

# Welsh Language Scheme

Prepared under the  
Welsh Language  
Act 1993

LEGAL  
OMBUDSMAN

# Cynllun Iaith Gymraeg

Lluniwyd dan Ddeddf yr  
Iaith Gymraeg 1993

LEGAL  
OMBUDSMAN

## Table of Contents

Foreword.....	2
Background to the organisation.....	3
Introduction.....	4
Service delivery.....	5
Service standards.....	6
Services delivered to the public in Wales.....	6
General correspondence.....	6
Electronic mail.....	7
Telephone calls.....	7
Personal attendances.....	8
Meetings.....	9
Corporate identity.....	9
Publications.....	10
Press notices.....	11
Official notices, public notices and staff recruitment notices.....	11
Recruitment and Staffing.....	12
Language training.....	12
Publicity campaigns and advertising.....	12
Website.....	13
Implementation.....	13
Monitoring the scheme.....	14
Complaints.....	15
Annex A: Legal Ombudsman Welsh Language Scheme Action Plan.....	17

### *Foreword*

The scheme has been prepared under the requirements of the Welsh Language Act 1993 and in consultation with the Welsh Language Board prior to publication.

It describes how, when providing services to the public in Wales we will give effect to the principle that we will treat the English

## Tabl Cynnwys

Rhagair.....	2
Cefndir y sefydliad.....	3
Cyflwyniad.....	4
Cynllunio a Darparu Gwasanaethau.....	5
Darparu Gwasanaethau.....	5
Safonau Gwasanaethau.....	6
Gwasanaethau a Ddarperir i'r Cyhoedd yng Nghymru.....	6
Gohebiaeth Gyffredinol.....	6
Post Electronig.....	7
Galwadau Ffôn.....	7
Ymweliadau personol.....	8
Cyfarfodydd.....	9
Hunaniaeth Gorfforaethol.....	9
Cyhoeddiadau.....	10
Hysbysiadau i'r Wasg.....	11
Hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus a hysbysiadau recriwtio staff.....	11
Recriwtio a Staffio.....	12
Hyfforddiant Iaith.....	12
Ymgyrchoedd cyhoedduswydd a hysbysebu.....	12
Gwefan.....	13
Gweithrediad.....	13
Monitro'r Cynllun.....	14
Cwynion.....	15
Atodiad A: Cynllun Gweithredu Cynllun Iaith Gymraeg yr Ombwdsmon Cyfreithiol.....	26

### *Rhagair*

Lluniwyd y cynllun dan ofynion Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 ac mewn ymgynghoriad â Bwrdd yr Iaith Gymraeg cyn ei gyhoeddi.

and Welsh languages on a basis of equality, so far as is both appropriate in the circumstances and reasonably practicable.

This scheme was prepared in accordance with Sections 12 to 14 of the Act - and in accordance with guidelines issued by the Welsh Language Board under Section 9 of the Act. It came into effect on **11/05/2011**.



## *Background to the organisation*

The Legal Ombudsman is being set up by the Office for Legal Complaints (OLC) under the Legal Services Act 2007 to make sure users of legal services can go to an independent and impartial Ombudsman scheme to resolve disputes involving their lawyer. We will be the single body for all consumer legal complaints.

The OLC is accountable to Parliament through the Lord Chancellor and is sponsored by the Ministry of Justice (MoJ). We also have a direct relationship with the Legal Services Board (LSB) which will set key performance targets for the service we establish. The relationship between the OLC, the MoJ and the LSB is set out in a separate Management Statement, which provides the strategic framework for how the relationship will operate with our partner organisations.

Mae'n disgrifio sut y byddwn, wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru, yn gweithredu'r egwyddor y byddwn yn trin y Gymraeg a'r Saesneg ar y sail eu bod yn gyfartal cyn belled ag y bo'n briodol o dan yr amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol.

Paratowyd y cynllun hwn yn unol ag Adrannau 12 i 14 y Ddeddf – ac yn unol â chanllawiau a gyhoeddwyd gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg o dan Adran 9 y Ddeddf. Daeth yn weithredol ar **11/05/2011**.



## *Cefndir y sefydliad*

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn cael ei sefydlu gan y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol dan y Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007 er mwyn gofalu bod defnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yn gallu mynd at gynllun Ombwdsmon annibynnol a diduedd i ddatrys anghydfodau sy'n ymwneud â'u cyfreithiwr. Nyni fydd yr un corff ar gyfer pob cwyn gyfreithiol gan ddefnyddwyr.

Mae'r Swyddfa'n atebol i'r Senedd trwy'r Arglwydd Ganghellor, ac mae'n cael ei noddi gan y Weinyddiaeth Gyfiawnder. Mae gennym hefyd berthynas uniongyrchol â'r Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol, a fydd yn gosod targedau allweddol ar gyfer perfformiad o ran y gwasanaeth yr ydym yn ei sefydlu. Nodir y berthynas rhwng y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol, y Weinyddiaeth Gyfiawnder a'r Bwrdd Gwasanaethau

## 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 is based in Birmingham; it does not have any offices in Wales. Our Website is [www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk). Contact details are provided at the end of this document.

Cyfreithiol mewn Datganiad Rheolaeth ar wahân, a hwnnw sy'n darparu'r fframwaith strategol ynglŷn â'r ffordd y bydd y berthynas yn gweithio gyda'n sefydliadau partner.

## Cyflwyniad

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi mabwysiadu'r egwyddor y bydd, wrth gynnal busnes cyhoeddus, yn trin y Gymraeg a'r Saesneg ar y sail eu bod yn gyfartal cyn belled ag y bo'n briodol o dan yr amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol. Mae'r cynllun hwn yn nodi sut y byddwn yn gweithredu'r egwyddor honno 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 yn gyffredinol, neu ran o'r cyhoedd, ynghyd ag aelodau unigol o'r cyhoedd. Mae'r term yn cynnwys sefydliadau gwirfoddol ac elusennau. Mae cyfarwyddwyr a phobl eraill sy'n cynrychioli cwmnïau cyfyngedig hefyd o fewn cwmpas ystyr y term **cyhoedd**. Fodd bynnag, nid yw'n cynnwys personau sy'n gweithredu fel cynrychiolydd i'r Goron, y Llywodraeth neu'r Wladwriaeth. Felly, nid yw personau sy'n cyflawni swyddogaethau swyddogol o natur gyhoeddus, er eu bod yn bersonau cyfreithiol, yn dod o fewn ystyr **cyhoedd** pan fyddant yn cyflawni'r swyddogaethau swyddogol hynny.

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi ei leoli yn Birmingham; nid oes ganddo unrhyw swyddfeydd yng Nghymru. Ein Gwefan yw [www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk). Mae manylion cysylltu ar gael ar ddiwedd y ddogfen hon

## *Service planning and delivery*

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

All staff will be given guidance on how the scheme may impact on policy making. 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. We will do all we can to encourage customers who wish to conduct business 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 launch our scheme on our external and internal websites, inform our user groups and publicise it in our promotional material.

