

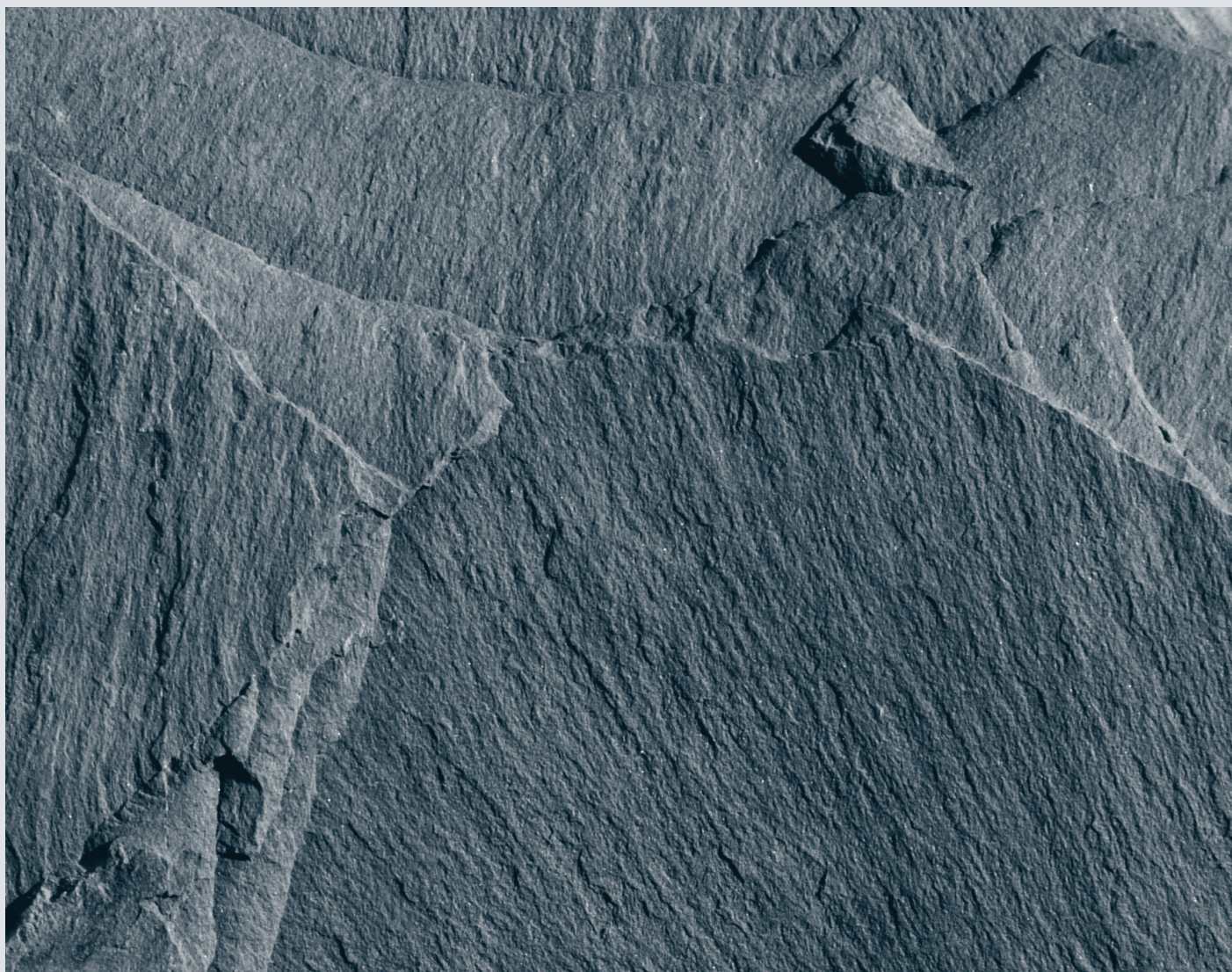
Mesur newydd; meddylfryd newydd

Adroddiad Sicrwydd Comisiynydd
y Gymraeg ar gyfer 2014–15

Cyhoeddwyd o dan adran 4 Mesur
y Gymraeg (Cymru) 2011



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner



Cynnwys

2

1	Cydnabyddiaeth
2	Rhagair
3	Cyflwyniad
4	Crynodeb gweithredol
5	Gorolwg o gydymffurfiaeth
Rhan 1	
6	Gwasanaethau Cymraeg drwy lygaid y defnyddiwr
6.1	Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg wrth y dderbynfa
6.2	Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg wrth ffonio
6.3	Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg ar-lein
6.4	Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg wrth lywio'r we
6.5	Arolwg siopwr cudd: defnyddio ffurflenni Cymraeg
Rhan 2	
7	Astudiaethau achos
7.1	Cynnal gwefan ddwyieithog
7.2	Cydweithio
7.3	Cynnig gwasanaeth Cymraeg yn rhagweithiol
Rhan 3	
8	Arolygon thematig
8.1	Asesu canlyniadau ieithyddol polisïau a mentrau newydd
8.2	Asesu arferion recriwtio a dethol: gofynion ieithyddol swyddi gwag a newydd

1 Cydnabyddiaeth

- 1.1 Hoffwn gydnabod gwaith y swyddogion a fu'n rhan o baratoi'r adroddiad hwn. Hoffwn hefyd ddiolch i'r cwmnïau canlynol am eu cymorth: Atom PR, Gweriniaith, IAITH, Mabis, Nico, Old Bell 3 a Wavehill.

2 Rhagair

- 2.1 Yr adroddiad hwn yw'r cyntaf gan y Comisiynydd i roi trosolwg cyffredinol ynghylch sut y mae sefydliadau'n gwireddu eu hymrwymadau iaith. Mae'r adroddiad hefyd yn trafod pa gyfleoedd sydd gan y cyhoedd i ddefnyddio'r Gymraeg mewn bywyd cyhoeddus.
- 2.2 Mae'n gyfnod o newid yn y ffordd y mae disgwyl i sefydliadau ddefnyddio'r Gymraeg. Rwyf wedi hysbysu 26 o sefydliadau fod yn rhaid iddynt gydymffurfio â safonau'r Gymraeg, tra bod 540 o sefydliadau eraill yn parhau o dan ddyletswydd i weithredu cynlluniau iaith. Yn yr adroddiad hwn, rwy'n edrych yn ôl ar berfformiad y llynedd a thynnu sylw at y cyfleoedd a'r diffyg cyfleoedd oedd gan bobl i ddefnyddio'r Gymraeg. Ar sail yr hyn yr wyf wedi'i weld, yr wyf o'r farn bod angen i sefydliadau newid eu meddylfryd os ydynt am ddefnyddio a hybu'r Gymraeg yn unol ag egwyddorion Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.¹
- 2.3 Mae'r adroddiad hwn yn dangos tueddiadau daearyddol ac mai loteri cod post fu gallu'r unigolyn i ddefnyddio'r Gymraeg yng Nghymru hyd yma. Er mai yn y gogledd orllewin y mae'r cyfleoedd ar eu cadarnaf ar hyn o bryd, ceir arferion da hefyd yn y de ddwyrain sy'n brawf o'r hyn sy'n bosibl ei gyflawni gydag ewyllys, uchelgais ac arweiniad. Mae menter Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf yn un enghraifft o sut y gellir cymryd camau ymarferol er mwyn gwella profiadau pobl wrth ddefnyddio'r Gymraeg. Dylai pob sefydliad sector cyhoeddus ddarllen am yr arferion da yn yr adroddiad hwn ac ystyried yn ofalus beth all lwyddo yng nghyd-destun eu sefydliad nhw. Dylent ddysgu a deall yn well pa gyfleoedd neu ddiffyg cyfleoedd sy'n bodoli i ddefnyddio'r Gymraeg yn eu sefydliadau nhw.
- 2.4 Er mai cipolwg a roddir drwy'r arolygon siopwr cudd, mae'r canfyddiadau'n adlewyrchiad cywir a gwirioneddol o brofiadau'r cyhoedd.
- 2.5 Mae gan sefydliadau'r gallu i wella, cyhyd â'u bod yn mabwysiadu'r meddylfryd sydd ei angen i chwilio am ffyrdd newydd o wneud pethau. Gyda dyfodiad safonau'r Gymraeg, bydd dyletswydd ar sefydliadau i ddatrys problemau systemig sydd ar hyn o bryd yn golygu na chaiff gwasanaeth Gymraeg ei gynnig.

¹ Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011

- 2.6 Mae'r allwedd i weithredu'n llwyddiannus yn dibynnu ar gapasiti ieithyddol y gweithlu. Er bod sefydliadau'n casglu gwybodaeth ac yn adrodd am sgiliau iaith y gweithlu, nid yw fy arolwg wedi dod o hyd i dystiolaeth o gynllunio effeithiol wrth recriwtio staff dwyieithog. Dylai sefydliadau gynnal gweithlu dwyieithog a medrus yn ogystal ag arddangos hynny'n gyhoeddus.
- 2.7 Wrth i safonau ddod yn weithredol dros amser, gallaf ymchwilio i fethiannau i gydymffurfio â dyletswyddau a chymryd camau gorfodi er mwyn sicrhau gwelliant. Serch hynny, nod yr adroddiad hwn yw rhoi hwb i sefydliadau i fynd ati i gryfhau eu trefniadau a chefnogi unigolion sydd yn defnyddio'r Gymraeg.



Meri Nwz

3 Cyflwyniad

- 3.1 Mae'r adroddiad hwn yn rhoi trosolwg o ganfyddiadau Comisiynydd y Gymraeg o ran y cyfleoedd a'r diffyg cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg mewn bywyd cyhoeddus yng Nghymru yn 2014–15. Adroddir yn ogystal am ganfyddiadau arolygon a gynhaliwyd a rhoddir sylw i rai arferion da.
- 3.2 Ceir crynodeb gweithredol o brif ganfyddiadau'r arolygon yn dilyn y cyflwyniad hwn ac yna ceir gorolwg o weithrediad cynlluniau iaith Gymraeg yn adran 5 yr adroddiad. Mae adran 6 yn rhoi darlun o brofiadau gwasanaeth drwy lygaid y defnyddiwr drwy adrodd ar ganfyddiadau arolygon siopwr cudd a gynhaliwyd mewn derbynfeydd, wrth ffonio, wrth fynd ar y we ac wrth geisio llenwi ffurflenni. Mae adran 7 yn trafod tair astudiaeth achos gan ddadansoddi beth yw'r elfennau arweiniodd at lwyddiant yn y ddarpariaeth Gymraeg ym mhob achos. Yn adran 8, ceir canfyddiadau ac argymhellion astudiaethau manwl mewn dau faes, sef arferion sefydliadau wrth iddynt asesu canlyniadau ieithyddol polisiau a mentrau newydd a'u harferion o safbwynt dynodi gofynion ieithyddol i swyddi wrth recriwtio a dethol.

4 Crynodeb gweithredol

- 4.1 Edrychodd y Comisiynydd ar faint o wasanaethau Cymraeg yr oedd sefydliadau sector cyhoeddus yn eu darparu mewn derbynfeydd ac ar-lein. Edrychodd hefyd ar ddulliau asesu effaith polisiâu ar y Gymraeg, y gofynion iaith Gymraeg wrth recriwtio staff a sut mae sefydliadau'n adrodd ar gapasiti sgiliau iaith eu gweithlu. Ar ben hynny, mae'r adroddiad yn tynnu sylw at arferion da wrth ddefnyddio'r Gymraeg, er mwyn bod o gymorth i sefydliadau wella eu trefniadau.

Derbynfeydd

- 4.2 Cafwyd cyfarchiad ac ymateb cyflawn yn Gymraeg mewn un o'r 20 lleoliad.
- 4.3 Ni chafwyd ymateb Cymraeg mewn pump o'r 20 lleoliad.
- 4.4 Cafwyd ymateb Cymraeg i gyfarchiad Cymraeg mewn 42 o'r 100 derbynfa.
- 4.5 Cafwyd ymateb cyflawn i ymholiad Cymraeg mewn 36 o'r 100 derbynfa.
- 4.6 Nid oedd y trefniadau i drosglwyddo ymholiad i swyddog dwyieithog yn effeithiol yn y mwyafrif o achosion.
- 4.7 Mewn rhai derbynfeydd roedd amrywiaeth o bosteri, taflenni a hysbysiadau cyhoeddus uniaith Saesneg yn cael eu harddangos; tra bod arwyddion parhaol a sgriniau cyffwrdd yn tueddu i fod yn ddwyieithog.

Gwasanaethau ar-lein

- 4.8 Nid yw 30% o'r sefydliadau a arolygwyd (sy'n cynnig gwasanaethau ar-lein) yn gwneud hynny yn Gymraeg.
- 4.9 Roedd nifer o ffurflenni ar-lein wedi eu cyfieithu'n rhannol, ac roedd ôl defnyddio meddalwedd cyfieithu fel Google Translate ar rai gwefannau.
- 4.10 Roedd safon y Gymraeg a ddefnyddiwyd gan rai sefydliadau yn ddiffygiol.
- 4.11 Mae ansawdd gwasanaethau ar-lein yn amrywio yn ôl ardal ddaearyddol ac yn ôl sector.

Asesu effaith polisi

- 4.12 Mae dulliau asesu effaith polisi ar y Gymraeg yn amrywio.
- 4.13 Nid yw'r dystiolaeth yn darparu sicrwydd y rhoddir ystyriaeth ddigonol i'r Gymraeg na bod y prosesau asesu yn ddigon manwl a gwrthrychol.

Recriwtio

- 4.14 Mae'n aml yn anodd i unigolyn ddod o hyd i wybodaeth am ofynion sgiliau Cymraeg swyddi gwag.
- 4.15 Mae'r wybodaeth am lefel y medrusrwydd sydd ei hangen yn aneglur ac yn anghyson.
-

4 Crynodeb gweithredol

4.16 Dynodwyd y Gymraeg yn sgil hanfodol ar gyfer swyddi gwag a gafodd eu hysbysebu yn y sector cyhoeddus yng Nghymru mewn 2% o hysbysebion (31 o 1,576 o swyddi).

Adrodd i'r Comisiynydd ar gapasiti sgiliau iaith Gymraeg

4.17 Dim ond 54% o sefydliadau wnaeth adrodd yn llawn i'r Comisiynydd am gapasiti sgiliau iaith eu gweithlu; adroddodd 43% yn rhannol, ac ni wnaeth 3% ddarparu unrhyw wybodaeth.

5 Gorolwg o gydymffurfiaeth

- 5.1 Wrth edrych ar berfformiad cyffredinol sefydliadau sector cyhoeddus, prin yw'r cynnydd a wnaed yn ystod 2014-15 i hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg. Wrth ymateb i adroddiadau monitro, delio â chwynion neu gynnal arolygon perfformiad annibynnol, anaml y gwnaeth y Comisiynydd ddarganfod enghreifftiau o welliant arwyddocaol, er bod rhai i'w cael².
- 5.2 Yr un anawsterau a phryderon sy'n codi o flwyddyn i flwyddyn o safbwynt achwynwyr, ac maent yn weddol gyson ar draws y sectorau. Ers 2012, mae'r prif bryderon sydd wedi dod at sylw'r Comisiynydd yn ymwneud ag unigolion yn derbyn cyhoeddiadau neu ffurflenni yn uniaith Saesneg, ynghyd â sefydliadau'n methu â chyfathrebu ag unigolion yn Gymraeg, boed hynny drwy ohebu'n ysgrifenedig neu gysylltu ar y ffôn. Mae materion yn ymwneud â deunydd gweledol megis arwyddion neu wefannau sy'n trin y Gymraeg yn llai ffafriol hefyd wedi achosi pryder yn gyson dros y blynyddoedd diwethaf.
- 5.3 Mae'r adroddiad hwn yn dangos bod materion elfennol megis gwefannau sefydliadau yn trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg, a diffyg ystyriaeth lawn i effaith penderfyniadau polisi ar y Gymraeg, yn parhau'n rhwystr i ddefnyddwyr gwasanaethau allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg.
- 5.4 Ceir anawsterau wrth ddefnyddio'r Gymraeg mewn derbynfeydd. Nid oes staff dwyieithog ar gael mewn llawer o'r prif dderbynfeydd cyhoeddus yng Nghymru. Nid yw sefydliadau yn darparu gwybodaeth ddigonol am sgiliau ieithyddol eu gweithlu ac nid yw eu harferion recriwtio a dethol presennol yn rhoi sicrwydd digonol o'u gallu i ddenu gweithlu dwyieithog.

Nifer y cynlluniau iaith gweithredol

- 5.5 Ar 31 Mawrth 2015, roedd 566 o gynlluniau iaith Gymraeg yn weithredol. Maent yn cynnwys cynlluniau 353 o sefydliadau sector cyhoeddus³, 54 sefydliad addysgol, 40 o gyrff y Goron a phedwar o gwmnïau preifat o dan ddyletswydd statudol. Yn ogystal, roedd cynlluniau iaith yn weithredol gan 12 sefydliad sector cyhoeddus a dau gwmni preifat ar sail wirfoddol, a 101 gan sefydliadau yn y trydydd sector.

Adroddiadau monitro blynyddol

- 5.6 Yn ystod 2014-15 derbyniwyd 154 o adroddiadau monitro blynyddol. Er mai 27% o'r sefydliadau sy'n gweithredu cynlluniau iaith Gymraeg a wnaeth adrodd yn ystod 2014-15, dylid nodi bod cyfran o'r rhai na wnaeth yn gynghorau tref a chymuned ac nad yw'n arfer ganddynt ddarparu adroddiad monitro blynyddol. Fel rheol, mae'r Comisiynydd yn canolbwyntio ei hymdrechion ar ystyried ac ymateb i adroddiadau monitro blynyddol y sefydliadau hynny sydd â'r cyswllt amlycaf â siaradwyr Cymraeg a'r rheiny sydd â dylanwad arwyddocaol ar fywyd beunyddiol.

² Adran 7, Adroddiad Sicrwydd Comisiynydd y Gymraeg 2014-15

³ Mae'r ffigur hwn yn cynnwys darparwyr tai cymdeithasol.

5 Gorolwg o gydymffurfiaeth

Dangosyddion perfformiad blynyddol

5.7 Mae sefydliadau yn adrodd ar ddangosyddion perfformiad yn flynyddol.⁴ Gan nad oedd holl ddata 2014–15 wedi ei dderbyn ar ffurf adroddiadau gan sefydliadau ar adeg paratoi'r adroddiad sicrwydd hwn, dadansoddwyd ffigyrau cyfnod adrodd 2013–14.

