

<b>CYFARFOD:</b>	<b>PWYLLGOR IAITH</b>
<b>DYDDIAD:</b>	<b>07 Tachwedd 2019</b>
<b>TEITL:</b>	<b>Adroddiad Sicrwydd Comisiynydd Gymraeg 2018-19</b> <b>Hawlio Cyfleoedd</b>
<b>AWDUR:</b>	<b>Gwenllian Mair Williams</b> <b>Ymgynghorydd Iaith</b>
<b>PWRPAS YR ADRODDIAD</b>	Cyflwynir adroddiad cryno ar ganfyddiadau'r Adroddiad Sicrwydd er mwyn i'r aelodau ystyried ei gynnwys ac unrhyw bwyntiau allai fod yn berthnasol ac allai arwain at gamau gweithredu i Gyngor Gwynedd.

## 1. Cefndir:

- 1.1 Bob blwyddyn bydd Comisiynydd y Gymraeg yn cyhoeddi adroddiad sydd yn ganlyniad gwaith ymchwil, arsylwi a holi grwpiau ffocws gan ei swyddogion, ac sy'n dangos eu canfyddiadau am lwyddiant sefydliadau i weithredu a chydymffurfio gyda'r Safonau.
- 1.2 Bydd y Comisiynydd yn dod i gasgliadau am lwyddiannau neu fethiannau i gydymffurfio gyda'r Safonau ar sail sawl peth:
- i) Canfyddiadau'r comisiynydd yn dilyn gwaith monitro cwynion ac achosion penodol o fethiant i gydymffurfio.
  - ii) Arolygon barn ac ymgysylltu gyda'r cyhoedd mewn grwpiau ffocws
  - iii) Gwaith arsylwi, cyfweliadau a cheisiadau gwybodaeth a thystiolaeth ar destunau penodol gyda sefydliadau
- 1.3 Nid yw'r adroddiad yn cyfeirio yn benodol at sefydliadau unigol – ar wahân i pan fydd yn cyfeirio at arferion da – ond yn hytrach yn cynnig darlun cyffredinol o lle mae sefydliadau arni o ran gweithredu'r safonau a'r hyn sydd angen gwella.
- 1.4 Cyhoeddwyd adroddiad sicrwydd diweddaraf y Comisiynydd dan y teitl **Hawlio Cyfleoedd**, yn ystod haf 2019, ac roedd yn edrych ar y berthynas rhwng gallu sefydliadau i warantu bod hawl yr unigolyn i wasanaethau Cymraeg yn cael ei fodloni a defnydd y cyhoedd o'r gwasanaethau hynny.
- 1.5 Mae'r adroddiad yn gofyn i sefydliadau ystyried camau gweithredu mewn tri maes:

- Trefniadau mewnol cadarn i sicrhau cydymffurfiaeth
- Cynyddu capasiti'r gweithlu er mwyn gwella darpariaeth
- Cymell pobl i ddefnyddio'r gwasanaethau Cymraeg

1.6 Er nad yw yn adroddiad unigol ar gyfer Cyngor Gwynedd, felly, mae nifer o bwyntiau perthnasol ac o ddiddordeb yn codi, ac mae nifer o syniadau ymarferol a defnyddiol yn cael eu nodi – yn seiliedig ar arferion da mewn sefydliadau - sy'n ein sbarduno i edrych ar ein trefniadau ein hunain ac ystyried a oes lle i wella neu addasu. Er enghraifft, ceir cyfeiriadau yn yr adroddiad hwn at gofrestr risg a grwpiau rheoli prosiect ar gyfer y Safonau, a chanllawiau ar gyfer gweithredu yn unol a dewis iaith mewn cyfarfodydd.

## **2 Crynodeb o ganfyddiadau perthnasol yr Adroddiad Sicrwydd:**

### **2.1 Sefyllfa gyffredinol**

Un o brif ganfyddiad yr adroddiad yw bod perfformiad sefydliadau yn gwella yn raddol, ond bod angen hefyd bod yn wylidwrus. Roedd y Comisiynydd yn gweld tystiolaeth bod y "*momentwm yn arafu*" ar gyfer rhai gwasanaethau.

Mae hon yn neges bwysig, ac yn ein atgoffa bod angen i ni weithio yn gyson i sicrhau bod pawb ar draws y Cyngor, ac yn enwedig felly Benaethiaid a Rheolwyr, yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau a'u dyletswyddau o safbwynt y Safonau. Mae rhai ymholiadau a dderbynnir gan yr uned iaith yn awgrymu bod angen edrych ar rannu negeseuon rheolaidd am ofynion y Safonau, er mwyn codi ymwybyddiaeth, a defnyddio'r datblygiad yn ein dealltwriaeth o'r safonau i gynnig arweiniad a gwybodaeth glir ar faterion penodol, megis y disgwyliadau wrth gydwethio gyda chyrff cyhoeddus eraill.

