

**DIWEDDARIAD I
GOMISIYNYDD Y GYMRAEG
2023/24**

Gorffennaf 2024

Ynglŷn â'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol a'r Ombwdsmon Cyfreithiol

Sefydlwyd 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'r gwaith o reoleiddio'r proffesiwn cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr. Mae'r OLC a'r LSB yn gyrrff hyd braich y Weinyddiaeth Gyfiawnder (MoJ). Mae gwaith yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn cefnogi ac yn cyd-fynd â'r amcanion rheoleiddio.

[Mae gwefan LeO yn](#) rhoi mwy o fanylion am sut mae'n cael ei llywodraethu a'i drefnu, gan gynnwys strwythur ac arweinyddiaeth yr LeO a chyfarfodydd a phwyllgorau'r OLC.

Mae gan yr LeO ddwy rôl allweddol. Mae'n datrys cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyfreithiol sydd heb gael eu datrys er boddhad cwsmeriaid - mor gyflym ac anffurfiol â phosib. Mae'r LeO yn cwmpasu'r rhan fwyaf o'r gwasanaethau cyfreithiol a ddarperir yng Nghymru a Lloegr. Mae'r rheolau a'r cyfyngiadau ynghylch y cwynion y gall LeO helpu â nhw wedi'u nodi ar ei [wefan](#). O 1 Ebrill 2023, daeth nifer o newidiadau i'r rheolau hyn i rym.

Ail ran hanfodol gwaith LeO yw rhannu dysgu a mewnwleidiad 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 hybu safonau uwch mewn gwasanaethau cyfreithiol.

Mae'r OLC bellach wedi ymgynghori a chyhoeddi strategaeth newydd ar gyfer LeO, a fydd yn rhedeg rhwng 1 Ebrill 2024 a 31 Mawrth 2027. Mae hefyd wedi ymgynghori a chyhoeddi ei Gynllun Busnes a'i Chyllideb ar gyfer 2024/25 - blwyddyn gyntaf y strategaeth newydd.

Cyflwyniad

Sefydlodd Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 ddyletswydd ar sefydliadau cyhoeddus sy'n darparu gwasanaethau yng Nghymru i gynhyrchu Cynllun Iaith Gymraeg (y Cynllun). Paratowyd y Cynllun a gynhyrchwyd gan Ombwdsmon y Gyfraith (LeO) o dan ofynion Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 ac mewn ymgynghoriad â Bwrdd yr Iaith Gymraeg (Comisiynydd y Gymraeg erbyn hyn) cyn ei gyhoeddi.

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

Paratowyd y Cynllun yn unol ag Adrannau 12 i 14 o'r Ddeddf ac yn unol â chanllawiau a gyhoeddwyd gan Gomisiynydd y Gymraeg o dan Adran 9 o'r Ddeddf. Daeth y Cynllun i rym ar 11 Mai 2011, felly dyma'r drydedd flwyddyn ar ddeg o'i weithredu.

Mae'r diweddariad hwn yn nodi sut y cyflawnodd yr Ombwdsmon Cyfreithiol ei rwymedigaethau o dan delerau ei Gynllun wrth ddarparu ei wasanaethau yng Nghymru rhwng Ebrill 2023 ac Ebrill 2024.

Gan gydnabod bod gweithrediadau'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi newid yn sylweddol ers sefydlu'r Cynllun, mae LeO wedi ymgysylltu â Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg ynglŷn â'r broses o ddiweddarau'r Cynllun ar gyfer y blynyddoedd i ddod. Mae hyn bellach ar y trê'n a bydd diweddariadau blynyddoedd i ddod yn adlewyrchu'r Cynllun diwygiedig, fel y cymeradwywyd gan Fwrdd OLC ac y cytunwyd arnynt gyda'r Comisiynydd.

Yn y cyfamser, ar gyfer y cyfnod rhwng Ebrill 2023 a Mawrth 2024 mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn adrodd ar yr un sail â blynyddoedd blaenorol.

Ein presenoldeb yng Nghymru

Ers 2022 mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol wedi bod â swyddfa yng Nghymru, o fewn ystad y Weinyddiaeth Gyfiawnder yng Nghaerdydd. Ddiwedd mis Mawrth 2024 roedd gennym 13 o weithwyr yng Nghaerdydd, allan o gyfanswm o 307 o bobl yn gweithio i ni.

Ym mis Mawrth 2024 comisiynwyd ymchwil i ymwybyddiaeth y cyhoedd o'n gwasanaeth. Mae hyn yn canfod bod:

- Dywedodd 69% o'r cyhoedd yng Nghymru eu bod wedi clywed amdanom pan ofynnwyd iddynt (68% ar gyfer Cymru a Lloegr gyfan).
- Gallai 2% o'r cyhoedd yng Nghymru ein galw'n ddiysgog fel y sefydliad a all helpu gyda chwynion am ddarparwyr cyfreithiol (3% ar gyfer Cymru a Lloegr gyfan).

Cysylltiadau a chwynion

Yn 2023/24 nododd defnyddiwr ei fod yn siaradwr Cymraeg (trwy farcio'r blwch fel rhan o'n proses) mewn 3 cwyn newydd a dderbyniom a 4 cwyn a ddatryswyd gennym.

Gall pobl ddefnyddio ein gwefan i gyflwyno eu cwynion i ni. Mae gennym wiriwr cwynion cychwynnol i sicrhau bod y mater yn rhywbeth y gallwn ymchwilio iddo, yn ogystal â ffurflen gwyno ar-lein - sydd ill dau ar gael yn Gymraeg.

