Rhagair ar gyfer Adroddiad Blynyddol Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyfreithiol 2007-2008:

Croesawaf yn fawr iawn Ddeddf y Gwasanaethau Cyfreithiol (y Ddeddf) a gafodd Gydsyniad Brenhinol ar 30ain Hydref 2007. Cymerodd y Ddeddf amser maith i gael ei gwneud ac felly, yn y cyswllt hwn, mae'n bwysig cofio'r materion a gymhellodd Adolygiad Syr David Clementi o'r Gwasanaethau Cyfreithiol, adolygiad a ddaeth i ben yn 2004.

Roedd y materion yn amgylchynu tri phrif gonsyrn. I ddechrau, na roddai'r system ystyriaeth ddigonol i fuddiannau defnyddwyr. Yn ail, bod y systemau cwyno cyfredol, ar lefel weithredol, yn cael eu rhedeg yn aneffeithlon. Yn ychwanegol at hyn, ac yn fwy sylfaenol, roedd pryderon a allai systemau ar gyfer cwynion yn erbyn cyfreithwyr, a oedd dan ofal cyfreithwyr eu hunain, fyth ennill hyder defnyddwyr. Yn olaf, roedd pryder am natur gyfyngol y strwythurau busnes cyfredol yn y proffesiwn cyfreithiol. Yma codwyd cwestiynau ynghylch a oedd hi'n dderbyniol bod arferion cyfyngol cyrff proffesiynol yn rhwystro gwahanol fathau o gyfreithwyr rhag gweithio gyda'i gilydd yn gyfartal.

Wrth geisio lleddfu'r pryderon hyn, bydd y Ddeddf, pan y'i rhoddir ar waith, yn creu dau gorff newydd, sef Bwrdd y Gwasanaethau Cyfreithiol (LSB) a'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) a bydd yn arwain at greu Strwythurau Busnes Amgen. Mae'r Ddeddf yn mynnu bod y cyrff proffesiynol cyfreithiol cyfredol yn gwahanu'u swyddogaethau fel cyrff rheoleiddio a chynrychiolwyr i'w proffesiynau. Dan y system ddiwygiedig, adwaenir y cyrff proffesiynol yn Gyrff Rheoleiddio Cymeradwy. Bydd yr LSB, fel y corff rheoleiddio arolygol, yn eistedd uwchlaw'r Cyrff Rheoleiddio Cymeradwyo a bydd ganddo ystod o bwerau drostynt.

Bydd gan yr LSB hefyd gyfrifoldeb dros yr OLC annibynnol a fydd dan arweiniad yr ombwdsmon. Mae'n dystiolaeth o waith fy swyddfa y bydd yr OLC yn un o gynlluniau'r ombwdsmon. Mae'r Ddeddf yn nodi y bydd yr OLC yn ysgwyddo'r cyfrifoldeb dros gwynion defnyddwyr oddi wrth y cyrff proffesiynol cyfreithiol. Rheolau'r cynllun OLC sydd felly o ddiddordeb mwyaf i ddefnyddwyr. Mae rheolau'r cynllun yn hanfodol i lwyddiant y sefydliad a dylent fod yn agored i ymgynghori arnynt yn helaeth. Mae gan fy Swyddfa brofiad helaeth o sut y mae'r trefniadau delio â chwynion presennol yn gweithio'n ymarferol, trefniadau'r ydym wedi'u bwydo i waith y cynllun trefniadol rhagarweiniol a wnaed ar ran y Gweinidog dros Gyfiawnder, cyn sefydlu Byrddau'r LSB a'r OLC. Gan ddilyn ôl-troed fy Swyddfa, hoffwn weld OLC sy'n hygyrch (am ddim i'w defnyddio, yn agored ac ar gael i bawb sydd ei hangen), yn hygyrch (o ran ei chwmpas a'i phrosesau gwneud penderfyniadau), yn gyfrannol (yn ei phroses ac wrth ddelio â chwynion) ac yn effeithlon (gan ymdrechu i fodloni safonau gweinyddiaeth dda uchel).

Oherwydd y bwriad i leoli'r OLC yng ngorllewin canoldir Lloegr ac oherwydd i'r Llywodraeth gyhoeddi y bydd y Rheoliadau Trosglwyddo Ymgymeriadau (Gwarchod Cyflogaeth) yn berthnasol, rhagwelir y bydd staff Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol Cymdeithas y Gyfraith yn trosglwyddo'n llu o Leamington

Spa i'r OLC. Mae felly'n holl bwysig bod newid sylweddol ym mherfformiad y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol, o ran y broses a'r diwylliant, er mwyn i'r sefydliad newydd gael y dechrau gorau posibl.

Yr wyf yn awyddus i sicrhau bod yr LSB a'r OLC yn sefydliadau y mae gan bawb hyder ynddynt. Byddaf yn parhau i weithio gyda'r holl randdeiliaid i sicrhau gwelliannau pellach yn y sefydliad delio â chwynion presennol a rhannu fy mhrofiadau a dysgu gyda'r cyrff newydd.

O safbwynt y cyrff proffesiynol, yr wyf i'n eu goruchwylio wrth iddynt ddelio â chwynion, yn 2007/2008 cyrff delio â chwynion Cymdeithas y Gyfraith, sef y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol (LCS) ac Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr (SRA), oedd i gyfrif am 91% o fy llwyth gwaith. Nid yw hyn yn syndod o ystyried nifer y cwynion y mae'n ymchwilio iddynt. Roeddwn yn fodlon gyda'r modd y deliwyd gyda 68% o ymchwiliadau'r LCS a chydag 80% o ymchwiliadau'r SRA a gyfeiriwyd ataf gan ddefnyddwyr. O safbwynt Bwrdd Safonau'r Bar (BSB) perfformiodd ar yr un lefel â'r SRA o ran fy mod yn fodlon gydag 80% o'u hymchwiliadau. Ymchwiliais hefyd i nifer fechan o gwynion a gyfeiriwyd ataf gan ddefnyddwyr o safbwynt Cyngor y Trawsgludwyr Trwyddedig (CLC).

Yn 2007/2008, er gwaethaf yr ansicrwydd yr achosodd y Ddeddf i'm staff, mae fy Swyddfa unwaith eto wedi perfformio i safon uchel iawn. Yn y flwyddyn adrodd hon, rydym wedi cyflwyno 100% o'n hadroddiadau mewn 6 mis gan ragori felly ar darged y Llywodraeth o gyflwyno 90% o fy adroddiadau yn y ffrâm amser hwn. Cwblhawyd achosion mewn amser cyfartalog o 2.9 mis. O ran ansawdd, cyrhaeddodd 98% o'r holl adroddiadau drafft y safonau a osodir allan yn ein Fframwaith Sicrwydd Ansawdd mewnol. Hoffwn ddiolch i'm staff am eu gwaith caled parhaus yn ystod y newid hwn.

Zahida P. Manzoor.

Zahida Manzoor CBE
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol Cymru a Lloegr
4ydd Mehefin 2008