Cyngor Sir Ceredigion

ADRODDIAD I'R:	Pwyllgor Iaith
DYDDIAD:	5/12/2022
LLEOLIAD:	Siambr y Cyngor, a Hybrid
TEITL:	**Holiadur gan Gomisiynydd y Gymraeg: Arferion cyfredol sefydliadau cyhoeddus o ran hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg, a'r data sy'n bodoli ar ddefnydd gwasanaethau Cymraeg (Hydref 2022)**
PWRPAS YR ADRODDIAD:	Cyflwyno at sylw Aelodau Pwyllgor Iaith y dystiolaeth a gyflwynwyd yn rhan o Holiadur Hybu Gwasanaethau Cymraeg gan Gomisiynydd y Gymraeg. (Hydref 2022)

CEFNDIR:

Yn unol â Pholisi Rheoleiddio Comisiynydd y Gymraeg, mae gan y Comisiynydd yr hawl i holi am wybodaeth ynghylch cydymffurfiaeth sefydliadau gyda gofynion Safonau'r Gymraeg. Yn achlysurol mae Comisiynydd y Gymraeg yn cynnal arolygon thematig, er mwyn deall y cynnydd sy'n cael ei wneud gyda'r Safonau; gofynnwyd i awdurdodau lleol ddarparu tystiolaeth ym mis Hydref eleni, ynghylch trefniadau'r Cyngor i Hybu Gwasanaethau Cymraeg.

Y cais gan Gomisiynydd y Gymraeg;

> **Holiadur gan Gomisiynydd y Gymraeg: Arferion cyfredol sefydliadau cyhoeddus o ran hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg, a'r data sy'n bodoli ar ddefnydd gwasanaethau Cymraeg.** Medi 2022
> **At sylw**: Penaethiaid sefydliadau cyhoeddus a swyddogion sydd â chyfrifoldeb dros y Gymraeg
> Mae hybu a hyrwyddo defnydd o wasanaethau Cymraeg yn ymwneud ag ymdrechion sefydliadau cyhoeddus i gynyddu defnydd o'u gwasanaethau Cymraeg (yn fewnol neu'n allanol). Mae safonau'r Gymraeg (a chynlluniau iaith) yn ei gwneud hi'n ofynnol i sefydliadau hyrwyddo eu gwasanaethau Cymraeg. Ceir safonau sy'n delio â hybu defnydd o wasanaethau penodol, yn ogystal â hybu a hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg yn gyffredinol.
> Barn y Comisiynydd yw y dylai sefydliadau cyhoeddus fanteisio ar bob cyfle i sicrhau bod defnyddwyr (boed y rheiny'n aelodau o'r gweithlu neu'n aelodau o'r cyhoedd) yn gwybod am y gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael.
> Er bod rhai sefydliadau sy'n gweithredu cynllun iaith yn adrodd ar lefelau defnydd yn eu hadroddiadau monitro blynyddol, nid yw safonau'r Gymraeg yn ei gwneud hi'n ofynnol i sefydliadau gasglu data ar lefelau defnydd. Serch hynny, mae'r Comisiynydd yn annog sefydliadau i wneud hynny fel ffordd o fesur a yw gwasanaethau'n ateb anghenion siaradwyr Cymraeg, ac a yw ymdrechion i hyrwyddo'r gwasanaethau'n gweithio.
> Mae angen i sefydliadau fynd i'r afael o ddifri â'r cyfrifoldeb i hyrwyddo gwasanaethau – gyrru cynnydd yn y defnydd o wasanaethau Cymraeg. Golyga hyn newid dyluniad gwasanaethau, gan ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg yn ddiofyn lle bo modd (yn

enwedig pan fo effaith uwch ar unigolion, fel mewn cyfarfodydd ynghylch llesiant), a rhoi gwybod i siaradwyr Cymraeg am y gwasanaethau sydd ar gael.
Mae enghreifftiau o gynnydd sylweddol yn y defnydd o rai gwasanaethau Cymraeg, sy'n amlygu potensial am gynnydd pan gaiff gwasanaethau eu dylunio a'u hyrwyddo'n effeithiol – ond cymharol brin yw'r enghreifftiau hyn.
O ganlyniad, mae'r Comisiynydd wedi paratoi'r holiadur atodol, er mwyn casglu gwybodaeth am arferion presennol, ac unrhyw ddata sy'n bodoli o ran lefelau defnydd gwasanaethau.

