

## **Cynllun yr Iaith Gymraeg: Adroddiad Blynyddol i Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg 2022-2023**

### **1. Cyflwyniad**

1.1 Dyma ein Hadroddiad Monitro Blynyddol i Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg, wedi ei gyflwyno'n Gymraeg ac yn Saesneg. Mae'n amlinellu ein perfformiad wrth fodloni ein hymrwymadau parthed yr iaith Gymraeg yn ystod 2022-2023.

### **2. Cefndir**

2.1 Yn 2011, fe wnaethom ni ymrwymiad i gefnogi'n llawn yr egwyddor o hyrwyddo a hwyluso'r defnydd o'r Gymraeg mewn ffordd gymesur a rhesymol a thrin yr iaith mewn ffordd nad yw'n llai ffafriol na'r driniaeth o'r iaith Saesneg.

2.2 Cyd-destun yr ymrwymiad hwn yw'r galw am Gymraeg ymhlith ein cwsmeriaid a phroffil ieithyddol y Fwrdeistref Sirol yr ydym yn gweithio ynddi. Rydym yn gwybod bod y galw am wasanaethau yn Gymraeg yn isel ar hyn o bryd, Serch hynny, rydym yn falch o ddelio â phobl naill ai yn Gymraeg neu yn Saesneg, ac rydym yn parchu hawl ein cwsmeriaid i gyfathrebu â ni yn iaith eu dewis. Mae'r cynllun yn amlinellu'r gwasanaethau yr ydym yn ymrwymedig at eu darparu trwy gyfrwng y Gymraeg.

2.3 Rydym wedi ein hymrwymo i weithio gyda Chomisiynydd yr Iaith Gymraeg mewn perthynas â'r Safonau'r Iaith Gymraeg sydd ar ddod i'r sector tai. Nid ydym yn ymwybodol o unrhyw ddiweddariadau mewn perthynas â hyn a byddem yn croesawu newyddion pellach.

### **3. Rheolaeth a gweinyddiaeth y Cynllun**

#### **3.1 Adrodd ar gynnydd**

Mae ein Partner Cydraddoldeb ac Amrywiaeth yn adrodd i'r Bwrdd pob blwyddyn, cyn danfon yr adroddiad hwn i Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg. Wrth baratoi'r adroddiad hwn, rydym wedi cyfeirio at 'Fframwaith Rheoleiddiol Comisiynydd yr Iaith Gymraeg' sy'n esbonio sut mae Cynlluniau Iaith Gymraeg yn cael eu rheoleiddio.

#### **3.2 Monitro ac adolygu**

Mae monitro ein Cynllun Iaith Gymraeg yn broses barhaus. Mae gennym adnodd penodol sef ein Partner Cydraddoldeb ac Amrywiaeth sy'n gyfrifol am hyrwyddo, monitro ac adrodd ar gydymffuriad.

Mae ein proses Asesiad Effaith ar Gydraddoldeb yn sicrhau bod effaith unrhyw bolisi, arfer neu ddarpariaeth o wasanaeth ar yr iaith Gymraeg yn cael ei hystyried ar yr adeg gynharaf posibl yn eu datblygiad.

Mae ein proses gwynion yn cofnodi ac yn ymdrin â chwynion mewn perthynas â'n Cynllun. Mae hyn yn sicrhau bod modd mynd i'r afael â chwynion â'u monitro, dysgu gwersi a'u rhannu oddi mewn i'r busnes. Yn ystod y cyfnod yma, ni dderbyniwyd unrhyw gwynion am yr iaith Gymraeg.

## 4. Cydymffurfiad gyda'n Cynllun Iaith Gymraeg

### 4.1 Cyswllt gyda'n cwsmeriaid

Mae ein hwb cwsmeriaid yn ateb y brif linell ffôn gyda chyfarchiad dwyieithog. Mae gennym broses mewn grym, sydd ar gael ar safle mewnwyd ein staff i sicrhau bod ein staff yn gwybod sut mae ateb galwadau ffôn gan siaradwyr Cymraeg. Rydym yn defnyddio cyfieithydd allanol pan fôm yn derbyn galwadau gan siaradwyr Cymraeg.

