



Asiantaeth Cymorth  
Cyfreithiol

# Cynllun Iaith Gymraeg – Adroddiad 2016/17



# Cynllun Iaith Gymraeg – Adroddiad 2016/17

## Cyflwyniad

1. Dyma adroddiad yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol ar weithrediad ei Chynllun Iaith Gymraeg yn seiliedig ar weithgareddau a gyflawnwyd yn ystod y cyfnod rhwng mis Ebrill 2016 a mis Mawrth 2017.
2. Cynhyrchir yr adroddiad hwn yn unol â'r fframwaith ar gyfer monitro ac adrodd fel y cytunwyd arno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg ym mis Medi 2010.

## Cydymffurfio â'r Cynllun Iaith Gymraeg

### *Tendrau*

3. Mae ein contractau gyda darparwyr yn cynnwys cymalau penodol ynghylch darparu gwasanaethau iaith Gymraeg i gleientiaid cymorth cyfreithiol yng Nghymru fel mater o drefn. Rydyn ni wedi cynnal y prosesau tendro ar gyfer y contractau cymorth cyfreithiol sifil a throsteddol yn ystod y cyfnod hwn ac rydyn ni'n parhau i gynnal y gofyniad hwn mewn contractau cymorth cyfreithiol ar gyfer darparu cyngor i'r cyhoedd.

### *Cyhoeddiadau*

4. Caiff popeth a gyhoeddir ar gyfer y cyhoedd yng Nghymru ei gynhyrchu yn ddwyieithog. Mae'r rhain yn cynnwys Adroddiad Blynyddol yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol 2016-17 ac Adroddiad Gwaith Achos Cyfarwyddwr Cymorth Cyfreithiol 2016-17.

## Dangosyddion Perfformiad

### DP 1 Gwasanaethau Rheng Flaen

#### *Staff Dwyieithog*

5. Dros y 12 mis diwethaf rydyn ni wedi cyflogi dau siaradwr Cymraeg ychwanegol ac ar hyn o bryd mae gennym bedwar aelod o staff

dwyieithog ac un dysgwr uwch sy'n gweithio ar ein gwasanaethau Cymraeg. Mae Rheolwr Gweithrediadau swyddfa Caerdydd hefyd yn ddysgwr uwch. Mae hynny'n cynrychioli tua 25% o'r tîm gwasanaethau cwsmeriaid yng Nghymru. Maen nhw'n gweithio ar ein gwasanaethau rheng flaen (ffôn, gohebiaeth, ceisiadau) ac yn helpu gyda gwaith prawf ddarllen a chyfieithu o bryd i'w gilydd. Hefyd, mae gennym ni ddau aelod o staff dwyieithog ychwanegol mewn gwahanol adrannau yn y swyddfa yng Nghymru sy'n gallu derbyn cyfrifoldeb am y gwasanaethau Cymraeg os oes angen.

6. Rydyn ni'n dal i gael adborth cadarnhaol gan ein darparwyr ynghylch ein gwasanaethau rheng flaen Cymraeg.

#### *Ceisiadau cymorth cyfreithiol trosteddol*

7. Ers 2014 rydyn ni wedi prosesu pob cais am gymorth cyfreithiol trosteddol, roedd y gwaith hwn yn arfer cael ei wneud gan Wasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd ei Mawrhydi (GLITEM). Mae'r broses ymgeisio hon yn cynnwys ffurflen gais Gymraeg ar-lein i sicrhau bod ein cleientiaid yn gallu parhau i wneud cais am Gymorth Cyfreithiol Trosteddol yn Gymraeg a derbyn yr holl ohebiaeth gysylltiedig yn Gymraeg os ydyn nhw'n dewis gwneud hynny. Yn ystod y 12 mis hyd at 31 Mawrth 2017 cawsom 26 o geisiadau Cymraeg.

#### *Galwadau ffôn*

8. Rydyn ni'n cadw cofnodion misol o'r galwadau ffôn rydyn ni'n eu derbyn ar y llinell ffôn Gymraeg. Mae ein dadansoddiad yn dangos yn ystod y cyfnod rhwng mis Ebrill 2016 a diwedd mis Mawrth 2017, bu i ni dderbyn 159 o alwadau, gostyngiad

