



Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

Adroddiad blynyddol a chyfrifon

Ar gyfer y flwyddyn yn dod i ben 31
Mawrth 2021

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

Gorchmynnwyd gan Dŷ'r Cyffredin
i'w argraffu ar 15 Gorffennaf 2021



© Hawlfraint y Goron 2021

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

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

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

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

ISBN 978-1-5286-2600-2

CCS0221117948

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 Llyfrfa Ei Mawrhydi

Cynnwys

Adran 1: Trosolwg perfformiad.....	3
1.1 RHAGAIR GAN GADEIRYDD Y SWYDDFA CWYNION CYFREITHIOL.....	3
1.2 CYFLWYNIAD.....	5
1.3 FFRAMWAITH STRATEGOL.....	5
1.4 PA WAHANIAETH MAE'R CYNLLUN WEDI'I WNEUD?	8
ADRAN 2: ADRODDIAD PERFFORMIAD.....	14
2.1 RHAGAIR GAN Y PRIF OMBWDSMON	14
2.2 YMATEB I COVID	15
2.3 DADANSODDIAD PERFFORMIAD	17
2.4 POBL A SEFYDLIAD	23
2.5 ADRODD ARALL	25
2.6 EDRYCH YMLAEN	26
Adran 3: Adroddiad atebolrwydd.....	28
3.1 ADRODDIAD LLYWODRAETHU CORFFORAETHOL	28
3.2 ADRODDIAD CYDNABYDDIAETH ARIANNOL A STAFF	45
3.3 ADRODDIAD ATEBOLRWYDD AC ARCHWILIO SENEDDOL	50
3.4 TYSTYSGRIF AC ADRODDIAD Y RHEOLWR A'R ARCHWILYDD CYFFREDINOL I DDAU DŶ'R SENEDD	51
Adran 4: Adroddiad ariannol	56
Adran 5: Atodiadau	70
ATODIAD 1: AMCANION RHEOLEIDDIO	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ATODIAD 2: ADRODDIAD Y CYFARWYDDWR CWYNION GWASANAETH	70

Adran 1: Trosolwg perfformiad

1.1 RHAGAIR GAN GADEIRYDD Y SWYDDFA CWYNION CYFREITHIOL



Mae Adroddiad Blynyddol yn gyfle i fyfyrwyr ac ystyried newidiadau'r flwyddyn ddiwethaf. Ac wrth gwrs, mae 2020/21 wedi bod yn flwyddyn pan yw hyn yn ymddangos yn bwysicach fyth.

Mae Covid-19 wedi arwain at gyfnod o ansefydlogrwydd ac ansicrwydd aruthrol i bob un ohonom, yn bersonol ac yn broffesiynol. Mae llawer i'w wneud o hyd i gyrraedd sefyllfa lle mae cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn darparu'r lefel gywir o wasanaeth i'w gwsmeriaid, ond rydym wedi symud i'r flwyddyn fusnes gyfredol ar ôl dechrau adennill hyder rhanddeiliaid allweddol, ac â Chynllun Busnes clir ar waith sydd eisoes yn cael ei gyflawni gan weithlu sydd wedi'i ail-fywiogi. Mae hyn yn ein rhoi mewn sefyllfa gref i barhau i symud ymlaen yn 2021/22.

Fel y Cadeirydd newydd yn ôl yn 2020 roeddwn wedi gosod tair prif flaenoriaeth i mi fy hun i fynd i'r afael â hyder yn y cynllun:

- Magu hyder wrth fodelu i sicrhau bod rhagfynegiadau yn realistig ac i gael gafael ar berfformiad;
- Magu hyder mewn arweinyddiaeth weithredol a'r gallu i sicrhau bod gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol y sgiliau a'r profiad cywir i ddarparu ansawdd y gwasanaeth sy'n angenrheidiol; a
- Magu hyder wrth ymateb i faterion pobl, er mwyn sicrhau bod gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol ddigon o staff ar waith i gynyddu nifer yr achosion sy'n cael eu cau.

Ddeuddeg mis yn ddiweddarach, rwyf yn falch bod llawer o gynnydd i siarad amdano ac mae'n bwysig bod yr Adroddiad Blynyddol hwn yn gwneud cyfiawnder â hwn. Fe wnaeth tîm arweinyddiaeth interim y llynedd gadw'r sefydliad i symud ymlaen, gan baratoi'r ffordd ar gyfer y Prif Ombwdsmon a'r Prif Swyddog Gweithredol newydd ym mis Ionawr 2021. Galluogodd yr Adolygiad Dysgu Cyllideb i'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol a'r Ombwdsmon Cyfreithiol i ddysgu'n agored oddi wrth, a mynd i'r afael â, methiannau yn y gorffennol ac ail-lunio ei berthynas â rhanddeiliaid beirniadol, gan gynnwys gyda'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol. Parhaodd y cynllun i ddarparu gwasanaeth trwy gydol misoedd cynnar y pandemig. Mae canlyniadau mwy cadarnhaol o arolwg y staff wedi dangos lefelau ymgysylltu gwell ac ymdeimlad cliriach o falchder yn yr hyn y mae'n ei olygu i fod yn rhan o'r cynllun. Dyma weithlu sy'n dechrau teimlo bod rhywun yn gwrandao arno.

Wrth gydnabod y cynnydd a wnaed, nid oes ows o hunanfodddhad ynghylch y gwaith sy'n ofynnol i barhau i fagu hyder yn yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Er ein bod yn symud tua'r cyfeiriad cywir, yn y pen draw bydd hyder yn dychwelyd pan fydd yr ôl-groniad yn dechrau lleihau. O ran niferoedd mae'r flwyddyn ddiwethaf wedi bod yn anodd. Mae effaith Covid-19 wedi gweld cynnydd yn yr ôl-groniad o achosion o ganlyniad i'r gostyngiad ynghylch cau achosion.

Rhaid i Adroddiadau Blynyddol asesu'r flwyddyn ddiwethaf, ond mae'n anochel eu bod hefyd yn gyfle i ail-bwysleisio cynlluniau ar gyfer y dyfodol ac mae'r adroddiad hwn yn ein hatgoffa'n amserol o'r hyn sydd angen ei wneud nawr. Mae'r flwyddyn ddiwethaf hon wedi ymwneud â sefydlogi a dechrau ailadeiladu hyder, ond mae'n rhaid i'r flwyddyn nesaf ymwneud â sicrhau gwelliant ar gyflymder. Mae graddfa'r ôl-groniad yn y pen blaen – a'r hyn y mae hyn yn ei olygu i gwsmeriaid - yn effeithio'n fawr ar bopeth a wnawn a phob penderfyniad a wnawn. Er ei bod yn dal

yn gynnar yn y flwyddyn fusnes gyfredol rydym yn symud ymlaen yn unol â'r Cynllun Busnes: Mae staff yn cael eu recriwtio ac mae cau achosion yn fisol wedi parhau i ragori ar lefelau cyn-bandemig. Yn y Cynllun Busnes mae ymrwymiad hefyd i dryloywder ac atebolrwydd.

Bydd newid a gwelliant yn cael ei gyflawni ochr yn ochr ag ymrwymiad parhaus i fod yn dryloyw gyda'r sector, gwrando ar bryderon a nodi sut yr eir i'r afael â'r rhain. Ni fydd rhannu gwybodaeth yn oddefol yn ddigonol. Mae hyn yn ymwneud ag atebolrwydd gweithredol a gweladwy ac fel rhan o hyn mae'r Grŵp Herio a Chynghori eisoes wedi'i sefydlu ac mae'r gwaith wedi cychwyn.

Mewn blwyddyn sydd wedi gweld newidiadau ar lefel y Bwrdd, rwy'n ddiolchgar am ymroddiad aelodau presennol, blaenorol a'r rhai sy'n gadael y Bwrdd. Ynghyd â'r tîm arweinyddiaeth newydd, maent wedi bod yn barod i osod cyfeiriad newydd ar gyfer y cynllun yn onest ac yn weladwy ac ni ddylai eu gostyngeddrwydd fynd heb i neb sylwi.

Mae'r Adroddiad Blynnyddol ar gyfer 2020/21 yn adlewyrchu heriau'r llynedd wrth gydnabod cynnydd. Mae'n ailadrodd yr egni a'r ysgogiad sydd y tu ôl i agwedd y sefydliad cyfan tuag at adferiad a'r awydd i wella'r profiad i gwsmeriaid yr Ombwdsmon Cyfreithiol.



Elisabeth Davies

Cadeirydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol
09 Gorffennaf 2021

1.2 CYFLWYNIAD

Mae'r rhai sy'n defnyddio gwasanaethau cyfreithiol yn gwneud hynny ar rai o eiliadau mwyaf arwyddocaol bywyd, p'un a ydynt yn prynu cartref newydd, yn dod â pherthynas i ben neu'n ceisio iawn am anaf personol.

Sefydlwyd Cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol ar gyfer Cymru a Lloegr gan y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) yn 2010, i helpu defnyddwyr i ddatrys cwynion am wasanaethau cyfreithiol. Rôl statudol yr Ombwdsmon Cyfreithiol yw darparu cynllun lle gellir datrys cwynion defnyddwyr am y gwasanaeth a ddarperir gan gyfreithwyr rheoledig yn gyflym ac â'r ffurfioldeb lleiaf.

Yr OLC yw'r corff llywodraethu ar gyfer yr Ombwdsmon Cyfreithiol a Chorff Hyd Braich (ALB) y Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ). Darperir goruchwyliaeth o'r OLC gan y Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (LSB) a'r Weinyddiaeth Gyfiawnder.

Mae'r Adroddiad Blynyddol hwn yn cwmpasu'r cyfnod rhwng Ebrill 2020 a Mawrth 2021, ac felly mae'n cynnwys cyfnod y pandemig Covid-19. Mae'r Adroddiad Blynyddol hwn yn nodi'r effaith y mae hyn wedi'i chael ar berfformiad y cynllun a sut mae blaenoriaethau wedi'u ailasesu yn ystod y flwyddyn.

1.3 FFRAMWAITH STRATEGOL



Gosodwyd y Fframwaith Strategol ar gyfer 2020-23 pan oedd yn amlwg eisoes bod ôl-groniad o achosion yn datblygu ym mhen blaen gwasanaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Ceisiodd y Strategaeth leihau'r ôl-groniad hwn mewn sawl ffordd: lleihau'r amser y mae'n ei gymryd i ddatrys cwyn, sicrhau bod y dull yn nodi'r achosion hynny lle gall ymchwiliad wneud gwahaniaeth, ac ystyried ffyrdd y gellir darparu'r gwasanaeth yn wahanol naill ai trwy fodelau datrys anghydfod amgen neu ddefnyddio technoleg. Ar yr un pryd, roedd y Strategaeth yn cydnabod yr angen i fuddsoddi mewn gwaith polisi a dysgu a mewnwelediad, gan ddefnyddio'r profiad o waith achos i ysgogi gwelliannau yn y sector a chynyddu gallu darparwyr gwasanaeth i ddatrys cwynion eu hunain.

Gosodwyd tri Amcan Strategol â'r nod o symud yr Ombwdsmon Cyfreithiol i safle o berfformiad cynaliadwy, gan ddarparu'r lefel gywir o wasanaeth i ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaeth. Rhoddwyd y Blaenoriaethau Busnes ar gyfer 2020/21 ar waith o fewn y fframwaith hwn a chyn Covid-19. Mae'r Adroddiad Perfformiad yn nodi sut y datblygodd y blaenoriaethau hyn yn ystod y flwyddyn, gan ystyried effaith y pandemig ar yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

Amcanion strategol 2020/23

- 1 **Gwella profiad o'n gwasanaeth ar gyfer achwynwyr a darparwyr gwasanaeth tra'n defnyddio ein harbenigedd i arwain ac ychwanegu gwerth at y daith gwynion.**
- 2 Datblygu ein gwasanaeth er mwyn sicrhau ei fod yn briodol ar gyfer y sector cyfreithiol sy'n datblygu
- 3 Cynyddu tryloywder ac effaith ein gwaith achos er mwyn cefnogi mwy o fynediad at gyfiawnder.

Blaenoriaethau'r Cynllun Busnes 2020/21

Gwella effeithiolrwydd pen blaen ein proses fusnes.

Parhau â mentrau presennol i wella asesu pen blaen a llif llyfn achosion trwy'r broses ddatrys.

Canolbwyntio ar sut olwg sydd ar wasanaeth gwell i gwsmeriaid yn yr Ombwdsmon yfreithiol.

Ynnal a datblygu Gwybodaeth Reoli a Gwybodaeth Fusnes yn unol â gofynion busnes.

Cefnogi perfformiad gweithredol gwell trwy gynlluniau datblygu pwrpasol i fagu sgiliau ac arbenigedd.

Datblygu ein strategaeth ddysgu sefydliadol i hwyluso dysgu mewnol ac adborth i'r sector.

Strategic objectives 2020/23

Business Plan priorities 2020/21

1

Improving the experience of our service for complainants and service providers while using our expertise to guide and add value to the complaints journey.



Improve the efficiency of the front end of our business process.



Continue with existing initiatives to improve front-end assessment and smooth flow of cases through the resolution process.

2

Developing our service to ensure it is appropriate for the evolving legal sector



Focus on what improved customer service looks like at Legal Ombudsman.



Maintain and develop Management Information and Business Intelligence in line with business requirements



Support improved operational performance through tailored development plans to build skills and expertise.

3

Increasing the transparency and impact of our casework to support greater access to justice.



Develop our organisational learning strategy to facilitate internal learning and feedback to the sector.

1.4 PA WAHANIAETH MAE'R CYNLLUN WEDI'I WNEUD?

Ein proses
Ymholiad cychwynnol Nifer y cysylltiadau: 103,061
Pobl yn cysylltu â ni ar y ffôn, trwy e-bost, post a sgwrs fyw.

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

Ymchwilio **Achosion sy'n aros i'w harchwilio: 4,829**
Fe wnaeth y mwyafrif o bobl gwyno am: Drawsgludo (30%),
Cyfraith Teulu (14%)

Rydym yn derbyn cwynion i ganfod beth a ddigwyddodd yn fanwl.

Canlyniad / penderfyniad yr achos cytunedig
Rydym yn ceisio datrys mater yn anffurfiol yn gyntaf drwy wneud anfyddiadau ychwynnol a gwirio a yw'r ddau barti'n cytuno.

Penderfyniad terfynol Lle bydd angen, mae ombwdsmon yn adolygu'r achos ac yn gwneud penderfyniad terfynol a rhwymol arno.

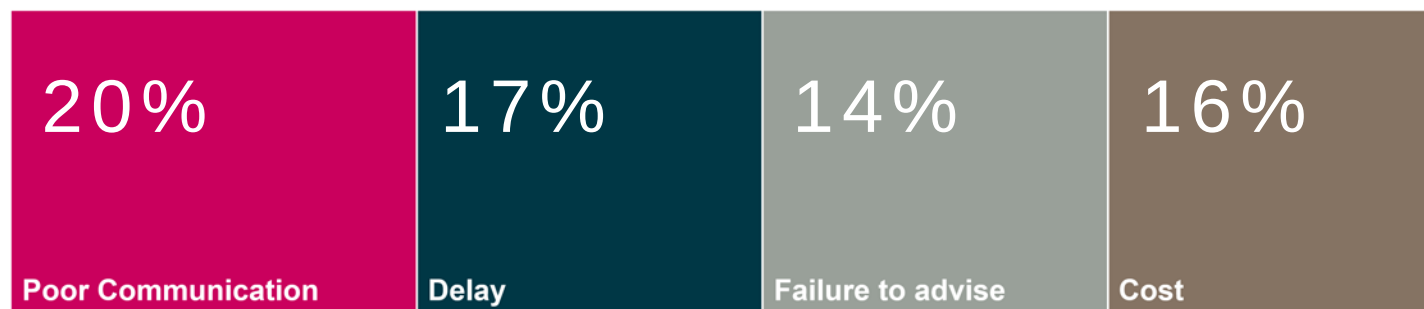
Cesglir mewnwelediadau i'w bwydo yn ôl i'r proffesiwn
Cyfanswm yr achosion a ddatryswyd: 4,702
Cwynion a gynhaliwyd

20%	17%	14%	16%
Cyfathrebu Gwael	Oedi	Methu â chynghori	Cost

Our process



Upheld complaints



1.4.1 Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn gweithio trwy nifer o dimau:



Ymholiadau Cyffredinol

Bob blwyddyn mae'r tîm hwn yn ymateb i dros 100,000 o ymholiadau gan ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaeth. Nhw yw'r pwynt cyswllt cyntaf ar gyfer mwyafrif y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth ac mae ganddynt rôl werthfawr wrth helpu pobl i wneud cwynion, ateb cwestiynau cychwynnol defnyddwyr am y broses a gwirio cwynion i sicrhau ei fod yn achos y gall yr Ombwdsmon Cyfreithiol ymchwilio iddo.

Mae llawer o staff yn Ymchwilwyr. Y tîm o Ymchwilwyr sy'n gwneud y rhan fwyaf o'r gwaith ar gwynion. Mae eu rôl yn cynnwys adolygu a dadansoddi'r bwndeli tystiolaeth a all fod yn eithaf cymhleth weithiau er mwyn magu perthnasoedd â'r partion mewn cwyn er mwyn ceisio cytuno ar ganlyniad.

Ymchwilwyr



Ombwdsmon

Bydd Ombwdsmon yn adolygu achos os na all y partion ddod i gytundeb. Os bydd hyn yn digwydd, maent yn ysgrifennu adroddiad ac yn gwneud penderfyniad terfynol. Ar ôl cwblhau hwn, ac os yw'r defnyddiwr yn derbyn y penderfyniad, mae'n benderfyniad ffurfiol a rhwymol.



Corfforaethol

Mae Hyrwyddwyr Cwsmeriaid Bregus yno i gefnogi defnyddwyr a darparwyr gwasanaeth sydd angen cymorth ychwanegol i gyrchu'r broses gwynion a'i defnyddio'n iawn.

Hyrwyddwyr Cwsmeriaid Bregus

Mae'r tîm Corfforaethol yn sail i swyddogaethau allweddol holl waith yr ombwdsmon o AD a chyllid drwodd i Wybodaeth Busnes a dadansoddi data.

Mae'r tîm hwn yn gyfrifol am asesu ansawdd gwaith ymchwilio yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Maent yn edrych ar sut y cynhelir ymchwiliadau a'r hyn y mae angen i'r sefydliad ddysgu ohono a'i wella. Maent hefyd yn ystyried cwynion am y gwasanaeth a ddarperir gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

Ansawdd

1.4.2 Effaith yr Ombwdsmon Cyfreithiol

Mae'r straeon isod yn canolbwyntio ar y defnyddwyr a'r darparwyr gwasanaeth y mae timau'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi'u helpu yn ystod y flwyddyn.

Cefnogi defnyddiwr bregus



Mae'r Hyrwyddwr Cwsmeriaid Bregus Katie Ayre yn rhannu sut y gwnaeth gefnogi cwsmer oedrannus a oedd yn brwydro i gael ei darparwr i gydnabod ei chŵyn a'r golled ariannol sylweddol yr oedd wedi'i dioddef.

Cysylltodd y cwsmer â mi gyda chwyn am Ganolfan y Gyfraith a ddywedodd wrthi fod ganddi flwyddyn yn hwy nag oedd gyda hi i fynd â mater i'r llys. Roedd hyn yn golygu iddi golli allan ar y potensial i hawlio £6,500 mewn iawndal am waith a wnaed i'w heiddo.

I ddechrau, dywedodd Canolfan y Gyfraith wrthi na allai gwyno dros y ffôn ac nad oedd gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol unrhyw awdurdodaeth. Fe wnaethant ailadrodd hyn pan gysylltais â hwy gyntaf ond dangosodd fy ymchwiliadau fod eu polisi yn caniatáu cwynion ar lafar. Gan fod y cynghorydd yn cael ei oruchwyllo gan gyfreithiwr rheoledig roedd hyn yn golygu y gallem edrych ar y gŵyn.

Cymerodd gryn dipyn o amser, gan gynnwys cyngor gan ein ombwdsmon, i argyhoeddi Canolfan y Gyfraith fod y gŵyn yn un y gallem ei derbyn. Ar ôl gwneud cynnig cychwynnol o £1,000 atgyfeiriwyd y mater at eu hyswirwyr a'u cynghorodd i dalu £6,000.

Dyma enghraifft dda o ba mor bwysig y gall yr Ombwdsmon Cyfreithiol fod i ddefnyddwyr a fyddai fel arall wedi cael trafferth derbyn canlyniad teg i'r hyn a oedd yn gŵyn y gellir ei chyfiawnhau.



Mae'r Ymchwilydd Claire Orzel yn rhannu ei stori o weithio gyda'r Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr (SRA) i amddiffyn budd y defnyddiwr.

Derbyniais achosion gan ddau ddefnyddiwr gwahanol yn cwyno am yr un cwmni ac am fathau tebyg o faterion. Dywedwyd wrth y ddau ddefnyddiwr bod yr yswiriant yn cwmpasu eu hachosion felly ni fyddai'n costio dim iddynt. Fe gawson nhw sioc sawl mis yn ddiweddarach pan ddaeth Swyddogion Gorfodi'r Uchel Lys i adennill costau'r diffynnydd. Fe wnaethon nhw ddysgu yn ddiweddarach fod y diffynnydd wedi bod yn erlid y cwmni am ei gostau, ond ni ymdriniwyd â'r ohebiaeth.

Yn ogystal â bod yn gŵyn am y gwasanaeth a ddarparodd y cwmni, cododd faterion i mi ynghylch ymddygiad y cwmni. Gwneuthum atgyfeiriad camymddwyn at yr SRA a weithredodd yn gyflym, a bûm yn gweithio gyda hwy wrth wneud hapwiriad i wirio a oedd y ddogfennaeth ar ffeil yn cyfateb i'r hyn a anfonwyd at yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Dangosodd yr ymweliad fod y ddogfennaeth wedi'i chreu ar gyfer yr ymchwiliad yn unig.

Cadarnhaodd fy ymchwiliadau y bu gwasanaeth gwael, ac arweiniodd gwaith yr SRA at gau'r cwmni a dileu'r cyfreithiwr. Yn ogystal, mae gwaith ar y cyd y ddau sefydliad yn golygu y bydd defnyddwyr yn cael eu hamddiffyn rhag y cyfreithiwr a'r cwmni hwn.



Mae'r Ombwdsmon James Lalor yn rhannu penderfyniad y bu'n rhaid iddo ei wneud yn ddiweddar lle roedd dyfynbris cychwynnol darparwyr gwasanaeth ar gyfer gweinyddu ystâd ymhell o'r anfoneb derfynol.

Cysylltodd buddiolwyr ystâd â'r Ombwdsmon Cyfreithiol ga neu bod wedi cynhyrfu bod costau terfynol gweinyddu'r ystâd dair gwaith yn fwy na'r amcangyfrif gwreiddiol.

