



## **Cynllun Iaith Gymraeg i Gwsmeriaid Dŵr**

Paratowyd o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993

## Tudalen Gynnwys

1. <b>Cyflwyniad</b>	<b>3</b>
2. <b>Cefndir i Gyflenwad Dŵr gan SWALEC</b>	<b>3</b>
3. <b>Cynllunio a Darparu Gwasanaethau</b>	<b>4</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Polisiâu, deddfwriaeth a mentrau</li><li>• Darparu gwasanaethau</li><li>• Gwasanaethau a gynhelir gan drydydd partïon</li><li>• Safonau gwasanaeth</li></ul>	
4. <b>Delio â'r Cyhoedd sy'n Siarad Cymraeg</b>	<b>5</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gohebiaeth ysgrifenedig</li><li>• Cyfathrebu dros y ffôn</li><li>• Cyfarfodydd cyhoeddus</li><li>• Achosion eraill o ddelio â'r cyhoedd yng Nghymru</li></ul>	
5. <b>Ein Wyneb Cyhoeddus</b>	<b>6</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hunaniaeth a brandio corfforaethol</li><li>• Ymgyrchoedd cyhoeddusrwydd, arddangosfeydd a hysbysebu</li><li>• Gwefan</li><li>• Cyhoeddiadau</li><li>• Arwyddion yng Nghymru</li><li>• Hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus a hysbysiadau recriwtio staff</li><li>• Datganiadau i'r wasg a chyswllt â'r cyfryngau</li></ul>	
6. <b>Gweithredu'r Cynllun</b>	<b>9</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Staffio</li><li>• Recriwtio</li><li>• Hyfforddiant iaith</li><li>• Technoleg gwybodaeth a chyfathrebu</li><li>• Gweithio mewn partneriaeth</li><li>• Trefniadau mewnol</li><li>• Deddf Rhyddid Gwybodaeth a'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol</li><li>• Monitro</li></ul>	
7. <b>Adolygu a diwygio'r Cynllun</b>	<b>11</b>
8. <b>Cwynion ac awgrymiadau ar gyfer gwella</b>	<b>11</b>
<b>Atodiad: Prif dargedau ar gyfer cyflawni'r Cynllun</b>	<b>12</b>

## 1. Cyflwyniad

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

Yn dilyn Gorchymyn gan Gynulliad Genedlaethol Cymru, a oedd yn nodi bod cwmnïau sy'n darparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth i gwsmeriaid yng Nghymru yn gyrrff cyhoeddus at ddibenion y Ddeddf, mae SSE Water Ltd wedi paratoi Cynllun Iaith Gymraeg. Mae'r ddogfen hon yn amlinellu ein Cynllun.

Mae'n disgrifio sut y byddwn yn gweithredu, cyhyd ag sy'n briodol o dan yr amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol, yr egwyddor a sefydlwyd gan Ddeddf yr Iaith Gymraeg sef, wrth gynnal busnes cyhoeddus a gweinyddu cyfiawnder yng Nghymru, y dylid trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal.

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

Yn y cynllun hwn, mae'r term **cyhoedd** yn cyfeirio at unigolion, pobl gyfreithiol a chyrrff cyhoeddus. Mae'n cynnwys y cyhoedd yn gyfan gwbl, 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 eraill sy'n cynrychioli cwmnïau cyfyngedig hefyd o fewn cwmpas ystyr y term 'cyhoedd'. Fodd bynnag, nid yw'n cynnwys pobl sy'n gweithredu yn rhinwedd 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 fewn cwmpas ystyr y gair *cyhoedd* pan fyddant yn cyflawni'r swyddogaethau cyhoeddus hynny.

Ceir rhagor o wybodaeth am gwmpas a diben cynlluniau iaith Gymraeg yng nghanllawiau Bwrdd yr Iaith Gymraeg, yn [www.byig-wlb.org.uk](http://www.byig-wlb.org.uk)

Cymeradwywyd y cynllun hwn gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg o dan Adran 14 o'r Ddeddf. Daeth i rym ar 8 Gorffennaf 2010.



