
Hawliau'n gwreiddio

Adroddiad Sicrwydd 2016-17

Comisiynydd y Gymraeg



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner



Cyhoeddwyd yn unol ag Adran 4
Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011

Cynnwys

Rhagair	3
Cefndir	4
Adroddiad cryno	6
Rhan 1: Mae gwasanaethau Cymraeg yn gwella	7
Rhan 2: Er bod pethau'n gwella mae gwaith pellach i'w wneud	26
Rhan 3: Rhaid newid ymddygiad er mwyn hybu a hwyluso'r Gymraeg	40
Atodiad 1: Methodolegau arolygon	56
Atodiad 2: Sefydliadau cyhoeddus a arolygwyd	65

Comisiynydd y Gymraeg

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

0845 6033 221
post@comisiynyddygydraeg.cymru
comisiynyddygydraeg.cymru

Cyhoeddwyd Hydref 2017

Rhagair



Wrth i'r 26 sefydliad cyntaf ddechrau gweithredu safonau'r Gymraeg y llynedd fe grëwyd hawliau newydd i bobl ddefnyddio'r Gymraeg. Ers hynny, mae safonau wedi eu cyflwyno i ragor o sefydliadau, ac mae'r broses o'u cyflwyno a'u gosod yn parhau. Ond beth yw ystyr yr hawliau hyn ac effaith y safonau ar fywydau a phrofiadau pobl?

Yn ystod 2016-17, bûm yn casglu gwybodaeth a rhoi'r dinesydd yn ganolog i'm gwaith wrth asesu'r sefyllfa. Gwnaed hyn drwy sefyll yn esgidiau'r defnyddiwr wrth gynnal arolygon siopwr cudd, wrth dderbyn a delio â chwynion, a thrwy gynnal grwpiau trafod mewn cymunedau ledled Cymru.

Mae'r adroddiad hwn yn casglu bod arwyddion cynnar bod profiadau pobl yn gwella, a bod gwasanaethau Cymraeg yn cael eu cynnig yn rhagweithiol yn gynyddol. Daeth yn amlwg hefyd fod sefydliadau'n mynd ati i gyflwyno newidiadau i'w galluogi i weithredu gofynion y safonau'n well.

Serch hynny, nid yw pawb yn gallu defnyddio'r Gymraeg gyda sefydliadau pan ddymunant wneud hynny, ac nid yw sefydliadau bob amser yn glynu wrth yr egwyddor o beidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg. Er mwyn ysgogi gwelliant a sicrhau'r hawliau, mae'r adroddiad hwn yn dangos ble mae angen canolbwyntio fwyaf o ran cynyddu'r ddarpariaeth. Mae hefyd yn tynnu sylw at bwysigrwydd hyrwyddo gwasanaethau'n rhagweithiol er mwyn cynnal a chreu defnydd.

Eleni gwelwyd Llywodraeth Cymru'n cyhoeddi ei strategaeth uchelgeisiol o greu miliwn o siaradwyr Cymraeg erbyn 2050.¹ Mae'r gwaith o sicrhau hawliau i wasanaethau cyhoeddus yn Gymraeg yn allweddol i sicrhau y gellir defnyddio'r iaith ym mhob agwedd ar fywyd.

Er bod cryn ffordd i fynd eto, mae'r dystiolaeth yn dangos bod y gyfundrefn safonau'n golygu ein bod yn camu i'r cyfeiriad cywir. Mae'r her ar gyfer y cyfnod nesaf yn glir, sef adeiladu ar y sylfeini a osodwyd eleni ac arloesi er mwyn sicrhau bod y gwasanaethau'n cael eu cynnig a bod pobl yn hyderus i'w defnyddio.

Rwy'n edrych ymlaen at barhau i gydweithio â sefydliadau a gwrando ar y cyhoedd wrth sicrhau y caiff yr her hon ei hateb.

Meri Huws

Meri Huws
Comisiynydd y Gymraeg

¹ Cymraeg 2050: Miliwn o siaradwyr Llywodraeth Cymru, Gorffennaf 2017.

- 1 Ers blwyddyn a mwy, mae sefydliadau wedi bod yn gweithredu safonau'r Gymraeg, sy'n darparu hawliau i ddinasyddion sy'n defnyddio'r iaith. Mae'r adroddiad hwn yn gofyn a yw profiad siaradwyr Cymraeg o wasanaethau cyhoeddus yn gwella. Mae'n ystyried a yw dyfodiad y gyfundrefn newydd wedi cymell gwelliannau sefydliadol ac, yn sgil hynny, a oes tystiolaeth fod siaradwyr Cymraeg yn cael eu galluogi a'u hannog i ddefnyddio'r Gymraeg gyda sefydliadau.
- 2 Mae un o bob pum person yng Nghymru yn siarad Cymraeg - dros hanner miliwn o'i dinasyddion. Mae niferoedd sylweddol o bobl sy'n siarad Cymraeg yn byw ym mhob cwr o Gymru. Dangosodd Cyfrifiad 2011 fod dros 36,000 yn siarad yr iaith yng Nghaerdydd a dros 27,000 yn y Rhondda - ardaloedd dinesig a phoblog y de ddwyrain. Ceir hefyd dros 24,000 o siaradwyr Cymraeg ym Mhowys, a 34,000 yng Ngheredigion - ardaloedd gwledig y gorllewin a'r canolbarth.²
- 3 Mae deddfwriaeth iaith sy'n cymell sefydliadau cyhoeddus i gynllunio i ddarparu gwasanaethau Cymraeg yn bodoli ers bron i chwarter canrif. Roedd Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 yn ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau cyhoeddus lunio cynlluniau iaith Gymraeg.³ Cyflwynwyd Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 [Mesur y Gymraeg] i ddisodli'r drefn honno dros amser. Gosodwyd cyfeiriad strategol clir gan Lywodraeth Cymru yn y Mesur: rhoddwyd statws swyddogol i'r Gymraeg yng Nghymru am y tro cyntaf, a chyflwynwyd cyfundrefn safonau'r Gymraeg, sy'n rhoi hawliau i ddinasyddion o ran derbyn gwasanaethau Cymraeg.
- 4 Mae Mesur y Gymraeg yn galluogi Llywodraeth Cymru i lunio Rheoliadau Safonau'r Gymraeg i'w cymeradwyo gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru. Cyfrifoldeb Comisiynydd y Gymraeg [y Comisiynydd] wedi hynny yw gweinyddu'r broses o gydsynio a gosod y dyletswyddau hynny ar sefydliadau trwy roi hysbysiad cydymffurfio iddynt. Hyd yn hyn, mae'r Comisiynydd wedi rhoi hysbysiad cydymffurfio i 107 sefydliad cyhoeddus sy'n darparu gwasanaethau i bobl yng Nghymru.⁴

² Cyfrifiad 2011, Swyddfa Ystadegau Gwladol.

³ Deddf yr Iaith Gymraeg 1993.

⁴ Cyhoeddir hysbysiadau cydymffurfio ar wefan y Comisiynydd.

- 5 Mae Mesur y Gymraeg yn nodi bod rhaid i'r Comisiynydd roi sylw i ddwy egwyddor wrth sicrhau bod gwasanaethau'n cael eu darparu yn Gymraeg:
 - ni ddylai'r Gymraeg gael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg yng Nghymru; a
 - dylai personau yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dymuno gwneud hynny.⁵
- 6 Mae Fframwaith Rheoleiddio'r Comisiynydd yn egluro sut y bydd yn gweithredu mewn modd rhagataliol er mwyn cynyddu cyfleoedd i bobl ddefnyddio'r Gymraeg yn eu bywydau bob dydd.⁶ Defnyddir dulliau amrywiol i gasglu gwybodaeth er mwyn cael gwell dealltwriaeth o pam fod pethau fel y maent, ac er mwyn sicrhau bod sefydliadau yn rhoi sylw i welliannau fydd yn gwneud y mwyaf o wahaniaeth i bobl.
- 7 Yn ystod 2016-17 cynhaliwyd cyfres o arolygon gan y Comisiynydd er mwyn gweld beth oedd profiad pobl o ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddefnyddio gwasanaethau cyhoeddus. Rhoddodd y Comisiynydd ei hun yn esgidiau defnyddwyr drwy gynnal arolygon siopwr cudd i brofi'r gwasanaeth a dderbyniwyd. Ymwelwyd â derbynfeydd a gwnaed galwadau ffôn, ymwelwyd â gwefannau ac anfonwyd gohebiaeth drwy lythyr, e-bost a neges ar rwydweithiau cymdeithasol. Cynhaliwyd cyfres o grwpiau trafod mewn lleoliadau ledled Cymru er mwyn cael gwybod yn uniongyrchol gan bobl sy'n defnyddio'r Gymraeg beth yw eu profiadau. Er mai cipolwg o'r sefyllfa a geir yng nghanfyddiadau'r arolygon hyn, maent yn adrodd am brofiadau go iawn. Yn ogystal, cynhaliwyd astudiaethau thematig oedd yn canolbwyntio ar strategaethau hybu'r Gymraeg, ac ar godi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg - cynhaliwyd ymchwil pen desg a chyfweliadau ffôn â swyddogion sefydliadau er mwyn asesu i ba raddau y maent yn llwyddo.⁷ Pan fo modd gwneud, mae'r adroddiad hwn yn cymharu canlyniadau 2016-17 â chanlyniadau arolygon 2015-16.
- 8 Mae pob sefydliad cyhoeddus arolygwyd gan y Comisiynydd yn darparu gwasanaethau i bobl yng Nghymru. Maent unai'n gweithredu safonau'r Gymraeg neu gynllun iaith Gymraeg. Dylid cadw mewn cof nad oedd yn ofynnol i bob sefydliad fod yn gweithredu gofynion y safonau perthnasol yn ystod y cyfnod arolygu: efallai fod rhai ohonynt wedi herio gosod safon oedd yn berthnasol i arolwg penodol, neu efallai nad oedd diwrnod gosod y safon wedi pasio.⁸

⁵ Fframwaith Rheoleiddio Comisiynydd y Gymraeg, 2017.

⁶ Rhan 2 (3) Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

⁷ Ceir rhagor o fanylion am y methodolegau a ddefnyddiwyd a rhestr o'r sefydliadau fu'n destun i'r arolygon yn Atodiadau 1 a 2.

⁸ Ceir rhagor o fanylion am y methodolegau a ddefnyddiwyd a rhestr o'r sefydliadau fu'n destun i'r arolygon yn Atodiadau 1 a 2.

Adroddiad cryno

Prif ganfyddiadau'r adroddiad hwn:

Mae gwasanaethau Cymraeg yn gwella

Mae gan siaradwyr Cymraeg hyder fod pethau'n gwella ac mae mwy ohonynt yn ymwybodol bod ganddynt hawliau i ddefnyddio'r iaith

Mae cynnydd yn y cyfleoedd sydd ar gael i dderbyn gwasanaethau yn Gymraeg

Caiff gwasanaethau Cymraeg eu cynnig yn rhagweithiol yn gynyddol

Mae sefydliadau'n cyflwyno gweithdrefnau newydd i'w galluogi i weithredu gofynion safonau'r Gymraeg

Er bod pethau'n gwella mae gwaith pellach i'w wneud

Er bod cynnydd i'w weld o ran darpariaeth rhai gwasanaethau Cymraeg, mae rhagor eto i'w wneud i sicrhau eu bod ar gael fel y dylent

Mae angen gwella ansawdd gwasanaethau Cymraeg

Mae angen i sefydliadau wella eu trefniadau hunan reoleiddio, a gweithredu ar eu canfyddiadau er mwyn sicrhau eu bod yn cydymffurfio â safonau'r Gymraeg

Rhaid newid ymddygiad er mwyn hybu a hwyluso'r Gymraeg

Cyn gallu hyrwyddo defnydd o'r Gymraeg mae angen i sefydliadau wella'u dealltwriaeth o'r rhesymau pam y mae cyfran sylweddol o siaradwyr Cymraeg yn dewis peidio â defnyddio'r iaith wrth ymwneud â hwy

Er mwyn creu cwsmeriaid ar gyfer gwasanaethau Cymraeg rhaid i sefydliadau wneud mwy na hysbysu pobl eu bod ar gael - rhaid iddynt eu marchnata'n ddeallus ac argyhoeddi pobl eu bod am lwyddo i ddiwallu eu hanghenion

Mae'n allweddol fod strategaethau hybu'n cael eu paratoi a'u gweithredu er mwyn sicrhau y caiff nifer y siaradwyr Cymraeg ei gynnal neu ei gynyddu

Rhan 1:
Mae gwasanaethau Cymraeg yn gwella

Barn y Comisiynydd

Mae'r ffaith bod pobl sy'n defnyddio'r Gymraeg yn datgan bod eu profiadau o wasanaethau cyhoeddus yn gwella a bod ganddynt hyder cynyddol yn y gyfundrefn safonau newydd yn arwydd bod hawliau i ddefnyddio'r Gymraeg yn dechrau gwreiddio.

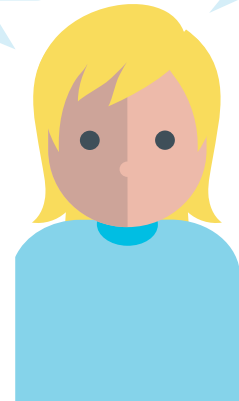
Mae amlygrwydd cynyddol y cynnig rhagweithiol yn debyg o gynyddu ymwybyddiaeth siaradwyr Cymraeg o'r cyfleoedd sydd ar gael i ddefnyddio'r iaith yn eu bywydau bob dydd.

Gan fy mod wedi hwyluso gweithdai a darparu cyngor i sefydliadau am gynllunio gweithlu dwyieithog yn ystod 2016-17, mae'n gadarnhaol gweld ystadegau sy'n awgrymu bod y sefydliadau cyntaf i ddod o dan y ddyletswydd i asesu sgiliau ieithyddol swyddi yn adnabod niferoedd cynyddol o swyddi lle mae gwerth ar y Gymraeg fel sgil hanfodol.

Mae gan siaradwyr Cymraeg hyder fod pethau'n gwella ac mae mwy ohonynt yn ymwybodol bod ganddynt hawliau i ddefnyddio'r iaith

Dwi wedi gweld newid mawr ers y safonau... Maen nhw [y cynghorau] yn sylwi bod rhaid iddyn nhw wneud mwy. Mae 'na newid agwedd a newid o ran cyfrifoldeb - mae pobl ar lefel uwch yn cymryd diddordeb.

Dwi'n meddwl bod pethau'n gwella, yn ara deg. Mae 'na symudiad.



Ffynhonnell: Grwpiau trafod Comisiynydd y Gymraeg 2016

- 1.1 Yn ystod 2016-17 mae pobl ledled Cymru wedi adrodd i'r Comisiynydd am brofiadau cadarnhaol o ddefnyddio'r Gymraeg wrth geisio gwasanaethau cyhoeddus. Yn ystod sgysiau gyda phobl a fynychodd grwpiau trafod y Comisiynydd, dysgwyd bod nifer o'r farn fod y sefyllfa gyffredinol o ran darparu gwasanaethau Cymraeg yn gwella, a bod agweddau'r sefydliadau sy'n darparu'r gwasanaethau'n newid er gwell.
- 1.2 Roedd 57% o'r siaradwyr Cymraeg oedd yn rhan o Arolwg Omnibws Siaradwyr Cymraeg Beaufort Research [yr Arolwg Omnibws] yn credu bod cynnydd yn y cyfleoedd sydd ar gael i ddefnyddio'r Gymraeg gyda sefydliadau cyhoeddus. 41% ohonynt oedd o'r farn fod rhagor o gyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg gyda busnesau, a 24% gydag elusennau.⁹

⁹ Ceir rhagor o fanylion am yr arolwg yn Atodiad 1.

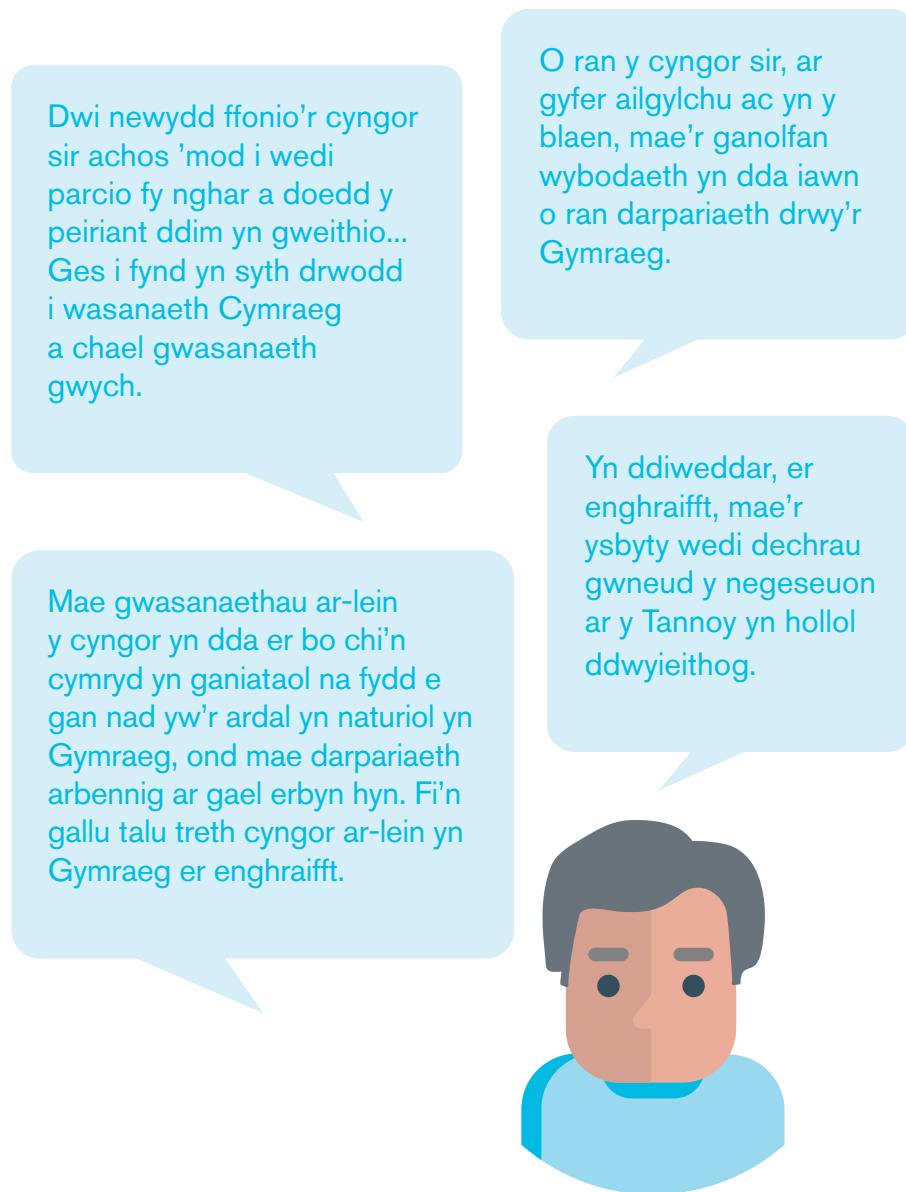
- 1.3 Yn ôl yr un arolwg, roedd 91% o siaradwyr Cymraeg yn credu eu bod yn gallu delio â sefydliadau cyhoeddus yn Gymraeg os oeddent yn dymuno gwneud hynny. Mae'r ganran hon 8% yn uwch na'r un arolwg flwyddyn ynghynt.¹⁰
- 1.4 Cadarnhaodd 98% o'r siaradwyr Cymraeg oedd yn rhan o'r Arolwg Omnibws eu bod yn ymwybodol bod ganddynt hawliau i ddefnyddio'r Gymraeg. Roedd cefnogaeth lethol i fodolaeth yr hawliau, gyda 97% yn cytuno ei bod yn bwysig cael hawliau i ddefnyddio'r Gymraeg gyda sefydliadau cyhoeddus.¹¹
- 1.5 Mynegwyd barn bendant hefyd am yr hawl i gwyno am wasanaethau Cymraeg anfoddhaol, gyda 97% yn cytuno ei bod yn bwysig bod pobl yn gallu cwyno.

¹⁰ Dim ond i bobl oedd yn nodi eu bod yn dymuno delio â chyrrff cyhoeddus yn Gymraeg y gofynnwyd y cwestiwn.

¹¹ Ceir rhagor o fanylion am yr arolwg yn Atodiad 1.

