



Comisiynydd y  
Gymraeg  
Welsh Language  
Commissioner

# Adroddiad ac argymhellion Ymchwiliad:

Grŵp y Post Brenhinol Cyf

**Cyfeirnod:** YCI001

**Dyddiad:** 14 Mai 2024

Cyhoeddir yr adroddiad hwn o dan bwerau Comisiynydd y Gymraeg i ymchwilio o dan adran 19 Deddf yr Iaith Gymraeg 1993.

Cynhaliwyd yr ymchwiliad hwn o dan adran 17 Deddf yr Iaith Gymraeg 1993.

## Cynnwys

1	Crynodeb gweithredol	3
2	Sail yr ymchwiliad	4
3	Crynodeb o'r dystiolaeth	6
4	Ystyriaethau a chasgliadau	7
5	Argymhellion	13
6	Mynegai i'r atodiadau	14
7	Atodiad 1	15

# 1 Crynodeb gweithredol

- 1.1 Derbyniwyd cwyn gan aelod o'r cyhoedd am ddeunyddiau gwybodaeth uniaith Saesneg a dderbyniodd dros gyfnod o fisoedd gan Grŵp y Post Brenhinol Cyf (Post Brenhinol).
- 1.2 Ymddengys bod y taflenni a'r ffurflenni dan sylw'r ymchwiliad yn mynd yn groes i gymalau 8.1, 9.6, 12.1, 12.3, 2.2 a 15.2 o'r cynllun iaith Gymraeg.
- 1.3 Darparwyd tystiolaeth o'r deunyddiau gwybodaeth gan yr achwynydd.

Cymal yn y cynllun iaith Gymraeg	Casgliad y Comisiynydd	Argymhellion
8.1	Methiant	Argymhellir bod Grŵp y Post Brenhinol yn cymryd camau i adolygu'r trefniadau sydd ar waith i sicrhau bod taflenni a ffurflenni, a gynhyrchir i aelodau'r cyhoedd eu llenwi, i'w dosbarthu yng Nghymru (ac eithrio deunyddiau masnachol) yn cael eu cyhoeddi a'u dosbarthu yn Gymraeg.
9.6	Dim methiant	Dim argymhelliad
12.1	Dim methiant	Dim argymhelliad
12.3	Dim methiant	Dim argymhelliad
2.2 15.2	Methiant	Argymhellir bod Grŵp y Post Brenhinol yn ystyried ymrwymadau'r cynllun iaith cyn gwneud penderfyniadau masnachol.  Argymhellir fod Grŵp y Post Brenhinol yn cyflwyno cynllun manwl ar gyfer cwblhau'r gwaith uchod.  <i>Dylid darparu tystiolaeth o hyn o fewn 3 mis o ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad terfynol</i>

## 2 Sail yr ymchwiliad

- 2.1 Agorwyd yr ymchwiliad hwn ar fenter y Comisiynydd. Derbyniwyd ymholiad gan aelod o'r cyhoedd ar 17 Mai 2023, a oedd yn codi amheuaeth o gydymffurfiaeth Gwasanaeth Grŵp y Post Brenhinol Cyf gyda'i gynllun iaith.
- 2.2 Roedd yr ymholiad yn ymwneud â'r deunyddiau gwybodaeth uniaith Saesneg canlynol roedd y person wedi'u derbyn:
- 1 *'Hassle Free Deliveries – A Walk In The Park'*
  - 2 *'Use up your non-barcoded, regular stamps by 31 Jan 2023'*
  - 3 *'Save Time and Money When You Buy Your Christmas Postage Online'*
  - 4 *'It's time to use up your non-barcoded stamps'*
  - 5 *'Our sincere apologies'* (roedd yr eitem yma yn wybodaeth am barsel oedd wedi cael ei niweidio).  
(Gweler Atodiad 1)
- 2.3 Bu i aelod arall o'r cyhoedd gysylltu gyda'r Comisiynydd ar 9 Mai 2023 yn dilyn derbyn ymateb gan y Post Brenhinol oedd yn nodi nad oedd y cwmni fel arfer yn cynhyrchu fersiynau dwyieithog o ddeunyddiau marchnata *'door drops'* cenedlaethol. Nid oedd y person yn hapus gyda'r ymateb a dderbyniodd.
- 2.4 Ar sail yr uchod, roedd yr ymchwiliad yn ystyried a oedd Grŵp y Post Brenhinol wedi methu â chydymffurfio â'r cymalau canlynol yn ei gynllun iaith:

### ***Ffurflenni a Thafleenni***

- 8.1 *Yng Nghymru byddwn yn cynhyrchu fersiynau dwyieithog neu Gymraeg o daflenni Grŵp y Post Brenhinol Cyf a phob ffurflen yr ydym yn ei chynhyrchu i'r cyhoedd ei llenwi.*

