



Comisiynydd y  
Gymraeg  
Welsh Language  
Commissioner

---

# Adroddiad ar ymchwiliad i fethiant i gydymffurfio â safonau'r Gymraeg

Lluniwyd yr adroddiad hwn yn unol ag adran 73 ac adran 74 Mesur y  
Gymraeg (Cymru) 2011

Cynhaliwyd yr ymchwiliad i fethiant i gydymffurfio â safonau a bennir gan  
Weinidogion Cymru yn unol ag adran 71 ac Atodlen 10 Mesur y Gymraeg  
(Cymru) 2011

**Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam**

Rhif achos: CSG478



Comisiynydd y  
Gymraeg  
Welsh Language  
Commissioner

---

# Cefndir

Prif nod Comisiynydd y Gymraeg, sefydliad annibynnol a grëwyd gan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011, yw hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg. Gwneir hyn trwy ddwyn sylw at y ffaith fod statws swyddogol i'r Gymraeg yng Nghymru, trwy osod safonau ar sefydliadau, a thrwy reoleiddio cydymffurfiaeth â Mesur y Gymraeg. Bydd hyn, yn ei dro, yn arwain at sefydlu hawliau i siaradwyr Cymraeg.

Bydd dwy egwyddor yn sail i waith y Comisiynydd:

- ni ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg yng Nghymru;
- dylai personau yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dymuno gwneud hynny.

## Manylion cyswllt

- Ffôn: 0345 6033 221
  - E-bost: [post@comisiynyddygyymraeg.cymru](mailto:post@comisiynyddygyymraeg.cymru)
  - Gwefan: [comisiynyddygyymraeg.cymru](http://comisiynyddygyymraeg.cymru)
  - Post: Comisiynydd y Gymraeg  
Siambrau'r Farchnad  
5–7 Heol Eglwys Fair  
Caerdydd  
CF10 1AT
-



# Cyd-destun deddfwriaethol

## Rhan 4 Mesur y Gymraeg

- Mae Rhan 4 Mesur y Gymraeg yn gosod fframwaith cyfreithiol er mwyn gosod dyletswydd ar rai sefydliadau i gydymffurfio ag un neu fwy o safonau mewn perthynas â'r Gymraeg. Gelwir sefydliadau sy'n ddarostyngedig i safonau yn 'bersonau perthnasol'. Ceir safonau yn y meysydd canlynol:

  - cyflenwi gwasanaethau;
  - llunio polisi;
  - gweithredu;
  - hybu;
  - cadw cofnodion.
- Mae'r dyletswyddau sy'n deillio o'r safonau'n golygu bod rhaid i bersonau perthnasol beidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg, ac y dylent hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg.
- Mae hysbysiadau cydymffurfio a roddir i bersonau perthnasol gan y Comisiynydd dan Ran 4 Mesur y Gymraeg yn pennu'r safonau penodol y mae'n ofynnol cydymffurfio â hwy, ynghyd â'r diwrnodau oddi ar bryd y mae'n ofynnol cydymffurfio â'r safonau hynny neu gydymffurfio â'r safonau hynny mewn modd penodol ('diwrnodau gosod'). Bydd copïau ar wefan y Comisiynydd o'r hysbysiadau cydymffurfio sydd mewn grym.
- Tra bydd hysbysiad cydymffurfio sy'n benodol i berson perthnasol mewn grym, bydd yn ofynnol iddo gydymffurfio â'r safonau a bennwyd ynddo.

## Rhan 5 Mesur y Gymraeg

- v. Mae Rhan 5 Mesur y Gymraeg yn rhoi swyddogaethau rheoleiddiol statudol i'r Comisiynydd er mwyn sicrhau bod personau perthnasol yn cydymffurfio â'u dyletswyddau. Gall dyletswyddau gynnwys cydymffurfio â safonau'r Gymraeg (fel y nodir uchod), ac hefyd ofyniadau a osodir ar bersonau gan y Comisiynydd yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg yn sgil methiant i gydymffurfio â gofyniad perthnasol. Mae Polisi Gorfodi'r Comisiynydd yn rhoi cyngor a gwybodaeth ynghylch sut y bydd y Comisiynydd yn arfer y swyddogaethau rheoleiddiol hynny.
- vi. Y swyddogaethau rheoleiddiol sy'n deillio o Ran 5 Mesur y Gymraeg yw:
- ystyried ai i ymchwilio ai peidio os gwneir cwynion ynghylch ymddygiad personau perthnasol;
  - ymchwilio i amheuon o fethiant gan bersonau perthnasol i gydymffurfio â dyletswyddau, dyfarnu ar ymchwiliadau a llunio adroddiadau ar ymchwiliadau;
  - ystyried a ai i weithredu ymhellach (drwy roi argymhellion neu gyngor) ai peidio os yw ymchwiliad yn canfod na fu methiant i gydymffurfio;
  - cymryd un o'r tri cham isod os yw ymchwiliad yn canfod y bu methiant i gydymffurfio:
    - peidio â gweithredu ymhellach;
    - gwneud un neu fwy o'r pethau a ganlyn:
      - ei gwneud yn ofynnol i'r person perthnasol baratoi cynllun gweithredu at y diben o atal y methiant rhag parhau neu gael ei ailadrodd;
      - ei gwneud yn ofynnol i'r person perthnasol gymryd camau at y diben o atal y methiant rhag parhau neu gael ei ailadrodd;
      - rhoi cyhoeddusrwydd i fethiant y person perthnasol i gydymffurfio â'r gofyniad perthnasol;
      - ei gwneud yn ofynnol i'r person perthnasol roi cyhoeddusrwydd i'r methiant i gydymffurfio â'r gofyniad perthnasol;
      - gosod cosb sifil ar y person perthnasol.
    - gwneud un neu fwy o'r pethau a ganlyn:
      - rhoi argymhellion i'r person perthnasol neu i unrhyw berson arall;
      - rhoi cyngor i'r person perthnasol neu i unrhyw berson arall;
      - ceisio ymrwymo mewn cytundeb setlo gyda'r person perthnasol.
  - gwneud ceisiadau i lys sirol am orchmynion llys i orfodi cydymffurfiaeth;
  - cydymffurfio â dyletswyddau sy'n deillio o apelau i Dribiwnlys y Gymraeg a cheisiadau am adolygiadau gan y Tribiwnlys;
  - llunio dogfen polisi gorfodi;
  - creu a chynnal cofrestr camau gorfodi.
- vii. Bydd y Comisiynydd yn dilyn y prosesau statudol gofynnol wrth arfer ei swyddogaethau rheoleiddiol.
- viii. Mae Polisi Gorfodi'r Comisiynydd yn cynnwys gwybodaeth lawn ynghylch y ffordd y bydd y Comisiynydd yn arfer ei swyddogaethau rheoleiddiol dan Ran 5 Mesur y Gymraeg.
-

