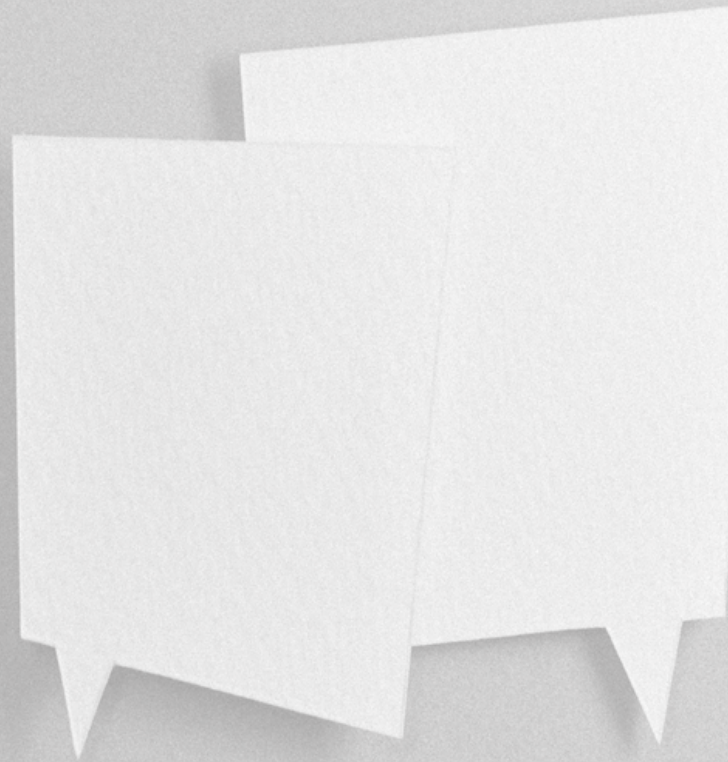


Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon ar gyfer
y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth
2022



LEGAL
OMBUDSMAN

Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2022

Cyflwynir i'r Senedd yn unol ag Adran 118 o'r Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007

Gorchymynwyd gan Dŷ'r Cyffredin i'w argraffu ar 14 Gorffennaf 2022

HC432



© © Hawlfraint y Goron 2022 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 <https://www.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 neu Ombwdsmon y Gyfraith, Blwch Post 6806, Wolverhampton, WV1 9WJ.

ISBN 978-1-5286-3560-8

E02766771 07/22

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 Mawrhydi.

Cynnwys

Mae'r Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon hwn yn cynnwys yr Adroddiad Perfformiad, yr Adroddiad Atebolrwydd, a'r Datganiadau Ariannol.













<u>1 Adroddiad Perfformiad</u>	4
<u>1.1 Ciplwng ar berfformiad</u>	5
<u>1.2 Rhagair gan Gadeirydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol</u>	6
<u>1.3 Trosolwg perfformiad</u>	9
<u>1.4 Dadansoddiad perfformiad</u>	22
<u>2 Adroddiad Atebolrwydd</u>	59
<u>2.1 Adroddiad llywodraethu corfforaethol</u>	60
<u>2.2 Adroddiad tâl a staff</u>	75
<u>2.3 Adroddiad atebolrwydd ac archwilio Seneddol</u>	84
<u>2.4 Tystysgrif ac adroddiad y Rheolwr ac Archwilydd Cyffredinol i Ddau Dŷ'r Senedd</u>	85
<u>3 Datganiadau ariannol</u>	90
<u>3.1 Datganiad o wariant net cynhwysfawr</u>	91
<u>3.2 Datganiad o'r sefyllfa ariannol</u>	92
<u>3.3 Datganiad o lifau arian</u>	94
<u>3.4 Datganiad o newidiadau yn ecwiti trethdalwyr</u>	95
<u>3.5 Notes to the financial statements</u>	96
<u>4 Atodiadau</u>	112
<u>Atodiad 1: Amcanion rheoleiddio</u>	113
<u>Atodiad 2: Adroddiad y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth</u>	114

1 Adroddiad Perfformiad



Mae'r **Adroddiad Perfformiad** hwn yn nodi i ba raddau y cyflawnodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol ei amcanion strategol a blaenoriaethau ei Gynllun Busnes yn 2021/22, ei berfformiad yn ôl ei ddangosyddion perfformiad allweddol a'r risgiau a reolwyd ganddo. Mae hefyd yn manylu ar weithgareddau sy'n ymwneud â phobl LeO, yn amlygu gwaith sy'n ymwneud â chydaddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant, ac yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am feysydd eraill o weithrediadau LeO.

1.1 Ciplwng ar Berfformiad

<p>Achosion newydd wedi'u hychwanegu at y Gronfa Cyn-Asesu</p>	 7,353	<p>Cwynion wedi'u datrys</p>	 6,576
<p>Achosion yn aros ar 31 Mawrth 2022</p>	 5,862	<p>Cwynion yn cael eu datrys trwy ddatrysiaid cynnar</p>	 1,190
<p>Diwrnodau cyfartalog a gymerwyd i ymchwilio i gŵyn cymhlethdod isel</p>	 86	<p>Gostyngiad mewn amser taith ar gyfer cwyn cymhlethdod isel o dan ddatrysiaid cynnar</p>	 66%
<p>Amseroedd teithiau cwsmeriaid mewn dyddiau ar gyfer cwynion cymhlethdod isel, canolig ac uchel</p>	 356 526 745	<p>Tanwariant cyllidebol yn ymwneud â heriau recriwtio</p>	 £728,000
<p>Achosion misol cyfartalog yn cael eu datrys fesul ymchwilydd sefydledig</p>	 5.2	<p>Cyfradd trosiant treigl</p>	 22.4%
<p>Cyfran yr adnoddau sefydledig amser llawn o gymharu â'n cynlluniau</p>	 84%	<p>Cyrsiau dysgu proffesiynol a gweithgareddau ymgysylltu a ddarperir i'r sector</p>	 24

1.2 Rhagair gan Gadeirydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

Elisabeth Davies | Cadeirydd, y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

Newid sylfaenol yn agwedd LeO

Pan ddeuthum yn Gadeirydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) ym mis Ebrill 2020, gosodais dair blaenoriaeth i mi fy hun yn canolbwyntio ar feithrin hyder yn yr Ombwdsmon Cyfreithiol (LeO).

Ychydig mwy na blwyddyn yn ddiweddarach, ar yr adeg y cyhoeddwyd ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21, dywedais y bu cynnydd petrus. Yn y pen draw, fodd bynnag, o ran niferoedd, roedd 2020/21 wedi bod yn anodd ac nid oedd wedi arwain at welliannau i gwsmeriaid. Roedd hyn yn effeithio nid yn unig ar hyder yn yr LeO, ond hefyd ar hygrdedd o fewn y sector, ymddiriedaeth achwynwyr, a gallu'r OLC i gael sgysiau am atebolrwydd LeO a'i ffitio o fewn y fframwaith rheoleiddio ehangach.

Er bod Prif Ombwdsmon a Phrif Swyddog Gweithredu newydd, ar ôl ymuno yn chwarter olaf y flwyddyn yn unig, eisoes wedi dod ag arweiniad a meddylfryd ffres i'w croesawu, roedd effaith Covid-19 yn dal i gael ei deimlo gan y rhai a oedd yn ceisio cymorth LeO ar ffurf ôl-groniad sylweddol o achosion sy'n aros am ymriad yr LeO.

Yng ngoleuni'r cefndir hynod heriol y dechreuodd blwyddyn 2021/22 yn ei erbyn, mae'r cynnydd a amlygwyd yn yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon hwn hyd yn oed yn fwy arwyddocaol. Er nad oes gan Fwrdd yr OLC unrhyw amheuaeth ynghylch maint yr heriau sydd o'i flaen, mae'r rhagolygon ar gyfer LeO bellach wedi newid yn sylfaenol.

Mynd ymhellach - meddwl yn wahanol

Mewn ymateb i'n hymgyngoriad ar Gynllun Busnes a Chyllideb 2021/22, roeddem wedi clywed yn uchel ac yn eglur gan randdeiliaid bod angen i ni fynd ymhellach: gwneud gwell defnydd o adnoddau, ymrwymo i wneud pethau'n wahanol, a chanolbwyntio fel blaenoriaeth lwyr ar leihau amseroedd aros.

Gan gydnabod hyn, thema fy nghyflwyniad i'r Cynllun Busnes oedd "gwrando ac addasu". Roedd cynllun terfynol yr LeO yn rhoi mwy o bwyslais ar gefnogi staff presennol i gynyddu perfformiad a chynhyrchiant, trwy symleiddio ffyrdd o weithio a gwneud pethau'n wahanol – gyda llwybr clir i leihau'r ôl-groniad.

Ymrwymodd i sefydlu fforymau atebolrwydd gwell a mwy rheolaidd. Roedd hyn wrth wraidd y berthynas waith newydd yr oedd angen ei sefydlu rhwng yr OLC a'r LeO a'r sector cyfreithiol.

Ddeuddeg mis yn ddiweddarach, fel y mae'r Prif Ombwdsmon yn nodi yn ei gyflwyniad, mae'r LeO wedi cymryd camau sylweddol ymlaen. Mae'r cynnydd hwn nid yn unig o ran cyflawni perfformiad ond mae'n ymestyn i reolaeth ac arweinyddiaeth ehangach yr LeO a'r swyddogaethau corfforaethol sy'n alluogwyr hollbwysig i bopeth a wna. Yn wir, dim ond oherwydd y cynnydd hwn y bu'n bosibl gwella perfformiad, a'r sefydlogrwydd a'r oruchwyliaeth ehangach a ddaeth yn ei sgil.

Mae'n siomedig i orffen y flwyddyn gyda niferoedd uchel o achosion yn dal i aros am ymyrraeth LeO. Nid yw'r OLC na'r LeO yn hunanfodlon o gwbl ynghylch y dasg sydd o'n blaenau yn y misoedd i ddod. Fodd bynnag, mae'r mentrau rheng flaen sydd wedi'u datblygu a'u rhoi ar waith, ynghyd â'r arloesiadau a gwelliannau niferus a gynhyrchwyd gan bobl LeO, yn cael effaith sylweddol ar brofiad y rhai sy'n defnyddio'r cynllun.

Drwy fabwysiadu dull gwahanol o ddarparu adnoddau – yn arbennig, sylweddoli manteision recriwtio cenedlaethol a gweithio hyblyg – mae'r LeO o'r diwedd wedi datgloi'r her o ran adnoddau a oedd, ers cyhyd, wedi cyfyngu ar ei allu i wneud cynnydd tuag at ddarparu lefel dderbyniol o wasanaeth i gwsmeriaid LeO.

[“O ystyried bod pobl LeO yn allweddol i'w lwyddiant, mae'n hanfodol bod gwelliant sylweddol wedi bod yn y ffordd y mae staff yn graddio arweinyddiaeth LeO a'r ffordd y caiff newid ei reoli”](#)

Mae LeO hefyd wedi ateb galwad y sector i feddwl yn radicalaidd, gan wneud popeth o fewn ei reolaeth. Buddsoddwyd ymdrech sylweddol o'r cychwyn i ddatblygu ffyrdd newydd o weithio, gan wneud gwasanaeth LeO yn fwy cymesur a hyblyg. Bydd y rhain yn cael eu cefnogi gan newidiadau arfaethedig a roddwyd ar waith i Reolau'r Cynllun, a fyddai'n golygu bod y rhai sy'n dibynnu ar ymyrraeth yr LeO yn gallu cael y mewnbwn hwnnw pan fo'n wirioneddol bwysig. Mae hyb rhanbarthol newydd yn cael ei dreialu yng Nghaerdydd: dull a fydd, pe byddai'n cael ei ddatblygu, yn golygu bod gan LeO fwy o fynediad at y bobl a'r sgiliau sydd eu hangen arno yn y tymor hwy.

O ystyried bod pobl LeO yn allweddol i'w lwyddiant, mae'n hanfodol bod gwelliant sylweddol wedi bod yn y ffordd y mae staff yn graddio arweinyddiaeth LeO a'r ffordd y caiff newid ei reoli.

Uchelgais, hygrededd a hyder

Drwy gydol taith adferiad LeO, rwyf wedi siarad am yr angen i osgoi gor-
addo a thangyflawni – gan daro'r cydbwysedd anodd rhwng bod yn
uchelgeisiol ynghylch yr hyn y gall LeO ei gyflawni, a gosod cynlluniau sy'n
gredadwy ac yn realistig.

Drwy gydol 2021/22, mae'r OLC wedi profi'n drylwyr y rhagdybiaethau a'r
rhagolygon y mae penderfyniadau LeO wedi'u seilio arnynt, ac mae wedi
disgwyl gweld dull rhagweithiol o reoli'r risgiau sy'n gynhenid i gyflawni'r math
hwn o drawsnewid. Rwyf yn ddiolchgar am yr her adeiladol y mae'r Bwrdd
wedi'i darparu drwy gydol y flwyddyn, ac am y ffordd gadarnhaol y mae
arweinwyr LeO wedi ymgysylltu â hyn.

Mae'n arwydd da bod yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon hwn yn cynnwys
ychydig iawn a ddaw fel newyddion i randdeiliaid LeO. Mae'r diweddariad
sylweddol a ddarparwyd hanner ffordd drwy'r flwyddyn, ynghyd â'r ddeialog
barhaus gyda Grŵp Herio a Chynghori'r LeO sydd newydd ei ffurfio, yn siarad
am y dull radicalaidd y mae'r LeO wedi'i gymryd nid yn unig i drawsnewid sut
mae'n gweithio, ond hefyd i'r tryloywder y mae'n gwneud hynny ag ef.

Edrych ymlaen: Ombwdsmon Cyfreithiol cynaliadwy ac effeithiol

Fel Cadeirydd yr OLC, rwyf wedi gweld gwahaniaeth amlwg mewn naws
rhwng y sgysiau yr oeddem yn eu cael flwyddyn yn ôl gyda rhanddeiliaid
am eu hyder yn yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

["Dylid cymryd yn ganiataol bod yr
Ombwdsmon Cyfreithiol yn barod
ac yn gallu datrys cwynion unigol yn
deg ac mor gyflym â phosibl. Ac yn
fwy cyffredinol, ei fod yn llais y gellir
ymddiried ynddo yn y sector"](#)

Gyda'i gilydd, mae parodrwydd LeO i newid, y cynnydd y mae wedi'i
wneud, a'r natur agored y mae wedi gweithio ag ef, wedi gwneud
gwahaniaeth mawr. Wrth i ni edrych tuag at yr ail flwyddyn adfer hon, nid
oes amheuaeth bod heriau o'n blaenau – yn arbennig sicrhau ein bod yn
cyflawni ein hymrwymadau i gwsmeriaid yn wyneb pwysau chwyddiant
sylweddol. Fodd bynnag, mae arwyddion clir a chyson bod LeO ar y llwybr i
lefel gynaliadwy o berfformiad da a gwasanaeth o ansawdd – un sy'n
diwallu anghenion a disgwyliadau defnyddwyr a darparwyr gwasanaethau
cyfreithiol.

Mae hyn yn wirioneddol bwysig. Mae gan wasanaethau cyfreithiol ran unigryw o bwysig yn ein bywydau: y gellir eu cyrchu ar adeg trawsnewidiadau neu drafodion sylweddol gyda chanlyniadau a allai newid bywydau. Dylid cymryd yn ganiataol bod yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn barod ac yn gallu datrys cwynion unigol yn deg ac mor gyflym â phosibl. Ac yn fwy cyffredinol, ei fod yn llais y gellir ymddiried ynddo yn y sector, sy'n chwarae rhan lawn a gweithredol mewn gwella gwasanaethau cyfreithiol i bawb.

Mae 2021/22 yn drobwynt, a dylai pawb yn LeO fod yn falch o'r rhan y maent wedi'i chwarae - diolch. Er bod llawer o waith i'w wneud o hyd, edrychaf ymlaen at rannu beth arall sydd wedi'i gyflawni ac a fydd yn cael ei gyflawni.

1.3 Trosolwg perfformiad

1.3.1 Adroddiad gan y Prif Ombwdsmon

Paul McFadden | Prif Ombwdsmon

Pan gyflwynais ein Cynllun Busnes a Chyllideb 2021/22 ar ddechrau'r flwyddyn, nid oedd gennyf unrhyw amheuaeth ynghylch maint yr heriau yr oedd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn eu hwynebu. Nid oeddwn yn amau hefyd mai dim ond perfformiad parhaus, gwell a fyddai'n rhoi hyder yn ein gallu i drawsnewid LeO ac adeiladu cefnogaeth ar gyfer ein cynlluniau ar gyfer y dyfodol.

Yn y Cynllun Busnes hwnnw gwnaethom bedwar ymrwymiad a fyddai'n torri ar draws holl waith yr LeO yn y flwyddyn i ddod. Flwyddyn yn ddiweddarach, mae'n ddefnyddiol ystyried i ba raddau yr ydym wedi cyflawni'r rhain.

Ymrwymiad i newid

Roedd yn gwbl amlwg bod angen i LeO newid. Fe wnaethom ddweud y byddai ein cynllun a'n cyllideb yn symud LeO tuag at fod yn sefydliad sy'n perfformio'n dda: yn gallu cadw i fyny â'r galw, darparu gwell profiad i gwsmeriaid, a darparu dysgu a mewnwleidiad effeithiol i'r sector cyfreithiol.

Rwyf yn falch iawn felly I ddweud mai 2021/22 yw'r flwyddyn y death LeO yn ôl ar sylfaen sefydlog. Rydym wedi mynd i'r afael â heriau'n uniongyrchol, gan gymryd camau radicalaidd lle dyna oedd y peth iawn i'w wneud. Er bod ein taith ymhell o fod ar ben, mae'r rhai sy'n dibynnu ar LeO wedi dechrau teimlo budd ein buddsoddiad mewn pobl, cymesuredd a datrys yn gynnar ac arloesi.

Nid oedd bob amser yn glir a fyddai hyn yn wir. Dechreuodd LeO y flwyddyn yn wynebu her sylweddol marchnad recriwtio lle nad oeddem yn cystadlu'n llwyddiannus, ynghyd â lefelau uchel o athreulio. Roedd hyn yn her

sylweddol i'n gallu i gyflawni'r cynnydd gofynnol mewn staff gweithredol yr oeddem wedi bwriadu ei gyflawni er mwyn cyflawni ein rhagolygon cynllun busnes. Arweiniodd hyn at weithredu ar draws y flwyddyn gyda dim ond 84% o'r adnoddau cyfwerth ag amser llawn oedd eu hangen.

Fodd bynnag, fel y mae'r Adroddiad Blynyddol hwn yn ei nodi'n fanylach, newidiodd ein symudiad tuag at recriwtio cenedlaethol y rhagolygon – gyda strategaeth ar gyfer hybiau cenedlaethol bellach ar waith. Rydym wedi dechrau 2022/23 gyda chyflenwad llawn o ymchwilwyr, a gweithlu cryfach ac wedi'i adfywio drwy gydol LeO.

Dim ond un agwedd allweddol ar newid oedd cael y bobl yr oedd eu hangen arnom yn eu lle. Rydym hefyd wedi cyflawni ein haddewid i wneud popeth arall yn ein gallu i wella perfformiad LeO. Yn ganolog i hyn bu cyfraniad pobl LeO, sydd wedi gwneud awgrymiadau creadigol ar gyfer gwella gwasanaethau, wedi'u profi'n gadarn, ac wedi rhoi'r rhai â'r potensial mwyaf ar waith.

Gyda'i gilydd, mae'r mentrau a'r arloesiadau rheng flaen hyn eisoes wedi sicrhau gwelliannau sylweddol. Mae llawer o bethau a oedd yn syniadau petrus ychydig fisoedd yn ôl bellach yn cynrychioli'r ffordd rydym yn gwneud pethau yn LeO.

“While our journey is far from over, those relying on LeO have begun to feel the benefit of our investment in people, proportionality and early resolution and innovation”

Rydym hefyd wedi symud ymlaen, gyda chyflymder a brys, newidiadau ehangach i sut mae LeO yn gweithio - yn fwyaf nodedig trwy adolygu ac ymgynghori ar newidiadau i Reolau ein Cynllun. Mae'r newidiadau arfaethedig, sydd i'w cyflwyno i Fwrdd yr LSB ym mis Gorffennaf, yn arwyddocaol ac yn radicalaidd a byddant yn gwneud y ffordd y mae'r LeO yn ymdrin â chwynion yn fwy amserol, effeithlon a chymesur. Byddant yn ein galluogi i wella profiad cyffredinol cwsmeriaid ymhellach, gan symleiddio eu taith a lleihau maint yr ôl-groniad.

Yn gyffredinol, rydym wedi gwneud cynnydd sylweddol tuag at ail-gydbwysu ein dull o ddatrys cwynion – gan roi'r ateb cywir i bobl ar yr amser cywir – gyda'r sylfaen wedi'i gosod ar gyfer mwy yn y misoedd i ddod.

Ymrwymiad i leihau'r ôl-groniad

Fel blaenoriaeth gynnar hollbwysig, fe wnaethom ymrwymo i roi cynllun adfer a gwella ar waith ar unwaith, er mwyn nodi llwybr clir i leihau'r ôl-groniad. Aethom i'r afael â'r dasg hon yn llawn egni o'r cychwyn, ag ymdrech ar

draws y sefydliad i gynhyrchu ffyrdd newydd o weithio ac arbedion effeithlonrwydd a fyddai'n dod ynghyd i gyflawni ar gyfer y rhai sy'n aros am gymorth yr LeO.

Rwy'n falch o'r hyn a gyflawnodd ein pobl er gwaethaf yr heriau sylweddol o ran adnoddau a recriwtio y daethom ar eu traws. I fod yn glir, ni chyflawnodd yr LeO y targedau a osodwyd gennym. Rydym wedi bod yn agored ynghylch y rheswm pam: er gwaethaf ein huchelgais i ddatrys mwy o gŵynion, yn syml iawn ni allem wneud y cynnydd llawn yr oeddem yn anelu ato heb yr adnoddau yr oedd eu hangen arnom. Arweiniodd yr her hon o ran adnoddau hefyd at y tanwariant a amlygir yn yr adroddiad hwn.

Fodd bynnag, rydym wedi gwneud camau breision a newid sylweddol mewn perfformiad. Cyflawnwyd cynnydd o 40% mewn allbwn o gymharu â lefelau 2020/21, gan ddatrys 93% o'r achosion a ragwelwyd gennym gyda chyfartaledd o 84% o'r adnodd ymchwilwyr sefydledig y seiliwyd ein rhagolygon arno.

Yn fwy na hynny, gwelsom wahaniaeth mawr rhwng y sefyllfaoedd cyn ac ar ôl i ni ddatgloi ein her recriwtio. Am ail hanner y flwyddyn gyfan, fe ddechreuon ni wneud y gwelliant sylweddol yr oedd angen i ni ei weld, gan gyrraedd yn gyson neu fynd y tu hwnt i'n targedau ar gyfer datrys cwynion.

Ym mis Mawrth 2022 fe wnaethom gyrraedd y lefelau perfformiad uchaf y mae LeO wedi'u cyflawni, yn sicr ers ei foderneiddio nifer o flynyddoedd yn ôl, gan ddatrys 852 o achosion mewn un mis yn unig. Pan ydych yn cymharu hyn â'r perfformiad cyfartalog misol o 392 ar draws 2020/21, rydych yn dechrau cael ymdeimlad o'r sefydlogi a'r momentwm a gyflawnwyd.

["Mae nifer yr achosion yn ein
ciw pen blaen yn lleihau:
rydym ar y trywydd iawn i
haneru nifer yr achosion sy'n
aros erbyn mis Mawrth 2023"](#)

Yn ystod y flwyddyn fe wnaethom ddatrys 1,200 o gŵynion trwy ddulliau datrys cynnar newydd: 36% yn fwy na'r disgwyl yn wreiddiol, ac yn ôl llinell sylfaen isel iawn yn hanesyddol ar gyfer LeO. Fe fu gostyngiad sylweddol hefyd mewn amseroedd teithiau cwsmeriaid ar gyfer cwsmeriaid y mae eu hachosion yn cael eu datrys drwy'r dulliau hyn – 66% yn fyrrach ar gyfer achosion cymhlethdod isel sy'n cyfrif am y rhan fwyaf o waith LeO.

Mae'r camau rydym wedi'u cymryd eisoes wedi gwneud gwahaniaeth mawr i ddefnyddwyr unigol a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol. Mae'r Adroddiad Blynyddol hwn yn rhannu rhai enghreifftiau o'r hyn y mae ein

hymrwymiad wedi'i wneud yn bosibl. Mae mwy o waith i'w wneud ond rydym wedi darparu sylfaen ardderchog ar gyfer cynnydd sylweddol pellach.

Mae hyn yn golygu ein bod yn diweddu 2021/22 gan edrych ymlaen yn hyderus ac ymdeimlad o fomentwm gwirioneddol. Mae nifer yr achosion yn ein ciw pen blaen yn lleihau: rydym ar y trywydd iawn i haneru nifer yr achosion sy'n aros erbyn mis Mawrth 2023, ac i gyrraedd cyfartaledd o 90 diwrnod ar gyfer y rhan fwyaf o achosion LeO yn 2024/25.

Ymrwymiad i fod yn dryloyw ac yn atebol am gyflawni

Her barhaus allweddol i LeO fu gosod cynlluniau sy'n ddigon uchelgeisiol i gyfleu'r raddfa o welliant sydd ei angen, sydd hefyd yn ddigon credadwy i roi'r hyder i randdeiliaid y gallwn eu cyflawni.

Rydym wedi ymrwymo i fod yn atebol am berfformiad a chynnydd yn ôl ein Cynllun Busnes 2021/22. Fe wnaethom ddweud y byddai cynnal deialog agored gyda'r holl randdeiliaid am gynnydd yn ganolog i hyn.

Rydym wedi cyflawni ein hymrwymiad i rannu diweddariadau ar ein hadferiad, trwy ymgysylltu'n agored a thryloyw yn rheolaidd â rhanddeiliaid trwy gydol y flwyddyn a sefydlu Grŵp Herio a Chynghori, sydd wedi bod yn fforwm amhrisiadwy ar gyfer adborth dwy ffordd onest. Fel yr addawyd, rhoesom ddiweddariad sylweddol ar ein perfformiad hanner ffordd drwy'r flwyddyn, gan werthuso ein perfformiad yn agored a chaniatáu i randdeiliaid gynnwys hyn yn ein trafodaethau a'n hymgyngoriad ar ein blaengynlluniau.

Rydym hefyd wedi bod yn atebol am sut rydym yn defnyddio'r cyllid a gawn. Yn ein ffocws ar wneud gwelliannau ar draws LeO, ac ym mhob penderfyniad ariannol rydym wedi'i wneud, rydym wedi dangos ein hymrwymiad i gynhyrchu arbedion ac arbedion effeithlonrwydd yng ngoleuni pwysau chwyddiant sylweddol. Roedd y tanwariant a brofwyd gennym yn 2021/22, yn ymwneud â'n hanawsterau recriwtio, ymhell o fod yn ddelfrydol. Fodd bynnag, rydym wedi dangos y pwysigrwydd a roddwn ar sicrhau na fydd hyn yn cael ei ailadrodd – ac yn bwysig, roedd yn cynrychioli arbediad i ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol sy'n talu am LeO.

[“Rydym wedi cyflawni sefydlogrwydd ac wedi darparu'r sylfaen ar gyfer cynnydd pellach tuag at welliant cynaliadwy. Fe fu trobwynt”](#)

Mae bod yn dryloyw hefyd yn ymwneud â rhannu mewnwelediad o'r cwynion rydym yn eu datrys, gan sicrhau bod gwersi o gŵynion yn y

gorffennol yn helpu i atal cwynion yn y dyfodol a niwed i ddefnyddwyr. Wrth drawsnewid perfformiad gweithredol LeO, fe wnaethom barhau i gyflawni'r rhan hanfodol hon o waith Ombwdsmon. Roedd hyn yn amrywio o adroddiadau thematig, data cwynion a dadansoddi themâu, cyhoeddi canllawiau newydd ar ein gwefan, i drafod tueddiadau cwynion gyda chynrychiolwyr y sector cyfreithiol wyneb yn wyneb.

Fel y mae'r Cadeirydd wedi'i adlewyrchu yn ei rhagair ei hun, ar ddechrau 2021/22 roedd hyder yn yr LeO ymhell o fod lle'r oedd angen. Wrth i ni ddechrau 2022/23, rwy'n ofalus o obeithiol ynghylch lle mae'r lefelau hyder hynny ar hyn o bryd. Er nad ydym yn hunanfodlon o gwbl am y gwaith sydd ei angen i gynnal ac adeiladu ar hyn, mae'n amlwg ein bod wedi cyflawni sefydlogrwydd ac wedi darparu'r sylfaen ar gyfer cynnydd pellach tuag at welliant cynaliadwy. Fe fu trobwynt.

Ymrwymiad i'n pobl

Yn olaf, er nad yn lleiaf pwysig o bell ffordd, fe wnaethom ymrwymiad i bobl LeO. Fe wnaethom ddweud y byddai ymgysylltu ystyrion â staff a newid diwylliannol mewn ffyrdd o weithio wrth wraidd adferiad a gwelliant parhaus LeO. Byddai datblygu gweithlu cynhwysol ac amrywiol yn symud LeO tuag at fod yn lle gwych i weithio.

Ers ymuno â LeO ym mis Ionawr 2021, rwyf wedi ei gwneud yn flaenoriaeth i LeO fod yn agored i wrando, dysgu a newid - gan osod y sylfeini i fod yn gyflogwr rhagorol.

Fel yr wyf wedi amlinellu, drwy wrando ar bobl LeO, mae eu syniadau wedi bod yn flaengar ac yn ganolog i'r cynnydd yr ydym wedi'i wneud o ran datrys mwy o gŵynion yn gynnar. Ond mae ein hymrwymiad yn mynd y tu hwnt i hyn, i sut yr ydym am i bobl deimlo am weithio i LeO.