Pan rydym yn trefnu i gwsmeriaid ddod i gyfarfodydd, mae yna gamau'n bod i sicrhau eu bod yn derbyn gwasanaeth Cymraeg os ydyn nhw'n dymuno. Gall hyn fod gyda chyfieithydd yn bresennol (wedi eu trefnu o flaen llaw), neu drwy gyfieithu trwy fideo ar gais. Mae cyfieithu ar y pryd ar gael ar gyfer cyfarfodydd cyhoeddus.

Mae ein cytundeb lefel gwasanaeth presennol gyda Chyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen yn dal i fod mewn grym. Mae hyn yn golygu bod gennym broses effeithlon ac effeithiol ar gyfer cyfieithu deunydd ysgrifenedig. Mae hyn yn rhoi i ni wasanaeth cyfieithu Cymraeg i'r Saesneg a Saesneg i'r Gymraeg, golygu, gwirio a phrawf-ddarllen i sicrhau nad oes oedi pan fod angen ateb ysgrifenedig Cymraeg.

Mae ein gwaith profiad cwsmeriaid i sicrhau bod sianeli cwsmeriaid yn hygyrch ac yn gynhwysol yn parhau. Ar adeg yr adroddiad mae gennym ddau gwsmer Cymraeg eu hiaith wedi eu cadarnhau.

#### **Datblygiadau eleni:**

- Mae ein gwaith profiad cwsmeriaid yn parhau. Mae ein proses ysgrifennu llythyrau ar gyfer danfon llythyr i 20 neu fwy o gwsmeriaid wedi cael ei hadolygu. Mae yna rai rheolau hanfodol i'w dilyn sy'n cynnwys yr iaith Gymraeg. Ble mae angen cyfieithu llythyr i'r Gymraeg, mae angen i staff gynnwys amser cyfieithu yn eu hamserlenni i sicrhau nad yw darparu gohebiaeth yn Gymraeg yn arwain ynddo'i hun at unrhyw oedi.
- Mae gwybodaeth ynglŷn â sut i gael gwasanaethau cyfieithu a dehongli yn cael ei chynnwys yn y trefniadau ar gyfer cyflwyno staff newydd i swyddi penodol.
- Codi ymwybyddiaeth ymhlith cydweithwyr yn yr hwb cwsmeriaid o'n rhwymedigaethau o dan y Cynllun trwy eu cyfarfodydd tîm a datblygiad ein modiwlau e-ddysgu Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant i gydweithwyr.
- Defnyddio adborth cwsmeriaid i wneud gwelliannau i ddarpariaeth gwybodaeth i'r cwsmer yn Gymraeg.

### 4.2 Hunaniaeth Gorfforaethol ac arwyddion

Mae dwyieithrwydd yn rhan annatod o'n cyfarwyddiadau brandio, felly mae'r arwyddion i gyd (gan gynnwys arwyddion dros dro, hysbysiadau, arwyddion iechyd a diogelwch ar y safle) i gyd yn ddwyieithog.

### **Datblygiadau eleni:**

- Cynhaliwyd adolygiad o'n cyfarwyddiadau brand. Mae hyn yn ategu ein hymrwymiad i'r iaith Gymraeg. Mae gennym broses mewn grym, wedi ei chydlynu gan ein tîm cyfathrebu a marchnata i sicrhau dwyieithrwydd.

#### 4.3 Deunydd hyrwyddol a gwybodaeth i gwsmeriaid

Mae gennym broses, wedi ei chydlynu gan ein tîm cyfathrebu a marchnata, i sicrhau bod deunydd o'r fath yn ddwyieithog.

#### 4.4 Ein derbynfa

Mae arwyddion a deunydd i gwsmeriaid yn ein derbynfa yn Gymraeg ac yn Saesneg. Nododd gwiriadau sicrwydd ddiffyg ymwybyddiaeth o hyn, oherwydd newidiadau mewn staffio, felly mae yna broses yn bod ar gyfer y dyfodol.....

#### 4.5 Ein gwefan a'n cyfryngau cymdeithasol

Mae ein gwefan yn Saesneg a Chymraeg. Trwy ein cytundeb lefel gwasanaeth gyda Chyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen, mae gwaith yn parhau er mwyn gwirio hyn o ran safon ac ansawdd.

