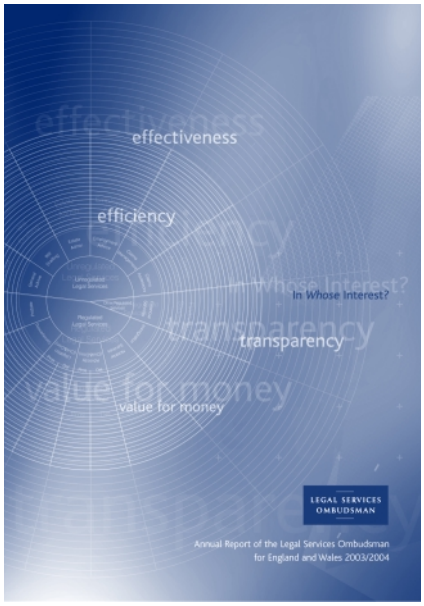

CLAWR Adroddiad Blynyddol 2003/2004

LEGAL SERVICES OMBUDSMAN

Er Budd *Pwy*?

Crynodeb 2003/2004 o 13eg Adroddiad Blynyddol Ombwdsman y Gwasanaethau Cyfreithiol

Penodir Ombwdsman Y Gwasanaethau Cyfreithiol Gan Yr Arglwydd Ganghellor I Oruchwylio'r Modd Y Mae'r Pum Corff Proffesiynol Sy'n Gyfrifol Am Osod A Chynnal Safonau Ymddygiad A Safonau Gwasanaeth O Fewn Y Proffesiwn Cyfreithiol Yn Delio Â Chwynion Am Dwrneiod, Bargyfreithwyr, Gweithredwyr Cyfreithiol, Trosglwyddwyr Trwyddedig A Gweithredwyr Patentau.

Ni Chaiff Yr Ombwdsman Fod Yn Dwrnai Cymwysedig Ac Mae'n Gwbl Annibynnol Ar Y Proffesiwn Cyfreithiol. Ombwdsman Y Gwasanaethau Cyfreithiol Yng Nghymru A Lloegr Yw Ms Zahida Manzoor CBE.

Bu newidiadau mawr ym myd gwasanaethau cyfreithiol yn ystod y 12 mis diwethaf gan gynnwys dyfodiad yr Adran Materion Cyfansoddiadol (AMC) newydd i gymryd lle Adran yr Arglwydd Ganghellor ym Mehefin 2003, adolygiad annibynnol o'r fframwaith rheoliadol ar gyfer gwasanaethau cyfreithiol dan Syr David Clementi a dyfodiad y Comisiynydd Cwynion Gwasanaethau Cyfreithiol (CCGC) i oruchwylio gweithrediadau Cymdeithas y Gyfraith wrth ymdrin â chwynion.

Yn ogystal, bu newidiadau pellgyrhaeddol yng Nghymdeithas y Gyfraith, gan gynnwys ad-drefnu'i system trin cwynion sawl tro gan arwain yn y diwedd at greu dau gorff trin cwynion i gymryd lle'r Swyddfa Goruchwylio Twrneiod (SGT).

Y mae'r Ombwdsmon wedi cyflwyno'i sylwadau i dîm adolygu Clementi, a'r rhain fu canolbwynt Adroddiad Blynyddol eleni, dan y teitl 'Er Budd *Pwy*?'.

Yn ei barn hi, dylai trefn reoleiddio newydd ganiatáu i gyrff proffesiynol gadw agweddau o reoleiddio sy'n angenrheidiol i warantu annibyniaeth broffesiynol, tra'n sicrhau atebolrwydd cyhoeddus drwy gorff rheoli annibynnol cynhwysfawr. Y corff rheoleiddio hwn yngh_d â swyddfa annibynnol i ymdrin â chwynion yw canlyniad lleiaf posibl yr adolygiad presennol fyddai'n dderbyniol i'r cyhoedd. O'r herwydd, y mae'r Ombwdsmon wedi cynnig 'Awdurdod Gwasanaethau Cyfreithiol' (AGC) yngh_d â chorff annibynnol i ymdrin â chwynion, 'Swyddfa Cwynion Gwasanaethau Cyfreithiol' (SCGC).

