

CYFARFOD:	PWYLLGOR IAITH
DYDDIAD:	7 Ebrill 2022
TEITL:	Adroddiad Canmoliaeth a Chwynion
AWDUR:	Gwenllian Mair Williams Ymgynghorydd Iaith
PWRPAS YR ADRODDIAD	Cyflwyno'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Pwyllgor am gwynion ac engreifftau o lwyddiannau'r Uned wrth hybu defnydd o'r Gymraeg yng ngwasanaethau'r Cyngor.

1. Llwyddiannau i hybu'r Gymraeg a sicrhau gwasanaethau Cymraeg i drigolion.

Rhoir trosolwg yma o'r gwaith a gyflawnwyd yn ystod y flwyddyn ddiwethaf i gryfhau ymrwymiad y Cyngor a'i wasanaethau i gynnig gwasanaethau Cymraeg yn ddiofyn i'r cyhoedd ac i gydymffurfio yn llawn gyda gofynion y Polisi Iaith a Safonau'r Gymraeg.

1.1 Cydymffurfiaeth efo'r Safonau

Cymerwyd nifer o gamau penodol yn ystod y flwyddyn i gryfhau cydymffurfiaeth gwasanaethau gyda Safonau'r Gymraeg. Mae hyn yn cynnwys:

- Adolygu a diweddarau polisi iaith y Cyngor i gryfhau'r arweiniad a chyhoeddi gweithdrefn dyfarnu grantiau (*mwy o wybodaeth isod*)
- creu templedi ac atgoffa staff o'r datganiadau sydd angen eu cynnwys ar ddogfennau a gohebiaeth, yn gwahodd cyfathrebu yn Gymraeg gan y cyhoedd
- addasu polisïau a gweithdrefnau cwynion staff i sicrhau eu bod yn adlewyrchu gofynion y Safonau
- cryfhau'r trefniadau ar gyfer cynnwys cwestiynau am effaith ieithyddol mewn ymgynghoriadau cyhoeddus ar benderfyniadau polisi.

1.2 Polisi Iaith 2022

Cwblhawyd y gwaith o adolygu Polisi Iaith y Cyngor yn ystod y flwyddyn, gyda'r polisi diwygiedig yn cael ei fabwysiadu yn ystod hydref 2022. Mae rhaglen codi ymwybyddiaeth wedi bod yn cael ei gweithredu ers hynny, gyda negeseuon yn cael eu rhannu gyda staff yn rheolaidd er mwyn tynnu sylw at newidiadau neu atgoffa am y disgwyliadau mewn cyd-destunau penodol.

Fel rhan o ddiwygio'r Polisi, ac adolygu ein cydymffurfiaeth gyda gofynion y Safonau, cafodd is-bolisi dyfarnu grantiau hefyd ei lunio a'i gyhoeddi yn fewnol, er mwyn rhoi arweiniad i staff am y gofynion a'r materion ieithyddol sydd angen eu hystyried wrth brosesu grantiau a chymorth ariannol ar ran y

Cyngor. Fel rhan o'r gwaith yma, mae'r ymgynghorwyr iaith wedi gweithio efo swyddogion o'r adran Economi er mwyn adolygu amodau safonol ar gyfer grantiau busnes.

1.3 Gwaith ymchwil:

Bu'r Uned Iaith a Chraffu yn adeiladu ar y berthynas weithio gyda Phrifysgol Bangor dros y flwyddyn ddiwethaf, ac mae dau ddarn o waith ymchwil pwysig bellach yn cael eu cynnal gan y Brifysgol ar ran y Cyngor. Mae'r Cyngor yn cyd-ariannu gwaith ymchwil PhD, fydd yn edrych ar agweddau a defnydd iaith pobl wrth ddefnyddio gwasanaethau'r Cyngor. Bydd y gwaith yn ymchwilio i'r rhesymau pam bod rhai pobl yn tueddu defnyddio'r Saesneg gyda gwasanaethau ar-lein, er enghraifft, ac yn edrych ar newidiadau mewn defnydd ac agweddau trigolion dros gyfnod o amser. Y gobaith yw y byddwn yn gallu cynnal ymyraethau penodol er mwyn annog pobl i ddefnyddio'r gwasanaethau ar-lein cyfrwng Cymraeg, ac y bydd y gwaith ymchwil yn gallu cyfrannu tystiolaeth o lwyddiant neu fethiant unrhyw ymyraethau.

