Ombwdsmon y Gyfraith

Gorffennaf 2019

Diweddariad i Gomisiynydd y Gymraeg: 2018/2019

Cyflwyniad

Fe wnaeth Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 sefydlu dyletswydd i sefydliadau cyhoeddus sy'n darparu gwasanaethau yng Nghymru gynhyrchu Cynllun Iaith Gymraeg (y Cynllun). Fe gafodd y Cynllun a gynhyrchwyd gan Ombwdsmon y Gyfraith ei baratoi o dan ofynion Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 ac mewn ymgynghoriad â Bwrdd yr Iaith Gymraeg (Comisiynydd y Gymraeg erbyn hyn) cyn ei gyhoeddi.

Mae'n disgrifio sut, wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru, y byddwn ni’n gweithredu'r egwyddor ein bod yn trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal, i'r graddau y mae hynny'n briodol o dan yr amgylchiadau a’i fod yn rhesymol ymarferol.

Fe gafodd y Cynllun ei baratoi yn unol ag Adrannau 12 i 14 y Ddeddf ac yn unol â chanllawiau a gyhoeddwyd gan Gomisiynydd y Gymraeg o dan Adran 9 y Ddeddf. Fe ddaeth y Cynllun i rym ar 11 Mai 2011.

Mae'r papur hwn yn nodi sut mae LeO wedi diwallu ei rwymedigaethau o dan delerau ei Gynllun wrth gyflwyno ei wasanaethau yng Nghymru o fis Mehefin 2018 hyd at fis Mai 2019. Dyma wythfed blwyddyn gweithrediad y Cynllun.

Yr hyn a wnawn

Sefydlwyd cynllun Ombwdsman y Gyfraith gan y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol o dan Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. Gall defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol gyrchu cynllun Ombwdsmon annibynnol a diduedd i ddatrys anghydfodau sy'n ymwneud â’u cyfreithiwr. Ni yw'r unig gorff ar gyfer yr holl gŵynion cyfreithiol gan ddefnyddwyr. O fis Ionawr 2015 tan fis Ebrill 2019 fe wnaethom hefyd dderbyn cwynion am gwmnïau sy’n rheoli hawliadau. Mae'r awdurdodaeth hon bellach wedi trosglwyddo i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol.

Mae'r OLC yn atebol i'r Senedd drwy'r Arglwydd Ganghellor ac mae'n gorff hyd braich i’r Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ). Mae gan LeO hefyd berthynas uniongyrchol â'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (LSB) sydd â gwahanol swyddogaethau sy'n goruchwylio'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol.

Cyflwynir y berthynas rhwng yr OLC, yr MoJ a'r LSB mewn protocol gweithredu teirochrog y cytunwyd arno rhwng y cyrff, sy'n gosod y fframwaith ar gyfer sut y bydd y berthynas yn gweithredu gyda'n sefydliadau partner. Mae hwn ar gael ar ein gwefan: http://www.legalombudsman.org.uk

Cysylltiadau a chwynion a anfonwyd atom ar gyfer ymchwiliad

Ar adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn, mae LeO unwaith eto wedi derbyn un gŵyn yn unig i'w ymchwilio oddi wrth rywun sydd wedi nodi eu bod yn siarad Cymraeg.

Fe wnaethom ohebu â dau Aelod Seneddol yng Nghymru eleni ac un Aelod Cynulliad. Ni wnaeth yr un o'r rhain ofyn i ni ohebu yn Gymraeg.

Mae ein hadran 'gwybodaeth gyffredinol' ar y wefan LeO wedi derbyn 231 o olygon tudalen unigryw dros y flwyddyn ddiwethaf. Mae golygon tudalen unigryw yn cyfeirio at nifer y defnyddwyr unigol yn hytrach na nifer y cliciau yn unig. Yr amser cyfartalog a dreuliwyd ar y dudalen hon oedd 46 eiliad.

