

The Office for Legal Complaints

# Annual report and accounts

For the year ending 31 March 2020

Presented to Parliament pursuant  
to Section 118 of the Legal Services Act 2007.

Ordered by the House of Commons to be  
printed on 14 July 2020

LEGAL  
OMBUDSMAN





Y Swyddfa ar gyfer Cwynion  
Cyfreithiol

## **Adroddiad blynyddol a chyfrifon**

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben  
31 Mawrth 2020

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

Gorchmynnwyd gan Dŷ'r Cyffredin  
i'w argraffu ar 14 Gorffennaf 2020

**OMBWDSMON CYFREITHIOL**



© Hawlfraint y Goron 2020

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

Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â'r cyhoeddiad hwn atom yn [support@legalombudsman.org.uk](mailto:support@legalombudsman.org.uk) neu Ombwdsmon Cyfreithiol, Blwch Post 6806, Wolverhampton, WV1 9WJ

ISBN 978-1-5286-2019-2

CCS0320378892

Argraffwyd ar bapur sy'n cynnwys 75% o gynnwys ffibr wedi'i ailgylchu o leiaf

Argraffwyd yn y DU gan y Grŵp APS ar ran Rheolwr Swyddfa Llyfrfa Ei Mawrhydi

# Cynnwys

## Trosolwg o berfformiad ..... **Error! Bookmark not defined.**

PWRPAS Y TROSOLWG O BERFFORMIAD.....	1
RHAGEIRIAU GAN GADEIRYDD Y SWYDDFA AR GYFER CWYNION CYFREITHIOL.....	1
SUT MAE'R OLC WEDI CYFLAWNI EI SWYDDOGAETHAU.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
CRYNODEB PERFFORMIAD: ADRODDIAD Y PRIF OMBWDSMON A'R PRIF WEITHREDWR ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## Dadansoddiad o berfformiad ..... 7

DANGOSYDDION PERFFORMIAD ALLWEDDOL (KPIs) .....	17
NODWEDDION EIN CWSMERIAID.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERTHNASOEDD ALLWEDDOL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
CYDRADDOLDEB, AMRYWIAETH A CHYNHWYSIANT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MATERION CYMDEITHASOL.....	29
GWRTH-DWYLL, LLYGREDD A LLWGRWOBRWYO .....	28
MATERION AMGYLCHEDDOL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GWARIANT CYFALAF .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TALU CREDYDWYR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
FFORMAT Y CYFRIFON.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## Adroddiad atebolrwydd ..... **Error! Bookmark not defined.**

ADRODDIAD LLYWODRAETHU CORFFORAETHOL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ADRODDIAD Y CYFARWYDDWYR.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DATGANIAD CYFRIFOLDEB Y SWYDDOG CYFRIFON .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DATGANIAD LLYWODRAETHU .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ADRODDIAD CYDNABYDDIAETH ARIANNOL A STAFF .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ADRODDIAD CYFRIFOLDEB AC ARCHWILIO SENEDDOL ( <i>WEDI'I ARCHWILIO</i> )....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
RHEOLEIDD-DRA GWARIANT ( <i>WEDI'I ARCHWILIO</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TYSTYSGRIF AC ADRODDIAD Y RHEOLWR A'R ARCHWILYDD CYFFREDINOL I DDAU DŶ'R SENEDD.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DATGANIAD O WARIANT NET CYNHWYSFAWR .....	53
DATGANIAD O'R SEFYLLFA ARIANNOL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DATGANIAD O LIFAU ARIAN .....	55
DATGANIAD O NEWIDIADAU MEWN ECWITI TRETHDALWYR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## Nodiadau i gyfrifon y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol... **Error! Bookmark not defined.**

ATODIAD 1:.....	69
AMCANION RHEOLEIDDIO .....	69
ATODIAD 2:.....	70
ADRODDIAD Y DYFARNWR AR GWYNION GWASANAETH .....	70

# Trosolwg o berfformiad

## PWRPAS Y TROSOLWG O BERFFORMIAD

Mae'r Trosolwg o Berfformiad hwn yn darparu gwybodaeth am y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol (OLC), ei phrif amcanion a'i strategaethau a'r prif risgiau a materion y mae'n eu hwynebu. Ein nod yw darparu dadansoddiad teg, cytbwys a dealladwy o'n perfformiad ein hunain. Mae'r adran drosolwg yn rhoi crynodeb byr o wybodaeth berthnasol am y sefydliad, ei bwrpas, y risgiau allweddol i gyflawni ein hamcanion a sut mae'r busnes cyfan wedi perfformio yn ystod y flwyddyn. Yna nodir gwybodaeth fanylach yn yr adrannau sy'n dilyn.

## RHAGEIRIAU GAN GADEIRYDD Y SWYDDFA AR GYFER CWYNIION CYFREITHIOL



*Roedd 2019-20 yn nodi blwyddyn olaf fy nhymor fel Cadeirydd y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol (OLC), sy'n cyflwyno cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol.*

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf hon y daeth y newidiadau yn ein proses yn fusnes fel arfer, a gwelodd rhai meysydd allweddol o brofiad cwsmeriaid yn sylweddol, tra nodwyd eraill ar gyfer datblygiad pellach. Rydym yn cydnabod nad ydym wedi cyflawni'r perfformiad cyffredinol yr oeddem yn ymdrechu amdano, ac yn arbennig bod oedi y mae rhai achwynwyr a darparwyr gwasanaeth wedi'i wynebu wedi methu â chyrraedd safon y gwasanaeth yr ydym am ei gynnig.

Mae'r heriau gyda'n staff hefyd wedi bod yn fwy na'r hyn a ragwelwyd, oherwydd graddfa'r newid ochr yn ochr â gofynion perfformiad. Mae hyn wedi golygu amgylchedd anoddach ar gyfer recriwtio a datblygu ein pobl, ac mae angen i ni wella gwytnwch ein gweithlu o hyd.

Mae cyflwyniad llawn y model Ansawdd ac Adborth hefyd wedi rhoi llawer mwy o oruchwyliaeth o'r gwaith a wneir ar draws y sefydliad ac wedi caniatáu i ni godi safonau ansawdd yn fewnol hefyd.

Rydym hefyd wedi gallu gwella'r adroddiadau mewnol, gan ei gwneud yn haws deall sut mae achosion yn symud trwy'r broses, a sut mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn perfformio fel busnes. Mae hyn wedi caniatáu i'r sefydliad wneud penderfyniadau mwy strategol ar gyfer y dyfodol ynghylch ble i ddyrannu adnoddau.

Mae'r tair blynedd diwethaf hyn wedi bod yn her wirioneddol i'r sefydliad, ond mae'n her y credaf ei bod wedi'i hwynebu â phenderfyniad mawr. Oherwydd dycnwch ac etheg waith y staff rwy'n teimlo'n hyderus y bydd y sefydliad yn parhau i symud ymlaen o dan stiwardiaeth Cadeirydd yr OLC, Elisabeth Davies, sydd newydd ei phenodi.

Rwyf am ddiolch i'm cydweithwyr ar y Bwrdd OLC, y staff a'n rhanddeiliaid wrth i mi symud ymlaen o'r sefydliad ac rwyf yn dymuno pob llwyddiant iddynt yn y dyfodol.

**Wanda Goldwag,**  
Cadeirydd y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol,  
Mawrth 2020



## Dyma fy Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon cyntaf ers cael fy mhenodi'n Gadeirydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol ym mis Ebrill 2020.

**Fel Cadeirydd newydd y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol, allwn i ddim bod yn ymuno ar adeg fwy cythryblus nac ansicr ac rwy'n ymwbodol iawn o hyn.**

Fel pob sefydliad, mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn addasu wrth iddo geisio deall beth mae Covid-19 yn ei olygu yn y tymor byr a'r tymor hwy. Mae hyn yn ymwneud â'r effaith ar yr hyn y gall staff ei gyflawni ochr yn ochr â gallu'r sector gwasanaethau cyfreithiol i ddelio â chwynion.

Yn ogystal, rwyf wedi ymuno pan yw nifer o faterion proffil uchel ac anodd yn wynebu'r Ombwdsmon Cyfreithiol. Rwy'n hyderus bod gen i Fwrdd â ffocws clir ar y meysydd cywir a diolch i oruchwyliaeth Wanda, a gwaith Rebecca Marsh a'i thîm, gwnaed rhywfaint o gynnydd da ar gael gwared ar achosion blaenorol ac amseroedd aros am benderfyniadau, ac mewn gostyngiadau'r flwyddyn yn y gronfa cyn-asesu a faint o amser y mae pobl yn aros i gael mynediad i'n gwasanaeth. Serch hynny, nid yw'r Ombwdsmon Cyfreithiol eto lle mae angen iddo fod ac mae'r sefyllfa honno wedi'i nodi yn yr Adroddiad Blynyddol hwn.

Bydd angen i'r OLC barhau i fod yn agored ac yn dryloyw ynghylch y materion sy'n wynebu'r Ombwdsmon Cyfreithiol ar hyn o bryd er mwyn ailadeiladu hyder defnyddwyr gwasanaeth a'r sector ehangach. Bydd hyn yn bwysicach fyth wrth i ni oruchwyllo penodiad Prif Ombwdsmon a Phrif Swyddog Gweithredol newydd, pan fydd Rebecca yn symud i ddod yn Ombwdsmon Eiddo newydd yn yr hydref.

Yn ogystal â gweithio'n agos gyda'r sector a'r rhai sy'n defnyddio'r gwasanaethau, bydd y Bwrdd yn canolbwyntio eleni ar geisio sicrwydd o amgylch tri maes allweddol:

### Hyder yn y system fodelu:

Sicrhau bod rhagfynegiadau yn realistig a chael gafael ar berfformiad a chyflawniad gweithredol.

### Hyder mewn arweinyddiaeth, gallu a chapasiti gweithredol:

Dim ots pa mor dda yw ei brosesau a'i systemau, oni bai bod gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol y sgiliau a'r profiad cywir ar draws ei bobl, am yr heriau sy'n ei wynebu, ni fydd yn gallu darparu ansawdd y gwasanaeth sydd ei angen.

### Hyder yn y gallu i ymateb i faterion pobl:

Er gwaethaf y gyllideb ddiwygiedig, mae'n rhaid i ni gyflawni'r Cynllun Pobl a sicrhau ein bod yn cynyddu nifer yr achosion sy'n cael eu cau a bod gennym ddigon o staff i gyflawni hyn.

Un o fy mlaenoriaethau uniongyrchol fu adolygu'r gyllideb ar gyfer eleni. Fel y Cadeirydd newydd, a heb unrhyw fuddsoddiad yn y broses hyd yma, bydd Adolygiad Dysgu'r Gyllideb yn llywio'r Bwrdd OLC wrth iddo ystyried y meini prawf y dylid eu bodloni os yw'r gyllideb i'w hailgyflwyno i'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (LSB).

Er gwaethaf ymuno â'r sefydliad newydd ar sail hollol o bell, mae'r Bwrdd OLC, yr Ombwdsmon Cyfreithiol a'i staff i gyd wedi bod yn groesawgar, yn agored ac yn onest, fel y mae'n wir am y sector. Ni allai ein nodau a rennir fod yn gliriach ag ymrwymiad ar y cyd i ansawdd a phwysigrwydd y gwasanaeth i gwsmeriaid a'r profiad a gynigir i achwynwyr a darparwyr gwasanaeth. Dyma fydd fy ffocws di-baid. Mae cynlluniau'r Ombwdsmon yn cynnig gallu nid yn unig i ddelio â chwynion ond hefyd i gipio'r dysgu ehangach i'r sector. Y pwrpas deul hwn sydd â chymaint i'w gyfrannu at ailadeiladu a chynnal hyder yn y system gyfreithiol. Nid yw'n syndod ei fod er ein budd ni i gyd i gael hyn yn iawn.

### Elisabeth Davies,

Cadeirydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol,  
01 Gorffennaf 2020

# SUT MAE'R OLC WEDI CYFLAWNI EI SWYDDOGAETHAU

## Mae'r Bwrdd OLC wedi cyflawni ei swyddogaethau yn 2019-20 trwy:

Y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol (OLC) yw'r corff statudol sy'n gyfrifol am sefydlu a gweinyddu'r cynllun Ombwdsmon Cyfreithiol. Y bwrdd anweithredol OLC, yw'r endid cyfreithiol a'r corff corfforaethol sy'n sefydlu ac yn gweinyddu'r cynllun, fel y nodir yn Neddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007

- Llunio strategaeth newydd ar gyfer y cyfnod Ebrill 2020 i Fawrth 2023 ac ystyried risg busnes yn rheolaidd;
- goruchwyllo perfformiad yr OLC yn ôl ei ddangosyddion perfformiad a'i oddefiadau allweddol, ei gyflawni yn ôl y cynllun busnes, a rhagweld perfformiad yn y dyfodol;
- derbyn adroddiadau perfformiad misol;
- craffu ar adroddiadau rheolaidd y Tîm Rheoli, adroddiadau cyllid a phapurau sganio'r gorwel strategol ym mhob cyfarfod;
- ymgymryd â rhaglen wella i sicrhau cydymffurfedd â gofynion GDPR;
- ystyried nifer o faterion polisi allweddol, gan gynnwys: gwerthuso model cyflenwi newydd a weithredwyd yn ystod 2018-19 a chymeradwyo cyflwyno fersiwn wedi'i diweddaru o hyn yn 2019-20, ein hymagwedd at dryloywder data a phenderfyniadau, a diweddariad ar reoli ansawdd;
- cymeradwyo nifer o benodiadau allweddol, gan gynnwys y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol a sawl ombwdsmon;
- derbyn cyflwyniadau a chael trafodaethau gyda rhanddeiliaid allweddol yn ystod cyfarfodydd y Bwrdd, gan gynnwys yr LSB, MoJ, Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfreithiol (LSCP) ac eraill;
- cymeradwyo cynllun busnes a chyllideb 2020-21 i'w cyflwyno i'r LSB, amcanion blaenoriaeth cydraddoldeb, ac Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2018-19;
- cymeradwyo cynllun dirprwyo wedi'i ddiweddaru, atodlen o faterion a neilltuwyd i'r Bwrdd, cyhoeddi papurau'r Bwrdd a llythyrau sicrwydd gwirfoddol i'r LSB a'r Ganolfan Arbenigedd Corff Hyd Braich (ALB) yn y Weinyddiaeth Amddiffyn;
- cymeradwyo'r Adroddiad Blynyddol ar y Cynllun Iaith Gymraeg;
- dirprwyo swyddogaethau llywodraethu allweddol i'w Bwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg (ARAC), y Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol (RemCo) a'r Pwyllgor Cyhoeddiadau Categori 1, a derbyn adroddiadau rheolaidd ganddynt, yr adroddir ar eu gwaith yn nes ymlaen yn yr Adroddiad Blynyddol hwn;
- monitro a chwblhau camau gweithredu o'r adolygiad o effeithiolrwydd y Bwrdd a ddigwyddodd yn 2018-19; a
- derbyn adroddiadau bob chwe mis a blynyddol Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth ar ei gweithgareddau a'i barn o'i gwaith yn delio ag unrhyw gŵynion am wasanaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol na ellir eu datrys yn fewnol.

Wrth gyflawni ei swyddogaethau, mae'r OLC wedi rhoi sylw i arfer da wrth weinyddu cynlluniau'r ombwdsmon. Cyflawnwyd y rhwymedigaeth hon trwy dderbyn cyngor gan y Prif Ombwdsmon, trwy aelodaeth weithredol o Gymdeithas yr Ombwdsmon, a thrwy ystyried barn aelodau'r Bwrdd sydd â phrofiad o gynlluniau eraill yr ombwdsmon. Mae sganio gorwel ehangach hefyd wedi'i gynnal i edrych ar arfer penodol a chydnabod datblygiadau ar draws y sector.

Mae'r Bwrdd OLC hefyd wedi rhoi sylw i'r amcanion rheoleiddiol a nodir yn Neddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. Gellir gweld manylion ynghylch i ba raddau y mae'r OLC yn ystyried ei fod wedi cyflawni'r amcanion hyn yn Atodiad 1 yr adroddiad hwn.

Mae'r Prif Ombwdsmon a'r Prif Weithredwr yn atebol i Fwrdd yr OLC am sicrhau bod yr OLC yn rheoli ei faterion yn unol â holl egwyddorion perthnasol llywodraethu corfforaethol da.

## PWRPAS A GWEITHGAREDDAU'R SWYDDFA AR GYFER CWYNION CYFREITHIOL

Sefydlwyd Cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol ar gyfer Cymru a Lloegr gan y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol, o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

Eleni, yn dilyn ymadawiad awdurdodaeth Cwmnïau Rheoli Hawliadau (CMC) i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol, mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi delio â chwynion yn erbyn 'darparwyr gwasanaethau cyfreithiol' rheoleiddiedig yn unig, gan gynghori ar, asesu, ymchwilio a phenderfynu ar gwynion, gyda chymorth ein gwasanaethau corfforaethol mewnol am hyn. Mae ein strategaethau a'n hamcanion wedi'u nodi'n fanwl yn ein strategaeth tair blynedd a'n dogfennau cynllun busnes blynyddol.

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn annibynnol ac yn ddiuedd. Mae hyn yn golygu pan dderbynnir cwynion, edrychir ar y ffeithiau ym mhob achos a phwyso a mesur dwy ochr y mater. Nid yw'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn hyrwyddwr defnyddwyr nac yn rhan o'r proffesiwn cyfreithiol ac mae hefyd yn annibynnol ar y llywodraeth. Mae'r gwasanaeth yn rhad ac am ddim i ddefnyddwyr, ac mae costau'n cael eu hadennill gan ddarparwyr gwasanaeth cyfreithiol. Mae rhagor o fanylion am hyn wedi'u nodi yn yr adran ar gost uned yn yr adroddiad hwn.

## MATERION A RISGIAU ALLWEDDOL

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi wynebu nifer o heriau eleni yn arbennig o ran perfformiad, gan gynnwys nifer y cwynion a'r amser y mae pobl yn aros i'w hymchwiliad ddechrau; sbarduno gwerth o fuddsoddiad moderneiddio diweddar a phwysau ar ddargadw staff yn deillio o bwysau ar y farchnad a morâl staff gwael. Mae materion wedi codi ynghylch ein dull o sicrhau risg, cynllunio cyllideb a chapasiti a galluogrwydd ein pobl, yn arbennig o ran arwain graddfa'r heriau sy'n wynebu'r busnes. Cyflwynir y risgiau allweddol yn fanwl yn y datganiad llywodraethu yn yr adroddiad hwn.

## BUSNES GWEITHREDOL

Mae'r OLC yn gorff statudol a sefydlwyd gan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. O dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, ariennir yr OLC gan ardoll ar y proffesiwn cyfreithiol. Darperir cyllid ardoll gan y Rheoleiddwyr Cymeradwy yn flynyddol mewn ôl-ddyledion. Ar 31 Mawrth 2020, mae gan yr OLC ddigon o adnoddau arian parod i ddiwallu'r gwariant a ragwelir ar gyfer y flwyddyn ariannol sy'n dod i ben 31 Mawrth 2021.

Yn ystod 2018-19 darparodd MoJ Gymorth Grant i ariannu gweithgareddau cysylltiedig â chwynion CMC yr OLC ac fe'i ariannwyd yn llawn yn weithredol at y diben hwn tan 31 Mawrth 2019. O 1 Ebrill 2019 trosglwyddwyd y cyfrifoldeb am drin cwynion ar gyfer gweithgareddau cysylltiedig â CMC i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol ac nid oedd hyn bellach yn gyfrifoldeb yr OLC.



## CRYNODEB PERFFORMIAD: ADRODDIAD Y PRIF OMBWDSMON A'R PRIF WEITHREDWR



*Mae eleni wedi bod yn flwyddyn heriol i'r OLC. Mae'r ombwdsmon wedi cyflwyno darlun cymysg o ran perfformiad. Rydym yn dal i fod ar daith wella, ac rydym bellach ar y cam lle mae angen i ni wneud y newid diwylliannol i'n galluogi i gyflawni lefel barhaus a chyson o berfformiad uchel.*

Yn ystod y chwe mis cyntaf, fe wnaethom gyflawni lefelau perfformiad uwch yn gyson, yn unol â'n lefelau arfaethedig, ond yn chwarter tri, gostyngodd ein perfformiad wrth i ni weld lefelau uchel o athreuliad. Er bod gweddill y staff, fel unigolion, yn perfformio ar lefel gyffredinol well, roedd cydbwysedd y staff profiadol â'r rhai mwy newydd mewn rôl yn golygu bod ein lefel gyffredinol o gau achosion yn is. Arafodd hyn y cynnydd a wnaethom ar wella amseroedd teithiau cwsmeriaid o'r dechrau i'r diwedd ac arafodd y gostyngiad yn nifer y bobl a oedd yn aros ar ddechrau ein gwasanaeth hefyd.

Mae profiad y cwsmer wedi gwella o ran ansawdd a phrydlondeb ymchwiliadau, yn arbennig o ran cael gwared ar arosiadau am benderfyniadau'r ombwdsmon, ond er gwaethaf gwella dros y flwyddyn, mae'r amser aros i achosion gael eu hasesu yn dal yn rhy hir. Mae tipyn o ffordd i fynd eto i ddiwallu'r lefelau gwasanaeth y mae pobl yn eu disgwyl gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

Ym mis Mawrth, wrth i'n staff mwy newydd ddod yn fwy profiadol roedd ein perfformiad wedi dechrau gwella, ond mae'r pandemig wedi cael effaith sylweddol. Fe wnaethom drosglwyddo'n hawdd i weithio gartref, heb roi'r gorau i wasanaeth, ond mae'r gostyngiad yn argaeledd staff a'r effaith ar ddarparwyr gwasanaeth yn golygu bod y cynnydd a wnaed trwy'r flwyddyn yn cael ei erydu'n gyson. Bydd yr effeithiau'n sylweddol ar gyfer ein llif gwaith hyd at 2021 ac ymhlith yr heriau niferus a fydd yn llifo o'r pandemig.

Cyrhaeddodd morâl staff ei lefel isaf y llynedd, ond dechreuodd wella tuag at ddiwedd y flwyddyn. Rwyf am gydnabod y ffordd y mae staff wedi gweithio gyda ni i gynnal ein gwasanaeth yn y pandemig a lefel yr hyblygrwydd y mae pobl wedi'i ddangos trwy'r argyfwng. Credaf, ag arweinyddiaeth gref, fod gennym y bobl sydd eu hangen arnom i lwyddo wrth symud ymlaen ac y bydd y gwaith rydym wedi'i wneud eleni ar ansawdd a thryloywder yn darparu'r sylfeini sydd eu hangen ar gyfer y dyfodol.

Mae fy ngweledigaeth ar gyfer y sefydliad yn aros: rhaid i ni ddarparu'r gwasanaeth gorau oll y gallwn, trwy wella ein prosesau'n barhaus a datblygu ein harweinyddiaeth o fewn y sefydliad. Mae angen i ni ddarparu'r canlyniad cywir yn gyson, ar yr adeg iawn, yn y ffordd iawn. Roedd y sector cyfreithiol eisoes yn mynd trwy gyfnod o newid, a bydd y pandemig yn cael effaith sylweddol.

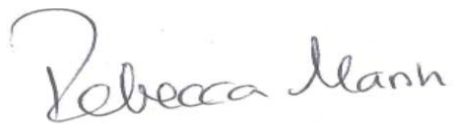
Ynghyd â lansiad Safonau a Rheoliadau newydd yr SRA, cyhoeddwyd adroddiad terfynol adolygiad yr Athro Stephen Mayson o reoleiddio gwasanaethau cyfreithiol eleni. Fe wnaethom groesawu'r cyfle eleni i ychwanegu ein llais at yr adborth a gafwyd gan gynifer sy'n angerddol ac yn ceisio cyflawni gwell canlyniadau a mynediad at gyfiawnder i fwy o bobl.

Mae ein gwaith yn rhoi cipolwg gwirioneddol i ni ar y farchnad gwasanaethau cyfreithiol, a swyddogaeth allweddol y cynllun yw defnyddio'r mewnwelediad hwn i lunio'r ffordd yr ydym yn delio â chwynion, a rhoi adborth o'r dysgu i'r sector. Rydym yn gwybod, wrth gyrchu gwasanaethau cyfreithiol, nad yw pobl yn ymddwyn yn yr un modd â defnyddwyr gwasanaethau eraill. Maent hefyd yn defnyddio gwasanaethau cyfreithiol ar rai o'r amseroedd

mwyaf hyglwyf yn eu bywydau. Mae'r bregusrwydd sefyllfaol hwn a'r anghymesuredd pŵer a gwybodaeth hynny sy'n gallu bodoli rhwng darparwyr gwasanaeth a'r rhai sy'n cyrchu gwasanaethau cyfreithiol yn nodwedd allweddol o'r hyn a welwn yn ein gwaith. Rwy'n eithriadol o falch o'r gwaith y mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi'i wneud eleni i sefydlu ein Hyrwyddwyr Cwsmeriaid Hyglwyf, er mwyn darparu lefel well o gefnogaeth i'r rhai sy'n ei chael yn anodd iawn.

Rôl ombwdsmon hefyd yw ychwanegu gwerth ehangach y tu hwnt i ddatrys cwynion unigol, ac rydym am allu dod â phobl ar y daith honno gyda ni. O edrych ar yr ystod o gŵynion a welsom yn y flwyddyn ariannol hon, mae'n drawiadol bod yr un prif feysydd cwynion wedi'u gweld, gan amlygu'r un materion sylfaenol â rhai yn yr ychydig flynyddoedd diwethaf. Mae'n ddyletswydd arnom i edrych ar ffyrdd i ymgysylltu mwy a rhannu mewnwleidiadau'n well, er mwyn cefnogi newid go iawn, a helpu i wella safonau yn y sector.

Wrth wella ein darpariaeth, rhaid i ni hefyd sicrhau ein bod yn parhau i rannu'r canfyddiadau hynny'n effeithiol mor eang a hygyrch ag y gallwn, ac nid oes gennyf unrhyw amheuaeth y byddwn, â chefnogaeth a her ein Cadeirydd newydd, yn gwneud hyn dros y blynyddoedd i ddod.



**Rebecca Marsh**

Prif Ombwdsmon a Phrif  
Weithredwr 01 July 2020

# Dadansoddiad o Berfformiad

Mae'r adroddiad dilynol yn dadansoddi perfformiad yr OLC wrth gyflawni'r cynllun Ombwdsmon Cyfreithiol.

Ar ddiwedd blwyddyn ariannol 2018-19 trosglwyddodd awdurdodaeth y CMC i'r Ombwdsmon Ariannol, felly dim ond perfformiad ein hawdurdodaeth gyfreithiol y mae'r adroddiad hwn yn ei gwmpasu.

Yn yr adroddiad hwn byddwn yn ymdrin â:

- dadansoddiad o'r anghydfodau cyfreithiol yr ydym wedi'u datrys ar gyfer pobl
- mentrau i newid a gwella'r busnes
- dysgu o drin cwynion yr ydym wedi'i rannu gyda'r proffesiwn
- asesiad yn ôl Dangosyddion Perfformiad Allweddol (DPA) dros y flwyddyn ddiwethaf

Ar draws y gwasanaeth eleni mae'r pwyslais wedi bod ar wella'r daith i'r holl gwsmeriaid, p'un a yw'n golygu aelodau'r cyhoedd sy'n dwyn y gŵyn neu ddarparwyr gwasanaeth cyfreithiol. Mae hyn wedi canolbwyntio ar symleiddio'r daith o gyswllt cychwynol unigolyn â ni, trwy'r gwaith ymchwilio i'r penderfyniad terfynol.

Yn yr adroddiad isod rydym yn amlygu'r nifer y bobl sy'n aros ar ddechrau'r gwasanaeth sydd yn parhau i fod yn broblem. Mae hyn yn golygu ei bod yn dal i gymryd gormod o amser i bobl ddarganfod a yw eu hachos o fewn ein hawdurdodaeth, ac i'w hymchwiliad ddechrau, er bod cynnydd wedi'i wneud i leihau hyn, yn arbennig yn ystod chwe mis cyntaf 2019-20. Amlygir effaith hyn mewn meysydd gwaith eraill er enghraifft mewn cwynion am ein gwasanaeth ac yn yr adborth a dderbynnir trwy arolygon rheolaidd.

Er mwyn mynd i'r afael â hyn, mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi ymgymryd ag ystod o waith gan gynnwys: Dadansoddiad o'r achosion sy'n aros gan arwain at gynllunio adnoddau'n well; symleiddio'r cam ymholiadau; ac ailstrwythuro'r Tîm Ymholiadau Cyffredinol. Bellach mae pob achos yn cael ei frysbennu i sicrhau eu bod yn mynd i'r ciw cywir i'w hymchwilio ymhellach gan helpu i leihau amseroedd aros.

Ym mis Ebrill 2019 gallai person aros oddeutu 171 diwrnod ar ddechrau ein gwasanaeth. Roedd hyn wedi gostwng i 90 diwrnod erbyn mis Mawrth 2020. Mae'n ddealladwy bod effeithiau'r pandemig wedi atal y cynnydd cymedrol hwn ac mae unrhyw welliannau bellach yn cael eu herydu gan y gostyngiadau mewn capasiti sy'n deillio o'r argyfwng.

Roedd ein rhaglen foderneiddio a ddaeth i ben ym mis Mawrth 2019 eisoes wedi arwain at arbedion effeithlonrwydd yn y broses ymchwilio. Ar ôl ei derbyn i'w hymchwilio, mae cwyn cymhlethdod isel yn cymryd 73 diwrnod ar gyfartaledd i'w datrys, a chwyn cymhlethdod canolog 124 diwrnod (Mawrth 2020). Fodd bynnag, mae meysydd i'w gwella o hyd ac er mwyn mynd i'r afael â'r rhain, fe wnaethom gyflwyno ein model Ansawdd ac Adborth a chynnal mentrau peilot ar gyfryngu a datrys yn gynnar.

Er i ni weld gwelliannau mewn cynhyrchiant unigol, gwelodd morâl isel ymhlith staff a lefelau uchel o gyfleoedd cyflogaeth amgen lefel uchel o athreuliad yn chwarter tri, â gostyngiad o ganlyniad yn nifer yrachosion yn cael eu cau. Arafodd hyn hefyd gyfradd y gwelliant yn nifer y cwsmeriaid a oedd yn aros ar ddechrau ein gwasanaeth. Roeddem yn llwyddiannus wrth recriwtio staff newydd, ond roedd y cydbwysedd rhwng staff newydd a phrofiadol yn golygu na wnaethom gyflawni'r lefelau allbwn disgwyledig ar gyfer ail hanner y flwyddyn.