Bydd yr ail ddarn o waith, sydd wedi derbyn arian sbarduno ar gyfer gwneud darn o waith ymchwil cychwynnol, yn edrych ar y cyswllt rhwng iaith a'r economi ymweld.

Mae prosiect wedi ei gomisiynu gan Is-grŵp y Gymraeg y Bwrdd Gwasanaethau i edrych ar ffyrdd o ddylanwadu ar ddefnydd iaith y cyhoedd mewn gwasanaethau rheng flaen. Dewiswyd nifer o dderbynfeydd, yn y Cyngor ac mewn sefydliadau partner yn y gwasanaethau cyhoeddus, i fod yn rhan o'r gwaith ymchwil. Yn sgil hynny datblygwyd adnodd hyfforddiant staff ac awgrymiadau i staff er mwyn annog y cyhoedd i gynyddu eu defnydd o'r Gymraeg.

1.4 Fforymau

Mae sawl fforwm wedi ei sefydlu yn ystod y misoedd diwethaf, fydd yn helpu symud trafodaethau am y Gymraeg yn eu blaen.

Roedd y Fforwm Mwy na Geiriau mewnol wedi ei sefydlu yn ystod y flwyddyn flaenorol, er mwyn trafod sut y mae'r Cyngor yn gweithredu egwyddorion a blaenoriaethau Mwy na Geiriau, y Fframwaith Strategol ar gyfer defnydd o'r Gymraeg mewn gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol. Mae newidiadau wedi bod dros y misoedd diwethaf, gyda'r fforwm bellach yn cael ei harwain gan y Cyfarwyddwr Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol, a rhaglen waith yn ei lle ar gyfer asesu a monitro sut mae'r gwasanaethau Oedolion, Plant a Gofal yn llwyddo i ateb gofynion y trigolion o ran gwasanaethau cyfrwng Cymraeg a'r cynnig rhagweithiol.

Rydym hefyd wedi sefydlu Fforwm Iaith sirol newydd, sydd yn dod a chynrychiolwyr o sefydliadau a phartneriaid allweddol, ac o grwpiau cymunedol, at ei gilydd, er mwyn trafod sut y gallwn gydweithio i hybu defnydd o'r Gymraeg yn y sir ac i ystyried yr hyn sydd angen digwydd mewn nifer o feysydd allweddol dros y blynyddoedd nesaf er mwyn diogelu a hyrwyddo'r Gymraeg.

1.5 Mewnrwyd

Cafodd tudalen newydd ei chreu ar fewnrwyd y Cyngor er mwyn rhannu gwybodaeth gyda staff am faterion yn ymwneud efo'r Polisi Iaith a'r Safonau. Mae adnoddau megis copi o logo newydd uniaith y Cyngor, a thempledi ar gyfer y datganiadau sydd yn ofynnol i ni eu cynnwys mewn dogfennau a

gohebiaeth, wedi eu gosod ar y fewnrwyd er mwyn i staff gael gafael arnynt yn hawdd pan fydd eu hangen.

Cafodd gwybodaeth hefyd ei ychwanegu at y fewnrwyd aelodau newydd.

1.6 Ymwybyddiaeth iaith

Mae'r Ymgynghorwyr Iaith a'r Swyddog Dysgu a Datblygu'r Gymraeg yn parhau i gynnal sesiynau ymwybyddiaeth iaith achlysurol, gan fynd at dimau neu wasanaethau penodol yn ôl y galw. Mae'r e-fodiwl ymwybyddiaeth iaith yn rhan o fodiwlau mandadol y Cyngor, ac ar hyn o bryd mae 1138 o staff wedi ei gwblhau. Mae hyn ychydig yn siomedig, ond mae gwaith corfforaethol yn cael ei wneud i wella cyfradd cwblhau'r modiwlau mandadol.

