



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Gwasanaethau dwyieithog mewn derbynfeydd

**Sicrhau gwasanaeth dwyieithog sydd yn gyson ac o
ansawdd da o fewn derbynfeydd**

Dyddiad: Hydref 2018

Mae Llywodraeth Cymru wedi llwyddo i wella a chysoni'r gwasanaethau dwyieithog o fewn ei derbynfeydd drwy osod un contract rheoli cyfleusterau mewn lle ar gyfer yr ystâd gyfan.

CEFNDIR

Mae Llywodraeth Cymru wedi profi anawsterau wrth geisio penodi staff dwyieithog i brif dderbynfa'r Llywodraeth ym Mharc Cathays, Caerdydd yn y gorffennol. Roedd trosiant y staff yn uchel, a hynny yn ei dro yn effeithio ar y gallu i ddarparu gwasanaeth dwyieithog sydd yn gyson ac o ansawdd uchel.

Roedd anghysondeb yng nghontractau'r staff oedd yn gweithio yn y dderbynfa gyda rhai ar gontractau tymor byr ac eraill yn gweithio i asiantaeth. Roedd nifer yr ymgeiswyr fyddai'n ceisio am swyddi oedd wedi eu hysbysebu â'r Gymraeg yn hanfodol yn isel iawn. Gwelwyd hefyd ei bod yn anodd cadw staff â sgiliau Cymraeg yn y swyddi hyn, oherwydd roedden nhw'n cael eu dyrchafu i swyddi eraill o fewn y sefydliad. Roedd hyn yn arwain at gostau cynyddol, o safbwynt amser staff yn ymwneud â'r broses recriwtio yn ogystal â chostau cyflogi staff o asiantaethau.

Roedd derbynfeydd swyddfeydd eraill y Llywodraeth hefyd yn gymysg o staff Llywodraeth Cymru ar gontractau tymor byr, staff asiantaethau recriwtio a chontractau cyfleusterau amrywiol oedd yn golygu fod y ddarpariaeth yn wasgaredig ac anghyson o ran sgiliau ac ansawdd.

Penderfynwyd gosod un contract rheoli cyfleusterau mewn lle ar gyfer yr ystâd gyfan, ac o ganlyniad gwelwyd cyfle i sicrhau bod y fanyleb yn cynnwys amodau clir i'r contractwr ar gyfer darparu gwasanaethau derbynfa yn ddwyieithog.

YSTYRIED Y GYMRAEG O FEWN Y FANYLEB

Nodwyd yr anghenion busnes a'r gofynion ymarferol yn glir yn y fanyleb a gyhoeddwyd ar gyfer y cytundeb newydd, a dyfarnwyd y tendr ar y sail hon. Wrth werthuso'r ceisiadau tendr, talwyd sylw penodol at y modelau busnes arfaethedig a gynigwyd a'u dull o recriwtio i'r swyddi oedd â'r Gymraeg yn sgil hanfodol. Rhoddwyd sylw hefyd i'r hyfforddiant oedd yn cael ei gynnig i staff.

Oherwydd hirhoedledd y cytundeb newydd, roedd disgwyl i'r cwmni llwyddiannus gyflogi'r staff yn uniongyrchol ar gontractau parhaol. Roedd hyn yn ffordd o leihau'r trosiant staff, a sicrhau cysondeb o ran hyfforddiant, disgwyliadau a pherfformiad.

MONITRO'R CYTUNDEB

Adolygir lefelau'r adnoddau sydd eu hangen ar gyfer y derbynfeydd yn gyson, a cheir trafodaethau rheolaidd gyda'r contractwr i sicrhau fod y sgiliau priodol gan y staff i ymgymryd â'r gwaith. Ceir trafodaethau hefyd pan fo'r angen i lenwi swyddi gwag yn codi.

Y contractwr sydd yn gyfrifol am ddarparu'r hyfforddiant priodol. Mae'r holl staff wedi cael hyfforddiant darparu gwasanaeth cwsmer dwyieithog o safon, a rhai o'r staff eraill sydd yn rhan o'r contract, megis swyddogion diogelwch, wedi bod yn cael hyfforddiant Cymraeg sylfaenol yn ogystal â hyfforddiant darparu gwasanaeth cwsmer dwyieithog.

HYRWYDDO'R GWASANAETH CYMRAEG

Mae Llywodraeth Cymru bellach wedi mynd ati i ddefnyddio deunyddiau iaith Gwaith i dynnu sylw at y gwasanaeth Cymraeg a gynigir o fewn y derbynfeydd. Mae'r logo iaith Gwaith i'w weld yn glir ar draws y derbynfeydd a gosodwyd y gair 'Croeso' yn uniaith Gymraeg ar hyd y ddesg er mwyn rhoi sicrwydd i ymwelwyr bod croeso iddynt gychwyn eu sgwrs yn Gymraeg. Y nod yw hyrwyddo'r gwasanaeth i ymwelwyr sydd yn siarad Cymraeg, ond yn ogystal, i dynnu sylw ymwelwyr di-Gymraeg at yr iaith.

TRAWEFFAITH

Gall Llywodraeth Cymru bellach fod yn hyderus fod y gwasanaeth a ddarperir yn y dderbynfa yn gyson o ran ansawdd a dwyieithrwydd. Mae hyn hefyd, wrth gwrs, yn diwallu cyfrifoldebau statudol Llywodraeth Cymru o dan safonau'r Gymraeg i ddarparu gwasanaeth Cymraeg llawn o fewn y dderbynfa. Mae'r tîm wedi derbyn adborth cadarnhaol gan ddefnyddwyr gwasanaeth am y gwasanaeth dwyieithog.

AGWEDDAU TROGLWYDDADWY

Roedd llwyddiant y cynllun yn ddibynnol ar sicrhau bod gofynion ac amodau'r cytundeb yn glir i'r ddau barti o'r cychwyn. Gwnaed hyn drwy sicrhau ystyriaeth lawn i'r Gymraeg o safbwynt yr angen i ddarparu gwasanaethau Cymraeg wrth lunio'r fanyleb ac wrth werthuso'r ceisiadau tendr.

Manylion cyswllt

Enw: Bethan Griffiths, Cydymffurfiaeth gyda Safonau'r Gymraeg

Sefydliad: Llywodraeth Cymru

E-bost: Bethan.Griffiths1@llyw.cymru

BARN Y COMISIYNYDD

Cynllunio'r gweithlu yw un o'r heriau pennaf i sefydliadau wrth ddarparu gwasanaethau derbynfa a ffôn yn Gymraeg a da yw gweld bod sefydliadau fel Llywodraeth Cymru yn cymryd camau pendant i fynd i'r afael â hynny. Gwelir tuedd gyffredinol ymysg sefydliadau cyhoeddus i droi at sefydliadau preifat, gwirfoddol a sefydliadau cyhoeddus eraill i ddarparu gwasanaethau ar eu rhan drwy gontract. Mae caffael gwasanaethau cyhoeddus yn fodd o sicrhau gwasanaethau o ansawdd uchel a'r gwerth gorau am y bunt gyhoeddus. Credaf fod yr achos hwn yn enghraifft dda o sut gall caffael gwasanaeth, o'i gynllunio'n ofalus, arwain at well gwasanaeth Cymraeg i'r cyhoedd.