



Comisiynydd y  
Gymraeg  
Welsh Language  
Commissioner

# Arolygon gwirio Gwasanaethau Ffôn: Sector Iechyd (Rheoliadau rhif 7)



---

## Cynnwys

1	Cyflwyniad	1
2	Methodoleg	2
3	Canfyddiadau a Tueddiadau	3
4	Casgliad ac Argymhellion	7
	Atodiadau	10

# 1 Cyflwyniad

- 1.1 Eleni, rydym wedi adolygu ein trefniadau ar gyfer monitro a rheoleiddio cydymffurfiaeth sefydliadau cyhoeddus â'u dyletswyddau iaith, er mwyn sicrhau eu bod yn cyd-fynd â nodau'r Cynllun Strategol a'r Deilliannau Rheoleiddio a gyhoeddwyd yn 2024-2025.
- 1.2 Roeddem yn awyddus i ddatblygu dulliau monitro a hyrwyddo a fyddai'n rhoi mwy o sicrwydd i ni ynghylch cydymffurfiaeth sefydliadau. Penderfynwyd cynllunio arolygon gwirio i'w cynnal yn chwarterol, gyda chanlyniadau'n cael eu hadrodd yn ôl i'r sefydliadau unigol o fewn yr un chwarter.
- 1.3 Un o fanteision allweddol y dull hwn o fonitro yw bod sefydliadau'n cael gwybod am unrhyw faterion cydymffurfiaeth mewn modd amserol drwy gydol y flwyddyn, gan roi cyfle iddynt weithredu atebion priodol yn brydlon.
- 1.4 Rydym wedi penderfynu arolygu gwasanaethau ffôn y sector iechyd yn ystod y chwarter hwn, gan fod data o'n gwaith monitro dros y pedair blynedd diwethaf yn dangos mai hwn yw un o'r meysydd sy'n parhau i berfformio'n wan yn gyffredinol o fewn y sector.
- 1.5 Mae'r adroddiad hwn yn rhoi trosolwg o ganfyddiadau'r arolygon gwirio a gynhaliwyd â sefydliadau yn y sector iechyd sy'n ddarostyngedig i Reoliadau Safonau'r Gymraeg Rhif 7. Mae'r adroddiad hefyd yn cyflwyno argymhellion i'w hystyried er mwyn sicrhau gwell cydymffurfiaeth o fewn eich sefydliad.
- 1.6 Yn dilyn cyhoeddi'r adroddiad a rhannu'r canfyddiadau gyda'r sefydliadau yn unigol, bydd disgwyl i sefydliad adrodd i ni ymhen tri mis gan nodi'r camau sydd wedi eu rhoi mewn lle i ymateb i'r argymhellion hyn.
- 1.7 Mae hwn yn faes y mae'r Comisiynydd wedi tynnu sylw ato yn y gorffennol, ac felly mae'n destun pryder bod y methiannau'n parhau. Yn ddibynnol ar ymateb y sefydliadau i'r argymhellion hyn, mae'n bosibl y bydd y Comisiynydd yn ystyried agor ymchwiliad i gydymffurfiaeth unrhyw sefydliadau sy'n parhau i fethu â chydymffurfio.

