# Crynodeb Gweithredol o 16eg Adroddiad Blynyddol yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol dros Gymru a Lloegr

Penodir yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol gan yr Arglwydd Ganghellor a'r Ysgrifennydd Gwladol dros Gyfiawnder (yr Ysgrifennydd Gwladol dros Faterion Cyfansoddiadol gynt) i oruchwylio'r ffordd yr ymdrinnir â chwynion am gyfreithwyr, bargyfreithwyr, swyddogion cyfreithiol, trawsgludwyr trwyddedig, twrneiod patentau a thwrneiod nodau masnach gan y chwe chorff proffesiynol sy'n gyfrifol am bennu a chynnal safonau ymddygiad a safonau gwasanaeth yn y proffesiwn cyfreithiol.

Ni chaniateir i'r Ombwdsmon fod yn gyfreithiwr cymwysedig ac mae'n gwbl annibynnol ar y proffesiwn cyfreithiol. Yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol dros Gymru a Lloegr yw Zahida Manzoor CBE.

---

## Y Mesur Gwasanaethau Cyfreithiol

Mae'r Ombwdsmon yn credu'n gryf bod amcanion y Llywodraeth yn y Mesur Gwasanaethau Cyfreithiol yn ganmoladwy. Mae'n awyddus i sicrhau nad yw'r amcanion hyn yn cael eu tanseilio drwy wanhau'r Mesur mewn unrhyw ffordd a sicrhau mai'r defnyddiwr sydd yn wir wrth galon y diwygiadau. Bellach mae'r Arglwyddi wedi sicrhau gwelliannau, ac mae rhai ohonynt wedi dechrau ymosod ar hanfod yr egwyddorion a nodwyd yn y Mesur.
Amcangyfrifwyd gan PriceWaterhouseCoopers y bydd rhwng 80% a 90% o staff Cymdeithas y Gyfraith yn trosglwyddo i'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol. Mae hyn yn peri pryder o ystyried record wael Cymdeithas y Gyfraith o ran ymdrin â chwynion, er gwaethaf y gwelliannau a ddangoswyd yn ddiweddar gan Cymdeithas y Gyfraith y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol newydd yn dilyn y targedau a osodwyd gan Gomisiynydd Cwynion y Gwasanaethau Cyfreithiol.

Hefyd, rhaid codi cwestiynau ynglŷn â chostau cychwynnol sylweddol gweithredu'r gyfundrefn newydd hon ac a fydd y Mesur yn arwain at wasanaeth sydd wedi gwella i ddefnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol.

## Perfformiad Swyddfa'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol

Mae swyddfa'r Ombwdsmon wedi rhagori unwaith eto ar ei tharged o gyhoeddi 90% o'i hadroddiadau o fewn chwe mis. Eleni, cafodd 34.3% o'r adroddiadau eu cyhoeddi o fewn 2 fis, cyhoeddwyd 97% o fewn 4 mis a 99.9% o fewn 6 mis. Am yr ail flwyddyn yn olynol cyrhaeddodd dros 98% o'r holl adroddiadau drafft y safonau a bennwyd yn Fframwaith Sicrhau Ansawdd mewnol swyddfa'r Ombwdsmon.

Mae'r amser a gymerir ar gyfartaledd i swyddfa'r Ombwdsmon ymchwilio i achosion a'u cwblhau wedi disgyn o 3.2 mis y llynedd i 2.4 mis eleni. Ar 31

Mawrth 2007 roedd y baich achosion byw yn para 27 diwrnod ar gyfartaledd (mae hyn yn cynnwys achosion sy'n disgwyl am ymchwiliad ac achosion sy'n destun ymchwiliad ar y pryd. Roedd hyn yn ostyngiad o 44 diwrnod y llynedd.

Dechreuodd swyddfa'r Ombwdsmon y flwyddyn adrodd gyda 251 o achosion o'r flwyddyn flaenorol. Yn ystod y flwyddyn derbyniwyd 1,783 o achosion newydd a chafodd 1,886 o achosion eu cau. Y canlyniad yw mai dim ond 148 o achosion fydd yn cael eu cario drosodd i'r flwyddyn ariannol nesaf.

Yn ystod 2006/2007 defnyddiodd yr Ombwdsmon ei phwerau mewn 585 o achosion gan wneud 454 o argymhellion i'r cyrff proffesiynol cyfreithiol.

