



**Consumer  
Focus**  
Campaigning for a fair deal

# Cynllun yr Iaith Gymraeg Llais Defnyddwyr

Paratowyd Dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993  
20 Medi 2010



**BWRDD YR IAITH  
GYMRAEG • WELSH  
LANGUAGE BOARD**

Noddir gan  
Lywodraeth Cynulliad Cymru  
Sponsored by  
Welsh Assembly Government



# Cyhoeddwyd gan Lais Defnyddwyr

Datblygwyd y cynllun hwn gan Lais Defnyddwyr i roi egwyddor cydraddoldeb i gwsmeriaid ar waith yn llawn ac i gynnig dewis gwirioneddol o ran iaith wrth i ni ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru.

Gwnaed hyn yn unol ag Adrannau 12 i 14 Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993. Datblygwyd ein cynllun mewn ymgynghoriad â Bwrdd yr Iaith Gymraeg ac mewn paratoad ar gyfer ei gymeradwyo gan y Bwrdd.

# Adran 1: Cyflwyniad

---

- 1.1 Corff defnyddwyr newydd ar gyfer Prydain yw Llais Defnyddwyr ac fe'i sefydlwyd dan Ddeddf Defnyddwyr, Gwerthwyr Tai a Gwneud lawn 2007. Trwy uno tri sefydliad - Golwg ar Ynni, y Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol (gan gynnwys Cyngorau Defnyddwyr Cymru a'r Alban) a Golwg ar Bost, lansiwyd Llais Defnyddwyr ar 1 Hydref 2008 i warchod buddiannau defnyddwyr ledled Cymru, Lloegr a'r Alban, yn ogystal â Gogledd Iwerddon ar gyfer post. Cawn ein harwain yng Nghymru gan Lais Defnyddwyr Cymru.
- 1.2 Mae gwaith y sefydliad newydd yn debygol o gyffwrdd â bywyd pawb wrth i amser fynd heibio. Trwy ymgyrchu, eirioli ac ymchwilio, rydym yn gwarchod buddiannau defnyddwyr yn y sectorau cyhoeddus a phreifat gan weithio i sicrhau marchnadoedd tecach, gwell gwerth am arian a gwell gwasanaeth i gwsmeriaid.
- 1.3 Mae gan Lais Defnyddwyr ymrwymiad eglur i bobl sy'n fregus. Mae rhan o'n gwaith i gynorthwyo defnyddwyr bregus yn cynnwys ymdrin â'u cwynion ar ynni a phost ar eu rhan, trwy'r Uned Cymorth Ychwanegol yn Glasgow. Mae Llais Defnyddwyr yn gweithio gyda llinell gymorth y Llywodraeth, Cyswllt Defnyddwyr, i sicrhau bod cwmnïau ynni a phost yn rhoi sylw brys i gwynion defnyddwyr bregus ac yn rhoi blaenoriaeth iddynt.
- 1.4 Mae Cynllun yr Iaith Gymraeg yn disgrifio sut y bydd Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn rhoi'r egwyddor a sefydlwyd gan Ddeddf yr Iaith Gymraeg ar waith, sef y dylid trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal wrth gynnal busnes cyhoeddus a gweinyddu cyfiawnder yng Nghymru.
- 1.5 Mae'r cynllun yn ymdrin â'r gwasanaethau yr ydym ni'n eu darparu i'r cyhoedd yng Nghymru.
- 1.6 Yn y cynllun hwn, mae'r term 'y cyhoedd' yn golygu unigolion, personau cyfreithiol a chyrrff corfforaethol. Mae'n cynnwys y cyhoedd yn ei gyfanrwydd ac adran o'r cyhoedd, yn ogystal ag aelodau unigol o'r cyhoedd. Mae'r term yn cynnwys sefydliadau gwirfoddol ac elusennau, y cyfarwyddwyr ac eraill sy'n cynrychioli cwmnïau cyfyngedig. Nid yw'n cynnwys pobl sy'n gweithredu fel cynrychiolwyr i'r Goron, y Llywodraeth neu'r Wladwriaeth, fodd bynnag. O ganlyniad, er bod pobl sy'n cyflawni swyddogaethau swyddogol o natur gyhoeddus yn bersonau cyfreithiol, nid ydynt yn cael eu cynnwys o fewn ystyr y gair *cyhoedd* pan eu bod yn cyflawni'r swyddogaethau swyddogol hynny.
- 1.7 Cafodd y cynllun yma ei gymeradwyo gan brif Bwrdd Llais Defnyddwr ar 29 Mehefin 2009.
- 1.8 Mae mwy o wybodaeth am gwmpas a diben cynlluniau'r iaith Gymraeg ar gael yng nghanllawiau Bwrdd yr Iaith Gymraeg ar [www.bwrdd-yr-iaith.org.uk](http://www.bwrdd-yr-iaith.org.uk)

Dylid cyfeirio ymholiadau am y Cynllun hwn at:

Diane Gaston

Pennaeth Cyfathrebu

[Diane.Gaston@consumerfocus.org.uk](mailto:Diane.Gaston@consumerfocus.org.uk)

Rhif ffôn: 020 7799 8008

# Adran 2: Cynllunio a darparu gwasanaethau

## Polisiâu, deddfwriaeth a chynlluniau

- Bydd polisiâu, cynlluniau a gwasanaethau Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn gyson â'r cynllun hwn. Byddant yn cefnogi'r defnydd o'r Gymraeg, a phryd bynnag y bo modd byddant yn cynorthwyo'r cyhoedd yng Nghymru i ddefnyddio'r Gymraeg fel rhan o'u bywydau beunyddiol.
- Wrth gyfrannu at ddatblygu neu ddarparu polisiâu, cynlluniau, gwasanaethau neu ddeddfwriaeth newydd dan arweiniad sefydliadau eraill, byddwn yn gwneud hynny mewn dull sy'n gyson â'r cynllun hwn.
- Byddwn yn sicrhau y caiff y Gymraeg ei hadlewyrchu'n briodol wrth gyflwyno polisiâu, cynlluniau a gwasanaethau newydd. Byddwn yn manteisio ar y cyfleoedd hyn.
- Pryd bynnag y bo modd, bydd ein dogfennau ymgynghori sy'n berthnasol i Gymru yn trafod y berthynas rhwng y Gymraeg a'r polisiâu, y mentrau a'r gwasanaethau sy'n cael eu datblygu.

## Darparu gwasanaethau

- Ein harfer arferol fydd sicrhau bod ein gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru ar gael yn Gymraeg.
- Byddwn yn rhoi gwybod i'r cyhoedd pan fo gwasanaethau ar gael yn Gymraeg.
- Ar hyn o bryd, mae ychydig o dan hanner o staff Llais Defnyddwyr Cymru yn medru'r Gymraeg. Byddwn ni'n gweithredu i ofalu bod y gwaith cynllunio gweithlu priodol yn cael ei wneud fel bo gallu i weithredu yn y ddwy iaith.

## Gwasanaethau a ddarperir gan drydydd parti ar ein rhan

- Bydd unrhyw gytundeb neu drefniant a wnawn â thrydydd parti yn gyson â rhannau perthnasol y cynllun hwn, pan fo'r cytundebau neu'r trefniadau hynny yn ymwneud â darparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru.
- Bydd hyn yn cynnwys gwasanaethau a ddarperir trwy gontract, rhoi trwyddedau a chaniatâd arall.

## Safonau ansawdd

- Bydd gwasanaethau a ddarperir yn Gymraeg a Saesneg o'r un ansawdd.

