

# Amser gosod y safon

Portread o brofiadau pobl sy'n defnyddio'r Gymraeg



Comisiynydd y  
Gymraeg  
Welsh Language  
Commissioner

Adroddiad Sicrwydd 2015-16  
Comisiynydd y Gymraeg



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

---

## Cynnwys

<b>Rhagair</b>	3
<b>Cefndir</b>	5
<b>Rhan 1:</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg	7
<b>Rhan 2:</b> Ansawdd profiadau	36
<b>Rhan 3:</b> Trin y Gymraeg fel sgil	53
<b>Atodiad 1:</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau	71
<b>Atodiad 2:</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau	76

### **Comisiynydd y Gymraeg**

Siambrau'r Farchnad  
5–7 Heol Eglwys Fair  
Caerdydd  
CF10 1AT

0845 6033 221  
post@comisiynyddygybraeg.cymru  
comisiynyddygybraeg.cymru

Cyhoeddwyd Hydref 2016

---

## Rhagair

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

Pobl sy'n ganolog i'r adroddiad hwn - pobl sydd naill ai'n dewis neu angen defnyddio'r iaith Gymraeg wrth iddynt ymwneud â'r wladwriaeth y maent yn ddinasyddion ohoni. Portread a geir yma o berthynas pobl gyda sefydliadau cyhoeddus - portread sy'n seiliedig ar brofiadau go iawn pobl fu'n defnyddio'r Gymraeg mewn sefyllfaoedd cyffredin yn ystod 2015-16. Mae'n datgelu cyfleoedd a diffyg cyfleoedd wrth geisio gwasanaethau cyhoeddus drwy gyfrwng y Gymraeg.

Fy nod fel Comisiynydd y Gymraeg yw hybu a hwyluso defnydd o'r iaith Gymraeg a'i gwneud hi'n haws i bobl ei defnyddio yn eu bywydau bob dydd.

Soniodd Alun Davies AC – Gweinidog y Gymraeg a Dysgu Gydol Oes Llywodraeth Cymru – yn ei ddatganiad cyntaf am y Gymraeg ar lawr y Senedd ei bod yn hanfodol cefnogi siaradwyr Cymraeg ledled Cymru i ddefnyddio'r iaith yn ymarferol. Dywedodd bod angen, nid yn unig gynnig cyfleoedd i ddinasyddion ddysgu Cymraeg ymhob rhan o'r wlad, ond hefyd i ddatblygu eu hyder a'u hawydd i ddefnyddio'r iaith fel mater o drefn. Nododd y Gweinidog yr angen i osod uchelgais o'r newydd a chymryd camau mawr ymlaen.

Mae'r adroddiad hwn yn ategu hynny ac yn amlygu bod angen i sefydliadau cyhoeddus newid gêr a darparu gwasanaethau cyhoeddus o ansawdd da fydd yn galluogi siaradwyr Cymraeg i gynyddu eu defnydd o'r iaith yn eu bywydau bob dydd.

Wrth gyhoeddi'r adroddiad hwn, fy mwriad yw rhoi cymorth i sefydliadau cyhoeddus ddeall beth yw realiti profiad y bobl y maent yn eu gwasanaethu. Gobeithiaf y bydd y canfyddiadau'n eu sbarduno i sianelu eu hymdrechion yn effeithiol er mwyn gwella profiad defnyddwyr y Gymraeg. I'r perwyl hwnnw rwy'n awyddus i hwyluso trafodaeth rhwng sefydliadau ar rai o'r materion sydd wedi eu hamlygu yn yr adroddiad hwn.

## Rhagair

### Rhagair

#### Cefndir

#### Rhan 1

Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg

#### Rhan 2

Ansawdd profiadau

#### Rhan 3

Trin y Gymraeg fel sgil

#### Atodiad 1

Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau

#### Atodiad 2

Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

Mae'n gyfnod o newid sylweddol yn y ffordd y dylai gwasanaethau Cymraeg gael eu darparu wrth i safonau'r Gymraeg ddisodli cynlluniau iaith Gymraeg - rhaid i sefydliadau cyhoeddus barchu'r hawliau newydd sydd gan ddinasyddion i ddefnyddio'r Gymraeg. Byddaf i a'm swyddogion yn rhoi ein holl egni i'r gwaith o sicrhau nad cyfraith yn unig sydd yn newid - ond bod profiadau pobl hefyd yn newid er gwell.

*Meri Huws*

**Meri Huws**  
**Comisiynydd y Gymraeg**



## Cefndir

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

- 1 Ar ddechrau cyfnod o newid sylweddol yn y ffordd y caiff gwasanaethau Cymraeg eu darparu, mae'r adroddiad hwn yn gofyn a yw profiad siaradwyr Cymraeg o wasanaethau cyhoeddus fel y dylai fod, ynteu a yw'r profiad yn llai ffafriol pan fydd pobl yn dewis defnyddio'r Gymraeg?
- 2 Mae dros hanner miliwn o ddinasyddion Cymru yn siarad Cymraeg, sef un o bob pum person.<sup>1</sup> Dangosodd y Cyfrifiad yn 2011 fod nifer sylweddol o siaradwyr Cymraeg yn byw ymhob cwr o Gymru - yn ardaloedd dinesig a phoblog y de-ddwyrain megis Caerdydd lle mae dros 36,000 yn siarad yr iaith a'r Rhondda gyda dros 27,000 o siaradwyr Cymraeg, yn ogystal ag ardaloedd gwledig yn y gorllewin a'r canolbarth megis Ceredigion lle ceir dros 34,000 o siaradwyr Cymraeg a Phowys lle mae 24,000 yn siarad yr iaith.<sup>2</sup>
- 3 Gwnaeth Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 (Deddf 1993) hi'n ofynnol i sefydliadau cyhoeddus lunio cynllun iaith Gymraeg i egluro pa wasanaethau yr oeddent am eu darparu'n Gymraeg.
- 4 Erbyn heddiw, mae'r cyd-destun deddfwriaethol wedi newid. Rhoddwyd statws swyddogol i'r Gymraeg yng Nghymru am y tro cyntaf gan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011 (Mesur y Gymraeg). Sefydlwyd swydd Comisiynydd y Gymraeg (y Comisiynydd) i hybu a hwyluso defnydd o'r iaith er mwyn cynyddu cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg a'i gwneud hi'n haws i bobl ei defnyddio yn eu bywydau bob dydd. Sefydlwyd trefn newydd o osod safonau'r Gymraeg ac yn raddol, bydd safonau'r Gymraeg yn disodli cynlluniau iaith Gymraeg. Mae gan y Comisiynydd gyfrifoldeb dros sicrhau bod darpariaeth gwasanaethau Cymraeg yn cynyddu a gwella.
- 5 Mae dwy egwyddor y mae'n rhaid i'r Comisiynydd roi sylw iddynt wrth sicrhau bod gwasanaethau'n cael eu darparu yn Gymraeg<sup>3</sup>:
  - Ni ddylai'r Gymraeg gael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg yng Nghymru; a
  - Dylai personau yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dymuno gwneud hynny.

<sup>1</sup> Cyfrifiad 2011, Swyddfa Ystadegau Gwladol - 562,000 (19.0%) o bobl 3 oed a throsodd yn dweud eu bod yn gallu siarad Cymraeg

<sup>2</sup> Cyfrifiad 2011, Swyddfa Ystadegau Gwladol

<sup>3</sup> Rhan 2 (3) Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011

## Cefndir

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

- 6 Mae Mesur y Gymraeg yn ei gwneud hi'n ofynnol i'r Comisiynydd osod a gorfodi safonau'r Gymraeg. Er hynny, mae hefyd wedi dewis mabwysiadu fframwaith sy'n egluro sut y bydd yn gweithredu ei dyletswyddau rheoleiddio.<sup>4</sup> Ansawdd profiad pobl sy'n defnyddio'r Gymraeg sy'n ganolog i'r ffordd y bydd y Comisiynydd yn mesur llwyddiant sefydliadau i gydymffurfio gyda'u dyletswyddau statudol. Bydd yn defnyddio dulliau amrywiol i gasglu gwybodaeth gan ddadansoddi canfyddiadau i gael gwell dealltwriaeth o'r rhesymau pam fod pethau fel ag y maent.
- 7 Yn ystod 2015-16, cynhaliwyd cyfres o arolygon gan y Comisiynydd er mwyn asesu profiad pobl o ddefnyddio'r Gymraeg wrth geisio a defnyddio gwasanaethau cyhoeddus.<sup>5</sup> Profwyd y gwasanaeth dderbyniwyd wrth ymweld â derbynfeydd ledled Cymru ac wrth gynnal galwadau ffôn. Anfonwyd a phrofwyd gohebiaeth trwy lythyr, e-bost neu gyfrif ar rwydwaith cymdeithasol a chynhaliwyd cyfweiliadau wyneb yn wyneb gyda swyddogion sefydliadau cyhoeddus.<sup>6</sup> Er mai cipolwg o'r sefyllfa a geir yng nghanfyddiadau arolygon yr adroddiad hwn, maent yn adrodd am brofiadau go iawn.
- 8 Rhaid cadw mewn cof bod y sefydliadau cyhoeddus dan sylw wedi eu profi yn ystod cyfnod pan oedd pob un ohonynt yn gweithredu cynllun iaith Gymraeg a dylid mesur perfformiad ar y sail honno.

<sup>4</sup> Fframwaith Rheoleiddio Comisiynydd y Gymraeg (2016)

<sup>5</sup> Ceir rhestr o'r sefydliadau fu'n destun i'r arolygon yn Atodiad 2.

<sup>6</sup> Ceir rhagor o fanylion am y methodolegau a ddefnyddiwyd yn Atodiad 1.

---

# Rhan 1: Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg

---

Yn aml, mae pobl sy'n dymuno defnyddio gwasanaethau Cymraeg yn gorfod dyfalbarhau neu ddwyn perswâd ar gyrff cyhoeddus i'w cyflenwi

## Yn amlach na pheidio, rhaid gofyn am gael defnyddio'r Gymraeg - nid yw gwasanaethau Cymraeg yn cael eu cynnig yn rhagweithiol fel mater o drefn

Rhagair
Cefndir
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

'May I help you' oedd y cyfarchiad gefais gan aelod staff yn y dderbynfa – er iddi fedru ymateb i'r ymholiad yn gyflawn yn Gymraeg.

Gofynnwyd i mi 'You alright there?' er bod y staff (yn y dderbynfa) i gyd yn rhugl a chefais ymateb yn Gymraeg i fy ymholiad.



### Ffynhonnell: arolygon profi gwasanaethau'r Comisiynydd

- 1.1 Mae cynnig gwasanaeth Cymraeg yn rhagweithiol yn golygu cynnig gwasanaeth i unigolyn heb iddo orfod gofyn amdano. Mae sefydliad sy'n gwneud hynny wedi cymryd y cyfrifoldeb dros ofyn am gael defnyddio'r Gymraeg oddi ar yr unigolyn. Nid yw ychwaith yn cymryd yn ganiataol bod person sy'n defnyddio'r Gymraeg yn gallu ac yn barod i ddefnyddio'r Saesneg.
- 1.2 Yn aml, os nad yw dewis iaith yn cael ei gynnig yn rhagweithiol, mae gwasanaeth yn cael ei ddarparu yn newis iaith y sefydliad yn hytrach na dewis iaith y dinesydd.
- 1.3 Wrth roi arweiniad ar ffurf a chynnwys cynlluniau iaith Gymraeg, dywedodd Bwrdd yr Iaith Gymraeg (Bwrdd yr Iaith) y dylai sefydliadau, wrth ddarparu gwasanaethau, fabwysiadu dulliau i gyfleu eu bod yn cynnig dewis iaith a bod croeso i bobl ddefnyddio'r Gymraeg. Mae dulliau syml o roi arwydd clir i bobl bod gwasanaethau ar gael yn Gymraeg, megis defnyddio'r iaith wrth gyfarch ymwelydd i dderbynfa neu ateb y ffôn. Gall gweithred syml o'r fath alluogi sefydliad i ganfod dewis iaith y dinesydd a pharchu'r dewis hwnnw trwy wneud cynnig rhagweithiol i ddelio a'r ymholiad yn Gymraeg.

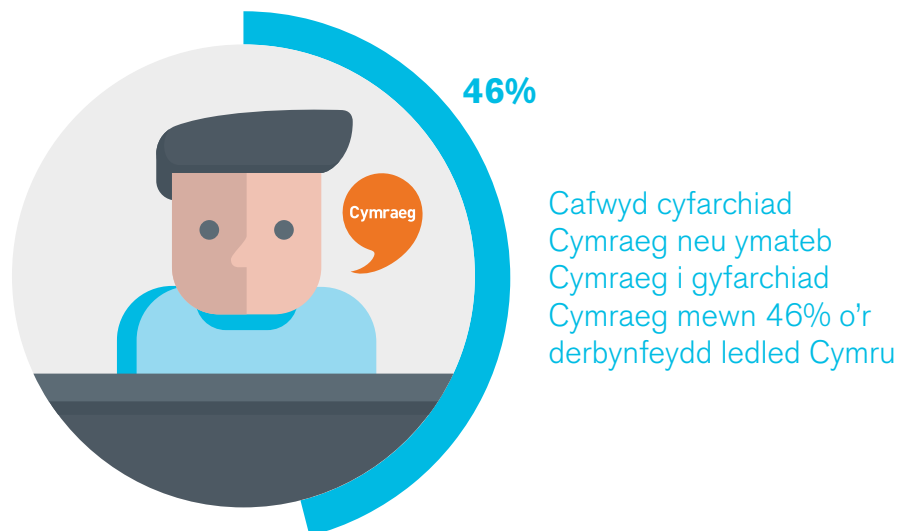


<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

- 1.4 Ers 2012, mae Llywodraeth Cymru wedi mabwysiadu egwyddor y cynnig rhagweithiol ar gyfer gwasanaethau iechyd y GIG a gwasanaethau cymdeithasol a gofal cymdeithasol a ddarperir gan gynghorau sirol ac eraill yng Nghymru. Cyhoeddwyd fframwaith strategol er mwyn rhoi'r egwyddor ar waith sy'n datgan mai dim ond trwy wneud cynnig rhagweithiol y gall GIG Cymru a'r gwasanaethau cymdeithasol ddiwallu anghenion ieithyddol pobl a darparu gwasanaeth sy'n ddiogel ac yn effeithiol i gleifion<sup>7</sup>.
- 1.5 Roedd yr arolygon profi gwasanaethau a gynhaliwyd gan y Comisiynydd yn ystod 2015 -16 yn canfod i ba raddau yr oedd gwasanaethau Cymraeg yn cael eu cynnig i unigolion heb iddynt orfod gofyn amdanynt, hynny yw, yn cael eu cynnig yn rhagweithiol.

1.6 Mae'r profiadau a gafwyd yn ystod arolwg y Comisiynydd o wasanaethau derbynfa yn awgrymu nad yw'r rhan fwyaf o'r sefydliadau cyhoeddus wedi mabwysiadu dulliau i roi arwydd clir i bobl bod eu gwasanaethau ar gael yn Gymraeg. Ni dderbyniwyd cyfarchiad Cymraeg yn ystod mwy na hanner y 432 o ymweliadau i dderbynfeydd.

### Defnyddio gwasanaethau derbynfa: derbyn cyfarchiad Cymraeg



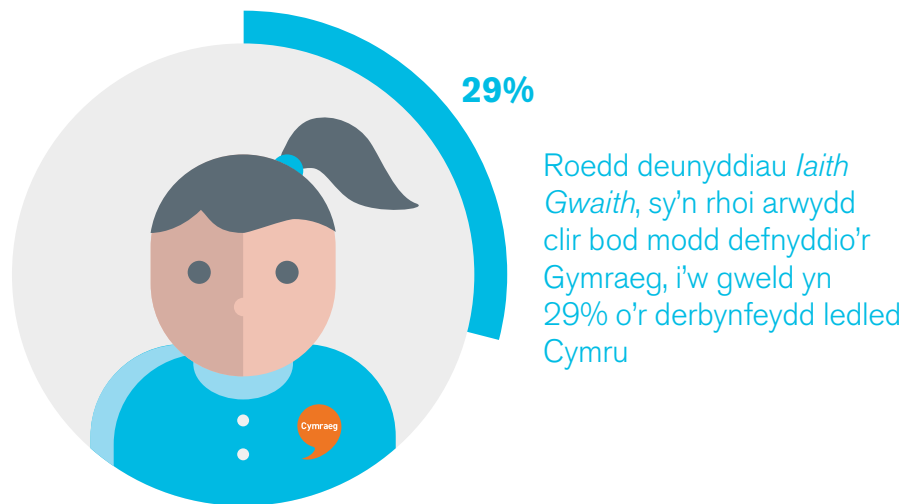
<sup>7</sup> Mwy na geiriau..., Fframwaith Strategol Olymol ar gyfer Gwasanaethau Cymraeg mewn Iechyd, Gwasanaethau Cymdeithasol a Gofal Cymdeithasol 2016-2019 (2016)

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.7

Mae gosod arwydd ar gownter neu wal neu ofyn i aelod staff wisgo bathodyn yn ffordd syml o ddangos yn glir bod gwasanaethau ar gael yn Gymraeg. Mae hefyd yn rhoi hyder i bobl bod modd iddynt ddefnyddio'r Gymraeg a gall annog defnydd o'r Gymraeg yn y gweithle - mae'n ffordd hawdd o hybu defnyddio'r Gymraeg. Ni welwyd arwydd gweledol *laith Gwaith* yn 71% o'r derbynfeydd, sef 102 o'r 143 yr ymwelwyd â hwy.<sup>8</sup>

### Defnyddio gwasanaethau derbynfa: arwydd gweledol bod gwasanaeth Cymraeg ar gael



1.8

Nid oedd deunyddiau *laith Gwaith*, sy'n hybu defnydd o'r Gymraeg, i'w gweld yn 76% o'r derbynfeydd sy'n cael eu rheoli gan gynghorau sirol na 78% o dderbynfeydd y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG).

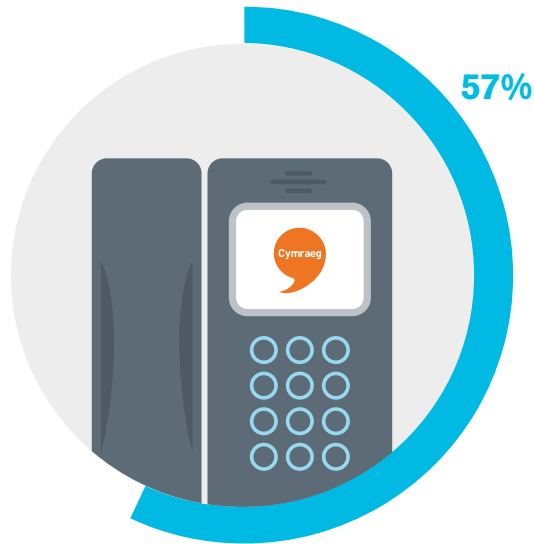
<sup>8</sup> Yn seiliedig ar y data a gasglwyd yn ystod yr ymweliad cyntaf â'r holl dderbynfeydd

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.9

Canfyddiad arolwg y Comisiynydd o wasanaethau ffôn oedd bod 57%, sef 117 o'r 205 o alwadau i brif rif ffôn neu ganolfan alw sefydliadau cyhoeddus, wedi cael eu hateb gyda chyfarchiad Cymraeg neu ddwyieithog - gweithred syml sy'n gallu rhoi hyder i bobl bod gwasanaeth Cymraeg ar gael. Ni ddefnyddiwyd y Gymraeg o gwbl felly wrth ateb 88 o alwadau.

