

Polisi Iaith Gymraeg

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Polisi Iaith Gymraeg

Cynnwys

1. Cyflwyniad	1
2. Darparu Gwasanaeth	1
3. Delio â'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg	1
4. Fy nelwedd gyhoeddus	4
5. Recriwtio Staff	7

1. Cyflwyniad

- 1.1 Rwy'n cefnogi'r egwyddor a sefydlwyd gan Ddeddf yr Iaith Gymraeg, sef y dylai'r Gymraeg a'r Saesneg gael eu trin ar y sail eu bod yn gyfartal wrth gynnal busnesau cyhoeddus a gweinyddu cyfiawnder yng Nghymru. Yr wyf hefyd yn cydnabod bod Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 yn rhoi statws swyddogol i'r Gymraeg yng Nghymru.
- 1.2 Yn unol â hyn, yr wyf wedi cynhyrchu'r polisi canlynol, sy'n ymwneud â'r gwasanaethau yr wyf yn eu darparu i'r cyhoedd yng Nghymru.
- 1.3 Yn yr adolygiad mwyaf diweddar hwn, rhoddwyd sylw hefyd i Reoliadau Safonau'r Gymraeg 2015.

2. Darparu Gwasanaeth

- 2.1 **Darparu gwasanaethau:** fy ymarfer safonol fydd sicrhau bod fy ngwasanaeth ar gael i aelodau'r cyhoedd yn Gymraeg. Byddaf yn hysbysu'r cyhoedd pan fydd fy ngwasanaethau ar gael yn Gymraeg.
- 2.2 **Safonau ansawdd:** bydd gwasanaethau a ddarperir yn Gymraeg ac yn Saesneg o ansawdd cyfartal a chânt eu darparu o fewn yr un amserlen.
- 2.3 **Gwasanaethau yr ymgwymerir â hwy ar fy rhan gan drydydd partïon:** bydd unrhyw gytundebau neu drefniadau a wnaf gyda thrydydd partïon yn gyson â'r polisi hwn.

3. Delio â'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg

3.1 Gohebiaeth gyffredinol

- 3.1.1 Fy arfer safonol bydd: pan fydd rhywun yn ysgrifennu ataf yn Gymraeg, byddaf yn paratoi ateb yn Gymraeg (os oes angen ateb). Bydd fy amser targed ar gyfer ateb yr un peth â'r amser targed ar gyfer ateb i lythyrau a ysgrifennwyd yn Saesneg.
- 3.1.2 Pan fyddaf yn dechrau gohebu ag unigolyn sydd heb gysylltu â mi o'r blaen, byddaf yn ceisio sefydlu os ydynt yn dymuno gohebu yn Gymraeg. Os ydynt, byddaf yn cadw cofnod o'i dymuniad a gohebu gyda nhw o hynny ymlaen yn Gymraeg.

3.2 Ymchwilio cwynion

- 3.2.1 Pan fydd rhywun yn cwyno ataf ynghylch corff cyhoeddus yn Gymraeg, byddaf mor bell ag ydyw'n ymarferol yn ymgymryd ag unrhyw ymchwiliad sy'n dilyn yn Gymraeg.
- 3.2.2 Dengys ymchwil gan Ombwdsmyd gwasanaethau cyhoeddus bod achwynwyr yn disgwyl ymchwiliad trylwyr a chyflym o'u cwynion. Er mwyn hwyluso ymchwiliad amserol, byddaf yn gofyn i'r corff cyhoeddus o dan ymchwiliad i gynnal ei ohebiaeth gyda mi yn iaith ddewisol yr achwynydd. Y rheswm dros hyn yw bod gohebiaeth bron yn ddieithriad yn cael ei yrru ymlaen at yr achwynydd. Gwneir y cais hyn felly er mwyn osgoi oedi drwy orfod comisiynu cyfieithiadau i mewn i'r Gymraeg neu'r Saesneg fel sy'n briodol. Mae'r mwyafrif helaeth o'r cyrff sydd o fewn fy awdurdodaeth yn gorfod cydymffurfio a'r Ddeddf Iaith Gymraeg a'r Mesur Iaith Gymraeg ac felly y mae'n ofynnol arnynt gydymffurfio â'r egwyddor nad ydynt yn trin yr iaith Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg.
- 3.2.3 O ran ymchwiliadau i gwynion Cod Ymddygiad, mewn amgylchiadau lle y mae'r gŵyn yn cael ei roi i mi yn Saesneg, ond Cymraeg yw dewis iaith yr Aelod a gyhuddir, byddaf yn trefnu i unrhyw gyfweiliad gyda'r Aelod hwnnw gael ei gynnal yn Gymraeg. (Byddaf hefyd yn trefnu i gyfieithiad Saesneg o'r trawsgrifiad i gael ei gynhyrchu.)

