

Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner



Cofnodi a rhannu dewis iaith

Dogfen gyngor arferion da

Cyhoeddir yn unol ag adran 4(2)(j) Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011
Dyddiad: Medi 2020

Mae dogfennau cyngor arferion da'r Comisiynydd yn cynnig syniadau ymarferol ynghylch sut i fynd ati i gydymffurfio â dyletswyddau iaith statudol, a hyrwyddo defnydd o'r Gymraeg.

Mae'r dogfennau cyngor yn cyfeirio at ofynion dyletswyddau iaith statudol penodol, ond noder:

- Gall sefydliadau nad ydynt dan ddyletswydd i weithredu'r dyletswyddau penodol y cyfeirir atynt fynd ati i gymhwyso'r egwyddorion a'r enghreifftiau i'w sefyllfa hwy
- Nid yw'r dogfennau cyngor yn rhwymo sefydliadau'n gyfreithiol. Rhaid i sefydliadau ddibynnu ar eu cyngor cyfreithiol eu hunain wrth ddehongli a gweithredu dyletswyddau iaith
- Nid yw'r dogfennau cyngor yn godau ymarfer safonau dan adran 68 Mesur y Gymraeg, felly nid yw'n ofynnol cyfeirio at y dogfennau cyngor wrth ystyried dehongliad safonau'r Gymraeg. Mae [codau ymarfer y Comisiynydd](#) ar gyfer rheoliadau safonau'r Gymraeg i'w gweld ar y wefan (gweler adran 1 y codau ymarfer ynghylch statws cyfreithiol y codau).

Cynnwys

1	Cefndir	1
2	Pryd i gofnodi dewis iaith?	2
3	Esiamplau o gofnodi dewis iaith	6
4	Casglu a storio data dewis iaith	10
5	Isadeiledd ar gyfer cofnodi a rhannu dewis iaith	11
6	Datblygiadau cenedlaethol cysylltiedig	13
7	Gweithredu ar sail dewis iaith	14

1 Cefndir

- 1.1 Yn ystod 2017-18, yn sgil dod yn ymwybodol o broblemau o ran cofnodi a rhannu dewis iaith oedd yn gyffredin i nifer o sefydliadau, penderfynodd y Comisiynydd ymchwilio a gweithredu er mwyn ceisio mynd at wraidd yr anawsterau hyn.
- 1.2 Un o elfennau creiddiol y maes dan sylw yw sut yn union i gofnodi dewis iaith. Mae gwaith ymchwil y Comisiynydd wedi amlygu sawl ffordd wahanol o wneud hyn, gyda rhai sefydliadau'n ffafrio holi dau gwestiwn cyffredinol, ac eraill yn ffafrio holi am ddewis iaith defnyddiwr o fewn cyd-destunau gwahanol (wrth ohebu, wrth ffonio neu fel arall). Trafodir hyn ymhellach yn Adran 3 y ddogfen gyngor yma.
- 1.3 Roedd y Comisiynydd o'r farn fod y safonau sy'n ymwneud â gofyn am ddewis iaith, a'i gofnodi, yn bwysig – mae eu gweithredu'n fodd o sicrhau bod sefydliadau'n gallu adnabod defnyddwyr y Gymraeg yn fwy effeithiol, a chynnig gwasanaethau Cymraeg yn rhagweithiol.
- 1.4 Er mwyn gweithredu'r cynnig rhagweithiol, mae'n bwysig sicrhau bod gweithlu'r sefydliad yn cynnig gwasanaeth Cymraeg yn gyson a digymell, a pheidio â chymryd yn ganiataol fod pobl sy'n siarad Cymraeg yn gallu mynegi eu hunain yn hyderus yn Saesneg, neu eu bod yn fodlon derbyn eu gwasanaeth yn Saesneg.

2 Pryd i gofnodi dewis iaith?

Gofynion y safonau sy'n ymwneud â dewis iaith

Cyn gohebu am y tro cyntaf

- 2.1 Mewn perthynas â **safon 2** (yn rheoliadau rhifau 1-7), mae cod ymarfer y Comisiynydd ar gyfer rheoliadau safonau'r Gymraeg (rhif 1) 2015 yn nodi:

Os yw corff yn gohebu ag unigolyn am y tro cyntaf, rhaid iddo ofyn wrth yr unigolyn a fyddai'n dymuno cael gohebiaeth oddi wrtho yn Gymraeg. Os yw'r unigolyn yn ymateb i ddweud mai ei ddymuniad yw cael gohebiaeth yn Gymraeg gan y corff, rhaid i'r corff gadw cofnod o'r dymuniad hwnnw, gan ohebu â'r unigolyn hwnnw, ac anfon unrhyw ffurflenni at yr unigolyn hwnnw, yn Gymraeg o hynny ymlaen.

- 2.2 Mewn perthynas â **safon 3** (yn rheoliadau rhifau 1-7), mae'r cod ymarfer yn nodi:

Os yw corff yn anfon gohebiaeth sydd wedi'i chyfeirio at ddau unigolyn sy'n aelodau o'r un aelwyd am y tro cyntaf, rhaid iddo ofyn wrth y ddau unigolyn hynny a fyddent yn dymuno cael gohebiaeth oddi wrth y corff yn Gymraeg. Er enghraifft, gall y math o ohebiaeth gynnwys gohebiaeth sydd wedi'i chyfeirio at rieni plentyn, neu ddau unigolyn sy'n byw yn yr un cyfeiriad.