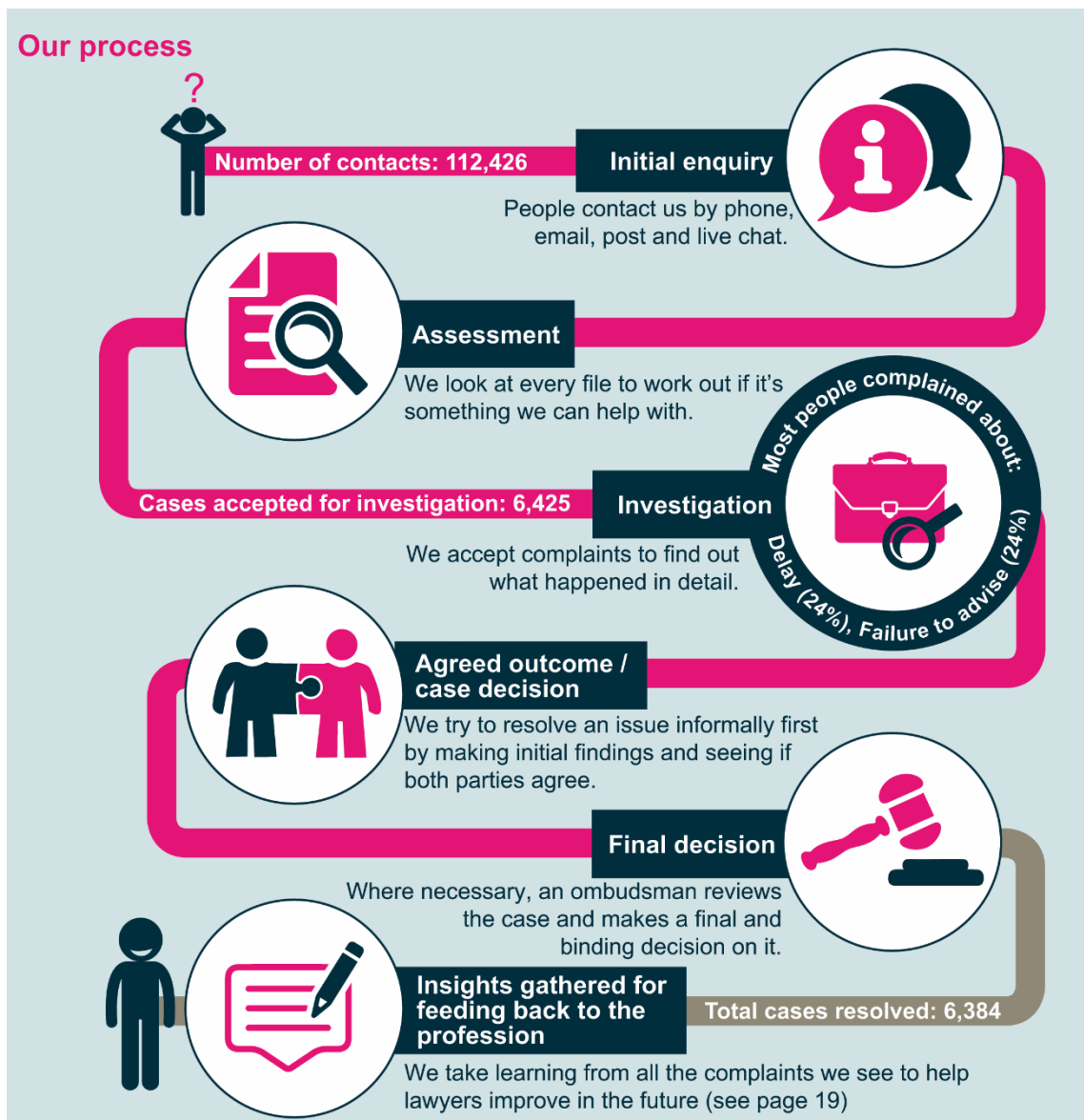
Mae amseroldeb yn parhau i gael ei gydbwysu ag ansawdd o fewn ymchwiliadau ac mae adborth gan gwsmeriaid yn awgrymu, unwaith y bydd achos yn cael ei godi, bod lefel briodol yn cael ei chyflawni, ond bod yr arosiadau ar ddechrau'r broses yn cael effaith sylweddol ar foddhad, yn arbennig lle nad yw'r canlyniad o blaid y cwsmer.

Er bod cynnydd wedi'i wneud eleni, mae cwsmeriaid yn dal i aros yn rhy hir i gael mynediad i'n gwasanaeth ac mae angen mwy yn ystod y flwyddyn i ddod i fynd i'r afael â'r sefyllfa hon. Mae ein Cynllun Strategaeth a Busnes cyfredol yn nodi sut yr eir i'r afael â hyn, gan edrych ar welliannau gweithredol a meysydd ehangach fel y Cynllun Pobl a sicrhau ein bod yn denu ac yn dargadw'r staff cywir. Fodd bynnag, wrth i ni symud i'r flwyddyn ariannol newydd, bydd effaith Covid-19 yn cael ei hasesu ymhellach ar amseroedd teithio cwsmeriaid yn ogystal â gallu'r sector cyfreithiol i ymgysylltu â'r broses gŵynion.

### Datrys anghydfodau rhwng achwynwyr a darparwyr gwasanaeth

Mae gan yr Ombudsmon Cyfreithiol ddau brif amcan:

- Datrys anghydfodau rhwng achwynwyr a'u darparwyr gwasanaeth cyfreithiol ynghylch y gwasanaeth a ddarparwyd, a
- Rhannu dysgu a mewnwleidiadau o'n gwaith gyda'r sector ehangach er mwyn gwella gwasanaeth cwsmeriaid i bawb a sicrhau bod darparwyr gwasanaeth yn cael y cyfle gorau i ddatrys cwynion eu hunain ar yr haen gyntaf.



## CYNGOR AC YMHOLIADAU

I lawer o bobl y pwynt cyswllt cyntaf â'r Ombwdsmon Cyfreithiol yw ein Tîm Ymholiadau Cyffredinol. Yn 2019-20 fe fu cynnydd bach mewn cyfeintiau cyswllt o 100,000 i ychydig dros 112,000.

Mae gwaith y Tîm Ymholiadau Cyffredinol yn ffynhonnell gymorth hanfodol i bobl a darparwyr gwasanaeth sy'n llywio'r broses gŵynion. Mae gwaith y tîm yn disgyn i ddau faes:

### Cyfeirio

Cyfeirio pobl i'r sefydliad priodol i ddelio â phryderon megis ymddygiad darparwr y mae angen ei anfon ymlaen at un o'r rheolyddion cyfreithiol, neu gŵynion am wahanol sectorau na all yr Ombwdsmon Cyfreithiol eu derbyn.

### Cyngor a chymorth

Darparu cymorth i bobl er mwyn sicrhau eu bod yn deall sut i wneud cwyn. Nid yw oddeutu 10% o'r bobl rydym yn siarad â nhw wedi codi cwyn â'u darparwr gwasanaeth, sy'n golygu na all yr Ombwdsmon Cyfreithiol ei derbyn ar hyn o bryd. Gall hyn arwain at gymorth ychwanegol os yw pobl yn ansicr a ydynt yn cael cynnig rhesymol gan eu darparwr. Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol hefyd yn darparu cymorth i helpu pobl i gasglu'r wybodaeth gywir fel y gall staff asesu a yw'n debygol o fod yn ein hawdurdodaeth.

I'r rhai sy'n barod i ddod â'u cwyn atom, gallant wneud hynny trwy Offeryn Asesu'r Cwsmer (CAT) ar-lein sy'n gwneud gwiriadau cychwynnol i weld a all y gŵyn fod o fewn awdurdodaeth ac yn eu tywys i gyflwyno'r wybodaeth gywir fel y gall y gŵyn cael ei hasesu'n iawn. Y llynedd defnyddiwyd y CAT gan 6,592 o bobl i gyflwyno eu cwyn.

Weithiau mae angen mwy o gymorth ar rai pobl nag eraill i ddod â'u cwynion. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, darparodd tîm Hyrwyddwyr Cwsmeriaid Hyglwyf gymorth ychwanegol i 242 o bobl.

### Cefnogi pobl sy'n cael trafferth gyda'r broses gŵynion

Roedd Mr B yn anhapus â'r gwasanaeth a gafodd gan ei gyfreithiwr yn ystod achos teulu ac ysgariad. Roedd y straen yr oedd oddi dani ar adeg anodd iawn yn cael effaith ar ei allu i ymdopi, ac roedd hyn yn effeithio ar ei allu i ymgysylltu â phroses gŵynion.

Cefnogodd y tîm Hyrwyddwyr Cwsmeriaid Bregus Mr B i wneud ei gŵyn ac anogodd y cwmni i ymateb yn llawn, a gwnaethant hynny o fewn 2 ddiwrnod. Derbyniodd gymorth trwy amser pryderus, a helpodd y tîm VCC i sicrhau ei fod yn gallu cyflwyno ei gŵyn mewn ffordd a roddodd gyfle i'r cwmni ddelio ag ef ar yr haen gyntaf.

***“Ni allaf ddiolch digon i chi am fy helpu.... Rwy'n negodi bargeinion ar gyfer fy mywoliaeth ond mae hyn yn rhywbeth na feddyliais i erioed a fyddai'n digwydd, ac nid oeddwn yn gwybod at bwy i droi ac nid oeddwn yn gallu ysgrifennu cwynion.”***

## Cefnogi pobl ag iechyd meddwl gwael

Pan gysylltodd Mr A â'n Tîm Ymholiadau Cyffredinol daethant yn ymwybodol ei fod yn dioddef o iechyd meddwl gwael iawn. Roedd mewn gofid mawr, ond nid oedd yn glir o'r ohebiaeth gŵynion beth oedd wedi digwydd mewn gwirionedd.

Fe wnaethom gysylltu â'r cwmni ar ei ran i drafod y gŵyn a chael gohebiaeth y gŵyn. Nid oedd y cwmni wedi deall yn llawn yr hyn yr oedd Mr A yn anhapus yn ei gylch, felly nid oedd eu hymateb wedi mynd i'r afael â'r materion allweddol - roedd hyn wedi ychwanegu at rwystredigaeth a dicter Mr A.

Llwyddodd y tîm VCC i siarad â Mr A a'r cwmni, a chael yr atebion i wirio bod y gŵyn yn ein hawdurdodaeth. Gan fod y materion yn cael effaith negyddol ar iechyd meddwl Mr A, cafodd ei achos ei flaenoriaethu i'w ymchwilio.

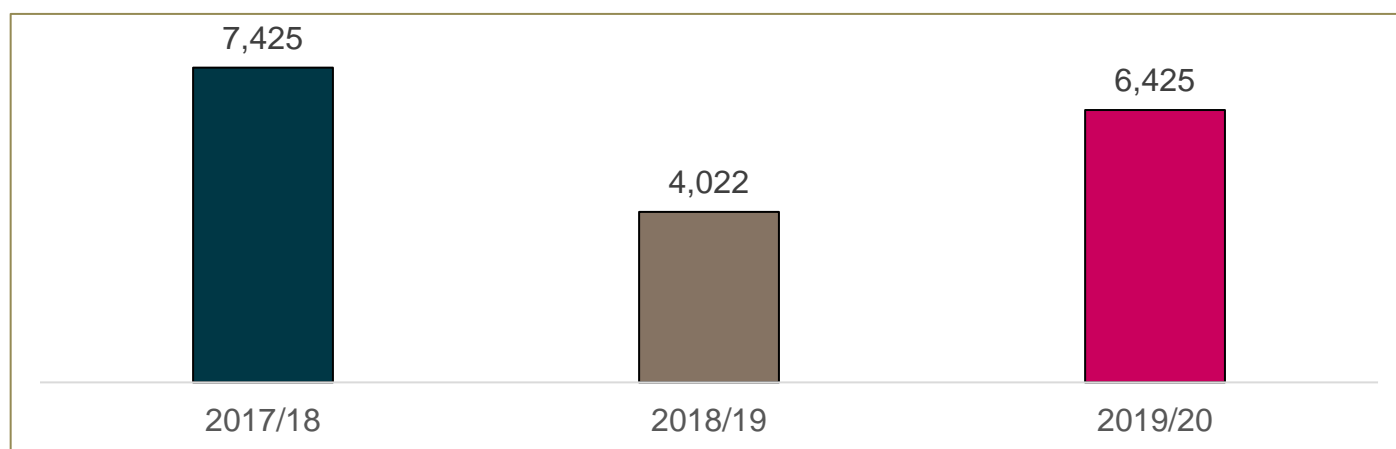
Dros chwarter olaf y llynedd yn benodol mae cryn dipyn o waith wedi'i wneud i wella profiad y cwsmer ar ddechrau'r gwasanaeth, â chefnogaeth y Tîm Ymholiadau Cyffredinol. Mae rheoli gwybodaeth yn well bellach yn gwneud dechrau'r broses yn gwbl dryloyw, sydd wedi caniatáu i ni ddeall yn gliriach nifer y cysylltiadau yr ymatebwyd iddynt, yn ogystal â'r cwynion sy'n barod ac yn aros am asesiad llawn.

Mae hyn hefyd yn golygu bod goruchwyliaeth lawer gwell ar niferoedd y bobl sy'n aros ar ddechrau'r broses gŵynion, a'r adnoddau cyfatebol sy'n ofynnol i gael llif llyfn o achosion o'r ymholiad, i asesu, ac yna hyd at ymchwilio.

Mae'r amser aros am asesiad (90 diwrnod calendr ar gyfartaledd ar Fawrth 20) yn uwch na'r hyn yr ydym ni neu randdeiliaid yn dymuno ei weld. Nid yw'r Ombwdsmon Cyfreithiol ar ei ben ei hun yn y sector ombwdsmon wrth brofi amseroedd aros ar ddechrau'r gwasanaeth, a byddwn yn parhau i weithio ar hyn, gan weithio ag Ombwdsmon a sefydliadau datrys eraill i dynnu ar arfer gorau yn y sector.

## YMCHWILIO

### Faint o achosion a dderbyniwyd i'w hymchwilio eleni?



Eleni derbyniwyd 6,425 o achosion i'w hymchwilio. Er ei bod yn ymddangos bod hyn yn gynydd sylweddol o'i gymharu â'r llynedd, ystumiwyd ffigurau'r ddwy flynedd flaenorol trwy gyflwyno system rheoli achosion newydd ym mis Mawrth 2018 sy'n golygu lefel uwch na'r arfer o dderbyniadau achos ar ddiwedd 2017-18.

Mae gan y ffordd y trefnir cwynion ac y sicheir ansawdd ymchwiliadau ddwy ran allweddol.

### **Cymhlethdod**

Mae cymhlethdod achos yn cael ei ystyried mewn perthynas â lefel y sgiliau a'r gwaith y mae angen ei wneud. Nid meincnod allanol ydyw ond proses ar gyfer dyrannu'r adnodd cywir i'r achos unigol.

### **Sicrwydd ansawdd**

Eleni cyflwynwyd model Ansawdd ac Adborth â'r nod o gefnogi datblygiad staff newydd, gan sicrhau bod ymchwiliadau'n mynd i'r afael â'r materion cywir o'r dechrau ac yn rhoi sicrwydd ynghylch ansawdd ymchwiliadau.

## **DATRYD ACHOSION**

Cwblheir anghydfodau rhwng achwynwyr a darparwyr gwasanaeth cyfreithiol mewn tair ffordd wahanol.

### **Canlyniad cytunedig**

Mae'r ymchwilydd yn gweithio gyda'r achwynydd a'r darparwr gwasanaeth i gytuno ar ganlyniad i'r anghydfod sy'n gweithio i'r ddau barti.

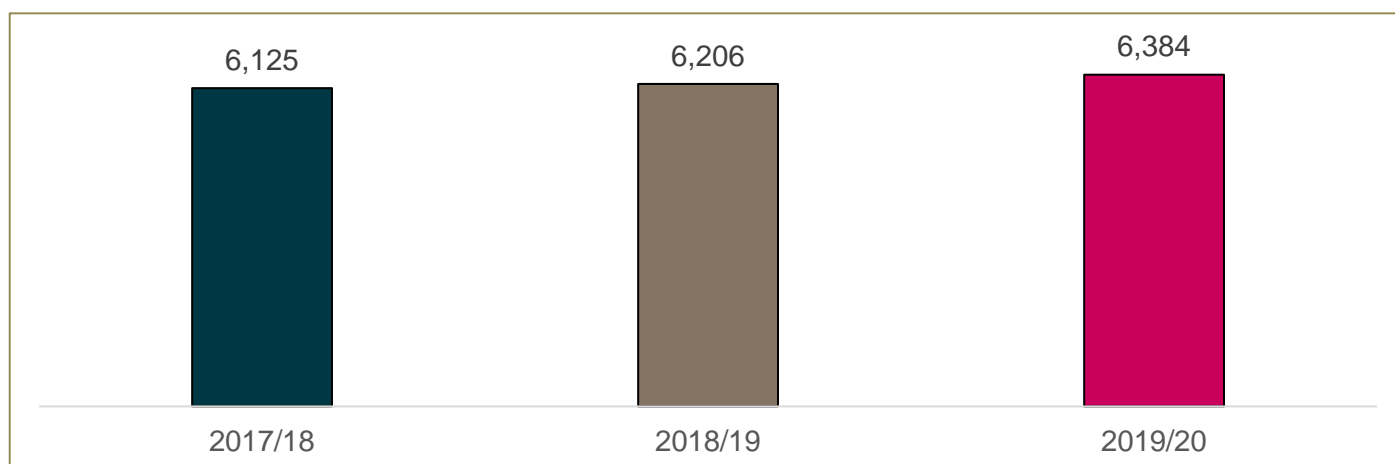
### **Penderfyniad terfynol**

Pan nad yw canlyniad cytunedig yn bosibl paratoir adroddiad o'r ymchwiliad, ac mae gan ombwdsmon y gallu i wneud penderfyniad terfynol, yn seiliedig ar yr hyn sy'n deg ac yn rhesymol o ystyried yr holl amgylchiadau.

### **Arall**

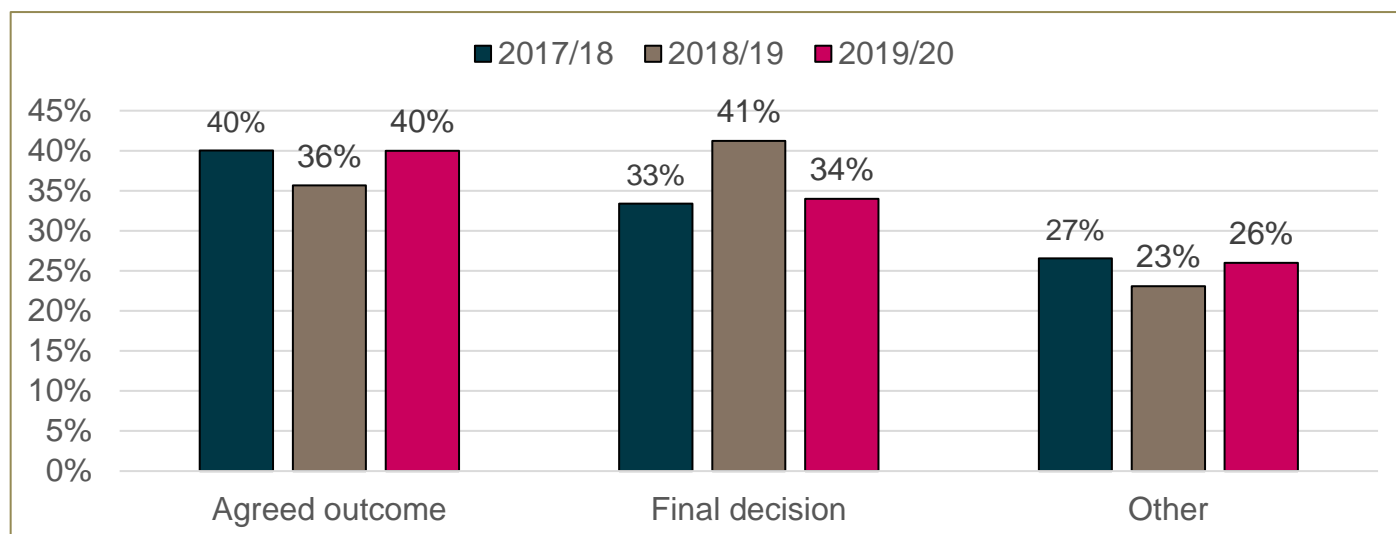
Mae cyfran lai o achosion yn cael eu cau fel hyn bob blwyddyn oherwydd nad ydynt yn addas i ymchwilio iddynt, neu mae'r achwynydd, ar ôl cael gwell dealltwriaeth o ddisgwyliad y gwasanaeth, yn tynnu eu cwyn yn ôl. Mae Rheolau'r Cynllun yn nodi amryw resymau pam y gellir gwrthod achos.

## **Faint o achosion a gwblhawyd eleni?**



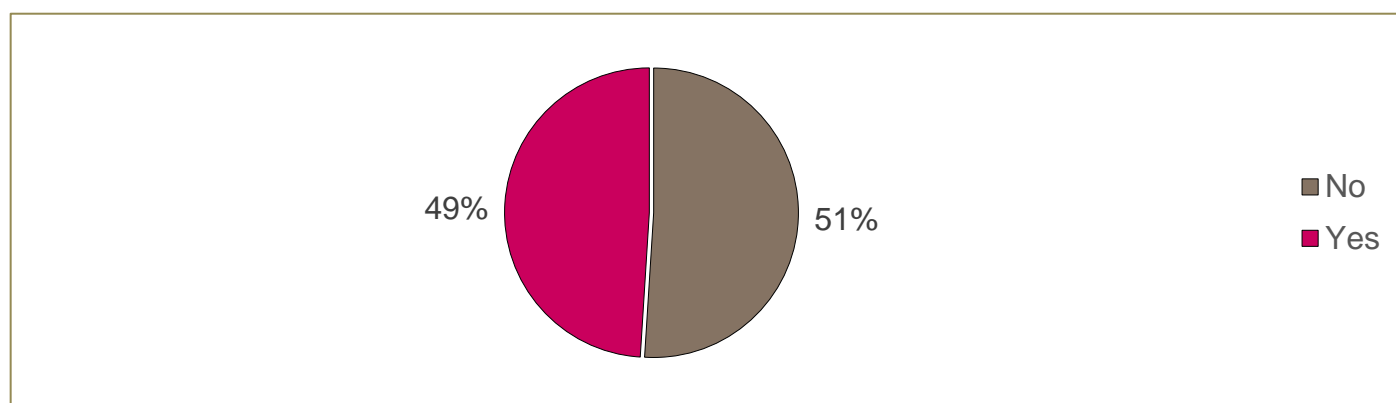
Fe fu cynnydd graddol yn nifer yr achosion caeedig o 6,125 ddwy flynedd yn ôl, i 6,384 o achosion eleni.

### Sut y cwblhawyd achosion i ben eleni?



Y llynedd, fe fu newid bach yn y ffordd y cafodd anghydfodau eu datrys â gostyngiad yn y nifer a ddatryswyd yn ôl canlyniad cytunedig. Ar y pryd roeddem yn datrys nifer o achosion hŷn a oedd wedi cronni wrth i'r system rheoli achosion newydd gael ei chyflwyno. Nawr bod y rhain wedi'u cwblhau gwelwyd bod mwy o achosion yn cael eu datrys trwy ganlyniad cytunedig na thrwy benderfyniad terfynol.

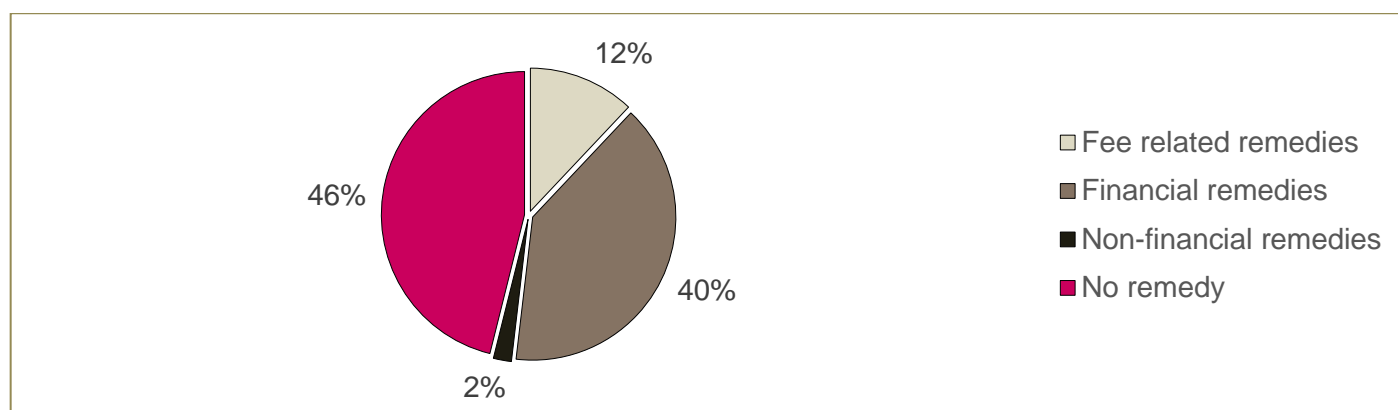
### A oedd y gwasanaeth a ddarparwyd yn rhesymol?



Pan fydd ombwdsmon yn datrys achosion, gwneir penderfyniad ffurfiol ynghylch a yw'r gwasanaeth wedi bod yn rhesymol ai peidio. Yn nodweddiadol ystyrir bod y gwasanaeth a ddarperir yn rhesymol yn y mwyafrif o achosion (2016-17: 54%, 2017-18: 53%). Y llynedd fe wnaeth y data myndro'i gan ddangos bod yr ombwdsmon wedi penderfynu **nad oedd** y gwasanaeth wedi bod yn rhesymol mewn ychydig mwy o achosion (2018-19: 54%). Eleni mae'r ffigurau'n dangos bod y penderfyniadau bron yn gytbwys.

### Sut wnaethon ni unioni pethau i bobl?





Mae'r graff uchod yn dangos dadansoddiad o'r rhwymedïau y mae gennym y pŵer i'w dyfarnu er mwyn datrys anghydfodau. Y llynedd, adroddwyd ar gyfran is o achosion lle na ddyfarnwyd rhwymedi (2018-19: 44%; 2017-18: 53%; 2016-17: 52%) a chyfran uwch o achosion lle dyfarnwyd rhwymedi ariannol (2018-19: 40%; 2017-18: 33%; 2016-17: 34%). Mae'r duedd hon wedi parhau eleni. Ni ddyfarnwyd unrhyw rhwymedïau mewn 46% o anghydfodau a dyfarnwyd rhwymedi ariannol mewn 40% o achosion.

Arhosodd cyfran yr achosion a dderbyniodd rhwymedi cysylltiedig â ffioedd neu rhwymedi anariannol yr un fath yn fras ag mewn blynyddoedd blaenorol. Mae'r astudiaethau achos isod yn dangos y rhwymedïau rydym wedi'u dyfarnu i bobl yn ogystal â'r mathau o gŵynion a dderbyniwyd.

### Dim gwasanaeth gwael

*Os yw'r gwasanaeth wedi bod yn rhesymol byddwn yn gwneud penderfyniad o ddim gwasanaeth gwael.*

Cyfarwyddodd Mrs F gwmni i gynorthwyo â phrynu eiddo. Cwynodd fod dull y cwmni o brofi o ble y daeth arian y blaendal wedi achosi oedi.

Dywedodd Mrs F y cytunwyd yn wreiddiol y byddai ciplun o'i chynilion a'i balans yn ddigonol ac y dylai'r cwmni fod wedi gwybod o'r dechrau bod angen gwybodaeth ychwanegol. Dywedodd y cwmni nad oeddent yn gwybod na fyddai'r ciplun a ddarperir yn dangos enw llawn a rhif cyfrif Mrs F, felly roedd rhaid iddynt ofyn am wybodaeth bellach.

Daeth yr ombwdsmon i'r casgliad bod gwasanaeth y cwmni yn rhesymol. Rhaid i gwmnïau ddilyn rheolau llym yn erbyn gwyngalchu arian ac nid yw'n anghyffredin iddynt gadarnhau gwybodaeth.

### Rwymedïau sy'n gysylltiedig â ffioedd

*Os penderfynwn fod gwybodaeth gost cwmni wedi bod yn aneglur yna gallwn gyfarwyddo'r cwmni i ostwng neu ad-dalu ffioedd. Bydd ad-daliad fel arfer yn gymesur â lefel y gwasanaeth gwael.*

Mrs G oedd cyd-ysgutor ewyllys ei diweddar fam ynghyd â'r cwmni, a chwynodd fod ffioedd y cwmni yn ormodol. Cyfanswm y costau ar gyfer gweinyddu'r ystâd oedd £ 57,000.

Ni dderbyniodd Mrs G unrhyw delerau busnes, llythyr gofal cleient nac unrhyw amcangyfrif o'r costau ar ddechrau'r mater. Derbyniodd hi gyfrifon ystad drafft ar ôl 10 mis, gan ddangos

costau o £27,000 a derbyniodd wybodaeth am gyfraddau fesul awr y cwmni ary cam hwnnw. Ni ddarparwyd amcangyfrif ar gyfer gwaith y dyfodol.

Roedd gwasanaeth y cwmni yn wael, oherwydd nad oedd eu gwybodaeth gost yn ddigonol. Fodd bynnag, dangosodd y dystiolaeth fod y cwmni wedi gwneud cryn dipyn o waith ar yr ystâd er mwyn datrys amryw faterion cymhleth. Nodwyd hefyd nad oedd Mrs G wedi cwestiynu'r costau nac wedi gofyn am ddiweddariadau ar unrhyw adeg.

Penderfynodd yr ombwdsmon y dylai'r cwmni ad-dalu 20% o'u ffioedd i'r ystâd. Roedd hyn yn adlewyrchu lefel y wybodaeth gost wael a ddarparwyd, ond hefyd y gwaith sylweddol yr oeddent wedi'i wneud i weinyddu'r ystâd.

