

CYFARFOD:	PWYLLGOR IAITH
DYDDIAD:	18 Ionawr 2019
TEITL:	Adroddiad Sicrwydd Comisiynydd Gymraeg 2017-18 - Mesur o Lwyddiant
AWDUR:	Gwenllian Mair Williams
PWRPAS YR ADRODDIAD	Cyflwynir yr adroddiad sicrwydd er mwyn i'r aelodau drafod ei gynnwys ac ystyried unrhyw bwyntiau sydd yn codi allai fod yn berthnasol i Gyngor Gwynedd ac allai arwain at gamau gweithredu er mwyn gwella cydymffurfiaeth.

1. Cefndir:

- 1.1 Bob blwyddyn bydd Comisiynydd y Gymraeg yn cyhoeddi adroddiad sydd yn destun gwaith ymchwil gan ei swyddogion a chanfyddiadau am lwyddiant y sefydliadau i weithredu a chydymffurfio gyda'r Safonau.
- 1.2 Bydd y Comisiynydd yn dod i gasgliadau am lwyddiannau neu fethiannau i gydymffurfio gyda'r Safonau ar sail sawl peth:
- i) Canfyddiadau'r comisiynydd yn dilyn cwynion ac achosion penodol o fethiant i gydymffurfio.
 - ii) Arolygon barn mewn grwpiau ffocws gyda defnyddwyr gwasanaethau
 - iii) Cyfweiliadau ar destunau penodol gyda sefydliadau
 - iv) Ceisiadau gwybodaeth a thystiolaeth a anfonir yn achlysurol at sefydliadau (*derbyniwyd cais tystiolaeth yn ystod haf 2017 ar thema grantiau a chytundebau, sy'n berthnasol i'r adroddiad hwn*).
- 1.3 Mae'r Comisiynydd yn cyhoeddi'r adroddiadau hyn er mwyn cynnig barn annibynnol, ar sail tystiolaeth, er mwyn:
- rhoi gwybod i **siaradwyr Cymraeg** i ba raddau y mae sefydliadau cyhoeddus yn cynnig gwasanaethau ar eu cyfer, a beth yw ansawdd y gwasanaethau hynny;
 - tynnu sylw **sefydliadau** at arferion llwyddiannus, a ble mae angen datblygu trefniadau cydymffurfio, er mwyn eu galluogi i gydymffurfio a gwella profiadau defnyddwyr;
 - darparu tystiolaeth i **wleidyddion**, a phobl eraill sy'n llunio polisi, ynghylch i ba raddau y mae sefydliadau cyhoeddus yn cynnig gwasanaethau o ansawdd da yn Gymraeg, ac i ba raddau y mae'r gyfundrefn safonau'n gweithio.

1.4 Nid yw'r adroddiad yn cyfeirio yn benodol at sefydliadau unigol – ar wahân i pan fydd yn cyfeirio at arferion da – ond yn hytrach yn cynnig darlun cyffredinol o lle mae sefydliadau arni o ran gweithredu'r safonau a'r hyn sydd angen gwella. Cyflwynir sylwadau dan 9 pennawd, sydd wedi eu gosod dan 3 brif argymhelliad (fel y gwelir yn y grynodedd ym mhwynt 2.1 isod).

1.5 Cyflwynwyd yr adroddiad hwn ar gyfer 2017-18 i aelodau'r Pwyllgor Iaith yn eu cyfarfod fis Hydref 2018, ond penderfynwyd bod angen mwy o amser i ystyried a thrafod ei gynnwys, ac felly ailgyflwynir yr adroddiad yma, gyda chyfeiriad penodol isod at y sylwadau neu rannau o'r adroddiad sydd yn berthnasol neu o ddiddordeb i'r Cyngor.