Fel y mae'r Adroddiad Blynyddol hwn yn ei amlygu, yn 2021/22 rydym wedi dysgu o'r gyfradd gadael rydym wedi'i brofi, gan gymryd camau i sicrhau bod pobl yn cael eu cefnogi i aros gyda ni a pherfformio ar eu gorau. Rydym wedi dysgu o'r hyn rydym wedi bod drwyddo yn ystod y pandemig Covid-19, gan gynnwys yr effaith ar les a'r angen am hyblygrwydd.

Rydym yn deall bod ein hymagwedd at osod safonau a rheoli perfformiad wedi bod yn ffactor sydd wedi cyfrannu at y gyfradd gadael. Ni fyddwn yn cilio oddi wrth yr hyn sydd ei angen i gyrraedd y lefelau perfformiad y mae angen i ni eu gweld. Ond byddwn bob amser yn gwneud hyn mewn ffordd sy'n deg ac er budd LeO, ein cwsmeriaid a'n pobl yn gyffredinol.

Er fy mod yn falch bod gradd ein harolwg staff o arweinyddiaeth a rheoli newid wedi codi o'r lefelau cyn-bandemig, mae hwn yn faes arall lle nad oes

Ile i hunanfodlonrwydd. Yn yr un modd â hyder ein rhanddeiliaid, rwyf wedi ymrwymo i gynnal y cynnydd hwn a mynd ymhellach.

Yn ystod y flwyddyn mae ein rhwydweithiau a arweinir gan staff, sy'n cynrychioli gwahanol gefndiroedd a chymunedau ein pobl ar draws yr LeO, wedi parhau i hyrwyddo dealltwriaeth a dathlu gwahaniaeth a phrofiad a rennir. Ac rydym wedi gwneud buddsoddiad sylweddol pellach mewn cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant, gan benodi rheolwr EDI penodedig a datblygu strategaeth ar gyfer gwella.

Rhagolwg

Mae llawer o gynnydd i'w wneud o hyd, ac nid wyf yn diystyru'r heriau sy'n parhau i gael yr LeO i lefel dderbyniol o berfformiad. Rwy'n derbyn yn llwyr yr anawsterau i lawer o'n cwsmeriaid sy'n parhau i brofi amseroedd aros sylweddol. Ond roedd bob amser yn amlwg bod yr heriau perfformiad ac adnoddau yr oedd yr LeO yn eu hwynebu ac yn dod â nhw i mewn i 2021/22 ar raddfa sylweddol.

Rwy'n croesawu'r cynnydd a adlewyrchir yn yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon hwn, ac ymrwymiad a gwaith caled llwyr ein pobl sydd wedi gwneud iddo ddigwydd. Mae'r sylfeini yr ydym wedi'u gosod yn 2021/22 wedi rhoi'r LeO mewn sefyllfa llawer cryfach i gyflawni ein nodau ar gyfer ein cwsmeriaid yn y dyfodol – gan gynnwys yr ail flwyddyn adfer i ni ddechrau'n ddiweddar.

Er ein bod yn realistig ynghylch yr heriau sydd o'n blaenau, rydym ar y llwybr, ac wedi ymrwymo, i ddod yn Ombwdsmon Cyfreithiol cynaliadwy y gellir ymddiried ynddo sy'n darparu lefel uchel o wasanaeth o safon. Un sy'n chwarae rhan hanfodol wrth helpu'r sector cyfreithiol ei hun i ffynnu, fel bod gan ddefnyddwyr hyder y gallant ddibynnu arno pan fo'n wirioneddol bwysig.

1.3.2 Ynghylch yr OLC a'r Ombwdsmon Cyfreithiol







Sefydlodd Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 (y Ddeddf) gynllun Ombwdsmon Cyfreithiol (LeO) a'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) i'w weinyddu. Sefydlodd y Ddeddf y Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (BGLI) hefyd i oruchwylio'r gwaith o reoleiddio'r proffesiwn cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr. Yr OLC a'r LSB yw Cyrff Hyd Braich y Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ). Mae rhagor o wybodaeth am lywodraethu a rheoli LeO yn yr Adroddiad Atebolrwydd.

Prif rôl yr Ombwdsmon Cyfreithiol yw datrys cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol nad ydynt wedi'u datrys er boddhad cwsmeriaid.

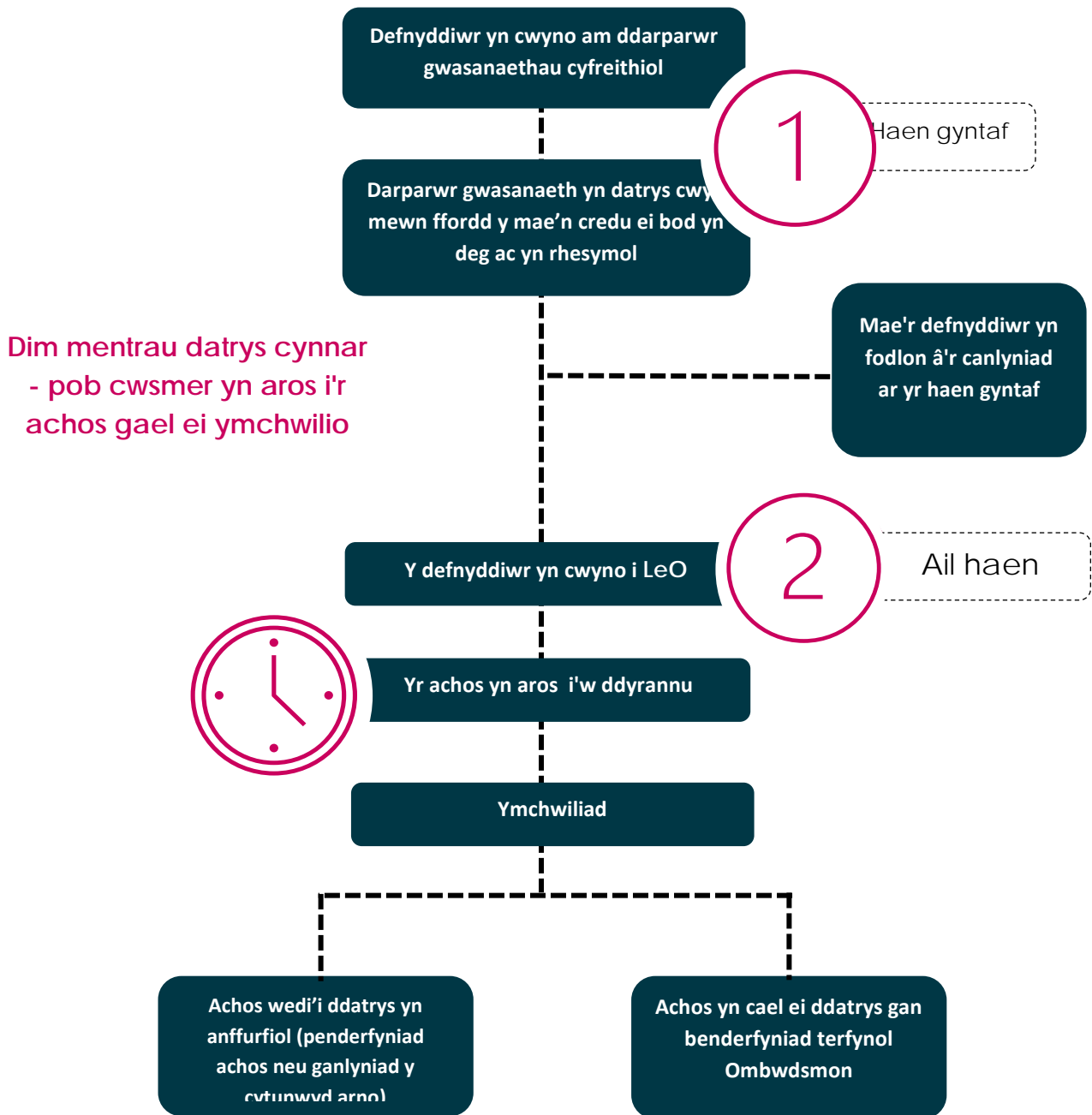
Mae hyn yn cynnwys cwynion am y mwyafrif o wasanaethau cyfreithiol a ddarperir yng Nghymru a Lloegr. Mae rhai rheolau a therfynau a allai olygu na all LeO neu nad LeO yw'r sefydliad cywir i helpu. Mae'r rhain wedi'u nodi ar [wefan LeO](#).

Cyflawnwyd Cynllun Busnes a Chyllideb yr OLC ar gyfer 2021/22 o fewn ail flwyddyn cyfnod strategaeth gorfforaethol 2020-23. Mae'r amcanion strategol a blaenoriaethau'r Cynllun Busnes ar gyfer 2021/22 wedi'u nodi ar dudalen 15, a [chyhoeddir](#) y cynllun llawn ar wefan yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Yn 2022/23 bydd angen datblygu strategaeth newydd ar gyfer LeO, gan ddarparu fframwaith clir sy'n canolbwyntio ar y nodau allweddol cynaliadwyedd, gwelliant parhaus, a darparu gwasanaeth o safon uchel i holl gwsmeriaid yr LeO.

Yn ystod 2021/22 gwnaed cynnydd sylweddol o ran gwneud LeO yn wasanaeth mwy cymesur, gan ail-gydbwysu ymagwedd yr LeO tuag at ddatrysiad cynharach – i helpu i leihau amseroedd aros a sicrhau bod cwsmeriaid yn cael canlyniadau yn gynharach pan oedd hynny'n briodol. Mae'r tudalennau dilynol yn dangos y model gweithredu a oedd yn ei le ar ddechrau'r flwyddyn, a'r broses y symudwyd ati erbyn diwedd mis Mawrth 2022.

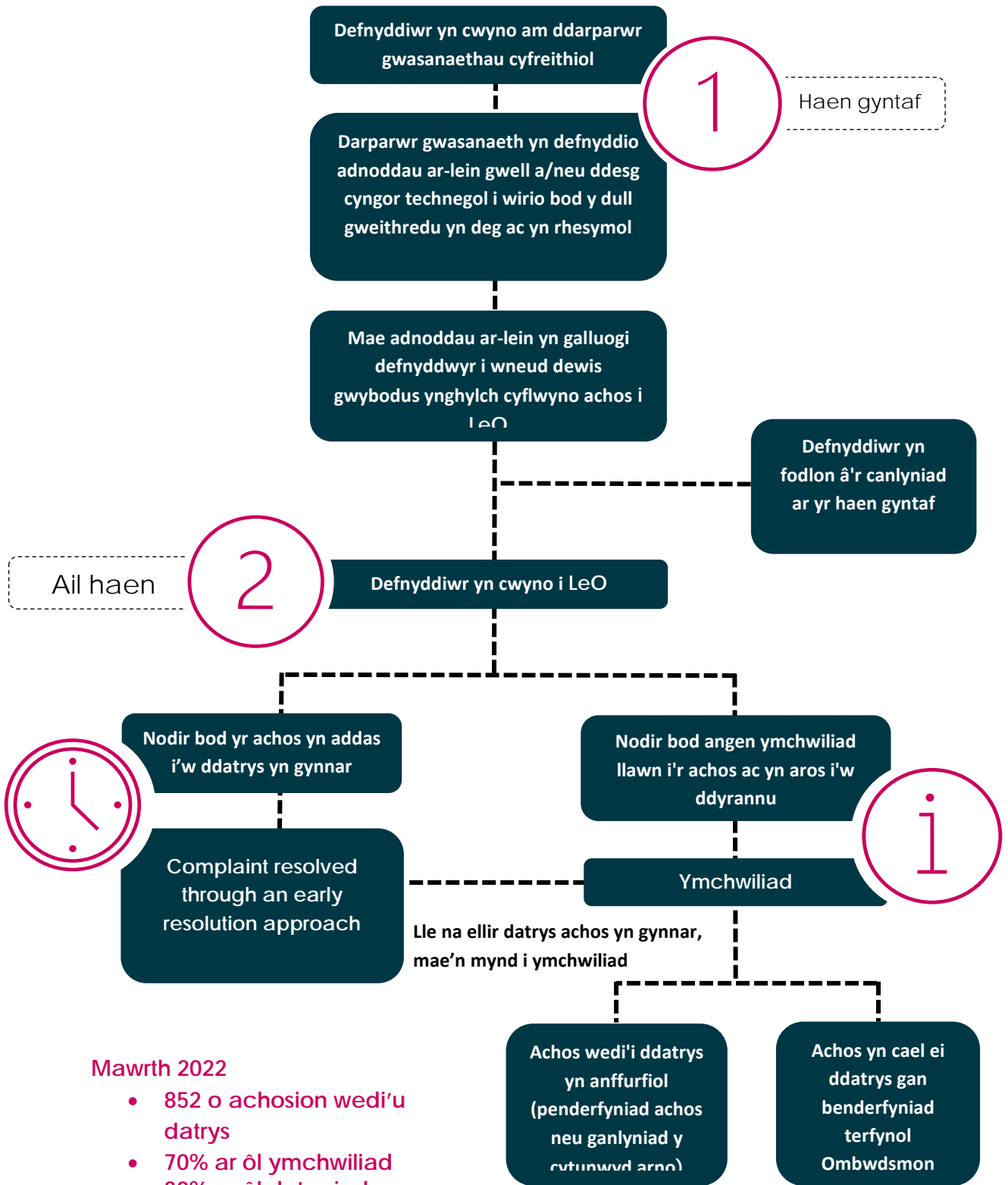
Gweledigaeth		
Mae ein gwaith yn meithrin hyder gwirioneddol mewn gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr		
Cenhadaeth		
Bod yn wasanaeth Ombwdsmon annibynnol a diduedd sydd yn rhoi tawelwch meddwl ac yn unioni cam wrth herio'r sector cyfreithiol yn adeiladol		
Amcanion strategol ar gyfer 2020-23		
1	Gwella profiad ein gwasanaeth ar gyfer achwynwyr a darparwyr gwasanaeth gan ddefnyddio ein harbenigedd i arwain ac ychwanegu gwerth at y daith gwyno	
2	Datblygu ein gwasanaeth i sicrhau ei fod yn briodol ar gyfer y sector cyfreithiol esblygol	
3	Cynyddu tryloywder ac effaith ein gwaith achos i gefnogi gwell mynediad at gyfiawnder.	
Blaenoriaethau'r Cynllun Busnes ar gyfer 2021/22		
1	Cefnogi staff presennol i wella perfformiad a chynhyrchiant	
2	Nodi cyfleoedd arloesi sy'n cyflymu'r broses gwyno	
3	Canolbwyntio gwaith dysgu a mewnwelediad ar ddarparwyr sydd angen cymorth er mwyn atal a datrys cwynion	

Model gweithredu ar ddechrau 2021/22



Bwydo dysgu a mewnwelediad yn ôl i'r sector gwasanaethau cyfreithiol

Model gweithredu erbyn mis Mawrth 2022 - mwy o gymesuredd a datrysiadau cynnar



Mawrth 2022

- 852 o achosion wedi'u datrys
- 70% ar ôl ymchwiliad
- 30% ar ôl datrysiad cynnar

Bwydo dysgu a mewnwelediad yn ôl i'r sector gwasanaethau cyfreithiol

1.3.3 Dangosyddion perfformiad allweddol

Yn 2021/22 cadwodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol ei ddangosyddion perfformiad allweddol presennol, sy'n rhoi cipolwg o'i weithrediadau. I gael darlun llawn o berfformiad LeO, dylid eu darllen ochr yn ochr â'r dadansoddiad perfformiad.

Profiad cwsmeriaid ac ansawdd			
Disgrifiad	Gwirioneddol 2020/21	Targed 2021/22	Gwirioneddol 2021/22
<p>Canlyniad rhesymol Mesur ansawdd mewnol yn gofyn a oedd canlyniad cyfathrebiad, ymchwilliad neu benderfyniad yn deg ac yn rhesymol</p>	<p>Tim Ymholiadau Cyffredinol (GET): 91% Ymchwilydd: 97% Ombwdsmon: 97%</p>	95%	<p>GET: 88% Ymchwilydd: 93% Ombwdsmon: 97%</p>
<p>Taith y cwsmer Amser taith y cwsmer o un pen i'r llall a brofir gan gwsmeriaid y mae ei ffeil wedi'i chau neu ei datrys bob mis</p>	<p>Amser cyfartalog mewn dyddiau ym mis Mawrth 2021: Cwynion cymhlethdod isel: 285 Cwynion cymhlethdod canolig: 372 Cwynion cymhlethdod uchel: 616</p>	<p>80% o gŵynion cymhlethdod isel yn cael eu datrys o fewn 325 diwrnod</p> <p>80% o gŵynion cymhlethdod canolig yn cael eu datrys o fewn 500 diwrnod</p> <p>80% o gŵynion cymhlethdod uchel yn cael eu datrys o fewn 500 diwrnod</p>	<p>65% o gŵynion cymhlethdod isel yn cael eu datrys o fewn 325 diwrnod</p> <p>63% o gŵynion cymhlethdod canolig yn cael eu datrys o fewn 500 diwrnod</p> <p>16% o gŵynion cymhlethdod uchel yn cael eu datrys o fewn 500 diwrnod</p>

<p>Bodddhad cwsmeriaid Lefel y bodddhad â'n gwasanaeth ar ddiwedd y broses, yn dibynnu a oedd y cwsmer yn fodlon â chanlyniad yr ymchwiliad ai peidio.</p>	<p>Bodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad – bodlon ar y gwasanaeth: Defnyddiwr 92%; darparwr 86% (targeted: 85%)</p> <p>Anfodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad – bodlon ar y gwasanaeth: Defnyddiwr 11%; darparwr 16% (targeted: 15%)</p>	<p>85% yn fodlon ar y gwasanaeth ar gyfer y rhai sy'n fodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad</p> <p>12% yn fodlon ar y gwasanaeth ar gyfer y rhai sy'n anfodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad.</p>	<p>Bodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad - bodlon gyda'r gwasanaeth: Defnyddiwr 92%; darparwr 83%</p> <p>Anfodlon gyda chanlyniad yr ymchwiliad - bodlon gyda'r gwasanaeth: Defnyddiwr 11%; darparwr 11%</p>
<p>Nifer yr achosion yn aros am asesiad Achosion yn y PAP ar 1 Ebrill bob blwyddyn</p>	4,829	4,696	5,862

Codi safonau proffesiynol			
Disgrifiad	Gwirioneddol 2020/21	Targed 2021/22	Gwirioneddol 2021/22
<p>Sgôr ein hyfforddiant a'n hadnoddau Mesur blynyddol o farn darparwyr gwasanaeth yr ymchwiliwyd iddynt i gwyn ynghylch a yw LeO yn darparu adnoddau defnyddiol a pherthnasol</p>	<p>Canllawiau – perthnasol 75%, defnyddiol 77%</p> <p>Hyfforddiant – perthnasol 60%, defnyddiol 65%</p>	80%	<p>Canllawiau – perthnasol 82%, defnyddiol 80%</p> <p>Hyfforddiant – perthnasol 87%, defnyddiol 86%</p>

<p>Bodddhad â'n modd rhannu dysgu a mewnwelediad</p> <p>Mesur blynyddol o farn rheolyddion cymeradwy a chyryff proffesiynol ynghylch a yw LeO wedi rhannu dysgu a mewnwelediad yn effeithiol dros y 12 mis diwethaf</p>	<p>Cytuno â rhannu dysgu/mewnwelediad yn effeithiol gyda: Nhw – 73% Darparwyr gwasanaeth yn gyffredinol – 73%</p>	<p>80%</p>	<p>Cytuno â rhannu dysgu/mewnwelediad yn effeithiol gyda: Nhw – 90% Darparwyr gwasanaeth yn gyffredinol – 90%</p>
--	---	------------	---

Effeithlonrwydd a gwydnwch

Disgrifiad	Gwirioneddol 2020/21	Targed 2021/22	Gwirioneddol 2021/22
<p>Cost uned</p> <p>Cost gyfartalog fisol, yn edrych ar nifer yr achosion a ddatryswyd fesul chwarter yn ôl ein costau am y chwarter.</p>	<p>£2,798</p>	<p>Wedi'i fonitro'n unig</p>	<p>£2,092</p>



Pobl a Diwylliant

Disgrifiad	Gwirioneddol 2020/21	Targed 2021/22	Gwirioneddol 2021/22
<p>Cyfradd trosiant chwarterol a threigl</p> <p>Cyfanswm y rhai sy'n gadael yn wirfoddol am y 12 mis diwethaf, fel canran o gyfanswm nifer cyfartalog y staff parhaol am y cyfnod.</p>	<p>9.9%</p>	<p>18%</p>	<p>22.4%</p>

1.3.4 Crynodeb o risgiau a materion strategol

Gan gydnabod y risgiau sy'n gynhenid i gyflawni cynllun gwella perfformiad ar raddfa eang, nododd Ombwdsmon y Gyfraith risgiau a materion a reolir a allai effeithio ar ei gyflawniad. Mae rhagor o wybodaeth am y rhain ar dudalen 41.

Risg neu fater strategol	Amcan strategol	Sgôr Ch1 2021/22	Sgôr Ch4 2021/22	Symudiad
SI01: 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	① ②	20	16	↓
SI02: Ar hyn o bryd rydym y tu allan i sefyllfa oddefadwy o ran gwariant cyllideb (tanwariant ariannol) <i>Mater newydd wedi'i ychwanegu yn Ch3 – i'w fonitro fel risg yn 2022/23</i>	①	Amh	15	↑
SI03: Anallu i ddenu, ymgysylltu, ysgogi a chadw'r dalent, y sgiliau cywir ar bob lefel ac ymgorffori'r diwylliant dymunol <i>Wedi newid o risg i fater yn Ch3</i>	① ③	16	20	↑
SR01: Methu â chyflawni yn ôl y tafwybr perfformiad gofynnol ac o ganlyniad colli hygyrdded a hyder yng ngallu LeO i gyflwyno'r cynllun yn effeithiol yn y tymor hir.	① ② ③	20	16	↓
SR02: Methu â rheoli a gweithredu newid trawsnewidiol yn effeithiol	① ③	16	12	↓

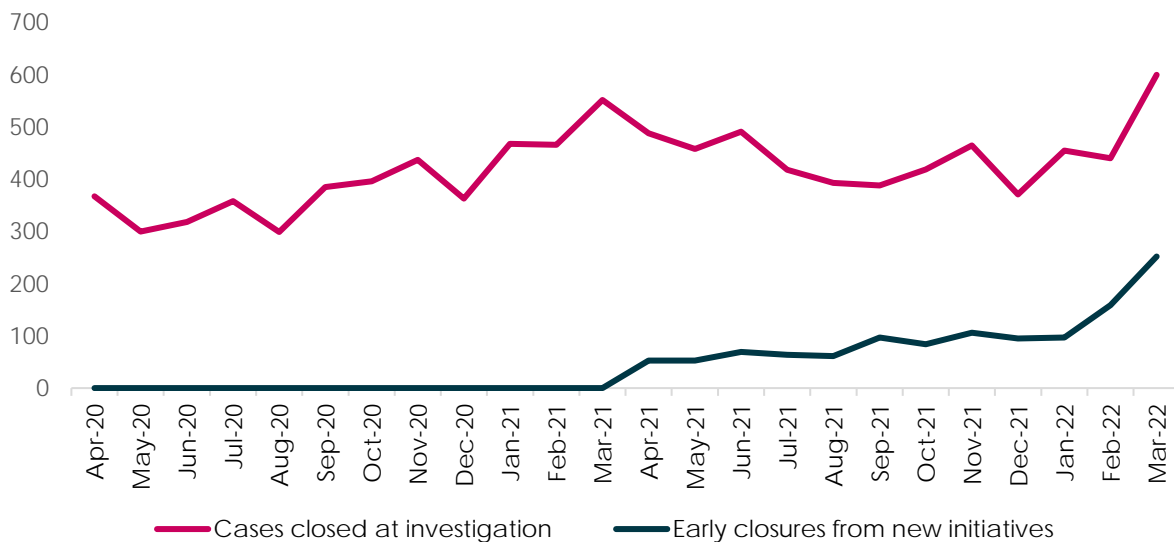
SR03: Esblygiad Covid-19 – diffyg gwydnwch, ystwythder i ddarparu ein gwasanaeth	①	9	6	
SR04: Nid yw'r fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth yn ddigon cadarn i gefnogi'r gwaith o gyflawni amcanion <i>Wedi newid o fater i risg yn Ch3</i>	① ② ③	15	10	

1.4 Dadansoddiad perfformiad

1.4.1 Cyflawni yn ôl y Cynllun Busnes

Prif ffocws yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn ystod 2021/22 oedd cymryd camau i wella'r cyfnod annerbyniol o amser yr oedd pobl yn aros i'w hachos gael ei ymchwilio. Trwy ffocws parhaus ar LeO yn dod yn wasanaeth mwy cymesur, hyblyg, yn 2021/22 newidiodd y rhagolygon yn sylweddol, hyd yn oed tra bod nifer sylweddol o bobl yn aros. Cynyddodd gwelliant yn ystod y flwyddyn, gyda chynnydd arbennig o gryf yn y chwarter olaf. Ar draws y flwyddyn gyfan fe wnaeth yr LeO ddatrys 6,576 o achosion yn ôl 4,702 yn 2020/21.

Achosion wedi'u datrys ers mis Ebrill 2020



ABOVE: Ebr-20, Mai-20, Meh-20. Gor-20, Awst-20, Med-20, Hyd-20, Tach-20, Rhag-20, Ion-21, Chwef-21, Maw-21, Ebr-21, Mai-21, Meh-21, Gor-21, Awst-21, Med-21, Hyd-21, Tach-21, Rhag-21, Ion-22, Chwef-22. Maw-21
 -----Achosion wedi'i cau yn yr ymchwiliad -----Wedi'u cau'n gynnar o fentrau newydd

Mae gweddill yr adran hon yn amlinellu sut mae'r LeO wedi cyflawni yn erbyn pob blaenoriaeth Cynllun Busnes ar gyfer 2021/22.



Cefnogi staff presennol i wella perfformiad a chynhyrchiant

Yr hyn a gynlluniwyd

Crynodeb o statws

Uchafu perfformiad gweithredol

Cynllunio gweithgareddau i adeiladu ar yr hyn a ddysgwyd o Arolwg Staff 2020/21 a symud ymlaen ag ef

Wedi'i gwblhau

Rhannwyd adolygiad o'r canlyniadau a'r cynnydd cyfredol yn Ch4. Gweler tudalen 47 am ragor o wybodaeth.

Cefnogi a mentora pob arweinydd gweithredol i reoli perfformiad eu timau'n rhagweithiol.

Wedi'i gwblhau

Delivered as part of coaching, development and leadership in operational teams.

Datblygu arweinwyr ar bob lefel a datblygu gweithgarwch i leihau amrywiad perfformiad; optimeiddio perfformiad trwy weithio'n barhaus o bell

Wedi'i gwblhau

Cafwyd mwy na 30 o gyfleoedd ar gyfer dyrchafu gweithredol yn ystod y flwyddyn, gyda llawer yn ymwneud â mentrau newydd.

Rheoli yn ôl ymddygiad (*sut rydym yn arwain*)

Wedi'i gwblhau'n rhannol

Fframwaith rheoli perfformiad wedi'i gwblhau yn 2021/22 ac i'w lansio yn Ch1 2022/23.

Gwella canlyniadau perfformiad (*yr hyn rydym yn ei gyflawni*)

Helpu pawb i weld sut maent yn effeithio ar gwsmeriaid (*pam rydym yn gwneud hyn*)

Targedu adnoddau sy'n canolbwyntio ar ôl-groniad y Gronfa Cyn-Asesu, er mwyn adolygu, symud ymlaen a chwblhau achosion o fewn cynllun adfer cadarn

Wedi'i gwblhau

Mae amrywiaeth o ymyriadau wedi'u sefydlu neu eu cychwyn i gefnogi adferiad perfformiad. Gweler tudalennau 32-33 am ragor o wybodaeth.

Gweithio gyda chynlluniau eraill yr Ombwdsmon, a dysgu oddi wrthynt, ac ystyried sut maent yn trefnu eu hadnoddau ac yn cyflawni canlyniadau.

Wedi'i gwblhau

Mae LeO yn aelod gweithgar o Gymdeithas yr Ombwdsmon ac mae wedi parhau i feithrin perthynas â chynlluniau eraill.

Cynnal prosiect adolygu penderfyniadau Ombwdsmon a phenderfyniadau achosion

Wedi'i gwblhau

Edrychodd yr adolygiad hwn ar fformat a chynnwys penderfyniadau achosion a phenderfyniadau

	Ombwdsmon i sicrhau eu bod yn gyson ac yn hygyrch i gwsmeriaid.
Gweithredu'r canlyniadau o'r hyn uchod	Wedi'i gwblhau'n rhannol Wrthi'n cynllunio gweithredu canlyniadau ar hyn o bryd.
<i>Recriwtio adnoddau gweithredol er mwyn cynyddu achosion o gau i 7,057 erbyn diwedd y flwyddyn a chefnogi gostyngiad hirdymor mewn amseroedd aros</i>	
Adolygu ac adnewyddu strategaeth recriwtio a sefydlu	Wedi'i gwblhau'n rhannol Mae'r strategaeth sefydlu weithredol wedi'i hadolygu a'i hadnewyddu, ac mae proses gynefino newydd "Grad Bay" ar waith.
Recriwtio ymchwilyr a chynefino i gymryd lle'r gyfradd gadae	Wedi'i gwblhau Mae'r newid i recriwtio cenedlaethol yn golygu bod LeO wedi gallu recriwtio i ateb y galw a hefyd i ragweld gyfradd gadael.
Recriwtio a chynefino dau dim ymchwilio (24 o ymchwilyr, dau arweinydd tîm, ac un Ombwdsmon)	Wedi'i gwblhau
<i>Lleihau amser aros anghymesur ar gyfer achosion cymhleth iawn</i>	
Gweithredu model lleoli priodol ar gyfer tîm Ombwdsman L1	Wedi'i gwblhau Ailgynllunio sefydliadol wedi'i wneud i gefnogi datblygu achosion hynod gymhleth.
Ffocws a chymorth parhaus i hyrwyddo datrysiadau cynnar lle bo modd	Wedi'i gwblhau
<i>Monitro a chynnal ansawdd y gwaith trwy'r Fframwaith Ansawdd</i>	
Gweithredu canlyniadau'r adolygiad Adborth Ansawdd	Wedi'i gwblhau'n rhannol Mae adolygiad interim o'r fframwaith ansawdd wedi'i gynnal, ond mae problemau ynghylch adnoddau wedi cyfyngu ar ein gallu i symud y gwaith hwn yn ei flaen.
Bwydo canlyniadau arolygon boddhad cwsmeriaid i feysydd busnes priodol	Wedi'i gwblhau /parhaus

Mynd i'r afael â heriau o ran adnoddau a pherfformiad

Am lawer o 2021/22, cafodd anallu LeO i ddenu a chadw'r nifer ofynnol o bobl effaith sylweddol ar i ba raddau yr oedd yn gallu ei lwybr adferiad disgwylidig yn ystod 2021/22. Er gwaethaf hyn, roedd gwaith caled ac ymrwymiad y staff presennol yn golygu bod yr LeO yn dal i ddatrys 40% yn fwy o gŵynion nag yn 2020/21. Roedd hyn yn cynrychioli 93% o'r cwynion yr oedd yn disgwyl eu gwneud gydag 84% o'r FTE sefydledig. Ac eithrio achosion datrysiad cynnar (gweler tudalen 32), fe fu cynnydd o 16.7% yng nghynhyrchiant ymchwilwyr rhwng dechrau a diwedd 2021/22.

