



Asiantaeth Cymorth  
Cyfreithiol

Adroddiad Cynllun Iaith  
Gymraeg 2015/16

# Adroddiad Cynllun Iaith Gymraeg 2015/16

## Cyflwyniad

1. Dyma adroddiad yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol o weithrediad ei Cynllun Iaith Gymraeg, yn seiliedig ar weithgareddau a gynhaliwyd rhwng Ebrill 2015 a Mawrth 2016.
2. Cynhyrchir yr adroddiad hwn yn unol â'r fframwaith ar gyfer monitro ac adrodd, y cytunwyd arno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg ym Medi 2010.

## Cydymffurfiaeth â'r Cynllun Iaith Gymraeg

### Trosglwyddo Grant

3. Yn ein hadroddiad diwethaf, soniwyd ein bod wedi trosglwyddo'r gwaith o brosesu ceisiadau am gymorth cyfreithiol troseddol o'r HMCTS i'r Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol. Fel rhan o'r trosglwyddo, cyflwynwyd ffurflen gais Gymraeg ar-lein i sicrhau y gallai ein cleientiaid barhau i wneud cais am Gymorth Cyfreithiol Troseddol yn Gymraeg, a derbyn yr holl ohebiaeth gysylltiedig yn Gymraeg os ydymunant. Yn ystod y 12 mis diwethaf, rydym wedi derbyn 47 o geisiadau yn Gymraeg.

### Tendrau

4. Mae ein contractau gyda darparwyr yn cynnwys cymalau yn benodol ynglŷn â darparu gwasanaethau Gymraeg i gleientiaid cymorth cyfreithiol yng Nghymru fel mater o drefn. Rydym wedi cynnal prosesau tendro ar gyfer contractau cymorth cyfreithiol sifil a throseddol yn ystod y cyfnod adolygu hwn, ac yn parhau

i gynnal y gofyniad hwn mewn contractau cymorth cyfreithiol ar gyfer darparu cyngor i'r cyhoedd.

### Cyhoeddiadau

5. Mae'r holl gyhoeddiadau a fwriedir ar gyfer y cyhoedd yng Nghymru yn cael eu cyhoeddi yn ddwyieithog. Mae'r rhain yn cynnwys Adroddiad Blynyddol yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol 2015-16 ac Adroddiad Gwaith Achos y Cyfarwyddwr Cymorth Cyfreithiol 2015-16.

## Dangosyddion Perfformiad DP 1 Gwasanaethau rheng-flaen

### Staff Dwyieithog

6. Ar hyn o bryd, mae gennym ddau aelod o staff dwyieithog ac un dysgwr uwch sy'n canolbwyntio ar ein gwasanaethau Gymraeg. Rydym hefyd wedi penodi Rheolwr Gweithrediadau newydd ar gyfer y swyddfa yng Nghaerdydd sydd hefyd yn ddysgwr uwch. Mae hynny'n gyfystyr â 20% o'r tîm gwasanaethau cwsmer yng Nghymru. Maent yn cwmpasu ein gwasanaethau rheng-flaen (ffôn, gohebiaeth, ceisiadau) ac yn cynorthwyo gyda phrawf-ddarllen a chyfieithiadau o bryd i'w gilydd. Yn ogystal, mae gennym ddau aelod o staff dwyieithog mewn adrannau gwahanol o fewn ein swyddfa yng Nghymru sy'n gallu mynd i'r afael â'r gwasanaethau Gymraeg os oes angen.
7. Rydym yn parhau i dderbyn adborth cadarnhaol gan ein darparwyr ynglŷn â'n gwasanaethau rheng-flaen Gymraeg.

