

---

## Hawlio cyfleoedd

Adroddiad sicrwydd  
Comisiynydd y Gymraeg  
2018-19

---



Comisiynydd y  
Gymraeg  
Welsh Language  
Commissioner



---

Cyhoeddwyd yn unol ag adran 4  
Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011  
Awst 2019



# Cynnwys

|          |                                                                             |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Cyflwyniad</b>                                                           | <b>24</b> |
| 1.1      | Cyd-destun strategol — hawliau a defnydd                                    | 24        |
| 1.2      | Tystiolaeth sy'n sail i'r adroddiad                                         | 25        |
| <b>2</b> | <b>Perfformiad sefydliadau yn 2018-19</b>                                   | <b>27</b> |
| 2.1      | Argaeledd gwasanaethau yn 2018-19                                           | 28        |
|          | o Barn defnyddwyr                                                           | 28        |
|          | o Canlyniadau gwirio — prif wasanaethau                                     | 30        |
|          | o Cysondeb                                                                  | 34        |
| 2.2      | Cymariaethau                                                                | 36        |
|          | o Cymharu â 2017-18                                                         | 36        |
|          | o Cymharu sectorau                                                          | 40        |
|          | o Cymharu ardaloedd                                                         | 42        |
| <b>3</b> | <b>Trefniadau mewnol cadarn i sicrhau cydymffurfiaeth</b>                   | <b>45</b> |
| 3.1      | Deall perfformiad y sefydliad                                               | 46        |
|          | o Gwirio gwasanaethau                                                       | 46        |
|          | o Mewnoli'r Gymraeg i drefniadau rheoli perfformiad                         | 49        |
|          | o Defnyddio cwynion ac adborth defnyddwyr                                   | 51        |
| 3.2      | Arweiniad effeithiol a chynllunio systematig                                | 56        |
|          | o Arweiniad strategol ac arbenigedd gweithredol                             | 56        |
|          | o Cynllunio systematig                                                      | 61        |
| <b>4</b> | <b>Cynyddu capasiti'r gweithlu er mwyn gwella'r ddarpariaeth</b>            | <b>65</b> |
| 4.1      | Cael digon o staff â sgiliau Cymraeg                                        | 65        |
|          | o Adnabod sgiliau'r gweithlu presennol                                      | 66        |
|          | o Gwella sgiliau Cymraeg y gweithlu presennol                               | 69        |
|          | o Asesu anghenion iaith swyddi gwag a newydd                                | 72        |
|          | o Denu siaradwyr Cymraeg i weithio i'r sefydliad                            | 76        |
|          | o Arloesi er mwyn rheoli'r galw am staff                                    | 77        |
| 4.2      | Hyfforddi a dyrannu staff yn effeithiol                                     | 79        |
|          | o Codi ymwybyddiaeth staff o'r gofynion                                     | 79        |
|          | o Trefnu a lleoli staff i gwrdd ag anghenion darparu gwasanaeth             | 82        |
| <b>5</b> | <b>Cymell pobl i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg</b>                        | <b>84</b> |
| 5.1      | Deall beth sydd angen digwydd er mwyn cynyddu defnydd o wasanaethau Cymraeg | 85        |
|          | o Lefelau defnydd presennol                                                 | 85        |
|          | o Anghenion defnyddwyr — ymchwil y Comisiynydd                              | 86        |
|          | o Cymhwyso theori ymddygiadol                                               | 89        |
| 5.2      | Dylunio gwasanaethau i wneud pobl yn fwy tebygol o ddefnyddio'r Gymraeg     | 90        |
|          | o Cynnig y gwasanaeth Cymraeg yn ddiofyn neu'n rhagweithiol                 | 90        |
|          | o Gweithredu'n unol â dewis iaith defnyddwyr                                | 93        |
|          | o Gwasanaethau Cymraeg o ansawdd da                                         | 95        |
|          | o Defnyddio iaith glir                                                      | 99        |
|          | o Gweithredu'n ddwyieithog os yn bosib                                      | 100       |
| 5.3      | Codi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg                                    | 101       |
|          | o Rhoi gwybod am wasanaethau Cymraeg yn gyffredinol                         | 101       |
|          | o Tynnu sylw at wasanaethau Cymraeg penodol                                 | 108       |
| 5.4      | Casglu tystiolaeth er mwyn mesur cynnydd                                    | 109       |
|          | o Data am ganlyniadau ymyriadau penodol                                     | 109       |

---

# Rhagair

Fy nod pennaf fel Comisiynydd y Gymraeg fydd cynyddu defnydd o'r Gymraeg. Rhan allweddol o gyflawni'r nod hwn yw sicrhau bod gan ddefnyddwyr gwasanaethau a staff sefydliadau cyhoeddus gyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg, a sicrhau eu bod yn manteisio ar eu hawliau.

Nid yw hawl pobl i gael gwasanaethau Cymraeg yn ddibynnol ar y galw amdanynt. Ond oni bai fod defnyddwyr yn teimlo sicrwydd y bydd gwasanaethau ar gael yn ddidrafferth, mae risg na fyddant yn ceisio'u defnyddio. Yn ogystal, gall cynyddu defnydd o wasanaethau Cymraeg arwain at wella'r ddarpariaeth, drwy alluogi buddsoddiad pellach.

Mae'r blynyddoedd diwethaf wedi gweld cynnydd calonogol yn argaeledd ac ansawdd gwasanaethau Cymraeg, er bod llawer o waith i'w wneud eto cyn bod modd i siaradwyr Cymraeg fod yn gwbl hyderus y bydd unrhyw wasanaeth ar gael yn Gymraeg.

Er mwyn diogelu ac ymestyn y cynnydd hwn, mae angen i sefydliadau gynllunio a monitro'u darpariaeth yn ofalus, a chynyddu'r capasiti o fewn eu gweithlu drwy recriwtio, hyfforddi ac arloesi.

Mae canfyddiadau gwaith gwirio a wnaed yn 2018-19 yn awgrymu bod y momentwm yn arafu mewn rhai meysydd, gyda pherfformiad ar rai gwasanaethau – er ddim y cwbl o bell ffordd – wedi dirywio. Nid dyma'r adeg i laesu dwylo. Mae angen i sefydliadau barhau i fuddsoddi ac arloesi er mwyn sicrhau bod eu gwasanaethau Cymraeg ar gael yn ddi-ffael.

---

Ochr yn ochr â chynyddu'r ddarpariaeth, mae angen i sefydliadau gymell pobl i ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddefnyddio'u gwasanaethau. Golyga hyn roi sylw i'r dylanwadau ar benderfyniadau defnyddwyr, dylunio gwasanaethau i wneud pobl yn fwy tebygol o ddefnyddio'r Gymraeg, a chodi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg. Dylai gwasanaethau Cymraeg gael eu cynnig yn ddiofyn neu'n rhagweithiol, a dylid defnyddio iaith syml a dealladwy. Rydym am weld sefydliadau'n casglu tystiolaeth er mwyn mesur effaith ymdrechion i gynyddu defnydd.

Mae'r adroddiad yma'n seiliedig ar ganlyniadau meintiol ynghylch perfformiad sefydliadau, ond yn mynd ymhellach na'r ffigurau moel – mae gan fy swyddogion ddealltwriaeth drylwyr o'r rhesymau pam mae'r perfformiad fel y mae. Mae'r adroddiad yn llawn dop o arferion llwyddiannus ymarferol y dylai sefydliadau fynd ati i'w mabwysiadu.

Dros y misoedd nesaf, byddaf i a'm swyddogion yn gweithio'n ddiflino i gefnogi sefydliadau yn eu dyletswydd i gynyddu defnydd o wasanaethau Cymraeg. Rwy'n awyddus i glywed am yr arloesi sy'n digwydd, ac i ddefnyddio fy nghysylltiadau a'm dylanwad i gael y gorau allan o sefydliadau cyhoeddus ledled Cymru.



**Aled Roberts**  
Comisiynydd y Gymraeg  
Awst 2019





---

# Crynodeb gweithredol

## 1. Cyflwyniad

Mae'r adroddiad hwn yn cyflwyno tystiolaeth ynghylch perfformiad sefydliadau wrth weithredu dyletswyddau iaith, ac ynghylch profiadau'r cyhoedd o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg. Mae'r dystiolaeth yn seiliedig ar waith monitro, ymgysylltu â siaradwyr Cymraeg, a chyswllt â sefydliadau.

Bwriad yr adroddiad yw ysgogi sefydliadau i:

- sicrhau bod eu darpariaeth yn gwarantu hawliau defnyddwyr i dderbyn gwasanaethau Cymraeg
- cynyddu defnydd pobl o'r gwasanaethau hynny.

Rydym yn awgrymu camau gweithredu ymarferol mewn 3 maes:

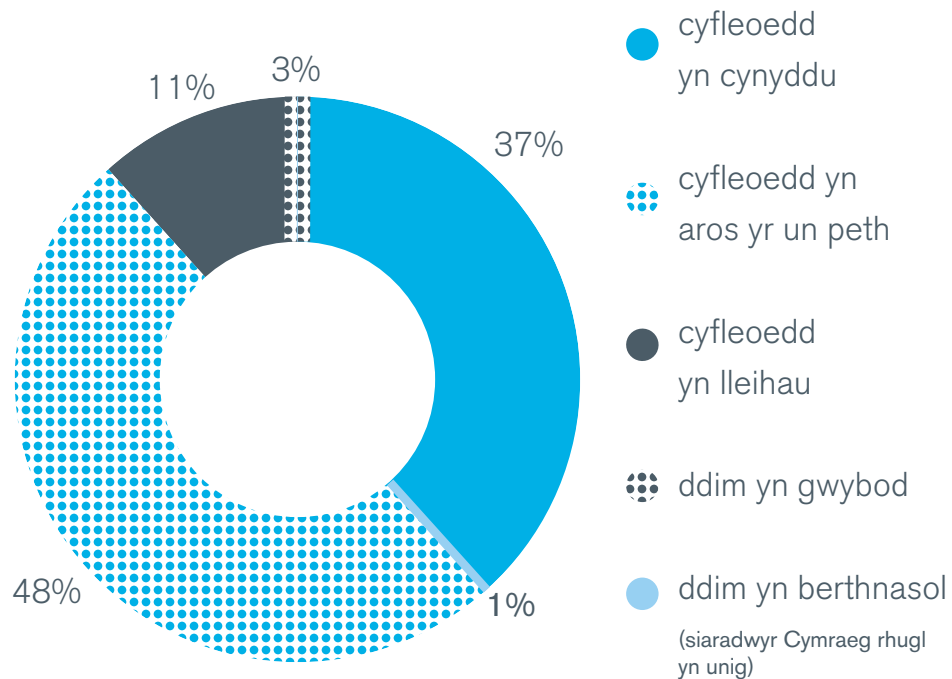
- trefniadau mewnol cadarn i sicrhau cydymffurfiaeth
- cynyddu capasiti'r gweithlu er mwyn gwella'r ddarpariaeth
- cymell pobl i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg.

Nid yw'r hawl i dderbyn gwasanaethau Cymraeg yn ddibynnol ar y galw, ond mae cynyddu argaeledd yn allweddol er mwyn cynyddu defnydd. Yn ei dro, gall defnydd uwch:

- alluogi gwella'r ddarpariaeth
- cyfrannu at gyflawni targed Cymraeg 2050 o ddyblu'r ganran sy'n defnyddio'r Gymraeg yn ddyddiol i 20% erbyn 2050
- sicrhau'r deilliannau gorau i siaradwyr Cymraeg.

## 2. Perfformiad sefydliadau yn 2018-19

**Arolwg barn:**  
cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg gyda sefydliadau cyhoeddus



### Barn y cyhoedd

"Sw'n i'n dweud bod y safonau wedi gwneud tipyn o wahaniaeth."

### Barn y cyhoedd

"Dwi'n credu bod angen dathlu'r gwasanaethau sydd bellach ar gael yn Gymraeg a rhannu llwyddiannau."



## Prif ganlyniadau

Mae gwirio gwasanaethau sampl o sefydliadau cyhoeddus yn awgrymu y gall defnyddwyr fod yn hyderus o gael gwasanaethau ysgrifenedig, a gwasanaethau y gellir cynllunio ar eu cyfer, yn Gymraeg.

Mae defnyddwyr yn llai tebygol o allu cael gwasanaethau mwy personol, neu rai amser-sensitif, yn Gymraeg.



**93%**  
o arwyddion  
yn Gymraeg



**81%**  
o ohebiaeth  
Gymraeg wedi  
derbyn ymateb, a



**78%**  
o daflenni  
yn Gymraeg



**91%**  
o'r ymatebion  
yn Gymraeg



**73%**  
o ffurflenni  
yn Gymraeg



**82%**  
o wybodaeth  
awtomatig ffôn  
yn Gymraeg



**73%**  
o dudalennau  
gwe yn Gymraeg



**46%**  
o ymholiadau  
derbynfa yr  
ymdriniwyd â nhw  
yn Gymraeg



**52%**  
o ymholiadau  
ffôn yr ymdriniwyd  
â nhw'n llawn  
yn Gymraeg



**66%**  
o bostiau Twitter a



**63%**  
o bostiau Facebook  
yn Gymraeg

---

## Cysondeb

Roedd sawl enghraifft o wasanaethau anghyson – sefydliadau'n gallu darparu yn Gymraeg weithiau, ond ddim yn gwneud hynny bob tro.

Clywsom sawl enghraifft o wasanaeth Cymraeg yn cael ei gynnig neu ei hysbysebu, ond ddim ar gael mewn gwirionedd, er enghraifft staff di-Gymraeg yn gwisgo logo iaith Gwaith, neu ddiffyg dilyniant iaith rhwng gwahanol gamau gwasanaeth.

| <b>Gwasanaeth</b>             | <b>Canran o'r holl<br/>esiemplau ar gael yn<br/>Gymraeg</b> | <b>Canran o<br/>sefydliadau'n<br/>darparu yn Gymraeg<br/>bob tro</b> |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Tudalennau gwe                | 73%                                                         | 27%                                                                  |
| Postiau Twitter               | 66%                                                         | 25%                                                                  |
| Ymateb i ohebiaeth<br>Gymraeg | 81%                                                         | 60%                                                                  |

## Cymharu â 2017-18

Dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf, gwelwyd cynnydd cyflym yn argaeledd gwasanaethau Cymraeg. Yn 2018-19, mae'r cynnydd wedi ei gynnal ar gyfer rhai gwasanaethau, ond ar gyfer eraill mae'n ymddangos fod y momentwm wedi arafu.

Mae'n galonogol fod gwasanaethau derbynfa wedi gwella, ond mae lefel y perfformiad yn dal yn annerbyniol.

Gwelwyd cynnydd ar gyfer 3 o'r 6 gwasanaeth lle roedd canlyniadau blaenorol ar gael, ac ar gyfer y 3 arall gwelwyd cwmp.

Mae'r cwmp a welwyd gyda gwasanaethau ffôn yn destun pryder, ac atgyfnerthir y pryder gan ymddygiad anghwrtais gan staff oedd yn ateb y ffôn, achos Tribiwnlys lle roedd sefydliad wedi camddehongli safon gwasanaethau ffôn, a phryderon sefydliadau am recriwtio staff rheng flaen.



**93%** ▲  
o arwyddion yn  
Gymraeg yn 2018-19  
82% yn 2017-18



**81%** ▲  
o ohebiaeth  
Gymraeg wedi  
cael ateb yn  
2018-19  
75% yn 2017-18



**46%** ▲  
o ymholiadau  
derbynfa yr  
ymdriniwyd â nhw  
yn Gymraeg yn  
2018-19  
37% yn 2017-18



**78%** ▼  
o hunaniaeth  
gorfforaethol yn  
Gymraeg yn 2018-19  
88% yn 2017-18



**73%** ▼  
o ffurflenni yn  
Gymraeg yn 2018-19  
79% yn 2017-18



**64%** ▼  
o alwadau ffôn  
wedi cael cyfarchiad  
Cymraeg yn 2018-19  
89% yn 2017-18

---

## Cymharu sectorau

Ar y cyfan, sefydliadau rheoliadau rhif 1, 2 a 4 oedd yn perfformio orau, gyda pherfformiad dros 80% ar gyfer y rhan fwyaf o wasanaethau.

Mae profiad defnyddwyr o wasanaethau sefydliadau sy'n dal yn gweithredu cynlluniau iaith yn debygol o fod yn sylweddol waeth.

Nid yw perfformiad y sefydliadau iechyd yn foddhaol o bell ffordd, ond nid yw gymaint ar ôl y sefydliadau eraill ag yr oedd mewn blynyddoedd blaenorol.

## Cymharu ardaloedd

Mae'r data'n awgrymu nad oes perthynas uniongyrchol rhwng y ganran o siaradwyr Cymraeg mewn ardal a pherfformiad cynghorau. Er mai cynghorau'r gogledd-orllewin oedd yn perfformio orau, roedd y perfformiad yn gyffelyb ar gyfer sawl rhanbarth arall (e.e. gogledd-ddwyrain, canolbarth a gorllewin, a chanol de Cymru).

Mae'r tri rhanbarth yn ne Cymru'n debyg o ran y ganran o'r trigolion sy'n siarad Cymraeg, ond mae cynghorau yng nghanol de Cymru'n llwyddo i berfformio'n well na gorllewin de Cymru a dwyrain de Cymru ar gyfer nifer o wasanaethau.

Awgryma hyn mai'r hyn sy'n gwneud gwahaniaeth yw'r trefniadau y mae sefydliadau'n yn eu rhoi ar waith, nid y nifer o siaradwyr Cymraeg sy'n byw yn eu hardal.

### 3. Trefniadau mewnol cadarn i sicrhau cydymffurfiaeth

#### Deall perfformiad y sefydliad

Dylai sefydliadau ddeall profiadau pobl sy'n defnyddio (neu'n ceisio defnyddio) eu gwasanaethau Cymraeg, er mwyn gallu gwella'r trefniadau. Gellir gwneud hyn drwy:

- o **wirio gwasanaethau ar hap** – mae gan rai sefydliadau drefniadau cryf ar gyfer hunanfonitro a sicrhau bod y canlyniadau'n arwain at welliant
- o defnyddio neu efelychu'r **trefniadau rheoli perfformiad** sydd gan sefydliadau'n barod, er enghraifft trefniadau archwilio mewnol, adrodd ar gyflawni cynlluniau gweithredol, gwerthuso prosiectau neu gofrestrau risg
- o **defnyddio cwynion ac adborth defnyddwyr** – defnyddio gweithdrefn gwyno a gweithgareddau ymgysylltu i annog pobl i rannu eu profiadau, ac ymateb yn gadarn ac adeiladol i unrhyw ddiffygion.



**55%**

**o sefydliadau oedd wedi cyhoeddi gweithdrefn gwyno**



**39%**

**o sefydliadau heb dderbyn unrhyw gwynion yn uniongyrchol**

#### Arfer llwyddiannus

"Mae gennym flwch adborth yn y dderbynfya, a chwestiynau am y Gymraeg yn yr arolwg blynyddol llais myfyrwyr. Byddwn yn cynnal sesiynau coffi a sgwrs anffurfiol yn Gymraeg, ac rydyn ni wedi penodi nifer o fyfyrwyr yn llysgenhadon y Gymraeg. Fel rhan o'u rôl, byddant yn siarad â'u cyd-fyfyrwyr am y ddarpariaeth Gymraeg, ac yn adrodd yn ôl. Caiff y Gymraeg ei thrafod yn y Cynulliad Dysgwyr hefyd."

**Lynwen Harrington, Swyddog Iaith a Safonau'r Gymraeg, Y Coleg Merthyr Tudful**

## Arweiniad effeithiol a chynllunio systematig

Dylai sefydliadau gael trefniadau cadarn i wneud yn siŵr fod holl staff a phrosesau'r sefydliad yn gweithio tuag at wella'r ddarpariaeth Gymraeg.

Mae dwy rôl bwysig o ran arweiniad:

- o **arweinydd strategol** – pennaeth neu gyfarwyddwr sydd â chyfrifoldeb am y Gymraeg, gan greu diwylliant o gefnogaeth, sicrhau buddsoddiad digonol, a chreu strwythur atebolrwydd sy'n cymryd y Gymraeg o ddifri.

### Barn staff

"Mae ganddon ni brif weithredwr newydd ac mae hi wedi ymrwymo i ddysgu Cymraeg. Mae'n gwneud gwahaniaeth mawr i'r sefydliad cyfan pan mae arweinwyr yn dangos esiampl ac yn arwain o'r blaen."

- o **unigolyn neu dîm arbenigol**, sy'n cynnig cefnogaeth weithredol, codi ymwybyddiaeth a hyfforddi staff, a chynllunio'r ddarpariaeth Gymraeg o ddydd i ddydd ac mewn prosiectau.

### Arfer llwyddiannus

"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 ddarpariaeth Gymraeg."

**Gareth Watson, Arweinydd Tîm Cyfathrebu, Cyngor Sir Ddinbych**

Mae angen i sefydliadau gynllunio'n systematig – cael dealltwriaeth glir o'r gofynion sydd arnynt, ac adnabod pa newidiadau ymarferol sy'n angenrheidiol er mwyn cydymffurfio â'r gofynion. Weithiau roedd pethau elfennol sy'n ofynnol yn y safonau heb ddigwydd (e.e. cyhoeddi datganiadau penodol), a doedd gwefannau ac apiau newydd ddim ar gael yn Gymraeg.

---

### Arfer llwyddiannus

---

“Er ein bod wedi datblygu’n darpariaeth Gymraeg dros nifer o flynyddoedd wrth weithredu’n cynllun iaith, fe wnaethon ni sylweddoli’n fuan y byddai angen cynllunio’n ofalus, a gweithredu tymor hir, er mwyn bod yn barod i gydymffurfio â’r safonau pan fyddent yn dod i rym. Rydyn ni wedi:

- o sefydlu grŵp rheoli prosiect safonau’r Gymraeg, sy’n cynnwys cynrychiolaeth o’r tair ardal o fewn y Bwrdd, a rheolwyr dylanwadol o’r gwasanaethau a’r adrannau sy’n fwyaf cyfrifol am weithredu’r safonau
- o llunio rhaglen waith safonau’r Gymraeg gyda phwyntiau gweithredu penodol er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth, sy’n cynnwys cynlluniau gweithredu lleol yn y gwahanol adrannau a gwasanaethau.”

**Eleri Hughes-Jones, Pennaeth Gwasanaethau Cymraeg,  
BIP Betsi Cadwaladr**

## 4. Cynyddu capasiti'r gweithlu er mwyn gwella'r ddarpariaeth

### Cael digon o staff â sgiliau Cymraeg

Mae profiad defnyddwyr yn ddibynnol ar sefydliadau'n cael digon o staff sy'n siarad Cymraeg, a bod y staff hynny yn y rolau cywir. I gynyddu'r capasiti i ddarparu gwasanaethau Cymraeg, mae angen i sefydliadau:

- o **adnabod sgiliau'r gweithlu presennol** – sefydlu gwaelodlin o ran nifer, lleoliad a rolau staff sy'n siarad Cymraeg. Mae angen i drefniadau cofnodi sgiliau iaith staff fod yn fwy cyson o ran amserlen a'r lefelau a ddefnyddir. Mae rhai sefydliadau'n mapio siaradwyr Cymraeg y sefydliad mewn ffordd soffistigedig
- o **gwella sgiliau Cymraeg y gweithlu presennol** – darparu cyfleoedd i staff wella'u sgiliau Cymraeg, neu ddatblygu eu gallu i ddefnyddio'r Gymraeg mewn sefyllfaoedd penodol. Roedd y rhan fwyaf o sefydliadau'n cynnig cyfleoedd i wella sgiliau, ond nid oedd yn glir i ba raddau roedd staff mewn rolau penodol yn cael eu targedu. Mae nifer o heddluoedd wedi gweld cynnydd drwy wneud gwella sgiliau Cymraeg yn rhan o'r broses dyrchafiad
- o **cynnal asesiad ystyrlon o anghenion iaith pob swydd wag** er mwyn recriwtio'r siaradwyr Cymraeg sy'n angenrheidiol. Mae'n bwysig bod yn glir wrth ddefnyddio lefelau sgiliau mewn hysbysebion swyddi, ac ni all lefelau gymryd lle categorïau angen (e.e. hanfodol, dymunol)



**Sgiliau Cymraeg wedi eu crybwyll mewn**

**67%**

**o hysbysebion swyddi**



**Sgiliau Cymraeg yn hanfodol ar gyfer**

**7%**

**o swyddi lle'u crybwyllwyd**



**Sgiliau Cymraeg yn ddymunol ar gyfer**

**88%**

**o swyddi lle'u crybwyllwyd**



- 
- o **denu siaradwyr Cymraeg i weithio i'r sefydliad**, er enghraifft drwy alluogi gwneud cais yn Gymraeg. Mae rhai sefydliadau'n addasu eu trefniadau recriwtio er mwyn cynyddu nifer y siaradwyr Cymraeg sy'n ymgeisio, er enghraifft penodi staff i'w hyfforddi yn y gwaith yn hytrach na staff sydd wedi cymhwyso'n barod, neu sefydlu cyswllt â darparwyr addysg



**24%**  
o hysbysebion  
swyddi yn  
Gymraeg



**51%**  
o hysbysebion  
swyddi'n nodi  
bod modd gwneud  
cais yn Gymraeg

- o **arloesi er mwyn rheoli'r galw am staff** – mae rhai sefydliadau'n defnyddio technoleg i gyfeirio defnyddwyr at sianeli lle mae angen llai o amser staff i ddarparu gwasanaethau, neu'n defnyddio cyfieithu awtomatig i dorri costau.

## Hyfforddi a dyrannu staff yn effeithiol

Mae angen i sefydliadau wneud y mwyaf o sgiliau staff, er mwyn gwneud yn siŵr fod gwasanaethau Cymraeg ar gael. Mae hyn yn golygu:

- o **codi ymwybyddiaeth** – rhoi arweiniad (fel hyfforddiant, deunyddiau neu ymgyrchoedd cyfathrebu) i sicrhau bod pawb yn y sefydliad yn gwybod y gofynion a sut i ddelio â chyswllt Cymraeg. Gwelsom enghreifftiau o sefydliadau'n methu â sicrhau bod aelodau staff yn gweithredu'n unol â threfniadau cydymffurfio corfforaethol, ac mewn rhai achosion roedd staff yn ymddwyn yn anghwrtais wrth i ni wirio gwasanaethau ffôn a derbynfa

### Ymatebion staff

"Speak English to me"

"There's obviously no language barrier, but if you want to speak to someone in Welsh – ok"

"There's no Welsh spoken here"

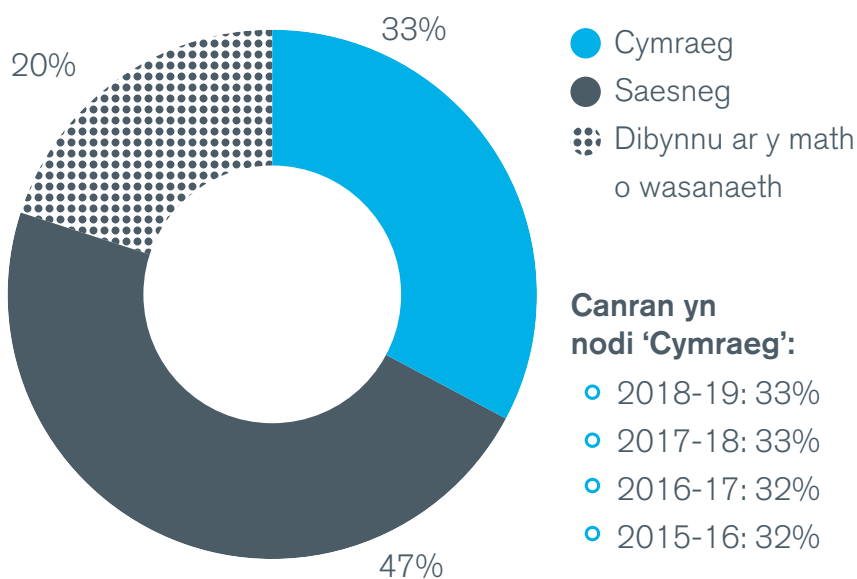
"I don't like making a fuss"

- o **trefnu a lleoli staff yn effeithiol**, er enghraifft trefniadau rota effeithiol, systemau cyfeirio ffôn, a threfniadau gweithio ystwyth, neu leoli swyddfeydd mewn ardaloedd lle mae digon o siaradwyr Cymraeg ar gael. Cafwyd profiadau o staff sy'n siarad Cymraeg ddim ar gael i ddarparu gwasanaethau hyd yn oed pan oedd y gwasanaeth yn cael ei hyrwyddo. Mae rhai sefydliadau wedi ffurfio partneriaethau er mwyn cynyddu'r pŵl o siaradwyr Cymraeg sydd ar gael i ddarparu gwasanaeth yn gyflym.