### Defnyddio gwasanaethau ffôn: derbyn cyfarchiad Cymraeg



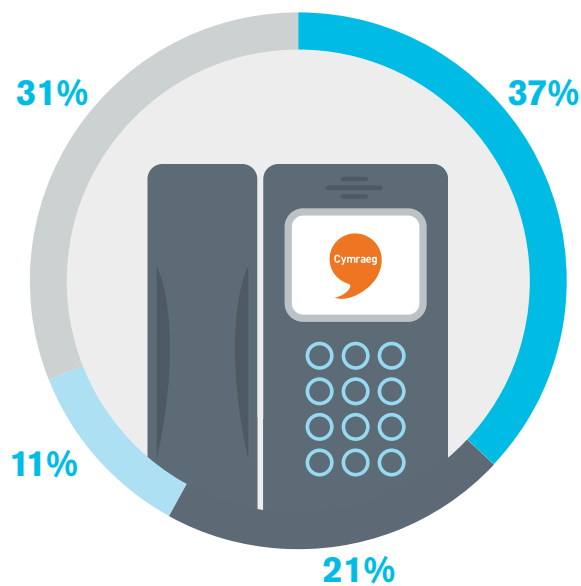
57% o'r galwadau i brif rif ffôn sefydliadau cyhoeddus atebwyd gyda chyfarchiad Cymraeg neu ddwyieithog

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.10

Llwyddwyd i gyflwyno ymholiad i rywun oedd yn siarad Cymraeg ac yn deall natur yr ymholiad yn ystod 58% o'r galwadau atebwyd, heb orfod gofyn am gael defnyddio'r iaith - unai i'r derbynnydd neu swyddog arall yn sgil derbyn cynnig rhagweithiol i drosglwyddo'r alwad i siaradwr Cymraeg. Bu'n rhaid i'r ymchwilydd ofyn am gael trosglwyddo'r alwad i siaradwr Cymraeg yn achos 11% o'r galwadau ac nid oedd modd i'r sefydliad ymdrin â'r ymholiad yn Gymraeg o gwbl yn achos 31% o'r galwadau gan nad oedd unrhyw un oedd yn medru siarad Cymraeg ar gael.

### Defnyddio gwasanaethau ffôn: cael cynnig gwasanaeth Cymraeg heb fod angen gofyn



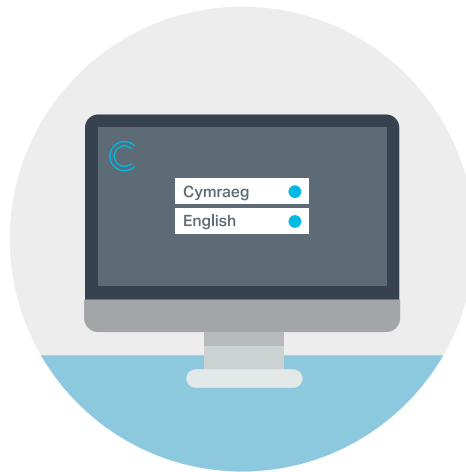
Roedd angen gofyn am wasanaeth Cymraeg yn ystod 42% o'r galwadau i sefydliadau cyhoeddus

- Gallu siarad Cymraeg yn syth
- Derbyn cynnig i drosglwyddo'r alwad i siaradwr Cymraeg
- Angen gofyn am gael defnyddio'r Gymraeg
- Dim modd derbyn unrhyw wasanaeth Cymraeg

1.11 Yn gynyddol, mae pobl yn defnyddio gwefannau sefydliadau er mwyn chwilio am wybodaeth am wasanaethau ac yn defnyddio gwasanaethau ar-lein i dalu neu ddarparu manylion yn hytrach na gwneud hynny dros y ffôn neu drwy'r post.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.12 Mae dogfen gyngor y Comisiynydd *Technoleg, Gwefannau a Meddalwedd: Ystyried y Gymraeg* yn rhoi diffiniad manwl o nodweddion gwefan ddwyieithog dda - mae cynnig dewis iaith yn rhagweithiol o ddechrau ymweliad y defnyddiwr yn un ohonynt. Mae defnyddio rhagdudalen sblash, hynny yw, tudalen flaen sydd wedi ei chyhoeddi'n bwrpasol i gynnig dewis iaith yn eglur, yn galluogi sefydliad i wneud cynnig rhagweithiol i ddefnyddwyr cyn iddynt gael mynediad at wasanaethau'r wefan.<sup>9</sup>



1.13 28% o wefannau'r sefydliadau cyhoeddus yng Nghymru ymwelwyd â hwy oedd â rhagdudalen (tudalen sblash) i alluogi pobl i wneud dewis iaith cyn cael mynediad at hafan eu gwefan (wrth ddefnyddio'r Gymraeg i chwilio am y sefydliad ar beiriant chwilio'r rhyngrwyd).

1.14 Nid oedd y ddolen i'r rhagdudalen bob amser yn ymddangos os mai'r Saesneg oedd yn cael ei defnyddio ym mheiriant chwilio'r rhyngrwyd. Mae hynny yn ddo'i hun yn golygu nad yw'r dinesydd, os yw'n defnyddio enw Saesneg y sefydliad i chwilio'r rhyngrwyd, yn cael cynnig amlwg i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg gwefan y sefydliad cyn cyrraedd y dudalen hafan ar ddechrau ei ymweliad.

<sup>9</sup> Technoleg, Gwefannau a Meddalwedd: Ystyried y Gymraeg, Comisiynydd y Gymraeg (2015)

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

**1.15** Awgryma'r profiadau a gafwyd yn ystod arolygon profi gwasanaethau y Comisiynydd nad yw rhai o'r prif sefydliadau cyhoeddus yng Nghymru wedi llwyddo i roi arweiniad i staff rheng flaen ynghylch cynnig gwasanaethau yn rhagweithiol. O ganlyniad, mae'r sefydliadau'n colli cyfle i hybu defnydd o'r Gymraeg. Yn rhy aml, mewn amryfal sefyllfaoedd, mae sefydliadau'n methu rhoi arwydd clir i ddinasyddion bod croeso iddynt ddefnyddio'r Gymraeg a bod gwasanaethau ar gael iddynt.

## 1.16 Gweithredu'r cynnig rhagweithiol

### Yng Nghanada

Mae astudiaeth gan Swyddfa'r Comisiynydd leithoedd Swyddogol yng Nghanada eleni wedi amlygu bod y cynnig rhagweithiol yn fwy tebygol o ddigwydd pan fydd arweiniad cadarn a phan mae rheolwyr yn egluro pa mor bwysig yw hi i wneud cynnig rhagweithiol a pham. Er mwyn sicrhau gwelliant sylweddol, nodwyd bod angen i sefydliadau sicrhau eu bod yn ystyried agweddau pobl tuag at wasanaethau rheng-flaen.<sup>10</sup>

### Yng Nghymru

Cynhaliwyd arolwg gan Beaufort Research ar ran y Comisiynydd er mwyn casglu tystiolaeth o brofiadau siaradwyr Cymraeg rhugl mewn perthynas â gwasanaethau Cymraeg cynghorau sirol. Mynegodd 75% o siaradwyr Cymraeg rhugl eu bod bob amser yn ymwneud ag adrannau perthnasol eu cyngor sirol yn Gymraeg pan maent yn gwybod eu bod yn gallu gwneud hynny.<sup>11</sup>

Dengys yr arolwg felly y gall pobl fod yn amharod i ofyn am ddefnyddio'r Gymraeg mewn sefyllfaoedd lle nad yw sefydliad wedi arfer cynnig gwasanaethau yn Gymraeg. Er mwyn hybu a hyrwyddo defnydd o'r iaith rhaid i sefydliadau godi ymwybyddiaeth pobl o'r ffaith fod gwasanaethau Cymraeg ar gael trwy eu cynnig yn rhagweithiol.

<sup>10</sup> Adroddiad Blynyddol 2015-16, Swyddfa Comisiynydd leithoedd Swyddogol yng Nghanada [www.officiallanguages.gc.ca](http://www.officiallanguages.gc.ca)

<sup>11</sup> Adroddiad Ymchwil: Gwasanaethau Cymraeg Awdurdodau Lleol, Beaufort Research ar ran Comisiynydd y Gymraeg (2015)

## Mae pobl sydd eisiau defnyddio'r Gymraeg yn aml yn gorfod gwneud mwy o ymdrech i dderbyn gwasanaeth Cymraeg

Rhagair
Cefndir
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

I can get it translated for you but it means sending it to the translation department.

I can call someone from upstairs to come and help if you like.

Teimlais mod i'n niwsans felly mi wnes i droi i'r Saesneg.

It's available in Welsh on the website; you can print it from there.

Roedd y ffaith bod rhaid i rywun ddod i lawr y grisiau i roi gwasanaeth Cymraeg i mi yn gwneud i mi deimlo y dylwn droi i'r Saesneg.

Teimlais ei bod yn anghyfleus iddynt ddarparu gwasanaeth Cymraeg.



**Ffynhonnell:** arolygon profi gwasanaethau'r Comisiynydd

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

**1.17** Er mwyn defnyddio'r Gymraeg, a fyddai person sy'n mwynhau'r hwylustod o gwblhau ffurflen ar-lein yn barod i chwilio'n ddyfal amdani pan nad yw peiriant chwilio'r wefan yn dod o hyd iddi?

A fyddai person oedrannus sydd angen galw am gymorth dros y ffôn yn barod i ailadrodd ei sefyllfa dro ar ôl tro i swyddogion amrywiol?

Fwyfwy, mae sefydliadau cyhoeddus yn ceisio hwyluso'r profiad o ddefnyddio eu gwasanaethau i ddinasyddion. Er enghraifft, darperir gwybodaeth gynhwysfawr ar eu gwefannau; cesglir manylion personol a thaliadau ar-lein; defnyddir peiriannau i ateb galwadau ffôn a chynnig dewisiadau sy'n galluogi'r dinesydd i gael ateb i'w ymholiadau yn gynt neu'n fwy uniongyrchol. Ond, i ba raddau y mae sefydliadau yn ystyried yr angen i hwyluso profiad dinasyddion sy'n defnyddio'r Gymraeg? A ydynt yn cymryd yn ganiataol bod ganddynt hwy fwy o ewyllys neu wydnwch i ymdrechu i chwilio neu i ofyn am y gwasanaeth maent eisiau ei dderbyn?

**1.18** Amlygwyd gan arolygon y Comisiynydd bod y dinesydd yn gorfod gwneud mwy o ymdrech i berswadio sefydliadau i ateb ymholiadau yn Gymraeg dros y ffôn neu mewn derbynfa, a bod y dinesydd yn aml yn gorfod dyfalbarhau a bod yn benderfynol os yw am dderbyn ffurflen Gymraeg i'w chwblhau neu ddod o hyd i wybodaeth ar wefan.



<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.19

Dengys arolwg y Comisiynydd o wasanaethau ffôn bod y profiad o orfod ailadrodd cais am wasanaeth Cymraeg dro ar ôl tro yn un cyffredin. Trosglwyddwyd galwadau yma ac acw oddi mewn i sefydliadau gan nad oedd rhywun ar gael i siarad yn Gymraeg. Yn fynych, ar ddiwedd profiad o'r fath, hysbyswyd yr ymholydd nad oedd modd delio â'i ymholiad yn Gymraeg ac y byddai'r sefydliad yn gwneud trefniadau i'w ffonio'n ôl. Yn aml, nid oedd y person oedd yn ateb y ffôn yn sicr beth ddylai wneud pan oedd yr unigolyn yn gofyn am gael defnyddio'r Gymraeg.

### Defnyddio gwasanaethau ffôn: derbyn gwasanaeth Cymraeg yn syth



48% o'r galwadau i brif rif ffôn sefydliadau cyhoeddus atebwyd gan berson oedd yn gallu cynnal y sgwrs gyfan yn Gymraeg

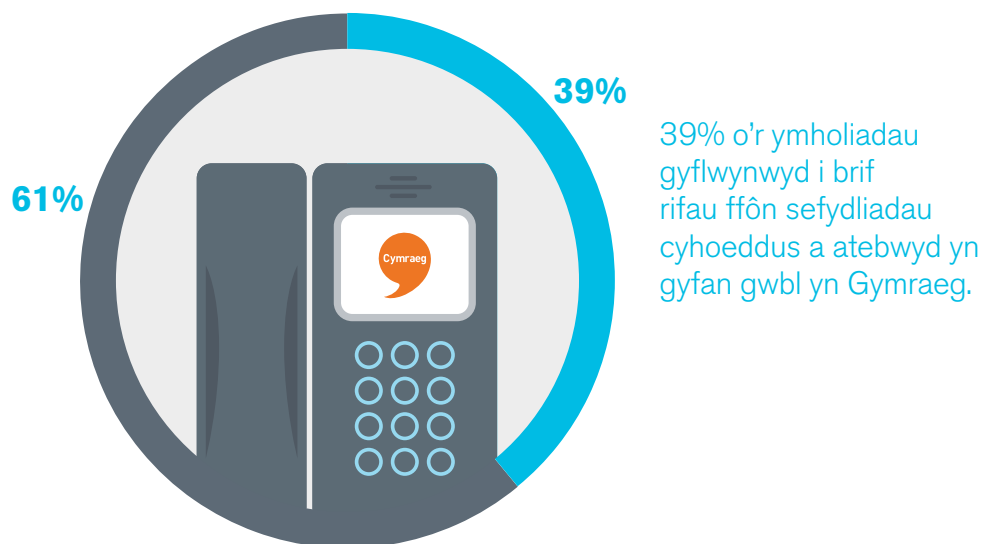
1.20 Nid yw'r profiadau a gafwyd yn ystod arolwg y Comisiynydd i wasanaethau ffôn yn darparu sicrwydd bod gan fwyafrif helaeth y prif sefydliadau cyhoeddus yng Nghymru weithdrefnau effeithiol i sicrhau bod dinasyddion yn gallu defnyddio'r Gymraeg wrth ffonio eu prif dderbynfeydd neu ganolfannau galw.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.21 Wedi defnyddio'r Gymraeg i gyflwyno ymholiad ar brif rif ffôn un sefydliad, trosglwyddwyd yr alwad gan y person atebodd yr alwad i beiriant a roddodd restr o ddewisiadau yn Saesneg. Wedi dewis, trosglwyddwyd yr alwad i dri swyddog gwahanol yn eu tro ond nid oedd yr un ohonynt yn gallu delio â'r ymholiad yn Gymraeg. Dywedodd un ohonynt "I don't speak Welsh, do you speak English?" ac roedd yn rhaid trefnu ffonio'n ôl. Mewn sefydliad arall trosglwyddwyd yr alwad bedair gwaith. Roedd un o'r pedwar swyddog atebodd yn siarad Cymraeg ond nid oedd yn medru delio â'r ymholiad ac felly roedd angen trefnu i ffonio'n ôl.

1.22 Yr ymateb a gafwyd gan berson atebodd alwad i brif rif ffôn un sefydliad oedd: "I don't honestly know what you're saying". Trosglwyddwyd yr alwad i ganolfan alwadau ganolog ond nid oedd unrhyw un ar gael yno ychwaith i drafod yn Gymraeg. Ceisiwyd trosglwyddo'r alwad ddwywaith i'r llinell ffôn ieithoedd 'language line' ond roedd hynny hefyd yn aflwyddiannus. Wedi hynny cynigiwyd y byddai'r sefydliad yn ei ffonio'n ôl.

### Defnyddio gwasanaethau ffôn: derbyn ymateb Cymraeg i ymholiad Cymraeg



- Atebwyd yr ymholiad yn gyfan gwbl yn Gymraeg
- Ni atebwyd yr ymholiad yn gyfan gwbl yn Gymraeg

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.23 Hanner y galwadau i brif rifau ffôn cynghorau sirol atebwyd gan berson oedd yn medru cynnal y sgwrs gyfan yn Gymraeg. Y galwadau i sefydliadau iechyd megis ysbytai oedd leiaf tebygol o gael eu hateb gan berson oedd yn medru cynnal y sgwrs gyfan yn Gymraeg, dim ond 17% o'r galwadau. Galwadau i Wasanaethau Tân ac Achub oedd fwyaf tebygol (89%) o gael eu hateb gan berson oedd yn medru cynnal y sgwrs gyfan yn Gymraeg.

1.24 Yn aml, roedd sawl agwedd ar y gwasanaeth yn ddiffygiol wrth ddefnyddio'r Gymraeg i gyflwyno ymholiad. Er enghraifft, ymwelwyd â derbynfa a chyflwyno ymholiad yn Gymraeg, ond taflen wybodaeth Saesneg gafodd ei darparu. Gofynnwyd am gopi Cymraeg ac atebodd swyddog y byddai modd cyfieithu'r daflen ond y byddai angen ei hanfon i'r adran gyfieithu. Wedi hynny, dywedodd swyddog arall wrth ei gydweithiwr fod y daflen ar gael ar wefan y sefydliad ac y byddai modd ei hargraffu. Roedd agwedd y swyddogion yn gadarnhaol ac aethant ati i argraffu'r daflen oddi ar y wefan a rhoi copi i'r ymholydd. Wrth sgwrsio, dywedodd un swyddog wrth y llall bod popeth ar gael yn ddwyieithog ar y wefan.

Mae sylwadau'r swyddog yn ddadlennol: "I learn something new every day. I didn't know everything is already translated into Welsh. I will print some more copies of the information in Welsh for when another customer asks for one." Mae'r profiad yn amlygu nad diffyg agweddau cadarnhaol tuag at ddarparu gwasanaethau Cymraeg sydd bob amser yn gyfrifol am brofiadau negyddol. Dengys yr achos hwn bod angen i fuddsoddiad mewn deunyddiau megis gwefannau a ffurflenni papur ac ar-lein fynd law yn llaw â hyfforddiant i godi ymwybyddiaeth gweithluoedd o'r angen i sicrhau nad yw dinasyddion sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg yn gorfod ymdrechu i berswadio'r sefydliad i'w darparu.

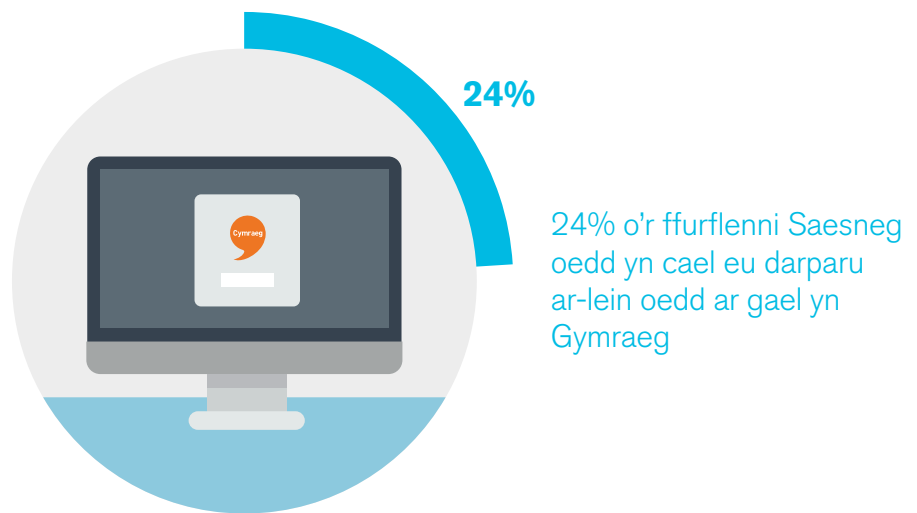
1.25 Yn ystod arolwg y Comisiynydd o wasanaethau ar-lein, nid oedd peiriannau chwilio yn dod o hyd i wybodaeth neu ffurflenni er bod sefydliadau yn eu darparu'n Gymraeg. Profiad cyffredin yw gorfod chwilio ar y wefan am wybodaeth yn Saesneg yn gyntaf ac yna ddefnyddio'r botwm dewis iaith i ddod o hyd i'r wybodaeth gyfatebol yn Gymraeg.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.26

Roedd problemau technegol yn rhan o'r profiad o chwilio am ffurflenni Cymraeg ar-lein a dolenni ffurflenni Cymraeg ar goll neu wedi torri. Roedd clicio ar ddolen ar dudalen Gymraeg yn arwain yn gyson at fersiwn Saesneg o'r ffurflen yr oedd rhywun yn chwilio amdani: 106 ohonynt oedd ar gael yn Gymraeg o'r 438 ffurflen gyrchwyd oedd ar gael yn Saesneg, sef 24%. O'r 85 sefydliad yn yr arolwg, 46 oedd wedi darparu pob ffurflen oedd ar gael yn Saesneg, yn Gymraeg hefyd.