Dangosodd y wybodaeth a ddarparwyd fel rhan o'r gŵyn yr aethpwyd heibio i'r amcangyfrif o £12,000 yn gyflym o fewn ychydig dros fis. Pan yw'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn edrych ar achos mae bob amser yn ystyried na all amcangyfrif fyth fod yn hollol gywir, ond dylai fod yn ffigur mor fanwl â phosibl o ystyried yr hyn a oedd yn hysbys am y gwaith ar y pwynt hwnnw. Gan ei fod wedi mynd y tu hwnt iddo mor gyflym, deuthum i'r casgliad nad oedd y cwmni wedi arfer lefel resymol o ofal pan wnaethant ddarparu'r amcangyfrif. Teimlai'r darparwr gwasanaeth fod cymhlethdodau annisgwyl gyda'r ystâd, ond ni lwyddais i ddod o hyd i unrhyw beth a oedd yn anarferol o gymhleth neu na ellid fod wedi'i ystyried o'r dechrau.

Nid oedd y darparwyr gwasanaeth wedi dweud wrth y buddiolwyr yr aethpwyd y tu hwnt i'r amcangyfrif gwreiddiol felly dim ond pan welson nhw'r cyfrifon ystad terfynol y gwnaethon nhw ddarganfod y costau llawn.

Gan nad oedd unrhyw amgylchiadau lliniaru i egluro'r gwahaniaeth rhwng yr amcangyfrif gwreiddiol a'r dyfynbris terfynol, penderfynais y dylai'r darparwyr gwasanaeth leihau eu bil yn ôl i'r amcangyfrif gwreiddiol, gostyngiad o dros £30,000. Roedd hwn yn ostyngiad sylweddol, ac yn sefyllfa lle byddai'r buddiolwyr wedi colli allan ar gyfran fawr o'r ystâd heb gymorth yr Ombwdsmon Cyfreithiol.



Mae'r Tîm Cyfreithiol yn rhannu enghraifft lle gwnaethon nhw gefnogi dod ag achos i ben yn llwyddiannus o'r cam penderfynu hyd at sicrhau bod y rhwymedi yn cael ei dalu.

Mae'r Tîm Cyfreithiol yn cymryd rhan mewn achosion pan nad yw darparwr gwasanaeth yn cydweithredu â'r broses neu pan wneir hawliad adolygiad barnwrol. Yn yr achos hwn, cefnogodd y Tîm Cyfreithiol y broses o gyfnod cynharach, gan ddarparu cyngor ar ddehongli cyfraith mewn fudo a oedd yn ganolog i'r penderfyniad terfynol ar y gŵyn.

Fe wnaeth y darparwyr gwasanaeth herio'r penderfyniad ac yna gwnaethon nhw gais am adolygiad barnwrol. Llwyddodd y tîm i amddiffyn yr hawliad a olygai fod y penderfyniad terfynol wedi'i gadarnhau ac roedd angen talu'r rhwymedi o £8,000 i'r achwynydd.

Oherwydd ei fod yn rhwymedi mawr, negododd y tîm daliadau rhandaliadau ac fe wnaethon nhw barhau i ymyrryd i sicrhau y cedwid at y cynllun talu, a derbyniodd yr achwynydd y rhwymedi cywir.

Adran 2: Adroddiad perfformiad

2.1



Yn yr un modd â sefydliadau a sectorau eraill eleni, mae'r pandemig Covid-19 wedi cael effaith sylweddol ar yr Ombwdsmon Cyfreithiol a'n staff a gallu'r sector cyfreithiol i ymateb i gwynion.

Yn yr Adroddiad Perfformiad hwn rydym yn ei gwneud yn glir bod llawer i'r Ombwdsmon Cyfreithiol ei wneud i adfer a symud i sefyllfa o berfformiad sefydlog a chynaliadwy - a darparu lefel y gwasanaeth y dylai cwsmeriaid ei ddisgwyl gennym.

Llwyddodd y sefydliad i symud yn gyflym i weithio gartref ar ddechrau'r pandemig gyda'n gwasanaeth yn parhau ar agor a'n timau'n parhau i gau achosion, datrys cwynion i ddefnyddwyr a darparwyr gwasanaeth a darparu cyrsiau dysgu ar gyfer y sector.

Mae ein perfformiad wedi dioddef, fodd bynnag, ac effaith gliriaf Covid-19 fu dyblu'r ôl-groniad yng nghanam cyn-asesu ein proses a nifer y bobl (defnyddwyr a darparwyr gwasanaeth cyfreithiol fel ei gilydd) sy'n aros i gyrchu ein gwasanaeth. Ar adeg adroddiad blynyddol 2019/20 y ffigur hwn oedd 2,464. Ar ddiwedd mis Mawrth 2021 y ffigur hwn yw 4,829 ac mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi cau nifer dipyn yn llai o achosion: 4,562 yn 2020/21, i lawr o 6,343 yn 2019/20. Mae hon yn amlwg yn sefyllfa annerbyniol ac mae fy ffocws ers ymuno ym mis Ionawr 2021 wedi bod ar ddatblygu a gweithredu cynlluniau ar gyfer adferiad ac i leihau nifer y bobl sy'n aros. Dyma brif ffocws ein Cynllun Busnes ar gyfer 2021/22 sy'n gosod yr ôl-groniad ac yn cyflymu ein proses fel blaenoriaethau beirniadol a chanolog. Mae pob un ohonom yn yr Ombwdsmon Cyfreithiol wedi ymrwymo i gyflawni hyn.

Rydym wedi bod yn agored gyda rhanddeiliaid ynghylch ein sefyllfa a'r angen am adferiad. Mae ein cynllunio adfer yn mynd rhagddo, ac rydym wedi gweld arwyddion cyson bod ein perfformiad yn dechrau gwella gyda lefel y gyfradd gau achosion yn parhau i fod yn uwch na lefelau cyn-bandemig. Mae hwn yn rheswm dros optimistaeth ofalus er bod llawer i'w wneud.

Er gwaethaf heriau eleni, mae'n bwysig myfyrio ar gynnydd. Un maes cynnydd clir yn 2020/21 oedd y gwaith sylweddol a wnaed i wella ein modelu Cudd-wybodaeth Busnes a sicrhau bod hyn yn caniatáu i ni ddeall perfformiad yn well a sut y gellir monitro a rheoli hyn yn fwy effeithiol. Rydym wedi gweithio gydag aelodau Bwrdd OLC trwy ein Grŵp Gorchwyl a Gorffen Perfformiad ac Ansawdd i brofi ein modelu i sicrhau ei fod yn gadarn ac yn ein rhoi yn y sefyllfa orau bosibl i ragweld perfformiad yn gywir ac â hyder. Rydym wedi gweithio'n agos gyda'r MoJ a'r LSB ac mae'r Set Ddata Cytunedig sy'n deillio o hyn bellach yn sail i'n hadroddiad ar berfformiad. Er mwyn cyflawni ein hymrwymiad i dryloywder ac atebolrwydd byddwn yn parhau i chwilio am ffyrdd i wella ein hadroddiadau ar berfformiad gydag ystod ehangach o randdeiliaid.

Mae ein pobl yn gwbl ganolog i'n cynlluniau ar gyfer adfer. Fe wnaethom adrodd o'r blaen fod morâl staff wedi cyrraedd ei isaf yn 2019/20. Rwy'n falch o weld gwelliannau sylweddol yn yr arolwg ymgysylltu â staff blynyddol ar gyfer 2020/21 a bod trosiant staff wedi lleihau'n sylweddol. Mae ffordd i fynd eto a byddwn yn monitro'r rhain gyda rhywfaint o ofal. Gan fod ein ffocws wedi symud i leihau'r ôl-groniad dros y misoedd diwethaf, rydym wedi bod yn gwbl ymrwymedig i ymgysylltu a gweithio'n effeithiol gyda'n pobl i gyflawni hyn. Mae 2020/21 wedi bod yn flwyddyn heriol i'r Ombwdsmon Cyfreithiol ac rwy'n ymwybodol iawn o faint yr her sy'n parhau i'n hwynebu. Fodd bynnag, rwy'n hyderus y bydd ein Cynllun Busnes 2021/22, ag ymrwymiad ein pobl, yn darparu sylfaen ar gyfer adfer a sefydlogrwydd ac ar gyfer cyflawni'r gwelliannau hanfodol sydd eu hangen i fagu hyder yn ein gwasanaeth.



Paul McFadden
Prif Ombwdsmon
09 Gorffennaf 2021

2.2 YMATEB I COVID

Mae'r pandemig Covid-19 wedi cael effeithiau pellgyrhaeddol ar bob un ohonom, gan gynnwys ar draws y sector cyfreithiol. Effeithiwyd yn sylweddol ar gynlluniau a pherfformiad yr Ombwdsmon Cyfreithiol ar gyfer 2020/21, ac amlinellir manylion pellach yn yr adran berfformiad a gweddill yr adroddiad hwn. Mae'n bwysig amlygu'r ffaith bod gwasanaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol wedi aros yn gwbl agored a'i fod yn parhau i wasanaethu ein cwsmeriaid trwy gydol y pandemig a'r amrywiol gyfyngiadau a chyfnodau cloi. Roedd gwneud hynny yn her sylweddol ac roedd yn bosibl dim ond oherwydd y trosglwyddiad cyflym a llwyddiannus i weithio gartref ac ymrwymiad a chydweithrediad staff, yr oedd llawer ohonynt yn wynebu eu heriau unigol eu hunain gan ei gwneud yn ofynnol iddynt gyfuno cyfrifoldebau gwaith a gofalu yn ystod cyfnod heriol iawn, i barhau i ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid.

Model gweithio sy'n newid

Yn gynnar yn 2020, symudodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol i fodel gweithredu gweithio gartref dros dro. Roedd sicrhau bod gan yr holl staff fynediad at yr offer angenrheidiol yn eu priod weithleoedd, eu bod yn cydymffurfio â DSE a bod addasiadau rhesymol eraill yn cael eu

darparu, yn her logistaidd sylweddol i'r sefydliad; ond un a reolwyd yn llwyddiannus. Nodir goblygiadau ariannol cyflawni'r newidiadau hyn isod.

Goblygiadau Ariannol

Gwariant - Gwariant Cyfalaf	Gwariant Cyfalaf	Gwariant Refeniw
Offer a dodrefn TG ychwanegol i gydymffurfio â deddfwriaeth DSE ac i ganiatáu gweithio gartref yn ddiogel	£27,000	
Amnewid cyfrifiaduron bwrdd gwaith diwedd oes gyda gliniaduron i gefnogi'r trefniadau gweithio newydd	£43,000	
Uwchraddio diogelwch swyddfeydd	£2,000	
Aerdymheru		£3,000
Arwyddion a glanhau swyddfeydd		£2,000
Costau danfon		£3,000
Home / office equipment not capitalised		£3,000
CYFANSWM	£72,000	£11,000

Effaith ar berfformiad gweithredol

Er i'r Ombwdsmon Cyfreithiol aros ar agor a pharhau i ddarparu gwasanaeth i'w gwsmeriaid trwy gydol y flwyddyn, mae perfformiad gweithredol wedi cael ei effeithio'n sylweddol. Ar ei anterth bu gostyngiad o oddeutu 33% yng nghynhyrchiant cyffredinol yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Mae hyn wedi golygu bod nifer y cwsmeriaid sy'n aros i ymchwiliad gychwyn wedi cynyddu o 2,464 ar ddechrau'r flwyddyn ariannol i 4,829 ar ddiwedd y flwyddyn. Mae nifer yr achosion a gaewyd yn ystod y flwyddyn hefyd wedi gostwng o'r rhagolwg gwreiddiol o 6,342 i 4,702. Mae sawl rheswm am hyn gan gynnwys:



Effaith ar staff. Mae staff wedi cydbwysu ac wedi addasu i'r heriau o gyfuno ymrwymadau gwaith â chyfrifoldebau gofalu, addysg gartref ac mewn rhai achosion Covid ei hun.

Rhoddodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol fynediad parhaus i staff i weithio'n hyblyg er mwyn cydbwysu cyfrifoldebau gofalu â gwaith ac, yn unol â chanllawiau gan y Weinyddiaeth Gyfiawnder, lle roedd amgylchiadau eithriadol yn eu hatal rhag gweithio roedd yr opsiwn o absenoldeb arbennig â thâl ar gael.

Wrth i'r flwyddyn fynd yn ei blaen mae'r effaith ar les ac iechyd meddwl rhai staff wedi dod i'r amlwg. Mae lles staff yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn parhau i fod yn flaenoriaeth lwyr a darparwyd cymorth trwy'r hyrwyddwyr Lles a Rhaglen Cymorth Cyflogaion y sefydliad.

Lle bo angen, mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi cymryd camau i ddarparu amgylchedd swyddfa diogel o ran Covid i'r nifer fach o staff y mae gweithio gartref yn barhaol wedi effeithio'n andwyol ar eu hiechyd a'u lles.



Effaith ar y proffesiwn. Yn ystod camau cynnar y pandemig roedd nifer o ddarparwyr gwasanaeth yn ei chael yn anodd ymgysylltu â'r Ombwdsmon Cyfreithiol, a arweiniodd at atal nifer uwch o ymchwiliadau neu ddarparu estyniadau amser a oedd yn effeithio ar faint o amser a gymerwyd i ddatrys achosion a nifer yr achosion y gellid dod â nhw i ben yn gynnar yn y flwyddyn. Fel rheol mae oddeutu 160 o ymchwiliadau wedi'u gohirio, ond ar ei uchaf cyrhaeddodd 300 yn ystod y flwyddyn. Wrth i'r flwyddyn fynd rhagddi, fe wnaeth darparwyr gwasanaeth addasu i'r heriau a gyflwynwyd gan Covid-19 ac o ganlyniad mae'r angen i atal ymchwiliadau wedi gostwng i'r lefelau a welwyd mewn blynyddoedd blaenorol.



Effaith ar y galw. Nid yw nifer y cysylltiadau newydd sy'n cael eu gwneud i'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn ystod y flwyddyn wedi dangos unrhyw amrywiad sylweddol o gymharu â blynyddoedd blaenorol er y bu newid sianel gyda mwy o gysylltiadau newydd yn dod i mewn trwy e-bost a'r Offeryn Asesu Cwsmer yn hytrach i gyswllt ffôn.

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi buddsoddi amser ac adnoddau sylweddol yn ystod y flwyddyn hon i ddadansoddi a deall effaith Covid-19 ar ei staff a'i allu. Wrth i'r flwyddyn fynd yn ei blaen mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi gweld effeithiau negyddol Covid-19 yn lleihau. Yn arwyddocaol, fe wnaeth y lefelau absenoldeb neu golli gallu oherwydd cyfrifoldebau gofalu, y gellir eu priodoli'n uniongyrchol i Covid-19, ddechrau dychwelyd i lefelau cyn-Covid o fis Medi ymlaen.

Trwy gydol y flwyddyn mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi parhau i gyflawni ei ymrwymiad i ddarparu gwybodaeth, dysgu a mewnwleidiad i'r sector. Mae cyfyngiadau Covid-19 wedi golygu na fu'n bosibl i'r Ombwdsmon Cyfreithiol gyflwyno ei gyfres arferol o gyrsgiau wyneb yn wyneb, seminarau a gweithdai. Yn lle, mae'r sesiynau hynny wedi'u cyflwyno'n rhithiol yn llwyddiannus, gan ennill adborth cadarnhaol gan y sector. Cymerodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol y cam hefyd o ddarparu canllawiau i'r sector ar ddelio â chwsmeriaid a chwynion yn ystod y pandemig ac addasu ei ddisgwyliadau ei hun o drin cwynion yn dda yng ngoleuni'r heriau a gyflwynodd Covid-19 i'r sector.

2.3 DADANSODDIAD PERFFORMIAD

Mae'r dadansoddiad perfformiad yn yr adran hon yn nodi sut mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi symud ymlaen yn ôl blaenoriaethau'r Cynllun Busnes ar gyfer 2020/21. Eleni bu'r prif ffocws ar gyflawni Amcan Strategol Un ac mae hyn yn cael ei adlewyrchu yn yr adroddiadau perfformiad isod.

Amcan Strategol Un:

Gwella profiad ein gwasanaeth ar gyfer achwynwyr a darparwyr gwasanaeth wrth ddefnyddio ein harbenigedd i arwain ac ychwanegu gwerth at y daith gwynion.

Blaenoriaethau Allweddol 2020/21

Cynnydd

Ar y gweill

Parhau â'r mentrau presennol i wella asesiad pen blaen a llif llyfn achosion trwy'r broses ddatrys	Cynyddodd nifer y cwsmeriaid sy'n aros i ymchwiliad gychwyn o 2,464 (1 Ebrill 2020) i 4,829 (1 Ebrill 2021). Oherwydd Covid-19 symudodd y flaenoriaeth i gynnal gwasanaeth i bawb. Fodd bynnag, gwnaed gwaith allweddol i wella'r asesu pen blaen gan gynnwys: • Gwefan newydd a ffurflen gwyno ar-lein sy'n caniatáu i fwy o ddefnyddwyr gyflwyno cwynion ar-lein. Canlyniad hyn oedd cynnydd o 540 ffurflen ar-lein y mis, i 670 y mis. • Ailddyrannu adnoddau tîm er mwyn addasu i newid sianel mewn cyfathrebu gyda defnyddwyr i ffwrdd o'r ffôn tuag at e-byst a ffurflenni ar-lein. • Profi menter i nodi a gwrthod cwynion yn gynharach yn y broses.
Datblygu cynllun adfer ar gyfer yr ôl-groniad cynyddol*	Wedi'i gyflawni Developed in Q4 for implementation at start of next financial year.
Rhagweld gweithredol gwell	Wedi'i gyflawni Mae'r Model Rhagweld Gweithredol wedi'i ddatblygu a'i brofi'n drylwyr gyda'r Grŵp Tasg a Gorffen Perfformiad ac Ansawdd i fagu hyder yn ei ddefnydd a'i gywirdeb. Mae hyn wedi arwain at y Set Ddata Cytunedig a fydd yn rhoi mewnwelediad pellach i berfformiad.

* It became a priority to develop a recovery plan due to Covid-19 and the increase in the backlog of people waiting to use the service.

Amlygodd Adroddiad Blynyddol y llynedd ystod o heriau a oedd yn effeithio ar brofiad cwsmeriaid o wasanaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Roedd y rhain yn cynnwys ôl-groniad cynyddol o gwynion, diffyg cysondeb mewn perfformiad, a morâl isel ymhlith staff. Mae'r adroddiad perfformiad hwn yn dangos, er bod yr ôl-groniad wedi parhau i dyfu (o ganlyniad i Covid-19 a'r effaith barhaus ar adnoddau staff), fe fu gwelliant graddol mewn perfformiad tuag at ddiwedd y flwyddyn fusnes, cynnydd nodedig ym morâl staff a buddsoddiad sylweddol mewn datblygu a dechrau gweithredu cynllun adfer.

"Yr unig ochr negyddol oedd yr amser y mae wedi'i gymryd i ddelio â'm cwyn. Ar wahân i hynny, mae fy mhrofiad wedi bod yn dda iawn."

Erbyn Ebrill 2020, sef dechrau'r flwyddyn fusnes, roedd effaith lawn y pandemig Covid-19 yn dechrau cael ei deimlo. Roedd hyn yn atal y sefydliad rhag mynd i'r afael â'i heriau gweithredol fel y cynlluniwyd a symudodd y pwyslais yn gynnar yn y flwyddyn at gynnal gweithrediadau. Cadwodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol ei ddrysau ar agor i gwsmeriaid, a derbyniodd achosion trwy gydol y cyfnod, ond gostyngodd y gallu i'w symud ymlaen mewn modd amserol trwy gydol y flwyddyn. Gellir gweld hyn yn y niferoedd cynyddol o achosion cwsmeriaid yn yr ôl-groniad, amser taith y cwsmer a'r lefel is o gau achosion. Er gwaethaf ailgynllunio ac ail-ragweld canlyniadau a fwriadwyd, gostyngodd cynhyrchiant, a thyfodd yr ôl-groniad o achosion.

	Nifer yn y Pwll Cyn-asesu	2,464	4,829
	Achosion wedi'u derbyn	6,425	4,573
	Achosion wedi'u cau	6,384	4,702

Figures calculated on an annual basis

		Apr-20	Mar-21
Average days to close...	Low complexity case	182	285
	Medium complexity case	281	372
	High complexity case	526	616

Ffigurau wedi'u cyfrif ar sylfaen flynyddol

Er bod prydlondeb ymchwiliadau a chyfradd cau wedi cael eu heffeithio, mae'r data o'r Arolygon Boddhad Cwsmeriaid yn dangos bod gan gwsmeriaid farn gadarnhaol o hyd ar y gwasanaeth maent yn ei dderbyn. I'r defnyddwyr hynny a oedd yn fodlon â chanlyniad eu hachos, roedd dros 90% yn fodlon â'r Ombwdsmon Cyfreithiol, ac yn yr un modd roedd dros 80% o'r darparwyr gwasanaeth hefyd yn fodlon.

"Unwaith yr edrychwyd ar fy achos, rwyf wedi bod yn hapus gyda'r gwasanaeth ond nid yw'r amser y mae'n ei gymryd i asesu achos yn ddelfrydol."

Fodd bynnag, er bod defnyddwyr a darparwyr gwasanaeth yn gyffredinol yn fodlon ag ansawdd y rhyngweithio y maent yn ei gael gyda'r Ombwdsmon Cyfreithiol, mae'r arolygon hefyd yn dangos eu bod yn anhapus gyda'r oedi cyn i'w hymchwiliad ddechrau.

Mae lleihau'r ôl-groniad a'r amser y mae'n rhaid i gwsmeriaid aros i ymchwiliad ddechrau wedi bod yn ganolbwynt allweddol i'r gwaith yn rhan olaf y flwyddyn. Mae cynllun adfer wedi'i roi ar waith, wedi'i ddatblygu mewn partneriaeth â staff, a dechreuwyd ei weithredu yn Ch4. Yn ogystal, mae buddsoddi wedi digwydd yn y garfan arweinyddiaeth i uwchsgilio a chydgrynhoi dysgu a fydd yn ei dro yn cefnogi cyflawni effeithiol ar draws y busnes. Mae cynlluniau peilot parhaus i brofi prawf o gysyniad yn ogystal â rhai newidiadau llai, risg isel sydd eisoes wedi cychwyn. Bydd effaith y rhain i'w gweld yn 2021/22.

Yn chwarter olaf y flwyddyn fusnes, sef Ionawr - Mawrth 2021, gwelwyd canlyniadau yn unol â thybiaethau diwygiedig ac sydd ar gyfer Mawrth 2021 yn uwch na 2020. Cyflawnwyd neu rhagorwyd ar ragdybiaethau ar gyfer cau achosion ac mae cynhyrchiant y gymuned ymchwilio wedi cynyddu.