2 Crynodeb o ganlyniadau allweddol yr Adroddiad Sicrwydd:

2.1 Mae'r adroddiad yn amlygu tair prif her i sefydliadau, sydd yn cael eu trosi yn dri prif argymhelliad i sefydliadau eu hystyried:

- datblygu eu darpariaeth, a'u trefniadau hunanreoleiddio, er mwyn sicrhau bod gwasanaethau Cymraeg ar gael, a'u bod o ansawdd nad yw'n trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg, bob amser ac ar gyfer pob mathau o wasanaethau;
- gwella'u dealltwriaeth o'r rhesymau dros benderfyniadau defnyddwyr, a chymryd camau cadarnhaol i hybu a hwyluso defnyddio gwasanaethau Cymraeg, fel bod niferoedd cynyddol o bobl yn dewis eu defnyddio;
- rhoi ystyriaeth fanwl a strategol i sut i gynyddu cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg, ac atal trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg, wrth wneud eu holl benderfyniadau ac mewn perthynas â'r defnydd mewnol o iaith.

3 Materion o ddiddordeb o'r adroddiad:

3.1 Mae'r adroddiad yn codi sawl pwynt sydd o ddiddordeb. Rydym wedi ceisio tynnu rhai o'r sylwadau neu ddyfyniadau mwyaf perthnasol at ei gilydd er mwyn eu hystyried a'u trafod.

➤ Argymhelliad 1:

Er bod profiadau defnyddwyr yn dal i wella, mae angen cysondeb er mwyn rhoi ffydd i bobl fod gwasanaethau ar gael yn Gymraeg bob tro, ac na chaiff y Gymraeg ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg

Mater dan sylw: Technoleg (Arolwg Peiriannau hunanwasanaeth, tudalen 58 ac Apiau, tudalen 96)

Er bod yr adroddiad yn gymharol gadarnhaol yn y maes hwn, mae angen bod yn wylidwrs wrth ddatblygu mwy o apiau ac wrth i ni fynd yn fwy dibynnol ar dechnoleg.

Mae angen gweithio ar sicrhau bod apiau ar gael yn llawn yn Gymraeg a bod modd i ddefnyddwyr gael y gwasanaeth yn llawn yn Gymraeg, heb orfod trosglwyddo o gwbl i dudalennau Saesneg (e.e. tudalennau allanol, ychwanegol, i dalu am wasanaeth).

Mae enghreifftiau yn y gorffennol lle mae meddalwedd neu apiau yn gweithio hyd at ryw bwynt, ond yn gorfod trosglwyddo wedyn i dudalen uniaith Saesneg. Mae hyn wedi codi wrth brynu mewn a

defnyddio apiau sydd eisoes yn bodoli. Er mwyn osgoi'r broblem yma, a'r anawsterau sydd yn codi wrth geisio "addasu" apiau yn hytrach na chreu fersiynau dwyieithog o'r cychwyn, mae angen parhau i ddatblygu'r gallu lleol i greu apiau sydd ateb ein gofynion ac anghenion y boblogaeth.

➤ **Argymhelliad 2:**

Mae angen i sefydliadau annog defnyddio wasanaethau Cymraeg, eu gwneud yn hawdd i'w defnyddio, a deall profiadau go iawn defnyddwyr

Mater dan sylw: Egwyddorion gweithredu (tudalen 100 pwynt 4.9)

Mae'r canfyddiadau i'r arolwg yr adroddir arnynt yma yn bwysig i ni eu cadw mewn cof wrth feddwl am egwyddorion gweithredu. Roedd y Comisiynydd wedi holi beth fyddai'n gwneud pobl yn fwy tebygol o ddefnyddio'r Gymraeg.

4.9 Gofynnwyd i ymatebwyr beth fyddai'n eu gwneud yn fwy tebygol o geisio defnyddio'r Gymraeg gyda sefydliadau cyhoeddus:

- nododd 47% fod angen i sefydliadau gychwyn y sgwrs yn Gymraeg, ymateb yn Gymraeg, neu fod angen iddynt allu clywed y Gymraeg cyn ei defnyddio;
- nododd 34% nad oeddent yn meddwl eu bod yn ddigon rhugl;
- nododd 23% nad yw gwasanaethau Cymraeg ar gael bob amser, neu nad yw staff sefydliadau'n siarad Cymraeg;
- nododd 13% fod diffyg hyder yn broblem;
- nododd 13% fod rhai geiriau'n rhy ffurfiol, technegol neu anodd yn Gymraeg, neu fod angen i'r Gymraeg fod yn fwy naturiol.

