



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner



Goruchwylio cydymffurfiaeth

Dogfen gyngor arferion da

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

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

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

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

Cynnwys

1	Cefndir	3
2	Cyfrifoldeb ac atebolrwydd	5
3	Rheoli perfformiad	11
4	Gwirio uniongyrchol	18
5	Deall profiadau defnyddwyr gwasanaeth	21

Rhestr wirio

Mae'r syniadau a'r arferion yn y cyngor yn cael eu crynhoi yn y rhestr wirio hon. Cofiwch fod rhai o'r pwyntiau isod yn ofynion yn y safonau, ac eraill yn arferion da.

Cam	Ar waith?
Cyfrifoldeb ac atebolrwydd	
Arweiniad strategol – sicrhau bod aelod o'r uwch dîm rheoli â chyfrifoldeb strategol am y Gymraeg	
Arbenigwyr gweithredol – penodi swyddog neu dîm o swyddogion i fod yn gyfrifol am gefnogi gweithrediad y safonau.	
Pencampwyr neu gydlynwyr y Gymraeg – sefydlu rhwydwaith o swyddogion ar draws y sefydliad i gefnogi gweithrediad y safon o fewn adrannau unigol	
Atebolrwydd i gymheiriaid – sefydlu fforwm neu grŵp mewnol sy'n dod â staff allweddol ynghyd er mwyn adrodd ar gydymffurfiaeth â'r safonau	
Atebolrwydd annibynnol neu etholedig – sefydlu is-bwyllgor neu grŵp o gynrychiolwyr allanol i graffu ar faterion sy'n ymwneud â'r Gymraeg	
Rheoli perfformiad	
Hunanarfarnu – sefydlu proses sy'n ei gwneud yn ofynnol i adrannau (neu bennaethiaid adrannau) i hunanarfarnu ac adrodd ar eu cydymffurfiaeth yn rheolaidd.	
Cynllun gweithredu – llunio cynllun gweithredu sy'n rhoi'r safonau ar waith ac adrodd ar gynnydd yn erbyn y targedau a osodwyd ynddo	
Archwilio – craffu ar drefniadau'r sefydliad mewn perthynas â safonau'r Gymraeg	
Gweithredu ar sail risg – cynnal cofrestr risg er mwyn adnabod meysydd blaenoriaeth	
Cadw cofnodion – cadw cofnod o ddata ac ystadegau gofynnol er mwyn hwyluso cydymffurfiaeth â'r safonau	

Gwirio uniongyrchol

Arolygon gwirio – trefniadau mewn lle i wirio cydymffurfiaeth

Deall profiadau defnyddwyr gwasanaeth

Casglu barn defnyddwyr – cynnal ymarferiadau i gasglu gwybodaeth a barn gan ddefnyddwyr gwasanaeth am eu profiadau wrth ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg y sefydliad.

Data defnydd – defnyddio data am ddefnydd gwasanaeth fel rhan o brosesau monitro ansawdd a chydymffurfiaeth â'r safonau

1 Cefndir

Pam mae angen i sefydliadau hunanreoleiddio a deall eu perfformiad eu hunain?

- 1.1 Dywedodd y Comisiynydd y Gymraeg yn [Hawlio Cyfleoedd, adroddiad sicrwydd 2018-19](#):

“Dychmygwch y trawsfurfiad pe bai sefydliadau’n rhoi eu hunain yn sgidiau defnyddwyr, a deall eu profiadau o geisio defnyddio’r Gymraeg. Mae sawl enghraifft o sefydliadau’n gwirio gwasanaethau ar hap a sicrhau bod y canlyniadau’n arwain at welliant, defnyddio trefniadau rheoli perfformiad yn effeithiol, ac annog defnyddwyr i gyflwyno cwynion a rhannu adborth. Mae’n amser i sefydliadau eraill efelychu hyn, a sicrhau eu bod yn cydymffurfio â’r gofynion perthnasol – mae bron i hanner sefydliadau heb gyhoeddi gweithdrefn gwyno.

Rwyf am weld rolau allweddol mewn sefydliadau’n cael eu cyflawni gan bobl ymrwymedig a chymwys. Rydym yn gweld perfformiad sefydliadau’n gwella pan fo arweinydd yn cymryd cyfrifoldeb strategol am y Gymraeg, ac unigolyn neu dîm effeithiol yn cynnig cefnogaeth weithredol. Nid oes modd darparu gwasanaethau Cymraeg o ansawdd da heb gynllunio’n systematig ymlaen llaw, a chynnwys y Gymraeg mewn prosiectau datblygu gwasanaeth.”

Comisiynydd y Gymraeg, Hawlio Cyfleoedd

- 1.2 Mae ansawdd y gwasanaeth a ddarperir gan sefydliadau yn ddibynnol iawn ar ymwybyddiaeth a dealltwriaeth y sefydliadau o’u perfformiad eu hunain.
- 1.3 Mae dyfodiad safonau’r Gymraeg (“y safonau”) wedi creu momentwm o fewn sefydliadau ac wedi eu hannog i ystyried ac adolygu eu prosesau ar gyfer gwirio a sicrhau cydymffurfiaeth â’u dyletswyddau iaith. Mae gwaith monitro’r Comisiynydd wedi canfod bod sefydliadau yn perfformio’n well os oes gweithdrefnau cadarn mewn lle i fonitro gweithrediad y safonau yn rheolaidd ac yn systematig. Mae gan y sefydliadau hynny sy’n perfformio orau brosesau mewn lle er mwyn cael dealltwriaeth gadarn o gydymffurfiaeth â safonau a phrofiad defnyddwyr.

- 1.4 Mae gan sefydliadau drefniadau amrywiol ar gyfer monitro ansawdd a gwella perfformiad. Mae rhain yn cynnwys archwiliadau mewnol, cofrestrau risg, adrodd ar gynnydd cynlluniau gweithredu ac ati. Yn aml maent yn weithdrefnau sydd wedi hen sefydlu o fewn systemau'r sefydliadau ac o'i gweithredu yn dda, yn ddulliau effeithiol o gasglu gwybodaeth am berfformiad, sicrhau atebolrwydd ac o ddelio â methiant.
- 1.5 Er mwyn sicrhau bod y gwaith o graffu ar wasanaethau Cymraeg yn derbyn yr un sylw a statws, gall sefydliadau sicrhau bod y Gymraeg yn rhan greiddiol o'u gweithdrefnau monitro a hunanreoleiddio.
- 1.6 Lle nad yw hynny'n bosib, neu lle mae angen rhoi sylw manylach i'r Gymraeg, gellir sefydlu trefniadau cyffelyb ar wahân ar gyfer y Gymraeg.

Pwrpas y ddogfen hon

- 1.7 Mae'r safonau'n ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau gyhoeddi trefniadau ar gyfer 'goruchwylio' cydymffurfiaeth â'r safonau.
- 1.8 Mae'r ddogfen gyngor hon yn cynnig dulliau posib o fynd ati i oruchwylio cydymffurfiaeth. Unwaith y byddwch wedi penderfynu pa ddulliau i'w defnyddio yn eich sefydliad chi, bydd angen cofnodi'r trefniadau yn y ddogfen trefniadau goruchwylio. Gallwch ddefnyddio cymysgedd o'r dulliau a gynigir yn y ddogfen hon, yn hytrach nag un neu ddau yn unig. Gallai'r dogfennau sy'n amlinellu eich trefniadau goruchwylio nodi pa dechnegau y byddwch eu defnyddio, a sut y byddant yn clymu â'i gilydd. Gall ei gwneud yn glir pwy fydd yn gyfrifol am weithredu a chadw gorolwg ar y trefniadau.
- 1.9 Mae'r safonau'n cyfeirio at drefniadau goruchwylio ar gyfer pob dosbarth o safonau, felly wrth gyfeirio at 'ddarpariaeth' Gymraeg sefydliadau, rydym yn cynnwys gwasanaethau i'r cyhoedd, yr hyn a gynigir i staff, ac ystyriaethau dan y safonau llunio polisi.
- 1.10 Mae'r safonau hefyd yn ei gwneud yn ofynnol gwneud rhai pethau eraill sy'n ymwneud â goruchwylio cydymffurfiaeth:
 - cadw cofnod o nifer o wahanol faterion sy'n ymwneud â chydymffurfiaeth. Rydym yn rhestru'r cofnodion gofynnol yn y ddogfen hon, ac mewn rhai achosion (e.e. llunio polisi) mae gennym ddogfen gyngor ar wahân sy'n mynd i fwy o fanylion ynghylch y cofnodion
 - cyhoeddi adroddiad blynyddol sy'n nodi sut y gwnaethoch gydymffurfio yn ystod y flwyddyn, ac sy'n cynnwys ystadegau ar sail cofnodion penodol. Mae gennym ddogfen gyngor ar wahân ynghylch adrodd yn flynyddol, ond gall trefniadau goruchwylio effeithiol hwyluso'r broses adrodd
 - cyhoeddi gweithdrefn gwyno sy'n rhoi sicrwydd i ddefnyddwyr pa gamau y byddwch yn eu cymryd i ddelio â chwynion am gydymffurfiaeth.
- 1.11 Mae'r safon sy'n ei gwneud yn ofynnol cael trefniadau goruchwylio cydymffurfiaeth â safonau cyflenwi gwasanaethau hefyd yn ei gwneud yn ofynnol cael trefniadau ar gyfer hybu a hwyluso defnydd o wasanaethau. Mae gennym ddogfen gyngor ar wahân ynghylch hybu defnydd o wasanaethau.