SWYDDFA OMBWDSMON Y GWASANAETHAU CYFREITHIOL

Mewn perthynas â gwaith achos, cwblhaodd SOGC fwy o achosion nag a dderbyniodd am y drydedd flwyddyn yn olynol, gan dderbyn 1,485 achos a chau 1,731 o achosion, a thrwy hynny ostwng y nifer o achosion 'byw' o 451 i 205. Gostyngodd y nifer o achosion newydd a dderbyniwyd o ychydig dan 15% yn ystod y flwyddyn, er gwaetha'r ffaith y bu cynnydd o 7% yn y cwynion a dderbyniwyd gan gyrff proffesiynol. Y mae'r gostyngiad mewn niferoedd wedi creu gwelliannau sylweddol o ran yr amser a gymerir i gwblhau achosion, sydd wedi gostwng o 5.6 mis i 2.5 mis yn ystod y flwyddyn. Cwblhawyd bron i 87% o'r achosion o fewn 3 mis a thros 95% o fewn 6 mis.

Y mae SOGC wedi gwella'i heffeithlonrwydd drwy nifer o gynlluniau. Lluniwyd Cynlluniau Strategol a Gweithredol ffurfiol ar gyfer 2003/2007. Y mae adborth am ansawdd ei gwasanaeth a'i chyfathrebu bellach yn cael ei gasglu'n systematig, er mwyn ategu'r arolwg boddhad cwsmeriaid a gomisiynir gan ymgynghorwyr allanol bob 2-3 blynedd.

Y mae ymarfer meincnodi ar fecanweithiau SOGC i dynnu gwybodaeth o waith achos, ac asesu gwerth am arian mewn perthynas â gwaith achos, yn mynd rhagddo ar hyn o bryd. Yn ogystal, y mae SOGC yn goruchwylio rhaglen feincnodi gan bob un o'r cyrff proffesiynol i wella'u dull o ymdrin â chwynion. Rhoddwyd sylw i amryw o faterion yn ymwneud â gwaith achos, yn cynnwys adolygiad o ganllawiau mewnol ar iawndal, cydweithio â Chymdeithas y Gyfraith i wella'r cymorth a roddir i fuddiolwyr a charcharorion, a chyda Chyngor y Bar i wella'i ymwybyddiaeth o faterion anabledd.

Dros y flwyddyn i ddod, bydd SOGC yn datblygu'i dimensiwn strategol. Y mae'r Ombwdsmon yn bwriadu ymestyn mwy o archwiliadau y tu hwnt i adolygiad o archwiliad y corff proffesiynol, i gynnwys y g_yn wreiddiol. Gwneir gwaith ar asesu systemau'r cyrff proffesiynol i drin cwynion, gyda'r nod o awgrymu gwelliannau fydd o fudd i ddefnyddwyr. Bydd hyn yn cynnwys dadansoddiad manylach o gwynion i SOGC, ac arolwg mewnol o ddulliau cyfreithwyr o gyflwyno gwasanaeth ac ymdrin â chwynion. Bydd SOGC hefyd yn adolygu cynlluniau eraill gan yr Ombwdsmon a modelau rheoleiddio i glustnodi gwelliannau ar gyfer SOGC a'r cyrff proffesiynol, ac y mae hefyd yn bwriadu gweithredu rhaglen i godi'i phroffil.

ADOLYGIAD O'R MODD Y BU I GYRFF PROFFESIYNOL DDELIO CHWYNION 2003/2004.

Y mae'r prif ystadegau mewn perthynas â pherfformiad wrth ymdrin â chwynion, i'w cael yn rhan ar Ffeithiau a Ffigyrau yn y Crynodeb hwn.

Swyddfa'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol

Cwblhaodd SOGC 1,731 o archwiliadau, gostyngiad o 20.6% ar y flwyddyn flaenorol, yn bennaf oherwydd gostyngiad cyfatebol mewn cyfeiriadau. Bu cynnydd yn y gyfran o argymhellion ffurfiol o 20.2% i 33.4%. Yr oedd cyfanswm yr arian a ddyfarnwyd fel iawndal yn £199,840, gyda chyfartaledd o £390 y dyfarniad; y dyfarniad uchaf oedd £4,000 am drallod ac anghyfleustra, gyda'r isaf yn £50 am anghyfleustra.

