Gwahoddiad i Gyfarfod Cyn y Tendr ar gyfer Cyngor Cyfreithiol Cymunedol
Contract Cyngor Teuluol Arbenigol dros y Ffôn

09 Mehefin 2008

Cwestiynau ac Atebion

Rhagarweiniad

Yn dilyn cynnydd Peilot Cyngor Teuluol Arbenigol dros y Ffôn Cyngor Cyfreithiol Cymunedol, mae'r Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol (yr "LSC") yn bwriadu cynnig y gwasanaeth hwn i gleientiaid yn barhaol, ac felly ym mis Awst 2008 byddwn yn gwahodd tendrau gan sefydliadau sydd â diddordeb mewn darparu'r gwasanaeth hwn.

Er mwyn cael mewnbwn gan randdeiliaid, gwahoddasom bartïon sydd â diddordeb i 'Gyfarfod Diwrnod Agored', i roi rhagor o wybodaeth am y gwasanaeth rydym yn dymuno ei gael, y broses dendro, ac i hwyluso trafodaeth gyffredinol.

Nodir isod y cwestiynau a ofynnir gan y cyfranogwyr yn ystod y cyflwyniad a, lle bo'n bosibl, rydym wedi darparu ateb llawn[1].

Nodwch, gan fod rhaid i ni benderfynu'n derfynol ar nifer o faterion o hyd, nid yw'r ddogfen hon yn cynnwys manylion terfynol y gwasanaeth neu'r broses dendro. Bydd yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnoch i dendro i ddarparu'r gwasanaeth hwn i'w gweld yn yr adran 'Gwybodaeth i Ymgeiswyr' ("GIY"), a fydd hefyd yn cynnwys y gwahoddiad ffurfiol i dendro.

Cwestiynau ac Atebion

C.1

A allwch gadarnhau dyddiadau ac amserlen y broses dendro?

A.1

Er nad ydym yn gallu cadarnhau unrhyw ddyddiadau pendant ar hyn o bryd, rydym yn gobeithio y bydd y gwasanaeth llawn yn mynd rhagddo erbyn mis Rhagfyr 2008 neu yn gynnar yn 2009.

Bwriadwn gyhoeddi'r gwahoddiad i dendro, a fydd yn cael ei gynnwys o fewn y ddogfen 'Gwybodaeth i Ymgeiswyr', yn hwyr ym mis Awst 2008.

Rydym heb benderfynu ar amserlen derfynol y broses dendro ei hunan ond bydd hon yn cael ei nodi yn y GIY. Fodd bynnag, disgwyliwn y bydd y broses yn cymryd oddeutu 2 i 3 mis o'r dyddiad y caiff y GIY ei chyhoeddi i ddyfarniad y contract(au); bydd hyn hefyd yn dibynnu ar nifer y ceisiadau a dderbynnir.

Bydd rhywfaint o hyblygrwydd ynghylch dyddiad dechrau penodol y gwasanaeth a bydd hyn yn cael ei drafod â'r sefydliadau llwyddiannus. Byddem yn disgwyl i bob darparwr fod wedi dechrau rhedeg y gwasanaeth erbyn, fan bellaf, 1 Chwefror 2009.

[1] Cyhoeddwyd fersiwn flaenorol o'r ddogfen hon (fersiwn un) ar ein gwefan ar neu o gwmpas 13 Mehefin 2008. Nodwch fod y ddogfen hon (fersiwn dau) yn disodli fersiwn un, a ddylai gael ei hanwybyddu.

C.2

Sawl contract ydych yn bwriadu ei ddyfarnu?

A.2

Rydym heb benodi uchafswm neu leiafswm o gontractau i'w dyfarnu. Er hynny, byddem yn disgwyl i'r gwasanaeth gael ei ddarparu gan fwy nag un sefydliad.

Gwahoddir darparwyr i dendro am gyfran o'r oriau cyngor sydd ar gael a dyfernir contractau yn dilyn asesiad o bob un o'r tendrau yn erbyn y meini prawf a nodir yn y GIY.

C.3

A fydd y darparwyr peilot yn ennill contractau yn bendant?