Mae cynnydd yn y cyfleoedd sydd ar gael i dderbyn gwasanaethau yn Gymraeg

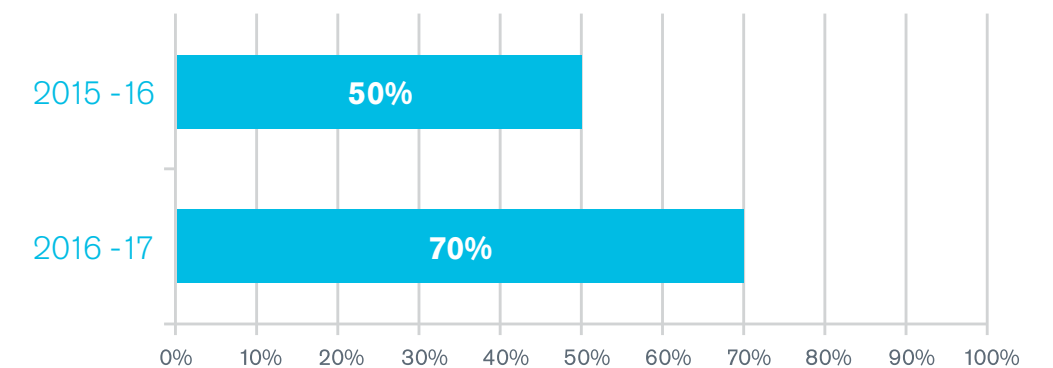
- 2.1 Wrth drafod eu profiadau o geisio defnyddio'r Gymraeg wrth ymwneud â sefydliadau cyhoeddus yn 2016-17, roedd nifer o siaradwyr Cymraeg yn cadarnhau eu bod wedi llwyddo i dderbyn y gwasanaeth yr oeddent yn ei geisio. Dywedodd pobl yn ystod grwpiau trafod y Comisiynydd eu bod wedi derbyn gwasanaeth Cymraeg mewn sefyllfaoedd ac ardaloedd lle nad oedd hynny'n bosib yn y gorffennol.



Ffynhonnell: Grwpiau trafod Comisiynydd y Gymraeg 2016

- 2.2 Adroddodd 76% o'r siaradwyr Cymraeg oedd yn rhan o'r Arolwg Omnibws eu bod yn credu bod gwasanaethau Cymraeg sefydliadau cyhoeddus yn gwella. Dim ond 10% oedd yn anghytuno a 13% ddim yn gwybod.¹²
- 2.3 Yn ei strategaeth ar gyfer cyrraedd miliwn o siaradwyr Cymraeg erbyn 2050, mae Llywodraeth Cymru yn datgan ei bod am weld cynnydd yn yr ystod o wasanaethau a gynigir yn y Gymraeg a'r defnydd a wneir o'r gwasanaethau hynny. Nodir y caiff rhai sefydliadau eu rheoleiddio drwy safonau'r Gymraeg er mwyn cynyddu'r gwasanaethau a ddarperir ganddynt yn Gymraeg
- 2.4 Mae canfyddiadau arolygon profi gwasanaethau'r Comisiynydd yn ystod 2016-17 hefyd yn cadarnhau bod gwasanaethau i bobl sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg ar gael fwyfwy, a gwelwyd cynnydd yn y cyfleoedd i ddefnyddio'r iaith wrth ymwneud â sefydliadau cyhoeddus sy'n gweithredu safonau'r Gymraeg.
- 2.5 Gwelwyd bod y ganran o alwadau ffôn i gynghorau sir, lle llwyddwyd i ateb yr alwad yn Gymraeg a chynnal sgwrs er mwyn deall natur yr ymholiad, 20% yn uwch nac yn ystod 2015-16.¹⁴

Defnyddio gwasanaethau ffôn: derbynnydd yn gallu cynnal y sgwrs yn Gymraeg a deall natur yr ymholiad



Canran y galwadau i gynghorau sir a atebwyd gan berson oedd yn gallu cynnal sgwrs yn Gymraeg a deall natur yr ymholiad

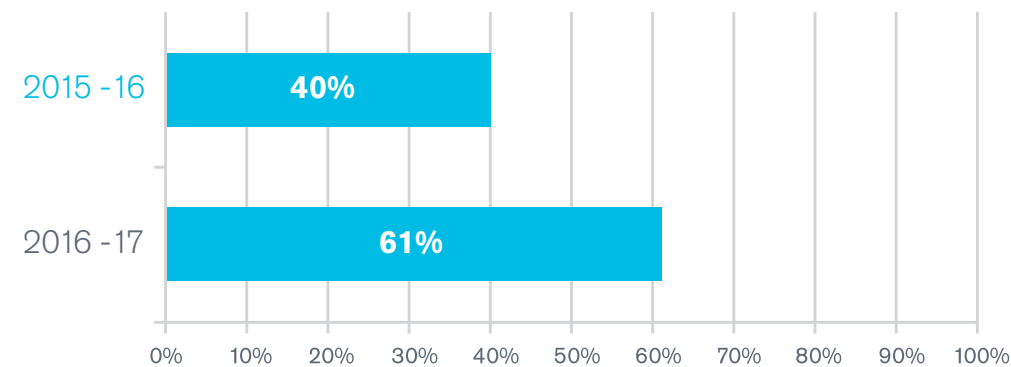
¹² Ceir rhagor o fanylion am yr arolwg yn Atodiad 1.

¹³ Cymraeg 2050: Miliwn o siaradwyr, Llywodraeth Cymru, 2017 (t52).

¹⁴ Yn cynnwys y galwadau lle trosglwyddwyd yr alwad ymlaen i'r derbynnydd o'r gwasanaeth awtomatig cychwynnol oedd yn galluogi dewis iaith.

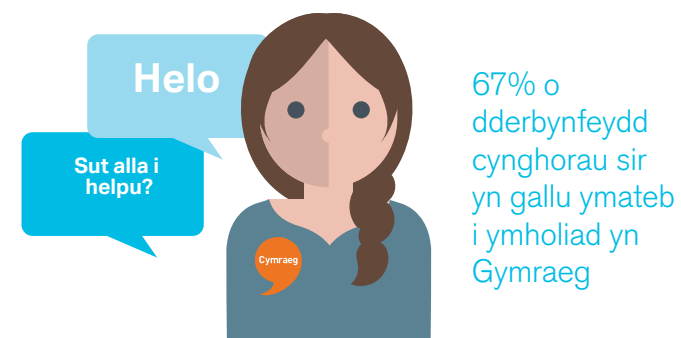
- 2.6 Roedd canran derbynfeydd cynghorau sir oedd yn gallu darparu ymateb i ymholiad Cymraeg yn 2016-17 21% yn uwch nag yn ystod 2015-16.

Defnyddio gwasanaethau derbynfa: darparu ymateb i ymholiad yn Gymraeg



Canran y derbynfeydd cynghorau sir oedd yn gallu darparu ymateb i ymholiad yn Gymraeg

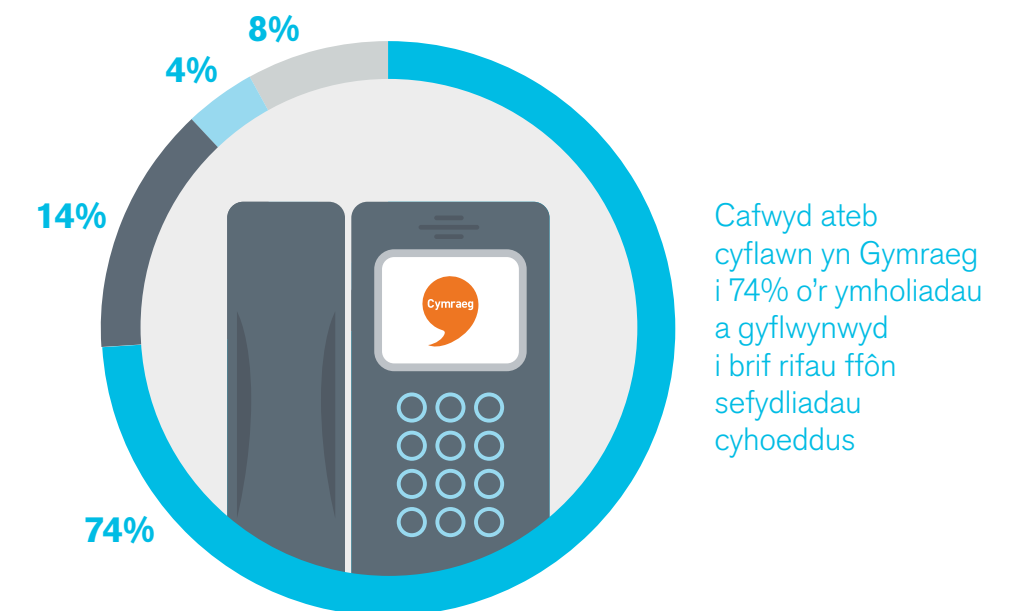
- 2.7 Yn ystod ymweliadau â derbynfeydd holl gynghorau sir Cymru, pob awdurdod parc cenedlaethol a Llywodraeth Cymru, canfu'r Comisiynydd fod aelod o staff ar gael i ddarparu gwasanaeth yn Gymraeg yn 67% ohonynt.¹⁵



¹⁵ Ymwelwyd â'r derbynfeydd yn ystod arolwg codi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg, gan laith Cyf. ar ran Comisiynydd y Gymraeg, 2017.

- 2.8 Llwyddwyd i dderbyn ymateb cyflawn i 74% o'r ymholiadau ffôn Cymraeg a gyflwynwyd i'r holl sefydliadau cyhoeddus yn yr arolwg ffôn, sef 160 o'r 216 galwad. Atebwyd yr ymholiad unai gan y derbynnydd a atebodd yr alwad neu gan swyddog arall yn sgil derbyn cynnig i drosglwyddo'r alwad i siaradwr Cymraeg.

Defnyddio gwasanaethau ffôn: derbyn ymateb Cymraeg i ymholiad Cymraeg



Cafwyd ateb cyflawn yn Gymraeg i 74% o'r ymholiadau a gyflwynwyd i brif rifau ffôn sefydliadau cyhoeddus

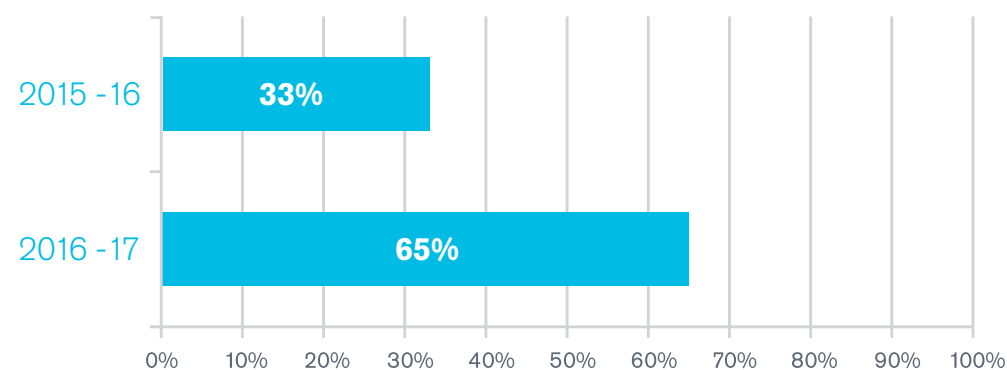
- Atebwyd yr ymholiad yn gyflawn yn Gymraeg
- Atebwyd yr alwad yn Gymraeg ond ni fu modd derbyn ymateb cyflawn
- Dim gwasanaeth Cymraeg ar gael o gwbl
- Trosglwyddwyd yr ymholiad i beiriant ateb

- 2.9 Mae dyletswydd ar ddeg sefydliad cyhoeddus sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 i ddelio â galwadau ffôn yn Gymraeg yn eu cyfanrwydd os yw'r galwr yn dewis hynny. Llwyddodd y deg i wneud hynny yn achos 93% o'r holl alwadau atebwyd ganddynt yn ystod arolwg ffôn y Comisiynydd.¹⁶

¹⁶ Wyth cyngor sir, un awdurdod parc cenedlaethol a Gweinidogion Cymru sy'n gweithredu safon 10, Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015. Ceir rhagor o fanylion am yr arolwg yn Atodiad 1.

2.10 Er nad yw'n ofynnol i'r holl sefydliadau cyhoeddus sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 ddarparu ymateb cyflawn yn Gymraeg i ymholiad ffôn, dylid nodi bod y ganran o'r galwadau ffôn lle llwyddwyd i wneud hynny 32% yn uwch nag yn 2015-16.¹⁷

Defnyddio gwasanaethau ffôn: derbyn ymateb Cymraeg i ymholiad Cymraeg



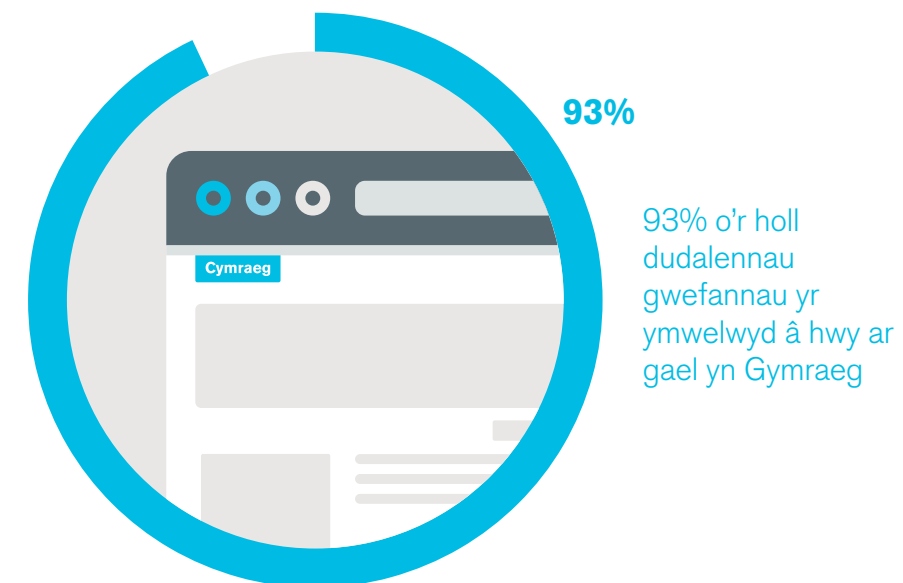
Canran yr ymholiadau ffôn atebwyd yn gyflawn yn Gymraeg gan gynghorau sir, awdurdodau parciau cenedlaethol a Gweinidogion Cymru

2.11 Mae canfyddiadau arolwg gwefannau'r Comisiynydd yn 2016-17 hefyd yn rhoi sicrwydd bod sefydliadau, wrth gynllunio eu darpariaeth ar-lein, yn rhoi ystyriaeth gynyddol i anghenion pobl sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg. Roedd 93% o dudalennau gwefannau'r sefydliadau cyhoeddus a arolygwyd ar gael yn Gymraeg, sef 3,042 o'r 3,285 tudalen. Roedd 53% o'r 104 sefydliad yn llwyddo i ddarparu pob un o'u tudalennau gwefan, o'r detholiad yr ymwelwyd â hwy, yn Gymraeg.¹⁸

¹⁷ Galwadau a atebwyd gan sefydliadau sy'n gweithredu safon 11a, Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015. Ceir rhagor o fanylion am yr arolwg yn Atodiad 1.

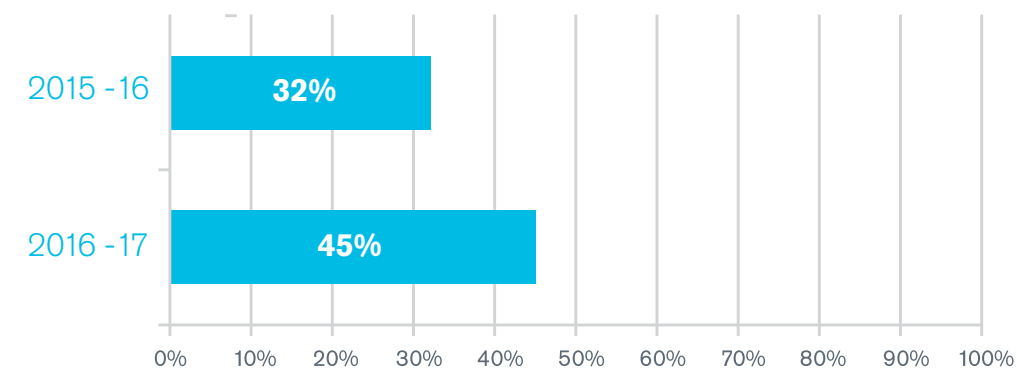
¹⁸ Ceir rhagor o fanylion am yr arolwg yn Atodiad 1.

Defnyddio gwasanaethau gwefannau: argaeledd tudalennau Cymraeg



2.12 Yn arolwg gwefannau 2015-16, saith o'r 22 cyngor sir oedd yn darparu pob un o'r tudalennau gwefan yr ymwelwyd â hwy yn Gymraeg. Yn 2016-17, roedd 10 o'r cynghorau sir yn darparu pob un o'r tudalennau yn Gymraeg, canran sydd 13% yn uwch. Un cyngor sir oedd â llai na 50% o'r tudalennau ar gael yn Gymraeg.¹⁹

Defnyddio gwasanaethau gwefannau: argaeledd tudalennau Cymraeg gwefannau cynghorau sir



Canran y cynghorau sir yn darparu pob un o'r tudalennau gwefan yr ymwelwyd â hwy yn Gymraeg

¹⁹ Ceir rhagor o fanylion am yr arolwg yn Atodiad 1.

Caiff gwasanaethau Cymraeg eu cynnig yn rhagweithiol yn gynyddol

Mae'r dewis rhagweithiol yn bwysig, yn enwedig gyda cyngorau sir ... Mae angen i'r cyhoedd wybod pa wasanaethau sydd ar gael yn Gymraeg fel bo nhw'n gallu manteisio arnyn nhw, yn lle bo ni'n gorfod mynd i'r drafferth o ofyn amdany'n nhw.



Ffynhonnell: Grwpiau trafod Comisiynydd y Gymraeg 2016

- 3.1 Yn syml, ystyr cynnig gwasanaeth yn rhagweithiol yw darparu'r gwasanaeth heb i rywun orfod gofyn amdano. Yng nghyswllt gwasanaeth Cymraeg, mae hynny'n golygu cynnig i rywun ddefnyddio'r Gymraeg, neu ddarparu'r gwasanaeth yn Gymraeg yn ddiofyn.
- 3.2 Ar yr wyneb, mae arddangos yn glir fod gwasanaethau ar gael yn Gymraeg yn ymddangos yn syml. Er enghraifft gellir cynnig dewis ar dudalen sblash gwefan, arddangos arwydd gweledol fel bathodyn neu boster, neu ofyn i dderbynnydd gyfarch yn Gymraeg neu'n ddwyieithog. Ond, er mwyn i sefydliad fod yn llwyddiannus wrth weithredu'r cynnig rhagweithiol, mae angen newid creiddiol i ddiwylliant y sefydliad. Rhaid i'r newid sicrhau bod gweithlu'r sefydliad yn cynnig gwasanaeth Cymraeg yn gyson a digymell, a'i fod yn peidio â chymryd yn ganiataol fod pobl sy'n siarad Cymraeg yn gallu mynegi eu hunain yn hyderus yn Saesneg neu eu bod yn fodlon derbyn eu gwasanaeth yn Saesneg.
- 3.3 Cytunodd 77% o'r bobl a oedd yn rhan o'r Arolwg Omnibws fod sefydliadau yn gofyn iddynt ym mha iaith yr oeddent yn dymuno delio â hwy ac yn cynnig gwasanaethau Cymraeg iddynt yn rhagweithiol, canran 3% yn uwch nag yn arolwg 2016.²⁰
- 3.4 Gwnaed sylwadau hefyd yn ystod y sgysiau yng ngrwpiau trafod y Comisiynydd ynghylch pwysigrwydd derbyn cynnig rhagweithiol i ddefnyddio'r Gymraeg. Roedd nifer yn cytuno ei fod yn rhoi hyder iddynt ddefnyddio'r iaith wrth ymwneud â sefydliadau cyhoeddus.

²⁰ Ceir rhagor o fanylion am yr arolwg yn Atodiad 1 (t.53).

Mae clywed Cymraeg yn gyntaf yn rhoi hyder i fi siarad Cymraeg o'r dechrau.

Mae yn help i weld y bathodyn iaith Gwaith... Dwi'n teimlo 'Gwych, dwi am allu siarad Cymraeg' yn lle 'Co ni'n mynd 'to'.



