Dyfodol y gwasanaeth post cyffredinol

Cais am Fewnbwn

Cyhoeddwyd: 24 Ionawr 2024
Dyddiad olaf ar gyfer derbyn ymatebion: 3 Ebrill 2024

Cynnwys

Adran

Trosolwg 3

Trosolwg

Mae gwasanaethau post yn dal yn adnodd cyfathrebu hanfodol i lawer o bobl a busnesau, ond mae'r ffordd mae pobl yn defnyddio gwasanaethau post wedi newid yn sylweddol. Ers pasio'r Ddeddf Gwasanaethau Post yn 2011, mae'r rhwymedigaethau cyfreithiol ar y darparwr gwasanaeth cyffredinol, y Post Brenhinol, wedi aros yr un fath i raddau helaeth, gyda nifer y llythyrau wedi haneru, a danfon parseli wedi dod yn fwyfwy pwysig.

Fel rheoleiddiwr post y DU, mae Ofcom yn goruchwylio'r gwasanaeth post cyffredinol, gan sicrhau ei fod yn diwallu anghenion pobl ar yr un pryd ag ystyried ei gynaliadwyedd ariannol a'i effeithlonrwydd. Mae'n rhaid i'r Post Brenhinol ddarparu'r gwasanaeth cyffredinol, ac mae ei rwymedigaethau'n cynnwys cynnig danfon llythyrau o ddydd Llun i ddydd Sadwrn a pharseli o ddydd Llun i ddydd Gwener, yn ogystal â chynnig dau gyflymder danfon ar gyfer ei brif gynnyrch gwasanaeth cyffredinol: Dosbarth Cyntaf (y diwrnod nesaf) ac Ail Ddosbarth (o fewn tri diwrnod). Nid yw'r rhwymedigaethau hyn wedi newid ers 2011, er gwaethaf newidiadau sylweddol yn y marchnadoedd post.

Mae'r ddogfen hon yn nodi tystiolaeth sy'n awgrymu bod angen i'r gwasanaeth cyffredinol newid er mwyn cyd-fynd yn well ag anghenion defnyddwyr a sicrhau y gall barhau i fod yn fforddiadwy ac yn gynaliadwy yn y dyfodol. Rydym yn gofyn am fewnbwn gan bob parti sydd â diddordeb ar ein hasesiad, er mwyn cael trafodaeth gyhoeddus wybodus ynghylch sut y dylid moderneiddio'r fanyleb ar gyfer y dyfodol.

Yn gryno

- **Mae'r farchnad llythyrau yn dirywio'n strwythurol ac mae pobl yn anfon ac yn derbyn mwy o barseli.** Mae nifer y llythyrau wedi haneru rhwng 2011/12 a 2022/23, o tua 14 biliwn o eitemau i 7 biliwn, ac mae cyfradd y gostyngiad wedi cyflymu'n ddiweddar. I'r gwrthwyneb, mae nifer y parseli wedi cynyddu'n sylweddol dros y degawd diwethaf (gyda 3.6 biliwn o eitemau'n cael eu hanfon yn 2022-23) wrth i siopa ar-lein ddod yn brif ffrwd. Mae parseli'n dod yn fwyfwy pwysig i fywydau bob dydd pobl ac mae disgwyliadau o ran lefelau gwasanaeth danfon a nodweddion cynnyrch wedi codi'n unol â hynny.
- **Mae llawer yn dal i ddibynnu ar lythyrau ond mae anghenion pobl wedi newid.** Er bod y defnydd o lythyrau'n lleihau, mae angen anfon rhai pethau drwy lythyr o hyd. Mae ein gwaith ymchwil ansoddol diweddar yn dangos bod pobl yn blaenoriaethu dibynadwyedd ar gyfer derbyn llythyrau, ond mae cyflymder ac amlder danfon yn cael eu hystyried yn llai hanfodol. Mae mwy nag wyth o bob 10 llythyr wedi'u cyfeirio yn cael eu hanfon gan sefydliadau mawr, fel y GIG a banciau. Mae'r anfonwyr hyn hefyd yn gwerthfawrogi dibynadwyedd dros gyflymder ac maen nhw'n dewis amseroedd danfon arafach (o fewn 5 diwrnod). Ar hyn o bryd, nid yw defnyddwyr a busnesau yn cael y gwasanaeth dibynadwy y maent yn ei werthfawrogi oherwydd ansawdd gwasanaeth gwael y Post Brenhinol.
- **Mae'r gwasanaeth post yn parhau i fod yn bwysig o ran cydlyniant cymdeithasol.** I rai defnyddwyr, yn enwedig yr henoed a'r rhai sydd â llai o symudedd, mae'r post yn arf hanfodol i gysylltu â'r byd allanol a chynnal cyswllt â'u ffrindiau a theuluoedd. Mae gweithwyr post y Post Brenhinol hefyd yn chwarae rôl bwysig, am fod rhai pobl yn eu hystyried i fod yn ymwelydd rheolaidd a chyfarwydd.