# Cynnwys

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | Cylch gorchwyl                                  | 1 |
| 2 | Y dystiolaeth a gymerwyd yn ystod yr ymchwiliad | 3 |
| 3 | Aseiad, canfyddiadau a dyfarniad                | 5 |

# 1 Cylch gorchwyl

## Amheuaeth o fethiant i gydymffurfio â safonau'r Gymraeg

- 1.1 Ar 19/12/2018 derbyniais gŵyn gan aelod o'r cyhoedd. Roedd y gŵyn yn bodloni amodau adran 93 Mesur y Gymraeg, ac felly'n gŵyn ddilys.
- 1.2 Mae'r gŵyn yn ymwneud â honiad bod yr achwynydd, ar 19/12/2018 (oddeutu 16:50) ac ar 15/01/2019 (am 9:34 a 9:38) wedi ffonio rhif 'ymholiadau cyffredinol' y Cyngor sef 01978 298997. Cafodd y rhif oddi ar wefan y Cyngor. Nododd iddo ddewis opsiwn 2 am y Gymraeg ac aros i rywun ateb yr alwad. Ymhen ychydig, clywodd neges arall yn ei hysbysu i bwysu 1 am Saesneg neu i alw nôl rhywbryd eto ac yna daeth yr alwad i ben.

## Cadarnhau cyfrifoldeb am y gwasanaeth perthnasol

- 1.3 Ysgrifennodd fy swyddogion at Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ar 21/12/2018 er mwyn cadarnhau ai Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam oedd yn gyfrifol am y gwasanaeth y cwynwyd amdano.
- 1.4 Ar 21/12/2018 cadarnhaodd y Cyngor ei fod yn gyfrifol am y gwasanaeth dan sylw.

## Safonau perthnasol

- 1.5 Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam dan ddyletswydd i gydymffurfio â'r safonau isod, ac roedd dan ddyletswydd i wneud hynny ar y dyddiad sy'n berthnasol i'r gŵyn:

### Safon 11

Pan fo person yn cysylltu â chi ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid i chi ddelio â'r alwad yn Gymraeg os yw'r person yn dymuno hynny –

(a) hyd nes ei bod yn angenrheidiol trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg sy'n gallu darparu gwasanaeth ar bwnc penodol; a

(b) hyd nes nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar y pwnc penodol hwnnw.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

### Safon 17

Pan na fo gwasanaeth Cymraeg ar gael ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi roi gwybod i'r personau sy'n galw (pa un ai drwy gyfrwng neges wedi ei hawtomeiddio neu fel arall) pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

## **Dyletswydd i gydymffurfio â gofyniad mewn hysbysiad penderfynu**

- 1.6 Roedd y gŵyn a gyflwynwyd hefyd yn creu amheuaeth o fethiant i gydymffurfio â cham gorfodi a roddwyd mewn hysbysiad penderfynu.
- 1.7 Ar 27/06/2017 rhoddais hysbysiad penderfynu i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam oedd yn eu hysbysu fy mod i wedi dyfarnu eu bod wedi methu â chydymffurfio â safonau 11 ac 17.
- 1.8 Roedd yr hysbysiad penderfynu hwn yn ei gwneud yn ofynnol i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam gymryd y cam penodol isod i atal y methiant rhag parhau neu rhag cael ei ailadrodd.

### **Cam gorfodi:**

#### **Yn unol ag adran 77(3)(b) Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011**

Rhaid i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam gymryd camau wrth uwchraddio neu adnewyddu unrhyw system ffôn i wirio bod y systemau hyn yn galluogi cydymffurfiaeth â'r safonau perthnasol.

Mae'r cam gorfodi yn weithredol 28 diwrnod ar ôl i'r sefydliad dderbyn yr Hysbysiad Penderfynu terfynol.