### Rwymedïau ariannol

*Os penderfynwn y bu gwasanaeth gwael gallwn ddyfarnu iawndal hyd at £50,000 ond mewn sawl achos dyfernir swm is. Ym mhob achos rydym yn anelu at gydnabod yr effaith a'r rhwystredigaeth y gall gwasanaeth gwael eu cael ar berson.*

Cyfarwyddodd Mr H gwmni i'w gynrychioli mewn hawliad colli clyw a achoswyd gan sŵn yn erbyn ei gyn-gyflogwr.

Cwynodd Mr H oherwydd na chafodd wybod pan newidiodd trinwr ei achos, collwyd gwybodaeth pan drosglwyddwyd y ffeil, ni symudwyd ymlaen â'i hawliad yn ddigonol ac nad oedd y cwmni'n barod am wrandawriad.

Canfu'r ombwdsmon fod trosglwyddo ffeiliau a dilyniant yr achos yn rhesymol, ond nid oedd y cwmni wedi gwneud digon i'w wneud yn ymwybodol o bwy fyddai'n trin ei achos, ac yr oedd wedi'i feirniadu gan y barnwr am beidio â pharatoi datganiad tyst mewn pryd ar gyfer y gwrandawriad.

Cyfarwyddwyd dyfarniad o £200 i gydnabod y gofid a'r rhwystredigaeth a achoswyd, ond ni aeth y dyfarniad ymhellach gan nad oedd tystiolaeth bod y gwasanaeth gwael wedi cael effaith ar yr hawliad ei hun.

### Rwymedïau ariannol

Gellir dyfarnu iawndal ariannol uwch pan fydd yn amlwg bod effaith y gwasanaeth gwael yn cael effaith negyddol sylweddol.

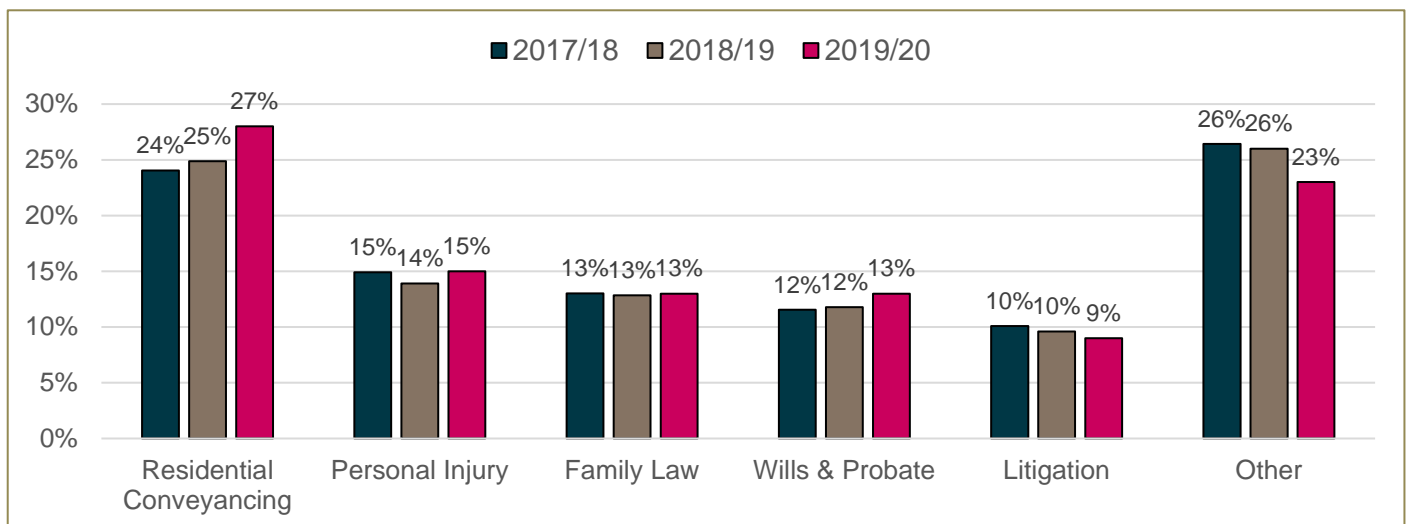
Cyfarwyddodd Mr I y cwmni i weithredu drosto mewn mater mewnfudo. Cynghorodd y cwmni Mr I i wneud cais pellacham ganiatâd i aros (FLR(O)) ac wedi i gais ei wraig am ganiatâd amhenodol i aros gael ei dderbyn y byddai'n cael ei ychwanegu at ei statws hi.

Dangosodd y dystiolaeth ei bod yn amlwg na fyddai Mr I wedi diwallu'r gofynion i wneud cais FLR (O), ac felly nid oedd wedi derbyn unrhyw fudd o waith y cwmni. Roedd yn amlwg hefyd nad oedd y cwmni wedi dweud wrth Mr I fod yr apêl a gyflwynwyd ganddynt ar ôl y cais a fethodd wedi cael ei wrthod.

Cyn cyfarwyddo'r cwmni roedd gan Mr I hanes mewnfudo da, ond roedd bellach wedi gor-aros ag opsiynau cyfyngedig.

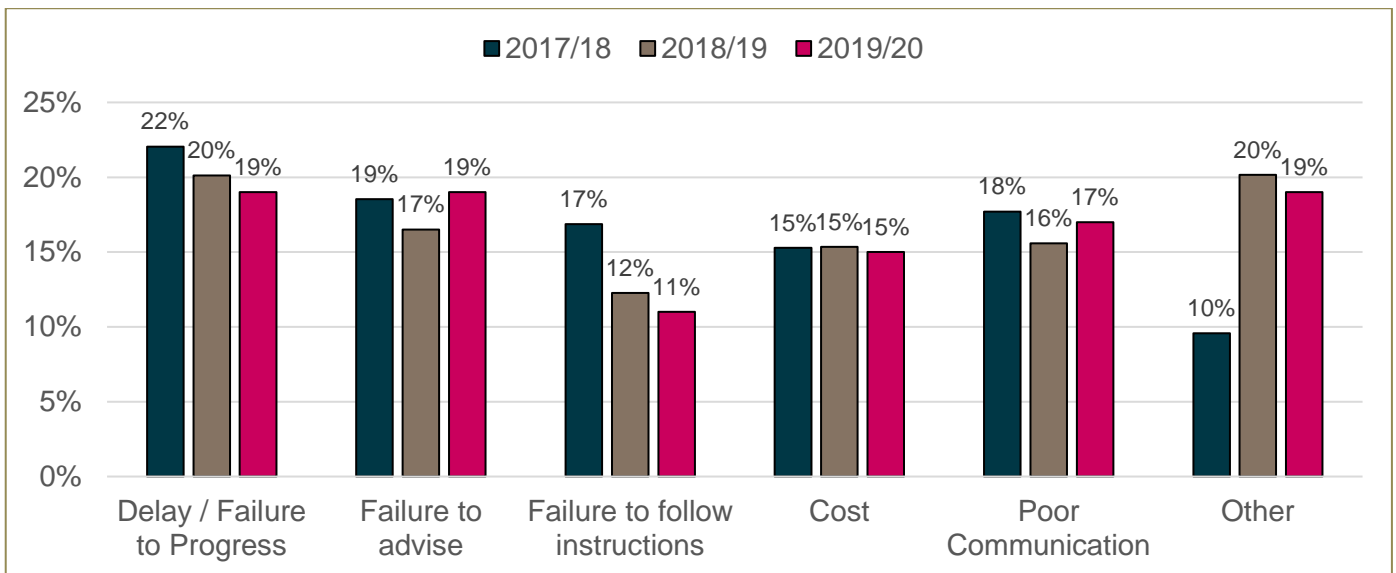
Cyfarwyddodd yr ombwdsmon y cwmni i ad-dalu ei ffi ei hun a ffi'r swyddfa gartref am y cais. Dyfarnodd yr ombwdsmon iawndal ariannol o £2,500 hefyd oherwydd ei fod yn cydnabod yr effaith emosiynol ar Mr I ac oherwydd bod gwasanaeth y cwmni wedi ei roi mewn sefyllfa waeth o lawer.

### Pa feysydd cyfraith a ddenodd fwyafrif y cwynion?



Mae'r meysydd cyfraith sy'n gweld y nifer fwyaf o gwynion wedi aros yn gyson ers nifer o flynyddoedd. Mae meysydd cyfraith 'eraill' yn cynnwys trawsgludo masnachol, cyfraith fasnachol, cyfraith defnyddwyr, troseddu, cyfraith cyflogaeth, mewnfudo a lloches, eiddo a lles cymdeithasol.

### Am beth roedd pobl yn cwyno?



Mae'r math o gŵynion mae pobl yn eu dwyn hefyd wedi aros yn gyson yn ystod y blynyddoedd diwethaf. Mae 'cost' yn cyfeirio at gost ormodol a gwybodaeth ddiffygiol am gost; Mae 'cyfathrebu gwael' yn cyfeirio at fethiant i roi gwybodaeth gyfredol i bobl a methu ag ymateb. Mae 'arall' yn cynnwys methu â chadw papurau/gwybodaeth yn ddiogel, methu â dychwelyd eiddo, trin cwynion yn wael, a thriniaeth annheg.

## DANGOSYDDION PERFFORMIAD ALLWEDDOL (KPIs)

Ar gyfer ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid ehangach, yr hyn sydd bwysicaf yw darparu gwasanaeth ombwdsmon o ansawdd uchel. Defnyddir ystod o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (KPIs) i fesur perfformiad a nodi sut i wella'r cynnig gwasanaeth. Mae'r fframwaith sicrhau ansawdd yn galluogi monitro'r mesurau gwella a gymerir yn effeithiol.

Roedd y DPA ar gyfer 2019-20 fel a ganlyn:

- **Profiad ac ansawdd cwsmeriaid:** wedi'i fesur yn ôl amserlondeb ymchwiliadau, canlyniadau arolygon boddhad cwsmeriaid, a nifer y cwynion gwasanaeth a dderbyniwyd.
- **Enw da a chodi safonau proffesiynol:** wedi'i fesur trwy arolygon sy'n asesu eiriolaeth cwsmeriaid o'r gwasanaeth a ddarperir, ymwybyddiaeth ehangach ymhlith defnyddwyr o'r Ombwdsmon Cyfreithiol, a barn rhanddeiliaid ar ganllawiau, hyfforddiant a rhannu mewnwelediad.
- **Effeithlonrwydd a gwytnwch:** olrhain cost uned ein gwaith trwy adrodd ar gost flynyddol y sefydliad, wedi'i chyfartaleddedu yn ôl nifer yr achosion a gwblhawyd.
- **Pobl, arweinyddiaeth a diwylliant:** wedi'i fesur yn ôl cyfradd trosiant blynyddol, diwrnodau cyfartalog y cyflogai a gollir oherwydd salwch, a mynegai ymgysylltu staff mewn arolygon blynyddol.

Yn ystod y flwyddyn, gwnaethom hefyd ddechrau adrodd ar yr amser o pan oedd achos yn barod i'w asesu i gymryd i ystyriaeth profiad y cwsmer o'r dechrau i'r diwedd, er nad oedd hwn yn DPA ffurfiol, yn ogystal â nifer y bobl a oedd yn aros am asesiad. Roedd hyn yn adlewyrchu'r pryderon bod gormod o bobl yn dal i aros am ein gwasanaeth.

Mae'r fframwaith sicrhau ansawdd yn cynnwys:

- asesiad o wneud penderfyniadau technegol i gadarnhau canlyniadau teg a rhesymol;
- asesiad o gydymffurfedd ag egwyddorion gwasanaeth cwsmeriaid;
- adborth gan y rhai sy'n defnyddio'r gwasanaeth neu'n destun ymchwiliadau yn ystod y broses ac ar y diwedd; a
- monitro unrhyw ddysgu o gwynion am ein gwasanaeth.

### AMSEROLDEB

Mae amserlondeb yn elfen bwysig o ddarparu gwasanaeth o safon. Fodd bynnag, dim ond un dimensiwn ydyw o sut yr ymdrinnir â chwynion a rhaid ei ystyried ar y cyd â mesurau mwy ansoddol a sylwadau cwsmeriaid ynghylch cyflawni ein hegwyddorion gwasanaeth. Mae'r partïon eu hunain yn yr anghydfod hefyd yn penderfynu rhywfaint ar yr amser y mae'n ei gymryd i gwblhau cwyn.

Mae faint o amser mae'n ei gymryd i ddatrys cwyn yn cael ei fesur o'r pwynt y mae'n cael ei dderbyn i'w ymchwilio hyd at y dyddiad y cwblheir yr achos. Yr unig eithriad i'r rheol hon yw pan fydd yr achwynydd yn cytuno i atal ymchwiliad. Yn yr achosion hyn, ni chyfrifir y cyfnod lle mae'r achos yn cael ei atal dros dro.

Yn dilyn gwaith ar y cyngor, cymorth a mynediad ym mhen blaen ein gwasanaeth, mesurir yr amser y mae person yn aros am fynediad i'n proses ddatrys hefyd. Bydd hyn yn rhan o'r KPIs yn

y blynyddoedd i ddod gan ddarparu trosolwg cliriach o daith y cwsmer. Yn ogystal, bydd mesurau ar gyfer y gwasanaeth cyngor a chymorth yn cael eu riportio i sicrhau bod y gwasanaeth mae cwsmeriaid yn ei brofi yn unol â'n hegwyddorion gwasanaeth a disgwyliadau rhanddeiliaid. Mae'r tabl isod yn dangos perfformiad amseroldeb y flwyddyn ar ôl i ni benderfynu y gellir ac y dylid ymchwilio i achos. Nid yw'n cynnwys amser aros y cyfeirir ato ar ddechrau'r broses ac felly nid dyma'r profiad o'r dechrau i'r diwedd yn llawn.

Fodd bynnag, gan ganiatáu ar gyfer y cafeat hwnnw, mae perfformiad yn ôl targedau amseroldeb yn 2019-20 yn adlewyrchu effeithiau cadarnhaol y gwaith a ddechreuwyd yn 2018-19 i wella'r prosesau busnes a'r gallu i drin achosion. Yn ogystal, gostyngodd amseroedd aros yn y pen blaen hefyd yn ystod y flwyddyn, er nad ar y gyfradd y byddem wedi'i dymuno.

### Pa mor gyflym y cwblhawyd achosion?

Achosion a gwblhawyd o fewn	Cymhlethdod Isel		Cymhlethdod Canolig		Cymhlethdod Uchel		Pob Achos	
	Gwirioneddol	Targed	Gwirioneddol	Targed	Gwirioneddol	Targed	Gwirioneddol	Targed
90 diwrnod	76%	65%	44%	40%	12%	0%	58%	45%
180 diwrnod	97%	90%	85%	85%	26%	33%	82%	78%
365 diwrnod	100%	99%	99%	95%	80%	85%	90%	95%

Eleni gwelwyd proses o welliant cymedrol ar draws rhai meysydd o'r busnes. Buddsoddwyd amser ac adnoddau'n sylweddol yn ein Tîm Ymholiadau Cyffredinol trwy'r flwyddyn i sicrhau bod achosion yn gallu cael eu symud ymlaen yn fwy effeithlon ar ôl eu derbyn i'w hymchwilio.

Mae gwelliannau pellach yn y lefelau Gwybodaeth Reoli sydd ar gael a chyflwyno offer rheoli achosion newydd wedi darparu lefelau uwch o oruchwyliaeth rheolwyr ar ddilyniant achosion..

### BODDHAD CWSMERIAID

Mae'r KPI boddhad cwsmeriaid yn seiliedig ar arolwg annibynnol o achwynwyr a darparwyr gwasanaeth y mae eu hachos gyda'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi'i gwblhau. Mae'r tabl isod yn dangos canran y bobl a oedd yn fodlon ar y gwasanaeth a ddarparwyd, wedi'i rhannu yn ôl eu barn am ganlyniad eu cwyn. Mae anfodlonrwydd ar ganlyniad cwyn yn parhau i gael effaith sylweddol ar y boddhad yr adroddir amdano â'n gwasanaeth.

### Beth oedd barn cwsmeriaid ar y gwasanaeth a ddarparwyd iddynt?

	Targed	Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
Bodlon ar y canlyniad (Achwynydd)	85%	93%	92%	95%	93%
Bodlon ar y canlyniad (Darparwr Gwasanaeth)	85%	83%	84%	82%	85%
Anfodlon ar y canlyniad (Achwynydd)	15%	14%	6%	7%	12%
Anfodlon ar y canlyniad (Darparwr Gwasanaeth)	15%	7%	10%	12%	10%

Mae lefelau boddhad cwsmeriaid yr adroddir amdanynt yn parhau'n gryf i'r rheini sy'n fodlon ar ganlyniad eu cwyn. Sbardun allweddol boddhad y grŵp hwn yw ansawdd y cyswllt â'r aelod o staff sy'n delio â'r gŵyn - proffesiynoldeb a chymwynasgarwch staff, ynghyd â chyfathrebu effeithiol ynghylch y gŵyn.

Mae'r gwaith wedi parhau eleni i wella ansawdd cyfathrebu â chwsmeriaid ar gyfnodau allweddol yn ystod ymchwiliadau er mwyn sicrhau eu bod yn deall yn llawn y camau yr ydym yn eu cymryd a pham, ac i ddarparu gwybodaeth glir cyn gynted â phosibl am ganlyniadau posibl y gŵyn.

Mae anfodlonrwydd ar ganlyniad cwyn yn parhau i gael effaith sylweddol ar y lefelau boddhad yr adroddir amdanynt. Ar gyfer y grŵp hwn, yn ogystal â chyflymder y gwasanaeth, ysgogwyr allweddol anfodlonrwydd oedd pryder ynghylch trylwyredd ymchwilio, dealltwriaeth o'r gŵyn a thuedd. Mae darparwyr gwasanaeth yn sôn am fod eisiau gwell cyfathrebu.

Mae elfen sylfaenol o anfodlonrwydd i'w disgwyl pan yw parti'n siomedig â chanlyniad cwyn y gallent fod wedi buddsoddi amser a/neu egni emosiynol sylweddol ynddi.

Rydym yn gweithio i wella ansawdd y cyfathrebu ymhellach er mwyn helpu i sicrhau, hyd yn oed lle nad yw'r canlyniad yr hyn y gallai cwsmer fod wedi'i ddymuno, bod eglurder ynghylch pam y daethpwyd i'r penderfyniad hwnnw, a bod canlyniadau posibl yn cael eu cyfathrebu cyn gynted â phosibl. Mae sicrhau dilyniant effeithlon achosion unwaith y bydd ymchwiliad yn cychwyn yn rhan allweddol o weithgarwch gweithredol o ddydd i ddydd ac rydym yn parhau i fireinio'r offer sydd ar gael i gyflawni hyn. Mae'r amser aros ym mhen blaen ein proses yn destun rhwystredigaeth sylweddol i gwsmeriaid. Mae ein cynllunio strategol yn canolbwyntio ar leihau amser aros.

## CWYNION GWASANAETH

Mae cwynion gwasanaeth a dderbynnir yn cael eu monitro'n ofalus er mwyn nodi meysydd i'w gwella, ac mae staff uwch yn goruchwylio unrhyw gamau a gymerir o ganlyniad. Er y bu gostyngiad o 10% yn nifer y cwynion gwasanaeth a dderbyniwyd eleni o gymharu â'r llynedd, mae cyfran uwch wedi'i chadarnhau oherwydd nifer y cwynion a dderbyniwyd am yr amseroedd aros ar ben blaen y broses. Mae'r tabl isod yn dangos canran y materion unigol a gadarnhawyd ar bob cam. Ar y cyfan, mae nifer y cwynion gwasanaeth a dderbyniwyd yn isel, gan gyfrif am ddim ond 2.6% o'r achosion y gwnaethom eu derbyn i'w hymchwilio yn 2019-20.

Yn dilyn creu rôl Arbenigol Profiad Cwsmeriaid yn llwyddiannus yn 2018-19, penodwyd ombwdsmon ganol y flwyddyn i oruchwylio'r modd yr ymdriniwyd â'r broses gŵynion gwasanaeth ac ymchwilio i gŵynion yng Ngham 2. Mae hyn wedi arwain at ddatrys cwynion yn gynharach yn y broses, â dim ond pedair cwyn yn cael eu trosglwyddo i'r Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth yn chwarter 4, yn ogystal â dysgu sefydliadol gwell er mwyn atal cwynion yn y dyfodol. Gellir gweld cyfrif manylach o gŵynion gwasanaeth a dderbyniwyd yn 2019-20 yn adroddiad y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth ar dudalen 66.

Cam	Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
1	55%	68.4%	57.6%	52.2%
2	68.6%	61.1%	72%	73.9%
3	55.6%	68.4%	55.8%	78.9%

*KPI: Canran y materion cwynion gwasanaeth a gadarnhawyd, o'r rhai a gawsom gan ein cwsmeriaid (tuedd)*

## YMWYBYDDIAETH

Mae'r arolwg ymwybyddiaeth blynyddol yn mesur cynefindra â bodolaeth gwasanaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol ymhlith y cyhoedd a defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol. Rydym yn defnyddio'r data hwn i feincnodi effeithiolrwydd y gweithgaredd cyfeirio y gofynnir amdano gan gyrrff o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Mae hefyd yn ein galluogi i olrhain effaith gweithgarwch cyfathrebu a nodi unrhyw dueddiadau demograffig mewn perthynas ag ymwybyddiaeth.

Y cwestiwn allweddol a ddefnyddir i asesu ymwybyddiaeth o'r Ombwdsmon Cyfreithiol yw "Cyn heddiw, a oeddech wedi clywed am yr Ombwdsmon Cyfreithiol?" Edrychir ar hyn ar gyfer y cyhoedd yn gyffredinol, ac yna mae'n cael ei fireinio ymhellach trwy ofyn "Ydych chi yn bersonol wedi defnyddio a/neu wedi talu am wasanaeth cyfreithiol yn ystod y 2 flynedd ddiwethaf?" a gwirio faint o'r bobl hyn sy'n ymwybodol o'r sefydliad.

### A yw'r cyhoedd wedi clywed am yr Ombwdsmon Cyfreithiol? Beth am ddefnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol?

Dangosydd ymwybyddiaeth	2017/18	2018/19	2019/20
Canran y cyhoedd sydd wedi clywed am yr Ombwdsmon Cyfreithiol	56%	68%	71%
Canran defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf sydd wedi clywed am yr Ombwdsmon Cyfreithiol	64%	75%	79%

(Cwblhawyd yr arolwg 12-13 Chwefror. Cyfanswm y sampl = 2,078 o oedolion. Defnyddwyr cyfreithiol = 310)

Ar gyfer aelodau'r cyhoedd, mae'r tabl hwn yn dangos tuedd sy'n gwella yn lefel ymwybyddiaeth o'r Ombwdsmon Cyfreithiol, o 68% yn y flwyddyn ariannol flaenorol i 71%. I'r rhai sydd wedi defnyddio 'darparwr gwasanaeth cyfreithiol' yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf, mae ymwybyddiaeth o'r Ombwdsmon Cyfreithiol hefyd wedi cynyddu i 79%. I'r rhai sy'n defnyddio gwasanaethau cyfreithiol mae'n ofynnol i'w darparwr gyfeirio at yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

## CODI SAFONAU PROFFESIYNOL



16 digwyddiad siarad



2 webinar/fideo



5 cwrs dysgu proffesiynol





### 3 darn o ganllawiau allanol



### 3 chylchlythyr

Yn aml, mae rôl cynlluniau ombwdsmon yn cael ei ystyried yn anad dim fel datrys cwynion. Mae hyn yn rhan ganolog o'r gwaith a wnawn ac wrth gwrs mae'n darparu gwasanaeth gwerthfawr i ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaeth, ond mae rôl yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn llawer ehangach na hyn mewn gwirionedd.

Mae ein cenhadaeth yn nodi bod y gwaith hefyd yn ymwneud â bwydo yn ôl i'r proffesiwn, rhannu gwybodaeth er mwyn gwella gwasanaeth cwsmeriaid ac atal cwynion rhag digwydd yn y lle cyntaf, yn ogystal â chefnogi gwelliannau ehangach yn y sector gwasanaethau cyfreithiol.

Mae'n bwysig cymryd rhan yn y gwaith hwn gan ei fod yn cael effaith gadarnhaol ar holl ddefnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol. Mae rhannu dysgu a mewnwleidiad â'r proffesiwn yn golygu bod effaith ein gwaith yn mynd y tu hwnt i'r cwsmer a'r darparwr gwasanaeth cychwynnol i ddefnyddwyr yn fwy cyffredinol, sy'n elwa o welliannau yn y ffordd y darperir gwasanaethau cyfreithiol.

Mae'r gwaith a wneir gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn ymdrin ag amrywiaeth o feysydd: Rhannu gwybodaeth a mewnwleidiadau gyda'r rheolyddion am eu haelodau, siarad mewn digwyddiadau a chynadleddau, darparu hyfforddiant, canllawiau a fideos ar feysydd penodol.

Dangosydd gwerth-ychwanegol	Perthnasol	Defnyddiol
Sut fyddech chi'n graddio ein canllawiau?	80%	81%
Sut fyddech chi'n graddio ein hyfforddiant?	84%	82%

Dangosydd gwerth-ychwanegol	Ymateb
% y rhanddeiliaid yn cytuno ein bod wedi rhannu dysgu/mewnwelediadau <b>gyda nhw</b> yn effeithiol dros y 12 mis diwethaf	87%
% y rhanddeiliaid yn cytuno ein bod wedi rhannu dysgu/mewnwelediadau yn effeithiol <b>â darparwyr gwasanaeth</b> dros y 12 mis diwethaf	93%

*KPI % y rhanddeiliaid yn cytuno bod LeO yn darparu mewnwleidiad gwerth ychwanegol. (Mae hyn yn cael ei fesur gan ddefnyddio pedwar cwestiwn ar yr arolwg rhanddeiliaid blynyddol, a ddangosir yn y tablau uchod.)*

Rydym yn monitro effaith y gwaith hwn trwy edrych ar ganran y darparwyr gwasanaeth sydd wedi cyrchu ein hyfforddiant a'n canllawiau, ac sy'n cytuno bod y rhain yn ddefnyddiol ac yn berthnasol.

Mae effaith ein gwaith ehangach gyda rhanddeiliaid hefyd yn cael ei ystyried trwy edrych ar ganran y rhanddeiliaid sy'n cytuno bod yr Ombwdsmon Cyfreithiol wedi rhannu dysgu neu fewnwleidiadau â'r sector cyfan yn effeithiol, ac yn uniongyrchol â darparwyr gwasanaeth. Mae'r ffigurau hyn yn dangos gwelliant sylweddol ar sgoriau'r llynedd, gan godi i 87% ymhlith

rhanddeiliaid (o 68% y llynedd) a 93% ymhlith darparwyr gwasanaeth (o 79% y llynedd).

Enw da a chodi safonau proffesiynol	Ymateb
% y cyrsiau dysgu proffesiynol wedi'u cyflwyno	100%
% y cynrychiolwyr targed wedi'u bwcio ar gyrsiau	86%
% adborth cadarnhaol	97%

Cyflwynwyd 100% o'n cyrsiau dysgu proffesiynol arfaethedig ar gyfer y flwyddyn a chawsant adborth cadarnhaol o 97% ar y cyrsiau hyn dros y flwyddyn. Mae rhan helaeth o'r gwaith o roi adborth i'r proffesiwn yn cynnwys siarad â darparwyr gwasanaeth yn rheolaidd a rhannu rhai o'r rhesymau cyffredin dros gŵynion. Mae achwynwyr yn cyflwyno ystod eang o gŵynion: Oedi, methu â chynghori a chostau yw rhai o'r cwynion allweddol. Y thema sy'n sail i hyn i gyd yw diffyg dealltwriaeth ynghylch pwysigrwydd cyfathrebu'n effeithiol â chwsmeriaid. Os gallwn gefnogi darparwyr gwasanaeth i ddeall effaith iaith a phwysigrwydd cyfathrebu da, bydd hyn yn gwella lefel y gwasanaeth i grŵp ehangach o ddefnyddwyr.

Mae ymgysylltu'n uniongyrchol â darparwyr gwasanaeth yn chwarae rhan allweddol wrth fwydo yn ôl i'r proffesiwn. Trwy hyn, gallwn rannu ein profiad, astudiaethau achos a thrafod tueddiadau sy'n dod i'r amlwg mewn ffordd sy'n rhoi cyd-destun i'r data crai a gasglwn ar gŵynion cyfreithiol.

Yn ogystal â chynnal digwyddiadau rydym yn anelu at weithio mewn partneriaeth â rheoleiddwyr, cyrff proffesiynol ac eraill yn y sector i gynyddu ein heffaith i'r eithaf. Yn 2019-20 mae hyn wedi cynnwys cydweithredu â sawl rhwydwaith cyfreithiol, yr Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr (SRA), y Cyngor Trawsgludwyr Trwyddedig (CLC), a Chymdeithas y Notariaid.

Ochr yn ochr â hyn, cynhelir cyfarfodydd rheolaidd gyda'r holl randdeiliaid, ac yn arbennig y rheoleiddwyr rheng flaen a'r cyrff proffesiynol i drafod materion gweithredol, rhannu dealltwriaeth am faterion allweddol yn y sector, a datblygu darnau o waith ar y cyd.

## COST UNED

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn parhau i fod yn ymrwymedig i gyflawni ac arddangos gwerth am arian yn y ffordd y mae'r sefydliad yn rhedeg ei wasanaeth. Ar hyn o bryd, nodir hyn trwy gyfrifiad cost uned a thrwy rannu cyfanswm cost gweithredu'r cynllun ombwdsmon â nifer yr achosion a gwblhawyd. Rhoddir ystyriaeth yn 2020/21 i adolygu a datblygu hyn a dysgu o sut mae cynlluniau eraill gan ombwdsmon wedi mynd at asesiadau gwerth am arian.

