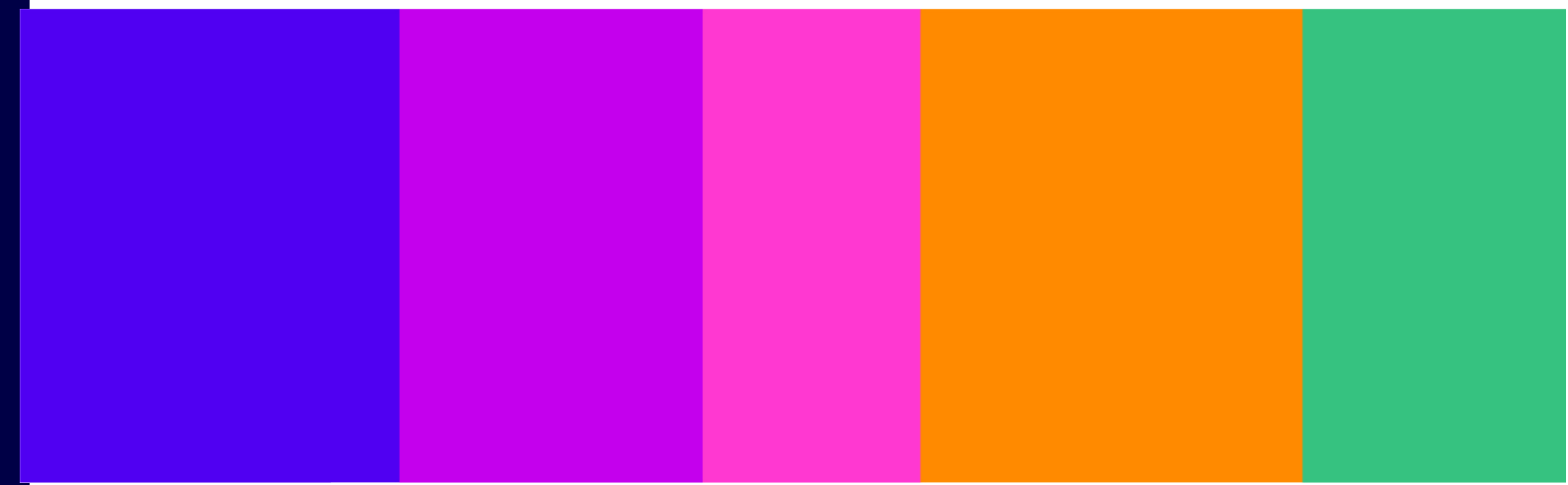


Adroddiad monitro'r post

Gwasanaethau post yn y flwyddyn ariannol
2022-23

Adroddiad

Cyhoeddwyd 7 Rhagfyr 2023



Cynnwys

Trosolwg	3
----------------	---

Trosolwg

Mae'r adroddiad hwn yn amlinellu data a thueddiadau allweddol yn y sector post ar gyfer y flwyddyn ariannol 2022-23. Mae hefyd yn ystyried profiadau defnyddwyr o wasanaethau post y DU a pherfformiad ariannol ac effeithlonrwydd y Post Brenhinol.

Mae fframwaith rheoleiddio Ofcom ar gyfer y post yn seiliedig ar ein dyletswydd i sicrhau gwasanaeth post cyffredinol sy'n diwallu anghenion defnyddwyr ac sy'n fforddiadwy, ac sydd ar yr un pryd yn ystyried ei gynladwyedd ariannol a'i effeithlonrwydd. Mae gennym hefyd fesurau amddiffyn defnyddwyr ehangach ar waith sy'n berthnasol i bob gweithredwr parseli. Ategir ein fframwaith rheoleiddio gan raglen fonitro, y mae'r adroddiad blynyddol hwn yn rhan bwysig ohoni. Ochr yn ochr â'r adroddiad hwn rydym hefyd wedi cyhoeddi [set ddata ryngweithiol](#).

