

Ymchwiliad Safonau Cylch 3

Ymateb Cymdeithas yr Iaith Gymraeg

1. Cyflwyniad

1.1. Mae Cymdeithas yr Iaith yn ymgyrchu dros hawliau i'r Gymraeg ers dros 50 mlynedd. Credwn fod gan bob unigolyn sy'n dewis gwneud Cymru yn gartref iddyn nhw yr hawl i glywed, i weld, i siarad, i ddysgu, ac i fwynhau ein hiaith genedlaethol unigryw - iaith a ddylai fod yn etifeddiaeth gyffredin i ni gyd.

1.2. Ynghyd â'r sylwadau isod, cyflwynwn ddeiseb (<http://cymdeithas.cymru/cylch3>) wedi ei llofnodi gan ddegau o bobl sydd wedi cytuno i'r datganiad canlynol:

“Credaf ei bod yn gwbl resymol a chymesur i'r lefel uchaf o Safonau a basiwyd gan y Cynulliad gael eu gosod ar yr holl gyrff yng Nghylch 3.

“Mae'n bwysig bod gweithwyr pob corff yng Nghymru yn derbyn yr un hawliau i ddysgu, defnyddio a gweld y Gymraeg. Mae hefyd rhaid bod modd, nad sy'n bodoli yn y Safonau ar hyn o bryd, i sicrhau bod rhagor o gyrff yn gweithio'n fewnol yn Gymraeg yn unig.

“Pryderwn yn fawr fod dros 200 o gyrff pwysig wedi cael eu tynnu oddi ar y rhestr o gyrff sydd yng nghylch 3 erbyn hyn, a hynny heb ddatganiad cyhoeddus nac esboniad o unrhyw fath. Mae tynnu cynifer o gyrff allan o ymchwiliad Cylch 3 yn amlygu problemau sylfaenol â'r broses o ymchwiliadau Safonau. Mae hyn yn codi cwestiynau ynghylch hygredded y broses, ac yn ei wneud yn anorod y bydd oedi pellach cyn dod i weithredu'r Safonau yn gyflawn.”

2. Diffygion Prosesau'r Comisiynydd

2.1. Pryderwn yn fawr fod nifer o gyrff pwysig wedi eu tynnu oddi ar y rhestr o gyrff sydd yng nghylch 3 erbyn hyn. Mae tynnu cynifer o gyrff allan o ymchwiliad Cylch 3 yn amlygu problemau sylfaenol â'r broses o ymchwiliadau Safonau.

2.2. Yn gyntaf, mae oddeutu 200 o gyrff oedd fod i'w cynnwys yng nghylch 3 yn wreiddiol wedi eu hepgor o'r rhestr - a hynny heb esboniad. Mae hyn yn broblematic o ystyried y cylchoedd ymchwiliad eraill, ac yn ei gwneud hi'n anodd ymateb i'r ymchwiliad unigol yma heb wybod y cynlluniau go gyfer cylchoedd dilynol.

2.3. Yn ail, mae cylch 3 o'r ymchwiliad Safonau wedi'i wanhau o ganlyniad i eithrio cynifer o gyrff o'r cylch hwn. Mae hyn yn codi cwestiynau ynghylch hygredded y broses, ac yn ei gwneud yn anorod y bydd oedi pellach cyn dod i weithredu'r Safonau yn gyflawn.

2.4. Yn drydydd, wrth eithrio cynifer o gyrff o gylch 3 o'r ymchwiliad Safonau mae'n golygu nad yw'r cylch yn galluogi ymdriniaeth gyfannol a rhai sectorau neu fath o gyrff. Yn wir, nid ydyn ni'n gweld synnwyr cynnwys cyrff fel Swyddfa Rheoleiddio'r Rheilffyrdd, heb gynnwys Network Rail a'r cwmnïau trên eu hunain a chynnwys cwmnïau dŵr ac Ofgem, ond heb gynnwys y cwmnïau cyfleustodau eraill megis trydan a nwy.

2.5. Credwn fod yr holiadur yn parhau i fod yn anodd i'r cyhoedd ei ddeall. Awgrymwn y gallai fod modd i'r cyhoedd ateb un cwestiwn sy'n caniatáu i bobl gytuno bod angen gosod yr holl gategoriâu o Safonau ar yr holl gyrff yn y cylch, gan adael iddyn nhw ddewis eithrio categori pe dymument.