# Adran 3: Ymdrin â'r cyhoedd Cymraeg eu hiaith

## Gohebiaeth

- 3.1 Mae Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn croesawu gohebiaeth yn Gymraeg a Saesneg ac ni fydd gohebu yn Gymraeg, ynddo'i hun, yn arwain at oedi. Bydd llythyrau a dderbynnir yn Gymraeg yn derbyn ateb yn Gymraeg wedi'i lofnodi. Ar ôl cyfathrebu wyneb yn wyneb neu dros y ffôn yn Gymraeg, bydd Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn anfon gohebiaeth yn Gymraeg oni wneir cais i'r gwrthwyneb.
- 3.2 Byddwn yn anfon gohebiaeth gychwynnol at unigolyn, grŵp neu sefydliad yng Nghymru yn newis iaith y derbynnydd os yw'n hysbys, neu yn y ddwy iaith os nad yw'n hysbys.
- 3.3 Bydd Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn cyhoeddi llythyrau safonol a chylchlythyrau i'r cyhoedd yng Nghymru yn ddwyieithog.
- 3.4 Bydd unrhyw beth a amgaeir gyda llythyrau dwyieithog, hefyd yn ddwyieithog pan fyddant ar gael.
- 3.5 Bydd unrhyw beth a amgaeir gyda llythyrau Cymraeg, hefyd yn Gymraeg neu yn ddwyieithog pan fyddant ar gael.
- 3.6 Caiff pob neges e-bost a dderbynnir yn Gymraeg ei hateb yn Gymraeg. Dilynir yr un egwyddorion yn achos negeseuon e-bost ag yn achos gohebiaeth ysgrifenedig arall.
- 3.7 Os bydd rhaid cyhoeddi fersiynau Cymraeg a Saesneg o unrhyw ohebiaeth ar wahân, ein harfer safonol fydd sicrhau bod y ddwy fersiwn ar gael ar yr un pryd.
- 3.8 Byddwn yn datblygu system i gofnodi dewis iaith y bobl sy'n dymuno cyfathrebu â ni yn Gymraeg.
- 3.9 Bydd Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn sicrhau cymorth gwasanaethau cyfieithu a chanddynt gymwysterau addas, pan fo hynny'n briodol wrth gyfathrebu â chwsmeriaid yn Gymraeg.

## Cyfathrebu Dros y Ffôn

- 3.10 Bydd dau fath o alwadau ffôn: galwadau i swyddogaethau Llais Defnyddwyr / Llais Defnyddwyr Cymru a leolir yng Nghymru; a galwadau i Llais Defnyddwyr ar gyfer defnyddwyr bregus o bob rhan o Brydain ynglŷn â chwynion, trwy'r Uned Cymorth Ychwanegol ganolog yn swyddfa Glasgow.

## Galwadau i swyddogaethau Llais Defnyddwyr Cymru / Llais Defnyddwyr a leolir yng Nghymru:

- 3.11 Mae Llais Defnyddwyr Cymru yn croesawu galwadau ffôn yn Gymraeg. Bydd pawb sy'n ffonio i Gymru, yn derbyn cyfarchiad cychwynnol dwyieithog. Yna bydd unrhyw un sy'n dymuno parhau â'r alwad yn Gymraeg yn cael eu trosglwyddo i

aelod staff priodol. Os na fydd aelod staff sy'n siarad Cymraeg ar gael, bydd y sawl sy'n ffonio yn cael cynnig:

- galwad yn ôl gan aelod staff sy'n siarad Cymraeg, o fewn cyfnod penodol o amser;
- parhau â'r alwad yn Saesneg;
- cyflwyno'i ymholiad yn ysgrifenedig yn Gymraeg, gyda'r addewid y bydd yn derbyn ymateb ysgrifenedig iddo yn Gymraeg.

3.12 Rhoddir neges ddwyieithog ar beiriant ateb y dderbynfa yng Nghymru, ac anogir aelodau staff unigol i recordio negeseuon dwyieithog ar eu peiriannau ateb personol.

### **Galwadau i Llais Defnyddwyr ynglŷn â chwynion:**

3.13 Ni fydd Llais Defnyddwyr yn cymryd galwadau ynglŷn ag achosion newydd yn uniongyrchol gan ddefnyddwyr. Bydd galwadau o bob rhan o Brydain yn cael eu cyfeirio at yr Uned Cymorth Ychwanegol ganolog yn Glasgow, gan Gyswllt Defnyddwyr yn bennaf ond hefyd gan nifer fechan o gyrrff eraill gan gynnwys Cyrff Rheoleiddio a Chynlluniau Gwneud Iawn. Bydd dewis iaith y defnyddiwr eisoes yn hysbys erbyn i'r achos gael ei gyfeirio at Llais Defnyddwyr, ac rydym wedi datblygu trefniadau gyda Chyswllt Defnyddwyr Cymru i ddefnyddio siaradwyr Cymraeg mewnol yn eu swyddfa yng Nghaerdydd i ymdrin ag achosion gan ddefnyddwyr Cymraeg eu hiaith. Disgrifir sut y byddwn yn ymdrin ag achwynwyr Cymraeg eu hiaith yn Atodiad 1.

## **Cyfarfodydd**

### **Cyfarfodydd Wyneb yn Wyneb**

3.14 Mae croeso i unrhyw aelod o'r cyhoedd sy'n dymuno cynnal cyfarfod preifat neu wyneb yn wyneb â Llais Defnyddwyr yng Nghymru wneud hynny yn Gymraeg neu Saesneg. Cynigir y dewis o iaith wrth drefnu cyfarfod, ac os mai Cymraeg a ddewisir fe wneir y trefniadau priodol. Trwy gynnig y dewis hwn, mae Llais Defnyddwyr yn cydnabod:

- y gall unigolion fynegi eu barn a'u hanghenion yn well yn eu dewis iaith;
- mai mater o arfer da yn hytrach na chonsesiwn yw galluogi unigolion i ddefnyddio'u dewis iaith;
- y gellid rhoi rhai unigolion dan anfantais wirioneddol trwy wrthod eu hawl i ddefnyddio'u dewis iaith.

3.15 Mae'r camau uchod yn berthnasol i bob math o gyfarfod nad yw'n gyhoeddus, ond os nad oes siaradwr Cymraeg â'r cymwysterau addas ar gael, cynigir y canlynol:

- y cyfle i drafod y mater yn Saesneg; a/neu anfon eu hymholiad yn ysgrifenedig yn Gymraeg, gyda'r addewid y byddant yn derbyn ateb ysgrifenedig yn Gymraeg.

3.16 Bydd yr uchod yn berthnasol hefyd i gyfarfodydd a gynhelir gan ddefnyddio offer fideo-gynadledda ac offer tebyg arall.

### **Cyfarfodydd Cyhoeddus yng Nghymru**

3.17 Gan y bydd Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn cynnal cyfarfodydd cyhoeddus yng Nghymru, croesewir cyfraniadau yn Gymraeg neu Saesneg. Nodir hyn yn eglur ar bob hysbysiad sy'n rhoi cyhoeddusrwydd i'r cyfarfod. Rhoddir gwybod i bawb sy'n mynychu hefyd ar ddechrau'r cyfarfod bod y dewis o iaith ar

gael. Yr unig eithriad i'r ddarpariaeth uchod fydd cyfarfodydd lle y mae'n hysbys ymlaen llaw na fydd angen cyfieithydd gan fod pawb a fydd yn bresennol wedi nodi eu bod yn dewis siarad naill ai Gymraeg yn unig neu Saesneg yn unig