2. CWYNION ac YMHOLIADAU GAN GOMISIYNYDD Y GYMRAEG – YN YMWNEUD Â CHYDYMFFURFIAETH Â'R SAFONAU IAITH

2.1 CS1038 Arwydd "Aber Dwyryd", Maentwrog (Medi 2022):

Derbyniodd y Comisiynydd gwyn am ddefnydd o enw anghywir ar arwydd wrth arosfan bws Maentwrog. Cadarnhawyd nad y Cyngor oedd yn gyfrifol am osod y llun a'r enw "Aber y Dwyryd" ar yr arwydd, a bod y Cyngor wedi darparu lluniau newydd i Traws Cymru eu gosod ar yr arwydd digidol. Derbyniwyd yr ymateb ac ni aeth y Comisiynydd ymlaen i ymchwilio i'r mater.

2.2 CS1026 Gohebiaeth gan y gwasanaeth Llyfrgelloedd (Mehffin 2022):

Derbyniodd y Comisiynydd gwyn bod aelod o'r cyhoedd wedi derbyn gohebiaeth uniaith Saesneg gan y gwasanaeth llyfrgelloedd. Cadarnhaodd y gwasanaeth bod hyn wedi digwydd ond mai camgymeriad gyda'r system atebion awtomatig oedd yn gyfrifol. Derbyniwyd yr ymateb ac ni aeth y Comisiynydd ymlaen i ymchwilio i'r mater.

2.3 CS1002 Gohebiaeth gwasanaeth Cyllid (Ebrill 2022) - dyfarniad terfynol heb ei dderbyn eto

Derbyniodd y Comisiynydd gwyn bod aelod o'r cyhoedd wedi derbyn gohebiaeth gan y gwasanaeth Pensiynau yn Saesneg yn unig, ac hefyd wedi derbyn gohebiaeth Gymraeg lle'r oedd y Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg. Bu ymchwiliad llawn i'r achos hwn. Mae'r Cyngor wedi derbyn cyfrifoldeb am y sefyllfa yma o'r cychwyn, ac wedi esbonio bod y sefyllfa wedi codi o ganlyniad i gamgymeriad unigol, ac oherwydd bod yr amgylchiadau penodol dan sylw (gohebiaeth wedi ei anfon at deulu yn sgil marwolaeth unigolyn oedd yn derbyn pensiwn athrawon) yn gofyn i'r swyddog weithredu mewn ffordd wahanol i'r drefn arferol.

Derbyniwyd dyfarniad drafft ym mis Mawrth 2023, oedd yn nodi barn y Comisiynydd bod y Cyngor wedi methu a chydymffurfio gyda Safonau 5, 6 a 7. Mae hyn ar y sail

- bod y llythyr gwreiddiol wedi ei anfon yn Saesneg, ac nad oedd y Cyngor yn gwybod a oedd yr unigolyn yn dymuno cael gohebiaeth yn Gymraeg,
- bod yr ail ohebiaeth a anfonwyd yn Gymraeg yn cynnwys gwallau, oedd yn golygu ein bod wedi trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg, ac
- nad oedd y llythyrau anfonwyd yn cynnwys y datganiadau safonol sydd yn gwahodd y derbynnydd i ymateb yn Gymraeg, ac yn nodi y bydd y Cyngor yn ymateb yn Gymraeg.

Mae nifer o gamau gweithredu yn cael eu hargymhell yn y dyfarniad drafft er mwyn sicrhau bod y Cyngor yn cydymffurfio yn llawn. Byddwn yn ystyried sut i ymateb i'r dyfarniad a'r camau gweithredu dros yr wythnosau nesaf.

