



Front cover of the Annual Report
2005-2006



CRYNODEB

Crynodeb o 15^{fed} Adroddiad Blynyddol yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol (Cymru a Lloegr)

Penodir yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol gan yr Ysgrifennydd Gwladol dros Faterion Cyfansoddiadol a'r Arglwydd Ganghellor i oruchwyllo'r modd y mae'r chwe chorff proffesiynol sy'n gyfrifol am osod a chynnal safonau ymddygiad a gwasanaethau yn y proffesiwn cyfreithiol yn trafod cwynion am dwrneiod; bargyfreithwyr; gweithredyddion cyfreithiol; trawsgludwyr trwyddedig; gweithredwyr patentau a thwrneiod nodau masnach.

Ni chaiff yr 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.

Am flynyddoedd lawer, mae'r Ombwdsmon wedi dadlau'n gryf ac yn daer dros ddiwygio'r dull o reoleiddio gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr. Bu'n arbennig o lafar ynghylch yr angen am gorff annibynnol i drafod cwynion a fyddai'n cynnig un fynedfa fel y gallai'r holl ddefnyddwyr gael trafod eu cwynion yn erbyn y proffesiwn cyfreithiol mewn modd diduedd, tryloyw ac effeithlon. Byddai canolfan ragoriaeth ym maes trafod cwynion yn adfer ymddiriedaeth y defnyddwyr ac yn fodd i atal unrhyw bryder canfyddedig ymysg y cyhoedd ynghylch ymchwilio gan gyfreithwyr i gwynion yn erbyn eu cyd-gyfreithwyr.

Cyhoeddwyd Papur Gwyn gan y Llywodraeth yn Hydref 2005 o'r enw "The Future of Legal Services: Putting the Consumer First". Mae'r Papur Gwyn hwnnw'n nodi diwygiadau sylfaenol yn y modd y ceir darparu a rheoleiddio gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr, gan gynnwys camau i greu corff newydd i reoleiddio goruchwyliaeth, **y Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol**, a chorff annibynnol newydd i drafod cwynion, **y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol**.

Mae'r Ombwdsmon yn credu bod y cynigion sydd wedi'u cyflwyno yn y Papur Gwyn yn cynnig cyfle gwych i sefydlu corff gwirioneddol annibynnol i drafod cwynion a fydd yn adfer ymddiriedaeth y defnyddwyr ac yn sicrhau bod eu cwynion yn cael eu datrys mewn modd teg. Fodd bynnag, mae'n credu bod rhaid ariannu diwygiadau gwirioneddol mewn modd priodol.

Mae'r Ombwdsmon o'r farn mai'r gwir brawf ar lwyddiant y diwygiadau fydd a yw'r defnyddiwr yn profi gwelliannau i'r system gyfreithiol yn y pwynt darparu a hefyd (er mai'r gobaith yw y bydd hyn yn digwydd yn llai a llai aml) a gymerir camau teg a phriodol i unioni unrhyw gam os aiff pethau o chwith. Fodd bynnag, rhaid gwireddu'r egwyddorion a'r uchelgeisiau sydd wedi'u disgrifio yn y Papur Gwyn er mwyn y defnyddiwr, heb eu tansellio drwy hunan-gais neu arbedion cyfeiliornus wrth weithredu ac yn y cyfnod pontio.

Mae'r Ombwdsmon yn bryderus y gallai'r strwythur newydd fod yn ddim mwy yn y diwedd nag ymgais i wneud mân newidiadau i'r hyn sy'n bod eisoes, gan ddileu yr un pryd yr unig haen reoleiddio annibynnol (Swyddfa'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol a Swyddfa'r Comisiynydd Cwynion Gwasanaethau Cyfreithiol).

Yng ngolwg yr achosion y mae'r Ombwdsmon wedi ymchwilio iddynt, mae'n dal i weld bod defnyddwyr yn profi problemau gyda rhai o gyrff y proffesiwn cyfreithiol gan gynnwys: oedi diangen wrth ymchwilio; cyfathrebu gwael; a phenderfyniadau afresymol. Roedd hynny'n arbennig o amlwg eleni mewn cwynion a gafodd yr Ombwdsmon oddi wrth gyn-lowry.