3. Sylwadau Cyffredinol

3.1. Credwn fod angen i bob corff a restrir yng nghylch 3 orfod cydymffurfio â phob categori o Safonau. Lle mae dewis rhwng haenau, dylai pob corff yng nghylch 3 fod ar y lefel uchaf, gan fod yr holl gyrff hyn yn derbyn arian cyhoeddus sylweddol neu'n gwmnïau a ddylai weithredu er budd y cyhoedd. Ymhellach, mae'n bwysig bod gweithwyr yr holl gyrff [sy'n gweithio yng Nghymru] yn derbyn yr un hawliau i ddysgu, defnyddio a gweld y Gymraeg â gweithwyr eraill.

3.2. Mae rhaid bod modd, nad yw'n bodoli yn y Safonau ar hyn o bryd, i sicrhau bod rhagor o gyrff yn gweithio'n fewnol yn Gymraeg yn unig. Mae helynt diweddar Cartrefi Cymunedol Gwynedd yn amlygu gwendid yn y gyfundrefn bresennol nad sy'n amddiffyn y Gymraeg fel iaith gwaith fewnol y sefydliad. Heb Safonau cadarn a fydd yn gallu symud rhagor o gyrff i weinyddu'n fewnol yn Gymraeg, fe gollid cyfle euraidd i gynyddu nifer y siaradwyr Cymraeg a defnydd yr iaith yn fwy cyffredinol.

3.3. Polisiâu Recriwtio. Mae polisiâu recriwtio'r holl gyrff yng nghylch 3 y Safonau yn hanfodol er mwyn sicrhau twf yn nefnydd y Gymraeg. Mae helynt gyda pholisi recriwtio Cartrefi Cymunedol Gwynedd ac anallu Comisiynydd y Gymraeg o dan y gyfundrefn cynlluniau iaith i sicrhau bod y corff yn cadw at y polisi o weinyddu'n fewnol yn Gymraeg yn tanlinellu pwysigrwydd gosod Safonau sy'n ddigon cadarn yn hyn o beth.

3.4. Gwasanaethau Ar-lein. Mae gwasanaethau a gynigir ar-lein gan gyrff, yn enwedig cyrff sy'n gweithredu ar lefel Brydeinig, yn gyffredinol o safon wael, yn dameidiog, ac yn anghyson. Gyda rhagor o wasanaethau yn cael eu darparu ar-lein yn bennaf neu'n unig, mae sicrhau bod yr holl wasanaethau a ddarperir gan gyrff ar y ffôn ac ar-lein yn Gymraeg yn hanfodol. Cafwyd helynt diweddar ynghylch busnesau yn ymwneud â threth ar werth ar-lein sy'n amlygu'r datblygiad araf ac anghyson o wasanaethau Cymraeg ar-lein.

3.5. Diffiniad Cyfarfodydd Personol / Gwasanaethau Wyneb yn Wyneb. Mae gwendid anfwriadol yn y Safonau drafft sef nad oes Safonau sy'n ddiamwys o ran sicrhau gwasanaeth Cymraeg wyneb yn wyneb y tu hwnt i gyfarfodydd personol wedi eu trefnu ymlaen llaw a gwasanaeth mewn prif dderbynfeydd. Beth am gownter mewn swyddfa bost? Credwn fod angen i'r Safonau yn ymwneud â'r Swyddfa Bost a'r Post Brenhinol ei gwneud

yn glir bod “y Safonau ynghylch derbyn ymwelwyr i adeiladau'r corff” yn diffinio'r holl gownteri mewn swyddfeydd post a chanolfannau dosbarthu fel derbynfeydd. Credwn hefyd y dylai pob swyddfa bost gael amserlen ar gyfer cyrraedd Safon 64 fel bod swyddfeydd post yn troi yn weithleoedd Cymraeg ac yn gallu darparu gwasanaeth Cymraeg cyflawn.

4. Ymatebion cyrff unigol

4.1. Credwn y dylai pob corff a restrir yng nghylch 3 y Safonau fod yn ddarostyngedig i'r Safonau lefel uchaf, ond cynigiwn rai sylwadau manwl am rai o'r cyrff yn y cylch hwn isod.

