar gyfer gwasanaethau yn 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 les. Mae rhwymedigaeth y les 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 les, neu lle nad yw hyn yn hawdd ei bennu, cyfradd fenthycia gynyddrannol yr adran. Cynghorir y gyfradd hon yn flynyddol gan Drysorlys EF.

Mesurir yr ased hawl i ddefnyddio yn ôl gwerth rhwymedigaeth y brydles, 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 symud yr ased ac adfer y safle ar ddiwedd y brydles.

Wrth wneud yr asesiad, nid yw'r OLC yn cynnwys prydlesi eitemau gwerth isel. Mae'r rhain yn brydlesi 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 rhwymedigaeth y brydles 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 (mesur 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 rwymedigaeth y brydles 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 gwarant.

Mae gwariant ar gyfer pob blwyddyn ariannol yn cynnwys llog ar rwymedigaeth y brydles 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 eitemau gwerth isel, neu gyda thymor o lai na deuddeg mis, hefyd yn cael eu rhoi fel costau.

Yr unig brydles gyfredol y mae IFRS16 yn berthnasol iddi yn amgylchiadau'r OLC yw prydles eiddo Edward House, 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 yr eiddo.

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 gyflogaion hyd at uchafswm o 10% o gyflog y cyflogai.

1.10 Treth gorfforaeth

Mae'r OLC yn ennill llog ar adneuon 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 contractiol 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 symiau derbyniadwy a thaladwy (nodiadau 7 a 9)

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

2 Gwariant

Ceir dadansoddiad pellach o gostau staff yn yr adroddiad Cydnabyddiaeth Ariannol a Staff ar dudalen 85.

Nodyn	2022-23		2021-22	
	£'000	£'000	£'000	£'000
Gwariant				
<u>Costau staff</u>				
Cyflogau	10,080		9,083	
Costau nawdd cymdeithasol	994		847	
Costau pensiwn eraill	775		681	
Pecynnau ymadael	-		19	
Cyfanswm costau Staff		11,849		10,630
TG a Thelathrebu		1,404		1,284
Dyledion na ellir eu casglu		56		67
Gwasanaethau cyfleusterau		234		219
Cyfathrebu allanol		121		136
Lles staff		91		84
Ffioedd cyfreithiol a phroffesiynol		153		148
TAW ar daliadau prydles		57		33
Costau recriwtio		341		160
Costau adeiladau		307		257
Costau rhedeg eraill		51		40
Hyfforddiant		70		46
Ffioedd archwilio allanol		42		40
Ffioedd archwilio mewnol		54		52
Teithio a chynhaliaeth		9		1
Cyfanswm gwariant gweithredu arian parod		2,990		2,567
Cyfanswm eitemau arian parod		14,839		13,197

Gwariant (parhad)

Colled / Elw ar waredu asedau	-	-
Dibrisiant	260	207
Dibrisiant - prydles IFRS16	233	218
Amorteiddio	143	134
Dibrisiant, amorteiddio ac amhariad	636	559
Newid mewn darpariaeth dadfeiliadau	(3)	-
Newid mewn darpariaeth arall	30	-
Treth Gorfforaeth	45	-
Tâl Llog - prydles IFRS16	5	6
Cyfanswm eitemau nad ydynt yn arian parod	713	565
Cyfanswm	15,552	13,762

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 sydd i'w codi mewn achosion a gaewyd yn 2022-23 (gweler nodyn 1.3).

	2022-23 £'000	2021-22 £'000
Incwm		
Incwm ardoll mewn perthynas â chynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol	14,308	12,637
Incwm ffioedd achos	820	935
Incwm arall	188	185
Cyfanswm	15,316	13,757

4 Eiddo, peiriannau ac offer

	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

Ar 1 Ebrill 2022	744
Symudiad	50
Ar 31 Mawrth 2023	<u>794</u>

Dibrisiad

Ar 1 Ebrill 2022	218
Codir tâl yn y flwyddyn	248
Ar 31 Mawrth 2023	<u>466</u>

Gwerth cario

Ar 31 Mawrth 2022	526
Ar 31 Mawrth 2023	<u>328</u>

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'r dadansoddiad aeddfedrwydd ar gyfer y brydles i'w weld yn Nodyn 12: Atebolrwydd Prydles.