Mae'r canfyddiadau hyn yn adlewyrchu ein dealltwriaeth ni o'r sefyllfa, ac o arferion pobl, ond mae angen i ni edrych o bosib ar sut rydym ni'n mynd ati i ddelio a'r problemau a sut allwn ni oresgyn rhai o'r rhwystrau. Sut yda ni'n mynd ati i gyflawni'r pethau yma?

1. Cychwyn y sgwrs yn Gymraeg bob amser
2. Sicrhau bod trigolion yn clywed y Gymraeg yn cael ei defnyddio – mae hyn yn dal i fod yn her mewn rhai pocedi bychain iawn, ond dylai hyn wella yn sgil y gwaith sydd yn cael ei wneud gan yr uned Dysgu a Datblygu i wella sgiliau gweithwyr rheng flaen.
3. Sicrhau bod mwy o unedau ac adrannau yn dilyn canllawiau Cymraeg Clir er mwyn sicrhau bod ffurflenni a dogfennau yn hawdd eu darllen a'u deall.

Mater dan sylw: Dylanwadu ar bobl i ddefnyddio'r gwasanaethau Cymraeg (tudalen: 15 ac 114 (cymal 4.20))

Mae'r adroddiad yn cydnabod bod "ffactorau cymhleth sy'n ymwneud â ffydd mewn sefydliadau, yn dylanwadu ar benderfyniad pobl i ddefnyddio gwasanaethau yn Gymraeg a'i peidio."

Tynnir sylw yn yr adroddiad at yr angen i ddefnyddio ffyrdd “clyfar” o ddangos bod gwasanaethau Cymraeg ar gael (sylw gan ddefnyddiwr gwasanaeth), ond ni chynigir unrhyw enghreifftiau i ymhelaethu ar y mater gan y Comisiynydd.

Cyfeirir at yr angen i gymryd “camau cadarnhaol amrywio er mwyn rhoi ffydd i ddefnyddwyr fod gwasanaeth Cymraeg ar gael”.

Mae angen i ni feddwl yn gyson – ac yn enwedig yng ngolau newidiadau i wasanaethau yn sgil adolygiadau, ailstrwythuro, allanoli a defnydd o fwy o hunanwasanaeth - am sut y gallwn ni gymryd camau cadarnhao i annog defnydd o wasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg a sut rydym ni’n amlygu’r ffaith bod gwasanaethau ar gael yn Gymraeg heb fod yn mynd yn groes i ymdrechion i normaleiddio?

Mater dan sylw: Ffurflenni (tudalen 112 ac 118)

Mae’r senario a ddisgrifir ar dudalen 112 yn adlewyrchu ein dealltwriaeth ni y byddai nifer fawr o bobl, hyd yn oed os ydynt yn gallu’r Gymraeg, yn dewis llenwi ffurflenni drwy gyfrwng y Saesneg, a bod nifer (nid ansylweddol) yn teimlo bod yr iaith a ddefnyddir yn rhy ffurfiol. Mae’n nodi mai hanner y cyfranogwyr ym Mangor wnaeth ddewis llenwi ffurflen yn Gymraeg.

Er nad ydym yn gwybod ffurflenni pwy (pa sefydliad) a ddefnyddiwyd yn y senario yma, mae’n ddifyr nodi mai “dau bentwr” a nodir yma, sydd yn awgrymu copïau Cymraeg a Saesneg ar wahân.

Fe nodir ar dudalen 118 (cymal 4.33) mai “ffurflen ddwyieithog fyddai’n ddelfrydol i’r cyfranogwyr”.

Mae Polisi Iaith y Cyngor yn nodi y dylai unrhyw ddogfennau a ffurflenni gael eu cynhyrchu yn ddwyieithog, ac eto, ar sail y nifer o geisiadau cyngor a dderbynnir ar y mater yma, nid ydym yn gwbl sicr ai dyma sydd yn digwydd bob tro, neu a oes nifer o ffurflenni yn cael eu cynhyrchu ar wahân.

Y pryder yn y sefyllfa honno yw y byddai modd i unigolyn ddewis fersiwn Saesneg, heb fod yn gweld y Gymraeg o gwbl.