Er gwaethaf recriwtio 33.5 FTE yn ystod hanner cyntaf y flwyddyn – sydd wedi perfformio uwchlaw'r disgwyliadau o dan y rhaglen gynefino "grad bay" newydd (gweler isod) – roedd marchnad recriwtio leol gystadleuol a dirlawn yn golygu bod angen i LeO gymryd camau pellach i sicrhau bod digon o bobl yn cael eu recriwtio i gyrraedd ei nodau ar gyfer datrys cwynion.

Am y tro cyntaf, fe fu'r LeO yn gweithio gyda phartner recriwtio i gyflwyno ymgyrch genedlaethol. Cafodd hyn ymateb aruthrol ac o ganlyniad gwnaed cynigion i 39 o bobl. Yn ogystal â golygu bod yr LeO wedi dechrau yn 2022/23 gyda nifer lawn o ymchwilwyr, fe wnaeth yr LeO hefyd uchafu llwyddiant yr ymgyrch hon i recriwtio'n gynnar I gymryd lle'r gyfradd gadael hyd at hanner cyntaf 2022/23.

Yn 2021/22 cymerodd yr LeO nifer o gamau i wella cymorth i ymchwilwyr newydd, gyda'r nod o leihau'r gyfradd gadael:

- **Gwella'r profiad cynefino.** Gan ddefnyddio adborth gan recriwtiaid newydd blaenorol, datblygodd yr LeO raglen gynefino o'r enw "Grad Bay", a graddiodd y garfan gyntaf i mewn i dimau ymchwilio ar 1 Ebrill 2022. Mae ymchwilwyr newydd LeO yn cael eu cefnogi'n well yn y sefydliad, gyda mwy o gyfle i ddatrys cwynion yn gynhyrchiol yn ystod eu cyfnod cynefino tra'n sicrhau nad yw ansawdd yn cael ei beryglu.
- **Gwella dysgu cychwynnol i wella hyder a pherfformiad.** Mae'r LeO wedi gwella'r dysgu a'r cymorth a ddarperir yn y broses gynefino, ac wedi cynyddu nifer y mentoriaid. Er bod cyfaddawd yn gysylltiedig â defnyddio staff profiadol yn y modd hwn, mae'n fuddsoddiad mewn recriwtio a chynhyrchiant i'r dyfodol; adborth y sefydleon yw mai mentora yw'r gefnogaeth bwysicaf iddynt.
- **Hybu arweinyddiaeth weithredol.** Mae LeO wedi recriwtio i sicrhau bod capasiti i gefnogi'r gwaith o leihau amrywiadau perfformiad, arwain ymdrechion i leihau amseroedd aros, newid prosesau a gwaith hyfforddi a datblygu.
- **Cyfuno rolau Ombwdsmon lefel un a rolau ansawdd.** O fis Rhagfyr 2021 mae LeO wedi cael adnodd Ombwdsmon mwy hyblyg, sy'n golygu y

gall ymateb i newidiadau yn y galw o'r tri maes craidd lefel un y mae Ombwdsryn yn eu cyflawni: datrys cwynion cymhlethdod uchel, darparu gwiriadau ansawdd ac adborth i ymchwilwyr a gwneud penderfyniadau terfynol.

Wrth edrych ymlaen, bydd ffocws parhaus LeO ar leihau amrywiadau perfformiad gweithredol hefyd wedi arwain at rai cyflogeion yn ein gadael, gan effeithio ar gyfraddau gadael, ond yn bwysig, yn cynyddu cynhyrchiant unigol. Yn ogystal, mae'r newid cyffredinol i weithio gartref wedi rhoi mwy o ddewis o gyflogaeth i bobl, ac nid yw lleoliad bellach yn ffactor mewn llawer o achosion. Mae LeO hefyd yn cydnabod nad oes ganddo gynnig gwobrau cystadleuol ar hyn o bryd, ac mae ymarfer meincnodi ar y gweill ar hyn o bryd i lunio darlun llawn o gymaroldeb ar gyfer pob rôl.

Yn 2022/23 bydd LeO yn parhau i ganolbwyntio ar ddenu a chadw pobl fedrus a llawn cymhelliant. Mae Blaenoriaeth 1 y Cynllun Busnes newydd yn nodi sut y gwneir hyn yng nghyd-destun y Strategaeth Pobl ehangach, ochr yn ochr â gwaith i hyrwyddo EDI a lles. Bydd canfyddiadau Asiantaeth Archwilio Mewnol ddiweddar y Llywodraeth hefyd yn helpu i lywio gwelliannau i'r broses recriwtio a chynefino bresennol.

Sicrhau ansawdd gwasanaeth LeO

Yn 2021/22 mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi parhau i asesu ansawdd y gwasanaeth y mae'n ei ddarparu i ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol, pa mor rhesymol yw'r canlyniadau a gyflawnir a lefelau cyffredinol boddhad cwsmeriaid. Er bod y canlyniadau'n rhoi sicrwydd bod y canlyniadau a ddarperir i gwsmeriaid yn deg ac yn rhesymol, roedd lefel y gwasanaeth yn is na'r hyn y mae LeO wedi anelu ato - yn bennaf o ganlyniad i amseroedd aros uchel.

Cynhaliwyd adolygiad interim o fframwaith ansawdd LeO ym mis Mai 2021. Nododd yr adolygiad hwn nifer o argymhellion yn ymwneud naill ai â gweithrediad y fframwaith presennol o ddydd i ddydd, neu â meysydd posibl ar gyfer newid. Er bod cyfyngiadau ar adnoddau wedi cyfyngu ar gwmpasu a datblygu gwaith pellach o amgylch y fframwaith, yn ystod y flwyddyn fe wnaeth LeO wella gwerth y fframwaith presennol drwy:

- Sicrhau bod pob adolygiad ansawdd yn cael ei gynnal gan berson annibynnol fel bod unrhyw bosibilrwydd o ragfarn wirioneddol neu ganfyddedig yn cael ei ddileu.
- Cynnal ymarferion safoni gyda charfan yr Ombwdsmon.
- Integreiddio adborth gan y tîm cyfreithiol ar y themâu a'r tueddiadau y maent yn eu gweld o'u gwaith achos i'r Pwyllgor Ansawdd.
- Cynnal adolygiadau rheolaidd o lefel, safon ac amllder yr adborth a ddarperir gan Ombwdsryn i ymchwilwyr ar yr holl waith penderfynu a gwblhawyd er mwyn helpu i wella safonau gwaith ymchwilio.

Bydd cyflwyno mentrau pen blaen yn ddiweddar (gweler tudalen 32) yn golygu bod llawer o gwsmeriaid yn cael mewnbwn Ombwdsmon yn llawer cynharach. Bydd cyfres bresennol LeO o wiriadau ansawdd yn ein galluogi i roi sicrwydd bod lefel y gwasanaeth a ddarperir i bob cwsmer yn parhau i fod yn uchel a bod y canlyniadau a gyrhaeddir yn yr achosion hynny yn parhau i fod yn deg, yn rhesymol ac yn gymesur. Bydd metrigau sicrhau ansawdd ychwanegol yn cael eu datblygu i helpu i sicrhau bod pobl yn derbyn yr un safon o wasanaeth pa bynnag daith a gymerant drwy LeO.

Bodddhad cwsmeriaid

Mae'r LeO yn monitro lefelau bodddhad cwsmeriaid ar dri cham o'r broses gwyno. Mae adborth yn cael ei gasglu a'i ddefnyddio fel sail i welliannau. Mae canfyddiadau adolygiadau bodddhad cwsmeriaid, ynghyd â'r adborth gair-am-air, yn cael eu rhannu â staff i ddangos yr effaith y mae lefel y gwasanaeth yn ei chael ar gwsmeriaid.

Cwsmer LeO	Ar ôl defnyddio offeryn gwirio cwynion LeO	Mis i mewn i'r ymchwiliad	Ar ôl derbyn y canlyniad
Defnyddiwr	84% (no target; 2020/21: 79%)	54% (targeted: 65%; 2020/21: 58%)	Bodlon ar y canlyniad: 92% (targeted: 85%; 2020/21: 92%) Ddim yn fodlon ar y canlyniad: 11% (target: 15%; 2020/21: 12%)
Darparwr gwasanaeth	Amherthnasol (offeryn defnyddiwr)	51% (targeted: 65%; 2020/21: 49%)	Bodlon ar y canlyniad: 83% (target: 85%; 2020/21: 86%) Ddim yn fodlon ar y canlyniad: 11% (targeted: 15%; 2020/21: 16%)

Gan adlewyrchu her barhaus LeO o leihau amseroedd aros, mae arolygon yn amlygu anfodlonrwydd clir gan ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol fel ei gilydd ynghylch faint o amser y maent wedi bod yn aros i

ymchwiliad ddechrau. Er mwyn helpu i fynd i'r afael â'r adborth hwn, mae'r LeO bellach yn rhoi diweddariad chwarterol i bob cwsmer sy'n aros.

Yn gysylltiedig, mae lefelau bodlonrwydd yn is yn ystod y broses ymchwilio. Mae hyn yn adlewyrchu'r ffaith, er bod amseroedd ymchwilio cyfartalog wedi gostwng, yr oedd y rhan fwyaf o bobl eisoes wedi bod yn aros am gyfnod sylweddol o amser pan ddechreuodd yr ymchwiliad.

Ar ddiwedd ein proses, boddhad â chanlyniad yr ymchwiliad yw prif benderfynydd boddhad cyffredinol pobl â gwasanaeth LeO. Gall y canlyniadau ar gyfer y rhai nad ydynt yn fodlon ar y canlyniad fod yn gyfnewidiol oherwydd maint bach y sampl: mae nifer yr ymatebion ymhlith y grŵp hwn yn isel iawn.

"Bu'n rhaid i mi aros cryn amser cyn i fy nghwyn gael ei nodi ond pan gyflwynodd [fy ymchwilydd] ei hun - gwelais ei bod yn gydymdeimladol ac yn broffesiynol ac yn bennaf oll, gwrandawodd arnaf. Cysylltodd â'r cwmni a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i mi bob cam o'r ffordd"
Defnyddiwr Ombwdsmon Cyfreithiol

Asesiadau ansawdd mewnol

Mae asesiadau ansawdd mewnol LeO yn cynnwys uwch aelod o staff yn adolygu a ydym wedi darparu lefel resymol o wasanaeth ac a oedd y canlyniad yn rhesymol.

Adolygiad ansawdd	Targed	Tim ymholiadau cyffredinol	Ymchwiliad	Ombwdsmon
A wnaethom ddarparu canlyniad rhesymol? (KPI)	95%	88.5%	91.4%	97.1%
A wnaethom ni ddarparu gwasanaeth rhesymol?	95%	88.1%	70.2%	97.1%

Mae'r maes allweddol o wasanaeth gwael a adlewyrchir yn y canlyniadau hyn yn ymwneud â'r amser a gymerir i gael canlyniad gan LeO a diffyg

diweddariadau blaenorol. Adlewyrchir hyn yn sgorau boddhad cwsmeriaid ac mae'n faes ar gyfer adolygu a chanolbwyntio parhaus.

Mae LeO yn monitro'r canlyniadau a gyrhaeddir ar sampl o achosion bob chwarter i sicrhau nid yn unig bod y canlyniad yn rhesymol o ran yr asesiad o driniaeth y defnyddiwr gan y darparwr gwasanaeth, ond hefyd mewn perthynas ag unrhyw rwymedi mae LeO wedi argymhell neu gyfarwyddo. Mae'r adolygiad hwn yn rhoi lefel uchel o sicrwydd i ni fod y canlyniadau a gyrhaeddir ar bob cam o'n proses yn deg ac yn rhesymol.

Dyfarnwr Cwynion y Gwasanaeth

Mae Dyfarnwr Cwynion y Gwasanaeth yn ymchwilio i gŵynion am safon y gwasanaeth y mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol ei hun wedi'i ddarparu, nad yw LeO wedi gallu eu datrys yn uniongyrchol gyda'r cwsmer dan sylw. Mae rhagor o wybodaeth am y broses gwyno yn [nhaflen ffeithiau LeO](#). Cyhoeddir crynodeb o adroddiad blynyddol Dyfarnwr Cwynion y Gwasanaeth fel Atodiad 2 i'r adroddiad blynyddol hwn. Derbyniodd y Dyfarnwr 12 o gŵynion (23 yn 2020/21), yn ymwneud â 76 o wahanol faterion yn ymwneud â chwynion, a chadarnhaodd 13 ohonynt.

"...fe fu 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 ar gamau cynharach, sy'n rhoi atebion i gwsmeriaid, a sicrwydd bod materion a godir ganddynt yn cael sylw ac y dysgir gwersi"




Dyfarnwr Cwynion y Gwasanaeth

Gwerth am arian

Yn hanesyddol, mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi defnyddio mesur ariannol cost uned, wedi'i gyfrifo drwy rannu'r gost o gyflawni'r Cynllun â nifer yr achosion a gwblhawyd yn y cyfnod perthnasol. Yn syml iawn, mae hyn yn adlewyrchu cost rhedeg y Cynllun, ac mae LeO yn parhau i adrodd arno (gweler tudalennau 20 a 58). Fodd bynnag, mae'n fetrig un-dimensiwn nad yw'n adlewyrchu'n ddigonol werth ac ehangder y gwaith y mae LeO yn ei wneud. Esbonnir hyn yn fanylach yn ein Cynllun Busnes 2022/23.

O ystyried y cyfyngiadau hyn, yn 2021/22 mae LeO wedi defnyddio model 4Es y Swyddfa Archwilio Genedlaethol (NAO) – Economi, Effeithlonrwydd, Effeithiolrwydd a Thegwch – wedi'i ategu gan fetrigau ychwanegol ac a

adroddwyd fel rhan o'r Set Ddata Gytûn. Mae'n galluogi gweithrediaeth LeO a Bwrdd yr OLC i nodi lle mae angen ymyriadau yn yr ymdrech i gyrraedd cydbwysedd cynaliadwy rhwng darpariaeth weithredol ac ansawdd/bodddhad cwsmeriaid. Ar gyfer rhanddeiliaid, mae'n darparu cyfres o fetrigau allweddol sy'n dangos pa mor effeithlon ac effeithiol y mae LeO yn perfformio a ble mae lle i wella. Yn ogystal, gall LeO ddefnyddio mewnwelediadau o fonitro perfformiad yn fewnol, i wella'r gwasanaeth y mae'n ei ddarparu yn barhaus.

  	
Nodi cyfleoedd arloesi sy'n cyflymu'r broses gwyno	
Yr hyn a gynlluniwyd	Crynodeb o statws
<i>Datblygu Fforwm Cyngori Rhanddeiliaid</i>	
Sefydlu fforwm i roi cyngor ar brosiectau arloesi posibl ac ar ddewisiadau amgen i'r broses fusnes bresennol	Wedi'i gwblhau Sefydlwyd y Grŵp Herio a Chynghori ym mis Ebrill 2021 a chyfarfu bedair gwaith yn ystod y flwyddyn.
<i>Cwmpasu a phrofi prosiectau peilot i brofi newidiadau posibl i brosesau busnes</i>	
Cwmpasu prosiectau arloesi gan gynnwys Cais am Wybodaeth Safonol (gwybodaeth yn cael ei darparu yn gynharach yn y broses) a Model Dyfarnu (cyrraedd canlyniad priodol gyda llai o gymorth a chyswllt)	Wedi'i gwblhau'n rhannol Ar ôl asesu'r model dyfarnu, penderfynwyd peidio â bwrw ymlaen oherwydd problemau yn ystod cam datblygu meddalwedd cyflenwyr. Treialwyd y cais am wybodaeth safonol ac mae bellach yn fusnes fel arfer.
<i>Gweithredu prosiectau peilot</i>	
Gweithredu prosiectau peilot	Wedi'i gwblhau Gweler gweddill yr adran hon am ragor o wybodaeth.
Adolygu'r effaith ar y broses fusnes a rhagweld	Wedi'i gwblhau Profwyd y canlyniadau gyda'r Grŵp Gorchwyl a Gorffen Perfformiad ac Ansawdd a'u cynnwys mewn rhagamcanion ac esboniadau o sut y caiff buddsoddiad ei wario.
Gweithredu prosiectau yn ehangach mewn busnes	Wedi'i gwblhau
<i>Ymchwilio i opsiynau ar gyfer y tim ymholiadau cyffredinol (GET) sy'n cefnogi ffeiliau "parod ar gyfer ymchwil"</i>	

Cynllunio a gweithredu prosiect yn edrych ar sut y gall GET gefnogi ymchwiliad, hybu datrysiadau cynnar, safoni ffeiliau achos	Wedi'i gwblhau
Adolygu'r effaith ar y broses fusnes a rhagweld	Wedi'i gwblhau Cynhaliwyd adolygiad yn Ch4 a phenderfynwyd cynnwys rôl ymchwilydd GET yn y tim pen blaen newydd.
<i>Archwilio a gweithredu prosiectau technoleg</i>	
Cwblhau gweithrediad y prosiect technoleg awtomeiddio	Wedi'i gwblhau Bydd diweddariadau i Awtomeiddio Prosesau Robotig (RPA) yn mynd yn fyw ac yn cael ei ddatblygu ymhellach yn 2022/23. Gweler tudalen 35 am ragor o wybodaeth.
Gweithredu'r prosiect offeryn crynhoi dogfennau	Heb ei gwblhau Ni ddangosodd profion cychwynnol ar yr offeryn ddigon o fudd. Rhoddwyd y gorau i'r prosiect fel y gellir canolbwyntio adnoddau ar waith a fydd yn cael mwy o effaith ar LeO a'i gwsmeriaid.
Ystyried opsiynau ar gyfer awtomeiddio graddfeydd cymhlethdod ffeiliau trwy ddefnyddio allbynnau technoleg iaith naturiol ac ailedrych ar offer rhagfynegi oedran achosion	Heb ei gwblhau Yn seiliedig ar waith arloesi arall, bydd hyn nawr yn cael ei gyflawni o dan Gynllun Busnes 2022/23 gan ddefnyddio technoleg hysbys symlach.
Datblygu strategaeth weithredu ar gyfer prosiectau prawf o werth 2022/23, gan gynnwys prosiect porth	Wedi'i gwblhau Mae LeO wedi archwilio a gwerthuso opsiynau ar gyfer mwy o ddefnydd o dechnoleg ac wedi penderfynu ar y camau nesaf. Gweler tudalen 35 am ragor o wybodaeth.
<i>Datblygu model rhagweld dynamig i alluogi gwell dealltwriaeth o effeithlonrwydd ac amseroedd prosesu</i>	
Dylunio ac adeiladu model rhagweld	Wedi'i gwblhau
Gweithredu'r model	Wedi'i gwblhau

Trawsnewid LeO – dod yn fwy cymesur a hyblyg

Yn 2021/22 fe wnaeth tîm ymholiadau cyffredinol yr Ombwdsmon Cyfreithiol ddelio â 107,040 o gysylltiadau gan ddefnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol – cynnydd ar y 101,499 a drafodwyd yn 2020/21. Lle nad yw ymholiad yn ymwneud ag achos sydd eisoes gyda'r LeO, mae'r tîm yn nodi'r camau gweithredu cywir ar gyfer y broblem dan sylw. Gall hyn gynnwys cyfeirio pobl at eu darparwr gwasanaethau cyfreithiol i wneud cwyn yn y lle cyntaf, at ffynonellau cyngor cyfreithiol neu ddefnyddwyr, neu at gynlluniau Ombwdsmon eraill lle mae'n amlwg nad yw'r mater o fewn cylch gwaith LeO.

Fodd bynnag, mae nifer sylweddol o achosion sy'n aros am fewnbwn pellach wedi cronni yng "gronfa cyn-asesu" (PAP) LeO. Mae hyn yn bennaf oherwydd y problemau recriwtio a chyfradd gadael y mae'r LeO wedi'u hwynebu, ac wedi'i waethygu gan effaith y pandemig Covid-19. Mae llawer o bobl wedi bod yn aros am fisoedd, a chymaint â 24 mis, i ymchwiliad ddechrau. Mewn rhai achosion, yr ateb yw nad yw eu cwyn yn un y gall neu y dylai LeO fwrw ymlaen â hi.

Yn gynnar yn 2021/22 sefydlodd LeO Grŵp Herio a Chynghori, gyda'r nod o ddarparu fforwm ar gyfer adborth agored a her adeiladol. Roedd sgysiau gyda rhanddeiliaid, ynghyd â phwyntiau ymgynghori ffurfiol yn ystod y flwyddyn, yn dangos cefnogaeth i gymryd camau radicalaidd i fynd i'r afael ag amseroedd aros ac ail-gydbwysu ein proses tuag at y ffurfioldeb lleiaf.

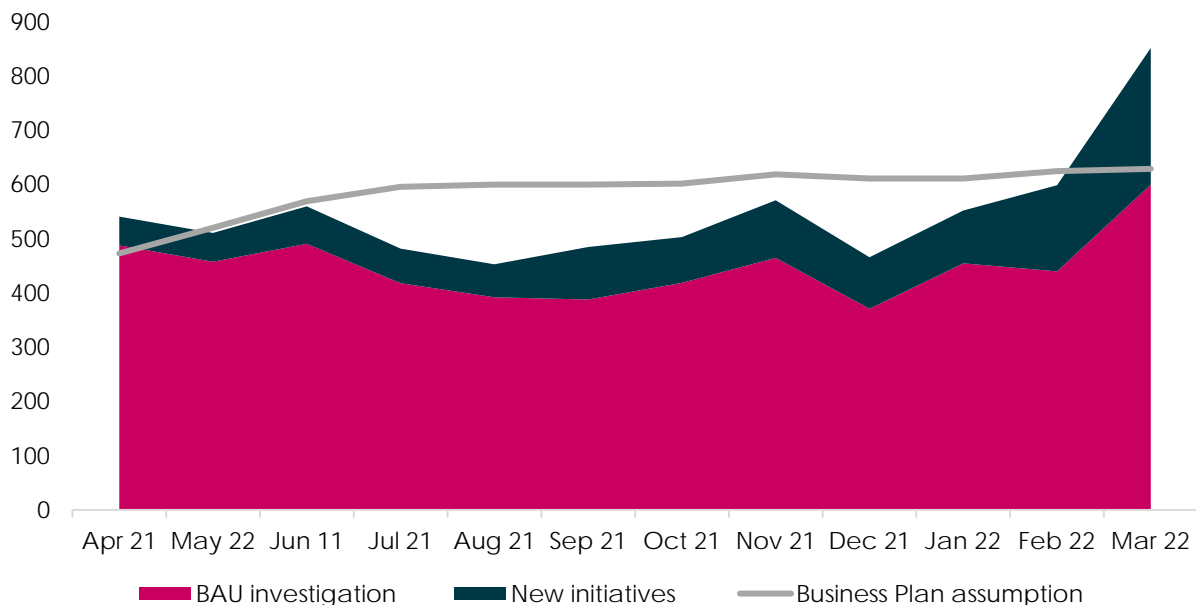
Mewn ymateb, fe fu LeO yn treialu nifer o fentrau gyda'r nod o nodi cwynion y gellid eu datrys heb ymchwiliad llawn. Yn ganolog i'r cynlluniau peilot oedd creu rôl a thîm ymchwilydd newydd i'r tîm ymholiadau cyffredinol (GETI) i ganolbwyntio ar achosion y gellid eu datrys yn gynnar. Roedd y rôl hon yn pontio bwlch rhwng tîm ymholiadau cyffredinol LeO a rolau ymchwilwyr, sydd o dan broses bresennol LeO yn cynrychioli rolau gwahanol (gweler tudalen 16). Daeth y prosesau peilot yn fusnes fel arfer ym mis Hydref 2021, ac o fis Rhagfyr 2021 symudwyd adnoddau i gefnogi mwy o ffocws ar gyraedd canlyniad cymesur ar y cyfle cyntaf, gan greu tîm blaen newydd.

Mae LeO yn disgwyl i fentrau datrysiad cynnar gyfrif am bron i draean (32%) o'r holl achosion a gaeir yn 2022/23, o gymharu â 18% yn 2021/22. Mae'r ymyriadau sy'n cael eu gwneud gan y tîm newydd yn cyfrannu at amseroedd teithiau llawer llai i gwsmeriaid. Nid yw'r datrysiadau hyn yn cael eu hadlewyrchu yn y KPI amser taith cyfartalog i gwsmeriaid yr adroddir arno yn yr Adroddiad Blynyddol hwn. Bydd yr LeO yn mynd i'r afael â hyn yn 2022/23.

Mentrau datrysiad cynnar

Cymesuredd cynnar	Mae achosion sy'n dod i mewn i LeO yn cael eu hadolygu o fewn 24 awr i nodi a allant fod yn addas eu datrys heb ymchwiliad llawn.
Cymesuredd y Gronfa Cyn-Asesu	Mae achosion sydd eisoes yn aros yn y ciw LeO yn cael eu hadolygu i nodi a ydynt yn addas i gael eu datrys heb ymchwiliad llawn.
Cynnig rhesymol wedi'i wneud	Mewn rhai achosion mae LeO yn nodi bod cynnig rhesymol wedi'i wneud i'r defnyddiwr. Gall yr LeO wrthod yr achos o dan reolau ei gynllun am y rheswm hwnnw.
Negodi dan arweiniad	Mewn rhai achosion mae LeO yn cefnogi negodi rhwng y darparwr gwasanaeth a'i gwsmer, gan arwain at wneud cynnig rhesymol a dderbynnir.
Anogaeth	I ddefnyddwyr, mae hyn yn golygu eu helpu i ymgysylltu â LeO ar yr adeg gywir a chyda'r wybodaeth gywir - er enghraifft, dod o hyd i'r wybodaeth sydd ei hangen arnynt ar ein gwefan. I ddarparwyr gwasanaeth, mae'n golygu eu helpu i ddeall sut beth yw cynnig rhesymol, fel y gallant ddatrys y gŵyn eu hunain.

Achosion a ddatryswyd yn 2021/22



ABOVE: Ebr 21, Mai 21, Meh 21. Gorff 21, Awst 21, Medi 21, Hyd 21, Tach 21, Rhag 21, Ion 22, Chwef 22, Maw 22.

-----Ymchwiliad BAU

-----Mentrau newydd

-----Rhagdybiaeth Cynllun Busnes

Astudiaeth achos: ymyriad cynnar i gwyn trawsgludo

Cysylltodd Ms F â'r Ombwdsmon Cyfreithiol ynghylch y drafferth yr oedd yn ei chael gyda thrawsgludwr. Dywedodd wrthym ei bod yn berchen ar garej ar y cyd â'i chymydog, yr oedd y cymydog yn ceisio ei gwerthu. Er gwaethaf cysylltu dro ar ôl tro â'r trawsgludwr, nid oedd Ms F wedi gallu cael y gwaith papur a fyddai'n profi ei pherchnogaeth.

Credai tîm blaen LeO y gellid datrys y broblem hon yn gynnar. Roedd hyn yn arbennig o bwysig o ystyried bod y gwerthiant yn symud tuag at gwblhau, gyda Ms F mewn perygl o golli miloedd o bunnoedd.

O fewn mis, roedd yr LeO wedi gweithio gyda'r trawsgludwr i sicrhau ei fod wedi dod o hyd i'r dogfennau angenrheidiol a'u cyflwyno i'r Gofrestrfa Tir mewn pryd – a sicrhau bod Ms F yn cael iawndal i adlewyrchu'r gwasanaeth afresymol a gafodd.

Nid oedd rhaid i'r trawsgludwr dalu ffi achos. Ac oherwydd nad oeddent wedi gorfod canolbwyntio adnoddau ar yr achos dros gyfnod hir o amser, roeddent yn hytrach yn gallu buddsoddi amser ac ymdrech i wella eu prosesau i sicrhau nad oedd yr un broblem yn digwydd eto i gleientiaid eraill.

Astudiaeth achos: ymyriad cynnar i gwyn am ewyllys coll

Cysylltodd Mrs G, a oedd â phŵer atwrnai dros faterion ei thad, Mr B, â'r Ombwdsmon Cyfreithiol ar ei ran. Roedd Mr B, a oedd yn ei nawdegau ac mewn iechyd gwael, yn bryderus iawn am yr hyn a ddigwyddodd i'w ewyllys. Er gwaethaf ei hymdrechion gorau, nid oedd Mrs G wedi gallu dod o hyd i'r cyfreithiwr a'i luniodd na chysylltu ag ef.

Roedd tîm blaen LeO yn cydnabod bod achos Mr B yn un brys, ac fe'i neilltuwyd i ymchwilydd. O fewn pedair wythnos, roedd yr ymchwilydd wedi gweithio gyda'r rheoleiddiwr perthnasol i gael manylion cyswllt yr unigolyn dan sylw, a oedd wedi symud ymlaen o ddau gwmni yn y cyfamser. Yna bu'n bosibl trefnu i'r ewyllys gael ei drosglwyddo i gyfreithiwr newydd Mr B, a sicrhaudd yr ymchwilydd hefyd ei fod yn cael iawndal am y pryder a'r gofid a brofodd oherwydd y gwasanaeth gwael.