- **Mae'r dystiolaeth yn dangos risg gynyddol y bydd y rhwymedigaethau presennol yn dod yn anghynaliadwy yn ariannol ac yn weithredol.** Rydym yn amcangyfrif mai cost net y rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol (USO) i'r Post Brenhinol oedd £325m-£675m yn 2021/22.[1] Mae'r ystod hon yn seiliedig ar yr elw rydym wedi cyfrifo y gallai'r Post Brenhinol fod wedi'i wneud pe na bai wedi bod yn ddarostyngedig i'r rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol a bod ganddo ryddid masnachol, o'i gymharu â'i sefyllfa go iawn yn y flwyddyn honno (er bod yr ystod yn cynnwys colli mantais yr eithriad TAW). Er y gellid cyfiawnhau rhyw fesur o'r gost net wrth ei ystyried yn erbyn y manteision sy'n gysylltiedig â bod yn berchen ar y rhwydwaith post, sy'n ased cenedlaethol unigryw, mae'r dystiolaeth yn awgrymu nad yw'r lefel hon o gost net yn gynaliadwy yn y tymor hir gan nodi nad yw'r Post Brenhinol wedi cyflawni'r lefel o broffidioldeb a fyddai'n dangos bod y rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol yn gynaliadwy ers 2015/16[2]. Ni fwriedir i'r amcangyfrif cost net hwn gynrychioli'r arbedion y gallai'r Post Brenhinol eu gwneud petai cwmpas y rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol yn cael ei newid.
- **Canlyniad rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol llythyrau nad yw'n cyd-fynd ag anghenion pobl yw y gallai pobl dalu prisiau uwch na'r angen.** Mae hefyd yn ei gwneud yn anoddach ac yn ddrutach i'r Post Brenhinol ddarparu gwasanaeth dibynadwy, ac i fuddsoddi ac ailstrwythuro ei rwydwaith i ymateb i'r hyn y mae pobl yn rhoi mwy o werth arno – dibynadwyedd mewn llythyrau a mwy o opsiynau gwasanaeth mewn parseli.
- **Nid yw'r DU ar ei phen ei hun o ran yr angen i ymateb i'r heriau hyn.** Ar draws Ewrop ac yn ehangach, mae rhwymedigaethau gwasanaeth post cyffredinol wedi cael eu diwygio neu wrthi'n cael eu diwygio. Mae gwledydd eraill wedi lleihau amlder dosbarthu a/neu amseroedd danfon estynedig ar gyfer llythyrau, gan geisio cryfhau dibynadwyedd ar yr un pryd. Ym mhob gwlad, y nod yw sicrhau bod gwasanaeth post hyfyw ar gael o hyd sy'n diwallu anghenion pobl ac sy'n addas ar gyfer y dyfodol.
- **Rydym wedi nodi nifer o opsiynau ar gyfer ailgynllunio'r rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol.** Mae dau brif opsiwn rydym yn credu allai arwain at rwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol sy'n cyd-fynd yn agosach ag anghenion pobl am lythyrau ac sy'n helpu i sicrhau dyfodol y gwasanaeth: (1) gwneud newidiadau i'r cynhyrchion busnes a Dosbarth Cyntaf ac Ail Ddosbarth presennol fel bod y rhan fwyaf o lythyrau'n cael eu danfon drwy wasanaeth arafach sy'n cymryd hyd at dri diwrnod neu fwy, gyda gwasanaeth diwrnod nesaf ar gael o hyd ar gyfer unrhyw lythyrau brys, a allai arwain at arbedion o £150-650m; a (2) lleihau nifer y diwrnodau danfon sy'n cael eu cynnig o'r rhwymedigaeth chwe diwrnod yr wythnos bresennol hyd at bump neu dri diwrnod. Rydym yn amcangyfrif y gallai'r Post Brenhinol gyflawni arbediad cost net o £100-200m pe bai danfoniadau llythyrau'n cael eu gostwng i bum diwrnod; a £400-460m pe baent yn cael eu gostwng i dri diwrnod[3].
- **Nid yw israddio ansawdd gwasanaeth yn opsiwn ar gyfer diwygio.** Fel rhan o unrhyw waith i ddiwygio'r rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol, bydd yn bwysig ystyried a oes angen mesurau diogelu ychwanegol i sicrhau bod anghenion pobl yn cael eu diwallu'n llawn. Mae