5. Gwasanaeth Erlyn y Goron

5.1. Mae nifer o'n haelodau wedi profi anawsterau wrth geisio sicrhau y cynhelir achos llys yn Gymraeg. Mae rhai o'r problemau yn deillio o'r diffyg gwasanaeth Cymraeg - boed ar lafar neu bapurau ysgrifenedig Cymraeg - gan Wasanaeth Erlyn y Goron. Mae achosion llys ein haelodau wedi eu hoedi oherwydd nad yw'r papurau ar gael yn Gymraeg. Credwn felly bod problemau o ran cynllunio gweithlu'r gwasanaeth.

5.2. Rydym ar ddeall nad yw cylch 3 y Safonau yn cynnwys gwasanaeth y Llysoedd, gan nad oes cydsyniad wedi ei dderbyn gan Ysgrifennydd Gwladol Cymru. Mae parhau ar ddwy gyfundrefn - cynlluniau iaith a Safonau - ynghylch darpariaeth gan y system gyfiawnder yn mynd i achosi problemau mawr yn y pen draw. Mae hefyd yn ei gwneud yn anodd i ni ymateb yn llawn i'r ymgynghoriad yma gan nad yw'n rhwydd datgysylltu un rhan o brofiad unigolyn yn y system gyfiawnder o ran arall.

5.3. Rydym wedi ysgrifennu adroddiad byr am ddiffygion carchardai ar gyfer adolygiad gan y Pwyllgor Materion Cymreig yn San Steffan am rai o'r diffygion sy'n adlewyrchu problemau ehangach yn y system gyfiawnder drwyddi draw:

<http://cymdeithas.cymru/dogfen/carchardai-yng-nghymru-thriniaeth-troseddwy>

6. Cyllid a Thollau EM

6.1. Mae Cyllid a Thollau EM yn cynnig gwasanaethau pwysig i bobl a busnesau yng Nghymru. Rydym wedi derbyn nifer o gwynion amdanynt, gan gynnwys y diffyg gwasanaethau ar-lein cydradd yn Gymraeg.

6.2. Credwn fod y gwasanaethau ar-lein yn hynod o bwysig o ystyried cyhoeddiad diweddar gan y Canghellor y bydd Llywodraeth Prydain yn diddymu ymatebion papur treth blynyddol gan symud at gyfundrefn ar-lein yn unig o 2020 ymlaen.

6.3. Wedi dweud hynny, ceir canmoliaeth i'r gwasanaeth ar y ffôn a gynigir o Borthmadog, er bod tystiolaeth nad yw pobl yn ymwybodol o'r gwasanaeth gan awgrymu nad yw'r gwasanaeth yn cael ei hyrwyddo'n gydradd â'r gwasanaeth Saesneg. Ac eto, wrth i ragor o wasanaethau symud ar-lein, mae'r gwasanaeth Cymraeg, yn cael ei israddio fwyfwy, gan na thrinnir yr iaith yn gydradd ar wasanaethau 'gov.uk'.

6.4. Rydym ar ddeall bod rhai o'r problemau gyda delio â threth ar werth ar-lein yn Gymraeg wedi eu datrys ers cyfnod pan fu nifer o gwynion am y diffyg gwasanaeth. Fodd bynnag, mae'n debyg bod defnyddwyr yn dal angen mynd drwy dudalennau Saesneg i allu mynd drwy'r broses, sy'n amlygu diffyg o ran cynnig gwasanaeth cyflawn Cymraeg.

6.5. Ymhellach, nid oes modd i fusnesau dalu treth incwm, neu PAYE, ar-lein yn Gymraeg - yr unig wasanaeth Cymraeg yw un sydd i'w gael ar bapur.