### **2.2 Deall perfformiad y sefydliadau – gwirio a monitro (T: 46 Adran 3.1)**

Nodir ar *dudalen 13* y Grynodedb Weithredol:

*"Rydym am weld sefydliadau'n datblygu dealltwriaeth o brofiad tebygol pobl sy'n defnyddio (neu'n ceisio defnyddio) eu gwasanaethau Cymraeg. Bydd hyn yn eu galluogi i addasu trefniadau er mwyn gwella profiadau."*

Mae hwn yn fater sydd wedi ei drafod yn y gorffennol, a nodwyd yn dilyn adroddiad sicrwydd diwethaf y Comisiynydd yn haf 2018 bod angen i ni ystyried gwneud mwy o weithgarwch i wirio gwasanaethau ar hap.

Gellir dadlau nad ydym yn gwahaniaethu rhwng defnyddwyr gwasanaethau yn gyffredinol a defnyddwyr y "gwasanaethau Cymraeg" gan fod ein gwasanaethau oll ar gael yn ddwyieithog, ond mae angen i ni hefyd gadw meddwl agored a bod yn wylidwrus o newidiadau yn arferion pobl er mwyn ystyried oes tactegau gwahanol y gallwn eu defnyddio i amlygu'r gwasanaethau Cymraeg a'r cynnig rhagweithiol.

Defnyddir pob cwyn neu ymholiad fel ffordd o gael persbectif gwahanol ar weithrediad, a byddwn yn ystyried unrhyw awgrymiadau ar gyfer gwelliant neu newidiadau a ddaw yn sgil y cwynion hynny.

Mae'r adroddiad hefyd yn cyfeirio at ddefnyddio ffurflen hunanfonitro (*enghraifft Arfer Llwyddiannus Prifysgol Abertawe t:48*) fel ffordd o gasglu gwybodaeth reolaidd gan adrannau am gydymffurfiaeth. Byddai casglu gwybodaeth flynyddol fel hyn yn ddilyniant da i waith yr Awdit Iaith a gynhaliwyd wrth osod y Safonau, ac hefyd yn fodd o sicrhau bod ymwybyddiaeth am y safonau yn cadw ar flaenau meddyliau rheolwyr.

Cyfeirir ar *dudalen 49 (pwynt 3.1.8)* yr adroddiad at fewnoli'r Gymraeg i drefniadau rheoli perfformiad, ac at y gwahanol ddulliau y mae sefydliadau yn eu defnyddio i fonitro a gwella perfformiad yn gyffredinol. Mae'n nodi:

*"Dylai'r trefniadau hyn fewnoli'r Gymraeg, er mwyn manteisio ar systemau strwythuredig ar gyfer casglu gwybodaeth, sicrhau atebolrwydd, a delio a methiant. Lle nad yw hynny'n bosib, neu lle mae angen rhoi sylw manylach i'r Gymraeg, gellir sefydlu trefniadau cyffelyb ar wahân ar gyfer y Gymraeg."*

Mae llwyddiant y Polisi Iaith a'r egwyddor a osodir ynddo "Y rhoir cyfrifoldeb ar **holl** swyddogion ac Aelodau'r Cyngor i hyrwyddo'r Gymraeg ym mhob rhan o'u gwaith", a bod y Cyngor am "brif-ffrydio'r iaith Gymraeg drwy ei holl waith a'i weithdrefn", yn sicrhau mai prin yw'r achlysuron o fethiant i gydymffurfio ac i gynnig gwasanaeth yn Gymraeg.

Serch hynny, efallai y dylid ystyried y sylw hwn a sut yr ydym yn defnyddio trefniadau rheoli perfformiad mewnol i sicrhau bod y Gymraeg yn cael ystyriaeth lawn ac amserol wrth ddatblygu prosiectau a chynlluniau mawr ar draws y Cyngor. Mae hyn yn cynnwys gwneud y gorau o rôl yr Aelodau Cabinet unigol, ac nid yr Aelod Cabinet sydd â chyfrifoldeb penodol am y Gymraeg yn unig, i sicrhau bod cynlluniau gan adrannau yn cyd-fynd gydag egwyddorion y Safonau a Chynllun Hybu'r Gymraeg ac yn ystyried sut maent yn mynd y tu hwnt i ddarparu gwasanaethau dwyieithog i fod yn helpu cynyddu cyfleoedd i bobl ddefnyddio'r Gymraeg ac i beidio â thrin Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg.

### **2.3 Arbenigwyr gweithredol (t:58 Adran 3.2)**

Mae'r adroddiad yn tynnu sylw at yr angen i sicrhau bod:

*"adnoddau ac amser staff digonol yn cael ei neilltuo i gyflawni'r rôl yn effeithiol"*

...a...

*"bod y swyddogion mewn lleoliad addas yn y sefydliad, a gyda digon o statws, er mwyn cael perthynas dda ag adrannau a staff ar draws y sefydliad, a dylanwad cryf ar eu gwaith lle bo angen"*

Yn sicr mae symud diweddar y gwasanaeth iaith i fod yn rhan o'r gwasanaeth Democratiaeth yn rhoi cyfle i rôl y swyddog iaith fod mewn lleoliad cryfach o fewn y Cyngor ac yn cynnig

trosolwg o weithgareddau a phrif feysydd trafod strategol mewn modd nad oedd yn bosib fel gwasanaeth ar wahân.