## 2 Methodoleg

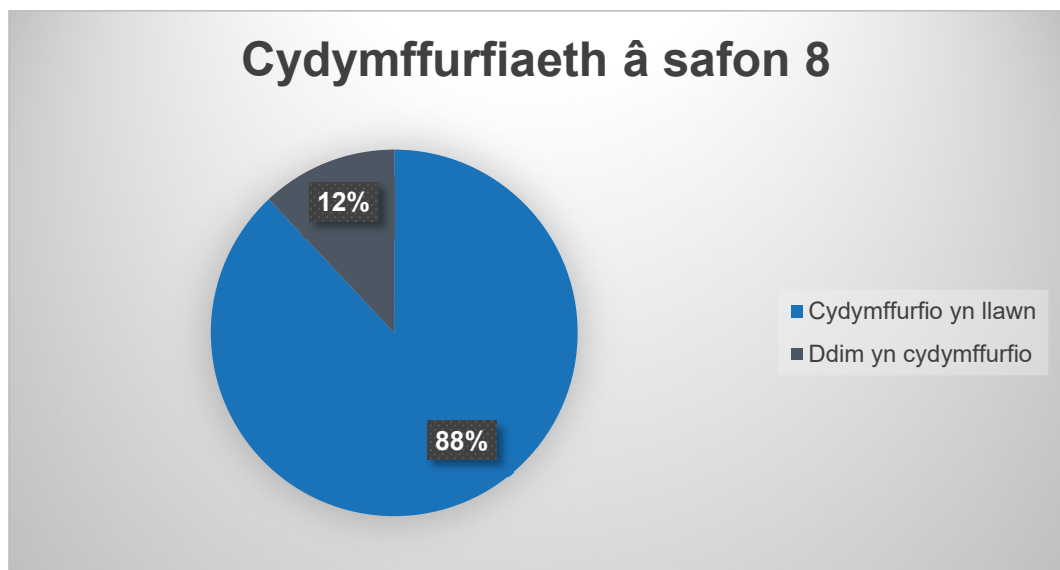
- 2.1 Arolygwyd yr 11 sefydliad sydd yn ddarostyngedig i Reoliadau Safonau'r Gymraeg rhif 7 ("Rheoliadau Rhif 7") yn ystod misoedd Hydref a Thachwedd 2025.
- 2.2 Mae Rheoliadau Rhif 7 yn cynnwys ystod o safonau sy'n ymwneud â gwasanaethau ffôn, sef safonau 8-20. Mae'r rhain yn cwmpasu gwahanol fathau o alwadau, gan gynnwys galwadau i brif linellau ffôn, galwadau i linellau cymorth neu ganolfannau galwadau, a galwadau i rifau uniongyrchol adrannau.
- 2.3 Canolbwyntiodd yr arolygon hyn yn benodol ar gydymffurfiaeth â safonau 8, 9, 10 a 20, sef y safonau sy'n ymwneud â galwadau i brif linellau ffôn.
- 2.4 Mae **safon 8** yn nodi:  
*'Pan fydd person yn cysylltu â chi ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi gyfarch y person yn Gymraeg'*
- 2.5 Mae **safon 9** yn nodi:  
*'Pan fydd person yn cysylltu â chi ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi roi gwybod i'r person bod gwasanaeth Cymraeg ar gael.'*
- 2.6 Mae **safon 10** yn nodi:  
*'Pan fo person yn cysylltu â chi ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi ddelio â'r alwad yn Gymraeg os yw'r person yn dymuno hynny—*  
*(a) hyd nes ei bod yn angenrheidiol trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg sy'n gallu darparu gwasanaeth ar bwnc penodol; a*  
*(b) hyd nes nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar y pwnc penodol hwnnw.*
- 2.7 Mae **safon 20** yn nodi:  
*'Rhaid i unrhyw system ffôn wedi ei hawtomeiddio sydd gennych ddarparu'r gwasanaeth cyfan wedi ei awtomeiddio yn Gymraeg.'*
- 2.8 Roedd natur yr ymholiadau dros y ffôn yn amrywio, gan gynnwys cwestiynau am oriau ymweld wardiau, rheolau parcio ysbytai, a sut i drefnu apwyntiadau ar gyfer gwasanaethau penodol.
- 2.9 Wrth gynnal yr arolwg, gwiriwyd y prif faterion canlynol:
- a oedd cyfarchiad Cymraeg ar ddechrau'r alwad
  - a gafodd yr alwad ei delio â hi yn Gymraeg
  - a oedd unrhyw system ffôn wedi ei hawtomeiddio yn darparu'r gwasanaeth cyfan yn Gymraeg.
- 2.10 Fe wnaethpwyd tair galwad ffôn i brif linell ffôn tri ysbyty neu wasanaeth gwahanol ymhob sefydliad, gan arwain at gyfanswm o 33 o alwadau ar draws yr holl sefydliadau a arolygwyd.

## 3 Canfyddiadau a Tueddiadau

### Safon 8

- 3.1 Roedd cydymffurfiaeth â safon 8 yn amrywio ar draws y sector. Wrth asesu cydymffurfiaeth, ystyriwyd dau elfen: y cyfarchiad cychwynnol mewn unrhyw neges peiriant awtomatig, ac unrhyw gyfarchiad dilynol ar ôl i'r galwr gysylltu ag aelod o staff. Er hyn, yn unol â'r Cod Ymarfer ar gyfer Rheoliadau Rhif 7, dim ond y cyfarchiad cyntaf sy'n berthnasol at ddiben cydymffurfiaeth â safon 8.

