



Rural Payments
Agency

Cynllun Iaith Gymraeg

Adroddiad Blynyddol 2018

Cynnwys

Cyflwyniad	1
Gweithredu'r Cynllun Iaith Gymraeg	1
Ein llinell gymorth Gymraeg	2
Gwefan	3
Cwynion ac Apeliadau	3
Monitro'r Cynllun Iaith Gymraeg	3
Rhagor o Wybodaeth	3

Cyflwyniad

Mae'r Asiantaeth Taliadau Gwledig (RPA neu 'yr asiantaeth') yn un o asiantaethau gweithredol Adran yr Amgylchedd, Bwyd a Materion Gwledig (Defra). Ni yw'r asiantaeth dalu achrededig ar gyfer cynlluniau'r Polisi Amaethyddol Cyffredin (CAP) yn Lloegr.

Mae RPA yn rheoli mwy na 40 o gynlluniau, yn talu ffermwyr a masnachwyr dros £2 biliwn bob blwyddyn. Rydym yn delio yn bennaf â chwsmeriaid y Cynllun Taliad Sylfaenol yn Lloegr, gan mai hwn yw ein cynllun mwyaf. Rydym yn gweithredu ac yn ymgysylltu â'n cwsmeriaid yn Saesneg yn bennaf.

Rydym yn cynnal y cynlluniau canlynol ar ran Llywodraeth Cynulliad Cymru:

- System Olrhain Gwartheg
- Cynllun Dosbarthu Carcasau Gwartheg Eidion
- Cynllun Graddio Carcasau Moch
- Cofnodi Prisiau Pwysau Marw
- Cynllun Labelu Cig Eidion
- Arolygiadau Olew Olewydd

Mae Gwasanaeth Symud Gwartheg Prydain (BCMS) yn rhan o'r asiantaeth ac yn rheoli'r System Olrhain Gwartheg (CTS). Mae RPA yn cynnal gweithrediadau BCMS yng Nghymru ar ran Llywodraeth Cynulliad Cymru.

Mae ein sail cwsmeriaid yng Nghymru wedi lleihau yn y blynyddoedd diwethaf. Fodd bynnag, rydym yn ymroddedig o hyd i gyflawni ymrwymadau ein Cynllun Iaith Gymraeg drwy ddarparu ar gyfer y siaradwyr Cymraeg sy'n defnyddio ein cynlluniau a'n gwasanaethau.

Gweithredu'r Cynllun Iaith Gymraeg

Dros y flwyddyn ddiwethaf mae cynlluniau newid RPA wedi parhau i sicrhau eu bod yn mynd i'r afael ag anghenion cwsmeriaid sy'n siarad Cymraeg. Pan fyddwn yn ystyried newidiadau i brosesau busnes presennol neu wrth gyflwyno prosesau newydd, mae'n rhaid i reolwyr prosiect ddangos yn benodol sut maent wedi ystyried anghenion cwsmeriaid, gan gynnwys y rhai hynny sydd am ddewis delio â'r asiantaeth yn Gymraeg cyn y gellir rhoi'r prosiect ar waith.

Wrth i ni ddiweddarau ein gwybodaeth a'n canllawiau yn sgîl newidiadau deddfwriaethol rydym yn sicrhau, lle y bo'n briodol, bod fersiynau Cymraeg ar gael.

Mae gennym gontractau ar waith i ddarparu cyfieithiad Cymraeg o gynhyrchion i gwsmeriaid (megis llythyrau a chanllawiau).

Mae ein cwsmeriaid Cymraeg a Saesneg yn parhau i allu defnyddio yr un dulliau electronig er mwyn rhoi gwybodaeth eu gwartheg. Ymhlith yr opsiynau mae defnyddio CTS Ar-lein, gwefan ryngweithiol BCMS (a gynigir yn Gymraeg) ac i'r cwsmeriaid hynny nad oes ganddynt fynediad i gyfrifiadur, rydym yn cynnig Llinell Hunan-wasanaeth CTS, sef gwasanaeth ffôn awtomatig, gydag opsiwn Cymraeg penodol.

Ein llinell gymorth Gymraeg

Newidiodd RPA y ffordd yr oedd yn darparu gwasanaethau i Geidwaid Gwartheg yng Nghymru yn 2017. Rydym nawr yn cynnig gwasanaeth llinell gymorth ddwyieithog ar gyfer BCMS i bob ceidwad gwartheg yng Nghymru.