*KPI: Cyflwyno achosion yn ein hawdurdodaeth gyfreithiol ar gost o £ 1,610 (2018-19: £ 1,580). Mewn blynyddoedd blaenorol roedd gennym yr awdurdodaeth CMC ychwanegol.*

### Beth oedd cost ein hawdurdodaeth gyfreithiol eleni?

Gweithgareddau Gwasanaethau Cyfreithiol	2019/20	2018/19	2017/18
Gwariant cyllidebol y cynllun £'m	12.52	12.79	11.80
Gwariant gwirioneddol £'m	12.36	11.90	10.92
Llai gweithgarwch cynllun nad yw'n ombwdsmon, £'m trethiant a llog a dderbyniwyd	0.06	0.05	0.02

£'m			
Cyfanswm cost cynllun yr ombwdsmon (A) £ 'm	12.30	11.95	10.94
Gostyngiad / cynnydd cost o flwyddyn i flwyddyn	(2.93%)	(9.2%)	(4.7%)
Cyfanswm yr achosion a ddatryswyd yn ystod y flwyddyn (B)	6,384	6,206	6,125
Cost uned bob achos (A wedi'i rannu â B) £	1,926	1,926	1,787
Ffi achos / incwm arall a dderbyniwyd £ 'm	1.21	1.20	0.89
Net - cyfanswm y gwariant llai incwm £ 'm	11.09	10.75	10.03

Gosodwyd y gyllideb flynyddol yn dilyn ymgynghoriad cyhoeddus ac mae'n ystyried y rhagolygon ynghylch galw disgwylidig. Mae'r gwariant net mewn perthynas â gweithgareddau gwasanaethau cyfreithiol yr OLC yn cael ei dalu i gronfeydd ardoll a dderbynnir gan Reoleiddwyr Cymeradwy ar ran Trysorlys EM. Telir cronfeydd ardoll yn uniongyrchol i'r OLC yn flynyddol mewn ôl-ddyledion ym mis Mawrth bob blwyddyn. Mae hyn yn aros yr un fath ar gyfer 2019/20.

Mae'r tabl uchod yn dangos mai cyfanswm y gwariant ar yr awdurdodaeth gyfreithiol yn 2019-20 oedd £12.36m (2018-19, a oedd yn £11.90m), yn ôl cyllideb o £12.52m (2018-19; £12.79m).

Mae'r gost uned, wrth adlewyrchu'r gost gyffredinol yn ôl nifer yr achosion a gaewyd, yn aros yr un fath â'r llynedd. Mae'r gwahaniaeth yng nghost uned, targed i wirioneddol, yn codi o ganlyniad i'r materion cynhyrchiant a amlinellir yn yr adran berfformiad, yn arbennig cymhareb y dechreuwyd newydd i staff profiadol.

## TROSIANT, SALWCH, AC YMGYSYLLTU Â STAFF

Rydym wedi ymrwmo i sicrhau bod yr OLC yn cynnig pecyn deniadol i'n holl gyflogaion, sy'n cynnwys gweithio hyblyg, datblygu staff a ffocws ar les. Er mwyn mesur pa mor dda y mae aelodau'r staff yn gwerthfawrogi hyn, edrychir ar nifer y bobl sy'n gadael y sefydliad yn ôl faint o bobl newydd sy'n ymuno yn ogystal â chasglu data cyfweiliadau ymadael, nifer y diwrnodau salwch y mae cyflogaion yn eu cymryd, a faint o bobl sy'n cymryd rhan mewn arolygon staff.

Ni chyflawnwyd y targed ar gyfer trosiant yn 2019-20 ac mae trosiant ymhlith ein carfan ymchwilio a dechreuwyd newydd yn peri pryder sylweddol. Er bod hyn yn adlewyrchu tuedd ehangach sydd wedi gweld trosiant ym mhob sector yn cynyddu, mae angen datrys materion yn ymwneud ag ymgysylltu â chyflogaion, llwyth gwaith, arweinyddiaeth a rheoli newid.

Gofynnwyd i gyflogaion gymryd rhan yn Arolwg y Gwasanaeth Sifil yn 2019-20. Mae cyfranogiad yn wirfoddol, trafodir canlyniadau'r arolygon hyn gyda staff ar bob lefel o'r sefydliad ac fe'u defnyddir i lywio polisïau staff a strategaethau ymgysylltu.

Dangosyddion pobl a diwylliant

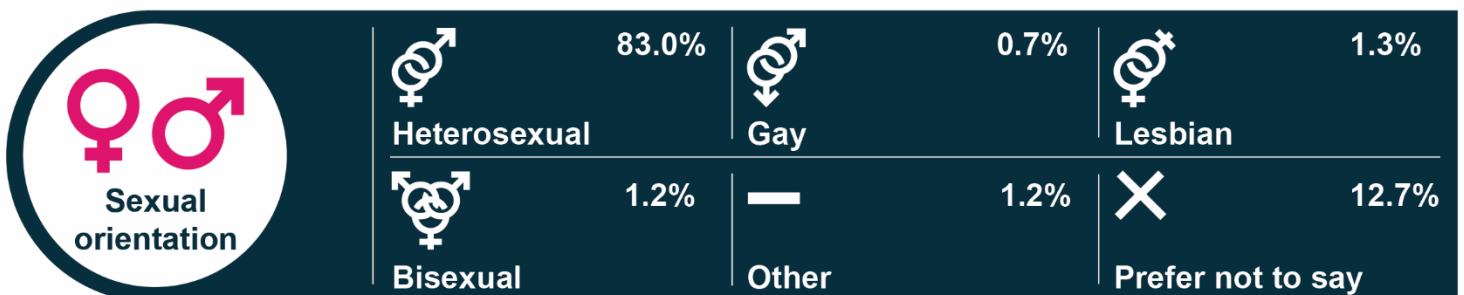
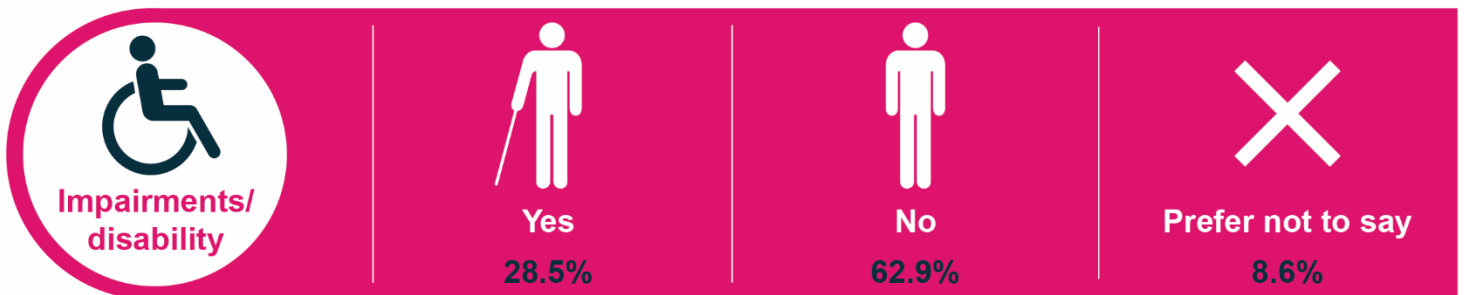
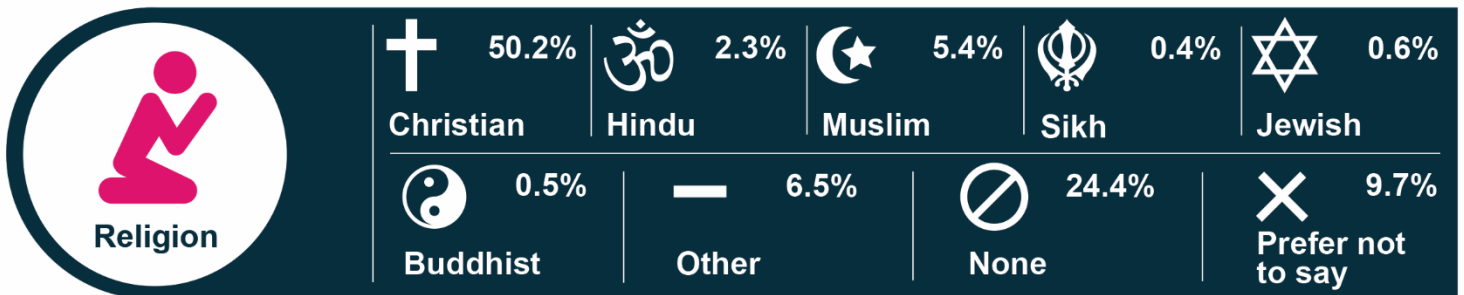
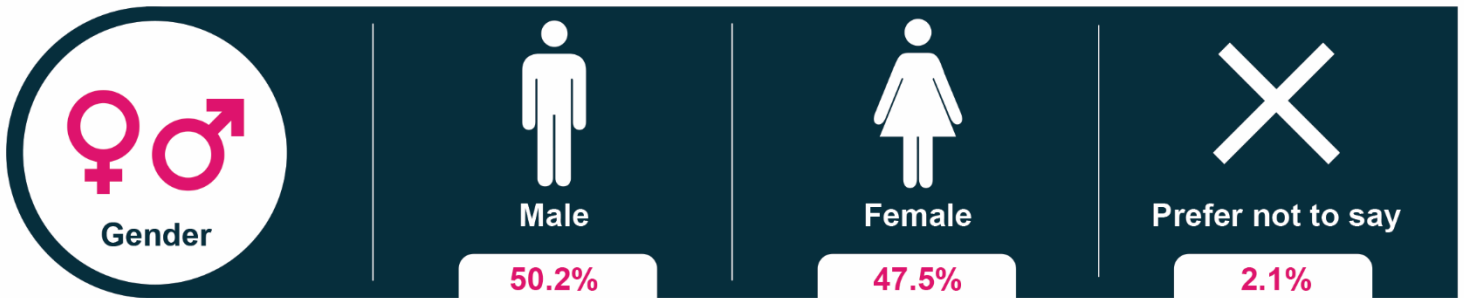
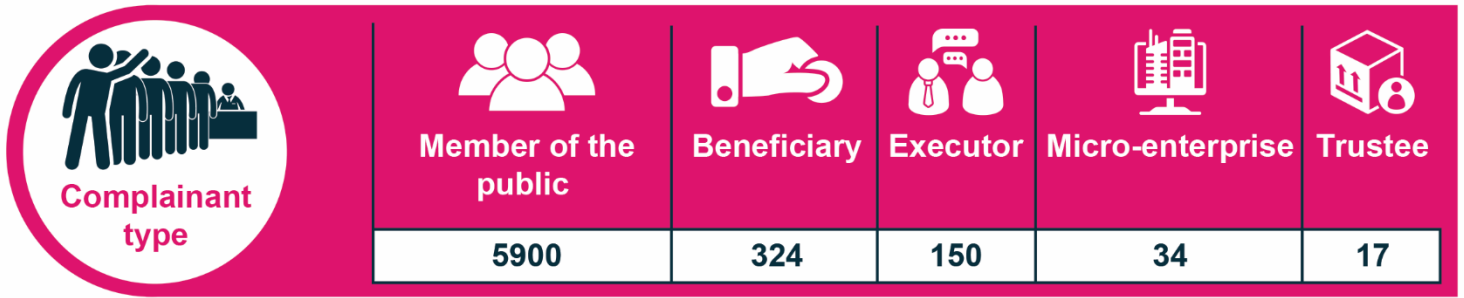
2019/20

Targed

Cyfradd trosiant blynyddol treigl	20.9%	<18%
Diwrnodau cyfartalog fesul gweithiwr a gollwyd oherwydd salwch	12.1 (FTE)	Islaw cyfartaledd CIPD (8.6 FTE)
Cyfradd ymateb Arolwg y Gwasanaeth Sifil	57%	50% mewn unrhyw chwarter

Mae'r maes risg sylweddol yn ymwneud â'r trosiant yn y garfan ymchwilio ac mae hefyd yn cyfateb i'r lefelau anfodlonrwydd a fynegir yng nghanlyniadau'r arolwg staff. Mae'r Cynllun Pobl ar gyfer 2020-21 yn ceisio ymateb i'r materion hyn ac yn canolbwyntio ar dri maes allweddol: Gwella'r cynnig i gyflogeion; datblygu gallu arwain; a sicrhau perfformiad rhagorol. Fe'i cynlluniwyd yn benodol i fynd i'r afael â'r heriau a nodwyd trwy'r arolwg staff.

# NODWEDDION EIN CWSMERIAID



## PERTHNASOEDD ALLWEDDOL

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

Ynghyd â chysylltiadau llywodraethu ffurfiol, mae gan yr OLC ystod eang o randdeiliaid allanol sy'n cwmpasu; rheoleiddwyr, cynlluniau eraill gan ombwdsmon a chyrrff trin cwynion, cymdeithasau proffesiynol, darparwyr gwasanaeth, grwpiau defnyddwyr/elusennau, a chyrrff llywodraethol a barnwrol.

Mae llwyddiant yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn dibynnu i raddau helaeth ar ymwybyddiaeth ymhlith cyfreithwyr, defnyddwyr, y chyrrff sy'n cyfathrebu â nhw a lledaenu dysgu o'r cynllun. Y proffesiwn cyfreithiol yw'r pwynt atgyfeirio pwysicaf ar gyfer ein gwasanaeth. Mae chyrrff cymorth i ddefnyddwyr hefyd yn bwynt atgyfeirio allweddol. Rhan greiddiol o ymrwymiad yr Ombwdsmon Cyfreithiol yw sicrhau bod y gwasanaeth yn hygyrch i ystod amrywiol o bobl.

Mae ennill proffil ac amlygiad mewn cylchoedd proffesiynol yn parhau i fod yn hanfodol, er enw da'r cynllun ac i alluogi'r OLC i baratoi ar gyfer y newidiadau sydd ar ddod yn y dirwedd gyfreithiol. Mae gan yr OLC drefniadau gweithio ar waith gyda phob un o'r rheoleiddwyr rheng flaen ym maes gwasanaethau cyfreithiol, a nodir mewn cyfres o Femoranda Cyd-ddealltwriaeth (MoU) (ar gael ar wefan yr Ombwdsmon Cyfreithiol).

## CYDRADDOLDEB, AMRYWIAETH A CHYNHWYSIANT

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn darparu gwasanaeth annibynnol, diduedd a chynhwysol i'w gwsmeriaid, wedi'i ysgogi gan egwyddorion gwasanaeth cwsmeriaid ac wedi'i ategu gan ymrwymiad i hyrwyddo Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant. Rhaid i'r gwasanaeth a ddarperir i bob cwsmer fod yn hygyrch ac yn hawdd ei ddefnyddio, gan gynnwys y rhai y mae eu hamgylchiadau'n golygu eu bod yn agored i niwed. Mae amrywiaeth yn cael ei werthfawrogi'n fawr ar draws y sefydliad a chydabyddir y gwerth y mae amrywiaeth yn ei ddarparu yn ein gwaith i sicrhau bod y gwasanaeth i gwsmeriaid yn gwbl gynhwysol. Rydym am gael diwylliant sefydliadol sy'n gwerthfawrogi amrywiaeth, cynhwysiant a pharch.

Defnyddir arolygon cwsmeriaid a staff, yn ogystal â'r wybodaeth Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant a rennir gan gwsmeriaid a staff, i lywio'r amcanion blaenoriaethol ym maes cydraddoldeb a osodir fel sefydliad ac i herio cynnydd yn ôl yr amcanion hynny.

Mae'r gwaith wedi parhau eleni i gydnabod a meithrin talent BAME yn y sefydliad, gan gynnwys dathlu amrywiaeth sefydliadol, cynyddu cynrychiolaeth BAME ar baneli recriwtio a hyfforddi'r holl staff mewn perthynas â'u rhwymedigaethau i sicrhau bod y gwasanaeth a ddarperir a'r arferion gweithio yn cyd-fynd â'n hymrwymiad i amrywiaeth, cydraddoldeb a chynhwysiant. Mae rhwydweithiau cryf a arweinir gan staff gyda chydweithwyr sy'n barod i rannu eu mewnwelediadau i ysgogi newid yn helpu i sicrhau bod ein sefydliad yn gynhwysol ar gyfer cwsmeriaid a staff.

Mae'r rhwydwaith hyrwyddwyr lles, sy'n derbyn hyfforddiant arbenigol, yn ffynhonnell cefnogaeth i gydweithwyr, yn cyfeirio at gefnogaeth ychwanegol ac yn darparu mewnwelediad gwerthfawr mewn perthynas â hyrwyddo lles yn y gweithle. Dangosodd adroddiad bwlch cyflog rhwng y

rhywiau yn 2019 ganlyniad cadarnhaol â gostyngiad sylweddol o 2018 i ddim ond bwlch cyflog cymedrig rhwng y rhywiau o 2% o blaid dynion. Arhosodd ein bwlch cyflog canolrifol ar 0% am y drydedd flwyddyn yn olynol.

Rydym yn gadarnhaol am yr hyn a gyflawnwyd ag ymrwymiad ein staff ond hefyd yn glir bod llawer mwy yr ydym am ei wneud i sicrhau bod y gweithlu'n gwbl gynrychioliadol ar bob lefel.

Eleni mae gwaith yn parhau i nodi rhwystrau a allai effeithio ar allu cwsmeriaid i ddefnyddio ein gwasanaeth. Mae hyfforddiant arbenigol ychwanegol wedi'i ddarparu ar gyfer nifer o staff i'n galluogi i ymestyn rôl yr Hyrwyddwyr Cwsmeriaid Hyglwyf i sicrhau bod cwsmeriaid sy'n agored i niwed nid yn unig yn gallu cyrchu'r gwasanaeth, ond eu bod hefyd yn gwbl hyderus ynghylch datblygu cwyn yn effeithiol. Cwblhawyd adolygiad llawn o gyfathrebiadau er mwyn nodi meysydd lle gellir darparu gwell gwybodaeth am y cymorth ychwanegol a gynigir i gynorthwyo cwsmeriaid i ddefnyddio'r gwasanaeth ac mae nifer o welliannau'n cael eu gweithredu o ganlyniad. Mae nifer y staff penodedig sy'n adolygu pryderon cwsmeriaid am ein gwasanaeth wedi cynyddu i sicrhau bod yr holl ddysgu sefydliadol, gan gynnwys unrhyw faterion sy'n ymwneud â chynwysoldeb y gwasanaeth, yn cael ei ddal, ei rannu ac y gweithredir arno. Mae mwy yr ydym am ei wneud i sicrhau bod pawb sydd am gael mynediad i'r gwasanaeth yn teimlo y gallant ofyn am unrhyw gymorth ychwanegol sydd ei angen arnynt ac yn derbyn y cymorth hwnnw ar yr adeg iawn ar eu cyfer.

Mae ein hymrwymiad a'n parch at hawliau dynol yn amlwg yn y datganiad polisi gwasanaeth cynhwysol, ac yn ein gwaith i sicrhau cydymffurfedd â Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus. Mae Rheolau'r Cynllun yn ei gwneud yn ofynnol i faterion hawliau dynol gael eu hystyried wrth wneud rhai mathau o benderfyniad, megis a ddylid cynnal gwrandawriad (o dan Reol Cynllun 5.33). Mae gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol Gyngor Staff etholedig sy'n galluogi ei aelodau, fel cynrychiolwyr eu cydweithwyr, i ddod â materion sylweddol i sylw uniongyrchol y Tîm Rheoli ac i alluogi ymgynghori ar faterion ynghylch cyflogaeth. Mae'r fforwm hwn yn helpu i sicrhau cyfathrebu rheolaidd rhwng y Tîm Rheoli a chynrychiolwyr staff.

Darperir hyfforddiant i staff ar bynciau megis cydraddoldeb ac amrywiaeth, ymwybyddiaeth iechyd meddwl ac ymdrin â chwsmeriaid hyglwyf. Fe wnaethom barhau i gymryd rhan mewn ymgyrchoedd ymwybyddiaeth iechyd meddwl ac fe wnaethom dderbyn gwobr mynegai Lles Efydd MIND ym mis Mai 2019.

Mae casglu data cydraddoldeb yn caniatáu monitro lefelau derbyn a boddhad ar draws pob categori cydraddoldeb, a gweithredir ar unrhyw dueddiadau a nodir. Mae proffil amrywiaeth staff wedi'i feincnodi yn ôl poblogaeth economaidd weithredol Gorllewin Canolbarth Lloegr yr ydym yn tynnu'r rhan fwyaf o'n gweithlu ohoni.

## MATERION CYMDEITHASOL

Mae gan yr OLC sawl rhwydwaith staff sy'n cael eu rhedeg (ar y cyfan) gan wirfoddolwyr yn y garfan staff: Rhwydwaith LGBTQ+, Rhwydwaith BAME, a'r Hyrwyddwyr Lles. Mae'r rhwydweithiau hyn yn cynnal digwyddiadau ac yn ysgrifennu blogiau ar gyfer gwefan y fewnrwyd i godi ymwybyddiaeth o faterion cymdeithasol, ac i ganiatáu i wahanol fforymau staff rannu eu straeon a chysylltu â'i gilydd.

Yn 2019-20, rhai o'r pynciau dan sylw oedd: Balchder Birmingham 2019, Diwrnod AIDS y Byd 2019, Mis Hanes LGBT+ (Chwefror 2020), Ramadan ac Eid (Mai-Mehefin 2019), Mis Hanes

Pobl Dduon (Hydref 2019), pen-blwydd 550 y Guru Nanak Dev Ji, Diwrnod Rhyngwladol y Menywod 2020, Mis Ymwybyddiaeth Straen (Ebrill 2019), ac Wythnos Ymwybyddiaeth Iechyd Meddwl (13–19 Mai 2019). Roedd nodweddion arbennig hefyd yn dathlu menywod yn y gyfraith a modelau rôl LGBT+.

## GWRTH-DWYLL, LLYGREDD A LLWGRWOBROWYO

Mae twyll yn risg sylweddol i sector cyhoeddus y DU ac mae iddo ganlyniadau pellgyrhaeddol o safbwynt ariannol ac enw da.

Pwrpas safon swyddogaethol y llywodraeth yw gosod y disgwyliadau ar gyfer rheoli risg twyll, llwgrwobrowyo a llygredd yn sefydliadau'r llywodraeth. Datblygwyd y Safonau Swyddogaethol ar gyfer Gwrth-Dwyll gan grŵp uwch o arbenigwyr twyll yn y llywodraeth, a gymeradwyd gan y Grŵp Arweinwyr Cyllid ac a lansiwyd gan Weinidog y Cyfansoddiad yn 2017. Mae'r safon yn berthnasol i holl adrannau'r llywodraeth a'u Cyrff Hyd Braich (ALBs).

Dros y 12 mis diwethaf, mae'r OLC wedi bod yn gweithio ar ei strategaeth gwrth-dwyll, llwgrwobrowyo a llygredd i weithio tuag at gydymffurfio â'r safon newydd hon, ac i ddatblygu ei drefniadau ar gyfer gwrth-dwyll, llwgrwobrowyo a llygredd dros y ddwy i bum mlynedd nesaf, gan gynnwys:

- asesiad o'r prif risgiau a heriau sy'n wynebu ein sefydliad;
- asesiad o sut y gall y dirwedd twyll newid;
- lle mae'r sefydliad am fod yn y ddwy i bum mlynedd nesaf;
- sut y byddwn yn mynd ati i wrthwynebu twyll, llwgrwobrowyo a llygredd ac yn datblygu ei ymateb; ac
- amcanion ar gyfer cyfnod y strategaeth.

Mae gan yr holl staff fynediad at, ac yn ymgryd ag hyfforddiant ymwybyddiaeth o dwyll, llwgrwobrowyo a llygredd fel sy'n briodol i'w rôl.

## MATERION AMGYLCHEDDOL

Mae'r OLC wedi ymrwymo i weithio gyda'i gyflenwyr a'i gyflogeion i sicrhau ei fod yn ystyried effaith ei holl weithgareddau ar yr amgylchedd yn briodol. Dyfeisiwyd dyluniad, lleoliad a seilwaith ein swyddfa i sicrhau cynaliadwyedd. Dyluniwyd ein swyddfa i fod yn ddi-bapur - mae hwn yn ddull effeithlon a moesegol o ddefnyddio adnoddau. Rydym hefyd yn annog ailgylchu ac yn lleihau gwastraff trwy reoli cyfleusterau'n effeithiol. Rydym wedi gwella cynaliadwyedd trwy weithredu ein strategaeth ystadau newydd a ostyngodd ein hól troed ystadau 25% o Ebrill 2018 ac mae'r buddion hyn wedi parhau yn 2019-20.

## GWARIANT CYFALAF

Yn 2019-20 roedd gan yr OLC gyllideb gwariant cyfalaf o £250k. Cyfanswm y gwariant oedd £243k, ac roedd tanwariant oherwydd nwyddau a ddanfonwyd yn hwyr oherwydd argyfwng Covid-19.

Roedd y buddsoddiad cyfalaf yn cynnwys gwelliannau i'r wefan (£90k) er mwyn gwella gwybodaeth a ddarperir i ddefnyddwyr gwasanaeth terfynol, gwelliannau prydlesol (£55k) ar



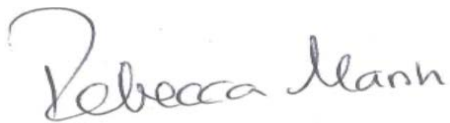
gyfer atgyweiriadau ac adnewyddiadau yn ymwneud â gosod gwresogyddion dŵr a gosod gathiau diogelwch. Roedd y costau sy'n weddill yn gysylltiedig yn bennaf â'r rhaglen adnewyddu ar gyfer caledwedd seilwaith (£67k) gan gynnwys dyfeisiau defnyddwyr terfynol, adnewyddu trwyddedau meddalwedd (£14k), a gwelliannau i beiriannau (£14k), gan gynnwys ystafell weinydd ddiogel ag amddiffyn rhag ymchwydd ac unedau aerdymheru ac ychydig bach o ddodrefn swyddfa (£3k).

## TALU CREDYDWYR

Mae'r OLC wedi ymrwmo i dalu anfonebau cyflenwyr erbyn y dyddiad dyledus (neu o fewn 30 diwrnod o'u derbyn os na chytunwyd ar y dyddiad dyledus) ac i ddelio ag ymholiadau talu yn brydlon, gan sicrhau bod unrhyw oedi gormodol yn cael ei hysbysu i'r cyflenwr mewn modd amserol. Talwyd 98% o anfonebau o fewn telerau y cytunwyd arnynt yn 2019-20 (2018-19: 96%) a nifer y diwrnodau a gymerwyd i dalu credydwyd ar gyfartaledd oedd 15 diwrnod (2018-19: 19 diwrnod), â dau rediad talu o fewn y mis i gyflawni hyn.

## FFORMAT CYFRIFON

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



**Rebecca Marsh**

Swyddog Cyfrifyddu

01 Gorffennaf 2020

# Adroddiad atebolrwydd

## ADRODDIAD LLYWODRAETHU CORFFORAETHOL

Mae'r adroddiad hwn yn egluro cyfansoddiad a threfniadaeth strwythurau llywodraethu OLC a sut maent yn cefnogi cyflawni ein hamcanion. Rydym yn cyflwyno'r wybodaeth hon mewn ffordd dryloyw er mwyn arddangos llywodraethu ac atebolrwydd da.

## ADRODDIAD CYFARWYDDWYR

### AELODAU'R BWRDD

Penodir aelodau Bwrdd OLC gan yr LSB. Gellir eu penodi am dymor penodol o hyd at bum mlynedd ac yna gellir eu hailbenodi am un tymor penodol arall o hyd at bum mlynedd. Dim ond o dan yr amgylchiadau a nodir yn Atodlen 15.8 (2) o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 y caiff aelodau Bwrdd OLC eu diswyddo, a dim ond â chytundeb yr Arglwydd Ganghellor y gellir diswyddo'r Cadeirydd. Os yw'r LSB o'r farn bod amgylchiadau sy'n ei gwneud yn iawn i'r Cadeirydd beidio â dal swydd, neu i aelod arall dderbyn iawndal, caiff yr OLC dalu'r fath iawndal i'r person hwnnw y mae'r LSB yn ei bennu. Nodir aelodaeth y bwrdd a thelerau penodi yn yr Adroddiad Cydabyddiaeth Ariannol a Staff.

Cefnogir Bwrdd OLC gan y Tîm Rheoli, dan arweiniad y Prif Ombwdsmon. Mae'r Bwrdd wedi dirprwyo awdurdod perthnasol o ddydd i ddydd i'r Tîm Rheoli, a'i rôl yw cyflawni gweithrediad cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Mae rhagor o wybodaeth am drefniadau llywodraethu, gan gynnwys adroddiad y Pwyllgor Cydabyddiaeth Ariannol, wedi'i nodi yn y Datganiad Llywodraethu.

### COFRESTRU BUDDIANNAU

Mae cofrestr buddiannau datgeladwy aelodau Bwrdd OLC ar gael ar ein gwefan. Nid oedd unrhyw enghreifftiau o benodiadau cwmni, trefniadau ymgynghori na buddiannau arwyddocaol eraill a oedd gan aelodau OLC yn ystod 2019/-20 a arweiniodd at wrthdaro posibl â'u cyfrifoldebau fel aelodau o'r Bwrdd, heblaw am rôl Annette Lovell fel cyfarwyddwraig weithredol Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol.

Mae datganiadau buddiant yn eitem chwarterol y Bwrdd ac fe'u nodir ar ddechrau cyfarfodydd Bwrdd a Phwyllgor ffurfiol yr OLC

### DIGWYDDIADAU DATA

Roedd pedwar digwyddiad cysylltiedig â data personol yn 2019-20 a gyrhaeddodd y trothwy ar gyfer cyflwyno adroddiadau ffurfiol i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO). Ni arweiniodd yr un ohonynt at unrhyw gamau gorfodi, ond derbyniwyd rhai argymhellion a gweithredwyd arnynt. Mae'r Fforwm Diogelwch a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yn adolygu pob digwyddiad a adroddir yn fewnol. Asesir pob achos o dorri amodau a gwneir gwelliannau i helpu i sicrhau bod data personol yn cael ei reoli'n effeithiol.

Yn 2018-19 cynhaliodd yr ICO adolygiad archwilio gwirfoddol o'n cynnydd ynghylch gweithredu'r Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol (GDPR), ac mae cynllun gweithredu manwl wedi'i gyflawni'n raddol yn ystod 2019-20 gyda rhai camau sy'n weddill i'w cyflawni ar 31 Mawrth 2020. Ymgwymerodd yr OLC â'r cyfle i gael archwiliad gwirfoddol a'r prosiect dilynol i gynyddu sicrwydd ynghylch ein rheolaeth ar ddiogelu data a diogelwch gwybodaeth.