5.8 Canolbwyntiwyd ar un dangosydd neilltuol sef gallu sefydliadau i adrodd ar nifer a chanran eu gweithlu sy'n gallu siarad Cymraeg, a hynny naill ai yn ôl gradd y swydd ac/neu fesul adran a gweithle.⁵ Diben casglu'r wybodaeth ac adrodd ar y dangosydd yw galluogi'r sefydliad i fesur a yw sgiliau ieithyddol ei weithlu yn ddigonol, a hynny o'u cymharu â'r angen iddo ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg. Dadansoddwyd data gan 62 sefydliad, cyfanswm o 84 dangosydd (mae sefydliadau addysg bellach ac addysg uwch yn darparu data ynghylch sgiliau ieithyddol eu staff gweinyddol a sgiliau ieithyddol eu staff academiaidd ar wahân).

Canlyniadau'r dadansoddiad

5.9 Adroddwyd yn llawn ar 45 o'r 84 dangosydd (54%). Adroddwyd yn rhannol ar 36 dangosydd (43%) ac ni ddarparwyd unrhyw wybodaeth am dri dangosydd (3%).

Gallu sefydliadau i adrodd ar sgiliau eu staff



5.10 O ran sectorau unigol, llwyddodd naw o'r 10 prifysgol yng Nghymru i adrodd yn llawn ar nifer a chanran y staff gweinyddol ynghyd â nifer y staff academiaidd sy'n gallu siarad Cymraeg, gyda'r llall yn adrodd yn llawn ar nifer a chanran y staff gweinyddol ond yn methu â darparu gwybodaeth ynghylch ei staff academiaidd. Diddorol felly yw nodi y ceir yr amrywiaeth mwyaf (o fewn sector) o fewn y corfforaethau addysg bellach, gyda chwech o'r 12 coleg yn adrodd yn llawn ar y ddau ddangosydd, pump yn adrodd yn rhannol a'r llall yn adrodd yn llawn ar nifer y staff academiaidd ond yn methu â darparu unrhyw wybodaeth am nifer y staff gweinyddol.

⁴ Gelwir 'dangosyddion perfformiad' yn 'ddangosyddion iaith Gymraeg' hefyd.

⁵ Defnyddir gwybodaeth ddaeth at sylw'r Comisiynydd yn sgil adroddiadau monitro blynyddol 2013-14 ar gyfer yr adran hon. Gan nad yw trefniadau adrodd yr holl sectorau yr un fath, defnyddir data 2013-14 gan mai dyma'r set gyflawn ddiweddaraf a ddaeth i law'r Comisiynydd.

5 Gorolwg o gydymffurfiaeth

- 5.11 Gyda golwg ar sectorau eraill, ymddengys bod trefniadau casglu gwybodaeth ac adrodd effeithiol yn bodoli o fewn awdurdodau'r parciau cenedlaethol a'r heddluoedd yng Nghymru - llwyddodd y saith sefydliad i adrodd yn llawn ar y dangosydd sy'n ymwneud â sgiliau iaith Gymraeg eu staff. Darlun cymysg a welwyd o ran y byrddau iechyd ac ymddiriedolaethau'r GIG, gyda hanner y sefydliadau yn llwyddo i adrodd yn llawn a'r hanner arall yn adrodd yn rhannol.
- 5.12 O ran Llywodraeth Cymru a'r awdurdodau lleol yng Nghymru, un sefydliad llwyddodd i adrodd yn llawn ar y dangosydd sy'n ymwneud â sgiliau iaith staff. O'r gweddill, fe adroddodd 21 yn rhannol ac ni llwyddodd un sefydliad i ddarparu unrhyw wybodaeth.

Barn y Comisiynydd

Mae'n anodd deall sut gall sefydliad gynllunio a darparu gwasanaethau yn Gymraeg heb wybodaeth gynhwysfawr am sgiliau iaith y gweithlu. Dylai sefydliadau sy'n methu adrodd yn llawn ar y dangosydd perfformiad sgiliau fod yn effro i'r angen i allu gwneud hynny er mwyn cydymffurfio gyda safonau'r Gymraeg yn y dyfodol.

Rhwng mis Ionawr a Mawrth 2015, comisiynwyd cyflenwyr allanol i gynnal arolygon o wasanaethau Cymraeg a ddarperir gan drawstoriad eang o sefydliadau sector cyhoeddus⁶. Bwriad yr arolygon oedd casglu gwybodaeth ynghylch profiad siaradwyr Cymraeg o'r gwasanaethau. Mae'r canlyniadau yn galluogi'r Comisiynydd i fynegi barn ar y profiadau hynny. Yn yr adran hon darperir canfyddiadau a chasgliadau arolygon i'r meysydd canlynol: derbynfeydd cyhoeddus, gwasanaethau ffôn, gwasanaethau ar-lein, gwefannau a ffurflenni.⁷

⁶ Roedd pob sefydliad arolygwyd eisoes yn ddarostyngedig i ddyletswyddau iaith statudol.

⁷ Nid diben comisiynu'r arolygon hyn oedd asesu cydymffurfiaeth sefydliadau cyhoeddus â'u cynlluniau iaith Gymraeg.

6.1 Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg wrth y dderbynfa

6.1.1 Comisiynwyd iaith Cyf. i gynnal arolwg o 100 o dderbynfeydd ledled Cymru. Y bwriad oedd darganfod a oedd y derbynfeydd yn darparu gwasanaeth cyflawn wyneb yn wyneb trwy gyfrwng y Gymraeg ac yn darparu eu holl ddeunyddiau gweledol yn Gymraeg.

6.1.2 Cynhaliwyd yr arolwg yn ystod mis Chwefror a Mawrth 2015.⁸

Y fethodoleg a ddefnyddiwyd

6.1.3 Dewiswyd 20 o leoliadau ledled Cymru lle gellid ymweld â phum derbynfa a reolir gan sefydliadau sector cyhoeddus. Ymwelwyd â'r 20 dinas a thref canlynol: Aberhonddu, Abertawe, Aberystwyth, Caerdydd, Caerfyrddin, Caerffili, Caergybi, Casnewydd, Castell-nedd, Dinbych, Hwlfordd, Llandudno, Merthyr Tudful, Pen-y-bont ar Ogwr, Pontypridd, Porthmadog, Wrecsam, Y Barri, Y Drenewydd a'r Wyddgrug.

6.1.4 Ymwelwyd â phum derbynfa ym mhob lleoliad — cyfanswm o 100 o dderbynfeydd a reolir gan gynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol, y byrddau iechyd ac ymddiriedolaethau'r GIG, sefydliadau addysg bellach ac uwch, Llywodraeth Cymru, yr Heddlu a'r Gwasanaeth Tân ac Achub.

6.1.5 Defnyddiwyd techneg siopwr cudd. Ym mhob derbynfa cyflwynwyd ymholiad llafar yn Gymraeg ac fe gofnodwyd manylion yr ymholiad a'r ymateb a gafwyd wyneb yn wyneb. Cofnodwyd hefyd iaith y deunyddiau gweledol a arddangoswyd yn y dderbynfa. Er mwyn hwyluso casglu'r dystiolaeth mewn modd cyson a safonol, cofnodwyd canfyddiadau pob ymweliad yn y fan a'r lle.

⁸ Gwiriwyd ymrwymadau perthnasol cynlluniau iaith Gymraeg y sefydliadau er mwyn sicrhau perthnasedd y fethodoleg yng nghyd-destun y sefydliadau oedd yn destun i'r arolwg hwn.

Porthmadog oedd yr unig
leoliad lle cafwyd ymateb
cyflawn yn Gymraeg ym mhob
derbynfa yr ymwelwyd â hwy

- Cyfarchiad ac ymateb anghyflawn yn Gymraeg
- Cyfarchiad ac ymateb cyflawn yn Gymraeg

Canlyniadau

O'r 20 dinas a thref yn yr arolwg, mewn un ohonynt y cafwyd cyfarchiad ac ymateb cyflawn yn Gymraeg ym mhob derbynfa. Mewn pum lleoliad, ni chafwyd unrhyw gyfarchiad nac ymateb Cymraeg yn y derbynfeydd yr ymwelwyd â hwy.

Cafwyd cyfarchiad neu ymateb Cymraeg i gyfarchiad Cymraeg mewn 42 o'r 100 derbynfa. Derbyniwyd ymateb cyflawn i ymholiad Cymraeg mewn 36 derbynfa. Nid oedd y trefniadau i drosglwyddo ymholiad i swyddog dwyieithog yn effeithiol nac yn brydlon ym mwyafrif yr achosion (64%).

Er bod tystiolaeth o ddwyieithrwydd gweledol o ran y deunyddiau a arddangoswyd mewn derbynfeydd, nid oedd hynny'n digwydd ym mhob derbynfa. Arddangoswyd deunyddiau Iaith Gwaith yn 17% o'r derbynfeydd. Gwelwyd amrywiaeth o ddeunyddiau uniaith Saesneg – deunyddiau llai parhaol eu natur yn bennaf, megis posteri, taflenni, hysbysiadau cyhoeddus a deunydd arddangos a hyrwyddo. Gwelwyd tuedd i arddangos deunyddiau mwy parhaol eu natur yn ddwyieithog, er enghraifft arwyddion cyffredinol, arwyddion rhybuddio a gwahardd, sgriniau gwybodaeth ddigidol a sgriniau cyffwrdd.

- 6.1.6** Roedd ansawdd y ddarpariaeth yn amrywio rhwng gwahanol leoliadau. Ni chafwyd ymateb Cymraeg o gwbl (h.y. cyfarchiad cychwynnol nac ymateb cyflawn) yng Nghasnewydd, Y Drenewydd, Merthyr Tudful, Pen-y-bont ar Ogwr na Chastell-nedd. Ym Mhontypridd, Caerffili a'r Wyddgrug, cafwyd ymateb Cymraeg mewn un o'r pum derbynfa ac yn Wrecsam, Caerdydd, Aberhonddu ac Abertawe, dwy o'r pum derbynfa oedd yn darparu ymateb Cymraeg. O'r 20 dinas a thref yr ymwelwyd â nhw, ym Mhorthmadog yn unig y cafwyd cyfarchiad Cymraeg yn ogystal ag ymateb cyflawn yn Gymraeg i bob un o'r pum ymholiad. Mewn un lleoliad arall, Aberhonddu, cafwyd cyfarchiad Cymraeg, neu ymateb Cymraeg i gyfarchiad Cymraeg, ym mhob un o'r pum derbynfa ac roedd dwy o'r pum derbynfa yn gallu rhoi ymateb Cymraeg i'r ymholiad Cymraeg.

6.1 Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg wrth y dderbynfa

16

Agweddau ar y gwasanaeth wyneb yn wyneb	Ymatebion cadarnhaol (nifer a chanran)
Cyfarchiad Cymraeg / ymateb Cymraeg i gyfarchiad Cymraeg	42
Ymateb Cymraeg i ymholiad Cymraeg	37
Ymateb cyflawn yn Gymraeg i ymholiad Cymraeg	36
Ymateb cwrtais i ymholiad Cymraeg	89

Cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol

6.1.7 Ymwelwyd â 58 derbynfa dan reolaeth cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol. Cafwyd cyfarchiad Cymraeg, neu ymateb Cymraeg i gyfarchiad Cymraeg, mewn 19 (33%) o'r derbynfeydd. Cafwyd ymateb Cymraeg i gyfarchiad ac ymateb cyflawn i ymholiad yn Gymraeg mewn 17 (29%) o'r derbynfeydd. Trosglwyddwyd naw ymholiad i swyddog arall i'w hateb a bu oedi cyn ateb tri o'r ymholiadau hynny. Ymatebwyd yn gwrtais i'r ymholiad Cymraeg mewn 49 (84%) o'r derbynfeydd.

Y Gwasanaeth Iechyd Gwladol

6.1.8 Ymwelwyd â 15 derbynfa dan reolaeth y GIG. Cafwyd cyfarchiad Cymraeg, neu ymateb Cymraeg i gyfarchiad Cymraeg, mewn chwech (40%) o'r derbynfeydd. Cafwyd ymateb Cymraeg i gyfarchiad ac ymateb cyflawn i ymholiad Cymraeg mewn pump (33%) o'r derbynfeydd. Ni throsglwyddwyd unrhyw ymholiad yn ddiofyn i swyddog arall i'w ateb, ond cynigiwyd gwneud hynny ar dri achlysur. Ar yr achlysuron hynny bu oedi cyn ateb dau o'r ymholiadau. Ymatebwyd yn gwrtais i'r ymholiad Cymraeg mewn 14 (93%) o'r derbynfeydd.

Sefydliadau addysg bellach

6.1.9 Ymwelwyd â saith derbynfa mewn sefydliadau addysg bellach. Cafwyd cyfarchiad Cymraeg ac ymateb Cymraeg i ymholiad Cymraeg mewn pedair (57%) o'r derbynfeydd. Trosglwyddwyd tri ymholiad i swyddog arall i'w hateb a bu oedi cyn ateb un o'r ymholiadau hynny. Ymatebwyd yn gwrtais i'r ymholiad Cymraeg ym mhob un (100%) o'r derbynfeydd.

Sefydliadau addysg uwch

6.1.10 Ymwelwyd â phedair derbynfa mewn sefydliadau addysg uwch. Cafwyd cyfarchiad Cymraeg mewn tri ohonynt. Mewn un yn unig y derbyniwyd ymateb Cymraeg i'r ymholiad Cymraeg. Trosglwyddwyd un ymholiad i swyddog arall i'w ateb ac ni fu oedi ar yr achlysur hwnnw. Ymatebwyd yn gwrtais i'r ymholiad Cymraeg ym mhob un o'r derbynfeydd.

Llywodraeth Cymru

6.1.11 Ymwelwyd â phedair derbynfa dan reolaeth Llywodraeth Cymru. Cafwyd cyfarchiad Cymraeg, neu ymateb Cymraeg i gyfarchiad Cymraeg, mewn dwy o'r derbynfeydd. Cafwyd ymateb Cymraeg i ymholiad Cymraeg mewn dwy o'r derbynfeydd ond ni dderbyniwyd ymateb cyflawn yn Gymraeg. Trosglwyddwyd dau ymholiad i swyddog arall i'w hateb ac ni fu oedi ar yr achlysuron hynny. Ymatebwyd yn gwrtais i'r ymholiad Cymraeg ym mhob un o'r derbynfeydd.

Deunyddiau gweledol

Arolygwyd amrywiaeth o ddeunyddiau gweledol megis arwyddion, posteri, taflenni a chyhoeddiadau.

Deunyddiau Iaith Gwaith

6.1.12 Gwelwyd deunyddiau iaith Gwaith mewn 17 o'r 100 derbynfa sampl. O'r 58 o dderbynfeydd dan reolaeth cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol, nid oedd 53 (91%) yn arddangos deunyddiau iaith Gwaith. O'r 15 o dderbynfeydd y GIG, roedd 13 (87%) heb arddangos deunyddiau iaith Gwaith. Nid oedd deunyddiau o'r math yn cael eu harddangos mewn pedair o'r saith derbynfa mewn sefydliadau addysg bellach, nac yn y pedair derbynfa mewn sefydliadau addysg uwch. O'r pedair derbynfa dan reolaeth Llywodraeth Cymru, nid oedd deunyddiau iaith Gwaith i'w gweld mewn dwy ohonynt.

Arwyddion cownter

6.1.13 O'r 48 o dderbynfeydd a arddangosai arwyddion wrth y cownter, gwelwyd arwyddion dwyieithog mewn 40 (83%) ohonynt. Mewn saith o'r derbynfeydd hynny arddangoswyd rhai arwyddion uniaith Saesneg hefyd.

Arwyddion cyffredinol

6.1.14 Roedd mwyafrif yr arwyddion cyffredinol a welwyd yn y derbynfeydd yn rhai dwyieithog. Yn y derbynfeydd canlynol, roedd yr arwyddion cyffredinol i gyd yn ddwyieithog: y pedair derbynfa dan reolaeth Llywodraeth Cymru, y pedair mewn sefydliadau addysg uwch, y pedair dan reolaeth yr Heddlu a'r un dan reolaeth y Gwasanaeth Tân ac Achub.

6.1.15 O'r 58 o dderbynfeydd dan reolaeth cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol, roedd 52 (90%) yn arddangos arwyddion dwyieithog. Roedd tair derbynfa yn arddangos arwyddion Saesneg yn unig, a saith arall yn arddangos arwyddion uniaith Saesneg yn ogystal ag arwyddion dwyieithog.

6.1.16 Gwelwyd arwyddion dwyieithog mewn 13 (87%) o'r 15 o dderbynfeydd y GIG. Mewn dwy ohonynt cafwyd rhai arwyddion uniaith Saesneg yn ogystal ag arwyddion dwyieithog, ac mewn un dderbynfa roedd yr arwyddion cyffredinol i gyd yn uniaith Saesneg.

Arwyddion rhybuddio a gwahardd

6.1.17 Roedd mwyafrif yr arwyddion rhybuddio a gwahardd yn y derbynfeydd yn rhai dwyieithog, 88 o'r 100 derbynfa. Mewn 14 (16%) o'r derbynfeydd hynny gwelwyd rhai arwyddion uniaith Saesneg yn ogystal â'r arwyddion dwyieithog. Roedd yr holl arwyddion rhybuddio a gwahardd yn y derbynfeydd canlynol yn rhai dwyieithog: y pedair dan reolaeth Llywodraeth Cymru, y pedair mewn sefydliadau addysg uwch ac un dan reolaeth y Gwasanaeth Tân ac Achub.

Hysbysiadau cyhoeddus

6.1.18 Arddangoswyd hysbysiadau cyhoeddus mewn 90 o'r 100 derbynfa. Mewn 75 (83%) o'r derbynfeydd hynny, cafwyd hysbysiadau cyhoeddus dwyieithog ac mewn 21 (23%) cafwyd rhai hysbysiadau uniaith Saesneg hefyd. Nid oedd hysbysiadau cyhoeddus uniaith Saesneg yn y derbynfeydd canlynol: y saith mewn sefydliadau addysg bellach, y pedair mewn sefydliadau addysg uwch a'r un dan reolaeth y Gwasanaeth Tân ac Achub.

Taflenni a chyhoeddiadau

6.1.19 Arddangoswyd taflenni a chyhoeddiadau mewn 88 o'r 100 derbynfa. Deunydd dwyieithog a arddangoswyd mewn 39 (44%) o'r derbynfeydd hynny. Mewn 35 derbynfa (40%), gwelwyd deunyddiau uniaith Saesneg yn ogystal â rhai dwyieithog neu Gymraeg. Mewn 14 derbynfa (16%), roedd y taflenni a'r chyhoeddiadau i gyd yn uniaith Saesneg. Nid oedd taflenni na chyhoeddiadau uniaith Saesneg ym mhedair derbynfa dan reolaeth Llywodraeth Cymru na'r un dan reolaeth y Gwasanaeth Tân ac Achub.