## 5. Cymell pobl i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg

Mae data am ddefnydd o wasanaethau Cymraeg yn ddarniog ac anghyson, ond credwn fod y defnydd yn isel ar hyn o bryd.

### Arolwg barn: “Pa iaith fyddai’n well gennych ei defnyddio wrth ddelio â sefydliadau cyhoeddus?”



Drwy gynnal arolwg barn a sesiynau cysgodi defnyddwyr, a drwy siarad â phobl mewn grwpiau trafod, rydym wedi casglu mai'r hyn sydd ei angen ar siaradwyr Cymraeg er mwyn newid eu patrymau defnydd yw:

- sicrwydd fod gwasanaeth Cymraeg ar gael
- gwasanaeth Cymraeg sydd o leiaf yr un mor hawdd, cyflym a didrafferth â'r gwasanaeth Saesneg
- cychwyn y cyswllt yn Gymraeg yn ddiofyn, neu roi cynnig rhagweithiol
- sicrwydd na fydd defnyddio'r Gymraeg yn eu rhoi dan unrhyw anfantais o ran canlyniad neu gyflymder y broses
- iaith hawdd ei deall.

---

Dylai sefydliadau gymhwyso theori ymddygiadol i'r gwaith o gynyddu defnydd o wasanaethau Cymraeg. Mae rhai o'r prif syniadau perthnasol yn cynnwys bod:

- o pobl yn awyddus i wneud yr hyn y maent yn ei ystyried sy'n normal ac yn gymeradwy'n gymdeithasol
- o pobl yn dueddol o ddilyn yr opsiwn diofyn a osodir gan y sefydliad yn hytrach na gwneud eu dewis ymwybodol eu hunain
- o pobl yn awyddus i osgoi colledion, er enghraifft oedi neu gael eu trin yn llai ffafriol.

### **Dylunio gwasanaethau i wneud pobl yn fwy tebygol o ddefnyddio'r Gymraeg**

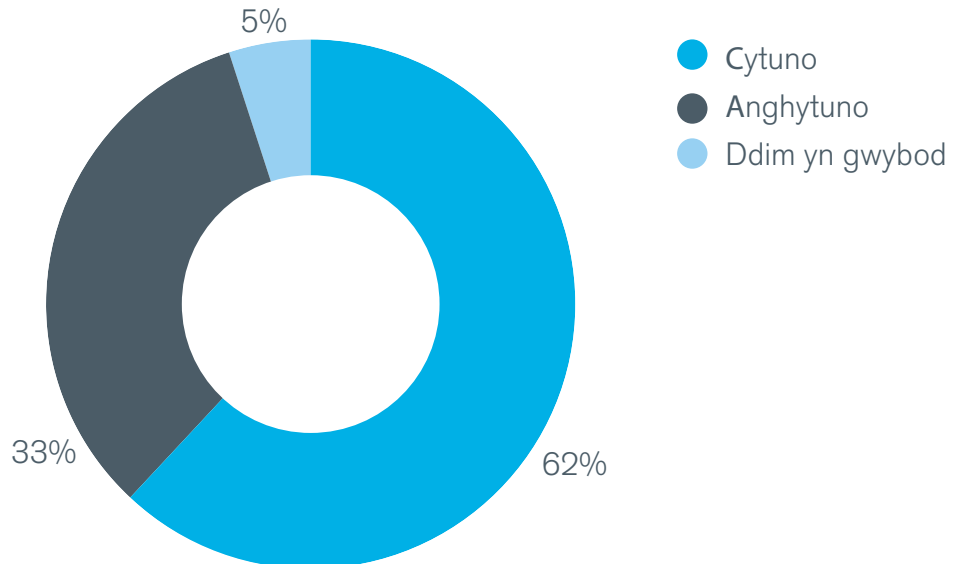
Dros y blynyddoedd, mae wedi bod yn arferol i sefydliadau ddylunio'u gwasanaethau fel ei bod yn ymddangos mai'r Saesneg yw'r opsiwn diofyn neu amlycaf, neu – ar y gorau – fod yr opsiynau Cymraeg a Saesneg yn gyfartal. I hybu gwasanaethau Cymraeg, gall sefydliadau fynd ati'n rhagweithiol i wneud defnyddwyr yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg. Dulliau o wneud hyn yw:

- o **cynnig y gwasanaeth Cymraeg yn ddiofyn neu'n rhagweithiol**
  - sicrhau bod y gwasanaeth yn ymddangos yn Gymraeg yn gyntaf, neu fod defnyddwyr yn cael cynnig gwirioneddol i ddefnyddio'r Gymraeg ar ddechrau'r broses. Dylid cyfarch defnyddwyr yn Gymraeg a rhoi sylw manwl i'r amgylchedd darparu gwasanaeth er mwyn cyflyru pobl i ddefnyddio'r Gymraeg. Mae enghreifftiau o sefydliadau'n gosod y Gymraeg fel yr opsiwn awtomatig, ac yn cymell defnyddwyr i fynd i ochr Gymraeg gwefannau

#### **Barn y cyhoedd**

“Dwi ddim yn hoffi gwneud ffys – dwi'n dueddol o jyst derbyn beth sy'n cael ei gynnig i fi.”

**Arolwg barn: “Mae sefydliadau cyhoeddus yn gofyn i mi ym mha iaith yr hoffwn i ddelio â nhw”**



- o **cofnodi dewis iaith defnyddwyr a gweithredu’n unol â’r dewis hwnnw.** Mae’r Comisiynydd wedi cynnull Grŵp Tasg a Gorffen ar ddatrysiadau technegol o ran cofnodi a rhannu dewis iaith, sy’n argymhell defnyddio geiriad cyson, wedi’i brofi gyda defnyddwyr, ar gyfer sefydlu dewis iaith, ac ystyried cofnodi dewis iaith wrth gaffael systemau TG
- o **sicrhau bod gwasanaethau Cymraeg o ansawdd da** – ni ddylid gweld unrhyw oedi, anghywirdeb neu fylchau yn y gwasanaeth Cymraeg. Cymerai dros ddwbl yr amser i sefydliadau ymateb i ohebiaeth Gymraeg

**Barn y cyhoedd**

“Roedd hi’n anodd iawn cael rhywun i siarad Cymraeg efo – roedd angen aros dros 10 munud. Felly y tro nesaf, nes i ddim defnyddio’r Gymraeg, a chael ateb yn syth.”



**98%**

**o ymatebion i ymholiadau ysgrifenedig Saesneg yn ateb yr ymholiad yn llawn, ond dim**



**88%**

**o ymatebion i ymholiadau Cymraeg**



**22%**

**o dudalennau gwe Cymraeg yn trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg oherwydd mân wallau, testun ar goll, neu gynnwys ddim yn gweithio'n iawn**

- o **defnyddio iaith glir a dealladwy, a chynnig gwasanaethau'n ddwyieithog** i ganiatáu i bobl ddefnyddio'r Gymraeg ond cyfeirio at y Saesneg i wneud yn siŵr eu bod wedi deall yn iawn.

#### Barn y cyhoedd

"Mae'n rhaid iddo fod yn syml yn does? Be 'di pwynt rhoi geiriau cymhleth? I rhywun sydd falle'n dysgu Cymraeg sy'n trio iwsio gwasanaethau Cymraeg, os ydyn nhw yn defnyddio geiriau cymhleth fydden nhw ddim yn dallt ac yn troi i'r Saesneg."

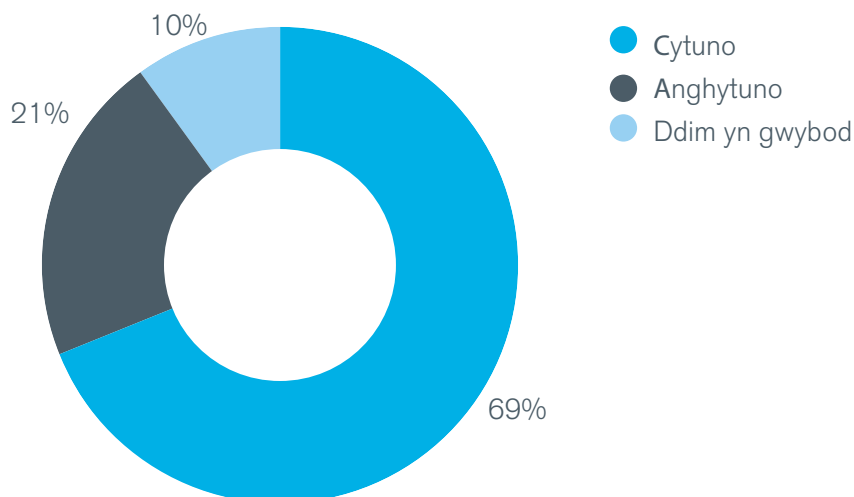
#### Codi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg

Gyda gwasanaethau Cymraeg heb fod ar gael fel y dylent am flynyddoedd, mae angen i sefydliadau bwysleisio bod newid wedi digwydd, a gwneud yn siŵr fod defnyddwyr yn ymwybodol o'r gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael.

#### Barn y cyhoedd

"Pan mae 'na ryw fath o ddigwyddiad yn y coleg mae pawb yn gwybod amdano achos mae posteri ym mhob man. Dyle bod gwasanaethau Cymraeg yn cael eu hyrwyddo yr un mor amlwg."

### Arolwg barn: “Rydw i’n gwybod pa fath o wasanaethau mae gen i hawl i’w derbyn yn Gymraeg gan sefydliadau cyhoeddus”



Gellir codi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg drwy:

- o **roi gwybod am wasanaethau Cymraeg yn gyffredinol.** Roedd prinder enghreifftiau o ymgyrchoedd hirdymor, cydlynus i hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg, er bod tua chwarter y sefydliadau a holwyd wedi sôn am ddefnyddio'r cyfryngau cymdeithasol, datganiadau i'r wasg ac ati. Mae defnyddio logo laith Gwaith ar fathodynau, arwyddion ac ati'n ffordd syml ac effeithiol o roi gwybod bod gwasanaethau Cymraeg ar gael. Dylai sefydliadau gyhoeddi'r dogfennau gofynnol (adroddiad blynyddol, trefniadau cydymffurfio a goruchwyllo, etc) sy'n rhoi sicrwydd i ddefnyddwyr

#### Barn y cyhoedd

“Mae gorfod gofyn i rywun siarad Cymraeg, a'r posibilrwydd o gael eich gwrthod, yn lletchwith. Os dwi'n gweld eu bod nhw yn gwisgo bathodyn laith Gwaith, wna i siarad Cymraeg yn syth.”

- o **tynnu sylw at wasanaethau Cymraeg penodol.** Mae'r safonau'n ei gwneud yn ofynnol cymryd camau syml fel cynnwys datganiad er mwyn nodi bod opsiwn Cymraeg ar gael gyda gwasanaethau penodol, ond siomedig yw'r ganran o sefydliadau sy'n gwneud hynny.

#### Casglu tystiolaeth er mwyn mesur cynnydd

Dylai sefydliadau gasglu tystiolaeth feintiol gadarn er mwyn gallu profi a yw eu hymdrechion i gynyddu defnydd o wasanaethau Cymraeg yn gweithio ai peidio, a gosod targedau pendant.

---

# 1. Cyflwyniad

## 1.1 Cyd-destun strategol – hawliau a defnydd

- 1.1.1 Dyma'r pumed adroddiad sicrwydd i'r Comisiynydd ei gyhoeddi. Pwrpas adroddiadau sicrwydd yw rhoi barn y Comisiynydd ar y modd y mae sefydliadau'n gweithredu er mwyn cydymffurfio â'u dyletswyddau iaith, gan roi sylw penodol i brofiadau defnyddwyr gwasanaethau Cymraeg. Ein bwriad yw bod sefydliadau'n defnyddio canfyddiadau'r adroddiad fel sail tystiolaeth i newid eu dulliau o weithredu.
- 1.1.2 Mae'r adroddiad hwn yn canolbwyntio ar sut y gall sefydliadau:
- sicrhau bod eu darpariaeth yn gwarantu hawliau defnyddwyr i dderbyn gwasanaethau Cymraeg, ac yn cydymffurfio â dyletswyddau
  - cynyddu defnydd pobl o'r gwasanaethau hynny.
- 1.1.3 Nid yw'r hawl i dderbyn gwasanaethau Cymraeg yn ddibynnol ar y galw, ond mae cynyddu argaeledd yn allweddol er mwyn cynyddu defnydd. Yn ei dro, bydd defnydd uwch yn galluogi gwella'r ddarpariaeth.
- 1.1.4 Mae Mesur y Gymraeg 2011 yn nodi, wrth ddiffinio safonau'r Gymraeg, mai rhan o'u bwriad yw "hybu neu hwyluso defnyddio'r Gymraeg".
- 1.1.5 Mae "cynyddu ystod y gwasanaethau a gynigir i siaradwyr Cymraeg, a chynyddu'r defnydd o wasanaethau Cymraeg" yn un o nodau strategaeth Llywodraeth Cymru, Cymraeg 2050. Dyma un o'r dulliau a nodir er mwyn cyrraedd y targed o ddyblu'r ganran sy'n defnyddio'r Gymraeg yn ddyddiol i 20% erbyn 2050.

"Mae'n hollbwysig nad oes unrhyw beth yn rhwystro pobl rhag derbyn gwasanaethau yn Gymraeg a bod gwasanaethau yn mynd ati'n rhagweithiol i gynnig y Gymraeg, bod gwasanaethau Cymraeg yn eang, ac o ansawdd cyfatebol i'r hyn a gynigir yn Saesneg."

### Strategaeth Cymraeg 2050



- 
- 1.1.6 Mae'r strategaeth hefyd yn sôn am "ddenu a meithrin sylfaen gynyddol o gwsmeriaid ar gyfer gwasanaethau Cymraeg" drwy "farchnata deallus" a "dull gweithredu sy'n canolbwyntio ar y cwsmer". Nodir bod y "cyfrifoldeb ar y darparwyr i gynllunio gwasanaethau mewn ffordd sy'n diwallu anghenion y cwsmer", a bod angen "deall yn well yr hyn a allai helpu siaradwyr Cymraeg o bob gallu i ddefnyddio'r Gymraeg mewn amgylchiadau lle nad ydynt wedi arfer gwneud hynny".

## 1.2 Tystiolaeth sy'n sail i'r adroddiad

- 1.2.1 Mae'r adroddiad yn seiliedig ar dystiolaeth gadarn ac amrywiol, gan gynnwys:
- **monitro** – cynnal arolygon profiad defnyddwyr (gwirio gwasanaethau fel gohebiaeth, ffôn, derbynfeydd, arwyddion, peiriannau hunanwasanaeth, dogfennau, hunaniaeth gorfforaethol, apiau, gwefannau ac ati); gwirio adroddiadau blynyddol, dogfennau atodol a hysbysebion swyddi; a gofyn i sefydliadau am dystiolaeth drwy astudiaethau thematig ynghylch cofnodi a gwella sgiliau Cymraeg, a mesur a chynyddu defnydd o wasanaethau
  - **ymgysylltu** – cynnal grwpiau trafod ledled Cymru, arolwg barn, a gwaith cysgodi defnyddwyr
  - **cyswllt â sefydliadau** – argraffiadau swyddogion sy'n delio â sefydliadau wrth roi cefnogaeth i gydymffurfio, gosod safonau, a chynnal ymchwiliadau.
- 1.2.2 O ran arolygon profiad defnyddwyr, dylid nodi:
- mae'r canlyniadau'n seiliedig ar wirio gwasanaethau sampl o draean sefydliadau rheoliadau rhif 1, 2, 4, 5, 6, a 7, a detholiad o sefydliadau sy'n gweithredu cynlluniau iaith, oni nodir yn wahanol
  - gwiriwyd y gwasanaethau dair gwaith yn ystod y flwyddyn yn y rhan fwyaf o achosion
  - roedd canlyniadau yn 2017-18 yn seiliedig ar brofi gwasanaethau'r holl sefydliadau perthnasol – eleni, mae'r canlyniadau ar gyfer sampl ar hap o draean o sefydliadau

- yn y rhan fwyaf o achosion, adroddir ar brofiad y defnyddiwr yn hytrach na chydymffurfiaeth â safonau neu gynlluniau iaith. Mae'r canlyniadau weithiau'n cyfeirio at sefydliadau nad oedd dan ddyletswydd i gydymffurfio â'r gofynion penodol (e.e. wedi herio'r ddyletswydd, diwrnod gosod heb basio, gofynion is wedi eu gosod, neu'n gweithredu cynlluniau iaith)
- roedd yr holl sefydliadau'n gweithredu safonau'r Gymraeg yn ystod y cyfnod dan sylw, ac eithrio sefydliadau rheoliadau rhif 7 a sefydliadau cynlluniau iaith.

1.2.3 Mae'r sefydliadau sy'n gweithredu dyletswyddau iaith yn cynnwys:

| Grŵp o sefydliadau | Sefydliadau penodol                                                                                                    | Dyletswyddau                                                                     |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Rheoliadau rhif 1  | Cynghorau sir, parciau cenedlaethol a Llywodraeth Cymru (26 sefydliad)                                                 | Gweithredu safonau ers 30/03/2016                                                |
| Rheoliadau rhif 2  | Sefydliadau cenedlaethol amrywiol (32 sefydliad)                                                                       | Gweithredu safonau ers 25/01/2017                                                |
| Rheoliadau rhif 4  | Tribiwnlysoedd Cymru (6 sefydliad)                                                                                     | Gweithredu safonau ers 30/03/2017                                                |
| Rheoliadau rhif 5  | Heddluoedd, comisiynwyr heddlu a throsedd, a gwasanaethau tân (16 sefydliad)                                           | Gweithredu safonau ers 30/03/2017                                                |
| Rheoliadau rhif 6  | Prifysgolion a sefydliadau addysg bellach (25 sefydliad)                                                               | Gweithredu safonau ers 01/04/2018                                                |
| Rheoliadau rhif 7  | Byrddau iechyd, ymddiriedolaethau'r GIG, a chynghorau iechyd cymuned (18 sefydliad)                                    | Gweithredu cynlluniau iaith yn ystod 2018-19<br>Gweithredu safonau o 30/05/2019  |
| Cynlluniau iaith   | Adrannau ac asiantaethau gweithredol Llywodraeth y DU a chwmnïau a sefydliadau eraill sy'n gweithredu cynlluniau iaith | Gweithredu cynlluniau iaith (dim bwriad o osod safonau arnynt yn y dyfodol agos) |

1.2.4 Mae methodoleg lawn, a rhestr o'r sefydliadau perthnasol, ar ddiwedd yr adroddiad.

---

## 2. Perfformiad sefydliadau yn 2018-19

### Barn y Comisiynydd

Rwy'n falch fod ein gwaith gwirio ni'n awgrymu bod perfformiad wedi parhau i wella neu aros yn gyson ar gyfer nifer o wasanaethau, a bod barn y cyhoedd yn cefnogi hynny. Mae'n arbennig o galonogol gweld cynnydd mewn ardaloedd o Gymru lle nad yw gwasanaethau bob amser wedi bod yn gryf, a gweld nad yw lleoliad yn rhwystro i gyflawni.

Fodd bynnag mae anghysondeb yn broblem, gyda rhai gwasanaethau heb fod ar gael bob tro. Mae gwasanaethau personol yn llai tebygol o fod ar gael, gyda gwasanaethau ffôn wedi dirywio ers y llynedd.

Er mwyn datrys hyn, rwyf am weld sefydliadau'n gwella'u trefniadau mewnol ac yn cynyddu capasiti'r gweithlu – edrychaf ymlaen at weld sefydliadau'n gweithredu ar sail adrannau dilynol yr adroddiad hwn.

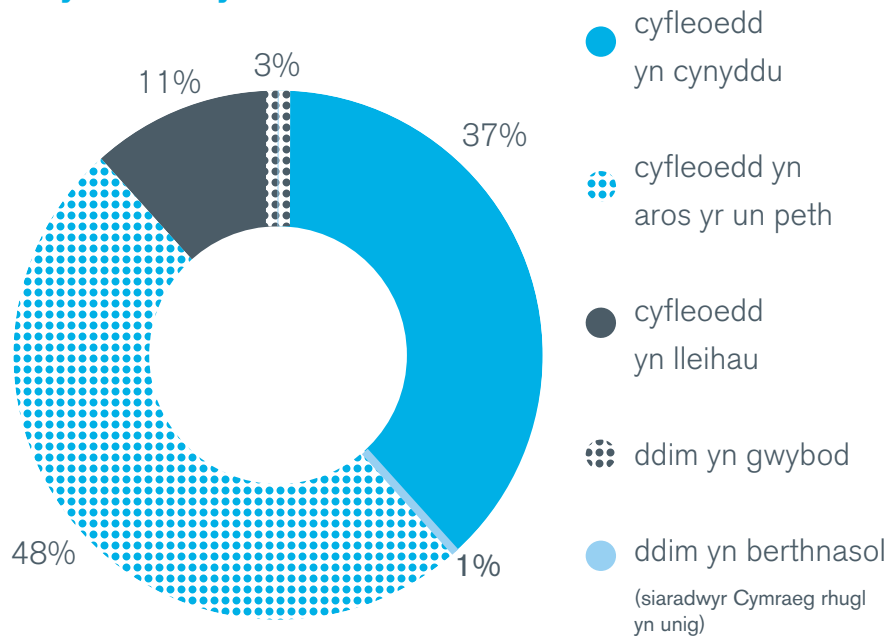
---

## 2.1 Argaeledd gwasanaethau yn 2018-19

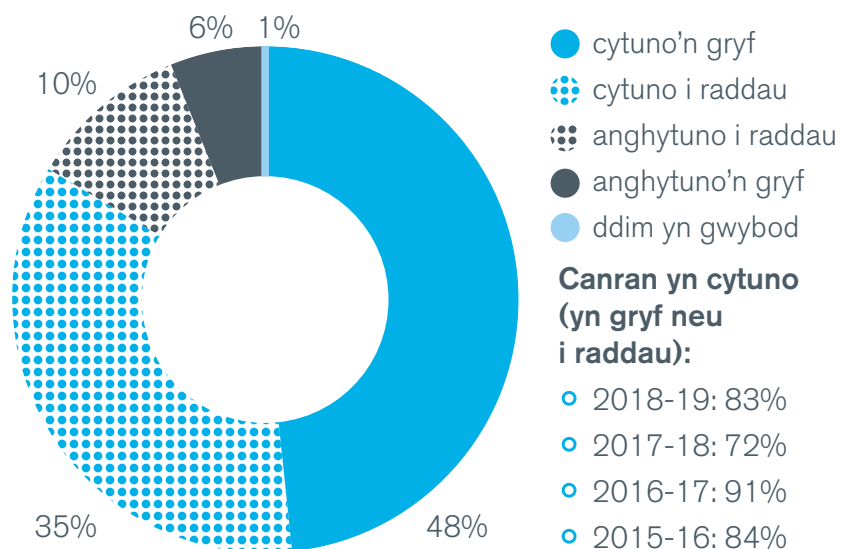
### Barn defnyddwyr

2.1.1 Gofynnwyd nifer o gwestiynau i ymatebwyr arolwg barn ynghylch argaeledd ac ansawdd gwasanaethau Cymraeg.

#### Arolwg barn: cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg gyda sefydliadau cyhoeddus

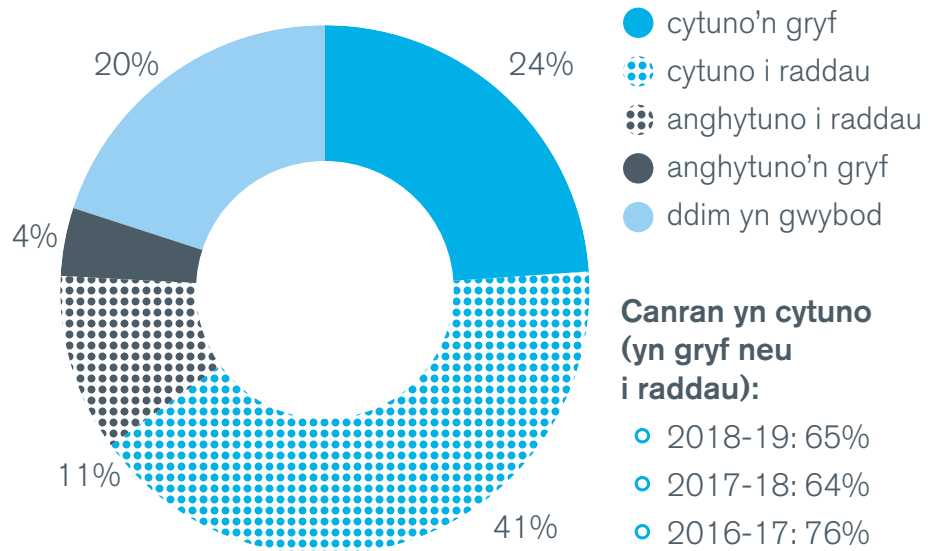


#### Arolwg barn: "Fel arfer, rydw i'n gallu delio â sefydliadau cyhoeddus yn Gymraeg os ydw i'n dymuno gwneud hynny"



(ymatebwyr oedd yn dymuno defnyddio'r Gymraeg gyda sefydliadau cyhoeddus bob amser neu weithiau yn unig)

### Arolwg barn: “Mae gwasanaethau Cymraeg sefydliadau cyhoeddus yn gwella”



2.1.2 Er bod grwpiau trafod wedi tueddu i ganolbwyntio ar enghreifftiau penodol lle nad oedd gwasanaethau Cymraeg wedi eu darparu yn ôl y disgwyl, roedd teimlad cyffredinol fod y sefyllfa erbyn hyn yn well nag o'r blaen.

#### Barn y cyhoedd

“Swm i'n dweud bod y safonau wedi gwneud tipyn o wahaniaeth.”

“Dwi'n gweld y cyngor lleol yn gwneud tipyn yn fwy o gynllunio a pharatoi ar draws pob adran erbyn hyn.”

“Dwi wedi cael profiad da o ffonio llinell ddim mewn argyfwng yr heddlu – gwasanaeth cwbl Gymraeg.”

“Dwi'n credu bod angen dathlu'r gwasanaethau sydd bellach ar gael yn Gymraeg a rhannu llwyddiannau.”

“Mae e-byst gan y Brifysgol bob tro yn ddi-ffael yn ddwyieithog rŵan.”

## Canlyniadau gwirio – prif wasanaethau

- 2.1.3 Os nad yw defnyddwyr yn hollol siŵr y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael, gallant ofni y bydd ceisio defnyddio'r gwasanaeth yn Gymraeg yn ymdrech wastraff. Gan fod gwasanaethau Cymraeg wedi bod yn ddiffygiol tan y blynyddoedd diwethaf, yn aml bydd gan siaradwyr Cymraeg ragdybiaeth – ar sail eu profiadau blaenorol – na fydd gwasanaethau ar gael. Mae angen i wasanaethau fod ar gael yn aml iawn er mwyn gwyrddroi'r rhagdybiaeth honno.

### Barn y cyhoedd

“Os yw'r gwasanaeth ar gael, does gen i ddim problem ei ddefnyddio.”



