



Welsh language scheme

Prepared under the Welsh
Language Act 1993

Version Date: September 2025

Version: 2.0

Approved by: Executive

Policy Owner: External
Communications Team

Review date: September 2026

Cynllun yr Iaith Gymraeg

Wedi'i baratoi o dan Ddeddf yr
Iaith Gymraeg 1993

Dyddiad y Fersiwn: Medi 2025

Fersiwn: 2.0

Wedi'i gymeradwyo gan:

Perchennog Polisi Gweithredol:
Tîm Cyfathrebu Allanol

Dyddiad yr adolygiad:
Medi 2026

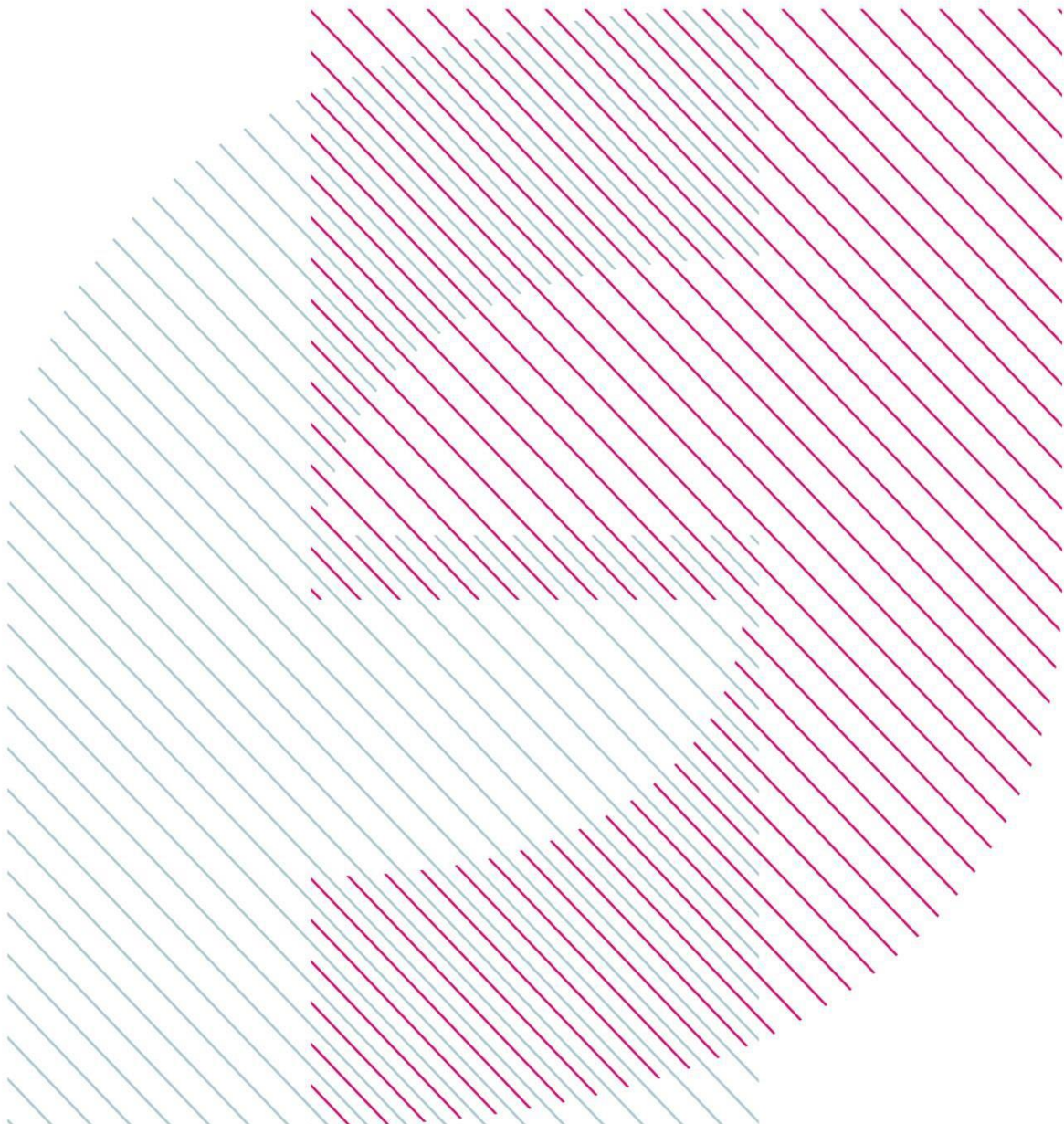


Table of Contents

Contents

Foreword	3
Background to the organisation	3
Introduction.....	4
Service planning and delivery	5
Services delivered to the public in Wales	6
Recruitment and staffing	9
Our public face	9
Monitoring the scheme	10
Enquiries and complaints	11
Annex A: Legal Ombudsman Welsh Language Scheme Action Plan.....	12

Tabl

Cynnwys

Rhagair	3
Cefndir i'r sefydliad.....	3
Cyflwyniad	4
Cynllunio a darparu gwasanaethau	5
Gwasanaethau a ddarperir i'r cyhoedd yng Nghymru	6
Recriwtio a staffio	9
Ein hwyneb cyhoeddus	9
Monitro'r cynllun	10
Ymholiadau a chwynion	11
Atodiad A: Cynllun Gweithredu Cynllun laith Gymraeg yr Ombwdsmon Cyfreithiol ..	17

Foreword

This scheme was prepared in accordance with section 21(3) of the Welsh Language Act 1993 and in accordance with guidelines issued by the Welsh Language Commissioner. It describes how, when providing services to the public in Wales we will give effect to the principle that we will treat the English and Welsh languages on a basis of equality, so far as is both appropriate in the circumstances and reasonably practicable.

Background to the organisation

The Legal Ombudsman scheme (LeO) was established by the Office for Legal Complaints (OLC) under the terms of the Legal Services Act 2007 (the Act). The Act also established the Legal Services Board (LSB) to oversee the regulation of the legal profession in England and Wales. Both the OLC and the LSB are arm's-length bodies of the Ministry of Justice (MoJ). LeO's work supports and aligns with the regulatory objectives.

LeO has two core roles. It resolves complaints about providers of legal services that haven't been resolved to customers' satisfaction – as quickly and informally as possible. LeO covers most legal services provided in England and Wales. The second vital part of LeO's work is sharing learning and insight from the complaints it sees. This promotes better complaint handling, prevents future complaints and helps drive higher standards in legal services.

