



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Ymchwiliad gorfodi safonau: Adroddiad a hysbysiad penderfynu

Lluniwyd yr adroddiad hwn yn unol ag adran 73 ac adran 74 Mesur y
Gymraeg (Cymru) 2011

Cynhaliwyd yr ymchwiliad i amheuaeth o fethiant i gydymffurfio â safonau a
bennir gan Weinidogion Cymru yn unol ag adran 71 ac Atodlen 10 Mesur y
Gymraeg (Cymru) 2011.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent

Rhif achos: CS092



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Cefndir

Prif nod Comisiynydd y Gymraeg, sefydliad annibynnol a grëwyd gan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011, yw hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg. Gwneir hyn trwy ddwyn sylw at y ffaith fod statws swyddogol i'r Gymraeg yng Nghymru, trwy osod safonau ar sefydliadau, a thrwy reoleiddio cydymffurfiaeth â Mesur y Gymraeg. Bydd hyn, yn ei dro, yn arwain at sefydlu hawliau i siaradwyr Cymraeg.

Bydd dwy egwyddor yn sail i waith y Comisiynydd:

- ni ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg yng Nghymru;
- dylai personau yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dymuno gwneud hynny.

Manylion cyswllt

- Ffôn: 0345 6033 221
 - E-bost: post@comisiynyddygyymraeg.cymru
 - Gwefan: comisiynyddygyymraeg.cymru
 - Post: Comisiynydd y Gymraeg
Siambrau'r Farchnad
5–7 Heol Eglwys Fair
Caerdydd
CF10 1AT
-



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Cyd-destun deddfwriaethol

Rhan 4 Mesur y Gymraeg

- i. Mae Rhan 4 Mesur y Gymraeg yn gosod fframwaith cyfreithiol er mwyn gosod dyletswydd ar rai sefydliadau i gydymffurfio ag un neu fwy o safonau mewn perthynas â'r Gymraeg. Gelwir sefydliadau sy'n ddarostyngedig i safonau yn 'bersonau perthnasol'. Ceir safonau yn y meysydd canlynol:
 - cyflenwi gwasanaethau;
 - llunio polisi;
 - gweithredu;
 - hybu;
 - cadw cofnodion.
 - ii. Mae'r dyletswyddau sy'n deillio o'r safonau'n golygu bod rhaid i bersonau perthnasol beidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg, ac y dylent hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg.
 - iii. Mae hysbysiadau cydymffurfio a roddir i bersonau perthnasol gan y Comisiynydd dan Ran 4 Mesur y Gymraeg yn pennu'r safonau penodol y mae'n ofynnol cydymffurfio â hwy, ynghyd â'r diwrnodau oddi ar bryd y mae'n ofynnol cydymffurfio â'r safonau hynny neu gydymffurfio â'r safonau hynny mewn modd penodol ('diwrnodau gosod'). Bydd copïau ar wefan y Comisiynydd o'r hysbysiadau cydymffurfio sydd mewn grym.
 - iv. Tra bydd hysbysiad cydymffurfio sy'n benodol i berson perthnasol mewn grym, bydd yn ofynnol iddo gydymffurfio â'r safonau a bennwyd ynddo.
-

Rhan 5 Mesur y Gymraeg

- v. Mae Rhan 5 Mesur y Gymraeg yn rhoi swyddogaethau rheoleiddiol statudol i'r Comisiynydd er mwyn sicrhau bod personau perthnasol yn cydymffurfio â'u dyletswyddau. Gall dyletswyddau gynnwys cydymffurfio â safonau'r Gymraeg (fel y nodir uchod), ac hefyd ofyniadau a osodir ar bersonau gan y Comisiynydd yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg yn sgil methiant i gydymffurfio â gofyniad perthnasol. Mae Polisi Gorfodi'r Comisiynydd yn rhoi cyngor a gwybodaeth ynghylch sut y bydd y Comisiynydd yn arfer y swyddogaethau rheoleiddiol hynny.
- vi. Y swyddogaethau rheoleiddiol sy'n deillio o Ran 5 Mesur y Gymraeg yw:
- ystyried ai i ymchwilio ai peidio os gwneir cwynion ynghylch ymddygiad personau perthnasol;
 - ymchwilio i amheuon o fethiant gan bersonau perthnasol i gydymffurfio â dyletswyddau, dyfarnu ar ymchwiliadau a llunio adroddiadau ar ymchwiliadau;
 - ystyried ai i weithredu ymhellach (drwy roi argymhellion neu gyngor) ai peidio os yw ymchwiliad yn canfod na fu methiant i gydymffurfio;
 - cymryd un o'r tri cham isod os yw ymchwiliad yn canfod y bu methiant i gydymffurfio:
 - peidio â gweithredu ymhellach;
 - gwneud un neu fwy o'r pethau a ganlyn:
 - ei gwneud yn ofynnol i'r person perthnasol baratoi cynllun gweithredu at y diben o atal y methiant rhag parhau neu gael ei ailadrodd;
 - ei gwneud yn ofynnol i'r person perthnasol gymryd camau at y diben o atal y methiant rhag parhau neu gael ei ailadrodd;
 - rhoi cyhoeddusrwydd i fethiant y person perthnasol i gydymffurfio â'r gofyniad perthnasol;
 - ei gwneud yn ofynnol i'r person perthnasol roi cyhoeddusrwydd i'r methiant i gydymffurfio â'r gofyniad perthnasol;
 - gosod cosb sifil ar y person perthnasol.
 - gwneud un neu fwy o'r pethau a ganlyn:
 - rhoi argymhellion i'r person perthnasol neu i unrhyw berson arall;
 - rhoi cyngor i'r person perthnasol neu i unrhyw berson arall;
 - ceisio ymrwymo mewn cytundeb setlo gyda'r person perthnasol.
 - gwneud ceisiadau i lys sirol am orchmynion llys i orfodi cydymffurfiaeth;
 - cydymffurfio â dyletswyddau sy'n deillio o apelau i Dribiwnlys y Gymraeg a cheisiadau am adolygiadau gan y Tribiwnlys;
 - llunio dogfen polisi gorfodi;
 - creu a chynnal cofrestr camau gorfodi.
- vii. Bydd y Comisiynydd yn dilyn y prosesau statudol gofynnol wrth arfer ei swyddogaethau rheoleiddiol.
- viii. Mae Polisi Gorfodi'r Comisiynydd yn cynnwys gwybodaeth lawn ynghylch y ffordd y bydd y Comisiynydd yn arfer ei swyddogaethau rheoleiddiol dan Ran 5 Mesur y Gymraeg.
-

Cynnwys

1	Crynodeb	1
2	Cylch gorchwyl	4
3	Y dystiolaeth a gymerwyd yn ystod yr ymchwiliad	9
4	Cydymffurfiaeth â safon 8: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad	22
5	Cydymffurfiaeth â safon 11: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad	26
6	Cydymffurfiaeth â safon 17: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad	30
7	Cydymffurfiaeth â safon 81: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad a	33
8	Cydymffurfiaeth â safon 82: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad	37
9	Cydymffurfiaeth â safon 127: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad	40
10	Cydymffurfiaeth â safon 130: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad	44
11	Cydymffurfiaeth â safon 131: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad	47
12	Cydymffurfiaeth â safon 132: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad	50
13	Cydymffurfiaeth â safon 133: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad	55
14	Cydymffurfiaeth â safon 136: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad	58
15	Cydymffurfiaeth â safon 136A: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad	64
	Hysbysiad penderfynu	69

1 Crynodeb

- 1.1 Mae'r adran hon yn crynhoi cefndir yr ymchwiliad a fy nghanfyddiadau ynghylch cydymffurfiaeth Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent (Cyngor) gyda Safonau'r Gymraeg sydd yn cael eu nodi yng Nghylch Gorchwyl yr ymchwiliad.

Cefndir yr Ymchwiliad

- 1.2 Mae Fframwaith Rheoleiddio Comisiynydd y Gymraeg 2021 yn amlinellu'r dulliau rydwyf yn ei ddefnyddio i fonitro cydymffurfiaeth sefydliadau gyda Safonau'r Gymraeg. Mae'r dulliau hynny'n cynnwys gwaith gwirio uniongyrchol, sef cyrchu gwasanaethau fel cwsmer go iawn er mwyn canfod beth yw'r profiad gwirioneddol i'r rhai sy'n dymuno defnyddio'r Gymraeg wrth dderbyn gwasanaethau gan gyrff sy'n ddarostyngedig i safonau'r Gymraeg. Cynhelir ymarferion gwirio uniongyrchol ar gyfer gwasanaethau megis gwasanaeth ffôn, derbynfa, gwefannau a gohebiaeth.
- 1.3 Cododd canlyniadau monitro ac asesu gwasanaeth y Cyngor amheuaeth o fethiant i gydymffurfio â'r Safonau cyflenwi gwasanaethau 8, 11 ac 17 sy'n ymwneud â gwasanaethau ffôn y Cyngor. Ar sail yr amheuaeth yma, penderfynais gynnal ymchwiliad ar sail y diffyg yn y gwasanaethau ffôn Cymraeg oedd wedi bod ar gael i'n galwr dirgel ar dri achlysur. Agorwyd ymchwiliad CS092 felly i ystyried yr amheuaeth o fethiant gan y Cyngor i gydymffurfio gyda'r Safonau ffôn.
- 1.4 Yn nhystiolaeth wreiddiol y Cyngor yn ymateb i'r ymchwiliad fodd bynnag, daeth i'r amlwg fod diffyg staff oedd yn gallu siarad Cymraeg ac yn gallu rhoi gwasanaeth ffôn oedd yn cydymffurfio gyda gofynion y safonau yn gweithio fel rhan o'r tîm derbyn galwadau ffôn. Roedd y Cyngor yn dibynnu ar staff o adrannau eraill oedd yn gwirfoddoli i gefnogi'r gwasanaeth, er nad dyna ddigwyddodd i'n galwr dirgel yn ystod ei alwadau i'r Cyngor. Yn un o'r galwadau gwnaethpwyd gan ein galwr dirgel, ni ddangosodd yr asiant unrhyw ymwybyddiaeth fod ein galwr dirgel wedi siarad yn y Gymraeg. Dangoswyd y dystiolaeth wreiddiol gan y Cyngor hefyd fod diffyg yn nealltwriaeth y Cyngor o ofynion y Safonau gwasanaeth ffôn.
- 1.5 Gan fod dim o aelodau'r ganolfan oedd yn delio gyda galwadau ffôn yn gallu siarad Cymraeg, cododd hyn amheuaeth fod problemau ehangach o ran recriwtio, hyfforddi ac ymwybyddiaeth o'r Gymraeg o fewn y sefydliad. Diwygiwyd Cylch Gorchwyl yr ymchwiliad felly i gynnwys safonau ychwanegol i geisio dod i wraidd os oedd problemau strwythurol oedd yn atal y Cyngor rhag gallu cynnig gwasanaeth Cymraeg o safon i ddefnyddwyr.

Canfyddiadau'r Comisiynydd wedi cynnal ymchwiliad CS092

- 1.6 Wedi ymchwilio, gwelais yma restr o fethiannau i gydymffurfio gyda Safonau'r Gymraeg yn y meysydd gwasanaethau ffôn, hybu gwasanaethau, asesu sgiliau iaith staff, darparu cyfleoedd hyfforddi ac asesu anghenion iaith swyddi. Mae'r ymchwiliad yma yn un o'r enghreifftiau mwyaf o fethiant i gydymffurfio i mi ddod ar ei draws ac yn dangos difaterwch ac amharch ar ran y Cyngor tuag at y gyfundrefn Safonau. Rwy'n galw ar y Cyngor i ymateb a newid eu hagwedd tuag at gydymffurfiaeth gyda Safonau'r Gymraeg ar frys.
- 1.7 Er mwyn llwyddo i gynnig gwasanaethau Cymraeg o safon, mae'n rhaid i sefydliad ystyried y Gymraeg o frig y sefydliad i lawr. Yma, gwelais ddiffyg arweinyddiaeth i

sicrhau bod trefniadau digonol wedi eu rhoi mewn lle i gydymffurfio gyda Safonau'r Gymraeg, i graffu ar y gydymffurfiaeth honno ac i ddarparu adnoddau digonol i allu cynnig gwasanaeth ffôn Cymraeg. Mae'r ymchwiliad hwn wedi dangos diffyg strwythurau, cynllunio a gweledigaeth hir dymor o ran y Gymraeg yn yr ardaloedd gwaith sydd yn dod o dan y Safonau Gweithredu (megis hyfforddiant a recriwtio). Rwyf o'r farn fod y diffyg cynllunio hir dymor yn y meysydd yma wedi arwain yn uniongyrchol at wasanaeth ffôn Cymraeg oedd yn methu i gydymffurfio gyda'r Safonau.

- 1.8 Mae staff yn rhan allweddol o wyneb cyhoeddus sefydliad, yn enwedig felly staff 'rheng-flaen' sefydliad sydd yn delio â galwadau ffôn a gwasanaeth cwsmer. Gall staff ddylanwadu ar yr iaith y bydd pobl yn ei ddefnyddio wrth gyrchu gwasanaeth gyda sefydliad. Mae'n bwysig fod staff yn cael eu hyfforddi a'u cyfarwyddo i ymddwyn mewn ffordd sy'n annog defnyddwyr i ddefnyddio'r Gymraeg. Mae cyfarch pobl yn Gymraeg a chynnig gwasanaeth Cymraeg yn ddiodyn neu'n rhagweithiol yn allweddol i sicrhau fod defnyddwyr yn dewis gwasanaeth Cymraeg. Mae cael strwythurau asesu sgiliau iaith, recriwtio a hyfforddiant iaith gref mewn lle ynghyd â magu hyder staff yn y Gymraeg felly yn holl bwysig er mwyn cynyddu'r rhai sy'n gallu rhoi gwasanaeth Cymraeg o fewn sefydliad.
- 1.9 Un o'r prif ddylanwadau ar allu sefydliadau i gael darpariaeth Gymraeg addas yw'r nifer o'u staff sydd â sgiliau Cymraeg. Dylai strategaethau darparwyr sy'n cynnig gwasanaethau Cymraeg ganolbwyntio ar asesu sgiliau Cymraeg eu staff er mwyn manteisio ar y sgiliau sydd ganddynt yn barod, magu hyder y staff ac ychwanegu at gapasiti'r Gymraeg drwy recriwtio a hyfforddi.
- 1.10 Fodd bynnag, yn y dystiolaeth gyflwynwyd fel rhan o'r ymchwiliad, gwelais yma fethiant i asesu sgiliau iaith staff, i gynnig a chofnodi hyfforddiant Gymraeg i staff ac i asesu anghenion iaith swyddi yn ddigonol. Cododd y dystiolaeth gyflwynwyd gan y Cyngor gwestiynau ynghylch trefniadau'r Cyngor i gynllunio hyfforddiant ac olrhain cynnydd, a'u gallu i gynllunio ac i adnabod y staff hynny sydd angen hyfforddiant i gyflawni gofynion rolau. Os oes diffyg cofnodi hyfforddiant Gymraeg, mae'n rhaid hefyd fod diffyg gwerthuso'r cyrsiau yma er mwyn sicrhau gwella parhaus. Os nad ydi'r cyrsiau yn cael eu cofnodi mae hefyd yn awgrymu nad ydi'r Cyngor yn gosod unrhyw dargedau o ran staff yn dysgu neu yn gwella eu Cymraeg. Mae hyn er bod yna, wrth edrych ar y dystiolaeth gyflwynwyd a'r dystiolaeth gasglwyd gan y galwr dirgel a fy swyddogion, brinder staff sydd yn gallu neu yn ddigon hyderus i gynnig gwasanaeth ffôn Cymraeg yn unol â'r Safonau. Yr argraff yr ydwyf wedi ei gael o'r dystiolaeth sydd wedi ei gyflwyno i mi yw bod diffyg ystyried y Gymraeg mewn cynllunio staffio a hyfforddiant.
- 1.11 Mae'r diffyg yma i gynllunio, hyfforddi ac asesu anghenion iaith yn golygu ei fod yn anorfod bod y Cyngor yn mynd i fethu i ddarparu gwasanaeth Cymraeg sydd yn cydymffurfio gyda'r Safonau. Rwyf o'r farn y bydd y Cyngor yn parhau i wneud hynny os na fydd newid mewn agwedd y sefydliad tuag at y Gymraeg.
- 1.12 Yng nghyd-destun gwasanaethau, mae diffyg strwythurau o ran cynllunio, hyfforddi a recriwtio staff yn cael effaith uniongyrchol ar y gwasanaethau Cymraeg gall y Cyngor ei gynnig.
- 1.13 Ymhellach, mae'r dystiolaeth yn awgrymu bod ymwybyddiaeth staff o'r Gymraeg hefyd yn isel o fewn y sefydliad. Wrth ffonio'r Cyngor, nid oedd y galwr dirgel wedi derbyn unrhyw gydnabyddiaeth ei fod wedi defnyddio'r Gymraeg ar ei alwadau.

Roedd tystiolaeth y Cyngor ar hyfforddiant oedd yn cael ei roi i staff ar ymwybyddiaeth o'r Gymraeg hefyd yn brin iawn. Yn yr adroddiad *'Hefyd ar gael yn Gymraeg: deall y defnydd a'r diffyg defnydd o wasanaethau Cymraeg'* gan Gyngor ar Bopeth dyddiedig 2015, nodir:

"Gall diffyg ymwybyddiaeth neu sensitifrwydd ieithyddol gan aelodau staff gael effaith negyddol ar brofiad defnyddwyr a'u hatal rhag defnyddio'r Gymraeg yn y dyfodol."

- 1.14 Mae cwsmeriaid yn disgwyl eu bod yn gallu defnyddio gwasanaethau yn gyflym ac yn hawdd, a bod llwybrau clir i'r gwasanaeth. Mae angen i'r Cyngor wella eu darpariaeth os ydynt am i siaradwyr Cymraeg ddefnyddio'r gwasanaethau Cymraeg a chynnig gwasanaeth cynhwysol, croesawgar. Gall gwasanaeth Cymraeg o safon isel arwain at ddiffyg hyder neu ymddiriedaeth mewn gwasanaethau Cymraeg sy'n dod yn rhwystr i'w defnyddio.
- 1.15 Mae'n hollbwysig fod y Cyngor yn cymryd agwedd fwy rhagweithiol a chadarnhaol o ran y Gymraeg o fewn y sefydliad. Mae'n angenrheidiol fod y Cyngor yn creu diwylliant ble mae yna ymwybyddiaeth a pharch tuag at y Gymraeg a tuag at ddefnyddwyr y Gymraeg. Mae'n rhaid i'r Cyngor ystyried y prosesau a'r gweithdrefnau sydd mewn lle o safbwynt y Gymraeg ymysg eu staff i sicrhau bod gwasanaethau Cymraeg ar gael i ddefnyddwyr yn hygyrch a bod y gwasanaeth yna o safon.
- 1.16 Mae'n allweddol fod y Cyngor cynyddu'r lefelau o'u staff sydd â sgiliau Cymraeg er mwyn cydymffurfio â gofynion safonau'r Gymraeg. Bydd cynyddu'r lefelau'n arwain at wella gwasanaethau Cymraeg a chreu cyfleoedd i ddefnyddwyr siarad Cymraeg. Mae Camau Gorfodi'r ymchwiliad yn ei wneud yn ofynnol i'r Cyngor greu Cynllun Gweithredu sy'n sicrhau fod y Cyngor yn cynnal adolygiad bôn i'r brig o'i drefniadau ar gyfer cydymffurfio gyda safonau'r Gymraeg ac i gynllunio yn fwy hir dymor am y Gymraeg yng nghyd-destun asesu sgiliau Cymraeg staff ac i hyfforddi ac asesu sgiliau swyddi newydd. Rhaid i'r Cyngor gymryd y camau yma fel bod digon o siaradwyr Cymraeg i sicrhau cydymffurfiaeth gyda Safonau'r Gymraeg ar draws y sefydliad a darparu gwasanaeth ffôn Gymraeg safonol i ddefnyddwyr. Mae'r Camau Gorfodi hefyd yn rhoi rôl benodol i uwch reolwyr y sefydliad i graffu ar gynnydd yn erbyn y strategaeth hynny.
- 1.17 Oherwydd fy anfodlonrwydd gyda sawl elfen o gydymffurfiaeth y Cyngor gyda Safonau'r Gymraeg o fewn yr ymchwiliad, byddaf yn rhoi cyhoeddusrwydd i ganlyniadau'r ymchwiliad yma. Credaf fod y diffyg cynllunio strategol o safbwynt y Gymraeg o ddiddordeb cyhoeddus yng Nghymru.

2 Cylch gorchwyl

Amheuaeth o fethiant i gydymffurfio â safonau'r Gymraeg

- 1.18 Mae Fframwaith Rheoleiddio Comisiynydd y Gymraeg 2021 yn amlinellu'r dulliau rydym yn eu defnyddio i fonitro cydymffurfiaeth sefydliadau gyda Safonau'r Gymraeg. Mae'r dulliau hynny'n cynnwys gwaith gwirio uniongyrchol, sef cyrchu gwasanaethau fel cwsmer go iawn, er mwyn canfod beth yw'r profiad gwirioneddol i'r rhai sy'n dymuno defnyddio'r Gymraeg wrth dderbyn gwasanaethau gan gyrrff sy'n ddarostyngedig i safonau'r Gymraeg. Cynhelir ymarferion gwirio uniongyrchol ar gyfer gwasanaethau megis gwasanaeth ffôn, derbynfa, gwefannau a gohebiaeth ayb.
- 1.19 Mae canlyniadau monitro ac asesu gwasanaeth Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent (Cyngor) wedi codi amheuaeth o fethiant i gydymffurfio â'r safonau cyflenwi gwasanaethau 8, 11 ac 17 sy'n ymwneud â galwadau ffôn.
- 1.20 Gwnaed tair galwad ffôn i brif rif ffôn y Cyngor sef 01495 311556. Ar ddechrau'r tair galwad, roedd ein galwr wedi dewis yr opsiwn Gymraeg ar y system awtomatig ac felly wedi nodi ei ddewis i gael gwasanaeth Cymraeg. Nodir isod y gwasanaeth a dderbyniwyd gan ein galwr ar bob galwad.
- 1.21 Yn ystod yr alwad gyntaf ar 13/09/2021 am 10:49yb:
- Cychwynnodd ein galwr y sgwrs yn y Gymraeg gan ofyn a oedd y Cyngor yn dosbarthu bagiau baw cŵn. Ni dderbyniwyd cyfarchiad Cymraeg, gwasanaeth Cymraeg, nac unrhyw gydnabyddiaeth bod y galwr wedi siarad Cymraeg. Nodwyd hefyd bod y galwr wedi teimlo'n annifyr i ofyn am wasanaeth Cymraeg yn enwedig wrth ystyried fod y dewis hwnnw eisoes wedi ei nodi.
- 1.22 Yn ystod yr ail alwad ar 01/10/2021 am 09:23yb:
- Galwodd ein galwr y llinell ffôn. Doedd dim ateb ar ôl 6 munud a daethpwyd â'r alwad i ben.
- 1.23 Yn ystod y drydedd alwad ar 05/10/2021 am 09:08yb:
- Cychwynnodd ein galwr y sgwrs yn y Gymraeg ond ni dderbyniwyd cyfarchiad dwyieithog. Gofynnodd ein galwr yn Gymraeg am e-bost y Prif Weithredwr 'Michelle Morris'. Ymateb y derbynnydd oedd "I will see if she is available". Doedd gan ein galwr ddim dewis ond ymyrryd yn yr alwad drwy droi i'r Saesneg i egluro mai e-bost Michelle Morris oedd yn gofyn amdano ac nid i gael siarad â hi. Mewn ymateb, rhoddodd y derbynnydd gyfeiriad e-bost y Prif Weithredwr yn syth heb unrhyw gydnabyddiaeth bod ein galwr eisiau gwasanaeth yn Gymraeg.
- 1.24 Ni wnaeth y dystiolaeth gasglwyd fel rhan o'n cynllun monitro roi sicrwydd uchel o gydymffurfiaeth â'r safonau. Cododd y dystiolaeth amheuaeth nad yw gwasanaeth ffôn Cymraeg yn unol â'r Safonau yn cael ei ddarparu i ddefnyddwyr gan y Cyngor. Mae hwn yn fater sy'n debygol o effeithio nifer o drigolion y fwrdeistref. Er mwyn

sicrhau cydymffurfiaeth y Cyngor gyda'r Safonau, penderfynais agor ymchwiliad statudol i'r amheuaeth o fethiant.

Safonau perthnasol

- 1.25 Mae'r Cyngor dan ddyletswydd i gydymffurfio â'r safonau isod, ac roedd dan ddyletswydd i wneud hynny ar y dyddiad sy'n berthnasol i'r gŵyn:

Safon 8

Pan fydd person yn cysylltu â chi ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi gyfarch y person yn Gymraeg.

Diwrnod gosod: 03/03/2016

Safon 11

Pan fo person yn cysylltu â chi ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi ddelio â'r alwad yn Gymraeg os yw'r person yn dymuno hynny -

(a) hyd nes ei bod yn angenrheidiol trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg sy'n gallu darparu gwasanaeth ar bwnc penodol; a

(b) hyd nes nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar y pwnc penodol hwnnw.

Diwrnod gosod: 03/03/2016

Safon 17

Pan na fo gwasanaeth Cymraeg ar gael ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi roi gwybod i'r personau sy'n galw (pa un ai drwy gyfrwng neges wedi ei hawtomeiddio neu fel arall) pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael.

Diwrnod gosod: 03/03/2016

Penderfyniad i ymchwilio

- 1.26 Ar sail yr uchod, penderfynais gynnal ymchwiliad dan adran 71 Mesur y Gymraeg er mwyn penderfynu a fu methiant gan y Cyngor i gydymffurfio â'r safonau a nodwyd. Rhoddais hysbysiad o'r penderfyniad i ymchwilio, ac o'r cylch gorchwyl arfaethedig, i'r Cyngor ar 11/11/2021.

- 1.27 Rhoddais hysbysiad o gylch gorchwyl terfynol yr ymchwiliad i'r Cyngor ar 15/11/2021. Gellir gweld y cylch gorchwyl terfynol fel atodiad i'r adroddiad hwn.

Safonau ychwanegol yr ymchwiliad

- 1.28 Wedi derbyn tystiolaeth gyntaf y Cyngor mewn ymateb i'r Hysbysiad Tystiolaeth fodd bynnag, penderfynais ymestyn Cylch Gorchwyl yr ymchwiliad.
- 1.29 Nododd y Cyngor yn eu tystiolaeth yn ymateb i'r Hysbysiad Tystiolaeth wreiddiol bod dim un o aelodau canolfannau cyswilt y Cyngor sydd yn delio â galwadau gan y cyhoedd yn siarad Cymraeg yn rhugl. Deallwn fod y Cyngor yn ddibynnol ar staff sydd mewn rolau eraill gyda'r Cyngor, ac sy'n siaradwyr Cymraeg, i wirfoddoli i ateb galwadau ffôn Cymraeg ond bod dim staff o fewn yr adran berthnasol oedd yn meddu ar sgiliau Cymraeg . Roedd hyn yn creu amheuaeth o fethiant i gydymffurfio gyda safonau pellach ac felly yn dilyn derbyn y dystiolaeth, penderfynais newid Cylch Gorchwyl yr ymchwiliad i gynnwys ystyriaeth o gydymffurfiaeth â safonau ychwanegol.
- 1.30 Mae'r Cyngor dan ddyletswydd i gydymffurfio â'r safonau isod, ac roedd dan ddyletswydd i wneud hynny ar y dyddiadau gwnaethpwyd y galwadau dirgel:

Safon 81

Rhaid ichi hybu unrhyw wasanaeth Cymraeg a ddarperir gennych, a hysbysebu'r gwasanaeth hwnnw yn Gymraeg.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Safon 82

Os byddwch yn darparu gwasanaeth yn Gymraeg sy'n cyfateb i wasanaeth yr ydych yn ei ddarparu yn Saesneg, rhaid i unrhyw gyhoeddusrwydd neu ddogfen yr ydych yn ei llunio, neu wefan yr ydych yn ei chyhoeddi, sy'n cyfeirio at y gwasanaeth Saesneg nodi bod gwasanaeth cyfatebol ar gael yn Gymraeg.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Safon 127

Rhaid ichi asesu sgiliau Cymraeg eich cyflogeion.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Safon 130

Rhaid ichi ddarparu cyfleoedd yn ystod oriau gwaith -

(a) i'ch cyflogeion gael gwersi Cymraeg sylfaenol, a

(b) i gyflogeion sy'n rheoli pobl eraill gael hyfforddiant ar ddefnyddio'r Gymraeg yn eu rôl fel rheolwyr.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Safon 131

Rhaid ichi ddarparu cyfleoedd i'ch cyflogeion sydd wedi cwblhau hyfforddiant Cymraeg sylfaenol gael hyfforddiant pellach yn rhad ac am ddim er mwyn datblygu eu sgiliau yn yr iaith.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Safon 132

Rhaid ichi ddarparu cyrsiau hyfforddi er mwyn i'ch cyflogeion

ddatblygu -

(a) ymwybyddiaeth o'r Gymraeg (gan gynnwys ymwybyddiaeth am hanes yr iaith a'i lle yn niwylliant Cymru);

(b) dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg;

30/09/2016

(c) dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle.