**93%**  
o arwyddion  
yn Gymraeg



**81%**  
o ymholiadau  
ysgrifenedig  
Cymraeg wedi  
derbyn ymateb, a



**78%**  
o daflenni  
yn Gymraeg



**91%**  
o'r ymatebion  
yn Gymraeg



**73%**  
o ffurflenni  
yn Gymraeg



**82%**  
o wybodaeth  
awtomatig ffôn  
yn Gymraeg



**73%**  
o dudalennau  
gwe yn Gymraeg



**46%**  
o ymholiadau  
derbynfa yr  
ymdriniwyd â nhw  
yn Gymraeg



**52%**  
o ymholiadau ffôn  
yr ymdriniwyd â  
nhw'n llawn yn  
Gymraeg



**66%**  
o bostiau Twitter a



**63%**  
o bostiau Facebook  
yn Gymraeg

- 
- 2.1.4 Mae'r tabl yn dangos y perfformiad cyffredinol sefydliadau o ran darparu gwahanol wasanaethau yn Gymraeg, ar sail canlyniadau arolygon profiad defnyddwyr. Mae'n dangos sawl gwaith roedd y maen prawf yn cael ei fodloni, allan o'r holl droeon pan gyrchwyd gwasanaeth neu ddeunydd. Yn y rhan fwyaf o achosion, cyrchwyd pob gwasanaeth neu ddeunydd dair gwaith ar gyfer pob sefydliad yn y sampl.
- 2.1.5 Mae perfformiad yn gryfach ar gyfer gwasanaethau a deunyddiau lle:
- mae modd eu darparu unwaith ac am byth drwy sicrhau bod testun neu systemau ar gael yn Gymraeg (e.e. arwyddion, gwybodaeth ac opsiynau awtomatig ar y ffôn, gwefannau, ffurflenni), neu
  - mae angen anfon testun at siaradwr Cymraeg (naill ai i ddelio â'r mater neu i'w gyfieithu), ond nad oes pwysau amser sylweddol ar gyfer hyn (e.e. gohebiaeth, datganiadau i'r wasg).
- 2.1.6 Mae perfformiad yn wannach ar gyfer gwasanaethau lle mae angen i aelod o staff sy'n siarad Cymraeg fod ar gael ar yr adeg pan fo'r gwasanaeth yn cael ei gyrchu er mwyn darparu gwasanaeth personol (e.e. derbynfa a ffôn).
- 2.1.7 Mae perfformiad ffôn sefydliadau sydd dan safonau yn amrywio yn unol â'r ddyletswydd sydd arnynt. Mae dau opsiwn i'r Comisiynydd o ran y safonau y gellir eu gosod ar sefydliadau. Mae'r sefydliadau sydd dan y gofynion uwch – darparu gwasanaeth cyflawn yn Gymraeg – yn perfformio'n dda. Ond mae'r sefydliadau sydd dan y gofynion is – darparu gwasanaeth Cymraeg nes bod angen trosglwyddo i rywun di-Gymraeg i roi ateb ar bwnc penodol – yn llai tebygol o gydymffurfio â'r gofynion is hynny hyd yn oed.
- 2.1.8 Mae'r perfformiad ar gyfer gwahanol fathau o ddogfennau'n amrywio'n fawr. Mae hyn yn adlewyrchu'r ffaith fod dyletswyddau gwahanol ar sefydliadau. Mae'r perfformiad yn well ar gyfer y mathau o ddogfennau sydd fwyaf defnyddiol i'r cyhoedd.

---

## Prif ganlyniadau gwirio 2018-19

---

### Arwyddion

|                        |     |
|------------------------|-----|
| Holl destun yn Gymraeg | 93% |
|------------------------|-----|

---

### Gohebiaeth

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| Gohebiaeth Gymraeg – ymateb Cymraeg (os derbyniwyd) | 91% |
|-----------------------------------------------------|-----|

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| Gohebiaeth Gymraeg – wedi derbyn ymateb (unrhyw iaith) | 81% |
|--------------------------------------------------------|-----|

---

### Galwadau ffôn

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| Gwybodaeth awtomatig yn Gymraeg (os ar gael) | 82% |
|----------------------------------------------|-----|

|                                            |     |
|--------------------------------------------|-----|
| Opsiynau awtomatig yn Gymraeg (os ar gael) | 73% |
|--------------------------------------------|-----|

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| Cyfarchiad Cymraeg gan y derbynnydd | 64% |
|-------------------------------------|-----|

|                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Darparu ateb cyflawn i'r ymholiad yn Gymraeg<br>(holl sefydliadau yn y sampl) | 52% |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|

### Canlyniadau penodol fesul dyletswydd:

|                                                                                              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Darparu ateb cyflawn i'r ymholiad yn Gymraeg<br>(sefydliadau dan safonau perthnasol yn unig) | 82% |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

|                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Darparu ateb cyflawn yn Gymraeg neu wasanaeth Cymraeg<br>nes bod angen trosglwyddo at rywun di-Gymraeg i ddarparu<br>gwybodaeth ar bwnc penodol (sefydliadau dan safonau<br>perthnasol yn unig) | 56% |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

---

### Gwefannau

|                                                         |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| Tudalen hafan prif wefan y sefydliad ar gael yn Gymraeg | 80% |
|---------------------------------------------------------|-----|

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| Tudalennau a'r testun i gyd yn Gymraeg | 73% |
|----------------------------------------|-----|

---

### Hunaniaeth gorfforaethol

|                      |     |
|----------------------|-----|
| Ymddangos yn Gymraeg | 78% |
|----------------------|-----|

---



---

### **Dogfennau**

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Holl fathau o ddogfennau – ar gael yn Gymraeg                                           | 66% |
| Llyfryn, taflen, pamffled neu gerdyn – ar gael yn Gymraeg                               | 78% |
| Datganiad i'r wasg – ar gael yn Gymraeg                                                 | 77% |
| Ffurflen – ar gael yn Gymraeg                                                           | 73% |
| Canllaw / cod ymarfer – ar gael yn Gymraeg                                              | 72% |
| Polisi / strategaeth / adroddiad blynyddol / cynllun corfforaethol – ar gael yn Gymraeg | 67% |
| Rheolau – ar gael yn Gymraeg                                                            | 60% |
| Agenda, papurau a chofnodion y cyfarfod bwrdd rheoli / cabinet – ar gael yn Gymraeg     | 45% |
| Papur ymgynghori – ar gael yn Gymraeg                                                   | 44% |
| Tystysgrif / trwydded – ar gael yn Gymraeg                                              | 13% |

### **Cyfryngau cymdeithasol**

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| Twitter – nifer postiau a oedd ar gael yn Gymraeg  | 66% |
| Facebook – nifer postiau a oedd ar gael yn Gymraeg | 63% |

### **Derbynfeydd**

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| Ymdrin ag ymholiad yn Gymraeg       | 46% |
| Cyfarchiad Cymraeg gan y derbynnydd | 40% |

---

---

## Cysondeb

- 2.1.9 Mae enghreifftiau o anghysondeb o ran argaeledd gwasanaethau – sefydliadau'n abl i ddarparu gwasanaeth Cymraeg weithiau, ond ddim yn gwneud hynny bob tro. Awgryma hynny nad oes gan sefydliadau ddealltwriaeth ddigon da o'u perfformiad eu hunain, neu drefniadau ar gyfer rhag-weld a rhwystro diffygion. Er enghraifft:

| Gwasanaeth                 | Canran o'r holl esiamplau ar gael yn Gymraeg | Canran o sefydliadau'n darparu yn Gymraeg bob tro |
|----------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Tudalennau gwe             | 73%                                          | 27%                                               |
| Postiau Twitter            | 66%                                          | 25%                                               |
| Postiau Facebook           | 63%                                          | 23%                                               |
| Rheolau                    | 60%                                          | 29%                                               |
| Ymateb i ohebiaeth Gymraeg | 81%                                          | 60%                                               |

- 2.1.10 Roedd enghreifftiau eraill o anghysondeb yn cynnwys:

- sefydliadau'n perfformio'n well gydag un platfform cyfryngau cymdeithasol na'r llall – er enghraifft, roedd 87% o bostiau Twitter un sefydliad ar gael yn Gymraeg, ond dim ond 27% o'r postiau Facebook
- dywedodd myfyrwyr mewn grwpiau trafod fod cyfrwng iaith gohebiaeth yn amrywio o un adran i'r llall neu'n ddibynnol ar iaith yr aelod staff
- dywedodd pobl mewn grŵp trafod fod anghysondeb o ran iaith negeseuon gan yr ysbyty.

### Barn y cyhoedd

“Yn ddiweddar dwi wedi sylwi 'mod i'n cael rhai negeseuon testun o'r ysbyty yn Saesneg yn unig, er mod i'n cael rhai dwyieithog weithia. Mae'r rhai Saesneg yn dod o adran neu glinig penodol, dwi'n meddwl.”

“Dwi newydd gychwyn derbyn negeseuon testun gan yr ysbyty yn fy atgoffa fi am apwyntiada. Ges i un dwyieithog i ddechra yn fy nghyflwyno fi i'r gwasanaeth testun, ond 'mond yn Saesneg dwi 'di cael pob un ers hynny.”

2.1.11 Agwedd arall ar anghysondeb yw gwasanaethau heb fod ar gael i'r graddau y mae sefydliadau wedi eu hyrwyddo, neu ddiffyg dilyniant rhwng gwahanol gamau. Er enghraifft:

- roedd sawl enghraifft, wrth wirio gwasanaethau ffôn, lle nad oedd neb ar gael i ddarparu gwasanaeth ar ôl i ni ddewis yr opsiwn Cymraeg

### Barn y cyhoedd

“Mae'r dewis iaith yno ar ddechrau galwad, ond neb yno i siarad Cymraeg!”

“Ti'n pwysu 1 i gael lein Gymraeg, a wedyn maen nhw'n deud “Sorry, I don't speak Welsh” a ti'n troi i'r Saesneg dwyt, dyna ni.”

- roedd un o fynychwyr grŵp trafod myfyrwyr wedi cael gohebiaeth Gymraeg yn ei gwahodd i gyfweliad prifysgol, ond roedd y cyfweliad ei hun yn Saesneg heb unrhyw rybudd
- roedd mynychwr grŵp trafod wedi ticio bocs ar ffurflen trefnu prawf gyrru'n mynegi dymuniad i gael prawf Cymraeg, ond doedd yr arholwr ddim yn siarad Cymraeg
- roedd mynychwr grŵp trafod wedi cael llythyr Cymraeg ond dim modd trafod y llythyr yn Gymraeg ar y ffôn
- ymchwiliwyd i achos lle roedd system talu dirwyon ar y ffôn yn cynnig gwasanaeth Cymraeg ond y dderbynneg ddilynol yn uniaith Saesneg
- sawl enghraifft o staff y gwasanaeth iechyd yn gwisgo dillad gwaith â logo iaith Gwaith er nad ydynt yn siarad Cymraeg.

## Barn y cyhoedd

“Mae hi'n broblem fod lot o bobl sydd ddim yn siarad Cymraeg yn gwisgo bathodyn oren hefyd.”

## 2.2 Cymariaethau

### Cymharu â 2017-18

2.2.1 Ar gyfer rhai gwasanaethau, mae modd cymharu canlyniadau'n fras â 2017-18. Mae hyn yn berthnasol i 6 arolwg: arwyddion, gohebiaeth, derbynfeydd, galwadau ffôn, hunaniaeth gorfforaethol, a rhai mathau o ddogfennau (ffurflenni a rheolau).



**93%** ▲

o arwyddion yn  
Gymraeg yn 2018-19

82% yn 2017-18



**73%** ▼

o ffurflenni yn  
Gymraeg yn 2018-19

79% yn 2017-18



**81%** ▲

o ymholiadau  
ysgrifenedig  
Cymraeg wedi  
cael ateb yn 2018-19

75% yn 2017-18



**78%** ▼

o hunaniaeth  
gorfforaethol  
yn Gymraeg yn  
2018-19

88% yn 2017-18



**46%** ▲

o ymholiadau  
derbynfa yr  
ymdriniwyd â nhw  
yn Gymraeg yn  
2018-19

37% yn 2017-18



**64%** ▼

o alwadau ffôn  
wedi cael cyfarchiad  
Cymraeg yn  
2018-19

89% yn 2017-18

Roedd canlyniadau yn 2017-18 yn seiliedig ar brofi gwasanaethau'r holl sefydliadau perthnasol – eleni, mae'r canlyniadau ar gyfer sampl ar hap o draean o sefydliadau

- 2.2.2 Ar gyfer 3 o'r gwasanaethau lle roedd canlyniadau blaenorol ar gael, gwelwyd cynnydd bychan neu ganlyniadau'n aros yn sefydlog.

|                                                        | 2018-19 | 2017-18 |
|--------------------------------------------------------|---------|---------|
| <b>Arwyddion</b>                                       |         |         |
| Holl destun yn Gymraeg                                 | 93%     | 82%     |
| <b>Gohebiaeth</b>                                      |         |         |
| Gohebiaeth Gymraeg – ymateb Cymraeg                    | 91%     | 93%     |
| Gohebiaeth Gymraeg – wedi derbyn ymateb (unrhyw iaith) | 81%     | 75%     |
| <b>Derbynfeydd</b>                                     |         |         |
| Ymdrin ag ymholiad yn Gymraeg                          | 46%     | 37%     |

- 2.2.3 Mae'n galonogol gweld cynnydd bychan yn argaeledd gwasanaethau derbynfa Cymraeg. Mae hyn yn awgrymu bod sefydliadau'n newid eu trefniadau staffio er mwyn cwrdd â'r angen i ddarparu gwasanaeth Cymraeg. Ond mae lefel y perfformiad yn dal ymhell o dan yr hyn sy'n angenrheidiol.
- 2.2.4 Ar gyfer y 3 gwasanaeth arall (ffôn, hunaniaeth gorfforaethol a dau fath o ddogfennau), gwelwyd cwmp.

|                                                                                                                                                                                        | 2018-19 | 2017-18 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| <b>Galwadau ffôn</b>                                                                                                                                                                   |         |         |
| Gwybodaeth awtomatig yn Gymraeg                                                                                                                                                        | 82%     | 89%     |
| Darparu ateb cyflawn yn Gymraeg (sefydliadau dan safonau perthnasol yn unig)                                                                                                           | 82%     | 88%     |
| Cyfarchiad Cymraeg gan y derbynnydd                                                                                                                                                    | 64%     | 89%     |
| Darparu ateb cyflawn yn Gymraeg neu wasanaeth Cymraeg nes bod angen trosglwyddo at rywun di-Gymraeg i ddarparu gwybodaeth ar bwnc penodol (sefydliadau dan safonau perthnasol yn unig) | 56%     | 66%     |
| <b>Hunaniaeth gorfforaethol</b>                                                                                                                                                        |         |         |
| Ymddangos yn Gymraeg                                                                                                                                                                   | 78%     | 88%     |
| <b>Dogfennau</b>                                                                                                                                                                       |         |         |
| Ffurflen – ar gael yn Gymraeg                                                                                                                                                          | 73%     | 79%     |
| Rheolau – ar gael yn Gymraeg                                                                                                                                                           | 60%     | 70%     |

- 2.2.5 Gwelwyd cwmp o ran sawl agwedd ar wasanaethau ffôn. Roedd hyn yn cynnwys lleihad yn argaeledd gwybodaeth awtomatig yn Gymraeg, a llai o sefydliadau'n darparu cyfarchiad Cymraeg. Gwelwyd cwmp o ran ymateb Cymraeg ar y ffôn – gyda sefydliadau safonau sydd dan ddyletswydd i ddarparu ateb cyflawn yn Gymraeg, a rhai sydd dan ddyletswydd i ddarparu gwasanaeth Cymraeg nes bod angen trosglwyddo at rywun di-Gymraeg i ddarparu gwybodaeth ar bwnc penodol.
- 2.2.6 Mae angen buddsoddiad cyson o ran argaeledd ac ymwybyddiaeth staff er mwyn darparu gwasanaeth ffôn Cymraeg effeithiol.

- 
- 2.2.7 Caiff pryder ynghylch gwasanaethau ffôn ar sail canlyniadau gwaith gwirio ei atgyfnerthu gan ganfyddiadau eraill y rhoddir sylw iddynt yn yr adroddiad hwn. Er enghraifft:
- wrth wneud y gwaith gwirio, profwyd ymddygiad anghwrtais ac annymunol gan aelodau staff nad oedd yn gwybod sut i ddelio â chais i ddefnyddio'r Gymraeg yn ystod galwadau ffôn (gweler 4.2.4)
  - mae dyfarniad diweddar gan Dribiwnlys y Gymraeg wedi amlygu achos lle roedd sefydliad wedi camddehongli safon gwasanaethau ffôn. Mae'r safonau sydd wedi eu gosod ar sefydliadau yn ei gwneud yn ofynnol delio â galwadau ffôn i brif rifau sefydliadau yn Gymraeg naill ai yn eu cyfanrwydd, neu tan y pwynt pan fo angen trosglwyddo i rywun di-Gymraeg i roi ateb ar bwnc penodol (gweler 3.2.13 ymlaen)
  - mae pryderon sefydliadau ynghylch y gallu i recriwtio siaradwyr Cymraeg yn aml yn ymwneud â staff rheng flaen (gweler adran 4.1 ynghylch recriwtio).

---

## Cymharu sectorau

- 2.2.8 Mae'r tabl yn dangos y perfformiad ar gyfer detholiad o'r prif wasanaethau a deunyddiau, wedi ei rannu fesul sector.
- 2.2.9 Ar y cyfan, sefydliadau rheoliadau rhif 1, 2 a 4 sy'n perfformio orau, gyda pherfformiad dros 80% ar gyfer y rhan fwyaf o wasanaethau, er bod eithriadau i hyn (e.e. perfformiad gwael gan y tribiwnlysoedd o ran ateb gohebiaeth; perfformiad gwael gan reoliadau rhif 1 a sefydliadau cenedlaethol o ran darparu ateb i ymholiadau ffôn; a pherfformiad da gan heddluoedd a gwasanaethau tân o ran derbynfeydd).
- 2.2.10 Mae profiad defnyddwyr o wasanaethau sefydliadau sy'n dal yn gweithredu cynlluniau iaith yn debygol o fod yn sylweddol waeth. Gan fod y sefydliadau hyn yn dal yn gweithredu cynlluniau iaith, ni fydd yr un gofynion yn berthnasol iddynt ag i sefydliadau sy'n gweithredu safonau. Mae nifer o'r rhain yn sefydliadau heb swyddfeydd yng Nghymru.
- 2.2.11 Nid oedd y ddyletswydd i gydymffurfio â'r safonau gwefannau wedi dod i rym eto ar gyfer nifer o sefydliadau rheoliadau rhif 6 yn y cyfnod dan sylw.
- 2.2.12 Nid oedd sefydliadau rheoliadau rhif 7 dan ddyletswydd i gydymffurfio â'r safonau yn ystod y cyfnod dan sylw – roeddent yn dal yn gweithredu cynlluniau iaith. Er nad yw lefel eu perfformiad yn foddhaol o bell ffordd, nid yw perfformiad y sefydliadau iechyd gymaint ar ôl y sefydliadau eraill ag yr oedd mewn blynyddoedd blaenorol (ac eithrio ar gyfer galwadau ffôn). Gall hyn fod oherwydd bod y sefydliadau wrthi'n newid eu trefniadau wrth baratoi i gydymffurfio â'r safonau.



|                                                          | <b>Sampl cyfan</b> | <b>Rheoliadau rhif 1 (cwbl – nid sampl yn unig)<br/>(cynghorau, parciau cenedlaethol a<br/>Llywodraeth Cymru)</b> | <b>Rheoliadau rhif 2 (sefydliadau<br/>cenedlaethol amrywiol)</b> | <b>Rheoliadau rhif 4 (tribiwnlysoedd)</b> | <b>Rheoliadau rhif 5 (heddluoedd a<br/>gwasanaethau tân)</b> | <b>Rheoliadau rhif 6 (addysg bellach ac uwch)</b> | <b>Rheoliadau rhif 7 (iechyd)</b> | <b>Cynlluniau iaith (annatganoledig yn bennaf)</b> |
|----------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|
| Arwyddion – testun i gyd<br>yn Gymraeg                   | 93%                | 91%                                                                                                               | 100%                                                             | 100%                                      | 100%                                                         | 96%                                               | 78%                               | 83%                                                |
| Gohebiaeth Gymraeg –<br>ymateb Gymraeg                   | 91%                | 86%                                                                                                               | 100%                                                             | 67%                                       | 92%                                                          | 95%                                               | 100%                              | 72%                                                |
| Hunaniaeth gorfforaethol<br>– ymddangos yn Gymraeg       | 78%                | 95%                                                                                                               | 73%                                                              | 100%                                      | 80%                                                          | 96%                                               | 78%                               | 33%                                                |
| Gwefannau – tudalennau<br>a'r testun i gyd yn<br>Gymraeg | 73%                | 93%                                                                                                               | 94%                                                              | 100%                                      | 78%                                                          | 64%                                               | 69%                               | 26%                                                |
| Dogfennau i gyd – ar gael<br>yn Gymraeg                  | 66%                | 77%                                                                                                               | 84%                                                              | 81%                                       | 70%                                                          | 56%                                               | 54%                               | 71%                                                |
| Twitter – nifer postiau a<br>oedd ar gael yn Gymraeg     | 66%                | 85%                                                                                                               | 95%                                                              | -                                         | 61%                                                          | 80%                                               | 54%                               | 14%                                                |
| Facebook – nifer postiau<br>a oedd ar gael yn<br>Gymraeg | 63%                | 82%                                                                                                               | 85%                                                              | -                                         | 82%                                                          | 66%                                               | 54%                               | 11%                                                |
| Galwadau ffôn – ateb<br>cyflawn yn Gymraeg               | 52%                | 58%                                                                                                               | 65%                                                              | 83%                                       | 57%                                                          | 50%                                               | 35%                               | 60%                                                |
| Derbynfeydd – ymdrin ag<br>ymholiad yn Gymraeg           | 46%                | 58%                                                                                                               | 60%                                                              | -                                         | 75%                                                          | 56%                                               | 50%                               | 0%                                                 |

---

## Cymharu ardaloedd

- 2.2.13 Drwy grwpio canlyniadau awdurdodau lleol fesul ardal, gellir gweld a yw perfformiad yn amrywio wrth gymharu gwahanol ranbarthau o fewn Cymru.
- 2.2.14 Mae'r data'n awgrymu nad oes perthynas uniongyrchol rhwng y ganran o siaradwyr Cymraeg mewn ardal a pherfformiad sefydliadau. Yn benodol:
- er mai sefydliadau'r gogledd-orllewin oedd yn perfformio orau, roedd y perfformiad yn gyffelyb ar gyfer sawl rhanbarth arall (e.e. gogledd-ddwyrain, canolbarth a gorllewin, canol de Cymru)
  - roedd sefydliadau'r gogledd-ddwyrain yn perfformio'n well na'r canolbarth a gorllewin ar gyfer gohebiaeth, arwyddion, cyfryngau cymdeithasol, a galwadau ffôn er bod y ganran o siaradwyr Cymraeg yno'n hanner faint sydd yn y canolbarth a gorllewin
  - mae'r tri rhanbarth yn ne Cymru'n debyg o ran y ganran o siaradwyr Cymraeg sy'n byw yno, ond mae sefydliadau yng nghanol de Cymru'n llwyddo i berfformio'n well na gorllewin de Cymru a dwyrain de Cymru ar gyfer nifer o wasanaethau (gohebiaeth, cyfryngau cymdeithasol, dogfennau, galwadau ffôn).
- 2.2.15 Awgryma hyn mai'r hyn sy'n gwneud gwahaniaeth o ran perfformiad sefydliadau yw'r trefniadau y maent yn eu rhoi ar waith, yn hytrach na'r nifer o siaradwyr Cymraeg sy'n byw yn eu hardal.
- 2.2.16 Mae'r tabl yn dangos y perfformiad ar gyfer detholiad o'r prif wasanaethau a deunyddiau.

|                                                              | <b>Cynghorau i gyd</b> | <b>Gogledd-orllewin<br/>(Môn, Gwynedd, Conwy)</b> | <b>Gogledd-ddwyrain<br/>(Dinbych, Flint, Wrecsam)</b> | <b>Canolbarth a gorllewin (Powys,<br/>Ceredigion, Sir Gâr, Sir Benfro)</b> | <b>Gorllewin de Cymru (CNPT,<br/>Abertawe, Pen-y- bont)</b> | <b>Canol de Cymru (Rhondda Cynon<br/>Taf, Caerdydd, Bro Morgannwg)</b> | <b>Dwyrain de Cymru (Blaenau Gwent,<br/>Caerffili, Casnewydd, Sir Fynwy,<br/>Merthyr Tudful, Torfaen)</b> |
|--------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Canran a nifer<br>siaradwyr Cymraeg                          | 19%<br>562,016         | 49%<br>146,168                                    | 16%<br>58,238                                         | 32%<br>159,788                                                             | 12%<br>60,133                                               | 11%<br>77,703                                                          | 10%<br>59,986                                                                                             |
| Arwyddion –<br>testun i gyd yn<br>Gymraeg                    | 94%                    | 100%                                              | 100%                                                  | 100%                                                                       | 100%                                                        | 100%                                                                   | 78%                                                                                                       |
| Gohebiaeth<br>Gymraeg – ymateb<br>Cymraeg                    | 92%                    | 98%                                               | 98%                                                   | 98%                                                                        | 94%                                                         | 89%                                                                    | 83%                                                                                                       |
| Hunaniaeth<br>gorfforaethol –<br>ymddangos yn<br>Gymraeg     | 91%                    | 100%                                              | 100%                                                  | 92%                                                                        | 89%                                                         | 100%                                                                   | 78%                                                                                                       |
| Gwefannau –<br>tudalennau a'r<br>testun i gyd yn<br>Gymraeg  | 85%                    | 100%                                              | 100%                                                  | 56%                                                                        | 89%                                                         | 100%                                                                   | 79%                                                                                                       |
| Dogfennau i<br>gyd – ar gael yn<br>Gymraeg                   | 84%                    | 100%                                              | 93%                                                   | 84%                                                                        | 76%                                                         | 100%                                                                   | 68%                                                                                                       |
| Twitter – nifer<br>postiau a oedd ar<br>gael yn Gymraeg      | 79%                    | 100%                                              | 100%                                                  | 84%                                                                        | 69%                                                         | 98%                                                                    | 54%                                                                                                       |
| Facebook – nifer<br>postiau a oedd ar<br>gael yn Gymraeg     | 75%                    | 93%                                               | 81%                                                   | 92%                                                                        | 68%                                                         | 71%                                                                    | 57%                                                                                                       |
| Galwadau ffôn –<br>ateb cyflawn yn<br>Gymraeg                | 56%                    | 100%                                              | 86%                                                   | 75%                                                                        | 22%                                                         | 71%                                                                    | 18%                                                                                                       |
| Derbynfeydd –<br>ymdrin ag ymholiad<br>Cymraeg yn<br>Gymraeg | 55%                    | 100%                                              | 33%                                                   | 75%                                                                        | 66%                                                         | 66%                                                                    | 17%                                                                                                       |

- 
- 2.2.17 Pan ofynnwyd i ymatebwyr arolwg barn a oedd cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg gyda sefydliadau cyhoeddus yn cynyddu, roedd 65% o'r ymatebwyr yn siroedd de-ddwyrain Cymru (h.y. Torfaen, Sir Fynwy, Casnewydd, Caerdydd, Bro Morgannwg Rhondda Cynon Taf, Merthyr Tudful, Caerffili, Blaenau Gwent, Castell Nedd a Port Talbot, Pen-y-bont ar Ogwr) o'r farn fod cyfleoedd yn cynyddu, o gymharu â 37% drwy Gymru.

### 3. Trefniadau mewnol cadarn i sicrhau cydymffurfiaeth

#### Barn y Comisiynydd

Dychmygwch y trawsffurfiad pe bai sefydliadau'n rhoi eu hunain yn sgidiau defnyddwyr, a deall eu profiadau o geisio defnyddio'r Gymraeg. Mae'r adroddiad yn cynnig 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.

---

## 3.1 Deall perfformiad y sefydliad

- 3.1.1 Rydym am weld sefydliadau'n datblygu dealltwriaeth o brofiad tebygol pobl sy'n defnyddio (neu'n ceisio defnyddio) eu gwasanaethau Cymraeg. Bydd hyn yn eu galluogi i addasu trefniadau er mwyn gwella profiadau.

### Gwirio gwasanaethau

- 3.1.2 Ni ellir dibynnu ar arolygon y Comisiynydd fel yr unig ffynhonnell o wybodaeth wirioneddol am berfformiad.
- 3.1.3 Y dull mwyaf amlwg o gael y wybodaeth hon yw gwirio gwasanaethau ar hap, gan ddefnyddio methodoleg debyg i arolygon y Comisiynydd. Golyga hynny:
- llunio meini prawf ar sail gofynion y safonau
  - cyrchu'r gwasanaeth fel defnyddiwr cyffredin
  - cofnodi a yw'r profiad yn cyd-fynd â'r meini prawf.

3.1.4 Rydym wedi gweld sawl enghraifft o sefydliadau'n gwirio'u gwasanaethau eu hunain. Staff y sefydliad ei hun sy'n gwneud y gwaith gwirio yn achos Coleg Cambria, Coleg Ceredigion, Coleg Sir Gâr, Coleg Merthyr Tudful a sefydliadau eraill.

3.1.5 Mae sefydliadau eraill yn ffurfio partneriaethau er mwyn cael gwiriadau lled-annibynnol am gost resymol. Er enghraifft:

- o mae APC Arfordir Penfro a Chyngor Sir Penfro wedi cynnal ymarferiad yn gwirio gwasanaethau ffôn y naill a'r llall
- o mae sefydliadau fel CBS Caerffili, CBS Merthyr Tudful, Heddlu Gwent, a Cyngor 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
- o mae sefydliadau wedi canfod grwpiau o drigolion 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.

3.1.6 Mae'n bwysig fod canlyniadau gwaith gwirio'n cael eu defnyddio i newid trefniadau'r sefydliad. Er enghraifft, yn achos Coleg Merthyr Tudful, caiff ymarferiad siopwr dirgel ei gynnal yn flynyddol, gyda'r canlyniadau'n cael eu hadrodd yn ôl i Dîm Gweithredol y Coleg, a'r wybodaeth yn cael ei rhannu'n uniongyrchol â Phenaethiaid Adran fel bod modd iddynt weithredu os oes angen.

