Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

Adroddiad blynyddol a chyfrifon

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2019

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

Gorchmynnwyd gan Dŷ'r Cyffredin i'w
argraffu ar 18 Gorffennaf 2019

LEGAL OMBUDSMAN

Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

droddiad blynyddol a chyfrifon

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2019

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

Gorchmynnwyd gan Dŷ'r Cyffredin i'w argraffu ar 18 Gorffennaf 2019

HC 2490

© Hawlfraint y Goron 2019

Mae’r cyhoeddiad hwn wedi’i drwyddedu o dan delerau fersiwn 3.0 Trwydded Agored y Llywodraeth oni nodir yn wahanol. I weld y drwydded hon, ewch i: nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence-cymraeg/version/3.

Os ydym wedi nodi unrhyw wybodaeth hawlfraint trydydd parti, bydd arnoch angen 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 Legal Ombudsman, PO Box 6806, Wolverhampton, WV1 9WJ

ISBN 978-1-5286-1469-6

CCS0619466492 07/19

Argraffwyd ar bapur sy’n cynnwys o leiaf 75% o ffeibr a ailgylchwyd

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

Cynnwys

TROSOLWG PERFFORMIAD 03

Rhagair gan Gadeirydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol 03
Sut mae'r OLC wedi cyflawni ei swyddogaethau 05
Crynodeb Perfformiad: Adroddiad y Prif Ombwdsmon 08

DADANSODDIAD PERFFORMIAD 09

Awdurdodaeth gyfreithiol 11
Awdurdodaeth rheoli hawliadau 14
Dangosyddion Perfformiad Allweddol (KPI) 17
Perthnasoedd allweddol 24
Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant 25
Materion cymdeithasol 26
Polisi chwythu'r chwiban 26
Materion amgylcheddol 26
Gwariant cyfalaf 26
Talu credydwyr 26
Fformat y cyfrifon 26

ADRODDIAD ATEBOLRWYDD 27

Adroddiad llywodraethu corfforaethol 27
Adroddiad y cyfarwyddwyr 27
Datganiad o gyfrifoldeb y Swyddog Cyfrifyddu 28
Datganiad llywodraethu 29
Adroddiad Cydnabyddiaeth Ariannol a Staff 38
Adroddiad atebolrwydd ac archwilio seneddol (wedi'i archwilio) 41
Rheoleidd-dra gwariant (wedi'i archwilio) 42
Tystysgrif ac Adroddiad y Rheolwr a'r Archwilydd Cyffredinol i ddau Dŷ'r Senedd 43

DATGANIADAU ARIANNOL 46

Datganiad o wariant net cynhwysfawr 46
Datganiad sefyllfa ariannol 47
Datganiad llif arian 48
Datganiad o newidiadau mewn ecwiti trethdalwyr 49

NODIADAU I GYFRIFON Y SWYDDFA CWYNION CYFREITHIOL 50

ATODIAD 1: 60

Amcanion rheoliadol 60

ATODIAD 2: 61

Adroddiad y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth 61

Trosolwg perfformiad

PWRPAS Y TROSOLWG PERFFORMIAD

Mae'r Adroddiad Perfformiad hwn yn darparu gwybodaeth am yr OLC, ei phrif amcanion a'i strategaethau a'r prif risgiau y mae'n eu hwynebu. Ein nod yw darparu dadansoddiad teg, cytbwys a dealladwy o'n perfformiad. Mae'r adran drosolwg yn rhoi crynodeb byr o wybodaeth berthnasol am ein sefydliad, ei bwrpas, y risgiau allweddol i gyflawni ein hamcanion a sut mae'r busnes cyfan wedi perfformio yn ystod y flwyddyn.

Rhagair gan Gadeirydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

ae 2018-19 wedi bod yn flwyddyn o newid sylweddol i'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) a chynllun Ombwdsmon y Gyfraith.

Yn ystod y flwyddyn rydym wedi cyflawni newidiadau sylweddol yn ein seilwaith a'n ffyrdd o weithio, ac wedi gwella agweddau ar ein perfformiad. Mae llawer o waith i'w wneud o hyd i sicrhau gwelliant cynaliadwy, cyson yn ein perfformiad, gan adeiladu ar y sylfeini pwysig a osodwyd yn 2018-19

Gwnaeth yr OLC gynnydd sylweddol gyda'i rhaglen foderneiddio yn 2018-19. Gwnaethom gau'r rhaglen ym mis Ebrill 2019 ar ôl gweithredu ein proses fusnes, model staffio, TG, teleffoni, system rheoli achosion, a rhesymoli ystadau'n llwyddiannus.

Mae'n werth nodi'r gweithrediad llwyddiannus a di-dor o system rheoli achosion newydd a chadarnach ym mis Ebrill 2018. Mae hyn wedi hwyluso gweithrediad proses fusnes symlach.

Yn ystod y flwyddyn, fe wnaethom symud ein holl achosion i'r system rheoli achosion newydd. Fe wnaethom hefyd sefydlu system gwybodaeth fusnes newydd a fydd yn caniatáu inni gynhyrchu data llawer mwy cadarn a dibynadwy i gefnogi ein gwaith wrth roi adborth i'r proffesiwn. Rydym hefyd wedi cychwyn ar y broses o ddigideiddio ein gwasanaeth trwy weithredu offeryn asesu cwsmer ar-lein a ffurflen gwyno ar y we yn llwyddiannus.

Rydym yn gweithredu mewn tirwedd sy'n newid yn gyflym – bydd ffactorau tymor byr a thymor hir yn effeithio ar wasanaethau cyfreithiol, fframweithiau rheoliadol a'r amgylchedd gweithredu ar gyfer cyrff cyhoeddus. Trosglwyddodd ein gwaith gyda chwmnïau rheoli hawliadau (CMC) yn llwyddiannus i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol ar 1 Ebrill 2019. Mae gwaith CMC wedi bod yn llwyddiant mawr, a hoffwn ddiolch i'n staff a'n rhanddeiliaid am eu cyfraniad at hyn.

Mae buddsoddiad mewn gwell modelu rhagolygon a chapasiti gweithredol wedi hysbysu cyfres fwy cytbwys o ddangosyddion perfformiad allweddol (KPI) sydd, yn unol ag argymhellion Adolygiad Pwrpasol 2017 y

Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ), yn pwysleisio pwysigrwydd ansawdd, a'r angen i ystyried amseroldeb fel un elfen bwysig iawn o ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel.

Er bod perfformiad yn ôl ein KPI newydd wedi gwella yn ystod 2018-19, mae'n parhau i fod yn gymysg; yn 2019-20 rhaid i ni gyflawni perfformiad cyson a chynaliadwy. Rydym wedi bod yn arbennig o bryderus am y lefel allbwn is na'r hyn a gynlluniwyd, a'r effaith y mae hyn wedi'i chael ar ein KPI ar gyfer cost unedol.

Nid yw'r OLC dan gamargraff o ran maint y dasg i sicrhau gwelliant parhaus mewn perfformiad ac mae'n cydnabod y bydd yn cymryd amser i fynd i'r afael â'n heriau presennol, yn enwedig os yw niferoedd a chymhlethdod achosion yn parhau i gynyddu yn yr awdurdodaeth gyfreithiol.

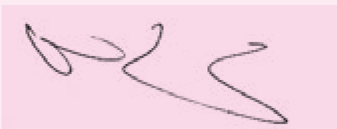
Eleni gwelwyd newidiadau sylweddol mewn arweinyddiaeth, ar Fwrdd yr OLC ac o fewn y tîm Gweithredol. Mae ein cynnydd o ran moderneiddio wedi ein galluogi i symleiddio ein strwythur rheoli ymhellach trwy weithredu argymhelliad o Adolygiad Pwrpasol MoJ i gyfuno rolau'r Prif Weithredwr a'r Prif Ombwdsmon flwyddyn ynghynt na'r bwriad.

Bydd Rebecca Marsh a'i thîm arweinyddiaeth yn canolbwyntio ar wella perfformiad, cynhyrchiant ac ansawdd yn 2019-20. Byddant yn adeiladu ar y sylfeini a osodwyd gan y rhaglen 'Moderneiddio LeO'. Hoffwn ddiolch i'n cyn Brif Weithredwr Rob Powell am ei arweinyddiaeth ar y rhaglen a'r sefydliad, a dymunaf yn dda iddo ar gyfer y dyfodol yn ei benodiad newydd.

Rwyf wedi bod yn falch iawn o groesawu Jane Martin i Fwrdd yr OLC yn 2018-19, yn ogystal â Shrinivas Honap a Rod Bulmer a ymunodd â ni ym mis Ebrill 2019. Mae pob un yn dod ag arbenigedd, mewnwelediadau a safbwyntiau newydd i Fwrdd yr OLC.

Hoffwn dalu teyrnged i'r aelodau sy'n gadael, sef Bernard Herdan a Michael Kaltz, Cadeiryddion ein Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol ac Enwebu (RemCo) a'n Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg (ARAC) yn y drefn honno. Mae'r ddau wedi gwneud cyfraniadau mawr i'r OLC, yn enwedig o ran sefydlogi'r sefydliad ac ailffocysu ar foderneiddio. Rwy'n diolch iddynt am eu gwasanaeth ac yn dymuno'n dda iddynt ar gyfer y dyfodol

Edrychaf ymlaen at weithio gyda Bwrdd yr OLC, ein staff a'n rhanddeiliaid wrth inni fwrw ati gyda blwyddyn olaf ein strategaeth dair blynedd yn 2019-20.



Wanda Goldwag
Cadeirydd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol
Gorffennaf 2019

Y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) yw'r corff statudol sy'n gyfrifol am sefydlu a gweinyddu cynllun Ombwdsmon y Gyfraith. Nid yw Ombwdsmon y Gyfraith yn endid ar wahân i'r OLC, sef yr endid cyfreithiol a'r bwrdd anweithredol sy'n goruchwylio, sefydlu a chynnal y cynllun, fel y nodir yn Neddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

ut mae'r OLC wedi cyflawni ei swyddogaethau

Mae Bwrdd yr OLC wedi cyflawni ei swyddogaethau trwy:

- nifer o sesiynau strategaeth, gan gynnwys gweithdy strategaeth a gefnogwyd gan y tîm Cyfiawnder 2030 (y Weinyddiaeth Gyfiawnder), a gweithdy risg strategol blynyddol;
- goruchwylio perfformiad yr OLC yn ôl ei dangosyddion a'i goddefiannau perfformiad allweddol newydd, cyflawniad yn erbyn y cynllun busnes, a rhagweld perfformiad yn y dyfodol;
- derbyn adroddiadau cynnydd chwarterol ar y rhaglen 'Moderneiddio LeO' ac unrhyw faterion, risgiau a sicrwydd allweddol ynghylch cyflwyno rhaglenni;
- craffu ar adroddiadau gweithredol, cyllid a phapurau sganio'r gorwel strategol rheolaidd ym mhob cyfarfod, a diweddariadau cynnydd rheolaidd ar drosglwyddo cwynion rheoli hawliadau;
- ystyried adolygiad strategol o fodelau cyflawni ar gyfer gwasanaethau cymorth corfforaethol;
- cymeradwyo strategaeth gyfathrebu ac ymgysylltu newydd, monitro cynnydd yn ôl y strategaeth TG a digidol a chymeradwyo ymagwedd strategol newydd tuag at orfodaeth;
- ystyried nifer o faterion polisi allweddol, gan gynnwys: gwerthuso model cyflawni newydd a weithredwyd yn ystod 2018-19 a chymeradwyo cyflwyno fersiwn wedi'i diweddaru o hyn yn 2019-20, ein polisi penderfyniadau cyhoeddi, diweddariad ar reoli ansawdd, ac opsiynau i ddatblygu Rheolau'r Cynllun;
- cymeradwyo nifer o benodiadau allweddol, gan gynnwys rôl y Prif Ombwdsmon a Phrif Weithredwr cyfun newydd, yn ogystal â phenodi ombwdsmyn ac ailbenodi'r Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth;
- derbyn cyflwyniadau a chael trafodaethau gyda rhanddeiliaid allweddol yn ystod cyfarfodydd y Bwrdd, gan gynnwys y Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (LSB), y Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ), Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfreithiol (LSCP) a'r Athro Stephen Mayson o Goleg Prifysgol Llundain (UCL);
- cymeradwyo cynllun busnes a chyllideb 2019-20 i'w gyflwyno i'r LSB, amcanion blaenoriaeth cydraddoldeb, ac Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2017-18;

- cymeradwyo cynllun dirprwyo wedi'i ddiweddaru, amserlen o faterion a neilltuwyd i'r Bwrdd, diweddariad ar weithredu argymhellion Adolygiad Pwrpasol 2017, a goruchwylio gwaith tryloywder gan gynnwys dechrau cyhoeddi papurau a llythyrau sicrwydd gwirfoddol y Bwrdd i'r LSB;
- cymeradwyo'r adroddiad blynyddol ar y Cynllun Iaith Gymraeg;
- dirprwyo swyddogaethau llywodraethu allweddol i'w Bwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg (ARAC), ei Bwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol ac Enwebu (RemCo) a Phwyllgor Cyhoeddiadau Categori 1, a derbyn adroddiadau rheolaidd ganddynt, yr adroddir ar ei waith yn yr adroddiad blynyddol hwn;
- trafod adolygiadau blynyddol o effeithiolrwydd y Bwrdd ar gyfer 2018-19; a
- derbyn adroddiadau chwe mis a blynyddol y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth ar ei gweithgareddau a'i barn ar ei gwaith yn delio ag unrhyw gwynion am wasanaeth Ombwdsmon y Gyfraith na ellir eu datrys yn fewnol.

Wrth gyflawni ei swyddogaethau, mae'r OLC wedi rhoi sylw i arfer da wrth weinyddu cynlluniau ombwdsmon. Cyflawnwyd y rhwymedigaeth hon trwy dderbyn cyngor gan y Prif Ombwdsmon, trwy aelodaeth weithredol o Gymdeithas yr Ombwdsmon, a thrwy ystyried barn aelod o Fwrdd yr OLC sy'n gyn-Ombwdsmon Llywodraeth Leol. Mae sganio'r gorwel ehangach hefyd wedi'i gynnal i edrych ar arferion penodol a chydnabod datblygiadau ar draws y sector.

Wrth gyflawni ei swyddogaethau, mae Bwrdd yr OLC hefyd wedi rhoi sylw i'r amcanion rheoliadol. Gellir gweld manylion i ba raddau y mae'r OLC o'r farn ei fod wedi cyflawni'r amcanion hyn yn Atodiad 1 yr adroddiad hwn.

Mae'r Prif Weithredwr yn atebol i Fwrdd yr OLC am sicrhau bod yr OLC yn rheoli ei faterion yn unol â holl egwyddorion perthnasol llywodraethu corfforaethol da. Cyflawnwyd y rhwymedigaeth hon yn 2018-19 gan waith parhaus i weithredu'r argymhellion a gynhwysir yn Adolygiad Pwrpasol y Weinyddiaeth Gyfiawnder o'r OLC a'r LSB

Yn arwyddocaol, cynhaliwyd adolygiad trylwyr o effeithiolrwydd y Bwrdd yn ail hanner 2018, gyda mewnbwn allanol gan Ed Nally, Cadeirydd Tribiwnlys Disgyblu Cyfreithwyr. Mae'r OLC wedi mireinio a diweddaru ei fframwaith sicrwydd newydd yn unol ag arferion da Trysorlys EM.

PWRPAS A GWEITHGAREDDAU'R SWYDDFA CWYNION CYFREITHIOL

Sefydlwyd cynllun ombwdsmon y gyfraith ar gyfer Cymru a Lloegr gan Fwrdd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol, o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

Eleni, cafodd y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) ei strwythuro'n dri maes busnes: yr awdurdodaeth gyfreithiol, awdurdodaeth y cwmni rheoli hawliadau (CMC) a gwasanaethau corfforaethol. Cynhaliodd y ddau gyntaf o'r rhain ein prif fodel busnes gweithredol o asesu, ymchwilio a phenderfynu ar gŵynion, a darparodd ein his-adran gwasanaethau corfforaethol gefnogaeth ar gyfer hyn. Mae ein strategaethau a'n hamcanion wedi'u nodi'n fanwl yn ein strategaeth dair blynedd a'n dogfennau cynllun busnes blynyddol.

Mae Ombwdsmon y Gyfraith yn annibynnol ac yn ddiduedd. Mae hyn yn golygu pan fyddwn yn derbyn cwynion, byddwn yn edrych ar y ffeithiau ym mhob achos ac yn pwyso a mesur dwy ochr y stori. Nid ydym yn eirolwyr defnyddwyr nac yn rhan o'r proffesiwn cyfreithiol, ac rydym hefyd yn annibynnol ar y llywodraeth. Mae ein gwasanaeth yn rhad ac am ddim i ddefnyddwyr, ac mae costau'n cael eu hadennill gan ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol a CMCs. Mae rhagor o fanylion am hyn wedi'i nodi yn yr adran ar gostau unedol yn yr adroddiad hwn.

Ar ôl diwedd y flwyddyn ariannol hon (2018-19), trosglwyddwyd y cyfrifoldeb am drin cwynion ynghylch CMCs i'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol.

MATERION A RISGAU ALLWEDDOL

Y materion allweddol yr ydym wedi'u hwynebu eleni oedd effaith gyfunol tri ffactor ar berfformiad yn ôl KPIs: ein buddsoddiad mewn moderneiddio a'r amser y mae wedi'i gymryd i newidiadau sylfaenol cymryd lle; pwysau sylweddol ar staff gweithredol yn deillio o drosiant staff uwch na'r disgwyl mewn marchnad recriwtio hynod gystadleuol a lefelau uchel o salwch staff; ac amrywioldeb mewn perfformiad a chynhyrchedd gyda'r adnodd presennol. Mae'r risgiau allweddol wedi'u nodi'n fanwl yn ein datganiad llywodraethu yn yr adroddiad hwn.

BUSNES GWEITHREDOL

Mae'r OLC yn gorff statudol a sefydlwyd gan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. O dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, ariennir yr OLC gan ardoll ar y proffesiwn cyfreithiol. Darperir cyllid ardoll gan y Rheoleiddwyr Cymeradwy yn flynyddol mewn ôl-ddyledion. Ar 31 Mawrth 2019, 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 ar 31 Mawrth 2020. Mae'r MoJ hefyd yn darparu Cymorth Grant lle bo angen i ddiwallu anghenion arian parod net yr OLC.

Darparodd yr MoJ Gymorth Grant i ariannu gweithgareddau cysylltiedig â chwynion CMC yr OLC ac mae wedi ariannu'r gweithrediad yn llawn tan 31 Mawrth 2019. O 1 Ebrill 2019, mae'r cyfrifoldeb am drin cwynion ynglŷn â gweithgareddau sy'n gysylltiedig â'r CMC yn trosglwyddo i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol ac ni fydd yn gyfrifoldeb yr OLC bellach.

Crynodeb Perfformiad: Adroddiad y Prif Ombwdsmon

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, fel sefydliad rydym wedi cyflawni llawer iawn o newid, ac rwy'n falch o'r cynnydd yr ydym wedi'i wneud.

Fe wnaethom gyflawni prosiect moderneiddio uchelgeisiol a llwyddiannus, a ddaeth â newidiadau i'n seilwaith, rolau swyddi, prosesau, a hyd yn oed cynllun ein hadeilad, wrth barhau i ddarparu gwasanaethau i bobl a oedd angen ein cymorth. Rydym wedi datblygu Offeryn Asesu Cwsmer newydd ar gyfer ein gwefan; rydym wedi creu gwasanaeth newydd wedi'i deilwra i'n cwsmeriaid mwyaf agored i niwed; ac rydym bellach yn cynnal adolygiadau manylach o achosion yn ystod y cam asesu.

Mae hyn i gyd wedi arwain at sefydliad mwy sefydlog, a fydd yn ein galluogi i ddarparu gwasanaeth o ansawdd gwell i'n cwsmeriaid. Mae'n bwysig nodi bod y gwelliannau hyn er clod llwyr i'n staff, sydd wedi ymateb i'r heriau niferus a gyflwynwyd.

Yn ystod y flwyddyn gwnaethom hefyd sicrhau y byddai trosglwyddo ein hawdurdodaeth rheoli hawliadau i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol ar 1 Ebrill 2019 yn digwydd ar amser ac yn ôl y cynllun.

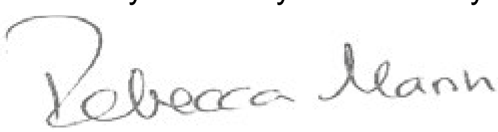
Mae llawer mwy o waith i'w wneud i ni gyflawni lefel barhaus a chyson o berfformiad uchel. Mae profiad y cwsmer wedi gwella o ran ansawdd a phrydlondeb ymchwiliadau, yn enwedig o ran cael gwared ar amseroedd aros am benderfyniadau ombwdsmon, ond mae'r amser aros i achosion gael eu hasesu yn dal yn rhy hir. Mae tipyn o ffordd i fynd eto i ddiwallu'r lefelau gwasanaeth y mae pobl yn eu disgwyl gan Ombwdsmon y Gyfraith.

Dyma fy Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon cyntaf ers imi ymgymryd â rôl ychwanegol y Prif Weithredwr ym mis Ebrill 2019. I mi, mae cyfuno rolau'r Prif Ombwdsmon a'r Prif Weithredwr yn nodi'r graddau y mae'r sefydliad wedi datblygu dros y flwyddyn ddiwethaf. Nid yn unig yr ydym yn cyflawni argymhellion adolygiad pwrpasol y Weinyddiaeth Gyfiawnder a gynhaliwyd yn 2017, ond rydym hefyd yn dod yn fwy effeithlon fel sefydliad. Mae hyn hefyd yn arwydd o sefydlogrwydd a mwy o hyder yn y cynnydd y mae'r OLC wedi'i wneud.

Mae fy ngweledigaeth ar gyfer y sefydliad yn syml: rhaid inni ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl y gallwn, trwy wella ein prosesau yn barhaus a datblygu ein harweinyddiaeth o fewn y sefydliad. Eleni, rydym wedi cychwyn gwaith i arfogi staff â'r sgiliau a'r wybodaeth i fodloni disgwyliadau ein rhanddeiliaid ac i ddatblygu'r diwylliant cywir ar gyfer y sefydliad. Mae angen inni ddarparu'r canlyniad cywir, ar yr adeg iawn, yn y ffordd iawn, yn gyson.

Bydd hyn hefyd yn helpu'r ffyrdd yr ydym yn cymryd rhan mewn rhoi adborth i'r proffesiwn, fel y gall safonau gwasanaeth yn y sector wella'n gyson dros amser. Rwyf wedi ymrwymo i gynyddu a ffocysu ein cyfleoedd i wneud hyn, a rhannu'r hyn yr ydym wedi'i ddysgu yn ystod ein hymchwiliadau. Mae hyn yn rhan annatod o wella'r ymddiriedaeth a'r hyder sydd gan bobl mewn gwasanaethau cyfreithiol.

Mae ein gwaith yn bwysig i unigolion ac i gymunedau fel ei gilydd o ran eu gallu i gael mynediad at gyfiawnder. Mae angen i ni gofio'r effaith y gallwn ei chael ac wrth wneud hynny, rwy'n hyderus y byddwn yn symud ymlaen i gyflawni ein hymrwymiadau a'n huchelgeisiau yn ystod y flwyddyn sydd i ddod. Rwy'n llawn cynnwrf i weld yr hyn y gallwn ei gyflawni.



Rebecca Marsh
Prif Ombwdsmon a Phrif Weithredwr, Gorffennaf 2019

Dadansoddiad perfformiad

Mae'r adroddiad canlynol yn dadansoddi perfformiad y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) ar gyfer 2018-19 wrth gyflawni cynllun Ombwdsmon y Gyfraith.

Yn 2018-19 fe wnaethom ganolbwyntio ein hymdrechion ar gynnal perfformiad, wrth weithredu rhaglen foderneiddio'r flwyddyn flaenorol ynghyd â mireinio ychwanegol a gyflwynwyd yn dilyn dyfodiad y Prif Ombwdsmon newydd. Yn ystod y flwyddyn hefyd gwnaethom baratoi'n llwyddiannus ar gyfer trosglwyddo ein hawdurdodaeth rheoli hawliadau i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol ar 1 Ebrill 2019. Mae'r wybodaeth a gynhwysir yn yr adran hon o'n hadroddiad yn crynhoi ein perfformiad yn ystod 2018-19 mewn perthynas â chwynion ynglŷn â darparwyr gwasanaethau cyfreithiol a rheoli hawliadau fel ei gilydd.

Rydym hefyd yn archwilio isod sut mae'r OLC wedi perfformio yn erbyn ei Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (KPI) yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Mae ein fframwaith risg wedi'i adeiladu o amgylch materion allweddol yn y dirwedd allanol, perfformiad a galluoedd sefydliadol, a lefel yr ansicrwydd ynghylch ffactorau strategol allweddol a allai effeithio ar ein gallu i gyflawni ein hamcanion statudol.

DARPARWYR GWASANAETHAU CYFREITHIOL

Yn ystod blwyddyn ariannol 2018-19, o fewn ein hawdurdodaeth gyfreithiol, gwelsom nifer y cwynion a dderbyniwyd i'w hymchwilio yn gostwng i 4,022 o 7,527 yn 2017-18. Gellir priodoli'r newid hwn i'n proses fusnes newydd a ddyluniwyd i ddelio ag achosion etifeddol o'n system rheoli achosion flaenorol. Mae ein Offeryn Asesu Cwsmer newydd, a lansiwyd yn 2018-19, hefyd wedi galluogi pobl i ddod atom ar yr adeg iawn gyda'r mathau o faterion y gallwn eu helpu â nhw, ac mae wedi rhoi gwell dealltwriaeth iddynt o'r system gwynion.