2 Cyfrifoldeb ac atebolrwydd

- 2.1 Mae'n allweddol fod rheolwyr a staff ar draws y sefydliad yn gwybod yn union beth sydd angen iddynt ei wneud er mwyn cydymffurfio, a bod gan y sefydliad drefniadau ar gyfer cefnogi hynny a sicrhau ei fod yn digwydd.
- 2.2 Mae'r adran hon yn cynnig dulliau ar gyfer sicrhau cyfrifoldeb ac atebolrwydd mewnol am weithredu'r safonau, gan roi sylw penodol i oruchwylio cydymffurfiaeth. Dyma'r math o bethau y gellir eu cynnwys o fewn dogfen am drefniadau goruchwylio cydymffurfiaeth â safonau'r Gymraeg.
- 2.3 Lle bo gan aelod staff gyfrifoldeb penodol o ran y Gymraeg, mae angen i'r gofynion fod yn hollol glir i'r aelod staff, a dylai eraill o fewn y sefydliad hefyd ddeall beth y mae'r rôl yn ei olygu.

Arweiniad strategol

- 2.4 Yn gyntaf, er mwyn goruchwylio cydymffurfiaeth yn effeithiol, mae angen gorolwg gan unigolyn ar lefel strategol.
- 2.5 Gwelir gwahaniaeth pan fo unigolyn ar y lefelau uchaf o fewn sefydliadau – hynny yw, pennaeth neu gyfarwyddwr – yn perchnogi'r Gymraeg ac yn cynnig arweiniad strategol ar y pwnc. Yn y sefydliadau sydd wedi llwyddo i sicrhau perchnogaeth ar y lefel uchaf, gwelir:
 - diwylliant o gefnogaeth i'r Gymraeg, gyda'r sefydliad cyfan yn ymrwymo i wella'r ddarpariaeth Gymraeg
 - buddsoddiad digonol yn y Gymraeg wrth ddyrannu cyllid ac adnoddau
 - cynllunio strategol hir-dymor ar gyfer y Gymraeg
 - strwythurau atebolrwydd mewnol sy'n golygu bod y ddarpariaeth Gymraeg cael ei chymryd o ddifrif.
- 2.6 Felly mae'n bwysig fod unigolyn ar y lefelau uchaf yn gyfrifol am y Gymraeg. Gall y rôl arweiniol hon gynnwys:
 - gwaith cyfathrebu mewnol
 - cynrychioli'r Gymraeg ar uwch dîm gweithredol y sefydliad
 - bod yn ddolen gyswllt rhwng y staff gweithredol a phennaeth neu fwrdd
 - gwneud penderfyniadau strategol, e.e. o ran cyllid a staffio.
- 2.7 Yn ychwanegol at hynny, mae rôl yr arweinydd strategol yn allweddol o ran goruchwylio cydymffurfiaeth. Gall hynny gynnwys:
 - cadeirio cyfarfodydd neu bwyllgorau sydd wedi eu sefydlu i weithredu a monitro cydymffurfiaeth â safonau'r Gymraeg
 - derbyn adroddiadau cynnydd ar weithrediad cynlluniau gweithredu neu dargedau yn ymwneud â safonau'r Gymraeg
 - adrodd i weddill yr uwch dim rheoli ar weithrediad y safonau'n rheolaidd
 - arwain unigolion neu dîm o staff sydd yn gyfrifol am weithredu safonau'r Gymraeg o fewn y sefydliad
 - cynrychioli'r sefydliad wrth adrodd yn gyhoeddus ac ymgysylltu â defnyddwyr.

Mae Prif Weithredwr Cyngor Sir Ynys Môn a'r Swyddog Iaith Gymraeg yn cynnal cyfarfodydd un i un gyda phob Pennaeth Gwasanaeth. Defnyddir templed sgorio i Benaethiaid Gwasanaeth adolygu eu cydymffurfiaeth gyda'r Safonau a thrafodir y canfyddiadau wrth gymharu sgoriau eleni gyda rhai'r llynedd. Yn ystod y broses hon, mae cyfle i adnabod unrhyw gefnogaeth bellach sydd ei hangen ar y gwasanaethau unigol. Mae ymdrech fwriadus barhaus mewn lle i gynyddu'r sgoriau cydymffurfiaeth yn erbyn pob agwedd o'r safonau.

Mae Cyfarwyddwr Iechyd Cyhoeddus BIP Betsi Cadwaladr yn cadeirio Fforwm Strategol y Gymraeg sy'n cynnwys uwch arweinwyr gweithredol.

Mae Dirprwy Prif Gwnstabl Heddlu De Cymru yn goruchwyllo pob cwyn a wneir mewn perthynas â materion sy'n ymwneud â'r Gymraeg fel rhan o broses fonitro'r sefydliad.

Arbenigwyr gweithredol (swyddogion iaith)

2.8 Yn ogystal â sicrhau perchnogaeth ar y lefel uchaf, mae sicrhau amser ac adnodd digonol i rôl yr arbenigwyr gweithredol, neu swyddogion iaith, yn debygol o fod yn fanteisiol. Dyma'r unigolion neu dîm sy'n cymryd cyfrifoldeb gweithredol o ddydd i ddydd am gefnogi gweithrediad safonau'r Gymraeg. Mae rôl yr arbenigwyr gweithredol yn amrywio o sefydliad i sefydliad, ond gall gynnwys:

- codi ymwybyddiaeth staff y sefydliad am y Gymraeg
- cynghori staff a rheolwyr o fewn y sefydliad ar sut i addasu prosiectau a gweithdrefnau er mwyn ystyried y Gymraeg a chydymffurfio
- cynllunio'r ddarpariaeth Gymraeg i'r dyfodol
- cydlynu hyfforddiant ymwybyddiaeth neu sgiliau Cymraeg i staff
- cydlynu neu gomisiynu gwasanaethau cyfieithu
- cynnal cysylltiadau â sefydliadau allanol, a gwneud ymchwil, er mwyn dysgu am ddulliau gweithredu newydd.
- craffu ar asesiadau a gynhelir gan staff eraill, e.e. anghenion sgiliau swyddi, ystyried y Gymraeg wrth wneud penderfyniadau polisi.

2.9 Mae goruchwyllo cydymffurfiaeth hefyd yn rhan bwysig o'r rôl. Gall gweithgareddau er mwyn cyflawni hyn gynnwys:

- ei gwneud yn ofynnol i reolwyr a staff i fonitro ac adrodd ar weithrediad y safonau o fewn eu hadrannau
- dal rheolwyr a staff i gyfrif os nad yw perfformiad yn ddigonol, a sicrhau bod camau gweithredu'n cael eu cymryd yn brydlon
- llunio a gweithredu rhaglen fonitro gan gynnwys arolygon gwirio, cynnal grwpiau ffocws a chydlynu arolygon barn

- codi ymwybyddiaeth staff o weithdrefnau monitro a chydlynu unrhyw hyfforddiant cysylltiedig
- sicrhau bod y sefydliad yn delio'n briodol â chwynion sy'n ymwneud â'r Gymraeg
- cywain gwybodaeth er mwyn adrodd ar berfformiad yn erbyn gofynion safonau'r Gymraeg.