Mae Gwybodaeth Busnes trwyadl yn ganolog i reoli perfformiad a datblygu cynlluniau adfer. Gwnaed buddsoddiad sylweddol yn hyn yn ystod y flwyddyn gan roi mwy o fewnwelediad i uwch reolwyr o berfformiad gweithredol a chyflawni. Profwyd ac adolygwyd y Cudd-wybodaeth Busnes a'r rhagolygon gweithredol trwy'r Grŵp Tasg a Gorffen Perfformiad ac Ansawdd Ombwdsmon Cyfreithiol ar y cyd. Arweiniodd hyn hefyd at greu Set Ddata Cytunedig sy'n darparu golwg gwbl dryloyw a rennir ar gyflawni a pherfformiad gweithredol.

Dangosyddion Perfformiad Allweddol (KPI)

Mae [adran berfformiad](#) gwefan yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn nodi'r ystod lawn o KPIs ac esboniad o sut y cesglir y data. Mae'r KPIs yn rhan o Set Ddata Cytunedig ehangach a ddefnyddir gan yr OLC i fonitro cynnydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

Nifer yr achosion sy'n aros am asesiad

Mae'r KPI hwn yn mesur nifer y bobl sy'n aros i'w cwyn gael ei hasesu a'i derbyn i'w hymchwilio. Fel y nodwyd uchod, mae hyn yn dangos cynnydd cyson yn nifer yr achosion yn yr ôl-groniad.

	1 Gorffennaf 20	1 Hyd 20	1 Ion 21	1 Ebrill 21
Nifer yr achosion	3,603	4,160	4,500	4,829

Amser Taith Cwsmer

Mae'r KPI hwn yn mesur yr amser cyfartalog y mae'n ei gymryd i gŵyn gael ei datrys. Mae'n cynnwys yr amser y mae achosion yn aros am asesiad ar hyn o bryd a'r amser ymchwilio. Fel y nodwyd yn yr Adroddiad Perfformiad, mae'r wybodaeth isod yn amlygu effaith Covid-19 ar yr amser cyffredinol a gymerir i ddatrys cwynion i bobl. Mae'r cynllun adfer yn canolbwyntio ar sefydlogi a lleihau'r ffigurau hyn.

Diwrnodau cyfartalog i gau	Mehefin 20	Medi 20	Rhag 20	Maw 21
Cymhlethdod isel	204	222	248	285
Cymhlethdod canolig	306	312	325	372
Cymhlethdod uchel*	547	676	458	616

* Mae nifer yr achosion cymhlethdod uchel yr ymdrinnir â hwy ar unrhyw un adeg yn fach ac felly gall un neu ddau o faterion arbennig o gymhleth effeithio ar y ffigur cyfartalog ar gyfer achosion cymhlethdod uchel.

Gwerth am arian

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn parhau i fod yn ymrwymedig i gyflawni a dangos gwerth am arian yn y ffordd y mae'r gwasanaeth yn cael ei redeg. Cyfrifir cost yr uned trwy rannu cyfanswm cost gweithredu'r cynllun ombwdsmon â nifer yr achosion y daethpwyd â nhw i ben. Gellir priodoli'r cynnydd yng nghost yr uned felly i'r nifer is o achosion wedi'u cau.

O 2021/22 ymlaen bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn defnyddio set amgen o fesurau i ddangos gwerth am arian gan fod y model cyfredol yn canolbwyntio'n llwyr ar waith y tîm Cyflenwi Gweithredol ac nid yw'n gynrychioliadol o waith y sefydliad cyfan. Bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn defnyddio'r model 4 E (Economi, Effeithlonrwydd, Effeithiolrwydd a Thegwch) sydd wedi'i fabwysiadu a'i argymhell gan y Swyddfa Archwilio Genedlaethol (NAO). Bydd y Set Ddata Cytunedig yn sail ar gyfer datblygu'r model hwn.

Gweithgareddau Gwasanaethau Cyfreithiol	2020/21	2019/20
Cyfanswm cost cynllun yr ombwdsmon (A) £'m	13.16	12.30
Cyfanswm yr achosion a ddatryswyd yn ystod y flwyddyn (B)	4,704	6,384
Cost yr uned ar gyfer pob achos (A wedi'i rannu â B) £	2,798	1,927

Amcan Strategol Dau:

Datblygu ein gwasanaeth i sicrhau ei fod yn briodol i'r sector cyfreithiol sy'n esblygu.

Blaenoriaeth y cynllun busnes

Cynnydd

<i>Canolbwyntio ar sut olwg sydd ar wasanaeth gwell i gwsmeriaid gyda'r Ombwdsmon Cyfreithiol.</i>	<i>Ar y gweill</i> Canolbwyntio ar dreialu prosiectau er mwyn lleihau amser taith y cwsmer megis Prosesu Robotig ffurflenni cwynion a nodi achosion yn yr ôl-groniad nad oes angen ymchwilio iddynt yn llawn.
<i>Cefnogi perfformiad gweithredol gwell trwy gynlluniau datblygu wedi'u teilwra i adeiladu sgiliau a phrofiad.</i>	<i>Ar y gweill</i> Rhaglen ddatblygu ar y gweill i uwchsgilio arweinwyr tîm a datblygu newid diwylliannol.

Eleni cychwynnwyd rhaglen waith gyda phartneriaid TG yr Ombwdsmon Cyfreithiol i archwilio sut y gall technoleg arloesi a phrosesau tarfol wella ystod o agweddau ar waith yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Mae'r gwaith wedi canolbwyntio ar nodi meysydd o'r broses fusnes lle gellir sicrhau effeithlonrwydd trwy ddefnyddio technoleg i ymgymryd â phrosesau llaw, ac wrth wneud hynny, rhyddhau pobl i gefnogi cwsmeriaid mewn meysydd mwy cymhleth. Mae hyn yn cynnwys Awtomeiddio Prosesu Robotig (RPA) sy'n trosglwyddo ffurflenni cwyno yn uniongyrchol i'r system rheoli achosion. Profwyd hyn a bydd yn cael ei ddarparu yn chwarter cyntaf 2021/22. Yn ogystal ag RPA, cwnpaswyd arloesiadau pellach gan gynnwys technoleg sy'n cefnogi adolygu llawer iawn o dystiolaeth achos. Bydd y rhain yn cael eu datblygu ymhellach yn 2021/22 ac yn cefnogi cyflwyno blaenoriaethau busnes trwy gyflymu ac awtomeiddio prosesau a darparu gwasanaeth gwell i gwsmeriaid.

Mae prosiectau ychwanegol yn ystod y flwyddyn wedi treialu dulliau o leihau'r ôl-groniad, a bydd y rhain yn cael eu dwyn ymlaen o dan y cynllun adfer ar gyfer yr ôl-groniad yn 2021/22. Yn ogystal, mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi cael y wybodaeth ddiweddaraf am ddatblygiadau yn y sector ombwdsmon ar gynhyrchion Datrys Anghydfodau Ar-lein. Mae'r gwaith hwn yn y camau cychwynnol, ac nid yw wedi'i adlewyrchu yn yr adroddiad perfformiad hwn eto, ond mae'n llywio gwaith yn 2021/22 wrth i'r Ombwdsmon Cyfreithiol edrych ar fodelau amgen o ddarparu gwasanaeth.

Amcan Strategol Tri:

Cynyddu tryloywder ac effaith ein gwaith achos i gefnogi mwy o fynediad at gyfiawnder.

Blaenoriaeth cynllun busnes

	Cynnydd
<i>Datblygu perthnasoedd cydweithredol gyda rhanddeiliaid trwy rannu data a dysgu yn fwy</i>	<i>Ar y gweill</i> Mae hon yn rhaglen barhaus o waith sydd wedi dechrau gyda datblygu'r wefan.
<i>Datblygu ein strategaeth dysgu sefydliadol er mwyn hwyluso dysgu mewnol ac adborth i'r sector</i>	<i>Ar y gweill</i> Cynlluniau wedi'u datblygu ond gohiriwyd y gweithredu oherwydd Covid-19.

Mae gwaith Dysgu a Mewnwelediad yn yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn ymdrin â chysiau hyfforddi ar drin cwynion, canllawiau ac adnoddau a datblygu polisi.

Dros y flwyddyn ddiwethaf mae hyfforddiant wedi symud ar-lein gyda chysiau'n cael eu cyflwyno i dros 350 o gyfranogwyr yn ystod y flwyddyn gan ymdrin â phynciau megis ysgogwyr allweddol cwynion, arfer gorau wrth drin cwynion a deall proses yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

"Fe wnaethom newid ein gweithdrefnau yng ngoleuni'r mater hwn ac erbyn hyn rydym yn gwneud yn siŵr ein bod yn dweud wrth gleientiaid am y problemau y gallem eu hwynebu a'u rheoli'n effeithiol, felly caniatodd y gŵyn i ni ddysgu gwers ac os nad oedd y cleient wedi ysgrifennu i mewn efallai y byddem wedi dyblygu yr un broblem hon drosodd a throsodd"

Eleni mae'r portffolio hyfforddiant wedi'i ymestyn i gynnwys sesiynau llai â ffocws gyda darparwyr gwasanaeth sy'n rhoi cyfle i edrych ar y broses gwynion unigol, sut maen nhw'n ymateb i gwynion a chynnig cyngor wedi'i deilwra. Bydd ffocws ar gyngor wedi'i deilwra yn parhau wrth symud ymlaen.

"Roedd y cyfle i gael trafodaeth un wrth un gyda chi fel Ombwdsmon yn amhrisiadwy."

Ym mis Medi 2020 lansiwyd gwefan newydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Bydd hon yn darparu llwyfan gwell ar gyfer rhannu adnoddau trin cwynion a chanllawiau yn ogystal â gwybodaeth berfformiad allweddol am y cynllun. Mae'r platfform newydd hefyd yn sicrhau gwelliannau i'r ffurflen gwyno ar-lein sydd wedi arwain at gynydd yn nifer y defnyddwyr sy'n cyflwyno cwynion ar-lein.

Mae'r cynllun wedi cael y wybodaeth ddiweddaraf am drafodaethau parhaus yn y sector, gan gynnwys cymryd rhan mewn cynadleddau ar-lein ar feysydd megis tryloywder a chefnogi dewis defnyddwyr. Yn ystod y flwyddyn nesaf effaith Tryloywder ac Adrodd fydd canolbwynt gwaith polisi.

Dangosyddion Perfformiad Allweddol

Gwerth canllawiau a hyfforddiant

Mae'r KPI hwn yn mesur barn darparwyr gwasanaeth ar y canllawiau a'r hyfforddiant a ddarperir gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Fe'i mesurir yn flynyddol trwy ymatebion darparwyr gwasanaeth i'r Arolwg Boddhad Cwsmeriaid.

	2018/19		2019/20		2020/21	
	Perthnasol	Defnyddiol	Perthnasol	Defnyddiol	Perthnasol	Defnyddiol
Sut fydddech chi'n graddio ein canllawiau	79%	80%	80%	81%	75%	77%
Sut fydddech chi'n graddio ein hyfforddiant?	76%	76%	84%	82%	60%	65%

Dysgu a mewnwelediad

Mae'r KPI hwn yn mesur barn rhanddeiliaid ynghylch pa mor dda y mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn rhannu dysgu a mewnwelediad â chyrff rhanddeiliaid megis rheolyddion a chymdeithasau proffesiynol, yn ogystal â gyda darparwyr gwasanaeth. Fe'i mesurir yn flynyddol trwy Arolwg Rhanddeiliaid. Mae'r ymatebion eleni yn dangos gostyngiad yn y KPI. Gall hyn fod oherwydd llai o amlygrwydd ar gyfer hyfforddiant ar-lein neu ddymuniad i gael rhagor o wybodaeth am feysydd sy'n gysylltiedig â pherfformiad yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

Dros y 12 mis diwethaf	2018/19	2019/20	2020/21
% y rhanddeiliaid sy'n cytuno ein bod wedi rhannu dysgu/mewnwelediadau gyda nhw yn effeithiol	68%	87%	73%
% y rhanddeiliaid sy'n cytuno ein bod wedi rhannu dysgu/mewnwelediadau gyda darparwyr gwasanaeth yn effeithiol	79%	93%	73%

2.4 POBL A SEFYDLIAD

Yn ystod 2019/20, ac wrth fynd i mewn i 2020/21, roedd gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol ystod o heriau yn ymwneud â gweithio gyda staff. Roedd yr heriau hyn yn cynnwys: lefelau uchel o gyfraddau gadael, lefelau isel o forâl ac amrywiadau sylweddol o ran lefelau cynhyrchiant unigol a oedd yn cael effaith ar berfformiad cyffredinol y sefydliad. Rheswm sylfaenol am hyn oedd diwylliant a yrrwyd gan dargedau a oedd yn golygu bod cau achosion yn brin.

Datblygwyd Cynllun Pobl i ddechrau ymateb i'r heriau hyn ond fe'i adolygwyd wedi hynny yn ystod y flwyddyn i ystyried effaith Covid-19 a'r newidiadau dilynol mewn arferion gwaith ac anghenion y staff a'r sefydliad. Mae'r Cynllun Pobl wedi'i ddatblygu mewn cydweithrediad ag ystod eang o grwpiau staff er mwyn defnyddio eu gwybodaeth gyfunol o'r sefydliad ac adeiladu diwylliant mwy cynhwysol. Fe'i trefnir yn y prosiectau dilynol:



Datblygu Talent a Gyrfa; Recriwtio a Chynefino; Cysylltiadau Cyflogeion; Perfformiad a Hyfforddiant; Gwobrau a Chydnabyddiaeth; Cyfathrebu ac Ymgysylltu; Diwylliant Sefydliadol

Wrth i'r flwyddyn fynd yn ei blaen, dau faes ffocws allweddol fu cefnogi lles staff a diffinio sut y bydd perfformiad yn cael ei reoli wrth symud ymlaen.

Yn yr un modd â llawer o sefydliadau, mae lles staff wedi bod o'r pwys mwyaf dros y flwyddyn ddiwethaf. Yn ystod misoedd cynnar y flwyddyn roedd cyfeiriad clir i sicrhau y gallai staff gydbwysu eu gwaith a'u cyfrifoldebau gofalu, ac (fel y nodwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn) rhoddwyd absenoldeb arbennig lle bo angen. Roedd gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol rwydwaith o Hyrwyddwyr Lles eisoes sydd wedi bod yn ffynhonnell cymorth hanfodol i lawer drwy'r flwyddyn. Mae hyrwyddwyr pellach wedi'u hyfforddi eleni, ac ar ben hynny dechreuwyd cyflwyno rhaglen Datblygu Arweinwyr Tîm.

Mae'r Rhaglen Datblygu Arweinwyr Tîm yn cwmpasu ystod o feysydd. Mae arfogi Arweinwyr Tîm i gefnogi iechyd meddwl aelodau'r tîm yn ganolbwynt allweddol i'r hyfforddiant, gan fod hyn yn gyfrifol am lefel uchel o absenoldeb. Maent hefyd yn cael eu hyfforddi i gefnogi ffordd ddiwygiedig o reoli perfformiad sy'n dal i gydnabod pwysigrwydd targedau cau a lefelau cynhyrchiant, ond mae'n cydbwysu hyn â gwerthfawrogi gwasanaeth cwsmeriaid a lles unigolion.

Disgwylir i'r cymorth hwn, ynghyd ag ymrwymiad gan yr Uwch Arweinyddiaeth newydd i weithio ar y cyd â staff gyflawni cynnydd yn y flwyddyn fusnes nesaf.

Roedd canlyniadau blynyddol Arolwg blynyddol Pobl y Gwasanaeth Sifil yn gadarnhaol. Cyfradd ymateb yr arolwg oedd 82%, sef cynnydd sylweddol o'i gymharu â'r llynedd (cyfradd ymateb 2019 - 57%), a bu cynnydd cadarnhaol ar draws pob thema. Er enghraifft: ymgysylltiad cyffredinol, balchder yn y swydd a'r sefydliad a gostyngiad cadarnhaol yn nifer y staff sy'n teimlo eu bod yn cael eu bwlio a'u haflonyddu.

Er bod hyn yn dangos cynnydd cadarnhaol, mae mwy o waith i'w wneud i ddod yn unol ag ALB's eraill a'r Gwasanaeth Sifil ehangach. Mae'r ffigurau KPI isod hefyd yn dangos gostyngiad nodedig yn y gyfradd trosiant flynyddol dreigl, ond mae angen golwg tymor hwy i ddeall effaith Covid-19 yn llawn ar y ffigur hwn.

2.4.1 Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant

Mae gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol grŵp gweithredol o rwydweithiau staff sy'n cefnogi cydweithwyr ac yn codi ymwybyddiaeth ar ystod o faterion. Eleni mae'r rhwydweithiau wedi galluogi'r sefydliad i gefnogi digwyddiadau fel wythnos LGBTQ+, Mis Hanes Pobl Dduon, wythnos Ymwybyddiaeth Anabledd, a rhannu gwybodaeth am ystod o wyliau crefyddol. Ar bwyntiau allweddol, mae staff hefyd wedi rhannu eu profiad a'u mewnwelediadau ar Mae Bywydau Du o Bwys, gan annog unigolion a'r sefydliad i wneud mwy i flaenoriaethu'r sgwrs hon. Mynychodd staff rhwydwaith BAME gyfarfod Bwrdd OLC i drafod pwysigrwydd anghyfiawnder hiliol ac ymrwymiad sefydliadol i gydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant.

Ymunodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol â'r Siarter Hil yn y Gwaith, fel rhan o'i ymrwymiad Cynllun Gweithredu RACE, a diweddarodd ei ddatganiad dim goddefgarwch ar Fwlio, Aflonyddu a Gwahaniaethu. Mae penodi Rheolwr Cydraddoldeb Amrywiaeth a Chynhwysiant yn gynnar yn 2021/22 yn cydnabod bod mwy o waith i'r Ombwdsmon Cyfreithiol ei wneud, a ffocws cynnar y rôl hon fydd datblygu strategaeth ar gyfer ymgorffori Amcanion Blaenoriaeth Cydraddoldeb ym mhob maes gwaith.

Dangosydd Perfformiad Allweddol

Mae'r KPI hwn yn mesur cyfanswm y bobl sy'n penderfynu gadael o'u gwirfodd bob mis. Mae'r gostyngiad yn y gyfradd trosiant yn debygol o fod yn bennaf oherwydd Covid-19 ac ansicrwydd economaidd parhaus. Fe'i cyfrifir bob chwarter a phob blwyddyn.

Dangosyddion pobl a diwylliant	2019/20	2020/21	Targed
Cyfradd trosiant blynyddol treigl	20.9%	9.9%	<18%

2.5 ADRODD ARALL

2.5.1 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.

Mae lleoliad, dyluniad a seilwaith y swyddfa wedi'u cynllunio i fod yn gynaliadwy. Dros y flwyddyn ddiwethaf mae'r mwyafrif o staff wedi gweithio'n barhaol gartref oherwydd Covid-19 sydd wedi arwain at lai o ddefnydd o'r swyddfa a'r adnoddau. Bydd materion amgylcheddol ac ôl troed y swyddfa yn cael eu hystyried wrth i benderfyniadau gael eu gwneud ynglŷn â model gweithio'r sefydliad yn y dyfodol.

2.5.2 Gwariant cyfalaf

Yn 2020/21 roedd gan yr OLC gyllideb gwariant cyfalaf o £250k. Y gwariant cyfan oedd £244k.

Roedd y buddsoddiad cyfalaf yn cynnwys: System Rheoli Achosion (CMS) a Gwelliannau i'r System Wefan, Newidiadau bach CMS, DSE a Gweithio gartref, Gweithredu AI, Gwaith BI, Uwchraddio Seilwaith ac Offer, Uwchraddio'r Swyddfa a'r Amgylchedd.

2.5.3 Talu credydwy

Mae'r OLC wedi ymrwymo 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 ynghylch taliadau'n brydlon, gan sicrhau bod unrhyw oedi gormodol yn cael ei hysbysu i'r cyflenwr mewn modd amserol. Talwyd 34% o anfonebau o fewn telerau y cytunwyd arnynt yn 2020/21 (2019/20: 98%) a nifer y diwrnodau a gymerwyd i dalu credydwy ar gyfartaledd oedd 39 diwrnod (2019/20: 15 diwrnod).

Mae'r newid i weithio o bell wedi rhwystro gallu'r Tîm Cyllid i sicrhau bod anfonebau'n cael eu hawdurdodi mewn modd amserol a mynd ar ôl awdurdodwyr. Teimlwyd hyn fwyaf yn Ch1 pan oedd prinder staff yn yr adran Gyllid ac ni dderbyniwyd pob anfoneb yn electronig gan gyflenwyr. Er bod perfformiad wedi gwella yn Ch2 a Ch3, arweiniodd newidiadau staffio hefyd at oedi yn Ch4. Mae gwelliannau i'r broses bellach wedi'u rhoi ar waith er mwyn leihau oedi, a bydd hyn yn cael ei fonitro'n agos yn 2021/22.

2.5.4 Gwrth-dwyll, llygredd a llwgrwobrwy

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

Pwrrpas safon swyddogaethol y llywodraeth yw gosod y disgwyliadau ar gyfer rheoli risg twyll, llwgrwobrwy a llygredd yn sefydliadau'r llywodraeth. Datblygwyd y Safon(au) Swyddogaethol ar gyfer Gwrth-Dwyll gan uwch grŵp o arbenigwyr twyll yn y llywodraeth, a gymeradwywyd 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).

Mae'r OLC wedi bod yn gweithio gyda Chanolfan Arbenigedd Gwrth-Dwyll y MoJ i sicrhau bod amlygiad i'r risg o dwyll yn cael ei leihau, ac i sicrhau bod y Polisi Gwrth-Dwyll a'r Asesiad Risg Twyll yn parhau i fod yn addas at y diben.

Fel rhan o'r mesurau i atal twyll, defnyddir Rhestr Wirio Sicrwydd Blynyddol GovS i sicrhau prosesau ariannol.

Bydd y Rheolwr Risg sydd newydd ei recriwtio yn adolygu ac yn diweddarau'r Strategaeth Gwrth-Dwyll a'r Asesiad Risg Twyll yn ystod 2021/22.

2.5.5 Seiberddiogelwch

Ers newid i weithio gartref, defnyddiwyd dull haenog o seiberddiogelwch, gan ganolbwyntio ar ddyfeisiau, seilwaith, ymwybyddiaeth defnyddwyr a monitro.

Y strategaeth fu ychwanegu amddiffyniad mewn haenau i ategu offer a thechnegau presennol. Y prif risgiau a wynebier gan fwy o waith cartref yw diofalwch defnyddwyr ac ymosodiadau allanol (yn arbennig ymdrechion gwe-rwydo). Mae'r ffocws eleni wedi bod ar gynyddu ymwybyddiaeth defnyddwyr trwy nodiadau canllaw a gweithdai ynghyd ag atal ymosodiadau trwy ddefnyddio amddiffyniad e-bost deallus.

2.6 EDRYCH YMLAEN

Mae'r adroddiadau perfformiad yn dangos bod angen i'r Ombwdsmon Cyfreithiol ymateb i ystod o feysydd perfformiad er mwyn symud i safle o berfformiad sefydlog i gwsmeriaid.