### Arfer llwyddiannus

"Rydyn ni wedi mabwysiadu fframwaith monitro mewnol er mwyn casglu gwybodaeth am gydymffurfiaeth, a sicrhau bod staff ym mhob rhan o'r sefydliad yn cymryd cyfrifoldeb am y Gymraeg.

Fel rhan o hyn, anfonir ffurflen hunanfonitro i bob adran broffesiynol a choleg bob blwyddyn (yn ogystal â ffurflen atodol i rai adrannau megis Adnoddau Dynol). Mae hyn yn rhoi rhybudd cynnar i ni o unrhyw ddiffygion, a sicrhau ein bod yn gwybod am arferion da.

Yn ogystal, rydyn ni yn Swyddfa'r Gymraeg yn cynnal monitro mewnol er mwyn gwirio cydymffurfiaeth. Os yw'r ymarferiad yn dangos unrhyw ddiffygion, rydyn ni'n rhoi cefnogaeth i wella o fewn amserlen benodol.

Er mwyn gwneud y broses yn ddealladwy i'n staff, rydyn ni'n defnyddio system golau traffig i adrodd yn ôl i adrannau, gan ddod â'r canlyniadau'n fyw iddynt.

Rydyn ni'n gweld bod y fframwaith yma'n gwneud y Gymraeg yn rhan o gyfrifoldebau pob adran yn y Brifysgol, ac yn ysgogi staff i wneud newidiadau cadarnhaol i wella'r ddarpariaeth Gymraeg."

**Nia Besley ac Emily Hammett, Swyddogion Polisi a Hyrwyddo'r Gymraeg, Prifysgol Abertawe**



---

## **Mewnoli'r Gymraeg i drefniadau rheoli perfformiad**

- 3.1.7 Bydd gan sefydliadau drefniadau amrywiol ar gyfer monitro a gwella'u perfformiad yn gyffredinol – archwilio mewnol, adrodd ar gynnydd cynlluniau gweithredol, gwerthuso prosiectau, cofrestrau risg ac ati.
- 3.1.8 Dylai'r trefniadau hyn fewnoli'r Gymraeg, er mwyn manteisio ar systemau strwythuredig ar gyfer casglu gwybodaeth, sicrhau atebolrwydd, a delio â methiant. 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.

- 3.1.9 Caiff y Gymraeg ei chynnwys fel rhan o asesiad corfforaethol CBS Rhondda Cynon Taf, sy'n cael ei anfon at Swyddfa Archwilio Cymru'n flynyddol. Mae hunan-arfarniad blynyddol rheolwyr gwasanaethau'n gofyn sut y mae'r ddarpariaeth Gymraeg wedi gwella yn ystod y flwyddyn.
- 3.1.10 Mae Cyfoeth Naturiol Cymru'n defnyddio ffurflen awdit flynyddol y Gymraeg ar gyfer pob adran.
- 3.1.11 Mae Heddlu Gogledd Cymru'n cynnal archwiliad mewnol blynyddol i sicrhau cydymffurfiaeth â gofynion safonau'r Gymraeg.
- 3.1.12 Comisiynodd nifer o heddluoedd gwmni allanol i gynnal archwiliad o'u trefniadau cydymffurfio. Roedd yr archwiliadau'n cynnwys cyfweiliadau â staff, samplo gwasanaethau, a chasglu tystiolaeth bapur, ac arweiniodd at gryfhau trefniadau. Yn achos Heddlu Gogledd Cymru, roedd hyn ar y cyd â Swyddfa'r Comisiynydd Heddlu a Throseddu.

### Arfer llwyddiannus

“Rydyn ni wedi treialu gweithdrefn monitro cydymffurfiaeth â'r safonau – proses 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 mi, a'u trafod yn ystod cyfarfodydd tymhorol gyda'r Is-bennaeth. Byddwn yn rhoi adborth i bob Pennaeth Ysgol a Chyfarwyddwyr Maes Swyddogaethol er mwyn trafod, a gobeithio datrys, unrhyw faterion o ran cydymffurfio.

Rydym wedi gwerthuso'r drefn hon ar ôl y cyfnod peilot ac, oherwydd ei llwyddiant, byddwn yn parhau â'r drefn. Mae rheolwyr yn hoffi cael proses bendant i'w dilyn, ac rydyn ni wedi creu lefel uchel o atebolrwydd.”

**Lois Roberts, Swyddog Iaith Gymraeg, Coleg y Cymoedd**

#### 3.1.13 Mae BIP Betsi Cadwaladr wedi datblygu:

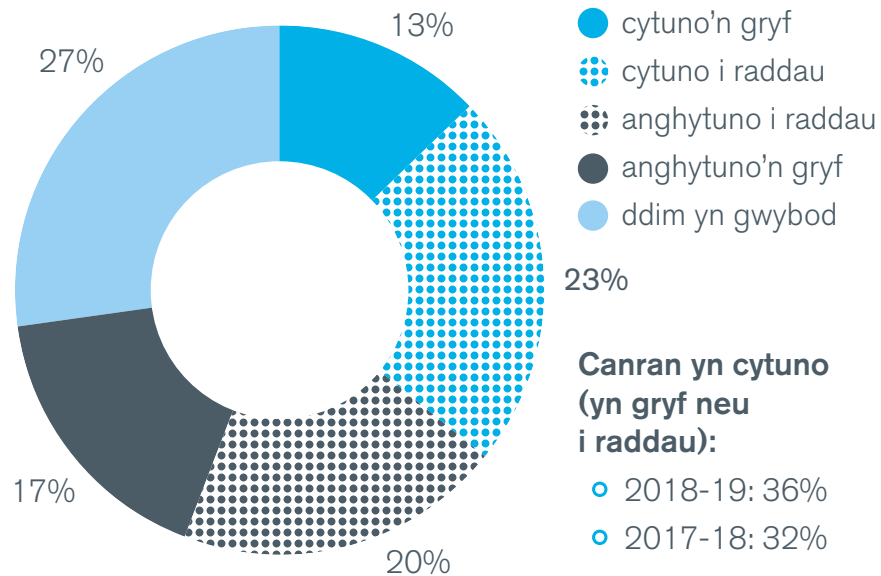
- o Cofrestr Risg y Gymraeg er mwyn codi ymwybyddiaeth o fewn y sefydliad o heriau a phryderon posib, fel ysgogiad i weithredu i liniaru unrhyw faterion cymhleth
- o proses ar gyfer gwerthuso'r holl brosiectau ac ymgyrchoedd y mae'n eu cynnal er mwyn hwyluso darparu a defnyddio'r Gymraeg. Golyga hyn fod modd cyfiawnhau'r buddsoddiad adnoddau drwy gyfeirio at yr hyn mae ymyriadau wedi ei gyflawni, neu addasu ymyriadau i'r dyfodol ar sail dysgu gwersi.

## Defnyddio cwynion ac adborth defnyddwyr

### Rhoi cyfle i ddefnyddwyr gwyno a rhoi adborth

- 3.1.14 Gall cwynion fod yn ffynhonnell ddefnyddiol o wybodaeth am berfformiad y sefydliad. Maent yn creu cyfle i unioni unrhyw gam a wnaed â defnyddwyr unigol, ac hefyd i ddysgu a gwella ar gyfer y dyfodol.

### Arolwg barn: “Mae sefydliadau yn ei gwneud yn glir i mi sut mae cwyno os ydw i’n anfodlon â’u gwasanaethau Cymraeg”



- 3.1.15 55% o sefydliadau rheoliadau rhif 1, 2, 4 a 5 oedd wedi cyhoeddi gweithdrefn gwyno fel sy'n ofynnol. Felly nid oedd bron i hanner sefydliadau wedi mynd ati i esbonio i bobl sut i wneud cwynion am wasanaethau Cymraeg, a rhoi sicrwydd i bobl y byddant yn delio'n briodol â'r cwynion hynny.



**55%** o sefydliadau oedd wedi cyhoeddi gweithdrefn gwyno

- 3.1.16 Mae'r gweithdrefnau cwyno gorau, er enghraifft un Comisiwn Ffiniau a Democratiaeth Leol Cymru, yn:

- o glir ynghylch sut i wneud cwyn
- o rhoi gwybodaeth fanwl am sut y bydd y broses o ddelio â'r gŵyn yn mynd rhagddi, a sut y bydd staff yn cael eu hyfforddi i ddelio â chwynion, gan gyfleu awydd ar ran y sefydliad i gymryd cyfrifoldeb ac unioni camgymeriadau
- o cyfeirio at hawl pobl i gwyno i'r Comisiynydd yn ogystal ag i'r sefydliad.

- 3.1.17 Mae rhai sefydliadau hefyd wedi mynd ati i wneud y weithdrefn gwyno'n amlwg – ac wedi cyfeirio at gwynion am y Gymraeg yn yr adrannau o'u gwefannau sy'n delio â chwynion cyffredinol yn ogystal â'r adrannau am y Gymraeg.



**39%** o sefydliadau heb dderbyn unrhyw gwynion yn uniongyrchol

---

3.1.18 Roedd 97% o'r sefydliadau oedd ag adroddiad blynyddol wedi adrodd am nifer y cwynion a dderbyniwyd ganddynt yn uniongyrchol. Roedd:

- 39% heb dderbyn unrhyw gwynion
- 50% wedi derbyn rhwng 1 a 5 cwyn
- 3% wedi derbyn rhwng 6 a 10 cwyn
- 8% wedi derbyn 11 cwyn neu fwy.

3.1.19 Does dim rhaid i adborth fod ar ffurf cwyn, na bod yn negyddol. Gwelsom sawl sefydliad yn mynd ati i ofyn yn uniongyrchol i ddefnyddwyr am eu profiadau ac anghenion. Er enghraifft:

- mae CBS Castell-nedd Port Talbot yn archwilio'r posibilrwydd o ddefnyddio'i arolwg gwefan i holi cwestiynau penodol am wasanaethau Cymraeg
- mae BIP Caerdydd a'r Fro'n ystyried defnyddio'i arolwg 'Munud o'ch amser' i gleifion mewnol er mwyn gofyn cwestiynau am wasanaethau Cymraeg.

---

### Arfer llwyddiannus

---

“Mae barn ein myfyrwyr yn eithriadol o bwysig i ni fel coleg, ac rydym wedi mynd ati i roi cymaint â phosib o gyfleoedd i ddysgwyr roi adborth ar wasanaethau Gymraeg.

Mae rhai o'r cyfleoedd yma'n manteisio ar bethau y mae'r coleg yn eu gwneud beth bynnag, ac eraill yn bethau rydym wedi eu datblygu'n benodol ar gyfer y Gymraeg.

Mae gennym flwch adborth yn y dderbynfa, a chwestiynau am y Gymraeg yn yr arolwg blynyddol llais myfyrwyr. Byddwn yn cynnal sesiynau coffi a sgwrs anffurfiol yn Gymraeg, ac rydyn ni wedi penodi nifer o fyfyrwyr yn llysgenhadon y Gymraeg. Fel rhan o'u rôl, byddant yn siarad â'u cyd-fyfyrwyr am y ddarpariaeth Gymraeg, ac yn adrodd yn ôl. Caiff y Gymraeg ei thrafod yn y Cynulliad Dysgwyr hefyd.

Drwy wneud hyn, mae ganddon ni syniad da iawn o beth mae myfyrwyr yn credu sy'n gweithio'n dda a beth sydd angen ei wella. Rydyn ni'n mynd ati i wella'n darpariaeth ar sail beth mae myfyrwyr yn ei ddweud.”

**Lynwen Harrington, Swyddog Iaith a Safonau'r Gymraeg,  
Y Coleg Merthyr Tudful**

## Gweithredu yn sgil cwynion ac adborth

- 3.1.20 Mae'r Comisiynydd wedi derbyn sawl cwyn lle mae'r achwynydd wedi cwyno wrth y sefydliad i ddechrau, ond nad ydynt yn teimlo bod y sefydliad wedi cymryd y gŵyn o ddifri.
- 3.1.21 Nododd nifer o fynychwyr grwpiau trafod eu bod yn pryderu y gallai cwyno am wasanaethau Cymraeg effeithio ar sut mae'r sefydliad yn eu trin yn y dyfodol; roedd y pryder hwn yn fwyaf amlwg mewn sefyllfaoedd lle mae gan y sefydliad ddylanwad mawr dros les defnyddwyr, er enghraifft yn y sector iechyd. Nododd mynychwyr eraill nad oedd ganddynt amser nac egni i gwyno a dilyn y broses lawn.

### Barn y cyhoedd

"Ti'n gorfod cwffio i gael petha yn Gymraeg dwyt. Ers talwm o'n i'n cwyno mwy, ond pan ti'n feichiog, ne' pan ma gen ti fabi bach, does gen ti jyst ddim yr egni na'r amser i wneud hynny."

- 3.1.22 Mae sefydliadau wedi gwella'u gwasanaethau Cymraeg yn dilyn cwynion ac ymchwiliadau gan y Comisiynydd. Er enghraifft, yn ystod 2018-19:
- ymchwiliwyd i gŵyn nad oedd gwefan i annog ymwelwyr i sir ar gael yn Gymraeg. Rhesymeg y cyngor dros beidio creu gwefan Gymraeg oedd ei bod wedi ei hanelu'n bennaf at bobl y tu allan i Gymru. Datgelodd yr ymchwiliad fod 33% o ymwelwyr i'r wefan yn dod o Gymru. Dyfarnwyd bod y cyngor wedi methu â chydymffurfio â safon yn ymwneud â gwefannau. Roedd y camau gorfodi'n ei gwneud yn ofynnol i'r cyngor gyflwyno fersiwn Cymraeg o'r wefan oedd yn cyfateb yn llwyr â'r fersiwn Saesneg. Mae'r wefan bellach ar gael yn Gymraeg
  - ymchwiliwyd i gŵyn fod y mwyafrif o negeseuon Twitter sefydliad cenedlaethol yn Saesneg. Eglurodd y sefydliad ei fod yn aneglur am ofynion y safon. Rhoddodd yr ymchwiliad hwn gyfle inni roi eglurder ar ofynion y safon. Roedd y camau gorfodi'n ei gwneud yn ofynnol i'r sefydliad gyhoeddi negeseuon Saesneg yn Gymraeg hefyd, a sicrhau bod y testun Cymraeg yn cyfleu'r un peth â'r testun Saesneg. Mae'r sefydliad bellach yn cydymffurfio â gofynion y safonau.

---

## 3.2 Arweiniad effeithiol a chynllunio systematig

### Arweiniad strategol ac arbenigedd gweithredol

- 3.2.1 Rydym wedi gweld bod dwy rôl yn bwysig wrth i sefydliadau ddatblygu eu darpariaeth Gymraeg, sef:
- arweinydd strategol
  - unigolyn neu dîm sy'n arbenigo mewn gweithredu.
- 3.2.2 Nid yw'r rolau hyn yn dileu'r angen i reolwyr a staff eraill y sefydliad gymryd cyfrifoldeb am ddatblygu'r ddarpariaeth Gymraeg yn eu meysydd penodol nhw. Yn hytrach, mae'r arweinydd strategol a'r arbenigwyr gweithredol yn grymuso staff drwy gydol y sefydliad i wneud hynny.

### Arweinydd strategol

- 3.2.3 Gwelir gwahaniaeth sylweddol 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. Mae'r effeithiau cadarnhaol yn cynnwys:
- creu diwylliant o gefnogaeth i'r Gymraeg a chyfleu'r neges fod y sefydliad cyfan wedi ymrwymo i wella'r ddarpariaeth
  - defnyddio penderfyniadau ynghylch cyllid ac adnoddau i sicrhau buddsoddiad digonol yn y Gymraeg
  - creu strwythur atebolrwydd mewnol sy'n golygu bod y ddarpariaeth Gymraeg yn cael ei chymryd o ddifri.



### 3.2.4 Mae enghreifftiau o arweiniad strategol effeithiol yn cynnwys:

- o aelod o gabinet Cyngor Casnewydd yn hyrwyddo gwersi Cymraeg i staff, arweinydd y cyngor yn dysgu Cymraeg, aelodau'r Cabinet wedi cael hyfforddiant ymwybyddiaeth iaith, a chynghorydd meinciau cefn wedi ei benodi'n hyrwyddwr y Gymraeg
- o dirprwy bennaeth Y Coleg Merthyr Tudful yn cadeirio Tîm y Gymraeg, sy'n cyfarfod bob tymor i drafod y Gymraeg a'r safonau. Mae'n cynnwys llysgenhadon myfyrwyr ac aelod staff o bob adran
- o Cyfarwyddwr Iechyd Cyhoeddus BIP Betsi Cadwaladr yn cadeirio Fforwm Strategol y Gymraeg sy'n cynnwys uwch arweinwyr gweithredol
- o uwch reolwyr mewn nifer o sefydliadau addysg wedi ymwneud yn gadarnhaol â'r broses o osod safonau o'r dechrau, gan arwain at well dealltwriaeth gan y sefydliadau o'r newidiadau oedd angen eu gwneud
- o mae Comisiynydd Plant Cymru wedi dysgu Cymraeg ac yn defnyddio'r iaith bob dydd yn ei rôl. Mae hyn wedi golygu bod y swyddfa'n gallu cynnig digwyddiadau cyfrwng Cymraeg dan arweiniad y Comisiynydd, fel gweminarau a diwrnodau hyfforddiant ar hawliau dynol i blant. Mae'r Comisiynydd hefyd yn gallu cynnig cyfweiliadau i'r cyfryngau yn Gymraeg, yn ogystal ag yn Saesneg. Mae holl staff y sefydliad yn cael eu cefnogi i ddysgu Cymraeg, neu i wella'u sgiliau Cymraeg, os bydd angen. Mae dros hanner y staff yn siarad Cymraeg ac mae pedwar aelod o staff sy'n dysgu Cymraeg wedi gwella eu sgiliau ers cael eu cyflogi yn swyddfa'r Comisiynydd, i'r graddau eu bod yn gallu cyflawni sawl agwedd ar eu rôl yn Gymraeg. Mae swyddfa'r Comisiynydd wedi gweld mwy o ymgysylltu ag ysgolion a sefydliadau cyfrwng Cymraeg.

### Barn staff

"Mae ganddon ni brif weithredwr newydd ac mae hi wedi ymrwymo i ddysgu Cymraeg. Mae'n gwneud gwahaniaeth mawr i'r sefydliad cyfan pan mae arweinwyr yn dangos esiamp! ac yn arwain o'r blaen."

---

## Arbenigwyr gweithredol

3.2.5 Gall rôl arbenigwyr gweithredol (a elwir yn aml yn swyddog iaith neu debyg) gynnwys (ymhlith pethau eraill):

- codi ymwybyddiaeth staff y sefydliad am y Gymraeg
- goruchwyllo a monitro cydymffurfiaeth
- cyngori 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
- cywain gwybodaeth er mwyn adrodd yn fewnol, wrth y cyhoedd, ac wrth sefydliadau eraill, am berfformiad.

3.2.6 Mae'n bwysig fod:

- adnoddau ac amser staff digonol yn cael eu neilltuo i gyflawni'r rôl yn effeithiol, gan ddatblygu arbenigedd a pherthnasoedd
- bod y swyddogion mewn lleoliad addas yn y sefydliad, a gyda digon o statws, er mwyn cael perthynas dda ag adrannau a staff ar draws y sefydliad, a dylanwad cryf ar eu gwaith lle bo angen.

### Arfer llwyddiannus

“Tan yn ddiweddar, roeddwn i’n 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 ddarpariaeth Gymraeg.

Erbyn hyn, rydw i’n teimlo bod gennym afael gwell ar ein perfformiad, a’n bod yn gallu cynllunio’n well i ddatblygu’n ddarpariaeth. Mae staff y Cyngor yn falch o gael rhywun arbenigol i droi ati am gyngor pryd bynnag mae ganddynt gwestiwn am sut i gydymffurfio neu ystyried y Gymraeg.”

**Gareth Watson, Arweinydd Tîm Cyfathrebu, Cyngor Sir Ddinbych**

### Defnyddio arbenigwyr gweithredol

3.2.7 Mae’n fanteisiol cynnwys yr arbenigwyr gweithredol yn gynnar yn y broses o gynllunio a gweithredu prosiectau. Yn ogystal â sicrhau bod y ddarpariaeth Gymraeg yn rhoi profiad da i’r defnyddiwr yn y pen draw, gall hyn arbed costau i sefydliadau drwy wneud yn siŵr nad oes angen newidiadau’n hwyr yn y broses.

3.2.8 Mae enghreifftiau o gyfraniad defnyddiol gan arbenigwyr gweithredol y Gymraeg at ddatblygu prosiectau’n cynnwys:

- o Uned y Gymraeg yn yr Asiantaeth Safonau Bwyd wedi cael mewnbwn o ddechrau’r broses o ddatblygu gwefan newydd – mae’r rhannau perthnasol o’r wefan yn gwbl ddwyieithog
- o swyddogion o Uned y Gymraeg yr Adran Gwaith a Phensiynau wedi gweithio yn Llundain, ochr yn ochr â’r datblygwyr, wrth roi’r system Credyd Cynhwysol ar waith
- o yr Adran Gwaith a Phensiynau wedi cytuno proses ar gyfer cyfieithu a chyhoeddi cynnwys perthnasol ar wefan gov.uk, gan alluogi cysoni’r cynnwys Gymraeg a gwella rheolaeth.

- 
- 3.2.9 Mewn sawl achos, mae sefydliadau'n llwyddo i sicrhau bod adrannau eraill yn cymryd cyfrifoldeb am ystyried y Gymraeg mewn prosesau heb fod angen i'r swyddog iaith fod yn rhan uniongyrchol o'r broses bob tro. Er enghraifft, mae sefydliadau wedi cyfeirio at:
- argraffdy neu ddylunwyr mewnol yn rhoi gwybod i staff sy'n comisiynu gwaith ganddynt os nad yw'r deunydd yn Gymraeg fel y dylai fod
  - adrannau adnoddau dynol yn gweithredu prosesau er mwyn sicrhau bod asesiad o'r sgiliau Cymraeg angenrheidiol ar gyfer swyddi'n cael eu cynnal
  - holl ddigwyddiadau allanol S4C yn cael eu trefnu drwy'r tîm cyfathrebu, sy'n gyfrifol am sicrhau cydymffurfiaeth â'r safonau o ran y digwyddiadau ac yn gyfarwydd â'r gofynion.

---

## Cynllunio systematig

- 3.2.10 Mae angen i sefydliadau fod yn gwbl glir ynghylch y gofynion sydd arnynt, a pha newidiadau ymarferol sy'n angenrheidiol er mwyn cydymffurfio â'r gofynion. Gall hynny gynnwys prosesau arferol y sefydliad yn ogystal â phrosiectau newydd.
- 3.2.11 Mae'r math o ddiffygion sy'n awgrymu diffyg cynllunio systematig yn cynnwys sefydliadau heb weithredu gofynion rhad a syml, fel datganiadau am argaeledd gwasanaeth Cymraeg, gan awgrymu nad ydynt wedi darllen yr holl safonau a rhoi camau gweithredu elfennol mewn lle. Dangosodd ymchwiliadau fod sefydliadau wedi cyhoeddi gwasanaethau ar-lein newydd – fel gwefan ar gyfer recriwtio staff, ac ap – yn Saesneg yn unig ar ôl i'r safonau ddod i rym.
- 3.2.12 Mae rhai sefydliadau wedi ymwneud â'r broses o osod safonau mewn modd sy'n awgrymu nad ydynt yn cynllunio o ddifri i fodloni anghenion siaradwyr Cymraeg. Er enghraifft, gwelwyd rhai sefydliadau:
- ddim yn cyfeirio at unrhyw bryderon neu rwystrau yn ystod y broses osod, ond diffygion yn dod yn amlwg ar ôl y diwrnod gosod
  - yn amharod i gael eu gweld yn herio safonau er nad oeddent mewn sefyllfa i gydymffurfio'n llawn, ac felly'n debygol o fethu â chydymffurfio
  - yn tybio'i bod yn ddigonol cael cynllun gweithredu yn ei le erbyn y diwrnod gosod, yn hytrach na bod yn barod i gydymffurfio erbyn y diwrnod hwnnw.

---

## Arfer llwyddiannus

---

“Er ein bod wedi datblygu’n darpariaeth Gymraeg dros nifer o flynyddoedd wrth weithredu’n cynllun iaith, fe wnaethon ni sylweddoli’n fuan y byddai angen cynllunio’n ofalus, a gweithredu tymor hir, er mwyn bod yn barod i gydymffurfio â’r safonau pan fyddent yn dod i rym.

Er enghraifft, fe wnaethon ni wirio ymhell ymlaen llaw pa ddogfennau a deunyddiau sydd angen eu cael mewn lle erbyn y diwrnod gosod, a mynd ati i lunio a chymeradwyo’r dogfennau hynny mewn da bryd.

Hefyd, rydyn ni wedi datblygu strategaeth glir ar gyfer cydymffurfio, sy’n canolbwyntio ar newid ymddygiad, ymyriadau strategol, llywodraethu a pherfformiad. Er mwyn gweithredu’r strategaeth, rydyn ni wedi:

- o sefydlu grŵp rheoli prosiect safonau’r Gymraeg, sy’n cynnwys cynrychiolaeth o’r tair ardal o fewn y Bwrdd, a rheolwyr dylanwadol o’r gwasanaethau a’r adrannau sy’n fwyaf cyfrifol am weithredu’r safonau
- o llunio rhaglen waith safonau’r Gymraeg gyda phwyntiau gweithredu penodol er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth, sy’n cynnwys cynlluniau gweithredu lleol yn y gwahanol adrannau a gwasanaethau.

Rydyn ni’n hyderus fod y gwaith paratoi hwn wedi rhoi’r sail i ni gydymffurfio â safonau’r Gymraeg.”

**Eleri Hughes-Jones, Pennaeth Gwasanaethau Cymraeg,  
BIP Betsi Cadwaladr**

## Dehongli safonau gwasanaethau ffôn

- 3.2.13 Elfen bwysig o gynllunio systematig yw cael dealltwriaeth gywir o ofynion y safonau. Mae achos diweddar y penderfynwyd arno gan Dribiwnlys y Gymraeg yn enghraifft o sefydliad yn camddehongli safon.
- 3.2.14 Mae rheoliadau safonau'n cynnwys mwy nag un opsiwn o ran safonau ateb y ffôn: gall y Comisiynydd ei gwneud yn ofynnol delio â galwad yn Gymraeg yn ei chyfanrwydd, neu ei gwneud yn ofynnol delio ag ymholiad yn Gymraeg hyd at y pwynt y mae angen trosglwyddo'r ymholiad i aelod arbenigol o staff nad yw'n siarad Cymraeg er mwyn darparu ymateb ar bwnc penodol. Roedd y sefydliad dan sylw dan yr ail fath o ddyletswydd.
- 3.2.15 Yn ei [grynodeb o'r achos](#), nododd y Tribiwnlys:

Gweithdrefn safonol [y sefydliad] ar gyfer delio gyda galwadau yn Gymraeg oedd bod yn rhaid i aelodau o'r staff gyfarch pawb oedd yn ffonio yn ddwyieithog ond y dylid rhoi dewis i rywun a oedd yn ffonio, os oedd hwnnw'n dymuno siarad Cymraeg ac os nad oedd yr aelod o'r staff yn medru Cymraeg, naill ai i barhau gyda'r alwad yn Saesneg neu i'r [sefydliad] drefnu galwad yn ôl oddi wrth rywun a oedd yn medru Cymraeg.

Roedd yn amlwg nad oedd hyn yn cydymffurfio â dyletswydd [y sefydliad] i "ddelio â'r alwad yn Gymraeg" hyd nes ei bod yn angenrheidiol i'w throsglwyddo i rywun nad oedd yn medru Cymraeg er mwyn delio gyda phwnc penodol.

### Tribiwnlys y Gymraeg

- 3.2.16 Mae'r achos yn amlygu pwysigrwydd cael dealltwriaeth gywir a thrylwyr o ofynion y safonau, a newid trefniadau er mwyn cydymffurfio.

