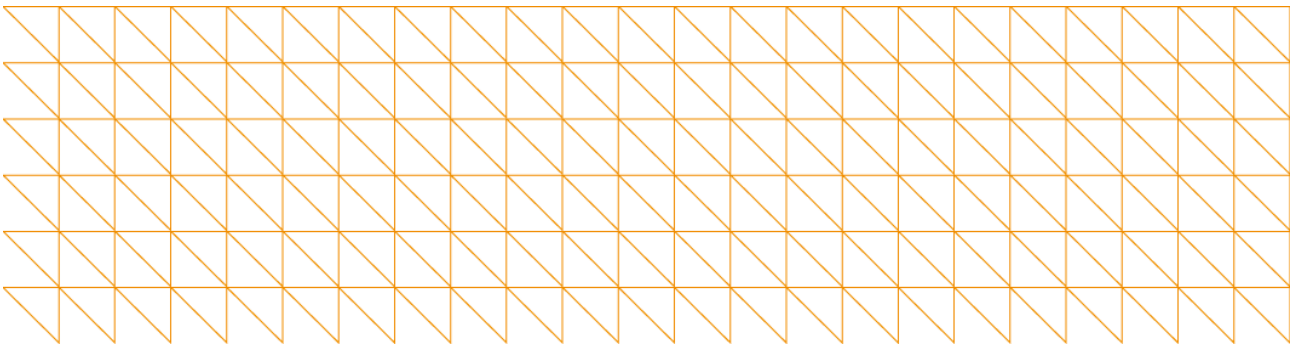




Ministry
of Justice

Adolygiad o'r Porth Gorfodol ar Gyngor Cyfreithiol Sifil

Cyhoeddwyd yr adroddiad hwn ar 9 Rhagfyr 2014





Ministry
of Justice

Adolygiad o'r Porth Gorfodol ar Gyngor Cyfreithiol Sifil

Ymateb y llywodraeth i ymchwil a wnaethpwyd gan Wasanaethau Dadansoddi'r Weinyddiaeth Gyfiawnder (ar y cyd ag Ymchwil Gymdeithasol NatCen a Chyfadrn y Cyfreithiau Prifysgol UCL) 2014.

**Mae'r wybodaeth hon hefyd ar gael ar wefan Y Weinyddiaeth Gyfiawnder:
www.gov.uk/moj**

Cynnwys

1	Trosolwg a manylion cyswllt	9
2	Yr achos dros ddiwygio a'r cyflwyniad	10
3	Rhoi'r Porth ar waith	13
4	Gweithredu'r Porth	15
5	Ymateb y Llywodraeth i'r ymchwil	19
6	Casgliadau	29
7	Gwaith parhaus ac yn y dyfodol	30
	Atodiad A – Rheoliadau a Rheolau, Cwmpas y Porth	32
	Atodiad B – Deiliaid Cytundebau ar gyfer y Gwasanaethau Gweithredu a Chyngor Arbenigol	36
	Atodiad C – Rhestr o Sefydliadau y bu'r Llywodraeth yn cyd-drafod â hwy i hyrwyddo gwasanaeth y CLA cyn ei lansio	38
	Atodiad D – Rhestr o Weithrediadau Allweddol	39
	Atodiad E – Rhestr Termau	41

1 Trosolwg a manylion cyswllt

Y ddogfen hon yw **Ymateb y Llywodraeth i'r Ymchwil ar y Porth Gorfodol ar Gyngor Cyfreithiol Sifil** ("y Porth") a wnaethpwyd gan Adran Gwasanaethau Dadansoddi'r Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ) (ar y cyd ag Ymchwil Genedlaethol NatCen a Chyfadrannau y Cyfreithiau Prifysgol UCL). Mae'r ymchwil y mae'r Llywodraeth yn ymateb iddi yn cynnwys pedwar adroddiad, sef:

- **Y Porth Gorfodol ar Gyngor Cyfreithiol Sifil: Crynodeb o'r ymchwil yn gyffredinol;**
- **Canfyddiadau oddi wrth gyfweiliadau â defnyddwyr;**
- **Canfyddiadau oddi wrth gyfweiliadau ansoddol â darparwyr gwasanaethau; a,**
- **Dadansoddiad eilaidd o Wybodaeth Reoli.**¹

Bydd Ymatebion y Llywodraeth (yr adroddiad hwn) yn cynnwys:

- y cefndir i'r Porth a diben yr adolygiad;
- ein gwaith cyn ei lansio;
- ein hymatebion i'r themâu sy'n codi o'r adolygiad;
- ein casgliadau ynghylch effeithiolrwydd y gwasanaeth; a'r,
- gwaith cysylltiedig sydd wedi cael ei wneud gan y MoJ a'r Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol (LAA) mewn perthynas â'r Porth.

Gellir cael copïau ychwanegol o'r adroddiad hwn trwy gysylltu â'r tîm polisi cymorth cyfreithiol gan ddefnyddio'r cyfeiriad isod:

Polisi Cymorth Cyfreithiol (Y Porth Gorfodol)
Y Weinyddiaeth Gyfiawnder
102 Petty France
Llundain SW1H 9AJ

Ffôn: 020 3334 3555

E-bost: LegalAidReformMoJ@justice.gsi.gov.uk

Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael ar wefan y Weinyddiaeth Gyfiawnder: www.gov.uk/moj.

Gellir gofyn am fersiwn o'r cyhoeddiad hwn mewn fformat gwahanol trwy gysylltu â'r tîm gan ddefnyddio'r manylion uchod. Bydd cyfieithiad Cymraeg o'r adroddiad hwn ar gael ar www.gov.uk/moj yn fuan ar ôl y cyhoeddiad Saesneg.

Cwynion neu sylwadau

Os oes gennych chi unrhyw gwynion neu sylwadau am yr adroddiad hwn, dylech gysylltu â'r Weinyddiaeth Gyfiawnder gan ddefnyddio'r cyfeiriad uchod.

¹ Argymhellir yn gryf eich bod yn darllen yr adroddiad hwn ochr yn ochr â'r cyhoeddiadau hyn. Maen nhw ar gael ar www.gov.uk/moj

2 Yr achos dros ddiwygio a'r cyflwyniad

1. Erbyn 2010 roedd y cynllun cymorth cyfreithiol wedi tyfu ymhell y tu hwnt i'r bwriad gwreiddiol ac roedd ar gael ar gyfer amrywiaeth eang o faterion na ellid cyfiawnhau ei defnyddio ar eu cyfer bellach. Roedd baich anghynladwy yn cael ei roi ar y trethdalwr ac, yng nghyd-destun y sefyllfa economaidd enbyd a oedd yn wynebu'r wlad, roedd yr angen i leihau gwariant a diwygio darpariaeth y gwasanaeth yn hanfodol.
2. Ochr yn ochr â'r angen i leihau gwariant ar y cynllun cymorth cyfreithiol, roedd y Llywodraeth hefyd yn pryderu bod y sawl a oedd yn ceisio cymorth cyfreithiol yn gweld y broses yn rhy aml fel un a oedd yn cymryd gormod o amser, yn anghyfleus, ac yn ingol. Ar gyfer y sawl sy'n gweithio, gall gymryd amser allan o'r diwrnod gwaith i ymweld â gwasanaeth cymorth fod yn anodd; ar gyfer yr henoed a'r sawl sy'n cael anhawster yn symud, gall adael y tŷ i ymweld â gwasanaeth cymorth achosi problemau; ar gyfer pobl agored i niwed yn byw mewn cymunedau bychan, gall ymweliad â gwasanaeth cymorth ar y stryd fawr fod yn anghyfleus.
3. Ceisiodd y Llywodraeth ailgynllunio'r broses gyda'r diben o ddiwallu anghenion ei defnyddwyr yn well; gwneud gwell defnydd o'r cynnydd mewn technoleg i gydnabod y newidiadau yn strwythur ein bywydau a'r disgwyliad cynyddol bod gwasanaethau ar gael dros y ffôn ac ar-lein er hwylustod y defnyddiwr wrth, ar yr un pryd, gyfrannu at y dasg angenrheidiol o leihau costau.
4. Amlinellwyd ymrwymiad i gynnal adolygiad o gymorth cyfreithiol yn *Rhaglen Llywodraethu* y Glymblaid, a gyhoeddwyd ym mis Mai 2010². Yn sgil hyn, ym mis Tachwedd o'r un flwyddyn, cyhoeddodd y Llywodraeth y papur ymgynghori *Cynigion ar gyfer Diwygio Cymorth Cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr*³. Roedd yr ymgynghoriad hwnnw yn amlinellu rhaglen uchelgeisiol o ddiwygiadau gyda'r bwriad o sicrhau bod cymorth cyfreithiol yn cael ei dargedu at y sawl a oedd ei angen fwyaf, ar gyfer yr achosion mwyaf difrifol ble gellid cyfiawnhau cymorth cyfreithiol neu gynrychiolaeth. Un o'r cynigion yn y papur hwnnw oedd y dylai bod rhaid i ddefnyddwyr wneud cais am, a derbyn, cymorth cyfreithiol gan ddefnyddio un system ("y Porth") yn hytrach na mynd yn uniongyrchol at ddarparwr cyngor wyneb yn wyneb fel oedd wedi digwydd yn draddodiadol.
5. Amlinellwyd canlyniadau'r ymgynghoriad hwnnw ym mhapur *Diwygio Cymorth Cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr: ymateb y Llywodraeth*⁴ a gadarnhawyd y byddai'r Porth yn berthnasol i bedwar maes o'r gyfraith yn unig i gychwyn: achosion **gofal cymunedol**; **dyled** (cyhyd â'i bod o fewn y cwmpas); **Anghenion Addysgol Arbennig** (AAA); ac **anffafiaeth** (hawliadau yn ymwneud â thor-cyfraith o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010)⁵.
6. Y bwriad oedd y byddai'r diwygiadau yn hwyluso gwasanaeth byddai'n cael ei ddarparu:

² Gweler: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/78977/coalition_programme_for_government.pdf

³ Gweler: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/228970/7967.pdf

⁴ Gweler: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/228890/8072.pdf

⁵ Gyda'i gilydd, fe elwir y categorïau o'r gyfraith sy'n hygyrch trwy "y Porth" yn 'gategoriâu hanfodol' neu'n amodol i'r 'porth gorfodol'. Yn yr adroddiad hwn, byddwn yn cyfeirio at y rhan hon o'r Cymorth Cyfreithiol Sifil (CLA) fel 'y Porth'.

- ar adeg sy'n gyfleus i'r defnyddiwr;
 - heb angen teithio neu aros am apwyntiad gyda darparwr wyneb yn wyneb; a,
 - dros oriau estynedig (o'i gymharu ag wyneb yn wyneb), gan alluogi i ddefnyddwyr ddatrys eu problemau yn gynt, ac felly lleihau'u straen a phryder.
7. Pwysig yw nodi y byddai'r diwygiadau hyn yn lleihau cost gyffredinol y gwasanaeth i'r trethdalwr fel ein bod yn byw o fewn ein modd tra'n sicrhau bod y sawl gyda'r mwyaf o angen yn gallu parhau i gael mynediad at y gwasanaethau sydd eu hangen arnynt. Byddai'r diwygiadau hyn yn helpu sicrhau cynaladwyedd hir dymor y ddarpariaeth o gymorth cyfreithiol a gynorthwyr i'r cyhoedd.
8. Cafodd y pwerau angenrheidiol i alluogi'r Llywodraeth i fandadu'r defnydd o'r Porth eu cynnwys yn Bil Cymorth Cyfreithiol, Dedfrydu a Chosbi Troseddwyr (LASPO)⁶ a gafodd ei darlleniad cyntaf gerbron Tŷ'r Cyffredin ar 21 Mehefin 2011⁷.
9. Yn ystod hynt y Bil trwy'r Senedd, fe gododd rhanddeiliaid a Seneddwyr nifer o bryderon ynghylch yr effaith posib ar grwpiau agored i niwed (megis pobl gydag anawsterau cyfathrebu neu fywydau arbennig o anhrefnus neu broblemau cymhleth).
10. Yn rhannol yn sgil y pryderon hyn, ac oherwydd y gyfran uchel o achosion y byddai angen Cynrychiolaeth Gyfreithiol arnynt, penderfynodd y Llywodraeth dynnu achosion **gofal cymunedol** o gwmpas y Porth. Cytunwyd hefyd y byddai'n adrodd i'r Senedd ar weithrediad y gwasanaeth o fewn 2 flynedd o'i roi ar waith a ni fyddai'n ehangu'r Porth i mewn i ardaloedd eraill hyd nes cyhoeddir yr adroddiad hwnnw.
11. Derbyniodd LASPO Cydsyniad Brenhinol ar 1 Mai 2012⁸, ac fe aeth y Porth, y'u darparwyd o dan yr enw newydd **Cyngor Cyfreithiol Sifil (CLA)**^{9,10}, yn fyw ar 1 Ebrill 2013. O ganlyniad, oni bai mai Cynrychiolaeth Gyfreithiol yn unig sydd ei hangen, mae gofyn i bob cleient yn 3 categori hanfodol wneud cais am gyngor trwy'r Porth oni bai eu bod yn bodloni un neu ragor o'r meini prawf eithriad statudol, sef:
- maen nhw yn y ddalfa (gan gynnwys carchar, canolfan gadw, neu ysbyty diogel);
 - maen nhw'n blant (diffinnir fel bod o dan 18); neu,
 - mae'r mater y maen nhw angen cymorth ar ei gyfer yn un sydd eisoes wedi cael ei asesu fel un sydd angen darpariaeth wyneb yn wyneb, mae'r cleient wedi cael mynediad at ddarpariaeth wyneb yn wyneb o fewn y deuddeg mis diwethaf, ac mae'n ceisio cymorth pellach i ddatrys problemau cysylltiedig gan yr un darparwr wyneb yn wyneb

⁶ Gweler: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/10/contents/enacted>

⁷ <http://services.parliament.uk/bills/2010-12/legalaidsentencingandpunishmentoffenders/stages.html>

⁸ <http://services.parliament.uk/bills/2010-12/legalaidsentencingandpunishmentoffenders/stages.html>

⁹ Mae Cyngor Cyfreithiol Sifil ('CLA' o hyn ymlaen) wedi disodli Cyngor Cyfreithiol Cymunedol a oedd wedi bod mewn bodolaeth ers 2004.

¹⁰ Yn ogystal ag ymgorffori'r Porth (yn ymdrin ag achosion **dyled**, **anffafiaeth**, ac **Anghenion Addysgol Arbennig**), mae CLA hefyd yn cynnig gwasanaethau yn ymwneud â materion cyfreithiol **teuluol** a **budd-daliadau lles**, ond mae pobl dal yn gallu dewis sut maen nhw'n derbyn cyngor yn y ddau gategori diwethaf. Gallant fynd trwy CLA neu ymweld â darparwr wyneb yn wyneb, yn dibynnu ar beth sy'n well ganddynt. Gan hynny, mae'r categorïau hyn yn rhai sydd 'heb fod yn orfodol' Felly, mae 'CLA' yn derm ar gyfer y pum categori y'u cynigir trwy'r system Cyngor Cyfreithiol Sifil, tra bod 'y porth gorfodol' yn ymwneud yn benodol â dyled, AAA ac anffafiaeth.

12. I hwyluso'r adolygiad fe ymrwymom i'w gynnal, cynhaliwyd ymchwil i asesu gweithrediad y Porth yn ystod blwyddyn gyntaf ei weithrediad. Mae wedi cynnwys gwaith ansoddol (cyfweld â defnyddwyr, gweithredwyr, arbenigwyr, a sefydliad ymrwymo) a dadansoddiad meintiol o'r wybodaeth reoli oedd ar gael (MI). Mae'r fethodoleg a'r canfyddiadau wedi cael eu hadolygu gan gydweithwyr annibynnol. Mae'r ymchwil mewn pedair rhan ac mae ar gael ar-lein¹¹. Cafodd yr ymchwil ei wneud gan Adran Gwasanaethau Dadansoddi'r Weinyddiaeth Gyfiawnder ar y cyd ag Ymchwil Gymdeithasol NatGen a Chyfadrannau y Cyfreithiau University College London (UCL).
13. Yr adroddiad hwn yw ymateb polisi y Llywodraeth i'r ymchwil a dylid ei darllen ochr yn ochr â'r adroddiadau hyn. Yma rydym yn ymateb i'r argymhellion sydd wedi cael eu gwneud a'r themâu sydd wedi codi. Mae'r adroddiad hwn a'r ymchwil, pan gânt eu hystyried gyda'i gilydd, yn ffurfio'r Adolygiad o'r Porth Gorfodol ar Gyngor Cyfreithiol Sifil.

