



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Archwiliadau mewnol o gydymffurfiaeth

Sefydlu prosesau ffurfiol mewnol ar gyfer archwilio adrannau o ran eu cydymffurfiaeth â safonau'r Gymraeg

Dyddiad: Mawrth 2018

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf yn defnyddio prosesau ac adnoddau archwilio mewnol er mwyn cael dealltwriaeth gadarn o gydymffurfiaeth â'r safonau, ac er mwyn sicrhau bod gwelliannau'n digwydd.

Y CEFNDIR

O dan hen drefn y cynlluniau iaith, cyn bodolaeth safonau'r Gymraeg, nid oedd strwythur ffurfiol a chadarn er mwyn i adrannau o fewn Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf ddatgan sut yr oedden nhw'n cydymffurfio â'r cynllun iaith. Roedd y swyddog iaith yn dibynnu, i raddau, ar ewyllys da adrannau i ddatgan yn flynyddol sut roeddent yn cydymffurfio. Proses anffurfiol oedd mewn lle i gasglu gwybodaeth i fesur unrhyw gynnydd mewn gwasanaethau Cymraeg.

Wedi i'r safonau ddod i rym – ac yn sgil deddfwriaeth a strategaethau eraill sy'n rhoi lle canolog i'r Gymraeg, megis Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol a strategaeth Cymraeg 2050 – penderfynodd y Cyngor newid ei drefniadau. Ystyriai'r Cyngor fod y Gymraeg yn cael lle amlwg yn nifer o bolisiâu diweddaraf Llywodraeth Cymru, a bod bodloni gofynion y safonau'n greiddiol i lwyddiant nifer ohonyn nhw.

Cynhaliwyd trafodaethau oedd yn cynnwys y Prif Weithredwr a'r Uned Rheoli Cyflawniad i ystyried sut orau i fesur y darlun presennol ac i fesur cynnydd. Penderfynwyd cynnwys y Gymraeg yn gwestiwn fel rhan o un o brosesau mewnol mwyaf ffurfiol y Cyngor, sef hunanwerthusiad gwasanaethau. Mae rheidrwydd ar bob pennaeth gwasanaeth i lenwi holiadur blynyddol sy'n destun her un-i-un gyda'r Prif Weithredwr.

CAMAU GWEITHREDU

Ystyriwyd cylch gorchwyl Adran Archwilio'r Cyngor – sydd, yn y bôn, yn sicrhau bod adrannau yn cadw at setiau o bolisiâu, fframweithiau gweithredu penodol, ac ati.

Penderfynwyd sefydlu swydd Swyddog Cydymffurfio yn uned Gwasanaethau Cymraeg y Cyngor, a fyddai'n cario'r un statws â swyddog o'r adran archwilio, a gweithredu prosesau eraill a ddefnyddir gan yr Adran Archwilio.

Byddai hyn yn creu cyfle i fesur cydymffurfiaeth, a byddai prif swyddogion yn cael cyfle, dros wythnos ffurfiol, i ddod i ddeall y safonau a'r cyd-destun gwleidyddol, boed yn fewnol neu'n genedlaethol. Byddai'n gyfle hefyd i wyntyllu pryderon a thrafod rhwystrau.

O ganlyniad byddai'r berthynas rhwng yr uned Gymraeg a gwasanaethau eraill yn closio. Mae'r Swyddog Cydymffurfio yn gwisgo dwy het; yn gyntaf, mae'n cynnal cyfweiliadau sych, du-a-gwyn eu natur, er mwyn dod i ddeall hanfod y gwasanaeth sy'n destun archwiliad, nodi'r hyn sy'n ofynnol o ran y safonau, a rhoi darlun manwl, llym a chllir o'r sefyllfa ar y pryd. Yn ail, mae'n cynnig cymorth a chyngor o ran sut i weld cynnydd.

Strwythurau monitro

Mae'r Cyngor eisoes yn buddsoddi mewn uned Gwasanaethau Cymraeg sy'n cynnwys 14 aelod o staff: Rheolwr Gwasanaethau Gwasanaethau Cymraeg, Dirprwy Rheolwr, Uwch Gyfieithydd, 8 Cyfieithydd, Swyddog Cydymffurfio, Tiwtor a Chynorthwydd Gweinyddol. Mae gan yr uned hawl i weithredu camau cynnydd yn enw'r Prif Weithredwr a chamau strategol yn enw'r Cabinet.

