

Gwasanaeth Cyngori ar Bensiynau

Cynllun Iaith Gymraeg: 2009

Cyflwyniad

O dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993 mae'n rhaid i bob corff cyhoeddus sy'n darparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru baratoi cynllun yn cyflwyno sut y bydd yn darparu'r gwasanaethau hynny yn Gymraeg.

Dyma ein cynllun.

Mae'n disgrifio sut y byddwn yn gweithredu'r egwyddor a sefydlwyd gan Ddeddf yr Iaith Gymraeg, sef y dylai'r Gymraeg a'r Saesneg gael eu trin ar y sail eu bod yn gyfartal wrth gynnal busnesau cyhoeddus a gweinyddu cyfiawnder yng Nghymru, i'r graddau ei fod yn briodol o dan yr amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol gwneud hynny.

Mae'r cynllun yn cwmpasu'r gwasanaethau a ddarparwn i'r cyhoedd yng Nghymru.

Yn y cynllun hwn, mae'r term **cyhoedd** yn golygu unigolion, pobl gyfreithiol a chyrrff corfforaethol. Mae'n cynnwys y cyhoedd yn gyffredinol, neu adran o'r cyhoedd, yn ogystal ag aelodau unigol o'r cyhoedd. Mae'r term yn cynnwys sefydliadau gwirfoddol ac elusennau. Mae cyfarwyddwyr a phobl eraill sy'n cynrychioli cwmnïau cyfyngedig hefyd yn dod o dan ystyr y term 'cyhoedd'. Fodd bynnag, nid yw'n cynnwys pobl sy'n gweithredu mewn swydd sy'n cynrychioli'r Goron, y Llywodraeth neu'r Wladwriaeth. O ganlyniad, nid yw pobl sy'n cyflawni swyddogaethau swyddogol o natur gyhoeddus, er eu bod yn bobl gyfreithiol, yn dod o dan ystyr y gair *cyhoedd* pan fyddant yn cyflawni'r swyddogaethau swyddogol hynny.

Mae gwybodaeth bellach am gwmpas a diben cynlluniau iaith Gymraeg i'w gweld yng nghanllawiau Bwrdd yr Iaith Gymraeg (www.bwrdd-yr-iaith.org.uk).

Paratowyd y cynllun hwn o dan Adrannau 12 i 14 o'r Ddeddf - ac yn unol â'r canllawiau a gyhoeddwyd gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg o dan Adran 9 o'r Ddeddf. Daeth yn weithredol ar 17 Mawrth 2009.

Cefndir y sefydliad

Mae'r Gwasanaeth Cynghori ar Bensiynau yn sefydliad gwirfoddol annibynnol, a sefydlwyd yn 1983. Mae'n gwmni cyfyngedig drwy warant ac wedi'i gofrestru yng Nghymru a Lloegr, rhif cwmni 2459671. Corff cyhoeddus ydym ac o'r herwydd cawsom ein dosbarthu fel corff cyhoeddus anadrannol gweithredol (NDPB) Fe'n hariennir drwy grant mewn cymorth oddi wrth yr Adran Gwaith a Phensiynau (DWP) Gellir adennill hyn drwy ardoll gyffredinol a godir ar ddarparwyr pensiynau galwedigaethol a phersonol.

Rydym yn darparu gwasanaeth gwybodaeth ac arweiniad un stop ar pensiynau drwy:

- datrys problemau penodol y mae unigolyn yn eu cael gyda darparwr pensiynau preifat;
- rhoi gwybodaeth ac arweiniad cyffredinol (ac eithrio cyngor ar fuddsoddiadau) ar bob mater yn ymwneud â phensiynau;
- yn tynnu sylw adrannau llywodraeth, y cyhoedd a'r diwydiant pensiynau at feysydd sydd, yn ôl eu profiadau ni, yn peri pryder.

Drwy ddefnyddio cymysgedd o staff cyflogedig yn Llundain a rhwydwaith o weithwyr proffesiynol ym maes pensiynau ledled y Deyrnas Unedig y byddwn yn darparu ein gwasanaeth. Fe'i cyflawnir drwy:

- roi gwybodaeth ac arweiniad ar bob agwedd o bensiynau drwy ein llinell gymorth genedlaethol, a weithredir drwy ddefnyddio cymysgedd o wirfoddolwyr a staff cyflogedig. Mae'r llinell gymorth ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener 9-00am i 5-00pm.
- ymateb i ymholiadau ysgrifenedig a dderbynnir naill ai drwy'r post, dros y ffacs neu e-bost;
- delio â chwynion ysgrifenedig sydd gan unigolion yn erbyn eu darparwyr pensiynau;
- darparu gwybodaeth ac arweiniad i staff yn y gweithle;
- cyfrannu i erthyglau yn y wasg a chymryd rhan mewn rhaglenni radio a theledu perthnasol;
- rhoi sgysiau i gyrff allanol ar faterion yn ymwneud â phensiynau ac â'n rôl;
- Darparu gwybodaeth a chyngor cynhwysfawr ar ein gwefan www.pensionsadvisoryservice.org.uk;
- cynhyrchu a dosbarthu taflenni ar amrediad o faterion yn ymwneud â phensiynau;
- cynhyrchu adolygiad annibynnol ar gyfer y cyhoedd;
- gweithio mewn partneriaeth gyda chyrrff eraill i sicrhau bod y cyhoedd yn derbyn y gwasanaeth gorau posibl.

Cynllunio a chyflawni gwasanaethau

Polisiau, deddfwriaeth, gwasanaethau a mentrau

Bydd ein polisiau, ein mentrau a'n gwasanaethau yn gyson â'r cynllun hwn. Byddant yn cefnogi'r defnydd o'r Gymraeg a byddwn yn sicrhau, pan fo'n bosibl, eu bod yn helpu'r cyhoedd yng Nghymru i ddefnyddio'r Gymraeg fel rhan o'u bywyd bob dydd

Pan fyddwn yn cyfrannu i ddatblygu neu gyflawni polisiau, mentrau, gwasanaethau neu ddeddfwriaeth newydd a arweinir gan gyrff eraill, byddwn yn ei wneud mewn ffordd sy'n gyson â'r cynllun hwn.

Darparu gwasanaethau

Byddwn yn sicrhau bod cymaint â phosibl o'n gwasanaethau ar gael yn Gymraeg, a byddwn yn hysbysu'r cyhoedd pan fyddant ar gael.

Safonau ansawdd

Bydd gwasanaethau a ddarperir yn Gymraeg ac yn Saesneg o ansawdd cyfartal a chânt eu darparu o fewn yr un amserlen.

Delio â'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg

Gohebiaeth

Bydd ein harfer safonol fel a ganlyn:

Bydd ein hamserau targed ar gyfer ateb yr un peth â'r amserau targed ar gyfer ateb i llythyrau a ysgrifennwyd yn Saesneg.

Pan fyddwn yn cychwyn ar ohebiaeth gydag unigolyn, grŵp neu gorff, byddwn yn gwneud hynny yn Gymraeg pan fyddwn yn gwybod ei fod yn well ganddynt gyfathrebu yn Gymraeg.

Os bydd yn rhaid cyhoeddi fersiwn Cymraeg a Saesneg o unrhyw ohebiaeth ar wahân, ein harfer safonol fydd sicrhau bod y ddau fersiwn ar gael ar yr un pryd.

Bydd deunydd fydd wedi'u hamgáu gyda llythyrau dwyieithog yn ddwyieithog, pan fydd ar gael.

Bydd deunydd fydd wedi'u hamgáu gyda llythyrau Cymraeg yn Gymraeg neu'n ddwyieithog, pan fydd ar gael.

Bydd yr uchod yn berthnasol i ohebiaeth dros yr e-bost yn ogystal â gohebiaeth bapur.

Caiff pob copi caled o ohebiaeth Gymraeg a anfonir ei lofnodi.

Gohebu dros y ffôn

Oherwydd ein lleoliad, ni fyddai'n ymarferol i ni gynnal sgysiau ffôn yn Gymraeg.

Mae ein hymgyngorwyr gwirfoddol yn rhoi gwybodaeth ac arweiniad ar faterion yn ymwneud â phensiynau dros y ffôn. Gan mai gwirfoddolwyr ydynt, ni allwn ddweud bod y Gymraeg yn hanfodol neu'n ddymunol ar gyfer y swyddi hyn. Fodd bynnag, byddwn yn gofyn am wybodaeth am eu sgiliau Cymraeg - ceir disgrifiad manylach yn yr adran Recriwtio isod.

Cysylltiadau eraill â'r cyhoedd yng Nghymru

Pan fyddwn yn cynnal **arolygon o'r cyhoedd**, byddwn am sicrhau bod pob agwedd ar gyfathrebu â'r cyhoedd yn ddwyieithog.

Gofynnir i ymatebwyr a hoffent ymateb i'r arolwg yn Gymraeg neu'n Saesneg.

Ein delwedd gyhoeddus

Cyhoeddiadau

Paratown raglen, i'w chytuno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, yn cyflwyno sut y byddwn yn cynyddu argaeledd cyhoeddiadau dwyieithog, dros amser.

Byddwn yn cyhoeddi deunydd a roddir ar gael i'r cyhoedd yng Nghymru yn ddwyieithog, gyda'r fersiynau Cymraeg a Saesneg gyda'i gilydd mewn un ddogfen.

Os oes rhaid cyhoeddi'r fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân (er enghraifft, os byddai un ddogfen yn rhy hir neu'n rhy swmpus), bydd y ddau fersiwn yn gyfartal o ran maint ac ansawdd - a'n harfer safonol fydd sicrhau bod y ddau fersiwn ar gael ar yr un pryd ac y byddant yr un mor hygyrch. Bydd pob fersiwn yn nodi'n glir bod y deunydd ar gael yn yr iaith arall.

Os nad ydynt ar gael yn ddi-dâl, ni fydd pris y ddogfen ddwyieithog yn ddrutach na phris y cyhoeddiad mewn un iaith - a bydd pris y fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân yr un peth.

Bydd yr uchod hefyd yn berthnasol i ddeunydd fydd ar gael yn electronig ar ein gwefan, ar CD Rom, neu fel arall.

Gwefannau

Bydd ein gwefannau'n cynnwys tudalennau yn Gymraeg a Saesneg ill dwy.

Byddwn yn darparu fersiynau Cymraeg o dudalennau rhyngweithiol ar ein gwefannau.

Paratown raglen, i'w chytuno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, yn cyflwyno sut y byddwn yn cynyddu argaeledd cyhoeddiadau dwyieithog ar ein gwefan, dros amser.

Wrth ddylunio gwefannau newydd, neu wrth ailddatblygu gwefannau cyfredol, byddwn yn ystyried *Canllawiau a Safonau Meddalwedd Dwyieithog* y Bwrdd ac unrhyw ganllawiau tebyg a gyhoeddir gan y Bwrdd ynglŷn â datblygu gwefannau.

Pryd bynnag y rhoddwn gyhoeddiadau Saesneg ar ein gwefannau, caiff y fersiynau Cymraeg eu rhoi arnynt ar yr un pryd, os ydynt ar gael.

Ffurflenni a deunydd esboniadol cysylltiedig

Paratown raglen, i'w chytuno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, yn cyflwyno sut y byddwn yn cynyddu nifer y ffurflenni sydd ar gael yn ddwyieithog, neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân.

Bydd hyn yn cynnwys ffurflenni rhyngweithiol a gyhoeddir ar ein gwefannau.

Os oes rhaid cyhoeddi'r fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân (er enghraifft, os byddai un ddogfen yn rhy hir neu'n rhy swmpus), bydd y ddau fersiwn yn gyfartal o ran maint ac ansawdd - a'n harfer safonol fydd sicrhau bod y ddau fersiwn ar gael ar yr un pryd ac y byddant yr un mor hygyrch. Bydd pob fersiwn yn nodi'n glir bod y deunydd ar gael yn yr iaith arall.

Pan fyddwn *ni* yn rhoi gwybodaeth ar fersiynau Cymraeg ffurflenni a anfonir at y cyhoedd, byddwn yn gwneud hynny yn Gymraeg.

Pan fyddwn *ni* yn rhoi gwybodaeth ar ffurflenni dwyieithog a anfonir at y cyhoedd, byddwn yn gwneud hynny'n ddwyieithog oni bai ein bod yn gwybod y byddai'n well gan y derbynwyr derbyn y wybodaeth yn Gymraeg neu yn Saesneg yn unig.

Pan fydd cyrff eraill yn dosbarthu ffurflenni ar ein rhan, byddwn yn sicrhau y gwnânt hynny yn unol â'r uchod.

Paratown raglen, i'w chytuno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, yn cyflwyno sut y byddwn yn cynyddu nifer y ffurflenni sydd ar gael yn ddwyieithog, neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân.

Hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus a hysbysiadau recriwtio staff

Bydd hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus a hysbysiadau recriwtio staff a gyhoeddir mewn papurau newydd Saesneg (neu gyfrwng tebyg) a ddsberthir yng Nghymru yn bennaf neu'n gyfan gwbl, yn ddwyieithog, neu'n ymddangos fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Bydd hysbysiadau yn Gymraeg mewn cyhoeddiadau Cymraeg.

Bydd y fersiynau Cymraeg a Saesneg yn gyfartal o ran fformat, maint, ansawdd ac amlygrwydd – p'un a chânt eu cyhoeddi fel un fersiwn ddwyieithog, neu fel hysbysiadau Cymraeg a Saesneg ar wahân.

Yn y cyfryngau Saesneg, gellir hysbysebu swyddi y mae'r Gymraeg yn hanfodol ar eu cyfer yn Gymraeg, gyda disgrifiad byr yn Saesneg.

Gall hysbysiadau a roddir mewn cylchgronau Saesneg (a chyhoeddiadau Saesneg eraill) a ddsberthir ledled y Deyrnas Unedig fod yn Saesneg, oni bai fod y swydd yn un y mae'r gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol ar ei chyfer, os felly, gall yr hysbyseb fod yn hollol ddwyieithog, neu yn Gymraeg gydag esboniad byr yn Saesneg.

Bydd unrhyw hysbysiadau, swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus neu hysbysiadau recriwtio staff a roddir mewn manau eraill yn ddwyieithog.

Datganiadau i'r wasg a chysylltiadau â'r cyfryngau.

Cyhoeddir datganiadau i'r wasg a'r cyfryngau darlledu Cymraeg eu hiaith yng Nghymru yn Gymraeg a Saesneg pan fydd terfynau amser yn caniatáu.

Byddwn yn rhoi fersiynau Cymraeg o ddatganiadau i'r wasg ar ein gwefan, os ydynt ar gael.

Gweithredu'r cynllun

Staffio

Nid oes gennym swyddfeydd yng Nghymru. Er hynny, byddwn yn chwilio am wybodaeth am sgiliau Cymraeg ymgeiswyr swyddi a staff presennol. Trafodir hyn o dan *Recriwtio*, isod.

Recriwtio

Ar gyfer unrhyw swyddi sy'n cynnwys cyswllt sylweddol a rheolaidd gyda'r cyhoedd yng Nghymru, byddwn yn ystyried p'un a yw bod yn rhugl yn Gymraeg yn sgil ddymunol neu'n hanfodol – a nodir hyn yn adran gymwysterau'r swydd ac mewn hysbysebion.

Mae ein hymgynghorwyr yn wirfoddolwyr – maent yn weithwyr proffesiynol sy'n darparu gwybodaeth ac arweiniad i'r cyhoedd yn wirfoddol. Er na allwn ddweud bod y Gymraeg yn hanfodol neu'n ddymunol ar gyfer y swyddi hyn, byddwn yn ceisio gwybodaeth ar sgiliau Cymraeg ac yn ceisio denu gwirfoddolwyr sy'n siarad Cymraeg i ddarparu'r gwasanaethau hyn i'r cyhoedd yng Nghymru.

Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu

Bydd yr angen i ddarparu gwybodaeth a gwasanaethau yn Gymraeg, a gweithredu yn unol â'r cynllun hwn, yn cael ei adlewyrchu wrth i ni ddatblygu, dylunio a phrynu cynnyrch a gwasanaethau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu.

Byddwn am addasu ein systemau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu presennol er mwyn sicrhau eu bod yn ein galluogi i ddarparu gwybodaeth a gwasanaethau yn Gymraeg – a gweithredu yn unol â'r cynllun hwn.

Wrth i ni ddatblygu a phrynu systemau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu byddwn yn ystyried *Canllawiau a Safonau Meddalwedd Dwyieithog y Bwrdd*.

Trefniadau mewnol

Mae gan y mesurau yn y cynllun hwn **awdurdod**, cefnogaeth a chymeradwyaeth lawn ein sefydliad.

Bydd gweithredu'n unol a'r cynllun yn fater o **gydymffurfiaeth**.

Bydd gan reolwyr y **cyfrifoldeb** o weithredu'r agweddau hynny ar y cynllun sy'n berthnasol i'w gwaith.

Byddwn yn penodi uwch aelod o staff i **gydlynu**'r gwaith sydd ei angen i ddarparu, monitro ac adolygu'r cynllun hwn.

Byddwn yn paratoi, ac yn diweddarau yn barhaus **cynllun gweithredu** manwl, y cytunir arni gan y Bwrdd, gan nodi sut byddwn yn sicrhau ein bod yn gweithredu yn unol â'r cynllun hwn. Daw'r cynllun gweithredu yn weithredol ar y dyddiad y daw'r cynllun i rym, neu mor fuan â phosib yn dilyn y dyddiad hwnnw. Bydd y cynllun yn cynnwys targedau, terfynau amser ac adroddiad ar gynnydd yn erbyn pob targed. Nod cyffredinol y cynllun gweithredu fydd i sicrhau ein bod yn gwireddu'n cynllun iaith mor fuan â phosibl.

Tynnir sylw ein staff, a'r cyhoedd yng Nghymru, at y cynllun. Caiff ei gyhoeddi ar ein gwefan mewn man amlwg.

Byddwn yn sicrhau mai dim ond **cyfieithwyr** cymwys y byddwn yn eu defnyddio er mwyn cyfieithu deunydd electronig ac argraffedig ac i gyfieithu ar y pryd. Byddwn yn defnyddio'r gwasanaeth Cymraeg a ddarperir gan uned Gymraeg Gwasanaeth Pensiynau yr Adran Gwaith a Phensiynau. Byddwn yn disgwyl y caiff unrhyw waith cyfieithu ychwanegol ei wneud gan aelodau o Gymdeithas Cyfieithwyr Cymru neu o gorff tebyg.

Fe fyddwn yn ymgymryd ag **unrhyw fath o gyswllt** gyda'r cyhoedd yng Nghymru, nad yw wedi ei ddisgrifio'n benodol yn y cynllun hwn, mewn modd sy'n gyson â'r egwyddorion cyffredinol a ymgorfforir yn y cynllun.

Monitro

Byddwn yn monitro'n cynnydd o ran cyflwyno'r cynllun hwn yn erbyn targedau a nodir yn y cynllun gweithredu a ddaw gyda'r cynllun hwn. Byddwn yn adrodd i'n rheolwyr hyn ar y cynnydd hwnnw.

Bydd ein gweithdrefnau monitro a chofnodi presennol yn cynnwys cyfeiriad at gynnydd o ran gweithredu'r cynllun hwn, fel y bo'n briodol.

Byddwn yn adrodd ar ein cynnydd o ran cyflwyno'r cynllun hwn i Fwrdd yr Iaith Gymraeg, ar eu cais.

Ein targed yw sicrhau ein bod yn gweithredu yn unol â nod ac amcanion y cynllun hwn o fewn pedair blynedd o'i roi ar waith. Byddwn yn defnyddio dull hunanasesu, y cytunir arni gan y Bwrdd, er mwyn monitro cynnydd yn erbyn y targed hwn.

Adolygu a diwygio'r cynllun

Byddwn yn adolygu'r cynllun hwn o fewn pedair blynedd o'i roi ar waith.

At hyn, o bryd i'w gilydd, efallai y bydd angen i ni adolygu'r cynllun hwn, neu gynnig diwygiadau i'r cynllun hwn, oherwydd newidiadau i'n swyddogaethau, neu i amgylchiadau yr ydym yn ymgymryd â'r swyddogaethau hynny, neu am unrhyw reswm arall.

Ni wneir unrhyw newidiadau i'r cynllun hwn heb gymeradwyaeth Bwrdd yr Iaith Gymraeg.

Cwynion ac awgrymiadau ar gyfer gwella

Dylid cyfeirio cwynion sy'n ymwneud â'r cynllun hwn, neu awgrymiadau i'w wella, at yr uwch aelod o staff sydd â chyfrifoldeb am y cynllun, yn y cyfeiriad canlynol:

Barry Wilkins
Cyfarwyddwr Gweinyddu
Y Gwasanaeth Cyngori ar Bensiynau
11 Belgrave Road
Llundain
SW1V 1RB

Neu drwy e-bost i: barry.wilkins@pensionsadvisoryservice.org.uk

Byddwn yn cydweithredu gyda'r Bwrdd er mwyn datrys cwynion - ac ar unrhyw ymchwiliad a gynhelir o dan Adran 17 o Ddeddf yr Iaith Gymraeg.