

Defnyddio'r Gymraeg – Ar y ffôn

Pam Siarad Cymraeg ar y ffôn?

Mae **78,048** o siaradwyr Cymraeg yn ein Sir yn ôl cyfrifiad 2011.

Yn Sir Gaerfyrddin y mae'r nifer mwyaf o siaradwyr Cymraeg o holl awdurdodau unedol Cymru.

IAITH
SIRGAR

- Pan ydych yn cyfarch aelod o'r cyhoedd ar y ffôn, bydd angen i chi sicrhau nad ydy'r Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg, er mwyn i'r aelod o'r cyhoedd wybod fod ganddo'r hawl i ddefnyddio'r Gymraeg gyda'r Cyngor a theimlo'n gyfforddus i wneud hynny.



- Cofiwch, os oes aelod o'r cyhoedd yn dymuno cael gwasanaeth Cymraeg, fod angen i'r **holl alwad** ffôn gael ei darparu'n Gymraeg hyd yn oed os bydd rhaid ei throsglwyddo at aelod arall o staff yn ystod y drafodaeth.

- Cyn cychwyn delio â'r cyhoedd, ystyriwch pwy yn eich adran sy'n medru'r Gymraeg, a phwy fyddai'n gallu delio â galwadau eich adran pe na bai siaradwr Cymraeg ar gael yn eich adran. Ceir gwybodaeth am sgiliau iaith staff yn y llyfr cyfeiriadau yn Outlook.



Cofiwch fod angen i unrhyw wasanaeth ffôn wedi awtomeiddio ddarparu gwasanaeth cyflawn yn Gymraeg hefyd.



Os ydych yn trosglwyddo neges at rywun arall, rhowch wybod iddynt **pa iaith** mae'r aelod o'r cyhoedd yn dymuno defnyddio. Cofiwch ei nodi ar bapur hefyd os ydych yn gadael neges ar ddesg rhywun.



Pan fyddwch chi'n ffonio aelod o'r cyhoedd neu pan fyddan nhw'n eich ffonio chi.

- Cyfarchwch yn Gymraeg. Cychwynnwch yr alwad yn gwbl ddwyieithog. Wrth ateb y ffôn: 'Good morning. Bore Da'. Rhowch enw'r adran yn ddwyieithog. Wrth ffonio aelod o'r cyhoedd: 'Good morning. Bore da. It's from Carmarthenshire County Council/ sydd yma o Gyngor Sir Gâr'.

- Sefydlwch eu dewis iaith.

- Os ydy'r aelod o'r cyhoedd yn dymuno trafod yn Gymraeg, dylech

- Ddarparu gwasanaeth Cymraeg cyflawn. Cofiwch os oes aelod arall o staff yn mynd i fod yn rhan o'r broses hwn eu bod nhw hefyd yn gwybod bod angen delio â'r alwad yn Gymraeg,

NEU

- Os nad ydych yn siarad Cymraeg, trosglwyddwch yr alwad at aelod o staff sy'n medru'r Gymraeg fel eu bod nhw'n medru delio â'r alwad yn Gymraeg yn ei chyfarwydd.

- Os bydd angen sgwrs bellach yn y dyfodol, gwnewch yn siŵr eich bod chi'n cadw cofnod o ddewis iaith yr unigolyn fel eich bod chi'n gallu delio â nhw yn Gymraeg mewn galwadau yn y dyfodol.

Gwybodaeth bellach:

Am gyngor pellach: iaithgymraeg@sirgar.gov.uk

I ddarllen y Safonau, ewch at: www.comisiynyddygydraeg.cymru

Safonau 8-10, 18-22