Mae Swyddog Iaith Coleg Merthyr Tudful yn gyfrifol am weithrediad y safonau o fewn y Coleg. Mae'n cynnal ymarferion monitro ffurfiol ac yn cyfarfod gyda phenaethiaid adrannau yn flynyddol i drafod cydymffurfiaeth. Mae'n aelod o'r grŵp Cydlynwyr Iaith Gymraeg a'r Grŵp Llywio ar draws Grŵp Prifysgol De Cymru. Mae'r swyddog hefyd yn aelod o fwrdd CSYGMA Cyngor Merthyr ac ar Fwrdd Addysg ôl-16. Mae hi hefyd yn gyfrifol am gydlynu'r cynllun llysgenhadon.

"Tan yn ddiweddar, roeddwn yn gyfrifol am y Gymraeg fel rhan o fy rôl ehangach fel arweinydd tîm cyfathrebu. Gan fod hon yn rôl brysur iawn, roedd yn heriol i mi roi amser digonol i wneud y gwaith yn iawn.

Yn ystod 2018, cymeradwyodd y Cyngor gais am gyllid i benodi swyddog iaith. Mae creu'r rôl hon wedi'n galluogi i roi llawer mwy o sylw i'r ddapiaeth Gymraeg. Erbyn hyn, rwy'n teimlo bod gennym afael gwell ar ein perfformiad, a'n bod yn gallu cynllunio'n well i ddatblygu'r darpariaeth. Mae staff y Cyngor yn falch gael rhywun arbenigol i droi ati am gyngor pryd bynnag mae ganddynt gwestiwn am sut i gydymffurfio neu ystyried y Gymraeg."

Arweinydd tîm cyfathrebu, Cyngor Sir Ddinbych

Pencampwyr neu gydlynwyr y Gymraeg

- 2.10 Mae sawl sefydliad wedi datblygu rhwydwaith o bencampwyr neu gydlynwyr iaith adrannol. Nid oes angen i'r rhain fod yn reolwyr, gall fod yn staff arferol sy'n gwneud y gwaith o ddydd i ddydd. Mae'r rôl yn aml yn cynnwys:
- cynnig cefnogaeth i gydweithwyr ynghylch defnyddio'r Gymraeg yn fewnol neu gyda defnyddwyr
 - codi ymwybyddiaeth o'r gofynion gyda chydweithwyr
 - adrodd yn ôl i'r arbenigwyr gweithredol ynghylch perfformiad ac unrhyw broblemau.
- 2.11 Mae arbenigwyr gweithredol yn aml yn sôn am bencampwyr iaith fel eu 'llygaid a chlustiau' mewn adrannau, sy'n eu galluogi i adnabod pa adrannau sydd angen mwy o gefnogaeth.

Mae grŵp iaith ar Waith Heddlu Dyfed Powys yn gosod cyfeiriad ar gyfer datblygu gwasanaethau Cymraeg ac yn craffu ar gydymffurfiaeth gyda'r safonau. Mae aelodau'r grŵp yn drawstoriad o swyddogion sy'n aelodau staff sy'n sifiliaid ac heddweision, gan gynnwys aelodau sydd o'r rhengoedd uwch. Mae aelodau'r grŵp yn cynrychioli pob cyfarwyddiaeth ar draws y llu. Rhan o rôl yr aelodau yw cynnal arolygon siopwr cudd ac adrodd yn ôl i'r grŵp. Pan fydd problemau'n cael eu hamlygu bydd y swyddogion iaith yn mynd i'r afael â nhw er mwyn eu datrys.

Atebolrwydd i gymheiriaid

- 2.12 Mae nifer o sefydliadau wedi sefydlu fforwm neu grŵp mewnol, sy'n dod â staff allweddol ynghyd er mwyn adrodd ar gydymffurfiaeth. Mae aelodaeth y grwpiau'n tueddu i gynnwys staff a rheolwyr sy'n gyfrifol am weithredu rhyw agwedd ar y safonau o fewn eu hadran eu hunain, e.e. gall gynnwys y sawl sy'n arwain ar gyswllt cwsmer o fewn pob adran, a phobl sy'n cymryd cyfrifoldeb am weithrediad y safonau mewn meysydd penodol fel adnoddau dynol neu bolisi. Mewn sefydliadau eraill, mae'r grŵp yn cynnull pencampwyr iaith er mwyn rhoi darlun i'r sefydliad o'r sefyllfa ar lawr gwlad.
- 2.13 Mae'r grwpiau hyn yn tueddu i weithio orau os ydynt yn canolbwyntio ar set o bwyntiau gweithredu pendant, e.e. cynllun gweithredu ar gyfer cydymffurfio, gyda'r mynychwyr yn adrodd ar weithredu'r pwyntiau hynny.
- 2.14 Yn aml, caiff y grwpiau hyn eu cadeirio gan yr arweinydd strategol er mwyn sicrhau bod y cyfarfodydd yn cael eu cymryd o ddifri, ac i alluogi adrodd yn ôl i'r uwch dîm rheoli neu godi unrhyw faterion gydag uwch reolwyr.
- 2.15 Mae'n bwysig fod trefn mewn lle ar gyfer sicrhau bod unrhyw bwyntiau sydd heb eu gweithredu'n cael eu rhoi mewn lle, gan gynnwys dyrchafu materion os oes angen. Er enghraifft, gellir sicrhau bod pwyntiau gweithredu'n cael eu neilltuo i berson penodol erbyn dyddiad penodol, a gellir trefnu bod y grŵp yn adrodd yn uniongyrchol i bennaeth neu uwch dîm rheoli.

Mae Estyn wedi peilota a datblygu proses o hunanasesu ac asesu cymheiriaid o fewn timau corfforaethol gwahanol er mwyn dadansoddi i ba y mae'r sefydliad yn cydymffurfio â safonau'r Gymraeg a sut y gallant wella'r modd y cyflwynir eu gwasanaethau Cymraeg. Mae'r broses yn cynnwys trafodaeth gyda chydweithwyr ynghylch cydymffurfiaeth, a pharatoi dadansoddiad. Caiff y canfyddiadau eu trafod yn y gweithgor iaith Gymraeg. Mae'n ofynnol ar aelod arweiniol y staff sydd â chyfrifoldeb am safonau penodol i drafod eu dehongliad hwy o'r safon yng nghyd-destun eu swyddogaethau penodol. Gwelwyd bod hyn yn creu cyfle i graffu ar berfformiad a dehongli'r safonau ar y cyd. Adroddwyd bod y broses wedi bod yn llwyddiannus wrth sicrhau perchnogaeth am gydymffurfio, a'i bod yn golygu bod adrannau drwy'r sefydliad yn ymwybodol o'r gofynion sy'n berthnasol iddyn nhw.

Mae gan Goleg y Cymoedd grwpiau trawsgolegol sydd yn cwrdd i drafod cydymffurfiaeth â'r safonau a'r Cynllun Datblygu Strategol y Gymraeg sydd yn gosod cyfeiriad y Coleg o ran y Gymraeg hyd at 2023.

Mae Grŵp CALL (Cymraeg Adrannau'r Llywodraeth ar draws y DU) yn cynnwys swyddogion iaith / cyswllt o adrannau ac asiantaethau'r llywodraeth ganol. Maent yn cyfarfod hyd at ddwywaith y flwyddyn i drafod rhwystrau wrth weithredu eu cynlluniau iaith yn ogystal â rhannu arfer dda. Mae llwyddiant y grŵp yn amlwg wrth i nifer yr aelodau gynyddu yn gyson.

2.16 Gellir hefyd annog rheolwyr i drafod cydymffurfiaeth â'i gilydd ar lefel un-i-un.

Atebolrwydd annibynnol neu ddemocrataidd

2.17 Mae atebolrwydd rhannol-allanol yn rhan o drefniadau llywodraethiant y rhan fwyaf o sefydliadau. Mewn rhai sefydliadau, e.e. awdurdodau lleol, bydd hyn ar ffurf cyngor a phwyllgorau o aelodau etholedig. Mewn sefydliadau eraill, bydd bwrdd anweithredol yn gyfrifol am ddal swyddogion i gyfrif.

