

**Ionawr 2005**

**Cynllun Iaith Gymraeg Postcomm**

**Paratowyd o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg**

**1993**

*Derbyniodd y Cynllun hwn gymeradwyaeth Bwrdd yr Iaith Gymraeg o dan  
Adran 14(1) Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 ar 14 Ionawr 2005*

# CRYNODEB GWEITHREDOL

Mae'r Comisiwn Gwasanaethau Post (Postcomm) yn ymrwymedig i gyflawni ei rwymedigaethau o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993.

Mae nodweddion allweddol cynllun Postcomm yn cynnwys ymrwymo i gyfieithu dogfennau pwysig megis ei Adroddiad Blynyddol i'r Gymraeg, a chynhyrchu fersiynau dwyieithog neu Gymraeg o bob dogfen sydd o ddiddordeb arbennig i bobl yng Nghymru. Yn ogystal, bydd siaradwyr Cymraeg yn gallu dewis fersiwn Cymraeg o rannau o wefan Postcomm.

Mae Postcomm eisoes yn darparu gwasanaeth cyfieithu ar y pryd mewn unrhyw gyfarfodydd cyhoeddus y mae'n eu cynnal yng Nghymru, a hysbysir y rhain yn Gymraeg ac yn Saesneg yn y cyfryngau Cymreig. Bydd y gwasanaeth hwn yn parhau.

# CYNNWYS

<b>1. Cyflwyniad.....</b>	<b>1</b>
<b>Diben y ddogfen hon.....</b>	<b>1</b>
<b>Cynllunio a darparu gwasanaeth.....</b>	<b>2</b>
<b>Polisiau a mentrau newydd.....</b>	<b>2</b>
<b>Darparu gwasanaeth.....</b>	<b>2</b>
<b>Safon gwasanaeth yn Gymraeg.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Ymdrin â siaradwyr Cymraeg.....</b>	<b>4</b>
<b>Gohebiaeth.....</b>	<b>4</b>
<b>Cyswllt dros y ffôn.....</b>	<b>4</b>
<b>Cyfarfodydd cyhoeddus.....</b>	<b>4</b>
<b>Cyfarfodydd wyneb yn wyneb.....</b>	<b>5</b>
<b>Cyswllt dros y Rhyngrwyd.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Deunydd ysgrifenedig.....</b>	<b>7</b>
<b>Cyhoeddiadau.....</b>	<b>7</b>
<b>Hysbysiadau i'r wasg a deunyddiau cyhoeddusrwydd eraill.....</b>	<b>7</b>
<b>Hysbysiadau a hysbysebion swyddogol.....</b>	<b>8</b>
<b>Hunaniaeth gorfforaethol.....</b>	<b>8</b>
<b>4. Trefniadau gweinyddol.....</b>	<b>9</b>
<b>Ymwybyddiaeth staff.....</b>	<b>9</b>
<b>Gwasanaethau sydd wedi'u contractio a gwasanaethau drwy     drwydded.....</b>	<b>9</b>

<b>5. Monitro'r Cynllun.....</b>	<b>10</b>
<b>Targedau.....</b>	<b>10</b>
<b>Cwynion cwsmeriaid a gwasanaethau cysylltiedig.....</b>	<b>11</b>
<b>Hyrwyddo'r gwasanaeth dwyieithog.....</b>	<b>11</b>
<b>Cwynion a sylwadau ar y Cynllun.....</b>	<b>11</b>

# 1. CYFLWYNIAD

## *Diben y ddogfen hon*

- 1.1 Mae'r Comisiwn Gwasanaethau Post (Postcomm) yn ymrwymedig i gyflawni ei rwymedigaethau o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993.
- 1.2 Mae Postcomm wedi mabwysiadu'r egwyddor y bydd, wrth gyflawni gwaith cyhoeddus yng Nghymru, yn trin y Gymraeg a'r Saesneg ar y sail eu bod yn gyfartal. Mae'r Cynllun yn nodi sut y bydd Postcomm yn gweithredu'r egwyddor honno.
- 1.3 Mae'r Cynllun hwn yn cynnwys Postcomm, sef swyddfa reoleiddio a arweinir gan banel o saith Comisiynydd. Nodir dyletswyddau a swyddogaethau'r Comisiynwyr yn Neddf Gwasanaethau Post 2000.
- 1.4 Mae Postcomm yn gweithredu o un swyddfa yn Llundain. Mae'n delio'n bennaf â materion polisi sy'n hyrwyddo ac yn diogelu buddiannau cwsmeriaid y gwasanaeth post, mae'n rheoleiddio prisiau ac yn annog cystadleuaeth.
- 1.5 Er mwyn dosbarthu newyddion am ei weithgareddau a chasglu adborth o farn y cyhoedd, mae Postcomm yn achlysurol yn trefnu cyfarfodydd cyhoeddus mewn amryw leoliadau ledled y Deyrnas Unedig.
- 1.6 Bydd gweinyddiaeth y Cynllun o ddydd-i-ddydd fel y nodir isod a dylid cyfeirio unrhyw ymholiadau am y Cynllun hwn at:

The Operations Director

Postal Services Commission

Hercules House

6 Hercules Road

London SE1 7DB

Ffôn: 020 7593 2100

Ffacs: 020 7593 2142

## ***Cynllunio a darparu gwasanaeth***

- 1.7** Caiff agweddau pwysig y Cynllun eu gweithredu yn unol â'r amserlen a nodir yn y testun.

## ***Polisiâu a mentrau newydd***

- 1.8** Wrth lunio polisiâu a mentrau newydd, bydd Postcomm yn:
- asesu goblygiadau ieithyddol polisiâu a mentrau newydd;
  - sicrhau bod polisiâu a mentrau newydd yn gyson â'r Cynllun, ac nad ydynt yn ei danseilio;
  - ymgynghori â Bwrdd yr Iaith Gymraeg cyn cyhoeddi unrhyw gynigion a fydd yn effeithio ar y Cynllun neu Gynllun unrhyw sefydliad arall a pheidio â diwygio'r Cynllun heb gael cytundeb y Bwrdd;
  - sicrhau bod yr holl staff sy'n ymwneud â'r gwaith o lunio polisiâu a mentrau newydd yn ymwybodol o ofynion y Cynllun Iaith Gymraeg;
  - hyrwyddo a hwyluso'r defnydd o'r Gymraeg;
  - parhau i weithredu egwyddor cydraddoldeb ar bob cyfle.

## ***Darparu gwasanaeth***

- 1.9** Mae Postcomm yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg ac yn Saesneg i ddefnyddwyr gwasanaethau post yng Nghymru yn unol â chynnwys y Cynllun. Wrth ddarparu gwasanaethau, bydd Postcomm yn rhoi blaenoriaeth i'r adegau y ceir y cyswllt mwyaf gyda'r cyhoedd. Ar hyn o bryd, pan gynhelir cyfarfodydd cyhoeddus yng Nghymru y mae hyn yn bennaf.
- 1.10** Bydd Postcomm yn sicrhau bod yr holl staff yn ymwybodol o'r Cynllun a chyfrifoldebau Postcomm o dan y Ddeddf drwy friffio staff a dosbarthu hysbysiadau swyddfa ar adeg gweithredu'r Cynllun ac yn achlysurol ar ôl hynny.
- 1.11** Ar hyn o bryd nid oes gan Postcomm yr un aelod o staff sy'n siarad Cymraeg, er bod un Comisiynydd yn siarad yr iaith. Pan nad oes siaradwr Cymraeg, bydd

Postcomm yn defnyddio cyfieithwyr allanol proffesiynol i ddarparu cyfieithiadau.

### ***Safon y gwasanaeth yn Gymraeg***

- 1.12** Nod Postcomm yw sicrhau bod cwsmeriaid sy'n siarad Cymraeg yn derbyn gwasanaeth o'r un safon uchel â chwsmeriaid sy'n siarad Saesneg. Caiff yr egwyddor hon ei datgan mewn cyhoeddiadau priodol megis adroddiad blynyddol Postcomm.
  
- 1.13** Bydd gan Postcomm yr un targedau ar gyfer ymateb i lythyrau a galwadau ffôn yn Saesneg ac yn Gymraeg. Caiff egwyddorion Siarter y Dinesydd eu gweithredu'n gydradd wrth ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg ac yn Saesneg.