## **Penderfyniad i ymchwilio**

- 1.9 Ar sail yr uchod, penderfynais gynnal ymchwiliad dan adran 71 Mesur y Gymraeg er mwyn penderfynu a fu methiant gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam i gydymffurfio â'r safonau a nodwyd. Rhoddais hysbysiad o'r penderfyniad i ymchwilio, ac o'r cylch gorchwyl arfaethedig, i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ar 31/01/2019.
- 1.10 Rhoddais hysbysiad o gylch gorchwyl terfynol yr ymchwiliad i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ar 06/03/2019. Gellir gweld y cylch gorchwyl terfynol fel atodiad i'r adroddiad hwn.

## 2 Y dystiolaeth a gymerwyd yn ystod yr ymchwiliad

### Hysbysiad tystiolaeth

- 2.1 Ar 06/03/2019, rhoddais hysbysiad tystiolaeth i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam. Roedd yr hysbysiad tystiolaeth yn ei gwneud yn ofynnol i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ddarparu'r dystiolaeth a ganlyn.

#### Gwybodaeth a dogfennau

Honnai'r achwynydd iddo ffonio rhif 'ymholiadau cyffredin' y Cyngor ar 19/12/2018 a'r 15/01/2019 a dewis opsiwn 2 am y gwasanaeth Cymraeg. Clywodd neges i bwysu 1 am y Saesneg neu alw nôl rhywbryd eto.

1. Ydych chi'n derbyn bod honiadau'r achwynydd yn gywir?
2. Os ydyw'n gywir, beth yw'r rheswm na chafodd yr alwad ei hateb yn Gymraeg ar y dyddiadau uchod?
3. Eglurwch os gwelwch yn dda beth yw'r broses arferol o ddelio â galwadau ffôn drwy'r Gymraeg?
4. Os na atebir galwad yn Gymraeg, cadarnhewch os gwelwch yn dda a yw negeseuon wedi eu hawtomeiddio gan y Cyngor yn hysbysu'r galwr pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael? Os nad ydyw, beth yw'r rheswm am hynny?
5. Eglurwch sut aeth y Cyngor ati i weithredu'r cam gorfodi isod a gynhwyswyd yn hysbysiad penderfynu ymchwiliad CSG150:

Rhaid i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam gymryd camau wrth uwchraddio neu adnewyddu unrhyw system ffôn i wirio bod y systemau hyn yn galluogi cydymffurfiaeth â'r safonau perthnasol.

**Roedd disgwyl i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam weithredu'r camau gorfodi erbyn: 04/08/2017.**

6. Darparwch unrhyw wybodaeth neu dystiolaeth ychwanegol yr ydych am i'r Comisiynydd ei hystyried wrth ddyfarnu ar gydymffurfiaeth Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam â'r safonau a nodir yng nghylch gorchwyl yr ymchwiliad.
7. Darparwch gopi o unrhyw bolisi, gweithdrefn, canllaw neu ddogfen arall yr ydych am i'r Comisiynydd ei ystyried wrth ddyfarnu ar gydymffurfiaeth Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam â'r safonau a nodir yng nghylch gorchwyl yr ymchwiliad.



- 2.2 Mewn ymateb, derbyniais dystiolaeth gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam ar 03/05/2019.
- 2.3 Ystyriais yr holl wybodaeth a gyflwynwyd mewn ymateb i'r hysbysiad dystiolaeth.

### **Y dystiolaeth a dderbyniwyd**

- 2.4 Prin yw'r dystiolaeth a dderbyniwyd gan y Cyngor mewn ymateb i'r ymchwiliad hwn.
- 2.5 Wrth ymateb i'r hysbysiad dystiolaeth, nododd y Cyngor ei fod yn derbyn bod honiad yr achwynydd yn gywir. Cadarnhaodd mai'r neges a glywir wrth ffonio'r Cyngor os nad oes ymgynghorydd cwsmer Cymraeg ar gael oedd, gwasgwch 2 am y Gymraeg, ac 1 am y Saesneg.
- 2.6 Ychwanegodd bod y galwadau a wnaeth yr achwynydd ar 19/12/2018 ac ar 15/01/2019 wedi eu hateb a'u trin yn Gymraeg. Darparwyd recordiad o'r galwadau dan sylw.
- 2.7 Nododd y Cyngor yn ei dystiolaeth bod y broses wrth ddelio gyda galwadau ffôn ers Ebrill 2019 wedi newid. Bellach clywir y Gymraeg yn gyntaf bob tro y bydd person yn ffonio rhif llinell ffôn cyhoeddus y Cyngor.
- 2.8 Darparwyd copi o ffurflen wirio'r system ffôn sy'n cynnwys dystiolaeth bod profi'r system o ran cydymffurfiaeth â safonau'r Gymraeg wedi ei gynnwys yn y trefniadau.

## 3 Asesiad, canfyddiadau a dyfarniad

### Cydymffurfiaeth â safon 11

#### Geiriad y safon

- 3.1 Mae geiriad y safon fel yr ymddengys yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam fel a ganlyn:

#### **Safon 11**

Pan fo person yn cysylltu â chi ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid i chi ddelio â'r alwad yn Gymraeg os yw'r person yn dymuno hynny –

(a) hyd nes ei bod yn angenrheidiol trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg sy'n gallu darparu gwasanaeth ar bwnc penodol; a

(b) hyd nes nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar y pwnc penodol hwnnw.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

#### Dehongliadau

- 3.2 Nid oes dehongliad pellach o safon11 yn Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 (y rheoliadau).

#### Safonau dibynnol

- 3.3 Mae safonau 9 a 14 yn ddibynnol ar safon 11. Hynny yw, o osod safon 11 ar gorff, rhaid hefyd osod (ym mha fodd bynnag a fydd yn briodol) safonau 9 a 14.
- 3.4 Nid yw cydymffurfiaeth â safonau 9 a 14 dan ystyriaeth bellach yn yr achos hwn.