- 3.18 Wrth roi cyhoedduswydd i'r cyfarfod, bydd pob dogfen yn cynnwys troednodyn i ddweud bod Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn croesawu cyfraniadau yn Gymraeg neu Saesneg, ond gofynnir i'r rhai sy'n bwriadu mynychu roi gwybod i ni ymlaen llaw ym mha iaith y maent yn dymuno siarad er mwyn i ni allu trefnu cyfleusterau cyfieithu ar y pryd os oes angen. Os nad yw'n hysbys ymlaen llaw pwy fydd yn dod i'r cyfarfod neu os bydd unrhyw un yn dymuno siarad Cymraeg, bydd trefnydd y cyfarfod yn penderfynu yn ôl ei ddisgresiwn ef neu hi a ddylid darparu gwasanaeth cyfieithu ar y pryd ai peidio. Seilir y penderfyniad hwnnw ar natur y cyfarfod, y lleoliad daearyddol, pwy sy'n debygol o ddod i'r cyfarfod a phrofiad blaenorol o gyfarfodydd tebyg. Os oes ansicrwydd sylweddol yn parhau, yna penderfynir o blaid darparu gwasanaeth cyfieithu ar y pryd. Byddwn yn ymateb i bob cais am wybodaeth am gyfarfodydd yn newis iaith yr unigolyn.
- 3.19 Byddwn yn rhoi gwybod i'r rhai sy'n mynychu cyfarfodydd cyhoeddus pan fo cyfleusterau cyfieithu ar y pryd ar gael – ac yn annog cyfraniadau yn Gymraeg.
- 3.20 Ein harfer safonol fydd darparu papurau cyffredinol a gwybodaeth gysylltiedig, megis manylion y siaradwyr a'r agenda, yn Gymraeg a Saesneg ar gyfer cyfarfodydd cyhoeddus a gynhelir yng Nghymru, a sicrhau bod papurau a gynhyrchir yn dilyn cyfarfodydd cyhoeddus yn cael eu cyhoeddi yn Gymraeg a Saesneg. Bydd Agenda a Chofnodion cyfarfodydd Bwrdd Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru ar gael yn Gymraeg a Saesneg fel copi caled ac ar y wefan.
- 3.21 Ein harfer safonol, wrth ddewis staff i fynd i gyfarfodydd cyhoeddus yng Nghymru, fydd sicrhau, pryd bynnag y bo modd, ein bod yn dewis siaradwyr Cymraeg â'r cymwysterau priodol yn ôl yr angen. Bydd siaradwyr Cymraeg yn gwisgo bathodynau 'Iaith Gwaith' Bwrdd yr Iaith er mwyn dangos eu bod yn gallu siarad Cymraeg a Saesneg.

## Cyswllt arall â'r cyhoedd yng Nghymru

- 3.22 Ein harfer safonol wrth gynnal arolygon cyhoeddus yng Nghymru fydd sicrhau ein bod yn cyfathrebu â'r cyhoedd yn ddwyieithog bob amser.
- 3.23 Gofynnir i'r rhai sy'n ymateb i'r arolwg a ydynt yn dymuno gwneud hynny yn Gymraeg neu Saesneg.
- 3.24 Wrth drefnu seminarau, grwpiau ffocws neu ddiwyddiadau tebyg ar gyfer y cyhoedd, byddwn yn asesu'r angen i'w darparu yn Gymraeg.
- 3.25 Ein harfer safonol fydd sicrhau y gwneir cyhoeddiadau dros systemau uchelseinydd yn Gymraeg a Saesneg.

## Cyfathrebu dros y Rhyngwyd

- 3.26 Mae Llais Defnyddwyr wedi ymrwymo i ddarparu'r gallu i gyrchu'r we yn ddwyieithog. Bydd cwsmeriaid sy'n cysylltu â gwefan Llais Defnyddwyr yn cael dewis fersiwn Gymraeg neu Saesneg. Bydd cyhoeddiadau ar gael ar y wefan. Os oes fersiwn Gymraeg wedi ei chynhyrchu'n ysgrifenedig, bydd honno ar gael ar y wefan hefyd..

- 3.27 Wrth ddatblygu gwefannau Llais Defnyddwyr, byddwn yn paratoi rhaglen i sicrhau bod unrhyw wefan a fwriedir ar gyfer y cyhoedd neu randdeiliaid yng Nghymru, neu sydd o ddiddordeb iddynt, yn gwbl ddwyieithog.
- 3.28 Wrth ddylunio gwefannau newydd, neu ailddatblygu ein gwefannau cyfredol, byddwn yn cadw Canllawiau a Safonau Meddalwedd Ddwyieithog Bwrdd yr Iaith mewn cof yn ogystal ag unrhyw ganllawiau eraill a gyhoeddir gan y Bwrdd sy'n ymwneud â datblygu gwefannau.
- 3.29 Bydd Llais Defnyddwyr yn ceisio datblygu fersiwn Gymraeg gwbl weithredol o'r Sylfaen Wybodaeth sy'n caniatáu i ddefnyddwyr ddefnyddio cyfleuster chwilio rhyngweithiol i ddod o hyd i atebion i gwestiynau am faterion ynni a phost. Ar y dechrau, bydd Llais Defnyddwyr yn darparu'r canlynol ar fersiwn Gymraeg ei wefan:
- Cyfieithiadau o Gwestiynau ac Atebion mwyaf cyffredin y tudalennau Saesneg
  - Manylion cyswllt ffôn ac e-bost er mwyn i ddefnyddwyr gael atebion yn Gymraeg i gwestiynau eraill nad ydynt wedi eu cynnwys yn yr uchod
  - Hyrwyddo'r gwasanaeth Cymraeg ar y tudalennau Saesneg
- 3.30 Bydd Llais Defnyddwyr yn monitro galwadau Cymraeg i'r gwasanaeth hwn er mwyn nodi problemau cyffredin eraill a godir ac ychwanegu'r Cwestiynau ac Atebion hyn at y Sylfaen Wybodaeth Gymraeg.
- 3.31 Wrth roi cyhoeddiadau Saesneg Llais Defnyddwyr sy'n uniongyrchol berthnasol i Gymru ar ein gwefannau, byddwn yn rhoi'r fersiynau Cymraeg ar y gwefannau ar yr un pryd os byddant ar gael.

## **Ffurflenni a deunydd esboniadol cysylltiedig**

- 3.32 Bydd Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn sicrhau bod pob ffurflen a deunydd esboniadol cysylltiedig yr ydym ni'n eu paratoi ein hunain neu mewn partneriaeth â sefydliad arall, i'w defnyddio gan y cyhoedd yng Nghymru, yn gwbl ddwyieithog gyda'r Gymraeg a'r Saesneg gyda'i gilydd mewn un ddogfen.
- 3.33 Os oes rhaid cyhoeddi'r fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân (er enghraifft pe byddai dogfen unigol yn rhy hir), bydd y ddwy fersiwn o'r un ansawdd a maint. Byddwn yn sicrhau bod y ddwy fersiwn ar gael ar yr un pryd ac yr un mor hygyrch. Bydd y naill fersiwn a'r llall yn nodi'n eglur bod y deunydd ar gael yn yr iaith arall. Pan fo staff Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn mewnbynnu gwybodaeth ar fersiynau Cymraeg y ffurflenni yr ydym yn eu hanfon at y cyhoedd, byddwn yn gwneud hynny yn Gymraeg.
- 3.34 Pan fyddwn yn mewnbynnu gwybodaeth ar fersiynau dwyieithog y ffurflenni yr ydym yn eu hanfon at y cyhoedd, byddwn yn gwneud hynny yn ddwyieithog oni bai ein bod yn gwybod y byddai'n well gan y derbynydd gael y wybodaeth yn Gymraeg neu yn Saesneg yn unig.
- 3.35 Pan fo sefydliadau eraill yn dosbarthu ffurflenni ar ein rhan, byddwn yn sicrhau eu bod yn gwneud hynny yn unol â'r uchod.

# Adran 4: Ein hwyneb cyhoeddus

## Ymgyrchoedd cyhoeddusrwydd, arddangosfeydd a hysbysebion

- Bydd yr holl ddeunydd cyhoeddusrwydd, gwybodaeth i'r cyhoedd, deunyddiau arddangos a hysbysebion a ddefnyddir yng Nghymru gan Llais Defnyddwyr neu Llais Defnyddwyr Cymru yn cael ei gynhyrchu yn ddwyieithog, neu mewn fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Os oes rhaid cyhoeddi fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân bydd y ddwy fersiwn yn gyfartal o ran maint, amlygrwydd ac ansawdd. Bydd y ddwy fersiwn ar gael ar yr un pryd ac yr un mor hygyrch.
- Bydd unrhyw hysbyseb a roddir mewn papurau newydd Saesneg (neu ddeunydd tebyg) ac a ddosberthir yn llwyr neu'n bennaf yng Nghymru, yn ddwyieithog neu mewn fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân (gyda'r ddwy fersiwn yn gyfartal o ran maint, amlygrwydd ac ansawdd ac yn ymddangos ar yr un pryd).
- Bydd hysbysebion mewn cyhoeddiadau Cymraeg yn ymddangos yn Gymraeg yn unig.
- Pan fo Llais Defnyddwyr yn hysbysebu ar y teledu neu'r radio a'r hysbysebion hynny yn cael eu darlledu yn ystod rhaglenni Cymraeg, darlledir yr hysbysebion yn Gymraeg.
- Ein harfer safonol wrth staffio stondinau arddangosfeydd yng Nghymru, fydd sicrhau bod staff Cymraeg eu hiaith â'r cymwysterau priodol yn bresennol pryd bynnag y bo hynny'n bosibl. Bydd siaradwyr Cymraeg yn gwisgo bathodynau 'laith Gwaith' Bwrdd yr Iaith i ddangos eu bod yn gallu siarad Cymraeg a Saesneg.