We will also include provision within our equality and diversity impact assessment documentation to ensure that Welsh language consideration is included at the earliest opportunity in any project and policy implementation.

## *Cynllunio a Darparu Gwasanaethau*

Byddwn yn asesu goblygiadau a chanlyniadau ein mentrau, ein polisiau a'n gwasanaethau o ran y Gymraeg, a'u bod yn gyson gyda'n cynllun, a heb fod yn ei danseilio. Byddwn hefyd yn asesu goblygiadau a chanlyniadau deddfwriaeth a fwriedir neu a ddatblygir gennym o ran y Gymraeg. Rhoddir canllawiau i bob aelod o'r staff ynglŷn â'r modd y gallai'r cynllun effeithio ar lunio polisiau. Pan fo cyfle'n codi, defnyddir polisiau a mentrau newydd i hyrwyddo a hwyluso'r defnydd o'r Gymraeg.

Caiff unrhyw newidiadau i'r cynllun eu gweinyddu yn unol ag adran 16 o Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993.

### **Darparu Gwasanaethau**

Byddwn yn darparu gwasanaeth â'u safon yr un mor uchel yn Gymraeg ag yn Saesneg. Caiff y gwasanaeth hwn ei adeiladu ar broses o welliant parhaus. Byddwn yn gwneud cymaint ag y gallwn i annog cwsmeriaid sy'n dymuno cynnal busnes yn y Gymraeg.

Mae ein cynllun yn nodi sut a phryd y bydd ein gwasanaeth Cymraeg yn cael ei ddarparu. Byddwn yn rhoi gwybod i'n cwsmeriaid ein bod yn cynnig gwasanaeth ar gyfer siaradwyr Cymraeg. Byddwn yn lansio ein cynllun ar ein gwefannau allanol a mewnol, gan roi gwybod i'n grwpiau defnyddwyr a rhoi cyhoeddusrwydd iddo yn ein deunydd hyrwyddo.

Hefyd byddwn yn cynnwys darpariaeth o fewn ein dogfenni asesiad effaith cydraddoldeb ac amrywiaeth i sicrhau y cynhwysir ystyriaeth o'r iaith Gymraeg ar y cyfle cyntaf wrth gyflawni unrhyw brosiect neu bolisi.

## Service standards

We are committed to providing a high quality service to all our customers, at the same level in Welsh as in English. We will ensure that staff are aware of their responsibilities to comply with the scheme and detailed guidance will be available on our internal website.

We will monitor the way we comply with the scheme and will use the results to ensure consistency of service throughout the organisation and that our Welsh language service evolves in response to customer demands.

## *Services delivered to the public in Wales*

### General correspondence

We are committed to dealing with correspondence relating to general enquiries and replying to letters as quickly as possible.

Customers who write in Welsh can expect a reply in the same timescale as those customers who write in English. If we are unable to meet this deadline, then a holding reply will be sent in Welsh explaining why not. If we receive a letter, fax or e-mail in Welsh, we will:

- reply in Welsh
- correspond in Welsh with customers who have previously corresponded with us in Welsh
- send a holding reply in Welsh if there is likely to be a delay in responding to a request

## Safonau Gwasanaeth

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o safon uchel i'n holl gwsmeriaid, ar yr un lefel yn Gymraeg ag yn Saesneg. Byddwn yn sicrhau bod y staff yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau i gydymffurfio â'r cynllun, a bydd canllawiau manwl ar gael ar ein gwefan fewnol.

Byddwn yn monitro'r ffordd y byddwn yn cydymffurfio â'r cynllun, a byddwn yn defnyddio'r canlyniadau i sicrhau cysondeb o ran gwasanaeth yn y sefydliad drwyddo draw, a bod ein gwasanaeth Cymraeg yn esblygu i ymateb i ofynion cwsmeriaid.

## *Gwasanaethau a Ddarperir i'r Cyhoedd yng Nghymru*

### Gohebiaeth Gyffredinol

Rydym wedi ymrwymo i ymdrin â gohebiaeth sy'n ymwneud ag ymholiadau cyffredinol ac i ateb llythyrau mor gyflym ag y bo modd.

Gall cwsmeriaid sy'n ysgrifennu yn y Gymraeg ddisgwyl ateb o fewn yr un amser â chwsmeriaid sy'n ysgrifennu yn Saesneg. Os na fyddwn yn gallu ateb y terfyn amser hwn, anfonir ateb dros dro yn Gymraeg yn esbonio pam. Os byddwn yn derbyn llythyr, ffacs neu e-bost yn Gymraeg, byddwn yn:

- ateb yn Gymraeg
- gohebu yn Gymraeg â chwsmeriaid sydd eisoes wedi gohebu â ni yn Gymraeg
- anfon ateb dros dro yn Gymraeg os yw'n debygol y bydd oedi wrth ymateb i gais

The Legal Ombudsman is not able at the present time to always provide automated computer generated correspondence bilingually in Welsh and English, for technological and financial reasons. We will address this matter in the future if possible, when we update our systems. However, we will review standard or circular correspondence that we send manually to recipients in Wales to identify that which should be produced bilingually following advice from the Welsh Language Board.

If the Welsh and English versions of any correspondence have to be published separately, our normal practice will be to ensure that both versions are available at the same time.

Enclosures sent with bilingual letters will be bilingual, when available.

## **Electronic mail**

When we receive correspondence via e-mail in Welsh, the same principles will apply as with written correspondence. All Welsh e-mail correspondence that we issue will bear a Welsh (or bilingual) electronic signature.

## **Telephone calls**

We welcome telephone callers who wish to conduct their business in Welsh, and the following service will be put in place:

If a customer dials directly to the Legal Ombudsman and wishes to speak Welsh, the person answering the call will, if they do not speak Welsh, transfer them to a Welsh speaking member of staff who can best deal with the enquiry, or arrange for a Welsh speaker to return the call.

In either case, if there is not a Welsh speaking member of staff available at that time who can answer the query, we will give the customer the choice of continuing in

Ar hyn o bryd, nid yw'r Ombwdsmon Cyfreithiol bob amser yn gallu darparu gohebiaeth wedi ei chynhyrchu gan gyfrifiadur yn awtomataidd yn Gymraeg ac yn Saesneg, a hynny am resymau technolegol ac ariannol. Byddwn yn ymdrin â'r mater hwn yn y dyfodol os oes modd, pan fyddwn yn diweddarau ein systemau. Fodd bynnag, byddwn yn adolygu gohebiaeth safonol neu gylchlythyrau y byddwn yn ei hanfon â llaw i dderbynwyr yng Nghymru er mwyn nodi pa rai y dylid eu cynhyrchu yn ddwyieithog yn dilyn cyngor gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg.

