

Aros yn Lleol:

Effaith newidiadau i rwydwaith Swyddfa'r Post ar ddefnyddwyr yng Nghymru



Ynglŷn â Llais Defnyddwyr Cymru

Corff Statudol yw Llais Defnyddwyr Cymru sy'n ymgychu dros sicrhau chwarae teg i ddefnyddwyr.

Fel rhan o Llais Defnyddwyr mae ein strwythur yn adlewyrchu natur ddatganoledig y DU.

Mae Llais Defnyddwyr Cymru yn edrych ar faterion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr yng Nghymru, ac ar yr un pryd mae'n defnyddio ac yn cyfrannu at waith a wneir ar lefel Prydain, y DU ac Ewrop.

Cyhoeddwyd: Ionawr 2012

Os oes gennych unrhyw gwestiynau neu hoffech rhagor o wybodaeth am ein gwaith ymchwil cysylltwch â Rebecca Thomas, trwy ffonio 029 2078 7107 neu drwy anfon e-bost at rebecca.thomas@consumerfocus.org.uk

Wrth gynnig eiriolaeth ar ran ddefnyddwyr, ein nod yw dylanwadu ar newidiadau a pholisïau fel eu bod yn adlewyrchu anghenion defnyddwyr yn well. Rydym yn gwneud hynny mewn modd deallus yn sgîl y dystiolaeth a gasglwn drwy waith ymchwil, a'n gwybodaeth unigryw am faterion sy'n ymwneud â defnyddwyr.

Rydym yn canolbwyntio'n benodol ar ddefnyddwyr agored i niwed, yn enwedig y rhai sydd ar incwm isel, pobl ag anableddau, pobl sy'n byw mewn ardaloedd gwledig a phobl hŷn. Yn ogystal, rydym yn ceisio adnabod meysydd lle gallai problem neu bolisi olygu bod defnyddwyr eraill dan anfantais anghymesur.

Llais Defnyddwyr Cymru
Llawr Gwaelod
Tŷ Portcullis
21 Heol Ddwyreiniol y Bont-faen
Caerdydd, CF11 9SR

Ffôn: 02920 787 100
Ffacs: 02920 787 101
E-bost: contactwales@consumerfocus.org.uk
www.consumerfocus.org.uk/wales

Tîm y cyfryngau: 02920 787100/111

Os hoffech gael y cyhoeddiad hwn mewn Braille, mewn print bras neu ar CD sain, cysylltwch â ni.

Gall pobl sy'n fyddar, yn drwm eu clyw neu â nam ar eu lleferydd gysylltu â Llais Defnyddwyr drwy Gyfnewid Testun:

O ffôn testun, ffoniwch 18001 020 7799 7900

O ffôn, ffoniwch 18002 020 7799 7900

ISBN: 978-1-907125-59-1

Cynnwys



Crynodeb Gweithredol

O haf 2012, bydd llawer o ddefnyddwyr ledled y Deyrnas Unedig (DU) yn gweld math newydd o swyddfa bost yn eu hardal, sef Swyddfa'r Post Local.¹ Mae rhwydwaith Swyddfa'r Post yn parhau i wynebu pwysau ariannol ac, o ganlyniad, mae Llywodraeth y DU a Swyddfa'r Post Cyfyngedig yn cyflwyno newidiadau mawr er mwyn gwneud y rhwydwaith yn fwy cynaliadwy. Mae'r adroddiad hwn yn ystyried cefndir hyn a'r effaith debygol ar ddefnyddwyr swyddfeydd post yng Nghymru, yn enwedig y rhai sydd fwyaf agored i niwed.

Fel y corff gwarchod statudol ar gyfer gwasanaethau post yng Nghymru, mae Llais Defnyddwyr Cymru yn ymrwymedig i sicrhau bod defnyddwyr yn cael dweud eu dweud mewn perthynas ag unrhyw newidiadau i'w gwasanaeth swyddfeydd post lleol. Er mwyn meithrin gwell dealltwriaeth o brofiadau'r defnyddwyr hynny a fydd yn teimlo'r newidiadau fwyaf yn ein tyb ni, dewisom bedair ardal yng Nghymru a oedd yn cynnwys defnyddwyr agored i niwed lle mae gwasanaeth swyddfa bost llai yn cael ei weithredu ar hyn o bryd. Roedd dwy o'r ardaloedd yn cael eu gwasanaethu gan y model Swyddfa'r Post Local newydd ac roedd y ddwy arall yn gweithredu gwasanaeth sefydledig, tebyg sy'n cynnig arlwy cyffelyb i gwsmeriaid sef gwasanaeth Allgymorth Partner.²

Mae'r adroddiad yn categorio'r problemau mwyaf cyffredin a wynebwr gan gwsmeriaid y gwasanaethau Local ac Allgymorth Partner yn ein hymchwil ac mae'n cynnig atebion er mwyn atgyfnerthu profiad y cwsmer. Mae'r ddau fodel yn cynnig buddiannau clir i gwsmeriaid. Roedd llawer o'r defnyddwyr a holwyd gennym yn gwerthfawrogi'r cyfleustra ac yn hoffi'r teimlad cyfeillgar a phersonol a gynigir gan wasanaeth swyddfa bost a leolir mewn busnes lleol, yn aml am eu bod yn gyfarwydd â'r staff ac wedi meithrin cydberthynas â hwy eisoes. Roedd cyfleustra yn hynod bwysig i'r cwsmeriaid hynny a oedd yn byw mewn ardaloedd anghysbell lle nad oedd fawr ddim gwasanaethau amgen, os o gwbl, gerllaw a chwsmeriaid oedrannus a soniodd am broblemau symudedd a diffyg cludiant.

Roedd a wnelo rhai o'r pryderon amlycaf â phreifatrwydd, diffyg cynhyrchion a gwasanaethau a dryswch ynghylch yr hyn y gall eu gwasanaeth lleol ei gynnig neu'r hyn na all ei gynnig. Cododd rhai cwsmeriaid ragor o bryderon am allu staff i ddelio â thrafodion anodd a bod ochr fanwerthu'r busnes yn cael blaenoriaeth dros y swyddfa bost.

Mae problemau cyffredin yn dod i'r amlwg sy'n mynnu sylw cyn cyflwyno swyddfeydd post Local yn derfynol er mwyn sicrhau bod y model yn diwallu anghenion defnyddwyr. Mae canfyddiadau allweddol ein hymchwil yn atseinio llawer o'r materion a nodwyd mewn ymchwil ddiweddar gan gydweithwyr yn Llais Defnyddwyr a gynhaliwyd ar lefel y DU. Fodd bynnag, mae ein hymchwil yn ystyried effaith bosibl y newidiadau hyn o safbwynt Cymru ac mae hefyd yn nodi lle mae materion yn hynod berthnasol i ddefnyddwyr swyddfeydd post yng Nghymru. Mae llawer o'n hargymhellion hefyd yn gymwys i'r model Allgymorth Partner presennol, gan nodi cyfleoedd i atgyfnerthu gwasanaethau swyddfeydd post cymunedol a llai o faint. Gellir eu categorio'n bum maes allweddol:

¹ Bydd Swyddfa'r Post Local yn wasanaeth swyddfeydd post sy'n gweithredu ar safle manwerthu presennol, megis siop neu garej, gan gynnig llai o wasanaethau ond y potensial i fod ar agor am fwy o oriau

² Gwasanaeth swyddfeydd post a ddarperir ar safle manwerthu presennol yw'r gwasanaeth Allgymorth Partner. Mae'r partner Local (megis y perchennog siop) yn cynnig mymryn yn llai o amrywiaeth o gynhyrchion a gwasanaethau o'i safle. Fel rheol, bydd yr oriau agor yr un peth â busnes manwerthu'r partner, ond gall weithio ar lai o oriau

Cynhyrchion a Gwasanaethau

Nododd ein hymchwil fod cyfle amlwg i gynnig mwy o gynhyrchion a gwasanaethau drwy gynyddu nifer y safleoedd swyddfeydd post llai. Yn ôl cwsmeriaid, gellid darparu gwell amrywiaeth o wasanaethau yn eu swyddfa bost leol, er enghraifft drwy gynnwys gwasanaethau'r DVLA a gwasanaethau bancio. Mae'n hanfodol bod yr amrywiaeth o gynhyrchion a gwasanaethau sydd ar gael yn seiliedig ar adborth gan gwsmeriaid er mwyn sicrhau y cedwir cwsmeriaid a galluogi defnyddwyr agored i niwed i gael gafael ar wasanaethau yn eu cymuned leol. Byddai hyn yn fwy effeithiol petai'r gwasanaethau'n lleol, gan alluogi safleoedd unigol i ddewis o blith cyfres o gynhyrchion a gwasanaethau yn unol â'r hyn y mae cwsmeriaid am ei weld tra'n parhau i ddarparu gwasanaethau craidd.³

Cynllun, Lleoliad a Chyfleustra

Cyfleustra oedd y brif fantais a nodwyd gan y defnyddwyr a holwyd gennym am fod y gwasanaethau Local ac Allgymorth Partner yn cynnig rhyw fath o ddarpariaeth o fewn pellter cerdded.

Er bod y lleoliadau'n gyfleus, nid oedd unrhyw un o'r safleoedd yr ymwelwyd â hwy yn cynnig oriau agor estynedig, sy'n rhywbeth y mae Swyddfa'r Post Cyf wedi'i hyrwyddo fel un o fanteision allweddol y gwasanaeth Local. Mae angen sicrhau cysondeb o ran cynnig oriau agor hwy, lle mae'r safle yn caniatáu hynny, oherwydd mae'n rhywbeth sydd o fudd i ddefnyddwyr yn eu barn hwy.

Roedd hefyd bryderon ynghylch rhai agweddau ar gynllun y safleoedd. Dywedwyd wrthym fod y system giwio yn gallu bod yn ddrislyd a beirniadwyd cynllun y cownter i raddau, er enghraifft bod y til yn rhy agos at y drws. Roedd preifatrwydd yn fwy o bryder i ddefnyddwyr y gwasanaeth Local a gellid cymryd camau syml i liniaru rhai agweddau ar y broblem hon. Ni fydd canghennau Local nac Allgymorth Partner yn addas i bob cwsmer pan fydd angen trafod materion sensitif neu bersonol. Mae hyn yn rhywbeth y mae angen i Swyddfa'r Post Cyf ei ystyried wrth edrych ar ba fath o swyddfa bost sy'n briodol i ddarparu'r gwasanaethau llywodraethol hynny lle y gall fod angen i staff dreulio llawer o amser arnynt neu sy'n ei gwneud yn ofynnol i gwsmeriaid rannu manylion personol neu sensitif.⁴

Er mwyn gwneud y gorau o'r gwasanaeth cownter cyfeillgar ac agored, mae angen i ddarpar weithredwyr y gwasanaeth Local gael cyngor addas ar sut i ddarparu cynllun sy'n ystyriol o gwsmeriaid. Dylid datblygu hyn ar sail adborth defnyddwyr.

Ansawdd Gwasanaeth

Yn ein hymchwil, cafwyd enghreifftiau o ddiffyg proffesiynoldeb canfyddedig a oedd yn rheswm i bobl beidio â defnyddio swyddfeydd post Local, gyda staff nad ydynt wedi cael eu hyfforddi'n ddigonol yn cael eu hystyried yn amhroffesiynol ac yn anwybodus. Er i ni nodi fod pobl, ar hyn o bryd, yn derbyn mai problem gychwynnol yw hyn, gan gredu y bydd staff yn dysgu mwy wrth iddynt fagu profiad yn y swydd, mae'n amlwg bod angen darparu gwell hyfforddiant a chymorth i staff ac nid dim ond y perchennog.

³ Gweler Atodiad 2 am restr o'r gwasanaethau craidd y gall Swyddfa'r Post Local eu cynnig

⁴ *Securing the Post Office Network in the Digital Age* (Yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau: Tachwedd 2010) t2

Dyweddod y cyfranogwyr wrthym fod pob safle yn dibynnu'n helaeth ar aelod craidd o staff, sy'n tanlinellu'r ffaith y gallai'r busnes fod mewn sefyllfa fregus iawn ar adegau o salwch neu absenoldeb. Mae angen cynnig hyfforddiant i bob aelod o staff cymorth fel y gall barhau i ddarparu'r gwasanaeth ar adegau fel hyn. Mae hyn yn hynod bwysig i swyddfeydd post Local oherwydd y taliadau cydnabyddiaeth a'r cymorth cyfyngedig ar gyfer salwch ac absenoldeb yn y contract Local. Mae angen i effaith yr hyfforddiant hwn gael ei monitro a'i gwerthuso a'i defnyddio i ennyn hyder cwsmeriaid.

Hyrwyddo a Hysbysebu

Un o'r problemau mwyaf a welwyd gennym oedd diffyg ymwybyddiaeth o'r hyn a gynigir gan safleoedd Local ac Allgymorth Partner, i gwsmeriaid unigol a busnes. Roedd hyn yn arwain at y camsyniad bod y safleoedd hynny'n cynnig llai na'r hyn oeddent mewn gwirionedd, gan gynnwys gwasanaethau swyddfa bost a gwasanaethau bancio. Yn achos swyddfeydd post Local, er bod pobl yn ymwybodol o'r ffaith ei fod yn cynnig llai o arlwy, roedd diffyg eglurder ynghylch gwir ystyr hynny. Os oedd arwyddion, nid oeddent yn amlwg bob amser. Mae angen hysbysebu parhaus a chllir, drwy arwyddion yn y siop ac yn y gymuned.

Roedd hefyd ddryswch ynghylch gwasanaethau parseli, gyda phobl yn credu bod uchafswm pwysau ar gyfer postio parseli domestig. Nid ydym yn siŵr ai penderfyniad gan y gweithredwr oedd hyn neu ddryswch ynghylch yr hyn y dylai fod yn ei gynnig. Yn ôl Swyddfa'r Post Cyf, ni ddylai fod unrhyw gyfyngiad ar barseli a gaiff eu postio i gyfeiriadau yn y DU. Mae'r dryswch hwn yn peri rhwystr i gwsmeriaid unigol a busnesau bach. Mae angen creu deunydd hyrwyddo er mwyn hysbysu cwsmeriaid preswyl a darpar gwsmeriaid busnes am y gwasanaethau parseli a gynigir gan y gwasanaethau Local ac Allgymorth Partner.

Gwnaethom hefyd nodi dryswch ynghylch oriau agor, lle nad oedd amseroedd bob amser yn cael eu hysbysebu'n glir ac nid oedd yr amseroedd agor a hysbysebwyd gan Swyddfa'r Post Cyf yn cyfateb i rai'r safle ei hun.

Buddiannau Cymunedol a Chymdeithasol

Yr hyn sy'n amlwg o'r cwsmeriaid a holwyd gennym yw'r rhan weithredol y mae swyddfeydd post yn ei chwarae yn y gymuned, a'r ymdeimlad o gyfrifoldeb cymunedol y mae pobl yn ei gysylltu â'r rheini sy'n rhedeg gwasanaeth swyddfa bost. Mae Llywodraeth Cymru wedi hen gydnabod hyn, gan helpu swyddfeydd post i chwarae rhan mewn economïau lleol a chynhwysiant ariannol. Rhoddir cymorth parhaus ac amhrisiadwy drwy gynllun Rhyddhad Ardrethi Busnesau Bach a Chronfa Arallgyfeirio Swyddfeydd Post. Yng Nghymru, rhaid ystyried gwerth ychwanegol gwasanaethau Cymraeg, yn enwedig gyda'r newidiadau y gallai'r Mesur Iaith newydd eu cyflwyno i'r rheini sy'n darparu gwasanaeth swyddfa bost.

Gyda swyddfeydd post Local ar fin cael eu cyflwyno, mae'n bwysig bod darpar weithredwyr llai ac annibynnol yn ymwybodol o'r cymorth sydd ar gael iddynt yng Nghymru, yn ariannol a thrwy'r cyngor busnes a gynigir drwy Gronfa Arallgyfeirio Swyddfeydd Post. Mae hyn yn hynod bwysig mewn cymunedau gwledig anghysbell lle mae'n anodd cael gafael ar wasanaethau.

Mae'r adroddiad hwn yn amlinellu profiadau cwsmeriaid yng Nghymru a pha gamau y mae angen eu cymryd er mwyn datblygu rhwydwaith newidiol Swyddfa'r Post yn unol ag anghenion defnyddwyr. Cyflwynir cyfres lawn o argymhellion isod a fydd, yn ein barn ni, yn atgyfnerthu'r cysyniad o wasanaeth Local drwy sicrhau eglurder o ran yr hyn a wna, hyblygrwydd o ran yr hyn mae'n ei gynnig a chysondeb o ran ansawdd y gwasanaeth mae'n ei ddarparu.

Argymhellion

Dylai Swyddfa'r Post Cyf:

- ganiatáu ar gyfer hyblygrwydd o ran ei amrywiaeth o gynhyrchion a gwasanaethau a datblygu arlwy briodol o gynhyrchion ar gyfer gwasanaethau Local ac Allgymorth
- rhoi'r cyfle i gwsmeriaid roi adborth drwy safleoedd unigol, megis cardiau awgrymiadau cwsmeriaid neu holiaduron byr, fel bod modd datblygu cynhyrchion yn seiliedig ar alw
- darparu gorchuddion tiliau ac arwyddion er mwyn rhoi mwy o breifatrwydd i gwsmeriaid fel rhan o becyn cychwynnol ar gyfer gweithredwyr gwasanaethau Local ac Allgymorth Partner
- llunio canllawiau ar gynllun cownteri yn seiliedig ar bryderon cwsmeriaid ac adborth ynghylch preifatrwydd a diogelwch
- mynd i'r afael â phryderon defnyddwyr ynghylch preifatrwydd a thrafodion sy'n cymryd llawer o amser fel bod modd i fodolau Swyddfeydd Post Local ac Allgymorth ddarparu ystod eang o wasanaethau llywodraethol yn effeithiol
- sicrhau bod oriau agor y swyddfa bost a'r safle manwerthu yn cyfateb
- gwerthuso pa wersi y gellir eu dysgu o'r cynlluniau peilot ar gyfer y gwasanaeth Local mewn perthynas ag anghenion hyfforddi
- cynnig cyrsiau hyfforddi am ddim ar alw i bob aelod o staff sy'n gweithio mewn cangen o Swyddfa'r Post Local. Mae angen i drafodaethau gael eu cynnal rhwng gweithredwyr safleoedd unigol llai a Swyddfa'r Post Cyf ar y ffordd fwyaf addas o wneud hyn.
- sicrhau bod gwasanaethau Local ac Allgymorth yn cael deunydd hyrwyddo clir, gan gynnwys arwyddion, a chynghor ar y man gorau i arddangos y wybodaeth
- rhoi canllawiau clir i weithredwyr yn nodi nad oes cyfyngiadau pwysau ar becynnau llai a llunio deunydd hyrwyddo i hysbysu cwsmeriaid a darpar gwsmeriaid busnes am y gwasanaeth parseli y gall gwasanaeth Local ac Allgymorth Partner ei gynnig.