6.6. Dyma rai enghreifftiau o'r mathau o gwynion rydym wedi eu derbyn dros y blynyddoedd diweddar:

Dylan Morgan: "Dw i'n cael trafferth cofrestru manylion fy musnes ar gyfer treth ar werth ar lein. Dw i wedi bod yn ceisio gwneud hyn ers diwedd wythnos diwethaf. Beth sy'n digwydd yw mod i'n gallu mynd rhyw bellter yn y broses yn Gymraeg i'r pwynt o gael rhif dynodydd defnyddiwr. Wedyn ar ôl pwyso "Nesaf", Register for HMRC taxes sy'n dod ar y sgrin. Mae gwasanaeth Cymraeg TAW yn cydnabod nad yw pob tudalen wedi'i chyfieithu. Enghraifft arall eto fyth o statws israddol y Gymraeg er gwaetha'r Ddeddf Iaith.

"Dw i'n gwrthod cofrestru yn Saesneg. Cwprdd Cornel yw enw fy musnes, siop lyfrau Cymraeg yn Llangefni. Fy rhif ffôn yw 01248 750218. Rhif ffôn llinell Gymraeg Treth ar Werth yw 0845 0100300. Mae fy nhaliad am chwarter TAW Mai-Gorffennaf yn ddyledus erbyn diwedd Awst, ond oherwydd diffygion yn y broses gofrestru yn Gymraeg, mae amser yn prinhau i mi fedru cyflawni fy nghofrestru ar lein. Ni ddylwn gael fy nghosbi yn ariannol am daliad hwyr gan mai diffygion sustem Cyllid a Thollau EM sydd ar fai.

"Hoffwn i'r Comisiynydd Iaith weithredu ar unwaith i sicrhau bod holl drefniadau cofrestru busnes ar lein ar gyfer TAW yn Gymraeg yn broses esmwyth, ddirwystr. Edrychaf ymlaen at glywed oddi wrthyhch."

Cwyn Anhysbys: "Mae cwsmeriaid yn cael eu trosglwyddo o ganolfannau galw lle mae siaradwyr Cymraeg i ganolfannau galw lle nad oes siaradwyr Cymraeg "

Cwyn Anhysbys: "Derbyniais ffurflen RD312/CA3480 gan Swyddfa Gyfraniadau Yswiriant Gwladol Cyllid y Wlad yn gofyn am fanylion gennyf i er mwyn i'm mab sydd bron yn 16 oed gael Cerdyn Rhif Yswiriant Gwladol. Mae'r ffurflen yn uniaith Saesneg ac nid oes sôn arni bod ffurflen Gymraeg ar gael. Ffoniais swyddfa Cyllid y Wlad ym Mhorthmadog i holi am ffurflen Gymraeg. Trefnwyd i anfon un ataf. Yna, dywedodd y swyddog mai Cerdyn Rhif Yswiriant Gwladol Saesneg y byddai'r mab yn ei dderbyn a, phe dymunwn gael cerdyn Cymraeg, y byddai angen i ni anfon yr un Saesneg yn ôl i'r swyddfa ym Mhorthmadog a gofyn am un Cymraeg yn ei le. Rwy'n cofio cael yr

un profiad gyda fy mab hynaf dair blynedd yn ôl, felly nid damwain yw hyn. Pa syndod bod cyrff fel hyn yn dweud nad oes galw am eu gwasanaethau Cymraeg?”

Cwyn Anhysbys: “...rydym wedi bod yn ceisio gohebu yn Gymraeg â Swyddfa Cyllid a Thollau ers i'n plentyn gael ei eni (6 mlynedd yn ol) ynglŷn â chredyd treth teulu. Ceir llythyr safonol bob blwyddyn (yr un geiriad) yn dweud nad ydynt eto wedi llwyddo i ganfod system all ymdopi efo gohebiaeth Gymraeg.”

A dyma rai enghreifftiau o gwynion ar-lein:

mererid m williams @mereridmair Medi 26
Gwasanaeth ofnadwy gan llinell credyd treth @GOVUK
Llinell gym sydd mor wych methu helpu tro yma. Styc efo gwasanaeth ac agwedd ofnadwy

Meinir Wynn James @meinirwj 4 Hyd 2012
Wedi cal llythyr uniaith Saesneg ynglyn a credydau treth plant - oes rywun 'di llwyddo i gal gohebieth Cymraeg wrthyn nhw? #myndigwyno

7. Cynilion a Buddsoddiadau Cenedlaethol

7.1. Fel corff a geisiodd ddiddymu ei gynllun iaith yn lled-ddiweddar, mae'n hynod o bwysig ei fod yn ddarostyngedig i'r Safonau. Hyd yn oed wedi colli'r achos llys ynghylch ei ymdrech i ddiddymu'r cynllun, mi oedd y corff yn cyfeirio at y Gymraeg fel 'iaith estron'.