## 2. Cefndir i Gyflenwad Dŵr gan SWALEC

Mae SWALEC yn un o enwau masnachu SSE Water Ltd (SSE Water) yn rhan o gwmni grŵp Scottish and Southern Energy plc (SSE), un o gwmnïau ynni mwyaf y DU. Mae SSE yn berchen ar asedau seilwaith rheoledig ac mae hefyd yn darparu gwasanaethau gan ddefnyddio'r seilwaith rhwydwaith hwnnw. Er enghraifft, mae'n darparu cyflenwad o drydan, nwy a gwasanaethau cyfleustodau eraill i dros 9 miliwn o gwsmeriaid ledled y DU, ac mae dros 1.2 miliwn o'r cwsmeriaid hyn yn byw yng Nghymru.

Mae SSE Water wedi cael ei benodi gan Ofwat fel ymgwymerwr dŵr a charthffosiaeth i ddarparu gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff i gwsmeriaid o fewn ardaloedd penodol a bennwyd yng Nghymru a Lloegr. Mae SSE Water yn disgwyl y bydd nifer yr ardaloedd penodol hyn y caiff ei benodi i'w gwasanaethu yn tyfu dros amser.

Mae'r Cynllun hwn yn ymwneud ag ardaloedd penodol SSE Water sydd wedi'u lleoli yng Nghymru.

Mae swyddfa gofrestredig SSE Water Ltd yn 55 Vastern Road, Reading RG1 8BU. Mae ei ganolfan weithredol yn Thatcham ac mae ei staff gwasanaethau cwsmeriaid wedi'u lleoli yn Portsmouth. Ar gyfer ei wasanaethau a ddarperir yng Nghymru, mae SSE Water yn defnyddio enw brand SSE, sef SWALEC ac mae ei dudalennau gwefan ar gael ar y wefan ganlynol: [www.swalec.co.uk](http://www.swalec.co.uk). Ceir manylion cyswllt eraill yn adran 8.

Mae'r Cynllun Iaith Gymraeg hwn yn ymwneud yn benodol â SSE Water. Fodd bynnag, bydd SSE Water yn defnyddio seilwaith a sgiliau'r grŵp SSE ehangach lle y bo'n bosibl er mwyn cyflawni ei ymrwymadau o dan y Cynllun hwn. Er nad oes gan SSE Water swyddfeydd yng Nghymru, mae SSE yn cyflogi staff yng Nghymru ac yn gweithredu canolfan alwadau yno.

Mae SSE Water yn gwbl ymrwymedig i ddarparu gwasanaethau yng Nghymru. Ein nod yw darparu gwasanaeth o safon uchel i'n holl gwsmeriaid ac mae croeso iddynt gysylltu â ni yn eu dewis iaith. Yn benodol, mae'r Cynllun hwn yn nodi sut y byddwn yn cefnogi'r defnydd o'r iaith Gymraeg pan fydd SSE Water yn delio â'r cyhoedd yng Nghymru.

### **3. Cynllunio a Darparu Gwasanaethau**

#### **Polisiâu, deddfwriaeth a mentrau**

Bydd ein polisiâu, mentrau a gwasanaethau yn gyson â'r Cynllun hwn. Byddant yn cefnogi'r defnydd o'r Gymraeg ac yn helpu'r cyhoedd yng Nghymru, lle bynnag y bo'n bosibl, i ddefnyddio'r Gymraeg fel rhan o'u bywydau o ddydd i ddydd.

#### **Darparu gwasanaethau**

Byddwn yn sicrhau bod cymaint o'n gwasanaethau â phosibl ar gael yn Gymraeg a byddwn yn trefnu bod cwsmeriaid yn gallu defnyddio gwasanaeth yn Gymraeg pan fo angen.