*'Mae gofynion y safon hon yn berthnasol i'r cyfarchiad cyntaf a wneir yn ystod yr alwad yn unig. Bydd iaith gweddill yr alwad (gan gynnwys unrhyw gyfarchiad dilynol) yn ddibynol ar y graddau y mae'r person yn dymuno i'r corff ddelio ag ef yn Gymraeg ai peidio, yn unol â safon 10.'*



- 3.2 Roedd 87.9% o'r galwadau yn cydymffurfio'n llawn â gofynion safon 8, gan fod y cyfarchiad cyntaf wedi'i ddarparu yn Gymraeg. Yn y mwyafrif o achosion, chwaraeodd neges peiriant awtomataidd a oedd wedi'i recordio ymlaen-llaw, ac roedd y neges hon yn ddwyieithog—gyda'r Gymraeg fel arfer yn cael ei chyflwyno'n gyntaf. Mewn nifer fach o achosion eraill, atebwyd yr alwad gan aelod o staff, a rhoddodd y person hwnnw gyfarchiad Cymraeg ar unwaith. Mae'r Cod Ymarfer yn nodi:

*Gall corff gyfarch personau yn Gymraeg drwy neges sydd wedi'i recordio o flaen llaw ar system sydd wedi'i hawtomeiddio neu drwy aelod o staff yn cyfarch y person hwnnw yn Gymraeg pan fo'r aelod hwnnw'n ateb yr alwad.'*

- 3.3 Yn y mwyafrif o achosion lle'r oedd neges awtomataidd wedi'i recordio ymlaen-llaw, cyfarchwyd y galwr yn gyntaf ac yna cynigiwyd opsiwn dewis iaith. Fodd bynnag, nid oedd bob amser yn glir a oedd yr opsiwn hwn yn galluogi'r galwr i:
- glywed yr holl gamau a'r holl opsiynau dilynol yn Gymraeg, neu
  - siarad yn uniongyrchol â rhywun drwy'r Gymraeg.

Roedd yr amwysedd hwn yn gallu effeithio ar brofiad y defnyddiwr ac yn gwneud hi'n

anoddach asesu'n gywir i ba raddau yr oedd y gwasanaeth yn cefnogi darpariaeth Gymraeg lawn.

- 3.4 Ar ôl i'r galwr ddewis yr opsiwn Cymraeg ac chael ei gysylltu ag aelod o staff, roedd y mwyafrif o'r galwadau'n cael eu hateb gyda chyfarchiad Cymraeg. Fodd bynnag, mewn rhai achosion, roedd y cyfarchiad dilynol gan yr aelod o staff yn uniaith Saesneg a oedd yn effeithio ar gydymffurfiaeth â safon 10.
- 3.5 Mae'r achosion lle newidiwyd o gyfarchiad Cymraeg i gyfarchiad Saesneg ar ôl i'r opsiwn Cymraeg gael ei ddewis yn tanseilio parhad y gwasanaeth Cymraeg y disgwylir ei ddarparu o dan Safon 10. Unwaith y bydd galwr wedi mynegi dewis clir i dderbyn gwasanaeth drwy'r Gymraeg, dylai'r gwasanaeth hwnnw barhau'n gyson drwy gydol y rhyngweithio.
- 3.6 Canfuwyd nad oedd 12.1% o'r galwadau'n cydymffurfio â Safon 8 o gwbl, gan fod y cyfarchiad cychwynnol wedi bod yn uniaith Saesneg. Roedd hyn yn digwydd yn bennaf mewn achosion lle atebwyd yr alwad yn uniongyrchol gan aelod o staff, yn hytrach na thrwy neges wedi'i recordio ymlaen llaw, ac y darparwyd cyfarchiad uniaith Saesneg ar ddechrau'r alwad.

## Safon 9

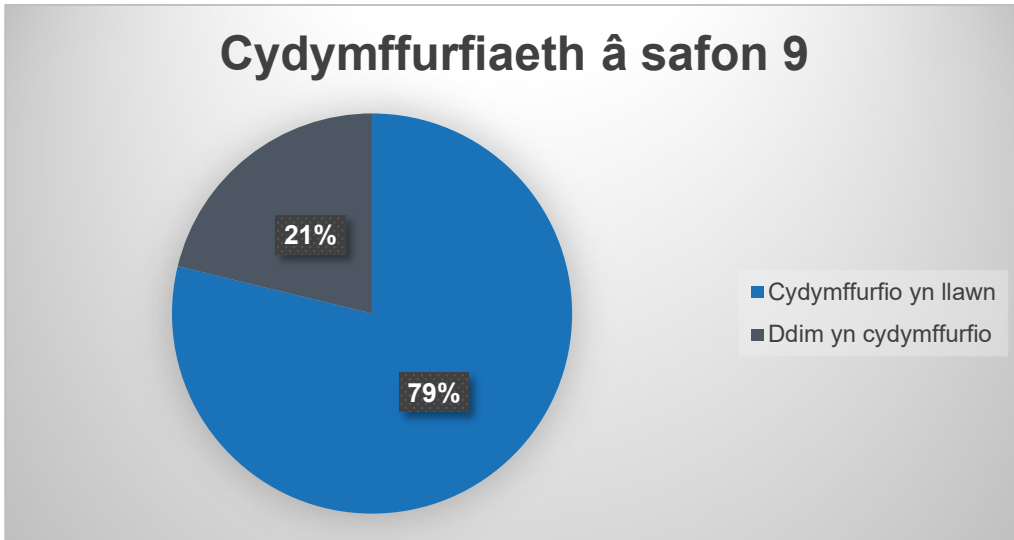
- 3.7 Mae'r cod ymarfer ar gyfer Rheoliadau Rhif 7 yn nodi' canlynol ar gyfer safon 9:

*'Disgwylir i gorff fod yn rhagweithiol wrth roi gwybod i bersonau am y gwasanaeth ffôn Cymraeg. Disgwylir i hyn ddigwydd ar y cyfle cyntaf posibl.*

*Nid yw cyfarch person yn Gymraeg ar ei ben ei hun yn gyfystyr â rhoi gwybod bod gwasanaeth ffôn Cymraeg ar gael. Disgwylir i gorff gymryd camau pellach na hynny er mwyn ei gwneud yn glir i'r person bod gwasanaeth Cymraeg ar gael.'*

- 3.8 Mae nifer o ffyrdd y gall sefydliad gydymffurfio â safon 9, gan gynnwys dechrau sgwrs yn Gymraeg er mwyn amlygu'n naturiol fod gwasanaeth Cymraeg ar gael, cynnig opsiwn dewis iaith drwy system wedi ei hawtomeiddio, neu roi gwybod i'r galwr yn rhagweithiol am argaeledd gwasanaeth Cymraeg ar ddechrau'r alwad. Er nad oes rhaid i sefydliad roi gwybod i'r person yn *Gymraeg*, byddai gwneud hynny'n cael ei ystyried yn arfer da.
- 3.9 Canfuwyd bod 78.8% o'r galwadau'n cydymffurfio â safon 9. Roeddent yn cydymffurfio naill ai drwy gynnig opsiwn dewis iaith mewn neges wedi eu hawtomeiddio, neu drwy i aelod o staff gyfarch y galwr a dechrau'r sgwrs yn Gymraeg.
- 3.10 Nid oedd 21.2% o'r galwadau'n cydymffurfio â safon 9. Y prif resymau am hyn oedd diffyg opsiwn dewis iaith, neu fod aelod o staff wedi dechrau'r sgwrs yn Saesneg heb roi gwybod fod gwasanaeth Cymraeg ar gael.

## Cydymffurfiaeth â safon 9



3.11 Dylid nodi, er bod lefel cydymffurfiaeth â safon 9 yn gymharol uchel – yn bennaf oherwydd bod sefydliadau'n effeithiol wrth *hysbysebu* bod gwasanaeth Cymraeg ar gael wrth i berson alw, nad oedd darparu'r gwasanaeth hwnnw yn Gymraeg yn dilyn yn gyson yn ymarferol. Yn wir, nid oedd hyn yn digwydd yn y mwyafrif o'r achosion. Mae hyn yn cael ei drafod ymhellach isod, o dan safon 10.

### Safon 10

3.12 Mae safon 10 yn ymwneud â delio gyda galwadau yn Gymraeg os yw person yn dymuno hynny, ac hynny y thu hwnt i'r cyfarchiad cychwynnol. Yn ôl y safon, mae'n rhaid i sefydliad ddelio â galwad yn Gymraeg unwaith y mae'n gwybod bod y person yn dymuno cael gwasanaeth Cymraeg, gan drosglwyddo'r alwad i aelod o staff sy'n gallu delio a'r pwnc penodol yn Gymraeg os yw hynny'n angenrheidiol.

3.13 Os nad oes aelod o staff ar gael sy'n gallu delio a'r pwnc penodol yn Gymraeg, gall sefydliad drosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n gallu delio a'r alwad yn Gymraeg, ond sy'n gallu darparu gwasanaeth ar y pwnc penodol hwnnw. Fodd bynnag, mae'r cod ymarfer yn nodi:

*'Dylid pwysleisio bod rhaid i gorff sicrhau nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu'r gwasanaeth ar y pwnc penodol yn Gymraeg, cyn trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n gallu delio â'r alwad yn Gymraeg.'*