3.3 Gohebiaeth safonol neu gylchlythyrau

- 3.3.1 Pan fyddaf yn anfon gohebiaeth safonol neu gylchlythyr at sawl derbynnydd yng Nghymru, bydd yn ddwyieithog oni bai fy mod yn gwybod y byddai'n well gan bob derbynnydd ei chael yn Gymraeg neu'n Saesneg yn unig.
- 3.3.2 Bydd deunydd fydd wedi'u hamgáu gyda llythyrau dwyieithog yn ddwyieithog, pan fyddant ar gael. Bydd deunydd fydd wedi'u hamgáu gyda llythyrau Cymraeg yn Gymraeg neu'n ddwyieithog, pan fyddant ar gael. Amgylchiadau lle gall fod eithriadau, er enghraifft, yw'r rheiny lle trydydd partïon yw awduron atodiadau wedi'u hamgau ac nad oes fersiynau Cymraeg ar gael.
- 3.3.3 Bydd yr uchod yn berthnasol i ohebiaeth dros yr e-bost yn ogystal â gohebiaeth bapur.
- 3.3.4 Caiff pob copi caled o ohebiaeth Gymraeg a anfonir ei lofnodi a bydd pob gohebiaeth a anfonir gennyf yn Gymraeg dros yr e-bost yn cynnwys llofnod electronig Cymraeg (neu ddwyieithog).

3.4 Gohebu dros y ffôn

- 3.4.1 Fy arfer safonol yw sicrhau y gall y cyhoedd siarad yn Gymraeg neu'n Saesneg wrth ddelio â fy swyddfa dros y ffôn. Bydd y rhifau ffôn yr un peth â rhif ffôn y gwasanaeth Saesneg cyfatebol.
- 3.4.2 Bydd pobl sy'n galw'r Tîm Cyngor ar Gwynion (h.y. gwasanaeth rheng flaen y swyddfa) yn clywed ateb awtomataidd gyda chyfarchiad dwyieithog gyda dewis o barhau yn y Gymraeg neu'r Saesneg. Os bydd y galwr yn dewis yr opsiwn iaith Gymraeg, caiff galwadau eu cyfeirio at aelod o staff sy'n siarad Cymraeg i ddelio â'r ymholiad. Bydd fy mhrif rhif ffôn yn defnyddio neges ddwyieithog ar ei beiriant ateb.
- 3.4.3 Os bydd galwr yn ffonio un o'n llinellau uniongyrchol ac yn dymuno siarad Cymraeg, ond na all y person sy'n cymryd yr alwad wneud hynny, byddant yn ceisio trosglwyddo'r alwad i gydweithiwr sy'n siarad Cymraeg sy'n gymwys i ddelio â'r ymholiad.
- 3.4.4 Os na fydd siaradwr Cymraeg sy'n gymwys i ddelio â'r ymholiad ar gael, rhoddir dewis i'r galwr, fel y bo'n briodol, naill ai i aros i siaradwr Cymraeg ffonio nôl cyn gynted â phosibl, parhau â'r alwad yn Saesneg, neu gyflwyno eu hymholiad yn Gymraeg, drwy lythyr neu dros yr e-bost.
- 3.4.5 Os bydd fy swyddfa yn dechrau galwad ag unigolyn am y tro cyntaf, fe fyddwn yn gofyn a yw'n dymuno cael galwadau ffôn oddi wrthym yn Gymraeg. Os y maent yn dweud ei bod yn dymuno hynny, byddwn yn cadw cofnod o'r dymuniad hwnnw, ac yn cynnal galwadau ffôn gyda nhw o hynny ymlaen yn Gymraeg.