Cymdeithas y Gyfraith

Ymddengys bod perfformiad Cymdeithas y Gyfraith ar drin cwynion yn gwella o ran niferoedd; gostyngodd y nifer o achosion 'byw' gan 1,090 achos (8.5%). Fodd bynnag, yr oedd yr Ombwdsmon yn fodlon gydag ansawdd ymdrin mewn 53.3% o achosion yn unig, gostyngiad sylweddol ar y 67.2% y flwyddyn flaenorol, ac yn llawer is na tharged yr AMC o 75%. Y mae Cymdeithas y Gyfraith yn parhau i fethu â chyrraedd pob un o'i thargedau ar amseroedd cwblhau achosion, ac eithrio un, ac y mae'r rhain mewn gwirionedd wedi gwaethygu yn ystod 2003/04. Y mae'r nifer o achosion sy'n h_n na 12 mis wedi cynyddu 30.8%, sy'n awgrymu y canolbwyntir ar gau achosion mwy newydd ar draul rhai h_n.

Y rheswm pennaf am berfformiad gwell Cymdeithas y Gyfraith o ran niferoedd yw'r ffaith y sefydlwyd swyddfa newydd yn Llundain gyda deugain o weithwyr achos ychwanegol. Fodd bynnag, i gyflawni'r gostyngiad angenrheidiol yn yr ôl-groniad o achosion o fewn amser rhesymol, bydd yn rhaid i Gymdeithas y Gyfraith ymgymryd â rhagor o gynlluniau tymor byr. Yn ogystal, dylai ystyried cynyddu'i gallu i ymdrin â gwaith achos, i atal unrhyw gynnydd mewn cyfeiriadau newydd rhag gwrthdroi ei pherfformiad da diweddar. Mewn perthynas ag ansawdd, ychydig o gynnydd a wnaed dros y flwyddyn ddiwethaf yngl_n â'r cyfnod o amser a gymerir gan Gymdeithas y Gyfraith i ailystyried achosion. Mewn ymateb i bryderon a fynegwyd gan yr Ombwdsmon, y mae gan Gymdeithas y Gyfraith gynllun peilot ar waith i ystyried cwynion gan ystod eangach o fuddiolwyr; mesurau i wella'i asiantau ymyrryd, gweithdrefnau newydd i'w gwneud yn haws cael gafael ar Dystysgrifau Tâl; a rhoi cyhoeddusrwydd gwell i benderfyniadau disgyblu.

Mater trawiadol arall yw'r gostyngiad sylweddol (i lawr o 14.7% i 9.2%) yn yr achosion a gyfeirir i SOGC gan Gymdeithas y Gyfraith, am resymau nad ydynt eto'n eglur. Hefyd, y mae Cymdeithas y Gyfraith wedi gwneud newidiadau yn ei system bresennol o Baneli Adolygu, gan wneud i ffwrdd ag apeliadau yn y rhan fwyaf o archwiliadau o wasanaeth gwael, ac y mae'r Ombwdsmon yn bryderus y gallai hynny ostwng lefel cyfraniad lleygwyr i'r broses o wneud penderfyniadau.

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, bu i Gymdeithas y Gyfraith ad-drefnu ei gweithgaredd trin cwynion sawl tro, ac yn y diwedd disodlwyd y Swyddfa Goruchwylio Twrneiod ym mis Ebrill 2004 gan Swyddfa Cwynion Defnyddwyr newydd (ar gyfer cwynion am wasanaeth) a Chyfarwyddiaeth Gydymffurfio (materion ymddygiad).

