Gosod y Cyd-destun

Y Cefndir

Croesawai'r Comisiynydd, Zahida Manzoor CBE, y ffaith fod Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 wedi cael ei phasio ym mis Hydref 2007. Roedd yn cyflwyno Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (LSB) newydd i reoleiddio'r proffesiwn cyfreithiol drwyddo draw ac yn sefydlu Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) newydd ac annibynnol.

Mae effaith y diwygiadau'n golygu, cyn gynted ag y daw'r LSB a'r OLC yn llwyr weithredol, y bydd trefniadau'r cyrff proffesiynol eu hunain i ddelio â chwynion yn darfod ac na fydd angen y trefniadau goruchwylio presennol, yn cynnwys Swyddfa'r Comisiynydd Cwynion Gwasanaethau Cyfreithiol (OLSCC) mwyach.

Ar 18 Mehefin 2008, cyhoeddodd yr Is-ysgrifennydd Seneddol dros Gyfiawnder, Bridget Prentice, y disgwylir i'r LSB ddod yn llwyr weithredol yn gynnar yn 2010 ac i'r OLC ddod yn llwyr weithredol yn ystod 2010. Yng ngoleuni'r newidiadau hynny, bydd Swyddfa'r Comisiynydd yn cau ym mis Mawrth 2010.

Mae'n dangos y llwyddiant a gafwyd a maint y gweddnewidiad yn y ffordd yr ymdrinnir â chwynion am dwrneiod fod y Llywodraeth yn gallu symud ymlaen i sefydlu OLC newydd gyda llawer llai o bryderon am gwynion cyfreithiol na chyn i'r Comisiynydd gael ei phenodi. Er bod yr OLSCC yn dechrau ar gam olaf ei waith, mae'n bodoli i sicrhau bod y safonau o ran ymdrin â chwynion gan Gymdeithas y Gyfraith yng Nghymru a Lloegr yn cael eu cynnal ar yr adeg dyngedfennol hon.

Rôl a Phwerau'r Comisiynydd

Mae pwerau'r Comisiynydd, sydd wedi'u nodi yn Neddf Mynediad at Gyfiawnder 1999, yn cynnwys gosod targedau o ran ymdrin â chwynion, gwneud argymhellion a'i gwneud yn ofynnol i Gymdeithas y Gyfraith gyflwyno cynllun ar ddelio â chwynion ynglyn â'i haelodau. Yn ogystal, mae gan y Comisiynydd hefyd y pŵer i gosbi Cymdeithas y Gyfraith os nad yw'n darparu cynllun digonol neu os nad yw'n delio â chwynion yn unol â'r cynllun hwnnw.

Mae'r Comisiynydd a Chymdeithas y Gyfraith wedi gweithio'n agos gyda'i gilydd i wella safon y gwaith delio â chwynion bob blwyddyn. Conglfeini'r gwelliant yw gosod targedau addas i Gymdeithas y Gyfraith a'i bod hithau'n llunio cynllun priodol ar ddelio â chwynion.

Cynllun Gwella 2008/09 Cymdeithas y Gyfraith

Ym mis Chwefror 2008, gosododd y Comisiynydd dargedau ffurfiol i Gymdeithas y Gyfraith am y cyfnod 1 Ebrill 2008 hyd at 31 Mawrth 2009. Ym mis Mawrth 2008, cyflwynodd Cymdeithas y Gyfraith Gynllun Gwella. Roedd y Comisiynydd o'r farn fod y Cynllun a gyflwynwyd yn annigonol i sicrhau yr ymdrinnid yn effeithiol ac effeithlon â chwynion ac, o ganlyniad, ei fod yn peri risg sylweddol i'r rhai sy'n disgwyl gweld ac yn ddibynnol ar weld gwelliannau yn y gwasanaeth a gynigir gan LCS. Ar ôl ystyried sylwadau gan Gymdeithas y Gyfraith, LCS ac SRA, cyhoeddodd ei phenderfyniad i bennu cost o £275,000 yng nghyswllt y cynllun hwn.

Teimlai'r Comisiynydd a Chymdeithas y Gyfraith y dylai arian y gosb gael ei ddefnyddio mewn ffordd a fyddai o fudd i ddefnyddwyr a'r proffesiwn. Buont yn gweithio gyda'i gilydd i gytuno ar ffordd ymlaen. Cytunodd Cymdeithas y Gyfraith i fuddsoddi swm sy'n cyfateb i'r gosb ar amryw o fesurau gofal cleientiaid, i hybu gallu a chapasiti yn y proffesiwn cyfreithiol. Roedd hyn yn ganlyniad llwyddiannus iawn i'r defnyddiwr a'r proffesiwn.