Diwrnod gosod: 30/09/2016

Safon 133

Pan fyddwch yn darparu gwybodaeth i gyflogeion newydd (er enghraifft, fel rhan o broses ymsefydlu), rhaid ichi ddarparu gwybodaeth er mwyn codi eu hymwybyddiaeth o'r Gymraeg.

Diwrnod gosod: 30/09/2016

Safon 136

Pan fyddwch yn asesu'r anghenion ar gyfer swydd newydd neu swydd wag, rhaid ichi asesu'r angen am sgiliau yn y Gymraeg, a'i chategoreiddio fel swydd pan fo un neu ragor o'r canlynol yn gymwys

-

(a) bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol;

(b) bod angen dysgu sgiliau yn y Gymraeg pan benodir rhywun i'r swydd;

(c) bod sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol; neu

(ch) nad yw sgiliau yn y Gymraeg yn angenrheidiol.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Safon 136A

Os byddwch wedi categoreiddio swydd fel un sy'n gofyn bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol, yn ddymunol neu fod angen eu dysgu, rhaid ichi -

(a) pennu hynny wrth hysbysebu'r swydd, a

(b) hysbysebu'r swydd yn Gymraeg.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

- 1.31 Penderfynais ymestyn yr ymchwiliad dan adran 71 Mesur y Gymraeg er mwyn penderfynu a fu methiant gan y Cyngor i gydymffurfio â'r safonau ychwanegol a nodwyd uchod. Rhoddais hysbysiad o'r penderfyniad i ymestyn Cylch Gorchwyl yr ymchwiliad gan roi copi o'r cylch gorchwyl diwygiedig arfaethedig, i'r Cyngor ar 02/02/2022.
- 1.32 Rhoddais hysbysiad o gylch gorchwyl terfynol yr ymchwiliad i'r Cyngor ar 02/03/2022. Gellir gweld y cylch gorchwyl terfynol diwygiedig fel atodiad i'r adroddiad hwn.

3 Y dystiolaeth a gymerwyd yn ystod yr ymchwiliad

Hysbysiad tystiolaeth

- 2.1 Ar 15/11/2021, rhoddais hysbysiad tystiolaeth i'r Cyngor. Roedd yr hysbysiad tystiolaeth yn ei wneud yn ofynnol i'r Cyngor ddarparu'r dystiolaeth ganlynol:

Gwybodaeth a dogfennau

1. Yn y llythyr gan Gomisiynydd y Gymraeg i'r Cyngor dyddiedig 11/11/2021 cyflwynwyd tystiolaeth bod y gwasanaeth derbyniwyd gan ein galwr dirgel ar 13/09/21, 1/10/21 a 5/10/21 yn codi amheuaeth nad yw gwasanaeth Cymraeg ffôn yn unol â'r Safonau yn cael ei ddarparu gan y Cyngor. A yw'r Cyngor yn derbyn y dystiolaeth a gyflwynwyd gan Gomisiynydd y Gymraeg? Os ydi'r dystiolaeth yn cael ei dderbyn ac os yw'r Cyngor yn derbyn nad ydi gwasanaeth Cymraeg ffôn yn unol â'r Safonau yn cael ei ddarparu, esboniwch pam fod methiant i gydymffurfio.
2. Pa drefniadaeth sydd mewn lle er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth y Cyngor gyda Safonau'r Gymraeg sydd yn ymwneud â gwasanaethau ffôn? Darparwch gopi o unrhyw bolisiau neu ddogfennau berthnasol.
3. Pa gyfarwyddiadau neu ganllawiau sydd wedi eu rhoi i staff y Cyngor ar sut i sicrhau cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg wrth ateb galwadau ffôn? Darparwch dystiolaeth a chopïau o'r cyfarwyddiadau neu ganllawiau yma i staff.
4. Pryd mae staff yn derbyn y wybodaeth y trafodwyd yng nghwestiwn 3 a pha mor aml mae staff yn cael eu hatgoffa o'r cyfarwyddiadau neu ganllawiau yma?
5. Pa hyfforddiant sydd wedi eu rhoi i staff y Cyngor ar sut i sicrhau cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg wrth ateb galwadau ffôn? Pa bryd a pha mor aml mae staff yn derbyn yr hyfforddiant yma?
6. Beth yw proses fonitro neu archwilio'r Cyngor i sicrhau bod galwadau defnyddwyr sydd eisiau gwasanaeth Gymraeg yn derbyn gwasanaeth ffôn Gymraeg yn unol â'r Safonau? Darparwch dystiolaeth.
7. Sawl aelod staff sy'n medru siarad Cymraeg o fewn Swyddfeydd y Cyngor ac sydd yn delio â galwadau Cymraeg y cyhoedd dros y ffôn?
8. Sut mae'r gweithlu o fewn y Cyngor yn cael ei drefnu fel bod aelod o staff sydd yn medru siarad Cymraeg ar gael ar unrhyw adeg ar gyfer delio â galwadau Cymraeg gan y cyhoedd?
9. Os yw'r Cyngor yn derbyn bod galwr ffôn y Comisiynydd wedi derbyn gwasanaeth sydd yn codi amheuaeth o fethiant i gydymffurfio a Safonau'r

Gymraeg, pa gamau sydd wedi ei gymryd neu bydd yn eu cymryd yn y dyfodol i sicrhau na fydd yr un ymddygiad yn digwydd eto?

10. Darparwch unrhyw wybodaeth neu dystiolaeth ychwanegol yr ydych am i ni ei ystyried wrth ddyfarnu ar eich cydymffurfiaeth â'r safonau a nodir yng nghylch gorchwyl yr ymchwiliad.
11. Darparwch gopi o unrhyw bolisi, gweithdrefn, canllaw neu ddogfen arall yr ydych am i ni ei ystyried wrth ddyfarnu ar eich cydymffurfiaeth â'r safonau a nodir yng nghylch gorchwyl yr ymchwiliad.

2.2 Mewn ymateb, derbyniais dystiolaeth gan y Cyngor ar 20/12/2021. Yn ogystal, darparwyd copïau o'r dogfennau canlynol:

- Atodiad A – Cod Ymddygiad;
- Atodiad B – Siart Llif Ateb y Ffôn;
- Atodiad C – Cyfarchion dwyieithog;
- Atodiad D – Ymadroddion defnyddiol;
- Atodiad E – Hysbysiad Cydymffurfio Mesur y Gymraeg;
- Atodiad F – Canllaw Staff ar Safonau'r Gymraeg.

2.3 Ystyriais yr holl wybodaeth a gyflwynwyd mewn ymateb i'r hysbysiad tystiolaeth.

Y dystiolaeth a dderbyniwyd

- 2.4 Wrth ymateb i gwestiwn 1 o fewn yr Hysbysiad Tystiolaeth, dywedodd y Cyngor eu bod yn derbyn y dystiolaeth a gyflwynwyd ac yn cydnabod eu methiant i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg.
- 2.5 Dywedodd y Cyngor mewn perthynas â Safon 17 fodd bynnag, credant fod yr alwad wedi dod yn ystod cyfnod pan dderbyniodd y ganolfan gyswllt nifer fawr o alwadau a arweiniodd at amseroedd aros hwy i bob cwsmer oedd angen siarad ag asiant canolfan gyswllt. Honnodd y Cyngor fod hyn wedi arwain at anghysondeb yn y gwasanaeth gan y byddai'r alwad wedi cael ei hateb cyn gynted ag yr oedd yr asiant nesaf ar gael. Esboniodd y Cyngor y caiff pob galwad ei phrosesu gan brosesau ymdrin â galwadau cyffredinol y Ganolfan Gyswllt lle nad oes triniaeth ffafriol i alwadau Cymraeg na Saesneg a dderbynnir. Dywedodd y Cyngor nad yw hi'n glir a fyddai gwasanaeth Cymraeg wedi cael ei gynnig gan nad oedd y siopwr dirgel wedi aros ar y llinell ddigon hir i hyn gael ei asesu.
- 2.6 Wrth ymateb i gwestiwn 2 a 3 o fewn yr Hysbysiad Tystiolaeth, dywedodd y Cyngor bod eu Cod Ymddygiad staff yn amlinellu polisiau statudol y Cyngor ac yn gosod y canllawiau y mae'n rhaid cadw atynt. Fodd bynnag, dywedodd y Cyngor ar ôl ystyried, gallai fod mwy o bwyslais ar gadw at eu Hysbysiad Cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg.
- 2.7 Dywedodd y Cyngor fod Canllawiau'r Iaith Gymraeg hefyd yn cael eu hyrwyddo ar dudalen flaen y fewnwyd sy'n hygyrch i staff ac sy'n darparu gwybodaeth am weithdrefnau'r gwasanaethau ffôn a Safonau'r Gymraeg.

- 2.8 Esboniodd y Cyngor y darperir Siart Llif Ateb y Ffôn a dogfen Cyfarchion dwyieithog i holl Asiantau'r ganolfan gyswllt a'u bod i gyd yn ymwybodol o ofynion y Gymraeg.
- 2.9 Gofynnais yng nghwestiwn 4 pryd oedd staff yn derbyn y wybodaeth a pha mor aml mae staff yn cael eu hatgoffa o'r cyfarwyddiadau neu ganllawiau yma. Esboniodd y Cyngor bod y wybodaeth ar gael i staff drwy'r fewnwyd. Dywedodd y Cyngor ei bod yn orfodol sicrhau bod staff newydd yn ymwybodol o Safonau a pholisïau'r Gymraeg yn ystod eu cyfnod sefydlu. Esboniodd y Cyngor mai cyfrifoldeb Penaethiaid Gwasanaethau yw sicrhau bod gwasanaethau'n cydymffurfio'n llawn â Safonau'r Gymraeg ond ni roddwyd esboniad o'r trefniadau a wnaed gan y Pennaeth Gwasanaeth perthnasol yn yr achos yma. Esboniodd y Cyngor fod Asiantau'r canolfannau cyswllt yn cael gwybod am y ddogfen uchod ar ffurf e-byst a chyfarfodydd tîm neu ar-lein. Dywedodd y Cyngor fod ymgyrch gyfathrebu fewnol, bob dau fis wrthi'n cael ei datblygu ar hyn o bryd i hyrwyddo Safonau'r Gymraeg, ochr yn ochr â'r cyfarwyddiadau a'r canllawiau sydd ar gael yn y flwyddyn newydd.
- 2.10 Wrth ymateb i gwestiwn 5 ynglŷn â pha hyfforddiant sydd wedi eu rhoi i staff ar sut i sicrhau cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg wrth ateb galwadau ffôn a pha bryd a pha mor aml mae staff yn derbyn yr hyfforddiant yma, dywedodd y Cyngor bod hyfforddiant cyfyngedig wedi'i ddarparu i staff y Cyngor yn ysbeidiol. Esboniodd bod cyfleoedd drwy wefan Cymraeg Dysgu Llywodraeth Cymru hefyd yn cael eu hyrwyddo i annog staff i ddysgu Cymraeg. Mae cwrs hyfforddiant iaith Gymraeg sylfaenol i staff wrthi'n cael ei ddatblygu ar hyn o bryd sy'n cael ei deilwra i gefnogi staff i allu ateb galwadau Cymraeg yn hyderus ac yn gymwys.
- 2.11 Dywedodd y Cyngor bydd yr hyfforddiant yn cael ei ddarparu wyneb yn wyneb ar-lein, ond bydd sleidiau PowerPoint ar gael i gyfeirio atynt a fydd hefyd yn cynnwys ffeiliau sain wedi'u gwreiddio o sgysiau ffôn cyffredinol. Honnodd y Cyngor bod sesiynau pwrpasol pellach hefyd yn cael eu datblygu i fynd i'r afael ag anghenion maes gwasanaeth penodol. Mae hyfforddiant ychwanegol ar gael ar gyfer staff sydd â sgiliau Cymraeg canolradd ac uwch ar hyn o bryd, yn enwedig ar gyfer staff sy'n gwirfoddoli i gefnogi'r Rhestr Siaradwyr Cymraeg Corfforaethol a bydd y rhain yn cael eu hyrwyddo yn y flwyddyn newydd.
- 2.12 Esboniodd y Cyngor cyn covid-19 a cyn symud i weithio yn fwy hyblyg, roedd rhai Asiantau canolfannau cyswllt a derbynyddion wyneb yn wyneb yn dilyn cyrsiau hyfforddiant siarad Cymraeg sylfaenol. Mae un o'r Asiantau hyn wedi symud ar draws i wasanaethau Hybiau Cymunedol newydd y Cyngor yn ddiweddar gan gefnogi'r gwaith o ddarparu gwasanaeth Cymraeg yn y maes yma.
- 2.13 Wrth ymateb i gwestiwn 6 ynglŷn â phrosesau monitro neu archwilio galwadau ffôn y Cyngor, esboniodd y Cyngor bod yr Arweinydd Proffesiynol ar gyfer Ymgysylltu, Cydraddoldeb a'r Gymraeg yn cefnogi'r ganolfan gyswllt i ystyried gofynion gwasanaeth Cymraeg yn ystod prosiect adolygu gwasanaethau cwsmeriaid er mwyn hwyluso rhagoriaeth yn y gwasanaeth. Roedd y cymorth hynny yn ymwneud â sicrhau cydymffurfiaeth gyda'r newidiadau i'r system ymatebion Cymraeg ac yn cynnwys ystyried y gwasanaethau ffôn a oedd yn cael eu darparu a'u cynorthwyo i wella'r gwasanaeth.
- 2.14 Fel rhan o'n Hunanasesiad iaith Gymraeg blynyddol ym mis Awst 2021, cynhaliodd yr Arweinydd Proffesiynol ar gyfer Ymgysylltu, Cydraddoldeb a'r Gymraeg 'wiriad uniongyrchol' o'r gwasanaeth ffôn Cymraeg. Roedd yr archwiliad mewnol hwn yn tynnu sylw at bryderon ynghylch bodloni safonau 8 ac 11 gydag un asiant penodol.

Adroddwyd am hyn i Uwch Staff lle darparwyd canllawiau ar sut i fynd i'r afael â'r pryderon. Esboniodd y Cyngor o ganlyniad, atgoffwyd pob Asiant o bwysigrwydd cyfarch a glynu wrth Safonau'r Gymraeg yn ddwyieithog. Mae cyrsiau hyfforddi pwrpasol wrthi'n cael eu datblygu ac fe'u cynhwysir yn y Dadansoddiad o Anghenion Hyfforddi Asiantau. Dywedodd y Cyngor fod hwn wedi'i gynnwys yn yr adolygiad o Wasanaethau Cwsmeriaid er mwyn parhau i wella Profiad y Cwsmer.

- 2.15 Wrth ymateb i gwestiwn 7 ac 8 esboniodd y Cyngor nad oes unrhyw aelod neu asiant o ganolfan gyswllt Blaenau Gwent sy'n delio â galwadau gan y cyhoedd yn siarad Cymraeg yn rhugl. Roedd 1 aelod o staff yn arfer dilyn hyfforddiant sgiliau iaith Gymraeg sylfaenol, fel y soniwyd eu bod bellach yn rhan o wasanaeth Hybiau Cymunedol y Cyngor. Fodd bynnag, esboniodd y Cyngor fod 12 aelod o staff yn gwirfoddoli i gynorthwyo'r Cyngor i ddarparu gwasanaethau Cymraeg fel rhan o'u Rhestr Siaradwyr Cymraeg Corfforaethol. O'r rheini, mae cyfran uchel ohonynt yn delio â galwadau gan y cyhoedd. Dywedodd y Cyngor bod y rhestr yn ceisio sicrhau bod aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael ar unrhyw adeg i ymdrin â galwadau Cymraeg gan y cyhoedd.
- 2.16 Yng nghwestiwn 9 gofynnais, os oedd y Cyngor yn derbyn bod y galwr dirgel wedi derbyn gwasanaeth sydd yn codi amheuaeth o fethiant i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg, pa gamau sydd wedi ei gymryd neu bydd yn eu cymryd yn y dyfodol i sicrhau na fydd yr un ymddygiad yn digwydd eto. Dywedodd y Cyngor bydd Adolygiad o God Ymddygiad y Cyngor i gynnwys gwybodaeth yn benodol am fodloni'r hysbysiad Safonau a Chydymffurfiaeth y Gymraeg. Bydd hyfforddiant mewnol rheolaidd ar gael i staff ar ofynion Safon y Gymraeg a hyfforddiant iaith Gymraeg (dechreuwr, canolradd ac uwch) i'w darparu.
- 2.17 Ymhellach, dywedodd y Cyngor y bydd adolygiad o'r broses lawn o'r dechrau i'r diwedd ar gyfer darparu gwasanaeth ffôn Cymraeg yn unol â safonau 8, 11 a 17. Dywedodd y Cyngor os na fyddent yn gallu darparu gwasanaeth Cymraeg, oherwydd amgylchiadau tu hwnt i'w rheolaeth, yna bydd neges awtomataidd yn egluro nad yw'r gwasanaeth ar gael a phryd y bydd ar gael.
- 2.18 Dywedodd y Cyngor y bydd ymgyrch gyfathrebu fewnol bob deufis yn cael ei ddatblygu i hyrwyddo ac atgyfnerthu Safonau'r Gymraeg, canllawiau ynghylch y weithdrefn ar gyfer darparu gwasanaeth ffôn, gwybodaeth a chyfluoedd hyfforddi Cymraeg. Bydd hefyd archwiliad mewnol drwy 'wirio uniongyrchol' rheolaidd gan Arweinydd Proffesiynol ar gyfer Ymgysylltu, Cydraddoldeb a'r Gymraeg i sicrhau bod y Cyngor yn bodloni ei ofynion o ran y Gymraeg mewn perthynas â darparu gwasanaethau ffôn.
- 2.19 Darparwyd 'Siart Llif Ateb Ffôn', 'Cyfarchion Dwyieithog', ac 'Ymadroddion Defnyddiol' i Asiantau'r canolfannau cyswllt yn syth ar ôl gwybod am ein hymchwiliad. Dywedodd y Cyngor fod hefyd trafodaethau rheolaidd mewn cyfarfodydd 1 i 1 gydag Asiantau'r canolfannau cyswllt i sicrhau eu bod yn deall pwysigrwydd cydymffurfio â safonau'r Gymraeg yn rheolaidd ac y glynir wrthynt.
- 2.20 Ni chyflwynwyd unrhyw dystiolaeth bellach fel atebion i gwestiynau 10 ac 11.
- 2.21 Oherwydd rhai o'r dystiolaeth a gyflwynwyd (fel sydd wedi ei fanylu uchod), rhoddais ail Hysbysiad Tystiolaeth i'r Cyngor ar 02/03/2022. Roedd yr Ail Hysbysiad Tystiolaeth yn ei wneud yn ofynnol i'r Cyngor ddarparu'r dystiolaeth ganlynol:

Gwybodaeth a dogfennau

1. A ydi'r Cyngor o'r farn fod y broses sydd wedi ei fanylu yn y siart Ilif Proses Ateb Galwadau Ffôn a gyflwynwyd fel rhan o dystiolaeth y Cyngor dyddiedig 20/12/21 yn cydymffurfio gyda Safon 11?
2. Rhowch fanylion am sut mae'r Cyngor yn hybu ac yn hyrwyddo ei wasanaethau Cymraeg.
3. Rhowch fanylion am sut mae'r Cyngor yn hybu ac yn hyrwyddo ei wasanaeth ffôn Cymraeg.
4. Darparwch dystiolaeth bod unrhyw gyhoeddusrwydd neu ddogfen mae'r Cyngor yn ei lunio, neu wefan sydd yn cael ei gyhoeddi, sy'n cyfeirio at wasanaeth ffôn Saesneg hefyd yn nodi bod gwasanaeth cyfatebol ar gael yn Gymraeg.
5. Yn nhystiolaeth y Cyngor dyddiedig 20/12/21, nodwyd nad oedd unrhyw asiant yn y ganolfan gyswllt sydd yn delio gyda galwadau'r cyhoedd yn rhugl yn y Gymraeg. Esboniwyd bod 12 staff yn gwirfoddoli i gynorthwyo'r Cyngor i ddarparu gwasanaeth Cymraeg fel rhan o'ch Rhestr Siaradwyr Cymraeg Corfforaethol. Rhowch wybodaeth lawn o sut mae'r broses wirfoddoli yma yn gweithio gan ystyried dyletswyddau eraill y staff hynny a'u hargaeledd i wirfoddoli.
6. Gan mai gwirfoddolwyr sydd yn darparu gwasanaeth ffôn Cymraeg y Cyngor, sut mae'r Cyngor yn sicrhau ansawdd y gwasanaeth ffôn hwnnw a'i gydymffurfiaeth â gofynion y Safonau.
7. Rhowch fanylion pa drefniadaeth sydd gan y Cyngor mewn lle i asesu sgiliau Cymraeg ei gyflogeion.
8. Sawl swydd o fewn y ganolfan gyswllt sydd wedi eu hysbysebu yn y tair blynedd diwethaf? O'r swyddi a hysbysebwyd, sawl un sydd wedi ei hysbysebu fel swyddi ble (a) bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol; (b) bod angen dysgu sgiliau yn y Gymraeg pan benodir rhywun i'r swydd; (c) bod sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol; (ch) nad yw sgiliau yn y Gymraeg yn angenrheidiol.
9. Darparwch gopi o'ch asesiadau o anghenion ieithyddol pob swydd sydd wedi ei hysbysebu ar gyfer y ganolfan gyswllt yn y tair blynedd diwethaf.
10. Wrth hysbysebu swyddi ar gyfer y ganolfan gyswllt lle'r oedd sgiliau iaith y swyddi yn Gymraeg yn hanfodol, yn ddymunol neu fod angen dysgu sgiliau yn y Gymraeg, darparwch dystiolaeth bod y Cyngor wedi nodi hynny yn yr hysbysebion swydd. Darparwch dystiolaeth hefyd bod y swyddi wedi cael eu hysbysebu yn y Gymraeg. Darparwch y dystiolaeth yma am y swyddi sydd wedi eu hysbysebu ar gyfer y ganolfan gyswllt dros y tair blynedd diwethaf.

11. Yn y tair blynedd diwethaf, pan hysbysebwyd swydd ar gyfer y ganolfan gyswllt fel swydd ble roedd cael sgiliau Cymraeg yn hanfodol, sawl cais a dderbyniwyd gan ymgeiswyr oedd gyda'r sgiliau Cymraeg angenrheidiol?
12. Yn y tair blynedd diwethaf, pan hysbysebwyd swydd ar gyfer y ganolfan gyswllt fel swyddi ble nad oedd sgiliau yn y Gymraeg yn angenrheidiol, esboniwch sut y gwnaethoch yr asesiad hynny am sgiliau iaith.
13. Faint o staff y Cyngor sydd wedi derbyn gwersi Cymraeg sylfaenol yn y tair blynedd diwethaf? Nodwch ym mha adrannau oedd y staff yma yn gweithio.
14. Faint o staff y Cyngor sydd wedi cwblhau hyfforddiant Cymraeg pellach er mwyn datblygu eu sgiliau yn yr iaith yn y tair blynedd diwethaf? Nodwch ym mha adrannau oedd y staff yma yn gweithio.
15. Faint o'r staff sydd yn delio gyda derbyn galwadau ffôn i rifau cyffredinol y Cyngor sydd wedi derbyn hyfforddiant sgiliau iaith Gymraeg yn y tair blynedd diwethaf? O'r staff hynny sydd wedi derbyn hyfforddiant, nodwch lefel y cyrsiau dysgu Cymraeg.
16. I ba raddau mae datblygu sgiliau iaith wedi ei ymgorffori i ofynion y swyddi a'r swydd ddisgrifiadau o fewn y Ganolfan Gyswllt.
17. Rhowch fanylion pob sesiwn hyfforddiant sydd wedi ei ddarparu i staff ar (a) ymwybyddiaeth o'r Gymraeg (gan gynnwys ymwybyddiaeth am hanes yr iaith a'i lle yn niwylliant Cymru); (b) dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg; (c) dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle yn y 3 mlynedd diwethaf. Rhowch fanylion swyddi'r staff a maes gwaith y staff a fynychodd.
18. Rhowch fanylion pob sesiwn hyfforddiant ymwybyddiaeth o'r iaith Gymraeg sydd wedi cael ei roi i staff y ganolfan gyswllt yn y 3 mlynedd diwethaf.
19. Rhowch fanylion llawn o'r canllawiau a/neu hyfforddiant sydd yn cael ei roi i staff newydd ar ymwybyddiaeth o'r iaith Gymraeg ac o gydymffurfiaeth gyda Safonau'r Gymraeg.
20. Darparwch unrhyw wybodaeth neu dystiolaeth ychwanegol yr ydych am i ni ei ystyried wrth ddyfarnu ar eich cydymffurfiaeth â'r safonau a nodir yng nghylch gorchwyl yr ymchwiliad.
21. Darparwch gopi o unrhyw bolisi, gweithdrefn, canllaw neu ddogfen arall yr ydych am i ni ei ystyried wrth ddyfarnu ar eich cydymffurfiaeth â'r safonau a nodir yng nghylch gorchwyl yr ymchwiliad.

2.22 Mewn ymateb, derbyniais dystiolaeth gan y Cyngor ar 27/04/2022. Yn ogystal, darparwyd copïau o'r dogfennau canlynol:

- Atodiad A – Cyflwyniad i'r Gymraeg (gan gynnwys y weithdrefn ateb y ffôn)

- Atodiad B – Fframwaith Cymhwysedd y Gweithlu (heb fod yn rheolaethol)
- Atodiad C – Cyfarchion Dwyieithog a Geiriau Allweddol;
- Atodiad D – Ymadroddion Defnyddiol
- Atodiad 1 – Awdurdodiad Recriwtio;
- Atodiad 2 – Disgrifiad Swydd.

