



Welsh language scheme: 2007

Protecting consumers, promoting value and safeguarding the future

Introduction

Under the Welsh Language Act 1993 every public body providing services to the public in Wales has to prepare a scheme setting out how it will provide those services in Welsh.

This is our scheme.

It describes how we will give effect, so far as is both appropriate in the circumstances and reasonably practicable, to the principle established by the Welsh Language Act that, in the conduct of public business and the administration of justice in Wales, the Welsh and English languages should be treated on a basis of equality.

The scheme covers the services that we provide to the public in Wales.

In this scheme, the term '**public**' means individuals, legal persons and corporate bodies. It includes the public as a whole, or a section of the public, as well as individual members of the public. The term includes voluntary organisations and charities. Directors and others representing limited companies are also within the meaning of the term 'public'. It does not, however, include persons who are acting in a capacity which is representative of the Crown, Government or the State. Consequently, persons who fulfil official functions of a public nature, even though they are legal persons, do not come within the meaning of the word public when they are fulfilling those official functions.

Further information about the scope and purpose of Welsh language schemes can be found in the Welsh Language Board's guidelines (www.Welsh-language-board.org.uk).

This scheme was prepared under Section 21 of the Act-and in accordance with guidelines issued by the Welsh Language Board under Section 9 of the Act. It came into effect on **27 September 2007**, and replaces the original scheme approved 16 September 1998.



Background to the organisation

The Water Services Regulation Authority (Ofwat) is the economic regulator of the water and sewerage industry in England and Wales. Our mission is to regulate in a way that provides incentives and encourages the water and sewerage companies to achieve a world-class service in terms of quality and value for customers in England and Wales.

Ofwat is a non-ministerial government department. Decisions are taken by the Board who are responsible for deciding how we carry out our functions and effectively meet our statutory requirements.

We are responsible for setting price limits and making sure that water and sewerage companies carry out their responsibilities under the Water Industry Act 1991. We have a duty to ensure that companies are able to finance their functions. We also protect the standards of service customers receive, promote efficiency and help create conditions in which competition can develop.

In addition to the companies whose service areas are wholly within England, we regulate Dŵr Cymru (Welsh Water), Dee Valley Water and the area of mid-Wales covered by Severn Trent Water.

We employ approximately 180 staff and have our head office in Birmingham.

Service planning and delivery

Policies

Our policies will be consistent with this scheme. They will support the use of Welsh whenever possible.

Delivering services

We will work to ensure that the services that we provide only in Wales are available in Welsh, and we will let the public know when they are.

Standards of quality

Services provided in Welsh and English will be of equal quality and will be provided within the same timescale where possible.

Dealing with the Welsh-speaking public

Correspondence

Our normal practice will be as follows.

- When someone writes to us in Welsh we will issue a reply in Welsh (if a reply is required). Our target time for replying will be the same as for replying to letters written in English.
- If the Welsh and English versions of any correspondence have to be published separately, our normal practice will be to ensure that both versions are available at the same time.

The above will apply to e-mail correspondence and paper correspondence.

Telephone communications

Because of our location it would not be practicable for us to conduct telephone conversations in Welsh.

Public meetings

When we hold public meetings in Wales we will establish whether any Welsh speakers will be attending and provide a simultaneous or consecutive translation service if required.

We do not hold many public meetings but any invitations and advertisements for public meetings in Wales will be bilingual and invite the public to let us know in advance in which language they wish to speak.

We will let those attending public meetings know when translation facilities are available.

Meetings with the public in Wales

Because we are not based in Wales and do not have Welsh speakers it would not be practicable for us to conduct face-to-face meetings with the public through the medium of Welsh.

Other dealings with the public in Wales

When we undertake public surveys in Wales, we will review the need to produce bilingual surveys depending on the audience.

Our public face

Publicity campaigns and advertising

If we undertake publicity campaigns in Wales we will ensure the information is available, on request in Welsh

Any advertisements placed in English language newspapers (or similar material) distributed mainly or wholly in Wales, will be bilingual, or will appear as separate Welsh and English versions (with both versions appearing simultaneously, and being equal with regard to size, prominence and quality).

