



Safonau'r Gymraeg
Trwyddedu Teledu y BBC
Adroddiad Blynyddol 2019/20

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:

Pennaeth Polisi a Chydymffurfio, Tîm Rheoli Trwyddedu Teledu y BBC
campaignoffice@tvlicensing.co.uk

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

TROSOLWG

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 2019/20. 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'r Safonau sy'n gymwys i Drwyddedu Teledu yn ymwneud â Chyflenwi Gwasanaethau, Cadw Cofnodion a Llunio Polisiâu, ac fe ddaeth y cyfan ond un o'r Safonau hyn yn weithredol yn 2017. Fel y cytunwyd gyda Chomisiynydd y Gymraeg, fe ddaeth Safon 48 yn llawn weithredol o safbwynt Trwyddedu Teledu ym mis Ionawr 2019 (mewn perthynas â thudalennau'n ymwneud â'r cais am drwydded dros dro i bobl dros 74, a thudalennau'n ymwneud â'r cais i adnewyddu Trwydded Deledu am ddim, i bobl dros 75).

Dylech nodi bod "Trwyddedu Teledu" yn nod masnach a ddefnyddir gan gwmnïau sy'n gweithio dan gontract i'r BBC i weinyddu casglu ffioedd trwyddedau teledu a gorfodi'r system trwyddedu teledu. Mae'r rhan fwyaf o waith gweinyddu Trwyddedu 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. Target Group ('Target') sy'n cyflenwi'r Cynllun Talu Syml. Mae gwasanaethau marchnata ac argraffu ar gontract i Proximity London Ltd. Mae gwasanaethau cyfryngau ar gontract i Havas Media Limited. 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 2019/20 fu gweithio gyda phartneriaid allweddol i sefydlu'r Safonau a sicrhau ymwybyddiaeth ar draws Trwyddedu Teledu.

Arolwg Bodlonrwydd ymhlith Cwsmeriaid Cymraeg

Bydd Capita yn ymgymryd ag Arolwg Bodlonrwydd ymhlith Cwsmeriaid Cymraeg bob blwyddyn sy'n parhau i amlygu lefelau bodlonrwydd uchel iawn ymhlith cwsmeriaid gyda'r gwasanaeth a ddarperir. Roedd canlyniadau arolwg Ebrill 2019 yn gwella ar lefelau bodlonrwydd cwsmeriaid y flwyddyn flaenorol, a oedd eisoes yn uchel. Roedd cant y cant o'r cwsmeriaid a holwyd yn cytuno'n gryf ei bod hi'n hawdd cysylltu â Gwasanaeth Cymraeg Trwyddedu Teledu a'u bod yn delio'n gywir â cheisiadau cwsmeriaid, a bod safon y Gymraeg lafar yn dderbyniol. Roedd naw deg saith yn cytuno'n gryf bod Trwyddedu Teledu wedi delio â'r cais mewn ffordd amserol a dywedodd 100% o'r rhai a ymatebodd y byddent yn argymhell siaradwyr Cymraeg eraill i gysylltu â gwasanaethau Cymraeg Trwyddedu

Teledu. Mae sylwadau cwsmeriaid a gofnodwyd fel rhan o'r arolwg yn canmol y gwasanaeth am fod yn gyflym a pharod i helpu.

Adrodd a Monitro

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

Yn ychwanegol at ei adroddiad blynyddol i Gomisiynydd y Gymraeg a'r cyhoedd (a gyhoeddir ar wefan Trwyddedu Teledu), bydd tîm rheoli Trwyddedu Teledu y BBC hefyd yn adrodd ar gydymffurfio â'r Safonau o fewn ei adroddiad chwarterol ar gydymffurfiad, a anfonir at Fwrdd Gweithredol y BBC.

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 sy'n 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 gymeradwyo 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.

CYDYMFFURFIO – CYFLENWI GWASANAETHAU

Trosolwg

Bu'r cyfnod adrodd 2019/20 yn canolbwyntio ar sicrhau bod y Safonau wedi'u ymsefydlu'n llwyr yn y prosesau cyflenwi gwasanaethau a sicrhau bod pob system yn cydymffurfio.