Rydym hefyd wedi datblygu gwasanaeth wedi'i deilwra ar gyfer pobl sydd angen cymorth ychwanegol neu benodol i'w galluogi i ymgysylltu'n llawn â'n gwasanaeth. Rydym wedi hyfforddi Hyrwyddwyr Cwsmeriaid Agored i Niwed ar ben blaen ein proses i nodi'r bobl hyn mor gynnar â phosibl.

Mae ein proses pen blaen yn fwy effeithlon o ganlyniad i'r newidiadau a wnaethom eleni, ac mae profiad cyffredinol y cwsmer wedi'i wella'n sylweddol. Fodd bynnag, roedd y newid proses hefyd yn golygu bod gennym nifer achos un-tro o bobl yn aros yn y pen blaen i ddechrau. Serch hynny, mae nifer yr achosion a dderbynnir i'w hymchwilio a'r nifer sy'n aros, o'u hystyried yn eu cyfanrwydd, yn rhoi sicrwydd bod lefelau'r galw am ein gwasanaeth yn parhau i fod yn gyson ar y cyfan.

DARPARWYR GWASANAETHAU RHEOLI HAWLIADAU

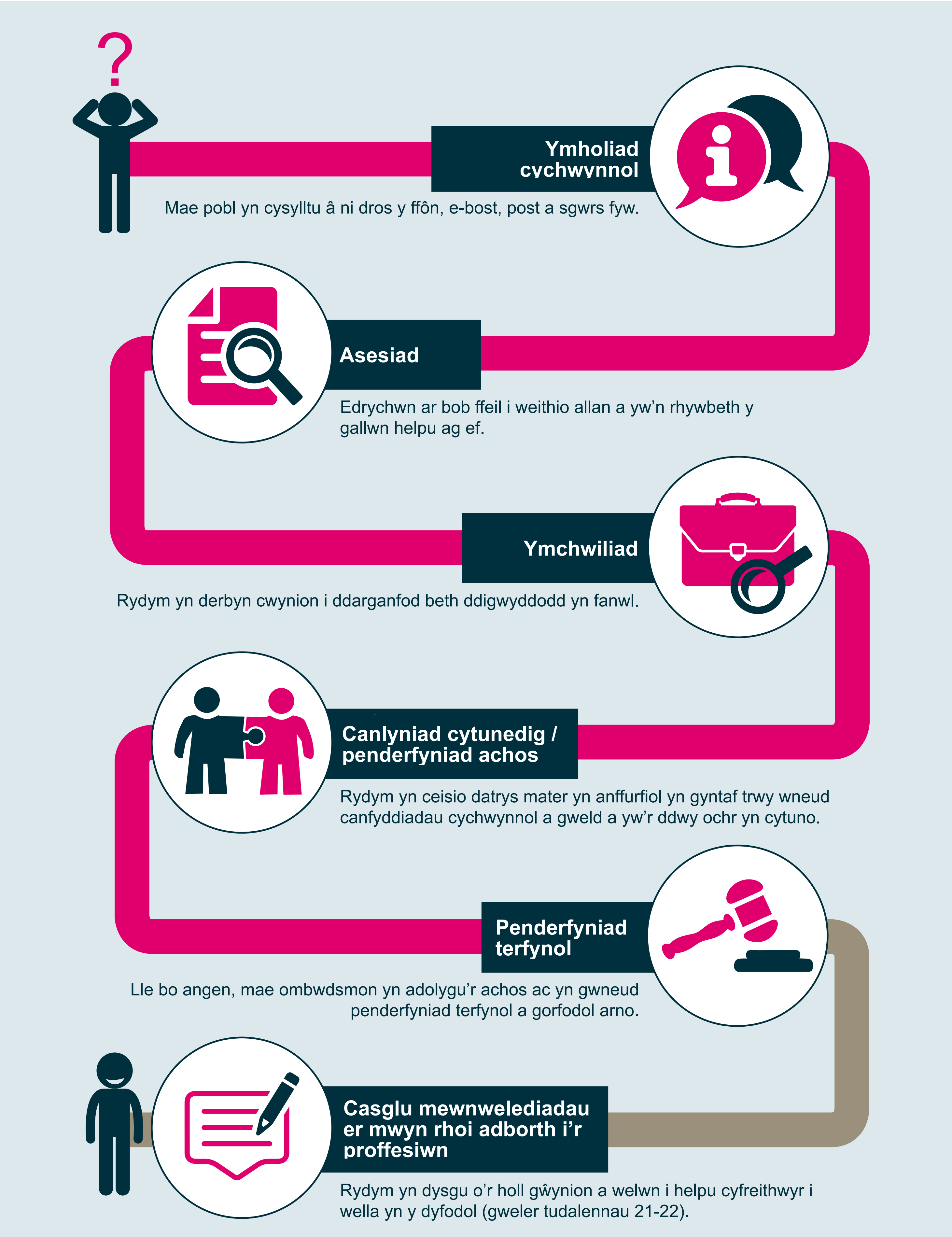
Yn ystod 2018-19 gwnaethom dderbyn 835 o gwynion ynghylch CMCs i'w hymchwilio, a oedd i lawr o 1,212 yn y flwyddyn flaenorol. Roedd y newidiadau, yn rhannol, oherwydd bod llai o CMCs yn gweithredu model busnes talu ffi ymlaen llaw, a dyna lle'r oeddem wedi gweld y mwyafrif o gŵynion yn hanesyddol. Wrth i'r newyddion am drosglwyddo awdurdodaeth y CMC i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol ar 1 Ebrill 2019 ddod yn fwy hysbys, gwelsom hefyd ostyngiad yn nifer y cwynion newydd a ddaeth atom yn ystod y flwyddyn.

SUT RYDYM YN GWEITHIO

Mae ymchwilio i gŵynion trwy gynllun Ombwdsmon y Gyfraith yn broses dau gam. I ddechrau, bydd ymchwilydd yn ceisio trafod canlyniad cytunedig rhwng y partïon, a all gynnwys cynhyrchu penderfyniad achos. Os na ellir dod i gytundeb, anfonir yr achos at ombwdsmon a fydd yn gwneud penderfyniad terfynol sy'n orfodol os caiff ei dderbyn gan yr achwynydd.

Yn ogystal, gellir cau achos os caiff y gŵyn ei ymollwng, ei thynnu yn ei ôl neu ei gwrthod – naill ai ei fod y tu hwnt i'n hawdurdodaethau neu am resymau cymhellol eraill.

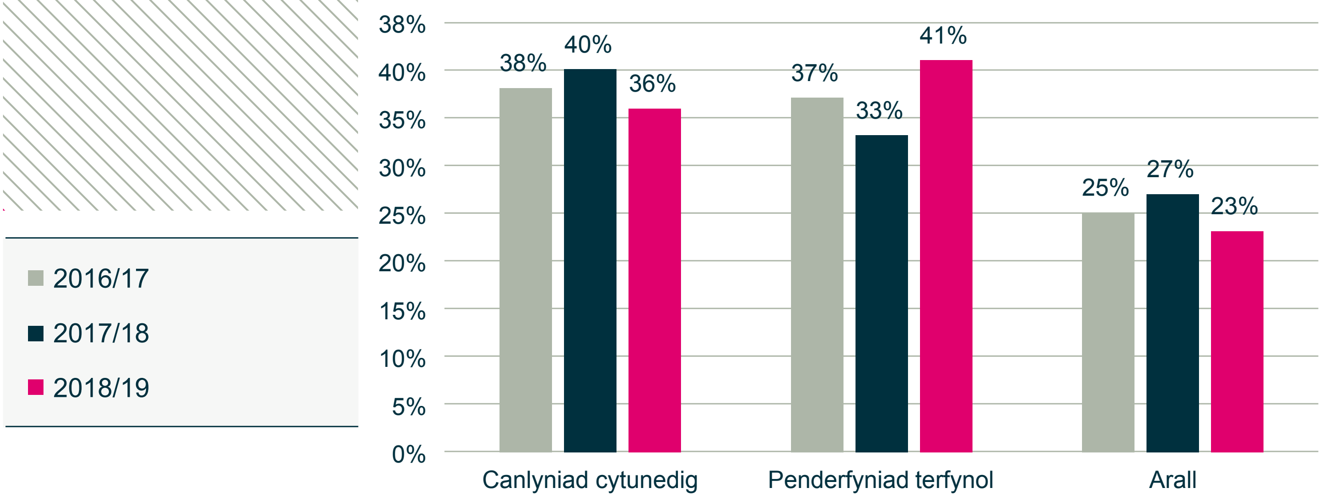
Our process


?
Ymholiad cychwynnol
Mae pobl yn cysylltu â ni dros y ffôn, e-bost, post a sgwrs fyw.
Asesiad
Edrychwn ar bob ffeil i weithio allan a yw'n rhywbeth y gallwn helpu ag ef.
Ymchwiliad
Rydym yn derbyn cwynion i ddarganfod beth ddigwyddodd yn fanwl.
Canlyniad cytunedig / penderfyniad achos
Rydym yn ceisio datrys mater yn anffurfiol yn gyntaf trwy wneud canfyddiadau cychwynnol a gweld a yw'r ddwy ochr yn cytuno.
Penderfyniad terfynol
Lle bo angen, mae ombwdsmon yn adolygu'r achos ac yn gwneud penderfyniad terfynol a gorfodol arno.
Casglu mewnwelediadau er mwyn rhoi adborth i'r proffesiwn
Rydym yn dysgu o'r holl gŵynion a welwn i helpu cyfreithwyr i wella yn y dyfodol (gweler tudalennau 21-22).

Awdurdodaeth gyfreithiol

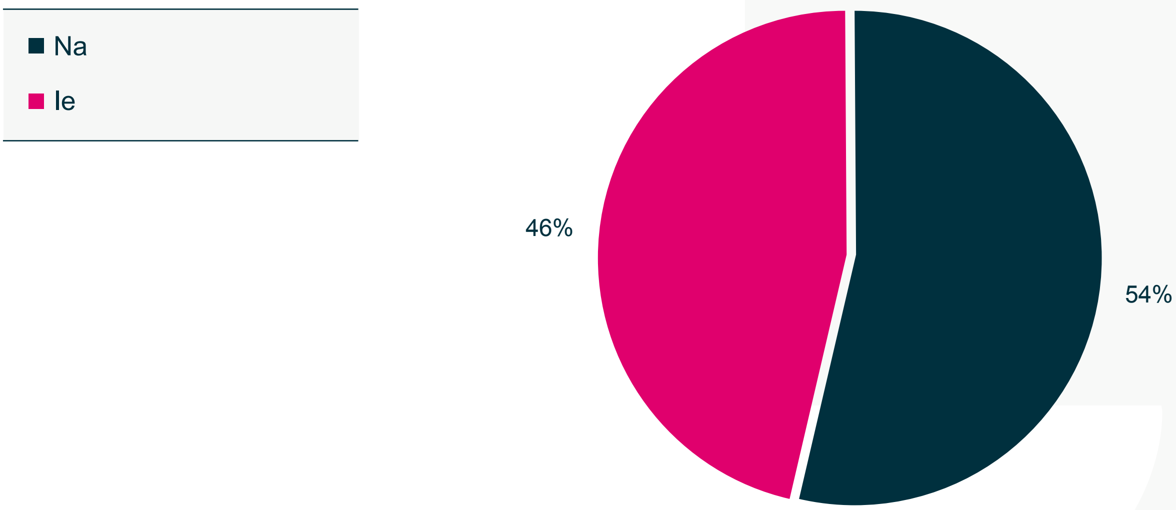
Yn ein hawdurdodaeth gyfreithiol, gwnaethom gwblhau cyfanswm o 6,206 o achosion yn 2018-19 a oedd yn gynnydd ar y 6,125 a gyflawnwyd yn 2017-18.

Sut wnaethom derfynu achosion yn ein hawdurdodaeth gyfreithiol eleni?



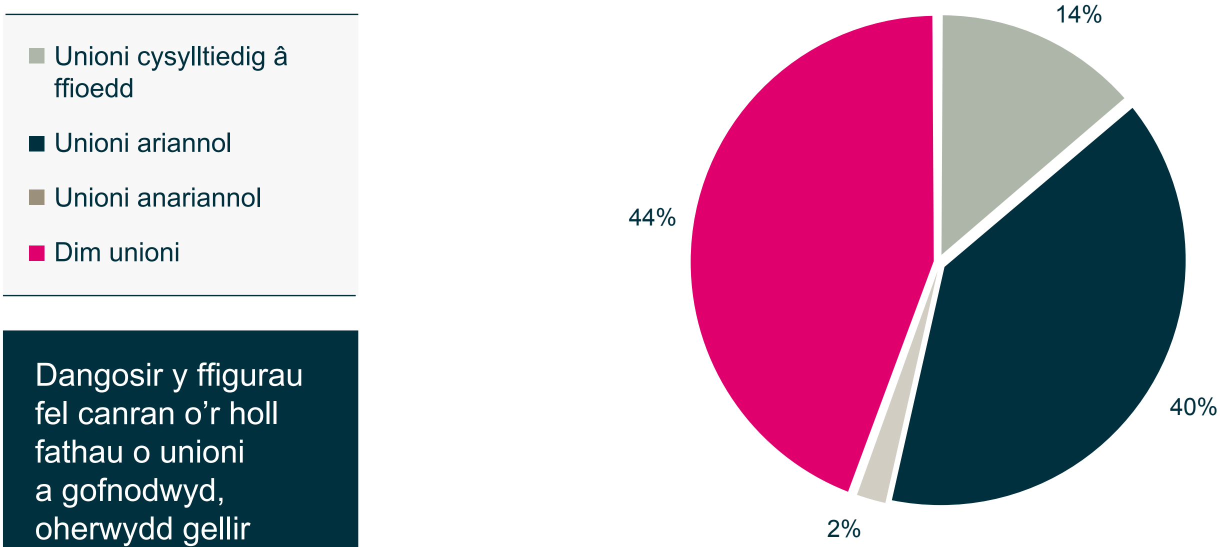
Mae'r siart uchod yn dangos ein bod wedi cwblhau cyfran uwch o achosion yn ystod y flwyddyn hon trwy benderfyniad terfynol ombwdsmon, ac felly cwblhawyd canran llai trwy ganlyniad cytunedig nag mewn blynyddoedd blaenorol. Mae hyn yn adlewyrchiad ohonom yn delio â'n hachosion hynaf, yr aeth mwy ohonynt yr holl ffordd i ddiwedd ein proses.

A oedd y gwasanaeth a ddarparwyd gan gyfreithwyr yn rhesymol?



Dangosodd 2018-19 newid yng nghyfran yr achosion lle canfu ombwdsmon (yn y penderfyniad terfynol) fod gwasanaeth rhesymol wedi'i ddarparu. Yn nodweddiadol mewn blynyddoedd blaenorol, gwelsom fod y gwasanaeth a ddarparwyd o safon resymol mewn mwyafrif o achosion a gwblhawyd (2016-17: 54%; 2017-18: 53%). Fodd bynnag, eleni gwelsom nad oedd y gwasanaeth a ddarparwyd mewn 54% o achosion yn rhesymol. Nid oedd angen unioni ym mhob achos, gan fod achlysuron lle canfuom nad oedd y gwasanaeth a ddarparwyd yn rhesymol ond nad oedd angen cywiro unrhyw golled neu anfantais.

Sut wnaethon unioni pethau i bobl a ddaeth atom?



Dangosir y ffigurau fel canran o'r holl fathau o unioni a gofnodwyd, oherwydd gellir cyfarwyddo nifer o fesurau unioni ar gyfer cwynion.

Mae gennym y pŵer i ddyfarnu ystod eang o fesurau unioni. Gallwn gyfarwyddo mesurau unioni ymarferol fel gofyn i'r darparwr gwasanaeth gwblhau neu ail-wneud gwaith, ac ymddiheuro am y gwasanaeth y maent wedi'i ddarparu. Gallwn hefyd gyfarwyddo dyfarniadau am iawndal o hyd at uchafswm o £50,000, sy'n cynnwys iawndal am golled ariannol ac effaith emosiynol. At hynny, gallwn gyfarwyddo mesurau unioni ariannol eraill fel ad-dalu ffioedd neu ostwng costau. Nid yw ad-daliadau a gostyngiadau yn destun unrhyw gap. Mewn llawer o achosion, mae unioni pethau yn golygu darparu esboniad a sicrwydd.

Mae'r graff uchod yn dangos dadansoddiad o'r math o fesurau unioni ar gyfer pob achos y gwnaethom ddelio ag ef ynghylch cyfreithwyr. Cyfeiriwyd mesurau unioni ag elfen ariannol (mesurau unioni ariannol a mesurau unioni cysylltiedig â ffioedd) mewn dros hanner yr achosion. At ddibenion dadansoddi, mae'r mathau o fesurau unioni ar gyfer y siart hon wedi'u grwpio fel a ganlyn:

Unioni anariannol (i ymddiheuro, i gwblhau gwaith i'r achwynydd, i wella gweithdrefnau i atal y broblem rhag digwydd eto, ac i ddychwelyd papurau)

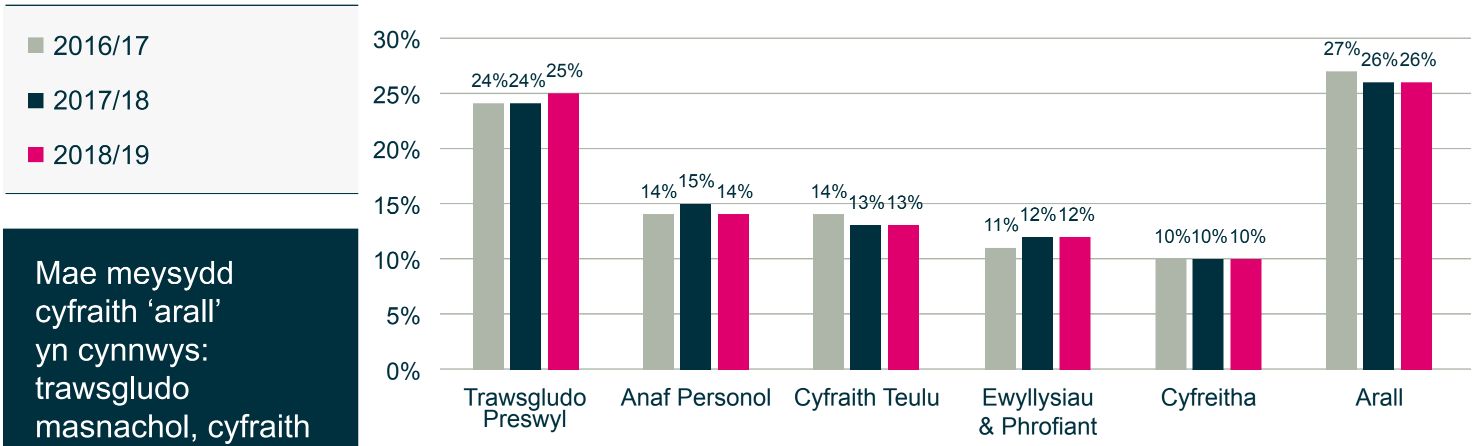
Unioni ariannol (i dalu swm penodol am gostau'r achwynydd wrth wneud y gŵyn, i dalu iawndal am effaith emosiynol a/neu amhariad a achoswyd, i dalu iawndal o swm penodol am golled a ddioddefwyd, i dalu i rywun arall gwblhau'r gwaith, i dalu llog ar iawndal, talu llog ar arian a ddelir, a chymryd (a thalu am) unrhyw gamau penodol er budd yr achwynydd)

Unioni cysylltiedig â ffioedd (i hepgor, cyfyngu neu ad-dalu ffioedd)

Dim unioni (Yn yr achosion hyn, gwnaethom esbonio pam roedd y gwasanaeth yn rhesymol, neu pam nad oedd yn rhesymol ond nid oedd angen mesurau unioni, i roi sicrwydd i bobl a'u helpu i ddeall eu profiad.)

Eleni, roedd gennym gyfran is (44%) nag mewn blynyddoedd blaenorol o achosion lle ddyfarnwyd dim mesurau unioni (2016-17: 52%; 2017-18: 53%), sy'n adlewyrchu'r ganran uwch o achosion lle gwelsom nad oedd y gwasanaeth a ddarparwyd yn rhesymol. Arhosodd cyfran yr achosion a dderbyniodd fesurau unioni cysylltiedig â ffioedd neu fesurau unioni anariannol yr un fath ar y cyfan ag mewn blynyddoedd blaenorol, ond gwnaethom ddyfarnu cyfran uwch o fesurau unioni ariannol (40%) nag a gawsom yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf (2016-17: 34 %; 2017-18: 33%).

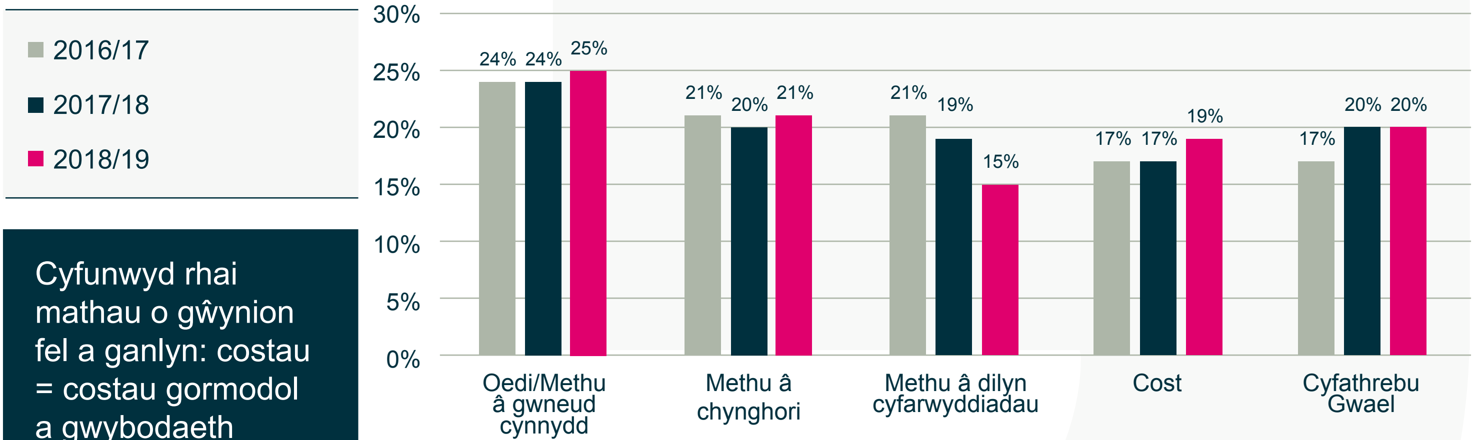
Pa feysydd o'r gyfraith a ddenodd fwyaf o gŵynion?



Mae meysydd cyfraith 'arall' yn cynnwys: trawsgludo masnachol, cyfraith fasnachol, cyfraith defnyddwyr, trosedd, cyfraith cyflogaeth, cyllid, mewnfudo a lloches, eiddo a lles cymdeithasol, ac arall.

Mae'r graff hwn yn dangos na fu fawr o newid yn nifer y cwynion yn ôl maes y gyfraith yn 2018-19.

Am beth roedd pobl yn cwyno?



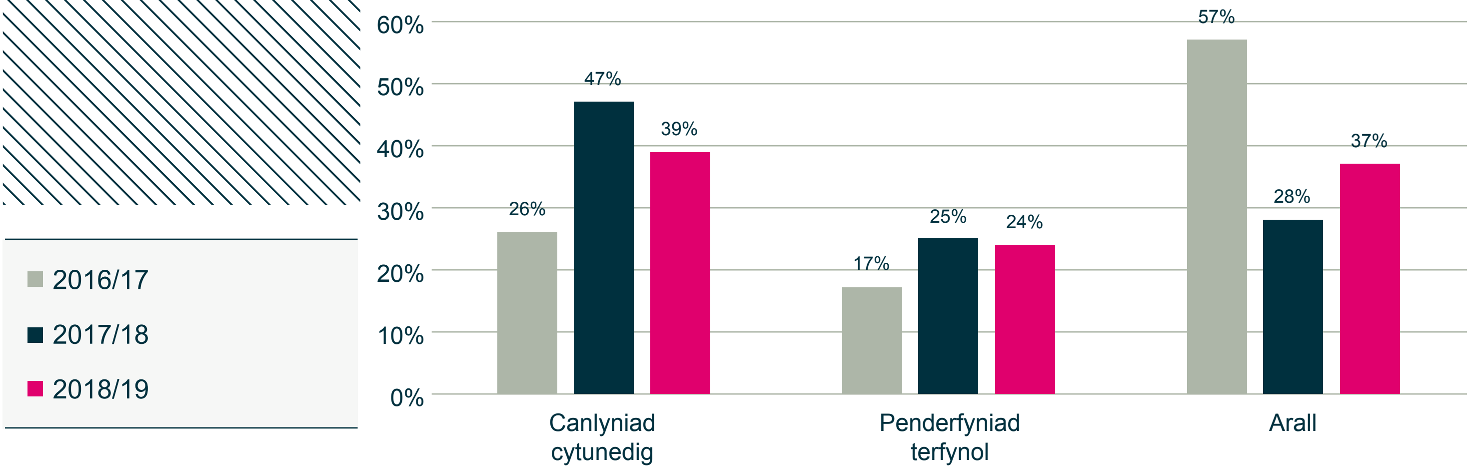
Cyfunwyd rhai mathau o gŵynion fel a ganlyn: costau = costau gormodol a gwybodaeth am gostau yn anghyflawn; cyfathrebu gwael = methu hysbysu'n gyson a methu ag ymateb. Mae'r canrannau o'r 5 prif gŵyn.