2.18 Mae nifer o sefydliadau'n defnyddio'r trefniadau hyn fel ffordd o oruchwylio'u cydymffurfiaeth. Gellir gwneud hyn mewn gwahanol ffyrdd, e.e.:

- adrodd am faterion sy'n ymwneud â'r Gymraeg ym mhrif fforwm atebolrwydd y sefydliad, e.e. cyngor llawn, cabinet, neu gyfarfod bwrdd. Mantais hyn yw sicrhau ystyriaeth i'r Gymraeg ar y lefel uchaf, ond gall olygu nad oes amser digonol i graffu'n briodol
- sefydlu is-bwyllgor neu is-grŵp o gynrychiolwyr allanol i graffu'n fanylach ar faterion sy'n ymwneud â'r Gymraeg. Fel gyda grwpiau mewnol, gall fod yn fanteisiol cadw at adrodd ar set benodol o bwyntiau gweithredu er mwyn cadw rheolaeth ar y drafodaeth, ond gall grwpiau o'r fath hefyd fod yn ddefnyddiol er mwyn rhoi persbectif allanol hir-dymor.

- 2.19 Mewn sawl achos, mae cynghorau sir wedi sefydlu fforymau iaith sirol, sy'n dwyn ynghyd nifer o sefydliadau a mudiadau sy'n hybu'r Gymraeg yn lleol. Yn aml bydd cyfraniad y fforwm iaith yn werthfawr iawn, yn enwedig o ran ymgysylltu â defnyddwyr, adnabod traweffaith y sefydliad ar ddefnydd y Gymraeg yn gymunedol, a materion sy'n ymwneud â chynllunio ieithyddol.

Mae Fforwm Iaith Strategol Ynys Môn yn bodoli ar lefel sirol er mwyn rhoi ffocws strategol i'r iaith Gymraeg ar yr Ynys. Mae rôl a chyfrifoldeb y Fforwm fel a ganlyn:

- Cyfrannu tuag at darged Llywodraeth Cymru yn ei strategaeth 'Cymraeg 2050: miliwn o siaradwyr' trwy'r weledigaeth leol i weld cynnydd yn y nifer sy'n siarad a defnyddio'r Gymraeg (erbyn Cyfrifiad 2021 bod y ganran yn codi i o leiaf 60.1% fel ag yr oedd yn 2001).
- Cynyddu'r cyfleoedd i bobl ddefnyddio'r Gymraeg.
- Cynyddu ymwybyddiaeth pobl o werth y Gymraeg fel rhan o'n treftadaeth ac fel sgil yn y Gymru gyfoes.
- Cydweithio ar lefel partneriaethol drwy gyd-drafod, drwy rannu syniadau a thrwy sicrhau na ddyblygir gwaith y sefydliadau sydd yn y maes.
- Cydweithio ar lefel partneriaethol i ganfod bylchau yn y ddarpariaeth a thrwy lunio gweithgareddau i gwrdd â'r angen.
- Adnabod cyfleoedd i rannu arfer da.
- Cydweithio i gyfarch yr heriau a'r cyfleoedd a gaiff datblygiadau economaidd ar y Gymraeg.
- Creu cyfleoedd, i hyrwyddo'r Gymraeg yn yr economi leol yn gyffredinol ac yn y gwasanaethau cyhoeddus – mewn llywodraeth leol, iechyd, addysg, hamdden ayyb.
- Pwyso ar berchnogion y diwydiannau newydd a ddaw yma i arddel y Gymraeg a'i defnyddio.
- Pwysleisio gwerth economaidd-ddiwylliadol yr iaith yn y diwydiant twristiaeth.
- Nodi pwysigrwydd yr iaith wrth yr awdurdodau sy'n gyfrifol am gynlluniau adfywio
- Adnabod cyfleoedd i hyrwyddo gwaith y Fforwm mewn amrywiol ffyrdd i'r cyhoedd.

3 Rheoli perfformiad

- 3.1 Gan fod y Gymraeg yn gyfrifoldeb i nifer fawr o bobl o fewn y sefydliad, a bod gofynion y safonau'n sylweddol ac yn amrywiol, mae'n bwysig fod sefydliadau'n gallu tynnu gwybodaeth ynghyd er mwyn cadw rheolaeth ar weithredu'r safonau drwy'r sefydliad cyfan. Mae'r adran hon yn cynnig dulliau ar gyfer gwneud hynny.
- 3.2 Mae gan sefydliadau fel arfer system gynhwysfawr o drefniadau ar gyfer rheoli perfformiad ei wahanol adrannau. Mae'r dulliau a gynigir yn yr adran hon yn adlewyrchu nifer o'r trefniadau mwyaf cyffredin. Gall sefydliadau naill ai:
 - cynnwys y Gymraeg fel un elfen yn eu trefniadau corfforaethol, neu
 - sefydlu trefniadau ar wahân ar gyfer y Gymraeg.
- 3.3 Pa bynnag ddull a ddefnyddir, yr hyn sy'n bwysig yw sicrhau:
 - bod rheolwyr a staff mewn adrannau a thimau ar draws y sefydliad yn cymryd cyfrifoldeb am gydymffurfio
 - bod gennych ddealltwriaeth o gydymffurfiaeth ym mhob rhan o'r sefydliad
 - bod y gwaith o adrodd ar berfformiad yn gymesur – hynny yw, gall creu baich gormodol ar gyfer darparu gwybodaeth a thystiolaeth fod yn wrthgynhyrchiol.

Hunanarfarnu

- 3.4 Mae'r dull hwn yn golygu ei gwneud yn ofynnol i bob pennaeth neu reolwr adran neu dîm adrodd yn rheolaidd ar gydymffurfiaeth â'r safonau hynny sy'n berthnasol i'w maes gwaith hwy.
- 3.5 Mae nifer o sefydliadau'n gwneud hyn drwy ddefnyddio ffurflenni hunanfonitro ble mae gofyn i bob adran adrodd ar sut maent yn sicrhau cydymffurfiaeth yn erbyn pob safon neu grŵp o safonau yn ogystal â nodi unrhyw fylchau neu fethiannau.
- 3.6 Mae sawl sefydliad wedi adrodd bod arferiad o'r fath yn ddull effeithiol o sicrhau bod pob adran yn deall gofynion y safonau. Ymddengys hefyd fod rheolwyr yn gwerthfawrogi bod proses bendant mewn lle i'w dilyn.
- 3.7 Gwelir o'r enghraifft isod bod Brifysgol Abertawe wedi cyflwyno gofynion y safonau mewn ffordd sy'n ymarferol a dealladwy i staff. Cyflwynir y ffurflenni hyn i'r swyddogion iaith ac / neu'r arweinydd strategol eu hystyried. Maent yn adrodd yn ôl i adrannau gan ddefnyddio system golau traffig, gan ddod â'r canlyniadau'n fyw. Yn ddibynnol ar ganlyniadau'r hunanarfarniadau hyn gellir gosod camau gweithredu mewn lle.