Rhagair

Paratowyd y cynllun hwn yn unol ag adran 21(3) o Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993 ac yn unol â chanllawiau a gyhoeddwyd gan Gomisiynydd y Gymraeg. Mae'n disgrifio sut, wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru, y byddwn yn rhoi effaith i'r egwyddor y byddwn yn trin y Saesneg a'r Gymraeg ar sail cydraddoldeb, cyn belled ag y bo'n briodol o dan yr amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol.

Cefndir i'r sefydliad

Sefydlwyd cynllun yr Ombwdsmon Cyfreithiol (LeO) gan y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol (OLC) o dan delerau Deddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 (y Ddeddf). Sefydlodd y Ddeddf hefyd y Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (LSB) i oruchwylio rheoleiddio'r proffesiwn cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr. Mae'r OLC a'r LSB ill dau yn gyrrff hyd braich o'r Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ). Mae gwaith LeO yn cefnogi ac yn cyd-fynd â'r amcanion rheoleiddio.

Mae gan LeO ddwy rôl graidd. Mae'n datrys cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol nad ydynt wedi cael eu datrys i foddhad cwsmeriaid – mor gyflym ac anffurfiol â phosibl. Mae LeO yn cwmpasu'r rhan fwyaf o wasanaethau cyfreithiol a ddarperir yng Nghymru a Lloegr. Yr ail ran hanfodol o waith LeO yw rhannu dysgu a mewnwelediad o'r cwynion y mae'n eu gweld. Mae hyn yn hyrwyddo trin cwynion yn well, yn atal cwynion yn y dyfodol ac yn helpu i yrru safonau uwch mewn gwasanaethau cyfreithiol.

Introduction

The Legal Ombudsman has adopted the principle that, in the conduct of public business, it will treat the English and Welsh languages on a basis of equality so far as is both appropriate to the circumstances and reasonably practicable. This scheme sets out how we will give effect to that principle when providing our services to the public in Wales.

In this scheme, the term **public** means individuals and legal persons. It includes the public as a whole, or a section of the public, as well as individual members of the public. The term includes voluntary organisations and charities. Directors and others representing limited companies are also within the meaning of the term **public**. It does not, however, include persons who are acting in a capacity which is representative of the Crown, Government or the State. Consequently, persons who fulfil official functions of a public nature, even though they are legal persons, do not come within the meaning of the word **public** when they are fulfilling those official functions.

The Legal Ombudsman has offices in Birmingham, Cardiff and Leeds. Our website is <https://www.legalombudsman.org.uk/>. Contact details are provided at the end of this document.

The measures in the scheme carry the full authority of the organisation. The Chief Ombudsman is ultimately responsible for ensuring that this scheme is implemented across the organisation. However, on a day-to-day basis managers will have responsibility for implementing relevant aspects of the scheme into their work and considering the scheme when initiating a new project. The scheme will be publicised internally to our staff and publicly via our website and intranet.

Cyflwyniad

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi mabwysiadu'r egwyddor, wrth gynnal busnes cyhoeddus, y bydd yn trin y Saesneg a'r Gymraeg ar sail cydraddoldeb cyn belled ag y bo'n briodol i'r amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol. Mae'r cynllun hwn yn nodi sut y byddwn yn rhoi'r egwyddor honno ar waith wrth ddarparu ein gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru.

Yn y cynllun hwn, mae'r term **cyhoedd** yn golygu unigolion a phersonau cyfreithiol. Mae'n cynnwys y cyhoedd cyfan, neu ran o'r cyhoedd, yn ogystal ag aelodau unigol o'r cyhoedd.. Mae'r term yn cynnwys sefydliadau gwirfoddol ac elusennau. Mae cyfarwyddwyr ac eraill sy'n cynrychioli cwmnïau cyfyngedig hefyd o fewn ystyr y term cyhoeddus.**public**. Fodd bynnag, nid yw'n cynnwys personau sy'n gweithredu mewn swyddogaeth sy'n cynrychioli'r Goron, y Llywodraeth na'r Wladwriaeth. O ganlyniad, nid yw personau sy'n cyflawni swyddogaethau swyddogol o natur gyhoeddus, er eu bod yn bersonau cyfreithiol, yn dod o fewn ystyr y gair **cyhoedd** pan ydynt yn cyflawni'r swyddogaethau swyddogol hynny..

Mae gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol swyddfeydd yn Birmingham, Caerdydd a Leeds. Ein gwefan yw <https://www.legalombudsman.org.uk/>. Darperir manylion cyswllt ar ddiwedd y ddogfen hon.

Mae'r mesurau yn y cynllun yn cario awdurdod llawn y sefydliad. Y Prif Ombwdsmon sy'n gyfrifol yn y pen draw am sicrhau bod y cynllun hwn yn cael ei weithredu ar draws y sefydliad. Fodd bynnag, o ddydd i ddydd bydd gan reolwyr gyfrifoldeb am weithredu agweddau perthnasol ar y cynllun yn eu gwaith ac ystyried y cynllun wrth gychwyn prosiect newydd. Bydd y cynllun yn cael ei gyhoeddi'n fewnol i'n staff ac yn gyhoeddus drwy ein gwefan a'n mewnrrwyd.

Service planning and delivery

Policies

We will assess the Welsh language implications and consequences of our policies, initiatives, and services, and ensure that they are consistent with, and do not undermine, our scheme. We will also assess the Welsh language implications and consequences of legislation proposed or developed by us. When opportunities arise, new policies and initiatives will be used to promote and facilitate the use of the Welsh language. Any amendments to the scheme will be administered in accordance with section 16 of the Welsh Language Act 1993.

Service delivery

We will provide an equally high-quality service in both Welsh and English. This service will be built on a process of continuous improvement. Customers who wish to do so can conduct business with us in Welsh. Our scheme sets out how and when our Welsh language service will be provided. We will inform our customers that we offer a service for Welsh-speakers. We will publicise our scheme on our external and internal websites, inform our user groups and publicise it in our promotional material.

Producing/updating IT systems

When we develop new or update existing systems, we will consider potential effects on the Welsh language from the outset.