Mae'r graff uchod yn dangos, ac eithrio rhai amrywiannau bach, bod y pum math uchaf o gwynion a dderbyniwyd yn erbyn darparwyr gwasanaethau cyfreithiol wedi aros yr un fath o gymharu â blynyddoedd blaenorol.

Awdurdodaeth rheoli hawliadau

Yn ein hawdurdodaeth CMC gwnaethom gwblhau 1,185 o gwynion yn 2018-19 (o gymharu â 1,146 yn 2017-18).

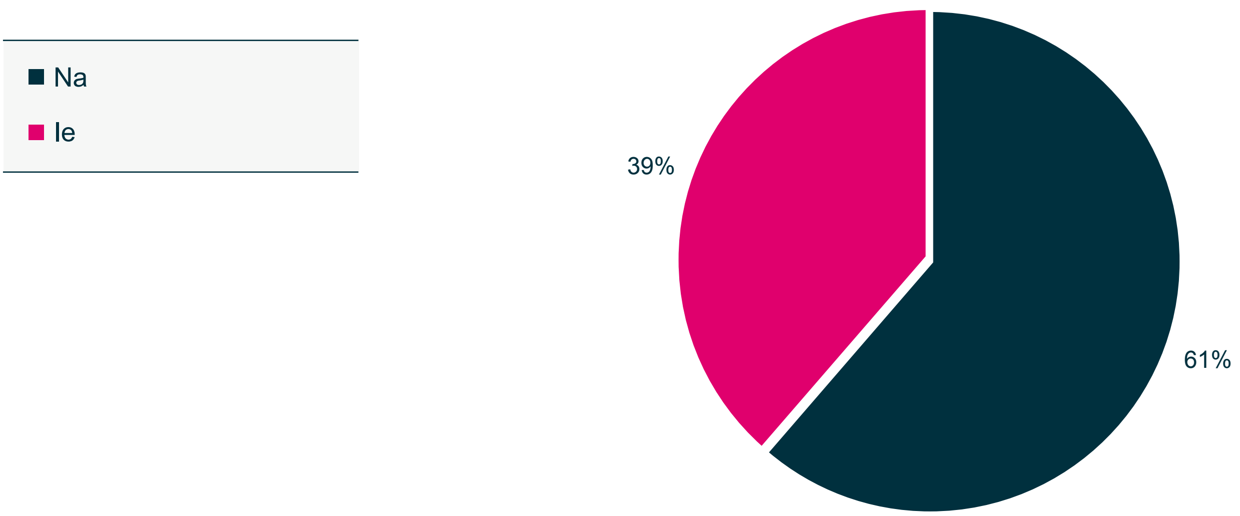
Sut wnaethom gwblhau achosion yn ein hawdurdodaeth rheoli hawliadau eleni?



Mae'r graff yma'n dangos dadansoddiad o'r ffordd y cwblhawyd achosion yn awdurdodaeth y CMC yn ystod 2018-19. Fel yn ein hawdurdodaeth gyfreithiol, datryswyd canran lai trwy gyrraedd canlyniad cytunedig eleni o'i gymharu â'r llynedd. Fodd bynnag, ar gyfer CMCs, arhosodd y gyfran a dderbyniodd benderfyniad terfynol yr ombwdsmon yr un fath ar y cyfan.

Cwblhawyd cyfran uwch trwy ddulliau eraill. Roedd hyn yn cynnwys cwblhau trwy hawliadau Adran 75 (lle gwnaethom gefnogi'r achwynydd i wneud cais i'w ddarparwr cerdyn credyd o dan Adran 75 y Ddeddf Credyd Defnyddwyr), a hefyd nifer o wrthodiadau o dan ein Rheolau Cynllun lle, oherwydd amgylchiadau y tu hwnt i'n rheolaeth, nid oedd unrhyw debygolrwydd o lwyddiant wrth fynd ar drywydd ymchwiliad.

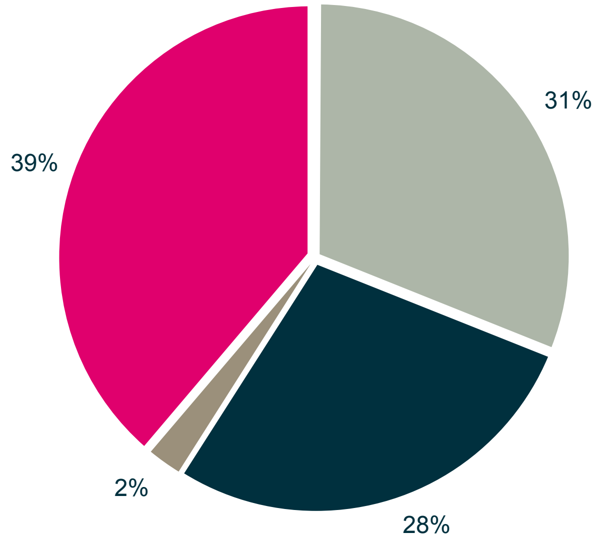
A oedd y gwasanaeth a ddarparwyd gan CMCs yn rhesymol?



Aeth canran yr achosion lle canfuom wasanaeth rhesymol i fyny yn ein hawdurdodaeth CMC eleni, sy'n dilyn y duedd o flynyddoedd blaenorol (2016-17: 19%; 2017-18: 28%).

Sut wnaethon unioni pethau i bobl a ddaeth atom?

- Unioni cysylltiedig â ffioedd
- Unioni ariannol
- Unioni anariannol
- Dim unioni

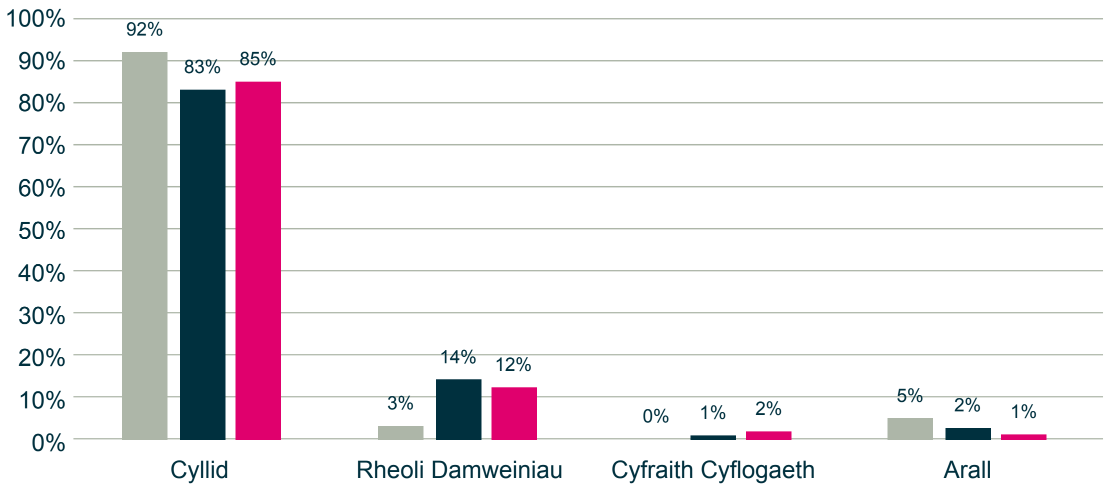


Mae'r graff uchod yn dangos y mathau o fesurau unioni a ddyfarnwyd gennym yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, yn ogystal ag achosion lle'r oedd unioni pethau yn golygu rhoi esboniad a sicrwydd bod y gwasanaeth a ddarparwyd yn rhesymol. Mewn blynyddoedd blaenorol cawsom gyfran lai o achosion heb unrhyw fesurau unioni (2016-17: 27%; 2017-18: 31%) a chyfran uwch o fesurau unioni cysylltiedig â ffioedd (2016-17: 50%; 2017-18: 36%)

Pa feysydd gwasanaeth a ddenodd fwyaf o gwynion?

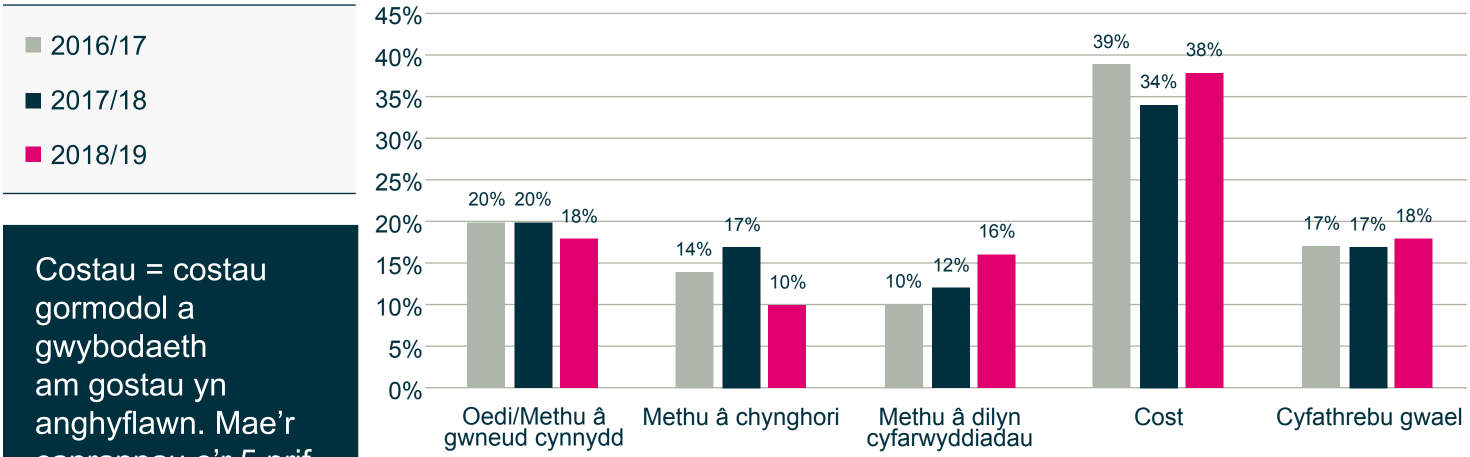
- 2016/17
- 2017/18
- 2018/19

Mae meysydd gwasanaeth 'Arall' yn cynnwys: anaf personol, troseddol a diwydiannol.



Fel oedd yn wir mewn blynyddoedd blaenorol, roedd y maes cwyno mwyaf yn parhau i fod mewn cysylltiad â chynhyrchion a gwasanaethau ariannol, gan gyfrif am 85% o gyfanswm y cwynion a dderbyniwyd.

Am beth roedd pobl yn cwyno?



Costau = costau gormodol a gwybodaeth am gostau yn anghyflawn. Mae'r canrannau o'r 5 prif gŵyn yn unig.

Mae'r graff hwn yn dangos bod y mathau o gŵynion y daethpwyd atom gan bobl wedi aros yr un fath ag mewn blynyddoedd blaenorol ar y cyfan.

TRAWSNEWID GWEITHREDOL

Yn ystod 2018-19 fe wnaethom sefydlu tîm Trawsnewid Gweithredol newydd gyda chyfrifoldeb am ddatblygu a darparu mentrau gwella. Mae hyn yn cynrychioli buddsoddiad gwirioneddol mewn gwella ein gwasanaeth ac yn ein helpu i gyflawni ein hamcan o ddarparu datrys cwynion yn effeithiol, yn effeithlon ac o ansawdd uchel.

Mae'r tîm Trawsnewid Gweithredol wedi bod yn allweddol wrth gyflawni nifer o brosiectau moderneiddio yn llwyddiannus, gan gynnwys trosglwyddo achosion i system rheoli achosion newydd a datblygu ein Offeryn Asesu Cwsmer newydd.

Mae prosiectau eraill wedi cynnwys:

- dylunio, datblygu, gweithredu a gwerthuso model cyflawni peilot;
- dylunio a darparu hyfforddiant mewnol ar sgiliau ffôn effeithiol a gosod safonau;
- sefydlu aelodaeth gyda'r Sefydliad Gwasanaethau Cwsmeriaid;
- mapio ac arweiniad rheoli llwyth gwaith;
- cynhyrchu cyfres o fideos cyfarwyddyd ar gyfer defnyddwyr systemau; a
- mapio ac adolygu pob proses fusnes i nodi arbedion effeithlonrwydd.

Cafodd y model cyflawni peilot, sy'n troshaenu canllawiau ombwdsmon trwy gydol achos, ei dreialu a'i werthuso gan y tîm i wella ansawdd ein gwaith achos. Bydd bellach yn sail i'n model cyflawni ar gyfer y sefydliad cyfan yn y dyfodol. Fel rhan o'n ffocws yn 2018-19 ar wella perfformiad yn erbyn KPIs, gwnaethom hefyd dreialu model hwyluso achosion newydd. Mae hyn yn nodi'r llinellau amser lefelau a hwyluso dal achosion optimwm er mwyn gwella profiad y cwsmer wrth sicrhau bod llwythi gwaith yn parhau i fod yn hylaw.

Rydym yn cydnabod bod ein pobl yn un o'n hasedau mwyaf ac yn ffynhonnell wybodaeth hanfodol. Mae'r tîm hwn yn cael ei arwain gan ombwdsmon, ac mae'n cynnwys staff sydd â gwaith achos a phrofiad gweithredol sylweddol a gwerthfawr.

Dangosyddion Perfformiad Allweddol (KPI)

Ar gyfer ein cwsmeriaid a rhanddeiliaid ehangach, yr hyn sydd bwysicaf yw ein bod yn darparu gwasanaeth ombwdsmon o ansawdd uchel. Rydym yn defnyddio ystod o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (KPI) i fesur ein perfformiad a nodi sut y gallwn wella'r gwasanaeth a gynigiwn, ac mae ein fframwaith sicrhau ansawdd yn ein galluogi i fonitro effeithiolrwydd y mesurau gwella yr ydym wedi'u cymryd. Roedd ein KPI ar gyfer 2018-19 fel a ganlyn:

- **Profiad ac ansawdd cwsmeriaid:** wedi'i fesur yn ôl amseroldeb ein hymchwiliadau, canlyniadau ein harolygon boddhad cwsmeriaid, a nifer y cwynion gwasanaeth a dderbyniwn.
- **Enw da a gwella safonau proffesiynol:** wedi'i fesur trwy arolygon sy'n asesu eiriolaeth cwsmeriaid o'n gwasanaeth, ymwybyddiaeth ehangach defnyddwyr o Ombwdsmon y Gyfraith, a barn rhanddeiliaid o'n canllawiau, hyfforddiant a rhannu mewnwelediad.
- **Effeithlonrwydd a gwytnwch:** olrhain cost uned ein gwaith trwy adrodd ar gost flynyddol y sefydliad, ar gyfartaledd yn ôl nifer yr achosion a gwblhawyd.
- **Pobl, arweinyddiaeth a diwylliant:** wedi'i fesur yn ôl ein cyfradd trosiant flynyddol, diwrnodau cyfartalog fesul gweithiwr a gollir oherwydd salwch, a mynegai ymgysylltu â staff ar ddau arolwg blynyddol.

Mae ein fframwaith sicrhau ansawdd yn cynnwys:

- uwch staff yn sicrhau ansawdd y broses o wneud penderfyniadau technegol i gadarnhau ein bod yn cyflawni canlyniadau teg a rhesymol i'r rhai sy'n defnyddio ein gwasanaeth;
- ein harweinwyr tîm yn sicrhau safon y gwasanaeth a ddarparwn i gwsmeriaid;
- ceisio sylwadau'n uniongyrchol gan y rhai sy'n defnyddio ein gwasanaeth yn ystod ein proses ac ar ôl i achosion gael eu cwblhau; a
- monitro cwynion a dderbyniwn am ein gwasanaeth.

AMSEROLDEB

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

Rydym yn mesur faint o amser y mae'n ei gymryd i ddatrys cwyn o'r pwynt y caiff ei derbyn i'w hymchwilio hyd y dyddiad y cwblheir yr achos. Yr unig eithriad i'r rheol hon yw pan gytunwn â'r achwynydd i atal ymchwiliad dros dro. Yn yr achosion hyn, ni chyfrifir y cyfnod y mae'r achos yn cael ei oedi dros dro.

Mae'r tabl isod yn dangos ein perfformiad amseroldeb am y flwyddyn yn ein hawdurdodaeth gyfreithiol.

Pa mor gyflym y gwnaethom gwblhau achosion yn ein hawdurdodaeth gyfreithiol?

	Cymhlethdod Isel		Cymhlethdod Canolig		Cymhlethdod Uchel		Pob Achos	
Achosion a gwblhawyd o fewn	Gwir	Targed	Gwir	Targed	Gwir	Targed	Gwir	Targed
90 diwrnod	83%	60%	55%	30%	16%	0%	34%	26%
180 diwrnod	98%	85%	93%	80%	62%	30%	52%	72%
365 diwrnod	100%	99%	100%	90%	100%	85%	89%	90%

Effeithiwyd ar y perfformiad yn ôl ein targedau amseroldeb yn 2018-19 gan yr angen i ganolbwyntio cyfran o'n hadnodd gweithredol ar weithio trwy gyfran o waith "etifeddol". Derbyniwyd yr achosion hyn i'w hymchwilio yn 2017-18 o dan ein system rheoli achosion flaenorol. Fe wnaeth yr amser aros

hanesyddol gyfyngu'n sylweddol ar ein gallu i symud yr achosion hynny yn unol â'n KPI amseroldeb. Gellir gweld effaith yr achosion hynny ar ein perfformiad cyffredinol yn ôl KPI amseroldeb yn enwedig mewn perthynas â'r KPI 180 a 365 diwrnod – er y rhagwelwyd hyn, ac roeddem yn gallu cyrraedd y targedau heriol a osodwyd gennym yn ein cynllun busnes ar gyfer eleni ym mhob mesur amseroldeb arall.

Trwy gydol 2018-19 gwnaethom ddileu'r amser aros hanesyddol am benderfyniad terfynol ar ddiwedd ein proses fusnes. O dan ein system rheoli achosion newydd a'n proses weithredu, mae ein gallu i wneud cynnydd ar achosion yn unol â'n KPI amseroldeb wedi gwella'n sylweddol.

Dangosir perfformiad amseroldeb o fewn awdurdodaeth CMC yn y tabl isod. Ni wnaethom gyflwyno asesiad o gymhlethdod cwynion ar gyfer ein gwaith CMC, felly roedd pob achos yn destun yr un amserlenni.

Pa mor gyflym y gwnaethom gwblhau achosion yn ein hawdurdodaeth rheoli hawliadau?

Achosion a gwblhawyd o fewn	Pob Achos	Targed
90 diwrnod	43%	60%
180 diwrnod	89%	90%
365 diwrnod	100%	100%

Roedd perfformiad yn ôl targedau amseroldeb yn awdurdodaeth CMC yn is eleni nag yn 2017-18. Roedd hyn yn bennaf oherwydd yr angen i baratoi ar gyfer trosglwyddo gwaith i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol.

Dros y flwyddyn gwnaethom reoli lefelau staffio i gadw ar ben y galw ond hefyd i alluogi cydweithwyr i symud i'r awdurdodaeth gyfreithiol pe byddent am wneud hynny. Gwnaethom reoli disgwyliadau cwsmeriaid yn codi cwynion newydd yn C4 er mwyn lleihau'r angen i achosion gael eu trosglwyddo i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol yng nghanol yr ymchwiliad, lle bo hynny'n bosibl.

CBODDHAD CWSMERIAID

Mae ein KPI boddhad cwsmeriaid yn fesur sy'n seiliedig ar arolwg annibynnol o achwynwyr a darparwyr gwasanaeth yn ein hawdurdodaeth gyfreithiol y mae eu hachos gydag Ombwdsmon y Gyfraith wedi'i gwblhau. Mae'r tabl isod yn dangos canran y bobl a oedd yn fodlon ar y gwasanaeth a ddarparwyd gennym, wedi'u segmentu yn ôl eu barn am ganlyniad eu cwyn, wrth inni barhau i weld bod anfodlonrwydd â chanlyniad cwyn yn cael effaith sylweddol ar foddhad yr adroddwyd amdano gyda'n gwasanaeth.

Beth oedd barn ein cwsmeriaid am ein gwasanaeth iddyn nhw?

	Q1	Q2	Q3	Q4	Cyfanswm	Targed
Yn fodlon ar y canlyniad	94%	84%	93%	96%	92%	85%
Yn anfodlon ar y canlyniad	13%	8%	10%	8%	8%	15%

Mae lefelau boddhad cwsmeriaid yr adroddir amdanynt yn parhau'n gryf i'r rhai sy'n fodlon ar ganlyniad eu cwyn i ni. Mae anfodlonrwydd â chanlyniad cwyn yn parhau i gael effaith sylweddol ar y lefelau boddhad yr adroddir amdanynt. Gellir cysylltu'r dirywiad yn lefelau boddhad darparwyr gwasanaeth yn y grŵp hwn i raddau helaeth ag effaith yr amser aros hanesyddol sy'n gysylltiedig â gwaith "etifeddol" a gynhaliwyd yn ein system rheoli achosion flaenorol, ac amser aros cynyddol ar ben blaen ein proses.

Yn ogystal â gweithgaredd i leihau amseroedd aros, rydym yn gweithio i wella sut rydym yn cyfleu rôl ombwdsmon a'r broses rydym yn dod i'n penderfyniadau drwyddi. Y bwriad yw y bydd y gwaith hwn yn helpu'r achwynwyr hynny sy'n anfodlon ar ganlyniad eu cwyn i ddeall yn well pam a sut rydym wedi dod i'r penderfyniad hwnnw ar eu cwyn.

Nodweddion ein cwsmeriaid

Math o achwynydd

Aelod o'r cyhoedd 5457	Microfentr 66	Elusen 3	Ysgutor 170
Buddiolwr 280	Ymddiri edolwr 15	Cynrychiolydd personol 13	Arall 202

Rhywedd

Gwryw	Benyw	Well gen i beidio â dweud
54.4%	44.4%	1.2%

Ethnigrwydd

Gwyn 76.2%	Asiaidd / Asiaidd Prydeinig 10.6%	Du / Affricanaidd / Caribïaidd / Du Prydeinig 8.5%
Cymysg/Aml 2.1%	Arall 0.9%	Well gen i beidio â dweud 1.8%

Crefydd

Cristnogol 56.2%	Hindŵaidd 2.5%	Moslemaidd 5.9%	Sicaidd 1.3%	Iddewig 1.0%
Bwdhaidd 0.3%	Paganaidd 0.1%	Arall 4.9%	Dim 18.2%	Well gen i beidio â dweud 9.6%

Namau/ anabledd

Ie	Na	Well gen i beidio â dweud
31.8%	60.6%	7.6%

Cyfeiriadedd rhywiol

Heterorywiol 81.6%	Hoyw 0.3%	Lesbiad 0.2%
Deurywiol 0.9%	Arall 1.6%	Well gen i beidio â dweud 15.4%

CWYNION GWASANAETH

Rydym yn monitro'r cwynion gwasanaeth a dderbyniwn yn ofalus i nodi meysydd lle gallwn wella, ac mae uwch staff yn goruchwylio unrhyw gamau a gymerir o ganlyniad. Yn ystod y flwyddyn hon fe wnaethom greu swydd Arbenigwr Profiad Cwsmer newydd i ddarparu adnoddau pwrpasol sy'n canolbwyntio ar ddatrys cwynion am ein gwasanaeth ein hunain yn effeithiol, ac i wella sut rydym yn pennu dysgu sefydliadol sy'n gysylltiedig â'r cwynion hynny.

	Canran y cwynion gwasanaeth a dderbyniwyd a gadarnhawyd			
Cyfnod	Q1	Q2	Q3	Q4
1	31%	34%	65%	11%
2	20%	6%	18%	7%
3	7%	2%	5%	0%

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

Gellir gweld cyfrif manylach o gŵynion gwasanaeth a dderbyniwyd yn 2018-19 yn adroddiad y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth ar dudalen 61.

EIRIOLAETH

Amcan ein mesur enw da yw asesu sut beth yw barn y cyhoedd a defnyddwyr ein gwasanaeth ar Ombwdsmon y Gyfraith. Er mwyn asesu hyn, rydym yn comisiynu nifer o arolygon annibynnol. Ar gyfer ein mesur eiriolaeth, mae partner ymchwil annibynnol yn gofyn i'n cwsmeriaid yn y ddwy awdurdodaeth i weld a fyddent yn canmol Ombwdsmon y Gyfraith.

Fel y gellir disgwyl, mae'r tebygolrwydd y bydd ein cwsmeriaid yn ein hargymell yn cael ei ddylanwadu'n fawr gan eu boddhad â chanlyniad ein hymchwiliad. Datblygwyd y mesur hwn i gymryd i ystyriaeth y rhagfarn anochel hon trwy adlewyrchu lefelau eiriolaeth ar wahân i gwsmeriaid sy'n fodlon ar ganlyniad eu hachos, a'r rhai sy'n anfodlon. Gyda'i gilydd mae'r ddau ffactor hyn yn rhoi arwydd mwy ystyrlon o'n perfformiad.