Os yw'r ddau unigolyn yn ymateb i ddweud mai dymuniad y ddau yw i gael gohebiaeth (sydd wedi'i chyfeirio at y ddau ohonynt) gan y corff yn Gymraeg, rhaid i'r corff gadw cofnod o'r dymuniad hwnnw, gan ohebu â hwy yn Gymraeg o hynny ymlaen (wrth anfon gohebiaeth sydd wedi'i chyfeirio at y ddau ohonynt).

Os yw un o'r unigolion (ond nid y ddau) yn ymateb i ddweud mai ei ddymuniad yw i gael gohebiaeth yn Gymraeg gan y corff, rhaid i'r corff gadw cofnod o'r dymuniad hwnnw. Os yw corff yn anfon gohebiaeth sydd wedi'i chyfeirio at y ddau unigolyn o hynny ymlaen, rhaid iddo hefyd ddarparu fersiwn Gymraeg o'r ohebiaeth.

Os yw'r ddau unigolyn yn ymateb i ddweud nad ydynt yn dymuno cael gohebiaeth (sydd wedi'i chyfeirio at y ddau ohonynt) gan y corff yn Gymraeg, nid oes rhaid i'r corff ohebu â hwy yn Gymraeg o hynny ymlaen (wrth anfon gohebiaeth sydd wedi'i chyfeirio at y ddau ohonynt). Os nad yw'r unigolion yn ymateb, rhaid i gorff beidio â chymryd hynny i olygu nad ydynt yn dymuno cael gohebiaeth (sydd wedi'i chyfeirio at y ddau ohonynt) yn Gymraeg.

Galwad ffôn gyntaf

- 2.3 Mewn perthynas â **safon 21** (yn rheoliadau rhifau 1-6 – safon 19 yn rheoliadau rhif 7), mae'r cod ymarfer yn nodi:

Pan fydd corff yn ffonio unigolyn am y tro cyntaf, rhaid iddo ofyn wrth yr unigolyn a yw'n dymuno cael galwadau ffôn oddi wrtho yn Gymraeg. Os mai dyna yw dymuniad yr unigolyn, rhaid iddo gynnal galwadau ffôn gyda'r unigolyn hwnnw o hynny ymlaen yn Gymraeg.

[...]

Mae'r term 'ffonio unigolyn am y tro cyntaf' [yn] golygu'r tro cyntaf y mae corff yn ffonio unigolyn o'r diwrnod gosod ymlaen. Mae hyn yn golygu bod rhaid sefydlu dymuniad yr unigolyn i gael galwadau ffôn oddi wrth y corff yn Gymraeg ar ôl y diwrnod gosod.

Cyfleoedd i ofyn am ddewis iaith

- 2.4 Mae nifer o sefydliadau yn chwilio am ffyrdd o gofrestru cwsmeriaid newydd ar eu gwefannau neu gan ddefnyddio eu gwasanaethau ar-lein. Er mwyn gwneud hyn mae angen sefydlu cyfrif i'r cwsmer, ac felly mae'n rhaid gofyn am fanylion personol. Mae'r cyfnod o gofrestru yn gyfle hefyd i gadarnhau dewis iaith y cwsmer os nad yw hynny'n wybodus yn barod.
- 2.5 Mae nifer o gyfleoedd eraill lle byddai modd i sefydliad ofyn neu gadarnhau beth yw dewis iaith y cwsmer. Gall y cyfleoedd yma gynnwys symud tŷ, cofrestru ar gyfer etholiadau/ cadarnhau manylion cyfeiriad ar y gofrestr etholiadol, neu gofrestru ar gyfer trwydded yrru, er enghraifft.
- 2.6 Mae'r Comisiynydd yn ymwybodol o enghreifftiau pan fo sefydliadau wedi ystyried rhai o'r heriau sydd wedi eu hadnabod wrth gofnodi dewis iaith ac wedi gwneud newidiadau i'r ffordd y gofynnir am y dewis iaith hwnnw:
- Mae Dŵr Cymru wedi ychwanegu blwch er mwyn cofnodi dewis iaith yng nghyd-destun gohebiaeth at y dyfodol wrth i gwsmer gofrestru ar gyfer cyfrif newydd, neu wrth iddynt symud tŷ (o fewn Cymru);
 - Gwnaeth Prifysgol Bangor addasu'r ffurflen gais i fyfyrwyr er mwyn gwahanu cwestiynau am allu ieithyddol a dewis iaith. Nodwyd bod y ffurflen flaenorol yn creu dryswch ymysg myfyrwyr, ond cafwyd yr argraff fod y newidiadau wedi cael effaith gadarnhaol.

Sut i holi am ddewis iaith?

Newid ymddygiad sefydliadol o ran cynnig, cofnodi a rhannu dewis iaith

2.7 Bydd yn fuddiol i sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus ddeall y ffactorau sy'n dylanwadu ar ddewisiadau'r cyhoedd mewn sefyllfaoedd amrywiol wrth benderfynu ar ddewis iaith.

Pa ffactorau all effeithio ar gofnodi dewis iaith

2.8 Mae ffactorau cymhleth, sy'n ymwneud â ffydd mewn sefydliadau fel hanes, seicoleg, profiad cymheiriaid a ffactorau rhyngweithio rhwng bodau dynol a chyfrifiaduron yn dylanwadu ar benderfyniad pobl i ddefnyddio gwasanaethau yn Gymraeg ai peidio.