¹¹ Ar www.gov.uk/moj

3 Rhoi'r Porth ar waith

Cyflwyniad

1. Mae'r adran hon yn amlinellu'r camau a gymerodd y Llywodraeth i sicrhau y byddai defnyddwyr perthnasol yn cael eu cyfeirio, ac yn gallu cael mynediad, at y Porth, cyn ei gyflwyno ym mis Ebrill 2013.

Cyfeirio

2. Yn hanesyddol, mae'r sawl sy'n ceisio cymorth fel arfer yn dod o hyd i'w darparwyr cymorth cyngor cyfreithiol trwy amrywiaeth o wahanol lwybrau, gan gynnwys mynd yn uniongyrchol at gyfreithwyr, y sector cyngor nid er elw (megis Cyngor ar Bopeth), cyfeiriad ar lafar, ac ati. Mae sefydliadau cyngor fel arfer yn cynnal eu rhwydwaith eu hunain i gyfeirio pobl at y ffurf fwyaf addas o gyngor ar gyfer eu mater neu anghenion penodol. Felly fe ddatblygodd y Llywodraeth strategaeth gyfathrebu benodol a oedd yn canolbwyntio ar ddefnyddio llwybrau a oedd eisoes yn bodoli ac yn sefydlog fel bod gan y sefydliadau hyn yr holl offer roedd ei angen arnynt i ddarparu gwybodaeth berthnasol i ddarpar ddefnyddwyr a'u cyfeirio at CLA.
3. Felly, cyn cyflwyno adolygiadau'r Porth, gweithiodd swyddogion gydag ystod eang o bartneriaid cyfeirio allweddol (megis Cyngor ar Bopeth, Shelter, a Rhwydwaith Canolfannau'r Gyfraith¹²) i'w darparu â chyfarwyddyd a deunydd priodol yn ymwneud â CLA, sut i wneud cais, a'r gefnogaeth sydd ar gael i'w sawl gydag anghenion ychwanegol. Roedd y rhain yn cynnwys:
 - cyfarfod â sefydliadau sy'n cynrychioli pobl gallai gael anhawster yn cael mynediad at linell gymorth i drafod addasiadau rhesymol y gellid eu gwneud ar gyfer galwyr anabl;
 - datblygu taflen yn esbonio sut i gysylltu â'r Gwasanaeth CLA am achosion yn ymwneud â dyled, anffafiaeth ac anghenion addysgol arbennig y'i hanfonwyd at bob partner cyfeirio a sefydliad arall gan gynnwys Cyngor ar Bopeth, y Llinell Ddyled Genedlaethol, Mencap ac Age UK; a,
 - nodyn gyfarwyddyd i ddarparwyr cymorth i esbonio gweithrediad y Porth a sut i gyfeirio darpar ddefnyddwyr ato.
4. Fe wnaethpwyd gwaith tebyg gyda chyrrff llywodraethol perthnasol megis Gwasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd ei Mawrhydi (HMCTS) a'r Adran Gwaith a Phensiynau (DWP) i sicrhau bod eu ffurflenni a'u taflenni hefyd yn cael eu diweddarau i gyfeirio at CLA ble fo'n berthnasol.
5. Roedd hyfforddiant a chyfarwyddyd priodol ar gael gan yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol (LAA) i bawb gyda chytundeb i ddarparu cymorth cyfreithiol er mwyn sicrhau eu bod yn meddu ar y wybodaeth angenrheidiol i sicrhau y byddai darpar ddefnyddwyr yn cael eu hanfon at ffynonellau cyngor priodol.

¹² Mae rhestr lawn o'r sefydliadau gweithiom gyda hwy i hyrwyddo'r Gwasanaeth CLA ar gael yn Atodiad C.

6. Gan weithio ar y cyd â'r sector cyngor, datblygodd y MoJ gwiriwr cymorth cyfreithiol ar-lein newydd, '*Gwiriwch os ydych chi'n gallu cael Cymorth Cyfreithiol*'¹³ i ganiatáu i bobl wirio eu hunain os ydynt yn gymwys am gymorth cyfreithiol sifil. Mae'r gwasanaeth yn rhad ac am ddim ac mae ar gael 24 awr y diwrnod. Lle ymddengys fod y defnyddiwr yn gymwys, bydd y gwasanaeth yn eu cyfeirio at ddarparwr cymorth cyfreithiol priodol, gan gynnwys at y Porth neu ddarparwr cyngor wyneb yn wyneb (fel bo'n briodol). Lle ymddengys na fod y defnyddiwr yn gymwys, bydd yn eu cyfeirio at ffynonellau cymorth addas eraill¹⁴.

Sicrhau hygyrchedd

7. Mae'r Porth yn seiliedig ar linell gymorth lwyddiannus iawn y gwasanaeth Cyngor Cyfreithiol Cymunedol. Roedd gan y gwasanaeth hwn brofiad helaeth gyda chefnogi defnyddwyr gydag ystod o anghenion arbenigol ac roedd eisoes yn meddu ar nifer o addasiadau penodol ar gyfer defnyddwyr gydag anghenion o'r fath. Fodd bynnag, yn ystod 2012, ymrwymodd y MoJ ag ystod o randdeiliaid gan gynnwys grwpiau anabl i archwilio a oedd angen addasiadau pellach ar gyfer grwpiau penodol o ddarpar ddefnyddwyr. Defnyddiwyd adborth o'r ymrwymadau hynny i hysbysu'r ymagwedd at roi'r Porth ar waith a chyflwyno gwelliannau i'r gwasanaeth CLA cyfredol. Er enghraifft, gofynion a chyfarwyddyd hyfforddiant ac ymsefydlu ar gyfer partneriaid darparu'r CLA gyda'r bwriad o sicrhau eu bod yn gallu deall a diwallu gofynion y cleientiaid yn well.

¹³ <https://www.gov.uk/check-legal-aid>

¹⁴ Mae'r gwasanaeth yn cael ei diweddarau gan y MoJ a LAA, fel y trafodwyd ym Mhennod 7.

4 Gweithredu'r Porth

Cyflwyniad

1. Yma fe fyddwn yn disgrifio sut mae'r Porth yn gweithio yn ymarferol.

Trosolwg

2. Darperir y Porth gan linell gymorth Cyngor Cyfreithiol Sifil ('CLA') yng Nghymru a Lloegr, wedi'i dalu gan gymorth cyfreithiol¹⁵.
3. Mae'n darparu cyngor cyfreithiol arbenigol, yn bennaf dros y ffôn, ar-lein, a thrwy'r post, ar faterion yn ymwneud â dyled, anffafiaeth, Anghenion Addysgol Arbennig¹⁶, tai, a'r teulu¹⁷ i bobl sy'n gymwys am gymorth cyfreithiol sifil (gweler Atodiad A).
4. Mae ar gael o ddydd Llun i ddydd Gwener 9am tan 8pm a dydd Sadwrn 9am tan 12.30pm. Y tu allan i'r oriau hyn gall ddefnyddwyr adael neges a bydd CLA yn galw yn ôl o fewn un diwrnod gwaith.
5. Fel arfer mae'n rhaid i gleientiaid sy'n gymwys am gyngor cyfreithiol yn 3 categori'r Porth dderbyn unrhyw gyngor o bell. Fodd bynnag, bydd cleientiaid sy'n gymwys yn y categorïau eraill o'r gyfraith yn gallu dewis a ydynt eisiau derbyn unrhyw gyngor o bell neu trwy ddarparwr wyneb yn wyneb.

Beth sy'n digwydd pan mae rhywun yn cysylltu â CLA am y tro cyntaf?

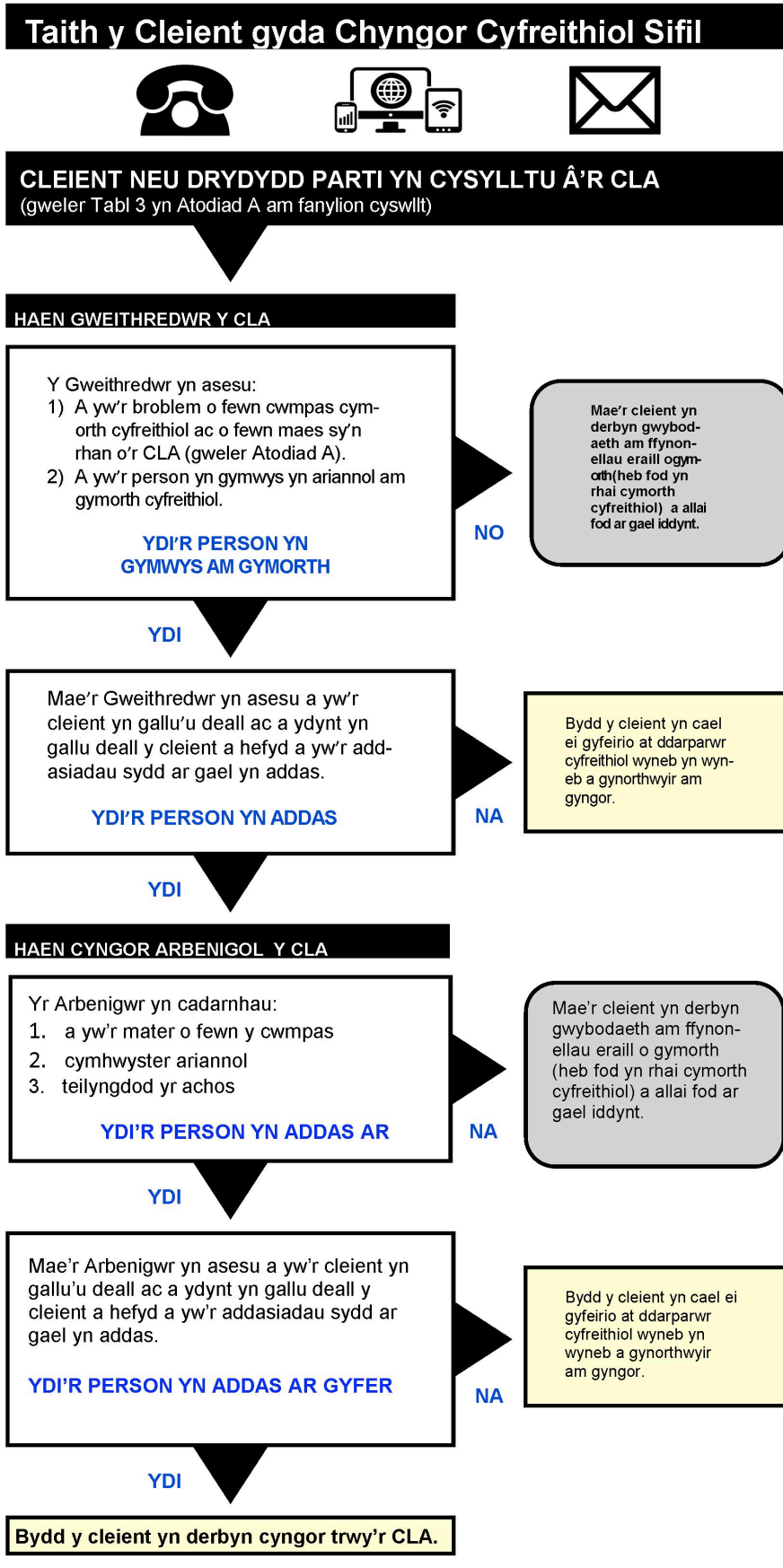
6. Pan yn cysylltu â CLA, mae pobl yn y man cyntaf yn cyfathrebu â'r haen gyntaf, fe elwir hyn yn wasanaeth gweithredwr. Mae'r gweithredwyr wedi derbyn hyfforddiant i asesu a yw problem y defnyddiwr o fewn cwrdd cymorth cyfreithiol, yn un o'r ardaloedd y mae'r llinell gymorth yn ymwneud â hwy, ac (os felly) eu bod yn gymwys yn ariannol.
7. Os yw'n ymddangos o'r asesiad cychwynnol hwn y bydd defnyddiwr yn gymwys am gymorth cyfreithiol yn un o gategoriâu'r CLA byddant yn cael eu trosglwyddo i ail haen y gwasanaeth, i siarad â chynghorydd arbenigol y CLA. Bydd y cynghorwyr arbenigol yn cadarnhau'r penderfyniad cychwynnol a wnaethpwyd gan y gweithredwr ac yn pennu a yw'r gwasanaeth cyngor o bell yn addas ar gyfer y cleient, 'Asesiad o Addasrwydd am Gyngor o Bell'. Byddant hefyd yn cynnal prawf teilyngdod sydd ddim yn digwydd ar haen y gweithredwr.
8. Os *nad* yw defnyddiwr yn gymwys am gymorth cyfreithiol, neu os *nad* yw'r CLA yn cynnig cyngor ar ei fater penodol, bydd y gweithredwr yn cynnig ffynhonnell arall o gymorth. Gall hyn gynnwys rhoi manylion o ddarparwyr â chytundeb i ddarparu cymorth cyfreithiol neu gyngor addas o elusennau neu sefydliadau trydydd sector eraill.

¹⁵ <https://www.gov.uk/legal-aid/overview>

¹⁶ Categoriâu'r Porth.

¹⁷ Ddim yn destun i'r Porth. Gweler troednodyn 10.

9. Proses y Porth:



Sut rydym yn cefnogi mynediad i'r Porth

10. Rhaid i bob gweithredwr ac arbenigwr dderbyn hyfforddiant ar sut i adnabod a bodloni anghenion defnyddwyr, yr addasiadau rhesymol sydd ar gael i wasanaethau ac i gefnogi mynediad cyn iddynt allu dechrau gweithio ar y llinell gymorth. Rhaid iddynt hefyd gael sesiynau parhaus i ddiweddarau'r hyfforddiant.
11. Mae gofyniad cytundebol clir i bartneriaid darparu'r CLA i sicrhau bod pob defnyddiwr yn cael y cyfle i drafod a ellir defnyddio unrhyw addasiadau rhesymol safonol i'w cefnogi i gael mynediad at y gwasanaeth.
12. Pan mae defnyddiwr yn cael ei drosglwyddo i arbenigwr, mae gofyn iddynt bennu a yw gwasanaeth cyngor o bell (h.y. dros y ffôn, ar-lein a thrwy'r post) yn addas. Mae'r asesiad yn seiliedig ar ystyried amgylchiadau unigol y defnyddiwr ac a yw'r arbenigwr yn gallu:
 - deall a gweithredu ar gyfarwyddiadau'r defnyddiwr; a,
 - bod y defnyddiwr yn gallu deall a gweithredu ar y cyngor a ddarparwyd gan y CLA.
13. Wrth asesu'r addasrwydd, rhaid i'r arbenigwr ystyried yr addasiadau rhesymol i'r gwasanaeth sydd ar gael iddynt i gefnogi'r defnyddiwr.
14. Bydd defnyddwyr sydd angen Cynrychiolaeth Gyfreithiol bob tro'n cael y cyfle i weld gwasanaeth cyngor wyneb yn wyneb, naill ai trwy atgyfeiriad gan wasanaeth cyngor lleol neu trwy wasanaethau cyngor wyneb yn wyneb arbenigwyr y CLA.
15. Gydag achosion dyled, anffafiaeth ac anghenion addysgol arbennig (categoriâu'r Porth), nid yw ffafiaeth y defnyddiwr am wasanaeth cyngor wyneb yn wyneb yn ffactor sy'n effeithio ar y penderfyniad dros addasrwydd i dderbyn cyngor o bell. Os yw'r defnyddiwr yn cael ei asesu fel un sy'n addas i dderbyn cyngor o bell, bydd yn cael ei ddarparu o bell. Gall ddefnyddwyr wneud cais am adolygiad o'r penderfyniad os ydynt yn anfodlon.
16. Mewn achosion teulu a thai (categoriâu nad sy'n berthnasol i'r Porth), gall defnyddwyr sy'n gymwys am gymorth cyfreithiol dal ddewis i gael eu cyfeirio at wasanaeth cymorth wyneb yn wyneb os byddai'n well ganddynt.