#### Gofynion y safon

- 3.5 Mae'r safon yn ei gwneud yn ofynnol i gorff ddelio â galwad yn Gymraeg unwaith y maent yn ymwybodol bod y person yn dymuno cael gwasanaeth Cymraeg dros y ffôn, gan drosglwyddo'r alwad i aelod o staff sy'n gallu delio â'r pwnc penodol yn Saesneg dim ond os yw hynny'n angenrheidiol.
- 3.6 Mae'r safon yn disgwyl i'r corff sefydlu dymuniad y person i dderbyn gwasanaeth Cymraeg dros y ffôn ar y cyfle cyntaf posibl.
- 3.7 Os nad oes aelod o staff ar gael sy'n gallu delio â'r alwad yn Gymraeg ar y pwnc penodol dan sylw, gellir trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n gallu delio â'r alwad yn Gymraeg, ond sy'n gallu darparu gwasanaeth ar y pwnc penodol.

- 3.8 Nid yw'r ymadrodd 'pwnc penodol' yn cynnwys cyswllt neu ymholiad cyffredinol. Disgwylir bod corff felly yn darparu gwasanaeth Cymraeg wrth ymdrin ag ymholiadau cyffredinol, hyd at bwynt lle mae angen i gorff drosglwyddo galwad i aelod di-gymraeg sy'n gallu delio â phwnc sydd angen lefel o arbenigedd neu wybodaeth benodol er mwyn gallu delio ag ef.
- 3.9 Ystyrir y gall corff gyfarch personau yn Gymraeg drwy neges sydd wedi'i recordio o flaen llaw ar system sydd wedi'i awtomeiddio.

### **Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon**

- 3.10 Wrth ffonio llinell ffôn y Cyngor ar 19/12/2018 ac ar 15/01/2019, honnai'r achwynydd i'r neges ar beiriant ateb y Cyngor nodi gwasgwch 2 am y Gymraeg. Gwasgodd rif 2 ac ni chafodd ateb. Daeth cyfarwyddyd pellach i wasgu 1 am y Saesneg.
- 3.11 Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi cadarnhau bod honiad yr achwynydd yn gywir yn yr ystyr mai "*dyma'r neges sydd yn chwarae os nad oedd ymgynghorydd cwsmeriaid Cymraeg ar gael ar y pryd*".
- 3.12 Darparodd y Cyngor dystiolaeth ar ffurf recordiad o alwadau ffôn yr achwynydd. Dengys y dystiolaeth i'r ddwy alwad a wnaed ganddo gael eu hateb a'u trin yn Gymraeg.
- 3.13 Ymddengys felly bod yr achwynydd wedi cysylltu â'r Cyngor yn y lle cyntaf ac wedi methu derbyn gwasanaeth yn Gymraeg gan iddo fod yn ymwybodol nad oedd yr opsiynau a gynigir ar y system wedi'i awtomeiddio'n arwain at wasanaeth Cymraeg.
- 3.14 Yn dilyn hynny, ymddengys iddo gysylltu gyda'r Cyngor unwaith eto gan i'r alwad gael ei hateb yn Gymraeg y tro hwn.
- 3.15 Oherwydd hynny, credaf nad yw gweithdrefn bresennol y Cyngor o ddelio gyda galwadau ffôn yn Gymraeg yn cwrdd â gofynion safon 11. Mae'r system yn cynnig yr opsiwn am wasanaeth Saesneg hyd yn oed os yw person yn dewis gwasanaeth Cymraeg, os nad oes aelod o staff ar gael i ddelio â'r alwad yn Gymraeg.
- 3.16 Mae safon 11 yn gosod gofyniad ar y Cyngor i ddarparu gwasanaeth Cymraeg yn ddiamod ac mae dyletswydd ar y Cyngor i gwrdd â'r gofyniad i ddarparu hynny.
- 3.17 Nodaf fod y safon yn galluogi'r Cyngor i drosglwyddo galwadau i swyddogion nad ydynt yn siarad Cymraeg, ond bod y gallu hwn ddim ond yn ddilys wedi i'r ymholiad cyffredinol gael ei ddelio yn Gymraeg.

### **Canfyddiadau**

- 3.18 Dengys tystiolaeth y Cyngor, ar ffurf recordiad o'r galwadau ffôn a wnaeth yr achwynydd, iddynt gael eu hateb a'u trin yn Gymraeg.
- 3.19 Fodd bynnag, cadarnhaodd y Cyngor ei fod yn cytuno gyda'r achwynydd bod y neges ar y peiriant ateb yn nodi gwasgwch 2 am y Gymraeg, ac os nad oes neb ar gael i ddelio â'r alwad yn Gymraeg, y clywir neges yn nodi gwasgwch 1 am y Saesneg.
- 3.20 Casglaf nad yw Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi gweithredu yn unol â gofynion safon 11.

## Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 11 ai peidio

3.21 Fy nyfarniad yw bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi methu â chydymffurfio â safon 11 yn yr achos hwn. Sail fy nyfarniad yw i'r Cyngor fethu a rhoi system mewn lle sy'n sicrhau y gellir delio gyda galwad pob person sy'n dymuno siarad Cymraeg wrth ffonio'r Cyngor.