- o 40% o alwadau ar y 12 mis blaenorol. Mae hyn yn dilyn gostyngiad yn nifer y galwadau Cymraeg yn ystod y flwyddyn flaenorol. Mae'r gostyngiad hwn yn dilyn cyflwyno prosesau digidol a'r System Rheoli Cleientiaid a Chostau (CCMS) newydd. Mae'r system newydd yn galluogi'r rheini sy'n cyflwyno cais am gymorth cyfreithiol weld cynnydd eu cais neu ymholiad am daliad ar unwaith, sy'n golygu nad oes angen iddyn nhw ffonio'r Asiantaeth i gael yr wybodaeth ddiweddaraf am eu hachosion. Ar ben hynny, mae'r system CCMS newydd yn ei gwneud hi'n haws i'n cwsmeriaid gysylltu â ni'n electronig drwy ddefnyddio'r swyddogaeth 'ymholiad achos'. Mae'n debyg bod hyn wedi cyfrannu'n fawr at nifer y galwadau a dderbynnir gan ein bod wedi cynyddu nifer y ffyrdd y gall cwsmeriaid gael gafael ar wybodaeth a chysylltu â'r Asiantaeth. Dylid nodi mai'r prif rai sy'n defnyddio'r system CCMS ydy'r darparwyr sy'n cyflwyno ceisiadau ar ran eu cleientiaid ac nid y cleientiaid eu hunain.
9. Dros yr un cyfnod, mae'r Asiantaeth wedi gweld cynnydd bach yn nifer y galwadau i'r gwasanaeth ffôn Saesneg, sef 3%. Roedden ni wedi rhagweld y cynnydd hwn gan fod y gwasanaeth Saesneg wedi ysgwyddo'r cyfrifoldeb dros nifer o adrannau arbenigol a chymorth technegol ar gyfer y system ddigidol newydd. Mae'r llinell Saesneg yn ei gwneud hi'n bosibl i'r rheini sy'n dymuno cynnal galwad yn Gymraeg gael eu trosglwyddo i'n gwasanaeth Cymraeg.
10. Mae'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr ein gwasanaethau rheng flaen yn ddarparwyr dan gontract. Ar hyn o bryd rydyn ni'n chwilio am ffyrdd o hyrwyddo ein gwasanaeth Cymraeg iddyn nhw er mwyn eu cefnogi gyda'u dyletswydd i hyrwyddo'r gwasanaeth Cymraeg sydd ar gael fel rhan o'r contract hwnnw.

11. Rydyn ni wedi dechrau bod yn weithgar ar gyfryngau cymdeithasol i godi ymwybyddiaeth a byddwn yn rhoi cyhoeddusrwydd i'r gwasanaeth ar ein gwefan. Mae hyn ar ben ein Rheolwyr Contractau sy'n hyrwyddo'r gwasanaeth Cymraeg yn rhagweithiol fel rhan o'u gweithgareddau darparwr blynyddol.

## DP 2 Darparu Gwasanaethau drwy Drydydd Partïon

### *Rheoli contractau*

12. Mae ein contractau cymorth cyfreithiol presennol gyda'n darparwyr wyneb yn wyneb a'n contractau newydd yn cynnwys gofynion penodol ei bod rhaid iddyn nhw allu darparu gwasanaeth Cymraeg yng Nghymru. Mae cwmnïau naill ai'n cydymffurfio drwy gyflogi siaradwyr Cymraeg, neu mae ganddyn nhw weithdrefnau yn eu lle i ddarparu gwasanaeth Cymraeg drwy gyfeirio at gyfreithwyr Cymraeg eu hiaith os bydd cleient yn gofyn am hynny. Rydyn ni wedi adolygu'r trefniadau gyda'n holl ddarparwyr i ganfod faint o'u staff sy'n siarad Cymraeg a'r galw maen nhw wedi'i weld am wasanaethau Cymraeg. Rydyn ni hefyd yn hyrwyddo ein gwasanaethau Cymraeg, fel ein llinell ffôn a'n ffurflenni dwyieithog (pan fo'n berthnasol). O'r sefydliadau mae gennym gontract gyda nhw yng Nghymru ar hyn o bryd, mae dros 60% yn cyflogi un siaradwr Cymraeg neu ragor. Mae'r darparwyr hynny nad ydyn nhw'n cyflogi siaradwr Cymraeg i gyd, ac eithrio un, yn ne ddwyrain Cymru lle mae'r galw am wasanaethau Cymraeg yn isel. Mae dros 40 o ddarparwyr yn yr ardal hon sy'n cyflogi siaradwr Cymraeg ac felly rydyn ni'n ystyried bod digon o ddarpariaeth amgen ar gael. Os nad yw darparwr yn darparu siaradwr Cymraeg, caiff unrhyw gleientiaid sy'n dymuno ymdrin â'u materion drwy gyfrwng y Gymraeg eu trosglwyddo i gwmni arall yn yr un

maes caffael lle mae'r ddarpariaeth ar gael.

