

Safonau'r Iaith Gymraeg – Ateb y Ffôn

Mae Safonau **rhif 9** a **rhif 17** yn gofyn i ni fel sefydliad roi gwybod yn glir i bobl sydd yn ein ffonio bod y Brifysgol yn gallu darparu gwasanaeth iddynt yn Gymraeg gan nodi hefyd pryd mae'r gwasanaeth hwnnw ar gael. Mae Safon **rhif 16** yn gofyn i'r Brifysgol ei gwneud hi'n amlwg bod modd gadael neges yn Gymraeg ar beiriannau ateb. Mae'r Safonau hyn yn cyfeirio at ein prif rifau ffôn a rhifau llinellau cymorth.

Dyma ganllawiau i'ch cynorthwyo i gydymffurfio â'r safonau hyn.

Cyfarchiad Dwyieithog

Yn unol â'r weithdrefn bresennol disgwylir i bob aelod o staff sy'n ateb prif rif ffôn neu rif llinell cymorth roi cyfarchiad dwyieithog, pa un ai ydynt yn ddwyieithog eu hunain ai peidio.

Siaradwyr Cymraeg

Er bod siaradwyr Cymraeg yn medru darparu'r gwasanaeth yn Gymraeg mae'r Safonau yn gofyn i hyn fod yn glir wrth ateb galwad felly gellid defnyddio'r cymal canlynol ar ôl y cyfarchiad dwyieithog:

A hoffech chi dderbyn y gwasanaeth hwn yn Gymraeg? Would you like to receive this service in Welsh?

Siaradwyr di-Gymraeg

Os na fedrwnch ddarparu gwasanaeth yn Gymraeg eich hunan, ond bod cydweithiwr ar gael sydd yn medru gwneud hyn, gellid defnyddio'r cymal canlynol ar ôl y cyfarchiad dwyieithog :

If you would like this service in Welsh please say so and I will transfer you to a Welsh speaking colleague.

Os nad oes siaradwr Cymraeg ar gael gellid defnyddio'r cymal hwn ar ôl y cyfarchiad dwyieithog :

I apologise that there is no Welsh service available at present but if you would like this service in Welsh please leave your telephone number and a Welsh speaker will return your call.

Neu eglurwch pryd fydd y gwasanaeth ar gael yn Gymraeg os yw hyn yn fwy addas.

Mae Canolfan Gwasanaethau'r Gymraeg yn hapus i drafod hyn a gallwn eich cynorthwyo gyda theilwra'r neges i'r sefyllfa fel sy'n briodol.

Peiriannau ateb

Dylai pob prif linell ffôn y Brifysgol sy'n defnyddio gwasanaeth peiriant ateb gynnwys neges ddwyieithog eisoes e.e.

Swyddfa Lety/Accommodation Office, Does neb yma ar hyn o bryd felly gadewch neges ar ôl y tŵn os gwelwch yn dda/ There's nobody here at the moment so please leave a message after the tone.

Er mwyn cydymffurfio gyda Safon rhif16 argymhellir ychwanegu'r cymal canlynol i'r neges ar y peiriant:

Mae croeso i chi adael neges yn Gymraeg / You are welcome to leave your message in Welsh.

Parch ieithyddol

Mae Safonau'r Gymraeg yn rhoi'r hawl i fyfyrwyr a'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg i ofyn am wasanaeth ffôn yn Gymraeg. Fel yr eglurwyd uchod, dylai'r gwasanaeth hwn gael ei gynnig mewn ffordd rhagweithiol gan siaradwyr Cymraeg a di-Gymraeg fel ei gilydd.

Yn anochel mi fydd adegau pan na fydd gwasanaeth Gymraeg ar gael am resymau staffio neu oherwydd natur arbenigol yr ymholiad. Fodd bynnag dylid dangos cwrteisi a pharch bob tro at y galwr sy'n gofyn am wasanaeth yn Gymraeg.