A.3

Dim o reidrwydd – bydd yn dibynnu a yw eu tendr yn llwyddiannus ai peidio. Bydd hwn yn wahoddiad agored, yn gwahodd tendrau o ddarparwyr presennol (gan gynnwys y rhai hynny a gymerodd ran yn y peilot) a newydd-ddyfodiaid i'r farchnad. Caiff pob tendr ei asesu yn erbyn y meini prawf a nodir yn y GIY.

C.4

Sawl cynghorwr fydd ei angen ar bob darparwr?

A.4

Ni fydd yr LSC yn pennu faint o gynghorwyr y bydd ei angen ar bob darparwr.

Yn lle hynny, byddwn yn gofyn i sefydliadau dendro am gyfran o'r oriau cyngor sydd ar gael. A bwrw bod ansawdd y cyngor yn foddhaol, ni fydd yr LSC yn cyfyngu ar nifer y cynghorwyr sy'n rhoi cyngor na chyfran amser cynghorwyr a dreulir yn darparu'r gwasanaeth hwn.

Fodd bynnag, gan nad oes angen lleiafswm neu uchafswm o gynghorwyr ym mhob sefydliad, fel y manylir yn y cyflwyniad, rhoddir blaenoriaeth i'r darparwyr sy'n gallu bod yn hyblyg gyda nifer y cynghorwyr sydd ar gael ganddynt i ateb y galw am wasanaethau.

C.5

A fyddwch yn dyfarnu contractau yn seiliedig ar bris yn unig?

A.5

Na fyddwn. Asesir tendrau ar ansawdd a gwerth am arian. Caiff hyn ei esbonio ymhellach yn y GIY.

C.6

A fydd y rhai sy'n gallu cynnig categorïau eraill o'r gyfraith yn ogystal â chyfraith teulu yn cael blaenoriaeth?

A6

Na fyddant, mae'r gwahoddiad hwn i dendro ar gyfer darparu gwasanaethau cyngor teuluol yn unig.

C.7

A fyddwch yn ystyried darparwyr llai yn llai ffafriol, gan na fyddant yn gallu darparu cynifer o oriau?

A.7

Na fyddwn, uwchlaw pob dim, rydym yn ystyried ansawdd ac wedyn pris. Byddwn yn penodi'r darparwyr hynny sy'n rhoi modd i ni ddiwallu ein gofynion ar gyfer darparu'r gwasanaeth.

C.8

A ydym yn chwilio am unrhyw gysylltiad daearyddol rhwng lleoliad y cynghorwyr ffôn ac o ble mae'r cleientiaid yn ffonio?

A. 8

Nac ydym. Mae cleientiaid ledled Cymru a Lloegr yn ffonio'r Gwasanaeth Gweithredwyr Ffôn. Os ydynt yn gymwys i dderbyn cymorth cyfreithiol, bydd y Gwasanaeth Gweithredwyr yn trosglwyddo'r alwad i ddarparwr. Gan fod hwn yn gyngor dros y ffôn, ni fydd ots ble mae'r cleient neu'r darparwr wedi'u lleoli'n ddaearyddol, cyhyd â bod y cleientiaid sy'n ffonio o Gymru sy'n siarad Cymraeg yn cael eu trosglwyddo i ddarparwr Cymraeg.

C.9

A yw hi'n ofynnol i ddarparwyr sicrhau bod cynghorwr ar gael o ddydd Llun i ddydd Gwener 9am tan 6.30pm?

A.9

Ar hyn o bryd mae'r gwasanaeth ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener, 9.00am tan 6.30pm, a rhaid i gynghorwyr fod ar gael i dderbyn galwadau trwy gydol y cyfnod hwn. Er mwyn rheoli cyfnodau prysur a thawel o ran nifer y galwadau trwy gydol y diwrnod, a rhoi hyblygrwydd i ddarparwyr er mwyn iddynt sicrhau bod amser gan eu cynghorwyr i gyflawni'r gwaith achos angenrheidiol ar gyfer cleientiaid, bydd darparwyr yn cael slotiau rota.