Os oes raid cyhoeddi fersiynau o ohebiaeth yn Gymraeg a Saesneg ar wahân, ein harfer fydd sicrhau y bydd y ddwy fersiwn ar gael ar yr un pryd.

Bydd amgaeëdigion a anfonir gyda llythyrau dwyieithog yn rhai dwyieithog, pan fyddant ar gael.

## **Post Electronig**

Pan fyddwn yn derbyn gohebiaeth trwy e-bost yn Gymraeg, bydd yr un egwyddorion yn berthnasol â gyda gohebiaeth ysgrifenedig. Bydd llofnod electronig Cymraeg (neu ddwyieithog) ar bob gohebiaeth e-bost Gymraeg y byddwn yn ei hanfon.

## **Galwadau Ffôn**

Rydym yn croesawu rhai sy'n galw ar y ffôn ac yn dymuno cynnal eu busnes yn y Gymraeg, a bydd y gwasanaeth canlynol yn cael ei roi yn ei le:

Os bydd cwsmer yn deialu'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn uniongyrchol ac yn dymuno siarad Cymraeg, bydd y sawl sy'n ateb yr alwad a heb fod yn siarad Cymraeg yn eu trosglwyddo i aelod o'r staff sy'n siarad Cymraeg ac yn gallu ymdrin â'r alwad orau,

English or of being called back by a Welsh speaker as soon as one is available. If this isn't possible, they will be invited to submit their query in writing. To facilitate this, a directory of staff who can speak Welsh, together with details of the particular areas of the Legal Ombudsman in which they are qualified to answer enquiries, is available on our internal website. We will also identify suitable staff and provide training to enable them to deal with enquiries courteously and confidently.

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.

## **Personal attendances**

The majority of our business is conducted through correspondence or over the telephone; we do not generally receive personal callers without an appointment. Due to our location and the fact that the majority of any 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.

neu trefnu i rywun sy'n siarad Cymraeg i ddychwelyd yr alwad.

Yn y naill achos a'r llall, os nad oes aelod o'r staff yn siarad Cymraeg ar gael ar y pryd i ateb yr ymholiad, byddwn yn rhoi'r dewis i'r cwsmer barhau yn Saesneg neu gael rhywun sy'n siarad Cymraeg i'w galw'n ôl cyn gynted â bod rhywun ar gael. Os nad yw hyn yn bosibl, gwahoddir nhw i gyflwyno eu hymholiad yn ysgrifenedig. Er mwyn hwyluso hyn, bydd cyfeirlyfr o staff sy'n gallu siarad Cymraeg, ynghyd â manylion y meysydd arbenigedd penodol o'r Ombwdsmon Cyfreithiol y maent yn gymwys i ateb ymholiadau yn eu cylch, ar gael ar ein gwefan fewnol. Byddwn hefyd yn adnabod staff addas ac yn darparu hyfforddiant i'w galluogi i ymdrin ag ymholiadau yn gwrtais ac yn hyderus.

Os yw ymholiad yn arbennig o gymhleth, efallai na fydd modd ymdrin ag ef dros y ffôn oherwydd efallai y bydd angen inni gael arweiniad technegol neu gyfreithiol. Os digwydd hyn, byddwn yn ymdrin â'r ymholiad yn ysgrifenedig a byddwn yn ei ateb yn Gymraeg os yw'r cwsmer yn dymuno hynny. Mae hyn yn unol â'n harferiad gyda phob ymholiad technegol neu gyfreithiol

## **Ymweliadau personol**

Mae'r rhan fwyaf o'n busnes yn cael ei gynnal trwy ohebiaeth neu dros y ffôn; ni fyddwn fel arfer yn derbyn galwyr personol heb apwyntiad. Oherwydd ein lleoliad a'r ffaith fod y rhan fwyaf o unrhyw gyfarfodydd wyneb-yn-wyneb yn debygol o gael eu cynnal yn ein swyddfa yn Birmingham, ni fyddai'n ymarferol inni gynnal y cyfarfodydd hyn yn Gymraeg.



## 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. In order 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;
- invite everyone proposing to attend to inform us in advance of their preferred language;
- 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.

Due to our location and the fact that the majority of any 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 correspondence, documents and 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

([www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk))

Any correspondence addressed to a

## Cyfarfodydd

Os byddwn yn cynnal cyfarfodydd cyhoeddus yng Nghymru, caiff y rhain eu hysbysebu yn Gymraeg ac yn Saesneg, a byddwn yn ei gwneud yn glir y bydd croeso i'r rhai sy'n cymryd rhan gyfrannu yn Gymraeg ac yn Saesneg. Er mwyn cynorthwyo gyda'r trefniadau, byddwn:

- wrth hysbysebu'r cyfarfod, yn ei gwneud yn eglur y byddwn yn parhau hawl pobl sy'n mynychu i siarad yn Gymraeg neu yn Saesneg;
- yn gwahodd pawb sy'n bwriadu mynychu i roi gwybod inni beth yw eu dewis iaith o flaen llaw;
- yn rhoi canllawiau i staff er mwyn eu cynorthwyo i benderfynu a oes angen cyfleusterau cyfieithu ai peidio, gan gadw mewn cof y pwnc sydd i gael ei ystyried, lleoliad y cyfarfod a phwy sy'n debygol o fynychu, ynghyd â ph'un ai y cafwyd arwydd blaenorol y bydd y ddwy iaith yn cael ei defnyddio gan y rhai fydd yn cymryd rhan.

Oherwydd ein lleoliad, a'r ffaith fod y rhan fwyaf o unrhyw gyfarfodydd wyneb-yn-wyneb yn debygol o gael eu cynnal yn ein swyddfa yn Birmingham, ni fyddai'n ymarferol inni gynnal y cyfarfodydd hyn yn Gymraeg.

## Hunaniaeth Gorfforaethol

Byddwn yn cyflwyno hunaniaeth gorfforaethol gyflawn ar holl ohebiaeth, dogfennau a chyhoeddiadau'r Ombwdsmon Cyfreithiol sydd i'w defnyddio yng Nghymru. Mae hynny'n cynnwys ffurf Gymraeg ar y teitl, sef Ombwdsmon Cyfreithiol. Bydd y dogfennau hyn hefyd ar gael ar wefan yr Ombwdsmon Cyfreithiol

member of the public, or an organisation in Wales, will be on bilingual headed paper, regardless of whether the letter is written in Welsh or not.

## 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 PDF 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

([www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk)).

Bydd unrhyw ohebiaeth at aelod o'r cyhoedd neu sefydliad yng Nghymru ar bapur pennawd dwyieithog, boed y llythyr wedi ei ysgrifennu yn Gymraeg ai peidio.