Ffurflen hunanarfarnu enghreifftiol – gohebiaeth

A ydych chi yn:	Ie / Na / Weithiau / Amherthnasol	
<ul style="list-style-type: none"> ateb unrhyw ohebiaeth Cymraeg yn Gymraeg (oni bai bod y person yn dweud fel arall)? 		
<ul style="list-style-type: none"> gwirio'r cofnod defnyddwyr cyn anfon unrhyw ohebiaeth, i gadarnhau dewis iaith y defnyddiwr?* <p>neu i unrhyw un sydd heb fynediad i gofnodion defnyddwyr:</p> <ul style="list-style-type: none"> gofyn i bob myfyriwr cofrestredig os ydynt am dderbyn gohebiaeth yn Gymraeg? cadw cofnod o ddewis iaith pob myfyriwr cofrestredig? cyfathrebu yn ddwyieithog os nad ydych yn gwybod y dewis iaith? <p>*nodwch fod y cwestiwn yn cael ei ofyn wrth i ddefnyddwyr gofrestru felly dylai'r wybodaeth fod ar gael ar bob cofnod defnyddiwr</p>		
<ul style="list-style-type: none"> gohebu yn Gymraeg gyda phob defnyddiwr cofrestredig sy'n dymuno hynny? 		
<ul style="list-style-type: none"> anfon ffurflenni / dogfennau Cymraeg at bob person sy'n dymuno gohebiaeth yn Gymraeg? 		
<ul style="list-style-type: none"> anfon fersiynau Cymraeg a Saesneg gyda'i gilydd pan fyddwch yn gohebu gyda nifer o bobol ar yr un pryd, neu pan nad ydych yn gwybod y dewis iaith? 		
<ul style="list-style-type: none"> trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal mewn bob gohebiaeth berthnasol (yr un fformat, manylion, amseriad ac ati)? 		
<ul style="list-style-type: none"> dweud eich bod yn croesau gohebiaeth yn Gymraeg? 		
<ul style="list-style-type: none"> dweud y byddwch yn ateb gohebiaeth Gymraeg yn Gymraeg? 		
<ul style="list-style-type: none"> dweud na fydd gohebu yn Gymraeg yn achosi oedi? 		
Darparwch hyd at dair enghraifft o ohebiaeth ddwyieithog (Cymraeg a Saesneg) a anfonwyd gyda'i gilydd pan roeddech yn gohebu gyda nifer o bobol ar yr un pryd (anfonwyd yn ystod y cyfnod uchod)		
	Nifer	%
Faint o'ch staff sy'n cynnwys negeseuon ar ddiwedd e-bost / llythyrau sy'n nodi bod y sefydliad yn croesawu gohebiaeth Gymraeg, byddwch yn ateb gohebiaeth Gymraeg yn Gymraeg ac na fydd gohebu trwy'r Gymraeg yn arwain at unrhyw oedi?		

Mae gan Goleg y Cymoedd weithdrefn fonitro cydymffurfiaeth â'r safonau sydd yn broses rheoli perfformiad benodol ar gyfer cydymffurfio â safonau'r Gymraeg.

Mae pob Pennaeth Ysgol a Chyfarwyddwr Maes Swyddogaethol yn llenwi ffurflen cydymffurfio ar ddiwedd pob tymor, sy'n nodi a fu cydymffurfiaeth, cydymffurfiaeth rannol neu ddiffyg cydymffurfiaeth â'r safonau perthnasol yn ystod y tymor. Caiff y ffurflenni eu cyflwyno i'r Swyddog Iaith Gymraeg, a'u trafod yn ystod cyfarfodydd tymhorol gyda'r Is-bennaeth. Rhoddir adborth i bob pennaeth a chyfarwyddwr er mwyn trafod a datrys unrhyw broblem o ran cydymffurfio.

Mae'r Coleg hefyd yn gweithredu rhaglen fonitro ansawdd cyffredinol drwy "wythnosau ansawdd" sef cyfres o wythnosau lle bo'r coleg yn cynnal ymarferion hunan-arolygu. Mae un o linellau ymchwilio'r wythnosau hyn yn canolbwyntio ar y Gymraeg. Mae'r ymarferion yn cynnwys arsylwadau dysgu, grwpiau ffocws a 'theithiau dysgwyr' sydd yn defnyddio cyfres o gwestiynau penodol i staff a'r dysgwyr. Lluniwyd cynllun gweithredu ar sail canfyddiadau un o'r wythnosau hyn a oedd yn canolbwyntio'n benodol ar y Gymraeg.

Cynllun gweithredu

- 3.8 Mae nifer o sefydliadau'n llunio cynlluniau gweithredu ar gyfer rhoi'r safonau ar waith. Golyga hyn weithio allan pa gamau ymarferol sydd angen eu cymryd er mwyn gallu cydymffurfio â'r safonau, ac yna dyrannu'r pwyntiau gweithredu i staff neu dimau penodol.
- 3.9 Mae hyn yn arbennig o ddefnyddiol yn y cyfnod cychwynnol, wrth roi trefniadau mewn lle i gydymffurfio â'r safonau am y tro cyntaf, ond hyd yn oed ar ôl hynny mae'n debyg y bydd nifer o gamau gweithredu angen eu cymryd, naill ai i sicrhau gwelliant parhaus neu i ddelio â diffygion sy'n codi wrth weithredu'r safonau.
- 3.10 Mae adrodd ar gynnydd yn erbyn y cynllun gweithredu, naill ai'n ysgrifenedig neu mewn cyfarfod o grŵp gweithredol neu debyg, yn ddull effeithiol o sicrhau bod y camau angenrheidiol cael eu cymryd.

Cynllun gweithredu enghreifftiol – apiau

Cam gweithredu	Cyfrifoldeb	Dyddiad cyflawni	Cyflawnwyd?
Darparu rhestr o holl apiau'r sefydliad	TG	01/04/2020	Ie / Na
Gwirio cydymffurfiaeth yr apiau ar hyn o bryd	Tîm y Gymraeg	14/04/2020	Ie / Na
Adnabod newidiadau technegol angenrheidiol er mwyn cydymffurfio	TG	30/04/2020	Ie / Na
Darparu testun Cymraeg ar gyfer yr apiau	Tîm y Gymraeg	30/04/2020	Ie / Na
Gwaith techengol ac ychwanegu testun	TG	30/05/2020	Ie / Na
Profi a newidiadau pellach	Tîm y Gymraeg / TG	14/06/2020	Ie / Na
Rhyddhau'r apiau	TG	30/06/2020	Ie / Na
Hyrwyddo'r apiau	Tîm y Gymraeg	07/07/2020 a pharhaus	Ie / Na

Mae Amgueddfa Cymru yn llunio cynllun gweithredu ar gyfer gweithredu'r safonau a'i pholisi iaith Gymraeg. Roedd y cynllun cyntaf yn para 3 blynedd a bydd cynlluniau i'r dyfodol yn amrywio i gyd-fynd â datblygiadau'r sefydliad. Dyrannir cyfrifoldebau i staff perthnasol yn y cynllun ac yn y polisi iaith, e.e. mae camau gweithredu ynghylch staffio wedi eu dirprwyo i Bennaeth Adnoddau Dynol. Mae'r Cydlynnydd yn cadw gorolwg ar gyflawniad y cynllun gweithredu ac yn adrodd i'r Cyfarwyddwr. Mae'r Cyfarwyddwr yn cadeirio Grŵp Monitro sy'n cadw gorolwg ar weithrediad y cynllun gweithredu.

Archwilio

- 3.11 Mae gan nifer o sefydliadau dimau archwilio mewnol o fewn eu hadrannau cyllid, neu maent yn caffael gwasanaeth archwilio gan gwmni allanol. Mae'r timau hyn yn defnyddio amrywiaeth o ddulliau er mwyn craffu ar drefniadau'r sefydliad mewn gwahanol feysydd. Fel arfer, mae'r archwiliad yn casglu cryn dipyn o dystiolaeth mewn cyfnod byr, ac yna cynhyrchir adroddiad yn nodi lefel sicrwydd o ran gweithredu'n briodol neu'n effeithiol, ac yn cynnig argymhellion ar gyfer gwella.
- 3.12 Gall sefydliadau ddefnyddio arbenigedd ac awdurdod archwilwyr er mwyn cael asesiad o sut maent yn gweithredu o ran y Gymraeg. Mae gwneud hyn yn golygu bod diffygion ac arferion da'n cael eu hadnabod mewn ffordd effeithiol, ac mae hygredded i'r canlyniadau, gan olygu bod y sefydliadau'n fwy tebygol o gymryd camau gweithredu yn eu sgil.

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf wedi sefydlu swydd Swyddog Cydymffurfio yn uned Gwasanaethau Cymraeg y Cyngor sydd yn cario'r un statws â swyddog o'r adran archwilio, a gweithredu prosesau eraill a ddefnyddir gan yr Adran Archwilio. Mae hyn yn creu cyfle i fesur cydymffurfiaeth, a rhoi cyfle i brif swyddogion, dros wythnos ffurfiol, i ddod i ddeall y safonau a'r cyd-destun gwleidyddol, boed yn fewnol neu'n genedlaethol. Mae'n gyfle hefyd i wyntyllu pryderon a thrafod rhwystrau. O ganlyniad mae'r berthynas rhwng yr uned Gymraeg a gwasanaethau eraill yn closio. Mae'r Swyddog Cydymffurfio yn gwisgo dwy het; yn gyntaf, mae'n cynnal cyfweiliadau sych, du-a-gwyn eu natur, er mwyn dod i ddeall hanfod y gwasanaeth sy'n destun archwiliad, nodi'r hyn sy'n ofynnol o ran y safonau, a rhoi darlun manwl, llym a chlir o'r sefyllfa ar y pryd. Yn ail, mae'n cynnig cymorth a chynghor o ran sut i weld cynnydd.