### Defnyddio gwasanaethau ar-lein: ffurflenni Cymraeg



1.27

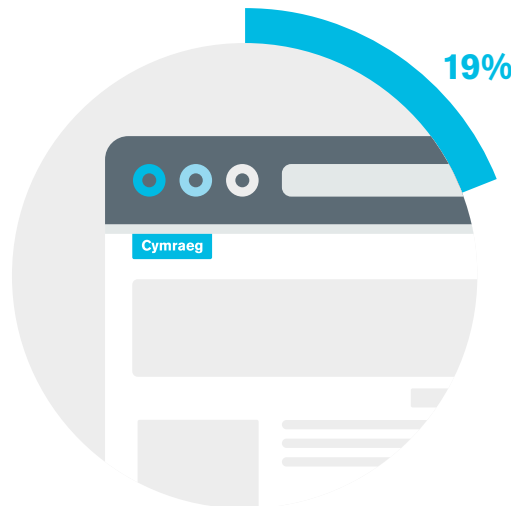
Amlygwyd gan arolwg gwefannau a gwasanaethau ar-lein y Comisiynydd bod y profiad o geisio ffurflenni Cymraeg ar wefan gov.uk yn un diffygiol iawn sy'n effeithio ar brofiad pobl o wasanaethau cynifer o asiantaethau llywodraeth y DU. Er bod ffurflenni ar gael yn Gymraeg ar wefan gov.uk, mae'n hynod anodd dod o hyd iddynt - i'r graddau bod y Comisiynydd wedi derbyn sylwadau gan yr asiantaethau eu hunain ynghylch eu rhwystredigaeth bod ansawdd ac argaeledd y gwasanaethau i ddefnyddwyr y Gymraeg wedi gwaethygu ers dyfodiad gwefan ganolog gov.uk. Daeth i'r amlwg nad oedd y ddolen i wasanaethau Cymraeg ar waelod tudalennau yn ddigon clir, nad yw'r dudalen sy'n darparu rhestr o ffurflenni sydd ar gael yn Gymraeg yn gynhwysfawr ac nad oedd y peiriant chwilio yn dod o hyd i ffurflenni sydd i'w cael ar y wefan yn llwyddiannus bob tro.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.28 Nodir yn nogfen gyngor y Comisiynydd *Technoleg, Gwefannau a Meddalwedd: Ystyried y Gymraeg* bod gwefan sy'n hwyluso defnyddio'r Gymraeg yn darparu dewis iaith amlwg ar bob tudalen er mwyn galluogi'r defnyddiwr i newid o'r dudalen Gymraeg i'r dudalen gyfatebol yn Saesneg ac yn ôl.<sup>12</sup>

1.29 Mae'r profiad o ddefnyddio tudalennau ar wefannau sefydliadau cyhoeddus yn ystod arolwg y Comisiynydd yn tystio mai 19% o'r sefydliadau cyhoeddus yn yr arolwg oedd yn cynnwys botwm dewis iaith yn gyson ar bob un o dudalennau'r gwefannau ymwelwyd â hwy.

### Defnyddio gwefannau: hwyluso dewis iaith



19% o'r 79 o wefannau oedd yn hwyluso defnyddio'r Gymraeg trwy ddarparu botwm dewis iaith ar bob tudalen a ddefnyddiwyd

1.30 Soniwyd eisoes bod y cyhoedd yn gynyddol yn cyrchu gwybodaeth a gwasanaethau ar-lein. Mae sefydliadau wedi ymateb i hynny ac yn darparu nifer gynyddol o wasanaethau ar-lein, megis ffurflenni y mae modd i unigolyn eu cwblhau a'u dychwelyd yn uniongyrchol heb orfod argraffu copi papur a chyfleuster talu.

1.31 Mae'r profiad o ddefnyddio'r Gymraeg i geisio canfod a chwblhau ffurflenni ar-lein rhai sefydliadau cyhoeddus yn gallu bod yn un rhwystredig. Mae chwilio amdanynt yn gofyn am fwy o ymdrech ac yn amlach na pheidio, rhaid lawrlwytho ac argraffu fersiwn bapur i'w chwblhau a'i dychwelyd trwy'r post, er bod y gwasanaeth i'w gael yn hwylus ar lein yn Saesneg.

<sup>12</sup> Technoleg, Gwefannau a Meddalwedd: Ystyried y Gymraeg, Comisiynydd y Gymraeg (2015)

---

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

**1.32** Mae arolygon profi gwasanaethau y Comisiynydd yn dangos bod angen i'r dinesydd sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg feddu ar gryn ddyfalbarhad. Dagrau'r sefyllfa yw bod sawl achos yn tystio bod gwasanaeth Cymraeg ar gael ond bod staff yn defnyddio'r Saesneg yn ail natur; bod deunyddiau wedi eu paratoi ond nad yw staff yn ymwybodol ohonynt neu fod y dinesydd yn methu dod o hyd iddynt. Gyda chynllunio pwrpasol a chyfarwyddyd ar yr hyn ddylai ddigwydd neu ddylai fod ar gael, gellid trawsnewid profiad unrhyw un sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg o wasanaethau sefydliadau cyhoeddus.

## Mae pobl yn dueddol o orfod aros yn hirach am wasanaethau os byddant yn defnyddio'r Gymraeg

Rhagair

Cefndir

**Rhan 1**

Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg

**Rhan 2**

Ansawdd profiadau

**Rhan 3**

Trin y Gymraeg fel sgil

**Atodiad 1**

Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau

**Atodiad 2**

Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.33 Mae sawl un o arolygon y Comisiynydd wedi dangos bod pobl yn gorfod aros yn hirach am wasanaethau rhai o'r prif sefydliadau cyhoeddus yng Nghymru os byddant yn defnyddio'r Gymraeg. Roedd y profiad o ddefnyddio gwasanaethau ffôn yn aml yn un o orfod aros am gyfnodau hir cyn cael ateb. Ar sawl achlysur gofynnwyd i'r ymholydd aros ond ni atebwyd yr alwad gan unrhyw un wedi hynny.

1.34 Soniwyd am y profiadau canlynol o wneud galwadau ffôn i sefydliadau cyhoeddus:



*Nobody on our switchboard speaks Welsh... we are trying to find a Welsh speaker for you. Ar ôl i'r alwad gael ei throsglwyddo, atebwyd hi gan bear with me, we are just trying to find a Welsh speaker. Doedd neb ar gael i drafod yn Gymraeg ac addawodd y Cyngor i ffonio'r ymholydd yn ôl.*

*Wedi i'r derbynnydd ddweud nad oedd yn gallu ymateb i'r ymholiad yn Gymraeg, ei ymateb oedd / can get someone to phone you back, it may be in an hour, or it might not.*

*Ar ôl cyflwyno ymholiad i'r derbynnydd yn Gymraeg, trosglwyddwyd yr alwad i adran benodol o'r cyngor. Cafwyd yr ymateb Well, I deal with admissions so if you want a quick answer I can give it to you in English. Roedd rhaid gofyn eto am ymateb yn Gymraeg ac aros am alwad nôl.*

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.35 Yn ystod galwad ffôn i un sefydliad, roedd yn rhaid aros am saith munud i gael ateb ar y llinell Gymraeg. Wrth aros, ailadroddwyd neges oedd yn dweud "...neu gwasgwch i i gael siarad ag ymgynghorydd yn Saesneg."

1.36 Yn ystod galwad ffôn i sefydliad arall, atebwyd yr alwad gan beiriant ateb oedd yn dweud "To speak to someone in Welsh press 1." Ar ôl gwasgu 1, roedd neges ddwyieithog y peiriant yn dweud "Please stay on the line, your call is important to us. Arhoswch ar y lein, mae eich galwad yn bwysig i ni." Ar ôl aros 10 munud, daethpwyd â'r alwad i ben gan nad oedd unrhyw un wedi ei hateb.

1.37 Profwyd oedi wrth ddefnyddio gwasanaethau derbynfa hefyd. Soniwyd am y profiad canlynol o ymweld â derbynfa ysbyty gyffredinol i ofyn a oedd dosbarthiadau cyn-geni yn cael eu cynnal yno i ddarpar famau:



Rhoddais gyfarchiad yn Gymraeg a dywedodd y derbynnydd *Good afternoon, can I help?* Gofynnais yn Gymraeg ac atebodd *Sorry, I don't speak Welsh. Perhaps I could help you.* Bu rhaid i mi ofyn am siaradwr Cymraeg.

Ymatebodd y derbynnydd yn syth gan ddweud yn gwrtais iawn *I'll try to get you a Welsh speaker.* Gadawodd ei lle tu ôl i'r cownter a mynd i holi yn y swyddfa gyferbyn. Ni chafodd hyd i neb Cymraeg yno. Daeth yn ôl a ffonio am gymorth nyrs Gymraeg. Daeth y nyrs a'm cyfarch yn Gymraeg a gwranddo ar yr ymholiad. Dywedodd y byddai'n mynd i holi'r fydwraig. Gadawodd y dderbynfa a daeth yn ôl wedi rhai munudau efo'r fydwraig. Cefais ateb cyflawn yn Gymraeg gan y fydwraig. Cymerodd tua 10 munud i gyd.



<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.38 Mae arolwg y Comisiynydd o arferion sefydliadau wrth ymateb i ohebiaeth sefydliadau hefyd wedi dangos bod oedi yn fwy tebygol os yw person yn dewis defnyddio'r Gymraeg. Profwyd oedi wrth dderbyn ymateb i 8% o lythyrau, e-byst a negeseuon ar rwydweithiau cymdeithasol a anfonwyd yn Gymraeg o'i gymharu â 1.5% yn Saesneg.<sup>13</sup>

Mae unigolion yn fwy tebygol o orfod aros yn hirach am ymateb wrth ohebu'n Gymraeg gydag asiantaethau llywodraeth y DU. Cafwyd oedi yn achos 17% o'r ymatebion i ohebiaeth Gymraeg.

1.39 Mae arolygon y Comisiynydd wedi amlygu sefyllfaoedd pan nad yw gwasanaeth ar gael yn gyson gan nad yw sefydliadau yn ystyried y Gymraeg wrth drefnu rotas ac amserlenni gwaith eu gweithluoedd neu'n gwneud trefniadau amgen i'w ddarparu. Er enghraifft, wrth ddefnyddio gwasanaethau ffôn un brifysgol dywedodd y person atebodd yr alwad:

“

*There's no one available on the switchboard to speak Welsh, she's off today. Wedi i'r alwad gael ei throsglwyddo dywedodd y swyddog The only person who speaks Welsh is (enw) and she's in Wednesday, Thursday and Friday, so if you want to give a call back then.*

1.40 Dylai sefydliadau ystyried beth yw sgil effaith cael profiadau fel y rhai a brofwyd yn ystod arolygon y Comisiynydd - gorfod aros yn hirach am wasanaeth Cymraeg. A fyddai gan ddinasyddion yr un hyder i ddewis defnyddio'r iaith Gymraeg y tro nesaf y byddant yn cysylltu gyda'r un sefydliad?

<sup>13</sup> Caiff 'oedi' ei ddiffinio fel ymateb sy'n cymryd yn hirach na'r hyn sydd wedi ei nodi ym mholisi'r sefydliad.

## Mewn rhai achosion, nid yw gwasanaethau ar gael o gwbl yn Gymraeg

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

I don't speak Welsh.  
Nobody speaks  
Welsh here.

We don't do  
application forms  
(in Welsh)...

At the moment we've  
only got the English  
version.

I appreciate you've  
phoned the Welsh line,  
but I'm not sure if we've  
got a Welsh speaker  
available, are you OK to  
continue in English?

It should be in  
Welsh but we're  
waiting for more  
to be printed.

At the moment  
we don't have any  
Welsh speakers  
here I'm sorry.



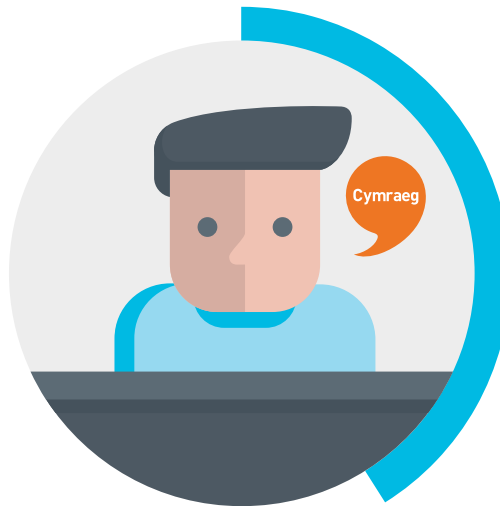
**Ffynhonnell:** arolygon profi gwasanaethau'r Comisiynydd

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.41

Ni chafwyd ymateb Cymraeg i ymholiad Cymraeg yn ystod 59% o'r ymweliadau i dderbynfeydd, sef 253 o'r 432. Roedd yr ymateb yn nerbynfeydd sefydliadau iechyd megis ysbytai a derbynfeydd cynghorau sirol yn llai cadarnhaol: 26% o dderbynfeydd y GIG a 40% o dderbynfeydd cynghorau sirol lwyddodd i ymateb yn Gymraeg i ymholiad Cymraeg.

### Defnyddio gwasanaethau derbynfya: derbyn ymateb Cymraeg i ymholiad



**41%**

41% o'r 432 ymholiad a gyflwynwyd yn Gymraeg mewn derbynfeydd ledled Cymru a gafodd eu hateb yn Gymraeg

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.42

Cofnodwyd y profiad o ymweld â derbynfa ysbyty i ofyn am rif ffôn ar gyfer trefnu apwyntiad gwaed fel a ganlyn:



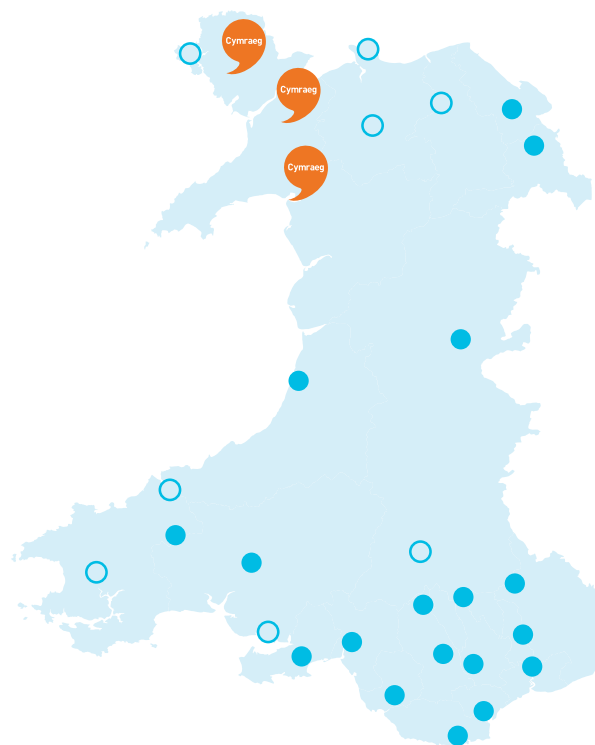
Cefais ymateb rhyfedd gan y derbynnydd - trodd at gydweithiwr a dweud *Erm, this lady wants to speak Welsh*. Roedd ei chydweithwraig braidd yn oeraidd a dywedodd *Oh, we'll have to phone through to get hold of a Welsh speaker*. Roeddwn i'n teimlo'n reit anghyfforddus felly dywedais *All I want is the phone number to make a blood test appointment*. Derbyniais ddarn o bapur gyda'r wybodaeth yn uniaith Saesneg. Gofynnais *Have you got a copy of this in Welsh please?* Yr ateb oedd *It should be in Welsh but we're waiting for more to be printed*.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.43

Amlygwyd gan arolwg y Comisiynydd o wasanaethau derbynfa cymaint y mae profiad pobl o ddefnyddio'r Gymraeg yn amrywio o ardal i ardal. Ymwelwyd â phum derbynfa gyhoeddus mewn 29 o ardaloedd gwahanol ledled Cymru yn ystod yr arolwg. Mewn tair ardal yn unig y llwyddwyd yn ystod pob ymweliad i gyfarch y dinesydd yn Gymraeg ac ateb ei ymholiad yn Gymraeg - ym Mangor, Llangefni a Phorthmadog. Nid oes sicrwydd felly, bod modd i'r dinesydd ddefnyddio'r Gymraeg wrth geisio gwasanaethau derbynfa gan sefydliadau cyhoeddus yn 90% o'r ardaloedd.

### Defnyddio gwasanaethau derbynfa: ardaloedd lle'r oedd modd i'r dinesydd ddefnyddio'r Gymraeg



Derbynfeydd yn ardaloedd Bangor, Llangefni a Phorthmadog oedd yr unig rai i ddarparu cyfarchiad Cymraeg ac ymateb cyflawn i ymholiad yn Gymraeg ar bob ymweliad.

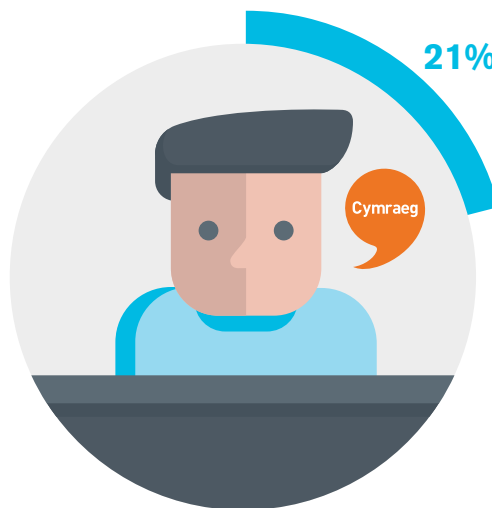
- Cyfarchiad ac ymateb cyflawn yn Gymraeg ymhob derbynfa ar bob ymweliad
- Cyfarchiad ac ymateb cyflawn yn Gymraeg mewn o leiaf un derbynfa ar bob ymweliad
- Ni chafwyd cyfarchiad ac ymateb cyflawn yn Gymraeg mewn unrhyw dderbynfa ar bob ymweliad

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.44

Roedd 16 o dderbynfeydd mewn wyth o ardaloedd eraill hefyd wedi cyfarch y dinesydd yn Gymraeg ac ateb ei ymholiad yn Gymraeg bob tro - yn Aberteifi, Aberhonddu, Caergybi, Dinbych, Hwlfordd, Llandudno, Llanelli a Llanrwst. Mae'r profiadau'n dangos ei bod yn bosibl darparu gwasanaeth derbynfa i unigolion sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg ymhob cwr o Gymru, mewn ardaloedd gwledig a rhai poblog a bod hynny i raddau helaeth yn ddibynnol ar agweddau cadarnhaol a phresenoldeb aelod staff gyda'r sgiliau Cymraeg priodol yn y derbynfeydd.