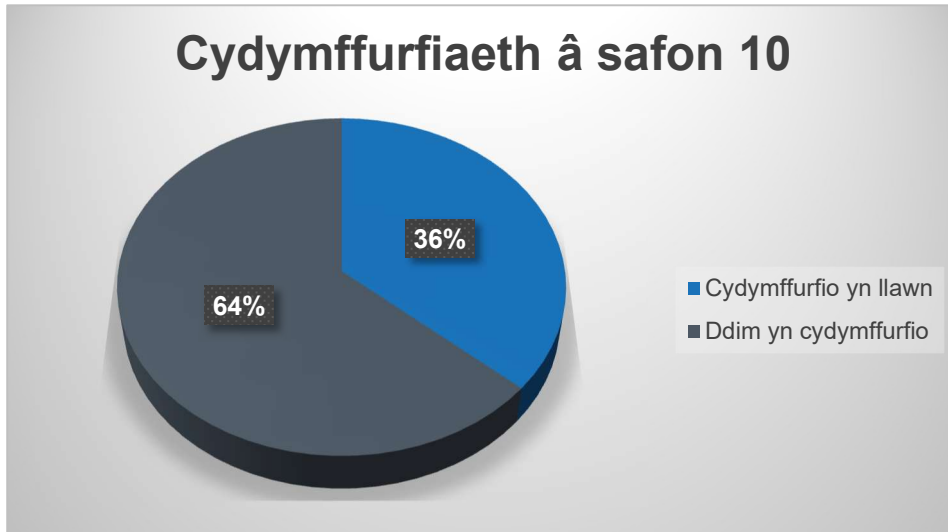
3.14 Mae'r ymadrodd 'pwnc penodol' yn bwysig i'w ystyried ar gyfer safon 10, ac mae'r cod ymarfer yn rhoi yr esboniad canlynol:

*'Nid yw'r ymadrodd 'pwnc penodol' yn cynnwys cyswllt neu ymholiad cyffredinol. Disgwylir bod corff yn darparu gwasanaeth Cymraeg wrth ymdrin ag ymholiadau cyffredinol, hyd at bwynt lle mae angen i gorff drosglwyddo galwad i aelod di-Gymraeg sy'n gallu delio â phwnc sydd angen lefel o arbenigedd neu wybodaeth benodol er mwyn gallu delio ag ef. Gall enghraifft o'r fath gynnwys mater penodol neu achos benodol lle mai'r aelod o staff di-Gymraeg hwnnw'n unig sydd â'r wybodaeth berthnasol sydd ei hangen i ddelio â'r alwad.'*

3.15 Roedd y rhan fwyaf o alwadau'r arolwg yn ymwneud ag ymholiadau cyffredinol, megis gofyn am oriau ymweld â wardiau, trefniadau parcio mewn ysbytai, gofyn am fwy o wybodaeth am sut i wneud cwyn, neu sut i wneud apwyntiad ar gyfer gwasanaeth penodol. O ystyried natur gyffredinol yr ymholiadau hyn, byddai disgwyl i'r sefydliad ddelio

â'r alwad gyfan yn Gymraeg er mwyn cydymffurfio â safon 10.

- 3.16 Canfuwyd bod 36.4% o'r galwadau'n cydymffurfio â safon 10, hynny yw, bod y sefydliad wedi delio a'r alwad gyfan yn Gymraeg ar ôl cael gwybod am ddewis iaith y galwr, ac nid yn unig yn ystod y cyfarchiad cychwynnol.
- 3.17 Nid oedd 63.6% o'r galwadau'n cydymffurfio â safon 10. Y prif resymau am hyn oedd bod y sefydliad wedi parhau i ddelio â'r alwad yn Saesneg ar ôl cael gwybod am ddewis iaith y galwr, neu wedi trosglwyddo'r alwad i aelod arall o staff arall nad oedd yn gallu darparu gwasanaeth drwy'r Gymraeg, er bod natur yr ymholiad yn un cyffredinol ac felly'n un y dylid bod wedi gallu ei drin yn Gymraeg.