Publications

We will publish material made available to the public bilingually, (subject to the scoring system approved by the Welsh Language Board), with the Welsh and English versions together in one document.

If the English and Welsh versions have to be published separately, both versions will be of equal size and quality-and our normal practice will be to ensure that both versions are available at the same time and are equally accessible. Each version will note clearly that the material is available in the other language.

We will use a scoring system, to be agreed with the Welsh Language Board, to identify objectively any material which need not be published in Welsh, or bilingually (for instance, when the correspondence is very technical or lengthy).

Websites

Our website will contain copies of the publications and information that we produce in Welsh. These will be clearly marked on the home page so people know where to access them.

When designing a new website, or redeveloping our existing website, we will take into account the Welsh Language Board's '**Bilingual Software Guidelines and Standards**' and any other guidance issued by the Board with regard to developing websites.

Official notices, public notices and staff recruitment notices

Official notices, public notices and staff recruitment notices placed in English language newspapers (or similar media) distributed mainly or wholly in Wales, will be bilingual, or appear as separate Welsh and English versions. Notices will be in Welsh in Welsh language publications.

The Welsh and English versions will be equal in terms of format, size, quality and prominence – whether produced as a single bilingual version, or as separate Welsh and English notices.

Any official notices, public notices or staff recruitment notices placed elsewhere in Wales will be bilingual.

Press releases and contact with the media

Press releases published in Wales to the Welsh language press and broadcasting media in Wales will be bilingual where deadlines permit.

Implementing the scheme

Staffing

We have no offices in Wales. Even so when we undertake skills audits of staff we will seek information about the Welsh language skills of existing staff.

Recruitment

On a day to day basis we do not have extensive or regular contact with the public in Wales. If the need arose however, we would consider whether fluency in Welsh would be a desirable or essential skill – and this would be stated in job competencies and advertisements.

Information and Communications Technology

The need to provide information and services in Welsh, and operate in accordance with this scheme, will be catered for as we develop, design and purchase information and communications technology products and services.

As we develop or procure ICT systems we will take into account the Board's **'Bilingual Software Guidelines and Standards.'**

Internal arrangements

The measures in this scheme carry the full authority, support and approval of our organisation.

Sarah Johnson, Senior Administrator, will co-ordinate the work required to deliver, monitor and review this scheme.

Any form of contact with the public in Wales, which is not specifically dealt with by this scheme, will be undertaken in a manner which is consistent with the general principles enshrined in this scheme.

We will prepare, and continuously update, a detailed action plan to be agreed with the Board, setting out how we will ensure that we will operate in accordance with this scheme. The action plan will come into effect on the date on which the scheme comes into effect, or as soon as possible thereafter. The plan will include targets, deadlines and a report on progress against each target. The overall aim of the action plan will be to ensure that we deliver the commitments set out in this scheme as soon as possible.

The scheme will be published on our website.

We will ensure that all staff are aware of the revised scheme and produce guidance for staff on the scheme.

We will ensure that we use only qualified translators or interpreters to help with the delivery of this scheme. We will expect those translators to be members of the Association of Welsh Translators.

Monitoring

We will monitor our progress in delivering this scheme

We will report to the Welsh Language Board on our progress in delivering this scheme, when requested by them.

Our target is to ensure that we act in accordance with this scheme. We will use a self-assessment procedure, to be agreed with the Welsh Language Board, in order to monitor progress against this target.

Reviewing and amending the scheme

We will review this scheme within four years of its coming into effect.

Also, from time to time, we may need to review this scheme, or propose amendments to this scheme, because of changes to our functions, or to the circumstances in which we undertake those functions, or for any other reason.

No changes will be made to this scheme without the Welsh Language Board's approval.

Complaints and suggestions for improvement

Complaints related to this scheme, or suggestions for improvement, should be directed to the senior member of staff with responsibility for the scheme, at the following address:

Sarah Johnson
Senior Administrator
Corporate Affairs
Office of Water Services
Centre City Tower
7 Hill Street

Birmingham B5 4UA

Telephone 0121 625 1345;

Fax 0121 625 1346



Cynllun Iaith Gymraeg: 2007

Amddiffyn defnyddwyr, hyrwyddo gwerth a diogelu'r dyfodol

Cyflwyniad

O dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993, mae'n rhaid i bob corff cyhoeddus sy'n darparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru baratoi cynllun sy'n nodi sut y bydd yn darparu'r gwasanaethau hynny yn Gymraeg.