2.4 CS102 Ymgynghoriad Ysgol Abersoch (Rhagfyr 2021) – dyfarniad terfynol heb ei dderbyn eto

Derbyniodd y Comisiynydd gwyn nad oedd y Cyngor wedi dilyn prosesau ymgynghori priodol ac nad oedd wedi ymgynghori yn ddigonol gyda thrigolion lleol nac wedi ystyried yn ddigonol effaith y penderfyniad i gau Ysgol Abersoch ar y Gymraeg a'r gymuned. Cafwyd ymchwiliad llawn a thrylwyr i'r gwyn yma. Rydym wedi derbyn canlyniad drafft yr ymchwiliad, sydd yn nodi barn y Comisiynydd bod y Cyngor wedi methu a chydymffurfio gyda Safonau 91, 92 a 93, sef y safonau sydd yn gosod dyletswydd ar y Cyngor i ofyn cwestiwn penodol am effaith penderfyniad ar y Gymraeg wrth ymgynghori. Mae'r dyfarniad drafft yn nodi, serch hynny, na wnaeth y Cyngor fethu a chydymffurfio gyda Safonau 88, 89 a 90, sef y Safonau sydd yn gosod dyletswydd ar y Cyngor i asesu ac ystyried effaith penderfyniadau ar y Gymraeg. Darparwyd swm sylweddol o dystiolaeth gan y Cyngor oedd yn cynnwys cofnodion cyfarfodydd ac adroddiadau yn sgil y cyfnod ymgynghori oedd yn dangos bod y Cyngor wedi ystyried yr effeithiau posib yn ofalus, ac mae'r adroddiad gan y Comisiynydd yn cydnabod bod y Cyngor wedi rhoi "ystyriaeth gydwybodol" i'r effeithiau.

Roedd y dyfarniad am fethu a chydymffurfio gyda Safonau 91, 92 a 93 yn seiliedig ar y ffaith na ofynnwyd y cwestiynau cywir wrth ymgynghori. Roedd yr adran addysg wedi dilyn y cyfarwyddiadau a roddwyd yn y Cod Trefniadaeth Ysgolion ar gyfer y broses ymgynghori, ac nid oedd y canllawiau hynny wedi rhoi arweiniad ar sut i ddilyn gofynion y Cod a'r Safonau ar yr un pryd.

Nid oedd y Cyngor o'r farn bod peidio â gofyn y cwestiynau penodol am effaith ieithyddol wedi amharu ar allu unigolion i fynegi barn am effaith y penderfyniad ar y Gymraeg, ac roedd nifer fawr o sylwadau wedi cael eu cyflwyno gan drigolion lleol fel rhan o'r broses ymgynghori ac wedi eu hystyried wrth asesu effaith y penderfyniad, ond rydym yn derbyn bod methiant wedi bod o ran cydymffurfio gydag union ofyn y Safonau hyn.

Mae'r camau gweithredu sydd yn cael eu cynnig i gryfhau ein trefniadau wrth ymgynghori yn rai sydd eisoes ar y gweill neu eisoes wedi eu cyflawni gan y Cyngor.

3. CWYNIION ac YMHOLIADAU AM WASANAETH NEU YN YMWNEUD Â PHOLISI IAITH Y CYNGOR

Adran	Nifer y Cwynion	Mater yr oedd y gwyn yn ymwneud ag o	Esboniad a champau a gymerwyd
Cefnogaeth Gorfforaethol (Ionawr 2023)	1	Cwyn nad oedd modd nodi eu bod yn ddysgwr Cymraeg ar yr holiadur cydraddoldeb sydd yn cael ei ddefnyddio efo ymgynghoriadau cyhoeddus.	Mae'r cwestiwn safonol sydd yn cael ei ddefnyddio yn cyd-fynd gyda'r cwestiwn am allu ieithyddol sydd yn ymddangos yn y cyfrifiad. Mae hyn yn galluogi'r Cyngor i gymharu data sydd yn dangos a yw ymatebwyr i ymgynghoriadau yn gynrychioladol o boblogaeth Gwynedd. Wedi trafod y cwestiwn gyda swyddogion perthnasol o'r tîm ymchwil, cyfathrebu a chydaddoldeb, penderfynwyd

