



Llywodraeth EM

Cod ymarfer ar y gofyniad Iaith Saesneg ar gyfer gweithwyr sector cyhoeddus

Rhan 7 o Ddeddf Mewnfudo 2016

Tachwedd 2016

Mae'r wybodaeth yma hefyd ar gael yn www.gov.uk

© Hawlfraint y Goron 2016
Cynhyrchwyd gan Swyddfa'r Cabinet

Gallwch ail-ddefnyddio'r wybodaeth yma (ac eithrio'r logos) yn ddi-dâl mewn unrhyw fformat neu gyfrwng, o dan delerau'r Drwydded Llywodraeth Agored. I weld y drwydded hon ewch i <http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/> neu e-bostiwch: psi@nationalarchives.gsi.gov.uk.

Mae'r ddogfen hon ar gael mewn print bras, ar dâp sain neu mewn braille ar gais. Ffoniwch +44 (0) 800 000 4999 neu e-bostiwch servicedesk@cabinetoffice.gov.uk.

Cynnwys

Cynnwys	1
Rhagair	3
Defnyddio'r Cod Ymarfer	4
Statws y Cod	4
I bwy y mae'r Cod yn berthnasol	4
Sut i ddefnyddio'r Cod	4
Adran 1: Rhagarweiniad	6
Cwmpas y Cod	6
Adran 2: Gosod Safon	9
Penderfynu ar y Safon	9
Polisiâu ac Arferion	13
Adran 3: Camau Unioni	15
Hyfforddiant	15
Adleoli	16
Diswyddo	16
Gweithwyr asiantaeth a chontractwyr hunangyflogedig	17
Adran 4: Gweithdrefn Gwyno	18
Delio â Chwynion	18
Adran 5: Cydymffurfio	21
Ymrwymadau o dan y Ddeddf Cydraddoldeb	21
Ymrwymadau Cyfreithiol Eraill	21

Rhagair

Mae ansawdd gwasanaethau cyhoeddus yn y DU ymysg y gorau yn y byd ac mae pawb yn ein cymdeithas yn dymuno bod ein gwasanaethau cyhoeddus yn y DU yn hygyrch a'u bod yn cael eu darparu i'r safon uchaf bosib.

I wasanaethu'r cyhoedd, mae'n hanfodol bod y rheini sy'n gweithio mewn swyddogaethau sy'n wynebu'r cyhoedd yn gallu cyfathrebu'n rhugl yn Saesneg, neu yn Gymraeg neu Saesneg yng Nghymru; boed hynny gyda chleifion mewn ysbytai, gyda myfyrwyr mewn ysgolion neu gydag aelodau o'r cyhoedd sy'n derbyn gwasanaethau awdurdod lleol.

Mae Rhan 7 o Ddeddf Mewnfudo 2016 yn cyflawni yn erbyn ein hymrwymiad maniffesto i helpu i sicrhau bod gwasanaethau cyhoeddus o safon yn cael eu darparu'n ddiogel drwy sicrhau eu bod yn cael eu cyflwyno i safon briodol o ruglder yn Saesneg, neu yn Gymraeg neu Saesneg yng Nghymru.

Mae'r Cod hwn yn cynorthwyo awdurdodau cyhoeddus i gyflawni eu gofynion o dan Rhan 7 o Ddeddf Mewnfudo 2016. Mae'r Cod yn amlinellu'r ystyriaethau y bydd angen i awdurdodau cyhoeddus roi sylw iddynt wrth benderfynu sut i gydymffurfio â'r ddyletswydd gyfreithiol newydd hon, heb greu mwy o fiwrocratiaeth wrth recriwtio staff sector cyhoeddus. Mae'r bwriad yn glir: dull synhwyrol o ddiwallu disgwyliad rhesymol y cyhoedd i allu cyfathrebu yn Saesneg, neu yn Gymraeg a Saesneg yng Nghymru, wrth ddefnyddio gwasanaethau cyhoeddus.

Dylai cydymffurfio â'r Cod hwn fod yn syml: nid yw'n gofyn dim gan unrhyw un sydd eisoes yn rhugl yn Saesneg. Y nod yw codi'r safonau i'r graddau gorau posib.

Daeth Rhan 7 o Ddeddf Mewnfudo 2016 i rym ar 21^{ain} Tachwedd felly mae angen i gyflogwyr perthnasol sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r ddyletswydd a nodir yn y ddeddfwriaeth o'r dyddiad hwnnw ymlaen. Caiff y Cod hwn ei gyhoeddi ar 29^{ain} Tachwedd 2016 ac wedyn bydd y Rheoliadau o dan y Ddeddf yn eu rhoi ar waith yn

Y Gwir Anrhydeddus Ben Gummer AS

Y Gweinidog dros Swyddfa'r Cabinet a'r Tâl-feistr Cyffredinol

Defnyddio'r Cod Ymarfer

Statws y Cod

Mae'n ofynnol i'r Gweinidog perthnasol gyhoeddi Cod o dan Ran 7 o Ddeddf Mewnfudo 2016 i bwrpas adran 80 y Ddeddf honno. Mae'r Cod yn un statudol. Mae'n golygu iddo gael ei baratoi gan y Gweinidog perthnasol a'i fod ef/hi wedi gosod drafft ohono gerbron y Senedd. Mae'r Cod yn cynnwys canllawiau ymarferol ar y safonau a'r arferion a ddisgwylir gan awdurdodau cyhoeddus wrth gydymffurfio â'u dyletswydd gyfreithiol o dan y Ddeddf.

Ni fwriedir i'r Cod ragnodi'r broses ar gyfer pob math o rôl sy'n wynebu'r cyhoedd¹, ac nid yw'n ddatganiad diffiniol o'r gyfraith. Fodd bynnag, mae'n darparu egwyddorion ac enghreifftiau y gall awdurdodau cyhoeddus eu hystyried wrth gyflawni eu dyletswyddau a'u hymrwymiaidau cyfreithiol.

I bwy y mae'r Cod yn berthnasol

Anelir y Cod hwn at awdurdodau cyhoeddus a ddiffinnir yn Rhan 7 Deddf Mewnfudo 2016. Mae'n ceisio cynorthwyo awdurdodau cyhoeddus i gwrdd â'u dyletswydd statudol o dan Ran 7 Deddf Mewnfudo 2016.

Sut i ddefnyddio'r Cod

Rhaid i awdurdodau cyhoeddus ystyried y Cod hwn wrth gyflawni eu dyletswydd statudol o dan Ran 7 Deddf Mewnfudo 2016. Bydd cyfeiriadau pellach at y ddyletswydd honno yn y Cod hwn yn rhai at y "ddyletswydd rhuglder". Nod y Cod yw helpu awdurdodau cyhoeddus i benderfynu ar y safon Saesneg llafar (neu Saesneg neu Gymraeg llafar yng Nghymru) sydd angen i'w staff mewn swyddi sy'n wynebu'r cyhoedd ei bodloni, y weithdrefn gwyno briodol i'w dilyn os bydd aelod o'r cyhoedd yn ystyried nad yw'r safon ofynnol wedi'i bodloni a'r mathau priodol o gamau unioni y gellir eu cymryd os yw aelod o staff yn disgyn o dan y safon sy'n ofynnol.

Er y bydd angen i bob aelod o staff mewn rolau sy'n wynebu'r cyhoedd siarad Saesneg (neu Gymraeg) i'r safon angenrheidiol, nid yw'r ddyletswydd rhuglder yn gofyn bod awdurdodau cyhoeddus yn sicrhau bod eu staff yn y swyddi hyn yn siarad dim ond Cymraeg neu Saesneg i gyfathrebu ag aelodau'r cyhoedd. Mae awdurdodau cyhoeddus yn rhydd i roi canllawiau i'w staff sy'n wynebu'r cyhoedd sy'n dweud y gallant, lle bo hynny'n briodol, ddefnyddio unrhyw un o'r sgiliau iaith sydd ganddynt i gyfathrebu gyda dinasyddion sy'n siarad ieithoedd eraill.