A fyddai ein cwsmeriaid yn ein hargymell i eraill? (Cyfreithiol)

Os gofynnir i chi am Ombwdsmon y Gyfraith...	Fodlon â'r canlyniad	Anfodlon â'r canlyniad
Byddwn yn canmol (4-5)	87%	3%
Byddwn yn niwtral (3)	9%	15%
Byddwn yn feirniadol (1-2)	4%	80%
Ddim yn gwybod	0%	2%

KPI: Byddai 80% o'r achwynwyr sy'n fodlon ar y canlyniad yn canmol Ombwdsmon y Gyfraith.
Byddai 10% o'r achwynwyr sy'n anfodlona yr canlyniad yn canmol Ombwdsmon y Gyfraith.

YMWYBYDDIAETH

Mae ein harolwg ymwybyddiaeth flynyddol yn mesur ymwybyddiaeth o fodolaeth ein gwasanaeth ymhlith y cyhoedd a defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol. Rydym yn defnyddio'r data hwn i feincnodi effeithiolrwydd y gweithgaredd cyfeirio sy'n ofynnol ar gyfer cyrff yn ein hawdurdodaeth. Mae hefyd yn ein galluogi i olrhain effaith ein gweithgareddau cyfathrebu a nodi unrhyw dueddiadau demograffig mewn perthynas ag ymwybyddiaeth.

Y cwestiwn allweddol a ddefnyddiwn i asesu ymwybyddiaeth o Ombwdsmon y Gyfraith yw "Cyn heddiw, a oeddech chi wedi clywed am Ombwdsmon y Gyfraith?" Rydym yn edrych ar hyn ar gyfer y cyhoedd yn gyffredinol, ac yna'n mireinio hyn ymhellach trwy ofyn "Ydych chi yn bersonol wedi defnyddio a/neu wedi talu am wasanaeth cyfreithiol yn ystod y 2 flynedd ddiwethaf?" a gweld faint o'r bobl hyn sy'n ymwybodol o'n sefydliad.

A yw'r cyhoedd wedi clywed amdanom? Beth am ddefnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol?

Dangosydd ymwybyddiaeth	2016-17	2017-18	2018-19
Canran y cyhoedd sydd wedi clywed am Ombwdsmon y Gyfraith	58%	56%	68%
Canran defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yn y ddwy flynedd ddiwethaf sydd wedi clywed am Ombwdsmon y Gyfraith	60%	64%	75%

Ar gyfer aelodau'r cyhoedd, mae'r tabl hwn yn dangos cynnydd sylweddol yn lefel yr ymwybyddiaeth am ombwdsmon y gyfraith, o 56% yn y flwyddyn ariannol flaenorol i 68%. I'r rhai sydd wedi defnyddio darparwr gwasanaeth cyfreithiol yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf, mae'r ymwybyddiaeth o'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi cynyddu bron cymaint, i 75%.

GWELLA SAFONAU PROFFESIYNOL

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

Mae ein cenhadaeth yn datgan bod ein gwaith hefyd yn ymwneud â rhoi adborth yn ôl i'r proffesiwn. Rydym yn rhannu gwybodaeth er mwyn gwella gwasanaethau cwsmeriaid ac atal cwynion rhag digwydd yn y lle cyntaf, ac i gefnogi gwelliannau ehangach yn y sector gwasanaethau cyfreithiol.

RHOI ADBORTH I'R PROFFESIWN YN 2018/19

17 speaking events

8 webinars/videos

7 professional learning courses

4 pieces of external guidance

4 newsletters

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

Mae'r gwaith a wnawn yn ymdrin ag amrywiaeth o feysydd: rhannu gwybodaeth a mewnwelediadau gyda'r rheolyddion am eu haelodau, siarad mewn digwyddiadau a chynadleddau, darparu hyfforddiant, cyfarwyddyd a fideos ar feysydd penodol.

Dangosydd ychwanegu gwerth	Perthnasol	Defnyddiol
Sut ydych chi'n ystyried ein cyfarwyddyd?	79%	80%
Sut ydych chi'n ystyried ein hyfforddiant?	76%	76%

KPI: Canran y rhanddeiliaid sy'n cytuno bod Ombwdsmon y Gyfraith yn darparu mewnwelediad sy'n ychwanegu gwerth. (Mae hyn yn cael ei fesur gan ddefnyddio pedwar cwestiwn ar ein harolwg rhanddeiliaid blynyddol, a ddangosir yn y tabl gyferbyn.)

Dangosydd ychwanegu gwerth	Do	Naddo
A ydym wedi rhannu dysgu/mewnwelediadau â rhanddeiliaid yn effeithiol yn ystod y 12 mis diwethaf?	68%	32%
A ydym wedi rhannu dysgu/mewnwelediadau â darparwyr gwasanaethau yn effeithiol yn ystod y 12 mis diwethaf?	79%	21%

Mae rhan helaeth o'n gwaith wrth roi adborth i'r proffesiwn yn cynnwys siarad â darparwyr gwasanaeth yn rheolaidd a rhannu rhai o'r rhesymau cyffredin dros gŵynion. Rydym yn derbyn ystod eang o gŵynion: mae oedi, methu â chynghori a chostau yn enghreifftiau o'r rhai allweddol. Thema sy'n sail i hyn i gyd yw diffyg dealltwriaeth ynghylch pwysigrwydd cyfathrebu'n effeithiol â chwsmeriaid. Os gallwn gefnogi darparwyr gwasanaethau i ddeall effaith iaith a phwysigrwydd cyfathrebu da, bydd hyn yn gwella lefel y gwasanaeth i grŵp ehangach o ddefnyddwyr.

Roedd yr ombwdsmon a siaradodd yn ein digwyddiad yn chwa o awyr iach ac mae'r adborth wedi bod yn hynod gadarnhaol, cymaint felly fel y bu ceisiadau eisoes iddi ddod yn ôl y flwyddyn nesaf.

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

Yn ogystal â chynnal ein digwyddiadau ein hunain, ein nod yw gweithio mewn partneriaeth â rheoleiddwyr, cyrff proffesiynol ac eraill yn y sector i sicrhau'r effaith fwyaf posibl. Yn 2018-19 mae hyn wedi cynnwys cydweithredu â sawl rhwydwaith cyfreithiol, yr Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr (SRA), Cyngor y Trawsgludwyr Trwyddedig (CLC), a'r Notaries Society.

Ochr yn ochr â hyn rydym yn parhau i gwrdd yn rheolaidd â'n holl randdeiliaid, ac yn enwedig y rheoleiddwyr a chyrff proffesiynol rheng flaen i drafod materion gweithredol, rhannu dealltwriaeth am faterion allweddol yn y sector, a datblygu darnau o waith ar y cyd.

COST UNEDOL

KPI: Darparu achosion yn ein hawdurdodaeth gyfreithiol am gost o £1.580 fesul achos.

Rydym yn parhau i fod yn ymrwymedig i gyflawni a dangos gwerth am arian yn y ffordd yr ydym yn rhedeg ein gwasanaeth. Cyfrifir ein cost unedol trwy rannu cyfanswm cost gweithredu'r cynllun ombwdsmon â nifer yr achosion a gwblhawyd.

Beth oedd cost ein hawdurdodaeth gyfreithiol eleni?

Gweithgareddau Gwasanaethau Cyfreithiol	2018-19	2017-18
Gwariant cyllidebol y cynllun £'m	12.79	11.80
Gwariant gwirioneddol £'m	11.90	10.92
Llai gweithgaredd nad yw'n gynllun yr ombwdsmon, £'m trethiant a llog a dderbyniwyd £'m	0.05	0.02
Cyfanswm cost cynllun yr ombwdsmon (A) £ 'm	11.95	10.94
Gostyngiad / (cynnydd) mewn costau o un flwyddyn i'r llall	(9.2%)	(4.7%)
Cyfanswm yr achosion a ddatryswyd yn ystod y flwyddyn (B)	6,206	6,125
Cost unedol bob achos (A wedi'i rannu â B)	£1,926	£1,787
Ffi achos / incwm arall a dderbyniwyd £ 'm	1.20	0.89
Net - cyfanswm y gwariant llai incwm £'m	10.75	10.03

Mae'r gwariant net mewn perthynas â gweithgareddau gwasanaethau cyfreithiol yr OLC yn cael ei ariannu gan gronfeydd ardoll a dderbynnir gan Reoleiddwyr Cymeradwy ar ran Trysorlys EM. Telir cronfeydd ardoll wrth gefn yn uniongyrchol i'r OLC yn flynyddol mewn ôl-ddyledion ym mis Mawrth bob blwyddyn.

Mae'r tabl uchod yn dangos cyfanswm y gwariant ar yr awdurdodaeth gyfreithiol yn 2018-19, a oedd yn £11.9m (2017-18: £10.9m), yn ôl cyllideb o £12.8m (2017-18: £11.8m). Rydym yn gosod ein cyllideb flynyddol yn dilyn ymgynghoriad cyhoeddus ac yn ystyried y rhagolygon galw disgwyliedig. Mae ein tanwariant eleni yn adlewyrchu effaith trosiant staff uchel yn ystod y flwyddyn a'r angen i reoli costau unedol yn y tymor canolig.

Beth oedd cost ein hawdurdodaeth CMC eleni?

KPI: Darparu achosion yn ein hawdurdodaeth CMC am gost o £1.219 fesul achos.

Gweithgareddau CMC	2018-19	2017-18
Gwariant cyllidebol y cynllun £'m	2.01	3.04
Gwariant gwirioneddol £'m	1.34	1.45
Llai gweithgaredd nad yw'n gynllun yr ombwdsmon, £'m trethiant a llog a dderbyniwyd £'m	0.00	0.00
Cyfanswm cost cynllun yr ombwdsmon (A) £'m	1.34	1.45
Gostyngiad mewn costau o un flwyddyn i'r llall	7.6%	19%
Cyfanswm yr achosion a ddatryswyd yn ystod y flwyddyn (B)	1,185	1,146
Cost unedol bob achos (A wedi'i rannu â B)	£1,131	£1,263
Ffi achos a dderbyniwyd £'m	0.14	0.19
Net - cyfanswm y gwariant llai incwm £'m	1.20	1.26

Ym mis Hydref 2018 derbyniodd yr OLC Gymorth Grant gwerth £1,258k yn ymwneud â'r costau ar gyfer blwyddyn ariannol 2017-18 a £1,195k ym mis Mawrth ar gyfer blwyddyn ariannol 2018-19. (2016-17: £1,364k a dderbyniwyd ym mis Medi 2017). Mae'r ail dabl hwn yn dangos bod y gwariant net i barhau i weithredu'r awdurdodaeth rheoli hawliadau yn £1.2m yn 2018-19 (2017-18: £1.3m).

TROSIANT, SALWCH AC YMGYSYLLTIAD Â STAFF

Rydym wedi ymrwymo i sicrhau bod yr OLC yn cynnig pecyn deniadol i'n holl weithwyr, sy'n cynnwys gweithio hyblyg, datblygu staff a ffocws ar les. Er mwyn mesur pa mor dda y mae hyn yn dod drwodd i'n haelodau staff, edrychwn ar faint o bobl sy'n gadael y sefydliad yn ôl faint o bobl newydd sy'n ymuno â ni, nifer y diwrnodau salwch a gymerir gan ein gweithwyr, a faint o bobl sy'n cymryd rhan yn ein harolygon staff.

Er nad ydym wedi cyflawni ein targed ar gyfer trosiant yn 2018-19, mae hyn yn adlewyrchu tuedd ehangach sydd wedi gweld trosiant ym mhob sector yn cynyddu yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf. Rydym yn gweithredu nifer o fentrau i ostwng ein habsenoldeb salwch, oherwydd nid yw'r lefel lle y byddem yn dymuno iddi fod.

Dangosyddion pobl a diwylliant	2018-19	Targed
Cyfradd drosiant flynyddol dreigl	18.5%	<12%
Diwrnodau cyfartalog fesul gweithiwr a gollir oherwydd salwch	11.8 (FTE)	<8.5 (FTE)

Gofynnwyd i weithwyr gymryd rhan mewn dau arolwg yn 2018-19: arolwg Pwls (Ch1) ac Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil (Ch3). Am y tro cyntaf yn 2018-19, mabwysiadodd y sefydliad KPI ar y lefelau ymgysylltu, y dangosir ei ganlyniadau isod. Mae cyfranogiad yn wirfoddol, ac rydym yn trafod canlyniadau'r arolygon hyn gyda staff ar bob lefel o'r sefydliad ac yn eu defnyddio i hysbysu polisïau a strategaethau ymgysylltu staff.

Arolygon 2018-19	Cyfranogiad staff	Targed
Arolwg Pwls	49.4%	60%
Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil	50%	60%

Mae rhagor o wybodaeth am ein staff a'n cyflogaeth yn yr OLC i'w gweld yn yr Adroddiad Cydnabyddiaeth Ariannol a Staff, sy'n dechrau ar dudalen 38.

PERTHNASOEDD ALLWEDDOL

Mae'r OLC yn uniongyrchol atebol i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ) am ei reolaeth ariannol. Er bod yr arian net ar gyfer yr OLC yn dod o ardoll ar y proffesiwn cyfreithiol, a'r Rheoleiddiwr Rheoli Hawliadau (blaenorol) yn adennill ei gostau gan gwmnïau rheoli hawliadau, mae costau'r OLC yn cael eu dosbarthu fel gwariant cyhoeddus. Yn ogystal ag atebolrwydd ariannol i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder, mae'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (LSB) yn cymeradwyo cyllideb yr OLC ac yn goruchwylio cyflawniad yr OLC o'i gyfrifoldebau ar gyfer Ombwdsmon y Gyfraith.

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

Mae llwyddiant ombwdsmon y Gyfraith yn dibynnu i raddau helaeth ar ymwybyddiaeth ymhlith cwsmeriaid, cyfreithwyr, CMCs, defnyddwyr, a'r cyrff sy'n cyfathrebu â nhw, a'n lledaeniad o ddysgu o'r cynllun. Y proffesiwn yw'r pwynt atgyfeirio pwysicaf ar gyfer ein gwasanaeth. Mae cyrff cymorth i ddefnyddwyr hefyd yn bwynt atgyfeirio allweddol. Rhan graidd o'n hymrwymiad yw sicrhau bod Ombwdsmon y Gyfraith yn hygyrch i ystod amrywiol o bobl.

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

Mae perthnasoedd allweddol yn 2018-19 wedi cynnwys y gwahanol bartïon sy'n ymwneud â throsglwyddo ein hawdurdodaeth rheoli hawliadau i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol: sef y Weinyddiaeth Gyfiawnder, yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol, Trysorlys Ei Mawrhydi, a Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol ei hun.

CYDRADDOLDEB, AMRYWIAETH A CHYNHWYSIANT

Mae'r OLC yn darparu gwasanaeth annibynnol a diduedd i'w gwsmeriaid, wedi'i ategu gan ymrwymiad i hyrwyddo amrywiaeth, cydraddoldeb a chynhwysiant. Mae'r ymrwymiad hwnnw'n cynnwys darparu gwasanaeth teg a hyblyg a ddarperir yn unol â'n hegwyddorion gwasanaethau cwsmeriaid, heb wahaniaethu, ac sy'n hygyrch i bawb.

Adroddwyd ar y cynnydd yn ôl ein pedwar amcan blaenoriaeth cydraddoldeb ar gyfer 2018-19, y'u cytunwyd gan Fwrdd yr OLC, i'r Bwrdd ym mis Mawrth 2019. Wedi'i yrru gan ein Fforwm Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant, dangosodd hyn ddatblygiadau cadarnhaol yn ein hymagwedd at gwsmeriaid agored i niwed trwy ddarparu gwasanaeth cynhwysol, gan gydnabod a meithrin talent pobl Dduon, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig (BAME) yn well trwy weithredu ein cynllun gweithredu hil, meincnodi'r sefydliad yn erbyn mynegai llesiant yn y gweithle MIND, a mabwysiadu arfer gorau wrth fodloni gofynion Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus.

Rydym yn defnyddio mewnwelediad a dadansoddiad am ein cwsmeriaid i ddeall eu hanghenion a'u dewisiadau unigol, ac rydym yn parhau i weithio tuag at ddileu rhwystrau a sicrhau bod ein gwasanaeth wedi'i gynllunio i ddiwallu anghenion yr holl gwsmeriaid. Cyhoeddwyd datganiad polisi gennym ar gynhwysiant cwsmeriaid ym mis Rhagfyr 2017 a datblygwyd fframwaith mewnol ar gyfer cynwysoldeb, gan ddefnyddio'r safon BSI berthnasol.

Mae'r sefydliad yn dangos ei barch at hawliau dynol trwy ymrwymiad i'w ddatganiad polisi Gwasanaeth Cynhwysol a'i gydymffurfiad â Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus. Mae ein Rheolau Cynllun hefyd yn ei gwneud yn ofynnol i faterion hawliau dynol gael eu hystyried wrth wneud rhai mathau o benderfyniadau, megis a ddylid cynnal gwrandawiad (o dan Reol Cynllun 5.33).

Mae gan yr OLC Gyngor Staff etholedig sy'n galluogi ei aelodau, fel cynrychiolwyr eu cydweithwyr, i ddod â materion sylweddol i sylw uniongyrchol y Tîm Rheoli ac i alluogi ymgynghori ar faterion cyflogaeth. Mae'r fforwm hwn yn helpu i sicrhau cyfathrebu rheolaidd rhwng ein Tîm Rheoli a chynrychiolwyr staff.

Rydym hefyd wedi parhau i gefnogi ein staff trwy ddarparu hyfforddiant ar bynciau fel cydraddoldeb ac amrywiaeth, ymwybyddiaeth iechyd meddwl ac ymdrin â chwsmeriaid agored i niwed. I gydnabod pwysigrwydd hybu iechyd meddwl cadarnhaol rydym hefyd wedi ymuno â'r ymgyrch ymwybyddiaeth iechyd meddwl Amser i Newid, hyfforddi rhwydwaith o Hyrwyddwyr Llesiant mewnol a gweithredu cynllun gweithredu lles. Rydym hefyd wedi meincnodi'r sefydliad yn ôl mynegai llesiant MIND.

Mae ein gwaith casglu data am gydraddoldeb yn caniatáu inni fonitro lefelau derbyn a boddhad ym mhob categori cydraddoldeb, ac rydym yn gweithredu ar unrhyw dueddiadau a welir yn yr arolwg staff. Rydym yn meincnodi proffil amrywiaeth ein gweithlu yn erbyn poblogaeth economaidd weithredol Gorllewin Canolbarth Lloegr yr ydym yn tynnu mwyafrif ein staff ohoni.

MATERION CYMDEITHASOL

Yn 2018-19 pleidleisiodd staff yn yr OLC i gefnogi dwy elusen leol, Midland Langar Seva Society ac Wythall Animal Rescue. Trefnwyd nifer o ddigwyddiadau gan y Pwyllgor Elusennau ac Ymgysylltu trwy gydol y flwyddyn, gan gynnwys cymryd rhan yn y Midland Legal Walk, a chodwyd cyfanswm o £1,149 ochr yn ochr â rhoddion bwyd trwy gydol y flwyddyn.

POLISI CHWYTHU'R CHWIBAN

Adolygodd y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg ein polisi Chwythu'r Chwiban ym mis Mawrth 2019 i sicrhau ei fod yn dal yn gadarn ac yn effeithiol. Gwnaed golygiadau i wella'r eglurder a'r strwythur. Nid oedd unrhyw adroddiadau o dan y polisi yn ystod 2018-19.

MATERION AMGYLCHEDDOL

Mae'r OLC wedi ymrwymo i weithio gyda'i gyflenwyr a'i weithwyr i sicrhau ei fod yn rhoi ystyriaeth briodol i effaith ei holl weithgareddau ar yr amgylchedd. Dyfeisiwyd dyluniad, lleoliad a seilwaith ein swyddfa i sicrhau cynaliadwyedd. Dyluniwyd ein swyddfa i fod yn ddi-bapur – mae hyn yn ddull effeithlon a moesegol o ddefnyddio adnoddau. Rydym hefyd yn annog ailgylchu ac yn lleihau gwastraff trwy reoli cyfleusterau yn effeithiol. Rydym wedi gwella cynaliadwyedd drwy weithredu ein strategaeth ystadau newydd a leihaodd ein hôl-troed ystadau gan 25% o Ebrill 2018.

GWARIANT CYFALAF

Parhaodd y rhaglen 'Moderneiddio LeO' yn ystod 2018-19 cynnar pan weithredwyd y system rheoli achosion newydd. Cydnabuwyd costau cychwynnol y system fel asedau a oedd yn cael eu hadeiladu mewn blynyddoedd blaenorol (553k) gyda 60k yn cael ei wario yn y flwyddyn hon. Roedd y costau oedd yn weddill yn gysylltiedig â'r rhaglen adnewyddu ar gyfer caledwedd seilwaith, dyfeisiau defnyddwyr a nifer fach o ddodrefn swyddfa yn dilyn y rhaglen foderneiddio.

TALU CREDYDWYR

Mae'r OLC wedi ymrwymo i dalu anfonebau cyflenwyr erbyn y dyddiad dyledus (neu cyn pen 30 diwrnod o'u derbyn os na chytunwyd ar y ddyddiad dyledus), ac i ddelio ag ymholiadau am daliadau yn brydlon a sicrhau bod unrhyw oedi gormodol yn cael ei hysbysu i'r cyflenwr mewn modd amserol. Talwyd naw deg chwech y cant o anfonebau o fewn telerau cytunedig yn 2018-19 a nifer cyfartalog y diwrnodau a gymerwyd i dalu credydwyr oedd 19 diwrnod.

FFORMAT Y CYFRIFON

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

Rebecca Marsh

Rebecca Marsh
Swyddog Cyfrifyddu
02 Gorffennaf 2019

Adroddiad atebolrwydd

ADRODDIAD LLYWODRAETHU CORFFORAETHOL

Mae'r adroddiad hwn yn esbonio cyfansoddiad a sefydliad strwythurau llywodraethu'r OLC a sut maent yn cefnogi cyflawni ein hamcanion. Rydym yn cyflwyno'r wybodaeth hon mewn modd tryloyw i brofi llywodraethu ac atebolrwydd da.

ADRODDIAD Y CYFARWYDDWYR

AELODAU'R BWRDD

Caiff aelodau'r OLC eu penodi gan y Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (LSB). Gellir eu penodi am dymor penodol o hyd at bum mlynedd ac yna eu hail-penodi am un tymor penodol arall o hyd at bum blynedd. Dim ond o dan yr amgylchiadau a nodir yn Atodlen 15.8 (2) o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 y gall aelodau Bwrdd yr OLC gael eu diswyddo, a dim ond gyda chytundeb yr Arglwydd Ganghellor y gellir diswyddo'r Cadeirydd. Os yw'r LSB o'r farn bod amgylchiadau sy'n ei gwneud hi'n iawn i'r Cadeirydd roi'r gorau i ddal swydd, neu i aelod arall dderbyn iawndal, caiff yr OLC dalu'r iawndal hwnnw i'r person hwnnw y mae'r LSB yn ei bennu. Amlinellir aelodaeth y Bwrdd a thelerau penodi yn yr Adroddiad Cydnabyddiaeth Ariannol a Staff.

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

COFRESTRU BUDDIANNAU

Mae cofrestr buddiannau datgeladwy aelodau Bwrdd yr OLC ar gael ar ein gwefan. Nid oedd unrhyw enghreifftiau o benodiadau cwmni, trefniadau ymgynghori na buddiannau arwyddocaol eraill a ddaliwyd gan aelodau'r OLC yn ystod 2018-19 a oedd yn rhoi sail i wrthdaro posibl â'u cyfrifoldebau fel aelodau o'r Bwrdd, heblaw am rôl Annette Lovell fel cyfarwyddwr gweithredol Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol. Ni phleidleisiodd ar unrhyw benderfyniadau yn ymwneud â throsglwyddo awdurdodaeth y CMC i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol.

Mae datganiadau o fuddiannau yn eitem chwarterol i'r Bwrdd, ac yn cael eu cofnodi mewn cyfarfodydd cyfnodol yr OLC.

ACHOSION DATA

Roedd pedwar digwyddiad cysylltiedig â data personol yn 2018-19 a gyrhaeddodd y trothwy ar gyfer cyflwyno adroddiadau ffurfiol i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO). Ni arweiniodd yr un ohonynt at unrhyw gamau gorfodi, ond cafwyd rhai argymhellion a gweithredwyd arnynt. Mae'r Fforwm Diogelwch a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg yn adolygu pob digwyddiad a adroddir yn fewnol. Asesir pob achos o dorri amodau a gwneir gwelliannau i helpu i sicrhau bod data personol yn cael ei reoli'n effeithiol.

Cynhaliodd Asiantaeth Archwilio Mewnol y Llywodraeth archwiliad mewnol o'n cynnydd o ran gweithredu'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR), a chawsom archwiliad gwirfoddol hefyd gan yr ICO. Cychwynnwyd y ddau brosiect yn fenter gan yr OLC i wella'r sicrwydd ynghylch ein rheolaeth ar ddiogelu data a diogelwch gwybodaeth.

SYLWEBAETH RHEOLI

Pwrpas cynllun Ombwdsmon y Gyfraith yw darparu un porth i ddefnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol a rheoli hawliadau ddatrys eu cwynion. Mae hefyd yn sbarduno gwelliant systematig trwy roi adborth i'r proffesiwn ynghylch unrhyw wybodaeth a mewnwelediad sydd gennym o redeg y cynllun. Yn ystod 2018-19, bu gweithgaredd sylweddol i weithredu'r strategaeth a'r cynllun busnes tair blynedd a gyhoeddwyd ym mis Ebrill 2017.