Mae Grŵp Llywio'r Cabinet ar faterion y Gymraeg yn goruchwyllo datblygiadau strategol, yn ystyried adroddiadau gan adrannau perthnasol ar faterion sy'n ymwneud â'r Gymraeg, ac yn gallu cyflwyno argymhellion i Gabinet y Cyngor. Mae cyfrifoldeb ar y Grŵp i fonitro cynnydd y Cyngor wrth iddo geisio bodloni safonau'r Gymraeg.

Sefydlwyd gweithgor sy'n cynnwys prif swyddogion er mwyn sicrhau bod y newidiadau gweithredol gofynnol yn cael eu rhoi ar waith, ynghyd â dull cydweithiol a fydd yn helpu gwasanaethau i fynd i'r afael ag unrhyw feysydd gwella.

TREFNIADAU YMARFEROL

Mae'r Swyddog Cydymffurfio yn dechrau'r broses trwy restru'r safonau sy'n berthnasol i'r archwiliad, yn ddibynnol ar ba adran o'r Cyngor sy'n destun yr archwiliad. Does dim dewis gan adrannau o ran cael eu heithrio o unrhyw archwiliad. Yn dilyn hyn, ac yn enw'r Prif Weithredwr a'r Prif Archwilydd, bydd y Swyddog Cydymffurfio'n trefnu archwiliad mewnlol o'r adran dan sylw gan gysylltu ag uwch dîm reoli'r adran (gan gynnwys y prif swyddog / rheolwr / cyfarwyddwr).

Caiff yr archwiliadau eu cynnal dros 3-5 o ddiwrnodau (yn ddibynnol ar faint yr adran) ac mae'r swyddog yn esbonio i'r prif swyddog / rheolwr / cyfarwyddwr yn union pa safonau fydd o dan y chwyddwydr. Er mwyn cael gwir ddarlun o'r gwasanaeth cwsmer sy'n cael ei gynnig i drigolion a staff y Cyngor, caiff archwiliad o weithrediad nifer o'r safonau eu cynnal drwy ymarferiadau siopwr cudd ac ati.

Bydd y Swyddog Cydymffurfio'n cwrdd yn ffurfiol â rheolwyr y gwasanaethau (gan gynnwys cynrychiolaeth o haen uchaf yr adran) er mwyn trafod a gofyn am dystiolaeth

bellach. Ar adegau cynhelir mwy nag un cyfarfod er mwyn galluogi rhannu'r safonau fesul 'set' neu thema i gael mwy o fanylder. Mae'r cyfarfodydd yn rhoi cyfle i gynnig sialens neu her i'r hyn sy'n digwydd ac i drafod ffyrdd o wella prosesau lle bod angen.

Bydd y Swyddog Cydymffurfio'n mynd ati i archwilio safleoedd y mae'r adran sydd yn destun yr archwiliad yn gyfrifol amdanynt (e.e. mae adran Llyfrgelloedd y Cyngor yn gyfrifol am 13 safle gwahanol) ac yna'n mewnbynnu'r manylion i daenlen bwrpasol. Y daenlen hon fydd yn cynnwys y dystiolaeth o ran cydymffurfiaeth neu beidio.

Caiff adroddiad ei lunio, sydd wedi'i rannu yn ôl 10 thema'r safonau – sef y 5 dosbarth o safonau (cyflenwi gwasanaethau; llunio polisi; gweithredu; hybu; cadw cofnodion) a'r safonau atodol sy'n berthnasol i'r 5 dosbarth.

Mae lefel cydymffurfiaeth yn cael ei nodi i bob dosbarth, hynny yw ffigwr ar sail canran o'r safonau perthnasol lle mae tystiolaeth o gydymffurfiaeth. Mae pum lefel wedi'i nodi ar y daenlen gofnodi. Mae hyn yn fodd i'r Cyngor gael y darlun mwyaf cyflawn o ran gwasanaethau a lefelau cydymffurfiaeth fesul thema o'r safonau yn hytrach nag yn erbyn pob safon unigol. Mae'r Cyngor o'r farn fod y darlun hwn yn well i uwch swyddogion ei fonitro. Mae hefyd yn cynnig y cyfle i'r adran benderfynu ar flaenoriaethu rhai themâu sydd angen mwy o sylw na'i gilydd.

Bydd yr adroddiad hefyd yn cynnwys awgrymiadau am gamau gweithredu i'w cymryd er mwyn cydymffurfio neu wella prosesau.