Y mae Cymdeithas y Gyfraith hefyd wedi ymdrechu i wneud i ffwrdd â'r pethau sy'n achosi cwynion yn y lle cyntaf, drwy gynigion yn ymwneud ag archwiliadau dirybudd ar gwmnïau, cydymffurfiaeth cyfreithwyr â Rheol 15; hyfforddiant gofal cwsmer; ac ymestyn y drefn 'llygrwyr i dalu'. Y mae'r Ombwdsmon o'r farn, er y croesewir y mesurau hyn, nad ydynt yn ddigon cadarn, ac y dylai Cymdeithas y Gyfraith wneud mwy o ymweliadau i wirio cydymffurfiad; ychwanegu at ofynion Datblygiad Proffesiynol Parhaus drwy hyfforddiant gorfodol ar ofal cleientau; a chynnal mwy o archwiliadau dirybudd ar gwmnïau cyfreithwyr.

Cyngor Cyffredinol y Bar

Bu gostyngiad o 7.2% yn y nifer o gwynion y caewyd y ffeiliau arnynt gan Gyngor y Bar, oherwydd gostyngiad yn y nifer o gwynion a ddygwyd gan Gyngor y Bar ei hun. Gwnaed cynnydd da ganddo hefyd i ostwng yr amser a gymerir i gwblhau achosion. Yr oedd yr Ombwdsmon yn fodlon ar y modd yr ymdriniodd Cyngor y Bar â 86.8% o achosion – bu tuedd araf ond bendant tuag i lawr (o 92% yn 1999) dros y pum mlynedd diwethaf.

Cyfeirir cyfran lawer uwch (44%) o gwynion Cyngor y Bar i SOGC nag sy'n wir am gyrff proffesiynol eraill, ond y mae Cyngor y Bar yn cyrraedd cyfradd bodlonrwydd uwch. Mae'r Ombwdsmon yn bwriadu archwilio'r paradocs hwn ymhellach.

Ar sail canlyniadau arolwg a gomisiynwyd gan MORI, sefydlodd Cyngor y Bar nifer o Weithgorau i wella'i system trin cwynion. Y mae'r rhain yn rhoi sylw i bryderon yngl_n ag annibyniaeth a chynrychiolaeth leyg drwy sefydlu rhaglen gynefino gynhwysfawr ar gyfer aelodau o'r system gwynion a disgyblu, rhoi cyhoeddusrwydd i gyfraniad lleygwyr a derbyn adborth rheolaidd gan achwynwyr. Mae'r modd y ceir mynediad at y system gwynion yn cael ei wella drwy adolygu'i llenyddiaeth, materion amrywiaeth, y wefan, cyhoeddusrwydd a phresenoldeb achwynwyr mewn gwrandawiadau panel. Gostyngir baich gwaith Cyngor y Bar drwy gyflwyno system wedi'i symleiddio ar gyfer mân achosion o dorri rheolau, gan gynnwys cosbau penodol a system o rybuddion ysgrifenedig. Yn ogystal, ystyrir newid y modd yr asesir cwynion yn y lle cyntaf; cysondeb gwneud penderfyniadau; gwelliannau i'r strwythur trefniadaethol, proffiliau sgiliau staff, a systemau cyfrifiadurol; ac adrodd ar berfformiad.

Y mae Cyngor y Bar yn disgwyl cymeradwyaeth statudol i'w gynigion i ganiatáu i gleientau lleyg gael mynediad uniongyrchol at fargyfreithwyr mewn rhai amgylchiadau, ac y mae wedi penodi Coleg y Gyfraith i gyflwyno rhaglen hyfforddi. Y mae hefyd wedi cyhoeddi canllawiau ar drin cwynion o fewn siambrau. Y mae ar hyn o bryd yn ystyried llacio'r gwaharddiad ar fargyfreithwyr anweithredol i ddefnyddio'r teitl hwnnw, yn amodol ar rai mesurau diogelwch. Nid yw'r Ombwdsmon wedi'i argyhoeddi eto o ddigonolrwydd y cynnig diwethaf ac y mae'n annog y dylid pwyllo.