Fe wnaeth Cyngor Sir Ceredigion ddarparu'r dystiolaeth yn amserol ar gyfer Comisiynydd y Gymraeg. Gweler y dystiolaeth yn amgaeedig gyda'r papur hwn.

Amlinelliad o'r prif bwyntiau:

1. Mae'r Cyngor wedi cyhoeddi datganiad polisi (Gorffennaf 2017), sy'n nodi
   "Mae Cyngor Sir Ceredigion wedi ymrwymo i gefnogi'r iaith Gymraeg a'r diwylliant Cymraeg, gan sicrhau bod ei wasanaethau a'i weithgareddau yn hyrwyddo ac yn hybu defnydd o'r Gymraeg ledled y Sir."
2. Mae'r Cyngor wedi sefydlu canolfan alwadau cyswllt cyntaf sef Gwasanaeth Clic Ceredigion. Mae'r gwasanaeth hwn yn gwarantu bod siaradwyr Cymraeg yn medru cael gwasanaeth llawn yn Gymraeg o'r cyswllt cyntaf. Mae'r gwasanaeth hefyd yn gyfrifol am gofnodi a rhannu dewis iaith defnyddwyr gwasanaeth.
3. Mae'r Cyngor yn medru darparu data ynghylch nifer sy'n cysylltu gyda'r Cyngor yn Gymraeg.
4. Mae'r Cyngor yn hyrwyddo bod gwasanaethau Cymraeg ar gael drwy'r wefan gorfforaethol a'r cyfryngau cymdeithasol; ac at hyn mae'r Cyngor yn defnyddio diwrnodau arbennig yn y calendr blynyddol i hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg ee ymgyrchoedd ar Ddiwrnod Shwmae, Dydd Gŵyl Dewi a Diwrnod Hawliau Comisiynydd y Gymraeg.
5. O ran hybu'r gwasanaeth Adnoddau Dynol sydd ar gael i staff: Mae bwletin corfforaethol Newyddion Tîm Ceredigion yn cael ei ddosbarthu i'r holl staff yn wythnosol ar ddydd Llun. Mae staff yn medru dewis derbyn y wybodaeth yn Gymraeg, yn Saesneg neu'n ddwyieithog. Rhaid i bob aelod o staff corfforaethol fynychu hyfforddiant ymsefydlu lle'r darperir trosolwg o Safonau'r Gymraeg, ynghyd a rhoi gwybod am eu hawl i ymgymryd â phrosesau adnoddau dynol yn yr iaith o'u dewis. Yn ogystal, rhaid i staff gwblhau modiwl e-ddysgu 'Ymwybyddiaeth o'r Gymraeg'. Mae holl ffurflenni'r gwasanaeth AD yn ddwyieithog (mewnol ag allanol). Mae ein gwefan staff yn ddwyieithog.

ARGYMHELLIAD:
Aelodau Pwyllgor Iaith i dderbyn y dystiolaeth amgaeedig, sydd wedi'i gyflwyno at sylw Comisiynydd y Gymraeg.

Enw Cyswllt:	Carys Lewis Morgan
Swydd:	Swyddog Polisi Iaith
Dyddiad yr Adroddiad:	5/12/2022

Holiadur Comisiynydd y Gymraeg
Arferion cyfredol sefydliadau cyhoeddus o ran hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg, a'r data sy'n bodoli ar ddefnydd gwasanaethau Cymraeg

Medi-22

	Atebwch isod, os gwelwch yn dda
Enw'r sefydliad:	Cyngor Sir Ceredigion
Pa ddyletswyddau statudol sy'n berthnasol i'ch sefydliad chi?	Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015
Enw'r swyddog sy'n cwblhau'r holiadur:	Carys Lewis Morgan
Cyfeiriad e-bost y swyddog sy'n cwblhau'r holiadur:	carys.morgan@ceredigion.gov.uk