Ein canfyddiadau ar gyfer y flwyddyn ariannol 2022-23

- **Mae gweithredwyr parseli'n bodloni bron i wyth o bob deg derbynnnydd (78%), ond mae dau draean o ddefnyddwyr wedi cael problemau gyda danfon parseli:** mae data ein harolwg yn nodi nifer arbennig o uchel o broblemau yn ystod hanner cyntaf 2023 yn dilyn cyfnod brig y Nadolig. Yn fwy diweddar, mae gweithredwyr wedi bod yn gwneud gwelliannau i'w prosesau ar ôl i ni gyflwyno ein canllawiau ymdrin â chwynion newydd ym mis Ebrill. Mae cwsmeriaid anabl yn dal i brofi nifer anghymesur o broblemau gyda danfoniadau - rydym yn disgwyl y bydd y rheolau newydd a weithredwyd gennym yn ddiweddar sy'n ei gwneud yn ofynnol i weithredwyr sicrhau bod cwsmeriaid anabl yn cael eu trin yn deg yn arwain at welliannau yn y maes hwn, a byddwn yn ei fonitro'n ofalus.
- **Dirywiodd cyfanswm cyfeintiau parseli ar draws gweithredwyr post y DU am yr ail flwyddyn yn olynol:** gan ostwng bron i 5% i 3.6 biliwn o eitemau. Mae'r cyfeintiau'n dal yn sylweddol uwch na'r lefelau cyn y pandemig (2.8 biliwn o eitemau yn 2019-20). Dirywiodd refeniw parseli ar gyfradd debyg mewn termau enwol, i lawr 5.7% i £12.8bn, er bod y gostyngiad yn uwch wrth gymryd chwyddiant i ystyriaeth (14.3%).
- **Dychwelodd cyfanswm y llythyrau cyfeiriedig i gyflwr o ddirywiad yn dilyn y cynnydd yn sgil y pandemig yn 2021-22:** cyflymodd cyfradd y dirywiad i 9.5%, gyda 7.3 biliwn o eitemau'n cael eu danfon yn 2022-23 (i lawr o 8.0 biliwn o eitemau yn 2021-22). Mae hyn yn cymharu â gostyngiad blynyddol o 5% ar gyfartaledd rhwng 2015-16 a 2019-20. Cyfanswm y refeniw llythyrau cyfeiriedig oedd £3.6 biliwn yn 2022-23, gostyngiad enwol o 5.8% o flwyddyn i flwyddyn (a 14.4% wrth gymryd chwyddiant i ystyriaeth).
- **Er bod post yn parhau i fod yn bwysig i'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr, yn gynyddol mae'n cael ei ystyried yn llai pwysig ar gyfer rhai mathau o gyfathrebu:** Dywedodd 79% o ddefnyddwyr y bydd bob amser bethau y mae angen iddynt eu danfon drwy'r post ond bu ostyngiad i 65% yn y niferoedd sy'n dweud bod y post yn bwysig iddynt ar gyfer cyfathrebu â ffrindiau a theulu (i lawr o 75% 2021-2022) a dywedodd bron i hanner y busnesau bach a chanolig (BBaCh) eu bod wedi symud eu gwasanaethau post i ddull cyfathrebu gwahanol yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Er bod bodlonrwydd cyffredinol gyda'r Post Brenhinol yn parhau i fod yn gymharol uchel (79%), mae nifer uwch o ddefnyddwyr yn adrodd anfodlonrwydd, yn enwedig gyda chostau postio lle mae boddhad wedi gostwng i 40% (o gymharu â 54% yn 2021-22).
- **Methodd y Post Brenhinol â chyflawni ei dargedau ansawdd gwasanaeth:** bu i ni ymchwilio i'w fethiant i gyrraedd nifer o'r targedau hyn a, hyd yn oed ar ôl addasu perfformiad y Post Brenhinol

ar gyfer effaith gweithredu diwydiannol, tywydd eithafol a chau rhedfa Maes Awyr Stansted, gwelsom ei fod wedi methu â chyrraedd ei dargedau o gryn dipyn heb esboniad. Rhoesom gosb o £5.6m i'r Post Brenhinol ar 13 Tachwedd 2023 a byddwn yn cyhoeddi manylion llawn ein penderfyniad yn fuan. Arweiniodd y methiannau gwasanaeth hyn at gynydd sylweddol mewn cwynion am y Post Brenhinol.