Deunydd arddangos a hyrwyddo

6.1.20 Roedd deunydd arddangos a hyrwyddo ar gael mewn 85 o'r 100 derbynfa. Gwelwyd deunydd dwyieithog mewn 64 (75%) o'r derbynfeydd hynny a deunydd uniaith Saesneg mewn 33 ohonynt (39%). Mewn 19 derbynfa (22%), roedd y deunydd arddangos a hyrwyddo i gyd yn uniaith Saesneg. Mewn un dderbynfa y GIG cafwyd deunydd arddangos a hyrwyddo uniaith Gymraeg.

Sgriniau gwybodaeth ddigidol

6.1.21 Darparwyd sgriniau gwybodaeth digidol mewn 24 o'r 100 derbynfa. Roedd 21 o'r sgriniau yn ddwyieithog a'r lleill yn uniaith Saesneg, un mewn derbynfa sefydliad addysg bellach a dwy mewn derbynfa yn un o'r cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol.

Sgriniau cyffwrdd

6.1.22 Darparwyd sgriniau cyffwrdd mewn 15 o'r 100 derbynfa. Roedd gan 11 derbynfa sgriniau dwyieithog. Mewn dwy dderbynfa darparwyd sgriniau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Roedd gan un dderbynfa sgrin uniaith Saesneg yn ogystal ag un ddwyieithog. Mewn derbynfa arall, dan reolaeth cyngor bwrdeistref sirol, nid oedd ond sgrin uniaith Saesneg ar gael.

Barn y Comisiynydd

Mae'r iaith Gymraeg yn weledol mewn derbynfeydd ond ni chaiff ei chlywed na'i siarad i'r un graddau. Nid oes gwarant y caiff defnyddwyr wasanaeth cyflawn yn Gymraeg mewn derbynfa a cheir adegau lle nad yw'r cyfle hwnnw ar gael o gwbl. Mae gallu ieithyddol ac ymddygiad unigolion yn eu gweithleoedd yn ganolog i lwyddiant creu cyswllt cyntaf cyfrwng Cymraeg mewn derbynfa. Mae angen meddylfryd newydd er mwyn cynnig gwasanaeth Cymraeg wyneb yn wyneb mewn derbynfeydd.

6.2 Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg wrth ffonio

- 6.2.1 Comisiynwyd Atom PR i gynnal arolwg o wasanaethau ffôn Cymraeg sefydliadau sector cyhoeddus.

Y fethodoleg a ddefnyddiwyd

- 6.2.2 Dewiswyd sampl o 55 sefydliad o naw sector gwahanol a defnyddiwyd techneg siopwr cudd i gyflwyno ymholiad dros y ffôn. Cofnodwyd data meintiol ac ansoddol a ddeilliodd o'r sgysiau.
- 6.2.3 Aseswyd ansawdd y profiad gan ddefnyddio meini prawf oedd yn seiliedig ar bresenoldeb, amlygrwydd, hygyrchedd, parodrwydd, treiddiad, ymarferoldeb â rhwyddineb y gwasanaeth.
- 6.2.4 Penderfynwyd ar senario gyffredin a pherthnasol i bob sefydliad, er mwyn darparu cysondeb wrth asesu gallu'r sefydliadau i ymateb i ymholiad yn Gymraeg gan aelod o'r cyhoedd. Cwblhawyd pob galwad yn ystod mis Chwefror 2015. Gwnaed pob ymdrech i siarad Cymraeg yn unig, neu i gyfyngu unrhyw Saesneg i ofyn am wasanaeth Cymraeg. Adlewyrcha canlyniadau'r ymchwil pa mor debygol oedd hi i unigolyn dderbyn gwasanaeth dros y ffôn yn Gymraeg gan y sefydliadau ar y pryd.⁹

Canlyniadau

Cafwyd cyfarchiad Cymraeg neu ddwyieithog gan y derbynnydd mewn 58% o achosion. Wrth gyrraedd yr adran berthnasol, pan oedd gwasanaeth Cymraeg ar gael, roedd y gwasanaeth hwnnw mor effeithiol ag y byddai yn Saesneg yn 81% o'r achosion.

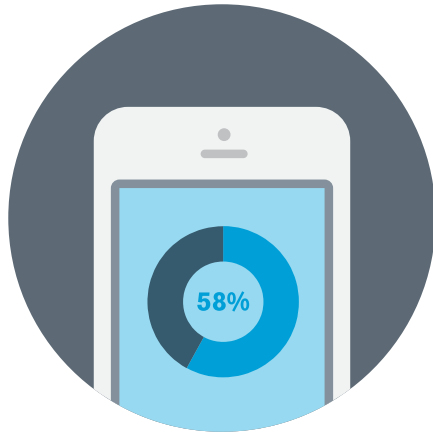
Yr hyn na ddangosir gan yr ystadegau, fodd bynnag, yw'r ffaith bod derbyn y gwasanaeth, o bryd i'w gilydd, wedi mynnu cryn ddyfalbarhad. Pe na bai'r ymchwilydd yn ymgymryd â gwaith o brofi'r gwasanaeth cyfrwng Cymraeg, adroddwyd ganddynt y byddent wedi ildio fwy nag unwaith a pharhau â'r ymholiad yn Saesneg.

Mewn un neu ddau o achosion, rhoddwyd cryn bwysau ar yr ymchwilydd i siarad Saesneg.

⁹ Er mwyn sicrhau perthnasedd y fethodoleg yng nghyd-destun y sefydliadau oedd yn destun i'r arolwg hwn, fe wiriwyd ymrwymadau perthnasol cynlluniau iaith Gymraeg y sefydliadau.

6.2 Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg wrth ffonio

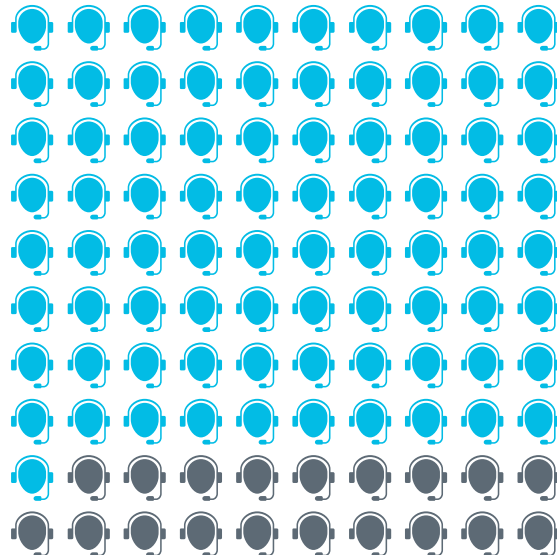
22



Derbyniwyd cyfarchiad Cymraeg neu ddwyieithog i 58% o'r ymholiadau a gyflwynwyd i switsfyrddau yn Gymraeg

Amlygrwydd

6.2.5 Roedd 32 o'r 55 sefydliad oedd â pheiriant ateb yn cynnwys neges yn Gymraeg neu'n ddwyieithog. Roedd 58% o gyfarchion switsfwrdd yn ddwyieithog neu yn Gymraeg. Sefydliadau sy'n gwasanaethu ardaloedd y tu hwnt i Gymru oedd fwyaf tebygol o beidio â darparu'r gwasanaeth yn Gymraeg.



Pan oedd gwasanaeth Cymraeg ar gael mewn adran berthnasol, roedd yr un mor effeithiol â'r Saesneg mewn 81% o achosion

6.2.6 Yn 68% o'r achosion (19 o 28 galwad) lle nad oedd gwasanaeth Cymraeg ar gael, cynigiodd y derbynnydd drosglwyddo'r alwad i siaradwr Cymraeg.

Cynghorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Sirol

- 6.2.7 Switsfwrdd:** o'r 50% o alwadau a atebwyd gan y switsfwrdd yn ddwyieithog, defnyddiwyd y Gymraeg yn gyntaf mewn 57%. Cafwyd sgwrs lwyddiannus yn Gymraeg gyda phump o'r 14 switsfwrdd yn yr arolwg (36%). Roedd switsfwrdd dau gyngor (7%) yn cael anhawster cynnal sgwrs yn Gymraeg gydag un ohonynt yn gwneud cais i droi i'r Saesneg. Ni lwyddwyd i gynnal sgwrs yn Gymraeg gyda saith o switsfyrddau'r cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol.
- 6.2.8 Trosglwyddo i'r adran berthnasol:** nid oedd yn bosibl cynnal unrhyw sgwrs yn Gymraeg gydag adran berthnasol un o'r cynghorau – eglurwyd bod 'the translator' ar wyliau heddiw, ond y gellid anfon neges e-bost at y person perthnasol ynghylch yr ymholiad.
- 6.2.9 Yr alwad gyfan:** llwyddwyd i gynnal yr alwad gyfan yn Gymraeg gyda chwech o'r 14 cyngor (43%). Roedd tri chynghor (24%) yn gallu cynnal rhywfaint o'r alwad yn Gymraeg a phump cyngor (36%) yn methu cynnal unrhyw ran o'r alwad yn Gymraeg.
- 6.2.10** Mewn un cyngor, cynigiodd cynrychiolydd ar y switsfwrdd drosglwyddo'r alwad i siaradwr Cymraeg. Ni ddaethpwyd o hyd i siaradwr Cymraeg er aros am ddwy funud, felly'r unig gynnig a wnaed oedd cynnal yr alwad yn Saesneg. Pan ofynnodd yr ymchwilydd a oedd modd i rywun ei ffonio'n ôl, yr ateb oedd 'no'.
- ### Gwasanaethau tân ac achub
- 6.2.11 Switsfwrdd:** cafwyd sgwrs lwyddiannus yn Gymraeg gydag un o'r tri switsfwrdd yn yr arolwg (33%). Roedd switsfwrdd dau o'r gwasanaethau tân ac achub (67%) yn gwneud pob ymdrech i gynnal sgwrs yn Gymraeg, ond gyda pheth anhawster o ganlyniad i ddiffyg sgiliau Cymraeg.
- 6.2.12 Trosglwyddo i'r adran berthnasol:** roedd adran berthnasol dau o'r gwasanaethau tân ac achub yn cynnig gwasanaeth effeithlon ac o'r un safon ag y byddai rhywun wedi disgwyl ei gael yn Saesneg. Roedd yr un arall yn llwyddo i gynnig gwasanaeth yn Gymraeg ond nid oedd y profiad yn un mor rhwydd oherwydd diffyg sgiliau Cymraeg.
- 6.2.13 Yr alwad gyfan:** llwyddodd un o'r gwasanaethau tân ac achub i gynnal yr alwad gyfan yn Gymraeg. Llwyddodd y ddau arall i gynnal cryn dipyn o'r alwad yn Gymraeg.
-

Parciau cenedlaethol

6.2.14 Switsfwrdd: cafwyd ateb yn uniaith Gymraeg gan un switsfwrdd, un ateb dwyieithog gyda'r Gymraeg yn gyntaf ac un ateb uniaith Saesneg. Cafwyd sgwrs lwyddiannus yn Gymraeg gyda dau o dri switsfwrdd y parciau cenedlaethol. Am nad oedd y sawl oedd yn ateb y ffôn yn y switsfwrdd arall yn siarad Gymraeg, bu'n rhaid i'r alwad gael ei throsglwyddo i rywun arall.

6.2.15 Trosglwyddo i'r adran berthnasol: cafwyd sgwrs lwyddiannus yn Gymraeg mewn dwy o'r tair galwad i adran benodol y sefydliad. Er bod gwasanaeth effeithlon a pharod gan y trydydd parc cenedlaethol nid oedd y profiad yn un mor rhwydd oherwydd diffyg sgiliau Cymraeg.

Heddluoedd

6.2.16 Switsfwrdd: o'r pedair galwad wnaed, cafwyd ateb uniaith Saesneg yn switsfwrdd dau o'r heddluoedd. Mewn un achos, wrth drosglwyddo'r alwad, bu rhaid aros am bron i 20 munud gyda neges uniaith Saesneg wedi'i recordio yn dweud 'Our lines are busy, thank you for your patience'. O ganlyniad, terfynwyd yr alwad heb wneud yr ymholiad oherwydd aneffeithlonrwydd y gwasanaeth. Atebwyd y galwadau i un switsfwrdd yn ddwyieithog ac un arall yn Gymraeg yn unig. Lle'r oedd gwasanaeth Cymraeg yn bodoli wrth y switsfwrdd, roedd modd hefyd cynnal yr alwad gyfan yn Gymraeg.

6.2.17 Trosglwyddo i'r adran berthnasol: llwyddodd dau heddlu i gynnig gwasanaeth Cymraeg yn yr adran berthnasol o'r un safon ag y byddai rhywun wedi disgwyl ei gael yn Saesneg. Cafwyd gwasanaeth effeithlon a pharod gan un o'r heddluoedd ond nid oedd y profiad mor rhwydd oherwydd diffyg sgiliau Cymraeg. Mewn heddlu arall, terfynwyd yr alwad yn ddirybudd wedi aros am amser.

Colegau

6.2.18 Switsfwrdd: atebwyd y switsfwrdd yn Gymraeg mewn un o'r saith coleg (14%) ac yn ddwyieithog mewn dau o'r saith (29%). Atebwyd y switsfwrdd yn uniaith Saesneg gan bedwar o'r saith coleg (57%) ond cynigiwyd trosglwyddo'r alwad i siaradwr Cymraeg mewn dwy o'r achosion rheiny. Cafwyd sgwrs lwyddiannus yn Gymraeg mewn dwy o'r saith (29%) galwad i'r switsfyrddau a gydag un o'r saith (14%) roedd y sawl oedd yn ateb y ffôn yn cael anhawster cynnal sgwrs yn Gymraeg.

6.2.19 Trosglwyddo i'r adran berthnasol: roedd pump o'r saith coleg yn gallu ymdrin â'r ymholiad yn Gymraeg yn yr adran berthnasol. O'r rheiny roedd tri yn medru cynnig gwasanaeth Cymraeg yn rhwydd a'r ddau arall yn darparu gwasanaeth effeithlon a pharod, ond nid oedd y sgwrs yn un mor rhwydd oherwydd diffyg sgiliau Cymraeg.

6.2.20 Yr alwad gyfan: roedd yn bosibl cynnal yr alwad gyfan yn Gymraeg gyda phedwar o'r saith (57%) coleg. Nid oedd yn bosibl cynnal unrhyw ran o'r sgwrs yn Gymraeg gyda dau o'r saith coleg (29%) ac roedd modd cynnal rhan o'r alwad yn Gymraeg gyda'r un coleg arall (14%).

Prifysgolion

6.2.21 Switsfwrdd: llwyddwyd i gynnal sgwrs lwyddiannus yn Gymraeg gyda switsfwrdd dwy o'r wyth prifysgol (25%). Cafodd tair o'r wyth prifysgol (37.5%) beth anhawster cynnal sgwrs oherwydd diffyg sgiliau Cymraeg ac nid oedd yn bosibl cynnal unrhyw ran o'r sgwrs yn Gymraeg gyda'r dair arall – mynnwyd troi i'r Saesneg yn yr achosion hynny.

6.2.22 Yr adran berthnasol: nid oedd yn bosibl cynnal galwad yn Gymraeg gyda'r adran berthnasol mewn tair o'r wyth prifysgol (37.5%) ac mewn un achos (12.5%) roedd y sawl a wnaeth ateb y ffôn yn gallu cynnal sgwrs yn Gymraeg, ond gyda pheth anhawster. Cafwyd sgwrs lwyddiannus gyda phedair o'r wyth o adrannau perthnasol y prifysgolion (50%).

Byrddau Iechyd

6.2.23 Switsfwrdd: un o'r saith bwrdd iechyd lwyddodd i ddarparu cyfarchiad dwyieithog wrth dderbyn galwad. Derbyniwyd cyfarchiad uniaith Saesneg gan y chwech arall. Er bod switsfwrdd y bwrdd iechyd lle'r atebwyd yr alwad yn ddwyieithog yn deall Cymraeg ac yn ateb pob cwestiwn yn gywir, mynnwyd ateb yn Saesneg. O ganlyniad, ni lwyddodd yr un o'r byrddau iechyd i ddarparu gwasanaeth Cymraeg wrth y switsfwrdd.

- 6.2.24** Mewn un achos, cafodd yr alwad ei therfynu oherwydd na fu modd dod o hyd i siaradwr Cymraeg. Wedi gwneud cais i gynnal yr alwad yn Gymraeg arhoswyd am wyth munud cyn i'r switsfwrdd gynnig rhoi rhif ffôn symudol siaradwr Cymraeg i'r ymchwilydd. Diflannodd y switsfwrdd am saith munud pellach gan ddychwelyd (15 munud wedi cychwyn yr alwad) i nodi nad oedd modd dod o hyd i siaradwr Cymraeg. Ymhellach, mynnodd y switsfwrdd gyfeirio at 'Welsh interpreter' a gofynnwyd i'r ymchwilydd, 'Do you speak any English at all? Can you tell me what you wanted?'
- 6.2.25 Trosglwyddo i'r adran berthnasol:** ni lwyddwyd i gynnal yr alwad a darparu gwasanaeth Cymraeg mewn pedwar o'r saith bwrdd iechyd. Llwyddodd tri o'r saith bwrdd iechyd (43%) i ddarparu gwasanaeth effeithlon, o'r un safon ag y byddai rhywun wedi disgwyl ei gael yn Saesneg.
- 6.2.26 Yr alwad gyfan:** ni lwyddodd pedwar o'r saith bwrdd iechyd (57%) i gynnal unrhyw ran o'r alwad yn Gymraeg. Llwyddwyd i gynnal cryn dipyn o'r alwad gyflawn yn Gymraeg gyda thri o'r saith bwrdd iechyd (43%).

Barn y Comisiynydd

Ychydig dros hanner o brofiadau gwasanaeth ffôn yr ymchwilwyr oedd yn rhwydd a chafwyd enghreifftiau o unigolion yn gorfod dyfalbarhau os am ddefnyddio'r Gymraeg. Defnyddiodd awduron yr arolwg eirfa megis 'pwysau' ac 'ildio' wrth ddisgrifio rhai profiadau er mwyn ceisio cyfleu'r gwydnwch meddwl sydd ei angen os am geisio siarad Cymraeg mewn rhai sefyllfaoedd. Cyfrifoldeb y sefydliad, nid yr unigolyn, yw dyfalbarhau hyd nes eu bod yn gallu cynnig gwasanaethau ffôn dwyieithog boddhaol. Nid yw rhai o'r arferion a ganfuwyd yn foddhaol.

Cynhelir rhagor o waith profi gwasanaethau ffôn yn ystod 2015–16.