Addasiadau safonol sydd ar gael

17. Mae'r addasiadau safonol canlynol ar gael:
 - gwasanaeth cyfieithu ar y pryd dros y ffôn yn rhad ac am ddim, os nad Saesneg yw iaith gyntaf y galwr. Mae ar gael mewn dros 170 o ieithoedd;
 - minicom, text relay ac iaith Arwyddion Prydain trwy we-gamera ar gyfer defnyddwyr byddar ac sydd wedi colli eu clyw;
 - caniatáu i ffrind awdurdodedig, aelod o'r teulu, gweithiwr cymorth neu weithiwr proffesiynol arall gysylltu â'r CLA a chyfathrebu ar ran y defnyddiwr;
 - ffonio'r defnyddiwr yn ôl ble gallai gost yr alwad fod yn broblem; a,
 - mynediad at wasanaeth rhadpost a darparu gohebiaeth mewn fformat hygyrch ar gyfer y defnyddiwr e.e. print bras, hawdd ei ddarllen, Braille neu sain ayyb.

Newidiadau allweddol i'r gwasanaeth ers ei lansio

18. Ers lansio elfennau hanfodol Porth Gorfodol y CLA tan y 1af o Dachwedd 2014, Capita oedd â'r cytundeb i ddarparu haen gweithredwr y CLA. Mae hyn yn cynnwys yr holl gyfnod adolygu. Ers hynny, mae'r cytundeb i ddarparu'r gwasanaeth gweithredu wedi trosglwyddo i bartner darparu arall yn dilyn tendr cystadleuol.¹⁸ Bachodd LAA ar y cyfle i gryfhau rhai gofynion cytundebol gan gynnwys yr angen i ddarparu hyfforddiant parhaus i weithredwyr a diweddarau polisïau yn ymwneud ag amddiffyn cyfrinachedd a pholisïau amddiffyn plant.

¹⁸ Gweler Atodiad B.

5 Ymateb y Llywodraeth i'r ymchwil

Cyflwyniad

1. Mae'r adran hon yn amlinellu ymateb y Llywodraeth i ganfyddiadau'r ymchwil a dylid ei darllen ar y cyd â'r adroddiadau hynny¹⁹.
2. Argymhellodd yr ymchwil y gellid gwella rhai agweddau o'r Porth. Gellir grwpio'r argymhellion hyn yn dri chategori bras; sicrhau bod defnyddwyr yn ymwybodol o'r **llwybrau i'r Porth ac ymwybyddiaeth** ohono, **rheoli disgwyliadau** am y gwasanaeth a beth mae'n ei gynnig, a'r **defnydd o addasiadau** i gefnogi defnyddwyr gydag anghenion penodol.

Llwybrau i'r Porth ac ymwybyddiaeth

Ymwybyddiaeth a niferoedd

Prif faterion a godwyd

3. Nododd yr ymchwil bod llai o ddefnyddwyr yn defnyddio'r Porth nag a amcangyfrifwyd ac awgrymwyd mai un o'r rhesymau am hyn oedd diffyg ymwybyddiaeth ymhlith y cyhoedd ond hefyd, ymhlith darparwyr cymorth. Y farn gyffredinol oedd bod y gwasanaeth yn anghyfarwydd, ddim yn cael ei hyrwyddo'n eang, ac yn anodd dod o hyd iddo. Pwysleisiodd yr ymchwil gyda defnyddwyr yn benodol pwysigrwydd y trydydd sector yn cyfeirio unigolion gyda phroblemau perthnasol i'r gwasanaeth. Fodd bynnag, nododd cynrychiolwyr ymgysylltu y cyfwelwyd â hwy bod gwybodaeth ac ymwybyddiaeth o'r Porth ymysg ei sefydliad yn isel.
4. Y farn gyffredinol oedd bod gan y gwasanaeth broffil isel ar-lein hefyd ac y gellid annog mwy o atgyfeiriadau trwy ddarparu mwy o wybodaeth am y mathau o sefyllfaoedd a gefnogir gan y Porth a'r broses o wneud cais am gymorth.

Ymateb y Llywodraeth

5. O ystyried y newidiadau i'r cwmpas a'r teilyngdod y'u cyflwynwyd gan LASPO, mae'r Llywodraeth wedi bod yn glir ar bob adeg bod dim modd bod yn fanwl gywir am niferoedd yr achosion byddai'n cael eu derbyn. Roedd yr amcangyfrifon yn seiliedig ar y data sicrhau ansawdd diweddaraf ar gael ar yr adeg o dendro. Tra bod y niferoedd cyfredol a dderbyniwyd yn is nag amcangyfrifon mynegol, cadarnha gwybodaeth reoli'r LAA bod y cysylltiadau â'r Porth, yn gyffredinol, yn gyson yn ystod 2013-14 a does dim tystiolaeth bod niferoedd sylweddol o ddefnyddwyr sy'n gymwys ddim yn cael mynediad at y gwasanaeth pan fo angen.
6. Yn bennaf fe geisiodd y Llywodraeth sicrhau atgyfeiriadau addas ar gyfer defnyddwyr trwy gyfuniad o'i strategaeth gyfathrebu benodol (gyda'r sector cyngor a phartneriaid cyfeirio allweddol) a darparu'r gwasanaeth ar-lein *Gwiriwch os ydych chi'n gallu cael Cymorth Cyfreithiol*. Cynhyrchom daflenni ar gyfer aelodau o'r cyhoedd a chyfarwyddyd i ddarparwyr cyngor ynghyd â gweithio gyda sefydliadau i sicrhau bod eu deunydd yn

¹⁹ Ar www.gov.uk/moj

gywir. Siomedig felly yw bod gwybodaeth ymysg y sector cyngor ddim mor uchel ag y gallai neu ag y dylai fod. I fynd i'r afael â hyn, mae'r Llywodraeth eisoes yn gweithio'n agos gydag ystod o sefydliadau megis y Canolfan Cyngor ar Bopeth, Shelter a Rhwydwaith y Canolfannau Cyfreithiol, i sicrhau eu bod yn gallu defnyddio'r wybodaeth a ddarparir ynglŷn â'r Porth yn effeithiol. Yn benodol, bod nhw'n gallu:

- disgrifio'r gwasanaeth yn gywir;
 - deall ac esbonio'r broses asesu (o ran cwmpas, cymhwyster ariannol a'r prawf teilyngdod);
 - deall y meysydd mae'r Porth yn ymwneud â hwy; a,
 - chadarnhau'r addasiadau sydd ar gael i'r sawl gydag anghenion ychwanegol.
7. Nod allweddol o agenda Digidol yn Bennaf Llywodraeth y Deyrnas Unedig yw y dylai pobl allu cael mynediad hawdd at wybodaeth a gwasanaethau ar adeg ac mewn modd sy'n gyfleus iddynt. Mae'r LAA a Gwasanaethau Digidol y MoJ yn gweithio gyda'i gilydd i drawsnewid elfennau digidol cyfredol y CLA yn unol â Safonau Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth ac mae bellach yn defnyddio canfyddiadau'r ymchwil hwn i hysbysu'r datblygiad hwnnw. Mae'r gwasanaeth newydd i fod i gael Asesiad Beta gyda Swyddfa'r Cabinet yng nghanol mis Rhagfyr a dylai gael ei lansio fel gwasanaeth Beta yn fuan ar ôl hynny. Mae gwasanaeth newydd a gwell i ddinasyddion fwcio galwad yn ôl trwy gov.uk, eisoes wedi cael ei lansio ym mis Tachwedd 2014.

Casgliadau ar lwybrau i'r Porth ac ymwybyddiaeth

8. Mae'r Llywodraeth erioed wedi adnabod yr angen i sicrhau bod argaeledd gwybodaeth hygyrch briodol yn hanfodol er mwyn sicrhau bod defnyddwyr sy'n gymwys yn gallu cael mynediad at y Porth pan fod angen iddynt wneud hynny. Bydd yn sicrhau bod canfyddiadau'r ymchwil yn cael eu hadlewyrchu'n briodol yn ei raglen waith gyfredol barhaus i sicrhau:
- a. bod sefydliadau cyfeirio yn gallu defnyddio gwybodaeth a ddarperir am y Porth yn effeithiol; a,
 - b. bod defnyddwyr yn cael eu cyfeirio at wybodaeth addas ar-lein.

Rheoli disgwyliadau

9. Yr ail thema sy'n codi o'r ymchwil yw'r angen i reoli disgwyliadau defnyddwyr y Porth.

Asesu cwmpas

Prif faterion a godwyd

10. Nododd yr ymchwil bod adolygiadau LASPO yn cyflwyno gofynion ychwanegol yn nhermau asesu a oedd problemau'r defnyddiwr o fewn cwmpas cymorth cyfreithiol sifil.
11. Mae gweithredwyr yn dibynnu ar system gyfrifiadurol sy'n eu tywys trwy sgript o gwestiynau, hyd at benderfyniad terfynol ar a yw'r mater o fewn y cwmpas ac a ddylid ei gyfeirio at arbenigwr.
12. Cadarnhaodd yr ymchwil bod yr ymagwedd hon yn gweithio'n dda ar gyfer materion dyled ac anghenion addysgol arbennig, ond ddim cystal ar gyfer anffafiaeth, gyda gweithredwyr yn mynegi pryder eu bod, o ystyried eu bod ddim yn gallu darparu unrhyw gyngor, weithiau yn teimlo eu bod ddim yn gallu archwilio problem defnyddiwr yn

ddigonol er mwyn llunio barn bendant. Canlyniad hyn oedd bod cyfran uchel o alwyr fel hyn yn cael eu cyfeirio at yr haen arbenigol.

13. Roedd gan arbenigwyr farn gymysg ynghylch effeithiolrwydd y gweithredwyr wrth ddadansoddi problemau. Tra bod nifer yn fodlon bod yr asesiad fel arfer yn gywir, mynegodd nifer bryder ynghylch y gyfran uchel o ddefnyddwyr oedd yn cael eu cyfeirio am anffafiaeth gyda'r ffaith na fod y bobl hyn o fewn cwmpas y cynllun yn dod i'r amlwg yn ddiweddarach.

Ymateb y Llywodraeth

14. Mae'r Llywodraeth erioed wedi cydnabod y byddai'r newidiadau i gwmpas cymorth cyfreithiol sifil a gyflwynwyd gan LASPO yn cyflwyno deinamig ychwanegol i'r broses ymgeisio. Bydd hyn yn berthnasol os yw'r defnyddiwr yn defnyddio'r Porth neu wasanaeth cyngor wyneb yn wyneb. Er mwyn sicrhau ymarferoldeb a chysondeb, mae gweithredwyr yn defnyddio sgript o gwestiynau bras i'w cynorthwyo gyda'r broses o asesu. Mae'r dull hwn yn un safonol yn y diwydiant ac mae'n cael ei danategu gan raglen ymsefydlu gryf, sesiynau hyfforddi parhaus, a monitro a sicrhau ansawdd.
15. Sylweddolodd y Llywodraeth o'r cychwyn y byddai cyflwyno anffafiaeth fel categori ar wahân yn ôl y gyfraith am y tro cyntaf yn gofyn bod camau priodol yn cael eu cymryd i sicrhau y byddai defnyddwyr gallai fod yn gymwys yn cael eu nodi a'u cyfeirio at arbenigwr. Datblygwyd y broses o ddadansoddi'r cwmpas yn seiliedig ar gymorth a mewnbwn gan Swyddfa Cydraddoldebau'r Llywodraeth (GEO) a'r Gwasanaeth Cynghori a Chymorth Cydraddoldeb (EASS), sy'n darparu gwybodaeth a chyngor ar faterion yn ymwneud ag anffafiaeth a hawliau dynol, yn bennaf dros y ffôn ac ar-lein fel CLA.
16. Cymerodd y Llywodraeth benderfyniad polisi clir, er mwyn lleihau'r risg o unrhyw gamddegongliadau, y dylai gweithredwyr CLA drosglwyddo unrhyw achosion posib i arbenigwyr oni bai eu bod yn gwbl fodlon eu bod y tu allan i'r cwmpas. Tra bod y Llywodraeth yn cydnabod y byddai'n well gan arbenigwyr bod llai o ddefnyddwyr sydd yn y pen draw ddim yn gymwys yn cael eu trosglwyddo atynt, mae hwn yn bolisi ymwybodol i sicrhau bod defnyddwyr sy'n debygol o gymhwyso ddim yn cael eu cosbi a'n bwriad yw y bydd hwn yn parhau ble fo angen.
17. Fodd bynnag, fel sydd erioed wedi bod yn fwriad i ni, mae adborth gan arbenigwyr y Porth yn 2013 wedi cael ei ddefnyddio i wella effeithiolrwydd proses y gwasanaeth gweithredwr o adnabod anffafiaeth trwy:
 - adolygiadau i lif adnabod y cwmpas a'r sgript gysylltiedig;
 - darparu hyfforddiant pellach i weithredwyr y Porth (gan arbenigwyr); a,
 - chynyddu'r amser sydd ar gael i arbenigwyr y Porth wneud y penderfyniad terfynol ar gwmpas yn benodol yng nghategori'r gyfraith yn ymwneud ag anffafiaeth.
18. Mae'r LAA hefyd yn parhau i drafod arferion gorau gyda EASS.

Cymhwyster ariannol

Prif faterion a godwyd

19. Roedd gweithredwyr ac arbenigwyr yn ystyried yr asesiad cymhwyster ariannol fel proses syml gyda mwyafrif y defnyddwyr yn darparu manylion ariannol unwaith i'r rheswm dros wneud hynny gael ei esbonio; cadarnhawyd hyn yn yr ymchwil gyda defnyddwyr hefyd. Roedd yna deimlad cyffredinol bod y broses cymhwyster ariannol fwyaf syml ar gyfer

defnyddwyr a oedd yn derbyn budd-daliadau yn ymwneud ag incwm; o'i gymharu â defnyddwyr a oedd yn hunangyflogedig neu â threfniadau gweithio hyblyg a oedd yn cael yr anawsterau mwyaf gyda'r asesiad. Ym mwyafrif yr achosion, roedd y wybodaeth a gasglwyd gan weithredwyr, ac a gadarnhawyd wedyn gan arbenigwyr, yn gywir. Adnabuwyd rhai materion cyffredin, megis peidio â chynnal asesiad cyfalaf llawn a darparu gwybodaeth annigonol neu anghywir ynglŷn â budd-daliadau. Fodd bynnag, roedd hyn fel arfer bod y defnyddiwr wedi darparu gwybodaeth anghywir neu annigonol i'r gweithredwr a oedd yn cael ei nodi a'i gywiro gan yr arbenigwr.

20. Ar draws y tri chategori gorfodol, nid oedd yr ailasesu ar haen yr arbenigwr fel arfer yn gwneud dim mwy nag ailgadarnhau asesiad y gweithredwr o gymhwyster ariannol (canlyniad tebygol o'r gyfran o achosion cwblhawyd yn y 'cyfarfod cyntaf').

Ymateb y Llywodraeth

21. Mae'r Llywodraeth yn falch o nodi bod asesiad yr adolygiad o adran cymhwyster ariannol y broses ymgeisio yn effeithiol a bod defnyddwyr ac arbenigwyr o'r un farn. Dylid nodi tra bod y gweithredwyr yn chwarae rôl bwysig wrth asesu cymhwyster ariannol, cyfrifoldeb yr arbenigwyr yw hi yn y pen draw i gadarnhau cymhwyster ariannol.