## SYLWADAU'R RHEOLWYR

Pwrpas cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol yw darparu un porth i ddefnyddwyr sy'n defnyddio darparwyr gwasanaeth cyfreithiol rheoledig i ddatrys eu cwynion am wasanaeth a chyrchu iawndal. Mae hefyd yn cefnogi gwelliant systemig trwy fwydo yn ôl i'r proffesiwn unrhyw wybodaeth a mewnwleidiad sydd gennym o redeg y cynllun. Yn ystod 2019-20, fe fu gweithgarwch sylweddol i lunio'r strategaeth tair blynedd newydd ar gyfer 2020 i 2023 a'r cynllun busnes ar gyfer 2020-21.

## ARCHWILWYR

Mae'r MoJ yn darparu gwasanaethau archwilio mewnol, trwy Asiantaeth Archwilio Mewnol y Llywodraeth (GIAA), i'r OLC. Yn ystod blwyddyn ariannol 2019-20, cost gwaith archwilio mewnol oedd £42,000 (2018-19 £38,400). Archwilir cyfrifon blynyddol yr OLC 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 2020 mae'r C&AG wedi amcangyfrif bod y costau yn £34,000 (2018-19 £34,000). Mae'r gwasanaethau a ddarperir gan staff C&AG yn ymwneud â gwaith archwilio statudol yn unig.

## DATGANIAD CYFRIFOLDEB SWYDDOG CYFRIFON

Fel Swyddog Cyfrifyddu, rwy'n bersonol gyfrifol am briodoldeb a rheoleidd-dra'r cyllid cyhoeddus yr wyf i, fel Swyddog Cyfrifyddu, yn atebol amdano, am gadw cofnodion cywir, ac am ddiogelu asedau'r OLC. Nodir y cyfrifoldebau hyn ym Memorandwm y Swyddog Cyfrifyddu a gyhoeddwyd gan Drysorlys Ei Mawrhydi (a gyhoeddwyd yn Rheoli Arian Cyhoeddus).

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

- gadw at y Cyfarwyddyd Cyfrifon a gyhoeddwyd gan yr Arglwydd Ganghellor â chymeradwyaeth Trysorlys EM, gan gynnwys y gofynion cyfrifyddu a datgelu perthnasol, a chymhwyso polisïau cyfrifyddu addas yn gyson;
- llunio dyfarniadau ac amcangyfrifon ar sail resymol;
- nodi a ddilynwyd safonau cyfrifyddu cymwys fel y'u nodir yn y Llawlyfr Adrodd Ariannol, a datgelu ac egluro unrhyw wyriadau perthnasol yn y datganiadau ariannol; a
- pharatoi'r datganiadau ariannol ar sail busnes gweithredol.

Rwyf wedi adolygu risgiau twyll, llwgrwobrwyo a llygredd. Yn seiliedig ar y data a'r wybodaeth a ddarparwyd i mi, yn ogystal ag adborth gan MoJ a'r archwiliad mewnol, gan gynnwys canlyniadau profion sylweddol ar y gyflogres, rwyf o'r farn bod risg isel o gamddatgan oherwydd twyll. Mae rheolaethau priodol yn bodoli i reoli risg twyll, a adolygir yn rheolaidd ac yn fwyaf diweddar gan MoJ, a gadarnhaodd eu priodoldeb ac a roddodd adborth ar sut y gellir eu datblygu hyd yn oed ymhellach. Cyflwynwyd adroddiad ar sicrwydd ynghylch y risgiau hyn i'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg ym mis Mai 2019. Nid oes unrhyw achosion hysbys o dwyll i'w riportio ac eithrio colled fach o ddefnyddio man parcio heb awdurdod, a nodwyd ac yr ymdriniwyd ag ef yn briodol.

Rwyf yn cadarnhau fy mod wedi cymryd pob cam rhesymol i sicrhau fy mod yn ymwybodol o unrhyw wybodaeth archwilio ofynnol, a hyd y gwn, nid oes unrhyw wybodaeth archwilio berthnasol na ddatgelwyd i'r archwilwyr. Rwyf yn cadarnhau bod yr Adroddiad Blynyddol a'r Cyfrifon yn eu cyfanrwydd yn deg, yn gytbwys ac yn ddealladwy ac fy mod yn cymryd cyfrifoldeb personol am yr Adroddiad Blynyddol a'r Cyfrifon a'r dyfarniadau sy'n ofynnol ar gyfer penderfynu eu bod yn deg, yn gytbwys ac yn ddealladwy.

A handwritten signature in black ink that reads "Rebecca Marsh". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

**Rebecca Marsh**  
Swyddog Cyfrifyddu  
01 Gorffennaf 2020

# DATGANIAD LLYWODRAETHU

## FFRAMWAITH LLYWODRAETH OLC

Mae'r datganiad llywodraethu'n nodi'r sail y mae'r Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol (OLC) yn cael ei llywodraethu a'i rheoli arni, a sut mae'n atebol am yr hyn y mae'n ei wneud. Mae'n nodi'r prif risgiau, prosesau rheoli risg, ac effeithiolrwydd y trefniadau llywodraethu a risg.

Rwyf i, fel Swyddog Cyfrifyddu OLC, yn gyfrifol am lywodraethu, gwneud penderfyniadau a rheoli ariannol yr OLC. Rwyf yn bersonol gyfrifol ac yn atebol i (1) y Senedd am yr OLC fel sefydliad: ei reolaeth, ei ddefnydd o arian cyhoeddus, a stiwardiaeth asedau cyhoeddus a (2) i'r Prif Swyddog Cyfrifyddu yn y Weinyddiaeth Gyfiawnder. Yn benodol, rwyf yn gyfrifol am sicrhau bod yr OLC yn cydymffurfio â'r holl ofynion statudol a gweinyddol ar ddefnyddio arian cyhoeddus, gan gynnwys gwyddorion a pholisïau Rheoli Arian Cyhoeddus (Trysorlys EM).

Mae fy adolygiad o effeithiolrwydd y system rheolaeth fewnol eleni wedi cael ei lywio gan ddatganiadau sicrwydd gan aelodau'r Tîm Rheoli, sicrwydd annibynnol gan archwilio mewnol ac allanol, yr ICO a chraffu a herio gan y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, adolygiad o'n trefniadau sicrhau risg, a gweithio'n agos gydag uwch swyddogion yn y Weinyddiaeth Gyfiawnder a'r BGLI.

Fel Swyddog Cyfrifyddu, mae nifer o faterion wedi effeithio ar fy marn am sicrwydd ar gyfer y flwyddyn hon, gan gynnwys y rhai a arweiniodd at y farn gyfyngedig ar sicrwydd a ddarparwyd gan yr archwilwyr mewnol, ac adborth gan staff, rhanddeiliaid ac adolygiadau ar heriau ynghylch diwylliant, gallu a hcapasiti yn y sefydliad.

Byddai'r darlun sicrwydd yn awgrymu, er bod gan yr OLC fframwaith rheoli cyffredinol priodol, sy'n caniatáu iddo gyflawni ei strategaeth, mae angen ei gryfhau mewn rhai meysydd penodol. Wrth ddarparu'r datganiad llywodraethu hwn, rwyf felly wedi ystyried yr hyn, yn ychwanegol at y prosesau arferol, sy'n fy arwain i deimlo sicrwydd a pha feysydd penodol yr hoffwn yn benodol dynnu sylw atynt fel rhai sydd angen eu datblygu ymhellach. Yn ogystal, byddwn yn tynnu sylw at effeithiau risg a darparu adnoddau a gyflwynwyd gan y pandemig ar gyfer cyflwyno'r cynllun yn effeithiol yn y dyfodol.

Mae'r meysydd sy'n rhoi sicrwydd pellach i mi fel Swyddog Cyfrifydd yn cynnwys y ffaith bod cyllideb gytbwys wedi'i chyflawni ar gyfer 2019-20 heb unrhyw orwariant sylweddol. Trwy gydol y flwyddyn, darparwyd y wybodaeth i'r Bwrdd i fonitro ac olrhain dadansoddiad amrywiant ym mhob cyfarfod ac mae'r dull mwy trefnus o reoli cyllideb wedi arwain at danwariant o lai nag 1%.

Rheolir y risgiau ariannol allweddol trwy brosesau safonol a gwahanu dyletswyddau. Rydym wedi cynnal adolygiad o'n rheolaeth ar risg twyll trwy gysylltu â'r Pennaeth Gwrth-Dwyll yn y Weinyddiaeth Gyfiawnder. Cytunodd y Weinyddiaeth Gyfiawnder ein bod wedi dangos dull cynhwysfawr o reoli risg twyll, ac wedi mynegi awydd i weld cynllun gweithredu ar gyfer y 12 mis nesaf sy'n nodi camau cymesur i gryfhau ein hymateb cyffredinol ymhellach.

Yn y meysydd dilynol; GDPR, gwybodaeth a seiberddiogelwch, nid oedd gennym unrhyw wendidau mawr ynghylch rheoli. Heblaw am y pedwar digwyddiad data fel y cyfeirir atynt ar dudalen 28 yr adroddiad hwn. Yn ogystal, derbyniodd ein harchwiliad gwaith achos sgôr sylweddol, sy'n elfen sylweddol o'n system rheolaeth weithredol a rhan fwyaf ein gweithgarwch.

Mae'r cynllun archwilio yn cael ei gytuno a'i adolygu'n agos gan ARAC, ag ymgysylltiad manwl gan Gadeirydd ARAC. Ar gyfer 2020-21 mae wedi'i baratoi i sicrhau sylw i'r meysydd hynny lle mae angen gwella systemau a lle mae angen cryfhau rheolaethau.

Mae'r maes sicrwydd olaf, ond arwyddocaol, yn yr ymateb i'r argyfwng pandemig ar ddiwedd y flwyddyn, pan weithredodd y sefydliad ei gynllun parhad busnes a thrawsnewidiodd yn ddiraffferth i weithio o bell, heb derfyniad nag ymyrraeth ar ei weithrediadau, ac eithrio'r gostyngiad mewn cynhyrchiant yn deillio o argaeledd is o staff a chwsmeriaid. Cyfeiriaf ymhellach at effeithiau Covid-19 isod.

Y meysydd gwendid penodol a'r ffocws ar gyfer gweithgarwch 2020-21 yw:

1. Dull y sefydliad o asesu a dangos tystiolaeth o liniaru risg. Mae'r dull o asesu a rheoli risg wedi gwella dros y flwyddyn, â defnydd gweithredol o achosion cydbwysu risg a mynegiant clir o risg a lliniaru wrth wneud penderfyniadau gan reolwyr, ond ym marn ARAC nid yw hyn wedi'i adlewyrchu ar lefel fwy strategol eto, fel y gwelwyd yn ansawdd y ddogfennaeth a rennir a bod y ddarpariaeth o dystiolaeth o liniaru yn gyfyngedig. Mae gwaith wedi cychwyn i ddod â chymorth allanol ac ychwanegol i mewn, a thrwy strwythur, i fynd i'r afael â'r maes gwendid hwn.

2. Y broses cynllunio a chyflwyno cyllideb. Arweiniodd proses y gyllideb eleni at gyllideb ddisymud o ganlyniad i'r pandemig, fodd bynnag, mynegodd yr LSB bryderon ynghylch llywodraethu ac arweinyddiaeth y broses gyllidebol, a chynhaliodd y Cadeirydd newydd adolygiad o ddysgu cyllidebol, a amlygodd bryderon yn gryno â phrosesau chynllunio cyllideb. Mae ARAC a'r Tîm Rheoli'n mynd i'r afael â'r materion a godwyd, gan gynnwys goblygiadau i'w cylch gorchwyl a'u ffyrdd o weithio.

3. Pobl, gan gynnwys capasiti a galluogrwydd yr Uwch Dîm Rheoli, yn arbennig mewn perthynas â'r angen am ddiwylliant gweithredol effeithiol sy'n canolbwyntio ar y cwsmer i gyflawni'r allbynnau perfformiad angenrheidiol. O ganlyniad i nifer o faterion a gododd dros y flwyddyn, â chefnogaeth y Bwrdd, yn chwarter pedwar dechreuais ystyried sut y gallwn i fynd i'r afael â'r angen am well capasiti a galluogrwydd yn yr Uwch Dîm Rheoli. Yn dilyn y gwaith hwn a dyfodiad y Cadeirydd newydd, yn ddiweddar cefnogodd Pwyllgor Cydbayddiaeth Ariannol OLC strwythur uwch dîm rheoli a fydd yn ceisio cryfhau'r gafael ariannol, yn ogystal â darparu aliniad uniongyrchol â'r risgiau allweddol y mae'r busnes yn eu hwynebu ar gyfer y flwyddyn i ddod.

Yn seiliedig ar y gwaith a wnaed eleni, rwyf i, fel Swyddog Cyfrifyddu, yn hyderus bod system rheolaeth fewnol OLC yn destun adolygu, datblygu, monitro a goruchwyliaeth ddigonol i sicrhau ei bod yn addas at y diben i gefnogi cyflawni ein strategaeth. Nid oes hunanfodhad a bydd y gwaith ar risg, cyllid ac arweinyddiaeth ar lefel uwch a galluogrwydd yn parhau i wella'r amgylchedd rheoli yn y flwyddyn i ddod.

Yn olaf, byddwn i'n tynnu sylw penodol at ddwy risg sy'n dod i'r amlwg ar gyfer y dyfodol; effaith ymhellach i lawr y gadwyn gyflenwi oherwydd Covid-19 ar y gweithrediad gwaith achos a'r newidiadau mewn arweinyddiaeth yn ystod y misoedd nesaf. Mewn ymateb i'r materion busnes, bydd yr uwch dîm yn cael ei ailstrwythuro, a fydd yn ymateb i nifer o risgiau a nodwyd. Gan fy mod yn gadael ar ddiwedd mis Medi, bydd dau arweinydd allweddol newydd yn y busnes, yn rolau'r Prif Ombwdsmon a'r Prif Swyddog Gweithredol ac mae'n debygol y bydd y rhain yn bobl sy'n newydd i'r busnes. Mae ailstrwythuro a dyfodiad arweinyddiaeth newydd yn creu'r risg o ansefydlogi'r busnes ar adeg sydd eisoes yn anodd.

## PERFFORMIAD Y BWRDD A LLYWODRAETHU CORFFORAETHOL

Mae Atodlen 15.1 o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn ei gwneud yn ofynnol i Fwrdd OLC gynnwys Cadeirydd ac o leiaf chwech, ond dim mwy nag wyth, person arall. Rhaid bod ganddo fwyafrif lleug (anghyfreithiol) ac adlewyrchu'r profiad a'r wybodaeth a nodir yn Atodlen 15.4.

Mae'n ddyletswydd ar yr OLC i gydymffurfio â *Llywodraethu corfforaethol Trysorlys EM yn*

*adrannau'r llywodraeth ganolog: Cod Arfer Da (2011)*. Fel corff statudol, mae'r OLC yn cydymffurfio â'r Cod lle ystyrir ei fod yn ymarferol ac yn berthnasol i'w amgylchiadau. Mae trefniadau llywodraethu OLC yn bodloni gofynion y prif egwyddorion sy'n berthnasol i OLC ac nid oes unrhyw wriadau i'w riportio.

Yn ystody flwyddyn hon, mae'r Bwrdd OLC wedi derbyn sicrwydd gan archwilyr mewnol annibynnol y sefydliad. Nodir manylion y gwaith a wnaed a barn yr archwilydd mewnol yn nes ymlaen yn y datganiad hwn.

Trwy gydol y flwyddyn, mae'r Bwrdd OLC wedi parhau i oruchwylio gwelliannau i lywodraethu corfforaethol, gan adeiladu ar waith a wnaed mewn blynyddoedd blaenorol. Cymeradwyodd y Bwrdd newidiadau i'r Cynllun Dirprwyo a'r Atodlen Materion a Gedwir yn ôl i'r Bwrdd. Fe wnaethant hefyd barhau i gyhoeddi papurau'r Bwrdd, a goruchwylio'r broses gyhoeddi ac ail-olygu.

Yn dilyn adolygiad allanol o berfformiad y Bwrdd yn 2018-19 mae'r Bwrdd bellach wedi mabwysiadu Effeithiolrwydd y Bwrdd fel eitem safonol ar yr agenda ac felly'n myfyrio ar ei berfformiad ei hun ym mhob cyfarfod.

Roedd cyfarfodydd Bwrdd OLC yn cydymffurfio'n llawn â holl ofynion ei drefniadau llywodraethu a'i reolau trefniadaeth. Cynhaliwyd deg cyfarfod Bwrdd yn 2019-20. Datgelir presenoldeb aelodau'r Bwrdd yn y tabl isod.

Presenoldeb OLC	Ebr 2019	Meh 2019	Gorff 2019	Medi 2019	Hyd 2019	Tach 2019	Ion 2020	Maw 2020*	Maw 2020*	Maw 2020	Cyfanswm
Wanda Goldwag (Cadeirydd)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
Elisabeth Bellamy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
Rod Bulmer	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
Shrinivas Honap	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
Rebecca Hilsenrath	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	9
Annette Lovell	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
Jane Martin	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10

\* Cyfarfodydd anghyffredin yn cael eu cynnal i drafod strategaeth, cynllun busnes a chyflwyno cyllideb OLC

## PWYLLGORAU ERAILL

Cefnogir y Bwrdd OLC yn ei stiwardiaeth gan dri is-bwyllgor:

### Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg

Dyma fy adroddiad cyntaf fel Cadeirydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg.

Yn ystod y cyfnod Ebrill 2019 i Fawrth 2020 cynhaliwyd pedwar cyfarfod o'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg. Mae'r tabl dilynol yn cofnodi presenoldeb aelodau'r pwyllgor yn ystod y cyfnod hwn.

Presenoldeb ARAC	Mai 2019	Gorff 2019	Hydref 2019	Mawrth 2020	Cyfanswm
Shrinivas Honap (Cadeirydd)	✓	✓	✓	✓	4
Rebecca Hilsenrath	✓	✓	✓	✓	4
Annette Lovell	✓	✓	✓	✓	4
Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol	X	X	✓	✓	2
Archwilio Mewnol	✓	✓	✓	✓	4
Archwilio Allanol	✓	✓	✓	✓	4

Amcan cyffredinol y Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg yw cefnogi'r Bwrdd OLC a'r Swyddog Cyfrifyddu trwy ddarparu goruchwyliaeth a chynghor annibynnol. Mae hyn yn cynnwys sicrwydd priodol mewn perthynas â rheoli risg, adrodd ariannol a rheolaethau, llywodraethu cyffredinol a gwaith archwilio mewnol ac allanol.

Mae'r Pwyllgor yn gyfrifol am adolygu sefydlu a chynnal system effeithiol o reolaeth integredig ar reoli risg ar draws holl weithgareddau'r sefydliad. Wrth wneud hynny mae'n gyfrifol am:

- goruchwyllo'r broses gyfrifon flynyddol (i'r graddau y maent yn cydymffurfio â safonau cyfrifyddu ac arfer da);
- cytuno ar y cynllun archwilio blynyddol ar gyfer cynllun archwilio mewnol ac allanol;
- monitro'r broses mae risgiau'n cael eu nodi a'u lliniaru trwyddi;
- sicrhau bod cyflwyniadau tendr sengl wedi dilyn proses briodol; a
- sicrhau bod ardystiadau'n gywir.

Gall y Pwyllgor hefyd ystyried materion eraill lle mae'n teimlo ei bod yn briodol gwneud hynny.

Yn ystod 2019-20 mae'r Pwyllgor wedi ceisio cefnogi ac adolygu gwaith y Tîm Rheoli ar ddatblygu'r fframwaith sicrhau risg a ddyluniwyd i gyflwyno golwg fwy cyfannol ar risg, er mwyn sicrhau bod risgiau strategol a chorfforaethol yn cael eu nodi a'u lliniaru'n gywir ac ar gyfer diwylliant ac arfer rheoli risg i'w hymgorffori yn y sefydliad.

Mae'r Pwyllgor, ers mis Hydref 2019, wedi derbyn Adroddiad Sicrwydd Risg ym mhob cyfarfod. Mae'r Adroddiad Sicrwydd Risg yn ymgorffori Map Sicrwydd sy'n dal i ddatblygu, y statws a'r cynnydd a wnaed ar Archwiliadau Mewnol a'r camau sy'n codi ohonynt a diweddariad ar risgiau unedau busnes a risgiau strategol. Mae'r broses hon yn dal i gael ei datblygu a bydd angen gwaith pellach sylweddol er mwyn dangos bod risgiau'n cael eu lliniaru i'r radd a bennir gan archwaeth y sefydliad.

Cytunodd y Pwyllgor ar gynlluniau archwilio mewnol ac allanol a derbyniodd ddiweddariadau rheolaidd gan archwilio mewnol ar effeithiolrwydd systemau rheolaeth fewnol y sefydliad. Fe wnaeth y Pwyllgor hefyd ystyried gweithredu gweithredoedd o adolygiad Diogelu Data gan yr ICO.

Mae'r adroddiadau a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn gan yr archwilwyr mewnol wedi cynnwys:

- Model Rhagweld a Chapasiti Gweithredol,
- Fframwaith Rheoli Ariannol (Rheolaethau Gwariant)
- Cydymffurfedd Gwaith Achos OLC.
- Casglu Data'n Electronig
- Seiberddiogelwch
- Cyflogres



- Adroddiad y Comisiynydd Gwybodaeth, a gyhoeddwyd yn dilyn archwiliad gwirfoddol o Ddiogelu Data.

Ym mis Mawrth, fe wnaeth y Pwyllgor ystyried cais cyllideb 2020-21 yr OLC ac adolygodd y risgiau yr oedd angen eu hystyried a fyddai'n effeithio ar ei gyflawni. Ystyriodd y pwyllgor gamau tendro sengl ac ardystiadau a materion iechyd a diogelwch ac nid oes ganddo unrhyw faterion i'w hadrodd ar y rhain.

Cyflawnodd y Pwyllgor rôl bwysig sef adolygu'r Datganiad Llywodraethu blynyddol, goruchwylio materion ariannol a chyllidebol allweddol a chymeradwyo cyfrifon statudol drafft a therfynol ar gyfer 2019-2020 cyn iddynt gael eu cadarnhau gan y Bwrdd OLC.

O'r gwaith a adolygwyd gan y pwyllgor mae'n amlwg bod angen gwneud gwaith pellach yn y meysydd allweddol dilynol:

- proses y gyflogres
- taliadau ariannol (yn benodol ym maes rheoli cyflenwyr)
- risg i enw da sy'n deillio o'i berfformiad cyfredol
- cynllunio olyniaeth
- dargadw staff
- dogfennu ei dueddiad i dwyll ar draws ei brosesau busnes
- asesu ei alluogrwydd rheoli yn barhaus
- dogfennu, nodi a lliniaru risgiau

Mae'r rheolwyr yn gwbl ymwybodol o'r risgiau hyn a, lle bo hynny'n briodol, wedi paratoi cynllun i liniaru risg. Bydd y pwyllgor Archwilio yn adolygu cydymffurfiaid yn y flwyddyn i ddod

Rwyf yn ddiolchgar am gefnogaeth aelodau'r Pwyllgor Annette Lovell a Rebecca Hilsenrath, sydd wedi gwneud cyfraniadau cadarnhaol i waith y Pwyllgor trwy gydol y flwyddyn.

## Shrinivas Honap

Cadeirydd, y Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg, Ebrill 2020.

## Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol

Rwyf yn falch o gyflwyno fy adroddiad blynyddol cyntaf gan y Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol (RemCo), ers cymryd y Gadair drosodd ar 1 Ebrill 2019. Hoffwn ddiolch i gyd-aelodau'r pwyllgor Elisabeth Bellamy a Rod Bulmer (a benodwyd o'r newydd ym mis Ebrill 2019) am eu cyfraniad gwerthfawr iawn trwy gydol y flwyddyn.

Mae RemCo yn cwrdd ddim llai na thair gwaith y flwyddyn. Eleni fe wnaethom gwrdd bedair gwaith. Fel rheol bydd y Prif Ombwdsmon, y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol a'r Pennaeth Adnoddau Dynol yn mynychu cyfarfodydd. Mae uwch staff eraill yn mynychu yn ôl yr angen. O leiaf unwaith yn ystod y flwyddyn rydym yn cwrdd ar y cyd â'r Cyngor Staff, sy'n gyfle i'w groesawu'n fawr i ymgysylltu'n uniongyrchol â staff a chlywed eu barn. Mae'r tabl dilynol yn cofnodi presenoldeb aelodau'r pwyllgor yn ystod y cyfnod hwn.

Presenoldeb REMCO	Mai 2019	Medi 2019	Rhag 2019	Mawrth 2020	Cyfanswm
Jane Martin (Cadeirydd)	✓	✓	✓	✓	4
Elisabeth Bellamy	✓	✓	✓	✓	4
Rod Bulmer	✓	✓	✓	✓	4

Y Prif Ombwdsmon	X	X	✓	✓	2
Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol	✓	✓	✓	✓	4
Pennaeth AD	✓	✓	X	✓	3

Rôl RemCo yw herio, cynorthwyo a chyngori'r Tîm Rheoli, a rhoi sicrwydd i'r Bwrdd bod cyfrifoldebau'r Ombwdsmon Cyfreithiol dros recriwtio, dargadw a chymell staff yn cael eu harfer yn deg ac yn effeithiol yn unol ag amcanion sefydliadol. Er mwyn gwneud cyfraniad pwrpasol ac effeithiol, yn dilyn ymarfer hunanasesu, adolygodd y Pwyllgor y cylch gorchwyl er mwyn tanlinellu ein rôl sicrwydd fel pwyllgor anweithredol o'r Bwrdd. Cymeradwywyd cylch gorchwyl newydd gan y Bwrdd ym mis Medi 2019.

Yn ystod yr ymarfer hwn daeth yn amlwg i'r pwyllgor fod angen Cynllun Pobl â ffocws ar y sefydliad a ddylai ffurfio sail i fusnes y Pwyllgor. Yn ogystal â rôl y Pwyllgor i adolygu polisïau, telerau ac amodau staff allweddol gan gynnwys cydnabyddiaeth ariannol y Prif Ombwdsmon, a darparu cyngor ar strwythurau cyflog, byddai'r Pwyllgor yn monitro'r Cynllun Pobl ym mhob cyfarfod ac yn adrodd yn ôl i'r Bwrdd. Byddai hyn yn caniatáu i ni ddal y Tîm Rheoli i gyfrif yn briodol am gyflawni. Mae datblygiad y Cynllun Pobl cyntaf wedi cymryd llawer o'n gwaith ers mis Medi, er mwyn sicrhau ei fod yn canolbwyntio'n glir ac yn cyd-fynd â'r strategaeth gorfforaethol, y cynllun busnes blynyddol a'r gyllideb.

Eleni mae'r Pwyllgor hefyd wedi archwilio ymyriadau AD i gefnogi gwella perfformiad. Yn benodol, recriwtio a dargadw staff, absenoldeb staff oherwydd salwch, a'r cynllun gwobrwyo a chydabod. Cynhaliwyd adolygiadau blynyddol o'r strategaeth dysgu a datblygu, y cynllun prentisiaeth, tueddiadau cydraddoldeb ac amrywiaeth, a'r adroddiad bwllch cyflog blynyddol hefyd.

Yn unol â gweithred a gododd o Adolygiad Effeithiolrwydd y Bwrdd 2018-19, cynhaliodd y Pwyllgor adolygiad 12 mis o'r uwch strwythur diwygiedig gan gyfuno rôl y Prif Ombwdsmon a'r Prif Weithredwr a oedd yn cynnwys sicrwydd gan Gadeirydd ARAC ar risgiau strategol a rheolaeth fewnol. Er ei fod yn gefnogol ar y cyfan i'r arweinyddiaeth a chyfeiriad gwell, datgelodd yr adolygiad wendidau a oedd angen sylw. Adroddwyd y canfyddiadau i Gadeirydd yr OLC i'w hystyried gan y Bwrdd ym mis Ionawr 2020 a mynd i'r afael â chamau dilynol.

### Dr Jane Martin

Cadeirydd, y PwyllgorCydnabyddiaeth Ariannol, Ebrill 2020

### Pwyllgor Cyhoeddiadau Categori Un

Sefydlodd yr OLC Bwyllgor Cyhoeddiadau Categori Un i gyflawni swyddogaethau'r OLC fel y manylir yn ei bolisi Penderfyniadau Cyhoeddi. Bwriad y Pwyllgor yw arwain yr OLC wrth arfer ei ddisgresiwn o dan Adran 150 o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

Nid oedd angen i'r Pwyllgor gwrdd yn 2019-20.

### Wanda Goldwag

Cadeirydd, Pwyllgor Cyhoeddiadau Categori Un, Mawrth 2020

## PENODIADAU A THERFYNU AELODAU BWRDD OLC

Aelod	Tymor yn dechrau	Tymor yn dod i ben
Wanda Goldwag (Cadeirydd)	1 Ebrill 2017	31 Mawrth 2020
Rebecca Hilsenrath (heb fod yn lleyg)	1 Ebrill 2017	31 Mawrth 2024*
Annette Lovell (lleyg)	1 Mawrth 2018	28 Chwefror 2021
Elisabeth Bellamy (heb fod yn lleyg)	1 Mawrth 2018	28 Chwefror 2022
Jane Martin (lleyg)	1 Mai 2018	30 Ebrill 2021
Shrinivas Honap (lleyg)	1 Ebrill 2019	31 Mawrth 2023
Rod Bulmer (lleyg)	1 Ebrill 2019	31 Mawrth 2022

\*Tymor y Swydd wedi'i ymestyn o 31 Mawrth 2020.

## TROSOLWG O'R SWYDDFA AR GYFER CWYNION CYFREITHIOL

Cyfarfu Bwrdd OLC ddeg gwaith yn ystod y flwyddyn, gyda'r Prif Ombwdsmon a'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol yn bresennol ym mhob cyfarfod. Mynychodd y Prif Ombwdsmon a Phenaethiaid Swyddogaeth eraill a staff yn ôl y gofyn ar gyfer eitemau penodol. Roedd cyfarfod y Bwrdd a gynhaliwyd ym mis Ebrill 2019 yn cynnwys gweithdy strategaeth, ac yng nghyfarfod mis Medi fe fu trafodaeth bellach ar strategaeth ochr yn ochr â'r brif gyllideb a'r cynllun busnes.