Hybu defnydd o wasanaethau Cymraeg

1	Sut ydych chi'n hybu unrhyw wasanaeth Cymraeg a ddarperir gennych?	Y Wefan gorfforaethol yn gwbl ddwyieithog. Cyfryngau Cymdeithasol yn ddwyieithog. Pob dogfen/ffurflenni/taflenni at ddefnydd y cyhoedd yn cael ei gyhoeddi yn Gymraeg
2	Beth yw eich trefniadau ar gyfer hybu'r gwasanaethau a gynigir gennych yn unol â'r safonau cyflenwi gwasanaethau?	Wedi sefydlu Canolfan Groeso Clic Ceredigion - mae pob galwad ffôn a gohebiaeth cyswllt cyntaf yn cael ei drafod gan y gwasanaeth hwn. Mae neges ar y linnell ffôn yn nodi bod croeso i ddefnyddwr gwasanaeth gysylltu gyda'r Cyngor yn Gymraeg. Negeseuon ar cyfryngau cymdeithasol i hybu gwasanaethau drwy'r Gymraeg.
3	Beth yw eich trefniadau ar gyfer hybu'r gwasanaethau a gynigir gennych yn unol â'r safonau gweithredu?	Mae bwletin corfforaethol Newyddion Tîm Ceredigion yn cael ei ddosbarthu i'r holl staff yn wythnosol ar ddydd Llun. Mae staff yn medru dewis derbyn y wybodaeth yn Gymraeg, yn Saesneg neu'n ddwyieithog. Rhaid i bob aelod o staff corfforaethol fynychu hyfforddiant ymsefydlu lle'r darperir trosolwg o Safonau'r Gymraeg, ynghyd a rhoi gwybod am eu hawl i ymgymryd a phrosesau adnoddau dynol yn yr iaith o'u dewis. Yn ogystal, rhaid i staff gwblhau modiwl e-Ddsygu 'Ymwybyddiaeth o'r Gymraeg'. Mae holl ffurflenni'r gwasanaeth AD yn ddwyieithog (mewnol ag allanol). Mae ein gwefan staff yn ddwyieithog.

4 **Ydych chi'n gwneud y canlynol?**

cynnwys datganiad mewn gohebiaeth sy'n gwahodd cyswllt yn Gymraeg	ydyn
hysbysu pobl ar ddechrau galwadau ffôn / mewn negeseuon peiriant ateb y gallant ddefnyddio'r Gymraeg	ydyn
nodi'n glir fod tudalennau gwe ar gael yn Gymraeg	ydyn
datgan bod modd defnyddio'r Gymraeg wrth hysbysebu cyfarfodydd	ydyn
datgan bod modd defnyddio'r Gymraeg wrth hysbysebu digwyddiadau	ydyn
datgan bod fersiwn Cymraeg ar gael o ddogfennau a ffurflenni	ydyn
arddangos arwyddion a bathodynnau Cymraeg mewn derbynfeydd	ydyn
nodi ar gyfrifon cyfryngau cymdeithasol Saesneg bod cyfrifon cyfatebol Cymraeg yn bodoli	ydyn

Cyffredinol

5	Ydych chi wedi ystyried pa rai o'ch gwasanaethau y gellir eu cynnig yn Gymraeg yn ddiofyn?	Mae dewis iaith yn cael ei sefydlu ar y cyswllt cyntaf drwy wasanaeth Clic, er mwyn sicrhau bod y gwasanaeth priodol yn cael ei gynnig yn yr iaith ddewisiol
6	Ym mha sefyllfaoedd yr ydych chi'n cynnig gwasanaeth neu ddarpariaeth Gymraeg yn rhagweithiol?	Mae Gwasanaeth Clic yn sefydlu dewis iaith unrhyw ddefnyddiwr gwasanaeth yn ystod y cyswllt cyntaf. Mae'r system yna yn cofnodi hyn ar gyfer pob ymholiad.
7	Sut ydych chi'n sicrhau bod y Gymraeg yn weladwy ac yn glywadwy ym mhob amgylchedd darparu gwasanaeth?	Sicrhau bod nifer digonol o staff sy'n medru'r Gymraeg, drwy recriwtio a hyfforddiant wedi'i gynllunio. Mae posteri 'Iaith Gwaith' ar gael ymhob ardal derbynfa, ac rydym yn annog siaradwyr Cymraeg a dysgwyr i wisgo'r laniardau. Mae swigen iaith ar y cyfeirlyfr ffon, ac ar lofnod ar ddiwedd ebost.