¹ Yn y Cod hwn, pennir bod gweithiwr sector cyhoedd yn 'wynebu'r cyhoedd' os oes gofyn iddo siarad ag aelodau o'r cyhoedd yn Saesneg, neu yn Gymraeg neu Saesneg yng Nghymru, fel rhan reolaidd ac annatod o'i rôl. Disgrifir hyn yn Rhan 7 o'r Ddeddf fel 'rôl sy'n wynebu'r cyhoedd' a chaiff ei ddiffinio yn adran 77(7) y Ddeddf.

Mae'r Cod hwn yn cynnwys pum adran:

- **Adran 1** sy'n diffinio cwmpas y Cod.
- **Adran 2** sy'n egluro'r ffyrdd priodol y gall awdurdodau cyhoeddus osod safon siarad Saesneg (neu Gymraeg) ar gyfer rolau sy'n wynebu'r cyhoedd.
- **Adran 3** sy'n darparu opsiynau ar gyfer camau unioni lle nad yw staff yn cwrdd â'r safon siarad Saesneg (neu Gymraeg) angenrheidiol.
- **Adran 4** sy'n disgrifio'r weithdrefn gwyno sy'n rhaid ei dilyn gyda chwynion a godir gan aelod o'r cyhoedd o dan y ddyletswydd rhuglder.
- **Adran 5** sy'n rhoi canllawiau ar gydymffurfio ag ymrwymïadau cyfreithiol eraill.

Enghreifftiau yn y Cod

Bwriedir i enghreifftiau a roddir yn y Cod ddangos yn syml beth yw'r egwyddorion a'r cysyniadau a ddefnyddir yn y ddeddfwriaeth a dylid eu darllen yn yr ystyr hwnnw.

Rhychwant Tiriogaethol

Mae'r Cod yn berthnasol i bob awdurdod cyhoeddus sy'n ddarostyngedig i'r ddyletswydd rhuglder. Hynny yw pob awdurdod cyhoeddus yn Lloegr ac, yng Nghymru, Gogledd Iwerddon a'r Alban, awdurdodau cyhoeddus sy'n ymarfer swyddogaethau yng nghyswllt materion na chawsant eu datganoli.

Mae materion na chawsant eu datganoli'n golygu:

- materion a gadwyd yn ôl yn yr Alban, fel y diffinnir hwynt gan Ddeddf yr Alban 1998;
- materion sydd y tu allan i gymhwysedd deddfwriaethol Cynulliad Cenedlaethol Cymru, fel y diffinnir hwynt gan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006; a
- materion eithriedig yng Ngogledd Iwerddon, fel y diffinnir hwynt gan Ddeddf Gogledd Iwerddon 1998.

Yng Nghymru, Gogledd Iwerddon a'r Alban, bydd gan rai awdurdodau cyhoeddus swyddogaeth ddeuol yn delio â materion sydd wedi a heb gael eu datganoli. Rhaid i awdurdodau cyhoeddus gydymffurfio â'r ddyletswydd rhuglder ac ystyried y Cod Ymarfer ar gyfer pob staff mewn rolau sy'n wynebu'r cyhoedd sy'n cyflawni swyddogaethau perthnasol na chawsant eu datganoli, fel swyddogion cydraddoldeb a safonau.

Rhaid i awdurdodau cyhoeddus sy'n ymarfer swyddogaethau yng Nghymru sicrhau bod rhywun sy'n gweithio iddynt mewn rôl sy'n wynebu'r cyhoedd, ac yn delio â materion na chawsant eu datganoli, yn gallu siarad Cymraeg neu Saesneg rhugl ac yn cydymffurfio hefyd â gofynion cynlluniau iaith o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993 a / neu'r safonau sy'n ofynnol o dan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Adran 1: Rhagarweiniad

Cwmpas y Cod

Awdurdodau Cyhoeddus

- 1.1. Mae'r Cod hwn yn berthnasol i bob awdurdod cyhoeddus yn adran 78 Deddf Mewnfudo 2016, fel cyrff sy'n cyflawni swyddogaethau o natur gyhoeddus. Mae hyn yn cynnwys adrannau'r llywodraeth ganolog, cyrff cyhoeddus anadrannol, cynghorau a chyrff llywodraeth leol eraill, cyrff y GIG, ysgolion y wladwriaeth, yr heddlu a'r lluoedd arfog, a chorfforaethau cyhoeddus.
- 1.2. Nid yw'r Cod hwn yn berthnasol i'r asiantaethau diogelwch a chudd-wybodaeth nac ychwaith i Bencadlys Cyfathrebu'r Llywodraeth.
- 1.3. Os yw cyrff yn ansicr a ydynt yn cyflawni swyddogaethau o natur gyhoeddus, dylent ystyried y ffactorau canlynol:
 - **Cyflawni cyfrifoldebau llywodraeth ganolog neu leol** – i ba raddau y mae gan y sefydliad gyfrifoldeb dros y swyddogaeth dan sylw;
 - **Canfyddiad y Cyhoedd** – natur a maint canfyddiad y cyhoedd ynghylch a yw'r swyddogaeth dan sylw o natur gyhoeddus yn hytrach na phreifat;
 - **Ymarfer pwerau statudol** – natur a maint unrhyw bŵer neu ddyletswydd gyhoeddus yng nghyswllt y swyddogaeth dan sylw, neu a yw'r swyddogaeth yn cynnwys neu fe allai gynnwys defnyddio pwerau statudol;
 - **Wedi'i hariannu'n gyhoeddus** – i ba raddau y mae'r wladwriaeth yn talu am y swyddogaeth dan sylw.
- 1.4. I ddechrau, ni fydd y ddyletswydd yn berthnasol i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus o'r sector gwirfoddol na'r sector preifat. Fodd bynnag, mae Rhan 7 o Ddeddf Mewnfudo 2016 yn rhoi pŵer i ymestyn y ddyletswydd i'r sectorau hyn nes ymlaen.

Gweithwyr

- 1.5. Mae awdurdodau cyhoeddus yn ddarostyngedig i'r ddyletswydd rhuglder a dylent ystyried y canllawiau yn y Cod hwn ar gyfer eu holl staff sy'n gweithio mewn rolau sy'n wynebu'r cyhoedd gan gynnwys gweithwyr parhaol a chyfnod penodol² prentisiaid, contractwyr hunangyflogedig, staff asiantaeth dros dro, plismyn a staff y lluoedd arfog.
 - 1.6. Ar gyfer gweithiwr sector cyhoeddus lle mai iaith arwyddion yw eu hiaith gyntaf ac sydd mewn rôl sy'n wynebu'r cyhoedd, bydd y ddyletswydd rhuglder yn cael ei bodloni drwy ddarparu dehonglydd iaith arwyddion sy'n siarad Cymraeg neu Saesneg i'r safon rhuglder sy'n angenrheidiol ar gyfer y swydd honno.
-

- 1.7. Nid yw'r ddyletswydd rhuglder yn ymestyn i weithwyr a gyflogir yn uniongyrchol gan ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus o'r sector preifat neu wirfoddol, neu lle cyflawnir eu gwaith yn bennaf neu'n llwyr y tu allan i'r DU.

Aelodau o'r Cyhoedd

- 1.8. Dylid rhoi'r ystyr geiriadur arferol i 'Aelodau o'r cyhoedd' sef aelodau'r boblogaeth yn gyffredinol. Gall awdurdodau cyhoeddus ddefnyddio terminoleg arall i ddisgrifio person sy'n defnyddio, rhyngweithio neu'n derbyn gwasanaeth, fel cwsmer, claf neu gleient.