Ym marn yr Ombwdsmon, y materion allweddol ar gyfer y dyfodol yw: caboli lefelau staffio a gweithdrefnau trin cwynion i ostwng amseroedd cwblhau achosion; cau achosion dros 12 mis oed; datblygu strategaeth i ymdopi gydag unrhyw gynnydd mewn cwynion o ganlyniad i fynediad uniongyrchol; monitro effeithlonrwydd hyfforddiant gofal cleientau i fargyfreithwyr sy'n cynnig mynediad uniongyrchol; a gwella ystod ac amlder ystadegau yn ymwneud â pherfformiad wrth drin cwynion.

Cyngor y Trawsgludwyr Trwyddedig

Adolygwyd trefn gwyno a gweithdrefnau CTT yn anffurfiol gan SOGC ym mis Medi 2003. Y mae'r CTT wedi cytuno i wella'i daflen; dyfarnu iawndal am drallod ac anghyfleustra mewn achosion priodol, gwella dogfennau mewn perthynas â phenderfyniadau; a chytuno ar brotocol gyda Chymdeithas y Gyfraith yngl_n â chwynion am drawsgludwyr trwyddedig.

Sefydliad y Gweithredwyr Cyfreithiol

Adolygwyd systemau a gweithdrefnau trin cwynion ILEX yn anffurfiol ym mis Tachwedd 2003. O ganlyniad, y mae ILEX bellach yn bwriadu penodi aelod ychwanegol o staff ar gyfer gwaith cwynion a pholisi, ac y mae ganddo nod hirdymor o gyflwyno gweithdrefnau newydd i archwilio cwynion am wasanaeth gwael. Y mae ILEX wedi gwneud cynnydd da gyda Chymdeithas y Gyfraith tuag at ddatblygu protocol ar gyfer cyfeirio cwynion rhyngddynt.

Sefydliad Siartredig yr Asiantau Patent

Cynhaliodd SOGC adolygiad anffurfiol o drefniadau trin cwynion CIPA ym mis Mawrth 2004, gan ddod i'r casgliad fod y broses archwilio yn un hynod drylwyr ac yn cynnwys ymdrechion clodwiw tuag at gymodi. Fodd bynnag, awgrymwyd y dylai CIPA gyflwyno trefn symlach ar gyfer achosion llai cymhleth; ystyried defnyddio asiant patent wedi ymddeol i gynorthwyo gyda chymodi; a mabwysiadu system rheoli achosion.

Cwynion a'r proffesiwn cyfreithiol

	Nifer yn ymarfer	Nifer o gwynion i gyrff proffesiynol yn 2003	Adroddiadau gan OGC (2003-2004)	% o achosion cyrff proffesiynol i'r OGC
Twrneiod/OSS	92,757	16,989	1,508	8.88%
Bargyfreithwyr/GCB	13,985	466	205	43.99%
Trawsgludwyr Trwyddedig/CLC	813	142	9	6.34%
ILEX	23*	43	0	0.00%
Sefydliad Siartredig yr Asiantau Patent	57*	11	0	0.00%
Ombwdsmon Cyfreithiol yr Alban	-	-	9	-

*Cyfanswm o aelodau lle bo gan yr Ombwdsman awdurdod

Ystadegau

	2003/2004	2002/2003	2001/2002	2000/2001
Achosion yn aros archwiliad ar ddechrau'r flwyddyn	451	886	998	544
Achosion newydd a dderbyniwyd i'w harchwilio yn ystod y flwyddyn	1,485	1,745	1,677	2,132
Nifer yr adroddiadau a gyhoeddwyd yn ystod y flwyddyn	1,731	2,180	1,789	1,678
Achosion a gariwyd ymlaen ar ddiwedd y flwyddyn	205	451	886	998

Amser cwblhau achosion SOGC

Adroddiadau a gyhoeddwyd	2003/2004	2002/2003	2001/2002	2000/2001
Cyfanswm yr adroddiadau	1,731	2,180	1,789	1,678
% a gyhoeddwyd o fewn 6 mis	95.9%	70%	58%	76%
% a gyhoeddwyd o fewn 7 i 9 mis	2.5%	5%	9%	16%
% a gyhoeddwyd o fewn 10 i 12 mis	1.3%	8%	15%	7%
% a gyhoeddwyd dros 12 mis	0.3%	17%	18%	0.06%
Cyfartaledd amser cwblhau	2.5	5.6	6.7	4.5