## Cyhoeddiadau

Bydd ein cyhoeddiadau ar gael i'r cyhoedd yng Nghymru naill ai trwy wefan yr Ombwdsmon Cyfreithiol neu trwy wneud cais amdanynt, a byddant yn cynnwys fersiynau Cymraeg o'n cyhoeddiadau byrion mwyaf cyffredin, taflenni, ffurflenni i'w lawrlwytho, a gwybodaeth sydd o ddiddordeb cyffredinol. Bydd dogfennau technegol manwl, ein cronfeydd data, a deunydd sy'n cael ei greu gan sefydliadau eraill ar gael yn Saesneg yn unig. Bydd cynnwys Cymraeg ein gwefan yn cael ei adolygu yn yr un modd â'r wefan Saesneg er mwyn gwella ystod ac ansawdd yr wybodaeth a ddarperir.

Lle bo eitemau ar gael ar ein gwefan, byddwn yn darparu fersiwn electronig PDF o'r dogfennau hynny a fydd ar gael i'w lawrlwytho ar yr un pryd â'r rhai Saesneg, lle bo hyn yn ymarferol. Os na ddarperir fersiwn Gymraeg neu ddwyieithog, bydd gwneud cais am gyfieithiad yn parhau yn opsiwn. Bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn croesawu ymatebion i ymgynghoriadau yn Gymraeg. Os cyflwynir ymateb yn Gymraeg, bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol hefyd yn cyhoeddi fersiwn Gymraeg o Gynodeb Gweithredol yr Adroddiad Ymatebion i'r Ymgynghoriad. Os na dderbynnir unrhyw ymatebion yn Gymraeg, yna dim ond fersiwn Saesneg a gyhoeddir. Bydd gwneud cais am gyfieithiad yn parhau yn opsiwn.

Pan fo sefydliadau eraill yn dosbarthu gwybodaeth ar ein rhan, byddwn yn eu hannog i wneud hynny yn unol â'r uchod.

All our publications are subject to regular review to ensure that they are up to date and take account of any legislative changes. During the course of 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.

We will discuss with the Welsh Language Board which publications are available in Welsh and agree how we increase the availability of Welsh language publications over time in line with demand.

### **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 ([www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk))

### **Official notices, public notices and staff recruitment notices**

Official notices, public notices and staff recruitment 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.

Mae ein holl gyhoeddiadau yn agored i adolygiad rheolaidd er mwyn sicrhau eu bod wedi eu diweddarau ac yn cymryd unrhyw newidiadau deddfwriaethol i ystyriaeth. Yn ystod yr adolygiadau hyn, bydd gwneud cyhoeddiadau ar gael yn Gymraeg yn cael ei flaenoriaethu yn unol â'r defnydd ohonynt. Cyflwynir y rhain mewn dogfennau Cymraeg a Saesneg ar wahân, gyda'r naill a'r llall yn cynnwys neges ddwyieithog yn nodi bod y llall ar gael. Byddwn yn anfon fersiynau Cymraeg a Saesneg i gwsmeriaid yn seiliedig ar eu dewis iaith.

Pan godir tâl am gyhoeddiadau, ni fydd pris fersiynau Cymraeg neu ddwyieithog ohonynt yn uwch na phris y fersiwn Saesneg.

Byddwn yn trafod gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg pa gyhoeddiadau sydd ar gael yn Gymraeg ac yn cytuno sut y byddwn yn cynyddu argaeledd cyhoeddiadau Cymraeg dros amser yn unol â'r galw.

### **Hysbysiadau i'r Wasg**

Lle bo terfynau amser yn caniatáu, bydd datganiadau i'r wasg i sylw'r cyfryngau a'r wasg Gymraeg a Saesneg yn cael eu rhyddhau'n ddwyieithog.

Bydd yr hysbysiadau hyn i'r wasg hefyd ar gael ar wefan yr Ombudsmon Cyfreithiol ([www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk))

### **Hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus a hysbysiadau recriwtio staff**

Bydd hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus a hysbysiadau recriwtio staff a osodir mewn papurau newydd Saesneg (neu gyfryngau tebyg) a ddosberthir yn bennaf neu yn llwyr yng Nghymru, yn rhai

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.

## **Recruitment and staffing**

Our office is located in Birmingham. Even so, we will seek information about the Welsh language skills of job applicants and existing staff.

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.

## **Language training**

We will encourage our staff to learn Welsh or improve their Welsh language skills and, where this meets an identified business need, we will meet the cost of their training and, whenever appropriate, provide vocational training in Welsh.

## **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 with regard to size, prominence and quality. Both versions will be available simultaneously and will be equally accessible.

dwyieithog, neu'n ymddangos fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Hysbysiadau Cymraeg fydd mewn cyhoeddiadau Cymraeg.

Bydd y fersiynau Cymraeg a Saesneg yn gyfartal o ran diwyg, maint, ansawdd ac amlygrwydd, boed ar ffurf un fersiwn ddwyieithog, neu ar ffurf hysbysiadau Cymraeg a Saesneg ar wahân.

## **Recriwtio a Staffio**

Yn Birmingham y mae ein swyddfa. Ond eto, byddwn yn ceisio gwybodaeth am sgiliau iaith Gymraeg y rhai sy'n ymgeisio am ein swyddi, a'n staff cyfredol.

O ran unrhyw swyddi sydd yn dangos cyswllt helaeth a rheolaidd gyda'r cyhoedd yng Nghymru, byddwn yn ystyried p'un ai y dylai rhuglder yn y Gymraeg fod yn sgil dymunol neu hanfodol, a nodir hyn mewn cymwyseddau swyddi a hysbysebion.

## **Hyfforddiant iaith**

Byddwn yn annog ein staff i ddysgu Cymraeg neu i wella eu sgiliau Cymraeg, a lle bo hyn yn ateb angen busnes cydnabyddedig, byddwn yn cwrdd â chost eu hyfforddiant, a lle bo'n briodol, yn darparu hyfforddiant galwedigaethol yn y Gymraeg.

## **Ymgyrchoedd cyhoeddusrwydd a hysbysebu**

Os bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn cynnal unrhyw weithgareddau cyhoeddusrwydd, arddangos a hysbysebu wedi eu hanelu at y cyhoedd yn gyffredinol yng Nghymru, bydd yr holl ddeunyddiau cefnogol yn cael eu cynhyrchu'n gwbl ddwyieithog neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Os oes raid cyhoeddi'r fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân,

## Website

When designing a new website, or redeveloping our existing website, we will take into account the Welsh Language Board's *Bilingual Software Guidelines and Standards* and any other guidance issued by the Board with regard to developing websites.

Since we are a new organisation, we intend to implement a reasonable programme to increase the Welsh content on our website over the next three years.

Whenever we post English language publications on our website, the Welsh versions will be posted as soon as practically possible

## Implementation

The measures in the scheme have been agreed by our Board and carry the full authority of the organisation in their implementation.

The Head of Policy and Communications 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 publically via our website and intranet.

Desk guidance will be produced for staff to ensure that they are fully cognisant of the terms of the scheme and understand how to

bydd y ddwy fersiwn yn gyfartal o ran maint, amlygrwydd, ac ansawdd. Bydd y ddwy fersiwn ar gael ar yr un pryd ac yr un mor hawdd eu cael â'i gilydd.