Cynllunio a darparu gwasanaethau

Polisiâu

Byddwn yn asesu goblygiadau a chanlyniadau ein polisiâu, ein mentrau a'n gwasanaethau o ran yr iaith Gymraeg, ac yn sicrhau eu bod yn gyson â'n cynllun, ac nad ydynt yn ei danseilio. Byddwn hefyd yn asesu goblygiadau a chanlyniadau deddfwriaeth a gynigir neu a ddatblygir gennym i'r iaith Gymraeg. Pan fydd cyfleoedd yn codi, bydd polisiâu a mentrau newydd yn cael eu defnyddio i hyrwyddo a hwyluso defnyddio'r iaith Gymraeg. Bydd unrhyw welliannau i'r cynllun yn cael eu gweinyddu yn unol ag adran 16 o Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993.

Darparu gwasanaethau

Byddwn yn darparu gwasanaeth o'r un ansawdd uchel yn y Gymraeg a'r Saesneg. Bydd y gwasanaeth hwn yn seiliedig ar broses o welliant parhaus. Gall cwsmeriaid sy'n dymuno gwneud hynny gynnal busnes gyda ni yn y Gymraeg. Mae ein cynllun yn nodi sut a phryd y darperir ein gwasanaeth Cymraeg. Byddwn yn hysbysu ein cwsmeriaid ein bod yn cynnig gwasanaeth i siaradwyr Cymraeg. Byddwn yn cyhoeddi ein cynllun ar ein gwefannau allanol a mewnol, yn hysbysu ein grwpiau defnyddwyr ac yn ei gyhoeddi yn ein deunydd hyrwyddo.

Cynhyrchu/diweddarau systemau TG

Pan fyddwn yn datblygu systemau newydd neu'n diweddarau systemau presennol, byddwn yn ystyried effeithiau posibl ar yr iaith Gymraeg o'r cychwyn cyntaf.

Services delivered to the public in Wales

Language choice

The public in Wales can choose to engage directly with the Legal Ombudsman in either Welsh or English. We will ensure that we only use qualified translators or interpreters to help with the delivery of aspects of this scheme.

Written correspondence – emails and hard copy letters

- We will continue to welcome correspondence from the public in Welsh or English.
- We will correspond in Welsh with customers who have previously corresponded with us in Welsh.
- Replies to any correspondence received in Welsh will be issued in Welsh.
- Our target time for responding will be the same for both Welsh and English correspondence. If we are unable to meet this deadline, then a holding reply will be sent in Welsh explaining why not.

Telephone communications.

- Customers can choose to contact us in Welsh or English.
- If a customer chooses Welsh, LeO will arrange for a translator from our translation provider to join the call.
- If we are making an outbound call to a customer who chooses Welsh, LeO will arrange for a translator from our translation provider to be on that call.
- The Welsh speaking translators are fully trained to deal with a range of queries. However, if a customer is subsequently asked to write in, they can submit their enquiry in Welsh, and they will receive a response in Welsh.

Gwasanaethau a ddarperir i'r cyhoedd yng Nghymru

Dewis iaith

Gall y cyhoedd yng Nghymru ddewis ymgysylltu'n uniongyrchol â'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn y Gymraeg neu'r Saesneg. Byddwn yn sicrhau mai dim ond cyfieithwyr neu cyfieithwyr ar y pryd sy'n gymwys a ddefnyddiwn i helpu gyda chyflawni agweddau ar y cynllun hwn.

Gohebiaeth ysgrifenedig – negeseuon e-bost a llythyrau copi caled

- Byddwn yn parhau i groesawu gohebiaeth gan y cyhoedd yn y Gymraeg neu'r Saesneg.
- Byddwn yn gohebu yn y Gymraeg â chwsmeriaid sydd wedi gohebu â ni yn y Gymraeg o'r blaen.
- Bydd atebion i unrhyw ohebiaeth a dderbynnir yn y Gymraeg yn cael eu hanfon yn y Gymraeg.
- Bydd ein hamser targed ar gyfer ymateb yr un fath ar gyfer gohebiaeth yn y Gymraeg a'r Saesneg. Os na allwn ni fodloni'r dyddiad cau hwn, yna anfonir ateb dros dro yn y Gymraeg yn egluro pam na allwn ni.

Cyfathrebu dros y ffôn.

- Gall cwsmeriaid ddewis cysylltu â ni yn y Gymraeg neu'r Saesneg.
- Os bydd cwsmer yn dewis y Gymraeg, bydd LeO yn trefnu i gyfieithydd o'n darparwr gwasanaethau cyfieithu ymuno â'r alwad.
- Os ydym yn gwneud galwad allanol i gwsmer sy'n dewis y Gymraeg, bydd LeO yn trefnu i gyfieithydd o'n darparwr gwasanaethau cyfieithu fod ar yr alwad honno.
- Mae'r cyfieithwyr sy'n siarad Cymraeg wedi'u hyfforddi'n llawn i ddelio ag amrywiaeth o ymholiadau. Fodd bynnag, os gofynnir i gwsmer ysgrifennu i mewn wedi hynny, gallant gyflwyno eu hymholiad yn y Gymraeg, a byddant yn derbyn ymateb yn y Gymraeg.

- If a query is particularly complex, it may not be possible to deal with it over the telephone as we may need to seek technical or legal guidance. If this happens, then we will deal with the enquiry in writing and will reply in Welsh if the customer wishes. This is in line with our normal practice in respect of all complex technical or legal enquiries.

Meetings

If we hold public meetings in Wales, these will be publicised in both Welsh and English and we will make it clear that participants will be welcome to contribute in Welsh and English. To assist with arrangements, we will:

- when issuing notice of the meeting, make it clear that we will respect the right of persons attending to speak in Welsh or English.
- issue guidance to staff to help them decide whether translation facilities are needed, having regard to the subject to be considered, the location of the meeting and who is likely to attend, as well as whether there has been prior indication that both languages will be used by participants.
- provide a Welsh translation facility for any public meetings that we hold in Wales.

Since many of any our face-to-face meetings are likely to be held at our office in Birmingham, it would not be practicable for us to conduct these meetings in Welsh.

Corporate identity

We will present a fully bilingual corporate identity on all Legal Ombudsman publications to be used in Wales. That includes the Welsh form of the title for the Legal Ombudsman. These documents will also be made available on the Legal Ombudsman website.