---

## Trefniadau asesu effaith polisiâu ar y Gymraeg

- 3.2.17 Yn adroddiad sicrwydd 2017-18, tynnwyd sylw at ddiffygion o ran asesu effaith penderfyniadau polisi ar y Gymraeg: tueddai sefydliadau i integreiddio asesiadau effaith y Gymraeg i brosesau asesu effaith eraill, gan ofyn am yr effaith Gymraeg mewn ffordd gyffredinol, oedd yn canolbwyntio ar rwystro effeithiau andwyol yn unig. Mae'r safonau'n ei gwneud yn ofynnol adnabod effeithiau positif posib, a sut y gellir eu cynyddu, yn ogystal ag effeithiau andwyol a sut i'w lleihau. Canolbwyntiwyd ar hyn yn ystod gweithdai gwella a gynhaliwyd yn hydref 2018. Cadarnhaodd trafodaethau'r gweithdai nad yw'r rhan fwyaf o sefydliadau:
- yn gweithredu trefniadau sy'n ateb holl ofynion y safonau perthnasol
  - yn sicr fod pob penderfyniad polisi'n cael ei asesu fel y dylai.
- 3.2.18 Mae rhai o ymchwiliadau'r Comisiynydd yn ystod 2018-19 wedi amlygu gwendidau o ran hyn hefyd. Er enghraifft:
- roedd cyngor heb ofyn am yr effeithiau positif ac andwyol posib ar gyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg, a phaidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg, wrth gynnal ymgynghoriad ar strategaeth tai
  - roedd cyngor heb roi ystyriaeth ddigonol i'r effeithiau posib ar y Gymraeg wrth agor ysgol Saesneg newydd. Roedd yr asesiad yn nodi, yn unig, na fyddai effaith ar y ddarpariaeth Gymraeg. Doedd dim cofnod o ddadansoddiad o'r lleoedd gwag mewn ysgolion Cymraeg a Saesneg cyfagos, ac nid oedd y Comisiynydd o'r farn fod y cyngor wedi rhoi ystyriaeth ddigonol i wireddu amcanion ei Gynllun Strategol y Gymraeg Mewn Addysg o ran cynyddu'r ddarpariaeth Gymraeg.



## 4. Cynyddu capasiti'r gweithlu er mwyn gwella'r ddarpariaeth

### Barn y Comisiynydd

Buddsoddi yn staff sefydliadau fydd un o'r dulliau mwyaf effeithiol o sicrhau bod pob gwasanaeth ar gael yn Gymraeg bob amser. Rwy'n cydnabod nad yw wastad yn hawdd gwneud newidiadau sylweddol a sydyn i lefelau sgiliau Cymraeg mewn sefydliadau – yn aml iawn, gall cyfleoedd i recriwtio fod yn brin.

Ni fydd bob amser yn bosib darparu gwasanaethau Cymraeg ar sail cost-niwtral. Weithiau bydd yn angenrheidiol cael chwistrelliad o fuddsoddiad newydd mewn staff er mwyn gwella gwasanaethau a chydymffurfio â'r gofynion.

Roedd traean o swyddi a hysbysebwyd heb grybwyll sgiliau Cymraeg. Does dim esgus dros beidio â chynnal asesiad ystyrlon o anghenion iaith pob swydd wag a newydd, a pheidio â hysbysebu swyddi yn Gymraeg.

Rwyf am weld mwy o arloesi – mae rhai sefydliadau'n newid eu trefniadau recriwtio, ac yn sefydlu cysylltiadau â darparwyr addysg, er mwyn denu mwy o geisiadau gan siaradwyr Cymraeg. Mae rhai sefydliadau'n defnyddio technoleg i ddarparu gwasanaethau mewn dulliau lle mae angen llai o amser staff – gall arloesi fel hyn alluogi sefydliadau i wneud y gorau o adnoddau.

Mae'n bwysig hefyd fod sefydliadau'n gwneud y gorau o'r gweithlu sydd ganddynt eisoes. Mae hyn yn golygu sicrhau bod pawb – boed yn siaradwyr Cymraeg neu ddim – yn deall sut i ddelio â chyswllt Cymraeg. Cafwyd sawl profiad anffafriol wrth wirio gwasanaethau, sy'n awgrymu nad yw hyn yn digwydd yn ddigon da ar hyn o bryd. Mae hefyd yn golygu sicrhau bod siaradwyr Cymraeg wedi eu lleoli yn y swyddi iawn – mae rhai sefydliadau'n defnyddio dulliau soffistigedig i ddyrannu neu fapio staff.

---

## 4.1 Cael digon o staff â sgiliau Cymraeg

- 4.1.1 Y prif ddylanwad ar allu sefydliadau i gael darpariaeth Gymraeg addas yw'r nifer o'u staff sydd â sgiliau Cymraeg, ac felly mae cynyddu'r lefelau'n allweddol. Mae angen adnabod a gwella sgiliau'r gweithlu presennol, a defnyddio trefniadau recriwtio i ddenu mwy o siaradwyr Cymraeg.

### Adnabod sgiliau'r gweithlu presennol

- 4.1.2 Mae'r safonau'n ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau gadw cofnod o'r nifer o'u staff sydd â sgiliau Cymraeg, ac adrodd ar hynny.
- 4.1.3 Roedd gan yr holl sefydliadau rheoliadau rhif 1 a ymatebodd i'r cais am wybodaeth drefniadau i gasglu data am sgiliau Cymraeg staff. Roedd y dulliau'n cynnwys y broses recriwtio, system AD, arolwg sgiliau iaith, a ffurflenni monitro cydraddoldeb. Nid oedd yn eglur fod pob sefydliad yn mynd ati'n bwrpasol i sicrhau bod y data'n gyfredol ar ddiwedd y flwyddyn ariannol, ond roedd gan sawl sefydliad gronfa ddata fyw, a gâi ei diweddarau yn dilyn unrhyw newid.
- 4.1.4 Hunanasesiad staff o'u sgiliau oedd sail y data ym mhob achos, gyda sefydliadau'n defnyddio modelau lefelau amrywiol. Cynigiai sefydliadau ganllawiau clir gyda diffiniadau ymarferol o'r lefelau.

- 
- 4.1.5 Mae rhai sefydliadau'n ei chael yn heriol cael yr holl staff i gofnodi eu sgiliau iaith. Enghreifftiau o ddulliau o oresgyn hyn yw:
- CBS Conwy wedi cael swyddog i gysylltu â gwahanol adrannau er mwyn sicrhau bod gwybodaeth wedi ei chofnodi ar gyfer pawb yn y sefydliad. Mae gan y cyngor system benodol ar y fewnwyd er mwyn galluogi cofnodi sgiliau iaith yn effeithiol
  - CBS Rhondda Cynon Taf wedi defnyddio system TG sy'n ei gwneud yn ofynnol i staff ddarparu gwybodaeth cyn gallu agor eu cyfrifiadur, a Heddlu Gwent yn ei gwneud yn ofynnol llenwi hunanasesiad sgiliau cyn cael mynediad i'r fewnwyd
  - CBS Pen-y-bont ar Ogwr wedi datblygu offeryn asesu sgiliau newydd ar gyfer staff ar ei wefan Dysgu a Datblygu.

4.1.6 Gwiriwyd yr ystadegau ar sgiliau Cymraeg a gyhoeddwyd yn adroddiadau blynyddol safonau'r Gymraeg sefydliadau rheoliadau rhif 1, 2, 4 a 5. Roedd 86% o sefydliadau wedi adrodd ar nifer y staff sydd â sgiliau Cymraeg, ond mae'n anodd cymharu gan fod rhai sefydliadau wedi nodi canrannau heb niferoedd, neu nifer siaradwyr Cymraeg heb gyfanswm nifer staff; mae rhai sefydliadau wedi manylu ar lefel gallu'r staff, a'r lleill wedi cynnwys staff ar bob lefel o fewn un ffigwr.

4.1.7 Byddai'n ddefnyddiol i adroddiadau blynyddol sefydliadau gynnwys dadansoddiad o ddigonolrwydd sgiliau eu staff er mwyn darparu gwasanaethau.

- 
- 4.1.8 Mae rhai sefydliadau wedi mynd gam ymhellach na chofnodi niferoedd yn unig, gan fapio siaradwyr Cymraeg yn ôl adran neu leoliad daearyddol. Er enghraifft:
- o mae Heddlu Gogledd Cymru wedi mynd ati'n fwriadol i gynyddu gallu iaith Gymraeg y gweithlu. Un o'r nodau yn ei Strategaeth iaith Gymraeg oedd gweithio tuag at adlewyrchu'r sefyllfa ieithyddol yn y cymunedau ar draws ei Ardal a sicrhau bod y ganran o siaradwyr Cymraeg sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda'r cyhoedd naill ai'r un fath neu'n uwch na'r ganran yn y gymuned. Erbyn hyn mae'r nod hwn wedi cael ei gyflawni ar lefel sirol. Er mwyn cynorthwyo staff i reoli'r gwaith hwn mae Heddlu Gogledd Cymru wedi datblygu teclyn mapio sy'n dangos y canran o siaradwyr Cymraeg yn eu hardaloedd plismona a gallu iaith Gymraeg y staff sy'n gweithio ar bob un o safleoedd yr heddlu
  - o mae Coleg Ceredigion a Choleg Sir Gâr yn llunio proffil iaith Gymraeg ar gyfer pob adran yn unigol.

---

## Gwella sgiliau Cymraeg y gweithlu presennol

- 4.1.9 Mae'r safonau'n ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau ddarparu cyfleoedd i'w staff wella'u sgiliau Cymraeg.
- 4.1.10 Cyfeiriodd pob un o'r 23 sefydliad rheoliadau rhif 1 a ymatebodd i'r cais am wybodaeth at o leiaf un math o ddarpariaeth, gyda'r mwyafrif yn cynnig amrywiaeth o gyfleoedd. Roedd y dulliau mwyaf cyffredin yn cynnwys:
- hyfforddiant Cymraeg ar-lein (65%), yn enwedig cwrs blasu'r Ganolfan Dysgu Cymraeg Genedlaethol (52%)
  - cyfeirio staff at gyrsiau dysgu Cymraeg a gynhelir yn y gymuned (39%) a chysiau preswyl (13%)
  - cynnal cyrsiau mewnol neu rai yn oriau gwaith (65%), gan gynnwys gweithio gyda darparwr cydnabyddedig (e.e. coleg lleol neu ddarparwr Dysgu Cymraeg).
- 4.1.11 Nododd 4 sefydliad (17%) eu bod yn cyflogi tiwtor mewnol. Nododd Cyngor Sir Ceredigion fod cyflogi tiwtor mewnol (ar y cyd â chanolfan Cymraeg i Oedolion) yn golygu bod modd cynnig gwersi yn oriau gwaith gan arbed amser a chostau. Yn ogystal, mae Cyngor Sir Gâr bellach wedi creu swydd Ymgynghorydd Iaith Dysgu a Datblygu, am ddwy flynedd yn y lle cyntaf, i ddatblygu sgiliau ieithyddol y gweithlu.
- 4.1.12 Soniodd 48% o sefydliadau am ddarparu cyfleoedd i siarad Cymraeg yn anffurfiol neu yn y gwaith, er enghraifft sesiynau dros banded neu ginio, defnyddio pencampwyr iaith, cynlluniau mentora, ac annog sgwrsio Cymraeg yn y swyddfa o ddydd i ddydd.
- 4.1.13 Roedd y rhan fwyaf o sefydliadau'n monitro'r datblygiad yn sgiliau Cymraeg staff, er enghraifft drwy edrych ar gofnodion sgiliau iaith mewn cronfa ddata (35%), defnyddio prosesau rheoli perfformiad staff (30%), neu dderbyn adroddiadau gan ddarparwr hyfforddiant ar gynnydd aelodau staff (22%).

4.1.14 Mae angen rhoi cyfle i bawb yn y sefydliad dderbyn gwersi Cymraeg, a sicrhau bod darpariaeth ar gael i bawb sy'n dymuno hynny. Ond gallai sefydliadau gynllunio'n fwy bwriadus, gan dargedu staff mewn rolau penodol er mwyn hyrwyddo cyfleoedd iddynt wella'u sgiliau.

4.1.15 Mae 300 o staff Cyllid a Thollau EM yn derbyn gwersi Cymraeg – 263 o staff wedi cofrestru ar gwrs 'Croeso' Cymraeg gwaith, 21 o staff wedi cofrestru ar y cwrs 'Croeso nôl', ac 80 o staff yn mynychu gwersi 2 awr wythnosol gyda thiwtor Cymraeg Gwaith, a ddarperir yn y swyddfa.

4.1.16 Mae nifer o heddluoedd wedi datblygu'r nifer o'u swyddogion sy'n siarad Cymraeg drwy wneud y broses o ennill dyrchafiad yn ddibynnol ar wella sgiliau Cymraeg. Adroddodd Heddlu De Cymru fod newid diwylliant positif wedi bod tuag at y Gymraeg o fewn y sefydliad, ac roeddent o'r farn mai adnabod y Gymraeg fel sgil plismona, a'i gynnwys fel un o'r anghenion ar gyfer dyrchafiad, oedd y prif gatalydd. Yn hyn o beth, mae nifer o heddluoedd yn mabwysiadu arferion a ddatblygwyd i ddechrau gan Heddlu Gogledd Cymru.

### Arfer llwyddiannus

"Ers dros bymtheg mlynedd bellach, rydym wedi bod yn buddsoddi'n helaeth ac yn cynllunio'n hirdymor er mwyn sicrhau bod gan ein gweithlu'r sgiliau angenrheidiol i ddarparu gwasanaethau Cymraeg.

Yn allweddol i hyn oll roedd yr arweinyddiaeth gan ein Prif Swyddogion a phenderfyniad yr Heddlu i gydnabod bod gallu yn y Gymraeg yn sgil, ochr yn ochr â sgiliau plismona eraill.

Hefyd, roeddem ni wedi creu Fframwaith Gallu yn y Gymraeg syml ar gyfer yr Heddlu er mwyn adnabod lefelau sgiliau iaith ein staff. Mae ein holl brosesau adnabod gofynion ieithyddol ar gyfer swyddi a'n trefniadau hyfforddiant iaith yn seiliedig ar gynnwys y Fframwaith hwn. Roedd yn bwysig buddsoddi mewn staff i reoli a hyrwyddo'r gwaith hwn yn ogystal â sefydlu darpariaeth hyfforddiant iaith fewnol.

Fe wnaethon ni ei gwneud yn ofynnol i swyddogion nad oedden nhw'n gallu siarad Cymraeg yn barod gael sgiliau Cymraeg sylfaenol cyn iddyn nhw gael eu penodi. Erbyn hyn, mae gan 100% o'n swyddogion sgiliau lefel 1 o leiaf, ac felly'n gallu dangos cwrteisi at siaradwyr Cymraeg. Fel rhan o'n Polisi Sgiliau Iaith Gymraeg mae disgwyl bod staff yn datblygu eu sgiliau iaith Gymraeg i'r lefel nesaf ar ôl iddyn nhw gael eu penodi. Mae cyrsiau addas yn cael eu darparu.

Fel rhan o'n agenda arweinyddiaeth, rydym yn gofyn i staff nad ydynt eisoes yn siarad Cymraeg sy'n ymgeisio am ddyrchafiad arddangos sgiliau Cymraeg llafar lefel 2 ar ein Fframwaith cyn iddyn nhw gael eu penodi, a'u bod yn symud i lefel 3 wedyn gyda chymorth yr Heddlu.

Rydym hefyd yn gweithio i sicrhau bod y ganran o swyddogion sy'n siarad Cymraeg ym mhob ardal yn cyfateb â lefel siaradwyr Cymraeg yr ardal yn ôl y Cyfrifiad, ac wedi datblygu adnodd penodol i gynorthwyo gyda'r gwaith hwn."

**Meic Raymant, Pennaeth Gwasanaethau Cymraeg, Heddlu Gogledd Cymru**

4.1.17 Yn ogystal â chynnig gwersi Cymraeg i staff, gellir datblygu sgiliau staff sydd eisoes yn siarad Cymraeg fel eu bod yn fwy hyderus i wneud gweithgaredd penodol yn Gymraeg. Enghraifft benodol o hyn yw bod Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru wedi trefnu hyfforddiant mewnol er mwyn cynyddu'r pŵl o swyddogion sy'n medru gwneud cyfweiliadau i'r wasg yn Gymraeg. Yn ogystal â chodi hyder aelodau staff i siarad Cymraeg yn gyhoeddus, roedd y cwrs yn rhoi cyngor proffesiynol ar bwysigrwydd Cymraeg clir a siarad yn naturiol mewn cyfweiliadau. Nododd un o'r mynychwyr na fyddent "erioed wedi mentro'i wneud cyn derbyn yr hyfforddiant".

---

## Asesu anghenion iaith swyddi gwag a newydd

- 4.1.18 Mae recriwtio staff yn cynnig cyfle i gynyddu'r nifer sy'n gallu cynnig gwasanaeth Cymraeg o fewn y sefydliad. Gyda sefyllfa gyllidol nifer o sefydliadau'n golygu bod cyfleoedd i recriwtio'n allanol yn brin, mae'n bwysig fod yr anghenion o ran y Gymraeg yn cael eu hystyried yn ofalus bob tro.
- 4.1.19 Mae'r safonau'n ei gwneud yn ofynnol ystyried yr angen am sgiliau Cymraeg wrth bennu'r gofynion ar gyfer pob rôl, gan ddsbarthu pob swydd i un o bedwar categori:
- sgiliau Cymraeg yn hanfodol
  - sgiliau Cymraeg yn ddymunol
  - angen dysgu sgiliau Cymraeg yn dilyn penodi
  - sgiliau Cymraeg ddim yn angenrheidiol.



**Sgiliau Cymraeg  
wedi eu crybwyll  
mewn**

**67%** o hysbysebion  
swyddi

- 4.1.20 Gwiriwyd gofynion sgiliau Cymraeg yr holl swyddi oedd yn cael eu hysbysebu ar wefannau'r sefydliadau a oedd yn rhan o'r sampl, dair gwaith yn ystod 2018-19. O'r 1,981 swydd a oedd yn rhan o'r sampl, roedd:
- sgiliau Cymraeg heb eu crybwyll ar gyfer 33%
  - sgiliau Cymraeg yn hanfodol ar gyfer 5%
  - sgiliau Cymraeg yn ddymunol ar gyfer 59%
  - angen dysgu Cymraeg ar gyfer 1%
  - sgiliau Cymraeg ddim yn angenrheidiol ar gyfer 1%
  - sgiliau Cymraeg wedi eu crybwyll ond heb eu categoreiddio ar gyfer 3%.



- 4.1.21 Roedd anghysondeb amlwg – roedd 55% o sefydliadau wedi crybwyll y gofynion Cymraeg ar gyfer rhai, ond nid y cwbl, o'u swyddi (39% wedi crybwyll y gofynion Cymraeg bob tro, 6% heb grybwyll y Gymraeg o gwbl).



**Sgiliau Cymraeg yn hanfodol ar gyfer**

**7%**

**o swyddi lle'u crybwyllwyd**



**Sgiliau Cymraeg yn ddymunol ar gyfer**

**88%**

**o swyddi lle'u crybwyllwyd**

- 4.1.22 O'r swyddi hynny lle roedd y gofynion o ran y Gymraeg wedi eu crybwyll, roedd sgiliau Cymraeg yn hanfodol ar gyfer 7%, ac yn ddymunol ar gyfer 88%. Yn aml, roedd y swyddi hynny lle roedd sgiliau Cymraeg yn hanfodol yn cynnwys disgrifiad mwy ystyrllon ac ymarferol o ba sgiliau'n benodol roedd eu hangen. Gyda'r gofynion yn ddymunol ar gyfer cynifer o swyddi, dylid pwysleisio bod angen:

- asesiad ystyrllon o'r angen – ni ddylid nodi bod y Gymraeg yn ddymunol fel mater o drefn, lle byddai asesiad ystyrllon yn casglu bod sgiliau Cymraeg yn hanfodol
- defnyddio'r gofyniad dymunol fel rhan weithredol yn y broses o ddewis unigolyn ar gyfer swyddi pan fo hynny'n briodol.

- 4.1.23 Mae nifer o sefydliadau'n defnyddio lefelau sgiliau, neu ddisgrifiadau ymarferol o weithgareddau, er mwyn bod yn benodol ynghylch yr anghenion. Weithiau bydd angen lefel wahanol o sgiliau ar gyfer dulliau gwahanol o gyfathrebu (e.e. angen gallu siarad Cymraeg yn rhugl, ond sgiliau ysgrifenedig mwy elfennol yn dderbyniol).

- 
- 4.1.24 Gall defnyddio lefelau sgiliau fod yn ddefnyddiol er mwyn rhoi darlun ymarferol i ddarpar ymgeiswyr o'r gofynion, ac atal y camargraff fod angen hyfedredd uchel yn y Gymraeg ar gyfer pob swydd lle mae sgiliau Cymraeg yn hanfodol. Serch hynny, mae angen rhywfaint o ofal:
- mae angen nodi i ba gategori (e.e. hanfodol / ddymunol) y mae swydd yn disgyn hyd yn oed os defnyddir lefelau sgiliau (e.e. hyd yn oed wrth nodi mai Cymraeg llafar lefel 4 sydd ei angen ar gyfer cyflawni swydd, dylid nodi a yw'r sgiliau hynny'n hanfodol ynteu'n ddymunol)
  - roedd rhai sefydliadau'n nodi gofynion disynnwyr (e.e. lefel 0 yn ddymunol, gan roi'r argraff ei bod yn ddymunol peidio â chael sgiliau Cymraeg)
  - mewn rhai achosion gall defnyddio lefelau nad yw ymgeiswyr yn eu deall eu hatal rhag ymgeisio.
- 4.1.25 Mae rhai sefydliadau'n nodi bod sgiliau Cymraeg sylfaenol (e.e. lefel 1, neu allu cyfarch a chyfleu gwybodaeth syml yn Gymraeg) yn hanfodol ar gyfer pob swydd fel mater o drefn. Yn amlwg, mae'n gadarnhaol i bob aelod staff allu dangos cwrteisi drwy gyfarch, neu ymateb i ymholiadau syml, yn Gymraeg. Serch hynny, mae angen rhywfaint o ofal:
- dylid asesu'r angen am sgiliau Cymraeg ar lefel uwch, boed yn hanfodol neu'n ddymunol, hyd yn oed pan fo Cymraeg sylfaenol yn hanfodol
  - dylid sicrhau bod y gofynion yn gwbl eglur ar gyfer swyddi sy'n syrthio i ddau gategori (e.e. lefel 1 yn hanfodol, lefel 5 yn ddymunol).
- 4.1.26 Roedd gan y mwyafrif o'r sefydliadau rheoliadau rhif 1 a ymatebodd i'r cais am dystiolaeth ddulliau o sicrhau bod asesiad o'r angen am sgiliau Cymraeg yn cael ei gynnal cyn hysbysebu unrhyw swydd. Er enghraifft, roedd ganddynt gwestiynau am sgiliau Cymraeg o fewn ffurflenni asesu cyffredinol neu geisiadau i lenwi swydd, neu ffurflenni penodol ar gyfer y Gymraeg.

4.1.27 Mae CBS Rhondda Cynon Taf wedi mabwysiadu proses electronig ar gyfer asesu gofynion swyddi, ac mae'r broses yn gofyn cwestiynau heriol i reolwyr am y lefel iaith y maent wedi ei nodi. Does dim modd symud ymlaen â'r broses recriwtio heb roi rhesymau cadarn dros beidio â rhoi gofynion sgiliau Cymraeg. Mae Heddlu Gwent wedi datblygu system debyg.

4.1.28 Roedd y canllawiau / ffurflenni, yn bennaf, yn cynnig ystyriaethau fyddai'n rhagdybio o blaid rhoi gofynion sgiliau Cymraeg. Enghreifftiau o ffactorau cadarnhaol a welwyd oedd:

- swydd yn ymwneud â'r cyhoedd
- swydd yn ymwneud â grwpiau allweddol mwy penodol (e.e. cyfeiriai un sefydliad at "blant a phobl ifanc, unigolion o unrhyw oedran sy'n agored i niwed, neu rywrai mewn lleoliad gofal", "Aelodau Etholedig" a "sefydliadau addysg")
- swydd mewn ardal lle mae llawer o siaradwyr Cymraeg yn byw
- swydd â phroffil cyhoeddus amlwg, sy'n cynrychioli'r sefydliad yn gyhoeddus.

4.1.29 Roedd ffurflen asesu Cyngor Sir y Fflint:

- yn ei gwneud yn ofynnol nodi a oedd cyswllt â'r cyhoedd yn Gymraeg yn ofyniad ar gyfer pob un o'r swyddogaethau yn y disgrifiad swydd, gan gymell rheolwyr i feddwl am bob un o elfennau'r swydd yn ei thro
- yn galluogi gweithio allan faint o staff â sgiliau Cymraeg oedd eu hangen yn gweithio ar unrhyw un adeg mewn sefyllfaoedd lle roedd mwy nag un swydd.

---

## Denu siaradwyr Cymraeg i weithio i'r sefydliad

- 4.1.30 Mewn rhai amgylchiadau, ni fydd gosod gofynion sgiliau Cymraeg ar gyfer swydd yn ddigonol, ar ei ben ei hun, i sicrhau bod pobl â'r sgiliau addas yn ymgeisio.



**24%**  
o hysbysebion  
swyddi yn  
Gymraeg



**51%**  
o hysbysebion  
swyddi'n nodi  
bod modd gwneud  
cais yn Gymraeg

- 4.1.31 Un dull o sicrhau bod siaradwyr Cymraeg yn ymgeisio am swyddi yw sicrhau eu bod yn gallu gwneud cais yn Gymraeg. O'r hysbysebion swyddi a wiriwyd, roedd:

- 24% wedi cael eu hysbysebu yn Gymraeg
- 51% yn cynnwys datganiad fod modd cyflwyno cais yn Gymraeg
- 39% â ffurflen gais ar gael yn Gymraeg
- 24% yn rhoi lle i nodi dewis iaith asesu ar y ffurflen gais.

- 4.1.32 Mae rhai sefydliadau'n gorfod defnyddio pyrth hysbysebu swyddi canolog – e.e. NHS Jobs ar gyfer y gwasanaeth iechyd, a Civil Service Jobs ar gyfer adrannau Llywodraeth y DU – i hysbysebu swyddi yng Nghymru, ac nid yw'r pyrth hynny'n hwyluso gwneud cais yn Gymraeg.

4.1.33 Mae rhai sefydliadau'n addasu eu trefniadau recriwtio er mwyn ceisio cynyddu nifer y siaradwyr Cymraeg sy'n ymgeisio, er enghraifft:

- o fel arfer mae Heddlu Gwent yn recriwtio i'w ganolfan alwadau 3 gwaith y flwyddyn, ond mae'r llyfrau bellach ar agor yn barhaus i recriwtio siaradwyr Cymraeg
- o mae Cyngor Sir Ceredigion wedi adnabod bod prinder gweithwyr cymdeithasol sydd wedi cymhwyso ac sydd â sgiliau Cymraeg. Mewn ymateb i'r broblem, mae'r Cyngor wedi sefydlu cynllun drwy bartneriaeth â'r Brifysgol Agored, lle bydd yn darparu hyfforddiant dwys a fydd yn arwain at gymhwyster gweithiwr cymdeithasol proffesiynol. Un o'r meini prawf ar gyfer mynediad at y cynllun yw sgiliau Cymraeg. Mae'r cynllun wedi bod yn llwyddiannus, ac ym mis Medi eleni bydd 4 swyddog sy'n rhugl yn y Gymraeg yn graddio fel gweithwyr cymdeithasol proffesiynol.

4.1.34 Mae rhai sefydliadau'n mynd ati'n rhagweithiol i ymgysylltu â siaradwyr Cymraeg er mwyn eu denu i ymgeisio am swyddi. Er enghraifft:

- o mae Heddlu Gwent yn cynhyrchu fideo ar gyfer y cyfryngau a'r we a fydd yn hyrwyddo'u hymgyrch i recriwtio mwy o siaradwyr Cymraeg
- o mae CBS Pen-y-bont ar Ogwr wedi sefydlu cyswllt â'r ysgol uwchradd Gymraeg leol, gan arwain at ddau ddisgybl â sgiliau Cymraeg yn dilyn cwrs prentisiaeth yn adran AD y Cyngor.

## Arloesi er mwyn rheoli'r galw am staff

4.1.35 Mae sefydliadau'n chwilio am ffyrdd o gyfeirio defnyddwyr at sianeli lle mae angen llai o amser pobl i ddarparu gwasanaeth – symud defnyddwyr o'r dderbynfa i'r ffôn, neu o'r ffôn i'r we. Torri costau yw'r prif yrrwr ar gyfer hyn, ond gan ei bod yn haws darparu gwasanaeth Cymraeg drwy'r dulliau hynny, gall arwain at wella argaeledd gwasanaethau Cymraeg.

### Arfer llwyddiannus

“Fel cyngor rydym wastad yn ceisio arloesi, a gyda phwysau ariannol arnom, rydym yn chwilio am ddulliau o ddarparu gwasanaethau sy'n cwrdd ag anghenion defnyddwyr ac hefyd yn rhoi gwerth da am arian.

Un o'r dulliau hyn yw sgwrsbot – ffordd i gwsmeriaid allu cael ateb i ymholiadau syml drwy'n gwefan heb i aelod staff fod ar gael. Mae'r sgwrsbot yn dadansoddi'r ymholiadau ac yn darparu'r ateb cywir yn hollol awtomatig.