### Gweithredu pellach

3.22 Mae adran 77 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle bu methiant.

3.23 Yn achos fy nyfarniad fod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi methu â chydymffurfio â safon 11, byddaf yn gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant i gydymffurfio rhag parhau neu gael ei ailadrodd.

3.24 Mae manylion y gweithredu pellach isod.

### Safon 11– cyfarwyddiadau i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam yn unol ag adran 79(1)(b)(ii) Mesur y Gymraeg

#### Cam Gorfodi 1

Rhaid i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam:

- i) gynnal adolygiad o'i drefniadau o ddelio â galwadau ffôn i'w rifau llinell gymorth neu rifau canolfannau galwadau ble mae'r galwr yn dymuno derbyn gwasanaeth Cymraeg
- ii) gweithredu ar ganfyddiadau'r adolygiad, a gwneud unrhyw newidiadau angenrheidiol
- iii) monitro'r graddau y delir â galwadau ffôn Cymraeg yn unol â safonau corfforaethol y Cyngor
- iv) adrodd ar y gwaith monitro i bwyllgor perthnasol o fewn y Cyngor
- v) hysbysu'r Comisiynydd beth yw canfyddiad yr arolwg gan egluro'n llawn pa gamau rydych wedi eu cymryd i sicrhau cydymffurfiaeth â'r safonau perthnasol.

**Amserlen:** Rhaid cyflawni'r camau hyn o fewn 90 diwrnod o ddyddiad cyhoeddi dyfarniad terfynol y Comisiynydd, sef **XXXXXX**.

## Cydymffurfiaeth â safon 17

### Geiriad y safon

3.25 Mae geiriad y safon fel yr ymddengys yn yr hysbysiad cydymffurfio a roddwyd i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam fel a ganlyn:

## Safon 17

Pan na fo gwasanaeth Cymraeg ar gael ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi roi gwybod i'r personau sy'n galw (pa un ai drwy gyfrwng neges wedi ei hawtomeiddio neu fel arall) pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

### Dehongliadau

3.26 Nid oes dehongliad pellach o safon 17 yn y rheoliadau.

### Safonau dibynnol

3.27 Nid yw safon 17 yn gyd-ddibynnol ar safon arall.

### Gofynion y safon

- 3.28 Mae safon 17 yn ei gwneud yn ofynnol i gorff hysbysu unigolyn sy'n galw pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael os nad oes gwasanaeth Cymraeg ar gael ar ei brif rifau ffôn neu linell berthnasol.
- 3.29 Mae'r safon hefyd yn ei gwneud yn ofynnol i gorff roi gwybod i berson sydd yn galw os nad ydy'r gwasanaeth ar gael, i ddweud wrth y galwr pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael.
- 3.30 Er enghraifft, os yw corff yn cynnig gwasanaeth ffôn (mewn unrhyw iaith) yn ystod oriau craidd yn unig, gall corff sicrhau bod neges awtomataidd y tu allan i'r oriau hynny'n nodi pryd y bydd y gwasanaeth Cymraeg ar gael.
- 3.31 Dylid nodi gall gofynion y safon hon fod yn gysylltiedig â gofynion safon 11 (sydd yn rhoi dyletswydd ar gorff i ddarparu gwasanaeth ffôn yn Gymraeg) hefyd. Gall safon 17 fod yn berthnasol er enghraifft i sefyllfa pan nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar bwnc penodol a bod angen egluro wrth y galwr pryd y bydd yr aelod staff hwnnw (os yw hynny'n berthnasol) ar gael nesaf.

### Ystyried cydymffurfiaeth â'r safon

- 3.32 Rwyf o'r farn mai prif amcan y safon yw sicrhau bod y Cyngor yn rhoi gwybod i'r cyhoedd sydd yn galw ar ei brif linellau ffôn, **pryd** y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael os nad oes gwasanaeth Cymraeg ar gael.
- 3.33 Rhaid ystyried cydymffurfiaeth y Cyngor gyda safon 17 yng nghyd-destun ei ddyletswyddau o dan safon 11; hynny yw bod rhaid i'r Cyngor ddelio gyda galwadau yn Gymraeg yn y man cyntaf – felly fe ddylai sefyllfaoedd ble *nad* oes gwasanaeth Cymraeg ar gael fod yn gyfyngedig iawn.
- 3.34 Rwyf yn ystyried felly bod safon 17 yn debygol i fod yn gyfyngedig i'r sefyllfaoedd canlynol:
- Pan nad oes gwasanaeth ffôn o gwbl mewn unrhyw iaith ar gael.

Ystyriaf fod hyn yn digwydd pan fo person yn galw er enghraifft tu allan i oriau swyddfa, ac felly bod rhaid i'r Cyngor roi gwybod pryd y bydd gwasanaeth (gan gynnwys gwasanaeth Cymraeg) ar gael nesaf.

- Pan fo'r person sydd yn delio â'r alwad fel atebydd yn mynd drwy'r broses o ddod o hyd i siaradwr Cymraeg a all ddelio â phwnc penodol yn Gymraeg ac nad yw siaradwr Cymraeg ar gael i wneud hynny'n syth.

Yn unol â gofynion safon 11, mae gan gorff y gallu ar y pwynt hwn i drosglwyddo'r alwad at siaradwr Saesneg, ond mae'n bwysig nodi nad oes rhaid iddynt wneud a gallant hysbysu'r galwr pa bryd y bydd siaradwr Cymraeg ar gael (os yn berthnasol) i ddelio gyda'r pwnc penodol.