Gwneud gwelliannau ac arbedion effeithlonrwydd

Mae newidiadau ar raddfa lai hefyd wedi dangos eu potensial i wella effeithlonrwydd ac yn y pen draw arwain at well gwasanaeth i'r rhai sy'n defnyddio LeO.

Mae syniadau a phrofiad pobl LeO wedi bod yn ganolog i lwyddiant hyd yn hyn. Ar y rheng flaen o ran cwynion, mae ganddynt fewnwelediad hanfodol i sut y gall prosesau rwystro gwasanaeth cwsmeriaid, a beth y gellir ei wneud i gael gwared ar y rhwystrau hyn. Trwy "orsaf syniadau", a lansiwyd ym mis Ebrill 2021, mae LeO wedi ystyried cannoedd o awgrymiadau, gan fwrw ymlaen â'r rhai sy'n dangos y potensial mwyaf.

Mae nifer o arbedion effeithlonrwydd a ddatblygwyd yn ystod 2021/22 bellach yn cael eu hadlewyrchu ym mhrosesau safonol LeO. Mae'r rhain yn cynnwys sefydlu timau cyfreithiol arbenigol sy'n canolbwyntio ar brofiant ac achosion anafiadau personol; defnyddio galwad ffôn 'cwmpasu' fel mater o drefn; rhoi mwy o ymreolaeth i ymchwilwyr profiadol ynghylch sut i symud cwynion yn eu blaenau; symleiddio camau cyntaf y broses ymchwilio; cryfhau ein hymagwedd lle mae partion wedi ymddieithrio; ac mae LeO wedi cryfhau'r canllawiau i ymchwilwyr ynghylch sut i symud ymlaen lle mae'r partion wedi ymddieithrio; a symleiddio sut yr ymdrinnir â chwynion ychwanegol.

Gwneud defnydd o dechnoleg

Er y bydd angen mewnbwn ac ymyrraeth lawnach gan yr LeO ar rai pobl bob amser, efallai y bydd llawer o bobl eraill yn gallu datrys eu problem eu hunain gan ddefnyddio ein canllawiau a'n cyfeirio. Mae gwaith yn y maes hwn yn cynnwys ffocws penodol ar ail-lunio sut mae pobl yn ymgysylltu â LeO am y tro cyntaf, gan gynnwys drwy'r wefan, ac ar ddefnyddio technoleg i awtomeiddio prosesau lle bo modd.

Mae hyn yn cynnwys defnyddio Awtomeiddio Prosesau Robotig (RPA), a ddefnyddiwyd mewn ychydig llai na hanner y cwynion a gyflwynwyd drwy'r offeryn asesu cwsmeriaid yn 2021/22 a'r holl ffurflenni cwyno o fis Ebrill 2022, ymlaen gan arbed blwyddyn o waith i aelod o'r tim.

Wrth archwilio a gweithredu RPA ym mis Medi 2021, edrychodd LeO ar ystod o dechnolegau eraill – gan gynnwys llwyfannau datrys anghydfodau ar-lein (ODR), dysgu peiranyddol a phrosesu iaith naturiol. Mae LeO wedi penderfynu peidio ag archwilio'r technolegau eraill hyn hyd y gellir rhagweld; nid oes unrhyw sicrwydd y byddent yn cefnogi cyflawni blaenoriaethau busnes LeO yn y ddwy flynedd nesaf.

Newidiadau ehangach i sut mae LeO yn gweithio

Adolygu Rheolau'r Cynllun

Roedd Cynllun Busnes 2021/22 yn ymrwymo i adolygiad o Reolau'r Cynllun yn Ch4, gyda'r nod o ystyried a oeddent yn parhau'n addas ar gyfer y dyfodol. Fodd bynnag, roedd graddfa adferiad perfformiad LeO yn golygu bod yr adolygiad wedi'i ailffocysu ar nodi cyfleoedd i wella profiad y cwsmer trwy ddileu rhwystrau hanesyddol i ddatrys achosion yn gyflym a chyda chyn lleied o ffurfioldeb â phosibl.

Ymgynghorodd LeO ym mis Chwefror 2022 ar gyfres o newidiadau, a chyflwynwyd newidiadau arfaethedig i Fwrdd OLC ym mis Mai 2022 a'r Bwrdd LSB ym mis Gorffennaf 2022. Os cânt eu cymeradwyo, bydd cyfnod gweithredu yn dilyn ar draws 2022/23. Bydd Cam 2 yr adolygiad, a fydd yn cael ei symud ymlaen ymhellach yn 2022/23 a 2023/24, yn canolbwyntio ar asesu nifer o newidiadau strategol tymor hwy.

Archwilio dull gweithredu hyb rhanbarthol

Un lliniariad pwysig ar gyfer heriau adnoddau yn y dyfodol yw datblygu LeO fel cyflogwr cenedlaethol, yn dilyn llwyddiant yn 2021/22. Fel rhan o hyn, yn ystod y flwyddyn archwiliodd LeO y potensial ar gyfer 'hybiau' rhanbarthol lle gallwn rannu ystâd y Weinyddiaeth Gyfiawnder ac ehangu ein cyrhaeddiad recriwtio. Mae LeO bellach yn recriwtio ar gyfer rolau corfforaethol a gweithredol mewn hyb beilot yng Nghaerdydd ac yn asesu lleoliadau posibl eraill yng Ngogledd Lloegr. Mae'r cynllun peilot yn cael ei reoli'n agos, ac mae adolygiadau wedi'u cynllunio i lywio penderfyniadau yn y dyfodol am y defnydd o hybiau. Bydd LeO yn asesu ei opsiynau'n ehangach wrth i'r brydles yn Edward House ddod i ben (Hydref 2024).

Allanoli

Yn 2021/22 asesodd LeO y cwmpas posibl ar gyfer allanoli elfennau o waith achos neu ddefnyddio adnoddau asiantaeth, i gyflymu gwelliannau i amseroedd aros cwsmeriaid a rhoi mwy o hyblygrwydd o ran adnoddau yn y dyfodol. Dechreuwyd trafodaethau gyda'r LSB a'r Weinyddiaeth Gyfiawnder i asesu rhwystrau posibl o fewn y fframwaith cyfreithiol. Gan fod LeO bellach wedi sicrhau sefydlogrwydd yn ei adnodd ymchwilio, bydd ymdrechion yn canolbwyntio'n bennaf ar fentrau eraill i gefnogi gwydnwch o ran adnoddau.

Bydd trafodaeth gyda'r Weinyddiaeth Gyfiawnder hefyd yn parhau ar y cwmpas i ddiwygio'r Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol i ganiatáu dirprwyo pellach o ragor o bwerau'r Prif Ombwdsman a mwy o hyblygrwydd o ran ein hadnoddau ar gyfer penderfyniadau cynharach, mwy cymesur ynghylch cwynion.



Canolbwyntio dysgu a mewnwelediad ar ddarparwyr sydd angen cymorth i atal a datrys cwynion

Yr hyn a gynlluniwyd	Crynodeb o statws
<i>Datblygu fframwaith dysgu a gwybodaeth sefydliadol</i>	
Sefydlu gweithgor a rhaglen o weithgareddau ar gyfer y flwyddyn, gan gynnwys:	Wedi'i gwblhau
Astudiaethau achos effaith	Wedi'i gwblhau Cyhoeddwyd deg astudiaeth achos ym mis Mawrth 2022 fel rhan o drosolwg LeO o gŵynion blynyddol.
Adolygiadau thematig mewnol ar atgyfeiriadau camymddwyn	Wedi'i gwblhau I'w symud ymlaen gyda'r rheolyddion perthnasol.
Ymchwil - darparwyr yn cynhyrchu niferoedd sylweddol o achosion a'r hyn sy'n gyrru cyswllt cynnar	Wedi'i gwblhau Ymchwil a ddefnyddir i gefnogi ymgysylltiad â'r sector.
Creu offer gwybodaeth busnes sy'n cefnogi adborth i'r sector a thryloywder data	Wedi'i gwblhau'n rhannol Mae'r gofynion ar gyfer y gwaith hwn wedi'u casglu, ond roedd cyfyngiadau ar adnoddau yn atal cwblhau yn 2021/22.
<i>Datblygu cyfleoedd ar gyfer adborth wedi'i deilwra i'r proffesiwn</i>	
Sefydlu a gweithredu llinell gyngor ar gyfer darparwyr gwasanaeth	Wedi'i gwblhau
Ymgysylltu â rheoleiddwyr i nodi cyfleoedd i weithio gyda chwmnïau	Wedi'i gwblhau Gwaith gyda rheoleiddwyr perthnasol yn parhau a mwy ar y gweill ar gyfer 2022/23.
<i>Cynyddu cyfleoedd i'r proffesiwn ddysgu gennym, gan gynnwys amlygrwydd adnoddau</i>	
Cyrsiau adborth wedi'u teilwra yn ôl yr angen	Wedi'i gwblhau Gweler tudalen 38 am ragor o wybodaeth.
Adroddiad thematig ac ymgyrch ddysgu wedi'i theilwra	Wedi'i gwblhau Adroddiad ar hawliadau anafiadau personol a gyhoeddwyd ym mis Mai 2022.
<i>Cyflwyno achos busnes ar gyfer cyhoeddi penderfyniadau</i>	
	Wedi'i gwblhau

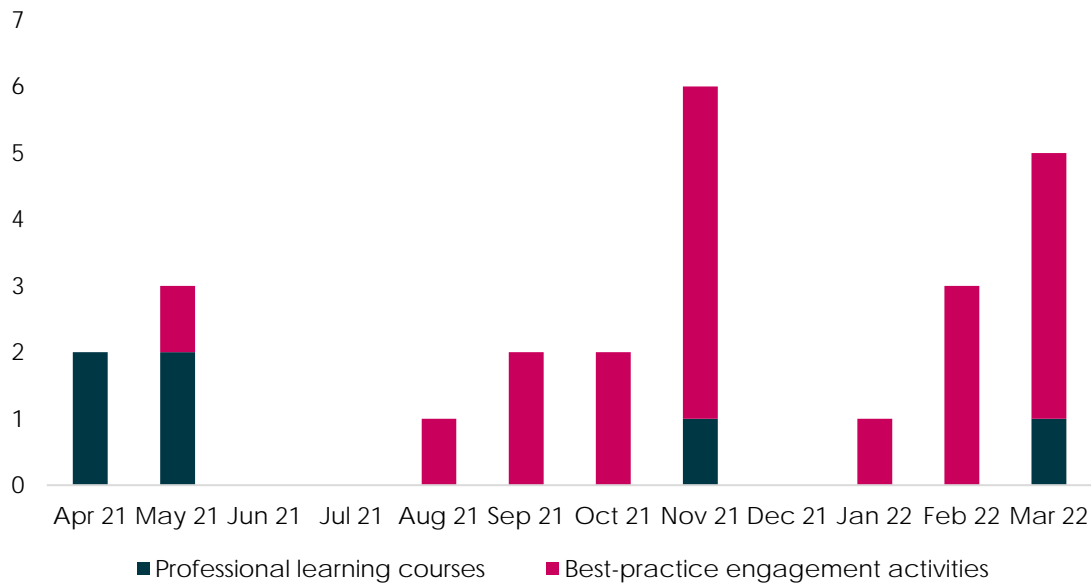
Cwmpasu a datblygu achos busnes ar gyfer cyhoeddi penderfyniadau (gan gynnwys yr angen am ymgynghori pellach)	Argymhellodd yr achos busnes ym mis Rhagfyr 2021 y dylid gohirio cyhoeddi penderfyniadau nes bod LeO yn cyrraedd sefydlogrwydd gweithredol.
<i>Adolygu Rheolau'r Cynllun ac amserlen ar gyfer ymgynghori posibl</i>	
Cynnal adolygiad ysbeidiol o reolau gan gynnwys effaith y prosiect peilot a'r angen am newidiadau	Wedi'i gwblhau

Ymgysylltu wedi'i dargedu i helpu i godi safonau

Mae rhannu mewnwelediad am achosion cwynion yn helpu darparwyr gwasanaethau cyfreithiol a'u cwsmeriaid i osgoi'r amser, y gost a'r rhwystredigaeth sylweddol sy'n gynhenid i'r broses gwyno. Mae hefyd yn ffactor pwysig wrth reoli'r galw am wasanaeth LeO gan atal achosion rhag cael eu hychwanegu at y ciw pen blaen yn ddiangen. Mae LeO eisoes wedi dechrau nodi sut y gall ymgysylltu'n well â darparwyr gwasanaethau, er mwyn darparu dysgu a mewnwelediad ar bob cam o'r broses.

Yn ystod blwyddyn gyntaf y pandemig Covid-19, cynhaliodd LeO ei weithgareddau dysgu a rhannu mewnwelediad, yn ogystal â mynychu digwyddiadau a fforymau rhanddeiliaid, ar-lein yn unig. Gan gydnabod manteision y dull hwn o ran cost a chyrhaeddiad, parhaodd LeO i ddarparu a mynychu digwyddiadau ar-lein yn 2021/22, yn ogystal â rhai digwyddiadau personol wrth i'r rhain aildechrau. Mae LeO hefyd wedi parhau i rannu data gyda rheoleiddwyr bob chwarter, i'w helpu i ddeall patrymau cwynion ymhlith cwmnïau y maent yn eu rheoleiddio a chymryd eu camau eu hunain i fynd i'r afael â'r rhain.

Rhannu mewnwelediad ac arfer gorau



ABOVE: Ebr 21, Maw 21, Mai 21, Meh 21, Gorff 21, Awst 21, Medi 21, Hyd 21, Tach 21, Rhag 21, Ion 22, Chwef 22, Maw 22.

Cyrsiau dysgu proffesiynol

Gweithgareddau ymgysylltu arfer gorau

Lansio gwasanaeth cynghori technegol newydd

Ym mis Tachwedd 2021 lansiodd LeO ei wasanaeth cynghori technegol, gyda'r nod o ddarparu cyngor anffurfiol i ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol sy'n ymdrin â chwynion haen gyntaf – gyda'r nod y gall y darparwr gwasanaeth ei hun eu datrys heb fod angen eu huwchgwyfeirio at LeO i gael canlyniad teg. Mae'r ymholiadau y mae'r gwasanaeth yn eu trin yn helpu i nodi lle y gellid gwella canllawiau a rhannu a thargedu dysgu.

Ategwyd y lansiad gan ymgysylltu â rhanddeiliaid i godi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth. Er bod nifer yr ymholiadau wedi bod yn gymedrol hyd yma, sef oddeutu 20, mae'r gwasanaeth cynghori wedi gallu ychwanegu gwerth mewn sefyllfaoedd unigol a darparwyr cymorth i wneud gwelliannau a allai effeithio ar niferoedd llawer uwch o gwsmeriaid. Er enghraifft:

- Yn dilyn ymholiadau, adolygodd y gwasanaeth weithdrefnau cwyno dau gwmni, gan wneud awgrymiadau ar sut i'w gwella – er enghraifft, ymestyn amserlenni i gyfnod mwy rhesymol, a symleiddio'r nifer o gamau yn y broses gwyno fewnol.
- Arweiniodd cyswllt drwy'r gwasanaeth cynghori at ddatblygu hyfforddiant pwrpasol ar gyfer cwmni a oedd yn cael trafferth gyda chynnydd mewn cwynion, sydd wedi arwain at newidiadau i'w hyfforddiant staff a'u gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion.

Datblygu ein hadnoddau ar-lein

Yn ystod y flwyddyn adnewyddodd LeO ei gynnwys fideo ar-lein ar gyfer ymdrin â chwynion, gan greu fideos blasu newydd yn ymdrin â'r ffordd dda o ymdrin â chwynion ac atal cwynion, yn ogystal â'r broses LeO a'r dull o ddatrys cwynion.

Parhaodd LeO hefyd i rannu ei gylchlythyr LeO News, gyda phob rhifyn yn cynnwys crynodeb o ddiweddariadau, digwyddiadau sydd i ddod, unrhyw ymgynghoriadau byw a chanllawiau newydd eu cyhoeddi.

Astudiaeth achos: ymgysylltu â darparwyr gwasanaeth ynghylch hawliadau anafiadau personol

Cynhaliodd LeO weithdy ar gyfer cynrychiolwyr cwmnïau sy'n cefnogi cleientiaid trwy hawliadau anafiadau personol, i drafod yn fanwl y materion sy'n wynebu darparwyr gwasanaeth. Rhannodd LeO ddata cwynion a themâu cwynion cyffredin a welwyd mewn ymchwiliadau, a derbyniodd adborth gan fynychwyr ar y materion y maent yn eu nodi.

Amlygodd y drafodaeth her i ddarparwyr gwasanaeth o ran bodloni gofynion rheoleiddiol trwy ddarparu'r holl wybodaeth berthnasol, heb lethu'r defnyddiwr. Yn dilyn y gweithdy, creodd LeO rai taflenni ffeithiau defnyddwyr yn canolbwyntio ar gŵynion PI a'r hyn y dylai defnyddwyr ei ddisgwyl.

Fel y gallai'r drafodaeth yn y gweithdy fod o fudd i fwy o ddarparwyr gwasanaeth, creodd LeO adroddiad thematig hefyd yn rhannu mewnwelediadau i'r prif dueddiadau ar gyfer cwynion mewn PI a sut i wneud gwelliannau yn y meysydd hyn.

Cyhoeddi penderfyniadau llawn yr Ombwdsmon

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn [cyhoeddi manylion penderfyniadau terfynol](#) a wneir gan Ombwdsmon. Ar ôl ymgynghori â rhanddeiliaid ym mis Hydref 2019 ynghylch tryloywder gwaith LeO, ym mis Rhagfyr 2021 cyrhaeddodd LeO sail resymegol ar gyfer cyhoeddi penderfyniadau llawn yr Ombwdsmon.

Mae cyhoeddi penderfyniadau'n weithgaredd sy'n defnyddio llawer o adnoddau, sy'n cynnwys ystyriaethau sylweddol ynghylch drafftio, sicrhau ansawdd, atebion technegol, hyfforddiant, ac ymgysylltu â rhanddeiliaid - gan gymryd cryn dipyn o amser o adnoddau gweithredol. Er bod yr adroddiad blynyddol hwn yn amlygu'r cynnydd y mae LeO wedi'i wneud, mae cryn dipyn o waith i'w wneud o hyd i gyrraedd lefel gynaliadwy,

dderbyniol o berfformiad. Mar LeO hefyd yn y broses o adolygu ei fframwaith ansawdd, a fydd yn sail i waith pellach ynghylch cyhoeddi penderfyniadau. Am y rheswm hwn, bydd LeO yn rhoi'r gorau i'r gwaith hwn ac yn adolygu'r sefyllfa ar ddiwedd 2022/23, gan ystyried ffactorau gan gynnwys adnoddau a chyllidebau'r dyfodol, a sicrhau bod pob opsiwn yn cael ei ystyried ar gyfer darparu tryloywder a mwy o fewnwelediad a dysgu.

Yn y cyfamser, bydd LeO yn parhau i weithio gyda'r sector cyfreithiol o amgylch dangosyddion ansawdd, ac yn archwilio sut y gellir gwneud gwell defnydd o benderfyniadau Categori Un (gweler tudalen 70), rhannu ac adrodd yn ehangach ar benderfyniadau allweddol wedi'u targedu a gwersi a mwy o ddefnydd o ddata presennol a mewnwleidiad i gefnogi gwell canlyniadau a dewis i ddefnyddwyr.

1.4.2 Risgiau strategol a materion

Yn 2021/22 cynhallodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol adolygiad sylfaenol o'i fframwaith risg a sicrwydd a gweithredodd fframwaith risg newydd cynhwysfawr. Ar gyfer y flwyddyn gyfan fe wnaeth LeO nodi, rheoli a chymryd camau i liniaru ystod o risgiau strategol (SR) a materion (SI) yn ymwneud â chyflawni ei amcanion strategol.

SI01: Ar hyn o bryd mae ôl-groniad sylweddol o achosion yn aros i gael eu gweithio (cronfa cyn-asesu) gan achosi oedi sylweddol i amserau penderfynu							
① ②				Thema: Gweithrediadau			
Ch1 2021/22		Ch2 2021/22		Ch3 2021/22		Ch4 2021/22	
Sgôr y mater	Tuedd	Sgôr y mater	Tuedd	Sgôr y mater	Tuedd	Sgôr y mater	Tuedd
20	↔	20	↔	20	↔	16	↓
Camau Iliniaru							
<ul style="list-style-type: none"> Fel yr amlinellwyd o dudalen 32, yn ystod y flwyddyn datblygwyd a gweithredwyd ystod o fentrau i leihau amseroedd aros cwsmeriaid. Yn ogystal, mae recriwtio cenedlaethol llwyddiannus (gweler tudalen 25) yn golygu bod gan LeO ddigon o ymchwilwyr i gyflawni ar y llwybrau disgwylidig. Mae'r mater hwn wedi lleihau yn ystod misoedd olaf Ch4, gyda mentrau datrysiadau cynnar yn cael effaith gadarnhaol; Ym mis Mawrth 2022, roedd ffigur y PAP yn rhagori ar y taflwybrau rhagweld diwygiedig. Bydd LeO yn monitro'r mater hwn yn 2022/23 ac yn adolygu ar ddiwedd Ch1. 							

SI02 –Ar hyn o bryd rydym y tu allan i sefyllfa oddefadwy o ran gwariant cyllideb (tanwariant ariannol)							
①				Thema: Ariannol			
Ch1 2021/22		Ch2 2021/22		Ch3 2021/22		Ch4 2021/22	
Sgôr y mater	Tuedd	Sgôr y mater	Tuedd	Sgôr y mater	Tuedd	Sgôr y mater	Tuedd
Amh		Amh		15	↑	15	↔
Camau Iliniaru							
<ul style="list-style-type: none"> Trefnwyd cyfarfodydd misol I adolygu cyllid gyda'r holl ddeiliaid cyllideb i adolygu a diweddarau rhagolygon yn seiliedig ar y proffil recriwtio. Dechreuodd LeO ddefnyddio sianeli a llwyfannau recriwtio eraill, ac ehangodd ei gronfa ymgeiswyr drwy recriwtio'n genedlaethol. Rhodddwyd cynllun gweithlu ar gyfer LeO cyfan ar waith i gefnogi rheoli adnoddau a chyllideb yn rhagweithiol. 							

SI03: Anallu i ddenu, ymgysylltu, ysgogi a chadw'r dalent a'r sgiliau cywir ar bob lefel ac ymgorffori'r diwylliant dymunol									
① ③					Thema: Pobl, gweithrediadau, enw da				
Ch1 2021/22			Ch2 2021/22			Ch3 2021/22		Ch4 2021/22	
Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targed	Tuedd	Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targed	Tuedd	Sgôr y mater	Tuedd	Sgôr y mater	Tuedd
16	9	↑	16	9	↔	20	↑	20	↔
Camau Iliniaru									
<ul style="list-style-type: none"> Cynyddwyd y risg o amgylch pobl i fod yn fater o ystyried nifer yr heriau o ran recriwtio a chadw. Er bod y darlun wedi gwella ar gyfer rolau gweithredol, mae rolau corfforaethol yn parhau i fod yn her o ystyried y farchnad gyfredol a chynnig presennol LeO. Bydd y strategaeth hybiau arfaethedig yn ehangu cyrhaeddiad LeO yn y dyfodol. Lansiwyd llwyfan 'dathlu llwyddiant' newydd yn Ch3, gan wobrwyo a chydabod cyflawniadau staff bob mis. Datblygwyd Strategaeth Pobl gynhwysfawr (gweler tudalen 45) ac mae wrthi'n cael ei gweithredu. 									

SR01: Methu â chyflawni yn ôl y taflwybr perfformiad gofynnol ac o ganlyniad colli hygrededd a hyder yng ngallu LeO i gyflwyno'r cynllun yn effeithiol yn y tymor hir.

① ② ③						Thema: Gweithrediadau					
Ch1 2021/22			Ch2 2021/22			Ch3 2021/22			Ch4 2021/22		
Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targedd	Tuedd	Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targedd	Tuedd	Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targedd	Tuedd	Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targedd	Tuedd
20	12	↑	20	12	↔	20	12	↔	16	12	↓
Camau Iliniaru											
<ul style="list-style-type: none"> Mae model wedi'i greu sy'n dangos taflwybr perfformiad busnes LeO, gan ystyried rhagdybiaethau'r cynllun busnes i sicrhau sefyllfa gywir. Cytunwyd ar ragdybiaethau diwygiedig yn Ch2 fel rhan o'r Grŵp Gorchwyl a Gorffen Perfformiad ac Ansawdd. Mae LeO wedi parhau i gael sgysiau agored a thryloyw gyda rhanddeiliaid ar berfformiad, gan gynnwys sefydlu Grŵp Herio a Chynghori. Mae mentrau PAP cynnar wedi'u rhoi ar waith trwy gydol y flwyddyn, ac o ganlyniad gostyngodd y raddfa risg yn Ch4. 											

SR02: Methu â rheoli a gweithredu newid trawsnewidiol yn effeithiol											
① ③						Thema: Rheoli rhaglenni a phrosiectau					
Ch1 2021/22			Ch2 2021/22			Ch3 2021/22			Ch4 2021/22		
Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targedd	Tuedd	Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targedd	Tuedd	Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targedd	Tuedd	Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targedd	Tuedd
16	6	↑	12	6	↓	12	6	↔	12	6	↔
Camau Iliniaru											
<ul style="list-style-type: none"> Mae cynllun cyfathrebiadau prosiectau a rhaglenni wedi'i greu a bydd yn sicrhau bod staff yn cymryd rhan ac yn ymgysylltu drwy gydol y flwyddyn. Mireiniwyd a datblygwyd dogfennaeth prosiectau allweddol i gefnogi cyflwyno prosiectau a rheoli newid drwy'r sefydliad. Cafodd fframwaith blaenoriaethu prosiectau ei ddatblygu a'i roi ar waith i gefnogi'r broses o wneud penderfyniadau gweithredol a chyfathrebiadau rhaglenni cyffredinol. 											

SR03: Esblygiad Covid-19 – diffyg gwydnwch, ystwythder i ddarparu ein gwasanaeth											
①						Thema: Pobl, gweithrediadau, strategaeth					
Ch1 2021/22			Ch2 2021/22			Ch3 2021/22			Ch4 2021/22		
Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targedd	Tuedd	Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targedd	Tuedd	Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targedd	Tuedd	Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targedd	Tuedd
9	6	↓	9	6	↔	9	6	↔	6	6	↓
Camau Iliniaru											
<ul style="list-style-type: none"> Mae'r tîm Rheoli wedi cyfarfod yn rheolaidd yn ystod y flwyddyn i adolygu effaith Covid-19 ar wasanaeth LeO. Codwyd mesurau Covid-19 sy'n weddill yn Ch4 yn sgil canllawiau wedi'u diweddarau gan y Llywodraeth. Yn dilyn treial gweithio hybrid yn Ch3, (rhaniad 40%/60%), rhoddwyd hwn ar waith ar ddiwedd Chwefror 2022. Mae absenoldeb oherwydd salwch Covid wedi'i gynnwys yn ein gwaith modelu rhagolygon a bydd yn parhau ar y gofrestr risg strategol ar gyfer 2022/23, er ei fod yn risg isel. 											

SR04: Nid yw'r fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth yn ddigon cadarn i gefnogi'r gwaith o gyflawni amcanion

① ② ③				Thema: llywodraethu					
Ch1 2021/22		Ch2 2021/22		Ch3 2021/22			Ch4 2021/22		
Sgôr y mater	Tuedd	Sgôr y mater	Tuedd	Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targed	Tuedd	Sgôr risg gweddilliol	Sgôr risg targed	Tuedd
15	↑	15	↔	12	4	↓	10	4	↓
Camau lliniaru									
<ul style="list-style-type: none"> Adolygodd a diweddarodd y Prif Ombwdsmon strwythurau arwain a rheoli i sicrhau eu bod yn gymesur ac yn darparu goruchwyliaeth a gwytnwch addas. Arweiniodd prosiect llywodraethu a chontractau newydd at ddiweddarau ac ailysgrifennu nifer o bolisiau LeO. Cynhaliwyd adolygiad llawn o brosesau gwneud penderfyniadau a llwybrau uwchgyfeirio, a chafodd y cylch gorchwyl ei adolygu a'i ddiweddarau yn Ch3. Lansiwyd polisi rheoli risg a nodyn canllaw newydd yn Ch2, ac mae wedi helpu arweinwyr i reoli risgiau a materion yn eu meysydd. Rhoddwyd Fframwaith Llywodraethu OLC newydd ar waith yn Ch4, ac adolygwyd a diweddarwyd holl gylchoedd gorchwyl y Bwrdd, pwyllgorau a chyfarfodydd mewnol. 									