6 Asedau anniriaethol

	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
Amorteiddio			
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 Amhariadau

Nid oedd unrhyw amhariadau yn 2022-23 (2021-22: dim).

8 Symiau masnach derbyniadwy ac asedau cyfredol eraill

	31 Mawrth 2023 £'000	31 Mawrth 2022 £'000
Symiau derbyniadwy ffioedd achos	156	36
Darpariaeth ar gyfer symiau derbyniadwy ffioedd achos	(37)	(20)
	119	16
Symiau contract eraill sy'n dderbyniadwy	3	-
Symiau derbyniadwy eraill		
Balansau o fewn y grŵp - MoJ	-	-
Rhagdaliadau	189	136
Incwm Cronedig	44	111
Cyfanswm	355	263

9 Arian parod a chyfwerth ag arian parod

	31 Mawrth 2023 £'000	31 Mawrth 2022
Balans agoriadol	18,616	18,301
Newid net mewn arian parod a balansau arian parod cyfatebol	142	315
Balans cau	18,758	18,616
Cadwyd y balansau canlynol:		
Gwasanaethau Bancio'r Llywodraeth	18,758	18,616

Cyfrifon banc masnachol

-

Cyfanswm

18,758

18,616

10 Symiau masnach taladwy a rhwymedigaethau cyfredol eraill

	31 Mawrth 2023	31 Mawrth 2022
	£'000	£'000
Symiau masnach taladwy	246	108
Symiau taladwy eraill	104	140
Masnach a symiau taladwy eraill	350	248
<u>Balansau rhyng-lywodraeth</u>		
Trethiant	109	110
Nawdd cymdeithasol	136	139
TAW	-	10
Balansau o fewn y grŵp - MoJ	46	45
Croniadau	849	754
	1,140	1,058
Cyfanswm	1,490	1,306

11 Darpariaethau ar gyfer rhwymedigaethau a thaliadau

	Dadfeiliadau prydlesol	Arall	Cyfanswm darpariaethau
	£'000	£'000	£'000
Balans ar 1 Ebrill 2021	264	37	301
Darparwyd yn y flwyddyn		40	40
Darpariaethau nad oes eu hangen wedi'u hysgrifenu yn ôl			-
Darpariaethau a ddefnyddiwyd yn y flwyddyn			
Cywiriad rhwng Dosbarthiadau			
Balans ar 31 Mawrth 2022	264	77	341
Cywiriad rhwng Dosbarthiadau			-
Darparwyd yn y flwyddyn		30	30
Darpariaethau nad oes eu hangen wedi'u hysgrifenu yn ôl	(3)		(3)
Darpariaethau a ddefnyddiwyd yn y flwyddyn			-
Dad-ddirwyn y gostyngiad			-
Balans ar 31 Mawrth 2023	261	107	368
Amseriad disgwyledig llifau arian			
Heb fod yn hwyrach nag un flwyddyn		107	107
Hwyrach nag un flwyddyn a dim hwyrach na phum mlynedd	261		261
Hwyrach na phum mlynedd			-
Balans at 31 Mawrth 2023	261	107	368

Mae darpariaethau eraill yn cynnwys adolygiadau barnwrol a thribiwnlysoedd cyflogaeth.

12 Ymrwymïadau cyfalaf

Cyfanswm yr ymrwymïadau cyfalaf wedi'u contractio ar 31 Mawrth 2023 nad ydynt wedi'u cynnwys fel arall yn y datganiadau ariannol hyn oedd dim (31 Mawrth 2022: dim).