ARCHWILWYR

Mae'r Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ) yn darparu gwasanaethau archwilio mewnol i'r OLC. Yn ystod blwyddyn ariannol 2018-19, y gost ar gyfer gwaith archwilio mewnol oedd £47,400 (2017-19: £38,400). Mae cyfrifon blynyddol yr OLC yn cael eu harchwilio gan y Rheolwr ac Archwilydd Cyffredinol (C&AG) yn unol ag Atodlen 15, Adran 26(5) Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol. Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2019, mae'r C&AG wedi amcangyfrif y costau yn £34,000 (2017-18: £31,000). Mae'r gwasanaethau a ddarperir gan staff y C&AG yn ymwneud â gwaith archwilio statudol yn unig.

DATGANIAD O GYFRIFOLDEB Y SWYDDOG CYFRIFYDDU

Fel y Swyddog Cyfrifyddu, rwy'n gyfrifol yn bersonol am briodoldeb a rheoleidd-dra cyllid cyhoeddus yr ydw i, fel y Swyddog Cyfrifyddu, yn atebol am gadw cofnodion cywir, ac am ddiogelu asedau'r OLC. Amlinellir y cyfrifoldebau hyn yn Femorandwm y Swyddog Cyfrifyddu a gyhoeddir gan Drysorlys EM (cyhoeddwyd yn Rheoli Arian Cyhoeddus).

Wrth baratoi'r cyfrifon, rhaid i'r Swyddog Cyfrifyddu gydymffurfio â gofynion Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth ac yn enwedig i:

- arsylwi'r Cyfarwyddyd Cyfrifon a gyhoeddwyd gan yr Arglwydd Ganghellor gyda chymeradwyaeth Trysorlys EM, gan gynnwys y gofynion cyfrifyddu a datgelu perthnasol, a gweithredu polisïau cyfrifyddu addas yn rheolaidd;
- gwneud dyfarniadau ac amcangyfrifon ar sail rhesymol;
- datgan a ddilynwyd y safonau cyfrifyddu cymwys fel y'u nodir yn y Llawlyfr Adroddiadau Ariannol, a datgelu ac egluro unrhyw amrywiadau perthnasol yn y datganiadau ariannol; a
- pharatoi'r datganiadau ariannol ar sail busnes gweithredol.

Rwyf wedi adolygu risgiau twyll, llwgrwobrwyo a llygredd. Rwy'n ystyried bod risg isel o gamddatganiad oherwydd twyll a bod rheolaethau priodol ar waith i reoli risg twyll. Cyflwynwyd adroddiad ar sicrwydd ynghylch y risgiau hyn i'n Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg ym mis Ebrill 2018 a Mai 2019. Nid oes unrhyw achosion hysbys o dwyll i'w hadrodd.

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

Rebecca Marsh
Swyddog Cyfrifyddu
02 Gorffennaf 2019

DATGANIAD LLYWODRAETHU

FFRAMWAITH LLYWODRAETHU'R OLC

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

Mae Swyddog Cyfrifyddu'r OLC yn gyfrifol am lywodraethu, gwneud penderfyniadau a rheolaeth ariannol yr OLC. Maent yn gyfrifol ac yn atebol yn bersonol i'r Senedd am yr OLC fel sefydliad: ei reolaeth, ei ddefnydd o arian cyhoeddus, a'r stiwardiaeth o asedau cyhoeddus. Yn benodol maent yn gyfrifol am sicrhau bod yr OLC yn cydymffurfio â'r holl ofynion statudol a gweinyddol ar ddefnyddio arian cyhoeddus, gan gynnwys egwyddorion a pholisïau Rheoli Arian Cyhoeddus (Trysorlys EM).

Mae adolygiad y Swyddog Cyfrifyddu o effeithiolrwydd y system rheolaeth fewnol eleni wedi cael ei hysbysu gan ddatganiadau sicrwydd gan aelodau o'r Tîm Rheoli, sicrwydd annibynnol gan archwiliad mewnol ac allanol, craffu a her gan y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, adolygiad o'n map sicrwydd, ac amryw adroddiadau sicrwydd a gyflwynwyd i'r llywodraeth ganolog.

Rydym wedi cynnal adolygiad blynyddol o risg twyll – a ddaeth i'r casgliad bod lefel gyffredinol y risg twyll yn isel – ac wedi trafod hyn gyda'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg. Rydym yn rheoli diogelwch gwybodaeth trwy Fforwm Diogelwch mewnol, sy'n adolygu achosion diogelwch gwybodaeth ac achosion o dorri amodau, yn goruchwylio diogelwch, ac yn sicrhau ein cydymffurfiad â Fframwaith Polisi Diogelwch y Llywodraeth.

Yn seiliedig ar eu hadolygiad o'r dystiolaeth hon, sicrheir ein Swyddog Cyfrifyddu bod gan yr OLC system effeithiol o reolaeth fewnol i gefnogi cyflawni ei strategaeth. Nid oes hunanfoddhad ac rydym yn parhau i ddatblygu ein fframweithiau rheoli perfformiad a risg yn ogystal â'n dull o reoli gwybodaeth a data personol.

SICRWYDD I'R SWYDDOG CYFRIFYDDU NEWYDD

Mae Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2018-19 wedi cael eu cymeradwyo gan y Swyddog Cyfrifyddu newydd, Rebecca Marsh, ein Prif Ombwdsmon a'n Prif Swyddog Gweithredol.

Roedd Rebecca Marsh gyda'r sefydliad trwy gydol 2018-19, mynychodd holl gyfarfodydd Bwrdd yr OLC a mwyafrif cyfarfodydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg (ARAC) a'r Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol ac Enwebu (RemCo). O ganlyniad, roedd lefel sylweddol o barhad a sicrwydd ychwanegol wrth drosglwyddo'r rôl..

Yn ogystal, darparodd y Swyddog Cyfrifyddu a'r cyn Brif Weithredwr a oedd yn gadael, Rob Powell, ddatganiad sicrwydd i'r Prif Ombwdsmon, yn ogystal â chymeradwyo'r asesiad risg twyll, a darparu'r adroddiadau ardystiad misol iddi a gyflwynwyd i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder. Gadawodd y sefydliad ar 29 Mawrth 2019.

LLYWODRAETHU CORFFORAETHOL A PHERFFORMIAD Y BWRDD

Mae Atodlen 15.1 Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn ei gwneud yn ofynnol bod Fwrdd yr OLC yn cynnwys Cadeirydd ac o leiaf chwech, ond dim mwy nag wyth, person arall. Rhaid bod ganddo fwyafrif o aelodau lleyg (ddim yn gyfreithiol) ac adlewyrchu'r profiad a'r wybodaeth a nodir yn Atodlen 15.4.

Roedd cyfarfodydd Bwrdd yr OLC yn cydymffurfio'n llawn â holl ofynion ei drefniadau llywodraethu a'i reolau gweithdrefn. Cynhaliwyd wyth cyfarfod Bwrdd yn 2018-19. Datgelir presenoldeb aelodau'r Bwrdd yn y tabl isod.

Presenoldeb OLC	Ebr 2018	Meh 2018	Gorf 2018	Medi 2018	Hyd 2018	Rhag 2018	Ion 2019	Maw 2019	Cyf
Wanda Goldwag (Cadeirydd)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Elisabeth Bellamy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Bernard Herdan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Michael Kaltz	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	7
Annette Lovell	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	7
Jane Martin*		✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	6
Rebecca Hilsenrath	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8

Ni phenodwyd Jane Martin i Fwrdd yr OLC tan 1 Mai 2018.

Cynhaliwyd adolygiad annibynnol o effeithiolrwydd y Bwrdd yn Ch3 2018-19, dan arweiniad Ed Nally, Cadeirydd Tribiwnlys Disgyblu Cyfreithwyr. Trafodwyd canfyddiadau'r adolygiad hwn, ynghyd â chanfyddiadau hunanasesiad ARAC a RemCo, yng nghyfarfod y Bwrdd ym mis Mawrth. Cytunwyd ar gynllun gweithredu i wella gweithrediad Bwrdd yr OLC a'i bwyllgorau.

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

Yn ystod y flwyddyn hon, mae Bwrdd yr OLC wedi derbyn sicrwydd gan archwilwyr mewnol annibynnol y sefydliad. Nodir manylion y gwaith a wnaed a barn yr archwilydd mewnol yn hwyrach ymlaen yn y datganiad hwn.

Trwy gydol y flwyddyn, mae Bwrdd yr OLC wedi parhau i oruchwylio gwelliannau i lywodraethu corfforaethol, gan adeiladu ar waith a wnaed mewn blynyddoedd blaenorol. Cymeradwyodd y Bwrdd newidiadau i'r Cynllun Dirprwyo, yr Atodlen Materion a Neilltuwyd i'r Bwrdd a'r Fframwaith Gweithredu. Fe wnaethant hefyd gymeradwyo cyhoeddi papurau'r Bwrdd o Ebrill 2018, a goruchwylio'r broses o gyhoeddi a golygu.

Ym mis Mawrth, cytunodd aelodau'r Bwrdd ar newidiadau i'r holl ddogfennau llywodraethu allweddol wrth baratoi ar gyfer cyfuno rolau'r Prif Weithredwr a'r Prif Ombwdsmon o 1 Ebrill 2019.

PWYLLGORAU ERAILL

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

Y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg

Amcan cyffredinol y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yw cefnogi Bwrdd yr OLC a'r Swyddog Cyfrifyddu trwy ddarparu goruchwyliaeth a chyngor annibynnol. Mae hyn yn cynnwys sicrwydd priodol mewn perthynas â rheoli risg, adroddiadau a rheolaethau ariannol, llywodraethu cyffredinol a gwaith archwilio mewnol ac allanol. Mae'r Pwyllgor yn gyfrifol am adolygu sefydlu a chynnal system effeithiol o reolaeth integredig ar reoli risg ar draws holl weithgareddau'r sefydliad.

Yn ystod y cyfnod rhwng Ebrill 2018 a Mawrth 2019, cynhaliwyd pedwar cyfarfod y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg. Mae'r tabl canlynol yn cofnodi presenoldeb aelodau'r pwyllgor yn ystod y cyfnod hwn.

Presenoldeb ARAC	Ebr 19	Meh 2	Rhag 5	Maw 11	Cyfanswm
Michael Kaltz (Cadeirydd)	✓	✓	✓	✓	**4**
Rebecca Hilsenrath	✓	✓	✓	✓	**4**
Annette Lovell	✓	✓	✓	✓	**4**
Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol	x	✓	x	✓	**2**
Archwiliad Mewnol	✓	✓	✓	✓	**4**
Archwiliad Allanol	✓	✓	✓	✓	**4**

Sicrhaodd y Pwyllgor ei hun o ddigonolrwydd paratoad y Weithrediaeth ar gyfer gweithredu'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR) ac mae wedi monitro adroddiadau ar wybodaeth a hawliau diogelwch ym mhob un o'i gyfarfodydd yn agos. Adolygodd y Pwyllgor seiberddiogelwch, nododd ganfyddiadau profion hacio annibynnol, ac roedd yn fodlon ar y cynnydd a wnaed.

Yn ystod y flwyddyn ariannol hon, cytunodd y Pwyllgor ar gynlluniau archwilio mewnol ac allanol a derbyniodd ddiweddariadau rheolaidd gan archwiliad mewnol ar effeithiolrwydd systemau rheolaeth fewnol y sefydliad. Roedd yr adroddiadau a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn gan yr archwilwyr mewnol yn cynnwys gweithredu GDPR; gwireddu buddion 'Moderneiddio LeO'; a pharhad busnes.

Bu'r Pwyllgor hefyd yn adolygu'r cynnydd a wnaed ar gamau gweithredu yn deillio o adolygiad llywodraethu allanol 2015. Cytunodd ar welliannau i'w Gylch Gorchwyl i adlewyrchu newidiadau yn aelodaeth y Pwyllgor a gyflwynwyd i'w cymeradwyo'n llawn gan y Bwrdd.

Sicrhaodd y Pwyllgor ei hun o'r cynnydd a wnaed ar gamau gweithredu yn deillio o'i adolygiad hunanasesu yn 2017 ac yn yr hydref cwblhaodd y Pwyllgor hunanasesiad newydd fel rhan o adolygiad effeithiolrwydd ehangach y Bwrdd.

Ym mhob un o'i gyfarfodydd, mae'r Pwyllgor yn parhau i adolygu'r gofrestr risg strategol ac yn derbyn diweddariadau am unrhyw risgiau gweithredol sydd â sgôr sy'n uwch na'r trothwy y cytunwyd arno ymlaen llaw. Mae adolygiad manwl o un risg strategol yn cael ei gynnal ym mhob cyfarfod, gan roi sicrwydd a dealltwriaeth ddyfnach i'r Pwyllgor o'r ffactorau sy'n gysylltiedig â rheoli'r risg honno. Yn ei gyfarfod ym mis Chwefror, cynhaliodd y Pwyllgor adolygiad manwl o allu sefydliadol a risg llywodraethu, er mwyn ystyried yn benodol sicrwydd ynghylch rheoli risgiau sefydliadol sy'n gysylltiedig â gweithredu rôl y Prif Ombwdsmon/Prif Weithredwr cyfun o Ebrill 2019.

Roedd y Pwyllgor yn fodlon ar y rheolaeth o risg ac mae'n parhau i weithio gyda pherchnogion risg i sicrhau diwylliant ac arfer o reoli risg yn yr OLC.

Bodlonodd y Pwyllgor ei hun o ddigonolrwydd y fframwaith llywodraethu a rheolaethau sydd ar waith ar gyfer y taliadau Dathlu Llwyddiant: Cydnabod a Gwobrwyo.

Adolygodd y Pwyllgor y Map Sicrwydd ac roedd yn fodlon ar y cynnydd a wnaed o ran gwella effeithiolrwydd mesurau sicrhau data'r sefydliad. Croesawodd welliannau pellach a gynlluniwyd er mwyn sicrhau bod fframwaith sicrhau data gweithredol cynhwysfawr ar waith. Roedd y Pwyllgor yn fodlon ar ganfyddiadau adroddiad cydymffurfio Iechyd a Diogelwch 2017-18 ac wedi'i sicrhau bod yr OLC yn sefydliad risg isel gyda diwylliant iechyd a diogelwch cadarnhaol.

Trwy gydol y flwyddyn, bu'r Pwyllgor yn adolygu ac yn cymeradwyo diwygiadau i'r holl bolisïau sy'n dod o fewn ei gylch gwaith.

Cyflawnodd y Pwyllgor y rôl bwysig o gytuno ar y Datganiad Llywodraethu blynyddol, goruchwylio materion ariannol a chyllidebol allweddol a chymeradwyo cyfrifon statudol drafft a therfynol ar gyfer 2017-18 cyn eu cadarnhau gan Fwrdd yr OLC. Adolygodd y Pwyllgor asesiad o risg twyll a gynhaliwyd gan y Weithrediaeth, a roddodd sicrwydd i gefnogi'r datganiadau ariannol, a monitro llywodraethu a rheolaeth ariannol yn agos i sicrhau bod y Weithrediaeth yn cynnal cynnydd yn y meysydd hyn.

Dyma fy adroddiad terfynol fel Cadeirydd ARAC, gan fod fy nhymor pedair blynedd yn y swydd wedi dod i ben ar 31 Mawrth 2019. Hoffwn ddiolch i aelodau presennol a chyn-aelodau Pwyllgor a Gweithrediaeth yr OLC am eu cefnogaeth i waith y Pwyllgor, yr wyf yn hyderus ei fod yn gadael y sefydliad gyda llywodraethu a rheolaeth fewnol fwy cadarn.

Michael Kaltz
Cadeirydd, Y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg
Mawrth 2019

Y Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol ac Enwebu

Rwy'n falch o gyflwyno fy nhrydydd adroddiad blynyddol gan y Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol ac Enwebu (RemCo). Mae aelodaeth RemCo wedi newid yn ystod y flwyddyn, gydag Elisabeth Bellamy yn ymuno â'r Pwyllgor o fis Mawrth 2018 a Jane Martin ym mis Ebrill 2018, yn lle Jane McCall a Caroline Coates a wnaeth gyfraniadau aruthrol a chadarnhaol i waith y Pwyllgor.

Roedd mynychwyr rheolaidd Gweithrediaeth yr OLC yn cynnwys y Prif Weithredwr, Pennaeth Adnoddau Dynol, a'r Prif Ombwdsmon. Mae uwch staff eraill wedi ymuno â chyfarfodydd i gynorthwyo'r Pwyllgor i ddelio â phynciau penodol. Gwahoddwyd aelodau'r Cyngor Staff i fod yn arsylwyr, a phan maent wedi mynychu maent wedi gwneud cyfraniadau defnyddiol. Yn 2018-19, cynhaliodd y Pwyllgor gyfarfod ar y cyd â'r Cyngor Staff, a chynhaliodd gyfarfod a fynychwyd gan aelodau RemCo o sefydliadau eraill o fewn teulu'r MoJ i rannu dysgu ac arfer da.

Cafodd presenoldeb mewn rhai cyfarfodydd (neu elfennau o gyfarfodydd) a oedd yn delio â phynciau sensitif ei gyfyngu i'r Cyfarwyddwyr Anweithredol yn unig neu'r NEDs ynghyd â'r Prif Weithredwr.

Cyfarfu'r Pwyllgor wyth gwaith yn 2018-19; cynhaliwyd rhai cyfarfodydd dros y ffôn ac roedd rhai wedi'u neilltuo i un pwnc brys.

Presenoldeb REMCO	Ebr 27	Meh 13	Aws 20	Medi 25	Tac 16	Tac 28	Ion 2	Chw 27	Cyf
Bernard Herdan (Cadeirydd)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Elisabeth Bellamy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Jane Martin*		✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	6
Michael Kaltz*	✓								1
Prif Weithredwr	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	7
Prief Ombwdsmon	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	7
Pennaeth AD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	7

Ni phenodwyd Jane Martin i Fwrdd yr OLC tan 1 Mai 2018. Er mwyn sicrhau cworwm, ymunodd Michael Kaltz â RemCo fel aelod ar gyfer cyfarfod mis Ebrill yn unig.

Trwy gydol 2018-19 mae'r Pwyllgor wedi goruchwylio gwaith y Weithrediaeth ar nifer o ddatblygiadau yn deillio o'r agenda 'Moderneiddio LeO', gan gynnwys y fframwaith cydnabod a gwobrwyo, a rheolaethau, gweithio hyblyg, yr agenda llesiant, a'r rhaglen broffesiynol dysgu a datblygu gyda'r nod o gefnogi staff gweithredol.

Mae'r Pwyllgor wedi cynnal adolygiadau blynyddol o'r strategaeth dysgu a datblygu, y cynllun prentisiaeth, a thueddiadau cydraddoldeb ac amrywiaeth, ac wedi ystyried canfyddiadau adroddiadau ymadael. Mae wedi derbyn diweddariadau ar gynllunio'r gweithlu, wedi ystyried newidiadau i'r broses berfformiad flynyddol, ac wedi cymeradwyo'r adroddiad bwlch cyflog rhwng y rhywiau ar gyfer 2018.

Mae RemCo wedi parhau i ddefnyddio cerdyn sgorio cytbwys i olrhain perfformiad trwy gydol y flwyddyn ar agweddau pobl ar waith yr OLC. Mae'r Pwyllgor wedi trafod materion yn ymwneud â throsiant staff, llwythi gwaith, absenoldeb a lles oherwydd salwch, a'u heffaith ar berfformiad sefydliadol.

Croesawodd y Pwyllgor y gwaith a wnaed gan Dîm Ras Prosiect y Weinyddiaeth Gyfiawnder yn archwilio profiad cydweithwyr pobl Dduon, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig (BAME) yn y sefydliad, ac adolygodd y cynllun gweithredu hil a chamau gweithredu dilynol sy'n cael eu cymryd i fynd i'r afael â chanfyddiadau'r adolygiad.

Fel rhan o'i rôl yn cymeradwyo trefniadau tâl, adolygodd y Pwyllgor dâl, a chymeradwyodd: gynigion ar gyfer gwelliannau ynghylch absenoldeb teulu (gan gynnwys darpariaeth tâl mamolaeth); cynllun gwobrwyo a chydnabod newydd; cynigion ar gyfer cylch gwaith cyflog blynyddol 2018-19; cyfraddau cyflog newydd i brentisiaid; a newidiadau yn yr uwch strwythur. Ar ddiwedd y flwyddyn, cymeradwyodd y Pwyllgor y taliadau perthnasol i'w gwneud i staff mewn perthynas â'r cynllun bonws blynyddol.

Trwy gydol y flwyddyn, bu'r Pwyllgor yn adolygu ac yn cymeradwyo diwygiadau i'r holl bolisïau sy'n dod o fewn ei gylch gwaith.

Mae'r Pwyllgor wedi adolygu canfyddiadau arolygon staff a gynhaliwyd trwy gydol y flwyddyn, ochr yn ochr â chamau i'w cymryd i fynd i'r afael â chanfyddiadau canlyniadau'r arolwg. Cyfarfu'r Pwyllgor hefyd â'r Cyngor Staff i drafod canfyddiadau staff.

Dyma fy adroddiad terfynol fel Cadeirydd RemCo, gan fod fy nhymor yn y swydd wedi dod i ben ar 31 Mawrth 2019. Hoffwn ddiolch i aelodau presennol a chyn-aelodau'r Pwyllgor, a Gweithrediaeth yr OLC, am eu cefnogaeth i waith y Pwyllgor wrth ddatblygu agenda pobl y sefydliad.

Dr Bernard Herdan CB
Cadeirydd, Y Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol ac
Enwebu, Mawrth 2019

Pwyllgor Cyhoeddiadau Categori 1

Sefydlodd yr OLC Bwyllgor Cyhoeddiadau Categori Un (Cat1) i gyflawni swyddogaethau'r OLC fel y manylir yn ei bolisi Penderfyniadau Cyhoeddi. Bwriad y Pwyllgor yw arwain yr OLC wrth weithredu ei ddisgresiwn o dan Adran 150 o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.

Nid oedd angen i'r Pwyllgor gwrdd yn 2018-19.

Wanda Goldwag
Cadeirydd, Pwyllgor Cyhoeddiadau Categori 1
Mawrth 2019

PENODIADAU A THERFYNU AELODAU BWRDD YR OLC

Aelod	Tymor yn cychwyn	Tymor yn gorffen
Bernard Herdan (lleyg)	1 Ebrill 2015	31 Mawrth 2019
Michael Kaltz (lleyg)	1 Ebrill 2015	31 Mawrth 2019
Wanda Goldwag (Cadeirydd)	1 Ebrill 2017	31 Mawrth 2020
Rebecca Hilsenrath (ddim yn lleyg)	1 Ebrill 2017	31 Mawrth 2020
Annette Lovell (lleyg)	1 Mawrth 2018	28 Chwefror 2021
Elisabeth Bellamy (ddim yn lleyg)	1 Mawrth 2018	28 Chwefror 2022
Jane Martin (lleyg)	1 Mai 2018	30 Ebrill 2021

TROSOLWG AR Y SWYDDFA CWYNION CYFREITHIOL

Cyfarfu Bwrdd yr OLC wyth gwaith yn ystod y flwyddyn, gyda'r Prif Weithredwr a'r Prif Ombwdsmon yn bresennol ym mhob cyfarfod. Mynychodd y Prif Ombwdsmyn a Phenaethiaid Swyddogaeth eraill a staff yn ôl y gofyn ar gyfer eitemau penodol. Roedd cyfarfod mis Medi yn cynnwys gweithdy strategaeth hanner diwrnod.

Mae Bwrdd yr OLC yn derbyn adroddiadau ar berfformiad sefydliadol a pherfformiad ariannol, yn ogystal â diweddariadau chwarterol ar gynnydd yn erbyn strategaeth yr OLC ac ar y rhaglen 'Moderneiddio LeO'.

Mae'r diweddariad strategol chwarterol yn mesur perfformiad yn erbyn KPI a goddefiannau allanol a osodir gan Fwrdd yr OLC, risgiau strategol, a gweithredu cynllun busnes yr OLC, yn ogystal ag amlygu themâu a materion allweddol i'r sefydliad.

Gwella perfformiad yw'r flaenoriaeth allweddol i'r OLC. Yn ystod y flwyddyn, mae Bwrdd yr OLC wedi canolbwyntio cryn sylw ar berfformiad a hefyd gynnydd y sefydliad gyda'i raglen 'Moderneiddio LeO'. Er bod y cynnydd gyda'r rhaglen foderneiddio wedi bod yn helaeth, nid yw hyn eto wedi ei droi'n welliant cyson a pharhaus mewn perfformiad.

Yn ystod y flwyddyn gwelwyd cynnydd pellach wrth weithredu adolygiad effeithiolrwydd y Bwrdd 2017-18 a gynhaliwyd gan y Cadeirydd. Bu newidiadau sylweddol ym mhapurau'r Bwrdd a rheoli agenda'r Bwrdd, gyda ffocws cryfach ar faterion strategol, rhanddeiliaid a pherfformiad.

Ym mis Chwefror 2019, cawsom adroddiad yn deillio o'r adolygiad blynyddol o effeithiolrwydd y Bwrdd a gynhaliwyd gan Gadeirydd Tribiwnlys Disgyblu Cyfreithwyr. Mae'r adolygiad hwn wedi arwain at gynllun gweithredu ar gyfer 2019-20, gyda phwyslais ar ganolbwyntio amser y Bwrdd ymhellach ar faterion strategol a rhanddeiliaid.