2.23 Ystyriais yr holl wybodaeth a gyflwynwyd mewn ymateb i'r ddau hysbysiad tystiolaeth.

Y dystiolaeth a dderbyniwyd mewn ymateb i'r Ail Hysbysiad Tystiolaeth

- 2.24 Mae'r Cyngor wedi gofyn i mi nodi yn eu hymateb bod y dystiolaeth y gofynnwyd amdano dros y tair blynedd diwethaf yn wybodaeth yn ystod blynyddoedd pandemig Covid-19 pan oedd y Cyngor yn delio gydag argyfwng.
- 2.25 Gofynnais yn gyntaf os oedd y Cyngor o'r farn fod y broses sydd wedi ei fanylu yn y siart llif Proses Ateb Galwadau Ffôn a gyflwynwyd fel rhan o dystiolaeth gyntaf y Cyngor dyddiedig 20/12/21 yn cydymffurfio gyda Safon 11. Atebodd y Cyngor nad oedden nhw o'r farn fod y Siart Llif yn cydymffurfio gyda'r Safonau. Esboniodd y Cyngor fod y weithdrefn ffôn a gyflwynwyd ym mis Rhagfyr 2021 ar waith cyn i'r llythyr gan Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg ar 27 Awst 2019 a oedd yn rhoi eglurhad ar sut i ddehongli Safon 11 ddod i law.
- 2.26 Esboniodd y Cyngor ers hynny, fod Siart Llif Gweithdrefn Ateb Ffôn diwygiedig wedi ei ddatblygu sy'n cydymffurfio â Safon 11 ac sydd wedi'i rannu â'r holl staff. Dywedodd y Cyngor y caiff y weithdrefn hon ei hyrwyddo a chyfeirir ati mewn cyfarfodydd tîm. Atodwyd copi o'r weithdrefn ddiwygiedig hon gydag ymateb y Cyngor.
- 2.27 Wrth ymateb i'r ail gwestiwn, dywedodd y Cyngor eu bod yn cyhoeddi ac yn rhannu gwybodaeth am eu gwasanaethau Cymraeg drwy'r cyfryngau cymdeithasol, eu tudalen gwe, taflenni a thrwy hysbysebion. Ni roddwyd tystiolaeth o hyn ac nid oes cyfeiriadau i'r gwybodaeth berthnasol yma ar eu gwefannau wedi ei gyflwyno gan y Cyngor. Esboniodd y Cyngor fod y model darparu Canolfannau Cymunedol wedi bod ar waith ers mis Gorffennaf 2021 ac yn gweithredu yn y cymunedau ar draws Blaenau Gwent o 6 Llyfrgell ac o Sefydliad. Mae staff yr Hybiau Cymunedol yn hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg yn y lleoliad gwasanaeth cwsmeriaid wyneb yn wyneb, drwy hysbysebion sy'n arddangos amseroedd agor a drwy faneri a ddefnyddir yn y Llyfrgelloedd.
- 2.28 Esboniodd y Cyngor fod y Ganolfan sy'n delio gyda gwasanaeth ffôn y Cyngor yn hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg drwy neges awtomataidd. Dywedodd y Cyngor fod yr holl alwyr yn cael eu cyfarch yn Gymraeg cyn cael cynnig y dewis i ymgymryd â'r alwad gydag asiant Gwasanaeth Cwsmeriaid yn y Gymraeg neu yn Saesneg.
- 2.29 Dywedodd y Cyngor nad yw hyrwyddo a hysbysebu gwasanaethau Cymraeg yn cael eu trin yn llai ffafriol na gwasanaethau Saesneg ac fe'u hyrwyddir yn gyson gyda'r un amlygrwydd a hygyrchedd. Er enghraifft, dywedodd y Cyngor bod eu

gwefan sgrin groeso yn cynnig dewis iaith glir i ymwelwyr ac yn rhoi'r cynnig i ddefnyddwyr ddefnyddio'r Gymraeg wrth gyrchu gwasanaethau'r wefan.

- 2.30 Wrth ymateb i gwestiwn 3 oedd yn gofyn sut oedd y Cyngor yn hybu ac yn hyrwyddo ei wasanaeth ffôn Cymraeg, atebodd y Cyngor:
- Neges awtomataidd y Ganolfan Gyswllt Gorfforaethol – wrth ffonio 01495 311556, prif fanylion cyswllt y Cyngor cewch eich cyfarch yn Gymraeg ar unwaith gydag opsiwn i bwysu 1 am y Gymraeg a phwysu 2 am Saesneg.
 - Asiantau'r Ganolfan Gyswllt yn ateb y ffôn yn ddwyieithog – gan ddilyn Siart Llif y Weithdrefn Ateb Dros y Ffôn
 - Mae asiantau'r Ganolfan Gyswllt yn rhoi gwybod wrth gyfarch y galwr bod gwasanaeth Cymraeg ar gael os hoffent barhau â'r sgwrs yn Gymraeg
 - Mae'r Ganolfan Gyswllt yn hybu'r Gymraeg ac yn croesawu cyfatebiaeth gan ddefnyddwyr yn y Gymraeg
 - Mae manylion cyswllt ar Wefan y Cyngor ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg
- 2.31 Wrth ymateb i gwestiwn 4 o fewn yr Ail Hysbysiad Tystiolaeth, dywedodd y Cyngor fod eu gwefan a holl ddeunydd cyhoeddusrwydd y Cyngor yn Gymraeg ac yn Saesneg.
- 2.32 Dywedodd y Cyngor fod negeseuon ar y cyfryngau cymdeithasol gan y timau Cyfathrebu Corfforaethol wrth roi cyhoeddusrwydd i system ffôn y Cyngor ar draws yr holl blatfformau cymdeithasol yn Gymraeg ac yn Saesneg ond nid oes tystiolaeth wedi ei gyflwyno i ddangos y negeseuon yma.
- 2.33 Honnodd y Cyngor fod cyfeiriad e-bost Corfforaethol y Cyngor, info@blaenau-gwent.gov.uk hefyd yn hyrwyddo gwasanaeth ffôn y Cyngor drwy roi'r dewis o Gymraeg a Saesneg. Dywedodd y Cyngor eu bod yn hyrwyddo gwasanaeth ffôn y Ganolfan Gyswllt Gorfforaethol i breswylwyr ar brosiectau penodol, gan gynnwys yr opsiwn i sgwrsio ag asiant yn eu dewis iaith. Dywedodd y Cyngor fod y system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid sy'n cael eu gweithredu o fewn y Ganolfan Gyswllt hefyd yn hyrwyddo'r dewis o Gymraeg neu Saesneg a gall gofnodi'r dewis iaith preswylwyr ar gyfer sgwrsiau ffôn.
- 2.34 Yng nghwestiwn 5, gofynnais i'r Cyngor am y 12 staff sydd yn gwirfoddoli i gynorthwyo'r Cyngor i ddarparu gwasanaeth Cymraeg fel rhan o'u Rhestr Siaradwyr Cymraeg Corfforaethol. Gofynnais i'r Cyngor roi gwybodaeth lawn o sut mae'r broses wirfoddoli yma yn gweithio gan ystyried dyletswyddau eraill y staff hynny a'u hargaeledd i wirfoddoli.
- 2.35 Esboniodd y Cyngor fod Rhestr Siaradwyr Cymraeg Corfforaethol o'r staff sydd yn gwirfoddoli i gefnogi'r Ganolfan Gyswllt. Dywedodd y Cyngor fod y Rhestr yn cynnwys staff sydd yn rhugl yn y Gymraeg o bob rhan o'r sefydliad ac sy'n gweithio mewn amrywiaeth o wahanol feysydd gwasanaeth. Dywedodd y Cyngor fod gan bob gwirfoddolwr rolau clerigol ac fel arfer maent yn trin galwadau fel rhan o'u dyletswyddau o ddydd i ddydd. Honnodd y Cyngor bod modd cysylltu â nhw drwy Microsoft Teams. Mae'r rhestr ar gael ar fewnwyd y Cyngor drwy'r Cyfeiriadur Ffôn.

- 2.36 Honnodd y Cyngor, wrth ffonio'r Ganolfan Gyswllt darperir neges awtomataidd sy'n rhoi gwybod yn benodol i'r cwsmer bod gwasanaeth Cymraeg ar gael neu y bydd yn parhau i fod ar gael yn Gymraeg. Os bydd cwsmer yn dewis derbyn y gwasanaeth yn Gymraeg, bydd yn cael ei drosglwyddo i asiant canolfan alwadau. Esboniodd y Cyngor fod asiant y ganolfan alwadau yn cyfarch y cwsmer yn ddwyieithog ac yn sefydlu natur yr alwad. Ar y pwynt hwnnw, mae'r cwsmer yn aros tra bod yr asiant yn gwneud pob ymdrech i drosglwyddo'r cwsmer i wirfoddolwr ar Restr Siaradwyr Cymraeg Corfforaethol o'r adran berthnasol, a all barhau i ddelio â'r alwad yn Gymraeg. Fodd bynnag, yn dibynnu ar natur yr alwad, efallai y bydd angen trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg sy'n gallu darparu gwasanaeth ar bwnc penodol. Cyfeiriodd y Cyngor yn benodol at Atodiad A.
- 2.37 Dywedodd y Cyngor caiff y Rhestr Siaradwyr Cymraeg Corfforaethol ei hadolygu a'i diweddarau ddwywaith y flwyddyn, ond anogir gwirfoddolwyr i hysbysu'r Tîm Polisi a Phartneriaethau os ydynt yn newid rolau neu os ydynt yn gadael y sefydliad. Hefyd, hyrwyddir ymgyrchoedd cyfathrebu i annog staff presennol neu staff newydd i wirfoddoli. Anogir pob gwirfoddolwr hefyd i fynychu cyfleoedd hyfforddiant iaith Gymraeg uwch i ddatblygu sgiliau a hyder ymhellach a chaniatáu iddynt wneud hynny o fewn amser gwaith sydd hefyd yn anelu at gynyddu'r defnydd o'r Gymraeg yn y gweithle. Esboniodd y Cyngor, ers hynny, mae un aelod o staff yng ngwasanaeth y Ganolfan Gyswllt wedi gofyn am gael cymryd rhan mewn hyfforddiant iaith Gymraeg. Dywedodd y Cyngor fod pob un o'r 6 Swyddog Hybiau Cymunedol hefyd wedi mynegi'r un cais ac mae hyn yn cael ei gefnogi ar hyn o bryd i sefydlu hyfforddiant iaith Gymraeg ar eu cyfer. Bydd hyn yn gwella ac yn cefnogi'r gwaith o ddarparu Gwasanaethau Cwsmeriaid ar draws y Cyngor yn y lleoliad Wyneb yn Wyneb a dros y ffôn.
- 2.38 Yng nghwestiwn 6 gofynnais i'r Cyngor gan mai gwirfoddolwyr sydd yn darparu gwasanaeth ffôn Cymraeg y Cyngor, sut mae'r Cyngor yn sicrhau ansawdd y gwasanaeth ffôn hwnnw a'i gydymffurfiaeth â gofynion y Safonau. Dywedodd y Cyngor fod yr holl wirfoddolwyr yn rhugl yn y Gymraeg a bod gan bob aelod o staff ddyletswydd i ddarparu gwasanaeth o ansawdd i'w holl gwsmeriaid, yn unol â'u Fframwaith Cymhwysedd y Gweithlu (nid rheolaethol).
- 2.39 Honnodd y Cyngor ymhellach, gwneir gwiriadau dilysu mewnol yn flynyddol gan y Tîm Polisi a Phartneriaethau lle bydd galwadau cudd yn cael eu gwneud i'r Ganolfan Gyswllt yn Gymraeg i fonitro ac asesu ansawdd y gwasanaeth ffôn a ddarperir. Caiff unrhyw feysydd y nodwyd eu bod i'w datblygu neu eu gwella eu hystyried a'u trafod gan y Rheolwr Gwasanaeth Profiad Cwsmeriaid a Thrawsnewid. Dywedodd y Cyngor y sefydlwyd y trefniadau hyn ar ôl derbyn '*Goruchwylio Cydymffurfiaeth – Dogfen gyngor arfer da*' gan Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg sy'n eu galluogi i gydymffurfio â'n gofynion statudol.
- 2.40 Yng nghwestiwn 7 gofynnais i'r Cyngor roi manylion pa drefniadaeth sydd ganddynt mewn lle i asesu sgiliau Cymraeg ei gyflogeion.
- 2.41 Dywedodd y Cyngor fod data gweithlu'r Cyngor, gan gynnwys dewis gohebiaeth Gymraeg a sgiliau a gallu yn y Gymraeg, yn cael ei storio ar system o'r enw iTrent. Anogir staff newydd i ddarparu'r wybodaeth hon wrth ymuno â'r sefydliad ac anogir y staff presennol i ddiweddarau eu gwybodaeth yn rheolaidd drwy hysbysiadau cyfathrebu. Dywedodd y Cyngor bod iTrent yn gallu dadansoddi holl ddata'r gweithlu a chynhyrchu adroddiadau a ddefnyddir i asesu sgiliau Cymraeg ei weithwyr.

- 2.42 Yng nghwestiwn 8, gofynnais sawl swydd o fewn y ganolfan gyswllt sydd wedi eu hysbysebu yn y tair blynedd diwethaf? O'r swyddi a hysbysebwyd, sawl un sydd wedi ei hysbysebu fel swyddi ble (a) bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol; (b) bod angen dysgu sgiliau yn y Gymraeg pan benodir rhywun i'r swydd; (c) bod sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol; (ch) nad yw sgiliau yn y Gymraeg yn angenrheidiol.
- 2.43 Dywedodd y Cyngor fod y Ganolfan Gyswllt wedi hysbysebu ar ddau achlysur dros y 3 blynedd a bod y ddwy swydd wedi ei chategoreiddio fel swyddi ble roedd sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol.
- 2.44 Yng nghwestiwn 9 gofynnais i'r Cyngor ddarparu copi o'u hasesiadau o anghenion ieithyddol pob swydd sydd wedi ei hysbysebu ar gyfer y ganolfan gyswllt yn y tair blynedd diwethaf. Atodwyd y Cyngor gopi o'i dogfen 'Recruitment Authorisation form and report' mewn perthynas â'r recriwtio i'r tîm.
- 2.45 Gofynnais am dystiolaeth yng nghwestiwn 10 lle'r oedd sgiliau iaith y swyddi yn Gymraeg yn hanfodol, yn ddymunol neu fod angen dysgu sgiliau yn y Gymraeg, bod y Cyngor wedi nodi hynny yn yr hysbysebion swydd. Gofynnais hefyd i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth hefyd bod y swyddi wedi cael eu hysbysebu yn y Gymraeg. Mae'r Cyngor wedi darparu copi o ddogfen 'Job Description' am 4 swydd o fewn y Ganolfan Gyswllt cafodd ei hysbysebu yn 2022.
- 2.46 Yng nghwestiwn 11 gofynnais, pan hysbysebwyd swydd ar gyfer y ganolfan gyswllt yn y tair blynedd diwethaf fel swydd ble roedd cael sgiliau Cymraeg yn hanfodol, sawl cais a dderbyniwyd gan ymgeiswyr oedd gyda'r sgiliau Cymraeg angenrheidiol? Dywedodd y Cyngor ar y ddau achlysur lle mae swyddi Canolfannau Cyswllt wedi cael eu hysbysebu dros y tair blynedd diwethaf nid oedd gan un o'r ymgeiswyr sgiliau Cymraeg.
- 2.47 Yng nghwestiwn 12 gofynnais i'r Cyngor, pan hysbysebwyd swydd ar gyfer y ganolfan gyswllt yn y tair blynedd diwethaf fel swyddi ble nad oedd sgiliau yn y Gymraeg yn angenrheidiol, esbonio sut y gwnaethpwyd yr asesiad hynny am sgiliau iaith. Atebodd y Cyngor fod pob swydd o fewn y Ganolfan Gyswllt wedi cael ei hysbysebu gyda sgiliau iaith Gymraeg yn ddymunol.
- 2.48 Gofynnais i'r Cyngor yng nghwestiwn 13 faint o staff y Cyngor sydd wedi derbyn gwersi Cymraeg sylfaenol yn y tair blynedd diwethaf gan ofyn iddynt nodi ym mha adrannau oedd y staff yma yn gweithio. Dywedodd y Cyngor eu bod ers 2019 wedi hyrwyddo cwrs Cymraeg Llywodraeth Cymru yn y Gwaith ar-lein. Caniateir i staff o bob rhan o'r sefydliad cyfan fynychu hyfforddiant yn ystod oriau gwaith arferol. Honnodd y Cyngor fod nifer o adnoddau Cymraeg sylfaenol hefyd ar gael i aelodau staff megis ar eu mewnwyd 'Cyfarchion Dwyieithog a geiriau allweddol' ac 'Ymadroddion Defnyddiol'.
- 2.49 Dywedodd y Cyngor nad ydyn nhw yn gwybod faint o staff y Cyngor sydd wedi cael gwersi Cymraeg sylfaenol yn ystod y tair blynedd diwethaf gan nad yw hyn yn rhywbeth a gofnodir ar hyn o bryd. O fewn Gwasanaethau Cwsmeriaid, dywedodd y Cyngor fod yr holl staff (y Ganolfan Gyswllt a'r Hybiau Cymunedol) yn cael hyfforddiant sylfaenol yn y Gymraeg ar hyn o bryd. Gyda holl staff Hybiau Cymunedol ac 1 aelod o staff y Ganolfan Gyswllt yn symud ymlaen i gyrsiau Cymraeg tymor hwy manylach yn y dyfodol agos. Bydd hyn yn rhan o'u cynlluniau hyfforddi a datblygu yn y dyfodol ac yn cefnogi'r gwaith o ddarparu Gwasanaethau Cwsmeriaid i ddefnyddwyr.

- 2.50 Yng nghwestiwn 14 gofynnais i'r Cyngor faint o'u staff sydd wedi cwblhau hyfforddiant Cymraeg pellach er mwyn datblygu eu sgiliau yn yr iaith yn y tair blynedd diwethaf? Gofynnais i'r Cyngor nodi ym mha adrannau oedd y staff yma yn gweithio. Dywedodd y Cyngor nad ydyn nhw'n ymwybodol faint o staff y Cyngor sydd wedi cwblhau hyfforddiant Cymraeg pellach gan fod hyn ddim yn rhywbeth sydd yn cael ei gofnodi ganddynt. Dywedodd y Cyngor fodd bynnag, fod cyfleoedd hyfforddiant iaith Gymraeg pellach yn cael eu hyrwyddo ar hyn o bryd ar draws y sefydliad.
- 2.51 Dywedodd y Cyngor o fewn eu Gwasanaethau Cwsmeriaid fod holl staff (o fewn y Ganolfan Gyswllt a'r Hybiau Cymunedol) yn cael hyfforddiant sylfaenol yn y Gymraeg ar hyn o bryd. Honnir y Cyngor fod holl staff yr Hybiau Cymunedol ac 1 aelod o staff y Ganolfan Gyswllt yn symud ymlaen i gyrsiau Cymraeg mwy manwl, tymor hir, yn y dyfodol. Bydd hyn yn rhan o'u cynlluniau hyfforddi a datblygu yn y dyfodol ac yn cefnogi'r gwaith o ddarparu Gwasanaethau Cwsmeriaid i'n trigolion.
- 2.52 Yng nghwestiwn 15, gofynnais faint o'r staff sydd yn delio gyda derbyn galwadau ffôn i rifau cyffredinol y Cyngor sydd wedi derbyn hyfforddiant sgiliau iaith Gymraeg yn y tair blynedd diwethaf? O'r staff hynny sydd wedi derbyn hyfforddiant, gofynnais i'r Cyngor nodi lefel y cyrsiau dysgu Cymraeg.
- 2.53 Dywedodd y Cyngor fod yr holl staff sy'n delio â derbyn galwadau ffôn i rif ffôn Canolfan Gyswllt y Cyngor wedi derbyn hyfforddiant sgiliau iaith Gymraeg sylfaenol yn ystod y tair blynedd diwethaf. Dywedodd y Cyngor fod y broses hon yn parhau ar hyn o bryd ac mae wedi ei hymestyn i staff o fewn timau Gwasanaethau Budd-daliadau a Gwasanaethau Cymdeithasol IAA. Bydd hon yn broses barhaus dros y blynyddoedd i ddod i gefnogi hyfforddiant gloywi ac anghenion hyfforddi a datblygu aelodau staff.
- 2.54 Gofynnais i'r Cyngor yng nghwestiwn 16 i ba raddau mae datblygu sgiliau iaith wedi ei ymgorffori i ofynion y swyddi a'r swydd ddisgrifiadau o fewn y Ganolfan Gyswllt. Dywedodd y Cyngor fod sgiliau iaith Gymraeg wedi bod yn sgil ddymunol o fewn Disgrifiadau Swydd fel rhan o'r broses recriwtio. Fodd bynnag, nid ydi datblygu sgiliau iaith yn rhan o lwfans anghenion hyfforddi aelodau'r staff a datblygiad staff.
- 2.55 Gofynnais i'r Cyngor yng nghwestiwn 17 i roi manylion pob sesiwn hyfforddiant sydd wedi ei ddarparu i staff ar (a) ymwybyddiaeth o'r Gymraeg (gan gynnwys ymwybyddiaeth am hanes yr iaith a'i lle yn niwylliant Cymru); (b) dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg; (c) dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle yn y 3 mlynedd diwethaf. Gofynnais hefyd i'r Cyngor roi manylion swyddi'r staff a maes gwaith y staff a fynychodd.
- 2.56 Dywedodd y Cyngor fod Strategaeth Datblygu'r Gweithlu'r Cyngor yn hyrwyddo ac yn annog staff i chwilio am gyfleoedd hyfforddiant a datblygu, gan gynnwys yn y Gymraeg, a chaiff hyn ei hwyluso drwy ein trefniadau presennol ar gyfer rheolwyr. Dywedodd y Cyngor, yn unol â chwestiwn 13, rydym yn cyfeirio staff at unrhyw gyfleoedd hyfforddi hysbys sydd ar gael.
- 2.57 Gofynnais wedyn am fanylion pob sesiwn hyfforddiant ymwybyddiaeth o'r iaith Gymraeg sydd wedi cael ei roi i staff y ganolfan gyswllt yn y 3 mlynedd diwethaf.
- 2.58 Dywedodd y Cyngor fod sesiynau gloywi iaith wrthi'n cael eu cynnal gyda holl aelodau staff y Gwasanaeth Cwsmeriaid, gan gynnwys Canolfannau Cymunedol, y

Ganolfan Gyswilt a'r Gwasanaethau Budd-daliadau. Honnodd y Cyngor fod hyfforddiant sylfaenol yn y Gymraeg ac ymadroddion cyffredin yn cael eu rhoi mewn Cyfarfodydd Tîm a sesiynau 1 i 1 i gefnogi'r gwaith o ddarparu Gwasanaeth Cwsmeriaid i breswylwr.

- 2.59 Yng nghwestiwn 19 gofynnais am fanylion y canllawiau a/neu hyfforddiant sydd yn cael ei roi i staff newydd ar ymwybyddiaeth o'r iaith Gymraeg ac o gydymffurfiaeth gyda Safonau'r Gymraeg. Dywedodd y Cyngor fod holl staff newydd yn derbyn sesiwn Sefydlu Corfforaethol pan fo (a) (b) ac (c) yn cael eu cynnwys gan y Rheolwr o dan ein Polisiâu Corfforaethol h.y. Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol; Safonau'r Gymraeg ac ati.

Safonau Cyflenwi Gwasanaethau

4 Cydymffurfiaeth â safon 8: Aseiad, canfyddiadau a dyfarniad

Geiriad y safon

- 4.1 Dyma eiriad y safon fel y mae'n ymddangos yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd i'r Cyngor:

Safon 8

Pan fydd person yn cysylltu â chi ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi gyfarch y person yn Gymraeg.

Diwrnod gosod: 03/03/2016

Dehongliadau

- 4.2 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 4.2.2 – 4.2.6:

“Safon 8

- 4.2.2. *Rhaid i gorff gyfarch person yn Gymraeg pan fo'r person hwnnw'n cysylltu â'r corff ar un o'i rifau ffôn perthnasol.*
- 4.2.3. *Gall y term 'cyfarch' gynnwys ymadroddion sy'n cydnabod ac yn croesawu'r person sy'n cysylltu, cyn i'r corff ddechrau delio gyda'r alwad. Er enghraifft, gall corff gyfarch person drwy ddweud 'Bore Da/Prynhawn Da/Noswaith Dda', gan ddilyn hynny gyda fersiwn Gymraeg o enw'r corff (os oes un yn bodoli). Nid yw'r term 'cyfarch' yn cynnwys delio â'r alwad ei hun.*
- 4.2.4. *Gall corff gyfarch personau yn Gymraeg drwy neges sydd wedi'i recordio o flaen llaw ar system sydd wedi'i hawtomeiddio neu drwy aelod o staff yn cyfarch y person hwnnw yn Gymraeg pan fo'r aelod hwnnw'n ateb yr alwad.*
- 4.2.5. *Mae gofynion y safon hon yn berthnasol i'r cyfarchiad cyntaf yn unig. Bydd gweddill iaith yr alwad yn ddibynnol ar ddymuniad y person yn unol â safon 10 neu safon 11 (yn ddibynnol ar ba safon sydd wedi ei gosod ar y corff).*
- 4.2.6. *Gofynion safon 20 sy'n berthnasol i gyfarchion a wneir i berson sy'n cysylltu ar rif ffôn llinell uniongyrchol adran corff neu rif ffôn llinell uniongyrchol aelod staff corff.”*

Gofynion y safon

- 4.3 Rhaid i gorff sicrhau pan fydd person yn cysylltu â hwy ar eu prif rif ffôn (neu ar un o'u prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, bod y person sydd yn cysylltu yn derbyn cyfarchiad yn y Gymraeg.

Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon

- 4.4 Cyflwynwyd tystiolaeth o ganlyniadau ein 'gwirio uniongyrchol' o wasanaethau ffôn y Cyngor, sef cyrchu gwasanaethau fel cwsmer go iawn, er enghraifft drwy ddefnyddio gwasanaeth ffôn neu dderbynfa.
- 4.5 Gwnaed tair galwad ffôn i brif rif ffôn y Cyngor sef 01495 311556. Ar ddechrau'r tair galwad, roedd ein galwr wedi dewis yr opsiwn Gymraeg ar y system awtomatig ac felly wedi nodi ei ddewis i gael gwasanaeth Cymraeg. Nodir isod y gwasanaeth a dderbyniwyd gan ein galwr ar bob galwad.
- 4.6 Yn ystod yr alwad gyntaf ar 13/09/2021 am 10:49yb, cychwynnodd ein galwr y sgwrs yn y Gymraeg gan ofyn a oedd y Cyngor yn dosbarthu bagiau baw cŵn. Ni dderbyniwyd cyfarchiad Cymraeg, gwasanaeth Cymraeg, nac unrhyw gydnabyddiaeth bod y galwr wedi siarad Cymraeg. Nodwyd hefyd bod y galwr wedi teimlo'n annifyr i ofyn am wasanaeth Cymraeg yn enwedig wrth ystyried fod y dewis hwnnw eisoes wedi ei nodi.
- 4.7 Yn ystod yr ail alwad ar 01/10/2021 am 09:23yb, galwodd ein galwr y llinell ffôn. Doedd dim ateb ar ôl 6 munud a daethpwyd â'r alwad i ben.
- 4.8 Yn ystod y trydydd alwad ar 05/10/2021 am 09:08yb, cychwynnodd ein galwr y sgwrs yn y Gymraeg ond ni dderbyniwyd cyfarchiad dwyieithog. Gofynnodd ein galwr yn Gymraeg am e-bost y Prif Weithredwr drwy ddefnyddio 'Michelle Morris'. Ymateb y derbynnydd oedd "I will see if she is available". Doedd gan ein galwr ddim dewis ond ymyrryd yn yr alwad drwy droi i'r Saesneg i egluro mai e-bost Michelle Morris oedd yn gofyn amdano ac nid i gael siarad â hi. Nododd y derbynnydd yr e-bost yn syth heb unrhyw gydnabyddiaeth bod ein galwr eisieu gwasanaeth yn Gymraeg.
- 4.9 Wrth ymateb i gwestiwn 1 o fewn yr Hysbysiad Tystiolaeth, dywedodd y Cyngor eu bod yn derbyn y dystiolaeth a gyflwynwyd ac yn cydnabod eu methiannau i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg, mewn perthynas â gwasanaeth ffôn.
- 4.10 Mae tystiolaeth ein galwr dirgel yn glir na dderbyniodd y galwr neges gyfarch Gymraeg gan yr un atebodd y ffôn ar ddau o'r tair galwad i'r prif rif ffôn. Ni chafodd yr alwad arall ei hateb.
- 4.11 Serch hyn, mae cofnod y galwr dirgel yn nodi fod y neges awtomataidd derbyniwyd ar gychwyn yr alwad yn cydymffurfio â'r safonau. Er nad oes rhaid i neges awtomataidd roi 'cyfarchiad' er mwyn cydymffurfio gyda'r Safonau, mae'n bosib bod cyfarchiad Cymraeg wedi ei roi yn y neges honno.
- 4.12 Fodd bynnag, ceisiodd fy swyddogion yr un prif rif ffôn y Cyngor 01495 311556 eto ar fwy nag un achlysur ym mis Mai 2022 wrth baratoi'r adroddiad yma. Derbyniodd fy swyddogion neges hir uniaith Saesneg ynglŷn â delio gyda lefel uchel o alwadau yn ymwneud â'r 'Cost of Living payment' o £150. Nid oedd y neges yma yn Gymraeg. Roedd y neges hir yma yn ymddangos fel neges oedd wedi ei rhoi mewn lle dros dro i roi gwybodaeth ychwanegol (uniaith Saesneg) i rai oedd yn galw dros gyfnod prysur.