13 Ymrwymïadau o dan brydlesi

Rhwymedigaethau Prydles

	2022-23	2021-22
Cyfredol	293	304
Heb fod yn gyfredol	52	370
Rhwymedigaethau Prydles a	345	
gydnabyddir o dan IFRS 16 ar 31		
Mawrth		674

Dadansoddiad Aeddfedrwydd

2022-23	0	304
2023-24	293	302
2024-25	52	68
	345	674

14 Rhwymedigaethau amodol 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, sef £141k ar gyfer y cyfnod adrodd cyfan (2021-22: £123k). Y taliad ar gyfer cyflogau aelodau Bwrdd yr OLC ar gyfer 2022-23 oedd £125k (2021-22: £117k).

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

Mae'r OLC yn codi tâl ar y Weinyddiaeth Gyfiawnder am ddefnyddio rhan o'n gofod swyddfa ac yn codi £188,000 yn 2022-23 am rent a thaliadau gwasanaeth (£185,000 yn 2021-22). Mae balans rhyng-grŵp gyda'r Weinyddiaeth Gyfiawnder o £46,000 (£45,000 yn 2021-22) sy'n cynrychioli cost hunan-yswariant i gynllun Ombwdsmon y Gyfraith. 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 rheoleiddiol

Mae Adran 1(1) o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn amlinellu wyth amcan rheoleiddiol. Cyfrannodd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol at y rhain yn 2022/23 fel y nodir yn y tabl isod.

Amcan rheoleiddio		Sut y cyflawnodd yr OLC yr amcan
a	Diogelu a hyrwyddo lles 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 awdurdodaeth graidd LeO drwy ddatrys cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol a rhoi adborth i'r proffesiwn i godi safonau.
d	Diogelu a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr	Cyhoeddi adroddiadau ffocws a nodiadau canllaw sy'n amlygu materion a risgiau penodol sy'n effeithio ar ddefnyddwyr.
e	Hyrwyddo cystadleuaeth wrth ddarparu gwasanaethau (a ddarperir gan bersonau awdurdodedig)	Cyhoeddi data agored ynghylch y nifer a'r mathau o gŵynion a gaiff eu datrys gan yr LeO bob blwyddyn. Cyhoeddi manylion holl benderfyniadau'r ombwdsmon gan gynnwys nifer y penderfyniadau a wnaed yn erbyn darparwyr gwasanaethau, a'r mathau o atebion.

f	Annog proffesiwn cyfreithiol annibynnol, cryf, amrywiol ac effeithiol	Hyrwyddo datblygiad proffesiynol parhaus trwy hyfforddiant mewn ymdrin â chwynion yn effeithiol. Cyhoeddi erthyglau, adroddiadau ac astudiaethau achos i drosglwyddo gwersi a ddysgwyd o gŵynion. Mynychu a siarad mewn digwyddiadau rhanddeiliaid perthnasol yn rheolaidd.
g	Cynyddu dealltwriaeth y cyhoedd o hawliau a dyletswyddau cyfreithiol y dinesydd	Darparu gwybodaeth a chyfeirio drwy ymateb i ymholiadau a negeseuon cyfryngau cymdeithasol. Parhau i adolygu a thrafod tryloywder data penderfyniadau gyda golwg ar gynyddu argaeledd gwybodaeth o ansawdd i ddefnyddwyr.
h	Hyrwyddo a chynnal ymlyniad at yr egwyddorion proffesiynol	Gwneud atgyfeiriadau at y cyrff rheoleiddio perthnasol lle gallai fod tystiolaeth o gamymddwyn proffesiynol.