Rolau sy'n Wynebu'r Cyhoedd

- 1.9. Ystyrir bod aelodau staff yn wynebu'r cyhoedd os oes gofyn iddynt siarad ag aelodau'r cyhoedd yn Gymraeg neu'n Saesneg fel rhan reolaidd ac annatod o'u rôl. Dyma rai rolau sy'n golygu bod rhaid wynebu'r cyhoedd:
- Ystyrir bod **hyfforddwr gwaith a gyflogir yn uniongyrchol gan yr Adran Gwaith a Phensiynau** yn gweithio mewn swydd sy'n wynebu'r cyhoedd, oherwydd bydd yn cael cyswllt wyneb yn wyneb beunyddiol ag aelodau o'r cyhoedd sy'n defnyddio'r gwasanaeth.
 - Ystyrir bod **gweithiwr llywodraeth leol sy'n gweithio ym maes gwasanaeth i gwsmeriaid**, gan dderbyn galwadau a chyfeirio ymholiadau gan aelodau'r cyhoedd ymlaen at eraill, yn gweithio mewn swydd sy'n wynebu'r cyhoedd, oherwydd bydd yn cael cyswllt rheolaidd dros y ffôn ac wyneb yn wyneb â'r cyhoedd.
 - Ystyrir bod **cynorthwydd addysgu** sy'n gorfod cyfathrebu â disgyblion i gefnogi eu dysgu, yn gweithio mewn swydd sy'n wynebu'r cyhoedd.
- 1.10. Fel y gwelwn o'r enghreifftiau hyn, mae sgysiau dros y ffôn ac wyneb yn wyneb yn dod â swydd o fewn cwmpas y ddyletswydd rhuglder. Mae angen i lefel y rhyngweithio â'r cyhoedd fod yn rheolaidd ac wedi'i gynllunio i fod yn rhan hanfodol o'r swydd, o'i ddiffinio mewn swydd-ddisgrifiad neu mewn amcanion galwedigaethol clir.
- 1.11. Ni ystyrir bod aelodau staff sy'n siarad â'r cyhoedd o bryd i'w gilydd wrth gyflawni eu dyletswyddau yn gweithio mewn rolau sy'n wynebu'r cyhoedd, oherwydd nid yw trafod â'r cyhoedd yn elfen reolaidd nac annatod o'u swydd. Byddai rolau o'r fath y tu hwnt i gwmpas y ddyletswydd. Dyma rai enghreifftiau o'r mathau hyn o rolau:
- Ni fyddai **glanhawr stryd a gyflogir gan awdurdod lleol** yn cael ei ystyried ei fod yn gweithio mewn swydd sy'n wynebu'r cyhoedd oherwydd nid yw ei brif ddyletswyddau'n gofyn am ryngweithio'n rheolaidd ag aelodau'r cyhoedd.
 - Ni fyddai **swyddog clericio neu dechnegydd defnyddwyr TG** sy'n rhoi cymorth mewnol mewn sefydliad yn cael ei ystyried ei fod yn gweithio mewn swydd sy'n wynebu'r cyhoedd oherwydd nid oes angen cyfathrebu ag aelodau'r cyhoedd wyneb yn wyneb na thros y ffôn yn rheolaidd.
- 1.12. Wrth benderfynu a yw rôl yn un sy'n wynebu'r cyhoedd ai peidio, dylai cyflogwyr ystyried yr agweddau canlynol ar y gwaith a gyflawnir:
- a oes angen busnes i'r swydd ryngweithio â'r cyhoedd;
 - pa mor aml a beth yw ffurf y rhyngweithio hwn;
 - beth yw lefel ymateb ac ansawdd y gwasanaeth y mae'r cyhoedd yn disgwyl ei dderbyn;

- pa gyfran o'r rôl y byddai'n gofyn rhyngweithio drwy siarad ag aelodau'r cyhoedd;
- beth yw natur y rôl; a
- ai'r Gymraeg neu'r Saesneg yw'r brif iaith sydd ei hangen ar gyfer y rôl?

1.13. Er enghraifft, wedi ystyried y pethau hyn, mae'r ddyletswydd rhuglder yn annhebygol o fod yn berthnasol i aelodau staff mewn swyddi lle mae angen cyflawni swyddogaethau cynnwys neu olygyddol ar gyfer darlledwr gwasanaeth cyhoeddus, fel newyddiadurwyr, rolau creu rhaglenni, neu allbwn darlledu. Gallai fod angen rhyngweithio ag aelodau'r cyhoedd ar gyfer y rolau hyn, ond mae maint, amledd a ffurf y rhyngweithio â'r cyhoedd naill ai dros y ffôn neu wyneb yn wyneb yn debygol o fod yn fach ac felly nid yn rhan hanfodol ar gyfer cyflawni'r swydd yn effeithiol.

Adran 2: Gosod Safon

- 2.1. Mae'r adran hon yn y Cod yn ymwneud â gosod y safon rhuglder mewn Cymraeg neu Saesneg sydd ei hangen ar gyfer swydd sy'n wynebu'r cyhoedd mewn awdurdod cyhoeddus y mae'r Cod hwn yn berthnasol iddo.
- 2.2. Rhaid i awdurdodau cyhoeddus sicrhau bod aelodau staff mewn swyddi o'r fath, beth bynnag yw eu cenedligrwydd neu darddiad, yn gallu siarad Cymraeg neu Saesneg rhugl. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid iddynt fod yn gallu siarad Cymraeg neu Saesneg digon da i fod yn gallu cyflawni eu rôl yn effeithiol. Mae'r ddyletswydd rhuglder yn berthnasol i staff presennol yn ogystal ag i staff newydd.

Penderfynu ar y Safon

- 2.3. Bydd gosod y safon siarad Cymraeg neu Saesneg angenrheidiol yn dibynnu ar y math o swydd sy'n wynebu'r cyhoedd. Rhaid i bob awdurdod cyhoeddus ystyried yn ofalus beth yw natur a maint y cyfathrebu llafar sydd ei angen i gyflawni'r swydd yn effeithiol. Gallai'r ffactorau canlynol fod yn berthnasol wrth ystyried y safon sy'n ofynnol:

- pa mor aml y mae cyswllt llafar yn digwydd;
- beth yw testun y cyswllt llafar;
- a yw'r cyfathrebu'n debygol o gynnwys geirfa dechnegol, arbenigol neu benodol i broffesiwn;
- pa mor hir fel arfer yw'r cyswllt llafar;
- a yw'r cyfathrebu'n cael ei ailadrodd, neu ei ategu gan ddeunydd ysgrifenedig a ddarperir i aelodau'r cyhoedd; a
- pa mor bwysig yw'r cyswllt llafar i ddarparu'r gwasanaeth.

- 2.4. Mae rhai rolau sy'n wynebu'r cyhoedd mewn awdurdodau cyhoeddus eisoes yn ddarostyngedig i safon iaith. Nid ydym yn rhagweld y bydd angen i awdurdodau cyhoeddus osod safon uwch wrth gyflawni'r ddyletswydd rhuglder na'r hyn sydd eisoes ei angen ar gyfer swyddi o'r fath. Er enghraifft:

- Rhaid i athrawon mewn ysgolion a gynhelir gan awdurdod lleol gael eu harfarnu'n flynyddol yn erbyn y Safonau Athrawon. Mae un o'r Safonau'n nodi bod yn rhaid i athrawon:

"Dangos dealltwriaeth a chymryd cyfrifoldeb dros hyrwyddo safonau uchel o lythrennedd, mynegiant croyw a'r defnydd cywir o Saesneg safonol, beth bynnag yw pwnc arbenigol yr athro neu athrawes."

- Mae canllawiau craidd y Cyngor Meddygol Cyffredinol, *Good Medical Practice* (2013) yn nodi:

"Rhaid i bob meddyg sy'n ymarfer meddygaeth yn y DU feddu ar y wybodaeth angenrheidiol o'r iaith Saesneg i ddarparu safon ymarfer a gofal da yn y DU."

- 2.5. Gallai manyleb safonol ar gyfer gallu siarad Saesneg gynnwys:

“Yn gallu cyflawni'r holl agweddau llafar ar y rôl yn hyderus drwy gyfrwng y Saesneg neu (yn achos swyddogaethau cyhoeddus yng Nghymru) y Gymraeg.”

- 2.6. Fodd bynnag rhaid i lefel y rhuglder sydd ei hangen gyfateb i alwadau'r rôl dan sylw i sicrhau y cymerir agwedd gymesur at y ddyletswydd rhuglder.