Swyddfa'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol (OLSO)

Ar ddechrau blwyddyn yr adroddiad, roedd gan OLSO 496 o achosion a oedd wedi dechrau yn y flwyddyn flaenorol. Roedd yr Ombwdsmon wedi rhagweld y byddai'n cael tua 1500-1700 o achosion newydd yn ystod 2005/2006. Cafodd OLSO 1664 o achosion newydd rhwng Ebrill 2005 a Mawrth 2006 a chaeodd 1909 ohonynt. Mae hyn yn golygu mai dim ond 251 o achosion a gaiff eu trosglwyddo i'r flwyddyn ariannol nesaf.

Mae gan OLSO darged ar y cyd â'r Adran Materion Cyfansoddiadol i gwblhau 90% o'i hymchwiliadau cyn pen chwe mis ar ôl cael ffeil gan y corff proffesiynol. Am y drydedd flwyddyn yn olynol, rhagorwyd ar y targed hwn, a chyhoeddwyd 96% o adroddiadau'r Ombwdsmon o fewn y cyfnod hwnnw.

Rhodddwyd cryn bwys ar wella cyflymder y gwasanaeth a gynigir i ddefnyddwyr. Cafwyd cynnydd da a gwnaed gwelliannau eleni fel bod 63% o'r achosion wedi'u cwblhau o fewn tri mis, ffigur sy'n 10% yn well na'r llynedd. Yn nhri mis olaf y flwyddyn (Tonawr-Mawrth), canran y nifer o achosion a gwblhawyd cyn pen tri mis oedd 75%.

Yr amser a gymerodd OLSO ar gyfartaledd yn y flwyddyn hon i ymchwilio i'r holl achosion a'u cwblhau oedd 3.2 mis, o'i gymharu â 3.5 mis y llynedd. Ar 1 Ebrill 2006, oed cyfartalog y llwyth achosion agored (sy'n cynnwys achosion sy'n aros ymchwiliad a rhai sy'n destun ymchwiliad) oedd 44 o ddiwrnodau.

Yn ystod 2005/2006 arferodd yr Ombwdsmon ei phwerau mewn 525 o achosion gan roi 609 o argymhellion i gyrff y proffesiwn cyfreithiol. Yn gyffredinol eleni, cafodd ei bodloni mewn 68% o'r achosion yr oedd wedi ymchwilio iddynt. Gwnaeth yr Ombwdsmon feirniadaeth ffurfiol yn 4% ohonynt a gwnaeth argymhellion yn yr 28% a oedd yn weddill.

Mae gwaith achosion wedi'i ddatblygu drwy sicrhau bod swyddogion ymchwilio'n cael eu hysbysu'n llawn am y prif faterion sy'n codi yn y sector cyfreithiol. Parhawyd i gynnal cymorthfeydd gwaith achos mewnol lle y bydd yr holl staff ymchwilio'n bresennol, ac eleni mae nifer o siaradwyr gwadd wedi rhoi cyflwyniadau yn rhai ohonynt.

Mae Llawlyfr Gwaith Achos OLSO wedi'i wella yn ystod y flwyddyn, a datblygwyd Llawlyfr Hyfforddi newydd i ategu'r wybodaeth sydd wedi'i darparu yn y Llawlyfr Gwaith Achos.

Ym maes Sicrhau Ansawdd yn 2005/2006, canolbwyntiwyd ar waith achos a chywirdeb adroddiadau drafft. Yn ystod y flwyddyn, roedd 98% o'r holl adroddiadau drafft wedi cyrraedd y safonau a nodwyd yn ein Fframwaith Sicrhau Ansawdd, sy'n dangos mor bwysig yw ansawdd da yng ngolwg OLSO.

Mae gan OLSO set o safonau gwasanaeth mewnol sy'n diffinio cyflymder a natur y gwasanaeth y dylai defnyddwyr ei gael. Mae'r rhain yn cynnwys:

- ateb pob gohebiaeth o fewn deg diwrnod gwaith;
- ateb galwadau ffôn ar ôl chwe chaniad;
- rhoi gwybod i ddefnyddwyr am y cyfnod amser sy'n debygol o fynd heibio cyn ymchwilio i'w cyn.