8	Sut ydych chi'n sicrhau bod arddull a thermau yn gwneud y Gymraeg yn hawdd i'w deall?	Mae'r Gwasanaeth Cyfieithu yn cyfieithu dogfennau ar gyfer y Pwyllgorau Cyhoeddus, mae hyn yn sicrhau bod yr arddull a thermau yn gwneud y Gymraeg yn hawdd i'w deall
9	Ydych chi wedi/yn cynnal ymgyrch(oedd) i hybu eich gwasanaethau Cymraeg? *Darparwch fanylion pellach ynglŷn ag unrhyw ymgyrch(oedd), os gwelwch yn dda.*	Do, ar ddiwrnod Dydd Gŵyl Dewi a Diwrnod Shw Mae ac ar Ddiwrnod Hawliau Comisiynydd y Gymraeg Fideo: Dydd Gŵyl Dewi 2021/ Fideo Shwmae 2020 a 2022, Fideo a linc ar ein gwefan diwrnod Hawliau
10	Ydych chi'n mynd ati i adnabod cynulleidfaoedd penodol i'w targedu ar gyfer hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg y sefydliad?	na

Data yn ymwneud â defnydd o wasanaethau Cymraeg

11	Pa ddata (lleol) yr ydych chi'n ei gasglu am ddefnydd o wasanaethau Cymraeg?	*Atebwch isod, os gwelwch yn dda*

Data sy'n berthnasol i'r safonau cyflenwi gwasanaethau

Gohebiaeth	Gweler isod
Galwadau ffôn	Cyfanswm alwadau 114,059. Cymraeg 16,677 Saesneg 97,382 % 14.6 Cyfanswm ymholiadau 77,921 Cymraeg 6748 Saesneg 71,173 % 8.6 Cyfanswm e-byst 10,797 Cymraeg 401 Saesneg 10,396 % 3.7 Cyfanswm cyswllt trwy'r wefan (web form) 27,757 Cymraeg 631 Saesneg 27,126 % 2.27
Cyfarfodydd a gynhelir gennych nad ydynt yn agored i'r cyhoedd yn gyffredinol	Nid ydym yn caglu data
Cyfarfodydd a drefnir gennych sy'n agored i'r cyhoedd	O'r 14 Cyfarfod Democrataidd sefydlog mae: 11 Cyfarfod Democrataidd yn cael eu Cadeirio yn Gymraeg 2 Gyfarfod Democrataidd, lle mae'r Cadeirydd yn croesawu'n Gymraeg, ac yna'n Cadeirio'n Saesneg. Bydd cyfranogwyr yn medru cyfrannu yn Gymraeg, gan fod y gwasanaeth cyfieithu (o'r Gymraeg i'r Saesneg) ar gael. 1 Cyfarfod Democrataidd sy'n cael ei Gadeirio'n Saesneg. Gwasanaeth cyfieithu ar y pryd ar gael.
Digwyddiadau cyhoeddus a drefnir neu a ariennir gennych	Nid ydym yn casglu data; ond swyddogion yn ymwybodol o ofynion y Safonau gyda canllawiau mewnol ar gael.
Dogfennau a/neu ffurflenni	Pob dogfen a ffurflen ar gyfer defnydd y cyhoedd yn cael ei gyhoeddi'n ddwyieithog
Gwefannau a gwasanaethau ar-lein y sefydliad (gan gynnwys apiau)	Ydyn, Nifer sy'n defnyddio ein gwefan
Cyfryngau cymdeithasol (Facebook, Twitter, Instagram ayb)	**Facebook Cymraeg**: 1,775 + 207 cynnydd mewn blwyddyn **Twitter Cymraeg**: 2,458 +92 cynnydd mewn blwyddyn **Instagram dwyieithog** 1,248 + 174 cynnydd mewn blwyddyn
Peiriannau hunanwasanaeth	Yn y llyfrgelloedd, ond ddim mewn defnydd ar hyn o bryd
Derbyn ymwelwyr i adeiladau'r sefydliad	Yn dilyn cyfnod y pandemig a'r canllawiau penodol a gafodd eu gosod, mae'r Cyngor newydd agor ein llyfrgelloedd ar gyfer gwasanaethau cwsmeriaid, byddwn yn cofnodi nifer ymholiadau wyneb wrth wyneb yn y Gymraeg a'r Saesneg o hyn allan.
Dyfarnu grantiau a/neu gontractau	**Grantiau 2021-22:** Cynnal y Cardi: 4 cais Cymraeg; Cronfa Adnewyddu Cymunedol 1 cais Cymraeg; Grantiau Cymunedol: Cyfanswm ceisiadau 21, 5 cais yn Gymraeg, nid yw'r gwasanaeth yn cynnal cyfweliadau fel rhan o'r asesiad. Yn ystod y cyfnod adrodd dim tenr wedi ei gyflwyno yn Gymraeg. Ond mae'r gwasanaeth wedi gosod system yn ei le, er mwyn cofnodi pe byddai tendrau yn cael eu cyflwyno yn Gymraeg.
Cyrsiau a gynigir gennych	Cynnigwyd 13 o gyrsiau yn y Gymraeg, Dim ond 2 gwrs a ddarparwyd yn Gymraeg yn unig, mae'r mwyafrif o'r cyrsiau yn ddwyieithog, gyda'r Tiwtor yn siarad y ddwy iaith.