### Defnyddio gwasanaethau derbynfa: derbynfeydd lle'r oedd modd defnyddio'r Gymraeg



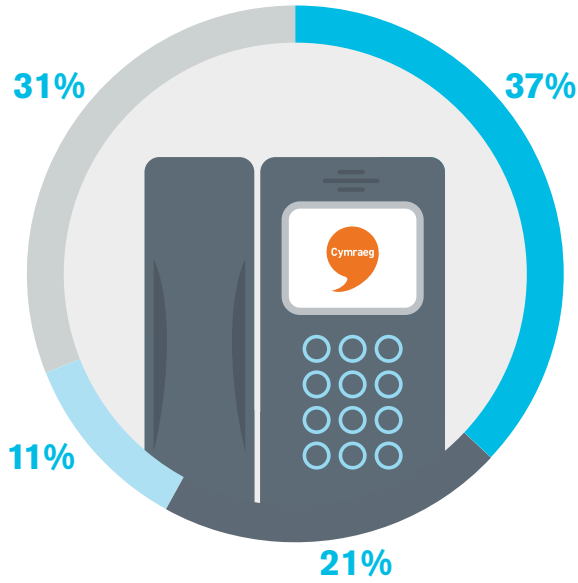
21% o'r derbynfeydd ledled Cymru (31 o'r 145 derbynfa) lwyddodd i ddarparu gwasanaeth Cymraeg yn gyson yn ystod y tri ymweliad.

1.45

Nid yw'r profiad yn gwella wrth ddefnyddio gwasanaethau ffôn. Yn ystod arolwg y Comisiynydd nid oedd gan sefydliadau cyhoeddus unrhyw swyddog ar gael i allu ymdrin â'r ymholiad yn Gymraeg yn 31% o'r galwadau atebwyd. Gwnaed galwad i brif rif ffôn un sefydliad ac atebwyd hi yn syth gan beiriant - roedd y neges yn ymddiheuro nad oedd siaradwr Cymraeg ar gael. Cyfaddefodd derbynnydd arall mewn sefydliad arall wrth ateb y ffôn nad oedd unrhyw siaradwyr Cymraeg o gwbl ar gael i ddelio ag ymholiad.

Rhagair
Cefndir
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

### Defnyddio gwasanaethau ffôn: argaeledd gwasanaeth Cymraeg



Nid oedd gwasanaeth Cymraeg ar gael o gwbl yn ystod 31% o'r galwadau ffôn atebwyd gan sefydliadau.

- Gallu siarad Cymraeg yn syth
- Derbyn cynnig i drosglwyddo'r alwad i siaradwr Cymraeg
- Angen gofyn am gael trosglwyddo'r alwad i siaradwr Cymraeg
- Dim modd derbyn unrhyw wasanaeth Cymraeg

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.46

Cyhoeddwyd dogfennau cyngor gan y Comisiynydd a Bwrdd yr Iaith yn flaenorol, ynghylch darparu gwefannau dwyieithog fyddai'n hwyluso defnyddio'r Gymraeg ar-lein. Er hyn, 27% o sefydliadau oedd yn darparu tudalennau yn Gymraeg (o'r detholiad o dudalennau a brofwyd), sef 21 o'r 79 sefydliad. Nid yw'r profiad hwn yn darparu sicrwydd i'r Comisiynydd bod ystyriaeth gyson yn cael ei rhoi i ddiwallu angen pobl sy'n dewis defnyddio'r iaith wrth gynllunio darpariaeth sefydliadau ar-lein

**Defnyddio gwasanaethau gwefannau: argaeledd tudalennau Cymraeg**



27% o sefydliadau oedd yn darparu pob un o'r tudalennau yr ymwelwyd â hwy ar eu gwefan, yn Gymraeg.



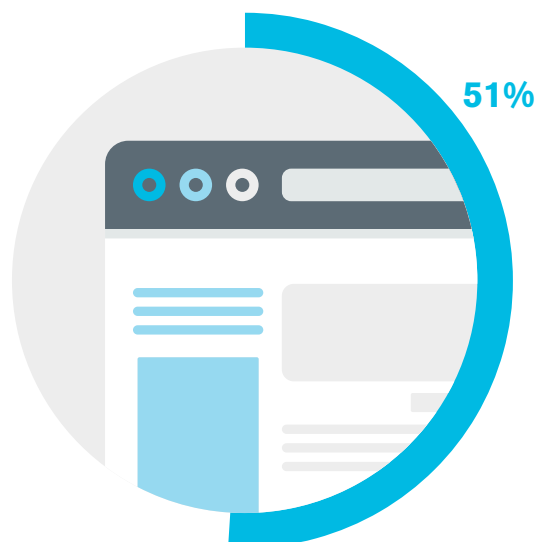
<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.47 Nid oedd hanner y sefydliadau gafodd eu cynnwys yn arolwg profi gwasanaethau ar-lein y Comisiynydd yn cynnig eu holl wasanaethau ar-lein yn Gymraeg. Yn aml, roedd y ddolen i ffurflen ar-lein ar dudalen wybodaeth Gymraeg yn arwain at fersiwn Saesneg y ffurflen. Roedd hyn yn arbennig o wir yn achos asiantaethau llywodraeth y DU.

1.48 Mae'r profiadau a gafwyd o geisio defnyddio ffurflenni yn cadarnhau mai ffurflenni Saesneg yn unig oedd ar gael gan amlaf a bod chwilio am ffurflen Gymraeg ar wefan sefydliad yn amlach na pheidio yn arwain at y ffurflen Saesneg.

Er enghraifft, yn achos un cyngor sirol, dim ond yn Saesneg yr oedd ffurflen yn cael ei darparu ar-lein i wneud cais am ostyngiad ar dreth cyngor i berson sengl. Er mwyn defnyddio'r Gymraeg roedd angen lawrlwytho ac argraffu copi o'r ffurflen er mwyn ei chwblhau a'i dychwelyd i'r cyngor. Ar wefan cyngor arall, nid oedd unrhyw ffurflen ar gael yn Gymraeg i wneud cais am ostyngiad ar dreth cyngor i berson sengl.

### Defnyddio gwasanaethau ar-lein: argaeledd gwasanaeth yn Gymraeg



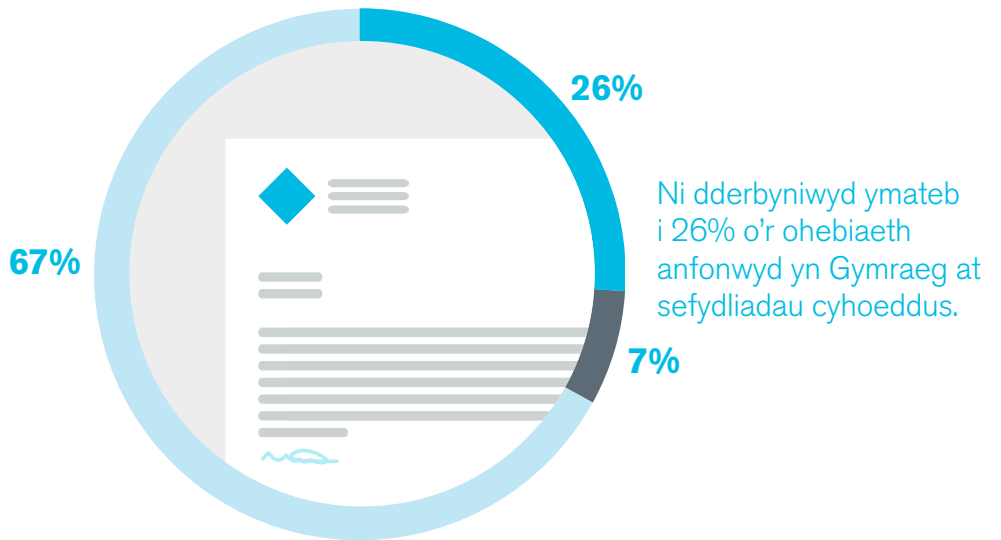
51% o sefydliadau oedd yn darparu gwasanaethau ar-lein i'r un graddau yn Gymraeg a Saesneg

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

1.49

Mae'r profiad o ddefnyddio'r Gymraeg wrth anfon gohebiaeth megis llythyr, e-bost neu neges destun at sefydliadau hefyd wedi amlygu diffygion. Ni dderbyniwyd unrhyw ymateb i chwarter yr ohebiaeth anfonwyd yn Gymraeg - hynny yw, ni atebodd sefydliadau cyhoeddus 91 o'r 348 llythyr, e-bost, neges destun neu neges i gyfrif Facebook neu Twitter, sef 26% ohonynt.

### Defnyddio gwasanaethau gohebiaeth: derbyn ymateb i ohebiaeth Gymraeg



- Dim ymateb o gwbl
- Ymateb yn Saesneg i ohebiaeth Gymraeg
- Ymateb yn Gymraeg i ohebiaeth Gymraeg

1.50

Yn achos sefydliadau iechyd, mae'r diffyg yn fwy ac unigolyn yn llai tebygol o dderbyn ymateb. Ni chafwyd ymateb i 35% o'r ohebiaeth Gymraeg anfonwyd, sef 24 o'r 68 darn o ohebiaeth. Ni chafwyd ymateb i 32% o'r ohebiaeth Gymraeg anfonwyd at heddluoedd, sef 12 o'r 37 darn o ohebiaeth.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

**1.51** Nid oedd un sefydliad yn ymateb yn Gymraeg i unrhyw, e-byst anfonwyd yn Gymraeg. Anfonwyd cyfanswm o wyth e-bost ac fe dderbyniwyd ymateb i'r pedwar anfonwyd yn Saesneg o fewn un diwrnod gwaith a darparwyd dolen i dudalennau perthnasol ar wefan y sefydliad. Ymateb Saesneg a dderbyniwyd i'r pedwar e-bost anfonwyd yn Gymraeg. Yn achos tri ohonynt ni atebwyd pwnc yr ymholiad a gofynnwyd i'r dinesydd ail anfon yr ymholiad gan ddefnyddio'r Saesneg.

**1.52** Nid oedd un sefydliad yn ymateb i unrhyw lythyrau Cymraeg. Anfonwyd pedwar llythyr a derbyniwyd ymateb i'r ddau lythyr Saesneg o fewn pum diwrnod gwaith ond ni dderbyniwyd unrhyw ymateb o gwbl i'r ddau lythyr Cymraeg.

**1.53** Mae'r profiadau a gafwyd o geisio gwasanaethau Cymraeg, a methu, yn awgrymu nad yw nifer o sefydliadau cyhoeddus wedi cymryd y cyfrifoldeb am gynllunio a darparu gwasanaeth i ddinasyddion sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg fel ag y dylent, yn unol â gofynion Deddf 1993. Gyda dyfodiad cyfundrefn newydd safonau'r Gymraeg rhaid iddynt newid gêr - mae'n ofynnol i'r 26 sefydliad sy'n gweithredu safonau'r Gymraeg ers 30 Mawrth 2016 nid yn unig ddarparu'r gwasanaethau ond hefyd i hybu defnydd o'r Gymraeg - dylai hyn arwain at gynnydd yn y defnydd o wasanaethau Cymraeg.

## Barn y Comisiynydd

Mae angen i sefydliadau cyhoeddus hybu a hwyluso cyfleoedd i ddinasyddion ddefnyddio'r Gymraeg trwy ddarparu gwasanaethau yn ddi-rwystr ar eu cyfer. Tystia canfyddiadau fy arolygon bod pobl sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg yn gorfod dyfalbarhau neu ddwyn perswâd ar gyrff cyhoeddus i gyflenwi gwasanaethau iddynt. Ni ddylai pobl orfod gofyn am gael defnyddio'r iaith, dylai sefydliadau yn hytrach gymryd cyfrifoldeb am gynnig dewis iaith yn rhagweithiol ac os mai'r Gymraeg yw'r dewis ni ddylai pobl orfod profi oedi.

Mae'r achosion lle nad oedd gwasanaethau ar gael o gwbl yn Gymraeg yn fy arwain i gasglu nad oes sicrwydd bod sefydliadau yn llwyddo i gynnig gwasanaethau fel ag y dylent ar gyfer dinasyddion sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg. Does dim amheuaeth fod cynlluniau iaith wedi symud pethau yn eu blaen yn sylweddol ers dechrau'r 90au. Fodd bynnag, mae'n bosibl ein bod wedi cyrraedd pwynt lle na welwyd cynnydd pellach ers peth amser a bod perfformiad wedi aros yn ei unfan. Da o beth felly yw dyfodiad trefn gadarnach safonau'r Gymraeg gyda'i dyletswyddau eglur a hawliau iaith i ddinasyddion sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg.

---

## Rhan 2: Ansawdd profiadau

---

Mae angen gwella ansawdd nifer o wasanaethau Cymraeg a sicrhau bod y cynnig yn un go iawn

## Ceir achosion pan fo pobl sy'n defnyddio'r Gymraeg yn profi diffyg parch ac anghwrteisi

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau



### **Ffynhonnell:** arolygon profi gwasanaethau'r Comisiynydd

- 2.1 Wrth fesur ansawdd gwasanaeth mae'r parch a ddangosir i'r dinesydd sy'n derbyn y gwasanaeth yn elfen hanfodol. Cydnabyddir hyn yn amlwg iawn wrth ddarparu gwasanaethau iechyd - mae'r safonau proffesiynol sy'n cael eu gosod ar weithwyr iechyd yn rhoi pwyslais ar sicrhau parch ac urddas cleifion.
- 2.2 Wrth gyflwyno tystiolaeth i ymholiad y Comisiynydd i'r Gymraeg mewn gofal sylfaenol roedd nifer o unigolion o'r farn bod peidio â chynnig na cheisio trefnu gwasanaeth Cymraeg yn dangos diffyg parch.<sup>14</sup>

<sup>14</sup> Fy laith, Fy lechyd: Ymholiad i'r Gymraeg mewn Gofal Sylfaenol, Comisiynydd y Gymraeg (2014)

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

2.3 Er mwyn darparu gwasanaeth o ansawdd da i unigolyn sydd naill ai'n dewis neu angen defnyddio'r Gymraeg, mae angen i sefydliadau ddangos parch at ei anghenion ieithyddol.

2.4 Wrth brofi'r gwasanaethau oedd ar gael i bobl sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg, roedd y Comisiynydd hefyd am wybod os oedd y cynnig yn un go iawn. Mae'r canfyddiadau wedi dangos amrediad o brofiadau - o sefyllfaoedd lle gwnaed i'r dinesydd oedd yn ceisio defnyddio'r Gymraeg deimlo ei fod yn achosi trafferth neu deimlo'n niwsans, i sefyllfaoedd o gael ei fychanu a themlo diffyg parch.

2.5 Mae'r arolwg o wasanaethau derbynfa yn adrodd am brofiad o ddangos diffyg parch at unigolyn am ei fod yn dewis defnyddio'r Gymraeg:



Ar ôl gofyn am wybodaeth am wersi nofio Cymraeg mewn canolfan hamdden chwerthodd yr aelod staff a dweud *No, I don't understand you!* Bu rhaid i mi droi i'r Saesneg oherwydd eu bod yn chwerthin arna'i - roeddwn yn teimlo'n annifyr.

2.6 Adroddwyd am brofiadau lle'r oedd sefydliadau yn mynnu bod y dinesydd yn siarad Saesneg cyn derbyn gwasanaeth derbynfa. Wrth wneud cais am wybodaeth am frechiad fflw mewn derbynfa ysbyty torrwyd ar draws yr ymholydd gan y swyddog cyn iddo orffen siarad, rhoddodd edrychiad a chyfarchiad 'English only here'. Cafwyd profiad tebyg yn nerbynfa un sefydliad lle torrodd y derbynnydd ar draws yr ymholydd gan ddweud 'Sorry, I don't speak Welsh'.

2.7 Wedi i'r ymholydd ddefnyddio'r Gymraeg, mae enghreifftiau o sefyllfaoedd lle cafodd ei anwybyddu'n llwyr tra roedd y derbynnydd yn siarad amdano yn Saesneg gyda chydweithwyr, fel pe na bai'n bresennol. Adroddwyd eisoes yn rhan gyntaf yn yr adroddiad hwn (1.42) am brofiad o'r fath mewn derbynfa ysbyty.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

2.8

Gofynnodd ymwelydd i dderbynfa un cyngor sirol am ffurflen adnewyddu bathodyn glas:

“

*I'm sorry I can't speak Welsh. We can arrange for someone to come downstairs to help you. Roedd y ffaith bod rhaid i rywun ddod i lawr y grisiau i roi gwasanaeth Cymraeg i mi yn gwneud i mi deimlo y dylwn i droi at y Saesneg. Eglurais yn Saesneg fy mod eisiau ffurflen i adnewyddu bathodyn glas ac o fewn eiliadau roedd ganddi gopi o ffurflen uniaith Saesneg. Dywedodd *We don't do application forms, but we can give you a checklist. Here it is - did you want this in Welsh?* Dywedais y buaswn yn hoffi copi Cymraeg. Ar ôl chwilio'n aflwyddiannus dywedodd y derbynnydd *At the moment we've only got the English version. Ar ôl chwilio am gopi Cymraeg o'r daflen a methu dod o hyd i un roedd wedi diystyru fy nymuniad i gael copi Cymraeg ac yn amlwg yn teimlo ei bod hi wedi mynd i ddigon o drafferth, felly roedd hi'n hapus i roi copi Saesneg yn fy llaw a dweud *Bye.***

2.9

Ar brydiau roedd profiadau'r dinesydd o wasanaethau yn awgrymu nad oedd gan y derbynnydd unrhyw ymwybyddiaeth o'r angen i ddarparu gwasanaethau i bobl oedd yn defnyddio'r Gymraeg. Adroddwyd bod staff derbynfa wedi cyfleu eu hanghrediniaeth bod unigolyn yn dewis defnyddio'r Gymraeg trwy ystum corfforol, synau a sylwadau gan arddangos difaterwch ynghylch anallu'r sefydliad i gyflenwi'r gwasanaeth yn Gymraeg fel y dylent. Gwnaed y sylw isod am dderbynfa un sefydliad:

“

Roeddwn yn teimlo nad oedd (y derbynnydd) yn hapus mod i wedi dechrau'r sgwrs yn Gymraeg. Ges i deimlad anghyfforddus am ryw reswm - fel petai dim ots ganddi nad oedd hi'n gallu cynnig gwasanaeth yn yr iaith roeddwn wedi dymuno ei defnyddio.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

2.10

Profwyd difaterwch ynghylch yr angen i ddarparu gwasanaeth yn Gymraeg yn nerbynfa un sefydliad - disgrifiwyd y profiad o ofyn yn Gymraeg am ffurflenni fel hyn:



Gwasanaeth cwsmer sâl iawn. Rhoddwyd ffurflenni Saesneg, gwadwyd bod rhai Cymraeg, fi yn mynnu bod. Ffonio rhywun lan lofft ac aros pum munud i'r ffurflenni Cymraeg gyrraedd. Anfoddhaol.

### Defnyddio gwasanaethau derbynfa: derbyn ymateb cwrtais i ymholiad Cymraeg



89% o'r ymholiadau Cymraeg i dderbynfeydd sefydliadau cyhoeddus gafodd ymateb cwrtais.

2.11

Er bod canran uchel o ymweliadau i dderbynfeydd wedi eu cofnodi fel rhai cwrtais, profodd y dinesydd anghwrteisi yn ystod 48 o'r 432 o ymweliadau, sef 11%. Mae'r canfyddiadau yn dangos yr un tuedd â chanfyddiadau arolygon y Comisiynydd yn 2014-15 gan atgyfnerthu'r dystiolaeth na all siaradwyr Cymraeg fod yn sicr y byddant yn derbyn ymateb cwrtais os bydd yn defnyddio'r Gymraeg.