## 2. YMDRIN Â SIARADWYR CYMRAEG

### *Gohebiaeth*

- 2.1 Mae Postcomm yn croesawu gohebiaeth yn Gymraeg ac yn Saesneg. Atebir llythyrau a dderbynnir yn Gymraeg gyda llythyr yn Gymraeg wedi'i lofnodi. Bydd gohebiaeth gan Postcomm yn dilyn cyswllt wyneb yn wyneb neu gyswllt dros y ffôn, oni ofynnir yn wahanol, yn Gymraeg. **Targed: ar unwaith.**
- 2.2 Pan fydd Postcomm yn ysgrifennu llythyr at unigolyn, grŵp neu sefydliad y mae'n ymwybodol ei fod yn gweithredu'n bennaf yn Gymraeg, neu fod yn well ganddo gael llythyrau yn Gymraeg, bydd yn ysgrifennu yn Gymraeg. Pan nad yw Postcomm yn gwybod beth yw'r ddewis iaith, bydd yn ysgrifennu yn Saesneg i ddechrau, gan gynnig dewis iaith. **Targed: ar unwaith.**
- 2.3 Caiff pob cyswllt dros yr e-bost a dderbynnir yn Gymraeg ei ateb yn Gymraeg. Caiff yr un polisiâu eu gweithredu mewn perthynas â chyswllt dros yr e-bost ag unrhyw gyswllt ysgrifenedig arall. **Targed: ar unwaith**
- 2.4 Bydd Postcomm yn cael cymorth gan wasanaethau cyfieithu sydd â'r cymwysterau priodol pan yn gohebu â chwsmeriaid yn Gymraeg. **Wedi'i weithredu eisoes.**

### *Cyswllt dros y ffôn*

- 2.5 Caiff galwadau ffôn i swyddfa Postcomm yn Llundain eu hateb yn Saesneg, ond bydd pobl sydd am gael ateb yn Gymraeg yn cael cynnig person dwyieithog yn eu ffonio'n ôl cyn gynted â phosibl, ysgrifennu at Postcomm yn Gymraeg, neu barhau â'r alwad yn Saesneg. **Wedi'i weithredu eisoes.**

### *Cyfarfodydd cyhoeddus*

- 2.6 Bydd Postcomm yn sicrhau bod unrhyw un sydd am fynychu ei gyfarfodydd cyhoeddus yng Nghymru yn gallu cyfrannu at y cyfarfod yn Gymraeg neu yn Saesneg. Bydd hysbysiadau cyhoeddus, llythyrau, gwahoddiadau, posteri a hysbysebion a fydd yn nodi trefniadau ar gyfer y cyfarfodydd hyn yn ddwyieithog. Byddant yn nodi y dylai'r bobl sy'n bwriadu mynychu neu gyfrannu nodi pa iaith yr hoffent ei defnyddio ymlaen llaw, er mwyn i'r

trefniadau cyfieithu ar y pryd angenrheidiol gael eu gwneud. **Wedi'i weithredu eisoes.**

### ***Cyfarfodydd wyneb yn wyneb***

**2.7** Bydd Postcomm yn sicrhau bod croeso i unrhyw aelod o'r cyhoedd sy'n dymuno, neu sydd angen ymwneud â'r Comisiwn wyneb yn wyneb, wneud hynny yn Gymraeg ac yn Saesneg. Gofynnir i sefydliadau ac unigolion o Gymru i nodi'r iaith yr hoffent ei defnyddio ymlaen llaw, er mwyn galluogi i ni wneud trefniadau ar gyfer cyfieithu. **Wedi'i weithredu eisoes.**

**2.8** Bydd unrhyw berson a fydd yn ymweld â swyddfeydd Postcomm ac sydd wedi mynegi ymlaen llaw y byddai'n well ganddo gyfathrebu yn Gymraeg, yn cael cynnig cyfle i siarad drwy gyfieithydd ar y pryd a ddarperir gan Postcomm.  
**Targed: ar unwaith.**

### ***Cyswllt dros y Rhyngrwyd***

**2.9** Bydd gwefan Postcomm yn cynnwys yr holl wybodaeth berthnasol sydd o ddiddordeb i'r cyhoedd yng Nghymru yn Gymraeg ac yn Saesneg, heblaw ei bod yn dechnegol neu'n arbenigol ac wedi'i hanelu at gynulleidfa gyfyngedig. Mae'r canlynol yn enghreifftiau o wybodaeth y bydd Postcomm yn ei chyfieithu ac yn ei rhoi ar y wefan:

- Hysbysiadau i'r wasg sydd o ddiddordeb i'r cyfryngau Cymraeg
- Cyngor i'r cyhoedd
- Gwybodaeth
- Nodiadau am gyfarfodydd cyhoeddus yng Nghymru
- Pan fod deunydd ar gael yn Gymraeg.

Bydd y tudalennau priodol ar y we yn cynnwys eicon ar gyfer dewis testun Cymraeg. **Targed: 2005.**

Bydd dogfennau technegol – megis dogfennau'n ymdrin â materion economaidd manwl – yn Saesneg oni fydd y cynnwys yn debygol o fod o ddiddordeb

arbennig yng Nghymru. Bydd dogfennau yr oedd eu fersiynau papur yn Saesneg yn ymddangos ar y wefan yn Saesneg.

### 3. DEUNYDD YSGRIFENEDIG

#### *Cyhoeddiadau*

- 3.1** Bydd Postcomm yn cynhyrchu fersiynau dwyieithog neu fersiynau Cymraeg o bob taflen a llyfryn cyffredinol a baratoir i'w dosbarthu ledled Cymru. Lle bynnag y bydd yn bosibl, bydd y Comisiwn yn sicrhau bod y fersiynau dwyieithog neu'r fersiynau Cymraeg o'r rhain yn cael eu cyhoeddi ar yr un diwrnod â'r fersiynau Saesneg. Mewn amgylchiadau eithriadol, bydd yn cyhoeddi'r fersiwn Saesneg ac yn dosbarthu'r fersiwn dwyieithog neu'r fersiwn Cymraeg cyn gynted â phosibl ar ôl hynny. Bydd adroddiad blynyddol Postcomm i'r Ysgrifennydd Gwladol dros Fasnach a Diwydiant yn Saesneg, ond caiff fersiwn Cymraeg ei gyhoeddi ar wefan Postcomm. Bydd dogfennau ymgynghorol Postcomm a fydd yn cael eu dosbarthu ledled y DU yn Saesneg. Pan fydd y pwnc ymgynghori o bwys arbennig i bobl yng Nghymru, caiff fersiynau Cymraeg neu ddwyieithog eu cynhyrchu. **Targed: ar unwaith.**
- 3.2** Pan godir tâl am gyhoeddiad, ni fydd pris y fersiwn Cymraeg yn fwy na phris y fersiwn Saesneg. Yn yr un modd, ni fydd pris fersiwn dwyieithog yn fwy na fersiwn un iaith. **Targed: ar unwaith.**
- 3.3** Caiff cyhoeddiadau technegol neu gyfreithiol eu natur a/neu gyhoeddiadau nad ydynt wedi'u bwriadu ar gyfer y cyhoedd yn gyffredinol eu cyhoeddi yn Saesneg yn unig, ond pan fydd dogfen o ddiddordeb arbennig i bobl yng Nghymru, caiff fersiynau dwyieithog neu Gymraeg eu cyhoeddi. **Targed: ar unwaith.**
- 3.4** Rhoddir arweiniad ysgrifenedig i staff, ymgynghorwyr, dylunwyr ac argraffwyr sy'n ymwneud ag unrhyw waith Postcomm yng Nghymru ar ddelio â chyhoeddiadau dwyieithog. **Targed: ar unwaith.**

#### *Hysbysiadau i'r wasg a deunyddiau cyhoeddusrwydd eraill*

- 3.5** Bydd Postcomm yn cyhoeddi nifer o hysbysiadau i'r wasg i'r cyfryngau bob blwyddyn, yn aml ar fyr rybudd. Fel arfer, cyhoeddir y rhain yn Saesneg, ond byddant yn ddwyieithog pan fyddant o ddiddordeb arbennig i'r cyhoedd yng Nghymru. **Targed: ar unwaith.**

- 3.6 Bydd deunydd arddangos a deunydd gwybodaeth a ddefnyddir mewn arddangosfeydd a digwyddiadau hyrwyddo yng Nghymru yn ddwyieithog, gyda'r ddwy iaith yn gydradd o ran amlygrwydd. **Targed: ar unwaith.**

### ***Hysbysiadau a hysbysebion swyddogol***

- 3.7 Bydd Postcomm yn cyhoeddi pob hysbysiad a hysbyseb swyddogol mewn papurau newydd a chylchgronau sydd â'u cylchrediad yn bennaf yng Nghymru yn ddwyieithog, gan drin y ddwy iaith yn gydradd o ran fformat, maint, ansawdd, eglurdeb ac amlygrwydd. Mewn cyhoeddiadau Cymraeg eu hiaith, bydd Postcomm yn hysbysebu yn Gymraeg yn unig. Bydd hysbysebion yn y wasg yn y DU neu weisg arbenigol yn Saesneg yn unig. Pan gynhelir arolygon cyhoeddus yng Nghymru, defnyddir holiaduron dwyieithog, a phan gynhelir cyfweiliadau, rhoddir dewis iaith. **Targed: ar unwaith.**

- 3.8 Bydd hysbysebion recriwtio staff a hysbysebion eraill yng Nghymru yn Gymraeg yn unig mewn cyhoeddiadau Cymraeg, yn ddwyieithog mewn cyhoeddiadau eraill, er enghraifft yn *The Western Mail* a *The Daily Post*, ac yn Saesneg yn unig yn y wasg arbenigol yn y DU. **Targed: ar unwaith.**

Ar hyn o bryd nid yw Postcomm yn hysbysebu nac yn gwneud cyhoeddiadau gwasanaeth i'r cyhoedd ar y radio nac ar y teledu. Fodd bynnag, os caiff y cyfryngau hyn eu defnyddio yn y dyfodol, bydd hysbysebion a/neu gyhoeddiadau o'r fath ar radio neu deledu Cymraeg yn Gymraeg. **Targed: ar unwaith.**

### ***Hunaniaeth gorfforaethol***

- 3.9 Bydd Postcomm yn mabwysiadu hunaniaeth ddwyieithog o ran ei weithrediadau yng Nghymru, bydd hyn yn cynnwys defnyddio papur pennawd dwyieithog mewn gohebiaeth i bobl yng Nghymru. Bydd y wybodaeth ar slipiau cyfarch, cardiau busnes, cyhoeddiadau dwyieithog neu Gymraeg, papur pennawd ffacs ac eitemau tebyg a ddefnyddir gan Postcomm hefyd yn ddwyieithog i bobl yng Nghymru. Fodd bynnag, ni fydd y teitl Postcomm yn cael ei gyfieithu. Pan cyhoeddir dogfennau'n ddwy-ieithog neu yn Gymraeg, ni chaiff y logo corfforaethol ei gyfieithu, fodd bynnag pan nodir 'The Postal Services Commision', bydd hyn yn Gymraeg.

## 4. TREFNIADAU GWEINYDDOL

### *Ymwybyddiaeth staff*

- 4.1 Mae'r ymrwymïadau a'r trefniadau a nodir yn y Cynllun hwn wedi'u cymeradwyo gan Brif Weithredwr Postcomm.
- 4.2 Bydd Postcomm yn sicrhau bod y staff priodol yn ymwybodol o'r Cynllun ac o gyfrifoldebau Postcomm o dan y Ddeddf drwy gynnal sesiynau briffio staff a rhoi canllawiau iddynt.
- 4.3 Bydd Postcomm yn cadw cofrestr o gyfieithwyr cymwys y mae eu gwasanaethau ar gael i'r staff wrth iddynt ddelio ag ymatebion i gwsmerïaid a pharatoi deunydd i'w gyhoeddi.

### *Gwasanaethau sydd wedi'u contractio a gwasanaethau drwy drwydded*

- 4.4 Pryd bynnag y bydd Postcomm yn cyflogi contractwyr neu ymgynghorwyr i weithredu ar ei ran yng Nghymru, bydd yn sicrhau y rhoddir copi o'r Cynllun hwn iddynt a'u bod yn cytuno i weithredu yn unol â'r egwyddorion a'r rhwymedigaethau a nodir mewn unrhyw ddogfennau tendro neu gontractau. Bydd Postcomm yn ei gwneud yn ofynnol i gontractwyr ac ymgynghorwyr roi adroddiadau rheolaidd iddo am eu perfformiad mewn perthynas â'r Cynllun.
- 4.5 O ran cyflenwyr post, a drwyddedir gan Postcomm, sydd ar hyn a bryd, neu a fydd yn y dyfodol yn darparu gwasanaeth i gwsmerïaid yng Nghymru, byddwn yn trafod gyda hwy yr angen iddynt ddatblygu mesurau priodol er mwyn darparu gwasanaeth dwyieithog i gwsmerïaid gan gynnwys biliau, gohebiaeth, gwasanaethau dros y ffôn, taflenni gwybodaeth a chontractau.

## 5. MONITRO'R CYNLLUN

5.1 Prin iawn yw'r ohebiaeth y mae Postcomm yn ei derbyn yn Gymraeg. Er mwyn monitro effaith y Cynllun, bydd staff yn Postcomm yn rhestru pob cyswllt yn Gymraeg ac yn cyflwyno adroddiad i'r bwrdd gweithredol pob chwe mis.

5.2 Yn ogystal, bydd y bwrdd gweithredol yn derbyn adroddiad cydymffurfio blynyddol a fydd yn:

- Cofnodi nifer yr achosion o gyfathrebu yn Gymraeg
- Mesur p'un a yw Postcomm yn cydymffurfio â'r Cynllun
- Mesur a yw'r ffordd y mae'n rheoli'r Cynllun yn ddigonol
- Dadansoddi ei berfformiad o gymharu â rheoleiddwyr tebyg er mwyn sicrhau cysondeb
- Nodi unrhyw wendidau sylfaenol a llunio cynllun gweithredu a fydd yn cynnwys amserlen er mwyn delio â hwy.

5.3 Caiff copi o'r adroddiad swyddogol a aeth gerbron bwrdd gweithredol Postcomm ac a gymeradwywyd ganddo ei anfon at Fwrdd yr Iaith Gymraeg ar ffurf electronig. Ar ddiwedd y drydedd flwyddyn o weithredu'r Cynllun, bydd Postcomm yn:

- i) Darparu trosolwg a dadansoddiad o gydymffurfio a pherfformiad dros dair blynedd gyntaf y Cynllun o ran darparu gwasanaeth a rheoli'r Cynllun;
- ii) Amlinellu'r blaenoriaethau ar gyfer tair blynedd nesaf y Cynllun, ynghyd ag amserlen ddiwygiedig ar gyfer gweithredu'r mesurau yn y Cynllun. Hefyd, dylai'r adroddiad amlinellu unrhyw ddiwygiadau/ychwanegiadau y mae Postcomm yn credu y bydd angen eu cynnwys wrth ddiweddarau'r Cynllun.

### ***Targedau***

5.4 Mae Postcomm wedi gosod ystod o dargedau a safonau iddo'i hunan er mwyn sicrhau ei fod yn cyflawni ei nodau a'i amcanion yn effeithiol. Yr un targedau fydd ar gyfer darparu gwasanaethau yn Gymraeg ac yn Saesneg.

5.5 Mae safonau gwasanaeth Postcomm yn cynnwys:

### ***Cwynion cwsmeriaid a gwasanaethau cysylltiedig***

- ymateb i gyswllt cyntaf gan gwsmer o fewn dau ddiwrnod gwaith;
- ymateb i ohebiaeth bellach o fewn 10 diwrnod gwaith;
- datrys ymholiadau dros y ffôn ar unwaith os yn bosibl. Pan na ellir gwneud hyn, ateb drwy lythyr, neu drwy ddychwelyd yr alwad, o fewn dau ddiwrnod gwaith. Os bydd yr ymholiad yn gymhleth a bod angen ymchwilio ymhellach iddo, ateb drwy lythyr o fewn 10 diwrnod gwaith;
- cwrdd ag ymwelwyr sydd ag apwyntiad o fewn 10 munud o'r amser a gytunwyd;
- darparu gwybodaeth glir a syml am wasanaethau Postcomm a rhif ymholiadau dros y ffôn;
- ymgynghori â rhanddeiliaid yn rheolaidd ynglŷn â gwasanaethau Postcomm a chyflwyno adroddiad ar y canlyniadau;
- gweithredu gweithdrefnau ar gyfer cwynion yn erbyn Postcomm, ac anfon gwybodaeth am y gweithdrefnau i aelodau o'r cyhoedd ar gais;
- gwneud popeth sy'n rhesymol bosibl i sicrhau bod gwasanaethau Postcomm ar gael i bawb, gan gynnwys pobl ag anghenion arbennig.

### ***Hyrwyddo'r gwasanaeth dwyieithog***

5.6 Bydd cyhoeddiadau perthnasol Postcomm yn nodi'n glir bod gwasanaeth dwyieithog ar gael i gwsmeriaid yng Nghymru.

### ***Cwynion a sylwadau ar y Cynllun***

5.7 Dylai unrhyw aelod o'r cyhoedd sydd â phryderon neu sylwadau ar wasanaethau Postcomm yn Gymraeg gysylltu â Chyfarwyddwr Gweithrediadau Postcomm yn y lle cyntaf.

**5.8** Os bydd unrhyw aelod o'r cyhoedd yn ystyried bod ymateb Postcomm yn anfodddhaol, dylid rhoi'r mater gerbron Bwrdd yr Iaith Gymraeg.