Roeddem yn sylweddoli y byddai angen i ni ddarparu'r gwasanaeth hwn yn Gymraeg yn ogystal â'r Saesneg, a doedden ni ddim yn gwybod a oedd modd i'r dechnoleg weithio yn Gymraeg. Drwy weithio'n agos gyda'r cwmni sy'n darparu'r adnodd i ni, rydyn ni wedi gallu sicrhau y bydd y sgwrsbot yn gweithio'n gwbl ddwyieithog.”

**Alan Burkitt, Swyddog Cydraddoldeb a'r Gymraeg,  
Cyngor Sir Fynwy**

4.1.36 Mae CBS Pen-y-bont ar Ogwr wedi cydweithio â darparwr ap sy'n caniatáu talu am barcio ar-lein, er mwyn sicrhau bod y broses yn gweithio'n llawn drwy'r Gymraeg a'r Saesneg.

4.1.37 Mae nifer o adrannau Llywodraeth y DU, gan gynnwys Gwasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd EM a'r Adran Gwaith a Phensiynau, wedi datblygu eu darpariaeth ar-lein mewn ymdrech i leihau'r cyswllt ffôn â'u defnyddwyr gwasanaeth (a lleihau'r defnydd o amser llys hefyd yn achos GLIThEM). Mae'r systemau ar-lein wedi cael eu datblygu yn Gymraeg yn ogystal â'r Saesneg.

4.1.38 Mae enghreifftiau, fodd bynnag, o ddatrysiadau technegol sydd ddim yn galluogi defnyddio'r Gymraeg. Er enghraifft, dangosodd ymchwiliad y Comisiynydd i heddlu nad oedd system adnabod lleferydd a ddefnyddid fel rhan o'r gwasanaeth 101 yn gallu adnabod datganiadau Cymraeg, e.e. enwau adrannau ac ati. Golyga hyn fod yr heddlu'n gorfod dargyfeirio galwadau Cymraeg at y ganolfan alwadau yn hytrach na gallu delio â hwy'n awtomatig.

## 4.2 Hyfforddi a dyrannu staff yn effeithiol

- 4.2.1 Ochr yn ochr â sicrhau nifer digonol o staff sy'n siarad Cymraeg, mae angen i sefydliadau wneud y mwyaf o'r holl staff sydd ganddynt – boed yn siaradwyr Cymraeg neu ddim. Golyga hynny wneud pawb yn ymwybodol o'r gofynion, a chael trefniadau gwaith effeithiol.

### Codi ymwybyddiaeth staff o'r gofynion

- 4.2.2 Hyd yn oed mewn sefydliadau sydd wedi ymrwymo'n ganolog i ddarparu gwasanaethau Cymraeg, nid yw pawb o fewn y sefydliad wastad yn gwybod beth sy'n ddisgwyliedig. Mae angen i sefydliadau sicrhau bod dealltwriaeth o'r gofynion gan bawb sy'n gweithio i'r sefydliad, yn enwedig y rheiny sy'n ymwneud â'r cyhoedd.
- 4.2.3 Mae nifer o ymchwiliadau'r Comisiynydd wedi amlygu methiannau sy'n digwydd oherwydd camgymeriadau gan aelodau unigol o staff. Yn aml, bydd gan y sefydliad drefniadau corfforaethol clir ar gyfer gweithgareddau fel ateb y ffôn, ymateb i e-bost, cymeradwyo llythyrau, codi arwyddion ac yn y blaen, ond mae methiant yn digwydd gan nad yw'r trefniadau'n cael eu dilyn fel y dylent. Gall hyn fod yn sgil diffyg ymwybyddiaeth, gwall dynol, neu agwedd negyddol.
- 4.2.4 Yn ystod gwaith gwirio gwasanaethau ffôn a derbynfa, cafwyd nifer fawr o brofiadau o staff heb syniad sut i ddelio â chyswllt Cymraeg. Arweiniai hynny at ymddygiad anghwrtais, ac ymatebion fel:

#### Ymatebion staff

"Speak English to me"

"Can I have that in English please?"

"There's obviously no language barrier, but if you want to speak to someone in Welsh – ok"

"Sorry, say that again"

"There's no Welsh spoken here"

4.2.5 Ar y llaw arall, roedd derbynnydd mewn un brifysgol yn methu canfod aelod o staff Cymraeg i drosglwyddo'r galwr iddo, felly aeth y derbynnydd ati i gasglu gwybodaeth er mwyn ateb yr ymholiad, a chyfleu'r ateb i'r galwr yn Gymraeg.

4.2.6 Mae nifer o sefydliadau wedi cyflwyno dulliau effeithiol o godi ymwybyddiaeth staff o'r ffordd y dylent ddelio â'r cyhoedd yn Gymraeg. Er enghraifft:

- o mae Cyngor Sir Gâr wedi creu canllawiau i staff ar sut i ddefnyddio'r Gymraeg wrth ateb y ffôn, dylunio deunyddiau, cynnal cyfarfodydd, defnyddio'r cyfrifiadur ac ati, gydag adnoddau cynorthwyol fel clipiau sain a fideos yn cefnogi'r canllaw ysgrifenedig
- o mae Prifysgol Aberystwyth wedi llunio canllaw ar gyfer cyfarfodydd sy'n cynnwys templed ar gyfer gofyn i gyfranwyr a ydynt yn dymuno defnyddio'r Gymraeg yn y cyfarfod, a chyfarwyddiadau ar sut i archebu cyfieithydd ar y pryd. Mae'r canllaw'n egluro'r amodau ar gyfer cynnal cyfarfodydd yn ddwyieithog gan nodi'r gwahaniaeth rhwng cyfarfodydd ag unigolion a chyfarfodydd â nifer o bobl. Mae'r canllaw ar wefan Canolfan Gwasanaethau'r Gymraeg ac anfonwyd copi at reolwyr y Cyfadranau i'w hatgoffa bod gan fyfyrwyr hawl benodol i gyfarfodydd yn Gymraeg
- o mae Prifysgol De Cymru wedi gosod eicon ar fwrdd gwaith swyddogion sy'n cynnwys dolen at ddeunyddiau sy'n eu helpu i gydymffurfio, er enghraifft dogfennau ynglŷn â'r safonau, clipiau sain i helpu i ynganu, cwestiynau cyffredin, cyfarwyddiadau cofnodi dewis iaith ar systemau'r brifysgol, bathodynau Cymraeg, a chanllawiau ar wahanol elfennau o'r safonau fel cyfarfodydd, cyfweiliadau, arwyddion a brandio



- o mae Grŵp Llandrillo Menai wedi creu siart atyniadol 'Taith y Staff a'r Dysgwyr' (ar ffurf map yr Underground) sy'n gosod hawliau a chyfrifoldebau allan yn glir
- o mae BIP Betsi Cadwaladr yn rhedeg ymgyrch fewnol barhaol 'Defnyddiwch eich Cymraeg' i annog staff i ddefnyddio hynny o Gymraeg sydd ganddynt yn y gweithle wrth ddarparu gofal i gleifion a'u teuluoedd. Mae'n annog staff i ddefnyddio'r iaith gyda'u cydweithwyr ac i ymarfer gyda dysgwyr o fewn eu timau, gyda deunyddiau hyrwyddo a chardiau ymadroddion Cymraeg defnyddiol, a chefnogaeth gan diwtor y bwrdd iechyd
- o mae Coleg y Cymoedd yn darparu hyfforddiant Cymraeg bedair gwaith y flwyddyn i staff rheng flaen sy'n ateb y ffôn.

#### Barn staff

"Mae'r safonau wedi newid y ffordd o feddwl – dydi o ddim yn rhywbeth dan ni'n anelu ato bellach, ond yn hytrach yn rhywbeth mae'n rhaid i ni wneud."

---

## Trefnu a lleoli staff i gwrdd ag anghenion darparu gwasanaeth

- 4.2.7 Gall sefydliadau wneud y gorau o sgiliau'r gweithlu sydd ganddynt drwy roi sylw manwl i sut mae'r gweithlu hwnnw'n cael ei drefnu – er enghraifft o ran pryd a lle mae pobl yn gweithio.
- 4.2.8 Gwelwyd gweithredu aneffeithiol wrth wirio gwasanaethau ffôn a derbynfa. Roedd sefydliadau heb allu sicrhau bod staff ar gael i wireddu opsiynau roeddent yn eu cynnig wedi i'r galwr ddewis y Gymraeg, gyda'r sefydliadau'n gofyn i bobl ffonio'n ôl neu adael neges.

4.2.9 Ar y llaw arall, mae nifer o sefydliadau'n trefnu eu staff yn glyfar er mwyn ateb y galw am wasanaethau Cymraeg, er enghraifft:

- o mae Cyngor Abertawe'n bwriadu cyflwyno tîm gweithio ystwyth o fewn yr uned Gymraeg, a fydd yn canolbwyntio ar gyfieithu brys, ac yn edrych ar ehangu rôl y tîm cyfieithu i ddarparu gwasanaethau Cymraeg eraill o fewn y sefydliad
- o mae Cyngor Bro Morgannwg yn ystyried yr angen i gael nifer digonol o siaradwyr Cymraeg ar bob shift wrth amserlennu shiftiau
- o mae gan BIP Betsi Cadwaladr system Whatsapp ar gyfer darparu cyfieithiadau cyflym pan fo angen. Mae'n golygu bod rhywun wastad ar ddyletswydd i ddarparu cyfieithiadau o drydariadau ac ati lle nad oes modd cynllunio ymlaen llaw.

- 4.2.10 Gall fod yn heriol i sefydliadau gydymffurfio mewn sefyllfaoedd lle mae nifer fawr o bobl yn gallu darparu'r gwasanaeth. Gwelwyd hyn yn benodol gyda thudalennau cyfryngau cymdeithasol sefydliadau addysg, lle mae'r cyfrifoldeb am gyhoeddi gwybodaeth wedi ei wasgaru ar draws adrannau. Mewn sefyllfaoedd o'r fath, mae'n bwysig fod trefniadau cadarn mewn lle ar gyfer goruchwyllo cydymffurfiaeth.

- 4.2.11 Mae lleoliad swyddfeydd yn gallu bod yn her i sefydliadau – canolfannau galw yn Lloegr sydd gan rai sefydliadau sy'n gweithredu ar lefel y DU neu Loegr a Chymru. Mae ymdrechion sefydliadau i resymoli'r nifer o swyddfeydd sydd ganddynt yn creu risg o waethygu gallu'r sefydliad i ddarparu gwasanaeth Cymraeg. Er enghraifft, mae un sefydliad yn ystyried cau tair o'i swyddfeydd sydd mewn ardaloedd o Gymru sydd â chanran uchel o siaradwyr Cymraeg. Fel rhan o'r newid, gallai gwasanaethau cwsmer gael eu canoli mewn canolfannau yn Lloegr. Gallai'r newid effeithio ar hyd at 70% o'r siaradwyr Cymraeg sy'n gweithio i'r asiantaeth.
- 4.2.12 Roedd nifer o fynychwyr grwpiau trafod yn credu bod lleoli gwasanaethau ffôn mewn ardaloedd lle mae digon o siaradwyr Cymraeg yn y farchnad lafur yn arwain at well gwasanaeth.

#### Barn y cyhoedd

"Mi faswn i'n llongyfarch Inland Revenue ym Mhorthmadog, achos mae eu gwasanaeth nhw'n rhagorol. Mae hwnna'n enghraifft o leoli pobl mysg y bobl, i wasanaethu'r bobl, a ma hwnna yn anhygoel."

- 4.2.13 Roedd mynychwyr grwpiau trafod hefyd yn credu bod angen i sefydliadau sicrhau bod pobl o fewn adrannau'n gallu trafod materion yn Gymraeg, yn hytrach na bod gwasanaethau rheng flaen yn unig ar gael.

#### Barn y cyhoedd

"Fydden i'n licio bo' nhw'n edrych ar adrannau penodol a phwy sy'n gallu siarad Cymraeg y tu ôl i'r llenni achos unwaith maen nhw'n rhoi chi i drafod rhywbeth o ddifri mae'n rhaid i chi ymarfer eich Saesneg."

- 4.2.14 Mae rhai sefydliadau wedi partneriaethu ag eraill er mwyn cynyddu eu capasiti i ddarparu gwasanaethau Cymraeg. Er enghraifft, mae cynghorau iechyd cymuned yn cydweithio er mwyn sicrhau bod pŵl o siaradwyr Cymraeg ar gael i gynorthwyo staff yn y cynghorau iechyd hynny lle nad oes siaradwyr Cymraeg.

## 5. Cymell pobl i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg

### Barn y Comisiynydd

Cyfrifoldeb sefydliadau yw darparu gwasanaethau Cymraeg a chymell pobl i'w defnyddio. Mae ymddygiad defnyddwyr yn gymhleth – wedi ei seilio ar oes o ragdybiaethau a phrofiadau blaenorol, ac yn dilyn patrymau seicolegol sy'n anodd eu newid.

Mae ymchwil yn awgrymu bod siaradwyr Cymraeg yn llai tebygol o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg os ydynt yn credu y bydd hynny'n arwain at unrhyw oedi, annifyrrwch neu drafferth. Roedd ein gwaith profi'n awgrymu bod rhai gwasanaethau Cymraeg yn arafach, neu â mwy o gamgymeriadau, na'r opsiwn Saesneg.

Rhaid i sefydliadau gynnig gwasanaethau Cymraeg o ansawdd da, a gwneud hynny'n ddiofyn neu'n rhagweithiol – ddylai defnyddwyr ddim gorfod mynd allan o'u ffordd i ddefnyddio'r Gymraeg. Dylai'r iaith fod yn ddealladwy, gyda gwasanaethau'n ddwyieithog os oes modd.

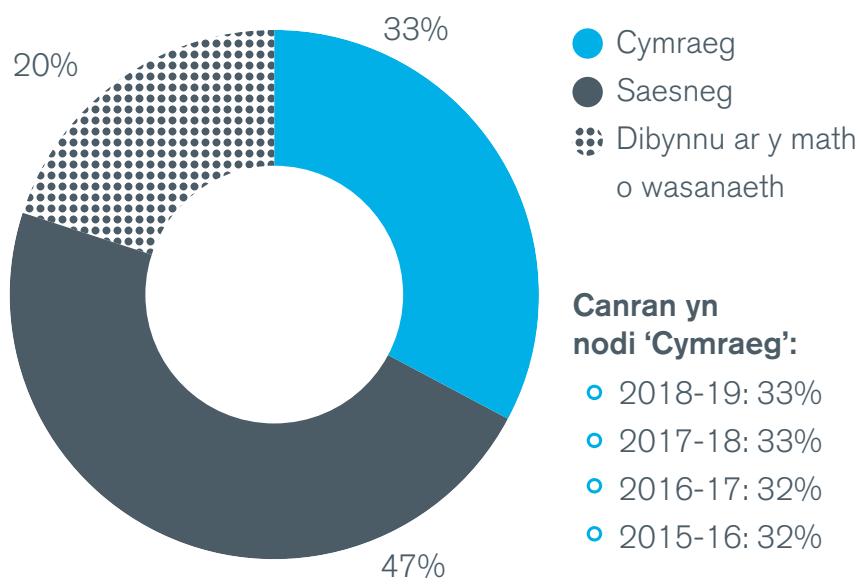
Mae angen cymryd pob cyfle i wneud yn siŵr fod defnyddwyr yn gwybod am y gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael – nododd tri chwarter ymatebwyr arolwg barn eu bod yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg os yw sefydliadau'n ei gwneud yn glir eu bod ar gael. Rwyf am weld mwy o ymdrechion uchelgeisiol i roi sylw proffil uchel i wasanaethau Cymraeg, a chydymffurfiaeth â gofynion penodol i roi gwybod am wasanaethau.

## 5.1 Deall beth sydd angen digwydd er mwyn cynyddu defnydd o wasanaethau Cymraeg

### Lefelau defnydd presennol

- 5.1.1 Gofynnwyd i ymatebwyr arolwg barn nodi pa iaith fyddai'n well ganddynt ei defnyddio wrth ddelio â sefydliadau cyhoeddus, er enghraifft ffonio'r cyngor sir, derbyn gwasanaethau iechyd, neu gael gwybodaeth gan adrannau'r llywodraeth.

#### Arolwg barn: "Pa iaith fyddai'n well gennych ei defnyddio wrth ddelio â sefydliadau cyhoeddus?"



- 5.1.2 Mae data gwirioneddol ar gyfer lefelau defnydd o wasanaethau Cymraeg yn brin ac yn ddarniog. Nid oes dyletswydd i gasglu'r data hwn nac adrodd arno ar hyn o bryd, ac felly ni ellir dweud i ba raddau mae unrhyw wybodaeth a gyhoeddir gan sefydliadau'n gynrychioladol o'r sefyllfa'n gyffredinol. Fodd bynnag, o edrych ar pythau o ddata sydd ar gael, ceir argraff bendant nad yw'r nifer o bobl sy'n dewis defnyddio gwasanaethau Cymraeg yn cyfateb â'r nifer sy'n gallu siarad Cymraeg.

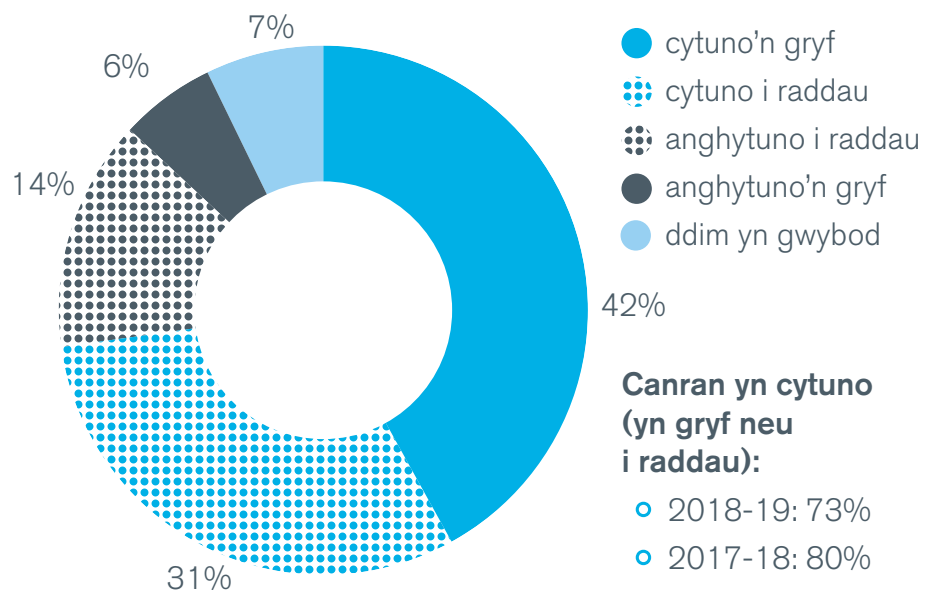
## Anghenion defnyddwyr – ymchwil y Comisiynydd

### Arolwg barn

5.1.3 Gofynnwyd i ymatebwyr arolwg barn beth fyddai'n eu gwneud yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaethau sefydliadau cyhoeddus yn Gymraeg. Enghreifftiau o'r ffactorau a nodwyd amlaf oedd:

- defnyddwyr yn teimlo'u bod angen bod yn fwy rhugl, cyfforddus neu hyderus wrth ddeall a siarad Cymraeg
- angen i'r sefydliad gychwyn y sgwrs yn Gymraeg neu ymateb yn Gymraeg
- pobl angen gwybod bod y gwasanaeth Cymraeg ar gael a chael dewis clir, er enghraifft drwy fathodynau
- nad yw gwasanaethau Cymraeg ar gael bob amser
- rhai geiriau technegol neu ffurfiol yn anodd i'w deall yn Gymraeg
- angen i wasanaeth Cymraeg fod ar gael yn haws ac yn gyflymach.

### Arolwg barn: “Rydw i'n fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg os yw sefydliadau'n ei gwneud yn glir i mi eu bod ar gael”



---

## Grwpiau trafod

- 5.1.4 Trafodwyd sawl mater mewn grwpiau trafod gydag aelodau o'r cyhoedd sy'n awgrymu pa newidiadau allai arwain at gynnydd yn y defnydd o wasanaethau Cymraeg. Themâu amlwg oedd:
- a oedd gwasanaethau Cymraeg ar gael ac o ansawdd cyfawch â'r Saesneg
  - angen codi ymwybyddiaeth o'r gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael a'u gwneud yn glir
  - angen cynnig y Gymraeg gyntaf neu'n ddiofyn
  - pobl ddim eisiau ffwdan nac embaras – ddim yn debygol o ofyn yn benodol am wasanaeth Cymraeg os nad yw ar gael yn syth
  - angen dilyniant drwy wahanol agweddau ar gyswllt â sefydliadau
  - pobl yn amharod i gwyno am ddiffyg gwasanaeth, gan ei fod yn drafferthus a'u bod yn poeni am gael eu trin yn llai ffafriol
  - angen defnyddio iaith ddealladwy.

## Cysgodi defnyddwyr

- 5.1.5 Yn ystod 2017-18, drwy arsylwi a thrafod ymddygiad cyfranogwyr mewn senarios cyrchu gwasanaeth, adnabuwyd nifer o ddylanwadau ar benderfyniadau iaith defnyddwyr, er enghraifft:
- asesiad cynhwysfawr, isymwybodol o'r tebygolrwydd fod gwasanaeth Cymraeg ar gael
  - pryder y byddai ceisio defnyddio'r Gymraeg lle nad yw ar gael yn arwain at letchwithdod neu embaras, neu y byddai defnyddio'r gwasanaeth Cymraeg yn golygu eu bod dan anfantais
  - profiadau a gwybodaeth flaenorol am y sefydliad
  - ciwiau gweledol a chlywedol yn yr amgylchedd darparu gwasanaeth sy'n awgrymu bod gwasanaeth Cymraeg ar gael (e.e. arwyddion a bathodynau, a iaith sgwrs staff, cerddoriaeth, a chyfeiriadau e-bost).

- 
- 5.1.6 Adnabuwyd tueddiadau tebyg yn ystod gwaith cysgodi defnyddwyr 2018-19.
- 5.1.7 Lle roedd y gwasanaeth Cymraeg yr un mor amlwg a didrafferth i'w ddefnyddio â'r gwasanaeth Saesneg, roedd cyfranogwyr y sesiynau cysgodi ffurfiol yn gwneud hynny. Pan nad oedd y gwasanaeth Cymraeg yn amlwg, neu pan gâi unrhyw rwstr, oedi neu drafferth ei gyflwyno, roedd rhai o'r cyfranogwyr yn penderfynu defnyddio'r Saesneg yn hytrach na dyfalbarhau er mwyn cael gwasanaeth Cymraeg.
- 5.1.8 Pan oedd y gwasanaeth Cymraeg a Saesneg yn gyfartal, defnyddiai'r mwyafrif y Gymraeg. Gofynnwyd i'r cyfranogwyr yn y sesiynau e-bostio sefydliad gydag ymholiad syml, a gwnaeth 83% hynny yn Gymraeg.
- 5.1.9 Roedd llai'n defnyddio'r Gymraeg pan oedd y gwasanaeth Cymraeg yn llai amlwg neu'n fwy o drafferth:
- anfonwyd e-bost dwyieithog at gyfranogwyr yn gofyn iddynt lenwi ffurflen ar-lein, gyda'r Saesneg yn ymddangos gyntaf yn yr e-bost (doedd dim modd o newid iaith ar ôl clicio'r linc i fynd i'r holiadur). Llenwodd 33% o'r cyfranogwyr y ffurflen yn Saesneg, gyda rhai'n nodi eu bod heb sylwi ar y dewis Cymraeg
  - gofynnwyd i'r cyfranogwyr ganfod gwybodaeth (pris trwydded benodol), heb roi cyfarwyddiadau pendant am y dull o'i chanfod. Roedd y wybodaeth ar gael ar-lein yn Saesneg, ond dim ond dros y ffôn roedd modd cael y wybodaeth yn Gymraeg. Daeth 17% o hyd i'r wybodaeth yn Gymraeg, ac 83% yn Saesneg. Roedd y cyfranogwyr yn gyndyn o ddefnyddio'r ffôn yn hytrach na'r we, yn enwedig gan fod elfen o frys.
- 5.1.10 Roedd dylanwad cymdeithasol cryf ar ymddygiad defnyddwyr. Gofynnwyd i gyfranogwyr nôl ffurflen gais am drwydded, a'i llenwi. Amrywiwyd amlygrwydd y ffurflenni — roedd y ffurflen Gymraeg yn amlwg yn sesiwn 1, yng nghanol y pentwr yn sesiwn 2, ac ar gael ar gais yn unig yn sesiwn 3. Yn sesiynau 2 a 3, wedi i un cyfranogwr ganfod y ffurflen Gymraeg neu ofyn amdani, aeth y cyfranogwyr eraill ati i wneud yr un peth.



- 
- 5.1.11 Dewisodd nifer o'r cyfranogwyr gyfeirio at y ffurflen Saesneg tra'n llenwi'r un Gymraeg, gan sôn bod ffurfioldeb a chywair iaith y ffurflen yn golygu nad oeddent yn hyderus i ddefnyddio'r Gymraeg ar ei phen ei hun.
- 5.1.12 Wrth arsylwi ar ddefnydd aelodau'r cyhoedd o beiriannau hunanwasanaeth mewn sefyllfa go iawn, gwelwyd bod pobl yn dilyn iaith ragosodedig y peiriant — gyda rhai pobl ddi-Gymraeg yn defnyddio'r peiriant yn Gymraeg pan oedd y Gymraeg wedi ei gosod fel yr iaith ddiofyn. Mae hynny'n pwysleisio grym y dewis diofyn, ac yn awgrymu nad yw gosod y Gymraeg fel yr iaith ddiofyn yn peri trafferth i bobl ddi-Gymraeg.
- 5.1.13 Mewn canolfan iechyd, pan oedd angen mynd ati'n benodol i ddewis y Gymraeg ar ddewislen peiriant hunanwasanaeth, defnyddiodd yr holl siaradwyr Cymraeg y peiriant yn Saesneg.
- 5.1.14 Gofynnwyd i siaradwyr Cymraeg, a ddewisodd yr opsiwn Saesneg wrth ffonio canolfan alwadau, pam y gwnaethant hynny yn hytrach na defnyddio'r Gymraeg. Nododd 48% ohonynt y byddent yn gorfod disgwyl yn hir am ateb ar y llinell Gymraeg, nododd 31% ei bod yn well ganddynt siarad Saesneg, a nododd 13% eu bod heb glywed yr opsiwn Cymraeg (roedd yr opsiwn Cymraeg yn ail, ar ôl y Saesneg).

### **Cymhwyso theori ymddygiadol**

- 5.1.15 Ochr yn ochr ag ymchwil penodol ynghylch y dylanwadau ar ddefnydd iaith o ran gwasanaethau Cymraeg, gall sefydliadau roi sylw i ymchwil arall. Er enghraifft, mae theori ymddygiadol yn astudio sut mae pobl yn gwneud penderfyniadau.
- 5.1.16 Drwy ddeall rhai o'r dylanwadau mwyaf cyffredin ar benderfyniadau, gall sefydliadau fod yn fwy effeithiol wrth gymell siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg. Mae rhai o'r prif syniadau perthnasol yn cynnwys bod:
- pobl yn awyddus i wneud yr hyn y maent yn ei ystyried sy'n normal ac yn gymeradwy'n gymdeithasol
  - pobl yn dueddol o ddilyn yr opsiwn diofyn a osodir gan y sefydliad yn hytrach na gwneud eu dewis ymwybodol eu hunain
  - pobl yn awyddus i osgoi colledion, er enghraifft oedi neu gael eu trin yn llai ffafriol.

---

## **5.2 Dylunio gwasanaethau i wneud pobl yn fwy tebygol o ddefnyddio'r Gymraeg**

- 5.2.1 Gan amlaf, mae'r drafodaeth ynghylch cynyddu defnydd o wasanaethau Cymraeg yn canolbwyntio ar ymwybyddiaeth pobl fod gwasanaeth Cymraeg ar gael. Mae hyrwyddo'n bwysig, ond gall fod yn fwy effeithiol i sefydliadau newid y gwasanaeth ei hun fel bod y Gymraeg yn ddewis mwy amlwg, hwylus a greddfoll i ddefnyddwyr.
- 5.2.2 Dros y blynyddoedd, mae wedi bod yn arferol i sefydliadau ddylunio'u gwasanaethau fel ei bod yn ymddangos mai'r Saesneg yw'r opsiwn diodyn neu amlycaf, neu – ar y gorau – fod yr opsiynau Cymraeg a Saesneg yn gyfartal. Ond er mwyn ateb y cyfrifoldeb i hybu gwasanaethau Cymraeg, gall sefydliadau fynd ati i wneud defnyddwyr yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaeth Cymraeg.