Prif bwrpas ein cyfryngau cymdeithasol yw annog adborth ac ymgysylltu â'n cwsmeriaid. Pan fo unrhyw un yn cysylltu â ni yn Gymraeg, rydym yn ateb yn Gymraeg. Rydym yn rhannu negeseuon gwybodaeth gyhoeddus yn ddwyieithog ar ein llwyfannau cyfryngau cymdeithasol. Er enghraifft, cau ar gyfer Gwyliau Banc, y Nadolig, y Pasg a digwyddiadau cyhoeddus yr ydym yn mynd iddynt.

#### 4.6 Staffio a recriwtio

Mae ffurflenni monitro'n dal i gael eu danfon at staff newydd er mwyn dod i wybod am eu sgiliau iaith Gymraeg, sy'n ein helpu i ddatblygu ein gwybodaeth am gydweithwyr sy'n siarad Cymraeg.

Mae ein Cynllun Iaith Gymraeg ar ein gwefan a rhyngrwyd y staff i sicrhau bod yna fynediad at a defnydd o'r Cynllun.

**Datblygiadau eleni:** Gydag un aelod o staff sy'n siarad Cymraeg yn ein hwb cwsmeriaid, rydym yn ceisio denu siaradwyr Cymraeg yn y maes hwn. Felly mae'r gallu i siarad Cymraeg yn cael ei hysbysebu ym mhroffiliau'r swyddi fel maen prawf dymunol.

#### 4.7 Gwersi Cymraeg ac ymwybyddiaeth iaith

Gall staff fynd ar gwrs Cymraeg 32 wythnos am ddim (trwy Goleg Gwent) yn ystod oriau gwaith i'w helpu ac i'w hannog i ddysgu a defnyddio Cymraeg yn y gweithle.

### **Datblygiadau eleni:**

- Mae un aelod o'r staff yn dechrau Mynediad 1 (o gymharu â phump llynedd).
- Mae pedwar aelod o'r staff yn parhau â'u dysgu.
- Wedi cefnogi Diwrnod Shwmae (15 Hydref 2022) gyda'r bwriad o godi ymwybyddiaeth o'r iaith ac annog cydweithwyr i ddechrau sgysiau gyda 'Shwmae'. Roedd hyn yn cynnwys rhannu gwybodaeth am ein hymrwymadau a chwis 'Rhowch Dro – Diwrnod Shwmae'.

## 5. Beth sydd nesaf?

- **Cyswllt â chwsmeriaid:** Bydd ein gwaith profiad cwsmeriaid yn parhau wrth i ni ganolbwyntio ar gasglu data cwsmeriaid ac ar sut mae'n cael ei ddefnyddio i sicrhau bod anghenion iaith a chyfathrebu cwsmeriaid yn parhau i gael eu bodloni.
- **Ymwybyddiaeth iaith Gymraeg:**
  - Ar gyfer Diwrnod Shwmae Day eleni, rydym yn gweithio gyda Swyddog yr Iaith Gymraeg Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen. Rydym yn cynnal sesiwn blasu Cymraeg gyda'r Cyngor ar gyfer cydweithwyr sydd am ddysgu ymadroddion a chwestiynau Cymraeg defnyddiol ar gyfer y gweithle.
  - Mae sesiynau cyfathrebu cynhwysol i staff yn digwydd pob 3 mis, gan ddechrau ym Medi. Bydd y sesiynau yma'n helpu staff i ddeall pwysigrwydd addasu gwasanaethau i sicrhau cynhwysiant a hygyrchedd; mae hyn yn cynnwys ein dull o gyfathrebu gyda chwsmeriaid sy'n siarad Cymraeg.
  - Parhau i weithio gyda'n hwb cwsmeriaid fel eu bod yn ystyried anghenion siaradwyr Cymraeg pan fyddan nhw'n dod i gysylltiad â nhw.

## 6. Casgliad

- 6.1 Rydym yn parhau yn ymrwymedig i'n Cynllun Iaith Gymraeg gan sicrhau ein bod ni'n trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal. Byddwn yn parhau i ddefnyddio, dysgu o adborth a datblygu'r gwasanaethau yr ydym yn eu cynnig er mwyn sicrhau cydymffurfiad.