Mae Cynllun Busnes a Chyllideb 2021/22 yn nodi'r blaenoriaethau dilynol:



Er mwyn cyflawni'r blaenoriaethau Cynllun Busnes hyn, cymeradwywyd cyllideb uwch o £14.471m (2020/21: £12.808m). Bydd y ffocws yn ystod y flwyddyn ar sicrhau adferiad brys a sefydlogi gwasanaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol ymhellach a fydd yn sicrhau'r gostyngiadau mewn ôl-groniad a gwelliant ym mhrofiad y cwsmer.

Mae'r ôl-groniad yn sylweddol, y nod yw symud i safle sefydlogrwydd yn 2021/22 a dangos lefelau cyson o gau achosion. Mae'r rhain yn gwella'n raddol ac yn cael effaith ar nifer y bobl yn yr ôl-groniad. Cyflawnir hyn mewn sawl ffordd:

- Gweithredu cynllun adfer yr ôl-groniad.
- Cefnogi perfformiad staff gweithredol.
- Datblygiad parhaus o brosiectau technoleg i awtomeiddio tasgau gweinyddol.
- Treialu prosiectau i nodi ffyrdd amgen o ddatrys achosion cymhlethdod isel

Mae'r Cynllun Busnes yn nodi isafswm lefel perfformiad disgwylledig yn seiliedig ar ragdybiaethau'r model rhagweld. Yn ystod chwe mis cyntaf y flwyddyn cynhelir cynlluniau peilot, gyda phwyslais arbennig ar ymchwiliadau cymhlethdod isel er mwyn penderfynu a oes prosesau datrys amgen sy'n fwy priodol ar gyfer yr achosion hyn.

Trwy gydol hyn bydd y pwyslais ar gynorthwyo staff i fodloni rhagdybiaethau perfformiad ac ar fod yn dryloyw gyda rhanddeiliaid ynghylch perfformiad. Cyflawnir tryloywder eleni mewn tair

ffordd allweddol:

- Datblygwyd mynediad ehangach i'r Set Ddata Cytunedig ochr yn ochr â'r LSB a MoJ i adrodd ar ein perfformiad. Bydd datblygu'r set ddata hon a'i darparu i ystod ehangach o randdeiliaid yn helpu i ddatblygu ymwybyddiaeth a dealltwriaeth ehangach am berfformiad.
- Adolygiad canol blwyddyn i gyfrif am gynnydd yn ôl ein blaenoriaethau a'n hymrwymadau a rhoi dadansoddiad clir o berfformiad i randdeiliaid trwy gydol hanner cyntaf y flwyddyn.
- Sefydlu Grŵp Herio a Chynghori Rhanddeiliaid gyda'r cylch gwaith o ddarparu cyngor a mewnbwn uniongyrchol ac ymarferol gan ystod o randdeiliaid ar ein cynlluniau ar gyfer gwella ein prosesau a lleihau'r ôl-groniad.



Paul McFadden
Swyddog Cyfrifyddu
09 Gorffennaf 2021

Adran 3: Adroddiad atebolrwydd

3.1 ADRODDIAD LLYWODRAETHU CORFFORAETHOL

Mae'r adroddiad hwn yn nodi cyfansoddiad a threfniadaeth strwythurau llywodraethu yr OLC a'r gwaith sydd wedi'i wneud yn ystod y flwyddyn.

3.1.1 Adroddiad y Cyfarwyddwyr

Mae'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn Gorff Hyd Braich yr MoJ. Mae gan yr OLC gyfrifoldeb o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 i sefydlu a gweinyddu cynllun (yr Ombwdsmon Cyfreithiol) ar gyfer trin cwynion am y darparwyr gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr. Nod y cynllun yw datrys cwynion rhwng defnyddwyr a darparwyr gwasanaeth yn deg ac yn effeithiol.

Mae'r OLC a'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn gweithredu yn unol â'r [Ddogfen Fframwaith](#) gyhoeddedig sy'n nodi'r sylfaen ar gyfer y bartneriaeth weithredol rhwng yr OLC, MoJ ac LSB. O dan y Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol yr LSB yw'r rheoleiddiwr goruchwyllo ar gyfer y sector cyfreithiol.

Ymunais â'r sefydliad fel Prif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu ym mis Ionawr 2021. Rwy'n gyfrifol am weithrediadau a rhedeg yr Ombwdsmon Cyfreithiol o ddydd i ddydd. Rwy'n gweithio o dan gyfarwyddyd y Bwrdd OLC, ac fel Swyddog Cyfrifyddu rwy'n atebol i Ysgrifennydd Parhaol a Phrif Swyddog Cyfrifyddu yr MoJ.

Fel Swyddog Cyfrifyddu, gan weithio ar y cyd â'm Tîm Gweithredol, rwy'n gyfrifol am berfformiad gweithredol a chynnal system o lywodraethu a rheolaethau mewnol effeithiol sy'n caniatáu i'r Ombwdsmon Cyfreithiol gyflawni ei nodau a'i amcanion, wrth ddiogelu'r arian cyhoeddus yr wyf yn bersonol atebol amdano.

Bwrdd a chyfansoddiad OLC

Gellir gweld manylion aelodau bwrdd OLC yn [Ein Bwrdd | Ombwdsmon Cyfreithiol](#).

Cofrestru buddion

Gellir gweld cofrestr buddiannau datgeladwy aelodau bwrdd OLC yng [Nghofrestrau buddiannau a threuliau | Ombwdsmon Cyfreithiol](#).

Digwyddiadau data

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn delio ag ystod enfawr o wybodaeth bersonol a sensitif gan y rhai sy'n defnyddio'r gwasanaeth, bob blwyddyn mae dros 100,000 o bobl yn cysylltu â ni gyda gwybodaeth ac mae 38,000 o ffeiliau'n cael eu sefydlu ar y system rheoli achosion.

Arweiniodd y symudiad cyflym at waith cartref at heriau penodol, ond cymerwyd camau i sicrhau diogelwch data. Mae hyn wedi cynnwys:

- Hyfforddiant a chanllawiau ynghylch ymarfer gweithio gartref diogel a seiberddiogelwch;
- Darparu dyfeisiau diogel i staff gyrchu ein gwybodaeth a'n systemau;
- Mwy o fesurau diogelwch o amgylch cyfrineiriau, dilysu aml-ffactor a rheoli dyfeisiau o bell; a
- Gosod hidlwyr deallus i leihau'r tebygolrwydd o ymosodiadau ar e-bost.

Yn ystod 2020/21 roedd 57 o ddigwyddiadau yn ymwneud â data a dim ond un ohonynt a gyrhaeddodd y trothwy ar gyfer cyflwyno adroddiadau ffurfiol i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO).

Datgelwyd dogfen freintiedig (Atwrneiaeth) gan ddarparwr gwasanaeth mewn bwndel tystiolaeth gyda'r achwynydd.	• Adolygu polisïau a gweithdrefnau perthnasol. • Asesu prosesau a gweithdrefnau newydd i atal materion tebyg rhag digwydd yn y dyfodol. • Ystyried hyfforddiant gloywi blynyddol.	2 berson wedi'u heffeithio	7/08/2020
--	---	----------------------------	-----------

Archwilwyr

Mae'r MoJ yn darparu gwasanaethau archwilio mewnol, trwy Asiantaeth Archwilio Mewnol y Llywodraeth (GIAA) i'r OLC. Yn ystod 2020/21 cost y gwaith archwilio oedd £43,000 + TAW (2019/20: £42,000). Archwilir cyfrifon blynyddol yr OLC gan y Rheolwr ac Archwilydd Cyffredinol (C&AG) yn unol ag Atodlen 15, adran 26(5) y Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol. Am y flwyddyn hyd at 31 Mawrth 2021 mae'r C&AG wedi amcangyfrif bod y costau yn £40,000 (2019/20: £40,000). Mae'r gwasanaethau a ddarperir gan staff C&AG yn ymwneud â gwaith archwilio statudol yn unig.

Busnes gweithredol

Mae'r OLC yn gorff statudol a sefydlwyd gan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. O dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, ariennir yr OLC gan ardoll ar y proffesiwn cyfreithiol. Darperir cyllid ardoll gan y Rheoleiddwyr Cymeradwy yn flynyddol mewn ôl-ddyledion. Ar 31 Mawrth 2021, mae gan yr OLC ddigon o adnoddau arian parod i ddiwallu'r gwariant a ragwelir ar gyfer y flwyddyn ariannol a ddaw i ben ar 31 Mawrth 2022 a rhwymedigaethau net eraill.

Fformat y cyfrifon

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

3.1.2 Datganiad o Gyfrifoldeb Swyddogion Cyfrifyddu

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 EM (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:

- Dilyn y Cyfarwyddyd Cyfrifon a gyhoeddir gan yr Arglwydd Ganghellor gyda chymeradwyaeth Trysorlys EM, gan gynnwys y gofynion cyfrifyddu a datgelu perthnasol, a gweithredu polisïau cyfrifyddu addas yn gyson;
 - Gwneud 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.
- Rwy'n 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.



Paul McFadden

Swyddog Cyfrifyddu

09 Gorffennaf 2021

3.1.3 Datganiad Llywodraethu

Mae'r datganiad llywodraethu yn nodi'r sail y mae'r OLC yn cael ei lywodraethu a'i reoli arno, a sut mae'n atebol. Mae'n nodi'r prif risgiau, prosesau rheoli risg, ac effeithiolrwydd y trefniadau llywodraethu a risg.

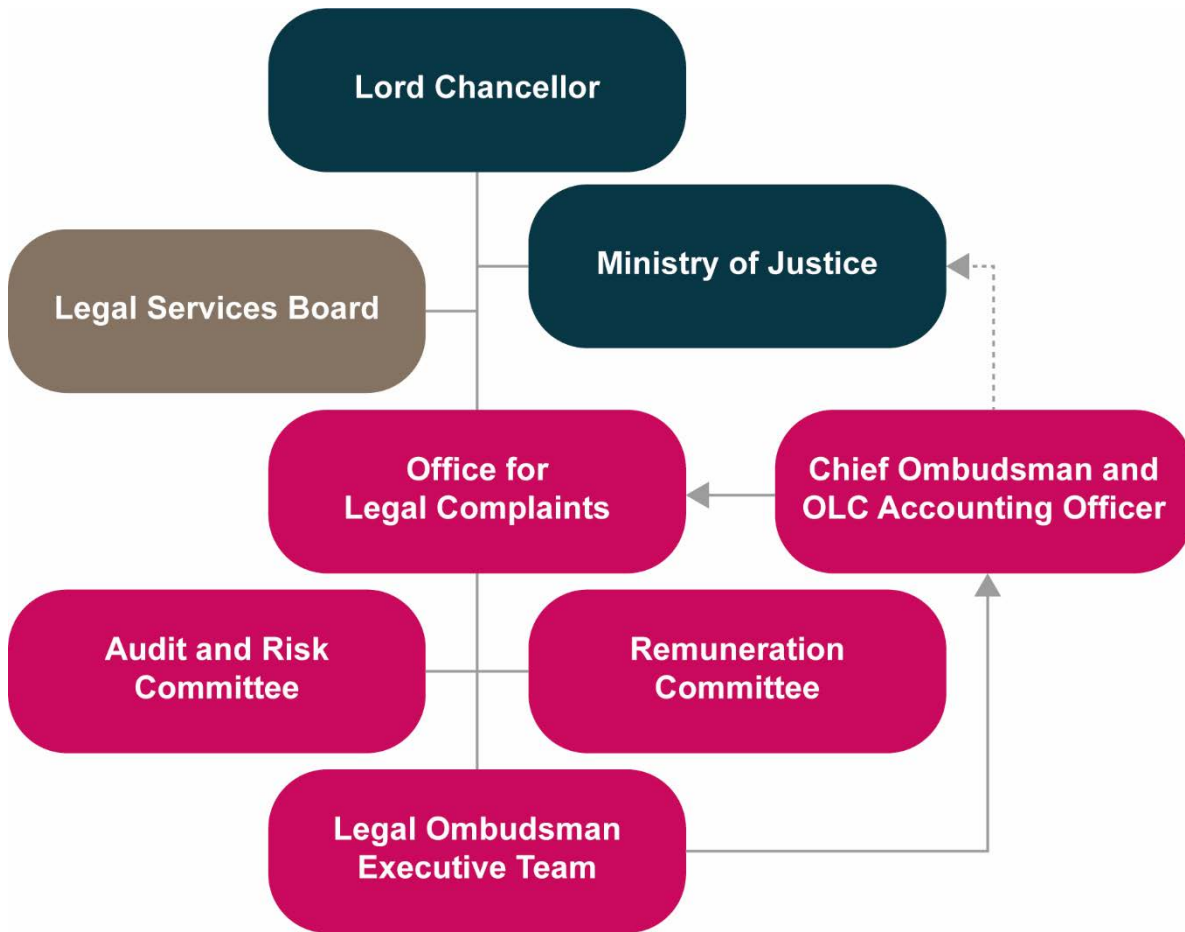
Ar ôl ymuno â'r OLC, mae'r Swyddog Cyfrifyddu wedi derbyn cymorth gan y Pennaeth Cyllid, a hefyd gan Ganolfan Arbenigedd y Weinyddiaeth Gyfiawnder, ac wedi derbyn trosglwyddiad llawn gan y Swyddog Cyfrifyddu blaenorol.

Mae'r Pennaeth Cyllid wedi gweithio gyda'r tîm cyllid i wella llywodraethu ac adrodd ariannol trwy gydol y flwyddyn. Mae'r tîm Gweithredol wedi cael cymorth i ddatblygu eu gwybodaeth a'u dealltwriaeth o faterion ariannol, ond hefyd i'w galluogi i gwestiynu a herio'r adroddiadau ariannol. Roedd y cyflwyniad cyllideb interim yn dangos y gwaith agos rhwng y Tîm Gweithredol.

Mae adroddiadau rheolaidd i'r Bwrdd OLC wedi digwydd yn 2020/21, ac mae Cadeirydd newydd ARAC wedi ceisio, ac wedi derbyn, gwybodaeth bellach yn ôl yr angen i roi sicrwydd iddo o reolaeth ariannol briodol.

Mae'r archwiliad Rheolaeth Ariannol yn rhoi sicrwydd i'r Swyddog Cyfrifyddu ynghylch prosesau, atebolrwydd a goruchwyliaeth rheolaethau ariannol allweddol.

Fframwaith llywodraethu a strwythur rheoli



Yr Arglwydd Ganghellor

Y Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol

Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

Y Pwyllgor Archwilio a Risg

Tîm Gweithredol yr Ombwdsmon Cyfreithiol

Y Weinyddiaeth Gyfiawnder

Y Prif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu yr OLC

Y Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol

Mae'r OLC yn gorff statudol sy'n atebol i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol. Mae'r Protocol Gweithredu Teirochrog, a ddiweddarwyd yn 2020, yn nodi sut y bydd y Weinyddiaeth Amddiffyn, LSB ac OLC yn gweithio gyda'i gilydd i gyflawni eu priod gyfrifoldebau mewn perthynas â'r OLC. Mae'r protocolau yn nodi'r egwyddorion dilynol sy'n sail i'r berthynas:

- *Egwyddorion Llywodraethu Cyffredinol* - eglurder ynghylch pwrpas pob sefydliad, ymagwedd gymesur tuag at sicrwydd, ymrwymiad i rannu sgiliau ac arbenigedd, ac ymagwedd bartneriaeth.
- *Cyfathrebu a Chydweithredu* - sicrhau cyfathrebu rheolaidd a lleihau'r risg o negeseuon anghyson.
- *Annibyniaeth* - parch at annibyniaeth yr LSB a'r OLC wrth gyflawni eu dyletswyddau statudol.

Yn ogystal â'r Protocolau Gweithredu Teirochrog, mae'r LSB a Dogfennau Fframwaith yr OLC yn cyfeirio at y meysydd gorgyffwrdd i sicrhau nad oes unrhyw ddryswch ynghylch lle mae cyfrifoldeb am feysydd megis goruchwyliaeth ariannol (y Weinyddiaeth Gyfiawnder) neu berfformiad OLC (yr LSB).

Fel Corff Hyd Braich 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 sawl cyfrifoldeb mewn perthynas â'r OLC:

- Gyda chydsyniad 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 bo angen, cyfarwyddo'r OLC i gymryd camau i addasu ei reolau cynllun;
- Gwneud rheolau wrth ymgynghori â'r OLC gan ddarparu ar gyfer gosod ardoll ar gyrff y gallir codi ardoll arnynt; a
- Chymeradwyo cyllideb flynyddol yr OLC, ac unrhyw amrywiadau dilynol iddo.

Rheolir y berthynas â'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a'r LSB trwy gyfres o gyfarfodydd rheolaidd sy'n rhoi sicrwydd parhaus. Mae'r rhain yn cynnwys cyfarfodydd Sicrwydd Busnes ac ISA gyda'r MoJ, a chyfarfodydd uwch rheolaidd rhwng yr OLC a'r LSB. Mae'r OLC yn anfon llythyr Sicrwydd Gwirfoddol rheolaidd i'r LSB i ddarparu diweddariadau rheolaidd ar ystod o feysydd megis perfformiad a llywodraethu.

Perthnasoedd allweddol

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. Felly, mae'r OLC yn uniongyrchol atebol i'r MoJ am ei reolaeth ariannol. Yn ogystal ag atebolrwydd ariannol i'r MoJ, mae'r BGLI yn cymeradwyo cyllideb yr OLC ac yn goruchwyllo cyflawniad yr OLC o'i gyfrifoldebau dros yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

Ynghyd â pherthnasoedd llywodraethu ffurfiol, mae gan yr OLC ystod eang o randdeiliaid allanol sy'n cwmpasu rheoleiddwyr, cynlluniau ombwdsmon eraill a chyrrff trin cwynion, cymdeithasau proffesiynol, darparwyr gwasanaeth a grwpiau/elusennau defnyddwyr. Mae gan yr OLC drefniadau gweithio ar waith gyda phob un o reoleiddwyr rheng flaen y gwasanaethau cyfreithiol, a nodir mewn cyfres o Femoranda Cyd-ddealltwriaeth sydd ar gael mewn [Cytundebau Llywodraethu | Ombwdsmon Cyfreithiol](#).

Eleni mae'r OLC wedi canolbwyntio ar sicrhau lefel uchel o dryloywder yn ei berthnasoedd, ac yn benodol adeiladu dealltwriaeth o berfformiad a materion llywodraethu blaenorol a chyd-ddealltwriaeth o sut yr eir i'r afael â'r rhain wrth symud ymlaen.

Effeithiolrwydd y Bwrdd a'i Bwyllgorau

Mae cod llywodraethu corfforaethol Trysorlys EM yn argymhell y dylid cynnal gwerthusiad annibynnol o effeithiolrwydd y Bwrdd o leiaf bob tair blynedd. Comisiynodd y Bwrdd adolygiad annibynnol allanol ddiwethaf ym mis Medi 2018, a adroddodd i'r Bwrdd ym mis Mawrth 2019. Ym mis Medi 2020, ailystyriodd y Bwrdd y canfyddiadau, ynghyd ag ystyried materion effeithiolrwydd ehangach y Bwrdd gan gynnwys:

- Y canfyddiadau sy'n ymwneud ag effeithiolrwydd y Bwrdd mewn dau Adolygiad Annibynnol.
- Amseriad ac amllder cyfarfodydd y Bwrdd a'r cydbwysedd rhwng cyfarfodydd y Bwrdd a gweithdai a seminarau'r Bwrdd.
- Anghenion datblygu'r bwrdd.
- Arweinwyr y Bwrdd yn y dyfodol a disodli'r rhain gyda rôl Noddwr Bwrdd mwy ffurfiol.
- Cydnabyddiaeth Ariannol aelodau'r bwrdd.

Cynhaliwyd sesiwn datblygu'r Bwrdd ym mis Chwefror 2021 lle bu'r Bwrdd yn ystyried y meysydd dilynol i'w gwella:

- Gweithio ar y cyd a gwneud penderfyniadau ar y cyd.
- Llywodraethu effeithiol ar gyfer Byrddau sy'n perfformio'n dda a diwylliant llywodraethu.
- Rheoli'r rhaniad Gweithredol / Anweithredol.

Yn ogystal, mae pob aelod o'r Bwrdd yn derbyn gwerthusiad blynyddol ar sail cymhwysedd o'u perfformiad yn chwarter pedwar, â gwerthusiadau'n cael eu rhannu gyda'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol, a chyn pob cyfarfod y Bwrdd mae'r Cadeirydd yn nodi aelod o'r bwrdd i roi adborth ar ddiwedd y cyfarfod ar ei effeithiolrwydd gan ystyried: Pa sesiwn sydd wedi gweithio'n arbennig o dda yn ystod cyfarfod y Bwrdd a pham? Pa bapur oedd yn arbennig o ddefnyddiol a pham? Ble fydddech chi'n awgrymu bod dysgu a gwerth ynghylch gwneud pethau'n wahanol yn y dyfodol?

Mae canfyddiadau'n cael eu cofnodi a'u hadolygu yn y cyfarfod cynllunio nesaf a gwnaed newidiadau/gwelliannau i:

- Agendâu: Ystyried hyd cyfarfodydd, yr amser a dreulir o flaen sgriniau o ganlyniad i gyfarfodydd yn cael eu cynnal o bell yn ystod y pandemig, a llif trafodaethau'r Bwrdd gan sicrhau digon o amser i drafod a gwneud penderfyniadau.
- Papurau'r bwrdd: Sicrhau eglurder ar negeseuon allweddol, ansawdd y wybodaeth a gyflwynir a bod papurau'n cael eu dosbarthu i ganiatáu digon o amser i aelodau'r Bwrdd ddarllen a deal yr wybodaeth a gyflwynir.
- Ffin y Bwrdd / y Weithrediaeth: Sicrhau bod trafodaethau'r Bwrdd yn digwydd ar y lefel strategol a bod cydbwysedd o her a chymorth adeiladol i'r Bwrdd i'r Weithrediaeth.

Yn 2020-2021, penodwyd un aelod anweithredol newydd i'r Bwrdd. Dechreuodd Cadeirydd newydd ARAC ei dymor ar 1 Hydref.

Bwrdd yr OLC

Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol	
Cylch Gorchwyl	Rheolau Trefniadaeth OLC
Cadeirydd	Elisabeth Davies
Meysydd ffocws	Adolygiad Dysgu'r Gyllideb Ystyriodd Adolygiad Dysgu'r Gyllideb bryderon ynghylch proses gyllideb 2019/20. Ymhlith yr argymhellion roedd: • Mabwysiadu strwythurau rheoli prosiect ar gyfer y flwyddyn cynllunio busnes. • Mabwysiadu strategaeth gyfathrebu effeithiol. • Sefydlu Grŵp Gorchwyl a Gorffen ar gyfer Perfformiad ac Ansawdd i sicrhau cadernid a chywirdeb y model cyflawni gweithredol. • Mynd i'r afael â diffyg gallu gweithredol uwch. • Egluro rolau'r OLC, LSB a MoJ o fewn y broses derbyn cyllideb a chymeradwyo strategaeth. Mae'r holl argymhellion wedi'u symud ymlaen yn ystod y flwyddyn, gan arwain at fabwysiadu cyllideb 2021/22 yn llwyddiannus. Arweinyddiaeth

Ar ddechrau'r flwyddyn, ymadawodd dau aelod o staff allweddol. Cefnogodd yr OLC strwythur arweinyddiaeth interim trwy'r her o reoli sefydliad yn ystod pandemig cenedlaethol.