## Gwefan

Wrth ddylunio gwefan newydd, neu ailddatblygu ein gwefan gyfredol, byddwn yn cymryd ystyriaeth o *Ganllawiau a Safonau Meddalwedd Dwyieithog* Bwrdd yr Iaith Gymraeg ac unrhyw ganllawiau eraill a gyhoeddir gan y Bwrdd mewn perthynas â datblygu gwefannau.

Gan mai sefydliad newydd ydym, rydym yn bwriadu gweithredu rhaglen resymol i gynyddu'r cynnwys Cymraeg sydd ar ein gwefan dros y tair blynedd nesaf.

Pryd bynnag y byddwn yn gosod cyhoeddiadau Saesneg ar ein gwefan, gosodir y fersiynau Cymraeg cyn gynted ag y bo modd yn ymarferol.

## Gweithredu

Cytunwyd ar y mesurau sydd yn y cynllun gan ein Bwrdd, ac maent yn dal awdurdod llawn y sefydliad wrth eu gweithredu.

Y Pennaeth Polisi a Chyfathrebu sy'n gyfrifol yn y pen draw am sicrhau bod y cynllun hwn yn cael ei weithredu yn y sefydliad drwyddo draw, ond o ddydd i ddydd, rheolwyr fydd yn gyfrifol am weithredu agweddau perthnasol ar y cynllun yn eu gwaith ac am ystyried y cynllun wrth ddechrau ar brosiect newydd.

Rhoddir cyhoedduswydd i'r cynllun yn fewnol i bob aelod o'n staff, ac yn gyhoeddus ar ein gwefan a'n mewnrwyd.

Cynhyrchir canllawiau desg ar gyfer staff er mwyn sicrhau eu bod yn llwyr ymwybodol o

implement its measures. The desk guidance will include:

- handling correspondence in the Welsh language;
- when to consider issuing bilingual or both Welsh and English language documents, publications and publicity material;
- the implications of the scheme for those procuring services from third parties;
- checks in the policy and procurement processes, to ensure the Welsh language dimension is taken into account at the right time

We will, as appropriate, arrange briefing and training sessions for our staff to increase awareness of the scheme and to explain how it will affect their day-to-day work.

We will ensure that we only use qualified translators or interpreters to help with the delivery of aspects of this scheme. We will also monitor the service we provide to ensure that Welsh speaking users receive the same level of service as English speaking users.

## *Monitoring the scheme*

We will monitor our progress in delivering this scheme against the targets set out in the accompanying action plan

Progress on implementing the arrangements outlined in this scheme will be incorporated into our existing monthly monitoring and reporting procedures.

The Chief Executive Officer will have overall responsibility for monitoring and reviewing

dermau'r cynllun ac yn deall sut i weithredu ei fesurau. Bydd y canllawiau desg yn cynnwys:

- ymdrin â gohebiaeth yn Gymraeg;
- pryd i ystyried cyhoeddi dogfennau, cyhoeddiadau a deunydd cyhoeddusrwydd yn ddwyieithog neu yn Gymraeg a Saesneg;
- goblygiadau'r cynllun ar gyfer rhai sy'n caffael gwasanaethau gan bartïon eraill;
- gwiriadau yn y prosesau polisi a chaffael, er mwyn sicrhau bod y dimensiwn Cymraeg yn cael ei ystyried ar yr adeg iawn

Byddwn, fel y bo'n briodol, yn trefnu sesiynau briffio a hyfforddiant i'n staff er mwyn cynyddu ymwybyddiaeth o'r cynllun ac esbonio sut y bydd yn effeithio ar eu gwaith o ddydd i ddydd.

Byddwn yn sicrhau mai dim ond cyfieithwyr testun neu gyfieithwyr ar y pryd cymwys y byddwn yn eu defnyddio i gynorthwyo gyda darparu agweddau ar y cynllun hwn. Byddwn hefyd yn monitro'r gwasanaeth y byddwn yn ei ddarparu er mwyn sicrhau bod defnyddwyr Cymraeg yn derbyn yr un lefel o wasanaeth â defnyddwyr Saesneg.

## *Monitro'r cynllun*

Byddwn yn monitro ein cynnydd wrth ddarparu'r cynllun hwn yn erbyn y targedau a osodir yn y cynllun gweithredu sy'n cyd-fynd â'r cynllun.

Caiff cynnydd wrth weithredu'r trefniadau a amlinellir yn y cynllun hwn eu hymgorffori yn ein gweithdrefnau cyfredol ar gyfer monitro ac adrodd.

the scheme.

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 against the approved timetable in the action plan.

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 Board's approval.

## Complaints

Complaints from members of the public about a failure to comply with this scheme will form an important part of the monitoring process. Any complaint about our services in Welsh should be directed to the Head of Compliance at the following address:

The Head of Compliance  
The Legal Ombudsman  
PO Box 15871  
Birmingham B30 9ED  
Or by e-mail  
to:compliance@legalombudsman.org.uk

Any such complaints will be dealt with to the same time and quality standards as our usual internal complaints procedure. If dissatisfaction remains after exhausting our internal complaints process, the matter may be taken up with the Welsh Language Board at the following address:

Welsh Language Board  
Market Chambers  
5/7 St Mary Street  
Cardiff CF10 1AT

Y Prif Weithredwr fydd â chyfrifoldeb cyffredinol am fonitro ac adolygu'r cynllun. Bob mis Gorffennaf, byddwn yn darparu adroddiad blynyddol i Fwrdd yr Iaith Gymraeg ar ffurf a gymeradwyir ganddynt hwy, gan ddisgrifio'r cynnydd wrth weithredu'r mesurau sydd yn y cynllun hwn yn erbyn yr amserlen a gymeradwywyd yn y cynllun gweithredu.

O bryd i'w gilydd, efallai y bydd angen inni adolygu'r cynllun hwn, neu gynig gwelliannau iddo, oherwydd newidiadau i'n sefydliad. Ni wneir unrhyw newidiadau i'r cynllun hwn heb gymeradwyaeth Bwrdd yr Iaith Gymraeg.

## Cwynion

Bydd cwynion gan aelodau o'r cyhoedd ynglŷn â methiant i gydymffurfio â'r cynllun hwn yn rhan bwysig o'r broses fonitro. Dylid cyfeirio unrhyw gwynion ynglŷn â'n gwasanaethau yn y Gymraeg at y Pennaeth Cydymffurfiad yn y cyfeiriad isod:

Pennaeth Cydymffurfiad  
Yr Ombwdsmon Cyfreithiol  
Blwch Post 15871  
Birmingham  
B30 9ED  
Neu trwy e-bost  
at: compliance@legalombudsman.org.uk

Bydd unrhyw gwynion o'r fath yn cael eu trin gan ddilyn yr un safonau o ran amser ac ansawdd â'n gweithdrefn gwynion fewnol arferol. Os bydd anfodlonrwydd yn parhau wedi defnyddio pob rhan o'n proses gwynion fewnol, gellir trafod y mater ymhellach gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg yn y cyfeiriad dilynol:

Bwrdd yr Iaith Gymraeg  
Siambrau'r Farchnad  
5/7 Heol Eglwys Fair  
Caerdydd CF10 1AT

Suggestions for improvement to our services in Welsh are also welcome and will be considered as part of our monitoring process and should be directed to the above address.