Dyma ein cynllun.

Mae'n disgrifio sut y byddwn yn gweithredu'r egwyddor a sefydlwyd gan Ddeddf yr Iaith Gymraeg, sef y dylai'r Gymraeg a'r Saesneg gael eu trin ar y sail eu bod yn gyfartal wrth gynnal busnesau cyhoeddus a gweinyddu cyfiawnder yng Nghymru, i'r graddau ei fod yn briodol o dan yr amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol gwneud hynny.

Mae'r cynllun yn cwmpasu'r gwasanaethau a ddarparwn i'r cyhoedd yng Nghymru.

Yn y cynllun hwn, mae'r term **cyhoedd** yn golygu unigolion, pobl gyfreithiol a chyrrff corfforaethol. Mae'n cynnwys y cyhoedd yn gyffredinol, neu adran o'r cyhoedd, yn ogystal ag aelodau unigol o'r cyhoedd. Mae'r term yn cynnwys sefydliadau gwirfoddol ac elusennau. Mae cyfarwyddwyr a phobl eraill sy'n cynrychioli cwmnïau cyfyngedig hefyd yn dod o dan ystyr y term 'cyhoedd'. Fodd bynnag, nid yw'n cynnwys pobl sy'n gweithredu mewn swydd sy'n cynrychioli'r Goron, y Llywodraeth neu'r Wladwriaeth. O ganlyniad, nid yw pobl sy'n cyflawni swyddogaethau swyddogol o natur cyhoeddus, er eu bod yn bobl gyfreithiol, yn dod o dan ystyr y gair *cyhoedd* pan fyddant yn cyflawni'r swyddogaethau swyddogol hynny.

Mae gwybodaeth bellach am gwmpas a diben cynlluniau iaith Gymraeg i'w gweld yng nghanllawiau Bwrdd yr Iaith Gymraeg (www.bwrdd-yr-iaith.org.uk).

Paratowyd y cynllun hwn o dan Adran 21 y Ddeddf – ac yn unol â chanllawiau a gyhoeddwyd gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg o dan Adran 9 y Ddeddf. Daeth yn weithredol ar **27 Medi 2007**, ac mae'n cymryd lle y cynllun gwreiddiol a gymeradwywyd 16 Medi 1998.



Cefndir y sefydliad

Y Swyddfa Gwasanaethau Dŵr (Ofwat) yw rheolydd economaidd y diwydiant dŵr a charthffosiaeth yng Nghymru a Lloegr. Ein cenhadaeth yw rheoleiddio mewn modd sy'n darparu cymhellion ac yn annog cwmnïau dŵr a charthffosiaeth i gyflawni gwasanaeth o'r safon uchaf o ran ansawdd a gwerth ar gyfer cwsmeriaid yng Nghymru a Lloegr.

Mae Ofwat yn adran llywodraeth anweinidogol. Gwneir y penderfyniadau gan y Bwrdd sy'n gyfrifol am benderfynu sut y gwnawn ein swyddogaethau a bodloni ein gofynion statudol yn effeithiol.

Ni sy'n gyfrifol am osod terfynau prisiau a gwneud yn siŵr bod cwmnïau dŵr a charthffosiaeth yn cyflawni eu cyfrifoldebau o dan Ddeddf y Diwydiant Dŵr 1991 . Mae gennym ddyletswydd i sicrhau bod cwmnïau yn gallu ariannu eu swyddogaethau. Hefyd rydym yn amddiffyn y safonau gwasanaeth y bydd ein cwsmeriaid yn eu derbyn, yn hyrwyddo effeithlonrwydd ac yn cynorthwyo i greu'r amodau y gall cystadleuaeth ddatblygu ynddynt.

Yn ychwanegol i'r cwmnïau y mae eu gwasanaethau yn llwyr oddi fewn i Loegr rydym ni yn rheoleiddio Dŵr Cymru, Dŵr Dyffryn Dyfrdwy a'r ardal o ganolbarth Cymru a gwmpesir gan Ddŵr Hafren Trent.