Mae'r Bwrdd OLC yn derbyn adroddiadau misol ar berfformiad sefydliadol a pherfformiad ariannol ym mhob cyfarfod arferol. Mae'r rhain yn cynnwys gwybodaeth gronol am y flwyddyn hyd yn hyn yn ôl KPIs allanol a a goddefiannau osodwyd gan Fwrdd OLC, yn ogystal â risgiau strategol, diweddariadau cynnydd ar weithredu cynllun busnes yr OLC, ac yn amlygu themâu a materion allweddol i'r sefydliad. Ni chyflwynwyd yr adroddiadau hyn yn nau gyfarfod eithriadol y Bwrdd ym mis Mawrth 2020.

Gwella perfformiad yw'r flaenoriaeth allweddol i'r OLC. Yn ystod y flwyddyn, mae'r Bwrdd OLC wedi canolbwyntio cryn sylw ar berfformiad. Er bod y cynnydd â'r rhaglen foderneiddio wedi bod yn helaeth, mae gwelliannau perfformiad wedi bod yn siomedig yn ddiweddar ac mewn ymateb i hyn paratôdd yr OLC gynlluniau manwl ar gyfer gwella perfformiad a gwelliannau yn y diwylliant a'r amgylchedd gweithredu. Roedd dyfodiad argyfwng Covid-19 yn golygu bod rhaid gohirio mynd ar drywydd yr adnoddau i gyflawni'r nodau hyn ar adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn.

## ANSAWDD DATA A DDEFNYDDIWDYD GAN Y BWRDD OLC

Mae'r Tîm Rheoli, dan arweiniad y Prif Ombwdsmon a'r Prif Weithredwr, yn gyfrifol am gyflwyniadau i'r Bwrdd ynghylch perfformiad sefydliadol, materion rheolaidd busnes a materion llywodraethu penodol. Mae'r data a ddarperir gan y Tîm Rheoli yn cynnwys y gofrestr risg gorfforaethol ond nid yw'n gyfyngedig iddi; dogfennaeth sicrwydd; cynlluniau cyllideb; cynlluniau strategol; adroddiadau perfformiad a phapurau manwl ar faterion sy'n codi. Mae'r gofrestr risg, dogfennaeth sicrwydd, cynlluniau cyllideb a chanlyniadau GIAA yn destun craffu parhaus gan yr ARAC.

Mae defnydd a sicrwydd data wedi gwella'n sylweddol dros y ddwy flynedd ddiwethaf, fel y nodwyd mewn adroddiadau archwilio mewnol ac yn yr Adolygiad Annibynnol, â data perfformiad ac ansawdd yn cael eu darparu, wedi'u cyflwyno'n raddol o adroddiadau unigol ac adrannol i'r Bwrdd. Mae amlygrwydd cynyddol y broses gyflawni ar ei wahanol gamau wedi amlygu'r meysydd lle mae angen gwella perfformiad. Fodd bynnag, mae angen gwella a mireinio ymhellach er mwyn cyflwyno'r data i'r Bwrdd, er mwyn galluogi goruchwyliaeth effeithiol ac ymgysylltu strategol.

## SICRHAU ANSAWDD Y MODEL RHAGWELD

Yn unol â'r argymhellion yn Adolygiad Macpherson 2013, mae'r OLC wedi datblygu offeryn rhagweld sydd o bwysigrwydd cynyddol wrth ddatblygu dealltwriaeth y sefydliad o'r galw a rheoli perfformiad. Yn 2019-20 archwiliwyd y model gan y GIAA, a adroddodd ym mis Ebrill 2019. Gweithredwyd yr holl argymhellion erbyn hydref 2019, ac yn amodol ar fonitro ac adrodd arferol i'r ARLC OLC. Bydd Bwrdd OLC yn ailedrych ar y model rhagweld yn 2020-2021.

## RHEOLI GWEITHREDOL Y SWYDDFA AR GYFER CWYNNION CYFREITHIOL

Mae rheolaeth weithredol yr OLC yn cael ei ddirprwyo i'r Prif Ombwdsmon yn unol â Chynllun Dirprwyo'r OLC.

Y Prif Ombwdsmon, Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol, y Prif Ombwdsmon ac uwch reolwyr eraill yw Tîm Rheoli'r OLC. Mae'r Tîm Rheoli yn canolbwyntio ar redeg yr OLC a'r cynllun Ombwdsmon Cyfreithiol yn effeithiol ac yn effeithlon. Mae'n cefnogi Bwrdd yr OLC i osod cyfeiriad strategol yr OLC, cyflawni blaenoriaethau busnes y cytunwyd arnynt, sicrhau perthnasoedd rhanddeiliaid effeithiol, ac adlewyrchu gwerthoedd sefydliadol ac egwyddorion gwasanaeth cwsmeriaid ar draws y sefydliad.

O 1 Ebrill 2019, cyfunwyd rolau'r Prif Weithredwr a'r Prif Ombwdsmon, gan weithredu argymhelliad o Adolygiad Pwrpasol y Weinyddiaeth Gyfiawnder 2017. Yn ystod 2019-20, adolygodd y Bwrdd, ynghyd â'i RemCo ac ARAC, y penderfyniad i gyfuno rolau'r Prif Weithredwr a'r Prif Ombwdsmon ac roeddent yn gefnogol ar y cyfan i'r arweinyddiaeth a'r cyfeiriad gwell. Cymeradwywyd y penderfyniad i gyfuno rolau ond nodwyd yn glir yr angen i gryfhau'r tîm rheoli ymhellach o dan y Prif Ombwdsmon.

## PARODRWYDD I DDERBYN RISG A RHEOLI RISG

Mae gan yr OLC barodrwydd dynamig i dderbyn risg ac mae'n nodi risgiau a allai rwystru neu atal cyflawni ei strategaeth. Ar gyfer pob risg mae Bwrdd yr OLC yn gosod y parodrwydd i dderbyn risg ar y lefel y mae'n fodlon ei derbyn, gan ddefnyddio fframwaith sy'n seiliedig ar ganllawiau Trysorlys EM.

Mae'r OLC yn gweithredu fframwaith rheoli risg sy'n dilyn canllawiau yn *Rheoli Arian Cyhoeddus a Rheoli Risg EM - Egwyddorion a Chysyniadau*, yn ogystal â chanllawiau swyddogol eraill y a allai gael eu cyhoeddi o bryd i'w gilydd. Mae'r fframwaith hwn yn gyson â pholisi rheoli risg y Weinyddiaeth Gyfiawnder ac yn sicrhau bod risgiau'n cael eu nodi a'u huwchgyfeirio yn ôl yr angen.

Yn 2019-20, nododd Bwrdd yr OLC dair risg strategol, y mae gan bob un ohonynt berchennog risg sy'n aelod o'r Tîm Rheoli ac sy'n gyfrifol am sicrhau bod risgiau'n cael eu monitro, eu lliniaru a'u hadrodd yn effeithiol.

Mae'r ARAC yn derbyn Adroddiad Sicrwydd Risg, sy'n ymgorffori Map Sicrwydd yr OLC, statws Archwiliadau Mewnol a'r cynnydd a wnaed ar gamau sy'n deillio ohonynt a diweddariad ar risgiau strategol a risgiau uned fusnes uwch. Mae'r broses yn dal i ddatblygu a bydd yn faes canolbwyntio ar gyfer y flwyddyn nesaf. Mae angen, fel rhan o'r datblygiad hwnnw, dystiolaeth bellach bod y mesurau lliniaru'n gyson â lefel parodrwydd y sefydliad i dderbyn risg.

Adroddir am risgiau strategol i Fwrdd yr OLC fel rhan o'r papur diweddar strategol.

Isod, nodir y tair risg strategol a nodwyd gan y Bwrdd ar gyfer yr OLC, ochr yn ochr ag un risg

ychwanegol a ychwanegwyd er mwyn cydnabod effaith Covid-19.

RISGIAU ALLWEDDOL		
Thema	Disgrifiad Risg	Mesurau Lliniaru
Adnodd Gweithredol	Methu â recriwtio a chadw staff yn unol â'r galw gweithredol.	Rydym wedi cwblhau sawl gweithred yn ystod y flwyddyn. Mae gweithredoedd penodol yn 2019-20 yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cyflwyno canolfannau asesu ar gyfer ein carfannau ymchwilio ac arweinwyr tîm i sicrhau ein bod yn recriwtio'r sgiliau a'r gwerthoedd cywir ar gyfer y busnes</li> <li>• Datblygu gwell dealltwriaeth o'r achosion dros athreuliad, gan gynnwys gwell defnydd o ddata ymadael, Adolygiad Annibynnol o faterion pobl ac ystyriaeth fanwl o'r arolwg staff</li> <li>• Roedd defnyddio MI gwell yn deall yn well y cysylltiad rhwng perfformiad gwael, recriwtio ac athreuliad</li> <li>• Gan ddefnyddio'r uchod, gweithion ni ar y dull busnes o newid a gwella cyfathrebu, yn ogystal â</li> <li>• Datblygu Cynllun Pobl cydlynol</li> </ul>
Adnodd Gweithredol	Methu â chynllunio olyniaeth yn effeithiol ar gyfer rolau allweddol. Wedi'i achosi gan ddiffyg cyfleoedd strwythuredig ar gyfer datblygu mewnol a'r anallu i hyfforddi eraill i sicrhau nad oes pwyntiau unigol o fethiant ar draws y busnes.	Fe fu gwaith cyfyngedig yn unig y tu allan i'r amgylchedd gweithredol. Mae rhaglenni datblygu Gweithrediadau ar gyfer Arweinwyr Tîm ac Ombwdsmon Lefel 1 wedi'u deddfu'n llwyddiannus  Bydd y Cynllun Pobl yn parhau i adeiladu'r gweithgaredd hwn yn 20/21.
Cwsmer	Lefel uwch o graffu a beirniadaeth gan randdeiliaid allweddol a ysgogir gan y ffordd yr ydym yn mynd i'r afael â materion perfformiad, a'r risg i enw da sy'n gysylltiedig â'r amser y bydd yn ei gymryd i sicrhau gwelliant parhaus mewn perfformiad a'r angen i sicrhau perthnasoedd cydweithredol gyda'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol.	Rydym yn parhau i chwilio am gyfleoedd i wella ein perthnasoedd â'n rhanddeiliaid allweddol Yn ystod y flwyddyn cwblhawyd y gweithgareddau dilynol: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mynychu a chymryd rhan mewn digwyddiadau ac erthyglau i'r proffesiwn cyfreithiol</li> <li>• Sganio'r gorwel a chysylltu â rhagweld y galw.</li> <li>• Sgyrsiau agored, gonest a thryloyw gyda rhanddeiliaid.</li> <li>• Gwell MI a thryloywder, gan gynnwys adrodd yn rheolaidd ar amseroldeb o'r dechrau i'r diwedd, yn absenoldeb KPI y cytunwyd arno ac sydd ag adnoddau</li> <li>• Fframwaith sicrwydd gwirfoddol, gan gynnwys adroddiad misol gan y Cadeirydd i'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol</li> <li>• Cyfarfodydd lefel uwch rheolaidd gyda'r MoJ a'r LSB</li> </ul>
Reputation	Pandemig y coronafeirws sy'n effeithio ar weithrediad yr OLC, lle mae'r sefydliad cyfan yn gweithio o bell ac wedi'i ynysu oherwydd cyfarwyddiadau'r Llywodraeth. Mae hyn yn effeithio ar iechyd meddwl a lles staff, perfformiad a'r pwysau cynyddol ar ein systemau a'n seilwaith TG..	Fel rhan o'n hymateb i Covid-19 fe wnaethom ddeddfu ein Cynllun Parhad Busnes a rhoi Tîm Rheoli ar waith i sicrhau y gallem ymateb ac addasu i'r sefyllfa sy'n newid yn gyflym.  Fel rhan o'n hymateb i reoli Covid-19, rydym wedi mabwysiadu'r dilynol: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mae cynllun gweithredu pwrpasol wedi'i greu sy'n rhoi manylion ynghylch risgiau, gweithredoedd, Cwestiynau Cyffredin a chynllun cyfathrebu.</li> <li>• Monitro'r sefyllfa yn ddyddiol ac adrodd i'r Bwrdd yn ei gyfarfodydd rheolaidd.</li> <li>• Cynllunio ar gyfer goblygiadau yn y dyfodol sy'n deillio o'r effaith gyfredol</li> </ul>

## YMATEB I COVID-19

Yn dilyn yr achosion o Coronafeirws yn gynnar yn 2020, fe wnaethom ddeddfu ein Cynllun Parhad Busnes a rhoi Tîm Rheoli ar waith i sicrhau y gallem ymateb ac addasu i'r sefyllfa sy'n newid yn gyflym. Gweithgarwch cychwynnol y Tîm oedd pontio i weithio gartref a darparu cymorth a chanllawiau wrth i'r sefyllfa esblygu. Canolbwyntiwyd ar iechyd a lles staff, a galluogi gweithio hyblyg er mwyn parhau i ddarparu ein gwasanaeth.

Arhosodd y llinellau ffôn a'n gwasanaeth pen blaen ar agor a gwnaethom y penderfyniad i barhau i brosesu pob cynw y gallem drwy ymchwilio. Mae effaith sylweddol ar ddatblygiad cynwion wedi arwain at lai o allbwn. Mae hyn wedi deillio o lai o argaeledd staff oherwydd cyfyngiadau amser â chyfrifoldebau gofalu neu ynysu, yn ogystal ag argaeledd darparwyr gwasanaeth, a bydd hyn yn parhau i effeithio ar gyflawni hyd at 2021.

Mae cynllunio ar gyfer ffyrdd newydd o weithio, ar gyfer effaith gostyngiad hir mewn capasiti a/neu ddilyniant achosion ar safonau gwasanaeth a'r newidiadau sylweddol mewn llif gwaith yn digwydd, ond bydd proffil cyflenwi ac adnoddau'r busnes yn y flwyddyn i ddod yn newid o ganlyniad.

## YMATEB I YMADAWIAD Y DU O'R UE

Yn ystod 2019-20 cynhaliwyd adolygiad byr i asesu effaith ymadawiad y DU o'r UE ar y cynllun a'r awdurdodaeth dros ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol. Canfu'r adolygiad nad oedd unrhyw risgiau sylweddol i'r cynllun.

## PERFFORMIAD CORFFORAETHOL AR ARCHWILIO MEWNOL

Mae'r GIAA wedi cyflwyno pum archwiliad o'r OLC ar gyfer 2019-20, a gohiriwyd dau (sicrwydd data, prosiect cwsmeriaid digidol). O'r pum archwiliad a gwblhawyd, darparodd un sicrwydd sylweddol (cydymffurfedd â gwaith achos), darparodd dau sicrwydd cymedrol (seiberddiogelwch, casglu data'n electronig), a darparodd dau sicrwydd anfoddfaol (cyflogres, rheolaeth ariannol (taliadau)).

Cytunwyd ar ddyddiadau gweithredu ar gyfer pob argymhelliad fel rhan o'r protocol adrodd. Mae ein Tîm Rheoli hefyd yn adrodd ar gynnydd i'r broses o weithredu gwelliannau argymelledig yn rheolaidd i'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg. Mae Archwilio Mewnol wedi cyhoeddi'r farn sicrwydd ddilynol ar gyfer 2019-20 i'r OLC:

*'Rwyf yn darparu barn flynyddol ddangosol **gyfyngedig** ar y fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth o fewn y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol ar gyfer 2019-20. Rydym wedi cyhoeddi dau adroddiad â sgôr anfoddfaol eleni, y ddau yn ymwneud â'r cyllid a swyddogaethau AD cysylltiedig. Mae hyn yn codi problemau ynghylch y capasiti a'r galluogrwydd yn y meysydd hyn, yr ydym wedi'u trafod gyda'r rheolwyr, a byddwn yn parhau i adolygu'r mater hwn trwy waith pellach sydd wedi'i gynnwys yn ein cynlluniau ar gyfer 2020-21. Er bod hyn wedi effeithio ar y fframwaith rheoli, mae ein gwaith mewn meysydd eraill o'r busnes, gan gynnwys meysydd gweithredol, wedi arwain at gyhoeddi sgorau sylweddol neu gymedrol.*

*Mae fy marn yn cael ei llywio'n bennaf gan y gweithgarwch archwilio mewnol a gynhaliwyd yn ystod y cyfnod, ond mae hefyd yn ystyried ein cyfarfodydd gydag uwch reolwyr ac arsylwadau wrth fynychu cyfarfodydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg. Mae hefyd yn ystyried ein hyder yn y graddau y gwnaed cynnydd yn ôl gweithredu gweithredoedd cytunedig a meysydd i unioni gwendidau lle mae'r rheolwyr wedi derbyn risg sylweddol. Mae'n ystyried ymhellach newidiadau i strategaeth, amcanion, prosesau neu isadeiledd y sefydliad a sicrwydd gan ddarparwyr eraill lle mae hynny'n briodol.*

*Rydym wedi cwblhau ein holl waith ar y cynllun archwilio ac wedi cyhoeddi adroddiadau terfynol*

*ar gyfer pum archwiliad, â dau archwiliad wedi'u tynnu'n ôl ar gais y rheolwyr ac â chytundeb yr ARAC. Rydym wedi gwneud cyfanswm o 31 o argymhellion ac mae'r OLC wedi gweithredu pob un o'r rheini sydd i fod i gael eu cwblhau ar ddiwedd y flwyddyn; mae'r gweddill yn y broses o gael eu gweithredu. Serch hynny, mae hyn yn cynrychioli corff sylweddol o waith i weithredu'r argymhellion sy'n weddill wrth symud ymlaen. Mae fy marn i, ar hyn o bryd, yn seiliedig ar waith a gweithgarwch a wnaed cyn effaith Covid-19 a'r newidiadau yn yr amgylchedd gweithredu. Byddaf yn monitro sut mae hyn yn datblygu ac unrhyw effaith y gallai hyn ei chael ar fy asesiad, gan gynnwys lle bu llacio ar reolaethau/prosesau brys a'r fframwaith llywodraethu y mae'r penderfyniadau hyn yn cael eu gwneud oddi mewn iddo.'*

Dangosir y disgrifiadau barn blynyddol yn y tabl isod, gan gynnwys disgrifiad o hyn a'r lefelau sicrwydd amgen.

Barn	Disgrifiad
Sylweddol	Mae'r fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth yn ddigonol ac yn effeithiol.
Cymedrol	Mae angen rhai gwelliannau er mwyn gwella digonolrwydd ac effeithiolrwydd y fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth.
Cyfyngedig	Mae gwendidau sylweddol yn y fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth sy'n golygu y gallai fod neu y gallai ddod yn annigonol ac yn aneffeithiol.
Anfodddhaol	Mae gwendidau sylfaenol yn y fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth fel ei fod yn annigonol ac yn aneffeithiol neu'n debygol o fethu.

Fel Swyddog Cyfrifyddu rwyf yn fodlon bod yr OLC wedi cynnal safon gyffredinol weithredol o lywodraethu a rheoli ariannol wrth gydnabod bod angen moderneiddio a gwella'r systemau a ddefnyddir i awdurdodi taliadau cyflogres a thaliadau ariannol. Gwnaed newidiadau ac maent yn parhau i gael eu gwneud i ddiweddarau'r systemau hyn. Ar lefel ehangach rwyf yn fodlon bod safonau gwneud penderfyniadau, a gweithredu prosesau busnes yn effeithiol, mae cyflenwi cyllideb 2019-20 o fewn targed yn rhoi tystiolaeth o blaid y farn honno. Bydd y prosesau rheoli risg a llywodraethu yn parhau i esblygu i fynd i'r afael â'r heriau a gwireddu'r cyfleoedd sy'n gysylltiedig â gwella ar draws y sefydliad. Rwy'n cydnabod bod hon yn broses barhaus ac rwy'n credu ei bod yn ddatganiad cytbwys o'r risgiau a'r rheolaethau yn y sefydliad yn ystod 2019-20.

## ADRODDIAD CYDNABYDDIAETH ARIANNOL A STAFF

Mae'r adroddiad hwn yn nodi polisi cydnabyddiaeth ariannol yr OLC ar gyfer cyfarwyddwyr ac yn egluro sut mae'r polisi hwnnw wedi'i weithredu. Rydym yn rhoi manylion y symiau a ddyfarnwyd i'n cyfarwyddwyr yn ogystal â manylion cydnabyddiaeth ariannol a staff, sy'n allweddol i'n hatebolrwydd i'r Senedd.

### PENODI A THERFYNU AELODAU BWRDD OLC

Dechreuodd dau aelod o Fwrdd OLC eu swyddi yn 2019-20. Dechreuodd Rod Bulmer a Shrinivas Honap eu penodiadau ar 1 Ebrill 2019.

Gadawodd Wanda Goldwag yr OLC ar 31 Mawrth 2020, a daeth Elisabeth Davies yn ei lle, a gymerodd swydd Cadeirydd y Bwrdd ar 1 Ebrill 2020. Roedd disgwyl i dymor cyntaf swydd Rebecca Hilsenrath ddod i ben ar 31 Mawrth 2020. Cynigiwyd ail dymor yn y swydd iddi tan 31 Mawrth 2024.

### CYDNABYDDIAETH ARIANNOL Y BWRDD (*wedi'i archwilio*)

Dangosir cydnabyddiaeth ariannol aelodau Bwrdd yr OLC yn y tablau isod. Dim ond aelodau'r Bwrdd sydd wedi'u cynnwys yn yr adran hon, gan mai nhw yw'r unig rai sy'n dylanwadu ar benderfyniadau'r OLC yn eu cyfanrwydd yn hytrach na meysydd busnes unigol.

Mae'r Cadeirydd ac aelodau eraill Bwrdd yr OLC yn cael eu talu gan yr LSB a datgelir cyfanswm y gydnabyddiaeth ariannol a delir i Fwrdd yr OLC yng nghyfrifon y corff hwnnw.

Aelod	Cyfradd Flynyddol £'000	Y Flwyddyn hyd at fis Mawrth 2020 £'000	Y Flwyddyn hyd at fis Mawrth 2019 £'000
Wanda Goldwag (Cadeirydd)	50-55	50-55	50-55
Elisabeth Bellamy	5-10	5-10	5-10
Rod Bulmer	5-10	5-10	-
Rebecca Hilsenrath	5-10	5-10	5-10
Shrinivas Honap	5-10	5-10	-
Annette Lovell	5-10	5-10	5-10
Jane Martin	5-10	5-10	5-10

Nid yw'r tabl yn cynnwys gwybodaeth am dreuliau a delir i aelodau'r bwrdd. Mae mater wedi'i nodi lle na thalwyd treth nag Yswiriant Gwladol mewn perthynas â chostau a dynnir gan aelodau'r bwrdd wrth deithio i gyfarfodydd bwrdd a phwyllgorau a gynhelir yn swyddfeydd yr OLC. Byddai Cyllid a Thollau EM yn ystyried bod y taliadau hyn yn fudd trethadwy ac yn rhan ogydnabyddiaeth ariannol. Fodd bynnag, er bod y symiau net a dalwyd yn hysbys, nid yw'r gwaith wedi'i gwblhau eto i sefydlu'r symiau gros, gan gynnwys y dreth a'r Yswiriant Gwladol sy'n daladwy.



CYDNABYDDIAETH ARIANNOL GWEITHREDWYR (*wedi'i archwilio*)

Blwyddyn hyd at Fawrth 2020	Cyflog £'000	Pensiwn £'000	Cyfanswm £'000
<b>R Marsh</b> Prif Ombwdsmon a Phrif Weithredwr	130-135	12.5 - 15	145 - 150
<b>B Arnold</b> Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol*	80 - 85	5 - 7.5	85 - 90

\*Cyflogwyd B Arnold yn barhaol fel Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol o 16 Mai.

Mae ffigurau cymharol ar gyfer y flwyddyn ariannol flaenorol 2018-19 yn ymddangos yn y tabl isod.

Blwyddyn hyd at Fawrth 2019	Cyflog £'000	Pensiwn £'000	Cyfanswm £'000
<b>R Powell</b> Prif Weithredwr (wedi gadael 29 Mawrth 2019)	110 - 115	10 - 12.5	120 - 125
<b>R Marsh</b> Prif Ombwdsmon	110 - 115	10 - 12.5	120 - 125
<b>S Tunnicliffe</b> Cyfarwyddwr Gweithrediadau (wedi gadael 13 Ebrill 2018) (Cyfanswm FTE I 100-105)	5 - 10	0 - 2.5	5 - 10

NIFEROEDD STAFF A CHOSTAU PERTHNASOL (*wedi'i archwilio*)

Band cyflog blynyddol yr unigolyn â'r cyflog uchaf yn yr OLC yn y flwyddyn ariannol 2019-20 oedd £130,000 - £135,000, pwynt canol £132,500 (2018-19: £110,000 - £115,000, pwynt canol £112,500). Pwynt canol cydnabyddiaeth ariannol â band yr unigolyn â'r cyflog uchaf oedd 4.12 gwaith (2018-19: 3.5 gwaith) o dâl canolrif y gweithlu ym mis Mawrth 2020, sef £32,189 (2018-19: £31,713). Mae hyn oherwydd bod rolau'r Prif Ombwdsmon a'r Prif Weithredwr yn cael eu cyfuno a'r cyfrifoldeb cynyddol am yr unigolyn.

Yn 2019-20, ni dderbyniodd unrhyw weithwyr dâl o fwy na'r cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf (2018-19: dim). Roedd y tâl yn amrywio o £8,628 i £131,950 (2018-19: £8,500 i £111,375). Nid yw'r ffigurau hyn yn cynnwys ein gweithwyr cyfradd.

Mae cyfanswm y gydnabyddiaeth yn cynnwys cyflog ond nid cyfraniadau pensiwn cyflogwr a gwerth trosglwyddo pensiynau sy'n cyfateb i arian parod. Mae pob cyflogai yn gymwys i gael benthyciadau tocyn tymor di-log, sy'n ad-daladwy dros 10 mis neu ar ôl gadael cyflogaeth. Mae hyn wedi aros yr un fath rhwng 2018-19 a 2019-20.

Costau Staff	2019-20			2019-18		
	Cyfanswm £'000	Staff Parhaol £'000	Staff Eraill	Cyfanswm £'000	Staff Parhaol £'000	Staff Eraill
Cyflogau a salariau	8,423	8,105	318	8,799	8,259	540
Costau nawdd cymdeithasol	776	772	4	840	823	17
Costau pensiwn eraill	643	639	4	618	600	18
Pecynnau ymadael	0	0	0	19	19	0

Cyfanswm costau net	9,842	9,516	326	10,276	9,701	575
---------------------	-------	-------	-----	--------	-------	-----

Nid oes unrhyw gyflogeion a oedd yn swyddogion undeb perthnasol yn ystod 2019-20, felly ni thynnwyd unrhyw oriau na chostau cysylltiedig.

### NIFER CYFARTALOG Y PERSONAU A GYFLWYNWYD *(wedi'i archwilio)*

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

	Cyfanswm 2019-20	Staff Parhaol 2019-20	Staff Eraill 2019-20	Cyfanswm 2018-19	Staff Parhaol 2018-19	Staff Eraill 2018-19
Cyflogir yn uniongyrchol	235	225	10	248	230	18
Heb eu cyflogi'n uniongyrchol	5	-	5	4	-	4
Cyfanswm	240	225	15	252	230	22

Mae newidiadau cyflog arfaethedig sy'n gysylltiedig â pherfformiad ac unrhyw adolygiad o dâl ar gyfer uwch reolwyr (ac ar gyfer yr OLC yn ei gyfanrwydd) yn cael eu hadolygu a'u cymeradwyo gan y PwyllgorCydnabyddiaeth Ariannol.

### TÂL RHYWEDD

Ar 31 Mawrth 2020, roedd 73% o'r staff yn fenywod (2019: 69%), sy'n cyfateb i 197 o staff benywaidd a 74 o ddynion. Eleni gwnaethom hefyd gyhoeddi'r bwlch cyflog rhwng y rhywiau ar gyfer 2019. Nid oes gwahaniaeth yn y cyflog canolrifol, ond y gwahaniaeth yn y cyflog cyfartalog cymedrig yr awr yw 2% o blaid dynion (2019: 16%). Mae'r newidiadau hyn yn ganlyniad i recriwtio mwy o ddynion y mae eu cyflog yn disgyn i'r chwarterl gyntaf a recriwtio, dargadw a hyrwyddo mwy o fenywod yn y trydydd chwarterl.

Collwyd 4.6% o ddiwrnodau gwaith oherwydd salwch gan gynnwys absenoldeb ar gyfer llawdriniaethau meddygol a gynlluniwyd (2019: 4.4%).

### POLISIÂU STAFF A WEITHREDWYD YN YSTOD Y FLWYDDYN

Mae'r OLC yn cefnogi'r cynllun Dau dic yn ymwneud â chyflogi, cadw, hyfforddi a datblygu gyfa gweithwyr anabl. Felly mae'r OLC yn gwarantu cyfweld â'r rhai sy'n ystyried eu hunain ag anabledd ac sy'n cwrdd â'r meini prawf a nodir yn y disgrifiad swydd, ac a fydd yn penodi yn ôl teilyngdod.

Cytunir ar geisiadau addasiad rhesymol mewn ymgynghoriad â rheolwr llinell unigolyn, iechyd galwedigaethol a'r tîm Adnoddau Dynol. Mae hyfforddiant yn cael ei adolygu'n barhaus ar gyfer yr holl staff gyda'u rheolwyr llinell unigol, ar y cyd â'r strategaeth dysgu a datblygu.

Mae materion lechyd a Diogelwch yn cael eu hadolygu'n rheolaidd, a rhoddir ffurflenni lechyd a Diogelwch chwarterol i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a darperir adroddiad blynyddol i'r Bwrdd OLC. Mae ein polisi cyflog yn gyson â chanllawiau ar gyflog y sector cyhoeddus.

### ADRODD AM IAWNDAL GWASANAETH SIFIL A IAWNDAL ARALL - PECYNNAU YMADAEL *(wedi'i archwilio)*

Yn 2019-20 ni chytunwyd ar unrhyw becynnau ymadael (2018/19: un).