- Os yw ymholiad yn arbennig o gymhleth, efallai na fydd yn bosibl delio ag ef dros y ffôn gan y gallai fod angen i ni geisio arweiniad technegol neu gyfreithiol. Os bydd hyn yn digwydd, yna byddwn yn delio â'r ymholiad yn ysgrifenedig ac yn ateb yn y Gymraeg os yw'r cwsmer yn dymuno. Mae hyn yn unol â'n harfer arferol mewn perthynas â phob ymholiad technegol neu gyfreithiol cymhleth.

Cyfarfodydd

Os byddwn yn cynnal cyfarfodydd cyhoeddus yng Nghymru, bydd y rhain yn cael eu cyhoeddi yn y Gymraeg a'r Saesneg a byddwn yn ei gwneud yn glir y bydd croeso i gyfranogwyr gyfrannu yn y Gymraeg a'r Saesneg. Er mwyn cynorthwyo gyda threfniadau, byddwn yn:

- wrth gyhoeddi hysbysiad o'r cyfarfod, ei gwneud yn glir y byddwn yn parchu hawl y bobl sy'n mynychu i siarad yn Gymraeg neu'n Saesneg.
- cyhoeddi canllawiau i staff i'w helpu i benderfynu a oes angen cyfleusterau cyfieithu, gan roi sylw i'r pwnc i'w ystyried, lleoliad y cyfarfod a phwy sy'n debygol o fynychu, yn ogystal ag a oes arwydd ymlaen llaw y bydd y ddwy iaith yn cael eu defnyddio gan gyfranogwyr.
- darparu cyfleuster cyfieithu i'r Gymraeg ar gyfer unrhyw gyfarfodydd cyhoeddus a gynhaliwn yng Nghymru.

Gan fod llawer o'n cyfarfodydd wyneb yn wyneb yn debygol o gael eu cynnal yn ein swyddfa yn Birmingham, ni fyddai'n ymarferol i ni gynnal y cyfarfodydd hyn yn y Gymraeg.

Hunaniaeth gorfforaethol

Byddwn yn cyflwyno hunaniaeth gorfforaethol gwbl ddwyieithog ar bob cyhoeddiad Ombwdsmon Cyfreithiol a ddefnyddir yng Nghymru. Mae hynny'n cynnwys ffurf Gymraeg y teitl ar gyfer yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Bydd y dogfennau hyn hefyd ar gael ar wefan yr Ombwdsmon Cyfreithiol.

Publications

Our publications will be available for the public in Wales, either through the Legal Ombudsman website or on request, which will include, where practicable, bilingual versions of our most commonly requested short publications, leaflets, downloadable forms and information that is of general interest. Detailed technical documents, our databases and material generated by other organisations will be available in English only. The Welsh content of the website will be reviewed in the same way as the English website to improve the range and quality of information provided.

Where items are made available on our website, we will provide an electronic version of these documents which will be available to download at the same time as the English, where this is practicable. If a Welsh or bilingual version is not provided, translation on request will remain an option. The Legal Ombudsman will welcome responses to consultations in the Welsh language. If a response is submitted in Welsh, the Legal Ombudsman will also publish a Welsh version of the Consultation Response Report Executive Summary. If no responses are received in Welsh, then only an English version will be published. Translation on request will remain an option.

When other organisations distribute information on our behalf, we will encourage them to do so in accordance with the above. All our publications are subject to regular review to ensure that they are up to date and take account of any legislative changes. During these reviews, making publications available in Welsh will be prioritised in accordance with usage. These will be presented in separate English and Welsh documents, each carrying a bilingual message that the other is available. We will despatch Welsh or English versions to customers based on their language choice.

The price of Welsh or bilingual versions of publications will not, where there is a charge for them, be greater than the price of the English version.

Cyhoeddiadau

Bydd ein cyhoeddiadau ar gael i'r cyhoedd yng Nghymru, naill ai drwy wefan yr Ombwdsmon Cyfreithiol neu ar gais, a fydd yn cynnwys, lle bo'n ymarferol, fersiynau dwyieithog o'n cyhoeddiadau byr, taflenni, ffurflenni y gellir eu lawrlwytho a gwybodaeth sydd o ddiddordeb cyffredinol a ofynnir amdanynt amlaf. Bydd dogfennau technegol manwl, ein cronfeydd data a deunydd a gynhyrchwyd gan sefydliadau eraill ar gael yn Saesneg yn unig. Bydd cynnwys Cymraeg y wefan yn cael ei adolygu yn yr un modd â'r wefan Saesneg er mwyn gwella ystod ac ansawdd y wybodaeth a ddarperir.

Lle bo eitemau ar gael ar ein gwefan, byddwn yn darparu fersiwn electronig o'r dogfennau hyn a fydd ar gael i'w lawrlwytho ar yr un pryd â'r fersiwn Saesneg, lle bo hyn yn ymarferol. Os na ddarperir fersiwn Cymraeg neu ddwyieithog, bydd cyfieithiad ar gais yn parhau i fod yn opsiwn. Bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn croesawu ymatebion i ymgynghoriadau yn y Gymraeg. Os cyflwynir ymateb yn y Gymraeg, bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol hefyd yn cyhoeddi fersiwn Gymraeg o Gynodeb Gweithredol Adroddiad Ymateb i'r Ymgynghoriad. Os na dderbynnir unrhyw ymatebion yn y Gymraeg, yna dim ond fersiwn Saesneg a gyhoeddir. Bydd gwasanaeth cyfieithu ar gais yn parhau i fod yn opsiwn.

Pan fydd sefydliadau eraill yn dosbarthu gwybodaeth ar ein rhan, byddwn yn eu hannog i wneud hynny yn unol â'r hyn uchod. Mae ein holl gyhoeddiadau'n cael eu hadolygu'n rheolaidd i sicrhau eu bod yn gyffredol ac yn ystyried unrhyw newidiadau deddfwriaethol. Yn ystod yr adolygiadau hyn, bydd blaenoriaeth yn cael ei rhoi i sicrhau bod cyhoeddiadau ar gael yn y Gymraeg yn unol â'r defnydd. Cyflwynir y rhain mewn dogfennau Saesneg a Chymraeg ar wahân, pob un yn cario neges ddwyieithog bod y llall ar gael. Byddwn yn anfon fersiynau Cymraeg neu Saesneg at gwsmeriaid yn seiliedig ar eu dewis iaith.

Ni fydd pris fersiynau Cymraeg neu ddwyieithog o gyhoeddiadau, lle codir tâl amdanynt, yn fwy na phris y fersiwn Saesneg.