Y prif beth a wnaethpwyd i sicrhau cydymffurfio â'r Safonau fu sicrhau bod yr effaith ar yr iaith Gymraeg yn cael ei hystyried yn ystod pob cais am newid o ran newidiadau i bolisiau a hefyd o ran cyflenwi gwasanaethau. Mae'r ystyriaeth hon wedi ymsefydlu mewn prosesau yn fewnol a chyda'n partneriaid. Rhoddir enghreifftiau isod.

I gyd-fynd â chyfathrebiadau eraill Trwyddedu Teledu, bydd pob gohebiaeth â'r rhai mewn codau post yng Nghymru ar y newid polisi i drwyddedau dros 75 yn cael eu cynhyrchu fel fersiynau dwyieithog felly bydd y pobl dros 75 yn derbyn llythyrau yn Saesneg ac yn Gymraeg. Ymhlith yr enghreifftiau mae: llythyrau a dalennau ychwanegol sy'n hysbysu cwsmeriaid am y newid polisi, gwahoddiadau i wneud cais am drwydded am ddim a phhecynnau sy'n rhoi manylion am ffyrdd o dalu am drwydded lle mae taliad yn ofynnol. Bydd trwyddedau dilynol yn cael eu hafnion yn Saesneg ac yn Gymraeg.

Rhoddwyd ystyriaeth i'r Gymraeg hefyd wrth ddatblygu'r logo a'r brandio ar gyfer y Cynllun 75+ - y cynllun rhandaliadau newydd a grewyd i sicrhau bod cwsmeriaid dros 75 yn gallu rhannu taliadau am ffi'r drwydded am ddim cost ychwanegol. Bydd unrhyw ohebiaeth yn

gysylltiedig â'r cynllun hwn, er enghraifft darparu trwydded a chynllun talu i gwsmeriaid, a negeseuon atgoffa am daliad, yn cael eu cynhyrchu yn y ddwy iaith hefyd.

Mewn pob gohebiaeth â chodau post yng Nghymru rydym yn pwysleisio bod croeso i gwsmeriaid ohebu yn Gymraeg.

Ar lein, gall pobl wneud cais am y cynllun 75+ yn Gymraeg a llenwi cais ar lein am drwydded am ddim newydd yn Gymraeg.

Fel ail enghraifft, fe wnaethon ni hefyd ddarparu cyngor cynhwysfawr yn Gymraeg i gynorthwyo ein cwsmeriaid i adnabod a riportio twyll Trwyddedu Teledu.

Cwynion a dderbyniwyd mewn perthynas â chydymffurfio

Yn ystod y cyfnod adrodd, cafwyd 4 cwyn am wasanaeth Cymraeg Trwyddedu Teledu, 2 yn uniongyrchol i Drwyddedu Teledu a dau trwy Gomisiynydd y Gymraeg i'r BBC. Mae hyn yn gyfradd gwyno o 0.1% o'r cysylltiadau a dderbyniwyd dros y ffôn, e-bost a llythyr. Cymerwyd camau i gywiro hyn lle'r oedd angen.

CYDYMFFURFIO – LLUNIO POLISIÂU

Trosolwg

Wrth ystyried effeithiau; bydd Trwyddedu Teledu yn edrych ar y newid yng nghyd-destun y canllawiau canlynol:-

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

Mae effeithiau ar wasanaethau Cymraeg a'r safonau yn cael eu hystyried yn rhan sydd wedi hen ymsefydlu yn y broses pryd bynnag yr ystyrir newid. Gwneir hyn trwy'r Broses RFC (Cais am Newid).

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 polisiâu 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 Thrwyddedu Teledu.

Cwynion a dderbyniwyd ynghylch cydymffurfio

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

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 Cymraeg, i sicrhau ein bod yn parhau i gydymffurfio'n gyson â Safonau presennol a darparu gwasanaethau o ansawdd uchel i'r cyhoedd yng Nghymru.