Archwiliadau SOGC lle'r oedd trin cwynion yn foddhaol

	Ebrill 2003 i Fawrth 2004	Ebrill 2002 i Fawrth 2003	Ebrill 2001 i Fawrth 2002	Ebrill 2000 i Fawrth 2001
Twrneiod/OSS	53.3%	67.2%	57.9%	57.3%
Bargyfreithwyr/GCB	86.8%	88.4%	92.9%	94.7%
Trawsgludwyr/CLC	66.7%	61.5%	60.0%	44.4%
Pob achos	57.5%	69.2%	60.9%	60.7%

Canlyniad ymchwiliadau SOGC

Ebrill 2003 i Fawrth 2004	Argymhelliad		Beirniadaeth		Boddhaol		Cyfanswm
OSS	553	36.7%	151	10.0%	804	53.3%	1,508
GCB	20	9.8%	7	3.4%	178	86.8%	205
CLC	3	33.3%	0	0.0%	6	66.7%	9
Cymdeithas y Gyfraith – Yr Alban	2	22.2%	0	0.0%	7	77.8%	9
Cyfanswm	578	33.4%	158	9.1%	995	57.5%	1,731

- Cyhoeddir Adroddiad Blynyddol Ombwdsman y Gwasanaethau Cyfreithiol dros Gymru a Lloegr gan y Llyfrfa ac mae ar gael gan:

Arlein
www.tso.co.uk/bookshop

Post, Ffôn, Ffacs ac E-bost
TSO
Blwch Post 29, Norwich NR3 1GN
Archebion dros y ffôn/Ymholiadau cyffredinol 0870 6005522
Archebion ffacs: 0870 6005533
I archebu dros y Llinell Seneddol – Lo-call 0845 7 023474
E-bost book.orders@tso.co.uk
Ffôn testun 0870 240 3701

Siopau TSO
123 Kingsway, Llundain WC2B 6PQ
020 7242 6393; Ffacs 020 7242 6394

68-69 Bull Street, Birmingham B4 6AD
0121 2369696 Ffacs 0121 236 9699

9-21 Princess Street, Manceinion M60 8AS
0161 834 7201 Ffacs 0161 833 0634

16 Arthur Street, Belfast BT1 4GD
028 9023 8451 Ffacs 028 9023 5401

18-19 Stryd Fawr, Caerdydd CF10 1PT
029 2039 5548 Ffacs 029 2038 4347

71 Lothian Road, Caeredin EH3 9AZ
0870 606 5566 Ffacs 0870 606 5588

Siop Lyfrau'r Senedd
12 Bridge Street, Parliament Square,
Llundain SW1A 2JX
Archebion dros y ffôn/Ymholiadau
cyffredinol 020 7219 3890
Archebion ffacs: 020 7219 3866

Asiantau Cymeradwyo'r TSO
(gweler y Llyfr Ffôn Melyn)
a gan lyfrwerthwyr da

- Mae'r Adroddiad Blynyddol yn cynnwys Datganiad Ariannol Cryno o gyfrifon blynyddol llawn Swyddfa Ombwdsman y Gwasanaethau Cyfreithiol. Mae'r cyfrifon llawn ar gael, wrth wneud cais amdanynt, o Swyddfa Ombwdsman y Gwasanaethau Cyfreithiol.

- Mae rhagor o gopïau o'r Adroddiad Blynyddol Cryno hwn ar gael wrth wneud cais amdanynt o Swyddfa Ombwdsman y Gwasanaethau Cyfreithiol.

SWYDDFA OMBWDSMAN Y GWASANAETHAU CYFREITHIOL

3rd floor, Sunlight House,
Quay Street
Manceinion M3 3JZ

Ffôn:	0161 839 7262
Ffacs:	0161 832 5446
DX:	18569 Manchester 7
E-bost:	lso@olso.gsi.gov.uk
Gwefan:	www.olso.org
Rhif lo-call:	0845 6010794

(Pris galwad lleol ac ar gael yn genedlaethol)