Ffynhonnell: Grwpiau trafod Comisiynydd y Gymraeg 2016

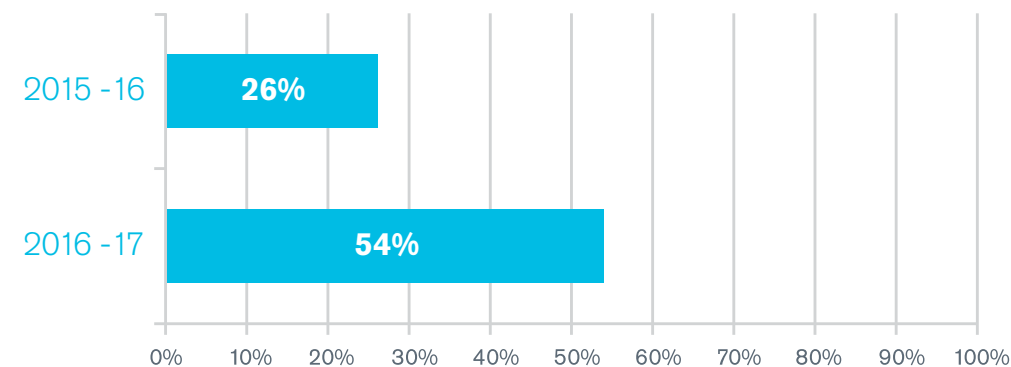
- 3.5 Yn ei strategaeth ar gyfer cyrraedd miliwn o siaradwyr Cymraeg erbyn 2050, mae Llywodraeth Cymru'n datgan y gellir newid y ffordd y cynigir gwasanaethau Cymraeg yn gyflym drwy helpu darparwyr gwasanaethau i fod mor rhagweithiol â phosibl wrth gynnig y Gymraeg.²¹
- 3.6 Tystia arolygon siopwr cudd y Comisiynydd yn 2016-17 fod nifer o sefydliadau cyhoeddus eisoes yn gweithredu'r egwyddor o gynnig rhagweithiol. Gwelwyd sefydliadau'n mabwysiadu dulliau i roi arwydd clir i bobl bod eu gwasanaethau ar gael yn Gymraeg, er enghraifft drwy arddangos arwydd ar gownter neu wal neu ofyn i aelodau staff mewn derbynfa wisgo bathodyn.
- 3.7 Yn ystod yr arolwg o wasanaethau derbynfa, gwelwyd bod 54% o dderbynfeydd yr holl gynghorau sir yr ymwelwyd â hwy'n arddangos arwydd oedd yn datgan bod croeso i ddefnyddio'r Gymraeg gyda'r ganran 28% yn uwch nac yn 2015-16. Ymwelwyd â lleoliadau yn cynnwys pob prif swyddfa, llyfrgelloedd, lleoliadau hamdden a lleoliadau addysg cymunedol.²² Deunydd iaith Gwaith a ddefnyddid yn y mwyafrif o'r derbynfeydd, ond roedd arwyddion gwahanol i'w gweld, megis 'Hapus i siarad Cymraeg', 'Dechreuwch bob sgwrs yn Gymraeg' a 'Mae gwasanaeth Cymraeg ar gael yma'.²³

²¹ Cymraeg 2050: Miliwn o siaradwyr, Llywodraeth Cymru 2017 (t.53).

²² Ymwelwyd â'r derbynfeydd yn ystod yr Arolwg codi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg gan iaith Cyf. ar ran Comisiynydd y Gymraeg. Yn 2015-16 roedd deunyddiau iaith Gwaith i'w gweld yn 26% o'r derbynfeydd ymwelwyd â hwy.

²³ Mae Comisiynydd y Gymraeg yn darparu nwyddau iaith Gwaith yn rhad ac am ddim er mwyn cynorthwyo sefydliadau i hybu cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru, megis bathodynau, cortynnau gwddf a phosteri.

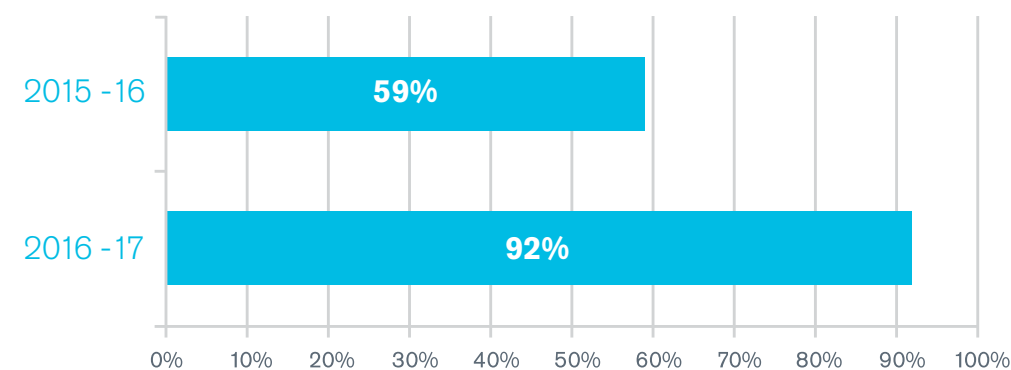
Defnyddio gwasanaethau derbynfa: arwydd gweledol bod gwasanaeth Cymraeg ar gael



Canran y derbynfeydd oedd yn arddangos arwydd yn nodi bod croeso i ddefnyddio'r Gymraeg

- 3.8 Gwelwyd bod canran y galwadau ffôn i gynghorau sir a atebwyd gan berson gyda chyfarchiad Cymraeg neu ddwyieithog 33% yn uwch nac yn 2015-16 - llwyddwyd i gyflawni hynny yn achos 92% o'r galwadau i brif rif ffôn neu ganolfan alwadau'r cynghorau.

Defnyddio gwasanaethau ffôn: cyfarchiad Cymraeg neu ddwyieithog



Canran y galwadau ffôn i gynghorau sir lle cafwyd cyfarchiad Cymraeg neu ddwyieithog gan berson

- 3.9 Gwneir defnydd cynyddol gan sefydliadau cyhoeddus o wasanaeth awtomatig i ateb galwadau ffôn lle gofynnir i'r galwr ddewis pa iaith y mae'n dymuno ei defnyddio. Atebwyd dros hanner y galwadau gan wasanaeth awtomatig ac erbyn diwedd y cyfnod arolygu roedd 55% o'r 73 sefydliad cyhoeddus oedd yn rhan o'r arolwg ffôn yn defnyddio gwasanaeth o'r math hwn. Cafwyd cyfarchiad Cymraeg neu ddwyieithog yn achos 90% o'r galwadau a atebwyd gan wasanaeth awtomatig.²⁴

Defnyddio gwasanaethau ffôn: derbyn cyfarchiad Cymraeg neu ddwyieithog gan wasanaeth awtomatig

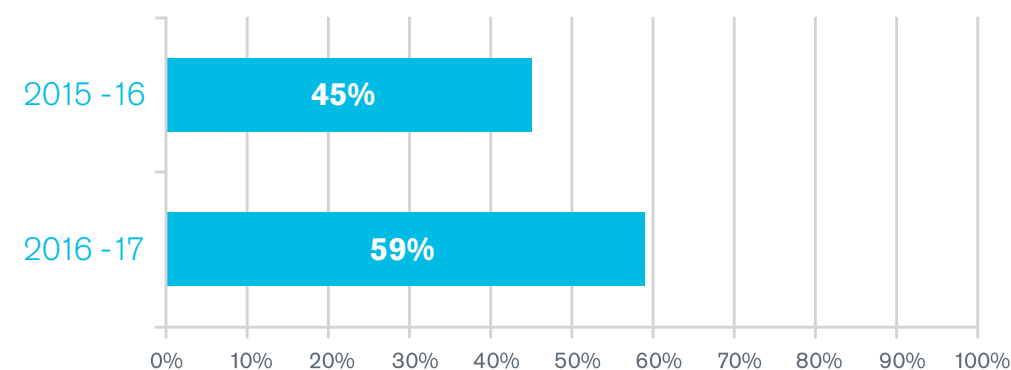


Cafwyd cyfarchiad Cymraeg neu ddwyieithog yn ystod 90% o'r galwadau i sefydliadau cyhoeddus a atebwyd gan wasanaeth ffôn awtomatig

²⁴ Ceir rhagor o wybodaeth am yr arolwg yn Atodiad 1 a 2.

3.10 Defnyddir gwefannau sefydliadau fwyfwy er mwyn chwilio am wybodaeth am wasanaethau. Mae defnyddio tudalen sblash (hynny yw, tudalen flaen sydd wedi ei chyhoeddi'n bwrpasol i gynnig dewisiadau cyn cael mynediad i brif wasanaethau gwefan) yn un ffordd o alluogi sefydliad i gynnig dewis iaith yn rhagweithiol i unigolion sy'n defnyddio'u gwefan. Roedd canran y cyngorau sir a oedd yn cyhoeddi tudalen sblash i gynnig dewis iaith ar eu gwefan 14% yn uwch nag yn 2015-16. Roedd 13 o'r 22 cyngor, sef 59%, bellach yn darparu'r cyfleuster i ddewis iaith ar gychwyn yr ymweliad â'u gwefan. Dylid nodi bod gwefannau rhai sefydliadau yn mynd i'r fersiwn Gymraeg yn ddiofyn, sydd yn ddull arall o gynnig y gwasanaeth Cymraeg yn rhagweithiol.

Defnyddio gwasanaethau gwefannau: tudalen sblash yn cynnig dewis iaith



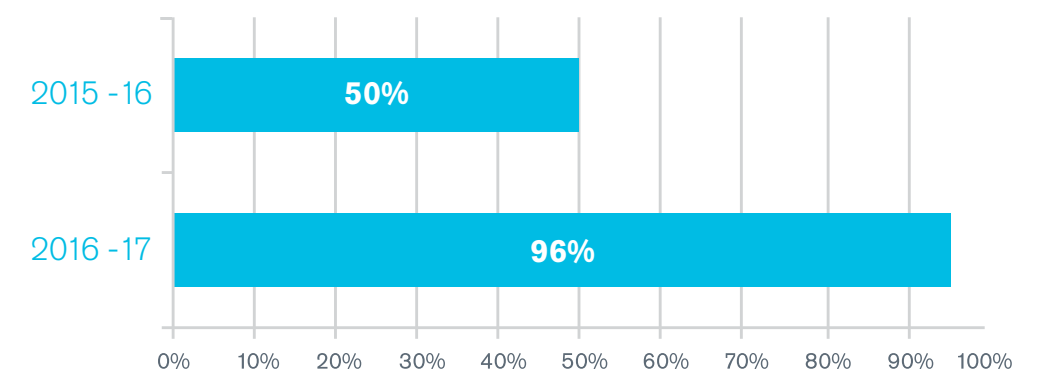
Canran gwefannau cyngorau sirol oedd â thudalen sblash i alluogi pobl i wneud dewis iaith cyn mynd i'r hafan

3.11 Canfu'r arolwg gwasanaethau ffôn fod sefydliadau'n rhoi gwybod yn syth fod gwasanaeth Cymraeg ar gael yn achos 88% o'r galwadau iddynt, ac felly nad oedd angen gofyn am gael defnyddio'r Gymraeg. Cafodd gwasanaeth Cymraeg ei gynnig naill ai gan neges Gymraeg neu ddwyieithog ar wasanaeth awtomatig, gan berson oedd yn gallu cynnig gwasanaeth Cymraeg, neu gan berson oedd yn gwneud cynnig rhagweithiol i drosglwyddo'r alwad i swyddog a allai ddarparu gwasanaeth yn Gymraeg.

3.12 Gwelwyd bod canran y galwadau ffôn i gynghorau sir pan nad oedd angen gofyn am gael defnyddio'r Gymraeg pan atebwyd yr alwad 46% yn uwch nac yn 2015-16. Cafwyd cynnig defnyddio'r Gymraeg yn syth yn achos 96% o'r galwadau.

3.13 Mae'r data'n adlewyrchu bod nifer sylweddol o gynghorau wedi cyflwyno gwasanaeth awtomatig i ateb y ffôn: mae hyn yn rhannol gyfrifol am y cynnydd yn y ganran o alwadau lle ceir cynnig dewis iaith ar y pwynt cyswllt cyntaf.

Defnyddio gwasanaethau ffôn: cynnig dewis iaith i'r galwr yn syth



Canran y galwadau i'r cynghorau sir oedd yn cynnig dewis iaith yn syth

3.14 Mae'r profiadau a gafwyd yn ystod arolygon profi gwasanaethau'r Comisiynydd felly'n cyd-fynd â barn siaradwyr Cymraeg fu'n rhan o'r Arolwg Omnibws a safbwyntiau mynychwyr grwpiau trafod y Comisiynydd. Mae nifer o'r prif sefydliadau cyhoeddus yng Nghymru wedi mabwysiadu ymddygiad rhagweithiol wrth ddarparu gwasanaethau i bobl sy'n defnyddio'r Gymraeg ac mae staff rheng flaen yn llwyddo i roi arwyddion clir i ddinasyddion bod croeso iddynt ddefnyddio'r Gymraeg, ac yn sgil hynny yn hybu defnydd o'r Gymraeg.

Mae sefydliadau'n cyflwyno gweithdrefnau newydd i'w galluogi i weithredu gofynion safonau'r Gymraeg

- 4.1 Mae ansawdd ac effeithiolrwydd gwasanaethau Cymraeg yn dibynnu'n helaeth ar allu sefydliadau i sicrhau bod nifer digonol o staff sydd â'r sgiliau iaith priodol yn y swyddi iawn. Un o brif negeseuon adroddiad sicrwydd y Comisiynydd yn 2015-16 oedd bod angen i sefydliadau cyhoeddus gynllunio'u gweithluoedd yn effeithiol i'w galluogi i ddarparu gwasanaethau Cymraeg.²⁵
- 4.2 Rhwng mis Hydref 2016 a mis Ionawr 2017, trefnodd y Comisiynydd gyfres o weithdai gyda'r nod o ysgogi sefydliadau i ymateb i ganfyddiadau'r Comisiynydd yn adroddiad sicrwydd 2015-16 a gweithredu arferion cadarn o ofyn am sgiliau Cymraeg wrth recriwtio. Mynychwyd y gweithdai gan uwch swyddogion adnoddau dynol a chynllunio'r gweithlu 81 o sefydliadau cyhoeddus.
- 4.3 Mae gweithdrefn recriwtio newydd fabwysiadwyd gan yr Adran Gwaith a Phensiynau yn ystod 2016-17 yn dangos sut y gall sefydliad ymateb i'r angen i gynyddu sgiliau Cymraeg ei weithlu er mwyn cyflenwi gwasanaethau yn Gymraeg:

Trin y Gymraeg fel sgil wrth recriwtio

Sefydlwyd Grŵp Gorchwyl a Gorffen o fewn yr Adran Gwaith a Phensiynau i ystyried a thrafod sut y byddent yn goresgyn y problemau maent wedi eu cael wrth geisio recriwtio siaradwyr Cymraeg ac i adnabod y cyfleoedd gorau i ddenu cynifer o ymgeiswyr addas â phosibl i ymgeisio am swyddi.

Yn sgil hynny penderfynwyd defnyddio safleoedd swyddi ar-lein Cymraeg i hysbysebu swyddi gwag, defnyddio cyfryngau cymdeithasol fel Twitter a Facebook, a marchnata'r swyddi gwag i gwsmeriaid, sef pobl oedd wedi defnyddio gwasanaethau'r Canolfannau Gwaith i geisio cyflogaeth, sydd â sgiliau iaith Gymraeg, ac amlinellu'n glir y gofynion a'r disgwyliadau o'r rôl yn y swydd ddisgrifiad.

²⁵ Amser gosod y safon: Portread o brofiadau pobl sy'n defnyddio'r Gymraeg, Adroddiad Sicrwydd 2015-16 Comisiynydd y Gymraeg.

Cynhaliwyd ymgyrch i recriwtio Anogwyr Gwaith oedd yn siaradwyr Cymraeg i'r Canolfannau Gwaith ledled Cymru yn gynnar yn 2017. Profodd yr ymgyrch yn llwyddiannus gan iddi ddenu 245 o geisiadau gan siaradwyr Cymraeg. Gwahoddwyd 122 o ymgeiswyr i gyfweiliad ac roedd 53 o ymgeiswyr yn cwrdd â'r safon ofynnol. Mae'r unigolion naill ai wedi dechrau, yn aros am ddyddiad dechrau neu'n cael eu cadw ar restr wrth gefn ar gyfer cyfleoedd yn y dyfodol yn y lleoliadau y maent wedi mynegi diddordeb ynddynt.

Oherwydd llwyddiant y weithdrefn newydd, o hyn ymlaen bydd yr Adran Gwaith a Phensiynau yn hysbysebu am Anogwyr Gwaith sy'n siarad Cymraeg yn gyntaf, cyn cynnal ymarfer recriwtio cyffredinol.

- 4.4 Yn unol â gofynion Rheoliadau Safonau'r Gymraeg, rhaid i sefydliadau gadw cofnod o nifer y swyddi newydd a'r swyddi gwag sydd, yn sgil cynnal asesiad, yn cael eu categorioedd fel swyddi sy'n gofyn bod sgiliau Cymraeg yn hanfodol, dymunol, bod angen dysgu Cymraeg neu nad yw sgiliau Cymraeg yn angenrheidiol.²⁶
- 4.5 Yn ystod arolwg swyddi'r Comisiynydd yn 2016-17, cofnodwyd gwybodaeth am dros bedair mil o swyddi a hysbysebwyd yn y sector cyhoeddus.²⁷ Cafodd gofynion sgiliau hanfodol eu cynnwys wrth hysbysebu 15% ohonynt, sef 615 swydd. Hysbysebwyd 52% o swyddi gyda sgiliau Cymraeg yn ofyniad dymunol, sef 2,076 swydd.
- 4.6 Roedd canran y swyddi a hysbysebwyd gan y 26 sefydliad sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 a oedd yn nodi bod sgiliau Cymraeg yn hanfodol 9% yn uwch nac yn 2015-16.²⁸ Hysbysebwyd 25% ohonynt, sef 543 swydd, gyda gofynion sgiliau hanfodol yn 2016-17, o gymharu â 16% o swyddi yn 2015-16. Mae'n debygol felly bod cynnydd wedi bod yn nifer yr asesiadau a wnaed lle casglwyd bod sgiliau Cymraeg yn hanfodol er mwyn cyflawni swydd.

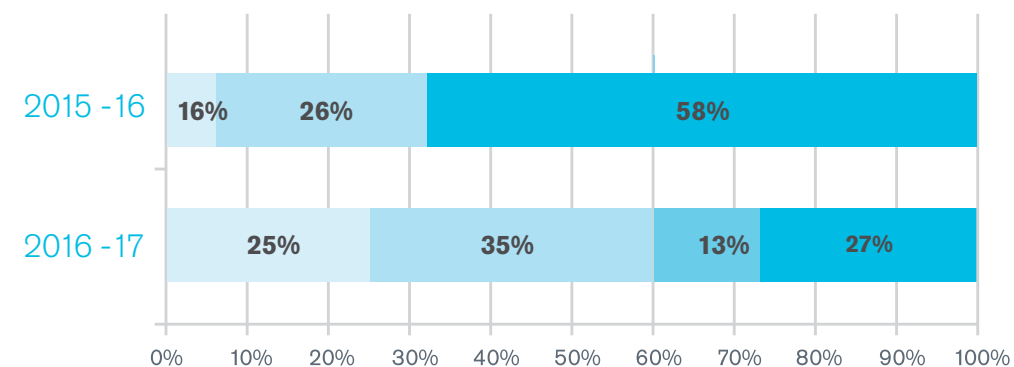
²⁶ Safon 136, Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015.

²⁷ Ceir rhagor o wybodaeth am yr arolwg yn Atodiad 1.

²⁸ 22 cyngor sir, Gweinidogion Cymru a 3 awdurdod parc cenedlaethol.

4.7 Gwelwyd hefyd fod canran y swyddi a hysbysebwyd gan gynghorau sir gyda sgiliau Cymraeg yn ofyniad dymunol 9% yn uwch nac yn 2015-16. Roedd hyn yn wir am 755 swydd, sef 35% o'r swyddi a gofnodwyd.

Gofynion sgiliau Cymraeg swyddi a hysbysebwyd gan gynghorau sir

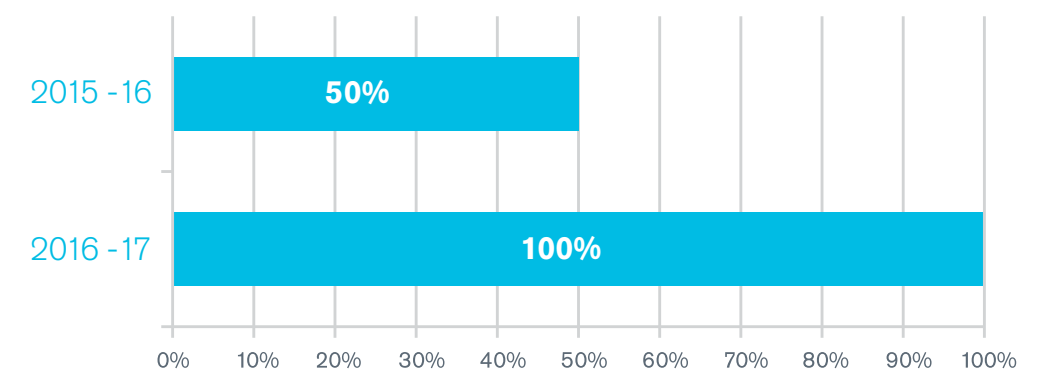


Canran y swyddi a hysbysebwyd gan gynghorau sir gyda gofynion sgiliau Cymraeg yn 2016-17

- hanfodol
- dymunol
- disgrifiad arall
- dim sgiliau

4.8 Yn 2016-17, llwyddodd pob un o'r cynghorau sir i hysbysebu swyddi gyda rhywfaint o ofynion sgiliau Cymraeg - cam allweddol ymlaen o ystyried bod arolwg 2015-16 wedi dangos na chafodd unrhyw ofynion sgiliau Cymraeg eu cynnwys yn hysbysebion swyddi, manylebau person a disgrifiadau swydd 11 o'r 22 cyngor sir. Mae hyn yn awgrymu bod asesiadau o anghenion sgiliau Cymraeg yn cael eu cynnal gan y cynghorau sir yn sgil gosod safonau'r Gymraeg.²⁹

Cynghorau sir yn pennu gofynion sgiliau Cymraeg wrth hysbysebu swyddi



Canran y cynghorau sir yn hysbysebu swyddi gyda gofynion sgiliau Cymraeg 2016-17

²⁹ Yn unol â safonau 136 a 136A Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015.