6.3 Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg ar-lein

- 6.3.1 Yn ystod 2014-15, comisiynwyd cwmni Wavehill i gynnal arolwg o wasanaethau ar-lein sefydliadau.¹⁰
- 6.3.2 Mae'r Comisiynydd yn ymwybodol fod amryw ffactorau (gan gynnwys yr angen i ddarparu gwasanaethau drwy brosesau mwy effeithlon, datblygiadau technegol, a disgwyliadau cwsmeriaid) yn golygu bod sefydliadau yn gynyddol awyddus i ddatblygu gwasanaethau ar-lein drwy gyfrwng ffurflenni rhyngweithiol.
- 6.3.3 Mae nifer o'r cwynion a dderbynnir gan y Comisiynydd yn ymwneud â gwasanaethau ar-lein. Mae'r Comisiynydd felly'n awyddus i sicrhau nad yw datblygiadau o'r fath yn cael effaith andwyol ar brofiad siaradwyr Cymraeg. Dymuniad y Comisiynydd oedd casglu tystiolaeth feintiol ynghylch perfformiad presennol sefydliadau wrth iddynt ddarparu gwasanaethau ar-lein.
- 6.3.4 Mae'r ymrwymadau a geir mewn cynlluniau iaith Gymraeg ynghylch gwasanaethau ar-lein yn amrywio, gyda nifer o sefydliadau heb unrhyw gyfeiriad penodol at ffurflenni rhyngweithiol.
- 6.3.5 Mae'n arferol i gynlluniau iaith Gymraeg gynnwys ymrwymiad tebyg i'r canlynol, y gellir ei gymhwyso i ffurflenni ar-lein os nad oes cyfeiriad echblyg atynt mewn cynllun: 'Wrth gynllunio polisiau a mentrau newydd sy'n effeithio ar ddarparu gwasanaethau ar gyfer y cyhoedd yng Nghymru, bydd Llenyddiaeth Cymru yn sicrhau bod pob datblygiad yn cydymffurfio â'r ymrwymadau a nodwyd yn y cynllun hwn.'¹¹

Y fethodoleg a ddefnyddiwyd

- 6.3.6 Gwnaed ymarferiad pen desg, gan ymweld â gwefannau'r sefydliadau a phrofi'r ffurflenni.
- 6.3.7 Arolygwyd bron bob sefydliad yng nghylchoedd 1, 2 a 3 ymchwiliadau safonau'r Comisiynydd, sydd hefyd yn gweithredu cynllun iaith Gymraeg.
- 6.3.8 Roedd yr arolwg yn cynnwys 472 o ffurflenni gan 187 o sefydliadau.

¹⁰ Diffiniwyd gwasanaethau ar-lein fel ffurflenni rhyngweithiol ar dudalennau gwe, sy'n galluogi defnyddwyr i anfon gwybodaeth. Nid oedd y prosiect yn cynnwys, er enghraifft, ffurflenni PDF neu Word lawrlwythadwy a atodir i dudalen we, na ffurflenni rhyngweithiol ar apiau ar gyfer y teledu neu ffôn symudol.

¹¹ Cynllun iaith Gymraeg Llenyddiaeth Cymru

6.3 Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg ar-lein

Cam 1

Ymwelwyd â gwefannau Saesneg y 187 sefydliad er mwyn sefydlu a oeddent yn darparu ffurflenni ar-lein, cyn gwirio a oedd y ffurflenni hynny ar gael yn Gymraeg.

Cofnododd yr ymchwilydd nifer y ffurflenni Saesneg a ganfuwyd (sy'n debygol o fod yn is na chyfanswm y ffurflenni ar y wefan), nifer y ffurflenni Cymraeg cyfatebol, a sylwadau o natur fwy ansoddol ynghylch y gwefannau a'r ffurflenni a gyrchwyd.

Cam 2

Roedd 88 sefydliad yn darparu ffurflenni ar-lein Cymraeg ac aseswyd safon y ffurflenni hynny. Rhoddwyd sgôr i bob ffurflen, ar sail ei gwedd, ei hygyrchedd a'i hamlygrwydd, pa mor hawdd yr oedd i'w defnyddio, a safon yr iaith a ddefnyddiwyd. Yn ogystal, cofnodwyd nifer y gwallau technegol y daethpwyd ar eu traws.

Roedd y sgôr (rhwng 1 a 3) yn adlewyrchu i ba raddau yr oedd y cyflenwr yn teimlo bod y fersiwn Cymraeg yn cyfateb â'r fersiwn Saesneg.

Canlyniadau

Nid yw 30% o'r sefydliadau a arolygwyd sy'n cynnig gwasanaethau ar-lein yn gwneud hynny yn Gymraeg.

Nid oedd ffurflenni rhyngweithiol rhai sefydliadau yn hygyrch ac amlwg, sy'n pwysleisio bod angen i wefannau hwyluso defnyddio gwasanaethau Cymraeg ar-lein.

Roedd nifer o ffurflenni wedi eu cyfieithu'n rhannol, sy'n awgrymu methiant sefydliadau i sicrhau ansawdd.

Mae nifer o sefydliadau yn defnyddio meddalwedd megis Google Translate i gyfieithu cynnwys ar-lein, gan arwain at gyfieithiadau anghywir ac annealladwy.

6.3 Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg ar-lein

Cam 1

6.3.9 Arolygwyd 187 sefydliad.

6.3.10 Roedd 125 o'r sefydliadau (67%) yn cynnig gwasanaethau ar-lein. O ran sectorau, roedd y cynghorau sir, y cynghorau bwrdeistref sirol a'r parciau cenedlaethol i gyd yn cynnig gwasanaethau ar-lein, ynghyd â'r mwyafrif o sefydliadau addysg bellach ac uwch. Cyfran fechan o gynghorau ieuchyd cymuned, byrddau ieuchyd lleol ac ymddiriedolaethau'r GIG oedd yn cynnig gwasanaethau ar-lein, a 26 o'r 38 o ddarparwyr tai cymdeithasol (68%).

6.3.11 O'r 125 sefydliad a oedd yn cynnig gwasanaethau ar-lein, roedd 88 (70%) yn cynnig gwasanaethau ar-lein yn Gymraeg gyda 30% yn eu cynnig yn Saesneg yn unig.

Gwasanaethau ar-lein (125 sefydliad)



6.3.12 O'r 88 sefydliad a oedd yn cynnig gwasanaethau ar-lein yn Gymraeg nid oedd 28 (32%) yn darparu pob ffurflen yn Gymraeg. Roedd y duedd hon ar ei chryfaf ymysg cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol (sy'n sefydliadau â nifer fawr o ffurflenni ar-lein) a cholegau. Er enghraifft, roedd un cyngor yn darparu dwy o'r 41 ffurflen a gyrchwyd (5%) yn Gymraeg.

6.3.13 Gwelwyd bod nifer o sefydliadau yn cyfeirio defnyddwyr at ffurflenni allanol ar gov.uk nad ydynt ar gael yn Gymraeg. Yn ogystal, ceir awgrym fod ffurflenni sy'n cynnwys prosesu ariannol yn fwy tebygol o fod ar gael yn Saesneg yn unig.

6.3.14 Un arfer amlwg, yn enwedig ymysg cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol, oedd cynnwys datganiadau'n nodi bod y ddarpariaeth Gymraeg yn cael ei datblygu ar hyn o bryd. Roedd tuedd hefyd i ddarparu ffurflenni Saesneg o fewn y wefan Gymraeg heb unrhyw rybudd neu esboniad.

6.3 Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg ar-lein

Cam 2

6.3.15 Arolygwyd yr 88 sefydliad a oedd yn darparu gwasanaethau ar-lein yn Gymraeg. Serch hynny, nid oedd gwefannau dau sefydliad yn gweithio pan gynhaliwyd yr arolwg, felly 86 oedd cyfanswm y sampl.

6.3.16 Roedd gwedd y ffurflenni Cymraeg yn cyfateb â'r fersiynau Saesneg ym mhob achos (100%).

6.3.17 O ran hygyrchedd ac amlygrwydd, roedd yr un mor hawdd canfod y ffurflenni Cymraeg â'r rhai Saesneg mewn 79 o'r 86 achos (92%). Fodd bynnag, roedd rhai eithriadau:

- Roedd dolen o ffurflen i'r wefan Gymraeg yn mynd i'r dudalen gartref yn hytrach nag i'r ffurflen gyfatebol Saesneg yn achos tri sefydliad addysg uwch.
- Roedd rhaid teipio 'Cymraeg' i'r blwch chwilio ar wefan Saesneg un sefydliad er mwyn dod o hyd i'r wefan Gymraeg.
- Roedd ffurflenni Cymraeg un o'r cynghorau mewn lleoliad gwahanol ar y wefan i'r rhai Saesneg.
- Roedd y ffaith bod gwefan un o'r cynghorau wedi ei chyfieithu'n rhannol yn creu dryswch.

6.3.18 Roedd yr un mor hawdd defnyddio'r ffurflenni Cymraeg a'r rhai Saesneg ymhob achos, o ran ffwythiant.

6.3.19 Gwelwyd enghreifftiau o gyfieithu gwael yn achos 12 sefydliad (14%). Roedd nifer o gymdeithasau tai yn defnyddio Google Translate i gyfieithu'r wefan, ac roedd y cyfieithiadau hynny'n anghywir ac annealladwy mewn sawl achos. Yn ogystal, roedd gan bedwar sefydliad (5%) ffurflenni a oedd wedi eu cyfieithu'n rhannol, gyda rhai o'r meysydd a rhannau o'r rhyngwyneb yn parhau yn Saesneg.

6.3.20 Nododd yr ymchwilydd fod perfformiad sefydliadau â'u pencadlys yn ne Cymru yn dueddol o fod yn llai cadarnhaol na rhai â'u pencadlys yn y gogledd.

Barn y Comisiynydd

Bydd gofyn cynnal darn pellach o waith yn cymharu canlyniadau'r arolwg â'r ymrwymadau yng nghynlluniau iaith sefydliadau unigol. Bydd y Comisiynydd yn talu sylw arbennig i wasanaethau ar-lein wrth i'r Comisiynydd ymateb i adroddiadau monitro blynyddol ar weithrediad cynlluniau iaith Gymraeg, gan gyfeirio at ganlyniadau'r arolwg.

6.4 Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg wrth lywio'r we

6.4.1 Comisiynwyd Gweriniaith i gasglu gwybodaeth am hygyrchedd gwefannau Cymraeg sefydliadau. Gwiriwyd hunaniaeth a delwedd corfforaethol ddwyieithog ar-lein y sefydliadau yn ogystal.

Y fethodoleg a ddefnyddiwyd

6.4.2 Ymarferiad pen desg oedd y gwaith. Mabwysiadwyd methodoleg fyddai'n rhoi darlun clir a meintiol o brofiad gwasanaeth gwirioneddol defnyddwyr y Gymraeg a darparu tystiolaeth oedd yn dangos gallu i ganfod gwasanaeth Cymraeg; y broses o symud o'r gwasanaeth haen gyntaf i wasanaeth pellach gan sefydliad, a'r graddau y gellir parhau i ddefnyddio'r Gymraeg hyd ddiwedd y llwybr cyflenwi, os yn berthnasol.¹²

6.4.3 Roedd tri cham penodol i'r fethodoleg.

Cam 1

Gwiriwyd cynlluniau iaith Gymraeg 55 sefydliad er mwyn gallu cymharu lefel ymrwymiad safle gwe pob sefydliad yn eu cynllun iaith statudol a'r ddarpariaeth wirioneddol ar-lein.

Cam 2

Gwelywio safleoedd gwe. Edrychwyd ar fap A-Y / A-Z pob safle gwe er mwyn canfod graddfa'r safle unigol. Testun tudalennau'r safleoedd gwe yn unig a wiriwyd. Ni edrychwyd ar gynnwys dogfennau a atodwyd. Gwiriwyd cynnwys y safleoedd gwe mewn modd systematig a chofnodi canfyddiadau wrth welywio. Gwiriwyd fideos a gwasanaethau ar-lein a dulliau cysylltu â'r sefydliadau unigol fel rhan o'r arolwg.

Cam 3

Mewnbynnu data o dan benawdau safonol ar gyfer pob safle gwe ar daenlen. Gwnaed dyfarniad gan yr ymchwilydd ar sail lefel cydymffurfio â'r cynllun iaith ar gyfer pob sefydliad unigol, o blith y ddewislen isod.

¹² Er mwyn sicrhau perthnasedd y fethodoleg yng nghyd-destun y sefydliadau oedd yn destun i'r arolwg hwn, fe wiriwyd ymrwymadau perthnasol cynlluniau iaith Gymraeg y sefydliadau.

6.4 Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg wrth lywio'r we

32

Lefel cydymffurfiaeth â'r cynllun iaith	Disgrifiad
Cydymffurfio'n llawn	Darpariaeth gyson yn unol â'r cynllun iaith a/neu'n gyfan gwbl ddwyieithog.
Cydymffurfio i raddau helaeth	Cyfuniad o ddarpariaeth ddigonol a lled ddigonol.
Cydymffurfio'n rhannol	Darpariaeth yn ddigonol/ lled ddigonol/ annigonol.
Cydymffurfio i raddau llai yn unig	Cyfuniad o ddarpariaeth lled ddigonol ac annigonol.
Ddim yn cydymffurfio	Darpariaeth annigonol neu absennol.

Canlyniadau

Gwelir bod tueddiadau amlwg o ran lleoliadau daearyddol y sefydliadau. Roedd y mwyafrif o'r sefydliadau a ganfuwyd i fod yn cydymffurfio'n llawn wedi eu lleoli yng ngogledd a gorllewin Cymru. Nid oedd yr un sefydliad sydd wedi'i leoli yng Ngogledd Cymru wedi'i osod yn y sefydliadau oedd yn cydymffurfio'n rhannol nac yn cydymffurfio i raddau llai yn unig.

Sefydliadau de Cymru oedd wannaf o ran eu cydymffurfiaeth â'u cynlluniau iaith Gymraeg.

Nid yw'r ddarpariaeth yn gyson o fewn pob sector. Enghraifft amlwg yw Heddluoedd Cymru sydd wedi eu gosod mewn 4 categori cydymffurfiaeth gwahanol. Ar y llaw arall mae pob Cyngor lechyd Cymuned yn cydymffurfio'n llawn.

Nodwyd gan yr ymchwilydd bod safon y Gymraeg yn safonol ar y cyfan a phrin fu'r dystiolaeth o gamsillafu a iaith wallus.

6.4 Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg wrth lywio'r we

6.4.4 Nifer y safleoedd gwe sydd â thudalen 'Sblash' dewis iaith¹³

Llywodraeth Leol	7 (54%)
Llywodraeth Cymru	1 (100%)
Awdurdodau Parciau Cenedlaethol	1 (33.3%)
Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau'r GIG	3 (43%)
Heddluoedd	1 (20%)
Awdurdodau Tân ac Achub	2 (33.3%)
Prifysgolion	0
Colegau Addysg Bellach	0
Cynghorau Iechyd Cymuned	5 (100%)
Sefydliadau eraill cylchoedd 1, 2 a 3 ymchwiliadau safonau	1 (33.3%)

Roedd 38% yn defnyddio tudalen 'Sblash' i hyrwyddo dewis iaith gyda'r arfer mwyaf poblogaidd i'w ganfod ymhlith sefydliadau Llywodraeth Leol a Chynghorau Iechyd Cymuned.

Nifer y safleoedd gwe sydd â botwm opsiwn iaith (yn yr hafan a thu hwnt)

Llywodraeth Leol	12 (92%)
Llywodraeth Cymru	1 (100%)
Awdurdodau Parciau Cenedlaethol	3 (100%)
Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau'r GIG	7 (100%)
Heddluoedd	5 (100%)
Awdurdodau Tân ac Achub	3 (100%)
Prifysgolion	8 (100%)
Colegau Addysg Bellach	7 (100%)
Cynghorau Iechyd Cymuned	5 (100%)
Sefydliadau eraill cylchoedd 1, 2 a 3 ymchwiliadau safonau	2 (66.6%)

Mae hwn bellach yn arfer cyffredin ymhlith y mwyafrif helaeth o'r sampl, ac yn ffordd hwylus ac uniongyrchol o gyflenwi dewis iaith yn rhwydd.

¹³ Mae'r canlyniadau hyn yn seiliedig ar ddefnyddio enw Gymraeg y sefydliadau yn y chwilydd. Pe defnyddiwyd yr enw Saesneg mae'n debygol y byddai'r canlyniadau yn wahanol. Yng nghyd-destun yr arolwg hwn, diffiniwyd tudalen 'Sblash' fel tudalen cyn 'Hafan' y wefan oedd yn cynnig dewis iaith i'r defnyddiwr.

6.4 Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg wrth lywio'r we

Nifer y safleoedd gwe lle mae botwm opsiwn iaith yn galluogi trosglwyddo'n uniongyrchol o un iaith i'r llall ar bob tudalen

Llywodraeth Leol	11 (85%)
Llywodraeth Cymru	1 (100%)
Awdurdodau Parciau Cenedlaethol	3 (100%)
Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau'r GIG	0
Heddluoedd	4 (80%)
Awdurdodau Tân ac Achub	3 (100%)
Prifysgolion	5 (63%)
Colegau Addysg Bellach	5 (71%)
Cynghorau Iechyd Cymuned	5 (100%)
Sefydliadau eraill cylchoedd 1, 2 a 3 ymchwiliadau safonau	1 (33.3%)

6.4.5 Arfer llai cyffredin na botwm dewis iaith ond a arddelir gan 69% o'r sampl yw'r drefn lle mae modd trosglwyddo yn syth o dudalen mewn un iaith i'r dudalen gyfatebol yn yr iaith arall. Ar un wefan, roedd modd newid iaith ymhob tudalen ac eithrio tudalen swyddi Cymraeg. Cafwyd naw enghraifft lle'r oedd clicio botwm yn cyfeirio'n ôl at hafan y wefan yn hytrach na'r dudalen gyfatebol. Dyma arfer safonol pob bwrdd iechyd ac ymddiriedolaeth y GIG a wiriwyd – er bod gan rai fotwm ychwanegol ar bob tudalen sy'n nodi 'Y dudalen hon yn Saesneg/Gymraeg' ac sy'n cyfeirio i'r dudalen gyfatebol yn yr iaith arall.

Nifer safleoedd gwe â hunaniaeth a delwedd gorfforaethol ddwyieithog fesul sector

Llywodraeth Leol	13 (100%)
Llywodraeth Cymru	1 (100%)
Awdurdodau Parciau Cenedlaethol	3 (100%)
Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau'r GIG	7 (100%)
Heddluoedd	5 (100%)
Awdurdodau Tân ac Achub	3 (100%)
Prifysgolion	8 (100%)
Colegau Addysg Bellach	7 (100%)
Cynghorau Iechyd Cymuned	5 (100%)
Sefydliadau eraill cylchoedd 1, 2 a 3 ymchwiliadau safonau	1 (33.3%)

6.4 Arolwg siopwr cudd: defnyddio'r Gymraeg wrth lywio'r we

- 6.4.6 Roedd 21 (38%) sefydliad yn cydymffurfio'n llawn ac 16 (29%) i raddau helaeth, sef 67% o'r holl sampl. Roedd dau (4%) sefydliad yn cydymffurfio i raddau llai yn unig ac un sefydliad ddim yn cydymffurfio.