Byddwn yn sicrhau bod cwsmeriaid yng Nghymru yn ymwybodol o'n gwasanaethau sydd ar gael yn Gymraeg.

Er nad yw'n ymarferol sicrhau bod pob un o'r gwasanaethau ar gael yn llawn yn Gymraeg, yn enwedig rhai gwasanaethau arbenigol a thechnegol, ein bwriad yw darparu gwasanaeth mor gynhwysfawr â phosibl a gwneir pob ymdrech i oresgyn unrhyw anawsterau a fydd yn codi. Bydd ein staff nad ydynt yn siarad Cymraeg yn cael gwybodaeth am y gwasanaethau sydd ar gael yn Gymraeg a sut y gellir eu defnyddio.

#### **Gwasanaethau a gynhelir ar ein rhan gan drydydd partïon**

Bydd unrhyw gytundebau neu drefniadau a wnawn gyda thrydydd partïon yn gyson â rhannau perthnasol y Cynllun hwn, pan fydd y cytundebau neu'r trefniadau hynny yn ymwneud â darparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru. Bydd hyn yn sicrhau bod trydydd partïon yn darparu'r gwasanaethau hynny yn unol â'r Cynllun hwn.

### **Safonau gwasasnaeth**

Mae croeso i gwsmeriaid gyfathrebu â ni yn eu dewis iaith a'n nod yw darparu gwasanaeth effeithiol i'n holl gwsmeriaid. Mae'r egwyddor o sicrhau ein bod yn darparu gwasanaeth o safon uchel, pa iaith bynnag a ddefnyddir gan y cwsmer, yn rhan o'n hegwyddor gyffredinol ei bod yn gwneud synnwyr busnes da i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog ac i geisio diwallu anghenion ein holl gwsmeriaid.

Ein nod yw darparu gwasanaeth a gofal cwsmeriaid o safon uchel ym mhob agwedd ar waith y cwmni yn unol â'r ymrwymadau a geir yn y Cynllun hwn. Mae ein Cynllun Safonau Gwarantedig yn ymwneud â darparu gwasanaethau waeth pa iaith a ddefnyddir. Fel y cyfryw, bydd gwasanaethau a ddarperir yn Gymraeg a Saesneg o ansawdd cyfartal ac fe'u darperir o fewn yr un amserlenni cyffredinol.

## **4. Delio â'r Cyhoedd sy'n Siarad Cymraeg**

### **Gohebiaeth ysgrifenedig**

Bydd ein harfer cyffredin fel a ganlyn:

Cyhoeddir gohebiaeth safonol neu gylchlythyron yn ddwyieithog.

Mae croeso i gwsmeriaid ysgrifennu neu anfon e-bost atom yn Gymraeg neu'n Saesneg a byddwn yn ymateb (os oes angen gwneud hynny) yn yr un iaith. Bydd ein hamser targed ar gyfer ateb yr un peth waeth pa iaith a ddefnyddir.

Pan fyddwn yn dechrau cyfathrebu ag unigolyn, grŵp neu sefydliad, byddwn yn gwneud hynny yn Gymraeg pan fyddwn yn gwybod y byddai'n well ganddynt gyfathrebu yn Gymraeg. Yn yr un modd, bydd unrhyw ohebiaeth a anfonir at gwsmer yn dilyn sgwrs a gafwyd yn Gymraeg, boed wyneb yn wyneb neu dros y ffôn, yn cael ei hysgrifennu yn Gymraeg.

Gallwn hefyd drefnu bod biliau yn cael eu darparu'n Gymraeg neu'n Saesneg yn dibynnu ar ddewis y cwsmer.

### **Cyfathrebu dros y ffôn**

Mae croeso i gwsmeriaid gyfathrebu â ni dros y ffôn yn Gymraeg. Ar gyfer ein swyddogaethau cyswllt cwsmeriaid a ddefnyddir amlaf, darperir niferoedd dynodedig ar gyfer cwsmeriaid sy'n dymuno siarad Cymraeg a chaiff y galwadau hyn eu hateb gan siaradwyr Cymraeg.