Nifer y  
Diswyddiadau  
Gorfodol

Nifer yr  
Ymadawiadau  
Eraill a  
Gytunwyd

Cyfanswm Nifer y  
Pecynnau  
Ymadael yn ôl  
Band Costau

< £10,000	-	-	-
£10,000 - £25,000	-	-	-
£25,000 - £50,000	-	-	-
Cyfanswm Nifer y Pecynnau Ymadael	-	-	-
<b>Cyfanswm Cost 2019-20 / £</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Cyfanswm Cost 2018-19 / £</b>	<b>0</b>	<b>19,136</b>	<b>19,136</b>

## PENSIYNAU

Mae gan yr OLC gynllun pensiwn personol grŵp cyfraniadau diffiniedig y mae'r OLC yn gwneud cyfraniadau sefydlog iddo ond nid 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 cynyddol cyfatebol i'w cynllun pensiwn. Mae'r OLC yn gwneud cyfraniadau cyfatebol ddwywaith y swm a gyfrannwyd gan gyflogeion unigol hyd at uchafswm o 10%. Mae gostyngiadau mewn cyfraniadau Yswiriant Gwladol Cyflogwyr sy'n deillio o'r trefniant aberthu cyflog hwn hefyd yn cael eu cyfrannu i'r cynllun pensiwn cyflogeion fel rhan o'r trefniant hwn. Nid oes unrhyw newidiadau i'r cynllun pensiwn a ddarperir gan LeO i'w gyflogeion yn 2019-20; mae'n aros yr un fath ag yn 2018-19.

## YMGYNGHORIAETH

Ni fu unrhyw wariant ymgynghori yn 2019-20 (2018-19: dim).

## YMGYSYLLTIADAU ODDI AR Y GYFLOGRES

Mae un unigolyn - y Dyfarnwr Cwynion y Gwasanaeth - yn cael ei ystyried yn ymgysylltiad oddi ar y gyflogres oherwydd gofyniad annibyniaeth y rôl. Mae Dyfarnwr Cwynion y Gwasanaeth wedi'i gontractio ar sail y gwaith a ddarperir ac ni thelir cyflog iddo. Ni chyflawnodd y sefydliad unrhyw ymrwymadau eraill oddi ar y gyflogres yn 2019-20.

## ADRODDIAD ATEBOLRWYDD AC ARCHWILIO SENEDDOL

Mae'r adroddiad hwn yn dwyn ynghyd y dogfennau atebolrwydd seneddol allweddol yn ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon.

Mae'r OLC yn gorff statudol sy'n atebol i'r MoJ a'r LSB. Mae protocol gweithredu teiran yn rhoi rhagor o fanylion am sut mae'r trefniadau llywodraethu cymhleth yn gweithio'n ymarferol. Mae dogfennau'r LSB a Fframwaith yr OLC yn cyfeirio at y meysydd gorgyffwrdd fel nad oes unrhyw ddryswch ynghylch lle mae'r cyfrifoldeb am oruchwyliaeth ariannol barhaus (y Weinyddiaeth Gyfiawnder) neu berfformiad OLC (y BGLI) yn sefyll.

Fel Corff Hyd Braich (ALB) annibynnol y Weinyddiaeth Amddiffyn, mae gan yr OLC gyfrifoldebau yn uniongyrchol i'r adran honno, yn bennaf trwy rôl y Swyddog Cyfrifyddu.

Mae gan yr LSB nifer o gyfrifoldebau mewn perthynas â'r OLC:

- gyda chydysniad yr Arglwydd Ganghellor, i benodi ac (os oes angen) diswyddo Cadeirydd yr OLC;
- ar ôl ymgynghori â'r Cadeirydd, penodi ac (os oes angen) diswyddo aelodau eraill y Bwrdd;
- talu Cadeirydd yr OLC ac aelodau'r Bwrdd;
- rhoi caniatâd i reolau cynllun a wneir gan yr OLC, a lle bydd angen, cyfarwyddo'r OLC i gymryd camau i addasu ei reolau cynllun;
- gwneud rheolau wrth ymgynghori â'r OLC sy'n darparu ar gyfer gosod ardoll ar gyrff y gellir cod ardoll arnynt; a
- cymeradwyo cyllideb flynyddol yr OLC, ac unrhyw amrywiadau dilynol iddo.

Mae'r berthynas rhwng yr LSB a'r OLC yn cael ei lywodraethu gan Femorandwm Cyd-ddealltwriaeth, sydd yn adlewyrchu swyddogaethau annibynnol ac ar wahân y gwahanol gyrff, ac yn hwyluso cyfathrebu, cydweithredu a chydlynu adeiladol perfformiad cyfrifoldebau priodol y gyrff. Mae'r Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth, sydd ar gael ar wefannau'r LSB ac OLC, yn manylu ar yr egwyddorion craidd sy'n sail i'r berthynas a'r trefniadau ar gyfer:

- rheoli cyllideb;
- rheolau cynllun;
- monitro ac adrodd ar berfformiad;
- cyfnewid gwybodaeth; a
- chyfathrebu

O ran cymeradwyo'r gyllideb yn flynyddol, mae'r OLC yn darparu cyflwyniad cyllideb i'r LSB sy'n mynd i'r afael â'r meini prawf ar gyfer derbyn cyllideb blynyddol y mae'r LSB yn eu gosod ymlaen llaw.

Rhaid i reolau'r cynllun ac unrhyw newidiadau iddynt gael eu cymeradwyo gan y Bwrdd OLC a derbyn caniatâd yr LSB. Er mwyn rhoi sicrwydd bod unrhyw reolau yn briodol a darparu fframwaith i'r cynllun weithredu'n deg, yn ddiuedd ac yn rhesymol a chadw at arfer da cynlluniau ombwdsmon, mae'r OLC yn ymgynghori â rhanddeiliaid allweddol gan gynnwys y proffesiwn cyfreithiol a grwpiau defnyddwyr.

Mae timau rheoli'r ddau gorff yn hwyluso cyfnewid gwybodaeth a chyfathrebu. Ychwanegir at hyn gan y ffaith bod Cadeiryddion a Phrif Weithredwyr yr LSB a'r OLC yn cyfarfod yn rheolaidd i drafod materion o ddiddordeb cyffredin ac i sicrhau bod yr LSB yn gallu sicrhau sicrwydd yn

ystod y flwyddyn ynghylch cyflawni dyletswyddau'r OLC.

Yn ystod y flwyddyn, mae'r OLC wedi cydymffurfio â fframwaith sicrwydd gwirfoddol y cytunwyd arno gyda'r LSB mewn perthynas â pherfformiad y cynllun. Mae aelodau penodol o Fwrdd yr LSB yn mynychu cyfarfodydd yr OLC ddwywaith y flwyddyn.

Mae'n ofynnol i aelodau'r OLC gadw at elfennau allweddol Llawlyfr Llywodraethu'r LSB, gan gynnwys y Cod Ymarfer, a pholisïau ar dreulïau, rhoddion a lletygarwch, a gwrthdaro buddiannau.

## RHEOLEIDD-DRA GWARIANT (WEDI'I ARCHWILIO)

**Colledion a thaliadau arbennig:** Ni chafwyd unrhyw golledion yn 2019-20 (2018-19: dim). Talwyd taliad arbennig o £7,400 yn 2019-20 (2018-19: dim).

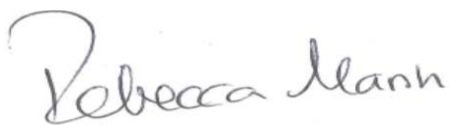
**Anrhegion:** Ni wnaeth y sefydliad unrhyw roddion yn 2019-20 (2018-19: dim) a oedd yn mynd heibio i'r terfynau a ragnodwyd yn *Rheoli Arian Cyhoeddus* (Trysorlys EM).

**Rhwymedigaethau wrth gefn o bell:** Nid oes unrhyw rwymedigaethau wrth gefn o bell i'w hadrodd yn 2019-20 (2018-19: dim).

**Offerynnau Ariannol:** Nid oes gan yr OLC fenthyciadau; rydym yn dibynnu'n bennaf ar ardoll ar y sector gwasanaethau cyfreithiol ac incwm ffioedd achos ar gyfer ein gofynion arian parod. Felly, nid ydym yn agored i risgiau hylifedd sylweddol. Mae hyn yn berthnasol i'r ddwy flynedd 2019-20 a 2018-19.

**Tueddiadau gwariant tymor hir:** Cyllideb gychwynnol yr OLC yn y flwyddyn lawn gyntaf o weithredu oedd £17m yn yr awdurdodaeth gyfreithiol. Gostyngodd hyn ym mhob blwyddyn weithredu ddilynol tan 2017-18 pan fu cynnydd bach am flwyddyn yn ymwneud â chostau un-tro ein rhaglen foderneiddio. Mae hyn wedi aros yr un fath lle mae amryw o brosiectau wedi digwydd trwy gydol 2018-19 a 2019-20.

**Ffioedd a thaliadau:** Datgelir dadansoddiad o ffioedd a thaliadau ar dudalen 21.



**Rebecca Marsh**  
Swyddog Cyfrifyddu  
01 Gorffennaf 2020

# TYSTYSGRIF AC ADRODDIAD Y RHEOLWR A'R ARCHWILYDD CYFFREDINOL I DDAU DŶ'R SENEDD

## Barn ar ddatganiadau ariannol

Rwy'n tystio fy mod wedi archwilio datganiadau ariannol y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol am y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2020 o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. Mae'r datganiadau ariannol yn cynnwys: y Datganiadau o Wariant Net Cynhwysfawr, Sefyllfa Ariannol, Llifau Arian, Newidiadau mewn Ecwiti Trethdalwyr; a'r nodiadau cysylltiedig, gan gynnwys y polisïau cyfrifyddu arwyddocaol. Paratowyd y datganiadau ariannol hyn o dan y polisïau cyfrifyddu a nodir ynddynt. Rwyf hefyd wedi archwilio'r wybodaeth yn yr Adroddiad Atebolrwydd a ddisgrifir yn yr adroddiad hwnnw fel rhywbeth sydd wedi'i harchwilio.

Yn fy marn i:

- mae'r datganiadau ariannol yn rhoi golwg wir a theg o gyflwr materion y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol ar 31 Mawrth 2020 ac o wariant net ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben bryd hynny; a
- mae'r datganiadau ariannol wedi'u paratoi'n briodol yn unol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 a chyfarwyddiadau'r Arglwydd Ganghellor a gyhoeddwyd o dan y Ddeddf honno.

## Barn ar reoleidd-dra

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

## Sail barn

Cynhaliais fy archwiliad yn unol â Safonau Rhyngwladol ar Archwilio (ISAs) (DU) a Nodyn Ymarfer 10 'Archwilio Datganiadau Ariannol Endidau'r Sector Cyhoeddus yn y Deyrnas Unedig'. Disgrifir fy nghyfrifoldebau o dan y safonau hynny ymhellach yn adran cyfrifoldebau'r Archwilydd am archwilio datganiadau ariannol fy nhystysgrif. Mae'r safonau hynny'n ei gwneud yn ofynnol i mi a fy staff gydymffurfio â Safon Foesegol Ddiwygiedig y Cyngor Adrodd Ariannol 2016. Rwyf yn annibynnol ar y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol yn unol â'r gofynion moesegol sy'n berthnasol i'm harchwiliad a'r datganiadau ariannol yn y DU. Mae fy staff a fi wedi cyflawni ein cyfrifoldebau moesegol eraill yn unol â'r gofynion hyn. Credaf fod y dystiolaeth archwilio a gefais yn ddigonol ac yn briodol i ddarparu sylfaen ar gyfer fy marn.

## Casgliadau yn ymwneud â busnes gweithredol

Nid oes gennyf unrhyw beth i'w adrodd mewn perthynas â'r materion dilynol y mae'r ISAs (DU) yn ei gwneud yn ofynnol i mi adrodd i chi lle:

- nid yw defnydd y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol o sail cyfrifyddu busnes gweithredol wrth baratoi'r datganiadau ariannol yn briodol; neu
- nid yw'r Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol wedi datgelu yn y datganiadau ariannol unrhyw ansicrwydd berthnasol a nodwyd a allai fwrw amheuaeth sylweddol ynghylch gallu'r Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol i barhau i fabwysiadu sail cyfrifyddu busnes gweithredol am gyfnod o ddeuddeg mis o leiaf o'r dyddiad pan awdurdodir y datganiadau ariannol i'w cyhoeddi.

## Cyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu am y datganiadau ariannol

Fel yr eglurwyd yn llawnach yn y Datganiad o Gyfrifoldebau Swyddogion Cyfrifyddu, mae'r Swyddog Cyfrifyddu yn gyfrifol am baratoi'r datganiadau ariannol ac am fod yn fodlon eu bod yn rhoi golwg wir a theg.

## 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.

Mae archwiliad yn golygu cael tystiolaeth am y symiau a'r datgeliadau yn y datganiadau ariannol sy'n ddigonol i roi sicrwydd rhesymol bod y datganiadau ariannol yn rhydd rhag camddatganiadau perthnasol, p'un a ydynt yn cael eu hachosi gan dwyll neu wall. 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 camddatganiadau perthnasol pan ydynt yn bodoli. Gall camddatganiadau ddeillio o dwyll neu wall ac fe'u hystyrir yn berthnasol pe gellid yn rhesymol ddisgwyl iddynt, yn unigol neu yn gyfan gwbl, ddylanwadu ar benderfyniadau economaidd defnyddwyr a gymerir ar sail y datganiadau ariannol hyn.

Fel rhan o archwiliad yn unol ag ISAs (DU), rwyf yn arfer barn broffesiynol ac yn cynnal amheuaeth broffesiynol trwy gydol yr archwiliad. Rwyf hefyd yn:

- nodi ac asesu risgiau camddatganiad perthnasol yn y datganiadau ariannol, p'un ai oherwydd twyll neu wall, dylunio a chyflawni gweithdrefnau archwilio sy'n ymatebol i'r risgiau hynny, a chael tystiolaeth archwilio sy'n ddigonol ac yn briodol i ddarparu sylfaen i'm barn. Mae'r risg o beidio â chanfod camddatganiad perthnasol sy'n deillio o dwyll yn uwch nag ar gyfer un sy'n deillio o wall, oherwydd gall twyll gynnwys cydgynllwynio, ffugio, hepgor bwriadol, camliwio, neu ddiystyru rheolaeth fewnol.
- sicrhau dealltwriaeth o reolaeth fewnol sy'n berthnasol i'r archwiliad er mwyn cynllunio gweithdrefnau archwilio sy'n briodol o dan yr amgylchiadau, ond nid at y diben o fynegi barn ar effeithiolrwydd rheolaeth fewnol y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol.
- gwerthuso priodoldeb y polisiâu cyfrifyddu a ddefnyddir a rhesymoldeb amcangyfrifon cyfrifyddu a datgeliadau cysylltiedig a wneir gan reolwyr.
- gwerthuso cyflwyniad, strwythur a chynnwys cyffredinol y datganiadau ariannol, gan gynnwys y datgeliadau, ac a yw'r datganiadau ariannol yn cynrychioli'r trafodion a'r digwyddiadau sylfaenol mewn modd sy'n sicrhau cyflwyniad teg.
- Dod i gasgliad ar briodoldeb y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol i ddefnyddio sail cyfrifyddu busnes gweithredol ac, yn seiliedig ar y dystiolaeth archwilio a gafwyd, a oes ansicrwydd perthnasol yn gysylltiedig â digwyddiadau neu amodau a allai daflu amheuaeth sylweddol ar allu'r Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol i barhau fel busnes gweithredol. Os deuaif i'r casgliad bod ansicrwydd perthnasol yn bodoli, mae'n ofynnol i mi dynnu sylw yn fy adroddiad at y datgeliadau cysylltiedig yn y datganiadau ariannol neu, os yw datgeliadau o'r fath yn annigonol, i addasu fy marn. Mae fy nghasgliadau yn seiliedig ar y dystiolaeth archwilio a gafwyd hyd at ddyddiad fy adroddiad. Fodd bynnag, gall digwyddiadau neu amodau yn y dyfodol beri i'r Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol beidio â pharhau fel busnes gweithredol.

### Gwybodaeth arall

Y Swyddog Cyfrifyddu sy'n gyfrifol am y wybodaeth arall. Mae'r wybodaeth arall yn cynnwys gwybodaeth a gynhwysir yn yr adroddiad blynyddol, ond nid yw'n cynnwys y rhannau o'r Adroddiad Atebolrwydd a ddisgrifir yn yr adroddiad hwnnw fel rhai a archwiliwyd, y datganiadau ariannol a'm adroddiad archwilydd arno. Nid yw fy marn ar y datganiadau ariannol yn cwmpasu'r wybodaeth arall ac nid wyf yn mynegi unrhyw fath o gasgliad sicrwydd arnynt. Mewn cysylltiad â fy archwiliad 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 fy ngwybodaeth a gafwyd yn yr archwiliad neu fel arall yn ymddangos fel petai wedi'i chamddatgan yn sylweddol. Os deuaif, ar sail y gwaith yr wyf wedi'i gyflawni, i'r casgliad bod camddatganiad perthnasol o'r wybodaeth arall hon, mae'n ofynnol i mi adrodd ar y ffaith honno. Nid oes gennyf unrhyw beth i'w adrodd yn hyn o beth.

### Barn ar faterion eraill

Yn fy marn i:

- mae'r rhannau o'r Adroddiad Atebolrwydd sydd i'w harchwilio wedi'u paratoi'n briodol yn unol â chyfarwyddiadau'r Arglwydd Ganghellor a wnaed o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007;
- yng ngoleuni gwybodaeth a dealltwriaeth y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol a'i hamgylchedd a gafwyd yn ystod yr archwiliad, nid wyf wedi nodi unrhyw gamddatganiadau perthnasol yn y Trosolwg Perfformiad, Dadansoddiad Perfformiad na'r Adroddiad Atebolrwydd; a
- mae'r wybodaeth a roddir yn y Trosolwg Perfformiad, Dadansoddiad Perfformiad ac Adroddiad Atebolrwydd ar gyfer y flwyddyn ariannol y paratoir y datganiadau ariannol ar ei chyfer yn gyson â'r datganiadau ariannol.

### **Materion yr wyf yn adrodd arnynt trwy eithriad**

Nid oes gennyf unrhyw beth i'w adrodd mewn perthynas â'r materion dilynol yr wyf yn eu adrodd wrthyf os, yn fy marn i:

- ni chadwyd cofnodion cyfrifyddu digonol neu ni dderbyniwyd cofnodion digonol ar gyfer fy archwiliad gan ganghennau na ymwelodd fy staff â nhw; neu
- nid yw'r datganiadau ariannol na'r rhannau o'r Adroddiad Atebolrwydd i'w harchwilio yn cytuno â'r cofnodion cyfrifyddu a'r ffurflenni; neu
- nid wyf wedi derbyn yr holl wybodaeth ac esboniadau sydd eu hangen arnaf ar gyfer fy archwiliad; neu
- nid yw'r Datganiad Llywodraethu yn adlewyrchu cydymffurfedd â chanllawiau Trysorlys EM.

### **Adroddiad**

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

### **Gareth Davies**

Rheolwr ac Archwilydd Cyffredinol  
03 Gorffennaf 2020  
Swyddfa Archwilio Genedlaethol  
157-197 Buckingham Palace  
Road Victoria  
Llundain  
SW1W 9SP



# Datganiadau ariannol

## DATGANIAD O WARIANT NET CYFUNOL

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2020

Incwm	Nodyn	2019/20 £'000	2018/19 £'000
Incwm o weithgareddau gweithredu	4	12,298	12,034
<b>Cyfanswm</b>		<b>12,298</b>	<b>12,034</b>
<b>Costau Staff</b>	3	(9,842)	(10,276)
Dibrisiant, amorteiddiad ac amhariad	5,6	(391)	(414)
Treuliau darpariaeth	11	131	35
Gwariant gweithredu arall	3	(2,262)	(2,639)
<b>Cyfanswm gwariant gweithredu</b>	3	<b>(12,364)</b>	<b>(13,294)</b>
<b>Gwariant gweithredu net</b>		<b>(66)</b>	<b>(1,260)</b>
Llog derbyniadwy		82	64
Trethiant		(16)	(12)
<b>Gwariant net ar ôl llog a threthiant</b>		<b>0</b>	<b>(1,208)</b>

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

## DATGANIAD O'R SEFYLLFA ARIANNOL

Ar 31 Mawrth 2020

Mae'r nodiadau ar dudalennau 55 i 64 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

Asedau anghyfredol	Nodyn	2020 £'000	2020 £'000	2019 £'000	2019 £'000
Eiddo, peiriannau ac offer	5	551		582	
Asedau anniriaethol	6	333		449	
<b>Cyfanswm asedau anghyfredol</b>			<b>884</b>		<b>1,031</b>

Asedau cyfredol					
Masnach a symiau derbyniadwy eraill	8	628		10,148	
Arian parod a chyfwerth ag arian parod	9	18,042		8,594	
<b>Cyfanswm asedau cyfredol</b>			<b>18,670</b>		<b>18,742</b>
<b>Cyfanswm asedau</b>			<b>19,554</b>		<b>19,773</b>

Rhwymedigaethau cyfredol					
Masnach a symiau taladwy eraill	10	246		657	
Darpariaethau	11	36		167	
Rhwymedigaethau eraill	10	1,281		959	
<b>Cyfanswm y rhwymedigaethau cyfredol</b>			<b>1,563</b>		<b>1,783</b>
<b>Cyfanswm yr asedau llai'r rhwymedigaethau cyfredol</b>			<b>17,991</b>		<b>17,990</b>

Rhwymedigaethau anghyfredol					
Darpariaethau	11	254		254	
<b>Cyfanswm y rhwymedigaethau anghyfredol</b>			<b>254</b>		<b>254</b>
<b>Cyfanswm yr asedau llai'r rhwymedigaethau</b>			<b>17,737</b>		<b>17,736</b>

Ecwiti trethdalwyr a chronfeydd wrth gefn eraill					
Cronfa Gyffredinol				17,737	17,736
<b>Cyfanswm</b>				<b>17,737</b>	<b>17,736</b>

*Rebecca Marsh*

**Rebecca Marsh**  
Swyddog Cyfrifyddu  
01 Gorffennaf 2020

## DATGANIAD O LIFAU ARIAN

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2020

Llifau arian o weithgareddau gweithredu	Nodyn	2019-20 £'000	2018-19 £'000
Gwariant gweithredu net		(66)	(1,260)
Addasiadau ar gyfer trafodion anariannol	3	391	379
(Cynnydd)/gostyngiad mewn masnach a symiau derbyniadwy eraill	8	9,520	(9,796)
Cynnydd/(gostyngiad) mewn masnach a symiau taladwy eraill	10	(93)	214
Defnydd o ddarpariaethau	11	(131)	(27)
Llog derbyniadwy		82	64
Trethiant		(12)	(12)
<b>Mewnlifau(all-lifau) arian parod net o weithgareddau gweithredu</b>		<b>9,691</b>	<b>(10,438)</b>
Prynu eiddo, peiriannau ac offer	5	(138)	(69)
Prynu asedau anghyffyrddadwy	6	(105)	(60)
<b>Arian parod net (all-lif) o weithgareddau buddsoddi</b>		<b>(243)</b>	<b>(129)</b>
Grantiau gan yr adran noddi		0	2,453
<b>Mewnlif arian parod net o weithgareddau ariannu</b>		<b>0</b>	<b>2,453</b>
<b>Cynnydd/(gostyngiad) net mewn arian parod a chyfwerth ag arian parod yn y flwyddyn</b>	<b>9</b>	<b>9,448</b>	<b>(8,114)</b>
<b>Arian parod a chyfwerth ag arian parod ar ddechrau'r flwyddyn</b>	<b>9</b>	<b>8,594</b>	<b>16,708</b>
<b>Arian parod a chyfwerth ag arian parod ar ddiwedd y flwyddyn</b>	<b>9</b>	<b>18,042</b>	<b>8,594</b>

Mae'r nodiadau ar dudalennau 55 i 64 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

## DATGANIAD O NEWIDIADAU MEWN ECWITI TRETHDALWYR

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2020

	Cyfanswm y cronfeydd wrth gefn £'000
<b>Balans ar 31 Mawrth 2018</b>	<b>16,491</b>
<b>Newidiadau yn ecwiti trethdalwyr ar gyfer 2018/19</b>	
Grantiau'r adran noddi	2,453
Gwariant net ar gyfer y flwyddyn ar ôl llog a threthiant	(1,208)
Trosglwyddiad tybiannol i Gronfeydd Cyfunol	(11,970)
Derbyniadau tybiannol gan y Noddwr	11,970
<b>Balans ar 31 Mawrth 2019</b>	<b>17,736</b>
<b>Newidiadau yn ecwiti trethdalwyr ar gyfer 2019/20</b>	
Grantiau'r adran noddi	-
Gwariant net ar gyfer y flwyddyn ar ôl llog a threthiant	-
Trosglwyddiad tybiannol i Gronfeydd Cyfunol	(12,281)
Derbyniadau tybiannol gan y Noddwr	12,281
<b>Balans ar 31 Mawrth 2020</b>	<b>17,736</b>

Mae'r nodiadau ar  
dudalennau 55 i 64  
yn rhan o'r  
datganiadau  
ariannol hyn

# Nodiadau i'r Datganiadau Ariannol

## 1. DATGANIAD O BOLISÏAU CYFRIFYDDU

Paratowyd y datganiadau ariannol hyn yn unol â Llawlyfr Adrodd Ariannol y Llywodraeth (FReM) a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM. Mae'r polisïau cyfrifyddu a gynhwysir yn y FReM yn cymhwyso Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol (IFRS) fel y'u haddaswyd neu y'u dehonglwyd ar gyfer cyddestun y sector cyhoeddus. Pan fo'r FReM yn caniatáu dewis o bolisi cyfrifyddu, dewiswyd y polisi cyfrifyddu yr ystyrir ei fod yn fwyaf priodol i amgylchiadau penodol yr OLC, at y diben o roi golwg wir a theg. Disgrifir y polisïau penodol a fabwysiadwyd gan yr OLC isod. Fe'u gweithredwyd yn gyson wrth ddelio ag eitemau sy'n cael eu hystyried yn berthnasol i'r cyfrifon.

### 1.1 Confensiwn cyfrifyddu

Paratowyd y cyfrifon hyn o dan y confensiwn cost hanesyddol a addaswyd trwy ailbrizio rhai asedau i werth teg lle bo hynny'n briodol, fel y'i pennir gan y safonau cyfrifyddu perthnasol, ac yn ddarostyngedig i 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, ariennir yr OLC gan ardoll ar y proffesiwn cyfreithiol. Darperir cyllid ardoll gan y Rheoleiddwyr Cymeradwy yn flynyddol mewn ôl-ddyledion. Ar 31 Mawrth 2020, mae gan yr OLC ddigon o adnoddau arian parod i ddiwallu'r gwariant a ragwelir ar gyfer y flwyddyn ariannol sy'n dod i ben 31 Mawrth 2021. Mae'r MoJ hefyd yn darparu Grant Cymorth lle bo angen i ddiwallu anghenion arian parod net yr OLC.

Darparodd y Weinyddiaeth Amddiffyn Grant mewn Cymorth i ariannu gweithgareddau cysylltiedig â chwynion CMC yr OLC ac ariannodd y weithrediad yn llawn tan 31 Mawrth 2019. O 1 Ebrill 2019 mae'r cyfrifoldeb am drin cwynion am weithgareddau cysylltiedig â CMC yn trosglwyddo i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol ac nid yw'n gyfrifoldeb i'r OLC bellach.

### 1.3 Incwm

Ariennir yr OLC gan gyfuniad o ardoll ar y proffesiwn cyfreithiol a ffioedd achos. Cesglir yr ardoll gan Reoleiddwyr Cymeradwy'r proffesiwn cyfreithiol. Cydnabyddir symiau sy'n ddyledus mewn perthynas â'r ardoll 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 ar gyfer Cwynion Cyfreithiol osod taliadau (ffioedd achos) ar gyfer pob cynw yr ydym yn ei derbyn fel un sydd o fewn awdurdodaeth cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Fodd bynnag, gellir hepgor ffi achos mewn rhai amgylchiadau. Dyma lle cafodd y gŵyn ei gadael neu ei thynnu'n ôl; neu wedi'i setlo, datrys neu benderfynu o blaid y person awdurdodedig; ac mae ombwdsmon yn fodlon bod y cyfreithiwr wedi cymryd pob cam rhesymol i geisio datrys y gŵyn o dan ei weithdrefn ei hun. Cydnabyddir incwm ffioedd achos yn y flwyddyn mae'r achos yn cael ei ddatrys. Mae symiau a godir mewn perthynas â ffioedd achos yn lleihau symiau sy'n ddyledus mewn perthynas â'r ardoll sy'n ddyledus gan Reoleiddwyr Cymeradwy. Yn unol ag IFRS 15 ni chydnabyddir unrhyw ffioedd achos lle nad oes siawns o'u hadennill.

Mae'r LSB, ar y cyd â'r MoJ a Thrysorlys Ei Mawrhydi, yn ceisio nodi cyfrwng deddfwriaethol addas i wneud diwygiad i adran 175 o'r Ddeddf. Mae hyn er mwyn cadarnhau'r arfer cyfredol lle mae'r OLC yn cadw'r holl symiau a dderbynnir trwy'r ardoll ac unrhyw ffioedd rhagnodedig yn hytrach na throsglwyddo hyn i'r Gronfa Gyfunol ac yna cael yr un symiau yn ôl iddi gan y Weinyddiaeth Amddiffyn. Mae'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol ac OLC yn credu mai dyna oedd

bwriad y Senedd wrth drafod y Bil i sefydlu'r LSB a'r OLC, er nad yw peth o ddrafftio a175 yn dal y bwriad hwn yn gywir.

Er mwyn cydymffurfio â gofynion a175 ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2020, bydd y Weinyddiaeth Gyfiawnder yn gyfrifol am wneud taliad ar ran yr OLC i'r Gronfa Gyfunol sy'n cyfateb i'r incwm a dderbynnir gan yr OLC am y flwyddyn o'r ardoll a'r ffioedd rhagnodedig. Yn unol â hynny, dangoswyd trosglwyddiad tybiannol i'r Gronfa Gyfunol yn y Datganiad o Newidiadau i Ecwiti Trethdalwyr. Dangosir swm cyfartal fel derbynneb dybiannol gan yr adran noddi.