Barn y Comisiynydd

Dylai sefydliadau adolygu eu trefniadau o ran darparu gwefannau'n ddwyieithog er mwyn sicrhau eu bod yn gallu cydymffurfio â'r ymrwymïadau perthnasol yn eu cynlluniau iaith Gymraeg.

6.5 Arolwg siopwr cudd: defnyddio ffurflenni Cymraeg

6.5.1 Comisiynwyd cwmni Mabis i gynnal arolwg er mwyn casglu gwybodaeth ynghylch y graddau mae ffurflenni sefydliadau sector cyhoeddus ar gael yn Gymraeg.¹⁴

Y fethodoleg a ddefnyddiwyd

6.5.2 Arolygwyd ffurflenni 82 o sefydliadau a chyfanswm o 645 o ffurflenni.

6.5.3 Defnyddiwyd dau ddull i gasglu tystiolaeth sef naill ai ffonio'r sefydliadau yn uniongyrchol yn null siopwr cudd ac ymchwil pen desg.

6.5.4 Cynhaliwyd yr arolwg dros gyfnod o dair wythnos, rhwng diwedd mis Chwefror a dechrau mis Mawrth 2015.¹⁵

Canlyniadau

O'r 645 o ffurflenni oedd yn destun i'r arolwg, roedd 243 ohonynt (38%) ar gael yn Gymraeg a 61 (9%) ar gael yn ddwyieithog (h.y. yn hytrach na Chymraeg a Saesneg ar wahân).

Llwyddodd saith sefydliad sector cyhoeddus sydd wedi eu lleoli yng ngogledd a gorllewin Cymru (neu sydd â phresenoldeb cryf yno) i ddarparu'r holl ffurflenni oedd yn destun i'r arolwg yn Gymraeg neu'n ddwyieithog. Roedd tri sefydliad sector cyhoeddus arall yn darparu dros 80% o'r ffurflenni yn Gymraeg neu'n ddwyieithog.

Nid oedd chwech sefydliad sector cyhoeddus yn ne a de-ddwyrain Cymru yn darparu un o'r ffurflenni oedd yn destun i'r arolwg yn Gymraeg nac yn ddwyieithog.

Amlygwyd bod safon Cymraeg rhai ffurflenni yn wallus ac o ganlyniad bod y ddarpariaeth Gymraeg yn llai hygyrch na'r ddarpariaeth Saesneg gan nad yw'r ffurflenni bob amser mor hawdd i'w darllen.

¹⁴ Yng nghyd-destun yr arolwg hwn, y diffiniwyd 'ffurflen' fel dogfen brintiedig – at ddefnydd y cyhoedd – ac arni nifer o gwestiynau i'w hateb ynglŷn â mater penodol.

¹⁵ Er mwyn sicrhau perthnasedd y fethodoleg yng nghyd-destun y sefydliadau oedd yn destun i'r arolwg hwn, fe wiriwyd ymrwymadau perthnasol cynlluniau iaith Gymraeg y sefydliadau.

6.5.5 Llywodraeth Cymru

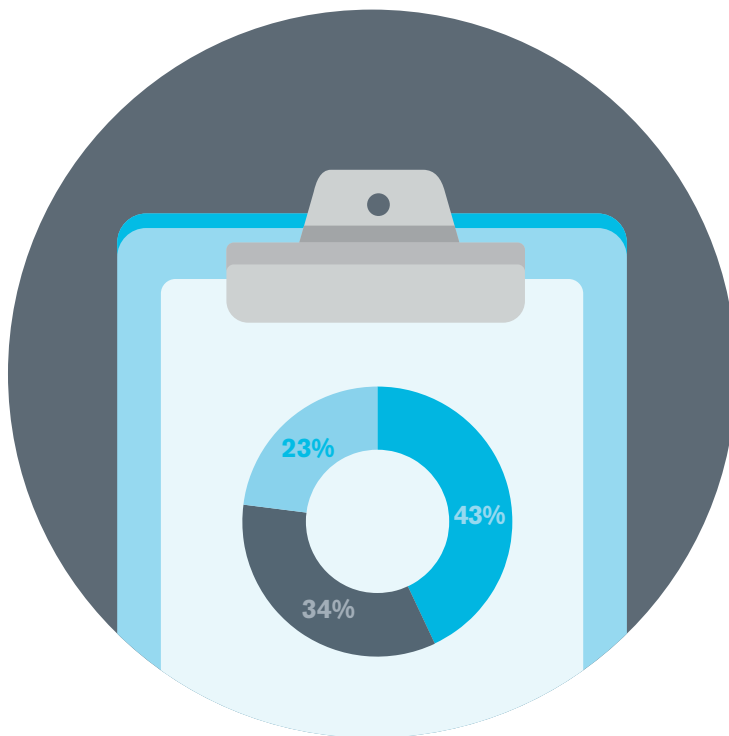
- Arolygwyd cyfanswm o 15 ffurflen.
- Roedd 15 ffurflen ar gael yn Gymraeg neu'n ddwyieithog (100%).

6.5.6 Sefydliadau a noddir gan Lywodraeth Cymru

- Arolygwyd cyfanswm o saith ffurflen.
- Roedd chwech ffurflen ar gael yn Gymraeg neu'n ddwyieithog (86%).
- Roedd un ffurflen ar gael yn Saesneg yn unig (14%).

6.5.7 Cyngorau sir a chyngorau bwrdeistref sirol yng Nghymru

- Arolygwyd cyfanswm o 330 ffurflen.
- Roedd 141 ffurflen ar gael Gymraeg neu'n ddwyieithog (43%).
- Roedd 114 ffurflen ar gael yn Saesneg yn unig (34%).
- Nid oedd 75 o'r ffurflenni y gofynnwyd amdanynt ar gael (23%).



**43% o ffurflenni yn Gymraeg neu'n ddwyieithog,
34% yn Saesneg yn unig, 23% ddim ar gael**

6.5.8 Awdurdodau Parciau Cenedlaethol

- Arolygwyd cyfanswm o 21 ffurflen.
 - Roedd 20 ffurflen ar gael yn Gymraeg neu'n ddwyieithog (95%).
 - Nid oedd y ffurflen arall ar gael yn Gymraeg ond roedd modd i ddefnyddwyr ysgrifennu at y sefydliad i wneud cais am gopi (5%).
-

6.5.9 Byrddau Iechyd yng Nghymru

- Arolygwyd cyfanswm o 70 ffurflen.
- Roedd 33 ffurflen ar gael yn Gymraeg neu'n ddwyieithog (47%).
- Roedd 18 ffurflen ar gael yn Saesneg yn unig (26%).
- Nid oedd 19 o'r ffurflenni y gofynnwyd amdanynt ar gael (27%).

6.5.10 Heddluoedd a chomisiynwyr heddlu a throsedd yng Nghymru

- Arolygwyd cyfanswm o 20 ffurflen.
- Roedd 13 ffurflen ar gael yn Gymraeg neu'n ddwyieithog (65%).
- Roedd chwech ffurflen ar gael yn Saesneg yn unig (30%).
- Nid oedd un o'r ffurflenni y gofynnwyd amdanynt ar gael (roedd disgwyl i ddefnyddwyr gysylltu'n uniongyrchol dros y ffôn yn yr achos hwn) (5%).

6.5.11 Awdurdodau tân ac achub

- Arolygwyd cyfanswm o 15 ffurflen.
- Roedd 12 ffurflen ar gael yn Gymraeg neu'n ddwyieithog.
- Roedd pedair ffurflen ar gael yn Saesneg yn unig.

6.5.12 Corfforaethau addysg uwch

- Arolygwyd cyfanswm o 90 ffurflen.
- Roedd 25 ffurflen ar gael yn Gymraeg neu'n ddwyieithog (28%).
- Roedd 45 ffurflen ar gael yn Saesneg yn unig (50%).
- Nid oedd 20 o'r ffurflenni y gofynnwyd amdanynt ar gael (22%).

6.5.13 Corfforaethau addysg bellach

- Arolygwyd cyfanswm o 60 ffurflen.
- Roedd 34 ffurflen ar gael yn Gymraeg neu'n ddwyieithog (57%).¹⁶
- Roedd 16 ffurflen ar gael yn Saesneg yn unig (27%).
- Nid oedd 10 o'r ffurflenni y gofynnwyd amdanynt ar gael (16%).

6.5.14 Adrannau Llywodraeth y Deyrnas Unedig ac asiantaethau a sefydliadau a noddir ganddi

- Arolygwyd cyfanswm o 16 ffurflen.
- Roedd 10 ffurflen ar gael yn Gymraeg neu'n ddwyieithog (63%).
- Roedd chwech ffurflen ar gael yn Saesneg yn unig (37%).

¹⁶ O'r 34 ffurflen Cymraeg neu ddwyieithog, yn nhyb y cyflenwr roedd 4 ohonynt wedi'u cyfieithu'n wael.

Barn y Comisiynydd

Ni ddylai profiad o ddefnyddio ffurflenni Cymraeg fod yn llai ffafriol na'r profiad o ddefnyddio ffurflenni Saesneg. Ni ddylai lleoliad daearyddol sefydliad na chyfrwng y ffurflen, boed electronig neu bapur, effeithio ar allu sefydliad i'w darparu yn Gymraeg. Wrth i'r gyfundrefn safonau ddod yn gynyddol weithredol, mae cyfle i sefydliadau adolygu sut caiff y Gymraeg ei thrin yng nghyd-destun darparu ffurflenni. Mewn rhai achosion, dylai sefydliadau gymryd camau brys er mwyn sicrhau bod eu trefniadau paratoi testun yn arwain at gynnyrch boddhaol.

Un o swyddogaethau'r Comisiynydd yw darparu cyngor ac annog arfer da o ran defnyddio'r Gymraeg. Gwneir hynny yn unol ag adran 4 Mesur y Gymraeg. Mae adran 4(2) yn nodi y caiff y Comisiynydd annog arferion gorau o ran defnyddio'r Gymraeg gan bersonau sy'n delio â phersonau eraill, neu sy'n darparu gwasanaethau i bersonau eraill. Caiff hefyd wneud gwaith ymchwil neu gomisiynu eraill i'w wneud ynghyd â rhoi cyngor i unrhyw berson.

Un agwedd ar adnabod llwyddiannau ac arfer da yw allosod. Ymgais yw allosod i gynnig gwell dealltwriaeth pam bod rhywbeth yn dda neu pam bod sefydliad neu wasanaeth penodol yn llwyddo. Ceir enghreifftiau yn yr adran hon o wasanaethau y mae'r Comisiynydd yn eu hystyried yn arferion da.

7.1 Cynnal gwefan ddwyieithog

7.1.1 Mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr yn llwyddo i ddarparu gwasanaeth Cymraeg ar ei wefan, sydd ar gael i'w ddefnyddio'r un mor hwylus â'i wasanaeth Saesneg. Nid oes angen i'r defnyddiwr chwilio am wybodaeth yn Gymraeg. Caiff ei chynnig yn rhagweithiol, a hynny ar wefan sy'n cynnwys dros 1000 o dudalennau ym mhob iaith.

Nodweddion

Cynnig dewis iaith yn rhagweithiol

7.1.2 Ar frig y dudalen hafan Gymraeg a Saesneg ceir dolen-togl Cymraeg neu English, sy'n cynnig dewis iaith i unigolion o ddechrau eu hymweliad â'r wefan.

Darparu dewis iaith amlwg ar bob tudalen

7.1.3 Mewn blwch sydd wedi ei osod yn gyson ar ochr chwith pob tudalen o'r bron, ceir cynnig i newid iaith y dudalen. Mae hyn yn galluogi unigolion i newid i'r dudalen gyfatebol yn yr iaith arall heb fynd yn ôl i hafan y wefan yn yr iaith arall.

7.1.4 Mae dwy ffordd felly o ddewis iaith – un sy'n mynd yn ôl i hafan y wefan yn yr iaith arall a'r llall sy'n mynd i'r dudalen gyfatebol yn yr iaith arall.

Swyddogaeth chwilio Cymraeg a Saesneg

7.1.5 Caiff meta ddata sydd wedi ei fewnblannu i hwyluso defnyddio'r wefan ei gynnwys yn Gymraeg a Saesneg. Mae hyn yn galluogi unigolion i ddewis chwilio yn Gymraeg neu Saesneg a chaiff canlyniadau eu dychwelyd yn iaith gyfredol y rhyngwyneb sy'n cael ei defnyddio ar y pryd. Nid yw'r canlyniadau chwilio yn rhoi gwybod i'r unigolyn os oes canlyniadau ychwanegol ar gael yn yr iaith arall.

Tudalennau Cymraeg a Saesneg o ansawdd cyfartal

7.1.6 Mae rhyngwyneb tudalennau'r wefan yr un fath yn union yn y ddwy iaith. Mae'r cynnwys o'r un ansawdd a'r un mor eglur, â'r Gymraeg a'r Saesneg yn cael eu trin yn gyfartal – er enghraifft, mewn perthynas â liw, maint, ffont a fformat testun.

7.1.7 Mae safle rhyngrwyd GIG Cymru yn galluogi hyn trwy gynnal dau safle rhyngrwyd ar wahân i'r Gymraeg a'r Saesneg a manteisio ar y cyfleuster cysylltu y mae'r System Rheoli Cynnwys (CMS) ddefnyddir yn ei ganiatáu.

Trefn golygu'r wefan

- 7.1.8** Mae gan y bwrdd iechyd ganllawiau cyhoeddi tudalennau gwe dwyieithog (Cascade Users Handy Hints - Bilingual Pages) sy'n nodi, yn unol â pholisi lleol a gofynion cynllun iaith Gymraeg y bwrdd iechyd, bod y wefan gyhoeddus yn cael ei darparu yn Gymraeg ac yn Saesneg. Yn ystod sesiynau hyfforddi, bydd yr arfer gofynnol safonol yn cael ei amlygu (e.e. fformat, sut i enwi dogfennau'n ddwyieithog, defnyddio delweddau).
- 7.1.9** Rheolwr E-Gyfathrebu a Golygydd y We y bwrdd iechyd sy'n bennaf gyfrifol am lwytho, golygu ac adolygu cynnwys presennol a newydd gwefan y bwrdd iechyd, ill dau yn meddu ar sgiliau Cymraeg sylfaenol (Lefel 1 Fframwaith hunanasesu ALTE¹⁷).
- 7.1.10** Gan ei fod yn sefydliad mawr, mae'r gwaith o olygu'r wefan wedi ei ddirprwyo i 112 o olygyddion gwefan yn amrywiol adrannau'r sefydliad. Yn ystod sesiynau hyfforddi mae'r Rheolwr E-Gyfathrebu a Golygydd y We yn holi golygyddion ynghylch lefel eu sgiliau Cymraeg. Nid yw'n hanfodol i olygyddion feddu sgiliau Cymraeg gan fod y drefn yn sicrhau bod staff yn cael eu cefnogi i ddarparu gwasanaethau'n ddwyieithog p'un a oes ganddynt sgiliau Cymraeg ai peidio.
- 7.1.11** Mae'r drefn yn galluogi'r bwrdd iechyd i sicrhau mai dim ond y tudalennau sydd o fewn cylch gwaith penodol y golygyddion unigol y mae ganddynt yr hawl i'w golygu. Mae'r hawl hon yn cael ei dyrannu gan y Rheolwr E-Gyfathrebu a Golygydd y We sy'n sicrhau monitro cadarn.
- 7.1.12** Mae pob golygydd yn derbyn hyfforddiant ar sut i reoli System Rheoli Cynnwys y wefan (a ddarperir iddynt gan Wasanaeth Gwybodeg GIG Cymru). Mae sicrhau dealltwriaeth o'r canllawiau cyhoeddi tudalennau gwe dwyieithog yn rhan hanfodol o'r hyfforddiant hwnnw. Rhoddir cyfarwyddyd i'r golygyddion i beidio â chyhoeddi cynnwys diwygiedig neu newydd ar y wefan nes ei fod ar gael yn Gymraeg a Saesneg, er mwyn sicrhau cysondeb tudalennau'r ddwy iaith.

¹⁷ The Association of Language Testers in Europe

7.1 Cynnal gwefan ddwyieithog

43

- 7.1.13 Pan fo testun ar gael i'r golygydd mewn un iaith (Saesneg fel arfer) rhaid iddynt drefnu i'w gyfieithu i'r iaith arall. Sefydlwyd proses lle mae golygydd gwefan adran yn anfon cais i Wasanaeth Cyfieithu'r bwrdd iechyd i baratoi'r testun yn yr iaith arall. Anfonir y testun wedi ei gyfieithu yn ôl i'r golygydd sy'n gyfrifol am ei osod ar y dudalen newydd ac yna cyhoeddi'r tudalennau Cymraeg a Saesneg cyfatebol ar y wefan, ar yr un pryd.
- 7.1.14 Bob tro y bydd golygydd yn cyhoeddi cynnwys newydd, anfonir rhybudd e-bost awtomatig i Olygydd y We a'r Rheolwr E-Gyfathrebu er mwyn iddynt fedru monitro'r safon i sicrhau bod y canllawiau wedi eu gweithredu'n briodol a bod cynnwys wedi cael ei arddangos ar fersiwn Cymraeg a Saesneg y safle yr un pryd. Cedwir cofnod o pa mor aml y mae golygyddion yn golygu'r wefan a gellir tracio popeth sydd wedi cael ei olygu, yn cynnwys dogfennau sydd wedi'u dileu.
- 7.1.15 Mae defnyddio rhyngwyneb tudalennau yr un fath yn y ddwy iaith yn hwyluso gwaith y golygyddion, yn enwedig y rheiny sydd â sgiliau Cymraeg cyfyngedig. Mae hefyd yn caniatáu i ddefnyddwyr y wefan sy'n llai hyderus eu Cymraeg, ond sy'n dewis defnyddio'r iaith, i newid yn hwylus o un iaith i'r llall yn ôl y gofyn.
- 7.1.16 Arbenigwr Cyfathrebu'r bwrdd iechyd sy'n gyfrifol am y gwaith o sicrhau cysondeb y testun Cymraeg a Saesneg ar y wefan. Mae ganddo sgiliau Cymraeg (Lefel 5).
- 7.1.17 Mae'r swyddogion uchod, sy'n gweithio i Dîm Cyfathrebu'r bwrdd iechyd, yn gweithio ochr yn ochr â staff Tîm yr Iaith Gymraeg – y Swyddogion Iaith Gymraeg a'r Cyfieithwyr, sydd i gyd yn meddu ar sgiliau Cymraeg ar y lefel uchaf (Lefel 5) er mwyn monitro ac archwilio tudalennau'r wefan i'w diweddarau neu wneud addasiadau.