Cafodd y cytundeb ei gyhoeddi ar y cyd gan y Comisiynydd a Chymdeithas y Gyfraith ar 4 Mawrth 2009. Pedair elfen allweddol y Rhaglen Gofal Cleientiaid y mae Cymdeithas y Gyfraith wedi cytuno arni yw:

- gwasanaeth ymgynghorol rhad ac am ddim i gael ei ddarparu gan Gymdeithas y Gyfraith i'r cwmnïau hynny sy'n cynhyrchu cwynion lluosog;
- llinell gymorth bwrpasol ar gyfer cwynion a gofal cleientiaid;

- cyfraniad mwy tuag at gyllido'r Cynllun Mynediad – Amrywiaeth, i alluogi unigolion difreintiedig i ddod yn gyfreithwyr; a
- chreu swydd newydd rheolwr prosiect gofal cleientiaid i arwain y tîm prosiect sy'n gyfrifol am hyn o fewn Cymdeithas y Gyfraith.

Wrth i'r gwaith o weithredu Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 symud ymlaen, mae'r Comisiynydd yn falch ei bod wedi gallu sicrhau ymrwymiad gan Gymdeithas y Gyfraith i fuddsoddiad a fydd yn golygu mantais tymor hir o ran y safonau gofal cleientiaid.

Targedau'r Comisiynydd a Pherfformiad Cymdeithas y Gyfraith yn 2008/09

Targedau'r Comisiynydd

Bob blwyddyn, mae'r Comisiynydd yn nodi targedau perfformiad penodol sy'n llywio Cymdeithas y Gyfraith tuag at ddarparu gwasanaeth effeithiol ac effeithlon. Mae monitro perfformiad Cymdeithas y Gyfraith yn erbyn y targedau hyn yn galluogi'r Comisiynydd i wirio, yn annibynnol, y lefel o welliant a wneir bob blwyddyn.

Roedd blaenoriaethau allweddol y Comisiynydd o ran gwella'r ffordd yr ymdrinnir â chwynion i'r defnyddiwr a'r proffesiwn yn 2008/09 yn canolbwyntio ar wella ansawdd y penderfyniadau a wneir gan Gymdeithas y Gyfraith a'i heffeithlonrwydd tra mae, ar yr un pryd, yn cynnal ac yn gwella ar yr amser y mae'n ei gymryd i ddelio â chwynion. Nodwyd pedair blaenoriaeth strategol, pob un yr un mor bwysig â'i gilydd, gan y Comisiynydd. Y rhain oedd:

- bod cwyn yn cael ei thrin mewn modd amserol;
- sicrhau canlyniad teg i'r achwynydd a'r twrnai drwy wella'r penderfyniadau a wneir fel bod y canlyniad yn gyson ac yn gywir;
- sicrhau gwerth am arian drwy wireddu manteision clir a mesuradwy wrth roi cynlluniau newid/gwella ar waith; a
- gwella cost effeithlonrwydd ymdrin â chwynion.

Cafodd y targed ansawdd a bennwyd gan y Comisiynydd am y cyfnod 1 Ebrill 2008 hyd at 31 Mawrth 2009 ei fwriadu i gynyddu'r nifer o ddefnyddwyr sy'n cael canlyniad teg, cyson a rhesymol i'w cwyn, ac i ddangos didueddrwydd yn y gwasanaethau sy'n cael eu darparu gan LCS ac SRA.

Roedd gweddill targedau'r Comisiynydd yn canolbwyntio ar:

- ddileu'r nifer o achosion dros 12 mis oed;
- cwtogi'r amser a gymerir gan LCS i gyfeirio achosion at SRA;
- cwtogi'r amser a gymerir gan SRA i gyfeirio achosion i'r Tribiwnlys Disgyblu Twrneiod;
- cynyddu cynhyrchiant gweithwyr achos SRA;
- cynyddu'r gyfran o achosion a gyfeirir at yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol (LSO) lle mae'r LSO yn cadarnhau'r ffordd y mae gweithiwr achos LCS wedi delio â'r cais;
- sicrhau gostyngiad yn y gost uned fesul cwyn LCS ar gyfartaledd; a
- sicrhau cynlluniau i gefnogi'r gwaith.

Ar 11 Mehefin 2008, gosododd y Comisiynydd darged ychwanegol i LCS yn ymwneud â delio ag achosion lawndal llechyd Glowyr. Roedd y targed hwn yn asesu ansawdd gwaith ymchwilio gweithwyr achos LCS i gwynion glowyr a daeth i rym o 1 Gorffennaf 2008.