Atodiad 2: Adroddiad Blynyddol y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth 2022/23

Cyflwyniad

1. Mae'r adroddiad hwn yn nodi crynodeb o'r cwynion gwasanaeth yr wyf wedi delio â nhw yn 2022/23; natur y cwynion, y canlyniadau, a'r argymhellion yr wyf wedi'u gwneud, ynghyd ag ymatebion yr LeO.
2. Eleni gwelwyd gostyngiad bychan pellach yn nifer y cwynion a uwchgyfeiriwyd i gam 3, mewn termau absoliwt, ac yng nghyfran y cwynion cam 2 sy'n dal heb eu datrys. Mae Atodiad 1 yn rhoi'r manylion.
3. Mae 11 o achosion wedi'u hatgyfeirio ataf, a rhoddaf grynodeb byr o'r materion a'm hargymhellion, ynghyd â'r camau a gymerwyd gan yr LeO, yn Atodiad 2*. Cyflwynwyd 10 cwyn gan (neu ar ran) defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol, ac un gan ddarparwr gwasanaeth.
4. Yn yr achosion a drosglwyddwyd i mi, rwyf wedi ystyried 96 o gwynion ar wahân, yr wyf wedi'u cadarnhau 22 neu wedi'u cadarnhau'n rhannol. Ceir dadansoddiad yn Atodiad 2.

Themâu Cwynion a Meysydd i Wella Gwasanaeth

5. O'r materion a atgyfeiriwyd ataf, y prif ffocws mewn 6 achos oedd anghytuno â'r penderfyniad yng nghwyn y cyfreithiwr. Yn wir, roedd yr holl achwynwyr hyn wedi ceisio cael ail-agor eu hymchwiliad cyfreithiwr. Trosglwyddwyd rhai ataf oherwydd, er gwaethaf gwybodaeth glir i'r gwrthwyneb, eu bod yn gobeithio y byddwn i'n gallu trefnu hynny. Roedd cwynion gwasanaeth yn atodol, ac nid oedd yr achwynwyr yn hapus â chanlyniad eu cwyn am wasanaeth, gan nad ymdriniwyd â chraidd eu pryder, oherwydd bod hynny'n ymwneud â gwneud penderfyniad ar ddehongli tystiolaeth yng nghwyn y cyfreithiwr.
6. Wrth adolygu'r ffeiliau, dywedwyd wrth yr achwynwyr hyn ar y dechrau na allai'r Tîm Cwynion Gwasanaeth (SC) gynorthwyo, gan nad oedd eu pryder yn gwyn am wasanaeth, neu dywedwyd wrthynt mai dim ond materion ymylol yn effeithiol y gallai'r Tîm SC ymchwilio iddynt, megis oedi, ond nid prif faes pryder yr achwynydd. Ar brydiau, roedd achwynwyr yn aralleirio eu cwynion mewn iaith oedd yn gyson â thaflen ffeithiau cwynion y gwasanaeth, er mwyn cael y Tîm SC i gytuno i ymchwilio. Weithiau, mewn ymgais i fod o gymorth, roedd y tîm SC yn aralleirio cwynion, er mwyn gwneud iddynt ddod o fewn y cwpas. Yn y pen draw, roedd yr achwynwyr hyn yn anfodlon ar ganlyniad eu cwyn am wasanaeth.

Mewn un achos a drosglwyddwyd i mi, gwnaed cwynion newydd, bod y Tîm SC wedi newid cwynion yr achwynydd ac wedi ymchwilio i faterion nad oedd yr achwynydd am ymchwilio iddynt. Roedd y sefyllfa hon wedi codi gan fod eu cwyn wreiddiol y tu allan i gylch gorchwyl yr SC.