Dylai banciau / cymdeithasau adeiladu:

- ei gwneud yn glir i gwsmeriaid pa wasanaethau y maent yn eu cynnig mewn canghennau Swyddfa'r Post Local, gan gynnwys cwsmeriaid busnes (gweler adran 4 Hyrwyddo a Hysbysebu);
- cynnig pob trafodyn cyfrif cyfredol mewn swyddfeydd post

Dylai Llywodraeth Cymru:

- fonitro a gwerthuso effaith debygol newidiadau i rwydwaith Swyddfa'r Post ar gymunedau llai a'u busnesau, yn benodol cymunedau gwledig anghysbell lle mae'n anodd cael gafael ar wasanaethau a cheisio cyfleoedd i hyrwyddo'r cymorth sydd ar gael iddynt

Dylai Llywodraeth Cymru, Swyddfa'r Post Cyf a Mentrau Iaith:

- ystyried cydweithio i ddarparu hyfforddiant Cymraeg i'r rheini sy'n gweithio mewn safleoedd Local ac Allgymorth oherwydd eu rôl amhrisiadwy mewn cymunedau lleol

Mae'r argymhellion hyn yn cyfeirio'n benodol at y sefyllfa yng Nghymru. Gwnaed argymhellion ar lefel y DU sy'n gymwys i ddefnyddwyr yng Nghymru ac a ategir gan ein hymchwil. Am restr lawn o'r argymhellion hynny, gweler tudalennau 44-47 o'r ddogfen *Yn Lleol ond yn Gyfyngedig*.⁵

⁵ *Yn Lleol ond yn Gyfyngedig* (Llais Defnyddwyr: Hydref 2010)
Mae copi llawn o'r adroddiad ar gael yn <http://bit.ly/zJuYuu>

Cyflwyniad: Dyfodol Rhwydwaith Swyddfa'r Post

Y Rhwydwaith yng Nghymru

Ar hyn o bryd, mae tua 1000 o Swyddfeydd Post yng Nghymru. O gymharu â gweddill y DU, mae cyfran uwch o swyddfeydd post yn ardaloedd gwledig Cymru. Mae tua 70% o'r swyddfeydd post yng Nghymru yn cael eu hystyried yn rhai gwledig gan Swyddfa'r Post Cyf o gymharu â thua 55% yn y DU ar gyfartaledd.⁶

Mae'r rhan fwyaf o swyddfeydd post yng Nghymru yn cael eu hystyried yn is-swyddfeydd post, sef y swyddfa bost draddodiadol a gaiff ei rhedeg gan is-bostfeistr. Ceir hefyd nifer fechan o swyddfeydd post y Goron, sef y swyddfeydd post mwy o faint a reolir yn uniongyrchol gan Swyddfa'r Post Cyf.

Yn ogystal, mae nifer o wahanol fathau o swyddfeydd post sy'n gweithredu mewn ardaloedd gwledig, llai sef gwasanaethau Allgymorth. Gallai'r rhain fod yn fan symudol swyddfa bost, gwasanaeth swyddfa bost a leolir ar safle arall neu a redir ochr yn ochr â busnes cymunedol bach megis siop neu garej. Mae'r rhain yn cyfrif am tua 7% o'r rhwydwaith yng Nghymru ac yn gwasanaethu rhai o'n cymunedau mwyaf anghysbell. Yn aml, mae'n anodd cael gafael ar wasanaethau yn yr ardaloedd hyn, gan olygu bod y swyddfa bost mewn sefyllfa ddelfrydol i ddarparu cynhyrchion a gwasanaethau hanfodol i'r gymuned honno, a'r un mor bwysig, y mwyaf agored i niwed yn y gymuned honno.

Newidiadau i'r Rhwydwaith: Camau Nesaf

Yn 2007, arweiniodd Llywodraeth y DU raglen gau ar draws rhwydwaith Swyddfa'r Post gan arwain at gau dros 2,500 o ganghennau a chyflwyno tua 500 o wasanaethau Allgymorth. Diben y rhaglen hon oedd moderneiddio ac ad-drefnu rhwydwaith Swyddfa'r Post a sicrhau ei fod yn fwy sefydlog yn y dyfodol. Er gwaethaf hyn, mae rhwydwaith Swyddfa'r Post yn dal i ddirywio, gyda llai o referniw a llai o ymweliadau gan gwsmeriaid. Petai'r duedd hon yn parhau, byddai'n golygu bod angen cynnydd sylweddol yn y cymhorthdal a gaiff Swyddfa'r Post Cyf gan Lywodraeth y DU i redeg y rhwydwaith.⁷ Er mwyn gwneud y rhwydwaith yn fwy cynaliadwy, cyflwynir newidiadau mawr o dymor y gwanwyn 2012.

Ym mis Tachwedd 2010, cyhoeddodd Llywodraeth y DU ei datganiad polisi sef *Securing the Post Office Network in the Digital Age*, a oedd yn manylu ar gynlluniau ar gyfer dyfodol rhwydwaith Swyddfa'r Post. Prif neges y ddogfen hon yw na fydd rhaglen gau ar gyfer swyddfeydd post ond bod angen gwneud newidiadau i'r rhwydwaith er mwyn sicrhau ei fod yn fodern ac yn gynaliadwy.

...bydd Swyddfa'r Post yn mynd ati i ddenu cwsmeriaid newydd ac ennill y rhai sydd wedi rhoi'r gorau i ddefnyddio'r gwasanaeth yn ôl ynghyd ag adnewyddu ei ganghennau, ymestyn ei oriau agor, lleihau ciwiau, a datblygu ei bresenoldeb ar-lein. Bydd hyn yn galw am gryn foderneiddio er mwyn mynd i'r afael ag economeg sylfaenol y rhwydwaith.⁸

⁶ Gwybodaeth Rhwydwaith Swyddfa'r Post Cyf – dogfen ddsbarthedig.

⁷ Securing the Post Office Network in the Digital Age t9

⁸ Securing the Post Office Network in the Digital Age t4



Er mwyn cyflawni hyn, mae Swyddfa'r Post Cyf yn cynnig newid 2,000 o swyddfeydd post presennol ledled y DU yn fodel Swyddfa'r Post Local newydd. Bydd y model Local yn wasanaeth swyddfeydd post sy'n gweithredu ar safle manwerthu presennol, megis siop neu garej. Bydd yn cynnig gwasanaethau craidd ond nid yr holl gynhyrchion a gynigir gan is-swyddfeydd post traddodiadol. Fodd bynnag, bydd yn cynnig oriau agor hwy ar gyfer trafodion y swyddfa bost, yn unol â'r oriau agor manwerthu.⁹ Ar hyn o bryd, mae chwe changen o Swyddfa'r Post Local yn gweithredu yng Nghymru.¹⁰ Gan fod swyddfeydd post Local yn cael eu treialu o hyd, mae Swyddfa'r Post Cyf yn monitro pa mor dda y maent yn gweithredu. Caiff y gwersi a ddysgwyd eu defnyddio i 'fireinio'r' model mewn da bryd ar gyfer y prif gam cyflwyno a fydd yn dechrau yn ystod haf 2012.¹¹

Mae'n debygol y bydd swyddfeydd post mwy o faint yng Nghymru, gan gynnwys swyddfeydd post y Goron, yn newid i'r model 'Main' newydd. Bydd y rhain yn cynnig ystod lawn o gynhyrchion a gwasanaethau gan gynnwys trwyddedu cerbydau modur a'r gwasanaeth Gwirio ac Anfon Pasbortau,¹² a gaiff eu diweddarau a'u moderneiddio drwy fuddsoddiad uniongyrchol gan Swyddfa'r Post Cyf er mwyn diwallu anghenion newidiol cwsmeriaid.

Mae is-swyddfeydd post mwy o faint, swyddfeydd post y Goron a swyddfeydd post masnachfrait, er enghraifft y rhai a leolir ar safle cadwyn fanwerthu fawr, hefyd yn debygol o newid i'r model Main. Bydd is-swyddfeydd post eraill, sef y rheini mewn cymunedau llai o faint fwy na thebyg megis ardaloedd maestrefol neu wledig, yn fwy tebygol o newid i'r model Local.¹³ Mae hyn yn golygu y gallai nifer o is-swyddfeydd post presennol (sef y math mwyaf cyffredin o swyddfa bost yng Nghymru), sy'n cynnig ystod lawn o wasanaethau ar hyn o bryd, gael eu hisraddio i fodel Local.

Nid ydym yn gwybod eto faint o swyddfeydd post Local a gyflwynir yng Nghymru dros y flwyddyn nesaf. Gwneir y newidiadau hyn fesul achos ac mae Swyddfa'r Post Cyf wrthi'n siarad ag is-bostfeistri a darpar weithredwyr yng Nghymru i weld a fyddai eu safleoedd yn gallu newid i fodel Local. Felly, ni allwn ragweld maint unrhyw newid, o ran niferoedd na lleoliadau, ar hyn o bryd ac o ran gwaith cynllunio strategol, mae'n anodd gweld pa effaith a gaiff y newidiadau hyn ar yr ardal ehangach y mae cangen o Swyddfa'r Post Local yn gweithredu ynddi.

⁹ *Securing the Post Office Network in the Digital Age* t13

¹⁰ Niferoedd a ddarparwyd gan Swyddfa'r Post Cyf (Tachwedd 2011)

¹¹ *Securing the Post Office Network* (yn ôl y ddogfen 2014 yw'r dyddiad cyflwyno ond mae hwn wedi newid i 2012) t15

¹² Gweler Atodiad 3 am restr lawn o gynhyrchion a gwasanaethau Swyddfa'r Post Cyf

¹³ *Securing the Post Office Network in the Digital Age* t13

Pam ein bod yn cynnal yr ymchwil hon?

Gan ein bod o'r farn y bydd cryn dipyn o'r newid uniongyrchol i'r rhwydwaith yng Nghymru yn debygol o olygu'r model Local, mae Llais Defnyddwyr Cymru wedi cynnal ymchwil i ddefnyddwyr gan ddefnyddio'r rhain a gwasanaethau tebyg i asesu eu haddasrwydd, yn enwedig mewn ardaloedd gwledig, mwy anghysbell. Diben hyn yw nodi unrhyw wersi y gall Swyddfa'r Post Cyf a rhanddeiliaid eraill eu dysgu o gwsmeriaid yng Nghymru er mwyn llywio'r broses o gyflwyno'r ddarpariaeth hon yng Nghymru yn y dyfodol.

Fel y nodwyd uchod, caiff saith o bob deg o swyddfeydd post yng Nghymru eu diffinio fel rhai gwledig. Er bod rhai ardaloedd gwledig yn cael eu gwasanaethu'n dda gan gysylltiadau trafniadaeth a darpariaeth amgen gerllaw, mae rhai ardaloedd yng Nghymru sy'n fwy anghysbell. Roeddem felly'n teimlo ei bod yn bwysig nodi pa mor briodol yw'r model Local presennol i ddefnyddwyr gwledig. Rhaid i effaith y newidiadau gael ei hystyried yng nghyd-destun anghenion ehangach cymunedau gwledig. Mae Cynghrair y Siopau Gwledig¹⁴ eisoes wedi tynnu sylw at rai o risgiau posibl rhedeg gwasanaethau swyddfeydd post o fusnesau gwledig llai, megis diffyg sefydlogrwydd ariannol manwerthwyr. Os nad eir i'r afael â'r rhain, mae risg bellach bosibl i sefydlogrwydd y rhwydwaith a pharhad gwasanaethau swyddfeydd post i ddefnyddwyr.

Yn anad dim, mae angen i newidiadau arfaethedig i'r rhwydwaith sicrhau nad oes unrhyw effaith andwyol ar y bobl fwyaf agored i niwed neu anghysbell yng Nghymru, gan gynnwys yr henoed a phobl ar incwm isel sy'n defnyddio swyddfeydd post yn aml iawn ac sy'n dibynnu arnynt fel gwasanaeth hanfodol. Yn ôl ein hymchwil yn 2010, roedd saith o bob deg defnyddiwr anabl yn defnyddio swyddfa bost o leiaf unwaith yr wythnos, fel bron i ddwy ran o dair o'r rheini ar incwm isel. Yn yr un modd, roedd saith o bob deg defnyddiwr dros 65 oed yn defnyddio swyddfa bost o leiaf unwaith yr wythnos o gymharu â thri o bob deg o'r rheini rhwng 18 a 24 oed.¹⁵

I'r defnyddwyr hyn, gall olygu mai'r swyddfa bost i lawr y ffordd yw'r unig swyddfa bost y gallant ei chyrraedd. Gwnaethom hefyd nodi mai'r rheini a oedd fwyaf tebygol o ddefnyddio'r swyddfa bost oedd agosaf i'w cartref oedd pobl dros 65 oed (85%), pobl anabl (88%), pobl â salwch hirdymor (87%) a defnyddwyr ar incwm isel (83%),¹⁶ sy'n golygu mai'r grwpiau hyn fydd yn dibynnu fwyaf ar Swyddfa'r Post Local.

Mae angen ystyried hyn i gyd wrth nodi p'un ai newid swyddfa bost i fodel Local yw'r dewis cywir i ddefnyddwyr yn yr ardal honno. Gwnaed ymchwil ar lefel y DU ond mae angen i ni brofi profiad defnyddwyr yng Nghymru, yn enwedig y rheini a ddisgrifir uchod, er mwyn nodi unrhyw beth sy'n debyg neu'n wahanol a ph'un a oes angen cymryd camau gwahanol yng Nghymru i ddatrys unrhyw broblemau posibl.

¹⁴ <http://bit.ly/xQvcx>

¹⁵ Comisiynodd Llais Defnyddwyr Cymru arolwg o Ganfyddiadau ac Agweddau Defnyddwyr tuag at Swyddfeydd Post a'u Gwasanaethau yng Nghymru (Cwmni Ymchwil Beaufort Mawrth 2010: Heb ei gyhoeddi)

¹⁶ Fel yr uchod

Methodoleg

Comisiynwyd cwmni ymchwil i gynnal 48 o gyfweiliadau manwl mewn pedwar lleoliad gwahanol ledled Cymru a wasanaethwyd gan naill ai Swyddfa'r Post Local neu wasanaeth Allgymorth Partner. Ymhlith y bobl a gyfweilwyd roedd defnyddwyr oedrannus, incwm isel ac anabl a nifer fechan o berchenogion busnesau bach. Hefyd, cynhaliodd y cwmni ymarfer siopa cudd ym mhob un o'r safleoedd Local ac Allgymorth Partner ynghyd â chyfweiliadau byr ac anffurfiol â rheolwyr neu berchenogion y busnesau. Cafodd yr ymchwil ei gwneud rhwng mis Awst a mis Medi 2011. Ceir crynodeb llawn o'r fethodoleg yn Atodiad 1.

Y rheswm dros ddewis ymweld â'r gwasanaethau Allgymorth Partner oedd mai dyna'r gwasanaeth cyffelyb agosaf i Swyddfa'r Post Local a oedd yn gweithredu mewn ardaloedd anghysbell iawn. Mae gwahaniaethau gweithredol rhwng y ddau fodel. Fodd bynnag, o safbwynt y cwsmer, mae'r model Allgymorth Partner yn cynnig ystod debyg o wasanaethau mewn math tebyg o fusnes, megis siop bentref neu garej. O ystyried natur wledig sawl rhan o Gymru, roedd yn bwysig ein bod yn adlewyrchu pryderon cwsmeriaid nad oes ganddynt fawr o ddewis ond defnyddio eu swyddfa bost leol fel bod penderfyniadau ynghylch y math o swyddfa bost a fyddai fwyaf addas i ardaloedd gwledig anghysbell yn ystyried dewisiadau'r cwsmeriaid hynny.

Defnyddwyr yng Nghymru

Er y bydd newidiadau i rwydwaith Swyddfa'r Post yn effeithio ar y DU gyfan, mae cwsmeriaid swyddfeydd post yng Nghymru ychydig yn wahanol i'r rheini yn Lloegr. Mae gan fwy o bobl salwch sy'n cyfyngu ar fywyd a all effeithio ar eu gallu corfforol i gyrraedd eu swyddfa bost agosaf ac mae ychydig yn fwy o bobl yng Nghymru ar incwm isel.

Wrth ystyried y ffactorau hyn, rhydd yr adran isod broffil sylfaenol o'r boblogaeth ar gyfer yr ardaloedd a ddewiswyd ar gyfer yr astudiaeth hon. Mae'r rhain yn seiliedig ar ddata Ardaloedd Cynnyrch a gyhoeddwyd gan y Swyddfa Ystadegau Gwladol.¹⁷ Noda'r cyd-destun ar gyfer y materion a wynebwr gan bobl yn yr ardaloedd lle y lleolwyd y swyddfeydd post a ddewiswyd.

Canolbarth Cymru: Swyddfa'r Post Local

Mewn pentref gwledig y lleolir y swyddfa bost, lle mae bron i chwarter y trigolion yn bensiynwyr. Nid oes gan ddau o bob deg cartref gar. Mae'r swyddfa bost agosaf nesaf tua milltir i ffwrdd ac mae trafnidiaeth gyhoeddus ar gael, er ei bod yn fwy cyfyngedig nag ardaloedd trefol. Mae'r ardal hefyd yn darparu ar gyfer twristiaid gan ei bod yn gyrchfan gwyliau poblogaidd. Roedd swyddfa bost yn yr ardal yn flaenorol ac roedd wedi cau tua 18 mis cyn i'r un Local newydd agor.