<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

2.12

Profwyd difaterwch wrth ddefnyddio gwasanaethau ffôn yn ogystal.

Galwodd unigolyn brif rif ffôn ysbyty ac er mai Cymraeg yn unig a ddefnyddiodd yn ystod yr alwad, atebodd y derbynnydd a'r swyddog yn yr adran berthnasol yn Saesneg. Cafwyd profiad tebyg wrth ffonio prif rif ffôn coleg addysg bellach lle'r oedd y switsfwrdd i'w weld yn deall yr hyn oedd yn cael ei ddweud yn Gymraeg ond yn ateb yn Saesneg.

Cafwyd yr ymateb canlynol wrth ffonio llinell ymholiadau Cymraeg un sefydliad:

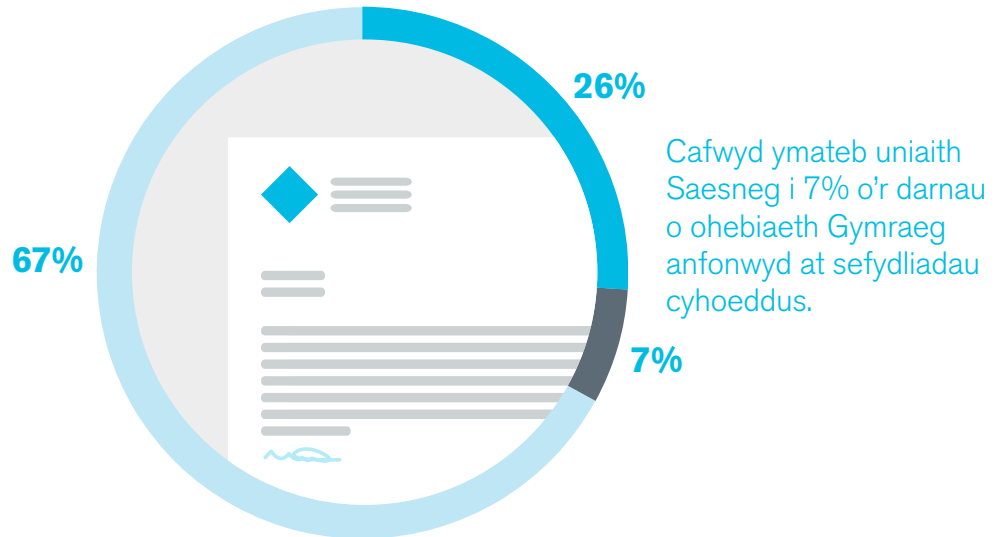
“  
Oh, let me try and find my thingy that says I can't speak Welsh, argh!

2.13

Profwyd diffyg parch gan unigolion oedd yn dewis defnyddio'r Gymraeg i anfon gohebiaeth megis llythyr neu e-bost neu neges ar rwydwaith cymdeithasol. Er bod dewis iaith yr ymholydd yn amlwg, dewisodd y sefydliadau beidio cydnabod hynny wrth ymateb i 25 ymholiad, sef 7% o'r ohebiaeth anfonwyd.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

## Defnyddio gwasanaethau gohebiaeth: cydnabod dewis iaith wrth ymateb



- Dim ymateb o gwbl
- Ymateb yn Saesneg i ohebiaeth Gymraeg
- Ymateb yn Gymraeg i ohebiaeth Gymraeg

**2.14** Sefydliadau sy'n asiantaethau i lywodraeth y DU (15%) a'r heddluoedd (13.5%) oedd fwyaf tebygol o fethu ag ymateb yn Gymraeg i ohebiaeth Gymraeg.

**2.15** Ar ôl derbyn gohebiaeth Gymraeg ymatebodd un o asiantaethau llywodraeth y DU yn Saesneg, a hynny ar dri achlysur gwahanol, gan ofyn i'r unigolyn ail gyflwyno'r ymholiad yn Saesneg. Mae'r sefydliad wedi methu a chydabod dewis iaith y dinesydd ac mae'n ymddangos iddo gymryd penderfyniad bwriadol i beidio ag ymateb i ohebiaeth Gymraeg gan danseilio hawliau'r dinesydd i ddefnyddio'r iaith. Mae cynllun iaith Gymraeg y sefydliad dan sylw yn nodi ei fod yn "croesawu gohebiaeth yn Gymraeg ac y bydd yn ateb pob llythyr a dderbynnir yn Gymraeg".

## Nid yw gwybodaeth sydd ar gael yn Gymraeg am wasanaethau cyhoeddus bob amser yn gyfredol

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

2.16 Pan fydd yn amlwg i'r dinesydd nad yw gwybodaeth sy'n cael ei darparu yn Gymraeg yn gyfredol mae'n effeithio ar ei hyder i ddefnyddio'r iaith.

2.17 Mae canfyddiadau arolwg y Comisiynydd o wasanaethau gwefannau wedi amlygu nad yw gwybodaeth ar dudalennau Cymraeg o hyd yn cyfateb i'r wybodaeth oedd ar gael ar dudalennau Saesneg gwefannau. Roedd 13% o'r tudalennau yn cynnwys gwybodaeth wahanol, sef 380 o'r 2,976 tudalen yr ymwelwyd â hwy.

2.18 Wrth brofi darpariaeth ffurflenni sydd ar gael i bobl sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg, gwelwyd nad oedd tudalennau gwefannau sawl sefydliad wedi eu diweddarau'r un pryd a'r tudalennau cyfatebol yn Saesneg. Er enghraifft, yn achos un cyngor sirol roedd ffurflen trefnu cludiant teithio i'r ysgol ar dudalennau'r wefan Gymraeg yn cynnwys y dyddiad Ebrill 2013 a'r ffurflen ar yr ochr Saesneg wedi ei dyddio Gorffennaf 2015. Ar ben hynny, roedd y wybodaeth ar dudalennau'r wefan hefyd yn camarwain gan nad oedd wedi ei diweddarau i adlewyrchu'r polisi cyfredol.

2.19 Roedd gwefan sefydliad arall yn cyhoeddi rhif ffôn i'w brif switsfwrdd ar y tudalennau Cymraeg - rhif nad yw'n gweithio bellach. Roedd rhaid mynd i'r dudalen gyfatebol Saesneg ar y wefan er mwyn dod o hyd i'r rhif cyfredol i'w ffonio.

## Ceir anghysondeb o ran ansawdd deunyddiau a gwasanaethau Cymraeg

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

2.20 Ni ddylai dinasyddion sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg yng Nghymru orfod bodloni ar wasanaethau sy'n eilradd o ran ansawdd. Er enghraifft, ni ddylai pobl orfod ymweld â thudalennau Saesneg gwefan oherwydd bod testun y tudalennau Cymraeg yn annealladwy, neu ddefnyddio ffurflen Saesneg oherwydd bod y fersiwn Gymraeg heb ei dylunio i'r un graddau i hwyluso ei deall a'i chwblhau.

2.21 O ganlyniad i Ddeddf 1993, rhoddwyd arweiniad i sefydliadau ar ffurf a chynnwys cynlluniau iaith oedd yn nodi y dylid gwneud ymrwymiad cadarn drwy'r sefydliad i gyflwyno gwasanaeth yr un mor safonol yn y ddwy iaith.<sup>15</sup> Mae sicrhau cysondeb o ran ansawdd gwasanaethau Cymraeg hefyd yn rhan o fwriad Mesur y Gymraeg.

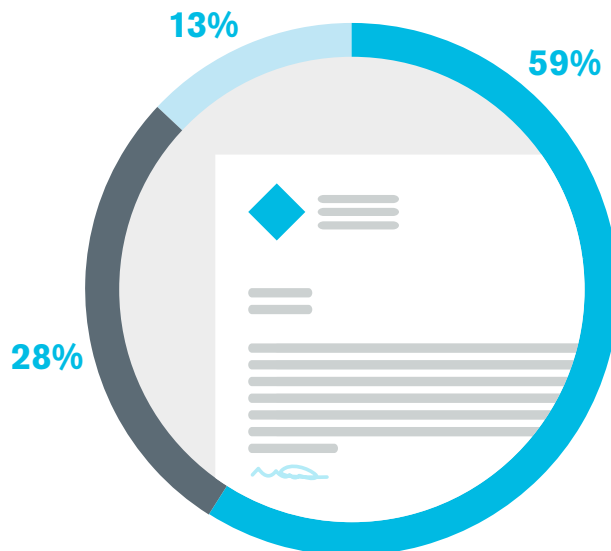
<sup>15</sup> Cynlluniau iaith Gymraeg - *Eu paratoi a'u cymeradwyo yn unol â Deddf yr Iaith Gymraeg 1993* (1996, Bwrdd yr Iaith Gymraeg)

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

## 2.22

O'r 232 eitem o ohebiaeth Gymraeg a dderbyniwyd mewn ymateb i neges anfonwyd trwy lythyr, e-bost, neges destun ac ar rwydweithiau cymdeithasol, roedd safon yr iaith yn gywir yn achos 59% ohonynt, sef 136 eitem. Roedd 100% o'r ymatebion Saesneg a dderbyniwyd yn gywir.<sup>16</sup> Adroddwyd bod 28% o'r ymatebion a dderbyniwyd i ohebiaeth yn rhannol gywir, ac 13% o'r ohebiaeth yn wallus. Yn achos un sefydliad, ymddiheurodd y swyddog am safon y Gymraeg.

### Defnyddio gwasanaethau gohebiaeth: ansawdd iaith gohebiaeth



Roedd safon yr iaith yn gywir yn 136 o'r 232 ymateb a dderbyniwyd yn Gymraeg yn sgil anfon gohebiaeth Gymraeg megis llythyr, e-bost neu neges ar rwydwaith cymdeithasol.

- Y Gymraeg yn gywir
- Y Gymraeg yn rhannol gywir
- Y Gymraeg yn wallus

## 2.23

Roedd 44%, sef 63 o ymatebion Cymraeg i ohebiaeth a dderbyniwyd gan gynghorau sirol yn wallus neu rhannol gywir.

<sup>16</sup> Defnyddiwyd y diffiniadau canlynol ar gyfer yr arolwg gohebiaeth er mwyn asesu ansawdd yr iaith Gymraeg a ddefnyddiwyd: *gwallus* - 'testun lle mae gormod o wallau difrifol yn tynnu sylw'; *cywir* - 'testun sydd o safon ramadegol gywir ac yn darllen yn naturiol'; *rhannol gywir* - testun oedd yn darllen yn gywir ar y cyfan ond yn cynnwys gwallau treiglo, sillafu neu Gymraeg ansafonol.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

2.24 Nid oedd wyth o'r ymatebion a dderbyniwyd gan sefydliadau yn ateb yr ymholiad gwreiddiol - roeddent naill ai'n anghywir neu'n amherthnasol gan nad oedd y sefydliad wedi dehongli'r ymholiad Cymraeg yn gywir.

2.25 Dangosodd arolwg y Comisiynydd o wasanaethau gwefannau fod dau sefydliad yn defnyddio Google Translate i ddarparu gwasanaeth gwefan i ddinasyddion sy'n dymuno defnyddio'r Gymraeg. Ar ben hynny, daethpwyd ar draws amryw o achosion pan nad oedd cynnwys gwefannau wedi ei wirio'n ddigonol er mwyn sicrhau bod pob elfen o'r tudalennau gan gynnwys penawdau a chwymlenni ar gael yn Gymraeg.

2.26 Adroddwyd am brofiad o geisio canfod gwybodaeth gan gyngor sirol am drefnu parti yn y ganolfan hamdden leol ac anfodlonrwydd yr unigolyn bod angen defnyddio *Google Translate*:



Holais am drefnu parti yn y ganolfan hamdden. Ymddiheurodd yr aelod staff gan ddweud nad oedd yn siarad Cymraeg a bod y person sy'n siarad Cymraeg ddim ar gael. Cyfeiriodd fi at wefan ac mae'n cael ei chyfieithu'n awtomatig gan *Google Translate*.

2.27 Mae dogfen gyngor y Comisiynydd *Drafftio Dwyieithog, Cyfieithu a Chyfieithu ar y Pryd* yn nodi na ddylid defnyddio dolenni at feddalwedd cyfieithu awtomatig ar y we er mwyn darparu fersiwn Cymraeg o wefan na chyhoeddiadau eraill sefydliad oherwydd nad oes modd dibynnu ar ganlyniadau'r cyfieithiad awtomatig. Byddai hynny'n mynd yn groes i'r egwyddor na ddylid trin y Gymraeg yn llai ffatriol na'r Saesneg.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> *Drafftio Dwyieithog, Cyfieithu a Chyfieithu ar y Pryd*, Comisiynydd y Gymraeg

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

2.28

Gwnaed sylw ynghylch safon yr ymateb llafar a gafwyd gan sefydliad yn ystod arolwg y Comisiynydd o wasanaethau ffôn:



Cafwyd yr argraff bod aelodau staff oedd â rhywfaint o sgiliau Cymraeg yn gorfod delio â phob ymholiad Cymraeg a dderbyniwyd gan y sefydliad ac nid oedd ganddynt y wybodaeth i allu gwneud hynny i'r un safon ac y byddai aelod o staff yn yr adran berthnasol yn gallu gwneud.

2.29

Mae'r profiad o geisio ffurflenni Cymraeg ar-lein gan rai o'r prif sefydliadau cyhoeddus sy'n darparu gwasanaethau i ddinasyddion Cymru wedi canfod diffygion o ran diwyg, fformat neu gynnwys ffurflenni yn enwedig mewn achosion lle darperir fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Cafwyd enghreifftiau lle nad oedd ffurflenni Cymraeg wedi eu dylunio i'r un graddau e.e. roedd y ffurflen Saesneg wedi ei dylunio gan ddefnyddio lliwiau corfforaethol a'r testun wedi ei rannu i fformatau gwahanol tra roedd fersiwn Cymraeg y ddogfen yn cynnwys testun oedd heb ei fformatio ac yn ddu a gwyn. Pe bai'r dinesydd yn gweld fersiwn Saesneg o ffurflen a'i bod yn ymddangos yn fwy proffesiynol a diweddar, a yw'n debygol o ddefnyddio ffurflen Gymraeg sydd yn wallus neu sy'n ymddangos yn llai proffesiynol?

2.30 Mae canfyddiadau arolygon y Comisiynydd yn tanlinellu bod angen i sefydliadau sicrhau nad ydynt yn trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg wrth ddarparu deunyddiau a bod angen iddynt ystyried materion megis safon yr iaith a ddefnyddir, y diwyg a'r cynnwys.

## Dylai sefydliadau cyhoeddus ystyried yr hyn a olygir gan gynnig gwasanaeth Cymraeg 'go iawn'

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

I appreciate you've phoned the Welsh line, but I'm not sure if we've got a Welsh speaker available, are you OK to continue in English?

Ni'n ateb y ffôn yn ddwyieithog ond dyw'r wybodaeth ddim gyda ni. Gallai ddim â'ch helpu yn Gymraeg, gallaf roi rhif ffôn y llinell Saesneg i chi neu gyfeiriad e-bost i chi e-bostio'n Gymraeg.

We were told to put the sign up.



**Ffynhonnell:** arolygon profi gwasanaethau'r Comisiynydd



<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

2.31 Wrth roi arweiniad i sefydliadau ar ffurf a chynnwys cynlluniau iaith, fe'u rhybuddiwyd bod ganddynt gyfrifoldeb i gynnig dewis 'go iawn' o ran iaith wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd. Mae arolygon profi gwasanaethau y Comisiynydd wedi amlygu arferion sy'n cadarnhau bod y cynnig o wasanaeth Cymraeg ar brydiau'n ymddangos yn iach ar yr wyneb, ond wrth geisio defnyddio'r gwasanaeth daw i'r amlwg nad yw'r cynnig yn un 'go iawn' ac nad yw'n treiddio trwy'r sefydliad.<sup>18</sup>

2.32 Roedd y profiadau a gafwyd yn ystod arolwg o wasanaethau derbynfa y Comisiynydd yn amlygu nad oedd y cynnig o wasanaeth Cymraeg yn cael ei wireddu pan oedd y dinesydd yn ei geisio, er ei fod yn ymddangos ar yr olwg gyntaf fod y gwasanaeth ar gael.

2.33 Adroddwyd y canlynol ar ymweliad â derbynfa coleg addysg bellach i ofyn am fanylion diwrnod neu noson agored y Coleg:



Er bod poster Cymraeg ar un ochr y dderbynfa ac un Saesneg ar yr ochr arall yn dweud bod croeso i chi siarad Cymraeg, nid oedd staff y dderbynfa yn siarad Cymraeg. Gwnaed sylw ganddynt *we were told to put up the sign* a bu'n rhaid troi i'r Saesneg i gael y wybodaeth.

2.34 Gwelwyd enghreifftiau o ddeunyddiau iaith Gwaith yn cael eu camdefnyddio ar ymweliadau â derbynfeydd. Mewn derbynfa ysbyty, lle'r oedd un swyddog yn gwisgo cortyn gwddf iaith Gwaith, holwyd am leoliad yr adran pelydr-X ond ni chafwyd cyfarchiad nac ymateb Cymraeg ganddo. Daeth i'r amlwg fod yr aelod staff ar ei ddiwrnod cyntaf yn y gwaith a'i fod yn gwisgo'r cortyn gwddf iaith Gwaith am nad oedd un arall ar gael. Gwnaed sylw gan staff y dderbynfa nad oedd unrhyw un yn holi yn Gymraeg byth.

<sup>18</sup> Cynlluniau iaith Gymraeg: Eu paratoi a'u cymeradwyo yn unol â Deddf yr Iaith Gymraeg 1993, Bwrdd yr Iaith Gymraeg, 1996

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

**2.35** Ar ôl anfon gohebiaeth Gymraeg, mewn 40 achos anfonwyd gwybodaeth bellach yn Saesneg gan sefydliadau cyhoeddus, ynghlwm â'u hymateb Cymraeg. Derbyniwyd nifer o ymatebion, yn arbennig felly i ohebiaeth trwy e-bost, oedd yn cynnwys dolenni i dudalennau gwefan oedd ar gael yn Saesneg yn unig.

Yn achos un bwrdd iechyd anfonwyd e-bost yn holi am fanylion ei gynllun rhyddid gwybodaeth. Derbyniwyd ymateb â ffurflen Saesneg wedi ei hatodi.

Yn achos un o asiantaethau llywodraeth y DU anfonwyd llythyr Cymraeg yn holi am ffurflen gais ar gyfer pasbort i blentyn. Derbyniwyd ffurflen gais Saesneg, er bod rhai Cymraeg ar gael.

Yn achos un cyngor sirol anfonwyd llythyr Cymraeg yn holi am restr darparwyr gofal plant cyfrwng Cymraeg yn yr ardal. Derbyniwyd ymateb yn Gymraeg ond ffurflen Saesneg yn unig atodwyd.

**2.36** Yn ystod arolwg y Comisiynydd o wasanaethau ffôn, cofnodwyd sylwadau ynghylch y graddau y mae'r gwasanaeth ar gael i bobl sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg. Hynny yw, pa mor ddwfn i wead y sefydliad y mae'r gwasanaeth Cymraeg yn treiddio. Oedd modd siarad Cymraeg ar ôl gadael y switsfwrdd?