Caiff adroddiad drafft ei anfon at uwch reolwyr er mwyn iddynt ei ystyried, nodi pa swyddogion fydd yn gyfrifol am y safonau lle ceir diffygion, a chytuno ar amserlen ar gyfer gweithredu. Mae hyn yn gyfle i'r adran herio'r Swyddog Cydymffurfio dros unrhyw fater cyn i fersiwn derfynol o'r ddogfen gael ei pharatoi.

Yn dilyn cynnal yr archwiliad ffurfiol a chyhoeddi'r adroddiad terfynol, mae'r Swyddog Cydymffurfio ar gael er mwyn cynnig cyngor a chymorth, a gweithio gyda'r adran i fonitro cynnydd. Mae hyn yn agwedd hollbwysig o'r broses. Mae'r Swyddog Cydymffurfio'n wybodus iawn ynghylch sut y mae adrannau a chynghorau eraill wedi mynd ati i gydymffurfio â rhai safonau heriol. Caiff y cyngor a'r cymorth ei gynnig mewn amryw ffyrdd megis trwy e-bost, dros y ffôn neu mewn cyfarfodydd rheolaidd dros gyfnod penodedig.

Y GWELLIANNAU A'R MANTEISION

Mae rhestr hir o ganlyniadau yn deillio o sefydlu'r prosesau ffurfiol newydd, sef:

- newid polisiâu adrannau;
- eglurder o ran ystyr safonau;
- cadernid llwyfan swyddogol i archwiliad;
- archwiliad ar yr un sail ag archwiliadau mewnol eraill;
- bygythiad o wasanaethau'n cael eu tynnu o flaen pwyllgor archwilio;
- cynnydd mewn cydymffurfiaeth â'r safonau (gweler isod);
- prif ffrydio'r Gymraeg i brosesau er mwyn ei hystyried ymhob agwedd o waith y Cyngor;

- creu prosesau electronig er mwyn lleihau ar y cyfle o 'wall dynol' (gweler isod);
- creu cynlluniau gweithredu ar gyfer adrannau;
- gwella ymwybyddiaeth;
- lliniaru ar ofnau gwasanaethau a rhoi cyd-destun i'r Gymraeg

Mae modd i'r Cyngor fesur cynnydd oherwydd bod yr archwiliadau yn gosod meincnod o sefyllfa bresennol y gwasanaeth perthnasol. Fel y nodwyd uchod, nodir lefel o 1 i 5 ar gyfer cydymffurfiaeth, a bydd y Swyddog Cydymffurfio yn diweddarau'r lefelau wrth i adrannau gydweithio ag ef.

Mae'r cynnydd yn y canran o gydymffurfiaeth o ganlyniad i ymglymiad a chymorth y Swyddog Cydymffurfio, yn dystiolaeth gadarn o dwf a datblygiad. Wrth i'r system o archwiliadau ehangu, bydd rhagor o dystiolaeth meincnod ar gael i bob adran o'r Cyngor. Yna, bydd ail archwiliad llawn o adrannau yn galluogi'r Cyngor i fesur parhad cydymffurfiaeth â'r safonau a bod cynnydd i'w weld yn erbyn pwyntiau gweithredu'r adroddiad archwilio gwreiddiol.

Enghreifftiau penodol

Mae rhai camau ymarferol sydd wedi deillio o ddilyn y prosesau hyn yn cynnwys:

- system recriwtio electronig y Cyngor yn gofyn yr holl gwestiynau sydd angen er mwyn cydymffurfio gyda'r safonau, gyda dewis iaith yn rhan hanfodol o'r ffurflen gais. Mae'r system hefyd yn anfon negeseuon yn Gymraeg neu Saesneg yn awtomatig yn dibynnu ar ddewis iaith y defnyddiwr;
- canolfannau cyswllt y Cyngor yn cynnig opsiwn i ddefnyddio'r Gymraeg fel rhan o'r system awtomatig;
- system ar-lein hollol ddwyieithog fel y gall trigolion adrodd, talu, cyflwyno cais, archebu neu ddweud eu dweud yn eu dewis iaith. Mae'r Cyngor yn buddsoddi hefyd mewn nifer o systemau ar-lein eraill (Hamdden, Tai, Prisiau, Pensiynau) er mwyn cynyddu'r cynnig rhagweithiol i drigolion y Cymoedd;
- amlygodd yr archwiliad Adnoddau Dynol ddiffyg cydymffurfiaeth o ran 3 pholisi a oedd ar gael yn Gymraeg, ond nad oedd yn nodi bod y Gymraeg yn rhan hanfodol o gyfathrebu ag aelodau o staff. Cydweithiodd y Swyddog Cydymffurfio â'r adran er mwyn prif ffrydio'r Gymraeg yn rhan annatod o'r broses, yn hytrach nag yn ychwanegiad hwyrach. Fyddai hyn ddim o reidrwydd wedi digwydd oni bai bod uned, swyddog a threfniadau cydymffurfio cadarn.