[1] Nid ydym wedi cynnal asesiad ffurfiol fel y nodir yn Adran 44 o Ddeddf Gwasanaethau Post 2011, ond rydym wedi ystyried opsiynau amcangyfrif amgen wrth ddod i'n safbwynt dros dro.
[2] Ofcom, 2023, Adroddiad Monitro'r Post, t23-24
[3] Yr arbedion y gallai'r Post Brenhinol fod wedi'u cyflawni yn 2021/22 pe bai'r newid wedi'i roi ar waith ar adeg honno.

disgwyliadau defnyddwyr o ran dibynadwyedd gwasanaethau post yn parhau i fod yn uchel iawn a rhaid i fynediad at wasanaethau post barhau i fod yn fforddiadwy. Rhaid i unrhyw newidiadau wella lefelau dibynadwyedd presennol a sicrhau bod pobl yn gallu gwneud dewisiadau gwybodus, yn ogystal ag amddiffyn pobl sy'n dibynnu'n benodol ar wasanaethau post.

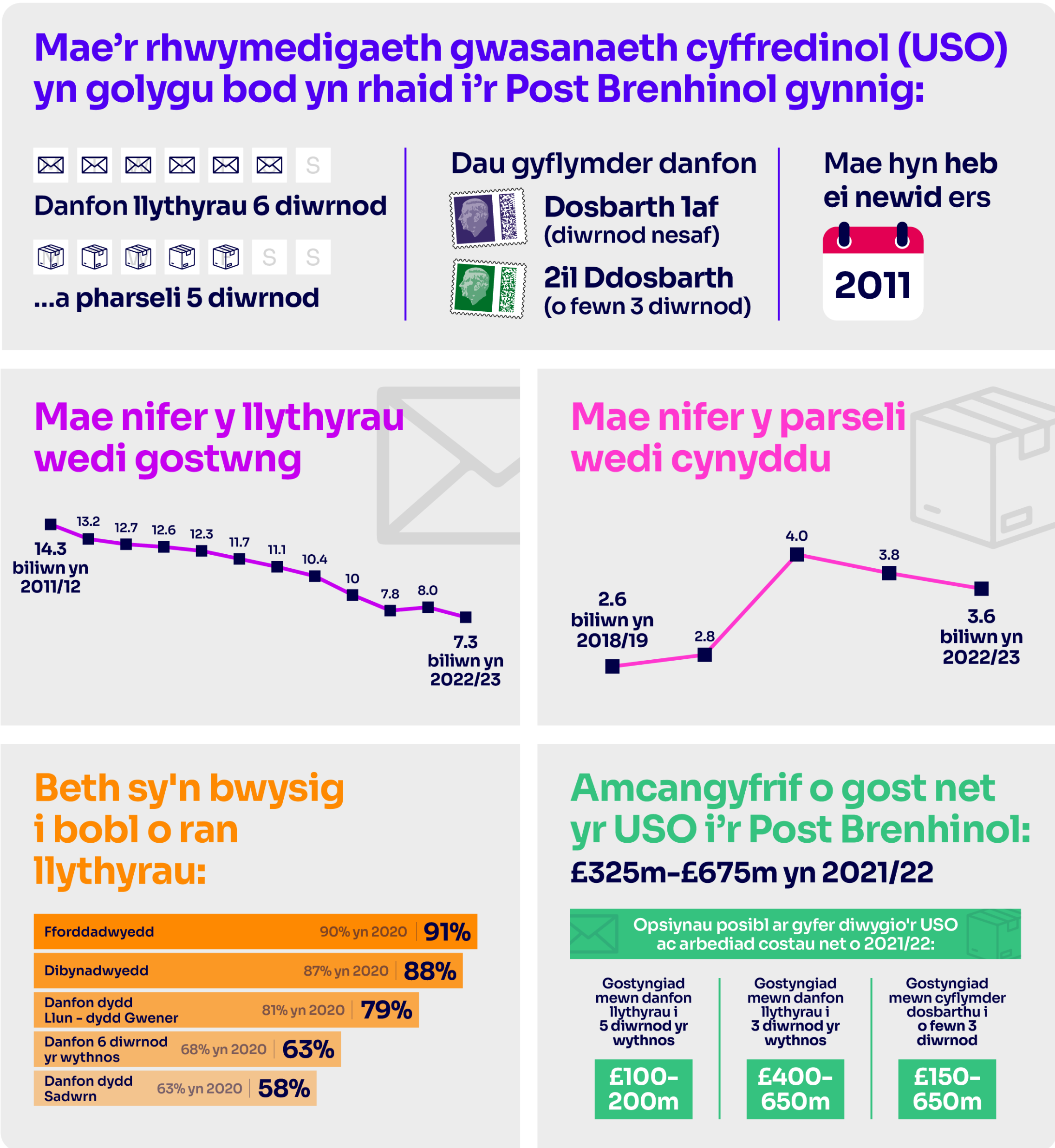
- **Er bod y dystiolaeth yn awgrymu bod angen diwygio'r gwasanaeth cyffredinol, ni fydd hyn ar ei ben ei hun yn ateb i'r heriau ariannol a gweithredol y mae'r Post Brenhinol yn eu hwynebu.** Fel y gwelsom yn ein hymchwiliad diweddar i berfformiad ansawdd gwasanaeth y Post Brenhinol, rydym yn disgwyl i'r Post Brenhinol wella ei ddibynadwyedd a datrys unrhyw faterion gweithredol a gyfrannodd at ei fethiant i gyrraedd ei dargedau cyflawni yn 2022/23. Yn ychwanegol, rhaid i'r Post Brenhinol barhau i weithio tuag at drawsnewid ei rwydwaith a'i weithrediadau, a gwella effeithlonrwydd, i sicrhau bod defnyddwyr yn cael y gwerth gorau posibl am y gwasanaethau maent yn eu prynu. Mae gweithredu yn y meysydd hyn yn hanfodol i'r Post Brenhinol ailadeiladu ymddiriedaeth a pharhau i fod yn ddarparwr hyfyw i'r gwasanaeth cyffredinol. Fel y rheoleiddiwr, bydd Ofcom yn parhau i ddal y Post Brenhinol i gyfrif.