Lefel yr Hyfedredd iaith

- 2.7. Rhaid i gyflogwyr fodloni eu hunain bod gan unigolion y lefel angenrheidiol o ruglder sy'n briodol ar gyfer y rôl y byddant yn ei chyflawni, p'un ai'n aelod o staff presennol neu'n ddarpar aelod o staff.
- 2.8. Mae rhuglder yn ymwneud â hyfedredd person mewn iaith a'u gallu i siarad yn hyderus a chywir, drwy ddefnyddio geirfa a strwythurau brawddegau cywir. Yng nghyd-destun rôl sy'n wynebu'r cyhoedd, dylai person fod yn gallu dewis y math iawn o eirfa ar gyfer y sefyllfa dan sylw heb betruso'n ormodol. Dylent wrando ar yr aelod o'r cyhoedd a deall beth sydd ei angen arno. Dylent deilwra eu dull o ymdrin â phob sgwrs yn briodol i'r aelod o'r cyhoedd, gan ymateb yn glir gyda chynildeb ystyr, hyd yn oed mewn sefyllfaoedd cymhleth. Mae'r Fframwaith Cyfeirio Ewropeaidd Cyffredin ar gyfer leithoedd (CEFR) yn darparu disgrifiydd defnyddiol o lefelau rhuglder, a rhoddir crynodeb o hwn yn 2.18 isod.
- 2.9. Gallai awdurdodau cyhoeddus ystyried defnyddio disgrifiyddion i egluro wrth ymgeiswyr beth yw'r lefel rhuglder angenrheidiol ar gyfer y rôl wrth recriwtio, megis:
- Mae gallu siarad yn hawdd gydag aelodau o'r cyhoedd a rhoi cyngor mewn Saesneg llafar cywir yn hanfodol ar gyfer y swydd.*
- 2.10. Mae canllawiau Comisiynydd y Gymraeg ar gyfer asesiadau gweithle'n disgrifio Cymraeg llafar rhugl fel:
- 'yn gallu cynnal sgwrs ac ateb cwestiynau, dros gyfnod estynedig o amser lle bo angen.'*
- 2.11. Nid yw rhuglder yn ymwneud ag acenion rhanbarthol neu ryngwladol, tafodieithoedd, unrhyw nam ar y lleferydd neu dôn sgwrs.

Cymwysterau a Phroffion iaith

- 2.12. Lle mae safon benodol ar gyfer gallu siarad iaith wedi cael ei gosod yn gyfreithlon fel un o'r gofynion hanfodol ar gyfer y rôl, gallai fod angen asesu ymgeiswyr ar y gallu i siarad Cymraeg neu Saesneg, naill ai drwy brawf ffurfiol neu fel rhan o'r broses gyfweld fel y'i defnyddir yn gyffredin i asesu cymhwyster cyfathrebu. Fodd bynnag, nid ydym yn rhagweld y bydd angen profi pob aelod presennol o staff. Lle mae staff neu ymgeiswyr am swyddi'n amlwg yn rhugl i'r safon sy'n ofynnol ar gyfer y rôl dan sylw, nid oes angen gwneud dim.
- 2.13. Dylai awdurdodau cyhoeddus fod yn barod i dderbyn ystod o dystiolaeth o'r gallu i siarad Cymraeg neu Saesneg. Mae nifer o ffyrdd y gallai aelod o staff neu ymgeisydd am swydd ddangos eu rhuglder, gan gynnwys ond heb eu cyfyngu i:
- ateb cwestiynau cyfweliad yn gymwys yn Gymraeg neu Saesneg;

- meddu ar gymhwyster perthnasol ar gyfer y rôl a enillwyd fel rhan o'u haddysg yn y DU neu a addysgwyd yn llawn yn Gymraeg neu Saesneg gan sefydliad tramor cydnabyddedig³; neu
- pasio prawf hyfedredd mewn siarad Cymraeg neu Saesneg neu feddu ar gymhwyster perthnasol mewn siarad Cymraeg neu Saesneg i lefel 1 CEFR neu'n uwch, a addysgwyd yn Gymraeg neu Saesneg gan sefydliad tramor cydnabyddedig (ac o fis Medi 2017 ymlaen mae hyn yn cynnwys TGAU Cymraeg ail iaith)⁴.

- 2.14. Pan fydd y ddyletswydd rhuglder yn cael ei chwrdd drwy ddarparu dehonglydd iaith arwyddion, dylai'r dehonglydd fod wedi cofrestru â'r Cofrestri Cenedlaethol o Weithwyr Cyfathrebu Proffesiynol sy'n gweithio gyda Phobl Fyddar a Byddar-Ddall (NRCPD). Bydd cofrestriad yn bodloni cyflogwyr y bydd y lefel hyfedredd iaith yn cael ei chwrdd, oherwydd bydd rhai sy'n gofrestredig gyda NRCPD yn fedrus iawn mewn iaith arwyddion fel BSL, ISL neu ASL ac yn meddu ar ail iaith a allai fod yn iaith arwyddion arall neu'n iaith lafar. Rhaid i un o'r ieithoedd hynny fod yn frodorol i'r DU ac Iwerddon. Os yw'n amhosib, ar ôl ymdrech galed, cyflogi rhywun gyda chofrestriad NRCPD, rhaid i gyflogwyr sicrhau bod gan y gweithiwr iaith a chyfathrebu proffesiynol o leiaf y cymhwyster neu'r cymwysterau sy'n ofynnol ar gyfer cofrestriad NRCPD⁵.
- 2.15. Gall awdurdodau cyhoeddus fynnu ar gymhwyster Cymraeg neu Saesneg llafar sylfaenol os ydynt yn penderfynu ei fod yn briodol ar gyfer rôl sy'n wynebu'r cyhoedd, ond nid oes rhaid iddynt wneud hynny. Ni ddylai'r lefel benodedig fod islaw Lefel B1 y CEFR. Gallai Cymhwyster Cyffredinol Prydeinig ddangos safon benodol o ran gallu iaith ond ni fyddai'n dystiolaeth dderbyniol fel cymhwyster o ruglder llafar, oherwydd nid yw Saesneg llafar yn rhan o'r asesiad cyffredinol ar gyfer cymwysterau Prydeinig. Er y bydd rhai elfennau o Saesneg llafar yn cael eu hasesu fel rhan o TGAU Saesneg o 2017 ymlaen⁶, er hynny nid yw'n brawf na'n gymhwyster iaith lafar sy'n cael ei gydnabod fel rheol.
- 2.16. Mae Canolfan Wybodaeth Cydnabyddiaeth Academaidd Genedlaethol y DU (UK NARIC)⁷ yn rhoi gwybodaeth a chynghor ar sut y mae cymwysterau a sgiliau o dramor yn cymharu â Fframwaith Cymwysterau Rheoledig y DU gan gynnwys profion iaith Saesneg. Gall ymgeiswyr ddarparu llythyr o gymhariaeth gan UK NARIC i awdurdodau cyhoeddus ei ddefnyddio yn y broses ddethol.
- 2.17. Cafodd y Fframwaith Cyfeirio Ewropeaidd Cyffredin ar gyfer Ieithoedd⁸ (CEFR) ei roi at ei gilydd gan Gyngor Ewrop fel ffordd o safoni lefelau profion a chymwysterau iaith ar draws ieithoedd cenedlaethol a rhanbarthol. Mae'n bwynt cyfeirio da i awdurdodau drwy ddisgrifio'r gwahanol lefelau o ruglder a chyswllt llafar, gydag

³ Sefydliadau cydnabyddedig: <https://www.gov.uk/check-a-university-is-officially-recognised/overview>

⁴ <http://qualificationswales.org/news/update-gcses/?lang=cy&>

⁵ <http://www.nrccd.org.uk/training>

⁶ https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/432097/2015-06-04-assessment-of-spoken-language-in-the-new-gcse-english-language.pdf

⁷ <http://www.naric.org.uk/naric/>

⁸ <http://www.coe.int/lang-cefr>

ystod eang o wybodaeth a chanllawiau ar gyfer gosod safonau ar gael. Fe'i defnyddir yn helaeth yn rhyngwladol ac mae arholiadau iaith yn aml yn cael eu mapio i Lefelau'r CEFR.