7.2. Credwn hefyd fod sicrhau bod y corff yn datblygu gwasanaeth cynilo ar-lein yn Gymraeg yn hollbwysig, gan mai hwnnw fyddai'r gwasanaeth bancio ar-lein cyntaf i'w gael yn Gymraeg.

7.3. Credwn y dylai'r Comisiynydd gynnal ymchwiliad Safonau i mewn i'r banciau a gwasanaethau ariannol sydd wedi derbyn llwyth o arian cyhoeddus dros y blynyddoedd diwethaf.

8. Swyddfa Rheoleiddio'r Rheilffyrdd

8.1. Nodwn fod gan y corff wefan uniaith Saesneg <http://orr.gov.uk/>. Nodwn y dylid dod â'r cwmnïau trên a Network Rail, sy'n darparu gwasanaethau i gannoedd o filoedd o bobl y flwyddyn, o dan y Safonau cyn gynted â phosibl. Synnwn nad yw'r cwmnïau a'r cyff hyn yn y cylch hwn o Safonau.

9. Swyddfa Ystadegau Gwladol

9.1. Mae nifer fawr iawn o gyhoeddiadau uniaith Saesneg gan y Swyddfa Ystadegau, sy'n cynnwys e-byst i'r cyhoedd. Nid yw gwefan y corff yn trin y Gymraeg yn gyfartal â'r Saesneg ychwaith.

10. Cymdeithasau Tai

10.1. Mae cymdeithasau tai yn cyflawni swyddogaeth bwysig i nifer fawr iawn o bobl, gan gynnwys nifer o'r bobl fwyaf bregus yn ein cymdeithas.

10.2. Gan fod rhai o'r bobl sy'n defnyddio cymdeithasau tai mewn sefyllfaoedd bregus, mae'n bwysig iawn bod y Safonau yn ymwneud â darparu gwasanaethau o dan y fath amgylchiadau yn cael eu gosod ar gymdeithasau tai, ond hefyd bod diffiniad clir bod gan bobl anghenus sy'n defnyddio gwasanaethau'r cymdeithasau tai yr hawliau a addewir gan y Safonau ynghylch cyfarfodydd personol.

10.3. Yn sicr, mae angen, drwy'r Safonau, sicrhau bod rhagor o gymdeithasau tai yn gweithredu'n fewnol drwy'r Gymraeg. Mae helynt diweddar Cartrefi Cymunedol Gwynedd wedi amlygu pwysigrwydd polisïau recriwtio o ran cynyddu defnydd y Gymraeg. Mae Cymal 6.1.1, Cynllun Iaith Gymraeg y corff yn dangos y blaengaredd hwn sydd wirioneddol angen ei ddal yn y Safonau er mwyn adeiladu ar y cynlluniau iaith: "Gyda mwyafrif llethol y staff yn ddwyieithog, iaith weithredu fewnol CCG yw Gymraeg ac fe'i siaredir fel norm." Fodd bynnag, er bod y cynllun iaith yn hynny o beth yn dda ar bapur, nid oes modd ei orfodi ar y corff ac nid yw'n cael ei adlewyrchu'n llawn ym mholisïau recriwtio'r corff.

10.4. Mae angen felly i Safon 98, sy'n gorfodi corff i fabwysïadau polisi ynghylch defnydd mewnol, ddiogelu, cefnogi a symud y cyrff hyn at weinyddiaeth fewnol Gymraeg. Gyda chyrrff sy'n anelu at, neu eisoes gyda pholisi, o weinyddu'n fewnol yn Gymraeg, mae'n rhaid i hynny gael ei adlewyrchu yn y polisi recriwtio a sut y gosodir Safonau sy'n ymwneud â recriwtio (Safonau 136 - 136A). Dylai Safon 136 gael ei hamrywio fel bod cyrff sydd â pholisi o weithio'n fewnol yn Gymraeg, ddim ond yn cael hysbysebu swyddi fel rhai lle mae sgiliau yn y Gymraeg yn hanfodol, sef rhan (a) o Safon 136 heb y dewisiadau eraill.