Recruitment and staffing

Recruitment and staffing

We welcome applications from Welsh-speakers for any job advertised. For any posts evidencing extensive and regular contact with the public in Wales, we will consider whether fluency in Welsh should be a desirable or essential skill, and this will be stated in job competencies and advertisements. The interview process will reflect the language needs specified in the requirements of the job. If the job is advertised as Welsh-essential, the interview process will be structured accordingly to assess linguistic competence.

Our public face

Publicity campaigns and advertising

If the Legal Ombudsman undertakes any publicity, exhibition and advertising activities aimed at the general public in Wales, all supporting material will be produced fully bilingually, or as separate Welsh and English versions. If the Welsh and English versions have to be published separately, both versions will be equal regarding size, prominence and quality. Both versions will be available simultaneously and will be equally accessible.

Website

When designing a new website, or redeveloping our existing website, we will follow the Welsh Language Board's Bilingual Software Guidelines and Standards, and any other guidance issued by the Board with regard to developing websites. Whenever we post English language publications on our website, the Welsh versions will be posted as soon as practically possible.

Recriwtio a staffio

Recriwtio a staffio

Rydym yn croesawu ceisiadau gan siaradwyr y Gymraeg ar gyfer unrhyw swydd a hysbyseb. Ar gyfer unrhyw swyddi sy'n golygu cyswllt helaeth a rheolaidd â'r cyhoedd yng Nghymru, byddwn yn ystyried a ddylai rhuglder yn y Gymraeg fod yn sgil ddymunol neu hanfodol, a bydd hyn yn cael ei nodi mewn cymwyseddau swyddi a hysbysebion. Bydd y broses gyfweld yn adlewyrchu'r anghenion iaith a bennir yng ngofynion y swydd. Os hysbyseb y swydd fel un lle mae'r Gymraeg yn hanfodol, bydd y broses gyfweld yn cael ei strwythuro'n unol â hynny i asesu cymhwysedd ieithyddol.

Ein hwyneb cyhoeddus

Ymgyrchoedd cyhoeddusrwydd a hysbysebu

Os bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn ymgymryd ag unrhyw weithgareddau cyhoeddusrwydd, arddangosfa a hysbysebu sydd wedi'u hanelu at y cyhoedd yng Nghymru, bydd yr holl ddeunydd ategol yn cael ei gynhyrchu'n gwbl ddwyieithog, neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Os oes rhaid cyhoeddi'r fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân, bydd y ddwy fersiwn yn gyfartal o ran maint, amlygrwydd ac ansawdd. Bydd y ddau fersiwn ar gael ar yr un pryd a byddant yr un mor hygyrch.

Gwefan

Wrth ddylunio gwefan newydd, neu ailddatblygu ein gwefan bresennol, byddwn yn dilyn Canllawiau a Safonau Meddalwedd Dwyieithog Bwrdd yr Iaith Gymraeg, ac unrhyw ganllawiau eraill a gyhoeddir gan y Bwrdd ynghylch datblygu gwefannau. Pryd bynnag y byddwn yn postio cyhoeddiadau Saesneg ar ein gwefan, bydd y fersiynau Cymraeg yn cael eu postio cyn gynted â phosibl.

Press notices

Where deadlines permit, press releases to both the Welsh and English language press and broadcasting media in Wales will be issued bilingually. These press notices will also be made available on the Legal Ombudsman website (<https://www.legalombudsman.org.uk/>).

Official notices, public notices

Official notices, public notices placed in English language newspapers (or similar media) distributed mainly or wholly in Wales, will be bilingual or appear as separate Welsh and English versions. Notices will be in Welsh in Welsh language publications.

The Welsh and English versions will be equal in terms of format, size, quality and prominence, whether produced as a single bilingual version, or as separate Welsh and English notices.

Monitoring the scheme

We will monitor our progress in delivering this scheme. We will also monitor requests for Welsh language training from staff as part of our annual performance development review process. Each July we will provide the Welsh Language Board with an annual report in a form approved by them, describing progress in implementing the measures in this scheme.

From time to time, we may need to review this scheme, or propose amendments to it, because of changes to our organisation. No changes will be made to this scheme without the Welsh Language Commissioner's approval.

Datganiadau i'r wasg

Lle mae terfynau amser yn caniatáu, bydd datganiadau i'r wasg ac i'r cyfryngau darlledu Cymraeg a Saesneg yng Nghymru yn cael eu cyhoeddi'n ddwyieithog. Bydd y datganiadau hyn i'r wasg hefyd ar gael ar wefan yr Ombwdsmon Cyfreithiol (<https://www.legalombudsman.org.uk/>).

Hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus

Bydd hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus a osodir mewn papurau newydd Saesneg (neu gyfryngau tebyg) a ddosberthir yn bennaf neu'n gyfan gwbl yng Nghymru, yn ddwyieithog neu'n ymddangos fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Bydd hysbysiadau yn y Gymraeg mewn cyhoeddiadau Cymraeg.

Bydd y fersiynau Cymraeg a Saesneg yn gyfartal o ran fformat, maint, ansawdd ac amlygrwydd, boed yn cael eu cynhyrchu fel un fersiwn ddwyieithog, neu fel hysbysiadau Cymraeg a Saesneg ar wahân.

Monitro'r cynllun

Byddwn yn monitro ein cynnydd wrth gyflawni'r cynllun hwn. Byddwn hefyd yn monitro ceisiadau am hyfforddiant iaith Gymraeg gan staff fel rhan o'n proses adolygu datblygu perfformiad flynyddol. Bob mis Gorffennaf byddwn yn darparu adroddiad blynyddol i Fwrdd yr Iaith Gymraeg ar ffurf a gymeradwywyd ganddynt, yn disgrifio'r cynnydd wrth weithredu'r mesurau yn y cynllun hwn.

O bryd i'w gilydd, efallai y bydd angen i ni adolygu'r cynllun hwn, neu gynnig gwelliannau iddo, oherwydd newidiadau i'n sefydliad. Ni fydd unrhyw newidiadau'n cael eu gwneud i'r cynllun hwn heb gymeradwyaeth Comisiynydd y Gymraeg.

Enquiries and complaints

Complaints from members of the public about a failure to comply with this scheme will form an important part of the monitoring process. The Commission takes complaints about our standards of service seriously. Questions, feedback or complaints about LeO's Welsh Language Scheme and compliance with it should be directed to the Communications, Engagement and Impact team at support@legalombudsman.org.uk. Any such complaints will be dealt with to the same time and quality standards as our usual internal complaint's procedure. We will co-operate with the Commissioner to resolve complaints and during any investigations held under Section 17 of the Welsh Language Act.