2.18. Mae'r tabl isod yn rhoi crynodeb defnyddiol wedi'i dynnu allan o lefelau⁹ rhuglder y CEFR:

Tystysgrif CEFR	Disgrifiad	Rhuglder leithyddol
B1	Trothwy neu ganolraddol	- Yn gallu ecsbloetio ystod eang o iaith syml yn hyblyg i fynegi llawer o'r hyn y mae hi/ef ei eisiau. - Yn gallu cadw i fynd yn ddealladwy, er bod cymryd saib i gynllunio'n ramadegol ac yn eirfaol, ac i gywiro, yn amlwg iawn ac yn enwedig gyda darnau hirach o gynhyrchu rhydd.
B2	Lefel fantais neu ganolraddol uwch	- Yn gallu addasu i newid cyfeiriad, arddull a phwyslais sydd fel arfer i'w cael mewn sgwrs. - Yn gallu cynhyrchu darnau o iaith gyda thempo eithaf llyfn; ac er y gall betruso wrth chwilio am batrymau ac ymadroddion, ychydig iawn o seibiau hir amlwg sydd.
C1	Hyfedredd gweithredol effeithiol neu uwch	Yn gallu mynegi ei hun yn rhugl a digymell, bron yn ddiymdrech. Dim ond pwnc cysyniadol anodd sy'n gallu bod yn llyffethair i lif naturiol a llyfn yr iaith.
C2	Meistrolaeth neu hyfedredd	Yn gallu mynegi ei hun yn ddigymell am gyfnodau hir gyda llif naturiol i'r sgwrs, gan gilio oddi wrth neu osgoi unrhyw anhawster mor llyfn fel nad yw'r person maent yn siarad ag ef yn ymwybodol ohono bron.

2.19. Mae ystod o adnoddau asesu allanol ar gael i benderfynu hyfedredd mewn Saesneg. Dyma rai cyrsiau iaith Saesneg ac enghreifftiau o brofion:

- International Speaking and Listening (IESOL) Diploma: Y Ddinas a'r Gildiau
- International English Language Testing System (IELTS): Cambridge English Language Assessment
- EIKEN test in Practical English Proficiency: The Society for Testing English Proficiency (STEP)
- Europass - pasbort iaith hunanasesiad: Cyngor Ewrop.

2.20. Mae rhai grwpiau gweithlu eisoes yn ddarostyngedig i safonau iaith penodol lle mae angen asesiad neu gymwysterau ac mae'r rhain yn debygol o fod yn ddigon o dystiolaeth o'r safon angenrheidiol i gwrdd â'r ddyletswydd rhuglder ar gyfer eu swydd:

lechyd

Mae llawer o'r cyrff rheoleiddio iechyd statudol wedi mabwysiadu defnyddio IELTS i asesu gweithwyr ar gyfer lleoliadau gofal iechyd. Gosodwyd sgôr prawf iaith Saesneg IELTS cyffredinol o 7.0, mae hwn gyfwerth â C1 o dan y Fframwaith Cyfeirio Ewropeaidd Cyffredin ar gyfer leithoedd.

2.21. Mae'r Swyddfa Gartref yn gosod gofynion iaith fel amod ar gyfer rhoi statws mewnfudo mewn rhai achosion. Efallai y bydd angen i unigolion o'r tu allan i'r EEA sy'n gwneud cais mewnfudo ddangos dystiolaeth eu bod wedi pasio prawf iaith

⁹ http://www.coe.int/t/dg4/education/elp/elp-reg/Source/Key_reference/Overview_CEFRscales_EN.pdf

priodol a restrir gan y Swyddfa Gartref¹⁰. Er nad yw'r rhain wedi'u teilwra i gyflogaeth, efallai y bydd awdurdodau cyhoeddus eisiau ystyried profion o'r fath wrth benderfynu a yw unigolion yn cwrdd â'r safon sy'n ofynnol ar gyfer rôl benodol sy'n wynebu'r cyhoedd. Fodd bynnag, bydd angen i gyflogwyr fodloni eu hunain yn annibynnol fod gan aelodau staff neu ddarpar weithwyr y lefel rhuglder sydd ei hangen ar gyfer y rôl.

Polisiau ac Arferion

2.22. Bydd angen i bob corff sector cyhoeddus adolygu eu polisiau ac arferion Adnoddau Dynol i sicrhau eu bod yn adlewyrchu'r ddyletswydd rhuglder a chydymffurfio â'r ddeddfwriaeth bresennol. Er mwyn cyflawni'r ddyletswydd rhuglder dylai awdurdodau cyhoeddus ystyried a yw'n briodol:

- gwneud pob aelod o staff mewn rolau sy'n wynebu'r cyhoedd yn ymwybodol o'r ddyletswydd newydd hon ac egluro'r camau posib y gellir eu cymryd os bernir nad yw eu hyfedredd yn Gymraeg neu Saesneg yn ddigon da;
- sicrhau bod yr arferion dethol a phenodi presennol yn hwyluso cydymffurfio â'r ddyletswydd rhuglder a hysbysu'r rhai sy'n gyfrifol am werthuso ymgeiswyr o'r gofynion iaith lafar ar gyfer y rôl dan sylw ym mhob achos;
- nodi'n glir mewn contractau cyflogaeth beth yw'r safon rhuglder mewn Cymraeg a Saesneg sy'n ofynnol ar gyfer y rôl;
- sicrhau nad yw eu prosesau recriwtio'n mynd yn groes i Ddeddf Cydraddoldeb 2010; rhaid trin pob ymgeisydd am swydd yn yr un ffordd ym mhob cam o'r broses recriwtio (ar wahân i unrhyw addasiadau rhesymol sydd angen eu gwneud ar gyfer ymgeiswyr anabl);
- ei gwneud yn glir mewn hysbysebion a swydd-ddisgrifiadau beth yw'r safon Cymraeg neu Saesneg llafar sy'n ofynnol ar gyfer cyflawni'r rôl sy'n wynebu'r cyhoedd yn foddhaol;
- sicrhau cysondeb wrth hysbysebu ar gyfer mathau tebyg o rolau sy'n wynebu'r cyhoedd; a
- sicrhau bod y rhai sy'n gyfrifol am werthuso ymgeiswyr yn deall beth yw gofynion iaith lafar y rôl. Dylid darparu, i aelodau o baneli cyfweld, dull gwrthrychol o werthuso ymgeiswyr yn erbyn meini prawf clir a osodir allan yn y fanyleb ar gyfer y rôl.

2.23. Dylai awdurdodau cyhoeddus yng Nghymru gofio y bydd angen i'w polisiau a'u harferion dethol a phenodi hefyd gydymffurfio â Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 a / neu Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Gweithwyr asiantaeth

2.24. Cyflogir staff asiantaeth i weithio i awdurdodau cyhoeddus o dan delerau contract rhwng yr awdurdod cyhoeddus ac asiantaeth gyflogaeth. Ar gyfer rolau sy'n wynebu'r cyhoedd, dylai'r cyfarwyddiadau a roddir gan awdurdodau cyhoeddus i asiantaethau cyflogaeth gyfeirio at safon y Gymraeg neu'r Saesneg llafar sy'n ofynnol, fydd yn helpu i sicrhau mai dim ond ymgeiswyr sy'n cwrdd â'r safon sy'n

¹⁰ <https://www.gov.uk/government/publications/guidance-on-applying-for-uk-visa-approved-english-language-tests>

ofynnol fydd yn cael eu cyflenwi gan yr asiantaeth gyflogaeth. Gellir integreiddio hyn o fewn y cytundeb lefel gwasanaeth.