- 4.9 Mae sylwadau arweinydd un o gynghorau sir mwyaf Cymru wrth iddo gyhoeddi adroddiad blynyddol safonau'r Gymraeg yn arwydd o'r awydd ymysg sefydliadau i ymateb yn gadarnhaol i heriau'r gyfundrefn newydd:

'Dros y 25 mlynedd ddiwethaf mae nifer y siaradwyr Cymraeg yng Nghaerdydd wedi mwy na dyblu ac rydym eisiau adeiladu ar hynny a chwarae ein rhan yn cefnogi gweledigaeth Llywodraeth Cymru i gyrraedd miliwn o siaradwyr Cymraeg erbyn 2050. Mae safonau'r Gymraeg, yn ogystal â'n strategaeth Caerdydd Ddwieithog, yn mynd i fod yn allweddol er mwyn cyflawni hyn.

Rydym eisoes wedi gwneud cynnydd ar y daith i ddod yn brifddinas wirioneddol ddwyieithog, fel sefydliad yn ogystal â thrwy'r ddinas. Fodd bynnag, mae heriau yn bodoli o hyd ac rydym yn gweithio'n galed ar draws yr awdurdod, a chyda'n partneriaid hefyd, i hybu a hyrwyddo defnydd o'r Gymraeg.'

**Y Cynghorydd Huw Thomas,
Arweinydd Cyngor Dinas Caerdydd**

Rhan 2: Er bod pethau'n gwella mae gwaith pellach i'w wneud

Barn y Comisiynydd

Mae lle i wella mewn rhai sectorau a rhai ardaloedd a lle mae dyletswyddau newydd wedi eu gosod. Trwy ddyfalbarhau y bydd sefydliadau'n llwyddo i gydymffurfio â'r safonau ac, yn sgil hynny, sicrhau bod ansawdd profiadau dinasyddion sy'n defnyddio'r Gymraeg yn gwella.

Yn gyson, rwyf yn clywed pobl yn sôn am ddiffygion gwasanaethau'r sector iechyd sy'n cadarnhau pwysigrwydd cyflwyno Rheoliadau Safonau'r Gymraeg ar gyfer y sector hwnnw.

Dylai sefydliadau cyhoeddus ei gwneud hi'n amlwg i bobl sy'n defnyddio'r Gymraeg pa hawliau i wasanaeth sydd ganddynt a sut gellir cysylltu â'r sefydliad i gwyno os nad ydynt ar gael fel y dylent. Yn achos nifer o sefydliadau, nid yw'r pethau sylfaenol hyn yn amlwg i'r dinesydd ac mae pobl yn troi ataf am gymorth ac i geisio datrysiaid. Ar brydiau, mae'n cymryd hyder a dyfalbarhad i gwyno yn uniongyrchol wrth sefydliad ac mae'n bwysig i'r llwybr fod yn un hwylus i'r dinesydd sy'n ceisio gwasanaeth Cymraeg. Dyna pam fod fy ngallu i weithredu ar ran y cyhoedd trwy ymchwilio i gwynion mor bwysig.

Er bod cynnydd i'w weld o ran darpariaeth rhai gwasanaethau Cymraeg, mae rhagor eto i'w wneud i sicrhau eu bod ar gael fel y dylent

- 5.1 Er bod tystiolaeth o sawl ffynhonnell yn cadarnhau bod cynnydd o ran darpariaeth gwasanaethau Cymraeg, adroddodd aelodau grwpiau trafod y Comisiynydd fod eu profiadau hwy wrth ddefnyddio'r Gymraeg yn parhau'n llai ffafriol na phe baent yn defnyddio'r Saesneg.



Ffynhonnell: Grwpiau trafod Comisiynydd y Gymraeg 2016

- 5.2 Mae'r ystadegau canlynol sy'n deillio o arolygon y Comisiynydd yn rhoi enghreifftiau o ble y mae angen gwella:

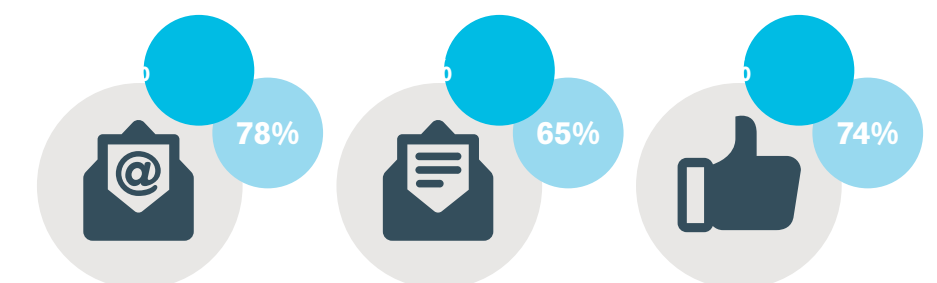
Gwefannau 53% o'r holl sefydliadau cyhoeddus a arolygwyd oedd yn darparu pob un o'r tudalennau gwefan yr ymwelwyd â hwy yn Gymraeg fel y dylent. Tri chyngor sir yn unig oedd yn cynnal pob un o'r tudalennau gwefan yr ymwelwyd â hwy yn gyflawn yn Gymraeg a Saesneg.³⁰

Ffôn 40% o'r galwadau i 16 cyngor sir a atebwyd gan dderbynnydd oedd yn allu cynnal sgwrs ddigonol yn Gymraeg er mwyn deall natur yr ymholiad a throsglwyddo'r alwad yn llwyddiannus i swyddog arall priodol, fel sy'n ofynnol.³¹

Cafodd 8% o'r galwadau i brif rif ffôn neu ganolfan alwadau sefydliadau cyhoeddus eu hateb gan berson yn Saesneg yn unig.

Gohebiaeth Ni dderbyniwyd ymateb i 31% o'r ohebiaeth a anfonwyd yn Gymraeg yn ystod yr arolwg gohebiaeth. Roedd pobl ychydig yn llai tebygol o dderbyn ymateb i e-byst, llythyron a negeseuon ar Facebook wrth ddefnyddio'r Gymraeg.

Defnyddio gwasanaethau gohebiaeth: derbyn ymateb i ohebiaeth Gymraeg o gymharu â'r Saesneg



Mae sefydliadau'n llai tebygol o ymateb i ohebiaeth Gymraeg mewn sawl cyfrwng:

E-bost	● 74% Cymraeg yn derbyn ateb	● 78% Saesneg
Llythyr	● 60% Cymraeg yn derbyn ateb	● 65% Saesneg
Facebook	● 73% Cymraeg yn derbyn ateb	● 74% Saesneg

³⁰ Ceir rhagor o fanylion am yr arolwg yn Atodiad 1.

³¹ 16 o'r 22 cyngor sir sy'n gweithredu Safon 11a, Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015.

Cyfyngau Cymdeithasol

23% o gyfrifon Twitter sefydliadau cyhoeddus oedd yn darparu gwasanaeth cyfatebol yn Gymraeg ac yn Saesneg, naill ai mewn un cyfrif dwyieithog neu gyfrifon Cymraeg a Saesneg ar wahân. Defnyddir y cyfrifon gan amlaf ar gyfer rhannu gwybodaeth, newyddion, digwyddiadau ac ail-drydar negeseuon sefydliadau eraill.

15% o'r 26 sefydliad sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 oedd yn cydymffurfio â gofynion y safonau perthnasol a osodwyd arnynt yng nghyswllt eu cyfrifon Twitter.³²

Roedd darpariaeth cyfrifon Facebook sefydliadau, sy'n cael eu defnyddio'n llai aml ganddynt na'u cyfrifon Twitter, ychydig yn well. 29% o gyfrifon Facebook oedd yn darparu gwasanaeth Cymraeg cyfatebol.

32% o'r sefydliadau sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 oedd yn cydymffurfio â gofynion y safonau perthnasol a osodwyd arnynt yng nghyswllt eu cyfrifon Facebook.³³

- 5.3 Canfu'r arolwg i wasanaethau cyfyngau cymdeithasol fod pob un o'r 26 sefydliad sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 wedi dangos bod y gallu ganddynt i osod negeseuon yn Gymraeg ar y cyfyngau cymdeithasol ond nad oeddent yn gwneud hynny'n gyson. Mae enghreifftiau o gynghorau'n llwyddo i gynnal cyfrifon sy'n darparu gwasanaeth cyfartal gyda chyfrif dwyieithog a chyfrifon Cymraeg a Saesneg ar wahân, sy'n dangos bod modd cynnal gwasanaeth llwyddiannus y naill ffordd neu'r llall.
- 5.4 O safbwynt y sector iechyd, mae egwyddor y cynnig rhagweithiol wedi ei mabwysiadu ers 2012 pan gyhoeddwyd y fframwaith strategol 'Mwy na geiriau' gan Lywodraeth Cymru. Er hyn, nid yw sylwadau aelodau grwpiau trafod y Comisiynydd yn rhoi sicrwydd bod y cysyniad wedi'i wreiddio eto yn niwylliant sefydliadau'r sector.

³² Ceir rhagor o fanylion am yr arolwg yn Atodiad 1.

³³ Mwy na geiriau ..., Llywodraeth Cymru, 2012.

Yn yr ysbyty mae'n amhosibl defnyddio'r Gymraeg. Pan dwi'n mynd i'r apwyntiad, dwi'n dweud 'Bore da, mae gen i apwyntiad'; mae popeth yn Saesneg ar ôl hynny. Mae'n digwydd bob tro. Os wyt ti'n mynd i apwyntiad meddygol, dwyt ti ddim eisiau cwyno...

Roeddwn i yn yr ysbyty, a'r nyrsys yn dod i mewn a dweud 'Bore da', yn gwisgo lanyards, ond wedyn yn troi i'r Saesneg, gan ddweud 'I went to a Welsh school but I don't use it'. Mae angen cefnogaeth aryn nhw i godi eu hyder i ddefnyddio'r Gymraeg yn y gwaith.

Fe dreuliais i bum awr yng nghanolfan ddamweiniau yn yr ysbyty y dydd o'r blaen... Roedd un o'r nyrsys â bathodyn Cymraeg, a wedes i 'O, chi'n siarad Cymraeg?' ac mi atebodd 'Oh, no - this is the only uniform they could give me.'

Ar ôl symud tŷ mi wnes i drïo cofrestru hefo'r bwrdd iechyd a chymryd wythnosau i ffeindio allan pa feddygfeydd oedd gan feddyg Cymraeg. Roedd y meddyg Cymraeg tu allan i'r dalgylch - sôn am broblemau cofrestru ges i - ond mae o wedi 'nerbyn i achos 'mod i wedi mynnu rhywun sy'n siarad Cymraeg.

Mae pobl hŷn yn eu wythdegau, nawdegau, yn mynd i mewn i ysbytai a chartrefi preswyl a does 'na ddim modd iddyn nhw gal sgwrs yn Gymraeg. Ro'n i ar y Cyngor Iechyd Cymuned am 8 mlynedd, ac roedden ni'n derbyn cwynion byth a beunydd.



5.5 Fel sy'n cael ei nodi yn strategaeth Llywodraeth Cymru, *Cymraeg 2050: Miliwn o siaradwyr*, gallai newid arferion yn y sector iechyd a gwasanaethau cymdeithasol wneud cyfraniad gwerthfawr i nod y strategaeth o gynyddu defnydd o'r Gymraeg gan fod bron i 200,000 o staff yn darparu gwasanaethau yn y sector yng Nghymru a chleifion yn dod i gyswllt â'r gwasanaeth 20 miliwn o weithiau'r flwyddyn.³⁴

5.6 Mae'r data canlynol sy'n deillio o arolygon y Comisiynydd yn rhoi enghreifftiau o ble mae angen gwella:

Gohebiaeth 30% o'r ohebiaeth Gymraeg anfonwyd at Fyrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau GIG Cymru dderbyniodd ymateb, o gymharu â 40% o'r ohebiaeth anfonwyd yn Saesneg. Derbyniwyd ymateb Saesneg i 17% o'r darnau o ohebiaeth a anfonwyd yn Gymraeg.

Gwefannau Nid oedd 55% o dudalennau Cymraeg gwefannau Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau GIG Cymru yn cyfateb â'r Saesneg neu mi roeddent yn cynnwys gwallau. Mae hyn yn ganran sylweddol uwch na'r 18% ar gyfer tudalennau gwefannau'r holl sefydliadau a arolygwyd.

5.7 Mae safonau'r Gymraeg yn gosod dyletswydd ar sefydliadau cyhoeddus i asesu anghenion sgiliau Cymraeg swyddi newydd a swyddi gwag a nodi hynny wrth eu hysbysebu. Adroddwyd eisoes bod arolwg swyddi'r Comisiynydd yn awgrymu bod arferion cynghorau sir yn newid yn sgil cyflwyno safonau'r Gymraeg gan fod cynnydd i'w gael yn nifer y swyddi hysbysebwyd gyda gofynion sgiliau hanfodol.

5.8 Fodd bynnag, ni welwyd yr un math o gynnydd gan Fyrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau GIG Cymru, nad ydynt eto yn gweithredu safonau'r Gymraeg. Mae'r ganran o swyddi a hysbysebwyd gyda sgiliau Cymraeg yn ofyniad hanfodol yn parhau'n isel ar 1%, sef 13 o'r 1,492 o swyddi a gofnodwyd. Mae'n ganran sylweddol is nag unrhyw sector arall a arolygwyd, ac nid yw'n arddangos unrhyw newid ers 2015-16. Awgryma hyn nad yw'r sector iechyd wedi mabwysiadu arferion newydd o ran asesu gofynion swyddi.

5.9 Gan droi sylw at un o amcanion safonau'r Gymraeg, sef sicrhau mwy o gysondeb o ran y gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael i bobl ledled Cymru, mynegwyd barn gan fynychwyr grwpiau trafod y Comisiynydd, er bod profiadau cadarnhaol i'w cael mewn rhai

mannau, nad ydynt i'w cael ymhob rhan o Gymru. Maent o'r farn fod lle mae person yn byw'n parhau i ddylanwadu ar y cyfleoedd sydd ar gael i ddefnyddio'r Gymraeg.

O'dd gofyn i fi fynd ar gwrs ymwybyddiaeth cyflymder, ond i gael y cwrs yn Gymraeg byddai'n rhaid i mi fynd i'r gogledd. Dwi'n derbyn na fydd ar gael yn Aberdâr, ond mae gogledd Cymru'n afresymol.

Os dwi'n gwasgu'r botwm Cymraeg ar y ffôn, dwi'n gorfod aros 15 munud. Fyddai hynny ddim yn digwydd yn Saesneg. Pam ddylen i fodloni dim ond am fy mod i'n byw yn y de-ddwyrain? Dylai'r safonau fod yn gyson reit drwy Gymru ... Ddylia lle dan ni'n byw ddim bod yn ffactor; dylia gwasanaethau Cymraeg gael eu cynnig ym mhob sir.

Ar ôl profiad o symud i fyw dwi wedi gweld gwahaniaeth, er 'mod i'n byw yn yr un sir o hyd a'r un bwrdd iechyd yn gyfrifol am y gwasanaethau... Yn yr hen feddygfa ro'n nhw'n gofyn drwy ba iaith o'ch chi moyn iddyn nhw gysylltu; dyw'r feddygfa newydd ddim cystal. Dyn nhw ddim yn defnyddio'r un systemau felly doedd cofnod o ddewis iaith rhywun ddim yn cael ei drosglwyddo... Mae 'na le i wella.

Mae profiadau yn y cyngor sir drws nesaf yn hollol wahanol. Hyd yn oed pan dach chi'n pwyso i siarad hefo rhywun yn Gymraeg dach chi'n dueddol o gael rhywun yn Saesneg. Rydach chi'n gofyn a dach chi'n cael 'Wnawn ni ffeindio rhywun i ffonio chi'n ôl... Mae 'na oedi bob tro. Dyn nhw ddim yn ateb e-byst, dyn nhw ddim yn ateb tweets - ma' nhw'n siomedig.

³⁴ *Cymraeg 2050: Miliwn o siaradwyr*, Llywodraeth Cymru, 2017.

Mae angen gwella ansawdd gwasanaethau Cymraeg

- 6.1 Wrth geisio ennyn hyder dinasyddion a'u hannog i ddefnyddio'r Gymraeg, rhaid ystyried ansawdd y gwasanaeth yn ogystal â'i argaeledd. Mae ansawdd yn greiddiol i'r profiad, ac ni ddylai'r ffaith fod y dinesydd yn dewis defnyddio'r Gymraeg arwain at dderbyn gwasanaeth o ansawdd eilradd.
- 6.2 Gall ansawdd olygu pethau gwahanol i wahanol bobl - mae'n dibynnu ar amgylchiadau'r unigolyn a'r math o wasanaeth y mae'n ei ddefnyddio. Mae natur y gwasanaeth weithiau'n golygu bod iaith yn greiddiol i'w ansawdd, megis yn achos gwasanaethau gofal. Dro arall mae ansawdd gwasanaeth yn ddibynnol ar ymddygiad ac ymagwedd y darparwr; gall hefyd ymwneud â sicrhau cywirdeb.

Dach chi'n ffonio'r cyngor ac ma 'na neges pwyswch 2 am Gymraeg. Dach chi'n pwyso 2 ac ma'r person yn siarad Saesneg hefo chi ac erbyn dach chi drwadd i rywun sydd yn siarad Cymraeg, mae'r amser wedi costio.

Mae'n nhw'n rhoi arwyddion parhaol i fyny yn ddwyieithog fel maen nhw fod i, ond unrhyw arwydd dros dro mae o'n uniaith Saesneg yn aml iawn.

Dwi'n gwybod bod yna ffurflen ar gael yn ddwyieithog a pan dach chi'n gofyn am un Gymraeg, maen nhw'n dweud 'O sori, maen nhw gyd wedi mynd - wnewch chi ddod nôl mewn pythefnos?'

Pan wnes i ffonio'r cyngor, wnes i wasgu'r botwm Cymraeg am 'mod i wedi cael y dewis, ond gorfod i mi roi ffôn lawr ar ôl dal am yn hir.

Google Translate mae'r cyngor yn ddefnyddio i drydar yn Gymraeg.



Ffynhonnell: Grwpiau trafod Comisiynydd y Gymraeg 2016

- 6.3 Mae arolygon siopwr cudd y Comisiynydd yn ystod 2016-17 yn ategu sylwadau aelodau grwpiau trafod y Comisiynydd ac yn tystio nad yw ansawdd y gwasanaeth Cymraeg a gynigir bob amser fel y dylai fod.
- 6.4 Canfu'r arolwg gwefannau fod 96% o'r sefydliadau cyhoeddus yn yr arolwg yn cynnwys botwm dewis iaith ar y tudalennau ymwelwyd â hwy, y ganran 15% yn uwch nac yn 2015-16. Ond nid yw'r botwm bob amser yn gweithio nac yn gwireddu ei bwrpas o hwyluso defnyddio'r naill iaith a'r llall, sy'n golygu y caiff y Gymraeg ei thrin yn llai ffafriol.
- 6.5 Yn achos un cyngor sir, roedd clicio'r botwm dewis iaith yn arwain at gyfieithiad gan Google Translate o'r dudalen Saesneg; roedd enghreifftiau niferus hefyd o wefannau lle'r oedd clicio'r botwm dewis iaith yn arwain y defnyddiwr at dudalen hafan y wefan yn yr iaith arall yn hytrach nag i'r dudalen gyfatebol. Roedd gwefan arall yn cynnwys botwm dewis iaith ar dudalennau Cymraeg y wefan, ac felly'n caniatáu i'r defnyddiwr newid iaith i'r Saesneg, ond nid oedd botwm ar y tudalennau Saesneg yn rhoi dewis i newid o'r Saesneg i'r Gymraeg.

- 6.6 Roedd tudalennau sydd angen eu diweddaru'n gyson - megis rhestrau neu gofrestrau - yn llai tueddol o fod ar gael yn Gymraeg. Sylwyd bod gwybodaeth megis dyddiadau a phrisiau heb eu diweddaru mewn sawl achos. Canfu'r arolwg fod tudalennau ag elfennau technegol - megis teclynnau chwilio, neu offer ar-lein megis adnodd talu neu ffurflenni cyfeirio - yn llai tueddol o fod ar gael yn Gymraeg. Roedd dolenni ar goll ar dudalennau Cymraeg a chynnwys heb ei ddiweddaru, nid oedd hynny'n wir yn achos y tudalennau Saesneg cyfatebol. Nid oedd atodiadau ar ffurf PDF ar gael yn Gymraeg bob amser er bod rhywun yn eu cyrchu o ochr Gymraeg y wefan.
- 6.7 Yn achos rhai gwefannau, dim ond trwy fynd i'r dudalen gyfatebol ar y wefan Saesneg yn gyntaf ac yna pwyso'r botwm dewis iaith yr oedd modd cael mynediad at y tudalennau Cymraeg.
- 6.8 Nodwyd gan aelodau o grwpiau trafod, ac mi ganfuwyd yn ystod arolwg codi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg y Comisiynydd hefyd, fod staff sefydliadau yn gwisgo bathodyn a oedd yn rhoi'r argraff eu bod yn medru darparu'r gwasanaeth yn Gymraeg ond nad oedd y sgiliau ganddynt i wneud hynny.
- 6.9 Ychydig dros hanner derbynfeydd cynghorau sir oedd yn arddangos arwydd eu bod yn medru darparu gwasanaeth yn Gymraeg, er bod y safonau'n ei gwneud yn ofynnol i bob un ohonynt wneud hynny a bod deunyddiau parod ar gael yn hwylus ac am ddim.³⁵
- 6.10 Wrth fesur ansawdd gwasanaeth mae'r ymddygiad a ddangosir tuag at y dinesydd sy'n derbyn y gwasanaeth yn elfen hanfodol ac mae hynny'n cael ei adlewyrchu yn y safonau proffesiynol sy'n cael eu gosod ar weithwyr y sector cyhoeddus mewn sawl maes trwy rhoi pwyslais ar ddangos parch. Gwnaed sylwadau gan nifer o aelodau'r grwpiau trafod ynghylch y modd yr oedd eu dewis i ddefnyddio'r Gymraeg yn arwain at ymddygiad gan y sefydliad oedd yn gwneud iddynt deimlo yn israddol.