We will co-operate with the WLB in order to resolve complaints and during any investigations held under Section 17 of the Welsh Language Act 1993.

Mae croeso i unrhyw sylwadau ynglŷn â gwella ein gwasanaethau, a rhoddir ystyriaeth iddynt fel rhan o'n proses fonitro, a dylid eu hanfon i'r cyfeiriad uchod.

Byddwn yn cydweithredu â Bwrdd yr Iaith Gymraeg er mwyn datrys cwynion, ac yn ystod unrhyw ymchwiliadau a gynhelir dan Adran 17 o Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993.



## Annex A: Legal Ombudsman Welsh Language Scheme Action Plan

Section	Action	Success criteria	Target date
Service planning and delivery	<ul style="list-style-type: none"> <li>We will introduce checks into 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Policies, initiatives and services are consistent with commitments made in the Welsh Language Scheme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>From implementation of the scheme.</li> </ul>
Correspondence	<ul style="list-style-type: none"> <li>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>The requirement to respond in Welsh to any correspondence sent in Welsh within the same timescale as other correspondence.</li> <li>That we will initiate correspondence with individuals, groups or organisations in Welsh if we know that this is their preferred language.</li> </ul> </li> <li>A database will be established of those customers who wish to deal in Welsh.</li> <li>Correspondence received in Welsh will be logged in a Correspondence Register and the time taken to respond will be monitored.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Welsh correspondence is responded to in Welsh within the same timescales as other correspondence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>From implementation of the scheme.</li> </ul>

Telephone calls	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We will issue guidance 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staff will have a clear understanding of how to handle telephone calls in Welsh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• From implementation of the scheme.</li> </ul>
Meetings	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We will issue guidance to staff on aspects of our duties outlined in the Welsh Language Scheme. This will include, in respect of holding meetings in Welsh: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Public meetings held in Wales must be publicised in Welsh and English and attendees asked to inform us in advance of their preferred language.</li> <li>○ Guidance to help staff decide whether translation facilities are needed for public meetings held in Wales.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staff have a clear understanding of the translation facilities that should be offered at meetings in Wales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• From implementation of the scheme.</li> </ul>
Corporate Identity	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We will develop fully bilingual templates and headed paper to use in Wales and for documents that have been translated into Welsh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A consistent corporate identity is presented on all documentation presented in Welsh or English.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 6 months of implementation of the scheme.</li> </ul>

Publications	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ In line with our criteria, determining when a Welsh or Bilingual version should be produced.</li> <li>○ Ensuring that when new policies are being formulated or documents drafted the linguistic consequences of potential translations are considered.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staff have a clear understanding of when a document should be translated into Welsh and that a consistent approach is applied across the organisation.</li> <li>• 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.</li> <li>• Documents presented in Welsh are presented to the same standard as the English versions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• From implementation of the scheme.</li> </ul>
Press notices	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 where deadlines permit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• From implementation of the scheme.</li> </ul>

Recruitment	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We will ensure that our Head of Human Resources is aware of our commitments in the Welsh Language Scheme and that they are reflected in our recruitment policy. This will include: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ Place Welsh notices in Welsh language publications.</li> <li>○ The requirement to ensure that the Welsh and English versions will be equal in terms of format, size, quality and prominence.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The commitments made in the Welsh Language Scheme are reflected in our recruitment policy.</li> <li>• Staff are aware and understand our recruitment responsibilities under the Welsh Language Scheme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• From implementation of the scheme.</li> </ul>
-------------	--	--	--

<p>Publicity campaigns and advertising</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ 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.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 12 months of implementation of the scheme, develop a Welsh version of our complaint publicity material and make this available on our website or alternatively in written format.</li> </ul>
--	---	--	--

Website	<ul style="list-style-type: none"> <li>• When designing a new website, or redeveloping our existing website, we will take the Welsh Language Board's <i>Bilingual Software Guidelines and Standards</i> into consideration and any other guidance issued by the Welsh Language Board with regard to developing websites.</li> <li>• 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.</li> <li>• We will agree with the Welsh Language Board a programme to increase the Welsh content on our website.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welsh language publications will be available on the website.</li> <li>• If appropriate the website will reflect the Welsh Language Boards <i>Bilingual Software Standards</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 12 months of implementation of the scheme, develop a Welsh version of the Legal Ombudsman website homepage and also a 'How to make a complaint' page in Welsh.</li> <li>• Within 24 months of implementation of the scheme, extend the Welsh language version to include a 'Contact us' page and to consider, based on feedback from customers, whether further Welsh content is required on the website.</li> </ul>
Official notices and public notices	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staff will have a clear understanding of their responsibilities when issuing official or public notices in public places in Wales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• From implementation of the scheme.</li> </ul>

<p>Implementing the scheme</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internal guidance will be produced for members of staff to ensure that they are fully cognisant of the terms of the scheme and understand their duties under it.</li> <li>• A training session will be arranged for our staff to increase awareness of the scheme and to explain how it will affect their day-to-day work.</li> <li>• Correspondence received in Welsh will be logged in our existing Correspondence Register and the time taken to respond will be monitored.</li> <li>• We will contract the services of a fully qualified translator to help with delivering aspects of the scheme.</li> <li>• Requests for telephone conversations and the number of times the option to use Welsh at a meeting in Wales is taken up will be logged so that we are able to monitor the number of instances these requests have been made and review the Welsh Language Scheme as appropriate.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internal guidance will be produced and issued to staff.</li> <li>• Staff will fully understand their responsibilities under the Welsh Language Scheme</li> <li>• The commitments made in the Welsh Language Scheme will be applied consistently across the organisation by each member of staff.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• From implementation of the scheme.</li> </ul>
--------------------------------	---	--	--

<p>Monitoring the scheme</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progress in implementing the commitments made in the Welsh Language Scheme will be incorporated into the LSB performance management process.</li> <li>• The Legal Ombudsman will submit an annual report to the Welsh Language Board in an agreed format and on time.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• From implementation of the scheme.</li> </ul>
------------------------------	---	---	--