- 2.25. Gall gweithwyr asiantaeth gael eu dethol dan bwysau amser a heb yr elfen o asesu ffurfiol a ddefnyddir wrth recriwtio gweithwyr. Fodd bynnag, rhaid i awdurdodau cyhoeddus sicrhau bod asesiad penodol o'u gallu i siarad Saesneg neu Gymraeg i'r safon ofynnol ar gyfer y rôl sy'n wynebu'r cyhoedd yn cael ei gynnwys yn y broses ar gyfer dethol gweithwyr asiantaeth. Ni ddylid cymhwyso safon o Saesneg neu Gymraeg llafar ddim uwch nac is i weithwyr asiantaeth ag i weithwyr yr awdurdod cyhoeddus sy'n gweithio mewn rôl gyfwerth.

Adran 3: Camau Unioni

- 3.1. Mae'r adran yma yn y Cod yn egluro pa gamau y gall awdurdod cyhoeddus eu cymryd lle nad yw person sy'n gweithio mewn rôl sy'n wynebu'r cyhoedd yn cwrdd â'r safon Cymraeg neu Saesneg llafar sy'n ofynnol. Gallai ddod i'r amlwg oherwydd cwyn a dderbyniwyd gan aelod o'r cyhoedd neu o ganlyniad i reoli perfformiad.
- 3.2. Cyfrifoldeb yr awdurdod cyhoeddus yw gweithredu mesurau i gefnogi staff mewn rolau sy'n wynebu'r cyhoedd lle bernir nad ydynt yn dangos y safon angenrheidiol o ruglder mewn siarad Cymraeg neu Saesneg.

Hyfforddiant

- 3.3. Dylai awdurdodau cyhoeddus ystyried darparu hyfforddiant neu ail-hyfforddiant i gefnogi eu staff i gwrdd â gofynion y ddyletswydd rhuglder. Rhaid i gyrsiau hyfforddiant neu gymwysterau addas y penderfynir arnynt gan y sefydliad adlewyrchu'r safon rhuglder mewn Saesneg neu Gymraeg sy'n ofynnol. Rhaid i'r ymyriadau roi cyfle i'r aelod o staff gwrdd â'r safon angenrheidiol o fewn cyfnod rhesymol o amser. Lle bo hynny'n briodol, dylai awdurdodau cyhoeddus dalu cost yr hyfforddiant a gadael i staff gyflawni eu hyfforddiant yn ystod eu horiau gwaith. Ni ddylai fod angen hyfforddiant ar staff sydd eisoes yn rhugl, ond gallai rheolwyr ystyried cefnogi rhai sydd wedi adnabod anghenion dysgu ynddynt eu hunain, fel rhan o arferion dysgu a datblygu rheolaidd.
- 3.4. Mae eisoes yn ofynnol i awdurdodau cyhoeddus yng Nghymru gydymffurfio ag unrhyw safonau a osodir i lawr o dan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011 wrth gynllunio ar gyfer a hyfforddi eu gweithlu. Felly mae'n debygol y bydd gan awdurdodau o'r fath eisoes ddarpariaethau yn eu lle i gefnogi staff i gwrdd â'r safon angenrheidiol o ruglder yn y Gymraeg sydd ei hangen ar gyfer unrhyw rôl sy'n wynebu'r cyhoedd.
- 3.5. Dylai awdurdodau cyhoeddus ystyried anghenion dysgu a datblygu unigol i benderfynu pa agweddau ar gymhwysedd cyfathrebu llafar sydd angen rhoi sylw iddynt, a dylid cytuno ar natur unrhyw hyfforddiant, lle bo hynny'n bosib, gyda'r aelod o staff perthnasol.
- 3.6. Mae llawer o adnoddau a dulliau o ddarparu hyfforddiant a chymorth i weithwyr fel y medrant ddatblygu eu hyfedredd iaith lafar i'r lefel angenrheidiol, megis:
 - Gwrandio ar bodlediadau iaith;
 - Apiau iaith symudol;
 - Darparu mentor neu hyfforddwr mewnol;
 - Adnoddau ar-lein:
 - cymunedau – yn cefnogi rhyngweithio ac ymarfer iaith drwy sgwrsio, astudiaeth a chyswllt cymdeithasol ag eraill;
 - hunan-astudiaeth a thiwtora -cynigir cynlluniau astudio unigol a mynediad at ddeunyddiau astudio a chymorth rhyngweithiol gan athrawon cymwysedig;

- cyrsiau a hyfforddiant geiriau – mae llawer o gyrsiau ac adnoddau ar-lein am ddim ar gael, er enghraifft gan y Cyngor Prydeinig¹¹ neu'r BBC.
 - Rhaglenni iaith rhyngweithiol;
 - Mae dosbarthiadau iaith mwy traddodiadol ar gael mewn nifer o leoliadau cymunedol a sefydliadau addysgol.
- 3.7. Un o'r ffyrdd gorau o wella sgiliau iaith yw drwy sgwrsio gyda siaradwyr brodorol. Mae cymorth un-i-un gyda rhywun sy'n deall cyd-destun y rôl yn debygol o helpu unigolion sydd eisoes yn gweithio yn y gweithle'n fwy na dosbarth iaith Saesneg neu Gymraeg.

Adleoli

- 3.8. Os nad yw aelod o staff yn cwrdd â'r safon rhuglder mewn siarad Saesneg neu Gymraeg sy'n ofynnol, gellir hefyd efallai ystyried gwneud addasiadau i'w rôl, fel lleihau pa mor aml y maen nhw'n cyfathrebu â'r cyhoedd neu ategu'r cyfathrebu drwy roi deunyddiau ysgrifenedig i'r cyhoedd. Dylid hefyd ystyried cyfnewid swydd neu symud yr unigolyn i rôl nad yw'n wynebu'r cyhoedd.

Diswyddo

- 3.9. Rhaid i awdurdodau lleol sicrhau bod polisïau teg a chyson yn eu lle yng nghyswllt y ddyletswydd rhuglder a'u bod yn cael eu cyfathrebu'n effeithiol i staff a rheolwyr.
- 3.10. Rhaid rhoi cyfle rhesymol i aelodau staff i gwrdd â'r safon rhuglder mewn siarad Saesneg neu Gymraeg sy'n ofynnol. Yn niffyg dim arall, gallai'r awdurdod cyhoeddus ystyried diswyddo'r unigolyn ar y sail na fedrant gyflawni eu ddyletswyddau, er enghraifft:
- os yw aelod o staff wedi gwrthod yn afresymol cyflawni hyfforddiant er mwyn codi safon eu rhuglder i'r safon sy'n ofynnol ar gyfer eu rôl; neu
 - os nad yw aelod o staff wedi gallu cyflawni'r safon o siarad Saesneg neu Gymraeg rhugl sydd ei hangen ar gyfer y rôl o fewn cyfnod rhesymol o amser, ar ôl darparu cyfleoedd hyfforddi rhesymol; neu
 - os nad oes swydd addas arall heb ddyletswyddau wynebu'r cyhoedd ar gael i'r unigolyn.
- 3.11. Cyn diswyddo gweithiwr, rhaid i awdurdod cyhoeddus sicrhau eu bod wedi ymchwilio'n llawn i'r sefyllfa'n unol â'i weithdrefnau galluogrwydd a disgyblu. Dylid dilyn pob polisi a gweithdrefn arferol arall i roi cyfle i'r gweithiwr egluro eu safiad a chynnig mesurau lliniaru, gan gynnwys cyfle i'r gweithiwr apelio yn erbyn penderfyniad disgyblu. Dylai awdurdodau cyhoeddus hefyd ond ystyried diswyddo ar ôl ystyried yr holl opsiynau rhesymol eraill a, lle bo hynny'n briodol, ceisio cyngor cyfreithiol.
- 3.12. Yn ystod y broses hon, dylai awdurdodau cyhoeddus lynu wrth Gôd Ymarfer y Gwasanaeth Cyngori, Cymodi a Chyflafareddu ar Weithdrefnau Disgyblu a Chwyno¹², fel y bo'n briodol.