**2.37** Roedd gwefan un sefydliad yn darparu rhif ffôn llinell Gymraeg er mwyn galluogi'r dinesydd i gynnig sylwadau am ei wasanaethau a'i gyfleusterau. Atebwyd yr alwad gan beiriant a chafwyd cynnig gwasanaeth Cymraeg. Ar ôl dewis gwasanaeth Cymraeg atebwyd yr alwad ar bob un o'r tri achlysur gan dderbynnwyd nad oedd yn medru defnyddio'r Gymraeg.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

2.38 Adroddwyd am brofiad o ffonio un sefydliad a chael yr ymateb canlynol i ymholiad:



Gallai ddim â'ch helpu yn Gymraeg, gallaf roi rhif ffôn y llinell Saesneg i chi neu gyfeiriad e-bost i chi e-bostio'n Gymraeg. Ni'n ateb y ffôn yn ddwyieithog ond dyw'r wybodaeth ddim gyda ni.

Mae cynllun iaith Gymraeg y sefydliad dan sylw yn nodi ei fod yn cynnig gwasanaeth ymholiadau ffôn cyfrwng Cymraeg a gefnogir gan asiantaeth gyfieithu. Felly, roedd y sefydliad wedi gwneud yr hyn oedd yn ofynnol ohono gan ei fod wedi sefydlu trefniadau i drydydd parti ddarparu gwasanaethau ateb y ffôn yn Gymraeg ond nid oedd modd i'r derbynnydd ateb ymholiadau'n gyflawn gan nad oedd ganddo fynediad at systemau'r sefydliad. Felly, a yw'r math hwn o wasanaeth yn un gwirioneddol? A yw'n diwallu anghenion y dinesydd o wasanaeth ffôn yn Gymraeg? A yw'r dinesydd yn debygol o barhau i ddefnyddio'r Gymraeg tro nesaf y bydd yn defnyddio gwasanaethau'r sefydliad?

2.39 Nodwyd eisoes bod gwefan sy'n hwyluso defnyddio'r Gymraeg yn darparu dewis iaith amlwg ar bob tudalen (botwm ar gornel dde uchaf y dudalen) er mwyn galluogi'r defnyddiwr i newid o'r dudalen Gymraeg i dudalen gyfatebol yn Saesneg ac yn ôl.<sup>21</sup> Mae'r profiad o arolygu gwefannau wedi amlygu bod rhai sefydliadau yn cynnig dewis iaith ond nad yw bob amser yn arwain y dinesydd at y dudalen gywir. Yn aml roedd yn arwain yn ôl at yr hafan, neu neges yn dweud bod gwall ar y dudalen. Cyfeiriwyd yr unigolyn mewn ambell achos at dudalen arall yn hollol ar hap.

<sup>19</sup> Technoleg, Gwefannau a Meddalwedd: Ystyried y Gymraeg, Comisiynydd y Gymraeg (2015)

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

## 2.40

Mae arolwg y Comisiynydd o wasanaethau ar-lein hefyd wedi amlygu nad yw gwasanaethau sy'n cael eu cynnig i'r dinesydd bob amser ar gael i unigolion sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg. 47% o sefydliadau'r arolwg oedd yn cynnig gwasanaethau ar-lein yn Gymraeg i'r un graddau â'r gwasanaeth Saesneg. Nid oedd y ddarpariaeth yn gyson o fewn sefydliadau unigol sy'n awgrymu diffyg ar ran y sefydliadau i ystyried anghenion pobl sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg wrth gynllunio eu darpariaeth o wasanaethau ar-lein.

## Barn y Comisiynydd

Mae gwir angen i sefydliadau cyhoeddus sicrhau eu bod o ddifrif ynghylch darparu gwasanaethau i bobl sy'n defnyddio'r Gymraeg a gwneud yn siŵr bod realiti profiad y defnyddiwr yn adlewyrchu'r safon gwasanaeth y mae'r sefydliad yn anelu i'w ddarparu i bawb, ym mha bynnag iaith. Mae angen iddynt hefyd ystyried i ba raddau y maent yn llwyddo i ennyn ffydd dinasyddion yn y gwasanaethau Cymraeg sy'n cael eu darparu trwy ddarparu gwasanaethau o'r un ansawdd broffesiynol.

Rhaid trin pobl sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg gyda pharch - awgryma'r profiadau a gafwyd yn ystod yr arolygon profi gwasanaethau bod angen i sefydliadau cyhoeddus ddylanwadu ar agweddau ac ymddygiad ieithyddol eu staff. Rwyf hefyd o'r farn bod cyfrifoldeb ar sefydliadau cyhoeddus i sicrhau bod eu staff yn ymwybodol o'u hymrwymadau i ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg a bod cwrteisi ieithyddol sylfaenol yn greiddiol i'w gallu i ddarparu gwasanaeth o ansawdd da.

---

## Rhan 3: Trin y Gymraeg fel sgil

---

Mae angen i sefydliadau cyhoeddus gynllunio eu gweithluoedd yn effeithiol i'w galluogi i ddarparu gwasanaethau Cymraeg

## Mae'n hanfodol bod sefydliadau cyhoeddus yn gwybod pa sgiliau Cymraeg sydd gan eu gweithluoedd

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

- 3.1 Mae ansawdd ac effeithiolrwydd gwasanaethau Cymraeg yn dibynnu'n helaeth ar gael nifer digonol o staff gyda'r sgiliau iaith priodol yn y swyddi iawn.
- 3.2 Mae canllawiau Bwrdd yr Iaith ar baratoi cynlluniau iaith Gymraeg yn nodi'n eglur y dylai sefydliadau fynd ati i sefydlu faint o'u staff sy'n siarad neu'n dysgu Cymraeg, lefel eu medrusrwydd, a faint ohonynt oedd mewn gweithleoedd neu swyddi sydd wedi eu hadnabod fel rhai lle'r oedd sgiliau Cymraeg yn sgil hanfodol neu ddymunol.<sup>20</sup>
- 3.3 Ar ben hynny, mae'r Comisiynydd wedi cyhoeddi dogfen gyngor er mwyn cynnig dulliau ymarferol i alluogi sefydliadau i ddatblygu gweithluoedd dwyieithog. Nodwyd pa gamau oedd angen i benaethiaid/rheolwyr llinell eu cymryd – un o'r rhain oedd i fapio capasiti ieithyddol presennol gweithleoedd a swyddi.<sup>21</sup>
- 3.4 Yn ystod y cyfnod ers mabwysiadu cynlluniau iaith mae sefydliadau wedi adrodd eu bod yn casglu gwybodaeth am sgiliau iaith eu gweithluoedd. Er hynny, nid yw arolwg gan y Comisiynydd o drefniadau cynllunio'r gweithlu 29 o brif sefydliadau cyhoeddus Cymru wedi canfod tystiolaeth sy'n rhoi sicrwydd bod y mwyafrif o'r sefydliadau yn gwneud hynny i'r graddau sy'n eu galluogi i ddefnyddio'r wybodaeth yn effeithiol er mwyn darparu gwasanaethau Cymraeg.

<sup>20</sup> Cynlluniau Iaith Gymraeg - Eu paratoi a'u cymeradwyo yn unol â Deddf yr Iaith Gymraeg 1993, Bwrdd yr Iaith Gymraeg, 1996

<sup>21</sup> Recriwtio: Ystyried y Gymraeg, Comisiynydd y Gymraeg

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

3.5 O'r 29 sefydliad gyfrannodd at yr arolwg o drefniadau cynllunio'r gweithlu, roedd 28 ohonynt yn cadw cofnod o sgiliau iaith eu staff. Saith o'r sefydliadau hynny oedd yn cadarnhau eu bod yn diweddarau'r data hwnnw yn rheolaidd. Mewn un achos roedd yr arolwg sgiliau diwethaf wedi ei gynnal naw mlynedd yn ôl.

3.6 Mae adroddiadau monitro blynyddol 2015-16 byrddau iechyd ac ymddiriedolaethau'r GIG yng Nghymru ar weithrediad eu cynlluniau iaith Gymraeg hefyd yn cadarnhau nad oedd gan nifer ohonynt gofnod o sgiliau Cymraeg cyfran helaeth o'u gweithluoedd<sup>22</sup>. O'r 10 sefydliad, nid oedd gan saith ohonynt wybodaeth am sgiliau iaith chwarter eu gweithlu. Nid oedd gan dri bwrdd iechyd wybodaeth am sgiliau iaith dros hanner eu gweithlu.

<sup>22</sup> Adroddwyd ar y data am sgiliau iaith staff sydd wedi ei gofnodi ar Gofrestr Staff Electroneg (ESR) a ddefnyddir gan sefydliadau GIG Cymru.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

3.7

Adroddwyd gan un sefydliad ei fod wedi ei gwneud yn orfodol i staff ymateb i arolygon sgiliau iaith gan ofyn iddynt gwblhau arolwg cyn medru mewngofnodi i'w cyfrifiadur. Nodwyd gan sawl sefydliad arall bod diffyg mynediad staff at gyfrifiadur yn gwneud casglu data am y gweithlu cyfan yn anos gan eu bod yn casglu'r wybodaeth trwy arolwg hunan asesiad ar-lein.

3.8

### Cofnod o sgiliau ieithyddol y gweithlu cyfan

Llwyddodd un sefydliad i gasglu gwybodaeth am sgiliau ieithyddol 90% o'r gweithlu trwy ei gwneud yn ofynnol i staff oedd â mynediad i gyfrifiadur, gwblhau arolwg cyn medru mewngofnodi:



Bu arolwg o'r holl staff yn 2010 a dechreuwyd cronfa ddata gyda gwybodaeth am bwy oedd yn siarad Cymraeg a'u lefel ynghyd â gwybodaeth am y rheiny oedd â diddordeb dysgu (400 o enwau). Yn 2013 cafwyd arolwg arall ar ôl penderfynu cynnwys sgiliau iaith Gymraeg fel rhan o arolwg dyletswydd cydraddoldeb y sector cyhoeddus. Roedd ei gwblhau yn orfodol ac i'r staff oedd yn gweithio wrth ddesg roedd rhaid ateb y cwestiynau cyn medru mewngofnodi i'r cyfrifiadur ..... mae gennym wybodaeth felly am sgiliau iaith Gymraeg tua 90% o'r gweithlu .... ychwanegir gwybodaeth am ddechreuwy'r newydd. Mae'r wybodaeth yn cael ei defnyddio i dargedu hyfforddiant a rhannu gwybodaeth am weithgareddau iaith Gymraeg. Mae cynlluniau i gynnal yr un arolwg eto yn 2016, ac mae grŵp prosiect wedi'i sefydlu i'w drefnu.



<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

**3.9** Yn ôl tystiolaeth rhai sefydliadau, un rhwystr i'r gwaith o gasglu gwybodaeth am sgiliau iaith gweithluoedd yw'r canfyddiad ganddynt nad yw staff yn awyddus i ddatgan bod ganddynt sgiliau yn y Gymraeg. Y rhesymau a roddwyd am hyn oedd diffyg hyder yn eu sgiliau sydd yn golygu eu bod yn tanbriso eu gallu a'r ofn y byddai'n golygu gorfod derbyn cyfrifoldebau ychwanegol neu lwyth gwaith uwch oherwydd eu bod wedi cofnodi bod ganddynt y sgiliau. Nodwyd gan un sefydliad bod cyfran uchel o'i staff yn ticio'r bocs 'gwell gennyf beidio ateb' yn yr holiadur a ddefnyddiwyd.

Ar y llaw arall, mae ambell sefydliad wedi llwyddo i gasglu gwybodaeth am sgiliau iaith canran uchel o'i weithlu, rhai ohonynt gyda niferoedd sylweddol o staff. Beth sydd i gyfrif am eu llwyddiant? Ai agweddau cadarnhaol staff oherwydd bod y sefydliad wedi egluro pwrpas casglu'r data? Ai arweiniad cadarn sy'n gyfrifol am y parodrwydd i drafod ac asesu sgiliau iaith ac am y cynnydd a wnaed gan rai sefydliadau?

**3.10** O'r sefydliadau hynny a ddarparodd dystiolaeth ar ganran eu staff y mae ganddynt gofnod sgiliau iaith ar eu cyfer, saith sefydliad adroddodd bod ganddynt wybodaeth am sgiliau ieithyddol 60% neu fwy o'r gweithlu. Dywedodd pum sefydliad bod y data yn cynnwys gwybodaeth am 25% neu lai o'r gweithlu. Roedd pedwar sefydliad arall yn cydnabod bod y ganran yn 'isel' a bod 'bylchau mawr' yn y wybodaeth. Nodwyd gan ambell sefydliad mai'r rheolwyr neu'r swyddog iaith sy'n cofnodi sgiliau iaith y staff ac nid y staff eu hunain.

**3.11** Adroddodd un sefydliad o faint sylweddol nad oedd ganddo ddata am sgiliau ieithyddol ei weithlu, ond ei fod er hynny yn 'gwybod' mai nifer fechan iawn sydd yn medru'r Gymraeg. Ar y pegwn arall roedd un sefydliad o'r farn ei fod yn tanamcangyfrif nifer gwirioneddol y siaradwyr Cymraeg yn y gweithlu oddeutu 5%.

Mae'r sylwadau yn ddadlennol gan ei fod yn ymddangos yn absenoldeb data cadarn, bod swyddogion yn dod i gasgliadau di-sail am lefelau sgiliau ieithyddol gweithlu'r sefydliad. Pa ddylanwad mae'r argraffiadau (neu'r camargraffiadau) hyn yn ei gael ar y penderfyniadau sy'n cael eu gwneud am ddarparu gwasanaethau?

---

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

3.12 Heb wybodaeth am sgiliau iaith cyfredol y gweithlu, sut mae sefydliad yn gallu asesu pa sgiliau sy'n brin ac yn lle, ac adnabod beth yw'r heriau mwyaf? Sut mae modd penderfynu ar gamau i lenwi'r bylchau dros amser er mwyn galluogi'r sefydliad i ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg fel y dylai?

## Yn rhy aml, nid yw gallu siarad Cymraeg yn sgil y gofynnir amdani wrth hysbysebu swyddi

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

- 3.13 Er mwyn i sefydliadau allu darparu gwasanaethau fel ac y dylent i bobl sy'n defnyddio'r Gymraeg, mae angen iddynt ystyried sgiliau ieithyddol yn yr un modd â sgiliau angenrheidiol eraill, wrth recriwtio staff.
- 3.14 Nodwyd gan y Comisiynydd yn ei dogfen gyngor *Recriwtio: ystyried y Gymraeg* bod angen i sefydliadau drafod iaith fel mater o drefn pan gaiff swydd ei chreu o'r newydd neu pan ddaw swydd yn wag.<sup>23</sup> Mae'r cyngor yn cynnwys gwybodaeth ynghylch y meini prawf y gellid eu hystyried cyn pennu swyddi yn rhai lle mae sgiliau Cymraeg yn statws hanfodol neu ddymunol.
- 3.15 Mae canllawiau Bwrdd yr Iaith ar baratoi cynlluniau iaith Gymraeg ac asiantaethau llywodraeth y DU yn cyfeirio at yr angen i sefydliadau glustnodi'r gweithleoedd a'r swyddi hynny lle mae'r gallu i siarad neu ysgrifennu yn Gymraeg yn sgil hanfodol neu ddymunol mewn modd gwrthrychol.<sup>24</sup>
- 3.16 Yn sgil hynny, ceir ymrwymïadau yng nghynlluniau iaith Gymraeg statudol nifer o sefydliadau cyhoeddus i weithredu gofynion ynghylch penodi a recriwtio, megis y canlynol:

“fe ddatblygir... meini prawf er mwyn penderfynu a yw'r gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol neu'n ddymunol, ac ychwanegir yr angen am y fath allu at bob manyleb bersonol.”

“adnabod lleoliadau a swyddi ble mae'r gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol neu'n ddymunol a chynnwys y manylion mewn hysbysebion recriwtio”

<sup>23</sup> Recriwtio: Ystyried y Gymraeg, Comisiynydd y Gymraeg

<sup>24</sup> Cynlluniau Iaith Gymraeg - Eu paratoi a'u cymeradwyo yn unol â Deddf yr Iaith Gymraeg 1993, Bwrdd yr Iaith Gymraeg, 1996

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

**3.17** Cynhaliodd y Comisiynydd arolwg o swyddi a hysbysebwyd ar wefannau 57 sefydliad cyhoeddus rhwng Rhagfyr 2015 a Mawrth 2016. Yn ystod y cyfnod, cofnodwyd gwybodaeth am dros 3,000 o swyddi ar draws chwe sector - yn amrywio o gynghorau sirol i fyrddau iechyd ac asiantaethau llywodraeth y DU.

**3.18** Er bod pob sefydliad yn yr arolwg swyddi yn gweithredu cynllun iaith statudol ers cryn amser, mae'r arolwg yn dangos mai ychydig iawn o swyddi oedd yn cael eu hysbysebu gyda gofynion sgiliau hanfodol. O'r holl hysbysebion swyddi, 2% sef 72 o'r 3,108 swydd oedd yn nodi bod sgiliau Cymraeg yn hanfodol a 6% o'r manylebau person.

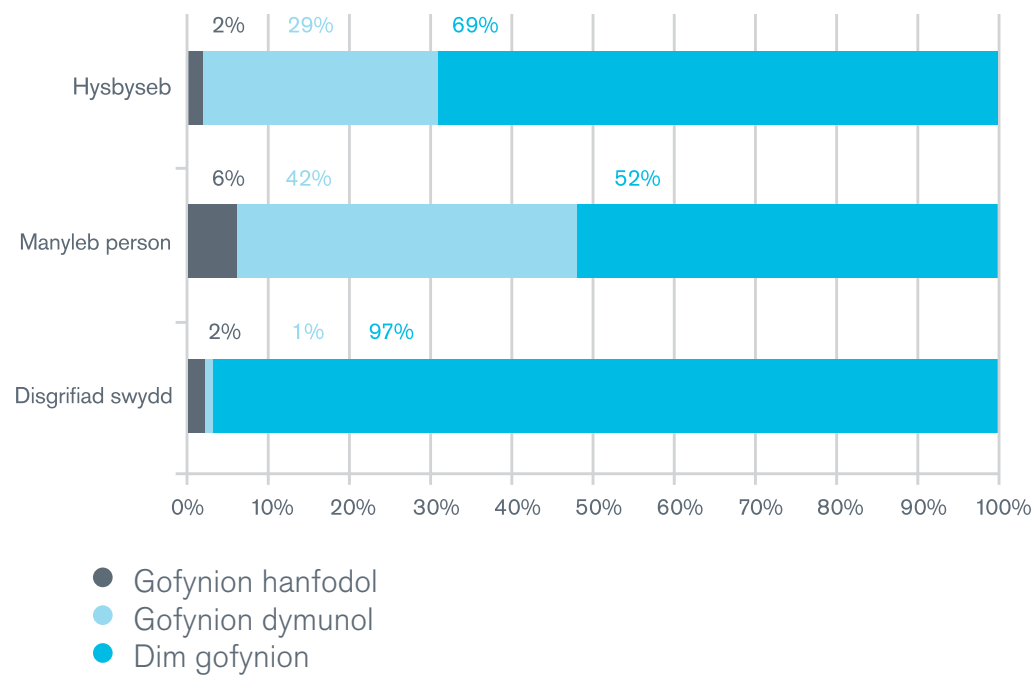
29% o hysbysebion swyddi a 42% o'r manylebau person oedd yn nodi bod sgiliau Cymraeg yn ddymunol. Lle nodwyd bod sgiliau yn ddymunol, fel arfer ni ddarparwyd rhagor o fanylion am union natur y sgiliau hynny.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

**3.19** Ni chafodd unrhyw ofynion sgiliau Cymraeg eu cynnwys yn hysbysebion swyddi, manylebau person a disgrifiadau swydd 11 o'r 22 cyngor sir. O holl hysbysebion y cyngorau sirol gofnodwyd, sef cyfanswm o 879 swydd, 10% oedd yn nodi bod angen sgiliau Cymraeg er bod 42% o'r manylebau person yn gwneud hynny.