Fe wnaeth yr OLC recriwtio a phenodi Prif Ombwdsmon a Phrif Swyddog Gweithredol newydd, a ddechreuodd yn ei swydd ym mis Ionawr 2021, gan sicrhau bod y penodiadau'n mynd i'r afael â phryderon blaenorol ynghylch arweinyddiaeth a pherfformiad.

Buddsoddi mewn llywodraethu a pherthnasoedd â rhanddeiliaid

Aeth Cadeirydd yr OLC i'r afael â hyn trwy gydol y flwyddyn ac mae'r adborth yn ystod ymgynghoriad diweddaraf y Cynllun Busnes a'r Gyllideb wedi dangos bod hyn wedi'i dderbyn yn gadarnhaol.

Uniondeb modelu gweithredol

Profodd y Grŵp Gorchwyl a Gorffen Perfformiad ac Ansawdd (yn cynnwys aelodau Bwrdd yr OLC a Gweithrediaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol) gadernid y model cyflawni gweithredol. Mae hyn wedi arwain at ddatblygu'r Set Ddata Cytunedig a fydd yn cael ei defnyddio i fonitro perfformiad cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol ac mae wedi cael derbyniad da gan yr MoJ a'r LSB.

Adfer perfformiad

Fe wnaeth yr OLC gynnal goruchwyliaeth ar berfformiad yr Ombwdsmon Cyfreithiol trwy gamau cychwynnol Covid-19 a gweithio tuag at ddull fesul cam o wella. Canolbwyntiodd y dull fesul cam yn gyntaf ar sefydlogi perfformiad ac yna nodi cyfleoedd i wella.

Materion a gwmpaswyd	Goruchwylio perfformiad yr OLC yn ôl ei ddangosyddion a'i oddefiadau perfformiad allweddol, cyflawni yn ôl y Cynllun Busnes, a rhagweld perfformiad yn y dyfodol. Diweddariadau rheolaidd ar Reolaeth Ariannol a Chynllunio. Wedi creu'r Grŵp Gorchwyl a Gorffen ar gyfer Perfformiad ac Ansawdd i adolygu cywirdeb modelu gweithredol. Wedi cymeradwo penodiadau allweddol gan gynnwys y Prif Ombwdsmon a'r Prif Swyddog Gweithredu. Wedi cynnal sesiwn ar y cyd ag aelodau'r rhwydwaith BAME i drafod ymrwymiad sefydliadol i gydraddoldeb hiliol. Wedi ystyried: • Cynnydd y Cynllun Pobl. • Gwaith y prosiect Effaith Tryloywder ac Adrodd. • Papur ar Adolygiad Effeithiolrwydd y Bwrdd. • Risgiau strategol cyfredol. • Adroddiad interim Dyfarnwr Cwynion y Gwasanaeth. • Canlyniadau Arolwg y Gwasanaeth Sifil.
Dogfennau a gymeradwywyd	Wedi cadarnhau penderfyniad y tu allan i'r pwyllgor ar 30 Mawrth i fabwysiadu cyllideb ddigyfnewid ar gyfer 2020/21. Wedi cymeradwyo: • Cyflwyno cyllideb yn ystod y flwyddyn i'r LSB ar gyfer y flwyddyn 2020/21. • Cynllun Busnes a Chyllideb ar gyfer Ebrill 2021 i Fawrth 2022. • Adroddiad Blynnyddol a Chyfrifon ar gyfer 2019/20. • Adroddiad Blynnyddol ar Gynllun yr Gymraeg. • Set ddiwygiedig o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol a'r Set Ddata Cytunedig. • Newidiadau i'r Cynllun Dirprwyo. • Ymgynghoriad Cynllun Busnes LSB

Yn ei holl waith mae'r OLC wedi rhoi sylw i arfer a safonau da ar gyfer y sectorau ombwdsmon a chyfreithiol. Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi parhau i fod yn aelod o Gymdeithas yr Ombwdsmon ac mae'r OLC yn ystyried barn aelodau'r Bwrdd sydd â phrofiad o gynlluniau ombwdsmon eraill.

Mae Bwrdd yr OLC wedi rhoi sylw i'r amcanion rheoleiddiol a nodir yn Neddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, ac mae manylion i ba raddau y cyflawnwyd y rhain wedi'u nodi yn Atodiad Un yr adroddiad hwn.

Mae'n ddyletswydd ar yr OLC i gydymffurfio â *Llywodraethu corfforaethol yn adrannau'r llywodraeth ganolog: Cod Arfer Da (2011)* Trysorlys EM. Fel corff statudol, mae'r OLC yn cydymffurfio â'r Cod lle bernir ei fod yn ymarferol ac yn berthnasol i'w amgylchiadau. Mae trefniadau llywodraethu OLC yn diwallu gofynion y prif egwyddorion sy'n berthnasol i OLC ac nid oes unrhyw wyriadau i'w riportio.

Pwyllgorau OLC

Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg	
Cylch Gorchwyl	Adolygiad yn cael ei gynnal yn Ch4 2020/21
Rôl	Mae'r Pwyllgor yn cefnogi'r OLC a'r Swyddog Cyfrifyddu trwy adolygu'n annibynnol ehangder a dibynadwyedd sicrwydd ynghylch llywodraethu, rheoli risg, yr amgylchedd rheoli ac uniondeb y datganiadau ariannol.
Cyfrifoldebau	Darparu sicrwydd a chynghori i'r Swyddog Cyfrifyddu ar: - Effeithiolrwydd yr amgylchedd rheoli a lliniaru priodol. - Cwmpas y gwaith archwilio mewnol ac allanol. - Adolygu a chynghori ar adroddiadau sicrwydd risg. - Sicrhau cydymffurfedd datganiadau a threfniadau ariannol blynyddol er mwyn atal twyll a llygredd. - Cynghori a chredir bod materion yn ultra vires. - Ymgymryd ag ymgysylltu â rhanddeiliaid yn unol â'r Polisi Chwythu'r Chwiban.
Cadeirydd	Harindra Punchihewa
Materion a gwmpaswyd	Risg - Wedi derbyn adroddiadau sicrwydd risg yn rheolaidd yn ymgorffori'r Map Sicrwydd; statws a chynnydd ar Archwiliadau Mewnol; diweddariad ar risgiau uned strategol a busnes a risgiau cysylltiedig â Covid-19. - Wedi cynghori'r Weithrediaeth ar ddatblygiadau pellach i'r fframwaith sicrwydd risg. Archwilio Wedi derbyn diweddariadau ar: - Effeithiolrwydd systemau rheoli mewnol (archwilio mewnol). - Cyflawni gweithredoedd o adolygiad gwirfoddol Diogelu Data'r ICO. Wedi derbyn yr adroddiadau archwilio dilynol - Adroddiad Cwblhau Archwiliad OLC (Allanol). - Adroddiad Archwilio Rheolaeth Ariannol (Taliadau) (Mewnol). - Adroddiad Llywodraethu Corfforaethol (Mewnol). - Adroddiad Archwilio'r Fframwaith Rheoli Risg a Sicrwydd - cam un (Mewnol). Archwiliadau ar y gweill - Dilyniant Achos - cam un. (Wedi dod i ben, disgwylir yr adroddiad ym mis Mai 2021. Cam dau i'w gynnal yn 2021/22.) - Cynllunio'r Gweithlu - ar y gweill ond heb adrodd arno. Meysydd eraill

	• Wedi cytuno ar Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2019/20. • Wedi dechrau adolygu Cylch Gorchwyl y Pwyllgor.
Meysydd eraill:	• Adroddiad Twyll Blynyddol • Adolygiad blynyddol o adroddiad y Cynllun Parhad Busnes • Adroddiad Seiberddiogelwch a Monitro Blynyddol • Adroddiad Hunanasesu a Seilwaith Seiberddiogelwch • Adroddiad Cydymffurfedd Iechyd a Diogelwch Blynyddol • Diweddarau adroddiadau ar y Prosiect Rheoli Cofnodion yn Well • Adroddiadau Hawliau Gwybodaeth a Digwyddiadau Diogelwch • Adroddiadau sicrwydd data • Ardystiadau ac adroddiadau tendrau sengl
Meysydd i'w hadolygu ymhellach:	• Gwella'r strwythur adrodd sicrwydd risg gyda map sicrwydd risg cynhwysfawr sydd hefyd yn cynnwys statws ôl-liniaru sy'n cysylltu'n uniongyrchol â'r matrices archwaeth risg cytunedig. • Gweithredu'r fethodoleg gytunedig a'r camau cysylltiedig i wella sut y gall ARAC gael sicrwydd pellach ar y broses Cynllunio Cyllideb a Busnes.

Y Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol	
Cylch Gorchwyl	Adolygwyd ddiwethaf ar 29 Mehefin 2020
Rôl	Darparu sicrwydd bod yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn cyflawni ei gyfrifoldebau ar gyfer recriwtio, cadw a chymell staff yn deg.
Cyfrifoldebau	• Adolygu Strategaeth a Chynllun Pobl, gan gynnwys adroddiadau ar gyflawni'r cynllun. • Sicrhau bod polisiau recriwtio a rheoli pobl yn deg ac yn gyfreithlon. • Goruchwylio trefniadau ar gyfer uwch benodiadau a chynllunio olyniaeth. • Sicrhau bod telerau ac amodau gwasanaeth yr holl staff yn addas at y diben ac yn cyflawni amcanion sefydliadol. • Adolygu cydnabyddiaeth ariannol, pensiynau, buddion a lwfansau'r Prif Ombwdsmon a rhoi cyngor i'r Prif Ombwdsmon ar yr un peth ar gyfer Uwch Staff. • Darparu cyngor ar newidiadau i strwythurau cyflog y sefydliad.
Cadeirydd	Jane Martin

Materion a gwmpaswyd	Arweinyddiaeth - Goruchwyllo ailstrwythuro'r Uwch Dîm a goblygiadau'r strwythur interim. - Goruchwyllo penodiad Prif Ombwdsmon a Phrif Swyddog Gweithredol. Cynllun Pobl - Datblygu a gweithredu'r Cynllun Pobl, gan ddarparu cyngor a derbyn diweddariadau er mwyn monitro cynnydd. - Adroddiad Datblygu Perfformiad Pobl ac adroddiadau pellach ym mhob cyfarfod. - Ystyriwyd canlyniadau'r Arolwg Pwls.y Gwasanaeth Sifil - Cyd-gyfarfod â'r Cyngor Staff. Gwobrwyo a chydabyddiaeth ariannol - Wedi cymeradwyo talu dyfarniadau chwarterol ôl-weithredol, dyfarniadau perfformiad diwedd blwyddyn a dyfarniadau blynyddol. - Wedi cytuno ar ymagwedd ar gyfer Dathlu Llwyddiant 2021/22: Cynllun Gwobrwyo a Chydnabod yn cytuno ar ei ailwerthuso yn y dyfodol o dan y Cynllun Pobl. Arall - Adborth ar Amcanion Blaenoriaeth Cydraddoldeb ar gyfer 2021/22. - Wedi monitro gweithredu'r broses arfarnu staff. - Wedi ystyried canfyddiadau Adolygiadau Annibynnol a goruchwyllo cynllun gweithredu i fynd i'r afael â chanfyddiadau. Diweddariadau rheolaidd er mwyn monitro cynnydd y cynllun gweithredu. - Wedi diweddarau Cylch Gorchwyl y Pwyllgor. - Wedi adolygu polisïau sy'n dod o fewn cylch gwaith y Pwyllgor.
Adroddiadau a dderbyniwyd:	- Dathlu Llwyddiant: Adroddiad sicrwydd y cynllun Gwobrwyo a Chydnabod. - Adroddiad Cydymffurfedd Iechyd a Diogelwch Blynyddol
Meysydd i'w hadolygu ymhellach	- Sicrhau ffocws parhaus y Cynllun Pobl ar faterion pobl ar draws y sefydliad. - Cwblhau Amcanion Blaenoriaeth Cydraddoldeb mor gyflym â phosibl.

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 Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. Ni chyfarfu'r Pwyllgor yn 2020/21.

Presenoldeb ar gyfer Bwrdd a Phwyllgorau OLC

Mae Atodlen 15.1 Deddf 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 llewyg (anghyfreithiol) ac adlewyrchu'r profiad a'r wybodaeth a nodir yn Atodlen 15.4.

Aelod	Tymor penodi	Cyfarfodydd / seminarau Bwrdd OLC	Cyfarfodydd ARAC	Cyfarfodydd RemCo**
Elisabeth Davies Cyfarwyddwraig Anweithredol a Chadeirydd OLC	1 Ebrill 2020 i 31 Mawrth 2023	10/10	5/5*	4/4*
Elisabeth Bellamy Cyfarwyddwraig Anweithredol ac Aelod o RemCo	1 Mawrth 2018 i 28 Chwefror 2022	10/10		4/4
Rod Bulmer Cyfarwyddwr Anweithredol ac Aelod o RemCo	1 Ebrill 2019 i 31 Mawrth 2022	10/10	1/1***	4/4
Rebecca Hilsenrath Cyfarwyddwraig Anweithredol ac Aelod o ARAC	1 Ebrill 2020 i 31 Mawrth 2021 (ail dymor)	6/10	4/5	
Shrinivas Honap Cyfarwyddwr Anweithredol a Chadeirydd ARAC	1 Ebrill 2019 i 30 Medi 2020	4/4	3/3	
Annette Lovell Cyfarwyddwraig Anweithredol ac Aelod o ARAC	1 Mawrth 2021 i 28 Chwefror 2023 (ail dymor)	10/10	5/5	
Jane Martin Cyfarwyddwraig Anweithredol a Chadeirydd RemCo	1 Mai 2021 i 30 Ebrill 2024 (ail dymor)	10/10		4/4
Harindra Punchihewa Cyfarwyddwr Anweithredol a Chadeirydd ARAC	1 Hydref 2020 i 30 Medi 2024	6/6	2/2	

* Mynychodd Cadeirydd yr OLC holl gyfarfodydd ARAC a RemCo fel arsylwr.

** Cynhaliwyd nifer o gyfarfodydd RemCo Eithriadol rhwng Ebrill a Mehefin i gymeradwyo'r strwythur arweinyddiaeth yn y dyfodol.

*** Cyfetholwyd Rod Bulmer i ARAC i sicrhau cworwm yng nghyfarfod Mawrth 2020.

Rheoli Risg

Mae'r adran hon yn nodi sut y sicrhewr rheoli risg a'r risgiau strategol allweddol sy'n cael eu monitro.

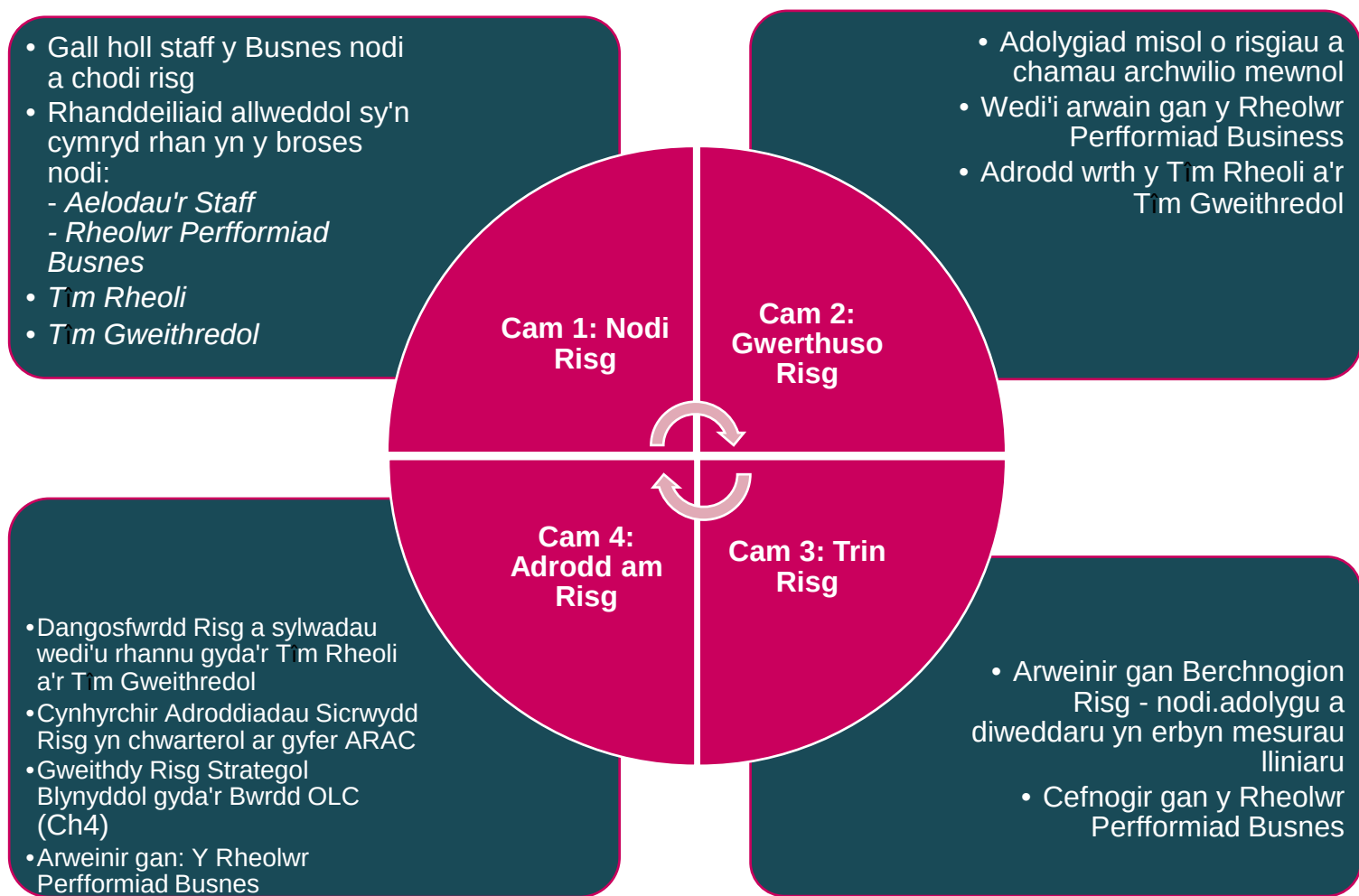
Sicrwydd Risg

Mae'r model dilynol yn dangos sut mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn rheoli risg: o Nodi Risg i Adrodd am Risg. Mae elfen adrodd am risg y broses hefyd yn cynnwys Dangosfwrdd Risg pwrpasol a rennir yn fewnol ac a ddefnyddir gan y Timau Rheoli a Gweithredol fel offeryn adrodd misol.

Mae Pwyllgor Archwilio a Risg Bwrdd OLC yn derbyn Adroddiad Sicrwydd Risg rheolaidd, sy'n cynnwys y sefyllfa ddiweddaraf ar risgiau strategol, statws archwiliadau mewnol a'r cynnydd a wneir ar gamau sy'n deillio ohonynt ac unrhyw risgiau uned fusnes uwch.

Mae'r Bwrdd OLC yn derbyn diweddariad ar risgiau strategol fel rhan o'r papur diweddaru ar risg strategol blynyddol.

Mae adran berfformiad yr adroddiad yn nodi'r risgiau ar gyfer pob maes busnes, sydd, yn unol â'r model isod, yn cael eu nodi a'u hadolygu fel rhan o'r broses Adolygu Perfformiad Busnes.



Risgiau Strategol

Mae'r tabl isod yn crynhoi'r risgiau strategol allweddol i'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn ystod 2020/21, gan gynnwys y rhai sy'n gysylltiedig ag effaith Covid-19, heriau perfformiad hirsefydlog a hyder rhanddeiliaid a chwsmeriaid mewn arweinyddiaeth sefydliadol effeithiol a darparu gwasanaeth. Adolygir y risgiau strategol yn flynyddol ac ar gyfer 2021/22 byddant yn adlewyrchu'r gwelliannau a wnaed eleni mewn llywodraethu a llwybr gwella gweithredol.

