

Welsh Language Policy

Contents

1. Introduction.....	2
2. Statement.....	3
3. Planning and delivering services	3
3.1. New policies and initiatives	3
3.2. Delivery of services	3
4. Communicating with Welsh-speaking public.....	4
4.1. Written communication	4
4.2. Telephone communications.....	4
4.3. Face to face.....	4
4.4. Public meetings and events.....	4
5. Corporate Image	4
5.1. Corporate identity.....	4
5.2. Signage	4
6. Publications	5
6.1. Documents.....	5
7. Press Releases	5
8. Websites and Information Technology.....	5
9. Implementing the Policy.....	5
9.1. Staffing.....	5
9.2. Learning Welsh.....	5
9.3. Services by contractors on behalf of Lantra.....	6
10. Implementation and Monitoring	6
10.1. Monitoring	6
10.2. Complaints and feedback.....	6
11. Advertising the Policy and raising public awareness.....	6
1. Cyflwyniad	9
2. Datganiad.....	9
3. Cynllunio a chyflenwi gwasanaethau	9
3.1. Polisiâu a chynlluniau newydd.....	9
3.2. Cyflenwi Gwasanaethau.....	10

4. Cyfathrebu â'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg	10
4.1. Cyfathrebu ysgrifenedig	10
4.2. Cyfathrebu dros y ffôn	10
4.3. Wyneb yn wyneb	10
4.4. Digwyddiadau a chyfarfodydd cyhoeddus	11
5. Delwedd Gorfforaethol	11
5.1. Hunaniaeth gorfforaethol	11
5.2. Arwyddion	11
6. Cyhoeddiadau	11
6.1. Dogfennau	11
7. Datganiadau i'r Wasg	11
8. Gwefannau a Thechnoleg Gwybodaeth	12
9. Gweithredu'r Polisi	12
9.1. Staffio	12
9.2. Dysgu Cymraeg	12
9.3. Gwasanaethau contractwyr ar ran Lantra	12
10. Gweithredu a Monitro	12
10.1. Monitro	12
10.2. Cwynion ac adborth	13
11. Hysbysebu'r Polisi a chodi ymwybyddiaeth y cyhoedd	13

1. Introduction

VISION:

Lantra seeks to improve lives and businesses by promoting and enabling skills development. In the current funding/policy environment our best means of fulfilling our goals is by providing high quality, work relevant training and qualifications, particularly aimed at people in work.

While delivering against our goals in Wales, we will work with employers, learners, partners, Stakeholders and our staff to support access to our services in the language of choice where possible. Where our service or contract is delivered using public funding we will ensure bilingual services are in line with Welsh Government contractor standards. We will provide our Lantra Awards commercial services bilingually wherever it is practical and appropriate.

2. Statement

We feel strongly that bilingual services should be provided for the public in order to uphold the following principles:

- That members of the public can express their opinions and convey their needs in their preferred language
- The importance of providing services in the preferred language of the service user
- That enabling the public to use their preferred language is an important part of good practice
- That denying them the right to use their preferred language could put members of the public at a disadvantage.

The Policy will be delivered in Wales but staff members across the UK will be aware of the Policy.

Lantra will promote the use of the Welsh language through its activities and services and we will encourage Welsh speakers to use more Welsh in their everyday lives.

3. Planning and delivering services

3.1. New policies and initiatives

Lantra will consider the Welsh language and the needs of individuals when developing new and revised policies and initiatives.

3.2. Delivery of services

Lantra will work towards the provision of a comprehensive service of the same high standard in English and Welsh by:

- Ensuring that all staff/volunteers know how to refer individuals to Welsh language services
- Ensure that service users are aware of which staff speak Welsh
- Promoting bilingual workplaces
- Providing training and guidance for staff to facilitate the implementation of the Policy
- Finding reliable translation services of a high standard to ensure that all relevant material is translated quickly and reliably.

Where Lantra delivers public funded contracts these will be done in line with any bilingual guidance related to the contract.

4. Communicating with Welsh-speaking public

4.1. Written communication

Lantra welcomes correspondence in English and Welsh

- Correspondence through the medium of Welsh in itself will not lead to delay
- All letters received in Welsh will be answered in Welsh
- The timescale for responding to correspondence in Welsh will be the same as in English.

4.2. Telephone communications

- Guidance will be issued to staff on the steps to be taken when answering the telephone. All external calls will be answered with a standard bilingual greeting
- Callers will be offered to speak to a Welsh speaking member of staff where available
- Answering machine messages will be bilingual in our Wales office.

4.3. Face to face

- Every effort will be made to ensure a Welsh speaking member of staff is available for face-to-face meeting where possible.

4.4. Public meetings and events

Lantra encourages the use of Welsh during these events.

- All publicity material for events will be published bilingually including exhibitions and presentations to the public
- Translation facilities will be available at conferences, workshops and public events where those attending will be encouraged to participate in their language of choice.

5. Corporate Image

5.1. Corporate identity

The public image and corporate identity of Lantra including its address, logo, visual identity and other standard information will be bilingual, this will include headed paper, compliment slips, business cards, publications, signage where both languages will be equal in size, format, clarity and prominence.

5.2. Signage

See above.

6. Publications

6.1. Documents

Lantra aims to publish all its relevant published material bilingually in one document.

7. Press Releases

We are committed to issuing bilingual statements and notices to the press and the media in Wales whenever possible.

8. Websites and Information Technology

Sections or webpages on the external website of Lantra which relate specifically to activities in Wales will appear bilingually. Wales specific pages will be bilingual with the user being able to toggle between language of choice.

- Facebook and other electronic networks will be maintained in both languages wherever possible
- When planning or redeveloping websites or any other Information Technology service the Welsh language should be taken into development account.

9. Implementing the Policy

9.1. Staffing

Lantra will aim to ensure that sufficient Welsh-speaking staff are available to develop a bilingual service in the Wales office.

Lantra recognises that the ability to speak Welsh is a valuable and relevant skill.

9.2. Learning Welsh

Lantra will encourage and support staff who wish to learn or improve their Welsh and encourage Welsh speakers to use the language wherever practical.

Regular audits of the language profile of service users and staff will be held to ensure that the language needs of the organisation continue to be met by the Policy.

9.3. Services by contractors on behalf of Lantra

Lantra will work with contractors who work on our behalf in Wales to ensure that standards outlined within this Policy document are delivered by the named contractor.

10. Implementation and Monitoring

10.1. Monitoring

An annual implementation report based on the attached Appendix 1 template will be produced by the Wales Team for review.

10.2. Complaints and feedback

All complaints regarding the implementation of the Policy will be submitted to the Wales Director.

Lantra welcomes suggestions from the public, its staff and members of the public for improving implementation of its Welsh Language Policy should be submitted to the Wales Director.

11. Advertising the Policy and raising public awareness

Lantra will refer to the Policy in its Business Plan and general material for customers in Wales.

Lantra will provide copies of the Policy for customers on demand. Lantra welcomes suggestions to improve the Policy by customers and employees.

Polisi Iaith Gymraeg Lantra

1. Cyflwyniad

GWELEDIGAETH

Mae Lantra yn ceisio gwella bywydau a busnesau drwy hyrwyddo a galluogi pobl i ddatblygu sgiliau. Yn yr amgylchedd polisi/cyllido ar hyn o bryd, y ffordd orau o gyflawni ein nodau yw drwy ddarparu hyfforddiant a chymwysterau o safon uchel sy'n berthnasol i waith, ac sy'n cael eu hanelu'n benodol at bobl ym myd gwaith.

Wrth gyflawni ein nodau yng Nghymru, byddwn yn gweithio gyda chyflogwyr, dysgwyr, partneriaid, rhanddeiliaid a'n staff i gefnogi mynediad at ein gwasanaethau yn yr iaith o'u dewis pan fo hynny'n bosib. Pan ddefnyddir arian cyhoeddus i ddarparu ein gwasanaeth neu contract, byddwn yn sicrhau bod gwasanaethau dwyieithog yn unol â safonau contractwyr Llywodraeth Cymru. Byddwn yn darparu gwasanaethau masnachol Dyfarniadau Lantra yn ddwyieithog pan fo hynny'n ymarferol ac yn briodol.

2. Datganiad

Rydym yn teimlo'n gryf y dylid darparu gwasanaethau dwyieithog i'r cyhoedd er mwyn cynnal yr egwyddorion canlynol:

- Bod aelodau'r cyhoedd yn gallu mynegi eu barn a chyfleu eu hanghenion yn eu dewis iaith
- Pwysigrwydd darparu gwasanaethau yn newis iaith y defnyddiwr gwasanaeth
- Bod galluogi'r cyhoedd i ddefnyddio'u dewis iaith yn rhan bwysig o ymarfer da
- Y gallai gwrthod yr hawl iddynt ddefnyddio eu dewis iaith olygu bod aelodau'r cyhoedd o dan anfantais

Bydd y Polisi'n cael ei gyflwyno yng Nghymru ond bydd aelodau staff ledled y DU yn ymwybodol ohono.

Bydd Lantra yn hyrwyddo defnyddio'r Gymraeg drwy ei weithgareddau a'i wasanaethau a bydd yn annog siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio mwy ar y Gymraeg yn eu bywydau bob dydd.

3. Cynllunio a chyflenwi gwasanaethau

3.1. Polisiâu a chynlluniau newydd

Bydd Lantra yn ystyried y Gymraeg ac anghenion unigolion wrth ddatblygu polisiâu a chynlluniau newydd a diwygiedig.

3.2. Cyflenwi Gwasanaethau

Bydd Lantra yn gweithio tuag at ddarparu gwasanaeth cynhwysfawr o'r un safon uchel yn Gymraeg ac yn Saesneg drwy:

- Sicrhau bod yr holl staff/gwirfoddolwyr yn gwybod sut mae cyfeirio unigolion at wasanaethau Cymraeg
- Sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth yn gwybod pa aelodau staff sy'n siarad Cymraeg
- Hyrwyddo gweithleoedd dwyieithog
- Darparu hyfforddiant a chanllawiau i staff er mwyn hwyluso gweithredu'r Polisi
- Dod o hyd i wasanaeth cyfieithu dibynadwy, o safon uchel, er mwyn sicrhau bod yr holl ddeunydd perthnasol yn cael ei gyfieithu'n gyflym ac yn ddibynadwy

Pan fydd Lantra yn darparu contractau sy'n cael eu hariannu'n gyhoeddus, bydd y rhain yn cael eu gwneud yn unol ag unrhyw ganllawiau dwyieithog sy'n ymwneud â'r contract.

4. Cyfathrebu â'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg

4.1. Cyfathrebu ysgrifenedig

Mae Lantra yn croesawu gohebiaeth yn Gymraeg ac yn Saesneg

- Ni fydd gohebiaeth drwy gyfrwng y Gymraeg ynddo'i hun yn arwain at oedi
- Bydd pob llythyr a dderbynnir yn Gymraeg yn cael ei ateb yn Gymraeg
- Bydd yr amserlen ar gyfer ymateb i ohebiaeth Gymraeg yr un fath â'r amserlen ar gyfer ymateb i ohebiaeth Saesneg.

4.2. Cyfathrebu dros y ffôn

- Rhoddir canllawiau i staff ar y camau i'w cymryd wrth ateb y ffôn, Atebir pob galwad allanol gyda chyfarfodiad dwyieithog safonol
- Rhoddir cynnig i'r rhai sy'n galw gael siarad ag aelod o staff sy'n siarad Cymraeg os oes rhywun ar gael
- Bydd negeseuon peiriannau ateb yn swyddfa Cymru yn ddwyieithog

4.3. Wyneb yn wyneb

Gwneir pob ymdrech i sicrhau bod aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael ar gyfer cyfarfodydd wyneb yn wyneb pan fo hynny'n bosib.

4.4. Digwyddiadau a chyfarfodydd cyhoeddus

Mae Lantra yn annog pobl i ddefnyddio'r Gymraeg yn y digwyddiadau hyn

- Cyhoeddir yr holl ddeunyddiau cyhoeddusurwydd ar gyfer y digwyddiadau yn ddwyieithog. Mae hyn yn cynnwys yr arddangosfeydd a chyflwyniadau i'r cyhoedd
- Bydd gwasanaeth cyfieithu ar gael mewn cynadleddau, gweithdai a digwyddiadau cyhoeddus a bydd y rhai a fydd yn bresennol yn cael eu hannog i gymryd rhan yn eu dewis iaith.

5. Delwedd Gorfforaethol

5.1. Hunaniaeth gorfforaethol

Bydd delwedd gorfforaethol a hunaniaeth gorfforaethol Lantra, gan gynnwys ei gyfeiriad, ei logo, ei hunaniaeth weledol a gwybodaeth safonol arall yn ddwyieithog. Bydd hyn yn cynnwys papurau pennawd, slipiau cyfarch, cardiau busnes, cyhoeddiadau, arwyddion lle bydd maint, ffurf, eglurder ac amlygrwydd y ddwy iaith yn gyfartal.

5.2. Arwyddion

Gweler uchod.

6. Cyhoeddiadau

6.1. Dogfennau

Nod Lantra yw cyhoeddi ei holl ddeunyddiau perthnasol yn ddwyieithog mewn un ddogfen.

7. Datganiadau i'r Wasg

Rydym wedi ymrwymo i gyhoeddi datganiadau a hysbysiadau dwyieithog i'r wasg ac i'r cyfryngau yng Nghymru lle bynnag y bo modd.

8. Gwefannau a Thechnoleg Gwybodaeth

Bydd adrannau neu dudalennau gwe ar wefan allanol Lantra, sy'n berthnasol i weithgareddau yng Nghymru yn benodol, yn ymddangos yn ddwyieithog. Bydd tudalennau sy'n benodol i Gymru yn ddwyieithog, a bydd y defnyddiwr yn gallu toglo rhwng ei ddewis iaith.

- Bydd 'Gweplyfr' a rhwydweithiau electronig eraill yn cael eu cynnal yn y ddwy iaith lle bynnag y bo modd.
- Wrth gynllunio neu ailddatblygu gwefannau neu unrhyw wasanaeth Technoleg Gwybodaeth arall, dylid ystyried y Gymraeg wrth ddatblygu.

9. Gweithredu'r Polisi

9.1. Staffio

Bydd Lantra yn ceisio sicrhau bod digon o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddatblygu gwasanaeth dwyieithog yn y swyddfa yng Nghymru.

Mae Lantra yn cydnabod bod gallu siarad Cymraeg yn sgil gwerthfawr a pherthnasol.

9.2. Dysgu Cymraeg

Bydd Lantra yn annog ac yn cefnogi staff sy'n dymuno dysgu neu wella eu Cymraeg ac yn annog siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio'r iaith lle bynnag y bo hynny'n ymarferol.

Cynhelir archwiliadau rheolaidd o broffil iaith staff a defnyddwyr gwasanaeth i sicrhau bod y Polisi yn dal i ddiwallu anghenion iaith y sefydliad.

9.3. Gwasanaethau contractwyr ar ran Lantra

Bydd Lantra yn gweithio gyda chontractwyr a fydd yn gweithio ar ein rhan yng Nghymru i sicrhau bod y safonau a amlinellir yn y ddogfen Polisi hon yn cael eu cyflawni gan y contractwr a enwir.

10. Gweithredu a Monitro

10.1. Monitro

Bydd Tîm Cymru'n paratoi adroddiad gweithredu blynyddol, a fydd yn seiliedig ar y templed yn Atodiad 1, i'w adolygu.

10.2. Cwynion ac adborth

Bydd yr holl gwynion ynghylch gweithredu'r polisi yn cael eu cyflwyno i Gyfarwyddwr Cymru. Mae Lantra yn croesawu awgrymiadau gan y cyhoedd, ei staff ac aelodau'r cyhoedd ar gyfer gwella'r ffordd y bydd ei Bolisi Iaith Gymraeg yn cael ei weithredu. Dylid cyflwyno'r rhain i Gyfarwyddwr Cymru.

11. Hysbysebu'r Polisi a chodi ymwybyddiaeth y cyhoedd

Bydd Lantra yn cyfeirio at y Polisi yn ei Gynllun Busnes a'i ddeunyddiau cyffredinol ar gyfer cwsmeriaid yng Nghymru.

Bydd Lantra yn darparu copïau o'r Polisi i gwsmeriaid yn ôl y galw. Mae Lantra yn croesawu awgrymiadau i wella'r Polisi gan ei gwsmeriaid a'i weithwyr.