Yn 2023/24 rydym wedi derbyn:

- 63 ymweliad unigryw â gwiriwr cwynion Cymru.
- 6 ymweliad unigryw â ffurflen gwyno Cymru.
 - 1 cyflwyno cwyn newydd yn Gymraeg.

Mae achwynwyr hefyd yn gallu lawrlwytho fersiwn Gymraeg o'r ffurflen gwyno a'i hanfon atom. Ers mis Hydref 2023, cafodd ffurflen gwyno Cymru ei lawrlwytho 5 gwaith; Mae newidiadau i ddadansoddeg trydydd parti yn ystod y flwyddyn yn golygu nad yw data 12 mis ar gael.

Mae gennym y cyfleuster i gyfieithu gohebiaeth sydd yn ymwneud â chwynion i ystod eang o ieithoedd, ond ni wnaethom gyfieithu unrhyw un i'r Gymraeg yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Darperir rhagor o wybodaeth isod am y cynnwys arall a gyfieithwyd gennym, gan gynnwys ein cyhoeddiadau a'n tudalennau ar ein gwefan.

Fe wnaethon ni ohebu gydag 1 Aelod Seneddol (San Steffan) Cymreig, er bod yr ohebiaeth hon yn Saesneg yn hytrach na Chymraeg.

Mae ein hymateb i ofnion Deddf yr Iaith Gymraeg yn gymesur â lefel y cysylltiadau a dderbyniwn yn y Gymraeg. Byddwn yn adolygu ein dull gweithredu fel rhan o ddiweddarau ein Cynllun.

Cyhoeddiadau

Cafodd ein Hadroddiad Blynyddol a'n Cyfrifon ar gyfer 2022/23 eu cyfieithu i'r Gymraeg a'u cyhoeddi ar ein gwefan. Bydd y broses hon yn cael ei dilyn ar gyfer Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2023/24 (gohiriwyd eu cyhoeddi eleni oherwydd yr Etholiad Cyffredinol). Byddwn hefyd yn cyfieithu'r diweddariad hwn i'r Gymraeg ac yn ei gyhoeddi ar ein gwefan.

Yn 2023/24 gwnaethom nifer o newidiadau i'n gwefan i wella profiad pobl o'i defnyddio ac ymgysylltu â'n gwasanaeth. Pan ddiweddarwyd tudalennau â gwybodaeth allweddol, fe wnaethom gyfieithu'r wybodaeth hon i'r Gymraeg, er mwyn sicrhau bod gan ddefnyddwyr Gymraeg yr un ansawdd profiad.

Derbyniodd yr adran 'gwybodaeth gyffredinol' Gymraeg ar ein gwefan 99 ymweliad unigryw i'r dudalen (gan ddefnyddwyr unigol). Yr amser cyfartalog a dreuliwyd ar y dudalen hon oedd 31 eiliad.

Digwyddiadau siarad

Yn 2023/24 aethom i un digwyddiad wyneb yn wyneb yng Nghymru – cynhadledd flynyddol Cymru Gyfreithiol yng Nghaerdydd - a fynychwyd gan ystod o bartïon a oedd yn ymwneud â system gyfreithiol Cymru. Yn y gynhadledd honno manteisiwyd ar y cyfle i rannu manylion y gwasanaethau a gynigiwn yn y Gymraeg o dan ein Cynllun, yn ogystal â manylion y cwynion a gawsom gan ddefnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru (waeth beth oedd cyfrwng yr iaith y buom yn gohebu ynddi). Gwnaethom hefyd gynnal 11 digwyddiad ar-lein a oedd yn agored i ddarparwyr cyfreithiol Cymru i fod yn bresennol; Nid ydym yn cynnal digwyddiadau i'r cyhoedd.

Monitro, adborth a chwynion

Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn ymgysylltu â Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg ynglŷn â diweddarau ein Cynllun, gyda'r bwriad o sefydlu Cynllun diwygiedig mewn pryd ar gyfer y diweddariad y flwyddyn nesaf.

Yn y cyfamser, rydym yn parhau i fonitro ein darpariaeth Gymraeg i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â gofynion y Cynllun. Lle gall polisiâu a mentrau corfforaethol newydd effeithio ar ein Cynllun, bydd LeO yn ystyried y goblygiadau posibl ac yn ymgynghori â Chomisiynydd y Gymraeg fel y bo'n briodol. Mae polisiâu a strategaeth ehangach Leo ar gyfer sicrhau cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant mewn perthynas â'n pobl a'n cwsmeriaid - gan gynnwys strategaeth EDI a gyhoeddwyd ar ein gwefan – yn ymestyn i'n hymrwymiaidau ynghylch triniaeth gyfartal y Gymraeg yn berthnasol i'n dyletswyddau o dan ein Cynllun.

Mae gan LeO [broses ddiffiniedig](#) ar gyfer delio â phryderon am safon y gwasanaeth yr ydym wedi'i ddarparu mewn achosion unigol. Gallai hyn gynnwys methu â diwallu anghenion hygyrchedd unigol, megis gohebu mewn iaith wahanol, gan gynnwys y Gymraeg. Dylid cyfeirio cwynion am wasanaeth LeO at yr achos LeO perthnasol yn yr achos yn y lle cyntaf, a byddant yn cael eu cynyddu yn unol â'n proses.

Dylid cyfeirio unrhyw gwestiynau, adborth neu gwynion eraill am Gynllun Leo a chydymffurfiaeth ag ef at y tîm Cyfathrebu, Ymgysylltu ac Effaith yn support@legalombudsman.org.uk.