- **Gwnaeth y Post Brenhinol golled, yn bennaf o ganlyniad i ostyngiad mewn refeniw:** gostyngodd maint yr elw (EBIT)¹ ar gyfer y Busnes a Adroddir² i -6.3% (o gymharu â 3.6% yn 2021-22), sy'n sylweddol is na'r ystod ddangosol o 5% i 10% ar gyfer cyfradd elw fasnachol resymol. Roedd y gostyngiad wedi'i ysgogi'n bennaf gan ostyngiad yn ei refeniw (tua £950m o flwyddyn i flwyddyn). Achoswyd hyn yn rhannol gan ffactorau'r farchnad (megis tueddiadau siopa ar-lein gwannach), ond ffactor allweddol hefyd oedd y gostyngiad sylweddol yng nghyfran farchnad y Post Brenhinol, yr effeithiwyd arni gan weithredu diwydiannol.
- **Mae perfformiad effeithlonrwydd yn anodd ei asesu oherwydd effaith gweithredu diwydiannol a pherfformiad Ansawdd Gwasanaeth gwael:** Gwnaeth y Post Brenhinol ryw faint o gynydd o ran effeithlonrwydd, wedi'i hwyluso gan ddiwygiadau i'w weithrediadau dosbarthu a phrosesu ynghyd ag awtomeiddio cynyddol, gan gynnwys agor ei ail ganolfan barseli yng nghanolbarth Lloegr. Yn ddiweddar, cyhoeddodd y Post Brenhinol ei ddisgwyliadau effeithlonrwydd pum mlynedd (sy'n ofynnol o dan ein cyfundrefn fonitro a gryfhawyd yn ddiweddar), sy'n nodi ei fod yn anelu at gyflawni arbedion effeithlonrwydd o 9% erbyn 2027-28 a gwelliant o 25% yn effeithlonrwydd gweithredol ei staff rheng flaen. Byddwn yn monitro cynnydd y Post Brenhinol yn agos yn erbyn y disgwyliadau hyn.

Datblygiadau mwy diweddar ac edrych ymlaen...

Er bod yr adroddiad hwn yn canolbwyntio'n bennaf ar flwyddyn ariannol 2022-23, rydym wedi bod yn parhau i fonitro datblygiadau'n agos drwy gydol y flwyddyn hon ac yn benodol, nodwn y canlynol:

- **Parhaodd perfformiad Ansawdd Gwasanaeth y Post Brenhinol i fod yn is o lawer na'r targed:** mae hyn yn cael effaith negyddol sylweddol ar ddefnyddwyr post, gydag oedi'n cael ei brofi ar draws y DU. Rydym yn pryderu nad yw perfformiad y Post Brenhinol wedi dangos unrhyw arwyddion o welliant yn y misoedd diwethaf ac rydym yn siomedig nad yw wedi darparu amserlen i ni o ran pryd y bydd ei berfformiad yn gwella. Byddwn yn parhau i ddwyn y Post Brenhinol i gyfrif am y materion hyn, gan gymryd camau gorfodi pellach os bydd angen.
- **Mae'r Post Brenhinol yn parhau i wneud colled:** Ym mis Tachwedd, adroddodd y Post Brenhinol golled gweithredu o £319m ar gyfer hanner cyntaf 2023-24. Roedd y canlyniadau'n cyfateb yn fras i ddisgwyliadau, ond roedd cyfeintiau parseli'n is na'r llynedd, ac roedd refeniw parseli domestig, sy'n allweddol i broffidoldeb hirdymor, yn is na'r disgwyl.³ Mae gennym bryderon hefyd ynghylch gallu'r Post Brenhinol i sicrhau arbedion effeithlonrwydd digonol; mae wedi dod i gytundeb ag Undeb y Gweithwyr Cyfathrebu ar newidiadau arfaethedig i arferion gwaith a thelerau ac amodau, ond mae'n debygol o gymryd amser i'r newidiadau gael eu gweithredu a chael effaith. O ystyried y risgiau a'r ansicrwydd hyn, mae ein pryderon am gynladwyedd tymor

¹ Dyma'r elw ar gyfer y Busnes a Adroddir sydd wedi'i gyfrifo fel refeniw llai holl gostau cynhyrchion a gwasanaethau a ddarperir (yn ogystal â chostau trawsnewid) cyn didynnu llog a threth. Mae'n un o'r dangosyddion yr ydym yn eu monitro wrth ystyried cynladwyedd ariannol hirdymor y gwasanaeth post cyffredinol.