ANSAWDD DATA A DDEFNYDDIWYD GAN FWRDD YR OLC

Mae'r Tîm Rheoli, dan gadeiryddiaeth y Prif Weithredwr, yn gyfrifol am gyflwyniadau i'r Bwrdd ynghylch perfformiad sefydliadol, materion rheolaidd busnes a materion llywodraethu penodol. Mae'r data a ddarperir gan y Tîm Rheoli yn cynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i: y gofrestr risg gorfforaethol; dogfennaeth sicrwydd; cynlluniau cyllideb; cynlluniau strategol; adroddiadau perfformiad a phapurau manwl ar faterion sy'n codi. Mae'r gofrestr risg, dogfennaeth sicrwydd, cynlluniau cyllideb a chanlyniadau Asiantaeth Archwilio Mewnol y Llywodraeth (GIAA) yn destun craffu parhaus gan y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg (ARAC), gan roi hyder i'r Bwrdd yn ansawdd a chywirdeb y data y mae'n dibynnu arno.

RHEOLI GWEITHREDOL Y SWYDDFA CWYNION CYFREITHIOL

Dirprwyir rheolaeth weithredol yr OLC i'r Prif Weithredwr a'r Prif Ombwdsmon yn unol â Chynllun Dirprwyo'r OLC.

Mae'r Prif Weithredwr, y Prif Ombwdsmon ac uwch reolwyr eraill yn ffurfio Tîm Rheoli'r OLC. Mae'r Tîm Rheoli yn canolbwyntio ar redeg yr OLC a chynllun Ombwdsmon y Gyfraith yn effeithiol ac yn effeithlon. Mae'n cefnogi Bwrdd yr OLC i osod cyfeiriad strategol yr OLC, cyflawni blaenoriaethau busnes cytunedig, sicrhau perthnasoedd rhanddeiliaid effeithiol, ac adlewyrchu gwerthoedd sefydliadol ac egwyddorion gwasanaethau cwsmeriaid ar draws y sefydliad.

Nid yw'r Tîm Rheoli na'r Prif Weithredwr yn ymwneud â phenderfyniadau ombwdsmon a wneir o dan Reolau'r Cynllun, sef gwarchodfa statudol annibynnol y Prif Ombwdsmon. O 1 Ebrill 2019, mae rolau'r Prif Weithredwr a'r Prif Ombwdsmon wedi'u cyfuno, gan weithredu argymhelliad o Adolygiad Pwrpasol y Weinyddiaeth Gyfiawnder 2017. Roedd hyn flwyddyn ynghynt na'r disgwyl ac roedd yn adlewyrchu cynnydd sylweddol y sefydliad gyda'r rhaglen 'Moderneiddio LeO'.

RHEOLI RISG

Mae'r OLC yn gweithredu fframwaith rheoli risg sy'n dilyn cyfarwyddyd yn Rheoli Arian Cyhoeddus a Rheoli Risg – Egwyddorion a Chysyniadau, yn ogystal â chanllawiau swyddogol eraill y gellir eu cyhoeddi o bryd i'w gilydd. Mae'r fframwaith hwn yn gyson â pholisi rheoli risg y Weinyddiaeth Gyfiawnder, ac yn sicrhau bod risgiau'n cael eu nodi a'u huwchgyfeirio'n briodol.

Mae fframwaith rheoli risg yr OLC yn seiliedig ar strategaeth risg a chyfleoedd, sy'n nodi'r dull cyffredinol o reoli risgiau a chyfleoedd ac yn darparu fframwaith rheoli risg clir y mae pawb yn ei ddeall yn dda ledled y sefydliad.

Yn 2018-19, gosododd Bwrdd yr OLC bum risg strategol, y mae gan bob un ohonynt berchennog risg sy'n aelod o'r Tîm Rheoli. Mae perchennog y risg yn asesu rheolaethau sydd eisoes ar waith a'r risg gyfredol (gan ystyried y rheolaethau hynny), ac yn nodi rheolaethau pellach sy'n ofynnol os yw'r risg i gael ei dwyn i'r lefel darged a bennir gan y Bwrdd. Rhoddir sgoriau "effaith" a "thebygolrwydd" o un i bump i bob risg i gyfrifo effaith a thebygolrwydd digwyddiadau risg.

Adolygir y Gofrestr Risg Strategol gan y Tîm Rheoli bob chwarter cyn ei hadolygu gan y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg (ARAC). Mae'r Tîm Rheoli yn adrodd ar risgiau corfforaethol neu raglen/prosiect gyda sgôr o 16 neu fwy (tebygolrwydd x effaith) at sylw ARAC. Ymhob cyfarfod, mae ARAC yn ystyried adroddiad manylach gan y perchennog risg perthnasol ar reoli risg strategol benodol.

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

ARCHWAETH RISG

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

Adolygodd Fwrdd yr OLC ei archwaeth risg ar gyfer 2018-19 yn ffurfiol fel rhan o'r gweithdy risg strategol blynyddol ym mis Ebrill 2018. Mae adroddiadau chwarterol ar risgiau strategol yn galluogi Bwrdd yr OLC i adolygu'r rheolaeth o risgiau gan ddefnyddio'r archwaeth risg fel canllaw, yn enwedig i asesu pa mor effeithiol y mae'r risg strategol yn cael ei reoli.

RISGAU ALLWEDDOL

Rydym wedi nodi isod y pum risg strategol a bennwyd gan y Bwrdd ar gyfer yr OLC.

Enw da a hygrededd – bod y cynllun yn colli hygrededd, ymddiriedaeth a hyder y cyhoedd:
Risg: Mae hygrededd y cynllun o'r pwys mwyaf. Dylai popeth y mae'r sefydliad a'i bobl yn ei wneud adeiladu a chynnal ymddiriedaeth a hyder yn Ombwdsmon y Gyfraith. Mae lefelau perfformiad a gwasanaeth, unrhyw faterion llywodraethu, beirniadaeth allanol a her gyfreithiol oll yn ffactorau a all effeithio ar gyfreithlondeb, a dylanwadu ar ein gallu i gyflawni ein pwrpas.

Mesurau Lliniaru: Mae gennym fframwaith ansawdd ar waith, gan gynnwys trefniadau cadarn ar gyfer delio â chwynion gwasanaeth ac adrodd ar berfformiad. Rydym wedi dwyn ynghyd ein fframwaith ansawdd, cwynion gwasanaeth a heriau cyfreithiol i nodi cyfleoedd dysgu sy'n dod i'r amlwg yn y meysydd hyn. Rydym hefyd wedi sefydlu model cyflawni peilot i yrru ansawdd a dilyniant achosion. Ar gais yr LSB, mae'r OLC wedi darparu llythyrau sicrwydd gwirfoddol rheolaidd iddo am berfformiad yn ystod y flwyddyn ariannol hon a'r un flaenorol. Cryfhawyd ein fframwaith rheoli perfformiad, ac rydym wedi dechrau cyhoeddi holl bapurau Bwrdd yr OLC.

Effaith, arloesi ac ymateb i ddisgwyliadau newidiol:
Risg: methu ag arloesi, sicrhau effaith gadarnhaol ac ymateb yn effeithiol i dirwedd strategol newidiol a disgwyliadau rhanddeiliaid. Byddai hyn yn cael ei achosi gan fethiant i ddysgu o'r cynllun i ddylanwadu ar drin cwynion haen gyntaf, llunwyr polisi, a'r dirwedd reoleiddio a diogelu defnyddwyr, neu gan wendidau mewn sganio'r gorwel strategol ac ymgysylltu â rhanddeiliaid.

Mesurau Lliniaru: Rydym wedi cyflwyno dull mwy systematig o sganio'r gorwel strategol sydd bellach yn eitem sefydlog ar agenda Bwrdd yr OLC. Rydym wedi datblygu strategaeth gyfathrebu ac ymgysylltu sy'n helpu i dargedu ein hadnoddau cyfyngedig i sicrhau'r effaith fwyaf a theilwra ein hymgysylltiad. Rydym yn datblygu sianelau newydd ar gyfer cyfathrebu, ac wedi cryfhau ein cydgysylltiad a'n rheolaeth ar ymgysylltu â rhanddeiliaid a rheoli perthnasoedd.

Galw – newidiadau sylweddol heb eu cynllunio mewn galw yn effeithio'n negyddol ar ymddiriedaeth a hyder yng nghynllun Ombwdsmon y Gyfraith:
Risg: Mae newidiadau mewn galw yn effeithio ar ein gallu i gyflawni targedau perfformiad ac ariannol, o ran nifer yr ymholiadau a dderbyniwn, cyfran y rhai a dderbynnir fel achosion, a chymysgedd neu gymhlethdod yr achosion a dderbyniwn. Gwnaeth newidiadau sylweddol yn ein proses fusnes, trwy'r rhaglen 'Moderneiddio LeO', ac effaith delio ag achosion etifeddol o 2017-18 wneud 2018-19 yn flwyddyn anghyson o ran nifer yr achosion. Mae rhagolygon gwael a newidiadau yn yr amgylchedd allanol yn effeithio ar y risg (er enghraifft mae gan newidiadau rheoliadol diweddar botensial sylweddol i newid y galw am ein gwasanaeth).

Mesurau Lliniaru: Mae'r rhaglen 'Moderneiddio LeO' wedi cyflwyno model staffio newydd, mwy hyblyg. Gweithredwyd offeryn rhagweld a modelu gweithredol yn 2017-18 ac mae wedi'i ddatblygu a'i wella yn 2018-19. Mae hyn yn caniatáu i'r sefydliad ddeall effaith newid mewn galw ar berfformiad yn well, a chynllunio yn unol â hynny. Rydym hefyd wedi cryfhau sganio'r gorwel strategol ac wedi cysylltu'r broses hon â rhagolygon galw. Rydym bellach yn casglu gwell data am ymholiadau cychwynnol yn ogystal ag achosion a dderbynnir a fydd yn ein helpu i ddeall y galw ar lefel fwy gronynnog. Bydd mesurau lliniaru tymor hwy yn cynnwys datblygu modelau cyflenwi mwy hyblyg i helpu i ateb y galw.

Adnoddau gweithredol – anallu i recriwtio, datblygu a chadw digon o bobl fedrus sydd â'r sgiliau, gwerthoedd a'r ymddygiadau cywir:
Risg: Gallai cyfyngiadau ar adnoddau gweithredol (p'un ai oherwydd galw cynyddol neu ffactorau eraill) effeithio'n andwyol ar ansawdd gwasanaeth, perfformiad gweithredol a morâl staff. Mae lefelau uwch na'r disgwyl o drosiant staff mewn marchnad recriwtio leol hynod gystadleuol wedi cael effaith negyddol ar berfformiad, o ystyried yr amser y mae'n ei gymryd i staff newydd mewn rôl ddod yn gwbl gynhyrchiol, a'r angen i ailddyrannu llwyth achosion presennol pan fydd cydweithwyr yn gadael y sefydliad. Mae Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn creu cyfyngiadau posibl yn hyblygrwydd ein hadnoddau.

Mesurau Lliniaru: Rydym wedi mabwysiadu model staffio mwy hyblyg fel rhan o newidiadau i'n proses fusnes. Mae cyfran uchel o staff yn newydd i'w rôl, sy'n golygu bod yr amser arweiniol i ddod yn gynhyrchiol yn cyfrannu at allbwn amrywiol. Mae recriwtio treigl wedi cynyddu lefelau staff yn uwch na'r trosiant, ac mae ein ffactorau cynllunio gweithlu yn ystyried trosiant a recriwtio treigl parhaus. Mae mwy o wybodaeth reoli gronynnog yn ein helpu i ddeall a gwella perfformiad. Mae'r model cyflenwi newydd a'r canllawiau rheoli llwyth gwaith yn helpu i gefnogi allbwn staff unigol. Mae'r sefydliad wedi gweithredu system cydnabod a gwobrwyo newydd, wedi buddsoddi mewn lles yn y gweithle, ac wedi gwella ei bolisi gweithio hyblyg yn sylweddol. Bydd angen i fesurau lliniaru tymor hirach hefyd ystyried modelau cyflenwi a chyflog newydd, o ystyried lefel y gystadleuaeth yn y farchnad leol.

Gallu a llywodraethu sefydliadol:
Risg: Mae risg na fydd y sefydliad (llywodraethu, seilwaith, rheolaethau, pobl a phroses) yn gallu galluogi cyflawni'r cynllun yn effeithiol, a allai effeithio ar enw da a hygrededd a/neu berfformiad. Mae risgiau ehangach yn ymwneud â gwytnwch, gwerth am arian a seiberddiogelwch/diogelwch data.

Mesurau Lliniaru: Mae fframwaith KPI a goddefiannau newydd wedi gwella'r gwelededd, tryloywder a'r afael ar berfformiad corfforaethol. Mae llywodraethu corfforaethol a gweithrediad Bwrdd yr OLC wedi'u gwella. Mae'r rhaglen 'Moderneiddio LeO' wedi gwella seilwaith a gallu sefydliadol. Mae hyn yn lleihau lefel y risg yn y maes hwn, er y bydd angen i'r sefydliad reoli risgiau newydd sy'n deillio o'r newid i rôl Prif Ombwdsmon a Phrif Weithredwr cyfun o 1 Ebrill 2019.

SICRHAU ANSAWDD Y MODEL RHAGOLYGU

Yn unol â'r argymhellion yn Adolygiad Macpherson 2013, mae'r OLC wedi datblygu offeryn rhagolygu sydd o bwysigrwydd cynyddol wrth ddatblygu dealltwriaeth y sefydliad o reoli galw a pherfformiad. Er bod gan yr OLC weithdrefnau gweithio sy'n rhoi lefel o sicrwydd ynghylch ansawdd technegol a chadernid allbynnau, cydnabyddir bod angen sefydlu rheolaethau ffurfiol pellach. I'r perwyl hwn mae'r sefydliad wedi datblygu cynllun gweithredu mewn ymateb i adroddiad archwilio diweddar gan Asiantaeth Archwilio Mewnol y Llywodraeth (GIAA). Bydd yr argymhellion a ddarperir gan y GIAA yn cael eu gweithredu yn unol â'r cynllun amser y cytunwyd arno yn yr adroddiad terfynol.

PERFFORMIAD

Mae'r GIAA wedi cyflwyno saith archwiliad o'r OLC ar gyfer 2018-19. O'r saith archwiliad, rhoddodd ddau sicrwydd sylweddol (ymgysylltu â rhanddeiliaid, buddion rhaglen 'Moderneiddio LeO'), rhoddodd bedwar sicrwydd cymedrol (parhad busnes, rheoli contract seilwaith TGCh, rheoli data/GDPR, fframwaith rheolaeth ariannol), ac roedd un yn darparu sicrwydd cyfyngedig (gwybodaeth reoli/ rhagolygu).

Cytunwyd ar ddyddiadau gweithredu ar gyfer pob argymhelliad fel rhan o'r protocol adrodd. Yn ogystal, mae ein Tîm Rheoli yn adrodd ar gynnydd ar weithredu gwelliannau a argymhellir yn rheolaidd i'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg. Mae Archwilio Mewnol wedi cyhoeddi'r farn sicrwydd ganlynol ar gyfer 2018-19 i'r OLC:

'Mae ein barn yn seiliedig yn bennaf ar y gwaith a wnaed yn ystod y flwyddyn ond mae hefyd yn ystyried ein harsylwadau yn ystod presenoldeb yng nghyfarfodydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg. Mae hefyd yn ystyried ein hyder yn y graddau y mae camau cytunedig i unioni gwendidau yn cael eu gweithredu erbyn dyddiadau cytunedig.

Ar sail y gwaith a gwblhawyd eleni, rwy'n gallu darparu lefel **gymedrol** o sicrwydd ynghylch fframwaith llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth yr OLC.'

Dangosir y disgrifiadau barn blynyddol yn y tabl isod, gan gynnwys disgrifiad o'r lefel sicrwydd hon a'r lefelau sicrwydd eraill eraill.

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

ADRODDIAD CYDNABYDDIAETH ARIANNOL A STAFF

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

PENODIADAU A THERFYNU AELODAU BWRDD YR OLC

Gadawodd dau aelod o Fwrdd yr OLC eu swyddi yn 2018-19. Cyrhaeddodd Bernard Herdan a Michael Kaltz ddiwedd eu tymhorau ym mis Mawrth 2019.

Ar 21 Ionawr 2019, cyhoeddodd yr LSB bod Rod Bulmer a Shrinivas Honap wedi'u penodi'n aelodau lleyg newydd ar Fwrdd yr OLC. Dechreuodd y ddau ar eu penodiadau ar 1 Ebrill 2019.

CYDNABYDDIAETH ARIANNOL Y BWRDD (wedi'i archwilio)

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

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

Aelod	Cyfradd Flynyddol £'000	Y Flwyddyn i Mawrth 2019 £'000	Y Flwyddyn i i Mawrth 2018 £'000
Wanda Goldwag (Chair)	50-55	50-55	50-55
Elisabeth Bellamy	5-10	5-10	0-5
Caroline Coates	5-10	-	5-10
Bernard Herdan	5-10	5-10	5-10
Rebecca Hilsenrath	5-10	5-10	5-10
Michael Kaltz	5-10	5-10	5-10
Tony King	5-10	-	5-10
Annette Lovell	5-10	5-10	0-5
Jane McCall	5-10	-	5-10
Jane Martin	5-10	5-10	-

Ymunodd Elisabeth Bellamy ac Annette Lovell yr OLC ym mis Mawrth 2018. Ymunodd Jane Martin ym mis Mai 2018. Gadawodd Tony King, Jane McCall a Caroline Coates yr OLC ym mis Mawrth 2018.

NIFEROEDD STAFF A CHOSTAU CYSYLLTIEDIG (wedi'i archwilio)

Band cyflog blynyddol yr unigolion ar y cyflog uchaf yn yr OLC ym mlwyddyn ariannol 2018-19 oedd £110,000-115,000, pwynt canol £112,500 (2017-18: £ 120,000 £125,000, pwynt canol £122,500). Roedd y pwynt canol yn 3.5 gwaith (2017-18: 3.7) cydnabyddiaeth ariannol ganolrifol y gweithlu ym mis Mawrth 2019, a oedd yn £31,713 (2017-18: £32,907).

Yn 2018-19, ni dderbyniodd unrhyw weithwyr dâl o fwy na'r cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf (2017-18: dim). Roedd y tâl yn amrywio o £8,500 i £111,375 (2017-18: £7,800 i £123,636). Nid yw'r ffigurau hyn yn cynnwys ein gweithwyr cyfraddau yn ôl y gwaith.

Mae cyfanswm y gydnabyddiaeth ariannol yn cynnwys cyflog ond nid cyfraniadau pensiwn y cyflogwr a gwerth trosglwyddo pensiynau sy'n cyfateb i arian parod. Mae pob gweithiwr yn gymwys i gael benthyciadau tocyn tymor di-log, sy'n ad-daladwy dros 10 mis neu ar ôl gadael cyflogaeth.

Blwyddyn i 31 Mawrth 2019	Cyflog £'000	Pensiwn £'000	Cynllun Pensiwn Aberthu Cyflog £'000	Cyf £'000
R Powell Prif Weithredwr (gadawodd 29 Mawrth 2019)	100 - 105	10 – 12.5	7.5 - 10	120 - 125
R Marsh Prif Ombwdsmon	105 - 110	10 - 12.5	5 - 7.5	120 - 125
S Tunnicliffe Cyfarwyddwr Gweithrediadau (gadawodd 13 Ebrill 2018) (cyfanswm FTE 100-105)	5 - 10	0 - 2.5	0 – 2.5	5 - 10

Dangosir ffigurau cymharol ar gyfer y flwyddyn ariannol flaenorol yn y tabl isod.

Blwyddyn i 31 Mawrth 2018	Cyflog £'000	Pensiwn £'000	Cynllun Pensiwn Aberthu Cyflog £'000	Cyf £'000
N Hawkins Prif Weithredwr (gadawodd 29 Medi 2017) (FTE 120-125)	55 - 60	5 - 7.5	2.5 - 5	65 - 75
K Stone OBE Prif Ombwdsmon (gadawodd 29 Rhagfyr 2017) (FTE 100-105)	75 - 80	7.5 - 10	2.5 - 5	85 - 90
***R Powell** Prif Weithredwr	95 - 100	10 – 12.5	7.5 - 10	115 - 120
****S Tunnicliffe** Cyfarwyddwr Gweithrediadau	75 - 80	7.5 - 10	2.5 - 5	85 - 90
R Marsh Prif Ombwdsmon (o 22 Ion 18) (FTE 105-110)	75 - 80	7.5 - 10	2.5 - 5	85 - 90

**Cyflogwyd R Powell fel Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol rhwng 1 Ebrill 2017 a 1 Hydref 2017 hyd at ei ddyrchafiad i Brif Weithredwr ar 2 Hydref 2017.*
***Cafodd S Tunnicliffe ei dyrchafu o Gyfarwyddwr Gweithrediadau i weithredu fel Prif Ombwdsmon Interim ar gyfer y cyfnod rhwng 11 Rhagfyr 2017 a 21 Ionawr 2018.*

	2018-19			2017-18		
Costau Staff	Cyfanswm £'000	Staff Parhaol £'000	Staff Arall £'000	Cyfanswm £'000	Staff Parhaol £'000	Staff Arall £'000
Taliadau a chyflogau	8,799	8,259	540	7,732	7,448	284
Costau nawdd cymdeithasol	840	823	17	776	750	26
Costau pensiwn eraill	618	600	18	607	591	16
Pecynnau ymadael	19	19	0	45	45	-
Cyfanswm costau net	**10,276**	**9,701**	**575**	**9,160**	**8,834**	**326**

Nid oes unrhyw gyflogeion oedd yn swyddogion undeb perthnasol yn ystod 2018-19 ac felly nid oedd unrhyw oriau neu costau cysylltiedig.

NIFER O BOBL A GYFLOGWYD AR GYFARTALEDD (wedi'i archwilio)

Roedd nifer cyfartalog y bobl a gyflogwyd gyfwerth ag amser llawn yn ystod y flwyddyn fel a ganlyn:

	Cyfanswm 2018-19	Staff Parhaol 2018-19	Staff Arall 2018-19	Cyfanswm 2017-18	Staff Parhaol 2017-18	Staff Arall 2017-18
Cyflogwyd yn uniongyrchol	248	230	18	228	222	6
Cyflogwyd yn anuniongyrchol	4	-	4	-	-	-
Cyfanswm	252	230	22	228	222	6

Mae'r Pwyllgor Cydnabyddiaeth Ariannol ac Enwebu yn adolygu ac yn cymeradwyo newidiadau mewn tâl sy'n gysylltiedig â pherfformiad ac unrhyw adolygiad tâl uwch-reolwyr arfaethedig (ac ar gyfer yr OLC ar y cyfan).

Ar 31 Mawrth 2019, roedd 69% o'r cyflenwad staff yn fenywod (2018: 69%), sef 193 o staff benywaidd ac 86 gwrywaidd. Eleni, fe wnaethom hefyd gyhoeddi ein hadroddiad bwlch cyflog rhwng y rhywiau ar gyfer 2018. Nid oes unrhyw wahaniaeth yn y cyflog canolrifol, ond mae'r gwahaniaeth yn y cyflog fesul awr cyfartalog cymedrig yn 16% o blaid dynion (2017: 10%). Y rhesymau dros y gwahaniaeth yw bod mwy o weithwyr ombwdsmon gwrywaidd na benywaidd ar y dyddiad adrodd, a bod llai o ddynion mewn swyddi a oedd yn talu llai.

Collwyd 4.4% o ddiwrnodau gwaith oherwydd salwch gan gynnwys absenoldeb ar gyfer llawdriniaeth feddygol wedi'i chynllunio (2017-18: 4.0%).

POLISÏAU STAFF A WEITHREDWYD YN YSTOD Y FLWYDDYN

Mae'r OLC yn cefnogi'r cynllun Tic Dwbl sy'n gysylltiedig â chyflogaeth, cadw, hyfforddiant a datblygu gyrfa gweithwyr anabl. Mae'r OLC felly'n gwarantu cyfweld â'r rhai hynny sy'n ystyried bod ganddynt anabledd ac yn bodloni'r meini prawf a amlinellir yn y swydd ddisgrifiad, a bydd yn penodi yn ôl teilyngdod.

Cytunir ar geisiadau addasu rhesymol mewn ymgynghoriad â rheolwr llinell unigolyn, iechyd galwedigaethol a'r tîm Adnoddau Dynol. Adolygir hyfforddiant yn barhaol ar gyfer yr holl staff gyda'u rheolwr llinell unigol, mewn cysylltiad â'r strategaeth dysgu a datblygu.

Adolygir materion Iechyd & Diogelwch gan y Pwyllgor Iechyd a Diogelwch sy'n cynnwys aelod etholedig o'r Cyngor Staff. Rhoddir adroddiadau Iechyd a Diogelwch chwarterol rheolaidd i'r MoJ a darperir adroddiad blynyddol i Fwrdd yr OLC. Diweddarwyd ein polisi tâl ym mis Ionawr 2019 ac mae'n gyson â chanllawiau tâl y sector cyhoeddus.

ADRODD AM IAWNDAL Y GWASANAETH SIFIL A CHYNLLUNIAU IAWNDAL ERAILL - PECYNNAU YMADAEL (wedi'i archwilio)

Yn 2018-19, cytunwyd ar un pecyn ymadael (2017-18: pump).