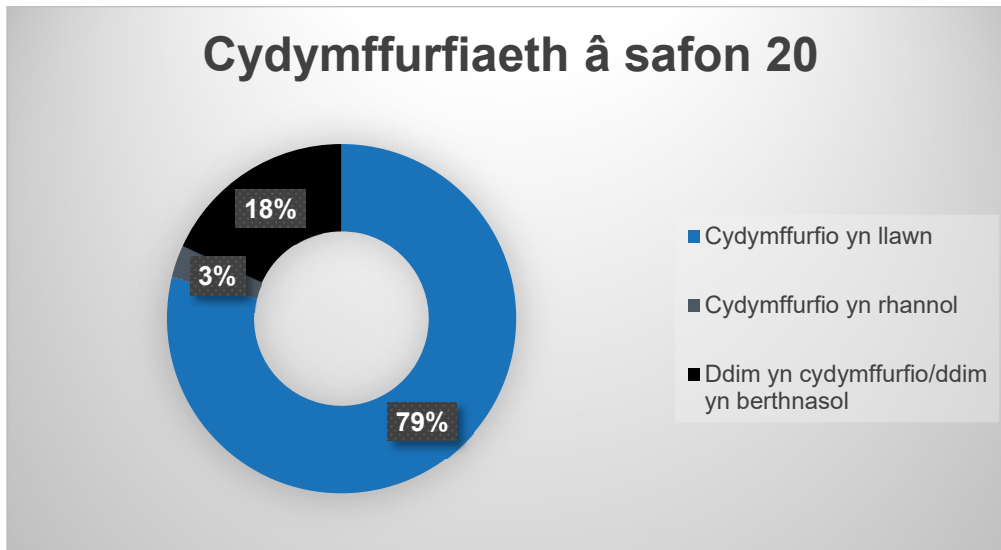
## Safon 20

- 3.18 Yn ôl y cod ymarfer ar gyfer Rheoliadau rhif 7, rhaid i sefydliad sicrhau bod unrhyw system ffôn wedi ei hawtomeiddio sydd ganddo yn darparu'r gwasanaeth awtomataidd cyfan yn Gymraeg. Mae Atodlen 1, Rhan 3, Paragraff 37 o'r rheoliadau yn nodi:

*'Yn safon 20, ystyr system ffôn "wedi ei hawtomeiddio" yw system sy'n ateb galwadau ffôn ac yn arwain personau drwy drefn benodedig gyda neges wedi ei recordio sy'n gofyn, er enghraifft, i berson bwysu bysellau gwahanol er mwyn dewis opsiynau gwahanol.'*

- 3.19 O'r galwadau a wnaed fel rhan o'r arolwg, nid oedd pob un yn cynnwys neges ffôn wedi ei hawtomeiddio; roedd rhai yn cael eu hateb yn uniongyrchol gan aelod o staff.
- 3.20 Canfuwyd nad oedd 18.2% o'r galwadau'n cydymffurfio â safon 20, neu nad oedd y safon yn berthnasol iddynt. Roedd hyn naill ai oherwydd nad oedd neges wedi ei hawtomeiddio yn rhan o'r ateb, neu oherwydd bod y neges awtomataidd yn uniaith Saesneg ac felly yn trin y Gymraeg yn llai ffafriol.
- 3.21 Roedd 78.8% o'r galwadau'n cydymffurfio â safon 20, gan fod y negeseuon wedi ei hawtomeiddio yn gwbl ddwyieithog, ac yn aml gyda'r Gymraeg yn gyntaf. Roedd 3% yn cydymffurfio'n rhannol oherwydd roedd y neges dan sylw yn cynnwys mwy o wybodaeth yn y fersiwn Saesneg.

3.22 Roedd y negeseuon wedi ei hawtomeiddio yn cynnwys cyfarchiad safonol, ac yn cynnig opsiynau pellach i'r galwr o ran dewis iaith. O ganlyniad, roedd y negeseuon yn cydymffurfio â gofynion safon 8 hefyd.



## 4 Casgliad ac Argymhellion

- 4.1 Yn gyffredinol, roedd y sefydliadau yn cydymffurfio'n dda iawn â safon 8, gyda'r mwyafrif helaeth o'r galwadau'n cynnwys cyfarchiad Cymraeg, boed hynny drwy neges wedi'i hawtomeiddio neu drwy gyfarchiad uniongyrchol gan aelod o staff. Roedd cydymffurfiaeth â safon 9 hefyd yn gymharol uchel, gyda'r sefydliadau yn hysbysebu gwasanaeth ffôn Cymraeg yn dda. Fodd bynnag, roedd tystiolaeth fod llai o gysondeb wrth weithredu'r gwasanaeth hwnnw'n ymarferol.
- 4.2 Roedd cydymffurfiaeth â safon 10 yn sylweddol is, gyda llai na hanner y galwadau yn cydymffurfio. Mae hyn yn cyd-fynd gyda'r pwynt uchod fod y sefydliadau yn dda am hysbysebu gwasanaeth ffôn Cymraeg, ond yn llai effeithiol wrth ei weithredu'n ymarferol. O ystyried natur gyffredinol yr ymholiadau a gafodd eu cynnwys yn yr arolwg, byddai disgwyl i'r sefydliadau allu delio â'r galwadau hyn yn Gymraeg. Fodd bynnag, yn aml ni ddigwyddodd hyn oherwydd nad oedd yr aelod o staff a atebodd yr alwad yn rhagweithiol wrth gynnig gwasanaeth Cymraeg, neu, mewn rhai achosion, nad oedd siaradwr Cymraeg ar gael hyd yn oed ar ôl i'r galwr ofyn am un.
- 4.3 Roedd y sefydliadau'n cydymffurfio'n dda iawn â safon 20. Lle'r oedd y safon yn berthnasol, roedd y mwyafrif o'r negeseuon wedi'u hawtomeiddio yn ddwyieithog, gyda'r Gymraeg yn gyntaf.
- 4.4 Dylid nodi bod yr arolwg hwn wedi canolbwyntio ar safonau sy'n ymwneud â galwadau i brif linellau ffôn, llinellau cymorth neu rifau canolfannau galwadau. Mae safonau 17 a 18 yn ymwneud â galwadau ffôn i adrannau drwy rifau llinell uniongyrchol, gan gynnwys rhifau llinell uniongyrchol aelodau staff. Mae'r safonau hyn hefyd yn nodi'r angen i ddarparu gwasanaeth Cymraeg, gan gynnwys rhoi cyfarchiad Cymraeg a delio â'r alwad