Ymholiadau a chwynion

Bydd cwynion gan aelodau'r cyhoedd ynghylch methu â chydymffurfio â'r cynllun hwn yn rhan bwysig o'r broses fonitro. Mae'r Comisiwn yn cymryd cwynion am ein safonau gwasanaeth o ddifrif. Dylid cyfeirio cwestiynau, adborth neu gŵynion am Gynllun Iaith Gymraeg LeO a chydymffurfiaeth ag ef at y tîm Cyfathrebu, Ymgysylltu ac Effaith yn support@legalombudsman.org.uk. Bydd unrhyw gŵynion o'r fath yn cael eu trin yn ôl yr un safonau amser ac ansawdd â'n gweithdrefn gwyno fewnol arferol. Byddwn yn cydweithredu â'r Comisiynydd i ddatrys cwynion ac yn ystod unrhyw ymchwiliadau a gynhelir o dan Adran 17 o Ddeddf yr Iaith Gymraeg.

Annex A: Legal Ombudsman Welsh Language Scheme Action Plan

Section	Action	Success criteria	Target date
Service planning and delivery	- We will ensure consideration is given to the policy development process to ensure that the Welsh language is taken into consideration and to ensure that there are no obstacles to prevent customers using Welsh when delivering services to the public in Wales. - We will also update our Equality Impact Assessment forms to add a requirement to consider any impacts from a Welsh language perspective.	Policies, initiatives, and services are consistent with commitments made in the Welsh Language Scheme.	- Ongoing - Our internal Equality Impact Assessment forms have been updated (Completed December 2024)
Correspondence	- We will issue guidance to staff on all aspects of our duties outlined in the Welsh Language Scheme. This will include, in respect of correspondence received in Welsh: - The requirement to respond in Welsh to any correspondence sent in Welsh within the same timescale as other correspondence. - That we will initiate correspondence with individuals, groups or organisations in Welsh if we know that this is their preferred language. - We will update our email auto-responses so that they are provided in a dual translation of English and Welsh.	- Welsh correspondence is responded to in Welsh within the same timescales as other correspondence. - Auto-responses are accessible in English and Welsh.	- Ongoing - This action was completed in February 2025.

Telephone calls	• We will issue comms to staff on all aspects of our duties outlined in the Welsh Language Scheme. This will include, in respect of dealing with telephone calls in Welsh: • The requirement to offer those who wish to speak in Welsh the option of writing to us in Welsh or continuing the conversation in English. • We will update our phone system so that customers can hear the welcome messages when they call our main number in English and Welsh.	• Staff will have a clear understanding of how to handle telephone calls in Welsh. • Contact line welcome messages are accessible in English and Welsh.	• Ongoing. • The LeO main phone system is being replaced. This requirement will be included in our specification. Estimated completion date of March 2028.
Meetings	• Communication issued to staff on aspects of our duties outlined in the Welsh Language Scheme. This will include, in respect of holding meetings in Welsh: ○ Public meetings held in Wales must be publicised in Welsh and English and attendees asked to inform us in advance of their preferred language. • Guidance to help staff decide whether translation facilities are needed for public meetings held in Wales.	• Staff have a clear understanding of the translation facilities that should be offered at meetings in Wales.	• Complete this action by Dec 2025.

Promoting the scheme internally	Internal communications team will send a communication to LeO staff promoting the Welsh Language Scheme and highlighting our obligations and their role in adhering to this.	- Internal comms will be produced and issued to staff. - Staff will fully understand their responsibilities under the Welsh Language Scheme. - The commitments made in the Welsh Language Scheme will be applied consistently across the organisation by each member of staff.	Complete this action by December 2025
Publications	- We will issue guidance to staff on all aspects of our duties outlined in the Welsh Language Scheme. This will include, in respect of translating publications into Welsh: - In line with our criteria, determining when a Welsh or Bilingual version should be produced. - Ensuring that when new policies are being formulated, or documents drafted, the linguistic consequences of potential translations are considered.	- Staff have a clear understanding of when a document should be translated into Welsh and that a consistent approach is applied across the organisation. - Documents that have been translated into Welsh are issued in a bilingual format or at the same time as the English version where this is practicable. - Documents presented in Welsh are presented to the same standard as the English versions.	Complete this action by December 2025
Press notices	We will put in place procedures to ensure that, where time permits, press releases to the Welsh and English language press and broadcasting media in Wales will be issued bilingually.	Staff have a clear understanding of when press releases should be issued in Welsh or bilingually and a consistent approach is taken across the organisation.	Ongoing

Recruitment	• We will ensure that our HR team is aware of our commitments in the Welsh Language Scheme and that they are reflected in our recruitment policy. This will include: ○ If the Legal Ombudsman places staff recruitment advertisements in English language newspapers (or similar media) distributed mainly or wholly in Wales, they will be bilingual or appear as separate Welsh and English. ○ Place Welsh notices in Welsh language publications. • The requirement to ensure that the Welsh and English versions will be equal in terms of format, size, quality and prominence.	• The commitments made in the Welsh Language Scheme are reflected in our recruitment policy. • Staff are aware and understand our recruitment responsibilities under the Welsh Language Scheme.	• HR team to complete this action by December 2025.
Publicity campaigns and advertising	• We will issue guidance to staff on aspects of our duties outlined in the Welsh Language Scheme. This will include, in respect of launching publicity campaigns and advertising in Welsh: ○ That all supporting material will be produced fully bilingually, or as separate Welsh and English versions. Both versions will be available simultaneously and will be equally accessible. • General advertisements, that are not for recruitment purposes and are of specific interest to the public in Wales or of major significance to the public of Great Britain, will be issued as a bilingual version in the Welsh press.	• Staff will understand when it is necessary to produce material in Welsh and a consistent approach is adopted across the organisation if publicity campaigns and advertising are launched in Welsh.	• Ongoing – maintain our Welsh version of our complaint publicity material which is available on our website or alternatively in written format.