¹⁷ Mae ardaloedd cynnyrch yn ardaloedd dosbarthedig llai yn seiliedig ar ddata'r Cyfrifiad a gesglir gan SYG. Mae eu maint yn golygu bod modd cynnal dadansoddiadau manylach o ddata (yn seiliedig ar ardal â 125 o gartrefi ar gyfartaledd). Gellir cael diffiniad llawn yn <http://bit.ly/zqbcDi>

De Cymru: Swyddfa'r Post Local

Mae bron un o bob tri sy'n byw yn yr ardal hon yn bensiynwyr, sydd dros 10% yn uwch na'r cyfartaledd cenedlaethol. Dywed dros draean o'r bobl yn yr ardal fod ganddynt gyflwr sy'n cyfyngu ar fywyd. Mae bron i ddwy ran o dair o bobl yn yr ardal ar incwm isel ac nid oes gan 46% o gartrefi gar. Er mai ardal drefol yw hon, mae problemau mawr o ran amddifadedd a all gyfyngu ar fynediad i'r swyddfa bost agosaf nesaf, er ei bod llai na milltir i ffwrdd. Roedd swyddfa bost yn yr ardal yn flaenorol ond yn dilyn ei chau am amser hir cyflwynwyd y gwasanaeth Local yn ei lle.

Canolbarth Cymru: Gwasanaeth Allgymorth Partner

Hon oedd yr ardal fwyaf cefnog a ddewiswyd ar gyfer yr astudiaeth, ond roedd hefyd yn un o'r rhai mwyaf gwledig. Yn ôl diffiniad Arsyllfa Wledig Cymru, fe'i dosberthir yn ardal 'wledig anghysbell' (gweler y fethodoleg yn Atodiad 1). Nid oes gan yr ardal gyfagos lle y lleolir y pentref nifer fawr iawn o bensiynwyr, ond yn anecdotaidd disgrifir y pentref ei hun fel un lle mae pobl yn dueddol o ymddeol iddo, yn ôl y bobl a gyfwelwyd. Roedd nifer o ail gartrefi yn y pentref hefyd. Dim ond 7% o gartrefi yn yr ardal gyfagos oedd heb gar. Fodd bynnag, mae mynediad yn dod yn fwy perthnasol i'r cartrefi hynny oherwydd mae'r swyddfa bost agosaf nesaf saith milltir i ffwrdd ac nid oes unrhyw drafnidiaeth gyhoeddus ar gael.

Yn ystod rhaglen gau 2007-09, brwydrodd y pentref i gadw ei swyddfa bost ar agor, gan ddadlau ei bod yn chwarae rhan hanfodol yn y gymuned. O ganlyniad, cafodd y gwasanaeth Allgymorth Partner mwy cyfyngedig, presennol ei gyflwyno yn ei lle.

Gogledd Cymru: Gwasanaeth Allgymorth Partner

Mae'r ardal a ddewiswyd yn cael ei diffinio fel un 'wledig anghysbell' gan Arsyllfa Wledig Cymru, sy'n golygu bod mynediad i wasanaethau yn eithaf cyfyngedig (gweler y fethodoleg yn Atodiad 1). Mae canran sylweddol o gartrefi ar incwm isel (42%), sydd 5% yn uwch na'r cyfartaledd cenedlaethol. Mae llawer iawn o bobl yn siarad Cymraeg; mae bron i naw o bob deg o bobl yn defnyddio'r Gymraeg. Mae un rhan o bump o bobl yn bensiynwyr, sydd ychydig yn uwch na'r cyfartaledd cenedlaethol. Mae un o bob deg o'r boblogaeth yn bensiynwyr sy'n byw ar eu pen eu hunain. Yn arwyddocaol, nid oes gan un o bob tri chartref gar. Mae hyn yn bwysig o ran mynediad oherwydd mae'r swyddfa bost agosaf nesaf chwe milltir i ffwrdd. Mae trafnidiaeth gyhoeddus ar gael, ond mae'n gyfyngedig.

Yn ystod rhaglen gau 2007-09, brwydrodd y pentref i gadw ei swyddfa bost ar agor, gan ddweud ei bod yn gaffaeliad hanfodol yn y gymuned a bod y canghennau amgen agosaf yn rhy anodd eu cyrraedd. O ganlyniad, cafodd y gwasanaeth Allgymorth Partner mwy cyfyngedig, presennol ei gyflwyno yn ei lle.

Canfyddiadau allweddol

O'r bobl a holwyd gennym, roedd y rhan helaeth yn defnyddio eu swyddfa bost o leiaf unwaith yr wythnos, yn bennaf i bostio llythyrau a pharseli, ond yn aml hefyd i godi arian a thalu biliau neu rent. Roedd ychydig dan hanner y rheini a gyfwelwyd yn defnyddio swyddfeydd post amgen yn ogystal â'r un agosaf am nad oedd yr olaf yn cynnig yr holl wasanaethau angenrheidiol. I gwsmeriaid yn yr ardaloedd Local, ar y rheini â phroblemau symudedd roedd hyn yn cael yr effaith fwyaf ond roedd yn llawer mwy problematig i bob cwsmer yn yr ardaloedd Allgymorth Partner gwledig.

At ei gilydd, roedd canfyddiadau ein hymchwil yn debyg i'r darlun ar gyfer y DU ar wahân i'r ffaith na nodwyd unrhyw enghreifftiau o swyddfeydd post Local yn capio faint o arian parod y gall unigolyn ei godi fel yr amlygwyd mewn ymchwil ddiweddar a wnaed gan ein cydweithwyr yn Llais Defnyddwyr, sef '*Yn Lleol ond yn Gyfyngedig*'.¹⁸ Fodd bynnag, gwelsom enghreifftiau lle na fu'n bosibl i gwsmeriaid gael gafael ar arian parod yn y swyddfa bost oherwydd problemau technegol. Ym mhob ardal, y brif fantais i'r cwsmeriaid a holwyd gennym oedd cyfleustra ac roedd llawer yn hoffi teimlad cyfeillgar a phersonol y gwasanaeth. Roedd cyfleustra yn hynod bwysig i'r cwsmeriaid hynny a oedd yn byw mewn ardaloedd anghysbell a chwsmeriaid oedrannus a soniodd am broblemau symudedd a diffyg cludiant.

Roedd a wnelo rhai o'r pryderon amlycaf â phreifatrwydd, diffyg cynhyrchion a gwasanaethau a dryswch ynghylch yr hyn y gall eu gwasanaeth lleol ei gynnig neu'r hyn na all ei gynnig. Cododd rhai cwsmeriaid ragor o bryderon am allu staff i ddelio â thrafodion anodd a bod ochr fanwerthu'r busnes yn cael blaenoriaeth dros y swyddfa bost. Trafodir y pryderon hyn, a'r holl ganfyddiadau eraill, yn fanylach yn y penawdau sy'n dilyn.

Cynhyrchion a Gwasanaethau

Un o nodweddion cyffredin Swyddfa'r Post Local a gwasanaethau Allgymorth Partner yw'r ffaith eu bod yn cynnig llai o gynhyrchion a gwasanaethau yn gyfnewid am gael rhyw fath o wasanaeth swyddfa bost yn y gymuned leol. Gofynnwyd i gwsmeriaid nodi pa gynhyrchion a gwasanaethau roeddent yn eu defnyddio fwyaf aml, beth yr hoffent weld mwy ohono a beth oedd ar gael iddynt ar hyn o bryd.

Argaeledd Cynhyrchion a Gwasanaethau

Ym mhob un o'r ardaloedd lle gwnaethom siarad â phobl, roedd yr hyn a ddarparwyd o ran swyddfeydd post yn cynnig gwasanaeth mwy cyfyngedig nag is-swyddfa bost safonol. Roedd llawer o gyfranogwyr o'r farn bod hyn o ganlyniad naturiol i'r math o ardal roeddent yn byw ynddi a bod gwasanaeth cyfyngedig yn llawer gwell na bod heb un o gwbl. Nid yw'n syndod bod pobl yn teimlo fel hyn oherwydd roeddent wedi profi naill ai'r bygythiad o gau neu gyfnod sylweddol o amser rhwng cau'r swyddfa bost flaenorol ac ailagor un arall.

¹⁸ '*Yn Lleol ond yn Gyfyngedig*' (Llais Defnyddwyr: Hydref 2010) Mae copi llawn o'r adroddiad ar gael yn <http://bit.ly/zJuYu>

Er bod ymatebwyr yn deall y gall fod angen lleihau'r dewis o gynhyrchion, roedd ymwybyddiaeth gref o'r gwahaniaeth rhwng gwasanaeth llai a gwasanaeth llawn. Dyna oedd un o'r agweddau lleiaf cadarnhaol ar wasanaethau Allgymorth Partner a Local i gwsmeriaid. I lawer o ddefnyddwyr, y diffyg cynhyrchion a gwasanaethau ac, yn ddi-ddorol, ddiffyg ymwybyddiaeth o'r hyn oedd ar gael oedd y prif resymau dros ddefnyddio darpariaeth swyddfa bost amgen.

'Dwi ddim yn credu mewn gwasanaethau llai. Os oes swyddfa bost ar gael yna man a man i chi gynnig yr holl wasanaethau oherwydd bydd eu hangen nhw ar bobl...yn enwedig yn yr ardal hon'
(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, perchennog busnes bach)

'Does dim cymhariaeth â'r un gyffredinol, mae'n llawer mwy...beth bynnag sydd ei angen arnoch mae i gyd yno'
(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 84 oed, problemau symudedd)

'Gallai'r amrywiaeth o wasanaethau fod yn well'
(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 32 oed, C2DE)

Astudiaeth Achos A

Mae Emma yn byw mewn ardal wledig sydd wedi cyflwyno gwasanaeth swyddfa'r post Local yn ddiweddar. Er bod y gwasanaeth ar garreg y drws iddi, mae Emma'n dewis defnyddio swyddfa bost arall sydd tua 6 milltir i ffwrdd. Mae'n gyrru yno tua unwaith yr wythnos ac yn ei defnyddio ar gyfer popeth o bostio parseli i yswiriant teithio. Er ei bod yn teimlo bod gwasanaeth Swyddfa'r Post Local yn werthfawr i nifer o bobl yn y pentref, nid yw hi'n defnyddio'r gwasanaeth.

'Mi fyddai'n well gen i ddefnyddio'r un lleol, oherwydd y byddwn ni'n colli'r gwasanaeth os na fyddwn ni'n ei ddefnyddio.'

Mae Emma'n credu bod gan Swyddfa'r Post Local fanteision cymunedol gwych ar gyfer pobl hŷn a'r rheini heb fynediad at gludiant. Disgrifiodd sut yr oedd staff yn Swyddfa'r Post Local wedi sylwi nad oedd un o'r cwsmeriaid rheolaidd wedi bod draw i gasglu ei phensiwn yn ddiweddar, felly aethant i weld sut oedd hi a chanfod ei bod hi'n wael.

Mae Emma'n bryderus bod angen i'r gwasanaeth barhau ond mae'n cael ei rhwystro rhag ei ddefnyddio am nad yw'r oriau agor yn gyfleus iddi ac nid yw'n siŵr pa wasanaethau sy'n cael eu cynnig yno.

'Dw i'n credu unwaith y mae rhywun yn gwybod beth sy'n cael ei gynnig ganddyn nhw a beth sydd ddim yn cael ei gynnig, a pha amseroedd y maen nhw yno, mi allwch chi ei gynnwys yn eich ffordd o fyw'

Mae hi hefyd yn credu bod cynllun y lle'n ddryslyd, ac er ei bod hi'n teimlo bod y staff yn gyfeillgar ac yn gymwynasgar, mae'n teimlo bod y staff yn ei swyddfa bost yn fwy gwybodus gan fod y lle wedi'i hen sefydlu. Pan ofynnwyd iddi beth fyddai'n ei hannog i ddefnyddio Swyddfa'r Post Local yn amlach, dywedodd 'gwybodaeth gliriach am beth maen nhw'n ei gynnig a pha bryd maen nhw ar agor'

(Nodwch fod yr enwau i gyd wedi'u newid at ddibenion yr astudiaeth achos hon)

Nid oedd bob amser yn amlwg i bobl yn union pa wasanaethau roedd y gwasanaeth Local yn eu cynnig. Roedd pobl yn ymwybodol o'r ffaith bod llai o wasanaethau ar gael ond nid oedd pawb yn gwybod beth oedd neu nad oedd ar gael. Roedd hyn hefyd yn wir yn achos rhai cwsmeriaid Allgymorth Partner, a gredai ers newid i wasanaeth Allgymorth fod llai o gynhyrchion ar gael nag oedd mewn gwirionedd, er enghraifft peidio â chynnig recorded delivery neu archebion post.

'nid swyddfa bost yw hi; dim ond stampiau ry'ch chi'n gallu eu prynu. O'r blaen roeddech chi'n gallu cael gwasanaeth recorded delivery'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 48 oed)

Un awgrym syml oedd gosod arwydd ar gyfer y gwasanaeth Allgymorth yn hysbysebu'r hyn oedd ar gael. Fodd bynnag, ar ôl siarad â'r perchennog cawsom wybod nad oedd Swyddfa'r Post Cyf yn caniatáu iddynt osod eu harwyddion eu hunain.

Mae'n amlwg bod awydd ledled y DU i fwy o wasanaethau gael eu darparu drwy swyddfeydd post Local. Dywedodd bron hanner (48%) defnyddwyr swyddfeydd post Local a arolygwyd ar gyfer arolwg Llais Defnyddwyr ar draws y DU fod yr amrywiaeth o gynhyrchion yn eu cangen yn ganolog i wael, sy'n deimlad a fynegwyd yn ein hymchwil ni yng Nghymru hefyd.¹⁹ Soniodd llawer o'r rhai a gafodd en cyfweld, mewn ardaloedd Local ac Allgymorth, am dreth car, gan nodi eu bod naill ai'n talu ar-lein neu'n ymweld â swyddfa bost arall am nad oedd y gwasanaeth hwn ar gael yn lleol. Unwaith eto, nododd traean o'r rheini a arolygwyd ar gyfer Yn Lleol ond yn Gyfyngedig eu bod am i wasanaethau DVLA a phasbortau fod ar gael yn eu gwasanaeth Local.²⁰

¹⁹ Yn Lleol ond yn Gyfyngedig t12

²⁰ ibid t19

Mae cyfle amlwg i gynnig mwy o gynhyrchion a gwasanaethau drwy ganghennau swyddfeydd post llai, megis swyddfeydd post Local a gwasanaeth Allgymorth Partner. Mae angen bod yn hyblyg o ran yr amrywiaeth o gynhyrchion a gwasanaethau sydd ar gael fel y gall canghennau unigol ofyn am gynhyrchion a gwasanaethau ychwanegol os oes ganddynt dystiolaeth fod cwsmeriaid am eu cael. Rhaid sicrhau bod hyn yn seiliedig ar adborth cwsmeriaid. Mae angen cynnig y cyfle i allu diwallu anghenion defnyddwyr. Byddai hyn yn fwy effeithiol petai'r gwasanaethau'n lleol, gan alluogi safleoedd unigol i ddewis o blith cyfres o gynhyrchion a gwasanaethau yn unol â'r hyn y mae cwsmeriaid am ei weld.

Parseli

Er gwaetha'r problemau a ddangoswyd gan ein hymchwil yn y DU, dim ond un cwsmer a ddefnyddiai wasanaeth Local a oedd wedi cael problemau'n postio parcel mawr. Roedd ymchwil flaenorol wedi dangos bod rhai canghennau o Swyddfa'r Post Local yn gwrthod postio parseli dros bwysau penodol am fod gweithredwyr naill ai'n anymwybodol neu'n amharod i gynnig ystod lawn o wasanaethau parseli i'w cwsmeriaid.²¹ Roedd yn destun pryder yn ein hymchwil yng Nghymru fod llawer o'r rhai a gafodd eu cyfweld yn meddwl bod uchafswm pwysau ar barseli ond nad oeddent yn gwybod beth oedd yr uchafswm hwnnw. Roedd hyn yn gymwys i gwsmeriaid Local ac Allgymorth Partner.

'Rwy'n credu mai chwe chilo yw'r uchafswm pwysau ond dwi ddim yn hollol siŵr am hynny. Rwy'n mynd braidd yn nerfus gyda'r pwysau trymaf oherwydd rwy'n gwybod na allan nhw wneud rhai pethau'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, perchennog busnes bach)

'Allan nhw ddim gwneud unrhyw beth mawr'
(Cangen wledig o Swyddfa'r Post Local, 83 oed, problemau symudedd)

²¹ ibid t19

Mae Swyddfa'r Post Cyf wedi rhoi sicrwydd na fyddai unrhyw gyfyngiadau ar uchafswm pwysau parseli mewn swyddfeydd post Local felly ymddengys fod diffyg cyfathrebu rhwng y gweithredwyr unigol a Swyddfa'r Post yn ganolog y mae'n rhaid mynd i'r afael ag ef. Mae angen cyfleu'r neges hon i gwsmeriaid hefyd er mwyn codi ymwybyddiaeth a chynyddu'r defnydd o wasanaethau parseli, a thrwy hynny wneud y swyddfa bost ei hun yn fwy cynaliadwy.

Codi arian parod a chasglu budd-daliadau

Mae grwpiau penodol o bobl yng Nghymru sy'n defnyddio swyddfeydd post yn fynych i godi arian parod a chasglu budd-daliadau. Roedd bron i ddwy ran o dair o'r rheini dros 65 oed a arolygwyd gennym yn 2010 yn defnyddio swyddfeydd post i gasglu pensiynau a budd-daliadau. Roedd dros hanner y rheini ar incwm isel yn defnyddio swyddfeydd post at yr un diben ac roedd dros 60% o'r rheini ag anableddau a salwch hirdymor yn casglu budd-daliadau a phensiynau o swyddfeydd post.²² O ystyried mai'r rhain yw'r un grwpiau sy'n defnyddio eu swyddfa bost leol fwyaf aml, mae'r problemau a wynebir gan y rheini a gyfwelwyd hyd yn oed yn fwy perthnasol i'r defnyddwyr penodol hyn.

Nododd ymchwil ar lefel y DU sawl enghraifft o Swyddfa'r Post Local yn rhedeg allan o arian parod, gan olygu na allai pobl godi arian, gan gynnwys arian o'u pensiynau a'u budd-daliadau.²³

Fodd bynnag, o blith y rhai a gyfwelwyd yn yr ardaloedd Local yng Nghymru, ni nodwyd unrhyw achosion o gapio arian parod neu fudd-daliadau. Nodwyd achosion yn y gwasanaeth Allgymorth Partner lle mae arian wedi cael ei gapio, fel arfer ar ddiwrnod pensiwn, ond roedd cwsmeriaid yn dueddol o gynllunio i godi arian gyda hyn mewn cof ac felly nid oedd yn amharu arnynt o reidrwydd.