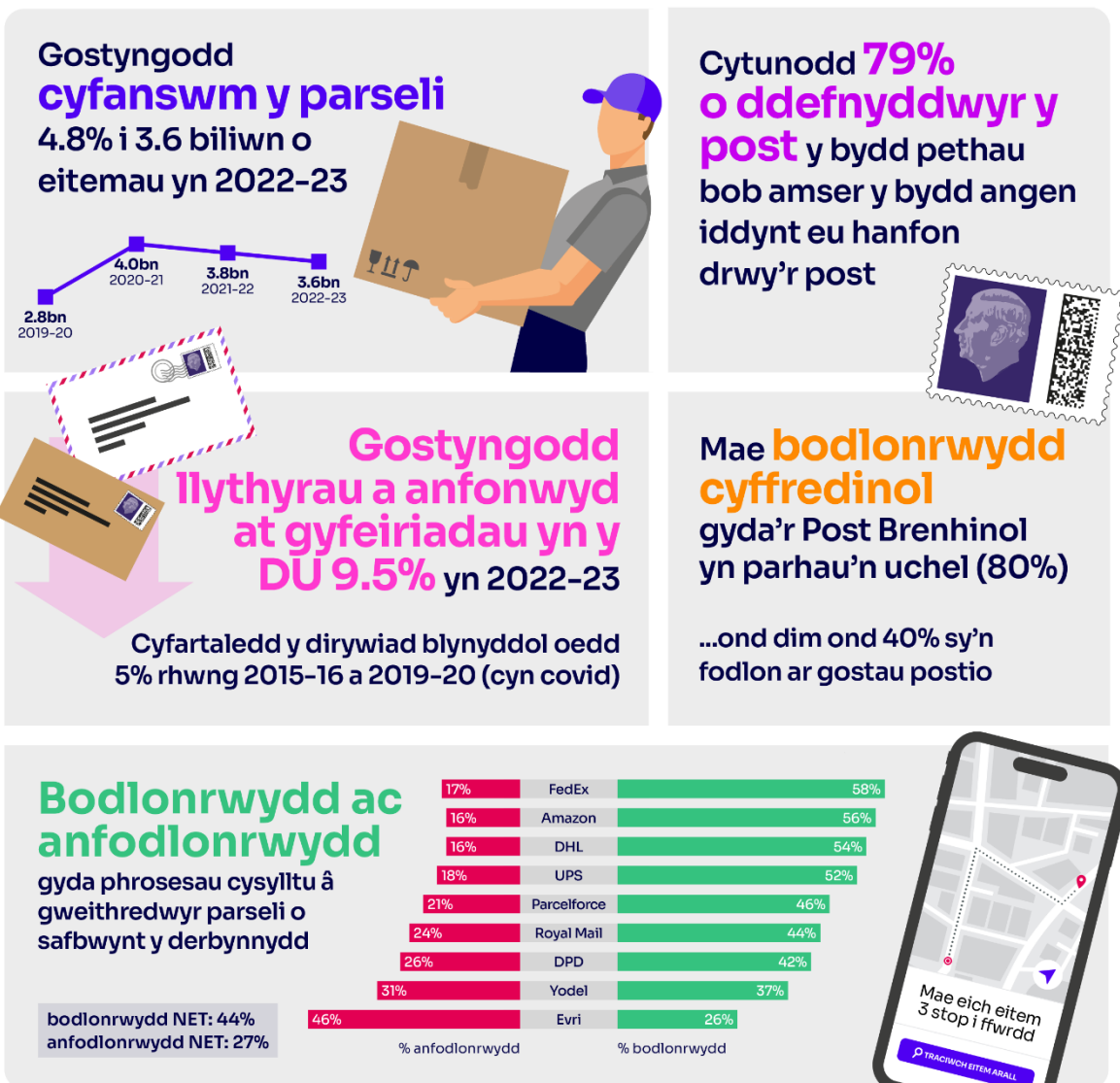
² Mae ein gwaith o fonitro perfformiad y Post Brenhinol yn canolbwyntio ar ei 'Fusnes a Adroddir', sef y rhan o'r Post Brenhinol sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth cyffredinol.

³ International Distribution Services plc, 2023. [Canlyniadau hanner blwyddyn IDS plc 26 wythnos hyd at fis Medi 2023](#), tudalen 6.

hwy y gwasanaeth cyffredinol wedi cynyddu ymhellach ers y llynedd ac rydym yn parhau i fonitro'r sefyllfa'n agos.

Bu i ni [gyhoeddi'n ddiweddar](#) ein bwriad i gynhyrchu opsiynau posibl ar gyfer dyfodol y gwasanaeth post cyffredinol (USO). Byddwn yn cyflwyno tystiolaeth yn gynnar y flwyddyn nesaf o sut mae'r galw am wasanaethau post yn newid, heriau a chostau darparu'r USO presennol a gwasanaethau post swmp cysylltiedig a sut y gallai fod angen iddo esblygu i ddiwallu anghenion defnyddwyr yn well. Bydd sicrhau gwasanaeth post yn y DU a all fodloni anghenion defnyddwyr yn y dyfodol yn gynaliadwy, a chan ddarparu ansawdd uchel, yn ganolog i'n hasesiad o'r opsiynau posibl ar gyfer newidiadau i'r USO.

Ffeithlun ar gyfer rhaglen monitro'r post



Ffynhonnell: Data marchnad – dadansoddiad Ofcom o ddata gweithredwyr post, gan gynnwys gwybodaeth a gasglwyd o dan bwerau statudol a chyflwyniadau adrodd rheoleiddiol y Post Brenhinol. Data ymchwil defnyddwyr – Traciwr Post Preswyl Ofcom a'n Harolwg Traciwr Parseli newydd