Mae'r Datganiad Costau Gweithredu am y flwyddyn yn gorffen 31 Mawrth 2007 a gynhwyswyd yn y Cyfrifon Blynyddol yn adlewyrchu gostyngiad bach oddi ar 2005/2006 yng nghostau rhedeg swyddfa'r Ombwdsmon drwyddynt draw. Mae hyn i'w briodoli'n bennaf i ostyngiadau yn y costau staff ac yn nhaliadau gorbenion yr Adran Materion Cyfansoddiadol.

## Adolygiad o gwynion y deliwyd â hwy gan y Cyrff Proffesiynol

### *Cymdeithas y Gyfraith*

Rhwng mis Ebrill 2006 a mis Mawrth 2007, daeth 89% o faich gwaith swyddfa'r Ombwdsmon o gwynion a gyfeiriwyd gan ddefnyddwyr oedd yn anhapus ag ymchwiliad Cymdeithas y Gyfraith i'w cwyn.

Eleni ymchwiliodd yr Ombwdsmon i 1,680 o achosion a gyfeiriwyd ati gan achwynwyr oedd yn anhapus â'r ffordd yr oedd Cymdeithas y Gyfraith wedi delio â'u cwynion. Bu gwelliant bychan yn y ganran o'r ymchwiliadau yr oedd yr Ombwdsmon yn fodlon â nhw – cynnydd o 66.4% yn 2005/2006 i 68% eleni.

Cofnodwyd canfyddiadau beirniadol mewn 32% o'r adroddiadau, gwelliant o 33.6% y flwyddyn flaenorol. Er y bu gwelliant amlwg yng ngallu Cymdeithas y Gyfraith i edrych ar yr holl dystiolaeth a dod i gasgliad rhesymol, canfu'r Ombwdsmon na fu unrhyw welliant yn ei gallu i ystyried y materion dan sylw i gyd ac y bu gostyngiad yn ei gallu i roi esboniad rhesymol a da. Hefyd, o gymharu'r perfformiad â pherfformiad y llynedd, bu cynnydd dramatig mewn oedi y mae modd ei osgoi; cyn, yn ystod ac ar ôl dechrau ar yr ymchwiliad.

Rhwng mis Ebrill 2006 a mis Medi 2006 cafodd 109 o achosion eu cyfeirio'n ôl at Gymdeithas y Gyfraith iddi ail-ymchwilio iddynt. Golygai hyn erbyn diwedd mis Mawrth 2007 y byddai wedi cael o leiaf 6 mis i ymchwilio iddynt. Fodd bynnag, nid ymchwiliwyd i 20% ohonynt o hyd. Y llynedd, anogodd yr Ombwdsmon Gymdeithas y Gyfraith i roi mwy o bwyslais ar gwblhau'r ymchwiliadau hyn yn gyflymach. Mae'r Ombwdsmon yn siomedig i adrodd bod y sefyllfa hon wedi gwaethygu, yn hytrach na gwella, ac mae'n annog Cymdeithas y Gyfraith unwaith eto i roi sylw i'r broblem hon ar frys.

Gall yr Ombwdsmon argymell bod Cymdeithas y Gyfraith yn talu iawndal i ddefnyddwyr sydd wedi cael eu siomi gan eu gwasanaeth mewnol eu hunain.

Gwnaed hyn mewn 224 o achosion y llynedd, sef cyfanswm o £94,014, gan ddyfarnu £409 ar gyfartaledd.

Synnodd yr Ombwdsmon pan gyfaddefodd Cymdeithas y Gyfraith yn haf 2006 nad oedd yn darllen adroddiadau'r Ombwdsmon, oni bai eu bod yn tynnu sylw at ddiffyg, ac nad oedd mecanwaith i fwydo canfyddiadau'r Ombwdsmon yn ôl i'w gweithwyr achosion. Er hynny, mae'r Ombwdsmon wedi cael sicrwydd bod yr adroddiadau i gyd yn cael eu darllen erbyn hyn a bod yna fecanwaith i fwydo gwybodaeth yn ôl.

Yn gyffredinol, canfu'r Ombwdsmon nad yw perfformiad Cymdeithas y Gyfraith yn dod yn agos ar yr hyn y byddid yn ei ddisgwyl gan sefydliad modern, sy'n canolbwyntio ar ei ddefnyddwyr.