'weithiau maen nhw wedi rhedeg allan o arian pan fu llawer yn casglu eu pensiwn'

(Gwasanaeth Allgymorth partner gwledig, 68 oed, ABC1)

'Rwy'n credu bod modd i mi godi hyd at £300 y dydd ond fel arfer does dim ganddi £300 mewn diwrnod felly dwi ddim fel arfer yn gwneud hynny. Fydden ni ddim yn dweud ei fod yn anghyfleus oherwydd ry'ch chi'n gwybod pan fydd angen y math hwnnw o arian arnoch ac felly ry'ch chi'n cynllunio ar ei gyfer'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 68 oed, C2DE)

Fodd bynnag, yn ein hymchwil soniodd cwsmeriaid Local ac Allgymorth Partner am broblemau technegol a arweiniodd at dor-gwasanaeth dros dro. Y rheswm yn aml oedd bod system gyfrifiadurol Swyddfa'r Post Cyf wedi methu. Dywedodd cwsmeriaid wrthym fod hyn yn amharu ar lawer o bobl a ddibynnai ar y system i gasglu pensiynau neu fudd-daliadau. Er i'r bobl a gyfwelwyd gennym ddweud y gallent aros neu ddefnyddio darpariaeth amgen, mynegwyd pryder am y bobl roeddent yn gwybod na allent wneud hynny. Gan fod methiannau technegol yn achosi problemau annisgwyl, ystyriwyd bod hyn yn cael effaith andwyol ar y rheini a ddibynnai ar y swyddfa bost i godi arian parod.

²² Comisiynodd Llais Defnyddwyr Cymru arolwg ar Ganfyddiadau ac Agweddau Defnyddwyr tuag at Swyddfeydd Post a'u Gwasanaethau yng Nghymru (Cwmni Ymchwil Beaufort Mawrth 2010: Heb ei gyhoeddi)

²³ *Yn Lleol ond yn Gyfyngedig* t35

'Weithiau dyw ei systemau ddim yn gweithio. Rwy'n gwybod am ddwy sy'n ei ddefnyddio'n rheolaidd ac maen nhw'n cael problemau...allan nhw ddim codi arian'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 58 oed, C2DE)

'Rwy'n gwybod na allen nhw roi arian tua thair wythnos yn ôl oherwydd nam technegol. Roedd pobl yn y siop yn cwyno am y peth'

(Cangen wledig o Swyddfa'r Post Local, Perchennog Busnes Bach)

'Ry'n ni'n cael problemau wrth ddefnyddio ein cyfrif banc pan fydd y peiriant wedi methu. Mae'n digwydd bob chwech i wyth wythnos gyda rhyw broblem neu'i gilydd. Rhaid mynd rywle arall dyna'i gyd; ry'n ni'n mynd i'r twll yn y wal sydd tua saith milltir i ffwrdd yn y car'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 68 oed, C2DE)

Gall cael gafael ar arian parod, pensiynau neu fudd-daliadau mewn lleoliad amgen fod yn anghyfleustra bach i rai ond mewn rhai ardaloedd gwledig anghysbell gall olygu'r unig opsiwn. Fel y nododd un wraig a gyfwelwyd gennym, mae'n golygu taith gron 14 milltir i'w pheiriant codi arian agosaf. I'r rheini na allant yrru neu sy'n ei chael hi'n gostus rhedeg car, mae'n dod yn fwy na mân anghyfleustra, yn enwedig os yw'n digwydd yn rheolaidd. Mae hyn hefyd yn gwneud bancio drwy swyddfeydd post yn fwy perthnasol oherwydd nid yw pob banc yn cynnig y gwasanaeth hwn ac mae llai a llai o fanciau yn gweithredu mewn ardaloedd gwledig.²⁴ Ar lefel y DU, mae Llais Defnyddwyr wedi galw ar i bob banc gynnig trafodion cyfrif cyfredol mewn swyddfeydd post.²⁵ Mae profiad defnyddwyr yng Nghymru sy'n ei chael hi'n anodd cael gafael ar ddarpariaeth amgen yn gwneud yr argymhelliad hwn hyd yn oed yn bwysicach.

²⁴ Cyfle dros y cownter: Sicrhau mynediad i gyfrifon cyfredol i bawb mewn swyddfeydd post (Llais Defnyddwyr: Awst 2011) t8

²⁵ Ibid t3

'Mae'r ffaith bod gen i'r car yn golygu ei fod yn wahanol...ond os ydych chi'n oedrannus a bod angen arian arnoch ar unwaith ac nad oes gennych chi gar, yr unig opsiwn yw mynd heb yr arian neu gerdded...sy'n dipyn o daith'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 60 oed, C2DE)

Roedd y ffaith bod camsyniadau pellach ynghylch pa fanciau a oedd yn cynnig gwasanaethau drwy swyddfeydd post yn destun pryder i ni. Clywsom gan un cwsmer sut na allai godi arian gan ddefnyddio ei cherdyn banc, rhywbeth a ddeilliai o'r ffaith nad oedd ei banc yn cynnig y gwasanaeth yn ei thyb hi. Mewn gwirionedd, mae'r banc penodol hwnnw yn cynnig gwasanaeth codi arian a gwneud ymholiadau balans drwy swyddfeydd post. Unwaith eto, mae angen nodi'n glir wrth gwsmeriaid pa fanciau sy'n darparu gwasanaeth drwy swyddfeydd post a beth yn union a gynigir fel rhan o'r gwasanaeth hwnnw. Nid oedd dwy ran o dair o'r cwsmeriaid a gyfwelwyd gennym yn gwybod a allent weld eu balans banc neu gymdeithas adeiladu yn eu swyddfa bost. Mae angen deall y rheswm dros hyn, p'un a oes problem o ran hyfforddiant staff neu yn syml ragdybiaeth nad yw hyn yn digwydd drwy ddiffyg cyfathrebu â chwsmeriaid, fel bod modd targedu deunydd hysbysebu ac ymwybyddiaeth yn effeithiol.

Er ei bod yn anodd rhagfynegi problemau technegol, mae'n haws datrys problemau ynghylch cyfleu pa wasanaethau bancio a gynigir gan wasanaeth Local neu Allgymorth Partner ac unrhyw derfynau ar godi arian drwy ddatblygu gwybodaeth a deialog rhwng Swyddfa'r Post Cyf a'i gwsmeriaid.

Argymhellion

Er bod terfynau ar yr hyn y gall gwasanaeth Local ac Allgymorth ei gynnig, mae lle i fod yn fwy hyblyg fel ei fod yn diwallu anghenion cwsmeriaid yn well. Mae cynaliadwyedd gwasanaeth yn anochel yn gysylltiedig â galw ac, yn hollbwysig, well ymwybyddiaeth o'r hyn sydd ar gael i gwsmeriaid.

- Dylai Swyddfa'r Post Cyf:
 - ganiatáu ar gyfer hyblygrwydd o ran ei amrywiaeth o gynhyrchion a gwasanaethau a datblygu arlwy briodol o gynhyrchion ar gyfer gwasanaethau Local ac Allgymorth
 - rhoi'r cyfle i gwsmeriaid roi adborth drwy safleoedd unigol, megis cardiau awgrymiadau cwsmeriaid neu holiaduron byr, fel bod modd datblygu cynhyrchion ar sail galw
- Dylai banciau/cymdeithasau adeiladu:
 - ei gwneud yn glir i gwsmeriaid pa wasanaethau y maent yn eu cynnig mewn canghennau o Swyddfa'r Post Local, gan gynnwys cwsmeriaid busnes (gweler adran 4 Hyrwyddo a Hysbysebu);
 - cynnig pob trafodyn cyfrif cyfredol mewn swyddfeydd post

Lleoliad, Cynllun a Chyfleustra

Gwnaethom holi cyfranogwyr am lleoliad a chynllun eu swyddfeydd post yn ogystal â'r agweddau mwyaf cyfleus ar eu gwasanaeth lleol. Yn gadarnhaol, roedd llawer o gyfranogwyr yn hapus â chyfleustra'r lleoliad. Roedd pryderon ynghylch rhai agweddau ar y cynllun, gan gynnwys preifatrwydd a dryswch ynghylch y system giwio. Caiff y canfyddiadau eu categoreiddio isod.

Lleoliad a Chyfleustra

Fel y nodwyd yn flaenorol, cyfleustra oedd yr agwedd fwyaf cadarnhaol ar wasanaethau Allgymorth Partner a Local. Nododd ymchwil gan Swyddfa'r Post Cyf ar lefel y DU fod 87% o ddefnyddwyr Local a arolygwyd yn gwerthfawrogi'r lleoliad cyfleus.²⁶ Yn yr un modd, nododd 91% o ddefnyddwyr a arolygwyd fel rhan o'r adroddiad Yn Lleol ond yn Gyfyngedig fod lleoliad eu cangen o Swyddfa'r Post Local yn weddol dda neu'n dda iawn.²⁷ Yng Nghymru, gwelsom fod cyfranogwyr yn barod i oddef, mewn rhai achosion, lai o wasanaeth yn gyfnewid am gael darpariaeth swyddfeydd post o fewn cyrraedd hawdd. Fodd bynnag, rhaid ystyried hyn yng nghyd-destun y ffaith bod pob un o'r ardaloedd, ar ryw adeg, wedi bod heb swyddfa bost neu wedi wynebu'r bygythiad o golli eu swyddfa bost leol. Ar ôl profi hyn, roedd llawer o bobl yn gwerthfawrogi'n fawr gyfleustra cael gwasanaeth swyddfa bost ar garreg y drws.

²⁶ *Securing the Post Office Network in the Digital Age* t12

²⁷ *Yn Lleol ond yn Gyfyngedig* t27

'Roedd angen cludiant arnaf...a dibynnu ar bawb sy'n beth atgas gen i'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 65, problemau symudedd)

'I'r bobl oedrannus hyn, byddai gorfod cerdded i lawr y rhiw i'r dref wedi bod yn broblem fawr'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 60 oed, C2DE)

Roedd y rhan fwyaf o bobl hefyd yn hapus â lleoliad a threfniadau parcio'r gwasanaethau Local ac Allgymorth Partner, er bod problem barcio gydag un o'r gwasanaethau Allgymorth Partner, am ei fod wedi'i leoli ar heol gul a bod llwybr bysiau yn ei gwneud yn anodd parcio.

'Mae pobl yn parcio ar hyd y ffordd yna ac yn pigo i mewn i'r swyddfa bost. Mae pobl oedrannus yn yr ardal ac maen nhw'n hoffi gallu parcio yn hytrach na cherdded'

(Cangen wledig o Swyddfa'r Post Local, 52, C2DE)

'Rwy'n 83 oed felly rwy'n gyrru yno. Mae parcio yn hynod bwysig'

(Cangen wledig o Swyddfa'r Post Local, 83 oed, problemau symudedd)

Astudiaeth Achos B

Mae Mrs Ellis yn breswlydd oedrannus sy'n byw mewn ardal wledig. Swyddfa'r Post Local yw ei swyddfa bost agosaf, ac mae'n defnyddio'r gwasanaeth yn rheolaidd i bostio llythyrau a chasglu ei phensiwn. Mae'n dweud bod y gwasanaeth yn hanfodol i nifer yn y pentref. Er bod gwasanaeth bysiau yn yr ardal, dywedodd fod pobl oedrannus yn cael problemau mynd ar y bysiau ac oddi arnynt.

'Gall pobl y pentref gerdded yno, mae 'na nifer fawr o bobl oedrannus ac nid oes gan bawb ohonon ni gludiant, o'r blaen mi fyddai'n rhaid i chi gael car a theithio o leiaf dair milltir i ddod o hyd i swyddfa bost er mwyn gwneud rhywbeth syml fel pwyso cerdyn a'i bostio.'

Mae'r ffaith bod y swyddfa bost mor agos at ei chartref yn rhoi'r rhyddid iddi gasglu arian pan fydd hi eisiau gwneud hynny.

'Mi fyddai'n rhaid i mi deithio i gael unrhyw beth o'r blaen, felly mae'n siŵr gen i mai dyna yw'r fantais fwyaf.'

Nid oes gan Mrs Ellis unrhyw bryderon ynghylch preifatrwydd pan fydd yn eodi arian o'i phensiwn, ac mae'n credu bod hynny'n rhannol oherwydd bod arwydd yn y swyddfa bost yn gofyn i bobl sefyll yn ôl.

(Nodwch fod yr enwau i gyd wedi'u newid at ddibenion yr astudiaeth achos hon)

Preifatrwydd

Yn y rhan fwyaf o achosion, dywedodd cyfranogwyr fod y safleoedd lle y lleolwyd y gwasanaethau Local ac Allgymorth Partner ychydig yn rhy fach. Fel sawl elfen arall o'r gwasanaeth, roedd hyn yn rhywbeth roedd cwsmeriaid yn barod i'w dderbyn er mwyn cael gwasanaeth swyddfa bost lleol.

'Mae ychydig yn rhy fach yn y man hwnnw ond ar ddiwedd y dydd mae'n fendith ei gael yno'

(Cangen wledig o Swyddfa'r Post Local, 54 oed, anabledd/salwch hirdymor)

'Wel mae'n ficrosgopig ond doedd dim mwy o le yno'

(Cangen wledig o Swyddfa'r Post Local, C2DE)

'Rhaid i chi dderbyn i ryw raddau gyfyngiadau'r hyn y gallan nhw ei ddarparu, y cynllun a faint o le sydd ganddyn nhw...os yw'n rhan o siop leol ry'ch chi'n derbyn hynny mewn gwirionedd. Mae bywyd gwledig yn wahanol'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 57 oed, C2DE)

Cafwyd nifer o awgrymiadau ynghylch gwella'r cynllun. Er enghraifft, roedd rhai o gwsmeriaid Swyddfa'r Post Local o'r farn bod til y swyddfa bost yn rhy agos i'r drws ac y dylid ei symud. Cododd bryderon am ddiogelwch a'r anawsterau a wynebwyd gan gwsmeriaid oedd yn ceisio dod i mewn i'r siop. Gallai hyn hefyd beri problemau o ran y mathau o wasanaethau y gall canghennau Local eu cynnig os ydynt yn rhan o weledigaeth Llywodraeth y DU i ddarparu mwy o'i gwasanaethau drwy swyddfeydd post. Ni fyddai hyn yn peri problem o ran trafodion syml, megis talu'r dreth gyngor, ond gallai fod yn broblem i wasanaethau a oedd yn gofyn i gwsmeriaid rannu gwybodaeth bersonol. Er enghraifft, byddai'r eiddo y gwnaethom ymweld ag ef yn rhy fach fwy na thebyg ar gyfer unrhyw gyfarpar cadarnhau hunaniaeth.

Un o wendidau mwyaf eiddo llai o faint yw'r diffyg preifatrwydd a gynigir ganddo. Yng ngwaith ymchwil Llais Defnyddwyr ar lefel y DU, dywedodd ymatebwyr eu bod wedi rhoi'r gorau i ddefnyddio Swyddfa'r Post Local am eu bod yn poeni am breifatrwydd a sut roedd y cownter a'r cynllun yn peri pryder iddynt o ran diogelwch a chyfrinachedd.²⁸ Gwelsom ddarlun tebyg yng Nghymru a gododd bryderon ynghylch effeithiolrwydd y cynllun i ddelio â materion mwy sensitif.

'Mae angen iddo fod yn fwy preifat pan fyddwch yn codi arian. Dwi byth wedi'i ddefnyddio i godi arian'

(Cangen wledig o Swyddfa'r Post Local, 54 oed, anabledd/salwch hirdymor)

'Byddwch yn sefyll yno'n codi arian neu'n talu bil ac os oes rhywun yn dod yn rhy agos rhaid i chi ddweud wrthyn nhw am gamu nôl ychydig'

(Cangen wledig o Swyddfa'r Post Local, 34 oed, C2DE)

'Pe bawn i'n gwneud rhywbeth sensitif ac am ei gadw'n dawl efallai, mae'n bur debyg y bydden ni'n mynd i gangen fwy lle mae pawb yn ddieithr'

Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, perchennog busnes bach)

'Dwi'm yn poeni os yw pobl yn gwybod mai codi arian parod rwy'n ei wneud ond pe bawn i'n gofyn am fy malans banc fydden ni ddim o reidrwydd am i neb wybod'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 73 oed, C2DE)

²⁸ Yn Lleol ond yn Gyfyngedig t30

Mae rhai perchenogion wedi cydnabod y pryderon hyn o ran preifatrwydd ac wedi gwneud mân addasiadau i helpu i'w lliniaru. Mae un wedi creu bocs bach i'w roi o gwmpas sgrin gyfrifiadurol til y swyddfa bost er mwyn ei chuddio o'r golwg. Byddai wedi costio £35 i brynu un yn uniongyrchol oddi wrth Swyddfa'r Post Cyf felly gwnaethant ddewis adeiladu un eu hunain. Mae rhai yn gosod arwyddion ar y safle yn gofyn i gwsmeriaid sefyll nôl a rhoi lle i gwsmeriaid wrth y cownter, sy'n gallu helpu wrth drafod materion mwy preifat. Mae cyfle i Swyddfa'r Post Cyf baratoi canllawiau neu hyfforddiant yn benodol ar gyfer y safleoedd hynny lle mae lle yn fwy prin er mwyn helpu i leddfu pryderon cwsmeriaid ac annog mwy o ddefnydd o wasanaethau drwy fynd i'r afael â'r materion sensitif hyn.

Mae'n bosibl bod cymorth ychwanegol ar gael ar gyfer addasiadau o'r fath drwy Lywodraeth Cymru. Mae Cronfa Arallgyfeirio Swyddfeydd Post yn galluogi'r rheini sy'n rhedeg gwasanaethau swyddfeydd post yng Nghymru i wneud cais am arian er mwyn arallgyfeirio ac addasu eu heiddo i'w wneud yn fwy cynaliadwy. Os oes llawer iawn o bryderon ynghylch preifatrwydd a bod hyn yn rhwystro pobl rhag defnyddio gwasanaeth Local, mae cyfle i berchenogion wneud cais i'r gronfa hon i wneud y newidiadau angenrheidiol i'r cynllun ac annog mwy o ddefnydd o'r gwasanaeth. Wrth ystyried pa welliannau a allai weithio orau ar gyfer eu safle penodol, dylai perchenogion sicrhau eu bod yn ymgysylltu â'r gymuned leol i ddatblygu syniadau ar gyfer newid ac ymgynghori arnynt cyn gweithredu arnynt er mwyn sicrhau eu bod yn diwallu anghenion defnyddwyr swyddfeydd post a'r gymuned ehangach.

