



Asiantaeth Cymorth
Cyfreithiol

Adroddiad Cynllun Iaith Gymraeg 2017/18



Adroddiad Cynllun Iaith Gymraeg 2017/18

Rhagymadrodd

1. Dyma adroddiad yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol ar weithrediad ei Chynllun Iaith Gymraeg (WLS) yn seiliedig ar weithgareddau a gynhaliwyd yn ystod y cyfnod rhwng Ebrill 2017 a Mawrth 2018.
2. Cynhyrchir yr adroddiad hwn yn unol â'r fframwaith ar gyfer monitro a chyflwyno adroddiadau y cytunwyd arno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg ym mis Medi 2010.

Cydymffurfio â'r WLS

Tendrau

3. Mae ein contractau gyda darparwyr yn cynnwys yn benodol gymalau ynghylch darparu gwasanaethau Cymraeg i gleientiaid cymorth cyfreithiol yng Nghymru fel mater o drefn. Gweithredwyd contractau troseddau newydd gennym ac rydym wedi bod yn cynnal proses dendro ar gyfer contractau sifil newydd yn ystod y cyfnod adolygu hwn. Rydym yn parhau i gadw'r gofyniad hwn mewn contractau cymorth cyfreithiol lle darperir cyngor i'r cyhoedd.

Cyhoeddiadau

4. Cynhyrchir yr holl ddeunyddiau cyhoeddedig a fwriedir ar gyfer y cyhoedd yng Nghymru yn ddwyieithog. Mae'r rhain yn cynnwys Adroddiad Blynyddol Yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol 2017-18 ac Adroddiad Cyfarwyddwr Gwaith Achos Cymorth Cyfreithiol 2017-18.

Dangosyddion Perfformiad

PI 1 Gwasanaethau Rheng Flaen

Staff Dwyieithog

5. Yn ystod y 12 mis diwethaf rydym wedi recriwtio un siaradwr Cymraeg

ychwanegol ac ar hyn o bryd mae gennym bedwar aelod o staff dwyieithog ac un dysgwr uwch sy'n darparu ein gwasanaethau Cymraeg. Mae Rheolwr Gweithrediadau swyddfa Caerdydd hefyd yn ddysgwr uwch. Mae hyn yn cyfateb i tua 25% o'r tîm gwasanaethau cwsmeriaid yng Nghymru. Maent yn cynnwys ein gwasanaethau rheng flaen (ffôn, gohebiaeth, ceisiadau) ac maent yn cynorthwyo gyda phrawf ddarllen a chyfieithu testun ad-hoc. Yn ogystal, mae gennym ddau aelod o staff dwyieithog pellach mewn adrannau gwahanol o fewn ein swyddfa yng Nghymru sydd hefyd yn gallu cynorthwyo gyda'r gwasanaethau Cymraeg os oes angen.

6. Rydym yn parhau i gael adborth cadarnhaol gan ein darparwyr ynghylch ein gwasanaethau rheng flaen yn Gymraeg.

Ceisiadau Cymorth Cyfreithiol Troseddol

7. Ers 2014 rydym wedi prosesu'r holl geisiadau am gymorth cyfreithiol troseddol, gwaith a wnaed yn flaenorol gan Wasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd Ei Mawrhydi (GLITEM). Mae'r broses ymgeisio yn cynnwys ffurflen gais Gymraeg ar-lein i sicrhau y gall ein cleientiaid barhau i wneud cais am Gymorth Cyfreithiol Troseddol yn Gymraeg a chael pob gohebiaeth gysylltiedig yn Gymraeg os dewisant wneud hynny. Yn y 12 mis hyd at 31 Mawrth 2018 cawsom 20 o geisiadau yn Gymraeg.

Galwadau ffôn

8. Rydym yn cadw cofnodion misol o'r galwadau ffôn a gawn ar y llinell Gymraeg. Mae ein dadansoddiad,

rhwng mis Ebrill 2017 a diwedd mis Mawrth 2018, yn dangos ein bod wedi cael 151 o alwadau, ychydig llai na'r 12 mis blaenorol, gostyngiad o 5%. Cawsom 10.8% yn llai o alwadau yn Saesneg yn ystod yr un cyfnod. Mae hyn yn dilyn gostyngiad yn nifer y galwadau Cymraeg am y 2 flynedd flaenorol i gyd-fynd â chyflwyno prosesau digidol a'r System Rheoli Costau a Chleientiaid (CCMS) newydd. Mae'r system newydd yn galluogi'r rhai sy'n gwneud ceisiadau am gymorth cyfreithiol i weld cynnydd cais neu ymholiad am daliad ar unwaith, gan gael gwared â'r angen i ffonio'r Asiantaeth am ddiweddariadau ar eu hachosion. Yn ogystal, mae'r system CCMS newydd yn ei gwneud hi'n haws i'n cwsmeriaid gysylltu â ni'n electronig gan ddefnyddio'r swyddogaeth 'case enquiry'. Mae'n debygol bod hyn wedi cyfrannu'n sylweddol at y gostyngiad yn nifer y galwadau a dderbyniwyd gan ein bod wedi cynyddu'r dulliau y gall cwsmeriaid eu defnyddio i gael gafael ar wybodaeth a chysylltu â'r Asiantaeth. Dylid nodi mai prif ddefnyddwyr system CCMS yw darparwyr sy'n gwneud ceisiadau ar ran eu cleientiaid, nid y cleientiaid eu hunain.

