



Great Western Railway

Polisi Iaith Gymraeg

Medi 2015

A **First**  company

Cynnwys

Rhagair 3

Cyflwyniad 5

Datganiad o Fwriad 7

Cyflwyno'r Polisi 8

Y Polisi 9

- Hunaniaeth Corfforaethol, llenyddiaeth a chyhoeddiadau swyddogol
- Gwefan, TG a thechnoleg newydd
- Arwyddion allanol a chyhoeddus
- Delio gyda'r cyfryngau
- Hysbysebu
- Digwyddiadau cyhoeddus ac ad hoc
- Delio gyda chwsmeriaid, rhanddeiliaid a phartneriaid
- Cyhoeddiadau ar y trên
- Mentrau yn y dyfodol

Monitro 14

Crynodeb 15

Rhagair

Mae GWR wedi ymrwymo i Fesur yr Iaith Gymraeg a diwylliant Cymru, ac rydym yn falch iawn o wasanaethu cwsmeriaid yng Nghymru,



Rydym yn cydnabod bod gennym gysylltiad uniongyrchol gyda siaradwyr Cymraeg sydd yn dymuno cynnal eu busnes trwy gyfrwng y Gymraeg.

Mae anghenion ein cwsmeriaid yn flaenoriaeth inni ac felly ein nod ydy darparu gwasanaeth cwsmer ardderchog trwy gwmpasu ysbryd Mesur yr Iaith Gymraeg 2011 a gweithio'n agos gyda'r Comisiynydd Iaith yn ei rôl o hyrwyddo'r iaith Gymraeg, a gwella'r cyfleoedd sydd gan bobl i'w defnyddio.

Wrth gydnabod rôl gyhoeddus GWR yng Nghymru, rydym yn cynnig y cyfle i'n cwsmeriaid weithio gyda ni gan ddefnyddio'r Gymraeg lle bynnag y mae hi'n bosibl ac yn ymarferol i wneud hynny. Fe fyddwn hefyd yn gweithio'n agos gyda gweithredwyr Rheilffordd eraill a gyda phartneriaid yn y diwydiant i gefnogi eu gwaith o gynnig gwasanaethau gorsaf a gwasanaethau eraill yn Gymraeg.

Am sawl blwyddyn mae GWR wedi hyrwyddo'r defnydd o'r Gymraeg, gan fabwysiadu ac addasu'r polisi a gyflwynwyd i ddechrau gan First Great Western.

Ein diben ydy darparu gwasanaeth dwyieithog realistig a synhwyrol i'n cynulleidfaoedd allanol er mwyn sicrhau bod y gwasanaeth a ddarparwn i'n cwsmeriaid yng Nghymru yn parhau i wella a bod y gwasanaeth hwnnw o'r safon uchaf.

Rwy'n falch felly y bydd GWR yn parhau i symud ymlaen mewn dull a fydd yn cefnogi ein cwsmeriaid dwyieithog ac yn dathlu diwylliant a ffordd o fyw neilltuol ein cwsmeriaid ledled De Cymru.

Mark Hopwood
Rheolwr Gyfarwyddwr, GWR
 Medi 2015



Cyflwyniad

Ar 20 Medi 2015, dyfarnwyd y rhyddfrait Great Western newydd i Great Western Railway, rhan o FirstGroup, i redeg tan o leiaf Ebrill 2019.

Mae'r cwmni yn gweithredu gwasanaethau ar draws De Cymru a De Orllewin Lloegr. Mae'n cysylltu prif ddinasoedd Caerdydd a Llundain ac mae'n cynnig gwasanaethau cyflymdra uchel rheolaidd o Abertawe i Paddington Llundain. Mae hefyd yn darparu gwasanaethau cymudo a hamdden ar y coridor prysur o Gaerdydd i Fryste a De Lloegr, gan gynnig cysylltiadau rhanbarthol i ac oddi wrth y canolfannau economaidd allweddol yma.