1.4.2 Pobl a threfniadaeth

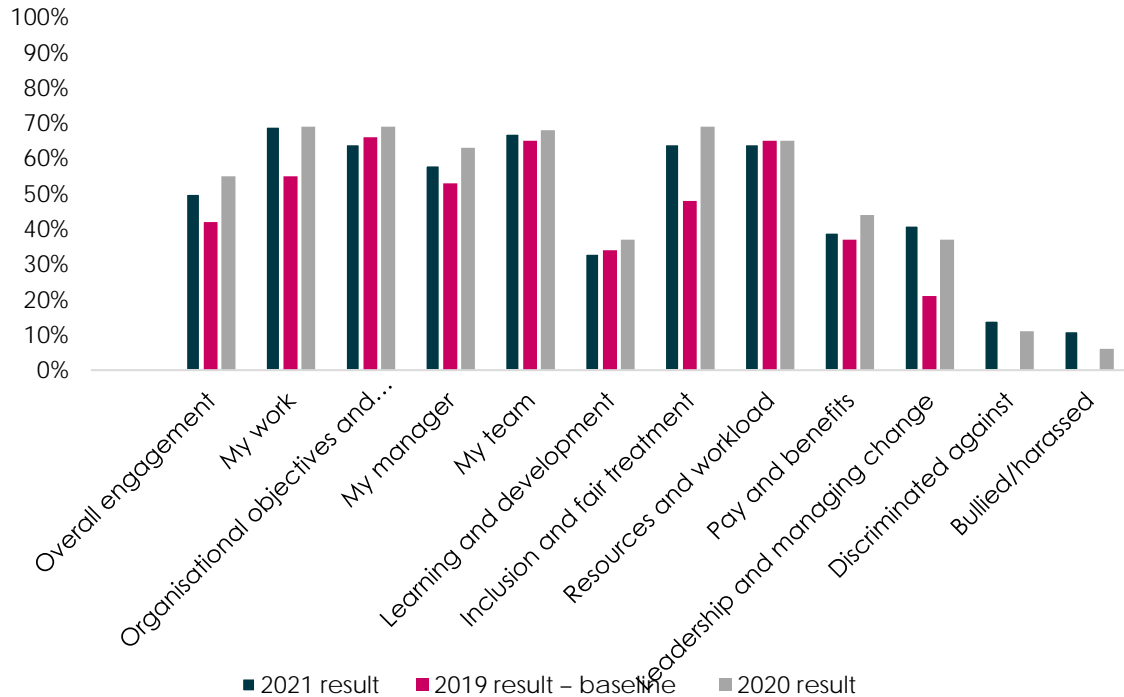
Cynllun a Strategaeth Pobl

Yn ystod 2021/22, adeiladodd LeO ar waith a wnaed yn 2020/21 o dan ei Gynllun Pobl, gan osod y sylfeini ar gyfer y Strategaeth Pobl newydd o 2022/23 ymlaen. Mae'r tabl isod yn crynhoi sut y datblygodd pob elfen o'r cynlluniau a nodir yng Nghynllun Busnes 2021/22 yn ystod y flwyddyn.

Gweithgareddau'r Cynllun Pobl yng Nghynllun Busnes 2021/22	Cynnydd yn 2021/22
Talent a datblygu gyrfa	Diweddarwyd rolau a disgrifiadau swydd, gan flaenoriaethu Ombwdsmyr lefel un; bydd sefydlu rôl GETI yn cefnogi gwasanaeth cwsmeriaid a chynllunio olyniaeth; ac mae profiad nifer o gyflogeion blaenorol wedi'i gadw yng nghronfa Ombwdsmon LeO.
Recriwtio a chynefino	Adnewyddwyd y broses recriwtio, dethol a chynefino gweithredol yn llwyr i ffurfio "Grad Bay" Newydd, ategol ar sail tim.
Cysylltiadau cyflogeion	Adolygwyd polisiâu AD newydd a phresennol gyda ffocws EDI; cytunwyd ar fframwaith rheoli perfformiad newydd a pholisiâu AD hanfodol, gyda fframwaith cymhwysedd i ddilyn yn ddiweddarach yn 2022/23.
Perfformiad a hyfforddiant	Cyflwynwyd rhaglen ddysgu a datblygu i arweinwyr tim gweithredol a rheolwyr, gyda chefnogaeth hyfforddiant arweinyddiaeth cynhwysol a chlinigau AD.
Gwobrwyo a chydabod	Mae meincnodi wedi'i gomisiynu i fwydo i mewn i strategaeth tâl a gwobrau yn 2022/23; lansiodd cynllun "dathlu llwyddiant" ar ei newydd wedd i wobrwyo gwasanaeth eithriadol i gwsmeriaid.
Cyfathrebu ac ymgysylltu	Cryfhawyd y berthynas rhwng y Weithrediaeth a'r Bwrdd â chynghor staff LeO; mae rhwydweithiau staff bellach yn cyfarfod yn rheolaidd â'r tim rheoli
Diwylliant sefydliadol	Mae ymgysylltu gwell wedi bod yn ffocws ar bob lefel o LeO, gyda sianeli'n cynnwys blogiau, digwyddiadau "cwrdd â'r CEO/COO", sesiynau ar feysydd penodol megis gweithio hybrid, a briffiau a chylchlythyrau rheolaidd i'r holl staff; mae'r "orsaf syniadau" wedi bod yn rhan sylfaenol o wella perfformiad LeO.

Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil

Canlyniadau Arolwg Pobl LeO



ABOVE, LEFT TO RIGHT:

Ymgysylltu cyffredinol; Fy ngwaith; Amcanion sefydliadol a...; Fy rheolwr; Fy nhim; Dysgu a datblygu; Cynhwysiant a thriniaeth deg; Adnoddau a llwyth gwaith; Tâl a buddion; Arweinyddiaeth a rheoli newid; Gwahaniaethu yn erbyn; Bwlio/aflonyddu

Canlyniad 2021 Canlyniad 2019 - gwaelodlin Canlyniad 2020

Yn ystod y flwyddyn dangosodd canlyniadau Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil newydd welliant o 20 pwynt canran yn y ffordd y mae pobl LeO yn teimlo am eu harweinyddiaeth a sut mae newid yn cael ei reoli, o gymharu â gwaelodlin 2019 (y mae sefydliadau sy'n cymryd rhan yn yr arolwg yn ei ddefnyddio fel y flwyddyn gymaradwy ddiweddaraf, gan adlewyrchu effaith anhygoel pandemig Covid-19 ar eu gweithrediadau yn 2020).

Er bod y gwelliant hwn i'w groesawu, mae'n amlwg bod llawer mwy o waith i'w wneud i wella adborth staff ymhellach yn y maes hwn a meysydd eraill. Bydd gwaith sydd eisoes wedi'i gyflawni a'i gynllunio o dan y Strategaeth Pobl yn cefnogi'r gwelliant sydd ei angen.

Lles

Er na effeithiodd y pandemig ar weithrediadau LeO ar yr un raddfa ag yn 2020/21, arhosodd LeO yn sefydliad a oedd yn gweithio o bell yn bennaf am y rhan fwyaf o'r flwyddyn. Roedd hyn yn golygu bod gweithgareddau ymgysylltu'n bwysig i helpu i gadw pobl mewn cysylltiad â'u cydweithwyr a thim arwain LeO.

Ym mis Tachwedd 2021 cynhaliodd LeO gyfres o sesiynau cofrestru lles i helpu i gefnogi pobl yn ôl i weithio yn y swyddfa, wrth iddo ddechrau trosglwyddo i fodel hybrid. Cafodd arolwg yn ymwneud â dychwelyd i'r swyddfa ei gwblhau gan staff ym mis Rhagfyr 2021, a chafodd y canlyniadau eu bwydo i mewn i gynllun gweithredu clir mewn ymateb i bryderon allweddol. Yn ystod y flwyddyn, parhaodd LeO i hyrwyddo iechyd a lles trwy amrywiaeth o fentrau, gan gynnwys cefnogaeth gan Hyrwyddwyr Lles, Rhaglen Cymorth I Gyflogeion, gweithdai a 'Chylchoedd Cyfaill', fel rhan o raglen lles barhaus a fydd yn cael ei datblygu ymhellach yn 2022/ 23. Mae adolygiadau o'r rhaglen gynefino i sicrhau profiad cefnogol i ymchwilwyr newydd, ac adolygiad o bolisiau AD gan ein rheolwr EDI, wedi helpu i sicrhau bod pobl yn cael eu cefnogi i berfformio ar eu gorau ac yn teimlo eu bod yn cael eu cynnwys yn LeO.

"Mae'r cylchoedd cyfaill wedi fy helpu i ailgysylltu ar ôl dychwelyd i'r swyddfa. Mae'n ffordd wych o ddal i fyny â phobl rwy'n eu hadnabod ac i wneud ffrindiau newydd."

Aelod o staff LeO

Gweler tudalen 25 am ragor o fanylion am sut y cefnogwyd perfformiad pobl yn 2021/22. Mae rhagor o wybodaeth am absenoldeb salwch ar dudalen 83.

Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant

Yn 2021/22 cymerodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol gamau sylweddol ymlaen yn ei ymagwedd strategol at gydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant (EDI) fel gwasanaeth cyhoeddus a chyflogwr. Ers dechrau eu rôl yn chwarter cyntaf y flwyddyn, canolbwyntiodd rheolwr EDI newydd LeO ar ddatblygu a gweithredu fframwaith EDI sy'n gosod y sylfaen ar gyfer camau gweithredu diriaethol a phenodol a newid yn 2022/23. Bydd strategaeth a chynllun gweithredu newydd yn cyflawni Amcanion Blaenoriaethol Cydraddoldeb LeO, gan alinio â'r Strategaeth Pobl ac amcanion strategol ehangach.

Amcan Blaenoriaeth Cydraddoldeb	Crynodeb o gynnydd yn 2021/22
<p>Gweithlu cynrychiadol Erbyn 2023, byddwn yn gweithio tuag at gynyddu amrywiaeth ein gweithlu ar bob lefel i adlewyrchu'r gymuned y mae ein swyddfa wedi'i lleoli ynddi a'r cwsmeriaid rydym yn eu gwasanaethu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Data demograffig gweithlu wedi'u dadansoddi • Data recriwtio wedi'u tynnu ar gyfer y flwyddyn ariannol ddiwethaf i'w dadansoddi • Wedi cynnal grwpiau ffocws i ddeall sut mae ein pobl yn teimlo am faterion EDI • Wedi cyhoeddi adroddiad bwlch cyflog rhwng y rhywiau
<p>Lle cynhwysol i weithio Erbyn 2023 byddwn yn darparu amgylchedd gwaith a diwylliant hygrych a chynhwysol lle mae'r holl staff yn cael eu trin yn deg, yn gallu perfformio hyd eithaf eu gallu a chael cymorth i ddatblygu a thyfu eu gyrfaoedd</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wedi neilltuo noddwyr gweithredol i rwydweithiau staff • Wedi cyflwyno hyfforddiant arweinyddiaeth cynhwysol i'n Bwrdd a'n tîm gweithredol • Wedi sefydlu Grŵp Llywio • Wedi ymgynghori ar gynhwysiant a pherthyn fel rhan o grwpiau ffocws • Canlyniadau wedi'u dadansoddi o'r Arolwg Pobl mewn perthynas â chynhwysiant, bwlio ac aflonyddu • Wedi cynnal Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb o'r holl bolisiau AD newydd ac adolygedig • Wedi creu Calendr EDI a chyflwyno a hyrwyddo digwyddiadau amrywiol a chynhwysol trwy sianeli cyfathrebu lluosog • Wedi monitro EDI o ran gwobrwyo a chydabod
<p>Gwasanaeth cwsmeriaid a hygrychedd Erbyn 2023, mae anghenion a hawliau pobl a oedd yn rhannu nodweddig gwarchodedig ar flaen y gad wrth ddylunio a darparu ein gwasanaeth</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wedi dadansoddi data cwsmeriaid agored i niwed ac addasiadau rhesymol • Wedi adolygu'r broses addasiadau rhesymol ar draws taith y cwsmer • Wedi dadansoddi sgorau boddhad cwsmeriaid, canlyniadau cwsmeriaid a chwynion am wasanaethau yn ôl demograffeg

Mae camau gweithredu LeO yn 2021/22 a chynlluniau EDI yn y dyfodol yn cynnwys pedwar maes ffocws allweddol:

1. Strategaeth a pholisi

- Fe wnaeth Grŵp Llywio EDI newydd gyfarfod am y tro cyntaf ym mis Mawrth 2022, a bydd yn darparu llywodraethu a chymorth ar gyfer cyflawni'r strategaeth.
- Mae polisi a gweithdrefn Aseiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb (AEA) wedi'u rhoi ar waith i sicrhau bod LeO yn bodloni gofynion y Ddyletswydd Cydraddoldeb a'i fod yn hyrwyddo cydraddoldeb wrth ddatblygu polisi a darparu gwasanaethau.
- Fe wnaeth LeO gynnal chwe grŵp ffocws cyflogaion ym mis Rhagfyr 2021. Mae'r themâu a nodwyd wedi'u rhannu â'r tim gweithredol a byddant yn cael effaith uniongyrchol ar y cynllun gweithredu EDI.

2. Adeiladu ein cymuned

- Mae tim gweithredol LeO a rheolwr EDI wedi parhau i feithrin perthnasoedd a chynyddu amlygrwydd rhwydweithiau staff LeO, a fydd yn bartneriaid allweddol wrth gyflawni'r strategaeth
- Mae'r rheolwr EDI wedi adeiladu rhwydwaith allanol, gan nodi cyfleoedd ar gyfer cydweithio a rhannu gwybodaeth ac arfer gorau. Fe wnaethant helpu i sefydlu grŵp llywio EDI Cymdeithas yr Ombwdsmyrn a chyd-gadeirio cyfarfod cyntaf y grŵp ym mis Mai 2022.
- Bydd LeO yn parhau i edrych ar gyfleoedd i ymgysylltu â rheoleiddwyr a darparwyr gwasanaethau cyfreithiol i wella adborth i'r proffesiwn, yn arbennig darparwyr gwasanaethau â nodweddion gwarchoddedig.

3. Hyfforddiant amrywiaeth a chynhwysiant

- Derbyniodd y Bwrdd a'r tim gweithredol hyfforddiant arweinyddiaeth cynhwysol yn ystod 2021/22, gan helpu i gynyddu eu gallu a'u hyder i wreiddio EDI ar draws LeO. Derbyniodd rheolwyr, arweinwyr tim ac Ombwdsmyrn lefel dau hyfforddiant a oedd yn canolbwyntio ar godi ymwybyddiaeth o duedd wrth recriwtio, rheoli perfformiad a dilyniant; pwysigrwydd diwylliant cynhwysol yn LeO; a chamau ymarferol y gall rheolwyr eu cymryd i hyrwyddo hyn.
- Mae LeO wedi adolygu a diweddarau ei raglen gynefino a dysgu a datblygu gyfredol i gynnwys ffocws ar faterion EDI.
- Mewn ymateb i adborth allweddol o sesiynau ymgynghori â staff, mae LeO yn cynllunio hyfforddiant pellach ynghylch cefnogi staff a chwsmeriaid niwroamrywiol.

4. Adrodd gan EDI

- Datblygodd y rheolwr EDI set ddata y cytunwyd arni a data amrywiaeth sylfaenol a fydd bellach yn cael eu rhannu'n rheolaidd â Bwrdd OLC, sydd â noddwr EDI newydd ei benodi, Dale Simon.
- Bydd LeO yn defnyddio data, gan gynnwys adborth gan staff, i roi sicrwydd ei fod yn gweithio'n gyson tuag at fod yn sefydliad amrywiol a chynhwysol, gan gynnwys i ba raddau y mae'n denu, dewis a chadw ymgeiswyr o ystod amrywiol o gefndiroedd.
- Wrth symud ymlaen, bydd data sylfaenol a gesglir am amrywiaeth cwsmeriaid LeO yn cael eu defnyddio i nodi problemau hygrychedd posibl neu wahaniaethau mewn canlyniadau. Bydd LeO yn monitro newidiadau mewn arferion gwaith neu brosesau busnes a allai godi materion EDI.

Cefnogi cwsmeriaid LeO

Mae pobl yn defnyddio gwasanaethau cyfreithiol ar adegau arwyddocaol yn eu bywydau, a gall yr angen i wneud cwyn waethygu digwyddiad sydd eisoes yn peri straen. Mae hyn yn golygu ei bod yn debygol bod llawer o bobl sy'n defnyddio gwasanaeth LeO bob blwyddyn yn profi bregusrwydd o ryw fath, neu mewn perygl o hynny. Mae hyn yn ymestyn y tu hwnt i ddefnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol i ddarparwyr gwasanaethau, a all hefyd fod yn wynebu heriau sy'n gofyn am empathi a chefnogaeth gan LeO.

Mae rheolwr EDI LeO wedi goruchwyllo taith gyfan y cwsmer drwy'r lens hon. Maent wedi cynnal adolygiad, sy'n rychwantu ymholiadau ar-lein i gŵynion am wasanaethau, sy'n canolbwyntio ar sicrhau bod LeO nid yn unig yn bodloni ei ddyletswydd gyfreithiol i wneud addasiadau rhesymol, ond, yn fwy cyffredinol, ei fod yn gwneud popeth o fewn ei allu i ddarparu'r cymorth sydd ei angen ar bobl. Mae mesurau boddhad cwsmeriaid (gweler tudalen 27) yn cael eu hadolygu'n rheolaidd gyda ffocws penodol ar faterion EDI, a rhoddir adborth yn rheolaidd i staff perthnasol.

Yn 2022/23 bydd LeO yn adnewyddu canllawiau mewnol, gan greu hyrwyddwyr ychwanegol i gwsmeriaid agored i niwed a rhwydwaith cymorth i staff, gan ddarparu hyfforddiant ychwanegol a chreu tîm aml-ddisgyblaethol i ymdrin â'r achosion mwyaf cymhleth. Bydd y rheolwr EDI yn parhau i weithio gyda chynlluniau tebyg eraill i rannu profiad ac arfer gorau, gan gynnwys yn rhinwedd ei swydd fel cyd-gadeirydd rhwydwaith EDI Cymdeithas yr Ombwdsryn, ac yn parhau i ymgysylltu â rheoleiddwyr, ar ôl iddynt gymryd rhan yn 2021/22 mewn bord gron SRA a oedd yn canolbwyntio ar brofiad defnyddwyr agored i niwed.

1.4.4 Adroddiad cynaliadwyedd

Mae'r OLC a'r LeO wedi ymrwymo i weithio gyda chyflenwyr a chyflogeion i sicrhau ein bod yn rhoi ystyriaeth briodol i effaith ein gweithgareddau ar yr amgylchedd a'r cymunedau rydym yn gweithio ynddynt.

Gan nad yw'r OLC wedi adrodd yn hanesyddol ar ystod eang o fesurau cynaliadwyedd, nid yw rhywfaint o'r wybodaeth sydd ei hangen eleni wedi'i chofnodi, naill ai'n gyfan gwbl neu'n rhannol. Dros y flwyddyn i ddod bydd gwaith yn cael ei wneud i sicrhau bod y data sydd eu hangen i asesu perfformiad cynaliadwyedd yn cael eu casglu a'u monitro, gan dynnu ar ofynion ac arfer da.

Ôl troed swyddfa

Erbyn diwedd 2021/22 roedd model gweithio hybrid yn ei le, ac yn y dyfodol bydd staff yn gweithio 40% o'u hamser yn y swyddfa (gan gynnwys yn un o'n hybiau os aiff y cynnig hwn yn ei flaen) a 60% gartref. Fodd bynnag, yn ystod y flwyddyn parhaodd LeO i ddilyn canllawiau'r Llywodraeth ynghylch gweithio gartref, gan atal cyflogeion rhag dychwelyd i'r swyddfa lle bo angen. Mae hyn yn golygu efallai na fydd yr effaith amgylcheddol yn 2021/22 yn waelodlin addas i farnu yn ei hól ar gyfer y blynyddoedd i ddod.

Lleihau effaith TG

Mae nifer o fentrau TG sy'n cyfrannu at leihau effaith amgylcheddol. Mae staff wedi cael offer, megis sgriniau eilaidd, i alluogi gweithio gartref yn effeithiol a lleihau mynychder teithio i'r swyddfa. Mae LeO wedi symud i weinyddion cwmwl, sydd yn lleihau'r gofynion ar gyfer ystafelloedd gweinyddion sydd wedi'u haerdymheru, ac yn creu arbedion effeithlonrwydd amgylcheddol o arbedion maint. Mae peiriannau argraffu'n ei gwneud yn ofynnol i ddefnyddwyr ddewis argraffu, sy'n lleihau argraffu oherwydd efallai na fydd angen rhai dogfennau a anfonir i'w hargraffu yn y pen draw. Fe wnaeth y tîm TG aildefnyddio deunydd pecynnu offer TG presennol wrth anfon offer at staff.

Defnydd o ynni

Math o ynni	kWh
Trydan	171,785

Teithio i staff LeO

Modd	Cyfanswm y treuliau a hawliwyd (£0.45/milltir)	Cyfanswm y milltiroedd a deithiwyd
Ffordd	157	348
Trên	537	1,184

Defnydd o bapur

Tudalennau wedi'u hargraffu (peiriannau argraffu'r swyddfa)
42,198

Gwastraff, lleihau gwastraff a defnydd o ddŵr

Ar hyn o bryd nid yw landlord yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn cadw data sy'n ymwneud â sefydliadau unigol sy'n rhannu'r adeilad.

Caffael cynaliadwy

Bydd yr OLC yn adolygu ei ddull caffael gyda'r ffocws hwn yn y flwyddyn i ddod.

1.4.5 Adrodd arall

Gwariant cyfalaf

Yn 2021/22 roedd gan yr OLC gyllideb gwariant cyfalaf o £250k a ddyrannwyd gan y Weinyddiaeth Gyfiawnder. Ein gofynion amcangyfrifedig ar ddechrau'r flwyddyn oedd £190k. Cyfanswm y gwariant oedd £147k. Roedd y buddsoddiad cyfalaf yn cynnwys seilwaith ac offer TG, offer swyddfa, a gwelliannau i'r system rheoli achosion (CMS).

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'n brydlon, gan sicrhau bod y cyflenwr yn cael gwybod am unrhyw oedi gormodol mewn modd amserol. Talwyd 67% o anfonebau o fewn telerau y cytunwyd arnynt yn (2020/21: 34%) a nifer cyfartalog y diwrnodau a gymerwyd i dalu credydwy oedd 31 diwrnod (2020/21: 39 diwrnod).

Cafodd heriau gweithio o bell effaith sylweddol ar brydlondeb talu anfonebau pryniannau yn 2020/21. Mae gwelliannau mewn prosesau mewnol o ran awdurdodi anfonebau a gwneud gwaith dilynol mewn modd amserol wedi cyfrannu at y gwelliant sylweddol hwn.

Yn Ch4, cyflwynwyd rhediadau talu wythnosol i leihau'r tebygolrwydd y bydd anfonebau'n methu eu dyddiad dyledus o ychydig ddyddiau, a disgwylir i'r rhain gyflawni gwelliannau pellach yn 2022/23.

Gwrth-dwyll, llygredd a llwgrwobrwy

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

Pwrpas safon swyddogaethol y llywodraeth yw gosod y disgwyliadau ar gyfer rheoli risg twyll, llwgrwobrwy a llygredd mewn sefydliadau'r llywodraeth. Datblygwyd y Safon(au) Swyddogaethol ar gyfer Gwrth-dwyll gan grŵp uwch o arbenigwyr twyll yn y llywodraeth, a gymeradwywyd gan y Grŵp Arweinwyr Cyllid ac a lansiwyd gan y Gweinidog dros y Cyfansoddiad yn 2017. Mae'r safon yn berthnasol i holl adrannau'r llywodraeth a'u Cyrrff Hyd Braich (ALBs).

Mae'r OLC wedi bod yn gweithio gyda Chanolfan Arbenigedd Atal Twyll y Weinyddiaeth Gyfiawnder i sicrhau bod 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 Blynyddol y Llywodraeth i sicrhau prosesau ariannol a chaiff ei gwirio gan Ganolfan Ragoriaeth Atal Twyll y Weinyddiaeth Gyfiawnder.

Yn 2022/23 bydd strategaeth Gwrth-dwyll yn cael ei datblygu i osod y cyfeiriad a'r canlyniadau dymunol mewn perthynas â gwrth-dwyll, llwgrwobrwy a llygredd.

Seiberddiogelwch

Ers symud i weithio gartref defnyddiwyd ymagwedd haenog at seiberddiogelwch, 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 wynebier gan gynnydd mewn gweithio gartref yw diofalwch defnyddwyr ac ymosodiadau allanol (yn arbennig ymdrechion gwe-rwydo). Mae hidlydd sbam e-bost datblygedig yn amddiffyn ein sefydliad rhag negeseuon e-bost maleisus. Mae hyn wedi bod yn rhan allweddol o'n mecanwaith diogelwch gan fod y rhan fwyaf o ymosodiadau seiber yn cael eu cychwyn drwy'r sianel hon.

Yn ystod 2021/22, gweithredodd LeO offeryn diogelu cwmwl awtomataidd (SAAS) sy'n monitro amgylchedd Office 365 ar gyfer ymddygiadau amheus megis ymosodiadau cyfrinair, dwyn a dileu data a mynediad at ffeiliau a data cyfyngedig. Mae'r offeryn hwn wedi chwarae rhan hanfodol wrth atal ymosodiadau maleisus a monitro adnoddau yn y cwmwl.

Effaith Covid-19 ac ymadael â'r UE

Yn 2020/21 aeth yr OLC i gostau penodol yn ymwneud â'r pandemig Covid-19, gan adrodd ar y rhain yn ei Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon. Yn 2021/22 dim ond cost glanhau systemau aerdymheru a nodwyd fel un a oedd yn ymwneud â Covid-19, gyda chostau'n ymwneud â gweithio gartref (e.e. offer TG ychwanegol) yn hytrach yn ymwneud â dull gweithio hybrid newydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

Nid oedd unrhyw wariant yn deillio o ymadawiad y DU â'r UE.

1.4.6 Edrych ymlaen

Blaenoriaethau'r Cynllun Busnes 2022/23	
①	Cefnogi ein pobl i berfformio ar eu gorau
②	Cyflawni gwelliannau i symleiddio'r broses o ymdrin â chwynion a darparu gwasanaeth mwy cymesur sy'n canolbwyntio ar ddatrysiadau cynnar
③	Datblygu mecanweithiau dysgu a mewnwelediad i gynyddu effaith gwelliannau gwaith a chymorth yn y sector i ddarparwyr a defnyddwyr

Parhau ag adferiad perfformiad LeO

2022/23 yw ail flwyddyn taith adfer perfformiad LeO. Nid yn unig y cafodd y gwelliannau a'r datblygiadau arloesol a ddatblygwyd yn 2021/22 effaith yn y flwyddyn honno, ond maent hefyd wedi dangos eu potensial ar gyfer llwyddiant pellach wrth wella lefel y gwasanaeth a ddarperir i gwsmeriaid LeO. I grynhoi, yn seiliedig ar ragdybiaethau a rhagolygon cyfredol LeO:

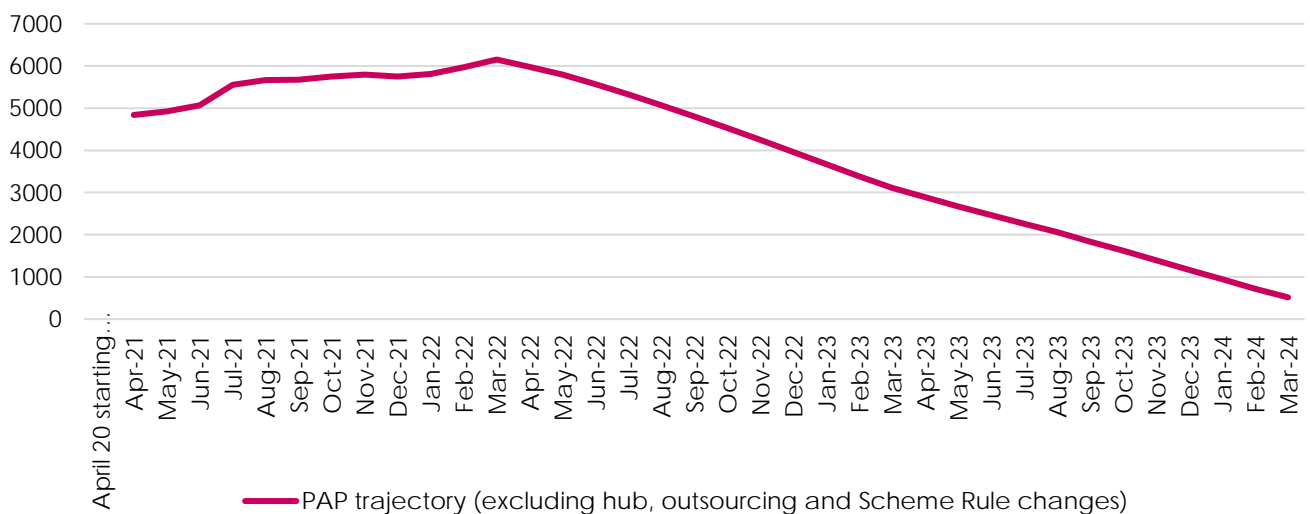
- Bydd 2022/23 yn gweld cynnydd yng nghyfanswm yr achosion a gaiff eu cau i fwy na 10,000 – cynnydd o 40% ar 2021/22, ac ymhell dros ddwbl y gyfradd a gyflawnwyd yn 2020/21. Dyma'r trobwynt allweddol o ran lleihau'r PAP a dechrau lleihau amseroedd teithiau cwsmeriaid.
- Erbyn diwedd 2023/24, bydd allbwn cyffredinol LeO yn aros ar lefelau tebyg (oddeutu 9,700 o achosion yn cau).
- Erbyn Mawrth 2024, bydd y PAP rhwng 500 a 1,000 o achosion; dim ond 4 i 6 wythnos y bydd achosion yn aros i achosion gael eu derbyn ar gyfer ymchwiliad; a chaiff mwy na 60% o achosion eu trafod o fewn oddeutu 120 o ddiwrnodau ar gyfartaledd (90 diwrnod a 30 diwrnod neu un mis yn y PAP).
- Bydd y PAP yn cael ei ostwng i lefel ymarferol yn 2024/25. Uchelgais LeO yw y bydd hyn yn arwain at gyfnod o 90 diwrnod l gwblhau'r achos ar gyfartaledd yn y rhan fwyaf o achosion.
- Gyda lefelau uwch o ddatrysiadau cynnar a chymesuredd, bydd amseroedd teithiau cyffredinol cyfartalog cwsmeriaid yn parhau i ostwng ar gyfraddau sylweddol, ac ymhen amser bydd gostyngiad mewn cost uned (cost fesul achos).

Mae buddsoddiad parhaus ym mhobl LeO yn hanfodol i gyflawni'r nodau hyn. Mae'r cynlluniau'n cynnwys parhaus i fuddsoddi mewncynefino, hyfforddi a chadw); cefnogi rheolwyr i helpu eu pobl i gyrraedd eu perfformiad gorau; adolygu ein cynnig fel cyflogwr; buddsoddi mewn ymgysylltu, lles ac EDI; ac archwilio'r potensial i fod yn gyflogwr cenedlaethol, gan ddefnyddio model hybiau.