Disgrifiad y Risg	Diweddariad diwedd y flwyddyn	Thema
Diffyg gwytnwch ar lefel uwch <i>Ymadawiad unigolion allweddol yn ystod y 12 mis diwethaf a chydabod y pwyntiau sengl o fethiant a rolau beirniadol yn y sefydliad</i> Mesurau lliniaru: • Cymeradwyo cyflwyno cyllideb interim - gan ganiatáu ar gyfer recriwtio rolau allweddol. • Gweithgaredd Cynllunio Pobl - talent a llwybrau gyrfa	Mae'r risg hon wedi lleihau ers dechrau'r flwyddyn, ond mae angen gwaith pellach dros y misoedd nesaf a fydd yn cael ei ysgogi gan y Cynllun Pobl.	Enw Da Pobl
Colli hyder rhanddeiliaid mewn arweinyddiaeth sefydliadol effeithiol		Enw Da

Perfformiad sefydliadol gwael a methiant i gyflawni yn ôl trywydd gwella. Mesurau Iliniaru: <i>Rhaglen reolaidd o ymgysylltu â rhanddeiliaid gan y tîm rheoli a gweithredol</i> <i>Grŵp Gorchwyl a Gorffen Perfformiad ac Ansawdd - gwirio a herio rhagdybiaethau</i> <i>Gweithredu'r Set Ddata Cytunedig - wedi'i rhannu â rhanddeiliaid allweddol yn fisol</i>	Mae'r risg wedi lleihau yn dilyn cytundo ar Gyllideb a Chynllun Busnes 2021/22 a gweithredu'r Set Ddata Cytunedig ond mae'n parhau i fod yn flaenoriaeth allweddol ar gyfer 2021/22.	
Y pandemig coronafeirws yn effeithio ar weithrediad yr Ombwdsmon Cyfreithiol <i>Canllawiau'r llywodraeth ar weithio gartref a rheoli i sicrhau ein bod yn darparu gwasanaeth i'n cwsmeriaid.</i> Mesurau Iliniaru: <i>Agorwyd y swyddfa am amgylchiadau eithriadol i gynorthwyo staff â'u hiechyd meddwl a'u lles</i> <i>Yr holl becyn TG a DSE wedi'i roi i staff</i> <i>Llai o oriau ffôn i staff GET i ganiatáu canolbwyntio ar ohebiaeth cwsmeriaid</i>	Mae'r risg hon yn parhau i leihau yn dilyn rhagolygon mwy cadarnhaol yn unol â newidiadau diweddar i ganllawiau'r llywodraeth a pharhau i ymgorffori ffyrdd newydd o weithio'n fewnol a gyda darparwyr gwasanaeth.	Enw da Gweithredol
Anallu i wario o fewn cyllideb 2020/21 <i>Oherwydd effeithiau Covid-19 a gwallau cyllidebol wrth gyflwyno cyllideb y flwyddyn flaenorol</i> Mesurau Iliniaru: <i>Cais cyllideb interim Disgyblaeth wrth drefnu a monitro gwariant</i>	Mae'r risg hon wedi cau ar ôl cau cyfriflyfr cyfrifon 2020/21.	Pobl Enw Da Gweithredol Ariannol a Llywodraethu
Lefelau ymgysylltu â staff yn lleihau <i>Newidiadau ac ymadawiadau uwch arweinwyr yn ddiweddar a chanlyniadau gwael yn yr arolwg ymgysylltu â staff.</i> Mesurau Iliniaru:	Bydd y risg hon yn ymddangos fel rhan o'r gyfres newydd o risgiau strategol ar gyfer 2021/22 a bydd hefyd yn cael ei ysgogi gan lwyddiant y Cynllun Pobl.	Pobl Enw Da Gweithredol

- Y Cyngor Staff wedi'i adfywio a chynyddu ymgysylltiad - Uwch arweinwyr newydd yn canolbwyntio ar ymgysylltu â staff		
Diffyg hyder ymhlith cwsmeriaid yng ngallu'r Ombwdsmon Cyfreithiol i wneud iawn yn effeithiol <i>Perfformiad gweithredol gwael a methiant i gyflawni yn erbyn trywydd gwella.</i> Mesurau Lliniaru: - Amseroedd aros yn cael eu cyhoeddi ar y wefan - rheoli disgwyliadau defnyddwyr - Gwell cyfathrebu gyda'r holl gwsmeriaid trwy gydol y broses - Ymgysylltu â rhanddeiliaid ar gefnogi gwneud iawn a thueddiadau cyffredin	Mae'r risg hon wedi lleihau ychydig o ddechrau'r flwyddyn, ond o ystyried nifer yr achosion a'r oedi, bydd hyn yn parhau i gael sylw trwy'r mentrau Cynllun Pobl a Chynllun Busnes.	Enw da Gweithredol
Methu â sicrhau cyllideb uwch ar gyfer 2021/22 <i>Diffyg hyder a/neu hygyrdd mewn cynlluniau a rhagdybiaethau</i> Mesurau Lliniaru: - Dau uwch arweinydd newydd yn ymgysylltu â rhanddeiliaid allweddol - Gwirio a herio a ddarperir gan y Grŵp Perfformiad ac Ansawdd – Gorchwyl a Gorffen - Cydweithio â Chadeirydd OLC	Mae'r risg hon wedi'i chau o ystyried cymeradwyo cyflwyniad y gyllideb ym mis Mawrth 2021.	Pobl Enw da Gweithredol Ariannol a Llywodraethu

* Tuedd yn seiliedig ar safle dechrau blwyddyn yn erbyn safle diwedd blwyddyn

Sefydlwyd prosiect a oedd yn canolbwyntio ar wella'r Fframwaith Sicrwydd Risg yn ystod chwe mis olaf 2020/21. Mae hyn wedi arwain at weithredu sawl gwelliant allweddol gan gynnwys templedi adrodd risg diwygiedig ar gyfer adrodd mwy strwythuredig a matrices risg diwygiedig i alluogi asesiad mwy gwybodus a chymhwysol yn gyson yn ôl perthnasedd a thebygolrwydd. Mae gwaith bellach ar y gweill i weithredu mesurau a goddefiannau meintiol a fydd yn cael eu monitro i olrhain perfformiad yn ôl archwaeth risg. Mae'r gweithgareddau hyn yn rhan o gynllun ehangach yn seiliedig ar ddarparu sicrwydd yn ôl y Fframwaith Rheoli Risg a maent yn cyd-fynd â gweithgareddau eraill sydd ar y gweill i gryfhau'r fframwaith Llywodraethu.

Archwiliad mewnol

Cyflwynodd Asiantaeth Archwilio Mewnol y Llywodraeth (GIAA) yr archwiliadau mewnol dilynol ar gyfer yr OLC yn 2020/21.

Mae Archwilio	Sgôr	Argymhellion
Fframwaith Rheoli Risg a Sicrwydd	Cyfngedig	Tri argymhelliad (un flaenoriaeth uchel a dau ganolig)

Llywodraethu Corfforaethol	Cyfngedig	Pum argymhelliad (pedwar blaenoriaeth ganolig ac un flaenoriaeth uchel)
Rheolaeth Ariannol	Cymedrol	Chwe argymhelliad (pedair blaenoriaeth isel a dwy flaenoriaeth ganolig)
Cynllunio Gweithlu	Sylweddol	Un argymhelliad (blaenoriaeth ganolig)
Dilyniant Achos Rhan 1 (Mae Rhan 2 yr archwiliad hwn wedi'i drefnu ar gyfer 2021/22).	Cymedrol	Tri argymhelliad (dwy flaenoriaeth isel ac un flaenoriaeth ganolig)

Adroddiad Blynyddol a Barn GIAA

Cyflwynodd Adroddiad a Barn Flynyddol GIAA ar gyfer 2020/21 sgôr sicrwydd gyfyngedig gyffredinol ar gyfer y fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth yn y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol ar gyfer 2020/21. Roedd hyn yn seiliedig ar y gweithgaredd archwilio mewnol a gynhaliwyd yn ystod y cyfnod ac a amlinellwyd yn yr adroddiadau a restrir uchod. Mae sicrwydd cyfyngedig yn golygu bod gwendidau sylweddol yn y fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth fel y gallai fod neu y gallai ddod yn annigonol ac yn aneffeithiol.

Datganodd GIAA eu bod wedi nodi gwendidau ym meysydd allweddol rheoli risg a llywodraethu corfforaethol, er eu bod yn cydnabod bod y gwendidau hyn wedi'u gwrthbwysio gan ganlyniadau archwilio mwy cadarnhaol mewn mannau eraill, yn arbennig yn y maes gweithredol, a bod gwelliannau wedi'u gwneud yn ystod y misoedd diwethaf. Yng nghyfarfodydd Pwyllgor Archwilio a Risg OLC, eglurodd y GIAA yn eu Hadroddiad Blynyddol a Barn fod y farn hon yn seiliedig ar weithrediad y fframwaith trwy gydol y flwyddyn 2020/21 yn hytrach nag ar y sefyllfa ar ddiwedd y flwyddyn.

Cynnydd a gwelliannau

Gwnaed gwaith sylweddol dros chwe mis olaf 2020/21 i fynd i'r afael â materion ac argymhellion a godwyd yn yr archwiliadau hyn a gweithredu camau cytunedig, gan gynnwys y rheini mewn perthynas â Rheoli Risg a Sicrwydd a Llywodraethu Corfforaethol. Mae hyn yn cynnwys y gwaith a amlinellir uchod i ddatblygu'r dull o reoli a rheoli risg gyda ffocws strategol gwell ar risg yng nghanau olaf 2020/21. Penodwyd Rheolwr Risg ac ymunodd ef ym mis Mawrth 2021, cam pwysig wrth wella capasiti a gallu ym maes rheoli risg.

Mae'r argymhellion a'r camau cytunedig o adroddiadau GIAA yn cael eu rheoli gan yr Ombudsmon Cyfreithiol ac yn cael eu hadrodd i'r ARAC bob chwarter. Mae GIAA wedi nodi eu boddhad â'r broses hon.

Cwblhawyd nifer sylweddol o gamau cytunedig mewn perthynas â'r adroddiad ar Lywodraethu Corfforaethol. Er mwyn mynd i'r afael â'r camau sy'n weddill, cychwynnwyd prosiect i adolygu llywodraethu corfforaethol er mwyn cynnal adolygiad llawn o'r fframweithiau llywodraethu presennol, nodi bylchau a gwelliannau posibl a mynd i'r afael â'r rhain.

Wrth adrodd ar eu harchwiliad ar reolaeth ariannol, nododd GIAA eu bod yn fodlon bod risgiau ariannol allweddol yr OLC yn cael eu rheoli trwy brosesau safonol, atebolrwydd clir a goruchwyliaeth briodol. Cydnabu GIAA fod hyn yn welliant yn y sefyllfa dros y flwyddyn ddiwethaf (o 2019/20). Mae camau cytunedig mewn ymateb i argymhellion yr archwiliad hwn yn cael eu gweithredu yn 2021/22 i gryfhau rheolaeth ariannol ymhellach. Bydd penodi Rheolwr

Cyllid sydd ar ddod, Cyfrifydd cymwys ag ystod eang o brofiad cyfrifyddu, yn darparu capasiti a gallu ychwanegol.

Mae angen gwella ymhellach mewn perthynas â sicrhau risg a llywodraethu corfforaethol ond mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn croesawu cydnabyddiaeth GIAA o welliannau a wnaed yn ystod y misoedd diwethaf.

Fel Swyddog Cyfrifyddu, rwy'n hyderus, yn seiliedig ar gamau a gwblhawyd a gwaith wedi'i symud ymlaen ers i mi ymuno â'r sefydliad ym mis Ionawr 2021, bod gwelliant wedi'i wneud yng nghamau olaf y flwyddyn o'r pwynt y cynhaliwyd yr archwiliadau hyn a bod y trefniadau'n parhau i wneud hynny. cael ei gryfhau. Rwyf hefyd yn croesawu asesiad a gwelliannau GIAA a nodwyd gan GIAA mewn perthynas â Rheolaeth Ariannol.

Ymateb i'r DU yn tynnu allan o'r UE

Cynhaliwyd adolygiad o effaith y DU yn tynnu allan o'r UE ar y cynllun a'r awdurdodaeth yn 2019/20 a ganfu nad oedd unrhyw risgiau sylweddol i'r cynllun. Ni wnaed unrhyw waith pellach yn 2020/21.

3.1.4 Casgliad

Fel Swyddog Cyfrifyddu rwy'n fodlon bod yr OLC wedi cynnal safon gyffredinol weithredol o lywodraethu a rheoli ariannol.



Paul McFadden

Prif Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu
09 Gorffennaf 2021

3.2 ADRODDIAD CYDNABYDDIAETH ARIANNOL A STAFF

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

3.2.1 Penodi a therfynu aelodau Bwrdd OLC

Dechreuodd Elisabeth Davies rôl penodiad cadeirydd OLC ar 1 Ebrill 2020. Gadawodd Shrinivas Honap ar 30 Medi 2020, a gadawodd Rebecca Hilsenrath ar 31 Mawrth 2021.

Ar 1 Medi 2020, cyhoeddodd yr LSB benodiadau Harindra Punchihewa yn weithredol o 1 Hydref 2020 fel aelod llewyg newydd o fwrdd yr OLC a Chadeirydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg. Ailbenodwyd Jane Martin ym mis Hydref 2020 (am y cyfnod Mai 2021 - Ebrill 2024) Ailbenodwyd Annette Lovell ym mis Hydref 2020 (am y cyfnod Mawrth 2021 - Chwefror 2023).

3.2.2 Cydnabyddiaeth Ariannol y Bwrdd (wedi'i archwilio)

Dangosir cydnabyddiaeth ariannol aelodau Bwrdd OLC yn y tablau isod. Mae'r Cadeirydd ac

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

Aelod	Cyfradd Flynyddol £'000	Y flwyddyn hyd at Fawrth 2021 £'000	Y flwyddyn hyd at Fawrth 2020 £'000
Elisabeth Davies (Cadeirydd o 01.04.20)	50-55	50-55	-
Wanda Goldwag (Cadeirydd hyd at 31.03.20)	-	-	50-55
Elisabeth Bellamy	5-10	5-10	5-10
Rod Bulmer	5-10	5-10	5-10
Rebecca Hilsenrath	5-10	5-10	5-10
Shrinivas Honap	5-10	0-5	5-10
Annette Lovell	5-10	5-10	5-10
Jane Martin	5-10	5-10	5-10
Harindra Punchihewa	5-10	0-5	-

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

Yn ychwanegol at y gydnabyddiaeth ariannol uchod, talwyd £304 o dreuliau i aelodau'r Bwrdd yn 2020/21. Mae hyn yn ymwneud â threuliau 2019/20 na chawsant eu cronni gan LSB.

Yn 2019/20 nododd yr LSB fater etifeddiaeth lle na thalwyd treth nag Yswiriant Gwladol mewn perthynas â chostau aelodau'r Bwrdd am deithio i gyfarfodydd y Bwrdd a'r Pwyllgor a gynhaliwyd yn swyddfeydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Yn 2020/21, cyfrifwyd yr atebolrwydd hwn fel £20,656 ar gyfer aelodau Bwrdd OLC. Nid yw'r ffigur hwn yn cynnwys llog a chosbau. Mae'r LSB wedi gwneud datgeliad gwirfoddol i Gyllid a Thollau EM ym mis Ionawr 2021 ac mae'n aros am ymateb. Mae'r LSB wedi gwneud darpariaeth yn eu cyfrifon 2020/21 i gwmpasu'r atebolrwydd, y llog ac unrhyw gosbau. Mae'r Weinyddiaeth Gyfiawnder wedi cymeradwyo defnyddio cronfeydd wrth gefn yr LSB i ariannu'r ddarpariaeth hon.

3.2.3 Cydnabyddiaeth Ariannol Gweithredwyr (wedi'i archwilio)

Y flwyddyn hyd at 31 Mawrth 2021	Rôl	2020/21			Cyfwerth Blynnyddol		
		Cyflog £'000	Pensiwn £'000	Cyfanswm £'000	Cyflog £'000	Pensiwn £'000	Cyfanswm £'000
R Marsh	Prif Ombwdsmon a Phrif Weithredwr (tan 04/10/20)	65-70	5-7.5	75-80	130-135	12.5-15	145-150
M Hughes*	Prif Ombwdsmon Dros Dro (5/10/20 - 10/01/21)	65-70	5-7.5	75-80	80-85	7.5-10	90-95

P McFadden	Prif Ombwdsmon (o 11/01/21)	20-25	0-2.5	25-30	110-115	5-7.5	115-120
B Arnold**	Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol (tan 30/09/20)	45-50	2.5-5	50-55	90-95	5-7.5	95-100
S Strinati	Prif Swyddog Gweithredu (o 04/01/21)	20-25	0-2.5	25-30	100-105	5-7.5	105-110

* Roedd M Hughes yn Gyfarwyddwr Gweithrediadau Dros Dro o 01/07/20 ac yn Brif Ombwdsmon Dros Dro rhwng 05/10/20 a 10/01/21

** Rhwng 01/07/20 a 30/09/20 ni weithiodd B Arnold yn ystod eu cyfnod rhybudd yn dilyn ailstrwythuro rheolwyr.

Mae ffigurau cymharol ar gyfer y flwyddyn ariannol flaenorol 2019/20 yn ymddangos yn y tabl isod.

Y flwyddyn hyd at 31 Mawrth 2020	Cyflog £'000	Pensiwn £'000	Cyfanswm £'000
R Marsh Prif Ombwdsmon a Phrif Weithredwr	130 - 135	12.5 – 15	145 - 150
B Arnold Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol	80 - 85	5 – 7.5	85 - 90

	2020/21			2019/20		
Costau Staff	Cyfanswm £'000	Staff Parhaol £'000	Staff Eraill £'000	Cyfanswm £'000	Staff Parhaol £'000	Staff Eraill £'000
Cyflogau a salariau	8,672	8,436	236	8,423	8,105	318
Costau nawdd cymdeithasol	813	813	0	776	772	4
Costau pensiwn eraill	664	664	0	643	639	4
Pecynnau ymadael	44	44		0	0	0
Cyfanswm y costau net	10,193	9,957	236	9,842	9,516	326

Nid oedd unrhyw gyflogaion a oedd yn swyddogion undeb perthnasol yn ystod 2020/21, felly ni chafwyd unrhyw oriau na chostau cysylltiedig.

3.2.4 Nifer y Staff a Chostau Cysylltiedig

Band cyflog blynyddol yr unigolyn â'r cyflog uchaf ar ddyddiad gorffen y cyfnod adrodd oedd £110,000 i £115,000, pwynt canol £112,500 (2019/20: £130,000 i £135,000, pwynt canol £132,500). Canolbwynt cydnabyddiaeth ariannol band yr unigolyn â'r cyflog uchaf oedd 3.43 gwaith (2019/20 4.12 gwaith) o gydnabyddiaeth ariannol canolrif y gweithlu ym mis Mawrth 2021, sef £32,833 (2019/20 £32,189). Mae'r gostyngiad yn y gymhareb yn ganlyniad i newidiadau yn y Tîm Gweithredol yn 2020/21.

Yn 2020/21, ni dderbyniodd unrhyw gyflogaion gydnabyddiaeth ariannol o fwy na'r cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf (2019/20 dim). Roedd y gydnabyddiaeth ariannol yn amrywio rhwng £10,287 a £110,000 - £115,000 (£8,628 a £130,000 - £135,000). Nid yw'r ffigurau hyn yn cynnwys ein gweithwyr cyfradd.

Mae cyfanswm y gydnabyddiaeth ariannol yn cynnwys cyflogau, tâl heb ei gyfuno sy'n gysylltiedig â pherfformiad a buddion mewn nwyddau. Nid yw'n cynnwys taliadau diswyddo na chyfraniadau pensiwn y cyflogwr, ac nid oes gwerth trosglwyddo cyfwerth ag arian parod pensiynau. Mae pob cyflogai yn gymwys i gael benthychiadau tocyn tymor di-log, sy'n addaladwy dros 10 mis neu ar ôl gadael cyflogaeth. Mae hyn wedi aros yr un fath rhwng 2019/20 a 2020-21.

3.2.5 Nifer Cyfartalog y Bobl a Gyflogir (wedi'i archwilio)

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

	2020/21			2019/20		
	Cyfanswm	Staff Parhaol	Staff Eraill	Cyfanswm	Staff Parhaol	Staff Eraill
Wedi'u cyflogi'n uniongyrchol	239	235	4	235	225	10
Heb eu cyflogi'n uniongyrchol	2	-	2	5	-	5
Cyfanswm	241	235	6	240	225	15

Mae newidiadau cyflog arfaethedig ac unrhyw adolygiad o gyflog i uwch reolwyr (ac i'r OLC yn ei gyfanrwydd) yn cael eu hadolygu a'u cymeradwyo gan y Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol.

3.2.6 Tâl Rhywedd

Eleni bydd y bwlch cyflog rhwng y rhywiau ar gyfer 2021 yn cael ei gyhoeddi. Ar 31 Mawrth 2021, mae 71% o'r staff a gyflogir yn fenywod. Mae hyn yn cyfateb i 185 o staff benywaidd a 74 o staff gwrywaidd. Mae gwahaniaeth yn y cyflog canolrifol o 5%, a'r gwahaniaeth yn y cyflog cyfartalog cymedrig yr awr yw 11% o blaid dynion. Mae'r gwahaniaethau hyn oherwydd y gymysgedd rhywedd yn yr uwch dîm arweinyddiaeth newydd.

3.2.7 Polisiau staff a weithredwyd yn ystod y flwyddyn

Cytunir ar geisiadau addasiadau rhesymol wrth ymgynghori â chydweithwyr a'u rheolwyr llinell, Iechyd Galwedigaethol a'r tîm Adnoddau Dynol.

Mae materion Iechyd a Diogelwch yn cael eu hadolygu'n rheolaidd, rhoddir ffurflenni Iechyd a Diogelwch chwarterol i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder a darperir adroddiad blynyddol i Fwrdd yr OLC.

Defnyddiwyd ein cylch gwaith cyflog ar gyfer 2020 ym mis Ionawr 2021 yn dilyn cytuno ar gyllideb gyda rhanddeiliaid ac mae'n gyson â chanllawiau ar gyflogau'r sector cyhoeddus.

3.2.8 Adrodd am y Gwasanaeth Sifil ac iawndal arall - pecynnau ymadael (wedi'u harchwilio)

	Nifer y diswyddiadau gorfodol	Nifer yr Ymadawiadau eraill a Gytunwyd	Cyfanswm Nifer y Pecynnau Ymadael yn ôl Band Cost
<£10,000	-	-	-
£10,000 - £25,000	1	-	1
£25,001 - £50,000	1	-	1
Cyfanswm nifer y pecynnau ymadael	2	-	2
Cyfanswm Cost 2020/21 / £	44,129	-	44,129
Cyfanswm Cost 2019/20 / £	-	-	-

3.2.9 Salwch staff

	2020/21	2019/20	Targed
Diwrnodau cyfartalog fesul yflogai a gollwyd oherwydd salwch	11.96 (FTE)	12.1 (FTE)	Cyfradd Absenoldeb Salwch XpertHR ac Arolwg Cost 2021 cyfartalog o 7.4 diwrnod
Cyfanswm y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd absenoldeb salwch	5.07% (gan gynnwys absenoldeb Covid-19)	4.4%	Ddim yn Berthnasol

3.2.10 Pensiynau

Mae'r OLC wedi cytuno bod gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol gynllun pensiwn personol grŵp cyfraniadau diffiniedig y mae'r OLC yn gwneud cyfraniadau sefydlog iddo ond nad oes ganddo 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 y Cyflogwr sy'n deillio o'r trefniant aberthu cyflog hwn hefyd yn cael eu cyfrannu at y cynllun pensiwn cyflogeion fel rhan o'r trefniant hwn. Nid oes unrhyw newidiadau i'r cynllun pensiwn a ddarperir gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol i'w gyflogeion yn 2020/21; mae'n aros yr un fath ag yn 2019/20.

3.2.11 Ymgynghori (wedi'i archwilio)

Nid oedd unrhyw wariant ymgynghori yn 2020/21 (2019/20: dim).

3.2.12 Ymrwymadau oddi ar y gyflogres (wedi'i archwilio)

Mae un unigolyn - y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth - yn cael ei ystyried yn ymrwymiad y tu allan i'r gyflogres oherwydd gofyniad annibyniaeth y rôl. Mae'r Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth wedi'i gontractio ar sail gwaith a ddarperir ac ni thelir cyflog iddo. Ni chyflawnodd y sefydliad unrhyw ymrwymadau eraill oddi ar y gyflogres yn 2020/21.

3.3 ADRODDIAD CYFRIFOLDEB AC ARCHWILIO SENEDDOL

3.3.1 Rheoleidd-dra Gwariant (*wedi'i archwilio*)

Colledion a thaliadau arbennig

Ni chafwyd unrhyw golledion a thaliadau arbennig yn 2020/21 (2019/20: dim).

Rhoddion

Ni wnaeth y sefydliad unrhyw roddion yn 2020/21 (2019/20: dim) a aeth y tu hwnt i'r terfynau a waherddir yn *Rheoli Arian Cyhoeddus* (Trysorlys EM).

Rhwymedigaethau wrth gefn o bell

Nid oes unrhyw rwymedigaethau wrth gefn o bell i'w hadrodd yn 2020/21 (2019/20: dim).

Offerynnau Ariannol

Nid oes gan yr OLC fenthyciadau; mae'n dibynnu'n bennaf ar ardoll ar y sector gwasanaethau cyfreithiol ac incwm ffioedd achosion am ei ofynion arian parod. Felly, nid yw'r OLC yn agored i risgiau hylifedd sylweddol. Mae hyn yn berthnasol i'r blynyddoedd 2020/21 a 2019/20.

