



Valuation Office  
Agency

Asiantaeth y  
Swyddfa Brisió

# **Cynllun Iaith Gymraeg Asiantaeth y Swyddfa Brisió (y VOA) Adroddiad Monitro Blynyddol**

25 Chwefror 2022

(Tachwedd 2020 i Hydref 2021)

# Cyflwyniad

Mae Comisiynydd y Gymraeg yn ei gwneud yn ofynnol i Asiantaeth y Swyddfa Brisio (y VOA neu'r Asiantaeth) lunio adroddiad monitro blynyddol i asesu'r cynnydd rydym yn ei wneud wrth gyflawni'r ymrwymiadau yn ein Cynllun Iaith Gymraeg. Cytunwyd ar ein Cynllun Iaith Gymraeg diwygiedig gyda Chomisiynydd y Gymraeg, aeth yn fyw ym mis Ebrill 2021 ac mae ar gael drwy ddilyn y ddolen ganlynol: [Cynllun Iaith Gymraeg Asiantaeth y Swyddfa Brisio Ebrill 2021](#). Mae'r Adroddiad Monitro hwn yn cwmpasu'r cyfnod o fis Tachwedd 2020 i ddiwedd mis Hydref 2021.

## *Crynodeb o'r cyflawniadau*

Dyma rai o'r cyflawniadau ar gyfer 2020-21:

- Adolygu a chyhoeddi Cynllun Iaith Gymraeg yr Asiantaeth.
- Penodi Swyddog y Gymraeg a Chyfieithydd penodedig.
- Bod y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid Cymraeg (WLCSC) yn parhau i ddarparu gwasanaeth dwyieithog i gwsmeriaid, yn ogystal ag ymdrin â cheisiadau cyfieithu'r Asiantaeth tra'n gweithio gartref a/neu yn ein swyddfa yng Nghaerdydd.
- Gweithio mewn partneriaeth o hyd gydag Uned Iaith Gymraeg CThEM i ymdrin â cheisiadau cyfieithu hir a chymhleth.
- Aelodau WLCSC yn cael dyrchafiadau'n fewnol yn yr Asiantaeth ac yn darparu cynrychiolaeth Gymraeg mewn rhannau eraill o'r busnes.
- Agor y swyddfa newydd yng nghanol dinas Caerdydd - sef Tŷ William Morgan.
- Bod y Gwasanaeth Prisiwr Dosbarth wedi llwyddo i dendro gwaith gan gynnwys tystiolaeth o ran sut mae'n cefnogi ac yn annog darpariaethau iaith Gymraeg.
- Parhau i gefnogi'r rhaglen Cymraeg Gwaith a ariennir gan Lywodraeth Cymru sy'n cynnig cyrsiau dysgu Cymraeg ar-lein i staff.
- Cynnwys y Gymraeg fel rhan o drafodaethau cynllunio rhaglen drawsnewid yr Asiantaeth gyfan - sef Trawsnewid Systemau Busnesau.
- Monitro gwasanaeth dwyieithog Manylion Rhent a Phrydles ar-lein y VOA yn rheolaidd.
- Llunio templed dwyieithog sy'n cael ei ddefnyddio gan yr Asiantaeth at ddiben coladu manylion meddianwyr er mwyn i awdurdodau bilio yng Nghymru ei lenwi'n Gymraeg neu'n Saesneg.

# Cydymffurfio â'r Cynllun Iaith Gymraeg

## Gofynion o ran adroddiadau i Gomisiynydd y Gymraeg:

- Gofynnwn i chi adrodd gwybodaeth ynghylch cadw at amserlen y cynllun.
- Gofynnwn i chi gadarnhau pa gamau gweithredu a gymerwyd yn ystod y flwyddyn a pha gamau y mae angen gwaith pellach arnynt i'w cyflawni.

Yn gyntaf, hoffai Asiantaeth y Swyddfa Brisio ddiolch i Gomisiynydd y Gymraeg am gynnig estyniad i'r dyddiad cau ar gyfer cyflwyno'r Adroddiad Monitro Blyneddol ar gyfer 2020-21 yng ngoleuni'r newidiadau staffio diweddar sy'n ymwneud â monitro'r Cynllun Iaith Gymraeg. Bydd yr Adroddiad Monitro Blyneddol ar gyfer 2021-22 yn cael ei gyflwyno fel yr arfer ym mis Tachwedd 2022.

## *Gweithgor Iaith Gymraeg yr Asiantaeth*

Roedd y Gweithgor yn cynnwys staff yr Asiantaeth a oedd yn siarad Cymraeg, yn ogystal ag aelodau a oedd yn ymwneud â gweithrediad yr Asiantaeth yng Nghymru. Yn ystod y cyfnod adrodd hwn (Tachwedd 2020 i Hydref 2021), aeth y Gweithgor ati i wneud y canlynol:

1. Adolygu a chyhoeddi'r Cynllun Iaith Gymraeg (Ebrill 2021). Cafodd ei ddiweddarau ddiwethaf yn 2006.
2. Chwarae rhan annatod wrth adolygu a gweithredu'r Cynllun.
3. Gwneud cynnig i benodi Swyddog y Gymraeg a Chyfieithydd penodedig i gyflawni ei waith fel datrysiad swyddogol wrth symud ymlaen.