Dolenni i wefannau eraill

- 7.1.18 Pan fydd dolen ar y wefan yn tywys y defnyddiwr i wefan allanol, sydd ar gael yn Gymraeg, mae'r dewis iaith yn parhau wrth symud o un wefan i'r llall, trwy gysylltu â thudalennau Cymraeg y safle arall.

Sicrhau ansawdd cyfieithiadau

- 7.1.19 Mae'r bwrdd iechyd yn cyflogi pedwar cyfieithydd llawn amser i ddiwallu ei holl ofynion cyfieithu Cymraeg a Saesneg. Mae'r cyfieithwyr oll yn meddu ar sgiliau Cymraeg (Lefel 5). Er mwyn sicrhau ansawdd a chysondeb y testun sy'n cael ei gyfieithu defnyddir meddalwedd cyfieithu Wordfast (sy'n sicrhau cysondeb o ran termau). Mae'r tîm cyfieithu yn gyfrifol am gyfieithu holl ddogfennau cyhoeddus y bwrdd iechyd gan gynnwys testun y wefan.
-

7.2 Cydweithio

- 7.2.1** Gwelwyd enghreifftiau o sefydliadau'n cydweithio er mwyn darparu gwasanaethau ar y cyd ac i gyflawni gwaith monitro a gwellhad parhaus. Mae nifer o fanteision i gydweithio gan gynnwys arbedion ariannol, cysondeb o ran safon y gwasanaeth, codi ansawdd a sicrhau cydymffurfiaeth.
- 7.2.2** Un enghraifft o sefydliadau yn cydweithio yw gwasanaeth cyfieithu ysgrifenedig Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy. Mae'r cyngor yn darparu gwasanaeth cyfieithu ysgrifenedig ar gyfer cynghorau Dinbych, Wrecsam a'r Fflint yn ogystal â Chartrefi Conwy. Ers sefydlu'r cytundeb lefel gwasanaeth yn 2013, mae cynghorau Wrecsam a Fflint bellach wedi cytuno ar gytundebau ar gyfer eu hanghenion cyfieithu ysgrifenedig hwythau hefyd. Mae pob cyngor wedi cytuno ar nifer penodol o eiriau i'w cyfieithu, yn seiliedig ar ddata blynyddoedd cynt, gyda rhyddid o 10% naill ochr.
- 7.2.3** Mae gan bob sefydliad contract tair blynedd gyda Chyngor Conwy, ac mae'r cyngor yn cyfarfod gyda phob sefydliad o leiaf unwaith y flwyddyn i drafod y gwasanaeth. Mae'r trefniadau gweinyddol yn wahanol ym mhob sefydliad. Mae Cyngor Sir Ddinbych yn defnyddio system Proactis sy'n caniatáu i aelodau o staff archebu gwaith cyfieithu eu hunain. Yn ddiweddar, mae Cyngor Dinbych wedi adnewyddu'r cytundeb ar gyfer 2016 ymlaen. Un swyddog penodol sy'n gyfrifol am drefnu'r gwaith cyfieithu ar ran swyddogion eraill yng Nghyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ac mae gan y cyngor un cyfieithydd rhan amser hefyd. Tîm gweinyddol sy'n trefnu'r gwaith cyfieithu ar ran aelodau eraill o staff yng Nghyngor Sir y Fflint ac mae gan y cyngor ddau gyfieithydd rhan amser hefyd.

Nodweddion

Arbedion ariannol

- 7.2.4** Mae'r cyfraddau ar gyfer y gwaith cyfieithu yn is na'r hyn a dalwyd ynghynt.
- 7.2.5** Nodwyd gan un cyngor ei fod wedi gweld arbedion o £20,000 yn y flwyddyn gyntaf o weithredu'r drefn hon er i'r nifer o eiriau a gyfieithwyd godi o'r flwyddyn flaenorol.

Ansawdd

- 7.2.6** Mae'r gwasanaeth yn sicrhau cysondeb o ran ansawdd a chyflymder dychwelyd y gwaith, sydd wedi golygu lleihad yn y nifer o gwynion.

7.2 Cydweithio

Cysondeb

7.2.7 Gan fod y gwasanaeth cyfieithu yn cynnig cyfieithu a phrawfddarllen mae pob gwasanaeth o fewn y cynghorau yn defnyddio'r un grŵp o gyfieithwyr sydd yn rhoi mwy o gysondeb o ran cywirdeb a mwy o ymlyniad i arddull gorfforaethol.

7.2.8 Mae'r mathau o ddogfennau a gyfieithwyd yn amrywio yn helaeth, o lythyron lled anffurfiol i adroddiadau cyngor a dogfennau technegol. Trwy ddefnyddio'r gwasanaeth cyfieithu, gellir sicrhau cysondeb o ran arddull ac ansawdd gan fod yna ddealltwriaeth o derminoleg llywodraeth leol.

7.2.9 Mae'r gwasanaeth yn gwneud defnydd o gof cyfieithu sy'n golygu nad oes angen cyfieithu testun sydd eisoes wedi ei gyfieithu. Mae hyn yn arwain at gysondeb mewn arddull a thermau ac yn golygu y gellir cyfieithu mwy o eiriau mewn llai o amser.

Sefydlogrwydd

7.2.10 Er bod anawsterau cychwynnol wedi bod gyda'r gwasanaeth, bu gwelliant pendant yn y gwaith o gydlynu ceisiadau i'w cyfieithu ac felly ceir gwasanaeth llawer mwy cyson.

7.2.11 Mae'r gwasanaeth yn blaenoriaethu gwaith cyfieithu. Er enghraifft, blaenoriaethir dogfennau i'w cyhoeddi i'r wasg ac os derbynnir y gwaith cyn 14:00, caiff y gwaith ei ddychwelyd ar yr un diwrnod.

Sut gall hyn weithio i sefydliadau eraill?

7.2.12 Gallai sefydliadau sydd yn yr un sector elwa o sefydlu contract cyfieithu ar y cyd â sefydliadau eraill yn y maes neu bennu un ganolfan i fod yn gyfrifol am waith cyfieithu ar gyfer maes penodol. Gallai cytundeb neu drefniant o'r math hwn:

- arwain at arbedion ariannol trwy gomisiynu gwaith cyfieithu ar y cyd yn ogystal â'r defnydd o gof cyfieithu
 - sicrhau cysondeb o ran trefniadau cyfieithu ac o ran ansawdd y gwaith
 - sicrhau cysondeb o ran cywirdeb, terminoleg, arddull a thermau
 - rhoi sefydlogrwydd trwy gysoni'r gwasanaeth cyfieithu a thrwy deilwra'r gwasanaeth i anghenion y sector, e.e. trwy flaenoriaethu dogfennau penodol.
-

7.3 Cynnig gwasanaeth Cymraeg yn rhagweithiol

- 7.3.1** Mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf yn cynnig gofal Cymraeg ar ward gyffredinol B2 yn ysbyty Cwm Rhondda. Crëwyd y ward, sy'n darparu gofal yn bennaf ar gyfer cleifion hirdymor sydd ag angen adsefydlu, er mwyn galluogi cynnig gwasanaeth Cymraeg yn rhagweithiol. Gofynnir i'r cleifion wrth iddynt gael eu derbyn i'r ysbyty gymunedol os ydynt yn dymuno bod ar y ward hon er mwyn iddynt allu derbyn eu gofal yn eu dewis iaith.
- 7.3.2** Trefnir bod Cymraeg y staff sydd ynghlwm â'r ward – gan gynnwys porthorion, staff arlwy a therapyddion galwedigaethol – yn ddigonol i alluogi cleifion i dderbyn pob agwedd o'u gofal yn eu dewis iaith. Wedi cyfnod llwyddiannus fel peilot, mae'r ward wedi dod yn elfen barhaol o ddarpariaeth y bwrdd iechyd a chaiff y fenter ei chyflwyno i ysbytai eraill.

Nodweddion

Cynnig dewis iaith

- 7.3.3** Estyniad o'r cynllun 'Dyma fi' yw menter Ward B2, a gyflwynwyd ar gyfer unigolion gyda dementia oedd yn cael eu derbyn i'r ysbyty. Darparwyd llyfryn i'r claf neu i'w ofalwr er mwyn casglu gwybodaeth am anghenion, dewisiadau, hoffterau, a chas bethau yr unigolyn. Cai'r wybodaeth ei rhannu gyda gweithwyr proffesiynol er mwyn eu galluogi i ateb yr anghenion hynny, gan gynnwys anghenion ieithyddol.
- 7.3.4** Erbyn hyn caiff gwasanaeth Cymraeg ei gynnig yn rhagweithiol i bob claf pan fydd yn cael ei dderbyn i ward gyffredinol yn yr ysbyty gymunedol.

Cadw cofnod o ddewis iaith unigolion

- 7.3.5** Mae trefn yn ei lle i sicrhau bod cofnod o ddewis iaith unigolion a bod pob aelod staff yn ymwybodol ohono. Gwneir hynny trwy'r cofnod claf, siart gwybodaeth claf, arwydd uwchben y gwely ac/neu hysbysfyrddau yn y ward.

Hyrwyddo argaeledd y gwasanaeth Cymraeg

- 7.3.6** Defnyddir y logo 'Iaith Gwaith' yn effeithiol ar wisgoedd staff ar Ward B2 i arddangos i gleifion ac ymwelwyr bod yr aelodau staff hynny yn siarad Cymraeg.

7.3 Cynnig gwasanaeth Cymraeg yn rhagweithiol

7.3.7 Codwyd ymwybyddiaeth y cyhoedd am wasanaeth Cymraeg y ward trwy dynnu sylw'r wasg yn lleol ac yn genedlaethol at y fenter. Defnyddiwyd adborth cadarnhaol y cleifion a'u teuluoedd i hyrwyddo'r fenter ac mae sylw hefyd wedi dod yn sgil cynnwys y fenter ar restr fer Gwobrau'r Sefydliad Materion Cymreig 2014 ac ennill Gwobr Arbennig y Gweinidog yng Ngwobrau'r Gymraeg mewn Iechyd, Gwasanaethau Cymdeithasol a Gofal 2015.

7.3.8 Hyrwyddwyd y fenter yn fewnol i staff mewn eitemau newyddion ar y fewnrwyd, blog y Prif Weithredwr a'r bwrdd bwletin ar y fewnrwyd a gosodwyd hysbysfwrdd Cymraeg ar y ward ar gyfer staff, cleifion a'r cyhoedd.

Darparu pob agwedd o'r gwasanaeth i unigolion yn eu dewis iaith

7.3.9 Cynllunio'r gweithlu sydd wrth wraidd gallu'r bwrdd iechyd i ddarparu gofal iechyd i siaradwyr Cymraeg yn eu dewis iaith yn Ward B2. Gwneir hyn mewn ardal na ystyrir yn draddodiadol Gymraeg, trwy wneud y defnydd gorau o sgiliau ac adnoddau y gweithlu presennol.

7.3.10 Dadansoddwyd sgiliau iaith Gymraeg staff cyfredol er mwyn adnabod y rhai allai siarad Cymraeg a'u lleoli ar y ward a darparu hyfforddiant iaith Gymraeg i staff oedd yn dymuno dysgu neu wella eu sgiliau presennol.

7.3.11 Datblygwyd cynllun gweithredu ac roedd cynnydd yn cael ei fonitro gan Uwch Nyrs yr ysbyty a rheolwr y Ward. Mae aelodau staff Uned Gymraeg y bwrdd iechyd yn cyfarfod yn rheolaidd â'r Uwch Nyrs sydd â gofal o'r ward er mwyn cynnal y fenter. Maent hefyd yn darparu hyfforddiant iaith Gymraeg i staff yr ysbyty sy'n dymuno dysgu neu loywi eu Cymraeg.

Ymwybyddiaeth o anghenion ieithyddol cleifion

7.3.12 Darperir sesiynau hyfforddi ymwybyddiaeth iaith Gymraeg i staff cyfredol a staff newydd fel rhan o raglen dreigl 'Creu Diwylliant o Ofal' ac mae sesiwn ymwybyddiaeth iaith Gymraeg yn ffurfio rhan o'r rhaglen ymsefydlu corfforaethol ar gyfer staff newydd. Cynhaliwyd sesiynau ymwybyddiaeth iaith i aelodau allweddol staff Ysbyty Cwm Rhondda fel rhan o'r fenter hon.

Arweiniad cadarn ac ymagwedd Tîm yr Iaith Gymraeg

7.3.13 Sefydlwyd Grŵp Cymraeg Cwm Taf bum mlynedd yn ôl, grŵp strategol sy'n cyfarfod yn rheolaidd bob tri mis. Mae'r aelodaeth yn cynnwys Cadeirydd y bwrdd iechyd, sydd hefyd yn Bencampwr y Gymraeg, Ysgrifennydd y bwrdd iechyd sydd hefyd yn Gyfarwyddwr Corfforaethol, Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol, Cyfarwyddwr y Gweithlu a Datblygiad Sefydliadol, nifer o uwch nyrsys, staff yr Uned Gymraeg a chynrychiolwyr o'r cyfarwyddiaethau. Rhaeadrir gwybodaeth berthnasol i staff yr holl gyfarwyddiaethau.

7.3.14 Staff o'r Uned Gymraeg sy'n hwyluso gwaith y Grŵp Cymraeg ac mae'n cynnal perthynas waith gadarnhaol â chydweithwyr ledled y bwrdd iechyd. Mae aelod staff o Uned Gymraeg y bwrdd iechyd yn aelod o'r Is-grŵp y Gweithlu a Datblygu Sefydliadol, Grŵp Llywio'r Pencampwyr, Fforwm Cydraddoldeb, Grŵp Storiâu er Gwelliant, Grŵp Llywio'r Wefan ac maent yn mynychu cyfarfodydd Grŵp Profiad y Claf a Fforymau Cyhoeddus.

Rhannu arfer da ar draws y sefydliad

7.3.15 Mae Uned Gymraeg y bwrdd iechyd wedi cynnal sesiynau ar lwyddiant menter Ward B2 Ysbyty Cwm Rhondda gydag adrannau eraill. O ganlyniad, mae'r bwrdd iechyd yn y broses o gyflwyno'r fenter i ward yn Ysbyty Cwm Cynon ac Ysbyty George Thomas (ysbyty cymunedol ar gyfer cleifion mewnol Iechyd Meddwl hirdymor).

7.3.16 Mae'r bwrdd iechyd wedi mabwysiadu Strategaeth Sgiliau Dwyieithog ers mis Ebrill 2014 ac mae perchnogaeth ohoni ar y lefel uchaf. Mae Is-grŵp y Gweithlu a Datblygu Sefydliadol/Cymraeg yn cyfarfod yn rheolaidd.

7.3.17 Mae'r strategaeth yn canolbwyntio ar y canlynol:

- Archwilio sgiliau iaith Gymraeg y gweithlu presennol – gweld ble y lleolir y siaradwyr Cymraeg
- Asesu anghenion gwasanaethau Cymraeg – dadansoddi data er mwyn penderfynu pa ddarpariaeth Gymraeg sydd ei hangen er mwyn diwallu anghenion y boblogaeth leol
- Adnabod bylchau sgiliau cyfredol – o fewn adrannau a thimau penodol ar draws y bwrdd iechyd
- Pontio'r bwlch sgiliau – datblygu cynlluniau gweithredu gyda rheolwyr timau; defnyddio dulliau creadigol o weithio gyda'r staff presennol sy'n siarad Cymraeg; darparu hyfforddiant i staff i ddysgu Cymraeg; recriwtio siaradwyr Cymraeg.

Er mwyn cael darlun ehangach ar lefel genedlaethol ynghylch rhai gwasanaethau Cymraeg, cynhaliwyd arolygon thematig yn ystod 2014-15 fel dull ychwanegol o gasglu tystiolaeth. Mae arolygon thematig y Comisiynydd wedi eu targedu i ddelio â blaenoriaethau a phroblemau ar sail risg. Maent yn galluogi'r Comisiynydd i gasglu tystiolaeth fanwl ar bwnc penodol. Yn yr adran hon, ceir canfyddiadau arolygon yn ymwneud ag asesu effaith penderfyniadau polisi a gofynion ieithyddol swyddi gwag a newydd.

8.1 Asesu canlyniadau ieithyddol polisïau a mentrau newydd

8.1.1 Prif amcanion yr arolwg oedd:

- llunio adroddiadau byr unigol yn crynhoi trefniadau'r 26 sefydliad oedd yn destun i gylch cyntaf ymchwiliadau safonau'r Comisiynydd i asesu effaith polisi a mentrau newydd ar y Gymraeg a chyflwyno casgliadau ar sail y dystiolaeth a gasglwyd
- llunio gorolwg i ystyried a yw'r trefniadau asesu effaith yn ystyried effaith y polisi ar weithrediad y cynllun iaith, sefyllfa'r Gymraeg fel iaith gymunedol a'r cyfleoedd i'r cyhoedd ddefnyddio'r Gymraeg
- cyflwyno argymhellion i'r Comisiynydd ar sut y dylai'r sefydliadau gryfhau eu prosesau asesu effaith ar y Gymraeg.

8.1.2 Cynhaliodd Nico gyfweiliad wyneb yn wyneb â swyddogion o'r 26 sefydliad rhwng 23 Ionawr a 17 Mawrth 2015, ar ran y Comisiynydd. Roedd y swyddogion yn amrywio o swyddogion iaith i benaethiaid gwasanaeth ac aelodau etholedig. Hysbyswyd y sefydliadau ymlaen llaw gan y Comisiynydd a seiliwyd y cyfweiliadau ar holiadur a ddarparwyd gan y Comisiynydd.

8.1.3 Nid oedd yr arolwg yn edrych ar gydymffurfiaeth sefydliadau â'u cynlluniau iaith. Roedd y cwestiynau yn seiliedig ar y tri maes canlynol:

- Digonolrwydd trefniadau rheoli proses
- Digonolrwydd methodoleg/teclyn asesu effaith
- Digonolrwydd trefniadau monitro ac adrodd.

8.1.4 Wrth gynnal y gwaith, ystyriwyd bod sawl nod i Asesiad Effaith ar y Gymraeg yng nghyd-destun datblygiad polisi, sef:

- rhoi sicrwydd bod y sefydliad yn cydymffurfio â chynllun iaith neu, maes o law, safonau'r Gymraeg
- rhoi sicrwydd bod y sefydliad yn sicrhau parhad a ffyniant y Gymraeg fel iaith teulu, cymuned, gweithle
- rhoi sicrwydd bod y sefydliad yn cyfrannu at strategaethau'r Gymraeg yn genedlaethol ac mewn meysydd polisi penodol (e.e. iaith Fyw: iaith Byw; Mwy na Geiriau).

8.1.5 Ystyriwyd y gwahaniaethau rhwng sefydliadau yn nhermau eu maint a'u capasiti ac o ganlyniad eu trefniadau a'u hadnoddau.