Mae First yn weithredwr trafniadaeth cyhoeddus rhyngwladol wedi'i leoli yn y DU, un o weithredwyr trenau mwyaf y wlad a gweithredwr bysiau mwyaf y DU. Mae gan First fusnes ffyniannus hefyd yn UDA yn darparu'r gwasanaeth bysiau eiconig, Greyhound, gweithrediadau teithio trefol a bysiau ysgol melyn ledled yr UDA ac i Mecsico a Chanada. Mae gan First y weledigaeth glir o 'ddarparu atebion i fyd sydd yn gynyddol orlawn trwy gadw pobl i symud a chymunedau i ffynnu'.

Mae GWR yn darparu gwasanaethau trên cyflymdra uchel, cymudo, rhanbarthol a changen, gan redeg dros 9,000 o wasanaethau bob wythnos, yn galw mewn 277 o orsafoedd. Mae ein trenau yn teithio 70 miliwn o filltiroedd ac yn cludo 100 miliwn o bobl bob blwyddyn.

Yn ystod y rhyddfrait yma fe fyddwn yn adeiladu ar ein profiad, llwyddiant ein partneriaethau cenedlaethol a lleol a'n record o gyflenwi i ddarparu rhyddfrait ffyniannus sydd yn lledaenu'r buddiannau ar draws De Cymru.

Fe fyddwn yn gweithio'n agos gyda'r Adran Trafniadaeth, Network Rail (NR), Agility Train a rhanddeiliaid allweddol yn cynnwys Llywodraeth Cymru i wireddu manteision y Rhaglen Moderneiddio Llwyr y Great Western (GWRMP) £7.5bn yn llawn. Fe fydd y GWRMP yn dod â threnau newydd pellter hir a rheilffordd wedi'i thrydaneiddio i Dde Cymru am y tro cyntaf yn ei hanes.

Caiff Turbos aerdymheru 90mya, gyda Wi-fi, eu defnyddio ar wasanaethau Caerdydd i Portsmouth yn ogystal ag ar wasanaethau allweddol rhwng Caerdydd, Bryste, Weston-super-Mare a Taunton.

Fe fydd y rhain yn ategu'r Trenau Cyflym Iawn newydd, a ddarperir gan Raglen Gyflym Rhwng Dinasoedd yr Adran Trafnidiaeth, a fydd yn gweithredu fel gwasanaethau cyflymdra uchel i ac o Gymru, gan ddisodli'r trenau Cyflymdra Uchel 40 oed cyfredol.

Fel rhan o'r rhaglen barhaus o welliannau i wasanaethau, mae GWR wedi mabwysiadu gweledigaeth glir ar gyfer darparu'r iaith Gymraeg yn ei wasanaethau ac yn ei waith busnes yng Nghymru trwy fabwysiadu polisi Iaith Gymraeg.

Cafodd Mesur yr Iaith Gymraeg (Cymru) ei gymeradwyo gan y Cynulliad Cenedlaethol a derbyniodd Gydsyniad Brenhinol ar 9 Chwefror 2011 i ddiogelu ac amddiffyn dyfodol yr iaith.

Mae Mesur yr Iaith Gymraeg 2011 yn sefydlu rôl y Comisiynydd Iaith. Gwaith y Comisiynydd ydy hyrwyddo'r iaith Gymraeg a gwella'r cyfleoedd sydd gan bobl i'w defnyddio.

Fe fydd y Comisiynydd yn gwneud hyn trwy bwysleisio statws swyddogol yr iaith yng Nghymru, a thrwy osod safonau ar gyrrff sector cyhoeddus i gefnogi'r amcan hwnnw. Mae GWR yn ymrwymedig i weithio gyda'r Comisiynydd er budd ein cwsmeriaid Cymraeg trwy gynnig dewisiadau sydd yn eu galluogi i ddelio gyda ni yn Gymraeg.

Datganiad o Fwriad

Mae GWR yn ymrwymedig i gynnig cyfle i'n cwsmeriaid ddelio gyda ni yn Gymraeg pryd bynnag y mae'n ymarferol i wneud hynny.

Nod ein polisi ydy:

- Atgyfnerthu darpariaeth gwasanaethau o ansawdd uchel i gwsmeriaid yn Ne Cymru;
- Mabwysiadu dull o weithredu synhwyrol, ymarferol a realistig tuag at ddwyieithrwydd yn ein gweithrediadau busnes yng Nghymru;
- Ffurio rhan o'r cynllun profiad cwsmeriaid ar gyfer GWR;
- Cydymffurfio gyda chanllawiau'r Comisiynydd Iaith;
- Adolygu a monitro gweithrediad y polisi yn rheolaidd.