Mae hyn yn hynod bwysig wrth ystyried cais am arian gan Gronfa Arallgyfeirio Swyddfeydd Post oherwydd, o 2012, un o brif feini prawf ceisiadau fydd yr angen i bostfeistri a pherchenogion ymgynghori â'u cwsmeriaid. Er mwyn helpu'r swyddfeydd post hyn, mae Llais Defnyddwyr Cymru wedi llunio canllaw arfer da a gaiff ei anfon i bob safle sy'n gwneud cais i gronfa Llywodraeth Cymru. Gellir lawrlwytho copi o'n canllaw o'n gwefan.²⁹

I rai cwsmeriaid, roedd y defnydd o un cownter agored (a elwir yn gownter cyfunol hefyd) yn beth mwy cadarnhaol, oherwydd roedd yn teimlo'n fwy cyfeillgar, personol ac agored.

'Y cynllun yw'r peth gorau oherwydd mae'n rhoi cyfle i chi siarad â phobl'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 48 oed, C2DE)

'Mae'n ei wneud yn fwy personol oherwydd does dim cownter gwydr rhyngoch'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, perchennog busnes bach)

Ar gyfer trafodion cyffredinol swyddfeydd post, ymddengys fod y math hwn o gynllun yn addas i bobl. Fodd bynnag, ar gyfer materion mwy personol neu sensitif, gall beri problem. Ymddengys nad yw rhai lleoliadau wedi dod o hyd i ffordd o reoli'r ddau. Petai gwasanaethau Local neu Allgymorth Partner am ehangu'r gwasanaethau a gynigir ganddynt yn y dyfodol, mae angen ystyried hyn. O ystyried ymrwymiad Llywodraeth y DU i wneud y swyddfa bost yn swyddfa flaen i wasanaethau llywodraeth genedlaethol a llywodraeth leol, mae angen mynd i'r afael â phreifatrwydd fel mater o flaenoriaeth er mwyn sicrhau bod gwasanaethau Local ac Allgymorth yn darparu ystod lawn o wasanaethau llywodraethol.³⁰

²⁹ <http://bit.ly/y8LYaC>

³⁰ *Securing the Post Office Network in the Digital Age t2*

Oriau agor

Er gwaetha'r ffaith bod Swyddfa'r Post Cyf yn hyrwyddo oriau agor hwy fel un o brif fanteision y model Local, dywedodd y cwsmeriaid a gyfwelwyd gennym nad oedd eu cangen hwy o Swyddfa'r Post Local yn cynnig oriau agor estynedig. Ar lefel y DU, nododd ymchwil Llais Defnyddwyr nad oedd dros hanner y cwsmeriaid yn ymwybodol bod eu cangen o Swyddfa'r Post Local yn cynnig oriau agor estynedig.³¹

Nid oedd ymwybyddiaeth yn fater yng Nghymru oherwydd, yn syml, nid oedd y swyddfeydd post Local y gwnaethom ymweld â nhw yn cynnig oriau agor hwy. Mewn un gangen, mae Swyddfa'r Post Cyf yn hysbysebu bod yr oriau agor yn unol â'r oriau agor manwerthu fwy neu lai. I'r gwrthwyneb, nododd sawl un o'r cyfranogwyr fod y gwasanaeth swyddfa bost yn gweithredu ar sail naw tan bump arferol. Yn y ddwy gangen o Swyddfa'r Post Local y gwnaethom ymweld â nhw, nid oedd unrhyw wasanaeth y tu allan i oriau ac nid oedd un yn hysbysebu'r oriau agor ar y safle.

'Roeddwn i'n meddwl er bod y siop ar agor tan wyth o'r gloch, mai dim ond tan hanner awr wedi pump roedd gwasanaethau'r swyddfa bost ar gael'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 60 oed, C2DE)

'Nid yw'n cynnig oriau agor estynedig'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 71 oed, C2DE)

'Mae'n llai na'r siop ar un diwrnod o leiaf'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 57 oed, anabledd)

Roedd y gwasanaethau Allgymorth Partner y gwnaethom ymweld â nhw ar agor am lai o amser. Nid oedd neb yn disgwyl gwasanaeth y tu allan i oriau yn yr ardaloedd Allgymorth Partner, oherwydd eu natur wledig fwy na thebyg, ac roedd pobl yn deall bod angen bod yn hyblyg ar yr amod bod hynny'n cael ei gyfleu drwy hysbysiadau neu arwyddion. Fodd bynnag, dywedodd rhai cwsmeriaid y byddent yn hoffi gweld oriau agor ychydig yn hwy.

'Yr unig anfantais yw nad yw'n agor tan ddeg o'r gloch...weithiau mae deg ychydig yn rhy hwyr'
(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 68 oed, C2DE)

Unwaith eto, roedd diffyg gwybodaeth am oriau agor yn rhwystro rhai pobl rhag defnyddio'r gwasanaeth. Hyd yn oed pan fo arwyddion ar gael, efallai nad ydynt mewn man amlwg neu'n weladwy o'r tu allan os yw'r safle ar gau. Dywedodd rhai cwsmeriaid nad oeddent yn ymwybodol o oriau agor er gwaetha'r ffaith bod arwydd i fyny yn y siop.

'Dwi ddim yn gwybod beth yw oriau agor y swyddfa bost leol. Pan es i yno a gweld ei bod ar gau roeddwn mewn cymaint o dwll dwi byth wedi gofyn'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 63 oed, anabledd)

Yn ôl ymchwil Swyddfa'r Post Cyf gyda defnyddwyr Local ledled y DU, roedd 81% yn gwerthfawrogi'r oriau agor hwy yn fawr. Mae nifer o swyddfeydd post Local eisoes yn gweithredu oriau agor estynedig ond, os mai dyma un o brif fanteision y gwasanaeth, mae angen eu cynnig fel mater o drefn lle mae'r eiddo yn caniatáu hynny.

³¹ Yn Lleol ond yn Gyfyngedig t24

Argymhellion

O ran cyfleustra, roedd y gwasanaethau Local ac Allgymorth Partner yn cael eu hystyried yn gadarnhaol gan y bobl a holwyd gennym. Fodd bynnag, nid oedd y swyddfeydd post Local y gwnaethom ymweld â hwy yn cynnig oriau agor estynedig. Roedd pryderon ychwanegol ynghylch cynllun y safle a oedd wedyn yn arwain at bryderon ynghylch preifatrwydd. Er nad yw swyddfeydd post Local yn addas efallai i drafod materion sensitif, mae rhai addasiadau syml y gellid eu gwneud i sicrhau bod rhai o'r pryderon hyn yn cael eu lliniaru. Roedd pobl yn gwerthfawrogi natur gynnes a chyfeillgar model swyddfa bost mwy agored ond dylid mynd i'r afael â phryderon ynghylch preifatrwydd drwy gymryd rhai camau syml er mwyn sicrhau nad anogir cwsmeriaid i beidio â defnyddio'r swyddfeydd post hynny ar gyfer ystod ehangach o drafodion.

• Dylai Swyddfa'r Post Cyf:

- ddarparu gorchuddion tiliau ac arwyddion er mwyn rhoi mwy o breifatrwydd i gwsmeriaid fel rhan o becyn cychwynnol ar gyfer gweithredwyr gwasanaethau Local ac Allgymorth Partner
- llunio canllawiau ar gynllun cownteri yn seiliedig ar bryderon cwsmeriaid ynghylch preifatrwydd a diogelwch
- mynd i'r afael â phryderon defnyddwyr ynghylch preifatrwydd a thrafodion sy'n cymryd llawer o amser fel bod modd i fodolau Swyddfeydd Post Local ac Allgymorth ddarparu ystod eang o wasanaethau llywodraethol yn effeithiol
- sicrhau bod oriau agor y swyddfa bost a'r safle manwerthu yn cyfateb

Astudiaeth Achos C

Mae Alice yn byw mewn ardal drefol, ddifreintiedig, ac mae Swyddfa'r Post Local yno. Mae'n dewis peidio â defnyddio'r gwasanaeth hwn, mae'n well ganddi fynd i swyddfa bost arall gerllaw. Mae Alice yn disgrifio'r gwasanaeth fel 'anhrefnus', mae rhai aelodau staff yn amhroffesiynol ac mae'r cynllun cyfan yn ddryslyd. Dywedodd wrthyf ei bod unwaith wedi aros am ugain munud i aelod o staff ddelio ag ymholiad am bost rhyngwladol, gan adael cwsmer y swyddfa bost yn aros tra roedd yn gwasanaethu cwsmeriaid eraill ar yr ochr adwerthu.

Fel dywedodd Alice, *'...mae fel y dall yn tywys y dall'*.

Nid yw Alice yn gweld pam dylai'r gwasanaeth a ddarperir yn Swyddfa'r Post Local fod yn wahanol i unrhyw swyddfa bost arall. *'Os ydych chi'n mynd i gael swyddfa bost, yna waeth i chi gynnig yr holl wasanaethau, oherwydd mi fydd pobl eu hangen nhw, yn enwedig yn yr ardal hon lle mae pobl yn dal angen archebion post am nad oes ganddyn nhw gyfrif banc'*.

Dywedodd efallai y byddai oriau agor hirach yn ei hannog i ddefnyddio Swyddfa'r Post Local yn amlach. Fodd bynnag, ar hyn o bryd dim ond o naw tan bump mae gwasanaeth swyddfa'r post yn gweithredu; llai o wasanaethau ond yr un oriau.

(Nodwch fod yr enwau i gyd wedi'u newid at ddibenion yr astudiaeth achos hon)

Ansawdd Gwasanaeth

Un o'r prif wahaniaethau rhwng is-swyddfa bost draddodiadol a'r safleoedd y gwnaethom ymweld â nhw oedd y cymysgedd o staff sy'n gweithio yno. Er y bydd gan rai ohonynt is-bostfeistr neu is-bostfeistres benodedig sy'n rhedeg y gwasanaeth, cânt eu cynorthwyo gan staff sy'n cyflawni rôl ddeuol neu fanwerthu yn unig ac efallai na fydd ganddynt o reidrwydd yr un lefel o wybodaeth â staff sy'n gweithio mewn swyddfa bost yn llawn amser. Gwnaethom ofyn am farn cwsmeriaid ar staff ym mhob un o'r lleoliadau er mwyn pennu a oedd unrhyw anghenion hyfforddi penodol i'w diwallu.

Agweddau a Gwybodaeth Staff

Er bod hyfforddiant yn cael ei gynnig i'r rheini sy'n penderfynu rhedeg gwasanaeth Swyddfa'r Post Local, mae ymchwil ar lefel y DU wedi canfod rhai bylchau o ran gwybodaeth staff gyda 28% o'r rheini a arolygwyd yn dweud bod gwybodaeth staff yn ganolog neu'n wael.³² Yn sgîl hyn, gofynnwyd i gyfranogwyr leisio barn ar agweddau a gwybodaeth staff er mwyn nodi'r meysydd lle mae angen targedu a datblygu hyfforddiant.

Astudiaeth Achos D

Mae Amy yn fam sengl yn ei hugeiniau sy'n aros gartref gyda'i phlant ac yn byw ar gyrion tref yn ne Cymru. Mae'r ardal lle mae hi'n byw yn weddol ddifreintiedig a Swyddfa'r Post Local yw'r swyddfa bost agosaf ati. Nid yw'n defnyddio swyddfeydd post eraill ers iddo agor, gan fod hon mor gyfleus iddi, ac mae'n credu bod y bobl sy'n byw yn y tai gwarchod gerllaw o'r un farn hefyd.

'Pan fydd y plant gartref neu os ydyn nhw'n sâl, mae'n anodd, ac mae angen pethau o'r siop arna i, felly mae'n wych i mi. Dw i'n meddwl ei fod yn ddelfrydol ar gyfer y genhedlaeth hyn sy'n byw yn y cyffiniau hefyd, am nad ydyn nhw'n gorfod mynd yr holl ffordd i'r dref'

Mae'r ffaith ei bod yn ei hardal leol o fantais iddi hefyd am ei bod yn hoffi'r teimlad personol yn well na'r swyddfa bost fwy yn y dref.

'Dydi e ddim yn bersonol nac ydi; dwi'n nabod y merched yma, mae hynny'n braf. Rydych chi'n gwybod eu bod nhw'n mynd i wneud eu gwaith, ond yn y dref mae pobl yn newid ac mae swyddi'n newid'

Er bod rhai cwsmeriaid wedi dweud bod y math yma o swyddfa bost yn codi pryderon ynghylch preifatrwydd, mae Amy'n credu bod y staff yn ei Swyddfa'r Post Local hi yn gwerthfawrogi'r angen i fod yn gynnil gyda rhai materion.

'Os ydych chi eisiau gofyn rhywbeth yn gyfrinachgar, mi allwch chi wneud hynny, ac ni fydd pawb yn clywed.'

(Nodwch fod yr enwau i gyd wedi'u newid at ddibenion yr astudiaeth achos hon)

³² Yn Lleol ond yn Gyfyngedig t27



Nododd ein hymchwil fod cyfranogwyr yn y pedwar lleoliad o'r farn bod y staff a wnaeth ddelio â nhw wrth ddefnyddio gwasanaethau swyddfeydd post yn gyfeillgar ac yn ddibynadwy ar y cyfan. Roedd hyd yn oed y cyfranogwyr hynny a oedd yn dewis defnyddio darpariaeth amgen yn dueddol o ganmol y staff yn y lleoliadau Local ac Allgymorth Partner. I'r cwsmeriaid hyn, roedd y gydberthynas bersonol a oedd yn cael ei meithrin â staff yn cael ei hystyried yn un o'r agweddau cadarnhaol ar y gwasanaeth, gan gysylltu'r cynefindra hwnnw ag ymddiriedaeth.

'Mae'r staff sydd yno'n hyfryd'

(Gangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 26 oed, C2DE)

'Mae'r staff yn eich adnabod a gallwch ymddiried ynddynt wrth ofyn am falans a phethau felly'

(Gangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 26 oed, C2DE)

Roedd hefyd ymdeimlad y byddai staff yn mynd gam ymhellach i helpu pobl.

'Pan fwriodd hi eira roedd hi'n wych. Aeth i gyfarfod â'r postmon yn y dref a hyd yn oed ddod nôl â phost oherwydd dros y gaeaf roedd llawer ohonon ni wedi'n hynysu'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 49 oed, C2DE)

Adnoddau staffio

Fel y DU,³³ roedd teimlad cryf bod pob un o'r lleoliadau y gwnaethom ymweld â nhw yn dibynnu'n gryf ar brofiad un aelod o staff. Soniodd y rhan fwyaf o gwsmeriaid am un aelod o staff yn y lleoliad a oedd yn gweithredu fel y sail wybodaeth, gan helpu staff eraill os oeddent yn gwneud camgymeriad neu'n dod i'r adwy os na allent gwblhau trafodion. Mae hyn yn amlygu risg wirioneddol pe na bai'r aelod craidd o staff ar gael am ba reswm bynnag. Nid yw'r contractau newydd ar gyfer swyddfeydd post Local yn cynnig cymorth ar adegau o absenoldeb, drwy is-bostfeistri wrth gefn neu gymorth ariannol digonol. Os bydd angen i'r perchennog busnes fod yn absennol am gyfnod hir neu os na fydd ar gael am unrhyw gyfnod o amser, bydd yn rhaid i'w staff gyflawni dyletswyddau'r swyddfa bost.

'Roedd o'r brif swyddfa bost ac yna mae wedi trosglwyddo yma...mae'n gwybod beth mae'n ei wneud'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 76 oed, C2DE)

'Mae'r bostfeistres yn iawn ond nid yw'r staff achlysurol yn gwybod rhyw lawer o gwbl'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 64 oed, problemau symudedd)

'Os oedd angen i mi dalu arian i mewn, fe fydden nhw'n galw'r bostfeistres. Ni fydden nhw o reidrwydd yn prosesu fy ngharden ond yn galw ar rywun uwch'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 71 oed, problemau symudedd)

'Bydden ni'n dweud ei bod hi ar ei phen ei hun yno mewn gwirionedd. Rwy'n gwybod bod ganddi hi ferched i'w helpu ond dydyn nhw ddim wedi cael hyfforddiant swyddfa bost'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 57 oed, ABC1)

³³ Yn Lleol ond yn Gyfyngedig t31

Mewn ambell achos, dywedodd y rhai a gafodd eu cyfweld eu bod yn defnyddio darpariaeth amgen swyddfeydd post am nad oeddent o'r farn bod staff wedi'u hyfforddi'n briodol i ddelio â thrafodion mwy cymhleth. Crybwyllwyd diffyg 'arbenigedd' fel rhwystr i ddefnyddio'r gwasanaeth Local.

'Os oes angen arbenigedd arna i fe af i i'r un arferol, yr un safonol'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 60 oed, C2DE)

Crybwyllwyd hyn hefyd ar gyfer un o'r gwasanaethau Allgymorth Partner, er nad oedd yn atal pobl rhag defnyddio'r gwasanaeth. Dywedodd rhai a gafodd eu cyfweld os na allai staff ateb ymholiadau eu bod yn ceisio cael yr ateb gan rywun arall.

'Os na all helpu mae'n gwneud yn siŵr ei bod yn dod i wybod amdano...dyw hi ddim yn dweud yn syml na all ei wneud'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 45 oed, C2DE)

Gan fod y system gymorth ar gyfer absenoldebau yn gyfyngedig ac mai megis dechrau mae'r model Local o hyd, mae angen i Swyddfa'r Post Cyf werthuso anghenion hyfforddi pob aelod o staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth Local fel bod parhad o ran ansawdd y gwasanaeth a gaiff cwsmeriaid.