2.9 Awgryma ymchwil a wnaethpwyd gan y Comisiynydd mai'r prif ddylanwad ar benderfyniad unigolion i geisio defnyddio gwasanaeth Cymraeg ai peidio yw asesiad defnyddiwr o i ba raddau mae gwasanaeth Cymraeg yn debygol o fod ar gael, ac i ba raddau y bydd yn brofiad hwylus a didrafferth.

2.10 Mae angen i ddefnyddwyr gael ffydd yng ngallu'r sefydliad i gynnig gwasanaeth Cymraeg dibynadwy.

2.11 Mae'r Comisiynydd hefyd yn ymwybodol fod defnyddwyr yn gwneud asesiad cynhwysfawr isymwybodol wrth benderfynu defnyddio'r Gymraeg neu'r Saesneg wrth geisio gwasanaeth. Mae'r asesiad a wneir yn cynnwys:

- tebygolrwydd fod gwasanaeth Cymraeg ar gael;
- tebygolrwydd y byddai defnyddio'r gwasanaeth Cymraeg yn arwain at driniaeth lai ffafriol na defnyddio'r gwasanaeth Saesneg.

2.12 Roedd defnyddwyr yn asesu'r tebygolrwydd o gael gwasanaeth Cymraeg ar sail:

- eu gwybodaeth a'u profiadau blaenorol o wasanaethau'r sefydliad a sefydliadau tebyg;
- cliwiau gweledol sy'n awgrymu bod gwasanaeth Cymraeg ar gael - o bethau ffurfiol (fel arwyddion a bathodynau), i bethau bychain ynghylch yr amgylchedd darparu gwasanaeth (fel iaith sgwrs staff ymysg ei gilydd, iaith cerddoriaeth ac iaith cyfeiriadau e-bost).

2.13 Mae'n bwysig, felly, fod sefydliadau'n cymryd camau cadarnhaol amrywiol er mwyn rhoi ffydd i ddefnyddwyr fod gwasanaeth Cymraeg ar gael, ac na fydd defnyddio'r Gymraeg yn arwain at driniaeth lai ffafriol na defnyddio'r Saesneg.

2.14 Roedd pobl yn fwy tebygol o fedru defnyddio'r Gymraeg ar y ffôn wrth gael dewis clir gan wasanaeth awtomatig ar ddechrau'r alwad. Mae'r Comisiynydd wedi cysylltu gyda sefydliadau'n ddiweddar yn dehongli safon 11 (Rheoliadau Safonau'r Gymraeg Rhif 1-6) a safon 10 (Rheoliadau Rhif 7).

2.15 Mae Grŵp Tasg a Gorffen Cofnodi a Rhannu Dewis Iaith y Comisiynydd wedi argymhell bod angen ymchwilio i effeithiolrwydd geiriad cwestiynau gwahanol

yn ymwneud â chynnig a chofnodi dewis iaith. Canlyniad y gwaith yma fyddai cytuno ar ffurfiau safonol o ofyn am ddewis iaith yn y dyfodol. Bydd y ddogfen gyngor hon yn cael ei diweddarau i adlewyrchu unrhyw ddatblygiadau o'r fath.

3 Esiampiau o gofnodi dewis iaith

- 3.1 Wrth drafod cofnodi dewis iaith gyda sefydliadau mae'r Comisiynydd wedi dod yn ymwybodol o nifer o fodelau gwahanol sy'n cael eu gweithredu.
- 3.2 Gwelwyd fod gan rai sefydliadau un golofn benodol o ran dewis iaith neu iaith a ffafrir, gyda hynny wedyn yn cyfeirio'r sefydliad o ran yr holl wahanol gysylltiadau gyda'r unigolyn, boed yn ysgrifenedig neu ar lafar. Gwelwyd hefyd fod rhai sefydliadau yn gofyn cwestiwn am iaith ysgrifenedig ac iaith ar lafar yn unig. Roedd rhai sefydliadau eraill yn holi nifer o gwestiynau gwahanol i'r unigolyn gan gynnwys beth oedd eu prif iaith, ynghyd â dewis iaith gohebiaeth electronig, gohebiaeth bapur, dewis iaith darparu gwasanaethau a dewis iaith wrth siarad â'r sefydliad. Roedd rhai systemau yn rhoi dewis 'Cymraeg' a 'Saesneg' tra bod eraill yn cynnig opsiwn 'Dwyieithog' hefyd.
- 3.3 Roedd nifer o systemau cofnodi lle nad oedd yn orfodol i'r defnyddiwr gwblhau'r blychau dewis iaith.
- 3.4 Gan ystyried yr uchod, mae pedair esiampl o eiriad gwahanol sy'n cael eu defnyddio isod.

Enghraifft 1

- 3.5 Mae Cyngor Sir Powys wedi sefydlu trefn o ofyn am ddewis iaith wrth holi cwsmeriaid sy'n cofrestru am gyfrif ar wefan y Cyngor. Mae'r drefn yn holi am ddewis iaith cwsmer o ran deunydd ysgrifenedig, ac wrth siarad â'r Cyngor.