Yn ystod y slotiau rota hyn, rhaid i ddarparwyr sicrhau eu bod wedi cofrestru'r nifer gofynnol o gynghorwyr sy'n barod i dderbyn y galwadau. Dyrennir slotiau rota yn ôl maint y contract, gyda darparwyr mwy yn cael nifer uwch o slotiau rota. Pan na fydd darparwyr ar y rota, byddant yn gwneud gwaith achos i gleientiaid. Dyletswydd y rheolwyr yw rheoli eu slotiau rota eu hunain fel y gwelant orau, er mwyn rhoi amser i'r cynghorwyr gwblhau gwaith achos.

C.10

Beth am agor ar ddydd Sadwrn?

A.10

Rydym yn ystyried agor ar ddydd Sadwrn. Os penderfynwn fod angen i ni gynnig y gwasanaeth ar ddydd Sadwrn, byddwn yn nodi hyn yn y GIY.

C.11

A oes rhaid i gynghorwyr weithio yn benodol ar y llinell gymorth neu a allant wneud gwaith arall i'r cwmni hefyd?

A.11

Y darparwyr sy'n penderfynu sut maent yn rheoli llinell gymorth y CLA, cyhyd â'u bod yn cydymffurfio â'r gofynion cytundebol. Gall darparwyr ddewis cyflogi cynghorwyr sydd ond yn gweithio ar y llinell gymorth neu gallant ddewis cylchdroi eu cynghorwyr rhwng adrannau eraill – e.e. i sicrhau bod y cynghorwyr yn cael cymysgedd eang o waith. Cyfrifoldeb y darparwr yw sicrhau bod ansawdd y cyngor a roddir gan gynghorwyr yn bodloni'r gofynion cytundebol, heb ystyried faint o amser a dreulir yn gweithio ar y llinell gymorth.

C.12

A oes rhaid i gynghorwyr gael eu lleoli yn y swyddfa neu a allent weithio gartref?

A.12

Bydd y contract yn cynnwys cyfeiriad(au) swyddfa'r darparwr. Disgwylir y bydd mwyafrif helaeth y cyngor yn cael ei ddarparu o'r cyfeiriad hwnnw. Os dymuna unrhyw ddarparwyr roi cyngor o rywle arall (e.e. o gyfeiriad cartref cynghorwr), rhaid iddynt gysylltu â'r LSC i gytuno ar newid o'r fath ymlaen llaw. Byddai gweithio gartref (neu drefniant tebyg) yn eithriad yn hytrach na rheol. Byddai'n rhaid i unrhyw weithwyr cartref wneud trefniadau sy'n rhoi modd iddynt gydymffurfio â'r contract – e.e. teleffoni, gofynion TG a Deddf Diogelu Data 1998.

C.13

A fydd darparwyr mwy yn cael nifer uwch o alwadau?

A.13

Bydd darparwyr yn rhoi cais am gyfran o'r oriau sydd ar gael. Bydd y darparwyr hynny sy'n ennill mwyafrif yr oriau yn derbyn mwyafrif y galwadau, ar yr amod eu bod wedi rheoli eu gweithred mor effeithlon ac effeithiol ag sy'n bosibl (e.e. gweler slotiau rota uchod). Bydd angen i ddarparwyr mwy sicrhau eu bod yn gwneud hyn, oherwydd y bydd angen mwy o achosion arnynt na darparwyr bach er mwyn gwneud eu horiau o dan y contract.

C.14

Pa lefel o brofiad cyfreithiol a ddisgwylir gan y cynghorwyr?

A.14

Bydd lefel profiad pob un o'r cynghorwyr sy'n darparu'r gwasanaeth yn cael ei chadarnhau yn y GIY a'r contract. Rhaid i bob sefydliad gyflogi o leiaf un goruchwyliwr sy'n diwallu'r Safon Goruchwyliwr Teulu fel y nodir yn Nod Ansawdd Arbenigol (NAA) yr LSC. Os bydd sefydliad yn gwneud cais am gontract mawr, byddem yn disgwyl gweld 'cymhareb goruchwyliwr i gynghorwr' sy'n ddigonol ar gyfer lefel ofynnol y goruchwyliwr, ac felly mae'n bosibl y bydd angen mwy nag un goruchwyliwr.