## *Cyngor Cyffredinol y Bar (Cyngor y Bar)*

Yn ystod 2006/2007 ymchwiliodd yr Ombwdsmon i 166 o achosion a gyfeiriwyd ati gan achwynwyr oedd yn anfodlon â'r ffordd yr oedd Cyngor y Bar wedi delio â'u cwyn. Mae hyn yn cymharu â 183 y llynedd. Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon mewn 84% o'r achosion hyn, gostyngiad o 88% y flwyddyn gynt.

Cofnodwyd canfyddiadau beirniadol mewn 27 o'r 166 o achosion. Mae'r Ombwdsmon yn amlygu bod y canfyddiadau beirniadol hyn yn deillio'n bennaf o achosion lle'r oedd Cyngor y Bar wedi gwneud penderfyniadau afresymol neu wedi rhoi esboniadau gwael i'r achwynydd (naw achos) neu lle'r oedd wedi anwybyddu gwybodaeth a heb ystyried y materion dan sylw i gyd (pum achos) yn hytrach na'i fod wedi rhoi gwasanaeth gwael.

Rhwng mis Ebrill 2006 a mis Medi 2006 cyfeiriwyd 16 o achosion yn ôl i Gyngor y Bar iddo ailymchwilio iddynt. Golygai hyn erbyn diwedd mis Mawrth 2007 y byddai wedi cael o leiaf 6 mis i ymchwilio iddynt. Nid yw tri o'r rhain wedi cael eu cwblhau o hyd ac mae'r Ombwdsmon yn gofyn i Gyngor y Bar roi mwy o bwyslais ar gwblhau'r ymchwiliadau hyn yn gyflymach.

Mae'r Ombwdsmon yn croesawu gwaith Comisiynydd Safonau'r Bar ac mae'n edrych ymlaen at gael canfyddiadau ei adolygiad strategol.

## *Cyngor y Trawsgludwyr Trwyddedig (CLC)*

Mae'r Ombwdsmon yn adrodd bod amseroedd cwblhau'r CLC wedi gwella yn ystod y flwyddyn. Cafodd 31% o'r cwynion eu datrys o fewn tri mis ac fe gwblhawyd 71% o fewn chwe mis.

Yn ystod y cyfnod rhwng mis Ebrill 2006 a mis Mawrth 2007, ymchwiliodd yr Ombwdsmon i 19 o achosion a gyfeiriwyd ati gan achwynwyr oedd yn anhapus â'r ffordd yr oedd y CLC wedi delio â'u cwyn. Mae hyn yn cymharu â 18 o gwynion y llynedd. Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon â'r ffordd y deliwyd â 37% o'r achosion hyn, gwelliant o'i gymharu â 22% y flwyddyn flaenorol. Cofnodwyd canfyddiadau beirniadol mewn 12 o'r 19 ymchwiliad yr ymgymerwyd â nhw. O'r 12 argymhelliad a wnaed gan yr Ombwdsmon,

roedd a wnelo 9 â phenderfyniadau gwael. Yn gyffredinol, canfu'r Ombwdsmon fod hynny'n digwydd am ddau reswm: nad oedd materion a ddylai gael eu hystyried yn cael eu hystyried a methu rhoi esboniad digonol i ddangos sut y cyrhaeddodd y CLC ei benderfyniad.

Mae'r CLC wedi hysbysu'r Ombwdsmon ei fod eisoes wedi cymryd camau i fynd i'r afael â'r materion a godwyd yn ei hadroddiadau. Er enghraifft, mae'r CLC bellach yn cynnal archwiliadau ansawdd ar ffeiliau yn ystod y broses ymchwilio ac yn darparu sesiynau hyfforddi ychwanegol i weithwyr achosion. Mae'r Ombwdsmon yn edrych ymlaen at adrodd am berfformiad sydd wedi gwella y flwyddyn nesaf.

## *Cyrff proffesiynol eraill*

Ni ddaeth unrhyw achosion i sylw swyddfa'r Ombwdsmon am y ffordd y deliwyd â chwynion gan Sefydliad y Swyddogion Cyfreithiol (ILEX), Sefydliad Siartredig y Twrneiod Patentau (CIPA) na Sefydliad y Twrneiod Nodau Masnach (ITMA).