Roedd llai nag 1% o hysbysebion swyddi Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau GIG Cymru yn cynnwys gofynion statws hanfodol (dwy o'r 1,162 swydd a gofnodwyd) a chyfran llawer mwy, 69%, yn nodi bod sgiliau Cymraeg yn ddymunol.

**Gofynion sgiliau Cymraeg y swyddi hysbysebwyd**



**3.20** Mae'r ffaith nad oes disgrifiad o ofynion sgiliau iaith Gymraeg mewn canran uchel o hysbysebion a manylebau person yn awgrymu nad yw'r sefydliadau yn cynnal asesiad digonol o'r gofynion ar gyfer swyddi penodol. Mae'r dystiolaeth gan swyddogion y sefydliadau cyhoeddus a gyfrannodd i arolwg o drefniadau cynllunio'r gweithlu gan y Comisiynydd yn cadarnhau'r amheuan hynny.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

- 3.21** Soniwyd gan ddau sefydliad bod penderfyniad wedi ei wneud i gynnwys gofynion dymunol wrth hysbysebu pob swydd. Dengys arolwg y Comisiynydd bod cyfran y swyddi sydd â gofynion statws dymunol yn uchel iawn, yn enwedig felly yn y sector iechyd. Roedd chwech o'r deg bwrdd iechyd ac ymddiriedolaeth GIG Cymru wedi cynnwys gofynion o'r fath yn dros 80% o'r manylebau person.
- 3.22** I ba raddau felly mae'r sefydliadau yn cynnal asesiadau o'r gofynion iaith sydd eu hangen arnynt a beth yw safon yr asesiadau hynny? Pa ystyriaethau sy'n dylanwadu ar benderfyniadau wrth bennu gofynion ieithyddol swyddi? Mae arolwg cynllunio gweithlu y Comisiynydd yn cadarnhau bod cryn waith i'w wneud.
- 3.23** Mae arolwg y Comisiynydd wedi canfod bod y modd y mae cyrff cyhoeddus yn asesu anghenion ieithyddol swyddi yn amrywio'n helaeth. Mae gan rai sefydliadau broses systematig lle caiff yr hysbyseb neu'r asesiad ieithyddol ei wirio a chreffir arno ar sawl lefel cyn ei gyhoeddi. Mewn sefydliadau eraill mae'n anffurfiol iawn ac yn fater o gynnwys gofynion ieithyddol os oedd deilydd blaenorol y swydd yn medru'r Gymraeg.
- 3.24** Yn y rhan helaeth o'r sefydliadau gafodd eu cynnwys yn yr arolwg o drefniadau cynllunio'r gweithlu, y rheolwr oedd yn gyfrifol am asesu'r angen a phennu unrhyw ofynion ieithyddol wrth hysbysebu swyddi. Roedd llai na hanner y sefydliadau, sef 13 ohonynt, yn adrodd bod ganddynt adnodd (megis ffurflen, templed, canllaw neu siart llif) i sicrhau bod rheolwyr yn ystyried ac asesu'r angen am sgiliau yn y Gymraeg. Fodd bynnag, roedd sawl un ohonynt yn cydnabod nad oedd yr adnoddau hyn yn cael eu defnyddio bob tro a bod rhai rheolwyr yn ceisio osgoi defnyddio'r adnodd er mwyn peidio gorfod pennu gofynion ieithyddol o gwbl.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

3.25 Gwnaed y sylwadau canlynol gan swyddogion ynghylch eu trefniadau cynllunio'r gweithlu:

Mae'r adran Adnoddau Dynol yn amharod i gymryd yr awenau gyda'r gwaith o gynllunio'r gweithlu - maent wedi gwrthod sefydlu proses systematig ar gyfer asesu a phennu gofynion ieithyddol swyddi gwag.

Mae pro forma yn cael ei defnyddio gan reolwyr wrth lunio swydd ddisgrifiadau lle mae adran ynglŷn ag asesu gofynion iaith. Ond nid yw pob rheolwr yn defnyddio'r pro-forma bob tro neu nid ydynt yn llenwi'r adran am yr iaith.

Dim ond swydd y swyddog iaith sydd â'r Gymraeg yn hanfodol a does dim swyddi 'manteisiol' (dymunol) yn cael eu hysbysebu.

Mae'r canllaw sydd ar gael i gynorthwyo rheolwyr i wneud penderfyniadau am ofynion ieithyddol wedi dyddio bellach. Swyddi dysgu ydy'r swyddi hanfodol yn bennaf... dim yn cofnodi gofynion swyddi eraill yr awdurdod.

Mae gwrthdaro rhwng darparu gwasanaeth meddygol i safon ofynnol a chynnig gwasanaeth dwyieithog.

Mae nifer o ymgeiswyr tramor am swyddi, felly mae'n anodd hysbysebu bod y Gymraeg yn hanfodol.

Mae angen i ni fod yn fwy systematig wrth asesu gofynion swyddi - ar hyn o bryd mae penaethiaid yn gosod gofynion iaith os oedd deilydd blaenorol y swydd yn defnyddio'r Gymraeg.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

3.26 Wedi dweud hyn, gwnaed y sylwadau cadarnhaol canlynol gan sefydliadau eraill sy'n tystio bod y broses o asesu gofynion ieithyddol swyddi yn digwydd yn fwy cyson mewn rhai sefydliadau:

Rhaid i reolwyr lenwi proforma a chyfiawnhau pam nad yw'r Gymraeg yn hanfodol ar gyfer unrhyw swydd.

Mae pob swydd newydd yn dod drwy'r uned iaith i wirio os yw'r anghenion ieithyddol a nodwyd yn ddigonol.

Mae pob swydd yn cael ei drafod yn y grŵp penaethiaid i bennu gofynion ieithyddol yn unol â system ALTE ac mae'r grŵp arweiniol wedyn yn cymeradwyo'r penderfyniadau.

Mewn egwyddor mae'r Gymraeg yn hanfodol i bob swydd ond gyda lefelau gwahanol o ruglder.

3.27 Yn sgil diffygion yn y prosesau i bennu gofynion ieithyddol swyddi, yn amlach na pheidio nid yw'r disgrifiad o'r gofynion ieithyddol sy'n cael ei gynnwys mewn hysbysebion a manylebau person yn ystod y broses recriwtio yn eglur.

3.28 Mae dogfen gyngor y Comisiynydd ar recriwtio yn nodi bo cyfrifoldeb ar sefydliadau i weithredu mesurau staffio er mwyn darparu gwell gwasanaethau Cymraeg, a mwy ohonynt, i'r cyhoedd.<sup>25</sup> Ceir cyfeiriad at yr angen i ddisgrifio'r sgiliau sydd eu hangen yn eglur mewn hysbysebion a swydd ddisgrifiadau a bod defnyddio geiriad perthnasol, hawdd ei ddirnad yn un ffordd o wneud hynny.<sup>26</sup> Tystiwyd gan ganfyddiadau arolwg ar ran Bwrdd yr Iaith bod cyflogwyr oedd wedi ychwanegu geiriad ymarferol a pherthnasol wrth recriwtio i'r swydd wedi bod yn fwy llwyddiannus wrth benodi siaradwyr Cymraeg.<sup>27</sup>

<sup>25</sup> Recriwtio: Ystyried y Gymraeg, Comisiynydd y Gymraeg

<sup>26</sup> Recriwtio: Ystyried y Gymraeg, Comisiynydd y Gymraeg

<sup>27</sup> Cynllunio a Rheoli Sgiliau Dwyieithog, Astudiaeth ar ran Bwrdd yr Iaith Gymraeg gan Gwmni Iaith (2006)



<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

**3.29** Mae'r ddogfen gyngor hefyd yn manylu ar y math o eiriad perthnasol, hawdd ei ddeall y mae modd ei gynnwys wrth hysbysebu swyddi megis:

- Clerc apwyntiadau:** mae'r gallu i sgwrsio'n gartrefol gyda chwsmeriaid yn Gymraeg yn hanfodol ar gyfer y swydd;
- Derbynydd:** mae'r gallu i siarad Cymraeg gyda'n cwsmeriaid yn hanfodol ar gyfer y swydd hon;
- Seicolegydd addysg:** mae'r gallu i gynnal asesiadau seicolegol trwy gyfrwng y Gymraeg a'r Saesneg a'r gallu i gyflwyno gwybodaeth yn ysgrifenedig yn y ddwy iaith yn hanfodol ar gyfer y swydd hon.

**3.30** Yn ystod arolwg y Comisiynydd o arferion recriwtio sefydliadau, prin iawn oedd yr enghreifftiau o hysbysebion a manylebau person oedd yn cynnwys geiriad perthnasol, hawdd ei ddeall ynghylch y gofynion ieithyddol.

**3.31** Amlygwyd yn ystod yr arolwg sut mae agweddau unigolion yn gallu llywio arferion sefydliadau pan nad oes arweiniad a phroses gadarn ar gyfer craffu ar a gwirio gofynion sgiliau Cymraeg swyddi cyn eu hysbysebu. Er enghraifft, mewn un hysbyseb swydd gan fwrdd iechyd nodwyd:



It is not required that the applicant speaks Welsh as the majority of the Health Board's patients speak fluent English.

**3.32** Nid yw'r dystiolaeth a gasglwyd yn rhoi sicrwydd bod arferion recriwtio a dethol mwyafrif y sefydliadau cyhoeddus oedd yn rhan o arolwg y Comisiynydd yn ddigonol i'w galluogi i ddarparu gwasanaethau o ansawdd i ddinasyddion Cymru sy'n defnyddio'r Gymraeg.

## Mae angen i sefydliadau cyhoeddus roi rhagor o bwys ar ddatblygu sgiliau ieithyddol eu gweithluoedd

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

- 3.33** Mae gwella sgiliau iaith y gweithlu presennol yn un ffordd y gall sefydliadau gynyddu eu capasiti i ddarparu gwasanaethau fel ac y dylent i bobl sy'n defnyddio'r Gymraeg. Amlygwyd gan arolwg o drefniadau cynllunio'r gweithlu gan y Comisiynydd bod y modd y mae sefydliadau cyhoeddus yn mynd ati i ddatblygu sgiliau ieithyddol eu gweithluoedd ynghyd â'u hagweddau tuag at bwysigrwydd ac effeithiolrwydd buddsoddi yn hynny, yn amrywio'n fawr.
- 3.34** Yn y canllaw statudol gyhoeddwyd i roi arweiniad ar ffurf a chynnwys cynlluniau iaith Gymraeg nodwyd y dylai sefydliadau ystyried y ffordd orau o gyflawni eu hamcanion staffio wedi iddynt gynnal asesiad o sgiliau ieithyddol y gweithlu, a bod darparu hyfforddiant dysgu Cymraeg i staff yn un o'r dewisiadau ar gael iddynt.<sup>28</sup>
- 3.35** Yn sgil hynny, ceir ymrwymiad yng nghynlluniau iaith Gymraeg statudol nifer o sefydliadau cyhoeddus i weithredu gofynion ynghylch adnabod a darparu hyfforddiant iaith Gymraeg, megis yr ymrwymïadau canlynol yng nghynllun iaith un cyngor sirol:

"Bydd y Cyngor yn annog ac yn rhoi cymorth i gyflogeion ac Aelodau Etholedig sy'n dymuno dysgu Cymraeg neu wella'u sgiliau iaith Gymraeg. Bydd camau i ddarparu hyfforddiant mewn ymwybyddiaeth iaith a sgiliau iaith yn cael eu blaenoriaethu er mwyn adlewyrchu lefel y cyswllt â'r cyhoedd ac/neu arwyddocâd dewis iaith defnyddwyr y gwasanaethau."

- 3.36** Yn ystod arolwg y Comisiynydd i arferion cynllunio'r gweithlu, soniwyd gan swyddogion sefydliadau am nifer o ffactorau oedd yn eu barn hwy yn eu rhwystro rhag datblygu sgiliau ieithyddol eu gweithluoedd. Roedd diffyg cyllideb i ariannu hyfforddiant i ddatblygu sgiliau iaith Gymraeg y gweithlu yn rhwystr i sawl sefydliad. Nodwyd gan un sefydliad bod mwy o alw am gyrsiau Cymraeg i Oedolion ymysg staff nad oedd yn bosibl iddo ei ariannu. Nododd sefydliad arall bod ganddo restr aros ar gyfer hyfforddiant iaith gan mai dim ond cyllid i hyfforddi 50 aelod o staff sydd ar gael bob blwyddyn.

<sup>28</sup> Cynlluniau iaith Gymraeg - Eu paratoi a'u cymeradwyo yn unol â Deddf yr Iaith Gymraeg 1993, Bwrdd yr Iaith Gymraeg, 1996

---

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

**3.37** Nodwyd bod diffyg amser yn ffactor pam nad oedd staff yn gallu manteisio ar unrhyw hyfforddiant yr oedd sefydliadau yn ei drefnu. Soniwyd gan un sefydliad, yn sgil ad-drefnu a cholli swyddi, bod cynnydd yn llwyth gwaith a chyfrifoldebau staff unigol a'i fod o ganlyniad yn anodd iddynt gael eu rhyddhau i fynychu cyrsiau hyfforddi neu wersi Cymraeg yn ystod oriau gwaith. Nodwyd gan un sefydliad bod diffyg capasiti i ryddhau staff yn fwy o broblem na diffyg brwdfrydedd / galw ymysg y staff.

**3.38** Adroddwyd hefyd gan sefydliadau nad oeddent wedi sefydlu proses i adnabod anghenion hyfforddiant ieithyddol y gweithlu a fyddai'n eu galluogi i flaenoriaethu'r ddarpariaeth hyfforddiant iaith Gymraeg.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

**3.39** Yn ystod yr arolwg i drefniadau cynllunio'r gweithlu, gwnaed y sylwadau canlynol gan swyddogion gwahanol sefydliadau. Maent yn adlewyrchu agweddau gwahanol tuag at adnabod y potensial i ddatblygu sgiliau ieithyddol eu gweithluoedd cyfredol er mwyn gwella eu gallu i ddarparu gwasanaethau ar gyfer pobl sy'n defnyddio'r Gymraeg:

Rydym yn targedu staff sydd wedi mynychu ysgolion cyfrwng Cymraeg ac wedi blaenoriaethu hyfforddiant i staff derbynfydd a meddygfeydd.

Nid yw'r Bwrdd yn darparu hyfforddiant sgiliau iaith Gymraeg.

Rydym yn defnyddio'r wybodaeth am sgiliau staff sydd wedi ei gofnodi i adnabod y bylchau ar gyfer darparu hyfforddiant iaith Gymraeg.

Nid ydym wedi darparu unrhyw hyfforddiant ieithyddol ers pedair blynedd. Nid ydym o'r farn ein bod yn elwa digon ohono i gyfiawnhau'r gost. Nid yw staff yn defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle ar ôl iddynt dderbyn yr hyfforddiant. Mae hyfforddiant statudol neu ofynnol arall yn fwy o flaenoriaeth na yw hyfforddiant iaith Gymraeg.

Rydym yn mesur y galw am hyfforddiant iaith Gymraeg yn y sesiynau ymwybyddiaeth iaith. Mae'r Gymraeg wedi ei chynnwys yn arfarniad a datblygiad personol pob aelod staff.

Yn sgil cynnal un archwiliad o anghenion hyfforddiant iaith, trefnwyd cwrs deg wythnos i wella dwyieithrwydd staff mewn ysbytai a meddygfeydd.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

### 3.40 Gwella sgiliau iaith y gweithlu cyfredol

Mae arweinwyr un sefydliad sy'n gweithredu mewn ardaloedd ble mae'r Gymraeg yn brif iaith yn ogystal ag ardaloedd lle mae canran y siaradwyr Cymraeg yn is, yn hybu defnydd o'r Gymraeg trwy ei gwneud yn ofynnol i bob swyddog ddeall ac ynganu enwau pobl a llefydd yn y Gymraeg a dangos cwrteisi sylfaenol. Mae gofyn i ymgeiswyr ar gyfer swyddi ymrwymo i gyrraedd lefel uwch yn ystod y cyfnod prawf fel rhan o'r cytundeb gwaith. Rhaid i swyddogion hefyd ymrwymo i gynyddu lefel sgiliau erbyn diwedd y cyfnod prawf ar ôl dyrchafiad.

Mae ymarferoldeb y polisi yn dibynnu ar yr arfer o drin sgiliau iaith fel unrhyw sgiliau eraill, sgiliau y gall unigolion eu cael trwy hyfforddiant, eu gwella trwy ymarfer, ac y gellir eu mesur. Er mwyn cefnogi staff i gyflawni'r gofynion hyn a sicrhau nad oes perygl o gamwahaniaethu, mae'r sefydliad yn darparu hyfforddiant iaith Gymraeg yn y gweithle.

Mae profiad y sefydliad wedi dangos yn glir bod modd gosod gofynion ieithyddol ar swyddi a chymell staff sydd yn y swyddi hynny i wella eu sgiliau Cymraeg er mwyn cyflawni nod y sefydliad.

<b>Rhagair</b>
<b>Cefndir</b>
<b>Rhan 1</b> Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg
<b>Rhan 2</b> Ansawdd profiadau
<b>Rhan 3</b> Trin y Gymraeg fel sgil
<b>Atodiad 1</b> Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau
<b>Atodiad 2</b> Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

**3.41** Nid yw'r dystiolaeth a gasglwyd yn ystod arolwg y Comisiynydd o drefniadau cynllunio'r gweithlu yn rhoi sicrwydd bod arferion y mwyafrif o'r prif sefydliadau cyhoeddus yn ddigon cadarn o ran asesu anghenion hyfforddiant ieithyddol gweithluoedd. Mae absenoldeb gwybodaeth ynghylch sut mae sefydliadau yn blaenoriaethu a darparu hyfforddiant i alluogi staff cyfredol wella eu sgiliau iaith Gymraeg yn arwain y Comisiynydd i gwestiynu sut maent yn manteisio'n effeithiol ar gyfleoedd i gynyddu capasiti ieithyddol eu gweithluoedd.

---

## Barn y Comisiynydd

Amlygir gan yr adroddiad hwn mai myth yw'r honiad bod 'rhaid siarad Cymraeg er mwyn gweithio yn y sector cyhoeddus yng Nghymru'. Mae angen i nifer sylweddol o sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus i bobl Cymru sicrhau eu bod y Gymraeg yn ystyriaeth wrth gynllunio eu gweithluoedd. Rhaid iddynt fynd ati o ddifrif i gynllunio cynnydd yn eu capasiti ieithyddol er mwyn eu galluogi i ddiwallu anghenion cymdeithas a chanddi ddwy iaith. Mae angen i sefydliadau ystyried sut maent am ymbweru eu staff rheng flaen i ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg; sut maent am ddatblygu sgiliau ieithyddol eu staff cyfredol yn effeithiol a pha ofynion dylid eu gosod wrth recriwtio staff newydd er mwyn sicrhau bod pobl â'r sgiliau ieithyddol sy'n angenrheidiol i'r sefydliad yn cael eu penodi.

Rwy'n cwestiynu i ba raddau y mae sefydliadau cyhoeddus wedi llwyddo i newid eu diwylliant er mwyn sicrhau bod y Gymraeg yn cael ei hystyried yn ddigonol wrth gynllunio a darparu gwasanaethau. Rhaid i uwch reolwyr yn awr gwestiynu arferion cyfredol gan nad yw pethau cymharol elfennol yn newid er gwell.

Wrth reswm, ceir enghreifftiau o arfer da ar hyd a lled y sector cyhoeddus yng Nghymru; yr her fawr yn awr yw lledu'r arferion hynny er mwyn sicrhau bod dinasyddion Cymru sy'n dewis defnyddio'r Gymraeg, pa le bynnag y maent yn byw, yn derbyn gwasanaethau o'r radd flaenaf.