Trosglwyddo i'r haen arbenigol

Prif faterion a godwyd

22. Pwysleisiodd yr adolygiad yr angen i reoli disgwyliadau defnyddwyr ymhellach cyn trosglwyddo pobl i arbenigwr; gan gynnwys beth ddylai ddigwydd pan na allant wneud hynny. Ble roedd galwyr yn cael galwad yn ôl gan arbenigwr, roedd defnyddwyr yn teimlo bod oedi rhwng asesu ar gyfer a darparu cymorth arbenigol, yn ogystal â bod yn glir am natur yr alwad (yn benodol manylion am bwy oedd yn mynd i ffonio a phryd) yn helpu i reoli'u pryder.
23. Yn y cyd-destun hwn, nodwyd bod rhai arbenigwyr yn defnyddio cam sgrinio interim i gwblhau'r broses o benderfynu cyn i ddefnyddwyr gael cysylltiad â chynghorydd arbenigol. Er na chafodd effaith hyn ei archwilio'n llawn gan yr ymchwilyr, fel y disgwylir, roedd defnyddwyr fel rheol yn meddwl yn fwy cadarnhaol am yr haen arbenigol os oedd llai o oedi.
24. Roedd defnyddwyr weithiau'n siomedig wrth ddarganfod na fyddent yn gallu gweld arbenigwr yn bersonol, yn bennaf mewn achosion mwy cymhleth neu achosion yn gofyn am ymrwymiad parhaus o bell. Gallai cyfnewid dogfennau o bell bod yn anoddach i rai, gyda phryderon yn ymwneud â diogelwch yn ogystal ag ymarferoldeb (er enghraifft, angen talu i gopïo dogfennau i'w trosglwyddo i arbenigwyr).
25. Roedd yr ymchwil hefyd yn awgrymu bod cwmpas i wella'r ohebiaeth o ran rhoi gwybod i ddefnyddwyr, unwaith iddynt basio'r cwmpas a'r gofyniad cymhwyster ariannol, y bydd angen i'r cynghorwr arbenigol wneud profion ychwanegol gan gynnwys prawf teilyngdod ar yr achos ac y gallai hyn olygu na fod yr achos yn cael ei gymryd ymhellach. Nid yw'r asesiad hwn yn cael ei wneud gan weithredwyr ac yn aml dyma'r ffactor sy'n penderfynu a yw'r mater yn gymwys ar gyfer cyngor cymorth cyfreithiol ai peidio. Tra bod arbenigwyr yn derbyn mai nhw dylai fod yn gwneud y penderfyniad terfynol o ran a ellir ariannu achos â chymorth cyfreithiol, roedd cydsyniad y gallai'r gwasanaeth gweithredu reoli disgwyliadau defnyddwyr, yn arbennig trwy egluro bod cyngor cyfreithiol yn amodol ar ganlyniadau asesiadau mwy manwl.

Ymateb y Llywodraeth

26. Mae'r Llywodraeth yn cydnabod y gallai darparwyr cyngor arbenigol y CLA gymryd ymagweddau gwahanol. Er enghraifft, efallai bod rhai darparwyr yn defnyddio gwasanaeth blaenoriaethu i bennu a yw'r galwr yn gymwys am gymorth cyfreithiol cyn eu trosglwyddo i gynghorydd. Fodd bynnag, mae'r ymagwedd hon hefyd yn cael ei ddefnyddio gan ddarparwyr cymorth wyneb yn wyneb felly nid yw'n unigryw i'r Porth. Cred y Llywodraeth cyhyd â'u bod yn darparu'r lefel o wasanaeth sy'n ofynnol yn ôl eu cytundeb, penderfyniad y darparwr cymorth eu hunain yw sut i ddarparu'r gwasanaeth hwnnw.
27. Yn y cyd-destun hwn, mae gofyniad cytundebol clir i arbenigwyr CLA ateb bob galwad sy'n cael ei drosglwyddo atynt o fewn 30 eiliad. Mae angen i berson wneud hyn yn hytrach na defnyddio neges awtomatig. Ar yr ychydig adegau pan nad yw hyn yn digwydd, mae defnyddwyr yn gallu gadael neges. Rydym yn mynnu bod rhaid i arbenigwyr eu ffonio yn ôl o fewn 2 awr gwaith, gan gynnwys negeseuon a adawyd y tu allan i oriau. Mae LAA yn monitro ac yn adolygu'r dangosyddion perfformiad allweddol yn fisol a, ble fo'r perfformiad yn gostwng yn is na 95%, mae gofyn i arbenigwyr ddarparu cynllun gweithredu manwl yn nodi sut byddant yn mynd i'r afael â hyn. Bydd methiant arall mewn perfformiad yn arwain at gosbau ar y cytundeb.
28. Mae dangosyddion perfformiad allweddol yn ymwneud ag ateb galwadau ffôn yn ddull pwysig a ddefnyddir gan y LAA i fonitro a chynnal perfformiad y gwasanaeth a chaiff ei ddefnyddio cyn ac ar ôl rhoi adolygiadau'r Porth ar waith. Mae'r holl ddangosyddion perfformiad allweddol yn cael eu monitro'n agos gan y LAA a, tra bod mwyafrif helaeth ein partneriaid darparu yn cwrdd â'r targed, bydd unrhyw fethiant yn arwain at weithrediadau cyflym gan y LAA a'r partner darparu.
29. Mae'r LAA hefyd wedi gweithio'n agos gyda'i bartner darparu gwasanaeth newydd sy'n gweithredu'r Porth i adolygu pa wybodaeth sy'n cael ei darparu i ddefnyddwyr ynghylch cylch gorchwyl y gwasanaeth, y meini prawf ar gyfer pennu a yw pobl yn gymwys, a champau amrywiol y broses o bennu er mwyn rheoli disgwyliadau defnyddwyr yn well. Mae hyn wedi arwain at gyfres o ddiwygiadau pellach i'r dull o adnabod cwmpas, cyfarwyddyd cysylltiedig, y sgript, a phrociau adnabod cwmpas yn cael eu darparu i ddarparwyr o fewn y system newydd i ymdrin ag achosion ar gyfer darparwyr y Porth a lansiwyd ym mis Hydref 2014.

Casglu data

Prif faterion a godwyd

30. Roedd pryder ymhlith gweithredwyr ac arbenigwyr yn ymwneud ag agweddau o'r gwasanaeth roeddent yn teimlo oedd yn anhyblyg. I weithredwyr, roedd yr angen i gasglu gwybodaeth bersonol ar gyfer pob sgwrs gyda defnyddiwr yn aml yn cael ei ystyried yn afraid yn enwedig i ddefnyddwyr nad oedd modd iddynt gynnig cymorth uniongyrchol iddynt yn y pen draw. Awgryma tystiolaeth o ddefnyddwyr cymwys eu bod o'r farn bod rhai cwestiynau personol yn fusnesgar.

Ymateb y Llywodraeth

31. Mae'r angen i ddarparu ac weithiau ailadrodd neu gadarnhau gwybodaeth yn adlewyrchiad o swyddogaeth yr haen gyntaf (y gwasanaeth gweithredu) yn ffiltro'r sawl gall fod o fewn y cwmpas ai peidio, a'r sawl sy'n gymwys ai peidio, a'r ail haen (y cynghorwyd arbenigol) angen cadarnhau manylion eu defnyddwyr un unol â'u

dyletswyddau proffesiynol a chytundebol ynghyd â'r angen i gynnal asesiad o deilyngdod pob achos unigol.

32. Dyluniwyd system newydd y CLA o ymdrin ag achosion, lansiodd ym mis Hydref 2014, i hwyluso'r casgliad o wybodaeth ar ddefnyddwyr ac achosion gan staff y CLA yn gynt. Fel rhan o'r datblygiad, adolygodd y LAA faint o ddata personol sydd angen ei gasglu i fodloni anghenion busnes tra'n lleihau rhwystredigaeth defnyddwyr. O ganlyniad, maen nhw wedi lleihau faint o ddata sy'n cael ei gasglu pan mae galwr yn ffonio am broblem sydd ddim yn cael ei gynnwys ar y CLA. Mae'r cyfarwyddyd cysylltiedig ar gyfer staff y CLA a dinasyddion hefyd wedi cael ei diweddarau. Unwaith i wasanaeth ar-lein newydd y CLA gael ei lansio, bydd cleientiaid yn gallu mewnbwnnu gwybodaeth sylfaenol eu hunain a bydd hyn ar gael yn syth i'r gweithredwyr ei weld yn y system ymdrin ag achosion cyn cyfathrebu â chleient. Bydd hyn yn lleihau faint o wybodaeth ailadroddus sy'n cael ei gasglu a'i wirio.²⁰
33. Er mwyn monitro defnydd o'r gwasanaeth mae CLA yn gofyn cwestiynau safonol i fonitro amrywiaeth, ac mae'n bosib y bydd rhai defnyddwyr yn meddwl eu bod yn fusnesgar. Nid yw'r orfodol i ddefnyddwyr ateb y cwestiynau hyn ac mae pob gweithredwr wedi derbyn hyfforddiant ar y dull gorau o'u gofyn, mae hyn yn cynnwys rhoi esboniad o pam mae'r cwestiynau yn cael eu gofyn.

Casgliadau rheoli disgwyliadau

34. Mae'r Llywodraeth yn fodlon bod y broses gyfeirio rhwng haen y gweithredwyr ac arbenigwyr yn gweithio fel y dylai. Fodd bynnag, rydym eisoes wedi cymryd camau gyda darparwr newydd y gwasanaeth gweithredu i adolygu pa wybodaeth sy'n cael ei darparu i ddefnyddwyr ynghylch cylch gorchwyl y gwasanaeth, y meini prawf ar gyfer penderfynu a yw pobl yn gymwys, a'r camau amrywiol yn y broses o benderfynu o reoli disgwyliadau defnyddwyr yn well. O ganlyniad, diweddarwyd rhai o sgriptiau'r gwasanaeth a phrociau'r gweithredwyr ym mis Tachwedd 2014. Byddwn yn parhau i fonitro hyn.
35. Mae'r Llywodraeth yn cydnabod bod cyfran uchel o gleientiaid anffafiaeth wedi cael eu cyfeirio ar gynghorwyr arbenigol y CLA ond ar ôl asesiad pellach gan gynghorwr, nid oeddent yn gymwys yn y pen draw. Fodd bynnag, mae'r adborth a ddaeth o hyn wedi, yn ôl y bwriad, arwain at welliannau ym mhroses y gwasanaeth darparu gan alluogi iddynt wneud penderfyniad mwy cywir yn gynt. Mae disgwyl y bydd cyflenwr newydd y gwasanaeth gweithredu yn darparu gwelliannau pellach. Cred y Llywodraeth y bydd y gwelliannau hyn yn mynd i'r afael â'r materion y'u nodwyd yn yr adroddiad ond bydd yn monitro cynnydd ac yn ystyried os oes angen cymryd unrhyw gamau ychwanegol.
36. Bydd y Llywodraeth, fel rhan o'i waith ehangach yn sicrhau bod gwybodaeth addas yn cael ei ddarparu mewn modd effeithiol i ddefnyddwyr cymwys a'r sector cyngor, yn darparu mwy o fanylion am broses y Porth.

Addasiadau

37. Efallai mai'r pryder mwyaf cyn lansio'r Porth oedd yr ystod a'r defnydd o addasiadau i gynorthwyo'r sawl gydag anghenion ychwanegol wrth ddefnyddio gwasanaeth dros y ffôn gan fwyaf. Roedd yr ymchwil yn canolbwyntio'n benodol ar yr ystod o addasiadau ar gael

²⁰ Gweler Pennod 7.

a'u defnydd yn ystod y flwyddyn gyntaf o weithredu ac mae hyn yn cynrychioli trydydd prif thema canlyniadau ac argymhellion yr ymchwil

Prif faterion a godwyd

38. Awgrymodd gweithredwyr ac arbenigwyr, mewn nifer o achosion, bod anghenion a pherygl o fod yn agored i niwed yn amlwg neu'n cael eu cynnig yn wirfoddol gan y defnyddiwr. Roedd arbenigwyr yn ystyried mai rôl y gweithredwyr oedd adnabod anghenion a pherygl ychwanegol o fod yn agored i niwed, er nodwyd bod rhai anghenion (megis materion iechyd meddwl neu anawsterau dysgu) yn aml ddim ond yn cael eu datgelu gan ddefnyddwyr yn dilyn cyfnod cyswllt hirach rhyngddyn nhw a'r defnyddiwr, ac roedd hyn yn bennaf oherwydd eu profiadau blaenorol eu hunain o weithio gyda defnyddwyr agored i niwed a chwestiynu sensitif a oedd yn annog defnyddwyr i "agor i fyny" am unrhyw anghenion neu beryglon ychwanegol o fod yn agored i niwed.
39. Yn benodol i ddarparu'r gwasanaeth o bell, roedd arbenigwyr yn teimlo ei bod hi weithiau'n heriol i adnabod anghenion dros y ffôn gyda rhai yn teimlo bod defnyddwyr agored i niwed mewn rhai achosion yn fwy tebygol o ddatgelu anghenion neu sensitifwydd penodol mewn sefyllfaoedd wyneb yn wyneb oherwydd gellir defnyddio iaith y corff i roi sicrwydd, i gydymdeimlo ac i adeiladu hyder. Mewn cyferbyniad, roedd arbenigwyr eraill yn ystyried bod y ffôn yn ddull cystal ag wyneb yn wyneb i ddarparu cyngor cyfreithiol arbenigol gan bwysleisio nifer o ymagweddau a ddefnyddiwyd i oresgyn diffyg y lleoliad corfforol.
40. Tra bod gwybodaeth am ddefnyddiwr agored i niwed yn cael ei drosglwyddo i'r gweithredwr, roedd arbenigwyr yn teimlo y gellid rhoi mwy o fanylion ar adegau. Nodwyd bod hi eisoes yn bosib i'r gweithredwyr gyfathrebu'n uniongyrchol cyn trosglwyddo'r achos gyda defnyddiwr agored iawn i niwed neu mewn llawer o drallod. Fodd bynnag, teimlwyd nad oedd hyn yn cael ei defnyddio'n aml iawn.
41. Yn gyffredinol, teimla'r gweithredwyr a'r arbenigwyr bod yr ystod gyfredol o addasiadau ar gael iddynt yn ddigonol i ddarparu'r Porth yn effeithiol, er yn ymarferol ychydig â phrofiad o ddefnyddio nifer o'r rhai oedd ar gael. Awgryma tystiolaeth o ddefnyddwyr, ble roedd addasiadau yn cael eu gwneud, eu bod yn hwyluso'r cyswllt gyda'r CLA.
42. Tra bod rhai cyfranogwyr ymrwymiad yn gweld yr ystod o addasiadau ar gael i staff y CLA fel rhywbeth cadarnhaol, pwysleisiodd eraill bod *sgiliau meddal* yn bwysicach, yn enwedig pan yn ymdrin ag unigolion agored i niwed. Aethant ymlaen i awgrymu y gellid ennill y sgiliau hyn trwy hyfforddiant penodol a phrofiad o ddarparu gwasanaethau i unigolion fel hyn. Adleisiwyd y farn hon gan weithredwyr a gadarnhaodd bod hyfforddiant ar gael ar sgiliau meddal ynghyd â mentora parhaus ar sut i'w rhoi ar waith.
43. Defnyddiwyd addasiadau mewn chwarter o'r cysylltiadau â'r CLA, gan fwyaf Galw Yn Ôl a chytundebau trydydd parti (gyda'r ddau yn cynrychioli tua un galwad ym mhob deg), cymorth ar-lein a'r Llinell Iaith. Eithaf prin oedd y defnydd o fathau eraill o addasiadau. Roedd y defnydd o addasiadau lawer yn is yn yr haen arbenigol, yn cynrychioli dim ond 11% o'r holl achosion. Gallai hyn, yn rhannol, adlewyrchu'r ffaith bod rhai addasiadau, megis galw yn ôl, ddim ond yn angenrheidiol ar yr haen arbenigol os oedd angen iddynt wneud galwad dilynol i'r defnyddiwr.
44. Nododd yr ymchwil bod y ddarpariaeth o addasiadau ar hyn o bryd yn dibynnu ar naill ai'r unigolyn yn rhoi gwybod i'r gwasanaeth am angen ychwanegol neu'r gweithredwr yn cynnig addasiad os ydynt yn ystyried y byddai'r defnyddiwr yn cael budd ohono. Fodd

bynag, roedd rhai defnyddwyr yn ystyried y byddai eu profiad o'r gwasanaeth wedi cael budd o ddefnyddio addasiad penodol na chafodd ei gynnig.