3.5 Cyfarfodydd cyhoeddus

- 3.5.1 Byddaf yn darparu gwasanaeth cyfieithu ar y pryd o'r Gymraeg i'r Saesneg yn fy nghyfarfodydd cyhoeddus, oni fyddaf yn gwybod y bydd pawb sy'n cymryd rhan yn debygol o ddefnyddio'r un iaith.
- 3.5.2 Os byddaf yn gwahodd personau i siarad mewn cyfarfod cyhoeddus yr wyf yn ei drefnu, byddaf yn gofyn iddynt a ydynt yn dymuno siarad yn Gymraeg. Os ydynt, byddaf yn darparu gwasanaeth cyfieithu ar y pryd (oni bai y bydd yr holl gyfarfod yn cael ei gynnal yn Gymraeg).
- 3.5.3 Bydd gwahoddiadau a hysbysebion cyfarfodydd cyhoeddus yn ddwyieithog, ac yn nodi naill ai y bydd cyfleusterau cyfieithu ar y pryd ar gael, neu'n gwahodd y cyhoedd i'm hysbysu ymlaen llaw o'r iaith y dymunant ei siarad.
- 3.5.4 Byddaf yn rhio gwybod i'r rheini sy'n mynychu cyfarfodydd cyhoeddus pan fydd cyfleusterau cyfieithu ar y pryd ar gael – ac yn annog cyfraniadau yn Gymraeg.

3.5.5 Fy arfer safonol fydd darparu papurau a gwybodaeth arall ar gyfer cyfarfodydd cyhoeddus yn Gymraeg ac yn Saesneg – a bod adroddiadau neu bapurau a gynhyrchir yn dilyn cyfarfodydd cyhoeddus yn cael eu cyhoeddi yn Gymraeg ac yn Saesneg.

3.5.6 Wrth ddewis staff i fynychu cyfarfodydd cyhoeddus, fy arfer safonol fydd sicrhau bod siaradwyr Cymraeg cymwys yn mynychu, fel y bo'r angen.

3.6 Cysylltiadau eraill â'r cyhoedd yng Nghymru

3.6.1 Pan fyddaf yn cynnal arolygon cyhoeddus, fy arfer safonol fydd sicrhau bod pob agwedd ar gyfathrebu â'r cyhoedd yn ddwyieithog.

3.6.2 Pryd bynnag y bo'n ymarferol, gofynnir i ymatebwyr a hoffent ymateb i'r arolwg yn Gymraeg neu'n Saesneg.

3.6.3 Pryd bynnag y byddaf yn gwahodd y cyhoedd yng Nghymru i ymateb i mi mewn perthynas â busnes fy swyddfa, er enghraifft, wrth gynnal ymgynghoriad, byddaf yn gwneud hynny'n ddwyieithog. Byddaf yn datgan fy mod yn croesawu derbyn gohebiaeth yn Gymraeg a byddaf yn sicrhau na fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi.

4. Fy Nelwedd Gyhoeddus

4.1 Ymgyrchoedd cyhoeddusrwydd, arddangosfeydd a hysbysebion

4.1.1 Caiff yr holl ddeunydd cyhoeddusrwydd, gwybodaeth gyhoeddus, arddangosfeydd a deunydd hysbysebu a ddefnyddiaf yng Nghymru eu cynhyrchu'n ddwyieithog, neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Os oes rhaid cyhoeddi'r fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân, bydd y ddau fersiwn yn gyfartal o ran maint, amlygrwydd ac ansawdd - a bydd y ddau fersiwn ar gael ar yr un pryd ac yr un mor hygyrch.

4.1.2 Bydd unrhyw hysbysebion a gyhoeddir mewn papurau newydd Saesneg (neu ddeunydd tebyg) a ddosberthir yn bennaf neu'n gyfan gwbl yng Nghymru, yn ddwyieithog, neu'n ymddangos fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân (gyda'r ddau fersiwn yn ymddangos ar yr un pryd, ac yn gyfartal o ran maint, amlygrwydd ac ansawdd). Dim ond yn Gymraeg y cyhoeddir hysbysebion mewn cyhoeddiadau Cymraeg.

4.1.3 Pan fydd angen staff i ofalu am stondinau ac arddangosfeydd, fy arfer safonol fydd sicrhau bod siaradwyr Cymraeg cymwys yn bresennol, fel y bo'n briodol.