Adolygu sut y mae'r Cyrff Proffesiynol yn trin cwynion

Cymdeithas y Gyfraith

Rhwng Ebrill 2005 a Mawrth 2006, roedd 89.1% o lwyth achosion OLSO yn deillio o gwynion a oedd wedi'u cyfeirio i'w sylw gan ddefnyddwyr a oedd yn anfonol ar ymchwiliad i'w cynw gan Gymdeithas y Gyfraith. Rhoddodd yr Ombwdsmon 1701 o adroddiadau i achwynyddion a oedd yn anfonol ar y modd yr oedd Cymdeithas y Gyfraith wedi trafod eu cynw. Roedd hynny'n 436 yn fwy na'r llynedd. Cafwyd gwelliant yng nghanran yr ymchwiliadau boddhaol o 62% y llynedd i 66.4% eleni. Er hynny, mae'r perfformiad cyffredinol ymhell o'r hyn y dylid ei ddisgwyl gan gorff modern sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr.

Unwaith eto eleni, mae argymhellion yr Ombwdsmon yn tynnu sylw at enghreifftiau niferus o gamgymeriadau syml, gweinyddu gwael, penderfynu gwael a gwasanaeth gwael ar ran Cymdeithas y Gyfraith.

Yn ystod y flwyddyn, roedd yr Ombwdsmon wedi cofnodi canfyddiadau anffafriol yn 492 o'r 1701 o adroddiadau a gyhoeddodd.

Mewn 94 o achosion, cafodd yr Ombwdsmon nad oedd ymchwiliad Cymdeithas y Gyfraith wedi ystyried yr holl faterion yr oedd yr achwynydd wedi'u dwyn i'w sylw. Mae hyn yn golygu, os oedd achwynydd wedi dod â phedair prif gŵyn i sylw Cymdeithas y Gyfraith, fod o leiaf un ohonynt heb ei hystyried, neu ei chynnwys yn y penderfyniad a wnaed.

Mewn 82 o achosion pellach, roedd ymchwiliad Cymdeithas y Gyfraith un ai wedi anwybyddu tystiolaeth a oedd yn ei meddiant neu wedi methu â dod i benderfyniad rhesymol a oedd wedi'i egluro'n dda i'r achwynydd.

Yn llawer o'r achosion a gyfeiriwyd i sylw'r Ombwdsmon gan ddefnyddwyr, profwyd oedi hir y gellid bod wedi'i osgoi un ai cyn, yn ystod neu ar ôl dechrau'r ymchwiliad gan Gymdeithas y Gyfraith. Yn rhai o'r achosion hyn, nid yn unig yr oedd oedi wedi bod, ond roedd Cymdeithas y Gyfraith wedi methu â rhoi gwybod i'r achwynydd am yr oedi, y rhesymau drosto a pha bryd yr oedd y camau nesaf yn debygol o gael eu cymryd.

Rhwng Ebrill 2005 a Medi 2005, anfonodd yr Ombwdsmon 92 o achosion yn ôl i Gymdeithas y Gyfraith ar gyfer ail ymchwiliad. (Mae hyn yn golygu y bydd wedi cael o leiaf chwe mis i'w cwblhau erbyn diwedd Mawrth 2006.) Mae 33 o'r rhain, neu fwy nag un rhan o dair, heb eu cwblhau eto. O'r achosion a gwblhawyd, cymerwyd mwy na phedwar mis ar gyfartaledd i'w gorffen.

Unwaith eto, mae'r Ombwdsmon yn annog Cymdeithas y Gyfraith i roi mwy o bwys ar gwblhau'r ymchwiliadau hyn yn gyflym.

Mae'r Ombwdsmon yn gallu argymhell bod Cymdeithas y Gyfraith yn talu iawndal i ddefnyddwyr sydd wedi cael eu siomi gan ei gwasanaeth ei hun a gwnaeth hynny mewn 330 o achosion y llynedd, a daeth y cyfanswm i £143,645. Y dyfarniad cyfartalog oedd £435.