yn Gymraeg os yw'r person yn dymuno hynny, hyd nes ei bod yn angenrheidiol trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg sy'n gallu darparu gwasanaeth ar bwnc penodol.

- 4.5 Gan ystyried fod nifer fawr o adrannau o fewn y sefydliadau iechyd, gan gynnwys defnydd helaeth o rifau ffôn uniongyrchol gan adrannau ac aelodau unigol o staff, mae'n bwysig sicrhau bod y ddarpariaeth Gymraeg yn cael ei hymestyn i'r rhain. Byddai'n fuddiol i'r sefydliadau gynnal awdit mewnol systematig o'u gwasanaethau ffôn er mwyn asesu lefelau cydymffurfiaeth â'r safonau hyn. Mae'n bwysig hefyd sicrhau bod y swyddogion iaith perthnasol yn ymwybodol o'r holl wasanaethau ffôn sydd ar gael o fewn eu cyrff, er mwyn cefnogi a goruchwyllo cydymffurfiaeth.
- 4.6 Fel y nodwyd eisoes, mae gwasanaethau ffôn yn parhau i fod yn faes heriol i'r sector iechyd, yn bennaf oherwydd natur a strwythurau y gwasanaethau hyn. Er bod yr arolwg hwn wedi dangos lefelau uchel o gydymffurfiaeth â rhai safonau wrth ystyried y gwasanaethau a ddarperir drwy brif linellau ffôn, mae tystiolaeth glir fod angen gwella'r ddarpariaeth ymarferol. Yn benodol, mae angen sicrhau bod cleifion ac aelodau'r cyhoedd yn gallu derbyn gwasanaeth sylfaenol cyflawn yn Gymraeg wrth gysylltu â'r prif linellau hyn, ac nad yw'r ddarpariaeth Gymraeg yn cael ei chyfyngu i'r cyfarchiad neu'r camau cychwynnol yn unig.
- 4.7 Mae recriwtio a chynllunio'r gweithlu yn ffactorau allweddol sy'n dylanwadu ar allu'r sefydliadau i gydymffurfio â safonau'r gwasanaethau ffôn. Mae hyn hefyd yn gysylltiedig â'r gwaith sy'n cael ei wneud mewn perthynas â safon 110. Er enghraifft, wrth recriwtio i rolau rheng flaen, dylai'r cyrff ystyried yn ofalus yr angen i hysbysebu mwy o'r swyddi hynny fel rhai lle mae sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol, neu bod angen dysgu sgiliau yn y Gymraeg pan benodir rhywun i'r swydd, er mwyn cynyddu'r capasiti lle mae bylchau ar hyn o bryd, ac at gryfhau cydymffurfiaeth yn y tymor canolog.
- 4.8 Ar sail canfyddiadau'r arolwg, rydym yn cyflwyno'r argymhellion isod i'r sefydliadau sy'n ddarostyngedig i Rheoliadau Safonau'r Gymraeg Rhif 7:

#### **Argymhelliad 1:**

Dylai sefydliadau sicrhau bod yr opsiwn dewis iaith mewn negeseuon ffôn wedi'u hawtomeiddio yn glir, diamwys ac yn gyson, fel bod galwyr yn deall yn union beth mae dewis yr opsiwn Cymraeg yn ei olygu yn ymarferol. Yn benodol, dylid nodi'n eglur a yw dewis yr opsiwn Cymraeg yn arwain at:

- dderbyn gwasanaeth gan aelod o staff sy'n gallu delio â'r alwad yn Gymraeg; neu
- barhau drwy'r system awtomataidd yn Gymraeg yn unig.

Dylai hyn helpu i reoli disgwyliadau galwyr ac osgoi sefyllfaoedd lle mae galwyr yn dewis yr opsiwn Cymraeg ond wedyn yn derbyn gwasanaeth yn Saesneg, gan danseilio hyder yn y ddarpariaeth Gymraeg.