Mae gan Dîm y Gymraeg yn Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam drefniant gyda'r tîm archwilio mewnol sy'n golygu bod o leiaf un archwiliad y flwyddyn yn cael ei gynnal i fater sy'n ymwneud â chydymffurfiaeth â'r safonau.

Risg

- 3.13 Mae sefydliadau'n cynnal cofrestrau risg er mwyn cadw golwg ar faterion a allai achosi problemau iddynt, ac adnabod y camau sydd angen digwydd er mwyn lliniaru'r risg.
- 3.14 Gall cynnwys materion ynghylch y Gymraeg ar gofrestr risg y sefydliad, neu gael cofrestr risg benodol ar gyfer y Gymraeg, fod yn ddull effeithiol o dynnu sylw at broblemau a allai godi, a sicrhau bod camau'n cael eu cymryd.

Cofrestr risg enghreifftiol – y Gymraeg

Risg	Lefel risg cyn gweithredu (1-5)	Camau i'w cymryd	Lefel risg ar ôl gweithredu (1-5)
Diffyg capasiti digonol i barhau i gydymffurfio â'r safonau gwasanaethau ffôn wrth l staff Cymraeg adael eu swyddi	4	Cais am gyllid i benodi staff ychwanegol â sgiliau Cymraeg Asesu ngen am sgiliau Cymraeg swyddi gwag / newydd Awdit o sgiliau'r staff presennol er mwyn adnabod cyfleoedd i wella sgiliau	2
Llwyth gwaith cyfieithydd mewnol yn gallu creu oedi wrth gyhoeddi dogfennau gan na ellir cyhoeddi yn Saesneg heb gyhoeddi yn Gymraeg yr un pryd	3	Prynu system cof cyfieithu / cyfieithu peirianyddol i awtomeiddio mwy o waith Sefydlu trefniadau â chyfieithwyr allanol a all gymryd gwaith sydd dros ben Gweithredu system rheoli cyhoeddiadau sy'n atal dogfennau rhag cael eu cyhoeddi os nad yw'r fersiwn Cymraeg yn barod	1

Mae Heddlu Gwent wedi gosod cynllun penodol i bob adran i'w weithredu. Defnyddir system goleuadau traffig wrth wirio perfformiad a chydymffurfiaeth yn erbyn y cynlluniau fel ffordd effeithiol o asesu ac adnabod meysydd risg a blaenoriaeth.

Yn ystod y cyfnod o baratoi at y safonau aeth sawl Bwrdd Iechyd at i gynnal asesiadau i asesu lefel cydymffurfedd ac adnabod risgiau o fethiant . Lluniwyd cynllun gweithredu ar sail yr asesiadau risg. Yn ogystal roedd sawl Bwrdd Iechyd wedi cynnwys y diffygion mwyaf ar gofrestr risg y sefydliad. Adroddwyd gan BIP Hywel Dda bod cynnwys diffyg cydymffurfio gyda safonau penodol ar gofrestr risg y sefydliad yn golygu fod y Cyfarwyddwr strategol cyfrifol yn cael ei alw gerbron y panel risg os nad oedd sicrwydd fod y camau gweithredu wedi eu cyflawni a bod hynny wedi codi statws cydymffurfiaeth o ran dyletswyddau'r Gymraeg o fewn y sefydliad.

Mae Swyddogion Iaith Prifysgol Abertawe yn coladu'r data a gesglir o holiadur a ddarperir i bob cyfarwyddwr i holi am gydymffurfiaeth adrannau â'r safonau. Defnyddir system goleuadau traffig er mwyn adnabod meysydd risg a'r rhai hynny lle bo angen gweithredu. Mae'r Swyddogion Iaith yn cyfarfod gyda'r adrannau unigol i drafod yr y risgiau a chytuno ar gamau gweithredu.

Cadw cofnodion

- 3.15 Mae'r safonau'n ei gwneud yn ofynnol cadw cofnodion penodol, ac mewn rhai achosion i gynnwys y cofnodion neu ystadegau mewn adroddiadau blynyddol. Mae'r cofnodion sy'n ofynnol eu cadw'n cynnwys:
- unigolion sy'n dymuno derbyn gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg
 - nifer y cwynion ynghylch cydymffurfiaeth â'r safonau
 - copïau o gwynion ynghylch cydymffurfiaeth â'r safonau, a chwynion sy'n ymwneud â'r Gymraeg
 - camau a gymerir i gydymffurfio â'r safonau llunio polisi
 - nifer y cyflogeion â sgiliau Cymraeg
 - nifer a chanran yr aelodau staff a fynychodd gyrsiau hyfforddi penodol (e.e. iechyd a diogelwch, ymsefydlu) yn Gymraeg
 - asesiadau o'r angen am sgiliau Cymraeg ar gyfer swyddi gwag a newydd
 - nifer y swyddi gwag a newydd a roddwyd mewn gwahanol gategoriâu (e.e. hanfodol, dymunol) o ran yr angen am sgiliau Cymraeg.
- 3.16 Gallech adnabod cofnodion ac ystadegau eraill i'w cadw a fyddai'n eich helpu i oruchwyllo, ac adrodd ar, eich cydymffurfiaeth. Er enghraifft, gallech ddewis cadw cofnod o:
- nifer a chanran eich tudalennau gwe / dogfennau / negeseuon cyfryngau cymdeithasol sydd ar gael yn Gymraeg
 - nifer a chanran eich staff sydd wedi derbyn gwersi Cymraeg
 - nifer a chanran timau sydd wedi hunanarfarnu eu cydymffurfiaeth â'r safonau
 - nifer a chanran defnyddwyr sy'n defnyddio'r gwasanaeth Cymraeg.
- 3.17 Gallwch fabwysiadu rhai o'r cofnodion / ystadegau hyn fel dangosyddion perfformiad corfforaethol, gan olrhain perfformiad arnynt o flwyddyn i flwyddyn.

4 Gwirio uniongyrchol

- 4.1 Roedd yr adran flaenorol yn trafod dulliau y gall sefydliadau eu defnyddio er mwyn casglu gwybodaeth gan staff a rheolwyr ynghylch beth maent wedi ei wneud i sicrhau cydymffurfiaeth. Ond gall hefyd fod yn ddefnyddiol cael trefniadau ar gyfer gwirio bod y camau hynny'n gweithio, ac yn golygu bod profiad defnyddwyr fel y dylai fod.
- 4.2 Er mwyn gwneud hyn gellir gwirio gwasanaethau fel y mae defnyddwyr yn eu profi. Rydym am weld sefydliadau'n datblygu dealltwriaeth o brofiad tebygol pobl sy'n defnyddio (neu'n ceisio defnyddio) eu gwasanaethau Cymraeg. Bydd hyn yn galluogi sefydliadau i addasu trefniadau er mwyn gwella cydymffurfiaeth. Y dull mwyaf amlwg o gael y wybodaeth hon yw cynnal arolygon gwirio ar hap fesul gwasanaeth.
- 4.3 Fel rhan o waith rheoleiddio'r Comisiynydd, cynhelir arolygon gwirio'n flynyddol ar gyfer sampl o sefydliadau. Bwriad yr arolygon hyn yw galluogi'r Comisiynydd i gael ciplun gwirioneddol o berfformiad sefydliadau wrth iddynt weithredu yn unol â safonau'r Gymraeg. Ni ellir dibynnu ar arolygon y Comisiynydd fel unig ffynhonnell o wybodaeth am berfformiad, gan mai sampl o sefydliadau yn unig a ddefnyddir yng ngwaith y Comisiynydd.
- 4.4 Mae tri cham i'w dilyn wrth gynnal arolygon gwirio sef:
 - Cam 1: Llunio meini prawf ar sail gofynion y safonau
 - Cam 2: Cyrchu'r gwasanaeth fel defnyddiwr cyffredin
 - Cam 3: Ystyried a chofnodi i ba raddau y mae'r sefydliad yn perfformio yn unol â gofynion y safonau
- 4.5 Yn yr adran hon rydym yn dangos sut y gallai sefydliadau fynd ati i gynnal arolwg gwirio eu hunain, gan ddefnyddio gwefan fel enghraifft.

