



Safonau'r Gymraeg
Trwyddedu Teledu y BBC
Adroddiad Blynyddol 2018/19

Cynnwys

Trosolwg	3
Gweithredu a Sefydlu'r Safonau	3
Cydymffurfio	
Cyflenwi Gwasanaethau	5
Llunio Polisiâu a chadw cofnodion	6
Gweithredol	6
Y Camau Nesaf	7

Cyswllt

Mae croeso i chi gysylltu â ni os hoffech gael mwy o wybodaeth:

Uwch Ymgynghorydd Polisi, Tîm Rheoli Trwyddedu Teledu y BBC

020 8752 6537

campaignoffice@tvlicensing.co.uk

Mae'r adroddiad yma ar gael yn Gymraeg / This report is available in Welsh

TROSOLWG

Cyflwyniad

Mae Safonau'r Gymraeg ('y Safonau') yn darparu fframwaith cyfreithiol sy'n gosod dyletswydd ar y BBC, ymhlith sefydliadau eraill, i gydymffurfio â Safonau yn ymwneud â'r iaith Gymraeg, gan gynnwys mewn perthynas â gwasanaeth Trwyddedu Teledu. Mae'r Safonau yn rhoi hawl i unigolion yng Nghymru dderbyn rhai gwasanaethau trwy gyfrwng y Gymraeg.

Mae Tîm Rheoli Trwyddedu Teledu y BBC yn cymryd ei gyfrifoldeb tuag at yr iaith Gymraeg o ddifrif ac mae'n ystyried y safonau yn gyfle i atgyfnerthu hyn a datblygu ymhellach ar ein gwasanaeth presennol i'r cyhoedd yng Nghymru sydd eisoes o ansawdd uchel.

Mae [Hysbysiad Cydymffurfio y BBC](#) yn cwmpasu gwaith y BBC a hefyd waith gwasanaeth Trwyddedu Teledu. Fel sy'n ofynnol dan y Safonau, rydym wedi llunio'r Adroddiad Blynyddol hwn ar gyfer blwyddyn ariannol 2018/19. Fodd bynnag, er mwyn adlewyrchu ei gyfrifoldebau a'i ymagwedd benodol ac ar wahân at drefniadau cydymffurfio a rheoli, mae'r adroddiad hwn yn canolbwyntio ar waith Trwyddedu Teledu gyda'r BBC yn paratoi [Adroddiad Blynyddol](#) ar wahân.

Y Safonau a Thrwyddedu Teledu

Mae mwyafrif y Safonau sy'n gymwys i Drwyddedu Teledu yn ymwneud â Chyflenwi Gwasanaethau, Cadw Cofnodion a Lluio Polisiâu, ac fe ddaeth pob un ond dau o'r Safonau hyn yn weithredol yn 2017. Fe ddaeth Safon 48 yn weithredol o safbwynt Trwyddedu Teledu ar 4 Medi 2018 (cwsmeriaid yn gallu talu am drwydded newydd ar lein yn Gymraeg), 30 Tachwedd 2018 (cwsmeriaid yn gallu adnewyddu trwydded ar lein yn Gymraeg) a 30 Ionawr 2019 (cwsmeriaid yn gallu gwneud cais am Drwydded Deledu Dros Saith Deg Pump Am Ddim).

Mae "Trwyddedu Teledu" yn nod masnach a ddefnyddir gan gwmnïau sy'n gweithio dan gontract i'r BBC i weinyddu casglu ffioedd trwydded teledu a gorfodi'r system trwyddedu teledu. Mae'r rhan fwyaf o waith gweinyddu Trwyddedau Teledu ar gontract i Capita Business Services Ltd ('Capita'). Darperir gwasanaethau dros y cownter gan PayPoint plc ('PayPoint') yn y Deyrnas Unedig, a chan swyddfa'r post yn Ynys Manaw ac Ynysoedd y Sianel. Mae gwasanaethau marchnata ac argraffu ar gontract i Proximity London Ltd. Mae gwasanaethau cyfryngau ar gontract i Media Planning Limited sy'n masnachu fel Havas Media UK. Mae'r BBC yn awdurdod cyhoeddus parthed ei swyddogaethau trwyddedu teledu ac yn dal i fod yn gyffredinol gyfrifol.

GWEITHREDU A SEFYDLU'R SAFONAU

Y brif flaenoriaeth ym mlwyddyn adrodd 2018/19 fu gweithio gyda phartneriaid allweddol i weithredu a sefydlu Safon 48 ym mhrosesau Trwyddedu Teledu a sicrhau cydymffurfiaid ar bob Safon ar draws pob maes busnes perthnasol.

