
Mesur o Lwyddiant

Crynodeb o adroddiad sicrwydd
Comisiynydd y Gymraeg
2017-18



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner



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

Awst 2018

Dyma grynodedb o adroddiad sicrwydd 2017-18 – adroddiad blynyddol sy'n cyflwyno tystiolaeth a barn Comisiynydd y Gymraeg ar brofiadau defnyddwyr gwasanaethau Cymraeg, a sut mae sefydliadau'n cydymffurfio â'u dyletswyddau iaith.

Mae dystiolaeth ddigamsyniol erbyn hyn fod safonau wedi arwain at wella gwasanaethau Cymraeg. Dylid anelu i gynyddu'r momentwm sy'n adeiladu, ac ni ddylid gwanhau'r gyfundrefn reoleiddio sy'n sail i'r cynnydd.

Mae'r adroddiad yn amlygu tair prif her i sefydliadau:

- sicrhau bod gwasanaethau Cymraeg o bob math ar gael bob amser;
- cymryd camau cadarnhaol fel bod mwy o bobl yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg;
- rhoi ystyriaeth fanwl a strategol i gynyddu cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg wrth wneud eu holl benderfyniadau ac wrth weithredu'n fewnol.



Meri Huws
Comisiynydd y Gymraeg

Er bod profiadau defnyddwyr yn dal i wella, mae angen cysondeb er mwyn rhoi ffydd i bobl fod gwasanaethau ar gael yn Gymraeg bob tro, ac na chaiff y Gymraeg ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg

1 Mae sefydliadau'n cynnig gwasanaethau Cymraeg o ansawdd mewn nifer o feysydd, gyda'r gwelliant a welwyd y llynedd yn cael ei gynnal neu'n cynyddu



Roedd **40%** o ymatebwyr i arolwg barn yn credu bod cyfleoedd yn cynyddu i ddefnyddio'r Gymraeg gyda chynghorau sir, a **42%** yn meddwl bod y cyfleoedd yn aros yr un peth. Dim ond 9% oedd yn meddwl bod cyfleoedd yn lleihau.



Cafwyd cyfarchiad Cymraeg gan y derbynnnydd yn ystod **89%** o alwadau ffôn



Roedd opsiynau Cymraeg gan beiriannau awtomatig yn ystod **98%** o'r galwadau lle'u defnyddiwyd



Cafwyd ymateb Cymraeg i e-bost Cymraeg mewn **93%** o achosion



88% o sefydliadau â hunaniaeth gorfforaethol Gymraeg



100% o beiriannau hunanwasanaeth yn gweithio'n llawn yn Gymraeg

2 Nid yw gwasanaethau Cymraeg ar gael bob tro, ac mae'r perfformiad yn amrywio rhwng sectorau a rhwng mathau o wasanaethau



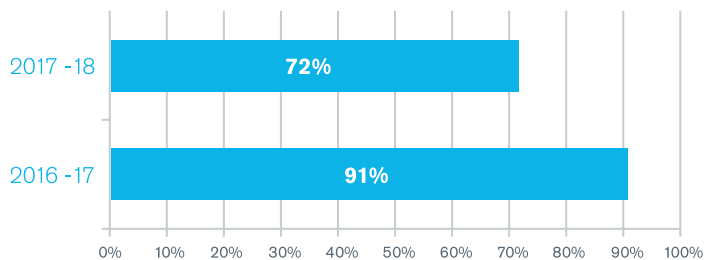
Mewn **37%** o achosion y llwyddodd aelod o staff y dderbynfa i ymdrin ag ymholiad syml yn y Gymraeg



Ar **62%** o apiau roedd pob tudalen a brofwyd ar gael yn y Gymraeg



O'r **10** cyfarfod cyhoeddus a fynychwyd, roedd gwasanaeth cyfieithu ar y pryd ar gael yn ystod **5** ohonynt yn unig



72% o ymatebwyr i'r arolwg barn yn cytuno eu bod yn gallu delio â sefydliadau cyhoeddus yn Gymraeg (**91%** yn 2016-17)

3 Mae'r Gymraeg weithiau'n cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg o ran ansawdd gwasanaethau



47% o ymatebwyr i arolwg barn oedd yn cytuno bod ansawdd gwasanaethau Cymraeg yn un mor dda â gwasanaethau Saesneg



Roedd **25%** o'r apiau perthnasol oedd ar gael yn Gymraeg yn trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg wrth gyhoeddi deunydd