8.1.6 Er bod hyblygrwydd yn bwysig mewn system asesu effaith polisïau, mae cysondeb hefyd yn bwysig — nid yn unig o ran y sicrwydd y mae'n ei roi i'r sefydliad o ran gweithredu'r broses ar draws ei wasanaethau, ond hefyd fel bod modd i'r Comisiynydd ddod i farn deg a chymesur ynghylch cydymffurfiaeth awdurdodau cyhoeddus. Roedd yr arolwg yn gyfle i ystyried cysondeb systemau a gweithdrefnau, a'r canfyddiad cyffredinol o'r dystiolaeth a gasglwyd yw bod cryn dipyn o wahaniaeth ymagwedd.

Canlyniadau

Mae'r dulliau ar gyfer asesu effaith polisïau ar y Gymraeg yn amrywio ar draws y sefydliadau yng Nghymru ynghyd â'r graddau y maent yn cyflawni gofynion statudol cynlluniau iaith Gymraeg.

Mae'r prosesau cyfredol yn tueddu i fod yn annigonol o ran rhoi amlygrwydd i'r Gymraeg ac arweiniad cadarn i alluogi swyddogion i ystyried yr holl ffactorau perthnasol wrth ddatblygu polisi. Er bod amrywiol gryfderau ac enghreifftiau o arferion effeithiol i'w gweld, yn aml, caiff cryfderau mewn rhai agweddau eu gwanhau gan annigonolrwydd agweddau eraill.

Mae'r manau lle ceir risg i sicrwydd penderfyniadau polisi yn cynnwys: diffyg cyswllt ffurfiol y swyddog iaith â'r broses; diffyg hyfforddiant manwl a phenodol; diffyg canllawiau neu gyngor manwl i dywys swyddogion drwy'r broses a diffyg canllawiau neu gyngor manwl i'r aelodau, sef y rheini sy'n gyfrifol yn y pen draw am benderfyniadau'r sefydliad; diffyg trylwyrdd o ran y cwestiynau ar y templed a'r her sydd ar gael i'r swyddog gan gynnwys pwyntiau rheoli yn y broses. Un maes amlwg oedd diffyg trefniadau ffurfiol (neu anffurfiol) i fonitro a gwerthuso traweffaith polisi ar y Gymraeg yn benodol ar ôl ei fabwysiadu.

Dengys y dystiolaeth a gasglwyd nad yw bob amser yn dilyn bod sefydliadau mwy/sefydliadau sydd ag adnoddau mwy na'i gilydd yn meddu ar y trefniadau mwyaf effeithiol.

Ar y llaw arall, ceir enghreifftiau o weithdrefnau sy'n bodoli eisoes ac sy'n mynd i'r cyfeiriad iawn o ran gwireddu'r gofynion statudol a strategol o ran y Gymraeg.

Trefniadau Corfforaethol

8.1.7 O ran proses, yr arfer cyffredin yw cynnwys y Gymraeg yn yr asesiad effaith cydraddoldeb/integredig. Un sefydliad sydd â threfn ar wahân ar gyfer asesu effaith polisiau ar y Gymraeg, sef Llywodraeth Cymru. Mae gweddill y sefydliadau wedi prif ffrydio'r Gymraeg i drefn asesiadau effaith cydraddoldeb/ integredig.

8.1.8 Nododd sefydliadau nad oedd y broses yn ateb y diben bob tro. Mae pump ohonynt yn cynnal asesiad effaith manylach neu astudiaeth gynhwysfawr mewn achosion penodol lle byddai'r Gymraeg yn ffactor amlwg (ee. cynllunio; addysg). Mae eraill yn comisiynu arbenigwyr allanol i gynnal y gwaith hwn neu yn ei wneud ar y cyd â phartneriaid allanol.

Rolau a chyfrifoldebau

8.1.9 Mae'r mannau rheoli yn y broses yn amrywio ar draws y sefydliadau ond yn gyffredinol, mae atebolrwydd ar y lefelau uchaf yn rhan annatod o'r prosesau. Nodwyd ei bod yn bwysig targedu arweiniad a hyfforddiant ymwybyddiaeth at benaethiaid ac aelodau yn y cyd-destun hwn. Lleiafrif bychan o sefydliadau sydd â swyddogion sy'n benodol gyfrifol am y Gymraeg sydd â rôl o ran rheoli'r broses.

8.1.10 Er bod cael pwyllgor, grŵp neu weithgor ar gyfer y Gymraeg yn arfer cyffredin o fewn sefydliadau, nid yw'n dilyn bod asesu effaith polisiau ar y Gymraeg na monitro'r gyfundrefn honno yn rhan o'u cylch gwaith.

Arweiniad, hyfforddiant, ymwybyddiaeth

8.1.11 Yn gyffredinol, bydd swyddogion sy'n gyfrifol am gynnal asesiadau effaith yn eu sefydliadau yn derbyn hyfforddiant ar y broses. Gan amlaf hyfforddiant asesiadau effaith cydraddoldeb fydd hyn gyda'r Gymraeg wedi'i chynnwys fel 'nodwedd' ychwanegol. Nid oes tystiolaeth bod hyfforddiant o'r math hwn yn rhoi manylder digonol i'r holl ffactorau perthnasol, fel gofynion statudol, traweffaith ar siaradwyr a chymunedau Cymraeg neu'r cyswllt â strategaethau ehangach o ran y Gymraeg.

Canllawiau

8.1.12 Mae'n arfer cyffredin i sefydliadau ddarparu nodiadau canllaw i gyd-fynd â'r templedi asesu effaith. Fodd bynnag, mae'r arweiniad i swyddogion ynghylch gofynion ystyried y Gymraeg yn amrywio, ac ar y cyfan, prin yw'r wybodaeth yn y canllawiau sy'n rhoi arweiniad i swyddogion ar oblygiadau deddfwriaethol, anghenion siaradwyr Cymraeg neu berthnasedd strategaethau ehangach.

Methodolegau a thempledi

- 8.1.13** Mae methodoleg asesu effaith yn dilyn patrwm cymharol debyg ar draws y sefydliadau gan eu bod yn dilyn gofynion dyletswyddau cyffredinol ar y sefydliadau sector cyhoeddus yng Nghymru yn unol â Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011. Felly, mae trefn yn bodoli i gynnal asesiad effaith ac i gofnodi'r broses honno a chyhoeddi'r canlyniadau.
- 8.1.14** Oherwydd natur y templed ac awydd sefydliadau i gadw'r broses yn syml, mae'r Gymraeg yn cael ei chynnwys yn y rhestr o nodweddion gwarchodedig ac nid oes unrhyw adran na chwestiynau penodol ar wahân.
- 8.1.15** Er nad yn arfer cyffredin ar draws Cymru, cynhelir asesiad effaith manylach ar y Gymraeg mewn achosion penodol. Addysg a chynllunio yw'r prif feysydd polisi dan sylw ac mae'n arferol i sefydliad gomisiynu arbenigwyr allanol i gyflawni'r gwaith. Mae'r asesiadau a gwblhawyd yn rhoi sylw manwl i effaith datblygiadau polisi ar y Gymraeg ac ar y gymuned, ac yn darparu tystiolaeth gynhwysfawr fel sail i benderfyniad cadarn.

Data ac ymchwil

- 8.1.16** Mae ffynonellau data sefydliadau yn denau o ran sylwedd a phrin yw'r cronfeydd data a'r ffynonellau tystiolaeth a ddarperir i swyddogion sy'n cwblhau asesiadau effaith o ran y Gymraeg. Nodwyd mai cyfrifoldeb yr adrannau gwasanaeth penodol eu hunain yw mynd ar ôl ffynonellau data perthnasol yn dibynnu ar y polisi dan sylw. Ceir enghreifftiau o sefydliadau yn darparu taflenni crynodebau ffeithiol a dolenni perthnasol i ffynonellau data lleol a chenedlaethol ac eraill yn dibynnu ar swyddogion i ofyn am arweiniad a chynghor gan y swyddog iaith.

Monitro

- 8.1.17** Yn gyffredinol, nid oes trefn benodol i fonitro a gwerthuso traweffaith polisiau ar y Gymraeg ar ôl eu mabwysiadu. Ni fydd swyddogion iaith fel y cyfryw yn cynnal unrhyw waith monitro ffurfiol nac anffurfiol, er bod achosion pan fyddant yn cadw llygaid ar ddatblygiadau mewn rhai meysydd. Gan taw prin yw'r cofnodion canolog o fewn sefydliadau o'r holl asesiadau effaith a gynhelir ganddynt, nid yw'n bosibl cynnal gorolwg o effaith polisiau ar y Gymraeg. Byddai gorolwg o'r fath yn cynnig cyfle i'r sefydliad adnabod mannau gwan lle nad yw'r asesiadau effaith ar y Gymraeg yn digwydd yn effeithiol, yn amlygu tueddiadau neu themâu negyddol mewn meysydd polisi a allai deilyngu sylw a chynghor gan y swyddog iaith neu, wrth gwrs, yn amlygu arfer gorau a gwersi i'w dysgu.

Barn y Comisiynydd

Mae trefniadau cyfredol sefydliadau i asesu effaith eu penderfyniadau ar y Gymraeg yn annigonol. Nid yw'r trefniadau'n caniatáu asesiad trylwyr sy'n mynd i'r afael ag amrediad yr ystyriaethau perthnasol. Y drefn gyffredin ymysg sefydliadau yw ymgorffori'r Gymraeg fel rhan o'r asesiad effaith ar gydraddoldeb. Prin iawn yw'r sefydliadau hynny sydd wedi adnabod fod yr angen i gynyddu'r defnydd o'r Gymraeg a rhoi camau cynllunio pwrpasol yn eu lle yn golygu fod rhaid ystyried y Gymraeg mewn ffordd wahanol i'r nodweddion cydraddoldeb sydd angen eu gwarchod a rhoi triniaeth gyfartal iddynt.

Dylai sefydliadau gymryd camau i gryfhau eu trefniadau er mwyn sicrhau bod asesiad yn galluogi sefydliad i gydymffurfio â'r gofynion ieithyddol statudol sydd arno; sicrhau yr ystyrir parhad a ffyniant Gymraeg fel iaith teulu, cymuned a gweithle; a sicrhau bod y sefydliad yn cyfrannu at strategaethau'r Gymraeg yn genedlaethol ac mewn meysydd polisi penodol.

Yn ogystal, dylai sefydliadau wneud trefniadau er mwyn arfogi swyddogion i gynnal asesiad effaith ieithyddol trylwyr, a gosod manau rheoli yn y broses i alluogi craffu a chynnig her brydlon i benderfyniadau.

8.2 Asesu arferion recriwtio a dethol: gofynion ieithyddol swyddi gwag a newydd

8.2.1 Cynhaliwyd arolwg rhwng Tachwedd 2014 a Mawrth 2015 i gasglu gwybodaeth am arferion recriwtio 65 o sefydliadau sector cyhoeddus o ran cynnwys gofynion sgiliau Cymraeg wrth hysbysebu swyddi gwag a swyddi newydd. Roedd pob sefydliad eisoes yn ddarostyngedig i ddyletswyddau iaith statudol. Roedd dau gam i'r gwaith.

Cam 1

8.2.2 Rhwng mis Tachwedd 2014 a Chwefror 2015 casglwyd gwybodaeth gan swyddogion y Comisiynydd am arferion byrddau iechyd ac ymddiriedolaethau'r GIG yng Nghymru.

Cam 2

8.2.3 Yn ystod Chwefror a Mawrth 2015, comisiynwyd Old Bell 3 i gasglu gwybodaeth am arferion recriwtio sefydliadau sector cyhoeddus mewn sectorau eraill, gan gynnwys cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol, y sectorau addysg uwch a phellach a darparwyr tai cymdeithasol. Cafodd arferion 55 o sefydliadau eu harolygu yn y cam hwn.

8.2.4 Mae canfyddiadau'r arolwg yn galluogi'r Comisiynydd i fynegi barn ar effeithiolrwydd trefniadau sefydliadau sector cyhoeddus o sicrhau bod gofynion sgiliau ieithyddol swyddi newydd a gwag yn eglur ac ystyrlon wrth recriwtio. Maent hefyd yn galluogi'r Comisiynydd i gynnig argymhellion clir ac ymarferol i sefydliadau er mwyn unioni unrhyw wendidau sy'n bodoli o safbwynt cydymffurfio ag ymrwymadau cynlluniau iaith Gymraeg.

Y fethodoleg a ddefnyddiwyd

8.2.5 Casglwyd gwybodaeth am arferion recriwtio sefydliad trwy wirio cynnwys tudalennau hysbysebu swyddi gwefannau'r sefydliadau neu wefannau grŵp, os oedd rhai yn bodoli. Cofnodwyd data am 1576 swydd a hysbysebwyd yn ystod dau gam yr arolwg.

8.2.6 Cofnodwyd gwybodaeth am arferion recriwtio 10 sefydliad y sector iechyd trwy fonitro sampl o 661 swydd hysbysebwyd ar wefan NHS Jobs¹⁸ rhwng 21 Tachwedd 2014 a 10 Chwefror 2015. Cofnodwyd pa ofynion sgiliau ieithyddol oedd wedi eu cynnwys yn yr hysbyseb, y swydd ddisgrifiad a'r fanyleb person (os oedd rhai ar gael).

¹⁸ Nodir ar wefan GIG Cymru bod cyflogwyr y GIG yn hysbysebu'r 'mwyafrif o'u swyddi gwag' ar wefan 'NHS Jobs'.

8.2 Asesu arferion recriwtio a dethol: gofynion ieithyddol swyddi gwag a newydd

8.2.7 Cofnodwyd gwybodaeth am arferion recriwtio'r 55 sefydliad sector cyhoeddus oedd yn rhan o ail gam yr arolwg trwy fonitro cynnwys gwefannau rhwng 2 Chwefror 2015 a 13 Mawrth 2015.¹⁹ Cofnodwyd pa ofynion sgiliau Cymraeg oedd wedi eu cynnwys yn yr hysbyseb, y swydd ddisgrifiad a'r fanyleb person (os oeddent ar gael).

8.2.8 Nododd yr arolwg gyfrwng iaith deunyddiau recriwtio ac ansawdd unrhyw wybodaeth am y medrusrwydd ieithyddol oedd ei angen ar gyfer y swydd – pa mor eglur ac ystyrlon oedd y gofynion, i'r sefydliad ac i'r ymgeisydd.

8.2.9 Nid oedd hysbyseb, manyleb person a disgrifiad swydd ar gael ar gyfer pob swydd – gwiriwyd cyfanswm o 1574 hysbyseb, 1497 disgrifiad swydd a 1486 manyleb person.

Nifer y swyddi wiriwyd fesul sector

Sector	Nifer y sefydliadau arolygwyd	Nifer y swyddi wiriwyd
Rhan 1		
Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau'r GIG	10	661
Rhan 2		
Cynghorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Sirol	9	595
Awdurdodau Parciau Cenedlaethol	2	10
Heddluoedd	3	16
Gwasanaethau Tân ac Achub	3	5
Addysg Uwch	4	155
Addysg Bellach	10	53
Darparwyr Tai Cymdeithasol	19	51
Sefydliadau Cenedlaethol Eraill ²⁰	5	30
Cyfanswm	65	1576

¹⁹ Defnyddiwyd gwefannau unigol y sefydliadau neu wefannau grŵp y sector pan fo rhai yn bodoli e.e. sector addysg bellach.

²⁰ Llywodraeth Cymru, Cynulliad Cenedlaethol Cymru, Cymdeithas Genedlaethol Canolfannau Cyngor ar Bopeth, Chwaraeon Cymru a Chyngor Gofal Cymru.

8.2 Asesu arferion recriwtio a dethol: gofynion ieithyddol swyddi gwag a newydd

57

Canlyniadau

Dengys yr arolwg ei bod yn aml yn anodd i unigolyn ganfod gwybodaeth ynghylch gofynion sgiliau Cymraeg swyddi a phan gaiff ei gynnwys, ei fod yn anghyson. Mae'r wybodaeth ynghylch y lefel medrusrwydd sydd ei hangen hefyd yn aml yn aneglur.

Gan nad yw'r wybodaeth am swyddi gwag bob amser yn gyfredol ar dudalennau Cymraeg 'hysbysebu swyddi' gwefannau'r sefydliadau, ni all unigolyn sy'n defnyddio'r tudalennau cyfrwng Cymraeg ddibynnu arni ac fe allai hynny yn ei dro arwain at golli cyfleoedd gwaith posib.

Mae'r defnydd o eiriad safonol cryno gan sefydliadau i ddisgrifio gofynion sgiliau Cymraeg, mewn canran uchel o'u hysbysebion a manylebau person, yn awgrymu nad yw'r sefydliadau hynny yn cynnal asesiad digonol o'r gofynion ar gyfer swyddi penodol.

Ni welwyd tueddiadau amlwg o fewn sectorau nac ardaloedd daearyddol.

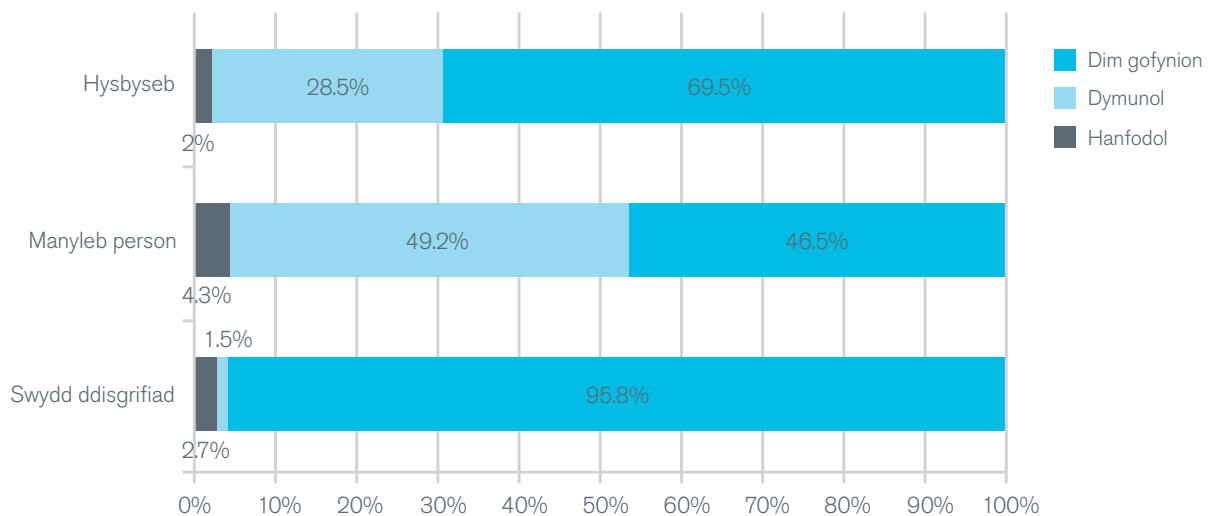
Canlyniadau thematig

Cyfeiriadau at ofynion sgiliau Cymraeg wrth recriwtio

8.2.10 Roedd 53.5% o'r manylebau person yn cynnwys cyfeiriad at ofynion sgiliau Cymraeg. Prin oedd y cyfeiriadau at ofynion sgiliau Cymraeg statws hanfodol yn yr hysbysebion, manylebau person a'r swydd ddisgrifiadau a wiriwyd.