Gwirio gwefan – trefn enghreifftiol

Cam 1: Llunio meini prawf ar sail gofynion y safonau

Ystyried gofynion y safonau fel y maent yn ymddangos yn hysbysiad cydymffurfio'r sefydliad.

Gosod meini prawf i'w gwirio a'u cofnodi.

Yn fras, mae'r safonau ynghylch gwefannau a gwasanaethau ar-lein corff yn cynnwys y gofynion canlynol:

- Sicrhau bod testun pob tudalen y wefan ar gael yn Gymraeg
- Sicrhau bod testun hafan eich gwefan yn Gymraeg
- Sicrhau bod unrhyw dudalen newydd a gyhoeddir neu dudalennau sydd yn cael eu diwygio ar gael yn Gymraeg
- Sicrhau bod y tudalennau Cymraeg yn gweithredu'n llawn
- Sicrhau nad yw'r Gymraeg gyn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg
- Sicrhau bod tudalennau Saesneg yn datgan yn glir bod y dudalen hefyd ar gael yn Gymraeg a darparu dolen uniongyrchol
- Sicrhau bod rhyngwyneb a dewislenni ar bob tudalen yn Gymraeg

Wedyn gallwch ffurfio cyfres o gwestiynau i'w hateb wrth ymweld â gwefan y sefydliad. Byddai'r math o gwestiynau y gellid eu gofyn yn dilyn y patrwm canlynol:

- Ydi'r dudalen hafan ar gael yn Gymraeg?
- Sawl tudalen o'r nifer a wiriwyd oedd ar gael yn Gymraeg?
- Oedd y tudalennau Cymraeg yn gweithredu'n llawn?
- Oedd y Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg?
- Oes yna ddatganiad clir yn nodi bod y tudalennau Saesneg ar gael yn Gymraeg?

Gallwch wedyn roi'r cwestiynau hyn mewn taenlen er mwyn galluogi cofnodi ateb i bob cwestiwn ar gyfer pob tudalen.

Cam 2: Cyrchu'r gwasanaeth fel defnyddiwr cyffredin

Os nad yw'n ymarferol cynnal yr arolwg yn barhaus wrth ymweld â'r wefan, gallech ymweld â'r wefan yn dymhorol gan wirio o leiaf 10 tudalen gwe yn ystod pob ymweliad.

Ar gyfer pob tudalen y byddwch yn ymweld â hi, byddai angen cofnodi ateb i'r cwestiynau uchod.

Er mwyn ateb y cwestiynau byddai angen ystyried pethau fel:

- A yw'r dudalen ar gael yn Gymraeg?
- A yw'r wybodaeth Gymraeg yr un mor hygyrch a'r wybodaeth gyfatebol Saesneg?
- A yw'r testun ar y ddwy dudalen yn cyfateb?
- A yw deunyddiau graffeg y ddwy dudalen yn cyfateb?
- A yw dyluniad y ddwy dudalen yn cyfateb?
- A yw'r tudalennau Cymraeg yn gweithredu'n llawn?
- A yw'r dolenni a ddarperir ar y tudalennau Cymraeg yn arwain at wybodaeth Gymraeg?
- A yw'r dudalen Saesneg yn ei gwneud yn glir bod y wybodaeth ar gael yn Gymraeg?

Cam 3: Ystyried a chofnodi i ba raddau y mae'r sefydliad yn perfformio yn unol â gofynion y safonau

Ar ôl cynnal yr arolygon, mynd ati i goladu'r holl wybodaeth a gasglwyd er mwyn dod i farn ynglŷn â safon y gwasanaeth mewn cymhariaeth â gofynion y safonau.

Gellid defnyddio'r wybodaeth a gasglwyd i adrodd ar ffurf meintiol, e.e.:

- Nifer a chanran y tudalennau oedd ar gael yn Gymraeg
- Nifer a chanran y tudalennau Cymraeg oedd yn gweithredu'n llawn

Gallech hefyd adrodd yn ansoddol, hynny yw trafod ansawdd profiad y defnyddiwr gan nodi i ba raddau yr oedd y gwasanaeth Cymraeg yr un mor hygyrch ac yn cyfateb i safon y gwasanaeth Saesneg. Oedd y gwasanaeth Cymraeg yn cael ei gynnig yn rhagweithiol?

Yn dilyn cynnal yr arolwg, gallai'r sefydliad lunio adroddiad i'w drafod yn fewnol, naill ai gyda'r adrannau perthnasol neu yn un o'r fforymau a adnabuwyd yn yr adran flaenorol. Gallai'r adroddiad hwnnw gynnwys:

- Crynodeb o drefniadau'r arolwg
- Canlyniadau'r arolwg
- Casgliad neu farn ynghylch perfformiad y sefydliad
- Arferion da a welwyd
- Meysydd lle mae methiant, neu risg o fethiant, wedi ei adnabod
- Amserlen neu gynllun gweithredu yn nodi'r camau i'w cymryd yn sgil canfyddiadau'r arolwg.

Gallai canfyddiadau'r arolygon hefyd gael eu hystyried wrth i sefydliadau lunio a gweithredu unrhyw bolisiau a strategaethau eraill sydd yn ymwneud â'r Gymraeg.

Gellir cyfeirio at y canfyddiadau wrth adrodd yn flynyddol ar gydymffurfiaeth

Mae nifer o sefydliadau yn ffurfio partneriaethau er mwyn gwirio eu gwasanaethau gan gadw costau yn isel. Er enghraifft:

- Mae Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro a Chyngor Sir Penfro wedi cynnal ymarferiad yn gwirio gwasanaethau ffôn y naill a'r llall.
- Mae sefydliadau fel CBS Caerffili, CGS Merthyr Tudful, Heddlu Gwent a Chyngor Sir Ddinbych wedi comisiynu arolygon o'u gwasanaethau gan y Fenter Iaith leol. Nododd CBS Caerffili fod y gwaith wedi eu helpu i adnabod bylchau a dathlu llwyddiannau, ac wedi ei glymu â gweithredu strategaeth y Cyngor i hybu'r Gymraeg.
- Mae sefydliadau wedi canfod grwpiau o ddefnyddwyr go iawn i brofi gwasanaethau ar eu rhan – myfyrwyr ysgol uwchradd ar brofiad gwaith yn achos CBS Merthyr Tudful, a grŵp o ddysgwyr Cymraeg lleol yn achos Cyngor Sir Penfro. Mae CBS Merthyr Tudful yn gweithio gyda'r Coleg Cymraeg Cenedlaethol i adnabod cyfleoedd pellach i wneud gwaith tebyg.

5 Deall profiadau defnyddwyr gwasanaeth

- 5.1 Gall siarad â defnyddwyr roi mewnwelediad gwerthfawr o ran sut mae eich darpariaeth yn effeithio ar y bobl sy'n manteisio arni, gan eich galluogi i wneud newidiadau er mwyn ei gwneud yn haws cael gwasanaeth Cymraeg neu wella ansawdd y gwasanaeth.
- 5.2 Mae cwynion yn un ffordd o ddysgu am brofiadau defnyddwyr. Er bod cwynion yn digwydd pan fo rhywbeth yn mynd o'i le, gellir eu gweld fel cyfle cadarnhaol i ddeall perfformiad yn well, a gwneud newidiadau. Mae gennym ddogfen gyngor ar wahân sy'n delio â'r gofyniad i gael gweithdrefn gwyno i roi hyder i ddefnyddwyr yn nhrefniadau'r sefydliad.
- 5.3 Mae'r adran hon yn cynnig dulliau o fynd ati i ddysgu beth yw barn a phrofiadau defnyddwyr o ran gwasanaethau Cymraeg.