C.15

Pa mor bell allwn fynd ag achos dros y ffôn?

A.15

Ar hyn o bryd, rhoddir cyngor i gleient o Gymorth Cyfreithiol hyd at Gymorth Teulu Is. Rydym yn ystyried a yw hi'n bosibl rhoi cyngor dros y ffôn a fydd yn cynnwys mater achos a chynrychiolaeth. Bydd manylion terfynol lefelau o gyngor y bydd yn ofynnol i sefydliadau eu darparu i'w gweld yn y GIY.

Nodir diffiniadau'r lefelau gwasanaethau hyn yn ein Cod Ariannu (gweler www.legalservices.gov.uk>CommunityLegalService>CivilLegalAidEligibility)

Mae'r Cod Ariannu yn cwmpasu cyngor a chymorth o ran datrys y ddadl honno trwy gyd-drafod neu fel arall. Mae'n eithrio mater achos neu gynrychiolaeth mewn achos heblaw am gymorth i gael gorchymyn cydsynio yn dilyn torri Dadl Deuluol.

C.16

Mae llawer o gleientiaid, er enghraifft, achosion trais domestig, yn debygol o fod ag angen cynrychiolaeth wyneb yn wyneb ac ni fydd cynghorwr ffôn yn gallu ymdrin â'u hachos. Sut byddwch yn ymdrin â hyn?

A.16

Yn gyntaf, bydd y Gwasanaeth Gweithredwyr yn cynnal diagnosis cychwynnol o achos y cleient a bydd yn hidlo'r cleientiaid hynny sydd ag angen cynrychiolaeth wyneb yn wyneb a'u cyfeirio yn syth at ddarparwr wyneb yn wyneb.

Yn ail, os bydd cleient yn siarad â chynghorwr ffôn a bydd y cynghorwr yn teimlo bod angen cyngor wyneb yn wyneb ar y cleient, bydd y cynghorwr yn defnyddio cyfeiriadur Cyngor Cyfreithiol Cymunedol (ar wefan y CLA) i leoli darparwyr wyneb yn wyneb yn ardal ddaearyddol y cleient a chyfeirio'r cleient at y darparwyr hynny.

Os yw darparwr eisoes wedi ymgymryd ag achos ac mae'n dod yn amlwg yn ddiweddarach bod angen cynrychiolaeth wyneb yn wyneb, bydd y darparwr yn defnyddio cyfeiriadur Cyngor Cyfreithiol Cymunedol a chyfeirio'r cleient at ddarparwr lleol. Os oes gan y darparwr gontract wyneb yn wyneb ei hun, gall gyfeirio'r cleient at ei adran ei hun, ar yr amod bod y cleient yn byw yn y cyffiniau. Bydd rheolau ar atgyfeiriadau i'w gweld yn y contract.

C.17

Beth am achosion brys?

A.17

Fel uchod, os bydd y Gwasanaeth Gweithredwyr yn derbyn galwad gan gleient sydd ag angen cynrychiolaeth ar frys a/neu gyngor wyneb yn wyneb ar frys, byddant yn atgyfeirio'r cleient at ddarparwr wyneb yn wyneb.

Fodd bynnag, bydd y Gwasanaeth Gweithredwyr hefyd yn ystyried buddiannau gorau'r cleient ac os na fydd y cleient yn gallu cael cyngor wyneb yn wyneb neu alwadau fin nos pan fydd gwasanaethau wyneb yn wyneb yn debygol o fod wedi cau, byddant (os ydynt yn gymwys i gael Cymorth Cyfreithiol) yn cael eu trosglwyddo i gynghorydd ffôn i dderbyn rhywfaint o gyngor cyn y gwrandawiad.

C.18

Os yw cleient wedi derbyn Cymorth Cyfreithiol eisoes dros y ffôn, a allant dderbyn Cymorth Cyfreithiol eto gan ddarparwr wyneb yn wyneb?

A.18

Gallant, ond bydd rhaid i ddarparwr sy'n gweithredu o dan Gontract Unedig gyda'r LSC (h.y. contract yr LSC gyda'i ddarparwyr ar gyfer darparu Cymorth Cyfreithiol wyneb yn wyneb) ystyried y rheolau o dan y contract hwnnw o ran agor achosion Cymorth Cyfreithiol.