Tueddiadau gwariant tymor hir

Cyllideb gychwynnol yr OLC yn y flwyddyn lawn gyntaf o weithredu (2011/12) oedd £17.304m yn yr awdurdodaeth gyfreithiol. Gostyngodd hyn ym mhob blwyddyn weithredu ddilynol tan 2017/18 pan fu cynnydd bach am flwyddyn yn ymwneud â chostau untro y rhaglen foderneiddio. Yn 2020/21 rhoddwyd cyllideb ddigyfnewid ar waith, fodd bynnag, cyflwynwyd cyllideb interim yn ystod y flwyddyn, gan ddod â chyfanswm y gyllideb i £13.248m. Yn 2021/22 cymeradwywyd cyllideb uwch o £14.474m. Ar hyn o bryd rhagwelir y bydd hyn yn cynyddu yn 2022/23 er mwyn ymateb i'r heriau perfformiad cyfredol.

Ffioedd a thaliadau

Datgelir dadansoddiad o ffioedd a thaliadau ar dudalen 60.



Paul McFadden

Swyddog Cyfrifyddu
09 Gorffennaf 2021

3.4 TYSTYSGRIF AC ADRODDIAD Y CYFARWYDDWR AC ARCHWILYDD CYFFREDINOL I DDAU DŶ'R SENEDD A'R ARGLWYDD GANGHELLOR

Barn ar ddatganiadau ariannol

Rwy'n tystio fy mod wedi archwilio datganiadau ariannol y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol am y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2021 o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. Mae'r datganiadau ariannol yn cynnwys: Datganiadau o Wariant Net Cynhwysfawr, Sefyllfa Ariannol, Llif Arian, Newidiadau mewn Ecwiti Trethdalwyr; a'r nodiadau cysylltiedig, gan gynnwys y polisiau cyfrifyddu arwyddocaol. Paratowyd y datganiadau ariannol hyn o dan y polisiau cyfrifyddu a nodir ynddynt. Y fframwaith adrodd ariannol a gymhwyswyd wrth eu paratoi yw cyfraith berthnasol a Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol fel y'u dehonglir gan Lawlyfr Adrodd Llywodraeth y Trysorlys EM.

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 ar gyflwr materion y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol ar 31 Mawrth 2021 ac ar wariant net ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben bryd hynny;
- wedi cael eu paratoi'n briodol yn unol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 a chyfarwyddiadau'r Ysgrifennydd Gwladol a gyhoeddwyd o dan hynny gan yr Arglwydd Ganghellor gyda chymeradwyaeth Trysorlys EM.

Barn ar reoleidd-dra

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

Sail i farnau

Cynhaliais fy archwiliad yn unol â Safonau Rhyngwladol ar Archwilio (ISAs) (DU), cyfraith berthnasol a Nodyn Ymarfer 10 (Wedi'i ddiwygio 2020) 'Archwiliad o Ddatganiadau Ariannol Endidau'r Sector Cyhoeddus yn y Deyrnas Unedig'. Disgrifir fy nghyfrifoldebau o dan y safonau hynny ymhellach yn gyfrifoldebau'r Archwilydd am archwilio adran datganiadau ariannol fy nhystysgrif.

Mae'r safonau hynny'n ei gwneud yn ofynnol i mi gydymffurfio â Safon Foesegol Ddiwygiedig y Cyngor Adrodd Ariannol 2019. Rwyf hefyd wedi dewis defnyddio'r safonau moesegol sy'n berthnasol i gwmnïau rhestredig. Rwy'n annibynnol ar y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn unol â'r gofynion moesegol sy'n berthnasol i'm harchwiliad o'r datganiadau ariannol yn y DU. Rwyf wedi cyflawni fy nghyfrifoldebau moesegol eraill yn unol â'r gofynion hyn.

Rwy'n credo bod y dystiolaeth archwilio a gefais yn ddigonol ac yn briodol i ddarparu sylfaen ar gyfer fy marn.

Casgliadau yn ymwneud â busnes gweithredol

Mae defnydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol o sail cyfrifyddu busnes gweithredol wrth baratoi'r datganiadau ariannol yn briodol.

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

Disgrifir fy nghyfrifoldebau a chyfrifoldebau'r Bwrdd a'r Swyddog Cyfrifyddu mewn perthynas â busnes gweithredol yn adrannau perthnasol yr adroddiad hwn.

Mabwysiadir y sail gyfrifyddu busnes gweithredol ar gyfer y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol wrth ystyried y gofynion a nodir yn y Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol ac wedi'u dehongli gan Lawlyfr Adrodd Llywodraeth Trysorlys EM, sy'n ei gwneud yn ofynnol i endidau fabwysiadu sail gyfrifyddu busnes gweithredol wrth baratoi'r datganiadau ariannol lle rhagwelodd y bydd y gwasanaethau y maent yn eu darparu yn parhau i'r dyfodol.

Gwybodaeth 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 ac adroddiad fy archwilydd arno. Y Bwrdd a'r Swyddog Cyfrifyddu sy'n gyfrifol am y wybodaeth arall. Nid yw fy marn ar y datganiadau ariannol yn cwmpasu'r wybodaeth arall ac heblaw am y graddau a nodir yn benodol yn fy adroddiad, nid wyf yn mynegi unrhyw fath o gasgliad sicrwydd arni. 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 byddaf yn nodi anghysondebau perthnasol o'r fath neu gamddatganiadau perthnasol ymddangosiadol, mae'n ofynnol i mi benderfynu a yw hyn yn arwain at gamddatganiad perthnasol yn y datganiadau ariannol eu hunain. Os, ar sail y gwaith yr wyf wedi'i berfformio, y byddaf yn dod 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, yn seiliedig ar y gwaith a wnaed yn ystod yr archwiliad:

- mae'r rhannau o'r Adroddiad Atebolrwydd sydd i'w harchwilio wedi'u paratoi'n briodol yn unol â chyfarwyddiadau'r Ysgrifennydd Gwladol a wnaed o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007; ac
- mae'r wybodaeth a roddir yn yr Adroddiadau Perfformiad ac 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

Yng ngoleuni gwybodaeth a dealltwriaeth y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol a'i hamgylchedd a gafwyd yn ystod yr archwiliad, nid wyf wedi nodi camddatganiadau perthnasol yn yr adroddiad perfformiad ac atebolrwydd. Nid oes gennyf unrhyw beth i'w adrodd mewn perthynas â'r materion dilynol yr wyf yn adrodd wrthyach chi os, yn fy marn i:

- ni chadwyd cofnodion cyfrifyddu digonol neu ni dderbyniwyd ffurflenni 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
- ni wneir rhai datgeliadau o gydnabyddiaeth ariannol a bennir gan Lawlyfr Adrodd Ariannol Llywodraeth Trysorlys EM; 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.

Cyfrifoldebau'r Bwrdd a'r Swyddog Cyfrifyddu am y datganiadau ariannol

Fel yr eglurwyd yn llawnach yn y Datganiad o Gyfrifoldebau Swyddogion Cyfrifyddu, mae'r Bwrdd a'r Swyddog Cyfrifyddu yn gyfrifol am:

- paratoi'r datganiadau ariannol yn unol â'r fframwaith adrodd ariannol cymwys ac am fod yn fodlon eu bod yn rhoi golwg wir a theg;
- reolaethau mewnol fel y mae'r Bwrdd a'r Swyddog Cyfrifyddu yn penderfynu bod eu hangen er mwyn galluogi paratoi datganiad ariannol i fod yn rhydd rhag camddatganiadau perthnasol, p'un ai oherwydd twyll neu wall;
- asesu gallu'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol i barhau fel busnes gweithredol, gan ddatgelu, fel sy'n berthnasol, faterion yn ymwneud â busnes gweithredol a defnyddio sail cyfrifyddu busnes gweithredol oni bai bod y Bwrdd a'r Swyddog Cyfrifyddu yn rhagweld na fydd y gwasanaethau a ddarperir gan y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn parhau i gael eu darparu yn y dyfodol.

Cyfrifoldebau'r archwilydd am archwilio'r datganiadau ariannol

Fy nghyfrifoldeb i yw archwilio, ardystio ac adrodd ar y datganiadau ariannol yn unol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. Fy amcanion yw sicrhau sicrwydd rhesymol ynghylch a yw'r datganiadau ariannol yn eu cyfanrwydd yn rhydd rhag camddatganiadau perthnasol, p'un ai oherwydd twyll neu wall, a chyhoeddi tystysgrif sy'n cynnwys fy marn. Mae sicrwydd rhesymol yn lefel uchel o sicrwydd ond nid yw'n warant y bydd archwiliad a gynhelir yn unol ag ISAs (DU) bob amser yn canfod 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.

Rwy'n dylunio gweithdrefnau yn unol â'm cyfrifoldebau, a amlinellir uchod, er mwyn canfod camddatganiadau perthnasol mewn perthynas â diffyg cydymffurfio â deddfau a rheoleiddio, gan gynnwys twyll.

Roedd fy gweithdrefnau'n cynnwys y dilynol:

- Ymholi i reolwyr, archwilwyr mewnol y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (trwy bresenoldeb yn y Pwyllgor Archwilio) a'r rhai sy'n gyfrifol am lywodraethu, gan gynnwys cael ac adolygu dogfennau ategol mewn perthynas â pholisïau a gweithdrefnau'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol sy'n ymwneud â:
 - o nodi, gwerthuso a chydymffurfio â deddfau a rheoliadau ac a oeddent yn ymwybodol o unrhyw achosion o ddiffyg cydymffurfio;
 - o canfod ac ymateb i risgiau twyll ac a oes ganddynt wybodaeth am unrhyw dwyll gwirioneddol, amheus neu honedig; ac

- o y rheolaethau mewnol a sefydlwyd i liniaru risgiau sy'n gysylltiedig â thwyll neu ddiffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau gan gynnwys rheolaethau'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol sy'n ymwneud â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 a Rheoli Arian Cyhoeddus.
- trafod ymhlith y tîm ymgysylltu a lle bo angen, cynnwys arbenigwyr perthnasol mewnol a neu allanol, ynghylch sut a ble y gallai twyll ddigwydd yn y datganiadau ariannol ac unrhyw ddangosyddion twyll posibl. Fel rhan o'r drafodaeth hon, ystyriais y potensial am dwyll yn y meysydd dilynol: cydnabod refeniw, postio cyfnodolion anarferol ac amcangyfrifon cyfrifyddu.
- sicrhau dealltwriaeth o fframwaith awdurdod y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn ogystal â fframweithiau cyfreithiol a rheoleiddiol eraill y mae'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn gweithredu ynddynt, gan ganolbwyntio ar y deddfau a'r rheoliadau hynny a gafodd effaith uniongyrchol ar y datganiadau ariannol neu a gafodd effaith sylfaenol ar weithrediadau'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol. Roedd y deddfau a'r rheoliadau allweddol a ystyriais yn y cyddestun hwn yn cynnwys Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, Rheoli Arian Cyhoeddus a Deddfau Cyflogaeth, Pensiwn a Threthi.

Yn ogystal â'r hyn uchod, roedd fy gweithdrefnau i ymateb i risgiau a nodwyd yn cynnwys y dilynol:

- adolygu datgeliadau a phroffion datganiadau ariannol i ddogfennau ategol i asesu cydymffurfedd â deddfau a rheoliadau perthnasol a drafodwyd uchod;
- ymholi'r rheolwyr, y Pwyllgor Archwilio a chwnsler cyfreithiol mewnol ynghylch ymglyfreitha a hawliadau gwirioneddol a phosibl;
- darllen cofnodion cyfarfodydd y rhai sy'n gyfrifol am lywodraethu a'r Bwrdd;
- wrth fynd i'r afael â'r risg o dwyll trwy reolwyr yn diystyru rheolaethau, profi priodoldeb cofnodion cyfnodolion ac addasiadau eraill; asesu a yw'r dyfarniadau a wnaed wrth wneud amcangyfrifon cyfrifyddu yn arwydd o ragfarn bosibl; gwerthuso rhesymeg busnes unrhyw drafodion arwyddocaol sy'n anarferol neu y tu allan i gwrs arferol busnes; a
- profi priodoldeb y gwariant a dynnwyd a sicrhau bod yr ardoll a godir yn perthyn i gyrff cymeradwy ac yn unol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

Hefyd, cyfathrebais ddeddfau a rheoliadau perthnasol a risgiau twyll posibl i holl aelodau'r tîm ymgysylltu, gan gynnwys arbenigwyr mewnol a thimau archwilio cydrannau sylweddol, ac arhosais yn effro i unrhyw arwyddion o dwyll neu ddiffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau trwy gydol yr archwiliad.

Mae disgrifiad pellach o fy nghyfrifoldebau dros archwilio'r datganiadau ariannol ar wefan y Cyngor Adrodd Ariannol yn: www.frc.org.uk/auditorsresponsibilities. Mae'r disgrifiad hwn yn rhan o fy nhystysgrif.

Yn ogystal, mae'n ofynnol i mi gael tystiolaeth sy'n ddigonol i roi sicrwydd rhesymol bod yr incwm a'r gwariant a adroddir yn y datganiadau ariannol wedi'u gweithredu at y dibenion a fwriadwyd gan y Senedd a bod y trafodion ariannol yn cydymffurfio â'r awdurdodau sy'n eu llywodraethu.

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

Adroddiad

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

Gareth Davies

Rheolwr ac Archwilydd Cyffredinol

12 Gorffennaf 2021

Swyddfa Archwilio Genedlaethol

157-197 Buckingham Palace Road

Victoria

Llundain

SW1W 9SP

Adran 4: Adroddiad ariannol

DATGANIAD O WARIANT NET CYFUNOL

Am y flwyddyn yn dod i ben 31 Mawrth 2021

	Nodyn	£'000	2020/21 £'000	£'000	2019/20 £'000
<i>Incwm</i>					
Incwm o weithgareddau gweithredu	3		(13,162)		(12,298)
Cyfanswm Incwm			(13,162)		(12,298)
Costau staff	2	10,193		9,842	
Dibrisiant, amorteiddiad ac amhariad	4,5	280		391	
Treuliau darpariaeth	10	11		(131)	
Gwariant gweithredu arall	2	2,680		2,262	
Cyfanswm gwariant gweithredu	2		13,164		12,364
Gwariant gweithredu net			2		66
Llog derbyniadwy			(2)		(82)
Trethiant			-		16
Gwariant net ar ôl llog a threthiant			-		-

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

Mae'r nodiadau ar dudalennau 56 i 65 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

DATGANIAD O SEFYLLFA ARIANNOL

Ar 31 Mawrth 2021

	Nodyn	31 Mawrth 2021		31 Mawrth 2020
		£'000	£'000	£'000
<i>Asedau anghyfredol</i>				
Eiddo, peiriannau ac offer	4	553		551
Asedau anghyfyddadwy	5	295		333
Cyfanswm yr asedau anghyfredol			848	884
<i>Asedau cyfredol</i>				
Masnach ac eitemau derbyniadwy eraill	7	274		628
Arian parod ac eitemau cyfwerth eraill	8	18,301		18,042
Cyfanswm yr asedau cyfredol			18,575	18,670
Cyfanswm yr asedau			19,423	19,554
<i>Rhwymedigaethau cyfredol</i>				
Masnach ac eitemau taladwy eraill	9	(353)		(246)
Darpariaethau	10	(37)		(36)
Rhwymedigaethau eraill	9	(1,032)		(1,281)
Cyfanswm y rhwymedigaethau cyfredol			(1,422)	(1,563)
Cyfanswm yr asedau llai rhwymedigaethau cyfredol			18,001	17,991
<i>Rhwymedigaethau anghyfredol</i>				
Darpariaethau	10	(264)		(254)
Cyfanswm y rhwymedigaethau anghyfredol			(264)	(254)
Cyfanswm yr asedau llai rhwymedigaethau			17,737	17,737
<i>Ecwiti trethdalwyr a chronfeydd wrth gefn eraill</i>				
Y gronfa Gyffredinol			17,737	17,737
Y gronfa ailbrisio			-	-
Cyfanswm Ecwiti Trethdalwyr a chronfeydd wrth gefn eraill			17,737	17,737



Paul McFadden

Swyddog Cyrifyddu

09 Gorffennaf 2021

Mae'r nodiadau ar dudalennau 56 i 65 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

DATGANIAD O LIFAU ARIAN PAROD

Am y flwyddyn yn dod i ben 31 Mawrth 2021

	Nodyn	£'000	2020/21 £'000	£'000	2019/20 £'000
<i>Llifau arian parod o weithgareddau gweithredu</i>					
Gwariant gweithredu net		(2)		(66)	
Addasiadau ar gyfer trafodion heblaw arian parod	2	291		391	
Gostyngiad mewn masnach ac eitemau derbyniadwy eraill	7	354		9,520	
(Gostyngiad) mewn masnach ac eitemau taladwy eraill	9	(142)		(93)	
Defnydd o ddarpariaethau	10	-		(131)	
Llog derbyniadwy		2		82	
Trethiant		-		(12)	
Mewnlifau arian parod net o weithgareddau gweithredu			503		9,691
<i>Llifau arian parod o weithgareddau buddsoddi</i>					
Prynu eiddo, peiriannau ac offer	4	(173)		(138)	
Prynu asedau anghyffyrddadwy	5	(71)		(105)	
All-lifau arian parod net o weithgareddau buddsoddi			(244)		(243)
<i>Llifau arian parod o weithgareddau ariannu</i>					
Grantiau gan adrannau noddi		-		-	
Mewnlifau arian parod net o weithgareddau ariannu			-		-
Cynnydd net mewn arian parod a chyfwerth ag arian parod yn y flwyddyn			259		9,448
Arian parod a chyfwerth ag arian parod ar ddechrau'r	8		18,042		8,594

flwyddyn					
Arian parod a chyfwerth ag arian parod ar ddiwedd y flwyddyn	8		18,301		18,042

Mae'r nodiadau ar dudalennau 56 i 65 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

DATGANIAD O NEWIDIADAU MEWN ECWITI TRETHDALWYR

Am y flwyddyn yn dod i ben 31 Mawrth 2021

	Cyfanswm y cronfeydd wrth gefn £'000
Balans ar 31 Mawrth 2019	17,736
Grantiau gan adrannau noddi	-
Gwariant net ar gyfer y flwyddyn ar ôl llog a threthiant	-
Trosglwyddo tybiannol i Gronfeydd Cyfunol	(12,281)
Eitemau derbyniadwy tybiannol gan Noddwr	12,281
Balans ar 31 Mawrth 2020	17,736
Grantiau gan adrannau noddi	-
Gwariant net ar gyfer y flwyddyn ar ôl llog a threthiant	-
Trosglwyddo tybiannol i Gronfeydd Cyfunol	(13,162)
Eitemau derbyniadwy tybiannol gan Noddwr	13,163
Balans ar 31 Mawrth 2021	17,737

Mae'r nodiadau ar dudalennau 56 i 65 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

NODIADAU I'R DATGANIADAU ARIANNOL

1 Datganiad o Bolisiau Cyfrifyddu

Paratowyd y datganiadau ariannol hyn yn unol â Llawlyfr Adrodd Ariannol y Llywodraeth (FReM) a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM. Mae'r polisiau cyfrifyddu a gynhwysir yn yr FReM yn gweithredu Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol (IFRS) fel y cawson nhw eu haddasu neu eu dehongli ar gyfer cyd-destun y sector cyhoeddus. Lle mae'r FReM yn caniatáu dewis polisi cyfrifyddu, dewiswyd y polisi cyfrifyddu y bernir ei fod yn fwyaf priodol i amgylchiadau'r OLC, at y diben o roi golwg wir a theg. Disgrifir y polisiau 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 Safon gyfrifyddu

Paratowyd y cyfrifon hyn o dan y safon gost hanesyddol a addaswyd trwy ailbrisiu 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 yr 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 2021, 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 2022.

1.3 Incwm

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

Mae Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn ei gwneud yn ofynnol i'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol osod taliadau (ffioedd achosion) ar gyfer pob cwyn yr ydym yn ei derbyn fel un sydd o fewn awdurdodaeth cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Fodd bynnag, gellir hepgor ffi achos mewn rhai amgylchiadau. Y rhain yw 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 achosion yn y flwyddyn y mae'r achos wedi'i ddatrys. Mae symiau a godir mewn perthynas â ffioedd achosion yn lleihau symiau sy'n ddyledus mewn perthynas â'r ardoll sy'n ddyledus gan Reoleiddwyr Cymeradwy.

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 y 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 iddo gan y Weinyddiaeth Amddiffyn. Mae'r LSB a'r OLC yn credu mai dyna oedd bwriad y Senedd wrth drafod y Bil i sefydlu'r LSB a'r OLC, er nad yw rhywfaint o ddrafftio a175 yn cyfleu'r bwriad hwn yn gywir.

Er mwyn cydymffurfio â gofynion a175 ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2021 bydd y Weinyddiaeth Gyfiawnder yn gyfrifol am wneud taliad ar ran yr OLC i'r Gronfa Gyfunol sy'n

cyfateb i'r incwm a dderbyniwyd gan yr OLC am y flwyddyn o'r ardoll a'r ffioedd rhagnodedig. Yn unol â hynny, dangoswyd trosglwyddiad tybiannol i'r Gronfa Gyfunol yn y Datganiad o Newidiadau i Ecwiti Trethdalwyr. Dangosir swm cyfartal fel derbyniad tybiannol gan yr adran noddi.

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

1. Nodi'r contract(au) gyda'r cwsmer: Mae addasiad FReM o IFRS 15 yn ehangu'r diffiniad o gontract i gynnwys deddfwriaeth a rheoliadau sy'n galluogi endid i gael referniw. Yn achos OLC y deddfwriaeth hon yw Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.
2. Nodi'r rhwymedigaethau perfformiad yn y contract: Mae Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn nodi y dylid adennill costau'r OLC trwy ardoll a osodir ar y rheolyddion cymeradwy yn ystod y flwyddyn ariannol am y cyfnod gweithredu. Yn ogystal, mae'n ei gwneud yn ofynnol bod rheolau'r cynllun yn darparu ar gyfer taliadau sy'n daladwy gan ymatebwyr (incwm ffioedd achosion).
3. Pennu pris y trafodiad: Mae cyfanswm y costau a dynnwyd gan yr OLC yn y flwyddyn ariannol yn cael eu dyrannu i Reoleiddwyr Cymeradwy. Gosodir incwm ffioedd achosion ar y darparwyr gwasanaeth am werth a nodir yn Rheolau Cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol.
4. Dyrannu pris y trafodiad i'r rhwymedigaeth perfformiad: Mae incwm yr ardoll yn cael ei gronni a'i baru â gwariant net yr OLC ar ôl ffioedd achosion yn y cyfnod i sicrhau bod gwariant a dynnir yn cael ei adfer yn yr un cyfnod. Mae codi neu hepgor y ffi achos yn cael ei bennu gan ganlyniad yr ymchwiliad.
5. Cydnabod referniw pan fydd (neu wrth i'r) endid gyflawni rhwymedigaeth perfformiad: Cydnabyddir referniw dros amser wrth i wariant sy'n ymwneud â gweithgaredd rheoleiddiol yr OLC gael ei dynnu. Nid oes modd cydnabod incwm ffioedd achosion nes bod yr ymchwiliad wedi'i gwblhau, a phenderfynir ar y canlyniad. Cydnabyddir incwm ar y pwynt hwn.