Ciwio

Yn wahanol i'r DU, nid oedd problem o ran hyd y ciwiau yn y swyddfeydd post yr ymwelwyd â nhw. Er i *Yn Lleol ond yn Gyfyngedig* nodi bod traean o'r rheini a arolygwyd o'r farn bod eu profiad o giwio yn ganolig neu'n wael,³⁴ nid oedd yn broblem i'r rhan fwyaf yn yr ardaloedd gwledig a ymwelwyd gennym. Mae'n debyg mai'r boblogaeth fach yw'r rheswm dros hyn, gyda chiwiau hyd yn oed yn cael eu hystyried yn ddigwyddiad cymdeithasol i raddau. Roedd y rhan fwyaf o bobl yn gwybod pa adegau oedd yn brysur, megis diwrnod pensiwn, ac yn gweithio o amgylch hynny. Mae'n bosibl y bydd y darlun yn wahanol i ddefnyddwyr canghennau trefol o Swyddfa'r Post Local yng Nghymru wrth i fwy gael eu cyflwyno mewn trefi a phentrefi poblogedig.

'Ar ddiwrnod pensiwn byddai'n mynd allan o'r siop, ond rwy'n osgoi'r adegau hynny'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 57, C2DE)

'Os ydych chi yno a bod rhywun o'ch blaen ry'ch chi fel arfer yn siarad â nhw beth bynnag' [Ein pentref] ry'ch chi'n siarad amdano, nid Covent Garden yng nghanol Llundain!'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, perchennog busnes bach)

Fodd bynnag, er nad oedd ciwiau eu hunain yn broblem benodol, ymateb cymysg a gafodd y system giwio. Roedd peth dryswch o ran gwybod ble i giwio am beth gan fod yr ochr fanwerthu a'r swyddfa bost yn rhannu cownter.

'Ry'ch chi'n mynd i mewn...a does dim cownter penodol; mae'n rhannu cownter...mae'n eithaf dryslyd oherwydd dy'ch chi ddim yn gwybod ar gyfer beth mae pobl yn ciwio'

(Cangen gwledig o Swyddfa'r Post Local, 34 oed, C2DE)

³⁴ *Yn Lleol ond yn Gyfyngedig* t33

Awgrymodd rhai cwsmeriaid Local fod yr ochr fanwerthu yn cael blaenoriaeth dros y swyddfa bost sy'n gallu golygu bod angen i bobl aros.

'Os mai dim ond un aelod o staff sydd yn y siop a all ddelio â thrafodion y swyddfa bost a bod ciw yna mae tipyn o waith aros gyda chi...mae'n gallu bod yn gur pen weithiau. Dyw hi ddim yn beth da iawn os oes angen i chi godi arian a bod y bws yn dod ar yr un pryd!'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 57, oed anabledd)

'Mae angen aros am byth os oes ciw ac weithiau does neb yno ac maen nhw yn yr ystafell gefn yn gwneud pethau eraill a ry'ch chi'n sefyll yno'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 57 oed, anabledd)

Gallai'r diffyg blaenoriaeth a roddir i elfen swyddfa bost y busnes fod yn gysylltiedig â'r diffyg cymhelliant ariannol. Gan fod gweithredwr yn cael ffi benodol am bob trafodyn sy'n ymwneud â'r swyddfa bost yn hytrach na chyflog sefydlog, gallai hyn olygu bod ochr fanwerthu'r busnes yn cael blaenoriaeth. Yr effaith ar gwsmeriaid swyddfeydd post yw nad ydynt bob amser yn cael yr un safon gwasanaeth ag y byddent petaent yn prynu o'r ochr fanwerthu. Esboniad posibl arall yw y gallai hyn fod yn gysylltiedig â'r modd y caiff adnoddau staff eu cynllunio. Mae mater hyfforddiant posibl yma i helpu staff a gweithredwyr i reoli hyn yn effeithiol, gan gynnwys lefelau staffio priodol, dyrannu dyletswyddau rhwng yr ochr fanwerthu a'r swyddfa bost a chynllunio ar gyfer cyfnodau prysur megis diwrnod pensiwn neu'r adegau o'r dydd pan fydd mwy o gwsmeriaid yn debygol.

Argymhellion

Tynnodd ein cyfranogwyr sylw at nifer o risgiau o ran gwybodaeth, proffesiynoldeb a bygythiadau i barhad y gwasanaeth. Roedd hyn yn gymwys i wasanaethau Local ac Allgymorth Partner gan eu bod ill dau yn dibynnu ar staff nad oes ganddynt o reidrwydd yr un lefel o wybodaeth â'r prif berchennog. Er iddynt gael canmoliaeth uchel am eu natur gynnes a chyfeillgar, mae ymdeimlad cryf yn ein hymchwil ni a'r ymchwil ar lefel y DU fod bylchau gwybodaeth ymhlith rhai aelodau o staff. O ran cynaliadwyedd hirdymor gwasanaethau Local ac Allgymorth, yn enwedig gwasanaethau Local os ydynt am ddod yn fwy cyffredin, mae angen mynd i'r afael â hyn fel nad yw'n rhwystro cwsmeriaid yn yr un ffordd ag y gwnaeth i rai o'r bobl a holwyd gennym.

- Dylai Swyddfa'r Post Cyf
 - werthuso pa wersi y gellir eu dysgu o'r cynlluniau peilot ar gyfer y gwasanaeth Local mewn perthynas ag anghenion hyfforddi
 - cynnig cyrsiau hyfforddi am ddim ar alw i bob aelod o staff sy'n gweithio mewn cangen o Swyddfa'r Post Local. Mae angen i drafodaethau gael eu cynnal rhwng gweithredwyr safleoedd unigol llai a Swyddfa'r Post Cyf ar y ffordd fwyaf addas o wneud hyn.

Hyrwyddo a Hysbysebu

Gan fod y gwasanaeth Swyddfa'r Post Local yn gymharol newydd, roeddem o'r farn ei bod yn bwysig gofyn i gyfranogwyr sut roedd Swyddfa'r Post Cyf wedi cyfleu iddynt yn union beth roedd y gwasanaeth yn ei ddarparu. Ar lefel y DU, roedd tri chwarter o'r rheini a arolygwyd ar gyfer yr adroddiad Yn Lleol ond yn Gyfyngedig o'r farn nad oeddent wedi cael digon o wybodaeth am agor cangen Local yn eu hardal.³⁵ Gwnaethom holi cyfranogwyr yn y ddwy ran o Gymru a oedd yn gweithredu gwasanaeth Local am eu profiadau.

Ymgynghori ac ymwybyddiaeth

Roedd y rhan fwyaf o'r cyfranogwyr yn ein hymchwil wedi clywed am Swyddfa'r Post Local yn agor yn eu hardal ar dafod leferydd. Er bod hyn yn ffordd effeithiol o gyfleu'r ffaith bod Swyddfa'r Post Local yn agor, efallai mai dyma'r rheswm dros rai o'r camsyniadau ynghylch oriau agor a chynhyrchion a gwasanaethau.

'Ar dafod leferydd. Aeth y si ar led fel tân gwyllt pryd oedd yn dod'

(Cangen wledig o Swyddfa'r Post Local, 83 oed, problemau symudedd)

Er i Swyddfa'r Post Cyfyngedig gyfleu'r neges drwy bosteri, taflenni a'r papur newydd lleol, roedd rhai cwsmeriaid yn cofio ei weld yn cael ei hysbysebu yn ffenestr y safle cyn i'r gwasanaeth Local gael ei gyflwyno yno.

'Roedd arwyddion ar y drws ychydig fisoedd ymlaen llaw'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 57 oed, anabled)

Yr hyn nad oedd pobl yn ei gofio oedd p'un a oedd y deunydd yn egluro pa fath o wasanaeth y byddai'r gangen Local yn ei gynnig. Dywedodd y rhan fwyaf eu bod wedi dod i wybod eu hunain drwy ddefnyddio'r gwasanaeth. Fel yn achos ar dafod leferydd, gall hyn arwain at gamsyniadau ynghylch darpariaeth Swyddfa'r Post Local.

'Roeddwn yn cymryd ei fod yn wahanol am fod y cownter mor fach'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 60 oed, C2DE)

'Roedd yn amlwg ei fod yn wahanol oherwydd ei leoliad a'i faint'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 84 oed, problemau symudedd)

O ran ymgynghori â'r cyhoedd cyn i'r gwasanaeth ddechrau, dim ond dau allan o'r 24 o gwsmeriaid Local a gyfwelwyd oedd yn ymwybodol o unrhyw ymgynghoriad. Roedd un cwsmer yn gryf o'r farn na chafodd gyfle i gyfrannu gan ddweud,

'Cafodd ei wneud yn dawl bach oherwydd doedd llawer o bobl ddim yn gwybod amdano. Roedd fel petai wedi cael ei wthio drwy'r drws cefn'

(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, perchennog busnes bach)

Nid oedd y rhan fwyaf o gyfranogwyr yn poeni am y ffaith na chawsant wybod am ymgynghoriad oherwydd roeddent yn hapus i gael y gwasanaeth. Unwaith eto, rhaid gosod hyn yng nghyd-destun yr ardaloedd y gwnaethom ymweld â nhw oherwydd roeddent wedi bod heb unrhyw swyddfa bost am gryn dipyn o amser. Efallai nad yw hyn yn cyfleu barn defnyddwyr mewn ardaloedd lle gwelir gwasanaeth yn cael ei israddio, er enghraifft o is-swyddfa bost draddodiadol i Swyddfa'r Post Local.

³⁵ Yn Lleol ond yn Gyfyngedig t41

Caiff unrhyw ymgynghoriadau ar drosi swyddfa bost bresennol yn Swyddfa'r Post Local yn y dyfodol eu cynnal fesul achos, yn hytrach na chynnal ymgynghoriad cenedlaethol. Gyda hyn mewn cof, mae angen i ddeunydd a strategaethau ymgynghori gael eu hatgyfnerthu'n ganolog fel bod defnyddwyr lleol a'u cynrychiolwyr yn ymwybodol o'r hyn mae'r newidiadau yn eu golygu iddynt a sut y gallant leisio eu barn. Mae angen i Swyddfa'r Post Cyf gymryd camau rhagweithiol i hysbysebu ymgynghoriadau lleol yn gymuned ac annog adborth gan drigolion a'u cynrychiolwyr yn yr ardaloedd hynny.

Defnyddwyr Busnes

Fel rhan o'r ymchwil, siaradwyd â pherchenogion busnesau bach er mwyn cael eu barn ar sut roedd y modelau Local ac Allgymorth Partner yn diwallu eu hanghenion. At ei gilydd, roedd eu pryderon yn atseinio rhai defnyddwyr preswyl. Fodd bynnag, o'u trafod o safbwynt busnes, roedd y terfynau ar bostio parseli mawr yn pryderu un perchennog busnes a oedd am ehangu. Gan fod yr is-swyddfa bost agosaf gryn bellter gyrru i ffwrdd, nid oedd yn siŵr a fyddai'n gallu darparu gwasanaeth ymatebol i'w cwsmeriaid a oedd yn archebu drwy'r post oherwydd byddai'n rhaid iddi aros am sawl archeb a'u swmp-bostio fel bod y daith yn talu ffordd. Defnyddio'r swyddfa bost leol oedd yr opsiwn mwyaf cyfleus a chost-effeithiol ond nid oedd yn siŵr a fyddai'r math llai o swyddfa bost yn gallu delio â pharseli trymach.

Soniodd perchennog busnes arall am yr anawsterau yn sgîl y ffaith na allai ddefnyddio cyfleusterau bancio yn y swyddfa bost. Roedd y perchennog busnes wrthi'n newid cyfrifon banc ac roedd yn gobeithio y byddai hyn yn ei alluogi i ddefnyddio cyfleusterau bancio yn y swyddfa bost, ond nid oedd yn siŵr a fyddai'n gallu. Gallai hyn oll beri goblygiadau ehangach i fusnesau llai sy'n dibynnu ar archebion drwy'r post o ran adleoli neu ymsefydlu rhywle arall.

Argymhellion

Mae disgrifiadau cwsmeriaid o'r ffordd y rhoddwyd gwybod am gyflwyno'r gwasanaeth Local newydd yn amlygu aneffeithlonrwydd strategaeth ymgynghori Swyddfa'r Post Cyf. Mae cael gwybodaeth ar dafod leferydd wedi arwain at gamsyniadau ynghylch y gwasanaeth sydd ar gael. Yn achos gwasanaethau Allgymorth Partner a swyddfeydd post Local, mae angen i'r ffordd y caiff gwasanaethau eu hysbysebu gael ei gwerthuso a'i gwella fel eu bod yn gliriach ac yn fwy gweladwy i gwsmeriaid.

- Dylai Swyddfa'r Post Cyf:
 - sicrhau bod gwasanaethau Local ac Allgymorth yn cael deunydd hyrwyddo clir, gan gynnwys arwyddion, a chynghor ar y man gorau i arddangos y wybodaeth
 - rhoi canllawiau clir i weithredwyr yn nodi nad oes cyfyngiadau pwysau ar becynnau llai a llunio deunydd hyrwyddo i hysbysu cwsmeriaid a darpar gwsmeriaid busnes am y gwasanaeth parseli y gall gwasanaeth Local ac Allgymorth Partner ei gynnig.

Buddiannau Cymunedol a Chymdeithasol

Un peth na ellir ei danamcangyfrif ac a gafodd ei gyfleu'n gryf gan gwsmeriaid yw'r buddiannau cymunedol y gall eu gwasanaeth Local neu Allgymorth Partner eu cynnig. Un o nodweddion hirsefydledig rhwydwaith Swyddfa'r Post yw'r ffordd y mae'n gwasanaethu ac yn cefnogi cymunedau lleol. O'r defnyddwyr swyddfeydd post a arolygwyd yng Nghymru yn 2010, roedd 83% yn cytuno neu'n cytuno'n gryf fod Swyddfa'r Post yn darparu gwasanaethau ychwanegol pwysig i helpu'r gymuned leol a'r bobl sydd fwyaf agored i niwed.³⁶ Teimlwyd hyn fwyaf yn yr ardaloedd gwledig anghysbell. Roedd sawl enghraifft o'r ffordd roedd y rheini a redai'r gwasanaethau yn gweithredu, fel y dywedodd un ymatebydd, fel 'esiampl i'r gymuned'. Soniodd llawer am ba mor hanfodol ydyw i drigolion agored i niwed, megis yr henoed.

'Mae'n ganolbwynt i'r gymuned'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 58 oed, C2DE)

'Mae'n cyflawni rôl gymdeithasol; mae'n fan cyfarfod i lawer o bobl, yn enwedig i bensiynwyr nad ydynt yn cerdded mor bell â hynny'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, C2DE)



Mae buddiannau cymdeithasol swyddfeydd post yn hysbys iawn, gan weithredu fel man cyfarfod yn aml, rhoi gwybodaeth i'r gymuned neu hyd yn oed wneud yn siŵr bod cwsmeriaid oedrannus neu agored i niwed yn ddiogel ac yn iach os nad ydynt yn ymweld â'r swyddfa bost yn ôl yr arfer.³⁷ Mae'n bwysig bod y rheini sy'n rhedeg gwasanaeth Local neu Allgymorth, neu sy'n bwriadu gwneud hynny, yn cael gwybod bod cwsmeriaid yn disgwyl iddynt chwarae rhan mewn perthynas â chydlyniad cymunedol. Fel y dywedodd un 'mae fel sefydliad swyddogol ond wyneb cyfeillgar cymdeithasol hefyd'. Mae'r astudiaeth achos ganlynol yn amlygu pwysigrwydd y buddiannau cymdeithasol ychwanegol y gall gwasanaethau swyddfeydd post lleol eu cynnig yn aml.

³⁶ Comisiynodd Llais Defnyddwyr Cymru arolwg ar Ganfyddiadau ac Agweddau Defnyddwyr tuag at Swyddfeydd Post a'u Gwasanaethau yng Nghymru (Cwmni Ymchwil Beaufort Mawrth 2010: Heb ei gyhoeddi)

³⁷ *Serving the Community I – evidence of the community value of post offices in rural areas* (Postcomm: Rhagfyr 2011) t5

Astudiaeth Achos E

Mae Janet yn byw mewn ardal wledig iawn a wasanaethir gan wasanaeth allgymorth partner. Mae'n defnyddio ei swyddfa bost leol yn rheolaidd, o leiaf unwaith neu ddwywaith yr wythnos. Mae'r swyddfa bost agosaf nesaf yn daith gron 14 milltir a soniodd Janet am gost ac effaith amgylcheddol hynny. Yn ei barn hi, mae'n hynod bwysig bod ei swyddfa bost leol yn cael ei chefnogi gan gwsmeriaid a Swyddfa'r Post Cyf. Iddi hi, mae'n 'gonglfaen cymunedol' ac nid dim ond swyddfa bost. Mae'n poeni bod y bostfeistres am werthu'r eiddo, sydd ym marn Janet yn deillio'n rhannol o'r contract sydd ganddi ar hyn o bryd i redeg y gwasanaeth Allgymorth. Teimla Janet fod y lleihad mewn incwm yn annheg gan ei bod yn darparu'r un gwasanaethau, a chanmolodd y bostfeistres am ei hymdrechion i ddatblygu agweddau eraill ar ei busnes i'w gefnogi.

Ni ellir tanamcangyfrif bwysigrwydd cymdeithasol enfawr y gwasanaeth mewn ardal mor wledig. Siaradodd Janet am drigolion oedrannus ynysig sy'n ymweld â thrigolion mewn coleg anghenion arbennig cyfagos.

'Mae Swyddfa'r Post yn eu galluogi i gyfathrebu â'u teuluoedd drwy'r post a hefyd fynd i brynu byrbrydau bach eu hunain a chymdeithasu'

Hyd yn oed petai rhywun arall yn dod i redeg y swyddfa bost, nid yw Janet yn siŵr a fyddent yn llwyddo i gynnal yr un ymdeimlad o gyfrifoldeb cymunedol â'r bostfeistres bresennol. Soniodd am y bostfeistres yn sefydlu ei gwasanaeth darparu nwyddau ei hun yn ystod y tywydd garw, gan hyd yn oed ddod â bwyd a meddyginiaeth.

(Nodwch fod yr enwau i gyd wedi'u newid at ddibenion yr astudiaeth achos hon)

Gwasanaethau Cymraeg

Gwnaethom hefyd holi pobl am eu profiadau o ddefnyddio swyddfeydd post yn y Gymraeg. Yn y cadarnleoedd Cymraeg yr aed iddynt, dywedodd rhai cyfranogwyr wrthym am bwysigrwydd cynnal gwasanaeth Cymraeg. Hyd yn oed mewn ardaloedd lle siaredir llai o Gymraeg, fe'i hystyriwyd yn werth ychwanegol.