45. Roedd ychydig o dystiolaeth o'r ymchwil gyda defnyddwyr bod, ar rai adegau, ceisiadau defnyddwyr am addasiadau rhesymol *ansafonol* ddim bob tro'n cael eu darparu. E.e. mynediad at we-gamera neu symud i leoliad tawelach.
46. Roedd dystiolaeth o safbwyntiau gwahanol ymhlith arbenigwyr mewn perthynas â'u gallu/cwmpas i gyfeirio defnyddwyr perthnasol sy'n gymwys at wasanaethau cyngor wyneb yn wyneb gyda rhai yn ystyried bod angen mwy o ddisgresiwn tra bod eraill yn ystyried bod hyn eisoes yn ddigonol. Mae'r ail safbwynt yn cyferbynnu â'r niferoedd isel o atgyfeiriadau gwnaethpwyd i wasanaeth wyneb yn wyneb o ddadansoddiad gwybodaeth reoli'r CLA, yn ogystal â safbwyntiau defnyddwyr oedd yn awgrymu bod ymgysylltiad o bell wedi rhoi eu gallu i gyflwyno'r wybodaeth angenrheidiol dan fygythiad. Roedd defnyddwyr a dderbyniodd cyngor wyneb yn wyneb wedi'i gael yn ddefnyddiol, hyd yn oed pan nad oedd hyn yn trosi i mewn i foddhad gyda'r cyngor.
47. Teimla rhai arbenigwyr bod y defnydd o rai addasiadau, megis y Llinell Iaith neu Minicom, yn cynyddu amserau cyngor wrth ymgysylltu â defnyddwyr. Roedd defnyddwyr hefyd wedi sylwi ar yr ymgysylltiad 'arafach' yma. Er nad oedd y dadansoddiad ansoddol ddim yn cefnogi'r honiad hwn, gallai fod bod yr amserau cyngor hirach â chysylltiad agosach ag anghenion ychwanegol y defnyddwyr a oedd angen addasiad. Roedd eu defnydd, fodd bynnag, yn cael eu croesawu, oherwydd yn aml roeddent yn caniatáu i gysylltiadau ddigwydd a fyddai fel arall yn anodd.
48. Soniodd atebwyr o wahanol elfennau o'r ymchwil hefyd am y goblygiadau ymarferol o ddefnyddio rhif ffôn cyfradd lleol nad yw'n seiliedig ar leoliad daearyddol ar gyfer y Porth. Tra roedd cydnabyddiaeth bod yr opsiwn i alw yn ôl yn mynd i'r afael â hyn i ryw raddau, roedd y sawl a oedd yn cymryd rhan yn yr ymchwil yn dadlau, os oedd rhaid i'w defnyddwyr alw am yr alwad gychwynnol, y byddent yn llai tebygol o ffonio yn y lle cyntaf. Ategwyd hyn gan farn rhai defnyddwyr, a oedd yn rhwystredig oherwydd bod rhaid iddynt dalu am alwad, yn enwedig os nad oedd hyn yn datrys eu problem, er enghraifft, oherwydd nad oeddent o fewn y cwmpas neu os nad oeddent yn cymhwyso'n ariannol.
49. Tra roedd nifer yn hapus gydag ymglymiad o bell, roedd rhai defnyddwyr yn rhwystredig bod dim modd iddynt gael cyngor wyneb yn wyneb. Mynegodd y sawl y'u hadnabuwyd fel cael achosion arbennig o gymhleth y byddai'n well ganddynt gael o leiaf un cyfarfod wyneb yn wyneb gydag arbenigwr i sicrhau ei bod yn ei deall. I rai, roedd y rhwystredigaeth o beidio â gallu gweld rhywun wyneb yn wyneb yn cael ei chymhlethu trwy orfod anfon deunydd sensitif gan ddefnyddio dulliau o bell megis y post neu e-bost, gyda rhai o'r farn bod hyn yn llai diogel na mynd â'r dogfennau i'r arbenigwr yn bersonol. Ar ben hyn, roedd rhai defnyddwyr wedi disgwyl y posibilrwydd o gyngor wyneb yn wyneb ar ôl cael eu trosglwyddo at arbenigwr.

Ymateb y Llywodraeth

50. Mae'r Llywodraeth yn cydnabod bod adnabod anghenion ychwanegol penodol defnyddiwr yn hanfodol er mwyn sicrhau bod yr arbenigwr yn gallu gwneud asesiad cadarn o addasrwydd y defnyddiwr ar gyfer cyngor o bell a bod gan y gweithredwr rôl allweddol yn hyn.
51. Mae sgiliau meddal effeithiol yn ddull allweddol ar gyfer sicrhau bod anghenion y defnyddiwr yn cael eu hadnabod yn gynnar ac yn cael eu trin yn briodol. Fel nodwyd yn

yr ymchwil, mae gofynion eisoes yn bodoli yng nghytundeb y gwasanaeth darparu i hyfforddi gweithredwyr a chynghorwyr arbenigol y CLA yn briodol ar sut i adnabod anghenion defnyddwyr a gofyniad penodol o fewn y cytundeb i gynnig galwad yn ôl ble fo'n briodol.

52. Mae'r cyfarwyddyd a ddarparwyd i arbenigwyr i'w cynorthwyo i asesu a yw defnyddwyr yn addas ar gyfer cyngor o bell yn cynnwys ystod eang o ffactorau, gan gynnwys anabledd ac anghenion cyfathrebu dylid eu hystyried wrth benderfynu a yw cyngor o bell yn addas.
53. Mae gwelliannau eisoes wedi cael eu gwneud i'r system newydd i ymdrin ag achosion o ran sut mae gwybodaeth am anghenion defnyddwyr yn cael ei gasglu a'i rannu o fewn y Porth ac mae arbenigwyr y CLA nawr yn gallu adnabod yn haws y defnyddwyr hynny gydag anghenion mynediad penodol.
54. Mae'r Llywodraeth yn croesawu'r canfyddiad bod y gweithredwyr yn ystyried bod yr ystod gyfredol o addasiadau yn gallu mynd i'r afael â mwyafrif yr anghenion penodol ac, yn gyffredinol, bod yr ystod o addasiadau cafodd eu rhoi ar waith yn cael eu defnyddio gan y sawl sydd eu hangen. Mae disgwyliad clir y dylid cynnig addasiadau safonol fel mater o drefn ond mae'r Llywodraeth yn cydnabod bod yr ymchwil wedi pwysleisio bod hyn ddim yn digwydd ar adegau. Byddwn yn adolygu gyda'r partneriaid sy'n darparu'r gwasanaeth sut gall y CLA gynnig addasiadau o'r fath i weld os byddai gwell sgrïpt a defnyddio negeseuon ar-lein ac mewn deunydd cyfathrebu arall i hyrwyddo'r addasiadau sydd ar gael yn sicrhau eu bod yn cael eu defnyddio'n llawn gan y sawl a allai gael budd ohonynt.
55. Mae gofyn i arbenigwyr y CLA gefnogi defnyddwyr trwy gynnig ystod o addasiadau ar gyfer achosion parhaus. Rydym yn cydnabod bod y defnydd cofrestredig o addasiadau lawer yn is ar yr haen arbenigol; fodd bynnag, mae mathau eraill o addasiadau ad hoc a pharhaus efallai nad oedd wedi cael eu cofrestru ar gyfer gwaith achos parhaus. Dylid nodi hefyd bod yr angen am alwadau untro fwyaf tebygol mewn achosion anffafiaeth yn unig.
56. Tra nododd yr ymchwil bod adnabod anghenion ychwanegol defnyddwyr yn haws yn ystod cyswllt wyneb yn wyneb, daeth i'r casgliad bod adnabod yr anghenion hyn trwy gyswllt o bell yn gweithio'n dda ym mwyafrif y cysylltiadau. Rydym yn falch o weld bod nifer o arbenigwyr yn hyderus yn darparu cyngor dros y ffôn. Gan weithio gyda'r partneriaid darparu, byddwn yn ceisio gwneud yr arferion da wrth ddarparu cyngor dros y ffôn y'u nodwyd yn yr ymchwil yn rhan annatod o'r gwasanaeth cyfan.
57. Bydd y defnydd o addasiadau rhesymol ansafonol yn parhau i gael ei ystyried fesul achos ac, mewn rhai sefyllfaoedd pan mae ar y defnyddiwr *eisiau'r* addasiad yn hytrach na'i *angen*, ni fyddwn yn gallu darparu'r addasiad yn y sefyllfa hon.
58. Yn nhermau bod angen mwy o amser pan bod addasiadau penodol yn cael eu defnyddio, mae'r Llywodraeth erioed wedi cydnabod bod y defnydd o addasiadau rhesymol yn debygol o effeithio ar yr amser a gymerir i ddelio â defnyddiwr unigol. Fodd bynnag, mae effaith cyfieithydd ar y pryd, er enghraifft, yn debygol o fod yr un fath os yw'r cyswllt yn digwydd trwy'r Porth neu ddarparwr cyngor wyneb yn wyneb oherwydd bydd bob tro'n cynyddu'r amser heb eithriad. Yn gyffredinol, mae'n ystyried bod effeithiau o'r fath yn hanfodol ac yn dderbyniol.
59. Fel y nodwyd yn yr ymchwil, mae'r Porth yn cynnig ystod o addasiadau i gyfyngu ar yr effaith ariannol o ffonio'r gwasanaeth, gan gynnwys gwasanaeth galw yn ôl sydd ar gael

trwy'r peiriant ateb, neges destun neu system ar-lein. Fodd bynnag, yn unol â'i hymagwedd ehangach at ddarparu gwasanaethau o bell, mae'r Llywodraeth eisoes wedi disodli rhif ffôn 0845 gydag un 0345, a thrwy hynny gostwng y baich ariannol posib i rai defnyddwyr oherwydd mae'r rhain yn fwy tebygol o gael eu cynnwys mewn lwfansau ffonio neu funudau 'am ddim' ar yr un sail â rhifau llinell dir arferol. Rydym hefyd wedi cyflwyno system bost am ddim, i ysgafnhau'r gost o ddefnyddio'r gwasanaeth.

60. Mae erioed wedi cael ei gydnabod efallai y byddai'n *well* gan ddefnyddwyr unigol dderbyn cyngor mewn modd penodol, yn enwedig o ddarparwr cyngor wyneb yn wyneb. Fodd bynnag, nid yw hyn o anghenraid yn golygu eu bod ddim yn gallu ei derbyn o bell ac mae proses y Porth wedi cael ei ddylunio'n benodol i sicrhau bod gallu defnyddiwr i wneud hynny yn cael ei asesu gan staff cyfreithiol cymwys sy'n gallu gwneud penderfyniad hysbys am allu'r unigolion i wneud hynny.
61. Y tu allan i ganfyddiadau uniongyrchol yr ymchwil rydym wedi ymateb iddynt yma, mae dangosyddion eraill y gallwn eu defnyddio i fesur effeithiolrwydd y Porth a gwasanaeth y CLA yn ehangach. Er enghraifft, dynoda canlyniadau cadarnhaol yr arolygon adborth ar Wasanaeth i Gwsmeriaid a gynhaliwyd cyn ac ôl rhoi'r diwygiadau ar waith y byddai **94%** o ddefnyddwyr yn argymhell y gwasanaeth. Mae'r CLA hefyd wedi derbyn achrediad Rhagoriaeth mewn Gwasanaethau Cwsmeriaid unwaith eto ac mae lefelau'r cwynion gan ddefnyddwyr yn parhau i fod yn isel, ac yn cynrychioli llai na **0.2%** o'r holl gysylltiadau, gan gynnwys rhai heb gyfiawnhad ble roedd mynegiant o anffodlonrwydd yn cyfri fel cwyn.
62. Yn y cyd-destun hwn, mae'r Swyddfa Archwilio Genedlaethol (NAO) yn ddiweddar wedi cynnal adolygiad o weithrediad diwygiadau i gymorth cyfreithiol sifil a gadarnhaodd bod y LAA yn gallu dangos ei bod yn darparu gwasanaeth o lefel ardderchog trwy ei linell gymorth dros y ffôn, yn cynnal arolygon rheolaidd gyda defnyddwyr ac yn gwneud newidiadau priodol yn eu sgil.

Casgliadau ar yr Addasiadau

63. Bydd y Llywodraeth, fel rhan o'i waith ehangach i sicrhau bod gwybodaeth ac esboniadau addas yn cael eu darparu mewn modd effeithiol i ddefnyddwyr sy'n gymwys a'r sector cyngor, gan sicrhau bod defnyddwyr yn ymwybodol o'r angen i drafod eu hanghenion mynediad gyda gweithredwyr ac arbenigwyr y CLA.
64. Gyda'r partneriaid sy'n darparu'r gwasanaethau, byddwn yn adolygu sut caiff addasiadau o'r math yma eu cynnig gan y CLA i weld os bydd gwell sgript a defnyddio negeseuon ar-lein ac mewn deunydd cyfathrebu arall i hyrwyddo'r addasiadau sydd ar gael yn sicrhau eu bod yn cael eu defnyddio'n llawn gan y sawl a allai gael budd ohonynt.
65. Ar ben hyn, bydd y Llywodraeth yn gweithio'n agos gyda'i bartneriaid darparu yn y CLA i sicrhau bod yr ystod o addasiadau sydd ar gael yn cael eu hadolygu'n gyson ac yn parhau i fod yn addas ar gyfer yr hyn sydd ei angen gan ddefnyddwyr sy'n gymwys i ddefnyddio'r gwasanaeth.

6 Casgliadau

1. Yn gyffredinol, mae'r ymchwil yn cadarnhau bod y Porth yn effeithiol wrth fodloni anghenion penodol defnyddwyr sy'n gymwys ac sy'n cysylltu â'r gwasanaeth. Mae'n galonogol bod canfyddiadau'r ymchwil gan fwyaf yn gadarnhaol am y Porth, gan adnabod ei hyblygrwydd a'i bod yn hawdd ei defnyddio gan gynnwys; yr oriau agor estynedig, cyfleustra (o ran amser ac osgoi costau ac anghyfleustra trafniadaeth), a bod yn gallu cael cyngor 'cyflym' heb orfod mynychu apwyntiad. Pwysleisiodd yr ymchwil buddion yr ystod o addasiadau sydd ar gael i gefnogi defnyddwyr sydd eu hangen i gael mynediad at y gwasanaeth.
2. Mae'r Llywodraeth hefyd yn croesawu'r gydnabyddiaeth bod y Porth yn perfformio'n dda gyda'r defnydd o "sgiliau meddal" ac yn deall bod gwasanaeth ardderchog i gwsmeriaid (gyda gweithredwyr ag agwedd gwrtais a phroffesiynol, sgiliau gwrandda a sgiliau cyflwyno clir ynghyd â bod yn anfeirniadol, yn galonogol ac yn gydymdeimladol) yn hanfodol er mwyn darparu profiad cadarnhaol i ddefnyddwyr. Fodd bynnag, yn unol â nifer o fentrau gwasanaeth newydd, mae'r ymchwil wedi pwysleisio rhai meysydd ble gellir gwneud gwelliannau penodol. O ystyried bod amser eisoes wedi mynd heibio ers cynnal yr ymchwil, mae nifer o'r rhain eisoes wedi cael eu rhoi ar waith neu'n cael eu gwneud ar hyn o bryd.
3. O ystyried ein hymrwymiad parhaus, roeddem yn disgwyl gwell dealltwriaeth o'r Porth ymysg y sector cyngor, ac roedd yn siomedig mai nad dyma oedd yr achos. Fodd bynnag, rydym yn gweithio ar y cyd â'r sector i sicrhau eu bod yn gallu darparu cleientiaid gyda gwybodaeth gywir ynghyd â'r Porth mewn modd effeithiol, eu cyfeirio ato, a sicrhau eu bod yn meddu ar ddealltwriaeth glir o'r Porth a'i ofynion a chyfleusterau er mwyn rheoli disgwyliadau pobl ymhellach.
4. Fel y nodwyd yn yr adroddiad, er bod rhai arbenigwyr y CLA wedi mynegi siom yn y broses o adnabod y cwmpas ar gyfer achosion anffafiaeth, mae'r Llywodraeth yn fodlon bod y system yn gyffredinol yn gweithredu fel y dylai ac yn dilyn gwelliannau sydd eisoes wedi'u gwneud, mae'n credu bod y pryderon a godwyd gan arbenigwyr CLA gan fwyaf wedi cael eu rhoi ar waith.
5. Mae'r Llywodraeth yn fodlon bod yr ystod o addasiadau sydd ar gael yn ddigonol, a bod hyfforddwy ac arbenigwyr yn meddu ar ddigon o gwmpas a hyfforddiant i gyfeirio'r sawl sydd ddim yn addas ar gyfer cymorth o bell at ddarparwyr wyneb yn wyneb. Mae gwelliannau pwysig eisoes wedi cael eu rhoi ar waith a byddwn yn parhau i adolygu'r ystod o addasiadau, ynghyd â sut maen nhw'n cael eu cynnal a'u defnyddio, yn unol â'n trefniadau rheoli cytundeb parhaus.
6. Mae Atodiad D yn rhestru'r camau hyn ynghyd ag esboniadau hirach a manylion o'r camau rydym eisoes wedi'u cymryd, neu byddwn yn eu cymryd yn y dyfodol agos.