## Atodiad A: Cynllun Gweithredu Cynllun Iaith Gymraeg yr Ombwdsmon Cyfreithiol

Adran	Gweithred	Meini Prawf Llwyddiant	Dyddiad Targed
Cynllunio a Darparu Gwasanaethau	<ul style="list-style-type: none"> <li>Byddwn yn dod â gwiriadau i'r broses datblygu polisiâu er mwyn sicrhau bod y Gymraeg yn cael ei hystyried ac er mwyn sicrhau nad oes unrhyw rwystrau i atal cwsmeriaid rhag defnyddio'r Gymraeg wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mae polisiâu, mentrau a gwasanaethau yn gyson ag ymrwymïadau a wneir yn y cynllun iaith Gymraeg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gyda rhoi'r cynllun ar waith.</li> </ul>
Gohebiaeth	<ul style="list-style-type: none"> <li>Byddwn yn rhoi canllawiau i'r staff ynglŷn â phob agwedd ar ein dyletswyddau a amlinellir yn y cynllun iaith Gymraeg. O ran gohebiaeth a dderbynnir yn Gymraeg, bydd hyn yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> <li>Y gofyniad i ymateb yn Gymraeg i unrhyw ohebiaeth a anfonir yn Gymraeg o fewn yr un terfynau amser ag unrhyw ohebiaeth arall.</li> <li>Y byddwn yn dechrau gohebiaeth gydag unigolion, grwpiau neu sefydliadau yn Gymraeg os ydym yn gwybod mai dyna eu dewis iaith.</li> </ul> </li> <li>Sefydlir cronfa ddata o gwsmeriaid sy'n dymuno delio yn Gymraeg.</li> <li>Bydd yr ohebiaeth a dderbynnir yn Gymraeg yn cael ei nodi ar Gofrestr Gohebiaeth, a bydd yr amser a gymerir i ymateb yn cael ei fonitro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ymatebir i ohebiaeth Gymraeg yn Gymraeg o fewn yr un terfynau amser â gohebiaeth arall.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gyda rhoi'r cynllun ar waith.</li> </ul>

Galwadau Ffôn	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Byddwn yn rhoi canllawiau i staff ynglŷn â phob agwedd ar ein dyletswyddau a amlinellir yn y cynllun Iaith Gymraeg. O ran ymdrin â galwadau ffôn yn Gymraeg, bydd hyn yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Y gofyniad i gynnig y dewis i'r rhai sy'n dymuno siarad yn Gymraeg i ysgrifennu atom yn Gymraeg neu i barhau â'r sgwrs yn Saesneg.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bydd gan staff ddealltwriaeth bendant o sut i ymdrin â galwadau ffôn yn Gymraeg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gyda rhoi'r cynllun ar waith.</li> </ul>
Cyfarfodydd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Byddwn yn rhoi canllawiau i staff ynglŷn â phob agwedd ar ein dyletswyddau a amlinellir yn y cynllun Iaith Gymraeg. O ran cynnal cyfarfodydd yn Gymraeg, bydd hyn yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rhaid rhoi cyhoeddusrwydd yn Gymraeg a Saesneg i gyfarfodydd cyhoeddus a gynhelir yng Nghymru, a gofynnir i'r mynychwyr roi gwybod inni beth yw eu dewis iaith o flaen llaw</li> <li>○ Canllawiau i gynorthwyo staff i benderfynu p'un ai oes angen cyfleusterau cyfieithu ar gyfer cyfarfodydd cyhoeddus a gynhelir yng Nghymru</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bydd gan staff ddealltwriaeth bendant o'r cyfleusterau cyfieithu y dylid eu cynnig mewn cyfarfodydd yng Nghymru.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gyda rhoi'r cynllun ar waith.</li> </ul>
Hunaniaeth Gorfforaethol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Byddwn yn datblygu templedi a phapur pennawd sy'n gwbl ddwyieithog ar gyfer eu defnyddio yng Nghymru ac ar gyfer dogfennau sydd wedi cael eu cyfieithu i'r Gymraeg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cyflwynir hunaniaeth gorfforaethol gyson ar yr holl ddogfennaeth a gyflwynir yn Gymraeg ac yn Saesneg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O fewn 6 mis i roi'r cynllun ar waith.</li> </ul>

Cyhoeddiadau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Byddwn yn rhoi canllawiau i'r staff ynglŷn â phob agwedd ar ein dyletswyddau a amlinellir yn y cynllun Iaith Gymraeg. O ran cyfieithu cyhoeddiadau i'r Gymraeg, bydd hyn yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Yn unol â'n meini prawf, pennu pryd y dylid cynhyrchu fersiwn Gymraeg neu Ddwyieithog.</li> <li>○ Pan fo polisïau newydd yn cael eu creu neu ddogfennau'n cael eu llunio, sicrhau y caiff canlyniadau ieithyddol cyfieithiadau posib eu hystyried.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mae gan staff ddealltwriaeth bendant o ba bryd y dylid cyfieithu dogfen i'r Gymraeg, a bod dull cyson yn cael ei ddilyn yn y sefydliad drwyddo draw.</li> <li>• Mae dogfennau sydd wedi cael eu cyfieithu i'r Gymraeg yn cael eu cyhoeddi mewn diwyg dwyieithog neu ar yr un pryd â'r fersiwn Saesneg pan fo hyn yn ymarferol.</li> <li>• Mae dogfennau a gyflwynir yn Gymraeg yn cael eu cyflwyno i'r un safon â'r fersiynau Saesneg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gyda rhoi'r cynllun ar waith.</li> </ul>
Hysbysiadau i'r Wasg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Byddwn yn rhoi gweithdrefnau yn eu lle er mwyn sicrhau bod hysbysiadau i'r wasg i sylw'r cyfryngau a'r wasg Gymraeg a Saesneg, lle bo amser yn caniatáu hynny, yn rhai dwyieithog pan fod terfynau amser yn caniatáu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mae gan staff ddealltwriaeth bendant o ba bryd y dylid rhyddhau datganiadau i'r wasg yn Gymraeg neu'n ddwyieithog, a bod dull cyson yn cael ei ddilyn yn y sefydliad drwyddo draw.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gyda rhoi'r cynllun ar waith.</li> </ul>

<p>Recriwtio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Byddwn yn sicrhau bod ein Pennaeth Adnoddau Dynol yn ymwybodol o'n hymrwymadau sydd yn y cynllun Iaith Gymraeg a'u bod yn cael eu hadlewyrchu yn ein polisi recriwtio. Bydd hyn yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Os yw'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn gosod hysbysebion recriwtio staff mewn papurau newydd Saesneg (neu gyfryngau tebyg) a ddsberthir yn bennaf neu'n llwyr yng Nghymru, byddant yn rhai dwyieithog, neu'n ymddangos yn Gymraeg ac yn Saesneg ar wahân.</li> <li>○ Gosod hysbysiadau Cymraeg mewn cyhoeddiadau Cymraeg.</li> <li>○ Bydd y gofyniad i sicrhau bod y fersiynau Cymraeg a Saesneg yn gyfartal o ran diwyg, maint, ansawdd ac amlygrwydd.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mae'r ymrwymadau a wneir yn y cynllun Iaith Gymraeg yn cael eu hadlewyrchu yn ein polisi recriwtio.</li> <li>• Mae'r staff yn ymwybodol ac yn deall ein cyfrifoldebau recriwtio dan y cynllun Iaith Gymraeg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gyda rhoi'r cynllun ar waith.</li> </ul>
------------------	--	--	---