Perfformiad Cymdeithas y Gyfraith yn 08-09

Yn gyffredinol, mae'r canlyniadau'n dangos bod LCS, ar ddiwedd blwyddyn cynllun 2008/09, wedi cyrraedd saith targed ac wedi methu un, a bod SRA wedi cyrraedd pum targed ac wedi methu un.

Mae'r gwelliant cyson a wnaed gan LCS ac SRA yn plesio'r Comisiynydd sydd wedi gosod targedau heriol ond cyraeddadwy dro ar ôl tro i'r naill sefydliad a'r llall, i sicrhau bod cwynion yn cael sylw yn fwy effeithiol ac effeithlon.

Yn arbennig, mae'r gostyngiad yn y nifer o achosion dros 12 mis oed wedi bod yn llwyddiant allweddol i'r Comisiynydd sydd, drwy fynd ati i dargedu perfformiad LCS ac SRA yn y maes hwn, wedi helpu i

Crynodeb gweithredol

Crynodeb Cyffredinol o Berfformiad LCS ac SRA yn 2008/09

Maes Targed	Perfformiad 2008/09	
	LCS	SRA
Targed Amser T1 a T3 Cau achosion 12 mis	CYRHAEDDWYD	CYRHAEDDWYD
Targed Amser T2 Cyfeirio achosion i SRA	CYRHAEDDWYD	DIM TARGED
Targed Amser T4 Cyfeirio achosion i SDT	DIM TARGED	CYRHAEDDWYD
C1 a C2 Targed Canlyniad Penderfyniadau – Canlyniad Teg a Rhesymol	CYRHAEDDWYD	NIS CYRHAED-DWYD
C3 Targed graddfa bodlonrwydd LSO Canfyddiadau LSO	NIS CYRHAED-DWYD	DIM TARGED
P1 Targed Cynllun Cynlluniau Blaenoriaeth	CYRHAEDDWYD	CYRHAEDDWYD
P2 Targed Cynllun Cydraddoldeb ac Amrywiaeth	CYRHAEDDWYD	CYRHAEDDWYD
C1 Targed Cost Effeithlonrwydd Costau Uned	CYRHAEDDWYD	CYRHAEDDWYD
M1 Targed Iawndal Iechyd Glowyr Achosion Glowyr	CYRHAEDDWYD	DIM TARGED

sicrhau gwelliannau o ran pa mor gyflym y cwblheir y gwaith ar gwyn i'r defnyddiwr ac i'r proffesiwn.

Roedd y Comisiynydd hefyd yn falch o'r gwelliant yn ansawdd y gwasanaeth delio â chwynion y mae LCS yn ei ddarparu i ddefnyddwyr ers iddi ddechrau mesur yr agwedd hon ym mis Mehefin 2007. Cyrhaeddodd LCS lefel o 95% yn erbyn targed y Comisiynydd o 90%, sy'n golygu bod pob defnyddiwr sy'n gwneud cwyn i LCS am y gwasanaeth gwael y mae wedi'i gael gan ei dwrnai yn debygol, erbyn hyn, o gael profiad mwy cyson drwyddo draw nag o'r blaen.

Roedd y Comisiynydd hefyd yn falch o ganlyniad LCS yng nghyswllt Targed y Glowyr sydd, ar 97% yn erbyn targed y Comisiynydd o 93%, yn dangos bod LCS wedi ymateb yn gadarnhaol i'r canfyddiadau yn Adroddiad Arbennig y Comisiynydd ar ddelio â chwynion o dan y Cynllun Iawndal Iechyd Glowyr.

Y Flwyddyn i Ddod

Ym mis Chwefror 2009, cyhoeddodd yr Ysgrifennydd Gwladol dros Gyfiawnder a'r Arglwydd Ganghellor eu bod yn ailbenodi Zahida Manzoor CBE fel y Comisiynydd Cwynion Gwasanaethau Cyfreithiol tan 2 Ebrill 2010.

Bydd ailbenodiad y Comisiynydd yn para nes caiff yr OLSCC ei ddirwyn i ben ar 31 Mawrth 2010. Rhagwelir y bydd yr LSB yn llwyr weithredol erbyn y dyddiad hwn. Bydd parhad rôl y Comisiynydd tan yr amser hwn yn help i sicrhau bod hawliau defnyddwyr yn cael eu gwarchod yn ystod y cyfnod trosiannol hyd at weithredu Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 yn llawn.