Barn defnyddwyr – dulliau o gasglu

- 5.4 Grwpiau trafod – gellir cynnull grwpiau o tua 6 i 12 o ddefnyddwyr gwasanaeth er mwyn dysgu am eu profiad wrth iddynt geisio gwasanaeth Cymraeg gan y sefydliad. Gellir gwneud hyn drwy wahoddiad agored neu dargedu grwpiau penodol o ddefnyddwyr. Gall yr aelod o staff cyfrfiol hwyluso'r drafodaeth drwy ffurf sgwrs anffurfiol strwythuredig i holi am eu profiadau, barn ac argymhellion ar gyfer gwelliant. Gellir defnyddio promptiau neu adnoddau i gymhell trafodaeth.
- 5.5 Arsylwi – mae rhai sefydliadau'n cynnal arsylwadau drwy gysgodi defnyddwyr gwasanaeth. Mae hyn yn galluogi'r sefydliad i gael mynediad at sefyllfaoedd go iawn e.e gwrando ar alwadau ffôn neu ymweld â derbynfa. Yn ogystal â dysgu am berfformiad y sefydliad mae arsylwadau o'r ffath hefyd yn cynnig y cyfle i ddysgu am ymddygiad ei ddefnyddwyr gwasanaeth o ran dewis iaith a pha ffactorau sy'n effeithio ar hynny. Mae hefyd yn gyfle i ystyried ansawdd y gwasanaeth Cymraeg a ddarperir.
- 5.6 Cwestiynau uniongyrchol – Dull arall o gasglu barn yw i ddefnyddio cwestiynau uniongyrchol wrth ymwneud â defnyddwyr gwasanaeth. Gellir cymhell staff rheng flaen i holi cwestiynau penodol i gwsmeriaid yn dilyn eu hymwneud â'r sefydliad e.e. drwy ychwanegu cwestiynau at sgriptiau. Er enghraifft, gellir gofyn i ddefnyddwyr sy'n ffonio llinell Gymraeg beth oedd eu barn ar ansawdd y gwasanaeth, a chymharu hyn ag ymatebion pobl sy'n defnyddio'r llinell Saesneg.
- 5.7 Arolwg defnyddwyr – Mae nifer o sefydliadau'n holi barn defnyddwyr drwy arolygon defnyddwyr. Gellir defnyddio grwpiau neu fforymau sydd eisoes yn bodoli (megis panel trigolion / panel defnyddwyr / cyngor myfyrwyr) i gasglu barn am y gwasanaethau cyfrwng Cymraeg. Gwelwyd hefyd sawl enghraifft o sefydliadau yn casglu barn drwy arolwr ar-lein sydd yn ceisio barn defnyddwyr wrth iddynt ymweld â gwefan y sefydliad.

5.8 Gellir defnyddio'r ymarferiadau hyn i gasglu gwybodaeth am farn a phrofiadau pobl o wasanaethau Cymraeg. Gellir defnyddio cwestiynau fel yr enghreifftiau isod:

- “Ydych chi'n cysylltu â ni yn Gymraeg? Os ddim, pam?”
- “Beth fyddai'n eich gwneud yn fwy tebygol o ddefnyddio'n gwasanaethau yn gymraeg?”
- “Ydych chi'n fodlon gydag ansawdd y Gwasanaethau Cymraeg? Beth allwn ni wneud i'w wella?”
- “Ydy ansawdd ein gwasanaeth Cymraeg cystal â'n gwasanaethau Saesneg?”

Mae Uned y Gymraeg Cyllid a Thollau EM yn cyflogi ymchwilydd defnyddwyr Cymraeg i weithio gyda grŵp o gwsmeriaid Cymraeg er mwyn casglu eu barn a dysgu am eu profiadau wrth iddynt geisio defnyddio gwasanaethau ar-lein Cymraeg yr adran. Defnyddir canfyddiadau'r gwaith i ddatblygu a theilwra gwasanaethau Cymraeg y sefydliad.

Mae Prifysgol Glyndŵr wedi sefydlu grŵp cynghori gwirfoddol ac anffurfiol 'Cymuned Gymraeg y Brifysgol' sydd yn cynnwys cydweithwyr a chyfeillion y Brifysgol. Mae'r grŵp yn edrych ar sut a beth mae'r Brifysgol yn ei wneud i wella dealltwriaeth ac arferion y Brifysgol o ran defnyddio'r Gymraeg.

Mae gan Coleg Merthyr Tudful gynllun llysgenhadon myfyrwyr sef grŵp o fyfyrwyr iaith Gymraeg sydd yn cyfrannu at ddigwyddiadau agored y Coleg er mwyn croesawu darpar-fyfyrwyr yn Gymraeg. Mae'r swyddog iaith yn cyfarfod gyda'r grŵp yn rheolaidd er mwyn dysgu am eu profiadau fel myfyrwyr yn y Coleg a thrafod syniadau am sut i hybu'r Gymraeg o fewn y Coleg.

Data defnydd

5.9 Gall data meintiol ynghylch y defnydd o wasanaethau fod yn ffynhonnell ddefnyddiol o dystiolaeth. Os yw defnydd o wasanaethau Cymraeg yn cynyddu, gall hynny fod yn arwydd ei fod yn wasanaeth o ansawdd da, sy'n cael ei ddarparu fel y dylai, oherwydd bod defnyddwyr yn ymddiried yn y gwasanaeth fwyfwy a ddim yn teimlo'i bod yn fwy manteisiol iddynt ddefnyddio'r gwasanaeth Saesneg.

5.10 Yn yr un modd, os yw defnydd o wasanaeth Cymraeg yn gostwng, gall hynny fod yn arwydd fod ansawdd y gwasanaeth wedi dirywio neu fod y gwasanaeth yn llai hygyrch.

5.11 Mae mwy o wybodaeth am fesur y defnydd o wasanaethau yn ein dogfen gyngor ar hybu defnydd o wasanaethau.

Mae Galw Iechyd Cymru a Gwasanaeth 111 yn cyhoeddi data defnyddwyr gwasanaethau Cymraeg yn chwarterol. Mae'r data yn cymharu'r nifer o ddefnyddwyr sydd yn dewis gwasanaeth Cymraeg gyda'r nifer sydd yn llwyddo i dderbyn gwasanaeth Cymraeg fel ffordd o fesur cydymffurfiaeth ac ansawdd perfformiad.

Atodiad 1: safonau perthnasol

Rhif y safon (rheoliadau)	Geiriad y safon
1: 157 2: 151 4: 151 5: 154 6: 165	<p>Rhaid i chi –</p> <p>(a) sicrhau bod gennych drefniadau ar gyfer –</p> <p>(i) goruchwyllo'r modd yr ydych yn cydymffurfio â'r safonau cyflenwi gwasanaeth yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy</p> <p>(ii) hybu'r gwasanaethau a gynigir gennych yn unol â'r safonau hynny, a</p> <p>(iii) hwyluso defnyddio'r gwasanaethau hynny,</p> <p>(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r trefniadau hynny ar eich gwefan, ac</p> <p>(c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael ym mhob un o'ch swyddfeydd sy'n agored i'r cyhoedd</p>
1: 163 2: 157 4: 157 5: 160 6: 171	<p>Rhaid i chi –</p> <p>(a) sicrhau bod gennych drefniadau ar gyfer goruchwyllo'r modd yr ydych yn cydymffurfio â'r safonau llunio polisi yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy</p> <p>(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r trefniadau hynny ar eich gwefan, ac</p> <p>(c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael ym mhob un o'ch swyddfeydd sy'n agored i'r cyhoedd</p>
1: 169 2: 163 4: 163 5: 166 6: 177	<p>Rhaid i chi –</p> <p>(a) sicrhau bod gennych drefniadau ar gyfer –</p> <p>(i) goruchwyllo'r modd yr ydych yn cydymffurfio â'r safonau gweithredu yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy</p> <p>(ii) hybu'r gwasanaethau a gynigir gennych yn unol â'r safonau hynny, a</p> <p>(iii) hwyluso defnyddio'r gwasanaethau hynny,</p> <p>(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r trefniadau hynny ar eich mewnwyd</p>



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

0345 6033 221

post@comisiynyddygyymraeg.cymru

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

comisiynyddygyymraeg.cymru