Cyfathrebu mewnol

Roedd nifer o adrannau'r Cyngor yn pryderu sut y byddent yn gwneud newidiadau i'w prosesau mewnol oherwydd y prinder siaradwyr Cymraeg rhugl o fewn yr adrannau. Er mwyn lliniaru'r ofnau hyn, mae'r Swyddog Cydymffurfio yn gweithio'n agos gyda'r adrannau i ddatrys problemau gan gynnwys rhannu dystiolaeth o sut y mae adrannau ac awdurdodau eraill yn goresgyn hyn.

Mae nifer o adrannau gwahanol o fewn y Cyngor wedi gofyn sut mae dehongli safonau gan nad ydynt bob amser yn deall cyd-destun y Gymraeg (gan nad ydynt yn siarad yr iaith). Mae cynnig cyngor strategol a safonol i bawb wedi galluogi'r Cyngor i osod

dehongliad sefydliadol a chyson i'r safonau yn hytrach na bod pob adran yn ymateb yn wahanol yn dibynnu ar ddehongliad unigol ar y safonau.

Cafwyd ymateb cadarnhaol i'r prosesau newydd, ac o ganlyniad i'r arweiniad gan y Prif Weithredwr a'r Prif Archwilydd, mae staff wedi ei gweld hi'n broses swyddogol a ffurfiol gyda'r un grym ag unrhyw archwiliad arall. Mae staff y Cyngor wedi ei weld yn gyfle da i gael golwg mwy annibynnol ar y sefyllfa o ran y safonau ac yn cynnig adborth positif iawn ei bod yn galonogol fod yr adran Gwasanaethau Cymraeg yno i gynnig cefnogaeth trwy'r broses, yn enwedig o ystyried nad yw mwyafrif staff y Cyngor yn siaradwyr Cymraeg.

SUT GALL HYN WEITHIO I SEFYDLIADAU ERAILL?

Cred Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf fod yr holl ffactorau yn ymwneud â sefydlu prosesau ffurfiol mewnol ar gyfer archwilio adrannau o ran eu cydymffurfiaeth â safonau'r Gymraeg yn drosglwyddadwy i sefydliadau eraill. Isod ceir crynodeb o'r prif elfennau:

- Cynnwys y Gymraeg yn hunanwerthusiadau gwasanaethau
- Sefydlu gweithgor sy'n cynnwys Prif Swyddogion
- Sefydlu swydd Swyddog Cydymffurfio mewn Uned Gymraeg gref
- Cynnal archwiliadau mewnol gan ddefnyddio technegau a phrosesau cydnabyddedig
- Gosod camau gweithredu

Manylion cyswllt

Enw: Steffan Gealy

Sefydliad: Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf

E-bost: steffan.gealy@rhondda-cynon-taf.gov.uk

BARN Y COMISIYNYDD

Drwy sefydlu swydd Swyddog Cydymffurfiaeth o fewn yr Uned Gymraeg, mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf wedi dangos ei hymrwymiad i sicrhau cydymffurfiaeth â safonau'r Gymraeg ac egwyddorion Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011. Ymhellach i'r penodiad, mae gan y swydd yr un statws â swyddog o'r adran archwilio sy'n atgyfnerthu'n bellach eu hymrwymiad. Mae cynnal archwiliadau ar draws pob adran

yn sicrhau darlun sefydliadol clir ar gyfer gosod camau gweithredu i adrannau yn eu cyd-destunau penodol nhw. Mae hyn yn enghraifft o sefydliad yn hunanreoleiddio cydymffurfiaeth mewn modd sy'n arwain at welliant ym mhrofiadau defnyddwyr y Gymraeg. Hoffwn weld sefydliadau eraill yn mynd ati i ystyried pa dechnegau hunanreoleiddio sydd fwyaf addas ar gyfer eu cyd-destun nhw.