

Cynllun Iaith Gymraeg: Adroddiad Monitro Blynyddol i Gomisiynydd y Gymraeg 2024-2025

1. Cyflwyniad

1.1 Dyma ein Hadroddiad Monitro Blynyddol i Gomisiynydd y Gymraeg, wedi ei gyflwyno'n Gymraeg ac yn Saesneg. Mae'n amlinellu ein perfformiad wrth fodloni ein hymrwymiaadau parthed y Gymraeg yn ystod 2024-2025.

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 y Gymraeg ymhlith ein cwsmeriaid a phroffil ieithyddol y Fwrdeistref Sirol yr ydyn ni'n gweithio ynddi. Rydyn ni'n gwybod bod y galw am wasanaethau yn Gymraeg yn isel ar hyn o bryd. Serch hynny, rydyn ni'n falch o ddelio â phobl naill ai yn Gymraeg neu yn Saesneg, ac rydyn ni'n parchu hawl ein cwsmeriaid i gyfathrebu â ni yn eu dewis iaith. Mae ein cynllun yn amlinellu'r gwasanaethau yr ydyn ni wedi ymrwmo i'w darparu trwy gyfrwng y Gymraeg.

3. Rheoli a Gweinyddu'r Cynllun

3.1 Adrodd am gynnydd

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

3.2 Monitro ac adolygu

Mae gennym adnodd penodol, sef ein Partner Cydraddoldeb ac Amrywiaeth, sy'n gyfrifol am hyrwyddo cydymffurfiaid ein Cynllun Iaith Gymraeg, ei fonitro ac adrodd amdano.

Mae ein proses Asesu Effaith ar Gydraddoldeb yn sicrhau bod effaith unrhyw bolisi, arfer neu wasanaeth a ddarperir, ar y Gymraeg, yn cael ei hystyried ar y cam cynharaf posibl yn eu datblygiad. Fel nodyn cyffredinol, mae rhai awduron polisi wedi cael adborth am bwysigrwydd cynllunio ar gyfer cwblhau Aseadau Effaith ar Gydraddoldeb.

Mae ein proses gŵynion yn cofnodi cwynion am ein Cynllun ac yn ymdrin â nhw. Mae hyn yn sicrhau bod modd mynd i'r afael â chwynion, eu monitro a dysgu gwersi ohonynt. Yn ystod y cyfnod hwn, ni chafwyd unrhyw gŵynion am y Gymraeg.

4. Cydymffurfio â'n Cynllun Iaith Gymraeg

4.1 Cyswllt â'n cwsmeriaid

Mae galwadau ffôn yn dod trwy ein hwb cwsmeriaid, lle mae cydweithwyr yn cyfarch cwsmeriaid gyda chyfarchiad dwyieithog.

Yr hyn a wnaethom eleni:

- Yn dilyn ein hadroddiad diwethaf, aethom ati i gyflwyno gwiriadau ansawdd teleffoni i wirio ansawdd y cyfarchiad dwyieithog. O'r 932 o wiriadau a wnaed, roedd 920 (98.71%) yn bodloni ein safon. Rhoddwyd adborth i gydweithwyr lle nad oedd y cyfarchiad dwyieithog wedi pasio'r gwiriadau.
- Fe wnaethom barhau i hyrwyddo'r ffaith fod gennym broses ar waith i sicrhau bod cydweithwyr yn gwybod sut i ymateb i alwadau ffôn gan siaradwyr Cymraeg. Adeg adrodd, mae gennym ddau gwsmer Cymraeg eu hiaith wedi'u cadarnhau.
- Rydyn ni'n parhau i ddefnyddio darparwr cyfieithu ar y pryd allanol lle ceir galwadau gan siaradwyr Cymraeg. Pan fyddwn yn trefnu i gwsmeriaid ddod i gyfarfodydd, mae yna fesurau ar waith i sicrhau eu bod yn cael gwasanaeth yn y Gymraeg os mai dyna yw eu dymuniad. Gall hyn fod trwy gael cyfieithydd ar y pryd yn bresennol (wedi'i drefnu ymlaen llaw) neu ddefnyddio cyfieithu ar y pryd dros fideo, ar alw. Mae cyfieithu ar y pryd ar gael mewn cyfarfodydd cyhoeddus.
- Mae ein cytundeb lefel gwasanaeth presennol gydag Uned y Gymraeg Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen yn dal i fod yn ei le. Mae hyn yn golygu bod gennym broses effeithlon ac effeithiol ar waith ar gyfer cyfieithu deunydd ysgrifenedig. Mae'r cytundeb hwn yn darparu gwasanaeth cyfieithu, golygu, gwirio a phrawf-ddarllen o'r Gymraeg i'r Saesneg ac o'r Saesneg i'r Gymraeg ar ein cyfer, er mwyn sicrhau nad oes unrhyw oedi pan fydd angen ymateb ysgrifenedig yn y 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) yn ddwyieithog.