Bydd LeO hefyd yn datblygu'r dysgu a'r mewnwelediad y mae'n eu cynnig, gan helpu i ddatrys mwy o gŵynion naill ai heb gyfranogiad LeO neu eu hatal yn gyfan gwbl.

Wrth i berfformiad LeO barhau i wella, bydd yr OLC ac LeO yn ystyried sut y gallwn droi'n ystyrion at gynnydd yn ôl amcanion a blaenoriaethau wrth symud ymlaen, gan ymgysylltu â rhanddeiliaid am hyn.

Achosion yn y Gronfa Cyn-Aesu: taflywbr rhagolygon



ABOVE: Ebr 20 yn cychwyn, Ebr21, Mai 21, Meh 21. Gorff 21, Awst 21, Medi 21, Hyd 21, Tach 21, Rhag 21, Ion 22, Chwef 22, Maw 22, Ebr 22, Mai 22, Meh 22. Gorff 22, Awst 22, Medi 22, Hyd 22, Tach 22, Rhag 22, Ion 23, Chwef 23, Maw 23, Ebr 23, Mai 23, Meh 23. Gorff 23, Awst 23, Medi 23, Hyd 23, Tach 23, Rhag 23, Ion 24, Chwef 24, Maw 24.

-----Taflywbr PAP (ac eithrio hyb, allanoli a newidiadau I Reolau'r Cynllun)

Cyllideb 2022/23

Roedd Cynllun Busnes 2021/22 yn nodi dull aml-flwyddyn o wella perfformiad yr Ombwdsmon Cyfreithiol, a'i gyllideb, gan adlewyrchu buddsoddiad mewn timau ymchwilio dros ddwy flynedd.

Mae'r gyllideb derfynol a gyrhaeddwyd ar gyfer 2022/23 yn ymwneud yn fras â'r un lefel o fuddsoddiad ag a ragwelwyd yn wreiddiol dros y daith adfer o ddwy flynedd. Oherwydd y tanwariant yn 2021/22 – y mae LeO a'r OLC yn hyderus na fydd yn codi yn y blynyddoedd i ddod – mae'r buddsoddiad hwn wedi'i rannu'n wahanol ar draws blynyddoedd un a dau. Yn gyffredinol, dros y ddwy flynedd, bydd LeO yn darparu mwy am gost is nag a ragwelwyd yn wreiddiol.

Bydd y buddsoddiad a wneir yn cynhyrchu arbedion effeithlonrwydd yn y flwyddyn i ddod a thu hwnt. Bydd yn arwain at effaith fesuradwy ar berfformiad LeO, gan ei alluogi i gyflawni'r newid gêr sydd ei angen i gyrraedd lefel gynaliadwy o berfformiad sy'n bodloni disgwyliadau cwsmeriaid o fewn amserlen dderbyniol.

	Cynllun dwy flynedd gwreiddiol	Cynllun dwy flynedd wedi'i ddiweddarau	Amrywiad
2021/22 (gwirioneddol)	£14,471,000	£13,757,000	-5%
Cyllideb 2022/23	£15,024,000	£15,317,000	2%
Cyfanswm y gyllideb	£29,495,000	£28,904,000	-1%
Achosion wedi'u datrys yn 2021/22	7,057	6,576	-7%
Achosion wedi'u datrys yn 2022/23	7,962	10,244	29%
Cyfanswm yr achosion wedi'u datrys	15,019	16,820	12%
Cost uned 2021/22	£2,051	£2,092	2%
Cost uned 2022/23	£1,887	£1,495	-21%
Cost uned gyfartalog	£1,964	£1,729	-12%



Paul McFadden
Prif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu
1 Gorffennaf 2022



2 Adroddiad Atebolrwydd



Mae'r Adroddiad Atebolrwydd hwn yn egluro'r strwythurau llywodraethu sy'n cefnogi gwaith yr OLC a'r Ombwdsmon Cyfreithiol a'r codau a'r arferion da y maent yn eu hadlewyrchu. Mae'n cynnwys adroddiad y cyfarwyddwyr, y datganiad o gyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu a'r datganiad llywodraethu. Mae hefyd yn nodi sut mae risgiau a materion yn cael eu rheoli a barn archwilio mewnol 2021/22.

2.1 Adroddiad Ilywodraethu corfforaethol

2.1.1 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 gyhoeddus sy'n nodi'r sail ar gyfer y bartneriaeth weithredu rhwng yr OLC, y Weinyddiaeth Gyfiawnder a'r LSB. O dan y Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol, yr LSB yw'r rheolydd goruchwylio ar gyfer y sector cyfreithiol.

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

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

Bwrdd a chyfansoddiad OLC

Mae Atodlen 15.1 i Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn ei gwneud yn ofynnol i Fwrdd y Cyd-bwyllgor Cyswllt 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.

Mae bywgraffiadau aelodau'r Bwrdd ar gael ar [wefan yr Ombwdsmon Cyfreithiol](#).



Elisabeth Davies
Cyfarwyddwr Anweithredol
a Chadeirydd OLC

1 Ebrill 2020 -
31 Mawrth 2023

Elisabeth Bellamy
Cyfarwyddwr Anweithredol
ac Aelod o RemCo

1 Mawrth 2018 -
28 Chwefror 2022
Wedi'i hail-benodi 1 Mawrth 2022 -
28 Chwefror 2023



Dale Simon
Cyfarwyddwr Anweithredol
a nododdwr Bwrdd EDI

1 Awst 2021 -
31 Gorffennaf 2024

Annette Lovell
Cyfarwyddwr Anweithredol
ac Aelod o ARAC

1 Mawrth 2018 -
28 Chwefror 2021
Wedi'i hail-benodi 1 Mawrth 2021 -
28 Chwefror 2023



Jane Martin
Cyfarwyddwr Anweithredol
a Chadeirydd RemCo

1 Mai 2018 -
30 Ebrill 2021
Wedi'i hail-benodi 1 Mai 2021 -
30 Ebrill 2024

Harindra Punchihewa
Cyfarwyddwr Anweithredol
a Chadeirydd ARAC

1 Hydref 2020 -
30 Medi 2024



Martin Spencer
Cyfarwyddwr Anweithredol
ac Aelod o ARAC

1 Awst 2021 -
31 Gorffennaf 2025

Alison Sansome
Cyfarwyddwr Anweithredol
ac Aelod o RemCo ac
ARAC

1 Awst 2021 -
31 Gorffennaf 2024



Rod Bulmer
Cyfarwyddwr Anweithredol
ac Aelod o RemCo

1 Ebrill 2019 -
31 Mawrth 2022
(Wedi ymddeol 31 Gorffennaf 2021)

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, drwy Asiantaeth Archwilio Mewnol y Llywodraeth (GIAA) i'r OLC. Yn ystod 2021/22 cost y gwaith archwilio oedd £44,000 +TAW (2020/21: £43,000). 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 2022 mae'r C&AG wedi amcangyfrif mai'r costau yw £40,000 (2020/21: £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 31 Mawrth 2022, mae gan yr OLC ddigon o adnoddau arian parod i fodloni gwariant a ragwelir ar gyfer y flwyddyn ariannol yn diweddu 31 Mawrth 2023 a rhwymedigaethau net eraill.

Fformat cyfrifon

Mae'r cyfrifon hyn wedi'u paratoi ar ffurf a gyfarwyddwyd gan yr Arglwydd Ganghellor a'r Ysgrifennydd Gwladol dros Gyfiawnder gyda chymeradwyaeth Trysorlys EM ac yn unol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

2.1.2 Datganiad o gyfrifoldeb y Swyddog Cyfrifyddu

O dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, mae'r Arglwydd Ganghellor wedi cyfarwyddo'r OLC i baratoi ar gyfer pob blwyddyn ariannol ddatganiad o gyfrifon ar y ffurf ac ar y sail a nodir yn y Cyfarwyddyd Cyfrifon. Mae'r cyfrifon yn cael eu paratoi ar sail cronïadau ac mae'n rhaid iddynt roi darlun cywir a theg o sefyllfa'r OLC ac o'i incwm a gwariant, Datganiad o Sefyllfa Ariannol a llifau 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 EM, gan gynnwys y gofynion cyfrifyddu a datgelu perthnasol, a chymhwyso polisiau cyfrifyddu addas yn gyson;
- Gwneud dyfarniadau ac amcangyfrifon ar sail resymol;
- Datgan a ddilynwyd safonau cyfrifyddu cymwys fel y'u nodir yn Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth, a datgelu ac egluro unrhyw wyriadau perthnasol yn y datganiadau ariannol;
- Paratoi'r datganiadau ariannol ar sail busnes gweithredol; a
- Chadarnhau bod yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon yn eu cyfanrwydd yn deg, yn gytbwys ac yn ddealladwy a chymryd cyfrifoldeb personol am yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon a'r dyfarniadau sydd eu hangen i benderfynu ei fod yn deg, yn gytbwys ac yn ddealladwy.

Mae'r Arglwydd Ganghellor wedi penodi'r Prif Ombwdsman yn Swyddog Cyfrifyddu'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 EM.

Fel y 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 yr OLC 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
1 Gorffennaf 2022

2.1.3 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 prif risgiau, prosesau rheoli risg, ac effeithiolrwydd y trefniadau llywodraethu a risg.

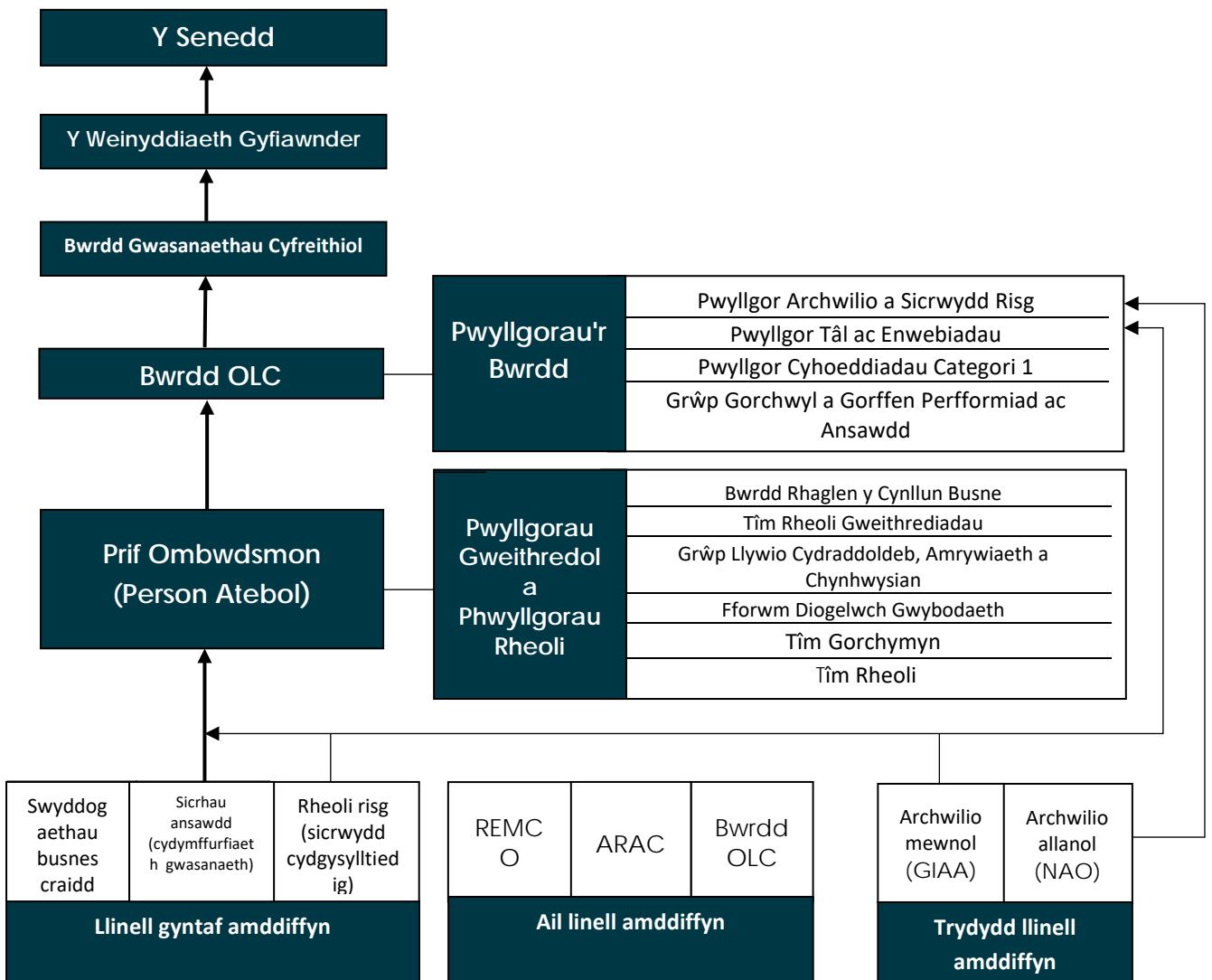
Yn ei holl waith, mae'r OLC wedi ystyried arfer da a safonau ar gyfer yr Ombwdsmon a'r sector cyfreithiol. Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi parhau i fod yn aelod o Gymdeithas yr Ombwdsmyrn, ac mae'r OLC yn ystyried barn aelodau'r Bwrdd sydd â phrofiad o gynlluniau Ombwdsmon eraill. Mae Bwrdd yr OLC yn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

Mae'r Pennaeth Cyllid wedi gweithio gyda'r tîm cyllid i wella'r llywodraethu ariannol a'r adroddiadau drwy gydol y flwyddyn. Mae'r tîm gweithredol wedi cael cymorth i ddatblygu eu gwybodaeth a'u dealltwriaeth o faterion ariannol, ond hefyd i'w galluogi i gwestiynu a herio'r adroddiadau ariannol. Er mwyn darparu gwytnwch, penodwyd rheolwr cyllid yn 2021/22. Ffocws allweddol eu rôl fu cryfhau'r broses adolygu ariannol fisol, a chydweithio â deiliaid cyllidebau ar ragolygon misol.

Mae adroddiadau rheolaidd i Fwrdd yr OLC wedi parhau i ddigwydd yn 2021/22, ac mae Cadeirydd ARAC wedi ceisio, ac wedi derbyn, gwybodaeth bellach yn ôl yr angen i roi sicrwydd iddynt o reolaeth ariannol briodol.

Fel yr amlinellir ar dudalen 73, barn archwilio mewnol ar gyfer 2021/22 oedd bod yr OLC wedi "parhau i sefydlu strwythur arweinyddiaeth sefydlog sydd wedi ysgogi cymhelliant a hyder ar draws y sefydliad".

Fframwaith llywodraethu a strwythur rheoli



Mae'r OLC yn gorff statudol sy'n atebol i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol. Mae'r [Protocol Gweithredu Tridarn](#), a ddiweddarwyd yn 2020, yn nodi sut y bydd y Weinyddiaeth Gyfiawnder, yr LSB a'r OLC i gyflawni eu priod gyfrifoldebau.

Mae Bwrdd yr OLC yn atebol i'r LSB wrth iddo weinyddu cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol, ac mae'r LSB yn ei dro yn atebol i'r Arglwydd Ganghellor (MoJ) am gyflawni ei ddyletswyddau statudol, gan gynnwys y rhai sydd ganddo mewn perthynas ag 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 yr LSB a'r OLC wrth gyflawni eu dyletswyddau statudol. Mae hyn yn golygu bod y Weinyddiaeth Gyfiawnder

wedi sefydlu'r ddau sefydliad fel Cyrff Cyhoeddus Anadrannol gweithredol, yn hytrach na gweision neu asiantau'r Goron.

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

Fel y mae'r siart ar dudalen 65 yn ei ddangos, mae Fframwaith Llywodraethu'r OLC yn dilyn y model 'tair llinell amddiffyn'. Cyhoeddir y fframwaith hwn yn llawn ar [wefan LeO](#).

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 tri Phwyllgor sy'n gwneud argymhellion i'r Bwrdd. Mae hefyd wedi sefydlu Grŵp Gorchwyl a Gorffen Perfformiad ac Ansawdd.

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. Felly, mae'r OLC yn uniongyrchol atebol i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder am ei reolaeth ariannol. Yn ogystal ag atebolrwydd ariannol i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder, mae'r LSB yn cymeradwyo cyllideb yr OLC ac yn goruchwylio'r modd y mae'r OLC yn cyflawni ei gyfrifoldebau dros yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

Ynghyd â pherthnasoedd llywodraethu ffurfiol, mae gan yr OLC ystod eang o randdeiliaid allanol sy'n cwmpasu rheolyddion, cynlluniau Ombwdsmon eraill a chyrrff trin cwynion, cymdeithasau proffesiynol, darparwyr gwasanaethau a chynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol. Mae gan yr OLC drefniadau gwaith ar waith gyda holl reoleiddwyr rheng flaen gwasanaethau cyfreithiol, a nodir mewn cyfres o Femoranda Cyd-ddealltwriaeth sydd [ar gael ar wefan LeO](#). Mae LeO yn rhannu data a mewnwleidiad rheolaidd gyda rheoleiddwyr i'w helpu i ddeall tueddiadau cwynion ym meysydd y gyfraith a darparwyr o dan eu cylch gwaith.

Yn 2021/22 mae'r OLC wedi parhau i ganolbwyntio ar sicrhau lefel uchel o dryloywder yn ei berthnasoedd, gyda ffocws penodol ar adferiad perfformiad parhaus yr Ombwdsmon Cyfreithiol a lefelau hyder yn ei ragolygon.

Effeithiolrwydd y Bwrdd a'i Bwyllgorau

Mae'n rhaid i'r OLC gydymffurfio â Llywodraethu Corfforaethol EM mewn Adrannau Llywodraeth Ganolog: Cod Ymarfer Da (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 OLC ac nid oes unrhyw wriadau i'w hadrodd.

Mae'r Cod yn argymhell cynnal gwerthusiad annibynnol o effeithiolrwydd bwrdd o leiaf bob tair blynedd. Comisiynodd y Bwrdd adolygiad annibynnol allanol ddiwethaf ym mis Medi 2018, a adroddodd i'r Bwrdd ym mis Mawrth 2019. Cynhelir yr adolygiad effeithiolrwydd allanol llawn nesaf yn ystod haf 2022.

Yn ystod 2021/22 parhaodd y Bwrdd i flaenoriaethu ei effeithiolrwydd ei hun. Yn benodol, cynhaliwyd gweithdy yn gynnar ym mis Medi 2021 i ddod ag aelodau hirsefydlog y Bwrdd a rhai newydd eu penodi iddo at ei gilydd, ac archwilio ffyrdd a ffeirir o weithio ar gyfer aelodaeth newydd y Bwrdd. Arweiniwyd y gweithdy gan hwylusydd allanol.

Yn ogystal, parhaodd y Bwrdd i ddatblygu camau gweithredu yn deillio o ddiweddariad ar effeithiolrwydd y Bwrdd a ystyriwyd ym mis Medi 2020, ac a ystyriodd ddau ddarn allanol o waith: y prif gasgliadau a chynllun gweithredu drafft yn ymwneud ag adolygiad o effeithiolrwydd y Bwrdd a hwyluswyd yn allanol gan Ed Nally ym mis Mawrth 2019; a'r saith argymhelliad perthnasol yn ymwneud ag effeithiolrwydd y bwrdd o Adolygiad Annibynnol a gwblhawyd ym mis Hydref 2019 gan Ron Barclay Smith.

Roedd camau gweithredu effeithiolrwydd y Bwrdd hefyd yn cynnwys myfyrdodau ehangach ac argymhellion ar gyfer gweithredu gan Gadeirydd yr OLC, gan gynnwys ffocws diwygiedig ac amllder cyfarfodydd y Bwrdd yn 2021/22; cynlluniau ar gyfer diwrnod cwrdd strategaeth i ffwrdd; cynlluniau mewn perthynas â datblygiad y Bwrdd gan gynnwys seminar bwrdd pwrpasol; a dyfodol arweinwyr y bwrdd.

Ers hynny mae'r Bwrdd wedi parhau i gydnabod pwysigrwydd ei ddatblygiad ei hun ochr yn ochr ag arddangos ymrwymiad i wella ei effeithiolrwydd. Mae'r rhain wedi cynnwys:

- Cynnal dwy seminar bwrdd hanner diwrnod wedi'u hwyluso'n allanol yn benodol ar gyfer datblygu'r bwrdd.
- Gyda chefnogaeth y Bwrdd Gwasanaethau Lleol, penodi tri aelod newydd i'r bwrdd a chynnal sesiynau cynefino ystyrion a gafodd dderbyniad da.
- Ailystyried a chau'r camau gweithredu perthnasol o'r adolygiad annibynnol.
- Adolygu a diweddarau aelodaeth holl bwyllgorau'r bwrdd, gan gynnwys cynnal adolygiad o'i Bwyllgor Tâl ac Enwebiadau, gan arwain at gylch gorchwyl diwygiedig.
- Penodi Noddwr Bwrdd newydd ar gyfer EDI.
- Ailsefydlu ei Grŵp Gorchwyl a Gorffen Perfformiad ac Ansawdd.

Mae pob aelod o'r Bwrdd yn cael gwerthusiad blynyddol ar sail cymhwysedd o'u perfformiad yn chwarter pedwar, gyda gwerthusiadau'n cael eu rhannu â'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol. Cyn pob cyfarfod y Bwrdd mae'r Cadeirydd yn nodi aelod o'r Bwrdd i roi adborth ar ei effeithiolrwydd ar

ddiwedd y cyfarfod, gan ofyn: Pa sesiwn sydd wedi gweithio'n arbennig o dda yn ystod cyfarfod y bwrdd a pham? Pa bapur oedd yn arbennig o ddefnyddiol a pham? Ble fydddech chi'n awgrymu bod gwersi a gwerth mewn gwneud pethau'n wahanol yn y dyfodol?

Caiff y canfyddiadau eu cofnodi a'u hadolygu yn y cyfarfod cynllunio nesaf. Yn 2021/22 gwnaed newidiadau/gwelliannau:

- Ansawdd papurau ysgrifenedig a gwell defnydd o grynodedau gweithredol.
- Agendâu sydd wedi'u strwythuro'n well gyda ffocws cliriach ar brofiad staff a chwsmeriaid LeO.
- Gwell defnydd o sesiynau cyn y Bwrdd a chinio agored gyda staff i sicrhau bod y Bwrdd yn fwy gweladwy ymhlith cydweithwyr LeO.

Bwrdd OLC	
Rheolau gweithdrefn	<ul style="list-style-type: none"> • Wedi'u cyhoeddi'n llawn yn www.legalombudsman.org.uk/media/owld0cbf/olc-rules-of-procedure_october-2021.pdf
Meysydd ffocws a gweithgareddau yn 2021/22	<ul style="list-style-type: none"> • Darparu craffu a herio o ran cynnydd yn ôl Cynllun Busnes a chyllideb 2021/22, gan gynnwys datrys achosion, gweithgareddau lleihau PAP, recriwtio a chyfradd gadael a thanwariant yn y gyllideb. • Dull esblygol yr LeO o ragweld ac adrodd ar berfformiad, gan gynnwys sicrwydd ynghylch cywirdeb a chadernid. • Datblygu a chymeradwyo Cynllun Busnes a chyllideb 2022/23, gan gynnwys cyflwyno meini prawf derbyn y gyllideb i'r LSB. • Datblygu strategaeth EDI newydd, cynllun gweithredu a grŵp llywio. • Adolygu'r fframwaith sicrhau ansawdd a datblygiadau mewn camau gweithredu sy'n codi. • Cynigion ar gyfer newidiadau i reolau cynllun yr OLC, effaith y rhain ar berfformiad LeO a gwasanaeth cwsmeriaid ac ymgysylltiad cysylltiedig â rhanddeiliaid. • Canlyniadau Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil 2021. • Dychwelyd staff i'r swyddfa a dull gweithio hybrid datblygol LeO o ystyried y newid yn y canllawiau sy'n ymwneud â'r pandemig. • Gwersi a ddysgwyd o broses Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21. • Adolygu a diweddarau fframwaith gweithredu a chylch gorchwyl Bwrdd yr OLC a'r Pwyllgorau.

Pwyllgorau'r OLC

Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg	
Cylch gorchwyl	Wedi'u cyhoeddi'n llawn yn www.legalombudsman.org.uk/media/ndblwd5w/arac-terms-of-reference.pdf
Gweithgareddau allweddol a meysydd ffocws yn 2021/22	<ul style="list-style-type: none"> Nodi, symud a rheoli risgiau strategol a materion sy'n ymwneud â chyflawni amcanion ac ymrwymadau LeO i gwsmeriaid yn 2021/22. Ymagwedd at ragolygon ariannol a lliniaru'r risg o danwariant yn y dyfodol. Y broses o bennu'r gyllideb ar gyfer 2022/23, 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. Adroddiadau Archwilio Mewnol yn unol â'r cynllun cymeradwy. Adolygiad o'r cynnig Archwilio Allanol a'r cynllun Adolygu'r cynnydd a wnaed wrth gyflawni'r cynlluniau archwilio mewnol ac allanol. Gwersi a ddysgwyd o broses Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21. Adolygiadau blynyddol, digwyddiadau a fframweithiau sy'n ymwneud â hawliau a diogelwch gwybodaeth, diogelu data, seiberddiogelwch a chydymffurfiaeth iechyd a diogelwch. Y polisi treuliau diwygiedig. Adolygu'r cynllun Parhad Busnes. Cyfarfodydd preifat gyda'r ddwy set o archwilwyr.

Pwyllgor tâl	
Cylch gorchwyl	Wedi'u cyhoeddi'n llawn yn www.legalombudsman.org.uk/media/s3ylthg4/remco-terms-of-reference.pdf
Gweithgareddau allweddol a meysydd ffocws yn 2021/22	<ul style="list-style-type: none"> Datblygu a gweithredu'r Cynllun Pobl a'r Strategaeth. Cyfarfod blynyddol gyda Chyngor Staff LeO. Canlyniadau Arolwg y Gwasanaeth Sifil. Ymagwedd at recriwtio, cadw a chyfradd gadael a'r effaith ar gyflawni Cynllun Busnes 2021/22.











	<ul style="list-style-type: none"> • Ymagwedd at wobrwyo a thâl, gan gynnwys adolygu'r cynllun bonws. • Tâl swyddogion gweithredol ar gyfer 2021/22. • Fframwaith newydd ar gyfer rheoli perfformiad a pholisïau ategol, gan gynnwys y gwasanaeth prawf, arfarnu, gwella perfformiad, absenoldeb salwch, disgyblu a chwyno. • Newidiadau strwythurol yn y swyddogaeth AD. • Adroddiad bwch cyflog rhwng y rhywiau. • Adroddiad blynyddol ar gydymffurfiaeth iechyd a diogelwch, a pholisi iechyd a diogelwch diwygiedig.
--	--

Grŵp Gorchwyl a Gorffen Perfformiad ac Ansawdd	
Crynodeb o'r rôl	Yn hytrach na bod yn bwyllgor sefydlog gyda chyfrifoldebau dirprwyedig parhaus, mae'r pwyllgor yn canolbwyntio ar agweddau penodol ar berfformiad ac ansawdd yn ôl yr angen ac mewn perthynas â'r gyllideb a'r cylch cynllunio busnes.
Meysydd ffocws a gweithgareddau yn 2021/22	<ul style="list-style-type: none"> • Plymio'n ddwfn i fodel rhagolygon LeO mewn perthynas â Chynllun Busnes a Chyllideb 2021/22 a 2022/23, gan roi sicrwydd/cyngor ar welliannau angenrheidiol a phennu'r angen am ddilysu/archwilio/mewnbwn allanol. • Amserlenni ac effaith gweithgareddau sy'n cyfrannu at wella perfformiad. • Sut mae ffigyrau datrys cwynion yn cael eu cyfrif ac effaith hyn – yn benodol, cynnwys cau â datrysiadau cynnar. • 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

Sefydlodd yr OLC Bwyllgor Cyhoeddiadau Categori Un i arwain yr OLC wrth arfer ei ddisgresiwn o dan Adran 150 o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. Mae hyn yn golygu ei fod yn goruchwyllo'r broses gymeradwyo i gyhoeddi manylion lle rydym wedi nodi risg ddifrifol i'r cyhoedd o darparwr gwasanaeth cyfreithiol penodol. Ni chyfarfu'r Pwyllgor yn 2021/22. Fodd bynnag, fel rhan o'r ffocws parhaus ar dryloywder gwaith LeO, rhoddir ystyriaeth bellach i sut y gellir gwneud gwell defnydd o'r disgresiwn hwn, yn ogystal â gwneud mwy i rannu'r mewnwediad sydd gan LeO i achosion cwynion cyfreithiol ac effaith LeO.