¹¹ <http://learnenglish.britishcouncil.org/en/>

Gweithwyr asiantaeth a contractwyr hunangyflogedig

- 3.13. Nid yw gweithwyr asiantaeth wedi'u cyflogi gan awdurdod cyhoeddus ac mae'r telerau y cyflogir hwynt arnynt yn dibynnu ar y contract rhwng yr asiantaeth gyflogaeth a'r awdurdod cyhoeddus, a'u trefniadau eu hunain yn yr asiantaeth gyflogaeth. Os nad yw gweithiwr asiantaeth unigol yn gallu cwrdd â'r safon rhuglder mewn siarad Saesneg neu Gymraeg sy'n ofynnol, gall awdurdod cyhoeddus ystyried terfynu'r cytundeb â'r asiantaeth gyflogaeth ar gyfer eu defnyddio, yn unol â thelerau'r contract rhwng yr asiantaeth gyflogaeth a'r awdurdod cyhoeddus.
- 3.14. Mae contractwyr hunan-gyflogedig yn gweithio i awdurdodau cyhoeddus yn unol â thelerau contract gwasanaeth. Bydd telerau'r contract yn nodi pa gamau y gall awdurdod cyhoeddus eu cymryd yn rhesymol os bydd yr unigolyn yn methu â chwrdd â'r safon rhuglder mewn siarad Cymraeg neu Saesneg sy'n ofynnol ar gyfer rôl sy'n wynebu'r cyhoedd.

¹² <http://www.acas.org.uk/media/pdf/f/m/Acas-Code-of-Practice-1-on-disciplinary-and-grievance-procedures.pdf>

Adran 4: Gweithdrefn Gwyno

- 4.1. Mae'r adran yma yn y Cod yn ymwneud â'r weithdrefn y dylai awdurdod cyhoeddus ei dilyn os bydd yn derbyn cwyn yn honni bod y ddyletswydd rhuglder wedi cael ei thorri.

Delio â Chwynion

- 4.2. Rhaid i awdurdod cyhoeddus weithredu gweithdrefn gwyno, fel bod aelod o'r cyhoedd, sy'n teimlo nad yw gweithiwr sy'n wynebu'r cyhoedd gydag awdurdod cyhoeddus yn ddigon rhugl eu Cymraeg neu Saesneg llafar i gyflawni eu rôl, yn gallu gwneud cwyn ffurfiol i'r awdurdod cyhoeddus a fyddai yna'n ymchwilio iddi ac yn ymateb iddi.

Beth yw cwyn?

- 4.3. I bwrpas y ddyletswydd rhuglder, cwyn gyfreithlon yw un am safon Saesneg neu Gymraeg llafar aelod o staff sector cyhoeddus sy'n cyflawni rôl sy'n wynebu'r cyhoedd. Bydd yn cael ei gwneud gan aelod o'r cyhoedd neu rywun sy'n gweithredu ar eu rhan yn cwyno nad yw'r awdurdod wedi cwrdd â'i ddyletswydd rhuglder.
- 4.4. Ni fyddai cwyn am acen, tafodiaith, tôn neu ddull cyfathrebu aelod o staff sector cyhoeddus, eu tarddiad neu genedligrwydd, yn cael ei hystyried i fod yn gwyn gyfreithlon am y ddyletswydd rhuglder. Dylai awdurdodau cyhoeddus wneud hyn yn glir yn nhelerau eu polisi cwynion.
- 4.5. Nid yw'r Cod Ymarfer hwn yn gofyn bod awdurdodau cyhoeddus yn ymateb i gwynion blinderus, gormesol, bygythiol neu ffaidd eu tôn. Dylid rhoi'r ystyron geiriadur arferol i'r geiriau hyn a dylid eu hystyried i fod yn gwynion sydd heb sail iddynt a / neu lle bwriedir iddynt arwain at ddelio gyda'r person sy'n destun y gwyn mewn ffordd anghyfiawn neu lym. Yn y mathau hyn o amgylchiadau ni ddylai'r awdurdod cyhoeddus fynd â chwyn yn ei flaen.

Darparu dull effeithiol i'r cyhoedd gael gwneud cwynion

- 4.6. Mae gwybod sut i gwyno a beth fydd yn digwydd pan wneir cwyn yn hanfodol i gael hyder mewn gwasanaethau cyhoeddus. Mae angen gwybodaeth am y system gwyno ar y cyhoedd: pwy sy'n gallu gwneud cwyn, sut i wneud hynny a pha gwynion sy'n dod o fewn cwrpas y ddyletswydd rhuglder.
- 4.7. Mae gan awdurdodau cyhoeddus gyfrifoldeb i ddelio gyda chwynion o'r fath a rhaid iddynt felly:
- sefydlu gweithdrefn gwyno briodol, yn defnyddio'r sianeli presennol lle bo hynny'n briodol;
 - diweddarau eu gweithdrefn gwyno fel bo angen;
 - darparu lefel briodol o hyfforddiant a chymorth i reolwyr llinell gyntaf ac ail, ac i oruchwylwyr, fel y medrant ddelio'n hyderus a phroffesiynol gyda chwynion;
 - rhoi cyhoeddusrwydd digonol a chyfeirio pobl ymlaen at y weithdrefn gwyno;

- sicrhau bod addasiadau rhesymol yn eu lle fel bod holl aelodau'r cyhoedd yn gallu gwneud cwyn;
- sicrhau yr ymdrinnir â chwynion yn unol â Deddf Diogelu Data 1998;
- sicrhau y caiff pob cwyn gyfreithlon eu cymryd o ddifrif;
- sicrhau bod cwynion yn cael eu symud ymlaen a bod pobl sy'n cwyno'n derbyn ymateb effeithlon a phrydlon. Efallai y bydd rhai cwynion yn cymryd hirach i'w datrys nag eraill a dylid nodi'n glir beth fydd yr amserlen debygol; a
- sicrhau bod y sawl sy'n cwyno, neu eu cynrychiolydd, yn ymwybodol o unrhyw lwybr uwchgyfeirio yng nghyswllt y penderfyniad ar eu cwyn, er enghraifft at wasanaeth Ombudsmon. Bydd llwybrau uwchgyfeirio'n amrywio ar draws y sector cyhoeddus ond os nad yw awdurdod cyhoeddus yn cydymffurfio â'i ddyletswydd rhuglder, gellir hefyd herio ei fethiant i gydymffurfio drwy wneud cais i'r Uchel Lys am adolygiad barnwrol.

4.8. Ar ôl derbyn cwyn gyfreithlon, rhaid i awdurdodau cyhoeddus asesu ei haeddiannau yn erbyn y safon rhuglder mewn siarad Saesneg neu Gymraeg sy'n ofynnol ar gyfer y rôl dan sylw. Dylid gwneud hyn drwy gyflawni asesiad gwrthrychol yn erbyn meini prawf clir a osodir allan yn y fanyleb ar gyfer y rôl neu yn erbyn lefel y disgrifyddion rhuglder sy'n berthnasol i'r rôl dan sylw. Mae'r tabl uchod yn 2.17 o dan Adran 2 yn rhoi crynodeb defnyddiol a dynnwyd allan o lefelau rhuglder¹³ y CEFR.

4.9. Os caiff y gŵyn ei derbyn, rhaid i'r awdurdod cyhoeddus ystyried pa gamau y gellir eu cymryd i gwrdd â'r ddyletswydd rhuglder. Gallai'r camau hyn gynnwys hyfforddiant penodol, ail-hyfforddi neu asesiad, adleoli neu ddiswyddo. Dylai awdurdodau cyhoeddus gyfeirio at Adran 3 yn y Cod Ymarfer hwn a sicrhau eu bod yn ystyried:

- natur y gŵyn,
- gwybodaeth a dderbyniwyd gan y sawl a gwynodd neu eu cynrychiolydd,
- disgwyliadau'r sawl a gwynodd o ran canlyniad.