Pan na fydd ein siaradwyr Cymraeg ar gael, bydd yr alwad yn cael ei gyfeirio at gydweithwyr sy'n siarad Saesneg. Bydd y galwr yn cael y dewis, fel y bo'n briodol, o gael siaradwr Cymraeg i ffonio yn ôl mor fuan ag y bo modd, parhau a'r alwad yn Saesneg neu gyflwyno'u hymholiad yn ysgrifenedig yn Gymraeg.

Caiff y rhifau Cymraeg eu nodi ochr yn ochr â'r rhifau Saesneg ar ein biliau ac yn ein cyhoeddiadau.

### **Cyfarfodydd cyhoeddus**

Os trefnwn gyfarfodydd cyhoeddus yng Nghymru, byddwn yn penderfynu ar yr angen am wasanaethau cyfieithu yn seiliedig ar y lleoliad a'r gynulleidfa debygol a ph'un a ydym wedi cael ein hysbysu, neu p'un a oes gennym wybodaeth ymlaen llaw, am anghenion iaith penodol y cwsmeriaid sy'n mynd i'r cyfarfod.

Caiff hysbysiadau ar gyfer cyfarfodydd cyhoeddus o'r fath, lle y bo'n briodol, eu cyhoeddi mewn fformat dwyieithog a byddant naill ai'n nodi bod cyfleusterau cyfieithu ar gael neu'n gwahodd y cyhoedd i roi gwybod i ni ymlaen llaw pa iaith y maent am ei siarad.

### **Cyfarfodydd eraill ac achosion eraill o ddelio â'r cyhoedd yng Nghymru**

Pan fyddwn yn trefnu neu'n mynd i gyfarfodydd wyneb yn wyneb gyda'r cyhoedd, byddwn yn canfod beth yw eu dewis iaith ar y cyfle cynharaf ac yn sicrhau bod aelod o staff cymwys sy'n siarad Cymraeg yn delio â'r rheini sydd wedi nodi Cymraeg fel eu dewis iaith.

Os na fydd aelod o staff cymwys sy'n siarad Cymraeg ar gael ac na fydd mater brys neu dechnegol y mae angen rhoi sylw iddo ar unwaith yn ystod yr ymweliad, byddwn yn cynnig y dewis o barhau â'r cyfarfod yn Saesneg, neu ddelio â'r pwnc drwy ohebu yn Gymraeg.

Bydd yr uchod yn berthnasol hefyd i gyfarfodydd a gynhelir gan ddefnyddio offer fideo-gynadledda neu offer tebyg.

Oherwydd eu lleoliad ni fyddai'n ymarferol i staff yn ein swyddfeydd y tu allan i Gymru gynnal cyfarfodydd wyneb yn wyneb drwy gyfrwng y Gymraeg.

Byddwn yn sicrhau y caiff cyhoeddiadau a wneir dros systemau annerch y cyhoedd yng Nghymru eu gwneud yn Gymraeg a Saesneg.

## **5. Ein Wyneb Cyhoeddus**

### **Hunaniaeth a brandio corfforaethol**

Ni chaiff enw corfforaethol SSE Water ei ddarparu mewn fformat dwyieithog.

Fodd bynnag, SWALEC yw'r brand a ddefnyddir ganddo yng Nghymru, sy'n frand hirsefydlog a chyfarwydd yng Nghymru.

Bydd ein manylion cyswllt a gwybodaeth safonol arall yn ymddangos yn Gymraeg a Saesneg ar bob deunydd sy'n dangos ein hunaniaeth gorfforaethol. Mae hyn yn cynnwys ein deunydd ysgrifennu a deunydd megis cardiau cydnabod, sliopiau cyfarch a gwahoddiadau.