49% o ymatebion Saesneg i ohebiaeth, a dim ond 30% o ymatebion Cymraeg, oedd yn cynnwys gwybodaeth neu ddogfennaeth ychwanegol



Ar **67%** o arwyddion roedd y Gymraeg wedi ei gosod fel ei bod yn debygol o gael ei darllen gyntaf

Mae angen i sefydliadau annog defnydd o wasanaethau Cymraeg, eu gwneud yn hawdd i'w defnyddio, a deall profiadau go iawn defnyddwyr

4 Mae ffactorau cymhleth, sy'n ymwneud â ffydd mewn sefydliadau, yn dylanwadu ar benderfyniad pobl i ddefnyddio gwasanaethau yn Gymraeg ai peidio



Mae'n well gan **32%** o siaradwyr Cymraeg a oedd yn rhan o'r arolwg barn ddefnyddio'r Gymraeg gyda sefydliadau cyhoeddus, gyda **42%** yn dymuno defnyddio'r Saesneg

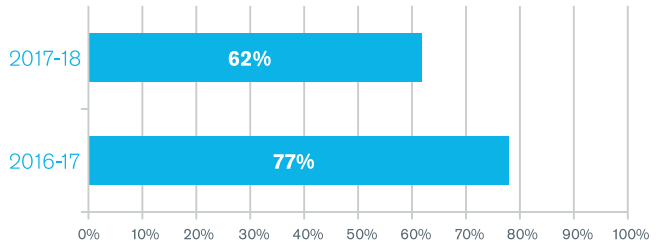


Cytunai **98%** ei bod yn bwysig fod gan bobl hawliau i dderbyn gwasanaethau Cymraeg (**97%** yn 2016-17)

Dylanwadau ar benderfyniad i ddefnyddio'r Gymraeg ai peidio (sesiynau cysgodi defnyddwyr):

- iaith sgwrs y staff ar y dderbynfa ymysg ei gilydd;
 - ciwiau gweledol ynghylch gallu defnyddio'r Gymraeg;
 - iaith y gerddoriaeth oedd yn chwarae tra oedd galwad ffôn mewn ciw;
 - iaith, tôn, arddull ac acen cyfarchiad.
 - disgwyliadau ar sail lleoliad ac enw da'r sefydliad;
 - datganiad fod modd cyfathrebu yn Gymraeg;
 - cywirdeb y gwasanaeth Cymraeg ar wefan;
 - a oedd angen gofyn yn benodol am wasanaeth Cymraeg ai peidio.
-

5 Dylai sefydliadau roi gwybod i bobl fod gwasanaethau o ansawdd da ar gael yn Gymraeg, a dylai defnyddio gwasanaethau Cymraeg fod yn brofiad hwylus, cadarnhaol a didrafferth



62% o ymatebwyr i'r arolwg barn wedi dweud bod sefydliadau'n gofyn iddynt ym mha iaith yr hoffent iddynt ddelio â hwy (**77%** yn 2016-17)



61% o ymatebwyr i'r arolwg barn wedi dweud eu bod yn gwybod gan ba sefydliadau y mae ganddynt hawl i gael gwasanaeth Cymraeg, a **61%** eu bod yn gwybod pa wasanaethau y mae ganddynt hawl i'w derbyn



Dim ond **57%** o ymatebion i e-bost Cymraeg oedd yn nodi bod modd gohebu yn Gymraeg ac na fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi



Roedd yn rhaid i'r galwyr ofyn am wasanaeth Cymraeg yn ystod **19%** o'r galwadau ffôn

Dim profiad cadarnhaol **14%** o weithiau wrth geisio defnyddio'r Gymraeg ar y ffôn



Mewn **60%** o ymweliadau â derbynfeydd y gwelwyd arwydd yn datgan bod croeso i bobl ddefnyddio'r Gymraeg



Mewn **46%** o ymweliadau â derbynfeydd roedd staff Cymraeg yn gwisgo bathodyn yn nodi eu bod yn siarad Cymraeg.