'Os ydych yn siarad Cymraeg mae'n fantais enfawr i rywun oedrannus. Rwy'n gweithio yn y maes gofal fy hun ac mae cael sgwrs fach yn Gymraeg yn gwneud llawer o wahaniaeth'
(Cangen drefol o Swyddfa'r Post Local, 60 oed, C2DE)

'...maen nhw bob amser yn siarad Cymraeg â mi pan fyddaf yn mynd i mewn...mae'n hyfryd'
(Cangen wledig o Swyddfa'r Post Local, 66 oed, ABC1)

Astudiaeth Achos F

Mae Delyth yn byw mewn ardal wledig sy'n gadarnle Cymraeg. Yn ei barn hi, mae'r gwasanaeth Allgymorth yn ei phentref yn amhrisiadwy; 'mae'n hollbwysig'. Mae'n gyfleus iawn iddi hi allu gwneud cymaint mewn un man, er enghraifft prynu llaeth a chodi arian. Teimla fod y staff yn wybodus iawn ac yn darparu gwasanaeth da. Yn bwysig, mae'r gwasanaeth hwnnw yn ddwyieithog. Soniodd am arwyddion dwyieithog yn y siop a pha mor bwysig oedd gallu cynnal ei busnes yn ei mamiaith iddi hi.

'Dylai fod gennym rywun sy'n siarad Cymraeg yno a dyna fel mae hi, mae hynny mor bwysig yn enwedig gyda'r henoed ac i mi mewn gwirionedd'

(Nodwch fod yr enwau i gyd wedi'u newid at ddibenion yr astudiaeth achos hon)

Yn ein harolwg o siaradwyr Cymraeg a gynhaliwyd yn 2010, rhoddwyd Swyddfeydd Post yn y trydydd safle am ansawdd gwasanaethau Cymraeg.³⁸ Yn yr un arolwg, dywedodd bron i dri chwarter yr ymatebwyr y byddent yn fwy tebygol o fynd yno neu argymhell busnes a oedd yn darparu gwasanaeth Cymraeg.³⁹ Yn bwysig, dywedodd tri chwarter y siaradwyr Cymraeg hynny hefyd eu bod yn teimlo dan anfantais os na allent ddefnyddio eu dewis iaith. O ystyried ansawdd hanesyddol y gwasanaeth a'r galw, mae darparu gwasanaeth Cymraeg felly yn debygol iawn o ddal gafael ar gwsmeriaid Cymraeg.

Mae Cynllun Iaith Gymraeg Swyddfa'r Post Cyf yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaethau Cymraeg yn y cadarnleoedd, gan gynnwys nod i gynyddu'r defnydd o fathodynau enw er mwyn gallu adnabod staff Cymraeg.⁴⁰ Mae Mesur newydd y Gymraeg yn cyfeirio'n benodol at y gofyniad i'r rheini sy'n darparu gwasanaethau cownter swyddfeydd post i gyrraedd y safonau⁴¹ felly mae'n bwysig bod Swyddfa'r Post Cyf a Llywodraeth Cymru yn sicrhau y darperir cyfleoedd a chymorth i gyrraedd y safonau hyn os bydd y Comisiynydd newydd yn penderfynu bod angen iddynt wneud hynny.

Argymhellion

Mae angen i lywodraethau a Swyddfa'r Post Cyf ddiogelu'r rôl gymunedol hanfodol a chwaraeir gan swyddfeydd post a chydabod y gofynion iaith unigryw yng Nghymru.

Dylai Llywodraeth Cymru fonitro a gwerthuso effaith debygol newidiadau i rwydwaith Swyddfa'r Post ar gymunedau llai a'u busnesau, yn benodol cymunedau gwledig anghysbell lle mae'n anodd cael gafael ar wasanaethau a cheisio cyfleoedd i hyrwyddo'r cymorth sydd ar gael iddynt

Dylai Llywodraeth Cymru, Swyddfa'r Post Cyf a Mentrau Iaith ystyried cydweithio i ddarparu hyfforddiant Cymraeg i'r rheini sy'n gweithio mewn safleoedd Local ac Allgymorth oherwydd eu rôl amhrisiadwy mewn cymunedau lleol

³⁸ Defnyddwyr a'r Iaith Gymraeg (Llais Defnyddwyr Cymru: Medi 2010) t13

³⁹ Ibid t11

⁴⁰ Gweler Cynllun Iaith Gymraeg Grŵp y Post Brenhinol yn <http://bit.ly/yyny5VZ>

⁴¹ Gweler Atodlen 8 i Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011

Casgliad

Dengys ein hymchwil, er gwaethaf peth ansicrwydd, fod llawer o gyfranogwyr yn hoffi'r syniad o'r model Local am ei fod yn gyfleus ac yn bersonol, yn enwedig gan ei fod yn ddewis amgen mewn rhai ardaloedd i lai o ddarpariaeth, os o gwbl. Fodd bynnag, er mwyn sicrhau ei fod yn fwy ystyriol o gwsmeriaid, mae angen mynd i'r afael â nifer o broblemau, yn enwedig o ran preifatrwydd, y diffyg cynhyrchion a gwasanaethau sydd ar gael a dryswch ynghylch yr hyn y gall y gwasanaeth ei ddarparu neu na all ei ddarparu. Roedd a wnelo pryderon ychwanegol â gwybodaeth staff ac ochr fanwerthu'r busnes yn cael blaenoriaeth dros y swyddfa bost.

Prin oedd y gwahaniaeth rhwng y canfyddiadau yng Nghymru a chanfyddiadau'r ymchwil a wnaed ar draws y DU ar gyfer yr adroddiad Yn Lleol ond yn Gyfyngedig. Y gwahaniaeth mwyaf nodedig oedd y ffaith na welwyd unrhyw enghreifftiau o gapio budd-daliadau a chodi arian ymhlith y cwsmeriaid Local a arolygwyd gennym, yn wahanol i brofiad y DU. Roedd enghraifft yn un o'r ardaloedd Allgymorth Partner ond roedd y rhan fwyaf o gwsmeriaid yn ymwybodol o'r cyfnodau prysuraf ac unrhyw effaith y gallai hyn ei chael ar lif arian parod ac, o ganlyniad, roedd cwsmeriaid wedi newid eu hymddygiad gan osgoi eu swyddfa bost ar yr adegau hynny. Fodd bynnag, dylai gweithredwyr ystyried mynd i'r afael â'r mater hwn drwy sicrhau bod ganddynt ddigon o lif arian parod ar yr adegau hyn oherwydd ni fydd cwsmeriaid bob amser yn gallu dewis pryd i godi arian.

Yr hyn sy'n amlwg o'r enghreifftiau Allgymorth Partner yw bod pobl yn barod i oddef llai o wasanaeth yn gyfnewid am unrhyw fath o ddarpariaeth yn eu hardal. Maent yn gweithio o amgylch y cyfyngiadau. Daeth y ddealltwriaeth a'r hyblygrwydd hwnnw i'r amlwg hefyd gyda chwsmeriaid Local, er y cafwyd mwy o feirniadaeth nag mewn ardaloedd Allgymorth Partner gwledig anghysbell. Mae'n debyg mai'r rheswm am hyn yw bod ganddynt fwy o ddewis, yn wahanol i ardaloedd gwledig mwy anghysbell. Mewn llawer o achosion, mae hyn yn gwbl dderbyniol ond i rai defnyddwyr gall y ffaith nad oes dewis amgen fod yn niweidiol dros ben.

Yn yr hirdymor, bydd yn bwysig ystyried pa effaith a gaiff hyn oll o ran cynorthwyo cwsmeriaid. Gellid gwneud rhai gwelliannau i sicrhau nad ydynt o dan anfantais yn sgîl modelau cymunedol llai, fel y nodir yn yr argymhellion. Lle mae gan bobl fwy o ddewis, nid yw'r cyfuniad o wasanaeth cyfyngedig, camsyniadau ynghylch arlwy'r gwasanaeth na diffyg arbenigedd canfyddedig yn galonogol iawn i gwsmeriaid newydd nac o ran cadw cwsmeriaid.

Yn anad dim, gwasanaeth cymunedol yw'r swyddfa bost i bobl ac mae ganddi gyfrifoldebau a disgwyliadau penodol yn eu tyb nhw. Disgwylir i'r swyddfa bost gynorthwyo'r bobl fwyaf agored i niwed yn y gymuned ac mae'n parhau i weithredu fel ffocws cymunedol i lawer. Yn yr ardaloedd gwledig mwyaf anghysbell, mae'r disgwyliadau hyn hyd yn oed yn fwy.

'Mae'r un nesaf 10 milltir i ffwrdd ac mae'n hollbwysig i'r pentref, mae'n rhyw fath o ganolfan gymdeithasol yn ogystal â phopeth arall mewn gwirionedd...mae wrth wraidd y gymuned'

(Gwasanaeth Allgymorth Partner gwledig, 69 oed, ABC1)

Gyda newidiadau i'r rhwydwaith ar y gorwel, rhaid i farn y cymunedau a wasanaethir ganddynt gael eu hystyried, yn enwedig defnyddwyr agored i niwed neu ynysig. Iddyn nhw, nid oes fawr o ddewis ond ymweld â'u swyddfa bost gymunedol i godi arian parod, prynu eu trydan a phostio eu llythyrau a'u parseli. Gyda rhai addasiadau syml, gall gwasanaethau Local ac Allgymorth Partner helpu i sicrhau bod y swyddfa bost yn siop un stop ar gyfer llawer o'u hanghenion.



Atodiad 1: Methodoleg



Er mwyn asesu addasrwydd y model swyddfeydd post Local i Gymru, gwnaethom benderfynu canolbwyntio ar ardaloedd gwledig yn bennaf. At ddibenion yr astudiaeth hon, dewiswyd pedair ardal. Roedd Swyddfa'r Post Local yn gweithredu mewn dwy o'r ardaloedd hyn, un yn wledig a'r llall yn ardal drefol ddifreintiedig.

Roedd y ddwy ardal arall yn gweithredu'r hyn a elwir yn wasanaeth Allgymorth Partner. Mae hyn yn debyg i'r model Local newydd, hynny yw, mae'n cynnig gwasanaethau craidd ond nid popeth. Dewiswyd yr ardaloedd hyn am fod Arsyllfa Wledig Cymru yn eu diffinio fel rhai 'gwledig anghysbell'.⁴² Mae'r meini prawf ar gyfer ardaloedd gwledig anghysbell fel a ganlyn:

- cymunedau a leolir o leiaf hanner awr o amser gyrru o ganolfan â phoblogaeth o fwy na 10,000
- cymunedau â rhwng 180 a 500 o gartrefi
- cymunedau â llai na phump o'r 12 o wasanaethau 'allweddol' canlynol
 - Siop sydd ond yn gwerthu bwyd
 - Swyddfa Bost
 - Gorsaf betrol
 - Banc neu Gymdeithas Adeiladu
 - Meddyg Teulu
 - Deintyddfa
 - Fferyllfa
 - Sefydliad addysgol
 - Llyfrgell barhaol
 - Gorsaf heddlu
 - Arhosfan bysiau neu orsaf drenau
 - Peiriant arian parod⁴³

Mae'n bwysig bod ardaloedd gwledig anghysbell yn cael eu hystyried yng nghyd-destun eu hamgylchiadau penodol oherwydd mae'n anos cael gafael ar wasanaethau yn yr ardaloedd hyn nag mewn ardaloedd gwledig eraill.

⁴² Am ragor o wybodaeth gweler yr adroddiad *Ardaloedd Gwledig Anghysbell* (Arsyllfa Wledig Cymru: Hydref 2009) <http://bit.ly/AyfQPM>

⁴³ Ibid t.iv

Cyfweliadau

Cafodd Opinion Research Services ei gomisiynu gan Llais Defnyddwyr Cymru i gynnal cyfanswm o 48 o gyfweliadau trylwyr yn y pedair ardal a ddewiswyd. Dewiswyd y cyfranogwyr yn seiliedig ar y meini prawf canlynol.

- Pobl sy'n defnyddio gwasanaethau swyddfeydd post Local neu allgymorth partner yn rheolaidd.
- Pobl sydd hefyd yn defnyddio darpariaeth swyddfa bost arall ond sy'n byw yn yr ardal leol
- Pobl sy'n dewis peidio â defnyddio gwasanaethau swyddfeydd post Local neu allgymorth partner ond sy'n defnyddio darpariaeth swyddfa bost arall

Roedd yr ymatebwyr a ddewiswyd yn gymysgedd o'r meini prawf penodol canlynol.

- Byw yn yr ardaloedd a nodwyd
- 65 oed a throsodd
- Pobl ag anabledd neu gyflwr iechyd hirdymor
- Grwpiau cymdeithasol C2DE
- Yn berchen ar fusnes bach
- Siaradwyr Cymraeg

Hefyd, ymwelodd Opinion Research â phob un o'r pedair swyddfa bost a ddewiswyd i gynnal ymarfer siopa cudd byr ar gynllun, arwyddion a lleoliad y safle.

Astudiaethau Achos

Cafodd yr astudiaethau achos a ddefnyddiwyd yn yr adroddiad eu nodi yn dilyn y cyfweliadau ac roeddent yn seiliedig ar y sylwadau a'r trafodaethau a ddeilliodd o'r cyfweliadau hynny. Mae pob astudiaeth achos yn ddienw ac yn adlewyrchu rhai o'r safbwyntiau mwy cyffredin a fynegwyd gan y y rhai a gafodd eu cyfweld yn gyffredinol. Er nad yw'r astudiaethau achos yn adlewyrchu'r boblogaeth gyffredinol, maent yn cynnig cipolwg manwl o'r ffordd y mae rhai o'r materion a godwyd yn y cyfweliadau a'r ymchwil ar lefel y DU yn effeithio ar fywydau o ddydd i ddydd.

Atodiad 2: Rhestr o Gynhyrchion a gwasanaethau Swyddfa'r Post Local

Post a dderbynnir (hyd at 30kg) – Mewndirol

- Post dosbarth 1af ac 2il ddosbarth
- Stampiau
- Labeli postio
- Recorded Signed For
- Special Delivery
- Dychwelyd Nwyddau Siopa o Gartref
- Parseli safonol (mewndirol hyd at 30kg)
- Parseli contract 48 awr Express
- Post Lluoedd EM

Rhyngwladol

- Safonol a Blaenoriaeth
- Post Awyr a Phost Wyneb (dros 20g)
- Papur wedi'i argraffu a phecynnau bach (hyd at 6kg)
- International Signed For
- Airsure

Gwasanaethau Bancio a Throsglwyddo Arian

- Chip a Pin (bancio personol a busnes), gan gynnwys codi arian parod
- Adneuo arian parod, ond dim adneuo sic ar gyfer unrhyw fancio personol neu fusnes
- Archebion Post - prynu a chyfnwid arian
- Moneygram – trosglwyddo arian parod

Gwasanaethau'r Llywodraeth

- Codi arian o Gyfrif Cerdyn Swyddfa'r Post
- Treth cerbyd (mewn canghennau dethol yn unig)
- Trwyddedau pysgota
- Sieciau Giro Gwyrdd

Gwasanaeth talu biliau

- Awtomataidd, cerdyn llithro, ail-gredydu allwedd

Teleffoni

- E-ychwanegiadau
- E-dalebau
- Teithio
- Archebu arian teithio ymlaen llaw
- Bureau de Change On Demand (lle mae'r gwasanaeth eisoes ar gael)

Gwasanaethau Paystation

Atodiad 3: Rhestr Lawn o Gynhyrchion a Gwasanaethau Swyddfa'r Post Cyf

Mae'r wybodaeth hon ar gael ar wefan Swyddfa'r Post Cyf - www.postoffice.co.uk

Gwasanaeth	Disgrifiad o'r gwasanaeth
Pensiynau a Budd-daliadau	
Sieciau Arian Parod	Cyfnewid taliadau budd-dal, pensiynau a lwfansau am arian parod. Mae gan Alliance & Leicester/Santander gytundeb â DWP i gynhyrchu'r sieciau giro gwyrdd/arian parod a gall cwsmeriaid eu cyfnewid am arian parod mewn canghennau o Swyddfa'r Post.
Cyfrif Cerdyn Swyddfa'r Post	Cyfrif sylfaenol ar gyfer pensiynau, budd-daliadau a chredydau treth
Gwasanaethau Post	
Post dosbarth 1af ac 2il ddosbarth safonol	Pecynnau a llythyrau a dderbynnir ar gyfer dosbarth 1af ac 2il ddosbarth
Postio dramor	Derbynnir parseli a llythyrau
Gwasanaethau post ychwanegol	Recorded Signed For, Eitemau i'r deillion ac ati
Gwasanaethau post Express	Amrywiaeth o wasanaethau dosbarthu express, gan gynnwys next day, ar gyfer llythyrau a pharseli mewndirol a thramor - Special delivery, international signed, Airsure ac ati
Ffilatelig	Stampiau arbennig gan y Post Brenhinol ynghyd â chynhyrchion cysylltiedig, megis pecynnau cyflwyno ac amlenni diwrnod cyntaf
Local Collect	Mae'r staff sy'n dosbarthu'r post yn mynd ag eitemau nas dosbarthwyd i'r Swyddfa Bost agosaf sy'n cymryd rhan yn y cynllun i'w casglu'n ddiweddarach neu mae'r cwsmer wedi dewis casglu eitemau o'i gangen leol o Swyddfa'r Post
Ailgyfeirio	Gwasanaeth ailgyfeirio'r post pan fyddwch yn symud tŷ
Parseli	Amrywiaeth o wasanaethau dosbarthu parseli yn y DU i ddiwallu anghenion cwsmeriaid. Mae'r cyflymder dosbarthu yn amrywio o wasanaeth cludo cyflym ar yr un diwrnod i wasanaeth dosbarthu parseli deuddydd. Rhoddir manylion pellach ar wefan Swyddfa'r Post.
Trwyddedau	
Trwyddedau Cerbydau	Disgiau treth ar gyfer cerbydau
Hysbysiad Oddi-ar-y-Ffordd Statudol (SORN)	Darperir gwasanaethau hysbysu SORN
Ceisiadau cerbydau a thrwyddedau gyrru	Ffurflenni cais ar gyfer amrywiaeth o gerbydau
Gwirio ceisiadau am drwyddedau llun	Caiff ceisiadau am drwyddedau llun eu gwirio a'u hanfon i'r DVLA
Trwyddedau pysgota a thrwyddedau helwriaeth	Amrywiaeth o drwyddedau ar gael i bysgota yng Nghymru a Lloegr a thrwyddedau Helwriaeth - fe'u cedwir mewn canghennau lle mae galw yn lleol. Trwyddedau pysgota yng Nghymru a Lloegr yn unig. Trwyddedau helwriaeth yn yr Alban a Gogledd Iwerddon yn unig.