	Nifer y Diswyddiadau Gorfodol	Nifer yr Ymadawiadau Cytunedig Eraill	Cyfanswm Nifer y Pecynnau Ymadael yn ôl Band Cost
< £10,000	-	-	-
£10,000 - £25,000	-	1	1
£25,000 - £50,000	-	-	-
Cyfanswm nifer y pecynnau ymadael	-	1	1
Cyfanswm y Gost 2018-19 / £	**-**	**19,136**	**19,136**
Cyfanswm y Gost 2017-18 / £	**6,888**	**37,595**	**44,583**

PENSIYNAU

Mae gan yr OLC gynllun pensiwn personol grŵp cyfraniadau diffiniedig y mae'r OLC yn gwneud cyfraniadau sefydlog iddo ond nid oes ganddo unrhyw rwymedigaethau eraill. Yn ystod y flwyddyn, caniataodd yr OLC i weithwyr ddewis aberthu cyfran o'u tâl sylfaenol er mwyn cael cynnydd cyfatebol yn eu cyfraniadau i'w cynllun pensiwn. Mae'r OLC yn gwneud cyfraniadau cyfatebol ddwywaith y swm a gyfrannir gan weithwyr unigol hyd at uchafswm o 10%. Mae gostyngiadau mewn cyfraniadau Yswiriant Cenedlaethol Cyflogwyr o ganlyniad i'r trefniant aberthu cyflog hwn hefyd yn cael eu cyfrannu i'r cynllun pensiwn gweithwyr fel rhan o'r trefniant hwn.

YMGYNGHORIAD (wedi'i archwilio)

Nid oedd unrhyw wariant ar ymgynghori yn ystod y flwyddyn.

YMGYSYLLTIADAU ODDI AR Y GYFLOGRES (wedi'i archwilio)

Mae un unigolyn – y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth – yn cael ei ystyried fel ymgysylltiad oddi ar y gyflogres oherwydd gofyniad annibyniaeth y rôl. Mae'r Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth wedi'i gontractio ar sail y gwaith a ddarperir ac nid yw'n cael cyflog.

ADRODDIAD ATEBOLRWYDD AC ARCHWILIO SENEDDOL (WEDI'I ARCHWILIO)

Mae'r adroddiad hwn yn cyfuno dogfennau atebolrwydd seneddol allweddol o fewn ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon.

Mae'r OLC yn gorff statudol sy'n atebol i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ) a'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (LSB). Mae gweithrediad y fframwaith cynorthwyol wedi'i wella gan ddatblygiad a gweithrediad protocol gweithredu teirochrog, sy'n darparu rhagor o fanylion am sut mae'r trefniadau llywodraethu cymhleth yn gweithio'n ymarferol. Mae Dogfennau Fframwaith LSB a'r OLC yn cyfeirio at y meysydd o orgyffwrdd fel nad oes unrhyw ddryswch ynglŷn a phwy sy'n gyfrifol am drosolwg ariannol (MoJ) neu berfformiad yr OLC (LSB).

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

Mae gan LSB nifer o gyfrifoldebau mewn perthynas â'r OLC:
- gyda chydsyniad yr Arglwydd Ganghellor, i benodi a (os oes angen) diswyddo Cadeirydd yr OLC;
- ar ôl ymgynghori â'r Cadeirydd, i benodi a (os oes angen) diswyddo aelodau eraill y Bwrdd;
- cydnabod Cadeirydd yr OLC ac aelodau'r Bwrdd yn ariannol;
- rhoi cydsyniad i reolau cynllun a wneir gan yr OLC, a lle bo angen, cyfarwyddo'r OLC i gymryd camau i addasu ei rheolau cynllun;
- gwneud rheolau wrth ymgynghori â'r OLC sy'n darparu ar gyfer gosod ardoll ar gyrff trethadwy; a
- chymeradwyo cyllideb flynyddol yr OLC, ac unrhyw amrywiadau dilynol iddi.

Mae'r berthynas rhwng LSB a'r OLC yn cael ei llywodraethu gan Femoranda Cyd-Ddealltwriaeth (MoU), sy'n adlewyrchu swyddogaethau annibynnol ac ar wahân y naill gorff, ac yn hwyluso cyfathrebu adeiladol, cydweithio a chydlynu perfformiad o gyfrifoldebau y naill gorff. Mae'r MoU, sydd ar gael ar wefannau LSB a'r OLC, yn manylu ar yr egwyddorion craidd sy'n tanategu'r berthynas, a'r trefniadau ar gyfer:

- rheoli'r gyllideb;
- rheolau cynllun;
- monitro ac adrodd ar berfformiad;
- cyfnewid gwybodaeth; a
- chyfathrebu.

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

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

Caiff cyfnewid gwybodaeth a chyfathrebu ei hwyluso gan dimau Gweithredol y ddau gorff. Ychwanegir at hyn gan Gadeiryddion a Phrif Weithredwyr cyfarfod yr LSB a'r OLC yn rheolaidd i drafod materion cyffredin ac i sicrhau y gall yr LSB yn gallu gwarantu sicrwydd yn ystod y flwyddyn ynghylch cyflawni dyletswyddau'r OLC.

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

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

RHEOLEIDD-DRA GWARIANT (WEDI'I ARCHWILIO)

Colledion a thaliadau arbennig: Nid oedd unrhyw golledion na thaliadau arbennig yn 2018-19. (2017-18: dim).

Rhoddion: Ni wnaeth y sefydliad unrhyw roddion yn 2018-19 a oedd y tu hwnt i'r terfynau a waherddir yn Rheoli Arian Cyhoeddus (Trysorlys EM).

Rhwymedigaethau wrth gefn anghysbell: Nid oes unrhyw rwymedigaethau wrth gefn anghysbell i'w hadrodd.

Offerynnau Ariannol: Nid oes gan yr OLC fenthyciadau; rydym yn dibynnu'n bennaf ar ardoll ar y sector gwasanaethau cyfreithiol ac incwm ffioedd achos ar gyfer ein gofynion arian parod. Felly nid ydym yn agored i risgiau hylifedd sylweddol.

Tueddiadau gwariant tymor hir: Cyllideb wreiddiol yr OLC yn y flwyddyn gweithredu llawn gyntaf oedd £17m yn yr awdurdodaeth gyfreithiol. Gostyngodd hyn ym mhob blwyddyn gweithredu dilynol hyd 2017-18 pan roedd cynnydd bach ar gyfer un flwyddyn mewn cysylltiad â chostau un-tro ein rhaglen foderneiddio.

Ffioedd a chostau: Datgelir dadansoddiad o ffioedd a chostau ar dudalen 23.

Rebecca Marsh
Swyddog Cyfrifyddu
02 Gorffennaf 2019

TYSTYSGRIF AC ADRODDIAD RHEOLWR AC ARCHWILYDD CYFFREDINOL I DDAU DŶ'R CYFFREDIN

Barn ar y datganiadau ariannol

Rwy'n ardystio fy mod i wedi archwilio datganiadau ariannol y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2019 o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. Mae'r datganiadau ariannol yn cynnwys: Datganiadau Gwariant Net Cynhwysfawr, Sefyllfa Ariannol, Llif Arian, Newidiadau mewn Ecwiti Trethdalwyr; a'r nodiadau cysylltiedig, gan gynnwys y polisïau cyfrifyddu sylweddol. Mae'r datganiadau ariannol hyn wedi'u paratoi yn unol â'r polisïau cyfrifyddu a amlinellir ynddynt. Rwyf hefyd wedi archwilio'r wybodaeth yn yr Adroddiad Atebolrwydd a ddisgrifir yn yr adroddiad hwnnw ei fod wedi'i archwilio.

Yn fy marn i:

- mae'r datganiadau ariannol yn rhoi safbwynt gwir a theg o sefyllfa materion y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol ar 31 Mawrth 2019 ac o wariant net ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben bryd hynny; ac
- mae'r datganiadau ariannol wedi'u paratoi'n gywir yn unol â Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 a chyfarwyddiadau'r Arglwydd Ganghellor a gyhoeddwyd yn ôl y gofynion hynny.

Barn am reoleidd-dra

Yn fy marn i, ym mhob ffordd berthnasol mae'r incwm a'r gwariant a gofnodwyd 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 barnau

Cynhaliais fy archwiliad yn unol â'r Safonau Rhyngwladol ar Archwiliadau (ISAs) (DU) a Nodyn Ymarfer 10 'Archwiliad o Ddatganiadau Ariannol Endidau'r Sector Cyhoeddus yn y Deyrnas Unedig'. Mae fy nghyfrifoldebau o dan y safonau hynny'n cael eu disgrifio'n bellach yn adran cyfrifoldebau'r Archwiliwr am archwilio'r datganiadau ariannol fy nhystysgrif. Mae'r safonau hynny'n ei wneud yn ofynnol i mi a'm staff gydymffurfio â Safon Moesegol Diwygiedig y Cyngor Adrodd Ariannol 2006. Rwy'n annibynnol ar y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol yn unol â'r gofynion moesegol sy'n berthnasol i'm archwiliad a'r datganiadau ariannol yn y DU. Rydw i a'm staff wedi gwireddu ein cyfrifoldebau moesegol eraill yn unol â'r gofynion hyn. Credaf fod y dystiolaeth archwilio a gefais yn ddigonol ac yn briodol i ddarparu sylfaen ar gyfer fy marn.

Casgliadau'n ymwneud â busnes gweithredol

Mae'n ofynnol i mi ddod i gasgliad am addasrwydd defnydd y rheolwr o sail cyfrifyddu busnes gweithredol ac, yn seiliedig ar y dystiolaeth archwilio a gafwyd, a oes ansicrwydd perthnasol yn bodoli yn gysylltiedig â digwyddiadau neu amodau a allai daflu amheuaeth sylweddol ar allu'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol i barhau fel busnes gweithredol am gyfnod o ddeuddeg mis o leiaf o ddyddiad cymeradwyo'r datganiadau ariannol. Os wyf yn dod i'r casgliad bod ansicrwydd perthnasol yn bodoli, mae'n ofynnol i mi dynnu sylw yn fy adroddiad archwiliwr at y datgeliadau o'r fath yn y datganiadau ariannol neu, os yw datgeliadau o'r fath yn annigonol, i addasu fy marn. Mae fy nghasgliadau yn seiliedig ar dystiolaeth o'r archwiliad a gafwyd hyd at ddyddiad fy adroddiad archwiliwr. Fodd bynnag, gall digwyddiadau neu amgylchiadau yn y dyfodol achosi i'r endid beidio â pharhau fel busnes gweithredol. Nid oes gennyf unrhyw beth i'w adrodd yn hyn o beth.

Cyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu am y datganiadau ariannol

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

Cyfrifoldebau'r archwiliwr am archwilio'r datganiadau ariannol

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

Mae archwiliad yn cynnwys casglu digon o dystiolaeth am y symiau a'r datgeliadau yn y datganiadau ariannol i roi sicrwydd rhesymol nad oes unrhyw gamfynegiant yn neunydd y datganiadau ariannol, p'un a achoswyd gan dwyll neu wall. Mae sicrwydd rhesymol yn lefel uchel o sicrwydd, ond nid yw'n gwarantu y bydd archwiliad a gynhaliwyd yn unol â ISAs (DU) bob amser yn datgelu camfynegiant mewn deunydd lle mae hynny'n bodoli. Gall camfynegiannau ddeillio o dwyll neu wall ac fe'i hystyrir yn berthnasol os, yn unigol neu'n agregedig, y gellir disgwyl iddynt i bob rheswm ddylanwadu ar benderfyniadau economaidd defnyddwyr a wnaed ar sail y datganiadau ariannol hyn.

Fel rhan o archwiliad yn unol ag ISAs (DU), rwy'n gweithredu barn proffesiynol ac yn cynnal amheuaeth broffesiynol trwy gydol yr archwiliad. Rwyf hefyd yn:

- nodi ac yn asesu risgiau o gamfynegiant perthnasol y datganiadau ariannol, p'un ai oherwydd twyll neu wall, dylunio pherfformio gweithdrefnau archwilio sy'n ymatebol i'r risgiau hynny, a chael tystiolaeth archwilio sy'n ddigonol ac yn briodol i ddarparu sylfaen i'm barn. Mae'r risg o beidio â datgelu camfynegiant perthnasol sy'n deillio o dwyll yn uwch nag ar gyfer un sy'n deillio o wall, oherwydd gall twyll gynnwys cydgynllwynio, ffugio, hepgoriadau bwriadol, camliwio, neu ddiystyru rheolaeth fewnol.
- cael dealltwriaeth o reolaeth fewnol sy'n berthnasol i'r archwiliad er mwyn dylunio gweithdrefnau archwilio sy'n briodol i'r amgylchiadau, ond nid at ddiben cyfleu barn ar effeithiolrwydd rheolaeth fewnol y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol.
- gwerthuso addasrwydd y polisïau cyfrifyddu a ddefnyddir a rhesymoldeb yr amcangyfrifon cyfrifyddu a'r datgeliadau cysylltiedig a wneir gan reolwyr.
- gwerthuso cyflwyniad, strwythur a chynnwys cyffredinol y datganiadau ariannol, gan gynnwys y datgeliadau, a p'un a yw'r datganiadau ariannol cyfun yn cynrychioli'r trafodion a'r digwyddiadau mewn modd sy'n cyflawni cyflwyniad teg.

Rwy'n cyfathrebu â'r rhai hynny sy'n gyfrifol am lywodraethu yn ymwneud â, ymhlith materion eraill, cwmpas ac amseru cynlluniedig yr archwiliad a chanfyddiadau arwyddocaol yr archwiliad, gan gynnwys unrhyw ddiffygion arwyddocaol mewn rheolaeth fewnol yr wyf yn ei nodi yn ystod fy archwiliad.

Hefyd, mae'n ofynnol i mi gasglu tystiolaeth ddigonol i roi sicrwydd rhesymol bod yr incwm a'r gwariant a adroddir yn y datganiadau ariannol wedi'u defnyddio i'r dibenion y'u bwriadwyd gan y Senedd a bod y trafodion ariannol yn cydymffurfio â'r awdurdodau sy'n eu llywodraethu.

Gwybodaeth arall

Mae'r Swyddog Cyfrifyddu yn gyfrifol am yr wybodaeth arall. Mae'r wybodaeth arall yn cynnwys gwybodaeth sydd wedi'i chynnwys yn yr adroddiad blynyddol, ond nid yw'n cynnwys rhannau'r Adroddiad Atebolrwydd y'u disgrifir eu bod wedi'u harchwilio yn yr adroddiad hwnnw, y datganiadau ariannol ac fy adroddiad archwiliwr wedi hynny. Nid yw fy marn ar y datganiadau ariannol yn cwmpasu'r wybodaeth arall ac nid wyf yn datgan unrhyw fath o gasgliad sicrwydd ar y testun hwnnw. Mewn

cysylltiad â fy archwiliad o'r datganiadau ariannol, fy nghyfrifoldeb i yw darllen yr wybodaeth arall ac, wrth wneud hynny, ystyried p'un a yw'r wybodaeth arall yn anghyson yn sylweddol â'r datganiadau ariannol neu fy ngwybodaeth a gefais yn yr archwiliad neu fel arall yn ymddangos ei fod wedi'i gamfynegi'n sylweddol. Os, yn seiliedig ar y gwaith rwyf wedi'i wneud, rwy'n dod i'r casgliad bod gamfynegiant materol o'r wybodaeth arall hon, mae'n ofynnol i mi adrodd y ffaith honno. Nid oes gennyf unrhyw beth i'w adrodd yn hyn o beth.

Barn am faterion eraill

Yn fy marn i:

- mae'r rhannau o'r Adroddiad Atebolrwydd i'w harchwilio wedi'u paratoi'n gywir yn unol â chyfarwyddiadau'r Arglwydd Ganghellor a wnaed o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007;
- o ystyried yr wybodaeth a'r ddealltwriaeth a gefais o'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol a'i hamgylchedd yn ystod yr archwiliad, nid wyf wedi nodi unrhyw gamfynegiannau perthnasol yn y Trosolwg Perfformiad, Dadansoddiad Perfformiad neu'r Adroddiad Atebolrwydd; ac mae'r wybodaeth a roddwyd yn y Trosolwg Perfformiad, Dadansoddiad Perfformiad neu'r Adroddiad Atebolrwydd ar gyfer y flwyddyn ariannol y mae'r datganiadau ariannol wedi'u paratoi ar ei chyfer yn gyson â'r datganiadau ariannol.

Materion yr wyf yn adrodd trwy eithriad

Nid oes gennyf unrhyw beth i'w adrodd ynglŷn â'r materion canlynol rwyf yn eu hadrodd i chi os, yn fy marn i:

- nid yw cofnodion cyfrifyddu digonol wedi'u cadw neu nid oes datganiadau digonol ar gyfer fy archwiliad wedi'u derbyn gan ganghennau nas ymwelwyd gan fy staff; neu
- nid yw'r datganiadau ariannol a'r rhannau o'r Adroddiad Atebolrwydd i'w archwilio yn gytûn â'r cofnodion na'r datganiadau cyfrifyddu; neu
- nid wyf wedi derbyn yr holl wybodaeth na'r esboniadau sydd eu hangen arnaf ar gyfer fy archwiliad; neu
- nid yw'r Datganiad Llywodraethu'n adlewyrchu cydymffurfiaeth â chyfarwyddyd Trysorlys EM.

Adroddiad

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

Gareth Davies
Rheolwr ac Archwilydd Cyffredinol
08 Gorffennaf 2019

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

Datganiadau ariannol

DATGANIAD O WARIANT NET CYNHWYSFAWR

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2019

Incwm	Nodyn	2018-19 £'000	2017-18 £'000
Incwm o weithgareddau gweithredu	4	12,034	11,120
Cyfanswm		**12,034**	**11,120**
	-	-	-
Costau staff	3	(10,276)	(9,160)
Dibrisiant, amorteiddiad ac amhariad	5,6	(414)	(440)
Treuliau darpariaeth	11	35	(37)
Gwariant gweithredu arall	3	(2,639)	(2,764)
Cyfanswm gwariant gweithredu		**(13,294)**	**(12,401)**
Gwariant gweithredu net		**(1,260)**	**(1,281)**
Llog derbyniadwy		64	26
Trethiant		(12)	(5)
Gwariant net ar ôl llog a threthiant		**(1,208)**	**(1,260)**

Mae'r nodiadau ar dudalennau 50 i 59 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

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

DATGANIAD SEFYLLFA ARIANNOL

Ar 31 Mawrth 2019

Mae'r nodiadau ar dudalennau 50 i 59 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

Asedau anghyfredol	Nodyn	2019 £'000	2019 £'000	2018 £'000	2018 £'000
Eiddo, offer a Chyfarpar	5	582		711	
Asedau anniriaethol	6	449		605	
Cyfanswm asedau anghyfredol			**1,031**		**1,316**
Asedau cyfredol					
Symiau derbyniadwy drwy fasnach ac eraill	8	10,148		352	
Arian parod a symiau sy'n cyfateb i arian parod	9	8,594		16,708	
Cyfanswm yr asedau cyfredol			**18,742**		**17,060**
Cyfanswm yr asedau			**19,773**		**18,376**
Rhwymedigaethau cyfredol					
Taliadau masnach ac eraill	10	657		286	
Darpariaethau	11	167		186	
Rhwymedigaethau eraill	10	959		1,116	
Cyfanswm rhwymedigaethau cyfredol			**1,783**		**1,588**
Cyfanswm asedau llai rhwymedigaethau cyfredol			**17,990**		**16,788**
Rhwymedigaethau anghyfredol					
Taliadau Darpariaethau / Eraill	11	254		297	
Cyfanswm rhwymedigaethau anghyfredol			**254**		**297**
Cyfanswm asedau llai rhwymedigaethau			**17,736**		**16,491**
Ecwiti Trethdalwyr a chronfeydd wrth gefn eraill					
Cronfa wrth gefn Gyffredinol			17,736		16,491
Cyfanswm			**17,736**		**16,491**

Rebecca Marsh
Swyddog Cyfrifyddu
02 Gorffennaf 2019

DATGANIAD LLIF ARIAN

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2019

Llif arian o weithgareddau gweithredu	Nodyn	2018-19 £'000	2017-18 £'000
Gwariant gweithredu net		(1,260)	(1,281)
Addasiadau ar gyfer trafodion nad yw'n arian parod	3	379	477
(Cynnydd)/gostyngiad mewn symiau derbyniadwy drwy fasnach ac eraill	8	(9,796)	154
Cynnydd/(gostyngiad) mewn taliadau drwy fasnach ac eraill	10	214	(306)
Defnyddio darpariaethau	11	(27)	(12)
Llog derbyniadwy		64	26
Trethiant		(12)	(5)
Llif arian parod allan net o weithgareddau gweithredu		**(10,438)**	**(947)**
Prynu eiddo, offer a chyfarpar	5	(69)	(68)
Prynu asedau anniriaethol	6	(60)	(375)
Llif arian parod allan net o weithgareddau buddsoddi		**(129)**	**(443)**
Grantiau adran noddi		2,453	1,364
Ariannu net		**-**	**-**
Cynnydd/(gostyngiad) net mewn arian parod a chyfwerth ag arian parod yn y flwyddyn	**9**	**(8,114)**	**(26)**
Arian parod a chyfwerth ag arian parod ar ddechrau'r flwyddyn	**9**	**16,708**	**16,734**
Arian parod a chyfwerth ag arian parod ar ddiwedd y flwyddyn	**9**	**8,594**	**16,708**

Mae'r nodiadau ar dudalennau 50 i 59 yn rhan o'r datganiadau ariannol hyn.

DATGANIAD O NEWID MEWN ECWITI TRETHDALWYR

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2019

Mae'r nodiadau ar dudalennau 50 i 59 yn rhan o'r datganiadau ariannol hvn.

	Cyfanswm y cronfeydd £'000
Balans ar 31 Mawrth 2017	**16,387**
Newidiadau mewn ecwiti trethdalwyr ar gyfer 2017-18	
Grantiau adran noddi	1,364
Gwariant net ar gyfer y flwyddyn ar ôl llog a threthiant	(1,260)
Enillion a cholledion ailbrisio/Trosglwyddo rhwng cronfeydd wrth gefn	0
Trosglwyddiad tybiannol i Gronfeydd Gyfunol	(11,010)
Derbyniadau tybiannol gan Noddwr	11,010
Balans ar 31 Mawrth 2018	**16,491**
Newidiadau mewn ecwiti trethdalwyr ar gyfer 2018-19	
Grantiau adran noddi	2,453
Gwariant net ar gyfer y flwyddyn ar ôl llog a threthiant	(1,208)
Enillion a cholledion ailbrisio/Trosglwyddo rhwng cronfeydd wrth gefn	0
Trosglwyddiad tybiannol i Gronfeydd Gyfunol	(11,970)
Derbyniadau tybiannol gan Noddwr	11,970
Balans ar 31 Mawrth 2019	**17,736**

Nodiadau i gyfrifon y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol

1. DATGANIAD O BOLISÏAU CYFRIFYDDU

Paratowyd y datganiadau ariannol hyn yn unol â Llawlyfr Adrodd Ariannol y Llywodraeth (FReM) 2018-19 a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM. Mae'r polisïau cyfrifyddu a gynhwysir yn y FReM yn cymhwyso Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol (IFRS) fel y'u haddaswyd neu eu dehonglwyd ar gyfer cyd-destun y sector cyhoeddus. Pan fo'r FReM yn caniatáu dewis o bolisi cyfrifyddu, dewiswyd y polisi cyfrifyddu y bernir ei fod yn fwyaf priodol i amgylchiadau penodol yr OLC, at y diben o roi golwg wir a theg. Disgrifir y polisïau penodol a fabwysiadwyd gan yr OLC isod. Fe'u cymhwyswyd yn gyson wrth ddelio ag eitemau sy'n cael eu hystyried yn berthnasol i'r cyfrifon.

1.1.1 Confensiwn cyfrifyddu

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

1.1.2 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 ariannu ardoll gan y Rheoleiddwyr Cymeradwy bob blwyddyn mewn ôl-daliadau. Ar 31 Mawrth 2019, mae gan yr OLC adnoddau arian parod digonol i ddiwallu'r gwariant disgwyliedig ar gyfer y flwyddyn ariannol sy'n dod i ben ar 31 Mawrth 2020. Mae'r MoJ hefyd yn darparu Cymorth Grant lle bo angen er mwyn diwallu anghenion arian parod net yr OLC.

1.1.3 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 y cydnabyddir gwariant cysylltiedig yn y datganiad o wariant net cynhwysfawr.

Mae Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn ei gwneud yn ofynnol i'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol osod taliadau (ffioedd achos) ar gyfer pob cwyn yr ydym yn ei derbyn fel un sydd o fewn awdurdodaeth cynllun Ombwdsmon y Gyfraith. Fodd bynnag, gellir hepgor ffi achos mewn rhai amgylchiadau. Mae'r rhain yn cynnwys lle gafodd y gŵyn ei gadael neu ei thynnu'n ôl; neu ei setlo, datrys neu benderfynu o blaid y person awdurdodedig; ac mae ombwdsmon yn fodlon bod y cyfreithiwr wedi cymryd pob cam rhesymol i geisio datrys y gŵyn o dan ei weithdrefn ei hun. Cydnabyddir incwm ffioedd achos yn y flwyddyn y cafodd yr achos ei ddatrys. Mae symiau a godir mewn perthynas â ffioedd achos yn lleihau symiau sy'n ddyledus yn gyfatebol â'r ardoll sy'n ddyledus gan Reoleiddwyr Cymeradwy. Yn unol ag IFRS 15, ni chydnabyddir unrhyw ffioedd achos lle nad oes siawns o'u hadennill.