## Hunaniaeth Gorfforaethol

- Byddwn yn mabwysiadu hunaniaeth gorfforaethol gwbl ddwyieithog yng Nghymru gan drin y ddwy iaith yn gyfartal. Bydd yr enw, y cyfeiriad a gwybodaeth safonol arall ar benawdau llythyrau, cyhoeddiadau, arwyddion, cardiau busnes a bathodynau yn ddwyieithog.
- Bydd patrwm safonol ar gael yn fewnol i'r holl staff perthnasol ar gyfer ymwadiadau, llofnodion a negeseuon 'allan o'r swyddfa' wrth gyfathrebu yn electronig.

## Arwyddion

- Bydd pob arwydd parhaol neu dros dro yn swyddfa Llais Defnyddwyr Cymru yn ddwyieithog, a rhoddir yr un sylw i'r Gymraeg ar Saesneg o ran diwyg, maint, ansawdd, eglurder ac amlygrwydd y testun. Gosodir arwyddion dwyieithog pan roddir rhai newydd yn lle'r arwyddion presennol.

## Cyhoeddiadau

- Mae Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru wedi mabwysiadu system sgorio Bwrdd yr Iaith ar gyfer cyhoeddiadau (Atodiad 2). Bydd hyn yn ein galluogi i benderfynu pa ddeunyddiau ac adroddiadau i'w cyhoeddi yn Gymraeg, pa un ai yn ddwyieithog neu fel cyhoeddiadau Cymraeg a Saesneg ar wahân, a pha rai i'w

cyhoeddi yn Saesneg yn unig. Bydd cyhoeddiadau Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwr Cymru a fwriedir ar gyfer y cyhoedd yng Nghymru yn ddwyieithog, gyda'r ddwy fersiwn mewn un ddogfen gyda'i gilydd fel arfer. Caiff y fersiynau eu hargraffu wrth ochr ei gilydd pan fo modd er mwyn gwneud croesgyfeirio a dosbarthu yn hawdd, a chynnig dewis rhwng y ddwy iaith. Er mai un cyhoeddiad dwyieithog yw'r dewis cyntaf, pe byddai rhaid cyhoeddi fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân (e.e. oherwydd maint y ddogfen) byddem unwaith eto yn sicrhau eu bod yn cael eu cyhoeddi ar yr un pryd a'u dosbarthu gyda'i gilydd, ac yr un mor hygyrch. Bydd pob fersiwn ar wahân yn cynnwys neges yn nodi bod y cyhoeddiad ar gael yn yr iaith arall hefyd.

- 4.10 Os nad yw'r ddogfen ar gael am ddim, ni fydd ddogfen ddwyieithog yn ddrutach na ddogfen mewn un iaith, a bydd fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân yn costio'r un faint.
- 4.11 Bydd yr uchod hefyd yn berthnasol i ddeunyddiau a ddarperir yn electronig ar ein gwefan, ar CD ROM neu fel arall.

### Ymateb i ymgynghoriadau

- 4.12 Nid yw ein cynllun iaith yn mynnu ein bod yn darparu ymatebion dwyieithog i ymgynghoriadau. Er hynny, trwy ddarparu ymatebion dwyieithog i ymgynghoriadau, rydym yn dangos ein hymrwymiad i'r iaith Gymraeg a thrwy hynny i'r defnyddiwr Cymreig. Bydd hyn yn arbennig o berthnasol os bydd yr ymgynghoriad yn ymdrin â materion sy'n benodol berthnasol i Gymru. Bydd yr egwyddorion hyn yn llywio ein harferion, er y gwneir penderfyniad yn ôl disgrisiwn.

### Datganiadau i'r Wasg a Gweithgareddau Cyhoeddusrwydd Eraill

- 4.13 Bydd Llais Defnyddwyr yn cyhoeddi nifer fawr o ddatganiadau i'r wasg a'r cyfryngau bob blwyddyn, ar fyr rybudd yn aml. Cânt eu cyhoeddi yn Saesneg yn unig fel arfer, ond gellid eu cyhoeddi yn ddwyieithog yn achlysurol os gwneir cais am hynny neu os ydynt yn arbennig o berthnasol i Gymru. Cyhoeddir datganiadau i'r wasg a'r cyfryngau yng Nghymru yn Gymraeg a Saesneg os bydd yr amserlen yn caniatáu - neu yn newis iaith y sefydliad neu'r cyhoeddiad sy'n eu derbyn.
- 4.14 Pan fo modd, byddwn yn sicrhau bod siaradwyr Cymraeg ar gael i gynnal cyfweiliadau â'r wasg a'r cyfryngau darlledu Cymraeg, yn achos datganiadau i'r wasg sy'n arbennig o berthnasol i Gymru.

### Hysbysiadau Swyddogol a Hysbysebion Recriwtio

- 4.15 Bydd Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwr Cymru yn cyhoeddi hysbysebion swyddogol dwyieithog, yn ymwneud â materion o ddiddordeb cyffredinol i'r cyhoedd yng Nghymru. Bydd yn cyhoeddi hysbysiadau swyddogol dwyieithog mewn papurau newydd Saesneg yng Nghymru, a rhai Cymraeg yn unig mewn papurau newydd Cymraeg. Bydd y fersiynau Cymraeg a Saesneg yn gyfartal o ran diwyg, maint, ansawdd ac amlygrwydd – pa un a'u cynhyrchwyd mewn un fersiwn ddwyieithog neu fel hysbysiadau Cymraeg a Saesneg ar wahân.
- 4.16 Bydd Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwr Cymru yn cadw at y trefniadau canlynol wrth baratoi a chyhoeddi hysbysebion ar gyfer recriwtio staff yng Nghymru:
- Bydd hysbysebion ar gyfer swyddi lle mae'n hanfodol bod yn rhugl yn y Gymraeg, yn ymddangos;
  - yn Gymraeg yn unig mewn cyhoeddiadau Cymraeg;

- yn Gymraeg yn unig mewn cyhoeddiadau Saesneg sy'n cael eu dosbarthu yn llwyr neu'n bennaf yng Nghymru.
- Bydd hysbysebion ar gyfer swyddi lle mae'n ddymunol bod yn rhugl yn y Gymraeg, neu lle na nodwyd gofynion ieithyddol o gwbl, yn ymddangos:
  - yn ddwyieithog mewn cyhoeddiadau Saesneg sy'n cael eu dosbarthu yng Nghymru;
  - yn Saesneg yn unig mewn cyhoeddiadau Saesneg sy'n cael eu dosbarthu ledled y DU;
  - yn Gymraeg yn unig mewn cyhoeddiadau Cymraeg.