## Galwadau ffôn

- Rydym yn cynnal log misol o alwadau ffôn sy'n cael eu derbyn ar y llinell ffôn Gymraeg. O Ebrill 2015 tan ddiwedd Mawrth 2016, derbyniwyd 264 o alwadau, gostyngiad o 44% o alwadau a dderbyniwyd yn ystod y 12 mis diwethaf. Mae'r gostyngiad hwn yn debygol yn sgil cyflwyno prosesau digidol a'r System Rheoli Cleient a Chost newydd (CCMS). Mae'r system newydd yn galluogi'r rheini sy'n gwneud cais am gymorth cyfreithiol i weld cynnydd eu cais neu ymholiad am daliad ar unwaith, sy'n golygu nad oes rhaid galw'r Asiantaeth. Yn ogystal, mae'r system CCMS newydd yn ei gwneud hi'n haws i gwsmeriaid gysylltu â ni yn electronig drwy ddefnyddio'r swyddogaeth 'ymholiad achos'. Mae'n debygol bod hyn wedi cyfrannu'n sylweddol at nifer y galwadau a dderbyniwyd gan ein bod wedi cynyddu'r dulliau y gall cwsmeriaid eu defnyddio i gael mynediad at wybodaeth ac i gysylltu â'r Asiantaeth. Dylid nodi mai defnyddwyr pennaf y system CCMS yw'r rheini sy'n gwneud cais ar ran eu cleientiaid, ac nid y cleientiaid eu hunain.
- Yn ystod yr un cyfnod, mae'r Asiantaeth wedi gweld gostyngiad cyfatebol o 18% yn nifer y galwadau ffôn Saesneg. Ni wyddwn pam bod y gostyngiad yn fwy gyda'r galwadau Gymraeg. Mae'r llinell Saesneg yn rhoi dewis i'r rheini sydd am siarad Gymraeg i gael eu trosglwyddo i'n gwasanaeth Gymraeg. Mae ein Rheolwyr Contractau wrthi'n weithgar yn hyrwyddo'r gwasanaeth fel rhan o'u gweithgareddau darpariaeth blyneddol. Mae'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn ddarparwyr sydd wedi'u contractio ac sydd â rhwymedigaeth i hyrwyddo'r Gymraeg fel rhan o'r contract hwnnw.

## DP 2 Darparu Gwasanaethau drwy Drydydd Parti

### Rheoli Contractau

- Mae ein contractau cymorth cyfreithiol cyfredol gyda'n darparwyr wyneb-yn-wyneb a chontractau newydd yn cynnwys gofynion penodol eu bod yn gallu darparu gwasanaeth Gymraeg yng Nghymru. Mae cwmnïau naill ai'n cydymffurfio drwy gyflogi siaradwyr Gymraeg neu'n cydymffurfio drwy gael gweithdrefnau yn eu lle i ddarparu gwasanaeth Gymraeg drwy drosglwyddo cais i gyfreithwyr sy'n siarad Gymraeg, os byddai cleient yn dymuno gwneud hynny. Rydym wedi adolygu ein trefniadau gyda'n holl ddarparwyr i sefydlu faint o staff Gymraeg sydd ganddynt a'r galw am wasanaethau Gymraeg. Rydym hefyd yn hyrwyddo ein gwasanaethau Gymraeg, fel y llinell ffôn a'r ffurflenni dwyieithog (lle bo'n berthnasol). O'r sefydliadau rydym yn eu contractio ar hyn o bryd yng Nghymru, mae dros 60% yn cyflogi un neu fwy o siaradwyr Gymraeg. Mae'r darparwyr hynny nad ydynt yn cyflogi unrhyw un sy'n siarad Gymraeg, i gyd yn ne ddwyrain Cymru, ar wahân i un, lle mae galw am wasanaethau Gymraeg yn isel. Mae dros 40 o ddarparwyr yn yr ardal hon sy'n cyflogi siaradwr Gymraeg, felly, rydym o'r farn bod darpariaeth amgen digonol ar gael. Lle nad yw darparwr yn darparu siaradwr Gymraeg, bydd unrhyw gleient sy'n dymuno parhau'n Gymraeg yn cael ei drosglwyddo i gwmni arall o fewn yr un ardal gaffael, lle mae darpariaeth o'r fath ar gael.
- Yn ogystal, rydym yn parhau i ariannu cymorth dros y ffôn drwy'r contractau Cymorth Cyfreithiol Sifil. Gall cleientiaid sy'n defnyddio'r gwasanaeth hwn siarad Gymraeg.