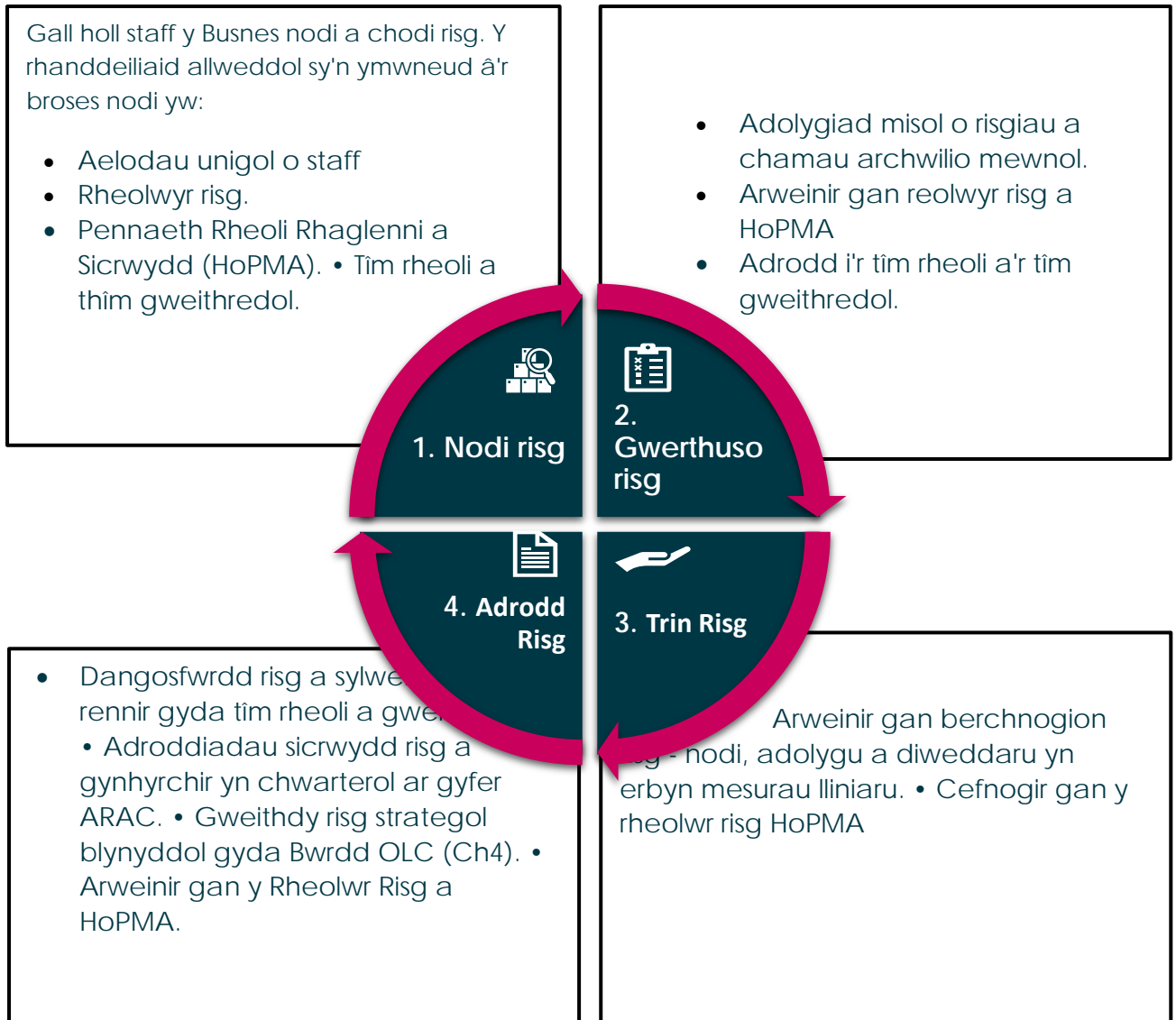
Presenoldeb Bwrdd a Phwyllgorau OLC

Aelod	Aelodaeth Pwyllgor	Presenoldeb mewn cyfarfodydd Bwrdd, seminarau a gweithdai OLC	Presenoldeb mewn cyfarfodydd ARAC	Presenoldeb mewn cyfarfodydd RemCo
Elisabeth Davies 	Sylwedydd ag: ARAC RemCo			
Elisabeth Bellamy 	RemCo		Amh	
Rod Bulmer 	RemCo ARAC*			
Annette Lovell 	ARAC			Amh
Jane Martin 	RemCo (Cad)		Amh	
Harindra Punchihew 	ARAC (Cad)			Amh
Martin Spencer 	ARAC			Amh
Alison Sansome 	ARAC RemCo			
Dale Simon 	Amh		Amh	Amh

*Wedi'i gyfethol i ARAC i sicrhau cworwm ar gyfer cyfarfodydd Mai a Gorffennaf 2021

Rheoli risg a sicrwydd risg

Mae'r siart isod yn dangos sut mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn rheoli risg, o nodi risgiau i adrodd arnynt. Yn rhan adrodd risg y broses, rhennir dangosfwrdd risg pwrpasol yn fewnol, a chaiff ei ddefnyddio fel offeryn adrodd y timau rheoli a gweithredol. Fel ALB mae trefniadau LeO yn unol â chanllawiau perthnasol, gan gynnwys y Llyfr Oren.



Mae prosesau rheoli risg yn agored i graffu a herio yng nghyfarfodydd chwarterol ARAC. Mae'r holl gamau gweithredu o archwiliad rheoli risg 2020/21 wedi'u cwblhau a disgwylir adolygu'r polisi rheoli risg nesaf ym mis Gorffennaf 2022.

Dechreuodd y tim gweithredol weithio yn Ch4 2021/22 i ddatblygu goddefiannau ac archwaeth risg i wella adrodd risg ymhellach. Bydd y rheolwr risg yn arwain y gwaith hwn ac yn adrodd i'r ARAC a'r bwrdd yn y dyfodol.

Mae'r Adroddiad Perfformiad o dudalen 4 yn manylu ar y materion strategol penodol a'r risgiau a gafodd eu rheoli yn ystod y flwyddyn.

Archwiliad mewnol: adroddiad blynyddol a barn GIAA

Darparodd GIAA ei farn ac adroddiad blynyddol ar archwilio mewnol ar gyfer 2021/22, gan roi barn gymedrol ar y fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth. Mae hyn yn welliant amlwg ar y farn gyfyngedig a ddarparwyd yn 2020/21 ac yn sgôr gyffredinol yn unol â thua 85% o'r sefydliadau a archwiliwyd. Roedd y farn yn nodi rheolaethau cryf a ganfuwyd ar draws y meysydd gwaith, a adlewyrchwyd yn y mwyafrif o farnau cymedrol a sylweddol. Dywedodd GIAA: "Yn ystod 2021/22, mae'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) wedi parhau i sefydlu strwythur arweinyddiaeth sefydlog sydd wedi ysgogi cymhelliant a hyder ar draws y sefydliad. Mae ein gwaith archwilio wedi nodi nifer o welliannau, a weithredwyd gan y tîm gweithredol a'r rheolwyr, yn ystod y flwyddyn mewn meysydd allweddol o berfformiad gweithredol, llywodraethu corfforaethol a newid strategol."

Nododd argymhellion ar draws archwiliadau angen i gryfhau rheolaethau, llywodraethu a strwythurau sicrwydd mewn rhai meysydd penodol, a nododd wendidau o ran cynnal dogfennaeth gyfredol o bolisiau a chanllawiau, ynghyd â darparu hyfforddiant digonol ar adroddiadau effeithiol ar sicrwydd. Roedd y rhain yn ganfyddiadau cyffredin ar draws y meysydd archwilio, er eu bod yn bennaf mewn meysydd a nodwyd eisoes gan y weithrediaeth neu lle roedd camau gweithredu wedi'u cynllunio. Fel Swyddog Cyfrifyddu, rwyf yn croesawu asesiad a gwelliannau GIAA a nodwyd yn ei adroddiad, a fydd yn cael sylw yn y flwyddyn i ddod.

Digwyddiadau data

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn ymdrin ag ystod eang o wybodaeth bersonol a sensitif gan y rhai sy'n defnyddio'r gwasanaeth, gyda dros 100,000 o gysylltiadau yn ystod y flwyddyn. Yn ystod 2021/22 roedd 63 o ddigwyddiadau'n ymwneud â data (2020/21: 57), ac nid oedd yr un ohonynt yn bodloni'r trothwy ar gyfer adrodd yn ffurfiol i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) (2020/21: 1).

Yn ystod 2021/22 mae LeO wedi parhau i roi mesurau diogelwch priodol ar waith i leihau risgiau seiberddiogelwch, yn ogystal â risgiau gwybodaeth eraill. Mae hyn yn cynnwys offer amddiffyn cwmwl ychwanegol ar gyfer amgylchedd Office 365, gan adeiladu ar yr hidlwyr deallus a gyflwynwyd yn 2020/21.

2.1.4 Casgliad

Fel Swyddog Cyfrifyddu rwyf yn fodlon bod yr OLC wedi cynnal safon gyffredinol swyddogaethol o lywodraethu a rheolaeth ariannol.



Paul McFadden
Prif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu
1 Gorffennaf 2022

2.2 Adroddiad tâl a staff (wedi'i archwilio)

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

Rhennir canlyniadau Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil yn adran "Pobl a Sefydliad" yr Adroddiad Perfformiad ar dudalen 47.

2.2.1 Penodi a thelerau aelodau Bwrdd OLC

Gadawodd Rod Bulmer Fwrdd yr OLC ar 31 Gorffennaf 2021.

Ar 30 Gorffennaf 2021, cadarnhaodd yr LSB fod tri aelod newydd o fwrdd yr OLC wedi'u penodi, i gyd yn weithredol o 1 Awst 2021:

- Alison Sansome (aelod lleyg)
- Dale Simon (aelod nad yw'n lleyg)
- Martin Spencer (aelod lleyg)

Mae cymhariaeth y flwyddyn flaenorol yn cynnwys dau aelod Bwrdd a adawodd yn 2020/21. Gadawodd Shrinivas Honap ar 30 Medi 2020, a gadawodd Rebecca Hilsenrath ar 31 Mawrth 2021.

2.2.2 Tâl y Bwrdd

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

Aelod	Cyfradd flynyddol £'000	Y flwyddyn hyd at Fawrth 2022 £'000	Y flwyddyn hyd at Fawrth 2021 £'000
Elisabeth Davies (Cad)	50-55	50-55	50-55
Elisabeth Bellamy	10-15	10-15	5-10
Rod Bulmer	10-15	0-5	5-10
Shrinivas Honap	0	0	0-5
Annette Lovell	10-15	10-15	5-10
Jane Martin	10-15	10-15	5-10
Harindra Punchihewa	10-15	10-15	0-5
Dale Simon	10-15	5-10	0
Alison Sansome	10-15	5-10	0
Martin Spencer	10-15	5-10	0

Nid yw'r tabl yn cynnwys gwybodaeth am dreuliau a dalwyd i aelodau'r Bwrdd.

Adolygir yr holl dreuliau sy'n ymwneud â phresenoldeb Bwrdd yn Birmingham i sicrhau bod y cyfraniadau cywir yn cael eu talu i CThEM. Mae'r cyfraniadau hyn wedi achosi rhywfaint o amrywiad yn y categori band cyflog rhwng aelodau Bwrdd yr LSB. Yn ogystal â'r tâl uchod, talwyd £6,211 o dreuliau i aelodau'r Bwrdd yn 2021/22 (gan gynnwys symiau cronodig) (£304 yn 2020/21).

2.2.3 Tâl gweithredwyr

Y flwyddyn hyd at 31 Mawrth 2022	Rôl	2021/22			Annual equivalent		
		Cyflog £'000	Buddion pensiwn i'r £1,000 agosaf	Cyfansw m £'000	Cyflog £'000	Buddion pensiwn i'r £1,000 agosaf	Cyfansw m £'000
P McFadden	Prif Ombwdsmon	110- 115	7,000	115-120	110-115	7,000	115-120
S Strinati *	Prif Swyddog Gweithredu	100- 105	6,000	105-110	100-105	6,000	105-110

* Mae S Strinati wedi ymddiswyddo o'i swydd a bydd yn gadael yr LeO ar 13 Gorffennaf 2022.

Mae ffigurau cymharol ar gyfer y flwyddyn ariannol flaenorol 2020/21 yn ymddangos yn y tabl ar y dudalen nesaf.

Y flwyddyn hyd at 31 Mawrth 2021	Rôl	2020/21			Annual equivalent		
		Cyflwg £'000	Buddion pensiwn i'r £1,000 agosaf	Cyfanswm £'000	Cyflog £'000	Buddion pensiwn i'r £1,000 agosaf	Cyfanswm £'000
R Marsh	Prif Ombwdsmon a Phrif Weithredwr (tan 04/10/20)	65-70	7,000	75-80	130-135	14,000	140-145
M Hughes*	Prif Ombwdsmon Dros Dro (5/10/20 – 10/01/21)	65-70	7,000	75-80	80-85	10,000	90-95
P McFadden	Prif Ombwdsmon (o 11/01/21)	20-25	1,000	25-30	110-115	7,000	115-120
B Arnold	Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol (tan 30/09/20)	45-50	3,000	50-55	90-95	6,000	95-100
S Strinati	Prif Swyddog Gweithredu (o 04/01/21)	20-25	1,000	25-30	100-105	6,000	105-110

*M Hughes oedd Cyfarwyddwr Gweithrediadau Dros Dro o 01/07/20 a Phrif Ombwdsmon Dros Dro o 05/10/20 i 10/01/21

2.2.4 Nifer y staff a chostau cysylltiedig

	2021-22			2020/21		
	Staff parhaol	Staff eraill	Cyfanswm	Staff parhaol	Staff eraill	Cyfanswm
	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000
Costau staff						
Cyflogau	8,622	461	9,083	8,436	236	8,672
Costau nawdd cymdeithasol	847	-	847	813	-	813
Costau pensiwn eraill	681	-	681	664	-	664
	10,150	461	10,611	9,913	236	10,149
Pecynnau ymadael	19	-	19	44	-	44
	10,169	461	10,630	9,957	236	10,193
Cyfanswm costau net						

Mae'n ofynnol i gyrrff adrodd ddatgelu'r berthynas rhwng tâl y cyfarwyddwr sy'n cael y cyflog uchaf yn eu sefydliad a thâl y chwartel isaf, canolrif a chwartel uchaf gweithlu'r sefydliad.

Band cyflog blynyddol y cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf yn yr OLC ar ddyddiad diwedd y cyfnod adrodd oedd £115,000 i £120,000, pwynt canol £117,500 (2020/21: £110,000 i £115,000, pwynt canol £112,500). Pwynt canol tâl bandiedig yr unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 3.89 gwaith (2020/21: 3.43 gwaith) tâl canolrifol y gweithlu ym mis Mawrth 2022, sef £30,205 (2020/21: £32,833).

Pwynt canol tâl bandiau'r unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 4.54 gwaith (2020/21: 4.55 gwaith) tâl cyflogai 25ain canradd (£25,883; 2020/21: 24,702).

Pwynt canol tâl bandiedig yr unigolyn ar y cyflog uchaf oedd 3.38 gwaith (2020/21: 2.98 gwaith) tâl y cyflogai 75ain canradd (£34,776; 2020/21: £37,801).

Mae gostyngiad yn y tâl canolrifol o ganlyniad i nifer y staff newydd yn ymuno, ac felly mae mwy o staff ar yr isaf o ddau gynyddran y raddfa ganolrifol.

Mae cyflog y cyfarwyddwr sy'n cael y tâl uchaf yn 2021/22 wedi cynyddu 8.7% ers y flwyddyn ariannol flaenorol oherwydd cynnydd cyflog a ddaeth i rym ar 1 Ionawr 2022, gan gymryd ei gyflog blynyddol o £110,000 - £115,000 i £115,000 - £120,000.

Canran y newid yng nghyfanswm cyflog a bonysau'r cyfarwyddwr sy'n cael y cyflog uchaf a chyfartaledd y staff					
		2021/22		2020/21	
		Cyfanswm cyflogau a lwfansau	Taliadau bonws	Cyfanswm cyflogau a lwfansau	Taliadau bonws
Cyfartaledd staff		-2%	40%	3%	41%
Y cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf		2%	-	-12%	-

Mae'r symudiad yn y cyfarwyddwr sy'n cael y tâl uchaf o 2019/20 i 2020/21 yn adlewyrchu'r gostyngiad yng nghyflog yr unigolyn sy'n cael y tâl uchaf yn 2020/21 o'i gymharu â 2019/20 o ganlyniad i ailraddio cyflog ar gyfer y rôl hon wrth benodi Prif Ombwdsmon newydd. Mae'r symudiad yn y cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf o 2020/21 i 2021/22 yn adlewyrchu'r cynnydd ym mand cyflog y Prif Ombwdsmon yn ystod y flwyddyn.

Yn 2021/22, ni chafodd unrhyw gyflogeion dâl a oedd yn fwy na'r cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf (2020/21 dim). Roedd y tâl yn amrywio rhwng £10,287 a £110,000 - £115,000 (2020/21: £10,287 i £110,000 - £115,000). Nid yw'r ffigurau hyn yn cynnwys ein gweithwyr cyfradd yn ôl tasg (Ombwdsmon cronfa LeO sy'n cael eu talu fesul penderfyniad).

Mae cyfanswm y tâl yn cynnwys cyflog, tâl ar wahân ar sail perfformiad a buddion mewn nwyddau. Nid yw'n cynnwys taliadau diswyddo, cyfraniadau pensiwn cyflogwr a gwerth trosglwyddo cyfwerth ag arian parod pensiynau. Mae pob cyflogai yn gymwys i gael benthyciadau tocyn tymor di-log, sy'n ad-daladwy dros 10 mis neu wrth adael cyflogaeth. Mae hyn wedi aros yr un fath o 2020/21 i 2021/22.

2.2.5 Nifer cyfartalog y bobl a gyflogir

Roedd nifer cyfartalog y bobl gyfwerth ag amser llawn a gyflogwyd yn ystod y flwyddyn fel sy'n dilyn:

	2021/22			2020/21		
	Cyfanswm	Staff parhaol	Staff eraill	Cyfanswm	Staff parhaol	Staff eraill
Wedi'u cyflogi'n uniongyrchol	250	246	4	239	235	4
Heb eu cyflogi'n uniongyrchol	4	0	4	2	-	2
Cyfanswm	254	246	8	241	235	6

Mae newidiadau cyflog arfaethedig ac unrhyw ddiwygiadau i gyflogau uwch reolwyr (a'r OLC yn ei gyfanrwydd) yn cael eu hadolygu a'u cymeradwyo gan y Pwyllgor Tâl.

2.2.6 Cydbwysedd rhywedd a thâl (heb ei archwilio)

Ar 31 Mawrth 2022, roedd 67% o'r cydweithwyr a gyflogwyd yn fenywod, sef 214 o staff benywaidd a 105 yn ddynion (ac 1 a ddatganodd "mae'n well gennyf 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 9% o blaid dynion. Mae hyn yn cael ei ysgogi gan y ffaith bod rolau â chyflogau uwch (arweinwyr tîm, rheolwyr corfforaethol, rheolwyr gweithrediadau, Gweithredol) â thuedd benywaidd o 51% yn hytrach na'r gogwydd o 67% yn y gweithlu cyffredinol.

Staff	Gwryw	Benyw	Arall/gwell gennyf beidio â dweud
Yr holl staff (ac eithrio'r tîm gweithredol)	102	211	1
Y tîm gweithredol	3	3	0
Bwrdd yr OLC	2	6	0

Band cyflog £'000	Nifer cyfatebol yr uwch wasanaeth sifil o fewn y band ar 31 Mawrth 2022	Nifer cyfatebol yr uwch wasanaeth sifil o fewn y band ar 31 Mawrth 2021
70-80	4	4
80-90	0	0
90-100	0	0
100-110	1	1
110-120	1	1

2.2.7 Polisiau 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 chydweithwyr a'u rheolwyr llinell, Iechyd Galwedigaethol a'r tim Adnoddau Dynol.

Caiff materion iechyd a diogelwch eu hadolygu'n rheolaidd, cyflwynir adroddiadau iechyd a diogelwch chwarterol i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a darperir adroddiad blynyddol i Fwrdd yr OLC.

Fel yr amlinellwyd yn gynharach yn yr Adroddiad Blynyddol hwn, yn 2021/22 adolygwyd polisiau AD gyda ffocws EDI, a chytunwyd ar bolisiau AD hanfodol newydd.

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

	Nifer y diswyddiadau gorfodol	Nifer yr Ymadawiadau eraill y cytunwyd arnynt	Cyfanswm nifer y pecynnau ymadael fesul band cost
<£10,000	-	-	-
£10,000 - £25,000	1	-	1
£25,001 - £50,000	-	-	-
Cyfanswm nifer y pecynnau ymadael	1	-	1
Cyfanswm y gost 2021/22 / £	18,699	-	18,699
Cyfanswm y gost 2020/21 / £	44,129	-	44,129

2.2.9 Salwch staff (heb ei archwilio)

	2021/22	2020/21
Cyfartaledd diwrnodau fesul cyflogai a gollwyd oherwydd salwch	16.0 (FTE)	12.0 (FTE)
Cyfanswm nifer y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd absenoldeb salwch	6.1%	5.1%

Roedd y cynnydd mewn absenoldeb salwch yn 2021/22 wedi'i ysgogi'n bennaf gan absenoldeb hirdymor nifer fach o staff. Adolygwyd polisi rheoli absenoldeb LeO yn Ch4 2021/22 a lanswyd polisi newydd ym mis Ebrill 2022, wedi'i gefnogi gan hyfforddiant i reolwyr.

2.2.10 Pensiynau

Mae'r OLC wedi cytuno bod gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol gynllun pensiwn personol grŵp cyfraniadau diffiniedig y mae'r OLC yn gwneud cyfraniadau sefydlog iddo ond nad oes ganddo unrhyw rwymedigaethau eraill. Yn ystod y flwyddyn, caniatodd yr OLC i gyflogeion ddewis aberthu cyfran o'u cyflog sylfaenol yn gyfnewid am gyfraniadau uwch cyfatebol i'w cynllun pensiwn. Mae'r OLC yn gwneud cyfraniadau cyfatebol o ddwywaith y swm a gyfrannir gan gyflogeion unigol hyd at uchafswm o 10%.

Mae gostyngiadau yng nghyfraniadau Yswiriant Gwladol y Cyflogwr sy'n deillio o'r trefniant aberthu cyflog hwn hefyd yn cael eu cyfrannu at gynllun pensiwn y cyflogai fel rhan o'r trefniant hwn. Nid oes unrhyw newidiadau i'r cynllun pensiwn a ddarparwyd gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol i'w gyflogeion yn 2021/22; mae'n aros yr un fath ag yn 2020/21.

2.2.11 Ymgynghori

Nid oedd unrhyw wariant ar ymgynghori yn 2021/22 (2020/21: dim).

2.2.12 Ymrwymadau oddi ar y gyflogres (heb ei archwilio)

Mae un unigolyn – Dyfarnwr Cwynion y Gwasanaeth – yn cael ei ystyried yn ymrwymad oddi ar y gyflogres oherwydd gofyniad annibyniaeth y rôl. Mae'r Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth wedi'i gontractio ar sail y gwaith a gyflawnir ac nid yw'n cael cyflog. Ni chyflawnwyd unrhyw ymrwymadau eraill oddi ar y gyflogres gan y sefydliad yn 2021/22.

2.3 Adroddiad atebolrwydd ac archwilio seneddol (wedi'i archwilio)

2.3.1 Rheoleidd-dra gwariant

Colledion a thaliadau arbennig

Yn 2021/22 gwnaed taliad o £15,000 i gyn-gyflogai i setlo anghydfod (2020/21: dim).

Rhoddion

Ni wnaed unrhyw roddion gan y sefydliad yn 2021/22 (2020/21: dim) a oedd yn fwy na'r terfynau a ragnodwyd yn Managing Public Money (Trysorlys EM).

Rhwymedigaethau amodol o bell

Nid oes unrhyw rwymedigaethau wrth gefn o bell i adrodd arnynt yn 2021/22 (2020/21: dim).

Offerynnau ariannol

Nid oes gan yr OLC fenthyciadau; mae'n dibynnu'n bennaf ar ardoll ar y sector gwasanaethau cyfreithiol ac incwm ffioedd achos ar gyfer ei ofynion arian parod. Mae hyn yn golygu nad yw'r OLC yn agored i risgiau diogelwch sylweddol. Mae hyn yn berthnasol i 2021/22 a 2020/21.

Tueddiadau gwariant hirdymor

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 gwellwyd cyllideb uwch o £14.5m i ymateb i heriau perfformiad. Mae hyn wedi cynyddu i £15.3m ar gyfer 2022/23 gan gymryd i ystyriaeth chwyddiant rhannol ac effaith blwyddyn lawn recriwtio yn 2021/22.

Ffioedd a thaliadau

Datgelir dadansoddiad o ffioedd a thaliadau ar dudalen 103.

2.4 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 2022 o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

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

- Datganiad o'r Sefyllfa Ariannol ar 31 Mawrth 2022;
- 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 polisïau cyfrifyddu arwyddocaol.

Mae'r fframwaith adrodd ariannol a ddefnyddiwyd wrth baratoi'r datganiadau ariannol yn berthnasol yn ôl y gyfraith a Safonau Cyfrifyddu Rhyngwladol a fabwysiadwyd gan y DU.

Yn fy marn i, mae'r datganiadau ariannol:

- yn rhoi darlun cywir a theg o gyflwr materion y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol ar 31 Mawrth 2022 a'i gwariant net am y flwyddyn a ddaeth i ben bryd hynny; ac
- wedi'u paratoi'n briodol yn unol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 a chyfarwyddiadau a gyhoeddwyd gan yr Arglwydd Ganghellor 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 cymhwysu 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 *Archwilio Datganiadau Ariannol a Rheoleidd-dra Endidau'r Sector Cyhoeddus yn y Deyrnas Unedig*. 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. Rwyf hefyd wedi dewis cymhwysu'r safonau moesegol sy'n berthnasol i endidau rhestredig. Rwyf yn annibynnol ar y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn unol â'r gofynion moesegol sy'n berthnasol i'm harchwiliad o'r datganiadau ariannol yn y DU. Mae fy staff a minnau wedi cyflawni ein cyfrifoldebau moesegol eraill yn unol â'r gofynion hyn.

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

Casgliadau yn ymwneud â busnes gweithredol

Wrth archwilio'r datganiadau ariannol, deuthum i'r casgliad bod 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 sylweddol yn ymwneud â digwyddiadau neu amodau a allai, yn unigol neu ar y cyd, fwrw amheuaeth sylweddol ar allu'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol i barhau fel busnes gweithredol am gyfnod o ddeuddeg 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 cyfrifyddu busnes gweithredol y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol wrth ystyried y gofynion a nodir yn Llawlyfr Adrodd Ariannol y Llywodraeth Trysorlys EM, sy'n ei gwneud yn ofynnol i endidau fabwysiadu sail cyfrifyddu busnes gweithredol wrth baratoi'r datganiadau ariannol lle y rhagwelwyd y bydd y gwasanaethau a ddarperir ganddynt yn parhau i'r dyfodol.

Gwybodaeth arall

Mae'r wybodaeth arall yn cynnwys gwybodaeth sydd wedi'i chynnwys yn yr Adroddiad Blynyddol, ond nid yw'n cynnwys y datganiadau ariannol na'm tystysgrif a'm adroddiad 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.

Mewn cysylltiad â'm harchwiliad o'r datganiadau ariannol, 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 a yw'n ymddangos bod fy ngwybodaeth a gafwyd yn yr archwiliad neu fel arall 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 camddatganiad sylweddol o'r wybodaeth arall hon, mae'n ofynnol i mi adrodd y ffaith honno.

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

Barn ar faterion eraill

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

- mae'r wybodaeth a roddir yn yr Adroddiadau Perfformiad ac 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 ac Atebolrwydd.

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

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

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:

- gynnal cofnodion cyfrifyddu cywir;
- paratoi'r datganiadau ariannol a'r Adroddiad Blynyddol yn unol â'r fframwaith adrodd ariannol cymwys ac am fod yn fodlon eu bod yn rhoi darlun cywir a theg;
- sicrhau bod yr Adroddiad Blynyddol a'r cyfrifon yn eu cyfanrwydd yn deg, yn gytbwys ac yn ddealladwy;
- rheolaethau mewnol y mae'r Swyddog Cyfrifyddu yn penderfynu sy'n angenrheidiol i alluogi paratoi'r datganiad ariannol i fod yn rhydd o gamddatganiad perthnasol, boed hynny oherwydd twyll neu wall; ac
- asesu gallu'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol i barhau fel busnesgweithredol, gan ddatgelu, fel y bo'n berthnasol, faterion sy'n ymwneud â busnes gweithredol a defnyddio sail cyfrifyddu busnes gweithredol oni bai bod y Bwrdd a'r 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 rhag camddatganiadau 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 yw'n bodoli.

Gall camddatganiadau ddeillio o dwyll neu wall ac fe'u hystyrir yn berthnasol os, yn unigol neu gyda'i gilydd, y gellid yn rhesymol ddisgwyl iddynt ddylanwadu ar benderfyniadau economaidd defnyddwyr a wneir ar sail y datganiadau ariannol hyn.

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

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

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

Wrth nodi ac asesu risgiau camddatganiad sylweddol mewn perthynas â diffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau, gan gynnwys twyll, fe wnaethom ystyried y dilynol:

- natur y sector, yr amgylchedd rheoli a pherfformiad gweithredol gan gynnwys dyluniad polisïau cyfrifyddu'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol.
- Holi 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 sy'n ymwneud â:
 - nodi, gwerthuso a chydymffurfio â deddfau a rheoliadau ac a oeddent yn ymwybodol o unrhyw achosion o ddiffyg cydymffurfio;
 - canfod ac ymateb i risgiau o dwyll ac a ydynt yn gwybod am unrhyw dwyll gwirioneddol, a amheuir neu honedig; ac
 - y rheolaethau mewnol a sefydlwyd i liniaru risgiau sy'n ymwneud â thwyll neu ddiffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau gan gynnwys rheolaethau'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol sy'n ymwneud â chydymffurfiaeth y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 a Rheoli Arian Cyhoeddus.
- trafod ymhlith y 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 all fodoli o fewn y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol ar gyfer twyll a nodais y potensial mwyaf ar gyfer twyll yn y meysydd dilynol: cydnabod refeniw, postio cyfnodolion anarferol ac amcangyfrifon cyfrifyddu. Yn gyffredin â phob archwiliad o dan ISAs (DU), mae hefyd yn ofynnol i mi gyflawni gweithdrefnau penodol i ymateb i'r risg y bydd rheolwyr yn diystyru rheolaethau.