7 Gwaith parhaus ac yn y dyfodol

Cyflwyniad

1. Mae'r Llywodraeth wedi bod yn monitro'r CLA yn barhaus ac yn gweithio i wella'r gwasanaeth a sut mae'n cael ei hyrwyddo. Byddwn yn defnyddio canlyniadau'r adolygiad hwn i hysbysu'r gwaith yma ymhellach.
2. Ceir ddisgrifiad o ychydig o'r gwaith sydd eisoes yn cael ei wneud i wella'r CLA isod.

Y CLA ar-lein

3. Mae'r LAA a Gwasanaeth Digidol y MoJ yn gweithio gyda'i gilydd i drawsnewid elfennau digidol cyfredol y CLA yn unol â Safonau Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth²¹.
4. Y cam nesaf yw lansio rhyngwyneb digidol newydd y CLA i ddinasyddion ar gov.uk. Mae'r prototeip eisoes wedi pasio asesiad Alpha trylwyr Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth. Rydym yn disgwyl cynnal asesiad Beta Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth tuag at ddiwedd y flwyddyn.
5. Fel y gwasanaeth ar-lein mae'n ei ddisodli, bydd yn galluogi defnyddwyr i wirio a ydynt yn gymwys am wasanaethau a gynorthwyr yn gyfreithiol, gan gynnwys CLA. Os ydyw'n ymddangos nad ydynt yn gymwys, byddant yn cael eu darparu â ffynonellau cymorth eraill. Fodd bynnag, bydd defnyddwyr nawr hefyd yn gallu mewnbynnu eu manylion personol a manylion eu hachos cyn gwneud cais i weithredwr gysylltu â nhw. Bydd y wybodaeth a fewnbynnir gan ddefnyddwyr yn weladwy fel achos newydd o fewn system ymdrin ag achosion y CLA er mwyn i staff y CLA eu gweld cyn cysylltu â'r defnyddiwr.
6. Mae'r gwasanaeth wedi cael ei gynllunio o amgylch anghenion defnyddwyr yn dilyn profion helaeth. Y bwriad yw gwneud elfennau ar-lein newydd y CLA mor syml a chyfleus â phosib fel bod pawb sy'n gallu ei defnyddio yn *dewis* gwneud hynny.
7. Dros amser, mae disgwyl y bydd y gwasanaeth yn cael ei wella ymhellach er mwyn:
 - a. Targedu'r mathau o ddefnyddwyr sy'n annhebygol o gymhwyso ond sy'n cysylltu â'r gwasanaeth er hyn, yn seiliedig ar ddadansoddiad o'r gwasanaeth, yn gynnar er mwyn eu cyfeirio at ffynonellau cymorth mwy addas.
 - b. Caniatáu i ddefnyddwyr fewnbynnu gwybodaeth ddigonol eu hunain er mwyn i weithredwyr allu gwneud penderfyniad cychwynnol o ran a yw pobl sy'n cyrchu'r gwasanaeth yn ddigidol yn fwy tebygol o gymhwyso heb orfod cysylltu eto.
8. Ar hyn o bryd mae cyfran uchel (ychydig dros 50%) o bobl sy'n cysylltu â'r CLA dros y ffôn nad ydynt yn cymhwyso neu fod ganddynt broblem nad yw CLA yn gallu helpu gyda hi. Bydd y datrysiad digidol yn cyfeirio defnyddwyr sy'n amlwg nad ydynt yn gymwys o'r CLA at ffynonellau cymorth addas eraill, gan gynnwys cyngor wyneb yn wyneb, yn gynharach.

²¹ <https://www.gov.uk/service-manual/digital-by-default>

9. Mae'r Llywodraeth yn cydnabod y bydd cyfran uchel o bobl sy'n gymwys am gymorth cyfreithiol heb fod yn meddu ar sgiliau a gallu digidol felly bydd pobl yn dal yn gallu cael mynediad at y CLA dros y ffôn ble fo angen. Er enghraifft, bydd pobl sy'n trafferthu gyda gwasanaeth digidol y CLA dal yn gallu siarad â gweithredwr os oes angen gwneud hyn er mwyn eu cefnogi i gwblhau'u cais.
10. Yn dilyn y lansiad Beta bydd y gwasanaeth yn cael ei wella eto i ddiwallu anghenion defnyddwyr yn well. Er enghraifft, trwy hwyluso cyfathrebu digidol parhaus ble fo'n briodol. Byddwn yn parhau i gefnogi'r nifer o bobl sy'n gymwys am gymorth cyfreithiol gyda gallu digidol cyfyngedig, a fydd dal yn gallu defnyddio gwasanaeth ffôn y CLA ble fo angen.

Gwybodaeth ynglŷn â'r gwasanaeth

11. Bydd yr MoJ yn parhau i ganolbwyntio ar godi ymwybyddiaeth gyda chyfeirwyr a darparwyr, yn ogystal â rheoli disgwyliadau defnyddwyr, o'r cymorth cyfreithiol sydd ar gael ar gyfer categorïau cyfraith gorfodol y Porth – dyled, addysg ac anffafiaeth.
12. Yn seiliedig ar fewnwelediad rhanddeiliaid, rydym wedi adolygu cyfarwyddyd cyfredol a chynhyrchu tair taflen newydd i ddefnyddwyr (un yr un ar gyfer dyled, anffafiaeth, ac anghenion addysgol arbennig) a chanllaw newydd i ymarferwyr. Bydd y taflenni ar gael ar www.gov.uk, a hefyd yn cael eu hanfon yn uniongyrchol at gyfeirwyr a darparwyr. Nod y taflenni newydd yw esbonio'n gliriach beth mae'r gwasanaeth yn cynnig, sut i ddefnyddio'r gwasanaeth ynghyd â'i gwneud yn haws i ymarferwyr adnabod a chyfeirio defnyddwyr sy'n gymwys ar gyfer y CLA.
13. Gan ddefnyddio data cyfredol o'r llinell gymorth, rydym wedi datblygu strategaeth ymrwymo benodol ar gyfer rhanddeiliaid i godi ymwybyddiaeth o'r CLA gyda sefydliadau cyfeirio cyfredol a darpar sefydliadau cyfeirio. Mae ymrwymiad uniongyrchol eisoes wedi cychwyn gyda nifer o sefydliadau a byddwn yn parhau i weithio gyda nhw i hyrwyddo'r gwasanaeth. Byddwn hefyd yn canolbwyntio ar sicrhau bod gwybodaeth am y CLA a chymorth cyfreithiol yn glir ac yn gyson ar draws y sector cyngor. Byddwn yn gweithio gyda sefydliadau eraill i'w helpu i ddiweddarau'u gwefannau a chysylltu â gov.uk.
14. Mae sianeli digidol yn rhan bwysig o'n strategaeth cyfathrebu ac fel rhan o hyn rydym yn diweddarau'r cynnwys ar www.gov.uk i wneud hi'n haws i ddod o hyd i'n cyngor a sicrhau ei fod yn glir ac yn atyniadol. Byddwn hefyd yn cychwyn rhaglen o weithgareddau i hyrwyddo'r CLA trwy ein sianeli cyfryngau cymdeithasol, sy'n ein galluogi i gyrraedd cynulleidfa ehangach.

Atodiad A – Rheoliadau a Rheolau, Cwmpas y Porth

Cyflwyniad

1. Isod ceir grynodedb o sut mae'r CLA yn cael ei lywodraethu

Rheolau a Rheoliadau

2. Mae Gwasanaeth y CLA wedi'i lywodraethu gan Ran 2 o Reoliadau Cymorth Cyfreithiol Sifil (Gweithdrefn) 2012 (Rheoliadau Gweithdrefn)²² ac mae cyfarwyddyd wedi cael ei gyhoeddi gan yr Arglwydd Ganghellor i Gyfarwyddwr gwaith achos cymorth cyfreithiol²³ a gan yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol i ddarparwyr²⁴.
3. Amlinellir yn Rhan 2 o'r Rheoliadau Gweithdrefn bod rhaid i unrhyw unigolion sy'n bwriadu gwneud cais am gyngor cyfreithiol mewn rhai categorïau o'r gyfraith (diffiniwyd mewn cyfarwyddyd a Rheoliadau fel "Gwaith y Porth"), yn y mwyafrif o achosion, wneud hynny trwy Wasanaeth y CLA (sy'n gweithredu fel y Porth). Mae'r Rheoliadau yn darparu gwybodaeth ar sut i gysylltu â'r Porth, gan gynnwys dros y ffôn a dulliau electronig eraill. Ni ellir gwneud cais am gymorth cyfreithiol yng Ngwaith y Porth i ddarparwr gyda chytundeb wyneb yn wyneb yn y lle cyntaf, a ni all darparwyr wneud penderfyniadau yn y materion hynny heblaw am yn yr amgylchiadau y'u disgrifir isod. Y meysydd o waith y mae'r Rhan hon yn berthnasol iddynt yw ceisiadau am gymorth cyfreithiol yng nghategoriâu **anffafiaeth**, **addysg** a **dyled** ac fe'u disgrifir yn Rheoliad 20 o'r Rheoliadau Gweithdrefn.
4. Er bod cyngor ar gael trwy Wasanaeth y CLA mewn dau faes arall o'r gyfraith (teulu a thai), bydd gan ddefnyddwyr yn y meysydd hynny nad sy'n gynwysedig ar y Porth ddewis o ran a ydynt am gael cyngor dros y ffôn/ar e-bost/trwy'r post neu drwy fynd at ddarparwr wyneb yn wyneb. Nid yw Rhan 2 o'r Rheoliadau Gweithdrefn felly yn berthnasol i'r achosion tai a theulu hyn.
5. Mae'r Rheoliadau yn mynd ymlaen i amlinellu sut bydd rhai defnyddwyr hefyd wedi'u heithrio o'r gofyniad i geisio cyngor trwy'r Porth ac yn gallu dewis naill ai i gysylltu â'r Porth neu i geisio cyngor wyneb yn wyneb. Disgrifir y defnyddwyr hyn fel "personau wedi'u heithrio". Dyma pwy ydyn nhw:
 - (a) Defnyddwyr sydd wedi cael eu hamddifadu o'u rhyddid;
 - (b) Plant o dan 18 oed; a
 - (c) Defnyddwyr sydd eisoes wedi cael eu hasesu fod rhai sy'n cymhwyso am gyngor wyneb yn wyneb ac sydd nawr â phroblem gysylltiedig. Rhaid i'r defnyddiwr fod wedi cael ei asesu eisoes fel cymhwyso am gyngor wyneb yn wyneb yn y 12 mis blaenorol a rhaid i'r mater cyfredol mae'r defnyddiwr angen cymorth arno godi o'r mater cyntaf neu fod yn gysylltiedig â mater hwnnw. Rhaid i'r defnyddiwr fod yn gwneud cais am

²² <http://www.legislation.gov.uk/uksi/2012/3098/made>. Mae memorandwm defnyddiol yn esbonio Rheoliadau Cymorth Cyfreithiol Sifil (Gweithdrefn) 2012 Rhif.3098 ar gael yma:
http://www.legislation.gov.uk/uksi/2012/3098/pdfs/uksiem_20123098_en.pdf

²³ https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/332795/legal-aid-lord-chancellors-guidance.pdf

²⁴ <https://www.gov.uk/government/publications/civil-legal-advice-guidance-for-civil-contracted-providers>

gyngor gan yr un darparwr wyneb yn wyneb. Yn yr amgylchiadau hynny, nid oes angen i'r defnyddiwr gysylltu â'r Porth yn gyntaf. Fodd bynnag, dylai'r darparwr gael y cyfeirnod unigryw a roddwyd i'r defnyddiwr ("Cyfeirnod CLA") gellir ei gael naill ai o'r CLA neu'r defnyddiwr er mwyn dangos bod y cyngor wyneb yn wyneb cychwynnol yn addas.

6. Eglura'r Rheoliadau, na all darparwr, oni bai bod y defnyddiwr yn berson wedi'i eithrio, fel y disgrifir uchod, ddarparu cyngor cyfreithiol oni bai bod y Porth wedi asesu bod y mater angen cyngor wyneb yn wyneb. Yn y mwyafrif o achosion, rhagwelir y bydd y Porth yn gallu darparu cyngor cyfreithiol i'r defnyddiwr dros y ffôn/ar e-bost/trwy'r post. Fodd bynnag, mewn rhai achosion efallai bydd y Porth yn penderfynu bod yr achos ddim yn addas i dderbyn cyngor dros y ffôn/ar e-bost/trwy'r post a bod angen cyngor wyneb yn wyneb. Yn y sefyllfaoedd hyn, bydd y Porth yn dweud wrth y defnyddiwr y gallant geisio cyngor gan ddarparwr wyneb yn wyneb a bydd yn rhoi Cyfeirnod CLA i'r defnyddiwr yn cadarnhau ei bod wedi cael ei asesu a'i bod yn gymwys am gyngor wyneb yn wyneb.
7. Gan hynny dylai unrhyw ddarparwr sy'n gwneud penderfyniad yn dilyn cais am gymorth cyfreithiol ble mae Rhan 2 yn berthnasol sicrhau bod y defnyddiwr naill ai'n berson wedi'i eithrio neu fod ganddynt Gyfeirnod CLA sy'n cadarnhau ei bod wedi ceisio cyngor trwy'r Porth ond bod angen cyngor wyneb yn wyneb.
8. Nid yw Rhan 2 o'r Rheoliadau Gweithdrefn yn berthnasol i waith trwyddedig. Bydd darparwr felly yn gallu gwneud cais am waith trwyddedig ym meysydd y Gyfraith o'r Porth ar ran y defnyddiwr. Fodd bynnag, ni ddylid gwneud cais am waith trwyddedig nes bod yr holl waith gellir ei gwblhau yn unol â chyngor cyfreithiol wedi cael ei gwblhau. Felly oni bai bod y mater yn un brys a bod angen cynrychiolaeth gyfreithiol ar unwaith byddai fel arfer yn ddisgwyliedig bod cais am y cyngor cyfreithio cychwynnol yn cael ei wneud trwy'r Porth. Os na, gallai'r cais am waith trwyddedig fod yn rhy gynnar.