Cyngor Cyffredinol y Bar (Cyngor y Bar)

Nifer y cwynion a gafodd Cyngor y Bar oddi wrth ddefnyddwyr rhwng Ebrill 2005 a Mawrth 2006 oedd 560. Mae hynny'n cymharu â 455 a gafwyd y llynedd. Caeodd Cyngor y Bar 533 o achosion fel bod ganddo 170 o achosion agored, sy'n 27 yn fwy.

Mae Cyngor y Bar yn dal i gael canlyniadau da o ran cyflymder ei wasanaeth. Yn ystod y flwyddyn, cafwyd oedi sylweddol na ellid ei osgoi mewn rhai achosion oherwydd yr angen i ad-drefnu ei Bwyllgor Cwynion. Roedd yr Ombwdsmon yn falch o weld bod Cyngor y Bar wedi canfod yr achosion hynny'n gynnar ac wedi cynnig symiau priodol o iawndal a rhoi gwybod i'r achwynyddion am ddatblygiadau wrth drafod eu cwynion.

Mae'r Ombwdsmon wedi gofyn i Gyngor y Bar barhau i ganolbwyntio ar yr amser y mae'n ei gymryd i gwblhau ei achosion gan roi sylw'n benodol i'r achosion hynny y mae'n cymryd mwy na 12 mis i'w cau.

Yn ystod 2005/2006 rhoddodd yr Ombwdsmon 183 o adroddiadau i achwynyddion a oedd yn anfodlon ar y modd yr oedd Cyngor y Bar wedi trafod eu cwyn. Mae hynny'n cymharu â 174 y llynedd.

Mae'r Ombwdsmon wedi rhoi gwybod ei bod wedi gweld cynnydd yng nghanran yr adroddiadau yr oedd yn fodlon arnynt, o 78.7% y llynedd i 88% eleni. Mae'r Ombwdsmon yn croesawu'r gwelliant hwn yn ei berfformiad.

Yn ystod y flwyddyn, cofnododd yr Ombwdsmon ganfyddiadau anffafriol yn erbyn Cyngor y Bar yn 22 o'r 183 o adroddiadau a gyhoeddodd.

Cyngor y Trawsgludwyr Trwyddedig (CLC)

Nifer y cwynion a gafodd y CLC oddi wrth ddefnyddwyr rhwng Ionawr 2005 a Rhagfyr 2005 oedd 190. Mae hynny'n cymharu â'r 172 a gafwyd y flwyddyn cynt. Caeodd y CLC 177 o achosion fel bod ei lwyth achosion agored yn 13 yn fwy.

Roedd cyfnodau cwblhau'r CLC wedi gwaethgu yn ystod y flwyddyn, a llai na 25% o achosion wedi'u datrys o fewn tri mis a dim ond hanner wedi'u datrys o fewn chwe mis. Mae canran yr achosion a gaewyd o fewn deuddeg mis wedi gwella o ryw ychydig. Roedd yr achosion a barhaodd am fwy na deuddeg mis yn ymwneud â materion a oedd wedi'u cyfeirio i yswirwyr ar y dechrau.

Mae'r Ombwdsmon wedi rhoi gwybod ei bod wedi gweld gostyngiad eleni yng nghanran yr adroddiadau y mae'n fodlon arnynt.

Ychydig iawn o achosion a gafodd yr Ombwdsmon oddi wrth y CLC yn y gorffennol ac mae'n anodd dod i unrhyw gasgliadau oherwydd hynny. Fodd bynnag, dros y ddwy flynedd diwethaf, ni fu ond yn fodlon ar lai nag un rhan o dair o'r achosion (i lawr i 22% eleni).

Yn ystod y flwyddyn hon, cofnododd yr Ombwdsmon ganfyddiadau anffafriol mewn 14 o'r 18 o adroddiadau a gyhoeddodd.

O'r 14 o argymhellion a wnaeth yr Ombwdsmon eleni, roedd pump yn ymwneud â phenderfyniadau gwael, a'r rheini'n

ganlyniad gan mwyaf i'r ffaith bod materion heb eu hystyried yn ei ymchwiliadau.