### **Ymgyrchoedd cyhoeddusrwydd, arddangosfeydd a hysbysebu**

Caiff pob deunydd cyhoeddusrwydd, gwybodaeth gyhoeddus, arddangos a hysbysebu a ddefnyddiwn yng Nghymru (er mwyn targedu'r cyhoedd) ei gynhyrchu yn ddwyieithog, neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Os bydd yn rhaid cyhoeddi'r fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân, bydd y ddwy fersiwn yn gyfartal o ran maint, amlygrwydd ac ansawdd - a bydd y ddwy fersiwn ar gael ar yr un pryd a bydd yr un mor hawdd cael gafael arnynt.

Ymhlith yr eithriadau i'r uchod fydd:

- deunydd sydd wedi'i anelu at gynulleidfa gyfyngedig ac arbenigol. Byddwn yn ystyried yr angen i lunio hyn yn ddwyieithog ym mhob achos, gan ystyried natur y gynulleidfa a'r pwnc dan sylw.

Bydd unrhyw hysbysebion a roddir mewn papurau newydd Saesneg (neu ddeunydd tebyg) a ddsberthir yn bennaf neu yn gyfan gwbl yng Nghymru yn ddwyieithog, neu byddant yn ymddangos fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân (gyda'r ddwy fersiwn yn ymddangos ar yr un pryd, ac yn gyfartal o ran maint, amlygrwydd ac ansawdd).

Mewn cyhoeddiadau Cymraeg, bydd hysbysebion yn Gymraeg yn unig.

### **Gwefan**

Mae tudalennau gwefan SSE Water wedi'u hymgorffori o fewn cyfleusterau gwefan y grŵp SSE a dim ond yn Saesneg y maent ar gael ar hyn o bryd. Byddwn yn paratoi rhaglen, i'w chytuno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, yn pennu sut y byddwn yn cynyddu cynnwys Cymraeg ein gwefan, dros amser.

Pryd bynnag y byddwn yn rhoi cyhoeddiadau Saesneg ar ein gwefan, bydd y fersiynau Cymraeg, lle y bônt ar gael o dan delerau'r rhaglen a nodir uchod, yn cael eu rhoi ar yr un pryd.

Pan fyddwn yn dylunio gwefannau newydd SSE Water, byddwn yn ystyried Canllawiau a Safonau Meddalwedd Dwyieithog Bwrdd yr Iaith Gymraeg ac unrhyw ganllawiau eraill a gyhoeddwyd gan y Bwrdd mewn perthynas â datblygu gwefannau.

### **Cyhoeddiadau**

Byddwn yn paratoi rhaglen, i'w chytuno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, yn pennu sut y byddwn, dros amser, yn cynyddu argaeledd ein cyhoeddiadau (yn cynnwys ffurflenni a deunydd esboniadol cysylltiedig) mewn fformat dwyieithog neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Caiff ffurflenni newydd neu ffurflenni diwygiedig eu llunio'n ddwyieithog.

Os bydd yn rhaid cyhoeddi'r fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân (er enghraifft, lle y byddai un ddogfen yn rhy hir neu'n rhy swmpus), bydd y ddwy fersiwn yn gyfartal o ran maint ac ansawdd - a byddwn yn sicrhau bod y ddwy fersiwn ar gael ar yr un pryd a'i bod yr un mor hawdd cael gafael arnynt. Bydd pob fersiwn yn nodi'n glir bod y deunydd ar gael yn yr iaith arall.

Os na fydd ar gael am ddim, ni fydd pris fersiwn ddwyieithog neu Gymraeg o ddogfen a lunnir gennym yn fwy na phris y fersiwn Saesneg.

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

### **Arwyddion yng Nghymru**

Byddwn yn sicrhau bod ein holl arwyddion parhaol a dros dro, sy'n rhoi gwybodaeth i'r cyhoedd, yn ddwyieithog gyda'r testun Cymraeg a Saesneg yn cael ei drin yn gyfartal o ran maint, eglurder ac amlygrwydd.

Byddwn yn dilyn yr arfer hwn pryd bynnag y caiff arwyddion eu gosod am y tro cyntaf, neu pryd bynnag y byddwn yn gosod arwyddion newydd.