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

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 refeniw. Yn achos OLC y ddeddfwriaeth hon yw Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.
2. Nodi'r rhwymedigaethau perfformiad yn y contract: Mae Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn nodi y dylid adennill costau'r OLC trwy ardoll a osodir ar y rheoleiddwyr cymeradwy yn ystod y flwyddyn ariannol am y cyfnod gweithredu. Yn ogystal, mae'n ei gwneud yn ofynnol bod rheolau'r cynllun yn darparu ar gyfer taliadau sy'n daladwy gan ymatebwyr (incwm ffioedd achos).
3. Pennu pris y trafodyn: Mae cyfanswm y costau a dynnir gan yr OLC iddynt yn y flwyddyn ariannol yn cael eu dyrannu i Rheoleiddwyr Cymeradwy. Gosodir incwm ffioedd achos ar y darparwyr gwasanaeth am werth a nodir yn Rheolau Cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol.
4. Dyrannu pris y trafodyn i'r rhwymedigaeth gyflawni: Mae incwm yr ardoll yn cael ei gronni a'i gyfateb â gwariant net yr OLC ar ôl ffioedd achos yn y cyfnod i sicrhau bod gwariant yr eir iddo yn cael ei adennill yn yr un cyfnod. Mae codi neu hepgor y ffi achos yn cael ei bennu gan ganlyniad yr ymchwiliad.
5. Cydnabod refeniw pan fydd (neu wrthfodi) yr endid yn cyflawni rhwymedigaeth gyflawni: Cydnabyddir refeniw dros amser wrth i wariant sy'n ymwneud â gweithgarwch rheoleiddiol yr OLC gael ei dynnu. Nid oes modd adnabod incwm ffioedd achos nes bod yr ymchwiliad wedi'i gwblhau, a phenderfynir ar y canlyniad. Cydnabyddir incwm ar y pwynt hwn.

#### 1.4 Incwm a gwariant CMC

Ni ddarparwyd unrhyw Grant Cymorth yn ystod 2019-20 ar gyfer awdurdodaeth y CMC wrth iddo symud i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol ar 1 Ebrill 2019.

#### 1.5 Grantiau'r Llywodraeth

Mae anghenion arian parod net yr OLC yn cael eu hariannu gan y Weinyddiaeth Gyfiawnder trwy'r drefn Cymorth Grant. Ni ddangosir Cymorth fel incwm, ond fe'i dangosir fel cyllid yn y Gronfa Gyffredinol, yn unol â chanllawiau FReM.

#### 1.6 Eiddo, peiriannau ac offer

Mae'r OLC yn cydnabod eiddo, peiriannau ac offer o dan Safon Gyfrifyddu Ryngwladol (IAS) 16 fel y'i haddaswyd gan y FReM ac yn dileu yn y flwyddyn gaffael unrhyw wariant unigol o lai na £1,000 ar offer a dodrefn cyfalaf. Mae asedau cyfalaf sydd â chost prynu o leiaf £1,000 yn cael eu dibrisio i'w gwerth gweddilliol dros eu hoes economaidd ddefnyddiol mewn rhandaliadau misol cyfartal. Codir y rhandaliadau cyntaf yn ystod y mis lle deuir â'r ased i ddefnydd ac ni chodir tâl yn ystod y mis mae'n cael ei waredu.

Gweithredir y cyfraddau dibrisiant dilynol ar sail llinell syth dros y cyfnodau dilynol:

- Gwelliannau lesddaliad: dros oes weddilliol y brydles neu 10 mlynedd.
- Dodrefn ac offer: tair i ddeng mlynedd.

- Caledwedd cyfrifiadurol: tair i bum mlynedd.

### 1.7 Asedau anniriaethol

Cyfalafir gwariant ar brosiectau Technoleg Gwybodaeth (TG) mawr. Mae hyn hefyd yn cynnwys gwariant ar feddalwedd, ac unrhyw gostau gwasanaeth proffesiynol sy'n fwy na £1,000 ar gyfer costau datblygu a ffurfweddu ymlaen llaw sy'n sefydlu ac yn datblygu asedau TG yr OLC i'w defnyddio. Mae'r cyfraddau amorteiddio dilynol yn cael eu defnyddio 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.

### 1.8 Polisi amhariad ac ailbrisio ar asedau anghyfredol

Mae angen amhariad i sicrhau bod asedau'n cael eu cario heb fod yn fwy na'u swm adferadwy. Mae ased yn cael ei gario ar fwy na'i swm adferadwy os yw ei swm cario yn fwy na'r swm i'w adennill trwy ddefnyddio neu werthu'r asedau. Mae amhariad yn adlewyrchu lleihad parhaol yng ngwerth ased.

### 1.9 Prydlesi

Cydnabyddir taliadau prydles gweithredu fel traul ac fe'u codir ar sail llinell syth dros dymor y bydles. Mae'r un dull wedi'i weithredu yn 2018-19 a 2019-20.

### 1.10 Treth ar Werth

Mae'r OLC wedi'i gofrestru ar gyfer TAW. Gellir adennill TAW a dynnir ar ddarparu hyfforddiant a ddarperir i'r awdurdodaethau cyfreithiol a CMC a threfniadau trwydded ar gyfer isosod lle mae TAW yn cael ei chodi ar anfonebau. Ni all yr OLC adennill TAW ar wariant sy'n ymwneud â'i brif wasanaeth cwynion ac felly mae mwyafrif y gwariant a gwerth cyfalafol asedau anghyfredol yn cynnwys y TAW anadferadwy hon. Gellir adennill TAW ar gyfer costau sy'n gysylltiedig â threfniadau'r drwydded ar gyfer isosod y safle.

### 1.11 Pensiynau

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

### 1.12 Treth gorfforaeth

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

### 1.13 Darpariaethau

Mae'r OLC yn darparu ar gyfer rhwymedigaethau ariannol yn y datganiad o 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 gellir gwneud amcangyfrif rhesymol o swm y rhwymedigaeth.

### 1.14 Nid yw'r defnydd agos o safonau cyfrifyddu sydd newydd eu cyhoeddi yn effeithiol eto

Mae safonau, diwygiadau a dehongliadau newydd a gyhoeddwyd, ond nad ydynt yn effeithiol eto, fel sy'n dilyn:



Prydlesi IFRS 16

1 Ebrill 2021

Mae 'Prydlesi' IFRS 16 yn mynd i'r afael â'r diffiniad o brydles, cydnabod a mesur prydlesi ac yn sefydlu egwyddorion ar gyfer adrodd ar wybodaeth ddefnyddiol i ddefnyddwyr datganiadau ariannol am weithgareddau prydlesu lesddeiliaid a leswyr. Nid yw'r safon yn effeithiol eto ar gyfer adrodd yn y sector cyhoeddus ac mae Trysorlys EM wedi gorfodi gohirio gweithredu i flynyddoedd sy'n dechrau ar 1 Ebrill 2021 neu ar ôl hynny. Ni fydd effaith lawn IFRS 16 felly yn cael ei phennu nes ei bod wedi'i mabwysiadu'n ffurfiol i'w defnyddio yn y sector cyhoeddus gan y FReM. Disgwylir i'r effaith debygol ar weithredu'r safon hon ar y datganiadau ariannol fod yn bwysig.

### 1.15 Offerynnau ariannol

Nid oes gan yr OLC unrhyw offerynnau ariannol cymhleth. Yr unig offerynnau ariannol sydd wedi'u cynnwys yn y Cyfrifon yw arian parod a chyfwerth ag arian parod, symiau derbyniadwy a thaladwy (nodiadau 11 a 13)

Mae asedau ariannol yn cynnwys arian parod a chyfwerth ag arian parod, ffioedd derbyniadwy a symiau derbyniadwy ar gyfer contract. Cydnabyddir symiau derbyniadwy ar werth cario, wedi'u lleihau gan lwfansau priodol ar gyfer amcangyfrif o symiau anadferadwy yn unol â pholisi symiau derbyniadwy OLC.

Mae rhwymedigaethau ariannol yn cynnwys credydwyr masnach a chredydwyr eraill sy'n rhai tymor byr ac a nodir ar werth cario i gydnabod bod y rhwymedigaethau hyn yn dod o fewn blwyddyn.

## 1. DADANSODDIAD O WARIANT NET YN ÔL SEGMENT

Prif weithrediad yr OLC yw darparu cynllun ombwdsmon annibynnol a diduedd i ddatrys anghydfodau defnyddwyr sy'n ymwneud â'u cyfreithiwr neu gwmni rheoli hawliadau.

	2019/20			2018/19		
	Cyfreithiol	Rheoli Hawliadau	Cyfanswm	Cyfreithiol	Rheoli Hawliadau	Cyfanswm
	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000
Gwariant gros ar ôl llog a threth	12,298	-	-	11,899	1,343	13,242
Incwm	12,298	-	-	11,899	135	12,034
<b>Gwariant net</b>	-	-	-	-	<b>1,208</b>	<b>1,208</b>

## 2. GWARIANT

Mae dadansoddiad pellach o gostau staff i'w gael yn yr adroddiad Tâl a Staff ar dudalennau 42 i 55.

	Note	2019/20 £'000	2018/19 £'000
<b>Staff Costs</b>			
Wages and salaries		8,423	8,799
Social Security costs		776	840
Other pension costs		643	618
Exit costs		-	19
<b>Total Staff Costs</b>		<b>9,842</b>	<b>10,276</b>
IT and telecoms		994	1,285
Uncollectible debts		17	65
Facilities services		223	248
External communications		107	108
Staff wellbeing		100	91
Legal and professional fees		100	53
Rentals under operating leases		248	167
Recruitment costs		44	129
Premises costs		246	280
Other running costs		46	27
Training		60	91
External audit fees		34	34
Internal audit fees		30	47
Travel and subsistence		14	14
<b>Total cash operating expenditure</b>		<b>2,263</b>	<b>2,639</b>
<b>Total cash items</b>		<b>12,105</b>	<b>12,915</b>
Decrease in dilapidations provisions		(100)	(43)
Decrease in other provisions		(31)	8
Loss / Profit on disposal of assets		-	-
Depreciation	5	169	198
Amortisation	6	222	216
<b>Total non-cash items</b>		<b>260</b>	<b>379</b>
<b>Total</b>		<b>12,365</b>	<b>13,294</b>

## 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 y gellir eu codi mewn perthynas ag achosion a gaewyd yn 2019-20 (gweler nodyn 1.3).

	2019/20 £'000	2018/19 £'000
Levy income in respect of the Legal Ombudsman scheme	11,086	10,697
Case fee income	1,062	1,161
Other income	150	176
<b>Total</b>	<b>12,298</b>	<b>12,034</b>

## 4. EIDDO, OFFER A CHYFARPAR

2019/20	Technoleg Gwybodaeth £'000	Gwelliannau lesdda liad £'000	Dodrefn a ffitiadau £'000	Cyfanswm £'000
<b>Ar 31 Mawrth 2019</b>	<b>564</b>	<b>654</b>	<b>491</b>	<b>1,709</b>
Ychwanegiadau	66	55	17	138
Gwarediadau	-	-	-	-
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-
Trosglwyddo	-	-	-	-
<b>Ar 31 Mawrth 2020</b>	<b>630</b>	<b>709</b>	<b>508</b>	<b>1,847</b>
<b>Ar 31 Mawrth 2019</b>	<b>439</b>	<b>272</b>	<b>416</b>	<b>1,127</b>
Codwyd yn y flwyddyn	89	66	14	169
Tâl dibrisiant gwaredu	-	-	-	-
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-
Trosglwyddo	-	-	-	-
<b>Ar 31 Mawrth 2020</b>	<b>528</b>	<b>338</b>	<b>430</b>	<b>1,296</b>
<b>Gwerth Llyfr Net ar 31 Mawrth 2020</b>	<b>102</b>	<b>371</b>	<b>78</b>	<b>551</b>
<b>Gwerth Llyfr Net ar 31 Mawrth 2019</b>	<b>125</b>	<b>382</b>	<b>75</b>	<b>582</b>

2018/19	Technoleg Gwybodaeth £'000	Gwelliannau lesdd aliad £'000	Dodrefn a ffitiadau £'000	Cyfanswm £'000
<b>Ar 31 Mawrth 2018</b>	<b>530</b>	<b>654</b>	<b>488</b>	<b>1,672</b>
Ychwanegiadau	66	-	3	69
Gwarediadau	(32)	-	-	(32)
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-
Trosglwyddo	-	-	-	-
<b>Ar 31 Mawrth 2019</b>	<b>564</b>	<b>654</b>	<b>491</b>	<b>1,709</b>
<b>Ar 31 Mawrth 2018</b>	<b>372</b>	<b>206</b>	<b>383</b>	<b>961</b>
Codwyd yn y flwyddyn	99	66	33	198
Tâl dibrisiant gwaredu	(32)	-	-	(32)
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-
Trosglwyddo	-	-	-	-
<b>Ar 31 Mawrth 2019</b>	<b>439</b>	<b>272</b>	<b>416</b>	<b>1,127</b>
<b>Gwerth Llyfr Net ar 31 Mawrth 2019</b>	<b>125</b>	<b>382</b>	<b>75</b>	<b>582</b>
<b>Gwerth Llyfr Net ar 31 Mawrth 2018</b>	<b>158</b>	<b>448</b>	<b>105</b>	<b>711</b>

## 5. ASED AU ANNIRIAETHOL

2019/20	Technoleg Gwybodaeth £'000	Trwyddedau Meddalwedd £'000	Taliadau ar asedau cyfrif sy'n cael eu hadeiladu £'000	Cyfanswm £'000
<b>Cost neu brisiant</b>				
<b>Ar 31 Mawrth 2019</b>	<b>1,274</b>	<b>596</b>	<b>-</b>	<b>1,870</b>
Ychwanegiadau	100	5	-	105
Gwarediadau	(4)	(17)	-	(21)
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-
Trosglwyddo	-	-	-	-
<b>Ar 31 Mawrth 2020</b>	<b>1,370</b>	<b>584</b>	<b>0</b>	<b>1,954</b>
<b>Dibrisiant</b>				
<b>Ar 31 Mawrth 2019</b>	<b>848</b>	<b>573</b>	<b>-</b>	<b>1,421</b>
Codwyd yn y flwyddyn	217	5	-	222
Tâl dibrisiant gwaredu	(4)	(18)	-	(22)
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-
Trosglwyddo	-	-	-	-
<b>Ar 31 Mawrth 2020</b>	<b>1,061</b>	<b>560</b>	<b>0</b>	<b>1,621</b>
<b>Gwerth Llyfr Net ar 31 Mawrth 2020</b>	<b>310</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>333</b>
<b>Gwerth Llyfr Net ar 31 Mawrth 2019</b>	<b>426</b>	<b>23</b>	<b>-</b>	<b>449</b>

2018/19	Information Technology £'000	Software Licenses £'000	Payments on account assets under construction £'000	Total £'000
<b>Cost neu brisiant</b>				
<b>Ar 31 Mawrth 2018</b>	<b>661</b>	<b>596</b>	<b>553</b>	<b>1,810</b>
Ychwanegiadau	60	-	-	60
Gwarediadau	-	-	-	-
Ailddosbarthiadau	553	-	(553)	-
Trosglwyddo	-	-	-	-
<b>Ar 31 Mawrth 2019</b>	<b>1,274</b>	<b>596</b>	<b>-</b>	<b>1,870</b>
<b>Dibrisiant</b>				
<b>Ar 31 Mawrth 2018</b>	<b>636</b>	<b>569</b>	<b>-</b>	<b>1,205</b>
Codwyd yn y flwyddyn	212	4	-	216
Tâl dibrisiant gwaredu	-	-	-	-
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-
Trosglwyddo	-	-	-	-
<b>Ar 31 Mawrth 2019</b>	<b>848</b>	<b>573</b>	<b>-</b>	<b>1,421</b>
<b>Gwerth Llyfr Net ar 31 Mawrth 2019</b>	<b>426</b>	<b>23</b>	<b>-</b>	<b>449</b>
<b>Gwerth Llyfr Net ar 31 Mawrth 2018</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>-</b>	<b>605</b>

## 6. AMHARIADAU

Nid oedd unrhyw namau yn 2019-20 (2018-19: dim).

## 7. DERBYNIADAU MASNACH AC ASED AU CYFREDOL ERAILL

Symiau'n dod yn ddyledus o fewn blwyddyn:	Ar 31 Mawrth 2020 £'000	Ar 31 Mawrth 2019 £'000
Derbyniadau ffioedd achos	249	172
Derbyniadau contract eraill	-	9,749
Derbyniadau eraill	140	27
Rhagdaliadau	239	200
<b>Cyfanswm</b>	<b>628</b>	<b>10,148</b>

## 8. ARIAN PAROD A CHYFWERTH AG ARIAN PAROD

	Ar 31 Mawrth 2020 £'000	Ar 31 Mawrth 2019 £'000
Balans agoriadol	8,594	16,708
Newid net mewn balansau arian parod a chyfwerth ag arian parod	9,448	(8,114)
<b>Balans cau</b>	<b>18,042</b>	<b>8,594</b>
Daliwyd y balansau dilynol ar 31 Mawrth yn:		
Gwasanaethau Bancio'r Llywodraeth	18,042	8,594
<b>Balans cau</b>	<b>18,042</b>	<b>8,594</b>

## 9. EITEMAU MASNACH TALADWY A RHWYMEDIGAETHAU CYFREDOL ERAILL

Symiau'n dod yn ddyledus o fewn blwyddyn:	Ar 31 Mawrth 2020 £'000	Ar 31 Mawrth 2019 £'000
Eitemau masnach taladwy	219	482
Eitemau taladwy eraill	27	175
Eitemau masnach taladwy a rhai eraill	<b>246</b>	<b>657</b>
Balansau o fewn y llywodraeth - trethiant arall a nawdd cymdeithasol	205	223
Balansau o fewn y llywodraeth - MoJ	30	18
Croniadau	821	646
Incwm Gohiriedig	226	72

Rhwymedigaethau eraill	1,281	959
Cyfanswm	1,527	1,616

## 10. DARPARIAETHAU AR GYFER RHWYMEDIGAETHAU A THALIADAU

	Arall £'000	Dadfeiliadau lesddaliad £'000	Cyfanswm y darpariaethau £'000
<b>Balans ar 1 Ebrill 2019</b>	<b>67</b>	<b>354</b>	<b>421</b>
Wedi'i ddarparu yn y flwyddyn	24	-	24
Darpariaethau di-angen wedi'u hysgrifennu yn ôl	(55)	(100)	(155)
Darpariaethau a ddefnyddiwyd yn y flwyddyn	-	-	-
Dad-ddirwyn disgownt	-	-	-
<b>Balans ar 31 Mawrth 2020</b>	<b>36</b>	<b>254</b>	<b>290</b>
<b>Amseriad disgwylledig llifau arian</b>			
Heb fod yn hwyrach nag un flwyddyn	36	-	36
Yn hwyrach nag yn flwyddyn a heb fod yn hwyrach na phum mlynedd	-	254	254
Yn hwyrach na phum mlynedd	-	-	-
<b>Balans ar 31 Mawrth 2020</b>	<b>36</b>	<b>254</b>	<b>290</b>

## 11. YMRWYMIADAU CYFALAF

Cyfanswm ymrwymadau cyfalaf dan contract ar 31 Mawrth 2020 nad ydynt wedi'u cynnwys fel arall yn y datganiadau ariannol hyn yw dim (2018-19: dim).

## 12. YMRWYMIADAU O DAN BRYDLESI

Mae ymrwymadau o dan brydlesi gweithredu ar gyfer y cyfnodau dilynol yn cynnwys	2019/20 £'000	2018/19 £'000
<b>Adeiladau</b>		
Heb fod yn hwyrach nag un flwyddyn	339	119
Yn hwyrach nag yn flwyddyn a heb fod yn hwyrach na phum mlynedd	1,159	952
Yn hwyrach na phum mlynedd	-	59
<b>Cyfanswm</b>	<b>1,498</b>	<b>1,130</b>

Mae ymrwymadau o dan brydlesi gweithredu ar gyfer y cyfnodau dilynol yn cynnwys	2019/20 £'000	2018/19 £'000
<b>Offer</b>		
Heb fod yn hwyrach nag un flwyddyn	-	1
Yn hwyrach nag yn flwyddyn a heb fod yn hwyrach na phum mlynedd	-	-
<b>Cyfanswm</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

## 14. RHWYMEDIGAETHAU WRTH GEFN A DDATGELIR O DAN IAS 37

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

## 15. TRAFODION PARTI CYSYLLTIEDIG

Mae gan yr OLC berthynas uniongyrchol â'r LSB. Mae gan yr LSB gyfrifoldebau goruchwylio penodol mewn perthynas â'r OLC a'i gyfrifoldebau i weinyddu'r cynllun. O dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 mae'r LSB yn gyfrifol am benodi a thalu cyflogau (gan gynnwys yswiriant gwladol y cyflogwr) a threuliau aelodau Bwrdd OLC, a oedd, ar gyfer y cyfnod adrodd cyfan, yn £127k (2018-19 £126k). Y taliad am gyflogau (gan gynnwys yswiriant gwladol y cyflogwr) am aelodau Bwrdd OLC ar gyfer 2019-20 oedd £120k (2018-19: £119k).

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

## 16. DIGWYDDIADAU AR ÔL Y CYFNOD ADRODD

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

Ni fu unrhyw ddigwyddiadau cyfnod ôl-adrodd.



# ATODIAD 1:

## AMCANION RHEOLEIDDIOL

Mae'r tabl isod yn rhestru'r wyth amcan rheoleiddiol, fel yr amlinellir yn Adran 1(1) o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, a sut mae'r Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol wedi cyfrannu atynt yn ystod 2019-20.

Amcan rheoleiddiol		Bodlonodd OLC yr amcan trwy:
a)	Amddiffyn a hyrwyddo budd y cyhoedd	Darparu mynediad at gynllun datrys anghydfodau o ansawdd, wedi'i arwain gan fframwaith ansawdd cadarn ac egwyddorion gwasanaeth clir.
b)	Cefnogi egwyddor gyfansoddiadol rheol gyfreithiol	Hyrwyddo hyder yn y system gyfreithiol, a safon y gynrychiolaeth gyfreithiol, trwy ddarparu rhwyd ddiogelwch i ddefnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol.
c)	Gwella mynediad at gyfiawnder	Cyflawni ein hawdurdodaeth graidd trwy ddatrys cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol, a bwydo yn ôl i'r proffesiwn er mwyn codi safonau
d)	Amddiffyn a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr	Cyhoeddi adroddiadau ffocws a nodiadau canllaw, sy'n amlygu materion a risgiau penodol sy'n effeithio ar ddefnyddwyr.
e)	Hyrwyddo cystadleuaeth wrth ddarparu gwasanaethau (a ddarperir gan bobl 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 wneir yn erbyn darparwyr gwasanaeth, a mathauo rwymedi .
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 ddysgwyr o gŵynion.  Mynychu a siarad yn rheolaidd mewn digwyddiadau rhanddeiliaid perthnasol.
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 â'r bwriad o gynyddu argaeledd gwybodaeth o ansawdd i ddefnyddwyr.
h)	Hyrwyddo a chynnal ymlyniad wrth yr egwyddorion proffesiynol	Gwneud atgyfeiriadau at y cyrff rheoleiddio perthnasol lle rydym yn teimlo y gallai fod tystiolaeth o gamymddwyn proffesiynol.

# ATODIAD 2:

## ADRODDIAD Y DYFARNWR CWYNION GWASANAETH

### RÔL Y DYFARNWR CWYNION GWASANAETH

Rwyf yn cynrychioli'r trydydd cam a'r cam olaf yng ngweithdrefn cwynion gwasanaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol ac mae'r adroddiad hwn yn darparu crynodeb o'r cwynion yr wyf wedi'u hystyried yn ystod y flwyddyn fusnes hon.

### LLWYTH GWAITH

*Cwynion gwasanaeth a dderbyniwyd yn 2019-20*

	Cam 1	Cam 2	Cam 3
Nifer y cwynion	164	51	36

*Yng Ngham 1 mae'r gŵyn yn cael ei hystyried gan ein Harbenigwr Profiad Cwsmeriaid ac yng Ngham 2 mae'n cael ei hystyried gan uwch reolwr.*

Ystyriais 37 o gŵynion am wasanaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn y flwyddyn fusnes hon, yn cynnwys 419 o gŵynion unigol a oedd o fewn fy nghylch gwaith. Cefnogais 56 o gŵynion unigol (13.5%) mewn 21 o achosion yr edrychais arnynt. Mae hynny ar yr un lefel â'r sefyllfa ar ddiwedd y llynedd.

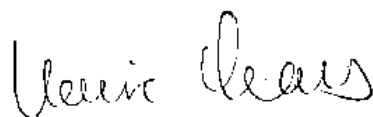
### MEYSYDD AR GYFER GWELLA GWASANAETH

Mae rheoli oedi wedi bod yn fater arwyddocaol yn yr achosion a welais eleni. Mae hwn yn ffocws allweddol i LeO a gobeithiaf weld gwelliannau yn y maes hwn yn yr achosion a fydd yn dod ataf wrth i ni symud trwy'r flwyddyn fusnes nesaf.

### CASGLIAD

Eleni derbyniais y nifer uchaf o gŵynion gwasanaeth Cam 3 (36) ers i mi gymryd y rôl hon yn 2015. Fodd bynnag, rwyf yn falch o adrodd fy mod wedi gweld gwelliant sylweddol yn yr ymchwiliadau cwynion ac ymatebion Cam 2 wrth i ni symud trwy'r flwyddyn. Dangosir hyn gan y gostyngiad yn nifer y cwynion Cam 3 a dderbyniwyd yn y chwarter diwethaf (4).

Er gwaethaf nifer y cwynion a atgyfeiriwyd ataf, mae'n dal yn wir bod mwyafrif y cwynion yn cael eu datrys yn ystod dau gam cyntaf y broses gŵynion ac nad ydynt yn dod ataf. Lle rwyf wedi cael pryderon am y gwasanaeth a ddarparwyd, rwyf yn falch bod LeO wedi cytuno i'r atebion yr wyf wedi'u hargymell. Rwyf hefyd yn falch iawn bod LeO wedi derbyn fy holl argymhellion ar gyfer gwella gwasanaethau a nodwyd yn fy adroddiad i'r Bwrdd OLC.



**Claire Evans**

**Dyfarnwraig Cwynion Gwasanaeth**

*Mae'r uchod yn grynodeb o adroddiad blynyddol y Ddyfarnwraig Cwynion Gwasanaeth. Gellir gweld yr adroddiad llawn ar wefan Yr Ombwdsmon Cyfreithiol.*

**UNEDITABLE SECTIONS**

**PAGE 1**

**OMBWDSMON CYFREITHIOL**

Y Swyddfa ar gyfer Cwynion Cyfreithiol

# Adroddiad blynyddol a chyfrifon

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2020

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

Gorchmynnwyd gan Dŷ'r Cyffredin i'w argraffu ar 14 Gorffennaf 2020

**PAGE 8**

Ein proses

Nifer o gysylltiadau: 112,426 **Ymholiad cychwynnol**

Mae pobl yn cysylltu â ni ar y ffôn, trwy e-bost, y post a sgwrsio byw.

**Asesu**

Rydym yn edrych ar bob ffeil i benderfynu a yw'n rhywbeth y gallwn ni helpu ag ef.

**Achosion a dderbynnir i'w hymchwilio: 6,425 Ymchwilio [THE CIRCLE]** Fe wnaeth y mwyafrif o bobl gwyno am: Oedi (24%) Methu â chynghori (24%)

**Canlyniad cytunedig / penderfyniad achos**

Rydym yn ceisio datrys mater yn anffurfiol yn gyntaf trwy wneud canfyddiadau cychwynnol a gweld a yw'r ddau barti'n cytuno.

**Penderfyniad terfynol**

Ble fo angen, mae ombwdsmon yn adolygu'r achos ac yn gwneud penderfyniad terfynol a cyfrwymol arno.

**Cesglir mewnwelediadau i'w bwydo yn ôl i'r proffesiwn**

**Cyfanswm yr achosion a ddatryswyd: 6,384**

Rydym yn cymryd dysgu o'r holl gŵynion a welwn i helpu cyfreithwyr i wella yn y dyfodol (gweler tudalen 19)

**PAGE 12**

Canlyniad cytunedig

Penderfyniad terfynol

Arall

**PAGE 13**

Rwymedïau cysylltiedig\_â ffioedd

Rwymedïau ariannol

Rwymedïau anariannol

Dim rwymedi

**PAGE 15**

Trawsgludo preswyl

Anaf personol

Cyfraith teulu

Ewyllysiau a Phrofiant

Ymglyfreitha

Arall

**PAGE 16**

Oedi/Methu â Symud Ymlaen **Methu â chynghori** Methu â dilyn cyfarwyddiadau **Cost** Cyfathrebu gwael **Arall**

**PAGE 25**

**Math yr achwynydd** Aelod o'r cyhoedd Buddiolwr Ysgutor Busnes Micro Ymddiriedolwr

**Rhywedd** Gwryw Benyw Gwell gen i beidio â dweud

**Ethnigrwydd** Gwyn **Asiaidd/Asiaidd Prydeinig** Du/Caribiaidd Affricanaidd/Du Prydeinig

Cymysg/Lluosog **Arall** Gwell gen i beidio â dweud

Crefydd Cristnogol Hindŵaidd Moslemaidd Sicaidd Iddewig

**Amhariadau/anabledd** Oes Nac oes Gwell gen i beidio â dweud

**Cyfeiriadedd rhywiol**

Heterorywiol

Hoyw

Lesbiaidd

Deurywiol

Arall

Gwell gen i beidio â dweud

**PAGE 59**

Nodyn

Costau staff

Cyflogau a salarïau

Costau Nawdd Cymdeithasol

Costau pensiwn eraill

Costau ymadael

**Cyfanswm Costau Staff**

TG a thelegyfathrebu

Dyledion na ellir eu casglu

Gwasanaethau cyfleusterau

Cyfathrebu allanol

Lles staff

Ffioedd cyfreithiol a phroffesiynol

Rhent o dan brydlesi gweithredu

Costau recriwtio

Costau safleoedd

Costau gweithredu eraill

Hyfforddiant

Ffioedd archwilio allanol

Ffioedd archwilio mewnol

Teithio a chynhaliaeth

**Cyfanswm gwariant gweithredu mewn arian parod**

**Cyfanswm eitemau arian parod**

Gostyngiad mewn darpariaethau dadfeiliadau

Gostyngiad mewn darpariaethau eraill

Colled/Elw ar waredu asedau

Diprisiant

Amorteiddiad

**Cyfanswm eitemau anariannol**

**Cyfanswm**

**INCOME SECTION PAGE 59**

Incwm ardoll mewn perthynas â chynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol

Incwm o ffioedd achosion

Incwm arall

**Cyfanswm**

**HEADER:**

Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon

CCS0320378892  
978-1-5286-2019-2