Cyflogwn tua 180 o staff ac mae ein prif swyddfa ym Birmingham.

Cynllunio a darparu gwasanaethau

Polisiau

Bydd ein polisiau yn gyson â'r cynllun hwn. Byddant yn cefnogi'r defnydd o'r Gymraeg pan yn bosib.

Darparu gwasanaethau

Byddwn yn gweithio i sicrhau fod y gwasanaethau rydym yn darparu yng Nghymru yn unig ar gael yn Gymraeg, a byddwn yn hysbysu'r cyhoedd pan fyddant ar gael.

Safonau ansawdd

Bydd gwasanaethau a ddarperir yn Gymraeg ac yn Saesneg o ansawdd cyfartal a chânt eu darparu o fewn yr un amserlen lle'n bosib.

Delio â'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg

Gohebiaeth

Bydd ein harfer safonol fel a ganlyn.

- Pan fydd rhywun yn ysgrifennu atom yn Gymraeg, byddwn yn paratoi ateb yn Gymraeg (os oes angen ateb). Bydd ein hamserau targed ar gyfer ateb yr un peth â'r amserau targed ar gyfer ateb i lythyrau a ysgrifennwyd yn Saesneg.
- Os bydd yn rhaid cyhoeddi fersiwn Cymraeg a Saesneg o unrhyw ohebiaeth ar wahân, ein harfer safonol fydd sicrhau bod y ddau fersiwn ar gael ar yr un pryd.

Bydd yr uchod yn berthnasol i ohebiaeth dros yr e-bost yn ogystal â gohebiaeth bapur.

Gohebu dros y ffôn

Oherwydd ein lleoliad, ni fyddai'n ymarferol i ni gynnal sgysiau ffôn yn Gymraeg.

Cyfarfodydd cyhoeddus

Wrth gynnal cyfarfodydd cyhoeddus yng Nghymru byddwn yn cysidro os bydd unrhyw siaradwyr Cymraeg yn mynychu ac yn darparu gwasanaeth cyfieithu ar y pryd neu gyfieithu dilynol os bydd angen.

Nid ydym yn cynnal llawer o gyfarfodydd cyhoeddus, ond bydd unrhyw wahoddiadau a hysbysebion cyfarfodydd cyhoeddus yn ddwyieithog ac yn gwahodd y cyhoedd i'n hysbysu ymlaen llaw o'r iaith y dymunant ei siarad.

Byddwn yn hysbysu'r rheini sy'n mynychu cyfarfodydd cyhoeddus pan fydd cyfleusterau cyfieithu ar gael.

Cyfarfodydd â'r cyhoedd yng Nghymru

Gan nad ydym wedi ein lleoli yng Nghymru, ac nad oes gennym siaradwyr Cymraeg, ni fyddai'n ymarferol i ni gynnal cyfarfodydd wyneb yn wyneb â'r cyhoedd drwy gyfrwng y Gymraeg.

Cysylltiadau eraill â'r cyhoedd yng Nghymru

Pan fyddwn yn cynnal arolygon cyhoeddus yng Nghymru, byddwn yn adolygu'r angen i gynnal arolygon yn ddwyieithog yn dibynnu ar y gynulleidfa.

Ein delwedd gyhoeddus

Ymgyrchoedd cyhoedduswydd a hysbysebion

Os byddwn yn ymgymryd ag ymgyrchoedd cyhoedduswydd yng Nghymru byddwn yn sicrhau fod gwybodaeth ar gael, yn Gymraeg ar gais.

Bydd unrhyw hysbysebion a gyhoeddir mewn papurau newydd Saesneg (neu ddeunydd tebyg) a ddosberthir yn bennaf neu'n gyfan gwbl yng Nghymru, yn ddwyieithog, neu'n ymddangos fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân (gyda'r ddau fersiwn yn ymddangos ar yr un pryd, ac yn gyfartal o ran maint, amlygrwydd ac ansawdd).

Cyhoeddiadau

Byddwn am gyhoeddi deunydd sydd ar gael i'r cyhoedd yn ddwyieithog, (yn ddarostyngedig i'r system sgorio a gymeradwywyd gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg), gyda'r fersiynau Cymraeg a Saesneg gyda'i gilydd mewn un ddogfen.