### 3.35 Mewn ymateb i'r cwestiwn canlynol yn yr hysbysiad tystiolaeth:

*“Os na atebir galwad yn Gymraeg, cadarnhewch os gwelwch yn dda a yw negeseuon wedi eu hawtomeiddio gan y Cyngor yn hysbysu'r galwr pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael? Os nad ydyw, beth yw'r rheswm am hynny?”*

Atebodd y Cyngor drwy nodi, *“Amherthnasol”*.

- 3.36 Cadarnhaodd y Cyngor ei fod yn cytuno gyda'r achwynydd bod y neges ar y peiriant ateb yn nodi gwasgwch 2 am y Gymraeg, ac os nad oes neb ar gael i ddelio â'r alwad yn Gymraeg, y clywir neges yn nodi gwasgwch 1 am y Saesneg.
- 3.37 Nid oes cyfeiriad gan yr achwynydd na'r Cyngor yn eu tystiolaeth bod neges ar y peiriant ateb yn cyfeirio at bryd bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael.
- 3.38 Daw safon 17 yn weithredol oherwydd bod y Cyngor wedi torri safon 11. Hynny yw pe bai'r Cyngor wedi darparu gwasanaeth Cymraeg ar ei brif linell ffôn pan ffoniodd yr achwynydd y tro cyntaf, ni fyddai safon 17 yn berthnasol yma.
- 3.39 I gasglu mae angen i'r Cyngor hysbysu aelodau'r cyhoedd pa bryd fydd unrhyw wasanaeth Cymraeg ar gael. Felly, os yw'r Cyngor yn rhoi gwybod y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael un ai drwy neges wedi ei hawtomeiddio neu yn uniongyrchol gyda chwsmer, rhaid iddo sicrhau y bydd y gwasanaeth hwnnw ar gael.

### Canfyddiadau

- 3.40 Mae safon 17 yn ei gwneud yn ofynnol i gorff hysbysu unigolyn pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael ar ei brif rifau ffôn.
- 3.41 Wrth ystyried y dystiolaeth a dderbyniwyd gan yr achwynydd a'r Cyngor; rwyf o'r farn fod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi methu â chydymffurfio â safon 17 gan nad oedd yn hysbysu'r galwr pryd fydd gwasanaeth Cymraeg ar gael.

## Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â safon 17 ai peidio

- 3.42 Fy nyfarniad yw bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi methu â chydymffurfio â safon 17 yn yr achos hwn ar y sail nad oedd y peiriant ateb wedi hysbysu'r galwr nad oedd gwasanaeth Cymraeg ar gael ac nad oedd wedi nodi pa bryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael.

## Gweithredu pellach

- 3.43 Mae adran 77 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle bu methiant.
- 3.44 Yn achos fy nyfarniad fod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi methu â chydymffurfio â safon 17, byddaf yn gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant i gydymffurfio rhag parhau neu gael ei ailadrodd.
- 3.45 Mae manylion y gweithredu pellach yn ymddangos yn 3.24.

## Cydymffurfiaeth â cham gorfodi

### Geiriad y cam gorfodi

- 3.46 Mae geiriad y cam gorfodi fel yr ymddengys mewn hysbysiad penderfynu a roddwyd i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ar 27 Mehefin 2017 fel a ganlyn:

### Cam gorfodi 2:

Yn unol ag adran 77(3)(b) Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011

Rhaid i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam gymryd camau wrth uwchraddio neu adnewyddu unrhyw system ffôn i wirio bod y systemau hyn yn galluogi cydymffurfiaeth â'r safonau perthnasol.

**Amserlen:** Mae'r cam gorfodi yn weithredol 28 diwrnod ar ôl i'r sefydliad dderbyn yr Hysbysiad Penderfynu terfynol.

### Cam gorfodi 3:

Rhaid i'r Cyngor roi cyhoeddusrwydd i'w fethiant drwy gyhoeddi'r adroddiad hwn mewn man amlwg ar ei wefan.

**Amserlen:** Mae'r cam gorfodi yn weithredol 28 diwrnod ar ôl i'r sefydliad dderbyn yr Hysbysiad Penderfynu terfynol.



## Ystyried cydymffurfiaeth â'r cam gorfodi

3.47 Mewn gohebiaeth ddyddiedig 19/06/2019, darparwyd gwybodaeth ar ffurf e-bost yn nodi bod gwaith misol yn cymryd lle i wirio'r system ffôn.

3.48 Nododd y Cyngor ei fod, yn sgil y cam gorfodi uchod a osodwyd arnynt mewn perthynas â chwyn CSG150 wedi gwneud newidiadau er mwyn sicrhau ei fod yn cydymffurfio gyda safonau'r Gymraeg.

3.49 Ychwanegwyd:

*“Gwnaethom brofi'r rhifau cyhoeddus yn fisol ar ôl yr argymhelliad, ac ni fu unrhyw broblemau. Fodd bynnag, roedd gennym broblem dechnegol gyda Gateway (y meddalwedd sy'n cael ei ddefnyddio ar gyfer negeseuon a gwirio'r system) ac roedd y system yn dileu negeseuon. Nid oeddem yn gallu cywiro hyn nes i'r system Gateway gael ei newid. Mae Gateway bellach wedi'i uwchraddio ac rydym yn gwirio'r system yn wythnosol ers mis Mai”*

3.50 Darparwyd copi o ffurflen wirio'r system ffôn sy'n cynnwys tystiolaeth bod profi'r system o ran cydymffurfiaeth â safonau'r Gymraeg wedi ei gynnwys yn y trefniadau presennol.