Yn fwy diweddar, rydym wedi cyflwyno cyfieithiadau Cymraeg newydd neu wedi'u hadnewyddu o'r tudalennau gwefan dilynol:

- **Tudalen gwestiynau'r Offeryn Asesu Cwsmeriaid**
  [20 golwg tudalen unigryw - yr amser cyfartalog a dreulir ar y dudalen: 2 fun 29 eil]

- **Tudalen ffurflen gwyno**
  [20 golwg tudalen unigryw - yr amser cyfartalog a dreulir ar y dudalen: 2 fun 57 eil]

- **Tudalen polisi preifatrwydd**
  [9 golwg tudalen unigryw - yr amser cyfartalog a dreulir ar y dudalen: 2 fun 03 eil]

- **Tudalen gyfeirio**
  [12 golwg tudalen unigryw - yr amser cyfartalog a dreulir ar y dudalen: 5 mun 30 eil]

Rhoddir rhagor o wybodaeth am yr Offeryn Asesu Cwsmeriaid newydd isod.

Mae ein hymateb i ofynion Deddf yr Iaith Gymraeg yn gymesur â lefel y cysylltiadau a dderbyniwn yn y Gymraeg. Rydym yn adolygu hyn yn rheolaidd a byddwn ni'n diweddaru ein gofynion iaith os bydd unrhyw newidiadau sylweddol.

Mentrau Newydd

Lle gallai polisïau a mentrau corfforaethol newydd effeithio ar ein Cynllun, bydd LeO yn ymgynghori â Chomisiynydd y Gymraeg.

Wrth ystyried unrhyw newidiadau Newydd ynghylch polisi, rhoddir ystyriaeth i unrhyw effaith a goblygiadau posibl y polisi ar y Cynllun Iaith Gymraeg.

Fe wnaethom adolygu canlyniad yr adolygiad o Safonau'r Gymraeg ac roeddem yn fodlon nad oedd y newidiadau yn berthnasol i'n sefydliad ac felly ni argymhellwyd unrhyw newidiadau.

Offeryn Asesu Cwsmeriaid

Un o'n prif brosiectau llwyddiannus eleni oedd lansio offeryn newydd ar ein gwefan sy'n darparu ffordd gyflym i ddefnyddwyr gysylltu ag Ombwdsman y Gyfraith a darganfod a ellir ymdrin â'u cwyn ar unwaith, neu gan sefydliad arall neu a yw'n rhy gynnar i ddelio ag ef.

Datblygwyd yr Offeryn Asesu Cwsmeriaid yn fewnol ac mae'n rhan o'n rhaglen barhaus o waith moderneiddio i sicrhau ein bod yn darparu lefelau uchel o wasanaeth i'n holl gwsmeriaid. Fe'i lansiwyd yn Gymraeg ac yn Saesneg ar 4 Rhagfyr 2018.

Cyhoeddiadau

Fel rhan o'n hymrwymiadau cynllun busnes ar gyfer eleni, byddwn ni'n cynhyrchu adroddiad thematig sy'n edrych ar y math o gŵynion a dderbyniwn gan drigolion Cymru. Bydd hyn yn cael ei gyfieithu i'r Gymraeg a'i anfon i sefydliadau defnyddwyr a rhanddeiliaid gwasanaethau cyfreithiol rydym yn eu targedu yng Nghymru. Byddwn ni hefyd yn cyhoeddi ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon yn Gymraeg am y tro cyntaf eleni. Bydd y ddau gyhoeddiad hyn ar gael yn Gymraeg ar ein gwefan.

Digwyddiadau siarad

Siaradodd un o'n hombwdsmyn mewn digwyddiad Rhwydwaith Cyfreithiol Cymru ym mis Hydref 2018. Mae llwyddiant hyn wedi golygu ein bod wedi cael ein gwahodd yn ôl i dri digwyddiad pellach yn y flwyddyn adrodd sydd i ddod (2019/20).

Monitro a chwynion

Rydym yn parhau i fonitro ein darpariaeth Gymraeg er mwyn sicrhau ei fod yn cydymffurfio â gofynion y Cynllun.

Mae gan y tîm Materion Allanol gyfrifoldeb am fonitro ac adolygu'r Cynllun a bydd yn parhau i fonitro ein cynnydd wrth ei gyflenwi.

Casgliad

Mae Ombwdsmon y Gyfraith yn parhau i gymryd ei rwymedigaethau statudol tuag at ddarpariaeth Gymraeg o ddifrif. Byddwn ni'n parhau i asesu sut y gallem wasanaethu buddiannau defnyddwyr y gwasanaeth Cymraeg orau.

I gael rhagor o wybodaeth am y wybodaeth a gynhwysir yn y papur hwn, cysylltwch â'r tîm Materion Allanol yn support@legalombudsman.org.uk..