### **Cynnig y gwasanaeth Cymraeg yn ddiofyn neu'n rhagweithiol**

- 5.2.3 Gan fod defnyddwyr yn dueddol o ddilyn y norm, a derbyn y dewis diodyn, dylai sefydliadau ddylunio'u gwasanaethau fel nad oes angen gwneud unrhyw ymdrech neu benderfyniad ychwanegol er mwyn defnyddio'r Gymraeg. Ni ddylai defnyddwyr gael yr argraff fod defnyddio'r Gymraeg yn ddewis eilradd y mae angen gwneud trefniadau arbennig ar ei gyfer.
- 5.2.4 Yn ddelfrydol, golyga hyn mai'r gwasanaeth Cymraeg a gynigir gyntaf yn awtomatig. Lle nad yw hynny'n bosib, ni ddylai defnyddwyr orfod gofyn am ddefnyddio'r Gymraeg. Os nad yw'r gwasanaeth yn Gymraeg yn ddiofyn, dylai sefydliadau ofyn i ddefnyddwyr cyn dechrau'r broses a ydynt yn dymuno cael gwasanaeth Cymraeg.
- 5.2.5 Mae defnyddwyr wedi nodi nad ydynt yn awyddus i newid iaith y cyswllt wedi i'r sefydliad ei gychwyn.

---

### Barn y cyhoedd

---

“Mae’n rili rili pwysig cael gwybod bod rhywbeth ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg. Fi’n bersonol y math o berson swni fyth yn gofyn. Os san nhw’n cynnig o’n Susneg, sw’n i’n cymryd yn ganiataol mai Susneg ydi o felly.”

“Dwi’n teimlo’n niwsans wrth orfod gofyn am wasanaeth Cymraeg.”

“Dwi ddim yn hoffi gwneud ffys, dwi’n dueddol o jyst derbyn beth sy’n cael ei gynnig i fi.”

“Dwi’m yn meddwl ’mod i wedi ystyried bod gen i hawl i ofyn am newid i rywun Cymraeg, a mae’n siŵr ’mod i ddim isio ypsetio pobol.”

- 5.2.6 Soniodd mynychwyr grwpiau trafod hefyd am bwysigrwydd cynnig y Gymraeg yn gyntaf neu’n ddiofyn mewn technoleg.

### Barn y cyhoedd

---

“Mae angen i’r Gymraeg ymddangos yn gyntaf ar dechnoleg yn hytrach na dilyn y Saesneg – heb orfod newid unrhyw *settings*.”

“Os ydi rhywbeth yn Saesneg fel *default* a bod person ar frys, does ganddyn nhw ddim amser i switsho i’r Gymraeg.”

- 5.2.7 Mae defnyddwyr wedi sôn am bwysigrwydd cyfarchiad Cymraeg – ffordd i’r sefydliad osod y cyd-destun ar gyfer iaith y cyswllt.

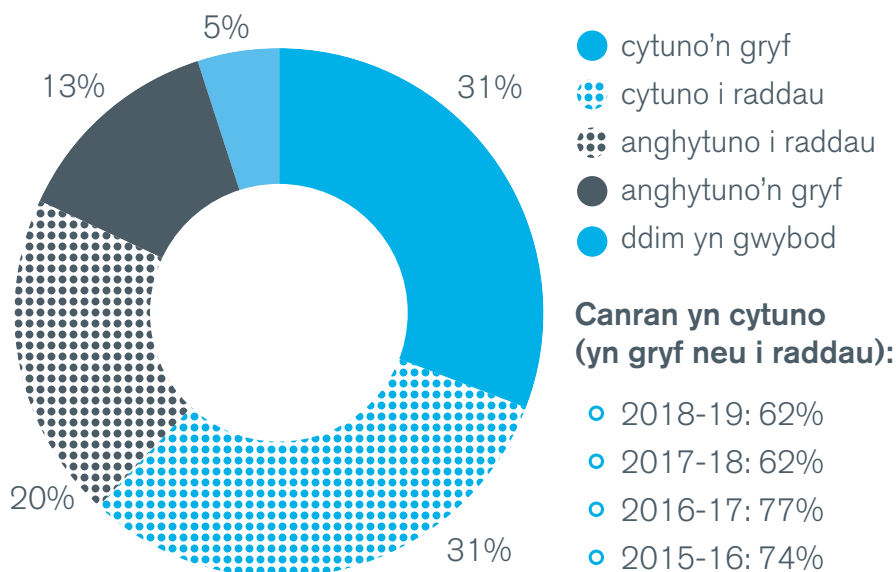
### Barn y cyhoedd

---

“Os nad ydw i’n cael fy nghyfarch yn Gymraeg, dwi’n cymryd nad ydi’r gwasanaeth Cymraeg ar gael.”

5.2.8 Mae canlyniadau arolwg barn yn awgrymu nad yw sefydliadau'n rhoi cynnig rhagweithiol i ddefnyddwyr yn ddigon aml.

**Arolwg barn: “Mae sefydliadau cyhoeddus yn gofyn i mi ym mha iaith yr hoffwn i ddelio â nhw”**



5.2.9 Holwyd sefydliadau rheoliadau rhif 1 sut roeddent yn dylunio gwasanaethau er mwyn cymell defnydd o'r Gymraeg. Doedd fawr ddim enghreifftiau o sefydliadau'n cymryd camau bwriadus i arwain defnyddwyr i ddefnyddio'r Gymraeg yn hytrach na'r Saesneg.

5.2.10 Roedd sefydliadau'n cynnig dewis iaith ar ddechrau 39% o alwadau ffôn drwy ddefnyddio opsiynau awtomatig.

5.2.11 Mewn 64% o alwadau ffôn, a 40% o ymweliadau derbynfa, y cafodd y sawl oedd yn gwirio gwasanaethau gyfarchiad Cymraeg.

- 5.2.12 Mae Addysg Oedolion Cymru | Adult Learning Wales yn gweithredu system ffôn cynnig rhagweithiol. Aiff pob galwad ffôn allanol i'r prif rif i'r llinell ddwyieithog, lle ceir cyfarwyddyd i ddal ar y lein er mwyn siarad Cymraeg, neu bwyso 1 er mwyn optio am y gwasanaeth Saesneg. Mae hyn wedi arwain at dros 30% o'r galwyr yn dewis defnyddio'r Gymraeg.
- 5.2.13 Yn yr un modd, mae gwasanaeth cwsmeriaid Clic Cyngor Sir Ceredigion yn cael ei gynnig yn ddwyieithog o'r cychwyn, heb fod angen i ddefnyddwyr gael eu trosglwyddo at siaradwyr Cymraeg.
- 5.2.14 Pan fo'r defnyddiwr yn mynd i dudalen hafan Saesneg gwefan Canolfan Mileniwm Cymru, mae pop-yp yn ymddangos sy'n cymhell y defnyddiwr i fynd i'r safle Cymraeg os ydynt yn siarad yr iaith. Mae'r geiriad yn hyrwyddo'r fersiwn Cymraeg o'r wefan yn hytrach nag yn cyflwyno'r opsiynau Cymraeg a Saesneg fel rhai cydradd.

## Gweithredu'n unol â dewis iaith defnyddwyr

### Grŵp tasg a gorffen cofnodi a rhannu dewis iaith y Comisiynydd

- 5.2.15 Mae'r Comisiynydd o'r farn fod y safonau sy'n ymwneud â gofyn am, a chofnodi, dewis iaith yn bwysig. O'u gweithredu, maent yn fodd o sicrhau bod sefydliadau'n gallu adnabod defnyddwyr y Gymraeg yn fwy effeithiol, a gwneud cynnig rhagweithiol o wasanaeth Cymraeg. Mae potensial hefyd i gynyddu defnydd drwy ddefnyddio rhestrau o ddefnyddwyr y Gymraeg i godi ymwybyddiaeth am wasanaethau Cymraeg y sefydliad. Yn sgil hyn, fe wnaeth y Comisiynydd gynnull grŵp tasg a gorffen o arbenigwyr er mwyn mynd i'r afael â chofnodi dewis iaith.
- 5.2.16 Dangosodd gwaith ymchwil y Comisiynydd mai dyma'r prif heriau yr oedd angen i sefydliadau fynd i'r afael â hwy:
- o sicrhau bod systemau TG niferus yn gallu rhannu gwybodaeth ymysg ei gilydd
  - o cynnwys gofynion ieithyddol clir wrth gaffael gwasanaethau a systemau TG
  - o deall yn union pa ffactorau sy'n dylanwadu ar unigolion wrth iddyn nhw ddewis defnyddio'r Gymraeg neu beidio.

---

5.2.17 Er mwyn i sefydliad fod yn llwyddiannus wrth weithredu cynnig rhagweithiol, mae angen newid creiddiol i ddiwylliant y sefydliad. Rhaid i'r newid sicrhau bod gweithlu'r sefydliad yn cynnig gwasanaeth Cymraeg yn gyson a digymell, a pheidio â chymryd yn ganiataol fod pobl sy'n siarad Cymraeg yn gallu mynegi eu hunain yn hyderus yn Saesneg, neu eu bod yn fodlon derbyn eu gwasanaeth yn Saesneg.

5.2.18 Mae argymhellion y grŵp yn cynnwys:

- cael ffurf safonol ar gwestiynau o ran dewis iaith, gan brofi'r geiriad gyda defnyddwyr
- cynllunio gofalus a gwell dealltwriaeth wrth gaffael systemau TG newydd
- ystyried rôl datblygiadau at y dyfodol / datblygiadau cenedlaethol a'r cyswllt gyda [Chynllun Gweithredu Technoleg Cymraeg Llywodraeth Cymru](#).

### **Rhagdybio dewis iaith**

5.2.19 Mae rhai sefydliadau'n ceisio rhagdybio dewis iaith defnyddwyr yn hytrach na gofyn iddynt. Mae angen gofal wrth wneud hyn, gan nad yw'r rhagdybiaethau a ddefnyddir bob tro'n arwydd dibynadwy o ddewis iaith. Er enghraifft:

- mae rhai apiau wedi eu dylunio i ddangos gwybodaeth yn yr un iaith â system gweithredu'r ffôn symudol, felly dim ond pobl fyddai wedi newid iaith eu ffôn i'r Gymraeg fyddai'n gweld y fersiwn Cymraeg o'r ap
- cynhaliwyd ymchwiliad i achos lle roedd sefydliad yn rhagdybio bod defnyddwyr eisiau derbyn gohebiaeth yn yr un iaith ag yr oeddent yn llenwi ffurflen ar-lein, yn hytrach na chynnig anfon gohebiaeth Gymraeg atynt
- cynhaliwyd ymchwiliad i achos lle roedd y wybodaeth Gymraeg ar gyfrif Facebook sefydliad ddim ond ar gael i bobl oedd wedi gosod y Gymraeg fel iaith eu cyfrif Facebook. Mae'r sefydliad bellach wedi rhoi'r gorau i'r arfer.

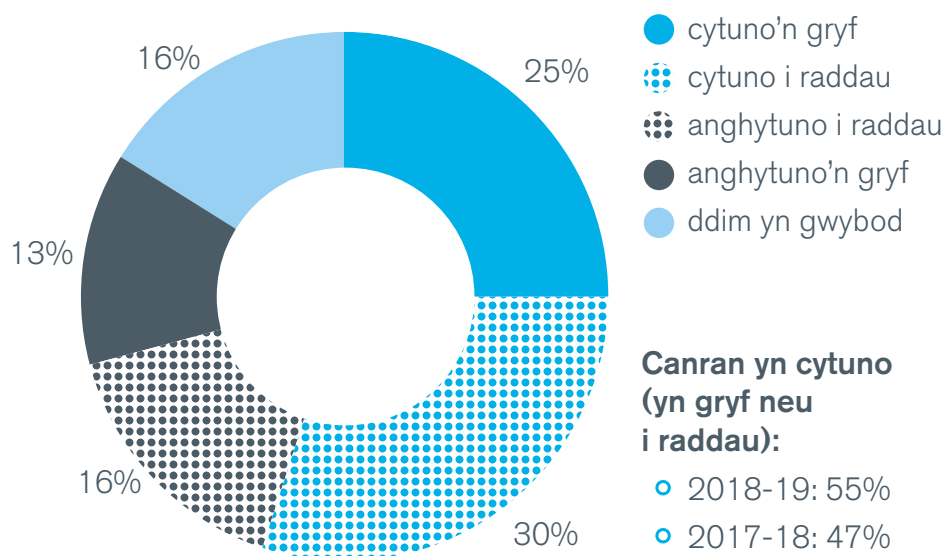
5.2.19 Mae BIP Betsi Cadwaladr yn gofyn i'r holl gleifion sy'n siarad Cymraeg osod magnet Cymraeg ar eu gwely. Mae hyn yn galluogi staff Cymraeg i siarad Cymraeg yn ddiofyn â'r cleifion hynny, felly does dim angen sefydlu iaith y claf bob tro. Mae ymdrechion wedi eu gwneud hefyd i leoli cleifion sy'n Cymraeg gyda'i gilydd mewn wardiau, i alluogi staff sy'n siarad Cymraeg i'w gwasanaethu'n fwy hwylus.

### Gwasanaethau Cymraeg o ansawdd da

5.2.20 Mae ymchwil y Comisiynydd yn awgrymu bod defnyddwyr yn debygol o weithredu mewn ffordd sy'n osgoi colli amser drwy oedi, dioddef triniaeth anffafriol, neu beidio â chael y canlyniad dymunol i'r broses. O'r herwydd, mae'n bwysig fod ansawdd gwasanaethau Cymraeg yn dda.

5.2.22 Mae canlyniadau arolwg barn yn awgrymu bod gwaith eto i'w wneud cyn bod defnyddwyr yn credu bod ansawdd gwasanaethau Cymraeg yn cymharu'n ffafriol â'r Saesneg.

### Arolwg barn: "Rydw i'n teimlo bod ansawdd gwasanaethau cyhoeddus Cymraeg yr un mor dda â gwasanaethau Saesneg"



---

## Dim oedi

- 5.2.22 Os yw defnyddwyr yn credu y bydd yn cymryd yn hirach iddynt gyflawni tasg yn Gymraeg, maent yn llai tebygol o ddefnyddio'r Gymraeg.

### Barn y cyhoedd

“Roedd hi'n anodd iawn cael rhywun i siarad Cymraeg efo – roedd angen aros dros 10 munud. Felly y tro nesaf, wnes i ddim defnyddio'r Gymraeg, a chael ateb yn syth.”

- 5.2.23 Cafodd gwasanaeth Cymraeg llinell ffôn Cyllid a Thollau EM ei ganmol sawl gwaith mewn grwpiau trafod, gyda mynychwyr yn dweud bod defnyddio'r Gymraeg yn golygu gwasanaeth cyflymach.
- 5.2.24 Roedd sawl enghraifft yn ystod y gwaith gwirio ffôn lle cymerodd amser hir i gael gwasanaeth Cymraeg – neu orfod aros yn hir, ac yna cael neges nad oedd siaradwr Cymraeg ar gael. Er enghraifft, wrth brofi gwasanaethau ffôn un cyngor, roedd neges ar ôl dewis yr opsiwn Cymraeg yn nodi bod modd pwyso 1 i gael gwasanaeth Saesneg yn syth, neu aros yn hirach i gael gwasanaeth Cymraeg.
- 5.2.25 Roedd ymholiadau ysgrifenedig Cymraeg yn cymryd 2.83 diwrnod, ar gyfartaledd, i dderbyn ymateb – mwy na dwbl ymholiadau Saesneg (1.19 diwrnod) (ond y ddwy iaith yn braf o fewn targedau ymateb sefydliadau cyhoeddus). Roedd 8 enghraifft o ohebiaeth Gymraeg yn cymryd mwy nag 11 diwrnod i'w hateb – gan gynnwys un ymholiad a gymerodd 100 diwrnod, ac eraill a gymerodd 29 a 23 diwrnod.



---

## Cywir a chyflawn

- 5.2.26 Bydd pobl yn llai tebygol o ddefnyddio'r Gymraeg os ydynt yn credu bod camgymeriadau neu wallau yn y fersiwn Cymraeg, neu os ydynt yn credu bod gwybodaeth lawnach ar gael yn Saesneg.

### Barn y cyhoedd

"Mae'r Gymraeg yna ar y wefan ond mae 'na wallau. Sa well gen i ddarllen o'n iawn yn Saesneg."

- 5.2.27 Roedd 98% o'r ymatebion i ymholiadau e-bost Saesneg yn ateb yr ymholiad yn llawn, ond dim ond 88% o'r atebion i ymholiadau Cymraeg oedd yn darparu ymateb llawn.
- 5.2.28 O'r tudalennau gwe a oedd ar gael yn Gymraeg, roedd 22% yn trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg. Roedd y prif resymau dros hyn fel arfer yn wallau bychan y gellid eu hatal drwy wirio'n fwy gofalus, er enghraifft:
- testun ar goll yn y Gymraeg neu rhywfaint o'r testun yn Saesneg ar y dudalen Gymraeg
  - dolenni, atodiadau a delweddau ar dudalen gwe ar goll neu ddim ar gael yn Gymraeg
  - fersiwn Gymraeg o'r dudalen heb ei diwedddaru'n unol â'r fersiwn Saesneg
  - tudalen ddim yn gweithio'n Gymraeg.

- 
- 5.2.29 Roedd 13% o'r dogfennau Cymraeg, 15% o bostiau Facebook a 7% o bostiau Twitter Cymraeg, 4% o arwyddion, a 3 o'r 7 ap a wiriwyd a oedd ar gael yn Gymraeg, yn trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg.
- 5.2.30 Roedd nifer o enghreifftiau o sefydliadau'n trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg ar y cyfryngau cymdeithasol, er enghraifft drwy:
- beidio â chael enw defnyddiwr Cymraeg
  - aildrydar negeseuon gan sefydliadau eraill yn Saesneg yn unig er eu bod ar gael yn Gymraeg
  - pinio postiau Twitter uniaith Saesneg i frig y cyfrif
  - creu straeon Instagram yn Saesneg ond ddim yn Gymraeg.
- 5.2.31 Effaith hyn fydd cymell defnyddwyr i ddefnyddio'r gwasanaeth Saesneg os yw'r cyfrifon ar wahân, neu wneud y Gymraeg yn llai amlwg na'r Saesneg ar gyfrifon dwyieithog.

### **Cyfleus**

- 5.2.32 Mae rhai enghreifftiau o bobl yn cael llawer llai o ddewis o ran amser a lleoliad apwyntiadau neu weithgareddau eraill – fel profion gyrru, neu gwrs ymwybyddiaeth cyflymder – os ydynt yn dymuno defnyddio'r Gymraeg.

---

## Defnyddio iaith glir

- 5.2.33 Neges gyson iawn o grwpiau trafod oedd bod pobl yn teimlo bod yr arddull a'r termau a ddefnyddir gan sefydliadau'n gwneud y Gymraeg yn fwy anodd i'w deall na'r Saesneg – fe'i disgrifiwyd fel “ffurfiol” a “stiff”.

### Barn y cyhoedd

---

“Mae'n cymryd sbel i'w ddeall, dyw e ddim yn naturiol.”

“Mae'n rhaid iddo fod yn syml yn does? Be 'di pwynt rhoi geiriau cymhleth? I rywun sydd falle'n dysgu Cymraeg sy'n trio iwsio gwasanaethau Cymraeg os ydyn nhw yn defnyddio geiriau cymhleth fydden nhw ddim yn dallt ac yn troi i'r Saesneg.”

“Mae'r Gymraeg yn gallu bod yn drwsgl iawn ar bethau swyddogol, a dwi'n ffeindio bod gwneud y pethau yma'n ddigon anodd yn y Saesneg heb sôn am orfod dehongli pethau yn y Gymraeg ar ben hynny.”

“Mae'n llawer cyflymach i fi ddefnyddio'r Saesneg gan nad yw'r Gymraeg yn ddigon clir.”

- 5.2.34 Dylai sefydliadau wneud yn siŵr fod gwybodaeth a deunyddiau yr un mor ddealladwy i bobl, dim ots pa iaith maent yn dewis ei defnyddio.

5.2.35 Mae ambell sefydliad wedi gwneud ymdrech i sicrhau eu bod yn defnyddio termau addas, gan gynnwys gwrando'n ofalus ar farn defnyddwyr, er enghraifft:

- o mae'r Asiantaeth Safonau Bwyd wedi datblygu a mireinio geirfa o dermau diogelwch bwyd, sydd bellach wedi ei safoni'n allanol a'i hychwanegu at y Porth Termau Cenedlaethol. Bydd yn cael ei ychwanegu at y wefan maes o law, ac mae'r Asiantaeth wedi ymrwymo i barhau i fireinio'r derminoleg er mwyn sicrhau ei bod yn parhau'n ddefnyddiol i'r bobl sy'n defnyddio'r termau o ddydd i ddydd
- o fel rhan o'i waith i ddigideiddio ffurflenni ar gyfer prosesau cyfreithiol fel ysgariad, aeth y Gwasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd ati i gynnal sesiynau profi gyda defnyddwyr er mwyn gwneud yn siŵr bod geiriad y ffurflenni'n ddealladwy i bobl gyffredin, a newidir sawl term a brawddeg yn y ffurflenni o ganlyniad i'r adborth.

### **Gweithredu'n ddwyieithog os yn bosib**

- 5.2.36 Mae defnyddwyr yn dweud eu bod yn awyddus i ddefnyddio deunyddiau Cymraeg ond eisiau gallu gwirio'u bod wedi deall yn iawn drwy gyfeirio at y fersiwn Saesneg.
- 5.2.37 Yn ogystal â rhoi sicrwydd i ddefnyddwyr, gall deunyddiau dwyieithog hefyd gynyddu amlygrwydd y Gymraeg, a chymhell pobl a fyddai fel arall yn defnyddio'r Saesneg i roi tro ar ddefnyddio'r Gymraeg.
- 5.2.38 Wrth gwrs, ni fydd pob math o ddeunyddiau, fel dogfennau hirach, yn addas i'w cynhyrchu'n ddwyieithog.
- 5.2.39 Mae anfon gwybodaeth safonol at ddefnyddwyr yn ddwyieithog yn ffordd o arbed costau ac ymdrech drwy beidio â gorfod sefydlu dewis iaith bob tro. Er enghraifft, mae BIP Betsi Cadwaladr yn anfon gohebiaeth fel llythyrau apwyntiadau'n ddwyieithog fel mater o drefn.
- 5.2.40 Ar y cyfan, roedd y dogfennau a wiriwyd yn fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Lle roedd sefydliadau'n defnyddio'r Gymraeg ar y cyfryngau cymdeithasol, roedd 59% o gyfrifon Facebook yn ddwyieithog, a 50% o gyfrifon Twitter. Roedd sefydliadau'n cynnig gwasanaeth Cymraeg ar yr un rhif ffôn â'r gwasanaeth Saesneg mewn 78% o achosion. Roedd 83% o enghreifftiau o logos sefydliadau'n ddwyieithog, 12% yn Gymraeg yn unig, a dim ond mewn 5% o achosion roedd yr ieithoedd ar wahân.

---

### 5.3 Codi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg

- 5.3.1 Bu argaeledd ac ansawdd gwasanaethau Cymraeg yn ddiffygiol am flynyddoedd. Gall llawer o ddefnyddwyr fod yn amharod i'w defnyddio ar sail rhagdybiaethau neu brofiadau blaenorol. Mae angen cyfathrebu'n effeithiol fod y siawns o gael gwasanaeth Cymraeg da bellach yn llawer uwch.
- 5.3.2 Mae'r safonau'n ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau hybu a hysbysebu unrhyw wasanaethau Cymraeg y maent yn eu cynnig. Gellir gwneud hynny drwy hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg yn gyffredinol yn ogystal â thynnu sylw at argaeledd gwasanaethau penodol.
- 5.3.3 Soniodd aelodau'r cyhoedd mewn grwpiau trafod eu bod yn awyddus i weld llwyddiant sefydliadau i ddarparu gwasanaethau Cymraeg yn cael ei ddathlu er mwyn newid agwedd pobl at y gwasanaethau hynny.

#### Barn y cyhoedd

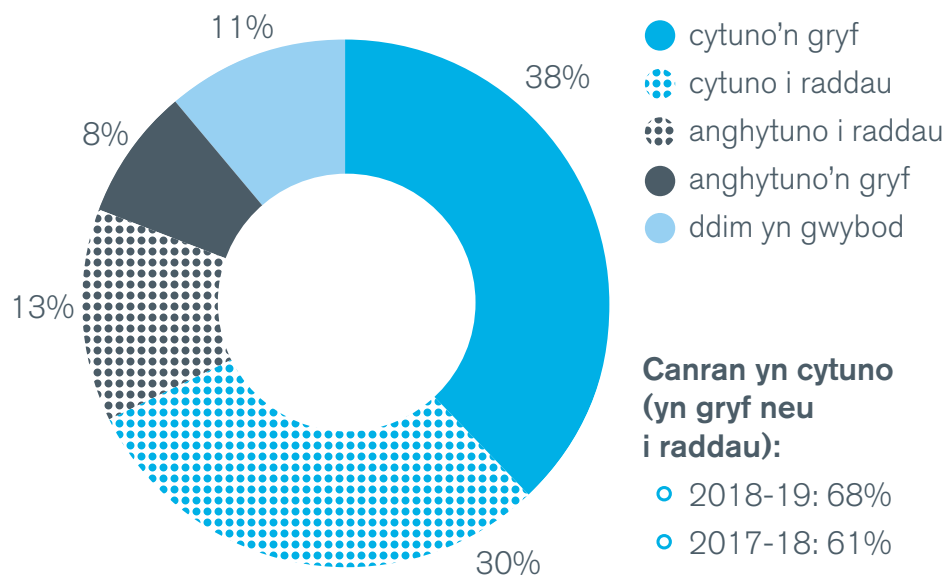
"Pan mae 'na ryw fath o ddigwyddiad yn y coleg mae pawb yn gwybod amdano achos mae poster i ym mhob man. Dyle bod gwasanaethau Cymraeg yn cael eu hyrwyddo yr un mor amlwg."

## Rhoi gwybod am wasanaethau Cymraeg yn gyffredinol

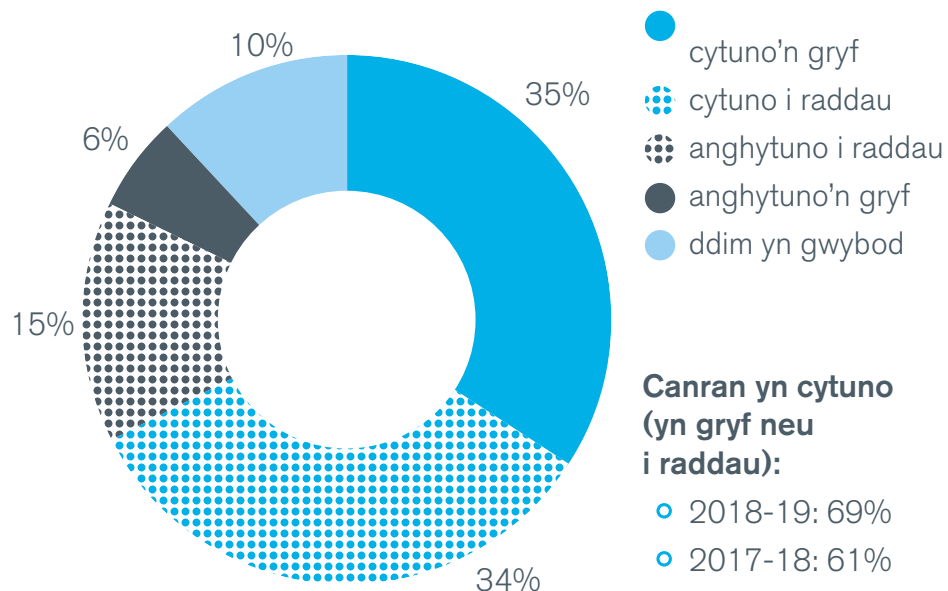
### Ymwybyddiaeth y cyhoedd

- 5.3.4 Mae canlyniadau arolwg barn yn awgrymu bod ymwybyddiaeth pobl o wasanaethau Cymraeg yn cynyddu, ond nad yw mor uchel ag y dylai fod.