Ar gyfer **2 o'r 10** cyfarfod cyhoeddus a fynychwyd roedd y sefydliad wedi datgan bod croeso i bobl ddefnyddio'r Gymraeg



Dim ond mewn **9%** o hysbysiadau swyddogol roedd y testun Cymraeg yn debygol o gael ei ddarllen gyntaf



Dim ond **54%** o beiriannau hunanwasanaeth oedd yn gwneud cynnig rhagweithiol i ddefnyddio'r Gymraeg

6 Mae angen i sefydliadau fynd ati'n systematig i gasglu gwybodaeth am gryfderau a gwendidau eu perfformiad eu hunain, gan ddefnyddio cwynion fel dull cadarnhaol o ddeall beth sy'n mynd o'i le weithiau



Dim ond **32%** o ymatebwyr i'r arolwg barn oedd yn teimlo bod sefydliadau'n ei gwneud yn glir iddynt sut i gwyno os oeddent yn anfodlon â gwasanaeth Cymraeg



81% o ymatebwyr yn credu ei bod yn bwysig gallu cwyno wrth sefydliad annibynnol am faterion sy'n ymwneud â'r Gymraeg



Dim ond **37%** o sefydliadau oedd wedi cyhoeddi gweithdrefn gwyno

Ers cyflwyno'r safonau, gwelwyd newid sylweddol yn ymddygiad sefydliadau wrth i'r Comisiynydd ymdrin â chwynion am eu cydymffurfiaeth, gyda chydweithrediad ac awydd i gywiro methiannau'n amlwg.

Mae angen i sefydliadau roi ystyriaeth strategol a manwl i gynyddu defnydd o'r Gymraeg wrth wneud penderfyniadau polisi, ac o ran iaith gweithredu mewnol

7 Nid yw'n amlwg fod y trefniadau a ddatblygwyd gan sefydliadau yn sgil cyflwyno'r safonau penderfyniadau polisi yn arwain at asesiadau effaith digon manwl, ystyrion a strategol

Wrth wneud penderfyniadau polisi, rhaid i sefydliadau roi ystyriaeth fanwl a strategol i'r Gymraeg. Mae'r safonau'n ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau feddwl am sut y gall penderfyniadau gael effeithiau cadarnhaol, a llai o effeithiau andwyol, ar:


- y cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg;
- peidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg.


Nododd 20 o 26 sefydliad oedd yn rhan o astudiaeth penderfyniadau polisi eu bod wedi cynnwys y Gymraeg fel nodwedd warchoddedig o fewn eu hasesiadau effaith cydraddoldeb. Nid yw'n amlwg fod gwneud hyn yn arwain at asesiadau digon ystyrion o effaith penderfyniadau ar y Gymraeg, nac yn sicrhau bod ystyriaeth yn cael ei rhoi i'r holl faterion sy'n ofynnol dan y safonau.


Mewn ymateb i gwestiynau ynghylch ystyried y Gymraeg wrth ymgynghori, canolbwyntiodd sawl sefydliad ar iaith dogfennau ymgynghori yn hytrach na'r hyn a wnaed i gasglu barn ynghylch effeithiau posib ar y Gymraeg.

Dim ond 3 sefydliad wnaeth sôn am gasglu gwybodaeth ynghylch yr effaith ar y Gymraeg wrth wneud gwaith ymchwil i gynorthwyo penderfyniadau polisi.

8 Dylai sefydliadau ystyried effeithiau dyfarnu grantiau ar y Gymraeg, a dylent sicrhau bod gwasanaethau a ddarperir ar eu rhan drwy contract trydydd parti ar gael yn Gymraeg

 **82%** o sefydliadau'n cyhoeddi dogfennau sy'n ymwneud â cheisiadau am grant yn Gymraeg, ac **89%** yn cyhoeddi gwahoddiadau i dendro am contract yn Gymraeg, heb drin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg

 **67%** o sefydliadau'n cynnig cyfweliad grantiau yn Gymraeg, a **67%** yn cynnig cyfweliadau contractau yn Gymraeg

 Dim ond **18%** o sefydliadau oedd wedi llunio (neu ddiwygio) a chyhoeddi polisi'n esbonio sut y byddent yn ystyried yr effaith ar y Gymraeg wrth wneud penderfyniadau am ddyfarnu grantiau, a phrin oedd y dystiolaeth fod sefydliadau'n ystyried y Gymraeg wrth ddyfarnu grantiau

9 Mae angen i sefydliadau gael polisi sy'n anelu i ddatblygu'r defnydd o'r Gymraeg o fewn y sefydliad ac ennill ymroddiad swyddogion i gynnis gwasanaethau Cymraeg

Nododd pob un o'r 26 sefydliad oedd yn rhan o astudiaeth yn edrych ar iaith gweithredu mewnol eu bod yn galluogi cyflogeion i ddefnyddio'r Gymraeg mewn cyfarfodydd ynghylch cwynion, disgyblu a datblygu.