C.19

A allwn ni atgyfeirio'n fewnol i'n cwmni ein hunan ar gyfer cyngor wyneb yn wyneb?

A.19

Gallwch, os bydd yn fuddiol i'r cleient (h.y. oherwydd bod eich sefydliad o fewn yr un lleoliad â'r cleient). Gweler hefyd C16 uchod.

C.20

A oes risg i ddarparwyr ffôn gael 'hoff gyflenwyr' y maent yn atgyfeirio atynt?

A.20

Nid yw hon yn sefyllfa sydd wedi'i nodi'n broblem hyd yn hyn wrth weithredu gwasanaeth y CLA. Mae cynghorwyr ffôn yn siarad â chleientiaid ledled Cymru a Lloegr a rhaid iddynt atgyfeirio cleient (gan ddefnyddio cyfeiriadur y CLA) at eu darparwr agosaf. Gan hynny, nid yw'n debygol y bydd hyn yn digwydd.

C.21

Sut mae'r Gwasanaeth Gweithredwyr yn cynnal y prawf modd?

A.21

Mae'r Gwasanaeth Gweithredwyr yn cwblhau asesiad modd llawn Cymorth Cyfreithiol yn ôl rheolau'r LSC ar asesu modd a chymhwyster ariannol. Wedyn bydd manylion yr asesiad, gan gynnwys ffurflen Cymorth Cyfreithiol a gwblheir yn rhannol, ar gael (trwy System Trin Achosion) i'r cynghorwr ffôn teuluol y mae'r achos yn cael ei atgyfeirio ato.

C.22

Ai cyfrifoldeb y darparwr ffôn yw cael tystiolaeth modd?

A.22

Ie, goblygiad y darparwr yw gwneud hyn. Nodir y rheolau yn y contract. Gall darparwyr roi hyd at 2 awr o gyngor dros y ffôn (a 12 munud i atgyfeirio cleient lle bo'n briodol) i gleientiaid heb gael tystiolaeth modd ar ffeil. Er mwyn symud ymlaen y tu hwnt i'r terfyn 2 awr, rhaid i ddarparwyr gael tystiolaeth modd lawn a chywir gan y cleient. Mae arfer gorau yn datgan y bydd darparwyr yn anfon Ffurflen Cymorth Cyfreithiol i'w llofnodi a'i dychwelyd â thystiolaeth modd ar ddechrau'r achos i sicrhau bod y dystiolaeth wedi'i chofnodi a'i bod yn barod pan fydd angen i achos symud y tu hwnt i'r 2 awr gychwynnol.

Oherwydd anawsterau posibl o ran derbyn y Ffurflen Cymorth Cyfreithiol wedi'i harwyddo a thystiolaeth modd mewn pryd, mae rhai o'r darparwyr CLA presennol wedi creu cysylltiadau ag e.e. swyddfeydd CAB er mwyn i'r cleient fynd â'i dystiolaeth a'i ffurflen wedi'i harwyddo i swyddfa CAB, a fydd yn ffacsio'r rhain i'r darparwr wedyn i arbed amser (ac wedyn anfon copïau caled yn y post).

C.23

A allwch gadarnhau i bwy mae'r cleient yn perthyn, yr LSC neu'r darparwr ffôn? Sut mae hyn yn effeithio ar unrhyw faterion o wrthdaro?

A.23

Mae tâl cadw'r cleient gyda'r sefydliad sy'n rhoi'r cyngor. Nid oes gan yr LSC berthynas uniongyrchol gyda'r cleient i roi cyngor cyfreithiol. Rhaid i ddarparwyr gynnal y gwiriadau arferol ar ôl i'r cleient gael ei atgyfeirio atynt gan y Gwasanaeth Gweithredwyr. Mewn sefyllfa o wrthdaro, dylai'r cleient gael ei atgyfeirio at un o'r darparwyr ffôn eraill neu ddarparwr wyneb yn wyneb arall. Hefyd, bydd yn rhaid i lawer o ddarparwyr gydymffurfio ag unrhyw reolau rheoleiddiol ynghylch materion o wrthdaro sy'n briodol iddynt.