Y camau nesaf

1.1 **Rydym yn gofyn am safbwyntiau a mewnbwn gan yr holl randdeiliaid** ar ein hasesiad o'r angen i ystyried newidiadau i'r Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol, a'r amrywiaeth o opsiynau ar gyfer newid rydym wedi'u nodi. Rydym hefyd am sicrhau ein bod yn deall effaith bosibl unrhyw newidiadau i'r rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol ar bob person a busnes. Mae hyn yn cynnwys pobl agored i niwed, y rheini mewn ardaloedd gwledig ac anghysbell yng ngwledydd y DU, yn ogystal â sefydliadau mawr sy'n defnyddio gwasanaethau post swmp. Rydym yn croesawu ymatebion i'r dystiolaeth rydym wedi'i nodi erbyn **3 Ebrill 2024**.

1.2 **Byddwn yn cynnal digwyddiadau i randdeiliaid yn rhan gyntaf 2024** i drafod y dystiolaeth a'r opsiynau. Ein nod yw dod ag amrywiaeth o randdeiliaid o wahanol safbwyntiau at ei gilydd. Gallwch gofrestru eich diddordeb mewn mynychu yma.

1.3 **Yn dilyn hyn, byddwn yn ystyried yr holl fewnbwn gan randdeiliaid yn ofalus, yn asesu'r opsiynau ac yn cyhoeddi diweddariad yn yr haf.** Mae rhai o'r opsiynau ar gyfer newid yn galw am newid deddfwriaethol, gellid gwneud rhai eraill drwy newidiadau i'n rheoliadau ac, mewn unrhyw sefyllfa, bydd angen i'r Post Brenhinol ailstrwythuro ei rwydwaith i ymateb i'r hyn sydd ei angen ar bobl.


Mae'r rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol (USO) yn golygu bod yn rhaid i'r Post Brenhinol gynnig:
Danfon llythyrau 6 diwrnod
...a pharseli 5 diwrnod
Dau gyflymder danfon
Dosbarth 1af (diwrnod nesaf)
2il Ddosbarth (o fewn 3 diwrnod)
Mae hyn heb ei newid ers
2011
Mae nifer y llythyrau wedi gostwng
14.3 biliwn yn 2011/12
13.2
12.7
12.6
12.3
11.7
11.1
10.4
10
7.8
8.0
7.3 biliwn yn 2022/23
Mae nifer y parseli wedi cynyddu
2.6 biliwn yn 2018/19
2.8
4.0
3.8
3.6 biliwn yn 2022/23
Beth sy'n bwysig i bobl o ran llythyrau:
Fforddadwyedd 90% yn 2020 91%
Dibynadwyedd 87% yn 2020 88%
Danfon dydd Llun - dydd Gwener 81% yn 2020 79%
Danfon 6 diwrnod yr wythnos 68% yn 2020 63%
Danfon dydd Sadwrn 63% yn 2020 58%
Amcangyfrif o gost net yr USO i'r Post Brenhinol:
£325m-£675m yn 2021/22
Opsiynau posibl ar gyfer diwygio'r USO ac arbediad costau net o 2021/22:
Gostyngiad mewn danfon llythyrau i 5 diwrnod yr wythnos
£100-200m
Gostyngiad mewn danfon llythyrau i 3 diwrnod yr wythnos
£400-650m
Gostyngiad mewn cyflymder dosbarthu i o fewn 3 diwrnod
£150-650m