Mae cymal 4.33 hefyd yn nodi y byddai nifer o unigolion yn dymuno gweld y fersiwn Saesneg yn ogystal â’r fersiwn Gymraeg er mwyn gwirio termau ac ati.

Dylem ystyried felly a oes yna gamau syml y gallwn eu cymryd i wella defnydd o’r Gymraeg yn y cyd-destun hwn ac i chwalo rhagdybiaeth y cyhoedd bod y fersiwn Gymraeg yn mynd i fod yn “anodd” ei deall? Oes angen, er enghraifft, casglu samplau o wahanol adrannau er mwyn cymharu a chanfod cysondeb ac arfer da o ran gwedd a defnydd iaith?

Mae’r canfyddiad ar dudalen 118 ynghylch ceisiadau swyddi hefyd yn un difyr gan nad yw yn adlewyrchu ein dealltwriaeth ni.

Dywedir y byddai pobl yn “debygol iawn o wneud cais swydd yn Gymraeg pe bai’r Gymraeg yn sgil angenrheidiol ar gyfer y swydd” ac y byddent wedi “ystyried y tebygolrwydd y byddai’r aelod o staff a fyddai’n delio a’r cais am swydd yn siarad Cymraeg”. Serch hynny, rydym yn gweld nifer fawr o geisiadau swyddi yn y Cyngor, lle mae pob swydd yn cynnwys gofynion iaith o rhyw fath, a lle mae’n wybodaeth gyffredin bod nifer helaeth y staff yn gallu’r Gymraeg, yn dal i gael eu cyflwyno yn Saesneg, ac felly mae lle i amau rhywfaint ar y canfyddiad hwn.

Mater dan sylw: Cyfarfodydd Cyhoeddus (tudalen 134, cymal 5.23)

Cyfeirir yma at y ffaith mai dim ond ar gyfer 2 gyfarfod yr oedd y sefydliad wedi datgan y byddai modd defnyddio'r Gymraeg yn y cyfarfodydd. Mae'r Safon y cyfeirir ato yma yn gofyn i ni nodi ar unrhyw wahoddiadau a deunyddiau hysbysebu i gyfarfodydd cyhoeddus bod croeso i bobl ddefnyddio'r Gymraeg. Nid yw Cyngor Gwynedd fel rheol yn gwneud hyn, gan fod y Safon hwn yn seiliedig ar y ffaith mai'r Saesneg fyddai iaith weithredol y cyfarfod, a bod gofynion ein Polisi Iaith ni yn nodi y dylai pob cyfarfod cyhoeddus gael ei gynnal yn Gymraeg ac y byddwn yn darparu cyfieithu ar y pryd fel mater o drefn mewn unrhyw gyfarfodydd er mwyn sicrhau bod modd i rai nad ydynt yn deall Cymraeg ddilyn y drafodaeth a'r cyflwyniadau. Ni fyddem fel rheol felly yn datgan bod croeso i bobl gyfrannu yn Gymraeg gan mai dyna fyddai'r norm. Serch hynny mae angen i ni ystyried sut y mae iaith weithredol y cyfarfodydd yn cael ei amlygu wrth i ni hysbysebu a gwahodd pobl i gyfarfodydd, ac a ydym yn ei gwneud yn glir i gyfranwyr y bydd gwasanaeth cyfieithu ar gael i rai sydd eisiau cyfrannu yn Saesneg?

Mater dan sylw: System casglu gwybodaeth (tudalen 140, pwynt 6 (cyfeirio nol at bwynt ar dudalen 22 hefyd))

Yn yr adroddiad, dywedir bod “angen i sefydliadau fynd ati'n systematig i gasglu gwybodaeth am gryfderau a gwendidau eu perfformiad eu hunain, gan ddefnyddio cwynion fel dull cadarnhaol o ddeall beth sy'n mynd o'i le weithiau”

Yn ychwanegol i gwynion, mae ceisiadau gwybodaeth a chyngor i'r Uned iaith yn ffynhonnell dda o wybodaeth, ac yn aml yn dangos mwy o arferion a thueddiadau na chwynion. Mae sawl mater o ddiffyg gwybodaeth neu ymwybyddiaeth o ofynion y safon (ac o ganlyniad, gwendid) yn amlygu ei hun ac yn cael ei ddatrys cyn iddo fynd yn destun cwyn. Mae adrannau wedi bod yn rhagweithiol iawn yn ceisio cyngor ac arweiniad gan yr Uned iaith ers dyfodiad y Safonau, ac mae angen cadw cofnod a chadw golwg ar y ceisiadau gwybodaeth hynny er mwyn adnabod unrhyw dueddiadau y gellid eu datrys gyda chamau rhagweithiol.