			<p>treialu cwestiwn newydd, sydd yn gofyn am lefel gallu a sgiliau mewn ffordd wahanol, ac yn cynnwys opsiwn i nodi os yw rhywun yn ddysgwyr. Byddwn yn edrych ar ganlyniadau'r ddau ymgynghoriad sydd yn treialu'r cwestiwn i weld a yw'r ffurf yma yn rhoi gwybodaeth fwy defnyddiol i ni.</p> <p>Anfonwyd ymateb i'r achwynydd yn diolch iddynt am ddod a'r mater i'n sylw ac yn esbonio'r newid rydym yn ei dreialu.</p>
Cefnogaeth Gorfforaethol / Priffyrdd a Bwrdeistrefol	1	<p>Cwyn bod polisi recriwtio'r Cyngor yn annheg wrth fynnu bod angen bod yn rhugl yn y Gymraeg ar gyfer pob swydd. Roedd gan yr unigolyn nam clyw oedd yn golygu na allai ddeall na dysgu Cymraeg yn dda. Gan ei fod dan yr argraff bod y gofynion ieithyddol ar swyddi yn golygu bod angen bod yn rhugl, teimlai na allai ymgeisio am swydd efo'r Cyngor. Roedd wedi ei droi i ffwrdd o ganolfan ailgylchu'r Cyngor wrth geisio cyflwyno CV am nad oedd yn gallu siarad Cymraeg. Teimlai felly bod y polisi yn gwahaniaethu yn ei erbyn.</p>	<p>Anfonwyd ymddiheuriad i'r achwynydd am yr ymateb a gafodd yn y ganolfan ailgylchu, ac esboniwyd y polisi o ran gosod gofynion iaith ar swyddi.</p> <p>Edrychwyd ar un o'r swyddi oedd dan sylw gan yr achwynydd (swydd gyrru LGV) a chadarnhau mai lefel Sylfaen/Mynediad oedd y gofynion iaith ar gyfer y swydd honno.</p> <p>Roedd yr Ymgynghorydd Cydraddoldeb yn rhan o ymateb i'r gwyn hon hefyd gan fod yr achwynydd yn honni gwahaniaethu ar sail anabled.</p> <p>Mae cam gweithredu posib i'r gwyn yma i edrych ar y geiriad sydd yn cael ei ddangos mewn swydd ddisgrifiadau er mwyn sicrhau bod y gofynion yn glir ac yn ddealladwy i'r trigolion sydd yn ymgeisio am swyddi.</p>
Byw'n Iach	1	<p>Derbyniwyd cwyn am ddefnydd o'r Saesneg mewn gwersi nofio.</p>	<p>Trafodaethau wedi eu cynnal rhwng y tîm rheoli a'r swyddog datblygu nofio a chynllun gwaith wedi ei lunio ganddynt i fynd i'r afael a'r mater. Y sefyllfa wedi codi yn ddiweddar yn sgil problemau staffio arweiniodd at</p>

			<p>yr angen i benodi swyddogion nofio gyda'r cymwysterau cywir, ond nad oedd yn cyrraedd dynodiad iaith y swydd.</p> <p>Esboniad wedi ei anfon at yr achwynydd.</p>
Cyllid	1	<p>Cwyn am ddiffyg gwasanaeth Cymraeg gan gwmni Excel, sydd yn darparu gwasanaeth casglu dyledion ar ran y Cyngor</p>	<p>Amgylchiadau gan y cwmni (salwch staff a phroblemau recriwtio) wedi golygu nad oedd siaradwr Cymraeg rhugl ar gael ar y diwrnod y ffoniodd yr achwynydd oedd yn gallu delio efo'r alwad ac ateb ei ymholiad yn llawn yn Gymraeg. Mae'n rhan o'r cytundeb gyda'r cwmni bod y gwasanaeth yn cael ei gynnig yn Gymraeg ac maent wedi gweithio yn galed i sicrhau'r gwasanaeth drwy recriwtio a hyfforddi gweithwyr lleol yn hytrach na recriwtio o dros y ffin. Er bod y gwasanaeth a ddarperir fel arfer yn ateb gofynion y cytundeb, mae'r gwasanaeth Cyllid yn ystyried a ellir dod a'r gwaith dan sylw yn fewnol i'r Cyngor yn y dyfodol.</p>

4. Argymhelliad

Gofynnir i'r Pwyllgor dderbyn yr adroddiad er gwybodaeth.