Website	• When designing a new website, or redeveloping our existing website, we will follow the Welsh Language Board's Bilingual Software Guidelines and Standards and any other guidance issued by the Welsh Language Board with regard to developing websites. • Whenever we post English language publications on our websites, if they have been produced, the Welsh versions will be posted at the same time or as soon as practically possible.	• Welsh language publications will be available on the website.	• Ongoing
Official notices and public notices	• All official and public notices published or posted in public places in Wales will be issued bilingually or in both Welsh and English language versions.	• Staff will have a clear understanding of their responsibilities when issuing official or public notices in public places in Wales.	• Ongoing
Monitoring the scheme	• We will monitor our performance in meeting the commitments made in the scheme and record the demand for Welsh language services, including any demand for services that go beyond the commitments we have made. • Each July the Legal Ombudsman will provide the Welsh Language Board with a completed assessment form evaluating performance in implementing the scheme. The report will be presented to the Senior Management Team (SMT) and Board before being submitted to the Welsh Language Board.	• The Legal Ombudsman will submit an annual report to the Welsh Language Board in an agreed format and on time.	• Ongoing

Atodiad A: Cynllun Gweithredu Cynllun Iaith Gymraeg yr Ombwdsmon Cyfreithiol

Adran	Cam Gweithredu	Meini prawf llwyddiant	Dyddiad targed
Cynllunio a darparu gwasanaethau	- Byddwn yn sicrhau bod ystyriaeth yn cael ei rhoi i'r broses o ddatblygu polisïau er mwyn sicrhau bod y Gymraeg yn cael ei hystyried ac i sicrhau nad oes unrhyw rwystrau i atal cwsmeriaid rhag defnyddio'r Gymraeg wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru. - Byddwn hefyd yn diweddarau ein ffurflenni Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb i ychwanegu gofyniad i ystyried unrhyw effeithiau o safbwynt y Gymraeg.	Mae polisïau, mentrau a gwasanaethau yn gyson â'r ymrwymadau a wnaed yn y Cynllun Iaith.	- Parhaus - Mae ein ffurflenni Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb mewnol wedi'u diweddarau (Cwblhawyd Rhagfyr 2024)
Gohebiaeth	- Byddwn yn cyhoeddi canllawiau i staff ar bob agwedd ar ein dyletswyddau a amlinellir yn y Cynllun Iaith. Bydd hyn yn cynnwys, mewn perthynas â gohebiaeth a dderbynnir yn y Gymraeg: - Y gofyniad i ymateb yn Gymraeg i unrhyw ohebiaeth a anfonir yn Gymraeg o fewn yr un amserlen â gohebiaeth arall. - Y byddwn yn cychwyn gohebiaeth ag unigolion, grwpiau neu sefydliadau yn y Gymraeg os gwyddom mai dyma eu dewis iaith. - Byddwn yn diweddarau ein hymatebion e-bost awtomatig fel eu bod yn cael eu darparu mewn cyfieithiad deul o Saesneg a Chymraeg.	- Ymatebir i ohebiaeth Gymraeg yn y Gymraeg o fewn yr un amserlenni â gohebiaeth arall. - Mae ymatebion awtomatig ar gael yn Saesneg a Chymraeg.	- Parhaus - Cwblhawyd y weithred hon ym mis Chwefror 2025.

Galwadau ffôn	• Byddwn yn cyhoeddi cyfathrebiadau i staff ar bob agwedd ar ein dyletswyddau a amlinellir yn y Cynllun Iaith. Bydd hyn yn cynnwys, o ran delio â galwadau ffôn yn y Gymraeg: • Y gofyniad i gynnig i'r rhai sy'n dymuno siarad yn Gymraeg y dewis o ysgrifennu atom yn Gymraeg neu barhau â'r sgwrs yn Saesneg. • Byddwn yn diweddarau ein system ffôn fel bod cwsmeriaid yn gallu clywed y negeseuon croeso pan fyddant yn ffonio ein prif rif yn Saesneg ac yn Gymraeg.	• Bydd gan staff ddealltwriaeth glir o sut i ymdrin â galwadau ffôn yn y Gymraeg. • Mae negeseuon croeso llinell gyswllt ar gael yn y Saesneg ac yn y Gymraeg.	• Parhaus. • Mae prif system ffôn LeO yn cael ei disodli. Bydd y gofyniad hwn yn cael ei gynnwys yn ein manyleb. Dyddiad cwblhau amcangyfrifedig Mawrth 2028.
Cyfarfodydd	• Cyfathrebiad a anfonir at staff ar agweddau ar ein dyletswyddau a amlinellir yn y Cynllun Iaith Gymraeg. Bydd hyn yn cynnwys, o ran cynnal cyfarfodydd yn y Gymraeg: ○ Rhaid hysbysebu cyfarfodydd cyhoeddus a gynhelir yng Nghymru yn y Gymraeg a'r Saesneg a gofynnir i'r rhai sy'n bresennol roi gwybod i ni ymlaen llaw beth yw eu dewis iaith. • Canllawiau i helpu staff i benderfynu a oes angen cyfleusterau cyfieithu ar gyfer cyfarfodydd cyhoeddus a gynhelir yng Nghymru.	• Mae gan staff ddealltwriaeth glir o'r cyfleusterau cyfieithu y dylid eu cynnig mewn cyfarfodydd yng Nghymru.	• Cwblhau'r cam gweithredu hwn erbyn Rhagfyr 2025.
Hyrwyddo'r cynllun yn	• Bydd y tîm cyfathrebu mewnol yn anfon	• Bydd cyfathrebiadau mewnol	• Cwblhau'r cam