<p>Ymgyrchoedd Cyhoeddusrwydd a Hysbysebu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Byddwn yn rhoi canllawiau i'r staff ynglŷn â phob agwedd ar ein dyletswyddau a amlinellir yn y cynllun Iaith Gymraeg. O ran lansio ymgyrchoedd cyhoeddusrwydd a Hysbysebu yn Gymraeg, bydd hyn yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bod pob deunydd cefnogol yn cael ei lunio'n gwbl ddwyieithog, neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Bydd y ddwy fersiwn ar gael ar yr un pryd ac yr un mor hygyrch â'i gilydd.</li> <li>○ Bydd hysbysebion cyffredinol, nad ydynt i ddiben recriwtio ac sydd o ddiddordeb penodol i'r cyhoedd yng Nghymru neu o bwysigrwydd mawr i'r cyhoedd ym Mhrydain, yn cael eu cyhoeddi fel fersiwn ddwyieithog i'r wasg yng Nghymru.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bydd staff yn deall pryd y mae'n angenrheidiol cynhyrchu deunydd yn Gymraeg a bod dull cyson yn cael ei ddilyn yn y sefydliad drwyddo draw os bydd ymgyrchoedd cyhoeddusrwydd a hysbysebu yn cael eu lansio yn Gymraeg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O fewn 12 i roi'r cynllun ar waith, datblygu fersiwn Gymraeg o'n deunydd cyhoeddusrwydd cwynion a gwneud hwn ar gael ar ein gwefan, neu, fel arall, yn ysgrifenedig.</li> </ul>
---	---	---	--

Gwefan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wrth ddylunio gwefan newydd, neu ailddatblygu ein gwefan gyfredol, byddwn yn cymryd <i>Canllawiau a Safonau Meddalwedd Dwyieithog</i> Bwrdd yr Iaith i ystyriaeth, ac unrhyw ganllawiau eraill a ryddheir gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg mewn perthynas â datblygu gwefannau.</li> <li>• Pryd bynnag y byddwn yn gosod cyhoeddiadau Saesneg ar ein gwefan, bydd y fersiynau Cymraeg, os ydynt wedi eu llunio, yn cael eu gosod ar yr un pryd neu cyn gynted ag y bo modd yn ymarferol.</li> <li>• Byddwn yn cytuno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg ar raglen i gynyddu'r cynnwys Cymraeg ar ein gwefan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bydd cyhoeddiadau Cymraeg ar gael ar ein gwefan.</li> <li>• Os yw'n briodol, bydd y wefan yn adlewyrchu <i>Safonau ar gyfer Meddalwedd Dwyieithog</i> Bwrdd yr Iaith Gymraeg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O fewn 12 mis i roi'r cynllun ar waith, datblygu fersiwn Gymraeg o dudalen gartref gwefan yr Ombwdsmon Cyfreithiol a thudalen "sut i wneud cwyn" yn Gymraeg.</li> <li>• O fewn 24 mis i roi'r cynllun ar waith, ehangu'r fersiwn Gymraeg i gynnwys tudalen "cysylltu â ni" ac ystyried, yn seiliedig ar adborth gan gwsmeriaid, a oes angen rhagor o gynnwys Cymraeg ar y wefan.</li> </ul>
Hysbysiadau Swyddogol a Hysbysiadau Cyhoeddus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bydd pob hysbysiad swyddogol a chyhoeddus a gyhoeddir neu a osodir mewn lleoedd cyhoeddus yng Nghymru yn cael eu cyhoeddi yn ddwyieithog neu yn Gymraeg ac yn Saesneg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bydd gan staff ddealltwriaeth bendant o'u cyfrifoldebau o ran gosod hysbysiadau swyddogol neu gyhoeddus mewn lleoedd cyhoeddus yng Nghymru.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gyda rhoi'r cynllun ar waith.</li> </ul>

<p>Gweithredu'r cynllun</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cynhyrchir canllawiau mewnol ar gyfer aelodau o'r Staff er mwyn sicrhau eu bod yn llwyr ymwybodol o dermau'r cynllun ac yn deall eu dyletswyddau dano.</li> <li>• Trefnir sesiwn hyfforddi ar gyfer ein staff er mwyn cynyddu ymwybyddiaeth o'r cynllun ac esbonio sut y bydd yn effeithio ar eu gwaith o ddydd i ddydd.</li> <li>• Bydd gohebiaeth a dderbynnir yn Gymraeg yn cael ei gofnodi ar y Gofrestr Gohebiaeth sydd gennym, bydd yr amser a gymerir i ymateb yn cael ei fonitro.</li> <li>• Byddwn yn trefnu i gael gwasanaethau cyfieithydd gwbl gymwys i gynorthwyo gyda darparu agweddau ar y cynllun.</li> <li>• Bydd ceisiadau am sgysiau ffôn a nifer yr adegau y bydd y dewis i ddefnyddio'r Gymraeg mewn cyfarfod yng Nghymru yn cael ei gofnodi fel ein bod yn gallu monitro nifer yr achosion y gwnaed y ceisiadau hyn ac adolygu'r cynllun Iaith Gymraeg fel y bo'n briodol.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cynhyrchir canllawiau mewnol a'u rhoi i'r staff.</li> <li>• Bydd y staff yn llwyr ddeall eu cyfrifoldebau dan y cynllun Iaith Gymraeg.</li> <li>• Bydd yr ymrwymadau a wneir yn y cynllun Iaith Gymraeg yn cael eu dilyn yn gyson yn y sefydliad drwyddo draw gan bob aelod o'r staff.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gyda rhoi'r cynllun ar waith.</li> </ul>
-----------------------------	--	--	---

<p>Monitro'r cynllun</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Byddwn yn monitro ein perfformiad o ran cwrdd â'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 wneir gennym.</li> <li>• Bob mis Gorffennaf, bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn darparu ffurflen asesu wedi ei llenwi i Fwrdd yr Iaith Gymraeg, gan werthuso'r perfformiad wrth weithredu'r cynllun. Cyflwynir yr adroddiad i'r Uwch Dîm Rheoli a'r Bwrdd cyn ei gyflwyno i Fwrdd yr Iaith Gymraeg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bydd cynnydd wrth weithredu'r ymrwymadau a wneir yn y cynllun Iaith Gymraeg yn cael ei ymgorffori ym mhroses rheoli perfformiad y Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol.</li> <li>• Bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn cyflwyno adroddiad blynyddol i Fwrdd yr Iaith Gymraeg mewn diwyg y cytunir arno, ac ar amser.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gyda rhoi'r cynllun ar waith.</li> </ul>
--------------------------	--	---	---