---

# Atodiad 1

---

## Methodolegau arolygon profi gwasanaethau

**Rhagair**

**Cefndir**

**Rhan 1**

Cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg

**Rhan 2**

Ansawdd profiadau

**Rhan 3**

Trin y Gymraeg fel sgil

**Atodiad 1**

Methodolegau'r arolygon profi gwasanaethau

**Atodiad 2**

Sefydliadau cyhoeddus oedd yn destun yr arolygon profi gwasanaethau

---

Mae pob sefydliad cyhoeddus gafodd eu cynnwys yn arolygon profi gwasanaethau'r Comisiynydd yn darparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru. Yn ystod y cyfnod profi roedd pob un yn gweithredu cynllun iaith Gymraeg statudol.

## Arolwg gwasanaethau derbynfa

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth am y profiad o ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddefnyddio gwasanaethau derbynfa sefydliadau cyhoeddus. Comisiynwyd cwmni iaith i ymgymryd â'r gwaith ar ran y Comisiynydd.

Yn ystod Ionawr a Chwefror 2016, ymwelwyd â derbynfeydd cyhoeddus mewn 29 o leoliadau (dinas, tref neu bentref) ledled Cymru. Ymwelwyd â chyfanswm o bump derbynfa ymhob lleoliad gan ddefnyddio arddull 'siopwr cudd' i gyflwyno ymholiad. Ymwelwyd â phob derbynfa ar dri achlysur a chofnodwyd canfyddiadau cyfanswm o 432 o ymweliadau.<sup>1</sup> Roedd y derbynfeydd yn cynnwys amrywiaeth o fannau gwasanaeth megis swyddfeydd cynghorau sirol, ysbytai, canolfannau hamdden, llyfrgelloedd, amgueddfeydd, colegau a swyddfeydd heddlu oedd yn cael eu cynnal gan 48 o sefydliadau cyhoeddus.<sup>2</sup>

Cofnodwyd os oedd y Gymraeg yn cael ei defnyddio i gyfarch yr ymwelydd a pha iaith a ddefnyddiwyd gan swyddogion y sefydliad wrth iddynt ymdrin â'r ymholiad, o ddechrau i ddiwedd yr ymweliad. Cofnodwyd os llwyddwyd i ymdrin â'r ymholiad yn gyfan gwbl yn Gymraeg. Cofnodwyd sylwadau yn ogystal am ansawdd y gwasanaeth gan ystyried materion megis a oedd gwasanaeth Gymraeg yn cael ei gynnig yn rhagweithiol neu a oedd angen i'r ymwelydd ofyn am gael defnyddio'r Gymraeg; a fu oedi oherwydd i'r ymholydd ddewis defnyddio'r Gymraeg ac a atebwyd yr ymholiad yn gwrtais.

Cofnodwyd hefyd os oedd deunyddiau *laith Gwaith* yn cael eu harddangos yn yr ardaloedd derbynfa i gyfleu i ymwelwyr bod modd defnyddio'r Gymraeg.<sup>3</sup>

## Arolwg gwasanaethau ffôn

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth am y profiad o ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddefnyddio gwasanaethau ffôn sefydliadau cyhoeddus. Ymgwymerwyd â'r gwaith gan swyddogion y Comisiynydd.

---

<sup>1</sup> Oherwydd amgylchiadau a ganfuwyd yn ystod yr arolwg nid oes cofnod am y gwasanaeth llafar ar dri o'r ymweliadau a chofnod am y deunyddiau gweledol ar bump o'r ymweliadau. Mae rhestr o'r sefydliadau cyhoeddus gafodd eu cynnwys ymhob arolwg yn Atodiad 2.

<sup>2</sup> Mae rhestr o'r sefydliadau cyhoeddus gafodd eu cynnwys ymhob arolwg yn Atodiad 2.

<sup>3</sup> Mae Comisiynydd y Gymraeg yn darparu nwyddau iaith Gwaith yn rhad ac am ddim er mwyn cynorthwyo sefydliadau i hybu cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru.



---

Rhwng Rhagfyr 2015 a Mawrth 2016, cofnodwyd gwybodaeth am 212 o alwadau i brif rif ffôn 71 o sefydliadau cyhoeddus.<sup>4</sup> Galwyd rhif y llinell Gymraeg os oedd un yn cael ei hysbysebu gan y sefydliad ar eu gwefan. Gwnaed tair galwad i bob sefydliad, i'r un prif rif ffôn, gan gyflwyno ymholiad gwahanol bob mis ar ddyddiau ac amserau gwahanol.<sup>5</sup>

Cyflwynwyd yr ymholiad yn Gymraeg a cheisiwyd siarad Cymraeg yn unig yn ystod yr alwad. Ceisiwyd cyfyngu unrhyw ddefnydd o'r Saesneg i ofyn am wasanaeth Cymraeg.

Cofnodwyd os oedd y Gymraeg yn cael ei defnyddio i gyfarch y galwr a pha iaith a ddefnyddiwyd gan y sefydliad o ddechrau i ddiwedd yr alwad: gan y derbynnydd ac unrhyw berson arall yr oedd yr alwad yn cael ei throsglwyddo iddo. Cofnodwyd os llwyddwyd i ymdrin â'r ymholiad yn gyfan gwbl yn Gymraeg. Cofnodwyd sylwadau yn ogystal am ansawdd y gwasanaeth gan ystyried materion megis a oedd gwasanaeth Cymraeg yn cael ei gynnig yn rhagweithiol neu a oedd angen i'r ymchwilydd ofyn am gael defnyddio'r Gymraeg ac a oedd hynny yn creu ymdeimlad o fod yn achosi trafferth.

## Arolwg gwasanaethau gohebiaeth

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth am y profiad o ddefnyddio'r Gymraeg wrth dderbyn ymateb i ohebiaeth anfonwyd at sefydliadau cyhoeddus. Comisiynwyd cwmni Trywydd i ymgymryd â'r gwaith ar ran y Comisiynydd.

Rhwng Chwefror a Mawrth 2016 anfonwyd cyfanswm o 682 darn o ohebiaeth at 40 o sefydliadau cyhoeddus trwy gyfrwng llythyr, e-bost, neges testun neu neges i gyfrif Facebook neu Twitter (os oedd y gwasanaethau yn cael eu cynnig).<sup>6</sup> Anfonwyd gohebiaeth Gymraeg a Saesneg er mwyn gallu cymharu amserau ymateb ac asesu os oedd oedi oherwydd i'r ymholydd ddewis defnyddio'r Gymraeg.

Cofnodwyd ym mha iaith yr oedd y sefydliad yn ymateb i'r ohebiaeth ac yn darparu unrhyw wybodaeth bellach. Cofnodwyd hefyd sawl diwrnod gwaith a gymerwyd i ymateb ac os oedd hynny yn unol â thargedau amser corfforaethol pob sefydliad. Cofnodwyd sylwadau yn ogystal am ansawdd y gwasanaeth gan ystyried materion megis cywirdeb a safon yr iaith, diwyg yr ohebiaeth ac â oedd wedi ei lofnodi.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> Mae rhestr o'r sefydliadau cyhoeddus gafodd eu cynnwys ymhob arolwg yn Atodiad 2.

<sup>5</sup> Gwnaed pedair o alwadau ffôn i Brifysgol De Cymru a Phrifysgol Metropolitan Caerdydd.

<sup>6</sup> Mae rhestr o'r sefydliadau cyhoeddus gafodd eu cynnwys ymhob arolwg yn Atodiad 2.

<sup>7</sup> Defnyddiwyd y diffiniadau canlynol ar gyfer cofnodi safon iaith yr ohebiaeth: gwallus - testun lle mae gormod o wallau difrifol yn tynnu sylw; cywir - testun sydd o safon ramadegol gywir ac yn darllen yn naturiol; rhannol gywir - testun oedd yn darllen yn gywir ar y cyfan ond yn cynnwys gwallau treiglo, sillafu neu Gymraeg ansafonol.

---

## Arolwg gwefannau a gwasanaethau ar-lein

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth am y profiad o ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddefnyddio gwefannau a gwasanaethau ar-lein sefydliadau cyhoeddus. Ymgwymerwyd â'r gwaith gan swyddogion y Comisiynydd.

Rhwng Tachwedd 2015 a Mawrth 2016 ymwelwyd â gwefannau 79 o sefydliadau cyhoeddus. Edrychwyd ar gyfanswm o dros 3,000 dudalennau, oddeutu 45 tudalen o dair adran benodol o bob gwefan.<sup>8</sup>

Cofnodwyd os oedd dewis iaith yn cael ei gynnig i'r defnyddiwr ar ragdudlaen (tudalen sblash) ar yr hafan a thu hwnt; os oedd pob tudalen yr ymwelwyd â hi ar gael yn Gymraeg ac a oedd modd gwe lywio o un iaith i'r llall. Cofnodwyd sylwadau yn ogystal am ansawdd y gwasanaeth: diwyg y tudalennau a'r ffurflenni ar-lein ddarparwyd, safon yr iaith a ddefnyddiwyd, amlygrwyd y gwasanaeth Cymraeg a pha mor hwylus oedd ei ddefnyddio ac a oedd y gwasanaeth Cymraeg yn cyfateb i'r gwasanaeth Saesneg.

## Arolwg swyddi

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth ynghylch arferion sefydliadau cyhoeddus o gynnwys a disgrifio gofynion sgiliau Cymraeg wrth recriwtio staff i swyddi gwag a swyddi newydd. Ymgwymerwyd â'r gwaith gan swyddogion y Comisiynydd.

Rhwng Rhagfyr 2015 a Mawrth 2016 cofnodwyd gwybodaeth am 3,108 o swyddi hysbysebwyd ar wefannau 57 o sefydliadau cyhoeddus.<sup>9</sup> Cyrchwyd y wybodaeth trwy ymweld â thudalennau recriwtio gwefannau'r sefydliadau unigol a/neu wefannau grŵp os defnyddiwyd hwy. Darllenwyd y tudalennau cyfrwng Cymraeg a Saesneg os oeddent rhai ar gael.

Cofnodwyd pa sgiliau Cymraeg oedd yn hanfodol neu'n ddymunol ar gyfer y swyddi ar sail y wybodaeth a gyhoeddwyd yn yr hysbysebion, disgrifiadau swyddi a manylebau person. Cofnodwyd sylwadau am ansawdd y wybodaeth: sut mae sefydliadau'n disgrifio'r gofynion sgiliau Cymraeg a pha mor eglur ac ystyrlon oedd y gofynion i'r sefydliad ac i'r ymgeisydd. Cofnodwyd hefyd os oedd gwybodaeth am y swyddi a hysbysebwyd ar gael yn Gymraeg.

Yn achos cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol cafodd swyddi atodol mewn ysgolion megis staff cludo plant, staff arlwygo ayb. eu cofnodi. Ni chafodd swyddi staff addysgu a staff cymorth dysgu mewn ysgolion eu cofnodi.

---

<sup>8</sup> Edrychwyd ar yr un adrannau ar wefannau sefydliadau sy'n darparu'r un math o wasanaethau.

<sup>9</sup> Mae rhestr o'r sefydliadau cyhoeddus gafodd eu cynnwys ymhob arolwg yn Atodiad 2.

---

Oherwydd nifer sylweddol y swyddi hysbysebwr gan sefydliadau'r sector iechyd, detholiad o'r swyddi hysbysebwr gafodd eu cofnodi, sef y chwe grŵp staff sy'n fwyaf tebygol o gael cyswllt gyda'r cyhoedd gweinyddol a chlerigol; gweithwyr iechyd proffesiynol perthynol; gwasanaethau clinigol ychwanegol; gweithwyr proffesiynol gwyddonol a thechnegol; meddygol a deintyddol a nyrsys a bydwreigiaid cofrestredig.

Ni chofnodwyd unrhyw gyfleoedd gwirfoddoli a hysbysebwr gan y sefydliadau.

## **Arolwg cynllunio'r gweithlu**

Prif nod yr arolwg oedd casglu gwybodaeth am y trefniadau sydd gan sefydliadau cyhoeddus i gynllunio sgiliau iaith Gymraeg eu gweithluoedd. Comisiynwyd cwmni ymchwil Arad i ymgymryd â'r gwaith ar ran y Comisiynydd.

Gwahoddwyd sefydliadau cyhoeddus i gyfrannu i'r arolwg a chynhaliwyd cyfweiliadau wyneb yn wyneb gyda swyddogion 30 o sefydliadau rhwng Ionawr a Mawrth 2016 er mwyn dysgu mwy am unrhyw drefniadau cyfredol o fynd ati'n systematig i sicrhau capasiti sgiliau iaith Gymraeg.

Anfonwyd cyfres o bwyntiau trafod at y sefydliadau ymlaen llaw er mwyn eu galluogi i baratoi'n effeithiol ar gyfer y cyfarfod a darparu gwybodaeth yn ôl yr angen. Casglwyd gwybodaeth am y materion penodol yr oedd y Comisiynydd yn dymuno dysgu mwy amdanynt megis trefniadau canfod a chofnodi sgiliau iaith Gymraeg y gweithlu; darpariaeth hyfforddiant ymwybyddiaeth iaith a hyfforddiant i wella sgiliau iaith Gymraeg; adnabod anghenion sgiliau iaith Gymraeg swyddi a phrosesau recriwtio. Cofnodwyd gwybodaeth am ddatblygiadau cadarnhaol yn ogystal â sylwadau am unrhyw rwystrau sy'n llesteirio cynnydd.

---

## Atodiad 2

---

**Rhagair**

**Cefndir**

**Rhan 1**

Cyfleoedd i ddefnyddio'r  
Gymraeg

**Rhan 2**

Ansawdd profiadau

**Rhan 3**

Trin y Gymraeg fel sgil

**Atodiad 1**

Methodolegau'r arolygon  
profi gwasanaethau

**Atodiad 2**

Sefydliadau cyhoeddus oedd  
yn destun yr arolygon profi  
gwasanaethau

Sefydliadau cyhoeddus oedd  
yn destun yr arolygon profi  
gwasanaethau

Sector	Sefydliad	Derbynfeydd	Ffôn	Gohebiaeth	Gwefannau	Swyddi	Cynllunio'r gweithlu
Llywodraeth Cymru	Llywodraeth Cymru	✓	✓		✓	✓	
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	✓	✓	✓	✓	✓	
	Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Dinas Caerdydd	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cynghorau Sirol	Cyngor Dinas a Sir Abertawe	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Dinas Casnewydd	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Gwynedd	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Bro Morgannwg	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Ceredigion	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Ddinbych	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Gaerfyrddin	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Fynwy	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Penfro	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Powys	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir y Fflint	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cyngor Sir Ynys Môn	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Sector	Sefydliad	Derbynfeydd	Ffôn	Gohebiaeth	Gwefannau	Swyddi	Cynllunio'r gweithlu
Byrddau lechyd ac Ymddiriedolaethau GIG Cymru	Bwrdd lechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Bwrdd lechyd Prifysgol Aneurin Bevan	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Bwrdd lechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Bwrdd lechyd Prifysgol Cwm Taf	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Bwrdd lechyd Prifysgol Hywel Dda	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Bwrdd lechyd Addysgu Powys	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Ymddiriedolaeth GIG Felindre		✓	✓	✓	✓	✓
	Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru		✓		✓	✓	
	Ymddiriedolaeth GIG lechyd Cyhoeddus Cymru		✓		✓	✓	
Cynghorau lechyd Cymuned	Cyngor lechyd Cymuned Abertawe Bro Morgannwg				✓		
	Cyngor lechyd Cymuned Aneurin Bevan				✓		
	Cyngor lechyd Cymuned Gogledd Cymru				✓		
	Cyngor lechyd Cymuned Powys				✓		
	Cyngor lechyd Cymuned Caerdydd a Bro Morgannwg				✓		
	Cyngor lechyd Cymuned Cwm Taf				✓		
	Cyngor lechyd Cymuned Hywel Dda				✓		
Awdurdodau Parciau Cenedlaethol	Awdurdod Parc Cenedlaethol Eryri	✓	✓		✓	*	
	Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog	✓	✓		✓	✓	
	Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro	✓	✓		✓	✓	

Sector	Sefydliad	Derbynfeydd	Ffôn	Gohebiaeth	Gwefannau	Swyddi	Cynllunio'r gweithlu
Sefydliadau Addysg Bellach	Coleg Caerdydd a'r Fro	✓	✓		✓	✓	
	Coleg Cambria		✓		✓	✓	
	Coleg Catholig Dewi Sant		✓		✓	*	
	Coleg Ceredigion	✓	✓		✓	✓	
	Coleg Cymunedol YMCA					*	
	Coleg Gwent	✓	✓		✓	✓	
	Coleg Gŵyr Abertawe		✓		✓	✓	
	Coleg Harlech (WEA)					✓	
	Coleg Penybont		✓		✓	✓	
	Coleg Sir Benfro	✓	✓		✓	✓	
	Coleg Sir Gâr	✓	✓		✓	✓	
	Coleg y Cymoedd	✓	✓		✓	✓	
	Grŵp Llandrillo-Menai	✓	✓		✓	✓	
	Grŵp NPTC (Nedd Port Talbot)	✓	✓		✓	✓	
Asiantaethau Llywodraeth y DU	Asiantaeth Safonau Bwyd			✓		✓	
	Adran Gwaith a Phensiynau		✓				
	Asiantaeth Safonau Gyrrwyr a Cherbydau			✓		✓	
	Asiantaeth Trwyddedu Gyrrwyr a Cherbydau			✓		✓	
	Cyllid a Thollau EM			✓		✓	
	Cynilion a Buddsoddiadau Cenedlaethol		✓	✓		✓	
	Swyddfa Basbort Ei Mawrhydi			✓			

Sector	Sefydliad	Derbynfeydd	Ffôn	Gohebiaeth	Gwefannau	Swyddi	Cynllunio'r gweithlu
Gwasanaethau Tân ac Achub	Gwasanaeth Tân ac Achub y Gorllewin a'r Canolbarth		✓		✓		
	Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru		✓		✓		
	Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru		✓		✓		
Heddluoedd	Heddlu De Cymru		✓	✓	✓	*	
	Heddlu Dyfed-Powys	✓	✓	✓	✓		
	Heddlu Gogledd Cymru	✓	✓	✓	✓		
	Heddlu Gwent	✓	✓	✓	✓		
Comisiynwyr yr Heddluoedd	Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu De Cymru				✓		
	Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu Dyfed Powys				✓		
	Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu Gogledd Cymru				✓		
	Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu Gwent				✓		
Sefydliadau Addysg Uwch	Prifysgol Abertawe	✓	✓		✓		
	Prifysgol Aberystwyth		✓		✓		
	Prifysgol Bangor	✓	✓		✓		
	Prifysgol Caerdydd		✓		✓		
	Prifysgol Cymru				✓		
	Prifysgol De Cymru	✓	✓		✓		
	Prifysgol Glyndwr	✓	✓		✓		
	Prifysgol Metropolitan Caerdydd		✓		✓		
	Prifysgol y Drindod Dewi Sant		✓		✓		



Sector	Sefydliad	Derbynfeydd	Ffôn	Gohebiaeth	Gwefannau	Swyddi	Cynllunio'r gweithlu
Eraill	Amgueddfa Cymru		✓				
	BBC		✓				
	Bwrdd Cyngorau Iechyd Cymuned Cymru				✓		
	Cynulliad Cenedlaethol Cymru		✓				
	Heddlu Trafnidiaeth Brydeinig				✓		
	Heddlu Niwclear Sifil					✓	
	Ofgem		✓				
	Ofwat		✓				
	S4C		✓				
Y Brifysgol Agored		✓			✓		

\*dim data ar gael i'w gofnodi