Mae'r Ysgrifennydd Gwladol a'r Arglwydd Ganghellor hefyd, o 1 Ebrill 2009, wedi newid pwerau'r Comisiynydd Cwynion Gwasanaethau Cyfreithiol. Mae'r pwerau newydd yn cyd-fynd â blaenoriaethau'r

Llywodraeth i'r LCS wrth iddo dynnu tua'i derfyn ac yn y misoedd yn arwain at weithredu'r OLC yn llawn. Bydd y newid hwn yn galluogi'r Comisiynydd i barhau i ddarparu trosolwg ar y ffordd y mae Cymdeithas y Gyfraith yn delio â chwynion, i sicrhau na cheir unrhyw ddirywiad yn y safonau perfformiad cyn i'r OLC newydd, cwbl annibynnol, ddod yn llwyr weithredol.

Mae'r Comisiynydd yn cydnabod, fodd bynnag, fod gweithredu newid trosiannol yn gallu bod yn fwy o her na chyflawni gweithgareddau 'busnes fel arfer'. I gydnabod hyn, ac er mwyn sicrhau na cheir unrhyw ddirywiad o ran safonau i ddefnyddwyr ar yr hyn sy'n gyfnod tyngedfennol i Gymdeithas y Gyfraith, mae'r Comisiynydd, ar gyfer 2009, wedi gosod nifer o dargedau allweddol ac wedi gwneud argymhellion i Gymdeithas y Gyfraith i gynnal y perfformiad a gyflawnwyd gan yr LCS a'r SRA mewn meysydd penodol.

Mae'r targedau a'r argymhellion a osodwyd gan y Comisiynydd yn ymdrin â gwaith Cymdeithas y Gyfraith mewn ffordd gytbwys, ffordd sy'n cyd-fynd ag agendâu gwella Cymdeithas y Gyfraith, LCS ac SRA o ran delio â chwynion ar gyfer 2009. Cafodd y targedau i LCS eu dewis yn benodol i:

- annog cynifer â phosibl o achosion i gael eu datrys yn foddhaol o fewn 6 mis;
- sicrhau nad oes unrhyw achosion dros 12 mis oed, ac eithrio o dan amgylchiadau eithriadol; a
- helpu LCS i wella'r lefelau gwaith ar y gweill.

Er na phennodd y Comisiynydd unrhyw dargedau i SRA, mae wedi argymell bod Cymdeithas y Gyfraith yn ei annog i geisio ymchwilio i bob achos a'i gwblhau, ei baratoi'n llawn a'i gyflwyno i'r Tribiwnlys Disgyblu Twrneiod o fewn 12 mis.

Mae LCS ac SRA wedi dangos gwelliant cyson o un flwyddyn i'r llall ers i'r Comisiynydd gael ei phenodi a dechrau gosod targedau i Gymdeithas y Gyfraith. Cred y Comisiynydd fod llwyfan cyflawni cryf erbyn hyn y gall yr OLC adeiladu arno ac achub ar y cyfle i anelu am ragoriaeth, ond nid oes lle i fod yn hunanfodlon. Gallai gwelliannau pellach gael eu gwneud gan LCS ac SRA a dylai hynny ddigwydd.

Canfyddiadau Archwiliadau'r Comisiynydd

Mae OLSCC wedi cynnal archwiliadau ac ymchwiliadau annibynnol fel rhan o'i mandad i roi sicrwydd i'r Comisiynydd fod gwelliannau cyflawni yn cael eu gwneud o ran ymdrin â chwynion defnyddwyr.

Yr archwiliadau yr ymgymerwyd â hwy yn 2008/09:

- Archwiliad o Gynllun Iawndal Iechyd Glowyr LCS;
- Archwiliad o Darged Dangosol Ansawdd LCS;
- Archwiliad o Darged Ansawdd Diwedd Blwyddyn LCS
- Archwiliad o Iawndal Iechyd Glowyr SRA.

Roedd llawer o'r archwiliadau hyn yn ofynnol i asesu lefel perfformiad LCS ac SRA yn erbyn y targedau a osodwyd iddynt gan y Comisiynydd.

Gweithgarwch Swyddfa'r Comisiynydd

Unwaith eto, mae OLSCC wedi darparu safon uchel o wasanaeth busnes a gwasanaeth cwsmeriaid. Er gwaethaf ansicrwydd ynglyn â'u dyfodol, mae'r staff wedi parhau i gynnal eu safonau cyflawni uchel.

Mae'r corff wedi darparu gwerth da am arian drwy reolaeth effeithiol ac wedi sicrhau gwelliant o un flwyddyn i'r llall yn y ffordd y mae Cymdeithas y Gyfraith yn delio â chwynion ac, ar yr un pryd, wedi cwtogi ar ei adnoddau a'i gostau drwyddynt.