- 4.13 Ymhellach, roedd y neges oedd yn dilyn y neges 'dros dro' yn gofyn i alwr ddewis yr opsiwn Gymraeg neu Saesneg hefyd yn cael ei rhoi yn Saesneg yn unig. Ar gychwyn y neges awtomataidd honno rhoddwyd enw'r Cyngor yn Gymraeg cyn cyfarch yn Saesneg yn unig ac roedd gweddill y neges yn rhoi cyfarwyddiadau o ran dewis iaith yn Saesneg yn unig. Ni roddwyd cyfarchiad yn y Gymraeg felly. O ystyried fod dyddiad y galwadau hynny yn dilyn agor yr ymchwiliad hwn ac yn dilyn tystiolaeth y Cyngor ble awgrymodd y Cyngor fod gwelliannau wedi eu gwneud i'r gwasanaeth ffôn Cymraeg, roedd hyn yn siomedig iawn.
- 4.14 Wrth ystyried y dystiolaeth yn ei chyfanrwydd felly, yn benodol wrth ystyried nad oes cyfarchiad Cymraeg yn y neges ym Mai 2022 chwaith, nid oedd y Cyngor yn cydymffurfio gyda Safon 8 ar amser y galwadau oedd yn destun agor yr ymchwiliad yma.

Canfyddiadau

- 4.15 Rhaid i gorff sicrhau pan fydd person yn cysylltu â hwy ar eu prif rif ffôn (neu ar un o'u prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, bod y person sydd yn cysylltu yn derbyn cyfarchiad yn y Gymraeg.
- 4.16 Ni dderbyniodd ein galwr dirgel gyfarchiad yn y Gymraeg ar fwy na un achlysur wrth geisio un o brif rifau ffôn y Cyngor fel rhan o'n gwirio uniongyrchol. Wrth bwysu a mesur ein tystiolaeth, mae'n ymddangos na fuasai'n galwr dirgel wedi derbyn cyfarchiad Cymraeg ar y neges awtomataidd chwaith.
- 4.17 Mae hynny yn fethiant i gydymffurfio gyda Safon 8.

Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 8 ai peidio

- 4.18 Dyfarnaf fod y Cyngor wedi methu a chydymffurfio gyda Safon 8 ar y sail na dderbyniodd ein galwr dirgel gyfarchiad yn y Gymraeg ar ddwy alwad ffôn.

Gweithredu pellach

- 4.19 Mae adran 77 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle bu methiant.
- 4.20 Yn achos fy nyfarniad fod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â safon 8, byddaf yn gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant i gydymffurfio rhag parhau.
- 4.21 Mae manylion y gweithredu pellach isod.

Safon 8: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor ddatblygu cyfarchiad ffôn safonol Cymraeg.
2. Rhaid i'r Cyngor hyfforddi holl staff y Cyngor sydd yn delio gyda galwadau ffôn gan y gyhoedd ar sut i roi'r cyfarchiad ffôn safonol Cymraeg yn gywir ac ar gydymffurfiaeth gyda Safon 8.
3. Rhaid i'r Cyngor godi ymwybyddiaeth o fewn staff o bwysigrwydd rhoi cyfarchiad Cymraeg ac o gynnwys cyfarchiad Cymraeg ar gychwyn galwadau.

4. Rhaid i'r Cyngor werthuso unrhyw negeseuon cyfarch awtomataidd i wirio bod cyfarch yn y Gymraeg yn cael ei roi ar y neges awtomataidd os oes cyfarch yn cael ei roi yn y Saesneg.
5. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 4.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

5 Cydymffurfiaeth â safon 11: Aseiad, canfyddiadau a dyfarniad

Geiriad y safon

- 5.1 Dyma eiriad y safon fel y mae'n ymddangos yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd i'r Cyngor:

Safon 11

Pan fo person yn cysylltu â chi ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi ddelio â'r alwad yn Gymraeg os yw'r person yn dymuno hynny -

- (a) hyd nes ei bod yn angenrheidiol trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg sy'n gallu darparu gwasanaeth ar bwnc penodol; a
- (b) hyd nes nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar y pwnc penodol hwnnw.

Diwrnod gosod: 03/03/2016

Dehongliadau

- 5.2 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 4.2.2 – 4.2.6:

5.3 “**Safon 11**

- 4.2.17. *Os yw person yn cysylltu â'r corff ar un o'u rhifau ffôn perthnasol, rhaid i'r corff ddelio â'r alwad yn Gymraeg unwaith y mae'n gwybod bod y person yn dymuno cael gwasanaeth Cymraeg dros y ffôn, gan drosglwyddo'r alwad i aelod o staff sy'n gallu delio â'r pwnc penodol yn Gymraeg os yw hynny'n angenrheidiol.*
- 4.2.18. *Byddai person yn debygol o ddymuno cael gwasanaeth Cymraeg dros y ffôn os yw'n dechrau sgwrs gyda'r corff yn Gymraeg yn gyntaf. Os yw person yn dechrau sgwrsio'n gyntaf yn Saesneg, rhaid i gorff beidio â chymryd hynny i olygu nad yw'r person hwnnw'n dymuno cael gwasanaeth ffôn yn Gymraeg.*
- 4.2.19. *Os nad yw dymuniad y person i gael gwasanaeth Cymraeg eisoes yn glir (e.e. os nad yw'n dechrau'r sgwrs yn Gymraeg neu os nad yw'n gofyn am wasanaeth Cymraeg cyn i'r corff wneud hynny), disgwylir i gorff sefydlu'r dymuniad hwnnw'n fwy rhagweithiol, drwy ofyn yn benodol ynghylch dymuniad y person. Disgwylir i gorff sefydlu dymuniad y person i dderbyn gwasanaeth Cymraeg dros y ffôn ar y*

cyfle cyntaf posibl. Fodd bynnag, dylid nodi bod rhaid i gorff gyfarch personau yn Gymraeg dros y ffôn yn unol â safon 8 cyn sefydlu a yw'r person yn dymuno delio â'r alwad yn Gymraeg.

- 4.2.20. *Yn wahanol i safon 10, os nad oes aelod o staff ar gael sy'n gallu delio â'r alwad yn Gymraeg ar y pwnc penodol dan sylw, gall corff drosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n gallu delio â'r alwad yn Gymraeg, ond sy'n gallu darparu gwasanaeth ar y pwnc penodol hwnnw.*
- 4.2.21. *Dylid pwysleisio bod rhaid i gorff sicrhau nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu'r gwasanaeth ar y pwnc penodol yn Gymraeg, cyn trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n gallu delio â'r alwad yn Gymraeg. Er mwyn hwyluso hyn, gall corff ddewis cael cofnod o aelodau staff sy'n gallu delio â galwadau yn Gymraeg (e.e. cyfeiriadur staff fesul adran, gwasanaeth neu bwnc penodol).*
- 4.2.22. *Nid yw'r ymadrodd 'pwnc penodol' yn cynnwys cyswllt neu ymholiad cyffredinol. Disgwylir bod corff yn darparu gwasanaeth Cymraeg wrth ymdrin ag ymholiadau cyffredinol, hyd at bwynt lle mae angen i gorff drosglwyddo galwad i aelod di-Gymraeg sy'n gallu delio â phwnc sydd angen lefel o arbenigedd neu wybodaeth benodol er mwyn gallu delio ag ef. Gall enghraifft o'r fath gynnwys cais cynllunio penodol neu achos gwasanaethau cymdeithasol penodol lle mai'r aelod o staff di-Gymraeg hwnnw'n unig sydd â'r wybodaeth berthnasol sydd ei hangen i ddelio â'r alwad."*

Gofynion y safon

- 5.4 Rhaid i gorff sicrhau pan fo person yn cysylltu â hwy ar eu prif rif ffôn (neu ar un o'u prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid i'r corff ddelio â'r alwad yn Gymraeg os yw'r person yn dymuno hynny - (a) hyd nes ei bod yn angenrheidiol trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg sy'n gallu darparu gwasanaeth ar bwnc penodol; a (b) hyd nes nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar y pwnc penodol hwnnw.

Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon

- 5.5 Mae'r wybodaeth sydd yn cael ei gyflwyno yn 3.4 - 3.9 uchod yn berthnasol hefyd yng nghyd-destun y Safon yma.
- 5.6 Nid oes unrhyw dystiolaeth berthnasol wedi ei gyflwyno gan y Cyngor sy'n gwrth brofi unrhyw dystiolaeth a gyflwynwyd am brofiad y galwr dirgel wrth ddefnyddio prif rif ffon y Cyngor. Mae'n glir i mi fod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio gyda'r Safon yma yng nghyd-destun y galwadau ffôn gan na dderbyniwyd gwasanaeth ffôn o gwbl yn y Gymraeg.
- 5.7 Rhaid cyfeirio yma hefyd at un o'r achosion y dyfarnodd Tribiwnlys y Gymraeg arno (rhif yr achos TyG/WLT/18/5) sydd yn rhoi eglurder pellach ar ddehongliad cywir Safon 11. Mae'n rhaid i sefydliad sicrhau fod modd i berson sydd wedi ffonio ei brif rif ffôn (neu un o'r prif rifau ffôn) fedru cynnal y sgwrs gychwynnol yn Gymraeg. Rhaid i'r alwad gael ei hateb yn Gymraeg yn y lle cyntaf gan aelod o staff sy'n ddigon rhugl i sefydlu, yn Gymraeg, pwy sy'n galw a beth yw natur yr alwad h.y. y pwnc y mae'r

galwr yn dymuno ei drafod. Nid yw'n ddigonol cael proses ble mae aelod o staff yn egluro yn Gymraeg, o fod wedi dysgu rhai ymadroddion a baratowyd ymlaen llaw, ei fod yn trosglwyddo'r alwad i berson arall sy'n medru'r Gymraeg er mwyn delio â'r alwad, am nad yw'r aelod o staff ei hun yn ddigon rhugl i wneud hynny. Pwrpas y safon yw sicrhau y gall aelodau'r cyhoedd gynnal sgwrs gychwynol ac egluro yn Gymraeg beth yw natur ei alwad heb orfod cael ei drosglwyddo at aelod arall o staff.

- 5.8 Er nad oedd gwasanaeth Cymraeg wedi ei roi o gwbl gan y Cyngor yma, gofynnais i'r Cyngor yn yr Hysbysiad Tystiolaeth gyntaf am ba gyfarwyddiadau neu ganllawiau sydd wedi eu rhoi i staff y Cyngor ar sut i sicrhau cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg wrth ateb galwadau ffôn.
- 5.9 Wrth ymateb i'r Hysbysiad Tystiolaeth gyntaf gyrrodd y Cyngor gopi o'r Siart Llif Ateb y Ffôn i mi gan esbonio y darperir y ddogfen hon i holl Asiantau'r ganolfan gyswllt. Gweler y ddogfen fel Atodiad 1 isod. Yn y Siart Llif, ar ôl rhoi cyfarchiad dwyieithog, mae'r Siart Llif yn nodi os ydi'r galwr yn ateb yn Gymraeg dylai'r asiant ofyn "*Would you like to continue the call in Welsh?*". Os mai'r ateb ydi 'ie', mae'r siart llif yn cynghori'r asiant: "*Advise the caller that they will be transferred to a Welsh speaker, if available. "I'm sorry I don't speak Welsh. I'll try and put you through to a colleague who does"*".
- 5.10 Mae'n glir nad oedd y ddogfen yma yn rhoi canllawiau oedd yn sicrhau fod y rhai oedd yn ateb y ffôn yn cydymffurfio gyda Safon 11. Hyd yn oed petai'r galwr dirgel wedi cael cyfarchiad yn y Gymraeg ac wedi cael unrhyw wasanaeth Cymraeg ar yr alwad, petai'r asiant yn dilyn y canllaw, ni fuasai'r alwad dal wedi cydymffurfio gyda Safonau'r Gymraeg. Nid oedd y canllaw oedd wedi ei roi i staff yn cydymffurfio gyda Safon 11 er i arweiniad ar ddehongliad y Safon yma gael ei yrru i bob corff oedd yn ddarostyngedig i'r Safonau yn 2019.
- 5.11 Yn yr Ail Hysbysiad Tystiolaeth i'r Cyngor gofynnais i'r Cyngor os oeddent o'r farn fod y broses oedd wedi ei fanylu yn y siart llif Proses Ateb Galwadau Ffôn a gyflwynwyd gan y Cyngor yn cydymffurfio gyda Safon 11. Atebodd y Cyngor nad oeddent o'r farn fod y ddogfen yn cydymffurfio. Esboniodd y Cyngor fod y weithdrefn ffôn a gyflwynwyd ym mis Rhagfyr 2021 ar waith cyn i'r llythyr yn rhoi arweiniad ar ddehongliad y Safon gael ei yrru gan Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg ym mis Awst 2019.
- 5.12 Esboniodd y Cyngor ers hynny, fod Siart Llif Gweithdrefn Ateb Ffôn diwygiedig wedi ei datblygu sy'n cydymffurfio â Safon 11 ac sydd wedi'i rannu â'r holl staff. Dywedodd y Cyngor y caiff y weithdrefn hon ei hyrwyddo a chyfeirir ati yng nghyfarfodydd y tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid o Wyneb yn Wyneb (Hybiau Cymunedol) a'r Ganolfan Gyswllt Gorfforaethol. Atodwyd copi o'r weithdrefn ddiwygiedig hon (Atodiad 2 isod).
- 5.13 Gan fod arweiniad wedi ei roi i bob corff yn 2019, mae yn destun pryder i mi nad oedd y Cyngor wedi edrych ar eu canllawiau ateb ffôn hyd nes i hyn gael ei godi gyda nhw fel rhan o'r ymchwiliad yma, dros ddwy flynedd yn ddiweddarach. Mae'n destun pryder nad oes systemau digonol mewn lle i ymateb i unrhyw ohebiaeth neu gyngor gan swyddfa Comisiynydd y Gymraeg. Mae hefyd yn awgrymu nad oes gofal, ystyriaeth neu barch digonol yn cael ei roi i gydymffurfiaeth gyda'r Safonau, nac i'r canllawiau a'r arweiniad sydd yn eu rhoi iddynt er mwyn eu cynorthwyo i gydymffurfio gyda safonau'r Gymraeg.

Canfyddiadau

- 5.14 Rhaid i gorff sicrhau pan fo person yn cysylltu â hwy ar eu prif rif ffôn (neu ar un o'u prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, fod y corff yn delio â'r alwad yn Gymraeg os yw'r person yn dymuno hynny - (a) hyd nes ei bod yn angenrheidiol trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg sy'n gallu darparu gwasanaeth ar bwnc penodol; a (b) hyd nes nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar y pwnc penodol hwnnw.
- 5.15 Ni dderbyniodd yr achwynydd unrhyw wasanaeth Cymraeg yn ystod ei alwad ffôn i'r Cyngor. Mae hyn yn fethiant i gydymffurfio gyda Safon 11.
- 5.16 Ymhellach, mai'n ymddangos mai un staff rhan amser yn unig sydd yn delio gyda galwadau ffôn Cymraeg i prif rifau ffôn y Cyngor. Ar y diwrnodau hynny pan and yw'r aelod hwnnw o staff yn gweithio neu ar adegau pan yn gweithio ond and yw ar
- 5.17 Mae hynny yn fethiant i gydymffurfio gyda Safon 11.

Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 11 ai peidio

- 5.18 Dyfarnaf fod y Cyngor wedi methu a chydymffurfio gyda Safon 11 ar y sail na wnaeth y corff ddelio â galwadau ein galwr dirgel yn Gymraeg hyd nes ei bod yn angenrheidiol trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg sy'n gallu darparu gwasanaeth ar bwnc penodol; a (b) hyd nes nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar y pwnc penodol hwnnw.

Gweithredu pellach

- 5.19 Mae adran 77 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle bu methiant.
- 5.20 Yn achos fy nyfarniad fod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â safon 11, byddaf yn gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant i gydymffurfio rhag parhau.
- 5.21 Mae manylion y gweithredu pellach isod.

Safon 11: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor roi canllawiau mewn lle i holl staff ar sut i ddelio gyda galwadau ffôn yn unol â Safon 11.
2. Rhaid i'r Cyngor sicrhau bod ganddynt adnoddau i ddelio gyda pob galwad dderbynnir yn unol â Safon 11. Rhaid i'r Cyngor sicrhau fod digon o siaradwyr Cymraeg yn y ganolfan alwadau i ddelio gyda galwadau ffôn gan bersonau sy'n dymuno cynnal yr alwad yn Gymraeg, yn unol â safon 11.
3. Rhaid i'r Cyngor roi hyfforddiant i holl staff sydd yn delio gyda galwadau ffôn ar sut i roi gwasanaeth Cymraeg yn unol â Safon 11.
4. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 3.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

6 Cydymffurfiaeth â safon 17: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad

Geiriad y safon

- 6.1 Dyma'r safon fel y mae'n ymddangos yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd i'r Cyngor:

Safon 17

Pan na fo gwasanaeth Cymraeg ar gael ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi roi gwybod i'r personau sy'n galw (pa un ai drwy gyfrwng neges wedi ei hawtomeiddio neu fel arall) pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael.

Diwrnod gosod: 03/03/2016

Dehongliadau

- 6.2 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 4.2.39 – 4.2.44:

“Safon 17

- 4.2.39. *Pan nad oes gwasanaeth Cymraeg ar gael ar un o rifau ffôn perthnasol y corff, rhaid iddo roi gwybod i'r person sy'n galw pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael. Gall sefyllfa lle nad yw gwasanaeth Cymraeg ar gael gynnwys: o pan fo'r swyddfa ar gau ac felly nad oes gwasanaeth ffôn ar gael o gwbl, neu o pan nad oes aelod staff Cymraeg ar gael i ddelio â'r alwad (yn ôl gofynion safon 11).*
- 4.2.40. *Mewn sefyllfaedd fel hyn, rhaid i gorff roi gwybod pryd y bydd y gwasanaeth Cymraeg ar gael. Er enghraifft, gall corff wneud hynny drwy egluro beth yw amseroedd agor craidd y swyddfa neu egluro ar ba amseroedd neu ddiwrnodau y bydd y gwasanaeth Cymraeg ar gael nesaf.*
- 4.2.41. *Gall 'rhoi gwybod' gynnwys gwneud hynny drwy: o gyfrwng neges wedi ei hawtomeiddio, neu o aelod o staff yn rhoi gwybod i'r galwr ar lafar dros y ffôn.*

- 4.2.42. *Mae pa mor berthnasol yw'r safon hon yn amrywio o achos i achos yn ddibynnol ar argaeledd gwasanaeth ffôn Cymraeg (e.e. yn unol â safonau 10 neu 11) a natur y gwasanaethau ffôn sy'n cael eu cynnig gan gorff.*
- 4.2.43. *Mewn sefyllfa pan nad oes rhaid i gorff ddarparu gwasanaeth ffôn yn Gymraeg yn unol â gofynion safon 11 (h.y. pan nad oes aelod o staff sy'n gallu siarad Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar bwnc penodol yn Gymraeg), rhaid i gorff roi gwybod pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael.*
- 4.2.44. *Os oes aelod o staff Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar bwnc penodol yn Gymraeg ond nad ydynt yn digwydd bod ar gael ar adeg yr alwad (e.e. ddim yn gweithio ar y diwrnod hwnnw neu bod yr aelod yn delio â galwad arall), rhaid iddo roi gwybod pryd bydd yr aelod hwnnw (neu aelod arall a all ddelio â'r alwad yn Gymraeg) ar gael nesaf. Disgwylir iddo wneud hynny cyn trosglwyddo galwad i aelod o staff nad yw'n gallu siarad Cymraeg. Drwy wneud hynny, gall corff roi'r dewis i'r galwr a yw'n dymuno cael ei drosglwyddo i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg neu ddisgwyl am yr aelod nesaf o staff sy'n medru'r Gymraeg sydd ar gael."*

- 6.3 Mae Rheoliadau yn dweud fod un neu ragor o'r canlynol: Safon 10, Safon 11 a hefyd Safon 16 a Safon 17 yn ddibynnol ar Safon 14.

Gofynion y safon

- 6.4 Rhaid i gorff sicrhau pan na fo gwasanaeth Cymraeg ar gael ar eu prif rif ffôn (neu ar un o'u prif rifau ffôn), ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, eu bod yn rhoi gwybod i'r personau sy'n galw (pa un ai drwy gyfrwng neges wedi ei hawtomeiddio neu fel arall) pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael.

Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon

- 6.5 Mae'r wybodaeth sydd yn cael ei gyflwyno yn 3.4 - 3.9 uchod yn berthnasol hefyd yma.
- 6.6 Yng nghyd-destun Safon 17 fodd bynnag, dywedodd y Cyngor wrth ymateb i'r Hysbysiad Tystiolaeth gyntaf, credant fod yr alwad wedi dod yn ystod cyfnod pan dderbyniodd y ganolfan gyswllt nifer fawr o alwadau. Dywedodd y Cyngor fod hyn wedi arwain at amseroedd aros hwy i bob cwsmer oedd angen siarad ag asiant canolfan gyswllt. Honnodd ymhellach fod hyn wedi arwain at anghysondeb yn y gwasanaeth gan y byddai'r galwr wedi cael ei drin cyn gynted ag yr oedd yr asiant nesaf ar gael ac felly nid oedd angen iddo fod wedi rhoi'r gorau i'r alwad. Esboniodd y Cyngor nad oes triniaeth ffafriol i alwadau Cymraeg na Saesneg a dderbynnir. Dywedodd y Cyngor nad yw hi'n glir (yng nghyd-destun ail alwad ffôn ein galwr dirgel ble na chafodd yr alwad ei hateb) a fyddai gwasanaeth Cymraeg wedi cael ei gynnig gan nad oedd y galwr dirgel wedi aros ar y llinell ddigon hir i hyn gael ei asesu. Fodd bynnag, os oes mwy o'r rhai sy'n ateb galwadau ffôn yn siarad Saesneg nag yn siarad Cymraeg a bod dim system ble mae galwadau ble Cymraeg yn cael ei blaenoriaethu, mae'n debygol iawn y byddai galwadau ble mae'r defnyddiwr yn dewis gwasanaeth Saesneg yn cael eu hateb ynghynt na galwad ble mae'r defnyddiwr yn dewis gwasanaeth Cymraeg.

- 6.7 Rwyf yn derbyn tystiolaeth y Cyngor ei fod, efallai, yn gyfnod prysur ac na fyddai galwad ble roedd galwyr wedi dewis y botwm Saesneg wedi cael ateb yn yr un amser o ran y trydydd alwad. Fodd bynnag, roedd dwy alwad arall ble na dderbyniodd y galwr dirgel wasanaeth Gymraeg ond ni roddwyd gwybod i'r galwr dirgel pryd y buasai'r gwasanaeth Gymraeg ar gael.

Canfyddiadau

- 6.8 Rhaid i gorff sicrhau pan na fo gwasanaeth Gymraeg ar gael ar eu prif rif ffôn (neu ar un o'u prif rifau ffôn), ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, eu bod yn rhoi gwybod i'r personau sy'n galw (pa un ai drwy gyfrwng neges wedi ei hawtomeiddio neu fel arall) pryd y bydd gwasanaeth Gymraeg ar gael.
- 6.9 Ar ddwy o'r tair galwad gwnaethpwyd gan y galwr dirgel, ni dderbyniwyd unrhyw wasanaeth Gymraeg ond ni roddwyd chwaith wybod pryd y bydd gwasanaeth Gymraeg ar gael.
- 6.10 Mae hyn yn fethiant i gydymffurfio â Safon 17.

Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 17

- 6.11 Dyfarnaf fod y Cyngor wedi methu a chydymffurfio gyda Safon 17 ar y sail na rhoddwyd gwybod i'r person oedd yn galw (pa un ai drwy gyfrwng neges wedi ei hawtomeiddio neu fel arall) pryd y bydd gwasanaeth Gymraeg ar gael er nad oedd gwasanaeth Gymraeg ar gael ar brif rif ffôn y Cyngor.

Gweithredu pellach

- 6.12 Mae adran 77 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle bu methiant.
- 6.13 Yn achos fy nyfarniad fod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â safon 17, byddaf yn gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant i gydymffurfio rhag parhau.

Mae manylion y gweithredu pellach isod.

Safon 17: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Pan na fo gwasanaeth ffôn Gymraeg ar gael, rhaid i'r Cyngor fabwysiadu gweithdrefn sydd yn rhoi gwybod i bobol sy'n galw pryd bydd gwasanaeth Gymraeg ar gael yn unol â Safon 17.
2. Rhaid i'r Cyngor ddarparu canllaw i'r holl staff sydd yn delio gyda galwadau ffôn perthnasol ar y weithdrefn newydd.
3. Rhaid i'r Cyngor roi hyfforddiant i staff ar y weithdrefn newydd.
4. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 3.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

7 Cydymffurfiaeth â safon 81: Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad

Geiriad y safon

- 7.1 Dyma'r safon fel y mae'n ymddangos yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd 'r Cyngor:

Safon 81

Rhaid ichi hybu unrhyw wasanaeth Cymraeg a ddarperir gennych, a hysbysebu'r gwasanaeth hwnnw yn Gymraeg.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dehongliadau

- 7.2 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 4.18.2:

“Safon 81

4.18.2. *Rhaid i gorff hybu a hysbysebu pob gwasanaeth Cymraeg a ddarperir ganddo, a gwneud hynny yn Gymraeg*

- 7.3 Mae ystyr y termau 'hybu a hysbysebu' yn cael eu diffinio yng Nghod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 ym mharagraff 4.18.7:

“4.18.7. *[...] Mae 'hybu' a 'hysbysebu' yn cynnwys corff yn hyrwyddo ac yn codi ymwybyddiaeth ynghylch y gwasanaeth Cymraeg yn rhagweithiol drwy roi sylw i'r ffaith bod gwasanaeth Cymraeg ar gael ac yn annog defnydd o'r gwasanaeth hwnnw.*”

- 7.4 Mae enghreifftiau o gydymffurfio yn cael ei roi ym mharagraff 4.18.8 o'r Cod. Mae'r enghreifftiau'n cynnwys cyhoeddi a rhannu gwybodaeth am rai neu'r holl wasanaethau y mae'r corff yn eu cynnig yn Gymraeg drwy gyfrwng taflen, tudalen ar wefan, trwy ddefnyddio'r cyfryngau cymdeithasol, arwyddion, hysbysiadau ac yn y blaen. Mae'r enghreifftiau hefyd yn cynnwys sicrhau bod gwasanaethau Cymraeg yn amlwg, yn hawdd i'w cyrchu, yn cael eu hyrwyddo'n rhagweithiol a'u bod ar gael yn gyson.

Gofynion y safon

- 7.5 Rhaid i gorff sicrhau eu bod yn hybu unrhyw wasanaeth Cymraeg a ddarperir ganddynt, ac yn hysbysebu'r gwasanaeth hwnnw yn Gymraeg.

Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon

- 7.6 Mae'r Cod Ymarfer yn nodi fod hybu a hysbysebu “*yn cynnwys corff yn hyrwyddo ac yn codi ymwybyddiaeth ynghylch y gwasanaeth Cymraeg yn rhagweithiol drwy roi sylw i'r ffaith bod gwasanaeth Cymraeg ar gael ac yn annog defnydd o'r gwasanaeth hwnnw.*”
- 7.7 Mae 'hybu a hyrwyddo' felly yn fwy felly na dim ond bod gwasanaeth Cymraeg ar gael ar y wefan neu fod negeseuon dwyieithog ar gyfryngau cymdeithasol. Mae yna ddisgwyliad ar sefydliad o dan y mesur i godi *ymwybyddiaeth* o'r gwasanaeth Cymraeg ac i *annog* mwy i ddefnyddio'r gwasanaeth hwnnw.
- 7.8 Mae “hybu neu hwyluso defnyddio'r Gymraeg” yn un o amcanion safonau'r Gymraeg. Mae cynyddu'r defnydd o wasanaethau Cymraeg yn un o nodau strategaeth Llywodraeth Cymru, Cymraeg 2050, sy'n nodi bod angen “marchnata deallus”, “dull gweithredu sy'n canolbwyntio ar y cwsmer”, a deall beth fyddai'n gwneud i fwy o bobl ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg.
- 7.9 Mae'r Cod Ymarfer yn rhoi enghreifftiau o sut gellid cydymffurfio gyda'r Safon yma. Er nad oes gofyniad i sefydliad fod yn gwneud pob un o'r enghreifftiau yma er mwyn cydymffurfio gyda'r Safon, mae'n rhesymol i ddisgwyl bod y sefydliad yn cymryd rhai o'r camau sydd yn cael eu hargymell yn y Cod Ymarfer i hybu eu gwasanaethau.
- 7.10 Yn eu tystiolaeth wrth ymateb i'r Ail Hysbysiad Tystiolaeth, dywedodd y Cyngor eu bod yn cyhoeddi ac yn rhannu gwybodaeth am eu gwasanaethau Cymraeg drwy'r cyfryngau cymdeithasol, eu tudalen gwe, taflenni a drwy hysbysebion. Dywedodd y Cyngor fod staff Hybiau Cymunedol yn hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg yn y lleoliad gwasanaeth cwsmeriaid wyneb yn wyneb ar ffurf hysbysebion. Dywedodd y Cyngor bod eu gwefan sgrin groeso yn cynnig dewis iaith glir i ymwelwyr ac yn rhoi'r cynnig i ddefnyddwyr ddefnyddio'r Gymraeg wrth gyrchu gwasanaethau'r wefan.
- 7.11 O ran gwasanaethau ffôn Cymraeg, honnodd y Cyngor fod neges awtomataidd wrth ffonio prif rif ffôn y Cyngor yn rhoi cyfarchiad Cymraeg ar unwaith gydag opsiwn i bwyso 1 am y Gymraeg a phwyso 2 i gael gwasanaeth Saesneg. Honnodd y Cyngor hefyd fod Asiantau'r Ganolfan Gyswllt yn ateb y ffôn yn ddwyieithog - gan ddilyn Siart Llif y Weithdrefn Ateb Dros y Ffôn. Dywedodd y Cyngor fod asiantau'r Ganolfan Gyswllt yn rhoi gwybod wrth gyfarch y galwr bod gwasanaeth Cymraeg ar gael os hoffent barhau â'r sgwrs yn Gymraeg. Fel y nodir uchod fodd bynnag, mae'r dystiolaeth a gasglwyd gan fy swyddogion fel galwr dirgel ac ym mis Mai 2022 yn awgrymu nad yw'r gwasanaeth Cymraeg yma yn gweithredu bob tro fel mae'r Cyngor yn ei honni. Rhaid felly gofyn a oes systemau mewn lle i wirio a gwerthuso os ydi'r camau yma, yn ymarferol, yn digwydd fel mae'r Cyngor yn ei honni.
- 7.12 Mae tystiolaeth y Cyngor yn honni eu bod yn cymryd rhai o'r camau sy'n cael ei restru yn y cod ymarfer fel enghreifftiau o sut i gydymffurfio gyda Safon 81 megis:
- cyhoeddi a rhannu gwybodaeth am rai neu'r holl wasanaethau y mae'r corff yn eu cynnig yn Gymraeg drwy gyfrwng taflen, tudalen ar wefan, trwy ddefnyddio'r cyfryngau cymdeithasol, arwyddion, hysbysiadau ac yn y blaen
 - defnyddio rhagdudalen sblash, sef tudalen flaen sydd wedi ei chyhoeddi'n bwrpasol i gynnig dewis iaith yn eglur, er mwyn sicrhau bod y corff yn gwneud

y cynnig rhagweithiol i ddefnyddwyr ddefnyddio'r Gymraeg cyn iddynt gael mynediad at wasanaethau'r wefan neu beiriant hunanwasanaeth

- 7.13 Mae rhai esiamplau nodedig fodd bynnag ble nad oes tystiolaeth wedi ei gyflwyno gan y Cyngor eu bod yn cael eu gwneud i hybu'r gwasanaethau. Nodir nad oes tystiolaeth wedi ei gyflwyno fod y Cyngor yn gwneud defnydd o ddeunyddiau laith Gwaith. Nid oes tystiolaeth chwaith fod y Cyngor yn defnyddio'r Gymraeg fel yr iaith ddiofyn wrth ddarparu gwasanaethau ffôn er mwyn hybu a rhoi amlygrwydd i'r gwasanaeth Cymraeg, lle nad oes gofyniad iddo wneud hynny o dan safon arall, a lle nad yw'r person wedi gofyn am y gwasanaeth yn Gymraeg (e.e. dechrau pob sgwrs ar lafar yn Gymraeg dros y ffôn). Nid oes tystiolaeth fod y Cyngor yn sicrhau bod taith y defnyddwyr i ddefnyddio gwasanaethau ffôn Cymraeg o'r un safon ac ansawdd â'r gwasanaeth Saesneg. Na chwaith o sicrhau bod gwasanaethau ffôn Cymraeg yn amlwg, yn hawdd i'w cyrchu, yn cael eu hyrwyddo'n rhagweithiol a'u bod ar gael yn gyson.
- 7.14 Fel sydd yn cael ei esbonio eisoes, nid oes rhaid i'r Cyngor fod yn gwneud bob un o'r enghreifftiau sydd yn cael ei roi yn y Cod Ymarfer er mwyn cydymffurfio gyda'r Safon. Ond, mae'n rhesymol i ddisgwyl bod y sefydliad yn cymryd rhai o'r camau sydd yn cael eu hargymell yn y Cod Ymarfer i hybu eu gwasanaethau.
- 7.15 Mae rhai o ganfyddiadau'r ymchwiliad yma hefyd yn awgrymu mai cymysg fuasai profiadau siaradwyr Cymraeg yn wrth geisio cyrchu rhai gwasanaethau ffôn Cymraeg y Cyngor, megis y gwasanaeth ar brif rif ffôn y Cyngor. Mae hyn yn arwain at ddiffyg hyder neu ymddiriedaeth mewn gwasanaethau Cymraeg sy'n dod yn rhwystr i'w defnyddio. Mae darpariaeth Gymraeg nad yw'n gyson yn gallu bod yn rhwystr sylweddol i hyrwyddo'r defnydd o ddarpariaeth Gymraeg.
- 7.16 Yn yr adroddiad '*Hefyd ar gael yn Gymraeg: deall y defnydd a'r diffyg defnydd o wasanaethau Cymraeg*' gan Gyngor ar Bopeth dyddiedig 2015, nodir fod: "*cynnig anghyson yn gallu effeithio ar ddefnydd. Pan fo pobl yn dod ar draws diffyg cysondeb yn ansawdd neu ddilyniant gwasanaethau Cymraeg maent yn colli hyder ac ymddiriedaeth yn y gwasanaethau hynny ac mae hyn yn eu rhwystro rhag eu defnyddio eto.*"
- 7.17 Mae hybu'r gwasanaeth ffôn ble gall defnyddwyr fod wedi cael profiad blaenorol negyddol yng ngwasanaethau Cymraeg y Cyngor felly yn hollbwysig. Mae'n bwysig annog defnyddwyr i droi eto at y gwasanaeth Cymraeg ac i'w argyhoeddi y cawn nhw wasanaeth Cymraeg o safon.
- 7.18 Mae dogfen Gyngor Arferion Da Comisiynydd y Gymraeg '*Hybu defnydd o wasanaethau Cymraeg*' dyddiedig Medi 2020 yn nodi ein bod am weld sefydliadau'n ystyried pa wasanaethau y gellir eu cynnig yn Gymraeg yn y lle cyntaf, heb i ddefnyddwyr orfod gwneud dewis i ddefnyddio'r Gymraeg. Mae'n ddogfen gyngor hefyd yn nodi fod defnyddwyr wedi dweud eu bod yn awyddus i weld gwasanaethau Cymraeg yn cael eu dathlu a'u hyrwyddo'n fwy amlwg.
- 7.19 Mae'r ddogfen gyngor hefyd yn nodi gall sefydliadau fynd ati i hyrwyddo'u holl wasanaethau Cymraeg drwy ymgyrch benodol. Awgrymaf, mewn corff fel y Cyngor ble nad yw'r sefydliad yn un o gadarnleoedd y Gymraeg a ble mae cwestiynau wedi eu codi am safon neu gysondeb y gwasanaeth ffôn Cymraeg a'r dulliau o hybu, y buasai ymgyrch hyrwyddo penodol am y gwasanaethau ffôn Cymraeg yn fanteisiol

pan fydd y corff yn hyderus fod eu gwasanaeth Cymraeg yn cydymffurfio gyda'r Safonau cyflenwi gwasanaeth.

Canfyddiadau

- 7.20 Rhaid i gorff sicrhau eu bod yn hybu unrhyw wasanaeth Cymraeg a ddarperir ganddynt, ac yn hysbysebu'r gwasanaeth hwnnw yn Gymraeg.
- 7.21 Yma mae'r Cyngor wedi nodi eu bod nhw yn cymryd rhai camau i hybu eu gwasanaethau ffôn Cymraeg ond mae rhai esiamplau amlwg ble nad ydi'r Cyngor wedi cymryd camau i hybu a hysbysebu'r gwasanaeth hwnnw. Mae hefyd cwestiynau am y modd mae'r Cyngor yn gwerthuso enghreifftiau sydd wedi ei gyflwyno gan y Cyngor.
- 7.22 Er nad yw'r uchod yn gyfystyr a methiant i gydymffurfio â Safon 81 gan fod rhai camau yn cael eu cymryd gan y Cyngor i hybu a hwyluso'r gwasanaethau Cymraeg, mae gwaith pellach gall y Cyngor fod yn ei wneud o dan Safon 81 yn enwedig o ystyried darganfyddiadau ein ymchwiliad fod gwasanaeth Cymraeg mae'r Cyngor yn ei gynnig yn anghyson.

Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 81

- 7.23 Dyfarnaf nad ydi'r Cyngor wedi methu a chydymffurfio gyda Safon 81 ar y sail bod rhai camau yn cael eu cymryd i hybu unrhyw wasanaeth Cymraeg ffôn a ddarperir ganddynt, ac yn hysbysebu'r gwasanaeth hwnnw yn Gymraeg.

Gweithredu pellach

- 7.24 Mae adran 76 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle na fu methiant.
- 7.25 Yn achos fy nyfarniad nad yw y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â safon 81, byddaf yn gweithredu ymhellach at y diben o wella prosesau hybu'r Cyngor.
- 7.26 Mae manylion y gweithredu pellach isod.

Safon 81: Argymhellion yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

Rwyf yn argymhell y buasai ymgyrch hyrwyddo penodol am y gwasanaethau ffôn Cymraeg yn fanteisiol. Dylai ymgyrch o'i fath gael ei wneud pan fydd y corff yn hyderus fod eu gwasanaethau ffôn Cymraeg yn cydymffurfio gyda'r Safonau cyflenwi gwasanaeth.

8 Cydymffurfiaeth â safon 82: Aseiad, canfyddiadau a dyfarniad

Geiriad y safon

8.1 Dyma'r safon fel y mae'n ymddangos yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd i D:

Safon 82

Os byddwch yn darparu gwasanaeth yn Gymraeg sy'n cyfateb i wasanaeth yr ydych yn ei ddarparu yn Saesneg, rhaid i unrhyw gyhoeddusrwydd neu ddogfen yr ydych yn ei llunio, neu wefan yr ydych yn ei chyhoeddi, sy'n cyfeirio at y gwasanaeth Saesneg nodi bod gwasanaeth cyfatebol ar gael yn Gymraeg.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dehongliadau

8.2 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 4.18.3:

"Safon 82

4.18.3. *Rhaid i gorff sicrhau bod unrhyw gyfeiriad a wnaiff y corff at wasanaeth Saesneg hefyd yn cyfeirio at y gwasanaeth cyfatebol Cymraeg, os caiff gwasanaeth o'r fath ei ddarparu ganddo."*

Gofynion y safon

8.3 Rhaid i gorff sicrhau os byddent yn darparu gwasanaeth yn Gymraeg sy'n cyfateb i wasanaeth yr ydych yn ei ddarparu yn Saesneg, rhaid i unrhyw gyhoeddusrwydd neu ddogfen mae'r corff yn ei lunio, neu wefan maent yn ei chyhoeddi, sy'n cyfeirio at y gwasanaeth Saesneg nodi bod gwasanaeth cyfatebol ar gael yn Gymraeg.

Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon

8.4 Yn eu tystiolaeth, dywedodd y Cyngor fod eu gwefan a holl ddeunydd cyhoeddusrwydd y Cyngor ar gael yn y Gymraeg ac yn Saesneg. Honnodd y Cyngor fod negeseuon ar y cyfryngau cymdeithasol wrth roi cyhoeddusrwydd i system ffôn y Cyngor ar draws yr holl blatfformau cymdeithasol yn Gymraeg ac yn Saesneg.

8.5 Honnir y Cyngor fod cyfeiriad e-bost Corfforaethol y Cyngor, a info@blaenau-gwent.gov.uk hefyd yn hyrwyddo gwasanaeth ffôn Cyngor drwy roi'r dewis o Gymraeg a Saesneg.

8.6 Gan fod yr ymchwiliad yma heb edrych yn benodol ar gyhoeddusrwydd, ddogfennau sydd wedi ei llunio, neu wefan sydd wedi ei chyhoeddi, a bod y Cyngor wedi rhoi tystiolaeth sydd yn awgrymu eu bod yn cydymffurfio gyda Safon 82, nid oes gen i reswm i ganfod methiant i gydymffurfio â'r Safon yma.

Canfyddiadau

- 8.7 Rhaid i gorff sicrhau os byddent yn darparu gwasanaeth yn Gymraeg sy'n cyfateb i wasanaeth yr ydych yn ei ddarparu yn Saesneg, rhaid i unrhyw gyhoedduswydd neu ddogfen mae'r corff yn ei lunio, neu wefan maent yn ei chyhoeddi, sy'n cyfeirio at y gwasanaeth Saesneg nodi bod gwasanaeth cyfatebol ar gael yn Gymraeg.
- 8.8 Gan fod yr ymchwiliad yma heb edrych yn benodol ar gyhoedduswydd, ddogfennau sydd wedi ei llunio, neu wefan sydd wedi ei chyhoeddi, a bod y Cyngor wedi rhoi tystiolaeth sydd yn awgrymu eu bod yn cydymffurfio gyda Safon 82, nid oes gen i reswm i ganfod methiant i gydymffurfio â'r Safon yma.

Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 82

- 8.9 Gan fod yr ymchwiliad yma heb edrych yn benodol ar gyhoedduswydd, ddogfennau sydd wedi ei llunio, neu wefan sydd wedi ei chyhoeddi, a bod y Cyngor wedi rhoi tystiolaeth sydd yn awgrymu eu bod yn cydymffurfio gyda Safon 82, nid oes gen i reswm i ganfod methiant i gydymffurfio â'r Safon yma.
- 8.10 Ni fyddaf yn gweithredu ymhellach o ran y Safon yma.

Safonau Cyflenwi Gwasanaethau: Gofyniad i baratoi cynllun gweithredu yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

Oherwydd methiannau ar draws nifer o'r Safonau Cyflenwi Gwasanaethau, mae'r gofyniad i baratoi cynllun gweithredu isod yn ymdrin â'r methiannau welwyd ar draws y Safonau hynny sydd wedi bod yn destun yr ymchwiliad yma;

Disgwylir i unrhyw Gynllun Gweithredu gael ei baratoi a'i gwblhau yn unol â'r canllawiau sydd wedi eu gosod allan yn yr Adroddiad Ymchwiliad, ac yn unol â'r canllawiau cyffredinol sydd yn y Ddogfen Gyngor atodol hefyd.

1. Rhaid i Gyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent baratoi cynllun gweithredu drafft at y diben o sicrhau bod y Cyngor yn cydymffurfio â'r holl Safonau Cyflenwi Gwasanaethau fuodd yn destun yr ymchwiliad yma.
2. Rhaid i'r cynllun gweithredu amlinellu'r camau mae'r Cyngor am eu cymryd sydd am eu galluogi i gydymffurfio gyda'r Safonau Cyflenwi Gwasanaethau sydd wedi bod yn destun yr ymchwiliad yma.
3. Rhaid i'r camau o fewn y Cynllun Gweithredu gynnwys ymrwymiad gan y Cyngor i:
 - gynnal adolygiad bôn i'r brig o'i drefniadau ar gyfer cydymffurfio gyda'r Safonau Cyflenwi Gwasanaethau sydd wedi bod yn destun yr ymchwiliad yma;

- paratoi cynllun am sut mae'r sefydliad am sicrhau cydymffurfiaeth gyda'r Safonau Cyflenwi Gwasanaethau ble mae'r ymchwiliad yma wedi canfod methiant i gydymffurfio â hwy ar draws y sefydliad;
- paratoi cynllun adnoddau dynol ar sut mae'r Cyngor yn mynd i sicrhau adnoddau digonol er mwyn cydymffurfio â'r safonau ffôn.
- cynyddu ei ddealltwriaeth o ofynion y safonau sydd yn berthnasol i'r ymchwiliad yma.

4. Rhaid i'r cynllun gweithredu gynnwys y wybodaeth ganlynol:

- pwy fydd yn gyfrifol ac yn atebol am gymryd pob un o'r camau yn y cynllun
- sicrhau bod gan aelodau o'r Uwch Dim Rheoli rôl wrth graffu ar gynnydd y Cyngor yn erbyn y cynllun hynny.
- amserlen ar gyfer cyflawni pob un o'r camau o fewn y cynllun gyda pob un o'r camau i'w gyflawni mewn dim mwy na **12 mis** o ddyddiad cymeradwyo'r cynllun.

Amserlen: Rhaid i'r Cyngor gyflwyno cynllun gweithredu drafft yn unol â gofynion Adran 80 Mesur y Gymraeg o fewn **3 mis** o dderbyn yr hysbysiad penderfynu terfynol.

Safonau Gweithredu

9 Cydymffurfiaeth â safon 127: Aseiad, canfyddiadau a dyfarniad

Geiriad y safon

9.1 Dyma'r safon fel y mae'n ymddangos yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd i [D]:

Safon 127

Rhaid ichi asesu sgiliau Cymraeg eich cyflogeion.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dehongliadau

9.2 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 6.8.2:

"Safon 127

6.8.2. *Rhaid i gorff asesu sgiliau Cymraeg ei gyflogeion.*

6.8.3. *Gall canlyniadau'r aseiad alluogi corff i gynllunio ei weithlu fel bod lefelau digonol o sgiliau iaith Gymraeg ar gyfer ymateb i unrhyw anghenion drwy:*

- *adnabod beth yw sgiliau iaith Gymraeg presennol y gweithlu, a thrwy hynny, adnabod pwy all ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg*
- *adnabod beth yw anghenion y corff o ran sgiliau Cymraeg, gan gynnwys asesu'r angen am sgiliau yn y Gymraeg ar gyfer swydd newydd neu swydd wag yn unol â safon 136, a*
- *cynllunio i gynnal a chynyddu sgiliau Cymraeg y gweithlu i ateb yr anghenion hynny."*

9.3 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 6.8.4:

"6.8.4. Gall corff asesu'r sgiliau Cymraeg canlynol:

- *siarad*
- *gwrando*
- *darllen*
- *ysgrifennu*
- *deall.*

- 6.8.5. *Disgwylir i gorff asesu beth yw lefel y sgiliau Cymraeg sydd gan ei gyflogeion yn ôl pob math o sgil a gaiff ei asesu. Gall hyn sicrhau bod gan gorff ddarlun cyflawn o alluoedd cyflogeion.*
- 9.4 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 6.8.9:
- “6.8.9. Rhaid i gorff sicrhau bod yr asesiad yn galluogi iddo gofnodi'r nifer o gyflogeion sy'n meddu ar sgiliau yn Gymraeg yn unol â safon 151.”*
- 9.5 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 6.8.12 – 6.8.14:
- “6.8.12. Er mwyn cydymffurfio â gofynion safon 151 (safon cadw cofnodion), rhaid i gorff gadw cofnod o nifer y cyflogeion sy'n meddu ar sgiliau yn y Gymraeg ar ddiwedd pob blwyddyn ariannol.*
- 6.8.13. Felly, er mwyn cydymffurfio â gofynion safon 151 ynghyd â chynnal cofnodion cyfredol, rhaid i gorff gynnal asesiad o'r fath o leiaf yn flynyddol. Fodd bynnag, gall y Comisiynydd ofyn i gorff ddarparu'r wybodaeth uchod ar unrhyw adeg o'r diwrnod gosod ymlaen, yn unol â gofynion safon 172.*
- 6.8.14. Disgwylir bod yr wybodaeth yn cael ei chadw'n gyfredol, gan sicrhau bod unrhyw newidiadau i fanylion sgiliau Cymraeg yn cael eu diweddarau yn ôl yr angen. Gall newidiadau o'r fath gynnwys sefyllfa pan fo: o lefel sgiliau iaith cyflogai yn newid (e.e. yn dilyn mynychu gwersi Cymraeg yn unol â safonau 130 neu 131) o cyflogai yn gadael y corff o cyflogai newydd yn ymuno o cyflogai yn symud i leoliad, cyfarwyddiaeth, adran, neu dîm arall (a bod y newidiadau hynny'n effeithio ar y cofnod sydd gan y corff).”*

Gofynion y safon

- 9.6 Rhaid i gorff sicrhau eu bod yn asesu sgiliau Cymraeg eu cyflogeion.

Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon

- 9.7 Wrth ymateb i'r cwestiwn yn yr Hysbysiad Tystiolaeth am sut eu bod yn asesu sgiliau Cymraeg eu cyflogeion, dywedodd y Cyngor fod data gweithlu'r Cyngor, gan gynnwys dewis gohebiaeth Gymraeg a sgiliau a gallu yn y Gymraeg, yn cael ei storio ar system o'r enw iTrent. Dywedodd y Cyngor yr 'anogir' staff newydd i ddarparu'r wybodaeth hon wrth ymuno â'r sefydliad ac 'anogir' y staff presennol i ddiweddarau eu gwybodaeth yn rheolaidd drwy hysbysiadau cyfathrebu. Dywedodd y Cyngor bod iTrent yn gallu dadansoddi holl ddata'r gweithlu a chynhyrchu adroddiadau a ddefnyddir i asesu sgiliau Cymraeg ei weithwyr.
- 9.8 Fodd bynnag, gofyniad Safon127 yw bod y corff yn 'asesu' beth yw lefel y sgiliau Cymraeg sydd gan ei gyflogeion yn ôl pob math o sgil a gaiff ei asesu. Gall hyn sicrhau bod gan gorff ddarlun cyflawn o alluoedd cyflogeion. Ymhellach, er mwyn cydymffurfio â gofynion safon 151 (safon cadw cofnodion), rhaid i gorff gadw cofnod o nifer y cyflogeion sy'n meddu ar sgiliau yn y Gymraeg ar ddiwedd pob blwyddyn ariannol.

- 9.9 Felly, er mwyn cydymffurfio â gofynion y safon hon, safon 151 ynghyd â chynnal cofnodion cyfredol, rhaid i gorff gynnal asesiad o'r fath o leiaf yn flynyddol. Mae'r safon felly yn gofyn am fwy na dim ond 'annog' staff i gwblhau y gwybodaeth yna ar system fel, sydd yn ymddangos o ddarllen tystiolaeth y Cyngor, sydd yn digwydd yma. Mae gofyniad dan y Safonau i asesu y sgiliau yma, i gofnodi'r sgiliau ac i ail asesu yn flynyddol er mwyn sicrhau fod y cofnod yma yn gyfredol.
- 9.10 Mae cymal 6.8.11 o'r Cod Ymarfer yn nodi mai mater i'r corff ei hun yw penderfynu pwy sy'n cynnal yr asesiad. Gall hyn gynnwys cyflogeion yn hunanasesu eu sgiliau Cymraeg yn debyg i fel sydd yn digwydd yma.
- 9.11 Mae asesu sgiliau Cymraeg staff o dan y safonau yn hanfodol er mwyn manteisio ar y sgiliau sydd ganddynt yn barod, magu hyder y staff ac ychwanegu at gapasiti'r Gymraeg drwy recriwtio a hyfforddi. Heb asesu sgiliau Cymraeg yn gywir, mae'n anodd i sefydliad ystyried pa staff sydd angen hyfforddiant pellach a pha lefel o hyfforddiant iaith sydd eu hangen ar y staff hynny. Mae hefyd yn anodd i sefydliad asesu yn gywir pa sgiliau ieithyddol ychwanegol sydd ei angen o fewn y gweithlu wrth edrych ar faterion recriwtio heb asesiad cyson a chywir.

Canfyddiadau

- 9.12 Rhaid i gorff sicrhau eu bod yn asesu sgiliau Cymraeg eu cyflogeion.
- 9.13 Er fod y Cyngor wedi cyflwyno tystiolaeth eu bod yn 'annog' staff i lenwi manylion am eu sgiliau iaith ar eu system iTrent, nid ydi'r Cyngor wedi cyflwyno unrhyw dystiolaeth bod asesiad o sgiliau Cymraeg eu cyflogeion yn digwydd yn flynyddol.
- 9.14 Mae yma ddiffyg cynllunio a diffyg ymwybyddiaeth o sut mae adnabod y berthynas rhwng sgiliau iaith staff a'r gwasanaeth Cymraeg sydd angen ei ddarparu. Y prif ddylanwad ar allu sefydliadau i gael darpariaeth Gymraeg addas yw'r nifer o'u staff sydd â sgiliau Cymraeg. Yng nghyd-destun gwasanaethau, mae diffyg strwythurau o ran asesu sgiliau iaith staff yn cael effaith uniongyrchol ar y gwasanaethau Cymraeg gall y Cyngor ei gynnig. Dylai strategaethau darparwyr sy'n cynnig gwasanaethau Cymraeg ganolbwyntio ar asesu sgiliau Cymraeg eu staff er mwyn manteisio ar y sgiliau sydd ganddynt yn barod, magu hyder y staff ac yna ychwanegu at gapasiti'r Gymraeg drwy recriwtio a hyfforddi.
- 9.15 Er mwyn cydymffurfio â'r Safon a mynd ymlaen i ddarparu gwasanaethau Cymraeg, nid yw'n ddigon i ond 'annog' neu hyd yn oed 'nodi' sgiliau iaith staff. Mae'r Safonau yn gofyn i'r Cyngor asesu y sgiliau yma, i gofnodi'r sgiliau ac i ail asesu yn flynyddol er mwyn sicrhau fod y cofnod yma yn gyfredol. Mae asesu yn fwy na chasglu gwybodaeth. Rhaid dadansoddi'r wybodaeth a dod i gasgliadau am arwyddocâd y data a'r sgiliau iaith sydd gan staff o fewn y sefydliad.
- 9.16 Nid oes unrhyw dystiolaeth wedi ei gyflwyno sy'n dangos 'sut' mae asesiad yn cael ei gynnal. Does dim wedi ei gyflwyno yn dangos sut mae'r sefydliad yn defnyddio'r wybodaeth yna i benderfynu pa sgiliau iaith sydd eu hangen arnynt. Does dim tystiolaeth wedi ei gyflwyno yn dangos sut a pryd mae'r Cyngor yn edrych ac yn ystyried y data a dim tystiolaeth yn dangos yr adroddir ar hynny i uwch swyddogion ac aelodau etholedig.
- 9.17 Os nad yw'r Cyngor yn gallu cydymffurfio â'r safon hon, mae yn annhebygol iawn y gall fyth gydymffurfio â'r safonau eraill gan os nad oes data digonol am sgiliau staff,

does dim modd i'r Cyngor gynllunio yn ddigonol o ran staff sydd eu hangen yn y sefydliad er mwyn cydymffurfio â'r Safonau.

9.18 Mae yn siomedig ag yn bryderus iawn nad ydi'r Cyngor wedi sylweddoli neu parchu pwysigrwydd gofyniad y Safon yma. Does yma chwaith dim tystiolaeth eu bod yn deall canlyniadau hir dymor peidio cydymffurfio yn llawn gyda'r Safon yma yng nghyd-destun y Safonau eraill. Mae yn amlwg nad oes strategaeth gan y Cyngor i lenwi'r bylchau sgiliau iaith sydd ganddo.

9.19 Mae hyn yn fethiant i gydymffurfio gyda Safon 127.

Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 127

9.20 Dyfarnaf fod y Cyngor wedi methu a chydymffurfio gyda Safon 127 ar y sail nad ydi'r Cyngor yn sicrhau eu bod yn asesu sgiliau Cymraeg eu cyflogeion.

Gweithredu pellach

9.21 Mae adran 77 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle bu methiant.

9.22 Yn achos fy nyfarniad fod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â safon 127, byddaf yn gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant i gydymffurfio rhag parhau.