³⁵ Mae Comisiynydd y Gymraeg yn darparu nwyddau iaith Gwaith yn rhad ac am ddim er mwyn cynorthwyo sefydliadau i hybu cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru, megis bathodynnau, cortynnau gwddf a phosteri.

Roedd y person ar ben arall y ffôn yn meddwl mai tynnu coes oeddwn i wrth gwyno am y gwasanaeth Cymraeg.

'Why do you want it in Welsh? Would you like me to explain it to you?'

Dach chi'n teimlo'n isel-radd yn aml iawn, achos dach chi'm yn cael ymateb yn y Gymraeg.

Cwestiwn twp hefyd ydy, pan dach chi'n siarad yn Gymraeg mae nhw'n gofyn 'Do you want to speak to someone in Welsh?' Mae o'n amlwg yn dydi?! Ond mae'n cael ei ofyn yn aml iawn.

Mae e'n rhwystredig tu hwnt... Mae e' fel petaen ni'n ddinasyddion ail ddosbarth.



- 6.11 Nodwyd yn adroddiad sicrwydd y Comisiynydd yn 2015-16 fod angen i sefydliadau cyhoeddus ddylanwadu ar agweddau ac ymddygiad ieithyddol eu staff fel eu bod yn ymwybodol o'u hymrwymadau i ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg. Mae cwrteisi ieithyddol sylfaenol yn greiddiol i'w gallu i ddarparu gwasanaeth o ansawdd da.

Mae angen i sefydliadau wella eu trefniadau hunan reoleiddio, a gweithredu ar eu canfyddiadau er mwyn sicrhau eu bod yn cydymffurfio â safonau'r Gymraeg

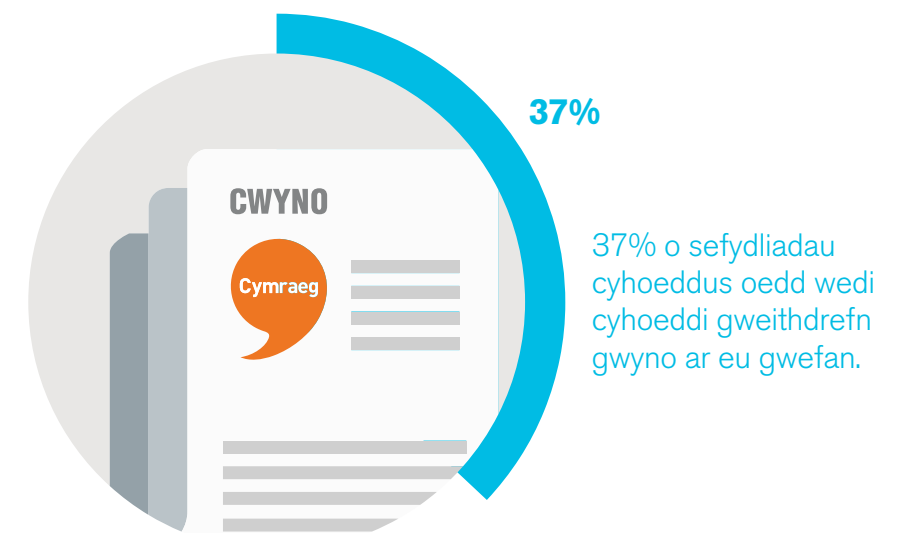
- 7.1 Mae Fframwaith Rheoleiddio'r Comisiynydd yn pwysleisio bod angen i sefydliadau gymryd cyfrifoldeb eu hunain dros sicrhau eu bod yn cydymffurfio fel y dylent â safonau'r Gymraeg neu gynlluniau iaith Gymraeg. Hynny yw, mae'n rhaid iddynt hunanreoleiddio'n effeithiol.³⁶
- 7.2 Amlygodd arolwg y Comisiynydd nad oedd argraffiadau swyddogion sefydliadau o lefel eu cydymffurfedd bob amser yn cyd-fynd â realiti profiadau pobl oedd yn defnyddio'u gwasanaethau, er enghraifft:³⁷
- o nododd swyddogion y 26 o'r sefydliadau a gyfwelwyd fod pob un ohonynt yn arddangos deunyddiau ym mhob pwynt gwasanaeth er mwyn rhoi gwybod i'r cyhoedd fod modd defnyddio'r Gymraeg. Fodd bynnag, roedd realiti profiadau go iawn yn wahanol: 54% o sefydliadau oedd yn arddangos deunyddiau o'r fath yn eu derbynfeydd;
 - o nododd 22 o'r 26 sefydliad fod brawddeg yn cael ei chynnwys mewn gwahoddiadau i gyfarfodydd sy'n agored i'r cyhoedd fod croeso i ddefnyddio'r Gymraeg. Fodd bynnag, wrth wirio gwefannau'r un sefydliadau, dim ond ar un wefan y gwelwyd tystiolaeth fod yr arfer hwnnw'n cael ei weithredu.
- 7.3 Canfu'r un arolwg nad oedd cyfran o sefydliadau'n cydymffurfio â dyletswyddau cymharol syml i'w gweithredu, megis cyhoeddi hysbysiad cydymffurfio ar wefan, rhoi cyfarchiad dwyieithog ar beiriant ateb, neu sicrhau bod staff derbynfeydd sy'n medru siarad Cymraeg yn gwisgo bathodyn i gyfleu hynny, er enghraifft:
- o yn nerbynfeydd 25% o'r sefydliadau lle'r oedd gwasanaeth Cymraeg ar gael, nid oedd aelodau staff yn gwisgo bathodyn i arddangos hynny;
 - o nid oedd 29% o'r sefydliadau wedi cyhoeddi dogfen ar eu gwefan yn egluro pa safonau y mae angen iddynt fod yn eu gweithredu, er y byddai'r weithred syml o gyhoeddi hysbysiad cydymffurfio'r sefydliad yn ddigonol.

³⁶ Fframwaith Rheoleiddio Comisiynydd y Gymraeg, 2016.

³⁷ Fel rhan o arolwg codi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg gan Iaith Cyf. ar ran y Comisiynydd casglwyd argraffiadau swyddogion 26 o sefydliadau sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 trwy gyfweiliadau ffôn ac ymwelwyd â derbynfeydd y sefydliadau hefyd. Ceir rhagor o fanylion am yr arolwg a'r sefydliadau fu'n rhan ohoni yn Atodiadau 1 a 2.

- 7.4 Mae safonau'n ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau gyhoeddi gweithdrefn gwyno i egluro sut y byddant yn delio â chwynion ynghylch eu cydymffurfedd â safonau'r Gymraeg. Pwrpas hynny yw sicrhau bod gan bobl hyder i gwyno'n uniongyrchol i'r sefydliadau. Dangosodd arolwg y Comisiynydd mai 37% o sefydliadau oedd wedi cyhoeddi gwybodaeth am sut y byddent yn delio â chwynion o'r fath gan y cyhoedd.³⁸

Cyhoeddi gweithdrefn gwyno



- 7.5 Mae dyletswydd ar sefydliadau i gyhoeddi adroddiadau blynyddol safonau'r Gymraeg. Rhaid i'r 26 sefydliad sy'n gweithredu Rheoliadau (Rhif 1) 2015 sef y cynghorau sir, awdurdodau parciau cenedlaethol a Gweinidogion Cymru, gyhoeddi adroddiad blynyddol heb fod yn hwyrach na 30 Mehefin yn dilyn y flwyddyn ariannol y mae'r adroddiad yn ymwneud â hi. Rhaid i'r adroddiad gynnwys ystadegau penodol a bennwyd yn y Rheoliadau. Y dyddiad ar gyfer cyhoeddi adroddiadau blynyddol safonau'r Gymraeg y sefydliadau sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 2), (Rhif 4) a (Rhif 5) yw 30 Medi, felly nid oes modd cynnwys dadansoddiad ohonynt yn yr adroddiad hwn.
- 7.6 Cynhaliwyd arolwg o wefannau'r 26 sefydliad sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 - 22 ohonynt oedd wedi cyhoeddi adroddiad.³⁹

³⁸ Sefydliadau sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) a (Rhif 2) 2015, a (Rhif 4) a (Rhif 5) 2016.

³⁹ Ceir rhagor o wybodaeth am yr arolwg yn Atodiad 1.

- 7.7 Llwyddodd 21 sefydliad i adrodd ar nifer y cwynion. O'r rhain roedd 3 yn nodi nad oeddent wedi derbyn unrhyw gwynion am y safonau cyflenwi gwasanaethau. Nodwyd gan 10 sefydliad arall iddynt dderbyn 5 cwyn neu lai; 17 cwyn oedd yr uchafswm i sefydliad adrodd ei fod wedi eu derbyn. Ni adroddwyd gan unrhyw sefydliad iddo dderbyn cwynion yn ymwneud â'r safonau llunio polisi; un sefydliad yn unig adroddodd iddo dderbyn cwynion ynghylch y safonau gweithredu. Roedd mwyafrif y cwynion, sef 109 ohonynt, felly yn ymwneud â'r safonau cyflenwi gwasanaethau a nifer fach (2) yn ymwneud â'r safonau gweithredu.
- 7.8 O safbwynt sgiliau cyflogeion, adroddwyd bod 20,386 o aelodau o staff y sefydliadau dan sylw (sydd gyfystyr â 42%) yn meddu ar sgiliau ar lefelau rhuglder 1-5. Dylid nodi, fodd bynnag, fod lefelau 1 a 2 yn gyfystyr â sgiliau sylfaenol yn unig.
- 7.9 Gwelwyd diffygion wrth adrodd ar ofynion newydd, penodol. Er enghraifft, mae'n ofynnol i sefydliadau adrodd ar nifer y staff fynychodd gyrsiau hyfforddi yn Gymraeg ynghylch recriwtio a chyfweld, rheoli perfformiad, gweithdrefnau cwyno a disgyblu, ymsefydlu, ac iechyd a diogelwch. O'r 22 sefydliad oedd wedi llunio adroddiad blynyddol, naw ohonynt llwyddodd i adrodd yn gywir, gyda 12 naill ai heb adrodd neu heb adrodd yn gywir.⁴⁰
- 7.10 Disgwylir i sefydliadau gynnwys data am asesiadau ieithyddol swyddi gwag a hysbysebwyd ganddynt. Adroddwyd bod gofynion ieithyddol 8,204 o swyddi wedi cael eu hasesu ac yn sgil hynny bod 1,425 swydd (17%) wedi eu categorio fel rhai â'r Gymraeg yn sgil hanfodol; 33 swydd (0.4%) yn gofyn am angen dysgu sgiliau Cymraeg pan benodir a 3,337 swydd (40%) wedi eu categorio fel rhai â'r Gymraeg yn sgil dymunol. Nid oedd angen unrhyw sgiliau Cymraeg ar gyfer 3,409 swydd (41.5%).

⁴⁰ Ar adeg ystyried yr adroddiadau, roedd un o'r 22 sefydliad wedi herio'r safon berthnasol.

Rhan 3:

Rhaid newid ymddygiad er mwyn hybu a hwyluso'r Gymraeg

Barn y Comisiynydd

Mae'r canfyddiad nad yw siaradwyr Cymraeg yn defnyddio'r iaith wrth ymwneud â sefydliadau cyhoeddus yn hysbys ers blynyddoedd. Un o gryfderau Mesur y Gymraeg yw bod y ddyletswydd i sefydliadau hybu a hyrwyddo defnydd yn mynd law yn llaw â'r angen i ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg.

Ond, er mwyn gweithredu'r ddyletswydd hon, rhaid i sefydliadau drawsnewid eu hagweddau a'u diwylliant ac mae nifer wedi cychwyn eisoes. Rwy'n cydnabod na fydd modd gwneud hynny dros nos - mae'n golygu gwaith caled er mwyn ennyn hyder siaradwyr Cymraeg a'u cymell i gynyddu defnydd o'r iaith yn eu bywydau bob dydd.

Bwriadaf ddarparu cyngor a hwyluso trafodaeth rhwng sefydliadau er mwyn eu hysgogi i fynd ati'n rhagweithiol i ystyried pa amgylchiadau fyddai'n eu galluogi i argyhoeddi pobl fod modd defnyddio'r Gymraeg, ac na fydd eu profiadau'n llai ffafriol os byddant yn gwneud hynny.

Mae'n gwbl allweddol fod strategaethau hybu effeithiol yn cael eu paratoi a'u gweithredu er mwyn sicrhau y caiff nifer y siaradwyr Cymraeg ei gynnal neu ei gynyddu.

- 8.1 Yn ôl ymchwil Cyngor ar Bopeth yn 2015 mae siaradwyr Cymraeg yn awyddus i dderbyn gwasanaethau Cymraeg, ac mae'r awydd hwnnw yn cynyddu.⁴¹ Wedi dweud hynny, mae Llywodraeth Cymru fodd bynnag, yn cydnabod nad yw bodolaeth gwasanaethau Cymraeg ynddo'i hun yn gwarantu y bydd pobl yn eu defnyddio.⁴² Yn y cyd-destun hwn felly mae Mesur y Gymraeg yn gosod dyletswydd ar sefydliadau cyhoeddus i hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg. Mae'n gosod disgwyliad ar sefydliadau cyhoeddus, nad oedd yn bodoli o angenrheidrwydd dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993, i'w gwneud yn haws i bobl ddefnyddio'r Gymraeg a'u hannog i wneud hynny yn eu bywydau bob dydd.
- 8.2 Amlygir pa mor ganolog yw hybu neu hwyluso defnyddio'r Gymraeg wrth weithredu'r safonau yn y diffiniadau canlynol ym Mesur y Gymraeg:

... ystyr "safon cyflenwi gwasanaethau" yw safon sy'n ymwneud â gweithgaredd cyflenwi gwasanaethau, ac y bwriedir iddi hybu neu hwyluso defnyddio'r Gymraeg, neu weithio tuag at sicrhau nad yw'r Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg, pan gyflawnir y gweithgaredd hwnnw.

... ystyr "safon gweithredu" yw safon sy'n ymwneud â swyddogaethau, neu fusnes neu ymgymeriad arall [sefydliad] [...] y bwriedir iddi hybu neu hwyluso defnyddio'r Gymraeg.⁴³

⁴¹ Hefyd ar gael yn Gymraeg: deall y defnydd a'r diffyg defnydd o wasanaethau Cymraeg, Cyngor ar Bopeth, 2015.

⁴² Cymraeg 2050: Miliwn o siaradwyr, Llywodraeth Cymru, 2017.

⁴³ Adran 28, 30 a 31 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011, Llywodraeth Cymru.

Cyn gallu hyrwyddo defnydd o'r Gymraeg, mae angen i sefydliadau wella'u dealltwriaeth o'r rhesymau pam y mae cyfran sylweddol o siaradwyr Cymraeg yn dewis peidio â defnyddio'r iaith wrth ymwneud â hwy

Mi faswn i wrth fy modd tasa fo'n llai o ymdrech.

Nid ni sydd i fod yma heddiw naci, ond y bobl sydd yn gwasgu'r botwm Saesneg yn y twll yn wal, sydd yn llenwi'r ffurflen yn Saesneg - ac i fi y broblem sydd ganddon ni ydi sut ydan ni'n perswadio'r Cymry yna ddyla fod yn defnyddio gwasanaethau yn Gymraeg.

Yn y swyddfa bost, maen nhw'n gofyn 'Dach chi isho fo'n Gymraeg neu'n Saesneg' ac mae pobl yn deud 'Saesneg' oherwydd mae'r Gymraeg yn ormod o waith, dydi pobl ddim yn ei ddallt o.

Bydde fe'n rili neis os bydde Cymry i gyd yn mynd mewn i siop ac yn dechre sgwrs yn Gymraeg, wedyn os nad y'n nhw'n siarad Cymraeg, troi i'r Saesneg. Ond na beth mae'r bathodyn iaith Gwaith 'na ambyti ondife, mae angen e am bod pobl ddim yn neud hwnna.

Ma'n hynod o ddiddorol fod 'na siaradwyr Cymraeg yn fodlon derbyn tystysgrifau Saesneg. Un o'r pethau sy'n hanfodol ydi bod plant yn cael eu dysgu yn yr ysgol sut i ddefnyddio'r Gymraeg - sut i ddefnyddio twll yn y wal; sut i lenwi ffurflenni - trio dangos ei fod o yn rw bath sydd yn ddi-rwystr.



Ffynhonnell: Grwpiau trafod Comisiynydd y Gymraeg 2016

- 8.3 Mae sawl arolwg diweddar wedi dangos bod cyfran sylweddol o siaradwyr Cymraeg yn dewis peidio â defnyddio'r iaith wrth ymwneud â sefydliadau cyhoeddus, ac mae tystiolaeth yn awgrymu bod nifer o ffactorau'n dylanwadu ar eu dewis iaith wrth ddefnyddio gwasanaethau. Mae'r sylwadau a wnaed yn ystod sgysiau yng ngrwpiau trafod y Comisiynydd yn datgelu cymaint o wahanol ffactorau sy'n dylanwadu ar arferion siaradwyr Cymraeg a bod eu newid yn mynd i fod yn broses hir a heriol.⁴⁴
- 8.4 34% o'r siaradwyr Cymraeg a holwyd fel rhan o'r Arolwg Omnibws oedd yn dymuno delio â sefydliadau cyhoeddus yn Gymraeg mewn sefyllfaoedd megis ffonio'r cyngor sir, derbyn gwasanaethau iechyd neu dderbyn gwybodaeth gan asiantaethau'r llywodraeth. Er hynny, roedd 97% ohonynt yn datgan eu bod yn meddwl ei bod yn bwysig cael hawliau i ddefnyddio'r Gymraeg. Maent felly'n cefnogi bodolaeth gwasanaethau Cymraeg mewn egwyddor, ac yn falch eu bod ar gael, ond nid ydynt o reidwydd yn barod i'w defnyddio. Mae'r gyfran yn gyson â chanfyddiadau arolwg 2015 16 pan nododd 32% o siaradwyr Cymraeg mai'r Gymraeg fyddai'n well ganddynt ei defnyddio wrth ddelio â sefydliadau cyhoeddus.
- 8.5 Yn 2014-15 gofynnodd Arolwg Cenedlaethol Llywodraeth Cymru a fyddai'n well gan bobl gyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg ynteu'r Saesneg â staff iechyd a gofal cymdeithasol. O'r 1,600 o siaradwyr Cymraeg a oedd yn rhan o'r arolwg, 17% ohonynt a nododd mai'r Gymraeg oedd eu dewis iaith wrth ymwneud â'r gwasanaeth, a nododd 19% y byddent yn dewis y naill iaith neu'r llall. Saesneg oedd dewis iaith 64% o siaradwyr Cymraeg wrth ymwneud gyda staff y sector iechyd neu ofal cymdeithasol.⁴⁵
- 8.6 Gofynnwyd i ymatebwyr hefyd a oeddent wedi defnyddio'r Gymraeg i gyfathrebu â staff iechyd neu staff gofal cymdeithasol yn ystod y 12 mis diwethaf. Canfu'r arolwg mai 31% oedd wedi gwneud hynny yn ystod y 12 mis diwethaf.
- 8.7 Mae sylwadau aelodau grwpiau trafod y Comisiynydd yn 2016-17 yn rhoi cipolwg o ba mor niferus yw'r ffactorau sy'n dylanwadu ar ddewis siaradwyr Cymraeg wrth benderfynu ar ddewis iaith wrth ymwneud â sefydliadau cyhoeddus. Mae'r sylwadau'n amlygu bod angen i sefydliadau gymryd camau ymarferol i hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg os ydynt am gynyddu defnydd o'r iaith.

⁴⁴ Arolwg Omnibws Siaradwyr Cymraeg Beaufort Research 2017; Arolwg Defnydd Iaith Comisiynydd y Gymraeg a Llywodraeth Cymru 2013-14; Arolwg Cenedlaethol Llywodraeth Cymru 2014-15
⁴⁵ Arolwg Cenedlaethol Llywodraeth Cymru 2014-15

Ma rhywun yn meddwl
'O dwi'n bod chydig
bach o niwsans yn
fan hyn... nai neud o'n
Saesneg...'