Arolwg Bodlonrwydd ymhlith Cwsmeriaid Cymraeg

Bydd Capita yn ymgymryd ag Arolwg Bodlonrwydd ymhlith Cwsmeriaid Cymraeg bob blwyddyn sy'n parhau i amlygu lefel uchel bodlonrwydd ymhlith cwsmeriaid at ei gilydd gyda'r gwasanaeth a ddarperir. Cynhaliwyd yr arolwg mwyaf diweddar ym mis Ebrill 2019, gan ddangos tueddiad parhaus o adolygiadau cadarnhaol oddi wrth gwsmeriaid gyda neb a holwyd o'r farn fod y Gwasanaeth Cymraeg yn llai na da a dim un o'r cwsmeriaid a holwyd yn anghytuno ag unrhyw rai o'r datganiadau. Roedd cant y cant o'r cwsmeriaid a holwyd o'r farn fod y Gwasanaeth Cymraeg yn Dda lawn neu'n Dda. Mae sylwadau cwsmeriaid a gofnodwyd

fel rhan o'r arolwg yn tynnu sylw at gwsmeriaid yn gwerthfawrogi fod y gwasanaeth yn hawdd ei ddefnyddio a bod ymholiadau yn cael eu datrys yn gyflym.

Adrodd

Mae tîm Rheoli Trwyddedu Teledu y BBC yn gyfrifol am gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg ac mae adrodd bob chwarter ar fetrigau allweddol y Gymraeg ar gael i sicrhau hyn.

Hyfforddiant

Er mwyn sicrhau bod y Safonau yn cael eu sefydlu yn niwylliant tîm cyfenwi gwasanaeth Capita, rhoddwyd systemau yn eu lle hefyd i fynd ati'n rheolaidd i briffio staff ar y Safonau a pha gefnogaeth sydd ar gael i gwsmeriaid Cymraeg.

Tudalen we Safonau'r Gymraeg

Mae Trwyddedu Teledu yn parhau i gynnal tudalen we Safonau'r Gymraeg, a gafodd ei datblygu i roi gwybodaeth i'r cyhoedd am y Safonau oedd yn gymwys i Drwyddedu Teledu. Yn ogystal â doleri i hysbysiad cydymffurfio llawn y BBC, mae'r dudalen hon yn cynnwys fersiwn wedi'i golygu o Gynllun Iaith Gymraeg Trwyddedu Teledu (wedi'i chymeradwyo gan swyddfa Comisiynydd y Gymraeg) sy'n rhoi crynodeb ar gyfer pob safon sy'n gymwys i Drwyddedu Teledu a sut bydd Trwyddedu Teledu yn cydymffurfio. Y mae adrannau hefyd ar wefan Trwyddedu Teledu er mwyn rhoi gwybodaeth i gwsmeriaid am drosolwg o gydymffurfio â'r Safonau a sut i gwyno am unrhyw dramgwydd honedig dan y Safonau.

Gweithgor y Gymraeg

Bob chwarter bydd gweithgor traws-asiantaethol sy'n cynnwys cynrychiolwyr o'r BBC, Capita a Proximity yn cwrdd i adolygu cydymffurfiaid â Safonau'r Gymraeg. Bydd y grŵp yn cydweithio i ddeall effaith unrhyw newid busnes (cyflenwi polisïau a gwasanaethau) ar gydymffurfio â'r Safonau a gwasanaethau Cymraeg, unrhyw gamau a gymerir o ganlyniad i gŵyn a hefyd unrhyw weithgarwch newydd i wella'r gwasanaeth Cymraeg.

Adrodd a monitro

Yn ogystal â'i adroddiad blynyddol i Gomisiynydd y Gymraeg a'r cyhoedd (trwy gyhoeddi adroddiad ar wefan Trwyddedu Teledu), bydd y BBC hefyd yn adrodd ar gydymffurfiaid â'r Safonau o fewn ei adroddiad chwarterol ar gydymffurfio, a anfonir at Fwrdd Gweithredol y BBC.

CYDYMFFURFIO – CYFLENWI GWASANAETHAU

Trosolwg

Canolbwyntiwyd yn ystod cyfnod adrodd 2018/19 ar sicrhau bod Safon 48 yn cael ei sefydlu yn y prosesau cyflenwi gwasanaethau a bod pob system yn cydymffurfio â'r holl Safonau.

Ymysg y camau a gymerwyd i sicrhau cydymffurfiad â'r Safonau roedd:

- Cwblhau gwaith i alluogi cwsmeriaid i brynu, adnewyddu neu wneud cais am Drwydded Deledu Dros Saith Deg Pump Am Ddim yn Gymraeg **ar y wefan**.
- Sicrhau bod yr effaith ar y Gymraeg yn cael ei hystyried yn ystod pob **cais am newid** o ran newidiadau i bolisiâu a chyflenwi gwasanaethau. Mae'r ystyriaeth hon wedi'i sefydlu mewn prosesau yn fewnol a chyda'n partneriaid.