Cofrestru cwsmer

Enw cyntaf* Cyfenw*

Cyfeiriad e-bost*

Ym mha iaith yr hoffech dderbyn deunydd ysgrifenedig*

Cymraeg Saesneg

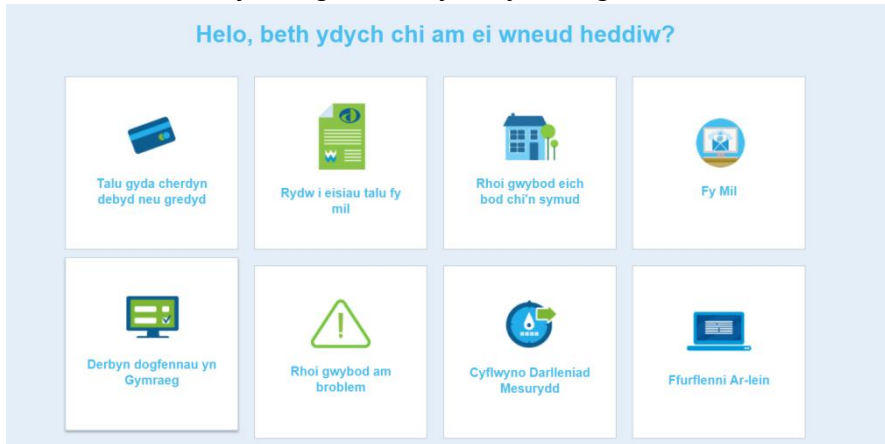
Pa iaith fyddai'n well gennych ei siarad*

Cymraeg Saesneg

- 3.6 O ddewis yr opsiynau uchod byddai'r dewisiadau yn cynnwys gohebiaeth electronig a phapur yn y cwestiwn am ddeunydd ysgrifenedig, ynghyd â chyswllt dros y ffôn ac wyneb-yn-wyneb yn yr ail gwestiwn.

Enghraifft 2

- 3.7 Mae Dŵr Cymru wedi lansio ymgyrch yn ddiweddar i gynyddu nifer eu cwsmeriaid sydd yn cofrestru i reoli eu cyfrifon dwr a charthffosiaeth yn Gymraeg i 25,000 erbyn 2025. Fel rhan o'r ymgyrch yma mae'r cwmni wedi creu dolen 'Derbyn dogfennau yn Gymraeg' ar eu hafan.



- 3.8 O ddewis y ddolen yma cyfeirir y cwsmer at dudalen 'Newid y dewis iaith' ar gyfer dewis yr iaith i yrru unrhyw ohebiaeth bersonol atynt. Y dewis a gynigir yw Cymraeg a Saesneg.

The image shows a form for selecting a language preference. It includes the following fields and options:

- Dyddiad Geni (dd/mm/yyyy)
- E-Bost
- Rhif Cyswllt
- Math o Rif Cyswllt (Poced)
- Ym mha iaith yr hoffech chi gael gohebiaeth yn y dyfodol?
 Cymraeg Saesneg
- Cyflwyno

Enghraifft 3

- 3.9 Mae system 'Sign On Cymru' Llywodraeth Cymru yn cael ei ddefnyddio er mwyn mewngofnodi ar gyfer nifer o wasanaethau ar-lein y Llywodraeth. Gyda'r system hon, mae hyd at bedwar cwestiwn gwahanol yn cael eu gofyn o ran dewis iaith. Mae'r cwestiwn cyntaf yn gofyn am ddewis iaith y defnyddiwr. Os yw'n ymateb yn gadarnhaol i'r cwestiwn hwnnw, caiff tri chwestiwn pellach eu gofyn. Mae'r cwestiynau hynny'n gofyn am ddewis iaith o ran gohebiaeth ysgrifenedig, cyfarfodydd a chyswllt dros y ffôn.

- 3.10 Caiff tri opsiwn eu cynnig o ran dewis iaith ar gyfer y tri chwestiwn, sef (i) Cymraeg yn unig, (ii) Saesneg yn unig a (iii) Cymraeg a Saesneg.

The screenshot shows the BOSS website interface. At the top, there is a red navigation bar with 'BOSS', 'Cymraeg (cy)', 'Fy nysgu', and 'CC'. Below this, there are several checkboxes for accessibility options: 'Anghen o bŵer sain', 'Anhawster clywed', 'Angen dehonglydd iaith Arwyddion Prydain', 'Angen gwybodaeth mewn Braille/print bras', 'Angen cymorth gyda chyfrifoldebau gofai', and 'Unrhyw ofynion mynediad eraill sydd heb eu rhestru'. Below these is a dropdown menu labeled 'Ydw'. The main content area contains three questions in Welsh, each with a dropdown menu for language selection. The first question is 'Hoffech chi gael unrhyw gymorth yn Gymraeg?'. The second question is 'Fyddai'n well gennych chi gael gohebiaeth ysgrifenedig yn Gymraeg neu'n Saesneg?'. The third question is 'Pan fyddwn yn trefnu cyfarfod â chi, hoffech chi i'r cyfarfod gael ei gynnal yn Gymraeg neu'n Saesneg?'. Below these questions is a dropdown menu labeled 'Dewiswch...'. At the bottom, there is a section for 'Eich Busnes' with a text input field for 'Enw'r busnes neu enw arfaethedig y busnes' and a 'Gadewch neges' button.