10.5. Ymhellach, credwn y dylai cymdeithasau tai orfod cydymffurfio â Safonau hybu. Os ydynt yn cyflenwi tai, mae ganddyn nhw rôl amlwg o ran hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg.

11. Post Brenhinol

11.1. Credwn ei bod yn bwysig i'r holl Safonau gael eu gosod ar y Post Brenhinol fel eu bod yn cynnig gwasanaethau Gymraeg cyflawn. Ac wrth i'r gwasanaeth gael ei breifateiddio, mae angen sicrhau bod y gyfundrefn o ran sicrhau gwasanaethau Gymraeg yn gwbl gadarn.

11.2. Ymhellach, mae'n bwysig bod cownteri mewn canolfannau dosbarthu yn cael eu diffinio fel 'derbynfeydd' yn unol â'r "Safonau ynghylch derbyn ymwelwyr i adeiladau'r corff". Mae'n bwysig yn ogystal bod gwasanaethau Parcelforce yn cael eu darparu yn Gymraeg yn ogystal.

11.3. Ceir enghreifftiau lle nad yw nifer o ffurflenni neu wasanaethau Cymraeg ar-lein yn cael eu gwneud yr un mor amlwg â'r gwasanaeth cyfatebol Saesneg.

11.4. Ymhellach, mae aelodau'r Gymdeithas wedi tynnu sylw at broblem ynghylch y defnydd o enwau lleoedd Cymraeg mewn sawl rhan o Gymru. Deallwn fod nifer o enwau Cymraeg ar gronfa ddata PAF (Ffeil Cyfeiriadau Post) y Post Brenhinol ar goll ac mai dim ond enwau lleoedd Saesneg a gydnabyddir mewn rhai ardaloedd. Credwn, er mwyn cydymffurfio ag oblygiadau Mesur y Gymraeg a'r egwyddor na ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg, bod rhaid i enwau lleoedd ar fas data'r Post Brenhinol roi blaenoriaeth i'r cyfeiriad Cymraeg. Mewn llawer iawn o leoedd mae'r Saesneg yn cael blaenoriaeth dros yr enw Cymraeg er enghraifft "High Street, Cardiff" yn cael ei flaenoriaethu dros "Heol Fawr, Caerdydd" oherwydd bod y 'brif ffeil' sy'n cael ei chadw gan y Post Brenhinol ddim ond yn rhestru'r enw Saesneg. Ymddengys y defnyddir y gronfa data hon gan nifer o gyrff eraill sy'n arwain at ffurflenni neu lythyrau awtomatig gyda chyfeiriadau uniaith Saesneg arnynt. Bydd hynny'n arwain at gyrff yn gweithredu'n groes i Safon 6, felly o ran sicrhau bod cyrff yn cydymffurfio â'r Safon honno, mae'n bwysig bod cronfa ddata'r Post Brenhinol yn gyflawn Gymraeg.

12. Y Swyddfa Bost

12.1. Mae polisiâu iaith y Swyddfa Bost yn bwysig i ddefnydd y Gymraeg ar lawr gwlad yn ogystal ag o bwys hanesyddol. Mae nifer o swyddfeydd post lleol yn darparu gwasanaethau Cymraeg a werthfawrogi yn fawr iawn gan gwsmeriaid, ac mae angen gwarchod y gwasanaethau hyn drwy bolisiâu cyflogaeth cadarn. Fodd bynnag, ceir cwynion am ddiffyg gwasanaethau wyneb yn wyneb Cymraeg mewn lleoedd megis Caerdydd ac Aberystwyth.

12.2. Codir cwynion yn eithaf aml am ddiffygion y gwasanaeth ymgeisio am basbort yn Gymraeg - boed hynny ar-lein, drwy ffurflen papur neu wasanaeth wyneb yn wyneb.

12.3. Ceir nifer o wendidau o ran cynnig gwasanaeth Cymraeg wyneb yn wyneb. Mae swyddfeydd post hefyd yn cynnig gwasanaethau bancio nad ydynt ar gael yn Gymraeg. Yn hynny o beth, mae'n bwysig bod holl gownteri swyddfeydd post yn cael eu dynodi fel derbynfeydd neu ardaloedd gwasanaeth lle mae'n rhaid cynnig gwasanaeth Cymraeg.