7. Er ei bod yn hawdd gweld pam fod y materion hyn wedi symud ymlaen fel y gwnaethant, gan fod y Tîm SC yn gwneud eu gorau i gynorthwyo achwynwyr, byddwn i'n annog y Tîm i fod yn llai ofnus o ddweud 'na'. Yr wyf yn cydnabod y posibilrwydd y gallai'r achosion hyn fod yn achosion a lithrodd drwodd, gan nad wyf yn gwybod faint o gŵynion am wasanaethau sy'n cael eu brysennu i fod y tu allan i'r cylch gwaith o'r cychwyn cyntaf. Fodd bynnag, mae'r ffaith y gellid dadlau na ddylai tua hanner yr achosion a uwchgyfeiriwyd fod wedi symud ymlaen drwy'r broses gwyno am wasanaeth, gan na ellid mynd i'r afael â phryderon cwsmeriaid, yn awgrymu y dylid adolygu'r trothwy ar gyfer derbyn.
8. Mae'n anochel y bydd disgwyliadau rhai cwsmeriaid o'r hyn y gall yr LeO ei gyflawni drwy ei ymchwiliadau i ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol, angen eu rheoli'n ofalus. Mae hwn yn fater ar wahân, ac mae'r LeO wedi bod yn barod i dderbyn argymhelliad a wneuthum yn hyn o beth (gweler atodiad 2).
9. Fel o'r blaen, roedd adolygu iawndal yn rheswm cyffredin dros uwchgyfeirio. Nid oedd achwynwyr yn credu bod yr iawndal a gynigiwyd yn adlewyrchu effaith y gwasanaeth gwael. Fodd bynnag, ym mhob achos heblaw 2, anghytunais, a darganfyddais fod achwynwyr yn ystyried materion a oedd yn deillio o wasanaeth y cyfreithwyr. Mewn un gŵyn arall, nodais oedi ym mhroses gwyno'r gwasanaeth, ac argymhellais iawndal, pan nad oedd unrhyw iawndal wedi'i gynnig yn flaenorol.
10. Mae oedi wedi bod yn thema gyffredin unwaith eto, oherwydd materion ynghylch adnoddau, mewn ymchwiliadau cyfreithwyr a'r Tîm SC. Eleni rwyf wedi gweld mwy o oedi yn y broses SC. Fodd bynnag, fe'm hysbyswyd bod 2 Arbenigwr Profiad Cwsmeriaid newydd wedi'u recriwtio, un i gymryd lle aelod o staff a adawodd, ac un aelod newydd ychwanegol o staff. Yn ogystal, er mwyn delio ag oedi gyda phenderfyniadau cam 2, a oedd i gyd yn gyfrifoldeb un aelod o'r tîm, Mrs Handley, mae adnoddau ychwanegol wedi'u drafftio i mewn. Bydd y Rheolwr Cyfreithiol ac Ombwdsmyrn L2 yn cymryd rhai o adolygiadau cam 2 yn y dyfodol. Rhagwelaf felly y bydd oedi ym mhroses gwyno'r gwasanaeth yn lleihau'n sylweddol wrth symud ymlaen.
11. Ar nodyn cadarnhaol ar wahân, nid wyf wedi gweld bod materion yn ymwneud â chyfathrebu wedi bod yn themâu allweddol mewn cwynion am wasanaeth wedi'u huwchgyfeirio ataf yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.

12. Mae'n glodwiw bod y Tîm SC yn mynd ati i nodi meysydd ar gyfer dysgu a gwella gwasanaethau drwy'r broses gwyno. Rwyf weithiau wedi ychwanegu at y rhain drwy argymhellion, y mae'r LeO wedi bod yn eu derbyn. Adlewyrchiad o ymrwymiad yr LeO i ddysgu o gŵynion yw bod fy holl argymhellion naill ai wedi'u gweithredu, neu y byddant yn rhan o adolygiadau ehangach o wella gwasanaethau yn y flwyddyn i ddod.
13. Rwy'n ymwybodol fy mod wedi datgan yn fy adroddiad y llynedd bod adolygiad llawn o broses gwyno a chylch gwaith y gwasanaeth wedi'i gynllunio. Rwy'n ymwybodol bod nifer o'm hargymhellion o'r llynedd ac eleni eisoes wedi'u rhoi ar waith, gan gynnwys rhai newidiadau i eiriad safonol mewn templedi llythyrau ac i'r wefan, ond bydd eraill yn rhan o'r adolygiad ehangach hwn. Mae'r adolygiad wedi'i ohirio, rwy'n deall i raddau helaeth oherwydd yr adnoddau cyfyngedig iawn o fewn y Tîm SC yn flaenorol. Nawr bod yr adnoddau hyn wedi cael sylw, mae'r adolygiad i fod i gael ei gynnal yn hanner cyntaf 2023-24.