Cwynion a dderbyniwyd mewn perthynas â chydymffurfio

Yn ystod y cyfnod adrodd, nid oedd unrhyw gwynion gan gwsmeriaid wedi'u hafnon at Drwyddedu Teledu gan Gomisiynydd y Gymraeg mewn perthynas â chydymffurfiad y BBC â'r Safonau Cyflenwi Gwasanaethau.

Derbyniwyd tair cwyn gan Drwyddedu Teledu oddi wrth aelodau'r cyhoedd nad oedd ffurflen dalu ar lein ar gael. Mae'r maes cydymffurfio hwn yn ymwneud â Safon 48 a ddaeth i rym mewn perthynas â Thrwyddedu Teledu ar 30 Medi 2018. Daeth Safon 48 yn weithredol ar 4 Medi 2018 (cwsmeriaid yn gallu talu am drwydded newydd ar lein yn Gymraeg), 30 Tachwedd 2018 (cwsmeriaid yn gallu adnewyddu trwydded ar lein yn Gymraeg) a 30 Ionawr 2019 (cwsmeriaid yn gallu gwneud cais am Drwydded Deledu Dros Saith Deg Pump Am Ddim).

Mae'r tabl isod yn rhoi manylion am nifer y cwynion a dderbyniwyd ym mlwyddyn ariannol 2018/19 a sut mae hyn yn cymharu â'r cwynion am y Gymraeg a'r Saesneg a ddaeth i law.

Cwynion		
	Cymraeg	Saesneg
Nifer y cwynion unigryw	6	12,342
Nifer y cwynion am ohebiaeth	8	16,451
Cwyn ynghylch diffyg ffurflen dalu ar lein	3	

CYDYMFFURFIO – LLUNIO POLISIÂU

Trosolwg

Mae sicrhau bod yr effaith ar y Gymraeg a chydymffurfio â'r Safonau yn cael eu hystyried yn rhan o unrhyw newidiadau i bolisiâu a sefydlwyd mewn prosesau yn fewnol, yn arbennig trwy'r broses Cais am Newid (RFC).

Ymgwymerwyd ag un darn o waith o bwys yn ystod y cyfnod adrodd, Ystyriwyd effaith polisi ar yr iaith Gymraeg mewn ffordd drylwyr mewn perthynas â chyflwyno treial y Cynllun Talu Syml (SPP), a ddechreuodd ar 1 Ebrill 2018. Ymgwymerwyd â dadansoddiad manwl i ystyried goblygiadau unrhyw newidiau polisi o safbwynt y Gymraeg a sicrhau bod ystyriaeth yn cael ei rhoi i'r canlynol:

- cyfleoedd i unigolion ddefnyddio'r iaith Gymraeg

- trin yr iaith Gymraeg mewn ffordd nad yw'n llai ffafriol na'r iaith Saesneg.

Mae Tîm Rheoli Trwyddedu Teledu y BBC hefyd, lle bo'n briodol, wedi defnyddio'r erfyn y mae BBC Cymru wedi'i ddatblygu i asesu polisïau corfforaethol, a byddwn yn defnyddio'r erfyn hwn i asesu effaith unrhyw newidiadau o bwys i bolisi Trwyddedu Teledu sydd â'r potensial i effeithio'n sylweddol ar aelodau'r cyhoedd yng Nghymru. Ar gyfer mân newidiadau polisi, mae'r dulliau sy'n bodoli eisoes y cyfeirir atynt uchod yn briodol ar gyfer bodloni gofynion y Safonau Llundio Polisi fel y maent yn ymwneud â Thwyddedu Teledu.

Cwynion a dderbyniwyd ynghylch cydymffurfio

Yn ystod y cyfnod adrodd, ni dderbyniwyd unrhyw gwynion ynghylch cydymffurfiaid y BBC â'r Safonau Llundio Polisi.

CYDYMFFURFIO – GWEITHREDOL

Yn dilyn trafodaethau gyda swyddfa Comisiynydd y Gymraeg, cafwyd cytundeb na fyddai'n ofynnol i gontractwyr a/neu isgontractwyr sy'n darparu gwasanaethau i'r BBC dros Drwyddedu Teledu gydymffurfio â Safonau Gweithredol a osodid ar y corff hwnnw mewn perthynas â'u gweithwyr cyflogedig eu hunain.

Felly, nid yw Trwyddedu Teledu wedi adrodd ar y Safonau Gweithredol, oherwydd o safbwynt y graddau y maent yn gymwys i'r BBC, y mae Adroddiad Blynyddol Safonau'r Gymraeg y BBC yn ymdrin â chymeradwyo.

GWEITHGAREDDAU PARHAUS

Byddwn yn parhau i ganolbwyntio ar fonitro ein Gwasanaeth Gymraeg, i sicrhau ein bod yn parhau i gydymffurfio'n gyson â Safonau presennol a darparu gwasanaethau o ansawdd uchel i'r cyhoedd yng Nghymru.