Darparodd 22 o'r 26 sefydliad enghreifftiau o bolisiau a dogfennau eraill a oedd ar gael i staff yn Gymraeg.

Roedd pob sefydliad yn darparu meddalwedd gwirio sillafu, ac 18 o'r 26 yn cynnis rhyngwynebau Cymraeg ar gyfer y cyfrifiadur.

Ar y cyfan, Saesneg yw iaith cyfarfodydd mewnol sefydliadau, gyda chyfarfodydd yn cael eu cynnal yn Gymraeg dim ond pan fo'r holl fynychwyr yn siarad Cymraeg.

Nododd pob sefydliad, ac eithrio un, mai Saesneg oedd iaith ysgrifenedig y sefydliad.

Profiadau defnyddwyr

Yn aml mae pobl eisiau'r gwasanaeth yn y fan a'r lle a dyna yw'r flaenoriaeth. Does braidd byth yr egni gan bobl i gwyno. Mae hynny'n arwain at ddiffyg darlun go iawn o'r sefyllfa ar lawr gwlad.

Aelod o'r cyhoedd mewn grŵp trafod

Chi'n gallu mynd at y cyngor nawr a ma 'na bobl ar y ffrynt sy'n gallu siarad Cymraeg gyda chi a ma hwnna yn newid ers y safonau.

Aelod o'r cyhoedd mewn grŵp trafod

Dyw pobl ddim isie gofyn. Gwed bod e ddim ar ga'l neu dyw e ddim yn amlwg, ti ddim isie gorfod dechre meddwl a oes yna opsiwn Cymraeg – ti isie jyst neud e.

Aelod o'r cyhoedd mewn grŵp trafod

Mae dewis i ddefnyddio'r Gymraeg neu beidio yn aml yn cael ei wneud yn yr isymwybod, ac rydyn ni'n asesu trwy'r amser beth yw'r tebygolrwydd bod gwasanaeth Cymraeg yn mynd i fod ar gael yma, felly mae angen ffyrdd clyfar o ddangos bod y gwasanaeth ar gael yn y Gymraeg.

Aelod o'r cyhoedd mewn grŵp trafod

Arferion llwyddiannus

Dwi wedi penderfynu fy mod i'n bersonol eisiau gweld pob cwyn mae'r llu'n ei derbyn ynghylch ein darpariaeth Gymraeg. Wrth i ni ddechrau gweithredu'r safonau, mae hyn yn ffordd wych i mi allu deall y sefyllfa wirioneddol.

**Jeremy Vaughan, Prif Gwnstabl Cynorthwyol,
Heddlu De Cymru**

Rydyn ni wedi sefydlu swydd swyddog cydymffurfio gyda'r un statws â swyddog o'r adran archwilio. Mae'r swyddog yn cynnal archwiliadau gorfodol gydag adrannau fesul un, gan yrru gwelliannau i wasanaethau Cymraeg.

**Steffan Gealy, Rheolwr Gwasanaethau
Cymraeg, CBS Rhondda Cynon Taf**

Rydyn ni'n awyddus fod ein cwsmeriaid yn cael gwasanaeth dwyieithog dim ots pwy sy'n ei ddarparu. Dyna pam rydyn ni wedi mynd ati i gyhoeddi dogfen sy'n crynhoi gofynion y safonau ar gyfer trydydd partïon sy'n darparu gwasanaethau ar ein rhan.

**Ffion Gruffudd, Pennaeth Caerdydd
Ddwyieithog, Cyngor Caerdydd**

Rydym wedi dechrau ar raglen dreigl 6 mlynedd o waith dwys gydag adrannau unigol er mwyn eu galluogi i weithio drwy'r Gymraeg a defnyddio'r Gymraeg yn anffurfiol.

**Carol Wyn Owen,
Rheolwr Polisi a
Strategaeth, Cyngor
Sir Ynys Môn**

Rydym yn casglu gwybodaeth am fyfyrwyr sy'n siarad Cymraeg, yn cysylltu â'r dysgwyr yn unigol ac yn dweud wrthynt am y cyfleoedd i gael gwasanaethau Cymraeg.

**Llinos Roberts,
Pennaeth
Cyfathrebu
Corfforaethol a'r
Gymraeg, Coleg
Cambria**