9.23 Mae manylion y gweithredu pellach isod.

Safon 127: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor sicrhau bod ganddynt weithdrefn er mwyn asesu sgiliau Cymraeg sgiliau Cymraeg eu cyflogeion.
2. Rhaid i'r Cyngor sicrhau bod y sgiliau hynny yn cael eu hasesu yn flynyddol.
3. Rhaid i'r Cyngor gofnodi canlyniadau yr asesiadau blynyddol hynny.
4. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 3.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

10 Cydymffurfiaeth â safon 130: Aseiad, canfyddiadau a dyfarniad

Geiriad y safon

10.1 Dyma'r safon fel y mae'n ymddangos yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd i'r Cyngor:

Safon 130

Rhaid ichi ddarparu cyfleoedd yn ystod oriau gwaith -

(a) i'ch cyflogeion gael gwersi Cymraeg sylfaenol, a

(b) i gyflogeion sy'n rheoli pobl eraill gael hyfforddiant ar ddefnyddio'r Gymraeg yn eu rôl fel rheolwyr.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dehongliadau

10.2 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 6.8.30:

"Safon 130

6.8.30. Rhaid i gorff ddarparu cyfleoedd yn ystod oriau gwaith: o i'w gyflogeion gael gwersi Cymraeg sylfaenol, ac o i gyflogeion sy'n rheoli pobl eraill gael hyfforddiant ar ddefnyddio'r Gymraeg yn eu rôl fel rheolwyr."

10.3 Mae'r term 'gwersi Cymraeg sylfaenol' yn cael ei ddiffinio yn y Cod Ymarfer fel gwersi ar gyfer dysgu sgiliau sylfaenol yn Gymraeg, fel sgiliau gwrando, deall, darllen, siarad ac ysgrifennu. Bwriad y gwersi hyn fyddai galluogi cyflogai i gyflawni swyddogaethau sylfaenol trwy gyfrwng y Gymraeg.

Gofynion y safon

10.4 Mae'n rhaid i gorff ddarparu cyfleoedd yn ystod oriau gwaith i'w gyflogeion gael gwersi Cymraeg sylfaenol, ac o i gyflogeion sy'n rheoli pobl eraill gael hyfforddiant ar ddefnyddio'r Gymraeg yn eu rôl fel rheolwyr.

Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon

10.5 Mae dwy ran i ofynion y safon yma. Yn gyntaf, mae'n rhaid i'r Cyngor ddarparu cyfleoedd yn ystod oriau gwaith i'w gyflogeion gael gwersi Cymraeg sylfaenol. Yn ail, mae'n rhaid i rai sy'n rheoli pobl eraill gael hyfforddiant ar ddefnyddio'r Gymraeg yn eu rôl fel rheolwyr.

10.6 Yn eu tystiolaeth, honnodd y Cyngor eu bod wedi bod yn hyrwyddo cwrs Cymraeg Llywodraeth Cymru yn y Gwaith ar-lein ers 2019. Dywedodd y Cyngor y caniateir i staff o bob rhan o'r sefydliad cyfan fynychu hyfforddiant yn ystod oriau gwaith arferol. Honnodd y Cyngor fod nifer o adnoddau Cymraeg sylfaenol hefyd ar gael i aelodau staff megis ar eu mewnwyd 'Cyfarchion Dwyieithog a geiriau allweddol' ac

'Ymadroddion Defnyddiol'.

- 10.7 Dywedodd y Cyngor nad ydyn nhw yn gwybod faint o staff y Cyngor sydd wedi cael gwersi Cymraeg sylfaenol yn ystod y tair blynedd diwethaf gan nad yw hyn yn rhywbeth a gofnodir ar hyn o bryd. Aeth y Cyngor fodd bynnag ymlaen i honni fod yr holl staff sy'n delio â derbyn galwadau ffôn i rif ffôn Canolfan Gyswllt y Cyngor wedi derbyn hyfforddiant sgiliau iaith Gymraeg sylfaenol yn ystod y tair blynedd diwethaf. Dywedodd y Cyngor fod y broses hon yn parhau ar hyn o bryd a bod y broses wedi ei hystrebu i staff o fewn timau Gwasanaethau Budd-daliadau a Gwasanaethau Cymdeithasol IAA. Dywedodd y Cyngor bydd hwn yn broses barhaus dros y blyneddau a ddod i gefnogi hyfforddiant gloywi ac anghenion hyfforddi a datblygu aelodau staff.
- 10.8 Mae'n syndod ac yn codi pryder nad oes gan y Cyngor unrhyw gofnod o faint o staff y Cyngor sydd wedi cael gwersi Cymraeg sylfaenol yn ystod y tair blynedd diwethaf. Awgrymaf ei fod yn anarferol i gyrsiau hyfforddi staff beidio cael eu cofnodi yn ganolog gan sefydliad fel y Cyngor a gofynnaf ai dim ond hyfforddiant Cymraeg sydd ddim yn cael ei gofnodi gan y Cyngor ac os felly, pam?
- 10.9 Nid oes diffiniad yn y Mesur na'r Cod Ymarfer o beth sy'n ei ofynnol yng nghydestun 'darparu cyfleoedd' o dan y Safon yma. Yng nghydestun gweddill y dystiolaeth sydd wedi ei gyflwyno gan y Cyngor fodd bynnag, mae yn ymddangos fod yna brinder staff o fewn y rhai sydd yn darparu gwasanaeth ffôn, sydd yn meddu ar sgiliau sylfaenol yn y Gymraeg. Buaswn felly wedi disgwyl bod y Cyngor yn rhoi mwy o bwys ac yn blaenoriaethu rhoi cyfleoedd i staff dderbyn hyfforddiant Cymraeg ac yn cynnig hwnnw yn rhagweithiol gan annog staff i gymryd y cyfleoedd yna. Mae cofnodi'r sgiliau iaith yn gywir ar ôl asesu'r sgiliau hynny yn caniatáu'r sefydliad i weld ymhle mae angen mwy o staff sydd yn meddu ar sgiliau sylfaenol Cymraeg. Mae'n galluogi'r Cyngor yna i fynd ati i roi cyfleoedd yn ystod oriau gwaith i'r staff yna fynychu gwersi sylfaenol Cymraeg.
- 10.10 Rwyf yn derbyn tystiolaeth y Cyngor fod canran o'r wybodaeth sydd wedi ei gyflwyno yn ymdrin â chyfnod delio gyda pandemig ac efallai na fod patrymau hyfforddiant arferol mewn lle. Serch hynny, os oes gweithdrefnau cadarn mewn lle, mae sefydliad yn fwy tebygol o lwyddo. Gan nad ydi'r Cyngor hyd yn oed yn cofnodi pwy sydd wedi derbyn hyfforddiant Cymraeg sylfaenol ar hyn o bryd, awgrymaf nad oes unrhyw weithdrefn gadarn o fewn y sefydliad yma i sicrhau cydymffurfiaeth gyda'r Safon.
- 10.11 Mae ail ran y Safon yn gofyn bod rhai sy'n rheoli pobl eraill gael hyfforddiant ar ddefnyddio'r Gymraeg yn eu rôl fel rheolwyr. Nid ydi'r Cyngor wedi cyflwyno unrhyw dystiolaeth ei fod yn rhoi cyfleoedd i reolwr ddefnyddio'r Gymraeg wrth reoli. Mae'n rhaid i mi gasglu felly nad oes hyfforddiant perthnasol ar reoli yn y Gymraeg yn cael ei gynnig i reolwyr.

Canfyddiadau

- 10.12 Mae'n rhaid i gorff ddarparu cyfleoedd yn ystod oriau gwaith i'w gyflogeion gael gwersi Cymraeg sylfaenol, ac o i gyflogeion sy'n rheoli pobl eraill gael hyfforddiant ar ddefnyddio'r Gymraeg yn eu rôl fel rheolwyr.
- 10.13 Gan nad oes gan y Cyngor gofnod o faint o staff sydd wedi derbyn hyfforddiant Gymraeg sylfaenol dros y tair blynedd diwethaf, mae yn codi amheuaeth nad oes yna weithdrefn gadarn mewn lle o ran cydymffurfiaeth â Safon 130 ac o ran cynnig cyfleon i staff dderbyn hyfforddiant Cymraeg sylfaenol.

10.14 Nid oes unrhyw dystiolaeth wedi ei gyflwyno fod staff sy'n rheoli pobl eraill yn cael cyfle i dderbyn hyfforddiant ar ddefnyddio'r Gymraeg yn eu rôl fel rheolwyr.

10.15 Mae hyn yn fethiant i gydymffurfio gyda Safon 130.

Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 130

10.16 Dyfarnaf fod y Cyngor wedi methu i gydymffurfio â Safon 130.

Gweithredu pellach

10.17 Mae adran 77 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle bu methiant .

10.18 Yn achos fy nyfarniad fod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â safon 130, byddaf yn gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant i gydymffurfio rhag parhau.

10.19 Mae manylion y gweithredu pellach isod.

Safon 130: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor greu gweithdrefn i darparu cyfleoedd yn ystod oriau gwaith i'w gyflogeion gael gwersi Cymraeg sylfaenol, ac o i gyflogeion sy'n rheoli pobl eraill gael hyfforddiant ar ddefnyddio'r Gymraeg yn eu rôl fel rheolwyr.
2. Rhaid i'r Cyngor gofnodi faint o staff sydd yn cael cynnig yr hyfforddiant yma a faint o staff sydd yn derbyn hyfforddiant yma yn flynyddol.
3. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 2.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

11 Cydymffurfiaeth â safon 131: Aseiad, canfyddiadau a dyfarniad

Geiriad y safon

11.1 Dyma'r safon fel y mae'n ymddangos yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd i'r Cyngor:

Safon 131

Rhaid ichi ddarparu cyfleoedd i'ch cyflogeion sydd wedi cwblhau hyfforddiant Cymraeg sylfaenol gael hyfforddiant pellach yn rhad ac am ddim er mwyn datblygu eu sgiliau yn yr iaith.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dehongliadau

11.2 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 6.8.37 – 6.8.40:

“Safon 131

6.8.37. *Rhaid i gorff ddarparu cyfleoedd i gyflogeion, sydd wedi cwblhau hyfforddiant Cymraeg sylfaenol, gael hyfforddiant pellach am ddim er mwyn datblygu eu sgiliau iaith ymhellach.*

6.8.38. *Gall hyn gynnwys hyfforddiant ar lefel:*

- *Mynediad (A1)*
- *Sylfaen (A2)*
- *Canolradd (B1)*
- *Uwch (B2)*
- *Hyfedredd (C1)*
- *neu unrhyw lefel arall sy'n datblygu sgiliau iaith Gymraeg y cyflogai ymhellach y tu hwnt i'r lefel a gyrhaeddir yn dilyn y 'gwersi Cymraeg sylfaenol' a ddarperir yn unol â safon 130.*

6.8.39. *Gall y math o hyfforddiant hefyd gynnwys hyfforddiant i ddatblygu sgiliau iaith cyflogeion sydd eisoes yn rhugl yn y Gymraeg ond sydd am:*

- *loywi eu sgiliau iaith Gymraeg, neu*
- *ddatblygu hyder i ddefnyddio'u sgiliau iaith i ddrafftio dogfennau a gohebiaeth yn ddwyieithog.*

6.8.40. *Gall y corff sicrhau bod yr hyfforddiant yn cael ei gynnal yn ystod oriau gwaith arferol y cyflogai, ond nid oes rhaid gwneud hynny er mwyn cydymffurfio â'r safon. Fodd bynnag, disgwylir i'r corff sicrhau na fyddai'r oriau y mae'r corff yn eu cynnig i gyflogai yn golygu bod y cyflogai o dan unrhyw anfantais."*

Gofynion y safon

11.3 Rhaid i gorff ddarparu cyfleoedd i'w cyflogeion sydd wedi cwblhau hyfforddiant Cymraeg sylfaenol gael hyfforddiant pellach yn rhad ac am ddim er mwyn datblygu eu sgiliau yn yr iaith.

Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon

11.4 Yn eu tystiolaeth, dywedodd y Cyngor nad ydyn nhw'n ymwybodol faint o staff y Cyngor sydd wedi cwblhau hyfforddiant Cymraeg pellach gan fod hyn ddim yn rhywbeth sydd yn cael ei gofnodi ganddynt. Dywedodd y Cyngor fodd bynnag bod cyfleoedd hyfforddiant iaith Gymraeg pellach yn cael eu hyrwyddo ar hyn o bryd ar draws y sefydliad.

11.5 Dywedodd y Cyngor o fewn eu Gwasanaethau Cwsmeriaid fod holl staff (o fewn y Ganolfan Gyswllt a'r Hybiau Cymunedol) yn cael hyfforddiant sylfaenol yn y Gymraeg ar hyn o bryd. Honnir y Cyngor fod holl staff yr Hybiau Cymunedol ac 1 aelod o staff y Ganolfan Gyswllt yn symud ymlaen i gyrsiau Cymraeg mwy manwl, tymor hir, yn y dyfodol. Dywedodd y Cyngor y bydd hyn yn rhan o'u cynlluniau hyfforddi a datblygu yn y dyfodol ac yn cefnogi'r gwaith o ddarparu gwasanaethau cwsmeriaid.

11.6 Nid yw'r Cyngor wedi darparu tystiolaeth fod cyfleoedd hyfforddi yn cael eu darparu. Buaswn wedi disgwyl gweld copi o negeseuon yn hyrwyddo'r cyfleoedd, sgrinluniau o negeseuon ar fewnrwyd, taflenni, neu bosteri yn dangos sut mae'r Cyngor yn darparu cyfleoedd i dderbyn hyfforddiant Gymraeg. Mae'n ymddangos os nad ydi'r Cyngor yn asesu sgiliau iaith yn unol â'r Safon nac yn cofnodi pa staff sydd yn derbyn hyfforddiant Cymraeg sylfaenol bod dim posib wedyn i'r Cyngor, yn ymarferol dargedu hyfforddiant bellach a darparu cyfleoedd digonol i staff perthnasol gael hyfforddiant pellach er mwyn datblygu eu sgiliau iaith yn unol â'r Safon.

Canfyddiadau

11.7 Rhaid i gorff ddarparu cyfleoedd i'w cyflogeion sydd wedi cwblhau hyfforddiant Cymraeg sylfaenol gael hyfforddiant pellach yn rhad ac am ddim er mwyn datblygu eu sgiliau yn yr iaith.

11.8 Gan nad oes gan y Cyngor gofnod o faint o staff sydd wedi derbyn hyfforddiant pellach dros y tair blynedd diwethaf ac nad oes tystiolaeth yn dangos bod cyfleoedd wedi eu darparu, mae yn codi amheuaeth nad ydi'r Cyngor yn cydymffurfio â Safon 131 o ran cynnig cyfleon i staff dderbyn hyfforddiant Cymraeg sylfaenol.

11.9 Mae hyn yn fethiant i gydymffurfio gyda Safon 131.

Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 131

11.10 Dyfarnaf fod y Cyngor wedi methu i gydymffurfio â Safon 131.

Gweithredu pellach

11.11 Mae adran 77 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle bu methiant .

11.12 Yn achos fy nyfarniad fod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â safon 131, byddaf yn gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant i gydymffurfio rhag parhau.

11.13 Mae manylion y gweithredu pellach isod.

Safon 131: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor greu gweithdrefn i ddarparu cyfleoedd i'w cyflogeion sydd wedi cwblhau hyfforddiant Cymraeg sylfaenol gael hyfforddiant pellach yn rhad ac am ddim er mwyn datblygu eu sgiliau yn yr iaith.
2. Rhaid i'r Cyngor gofnodi faint o staff sydd yn cael cynnig yr hyfforddiant yma a faint o staff sydd yn derbyn hyfforddiant yma yn flynyddol.
3. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 2.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

12 Cydymffurfiaeth â safon 132: Aseiad, canfyddiadau a dyfarniad

Geiriad y safon

12.1 Dyma'r safon fel y mae'n ymddangos yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd i'r Cyngor:

Safon 132

Rhaid ichi ddarparu cyrsiau hyfforddi er mwyn i'ch cyflogeion ddatblygu -

- (a) ymwybyddiaeth o'r Gymraeg (gan gynnwys ymwybyddiaeth am hanes yr iaith a'i lle yn niwylliant Cymru);
- (b) dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg;
30/09/2016
- (c) dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle.

Diwrnod gosod: 30/09/2016

Dehongliadau

12.2 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 6.8.41 – 6.8.43:

“Safon 132

6.8.41. Rhaid i gorff ddarparu'r hyfforddiant yn y meysydd canlynol i'w cyflogeion:

- ymwybyddiaeth o'r Gymraeg
- dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg, a
- dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle.

6.8.42. Nid oes rhaid i'r hyfforddiant gael ei gynnal yn Gymraeg yn unol â'r safon hon, ond disgwylir i gorff ystyried gofynion sydd ar y corff yn unol â safon 128 i ddarparu'r hyfforddiant yn Gymraeg os yw'n darparu hynny yn y meysydd hyfforddiant perthnasol.

6.8.43. Gall enghreifftiau o'r hyn y gellir ei gynnwys yn yr hyfforddiant gynnwys:

- **ymwybyddiaeth o'r Gymraeg**—gall hyn gynnwys gwybodaeth am hanes yr iaith, tarddiad yr iaith Gymraeg, ffeithiau am yr iaith Gymraeg (megis gwybodaeth o'r Cyfrifiad), manteision defnyddio'r Gymraeg neu wybodaeth am Gomisiynydd y Gymraeg
- **dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg**—gall hyn gynnwys gwybodaeth am yr union safonau y mae'n rhaid i'r corff gydymffurfio â hwy a hefyd wybodaeth am y Mesur a'i amcanion
- **dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle**—gall hyn gynnwys gwybodaeth am sut mae'r corff yn hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle neu wybodaeth am y safonau gweithredu yn y rheoliadau a'r hawliau sy'n deillio o'r rheiny.”

Gofynion y safon

12.3 Rhaid i gorff ddarparu'r hyfforddiant i'w cyflogeion ar ymwybyddiaeth o'r Gymraeg, dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg, a dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle.

Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon

12.4 Mae cynnwys Hyfforddiant Ymwybyddiaeth o'r Gymraeg o dan y Safon yma fel rhan o hyfforddiant staff yn sicrhau bod staff (Cymraeg a di-gymraeg) yn gallu trin defnyddwyr gwasanaethau sy'n siarad Cymraeg mewn ffordd sensitif a gwybodus. Gall diffyg ymwybyddiaeth o'r Gymraeg gan staff gael effaith negyddol ar brofiad defnyddwyr a'u hatal rhag defnyddio'r Gymraeg yn y dyfodol.

12.5 Roedd profiad ein galwr dirgel wrth ddefnyddio gwasanaeth ffôn y Cyngor yn awgrymu nad oedd gan y sawl atebodd y ffôn ymwybyddiaeth ddigonol o'r Gymraeg. Nid yn unig ni dderbyniwyd gwasanaeth Cymraeg ond ni chwaith dderbyniwyd cydnabyddiaeth fod ein galwr dirgel wedi siarad Cymraeg.

12.6 Gofynnais i'r Cyngor yng nghwestiwn 17 yr hysbysiad tystiolaeth i roi manylion pob sesiwn hyfforddiant sydd wedi ei ddarparu i staff ar (a) ymwybyddiaeth o'r Gymraeg (gan gynnwys ymwybyddiaeth am hanes yr iaith a'i lle yn niwylliant Cymru); (b) dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg; (c) dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle yn y 3 mlynedd diwethaf. Gofynnais hefyd i'r Cyngor roi manylion swyddi'r staff a maes gwaith y staff a fynychodd.

12.7 Ni atebodd y Cyngor y cwestiwn yma mewn unrhyw fanylder. Dywedodd y Cyngor fod Strategaeth Datblygu'r Gweithlu'r Cyngor yn hyrwyddo ac yn annog staff i chwilio am gyfleoedd hyfforddiant a datblygu, gan gynnwys yn y Gymraeg, a chaiff hyn ei hwyluso drwy eu trefniadau presennol ar gyfer rheolwyr. Dywedodd y Cyngor eu bod yn cyfeirio staff at unrhyw gyfleoedd hyfforddi hysbys sydd ar gael.

12.8 Gofynnais wedyn am fanylion pob sesiwn hyfforddiant ymwybyddiaeth o'r iaith Gymraeg sydd wedi cael ei roi i staff y ganolfan gyswllt yn y 3 mlynedd diwethaf.

12.9 Dywedodd y Cyngor fod sesiynau gloywi iaith 'wrthi'n' cael eu cynnal gyda holl aelodau staff y Gwasanaeth Cwsmeriaid, gan gynnwys Canolfannau Cymunedol, y Ganolfan Gyswllt a'r Gwasanaethau Budd-daliadau. Honnodd y Cyngor fod hyfforddiant sylfaenol yn y Gymraeg ac ymadroddion cyffredin mewn Cyfarfodydd Tîm a sesiynau 1 i 1 i gefnogi'r gwaith o ddarparu Gwasanaeth Cwsmeriaid i breswylwr.

12.10 Mae'r ymddangos i mi fod yr atebion gan y Cyngor i'r cwestiynau am hyfforddiant ymwybyddiaeth o'r Gymraeg yn fwiadol amwys. Roedd y cwestiynau yn gofyn am atebion pendant ac am fanylion yr hyfforddiant sydd wedi ei roi i staff yn y maes yma. Nid ydwyf wedi derbyn unrhyw dystiolaeth gan y Cyngor fod y sesiynau yma wedi eu rhoi i staff yn unol â Safon 132.

Canfyddiadau

12.11 Rhaid i gorff ddarparu'r hyfforddiant i'w cyflogeion ar ymwybyddiaeth o'r Gymraeg, dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg, a dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle.

12.12 Yn yr adroddiad 'Hefyd ar gael yn Gymraeg: deall y defnydd a'r diffyg defnydd o wasanaethau Cymraeg' gan Gyngor ar Bopeth dyddiedig 2015, nodir:

"Gall diffyg ymwybyddiaeth neu sensitifrwydd ieithyddol gan aelodau staff gael effaith negyddol ar brofiad defnyddwyr a'u hatal rhag defnyddio'r Gymraeg yn y dyfodol."

12.13 Dylai'r corff ddarparu'r hyfforddiant i'w cyflogeion ar ymwybyddiaeth o'r Gymraeg er mwyn sicrhau bod staff (Cymraeg a di-gymraeg) yn gallu trin defnyddwyr gwasanaethau sy'n siarad Cymraeg mewn ffordd sensitif a gwybodus.

12.14 Mae ymwybyddiaeth iaith, sef fod ymwybyddiaeth staff o'r gofynion yn hanfodol os yw'r sefydliad am (i) gydymffurfio â'r safonau (ii) roi profiad da i siaradwyr Cymraeg. Does dim posibil i'r Cyngor gydymffurfio gyda'r Safonau os nad yw staff yn gwybod beth yw'r gofynion a sut mae cydymffurfio gyda'r Safonau hynny.

12.15 Mae hyn fethiant sylfaenol gan y Cyngor ac yn enghraifft pellach o agwedd ddi-hid y Cyngor tuag at gydymffurfiaeth â'r safonau.

12.16 Er fod y Cyngor yn honni eu bod yn darparu hyfforddiant yn ymwneud â gloywi iaith yn cael ei ddarparu gan y Cyngor, nid ydwyf wedi derbyn unrhyw dystiolaeth gan y Cyngor fod y sesiynau am ymwybyddiaeth am y Gymraeg wedi eu rhoi i staff yn unol â Safon 132.

12.17 Mae hyn yn fethiant i gydymffurfio gyda Safon 132.

Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 132

12.18 Dyfarnaf nad ydi'r Cyngor wedi cydymffurfio gyda Safon 132 ar y sail nad oed unrhyw dystiolaeth wedi ei gyflwyno fod hyfforddiant ar ymwybyddiaeth o'r Gymraeg a dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg, a dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle.

Gweithredu pellach

12.19 Mae adran 77 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle bu methiant.

12.20 Yn achos fy nyfarniad fod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â safon 132, byddaf yn gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant i gydymffurfio rhag parhau.

12.21 Mae manylion y gweithredu pellach isod.

Safon 132: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor ddarparu hyfforddiant i'w cyflogeion ar ymwybyddiaeth o'r Gymraeg, dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg, a dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle.

2. Rhaid i'r Cyngor gael gweithdrefn mewn lle sydd yn sicrhau bod yr hyfforddiant yma'n cael ei ail gyflwyno'r hyfforddiant yma yn gyfnodol.
3. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 2.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

13 Cydymffurfiaeth â safon 133: Aseiad, canfyddiadau a dyfarniad

Geiriad y safon

13.1 Dyma'r safon fel y mae'n ymddangos yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd i'r Cyngor:

Safon 133

Pan fyddwch yn darparu gwybodaeth i gyflogeion newydd (er enghraifft, fel rhan o broses ymsefydlu), rhaid ichi ddarparu gwybodaeth er mwyn codi eu hymwybyddiaeth o'r Gymraeg.

Diwrnod gosod: 30/09/2016

Dehongliadau

13.2 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 6.8.44 – 6.8.46:

“Safon 133

6.8.44. *Os yw corff yn darparu gwybodaeth i gyflogeion newydd (e.e. fel rhan o'r broses ymsefydlu), rhaid iddo ddarparu gwybodaeth i'r cyflogeion hynny er mwyn codi eu hymwybyddiaeth o'r Gymraeg.*

6.8.45. *Gellid darparu'r wybodaeth fel rhan o hyfforddiant neu ar ffurf dogfen. Nid oes rhaid darparu'r wybodaeth hon yn Gymraeg yn unol â'r safon hon, ond disgwylir i'r corff ystyried gofynion sydd arno yn unol â safon 128 i ddarparu'r wybodaeth yn Gymraeg os yw'n darparu hynny yn y meysydd hyfforddiant perthnasol.*

6.8.46. *Gall corff ddarparu gwybodaeth sy'n cynnwys:*

- *gwybodaeth am hanes yr iaith*
- *gwybodaeth am darddiad yr iaith Gymraeg*
- *ffeithiau am yr iaith Gymraeg (megis gwybodaeth o'r Cyfrifiad)*
- *gwybodaeth am yr iaith Gymraeg yn yr ardal y mae'r corff yn ei gwasanaethu*
- *manteision a phwysigrwydd defnyddio'r Gymraeg*
- *gwybodaeth am Gomisiynydd y Gymraeg, y safonau a dyletswyddau iaith.”*

Gofynion y safon

13.3 Mae'r Safon yn ei wneud yn ofynnol ar gorff, os ydynt yn darparu gwybodaeth i gyflogeion newydd (e.e. fel rhan o'r broses ymsefydlu), i ddarparu gwybodaeth i'r cyflogeion hynny er mwyn codi eu hymwybyddiaeth o'r Gymraeg.

Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon

- 13.4 Yn yr Ail Hysbysiad Tystiolaeth, gofynnais i'r Cyngor am fanylion y canllawiau a/neu hyfforddiant sydd yn cael ei roi i staff newydd ar ymwybyddiaeth o'r iaith Gymraeg ac o gydymffurfiaeth gyda Safonau'r Gymraeg. Dywedodd y Cyngor fod holl staff newydd yn derbyn sesiwn Sefydlu Corfforaethol pan fo (a) (b) a (c) yn cael eu cynnwys gan y Rheolwr o dan Bolisiau Corfforaethol y Cyngor h.y. Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Safonau'r Gymraeg ac ati.
- 13.5 Mae'r Cod Ymarfer yn esbonio gall darparu gwybodaeth er mwyn codi ymwybyddiaeth o'r Gymraeg gynnwys rhoi gwybodaeth am hanes yr iaith, tarddiad yr iaith Gymraeg, ffeithiau am yr iaith Gymraeg (megis gwybodaeth o'r Cyfrifiad), gwybodaeth am yr iaith Gymraeg yn yr ardal y mae'r corff yn ei gwasanaethu, manteision a phwysigrwydd defnyddio'r Gymraeg a gwybodaeth am Gomisiynydd y Gymraeg, y safonau a dyletswyddau iaith. Er nad oes angen i sefydliad wneud pob un o'r camau awgrymir yn y Cod Ymarfer er mwyn cydymffurfio gyda'r Safon, mae'n rhesymol i ystyried y dylai sefydliad fod yn gwneud rhai o'r camau yma. Gellir dadlau fodd bynnag, y dylai sefydliad fod yn gwneud mwy nag un o'r camau yr awgrymir yn y Cod Ymarfer er mwyn cydymffurfio.
- 13.6 Er nad oes gwybodaeth drylwyr wedi ei gyflwyno am yr hyfforddiant sydd yn cael ei ddarparu, mae'n ymddangos o ymateb y Cyngor eu bod yn rhoi gwybodaeth ar safonau'r Gymraeg i gyflogeion newydd fel rhan o'r broses ymsefydlu. Mae'n ymddangos yn debygol felly, os ydi'r Cyngor yn darparu gwybodaeth gyflawn am safonau'r Gymraeg y buasai'r Cyngor yn rhoi gwybodaeth am Gomisiynydd y Gymraeg, y safonau a dyletswyddau iaith y Cyngor.
- 13.7 Fodd bynnag, nid ydi'r Cyngor wedi cyflwyno tystiolaeth sydd yn awgrymu eu bod yn rhoi unrhyw hyfforddiant bellach am ymwybyddiaeth o'r Gymraeg i gyflogeion newydd. Awgrymaf fod hwn yn gyfle sydd yn cael ei golli gan y sefydliad gan ei fod yn gyfle amhrisiadwy i drochi staff yn syth wrth iddynt ymuno â'r sefydliad ym mhwsigrwydd, hanes a tharddiad yr iaith.
- 13.8 Nid ydwyf o'r farn fod rhoi gwybodaeth am y Safonau yn unig, fel yr awgrymir sydd yn cael ei roi gan y Cyngor, yn gyfystyr â chydymffurfio gyda'r gofyniad i ddarparu gwybodaeth er mwyn codi ymwybyddiaeth o'r Gymraeg i gyflogeion newydd. Mae rhoi gwybodaeth a hyfforddiant am y Safonau yn wybodaeth sylfaenol bydd angen i lawer o staff y Cyngor eu derbyn beth bynnag yn rhinwedd eu swyddi yn enwedig os ydynt yn ymwneud â'r cyhoedd. Mae'r Safonau yn ymwneud â chodi ymwybyddiaeth yn mynd yn bellach na hynny ac yn gofyn i sefydliad godi ymwybyddiaeth ehangach o'r Gymraeg a'i hanes.

Canfyddiadau

13.9 Mae'r Safon yn ei wneud yn ofynnol ar gorff, os ydynt yn darparu gwybodaeth i gyflogeion newydd (e.e. fel rhan o'r broses ymsefydlu), i ddarparu gwybodaeth i'r cyflogeion hynny er mwyn codi eu hymwybyddiaeth o'r Gymraeg.

- 13.10 Dylai'r corff gynnwys Hyfforddiant Ymwybyddiaeth o'r Gymraeg fel rhan o hyfforddiant cynefino staff er mwyn sicrhau bod staff (Cymraeg a di-gymraeg) yn gallu trin defnyddwyr gwasanaethau sy'n siarad Cymraeg mewn ffordd sensitif a gwybodus.
- 13.11 Gall y Cyngor fod yn cydymffurfio'n rhwydd gyda'r safonau hyn drwy greu pecyn y byddai modd ei ail ddefnyddio drosodd a throsodd ac mae'r faith nad ydynt wedi gwneud hynny ar ôl 6 mlynedd yn dystiolaeth pellach o ddifaterwch y Cyngor tuag at y gyfundrefn Safonau.
- 13.12 Er fod y Cyngor yn honni eu bod yn darparu hyfforddiant yn ymwneud â Safonau'r Gymraeg i gyflogeion newydd, nid ydwyf wedi derbyn unrhyw dystiolaeth gan y Cyngor bod gwybodaeth er mwyn codi eu hymwybyddiaeth o'r Gymraeg wedi eu darparu yn unol â Safon 133.
- 13.13 Mae hyn yn fethiant i gydymffurfio gyda Safon 133.

Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 133

- 13.14 Dyfarnaf nad ydi'r Cyngor wedi cydymffurfio gyda Safon 133 ar y sail nad oed unrhyw dystiolaeth wedi ei gyflwyno bod gwybodaeth er mwyn codi ymwybyddiaeth cyflogeion newydd o'r Gymraeg wedi eu darparu yn unol â Safon 133.

Gweithredu pellach

- 13.15 Mae adran 77 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle bu methiant.
- 13.16 Yn achos fy nyfarniad fod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â safon 133, byddaf yn gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant i gydymffurfio rhag parhau.
- 13.17 Mae manylion y gweithredu pellach isod.

Safon 133: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor addasu eu gweithdrefnau a sesiynau ymsefydlu i gynnwys ddarparu gwybodaeth i gyflogeion newydd er mwyn codi eu hymwybyddiaeth o'r Gymraeg.
2. Rhaid i'r Cyngor baratoi pecyn gwybodaeth am y Gymraeg a rhannu'r pecyn hwn gyda phob aelod newydd o staff.
3. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 a 2.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

14 Cydymffurfiaeth â safon 136: Aseiad, canfyddiadau a dyfarniad

Geiriad y safon

14.1 Dyma'r safon fel y mae'n ymddangos yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd i'r Cyngor:

Safon 136

Pan fyddwch yn asesu'r anghenion ar gyfer swydd newydd neu swydd wag, rhaid ichi asesu'r angen am sgiliau yn y Gymraeg, a'i chategoreiddio fel swydd pan fo un neu ragor o'r canlynol yn gymwys

-

- (a) bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol;
- (b) bod angen dysgu sgiliau yn y Gymraeg pan benodir rhywun i'r swydd;
- (c) bod sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol; neu
- (ch) nad yw sgiliau yn y Gymraeg yn angenrheidiol.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dehongliadau

14.2 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 6.9.2 – 6.9.8:

14.3 “**Safon 136**

6.9.2. *Os yw corff yn asesu'r anghenion ar gyfer unrhyw swydd newydd neu swydd wag, rhaid iddo asesu'r angen am sgiliau yn y Gymraeg, a chategoreiddio'r swydd fel swydd sy'n gymwys i unrhyw un neu ragor o'r categorïau canlynol:*

- *bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol*
- *bod angen dysgu sgiliau yn y Gymraeg pan benodir rhywun i'r swydd*
- *bod sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol*
- *nad yw sgiliau yn y Gymraeg yn angenrheidiol.*

- 6.9.3. *Er mwyn asesu gofynion ieithyddol swydd, disgwylir i gorff ystyried anghenion ieithyddol fel mater o drefn pan gaiff swydd ei chreu o'r newydd neu pan ddaw swydd yn wag, gan edrych ar allu'r corff i gwrdd a gofynion y safonau law yn llaw â hynny.*
- 6.9.4. *Dylid nodi bod rhaid i gorff gadw cofnod o bob asesiad a gynhelir mewn perthynas â safon 136 yn unol â safonau 153 a 154.*
- 6.9.5. *Gellir ystyried y canlynol fel rhan o'r meini prawf wrth ystyried sut i bennu'r angen am sgiliau yn y Gymraeg ar gyfer swydd:*
- *swyddogaeth y swydd—a oes cyswllt allanol lle disgwylir i'r aelod staff allu cyfathrebu yn Gymraeg neu Saesneg fel ei gilydd; a fydd yn gweithio mewn ardal ddaearyddol benodol lle ceir nifer neu ganran uchel o siaradwyr Cymraeg*
 - *ystyriaethau lleol polisi iaith sefydliad e.e. yr angen i weinyddu yn fewnol neu'n fwyfwy drwy'r Gymraeg, neu fod isafswm sgiliau iaith Gymraeg wedi'i osod ar gyfer swyddi penodol mewn polisi*
 - *nifer presennol y staff sydd ar gael i ddarparu gwasanaeth yn Gymraeg— disgwylir i gorff gyfeirio yn y fan hon at asesiad sgiliau y corff a wneir yn unol â safon 127 gan gyfeirio at unrhyw fylchau mewn sgiliau iaith i ddarparu gwasanaethau*
 - *yr angen i ddelio â sefydliadau eraill sy'n gweinyddu'n fewnol trwy gyfrwng y Gymraeg neu'n ddwyieithog.*
- 6.9.6. *Fel arfer, mae sgiliau Cymraeg yn 'hanfodol' mewn sefyllfa lle nad oes unrhyw un ar gael i ddarparu gwasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg neu os oes angen mwy o staff sy'n siarad Cymraeg er mwyn darparu gwasanaeth yn Gymraeg.*
- 6.9.7. *Os nad yw sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol, mae'n bosibl y bydd corff yn dod i'r casgliad bod sgiliau yn y Gymraeg yn 'ddymunol'. Gall hyn gynnwys sefyllfa lle mae eisoes capasiti o fewn y sefydliad i allu darparu gwasanaeth penodol yn Gymraeg, ond y byddai'n ddymunol i gryfhau'r ddarpariaeth Gymraeg honno drwy recriwtio rhagor o staff sydd â sgiliau yn y Gymraeg i ddarparu'r gwasanaeth. Yn gyffredinol, os yw sgiliau Cymraeg yn 'ddymunol' i swydd, yna gall corff gymryd bod gan ymgeisydd sy'n meddu ar sgiliau Cymraeg fantais dros ymgeisydd arall wrth gael ei ystyried am swydd ond ni fyddai'n angenrheidiol i'r ymgeisydd llwyddiannus feddu ar y sgiliau hynny.*
- 6.9.8. *Gall corff bennu swydd gyda'r angen i ddysgu sgiliau yn y Gymraeg pan benodir rhywun i'r swydd. Fel arfer, byddai rhaid i'r sawl sy'n cael eu penodi i'r swydd gyrraedd lefel angenrheidiol o ruglder fel amod penodi. Mae'r amod hwnnw yn cael ei nodi wrth hysbysebu'r swydd fel arfer. Gall enghraifft o sefyllfa lle mae swyddi yn cael eu categoreiddio fel hyn gynnwys: o os oedd corff wedi'i adnabod fel swydd lle mae sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol, ond bu anhawster recriwtio ymgeisydd sydd â sgiliau Cymraeg i'r swydd dan sylw ac yn penderfynu ail-hysbysebu'r swydd honno, ac*

- o os yw corff yn gwybod â sicrwydd bod prinder sylweddol o bersonau sydd â sgiliau Cymraeg all gyflawni'r swydd dan sylw, ac y byddai'n debygol y bydd rhaid penodi ymgeisydd di-Gymraeg i swydd (e.e. swydd arbenigol iawn)."

14.4 At ddibenion safonau 136 1 136A yn unig, nodir yn Atodlen 3, Rhan 3, Paragraff 15 y rheoliadau: "(a) mae "swydd" yn cynnwys penodiad cyhoeddus (b) ystyr "penodiad cyhoeddus" yw unrhyw benodiad i gorff cyhoeddus neu swydd gyhoeddus."

14.5 Caiff ei nodi yn 6.9.13 o'r Cod Ymarfer fod hyn yn cynnwys unrhyw swydd newydd o fewn y corff neu unrhyw swydd a ddaw yn wag ar ôl y diwrnod gosod, boed hynny yn swydd barhaol neu dros dro, neu'n swydd a gaiff ei hysbysebu'n fewnol yn unig neu'n allanol.

Gofynion y safon

14.6 Mae'r Safon yn ei wneud yn ofynnol ar gorff pan yn asesu'r anghenion ar gyfer swydd newydd neu swydd wag, i asesu'r angen am sgiliau yn y Gymraeg, a'i chategoreiddio fel swydd sy'n gymwys i unrhyw un neu ragor o'r categorïau canlynol:

(a) bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol

(b) bod angen dysgu sgiliau yn y Gymraeg pan benodir rhywun i'r swydd

(c) bod sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol

(d) nad yw sgiliau yn y Gymraeg yn angenrheidiol.

Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon

14.7 Yn eu tystiolaeth wrth ymateb i'r ail Hysbysiad Tystiolaeth, dywedodd y Cyngor yn y tair blynedd diwethaf fod 2 swydd wedi eu hysbysebu o fewn y Ganolfan Gyswilt a bod y ddwy swydd wedi eu hysbysebu fel swyddi ble roedd sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol.

14.8 Ble roedd sgiliau iaith y swyddi yma yn Gymraeg yn hanfodol, yn ddymunol neu fod angen dysgu sgiliau yn y Gymraeg, gofynnais i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth eu bod wedi nodi hynny yn yr hysbysebion swydd. Darparodd y Cyngor gopi o ddogfen 'Recruitment Authorisation' mewn perthynas â'r recriwtio i'r tîm. Nodir yn y ddogfen honno (sydd wedi ei ddyddio 08.03.22) fodd bynnag, fod 4 swydd yn cael ei hysbysebu, dwy swydd lawn amser a dwy swydd cyfnod penodol. Mae'n peri i mi feddwl felly nad oedd ateb y Cyngor mai ond dwy swydd sydd wedi eu hysbysebu yn y tair blynedd diwethaf yn gywir gan ei fod yn ymddangos fod o leiaf 4 swydd wedi eu hysbysebu o fewn y 6 mis diwethaf.

14.9 Gofynnais i'r Cyngor esbonio sut gwnaethpwyd yr asesiad honno am y sgil iaith oedd ei angen i'r rolau yma. Atebodd y Cyngor fod pob swydd o fewn y Ganolfan Gyswilt wedi cael ei hysbysebu fel swyddi ble roedd cael sgiliau iaith Gymraeg yn ddymunol ond ni rhoddwyd esboniad pellach o sut a pham y penderfynwyd ar yr asesiad hwnnw.

14.10 Er mwyn asesu gofynion ieithyddol swydd, disgwylir i gorff ystyried anghenion ieithyddol fel mater o drefn pan gaiff swydd ei chreu o'r newydd neu pan ddaw swydd yn wag, gan edrych ar allu'r corff i gwrdd â gofynion y safonau law yn llaw â hynny. O fewn y Cod Ymarfer, nodir fel arfer bod sgiliau Cymraeg yn 'hanfodol' mewn sefyllfa

Ile nad oes unrhyw un ar gael i ddarparu gwasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg neu os oes angen mwy o staff sy'n siarad Cymraeg er mwyn darparu gwasanaeth yn Gymraeg.

- 14.11 Nodir yn y Cod Ymarfer, os nad yw sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol, mae'n bosibl y bydd corff yn dod i'r casgliad bod sgiliau yn y Gymraeg yn 'ddymunol'. Gall hyn gynnwys sefyllfa lle mae eisoes capasiti o fewn y sefydliad i allu darparu gwasanaeth penodol yn Gymraeg, ond y byddai'n ddymunol i gryfhau'r ddarpariaeth Gymraeg honno drwy recriwtio rhagor o staff sydd â sgiliau yn y Gymraeg i ddarparu'r gwasanaeth.
- 14.12 Rhoddir esiamplau yn y Cod Ymarfer o rai ystyriaethau gellir eu gwneud fel rhan o'r meini prawf wrth ystyried sut i bennu'r angen am sgiliau yn y Gymraeg ar gyfer swydd. Nodir, er enghraifft y gall sefydliad ystyried a oes cyswllt allanol lle disgwylir i'r aelod staff allu cyfathrebu yn Gymraeg neu Saesneg fel ei gilydd a hefyd i ystyried nifer presennol y staff sydd ar gael i ddarparu gwasanaeth yn y Gymraeg.
- 14.13 Mae'n rhaid i gorff gadw cofnod o bob asesiad a gynhelir mewn perthynas â safon 136 yn unol â safonau 153 a 154. Mae'r Cyngor wedi darparu copi o'r ddogfen 'Recruitment Authorisation' sy'n rhoi rhai ystyriaethau neu gwestiynau i ystyried wrth asesu'r sgiliau sydd ei angen. Mae'r ddogfen hefyd yn nodi fod y tîm rheoli wedi penderfynu fod pob rôl o fewn y Cyngor yn mynd i gael eu pennu fel swyddi ble mae'r Gymraeg yn oleaif yn ddymunol.
- 14.14 Yn yr atebion mae'r Cyngor wedi cadarnhau fod y rôl yn delio gyda'r cyhoedd, bod y rôl yn delio hefo'r cyhoedd yn 'gyson' (hynny ydi, yn ddyddiol). Ond, yn y trydydd cwestiwn sydd yn gofyn pa mor debygol yw bod y rôl angen delio gyda'r cyhoedd trwy'r Gymraeg, mae'r person sydd wedi cwblhau'r asesiad wedi nodi annhebygol iawn 'very unlikely'.
- 14.15 Mae dau gwestiwn pellach o fewn yr asesiad am sgiliau Cymraeg sydd ei angen ar y Gymraeg heb eu hateb o gwbl:

"Please provide any relevant evidence that supports this roles frequency and likelihood of involvement with the public through the medium of the Welsh Language Standards? Examples being current service user levels, requirements under the Welsh Language Standards, levels of Welsh language usage and fluency in the area and for members of the public."

"Are there any other factors relating to this role that should be considered as part of the Welsh language job assessment? e.g. working with staff that require Welsh language engagement, meeting other relevant standard requirements e.g. dealing with correspondence, holding events, meetings regarding individuals well-being, etc."

- 14.16 Er fod y ddogfen yn dangos ystyriaethau wrth ddod i'r penderfyniad am gategori'r swydd, mae'n ymddangos o ymateb y Cyngor, fodd bynnag ei fod yn fater o drefn fod swyddi'r ganolfan gyswllt yn cael eu hysbysebu fel swyddi ble mae sgiliau yn y Gymraeg yn 'ddymunol'. Disgwylir, yn hytrach, bod yna ystyriaeth gydwbybodol ar bob achlysur o ba sgiliau sydd eu hangen yn y rôl sydd yn cael ei hysbysebu ac o fewn yr adran honno. Nid oes unrhyw dystiolaeth wedi ei roi o broses neu ystyriaethau rhesymegol am pam fod y swyddi hyn yn cael eu hasesu fel rhai ble mae'r Gymraeg yn ddymunol. Nid oes dystiolaeth yn yr achos yma wedi ei gyflwyno

am pam ei fod yn 'annhebygol iawn' fod yr un oedd yn derbyn y rôl angen delio gyda'r cyhoedd trwy'r Gymraeg.

- 14.17 Mae'n amlwg o ganlyniadau gweddill yr ymchwiliad yma fod prinder staff sydd yn meddu ar y sgiliau i gynnig gwasanaeth Cymraeg o fewn yr adran derbyn galwadau ffôn. Mae'n amlwg hefyd bod y swyddi yma yn rhai â chyswllt allanol uchel lle disgwylir, yn unol â'r Safonau, i rai aelodau staff allu cyfathrebu yn y Gymraeg. Felly er ei fod i fyny i'r sefydliad asesu'r swyddi, mae'n peri syndod i mi nad oes mwy o ystyriaeth i gapasiti yr adran i ddarparu gwasanaeth Cymraeg yn unol â'r Safonau yn cael ei wneud wrth asesu'r angen am sgiliau Cymraeg wrth recriwtio rolau. Mae hynny yn enwedig felly o fewn adran sydd yn delio mor agos gyda'r cyhoedd.
- 14.18 Mae'r Cyngor yma wedi nodi'r angen am sgiliau yn y Gymraeg, a'i chategoreiddio o ran lefel sgiliau sydd ei angen. Fodd bynnag, nid ydwyf wedi derbyn tystiolaeth fod 'asesiad' wedi ei wneud yn benodol ar gyfer y rôl sydd yn cael ei hysbysebu yma. Mae'n ymddangos mai ymarferiad ticio bocs, di-feddwl sydd yma. Nid oes unrhyw resymeg wedi ei roi yn yr asesiad (mae dau gwestiwn sydd yn gofyn am dystiolaeth neu resymeg heb eu hateb) am pam ei fod yn annhebygol iawn y byddai'r aelod yma o staff angen delio gyda staff yn y Gymraeg. Nodir o fewn Dogfen Gyngor Arferion Da Comisiynydd y Gymraeg dyddiedig Medi 2020 ei fod yn *'allweddol fod yr asesiadau'n seiliedig ar ddealltwriaeth o'r angen am sgiliau Cymraeg. Mae hefyd yn bwysig fod trefniadau cadarn mewn lle i wneud yn siŵr fod yr asesiadau'n digwydd'*. Nid ydwyf wedi derbyn tystiolaeth fod hyn mewn lle o fewn y Cyngor wrth recriwtio ac mae hyn yn fethiant i gydymffurfio â'r Safon.

Canfyddiadau

- 14.19 Mae'r Safon yn ei wneud yn ofynnol ar gorff wrth asesu'r anghenion ar gyfer swydd newydd neu swydd wag, i asesu'r angen am sgiliau yn y Gymraeg, a'i chategoreiddio fel swydd sy'n gymwys i unrhyw un neu ragor o'r categorïau canlynol:
- (a) bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol
 - (b) bod angen dysgu sgiliau yn y Gymraeg pan benodir rhywun i'r swydd
 - (c) bod sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol
 - (d) nad yw sgiliau yn y Gymraeg yn angenrheidiol.
- 14.20 Er bod y Cyngor wedi categoreiddio'r swydd rhoddwyd fel esiampl i mi yn eu tystiolaeth fel un ble roedd sgiliau Cymraeg yn ddymunol, nid oes tystiolaeth fod ystyriaethau o anghenion Cymraeg yr adran a'r rôl wedi cymryd lle.
- 14.21 Mae hyn yn fethiant i gydymffurfio gyda Safon 136.

Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 136

- 14.22 Dyfarnaf fod y Cyngor wedi methu cydymffurfio â safon 136 ar y sail nad oes tystiolaeth fod ystyriaethau gydwobodol yn ymwneud â'r Gymraeg wedi eu gwneud wrth asesu a categoreiddio sgiliau iaith swyddi.

Gweithredu pellach

14.23 Mae adran 77 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle bu methiant.

14.24 Yn achos fy nyfarniad fod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â safon 136, byddaf yn gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant i gydymffurfio rhag parhau.

14.25 Mae manylion y gweithredu pellach isod.

Safon 136: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor roi hyfforddiant i staff sydd yn asesu anghenion sgiliau iaith ar gyfer swydd newydd neu swydd wag ar sut i wneud asesiadau sydd yn cydymffurfio gyda gofynion Safon 136.
2. Rhaid i'r Cyngor baratoi canllaw i staff ar sut mae cynnal asesiad o anghenion sgiliau iaith swydd.
3. Wrth wneud asesiadau o dan Safon 136, rhaid i'r Cyngor, ar bob achlysur, ystyried capasiti o fewn maes gwaith y swydd i roi gwasanaeth Cymraeg yn unol â'r Safonau ac ystyried a dylai'r swydd gael eu hysbysebu fel swydd ble mae sgiliau Cymraeg yn hanfodol.
4. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 3.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

15 Cydymffurfiaeth â safon 136A: Aseiad, canfyddiadau a dyfarniad

Geiriad y safon

15.1 Dyma'r safon fel y mae'n ymddangos yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd i'r Cyngor:

Safon 136A

Os byddwch wedi categorio swydd fel un sy'n gofyn bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol, yn ddymunol neu fod angen eu dysgu, rhaid ichi -

- (a) pennu hynny wrth hysbysebu'r swydd, a
- (b) hysbysebu'r swydd yn Gymraeg.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dehongliadau

15.2 Mae Cod Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi ym mharagraff 6.9.2 – 6.9.8:

15.3 “**Safon 136A**”

6.9.9. *Os yw corff yn categorio swydd (yn unol â safon 136) yn un y mae sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol, yn ddymunol neu fod angen eu dysgu, rhaid iddo: o bennu hynny wrth hysbysebu'r swydd, a o hysbysebu'r swydd yn Gymraeg.*

6.9.10. *Gall hyn gynnwys pennu categori y swydd yn y disgrifiad swydd, y fanyleb person a'r hysbyseb ei hun (yn y wasg, mewn hysbysebion neu ar wefan y corff).*

6.9.11. *Gall corff benderfynu hysbysebu swyddi lle mae'r Gymraeg yn hanfodol yn uniaith Gymraeg os yw'n dymuno. Er enghraifft, gall corff benderfynu hysbysebu'n uniaith Gymraeg mewn hysbysebion a gyhoeddir mewn cyhoeddiadau Cymraeg neu wneud hynny gyda nodyn esboniadol byr yn Saesneg mewn hysbysebion a gyhoeddir mewn cyhoeddiadau Saesneg.”*

Gofynion y safon

15.4 Os bydd corff wedi categorio swydd fel un sy'n gofyn bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol, yn ddymunol neu fod angen eu dysgu, rhaid i'r corff bennu hynny wrth hysbysebu'r swydd, a hysbysebu'r swydd yn Gymraeg.

Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon

- 15.5 Yn eu tystiolaeth wrth ymateb i'r ail Hysbysiad Tystiolaeth, dywedodd y Cyngor yn y dair blynedd diwethaf fod 2 swydd wedi eu hysbysebu o fewn y Ganolfan Gyswllt a fod y ddwy swydd wedi eu hysbysebu fel swyddi ble roedd sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol. O dan Safon 136A felly roedd angen i'r Cyngor bennu hynny wrth hysbysebu'r swydd, a hysbysebu'r swydd yn Gymraeg.
- 15.6 Gofynnais i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth eu bod wedi nodi hynny yn yr hysbysebion swydd. Gofynnais hefyd i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth bod y swyddi wedi cael eu hysbysebu yn y Gymraeg.
- 15.7 Darparodd y Cyngor gopi o swydd ddisgrifiad am swydd o fewn y Ganolfan Gyswllt. Yn y swydd ddisgrifiad, mae'r ffaith fod sgiliau Cymraeg yn ddymunol i'r swydd wedi ei nodi o fewn y swydd ddisgrifiad, yn unol â'r Safon. Awgrymaf fodd bynnag fod yna ddiffyg gofal wrth gwblhau'r swydd ddisgrifiad yma yng nghyd-destun y Gymraeg fodd bynnag a bod y wybodaeth yn aneglur i ymgeiswyr. Mae gwybodaeth groes am y sgiliau Cymraeg yn y ddogfen. Mewn un lle mae 'Essential' wedi ei nodi wrth ymyl 'Welsh language skills are essential (levels 4 and 5)' ond yna mae croes wedi ei roi wrth ymyl bod angen lefel '0' o ran sgiliau Siarad / Gwranddo, Darllen a Deall ac Ysgrifennu. Mae'r ddogfen yn mynd yn ei blaen i nodi bod y gallu i gyfathrebu yn y Gymraeg yn ddymunol. Nid ydyw'n ymddangos fod y ddogfen wedi ei chwblhau yn gywir neu yn y man lleiaf, mae'r wybodaeth yn aneglur i ymgeiswyr.
- 15.8 Mae Dogfen Gyngor Comisiynydd y Gymraeg 'Recriwtio' dyddiedig Medi 2020 yn rhoi arferion da wrth recriwtio gan nodi ei fod yn fanteisiol i hysbysebion a swydd-ddisgrifiadau fod yn eglur wrth ddisgrifio'r sgil neu gymhwyster angenrheidiol i weithio trwy gyfrwng y Gymraeg. Un dull o wneud hyn yw drwy ddefnyddio geiriad perthnasol, hawdd ei ddeall wrth hysbysebu.
- 15.9 Ymhellach, nid oes tystiolaeth wedi ei ddarparu fod y swydd honno wedi ei hysbysebu yn y Gymraeg. Mae'n bosib fod y swydd yma wedi cael ei hysbysebu ar wefan y Cyngor yn ddwyieithog ond nid ydwyf wedi derbyn unrhyw dystiolaeth o hynny gan mai disgrifiad swydd uniaith Saesneg sydd wedi ei ddarparu gan y Cyngor.
- 15.10 Dywedodd y Cyngor ar y ddau achlysur lle mae swyddi Canolfannau Cyswllt wedi eu hysbysebu dros y tair blynedd diwethaf a ble hysbysebwyd y swyddi fel sgiliau iaith Gymraeg yn ddymunol, honnodd y Cyngor nad oedd unrhyw un o ymgeiswyr y swyddi hynny yn gallu dangos sgiliau iaith Gymraeg.
- 15.11 Mae Dogfen Gyngor Comisiynydd y Gymraeg 'Recriwtio' yn nodi fel mae rhai sefydliadau wedi mynd ati'n rhagweithiol i sicrhau eu bod yn cyrraedd ymgeiswyr posibl. Er enghraifft, drwy sefydlu perthynas â choleg addysg bellach lleol, neu chweched dosbarth mewn ysgol leol er mwyn hyrwyddo cyfleoedd i bobl ifanc sy'n gadael, ymgysylltu â sefydliadau a mudiadau lleol, a chodi posteri yn yr ardal, yn hytrach na hysbysebu ar wefan gorfforaethol y sefydliad yn unig. Roedd rhai sefydliadau wedi chynhyrchu fideo ar gyfer y cyfryngau a'r we er mwyn hyrwyddo ymgyrch i recriwtio mwy o siaradwyr Cymraeg.