# Adran 5: Sefydlu a monitro'r cynllun

---

## Staffio a Recriwtio

- 5.1 Er mwyn sicrhau dros gyfnod o amser y gall Llais Defnyddwyr Cymru ddarparu ei wasanaethau trwy gyfrwng y Gymraeg i safon uchel, yn effeithiol ac effeithlon, bydd yn mabwysiadu strategaeth sgiliau ieithyddol fel rhan o'i broses cynllunio adnoddau dynol. Bydd y strategaeth hon yn galluogi Llais Defnyddwyr i gynnal trosolwg o'i anghenion a'i adnoddau o ran sgiliau ieithyddol, ac i gydgysylltu gweithgareddau hyfforddi a recriwtio i hwyluso amcanion y Cynllun. Bydd y mesurau sy'n dilyn yn rhan o'r strategaeth honno. Er mwyn bodloni'r ymrwymiad hwn, bydd Llais Defnyddwyr yn cynnal archwiliad o'i wasanaethau, ei ddarpariaethau a'i aelodau staff er mwyn nodi'n wrthrychol:
- y gweithleoedd a'r sefyllfaoedd gwasanaeth hynny lle ceir cyswllt â'r cyhoedd yng Nghymru a natur y cyswllt hwnnw;
  - sgiliau dwyieithog aelodau staff presennol ac i ba raddau y byddai gan aelodau staff ddiddordeb mewn dysgu Cymraeg neu wella eu sgiliau.
- 5.2 Ar ôl cynnal a dadansoddi'r arolwg uchod, bydd Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn nodi'r swyddi hynny yn Llais Defnyddwyr Cymru neu yn swyddogaethau Llais Defnyddwyr sydd wedi'u lleoli yng Nghymru lle mae'r gallu i gyfathrebu trwy gyfrwng y Gymraeg yn hanfodol, yn ddymunol neu na ystyrir ei fod yn ofynnol fel sgil. Bydd disgrifiadau swydd yn cael eu llunio yn unol â hyn wedyn fel yr amlinellir yn yr adran ar 'Hysbysebu ar gyfer Recriwtio'.
- 5.3 Bydd pob swydd newydd a phob swydd sy'n bodoli eisoes a ddaw yn wag yn cael ei hystyried yng ngoleuni strategaeth sgiliau ieithyddol y Cynllun hwn. Trwy wneud hynny, bydd Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn ymwybodol o'r angen i fanteisio ar bob cyfle i ddatrys unrhyw ddiffygion o ran sgiliau iaith Gymraeg a fydd yn effeithio ar y ddarpariaeth o wasanaethau Llais Defnyddwyr trwy gyfrwng y Gymraeg.

## Dysgu Cymraeg

- 5.4 Bydd Llais Defnyddwyr yn trefnu rhaglenni dysgu a hyfforddi sy'n canolbwyntio ar weithleoedd a swyddi sy'n bwysig i weithrediad y Cynllun. Bydd y cyrsiau hyn ar gael i ddechreuwyd a'r rhai sy'n dymuno gwella eu gallu llafar ac ysgrifenedig yn yr iaith a bydd Llais Defnyddwyr yn talu unrhyw gostau.

## Recriwtio

- 5.5 Bydd Llais Defnyddwyr yn croesawu gohebiaeth recriwtio yn Gymraeg ac yn Saesneg ar gyfer swyddi gyda Llais Defnyddwyr Cymru a swyddi ar gyfer swyddogaethau Llais Defnyddwyr sydd wedi'u lleoli yng Nghymru a bydd yn datgan hyn mewn hysbysebion recriwtio.
- 5.6 Bydd pob hysbyseb recriwtio ar gyfer unrhyw swydd lle y mae angen sgiliau mewn Cymraeg, ynghyd â'r disgrifiad neu'r manylion swydd perthnasol, yn cael eu drafftio mewn ffordd sy'n nodi'n eglur gofynion ieithyddol pob swydd, yn unol â 'Hysbysebu ar gyfer Recriwtio'. Pan fydd bod yn rhugl yn Gymraeg yn cael ei

ystyried yn ddymunol neu'n hanfodol, bydd hyn yn cael ei nodi ym manylion a hysbysebion swyddi.

- 5.7 Byddwn yn darparu ffurflenni cais dwyieithog ac yn cynnig pecynnau ymgeisio dwyieithog ar gyfer pob swydd Llais Defnyddwyr sydd wedi'i lleoli yng Nghymru a phob swydd Llais Defnyddwyr Cymru.

## Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu

- 5.8 Bydd yr angen i ddarparu gwybodaeth a gwasanaethau yn Gymraeg, a gweithredu yn unol â'r cynllun hwn, yn cael ei hwyluso wrth i ni ddatblygu, dylunio a phrynu cynhyrchion a gwasanaethau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu.
- 5.9 Pryd bynnag y bo'n bosibl, byddwn yn addasu ein systemau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu cyfredol i sicrhau eu bod yn ein galluogi i ddarparu gwybodaeth a gwasanaethau yn Gymraeg - a gweithredu yn unol â'r cynllun hwn.

## Gweithio mewn partneriaeth

- 5.10 Bydd Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn gweithio gydag amrywiaeth o randdeiliaid ar ystod o faterion. Pan mai ni yw'r arweinydd strategol ac ariannol mewn partneriaeth sy'n uniongyrchol berthnasol i'r cyhoedd yng Nghymru, byddwn yn sicrhau bod unrhyw agweddau ar wasanaeth cyhoeddus yn cydymffurfio â'r cynllun hwn.
- 5.11 Pan fyddwn yn ymuno â phartneriaeth a arweinir gan sefydliad arall, bydd ein cyfraniad i'r bartneriaeth yn cydymffurfio â'r cynllun hwn a byddwn yn annog y partneriaid eraill i gydymffurfio.
- 5.12 Pan fyddwn yn bartner mewn consortiwm, byddwn yn annog y consortiwm i gydymffurfio â'r cynllun hwn. Pan fyddwn yn gweithredu yn enw'r consortiwm, byddwn yn gweithredu'n unol â'r cynllun hwn.

## Trefniadau Gweinyddol

- 5.13 Bydd Llais Defnyddwyr yn sicrhau bod pob aelod perthnasol o staff yn ymwybodol o'r Cynllun ac o gyfrifoldebau Llais Defnyddwyr dan y Ddeddf trwy gynnal sesiynau briffio staff a darparu nodiadau cyfarwyddyd i aelodau staff.
- 5.14 Bydd Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn cadw cofrestr o gyfieithwyr â chymwysterau addas y mae eu gwasanaethau ar gael i aelodau staff wrth iddynt ymdrin ag ymatebion i gwsmeriaid a pharatoi deunydd i'w gyhoeddi.
- 5.15 Cymeradwywyd yr ymrwymadau a'r trefniadau a amlinellir yn y Cynllun hwn ar y lefel uchaf ac mae awdurdod llawn y sefydliad yn sail i'w gweithrediad.
- 5.16 Pennaeth Cyfathrebu Llais Defnyddwyr fydd yn gyfrifol am gydgyssylltu'r Cynllun a'r rheolwyr fydd yn gyfrifol am weithredu'r agweddau hynny o'r Cynllun sy'n berthnasol i'w hadrannau eu hunain.
- 5.17 Pan fydd unrhyw gyflenwr newydd yn ymuno â'r farchnad ynni yng Nghymru, bydd Llais Defnyddwyr yn ei annog i gynnig gwasanaeth dwyieithog. Byddwn yn esbonio natur unigryw cymuned ddwyieithog Cymru a manteision cynnig gwasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg i gwmnïau.