9. Yn ogystal â chofnodi manylion sgyrsiau dros y ffôn, rydym wedi dechrau cofnodi ein holl sgyrsiau yn y Gymraeg sy'n adlewyrchu'r sianelau digidol sydd ar gael drwy ein systemau. Rhwng Ebrill 2017 a Mawrth 2018, cawsom 163 o geisiadau drwy ein system CCMS yn Gymraeg a 10 e-bost. Byddwn yn parhau i fonitro'r holl drafodion yn Gymraeg. Darparwyr dan gcontract yw'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr ein gwasanaethau rheng flaen. Cefnogwn ein darparwyr i gyflawni eu dyletswydd i hyrwyddo'r

gwasanaeth Cymraeg a gynigir fel rhan o'r contract hwnnw.

10. Er enghraifft, mae ein Rheolwyr Contract yn hyrwyddo'r gwasanaeth Cymraeg yn rhagweithiol fel rhan o weithgareddau blynyddol eu darparwyr; rydym wedi defnyddio Twitter i ymateb i ymholiadau gan ddarparwyr yn Gymraeg ac rydym wedi diweddarau ein gwefan er mwyn sicrhau bod ein ffurflenni Cymraeg yn hawdd i ddod o hyd iddynt.

PI 2 Darparu Gwasanaethau drwy Drydydd Partïon

Rheoli Contractau

11. Mae ein contractau cymorth cyfreithiol gyda'n darparwyr wyneb yn wyneb yn cynnwys gofynion penodol sy'n sicrhau bod y gallu ganddynt i ddarparu gwasanaeth Cymraeg yng Nghymru. Mae cwmnïau yn cydymffurfio drwy gyflogi siaradwyr Cymraeg neu fod ganddynt weithdrefnau ar waith i ddarparu gwasanaeth Cymraeg drwy gyfeirio at gyfreithwyr Cymraeg os bydd cleient yn gofyn am hynny. Rydym wedi adolygu'r trefniadau gyda'n holl ddarparwyr i sefydlu pa staff sy'n siarad Cymraeg sydd ganddynt a'r galw a gawsant am wasanaethau Cymraeg. Rydym yn hyrwyddo ein gwasanaethau Cymraeg, fel ein llinell ffôn a'n ffurflenni dwyieithog (lle bo'n berthnasol).
12. Mae dros 60% o'n darparwyr yn cyflogi un neu fwy o siaradwyr Cymraeg. Mae'r darparwyr hynny nad ydynt yn cyflogi siaradwr Cymraeg ar hyn o bryd i gyd, oni bai am un, wedi'u lleoli yn Ne Ddwyrain Cymru lle mae'r galw am wasanaethau Cymraeg yn is. Mae dros 40 o ddarparwyr yn y maes hwn yn cyflogi siaradwr Cymraeg ac felly rydym o'r farn bod digon o ddarpariaeth arall ar gael.

13. Pan nad yw darparwr yn darparu siaradwr Cymraeg, caiff unrhyw gleient sy'n dymuno siarad yn Gymraeg eu trosglwyddo i gwmni amgen o fewn yr un maes caffael lle mae darpariaeth o'r fath ar gael. Mae'r adolygiad o ddarpariaeth gwasanaethau Cymraeg yn broses y byddwn yn ei hailadrodd gyda'r contractau sifil newydd a fydd yn dechrau ym mis Medi 2018.

Cleientiaid

14. Rydym yn parhau i ariannu'r Gwasanaeth Cyngor Cyfreithiol Sifil (CLA) sy'n wasanaeth llinell gymorth genedlaethol sy'n rhoi cyngor cyfreithiol arbenigol ar faterion sy'n ymwneud â Dyledion, Addysg, Tai, Teulu a Gwahaniaethu. Gall cleientiaid sy'n defnyddio'r gwasanaeth ffôn cychwynnol ddewis cyfathrebu yn Gymraeg ar hyn o bryd drwy Fframwaith Cyfieithu MoJ ('The Big Word'). Oherwydd bod staff yn gadael y sefydliad, ni allwn ar hyn o bryd gynnig gwasanaeth staff sy'n siarad Cymraeg ac rydym yn cymryd camau gyda'n contractwr i adfer hyn cyn gynted â phosibl. Gall y rhai sy'n ffonio gael gafael ar ein gwasanaeth cynghori arbenigol a brysbennu yn y Gymraeg o hyd drwy ddefnyddio gwasanaeth cyfieithu 'The Big Word'.