Eleni gwelodd yr Ombwdsmon fwy o oedi diangen ac roedd saith o'i hargymhellion yn ymwneud â hynny. Roedd tri argymhelliad pellach yn gysylltiedig â'r ffaith nad oedd y CLC wedi rhoi gwybod i'r achwynydd am ddatblygiadau.

Yn ystod y flwyddyn hon, cynhaliodd yr Ombwdsmon dri ail ymchwiliad i achosion o'r CLC. Dim ond mewn un achos yr oedd yn fodlon. Yn y ddau arall, cyhoeddodd yr Ombwdsmon feirniadaeth ffurfiol ac argymhelliad i'r CLC dalu iawndal i'r achwynydd.

Sefydliad y Gweithredyddion Cyfreithiol (ILEX)

Nid oedd OLSO wedi cael unrhyw achosion yn ymwneud â thrafod cwynion gan ILEX. Felly, nid yw'r Ombwdsmon mewn lle i wneud sylwadau am y broses a'r gweithdrefnau sy'n cael eu defnyddio gan ILEX.

Yn ystod 2005, ystyriwyd 19 o achosion gan Bwyllgor Ymchwilio ILEX. Roedd 91 o achosion pellach a oedd heb eu cyfeirio i'r bwyllgor neu heb gyrraedd pwynt lle y gellid eu cyfeirio.

Sefydliad Siartredig y Gweithredwyr Patentau (CIPA)

Ni chafodd OLSO unrhyw gwynion am y modd y mae CIPA wedi trafod cwynion.

Yn ystod 2005, dim ond chwe llythyr cwyn a gafodd CIPA, ac nid oedd yr un ohonynt oddi wrth rai a oedd yn ymglyfreitha â Gweithredwyr Patentau. Cyflwynwyd dau o'r achosion hyn i sylw'r Bwrdd Disgyblu i'w hystyried.

Sefydliad Twrneiod Nodau Masnach (ITMA)

Yn ystod 2005, ehangwyd cwmpas pwerau'r Ombwdsmon i gynnwys cwynion a wneir yn erbyn aelodau ITMA.

Yn ystod y flwyddyn, cyfarfu'r Ombwdsmon â Llywydd ITMA a chynhaliodd drafodaethau cychwynnol i gael gwell dealltwriaeth o'i rôl a'i aelodaeth.

Oherwydd natur y Sefydliad, ni chyfeiriwyd unrhyw gwynion i sylw ITMA yn ystod y flwyddyn.

Mae Swyddfa'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol yn:

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
(Codi'r tâl galwad lleol - ar gael ar draws y wlad)

Cyhoeddir adroddiad blynyddol yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol dros Loegr a Chymru gan TSO (Y Llyfrfa) ac mae ar gael oddiwrth:

Ar-lein
www.tso.co.uk/bookshop

Post, Ffôn, Ffacs ac E-bost
TSO
PO Box 29, Norwich NR3 1GN
Archebau ffôn/Ymholiadau cyffredinol 0870 600 5522
Archebau ffacs 0870 600 5533
Archebu drwy'r Parliamentary Hotline Lo-call 0845 7 023474
E-bost book.orders@tso.co.uk
Ffôn destun 0870 240 3701

Siopau'r TSO
123 Kingsway, Llundain WC2B 6PQ
020 7242 6393 Ffacs 020 7242 6394
68-69 Bull Street, Birmingham B4 6AD
0121 236 9696 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 High Street, Caerdydd CF10 1PT
029 2039 5548 Ffacs 029 2038 4347
71 Lothian Road, Caeredin EH3 9AZ
0870 606 5566 Ffacs 0870 606 5588

The Parliamentary Bookshop
12 Bridge Street, Parliament Square,
Llundain SW1A 2JX
Archebau ffôn/Ymholiadau cyffredinol 020 7219 3890
Archebau ffacs 020 7219 3866

Gweithredwyr Awdurdodedig TSO
(gweler Yellow Pages)

a thrwy lyfrwerthwyr da

Mae'r Adroddiad Blynyddol yn cynnwys datganiad o Adnoddau Cyfrifon Swyddfa'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol.

Mae'r Adroddiad Blynyddol a'r Cyfrifon, ynghyd â Chrynodeb o'r Adroddiad Blynyddol hefyd ar gael ar lein yn www.olso.org