### ***Arwyddion, Hunaniaith a Hysbysiadau***

- 9.6 *Bydd yr un egwyddor o ran cydraddoldeb wrth ddylunio yn ymwneud â maint, ansawdd, eglurder ac amlygrwydd yn berthnasol i'n holl gyhoeddiadau, deunydd neu hysbysiadau a gynhyrchir yn Gymraeg. Os ceir enw lle yn y testun Cymraeg, defnyddir y ffurf Cymraeg swyddogol. Caiff y gofynion dwyieithog hyn eu hymgorffori yn ein canllawiau dylunio.*

### ***Hysbysebu cynnyrch***

- 12.1 *Bydd unrhyw ymgyrchoedd hysbysebu yr ydym yn eu creu sydd wedi eu hanelu at gwsmeriaid yng Nghymru yn unig, yn ddwyieithog, neu'n cynnwys fersiwn Cymraeg.*
- 12.3 *Pan fyddwn yn cynhyrchu deunydd hysbysebu sydd wedi ei anelu at hyrwyddo gwerthiannau yn hytrach na darparu gwybodaeth gyhoeddus, byddwn yn ystyried yr angen i gynhyrchu fersiwn dwyieithog neu iaith Gymraeg ar gyfer Cymru ym mhob achos, gan ystyried maint a natur y gynulleidfa darged, ac ystyriaethau masnachol.*

## **Ynglŷn a'r cynllun hwn**

- 2.2 *Byddwn yn cydymffurfio â'r polisiau er mwyn cynnal y safonau a nodir yn y cynllun hwn, a chynllunio pob gwasanaeth newydd gan gyfeirio at yr ymrwymadau a geir ynddo. Mae gweithredu a monitro'r Cynllun hwn yn gosod ein fframwaith ar gyfer rheoli a monitro ein cynnydd wrth gyflawni ein hymrwymadau.*

## **Gweithredu a monitro'r Cynllun hwn**

- 15.2 *Bydd cynllunio holl gynnyrch a gwasanaethau Grŵp y Post Brenhinol Cyf ar gyfer y cyhoedd yn ystyried yr angen yng Nghymru ar gyfer cydraddoldeb rhwng y Gymraeg a'r Saesneg a'r ymrwymadau a geir yn y cynllun hwn. Mae'n rhaid i bolisiau a mentrau newydd fod yn gyson â'r cynllun, a pheidio â'i danseilio.*

## 3 Crynodeb o'r dystiolaeth

### Tystiolaeth yr achwynydd

- 3.1 Darparodd yr achwynydd luniau o'r deunyddiau dan sylw (Atodiad 1)

### Tystiolaeth Grŵp y Post Brenhinol

- 3.2 Darparodd y Post Brenhinol yr wybodaeth isod mewn ymateb i ohebiaeth y Comisiynydd.
- 3.3 Mae'r Post Brenhinol yn cadarnhau bod deunyddiau 1 a 3 Atodiad 1 yn ddeunyddiau marchnata. Maent hefyd yn nodi bod yr ymgyrchoedd '*door drop*' yn gymharol newydd ac wedi eu cynhyrchu yn ddiweddar.
- 3.4 Eglurodd y Post Brenhinol fod y timau perthnasol yn ystyried y cynllun iaith, ond o ganlyniad i gyfyngiadau ariannol gwnaed penderfyniad masnachol i gynhyrchu'r deunyddiau yn uniaith Saesneg. Fe nodir y bydd y tîm perthnasol yn parhau i adolygu'r mater yma, ac yn ei ystyried yn ofalus ar gyfer ymarferiadau yn y dyfodol. Eglurodd bod y pandemig Covid19 wedi effeithio'n ddifrifol ar y gwasanaeth dosbarthu llythyrau.
- 3.5 O ran deunyddiau 2 a 4 Atodiad 1, nododd bod yr holl ymgyrch gyfathrebu wedi ei ystyried yn erbyn y cynllun iaith. Mae'r ateb yn cynnwys ffigyrau oedd yn amcangyfrif y nifer o geisiadau tebyg o Gymru, gyda chanran o'r rheini am gysylltu yn Gymraeg yn unig. Nododd mai gydag ystyriaeth fasnachol unwaith yn rhagor, y dechreuwyd yr ymgyrch yn uniaith Saesneg.
- 3.6 Mae'r ymateb yn nodi pe byddai nifer o ymholiadau neu gwynion yn ymwneud â'r diffyg Cymraeg wedi eu derbyn, byddai wedi medru archwilio i mewn i'r posibilrwydd o osod taith cwsmer yn yr iaith Gymraeg. Gan na dderbyniwyd unrhyw ymholiadau na chwynion, ni ddigwyddodd hyn.
- 3.7 O ran eitem 5 Atodiad 1, mae'r ymateb yn cadarnhau bod fersiwn Gymraeg o'r nodyn yma ar gael.

# 4 Ystyriaethau a Chasgliadau

## Ystyriaeth 1: Ffurflenni a Thafleuni, ac Arwyddion, Hunaniaeth a Hysbysiadau

Roedd amheuaeth nad oedd y Post Brenhinol wedi cyflawni'r cymalau canlynol o'i gynllun iaith:

### Ffurflenni a Thafleuni

- 8.1 *Yng Nghymru byddwn yn cynhyrchu fersiynau dwyieithog neu Gymraeg o daflenni Grŵp y Post Brenhinol Cyf a phob ffurflen yr ydym yn ei chynhyrchu i'r cyhoedd ei llenwi.*

### Arwyddion, Hunaniaeth a Hysbysiadau

- 9.6 *Bydd yr un egwyddor o ran cydraddoldeb wrth ddylunio yn ymwneud â maint, ansawdd, eglurder ac amlygrwydd yn berthnasol i'n holl gyhoeddiadau, deunydd neu hysbysiadau a gynhyrchir yn Gymraeg. Os ceir enw lle yn y testun Cymraeg, defnyddir y ffurf Cymraeg swyddogol. Caiff y gofynion dwyieithog hyn eu hymgorffori yn ein canllawiau dylunio.*

- 4.1 Yn yr achos yma fe dynnwyd fy sylw at achosion o daflenni uniaith Saesneg a gyhoeddwyd gan y Post Brenhinol.
- 4.2 Yn ei dystiolaeth, dywedodd y Post Brenhinol bod ganddo 'hawl' i ystyried sylwadau masnachol wrth lunio taflenni a ffurflenni. Nid yw eitemau rhif 1 a 3 yn berthnasol i'r ymchwiliad yma gan nad oedd yr eitemau yn cynnwys elfennau fyddai'n cael eu cwblhau gan gwsmeriaid. Fodd bynnag, mae natur ffurflenni 2 a 4 yn gofyn i'r cwsmer eu cwblhau ac felly ystyriais eu bod yn berthnasol.
- 4.3 Yn ei dystiolaeth, dywedodd y Post Brenhinol mai'r rheswm dros gyhoeddi'r eitemau yn Saesneg yn unig yw oherwydd y gost sy'n gysylltiedig â chynhyrchu fersiynau yn yr iaith Gymraeg a'r ffaith eu bod o'r farn nad yw'r galw a'r defnydd o'r rhai Cymraeg yn cyfiawnhau'r gost yn sgil cyfyngiadau ariannol. Dywedodd bod yr ymgyrchoedd a nodir isod eisoes wedi dod i ben.



- 4.4 Rwy'n derbyn bod cyfyngiadau ariannol ar bob sefydliad. Serch hynny ymddengys bod dystiolaeth yr ymholydd a sylwadau'r Post Brenhinol yn datgan yn groes i ofynion y cymalau uchod o'r cynllun iaith. Mae hynny am nad yw'r cymalau yn cynnwys unrhyw eithriad ar sail cyfyngiadau ariannol neu ystyriaeth fasnachol.

- 4.5 Wrth gyfeirio at eitem 3, dywedodd bod buddiannau cynhyrchu fersiwn yn yr iaith Gymraeg wedi cael ei asesu drwy ddefnyddio rhagfynegiad nifer defnyddwyr Cymraeg y rhaglen bargod. Dywedodd y rhagwelwyd y byddai [REDACTED] cais i amnewid stampiau heb fargod yn cael eu gwneud yn y DU ([REDACTED]) a thybiodd y byddai [REDACTED] o rheini yn dod o Gymru. Mae hyn ar gyfartaledd yn amcangyfrif byddai [REDACTED] cais yn dod o Gymru, gyda [REDACTED] o'r rhain yn dymuno'r drafodaeth fod yn Gymraeg yn unig (nodwyd hyn ar sail eu profiad o ymgysylltu blaenorol).
- 4.6 Ychwanegodd, er bod yr ymgyrch wedi dechrau yn Saesneg yn unig, ac er mwyn sicrhau y byddai gan gwsmeriaid sy'n dymuno trafod yn Gymraeg sianel fyddai'n eu galluogi i wneud hyn, gwnaed y tîm gwasanaeth cwsmeriaid Cymraeg yn ymwybodol o'r rhaglen er mwyn gallu rhoi cymorth i gwsmeriaid mewn perthynas â'r rhaglen mewn Cymraeg.
- 4.7 Cadarnhaodd bod eitem 4, Atodiad 1 ar gael yn Gymraeg ac yn cael ei ddefnyddio i gwsmeriaid yng Nghymru'n rheolaidd. Nododd mewn e-bost dyddiedig 30 Mehefin 2023 bod y nodyn yn eitem 5, Atodiad 1 ar gael yn ddwyieithog. Methodd y Post Brenhinol a chanfod beth ddigwyddodd yn yr achos a gafodd ei godi gan y cwsmer yn Fflint, ond dywedodd bod posibilrwydd na chafodd yr eitem ei ddsbarthu gan y swyddfa ddsbarthu leol, neu ei fod wedi ei ail-becynnu mewn man arall.
- 4.8 Dywedodd bod y timau'n monitro unrhyw ofynion a ddaw, a bod ganddynt drefn mewn lle ar gyfer ymateb i gwsmeriaid sy'n gofyn am wybodaeth yn Gymraeg. Yn dilyn monitro, ystyriwyd profiad y cwsmer a chasglwyd na dderbyniwyd ymholiadau na chwynion yn uniongyrchol gan y Post Brenhinol ac felly, ni wnaethpwyd unrhyw newidiadau.
- 4.9 Ni ddylai'r Post Brenhinol ddibynnu ar gwynion cyn addasu'r ffurflenni a'r taflenni dan sylw. Mae'r dyletswyddau sydd arno wedi eu gosod yn eglur yn y cynllun iaith Gymraeg, ac roedd yn ymwybodol wrth wneud y penderfyniad i gynhyrchu'r dogfennau'n Saesneg yn unig ei fod yn torri cymalau o'i gynllun iaith.
- 4.10 Canlyniad cyhoeddi taflenni o'r fath yn Saesneg yn unig yw y bydd aelodau'r cyhoedd yng Nghymru yn colli ymddiriedaeth bod gwasanaeth Cymraeg ar gael gan y Post Brenhinol.
- 4.11 Dyfynnaf o'r ddogfen ganllaw 'Cynlluniau iaith Gymraeg'(1.16) sy'n nodi: *man cychwyn pob cynllun fydd yr egwyddor o gydraddoldeb a osodir yn y Ddeddf. Dylai sefydliadau sy'n paratoi cynllun weithio tuag at weithredu'r egwyddor honno yn llawn cyn belled ag y bo'n briodol o dan yr amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol. Mae'r cymalau amodol hyn yn berthnasol i gynlluniau a mesurau, ac nid i'r egwyddor sylfaenol ei hunan.*
- 4.12 Mae'r canllaw yn egluro bod y cwestiwn o ystyried a yw'r mesurau o fewn cynllun unrhyw sefydliad yn gweithredu'r egwyddor o gydraddoldeb "cyn belled ag y bo'n briodol o dan yr amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol" yn un sy'n ganolog i dasg y Comisiynydd wrth ystyried pob cynllun a gyflwynir i'w gymeradwyo. Mae'n rhaid ystyried hyn mewn ffordd wrthrychol bob tro. Dywed y canllaw "Ni fydd yn dderbyniol i'r rheiny sy'n paratoi cynlluniau fabwysiadu safbwynt hynod oddrychol a chyfyngedig o'r hyn sy'n briodol o dan eu hamgylchiadau neu'n rhesymol ymarferol".
- 4.13 Sefydlodd Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 yr egwyddor, wrth gynnal busnes cyhoeddus yng Nghymru, y dylid trin y Gymraeg a'r Saesneg ar y sail eu bod yn



gyfartal. O ganlyniad, credaf na ellir ail-ddehongli'r cymal o ystyried rhai amgylchiadau megis y pandemig. Os yw'r Comisiynydd yn dod i'r casgliad fod gweithgaredd penodol gan gorff yn cynrychioli methiant i gydymffurfio gyda chymal o fewn y cynllun iaith, nid yw'r ffaith fod Deddf 1993 yn nodi y dylid trin y Gymraeg a'r Saesneg ar y sail eu bod yn gyfartal "cyn belled ag y bo'n briodol o dan yr amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol" yn newid hynny.

- 4.14 Ystyriais bod y Post Brenhinol yn derbyn fod y gwasanaeth ddim yn cyrraedd eu safonau a chyfathrebiadau yn ymwneud â chynllun cyfnewid stampiau bargod (eitemau 2 a 4).
- 4.15 Wrth ystyried y taflenni/ ffurflenni dan sylw yng nghyswllt y cymalau uchod o'r cynllun iaith, gweler bod cymal 8.1 yn cyfeirio at gynhyrchu fersiynau dwyieithog neu Gymraeg o daflenni a ffurflenni sydd angen i'r cyhoedd eu llenwi. Mae taflenni 1, 3 a 5 felly'n cael eu heithrio gan nad oes angen i'r cyhoedd eu cwblhau. Fodd bynnag mae taflenni 2 a 4 yn berthnasol yma. Rwyf o'r farn nad ydynt yn ddeunyddiau hyrwyddo gan fod iddynt swyddogaeth bellach o hysbysu'r cyhoedd o newidiadau i drefniadau a'r angen i weithredu. Casglaf felly bod cymal 8.1 yn berthnasol i'r deunyddiau hyn.
- 4.16 Gan fod cymal 9.6 yn ymwneud â chyhoeddiadau sydd wedi eu cynhyrchu yn Gymraeg, ymddengys nad yw'n berthnasol i'r ymchwiliad hwn gan bod y deunyddiau wedi eu cynhyrchu yn uniaith Saesneg.

## Casgliad 1:

### Cymal 8.1

Casglaf fod y Post Brenhinol wedi methu â chydymffurfio a chymal 8.1 o'r cynllun iaith, ar y sail na gynhyrchwyd fersiynau dwyieithog neu Gymraeg o ffurflenni 2 a 4.

### Cymal 9.6

Casglaf nad yw'r Post Brenhinol wedi methu â chydymffurfio â chymal 9.6 o'r cynllun ar y sail na gafodd y ffurflenni/taflenni dan sylw eu cynhyrchu yn Gymraeg.

## Ystyriaeth 2: [Hysbysebu cynnyrch](#)

Roedd amheuaeth nad oedd y Post Brenhinol wedi cyflawni'r cymalau canlynol yn ei gynllun iaith:

### ***Hysbysebu cynnyrch***

- 12.1 *Bydd unrhyw ymgyrchoedd hysbysebu yr ydym yn eu creu sydd wedi eu hanelu at gwsmeriaid yng Nghymru yn unig, yn ddwyieithog, neu'n cynnwys fersiwn Cymraeg.*
- 12.3 *Pan fyddwn yn cynhyrchu deunydd hysbysebu sydd wedi ei anelu at hyrwyddo gwerthiannau yn hytrach na darparu gwybodaeth gyhoeddus, byddwn yn ystyried yr angen i gynhyrchu fersiwn dwyieithog neu iaith Gymraeg ar gyfer Cymru ym mhob achos, gan ystyried maint a natur y gynulleidfa darged, ac ystyriaethau masnachol.*

- 4.17 Nododd y Post Brenhinol bod y timau perthnasol yn ymwybodol o'r cynllun a'r polisi iaith. Byddant yn eu hystyried wrth ddylunio cynnyrch, taflenni a chyfathrebiadau cyhoeddus eraill, yn ogystal â phan yn eu dosbarthu i gwsmeriaid Cymraeg fel mae'n gymwys.
- 4.18 Mae cymal 12.1 yn ymwneud ag ymgyrchoedd wedi eu hanelu at gwsmeriaid yng Nghymru "yn unig". Dywedodd bod y deunyddiau dan sylw wedi eu dosbarthu ledled y Deyrnas Unedig, ac nid at gwsmeriaid yng Nghymru yn unig. O ganlyniad, ymddengys bod y taflenni wedi eu heithrio rhag cydymffurfio â chymal 12.1 yma.
- 4.19 Dywedodd eu bod yn rhoi ystyriaeth i p'un a ddylid dosbarthu'r taflenni fel "cyfathrebiadau gwasanaeth" neu bost marchnata ymhob achos unigol. Ychwanegodd ei fod yn pwysu a mesur y gost o gyflenwi'r defnyddiau i'r cwsmer yn Gymraeg yn erbyn y buddiannau mewn gwneud hynny, gan ystyried nifer y cartrefi yng Nghymru fyddai'n derbyn y taflenni.
- 4.20 Ystyriais bod taflenni 1 a 3 yn rhannu gwybodaeth er mwyn hyrwyddo gwasanaeth, ac felly nad yw cymal 12.3 yn berthnasol gan iddynt egluro bod ystyriaethau masnachol wedi bod yn ffactor wrth wneud y penderfyniad i'w cynhyrchu yn Saesneg yn unig.
- 4.21 Ystyriais nad yw eitemau 2 a 4 yn hysbysebu cynnyrch, er hynny casglaf bod y ffurflenni yn darparu gwybodaeth i'r cyhoedd ynglŷn â newidiadau i drefniadau a gwasanaethau'r Post Brenhinol. Rhaid cydnabod hefyd bod natur a'r modd y mae sefydliadau cyhoeddus yn darparu gwasanaethau i'r cyhoedd wedi datblygu yn aruthrol ers 2011, pan gymeradwywyd cynllun iaith y Post Brenhinol. Mae'r achos yma felly yn amlygu pwysigrwydd a'r angen i adolygu a diwygio cynlluniau iaith er mwyn sicrhau eu bod yn adlewyrchu gwasanaethau cyfredol sydd ar gael i'r cyhoedd yng Nghymru.
- 4.22 Dywedodd bod y Swyddfeydd Dosbarthu a Mannau Gwasanaethu Cwsmeriaid yn defnyddio adnoddau dwyieithog ar gyfer cwsmeriaid yng Nghymru, a bod enghreifftiau o'r rhain yn cynnwys yr hysbysiad o eitem wedi ei ddifrodi y cyfeiriwyd ato'n flaenorol, a'r ffurflen a elwir yn P739 ("Rhywbeth i chi"), yn ogystal ag amryw bosteri gwybodaeth (gwelir copïau o'r taflenni/ posteri yn Atodiad 1).
- 4.23 Ategodd bod y Post Brenhinol "yn ymwybodol ac yn parhau i fod wedi'i ymrwymo i'r cynllun". Fodd bynnag, ychwanegodd bod y cwestiwn "a ddylai ymgyrchoedd marchnata gael eu cynhyrchu yn Gymraeg yn ymwneud ag ystyriaethau masnachol fel y trafodwyd uchod".
- 4.24 Yn ôl y cyfrifiad diweddaraf (Mawrth 2021) mae 17.8% o boblogaeth Cymru'n siarad Cymraeg. Wrth gynhyrchu a dosbarthu taflenni hysbysebu'n uniaith Saesneg, mae'r Post Brenhinol wedi amddifadu'r garfan hon rhag derbyn y dogfennau yn eu dewis iaith, hyd yn oed os yw'r cymal yn y cynllun iaith yn rhoi'r disgresiwn iddynt "ystyried maint a natur y gynulleidfa darged, ac ystyriaethau masnachol".

## Casgliad 2:

### Cymal 12.1

Casglaf nad yw'r Post Brenhinol wedi methu cydymffurfio â chymal 12.1 gan nad oedd y taflenni wedi eu hanelu at gwsmeriaid yng Nghymru'n unig.

### Cymal 12.3

Casglaf nad yw'r Post Brenhinol wedi methu â chydymffurfio â chymal 12.3 o'r

cynllun iaith, ar y sail bod taflenni 2, a 4 ddim yn hysbysebu cynnyrch, a bod eitemau 1, 3 a 5 yn cael eu heithrio gan nad ydynt yn ddeunyddiau marchnata.

### Ystyriaeth 3: **Ynglŷn a'r cynllun hwn, a Gweithredu a monitro'r Cynllun hwn**

Roedd amheuaeth nad oedd y Post Brenhinol wedi cyflawni'r cymalau canlynol yn ei gynllun iaith:

#### ***Ynglŷn a'r cynllun hwn***

2.2 *Byddwn yn cydymffurfio â'r polisïau er mwyn cynnal y safonau a nodir yn y cynllun hwn, a chynllunio pob gwasanaeth newydd gan gyfeirio at yr ymrwymadau a geir ynddo. Mae gweithredu a monitro'r Cynllun hwn yn gosod ein fframwaith ar gyfer rheoli a monitro ein cynnydd wrth gyflawni ein hymrwymadau.*

#### ***Gweithredu a monitro'r Cynllun hwn***

15.2 *Bydd cynllunio holl gynnyrch a gwasanaethau Grŵp y Post Brenhinol Cyf ar gyfer y cyhoedd yn ystyried yr angen yng Nghymru ar gyfer cydraddoldeb rhwng y Gymraeg a'r Saesneg a'r ymrwymadau a geir yn y cynllun hwn. Mae'n rhaid i bolisïau a mentrau newydd fod yn gyson â'r cynllun, a pheidio a'i danseilio.*

- 4.25 Cadarnhaodd y Post Brenhinol iddo gysylltu â'r Rheolwr Gweithrediadau Cwsmer yn Swyddfa Ddosbarthu Fflint (y swyddfa ddosbarthu agosaf i'r ymholydd). Cadarnhaodd mai hysbysiadau dwyieithog yn unig sy'n cael eu defnyddio gan Swyddfa Ddosbarthu Fflint pan mae eitem yn cael ei dderbyn yno sydd wedi ei ddifrodi ac angen ei ddosbarthu. Dywedodd nad oedd modd canfod beth oedd y rheswm dros anfon y nodyn yn Saesneg, ond eglurwyd fod posibilrwydd na chafodd yr eitem ei ddosbarthu gan y swyddfa ddosbarthu leol, neu bod posibilrwydd ei fod wedi cael ei ail-becynnu mewn lleoliad arall.
- 4.26 Mewn ymateb i'r cwestiwn "a allwch warantu bydd taflenni sy'n rhannu gwybodaeth sy'n berthnasol i drigolion Cymru yn cael eu cyhoeddi yn Gymraeg yn y dyfodol?" Atebwyd y Post Brenhinol ei fod yn ymrwymedig i'r cynllun iaith. Eglurodd bod angen cydbwysu'r egwyddor o drin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal yn erbyn yr angen i sicrhau cynladwyedd gyllidol y busnes. Dywedodd bod hynny'n cynnwys y gost sy'n gysylltiedig o gymharu â nifer y cwsmeriaid fyddai'n elwa o'r gwasanaeth.
- 4.27 Ystyriais i'r Post Brenhinol nodi eu bod wedi ymrwymo i roi ystyriaeth i bob gwasanaeth newydd am gydraddoldeb rhwng y Gymraeg a'r Saesneg. Mae'n destun pryder felly bod y penderfyniad i beidio a chyhoeddi taflenni'n y Gymraeg yn seiliedig ar arbedion ariannol, ac yn mynd yn groes i ofnyion y cynllun iaith.
- 4.28 Nid yw'r Post Brenhinol ychwaith wedi cynnig unrhyw newidiadau i'w trefniadau, neu addewid y bydd ffurflenni a thafllenni yn y dyfodol yn cael eu cyhoeddi'n Gymraeg. Yn hytrach, nododd y bydd yn penderfynu a yw'n gymesur i gyflenwi fersiynau yn yr iaith Gymraeg wrth asesu pob sefyllfa.

- 4.29 Yn ei dystiolaeth, nododd ei bod yn “*bleser*” gwasanaethu cwsmeriaid Cymraeg. Tra bod hynny i’w groesawu mewn egwyddor, mae’n rhaid i mi atgoffa ei bod hefyd yn ddyletswydd statudol ar y Post Brenhinol i ddarparu y gwasanaethau hyn yn Gymraeg yn unol â’i gynllun iaith. Mae hefyd yn nodi mai dim ond [REDACTED] o ymholiadau a gyflwynir i’r Post Brenhinol yn fisol a gyflwynir yn Gymraeg. Mae hyn yn peri i mi ofyn y cwestiwn y ba raddau y mae’r Post Brenhinol yn hybu ei wasanaethau Cymraeg. Rwyf eisoes wedi datgan fy marn bod methiant i ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg yn cael effaith andwyol ar hygredd y gwasanaeth hwnnw ac yn ymddiriedaeth y cyhoedd bod gwasanaethau ar gael yn Gymraeg. Mae safon y gwasanaethau a sicrhau bod gwasanaeth Cymraeg ar gael yn hollbwysig os am weld defnydd o’r gwasanaethau hynny. Rwy’n cynnig felly bod y ffaith bod y Post Brenhinol yn methu â gweithredu yn unol â’i gynllun iaith yn ffactor sydd yn arwain at y niferoedd isel y cyfeirir ato.
- 4.30 Nodaf bod hysbysiadau dwyieithog yn cael eu defnyddio gan Swyddfa Ddosbarthu Fflint pan fydd eitem wedi ei ddifrodi, er nad oedd modd canfod beth aeth o’i le ar yr achlysur hwn.
- 4.31 Rwy’n cymryd i ystyriaeth bod rhai o’r dogfennau uchod ar gael yn Gymraeg, fodd bynnag, drwy beidio a darparu fersiwn Gymraeg o daflen 2 a 4 yn achos yr achwynydd, mae’r Post Brenhinol wedi methu a gweithredu yn unol ag ymrwymiad ei gynllun iaith i drin yr iaith Gymraeg a’r iaith Saesneg ar y sail eu bod yn gyfartal.
- 4.32 Mae’r Post Brenhinol yn nodi ei fod yn trin y cynllun iaith Gymraeg o ddifri. Fodd bynnag, mae’r methiannau sydd wedi eu hamlygu drwy’r ymchwiliad hwn yn dangos nad yw profiad defnyddwyr gwasanaeth Cymraeg wastad o’r un safon â’r gwasanaeth Saesneg.

### **Casgliad 3:**

#### **Cymalau 2.2 a 15.2**

Casglaf fod y Post Brenhinol wedi methu â chydymffurfio â chymalau 2.2 a 15.2 o’r cynllun iaith, ar y sail iddo fethu cyfeirio at ymrwymadau’r cynllun iaith wrth gynllunio’r ffurflenni dan sylw a thrin y Gymraeg a’r Saesneg yn gydradd.

## 5 Argymhellion

- 5.1 Ar sail canfyddiadau'r ymchwiliad hwn, rwyf o'r farn y dylai Grŵp y Post Brenhinol weithredu'n unol â'r argymhellion canlynol a wneir dan adran 19 y Ddeddf:

### Argymhelliad 1

Argymhellir bod Grŵp y Post Brenhinol yn cymryd camau i adolygu'r trefniadau sydd ar waith i sicrhau bod taflenni a ffurflenni, a gynhyrchir i aelodau'r cyhoedd eu llenwi, i'w dosbarthu yng Nghymru (ac eithrio deunyddiau masnachol) yn cael eu cyhoeddi a'u dosbarthu yn Gymraeg.

*Dylid darparu tystiolaeth o hyn o fewn 3 mis o ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad*

### Argymhelliad 2

- a) Argymhellir bod Grŵp y Post Brenhinol yn cynnal adolygiad o'i drefniadau a phrosesau wrth wneud penderfyniadau masnachol i sicrhau bod y Gymraeg, anghenion siaradwyr Cymraeg ac ymrwymïadau'r cynllun iaith yn cael eu hasesu a'u hystyried yn llawn.
- b) Argymhellir bod Grŵp Post Brenhinol yn cadw cofnod o asesiadau ac ystyriaethau am y Gymraeg wrth wneud penderfyniadau masnachol.

*Dylid darparu tystiolaeth o hyn o fewn 3 mis o ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad terfynol*

## 6 Mynegai i'r atodiadau<sup>i</sup>

Atodiad 1      Tafleuni a phosteri sy'n sail i'r ymchwiliad

---

<sup>i</sup> Atodir dogfennaeth yn yr iaith y cafodd ei chyflwyno neu ei chyhoeddi.

# Atodiad 1

1.



**ROYAL MAIL**

## HASSLE-FREE DELIVERIES A WALK IN THE PARK

Here's something new for you. Not in? No problem. We'll leave your parcels in a safe place, with a neighbour, or we'll pop back the next working day.\*

**That means no need to travel to pick up your parcels – we'll come to you.**

2.

**Use up your non-barcoded, regular stamps by 31st January 2023 or swap them out**

1. Fill your details in the form below.

2. Put the form in an envelope with the unused stamps\* you want to swap.

3. Send safely to **Freepost SWAP OUT** (no stamps or additional details are required on the envelope). Self-adhesive stamps must be attached to their original backing paper or book. Individual stamps that are not self-adhesive must be stuck to a sheet of paper attached to this form.

By sending us this form you are agreeing to the full Swap Out Terms & Conditions at [royalmail.com/barcodedstamps](https://royalmail.com/barcodedstamps). Please do not try to exchange your stamps at your Post Office branch, as they will not be able to do this. You can only do this directly with Royal Mail.

\*Eligible 'non-barcoded' stamps are the regular 1st and 2nd Class stamps featuring the profile of HM The Queen and those that, above any other value, bear the words 'Christmas stamps' and 'Special or topical'. (1st Class stamps, 1st and 2nd Class commemorative and special postage stamps, and 1st and 2nd Class postage stamps) are not eligible for the swap. Stamps with a combined value under £200 can be used to swap any non-barcoded stamps you may have for new barcoded stamps. For a combined value above £200, please go to [royalmail.com/barcodedstamps](https://royalmail.com/barcodedstamps) for more info.

**Personal Details**  
Please use CAPITALS and a blue or black pen to complete all your answers.

NAME

COMPANY NAME (IF APPLICABLE)

ADDRESS

POSTCODE  NUMBER OF STAMPS

**Terms & Conditions**  
We will swap eligible non-barcoded stamps for barcoded stamps to the value of today's tariff and not for a cash equivalent. We will not accept stamps that have already been used for postage. We will only accept the value of up to £200 on this form. We will use your personal data to process your Swap Out only. Your details will not be used for marketing purposes. We aim to process your application within 7 working days, but this cannot be guaranteed. This form isn't suitable for use by retailers who sell stamps to the general public. If you fall into this category please visit [royalmail.com/stamp-retailer-exchange](https://royalmail.com/stamp-retailer-exchange).

Royal Mail and the cruciform are trade marks of Royal Mail Group Ltd. © Royal Mail Group Ltd 2022. All rights reserved. Royal Mail Group Ltd, registered in England and Wales, number 4138203, registered office: 189 Farringdon Road, London, EC1A 1AA.

3.

**SAVE TIME AND MONEY WHEN YOU BUY YOUR CHRISTMAS POSTAGE ONLINE.**  
 (That's something to be merry about.)

Thanks to your postie you can now send and return gifts from your door. (Since Santa only delivers.)

**Christmas made easy.**  
 It's easier on your pocket too. Because when you buy postage online or via our app, it's cheaper than over-the-counter.\*  
**We'll even collect your parcel for £0.\*\***

And if you can't print out a label, don't worry, we'll bring one with us.

That's as easy as getting Jingle Bells stuck in your head.

**Get your postage and collection via our app or at [royalmail.com/send](http://royalmail.com/send)**

\*Excludes International Economy.  
 \*\*Offer ends 31.12.2023. Full details online.

Download on the App Store  
 GET IT ON Google Play

4.

**It's time to use up your old non-barcoded stamps\*.**

Regular stamps without a barcode will no longer be valid after 31 July 2023 and the recipient may have to pay additional charges. You must use your old regular stamps before 31 July 2023, or swap them for new barcoded ones. Don't worry, you can continue to swap your old stamps for new ones after this date.

**Swap your non-barcoded stamps in three easy steps:**

1. Fill out the form below, or print out a form from [royalmail.com/barcodedstamps](http://royalmail.com/barcodedstamps).
2. Complete your form and include it with the unused stamps in an envelope. Self-adhesive stamps must be attached to their original backing paper or book. Individual stamps that are not self-adhesive must be stuck to a sheet of paper and attached to your completed form.
3. Send safely and free of charge to "Freepost SWAP OUT" (no stamps or additional details are required on the envelope).

By sending us this form you are agreeing to the full Swap Out Terms & Conditions at [royalmail.com/barcodedstamps](http://royalmail.com/barcodedstamps). Please do not try to exchange your stamps at your Post Office branch, as they will not be able to do this. You can only do this directly with Royal Mail.

\*Note: This Swap Out scheme is to swap out non-barcoded regular stamps that feature Her Late Majesty the Queen for barcoded ones. Stamps that have a barcode and that feature the Queen or the King, Special Stamps with pictures on and Christmas Stamps without a barcode will continue to be valid and don't need to be swapped.

**Personal Details**  
 Please use CAPITALS and a blue or black pen to complete all your answers.

NAME

COMPANY NAME (IF APPLICABLE)

ADDRESS

POSTCODE  NUMBER OF STAMPS  VALUE OF STAMPS

1st Class Stamp = £1.10  
 2nd Class Stamp = £0.75

**Terms & Conditions**  
 We will swap eligible non-barcoded stamps for barcoded stamps to the value of today's tariff and not for a cash equivalent. We will not accept stamps that have already been used for postage. We will only accept the value of up to £200 on this form. Forms for swap out of stamps with value over £200 can be found at [royalmail.com/barcodedstamps](http://royalmail.com/barcodedstamps). We will use your personal data to process your Swap Out only. Your details will not be used for marketing purposes.  
 Royal Mail and the crownmark are trade marks of Royal Mail Group Ltd. © Royal Mail Group Ltd 2023. All rights reserved. Royal Mail Group Ltd, registered in England and Wales, number 4138203, registered office: 100 Farringdon Road, London, EC1A 1AA.



5.