Cyflwyno'r Polisi

Er mwyn cyflwyno'r polisi yn llwyddiannus, cyfrifoldeb y Cyfarwyddwr Sicrwydd Busnes fydd sicrhau bod y polisi yn cael ei weithredu.

Fe fydd GWR yn anelu at ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel yn Gymraeg a Saesneg ac fe fydd yn comisiynu cyfieithwyr ac ymgynghorwyr proffesiynol a fydd yn darparu dull safonol a chyson tuag at gyfieithiadau Cymraeg ac yn darparu cyngor ac arweiniad ynghylch materion yn ymwneud â'r iaith Gymraeg.

Fe fyddwn yn sicrhau bod cydweithwyr sydd yn gweithio yng Nghymru, yn ogystal â'r rhai sydd â chysylltiad rheolaidd gyda chwsmeriaid yng Nghymru yn cynnwys staff sydd yn gweithio i gontractwyr, yn ymwybodol o'r polisi a sut i ddarparu cefnogaeth i gwsmeriaid sydd yn dymuno delio gyda ni yn Gymraeg.

Fe fydd GWR hefyd yn ceisio gweithio mewn partneriaeth gydag awdurdodau lleol, Llywodraeth Cymru a darparwyr Rheilffordd a thrafnidiaeth eraill yng Nghymru, i wella'r defnydd o'r Gymraeg lle bynnag mae hynny'n bosibl.

Caiff y polisi hwn ei ystyried hefyd pan fydd unrhyw fenter neu wasanaeth newydd yn cael ei ddatblygu.

Y Polisi

Mae GWR yn cydnabod y pwysigrwydd o ymgorffori hunaniaeth corfforaethol dwyieithog lle bydd yr iaith Gymraeg yn cael ei hyrwyddo lle mae'n ymarferol ac ar gais.

Hunaniaeth corfforaethol, llenyddiaeth a chyhoeddiadau cyhoeddus

Fe fydd hunaniaeth corfforaethol GWR yng Nghymru yn parhau i gefnogi'r iaith Gymraeg a dwyieithrwydd yng Nghymru.

Fe fydd logo GWR a brandio cysylltiedig yn parhau ar ei ffurf bresennol. Ond rhoddir ystyriaeth ddyledus i elfennau'r polisi hwn lle y gellir gwella delwedd a phroffyl y cwmni, yn ogystal â'r iaith Gymraeg.

Fe fydd GWR yn parhau i gynhyrchu fersiwn Gymraeg ar wahân o bob dogfen ffurfiol sydd yn berthnasol i gynulleidfaoedd Cymraeg, ar gais, gan roi digon o amser i gyfieithu, dylunio a chynhyrchu. Lle bynnag mae'n bosibl cyflwynir gwybodaeth yn Gymraeg ar fersiynau Saesneg o ddogfennau ffurfiol yn nodi'r cyfle i ofyn am fersiwn Gymraeg.

O ran dogfennau arwyddocaol, fel ein Siarter Teithwyr, cynhyrchir fersiwn Gymraeg ar wahân ac fe fydd ar gael fel copi caled ac ar-lein i gwsmeriaid heb ofnod gwneud cais penodol.

Fe fydd dogfennau polisi cyhoeddus, fel polisiâu Anabledd ac Amgylcheddol, ar gael yn Gymraeg lle gwneir cais am hynny.

Fe fydd taflenni, dalenni ffeithiau a dogfennau gwybodaeth eraill ar gael fel fersiwn Gymraeg ar wahân lle gwneir cais am hynny. Mewn rhai achosion gall fod yn fwy priodol cyfieithu testun sydd yn berthnasol yn unig i Gymru neu ddamau Cymraeg. Ond, pe bai cwsmer yn gofyn am gyfieithiad o ddogfen gyfan yna caiff hynny ei ddarparu.

Dydy GWR ddim yn gweithredu gorsafoedd yng Nghymru a darperir gwybodaeth gorsafoedd yn y lleoliadau hyn gan Trenau Arriva Cymru. Felly darperir posteri amserlen a gwybodaeth arall yn Saesneg; dydy hyn ddim yn atal y potensial i gynhyrchu posteri yn Gymraeg lle mae hynny'n briodol a lle mae gofod i wneud hynny.

Ar gyfer gwybodaeth gweithrediadol brys, o ystyried yr amserlen sydd fel rheol yn berthnasol i wybodaeth o'r fath, rhagwelir y bydd unrhyw ddeunyddiau cyhoeddus print, fel posteri ac amserlenni brys, yn cael eu cynhyrchu i ddechrau yn Saesneg yn unig. Lle disgwylir i sefyllfa barhau, fe fydd GWR yn ystyried cynhyrchu

cyhoeddiad Cymraeg ar wahân os ydy hi'n ymarferol ac yn economaidd ddichonadwy i wneud hynny.

Fe fydd yr holl gylchgronnau cwsmer, fel y cylchgrawn Escape sydd ar gael ar drenau, yn Saesneg yn unig gan fod y cylchgrawn hwn ar gael i holl gwsmeriaid GWR ar draws holl ranbarth y rhyddfrait.

Gwefan, TG a thechnoleg newydd

Mae ein gwefan yn Saesneg yn unig gan ei bod ar gael i holl gwsmeriaid GWR.

Yn ystod cyfnod y rhyddfrait, fe fyddwn yn darparu adran Gymraeg, yn amlinellu ein Polisi Iaith Gymraeg ac yn hysbysu cwsmeriaid sut i ddod atom i ofyn am gyfieithiadau o ddogfennau.

Cynnigir dolenni hefyd ar y dudalen yma i ddogfennau sydd eisoes wedi eu cyfieithu i'r Gymraeg, yn cynnwys ein Siarter Teithwyr.

Oherwydd cyfyngiadau amser a gofod cyfyngedig, darperir diweddariadau amserlen, gwasanaeth i'r funud a gwybodaeth gweithrediadol arall yn Saesneg yn unig.

Darperir negeseuon gwasanaeth wedi'u diweddarau ar destun, trydar, instagram a facebook yn Saesneg yn unig.

Wrth ddatblygu TG a chysyniadau gwybodaeth gyhoeddus newydd, caiff ein polisi iaith Gymraeg ei gymryd i ystyriaeth.

Arwyddion allanol a chyhoeddus

Er nad oes gan GWR gyfrifoldeb uniongyrchol dros unrhyw orsaf neu fannau cyhoeddus yng Nghymru, rydym yn gweithio'n agos gyda Threnau Arriva Cymru i ddarparu arwyddion cyhoeddus a chyhoeddiadau i gwsmeriaid yn Gymraeg.

Fe fydd GWR yn parhau i weithio mewn partneriaeth gyda Network Rail, Trenau Arriva Cymru a phartneriaid trafniadaeth eraill yng Nghymru i hyrwyddo dwyieithrwydd a'r iaith Gymraeg.

Delio gyda'r cyfryngau

Caiff pob datganiad i'r wasg, yn ogystal â datganiadau ymatebol, eu drafftio fel bo'n briodol i'r cyfrwng iaith dan sylw i'r cyfryngau print a darlledu yng Nghymru.

Fe fydd datganiadau i'r wasg yn Gymraeg yn parhau i gael eu cynhyrchu i'w dosbarthu i gyhoeddiadau a chyfryngau Cymraeg penodol.

Fe fydd GWR yn annog cyfweiliadau cyfryngau darlledu yn Gymraeg yng

Nghymru ac yn darparu siaradwr Cymraeg ar gyfer cyfweiliadau cyfryngau pan fydd y darlledwyr yn gofyn am hynny.

Fe fydd pob bwletin materion gwleidyddol a chyhoeddus, cyhoeddiadau a briffiadau wedi'u hanelu at AC/AS Cymru yn cael eu cynnig yn Gymraeg lle gofynnir am hynny. Fe fyddwn hefyd yn darparu nifer o ddiweddariadau dwyieithog, fel llythyrau croeso i gynrychiolwyr sydd newydd eu hethol.

Hysbysebu

Dim ond yn Saesneg y cynhelir hysbysebu ar y teledu, cyfryngau a phrint yng Nghymru gan ei fod fel rheol yn rhan o raglen ymgyrch genedlaethol GWR neu FirstGroup plc.

Rhoddir ystyriaeth i gynnwys testun Cymraeg mewn hysbysebion lleol, os oes gofod a lle mae hynny'n briodol.

Digwyddiadau cyhoeddus ac ad-hoc

Ym mhob digwyddiad i'r cyhoedd a rhanddeiliaid yng Nghymru fe fyddwn yn ceisio darparu o leiaf un cynrychiolydd o GWR sydd yn siarad Cymraeg.

Fe fydd arddangosfeydd cyhoeddus a llenyddiaeth mewn unrhyw ddigwyddiadau Cymraeg fel yr Eisteddfod yn Gymraeg.

Delio gyda chwsmeriaid, rhanddeiliaid a phartneriaid

Y Gwasanaeth Ymholiadau Rheilffordd Cenedlaethol (NRES) sydd yn trafod gwybodaeth am wasanaethau rheilffordd ac ymholiadau ffôn, corff DU gyfan sydd yn darparu amserlenni, tocynnau a phrisiau i'r holl weithredwyr trenau yn y DU. Mae gan NRES uned Gymraeg benodol sydd yn gallu darparu gwybodaeth rheilffordd yn Gymraeg (0845 60 40 500).

Caiff cydweithwyr ar y trenau sydd yn siarad Cymraeg, yn ogystal â chydweithwyr eraill sydd yn siarad Cymraeg ac sydd â chysylltiad gyda'r cyhoedd, eu hannog i wisgo Baner Cymru ar eu bathodyn enw; mae hyn yn nodi'n amlwg eu bod yn siaradwyr Cymraeg.

Mae croeso i gwsmeriaid, rhanddeiliaid a phartneriaid alw, ysgrifennu, e-bostio neu gyfathrebu fel arall gyda GWR yn Gymraeg, ac fe fydd ymateb Cymraeg, o fewn amserlen rhesymol, i unrhyw ohebiaeth a dderbynnir yn Gymraeg.

Os ydy cyflogai GWR yn derbyn galwad oddi wrth siaradwr Cymraeg ac os nad yw'n gallu siarad Cymraeg, fe fydd y galwr yn cael y dewis i drafod y mater yn Saesneg neu aros i siaradwr Cymraeg ffonio'n ôl pan fydd rhywun ar gael. Yn dilyn sgwrs ffôn yn Gymraeg fe fydd unrhyw ohebiaeth ysgrifenedig wedi hynny gyda'r cwsmer hwnnw yn Gymraeg (oni bai bod cais wedi'i wneud am ohebiaeth yn Saesneg).

Lle mae angen ymateb cyflym i lythyr, neu os nad ydy hi'n bosibl darparu fersiwn Gymraeg oherwydd amser neu amgylchiadau eraill, fe fydd brawddeg yn yr ohebiaeth yn nodi bod croeso i'r derbynydd ymateb yn Gymraeg neu yn Saesneg.

Cyhoeddiadau ar y trên

Ar hyn o bryd cydweithwyr ar y trên sydd yn gwneud y cyhoeddiadau, ac oherwydd na allwn ni gynnig cydweithwyr dwyieithog ar yr holl wasanaethau, caiff y cyhoeddiadau eu gwneud yn Saesneg yn unig, er cysondeb.

Mae gan GWR raglen barhaus lle mae gwelliannau i wybodaeth cwsmeriaid

yn cael eu cyflwyno'n rheolaidd. Mae hyn yn cynnwys uwchraddio systemau gwybodaeth cyfredol a buddsoddi mewn offer newydd. Rhoddir ystyriaeth i gyflwyno arddangosfeydd gwybodaeth cyhoeddus ac electronig ar drenau yn y dyfodol.

Mentrau yn y dyfodol

Lle bynnag mae'n bosibl rydym yn anelu at ddefnyddio'r datblygiadau diweddaraf mewn technoleg i gyfathrebu'n effeithiol gyda'n cwsmeriaid.

Lle mae cysyniadau, gwasanaethau, llenyddiaeth neu fentrau newydd yn cael eu cyflwyno, caiff y polisi hwn ei gymryd i ystyriaeth a lle mae'n bosibl, caiff dogfen Gymraeg ar wahân ei chynhyrchu i gefnogi'r fenter newydd.

Rydym hefyd wedi ymrwymo i edrych ar ddulliau newydd o gyfathrebu sydd yn fwy cynaliadwy, ac nad ydyn nhw'n golygu deunydd papur ychwanegol.

Er enghraifft, mae dyfodiad codau QR y gellir eu sganio gan ddyfeisiadau symudol, gan gysylltu gyda chynnwys penodol neu eu lawr lwytho i'r ddyfais yn un ffordd yn unig yr ydym yn ei ystyried i ddarparu cyhoeddiadau allweddol a gwybodaeth Amserlenni yn Gymraeg.

Rydym yn bwriadu cynhyrchu posteri yn cynnwys y codau QR a fydd yn cael eu harddangos yng ngorsafoedd Trenau Arriva Cymru, ac mewn lleoliadau allweddol eraill, fel bod teithwyr sydd yn dymuno cael mynediad i wybodaeth am wasanaethau GWR yn Gymraeg yn gallu gwneud hynny yn uniongyrchol i'w dyfais symudol personol.

Monitro

I sicrhau bod y polisi hwn yn cael ei weithredu, mae monitro parhaus yn bwysig. Mae GWR yn ystyried y polisi hwn fel dogfen 'fyw', lle y gellir, trwy fonitro ac adolygu rheolaidd, datblygu'r polisi hwn dros y blynyddoedd nesaf i gadw at ein haddewid o ddarparu cyfleoedd i gwsmeriaid ddelio gyda ni yn Gymraeg.

Perfformiad

Caiff y dangosyddion perfformiad canlynol eu defnyddio i fonitro datblygiad a gweithrediad y polisi:

- Cofnodi'r nifer o ohebiaeth ac ymholiadau a dderbyniwyd yn Gymraeg,
- Cofnodi'r amser ymateb a monitro'r gweithdrefnau – adolygu fel bo angen,
- Cofnodi ceisiadau am ddogfennau yn Gymraeg,
- Cofnodi'r amser ymateb a monitro'r gweithrediadau – fel bo angen,
- Cofnodi'r nifer o gyfweiliadau cyfryngau Cymraeg a gynhaliwyd,
- Monitro unrhyw adborth gan gwsmeriaid, cadarnhaol neu negyddol.

Ymgynghori

Ymgynghori'n rheolaidd gyda chydweithwyr sydd yn siarad Cymraeg er mwyn annog eu mewnbwn, syniadau ac awgrymiadau i weithredu a gwella'r polisi Iaith Gymraeg.

Crynodeb

Mae'r ddogfen hon yn amlinellu ein polisi i ddefnyddio'r iaith Gymraeg cymaint â phosibl yn ein gweithrediadau busnes yng Nghymru a gyda ein cwsmeriaid Cymraeg.

Mae GWR yn credu bod ein Polisi Iaith Gymraeg yn ymateb realistig a phriodol cychwynnol i Fesur yr Iaith Gymraeg (Cymru) 2011 ac rydym wedi ymrwymo i gynnis y cyfle i'n cwsmeriaid a'n partneriaid ddelio gyda ni yn Gymraeg. Fe fyddwn yn parhau i weithio'n agos gyda Threnau Arriva Cymru, gweithredwyr rheilffordd a thrafnidiaeth eraill a Network Rail i sicrhau bod ein polisi yn ategu polisiau eraill ledled Cymru. Rydym hefyd wedi ymrwymo i fonitro ac adolygu ein cynnydd yn barhaus.

Caiff holl gydweithwyr GWR eu hannog i dderbyn perchnogaeth, ac fe fydd diweddariadau ac addasiadau yn cael eu dosbarthu ar draws y busnes ac fe fyddan nhw ar gael yn allanol trwy ein Cyfarwyddwr Sicrwydd Busnes.