Canfyddiadau

- 15.12 Os bydd corff wedi categoreiddio swydd fel un sy'n gofyn bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol, yn ddymunol neu fod angen eu dysgu, rhaid i'r corff bennu hynny wrth hysbysebu'r swydd, a hysbysebu'r swydd yn Gymraeg.

15.13 Yn yr enghraifft o swydd ddisgrifiad sydd wedi ei gyflwyno, mae'r Cyngor wedi pennu fod sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol (er bod peth dryswch am hynny yn y swydd ddisgrifiad) ond nid oes tystiolaeth wedi ei dderbyn fod y swydd wedi ei hysbysebu yn y Gymraeg.

15.14 Mae hynny yn fethiant i gydymffurfio gyda safon 136A.

Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 136A

15.15 Dyfarnaf fod y Cyngor wedi methu i gydymffurfio â Safon 136A gan nad oes tystiolaeth wedi ei gyflwyno fod y swydd sydd yn cael ei gyfeirio ati yn y dystiolaeth wedi cael ei hysbysebu yn y Gymraeg.

Gweithredu pellach

15.16 Mae adran 77 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle bu methiant.

15.17 Yn achos fy nyfarniad fod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â safon 136A, byddaf yn gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant i gydymffurfio rhag parhau.

15.18 Mae manylion y gweithredu pellach isod.

Safon 136A: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor newid ei weithdrefnau fel pan bydd y Cyngor yn categoreiddio swydd fel un sy'n gofyn bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol, yn ddymunol neu fod angen eu dysgu, rhaid i'r corff bennu hynny wrth hysbysebu'r swydd, a hysbysebu'r swydd yn Gymraeg yn unol â Safon 136A.
2. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

Safonau Gweithredu: Gofyniad i baratoi cynllun gweithredu yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

Oherwydd methiannau ar draws nifer o'r Safonau Gweithredu, mae'r gofyniad i baratoi cynllun gweithredu isod yn ymdrin â'r methiannau gwelwyd ar draws y Safonau hynny.

Disgwylir i unrhyw Gynllun Gweithredu gael ei baratoi a'i gwblhau yn unol â'r canllawiau sydd wedi eu gosod allan yn yr Adroddiad Ymchwiliad, ac yn unol â'r canllawiau cyffredinol sydd yn y Ddogfen Gyngor atodol hefyd.

1. Rhaid i Gyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent baratoi cynllun gweithredu drafft at y diben o sicrhau bod y Cyngor yn cydymffurfio â'r holl Safonau Gweithredu fuodd yn destun yr ymchwiliad yma.
2. Rhaid i'r cynllun gweithredu amlinellu'r camau mae'r Cyngor am eu cymryd sydd am eu galluogi i gydymffurfio gyda'r Safonau Gweithredu sydd wedi bod yn destun yr ymchwiliad yma.
3. Rhaid i'r camau o fewn y Cynllun Gweithredu gynnwys ymrwymiad gan y Cyngor i:
 - gynnal adolygiad bân i'r brig o'i drefniadau ar gyfer cydymffurfio gyda'r Safonau Gweithredu sydd wedi bod yn destun yr ymchwiliad yma;
 - paratoi cynllun am sut mae'r sefydliad am sicrhau cydymffurfiaeth gyda'r Safonau Gweithredu ble mae'r ymchwiliad yma wedi canfod methiant i gydymffurfio â hwy ar draws y sefydliad;
 - cynyddu ei ddealltwriaeth o ofynion y safonau sydd yn berthnasol i'r ymchwiliad yma ac yn benodol eu prosesau asesu sgiliau iaith, hyfforddiant Gymraeg ac asesu anghenion iaith swyddi.
4. Rhaid i'r cynllun gweithredu gynnwys y wybodaeth ganlynol:
 - pwy fydd yn gyfrifol ac yn atebol am gymryd pob un o'r camau yn y cynllun
 - sicrhau bod gan aelodau o'r Uwch Dim Rheoli rôl wrth graffu ar gynnydd y Cyngor yn erbyn y cynllun hynny.
 - amserlen ar gyfer cyflawni pob un o'r camau o fewn y cynllun gyda pob un o'r camau i'w gyflawni mewn dim mwy na **12 mis** o ddyddiad cymeradwyo'r cynllun.

Amserlen: Rhaid i'r Cyngor gyflwyno cynllun gweithredu drafft yn unol â gofynion Adran 80 Mesur y Gymraeg o fewn **3 mis** o dderbyn yr hysbysiad penderfynu terfynol.

Comisiynydd y Gymraeg i roi cyhoeddusrwydd i'r methiant i gydymffurfio:

Oherwydd fy anfodlonrwydd gyda sawl elfen o safon cydymffurfiaeth y Cyngor gyda Safonau'r Gymraeg o fewn yr ymchwiliad, bydd swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn rhoi cyhoeddusrwydd i ganlyniadau'r ymchwiliad yma ac yn cyhoeddi'r adroddiad ar yr ymchwiliad a luniwyd mewn perthynas â'r ymchwiliad ar wefan Comisiynydd y Gymraeg.

Bydd swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn rhoi cyhoeddusrwydd i fethiant y Cyngor i gydymffurfio â'r safonau uchod drwy roi datganiad am y methiant i'r wasg dim llai na 28 diwrno wedi dyddiad cyhoeddi dyfarniad terfynol y Comisiynydd.

Hysbysiad penderfynu

At: Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent

Rhif achos: CS092

Dyddiad: 31/10/2022

Dyfarniad

Yn sgil derbyn cwyn gan aelod o'r cyhoedd, cynhaliais ymchwiliad dan adran 71 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 er mwyn dyfarnu a fu methiant gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent i gydymffurfio ag un neu fwy o safonau'r Gymraeg y mae dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy.

Mae'r safonau oedd yn berthnasol i'r ymchwiliad fel a ganlyn:

Safon 8

Pan fydd person yn cysylltu â chi ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi gyfarch y person yn Gymraeg.

Diwrnod gosod: 03/03/2016

Dyfarnaf bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent wedi methu â chydymffurfio â safon 8.

Sail fy nyfarniad yw fod y Cyngor wedi methu a chydymffurfio gyda Safon 8 ar y sail na dderbyniodd ein galwr dirgel gyfarchiad yn y Gymraeg ar ddwy alwad ffôn.

Safon 11

Pan fo person yn cysylltu â chi ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi ddelio â'r alwad yn Gymraeg os yw'r person yn dymuno hynny -

(a) hyd nes ei bod yn angenrheidiol trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg sy'n gallu darparu gwasanaeth ar bwnc penodol; a

(b) hyd nes nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar y pwnc penodol hwnnw.

Diwrnod gosod: 03/03/2016

Dyfarnaf bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent wedi methu â chydymffurfio â safon 11.

Sail fy nyfarniad yw na wnaeth y corff ddelio â galwadau ein galwr dirgel yn Gymraeg hyd nes ei bod yn angenrheidiol trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg sy'n gallu darparu gwasanaeth ar bwnc penodol; a (b) hyd nes nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar y pwnc penodol hwnnw.

Safon 17

Pan na fo gwasanaeth Cymraeg ar gael ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi roi gwybod i'r personau sy'n galw (pa un ai drwy gyfrwng neges wedi ei hawtomeiddio neu fel arall) pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael.

Diwrnod gosod: 03/03/2016

Dyfarnaf bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent wedi methu â chydymffurfio â safon 17.

Sail fy nyfarniad yw na rhoddwyd gwybod i'r person oedd yn galw (pa un ai drwy gyfrwng neges wedi ei hawtomeiddio neu fel arall) pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael er nad oedd gwasanaeth Cymraeg ar gael ar brif rif ffôn y Cyngor.

Safon 81

Rhaid ichi hybu unrhyw wasanaeth Cymraeg a ddarperir gennych, a hysbysebu'r gwasanaeth hwnnw yn Gymraeg.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dyfarnaf bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent wedi methu â chydymffurfio â safon 81.

Sail fy nyfarniad yw bod rhai camau yn cael eu cymryd i hybu unrhyw wasanaeth Cymraeg ffôn a ddarperir ganddynt, ac yn hysbysebu'r gwasanaeth hwnnw yn Gymraeg.

Safon 82

Os byddwch yn darparu gwasanaeth yn Gymraeg sy'n cyfateb i wasanaeth yr ydych yn ei ddarparu yn Saesneg, rhaid i unrhyw gyhoeddusrwydd neu ddogfen yr ydych yn ei llunio, neu wefan yr ydych yn ei chyhoeddi, sy'n cyfeirio at y gwasanaeth Saesneg nodi bod gwasanaeth cyfatebol ar gael yn Gymraeg.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dyfarnaf nad yw Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent wedi methu â chydymffurfio â safon 82.

Sail fy nyfarniad yw gan fod yr ymchwiliad yma heb edrych yn benodol ar gyhoeddusrwydd, ddogfennau sydd wedi ei llunio, neu wefan sydd wedi ei chyhoeddi, a bod y Cyngor wedi rhoi tystiolaeth sydd yn awgrymu eu bod yn cydymffurfio gyda Safon 82, nid oes gen i reswm i ganfod methiant i gydymffurfio â'r Safon yma.

Safon 127

Rhaid ichi asesu sgiliau Cymraeg eich cyflogeion.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dyfarnaf bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent wedi methu â chydymffurfio â safon 127.

Sail fy nyfarniad yw nad ydi'r Cyngor yn sicrhau eu bod yn asesu sgiliau Cymraeg eu cyflogeion.

Safon 130

Rhaid ichi ddarparu cyfleoedd yn ystod oriau gwaith -
(a) i'ch cyflogeion gael gwersi Cymraeg sylfaenol, a
(b) i gyflogeion sy'n rheoli pobl eraill gael hyfforddiant ar ddefnyddio'r Gymraeg yn eu rôl fel rheolwyr.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dyfarnaf bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent wedi methu â chydymffurfio â safon 130.

Sail fy nyfarniad yw gan nad oes gan y Cyngor gofnod o faint o staff sydd wedi derbyn hyfforddiant Gymraeg sylfaenol dros y tair blynedd diwethaf, mae yn codi amheuaeth nad oes yna weithdrefn gadarn mewn lle o ran cydymffurfiaeth â Safon 130 ac o ran cynnig cyfleon i staff dderbyn hyfforddiant Cymraeg sylfaenol. Nid oes unrhyw dystiolaeth wedi ei gyflwyno fod staff sy'n rheoli pobl eraill yn cael cyfle i dderbyn hyfforddiant ar ddefnyddio'r Gymraeg yn eu rôl fel rheolwyr.

Safon 131

Rhaid ichi ddarparu cyfleoedd i'ch cyflogeion sydd wedi cwblhau hyfforddiant Cymraeg sylfaenol gael hyfforddiant pellach yn rhad ac am ddim er mwyn datblygu eu sgiliau yn yr iaith.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dyfarnaf bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent wedi methu â chydymffurfio â safon 131.

Sail fy nyfarniad yw gan nad oes gan y Cyngor gofnod o faint o staff sydd wedi derbyn hyfforddiant pellach dros y tair blynedd diwethaf ac nad oes tystiolaeth yn dangos bod cyfleoedd wedi eu darparu, mae yn codi amheuaeth nad ydi'r Cyngor yn cydymffurfio â Safon 131 o ran cynnig cyfleon i staff dderbyn hyfforddiant Cymraeg sylfaenol.

Safon 132

Rhaid ichi ddarparu cyrsiau hyfforddi er mwyn i'ch cyflogeion ddatblygu -

(a) ymwybyddiaeth o'r Gymraeg (gan gynnwys ymwybyddiaeth am hanes yr iaith a'i lle yn niwylliant Cymru);

(b) dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg;
30/09/2016

(c) dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle.

Diwrnod gosod: 30/09/2016

Dyfarnaf bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent wedi methu â chydymffurfio â safon 132.

Sail fy nyfarniad yw nad oed unrhyw dystiolaeth wedi ei gyflwyno fod hyfforddiant ar ymwybyddiaeth o'r Gymraeg a dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg, a dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle.

Safon 133

Pan fyddwch yn darparu gwybodaeth i gyflogeion newydd (er enghraifft, fel rhan o broses ymsefydlu), rhaid ichi ddarparu gwybodaeth er mwyn codi eu hymwybyddiaeth o'r Gymraeg.

Diwrnod gosod: 30/09/2016

Dyfarnaf bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent wedi methu â chydymffurfio â safon 133.

Sail fy nyfarniad yw nad oed unrhyw dystiolaeth wedi ei gyflwyno bod gwybodaeth er mwyn codi ymwybyddiaeth cyflogeion newydd o'r Gymraeg wedi eu darparu yn unol â Safon 133.

Safon 136

Pan fyddwch yn asesu'r anghenion ar gyfer swydd newydd neu swydd wag, rhaid ichi asesu'r angen am sgiliau yn y Gymraeg, a'i chategoreiddio fel swydd pan fo un neu ragor o'r canlynol yn gymwys

-

- (a) bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol;
- (b) bod angen dysgu sgiliau yn y Gymraeg pan benodir rhywun i'r swydd;
- (c) bod sgiliau yn y Gymraeg yn ddymunol; neu
- (ch) nad yw sgiliau yn y Gymraeg yn angenrheidiol.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dyfarnaf bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent wedi methu â chydymffurfio â safon 136.

Sail fy nyfarniad yw nad oes tystiolaeth fod ystyriaethau gydwybodol yn ymwneud â'r Gymraeg wedi eu gwneud wrth asesu a categoreiddio sgiliau iaith swyddi.

Safon 136A

Os byddwch wedi categoreiddio swydd fel un sy'n gofyn bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol, yn ddymunol neu fod angen eu dysgu, rhaid ichi -

- (a) pennu hynny wrth hysbysebu'r swydd, a
- (b) hysbysebu'r swydd yn Gymraeg.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

Dyfarnaf bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent wedi methu â chydymffurfio â safon 136A.

Sail fy nyfarniad yw nad oes tystiolaeth wedi ei gyflwyno fod y swydd sydd yn cael ei gyfeirio ati yn y dystiolaeth wedi cael ei hysbysebu yn y Gymraeg.

Gweithredu pellach

Yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg rwyf wedi penderfynu gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant rhag parhau neu gael ei ailadrodd.

Mae manylion y gweithredu pellach isod.

Safon 8: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor ddatblygu cyfarchiad ffôn safonol Cymraeg.

2. Rhaid i'r Cyngor hyfforddi holl staff y Cyngor sydd yn delio gyda galwadau ffôn gan y gyhoedd ar sut i roi'r cyfarchiad ffôn safonol Cymraeg yn gywir ac ar gydymffurfiaeth gyda Safon 8.
3. Rhaid i'r Cyngor godi ymwybyddiaeth o fewn staff o bwysigrwydd rhoi cyfarchiad Cymraeg ac o gynnwys cyfarchiad Cymraeg ar gychwyn galwadau.
4. Rhaid i'r Cyngor werthuso unrhyw negeseuon cyfarch awtomataidd i wirio bod cyfarch yn y Gymraeg yn cael ei roi ar y neges awtomataidd os oes cyfarch yn cael ei roi yn y Saesneg.
5. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 4.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

Safon 11: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor roi canllawiau mewn lle i holl staff ar sut i ddelio gyda galwadau ffôn yn unol â Safon 11.
2. Rhaid i'r Cyngor sicrhau bod ganddynt adnoddau i ddelio gyda pob galwad dderbynnir yn unol â Safon 11. Rhaid i'r Cyngor sicrhau fod digon o siaradwyr Cymraeg yn y ganolfan alwadau i ddelio gyda galwadau ffôn gan bersonau sy'n dymuno cynnal yr alwad yn Gymraeg, yn unol â safon 11.
3. Rhaid i'r Cyngor roi hyfforddiant i holl staff sydd yn delio gyda galwadau ffôn ar sut i roi gwasanaeth Cymraeg yn unol â Safon 11.
4. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 3.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

Safon 17: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Pan na fo gwasanaeth ffôn Cymraeg ar gael, rhaid i'r Cyngor fabwysiadu gweithdrefn sydd yn rhoi gwybod i bobol sy'n galw pryd bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael yn unol â Safon 17.
2. Rhaid i'r Cyngor ddarparu canllaw i'r holl staff sydd yn delio gyda galwadau ffôn perthnasol ar y weithdrefn newydd.
3. Rhaid i'r Cyngor roi hyfforddiant i staff ar y weithdrefn newydd.
4. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 3.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

Safonau Cyflenwi Gwasanaethau: Gofyniad i baratoi cynllun gweithredu yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

Oherwydd methiannau ar draws nifer o'r Safonau Cyflenwi Gwasanaethau, mae'r gofyniad i baratoi cynllun gweithredu isod yn ymdrin â'r methiannau welwyd ar draws y Safonau hynny sydd wedi bod yn destun yr ymchwiliad yma;

Disgwylir i unrhyw Gynllun Gweithredu gael ei baratoi a'i gwblhau yn unol â'r canllawiau sydd wedi eu gosod allan yn yr Adroddiad Ymchwiliad, ac yn unol â'r canllawiau cyffredinol sydd yn y Ddogfen Gyngor atodol hefyd.

1. Rhaid i Gyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent baratoi cynllun gweithredu drafft at y diben o sicrhau bod y Cyngor yn cydymffurfio â'r holl Safonau Cyflenwi Gwasanaethau fuodd yn destun yr ymchwiliad yma.
2. Rhaid i'r cynllun gweithredu amlinellu'r camau mae'r Cyngor am eu cymryd sydd am eu galluogi i gydymffurfio gyda'r Safonau Cyflenwi Gwasanaethau sydd wedi bod yn destun yr ymchwiliad yma.
3. Rhaid i'r camau o fewn y Cynllun Gweithredu gynnwys ymrwymiad gan y Cyngor i:
 - gynnal adolygiad bôn i'r brig o'i drefniadau ar gyfer cydymffurfio gyda'r Safonau Cyflenwi Gwasanaethau sydd wedi bod yn destun yr ymchwiliad yma;
 - paratoi cynllun am sut mae'r sefydliad am sicrhau cydymffurfiaeth gyda'r Safonau Cyflenwi Gwasanaethau ble mae'r ymchwiliad yma wedi canfod methiant i gydymffurfio â hwy ar draws y sefydliad;
 - paratoi cynllun adnoddau dynol ar sut mae'r Cyngor yn mynd i sicrhau adnoddau digonol er mwyn cydymffurfio â'r safonau ffôn.
 - cynyddu ei ddealltwriaeth o ofynion y safonau sydd yn berthnasol i'r ymchwiliad yma.
4. Rhaid i'r cynllun gweithredu gynnwys y wybodaeth ganlynol:
 - pwy fydd yn gyfrifol ac yn atebol am gymryd pob un o'r camau yn y cynllun
 - sicrhau bod gan aelodau o'r Uwch Dim Rheoli rôl wrth graffu ar gynnydd y Cyngor yn erbyn y cynllun hynny.
 - amserlen ar gyfer cyflawni pob un o'r camau o fewn y cynllun gyda pob un o'r camau i'w gyflawni mewn dim mwy na **12 mis** o ddyddiad cymeradwyo'r cynllun.

Amserlen: Rhaid i'r Cyngor gyflwyno cynllun gweithredu drafft yn unol â gofynion Adran 80 Mesur y Gymraeg o fewn **3 mis** o dderbyn yr hysbysiad penderfynu terfynol.

Safon 127: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor sicrhau bod ganddynt weithdrefn er mwyn asesu sgiliau Cymraeg sgiliau Cymraeg eu cyflogeion.
2. Rhaid i'r Cyngor sicrhau bod y sgiliau hynny yn cael eu hasesu yn flynyddol.
3. Rhaid i'r Cyngor gofnodi canlyniadau yr asesiadau blynyddol hynny.
4. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 3.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

Safon 130: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor greu gweithdrefn i darparu cyfleoedd yn ystod oriau gwaith i'w gyflogeion gael gwersi Cymraeg sylfaenol, ac o i gyflogeion sy'n rheoli pobl eraill gael hyfforddiant ar ddefnyddio'r Gymraeg yn eu rôl fel rheolwyr.
2. Rhaid i'r Cyngor gofnodi faint o staff sydd yn cael cynnig yr hyfforddiant yma a faint o staff sydd yn derbyn hyfforddiant yma yn flynyddol.
3. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 2.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

Safon 131: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor greu gweithdrefn i ddarparu cyfleoedd i'w cyflogeion sydd wedi cwblhau hyfforddiant Cymraeg sylfaenol gael hyfforddiant pellach yn rhad ac am ddim er mwyn datblygu eu sgiliau yn yr iaith.
2. Rhaid i'r Cyngor gofnodi faint o staff sydd yn cael cynnig yr hyfforddiant yma a faint o staff sydd yn derbyn hyfforddiant yma yn flynyddol.
3. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 2.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

Safon 132: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor ddarparu hyfforddiant i'w cyflogeion ar ymwybyddiaeth o'r Gymraeg, dealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg, a dealltwriaeth am y modd y gellir defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle.

2. Rhaid i'r Cyngor gael gweithdrefn mewn lle sydd yn sicrhau bod yr hyfforddiant yma'n cael ei ail gyflwyno'r hyfforddiant yma yn gyfnodol.
3. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 2.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

Safon 133: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor addasu eu gweithdrefnau a sesiynau ymsefydlu i gynnwys ddarparu gwybodaeth i gyflogeion newydd er mwyn codi eu hymwybyddiaeth o'r Gymraeg.
2. Rhaid i'r Cyngor baratoi pecyn gwybodaeth am y Gymraeg a rhannu'r pecyn hwn gyda phob aelod newydd o staff.
3. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 a 2.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

Safon 136: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor roi hyfforddiant i staff sydd yn asesu anghenion sgiliau iaith ar gyfer swydd newydd neu swydd wag ar sut i wneud asesiadau sydd yn cydymffurfio gyda gofynion Safon 136.
2. Rhaid i'r Cyngor baratoi canllaw i staff ar sut mae cynnal asesiad o anghenion sgiliau iaith swydd.
3. Wrth wneud asesiadau o dan Safon 136, rhaid i'r Cyngor, ar bob achlysur, ystyried capasiti o fewn maes gwaith y swydd i roi gwasanaeth Cymraeg yn unol â'r Safonau ac ystyried a dylai'r swydd gael eu hysbysebu fel swydd ble mae sgiliau Cymraeg yn hanfodol.
4. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1 - 3.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

Safon 136A: Gofyniad i gymryd camau yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

1. Rhaid i'r Cyngor newid ei weithdrefnau fel pan bydd y Cyngor yn categoreiddio swydd fel un sy'n gofyn bod sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol, yn ddymunol neu

fod angen eu dysgu, rhaid i'r corff bennu hynny wrth hysbysebu'r swydd, a hysbysebu'r swydd yn Gymraeg yn unol â Safon 136A.

2. Rhaid i'r Cyngor ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig sy'n bodloni Comisiynydd y Gymraeg ei fod wedi cwblhau camau gorfodi 1.

Amserlen: O fewn 12 mis o ddyddiad cyhoeddi'r dyfarniad terfynol.

Safonau Gweithredu: Gofyniad i baratoi cynllun gweithredu yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg

Oherwydd methiannau ar draws nifer o'r Safonau Gweithredu, mae'r gofyniad i baratoi cynllun gweithredu isod yn ymdrin â'r methiannau gwelwyd ar draws y Safonau hynny.

Disgwylir i unrhyw Gynllun Gweithredu gael ei baratoi a'i gwblhau yn unol â'r canllawiau sydd wedi eu gosod allan yn yr Adroddiad Ymchwiliad, ac yn unol â'r canllawiau cyffredinol sydd yn y Ddogfen Gyngor atodol hefyd.

1. Rhaid i Gyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent baratoi cynllun gweithredu drafft at y diben o sicrhau bod y Cyngor yn cydymffurfio â'r holl Safonau Gweithredu fuodd yn destun yr ymchwiliad yma.
2. Rhaid i'r cynllun gweithredu amlinellu'r camau mae'r Cyngor am eu cymryd sydd am eu galluogi i gydymffurfio gyda'r Safonau Gweithredu sydd wedi bod yn destun yr ymchwiliad yma.
3. Rhaid i'r camau o fewn y Cynllun Gweithredu gynnwys ymrwymiad gan y Cyngor i:
 - gynnal adolygiad bôn i'r brig o'i drefniadau ar gyfer cydymffurfio gyda'r Safonau Gweithredu sydd wedi bod yn destun yr ymchwiliad yma;
 - paratoi cynllun am sut mae'r sefydliad am sicrhau cydymffurfiaeth gyda'r Safonau Gweithredu ble mae'r ymchwiliad yma wedi canfod methiant i gydymffurfio â hwy ar draws y sefydliad;
 - cynyddu ei ddealltwriaeth o ofynion y safonau sydd yn berthnasol i'r ymchwiliad yma ac yn benodol eu prosesau asesu sgiliau iaith, hyfforddiant Gymraeg ac asesu anghenion iaith swyddi.
4. Rhaid i'r cynllun gweithredu gynnwys y wybodaeth ganlynol:

- pwy fydd yn gyfrifol ac yn atebol am gymryd pob un o'r camau yn y cynllun
- sicrhau bod gan aelodau o'r Uwch Dim Rheoli rôl wrth graffu ar gynnydd y Cyngor yn erbyn y cynllun hynny.
- amserlen ar gyfer cyflawni pob un o'r camau o fewn y cynllun gyda pob un o'r camau i'w gyflawni mewn dim mwy na **12 mis** o ddyddiad cymeradwyo'r cynllun.

Amserlen: Rhaid i'r Cyngor gyflwyno cynllun gweithredu drafft yn unol â gofynion Adran 80 Mesur y Gymraeg o fewn **3 mis** o dderbyn yr hysbysiad penderfynu terfynol.

Comisiynydd y Gymraeg i roi cyhoeddusrwydd i'r methiant i gydymffurfio:

Oherwydd fy anfonlonrwydd gyda sawl elfen o safon cydymffurfiaeth y Cyngor gyda Safonau'r Gymraeg o fewn yr ymchwiliad, bydd swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn rhoi cyhoeddusrwydd i ganlyniadau'r ymchwiliad yma ac yn cyhoeddi'r adroddiad ar yr ymchwiliad a luniwyd mewn perthynas â'r ymchwiliad ar wefan Comisiynydd y Gymraeg.

Bydd swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn rhoi cyhoeddusrwydd i fethiant y Cyngor i gydymffurfio â'r safonau uchod drwy roi datganiad am y methiant i'r wasg dim llai na 28 diwrno wedi dyddiad cyhoeddi dyfarniad terfynol y Comisiynydd.

Hawl i apelio i Dribiwnlys y Gymraeg

Pan fo'r Comisiynydd wedi dyfarnu na fu methiant i gydymffurfio â safon, gall yr achwynydd apelio i Dribiwnlys y Gymraeg. Pan fo'r Comisiynydd yn wedi dyfarnu bod person wedi methu â chydymffurfio â gofyniad perthnasol, gall y person hwnnw apelio i Dribiwnlys y Gymraeg. Yn ogystal, pan fo'r Comisiynydd wedi penderfynu cymryd camau gorfodi mewn cysylltiad â methiant yn unol ag adran 79 Mesur y Gymraeg, gall y Cyngor apelio i Dribiwnlys y Gymraeg ar y sail fod y camau gorfodi'n afresymol neu'n anghymesur. Ceir rhagor o wybodaeth am y broses yn y daflen amgaeedig, ac ar wefan y Tribiwnlys.

Canlyniadau peidio cydymffurfio â gofyniad mewn hysbysiad penderfynu

Os yw Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent yn methu â chydymffurfio ag unrhyw ofyniad yn yr hysbysiad penderfynu hwn, caiff y Comisiynydd wneud cais i lys sirol am orchymyn yn ei gwneud yn ofynnol [iddo/iddi/iddynt] gydymffurfio.