4.2 Cyhoeddiadau Cyffredinol

- 4.2.1 Fy arfer safonol fydd cyhoeddi deunydd cyffredinol sydd ar gael i'r cyhoedd yn ddwyieithog, gyda'r fersiynau Cymraeg a Saesneg gyda'i gilydd mewn un ddogfen.
- 4.2.2 Os oes yn rhaid cyhoeddi'r fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân (er enghraifft, os byddai un ddogfen yn rhy hir neu'n rhy swmpus), bydd y ddau fersiwn yn gyfartal o ran maint ac ansawdd - a'n harfer safonol fydd sicrhau bod y ddau fersiwn ar gael ar yr un pryd ac yr un mor hygyrch. Bydd pob fersiwn yn nodi'n glir bod y deunydd ar gael yn yr iaith arall.
- 4.2.3 Os na fydd y dogfennau ar gael am ddim, ni fydd pris dogfen ddwyieithog fod yn fwy na phris cyhoeddiad un iaith – a bydd pris dogfennau Cymraeg a Saesneg ar wahân yr un peth.
- 4.2.4 Bydd yr uchod hefyd yn berthnasol i'r cyhoeddiadau cyffredinol fydd ar gael yn electronig ar fy ngwefan, ar CD Rom, neu fel arall.

4.3 Gwefan a Chyfryngau Cymdeithasol

- 4.3.1 Bydd fy ngwefan yn cynnwys tudalennau yn Gymraeg ac yn Saesneg a'm harfer safonol fydd darparu fersiynau Cymraeg o'r tudalennau rhyngweithiol ar fy ngwefan
- 4.3.2 Wrth ddylunio gwefan newydd, neu wrth ailddatblygu fy ngwefan cyfredol, byddaf yn ystyried unrhyw ganllawiau wedi'u cyhoeddi gan Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg. Bydd yr un peth yn wir wrth ddatblygu unrhyw raglenni.
- 4.3.3 Pan fyddaf yn cynnwys cyhoeddiadau Saesneg wedi eu cynhyrchu gan fy Swyddfa ar fy ngwefan, bydd y fersiynau Cymraeg yn cael eu cynnwys ar yr un pryd, oni bai bod yna amgylchiadau eithriadol yn rhwystro hyn.
- 4.3.4 Wrth ddefnyddio cyfryngau cymdeithasol, byddaf yn gweithredu un cyfrif dwyieithog ar gyfer pob sianel. Bydd negeseuon a dderbynnir yn Gymraeg yn cael eu hateb yn Gymraeg, a bydd negeseuon a dderbynnir yn Saesneg yn cael eu hateb yn Saesneg, yn yr achosion hynny lle mae angen ymatebion.

4.4 Ffurflenni a deunydd esboniadol cysylltiedig

- 4.4.1 Fy arfer safonol fydd sicrhau bod pob ffurflen a deunydd esboniadol cysylltiedig a ddefnyddir gan y cyhoedd yng Nghymru yn gyfan gwbl ddwyieithog, gyda'r fersiynau Cymraeg a Saesneg gyda'i gilydd mewn un ddogfen. Bydd hyn yn cynnwys ffurflenni rhyngweithiol a gyhoeddir ar fy ngwefan.
- 4.4.2 Os oes rhaid cyhoeddi'r fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân (er enghraifft, os bydd un ddogfen yn rhy hir neu'n rhy swmpus), bydd y ddau fersiwn yn gyfartal o ran maint ac ansawdd – a byddaf yn sicrhau bod y ddau fersiwn ar gael ar yr un pryd a'r un mor hygyrch. Bydd pob fersiwn yn nodi'n glir bod y deunydd ar gael yn yr iaith arall.
- 4.4.3 Pan fydd sefydliadau eraill yn dosbarthu ffurflenni ar fy rhan, byddaf yn sicrhau eu bod yn gwneud hynny yn unol â'r uchod.

4.5 Hunaniaeth gorfforaethol

- 4.5.1 Yr wyf wedi mabwysiadu hunaniaeth gorfforaethol ddwyieithog. Y mae fy enw, manylion cyswllt, logo, sloganau a gwybodaeth safonol arall yn ymddangos yn Gymraeg ac yn Saesneg ar bob deunydd sy'n dangos fy hunaniaeth gorfforaethol. Mae hyn yn cynnwys deunydd ysgrifennu - a deunydd fel cardiau busnes, bathodynau adnabod, cardiau mynediad, tocynnau, cardiau cydnabod, nodiadau cyfarch, a gwahoddiadau.
- 4.5.2 Pan fyddaf yn gosod arwydd newydd neu'n adnewyddu arwydd (gan gynnwys arwyddion dros dro) y tu allan neu mewn ardaloedd cyhoeddus fy swyddfeydd, bydd unrhyw destun a ddangosir ar yr arwydd yn cael ei arddangos naill ai'n ddwyieithog neu ar wahân yn Gymraeg a Saesneg.