Rhaid i rywun fynd allan o'i
ffordd i gael gwasanaeth
Gymraeg.

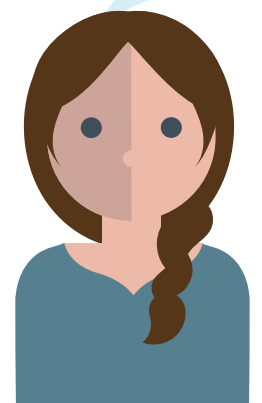
Pan ydych
chi'n ffonio am
rhywbeth, chi
eisiau ateb i'r
cwestiwn ar
unwaith heb
oedi.

Weithiau rydych chi'n ffonio'r llinell
Gymraeg, ac mae'r person sy'n ateb
yn siarad Cymraeg, ond hanner
munud i mewn i'r sgwrs maen nhw'n
deud 'Dwi ddim yn ddigon hyderus
i ddelio efo'r alwad yn Gymraeg'.
Dydi'r staff ddim i weld yn cael digon
o hyfforddiant a chefnogaeth i allu
gweithio yn Gymraeg.

Mae fel petai popeth yn
frwydr. Dwi'n gwybod cyn
codi'r ffôn 'mod i'n mynd i
gael trafferth.

Mae plant yn siarad
Saesneg yn gyntaf
i ofyn am rywbeth
yn y siop... a fi o hyd
yn gofyn iddyn nhw
pam wnaethon nhw
hynny.

Fi'n trial darllen
cyhoeddiadau'r corff yn
Gymraeg, ond mae'r iaith
yn rhy ffurfiol.



Ffynhonnell: Grwpiau trafod Comisiynydd y Gymraeg 2016

8.8 Cadarnhaodd gwaith ymchwil Cyngor ar Bopeth yn 2015 fod amrywiaeth gymhleth o resymau sy'n effeithio ar y defnydd presennol o wasanaethau Cymraeg:

- 'Byddem yn dadlau bod yna rwystrau strwythurol i sut mae sefydliadau yn cynllunio, yn darparu ac yn hyrwyddo eu gwasanaethau Cymraeg, sy'n golygu yn aml ei bod yn anoddach defnyddio'r gwasanaethau hyn a'u bod yn llai amlwg na'r ddarpariaeth Saesneg.
- 'Fodd bynnag, mae rhwystrau ymddygiad yn effeithio ar pam y mae siaradwyr Cymraeg yn defnyddio, neu'n peidio â defnyddio, gwasanaethau sydd eisoes yn bodoli. Mae'r rhwystrau hyn yn seiliedig ar sut y mae siaradwyr Cymraeg yn defnyddio ac yn ystyried eu Cymraeg, eu canfyddiadau o wasanaethau Cymraeg, a'u profiadau blaenorol o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg.
- 'Mae'n bwysig nodi bod rhwystrau strwythurol a rhwystrau ymddygiad yn ategu ac yn dylanwadu ar ei gilydd yn aml.⁴⁶

8.9 Gofynnodd Arolwg Defnydd Iaith 2013-15 y Comisiynydd a Llywodraeth Cymru i 5,500 o siaradwyr Cymraeg a oeddent yn ceisio defnyddio'r Gymraeg wrth ddelio â sefydliadau cyhoeddus. 27% o'r siaradwyr Cymraeg rhugl oedd bob amser yn ceisio defnyddio'r Gymraeg, 26% yn ceisio ei defnyddio fel arfer a 26% yn defnyddio'r iaith weithiau. Pan ofynnwyd i'r rhai a oedd yn ceisio defnyddio'r Gymraeg (i ba bynnag raddau) pa mor aml yr oeddent yn llwyddo i ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddelio â sefydliadau cyhoeddus, 64% ohonynt oedd yn llwyddo unai bob amser, bron bob amser, neu fel arfer.⁴⁷

8.10 Fel y tystia'r adroddiad hwn, mae cynnydd o safbwynt argaeledd ac ansawdd gwasanaethau cyhoeddus Cymraeg ers i sefydliadau fabwysiadu cynlluniau iaith Gymraeg ac ers iddynt ddechrau gweithredu safonau'r Gymraeg. Beth felly sydd i gyfrif, y tu hwnt i ddiffyg darpariaeth, am y gyfran isel o siaradwyr Cymraeg rhugl sy'n defnyddio gwasanaethau Cymraeg? Oes gan sefydliadau ddealltwriaeth o natur y rhwystrau sy'n golygu nad yw pobl yn defnyddio'r gwasanaethau sydd eisoes yn cael eu darparu ganddynt yn Gymraeg?

⁴⁶ Hefyd ar gael yn Gymraeg: deall y defnydd a'r diffyg defnydd o wasanaethau Cymraeg, Cyngor ar Bopeth, 2015

⁴⁷ Arolwg Defnydd Iaith Llywodraeth Cymru a Chomisiynydd y Gymraeg 2013-15

8.11 Adroddwyd yn helaeth yn adroddiad sicrwydd y Comisiynydd yn 2015-16 am brofiadau pobl o orfod gwneud mwy o ymdrech, neu ddwyn perswâd ar sefydliadau i gyflenwi gwasanaethau, neu orfod aros yn hirach wrth ddefnyddio'r Gymraeg. Mae sylwadau aelodau o grwpiau trafod y Comisiynydd yn 2016 yn cadarnhau bod profiadau felly yn parhau - mae'r sylwadau'n ategu'r ddamcaniaeth fod siaradwyr Cymraeg, er eu bod yn dymuno derbyn gwasanaeth yn Gymraeg, ac mai dyna fyddai orau ganddynt, yn penderfynu defnyddio'r gwasanaeth yn Saesneg.

8.12 Mae'r Arolwg Omnibws yn cadarnhau bod profiadau blaenorol o dderbyn gwasanaethau diffygiol yn rhwystro. Rhestrwyd y ffactorau canlynol pan ofynnwyd i siaradwyr Cymraeg nodi pa newidiadau fyddai'n eu gwneud yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg sefydliadau cyhoeddus yn y dyfodol:

Byddwn yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaethau yn Gymraeg ...

- pe bawn i'n gwybod bod y gwasanaethau Cymraeg ar gael bob tro
- pe bawn i'n gwybod eu bod ar gael
- pe bawn i'n cael dewis
- pe bai'r dewis yn cael ei wneud yn glir i mi
- pe baen nhw'n cychwyn y sgwrs yn Gymraeg
- ar ôl gwella fy hyder i siarad Cymraeg gan nad ydw i'n ddigon rhugl
- pe bai'r iaith yn llai ffurfiol a mwy naturiol
- pe na bawn i'n cael trafferth deall acen ogleddol/deheuol weithiau
- pe bai'n haws
- pe bai'r gwasanaeth ar gael yn gynt
- pe baent yn cael eu hysbysebu
- pe baent o safon well - dydi gwasanaethau Cymraeg sy'n cael eu cynnig ddim o safon uchel

Er mwyn creu cwsmeriaid ar gyfer gwasanaethau Cymraeg rhaid i sefydliadau wneud mwy na hysbysu pobl eu bod ar gael - rhaid iddynt eu marchnata'n ddeallus ac argyhoeddi pobl eu bod am lwyddo i ddiwallu eu hanghenion

- 9.1 Un peth yw hysbysu dinasyddion bod modd defnyddio'r Gymraeg, peth arall yw gwneud iddynt deimlo'n ddigon hyderus i wneud hynny.
- 9.2 Mae sylwadau gan siaradwyr Cymraeg yn ystod grwpiau trafod y Comisiynydd yn cadarnhau eu bod yn fwy tebygol o ddefnyddio'r iaith os yw'r sefydliad yn ymddwyn yn rhagweithiol. Awgryma'r sylwadau hefyd fod angen o hyd i rai o'r prif sefydliadau cyhoeddus yng Nghymru ddeall pwysigrwydd cynnig gwasanaethau'n rhagweithiol gan eu bod ar hyn o bryd yn colli cyfle i hybu defnydd o'r Gymraeg.

Mae clywed Cymraeg yn gyntaf yn rhoi hyder i fi siarad Cymraeg o'r dechrau.

Mae gweld bathodyn yn gwneud chi'n fwy hyderus i ddechrau sgwrs yn Gymraeg neu i fod isio gwasanaeth Cymraeg. Os dydi'r gwasanaeth Cymraeg ddim yn eich wyneba chi, wnewch chi ddim mynd amdano fo.

I fi gael tocyn parcio i staff lle fi'n gweithio, roedd ffurflen i lenwi ac mewn llinell fach ar y gwaelod, roedd e'n gweud, os o'ch chi am gael y ffurflen yn Gymraeg, o'dd rhaid gwneud cais arbennig - yn lle bo nhw'n rhoi ffurflen ddwyieithog i ni. Trafferth yw, roedd nifer o'r staff yn siarad Cymraeg ond doedd neb yn mynd i fynd i'r drafferth o gysylltu. Es i i'r drafferth, ac yn y diwedd ges i daflen Gymraeg.

Mae angen i'r cyhoedd wybod pa wasanaethau sydd ar gael yn Gymraeg fel bo nhw'n gallu manteisio arnyn nhw, yn lle bo ni'n gorfod mynd i'r drafferth o ofyn amdany'n nhw.

O ran y natur ddynol, os yw'r bathodyn iaith gwaith yn cael ei wisgo chi'n gwbod yn iawn bo chi'n gallu neud e (siarad Cymraeg). Mae'n eithaf diddorol, chi'n ffendio'r genhedlaeth hŷn wastad yn dechre sgwrs yn Gymraeg, ddim fel peth gwleidyddol - dyna beth oedd yn naturiol.

Os chi'n mynd mewn i'r feddygfa, dylen nhw jyst cofnodi Cymraeg yn nodiadau a chario 'mlaen yn Gymraeg, heb fod rhaid i chi ddweud 'Alla i gael gwasanaeth Cymraeg plis?' Dyle cynnig rhagweithiol ddigwydd yn naturiol.

Mae yn help i weld y bathodyn iaith Gwaith. Dwi'n teimlo 'Gwych, dwi am allu siarad Cymraeg' yn lle 'Co ni'n mynd 'to'.



Ffynhonnell: Grwpiau trafod Comisiynydd y Gymraeg 2016

- 9.3 Yn ogystal â buddsoddi mewn gwasanaethau Cymraeg a bod yn barod i'w cynnig, mae Llywodraeth Cymru o'r farn:
- o fod angen i ddarparwyr wybod sut i helpu i gynyddu'r defnydd a weir ohonynt;
 - o bod gofyn cael marchnata deallus;
 - o bod angen i ddarparwyr gymryd cyfrifoldeb i gynllunio gwasanaethau mewn ffordd sy'n diwallu anghenion y cwsmer.

Mae o'r farn y bydd dull gweithredu sy'n canolbwyntio ar y cwsmer yn gofyn am ffyrdd newydd a gwahanol o weithio ynghyd â newid mewn agwedd, er mwyn denu a meithrin sylfaen gynyddol o gwsmeriaid ar gyfer gwasanaethau Cymraeg.⁴⁸

- 9.4 Mae aelodau o grwpiau trafod y Comisiynydd wedi datgan yr un farn yn ystod 2016-17: bod gweithredu'r cynnig rhagweithiol yn golygu llawer mwy na darparu gwybodaeth am fodolaeth gwasanaethau. Mae'n golygu creu amgylchedd lle bydd y dinesydd yn hyderus fod y dewis iaith sy'n cael ei gynnig yn un go iawn ac y caiff ei anghenion eu diwallu petai'n dewis defnyddio'r Gymraeg.

Mae angen normaleiddio defnyddio'r Gymraeg - mae'r Cyngor Sir wedi cael eu canmol tipyn bach heddiw ond y broblem yw, tu ôl i'r llenni, so nhw'n gweithio drwy gyfrwng y Gymraeg.

Ar ddiwedd y dydd rhaid cael y diwylliant iawn. Ar ôl gweithio i gyngor sir yr holl flynyddoedd, erbyn hyn lle mae'r Gymraeg yn y cwestiwn does 'na ddim rhwystrau o gwbl. Mae pawb jest yn ei dderbyn o. Mae eisiau creu'r diwylliant priodol - dyna'r unig beth sydd yn mynd i symud petha ymlaen.

Wrth ffonio'r ysbyty dwi'n deud 'Bore da'; mae'r derbynnydd yn dweud 'Bore da'. Ond wedyn wrth gario mlaen i siarad Cymraeg maen nhw'n ateb 'Dan ni wedi cal gorchymyn i ddeud 'Bore da' wrth gwsmeriaid er mwyn ein bod yn ffitio hefo'r rheolau'.



⁴⁸ Cymraeg 2050: Miliwn o siaradwyr, Llywodraeth Cymru, 2017 (t.53).

Dwi'n meddwl ar ddiwedd y dydd bod angen normaleiddio, hwnna sydd ddim yn bodoli mewn ffordd, a ma hwnna'n dibynnu lot ar ddiwylliant.

Mae angen i'r arweinyddiaeth fod yn iawn fel bod diwylliant y sefydliad yn galluogi gwasanaethau Cymraeg i gael eu cynnig.

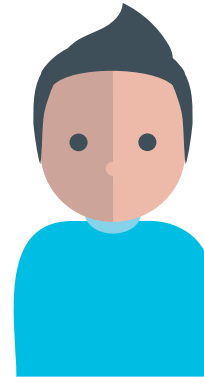
Ffynhonnell: Grwpiau trafod Comisiynydd y Gymraeg 2016

- 9.5 Cynhaliwyd arolwg gan y Comisiynydd o weithgareddau'r 26 sefydliad cyhoeddus sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 i godi ymwybyddiaeth o'u gwasanaethau Cymraeg. Ni lwyddodd cyfran helaeth o'r sefydliadau a arolygwyd, 77% ohonynt, i gynnig enghraifft o weithgareddau a dulliau rhagweithiol o hybu a hysbysebu gwasanaethau Cymraeg.⁴⁹

⁴⁹ Safon 82, sefydliadau sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1 2015)

- 9.6 Gwnaed sylw gan aelod o grŵp trafod bod angen i sefydliadau ystyried beth sy'n mynd i ysgogi siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio'r iaith ac y dylent ragosod dewis iaith fel Cymraeg er mwyn dwyn perswâd ar ragor o siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio'r gwasanaethau:.

Cymraeg ddylai'r 'default' fod, nes mae rhywun yn dewis fel arall.



- 9.7 Mae strategaeth Llywodraeth Cymru ar gyfer cynyddu defnydd o'r iaith erbyn 2050 hefyd yn cydnabod pa mor allweddol yw'r cynnig rhagweithiol. Nodir ei bod yn hollbwysig nad oes unrhyw beth yn rhwystro pobl rhag derbyn gwasanaethau yn Gymraeg. Nodir bod angen i ddarparwyr gwasanaethau fynd ati'n rhagweithiol i gynnig y Gymraeg a bod gwasanaethau Cymraeg ar gael yn eang ac o ansawdd cyfatebol i'r hyn a gynigir yn Saesneg:

Yn ogystal â buddsoddi mewn gwasanaethau Cymraeg a bod yn barod i'w cynnig, mae angen i ddarparwyr wybod sut i helpu i gynyddu'r defnydd a wneir ohonynt. Mae gofyn cael marchnata deallus i wneud hyn, a rhoi'r cyfrifoldeb ar y darparwyr i gynllunio gwasanaethau mewn ffordd sy'n diwallu anghenion y cwsmer. Bydd y dull gweithredu hwn sy'n canolbwyntio ar y cwsmer yn gofyn am ffyrdd newydd a gwahanol o weithio ynghyd â newid mewn agwedd, er mwyn denu a meithrin sylfaen gynyddol o gwsmeriaid ar gyfer gwasanaethau Cymraeg.⁵⁰

⁵⁰ Cymraeg 2050: Miliwn o siaradwyr, Llywodraeth Cymru, 2017

Mae'n allweddol fod strategaethau hybu'n cael eu paratoi a'u gweithredu er mwyn sicrhau y caiff nifer y siaradwyr Cymraeg ei gynnal neu ei gynyddu

- 10.1 Pennwyd gofynion pellach i hybu'r Gymraeg ar gynghorau sir ac awdurdodau parciau cenedlaethol a hynny drwy bennu dosbarth ychwanegol o safonau ar eu cyfer. Mae'r 'safonau hybu' yn gosod dyletswydd ar sefydliadau i lunio a chyhoeddi strategaeth 5 mlynedd sy'n esbonio sut maent yn bwriadu mynd ati i hybu'r Gymraeg ac i hwyluso defnyddio'r Gymraeg yn ehangach yn eu hardaloedd.⁵¹
- 10.2 Rhaid i'r strategaethau hybu gynnwys targed ar gyfer cynyddu neu gynnal nifer y siaradwyr Cymraeg yn yr ardal erbyn diwedd y cyfnod o 5 mlynedd dan sylw a chynnwys datganiad sy'n esbonio sut mae'r sefydliad yn bwriadu cyrraedd y targed.⁵²
- 10.3 Cynhaliwyd arolwg gan y Comisiynydd yn ystod Chwefror a Mawrth 2017 er mwyn casglu gwybodaeth ynghylch y graddau y mae'r cynghorau sir ac awdurdodau parciau cenedlaethol cyhoeddus yn llwyddo i gyflawni'r hyn sy'n ofynnol. Mae'r safonau perthnasol wedi eu gosod ar 25 o sefydliadau cyhoeddus, ond gan fod pedwar sefydliad wedi unai herio'r safon neu nad oedd yn ofynnol iddynt gyhoeddi strategaeth erbyn dyddiad cynnal yr arolwg, 21 o sefydliadau gafodd eu cynnwys yn yr arolwg.⁵³
- 10.4 Cyhoeddwyd strategaeth hybu ar wefan 15 o'r 21 sefydliad, er bod statws drafft yn perthyn i bedair ohonynt yn ystod cyfnod yr arolwg. Roedd tri chynghor sir wedi cyhoeddi strategaeth cyn diwrnod gosod y safonau gan eu bod eisoes yn cynllunio'n strategol. Adroddwyd gan y sefydliadau eraill mai prosesau cymeradwyo yn bennaf oedd yn gyfrifol am y ffaith na chyhoeddwyd eu strategaeth mewn pryd.
- 10.5 O'r 15 strategaeth a gyhoeddwyd, naw ohonynt oedd yn pennu targed ar gyfer nifer y siaradwyr Cymraeg yn yr ardal ac roeddent yn amrywio o bennu cynnydd o 0.5% i fwy na 5%. O'r strategaethau nad oedd wedi cynnwys targed ar gyfer nifer y siaradwyr Cymraeg yn yr ardal, roedd dwy yn pennu targedau ar gyfer carfannau penodol o'r boblogaeth megis plant oed ysgol a gweithlu'r cyngor sir. Bwriad i gynyddu, yn hytrach na chynnal, nifer y siaradwyr Cymraeg sydd felly i'w cael ymhob un o'r 11 strategaeth lle ceir targed.

⁵¹ Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 sy'n pennu safonau ar gyfer Gweinidogion Cymru, cynghorau sirol ac awdurdodau parciau cenedlaethol.

⁵² Safon 145, Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015.

⁵³ Mae rhestr o'r sefydliadau cyhoeddus a gafodd eu cynnwys yn yr arolwg yn Atodiad 2. Er bod safon 145 a 146 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 wedi eu cynnwys yn hysbysiadau cydymffurfio pob cyngor sir ni chafodd pedwar cyngor eu cynnwys oherwydd eu bod unai wedi herio'r safon neu bod y diwrnod gosod heb basio ar adeg cynnal yr arolwg.

- 10.6 Roedd dwy strategaeth a luniwyd i ymateb i heriau penodol Cyfrifiad 2011 yn ardaloedd y cynghorau sir yn cydnabod yr angen i gynyddu defnydd, trosglwyddiad, a chaffael iaith. Er nad ydynt wedi pennu targed meintiol penodol, maent yn cynnwys rhaglen waith fanwl er mwyn hybu a hwyluso defnydd yn ehangach. Mae ynddynt hefyd waelodlin fanwl o ddemograffeg a defnydd y Gymraeg ac felly mae gallu gan y sefydliadau hyn i bennu targed meintiol ystyrlon ar sail cynnwys eu strategaethau.
- 10.7 O'r ddwy strategaeth arall mae'r naill yn cydnabod yr angen 'i gynnal nifer y siaradwyr Cymraeg yn y fwrdeistref sirol', ond nid yw'n ymhelaethu, a'r llall yn ddogfen sy'n nodi'r angen am waith mapio cyn y gellir sefydlu gwaelodlin.
- 10.8 Roedd pob un o'r 15 strategaeth yn cynnwys esboniad o'r modd yr oedd y sefydliadau'n bwriadu hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg, ond roeddent yn amrywio o ran trylwyredd.
- 10.9 Wrth ystyried sut mae'r sefydliadau yn egluro sut y bydd modd iddynt asesu graddau llwyddiant ymhen pum mlynedd, 11 sefydliad sydd wedi cynnwys gwaelodlin yn sylfaen i fesur cynnydd yn ei erbyn. Er mai ffigyrau Cyfrifiad 2011 ddefnyddir gan fwyaf, mae sawl corff yn cydnabod na fydd ffigyrau Cyfrifiad 2021 ar gael fel ffon fesur ar ddiwedd y cyfnod 5 mlynedd ac y bydd angen adnabod dangosyddion gwahanol a ffynonellau data eraill. Nid oedd tair strategaeth wedi pennu unrhyw ddangosyddion meintiol neu fethodoleg i fonitro cynnydd.
- 10.10 Canfu'r arolwg fod y strategaethau'n amrywio o ran eu huchelgais i gynyddu nifer y siaradwyr Cymraeg. Cynnydd yn nifer y disgyblion ysgol sy'n derbyn addysg Gymraeg yw'r prif fodd o gyflawni'r targedau ymhob strategaeth, er bod sefydliadau hefyd yn pennu cynnydd yn nifer y rhai sy'n dysgu Cymraeg yn y gymuned ac yn y gweithlu, cynnydd o ran trosglwyddo'r iaith yn y cartref, a thwf naturiol y boblogaeth mewn rhai ardaloedd.
- 10.11 Mae 14 o'r 15 strategaeth a gyhoeddwyd yn cynnwys amcanion strategol, targedau neu gynlluniau gweithredu sy'n amlinellu gweithgaredd hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg yn ehangach. Maent yn amrywio'n fawr o ran manylder ac felly rhagwelir ar ddiwedd cyfnod y strategaeth y bydd ansawdd y dystiolaeth i alluogi asesu cydymffurfedd y sefydliadau â'r safonau yn amrywio'n fawr hefyd.