#### *Cleientiaid*

13. Rydyn ni'n parhau i ariannu'r Gwasanaeth Cyngor Cyfreithiol Sifil (CLA) sy'n wasanaeth llinell ffôn cynghori cenedlaethol sy'n darparu cyngor cyfreithiol arbenigol ar Ddyledion, Addysg, Tai, Teulu a Gwahaniaethu. Mae modd i gleientiaid sy'n defnyddio'r gwasanaeth brysbennu galwadau ffôn cychwynnol siarad â staff sy'n siarad Cymraeg. Mae Fframwaith Cyfieithu'r Weinyddiaeth Gyfiawnder (The Big Word) ar gael i hwyluso gwasanaeth cynghori arbenigol yn Gymraeg.
14. Mae gwasanaeth ar-lein digidol 'Gwirio os y gallwch chi gael cymorth cyfreithiol' yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol ar Gov.UK ar gael yn Gymraeg ac mae'n helpu cleientiaid i benderfynu a ydy eu problem yn disgyn o fewn cwmpas cymorth cyfreithiol ac a ydyn nhw'n debyg o fod yn gymwys yn ariannol i gael cyllid cyhoeddus. Os yw'n briodol, cynigir eu ffonio nhw'n ôl, yn Gymraeg, o'r Cyngor Cyfreithiol Sifil er mwyn bwrw ymlaen â'u hachos. Roedd y gwasanaeth hwn wedi pasio asesiad byw gyda Gwasanaethau Digidol y Llywodraeth ym mis Medi 2015.
15. Pan fydd cleientiaid yn cael eu cadw yn y ddalfa gan yr heddlu ac mae angen cyngor cyfreithiol arny'n nhw, mae modd iddyn nhw wneud cais am gyfreithiwr sy'n siarad Cymraeg pan fydd swyddog y ddalfa yn cysylltu â Chanolfan Alwadau Cyfreithiwr ar Ddyletswydd yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol (DSCC). Mae'r gwasanaeth hwn yn golygu bod modd anfon cyfreithiwr priodol i'r orsaf heddlu.

### **DP 3 Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth Iaith**

16. Dyrennir amser ar gyfer hyfforddi a datblygu i'r holl staff. Rydyn ni'n

ceisio datblygu sgiliau ein dysgwyr uwch ac rydyn ni'n edrych ar gyrsiau addas iddyn nhw, gan gynnwys cyrsiau preswyl byddwn ni'n talu amdany'n nhw. Mae gennym un aelod o staff sydd ar fin dechrau cwrs uwch ym mis Medi. Rydyn ni hefyd yn parhau i drafod pob cyfle dysgu a datblygu ar gyfer ein staff gan gynnwys a ydyn nhw'n dymuno cael hyfforddiant ar y Gymraeg. Bydd pob aelod o staff yn cael cyfarfodydd un i un rheolaidd lle trafodir hyfforddi a datblygu. Pan fydd unrhyw unigolyn yn dymuno datblygu sgiliau Cymraeg byddem yn chwilio am gyrsiau addas i ddiwallu'r angen hwnnw.

### **DP 4 Technoleg Gwybodaeth**

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

### **DP 5 Gweinyddu'r Cynllun**

18. Mae ein tîm Ysgrifenyddiaeth yn y Ganolfan Gorfforaethol wedi parhau i fod yn gyfrifol am ein cynllun iaith Gymraeg dros y cyfnod 2016/17.
19. Ni dderbyniwyd unrhyw gŵyn ynghylch ein gwasanaethau Cymraeg yn ystod 2016/17. Cawsom drydar a oedd yn rhoi adborth cadarnhaol am ein llinell ffôn Gymraeg, gweler Atodiad A.

### **Casgliad**

20. Rydyn ni'n falch o gofnodi ein bod wedi rhoi ein cynllun iaith Gymraeg ar waith yn llwyddiannus eleni a'n bod wedi parhau i ddarparu gwasanaethau Cymraeg o ansawdd uchel.

### **Shaun McNally CBE**

### **Prif Weithredwr, Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol**

## **Atodiad A – Trawsgrif o Ganmoliaeth ynghylch Cynllun Iaith Gymraeg yr Asiantaeth Cymorth Cyfreithiol**

Dwi newydd galw @HMRCcustomers am tro gyntaf yn Gymraeg. Gwasanaeth gwych! Dim ciw o gwbl! Mae nhw wedi delio efo broblem yn glou. Diolch!

Replying to XXXX

mae llinell gymraeg y @LegalAidAgency yn effeithiol iawn hefyd #chwarateg

© **Hawlfraint y Goron 2017**

Trwyddedir y cyhoeddiad hwn o dan delerau'r Drwydded Llywodraeth Agored f3.0 ac eithrio lle y nodir fel arall. I weld y drwydded hon ewch i [nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3](https://nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3) neu ysgrifennwch at y Tîm Polisi Gwybodaeth, Yr Archifau Gwladol, Kew, Llundain TW9 4DU, neu anfonwch e-bost i: [psi@nationalarchives.gsi.gov.uk](mailto:psi@nationalarchives.gsi.gov.uk).

Os ydym wedi nodi unrhyw ddeunydd fel deunydd hawlfraint trydydd parti, bydd angen i chi gael caniatâd gan ddeiliaid yr hawlfraint dan sylw.