4.10. Dylid hysbysu aelodau staff sy'n destun cwyn o'r gŵyn yn eu herbyn a'r camau sy'n cael eu cymryd yn ei chylch. Dylid rhoi cyfle iddynt, cyn gynted ag y bo modd, roi eu hochr hwy o'r ffeithiau a arweiniodd at y gŵyn. Dylai'r weithdrefn gwyno ei gwneud yn glir i ddarparu gwynwyr y bydd hyn yn digwydd ar ôl derbyn cwyn gyfreithlon. Rhaid i awdurdodau cyhoeddus hefyd sicrhau:

- bod staff sy'n destun cwyn hefyd yn cael eu diweddarau'n llawn ym mhob cam o'r broses gwyno,
- yr ymdrinnir â chwynion yn effeithlon a'u bod yn cael eu dwyn i ben yn brydlon.

4.11. Mae gan awdurdodau cyhoeddus ddyletswydd gofal at eu staff a dylent ystyried eu lles a chadw'r effaith bosib y gallai cwynion ei chael arnynt mewn cof. Dylent ystyried darparu cefnogaeth briodol i staff i sicrhau eu bod yn cael eu gwarchod rhag cwynion blinderus ac nad oes raid iddynt wynebu unrhyw brofion rhuglder diangen.

4.12. Rhaid i awdurdodau cyhoeddus yng Nghymru hefyd sicrhau bod eu gweithdrefnau a'u harferion cwyno'n cwrdd â gofynion unrhyw gynlluniau o dan Ddeddf yr Iaith

¹³ http://www.coe.int/t/dg4/education/elp/elp-reg/Source/Key_reference/Overview_CEFRscales_EN.pdf

Gymraeg 1993 ac unrhyw safonau sy'n ofynnol o dan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011 yng nghyswllt cwynion.

Data ar gwynion

- 4.13. Fel arfer safonol, dylid cadw cofnod o bob cwyn. Os yw awdurdodau'n cyhoeddi eu data ar gwynion, dylent gynnwys unrhyw gwynion sy'n dod o dan y ddyletswydd rhuglder. Ar yr adeg y cyhoeddir y canllawiau hyn, nid oes angen i awdurdodau cyhoeddus gyhoeddi data ar gwynion o dan y ddyletswydd rhuglder.
- 4.14. Rhaid i awdurdodau cyhoeddus yng Nghymru sy'n ddarostyngedig i Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011 hefyd sicrhau eu bod yn cydymffurfio â safonau ar gorff yn cadw cofnodion. Rhaid i awdurdodau hefyd o dan y Mesur hwn gadw copi o unrhyw gwynion ysgrifenedig yn ymwneud â'r iaith Gymraeg, p'un ai yw'r cwynion hyn yn ymwneud â'r safonau y mae ganddynt ddyletswydd i gydymffurfio â nhw neu beidio.

Adran 5: Cydymffurfio

- 5.1. Mae'r adran yma yn y Cod yn ymwneud â sut y dylai awdurdod cyhoeddus gydymffurfio â'i ymrwymadau cyfreithiol eraill yn ogystal â'r ddyletswydd rhuglder.

Ymrwymadau o dan y Ddeddf Cydraddoldeb

- 5.2. Rhaid i awdurdodau cyhoeddus ystyried eu hymrwymadau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 wrth ystyried eu dyletswydd i sicrhau bod pawb mewn swyddi sy'n wynebu'r cyhoedd yn siarad Saesneg neu Gymraeg yn rhugl. Rhaid i'r prosesau a'r dulliau a ddefnyddir i benderfynu a yw person yn gallu siarad Cymraeg neu Saesneg yn ddigon da i gyflawni'r rôl yn effeithiol fod yn deg a thryloyw.
- 5.3. Mae'n anghyfreithlon gwahaniaethu'n union neu'n anuniongyrchol yn erbyn rhywun ar sail eu hil. Dylai awdurdodau cyhoeddus sicrhau bod pobl o gefndiroedd ethnig neu gyda chenedligrwydd penodol, mewn proses recriwtio neu yn y gwaith, yn cael eu trin yn yr un ffordd â phobl o gefndiroedd ethnig Cymreig neu Saesneg. Pan fydd awdurdod cyhoeddus yn ystyried cwyn am y ddyletswydd rhuglder dylai wrthod unrhyw gŵyn sy'n ymwneud â hil, cenedligrwydd, tarddiad ethnig neu anabledd y gweithiwr.
- 5.4. O dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, mae gan awdurdodau cyhoeddus ddyletswydd tuag at staff anabl i wneud unrhyw addasiadau rhesymol sy'n dileu anfantais a achosir drwy gymhwyso arfer, darpariaeth neu faen prawf penodol. Ar gyfer gweithiwr sector cyhoeddus lle mai iaith arwyddion yw eu hiaith gyntaf, bydd y ddyletswydd rhuglder yn cael ei chwrrd drwy ddarparu dehonglydd iaith arwyddion sy'n siarad Cymraeg neu Saesneg i'r safon rhuglder sy'n angenrheidiol ar gyfer y swydd honno.
- 5.5. Daeth y ddyletswydd cydraddoldeb sector cyhoeddus (PSED) i rym yng Nghymru, Lloegr a'r Alban yn 2011. Mae'r PSED wedi'i gosod allan yn Adran 149 Ddeddf Cydraddoldeb 2010. Mae'n gofyn bod awdurdodau cyhoeddus o fewn cwrmpas y Ddeddf, wrth ymarfer eu swyddogaethau, yn rhoi "sylw dyledus" i'r angen i:
- ddileu gwahaniaethu, harasio, erledigaeth ac unrhyw ymddygiad arall a waherddir o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010;
 - hyrwyddo cyfle cyfartal rhwng pobl sy'n rhannu nodwedd berthnasol a warchodir a phobl nad ydynt yn rhannu'r nodwedd hon; a
 - meithrin cysylltiadau da rhwng pobl sy'n rhannu nodwedd berthnasol a warchodir a phobl nad ydynt yn rhannu'r nodwedd hon.

Ymrwymadau Cyfreithiol Eraill

- 5.6. Yng Nghymru, ni ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg. Mae Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 yn gosod cyd-destun cyfreithiol newydd ar gyfer y Gymraeg. Mae'n creu fframwaith cyfreithiol newydd ar gyfer gorfodi dyletswyddau ar bersonau sy'n gweithredu yng Nghymru yng nghyswllt y Gymraeg.

- 5.7. Er bod y ddyletswydd rhuglder a Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 yn wahanol o ran eu bwriad cymhwyso a pholisi, dylai awdurdodau cyhoeddus perthnasol yng Nghymru ystyried yr ymrwymïadau sy'n ofynnol o dan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011 wrth benderfynu sut i gydymffurfio â'r ddyletswydd rhuglder.
- 5.8. Mae gan lawer o'r awdurdodau cyhoeddus sy'n ddarostyngedig i'r safonau ym Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 Gynlluniau Iaith Gymraeg o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993. Bydd yn ofynnol o hyd i bob awdurdod cyhoeddus gydymffurfio â'i Gynllun Iaith Gymraeg, fel y'i cymeradwywyd o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993, hyd nes y daw'r awdurdod cyhoeddus hwnnw'n ddarostyngedig i safonau o dan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011.
- 5.9. Efallai y bydd gan awdurdodau cyhoeddus ddyletswyddau cyfreithiol penodol tuag at aelodau'r cyhoedd, er enghraifft o dan Ddeddf Feddygol 1983, fydd yn goleuo'r penderfyniad ynghylch y safon o Gymraeg neu Saesneg llafar sy'n ofynnol ar gyfer rolau penodol sy'n wynebu'r cyhoedd.
- 5.10. Yn ogystal, fel y cyfeiriwn ato ym mharagraff 2.4 uchod, gallai fod angen safon benodol o ruglder mewn Saesneg neu Gymraeg fel un o'r rhagofynion ar gyfer rhai rolau, neu gan gorff rheoleiddio rhai gweithwyr proffesiynol. Bydd hyn yn goleuo'r penderfyniad ynghylch safon y Saesneg neu Gymraeg llafar sy'n ofynnol ar gyfer rolau penodol sy'n wynebu'r cyhoedd; nid ydym yn rhagweld y bydd awdurdodau cyhoeddus yn gosod unrhyw safon uwch wrth gyflawni'r ddyletswydd rhuglder na'r hyn sydd ei angen eisoes ar gyfer rolau o'r fath.