Argraff Gyffredinol

14. Mae dull gweithredu agored a thryloyw y Tîm 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 ymchwiliad, o ran nodi ac egluro cwynion gwasanaeth, a dyfnder yr ymchwiliadau, yn uchel. Tystiolaeth o wasanaeth da gan y Tîm SC yw mai dim ond cyfran fechan (11 o 91 o gŵynion) sydd wedi cael eu huwchgyfeirio ataf. Fel y nodais uchod, mae lle i leihau hyn ymhellach.
15. Sylw a wneuthum y llynedd, yr anogais yr LeO i fyfyrion 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 cymryd amser hir. Gallaf gydymdeimlo â hyn. Deallaf fod yr LeO yn bwriadu ystyried lleihau nifer y camau fel rhan o'r adolygiad sydd i ddod.

Susan Bradford

Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth

April 2023

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

Atodiad 1

Data cwynion gwasanaeth - camau

Blwyddyn	Nifer y cwynion Cam 1	Nifer y cwynion Cam 2	Canran Cam 1 i 2	Nifer y cwynion Cam 3	Canran Cam 2 i 3
2018/19	183	45	24.5%	28	62%
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	30	33%	11	37%

1. Yn ystod y ddwy flynedd diwethaf, bu gostyngiad nodedig yng nghyfran y cwynion a uwchgyfeiriwyd i gam 3. Mae hyn yn fy marn i yn adlewyrchiad o safon dda iawn yr ymatebion i gŵynion yn ystod camau cynharach, sy'n rhoi atebion i gwsmeriaid, a sicrwydd bod materion y maent yn eu codi yn cael sylw a gwersi'n cael eu dysgu. Yn wir, mae'r ffigurau'n dangos bod tua 70% o gŵynion yn cael eu datrys yng nghanam 1. Er bod cam 2 yn ateb diben, gan fod tua 60% o'r cwynion sy'n weddill yn cael eu datrys ar y cam hwnnw yn ystod y 2 flynedd ddiwethaf, mae'r gweddill yn gyffredinol yn gwsmeriaid sydd bob amser yn mynd i uwchgyfeirio materion cyn belled ag y bo modd, oni bai bod yr ymatebion yn mynd o'u plaid yn gyfan gwbl.
2. Yn y mwyafrif o achosion nid wyf wedi argymhell canlyniad gwahanol i'r un a awgrymwyd yn y camau cynharach. Rwyf wedi gwneud argymhellion o bryd i'w gilydd gyda golwg ar leihau'r tebygolrwydd o gŵynion tebyg yn y dyfodol. Fodd bynnag, yn aml nid oes llawer i mi ei ychwanegu yng nghanam 3, unwaith eto, sy'n adlewyrchiad o'r ymatebion a'r cydnabyddiaethau clir lle nad oedd y gwasanaeth yn ddigonol, a wnaed ar gamau cynharach.
3. Gan edrych ymlaen, gan fod rhywfaint o ôl-groniad o gŵynion gwasanaeth wedi cronni oherwydd materion ynghylch adnoddau dros y flwyddyn ddiwethaf, a fydd yn cael sylw yn awr gyda'r recriwtio ychwanegol i'r Tîm, mae'n debygol y bydd y flwyddyn nesaf yn gweld cynnydd mewn nifer cyffredinol y cwynion am wasanaethau, ac o ganlyniad y gyfran sy'n cael eu huwchgyfeirio i gam 3.

978-1-5286-4073-2

E02901840