Ers penodi Swyddog y Gymraeg a Chyfieithydd, mae'r Gweithgor wedi'i ddi-ddymu. Hoffai'r Asiantaeth ddiolch i'r aelodau am eu hamser a'u hymroddiad, ac am greu sylfaen gref ar gyfer datblygu'r Gymraeg yn y dyfodol.

## *Cynllun Iaith Gymraeg diwygiedig yr Asiantaeth*

Un o lwyddiannau amlycaf yr Asiantaeth ers yr Adroddiad Monitro ar gyfer 2019-20 o ran ei hymrwymadau Iaith Gymraeg fu adolygu a chyhoeddi ei Chynllun Iaith Gymraeg. Cymeradwywyd y Cynllun diwygiedig hwn gan dîm safonau'r Comisiynydd ac fe gafodd gymeradwyaeth fewnol cyn iddo ddod i rym ar 1 Ebrill 2021. Bydd yr Asiantaeth yn diweddarau'r Cynllun bob dwy flynedd i sicrhau ei fod yn parhau'n gyfredol ac yn ganolog i sut rydym yn darparu ein gwasanaethau Cymraeg. Disgwylir yr adolygiad nesaf erbyn mis Ebrill 2023.

Mae ein Cynllun Iaith Gymraeg yn cynnwys rhagair gan ein Prif Weithredwr sy'n amlinellu bod y Cynllun yn anelu at adnewyddu agwedd gyfan yr Asiantaeth at y Gymraeg ac '*... nid yn unig cyflawni ein gofynion cyfreithiol, ond sicrhau bod ansawdd ein gwasanaethau Cymraeg a Saesneg yn gydradd – mae hyn yn golygu gosod yr un disgwyliadau manwl o'n gwasanaethau yn y ddwy iaith a dangos yn glir sut yr ydym yn anelu at gyflawni ein cyfrifoldebau cyfreithiol yng Nghymru*'.

### *Penodi Swyddog Iaith Gymraeg a Chyfieithydd penodedig i'r Asiantaeth*

Yn yr Adroddiad Monitro Blynyddol ar gyfer 2019-20, cynigiodd Gweithgor y Gymraeg fod 'Swyddog y Gymraeg a Chyfieithydd' yn cael ei benodi. Y rheswm am hyn oedd nad oedd gan yr Asiantaeth rôl ganolog, bwrpasol i gydlynu gweithgareddau ac arweiniad i gefnogi'r Gymraeg, nac i adolygu, monitro nac adrodd ar gynnydd yr Asiantaeth yn erbyn ymrwymadau ei Chynllun Iaith Gymraeg. Roedd y dyletswyddau hyn wedi'u cyflawni'n flaenorol gan Gydlynnydd Iaith Gymraeg ac aelodau o staff amrywiol yn ychwanegol at eu prif ddyletswyddau.

Yn ogystal â dangos ymrwymiad yr Asiantaeth i bwysigrwydd ei darpariaethau Iaith Gymraeg a'i hymrwymiad i'r Cynllun, byddai creu rôl Swyddog y Gymraeg a Chyfieithydd llawn amser penodedig hefyd yn golygu bod un pwynt cyswllt ar gyfer arweiniad ar yr iaith. Byddai penodi Swyddog y Gymraeg a Chyfieithydd llawn amser hefyd yn adlewyrchu'r dull a ddefnyddir gan gyrff cyhoeddus eraill, er enghraifft, yr Adran Gwaith a Phensiynau a'r Asiantaeth Safonau Bwyd. Roedd y cais hwn yn llwyddiannus a chytunwyd arno gan Brif Swyddog Strategaeth a Thrawsnewid yr Asiantaeth. Aeth yr Asiantaeth ati i recriwtio Swyddog y Gymraeg a Chyfieithydd a gwnaeth yr unigolyn hwnnw ddechrau yn ei rôl ym mis Tachwedd 2021.

Yn ogystal â gweithredu'r Cynllun, disgwylir y bydd y swyddog penodedig hwn yn creu partneriaethau a pherthnasoedd gwaith newydd gyda sefydliadau allanol eraill, gyda'r nod o rannu syniadau arfer da a datblygu ein gwasanaethau Cymraeg yn y dyfodol.

### *Tîm Cyswllt Cymraeg – Galwadau a chyfieithiadau*

Mae tîm parhaol y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid Cymraeg (WLCSC) wedi'i leoli yn ein swyddfa o'r enw Tŷ William Morgan yng Nghaerdydd. Maen nhw'n darparu gwasanaeth dwyieithog, gan ymdrin â galwadau sy'n cyrraedd yr Asiantaeth yn benodol am Gymru a cheisiadau cyfieithu yn Gymraeg ac yn Saesneg.

Ar gyfartaledd mae angen i bedwar aelod o staff tîm yr WLCSC weithio ar y llinellau ffôn ar unrhyw adeg benodol. O fis Tachwedd 2021 ymlaen, roedd gan y tîm chwe aelod o staff ac roedd hynny'n caniatáu hyblygrwydd i allu symud rhywfaint o adnoddau i dasgau cyfieithu pan fo angen.

Rhwng mis Tachwedd 2020 a diwedd mis Hydref 2021, gadawodd tri aelod parhaol o'r tîm am eu bod wedi cael dyrchafiad yn fewnol. Mae'r dyrchafiadau hyn yn rhoi cyfle i ddatblygu a chefnogi mwy o gydweithwyr dwyieithog ac yn golygu bod gan yr Asiantaeth fwy o staff dwyieithog yn gweithio ar draws ei meysydd busnes.

Llwyddodd un aelod o'r tîm i gael rôl rheolwr llinell yn yr WLCSC. Roedd un arall wedi gwneud cais am raglen arweinyddiaeth cyflawni gweithredol chwe mis ac wedi llwyddo i gael ei derbyn arni. Mae cael cydweithiwr dwyieithog ar y rhaglen ddatblygu hon yn cefnogi'r ddarpariaeth o rolau arwain yn yr iaith yn y dyfodol.

Mae'r WLCSC wedi wynebu heriau wrth recriwtio pobl barhaol newydd i gymryd lle'r aelodau hyn o'r tîm, serch hyn, mae'r rolau wedi'u llenwi dros dro tan fis Mawrth 2022. Cyn

hyn, bydd yr Asiantaeth yn adolygu'r sefyllfa ac yn ystyried a oes modd llenwi'r swyddi hyn yn barhaol a sut i wneud hynny.

### *Galwadau*

Pan fydd ein cwsmeriaid yn deialu ein llinell ffôn ar gyfer Cymru, maent yn cael y cynnig i barhau gyda'r alwad drwy gyfrwng y Gymraeg neu'r Saesneg. Rhwng Tachwedd 2020 ac Hydref 2021, dewisodd 960 o gwsmeriaid y llinell Gymraeg. Yn dilyn dewis y llinell Gymraeg aeth 211 o'r galwadau hyn ymlaen i siarad â chynghorydd sy'n siarad Cymraeg. Nid oes modd i'n systemau presennol brosesu gwybodaeth ynglŷn â pham mae cwsmeriaid yn penderfynu terfynu eu galwad ar ôl iddynt ddewis y llinell Gymraeg neu Saesneg. Serch hyn, mae cwsmeriaid yn clywed neges awtomataidd cyn iddynt gyrraedd cynghorydd ar gyfer y ddwy linell ffôn. Mae'r negeseuon awtomataidd hyn yn cynnwys gwybodaeth am ein gwasanaethau ar-lein ac am ein gwefan. Gall hyn olygu bod rhai cwsmeriaid yn penderfynu terfynu eu galwad ar y pwynt hwn, gan ein bod un ai wedi llwyddo i ateb eu hymholiad gyda'r neges awtomataidd, neu ein bod wedi eu harwain at ffordd arall i gael gafael ar yr wybodaeth sydd ei hangen arnynt.

Mae'r llinell deffoni yma yn un bach iawn, ac rydym yn parhau i adolygu'r ffyrdd gorau i ni gyfeirio ein cwsmeriaid Cymraeg at gynghorwyr sy'n siarad Cymraeg er mwyn gwneud y gorau o'r gwasanaeth.

### *Cyfieithiadau*

Rhwng Tachwedd 2020 a Hydref 2021, cafodd tîm yr WLCSC 426 o geisiadau cyfieithu. Maen nhw'n cyfieithu dogfennau byrrach eu hunain at ddefnydd mewnol a/neu allanol.

Mae gan yr WLCSC bartneriaeth waith gydag Uned Gymraeg CThEM i ymdrin â cheisiadau cyfieithu hir a chymhleth. Mae Uned Gymraeg CThEM yn ymdrin â dogfennau hirach ac yn anelu at ddychwelyd y gwaith ymhen 10 diwrnod. Gall yr amserlen ar gyfer dogfennau hirach achosi ambell i her, er enghraifft, os oes angen cyhoeddi negeseuon allanol yn gyflym heb fawr o rybudd. Bydd Swyddog y Gymraeg newydd sydd hefyd yn gweithredu fel Cyfieithydd yn gallu helpu gyda cheisiadau cyfieithu amser-sensitif yn y dyfodol.

### *COVID-19 a'n swyddfeydd*

Fel llawer o sefydliadau eraill, roedd COVID-19 wedi achosi cryn heriau i'r Asiantaeth, wrth i ni gydbwyso'r gwaith o ddarparu ein gwasanaethau ar adeg hanfodol i lawer o gwsmeriaid, a chadw ein cyflogeion yn ddiogel ar yr un pryd. Drwyddi draw, rydym wedi dilyn canllawiau'r llywodraeth yng Nghymru, Lloegr a'r Alban. Mae canllawiau llywodraeth Cymru wedi golygu bod y rhan fwyaf o gyflogeion yng Nghymru wedi parhau i weithio gartref drwy gydol y flwyddyn adrodd hon. Roedd modd i gydweithwyr, nad oeddent yn gallu gweithio gartref oherwydd eu hamgylchiadau personol, neu oherwydd natur eu gwaith, weithio o'n swyddfeydd. Roedd y swyddfeydd hynny wedi bod yn destun asesiad risg, wedi dilyn canllawiau diogelwch COVID-19 ac wedi bodloni'r holl ofynion iechyd a diogelwch. Yn y tymor hwy, mae'r Asiantaeth yn bwriadu cynnig cydbwysedd rhwng gweithio gartref a gweithio yn y swyddfa i bob cydweithiwr.

Yn ein Hadroddiad Monitro ar gyfer 2019-20, gwnaethom nodi bod y penderfyniad wedi'i wneud i ohirio cynnydd strategaeth ystadau'r Asiantaeth yng Nghymru, Lloegr a'r Alban tan ar ôl Ionawr 2021, a dyna'r achos o hyd. Gwnaethom nodi hefyd ein bod ni wedi aros ar y trywydd iawn i gau ein swyddfa ym Mangor, ym mis Ionawr 2021, a dyna beth ddigwyddodd. O'r 13 o gyflogeion sydd wedi'u lleoli yn ein swyddfa ym Mangor, mae deg wedi'u hadleoli a bellach yn gweithio yn ein swyddfa yn Wrecsam, ac mae dau o'r cydweithwyr hyn yn siaradwyr Cymraeg. Ymadawodd tri o bobl yr Asiantaeth.

Mae ein portffolio swyddfeydd presennol yng Nghymru bellach yn cynnwys pedair swyddfa fel a ganlyn:

- Caerdydd - Tŷ William Morgan.
- Caerfyrddin - Parc Dewi Sant.
- Abertawe - y Ganolfan Ddinesig.
- Wrecsam - Tŷ Regent.

Agorodd ein swyddfa newydd yng Nghaerdydd o'r enw Tŷ William Morgan ym mis Awst 2021. Dros y flwyddyn ddiwethaf, mae tîm yr WLCSC wedi parhau i ymdrin â galwadau a chysylltiadau dwyieithog gartref ac o'r swyddfa yn union fel eu cydweithwyr cyfatebol yn y Ganolfan Gwasanaethau Cwsmeriaid (CSC) yn Lloegr.

Fel y soniwyd yn ein Hadroddiad Monitro ar gyfer 2019-20, ein tîm CSC yng Nghaerdydd oedd y cyntaf i gael yr offer technoleg gwybodaeth pwrpasol i allu ymdrin â galwadau gartref. O ganlyniad, roedd modd darparu gwasanaeth dwyieithog o'r eiliad y llwyddodd yr Asiantaeth i ailagor y llinellau ffôn i gwsmeriaid.

Er mwyn cynnal lefel uchel o wasanaeth drwy gydol y pandemig, mae gan dîm yr WLCSC Gynllun Wrth Gefn i weithredu llinell gymorth Coronafeirws yn Gymraeg. Crëwyd y cynllun gan yr arweinydd safleoedd CSC yng Nghaerdydd, Plymouth, Caerloyw a Birmingham (sy'n gyfrifol am arwain y gwaith o redeg y CSC o ddydd i ddydd yn y lleoliadau hyn) a chytunodd Pennaeth Uned yr CSC arno. Mae'r cynllun wrth gefn hwn yn rhoi sylw i'r gwahanol senarios a lefelau gwasanaeth y dylid eu dilyn i ymdrin â chyswllt cwsmeriaid drwy gyfrwng y Gymraeg os bydd problem yn codi gyda staffio oherwydd y feirws.

### *Gwasanaethau Prisiwr Dosbarth*

Y Gwasanaethau Prisiwr Dosbarth (DVS) yw cangen eiddo arbenigol yr Asiantaeth. Maen nhw'n darparu cyngor annibynnol, diduedd a phroffesiynol ar brisio ac eiddo ar draws y sector cyhoeddus, a lle mae arian cyhoeddus neu swyddogaethau cyhoeddus dan sylw. Mae DVS yn sicrhau bod yr holl ohebiaeth a dogfennau rheoliadol perthnasol, megis adroddiadau prisio a gwblhawyd yn unol â Llyfr Coch Sefydliad Brenhinol y Syrfewyr Siartredig (RICS) yn cael eu diweddarau a'u cyfieithu i'r Gymraeg, yn unol â'r cyhoeddiadau Saesneg. Yn unol â Chynllun Iaith Gymraeg yr Asiantaeth, mae pob cyfieithiad yn ystod y flwyddyn adrodd hon wedi'i gyflawni ac yn cyd-fynd â'r cyhoeddiadau Saesneg.

Yn ystod y flwyddyn adrodd ddiwethaf, mae DVS wedi diweddarau eu penawdau llythyr a'u templedi, gan gynnwys y templedi dwyieithog i'w defnyddio yng Nghymru. Mae DVS wedi parhau i sicrhau bod cynrychiolwyr yn gallu gohebu a chyfathrebu'n Gymraeg wrth gynnal digwyddiadau dysgu ar gyfer cleientiaid.

Yn y gwaith y mae'r DVS yn ei wneud, gan gynnwys gwahoddiadau i dendro, os gofynnir i'r achos gael ei gynnal yn Gymraeg, bydd DVS yn ystyried a oes cyflogeion addas sy'n siarad Cymraeg ar gael. Os gofynnir am hynny, gwneir trefniadau i siaradwr Cymraeg gynnal y prisiad ac i'r adroddiad prisio gael ei gwblhau'n Gymraeg lle bo'n briodol. Dros y cyfnod adrodd diwethaf sef 2020-21, ni ofynnwyd am unrhyw adroddiadau yn Gymraeg.

Fel rhan o un tendr llwyddiannus penodol, dros y cyfnod adrodd presennol, roedd yn rhaid i'r DVS ddangos sut mae'n cefnogi ac yn annog siaradwyr Cymraeg yn eu swyddfeydd, yn ogystal â darpariaeth siaradwyr Cymraeg a deunyddiau dwyieithog. Mae'r DVS hefyd wedi tendro'n llwyddiannus am ddau gynllun mawr arall gyda gwybodaeth am siaradwyr Cymraeg wedi'i chynnwys yn y ddau gynnig.

## Prif ffrydio'r Gymraeg

### Gofynion o ran adroddiadau i Gomisiynydd y Gymraeg

Diffiniad Llywodraeth Cymru o brif ffrydio'r Gymraeg yw ystyried y Gymraeg ym mhob agwedd ar eich gwaith ac ym mhob peth rydych yn ei wneud, gyda'r nod o sicrhau bod pob cyfle yn cael ei gymryd i:

- i. hyrwyddo a chefnogi'r Gymraeg
- ii. cyfrannu at weledigaeth Llywodraeth Cymru o Gymru gwbl ddwyieithog
- iii. cynllunio, darparu a gwerthuso gwasanaethau yn Gymraeg a Saesneg.

### *Cynllun Iaith Gymraeg diwygiedig a Swyddog y Gymraeg a Chyfieithydd*

Ar ôl cytuno ar ein Cynllun Iaith Gymraeg newydd, mae'r Asiantaeth mewn sefyllfa gryfach o ran ei hymrwymadau i brif ffrydio'r Gymraeg a'i hystyriaeth ym mhob agwedd ar ein gwaith. Fel y soniwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn, mae penodi Swyddog y Gymraeg a Chyfieithydd llawn amser yn dangos ymrwymiad hirdymor yr Asiantaeth i brif ffrydio'r Gymraeg.

### *Dysgu a datblygu*

Yng nghyfnod adrodd 2019-20, gwnaethom adrodd ar ein gwaith gyda Dysgu Cymraeg o'r Ganolfan Dysgu Cymraeg Genedlaethol (a ariennir gan Lywodraeth Cymru) i gynnig pecyn e-ddysgu "Cymraeg Gwaith" i gydweithwyr a fynegodd awydd i ddysgu'r iaith. O'r rheiny a fynegodd diddordeb, aeth 34 o gyflogeion, gan gynnwys pump o'r tîm gwasanaeth cwsmeriaid yng Nghaerdydd (a grybwyllir isod), ati i gofrestru'n ffurfiol.

Dros y flwyddyn ddiwethaf mae CSCau yr Asiantaeth sydd wedi'u lleoli yng Nghaerdydd a'r timau sy'n rhoi cymorth llinell Gymraeg yn Durham a Plymouth hefyd wedi cael gwybod am

y cyfleoedd “Cymraeg Gwaith” gan Dîm Dysgu a Datblygu'r CSC. Mae Tîm Dysgu a Datblygu'r CSC yn darparu'r hyfforddiant swyddogol ar gyfer CSC a'r Asiantaeth ehangach. Mynegodd 63 o aelodau CSC ddiddordeb yn y pecyn e-ddysgu hwn (12 yng Nghaerdydd, 24 yn Plymouth, 26 yn Durham, ac un aelod ychwanegol o staff yn Halifax). Treialodd Tîm Dysgu a Datblygu'r CSC y pecyn dysgu gyda chwe gwirfoddolwr o CSC Caerdydd (mae un ohonynt bellach wedi gadael yr Asiantaeth), gyda'r nod o drefnu diweddariadau rheolaidd i olrhain eu cynnydd a gwerthuso'r dysgu drwy ofyn am eu hadborth. Unwaith y bydd y gwirfoddolwyr peilot wedi cwblhau'r unedau dysgu perthnasol, bydd Tîm Dysgu a Datblygu'r CSC yn archwilio'r posibilrwydd o gyfleoedd dysgu Cymraeg pellach pe bai'r cyfranogwyr yn dymuno gwneud hynny. Mae Tîm Dysgu a Datblygu'r CSC hefyd yn edrych i mewn i'r posibilrwydd o weithio ar ail garfan beilot “Cymraeg Gwaith” gyda chwe aelod arall o dîm CSC Caerdydd.

Mae'r pandemig a chanllawiau Llywodraeth Cymru i 'weithio gartref os gallwch' wedi cyfyngu ar y cyfleoedd anffurfiol sydd fel arfer ar gael i staff yr Asiantaeth ymarfer a sgwrsio yn Gymraeg. Nid yw Rhwydwaith Iaith Gymraeg yr Asiantaeth yn gweithredu am y tro. Bydd ein swyddfa newydd yng Nghaerdydd yn rhoi cyfle da yn y dyfodol i'r rhai sy'n dymuno dysgu, ymarfer neu sgwrsio yn Gymraeg i gysylltu a chwrdd ag eraill sy'n gweithio i'r 12 o adrannau eraill y llywodraeth sydd wedi'u lleoli yn yr adeilad.

Os bydd gofyn i gydweithwyr yng Nghymru barhau i weithio gartref oherwydd canllawiau'r Llywodraeth, byddwn yn ymchwilio i wahanol gyfleoedd i gydweithwyr ymarfer a sgwrsio yn Gymraeg yn rhithiol.

### *Staffio a recriwtio*

Yn ein Hadroddiad Monitro ar gyfer 2019-20, gwnaethom nodi ein bod yn cynnal dwy ymgyrch recriwtio ar wahân ar gyfer SEOs, un yn genedlaethol, a'r llall yng Nghymru a nododd fod y gallu i siarad Cymraeg yn orfodol. Roedd hi'n anodd recriwtio drwy'r llwybr hwn ac nid oeddem yn gallu llenwi ein swyddi gwag, ond byddwn yn ystyried hysbysebu'n Gymraeg yn benodol y tro nesaf i gynyddu nifer yr ymgeiswyr. Rydym hefyd wedi cael llwyddiant wrth recriwtio drwy gyflenwr llafur wrth gefn ac efallai y byddwn yn edrych i ddefnyddio hwn eto yn y dyfodol.

Llwyddodd yr Asiantaeth i recriwtio un unigolyn graddedig sy'n siarad Cymraeg drwy ei hymgyrch flynyddol am raddedigion ar lefel HEO ym mis Medi 2021. Daeth i'r amlwg, ar ôl iddo ymuno â'r Asiantaeth, fod yr unigolyn graddedig yn gallu siarad Cymraeg. Ar hyn o bryd mae gennym bedwar syrfêwr graddedig sy'n siarad Cymraeg.

Fel y soniwyd yn gynharach, mae tri aelod o dîm gwreiddiol yr WLCSC wedi gadael ar ôl llwyddo i gael dyrchafiadau'n fewnol, fodd bynnag, mae'r rolau hyn wedi'u hôl-lenwi dros dro.

Yn ystod cyfnod adrodd 2020-21, daeth yr Asiantaeth yn ymwybodol o gydweithiwr dwyieithog sydd bellach yn derbyn hyfforddiant mewn Treth Gyngor a sut mae'r Gwasanaeth Tribiwnlys Prisio yn cael ei gyflwyno. Mae'r Asiantaeth hefyd wedi dyrchafu cydweithiwr sy'n siarad Cymraeg i rôl Arweinydd Technegol yng Nghymru ac yn gwneud y defnydd gorau o'i sgiliau i hyfforddi cydweithwyr hefyd. Mae ein ffocws ar gefnogi a



datblygu ein cyflogeion sy'n siarad Cymraeg yn rhan o'n hymrwymiad i ddarparu cynrychiolaeth sy'n siarad Cymraeg ar bob lefel a maes o'n busnes.

Ar ddiwedd mis Medi 2021, mae gennym gyfanswm o 20 o bobl yn ein maes Gweithrediadau sy'n nodi eu bod yn defnyddio neu'n gallu defnyddio eu sgiliau Cymraeg yn y gwaith.

Mae pob swydd wag yn y Gwasanaeth Sifil, gan gynnwys Asiantaeth y Swyddfa Brisio, yn cael ei hysbysebu a'i rheoli drwy borth Swyddi'r Gwasanaeth Sifil. Mae gan yr Asiantaeth hefyd le i archwilio dulliau eraill o hysbysebu'n ehangach drwy lwyfannau Cymraeg. Drwy ddefnyddio llwyfannau recriwtio eraill, y gobaith yw y bydd hyn yn annog mwy o siaradwyr Cymraeg i ymgeisio am swyddi lle mae sgiliau Cymraeg yn fuddiol.

Dros y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi parhau fel Asiantaeth i baratoi ar gyfer y rhaglen drawsnewid bellgyrhaeddol a pharhaus ar draws yr Asiantaeth - Trawsnewid Systemau Busnesau (BST). Bydd y rhaglen aml-flwyddyn yn ailwampio ac yn symleiddio ein prosesau busnes craidd, gan gyflwyno strwythurau data a systemau technoleg newydd a mwy hyblyg i fod yn gefn iddyn nhw. Bydd yn lleihau'r angen am gamau prosesu gweinyddol a mewnbynnu gwybodaeth, gan ryddhau cydweithwyr i ddefnyddio'u hamser a'u sgiliau lle maen nhw'n ychwanegu'r gwerth mwyaf. Mae'r iaith Gymraeg wedi bod yn rhan o drafodaethau cynllunio BST er mwyn gwneud darpariaethau yn Gymraeg a gwerthuso'r darpariaethau hynny. Dyma rai o'r meysydd dan sylw:

- Sicrhau bod modd i'n systemau ofyn am ddewisiadau iaith (Cymraeg, Saesneg, neu'r ddau) cwsmeriaid/rhanddeiliaid a chofnodi'r dewisiadau hynny.
- Sicrhau bod ein systemau newydd yn gallu delio â chyfeiriadau yng Nghymru.
- Parhau i ganiatáu i gwsmeriaid/rhanddeiliaid sy'n dymuno cynnal eu busnes gyda'r Asiantaeth yn Gymraeg i wneud hynny, gyda'n staff sy'n siarad Cymraeg yn delio â nhw.
- Mae hefyd yn bwysig nodi na fydd cyfieithiadau Cymraeg ar gael mewn setiau data a brynir sydd ond yn darparu ar gyfer yr iaith Saesneg (e.e. setiau data Geo-ofodol). Hefyd, bydd ein systemau rheoli achosion mewnol yn cael eu llunio'n Saesneg.

Oherwydd y gofynion penodol mewn offer monitro'r we, ar hyn o bryd gallwn ond rhoi'r metrigau ar gyfer un o'n gwasanaethau Cymraeg allanol sydd ar y we - Treth Cyngor ar y Rhynggrwyd (CTi). Rydym wrthi'n symud defnyddwyr yn raddol o'r gwasanaeth CTi i'r gwasanaeth newydd o'r enw Gwirio eich band Treth Gyngor a'i Herio (CCYCTB). Mae gwasanaeth CCYCTB hefyd ar gael yn ddwyieithog. Yn ystod y cyfnod adrodd, gwnaethom gofnodi 3,369 o ymweliadau â'r tudalennau CTi yn Gymraeg o'u cymharu â chyfanswm o 43.4 miliwn o ymweliadau â'r tudalennau hynny yn y ddwy iaith. Mae hyn yn golygu bod cyfystyr â 0.008% o'r ymweliadau â'r tudalennau wedi bod drwy gyfrwng y Gymraeg. Mae modd priodoli'r 3,369 o ymweliadau â'r tudalennau CTi yn Gymraeg i 1,492 o ddefnyddwyr unigol, ac o'r cyfanswm o 7.7 miliwn o ddefnyddwyr unigol, mae hynny'n cyfrif am 0.019%.

Y llynedd, gwnaethom adrodd bod fersiwn Gymraeg o'n gwasanaeth Manylion Rhent a Phrydles (RALD) wedi'i chyflwyno. Mae'r ffurflenni RALD yn cael eu monitro'n rheolaidd er mwyn gallu gwneud diwygiadau'n hwylus. Mae'r tîm RALD hefyd yn trafod unrhyw faterion

sydd wedi'u codi gan gwsmeriaid gyda'r Tîm Gwybodaeth am y Farchnad sydd yn yr Asiantaeth. Bydd unrhyw newidiadau yn cael eu hadlewyrchu yn y ffurflenni Cymraeg a'r rhai Saesneg er mwyn sicrhau eu bod yn gydradd ac o'r un ansawdd. Yn anffodus, nid yw'r system ddigidol bresennol yn gallu cyfrifo nifer y defnyddwyr iaith Gymraeg ond mae hyn wedi'i godi gyda'r tîm BST i weld a oes modd mynd i'r afael ag ef.

Mae Tîm Ymgysylltu ag Awdurdodau Lleol (LAET) yr Asiantaeth yn mynd ati i sicrhau bod darpariaethau iaith Gymraeg ar waith wrth weithio ag awdurdodau bilio (ABau) yng Nghymru. Mae'r LAET yn ymdrechu i sicrhau ei fod yn cyfathrebu ag ABau yng Nghymru yn Gymraeg ac yn Saesneg. Mae fersiynau Cymraeg a Saesneg o unrhyw e-bost neu ddogfen yn cael eu hanfon gyda'i gilydd. Mae un diweddariad allweddol yn ymwneud â'r templed mae'r Asiantaeth yn ei ddefnyddio i goladu manylion meddianwyr o ABau yng Nghymru ac yn Lloegr. Ers yr Adroddiad Monitro ar gyfer 2019-20, mae'r templed wedi'i gyfieithu i'r Gymraeg ac ar gael i ABau yng Nghymru ei lenwi yn y naill iaith yn ôl eu dymuniadau.

### Gofynion o ran adroddiadau i Gomisiynydd y Gymraeg

Gofynnwn i chi adrodd yr wybodaeth ganlynol ynghylch eich trefniadau i brif ffrydio'r Gymraeg

a) copi o'r teclyn(nau) generig a ddefnyddir gan eich sefydliad i asesu effaith polisiau, mentrau a deddfwriaeth newydd (os yw'n berthnasol) ar y Gymraeg (nodwch y bydd disgwyl i chi ddarparu copi o'r teclyn(nau) generig unwaith yn unig) a;

b) enghreifftiau o ddogfennau polisi, deddfwriaeth neu fentrau newydd a gynlluniwyd neu a gynhyrwyd gan eich sefydliad sy'n sicrhau bod y Gymraeg yn ystyriaeth brif ffrwd.

Nid yw'r Asiantaeth yn defnyddio unrhyw declynnau generig ar hyn o bryd i asesu effaith polisiau, mentrau a deddfwriaeth newydd ar y Gymraeg.

## Dangosyddion perfformiad

### *Gwasanaethau rheng flaen*

**Dangosydd Perfformiad 1: canran a nifer y staff dwyieithog sy'n gweithio yn eich canolfannau cyswllt, yn eich derbynfydd cyhoeddus neu ar eich prif linellau cymorth.**

Mae nifer y cyflogeion yn ein canolfan gyswllt sy'n benodol i Gymru wedi amrywio dros y flwyddyn adrodd hon yn sgil newidiadau staffio (fel y nodwyd yn yr Adroddiad hwn o dan yr adran '*Tîm Cyswllt Cymraeg – Galwadau a chyfieithiadau*'). Erbyn mis Tachwedd 2021, roedd y tîm yn llawn unwaith eto.

Fel y nodwyd yn yr Adroddiad Monitro ar gyfer 2019-20, o dan amgylchiadau arferol, nid yw ein swyddfydd ar agor i'r cyhoedd a dim ond drwy eithriad ac apwyntiad rydym yn derbyn ymweliadau cwsmeriaid. Mae'r rheiny sy'n talu ardrethi a'u cynrychiolwyr yn cael eu hannog i gysylltu'n gyntaf gyda'r Asiantaeth drwy ddefnyddio ein gwasanaeth cyswllt ar-lein (sydd

ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg). Mae hyn yn sicrhau, os yw cwsmer yn dymuno gohebu yn Gymraeg, y gallwn ymateb yn briodol y tro cyntaf. Gall cwsmeriaid hefyd gysylltu â rhifau ffôn a chyfeiriadau e-bost canolog gyda'r opsiwn o gynnal eu hymholiad drwy gyfrwng y Gymraeg.

### *Gwasanaethau a ddarperir drwy drydydd partion*

**Dangosydd Perfformiad 2: canran y contractwyr 3ydd parti a aseswyd sy'n darparu gwasanaethau yn unol â mesurau perthnasol yn eich Cynllun Iaith Gymraeg.**

Yn 2020-21, ni ddarparwyd unrhyw wasanaethau'r Asiantaeth drwy drydydd partion.

### *Hyfforddiant iaith ac ymwybyddiaeth o'r iaith*

**Dangosydd Perfformiad 3a: nifer a chanran y staff sydd wedi cael hyfforddiant Cymraeg i lefel cymhwyster ardystiedig.**

Ers cyflwyno'r rhaglen e-ddysgu Dysgu Cymraeg, mae 34 o aelodau o staff wedi cofrestru (yn ôl ffigurau'r darparwr 'Dysgu Cymraeg').

Nid yw'r Asiantaeth yn cynnig unrhyw hyfforddiant arall ar lefel cymhwyster ardystiedig ar hyn o bryd.

**Dangosydd Perfformiad 3b: nifer a chanran y staff sydd wedi cael hyfforddiant ymwybyddiaeth o'r iaith Gymraeg.**

Nid oes gan yr Asiantaeth hyfforddiant penodol ar ymwybyddiaeth o'r iaith Gymraeg. Anogir ymwybyddiaeth drwy siarad â chydweithwyr am yr angen i ystyried gofynion iaith Gymraeg a phwysigrwydd hynny. Bydd Swyddog Cymraeg a Chyfieithydd newydd yr Asiantaeth yn hyrwyddo pwysigrwydd yr iaith Gymraeg drwy eu cyfraniad at amrywiaeth o brosiectau a gweithgору ar draws yr Asiantaeth.

### *Technoleg Gwybodaeth*

**Dangosydd Perfformiad 4a: nifer y systemau TG a aseswyd gan ddefnyddio cynllun achredu meddalwedd dwyieithog y Comisiynydd.**

Dim.

**Dangosydd Perfformiad 4b: nifer y cynlluniau gwella a baratowyd yn dilyn asesiadau gan ddefnyddio cynllun achredu meddalwedd dwyieithog y Comisiynydd.**

Dim.

### *Gweinyddu'r cynllun*

**Dangosydd Perfformiad 5: nifer y cwynion a ddaeth i law am ddiffyg darpariaeth gwasanaeth Cymraeg a'r camau a gymerwyd i ddatrys cwynion.**

Cafodd yr Asiantaeth ddwy gŵyn ynghylch yr iaith Gymraeg yn ystod y cyfnod adrodd.

**Wedi'i adolygu a'i gymeradwyo gan:**

Douglas Stoneham

Cyfarwyddwr Polisi ac Ymgysylltu Strategol | Grŵp Strategaeth a Thrawsnewid

15 Chwefror 2022