C.24

A oes gofyn i ni anfon llythyrau gofal cleientiaid?

A.24

Rhaid i ddarparwyr gydymffurfio â Safonau Ansawdd y contract (a addasir o NAA yr LSC), a fydd yn cynnwys darpariaethau ar yr hyn sydd yn rhaid ei gadarnhau i'r cleient ar bapur. Yn gryno, rhaid i gleientiaid dderbyn cadarnhad ysgrifenedig o'r cyngor a dderbynnir oni bai bod amgylchiadau eithriadol yn berthnasol (e.e. mae'r cleient yn gofyn yn benodol i chi beidio â gwneud hyn). Yn ogystal, rhaid i ddarparwyr ennill lleiafswm sgôr mewn Adolygiad gan Gydweithwyr ym mhob blwyddyn yn ystod cyfnod y contract ac fe ddylent felly drefnu eu ffeiliau yn y fath fodd fel eu bod yn gallu cyflawni hyn.

Pwynt arall sy'n werth ei nodi yw y bydd gan lawer o sefydliadau reolau i'w dilyn wedi'u gosod gan eu hawdurdod rheoleiddiol ynghylch pa wybodaeth y dylai llythyrau gofal cleientiaid ei chynnwys.

C.25

Sut byddwn yn cael ein talu ar ddiwedd achos?

A.25

Bydd gofyn i ddarparwyr ein hanfonebu bob mis, gan roi manylion ar gyfanswm yr oriau rydych wedi eu gweithio ar achosion agored a chaeedig yn ystod y mis hwnnw (h.y. rydych yn anfon bil atom ar gyfer gwaith sy'n mynd yn ei flaen). Caiff darparwyr eu talu ar gyfer y gwaith a wneir yn ôl eu hanfonebau, a gyfrifwyd yn ôl eu cyfraddau cytundebol fesul awr.

Mae'r oriau a weithir o dan y cytundeb yn cael eu cefnogi gan adroddiadau a gyflwynir bob mis gan y darparwyr. Bydd y contract yn cynnwys darpariaethau sy'n rhoi modd i'r LSC archwilio'r gwaith a wneir ar unrhyw achos ar unrhyw amser, i wirio bod y swm ar y bil ar gyfer gwaith sy'n mynd yn ei flaen trwy gydol achos yn gyfartal â'r cyfanswm a delir ar gyfer yr achos hwnnw ar ôl iddo gael ei gau. Mae'r contract hefyd yn darparu ar gyfer adennill rhag ofn y bydd gormod yn cael ei dalu.

C.26

Yn y cyflwyniad dywedoch y byddai disgwyl i ddarparwyr 'roi cynilion ychwanegol i'r LSC'. Beth ydych yn ei olygu gan hyn?

A.26

Golyga hyn y bydd disgwyl i ddarparwyr roi unrhyw ddarbodion gwerthiant a chynilion a wnânt i'r LSC. Er enghraifft, petaem yn ehangu contract darparwr yn ystod tymor y contract (bydd uchafswm terfynau ehangu yn cael ei gynnwys yn y GIY a'r contract), mae'n bosibl y byddai'r darparwr yn gallu lleihau ei gyfradd fesul awr wrth i nifer ei oriau gynyddu. Enghraifft arall – os, o ganlyniad i ehangu'r contract hwn neu ei fusnes yn gyffredinol, bydd darparwr yn symud o swyddfeydd drud yng nghanol y ddinas i ddatblygiad rhatach y tu allan i'r dref, mae'n bosibl y bydd yn gallu lleihau'r gyfradd fesul awr ac aros o fewn ei faint elw arfaethedig o hyd.

C.27

A oes gennych gynlluniau i gyflwyno ffioedd sefydlog ar gyfer y maes gwaith hwn?

A.27

Nid yn ystod tymor y contract hwn. Bydd angen i ni weld sut y gallai proffil y gwasanaeth newid cyn gwneud unrhyw benderfyniadau yn y maes hwn.

C.28

Ar ba lefel fydd datgeliad y prosiect peilot?