Ein cydweithwyr yn y tîm cyfathrebu sy'n cydlynu ein proses ar gyfer sicrhau dwyieithrwydd yn y maes hwn .

4.3 Deunydd hyrwyddo a gwybodaeth i gwsmeriaid

Mae gennym broses ar waith o hyd, wedi ei chydlynu gan ein tîm cyfathrebu a marchnata, i sicrhau bod deunydd o'r fath yn ddwyieithog. Byddwn yn defnyddio'r cyfnod pontio at y safonau i adolygu ein deunyddiau er mwyn adnabod unrhyw ddeunyddiau i gwsmeriaid sydd ddim yn ddwyieithog.

4.4 Ein derbynfa

Mae'r arwyddion a'r deunydd i gwsmeriaid yn ein derbynfa ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg. Rydyn ni'n dal i gynnal gwiriadau sicrwydd ac mae hyn wedi helpu i sicrhau ein bod yn cydymffurfio yn y maes hwn.

4.5 Ein gwefan a'n cyfryngau cymdeithasol

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

Prif ddiben ein cyfryngau cymdeithasol o hyd yw annog adborth ac ymgysylltu â'n cwsmeriaid. Pan fo unrhyw un yn cysylltu â ni yn Gymraeg, rydyn ni'n

ateb yn Gymraeg. Rydyn ni'n rhannu negeseuon gwybodaeth i'r cyhoedd yn ddwyieithog ar ein llwyfannau cyfryngau cymdeithasol. Er enghraifft, pan fyddwn yn cau dros Wyl y Banc, y Nadolig, y Pasg, a digwyddiadau cyhoeddus yr ydyn ni'n 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, ac mae hyn yn ein helpu i ddatblygu ein gwybodaeth am gydweithwyr sy'n siarad Cymraeg.
- Ar hyn o bryd mae'r gallu i siarad Cymraeg yn cael ei hysbysebu mewn proffiliau rôl fel maen prawf dymunol, ond byddwn yn adolygu hyn. Rydyn ni wedi cynnal ymarfer mapio'r Gymraeg i'n helpu i ddeall sgiliau Cymraeg ein cydweithwyr presennol. Bydd hyn yn ein helpu i gynllunio'n well sut y gallwn ddarparu gwasanaethau Cymraeg.

4.7 Gwersi Cymraeg ac ymwybyddiaeth iaith

Gall cydweithwyr fynd ar gwrs Cymraeg 32-wythnos am ddim (trwy Goleg Gwent) yn ystod oriau gwaith i'w helpu i ddysgu a defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle a'u hannog i wneud hynny.

Yr hyn a wnaethom eleni:

- Hyrwyddwyd cyrsiau blasu ar-lein byr, rhad ac am ddim, sydd ar gael gan DysguCymraeg.Cymru. Mae'r cyrsiau hyn yn cyflwyno geiriau ac ymadroddion bob-dydd ac ar gael i bawb.
- O fis Medi, mae cydweithiwr yn parhau â'u dysgu (Sylfaen), ac mae dau gydweithiwr wedi dechrau ar lefel Mynediad 1.
- Mae ein Cynllun Iaith Gymraeg ar gael ar ein gwefan a'n mewnrwyd i staff o hyd, i sicrhau bod mynediad i'r Cynllun a'i fod yn cael ei ddefnyddio.

5. Beth sydd nesaf?

5.1 Bydd ein gwaith ar brofiad cwsmeriaid yn parhau wrth i ni ganolbwyntio ar gasglu data am gwsmeriaid a sut y mae'r data'n cael eu ddefnyddio i sicrhau bod anghenion iaith a chyfathrebu cwsmeriaid yn cael eu diwallu'n barhaus. Mae'r Tîm Rhaglen Ddigidol wedi ymrwymo i sicrhau bod cydymffurfiaeth reoleiddiol yn cael ei chefnogi trwy weithredu ein Strategaeth Digidol a Data.

5.2 Mae ein cynlluniau ar gyfer y dyfodol agos yn cynnwys gofyn i gwsmeriaid am eu hanghenion cyfathrebu yn y Gymraeg a gweithio trwy'r cynllun gweithredu sydd wedi'i ddatblygu i adeiladu ar ein hymrwymadau presennol.

6. Casgliad

6.1 Rydyn ni wedi ymrwymo i'n Cynllun Iaith Gymraeg o hyd ac yn sicrhau ein bod yn trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal.

6.2 Byddwn yn archwilio sut y gallwn wella ein cynnig presennol ac rydyn ni wedi ymrwymo i weithio gyda Chomisiynydd y Gymraeg, yn ystod y cyfnod pontio at reoliadau'r Gymraeg ar gyfer y sector tai.