## Monitro

- 5.18 Rheolwr Cyfathrebu Llais Defnyddwyr fydd yn bennaf gyfrifol am fonitro'r cynllun ac am ei adolygu'n barhaus, a bydd yn ymgynghori â Bwrdd yr Iaith Gymraeg ar unrhyw newidiadau arfaethedig i'r cynllun.
- 5.19 Bydd Llais Defnyddwyr yn strwythuro'r broses fonitro ac yn paratoi adroddiad mewnol ar gynnydd o ran gweithrediad y cynllun i'w gyflwyno i'r tîm rheoli. Bydd hyn yn digwydd yn flynyddol.
- 5.20 Bydd Byrddau Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn derbyn adroddiad cydymffurfriad blynyddol a fydd yn eu galluogi i ateb y ddau gwestiwn sylfaenol canlynol:
- A yw Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn cydymffurfio â'r Cynllun?
  - Pa mor dda mae Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr yn cyflawni hyn?
- Trwy wneud hyn, bydd yr adroddiad yn ymdrin â'r canlynol:
- ein gwasanaethau gweinyddol cyfrwng Gymraeg;
  - pa un a oes gennym ddigon o allu o ran sgiliau ieithyddol i fodloni gofynion Cynllun yr Iaith Gymraeg
- 5.21 Byddwn yn gofyn am sylwadau siaradwyr Gymraeg yn achlysurol hefyd am amrywiaeth ac ansawdd y gwasanaethau a ddarperir gan y sefydliad.
- 5.22 Bydd monitro'r cynllun yn weithgaredd strwythuredig a pharhaus ac os bydd yr adroddiad yn dod o hyd i unrhyw wendidau, bydd Llais Defnyddwyr yn paratoi cynllun gweithredu a fydd yn datrys y sefyllfa.
- 5.23 Bydd copi o'r adroddiad a nodir uchod yn cael ei anfon wedyn i Fwrdd yr Iaith Gymraeg.
- 5.24 Bydd Llais Defnyddwyr yn cwblhau Holiadur Hunanasesu Bwrdd yr Iaith Gymraeg yn ôl yr angen.
- 5.25 Yn ystod y drydedd flwyddyn o weithredu'r cynllun, bydd Llais Defnyddwyr yn paratoi adroddiad gwerthuso cynhwysfawr a fydd yn gwerthuso perfformiad o ran gweithredu'r cynllun yn ystod y tair blynedd gyntaf. Er mwyn adolygu a diweddarau ei gynllun ac felly derbyn cymeradwyaeth ar gyfer yr ail gyfnod gweithredu, bydd yr adroddiad hwn yn:
- cynnig trosolwg a dadansoddiad thematig o berfformiad a chydymffurfriad â'r cynllun yn ystod y tair blynedd, o ran darparu gwasanaethau a rheoli'r cynllun;
  - amlinellu ein blaenoriaethau ar gyfer y tair blynedd ddilynol ynghyd ag amserlen ddiwygiedig ar gyfer gweithredu'r mesurau yn y cynllun;
  - cynnal arolwg o fodlonrwydd gyda'r cyhoedd i ganfod eu safbwyntiau am gwmpas ac ansawdd ein gwasanaethau dwyieithog.
- 5.26 Bydd yr adroddiad blynyddol a ddarperir gan Llais Defnyddwyr i Fwrdd yr Iaith Gymraeg ar ffurf a gymeradwyir gan y Bwrdd, yn disgrifio cynnydd o ran gweithredu'r mesurau yn y cynllun yn erbyn yr amserlen a'r safonau a gymeradwywyd; bydd hefyd yn dadansoddi nifer a natur unrhyw gwynion ac awgrymiadau ar gyfer gwelliannau a dderbyniwyd gan y cyhoedd.

## Cyhoeddi Gwybodaeth

- 5.27 Mae Llais Defnyddwyr yn ymrwymedig i sicrhau cyhoeddusrwydd cychwynnol a pharhaus i'r cynllun. Bydd hyn yn sicrhau bod y cyhoedd a phawb sy'n dod i gysylltiad â Llais Defnyddwyr a Llais Defnyddwyr Cymru yn ymwybodol o'u gwasanaethau a'u darpariaethau iaith Gymraeg, yn ogystal â bod ein gweithwyr cyflogedig, ein hasiantau a'n contractwyr hefyd yn ymwybodol o'r anghenion a'r gofynion ar gyfer gweithredu'n unol â'r cynllun hwn. Bydd Llais Defnyddwyr yn rhoi cyhoeddusrwydd i'w gynllun iaith Gymraeg trwy ei gwneud yn eglur yn ei holl lenyddiaeth a chyhoeddiadau newydd ac ar ei wefan, bod gwasanaeth dwyieithog ar gael i ddefnyddwyr yng Nghymru. Bydd copïau o'r cynllun ar gael ar gais i unrhyw sefydliad/corff perthnasol, gweithwyr cyflogedig neu aelod o'r cyhoedd.

## Y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth a'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol

- 5.28 Pan fydd Llais Defnyddwyr yn rhyddhau gwybodaeth dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth neu'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol, bydd yn eu cyfieithu i'r iaith o ddewis yr ymgeisydd cyhyd â bod nifer y geiriau i'w cyfieithu'n llai na 100.

## Cwynion/Awgrymiadau a Phwynt Cyswllt

- 5.29 Dylid cyfeirio unrhyw ymholiadau am y Cynllun at Bennaeth Cyfathrebu Llais Defnyddwyr. Os bydd unrhyw aelod o'r cyhoedd o'r farn bod ymateb Llais Defnyddwyr yn anfoddfaol, dylent godi'r mater gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg.

# Atodiad 1: Dull ar gyfer ymdrin â chwynion gan siaradwyr Cymraeg i Lais Defnyddwyr a'r Uned Cymorth Ychwanegol

## Galwad Ffôn Gychwynnol

- 1.1 Gan na fydd gan Lais Defnyddwyr rif ffôn wedi'i gyhoeddi ar gyfer defnyddwyr, bydd pob achos newydd yn cael ei dderbyn gan sefydliadau eraill, y mwyafrif llethol ohonynt yn atgyfeiriadau oddi wrth Gyswllt Defnyddwyr yn Northampton.
- 1.2 Mae Cyswllt Defnyddwyr wedi sefydlu trefniadau diwygiedig ar gyfer ymdrin â galwadau Cymraeg am faterion ynni a'r post, sy'n golygu bod y galwadau hyn yn cael eu cyfeirio'n uniongyrchol i aelodau staff sy'n siarad Cymraeg yn eu swyddfa yng Nghaerdydd. Mae rhif Ffôn Iaith Gymraeg penodedig ar gael hefyd. Bydd hwn yn disodli'r trefniadau blaenorol a oedd yn defnyddio gwasanaeth cyfieithu ar y pryd mewn cydweithrediad â chanolfan alwadau Cyswllt Defnyddwyr yn Northampton.
- 1.3 Pan fydd Cyswllt Defnyddwyr Cymru (CDC) yn canfod bod defnyddiwr sy'n siarad Cymraeg angen cymorth ychwanegol i ddatrys ei achos, bydd yn parhau i ymdrin â'r achos ar ran Uned Cymorth Ychwanegol Llais Defnyddwyr (UCY) a bydd yn cofnodi manylion llawn y broblem fel y gall yr UCY gymryd y camau angenrheidiol gyda darparwr ynni neu bost y defnyddiwr.
- 1.4 Yn y mwyafrif o achosion, ar ôl cwblhau'r alwad, bydd CDC yn e-bostio manylion yr achos i'r UCY. Ar gyfer datgysylltiad/dim cyflenwad ac achosion brys eraill, bydd CDC hefyd yn ffonio'r UCY i sicrhau y cymerir camau brys ynglŷn â'r achos.
- 1.5 Bydd CDC yn sicrhau bod aelodau staff sy'n siarad Cymraeg wedi eu hyfforddi i ymdrin â galwadau am faterion yn ymwneud ag ynni a'r post. Bydd Llais Defnyddwyr yn darparu hyfforddiant cychwynnol a chymorth parhaus ar gyfer ymdrin ag achosion gan ddefnyddwyr sy'n fregus ar ran yr UCY.
- 1.6 Pan fydd yr UCY yn derbyn achos gan CDC, bydd yn cymryd cyfrifoldeb am barhau â'r achos gyda'r cwmni ynni neu bost.
- 1.7 Bydd unrhyw drafodaethau ffôn neu ohebiaeth bellach gyda'r defnyddiwr hwn yn cael eu trin yn y ffordd a ddisgrifir yn adrannau 1.8 a 1.9 isod.

## Gohebiaeth ysgrifenedig at/oddi wrth y defnyddiwr

- 1.8 Yr Uned Cymorth Ychwanegol fydd yn ymdrin ag unrhyw ohebiaeth a dderbynnir trwy gyfrwng y Gymraeg, ac ymateb iddi, gan ddefnyddio gwasanaeth cyfieithu allanol. Bydd pob llythyr Cymraeg yn dangos cyfeiriad yr UCY ond rhif ffôn CDC fel bod unrhyw gyswllt dilynol gan y defnyddiwr yn cael ei ateb gan siaradwr Cymraeg.