Mae'r LSB, ar y cyd â'r MoJ a Thrysorlys EM, yn ceisio nodi cludydd deddfwriaethol addas i wneud diwygiad i a175 y Ddeddf. Mae hyn er mwyn cadarnhau'r arfer presennol 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'n derbyn yr un symiau yn ôl gan yr MoJ. Cred yr LSB a'r OLC 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 ar 31 Mawrth 2019, bydd y Weinyddiaeth Gyfiawnder yn gyfrifol am wneud taliad ar ran yr OLC i'r Gronfa Gyfunol sy'n cyfateb i'r incwm a dderbynnir gan yr OLC am y flwyddyn o'r ardoll a'r ffioedd rhagnodedig. Yn unol â hynny, dangoswyd trosglwyddiad tybiannol i'r Gronfa Gyfunol yn y Datganiad o Newidiadau mewn Ecwiti Trethdalwyr. Dangosir swm cyfartal fel derbynneb dybiannol gan yr adran noddi.

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

1. Nodi'r contract(au) gyda'r cwsmer: Mae addasiad FReM o IFRS 15 yn ehangu'r diffiniad o gontract i gynnwys deddfwriaeth a rheoliadau sy'n galluogi endid i gael refeniw. Yn achos yr OLC y ddeddfwriaeth hon yw Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007.
2. Nodi'r rhwymedigaethau perfformiad yn y contract: mae Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn mynnu y dylid adfer costau'r OLC trwy ardoll a osodir ar y rheoleiddwyr cymeradwy yn ystod y flwyddyn ariannol ar gyfer y cyfnod gweithredu. Hefyd mae'n gofyn bod rheolau cynllun yn darparu ar gyfer taliadau sy'n daliadwy gan ymatebwyr (incwm ffioedd achos).
3. Pennu pris y trafodiad: Mae cyfanswm y costau yr aeth yr OLC iddynt yn y flwyddyn ariannol yn cael eu dyrannu i Reoleiddwyr Cymeradwy. Gosodir incwm ffioedd achos ar y darparwyr gwasanaeth am werth a nodir yn Rheolau Cynllun Ombwdsmon y Gyfraith.
4. Dyrannu pris y trafodiad i'r rhwymedigaeth perfformiad: Mae incwm yr ardoll yn cael ei gronni a'i gyfateb â gwariant net yr OLC ar ôl ffioedd achos yn y cyfnod i sicrhau bod gwariant a wneir 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 refeniw pan fydd yr endid yn (neu wrth i'r endid) cyflawni rhwymedigaeth perfformiad: Cydnabyddir refeniw dros amser wrth i wariant sy'n ymwneud â gweithgaredd rheoliadol yr OLC gael ei ysgwyddo. Nid oes modd adnabod incwm ffioedd achos nes bod yr ymchwiliad wedi'i gwblhau a phenderfynu ar y canlyniad. Cydnabyddir incwm ar y pwynt hwn.

Nid yw cymhwyso'r camau hyn wedi creu unrhyw newid o ran mesur a chydnabod refeniw'r OLC o'i gymharu â chydnabyddiaeth refeniw safonol IAS 18 flaenorol.

1.1.4 Incwm a gwariant CMC

Mae cwynion CMC yn cael eu trin gan yr OLC fel endid. Ariennir yr holl symiau sy'n ddyledus o weithgareddau gweithredu gan Gymorth Grant minws incwm ffioedd achos. Yn 2018-19 roedd hyn yn £1,208k (2017-18: £1,260k), a derbyniwyd y taliad am hyn ym mis Mawrth 2019.

1.1.5 Grantiau llywodraeth

Ariennir anghenion arian parod net yr OLC gan MoJ drwy'r gyfundrefn Cymorth Grant. Ni ddangosir Cymorth Grant fel incwm, ond fe'i dangosir fel ariannu yn y Gronfa wrth gefn Cyffredinol, yn unol â chyfarwyddyd FReM.

1.1.6 Eiddo, offer a Chyfarpar

Mae'r OLC yn cydnabod eiddo, offer a chyfarpar o dan Safon Gyfrifyddu Ryngwladol (IAS) 16 fel y'i haddaswyd gan y FReM ac mae'n dileu yn y flwyddyn gaffael unrhyw wariant unigol o lai na £1,000 ar gyfarpar a deunyddiau 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 tâl ar y rhandaliadau cyntaf yn ystod y mis o ddod â'r ased i ddefnydd ac ni chodir tâl yn ystod mis ei waredu.

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

- Gwelliannau i lesddaliadau: yn ystod bywyd gweddilliol y brydles neu 10 mlynedd.
- Dodrefn a chyfarpar: tair i ddeng mlynedd.
- Caledwedd cyfrifiadurol: tair i bum mlynedd.

1.1.7 Asedau anniriaethol

Cyfalafir gwariant ar brosiectau Technoleg Gwybodaeth (TG) mawr. Mae hyn hefyd yn cynnwys gwariant ar feddalwedd, ac unrhyw gostau gwasanaeth proffesiynol sy'n fwy na £1,000 ar gyfer costau datblygu a ffurfweddiad ymlaen llaw gan sefydlu a datblygu asedau TG yr OLC i'w defnyddio. Cymhwysir y cyfraddau amorteiddio canlynol ar sail llinell syth dros y cyfnodau canlynol:

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

1.1.8 Polisi amharu 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 mewn gwerth ased.

1.1.9 Prydlesau

Cydnabyddir taliadau prydles gweithredol fel cost a'u codi ar sail llinell syth dros dymor y brydles.

1.1.10 Treth Ar Werth

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

1.1.11 Pensiynau

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

1.1.12 Treth gorfforaeth

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

1.1.13 Darpariaethau

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

1.1.14 Nid yw'r cymhwysiad o safonau cyfrifyddu sydd newydd eu cyhoeddi yn effeithiol eto

Mae dau IFRS newydd sy'n effeithiol am y tro cyntaf yng nghyfrifon eleni, IFRS 9 ac IFRS 15. Rydym wedi cwblhau asesiad ac nid yw IFRS 9 ac IFRS 15 yn cael unrhyw effaith ar ein datganiadau ariannol.

Mae'r safonau, diwygiadau a dehongliadau newydd a gyhoeddwyd, ond nad ydynt mewn grym hyd yma, fel a ganlyn:

Safon	Safon i'w mabwysiadu gan adrannau'r llywodraeth
IFRS 16 Prydlesau	1 Ebrill 2020

Mae IFRS 16 'Prydlesau' yn rhoi diffiniad o brydles, y gydnabyddiaeth a'r mesuriad o brydlesau ac yn sefydlu egwyddorion ar gyfer adrodd gwybodaeth ddefnyddiol i ddefnyddwyr datganiadau ariannol am weithgareddau prydlesu lesddeiliaid a leswyr. Nid yw'r safon yn effeithiol eto ar gyfer adrodd yn y sector cyhoeddus ac mae Trysorlys EM wedi argymell gohirio gweithredu i flynyddoedd sy'n dechrau ar 1 Ebrill 2020 neu ar ôl hynny. Felly ni fydd effaith lawn IFRS 16 yn cael ei phennu nes ei bod wedi'i mabwysiadu'n ffurfiol ar gyfer ei ddefnyddio yn y sector cyhoeddus gan y FReM.

1.1.15 Offerynnau ariannol

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

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

Mae credydwyr masnach yn rhai tymor byr a dywedir eu bod yn cario gwerth ymlaen i gydnabod bod y rhwymedigaethau hyn yn dod o fewn blwyddyn.

2. DADANSODDIAD O WARIANT NET YN ÔL SEGMENT

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

	2018-19			2017-18		
	Cyfreithiol	Rheoli Hawliadau	Cyfanswm	Cyfreithiol	Rheoli Hawliadau	Cyfanswm
	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000
Gwariant gros ar ôl llog a threth	11,899	1,343	13,242	10,928	1,452	12,380
Incwm	11,899	135	12,034	10,928	192	11,120
Gwariant net	**-**	**1,208**	**1,208**	**-**	**1,260**	**1,260**

3. GWARIANT

Mae dadansoddiad pellach o gostau staff i'w weld yn yr Adroddiad Cydnabyddiaeth Ariannol a Staff ar dudalennau 38 i 40.

	Nodyn	2018-19 £'000	2017-18 £'000
Costau Staff			
Taliadau a chyflogau		8,799	7,732
Costau nawdd cymdeithasol		840	776
Costau pensiwn eraill		618	607
Costau ymadael		19	45
Cyfanswm Costau Staff		**10,276**	**9,160**
TG a thelathrebu		1,285	1,261
Dyledion anghasgladwy		65	109
Gwasanaethau Cyfleusterau		248	275
Cyfathrebiadau allanol		108	172
Lles staff		91	78
Ffioedd cyfreithiol a phroffesiynol		53	18
Rhenti o dan brydlesi gweithredu		167	195
Costau recriwtio		129	119
Costau eiddo		280	312
Costau rhedeg eraill		27	31
Hyfforddiant		91	89
Ffioedd archwilio allanol		34	31
Ffioedd archwilio mewnol		47	38
Teithio a chynhaliaeth		14	36
Cyfanswm gwariant gweithredu arian parod		**2,639**	**2,764**
Cyfanswm eitemau arian parod		**12,915**	**11,924**
Cynnydd mewn darpariaeth dadfeiliadau		(43)	(7)
Cynnydd mewn darpariaethau proffesiynol		8	44
Colled / Elw wrth waredu asedau		-	72
Dibrisiant	6	198	188
Amorteiddiad	7	216	180
Cyfanswm eitemau nad yw'n arian parod		**379**	**477**
Cyfanswm		**13,294**	**12,401**

4. INCWM

Mae incwm ardoll yn cynrychioli symiau sy'n ddyledus mewn perthynas â'r ardoll flynyddol sy'n ddyledus ar gyfer Rheoleiddwyr Cymeradwy (gweler nodyn 1.3). Mae incwm ffioedd achos yn cynrychioli symiau sy'n ddyledus mewn perthynas â ffioedd achos y gellir eu codi mewn perthynas ag achosion a gwblhawyd yn 2018-19 (gweler nodvn 1.3).

	2018-19 £'000	2017-18 £'000
Incwm ardoll yn gysylltiedig â'r cynllun Ombwdsmon Cyfreithiol	10,697	10,034
Incwm ffioedd achos	1,161	1,078
Incwm arall	176	8
Cyfanswm	**12,034**	**11,120**

5. EIDDO, OFFER A CHYFARPAR

2018-19	Technoleg Gwybodaeth £'000	Gwelliannau i lesddaliadau £'000	Dodrefn a ffitiadau £'000	Taliadau ar asedau sy'n cael eu hadeiladu ar gyfrif £'000	Cyfanswm £'000
Cost neu brisiad					
Ar 31 Mawrth 2018	**530**	**654**	**488**	**-**	**1,672**
Ychwanegiadau	66	-	3	-	69
Gwarediadau	(32)	-	-	-	(32)
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-	-
Trosglwyddiad	-	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2019	**564**	**654**	**491**	**-**	**1,709**
Dibrisiant					
Ar 31 Mawrth 2018	**372**	**206**	**383**	**-**	**961**
Ffioedd a godwyd yn y flwyddyn	99	66	33	-	198
Ffi dibrisiant warediad	(32)	-	-	-	(32)
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-	-
Trosglwyddiad	-	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2019	**439**	**272**	**416**	**-**	**1,127**
Gwerth Net ar y Llyfrau ar 31 Mawrth 2019	**125**	**382**	**75**	**-**	**582**
Gwerth Net ar y Llyfrau ar 31 Mawrth 2018	**158**	**448**	**105**	**-**	**711**

2017-18	Technoleg Gwybodaeth £'000	Gwelliannau i lesddaliadau £'000	Dodrefn a ffitiadau £'000	Taliadau ar asedau sy'n cael eu hadeiladu ar gyfrif £'000	Cyfanswm £'000
Cost neu brisiad					
Ar 31 Mawrth 2017	**697**	**654**	**541**	**-**	**1,892**
Ychwanegiadau	66	-	2	-	**68**
Gwarediadau	(233)	-	(55)	-	**(288)**
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-	-
Trosglwyddiad	-	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2018	**530**	**654**	**488**	**-**	**1,672**
Dibrisiant					
Ar 31 Mawrth 2017	**527**	**142**	**353**	**-**	**1,022**
Ffioedd a godwyd yn y flwyddyn	76	64	48	-	188
Ffi dibrisiant warediad	(231)	-	(18)	-	(249)
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-	-
Trosglwyddiad	-	-	-	-	-
Ar31 Mawrth 2018	**372**	**206**	**383**	**-**	**961**
Gwerth Net ar y Llyfrau ar 31 Mawrth 2018	**158**	**448**	**105**	**-**	**711**
Gwerth Net ar y Llyfrau ar 31 Mawrth 2017	**170**	**512**	**188**	**-**	**870**

6. ASEDAU ANNIRIAETHOL

2018-19	Technoleg Gwybodaeth £'000	Trwyddedau Meddalwedd £'000	Taliadau ar asedau sy'n cael eu hadeiladu ar gyfrif £'000	Cyfanswm £'000
Cost neu brisiad				
Ar 31 Mawrth 2018	**661**	**596**	**553**	**1,810**
Ychwanegiadau	60	-	-	**60**
Gwarediadau	-	-	-	-
Ailddosbarthiadau	553	-	(553)	-
Trosglwyddiad	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2019	**1,274**	**596**	**-**	**1,870**
Dibrisiant				
Ar 31 Mawrth 2018	**636**	**569**	**-**	**1,205**
Ffioedd a godwyd yn y flwyddyn	212	4	-	**216**
Ffi dibrisiant warediad	-	-	-	-
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-
Trosglwyddiad	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2019	**848**	**573**	**-**	**1,421**
Gwerth Net ar y Llyfrau ar 31 Mawrth 2019	**426**	**23**	**-**	**449**
Gwerth Net ar y Llyfrau ar 31 Mawrth 2018	**25**	**27**	**553**	**605**

2017-18	Technoleg Gwybodaeth £'000	Trwyddedau Meddalwedd £'000	Taliadau ar asedau sy'n cael eu hadeiladu ar gyfrif £'000	Cyfanswm £'000
Cost neu brisiad				
Ar 31 Mawrth 2017	**1,106**	**1,187**	**196**	**2,489**
Ychwanegiadau	18	-	357	**375**
Gwarediadau	(463)	(591)	-	**(1,054)**
Ailddosbarthiadau	-	-	-	-
Trosglwyddiad	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2018	**661**	**596**	**553**	**1,810**
Dibrisiant				
Ar 31 Mawrth 2017	**897**	**1,149**	**-**	**2,046**
Ffioedd a godwyd yn y flwyddyn	169	11	-	180
Ffi dibrisiant warediad	(430)	(591)	-	(1,021)
Ailddosbarthiadau	-		-	-
Trosglwyddiad	-		-	-
Ar 31 Mawrth 2018	**636**	**569**	**-**	**1,205**
Gwerth Net ar y Llyfrau ar 31 Mawrth 2018	**25**	**27**	**553**	**605**
Gwerth Net ar y Llyfrau ar 31 Mawrth 2017	**209**	**38**	**196**	**443**

7. AMHARIADAU

Nid oedd unrhyw Amhariadau yn 2018-19 (2017-18: dim).

8. DERBYNIADAU MASNACHU AC ASEDAU CYFREDOL ERAILL

Symiau sy'n dod yn ddyledus o fewn blwyddyn:	Ar 31 Mawrth 2019 £'000	Ar 31 Mawrth 2018 £'000
Symiau ffioedd achos derbyniadwy	172	70
Symiau contract derbyniadwy eraill	9,749	0
Symiau derbyniadwy eraill	27	9
Rhagdaliadau	200	236
Incwm cronnus	0	37
Cyfanswm	**10,148**	**352**

9. ARIAN PAROD A CHYFWERTH AG ARIAN PAROD

	Ar 31 Mawrth 2019 £'000	Ar 31 Mawrth 2018 £'000
Balans agoriadol	16,708	16,734
Newid net mewn balansau arian parod a chyfwerth ag arian parod	(8,114)	(26)
Balans cloi	**8,594**	**16,708**
Cedwid y balansau canlynol ar 31 Mawrth yn:		
Gwasanaethau Bancio'r Llywodraeth	8,594	16,708
Balans cloi	**8,594**	**16,708**

10. TALIADAU MASNACH A RHWYMEDIGAETHAU CYFREDOL ERAILL

Symiau sy'n dod yn ddyledus o fewn blwyddyn:	Ar 31 Mawrth 2019 £'000	Ar 31 Mawrth 2018 £'000
Taliadau masnach	482	192
Taliadau eraill	175	94
Taliadau masnach a thaliadau eraill	**657**	**286**
Balansau rhynglywodraethol	223	204
–trethiant a nawdd cymdeithasol eraill	18	49
Balansau rhynglywodraethol – Y Weinyddiaeth Gyfiawnder	646	574
Croniadau	72	289
Incwm Gohiriedig	**959**	**1,116**
Rhwymedigaethau eraill	**1616**	**1,402**
Cyfanswm		

11. DARPARIAETHAU AR GYFER RHWYMEDIGAETHAU A THALIADAU

	Arall £'000	Dadfeiliadau lesddaliad £'000	Cyfanswm y darpariaethau £'000
Balans ar 1 Ebrill 2018	**86**	**397**	**483**
Darparwyd yn y flwyddyn	72	-	**72**
Darpariaethau nad oes angen eu hadfer	(64)	-	(64)
Darpariaethau a ddefnyddiwyd yn y flwyddyn	(27)	-	(27)
Dadweindio disgownt	-	(43)	(43)
Balans ar 31 Mawrth 2019	**67**	**354**	**421**
Amseriad disgwyliedig llif arian			
Ddim hwyrach na blwyddyn	**67**	**100**	**167**
Yn hwyrach na blwyddyn ond ddim hwyrach na phum mlynedd	-	254	**254**
Yn hwyrach na phum mlynedd	-	-	-
Balans ar 31 Mawrth 2019	**67**	**354**	**421**

12. YMRWYMIADAU CYFALAF

Cyfanswm ymrwymiadau cyfalaf dan gontract ar 31 Mawrth 2019 na chawsant eu cynnwys fel arall yn y datganiadau ariannol hyn yw dim (2017-18: dim).

13. YMRWYMIADAU O DAN BRYDLESAU

Mae rhwymedigaethau o dan brydlesau gweithredu ar gyfer y cyfnodau canlynol yn cynnwys	2018-19 £'000	2017-18 £'000
Adeiladau		
Ddim hwyrach na blwyddyn	119	248
Yn hwyrach na blwyddyn ond ddim hwyrach na phum mlynedd	952	62
Yn hwyrach na phum mlynedd	59	0
Cyfanswm	**1,130**	**310**

Mae rhwymedigaethau o dan brydlesau gweithredu ar gyfer y cyfnodau canlynol yn cynnwys	2018-19 £'000	2017-18 £'000
Cyfarpar		
Ddim hwyrach na blwyddyn	1	2
Yn hwyrach na blwyddyn ond ddim hwyrach na phum mlynedd	-	1
Cyfanswm	**1**	**3**

14. RHWYMEDIGAETHAU DIGWYDDIADOL A DDATGELIR O DAN IAS 37

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

15. TRAFODION GYDA PHARTÏON CYSYLLTIEDIG

Mae gan yr OLC berthynas uniongyrchol â'r LSB. Mae gan yr LSB gyfrifoldebau goruchwylio penodol mewn perthynas â'r OLC a'i gyfrifoldebau i weinyddu'r cynllun. O dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 mae'r LSB yn gyfrifol am benodi a thalu cyflogau a threuliau aelodau Bwrdd yr OLC, a oedd yn £119k (2017-18: £121k) am y cyfnod adrodd cyfan. Y taliad am gyflogau aelodau Bwrdd yr OLC ar gyfer 2018-19 oedd £112k (2017-18: £113k).

Y Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ) yw rhiant-gorff yr OLC ac mae'n darparu cyllid cyfalaf gweithio i'r OLC trwy Gymorth Grant. Yn ystod y flwyddyn hyd at 31 Mawrth 2019, derbyniwyd £2,453k (2017-18: £1,364k)

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

16. DIGWYDDIADAU AR ÔL Y CYFNOD ADRODD

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

ATODIAD 1:

AMCANION RHEOLIADOL

Mae'r tabl isod yn rhestru'r wyth amcan rheoliadol, fel yr amlinellwyd yn Adran 1(1) o Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007, a sut mae'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol wedi cyfrannu atynt yn ystod 2018-19.

Amcan rheoliadol		Cyflawnodd yr OLC yr amcan drwy:
a)	Amddiffyn a hyrwyddo budd y cyhoedd	Darparu mynediad at gynllun datrys anghydfodau o ansawdd, wedi'i arwain gan fframwaith ansawdd cadarn ac egwyddorion gwasanaeth clir.
b)	Cefnogi egwyddor gyfansoddiadol rheolaeth y gyfraith	Hyrwyddo hyder yn y system gyfreithiol, a safon y gynrychiolaeth gyfreithiol, trwy ddarparu rhwyd ddiogelwch ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol a rheoli hawliadau.
c)	Gwella mynediad at gyfiawnder	Cyflawni ein hawdurdodaeth graidd trwy ddatrys cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol a rheoli hawliadau, a rhoi adborth i'r proffesiwn er mwyn codi safonau.
d)	Amddiffyn a hyrwyddo budd defnyddwyr	Cyhoeddi adroddiadau ffocws a nodiadau cyfarwyddyd, sy'n amlygu materion a risgiau penodol sy'n effeithio ar ddefnyddwyr. Cyhoeddi manylion llawn penderfyniadau ombwdsmon am ddarparwyr gwasanaeth lle gwnaethom farnu ei bod er budd y cyhoedd i rybuddio defnyddwyr am batrwm penodol o gŵynion. Ymchwil i brofi dealltwriaeth defnyddwyr o amddiffyniadau rheoliadol a sut mae hyn yn gysylltiedig â'r wybodaeth benderfynu a gyhoeddwn.
e)	Hyrwyddo cystadleuaeth wrth ddarparu gwasanaethau (a ddarperir gan bersonau awdurdodedig)	Cyhoeddi data agored ynghylch y nifer a'r math o gŵynion a ddatrysir gan ein cynllun bob blwyddyn. Cyhoeddi manylion holl benderfyniadau'r ombwdsmon gan gynnwys nifer y penderfyniadau a wneir yn ôl darparwyr gwasanaeth, a'r mathau o fesurau unioni.
f)	Annog proffesiwn cyfreithiol annibynnol, cryf, amrywiol ac effeithiol	Hyrwyddo datblygiad proffesiynol parhaus trwy hyfforddiant ar ymdrin â chwynion yn effeithiol. Cyhoeddi erthyglau, adroddiadau ac astudiaethau achos i drosglwyddo gwersi a ddysgwyd o gŵynion. Mynychu a siarad mewn digwyddiadau rhanddeiliaid perthnasol yn rheolaidd.
g)	Cynyddu dealltwriaeth y cyhoedd o hawliau a dyletswyddau cyfreithiol dinasyddion	Hyrwyddo ymwybyddiaeth o'n cynllun trwy becyn cyfeirio i'r diwydiant, sydd ar gael i ddarparwyr gwasanaeth Darparu gwybodaeth/cyfeirio trwy sianeli cyfryngau cymdeithasol.
h)	Hyrwyddo a chynnal ymlyniad wrth yr egwyddorion proffesiynol	Gwneud atgyfeiriadau i'r cyrff rheoliadol perthnasol lle rydym yn teimlo y gallai fod tystiolaeth o gamymddwyn proffesiynol.

ATODIAD 2:

ADRODDIAD Y DYFARNWR CWYNION GWASANAETH

RÔL Y DYFARNWR CWYNION GWASANAETH

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

LLWYTH GWAITH

Cwynion gwasanaeth a dderbyniwyd yn 2018-19

	Cam 1	Cam 2	Cam 3
Nifer y cwynion	183	45	28

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

Ystyriais 25 o gŵynion am wasanaeth Ombwdsmon y Gyfraith y flwyddyn fusnes hon, a oedd yn cynnwys 258 mater unigol o gŵynion a oedd o fewn fy nghylch gwaith.

Cefnogais 35 o faterion cwyno unigol (13.5%) mewn 16 achos yr edrychais arnynt. Mae hynny'n ostyngiad bach o 1.5% ar y sefyllfa ar ddiwedd y flwyddyn y llynedd (15%).

MEYSYDD AR GYFER GWELLA GWASANAETH

Mae'r OLC wedi cytuno i'm holl argymhellion ar gyfer gwelliannau gwasanaeth fel y nodir yn fy adroddiad i'w Fwrdd.

CASGLIAD

Fel mewn blynyddoedd blaenorol, mae mwyafrif y cwynion yn cael eu datrys yn ystod dau gam cyntaf y broses gŵynion ac nid ydynt yn dod ataf i. Er nad wyf wedi cadarnhau'r penderfyniad llawn a wnaed mewn 16 o'r achosion a welais, yn gyffredinol mae'r penderfyniadau a'r esboniadau a ddarperir yn ystod dau gam cyntaf y broses gŵynion yn briodol. Mae rhywfaint o le i wella yng Ngham 2 ac mae argymhellion wedi'u mabwysiadu i symud y rheini ymlaen.

Rwy'n falch unwaith eto, lle bûm yn poeni am y gwasanaeth a ddarperir, fod yr OLC wedi ymddiheuro am hynny ac wedi cytuno i'r mesurau unioni a argymhellais. Rwyf hefyd yn falch iawn bod yr OLC wedi parhau i fod yn barod i dderbyn y gwelliannau gwasanaeth yr wyf wedi'u hawgrymu ac wedi eu cymryd neu yn eu cymryd ymlaen.

Claire Evans
Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth

Mae'r uchod yn grynodeb o adroddiad blynyddol y Dyfarnwr Cwynion Gwasanaeth. Gellir gweld yr adroddiad llawn ar wefan Ombwdsmon y Gyfraith.

CCS0619466492
978-1-5286-1469-6