4.6 Datganiadau i'r wasg a chyswllt â'r cyfryngau

- 4.6.1 Cyhoeddir datganiadau i'r wasg a'r cyfryngau darlledu yng Nghymru yn Gymraeg ac yn Saesneg lle mae terfynau amser yn caniatáu hynny - neu yn ôl dewis iaith y sefydliad cyfryngol neu'r cyhoeddiad sy'n eu derbyn.
- 4.6.2 Pan fyddaf yn gosod datganiadau i'r wasg ar fy ngwefan, fy arfer safonol fydd i'w gosod yno yn Gymraeg a Saesneg.
- 4.6.3 Lle y bo'n bosibl, byddaf yn sicrhau bod siaradwyr Cymraeg ar gael i gynnal cyfweiliadau gyda'r wasg a'r cyfryngau darlledu Cymraeg.

5. Recriwtio staff

- 5.1 Er mwyn imi fedru darparu fy ngwasanaeth yn Gymraeg, bydd angen imi gyflogi digon o staff Cymraeg sydd â'r sgiliau priodol.
- 5.2 Byddaf yn nodi'r swyddi hynny lle mae'r gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol. Gellir diffinio'r gofyniad hwn fel elfen o dîm, neu fe all fod ynghlwm wrth swydd benodol.
- 5.3 O bryd i'w gilydd, byddaf yn cynnal archwiliadau i sefydlu nifer y staff a all siarad, darllen ac ysgrifennu yn Gymraeg (yn cynnwys staff sy'n dysgu Cymraeg).
- 5.4 Caiff canlyniadau'r ddau ymarferiad hyn eu cymharu er mwyn nodi'r manau lle mae prinder staff sy'n gallu siarad Cymraeg. Byddaf yn ymateb i unrhyw brinder drwy fy ngweithgaredd recriwtio. Byddaf hefyd yn ystyried y posibilrwydd o drosglwyddo staff sydd â'r gallu i siarad Cymraeg i lenwi'r swyddi hynny lle mae'r gallu i siarad Cymraeg yn ddymunol neu'n hanfodol. Pan fydd yn hanfodol bod ymgeisydd yn siarad Cymraeg yn rhugl, nodir hyn yn adran gymwysterau'r swydd ac mewn hysbysebion.
- 5.5 Wrth recriwtio, bydd hysbysiadau recriwtio staff a gyhoeddir mewn papurau newydd Saesneg (neu gyfrwng tebyg) a ddosberthir yng Nghymru yn bennaf neu'n gyfan gwbl, yn ddwyieithog, neu'n ymddangos fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Bydd y fersiynau Cymraeg a Saesneg yn gyfartal o ran fformat, maint, ansawdd ac amlygrwydd – p'un a chânt eu cyhoeddi fel un fersiwn ddwyieithog, neu fel hysbysiadau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Bydd hysbysiadau ar gyfer cyhoeddiadau Cymraeg yn Gymraeg. O ran y cyfryngau Saesneg, gellir hysbysebu swyddi lle mae'r gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol yn Gymraeg, gyda disgrifiad cryno yn Saesneg. Gellir cyhoeddi yn Saesneg hysbysiadau recriwtio sy'n ymddangos mewn cyfnodolion (a chyhoeddiadau eraill) Saesneg a ddosberthir ledled y DU, oni bai ei bod yn hanfodol i ddeiliad y swydd siarad Cymraeg, ac os hynny, gall yr hysbyseb fod yn gwbl ddwyieithog, neu yn Gymraeg gydag esboniad cryno yn Saesneg.
- 5.6 Lle nad yw'r Gymraeg yn hanfodol ar gyfer swydd, bydd blaenoriaeth er hynny yn cael ei roi i ymgeisydd sy'n siarad Cymraeg pan fydd yna ddau ymgeisydd cyfartal o safbwynt gallu a phrofiad priodol.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
(Adolygiad diweddaraf: Mawrth 2017)

Public Services Ombudsman for Wales

1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn:	01656 641150
Ffacs:	01656 641199
E-bost:	holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk
Y We:	www.ombwdsmon-cymru.org.uk
Dilynwch ni ar Twitter:	@OmbudsmanWales