Benthyca a Thalu	
Cerdyn Credyd	Mae Cardiau Credyd Swyddfa'r Post® ar gael; gellir cael ffurflenni cais mewn tua 5000 o ganghennau a gall cwsmeriaid hefyd wneud cais ar-lein a thros y ffôn.
Benthyciadau Personol	Benthyciad personol gan Swyddfa'r Post sy'n cynnig cyfradd gystadleuol ar-lein
Morgeisi	Gellir cael manylion am y morgeisi sydd ar gael yn y rhan fwyaf o ganghennau'r Goron. Ar gyfer gweddill y rhwydwaith, mae Swyddfa'r Post Cyf yn trefnu ffonio'r cwsmer i roi manylion yr holl Morgeisi sydd ar gael
Moneygram	Trosglwyddiadau arian rhyngwladol mewn 10 munud o hyd at £5,000 i dros 190 o wledydd
Trosglwyddiadau arian Eiddo Tramor	Prynu neu werthu eiddo dramor, neu wneud neu dderbyn taliadau rhyngwladol rheolaidd. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael dros y ffôn neu ar-lein
Talu biliau'n awtomataidd	Derbyn taliadau a rhagdaliadau tuag at amrywiaeth o filiau gan gynnwys nwy, trydan, dŵr, ffôn, archebion post ac yswiriant (mae rhai cynlluniau ar gael ar sail ardal fel y cytunir arno gydag Awdurdodau Lleol)
Tocynnau Mesuryddion Trydan	Amrywiaeth o docynnau ar gyfer mesuryddion
Cardiau Call Trydan	Codi tâl ar gardiau call cwsmeriaid ar gyfer mesuryddion
Gwasanaethau Bancio Personol	Codi arian parod, gweld balansau a thalu arian parod a sieciau i mewn. Gweler y wefan am restr gyfredol o'r trafodion y gellir eu gwneud ac ar gyfer pa fanc (gweler Atodiad 1)
Gwasanaethau Bancio Busnes	Gwasanaethau bancio busnes (adnewo arian parod a sieciau a newid darpariaethau), Cleientiaid: Alliance & Leicester/Santander, Bank of Ireland, Clydesdale a HSBC, ni all holl gwsmeriaid y cleientiaid hyn wneud pob trafodyn.
Peiriannau Arian Parod	Dros 2000 o beiriannau arian parod Bank of Ireland sydd am ddim yng nghanghennau Swyddfa'r Post
Paystation	Codi tâl ar allwedd trydan, Cardiau Nwy Quantum, Trafodion E-dalu. Anelu at sicrhau bod paystation (ar wahân i wasanaeth Cartref) ym mhob cangen erbyn mis Ebrill 09
Busnes i Fusnes	
Gwasanaeth Payout Swyddfa'r Post	Mae hyn yn galluogi busnesau i reoli cyfleusterau arian yn ôl ac addalu heb ysgrifennu sieciau drwy ddefnyddio cod bar. Yna anfonir cod cyfeirnod i'r cwsmer drwy neges destun, e-bost neu drwy'r post. Gall y cwsmer fynd â'r cod cyfeirnod i unrhyw gangen o Swyddfa'r Post a chael y taliad arian parod ar unwaith.
Cerdyn Awdurdodi Sieciau	Talu am wasanaethau post busnes mewn unrhyw gangen leol o Swyddfa'r Post® gyda siec a ategir gan Cerdyn Awdurdodi Sieciau Swyddfa'r Post®. Dim ond sieciau a ategir gan eich Cerdyn Awdurdodi Sieciau a dderbynnir. Mae'n awdurdodi stampiau a thaliadau gwasanaethau post, yn golygu nad oes rhaid i gyflogaion gario arian parod, yn osgoi gwaith gweinyddol arian mân ac yn rheoli'r risg o dwyll.
Gwasanaethau Casglu Arian Parod	Caiff enillion busnes eu casglu mewn cerbyd diogelwch gan Swyddog Casglu trwyddedig sydd wedi'i hyfforddi'n broffesiynol. Caiff yr arian ei gasglu a'i adnewo gyda banc y cwsmer. Lleihau'r risg i'r staff, eiddo ac arian. Ar gael ar draws y wlad gan gynnwys depos, seilwaith CVIT

Teithio	
Yswiriant Teithio	Ar gael ar alw mewn 8500 o ganghennau a dros y ffôn. Gwefan Swyddfa'r Post Cyf yn derbyn taliadau diogel ar gyfer cardiau Visa, Mastercard neu Delta.
Bureau de Change	<ul style="list-style-type: none"> • Ystod eang o arian cyfred digomisiwn a sieciau teithio American Express • Mae 1656 o ganghennau yn cynnig amrywiaeth o arian cyfred ar alw • Mae 2628 o ganghennau eraill yn cynnig Ewros a Doleri ar alw • Mae 4482 o ganghennau eraill yn cynnig Ewros • Gellir archebu arian cyfred ymlaen llaw i'w gasglu drannoeth mewn unrhyw gangen neu i'w ddsbarthu i'r cartref ar-lein
Cerdyn Arian Teithio	Mae Cerdyn Arian Teithio Swyddfa'r Post® yn cynnig diogelwch sieciau teithio ynghyd â chyfleustra plastig gan olygu ei fod yn ffordd ddiogel a chyfleus o gario arian cyfred tramor. Mae tri math o arian cyfred ar gael sef Ewro, Sterling a Doleri'r UD ac mae'n gerdyn rhagdaledig y gall cwsmeriaid ychwanegu arian cyfred ati. Gellir ychwanegu ato mewn canghennau dethol neu dros y ffôn.
Taliadau Rhyngwladol Swyddfa'r Post	Trosglwyddiadau Arian Rhyngwladol rhwng Banciau
Gwasanaeth Gwirio ac Anfon Pasbortau	Gwirio ceisiadau am basbort a'u hanfon i'w prosesau â blaenoriaeth
Pecynnau Cais Pasbortau	Cedwir ffurflenni cais pasbortau
Gwasanaeth Gwirio ac Anfon EHIC	Drwy gwblhau'r ffurflen caiff pobl driniaeth feddygol dramor am ddim neu am bris gostyngol
Pecynnau Cais EHIC	Cedwir ffurflenni cais yn y canghennau dethol
Cynilo a Buddsoddi	
Instant Saver Swyddfa'r Post®	<ul style="list-style-type: none"> • Mynediad uniongyrchol i gronfeydd mewn dros 12,000 o ganghennau Swyddfa'r Post, dros y ffôn, ar-lein, drwy'r post neu mewn 60,000 o beiriannau arian parod Link • Gellir codi arian parod am ddim chwe gwaith y flwyddyn
Bond Twf Swyddfa'r Post	Bond Cyfradd Llog Sefydlog sy'n cynnig tymor blwyddyn, dwy flynedd neu dair blynedd. Mae Bond Twf ar gael yn holl ganghennau Swyddfa'r Post®. Gellir gwneud cais mewn unrhyw gangen, drwy'r post ac ar-lein.
ISA Arian Parod Swyddfa'r Post (amrywiol)	<ul style="list-style-type: none"> • Cyfraddau Llog Cystadleuol, Dim ffi am godi arian, Di-dreth, Mynediad hawdd i'r cyfrif; • Gellir gwneud cais drwy'r post, mewn dros 12,000 o ganghennau Swyddfa'r Post • Gellir gwneud taliadau mewn unrhyw gangen o Swyddfa'r Post neu drwy'r post. • Gellir codi arian drwy'r post.
ISA Arian Parod Cyfradd Sefydlog Swyddfa'r Post	<ul style="list-style-type: none"> • Cyfrif ISA adneuo cyfradd sefydlog, tymor blwyddyn sefydlog. Ar gael yn holl ganghennau Swyddfa'r Post. Gellir gwneud cais mewn unrhyw gangen neu drwy'r post. • Gellir gwneud taliadau mewn unrhyw gangen o Swyddfa'r Post neu drwy'r post. Di-dreth
ISA Buddsoddi Swyddfa'r Post	<ul style="list-style-type: none"> • Mae unrhyw adenillion yn dibynnu ar berfformiad y gronfa. Effeithlon o ran treth. Dim rhwymedigaeth bersonol i dreth incwm na threth enillion cyfalaf. • Gallu trosglwyddo cronfeydd o ISA presennol i ISA Buddsoddi Swyddfa'r Post. Ar gael yn holl ganghennau Swyddfa'r Post, gellir gwneud yn y gangen neu drwy'r post

Cynilion a Buddsoddiadau Cenedlaethol – Cyfrif Cynilo Mynediad Hawdd	Cynilion hyblyg, Mynediad uniongyrchol, Cerdyn arian parod i hwyluso adneuon a chodi arian parod, Cyfraddau Llog Haenog, Llog trethadwy - taliadau gros. Gellir gwneud cais dros y ffôn, mewn swyddfa bost neu drwy'r post. Gellir codi arian parod mewn unrhyw gangen o Swyddfa'r Post neu unrhyw beiriant codi arian Link.
Cynilion a Buddsoddiadau Cenedlaethol – Cyfrif Buddsoddi	Mynediad hawdd (dim hysbysiad cosb), cyfrif cynilo paslyfr, Cyfraddau Llog Haenog, Treth yn daladwy - taliadau gros. Gellir gwneud cais dros y ffôn, ar-lein neu mewn swyddfa bost neu drwy'r post. Gellir codi arian drwy wneud cais i Gynilion a Buddsoddiadau Cenedlaethol.
Cynilion a Buddsoddiadau Cenedlaethol – Bondiau Incwm	Mynediad hawdd (dim hysbysiad cosb), Incwm misol rheolaidd, cyfradd llog cystadleuol, llog uwch ar fuddsoddiadau dros £25k, Llog trethadwy - taliadau gros. Gellir gwneud cais dros y ffôn, ar-lein, mewn swyddfa bost neu drwy'r post.
Cynilion a Buddsoddiadau Cenedlaethol – Bondiau Premiwm	Pob gwobr yn ddi-dreth, dau jacpot £1m, gall unrhyw un sy'n 16 oed a throsodd fuddsoddi a gellir gwneud cais dros y ffôn, ar-lein, drwy'r post ac mewn dros 12,000 o ganghennau.
Cynilion a Buddsoddiadau Cenedlaethol – Bondiau Bonws i Blant	Di-dreth, gall unrhyw un sy'n 16 oed a throsodd fuddsoddi a gellir gwneud cais drwy'r post ac mewn dros 12,000 o ganghennau Swyddfa'r Post
Cynilion a Buddsoddiadau Cenedlaethol – Tystysgrifau Cynilo Cyfradd Sefydlog	Di-dreth, cyfrif tymor sefydlog sy'n cynnig cyfraddau adennill gwarantedig dros ddwy a phum mlynedd. Dim treth incwm na threth Enillion Cyfalaf. Gellir gwneud cais drwy'r post, mewn dros 12,000 o ganghennau Swyddfa'r Post, ar-lein a thrwy'r post.
Cynilion a Buddsoddiadau Cenedlaethol – Tystysgrifau Cynilo sy'n gysylltiedig â'r Mynegai	Cynilion nad yw chwyddiant yn effeithio arnynt ac sy'n cynnig adenillion di-dreth. Yn gysylltiedig â'r mynegai a bydd gwerth cynilion ar y blaen i unrhyw newidiadau i'r Mynegai Prisiau Manwerthu. Cyfraddau llog sefydlog ar gyfer adenillion am dair a phum mlynedd. Gellir gwneud cais drwy'r post, mewn dros 12,000 o ganghennau Swyddfa'r Post, ar-lein a thrwy'r post.
Cronfa Ymddiriedolaeth Plant Swyddfa'r Post	Mae Cronfa Ymddiriedolaeth Plant Swyddfa'r Post yn gyfrif buddsoddi i blant y bwriedir iddi wneud y mwyaf o'r daleb CYP £250 drwy fuddsoddi mewn cyfranddaliadau. Gellir gwneud cais drwy'r post ac ar-lein.
Stampiau Cynilo	I'w defnyddio i dalu biliau, trafodion Swyddfa'r Post neu fel rhoddion. Gellir eu prynu a'u defnyddio mewn unrhyw gangen o Swyddfa'r Post.
Yswiriant	
Yswiriant car	Yswiriant car cystadleuol. Gellir ei brynu ar-lein, dros y ffôn ac mewn canghennau dethol o Swyddfa'r Post.
Yswiriant Cartref	Yswiriant Cartref Cystadleuol. Gellir ei brynu ar-lein neu dros y ffôn
Yswiriant Fan	Yswiriant Fan Cystadleuol. Gellir ei brynu ar-lein neu dros y ffôn
Yswiriant Beic Modur	Yswiriant Beic modur Cystadleuol. Gellir ei brynu ar-lein neu dros y ffôn
Yswiriant Anifeiliaid Anwes	Gellir ei brynu dros y ffôn neu ar-lein.
Yswiriant bywyd i bobl dros 50 oed	Yswiriant bywyd cystadleuol i bobl dros 50 oed - mae ar gael mewn dros 12,000 o ganghennau Swyddfa'r Post, ar-lein neu dros y ffôn.
Yswiriant Bywyd	Yswiriant Bywyd Cystadleuol. Gellir ei brynu ar-lein neu dros y ffôn
Yswiriant Busnes	Yswiriant Busnes Cystadleuol. Gellir ei brynu ar-lein neu dros y ffôn
Band Eang a'r Ffôn	
HomePhone	Mae gwasanaeth ffôn Swyddfa'r Post® ar gael fel cynnyrch unigol ac mae'r broses gofrestru yn syml i weddu i gwsmeriaid. Gellir gwneud cais yn holl ganghennau Swyddfa'r Post, ar-lein neu dros y ffôn

Broadband Standard	Y cyflymder cyflymaf sydd ar gael yw hyd at 8Mb yr eiliad. Terfyn lawrlwytho 5 GB. Contract 12 mis o leiaf. Ar gael mewn canghennau Swyddfa'r Post®, ar-lein a dros y ffôn. Rhoddir gostyngiad i gwsmeriaid os byddant yn derbyn HomePhone a Broadband Standard
Broadband Extra	Yr un peth â Broadband Standard ond rhoddir llwybrydd diwifr a gellir lawrlwytho swm anghyfyngedig bob mis. Ar gael mewn canghennau Swyddfa'r Post®, ar-lein a dros y ffôn. Rhoddir gostyngiad i gwsmeriaid os byddant yn cymryd HomePhone a Broadband Standard
Cardiau ffôn	Cerdyn galwadau rhyngwladol sy'n cynnig galwadau mynediad anuniongyrchol rhad. Ar gael ar-lein ac mewn canghennau
E-ychwanegiadau ffôn symudol	Gwasanaeth ychwanegiadau ffôn symudol ar gyfer darparwyr rhagdalw drwy Horizon a paystation. Ar gael ym mhob cangen.
Ymholiadau Llyfr Ffôn	Un gyfradd sefydlog am ddim a chaiff y rhif ei anfon fel neges destun i ffonau symudol am ddim.
Arall	
Loteri	Terfynellfeydd y prif gemau Loteri sy'n gwerthu pob gêm lle tynnir rhifau
Archebion Post	Prynu neu gyfnewid arian
Cynlluniau Lleol	Mae cynlluniau amrywiol ar gael sy'n dibynnu ar y cynghorau lleol - hy. Gofal Cartref a gwasanaeth Pryd ar glud ac ati. Gellir gwneud y taliadau i gwsmeriaid ar gerdyn llithro magnetig, derbyn anfoneb cod bar neu ar ffurf talebau a roddir gan y cynghorau lleol.
Tocynnau teithio	<p>Argaeledd lleol fel y cytunir arno gyda'r Awdurdod Lleol: Tocynnau Bws Gostyngol a Thocynnau Masnachol (gwasanaeth Gwirio ac Anfon ar gyfer ceisiadau cymwys cychwynnol pan gyrhaeddir 60 oed)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gwasanaeth Gwirio ac Anfon Ceisiadau am Tocynnau Teithio Gostyngol Cenedlaethol, e.e. Trafnidiaeth Integredig De-orllewin Cymru, yr Alban. • Gwasanaeth gwirio ac anfon lleol - e.e. Gorllewin Swydd Efrog, Merseytravel • Cynghorau Llundain (29/33 o fwrdeistrefi) - Freedom Pass ar gael mewn dros 800 o ganghennau yn Llundain ar gyfer 29 allan o 33 o fwrdeistrefi. Darperir cardiau i'r henoed a phobl anabl yn y gangen. <p>Gwasanaethau Teithio Gostyngol Eraill</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transport for London - Cynllun Gostyngiadau Bws a Thram - darperir llun/pas yn y gangen i bobl gymwys ar gymhorthdal incwm • Cofentri/Caerdydd (ceisiadau pas hamdden lleol), Cyngor Dosbarth Gogledd Wiltshire/Cyngor Dosbarth Gorllewin Lindsey (Cynllun tocynnau teithio lleol)
Cardiau Rhodd	Gellir prynu cerdyn rhodd ym mhob cangen. Rhodd delfrydol y gellir ei ddefnyddio mewn dros 17,000 o siopau manwerthu ar y stryd fawr ledled y DU.
Clwb Nadolig	Cynilo tuag at Dalebau Rhodd Swyddfa'r Post neu ei ddefnyddio mewn siopau manwerthu dethol. Gofynnir i gwsmeriaid gwblhau ffurflen gais syml a'i chyflwyno mewn cangen gyda swm cychwynnol (£2 o leiaf)
Cerdyn Cyllidebu	Cerdyn Cyllidebu Swyddfa'r Post® yw'r ffordd hawdd a chyfleus o roi trefn ar eich biliau cartref. Gellir arbed hyd at £1,500 y flwyddyn.