Data sy'n berthnasol i'r safonau gweithredu

Dogfennau sy'n ymwneud â chyflogaeth cyflogeion (contract cyflogaeth, gofynion hyfforddiant, amcanion perfformiad, cofnod gwyliau ayb)	Mae ein holl lythyrau/ffurlfenni/cytundebau yn cael eu darparu'n ddwyieithog

Cwynion a wneir gan staff y sefydliad (dogfennau a/neu gyfarfodydd perthnasol)	Gall unigolion sy'n ymwneud â'r fath broses gymryd rhan yn eu dewis iaith. Nid ydym yn cadw cofnod o'r iaith a ddewiswyd.
Prosesau disgyblu mewnol (dogfennau a/neu gyfarfodydd perthnasol)	Gall unigolion sy'n ymwneud â'r fath broses gymryd rhan y neu dewis iaith. Nid ydym yn cadw cofnod o'r iaith a ddewiswyd.
Darparu meddalwedd gyfrifiadurol i staff ar gyfer gwirio sillafu a gramadeg y Gymraeg	Darperir i bob ddefnyddiwr gan y gwasanaeth TGCh.
Hyfforddiant yn Gymraeg i staff y sefydliad	Cynigir holl hyfforddiant hanfodol corfforaethol yn y Saesneg a'r Gymraeg. Rhoddir marchnata cyfartal i'r ddwy iaith. Cynigir holl hyfforddiant hanfodol corfforaethol yn y Saesneg a'r Gymraeg. Rhoddir marchnata cyfartal i'r ddwy iaith. Cofnodi'r data ar yr hyfforddiant a gynigir ynghyd a'r niferoedd a fynychodd a'r gronfa data Ceri a Learning Pool.
Proses recriwtio ac apwyntio swyddi gwag a newydd	Mae modd ymgymryd â'r holl broses recriwtio o gyflwyno ffurflen gais i'r broses dethol yn y Gymraeg os yw'r ymgeisydd yn dymuno gwneud hynny. Rydym yn cofrestru dewis iaith ymgeiswyr a'r Ceri.

13	Ydych chi'n monitro unrhyw newid yn y data defnydd wrth newid dyluniad y gwasanaeth neu ei hyrwyddo mewn ffordd wahanol?	Rydym yn rhannu data yn flynyddol efo'r Swyddog Polisi Iaith a Chydraddoldeb. Mae'r gwasanaeth hefyd yn cefnogi ymgyrchoedd hyrwyddo'r Gymraeg drwy'r rhannu'r ymgyrchoedd efo staff. Yn ddiweddar rydym wedi diweddaru ein gwefan gyrfaoedd er mwyn hybu cyflwyno ceisiadau yn y Gymraeg. Rydym wedi cynnal sesiynau gwybodaeth rhithwir i staff yn ddiweddar. Yn hytrach na chynnal sesiynau dwyieithog rydym wedi cynnal sesiwn uniaith Gymraeg. Mae staff wedi gwerthfawrogi hyn.
14	Oes gennych chi dargedau penodol cyraeddadwy ar gyfer cynyddu defnydd o wasanaethau Cymraeg?	Dim ar hyn o bryd
15	Unrhyw wybodaeth arall yr hoffech ei rhannu	Manylion yn yr atebion uchod.