Enghraifft 4

- 3.11 Mae Cyngor Sir Ceredigion yn gofyn hyd at bum cwestiwn penodol ar ffurflen ymholiad cyffredinol ar y wefan. Mae'r cwestiwn cyntaf yn gofyn beth yw prif iaith y person sy'n cysylltu, gyda opsiwn i ddewis iaith o restr. Mae'r Cyngor yna'n gofyn ym mha iaith y mae'r person am dderbyn gohebiaeth electronig, gohebiaeth bapur, darparu gwasanaethau ac ar lafar.
- 3.12 Caiff tri opsiwn eu cynnig gan y Cyngor hwn hefyd o ran dewis iaith, sef (i) Cymraeg, (ii) Saesneg a (iii) Dwyieithog

The screenshot shows a form titled 'Opsionau iaith (dewisol)'. It has a dropdown menu for 'Beth yw eich prif iaith?' with 'Dewiswch' selected. Below this is the text 'Ym mha iaith y hoffwch chi dderbyn y ganlynol:'. There are four rows of radio button options: 'Gohebiaeth Electronig' with options 'Cymraeg', 'Saesneg', and 'Dwyieithog'; 'Gohebiaeth Bapur' with options 'Cymraeg', 'Saesneg', and 'Dwyieithog'; 'Darparu Gwasanaethau' with options 'Cymraeg', 'Saesneg', and 'Dwyieithog'; and 'Ar Lafar' with options 'Cymraeg', 'Saesneg', and 'Dwyieithog'. At the bottom, there is a blue button labeled 'Cyflwyno'. Below the form, there is a paragraph of text: 'Caiff y wybodaeth a roddir gennych ei phrosesu gan Gyngor Sir Ceredigion, a fydd yn ei phrosesu yn unol â gofynion y GDPR a'r Ddeddf Diogelu Data. Mae yna rhagor o wybodaeth ar sut y caiff data personol ei brosesu ar gael yn Hysbysiad Preifatwydd y Cyngor.'

Opsionau ar gyfer cofnodi dewis iaith

- 3.13 Awgrymir ei fod yn bwysig i gadw'r wybodaeth o ran cofnodi dewis iaith mor syml â phosib.
- 3.14 Er mwyn sicrhau bod y dewis iaith gywir yn cael ei gofnodi, gall y blychau dewis iaith fod yn orfodol wrth gwblhau ffurflen lle mae'n saff i wneud hynny. Fe fydd rhai sefyllfaoedd, megis yn y sector iechyd, pan fo claf yn cyrraedd yr ysbyty yn anymwybodol, ac felly'n methu â chadarnhau ei ddewis iaith. Serch hynny, yn y mwyafrif helaeth o achosion, gall blychau dewis iaith fod yn orfodol. Os nad yw'r unigolyn yn ymateb i gadarnhau ei ddewis iaith, nid yw'n dderbyniol cymryd hynny i olygu nad yw'n dymuno cael gohebiaeth yn Gymraeg.

Barn y Comisiynydd

- 3.15 Mae'r enghreifftiau uchod yn dangos gwahanol ffyrdd o fynd ati i sefydlu dewis iaith. Nid yw'r Comisiynydd yn argymhell yr un o'r dulliau hyn yn benodol, ond mae'n credu ei bod yn fuddiol:
- rhoi'r opsiwn i bobl gael deunyddiau a gohebiaeth yn ddwyieithog a gallu siarad gyda sefydliad yn Gymraeg os mai dyna yw eu dymuniad;
 - i'r cwestiwn beidio ag awgrymu bod y Gymraeg yn ddewis eilradd neu anarferol mewn unrhyw ffordd;
 - holi am ddewis iaith ar gyfer gwahanol ddulliau cyfathrebu (e.e. llafar/ ysgrifenedig) ond heb gael nifer gormodol o gwestiynau;
 - i gwestiynau am ddewis iaith fod yn orfodol oni bai fod rhesymau ymarferol cryf i beidio â gwneud y cwestiwn yn orfodol (e.e. argyfwng).

4 Casglu a storio data dewis iaith

- 4.1 I'r sefydliadau hynny sy'n gweithredu safonau'r Gymraeg, mae cydymffurfiaeth â'r Rheoliadau yn ofyniad cyfreithiol. Bydd angen i'r sefydliadau felly gasglu a storio data dewis iaith er mwyn cwrdd â'r gofyniad cyfreithiol. O dan y Ddeddf Diogelu Data (DDD), fe ddylai pob sefydliad allu dibynnu ar amod 3 yn Atodlen 2 i gasglu a storio data dewis iaith. Ceir amod debyg iawn yn Erthygl 6(1)(c) y Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol (GDPR).
- 4.2 Rhaid i bob sefydliad ystyried os yw prosesu'r data dewis iaith yn deg. Bydd rhaid dweud wrth unigolion pam fod sefydliad yn casglu data dewis iaith, a sut mae'r data hwnnw'n cael ei ddefnyddio. Dylid cynnwys gwybodaeth yn cadarnhau a fydd y data yn cael ei rannu'n fewnol neu'n allanol, ac fe ddylai hynny ddigwydd ar adeg casglu'r data.
- 4.3 Bydd rhaid i bob sefydliad benderfynu a yw am ddatblygu un cofnod dewis iaith sefydliadol, neu gael cofnodion fesul adrannau. Mae rhannu data personol rhwng gwahanol adrannau o fewn sefydliad yn ei hun yn fodd o brosesu, felly mae angen cydymffurfio â'r DDD a'r GDPR. Mae'r safonau yn berthnasol i'r holl sefydliad, felly bydd rhai sefydliadau yn penderfynu defnyddio un dewis iaith ar draws y sefydliad.
- 4.4 Dylai sefydliadau ei gwneud mor hawdd â phosib i unigolion roi eu dewis iaith, ac i'r dewis hwnnw gael ei barchu. Mae pob data am ddewis iaith yn seiliedig, yn y pen draw, ar ddewis a wneir gan yr unigolyn. Os yw sefydliad yn rhannu dewis iaith unigolyn rhwng gwahanol adrannau, bydd angen i'r adrannau hynny sicrhau eu bod yn defnyddio'r data hwnnw at y diben y'i casglwyd ar ei gyfer yn y lle cyntaf, yn hytrach nag ar gyfer unrhyw ddiben na fyddai'r unigolyn yn ei ddisgwyl.