12.4. Yn gynyddol, mae gwasanaethau post yn cael eu his-gontractio i gwmnïau eraill, mae'n hynod o bwysig felly bod y gwasanaethau hyn yn ddarostyngedig i'r Safonau.

12.5. Dyma rai cwynon rydyn ni wedi casglu drwy ein ffurflenni ac oddi ar y we:

"Doedd Swyddfa Bost leol ddim yn cadw ffurflenni adnewyddu pasport yn Gymraeg, bu raid galw yn ôl sawl gwaith cyn methu a gwneud cais am ffurflen Gymraeg ar y we. Wedi aros am bythefnos heb dderbyn ffurflen, wrth ddefnyddio llinell ffôn bu raid gadael rhif a disgwyl am alwad nôl yn Gymraeg. Er cael addewid am ffurflen

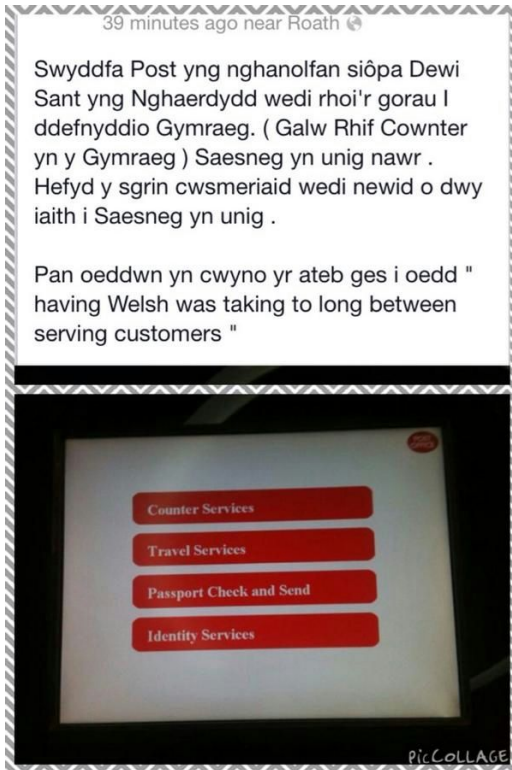
Gymraeg daeth ffurflen Saesneg drwy'r post. Wrth ffonio'r llinell eto cafwyd yr ymateb y byddai raid ffonio nôl eto am wasanaeth Gymraeg.

“Er bod gwefan y Gwasanaeth Hunaniaeth a Phasportau ar gael yn Gymraeg nid yw yn bosibl gwneud cais am adnewyddu pasport ar lein yn Gymraeg gan mai yn Saesneg yn unig mae'r ffurflen ar gael.”

“Rwyf i wedi cael profiad gwael yn Swyddfa'r Post XXXX. Bum yn ciwio yno er mwyn prynu stampiau, ac wedi cyrraedd y ddesg a gofyn yn Gymraeg dywedodd y ferch y tu ôl i'r ddesg wrthof nad oedd yn medru'r Gymraeg. Gofynnais am siaradwr Cymraeg. Daeth y rheolwraig ataf. Dywedodd hi y gallwn ddod yn ôl am ddau o'r gloch ac y byddai rhywun a oedd yn medru siarad Cymraeg ar ddyletswydd bryd hynny. Roedd hi'n 10.30am ar y pryd. Dywedais wrthi nad oedd yn bosibl i mi aros a gadawais heb brynu stampiau. Ffoniais linell gwynion y Swyddfa Bost a siaradais â Chymro Cymraeg a oedd yn synnu nad oedd unrhyw un yn medru siarad Cymraeg yn y swyddfa bost yn XXXX. Rhoddodd gyfeiriad yn yr Amwythig i mi wneud cwyn swyddogol. Cefais gydnabyddiaeth o dderbyn fy llythyr ac yna o fewn 10 diwrnod lythyr arall yn dweud dim ond eu bod yn gwneud eu gorau i sicrhau fod Cymry Cymraeg mewn swyddfeydd post mewn ardaloedd Cymraeg. Rhoddais enw'r Reolwraig gan ofyn sut y penodwyd rhywun heb unrhyw ymwybyddiaeth o'n hiaith a'n diwylliant yn rhywle fel XXXX. Dim unrhyw ateb i hyn. Nid yw hyn yn ddigon da. Cafodd fy ngŵr brofiad tebyg ychydig fisoedd ynghynt. Gofyn am siaradwr Cymraeg ond neb ar gael. Fel rhywun sydd wedi ei geni a'i magu yn XXXX disgwyliaf gael gwasanaeth yn Gymraeg.”