### Arolwg barn: “Rydw i’n gwybod gan ba sefydliadau cyhoeddus mae gen i hawl i gael gwasanaeth Cymraeg”



### Arolwg barn: “Rydw i’n gwybod pa fath o wasanaethau y mae gen i hawl i’w derbyn yn Gymraeg gan sefydliadau cyhoeddus”



---

### **Gwaith hyrwyddo gan sefydliadau**

- 5.3.5 Holwyd sefydliadau rheoliadau rhif 1 beth roeddent yn ei wneud er mwyn hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg.
- 5.3.6 Roedd dros hanner yr ymatebion yn cyfeirio'n bennaf, neu'n helaeth, at ddarparu (nid hyrwyddo) gwasanaethau neu at ymdrechion i hyrwyddo'r Gymraeg mewn meysydd heblaw gwasanaethau, fel addysg neu ddigwyddiadau i ddysgwyr. Er bod y pethau hyn yn bwysig, nid dyma roedd y cais am dystiolaeth yn gofyn amdano. Mae'r ffaith fod y sefydliadau wedi sôn amdanynt yn awgrymu nad ydynt wedi deall y cyfrifoldeb i hyrwyddo'r defnydd o wasanaethau.
- 5.3.7 Mae Cyngor Sir Gâr, fel y nodwyd yn adroddiad sicrwydd 2017-18, wedi cynnal ymgyrch hir-dymor, sylweddol i geisio cynyddu defnydd o wasanaethau Cymraeg.**
- 5.3.8 Y tu hwnt i ymgyrch 'Pa bynnag ffordd...' Sir Gâr, ni chynigiodd sefydliadau unrhyw enghreifftiau eraill o ymgyrchoedd hir-dymor, cydlynus i hybu gwasanaethau Cymraeg yn gyffredinol.
- 5.3.9 Fodd bynnag, soniodd 6 sefydliad (26%) am ymdrechion eraill i hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg, er enghraifft drwy ddefnyddio'r cyfryngau cymdeithasol, datganiadau i'r wasg ac ati.
- 5.3.10 Mae CBS Rhondda Cynon Taf wedi cynllunio calendr o ddigwyddiadau dros y flwyddyn nesaf i godi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg, er enghraifft ar ddiwrnod Owain Glyndŵr. Cynhelir un achlysur bob chwarter blwyddyn, gyda Grŵp Llywio'r Cabinet ar faterion y Gymraeg yn rhoi sêl bendith er mwyn sicrhau cefnogaeth o'r lefel uchaf.**

- 5.3.11 Mae nifer o sefydliadau addysg bellach yn hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg i'w myfyrwyr. Wrth wneud hyn, maent yn manteisio ar y ffaith fod ganddynt gynulleidfa benodol, a dulliau dibynadwy o gyrraedd y gynulleidfa honno. Er enghraifft:
- o yng Ngholeg Ceredigion a Choleg Sir Gâr, mae dysgwyr yn mynychu sesiynau cynefino am y cymorth, gweithgareddau a chyfleoedd cyfrwng Cymraeg sydd ar gael iddynt yn ystod eu hamser yn y coleg, ac mae dysgwyr yn cael y wybodaeth ddiweddaraf drwy bostiau Twitter dyddiol gan y Cydlynwyr Gweithgareddau Cymraeg
  - o yng Ngholeg Penybont, mae pob myfyriwr yn cael llyfryn dwyieithog am fywyd coleg, sy'n cynnwys adran ar gyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg, ac sy'n esbonio'r 10 hawl fwyaf perthnasol i fyfyrwyr sy'n siarad Cymraeg, a amlygir yn ymgyrch 'Mae gen i hawl' y Comisiynydd
  - o nododd mynychwyr grŵp trafod ym Mhrifysgol Bangor fod dyddiau agored y brifysgol wedi rhoi sylw i gyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg yn y coleg, gan gynnwys ymweliad â'r neuadd Gymraeg. Cadarnhaodd y Brifysgol fod sesiwn benodol yn cael ei chynnal yn ystod diwrnodau agored i roi gwybodaeth am y ddarpariaeth Gymraeg, gyda'r nod o sicrhau bod ymwelwyr yn gweld bod y Gymraeg yn rhan naturiol o fywyd myfyrwyr, o ran eu hastudiaethau academaidd a'u hamser hamdden
  - o mae Prifysgol De Cymru'n defnyddio infograffeg neu ddelweddau ar sgriniau yn y brifysgol er mwyn codi ymwybyddiaeth myfyrwyr o'r safonau.
- 5.3.12 Roedd nifer fawr o sefydliadau'n cyfeirio at ddefnyddio'r logo laith Gwaith fel dull o hyrwyddo argaeledd gwasanaethau Cymraeg – soniodd dros hanner y sefydliadau a ymatebodd at ddefnyddio bathodynau, laniards, arwyddion ac ati gyda'r logo. Mae adborth defnyddwyr mewn grwpiau trafod yn awgrymu bod hwn yn ddull defnyddiol o roi sicrwydd bod gwasanaeth Cymraeg ar gael.



### Barn y cyhoedd

“Mae gorfod gofyn i rywun siarad Cymraeg, a'r posibilrwydd o gael eich gwrthod, yn lletchwith. Os dwi'n gweld eu bod nhw yn gwisgo bathodyn laith Gwaith, wna i siarad Cymraeg yn syth.”

“Mae'n rhoi mwy o hyder i bobl sydd ella braidd yn nerfus i siarad Cymraeg efo pobol eraill.”

“Y logo ydi'r ffordd hawsa i hyrwyddo... Ma pawb yn nabod y logo.”

### Cymhwyso theori ymddygiadol

5.3.13 Mae theori ymddygiadol yn cynnig peth arweiniad ynghylch y dulliau a'r tŷn y dylid eu defnyddio er mwyn cyfathrebu i annog defnydd o wasanaethau Cymraeg:

- dylai negeseuon ddod gan negesydd y mae pobl yn ymddiried ynddo neu'n cydymdeimlo â nhw
- dylid rhoi'r argraff mai defnyddio gwasanaethau Cymraeg yw'r peth normal, positif, cymdeithasol-ddymunol i'w wneud, gan wneud i bobl deimlo'n dda am ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg
- dylid pwysleisio na fydd defnyddwyr yn dioddef unrhyw golledion (e.e. oedi neu driniaeth lai ffafriol) wrth ddefnyddio'r Gymraeg
- dylid pwysleisio pethau sy'n newydd, ac yn berthnasol i'r defnyddwyr rydym yn ceisio dylanwadu arnynt
- dylid defnyddio ymlyniadau emosiynol defnyddwyr.

---

## Dogfennau sefydlog

- 5.3.14 Mae'n ofynnol i sefydliadau gyhoeddi nifer o ddogfennau'n esbonio i'r cyhoedd sut y byddant yn cydymffurfio â'r safonau. Gwiriwyd a oedd sefydliadau rheoliadau rhif 1, 2, 4 a 5 wedi gwneud hyn. Roedd:
- 90% wedi cyhoeddi dogfen yn cofnodi'r safonau maent dan ddyletswydd i gydymffurfio â nhw – mae hyn yn golygu bod 10% o sefydliadau heb gymryd y cam hollol syml o roi copi o'u hysbysiad cydymffurfio ar eu gwefan
  - 77% wedi cyhoeddi dogfen yn esbonio sut maent yn bwriadu cydymffurfio – ond, yn aml, roedd y dogfennau hynny'n arwynebol, gan nodi y byddent yn cydymffurfio â'r gofynion ond nid pa gamau penodol y byddent yn eu cymryd i sicrhau hynny. Roedd rhai sefydliadau wedi pennu swyddogion dynodedig ar gyfer goruchwyllo safonau penodol, a chreu cynllun gweithredu clir gyda thargedau pendant er mwyn esbonio sut roedd y sefydliad yn bwriadu cydymffurfio, goruchwyllo cydymffurfiaeth, a hybu a hwyluso defnydd
  - 21% wedi cyhoeddi dogfen yn egluro'u trefniadau ar gyfer goruchwyllo cydymffurfiaeth a hybu a hwyluso defnydd – mae'r ganran isel iawn hon yn codi pryder nad oes gan y rhan fwyaf o sefydliadau drefniadau effeithiol ar gyfer sicrhau eu bod yn darparu gwasanaethau Cymraeg. Yn y dogfennau a oedd ar gael, prin oedd y sefydliadau oedd yn rhoi sylw o ddifri i hybu a hwyluso.
- 5.3.15 76% o sefydliadau oedd wedi cyhoeddi adroddiad blynyddol ar sut mae'r safonau'n cael eu gweithredu, gyda 6% pellach wedi anfon adroddiad at y Comisiynydd ond heb ei gyhoeddi. Mae'n ofynnol i sefydliadau roi cyhoeddusrwydd i'r ffaith eu bod wedi cyhoeddi adroddiad, ond dim ond ar gyfer 28% ohonynt y daethpwyd o hyd i dystiolaeth o gyhoeddusrwydd.

---

5.3.16 Mae'r safonau'n nodi nifer o ystadegau penodol i'w cynnwys. Roedd:

- 97% wedi adrodd ar nifer y cwynion roeddent wedi eu derbyn
- 86% wedi adrodd ar nifer y staff sydd â sgiliau Cymraeg
- 78% wedi adrodd ar nifer y swyddi gwag a newydd a hysbysebwyd fesul categori iaith
- 33% wedi adrodd ar nifer y staff oedd wedi mynychu hyfforddiant galwedigaethol penodol (e.e. recriwtio, iechyd a diogelwch) yn Gymraeg – llawer wedi camddeall y gofyniad, gan adrodd ar fynychwyr hyfforddiant ymwybyddiaeth iaith neu ddysgu Cymraeg.

5.3.17 Roedd llawer o'r adroddiadau blynyddol yn nodi y byddai'r sefydliad yn cyflenwi gwasanaethau yn unol â'r gofynion ond heb roi unrhyw syniad pa gamau a gymerwyd i sicrhau hynny, na pha gynnydd a wnaed yn ystod y flwyddyn.

## Tynnu sylw at wasanaethau Cymraeg penodol

- 5.3.18 Mae'r safonau'n cynnwys nifer o ddyletswyddau penodol i roi gwybod i ddefnyddwyr fod modd defnyddio'r Gymraeg ar gyfer gwasanaethau a deunyddiau penodol.
- 5.3.19 Gwiriwyd i ba raddau roedd sefydliadau'n gwneud rhai o'r pethau hyn wrth gynnal yr arolygon profiad defnyddwyr (canlyniadau ar gyfer sefydliadau oedd yn gweithredu safonau'n unig – rheoliadau rhif 1, 2, 4, 5 a 6).
- 5.3.20 Mewn sawl achos, nid yw sefydliadau'n cymryd y camau syml sy'n ofynnol er mwyn tynnu sylw at argaeledd gwasanaethau Cymraeg.

|                                                                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Arwydd yn y dderbynfa'n datgan bod croeso i ddefnyddio'r Gymraeg                                               | 81% |
| Tudalennau gwe'n cynnig y Gymraeg yn rhagweithiol                                                              | 80% |
| Aelodau o staff derbynfa oedd yn siarad Cymraeg yn gwisgo bathodyn                                             | 38% |
| Hysbysebion swyddi'n datgan bod modd cyflwyno cais yn Gymraeg                                                  | 38% |
| Gohebiaeth yn cynnwys datganiad yn croesawu gohebiaeth Gymraeg ac na fydd gohebiaeth Gymraeg yn arwain at oedi | 33% |
| Fersiynau Saesneg o ddogfennau'n datgan bod y ddogfen hefyd ar gael yn Gymraeg                                 | 20% |

- 5.3.21 Roedd nifer fawr o'r sefydliadau a ymatebodd i'n cais am dystiolaeth yn cyfeirio at wneud un neu ddau o'r pethau hyn yn unig, er bod y mwyafrif dan ddyletswydd i wneud y cwbl.

**5.3.22 Mae rhai sefydliadau'n blaenoriaethu gwasanaethau penodol i'w hyrwyddo'n drylwyr. Er enghraifft, mae CBS Rhondda Cynon Taf yn cydweithio â'r Urdd yn lleol er mwyn amlygu cyfleoedd i blant gael gwersi nofio Cymraeg.**

---

## 5.4 Casglu tystiolaeth er mwyn mesur cynnydd

### Data am ganlyniadau ymyriadau penodol

- 5.4.1 Wrth i sefydliadau gydymffurfio â'r dyletswyddau i hybu gwasanaethau Cymraeg, mae'n synhwyrol iddynt fod eisiau mesur i ba raddau mae eu hymyriadau'n gweithio, gan gasglu data lleol am effaith y gwahanol ymyriadau y maent yn eu gweithredu.
- 5.4.2 Un dull o wneud hyn yw sefydlu gwaelodlin:
- casglu data ar y lefel o ddefnydd cyn yr ymyriad
  - ymyrryd (e.e. newid dyluniad y gwasanaeth, neu hyrwyddo'r gwasanaeth mewn ffordd wahanol)
  - casglu data ar y lefel o ddefnydd ar ôl yr ymyriad.
- 5.4.3 Dull arall yw treial dan reolaeth:
- rhannu defnyddwyr yn ddau neu fwy o grwpiau
  - peidio ag ymyrryd gydag un grŵp, ac ymyrryd gyda'r grwpiau eraill
  - mesur a chymharu lefelau defnydd o fewn y gwahanol grwpiau.
- 5.4.4 Gallai fod yn ddefnyddiol i sefydliadau osod targed ar gyfer cynyddu defnydd. Er enghraifft, mae Dŵr Cymru wedi gosod targed i gynyddu'r nifer o'u cwsmeriaid sy'n cofrestru i gael gohebiaeth Gymraeg gan y cwmni i 25,000 erbyn 2025.

---

## Methodoleg

### Monitro

Roedd meini prawf pob arolwg ac astudiaeth yn seiliedig ar ofynion grŵp penodol o safonau'r Gymraeg.

Nid oedd pob sefydliad dan ddyletswydd i weithredu'r holl safonau a oedd yn sail i feini prawf yr arolygon – efallai fod y sefydliad yn gweithredu cynllun iaith, bod safonau heb eu gosod ar y sefydliad, bod y diwrnod gosod ar gyfer safonau heb basio, neu fod y sefydliad wedi herio'r ddyletswydd i gydymffurfio â'r safonau. Adrodd ar brofiad y defnyddiwr yw amcan yr adroddiad hwn gan amlaf. Mewn achosion lle cyfeirir yn benodol at gydymffurfio â safonau, dim ond sefydliadau oedd dan ddyletswydd sydd wedi eu cynnwys.

Dadansoddwyd canlyniadau pob ymarferiad gan un o swyddogion y Comisiynydd, gan adnabod canfyddiadau. Cafodd y canlyniadau eu gwirio gan gydweithwyr, a'u trafod a'u herio'n fewnol.

### Arolygon profiad defnyddwyr

Cynhaliwyd y gwaith gwirio gan swyddogion y Comisiynydd (ac eithrio derbynfeydd, arwyddion a pheiriannau hunanwasanaeth, a gynhaliwyd gan Cwmni Iaith ar ran y Comisiynydd). Ailadroddwyd y gwaith profi 3 gwaith (ym mis Mehefin, Medi a Rhagfyr 2018) ar gyfer pob un o'r gwasanaethau heblaw apiau, derbynfeydd, arwyddion a pheiriannau hunanwasanaeth, a wariwyd unwaith.

Ar gyfer pob arolwg, lluniwyd meini prawf a oedd yn seiliedig ar ofynion y safonau. Roedd swyddogion yn cyrchu'r gwasanaeth ac yn cofnodi i ba raddau roedd eu profiad o ddefnyddio'r gwasanaeth yn cwrdd â'r meini prawf hynny.

Mae'r tabl isod yn dangos y gwasanaethau a arolygwyd a'r safonau perthnasol. Rhoddir rhifau safonau isod fel y maent yn Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015; mae'r rhifau'n wahanol mewn rheoliadau eraill, ond y gofynion yn debyg.

| Arolwg                    | Safonau perthnasol                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dull cyrchu gwasanaeth                                                              |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Gohebiaeth                | 1, 6, 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Anfon ymholiadau dros e-bost yn Gymraeg ac yn Saesneg at brif gyfrif y sefydliad    |
| Galwadau ffôn             | 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 22                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ffonio prif rif y sefydliad gydag ymholiad                                          |
| Dogfennau                 | 41 (Agenda, papurau a chofnodion bwrdd rheoli / cabinet)<br>42 (Tystysgrif / trwydded)<br>43 (Llyfryn, taflen, pamffled neu gerdyn)<br>44 (Polisi / strategaeth / adroddiad blynyddol / cynllun corfforaethol / canllaw / cod ymarfer / papur ymgynghori)<br>45 (Rheolau)<br>46 (Datganiad i'r wasg)<br>50 (Ffurflen) | Chwilio am enghraifft o'r dogfennau ar wefan y sefydliad                            |
| Gwefannau                 | 52, 53, 54, 55, 56                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Gwrio tudalen hafan a 10 tudalen ar brif wefan y sefydliad                          |
| Apiau                     | 57                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Lawrlwytho a gwrio ap (lle roedd un ar gael)                                        |
| Cyfryngau cymdeithasol    | 58                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Gwrio 10 post ar brif gyfrif Facebook a Twitter sefydliadau                         |
| Peiriannau hunanwasanaeth | 60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Defnyddio peiriant hunanwasanaeth ym mhrif dderbynfa'r sefydliad                    |
| Arwyddion                 | 61, 62, 63                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Arsylwi ar 3 arwydd ym mhrif dderbynfa sefydliad                                    |
| Derbynfeydd               | 64, 66, 67, 68                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Mynd i brif dderbynfa sefydliad gydag ymholiad                                      |
| Hunaniaeth gorfforaethol  | 83                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Chwilio am enghraifft o logo sefydliad ar wefan, cyfryngau cymdeithasol a dogfennau |
| Swyddi                    | 136, 136A, 137, 137A, 137B, 138, 139                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Edrych ar bob hysbyseb swydd oedd yn agored gan sefydliad ar adeg cynnal yr arolwg  |

Gwiriwyd gwasanaethau sampl ar hap o draean sefydliadau perthnasol. Roedd cyfanswm o 48 sefydliad yn rhan o'r sampl, a chanlyniadau ar gyfer y sampl hon a nodir yn yr adroddiad oni nodir yn wahanol. Yn ogystal, gwiriwyd gwasanaethau holl sefydliadau rheoliadau rhif 1, ond ni chawsant eu cynnwys yn y canlyniadau cyffredinol oni nodir hynny. Y sefydliadau oedd yn rhan o'r sampl yw:

| Grŵp o sefydliadau | Sefydliadau penodol                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rheoliadau rhif 1  | Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro; Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili; Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful; Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen; Cyngor Dinas a Sir Abertawe; Cyngor Dinas Casnewydd; Cyngor Sir Ddinbych; Cyngor Sir Penfro; Cyngor Sir Ynys Môn                    |
| Rheoliadau rhif 2  | Colegau Cymru; Comisiwn Ffiniau a Democratiaeth Leol i Gymru; Cyfoeth Naturiol Cymru; Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru; Estyn; Llyfrgell Genedlaethol Cymru; National Theatre Wales; Swyddfa Archwilio Cymru / Archwilydd Cyffredinol Cymru; Y Comisiwn Etholiadol; Y Swyddfa Gyfathrebiadau |
| Rheoliadau rhif 4  | Tribiwnlys Anghenion Addysgol Arbennig Cymru; Tribiwnlys Tir Amaethyddol Cymru                                                                                                                                                                                                                 |
| Rheoliadau rhif 5  | Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru; Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu; Comisiynydd Heddlu a Throseddau Gogledd Cymru; Prif Gwnstabl Heddlu Dyfed Powys; Prif Gwnstabl Heddlu Gwent                                                                                                          |
| Rheoliadau rhif 6  | Coleg Brenhinol Cerdd a Drama Cymru; Coleg Cambria; Coleg Gŵyr Abertawe; Coleg Sir Benfro; Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru; Prifysgol Abertawe; Prifysgol Caerdydd; Prifysgol Glyndŵr; Y Brifysgol Agored                                                                                     |
| Rheoliadau rhif 7  | Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe; Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro; Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda; Ymddiriedolaeth GIG Iechyd Cyhoeddus Cymru; Cyngor Iechyd Cymuned Caerdydd a'r Fro; Cyngor Iechyd Cymuned Powys                                                                |
| Cynlluniau iaith   | Asiantaeth Trwyddedu Gyrwyr a Cherbydau; Adran Gwaith a Phensiynau; Cofrestrfa Tir Ei Mawrhydi; Gwasanaeth Carchardai a Phrawf Ei Mawrhydi; Comisiwn Elusennau Cymru a Lloegr; Cyllid a Thollau EM; Dŵr Cymru                                                                                  |



---

## Astudiaethau thematig

Gofynnwyd cyfres o gwestiynau ysgrifenedig i sefydliadau rheoliadau rhif 1. Roedd y cwestiynau'n ymwneud â:

- **cynllunio'r gweithlu (sgiliau staff y sefydliad)** – beth mae sefydliadau'n ei wneud i gydymffurfio â gofynion safonau'r Gymraeg o ran asesu, cofnodi, ac adrodd ar sgiliau Cymraeg staff ac o ran meithrin sgiliau (mae safonau 127, 129, 130, 131, 132, 133, 151 ac 153 yn berthnasol)
- **cynllunio'r gweithlu (recriwtio i swyddi gwag a newydd)** – beth mae sefydliadau'n ei wneud i asesu'r angen am sgiliau Cymraeg, a chategoreiddio gofynion sgiliau, wrth hysbysebu swyddi gwag a newydd (mae safonau 136, 136A, 137, 137A, 137B, 138, 139 ac 154 yn berthnasol)
- **defnydd o wasanaethau Cymraeg** – pa gamau mae sefydliadau'n eu cymryd i gynyddu'r defnydd o wasanaethau Cymraeg, a pha wybodaeth y gallent ei chasglu er mwyn helpu i ddangos tueddiadau o ran y defnydd o wasanaethau Cymraeg (mae safonau 7, 9, 16, 30, 33, 49, 50A, 67, 68, 72, 71, 81 ac 137 yn berthnasol).

(Rhifau fel yn rheoliadau rhif 1, fel yr esboniwyd uchod.)

23 o'r 26 sefydliad a gafodd gais am dystiolaeth wnaeth ymateb. Cyfrannodd Llywela Edwards, myfyrwraig o Brifysgol Caerdydd a oedd ar leoliad gwaith gyda'r Comisiynydd, at ddadansoddi'r dystiolaeth.

---

## Dyletswyddau sefydlog

Gwiriwyd a oedd sefydliadau oedd yn gweithredu safonau wedi cyhoeddi dogfennau sy'n ofynnol eu cyhoeddi, ac aseswyd y cynnwys:

- cofnod o'r safonau maent dan ddyletswydd i gydymffurfio â nhw (safonau 155, 161, 167, 173 ac 175)
- gweithdrefn gwyno (safonau 156, 162 ac 168)
- trefniadau goruchwyllo, hybu a hwyluso (safonau 157, 163 ac 169)
- adroddiad blynyddol (safonau 158, 164 ac 170)
- esboniad o'r modd y mae'r sefydliad yn bwriadu cydymffurfio (safonau 159, 165 ac 171).

(Rhifau fel yn rheoliadau rhif 1, fel yr esboniwyd uchod.)

---

## Ymgysylltu â'r cyhoedd

### Grwpiau trafod

Arweiniwyd trafodaeth strwythuredig gan swyddogion y Comisiynydd, gyda'r nod o gymell mynychwyr i rannu eu profiadau am argaeledd ac ansawdd gwasanaethau Cymraeg, a'r ffactorau sy'n dylanwadu ar eu dewis iaith. Trefnwyd y sesiynau canlynol:

- agored i'r cyhoedd – Bangor, 02/08/2018; Bae Caerdydd, 06/08/2018; Aberystwyth, 26/07/2018
- grwpiau cymunedol – Dysgu Cymraeg, Yr Wyddgrug, 05/02/2019, sesiwn siarad, Y Barri, 05/03/2019; Ffermwyr Ifanc Ynys Môn, 07/03/2019
- iechyd a gofal – sesiynau rhiant a phlentyn Capel Salem, Treganna, 20/06/2018 a Chapel Caersalem, Caernarfon, 27/06/2018; grŵp Alzheimers Cymru, Bontnewydd, 05/07/2018
- myfyrwyr – Coleg Meirion Dwyfor, Pwllheli, 01/02/2019; Prifysgol Aberystwyth, 04/02/2019; Coleg y Cymoedd, 13/02/2019; Prifysgol Bangor, 20/02/2019
- staff sefydliadau – Cyfoeth Naturiol Cymru, 19/06/2018; CBS Rhondda Cynon Taf, 28/06/2018; Heddlu Gogledd Cymru, 29/08/2018.

### Arolwg barn

Gofynnwyd cwestiynau ar ran y Comisiynydd yn ystod arolwg Omnibws siaradwyr Cymraeg a gynhelir gan Beaufort Research. Cynhaliwyd yr arolwg wyneb yn wyneb yn ystod gwanwyn 2019. Roedd 500 o siaradwyr Cymraeg 16 oed a hŷn yn rhan o'r arolwg, ac mae canlyniadau'r sampl wedi eu pwysoli i fod yn gynrychioladol o siaradwyr Cymraeg o ran oedran, lleoliad, dosbarth sosioeconomaidd, a rhuglder yn y Gymraeg.

Nid yw canrannau bob amser yn adio i 100 oherwydd talgrynu.

---

## Cysgodi defnyddwyr

Cynhaliwyd 3 sesiwn (yn Nolgellau, Y Felinheli a Llangefni) yn ystod hydref 2018.

Roedd grwpiau o 4 cyfranogwr yn rhan o bob sesiwn. Cafodd y cyfranogwyr eu recriwtio ar sail 'grŵp diddordeb penodol'. Cawsant gydnabyddiaeth ariannol resymol am eu hamser, er mwyn sicrhau nad oeddent i gyd yn bobl â diddordeb actif mewn gwasanaethau Cymraeg. Casglwyd gwybodaeth ddemograffig am y mynychwyr (e.e. rhywedd, oedran, sir cartref, rhuglder yn y Gymraeg, iaith cartref, oedran gadael addysg, cyfrwng addysg, statws a maes gwaith) a gwybodaeth am eu harferion ieithyddol arferol wrth geisio gwasanaethau gan sefydliadau cyhoeddus.

Cymhellwyd y cyfranogwyr gan hwyluswyr i gwblhau nifer o dasgau ceisio gwasanaeth, gan arsylwi ar eu hymddygiad a'u penderfyniadau, ac yna trafodwyd ymateb y cyfranogwyr i'r senarios.

Yn ogystal, cynhaliwyd gwaith arsylwi anffurfiol mewn lleoliadau darparu gwasanaeth real – derbynfeydd 3 sefydliad cyhoeddus, lleoliadau sy'n cynnig gwasanaethau llai ffurfiol (e.e. siop, caffi, swyddfa docynnau, bar) mewn 4 sefydliad arall, peiriannau hunanwasanaeth mewn 3 lleoliad, a gwasanaethau ffôn mewn un lleoliad.

Comisiynwyd cwmni Ateb Cyntaf i gwblhau'r gwaith. Gweithiodd Ateb mewn partneriaeth â Phrifysgol Bangor, gan ddefnyddio arbenigedd dau fyfyrwr PhD ym maes ymddygiad ieithyddol (David Stephen Parry ac Arwel Tomos Williams) a Dr Lowri Angharad Hughes (Canolfan Bedwyr) er mwyn cynllunio'r senarios.

---

## Ymwneud â sefydliadau

Mae swyddogion yn ymwneud yn barhaus â sefydliadau, gan ymateb i ymholiadau a thrafod materion yn ymwneud â chydymffurfiaeth. Yn ogystal â hynny, mae'r adroddiad yn defnyddio gwybodaeth a gasglwyd drwy ymwneud arall â sefydliadau:

- **cyfarfodydd adborth** – yn ystod hydref 2018 cynhaliwyd cyfarfodydd unigol â 65 o sefydliadau blaenoriaeth uchel. Rhannwyd canlyniadau unigol gwaith gwirio 2017-18 â'r sefydliadau, a thrafod arferion llwyddiannus, heriau a datblygiadau o ran darparu gwasanaethau
- **gweithdai** – yn ystod hydref 2018 cynhaliwyd 5 gweithdy ar gyfer sefydliadau, yn seiliedig ar negeseuon Mesur o Lwyddiant, adroddiad sicrwydd 2017-18. Amcan y gweithdai oedd cymell sefydliadau i rannu dulliau hwyluso darparu gwasanaethau Cymraeg, gwella'r ystyriaeth a roddir i'r Gymraeg wrth wneud penderfyniadau polisi, a chynyddu'r defnydd o'r Gymraeg yn fewnol. Cofrestrodd cynrychiolwyr o dros 80 sefydliad i fynychu'r gweithdai
- **ymchwilio a gorfodi** – yn ystod 2018-19, derbyniwyd 174 o gwynion dilys am gydymffurfiaeth â safonau, a 31 o gwynion dilys am weithrediad cynlluniau iaith. Agorwyd 134 ymchwiliad newydd, a dyfarnwyd ar 75 ymchwiliad. Cynhelir yr ymchwiliadau yn unol â Pholisi Gorfodi'r Comisiynydd.