5 Isadeiledd ar gyfer cofnodi a rhannu dewis iaith

- 5.1 Mae nifer o rwystrau cyson wedi dod i'r amlwg wrth i swyddfa'r Comisiynydd drafod cofnodi a rhannu dewis iaith gyda sefydliadau sy'n gweithredu safonau'r Gymraeg a chynlluniau iaith Gymraeg, a oedd yn ymwneud â'r isadeiledd technegol a oedd ar gael. Mae'r materion y byddai'n fuddiol rhoi sylw iddynt yn cynnwys:

Systemau TG ac addasiadau i systemau gan drydydd parti

- 5.2 Mae nifer o'r systemau TG wedi bodoli ers cryn amser. Pan oedd y systemau yn cael eu hadeiladu nid oedd y gallu i gofnodi dewis iaith yn ystyriaeth. Mae enghreifftiau yn bodoli o sefydliadau sydd wedi penderfynu pwrcasu systemau rheoli perthynas â chwsmeriaid (CRM) newydd er mwyn ymateb i safonau'r Gymraeg, gwella'u gwasanaeth i gwsmeriaid, a gweithredu'n fwy effeithlon. O ganlyniad, roedd cofnodi dewis iaith wedi cael ei ymgorffori i mewn i'r CRM's newydd.
- 5.3 Mae nifer o sefydliadau wedi cadarnhau bod addasiadau i systemau TG yn gorfod cael eu gwneud gan drydydd parti. Mae'r newidiadau yma'n gallu bod yn gostus iawn i'w cwblhau, ac yn gallu cymryd amser gan nad yw newid o'r fath yn flaenoriaeth i'r trydydd parti.
- 5.4 Mae rhai sefydliadau yn gweld manteision o gadw systemau TG mor syml â phosib. Drwy wneud hyn gwelir bod modd cadw rheolaeth ar y systemau'n fwy effeithiol, gan gynnwys gwneud unrhyw addasiadau i'r system, o'i gadw'n fewnol.
- 5.5 Mae'r Comisiynydd hefyd yn ymwybodol o nifer o systemau sy'n cael eu cynnal gan drydydd parti cenedlaethol, lle mae dewis iaith wedi cael ei gynnwys yn y system yn barod.
- 5.6 O'r herwydd, byddai'r Comisiynydd am weld sefydliadau yn:
- adolygu systemau cofnodi gwybodaeth am gwsmeriaid i sicrhau eu bod yn ddigonol;
 - ystyried yr anghenion o ran y Gymraeg wrth gaffael neu ddylunio unrhyw systemau rheoli perthynas â'r cwsmer.

Rhannu gwybodaeth rhwng systemau TG

- 5.7 Nid yw nifer o'r systemau TG sy'n bodoli yn gallu rhannu gwybodaeth (yn gyffredinol) gyda'i gilydd, gan gynnwys gwybodaeth am ddewis iaith. Roedd hyn yn berthnasol iawn ar draws nifer o sectorau gwahanol, ond yn enwedig yn y sector iechyd. Mae un sefydliad wedi cadarnhau mai ei nod yn yr hirdymor oedd cyflwyno system CRM i holl adrannau'r sefydliad pan fo'n briodol gwneud hynny. Nid problem sy'n unigryw i ddewis iaith yw'r broblem hon felly, ond 'gwybodaeth' yn ehangach.
- 5.8 O'r herwydd, byddai'r Comisiynydd am weld sefydliadau yn:
- adolygu systemau cofnodi gwybodaeth am gwsmeriaid i sicrhau eu bod yn ddigonol;

- o ystyried yr anghenion o ran y Gymraeg wrth gaffael neu ddylunio unrhyw systemau rheoli perthynas â'r cwsmer.

Cynnwys gofynion ieithyddol o fewn manylebau

- 5.9 Mae diffyg manylder o ran beth yw'r gofynion ieithyddol ar gyfer system newydd mewn manyleb wedi bod yn broblem ers peth amser. Gall y gofynion fod yn rhy arwynebol yn aml iawn, er enghraifft wrth nodi mai cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth ieithyddol berthnasol y dylai'r system newydd wneud yn unig.
- 5.10 Mae angen cynllunio gofalus a gwell dealltwriaeth o beth yw'r anghenion ieithyddol ar gyfer manylebau am systemau TG newydd, gan gynnwys beth yw'r anghenion ar gyfer cofnodi a rhannu dewis iaith. Fel arall bydd angen i sefydliadau ychwanegu anghenion cofnodi a rhannu dewis iaith at y system TG wedi iddi gael ei sefydlu (retroffitio). Mae ychwanegu anghenion neu nodweddion newydd i system TG sy'n bodoli eisoes yn gallu bod yn llawer mwy costus a chymhleth i'w wneud, yn hytrach na bod cynllunio bwriadus yn digwydd wrth i fanylebau systemau gael eu llunio.