Cwmpas y Porth

Tabl 1: Categoriâu GORFODOL y gyfraith ble mae'n rhaid i rywun gysylltu â'r CLA ²⁵	
Dyled	Achosion yn ymwneud â: a. gorchymyn llys i werthu tŷ unigolyn b. gorchymyn llys i feddiannu tŷ rhywun oherwydd ôl-ddyledion gyda'r morgais c. Gorchymyn Methdalau ble mae'r ystad yn cynnwys tŷ'r person a bod yr orchymyn yn cael ei geisio gan rywun heblaw am y person hwnnw
Anghenion Addysgol Arbennig	a. materion yn codi o dan Ran 4 Deddf Addysg 1996 (Anghenion Addysgol Arbennig) b. asesiadau yn ymwneud ag anawsterau dysgu o dan rannau 139A a 140 o Ddeddf Dysgu a Sgiliau 2000 Mae achosion anffafiaeth hefyd yn gymwys am gymorth cyfreithiol [gweler 'Anffafiaeth' isod].
Anffafiaeth	Daeth hwn yn faes penodol o'r cwmpas o fis Ebrill 2013 yn ymwneud â hawliadau –gan gynnwys mewn perthynas ag ardaloedd sydd ddim bellach o fewn cwmpas cymorth cyfreithiol sifil (er enghraifft, cyflogaeth a defnyddiwr) – yn unol â thoriad o Ddeddf Cydraddoldeb 2010 neu ddeddfwriaeth flaenorol ar anffafiaeth. Mae'n hanfodol i ddefnyddio'r CLA ar gyfer materion anffafiaeth sydd ddim yn ymwneud â'r diffiniadau categori canlynol yn unig sy'n llunio rhan o Gytundeb Sifil Safonol 2010 neu Gytundeb Sifil Safonol 2013: Gweithrediadau yn erbyn yr heddlu; Esgeulustod Clinigol; Gofal Cymunedol; Teulu; Tai; Mewnffudo a Lloches; Iechyd Meddwl; Cyfraith Gyhoeddus; Budd-daliadau Lles.

²⁵ Mae'r grynoded hwn at ddibenion cyfarwyddyd cyffredinol yn unig. Nid yw'n gynhwysfawr a dylid ei darllen yn unol â darpariaethau llawn Atodlen 1 Deddf LASPO 2012:
<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/10/schedule/1/enacted>

Tabl 2: Categoriâu HEB FOD YN ORFODOL y gyfraith sydd hefyd yn cael eu cynnig gan y CLA²⁶	
Tai	Ymhlith y meysydd tai sydd dal yn gynwysedig yng nghymorth cyfreithiol mae: achosion o droi allan a meddiant, gwahardddebau i gael trwsio diffygion atgyweirio ble mae'r rhain yn peri risg difrifol i iechyd neu ddiogelwch, gwahardddebau yn ymwneud ag aflonyddu yn y cartref, cymorth gyda digartrefedd a rhai materion yn ymwneud ag ASBO
Teulu	<p>Cyhoeddus: cyngor, cyfarwyddyd a chynrychiolaeth mewn achosion gofal a goruchwyliaeth ble mae'r Wladwriaeth yn gweithredu i ddiogelu plant. Achosion mabwysiadu ac achosion yn ymwneud ag awdurdodaeth gynhenid yr Uchel Lys mewn perthynas â phlant. Mae mwyafrif yr achosion yn ddibynnol ar brawf moddau.</p> <p>Preifat: achosion yn ymwneud ag anghydfodau rhwng unigolion preifat am faterion teuluol (yn gyffredinol materion yn ymwneud â chyswllt â phlant neu faterion ariannol yn sgil gwahaniad), cyfryngu a gwahardddebau trais yn y cartref.</p> <p>(i) achosion cyfraith deuluol breifat yn gyffredinol e.e. cyswllt a thrigfan pan fo tystiolaeth o drais yn y cartref neu gam-drin plant</p> <p>(ii) gorchmynion i atal herwydio plant neu i sicrhau eu bod yn dychwelyd</p> <p>(iii) cymorth cyfreithiol i blant sydd wedi bod yn rhan o achos cyfraith deuluol breifat</p> <p>(iv) cyfryngu</p> <p>(v) trais yn y cartref / gwahardddebau priodasau dan orfod (gyda moddau'n cael eu hildio)</p> <p>(vi) achosion teuluol 'rhyngwladol' sy'n ofynnol gan yr UE neu gytundebau rhyngwladol eraill</p> <p>Cyngor cyfreithiol i gefnogi cyfryngu</p>

Cysylltu â Chymorth Cyfreithiol Sifil

Tabl 3: Sut i gysylltu â Chymorth Cyfreithiol Sifil:	
Ar-lein	<p>Roedd gwybodaeth gyffredinol am gymorth cyfreithiol ar gael ar wefan y Weinyddiaeth Gyfiawnder. Ar 3 Medi 2013, symudodd y MoJ ei gynnwys ar-lein i wefan ganolog y Llywodraeth www.gov.uk. Gellir dod o hyd i'r dudalen sy'n ymwneud yn benodol â'r CLA yma: https://www.gov.uk/civil-legal-advice.</p> <p>Tan fis Tachwedd 2014 roedd defnyddwyr hefyd yn gallu dewis parhau i ymrwymo â'r gwasanaeth gweithredu trwy borth diogel ar-lein, byddent yn cael eu cyfeirio yma: https://claonlineadvice.justice.gov.uk/.</p> <p>Mae LAA a Gwasanaethau Digidol y MoJ nawr yn gweithio gyda'i gilydd i drawsnewid elfennau digidol cyfredol CLA yn unol â Safonau Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth. Bydd hyn yn cynnwys rhyngwyneb digidol newydd i ddinasyddion ar gov.uk. Disgwylir lansio'r gwasanaeth yn Hydref 2014.</p>
Ffôn	<p>0345 345 4 345 – Bydd galwadau yn costio 9c y funud yn fras o linell dir. Gall alwadau o ffonau symudol gostio mwy ond maen nhw'n fwy tebygol o fod yn gynwysedig mewn lwfansau galwadau.</p> <p>Mae'r llinell ffôn ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener 9am tan 8pm a dydd Sadwrn 9am tan 12.30pm. Y tu allan i'r oriau hyn gall ddefnyddwyr adael neges a bydd CLA yn ffonio yn ôl o fewn un diwrnod gwaith.</p> <p>Gall bobl sy'n pryderu am gost galwadau ofyn i CLA eu ffonio yn ôl neu anfon 'legalaid' mewn neges destun ynghyd â'ch enw at 80010.</p>
Galwad yn ôl	<p>Mae defnyddwyr CLA yn gallu gofyn am alwad yn ôl trwy anfon 'legalaid' mewn neges destun ynghyd â'u henw at 80010, neu trwy ymweld â www.gov.uk/civil-legal-advice ble gallant lenwi ffurflen i ofyn am alwad yn ôl ar yr amser a'r dyddiad mwyaf cyfleus iddyn nhw a gofyn am addasiad addas, megis iaith ddewisol, minicom neu typetalk.</p> <p>Ail-lansiwyd y gwasanaeth galw yn ôl cyfredol ym mis Tachwedd 2014, i gynnwys gwybodaeth ychwanegol i ddefnyddwyr.</p>
Minicom	Mae gwasanaeth minicom ar gael ar: 0845 609 6677

²⁶ Mae'r crynodeb hwn at ddibenion cyfarwyddyd cyffredinol yn unig. Nid yw'n gynhwysfawr a dylid ei ddarllen yn unol â darpariaethau llawn Atodlen 1 Deddf LASPO 2012: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/10/schedule/1/enacted>

Atodiad B – Deiliaid Cytundebau ar gyfer y Gwasanaethau Gweithredu a Chyngor Arbenigol

1. Mae'r Gwasanaeth Cyngor Cyfreithiol Sifil yn wasanaeth dwy haen.
2. Mae'r gwasanaeth gweithredu yn darparu gwasanaeth blaenoriaethu i gleientiaid, gan adnabod problem y defnyddiwr a gwneud penderfyniad cychwynnol ar y cwmpas a chymhwyster ariannol ar gyfer gwasanaeth cyngor arbenigol y CLA a ariannir gan Gymorth Ariannol.
3. Os yw'n ymddangos bod cleient yn cymhwyso, maen nhw'n cael eu trosglwyddo i ail haen y gwasanaeth. Bydd cynghorwr arbenigol yn gwirio'r penderfyniad a wnaethpwyd yn yr haen gyntaf ac yn asesu teilyngdod ac addasrwydd y cleient ar gyfer cyngor o bell ac yn ceisio cyngor perthnasol o gleientiaid.
4. Pan fo cleient yn gymwys, bydd y cynghorwr arbenigol yn darparu gwasanaeth gwaith achos llawn.

Haen y gwasanaeth gweithredu

5. Ers lansio elfennau gorfodol y Porth tan 1 Tachwedd 2014, deiliad y cytundeb i ddarparu'r gwasanaeth gweithredu oedd Capita.
6. Ailgomisiynwyd y gwasanaeth gweithredu yn 2013, a dyfarnwyd cytundeb newydd i Freedom Communications yn dilyn proses tendro agored a thryloyw gan ddefnyddio Lot 10 o Fframwaith Gwasanaethau Rhwydwaith Gwasanaethau Cyhoeddus (PSN) Gwasanaethau Masnachol y Goron.
7. O 2 Tachwedd 2014, dechreuodd Freedom Communications, trwy ei is-gontractwr Agilisys, ddarparu'r gwasanaeth gweithredu.

Haen y cyngor arbenigol

8. Mae deiliaid y cytundebau i ddarparu cyngor arbenigol y CLA wedi'u rhestru isod. Fe'u dyfarnwyd trwy broses tendro cystadleuol.
9. Mae achosion yn cael eu dosbarthu'n awtomatig i bob darparwr yn unol â maint eu cytundeb. Defnyddir rota yn ystod y nosweithiau a'r penwythnosau pan mae lefelau cyswllt yn is. Ond mewn amgylchiadau eithriadol mae gweithredwyr yn gallu dosbarthu achosion i ddarparwr penodol e.e. os yw cleient yn gofyn i dderbyn cyngor gan ddarparwr penodol sydd wedi'u cynghori yn flaenorol.
10. Mae nifer o sefydliadau'n darparu haen cyngor arbenigol y gwasanaeth, sef:

Categori o'r Gyfraith:	Darparwr Cyngor Arbenigol:
Dyled a Thai	<ol style="list-style-type: none">1. Carillion Energy Services2. Duncan Lewis & Co3. Direct Help and Advice4. Shelter5. Tŷ Arian

Categori o'r Gyfraith:	Darparwr Cyngor Arbenigol:
Addysg	<ol style="list-style-type: none">1. Canolfan Gyfreithiol y Plant2. M G Law Ltd3. Tower Hamlets Law Centre
Anffafiaeth	<ol style="list-style-type: none">1. Howell LLP2. Merseyside Employment Law3. Stephenson Solicitors LLP
Teulu	<ol style="list-style-type: none">1. Co-operative Legal Services Limited2. Duncan Lewis & Co3. FLG Ltd

Atodiad C – Rhestr o Sefydliadau y bu'r Llywodraeth yn cyd-drafod â hwy i hyrwyddo gwasanaeth y CLA cyn ei lansio

Learning disabilities	Legal Services Consumer Panel
MENCAP	Swyddfa dros Faterion Pobl Anabl
Y Cymdeithas Genedlaethol Awtistiaeth	Equality 2025
Adult Dyslexia Organisation	Civil Service Disability Network
Cymdeithas Dyslecsia Prydain	Swyddfa Cydraddoldebau'r Llywodraeth ²⁷
United Response	Cyngor ar Bopeth ²⁸
Deaf Tag	Y Gwasanaeth Cyngori Ariannol (MAS)
Cymdeithas Pobl Fyddar Prydain	Yr Ymddiriedolaeth Cyngori Ariannol (MAT)
Royal Association for Deaf People	Law Centres
Action on Hearing Loss	LawWorks
Royal Association for the Blind (RNIB)	Shelter
Action for Blind People	Y Gwasanaeth Cyngori, Cymodi a Chyflafareddu (ACAS)
Age UK	Independent Parental Special Education Advice (IPSEA)
Carers UK	Y Gwasanaeth Cyngori a Chymorth Cydraddoldeb (EASS)
Mind	Financial Ombudsman Services
Rethink	Refugee Council
Sane	Age UK
Young Minds	Cymdeithas y Gyfraith
RADAR (Disability Rights UK)	Bar Pro Bono
Shaw Trust	Step Change
Leonard Cheshire Disability	Coram Children's Legal
Scope	Mind
British Stammering Association	Advice Services Alliance (ASA)
Y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol	
Action for Advocacy	

²⁷ Ymgynghorwyd ar addasiadau rhesymol.

²⁸ Ymgynghorwyd ar y teclyn ar-lein a lansiad y Porth

Atodiad D – Rhestr o Weithrediadau Allweddol

Mae'r tabl isod yn amlinellu'r gweithrediadau yn ymwneud â datblygiad parhaus y CLA.

Gweithred:	Manylion:	Amser Mynegol:
Diweddaru deunydd cyfathrebu	<p>Taflenni dyled, anffafiaeth ac Anghenion Addysgol Arbennig a llyfryn cyngor at ddefnydd y sector cyngor.</p> <p>Mae'r taflenni yn cynnwys negeseuon wedi'u diweddaru am sut a phwy mae'r gwasanaeth yn gallu helpu, ynghyd ag amlinelliad o'r addasiadau sydd ar gael.</p> <p>Bydd y llyfryn cyngor yn esbonio'r gwasanaeth, ei gwmpas a phwy sy'n gymwys, yr addasiadau sydd ar gael a'i lwyddiannau diweddar i ddarparu'r cyngor.</p> <p>Gweler Pennod 7 am fanylion ychwanegol.</p>	Bydd y rhain ar gael i'r sector yn gynnar yn 2015.
Adolygu'r strategaeth gyfathrebu	Rydym wedi cael nifer o gyfarfodydd llwyddiannus gyda chynrychiolwyr o'r sector cyngor ac rydym wedi adolygu ein strategaeth gyfathrebu (a'n deunydd, gweler uchod). Gweler Pennod 7 am fanylion ychwanegol.	Rydym yn disgwyl gwneud adolygiadau o ymglymiad y CLA gyda'r sector cyngor unwaith eto yn gynnar yn 2015.
Monitro negeseuon craidd	Bydd LAA yn parhau gyda'i gytundeb rheoli i sicrhau bod partneriaid darparu'r CLA yn parhau i drafod anghenion mynediad gyda chleientiaid.	Parhaus

Monitro'r ystod o addasiadau	Bydd LAA yn gweithio'n agos gyda'r partneriaid darparu'r CLA i sicrhau bod yr ystod o addasiadau sydd ar gael yn cael eu hadolygu'n rheolaidd ac yn parhau i fod yn addas ar gyfer anghenion defnyddwyr sy'n gymwys i gael mynediad at y gwasanaeth.	Parhaus
Newid y rhif ffôn o 0845 i gôd rhatach 0345.	Mae'r weithred hon wedi lleihau'r baich ariannol posib i rai defnyddwyr oherwydd bod rhifau 0345 yn fwy tebygol o gael eu cynnwys mewn lwfansau ffonio neu funudau 'am ddim' ar yr un sail â rhifau llinell dir arferol.	Cwblhawyd ym mis Ebrill 2014.
Cyflwyno system bostio rhad ac am ddim	Bydd y weithred hon yn lleihau ymhellach y pryderon o ran y gost o gysylltu â CLA.	Roedd rhadbost yn ofyniad o'r cytundeb o fis Ebrill 2013.
Lansio gwasanaeth digidol newydd y CLA	Mae'r LAA a Gwasanaethau Digidol y MoJ yn gweithio gyda'i gilydd i drawsnewid elfennau digidol cyfredol CLA yn unol â Safonau Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth. Gweler Pennod 7 am fanylion ychwanegol.	Bydd y gwasanaeth newydd yn cael asesiad Beta Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth ym mis Rhagfyr 2014 gyda'r bwriad o lansio fersiwn Beta o'r gwasanaeth yn gynnar yn 2015.
Adolygu'r cynnwys ar gymorth cyfreithiol ar gov.uk	Mae'r MoJ a'r LAA wedi diweddarau'r pedair prif dudalen ar gymorth cyfreithiol ar gov.uk.	Cwblhawyd ym mis Tachwedd 2014.