1.4 Grantiau'r llywodraeth

Mae adran 175 Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn ei gwneud yn ofynnol i'r holl incwm ardoll a gesglir gan yr OLC gael ei ildio i'r Gronfa Gyfunol. Yn gyfnewid am hyn, mae OLC yn derbyn cyllid Grant Cymorth (GiA) gan yr Adran Graidd sy'n hafal i'r incwm a ildiwyd. Yn unol â hynny, dangoswyd trosglwyddiad tybiannol i'r Gronfa Gyfunol yn y Datganiad o Newidiadau i Ecwiti Trethdalwyr a dangosir swm cyfartal fel derbyniad Grant Cymorth tybiannol gan yr adran noddi.

1.5 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 mae'n 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 £1,000 o leiaf yn cael eu dibrisio i'w gwerth gweddilliol dros eu hoes economaidd ddefnyddiol mewn rhandaliadau misol cyfartal. Codir y rhandaliadau cyntaf yn ystod y mis y deuir â'r ased i ddefnydd ac ni chodir tâl yn ystod mis 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.

1.6 Asedau anghyfyddadwy

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. Gweithredir y cyfraddau amorteiddio dilynol ar sail llinell syth dros y cyfnodau dilynol:

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

1.7 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.

1.8 Prydlesi

Cydnabyddir taliadau prydlesi gweithredol fel traul ac fe'u codir ar sail llinell syth dros dymor y brydles.

1.9 Treth ar Werth

Mae'r OLC wedi'i gofrestru ar gyfer TAW. Gellir adennill TAW a dynnir ar ddarparu hyfforddiant a ddarperir i'r awdurdodaeth gyfreithiol a threfniadau trwydded ar gyfer is-osod 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'r rhan fwyaf o'r 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 is-osod y'r adeilad.

1.10 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 sy'n ddwywaith y swm a gyfrannir gan gyflogaion hyd at uchafswm o 10% o gyflog y cyflogai.

1.11 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.

1.12 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 gcontractiol 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.

1.13 Gweithredu safonau cyfrifyddu sydd newydd eu cyhoeddi ddim yn effeithiol eto

Ni fabwysiadwyd unrhyw safonau newydd na diwygiedig yn y flwyddyn ariannol a oedd yn dechrau 1 Ebrill 2020.

Mae safonau, diwygiadau a dehongliadau newydd wedi'u cyhoeddi ond ni fyddant yn effeithiol ar gyfer y flwyddyn ariannol yn dechrau ar 1 Ebrill 2020 ac nid ydynt wedi'u mabwysiadu'n gynnar fel sy'n dilyn:

Safon	Safon i'w mabwysiadu gan adrannau'r llywodraeth
Prydlesi IFRS 16	1 Ebrill 2021

Mae'r Grŵp MoJ wedi asesu'r effaith amcangyfrifedig y bydd gweithredu IFRS 16 ar y dechrau'n ei chael ar ei ddatganiadau ariannol cyfunol, fel y disgrifir isod. Gall effeithiau gwirioneddol mabwysiadu'r safon ar 1 Ebrill 2021 newid oherwydd y gall y polisïau cyfrifyddu newydd newid nes bod y Grŵp yn cyflwyno ei ddatganiadau ariannol cyntaf sy'n cynnwys y dyddiad gweithredu cychwynnol.

Mae IFRS 16 yn darparu model cyfrifo prydlesai sengl, sy'n ei gwneud yn ofynnol i brydlesai gydnabod asedau a rhwymedigaethau ar gyfer pob prydles oni bai bod tymor y brydles yn 12 mis neu lai, neu fod yr ased sylfaenol o werth isel. Bydd yr asedau, sydd i'w disgrifio fel asedau "hawl i ddefnyddio", yn cael eu cyflwyno o dan Eiddo, Peiriannau ac Offer. Mae'r safon yn effeithiol yn y sector cyhoeddus ar gyfer cyfnodau cyfrifyddu sy'n cychwyn ar 1 Ionawr 2019 neu ar ôl hynny. Bydd y Grŵp MoJ yn mabwysiadu IFRS 16 yn y flwyddyn ariannol sy'n dechrau ar 1 Ebrill 2021, er y bydd mwyafrif cyrff y llywodraeth yn ei fabwysiadu yn ystod y flwyddyn ariannol ddilynol.

Bydd IFRS 16 yn cael ei weithredu gan ddefnyddio'r dull dal i fyny cronol; o ganlyniad, ni fydd cymariaethau'n cael eu hailddatgan a bydd mesur y balansau asedau ac atebolrwydd a gydnabyddir yn weithredol o 1 Ebrill 2021 yn adlewyrchu bwriadau'r Grŵp ar y dyddiad hwnnw. Ar y dyddiad trosglwyddo i IFRS 16, bydd y Grŵp yn cydnabod ased 'hawl i ddefnyddio' a rhwymedigaeth prydles.

Bydd rhwymedigaeth y brydles yn cael ei fesur yn ôl gwerth taliadau'r brydles sy'n weddill, wedi'i ostwng naill ai yn ôl y gyfradd llog sydd ymhlwg yn y brydles, neu lle nad oes modd pennu hyn yn hawdd, gyfradd gynyddrannol y benthyca a gynghorir gan Drysorlys Ei Mawrhydi. Pan fydd y brydles yn cynnwys opsiynau estyn neu derfynu, bydd taliadau'r brydles am y cyfnod na ellir ei ganslo ynghyd ag unrhyw opsiynau estyn y mae'r Grŵp yn rhesymol sicr o'u harfer ac unrhyw opsiynau terfynu y mae'r Grŵp yn rhesymol sicr o beidio â'u gweithredu.

Ar y dechrau, bydd yr ased 'hawl i ddefnyddio' yn cael ei fesur yn ôl gwerth rhwymedigaeth y brydles, wedi'i addasu ar gyfer: unrhyw daliadau prydles a wneir cyn y dyddiad cychwyn; unrhyw gymhellion prydles a dderbynnir; unrhyw gostau cynyddrannol o gael y brydles; ac unrhyw gostau o gael gwared ar yr ased ac adfer y safle ar ddiwedd y brydles. Fel dull ymarferol ar gyfer prydlesi gweithredu presennol a gydnabyddir wrth drosglwyddo, ni fydd y ddwy elfen olaf yn cael eu cynnwys yng ngwerth yr ased.

Pan fydd angen ystyriaeth ddim neu enwol ar y brydles (y cyfeirir ati fel arfer fel prydles 'hedyn pupur'), bydd yr ased yn cael ei fesur yn ôl ei werth defnydd presennol, gyda'r gwahaniaeth rhwng swm cario'r ased 'hawl i ddefnyddio' a rhwymedigaeth y brydles yn cael ei drin fel incwm tybiannol (neu wrth drosglwyddo, credyd i'r Gronfa Gyffredinol).

Bydd y prydlesi hynny a gydnabyddir ar hyn o bryd fel prydlesi gweithredol yn cael eu trosi'n

asedau a rhwymedigaethau' hawl i ddefnyddio' wrth drosglwyddo i IFRS 16, gyda'r rhai sy'n cael eu cydnabod ar hyn o bryd fel prydlesi cyllid yn trosglwyddo yn ôl eu gwerthoedd presennol.

Ar gyfer y trefniadau perthnasol sydd o fewn cwmpas IFRS 16, ar hyn o bryd ystyrir y bydd effaith gweithredu'n golygu cynnydd o oddeutu £790k a £993k mewn asedau a rhwymedigaethau yn eu tro.

Disgwylir i'r safon gynyddu cyfanswm y gwariant yn 2021-22 o oddeutu £19k, sy'n cynnwys cynnydd o £240k mewn dibrisiant a chostau llog, wedi'i wrthbwysu gan ostyngiad o £221k mewn costau rhentu prydlesi gweithredol.

1.14 Offerynnau ariannol

Nid oes gan yr OLC unrhyw offerynnau ariannol cymhleth. Yr unig offerynnau ariannol sydd wedi'u cynnwys yn y Cyfrifon yw eitemau derbyniadwy a thaladwy (nodiadau 7 a 9).

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

Mae credydwy'r masnach yn rhai tymor byr ac fe'u datgenir ar werth cario i gydnabod bod y rhwymedigaethau hyn yn dod o fewn un flwyddyn.

2 Gwariant

Mae dadansoddiad pellach o gostau staff i'w gael yn yr adroddiad Cydnabyddiaeth Ariannol a Staff ar dudalennau 42 i 45.

	2020/21	2019/20
	£'000	£'000
Cyflogau a salariau	8,672	8,423
Costau nawdd cymdeithasol	813	776
Costau pensiwn eraill	664	643
Pecynnau ymadael	44	-
Cyfanswm costau staff	10,193	9,842
TG a Thelathrebu	1,293	994
Dyledion na ellir eu casglu	49	17
Gwasanaethau cyfleusterau	203	223
Cyfathrebu allanol	122	107
Lles staff	92	100
Ffioedd cyfreithiol a phroffesiynol	100	100
Rhenti a phrydlesi gweithredu	254	248
Costau recriwtio	94	44
Costau safleoedd	287	246
Costau rhedeg eraill	30	45
Hyfforddiant	50	60
Ffioedd archwilio allanol	46	34
Ffioedd archwilio mewnol	60	30
Teithio a chynhaliaeth	-	14

Cyfanswm gwariant gweithredu mewn arian parod		2,680		2,263
Cyfanswm yr eitemau arian parod		12,873		12,105
Newid yn y ddarpariaeth dadfeiliadau		11		(100)
Newid mewn darpariaethau ereill		-		(31)
Colled/elw wrth waredu asedau		-		-
Dibrisiant		171		169
Amorteiddio		109		222
Cyfanswm yr eitemau nad ydynt yn arian parod		291		260
Cyfanswm		13,164		12,365

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 achosion yn cynrychioli symiau sy'n ddyledus mewn perthynas â ffioedd achosion y gellir eu codi mewn perthynas ag achosion a gaewyd yn 2020/21 (gweler nodyn 1.3).

	2020/21 £'000	2019/20 £'000
<i>Incwm</i>		
Incwm ardoll mewn perthynas â chynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol	12,225	11,086
Incwm ffioedd achos	817	1,062
Incwm arall	120	150
Cyfanswm	13,162	12,298

4 Eiddo, peiriannau ac offer

	Technoleg Gwybodaeth £'000	Gwelliannau lesddaliad £'000	Dodrefn a ffitiadau £'000	Cyfansw m
<i>Cost neu brisiad</i>				
Ar 31 Mawrth 2019	564	654	491	1,709
Ychwanegiadau	66	55	17	138
Gwarediadau	-	-	-	-
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-
Trosglwyddiadau	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2020	630	709	508	1,847
Ychwanegiadau	115	32	26	173
Gwarediadau	-	-	-	-
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-
Trosglwyddiadau	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2021	745	741	534	2,020
<i>Dibrisiant</i>				
Ar 31 Mawrth 2019	439	272	416	1,127
Wedi'u codi yn y flwyddyn	89	66	14	169

Gwarediadau	-	-	-	-
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-
Trosglwyddiadau	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2020	528	338	430	1,296
Wedi'u codi yn y flwyddyn	78	73	20	171
Gwarediadau	-	-	-	-
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-
Trosglwyddiadau	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2021	606	411	450	1,467
<i>Gwerth cario</i>				
Ar 31 Mawrth 2021	139	330	84	553
Ar 31 Mawrth 2020	102	371	78	551
Ar 31 Mawrth 2019	125	382	75	582

5 Asedau anghyffyrddadwy

	Technoleg Gwybodaeth £'000	Trwyddedau Meddalwed £'000	Cyfanswm
<i>Cost neu brisiad</i>			
Ar 31 Mawrth 2019	1,274	596	1,870
Ychwanegiadau	100	5	105
Gwarediadau	(4)	(17)	(21)
Ailddosbarthiadau	-	-	-
Trosglwyddiadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2020	1,370	584	1,954
Ychwanegiadau	62	9	71
Gwarediadau	-	-	-
Ailddosbarthiadau	-	-	-
Trosglwyddiadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2021	1,432	593	2,025
<i>Dlbrisiant</i>			
Ar 31 Mawrth 2019	848	573	1,421
Wedi'u codi yn y flwyddyn	217	5	222
Gwarediadau	(4)	(18)	(22)
Ailddosbarthiadau	-	-	-
Trosglwyddiadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2020	1,061	560	1,621
Wedi'u codi yn y flwyddyn	85	24	109
Gwarediadau	-	-	-
Ailddosbarthiadau	-	-	-
Trosglwyddiadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2021	1,146	584	1,730
<i>Gwerth cario</i>			
Ar 31 Mawrth 2021	286	9	295
Ar 31 Mawrth 2020	309	24	333
Ar 31 Mawrth 2019	426	23	449

6 Amhariadau

Nid oedd unrhyw amhariadau yn 2020/21 (2019/20: dim).

7 Eitemau derbyniadwy masnach ac asedau cyfredol eraill

	31 Mawrth 2021 £'000	31 Mawrth 2020 £'000
Eitemau derbyniadwy ffioedd achosion	104	280
Darpariaeth ar gyfer eitemau derbyniadwy ffioedd achosion	(12)	(31)
	92	249
Eitemau derbyniadwy contract eraill	-	-
Eitemau derbyniadwy eraill	5	140
Balansau o fewn grŵp - MoJ	-	-
Wedi'i ragdal	177	239
Cyfanswm	274	628

8 Arian parod a chyfwerth ag arian parod

	31 Mawrth 2021 £'000	31 Mawrth 2020 £'000
Balans agoriadol	18,042	8,594
Newid net mewn balansau arian parod a chyfwerth ag arian parod	259	9,448
Balans cau	18,301	18,042
<i>Daliwyd y balansau dilynol:</i>		
Gwasanaethau Bancio'r Llywodraeth	18,301	18,042
Cyfrifon banc masnachol	-	-
Cyfanswm	18,301	18,042

9 Eitemau taladwy masnach a rhwymedigaethau cyfredol eraill

	31 Mawrth 2021	31 Mawrth 2020
--	-------------------	-------------------

	£'000	£'000
Eitemau taladwy masnach	181	219
Eitemau taladwy eraill	172	27
Eitemau taladwy masnach ac eraill	353	246
<i>Balansau o fewn y llywodraeth</i>		
Trethiant	84	83
Nawdd cymdeithasol	113	116
TAW	(1)	5
Balansau o fewn grŵp - MoJ	37	30
Croniadau	704	821
Incwm gohiriedig	95	226
Cyfanswm	1,385	1,527

10 Darpariaethau ar gyfer rhwymedigaethau ac arwystlon

	Dadfeiliadau lesddaliad £'000	Arall £'000	Cyfanswm y darpariaethau £'000
Balans ar 1 Ebrill 2019	354	67	421
Wedi'i ddarparu yn y flwyddyn	-	24	24
Darpariaethau nad oes angen eu hysgrifennu yn ôl	(100)	(55)	(155)
Darpariaethau a ddefnyddiwyd yn ystod y flwyddyn	-	-	-
Dad-ddirwyn gostyngiad	-	-	-
Balans ar 31 Mawrth 2020	254	36	290
Cywiriad rhwng dosbarthiad	(1)	1	-
Wedi'i ddarparu yn y flwyddyn	11	27	38
Darpariaethau nad oes angen eu hysgrifennu yn ôl	-	(27)	(27)
Darpariaethau a ddefnyddiwyd yn ystod y flwyddyn	-	-	-
Dad-ddirwyn gostyngiad	-	-	-
Balans ar 31 Mawrth 2021	264	37	301
<i>Amseriad disgwyledig llif arian</i>			
Heb fod yn hwyrach nag un flwyddyn	-	37	37
Yn hwyrach nag un flwyddyn a heb fod yn hwyrach na phum mlynedd	264	-	264
Yn hwyrach na phum mlynedd	-	-	-
Balans ar 31 Mawrth 2021	264	37	301

11 Ymrwymadau cyfalaf

Cyfanswm ymrwymadau cyfalaf dan gcontract ar 31 Mawrth 2021 na chawsant eu cynnwys fel arall yn y datganiadau ariannol yw dim (31 Mawrth 2020: dim).

12 Ymrwymïadau o dan brydlesi

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

	2020/21 £'000	2019/20 £'000
<i>Ymrwymïadau cyfalaf</i>		
Ymrwymïadau cyfalaf dan gontract	-	-
<i>Ymrwymïadau o dan brydlesi</i>		
Mae rhwymedigaethau o dan brydlesi gweithredu am y cyfnodau dilynol yn cynnwys	-	-
<i>Adeiladau</i>		
Heb fod yn hwyrach nag un flwyddyn	354	339
Yn hwyrach nag un flwyddyn a heb fod yn hwyrach na phum mlynedd	797	1,159
Yn hwyrach na phum mlynedd	-	-
Cyfanswm	1,151	1,498

13 Rhwymedigaethau wrth gefn a ddatgelir o dan IAS 37

O ystyried natur cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol mae'n anochel y bydd rhai penderfyniadau gan yr 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.

14 Trafodion partïon cysylltiedig

Mae gan yr OLC berthynas uniongyrchol â'r LSB. Mae gan yr LSB gyfrifoldebau goruchwyllo 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 a threuliau aelodau Bwrdd OLC, a oedd, am y cyfnod adrodd cyfan, yn £119k (2019-20: £127k). Y taliad am gyflogau aelodau Bwrdd OLC ar gyfer 2020-21 oedd £119k (2019-20: £120k).

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

15 Digwyddiadau ar ôl y cyfnod adrodd

Yn unol ag IAS10 (Digwyddiadau ar ôl y Cyfnod Adrodd) mae digwyddiadau ar ôl y cyfnod adrodd yn cael eu hystyried hyd at y dyddiad yr awdurdodir 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.

Atodiadau

ATODIAD 1: AMCANION RHEOLEIDDIO

Mae'r tabl isod yn rhestru'r wyth amcan rheoleiddiol, fel yr amlinellwyd yn Adran 1(1) Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, a sut mae'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol wedi cyfrannu atynt yn ystod 2020/21

Amcan rheoleiddiol		Diwallodd OLC yr amcan trwy:
a)	Amddiffyn a hyrwyddo budd y cyhoedd	Darparu mynediad at gynllun datrys anghydfod o ansawdd, wedi'i arwain gan fframwaith ansawdd cadarn ac egwyddorion gwasanaeth clir.
b)	Cefnogi egwyddor gyfansoddiadol rheolaeth y gyfraith	Hyrwyddo hyder yn y system gyfreithiol, a safon cynrychiolaeth gyfreithiol, trwy ddarparu rhwyd ddiogelwch i ddefnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol.
c)	Gwella mynediad at gyfiawnder	Cyflawni ein hawdurdodaeth graidd trwy ddatrys cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol a rhoi adborth 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 bersonau awdurdodedig)	Cyhoeddi data agored ynghylch nifer a math y cwynion a ddatrysir gan ein cynllun bob blwyddyn. Cyhoeddi manylion holl benderfyniadau'r ombwdsmon gan gynnwys nifer y penderfyniadau a wneir yn erbyn darparwyr gwasanaeth, a mathau unioni.
f)	Annog proffesiwn cyfreithiol annibynnol, cryf, amrywiol ac effeithiol	Hyrwyddo datblygiad proffesiynol parhaus trwy hyfforddiant ar drin cwynion yn effeithiol. Cyhoeddi erthyglau, adroddiadau ac astudiaethau achos i drosglwyddo gwersi a ddysgwyd o gwynion. 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 gyda'r bwriad o gynyddu argaeledd gwybodaeth o ansawdd i ddefnyddwyr.
h)	Hyrwyddo a chynnal ymlyniad wrth yr egwyddorion proffesiynol	Atgyfeirio at y cyrff rheoleiddio perthnasol lle rydym yn teimlo y gallai fod tystiolaeth o gamymddwyn proffesiynol.

ATODIAD 2: ADRODDIAD Y CYFARWYDDWR CWYNION GWASANAETH

RÔL Y CYFARWYDDWR CWYNION GWASANAETH

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

LLWYTH GWAITH

Cwynion Gwasanaeth a dderbyniwyd yn 2020/2021

	Cam 1	Cam 2	Cam 3
Nifer y cwynion	191	39	23

Yng Ngham 1 mae cwyn yn cael ei hystyried gan arbenigwr profiad cwsmeriaid, yng Nghyfnod 2 bydd cwyn yn cael ei hystyried gan uwch reolwr. Ymdrinnir â chwynion cam 3 gan y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth.

O'r 23 cwyn a ystyriais yn ystod y flwyddyn fusnes hon, roedd 245 o gwynion unigol a oedd o fewn fy nghylch gwaith. Cefnogais 31 o gwynion unigol mewn 18 o'r achosion yr edrychais arnynt, sy'n cynrychioli cyfradd gynnal o 12.5% - hon oedd y gyfradd gynnal isaf yn ystod fy nghyfnod fel Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth.

MEYSYDD I'W GWELLA

Mae oedi, a'r ffordd y mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn eu rheoli, wedi parhau i fod y mater arwyddocaol a godir mewn cwynion gwasanaeth. Rwy'n ymwybodol bod gwaith wedi'i wneud eisoes i roi diweddariadau rheolaidd a llawn gwybodaeth i gwsmeriaid yr Ombwdsmon Cyfreithiol ynghylch amseroedd aros a fydd yn helpu i wella profiad y cwsmer.

CASGLIAD

Eleni cefais 23 o gwynion newydd, o gymharu â 36 yn y flwyddyn flaenorol, sy'n cynrychioli gostyngiad sylweddol yn nifer y cwynion gwasanaeth sy'n mynd trwy'r broses. Rwyf wedi bod yn falch o nodi'r ymdrechion a wnaed gan Arweinwyr Tîm yr Ombwdsmon Cyfreithiol i ddatrys cwynion yn anffurfiol a bod y penderfyniadau a'r canlyniadau a gynigiwyd yn ystod dau gam cyntaf y broses gwynion wedi bod yn briodol ar y cyfan.

Rwy'n falch o allu adrodd unwaith eto, lle lle roedd gennyf bryderon ynghylch y gwasanaeth mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi'i ddarparu, maent wedi ymddiheuro am y materion hynny ac wedi cytuno i'r rhwymedïau yr wyf wedi'u hargymhell a fy argymhellion ar gyfer gwella'r gwasanaeth yn gyffredinol.

Claire Evans

Dyfarnwraig Cwynion Gwasanaeth

Mae'r hyn uchod yn grynodedd o Adroddiad Blynyddol y Ddyfarnwraig Cwynion Gwasanaeth sydd hefyd wedi'i gyhoeddi ar wefan yr Ombwdsmon Cyfreithiol: [Adroddiadau a chynlluniau | Ombwdsmon Cyfreithiol](#)