Rydym wedi cychwyn ar hyn, drwy gadw cofnod o alwadau am gymorth ac arweiniad a ddaw mewn i'r Uned, ond dylid ystyried beth rydym yn ei wneud gyda'r wybodaeth yma, ac a oes angen gwneud trefniadau i adrodd yn fwy systematig ar y tueddiadau hyn, yn ogystal a'r rhai a amlygir drwy gwynion?

Nodir yn yr adroddiad hefyd brosesau eraill posib y gellir eu defnyddio i gasglu gwybodaeth ac adnabod cryfderau a gwendidau, a dylid ystyried gweithredu ar y rhain:

- Siopwr cudd
- Cofnodi ac adrodd ar ofynion y safonau
- Casglu barn defnyddwyr

Mae posib bod camau i'w hystyried yma o ran sut y gallwn ddefnyddio gwahanol ddulliau i adnabod tueddiadau ac arferion er mwyn adnabod arferion da a chamau gwella.

➤ **Argymhelliad 3:**

Mae angen i sefydliadau roi ystyriaeth strategol a manwl i gynyddu'r defnydd o'r Gymraeg wrth wneud penderfyniadau polisi, ac o ran iaith gweithredu mewnol

Mater dan sylw: Asesu Effaith (tudalen 160)

Mae'r adroddiad yn nodi bod y rhan fwyaf o sefydliadau yn cynnwys y gofyniad i asesu effaith penderfyniadau polisi ar yr iaith Gymraeg fel rhan o'u trefniadau asesu effaith cydraddoldeb, fel yr ydym ni'n ei wneud yng Ngwynedd. Mae'r Comisiynydd yn mynegi ansicrwydd fodd bynnag a yw'r ffordd yma o weithredu yn effeithiol ac yn bodloni angen y safon yn llawn.

Mae'r Safonau yn gofyn i ni "ystyried sut y gellir gweithredu penderfyniad mewn ffordd sy'n arwain at effeithiau cadarnhaol ar y Gymraeg".

Mae'n wir bod yr asesiadau effaith sydd yn cael eu gwneud gennym yn mynd i adnabod risgiau ieithyddol petai yna rai, ond a ddylem ni edrych yn fanylach ar yr agwedd hon? Edrych ar enghreifftiau o asesiadau a phenderfyniadau dros y cyfnod ers gweithredu'r drefn hon a gweld a oes angen newid y broses neu gwneud addasiadau iddi?

Mater dan sylw: Astudiaeth thematig grantiau a chontractau (Tudalen 174)

Rydym yn cydnabod bod gennym waith i'w wneud yn y maes hwn, a bod angen edrych ar y sylwadau ac argymhellion gan y Comisiynydd yn fanylach. Roedd y gwaith ymchwil a wnaed ar gyfer cyflwyno tystiolaeth thematig i'r Comisiynydd yn dangos rhai gwendidau yn y maes hwn.

Rydym wedi bod yn gweithio gyda swyddogion caffael y Cyngor er mwyn datblygu gwell dealltwriaeth o'r hyn sydd yn digwydd ar hyn o bryd, o ran cyhoeddi dogfennau a chynnwys amodau ieithyddol, ond mae gwaith yn dal i'w wneud yn y maes hwn i gael swyddogion i ddeall yr hyn sydd yn ofynnol a beth yw'r disgwyliadau.

4 Yr hyn a geisir gan y Pwyllgor?

Gofynnir i aelodau'r Pwyllgor ystyried yr adroddiad, a'r pwyntiau a amlygir gan y Swyddog, gan ystyried oes yna unrhyw gamau syml y gallai'r Cyngor eu cymryd er mwyn gwella defnydd y cyhoedd o wasanaethau Cymraeg ac i wella ein cydymffurfiaeth gyda gofynion y Safonau.