- 10.12 Tuedd gyffredinol oedd gan fwyaf y strategaethau i fonitro ac adolygu cynnydd, yn gyfnodol ac ar ddiwedd pum mlynedd ac mae'n debygol y bydd ansawdd y dystiolaeth ar ddiwedd cyfnod y strategaeth yn amrywio llawer, ynghyd â gallu'r sefydliadau i hunanasesu eu llwyddiant.

10.13 **Nodweddion da strategaethau hybu**

Mae'r gwaith arolygu wedi adnabod bod y nodweddion isod yn cryfhau'r strategaethau ac yn ennyn hyder ynddynt fel dogfennau awdurdodol.

Perchenogaeth ac atebolrwydd

Mae rhai strategaethau yn dangos perchenogaeth amlwg gan y sefydliad cyfan e.e. rhagair gan y Prif Weithredwr, Cadeirydd, a strwythur atebolrwydd clir ar gyfer gweithredu ac asesu cynnydd.

Gwaelodlin

Mae'r strategaethau mwyaf cynhwysfawr yn seilio'u targedau a'u cynlluniau gweithredu ar gyfer hybu a hwyluso ar dystiolaeth feintiol ac ansoddol o ran siaradwyr Cymraeg a charfannau o siaradwyr Cymraeg yr ardal (gan ddefnyddio'r Cyfrifiad, Arolwg Defnydd Iaith, ymchwil perthnasol ar ran y cyrff eu hunain ac eraill yn genedlaethol); data addysg; data trosglwyddo iaith; gwybodaeth am y ddarpariaeth gymunedol gyfredol; ffigurau dysgu Cymraeg.

Gweledigaeth glir

Mewn strategaeth disgwylir gweld datganiad o weledigaeth glir gyda blaenoriaethau strategol perthnasol ac mae hyn i'w weld mewn sawl un. Ond mae tudalennau agoriadol rhai o'r strategaethau yn aneglur o ran yr hyn y mae'r corff yn gobeithio'i gyflawni gan gyfleu naws o orfod cydymffurfio â gofyniad cyfreithiol. Gydag eraill mae nod a tharged yn bodoli ond maent yn gudd yng nghorff y strategaeth ac nid oes safle amlwg iddynt fel gweledigaeth sefydliadol neu bartneriaethol glir. Mae datganiad clir o weledigaeth yn gymorth nid yn unig i'r cyhoedd ddeall trywydd y corff ond mae'n gymorth hefyd i holl staff y sefydliad sy'n gorfod gweithredu'r camau perthnasol.

Partneriaid

Mae rhai o'r strategaethau yn rhai partneriaethol yn eu hanfod, wrth i rai o'r Fforymau laith gymryd rhan ganolog yn y gwaith o'u llunio. Er bod cyfeiriad at bartneriaid / rhanddeiliaid ym mhob un o'r strategaethau a arolygwyd, maent yn amrywiol iawn o ran lefel y cyfranogiad a chydweithio a arfaethir. Mae'r strategaethau hynny sy'n rhoi pwyslais ar gydweithio â phartneriaid a rhanddeiliaid yn ennyn hyder bod perchenogaeth iddynt ar sawl lefel yn lleol, ac nid ar lefel y sefydliad yn unig. Mae'r cynlluniau gweithredu mwyaf cynhwysfawr yn cyffwrdd â phob maes perthnasol ac yn ymrwymedig i weithio mewn partneriaeth â sefydliadau sector cyhoeddus, preifat a'r trydydd sector, ac wrth gwrs y bobl leol.

Cyd-destun ehangach

Mae'r strategaethau mwyaf cynhwysfawr yn ymdrin â chyd-destun ehangach o ran ffyniant y Gymraeg, er enghraifft, y cyd-destun cymdeithasol / economaidd lleol; croesgyfeirio â chynllun strategol Cymraeg mewn addysg a strategaethau eraill sy'n gorgyffwrdd yn lleol ac yn genedlaethol (iechyd a llesiant, er enghraifft).

Mesur cynnydd

Mae'r strategaethau mwyaf cynhwysfawr yn pennu targedau clir, blaenoriaethau strategol, dangosyddion meintiol, a chynllun gweithredu manwl gyda chyswllt clir rhwng y gweithgareddau a'r blaenoriaethau strategol. Mae'r cynlluniau gweithredu mwyaf cynhwysfawr yn pennu targedau ac amserlen glir, ynghyd â chofnodi cyfrifoldebau.

Atodiad 1

Methodolegau arolygon

Mae pob sefydliad cyhoeddus a gafodd ei gynnwys yn arolygon y Comisiynydd yn darparu gwasanaethau i bobl yng Nghymru. Roedd pob un a arolygwyd unai wedi derbyn hysbysiad cydymffurfio gan y Comisiynydd yn cynnwys y safonau oedd yn berthnasol i'r arolwg penodol, neu'n gweithredu cynllun iaith Gymraeg statudol. Cafodd rhai sefydliadau eu cynnwys er nad oeddent dan ddyletswydd i ddarparu rhai o'r gwasanaethau yn ystod y cyfnod arolygu - naill ai oherwydd bod diwrnod gosod y safon heb basio neu oherwydd bod y sefydliad wedi herio'r ddyletswydd i gydymffurfio.

Arolwg cyfryngau cymdeithasol

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth am y profiad o ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddefnyddio cyfrifon cyfryngau cymdeithasol sefydliadau cyhoeddus. Mae'r canfyddiadau'n cynorthwyo'r Comisiynydd i ddod i gasgliad ar gydymffurfedd sefydliadau â safonau'r Gymraeg.⁵⁴ Ymgwymerwyd â'r gwaith gan swyddogion y Comisiynydd.

Yn ystod misoedd Ebrill a Mai 2016 ymwelwyd â chyfrifon cymdeithasol 70 o sefydliadau cyhoeddus sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015, (Rhif 2) 2016 a (Rhif 5) 2016.⁵⁵ Ymwelwyd unwaith â chyfrifon Twitter a Facebook pob sefydliad.

Cofnodwyd a oedd cyfrifon yn cael eu cynnal ar wahân yn Gymraeg a Saesneg neu'n ddwyieithog, nifer y dilynwyr a nifer y negeseuon. Cofnodwyd ym mha iaith yr oedd y sefydliad yn cyhoeddi negeseuon, a'r iaith a ddefnyddiwyd i ymateb.

Cofnodwyd sylwadau yn ogystal am ansawdd y gwasanaeth gan ystyried materion megis a oedd bywgraffiad y cyfrifon ar gael yn Gymraeg neu'n ddwyieithog, amllder y defnydd o'r cyfrifon; cysondeb y cynnwys ac a oedd dewis iaith yn cael ei gydnabod wrth ymateb i negeseuon.

Arolwg gwasanaethau ffôn

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth am y profiad o ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddefnyddio gwasanaethau ffôn sefydliadau cyhoeddus. Mae'r canfyddiadau'n cynorthwyo'r Comisiynydd i ddod i gasgliad ar gydymffurfedd sefydliadau â safonau'r Gymraeg.⁵⁶ Ymgwymerwyd â'r gwaith gan swyddogion y Comisiynydd.

⁵⁴ Safonau 58, 59 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015; 54, 55 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 2) 2016; 55, 56 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 5) 2016

⁵⁵ Mae rhestr o'r sefydliadau cyhoeddus gafodd eu cynnwys yn yr arolwg yn Atodiad 2. Nid oedd gan Gyngor Sir y Fflint gyfrif Facebook. Nid oedd gan Awdurdod Heddlu Trafnidiaeth Prydeinig gyfrifon Facebook a Twitter.

⁵⁶ Safonau 8,9,10,11,13,16,17 a 22 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015; (Rhif 2) 2016, (Rhif 4) 2016 a (Rhif 5) 2016

Rhwng misoedd Rhagfyr 2016 a Mawrth 2017 gwnaed 219 o alwadau i brif rif ffôn 73 o sefydliadau cyhoeddus sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015, (Rhif 2) 2016, (Rhif 4) 2016 a (Rhif 5) 2016.⁵⁷ Galwyd rhif y llinell Gymraeg os oedd un yn cael ei hysbysebu gan y sefydliad ar ei wefan. Gwnaed tair galwad i bob sefydliad, i'r un prif rif ffôn, gan gyflwyno ymholiad gwahanol bob mis ar ddyddiau ac amserau gwahanol.

Cyflwynwyd yr ymholiad yn Gymraeg a cheisiwyd siarad Cymraeg yn unig yn ystod yr alwad. Ceisiwyd cyfyngu unrhyw ddefnydd o'r Saesneg i ofyn am wasanaeth Cymraeg.

Cofnodwyd os oedd y Gymraeg yn cael ei defnyddio i gyfarch y galwr gan beiriant neu gan berson a pha iaith a ddefnyddiwyd gan y sefydliad o ddechrau i ddiwedd yr alwad: a lwyddodd y derbynnydd i gynnal sgwrs yn Gymraeg er mwyn llwyddo i ddeall natur yr ymholiad ac yna drosglwyddo i aelod arall o staff i ddarparu gwasanaeth ar y pwnc penodol? Cofnodwyd a lwyddwyd i ymdrin â'r ymholiad yn ei gyfanrwydd yn Gymraeg. Cofnodwyd sylwadau yn ogystal am ansawdd y gwasanaeth gan ystyried materion megis a oedd gwasanaeth Cymraeg yn cael ei gynnig yn rhagweithiol neu a oedd angen i'r ymchwilydd ofyn am gael defnyddio'r Gymraeg ac a oedd hynny yn creu ymdeimlad o fod yn achosi trafferth ac a oedd rhif ffôn y gwasanaeth Cymraeg yr un fath â rhif y gwasanaeth Saesneg.

Arolwg gwasanaethau gohebiaeth

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth am y profiad o ddefnyddio'r Gymraeg wrth dderbyn ymateb i ohebiaeth a anfonwyd at sefydliadau cyhoeddus. Mae'r canfyddiadau'n cynorthwyo'r Comisiynydd i ddod i gasgliad ar gydymffurfedd sefydliadau â'u dyletswyddau, boed hynny'n safonau'r Gymraeg neu gynllun iaith Gymraeg.⁵⁸ Comisiynwyd cwmni Trywydd i ymgymryd â'r gwaith ar ran y Comisiynydd.

Rhwng misoedd Tachwedd 2016 a Mawrth 2017 anfonwyd cyfanswm o 12 darn o ohebiaeth yr un at 86 o sefydliadau cyhoeddus sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015, (Rhif 2) 2016, (Rhif 4) 2016, (Rhif 5) 2016 a Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau GIG Cymru. Anfonwyd cyfanswm o 1,032 darn o ohebiaeth: llythyrau, e-byst, negeseuon testun a negeseuon i gyfrifon Facebook.⁵⁹ Anfonwyd nifer gyfartal o ohebiaeth Gymraeg a Saesneg er mwyn gallu cymharu amserau ymateb a gweld os oedd oedi oherwydd i'r ymholydd ddewis defnyddio'r Gymraeg.

⁵⁷ Mae rhestr o'r sefydliadau cyhoeddus gafodd eu cynnwys yn yr arolwg yn Atodiad 2. Nid yw'r safonau gwasanaethau ffôn perthnasol wedi eu gosod ar y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr na'r Awdurdod Heddlu Trafnidiaeth Prydeinig. Ni wiriwyd gwasanaethau ffôn Archwilydd Cyffredinol Cymru oherwydd bod Swyddfa Archwilio Cymru wedi ei gynnwys yn yr arolwg.

⁵⁸ Safonau 1, 7, 58, 59 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015; 1, 7, 54, 55 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 2) 2016; 1, 7, 58, 59 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 4) 2016; 1, 7, 55, 56 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 5) 2016.

⁵⁹ Mae rhestr o'r sefydliadau cyhoeddus gafodd eu cynnwys yn yr arolwg yn Atodiad 2.

Cofnodwyd ym mha iaith yr oedd y sefydliad yn ymateb i'r ohebiaeth ac yn darparu unrhyw wybodaeth bellach. Cofnodwyd hefyd sawl diwrnod gwaith a gymerwyd i ymateb. Cofnodwyd sylwadau yn ogystal am ansawdd y gwasanaeth gan ystyried materion megis cywirdeb a safon yr iaith, diwyg yr ohebiaeth a ddefnyddiwyd ac a oedd wedi ei lofnodi.⁶⁰

Arolwg gwefannau

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth am y profiad o ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddefnyddio gwefannau sefydliadau cyhoeddus. Mae'r canfyddiadau'n cynorthwyo'r Comisiynydd i ddod i gasgliad ar gydymffurfedd sefydliadau â'u dyletswyddau, boed hynny'n safonau'r Gymraeg neu gynllun iaith Gymraeg.⁶¹ Ymgwymerwyd â'r gwaith gan swyddogion y Comisiynydd.

Rhwng misoedd Mehefin a Medi 2016 ymwelwyd â gwefannau 104 o sefydliadau cyhoeddus sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015, (Rhif 2) 2016, (Rhif 4) 2016, (Rhif 5) 2016, (Rhif 6) 2017 a Byrddau Iechyd GIG Cymru. Edrychwyd ar gyfanswm o 3,285 o dudalennau gan anelu at ymweld â 30 tudalen o dair adran benodol o bob gwefan.⁶²

Cofnodwyd a oedd dewis iaith yn cael ei gynnig i'r defnyddiwr ar dudalen sblash; a oedd pob tudalen yr ymwelwyd â hi ar gael yn Gymraeg ac yn cyfateb â'r dudalen Saesneg; ac a oedd modd gwelywio o un iaith i'r llall. Pan oedd y tudalennau Cymraeg a Saesneg yn cyfateb o ran cynnwys a thestun, ond nid o reidrwydd y diwyg, cofnodwyd eu bod yn cyfateb oni bai bod y diwyg yn amharu ar yr ystyr, â'r Gymraeg o'r herwydd yn cael ei thrin yn llai ffafriol. Os oedd rhywfaint o'r cynnwys ar goll neu wybodaeth wedi dyddio, at bwrpas yr arolwg penodol hwn cofnodwyd bod y dudalen ar gael yn Gymraeg.

Cofnodwyd sylwadau yn ogystal am ansawdd y gwasanaeth: diwyg y tudalennau, safon yr iaith a ddefnyddiwyd a pha mor hwylus oedd ei ddefnyddio.

⁶⁰ Defnyddiwyd y diffiniadau canlynol ar gyfer cofnodi safon iaith yr ohebiaeth: cywir - testun sydd o safon ramadegol gywir ac yn darllen yn naturiol; rhannol gywir - testun oedd yn darllen yn gywir ar y cyfan ond yn cynnwys gwallau treiglo, sillafu neu Gymraeg ansafonol; gwallus - testun lle mae gormod o wallau difrifol yn tynnu sylw

⁶¹ Safonau 52, 55, 56 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015; 48, 49, 50, 51, 52 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 2) 2016; 52, 55, 56 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 4) 2016; 49, 50, 51, 52, 53 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 5) 2016; 55, 56, 57, 58, 59 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 6) 2017

⁶² Edrychwyd ar adrannau cyfatebol gwefannau sefydliadau sy'n darparu'r un math o wasanaethau.

Arolwg llunio a chyhoeddi dogfennau

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth am y profiad o ddefnyddio'r Gymraeg wrth chwilio am a defnyddio gwahanol ddogfennau sefydliadau cyhoeddus, megis llyfrynau, taflenni, pamffledi, cardiau, agendau â phapurau trafod cyfarfodydd, cofnodion, adroddiadau blynyddol, canllawiau a datganiadau i'r wasg. Mae'r canfyddiadau'n cynorthwyo'r Comisiynydd i ddod i gasgliad ar gydymffurfedd sefydliadau â safonau'r Gymraeg.⁶³ Ymgwymerwyd â'r gwaith gan swyddogion y Comisiynydd.

Yn ystod mis Mawrth 2017 ymwelwyd â gwefannau 26 o sefydliadau cyhoeddus sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 i gyrchu dogfennau a oedd ar gael i'w lawr lwytho. Ymwelwyd â thudalennau Cymraeg a Saesneg a chyrchu'r dogfennau oedd wedi eu cyhoeddi'n fwyaf diweddar yn adrannau cyfatebol y gwefannau ar gyfer sefydliadau sy'n darparu'r un math o wasanaethau. Os nad oedd y dogfennau wedi eu dyddio, lawrlwythwyd y rhai oedd yn ymddangos agosaf at frig y dudalen.

Cyrchwyd nifer cyson o'r un mathau o ddogfennau gan bob sefydliad - cyfanswm o 207 o ddogfennau. Cofnodwyd a oedd yr un dogfennau ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg ai peidio.

Arolwg safonau materion atodol

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth ynghylch gallu sefydliadau cyhoeddus i gyhoeddi strategaethau, gweithdrefnau a gwybodaeth ar eu gwefannau - dogfennau a luniwyd ganddynt er mwyn egluro sut y maent yn bwriadu cydymffurfio â'r safonau. Mae'r canfyddiadau'n cynorthwyo'r Comisiynydd i ddod i gasgliad ar gydymffurfedd sefydliadau â safonau'r Gymraeg.⁶⁴ Ymgwymerwyd â'r gwaith gan swyddogion y Comisiynydd.

Yn ystod mis Gorffennaf 2016 ymwelwyd â gwefannau 26 o sefydliadau cyhoeddus sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 i gyrchu dogfennau sy'n cofnodi pa safonau y mae'r sefydliad dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy; dogfennau sy'n esbonio sut mae'r sefydliad yn bwriadu cydymffurfio â'r safonau hynny; dogfennau sy'n cofnodi trefniadau goruchwylio cydymffurfedd y sefydliad; a dogfennau sy'n cofnodi gweithdrefn gwyno'r sefydliad. Cofnodwyd a oedd y dogfennau ar gael ai peidio. Ymwelwyd â gwefannau 31 o sefydliadau cyhoeddus sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 2) 2016 yn ystod mis Mawrth 2017 i gyrchu'r un dogfennau.

⁶³ Safonau 40, 41, 43, 44, 46 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015.

⁶⁴ Safonau 155, 156, 157, 159, 161, 162, 163, 165, 167, 168, 169, 171, 173, 175 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015, Safonau 149, 150, 151, 153, 155, 156, 157, 159, 161, 162, 163, 165, 167, 169 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 2) 2016.

Yn ystod Mai 2017 ailymwelwyd â gwefannau sefydliadau sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) a (Rhif 2), yn ogystal â gwefannau sefydliadau sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 4) a (Rhif 5) am y tro cyntaf, i gyrchu gwybodaeth am drefn y sefydliad o dderbyn cwynion gan y cyhoedd ynghylch y modd y maent yn gweithredu safonau'r Gymraeg. Erbyn y dyddiad hwn roedd yn ofynnol i bob sefydliad, ac eithirio un, oedd yn rhan o'r arolwg fod yn cydymffurfio â'r safonau perthnasol.⁶⁵

Arolwg swyddi

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth ynghylch arferion sefydliadau cyhoeddus o gynnwys a disgrifio gofynion sgiliau Cymraeg wrth recriwtio staff i swyddi gwag a swyddi newydd. Mae'r canfyddiadau'n cynorthwyo'r Comisiynydd i ddod i gasgliad ar gydymffurfedd sefydliadau â'u dyletswyddau, boed hynny'n safonau'r Gymraeg neu gynllun iaith Gymraeg.⁶⁶ Ymgwymerwyd â'r gwaith gan swyddogion y Comisiynydd.

Rhwng misoedd Tachwedd 2016 a Mawrth 2017 cofnodwyd gwybodaeth am 4,002 o swyddi hysbysebwyd ar wefannau 73 o sefydliadau cyhoeddus sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015, (Rhif 2) 2016, (Rhif 4) 2016, (Rhif 5) 2016 a Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau GIG Cymru.⁶⁷ Cyrchwyd y wybodaeth trwy ymweld â thudalennau recriwtio gwefannau'r sefydliadau unigol a/neu wefannau grŵp os defnyddid hwy. Darllenwyd y tudalennau cyfrwng Cymraeg a Saesneg os oeddent ar gael.