A.28

Rydym yn bwriadu cyhoeddi gwerthusiad dros dro o'r peilot ym mis Awst 2008. Bydd hwn yn cynnwys manylion y proffiliau achos hyd yn hyn, gan gynnwys nifer y galwadau, categorïau gwaith a hyd yr achosion. Bydd y gwerthusiad llawn yn seiliedig ar ddata'r flwyddyn gyfan ac felly ni fydd ar gael tan ar ôl mis Hydref 2008.

C.29

Beth yw'r gyfradd bresennol fesul awr a delir i ddarparwyr y prosiect peilot?

A.29

Ar hyn o bryd, mae'r wybodaeth hon yn gyfrinachol i'r darparwyr. Fodd bynnag, byddwn yn rhoi canllaw yn y GIY ynghylch y gyfradd uwch y byddwn yn debygol o'i thalu.

C.30

O'r profiad peilot, a fu unrhyw ofynion yswiriant indemniad proffesiynol?

A.30

O dan y contract, rhaid i bob darparwr ddiwallu pob un o'r gofynion perthnasol o ran yswiriant indemniad a osodir gan eu corff cynrychiadol a gydnabyddir (os oes un ganddynt) ac, fel lleiafrif, rhaid iddynt gael eu hindemnio yn erbyn colled hyd at £1 miliwn ym mhob hawl o dan y NAA. Bydd gofynion cyfredol yn cael eu gwirio cyn cyhoeddi'r GIY a'r contract i gynnwys terfynau wedi'u diweddaru, lle bo rhaid.

C.31

Sut bydd y tâl statudol yn briodol mewn achosion dros y ffôn?

A.31

Roedd trefniadau arbennig gennym ar gyfer y peilot. Byddwn yn adolygu'r mater hwn a bydd manylion llawn ynghylch sut bydd y tâl statudol yn briodol yn cael eu hamlinellu yn y GIY.

C.32

A ydy BSS (darparwr y Gwasanaeth Gweithredwyr) wedi'i eithrio rhag gwneud cais am y tendr hwn?

A.32

Nid yw BSS wedi'i eithrio rhag tendro, ond ar hyn o bryd rydym yn deall eu bod yn annhebygol o gyflwyno tendr.

C.33

Sut caiff cyfrinachedd ei ddiogelu?

A.33

Os yw'r cwestiwn hwn yn cyfeirio at gyfrinachedd cleientiaid, bydd y contract yn cynnwys darpariaethau manwl ar hyn – yn gryno, bod rhaid i ddarparwyr barchu cyfrinachedd cleientiaid bob amser (ac yn unol ag unrhyw reolau rheoleiddiol perthnasol).

Os yw'r cwestiwn yn gysylltiedig â chyfrinachedd o ran contract y darparwr, eto, bydd y contract yn rhoi sylw i hyn. Bydd y darpariaethau contract masnachol arferol ar gyfrinachedd a Rhyddid Gwybodaeth i'w gweld yn y GIY a'r contract.

C.34

Beth yw'r gyllideb gyffredinol ar gyfer y llinell gymorth teulu?

A.34

Y gyllideb yw £1m 2008/2009 ac ar hyn o bryd fe'i disgwylir i fod yn £4m y flwyddyn wedyn (mae'r ddau ffigur hwn yn cynnwys TAW). Fodd bynnag, gosodir cyllidebau'r LSC bob blwyddyn ariannol a bydd y swm hwn yn amodol ar adolygiad.

C.35

A allwch roi syniad i ni ynghylch maint y sefydliadau sy'n darparu'r gwasanaeth peilot ar hyn o bryd?

A.35

Y darparwyr peilot yw:(a) cwmni cyfreithwyr sy'n cyflogi 3.6 o gynghorwyr Cyfwerth ag Amser Llawn (CALl) i weithio ar y llinell gymorth, (b) cwmni cyfreithwyr sy'n cyflogi 2.2 o gynghorwyr CALl ar y llinell gymorth, ac (c) elusen gofrestredig/ sefydliad dielw sy'n cyflogi 2.2 o gynghorwyr CALl ar y llinell gymorth. Nid ydym wedi cynnwys manylion am faint gwirioneddol y sefydliadau, fel cyfanswm y cyflogwyr, nifer y swyddfeydd ac ati.