Mae lleoliad dau swyddog iaith o fewn y tîm Dysgu a Datblygu hefyd yn sicrhau cyswllt rheolaidd gyda staff o bob rhan o'r Cyngor.

Mae gennym hefyd nifer o swyddogion sydd yn cymryd cyfrifoldeb drostynt eu hunain i sicrhau cydymffurfiaeth ac i ddylanwadu ar eraill. Mae tîm y we a'r tîm cyfathrebu yn enghreifftiau da o hyn, yn sicrhau bod deunyddiau yn cael eu cyhoeddi yn unol a'r Safonau, ac yn cynghori swyddogion eraill ar arfer gorau, gan ddim ond gysylltu gyda'r uned iaith yn achlysurol i wirio neu gael gadarnhad ar egwyddorion gweithredu.

Lle mae lle posib i wella, ac sydd yn plethu gyda'r pwynt a wneir uchod ynghylch rôl yr Aelodau Cabinet a Rheolwyr, yw wrth gymryd y cam ychwanegol a bod swyddogion gweithredol ac arbenigol yn cael eu cynnwys yn ddigon buan wrth gynllunio a gweithredu prosiectau er mwyn sicrhau ein bod yn gwneud y mwyaf o bobl cyfle i hybu a hyrwyddo'r Gymraeg.

## **2.4 Cymell pobl i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg**

Mae casglu gwybodaeth ystyrion am ddefnydd iaith unigolion wrth ddefnyddio gwasanaethau, a meddwl am ffyrdd o ddylanwadu ar eu defnydd, yn anodd, ac mae'r adroddiad yn cydnabod bod *“ymddygiad defnyddwyr yn gymhleth – wedi ei seilio ar oes o ragdybiaethau a phrofiadau blaenorol, ac yn dilyn patrymau seicolegol sy'n anodd eu newid.”*

Nid yw hon yn broblem newydd na dieithr. Mae'r adroddiad yn nodi bod mwyafrif y bobl a holwyd yn dal i ffafrio defnyddio'r Saesneg wrth ddefnyddio gwasanaethau cyhoeddus, gyda dim ond 33% (ar lefel Cymru gyfan) yn nodi y byddai'n well ganddynt ddelio gyda sefydliadau cyhoeddus drwy gyfrwng y Gymraeg.

O safbwynt Gwynedd, gallwn weld o'r ychydig dystiolaeth sydd gennym bod defnydd o'r Gymraeg yn uchel ymysg defnyddwyr wyneb yn wyneb, ac ar y ffon, lle mae cyswllt uniongyrchol gydag aelod o staff, ond bod arferion pobl wrth lenwi ffurflenni ac wrth ddefnyddio hunanwasanaeth ychydig yn wahanol.

Rydym yn edrych yn gyson ar ffyrdd o symleiddio ffurflenni a thafllenni er mwyn sicrhau eu bod mor hawdd a phosib i ddeall, ac mae'r Swyddog Dysgu a Datblygu'r Gymraeg wedi bod yn edrych yn ddiweddar sefydlu arddull tŷ, ac ar ddefnyddio egwyddorion Cymraeg Clir, ond dylem hefyd ystyried pa ddulliau eraill y gallem ei defnyddio – ac yn enwedig o ran theori ymddygiad – i gynyddu defnydd o wasanaethau di-gyswllt.

## **3. Argymhellion am gamau gweithredu:**

### **Cyffredinol**

- Edrych ar gynnal sesiynau gwybodaeth ac atgoffa er mwyn sicrhau bod rheolwyr a phenaethiaid yn ymwybodol o **holl** ofynion y Safonau a sicrhau negeseuon cyson am feysydd penodol.

### **Deall perfformiad**

- Adnabod ac ystyried dulliau gwahanol o ddeall perfformiad y Cyngor o safbwynt hyrwyddo'r Gymraeg
- Ystyried casglu gwybodaeth gan adrannau unigol am gydymffurfiaeth drwy holiadur hunan-fonitro

### **Arbenigwyr**

- Codi ymwybyddiaeth am ymgynghorol y swyddogion iaith

### **Cymell defnydd**

- Ystyried pa ddata fyddai'n ddefnyddiol i ni ei gasglu er mwyn dangos defnydd y cyhoedd o wasanaethau Cymraeg.
- Ystyried defnydd o theori ymddygiad i ddylanwadu ar ddefnydd gwasanaethau digyswllt

#### **4. Yr hyn a geisir gan y Pwyllgor?**

Gofynnir i aelodau'r Pwyllgor ystyried cynnwys yr adroddiad hwn, a'r argymhellion gweithredu a nodir gan y Swyddog, gan gynnig unrhyw sylwadau perthnasol neu argymhellion o ran blaenoriaethu gwaith.