Cofnodwyd pa sgiliau Cymraeg oedd yn hanfodol neu'n ddymunol ar gyfer y swyddi ar sail y wybodaeth a gyhoeddwyd yn yr hysbysebion, disgrifiadau swyddi a manylebau person. Cofnodwyd sylwadau am ansawdd y wybodaeth: sut mae sefydliadau'n disgrifio'r gofynion sgiliau Cymraeg a pha mor eglur ac ystyrion oedd y gofynion i'r sefydliad ac i'r ymgeisydd. Cofnodwyd hefyd a oedd gwybodaeth am y swyddi a hysbysebwyd ar gael yn Gymraeg.

Yn achos cynghorau sir, cafodd swyddi atodol mewn ysgolion megis staff cludo plant, staff arlwygo ac ati eu cofnodi. Ni chafodd swyddi staff addysgu a staff cymorth dysgu mewn ysgolion eu cofnodi.

Oherwydd nifer sylweddol y swyddi a hysbysebwyd gan sefydliadau'r sector iechyd, penderfynwyd cofnodi detholiad yn unig o'r swyddi a hysbysebwyd, sef y chwe grŵp staff sy'n fwyaf tebygol o gael cyswllt gyda'r cyhoedd - gweinyddol a chlerigol; gweithwyr iechyd proffesiynol perthynol; gwasanaethau clinigol ychwanegol; gweithwyr proffesiynol gwyddonol a thechnegol; meddygol a deintyddol a nyrsys a bydwagedd cofrestredig, a hynny yn ystod y cyfnod rhwng 1 Chwefror a 3 Mawrth 2017.

Ni chofnodwyd unrhyw gyfleoedd gwirfoddoli a hysbysebwyd gan y sefydliadau.

Arolwg codi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth ynghylch y graddau y mae sefydliadau cyhoeddus yn hybu a hyrwyddo'r gwasanaethau Cymraeg sy'n cael eu darparu ganddynt ac yn mynd ati'n rhagweithiol i annog pobl i'w defnyddio. Mae'r canfyddiadau'n cynorthwyo'r Comisiynydd i ddod i gasgliad ar gydymffurfedd sefydliadau â safonau'r Gymraeg.⁶⁸ Comisiynwyd cwmni iaithCyf. i ymgymryd â'r gwaith ar ran y Comisiynydd.

Yn ystod misoedd Chwefror a Mawrth 2017 cynhaliwyd cyfweiliadau ffôn gyda swyddogion 25 o sefydliadau cyhoeddus sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 er mwyn casglu gwybodaeth am weithdrefnau cyfredol, eu cynlluniau i'r dyfodol ac enghreifftiau o arferion da.⁶⁹ Derbyniodd y swyddogion ganllaw cyfweiliad ymlaen llaw a threfnwyd amser penodol ar gyfer cynnal y cyfweiliadau. Gofynnwyd i'r swyddogion hefyd ddarparu unrhyw dystiolaeth ddogfennol a fyddai'n cadarnhau cydymffurfiaeth megis dogfennau polisi, strategaethau hybu a hwyluso, canllawiau marchnata a hysbysebu, canllawiau grant a phrotocolau derbynfeydd.

Cofnodwyd gwybodaeth ynghylch arferion y 25 sefydliad o groesawu defnydd o'r Gymraeg mewn cyfarfodydd; defnyddio'r Gymraeg mewn digwyddiadau cyhoeddus; arddangos arwyddion mewn derbynfeydd i nodi bod croeso i bobl ddefnyddio'r Gymraeg a sicrhau bod staff y dderbynfya yn gwisgo bathodyn i'r un pwrpas; hysbysebu bod gwasanaethau Cymraeg ar gael mewn cyhoeddusrwydd, dogfennau a gwefannau sy'n cyfeirio at y gwasanaethau cyfatebol cyfrwng Saesneg; cyhoeddi gwybodaeth am y safonau y mae'r sefydliad dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy ac esboniad o sut y byddai'n cydymffurfio.

⁶⁵ Safonau 156, 162, 168, Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015; 150, 156, 162 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 2) 2016; 150, 156, 162, Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 4) 2016; 153, 159, 165 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 5) 2016. Roedd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth wedi herio'r safonau perthnasol ac felly roedd y ddyletswydd i gydymffurfio wedi ei gohirio.

⁶⁶ Safonau 136A, 137, 137A, 138, 139 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015; 132A, 133, 133A, 134, 135 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 2) 2016; 131A, 132, 132A, 133, 134 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 4) 2016; 134A, 135, 135A, 135, 136 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 5) 2016

⁶⁷ Mae rhestr o'r sefydliadau cyhoeddus gafodd eu cynnwys yn yr arolwg yn Atodiad 2. Ni hysbysebwyd unrhyw swyddi gan 10 o'r sefydliadau oedd yn rhan o'r arolwg yn ystod y cyfnod arolygu.

⁶⁸ Safonau 30, 35, 67, 68, 81, 82, 155, 159, 161, 165, 167, 171, 173, 175 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015

⁶⁹ Mae rhestr o'r sefydliadau cyhoeddus gafodd eu cynnwys yn yr arolwg yn Atodiad 2. Nid oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful yn dymuno cyfrannu i'r arolwg

Yn ystod yr un cyfnod ymwelwyd un waith â 54 o dderbynfeydd cyhoeddus gwahanol oedd yn cael eu cynnal gan 26 sefydliad cyhoeddus.⁷⁰ Cafodd prif dderbynfa pob sefydliad ei chynnwys yn ogystal â derbynfeydd swyddfeydd rhanbarthol, llyfrgelloedd, lleoliadau hamdden a lleoliadau addysg gymunedol. Defnyddiwyd dull ‘siopwr cudd’, gan gyflwyno ymholiad. Cofnodwyd a oedd unrhyw wasanaeth Cymraeg a ddarparwyd yn cael ei hysbysebu yn y dderbynfa a sut y gwnaed hynny. Os oedd gwasanaeth Saesneg yn cael ei hysbysebu, cofnodwyd a oedd cyfeiriad at wasanaeth cyfatebol yn Gymraeg. Cofnodwyd hefyd os oedd arwydd yn cael ei arddangos yn y dderbynfa oedd yn datgan bod croeso i bobl ddefnyddio'r Gymraeg, deunyddiau megis posterï laith Gwaith.⁷¹

Cofnodwyd yn ogystal â oedd staff y dderbynfa yn gallu darparu gwasanaeth Cymraeg ac a oeddent yn gwisgo bathodyn oedd yn cyfleu

⁷⁰ Cafodd derbynfeydd sy'n cael eu cynnal gan Gyngor Sirol Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful eu cynnwys yn yr arolwg
⁷¹ Mae Comisiynydd y Gymraeg yn darparu nwyddau laith Gwaith yn rhad ac am ddim er mwyn cynorthwyo sefydliadau i hybu cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru

hynny. Cofnodwyd hefyd a oedd dogfennau ar gael yn y dderbynfa oedd yn cofnodi pa safonau y mae'r sefydliad dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy. Ymwelwyd hefyd â gwefannau a chyfrifon Twitter a Facebook yr un 26 sefydliad i ganfod os oedd gwasanaethau Cymraeg yn cael eu hybu a'u hysbysebu. Cofnodwyd a oedd datganiad uniongyrchol yn nodi bod gwasanaethau Cymraeg ar gael neu a oedd y cyfrifon yn rhoi argraff gyffredinol bod gwasanaethau Cymraeg ar gael.

Arolwg safonau hybu'r Gymraeg

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth ynghylch y graddau y mae sefydliadau cyhoeddus yn hybu'r Gymraeg yn unol â'r safonau hybu a osodwyd arnynt - safonau sy'n ymwneud ag unrhyw weithgaredd y bwriedir iddi hybu neu hwyluso defnyddio'r Gymraeg yn ehangach.⁷² Mae'r canfyddiadau'n cynorthwyo'r Comisiynydd i ddod i gasgliad ar gydymffurfedd sefydliadau â safonau'r Gymraeg yn ogystal ag amlygu enghreifftiau o arferion da.⁷³ Comisiynwyd Nico i ymgymryd â'r gwaith ar ran y Comisiynydd.

Rhwng misoedd Chwefror a Mawrth 2017 ymwelwyd â gwefannau 21 o sefydliadau cyhoeddus sy'n gweithredu Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 i wirio a oedd y sefydliad wedi cyhoeddi strategaeth hybu'r Gymraeg. Er bod y safonau perthnasol wedi eu gosod ar 25 o sefydliadau cyhoeddus dim ond 21 oedd yn rhan o'r arolwg. Roedd y gweddill naill ai wedi herio'r safon neu bod diwrnod gosod y safon heb basio yn ystod cyfnod yr arolwg.

Cofnodwyd a oedd y sefydliad wedi cyhoeddi strategaeth 5 mlynedd yn esbonio sut mae'n bwriadu hybu'r Gymraeg a hwyluso ei defnydd yn ehangach yn yr ardal; a oedd targed ar gyfer cynnal neu gynyddu'r ganran o siaradwyr Cymraeg yn yr ardal ymhen 5 mlynedd; ac a oedd y sefydliad yn cynnwys datganiad yn egluro'r modd yr oedd yn bwriadu cyrraedd y targed a'r dyddiad y byddai'n asesu'r strategaeth ac yn cyhoeddi fersiwn diwygiedig.

Cofnodwyd sylwadau yn ogystal ynghylch ansawdd y strategaethau gan ystyried pa mor debygol yr oeddent o alluogi'r sefydliadau i gydymffurfio â'r safonau perthnasol.

Aseswyd digonolrwydd y strategaethau hefyd o ran gallu i gynorthwyo sefydliadau i asesu graddau llwyddiant a'r strwythur atebolrwydd sydd yn gysylltiedig â'u gweithredu. Cofnodwyd arferion da er mwyn galluogi adnabod nodweddion trosglwyddadwy y byddai modd annog sefydliadau eraill i'w mabwysiadu er mwyn gwella cydymffurfedd.

⁷² Mae rhestr o'r sefydliadau cyhoeddus gafodd eu cynnwys yn yr arolwg yn Atodiad 2. Er bod safon 145 a 146 wedi eu cynnwys yn hysbysiadau cydymffurfio pob cyngor sirol ni chafodd pedwar cyngor eu cynnwys oherwydd eu bod unai wedi herio'r safon neu bod y diwrnod gosod heb basio ar adeg cynnal yr arolwg.
⁷³ Safonau 145, 146 Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015.

Arolwg Omnibws Siaradwyr Cymraeg

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth am agweddau pobl sy'n siarad Cymraeg at y gwasanaethau Cymraeg ddarperir gan sefydliadau cyhoeddus a'u profiad o'u defnyddio. Comisiynwyd cwmni Beaufort Research i ymgymryd â'r gwaith ar ran y Comisiynydd ac yn ystod mis Mawrth 2017 cynhaliwyd cyfweiliad dros y ffôn gyda 500 o siaradwyr Cymraeg 16 oed a hŷn.

Cofnodwyd ymatebion i gwestiynau yn ymwneud â barn pobl am y cyfleoedd oedd ar gael i ddefnyddio'r Gymraeg yn eu bywyd bob dydd, gyda busnesau, elusennau a chyrff cyhoeddus a hefyd ynghylch pa iaith y byddai'n well ganddynt ei defnyddio wrth ddelio â chyrff cyhoeddus mewn sefyllfaoedd megis wrth ffonio cyngor sir neu dderbyn gwasanaeth ieuchyd. Gofynnwyd hefyd i gyfranwyr am eu barn am gyfres o ddatganiadau yn ymwneud â derbyn gwasanaeth yn Gymraeg os ydynt yn dymuno hynny, cael cynnig gwasanaeth Cymraeg yn rhagweithiol, hawliau pobl i ddefnyddio'r Gymraeg a gallu pobl i gwyno os ydynt yn anfodlon â'r ddarpariaeth sy'n cael ei chynnig.

Gan fod arolwg tebyg wedi ei gynnal ym mis Mawrth 2016 mae'r canfyddiadau'n cynorthwyo'r Comisiynydd i fesur os yw profiadau pobl sy'n defnyddio'r Gymraeg yn gwella wrth i'r gyfundrefn safonau ymsefydlu.

Grwpiau trafod

Prif nod y grwpiau oedd casglu gwybodaeth am brofiadau pobl sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg wrth iddynt geisio gwasanaethau gan sefydliadau cyhoeddus. Ymgwymerwyd â'r gwaith gan swyddogion y Comisiynydd.

Cynhaliwyd y grwpiau trafod hawliau i ddefnyddio'r Gymraeg yn ystod misoedd Gorffennaf a Rhagfyr 2016 yn ardaloedd Caernarfon, Wrecsam, Caerdydd, Caerfyrddin, Rhuthun, Llangejni, Merthyr Tudful ac Aberteifi, gan ddenu oddeutu 60 o fynychwyr.

Atodiad 2

Sefydliadau cyhoeddus a arolygwyd

Mae pob sefydliad cyhoeddus a gafodd ei gynnwys yn arolygon y Comisiynydd yn darparu gwasanaethau i bobl yng Nghymru. Roedd pob un a arolygwyd unai wedi derbyn hysbysiad cydymffurfio gan y Comisiynydd neu'n gweithredu cynllun iaith Gymraeg statudol. Cafodd rhai sefydliadau eu cynnwys er nad oeddent dan ddyletswydd i ddarparu rhai o'r gwasanaethau yn ystod y cyfnod arolygu - naill ai oherwydd bod diwrnod gosod y safon heb basio neu oherwydd bod y sefydliad wedi herio'r ddyletswydd i gydymffurfio.

	Sefydliad	Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015								
		cyfngau cymdeithasol	ffôn	gohebiaeth	gwefannau	swyddi	llunio a chyhoeddi dogfennau	materion atodol	codi ymwybyddiaeth o wasanaethau	hybu'r Gymraeg
	Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Awdurdod Parc Cenedlaethol Eryri	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Dinas a Sir Abertawe	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Dinas Caerdydd	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Dinas Casnewydd	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Gwynedd	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Bro Morgannwg	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Ceredigion	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Ddinbych	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Fynwy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Gaerfyrddin	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	Sefydliad	Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 2) 2016								
		cyfngau cymdeithasol	ffôn	gohebiaeth	gwefannau	swyddi	llunio a chyhoeddi dogfennau	materion atodol	codi ymwybyddiaeth o wasanaethau	hybu'r Gymraeg
	Cyngor Sir Penfro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Powys	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir y Fflint	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Ynys Môn	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Gweinidogion Cymru	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Amgueddfa Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Archwilydd Cyffredinol Cymru ⁷⁴							✓		
	Asiantaeth Sicrwydd Ansawdd Addysg Uwch	✓		✓	✓	✓		✓		
	BBC		✓	✓	✓	✓		✓		
	Canolfan Mileniwm Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Chwaraeon Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Colegau Cymru	✓	✓	✓	✓	*		✓		
	Comisiwn Brenhinol Henebion Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Comisiwn Ffiniau a Democratiaeth Leol i Gymru	✓	✓	✓	✓	*		✓		
	Comisiynydd Plant Cymru	✓	✓	✓	✓	*		✓		
	Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr	✓			✓	✓		✓		
	Cyfoeth Naturiol Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		

⁷⁴ Ni chafodd Archwilydd Cyffredinol Cymru ei gynnwys yn yr arolygon. Profwyd yn hytrach wasanaethau Swyddfa Archwilio Cymru sy'n gweithio i gefnogi swyddogaethau'r Archwilydd

	Sefydliad	cyfryngau cymdeithasol	ffôn	gohebiaeth	gwefannau	swyddi	llunio a chyhoeddi dogfennau	materion atodol	codi ymwybyddiaeth o wasanaethau	hybu'r Gymraeg
Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 2) 2016	Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Cyngor Celfyddydau Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru	✓	✓	✓	✓	*		✓		
	Cyngor Llyfrau Cymru	✓	✓	✓	✓	*		✓		
	Estyn	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Gardd Fotaneg Genedlaethol Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Llyfrgell Genedlaethol Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	National Theatre Wales	✓	✓	✓	✓	*		✓		
	Opera Cenedlaethol Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	S4C	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Sefydliad Dysgu a Gwaith	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Swyddfa Archwilio Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Theatr Genedlaethol Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Uned Ddata - Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Y Comisiwn Etholiadol	✓	✓	✓	✓	*		✓		
	Cronfa Loteri Fawr	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Y Swyddfa Gyfathrebiadau	✓	✓	✓	✓	*		✓		
Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 4) 2016	Cyngor y Gweithlu Addysg		✓	✓		✓		✓		
	Tribiwnlys Adolygu Iechyd Meddwl Cymru		✓	✓				✓		
	Tribiwnlys Anghenion Addysgol Arbennig Cymru		✓	✓				✓		

	Sefydliad	cyfryngau cymdeithasol	ffôn	gohebiaeth	gwefannau	swyddi	llunio a chyhoeddi dogfennau	materion atodol	codi ymwybyddiaeth o wasanaethau	hybu'r Gymraeg
Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 4) 2016	Tribiwnlys Eiddo Preswyl Cymru		✓	✓				✓		
	Tribiwnlys Prisio Cymru		✓	✓		*		✓		
	Tribiwnlys Tir Amaethyddol Cymru		✓	✓				✓		
Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 5) 2016	Awdurdod Heddlu Trafnidiaeth Prydeinig	*		✓	✓	✓		✓		
	Awdurdod Tân ac Achub Canolbarth a Gorllewin Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Awdurdod Tân ac Achub De Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Awdurdod Tân ac Achub Gogledd Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Comisiwn Cwynion Annibynnol yr Heddlu	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Comisiynydd Heddlu a Throseddu Dyfed Powys	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Comisiynydd Heddlu a Throseddu Gogledd Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Comisiynydd Heddlu a Throseddu Gwent	✓	✓	✓	✓	*		✓		
	Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu De Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Prif Gwnstabl Heddlu De Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Prif Gwnstabl Heddlu Dyfed Powys	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Prif Gwnstabl Heddlu Gogledd Cymru	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Prif Gwnstabl Heddlu Gwent	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
	Prif Gwnstabl yr Heddlu Trafnidiaeth Prydain	✓		✓	✓	✓		✓		
	Addysg Oedolion Cymru									
	Dewis Gyrfa				✓					

	Sefydliad	cyfryngau cymdeithasol	ffôn	gohebiaeth	gwefannau	swyddi	llunio a chyhoeddi dogfennau	materion atodol	codi ymwybyddiaeth o wasanaethau	hybu'r Gymraeg
Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 5) 2016	Coleg Brenhinol Cerdd a Drama Cymru				✓					
	Coleg Caerdydd a'r Fro				✓					
	Coleg Cambria				✓					
	Coleg Ceredigion				✓					
	Coleg Gwent				✓					
	Coleg Gŵyr Abertawe				✓					
	Coleg Merthyr Tudful				✓					
	Coleg Penybont				✓					
	Coleg Sir Benfro				✓					
	Coleg Sir Gâr				✓					
	Coleg y Cymoedd				✓					
	Coleg Catholig Dewi Sant				✓					
	Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru				✓					
	Grŵp Llandrillo-Menai				✓					
	Grŵp NPTC (Nedd Port Talbot)				✓					
	Prifysgol Abertawe				✓					
	Prifysgol Aberystwyth				✓					
	Prifysgol Bangor				✓					
	Prifysgol Caerdydd				✓					
	Prifysgol Cymru y Drindod Dewi Sant				✓					
	Prifysgol Cymru				✓					

	Sefydliad	cyfryngau cymdeithasol	ffôn	gohebiaeth	gwefannau	swyddi	llunio a chyhoeddi dogfennau	materion atodol	codi ymwybyddiaeth o wasanaethau	hybu'r Gymraeg
Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 5) 2016	Prifysgol De Cymru				✓					
	Prifysgol Glyndŵr				✓					
	Prifysgol Metropolitan Caerdydd				✓					
	Y Brifysgol Agored				✓					
Cynlluniau laith Gymraeg	Bwrdd Iechyd Addysgu Powys			✓	✓	✓				
	Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg			✓	✓	✓				
	Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan			✓	✓	✓				
	Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr			✓	✓	✓				
	Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro			✓	✓	✓				
	Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf			✓	✓	✓				
	Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda			✓	✓	✓				
	Ymddiriedolaeth GIG Felindre			✓		✓				
	Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru			✓		✓				
	Ymddiriedolaeth GIG Iechyd Cyhoeddus Cymru			✓		✓				

- ✓ dan ddyletswydd i ddarparu yn unol â'r holl safon(au) a arolygwyd yn ystod cyfnod yr arolwg, data wedi ei gofnodi
- ✓ ddim dan ddyletswydd i ddarparu yn unol â'r holl safon(au) a arolygwyd yn ystod cyfnod yr arolwg, data wedi ei gofnodi
- * dan ddyletswydd i ddarparu yn unol â'r safon(au) a arolygwyd, dim data ar gael i'w gofnodi
- * ddim dan ddyletswydd i ddarparu yn unol â'r safon(au) a arolygwyd, dim data ar gael i'w gofnodi

