Safonau'r Gymraeg

Trwyddedu Teledu y BBC

Adroddiad Blynyddol 2020/21

Cynnwys

Trosolwg 3

Gweithredu a Sefydlu'r Safonau 4

Cydymffurfio

- **Cyflenwi Gwasanaethau** 5
- **Llunio Polisïau a chadw cofnodion** 6
- **Gweithredol** 6

Gweithgareddau Parhaus 6

Cyswllt

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

Uwch Ymgynghorydd Polisi, Tîm Rheoli Trwyddedu Teledu y BBC

campaignoffice@tvlicensing.co.uk

Mae'r adroddiad hwn ar gael yn Saesneg hefyd / This report is also available in English

TROSOLWG

Rhagarweiniad

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 2020/21. 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 Polisïau, 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 ffïoedd 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 RAPP Limited (Proximity London Ltd o'r blaen). 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 flaenoriaeth barhaus ym mlwyddyn adrodd 2020/21 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. Mae canlyniadau arolwg 2020 yn cynnal lefelau bodlonrwydd uchel blaenorol ymhlith cwsmeriaid.

Y prif gasgliadau:-

- 100% o'r rhai a ymatebodd 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,
- 100% o'r rhai a ymatebodd yn cytuno bod lefel y siaradwyr Cymraeg yn dderbyniol.
- 100% o'r rhai a ymatebodd yn cytuno bod Trwyddedu Teledu wedi delio â'u hymholiad o fewn cyfnod derbyniol.
- Fel y llynedd, mae sylwadau cwsmeriaid a gofnodwyd fel rhan o'r arolwg yn canmol y gwasanaeth a ddarparwyd a'r ymateb cyflym.

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 dolen 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

Fel y llynedd, bu cyfnod adrodd 2020/21 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 camau parhaus a gymerwyd 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 bolisïau a hefyd o ran cyflenwi gwasanaethau. Mae'r ystyriaeth hon wedi ymsefydlu mewn prosesau yn fewnol a chyda'n partneriaid. Rhoddir enghreifftiau isod.

Ym mis Awst 2020 fe weithredwyd polisi newydd ynglŷn â thrwyddedau dros 75, lle mae trwyddedau am ddim ar gael yn unig bellach i bobl sy'n derbyn Credyd Pensiwn. 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, gan gynnwys ar y Cynllun 75+, y cynllun rhandaliadau newydd a grewyd i sicrhau y gallai cwsmeriaid dros 75 rannu taliadau am ffi'r drwydded am ddim cost ychwanegol. Bydd trwyddedau dilynol yn cael eu hanfon yn Saesneg ac yn Gymraeg.

Yn ogystal â gohebiaeth ysgrifenedig, fe wnaeth Trwyddedu Teledu ehangu'r cynnwys Cymraeg ar y wefan i ddarparu:-

- Tudalen “Oedran” yn rhoi gwybod i gwsmeriaid dros 75 presennol am newidiadau i drefniadau trwyddedau am ddim.
- Tudalen wybodaeth newydd i bobl Dros 75, yn rhoi arweiniad i bobl dros 75 am y dewisiadau sydd ar gael wrth drefnu eu trwydded nesaf/newydd.
- Ffurflen talu ar lein newydd ar gyfer cwsmeriaid dros 75 presennol i dalu am eu trwydded nesaf trwy Ddebyd Uniongyrchol Blynyddol, cerdyn debyd/credyd neu rannu'r gost gyda'r Cynllun 75+.
- Dwy ffurflen ar lein newydd i ganiatáu i gwsmeriaid presennol a chwsmeriaid newydd wneud cais am drwydded am ddim dan y polisi newydd.
- Gwefan newydd ar gyfer y Cynllun 75+, gan ganiatáu i gwsmeriaid a gofrestrodd ar gyfer y Cynllun 75+ weld eu trwydded a'u cynllun talu a gwneud taliadau tuag at eu trwydded.
- Ffurflen gais y Cynllun Talu Syml ar lein – sy'n caniatáu i'r rhai a wahoddir trwy lythyr neu eu cyfeirio trwy elusen ddyledion i gofrestru ar gyfer y Cynllun Talu Syml.
- Tudalen gymorth ac ymwybyddiaeth o Dwyll wedi'i hailgynllunio.

Gwnaed cryn dipyn o waith datblygu yn 2020/21 i gyflwyno fersiwn Cymraeg o ap PayPoint. (Cyflawnwyd hyn ym mis Mehefin 2021, ar ôl diwedd blwyddyn ariannol 2020/21.)

Cwynion a dderbyniwyd mewn perthynas â chydymffurfio

Yn ystod y cyfnod adrodd, cafwyd 4 cwyn am wasanaeth Cymraeg Trwyddedu Teledu, 3 yn uniongyrchol i Drwyddedu Teledu ac un trwy Gomisiynydd y Gymraeg i'r BBC. Mae hyn yn gyfradd gwyno o 0.01% o'r cysylltiadau a dderbyniwyd dros y ffôn, e-bost a llythyr. Cymerwyd camau i gywiro hyn lle'r oedd angen.

CYDYMFFURFIO – LLUNIO POLISÏAU

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 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 Llunio Polisi fel y maent yn ymwneud â Thrwyddedu Teledu.

Cwynion a dderbyniwyd ynghylch cydymffurfio

Yn ystod y cyfnod adrodd, ni dderbyniwyd unrhyw gwynion ynghylch cydymffurfiad y BBC â'r Safonau Llunio Polisïau.

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.