58

Canran yr hysbysebion, manylebau person a swydd ddisgrifiadau yn cynnwys gofynion sgiliau Cymraeg



Hysbysebion

8.2.11 O'r holl hysbysebion roedd 2% (31 swydd) yn cynnwys gofynion statws hanfodol a 28.5% (448 swydd) oedd cynnwys gofynion statws dymunol.

8.2.12 Yn y sector iechyd, chwech o'r 659 hysbyseb a wiriwyd (0.9%) oedd yn cynnwys gofynion ieithyddol statws hanfodol. O'r 595 hysbyseb gan gynghorau, 2% (12) oedd yn cynnwys gofynion ieithyddol statws hanfodol.

8.2.13 Chwech o'r 65 sefydliad oedd wedi cynnwys gofynion sgiliau Cymraeg statws hanfodol mewn mwy na 10% o'r swyddi a hysbysebwyd ganddynt.

- 8.2.14** Roedd cyfran yr hysbysebion oedd yn cynnwys gofynion statws dymunol yn amrywio yn sylweddol o sefydliad i sefydliad ac o fewn sectorau. O'r 659 hysbyseb a wiriwyd yn y sector iechyd, roedd 411 (62.4%) yn cynnwys gofynion ieithyddol statws dymunol – roedd y gyfran yn amrywio'n sylweddol o un bwrdd iechyd i'r llall (o 6% i 99%).
- 8.2.15** O'r 595 hysbyseb swydd a wiriwyd yn achos cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol, 10 (1.7%) oedd yn cynnwys gofynion ieithyddol statws dymunol. Nid oedd tri chyngor wedi cynnwys unrhyw ofynion sgiliau Cymraeg yn eu hysbysebion swyddi.
- 8.2.16** Yn y sector addysg bellach, tri sefydliad oedd wedi cynnwys gofynion sgiliau Cymraeg yn eu hysbysebion swyddi. Ni wnaeth saith sefydliad gynnwys cyfeiriad at ofynion ieithyddol.
- 8.2.17** Yn y sector darparwyr tai cymdeithasol, nid oedd 16 o'r 19 sefydliad oedd yn destun i'r arolwg hwn wedi cynnwys cyfeiriad at ofynion ieithyddol yn eu hysbysebion swyddi.

Manylebau person a swydd ddisgrifiadau

- 8.2.18** O'r holl fanylebau person a wiriwyd, roedd 4.3% (64 swydd) yn nodi bod sgiliau Cymraeg yn statws hanfodol a 49.2% (731 swydd) yn cynnwys gofynion statws dymunol.
- 8.2.19** Roedd 89% (40) o fanylebau person sefydliadau'r sector addysg bellach yn cynnwys gofynion sgiliau Cymraeg statws hanfodol neu ddymunol. Ymhlith y sectorau oedd yn llai tebygol o gynnwys gofynion sgiliau Cymraeg yn y manylebau person oedd y cynghorau (31%), heddluoedd (28%) a'r darparwyr tai cymdeithasol (18%).

Nifer a chanran y manylebau person yn cynnwys gofynion sgiliau Cymraeg fesul sector

60

Sector	Manylebau person yn cynnwys gofynion sgiliau Cymraeg			
	Statws hanfodol		Statws dymunol	
	Nifer	Canran	Nifer	Canran
Rhan 1				
Byrddau Iechyd Lleol ac Ymddiriedolaethau'r GIG	3	0.5%	451	68.4%
Rhan 2				
Cynghorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Sirol	43	7.9%	126	23.1%
Awdurdodau Parciau Cenedlaethol	0	0%	10	100%
Heddluoedd	1	14.3%	1	14.3%
Gwasanaethau Tân ac Achub	0	0%	2	40%
Addysg Uwch	6	4%	92	60.5%
Addysg Bellach	8	17.8%	32	71.1%
Darparwyr Tai Cymdeithasol	1	2.6%	6	15.8%
Sefydliadau Cenedlaethol Eraill	3	4.8%	18	29%

8.2.20 Yng nghyd-destun y cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol a wiriwyd, nododd un sefydliad ofynion statws hanfodol mewn 26 (76.5%) o'u manylebau person. Ni chafodd gofynion statws hanfodol eu cynnwys mewn hysbysebion gan dri chyngor ac roedd gofynion statws dymunol y tri chyngor hwnnw yn amrywio o 11% i 46%.

8.2.21 O'r 659 manyleb person a wiriwyd yn y sector iechyd, roedd tri (0.5%) ohonynt yn cynnwys gofynion sgiliau Cymraeg statws hanfodol. Roedd 451 ohonynt (69%) yn cynnwys gofynion ieithyddol statws dymunol. Roedd saith o'r 10 sefydliad iechyd wedi cynnwys gofynion ieithyddol statws dymunol mewn dros 70% o'u manylebau person.

Diffyg cysondeb

8.2.22 Amlygodd yr arolwg ddiffyg cysondeb yn y gofynion ieithyddol Cymraeg oedd wedi eu nodi yn y dogfennau recriwtio — yr hysbyseb, swydd ddisgrifiad a manyleb person.

8.2.23 Mae'r manylion ynghylch gofynion sgiliau Cymraeg swyddi yn fwy tebygol o gael eu cynnwys yn y fanyleb person.

8.2.24 Cafwyd enghreifftiau o swyddi lle nad oedd sôn am ofynion ieithyddol yn yr hysbyseb er bod y fanyleb person neu'r disgrifiad swydd yn nodi eu bod yn statws hanfodol a bod angen i'r ymgeiswyr feddu ar lefel uwch o sgiliau er mwyn cyflawni'r swyddi. Er enghraifft, yn achos un awdurdod lleol, hysbysebwyd 27 swydd heb gyfeiriad at ofynion sgiliau Cymraeg. Er hynny, roedd 24 (88.9%) o'r disgrifiadau swydd perthnasol yn nodi bod sgiliau Cymraeg yn statws hanfodol. Deg o'r manylebau person perthnasol oedd yn cynnwys y gofynion.

8.2.25 Cafwyd enghreifftiau i'r gwrthwyneb hefyd o hysbysebion swyddi oedd yn cyfeirio at ofynion sgiliau ieithyddol statws hanfodol neu ddymunol ond nad oedd cyfeiriad at y sgiliau rheiny yn y fanyleb person neu'r swydd ddisgrifiad perthnasol.

Geiriad safonol

8.2.26 Roedd tueddiad gan sefydliadau i ddefnyddio geiriad safonol cryno mewn hysbysebion neu fanylebau person oedd yn cynnwys gofynion sgiliau Cymraeg statws dymunol, megis: 'Mae'r gallu i siarad Cymraeg yn ddymunol i'r swydd hon'. Nid oedd y sefydliadau, fel arfer, yn cynnwys gwybodaeth bellach i ddisgrifio'r cymwyseddau oedd eu hangen i gyflawni'r swydd benodol.

8.2.27 Yn y sector cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol roedd un cyngor yn defnyddio'r un templed manyleb person ar gyfer pob swydd – lle'r oedd gan sgiliau Cymraeg statws dymunol roedd y geiriad safonol 'Welsh Speaking – Desirable' yn cael ei gynnwys yn y fanyleb heb eglurhad pellach. Roedd cyngor arall wedi cynnwys lle un ai i roi tic mewn blwch 'dymunol' neu rif 'lefel' mewn blwch 'hanfodol' yn adran gyfathrebu y manyleb person (os oedd sgiliau llafar a/ neu ysgrifenedig Cymraeg/Saesneg yn statws hanfodol). Cofnodwyd bod un cyngor wedi defnyddio'r geiriad safonol bod 'y gallu i siarad Cymraeg neu iaith ethnig leol yn ddymunol' mewn pump o'r 14 hysbyseb swydd oedd yn cynnwys cyfeiriad at ofynion sgiliau Cymraeg statws dymunol.

8.2.28 Yn y sector addysg bellach, roedd un sefydliad wedi defnyddio'r geiriad safonol 'sgiliau Cymraeg Lefel 1 yn ddymunol' ymhob hysbyseb swydd. Yn yr un modd gwelwyd bod un bwrdd iechyd wedi cynnwys y geiriad safonol 'Whilst the ability to speak Welsh is not essential to this post, it is desirable and the successful applicant may be supported through the personal development plan process if they wish to develop an understanding of the language' ymhob hysbyseb swydd. Ni chafodd unrhyw wybodaeth bellach ei chynnwys ynghylch natur y gofynion ym mwyafrif helaeth y manylebau person perthnasol.

Eglurder ynghylch natur y gofynion sgiliau Cymraeg

8.2.29 Saith o'r 65 sefydliad yn yr arolwg oedd yn manylu yn yr hysbyseb a'r dogfennau recriwtio ar y lefel medrusrwydd ieithyddol oedd angen ar gyfer swyddi lle nodwyd bod sgiliau Cymraeg yn statws hanfodol neu'n statws dymunol.

8.2.30 Roedd un cyngor yn cynnwys adran 'gofynion ieithyddol' ymhob hysbyseb swydd a darparwyd asesiad gweithle sgiliau Cymraeg. Rhoddwyd ystyriaeth gan y cyngor hwn i natur y gofynion a'r sgiliau angenrheidiol a chawsant eu disgrifio'n gryno ac ymarferol. Er enghraifft:

'Siarad (Cymraeg): Sgwrs sylfaenol/rhannu gwybodaeth, trafodaeth fanwl/cyfweld/archwilio, cyflwyniadau, adfocatiaeth/cynrychiolaeth'

'Ysgrifennu (Cymraeg): cofnodi negeseuon syml/e-byst, ysgrifennu llythyrau, paratoi adroddiadau a dogfennau cyhoeddus'

'Mae sgiliau llafar Cymraeg (trafodaeth fanwl/cyfweld/archwilio, cyflwyniadau, ac adfocatiaeth/cynrychiolaeth) a sgiliau ysgrifenedig Cymraeg (cofnodi negeseuon syml/e-byst, ysgrifennu llythyron, a pharatoi adroddiadau a dogfennau cyhoeddus) yn ofynnol'

- 8.2.31** Roedd tair swydd a hysbysebwyd gan un o'r heddluoedd yn nodi bod sgiliau Cymraeg Lefel 1 yn statws dymunol, ac yn darparu geiriad ymarferol i egluro union ystyr hynny:

'greet, introduce and open and close conversations, say place names, first names and signs correctly, recognise departments, locations and ranks, give and receive personal details, open and close meetings and write simple requests.'

- 8.2.32** Cofnodwyd un enghraifft o sefydliad yn gwahaniaethu rhwng gofynion ieithyddol ar lefel ddaearyddol – sefydliad yn y sector addysg bellach sy'n gweithredu ar draws Cymru. Nodwyd bod y gallu i siarad, darllen ac ysgrifennu Cymraeg yn rhugl yn statws dymunol, ond yn statws hanfodol pan oedd y swydd wedi ei lleoli yng Ngwynedd a Cheredigion.

- 8.2.33** Hysbysebwyd pob swydd gan Lywodraeth Cymru gydag adran benodol 'sgiliau yn y Gymraeg' ymhob hysbyseb. Ar gyfer 10 o'r 11 swydd a gofnodwyd roedd sgiliau Cymraeg yn statws dymunol neu'n statws hanfodol. Nodwyd bod y rheolwr llinell wedi cynhyrchu rhestr o'r gofynion ieithyddol ac fe ddarparwyd y manylion, megis:

'y gallu i ddarllen rhai geiriau ac ymadroddion sylfaenol, gallu cynnal sgwrs sylfaenol yn y Gymraeg, deall darnau o sgwrs sylfaenol, a gallu ysgrifennu negeseuon sylfaenol ar bynciau bob dydd' neu 'mae'r gallu i ddeall pob deunydd mewn sefyllfa waith yn iawn, siarad Cymraeg yn rhugl, deall sgwrsiau ym mhob sefyllfa waith, a pharatoi deunyddiau ysgrifenedig ar gyfer pob sefyllfa waith yn statws hanfodol i'r swydd.'

Defnyddio lefelau i ddisgrifio gofynion sgiliau Cymraeg

- 8.2.34** Defnyddiwyd graddfa 'lefelau' gan naw o'r 65 sefydliad yn yr arolwg, ar draws y sectorau, i ddisgrifio lefel medrusrwydd gofynion ieithyddol, gyda dau yn gwneud hynny'n gyson.

- 8.2.35** Roedd un sefydliad yn y sector addysg uwch yn ddefnyddio 'safonau A i E' wrth gyfeirio at ofynion sgiliau Cymraeg a chafwyd eglurhad ymarferol o ystyr y lefelau yn y dogfennau recriwtio.
-

Cynnwys amodau amser

8.2.36 Dau o'r 65 sefydliad yn yr arolwg – un cyngor ac un o'r heddluoedd – oedd wedi gosod terfyn amser i ymgeiswyr ateb anghenion sgiliau Cymraeg ar gyfer swyddi hysbysebwyd ganddynt. Er enghraifft, nodwyd bod sgiliau gwrando/siarad, darllen ac ysgrifennu Cymraeg (Lefel 2), neu gyrraedd y lefel ymhen dwy flynedd yn ofynnol i un swydd a hysbysebwyd a swydd arall Cyswllt Cymorth Cwsmeriaid yn nodi bod angen 'cyrraedd Lefel 1 Siarad Cymraeg o fewn tri mis o gychwyn y swydd drwy hyfforddiant ac asesu'.

Cyfrwng iaith hysbysebu

8.2.37 Ar y wefan 'NHS Jobs', pum hysbyseb oedd yn cynnwys gwybodaeth yn Gymraeg am ofynion y swydd benodol. Er y cynigir fersiynau Cymraeg neu Saesneg o wefan 'NHS Jobs', ychydig o gynnwys Cymraeg sydd ar gael mewn gwirionedd. Mae'r manylion sy'n benodol i swyddi unigol, megis teitl y swydd, testun yr hysbyseb, y swydd ddisgrifiad a'r manyleb person yn Saesneg, fel arfer.

8.2.38 52% o'r swyddi a gofnodwyd yn ail ran yr arolwg a hysbysebwyd yn Gymraeg (neu'n ddwyieithog). Cafodd 63% o swyddi'r cynghorau eu hysbysebu'n Gymraeg (neu'n ddwyieithog) o'i gymharu â 28% o'r swyddi yn y sectorau addysg uwch a phellach a 4% yn y sector darparwyr tai cymdeithasol.

8.2.39 Yn y sector cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol roedd 4 o'r 9 sefydliad yn yr arolwg yn hysbysebu 100% o'r swyddi yn Gymraeg (neu'n ddwyieithog). Ni hysbysebwyd yr un swydd yn Gymraeg gan ddau sefydliad.

8.2.40 Yn y sector addysg bellach roedd dau o'r 10 sefydliad oedd yn rhan o'r arolwg wedi hysbysebu 100% o'u swyddi yn Gymraeg. Ni hysbysebwyd yr un swydd yn Gymraeg neu'n ddwyieithog gan bedwar sefydliad.

8.2.41 Yn y sector addysg uwch un o'r pedwar sefydliad oedd yn hysbysebu 100% o swyddi yn Gymraeg (neu'n ddwyieithog). O'r 125 swydd hysbysebwyd gan y tri sefydliad arall yn y sector, naw hysbyseb oedd ar gael yn Gymraeg (neu'n ddwyieithog).

Gwefannau recriwtio swyddi

8.2.42 Amlygwyd gan yr arolwg bod tudalen Gymraeg hysbysebu swyddi sefydliadau, os oedd un ar gael, yn gyson hwyr yn darparu cyfieithiadau o ddogfennau, gan osod yr unigolion sy'n defnyddio'r tudalennau cyfrwng Cymraeg o dan anfantais bosibl.

8.2.43 Roedd un cyngor yn rhestru pob swydd wag ar dudalen hysbysebu swyddi Saesneg eu gwefan, ond dim ond rhai o'r swyddi gwag oedd yn ymddangos ar fersiwn Cymraeg y dudalen. Nid oedd cyngor arall yn cynnig dolen Gymraeg i'w dudalen swyddi a theitl y swydd yn unig oedd yn ymddangos yn Gymraeg mewn hysbysebion.

8.2.44 Mewn achos arall o fethiant cyngor i hysbysebu swyddi yn Gymraeg roedd y neges ganlynol ar y dudalen Gymraeg yn hysbysebu swyddi:

'Oherwydd bod gwybodaeth am swyddi'n newid mor aml, dydy hi ddim yn bosibl i ni gynnig yr holl wybodaeth i chi yn Gymraeg, yn anffodus. Pan fod y Gymraeg yn hanfodol i natur swydd, ceir y manylion a'r ffurflen gais, y disgrifiad swydd a'r fanyleb bersonol i gyd yn Gymraeg ar brif hafan swyddi'r Cyngor'.

8.2.45 Ar wefannau dau Awdurdod Heddlu, roedd yr holl hysbysebion ar dudalennau Cymraeg hysbysebu swyddi yn uniaith Saesneg.

Barn y Comisiynydd

Rwy'n pryderu ynghylch niferoedd isel y swyddi gwag a newydd a gaiff eu hadnabod fel rhai sydd â'r Gymraeg yn sgil statws hanfodol. Ymddengys i mi nad yw cyfran helaeth o sefydliadau yn defnyddio dull gwrthrychol i asesu statws gofynion sgiliau Cymraeg swyddi newydd a gwag e.e. drwy edrych ar allu tîm neu swyddfa yn ogystal â swyddi unigol.

Awgrymaf y dylid ystyried sut orau y gellir disgrifio gofynion ieithyddol mewn deunyddiau recriwtio megis hysbysebion, manylebau person a disgrifiadau swydd ac y dylid defnyddio'r dull mwyaf effeithiol o egluro'r gofynion yn eglur i ymgeiswyr.

O ganlyniad i'r arolwg hwn, byddaf i'n mynd ati i gasglu a rhannu tystiolaeth y sefydliadau hynny a oedd wedi arddangos arferion da.

Manylion cyswllt

Comisiynydd y Gymraeg
Siambrau'r Farchnad
5-7 Heol Eglwys Fair
Caerdydd
CF10 1AT

Ffôn: 0845 6033 221

E-bost: post@comisiynyddygybraeg.cymru

Gwefan: comisiynyddygybraeg.cymru



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner