



Ffocws ar deithwyr
Cynllun Iaith Gymraeg

Medi 2009

Cyflwyniad

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 nodi sut y bydd yn darparu'r gwasanaethau hynny yn Gymraeg.

Dyma Gynllun Ffocws ar Deithwyr.

Mae'n disgrifio sut y bydd Ffocws ar Deithwyr yn gweithredu'r egwyddor a sefydlwyd gan Ddeddf yr Iaith Gymraeg, sef y dylid trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal wrth gynnal busnes cyhoeddus a gweinyddu cyfiawnder yng Nghymru, cyn belled â'i bod yn briodol o dan yr amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol.

Mae'r cynllun yn cynnwys y gwasanaethau mae Ffocws ar Deithwyr yn eu darparu i'r cyhoedd yng Nghymru.

Yn y Cynllun hwn, ystyr y term **cyhoedd** yw unigolion, pobl gyfreithiol a chyrrff corfforaethol. Mae'n cynnwys y cyhoedd yn gyffredinol, neu ran o'r cyhoedd, yn ogystal ag aelodau unigol o'r cyhoedd. Mae'r term yn cynnwys sefydliadau gwirfoddol ac elusennau. Mae cyfarwyddwyr ac unigolion eraill sy'n cynrychioli cwmnïau cyfyngedig hefyd wedi'u cynnwys o fewn ystyr y term 'cyhoedd'. Fodd bynnag, nid yw'n cynnwys unigolion sy'n gweithredu mewn rhinwedd sy'n cynrychioli'r Goron, y Llywodraeth neu'r Wladwriaeth. O ganlyniad, nid yw unigolion sy'n cyflawni swyddogaethau swyddogol o natur gyhoeddus, hyd yn oed os ydynt yn unigolion cyfreithiol, wedi'u cynnwys o fewn ystyr y gair *cyhoedd* pan fyddant yn cyflawni'r swyddogaethau swyddogol hynny.

Ceir rhagor o wybodaeth am gwmpas a diben cynlluniau iaith Gymraeg yng nghanllawiau Bwrdd yr Iaith Gymraeg (www.byig-wlb.org.uk).

Paratowyd y cynllun hwn yn unol ag Adrannau 12 i 14 y Ddeddf – ac yn unol â'r canllawiau a gyhoeddwyd gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg dan Adran 9 y Ddeddf. Daeth i rym ar **ddydd** Mawrth 29 Medi 2009.

Cefndir – Ffocws ar Deithwyr

Ffocws ar Deithwyr yw'r corff cyhoeddus annibynnol a sefydlwyd gan y Llywodraeth i ddiogelu buddiannau teithwyr rheilffyrdd Prydain. Fe'm hariennir gan yr Adran Drafnidiaeth ond caiff ein hannibyniaeth ei gwarantu gan Ddeddf Seneddol.

Ein nod yw cael y fargen orau i deithwyr rheilffyrdd Prydain. Gan roi pwyslais cryf ar ymgyrchu ac ymchwil ar sail tystiolaeth, rydym yn sicrhau ein bod yn gwybod beth sy'n digwydd ar lawr gwlad.

Rydym yn defnyddio ein gwybodaeth i ddylanwadu ar benderfyniadau ar ran teithwyr rheilffyrdd ac rydym yn gweithio gyda'r diwydiant rheilffordd, grwpiau teithwyr eraill a'r llywodraeth i sicrhau gwelliannau i deithiau.

Ymgyrchu dros welliannau

- rydym yn casglu ymchwil a gwybodaeth, fel yr Arolwg Teithwyr Cenedlaethol, lle mae 50,000 o deithwyr rheilffyrdd yn rhoi eu barn i ni ynghylch eu teithiau ar y rheilffyrdd, er mwyn i ni ddeall y materion sydd o bwys i deithwyr.
- rydym yn gweithio gyda'r llywodraeth a'r diwydiant rheilffordd i sicrhau y gwrandewir ar lais y teithiwr wrth wneud penderfyniadau ynghylch dyfodol y rheilffyrdd.
- rydym yn canolbwyntio ar nifer o faterion allweddol:
 - costau teithio a thocynnau
 - ansawdd a lefel y gwasanaethau
 - buddsoddiad yn y rheilffyrdd

Darparu cyngor ymarferol

- rydym yn rhoi cyngor i deithwyr ynghylch sut i gael y gorau o'r rhwydwaith rheilffyrdd, rydym yn esbonio eu hawliau ac yn eu helpu pan aiff pethau o chwith
- rydym yn gweithio gyda grwpiau teithwyr eraill i'w cefnogi yn eu gwaith

Datrys cwynion

- os bydd teithiwr yn gwneud cwyn ac mae ef/hi'n anfodlon ar yr ymateb, gallwn godi'r gŵyn gyda'r cwmni dan sylw

Safonau ansawdd - Polisiâu, deddfwriaeth a mentrau

Bydd polisiâu, mentrau a gwasanaethau Ffocws ar Deithwyr yn gyson â'r cynllun hwn. Byddant yn cefnogi'r defnydd o'r Gymraeg ac yn manteisio ar gyfleoedd lle bydd defnyddio'r Gymraeg yn hwyluso dealltwriaeth a chanfyddiad y cyhoedd.

Byddwn yn sicrhau bod cynifer o siaradwyr Cymraeg â phosibl yn gwybod am y gwasanaethau hyn.

Delio â'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg

Gohebiaeth

Fel arfer, byddwn yn gwneud fel a ganlyn:

Pan fydd rhywun yn ysgrifennu atom yn Gymraeg byddwn yn anfon ateb yn Gymraeg (os bydd angen ateb). Bydd ein hamser targed ar gyfer ateb llythyrau Cymraeg yn union yr un peth â'r un ar gyfer ateb llythyrau yn Saesneg.

Pan fyddwn yn dechrau gohebu gydag unigolyn, grŵp neu sefydliad, byddwn yn gwneud hynny yn Gymraeg pan fyddwn yn gwybod y byddai'n well ganddynt ohebu yn Gymraeg.

Yn unol â'r system sgorio y cyfeirir ati isod, pan fyddwn yn anfon gohebiaeth safonol neu gylchlythyr at sawl derbynnydd yng Nghymru ynghylch materion sy'n benodol i Gymru, byddwn yn gwneud hynny'n ddwyieithog oni bai ein bod yn gwybod y byddai'n well gan bob derbynnydd ei dderbyn yn Gymraeg neu'n Saesneg yn unig.

Bydd Ffocws ar Deithwyr yn defnyddio system sgorio, y cytunir arni gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, i nodi'n wrthrychol unrhyw ohebiaeth safonol neu gylchlythyrau nad oes angen eu cyhoeddi yn Gymraeg, neu'n ddwyieithog (er enghraifft, pan fo'r ohebiaeth yn dechnegol iawn neu'n hir iawn).

Bydd amgaeadau a anfonir gyda llythyrau dwyieithog yn ddwyieithog, pan fyddant ar gael.

Bydd amgaeadau a anfonir gyda llythyrau Cymraeg yn Gymraeg neu'n ddwyieithog, pan fyddant ar gael.

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

Cyfathrebu dros y ffôn

Oherwydd bod ein prif swyddfeydd wedi'u lleoli y tu allan i Gymru, ni fyddai'n ymarferol i ni gynnal sgysiau ffôn yn Gymraeg.

Cyfarfodydd cyhoeddus

Mae Ffocws ar Deithwyr yn cynnal amryw gyfarfodydd cyhoeddus drwy gydol y flwyddyn a gall aelodau'r cyhoedd wneud cais i fynychu unrhyw un o'r cyfarfodydd.

Bydd gwahoddiadau a hysbysebion ar gyfer cyfarfodydd cyhoeddus a gynhelir yng Nghymru'n ddwyieithog.

Os gofynnir i ni, byddwn yn darparu cyfieithu ar y pryd neu gyfieithu dilynol o'r Gymraeg i'r Saesneg mewn unrhyw un o'n cyfarfodydd cyhoeddus a gynhelir yng Nghymru oni bai ein bod wedi cadarnhau bod yr holl gyfranogwyr yn debygol o siarad yr un iaith.

Os gofynnir i ni, byddwn yn darparu papurau a gwybodaeth arall yn Gymraeg ar gyfer y cyfarfodydd cyhoeddus rydym yn eu cynnal yng Nghymru.

Cyfarfodydd eraill â'r cyhoedd yng Nghymru

Oherwydd nad yw ein prif swyddfeydd wedi'u lleoli yng Nghymru, ni fyddai'n ymarferol i ni gynnal cyfarfodydd wyneb-yn-wyneb â'r cyhoedd yn Gymraeg.

Cysylltiadau eraill â'r cyhoedd yng Nghymru

Mae ffurflen yr Arolwg Teithwyr Cenedlaethol a ddefnyddir ar gyfer mesur bodlonrwydd teithwyr ar wasanaethau rheilffordd yng Nghymru ar gael yn Gymraeg. Bydd cyfwelydd Cymraeg ar gael, ar gais. Os byddwn yn gwneud ymchwil sy'n benodol i Gymru, byddwn yn trefnu i'r deunydd ymchwil fod ar gael yn Gymraeg, os gofynnir am hynny.

Ein delwedd gyhoeddus

Ymgyrchoedd cyhoeddusrwydd, arddangosiadau a hysbysebu

Bydd yr holl ddeunydd cyhoeddusrwydd, deunydd arddangos a deunydd hysbysebu a ddefnyddiwn yng Nghymru sy'n targedu'r cyhoedd yng Nghymru yn benodol, yn cael ei gynhyrchu'n ddwyieithog, neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Os caiff y fersiynau Cymraeg a Saesneg eu cyhoeddi ar wahân, bydd y ddau fersiwn yn gyfartal o ran maint, amlygrwydd ac ansawdd. Bydd y ddau fersiwn ar gael ar yr un pryd a byddant yr un mor hygyrch.

Eithriadau i'r uchod fydd:

- deunydd a ddefnyddir mewn digwyddiadau fel Eisteddfod Genedlaethol Cymru lle defnyddir deunydd cyhoeddusrwydd, gwybodaeth gyhoeddus, deunyddiau arddangos a hysbysebu uniaith Gymraeg.
- deunydd sy'n targedu cynulleidfa gyfyngedig ac arbenigol. Byddwn yn ystyried yr angen i gynhyrchu'r deunydd hwn yn ddwyieithog ym mhob achos, gan gofio am natur y gynulleidfa a'r pwnc dan sylw.

Bydd unrhyw hysbysebion a osodir mewn papurau newydd Saesneg eu cyfrwng (neu debyg) a gaiff eu dosbarthu yng Nghymru'n bennaf neu'n gyfan gwbl, yn ddwyieithog, neu byddant yn ymddangos fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Bydd y ddau fersiwn yn ymddangos ar yr un pryd, a byddant yn gyfartal o ran maint, amlygrwydd ac ansawdd.

Cyhoeddiadau

System sgorio – Byddwn yn cyhoeddi deunydd yn Gymraeg a Saesneg o'r un ansawdd ac ar yr un pryd, pan fydd yr eitem yn ymwneud yn benodol â gwasanaethau rheilffordd yng Nghymru.

Os na fydd dogfen ar gael yn rhad ac am ddim, ni fydd pris dogfen ddwyieithog yn uwch na phris cyhoeddiad iaith unigol – a bydd pris dogfennau Cymraeg a Saesneg ar wahân yr un peth.

Bydd yr uchod hefyd yn berthnasol i ddeunydd a fydd ar gael yn electronig ar ein gwefan.

Byddwn yn paratoi rhaglen, y cytunir arni gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, sy'n nodi sut y byddwn yn cynyddu argaeledd cyhoeddiadau dwyieithog, dros amser.

Gwefannau

Bydd ein gwefannau yn cynnwys rhai tudalennau yn Gymraeg ac yn Saesneg.

Byddwn yn paratoi rhaglen, y cytunir arni gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, yn nodi sut y byddwn yn cynyddu cynnwys Cymraeg ein gwefan, dros amser.

Wrth ddylunio gwefannau newydd, neu wrth ailddatblygu ein gwefannau presennol, byddwn yn ystyried *Canllawiau a Safonau Meddalwedd Dwyieithog* Bwrdd yr Iaith Gymraeg ac unrhyw ganllawiau tebyg a gyhoeddir gan y Bwrdd ynglŷn â dylunio gwefannau.

Pan fyddwn yn cynnwys cyhoeddiadau Saesneg ar ein gwefannau, bydd y fersiynau Cymraeg yn cael eu cynnwys ar yr un pryd, os ydynt ar gael.

Hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus a hysbysiadau recriwtio staff

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

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

O ran y cyfryngau Saesneg, caiff swyddi lle mae'r gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol eu cyhoeddi yn Gymraeg, gyda disgrifiad cryno yn Saesneg.

Gall hysbysiadau recriwtio a osodir mewn cyfnodolion Saesneg eu cyfrwng (a chyhoeddiadau eraill) a ddsberthir ledled y DU fod yn Saesneg, oni bai ei bod yn hanfodol i ddeiliad y swydd siarad Cymraeg, ac os hynny, gall yr hysbyseb fod yn gwbl ddwyieithog, neu yn Gymraeg gydag esboniad cryno yn Saesneg.

Bydd unrhyw hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau i'r cyhoedd, neu hysbysiadau recriwtio staff sy'n cael eu cyhoeddi mewn manau eraill yng Nghymru yn ddwyieithog lle y bo'n briodol.

Datganiadau i'r wasg a chysylltu â'r cyfryngau

Caiff datganiadau i'r wasg a'r cyfryngau darlledu Cymraeg yng Nghymru eu cyhoeddi yn Gymraeg lle mae terfynau amser yn caniatáu hynny.

Pan fyddwn yn anfon y datganiadau hyn allan, byddwn yn sicrhau bod siaradwyr Cymraeg ar gael i wneud cyfweiliadau gyda'r wasg a'r cyfryngau darlledu Cymraeg.

Gweithredu'r cynllun

Staffio

Nid oes gennym yr un swyddfa yng Nghymru. Fodd bynnag, mae gennym reolwr rhanbarthol sy'n gweithio yng Nghymru dros Deithwyr Cymreig ochr yn ochr ag aelod o'r Bwrdd a benodwyd gan Gynulliad Cymru i gynrychioli buddiannau teithwyr rheilffyrdd yng Nghymru.

Byddwn yn gofyn am wybodaeth ynghylch sgiliau Cymraeg ymgeiswyr am swyddi a'r staff presennol.

Recriwtio

Ar gyfer unrhyw swyddi lle bydd cysylltiad helaeth a rheolaidd â'r cyhoedd yng Nghymru, byddwn yn ystyried a ddylai fod rhuglder yn Gymraeg yn sgil dymunol neu hanfodol – a chaiff hyn ei nodi mewn cymwyseddau a hysbysebion swyddi.

Hyfforddiant iaith

Byddwn yn cefnogi ac yn ariannu hyfforddiant i staff sydd â chyswllt sylweddol a rheolaidd â'r cyhoedd yng Nghymru fel rhan o'u dyletswyddau ac sy'n dymuno dysgu Cymraeg neu wella eu Cymraeg.

Byddwn yn caniatáu i staff fynychu'r cyrsiau hyn yn ystod oriau gwaith.

Hyfforddiant galwedigaethol

Lle y bo'n ymarferol, byddwn yn rhoi hyfforddiant galwedigaethol yn Gymraeg, i ddatblygu gallu staff sydd â chyswllt sylweddol a rheolaidd â'r cyhoedd yng Nghymru fel rhan o'u dyletswyddau.

Technoleg gwybodaeth a chyfathrebu

Caiff yr angen i ddarparu gwybodaeth a gwasanaethau yn Gymraeg a gweithredu yn unol â'r cynllun hwn ei ddiwallu wrth i ni ddatblygu, dylunio a phrynu cynhyrchion a gwasanaethau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu.

Wrth i ni ddatblygu neu brynu systemau TGCh byddwn yn cymryd Canllawiau a Safonau'r Bwrdd ynghylch Meddalwedd Ddwylieithog i ystyriaeth.

Gweithio mewn partneriaeth

Pan fyddwn yn gweithredu fel yr arweinydd strategol ac ariannol o fewn partneriaeth ffurfiol, byddwn yn sicrhau y bydd unrhyw agweddau ar wasanaeth cyhoeddus yn cydymffurfio â'r Cynllun hwn.

Pan fyddwn yn ymuno â phartneriaeth ffurfiol a gaiff ei llywio gan sefydliad arall, bydd ein cyfraniad i'r bartneriaeth yn cydymffurfio â'r Cynllun hwn a byddwn yn annog y partneriaid eraill i gydymffurfio.

Pan fyddwn yn bartner mewn consortiwm, byddwn yn annog y consortiwm i gydymffurfio â'r Cynllun hwn. Pan fyddwn yn gweithredu yn enw'r consortiwm, byddwn yn gweithredu yn unol â'r Cynllun hwn.

Mae'r uchod yn cyfeirio at bartneriaethau ffurfiol sy'n delio â gwasanaethau sydd ar gael i'r cyhoedd yng Nghymru yn unig.

Trefniadau mewnol

Bydd gan y mesurau yn y Cynllun hwn **awdurdod**, cefnogaeth a chymeradwyaeth lawn ein sefydliad.

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

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

Byddwn yn paratoi ac yn diweddarau **cynllun gweithredu** manwl yn barhaus, y cytunir arno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, a fydd yn nodi sut y byddwn yn sicrhau ein bod yn gweithredu yn unol â'r cynllun hwn. Daw'r cynllun gweithredu hwn i rym ar y dyddiad y daw'r cynllun i rym, neu cyn gynted â phosibl ar ôl hynny. Bydd y cynllun yn cynnwys targedau, terfynau amser ac adroddiad ar gynnydd yn erbyn pob targed. Nod cyffredinol y cynllun gweithredu fydd sicrhau ein bod yn cyflawni'r ymrwymadau a nodir yn y cynllun hwn cyn gynted â phosibl.

Byddwn yn sicrhau mai dim ond cyfieithwyr cymwys y byddwn yn eu defnyddio i gyfieithu deunydd electronig a phrintiedig – ac ar gyfer cyfieithu ar y pryd.

Bydd y cynllun yn cael ei **hysbysebu** i'n staff, ac i'r cyhoedd yng Nghymru. Caiff ei gyhoeddi ar ein gwefan mewn man amlwg.

Byddwn yn cynhyrchu arweiniad ar gyfer ein staff er mwyn sicrhau eu bod yn gwybod sut i weithredu'r mesurau yn y cynllun hwn.

Byddwn yn trefnu sesiynau **briffio a hyfforddi** ar gyfer ein staff i gynyddu ymwybyddiaeth o'r cynllun hwn - ac i egluro sut y bydd yn effeithio ar eu gwaith o ddydd i ddydd.

Caiff **unrhyw fath o gyswllt** â'r cyhoedd yng Nghymru, nas ymdrinnir yn benodol ag ef yn y cynllun hwn, ei gynnal mewn ffordd sy'n gyson ag egwyddorion cyffredinol y cynllun hwn.

Y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth a'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol

Pan fyddwn yn rhyddhau gwybodaeth dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth neu'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol, byddwn yn eu cyfieithu i ddewis iaith yr ymgeisydd, ar yr amod bod nifer y geiriau i'w cyfieithu'n llai na 500.

Monitro

Byddwn yn monitro ein cynnydd wrth gyflawni'r Cynllun hwn yn erbyn y targedau a nodir yn y cynllun gweithredu cysylltiedig. Byddwn yn adrodd i'n tîm rheoli a Bwrdd Ffocws ar Deithwyr ar y cynnydd hwnnw.

Bydd ein gweithdrefnau monitro ac adrodd presennol yn cynnwys cyfeiriad at gynnydd wrth gyflawni'r cynllun hwn, fel y bo'n briodol.

Byddwn yn adrodd i Fwrdd yr Iaith Gymraeg ar ein cynnydd wrth gyflawni'r cynllun hwn, pan fyddant yn gofyn i ni wneud hyn.

Ein targed yw sicrhau ein bod yn gweithredu'n unol â'r cynllun hwn o fewn pedair blynedd iddo ddod i rym. Byddwn yn defnyddio gweithdrefn hunanwerthuso, y cytunir arni gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, er mwyn monitro cynnydd yn erbyn y targed hwn.

Adolygu a diwygio'r cynllun

Byddwn yn adolygu'r cynllun hwn o fewn pedair blynedd iddo ddod i rym.

Hefyd, o bryd i'w gilydd, efallai y bydd rhaid i ni adolygu'r Cynllun hwn, neu gynnig addasiadau i'r Cynllun hwn, oherwydd newidiadau i'n swyddogaethau, neu i'r amgylchiadau lle rydym yn cyflawni'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 gwelliant

Dylid cyfeirio unrhyw gwynion mewn perthynas â'r Cynllun hwn, neu awgrymiadau ar gyfer gwelliannau, at yr uwch aelod staff sy'n gyfrifol am y Cynllun yn y cyfeiriad canlynol:

Amy Stockton

Pennaeth Cyfathrebu

Ffocws ar Deithwyr

Whittles House
14 Pentonville Road
London
N1 9HF

Neu drwy e-bostio: amy.stockton@passengerfocus.org.uk

Byddwn yn cydweithio â Bwrdd yr Iaith Gymraeg er mwyn datrys unrhyw gwynion
– ac yn ystod unrhyw ymchwiliadau a gynhelir dan Adran 17 Deddf yr Iaith
Gymraeg.

ffocws ar deithwyr 
yn rhoi teithwyr yn gyntaf

(h) 2009 Ffocws ar Deithwyr

Passenger Focus
FREEPOST (RRRE-ETTC-LEET)
PO Box 4257
Manchester
M60 3AR

0300 123 2350
www.passengerfocus.org.uk
info@passengerfocus.org.uk

Ffocws ar Deithwyr yw enw
gweithredol y Cyngor Teithwyr Rheilffyrdd