Os caiff arwyddion Cymraeg a Saesneg ar wahân eu darparu, byddant yn gyfartal o ran fformat, maint, ansawdd ac amlygrwydd.

### **Hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus a hysbysiadau recriwtio staff**

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

Bydd y fersiynau Cymraeg a Saesneg yn gyfartal o ran fformat, maint, ansawdd ac amlygrwydd - p'un a gânt eu llunio fel un cyhoeddiad dwyieithog, neu fel hysbysiadau Cymraeg a Saesneg ar wahân.

Gall hysbysiadau a roddir mewn cyfnodolion (a chyhoeddiadau eraill) Saesneg a ddsberthir ledled y DU fod yn Saesneg.

### **Datganiadau i'r wasg a chyswllt â'r cyfryngau**

Pan fyddwn yn rhoi datganiadau i'r wasg ar ein gwefan, a fydd yn effeithio ar ein cwsmeriaid dŵr yng Nghymru, ein harfer arferol fydd eu cyhoeddi yn Gymraeg a Saesneg.

## 6. Gweithredu'r Cynllun

### Staffio

Nid oes gan SSE Water swyddfeydd yng Nghymru. Bydd y broses o ddarparu gwasanaethau yng Nghymru a gweithredu'r Cynllun hwn yn defnyddio sgiliau Cymraeg cyflogeion eraill o fewn grŵp SSE.

Lle y bo'n gymwys, byddwn yn ceisio gwybodaeth am sgiliau Cymraeg ymgeiswyr swyddi a staff presennol. Byddwn yn adolygu'r angen am sgiliau Cymraeg o fewn SSE Water yn rheolaidd.

### Recriwtio

Ar gyfer unrhyw swyddi sydd â chyswllt helaeth a rheolaidd â'r cyhoedd yng Nghymru byddwn yn ystyried a ddylai bod yn rhugl yn y Gymraeg fod yn sgil dymunol neu hanfodol - a chaiff hyn ei nodi mewn cymwyseddau a hysbysiadau swydd.

### Hyfforddiant iaith

Byddwn yn annog aelodau o staff sydd am ddysgu Cymraeg, os oes angen busnes am yr iaith wedi'i nodi.

### Technoleg gwybodaeth a chyfathrebu (TGCh)

Mae cyfleusterau TGCh SSE Water wedi'u hymgorffori o fewn adnoddau TGCh grŵp SSE.

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 TGCh.

Wrth i ni ddatblygu neu gaffael systemau TGCh ar gyfer SSE Water byddwn yn ystyried Canllawiau a Safonau meddalwedd Dwyieithog y Bwrdd.

### Gweithio mewn partneriaeth

Pan fyddwn yn arweinydd strategol ac ariannol o fewn partneriaeth ffurfiol, byddwn yn sicrhau bod unrhyw agweddau ar wasanaeth y cyhoedd yn cydymffurfio â'r cynllun hwn.

Pan fyddwn yn ymuno â phartneriaeth ffurfiol sy'n cael ei harwain gan sefydliad arall, bydd ein cyfraniad at y 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'n unol â'r cynllun hwn.

Dim ond at bartneriaethau ffurfiol sy'n delio â gwasanaethau sydd ar gael i'r cyhoedd yng Nghymru y mae'r uchod yn cyfeirio.

## **Trefniadau mewnol**

Mae gan y mesurau yn y Cynllun hwn awdurdod, cefnogaeth a chymeradwyaeth lawn ein sefydliad. Bydd rheolwyr yn gyfrifol am weithredu'r agweddau hynny ar y Cynllun sy'n berthnasol i'w gwaith. Mae Cyfarwyddwr Masnachol SSE Water yn gyfrifol am gydlynu'r gwaith sydd ei angen i ddarparu, monitro ac adolygu'r Cynllun hwn.

Byddwn yn paratoi amserlen, i'w chytuno gyda'r Bwrdd, yn pennu sut y byddwn yn sicrhau ein bod yn gweithredu'n unol â'r Cynllun hwn. Daw'r amserlen i rym ar y dyddiad y daw'r Cynllun i rym, neu cyn gynted â phosibl ar ôl hynny. Bydd yr amserlen yn cynnwys targedau, terfynau amser ac adroddiad ar gynnydd yn erbyn pob targed.

Caiff y Cynllun ei hyrwyddo i'n staff, ac i'n cwsmeriaid yng Nghymru. Bydd ar gael ar dudalennu gwefan SWALEC SSE Water.

Byddwn yn llunio canllawiau i'n staff i sicrhau eu bod yn gwybod sut i weithredu'r mesurau a geir yn y Cynllun hwn. Caiff canllawiau presennol a ddefnyddir gan ein staff, eu diwygio i adlewyrchu'r mesurau a geir yn y Cynllun hwn.

Byddwn yn trefnu sesiynau briffio a hyfforddiant, sesiynau 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.

Lle y bydd angen i ni ddefnyddio cyfieithwyr neu ddehonglwyr cymwys i helpu i ddarparu'r Cynllun hwn, byddwn yn sicrhau mai dim ond cyfieithwyr neu ddehonglwyr cymwys a ddefnyddir gennym. Byddwn yn disgwyl i'r cyfieithwyr hynny fod yn aelodau o Gymdeithas Cyfieithwyr Cymru neu sefydliad tebyg.

Caiff unrhyw fath o gyswllt â'r cyhoedd yng Nghymru, nad yw o fewn cwmpas penodol y Cynllun hwn, ei gynnal mewn modd sy'n gyson â'r egwyddorion cyffredinol yn y Cynllun hwn.

## **Deddf Rhyddid Gwybodaeth a'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol**

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

## **Monitro**

Byddwn yn monitro ein cynnydd o ran darparu'r Cynllun hwn yn erbyn y targedau a bennir yn ei amserlen gysylltiedig. Byddwn yn adrodd i'n huwch reolwyr ar y cynnydd hwnnw.

Bydd ein gweithdrefnau monitro ac adrodd presennol yn cynnwys cyfeiriad at gynnydd o ran darparu'r Cynllun hwn, fel y bo'n briodol.

Byddwn yn adrodd i Fwrdd yr Iaith Gymraeg ar ein cynnydd o ran darparu'r Cynllun hwn, yn unol â'u cais.

Ein targed yw sicrhau ein bod yn gweithredu'n unol â'r Cynllun hwn o fewn pedair blynedd i ddyddiad dod i rym y Cynllun. Byddwn yn defnyddio gweithdrefn hunanasesu, i'w chytuno gyda'r Bwrdd, er mwyn monitro cynnydd yn erbyn y targed hwn.

## **7. Adolygu a diwygio'r Cynllun**

Byddwn yn adolygu'r Cynllun hwn o fewn pedair blynedd i'w ddyddiad dod i rym.

Hefyd, o bryd i'w gilydd, efallai y bydd angen i ni gynnig diwygiadau i'r Cynllun hwn oherwydd newidiadau i'n swyddogaethau, neu i'r amgylchiadau sy'n sail i'r swyddogaethau hynny, neu am unrhyw reswm arall.

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

## **8. Cwynion ac awgrymiadau ar gyfer gwella**

Dylid cyfeirio unrhyw gwynion sy'n ymwneud â'r Cynllun hwn, neu awgrymiadau ar gyfer gwella, at y cyfeiriad canlynol:

Commercial Director  
SSE Water Ltd  
55 Vastern Road  
Reading RG1 8BU

Neu drwy e-bost i: [water@scottish-southern.co.uk](mailto:water@scottish-southern.co.uk)

Byddwn yn cydweithredu â'r Bwrdd er mwyn datrys unrhyw gwynion - ac yn ystod unrhyw ymchwiliadau a gynhelir o dan Adran 17 o Ddeddf yr Iaith Gymraeg.

Dylid cyfeirio unrhyw gwynion eraill at:

Customer Service,  
Swalec  
P.O. BOX 360  
Portsmouth,  
PO6 2YJ

Ffôn: Ymholiadau Cyffredinol 0800 980 1391

## Atodiad – Prif dargedau ar gyfer darparu'r Cynllun

Targed	Dyddiad cwblhau
<b>Polisiâu a mentrau</b>	
Sicrhau bod staff sy'n ymwneud â llunio a gweithredu cynlluniau, mentrau a pholisiâu newydd yn ymwybodol o'n hymrwymiaidau o dan ein Cynllun Iaith Gymraeg	3 mis ar ôl cymeradwyo'r cynllun
<b>Darparu gwasanaethau</b>	
Sicrhau bod copi o'n Cynllun Iaith Gymraeg wedi'i gyhoeddi ar ein gwefan	Unwaith y bydd y cynllun wedi'i gymeradwyo
Rhoi gwybodaeth i staff a chwsmeriaid am wasanaethau sydd ar gael yn Gymraeg	3 mis ar ôl cymeradwyo'r cynllun
<b>Gohebiaeth</b>	
Sefydlu trefniadau i gofnodi dewis iaith ar gyfer biliau a gohebiaeth	3 mis ar ôl cymeradwyo'r cynllun
<b>Cyfathrebu dros y Ffôn</b>	
Sefydlu trefniadau ar gyfer cyfathrebu dros y ffôn	4 mis ar ôl cymeradwyo'r cynllun
Adolygu elfennau negeseuon llais o drefniadau cyfathrebu dros y ffôn	2 flynedd ar ôl cymeradwyo'r cynllun
<b>Cyfarfodydd Cyhoeddus</b>	
Sicrhau bod staff sy'n ymwneud â threfnu cyfarfodydd cyhoeddus yn ymwybodol o'n hymrwymiaidau o dan ein cynllun iaith Gymraeg	3 mis ar ôl cymeradwyo'r cynllun
<b>Gwefan</b>	
Paratoi rhaglen, i'w chytuno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, yn pennu sut y byddwn yn cynyddu cynnwys Cymraeg ein gwefan, dros amser	4 mis ar ôl cymeradwyo'r cynllun
<b>Cyhoeddiadau</b>	
Paratoi rhaglen, i'w chytuno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, yn pennu sut y byddwn, dros amser, yn cynyddu argaeledd ein cyhoeddiadau (yn cynnwys ffurflenni a deunydd esboniadol cysylltiedig) mewn fformat dwyieithog neu fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân	4 mis ar ôl cymeradwyo'r cynllun
<b>Hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus a hysbysiadau recriwtio staff</b>	
Sicrhau bod staff sy'n gyfrifol am baratoi hysbysiadau yn ymwybodol o'n hymrwymiaidau o dan ein cynllun iaith Gymraeg	3 mis ar ôl cymeradwyo'r cynllun
<b>Hyfforddiant iaith</b>	
Trefnu hyfforddiant iaith i unrhyw aelodau o staff y nodwyd eu bod yn dymuno dysgu Cymraeg	1 mis ar ôl cymeradwyo'r cynllun
<b>Trefniadau mewnol</b>	
Cynnal sesiynau briffio a hyfforddiant i staff perthnasol er mwyn cynyddu ymwybyddiaeth o'r Cynllun	1 mis ar ôl cymeradwyo'r cynllun
<b>Monitro</b>	
Cytuno ar weithdrefn hunanasesu gyda'r Bwrdd	3 mis ar ôl cymeradwyo'r Cynllun

Adolygu'r cynnydd o ran gweithredu'r Cynllun	6 mis ar ôl cymeradwyo'r cynllun
<b>Adolygu a diwygio'r Cynllun</b>	
Adolygu'r cynllun o fewn pedair blynedd i'w ddyddiad dod i rym	2014