fewnol	cyfathrebiad at staff yr LeO yn hyrwyddo Cynllun yr Iaith Gymraeg ac yn amlygu ein rhwymedigaethau a'u rôl wrth lynu wrth hyn.	yn cael eu cynhyrchu a'u rhoi i staff.yn llawn. • Bydd staff yn deall eu cyfrifoldebau'n llawn o dan y Cynllun Iaith Gymraeg • Bydd yr ymrwymïadau a wnaed yn y Cynllun Iaith yn cael eu cymhwyso'n gyson ar draws y sefydliad gan bob aelod o staff.	gweithredu hwn erbyn mis Rhagfyr 2025
Cyhoeddiadau	• Byddwn yn cyhoeddi canllawiau i staff ar bob agwedd ar ein dyletswyddau a amlinellir yn y Cynllun Iaith Gymraeg. Bydd hyn yn cynnwys, o ran cyfieithu cyhoeddiadau i'r Gymraeg: ○ Yn unol â'n meini prawf, pennu pryd y dylid cynhyrchu fersiwn Cymraeg neu Ddwylieithog. • Sicrhau, wrth lunio polisïau newydd, neu ddrafftio dogfennau newydd, fod canlyniadau ieithyddol cyfieithiadau posibl yn cael eu hystyried.	• Mae gan staff ddealltwriaeth glir o pryd y dylid cyfieithu dogfen i'r Gymraeg a bod dull cyson yn cael ei gymhwyso ar draws y sefydliad. • Cyhoeddir dogfennau sydd wedi'u cyfieithu i'r Gymraeg mewn fformat dwyieithog neu ar yr un pryd â'r fersiwn Saesneg lle bo hyn yn ymarferol. • Cyflwynir dogfennau a gyflwynir yn y Gymraeg i'r un safon â'r fersiynau Saesneg.	• Cwblhau'r cam hwn erbyn mis Rhagfyr 2025
Hysbysiadau i'r wasg	• Byddwn yn rhoi gweithdrefnau ar waith i sicrhau, lle mae amser yn caniatáu, y bydd datganiadau i'r wasg a'r cyfryngau darlledu Cymraeg a Saesneg yng Nghymru yn cael eu cyhoeddi'n ddwyieithog.	• Mae gan staff ddealltwriaeth glir o pryd y dylid cyhoeddi datganiadau i'r wasg yn y Gymraeg neu'n ddwyieithog a chymerir dull cyson ar draws y sefydliad.	• Parhaus

Recriwtio	• Byddwn yn sicrhau bod ein tîm Adnoddau Dynol yn ymwybodol o'n hymrwymadau yn y Cynllun Iaith Gymraeg a'u bod yn cael eu hadlewyrchu yn ein polisi recriwtio. Bydd hyn yn cynnwys: ○ Os bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn gosod hysbysebion recriwtio staff mewn papurau newydd Saesneg (neu gyfryngau tebyg) a ddosberthir yn bennaf neu'n gyfan gwbl yng Nghymru, byddant yn ddwyieithog neu'n ymddangos fel Cymraeg a Saesneg ar wahân. ○ Gosod hysbysiadau Cymraeg mewn cyhoeddiadau Cymraeg. • Y gofyniad i sicrhau y bydd y fersiynau Cymraeg a Saesneg yn gyfartal o ran fformat, maint, ansawdd ac amlygrwydd.	• Mae'r ymrwymadau a wneir yn y Cynllun Iaith Gymraeg yn cael eu hadlewyrchu yn ein polisi recriwtio. • Mae staff yn ymwybodol ac yn deall ein cyfrifoldebau recriwtio o dan y Cynllun Iaith Gymraeg.	• Tîm AD i gwblhau'r cam gweithredu hwn erbyn mis Rhagfyr 2025.
Ymgyrchoedd cyhoeddusrwydd a hysbysebu	• Byddwn yn cyhoeddi canllawiau i staff ar agweddau ar ein dyletswyddau a amlinellir yn y Cynllun Iaith Gymraeg. Bydd hyn yn cynnwys, o ran lansio ymgyrchoedd cyhoeddusrwydd a hysbysebu yn y Gymraeg: ○ Y bydd yr holl ddeunydd ategol yn cael ei gynhyrchu'n gwbl ddwyieithog, neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Bydd y ddwy fersiwn ar gael ar yr un pryd a byddant yr un mor hygyrch. • Cyhoeddir hysbysebion cyffredinol, nad ydynt at ddibenion recriwtio ac sydd o ddiddordeb penodol i'r cyhoedd yng Nghymru neu o arwyddocâd mawr i gyhoedd Prydain Fawr, fel fersiwn ddwyieithog yn y	• Bydd staff yn deall pryd mae angen cynhyrchu deunydd yn y Gymraeg a bydd dull cyson yn cael ei fabwysiadu ar draws y sefydliad os lansir ymgyrchoedd cyhoeddusrwydd a hysbysebu yn y Gymraeg.	• Parhaus – cynnal ein fersiwn Cymraeg o'n deunydd cyhoeddusrwydd i gŵynion sydd ar gael ar ein gwefan neu fel arall ar ffurf ysgrifenedig.

	wasg Gymreig.		
Gwefan	- Wrth ddylunio gwefan newydd, neu ailddatblygu ein gwefan bresennol, byddwn yn dilyn Canllawiau a Safonau Meddalwedd Dwyieithog Bwrdd yr Iaith Gymraeg ac unrhyw ganllawiau eraill a gyhoeddir gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg o ran datblygu gwefannau. - Pryd bynnag y byddwn yn postio cyhoeddiadau Saesneg ar ein gwefannau, os ydynt wedi'u cynhyrchu, bydd y fersiynau Cymraeg yn cael eu postio ar yr un pryd neu cyn gynted ag y bo'n ymarferol bosibl.	Bydd cyhoeddiadau Cymraeg ar gael ar y wefan.	Parhaus
Hysbysiadau swyddogol a hysbysiadau cyhoeddus	Bydd pob hysbysiad swyddogol a chyhoeddus a gyhoeddir neu a bostir mewn manau cyhoeddus yng Nghymru yn cael ei gyhoeddi'n ddwyieithog neu mewn fersiynau Cymraeg a Saesneg.	Bydd gan staff ddealltwriaeth glir o'u cyfrifoldebau wrth gyhoeddi hysbysiadau swyddogol neu cyhoeddus mewn manau cyhoeddus yng Nghymru.	Parhaus
Monitro'r cynllun	- Byddwn yn monitro ein perfformiad o ran cyflawni'r ymrwymadau a wneir yn y cynllun ac yn cofnodi'r galw am wasanaethau Cymraeg, gan gynnwys unrhyw alw am wasanaethau sy'n mynd y tu hwnt i'r ymrwymadau a wnaethom. - Bob mis Gorffennaf bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn darparu ffurflen asesu wedi'i chwblhau i Fwrdd yr Iaith Gymraeg sy'n gwerthuso perfformiad wrth weithredu'r cynllun. Bydd yr adroddiad yn cael ei gyflwyno i'r Uwch Dîm Rheoli (SMT) a'r Bwrdd cyn ei gyflwyno i Fwrdd yr Iaith Gymraeg.	Bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn cyflwyno adroddiad blynyddol i Fwrdd yr Iaith Gymraeg mewn fformat y cytunir arno ac ar amser.	Parhaus