Cefais ddealltwriaeth hefyd o fframwaith awdurdod y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn ogystal â fframweithiau cyfreithiol a rheoleiddiol eraill y mae'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn gweithredu ynddynt, gan ganolbwyntio 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 nodir

O ganlyniad i gyflawni'r uchod, roedd y gweithdrefnau a weithredais i ymateb i risgiau a nodwyd yn cynnwys y dilynol:

- adolygu datgeliadau'r datganiadau ariannol a phrofi dogfennau ategol i asesu cydymffurfiaeth â darpariaethau'r deddfau a'r rheoliadau perthnasol a ddisgrifir uchod fel rhai sy'n cael effaith uniongyrchol ar y datganiadau ariannol;
- holi'r rheolwyr, y Pwyllgor Archwilio a Risg a chwmsler cyfreithiol mewnol ynghylch ymglyfetha a hawliadau gwirioneddol a phosibl;
- darllen ac adolygu cofnodion 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 trwy allu rheolwyr I ddiystyru rheolaethau, profi priodoldeb cofnodion dyddlyfr ac addasiadau eraill; asesu a yw'r dyfarniadau a wnaed wrth wneud amcangyfrifon cyfrifyddu yn arwydd o ragfarn bosibl; a gwerthuso sail resymegol busnes unrhyw drafodion sylweddol sy'n anarferol neu sydd y tu allan i gwrs arferol y busnes; a
- phrofi priodoldeb gwariant a sicrhau bod ardoll yn cael ei chodi ar gyrff cymeradwy ac yn unol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

Rwyf hefyd wedi cyfathrebu deddfau a rheoliadau perthnasol a nodwyd a risgiau twyll posibl i bob aelod o'r tîm ymgysylltu ac wedi parhau i fod yn effro i unrhyw arwyddion o dwyll neu ddiffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau drwy gydol yr archwiliad. Ceir disgrifiad pellach o'm cyfrifoldebau am archwilio'r datganiadau ariannol ar wefan y Cyngor Adrodd Ariannol yn: www.frc.org.uk/auditorsresponsibilities. Mae'r disgrifiad hwn yn rhan o'm tystysgrif.

Cyfrifoldebau eraill yr archwilydd

Mae'n ofynnol i mi gael digon o dystiolaeth i roi sicrwydd rhesymol bod yr incwm a'r gwariant yr adroddir arnynt yn y datganiadau ariannol wedi'u cymhwyso at y dibenion a fwriadwyd gan y Senedd a bod y trafodion 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
4 Gorffennaf 2022

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

3 Datganiadau ariannol



Mae'r adran hon yn cynnwys **Datganiadau Ariannol** yr OLC ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2022. Mae'r nodiadau o dudalennau 96 i 111 yn rhan o'r datganiadau.

Datganiad o wariant net cynhwysfawr

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2022

	Nodyn	2021-22		2020-21	
		£'000	£'000	£'000	£'000
Incwm					
Incwm o weithgareddau gweithredu	3		(13,757)		(13,162)
Cyfanswm incwm			(13,757)		(13,162)
Costau staff	2	10,630		10,193	
Dibrisiant, amorteiddio ac amhariad	4, 5, 6	559		280	
Cost darparu	11	-		11	
Gwariant gweithredu arall	2	2,573		2,680	
Cyfanswm gwariant gweithredu	2		<u>13,762</u>		<u>13,164</u>
Gwariant gweithredu net			5		2
Llog a thaliadau Trethiant			(5)		(2)
Gwariant net ar ôl llog a threthiant			-		-

Mae'r holl wariant yn deillio o weithgareddau parhaus. Ni fu unrhyw wariant cynhwysfawr arall yn ystod y flwyddyn.

Mae'r nodiadau o dudalennau 96 i 111 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn

Datganiad o'r sefyllfa ariannol

Ar 31 Mawrth 2022

	Nodyn	31 Mawrth 2022		31 Mawrth 2021
		£'000	£'000	£'000
Asedau anghyfredol				
Eiddo, offer a chyfarpar	4	478		553
Ased hawl i ddefnyddio	5	526		-
Asedau anniriaethol	6	175		295
Cyfanswm asedau anghyfredol			1,179	848
Asedau cyfredol				
Masnach a symiau derbyniadwy eraill	8	263		274
Arian parod a chyfwerth ag arian parod	9	18,616		18,301
Cyfanswm asedau cyfredol			18,879	18,575
Cyfanswm asedau			20,058	19,423
Rhwymedigaethau cyfredol				
Masnach a symiau taladwy eraill	10	(248)		(353)
Darpariaethau	11	(77)		(37)
Rhwymedigaethau eraill	10	(1,058)		(1,032)
Rhwymedigaeth prydles	12	(304)		-
Cyfanswm y rhwymedigaethau cyfredol			(1,687)	(1,422)
Cyfanswm yr asedau llai rhwymedigaethau cyfredol			18,371	18,001
Rhwymedigaethau anghyfredol				
Darpariaethau	11	(264)		(264)
Rhwymedigaeth Prydles	12	(370)		-
Cyfanswm y rhwymedigaethau anghyfredol			(634)	(264)
Cyfanswm yr asedau llai rhwymedigaethau			17,737	17,737

Mae'r nodiadau o dudalennau 96 i 111 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn

Datganiad o'r sefyllfa ariannol (parhad)

Ecwiti Trethdalwyr a chronfeydd wrth gefn eraill

Y Gronfa Gyffredinol

17,737

17,737

**Cyfanswm Ecwiti'r Trethdalwr a
chronfeydd wrth gefn eraill**

17,737

17,737



Paul McFadden
Prif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu
1 Gorffennaf 2022

Mae'r nodiadau o dudalennau 96 i 111 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn

Datganiad o lifau arian

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2022

	Nodyn	2021-22		2020-21	
		£'000	£'000	£'000	£'000
Lifau arian o weithgareddau gweithredu					
Gwariant gweithredu net		(5)		(2)	
Addasiadau ar gyfer trafodion anariannol	2	565		291	
Gostyngiad mewn masnach a symiau derbyniadwy eraill	8	11		354	
(Gostyngiad) mewn masnach a symiau taladwy eraill	10	(79)		(142)	
Ailddosbarthu rhwymedigaeth ymrwymiad prydles heb fod yn arian parod i Ased RoU		230		-	
Symudiad mewn darpariaethau	11	40		-	
Llog a dderbyniwyd		5		2	
Trethiant		-		-	
Mewnlifau arian net o weithgareddau gweithredu			767		503
Lifau arian o weithgareddau buddsoddi					
Prynu eiddo, offer a chyfarpar	4	(132)		(173)	
Prynu asedau anniriaethol	6	(15)		(71)	
All-lifau arian parod net o weithgareddau buddsoddi			(147)		(244)
Lifau arian o weithgareddau ariannu					
Taliadau mewn perthynas â lesioedd (IFRS 16)		(305)		-	
Mewnlifau arian net (all-lifau) o weithgareddau ariannu			(305)		-
Cynnydd net mewn arian parod a chyfwerth ag arian parod yn y flwyddyn			315		259
Arian parod a chyfwerth ag arian parod ar ddechrau'r flwyddyn	9		18,301		18,042
Arian parod a chyfwerth ag arian parod ar ddiwedd y flwyddyn	9		18,616		18,301

Mae'r nodiadau o dudalennau 96 i 111 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn

Datganiad o newidiadau yn ecwiti trethdalwyr

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2022

	<u>Cyfanswm Cronfeydd Wrth Gefn</u> £'000
Balans ar 31 Mawrth 2020	17,736
Grantiau gan yr adran noddi	-
Gwariant net ar gyfer y flwyddyn ar ôl llog a threthiant	-
Trosglwyddiad tybiannol i Gronfeydd Cyfunol	(13,162)
Derbyniadau tybiannol gan y Noddwr	13,163
Balans ar 31 Mawrth 2021	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

Mae'r nodiadau o dudalennau 96 i 111 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn

3.5 Nodiadau i'r datganiadau ariannol

1. Datganiad o bolisiau cyfrifyddu

Paratowyd y datganiadau ariannol hyn yn unol â Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth (FReM) a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM. 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.

1.1 Confensiwn cyfrifyddu

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

1.2 Busnes gweithredol

Mae'r OLC yn gorff statudol a sefydlwyd gan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. O dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, caiff yr OLC ei ariannu gan ardoll ar y proffesiwn cyfreithiol. Darperir cyllid ardoll gan y Rheoleiddwyr Cymeradwy yn flynyddol mewn ôl-daliadau. Ar 31 Mawrth 2022, mae gan yr OLC ddigon o adnoddau arian parod i ddiwallu gwariant a ragwelir ar gyfer y flwyddyn ariannol a ddaw i ben 31 Mawrth 2023.

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 Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn ei gwneud yn ofynnol i'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol osod taliadau (ffioedd achos) ar gyfer pob cwyn y derbyniwn ei bod o fewn awdurdodaeth cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Fodd bynnag, gall ffi achos gael ei hepgor mewn rhai

amgylchiadau. Dyma lle rhoddwyd y gorau i'r gŵyn neu pan gafodd y gŵyn ei dynnu'n ôl; neu wedi 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'u hadennill.

Mae'r LSB, ar y cyd â'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a Thrysorlys EM, 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'rLSBI a'r OLC, er nad yw rhywfaint o'r gwaith o ddrafftio a175 yn cyfleu'r bwriad hwn yn gywir.

Er mwyn cydymffurfio â gofynion a175 ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2022 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 deddfwriaeth hon yw Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.
2. Nodi'r rhwymedigaethau perfformiad yn y contract: Mae Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn pennu y dylid adennill costau'r OLC trwy ardoll a osodir ar y rheolyddion cymeradwy yn ystod y flwyddyn ariannol am 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 yw'r (neu fel y 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, offer a chyfarpar

Mae'r OLC yn cydnabod eiddo, offer a chyfarpar o dan Safon Gyfrifyddu Ryngwladol (IAS) 16 fel y'i haddaswyd gan FReM ac yn dileu ym mlwyddyn gaffael unrhyw wariant unigol o lai na £1,000 ar gyfarpar 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 dinlynol ar sail llinell syth dros y cyfnodau dilynol:

- Gwelliannau i lesddaliadau: dros oes weddilliol y brydles neu 10 mlynedd.
- Dodrefn a chyfarpar: 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 l sefydlu a datblygu asedau TG yr OLC i'w defnyddio. Defnyddir y cyfraddau amorteiddio dilynol ar sail llinell syth dros y cyfnodau dilynol:

- Trwyddedau meddalwedd: mewn rhandaliadau misol cyfartal dros dair blynedd neu oes y drwydded.
- Technoleg Gwybodaeth: tair i bum mlynedd neu mewn rhandaliadau misol cyfartal dros oes weddilliol y contract.

1.6 Polisi amhariad ac ailbriso ar asedau anghyfredol

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

1.7 Prydlesi

Cwmpas a gwaharddiadau – OLC fel Prydlesai

Yn unol ag IFRS 16 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'n cael eu gwerthuso i benderfynu a ydynt yn cyfleu'r hawl i reoli'r defnydd o ased a nodwyd, gan ymgorffori'r hawl i gael yr holl fuddion economaidd o'r ased yn sylweddol ac i gyfarwyddo ei ddefnydd. Os felly, caiff y rhan berthnasol o'r contract ei thrin fel prydles.

Cydnabyddiaeth gychwynnol

Ar ddechrau les (neu ar y dyddiad trosglwyddo i IFRS 16, os yw'n hwyrach), mae'r OLC yn cydnabod ased hawl i ddefnyddio a rhwymedigaeth prydles. Mae rhwymedigaeth y brydles yn cael ei mesur ar werth y taliadau prydles sy'n weddill wedi'u disgowntio naill ai gan y gyfradd llog sydd ymhlyg yn y brydles, neu lle nad yw hyn yn hawdd ei bennu, cyfradd fenthyca gynyddrannol yr adran. Cynghorir y gyfradd hon yn flynyddol gan Drysorlys EM.

Mesurir yr ased hawl i ddefnyddio ar werth 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 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. Ar gyfer prydlesi eraill, bydd yr ased yn cael ei gario ar swm wedi'i ailbriso.

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 gwariant.

Mae gwariant ar gyfer pob blwyddyn ariannol yn cynnwys llog ar rwymedigaeth y brydles a thâl dibrisiant llinell syth ar yr ased hawl i ddefnyddio, ynghyd ag unrhyw amhariad ar yr ased hawl i ddefnyddio ac unrhyw newid mewn taliadau prydles amrywiol, na chafodd eu cynnwys wrth fesur y taliadau 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 dreuliau.

Trefniadau trosiannol

Disgwylir i brydlesi IFRS 16 gael eu mabwysiadu ar draws cyrff y llywodraeth sy'n adrodd o dan FReM o 1 Ebrill 2022, ond mae Grŵp y Weinyddiaeth Gyfiawnder (Grŵp MOJ) wedi dewis mabwysiadu'r safon yn gynnar o 1 Ebrill 2021, yn y cyfrifon hyn. Mae IFRS 16 yn cyflwyno model cyfrifyddu prydles sengl sy'n ei gwneud yn ofynnol i lesddeiliad gydnabod asedau a rhwymedigaethau ar gyfer pob prydles. Mae hyn yn disodli'r safon flaenorol, Prydlesi IAS 17. Datgelir rhagor o fanylion am effaith y safon newydd yn Nodiadau 5 a 12.

Mae IFRS 16 wedi'i fabwysiadu'n ôl-weithredol gan ddefnyddio'r dull 'dal i fyny'n gronnol', heb ailddatgan balansau cymharol. O ganlyniad, mae'r datganiadau ariannol ar gyfer 2020-21 wedi'u paratoi yn unol â'r safon flaenorol, Prydlesi IAS 17.

Ni fu unrhyw ailasesiad o gontractau presennol yr oedd yr adran wedi'u hasesu'n flaenorol fel rhai sy'n cynnwys neu heb fod yn cynnwys prydles. Fodd bynnag, bydd contractau newydd yn cael eu dosbarthu yn unol â'r meini prawf a roddir yn IFRS 16.

Ar gyfer prydlesi a gafodd eu trin yn flaenorol fel prydlesi gweithredu, mae'r asedau hawl i ddefnyddio wedi'u mesur ar werth presennol y taliadau prydles sy'n weddill, wedi'u haddasu ar gyfer unrhyw falansau rhagdaliad neu groniad mewn perthynas â thaliadau prydles. Mae'r adran wedi defnyddio ôl-ddoethineb wrth bennu'r tymor prydlesi sy'n weddill ac nid oes unrhyw addasiad wedi'i wneud ar gyfer prydlesi y mae eu cyfnod yn dod i ben o fewn deuddeg mis i'r dyddiad mabwysiadu cyntaf.

Yr unig brydles gyfredol y mae IFRS 16 yn berthnasol iddi yn amgylchiadau'r OLC yw prydles eiddo Edward House, Birmingham, sydd â dyddiad dod i ben o 28 Awst 2024. Ar gyfer y trefniadau perthnasol o fewn cwmpas IFRS 16, effaith y gweithredu yw cynnydd mewn asedau a rhwymedigaethau o £744k a £744k yn y drefn honno ar 1 Ebrill 2021.

1.8 Treth ar Werth (TAW)

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 trwyddedu 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 trwyddedu ar gyfer is-osod 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 gyflogeion hyd at uchafswm o 10% o gyflog y cyflogai.

1.10 Treth gorfforaeth

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

1.11 Darpariaethau

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

1.12 Offerynnau ariannol

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

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 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 Tâl a Staff ar dudalen 75

	2021-22		2020-21	
	£'000	£'000	£'000	£'000
Gwariant				
<u>Costau staff</u>				
Cyflogau	9,083		8,672	
Costau nawdd cymdeithasol	847		813	
Costau pensiwn eraill	681		664	
Pecynnau ymadael	19		44	
Cyfanswm costau Staff		10,630		10,193
TG a Thelathrebu		1,284		1,293
Dyledion na ellir eu casglu		67		49
Gwasanaethau cyfleusterau		219		203
Cyfathrebu allanol		136		122
Lles staff		84		92
Ffioedd cyfreithiol a phroffesiynol		148		100
Rhenti o dan brydlesi gweithredu		33		254
Costau recriwtio		160		94
Costau safleoedd		257		287
Costau rhedeg eraill		40		30
Hyfforddiant		46		50
Ffioedd archwilio allanol		40		46
Ffioedd archwilio mewnol		52		60
Teithio a chynhaliaeth		1		0
*Cyfanswm gwariant gweithredu arian parod		2,567		2,680
Cyfanswm eitemau arian parod		13,197		12,873
Newid yn y ddarpariaeth dadfeiliadau		-		11
Dibrisiant - PPE		207		171
Dibrisiant – ased hawl i ddefnyddio		218		-
Amorteiddio		134		109
Dibrisiant, amorteiddiad ac amhariad		559		291
Taliad Llog – prydles IFRS		6		-
Cyfanswm yr eitemau anariannol		565		291
Cyfanswm		13,762		13,164

* Mae gwariant gweithredu arall yn cynnwys eitemau arian parod o £2,567k (2020/21: £2,680k) a thaliad llog anariannol o brydles IFRS 16 o £6k (2020/21: £dim)

3. Incwm

Mae incwm ardoll yn cynrychioli symiau sy'n ddyledus mewn perthynas â'r ardoll flynyddol sy'n ddyledus ar gyfer Rheoleiddwyr Cymeradwy (gweler nodyn 1.3). Mae incwm ffioedd achos yn cynrychioli symiau sy'n ddyledus mewn perthynas â ffioedd achos a godir mewn perthynas ag achosion a gaewyd yn 2020/21 (gweler nodyn 1.3).

	<u>2021-22</u>	<u>2020-21</u>
	£'000	£'000
Incwm		
Incwm ardoll mewn perthynas â chynllun yr Ombwdsmon		
Cyfreithiol	12,637	12,225
Incwm ffioedd achos	935	817
Incwm arall	185	120
Cyfanswm	<u>13,757</u>	<u>13,162</u>

4. Eiddo, offer a chyfarpar

	Technoleg Gwybodaeth	Gwelliannau prydles	Dodrefn a ffitiadau	Cyfanswm
	£'000	£'000	£'000	£'000
Cost neu brisiad				
Ar 31 Mawrth 2020	630	709	508	1,847
Ychwanegiadau	115	32	26	173
Ar 31 Mawrth 2021	745	741	534	2,020
Ychwanegiadau	96	24	12	132
Gwarediadau	(46)	-	(24)	(70)
Ar 31 Mawrth 2022	795	765	522	2,082
Dibrisiant				
Ar 31 Mawrth 2020	528	338	430	1,296
Codir yn y flwyddyn	78	73	20	171
Ar 31 Mawrth 2021	606	411	450	1,467
Codir yn y flwyddyn	86	97	24	207
Gwarediadau	(46)	-	(24)	(70)
Ar 31 Mawrth 2022	646	508	450	1,604
Gwerth cario				
Ar 31 Mawrth 2022	149	257	72	478
Ar 31 Mawrth 2021	139	330	84	553

5. Ased hawl i ddefnyddio

	2021-22
	<u>Ased hawl i ddefnyddio</u>
	£'000
Cost neu brisiad	
Ar 1 Ebrill 2021	744
Ychwanegiadau	-
Ar 31 Mawrth 2022	<u>744</u>
Dibrisiant	
Ar 1 Ebrill 2021	-
Codir yn y flwyddyn	218
Ar 31 Mawrth 2022	<u>218</u>
Carrying value	
Ar 31 Mawrth 2022	<u>526</u>
Ar 1 Ebrill 2021	<u>744</u>

Mae'r ased hawl i 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 aeddfedrydd ar gyfer y brydles i'w weld yn Nodyn 12, Atebolrwydd Prydles.

6. Asedau anniriaethol

	Technoleg Gwybodaeth	Trwyddedau Meddalwedd	Cyfanswm
	£'000	£'000	£'000
Cost neu brisiad			
Ar 31 Mawrth 2020	1,370	584	1,954
Ychwanegiadau	62	9	71
Gwarediadau	-	-	-
Ailddosbarthiadau	-	-	-
Trosglwyddiadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2021	1,432	593	2,025
Ychwanegiadau	15	-	15
Gwarediadau	(356)	(21)	(377)
Ailddosbarthiadau	(4)	4	-
Trosglwyddiadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2022	1,087	576	1,663
Amorteiddio			
Ar 31 Mawrth 2020	1,061	560	1,621
Codir yn y flwyddyn	85	24	109
Gwarediadau	-	-	-
Ailddosbarthiadau	-	-	-
Trosglwyddiadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2021	1,146	584	1,730
Codir yn y flwyddyn	129	5	134
Gwarediadau	(355)	(21)	(376)
Ailddosbarthiadau	-	-	-
Trosglwyddiadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2022	920	568	1,488
Gwerth cario			
Ar 31 Mawrth 2022	167	8	175
Ar 31 Mawrth 2021	286	9	295

7. Amhariadau

Nid oedd unrhyw Amhariadau yn 2021/22 (2020/21: dim).

8. Masnach dderbyniadwy ac asedau cyfredol eraill

	31 Mawrth 2022 £'000	31 Mawrth 2021 £'000
Symiau derbyniadwy ffioedd achos	36	104
Darpariaeth ar gyfer symiau derbyniadwy ffioedd achos	(20)	(12)
	18	92
Symiau derbyniadwy eraill	-	5
Balansau o fewn y grŵp- MoJ	-	-
- Rhagdaliadau	136	177
Incwm cronodig*	111	-
Cyfanswm	263	274

* Yn 2020-21 y sefyllfa net ar incwm ardoll oedd incwm gohiriedig, a gyflwynir yn nodyn 10

9. Arian parod a chyfwerth ag arian parod

	31 Mawrth 2022 £'000	31 Mawrth 2021 £'000
Balans agoriadol	18,301	18,042
Newid net mewn arian parod a balansau cyfwerth ag arian parod	315	259
Balans cau	18,616	18,301

Cadwyd y balansau dilynol:

Gwasanaethau Bancio'r Llywodraeth	18,616	18,301
Cyfrifon banc masnachol	-	-
Total	18,616	18,301

10. Symiau masnach taladwy a rhwymedigaethau cyfredol eraill

	31 Mawrth 2022 £'000	31 Mawrth 2021 £'000
Symiau taladwy masnach	108	181
Symiau taladwy eraill	140	172
Symiau taladwy masnach a symiau taladwy eraill	248	353
<u>Balansau</u>		
<u>rhynglywodraethol</u>		
Trethiant	110	84
Nawdd cymdeithasol	139	113
TAW	10	-1
Balansau o fewn y grŵp - MoJ	45	37
Croniadau	754	474
Ymrwymadau prydles	-	230
Incw m gohiriedig *	-	95
Rhwymedigaethau Cyfredol Eraill	1,058	1,032
Cyfanswm	1,306	1,385

* Yn 2021-22 y sefyllfa net ar incwm ardoll yw incwm cronedig, a gyflwynir yn nodyn 8.

11. Darpariaeth ar gyfer rhwymedigaethau a thaliadau

	2021-22		
	Dadfeiliadau prydlesol	Arall	Cyfanswm darpariaethau
	£'000	£'000	£'000
Balans ar 1 Ebrill 2020	254	36	290
Darparwyd yn y flwyddyn	11	27	38
Darpariaethau nad oedd angen eu hysgrifenu'n ôl	-	(27)	(27)
Darpariaethau a ddefnyddiwyd yn y flwyddyn			
Cywiro rhwng dosbarthiadau	(1)	1	1
Balans ar 31 Mawrth 2021	264	37	301
Cywiro rhwng dosbarthiadau			-
Darparwyd yn y flwyddyn	-	40	40
Darpariaethau nad oedd angen eu hysgrifenu'n ôl	-	-	-
Darpariaethau a ddefnyddiwyd yn y flwyddyn	-	-	-
Dad-ddirwyn disgownt	-	-	-
Balans ar 31 Mawrth 2022	264	77	341
Amseriad disgwylidig llifau arian			
Heb fod yn hwyrach na blwyddyn	-	77	77
Hwyrach na blwyddyn a dim hwyrach na phum mlynedd	264	-	264
Yn hwyrach na phum mlynedd	-	-	-
Balans ar 31 Mawrth 2022	264	77	341

12. Rhwymedigaethau prydlesi

Mae rhwymedigaethau o dan brydlesi gweithredu ar gyfer y cyfnodau dilynol yn cynnwys:

Rhwymedigaethau prydlesi

	<u>2021-22</u>
	<u>£'000</u>
Cyfredol	354
Anghyfredol	797
Ymrwymiadau gweithredu a ddatgelwyd o dan IAS17 ar 31 Mawrth 2021	<u>1,151</u>
Effaith disgowntio	(15)
TAW na ellir ei hadennill	(162)
Rhwymedigaethau Prydlesi a gydnabyddir o dan IFRS16 ar 1 Ebrill 2021	<u>974</u>
Cyfredol	304
Anghyfredol	370
Rhwymedigaethau Prydlesi a gydnabyddir o dan IFRS16 ar 31 Mawrth 2022	<u>674</u>
Dadansoddiad Aeddfedrwydd	
2022-23	304
2023-24	302
2024-25	68
	<u>674</u>

13. Rhwymedigaethau amodol a ddatgelir o dan IAS 37

O ystyried natur cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol, mae'n anochel y bydd rhai o benderfyniadau'r 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.

14. Trafodion partïon cysylltiedig

Mae gan yr OLC berthynas uniongyrchol â'r LSB. Mae gan yr LSB rai cyfrifoldebau goruchwyllo mewn perthynas â'r OLC a'i gyfrifoldebau i weinyddu'r cynllun. O dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, yr LSB sy'n gyfrifol am benodi a thalu cyflogau a threuliau aelodau Bwrdd yr

OLC, a oedd yn gyfanswm o £123k ar gyfer y cyfnod adrodd cyfan (2020-21: £119k). Y taliad ar gyfer cyflogau aelodau Bwrdd yr OLC ar gyfer 2021-22 oedd £117k (2020-21: £119k).

Mae'r OLC yn codi tâl ar y Weinyddiaeth Gyfiawnder am ddefnyddio rhan o'n gofod swyddfa ac yn codi £185,000 yn 2021-22 am rent a thaliadau gwasanaeth (£120,000 yn 2020-21).

Mae balans rhyng-grŵp gyda'r Weinyddiaeth Gyfiawnder o £45,000 (£36,000 yn 2020-21) sy'n cynrychioli cost hunan-yswariant i gynllun Ombwdsmon y Gyfraith. Cyflwynir hyn yn nodyn 10.

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.

15. 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.



4 Atodiadau

Atodiad 1: Amcanion rheoleiddiol

Mae Adran 1(1) o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn amlinellu wyth amcan rheoleiddiol. Mae'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol wedi cyfrannu at y rhain yn 2021/22 fel y nodir yn y tabl isod.

Amcan rheoleiddiol	Sut y cyflawnodd yr OLC yr amcan
a. Diogelu a hyrwyddo budd y cyhoedd	Darparu mynediad at gynllun datrys anghydfod o safon, wedi'i arwain gan fframwaith ansawdd cadarn ac egwyddorion gwasanaeth clir.
b. Cefnogi egwyddor gyfansoddiadol rheolaeth y gyfraith	Hyrwyddo hyder yn y system gyfreithiol, a safon cynrychiolaeth gyfreithiol, trwy ddarparu rhwyd ddiogelwch i ddefnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol.
c. Gwella mynediad at gyfiawnder	Cyflawni ein hawdurdodaeth graidd trwy ddatrys cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol a bwydo'n ôl i'r proffesiwn i godi safonau.
d. Diogelu a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr	Cyhoeddi adroddiadau ffocws a nodiadau canllawiau, 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 nifer a math y cwynion a ddatrysir gan ein cynllun 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 ar drin cwynion 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/cyfeirio trwy sianeli cyfryngau cymdeithasol. Cyhoeddi papur trafod ar dryloywder data penderfyniadau gyda golwg ar gynyddu argaeledd gwybodaeth o ansawdd i ddefnyddwyr.

h. Hyrwyddo a chadw at yr egwyddorion proffesiynol

Gwneud atgyfeiriadau at y cyrff rheoleiddio perthnasol lle teimlwn y gallai fod tystiolaeth o gamymddwyn proffesiynol.

Atodiad 2: Adroddiad y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth

Rôl y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth

Rwy'n cynrychioli'r trydydd cam a'r cam olaf yng ngweithdrefn gwyno gwasanaeth Ombwdsmon y Gyfraith. Mae'r adroddiad hwn yn rhoi crynodeb o'r cwynion yr wyf wedi'u hystyried yn ystod y flwyddyn fusnes hon.

Llwyth gwaith

Cwynion gwasanaeth a dderbyniwyd yn 2021/2022

Nifer y cwynion	Cam 1	Cam 2	Cam 3
2021/22	99	28	12
2020/21	91	39	23

Eleni oedd fy mlwyddyn gyntaf yn y swydd ac mae wedi gweld gostyngiad yn nifer y cwynion sy'n cael eu huwchgyfeirio i Gam 3 i'w hadolygu o gymharu â blynyddoedd blaenorol. O'r 12 achos sydd wedi'u hatgyfeirio ataf, rwyf wedi ystyried cyfanswm o 76 o faterion cwyno ar wahân ac o'r rheini, dim ond 13 o faterion yr wyf wedi'u cadarnhau.

Meysydd i'w gwella

Mae materion oedi a chyfathrebu wedi parhau i fod yn themâu cyffredin i'r cwynion yr wyf wedi'u hadolygu yn ystod y flwyddyn hon. Rwyf wedi gwneud argymhellion ynghylch newidiadau i eiriad safonol yr LeO a fydd yn helpu i wella eglurder cyfathrebu wrth symud ymlaen.

Fodd bynnag, mae'r rhan fwyaf o'r cwynion sydd wedi'u huwchgyfeirio ataf yn deillio o anfodlonrwydd â'r penderfyniad a wnaed yn y gŵyn am y cyfreithiwr neu anghytundeb â'r iawndal a gynigiwyd mewn perthynas â'r methiannau gwasanaeth hynny. Rwyf wedi gwneud argymhellion i sicrhau bod cylch gwaith tîm cwynion y gwasanaeth yn cael ei wneud yn glir yn y broses gwyno am gyfreithwyr.

Casgliad

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, fe fu 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 gwynion ar gamau cynharach, sy'n darparu atebion i gwsmeriaid, a sicrwydd yr eir i'r afael â materion y maent yn eu codi ac y dysgir gwersi.

Yn y mwyafrif o achosion sy'n cael eu huwchgyfeirio i Gam 3, nid wyf wedi argymhell canlyniad gwahanol i'r un a awgrymwyd yn y camau cynharach.

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

Susan Bradford

Dyfarwr Cwynion Gwasanaeth

TOP OF EACH PAGE:

Adroddiad Perfformiad | Adroddiad Atebolwydd | Datganiadau Ariannol | Atodiadau

BOTTOM OF EACH PAGE:

Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol | Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2021/22

Legal Ombudsman = Yr Ombwdsmon Cyfreithiol

ISBN 978-1-5286-3560-8

E02766771 07/22