Atodiad E – Rhestr Termau

Age UK	Elusen sy'n helpu pawb i wneud y mwyaf o'u blynyddoedd hŷn. Gwefan: www.ageuk.org.uk
Alpha	Cam yn natblygiad gwasanaethau digidol. Cam byr pan mae'r datblygwyr yn cynhyrchu prototeipiau yn seiliedig ar anghenion y defnyddwyr. Mae'r gwaith profi yn cael ei wneud gyda grŵp bach o ddefnyddwyr neu randdeiliaid, gan gynhyrchu adborth cynnar ynglŷn â dyluniad y gwasanaeth. Y cam nesaf yw Beta (gweler isod).
Gwasanaethau Dadansoddi	Mae'r rhain yn darparu ymchwil a dadansoddiad i danategu polisi a darpariaeth yn seiliedig ar dystiolaeth ar draws y MoJ.
Beta	Cam yn natblygiad gwasanaethau digidol. Dal yn y cyfnod datblygu ond mae'r gwasanaeth erbyn hyn ar gael i'w defnyddio fel pe bai wedi cael ei lansio'n llawn. Fodd bynnag, mae'r datblygwyr yn defnyddio'r cam 'Beta' hwn i ddeall yn well sut i adeiladu a lluniadu'r gwasanaeth tra'n bodloni anghenion defnyddwyr. Mae hon yn fersiwn brawf i'r cyhoedd ei ddefnyddio. Y cam nesaf yw Byw (gweler isod).
Iaith Arwyddion Prydain (BSL)	Ffurf o gyfathrebu sy'n cael ei ddefnyddio gan bobl fyddar neu bobl sydd wedi colli eu clyw.
Swyddfa'r Cabinet	Adran o'r Llywodraeth. Gwefan: https://www.gov.uk/government/organisations/cabinet-office
Galw yn Ôl	Gweler Tabl 3 yn Atodiad A
Capita	Deiliaid y cytundeb ar gyfer yr haen gweithredu yn ystod cyfnod yr adolygiad a tan 1 Tachwedd 2014. Mae'n ddarparwr o ddatrysiadau rheoli prosesau busnes a gwasanaethau cefnogaeth broffesiynol integredig. Gwefan: www.capita.co.uk/ . Gweler Atodiad B.
Categori / maes o'r gyfraith	Mae'r LAA yn diffinio meysydd o'r gyfraith (dyled, anffafiaeth, Anghenion Addysgol Arbennig, tai, teulu ayyb) fesul thema ac yn dyrannu cytundebau i ddarparu cyngor a chynrychiolaeth yn seiliedig ar y categorïau hyn.
Cyngor ar Bopeth	Elusen sy'n helpu pobl ddatrys eu problemau cyfreithiol, ariannol ac eraill trwy ddarparu cyngor annibynnol a chyfrinachol am ddim.
Sifil	Maes y gyfraith sy'n ymwneud â hawliau a pherthnasau dinasyddion preifat – er enghraifft, dadleuon yn ymwneud â dyledion heb eu talu neu orfodi/toriadau cytundebau. Mae'n cynnwys cyfraith sifil a theulu ond nid materion troseddol.
Cyngor Cyfreithiol Sifil (CLA)	Llinell gymorth am gyngor yng Nghymru a Lloegr sy'n cael ei ariannu gan gymorth cyfreithiol. Mae'n darparu cyngor cyfreithiol, yn bennaf dros y ffôn, ar e-bost a thrwy'r post ar faterion dyled, anffafiaeth, Anghenion Addysgol Arbennig (categoriâu'r porth), tai a'r teulu i bobl sy'n gymwys i gael cymorth cyfreithiol sifil. Gweler Pennod 4 ac Atodiad A am esboniad pellach.

Cymorth Cyfreithiol Sifil	Cymorth cyfreithiol sifil sy'n cael ei ddarparu yn unol â Rhan 1 Atodlen 1 o Ddeddf Cymorth Cyfreithiol, Dedfrydu a Chosbi Troseddwr 2012. Mae hyn yn cynnwys gwasanaethau cyfreithiol sifil i'w hariannu gan gymorth cyfreithiol sifil neu deuluol ond nid gwasanaethau sydd angen eu hariannu gan gymorth cyfreithiol troseddol.
Cleient	Rhywun sy'n cysylltu â'r CLA.
Cyngor Cyfreithiol Cymunedol	Rhagflaenydd Cyngor Cyfreithiol Sifil a oedd yn weithredol rhwng 2004 a 31 Mawrth 2013. Gwasanaeth a oedd yn darparu cyngor a chymorth cychwynnol a gynorthwyr yn gyfreithiol i gleientiaid mewn achosion sifil trwy linell gymorth ffôn, taflenni gwybodaeth a gwefan.
Troseddol	Maes y gyfraith sy'n diffinio ymddygiad a waherddir gan y Llywodraeth oherwydd ei fod cael ei ystyried i fygwth, niweidio neu beryglu diogelwch a lles y cyhoedd mewn rhyw fodd arall, ac mae'n gosod y gosb i'w gorfodi ar y sawl sy'n torri'r cyfreithiau hynny.
Cymorth cyfreithiol troseddol	Mae cymorth cyfreithiol troseddol yn cynnwys cyngor a chymorth (gan gynnwys cymorth eiriolaeth) a chynrychiolaeth at ddibenion achosion troseddol (fel y diffinnir yn adran 14 LASPO a'r Rheoliadau Cymorth Cyfreithiol Troseddol (Cyffredinol) 2013).
Dyled	Gweler Tabl 1 yn Atodiad A.
Partner darparu	Sefydliad gyda chytundeb gyda'r LAA i ddarparu gwasanaethau. Gweler Atodiad B am restr.
Anffafiaeth	Gweler Tabl 1 yn Atodiad A.
Yr Adran Gwaith a Phensiynau (DWP)	Adran o'r Llywodraeth. Gwefan: www.gov.uk/dwp
Y Gwasanaeth Cyngori a Chymorth Cydraddoldeb (EASS)	Darparu gwybodaeth a chynghor am faterion yn ymwneud ag anffafiaeth a hawliau dynol. Gwefan: www.equalityadvisoryservice.com
Person Eithriadig / Meini Prawf Eithrio	Gweler paragraff 11 o Bennod 2.
Teulu	Gweler Tabl 2 yn Atodiad A.
Haen Gyntaf	Gweler 'Gweithredwr / Haen y Gweithredwr'.
Cyfathrebiadau Rhyddid	Cwmni partner i Agilisys a deiliaid cytundeb y gwasanaeth CLA ers 2 Tachwedd 2014. Gweler Atodiad B.
Porth	Mae'r Porth yn ymwneud â dyled, anffafiaeth ac Anghenion Addysgol Arbennig. Rhaid i bobl gyda phroblemau yn y categorïau hyn ac sy'n ceisio cyngor a gynorthwyr yn gyfreithiol wneud cais trwy'r 'Porth', yr unig bwynt mynediad ar gyfer cyngor o'r fath, yn hytrach na mynd at ddarparwr wyneb yn wyneb. Gweler Pennod 4 ac Atodiad B am esboniad pellach.

Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth (GDS)	Yn arwain trawsnewidiad digidol y Llywodraeth, gan wneud gwasanaethau yn ddigidol yn ddiodyn, ac yn symlach, yn gliriach ac yn gynt i'w defnyddio. Gwefan: https://gds.blog.gov.uk/about/
Swyddfa Cydraddoldebau'r Llywodraeth (GEO)	Yn gyfrifol am strategaeth a deddfwriaeth cydraddoldeb ar draws y Llywodraeth. Gwefan: www.gov.uk/geo
Gwasanaeth Llysoedd a Thriwlynlysoedd ei Mawrhydi (HMCTS)	Mae'r asiantaeth yn gyfrifol am weinyddu llysoedd a thriwlynlysoedd troseddol, sifil a theuluol yng Nghymru a Lloegr a'r triwlynlysoedd heb eu datganoli yn yr Alban a Gogledd Iwerddon.
Tai	Gweler Tabl 2 yn Atodiad A.
Rhwydwaith y Canolfannau Cyfreithiol	Sefydliad annibynnol, nid er elw yn cynnig cyngor cyfreithiol, gwaith achos a chynrychiolaeth i unigolion a grwpiau. Gwefan: www.lawcentres.org.uk
Deddf Cymorth Cyfreithiol, Dedfrydu a Chosbi Troseddwyr 2012 (LASPO)	Deddf Cymorth Cyfreithiol, Dedfrydu a Chosbi Troseddwyr 2012. Deddf Seneddol gafodd Cydsyniad Brenhinol ar 1 Mai 2012. Rhagor o wybodaeth: www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/10/contents/enacted
Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol (LAA)	Asiantaeth weithredol o'r Weinyddiaeth Gyfiawnder, sefydlwyd ar 1 Ebrill 2013, yn disodli'r Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol. Y corff sy'n gyfrifol am gomisiynu a gweinyddu gwasanaethau cymorth cyfreithiol sifil, teuluol a throseddol yng Nghymru a Lloegr.
Cymorth Cyfreithiol	Math o wasanaethau cyfreithiol sifil sy'n cynnwys cyngor a chymorth am broblem gyfreithiol, ond nid yw'n cynnwys cynrychiolaeth neu eiriolaeth mewn achosion.
Cynrychiolaeth Cyfreithiol	Math o gymorth cyfreithiol sy'n talu am gyfreithiwr neu fargyfreithiwr i gynrychioli cleient yn y llys, os ydynt yn cymryd neu'n amddiffyn achos llys. Weithiau'n cael ei alw'n 'achosion brys' yn llenyddiaeth y CLA.
Byw	Cam yn natblygiad gwasanaethau digidol. Mae'r gwasanaeth llawn wedi cael ei lansio ac mae ar gael i bobl ei defnyddio. Fodd bynnag, bydd datblygwyr yn gwella'r gwasanaeth yn ailadroddol, gan ymateb i anghenion a gofynion newydd, ac yn bodloni targedau a osodwyd yn ystod y datblygiad.
Porth Gorfodol	Gweler 'Porth'.
Minicom	Gweler Tabl 3 yn Atodiad A.
Y Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ)	Adran y Llywodraeth gyda chyfrifoldeb dros bolisi cymorth cyfreithiol. Gwefan: www.gov.uk/moj
Modd	Y broses o asesu cymhwyster ariannol cleient am gyllid cyhoeddus.
Mencap	Elusen ar gyfer pobl gydag anawsterau dysgu. Gwefan: www.mencap.org.uk

Teilyngdod	Un o amcanion y prawf teilyngdod yw sicrhau mai achosion gyda thebygolrwydd rhesymol o lwyddiant yn unig sy'n derbyn cymorth cyfreithiol. Mae'r prawf yn gwneud hyn trwy geisio dyblygu'r broses o wneud penderfyniad byddai rhywun sy'n talu'n breifat yn defnyddio wrth benderfynu a ydynt am gyflwyno, amddiffyn neu barhau gydag achos. Mae'r prawf teilyngdod llawn hefyd yn cymryd i ystyriaeth ffactorau heblaw am y tebygolrwydd o lwyddiant (gan gynnwys er enghraifft a yw'n rhesymol i ddarparu cymorth cyfreithiol ym mhob un o amgylchiadau'r achos). Amlinellir y prawf teilyngdod yn Rheoliadau Cymorth Cyfreithiol Sifil (Meini Prawf Teilyngdod) 2013.
NatCen	Sefydliad ymchwil cymdeithasol annibynnol, nid er elw. Gwefan: www.natcen.ac.uk
Y Swyddfa Archwilio Genedlaethol (NAO)	Mae'r Y Swyddfa Archwilio Genedlaethol (NAO) yn archwilio gwariant cyhoeddus ar ran y Llywodraeth. Gwefan: www.nao.org.uk
Llinell Ddyled Genedlaethol	Mae'r Llinell Ddyled Genedlaethol yn wasanaeth sy'n rhoi cyngor annibynnol, cyfrinachol am ddyled yn rhad ac am ddim. Mae'n cael ei weithredu gan yr Ymddiriedolaeth Gyngori Ariannol. Gwefan: www.nationaldebtline.org
Gweithredwr / Haen y Gweithredwr	Yr haen gyntaf yn y broses dwy haen wrth gysylltu â CLA. Bydd y gweithredwr yn gwneud asesiad cychwynnol i bennu a yw'r cleient yn gymwys yn ariannol am gymorth cyfreithiol ac os yw eu problemau yn cwmpo o fewn cwmpas cymorth cyfreithiol. Os yw'r cleient yn gymwys am gymorth cyfreithiol, byddant yn cael eu trosglwyddo i ail haen y CLA, yr arbenigwr. Gweler arbenigwr.
Cwmpas	Os yw categori'r gyfraith yn rhan o'r cynllun cymorth cyfreithiol Gweler Atodlen 1 o LASPO: www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/10/schedule/1/enacted
Ail Haen	Gweler 'Arbenigwr / Cynghorwr Arbenigol / Haen Arbenigol'.
Shelter	Elusen yn cynorthwyo pobl gyda phroblemau tai a digartrefedd. Gwefan: www.shelter.org.uk/
Anghenion Addysgol Arbennig (SEN)	Materion sy'n effeithio ar allu plentyn i ddysgu, megis: <ul style="list-style-type: none"> • ymddygiad neu allu i gymdeithasu, e.e. ddim yn gallu gwneud ffrindiau • darllen ac ysgrifennu, e.e. mae ganddynt ddyslecsia • gallu i ddeall pethau • lefelau canolbwyntio, e.e. mae ganddynt Anhwylder Diffyg Canolbwyntio a Gorfywiogrwydd • anghenion neu namau corfforol
Arbenigwr / Cynghorwr Arbenigol / Haen Arbenigol	Arbenigwyr yw ail haen gwasanaeth dwy haen y CLA. Mae dal gofyn iddynt gwblhau'r broses o wneud cais am gymorth cyfreithiol ar ran y cleient sy'n cynnwys asesu teilyngdod achos y cleient (gweler 'teilyngdod' uchod) neu geisio tystiolaeth i gadarnhau cymhwyster ariannol y cleient.
University College London (UCL)	Prifysgol wedi'i leoli yn Llundain. Gwefan: www.ucl.ac.uk

Defnyddiwr	Rhywun sy'n defnyddio'r gwasanaeth CLA. Fel rheol defnyddir y term unwaith i rywun basio'r profion cwmpas, moddau a theilyngdod.
-------------------	--

Acronymau:

BSL	Iaith Arwyddion Prydain
CLA	Cymorth Cyfreithiol Sifil
DWP	Yr Adran Gwaith a Phensiynau
EASS	Y Gwasanaeth Cyngori a Chymorth Cydraddoldeb
GDS	Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth
GEO	Swyddfa Cydraddoldebau'r Llywodraeth
HMCTS	Gwasanaeth Llysoedd a Thriwlynlysoedd ei Mawrhydi.
LAA	Yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol
LASPO	Deddf Cymorth Cyfreithiol, Dedfrydu a Chosbi Troseddwyr 2012
MoJ	Y Weinyddiaeth Gyfiawnder
NAO	Y Swyddfa Archwilio Genedlaethol
SEN	Anghenion Addysgol Arbennig
UCL	Coleg Prifysgol Llundain

© Hawlfraint y Goron 2014
Cynhyrchwyd gan y Weinyddiaeth Gyfiawnder

Mae'r cyhoeddiad hwn wedi'i drwyddedu yn unol â thelerau'r Drwydded Llywodraeth Agored f3.0 heblaw am le nodir fel arall. I weld y drwydded, ewch i nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3/ neu ysgrifennwch at y Tîm Polisi Gwybodaeth, The National Archives, Kew, Llundain TW9 4DU, neu e-bostiwch: psi@nationalarchives.gsi.gov.uk

Ble rydym wedi nodi unrhyw ddeunydd hawlfraint trydydd parti, bydd angen i chi gael caniatâd y deiliaid hawlfraint berthnasol.

Mae fersiynau o'r adroddiad hwn ar gael mewn fformatau gwahanol ar gais oddi wrth LegalAidReformMoJ@justice.gsi.gov.uk