Safonau'r Gymraeg - Dogfen bolisi

Dŵr Cymru Welsh Water

1. Cyflwyniad

Ers 2001, mae Dŵr Cymru wedi bod yn eiddo i Glas Cymru, cwmni un pwrpas heb unrhyw gyfranddalwyr. O dan berchnogaeth Glas Cymru, nod unswydd Dŵr Cymru yw darparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth o'r safon uchaf ar gyfer y cymunedau y mae'n eu gwasanaethu ac amddiffyn yr amgylchedd.

Mae Dŵr Cymru'n darparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth ar gyfer 1.3 miliwn o gartrefi a safleoedd busnes ar draws ein hardal weithredu yng Nghymru a Sir Henffordd. Rydyn ni'n gwasanaethu tua 3 miliwn i gwsmeriaid i gyd.

Mae pencadlys y cwmni yn Llaneirwg, ac mae yna swyddfeydd a safleoedd gweithredu eraill ar draws Cymru.

Nod Dŵr Cymru yw darparu gwasanaeth o safon gydradd uchel ar gyfer ei gwsmeriaid trwy gyfrwng y ddwy iaith.

2. Cynllunio a Darparu Gwasanaethau

Pan fydd Dŵr Cymru yn cynllunio ac yn llunio polisïau neu fentrau newydd, bydd yn asesu'r goblygiadau ieithyddol. Bydd y cwmni'n defnyddio polisïau a mentrau newydd i hwyluso defnydd o'r Gymraeg lle bynnag y bo modd, ac i weithredu'r egwyddor o gydraddoldeb ar bob cyfle posibl.

2.1

Ein nod yw darparu gwasanaeth dibynadwy a chyson yn unol â'r safonau ar draws pob adran a maes gwasanaeth.

2.2

Tynnir sylw'r holl gyflogeion at y safonau trwy'r holl sianelau cyfathrebu mewnol arferol, gan gynnwys sesiynau briffio timau, newyddlenni ac erthyglau cyfathrebu mewnol.

2.3

Mae Dŵr Cymru'n croesawu cysylltiadau yn Gymraeg neu Saesneg, a'i nod yw darparu gwasanaeth o safon gydradd effeithiol yn y ddwy iaith. Caiff yr egwyddor o gyflawni gwasanaeth o safon gydradd uchel yn y ddwy iaith ei datgan mewn dogfennau allweddol fel adroddiadau blynyddol, adroddiadau i gwsmeriaid, cynlluniau busnes a dogfennau polisi.

2.4

Bydd y Cynllun Gwarantu Safonau Gwasanaeth yr un mor berthnasol yn union i ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg ac yn Saesneg.

3. Delio â chwsmeriaid

Croeso i gwsmeriaid ohebu â Dŵr Cymru yn Gymraeg neu Saesneg, a chedwir cronfa ddata o gwsmeriaid y mae'n well ganddynt dderbyn gohebiaeth yn Gymraeg ar system filio Dŵr Cymru.

3.1

Er mwyn hwyluso gohebu â chwsmeriaid yn Gymraeg, bydd adran Gyfathrebu'r cwmni'n cynnal rhestr o gyfieithwyr cymeradwy ac yn ei ryddhau i gyflogeion.

4. Delwedd gorfforaethol

Bydd Dŵr Cymru'n mabwysiadu hunaniaeth gorfforaethol hollol ddwyieithog ac yn gweithredu o dan yr enw Dŵr Cymru Welsh Water.

5. Gweithredu a monitro

Mae Cyfarwyddwyr Dŵr Cymru'n hollol ymwybodol o ofynion y safonau, byddant yn sicrhau bod y gofynion hyn yn cael eu hadlewyrchu yn y gwasanaethau y mae Dŵr Cymru a'i gontractwyr yn eu darparu ar gyfer cwsmeriaid, a byddant yn sicrhau bod holl gyflogeion Dŵr Cymru'n ymwybodol o ofynion y cynllun hwn.

5.1

Caiff cydymffurfiaeth â'r safonau ei fonitro gan Banel Cymraeg y cwmni. Bydd y Panel yn monitro ac yn adrodd i'r Bwrdd Gweithredol. Y Panel sy'n gyfrifol am gydlynu'r holl weithgareddau sy'n ymwneud â Safonau'r Gymraeg, ond yr holl reolwyr sy'n gyfrifol am weithredu'r agweddau hynny sy'n berthnasol i'w meysydd busnes nhw.