Gwasanaethau sy'n cael eu darparu ar y cyd

- 5.11 Mae llawer o wasanaethau yn cael eu darparu ar y cyd, a hynny rhwng sefydliadau gwahanol ac ar draws sectorau gwahanol. Yn gyffredinol nid yw'n ymddangos fod sefydliadau'n cadw gwybodaeth, gan gynnwys dewis iaith, mewn modd hwylus sydd yn adlewyrchu'r ffordd yna o weithio.
- 5.12 Mae'r Comisiynydd yn ymwybodol o system genedlaethol sy'n cael ei chyflwyno'n raddol drwy'r sector gofal cymdeithasol (WCCIS) sydd â'r nod o allu cofnodi a rhannu dewis iaith ar draws nifer o sefydliadau ar hyd a lled Cymru. Gellid dysgu gwersi o brofiadau sefydlu'r system yma wrth edrych i sefydlu systemau cenedlaethol tebyg.

6 Datblygiadau cenedlaethol cysylltiedig

Cynllun gweithredu technoleg Llywodraeth Cymru

- 6.1 Mae Llywodraeth Cymru wedi cyhoeddi'r Cynllun Gweithredu Technoleg Cymraeg, sy'n deillio o strategaeth 'Cymraeg 2050'. Bwriad y cynllun gweithredu *'yw cynllunio datblygiadau technegol fel bo'r Gymraeg yn gallu cael ei ddefnyddio mewn ystod eang o sefyllfaoedd, gan ddefnyddio llais, bysellfwrdd neu ddulliau eraill o ryngweithio rhwng bodau dynol a chyfrifiaduron.'*
- 6.2 Mae rhai pecynnau gwaith yn y cynllun gweithredu yn cyfeirio at ddewis iaith. Mae'r pecyn cyntaf yn ymwneud a *'Gwella profiad y defnyddwyr o gyrchu a defnyddio technoleg Cymraeg drwy economeg ymddygiadol.'*
- 6.3 Mae'r ail becyn iaith yn ymwneud ag *'Archwilio potensial technoleg i hwyluso a/ neu awtomeiddio gwasanaethau Cymraeg e.e. awto-dargyfeirio galwadau ffôn Cymraeg i siaradwyr Cymraeg mewn sefydliadau.'* Bydd gwaith y Llywodraeth yn cael ei gynllunio fel bod siaradwyr Cymraeg yn cael gwasanaeth yn eu dewis iaith mewn modd di-ffrithiant.

Datblygiadau o ran caffael systemau TG / meddalwedd dwyieithog

- 6.4 Mae problem wedi bodoli ers peth amser o ran diffyg manylder gyda gofynion ieithyddol ar gyfer manylebau am systemau newydd. Mae'r Comisiynydd wedi cynhyrchu dogfen gyngor o'r enw *'Gosod Contractau Gwasanaethau Cyhoeddus: Ystyried y Gymraeg.'*
- 6.5 Bydd Llywodraeth Cymru yn defnyddio un o'i phyrth polisi, yr Awdurdod Dylunio Systemau (SDA) er mwyn treialu system i sicrhau bod ystyriaethau'r Gymraeg yn cael sylw priodol wrth i wasanaethau cyfrifiadurol gael eu caffael. Gwneir hyn er mwyn sicrhau bod dull cyson o asesu gallu systemau cyfrifiadurol i ddarparu gwasanaeth Cymraeg yn y dyfodol.

Systemau TG y Sector Iechyd

- 6.6 Mae nifer o systemau TG gwahanol yn y sector iechyd yng Nghymru gyda nifer ohonynt yn methu â chyfathrebu â'i gilydd. Bydd nifer o gyfleoedd gyda systemau fel WCCIS, lle bydd pob awdurdod lleol a phob bwrdd iechyd yng Nghymru yn ei ddefnyddio. Bydd cyfleoedd pellach gyda systemau fel 'Fy Iechyd Ar-lein', fydd yn cynnig cyfleoedd i gleifion ddiweddarau eu manylion cyswllt, gan gynnwys eu dewis iaith.

Bil Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru)

- 6.7 Mae'r bil uchod, sydd i'w gyhoeddi yn ystod 2020, yn cynnwys darpariaethau ar gyfer cronfa ddata o wybodaeth yn ymwneud â chofrestru etholiadol. Byddai hyn yn golygu un gofrestr etholiadol i Gymru, yn hytrach na'r 22 sy'n bodoli ar hyn o bryd. Gall hyn fod o gymorth wrth sefydlu cofrestr ganolog o ddewis iaith