C.36

Pan fydd cleient yn adalw, a ydyw'n mynd trwy'r un rhif â'r Gwasanaeth Gweithredwyr?

A.36

Nac ydyw. Mae pob darparwr yn rhoi i'r cleient yr hyn a elwir yn rhif 'drws cefn'. Mae hwn yn rhif (0845) arbennig nad yw'n ddaearyddol sy'n rhoi modd i'r cleient ailgysylltu â'r darparwr sy'n gweithio ar ei achos heb fynd trwy'r Gwasanaeth Gweithredwyr.

Dylid nodi fodd bynnag petai cleient yn ffonio'r darparwr ar ei rif 'drws cefn' ychydig fisoedd yn hwyrach ynghylch mater gwahanol, newydd, byddai'n rhaid i'r darparwr ailgyfeirio'r cleient at y Gwasanaeth Gweithredwyr, oherwydd y byddai'n rhaid cynnal prawf modd o'r newydd. Os yw'n gymwys, byddai'r cleient wedyn yn cael ei drosglwyddo i ddarparwr sydd ar gael a gallai, os dymunai, ofyn i'r darparwr hwnnw ei gyfeirio at y darparwr gwreiddiol.

C.37

A oes unrhyw gymorth gyda seilwaith cyfalaf?

A.37

Nac oes. Disgwylir i ymgeiswyr gynnwys unrhyw gostau dechrau ac ati o ran y gyfradd fesul awr maent yn tendro arni.

C.38

Pa ieithoedd y mae'r Gwasanaeth Gweithredwyr yn eu darparu?

A.38

Mae BSS yn cyflogi gweithredwyr sy'n siarad Cymraeg a Saesneg; yn ogystal maent yn defnyddio 'Llinell Ieithoedd', gwasanaeth cyfieithu teirffordd sy'n rhoi modd iddynt gyfathrebu mewn 170 o ieithoedd eraill.

C.39

A oes unrhyw ganolfannau galw masnachol sy'n darparu'r gwasanaeth hwn ar hyn o bryd?

A.39

Nac oes. Yn y gorffennol rydym wedi dyfarnu contractau i ganolfannau galw masnachol ddarparu gwasanaethau cyngor dros y ffôn, ond nid oes rhai ar hyn o bryd.

C.40

A ydy'r LSC yn gallu rhoi data o'r peilot i'r darparwyr gwasanaeth posibl sy'n nodi nifer y galwadau a gafodd eu hatgyfeirio ar gyfer cyngor cyfreithiol wyneb yn wyneb gan BSS, yn gwahaniaethu rhwng y rhai y barnwyd eu hachosion i fod yn anaddas i'r peilot a'r rhai a gawsant eu hatgyfeirio oherwydd problemau gallu a galw?

A.40

Ar hyn o bryd, nid yw'r LSC yn casglu digon o wybodaeth i ateb y cwestiwn hwn yn llawn.

Yn ystod y peilot, atgyfeirir tua 20% o achosion teulu at arbenigwyr ffôn. Y rheswm am hyn yw natur gyfyngedig y peilot a'r ffaith mai 8 cynghorwr Arbenigol Teulu CALl yn unig a geir ar hyn o bryd.

Byddai'r 80% sy'n weddill naill ai'n cael eu cyfeirio ar gyfer cyngor wyneb yn wyneb, cânt fanylion llinell gymorth arall, neu'n cael eu hatgyfeirio at adnodd gwybodaeth (e.e. taflen neu wefan berthnasol). O'r rheiny a gafodd eu hatgyfeirio ar gyfer cyngor wyneb yn wyneb, nid ydym yn casglu gwybodaeth am a oedd hyn oherwydd problemau gallu a galw'r peilot neu a oedd er buddiannau gorau'r cleient.

Mewn meysydd eraill y gyfraith yr ymdrinnir â hwynt gan y Gwasanaeth Gweithredwyr lle nad oes materion gallu a galw o'r math, atgyfeirir tua 15% o achosion ar gyfer cyngor wyneb yn wyneb.