#### **Argymhelliad 2:**

Dylid annog a chefnogi aelodau staff sy'n delio â galwadau ffôn i fod yn rhagweithiol a chyson wrth roi gwybod i alwyr fod gwasanaeth Cymraeg ar gael, yn unol â gofynion Safon 9. Gellid cyflawni hyn drwy:

- gynnwys datganiad safonol ar ddechrau'r alwad, ar ôl y cyfarchiad cychwynnol, sy'n nodi'n glir bod modd parhau â'r alwad yn Gymraeg os dymunir; a
- chryfhau ymwybyddiaeth, hyder a dealltwriaeth staff o'u dyletswyddau o dan y safonau, gan gynnwys pwysigrwydd parhad y gwasanaeth Cymraeg ar ôl i ddewis iaith gael ei fynegi.

Dylai'r camau hyn gyfrannu at wella'r pontio rhwng hysbysebu'r gwasanaeth Cymraeg a'i ddarparu'n effeithiol yn ymarferol.

### **Argymhelliad 3:**

Dylai sefydliadau fabwysiadu dull mwy strategol o gynllunio'r gweithlu, yn seiliedig ar sgiliau iaith staff a'r bylchau presennol yn y ddarpariaeth Gymraeg, yn enwedig mewn rolau sy'n ymwneud â chyswllt ffôn rheng flaen. Gallai hyn gynnwys:

- asesu gofynion ieithyddol swyddi perthnasol, a dynodi nifer cynyddol o swyddi fel Cymraeg hanfodol, neu bod angen dysgu sgiliau yn y Gymraeg pan benodir rhywun i'r swydd
- cadw cofnod cyfredol o sgiliau Cymraeg staff derbynfydd a chanolfannau galwadau, a chynllunio rotas gwaith yn unol â'r sgiliau hynny er mwyn sicrhau bod siaradwr Cymraeg ar gael yn gyson;
- targedu ymarferion recriwtio a datblygu staff yn benodol er mwyn mynd i'r afael â bylchau a nodwyd yn y ddarpariaeth Gymraeg.

Byddai gweithredu'r camau hyn yn cefnogi cydymffurfiaeth â Safon 10 ac yn lleihau'r risg o fethu â darparu gwasanaeth Cymraeg ar ôl i ddewis iaith gael ei fynegi.

### **Argymhelliad 4:**

Dylai sefydliadau ystyried cynnal awdit mewnol cynhwysfawr o'u holl wasanaethau ffôn, gan gynnwys prif linellau ffôn, canolfannau galwadau a rhifau llinell uniongyrchol adrannau ac aelodau staff. Dylai'r awdit hwn:

- asesu lefelau cydymffurfiaeth presennol â'r safonau perthnasol;
- nodi unrhyw fylchau neu batrymau diffyg cydymffurfiaeth;
- llywio'r broses o bennu camau gweithredu clir, gyda pherchnogaeth a blaenoriaethau, i fynd i'r afael ag unrhyw faterion a godir.

Byddai hyn yn cryfhau trefniadau sicrwydd mewnol ac yn cefnogi gwelliant parhaus yn y ddarpariaeth Gymraeg.

# Atodiadau

## Atodiad 1: Data'r arolwg

Nifer y galwadau yn yr arolwg - 33		
	Nifer	Canran
Galwadau deliwyd yn llawn yn Gymraeg (cyfarchiad ac ymateb llawn i'r ymholiad)	11	33.3%
Galwadau deliwyd yn rhannol yn Gymraeg (cyfarchiad yn unig neu ond peth Cymraeg)	8	24.2%
Galwadau deliwyd yn Saesneg neu heb dderbyn ateb o gwbl	14	42.5%
Galwadau yn cydymffurfio gyda safon 8	29	87.9%
Galwadau ddim yn cydymffurfio gyda safon 8	4	12.1%
Galwadau yn cydymffurfio gyda safon 9	26	78.8%
Galwadau ddim yn cydymffurfio gyda safon 9	7	21.2%
Galwadau yn cydymffurfio gyda safon 10	12	36.4%
Galwadau ddim yn cydymffurfio gyda safon 10	21	63.6%
Galwadau yn cydymffurfio yn llawn gyda safon 20	26	78.8%
Galwadau yn cydymffurfio yn rhannol gyda safon 20	1	3%
Galwadau ddim yn cydymffurfio efo/ddim yn berthnasol i safon 20	6	18.2%

## Atodiad 2: Rhestr o'r sefydliadau fu'n rhan o'r arolwg

Bwrdd Iechyd Addysgu Powys

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan

Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda

Ymddiriedolaeth GIG Iechyd Cyhoeddus Cymru

Ymddiriedolaeth Brifysgol GIG Gwasanaeth Ambiwlans Cymru

Ymddiriedolaeth GIG Prifysgol Felindre

Llais Cymru