## Canfyddiadau

3.51 Roedd y cam gorfodi a osodwyd ar Gyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam yn sgil ymchwiliad CSG150 yn gwneud hi'n ofynnol i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam sicrhau fod ganddo drefniadau digonol mewn lle i gydymffurfio â'r safonau sy'n ymwneud â galwadau ffôn yn Gymraeg. Daeth y cam gweithredu'n weithredol ar 04/08/2017, sef 28 diwrnod ar ôl derbyn yr hysbysiad penderfynu.

3.52 Ar 19 Rhagfyr 2018 derbyniwyd cwyn gan achwynydd yn honni iddo ffonio llinell ymholiadau'r Cyngor gan fethu a derbyn gwasanaeth Cymraeg yn syth gan fod y neges ar beiriant ateb y Cyngor yn nodi gwasgwch 2 am y Gymraeg. Ar ôl disgwyl am ateb clywodd neges yn gofyn iddo wasgu 1 am Saesneg. Ni hysbyswyd yr achwynydd pa bryd y byddai gwasanaeth Cymraeg ar gael.

3.53 Darparodd y Cyngor wrandawriad o'r galwadau ffôn sy'n dangos i alwadau'r achwynydd gael eu trin yn Gymraeg. Fodd bynnag, mae'n rhaid bod yr achwynydd wedi cysylltu'n gyntaf ac wedi methu derbyn gwasanaeth yn Gymraeg er mwyn bod yn ymwybodol nad oedd yr opsiynau a gynigir ar y system wedi'i awtomeiddio'n arwain at wasanaeth Cymraeg.

3.54 Wedi ystyried y wybodaeth sydd ar gael i mi, rwyf o'r farn bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam wedi methu â chydymffurfio gyda gofynion y cam gorfodi a osodwyd arno. Mae hynny oherwydd bod y system ffôn presennol yn methu a galluogi cydymffurfiaeth gyda'r safonau perthnasol. Cadarnha'r Cyngor bod y gwasanaeth ffôn wedi awtomeiddio'n cynnig opsiwn 2 am y Gymraeg, ond gan fod neb ar gael i dderbyn yr alwad, cynigir opsiwn 1 am y Saesneg. Effaith hynny yw bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam wedi methu â chydymffurfio gyda gofynion safonau 11 ac 17.



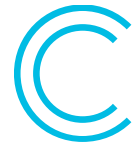
## **Dyfarniad a fu methiant i gydymffurfio â cham gorfodi ai peidio**

3.55 Fy nyfarniad yw bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi methu â chydymffurfio â cham gorfodi a osodwyd arno ar 27 Mehefin 2017. Sail fy nyfarniad yw bod y peiriant ateb wedi methu a chynnig gwasanaeth Cymraeg ac nad oedd wedi nodi pa bryd y byddai gwasanaeth Cymraeg ar gael.

## **Gweithredu pellach**

3.56 Mae adran 77 Mesur y Gymraeg yn caniatáu i mi weithredu ymhellach lle bu methiant.

3.57 Yn achos fy nyfarniad fod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi methu â chydymffurfio â cham gorfodi, credaf fod y cam gorfodi a osodwyd gennyf yn 3.24 yn ddigonol i sicrhau cydymffurfiaeth â'r safonau sy'n berthnasol i wasanaethau ffôn.



Comisiynydd y  
Gymraeg  
Welsh Language  
Commissioner

---

## Hysbysiad penderfynu

---

At: Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam  
Cyfeiriad: Neuadd y Dref, Wrecsam, LL11 1AY  
Rhif achos: CSG478  
Dyddiad: 29/08/2019

### Dyfarniad

---

Yn sgil derbyn cwyn gan aelod o'r cyhoedd, cynhaliais ymchwiliad dan adran 71 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 er mwyn dyfarnu a yw Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi methu â chydymffurfio â rhai o safonau'r Gymraeg y mae dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy.

Mae'r safonau a oedd yn berthnasol i'r ymchwiliad fel a ganlyn:

#### Safon 11

Pan fo person yn cysylltu â chi ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid i chi ddelio â'r alwad yn Gymraeg os yw'r person yn dymuno hynny –

(a) hyd nes ei bod yn angenrheidiol trosglwyddo'r alwad i aelod o staff nad yw'n siarad Cymraeg sy'n gallu darparu gwasanaeth ar bwnc penodol; a

(b) hyd nes nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddarparu gwasanaeth ar y pwnc penodol hwnnw.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

**Fy nyfarniad yw bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi methu â chydymffurfio â safon 11 yn yr achos hwn.**

Sail fy nyfarniad yw i'r Cyngor fethu a rhoi system mewn lle sy'n sicrhau y gellir delio gyda galwad pob person sy'n ffonio'r Cyngor, ac sydd yn dymuno gwneud hynny yn y Gymraeg.

## **Safon 17**

Pan na fo gwasanaeth Cymraeg ar gael ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi roi gwybod i'r personau sy'n galw (pa un ai drwy gyfrwng neges wedi ei hawtomeiddio neu fel arall) pryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael.

Diwrnod gosod: 30/03/2016

### **Fy nyfarniad yw bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi methu â chydymffurfio â safon 17 yn yr achos hwn.**

Sail fy nyfarniad yw nad oedd y peiriant ateb wedi hysbysebu'r galwr nad oedd gwasanaeth Cymraeg ar gael ac nad oedd wedi nodi pa bryd y bydd gwasanaeth Cymraeg ar gael.