## Galwadau ffôn at/oddi wrth y defnyddiwr yn ystod yr ymchwiliad i'r achos

- 1.9 Ar ôl derbyn achos iaith Gymraeg gan CDC, bydd yr UCY yn anfon cydnabyddiaeth ysgrifenedig yn Gymraeg at y defnyddiwr. Bydd y gydnabyddiaeth hon yn dangos rhif ffôn CDC. Cyfrifoldeb y Cynghorydd Defnyddwyr perthnasol yn yr Uned Cymorth Ychwanegol fydd yr ymchwiliad i'r achos o hyd, gan gynnwys pob cysylltiad â'r cyflenwyr, a bydd ef/hi yn sicrhau bod CDC yn cael ei hysbysu am gynnydd yr achos. CDC fydd yn ymdrin ag unrhyw alwadau pellach a dderbynnir gan y defnyddiwr, a bydd yn darparu manylion unrhyw wybodaeth ychwanegol neu faterion a godir gan y defnyddiwr i'r UCY. CDC fydd hefyd yn gyfrifol am wneud unrhyw alwadau at y defnyddiwr.

## Atgyfeiriadau gan ASau Cymru ac ACau

- 1.10 Y Tîm Cyswllt Gweithredol (TCG) sy'n ymdrin â phob gohebiaeth ac yn ymchwilio i bob cwyn yn ymwneud ag ynni neu'r post a dderbynnir gan gynrychiolwyr etholedig boed eu hetholwr yn fregus ai peidio. Rhoddir rhif ffôn y Tîm Cydgysylltu Gweithredol (TCG) (0141 227 1816) i gynrychiolwyr etholedig ac ar ôl cysylltu â'r rhif hwn byddant yn cael y dewis o barhau'r alwad yn Saesneg neu gael trosglwyddo'r alwad i CDC os byddant yn dymuno siarad Cymraeg. Os bydd ASau Cymru neu ACau yn ffonio Cyswllt Defnyddwyr yn uniongyrchol ac yn dymuno siarad Cymraeg, CDC fydd yn ymdrin â'r alwad a'r TCG fydd yn cynnal unrhyw waith ymchwilio. Os bydd AS o Gymru neu AC yn cysylltu â Chyswllt Defnyddwyr ac yn dymuno siarad Saesneg, bydd yr alwad yn cael ei throsglwyddo i'r TCG. Os bydd y TCG yn derbyn unrhyw ohebiaeth ysgrifenedig yn Gymraeg gan AS o Gymru neu AC, bydd y TCG yn ymateb yn Gymraeg gan ddefnyddio gwasanaeth cyfieithu.

# Atodiad 2: Cynllun Sgorio Bwrdd yr Iaith Gymraeg

## System Sgorio ar gyfer Cyhoeddiadau

- 2.1. Diben y ddogfen hon yw cynnig dull y gall cyrff cyhoeddus ei ddefnyddio i'w helpu i benderfynu p'un a dylid cyhoeddi deunydd yn Gymraeg ai peidio, boed hynny'n ddogfennau dwyieithog neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân.
- 2.2. Gall cyrff cyhoeddus addasu'r ddogfen ganlydol i adlewyrchu natur eu gwaith.
- 2.3. Ni fwriedir i'r system sgorio fod yn gwbl ragnodol nac anhyblyg. I'r gwrthwyneb, dylid ei defnyddio i helpu gyda'r dasg o bennu'r ffordd ymlaen ym mhob achos. Serch hynny, os gwneir penderfyniad i beidio â gweithredu yn unol â'r system sgorio, rhaid i sefydliadau allu egluro pam.
- 2.4. Dylid cadw'r ddogfen sgorio ar ffeil ar gyfer pob cyhoeddiad, fel cofnod o'r broses sgorio.
- 2.5. Dyma'r system sgorio:

### 1) Nifer y copïau a argraffir bob blwyddyn i'w ddefnyddio yng Nghymru:

- 1 – 500: sgôr = 1
- 500 – 5,000: sgôr = 2
- dros 5,000: sgôr = 4

### 2) Y gynulleidfa darged (uniongyrchol neu anuniongyrchol<sup>1</sup>) neu statws<sup>2</sup>:

- y cyhoedd (neu statws uchel): sgôr = 15
- rhan benodol o'r cyhoedd (neu statws canolig): sgôr = 10
- unigolion sy'n cynrychioli meysydd penodol (neu statws isel): sgôr = 0

### 3) A fydd y cyhoeddiad yn berthnasol i faes neu ran o Gymru sydd o ddiddordeb arbennig mewn perthynas â'r Gymraeg?

Er enghraifft, gwaith yn ymwneud â phobl ifanc, yr henoed, amaethyddiaeth, addysg, chwaraeon neu'r celfyddydau - neu a fydd yn cael ei anelu at ardaloedd â chanran uchel, neu nifer fawr o siaradwyr Cymraeg.

- bydd: sgôr = 10
- na fydd: sgôr = 0

<sup>1</sup>Er enghraifft, gallwch anfon dogfen at gorff cyhoeddus arall, ond gyda'r bwriad y byddant yn ei hanfon ymlaen i'r cyhoedd.

<sup>2</sup>Er enghraifft, a fydd yn ddogfen allweddol, yn ganolog i'ch perthynas â'ch rhanddeiliaid yng Nghymru? Neu a fydd yn denu cryn dipyn o sylw gan y cyfryngau yng Nghymru? Dylid dyfarnu'r nifer **uchaf** posibl o bwyntiau. Er enghraifft, dylai dogfen a anelir at *unigolion sy'n cynrychioli meysydd penodol*, ond â statws *uchel*, gael 15 o bwyntiau, nid 0 pwynt.

#### 4) Am faint y bydd y cyhoeddiad yn cael ei ddefnyddio?

(Ailargraffu'r cyhoeddiad; ni ddylid ystyried newidiadau bach fel newid y flwyddyn ar frig y cyhoeddiad, neu newid rhan o'r cyhoeddiad i adlewyrchu rheolau newydd, fel diwedd cylch bywyd yr hen fersiwn). Fodd bynnag, os yw'r cyhoeddiad yn ddogfen ymgynghori, dylid anwybyddu'r cwestiwn hwn ac ateb cwestiwn 7 yn lle hynny (oherwydd natur a statws arbennig y dogfennau hynny):

- 0 – 6 mis: sgôr = 1
- 6 Mis – 2 flynedd: sgôr = 2
- dros 2 flynedd: sgôr = 4

#### 5) Nifer y geiriau yn y cyhoeddiad:

- 0 – 1,000: sgôr = 4
- 1,000 – 5,000: sgôr = 2
- Dros 5,000: sgôr = 1

#### 6) Amcangyfrif gorau o nifer y tudalennau fel fersiwn uniaith o'r cyhoeddiad:

- 1 – 10: sgôr = 4
- 10 – 20: sgôr = 2
- dros 20: sgôr = 1

#### 7) (Cwestiwn ar gyfer dogfennau ymgynghori yn unig). Ymdrîn â phwnc sy'n:

- Arbenigol / technegol iawn: sgôr 1
- Gweddol gymhleth ond o ddiddordeb i lawer: sgôr 2
- Hawdd ei ddeall / o ddiddordeb cyffredinol: sgôr 4

Dylid adio'r sgoriau - a'u cymharu â'r canlynol:

#### Penderfyniad ar fersiwn papur o'r cyhoeddiad:

- 0 – 14: nid oes angen paratoi fersiwn Cymraeg
- 15 – 18: mae'r sgôr hwn yn awgrymu y dylid paratoi fersiwn Cymraeg (ond os na penderfynir paratoi fersiwn Cymraeg, dylid cyhoeddi crynodeb Cymraeg yn lle hynny)
- dros 18: mae angen paratoi fersiwn Cymraeg

#### Penderfyniad ar fersiwn electronig o'r cyhoeddiad (i'w gynnwys ar wefan y corff ac ati). Anwybyddwch gwestiynau 1 a 6 wrth i chi gyfrifo'r sgôr hwn:

- dros 18: mae angen paratoi fersiwn Cymraeg
- 0 – 11: nid oes angen paratoi fersiwn Cymraeg
- 12 – 14: mae'r sgôr hwn yn awgrymu y dylid paratoi fersiwn Cymraeg (ond os na penderfynir paratoi fersiwn Cymraeg, dylid cyhoeddi crynodeb Cymraeg yn lle hynny)

- dros 14 : mae angen paratoi fersiwn Cymraeg.