Cloc yn Tician@clocyntician

[@PostOffice](#) Why have you stopped providing Welsh language service at St. David's Shopping Centre (Cardiff)?Disgrace!!



Rhodri ap Rhian@Nwdls

Dim Cymraeg yn swyddfa bost ganol dre Aberystwyth - llythyr yn @Y_Cymro.



Illtud Daniel@illtud

@Nwdls @Y_Cymro Swyddfa bost Aber yn drafferthus re gwasanaeth Cymraeg ers blynyddoedd lawer.

6:13 AM - 23 Meh 2014

[Roger Williams](#) @rogwilliams 19 Mai 2014

Wedi treulio'r bore yn ceisio gwneud cais am basbort yn y Gymraeg arlein
[@ukhomeoffice](#) Not easy to apply for passport in Welsh online

B Griffiths @Benoanuts1 19 Mai 2014

[@rogwilliams](#) [@ukhomeoffice](#) o na. Anodd ydi? Dw i angen un newydd. Ces i ffurflen uniaith Saesneg gan **Swyddfa Bost**. Oes linc arlein gyda ti?

8:39 AM - 19 Mai 2014 · Details

13. Cwmnïau Dŵr

13.1. Credwn ei fod yn bwysig iawn bod y Safonau lefelau uchaf yn cael eu gosod ar yr holl gwmnïau dwr fel cwmnïau sy'n cynnig gwasanaeth cyhoeddus a ddefnyddir gan y boblogaeth gyfan.

13.2. Rydyn ni ar ddeall bod Dŵr Cymru yn darparu gwasanaeth Cymraeg gwell na darparwyr eraill. Dylai'r cwmnïau eraill gyrraedd, fan leiaf, yr un Safonau â'r cwmni hwnnw.

13.3. Wedi dweud hynny, rydym yn ymwybodol o nifer o gwynion am gwmnïau dwr yn anfon negeseuon testun uniaith Saesneg at gwsmeriaid. Mae'n bwysig felly bod negeseuon testun yn cael eu diffinio'n glir fel gohebiaeth yn y Safonau.

Laura Karadog@Yoga_Laura

[@DwrCymru](#) Wedi derbyn txt uniaith saesneg am ein cyflenwad dwr heno. Oes modd derbyn rhai Cymraeg plis?

12:13 PM - 6 Mai 2015

13.4. Hefyd, ceir cwynion am ddiffyg siaradwyr Cymraeg cwmnïau dwr i ddarparu gwybodaeth i gwsmeriaid. Mae angen sicrhau bod Safonau lefel uchaf yn cael eu gosod ar y cwmnïau ynghylch gwasanaethau ffôn felly.

Rhian Elin George @rhianegeorge 16 Ion 2013

Ffonio dwr cymru i'w hybysu bd problem gyda cyflenwad dwr ond doedd neb sy'n siarad cymraeg ar gawl i ateb fy ngalwad!!

13.5. Mae cwsmeriaid yn gwerthfawrogi gwasanaeth wyneb yn wyneb Cymraeg yn ogystal pan fo gwasanaeth o'r fath ar gael

Sigldigwt @Sigldigwt 14 Awst 2011

Dwr Cymru yn newid pibelli'r ty yn ddiffwdan gan anfon dau siaradwr **Cymraeg** hyfryd i wneud y gwaith.[#adolygiad](#)

13.6. Felly, credwn er mwyn sicrhau bod dymuniad a hawliau iaith cwsmeriaid yn cael eu bodloni bod darparu gwasanaeth yn y tŷ yn cael ei ddiffinio fel cyfarfod personol.

Grŵp Hawl, Cymdeithas yr Iaith Gymraeg
Awst 2015