## **Gweithredu pellach**

---

Yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 rwyf wedi penderfynu gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant rhag parhau neu gael ei ailadrodd.

Mae manylion y gweithredu pellach isod.

### **Safonau 11 ac 17– cyfarwyddiadau i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam yn unol ag adran 79(1)(b)(ii) Mesur y Gymraeg**

#### **Cam Gorfodi 1**

Rhaid i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam:

- i) gynnal adolygiad o'i drefniadau o ddelio â galwadau ffôn i'w rifau llinell gymorth neu rifau canolfannau galwadau ble mae'r galwr yn dymuno derbyn gwasanaeth Cymraeg
- ii) gweithredu ar ganfyddiadau'r adolygiad, a gwneud unrhyw newidiadau angenrheidiol
- iii) monitro'r graddau y delir â galwadau ffôn Cymraeg yn unol â safonau corfforaethol y Cyngor
- iv) adrodd ar y gwaith monitro i bwyllgor perthnasol o fewn y Cyngor
- v) hysbysu'r Comisiynydd beth yw canfyddiad yr arolwg gan egluro'n llawn pa gamau rydych wedi eu cymryd i sicrhau cydymffurfiaeth â'r

safonau perthnasol.

**Amserlen:** Rhaid cyflawni'r camau hyn o fewn 90 diwrnod o ddyddiad cyhoeddi dyfarniad terfynol y Comisiynydd, sef 27 Tachwedd 2019.

### **Cam gorfodi 2:**

Yn unol ag adran 77(3)(b) Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011

Rhaid i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam gymryd camau wrth uwchraddio neu adnewyddu unrhyw system ffôn i wirio bod y systemau hyn yn galluogi cydymffurfiaeth â'r safonau perthnasol.

**Amserlen:** Mae'r cam gorfodi yn weithredol 28 diwrnod ar ôl i'r sefydliad dderbyn yr Hysbysiad Penderfynu terfynol.

### **Cam gorfodi 3:**

Rhaid i'r Cyngor roi cyhoeddusrwydd i'w fethiant drwy gyhoeddi'r adroddiad hwn mewn man amlwg ar ei wefan.

**Amserlen:** Mae'r cam gorfodi yn weithredol 28 diwrnod ar ôl i'r sefydliad dderbyn yr Hysbysiad Penderfynu terfynol.

## **Dyfarniad**

---

Yn sgil derbyn cwyn gan aelod o'r cyhoedd, roedd amheuaeth bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi methu â chydymffurfio â cham gorfodi a osodwyd arno yn ogystal. Ar sail hynny. Penderfynais fel rhan o'r ymchwiliad dan adran 71 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 i ystyried hynny yn ogystal er mwyn dyfarnu a yw Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi methu â chydymffurfio â'r cam gweithredu a osodwyd arno ar 27 Mehefin 2017.

Mae'r cam gweithredu a oedd yn berthnasol i'r ymchwiliad fel a ganlyn:

### **Gofyniad i gymryd camau yn unol â hysbysiad penderfynu ymchwiliad CSG150**

Yn unol ag adran 77(3)(b) Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011

Rhaid i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam gymryd camau wrth uwchraddio neu adnewyddu unrhyw system ffôn i wirio bod y systemau hyn yn galluogi cydymffurfiaeth â'r safonau perthnasol.

Mae'r cam gorfodi yn weithredol 28 diwrnod ar ôl i'r sefydliad dderbyn yr Hysbysiad Penderfynu terfynol.

## **Fy nyfarniad yw bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi methu â chydymffurfio â'r cam gweithredu a osodwyd arnynt.**

Sail fy nyfarniad yw bod y peiriant ateb wedi methu a chynnig gwasanaeth Cymraeg ac nad oedd wedi nodi pa bryd y byddai gwasanaeth Cymraeg ar gael.

### **Gweithredu pellach**

---

Yn unol ag adran 77 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 rwyf wedi penderfynu gweithredu ymhellach at y diben o atal y methiant rhag parhau neu gael ei ailadrodd.

Mae manylion y gweithredu pellach isod i'w weld uchod.

### **Hawl i apelio i Dribiwnlys y Gymraeg**

---

Pan fo'r Comisiynydd wedi dyfarnu na fu methiant i gydymffurfio â safon, gall yr achwynydd apelio i Dribiwnlys y Gymraeg. Pan fo'r Comisiynydd wedi dyfarnu bod person wedi methu â chydymffurfio â safon, gall y person hwnnw apelio i Dribiwnlys y Gymraeg. Yn ogystal, pan fo'r Comisiynydd wedi penderfynu cymryd camau gorfodi mewn cysylltiad â methiant yn unol ag adran 79 Mesur y Gymraeg, gall Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam apelio i Dribiwnlys y Gymraeg ar y sail fod y camau gorfodi'n afresymol neu'n anghymesur. Ceir rhagor o wybodaeth am y broses yn y daflen amgaeedig, ac ar wefan Tribiwnlys y Gymraeg.

### **Canlyniadau peidio â chydymffurfio â gofyniad yn yr hysbysiad penderfynu**

---

Os yw Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam yn methu â chydymffurfio ag unrhyw ofyniad o fewn yr hysbysiad penderfynu hwn i weithredu ymhellach, caiff y Comisiynydd wneud cais i lys sirol am orchymyn sy'n ei gwneud yn ofynnol i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam gydymffurfio.