7 Gweithredu ar sail dewis iaith

- 7.1 Mae'r ddogfen hon yn ymwneud yn bennaf â sicrhau bod trefniadau digonol mewn lle ar gyfer cofnodi a rhannu dewis iaith o fewn y sefydliad. Ond wrth gwrs, er mwyn cwrdd â gofynion y safonau, mae'n hollbwysig fod yr holl staff perthnasol yn gweithredu ar sail y wybodaeth hon wrth gysylltu ag aelodau'r cyhoedd.
- 7.2 Drwy gwynion ac ymchwiliadau, mae'r Comisiynydd wedi dod ar draws achosion lle roedd unigolyn wedi cofrestru ei ddewis iaith gyda sefydliad, ond y sefydliad wedyn heb weithredu'n unol â hynny. Er enghraifft, ymchwiliwyd i achos ble'r awgrymai'r dystiolaeth fod gohebiaeth Saesneg wedi ei hanfon at unigolyn er eu bod wedi mynegi dymuniad i gyfathrebu â'r sefydliad yn Gymraeg yn flaenorol.
- 7.3 Er mwyn sicrhau bod y dewis iaith a gofnodwyd yn cael ei barchu bob amser, mae angen i holl staff y sefydliad wybod y trefniadau ar gyfer gwirio a oes cofnod o ddewis iaith yr unigolyn cyn gohebu â hwy neu eu ffonio. Gellir cyflawni hyn drwy ddulliau fel:
- Hyfforddiant
 - Canllawiau ar y fewnrwyd
 - Promptiau o fewn systemau rheoli cwsmer a ddefnyddir i ohebu neu gysylltu ar y ffôn.
- 7.4 Mae'r safonau'n ei gwneud yn ofynnol gohebu yn Gymraeg os nad yw'r sefydliad yn gwybod dewis iaith yr unigolyn eto.

Atodiad 1: safonau perthnasol

Rhif y safon (rheoliadau)	Geiriad y safon
2 (1, 2, 4, 5 a 6)	<p>Pan fyddwch yn gohebu ag unigolyn ("A") am y tro cyntaf, rhaid ichi ofyn i A a yw'n dymuno cael gohebiaeth oddi wrthyhych yn Gymraeg, ac os yw A yn ymateb i ddweud ei fod yn dymuno hynny rhaid ichi -</p> <p>(a) cadw cofnod o ddymuniad A,</p> <p>(b) gohebu yn Gymraeg ag A wrth ohebu ag A o hynny ymlaen, ac</p> <p>(c) anfon unrhyw ffurflenni y byddwch yn eu hanfon at A o hynny ymlaen yn Gymraeg.</p>
2 (7)	<p>Pan fyddwch yn gohebu ag unigolyn ("A") am y tro cyntaf, rhaid ichi ofyn i A a yw'n dymuno cael gohebiaeth oddi wrthyhych yn Gymraeg, ac os yw A yn ymateb i ddweud ei fod yn dymuno hynny rhaid ichi -</p> <p>(a) cadw cofnod o ddymuniad A,</p> <p>(b) gohebu yn Gymraeg ag A wrth ohebu ag A o hynny ymlaen, ac</p> <p>(c) anfon unrhyw ffurflenni y mae A i'w cwblhau o hynny ymlaen yn Gymraeg.</p>
3 (1, 2, 4, 5 a 6)	<p>Pan fyddwch yn anfon gohebiaeth a gyfeirir at ddau unigolyn sy'n aelodau o'r un aelwyd (er enghraifft, rhieni plentyn) am y tro cyntaf, rhaid ichi ofyn i'r unigolion hynny a ydynt yn dymuno cael gohebiaeth oddi wrthyhych yn Gymraeg, ac os -</p> <p>(a) yw'r ddau unigolyn yn ymateb i ddweud eu bod yn dymuno hynny, rhaid ichi gadw cofnod o'u dymuniad, a gohebu yn Gymraeg o hynny ymlaen pan fyddwch yn anfon gohebiaeth a gyfeirir at y ddau unigolyn hynny;</p> <p>(b) yw un o'r unigolion (ond nid y ddau) yn ymateb i ddweud ei fod yn dymuno hynny, rhaid ichi gadw cofnod o'i ddymuniad, a darparu fersiwn Gymraeg o ohebiaeth o hynny ymlaen pan fyddwch yn anfon gohebiaeth a gyfeirir at y ddau unigolyn hynny.</p>
3 (7)	<p>Pan fyddwch yn anfon gohebiaeth a gyfeirir at un neu ragor o unigolion sy'n aelodau o'r un aelwyd (er enghraifft, rhieni plentyn) am y tro cyntaf, rhaid ichi ofyn i'r unigolion hynny a ydynt yn dymuno cael gohebiaeth oddi wrthyhych yn Gymraeg, ac os-</p> <p>(a) yw pob unigolyn yn ymateb i ddweud eu bod yn dymuno hynny, rhaid ichi gadw cofnod o'u dymuniad, a gohebu yn Gymraeg o hynny ymlaen pan fyddwch yn anfon gohebiaeth a gyfeirir at bob un o'r unigolion hynny;</p> <p>(b) yw un o'r unigolion (ond nid pob un ohonynt) yn ymateb i ddweud ei fod yn dymuno hynny, rhaid ichi gadw cofnod o'i ddymuniad, a darparu fersiwn Gymraeg o ohebiaeth o hynny ymlaen pan fyddwch yn anfon gohebiaeth a gyfeirir at bob un o'r unigolion hynny.</p>
21 (1, 2, 4, 5 a 6); 19 (7)	<p>Pan fyddwch yn ffonio unigolyn ("A") am y tro cyntaf, rhaid ichi ofyn i A a yw'n dymuno cael galwadau ffôn oddi wrthyhych yn Gymraeg; ac os yw A yn ymateb i ddweud ei fod yn dymuno hynny, rhaid ichi gadw cofnod o'i ddymuniad, a chynnal galwadau ffôn a wneir i A o hynny ymlaen yn Gymraeg.</p>



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

0345 6033 221

post@comisiynyddygyymraeg.cymru

[@ComyGymraeg](https://www.instagram.com/ComyGymraeg)

comisiynyddygyymraeg.cymru