## **Penderfyniad ar gyhoeddi dogfen ddwyieithog, neu fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân**

- 2.6. Mae Bwrdd yr Iaith Gymraeg yn argymhell y dylid ffafrio dogfennau dwyieithog yn hytrach na fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân fel man cychwyn. Mae darparu deunydd dwyieithog yn haws yn weinyddol (o ran rheoli stoc a dosbarthu) na darparu dogfennau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Mae iddo hefyd fanteision o ran diwallu anghenion teuluoedd lle mae rhai aelodau o'r teulu yn siarad Cymraeg, cynulleidfaoedd cymysg eraill a dysgwyr. Mae hefyd yn sicrhau bod y ddau fersiwn o'r ddogfen yr un mor hygyrch mewn unrhyw leoliad - fel nad oes angen i siaradwyr Cymraeg ddewis rhwng defnyddio fersiwn Saesneg, neu ofyn am fersiwn Cymraeg a gorfod aros o ganlyniad.
- 2.7. Mae hyn hefyd yn wir lle y cyhoeddir dogfen gan sefydliad y tu allan i Gymru, i'w dosbarthu yng Nghymru a Lloegr. Unwaith eto, mae'r Bwrdd yn argymhell y dylid cyhoeddi fersiwn dwyieithog i'w ddefnyddio yng Nghymru (yn hytrach na chyhoeddi fersiynau ar wahân o'r ddogfen yn Gymraeg).
- 2.8. Fodd bynnag, gellir gwneud penderfyniadau i gyhoeddi dogfen fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân os bydd costau ac ymarferoldeb yn golygu bod cyhoeddi fersiynau ar wahân yn anochel. Gallai hyn adlewyrchu nifer y tudalennau yn y ddogfen (os bydd paratoi fersiwn dwyieithog yn ei wneud yn rhy swmpus ac anhydrin).
- 2.9. Ar gyfer dogfennau a gyhoeddir fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân, a ddosberthir 'yn ôl y galw' (er enghraifft, fel ymateb i ymgyrch hysbysebu) a lle y mae'r defnydd disgwylidig o'r ddogfen yn fach, efallai y bydd modd cyfiawnhau cyhoeddi'r fersiwn Cymraeg ar wefan sefydliad yn unig. Yn yr achosion hyn, dylai'r sefydliad fod yn barod i drefnu argraffu copi caled o'r ddogfen, ar gais y cyhoedd. Gellir gwneud hyn yn fewnol, neu trwy argraffwyr proffesiynol sy'n arbenigo mewn archebion bach.
- 2.10. Nid yw'r cyngor hwn ar gyhoeddi dogfen yn ddwyieithog, neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân, yn berthnasol i ddogfennau a gyhoeddir ar wefan sefydliad. Bydd dogfen electronig Gymraeg wrth reswm, yr un mor hygyrch â'r ddogfen Saesneg, p'un a gaiff ei chyhoeddi fel dogfen pdf ddwyieithog, neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân.
- 2.11. Ar wahân i'r uchod, mae'r Bwrdd wedi cyhoeddi Canllaw Dylunio Dwyieithog y gellir dod o hyd iddo ar ei wefan.

# Atodiad 3: Camau gweithredu gan Llais Defnyddwyr

---

Cam Gweithredu	Cyflawnir erbyn
Cynllun Iaith Gymraeg drafft yn weithredol o'r diwrnod cyntaf ar ôl breinio'r sefydliad newydd.	Hydref 2008
Cyfieithu taflenni gwybodaeth i ddefnyddwyr ynghylch Ynni/Post i'r Gymraeg.	Hydref 2008
Arwyddion gwybodaeth yn swyddfa Llais Defnyddwyr Cymru ac o'i hamgylch i ymddangos yn ddwyieithog, gan roi'r un amlygrwydd i'r Gymraeg a'r Saesneg.	Hydref 2008
Llais Defnyddwyr Cymru yn trefnu Cymorth Ychwanegol i ateb galwadau yn yr Uned Iaith Gymraeg.	Ionawr – Chwefror 2009
Y Cynllun Iaith Gymraeg yn cael ei gymeradwyo'n fewnol (Tîm Uwch Reoli, Bwrdd Cymru a Bwrdd Llais Defnyddwyr).	Mehefin 2009
Anfon drafft i Fwrdd yr Iaith Gymraeg i gael sylwadau.	Gorffennaf 2009
Datblygu system sgorio i benderfynu mewn ffordd wrthrychol pryd y dylid cyhoeddi fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân neu fel dogfennau dwyieithog (gweler Atodiad 2).	Mawrth 2009

## Amserlen Datblygu

Cam Gweithredu	Cyflawnir erbyn
Yr adran gyfathrebu yn rhoi briff i'r cyfryngau, rhanddeiliaid a'r cyhoedd yng Nghymru ynghylch y lansiad.	O fewn tri mis i gymeradwyo'r Cynllun Iaith Gymraeg
Cynnig dewis iaith wrth ysgrifennu at unigolion neu gyrff yng Nghymru pan na wyddys beth yw eu dewis iaith.	Hydref 2008 Parhaus

Defnyddio cyfarchiad dwyieithog wrth ateb galwadau yn ystod oriau gwaith yn swyddfa Caerdydd neu ar y peiriant ateb y tu allan i oriau gwaith.	Hydref 2008  Parhaus
Darparu cyfleusterau cyfieithu, gan roi gwybod ymlaen llaw, mewn cyfarfodydd cyhoeddus.	Hydref 2008  Parhaus
Darparu mynediad i Ryngrwyd dwyieithog – ar gyfer holl dudalennau gwe Llais Defnyddwyr Cymru a darnau ychwanegol allweddol ar wefan gyffredinol Llais Defnyddwyr. Mae'r brif wefan yn darparu arweiniad cyffredinol a gwybodaeth i ddefnyddwyr am waith Llais Defnyddwyr, a sut gallwn ni helpu'r cyhoedd. Bydd yr adran Cwestiynau Cyffredin yn cael eu cyfieithu. Bydd y safle yn cyfeirio siaradwyr Cymraeg at Gyswllt Defnyddwyr Cymru (drwy ffonio neu anfon e-bost) os bydd ganddynt ragor o gwestiynau. Byddai gan Gyswllt Defnyddwyr Cymru fynediad i'r Sylfaen Wybodaeth, a byddai'n defnyddio'r cyfleuster hwn i ddarparu atebion drwy gyfrwng y Gymraeg.	Tachwedd 2009
Bwrdd yr Iaith Gymraeg yn cymeradwyo'r Cynllun Iaith Gymraeg	I'w bennu gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg
Sicrhau bod yr holl staff yn ymwybodol o ofynion y cynllun, a darparu canllawiau ar gyfer delio ag aelodau'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg.	O fewn tri mis i gymeradwyo'r Cynllun Iaith Gymraeg
Rhoi cyfle i bob aelod staff perthnasol ddatblygu eu Cymraeg ar lafar ac ar bapur.	Parhaus
Adolygiad tri mis o adran delio â chwynion y cynllun.	O fewn tri mis i gymeradwyo'r Cynllun Iaith Gymraeg
Adolygiad chwe mis o'r cynllun.	O fewn chwe mis i gymeradwyo'r Cynllun Iaith Gymraeg

Llunio fersiynau Cymraeg o'r taflenni a'r llyfrynnau cyffredinol i'w dosbarthu ledled Cymru.	Parhaus
Datblygu system i gofnodi dewis iaith y rheini sy'n dymuno gohebu â ni drwy gyfrwng y Gymraeg.	Parhaus