15. Mae gwasanaeth digidol ar-lein yr LAA 'Gwirio a ydych yn gymwys i gael cymorth cyfreithiol' ar gael yn Gymraeg ar Gov.UK ac yn helpu cleientiaid i benderfynu a yw eu problem yn dod o fewn cwmpas cymorth cyfreithiol ac a ydynt yn debygol o fod yn gymwys yn ariannol i gael arian cyhoeddus. Os yw'n briodol, byddant yn cael cynnig i aelod o staff eu ffonio yn ôl, gan ddefnyddio cyfieithwyr Cymraeg, o Gyngor Cyfreithiol Sifil er mwyn symud ymlaen â'u hachos. Pasiodd y gwasanaeth hwn asesiad byw

gyda Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth ym mis Medi 2015.

16. Y llynedd, deuthum o hyd i broblem a oedd yn ymwneud â fersiwn Gymraeg gwasanaeth digidol y Cyngor Cyfreithiol Sifil (CLA) sydd ar Gov.Uk. Roedd hon yn broblem ddigidol a oedd yn amharu ar y fersiwn Gymraeg ar ôl y dudalen gychwyn ac roedd gofyn i ddefnyddwyr glacio ar y fersiwn Gymraeg eilwaith, ar y dudalen ganlynol. Er nad effeithiwyd ar bob tudalen arall o'r gwasanaeth, roedd LAA yn pryderu bod yr anomaledd hwn yn y gwasanaeth yn amharu ar daith defnyddiwr sy'n siarad Cymraeg a chomisiynwyd gwaith i nodi pa newidiadau oedd eu hangen i ddatrys y broblem hon. Rydym wedi cydweithio'n agos â Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth i wneud y newidiadau angenrheidiol. Mae'n bleser gennym gadarnhau bod y broblem hon wedi'i datrys a bod y fersiwn Gymraeg o'r gwasanaeth yn gweithio'n berffaith erbyn hyn.

17. Pan fydd cleientiaid yn cael eu cadw yn nalfa'r heddlu a bod angen cyngor cyfreithiol arnynt, gallant ofyn am gyfreithiwr sy'n siarad Cymraeg pan fydd swyddog y ddalfa'n cysylltu â Chanolfan Alwadau i Gyfreithiwr ar Ddyletswydd yr LAA (DSCC). Mae'r gwasanaeth hwn yn hwyluso'r defnydd o gyfreithiwr priodol i orsaf yr heddlu.

PI 3 Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth laith

18. Dyrennir amser i bob aelod o staff fynychu hyfforddiant a datblygu eu hunain. Rydym wrthi'n edrych i ddatblygu sgiliau ein dysgwyr uwch ac yn archwilio cyrsiau addas ar eu cyfer, gan gynnwys cyrsiau preswyl y telir amdanynt. Rydym hefyd yn parhau i drafod yr holl gyfleoedd dysgu a datblygu gyda'n staff, gan

gynnwys a oes awydd i ddilyn hyfforddiant iaith Gymraeg ai peidio. Mae'r holl staff yn cael cyfarfodydd un-i-un yn rheolaidd lle trafodir hyfforddiant a datblygiad. Pan fydd unrhyw unigolyn yn dymuno datblygu eu sgiliau Cymraeg byddwn yn adnabod cyrsiau addas i gwrdd â'r angen hwnnw.

PI 4 Technoleg Gwybodaeth

19. Mae ein system TG ar gyfer materion cymorth cyfreithiol sifil yn parhau i gael ei defnyddio gan 1600 o ddarparwyr cymorth cyfreithiol, gan gynnwys tua 250 o siambrau bargyfreithwyr. Mae gohebiaeth ac unrhyw ddatganiadau sy'n gofyn am lofnod y cleient ar gael yn Gymraeg.

PI 5 Gweinyddu'r Cynllun

20. Mae'r cyfrifoldeb dros ein cynllun iaith Gymraeg yn parhau gyda'n tîm Ysgrifenyddiaeth yn nhîm y Ganolfan Gorfforaethol yn ystod y cyfnod adrodd 2017/18.

21. Nid ydym wedi cael unrhyw gwynion am ein gwasanaethau Cymraeg yn ystod 2017/18.

Casgliad

22. Mae'n bleser gennym gyhoeddi ein bod wedi gweithredu ein cynllun iaith Gymraeg yn llwyddiannus eleni ac wedi parhau i ddarparu safon uchel o wasanaethau Cymraeg.

Shaun McNally CBE

**Prif Weithredwr, Yr Asiantaeth
Cymorth Cyfreithiol.**

© **Hawlfraint y Goron 2017**

Mae'r cyhoeddiad hwn wedi'i drwyddedu dan delerau fersiwn 3.0 Trwydded Agored y Llywodraeth oni nodir yn wahanol. I weld y drwydded hon, ewch i nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3 neu ysgrifennwch at Information Policy Team, The National Archives, Kew, Llundain TW9 4DU, neu anfonwch e-bost i: psi@nationalarchives.gsi.gov.uk.

Os ydym wedi nodi unrhyw wybodaeth hawlfraint trydydd parti, bydd arnoch angen caniatâd gan ddeiliaid yr hawlfraint dan sylw.