Gwnaethom ysgrifennu at bob ceidwad gwartheg yng Nghymru yn ystod 2017 er mwyn eu hysbysu o'r newidiadau i'n gwasanaethau.

Mae'r nifer o alwadau a gafodd gwasanaeth llinell gymorth BCMS wedi'i nodi yn y tablau isod.

Ers cyflwyno un llinell gymorth BCMS ag opsiwn Cymraeg penodol, mae RPA wedi cynnal ymgyrch recriwtio sylweddol i gynyddu nifer y siaradwyr Cymraeg sydd ar gael er mwyn gwella profiad cwsmeriaid y mae'n well ganddyn nhw ddelio â'r asiantaeth yn Gymraeg. Caiff y llinell gymorth ei monitro'n ofalus er mwyn sicrhau bod digon o adnoddau i ddarparu lefel uchel o wasanaeth i gwsmeriaid sy'n siarad Cymraeg.

Gwasanaeth dwyieithog ar gyfer 2018

Mis	Galwadau 'r llinell gymorth ddwyieithog	Galwyr yn dewis yr opsiwn Cymraeg	Galwadau a atebwyd yn Gymraeg	Galwyr yn dewis yr opsiwn Saesneg (ar ôl aros mewn ciw am 2 funud)
Ionawr	699	508	420	63
Chwefror	603	409	340	51
Mawrth	629	407	324	58
Ebrill	983	673	455	158
Mai	1,379	914	590	222
Mehefin	981	654	500	141
Gorffennaf	793	505	412	73
Awst	752	498	362	92
Medi	806	552	408	98
Hydref	926	674	446	158
Tachwedd	796	557	421	96
Rhagfyr	459	323	244	65

Noder: mae'r gwahaniaeth rhwng cyfanswm y niferoedd o alwyr a ddewisodd yr opsiwn Cymraeg a'r galwadau a atebwyd (Cymraeg/Saesneg) oherwydd nad yw cwsmeriaid yn cwblhau eu galwad ar ôl dewis yr opsiwn Cymraeg yn wreiddiol.

Gwefan

Mae gwefan y llywodraeth, GOV.UK, yn cynnwys gwybodaeth am wasanaethau'r llywodraeth i gyd. Mae fersiwn Cymraeg o GOV.UK ar gael ac mae gwybodaeth RPA ar gael yn Gymraeg neu'n Saesneg lle y bo'n briodol. Mae'r cynnwys a oedd ar y wefan flaenorol (www.rpa.gov.uk) yn dal ar gael drwy'r Archifau Gwladol.

Cwynion ac Apeliadau

Mae gweithdrefn Cwynion ac Apeliadau'r asiantaeth ar gael i gwsmeriaid yn Gymraeg drwy GOV.UK. Mae gweithdrefnau ar waith er mwyn delio â chwynion ac apeliadau a dderbynnir ac ymateb iddynt yn Gymraeg drwy ddefnyddio gwasanaeth cyfieithu Cymraeg Defra.

Monitro'r Cynllun Iaith Gymraeg

Mae'r cyfrifoldeb am sicrhau bod darpariaeth Gymraeg briodol yn cael ei chynnig yn bwysig i'r asiantaeth. Felly disgrifir ar y dudalen flaenorol, mae prosesau llywodraethu'r asiantaeth yn golygu bod y materion hyn yn cael eu hystyried ar gyfer pob prosiect newydd neu newidiadau i brosesau gan gynrychiolwyr o bob maes o fewn y busnes er mwyn sicrhau bod y cynllun yn cael ei gymhwyso'n gyson.

Rhagor o Wybodaeth

Os oes gan gwsmeriaid unrhyw sylwadau neu gwestiynau am ein Cynllun Iaith Gymraeg, neu'r ffordd rydym yn ei weithredu, gallant gysylltu â ni drwy ddefnyddio'r manylion isod:

Rural Payments,
PO Box 352,
Worksop,
S80 9FG

E-bost: ruralpayments@defra.gov.uk

Ffôn: 03000 200 301

Adroddiad Blynyddol Cynllun Iaith Gymraeg 2018

Fersiwn 1.0

Ebrill 2019

© Hawlfraint y Goron 2019

www.gov.uk/rpa

Dilynwch ni ar [Twitter: @ruralpay](https://twitter.com/ruralpay)

rpa195