## Cleientiaid

12. Ar gyfer y cleientiaid hynny sy'n defnyddio Cymorth Cyfreithiol Sifil (CLA), mae gwasanaeth llinell gymorth genedlaethol, sy'n darparu cyngor cyfreithiol arbenigol mewn Dyled, Addysg, Tai, Plant a Gwahaniaethu, Fframwaith Cyfieithu'r Weinyddiaeth Gyfiawnder (Llinell Iaith), ar gael i hwyluso'r broses o ddarparu gwasanaethau Cymraeg lle bo angen.
13. Mae gan yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol wasanaeth ar-lein digidol ar Gov.UK i weld os gallwch gael cymorth cyfreithiol, ac mae ar gael yn Gymraeg, ac mae'n rhoi cefnogaeth i gleientiaid i weld a yw eu problem o fewn sgôp cymorth cyfreithiol ac os ydynt yn debygol o fod yn gymwys yn ariannol i dderbyn arian cyhoeddus. Os yn briodol, byddant yn cynnig bod rhywun yn eu galw nôl, yn Gymraeg, o'r adran Cymorth Cyfreithiol Sifil, er mwyn symud yr achos yn ei flaen. Pasiodd y gwasanaeth hwn asesiad Gwasanaethau Digidol y Llywodraeth ym mis Medi 2015.
14. Pan fydd cleientiaid sydd wedi'u cadw yn nalfa'r heddlu ac angen cymorth cyfreithiol, gallant ofyn am gyfreithiwr Cymraeg, lle bydd swyddog y ddalfa yn cysylltu â Chanolfan Alwadau Cyfreithwyr ar Ddyletswydd (DSCC) yr Asiantaeth. Mae'r gwasanaeth hwn yn hwyluso'r broses o gael cyfreithiwr priodol i swyddfa'r heddlu.

## DP 3 Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth Iaith

15. Mae pob aelod o staff yn cael amser i hyfforddi a datblygu. Mae dau aelod o staff fu'n derbyn hyfforddiant Cymraeg gan Wasanaeth Llysoedd Ei Mawrhydi (HMCTS) i wella eu sgiliau Cymraeg wedi gadael yr asiantaeth yn ddiweddar. Rydym

yn bwriadu datblygu sgiliau ein dysgwyr uwch ac rydym yn edrych ar gyrsiau addas iddynt, gan gynnwys talu am gyrsiau preswyl. Byddwn hefyd yn parhau i drafod holl gyfleoedd dysgu a datblygu ein staff, gan gynnwys gweld a oes diddordeb mewn hyfforddiant Cymraeg. Mae bob aelod o staff yn cael sesiynau un-i-un lle mae hyfforddiant a datblygu yn cael eu trafod. Os yw unigolyn yn dymuno datblygu sgiliau Cymraeg, byddem yn canfod cyrsiau addas i fodloni'r angen hwnnw.

## DP 4 Technoleg Gwybodaeth

16. Mae ein system TG ar gyfer materion cymorth cyfreithiol sifil wedi'i dosbarthu i 1600 o ddarparwyr cymorth cyfreithiol. Mae gohebiaeth ac unrhyw ddatganiadau lle bo angen llofnod y cleient, ar gael yn Gymraeg.

## DP 5 Gweinyddu'r Cynllun

17. Derbyniwyd 1 gŵyn ynglŷn â'n gwasanaethau Cymraeg yn ystod 2015/16. Roedd yn ymwneud â'r 'Gwahoddiad i Dendro ar gyfer Darparwyr Contractau Troseddol ar Ddyletswydd 2015'. Ar ran Comisiynydd y Gymraeg, cadarnhaodd e-bost Ffreuer Owen dyddiedig 17 Tachwedd, bod ein gwahoddiad i dendro yn cydymffurfio â gofynion y Cynllun Iaith Gymraeg, a chaewyd y gŵyn.

## Casgliadau

18. Rydym yn falch o ddweud ein bod wedi gweithredu ein Cynllun Iaith Gymraeg yn llwyddiannus eleni ac wedi parhau i ddarparu gwasanaethau Cymraeg o safon uchel.

### Shaun McNally

Prif Weithredwr,  
Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol