Llywodraeth Cymru
Welsh Government

CANLLAWIAU, DOGFENNU

Sut i wneud gwasanaeth yn gynhwysol

Canllawiau i helpu'r sector cyhoeddus i ddylunio gwasanaethau cynhwysol drwy osgoi dulliau digidol yn unig.

Cyhoeddwyd gyntaf: 20 Chwefror 2024

Diweddarwyd ddiwethaf: 20 Chwefror 2024

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o LLYW.CYMRU, efallai nad dyma'r fersiwn mwyaf diweddar.
Ewch i **https://www.llyw.cymru/sut-i-wneud-gwasanaeth-yn-gynhwysol-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.
Gwybodaeth am **hawlfraint**.

Cynnwys

Ydych chi'n gyfrifol am wasanaeth sy'n delio â phobl?

Safonau gwasanaeth digidol

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o LLYW.CYMRU, efallai nad dyma'r fersiwn mwyaf diweddar.

Ewch i **https://www.llyw.cymru/sut-i-wneud-gwasanaeth-yn-gynhwysol-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am **hawlfraint**.

Ydych chi'n gyfrifol am wasanaeth sy'n delio â phobl?

Mae **Arolwg Cenedlaethol Cymru** (2022 i 2023) yn dangos bod yna 7% o bobl (170,000) 16 oed ac yn hŷn sy'n byw yng Nghymru nad ydynt yn defnyddio'r rhyngrwyd yn bersonol. Mae angen ichi ystyried hyn wrth ddylunio gwasanaethau. Dylech osgoi dulliau digidol yn unig a sicrhau eich bod yn gweithredu ar sail anghenion dinasyddion.

- Amcangyfrifir elw o £9.47 am bob £1 a fuddsoddir mewn cynhwysiant digidol. (**Y Ganolfan Ymchwil Economeg a Busnes, 2022**).
- Gall y rhai sy'n debygol o fod wedi'u hallgáu'n ddigidol fod yn bobl hŷn, yn bobl anabl ac yn breswylwyr tai cymdeithasol. Mae'r rhwystrau i ddefnyddio dyfeisiau digidol yn amrywio, ond mae'r argyfwng costau byw yn cael effaith ar bob oedran. Effeithir yn fwy ar y rhai sy'n agored i niwed mewn cymdeithas a'r rhai â lefelau llythrennedd, sgiliau digidol a hyder isel.
- Bydd dylunio gwasanaethau cynhwysol yn helpu i greu Cymru sy'n fwy cyfartal, gan gyfrannu at **7 nod llesiant Cymru**.
- Mae'n rhaid inni ystyried anghenion ein holl ddinasyddion. Bydd hyn yn cefnogi'r gwerthoedd a'r ymddygiadau sy'n ganolog i gyflawni Un Gwasanaeth Cyhoeddus Cymru.

Safonau gwasanaeth digidol

Creodd y Ganolfan Gwasanaethau Cyhoeddus Digidol **Safonau Gwasanaeth Digidol i Gymru**. Mae'r rhain yn nodi'r disgwyliadau ar gyfer gwasanaethau newydd neu sydd wedi'u hailgynllunio.

Yn greiddiol i'r safonau mae sicrhau bod gwasanaethau yn gynhwysol yn ddigidol ac nad ydynt yn allgáu neb:

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o LLYW.CYMRU, efallai nad dyma'r fersiwn mwyaf diweddar.
Ewch i **https://www.llyw.cymru/sut-i-wneud-gwasanaeth-yn-gynhwysol-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.
Gwybodaeth am **hawlfraint**.

- Gall gwasanaeth digidol yn unig allgáu'r dinasyddion hynny nad oes ganddynt ddewis yn aml wrth ddefnyddio'r gwasanaeth. Mae angen ichi ddeall y rhwystrau y gallai defnyddwyr fod yn eu hwynebu. Bydd ymchwil i ddefnyddwyr yn helpu i nodi'r rhwystrau hyn, er enghraifft, efallai y bydd gan lawer ohonynt sgiliau digidol isel neu fynediad cyfyngedig/dim mynediad i'r rhyngrwyd.
- Gall iaith fod yn rhwystr. Mae angen sicrhau bod y gwasanaeth ar gael yn ddwyieithog ac nad yw wedi'i gynllunio o safbwynt Saesneg yn gyntaf. Mae angen sicrhau bod y Gymraeg yn rhan annatod o'r gwaith dylunio a phrofi o'r dechrau.
- Mae hygyrchedd y gwasanaeth yn **ofyniad cyfreithiol**. I lawer o ddefnyddwyr, os nad yw'r gwasanaeth wedi'i ddylunio i fodloni safonau hygyrchedd, bydd eu profiad yn wael neu bydd yn golygu na allant ei ddefnyddio. Mae profi hygyrchedd ymhlith defnyddwyr yn hanfodol. Drwy ddilyn Canllawiau Hygyrchedd Cynnwys y We, byddwch yn sicrhau bod eich gwasanaeth yn cydymffurfio â lefel AA Canllawiau 2.2 o leiaf.

Mae'r Safon yn eich annog i brofi gwasanaethau ymhlith defnyddwyr. Mae angen gwneud hyn o safbwynt hygyrchedd, y Gymraeg ac allgáu digidol. Bydd dylunio, profi a diweddaru gwasanaeth yn helpu i ddatblygu'r gwasanaeth yn ôl anghenion defnyddwyr.

Lluniwyd y canllawiau hyn gyda chymorth y **Ganolfan Gwasanaethau Cyhoeddus Digidol** a **Chymdeithas Llywodraeth Leol Cymru** (CLILC).

> **Efallai na fydd y ddogfen hon yn hollol hygyrch.**
> Drllenwch ein **datganiad hygyrchedd** i gael rhagor o wybodaeth.

> **Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o LLYW.CYMRU, efallai nad dyma'r fersiwn mwyaf diweddar.**
> Ewch i **https://www.llyw.cymru/sut-i-wneud-gwasanaeth-yn-gynhwysol-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.
> Gwybodaeth am **hawlfraint**.