Os oes rhaid cyhoeddi'r fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân, bydd y ddau fersiwn yn gyfartal o ran maint ac ansawdd - a'n harfer safonol fydd sicrhau bod y ddau fersiwn ar gael ar yr un pryd ac yr un mor hygyrch. Bydd pob fersiwn yn nodi'n glir bod y deunydd ar gael yn yr iaith arall.

Byddwn yn defnyddio system sgorio, y cytunir arni gan y Bwrdd, i nodi'n wrthrychol pryd nad oes angen cyhoeddi deunydd yn Gymraeg neu yn ddwyieithog (er enghraifft, pan mae'r ohebiaeth yn rhy hir neu'n rhy swmpus).

Gwefannau

Bydd ein gwefan yn cynnwys copïau o gyhoeddiadau a gwybodaeth rydym yn ei gynhyrchu yn Gymraeg. Bydd y rhain wedi ei marcio'n glir ar ein tudalen gartref fel bod pobl yn gwybod sut i'w cael atynt.

Wrth ddylunio gwefannau newydd, neu wrth ailddatblygu gwefannau cyfredol, byddwn yn ystyried '**Canllawiau a Safonau Meddalwedd Dwyieithog**' y Bwrdd ac unrhyw ganllawiau tebyg a gyhoeddir gan y Bwrdd ynglŷn â dylunio gwefannau.

Hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus a hysbysiadau recriwtio staff

Bydd hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus a hysbysiadau recriwtio staff a gyhoeddir mewn papurau newydd Saesneg (neu gyfrwng tebyg) a ddsberthir yng Nghymru yn bennaf neu'n gyfan gwbl, yn ddwyieithog, neu'n ymddangos fel fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Bydd hysbysiadau ar gyfer cyhoeddiadau Cymraeg yn Gymraeg.

Bydd y fersiynau Cymraeg a Saesneg yn gyfartal o ran fformat, maint, ansawdd ac amlygrwydd – p'un a chânt eu cyhoeddi fel un fersiwn ddwyieithog, neu fel hysbysiadau Cymraeg a Saesneg ar wahân.

Bydd unrhyw hysbysiadau swyddogol, hysbysiadau cyhoeddus neu hysbysiadau recriwtio staff sy'n ymddangos unrhyw le arall yng Nghymru yn ddwyieithog.

Datganiadau i'r wasg a chyswllt â'r cyfryngau

Bydd datganiadau i'r wasg a'r cyfryngau darlledu cyfrwng Cymraeg yng Nghymru yn Gymraeg lle mae terfynau amser yn caniatáu hynny.

Gweithredu'r cynllun

Staffio

Nid oes gennym swyddfeydd yng Nghymru. Er hynny, byddwn yn cynnal archwiliad sgiliau staff i chwilio am wybodaeth am sgiliau Cymraeg staff presennol.

Recriwtio

Nid ydym yn cael cyswllt aml na helaeth gyda'r cyhoedd yng Nghymru o ddydd i ddydd. Er hynny, os byddai'r angen yn codi byddwn yn ystyried p'un a yw bod yn rhugl yn Gymraeg yn sgil ddymunol neu'n hanfodol – a nodir hyn yn adran gymwysterau'r swydd ac mewn hysbysebion.

Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu

Bydd yr angen i ddarparu gwybodaeth a gwasanaethau yn Gymraeg, a gweithredu yn unol â'r cynllun hwn, yn cael ei adlewyrchu wrth i ni ddatblygu, dylunio a phrynu cynnyrch a gwasanaethau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu.

Wrth i ni ddatblygu a phrynu systemau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu byddwn yn ystyried yn llawn '**Canllawiau a Safonau Meddalwedd Dwyieithog**' y Bwrdd.

Trefniadau mewnol

Mae gan y mesurau yn y cynllun hwn awdurdod, cefnogaeth a chymeradwyaeth lawn ein sefydliad.

Sarah Johnson, Uwch Weinyddwr, fydd yn cydlynu'r gwaith sydd ei angen i ddarparu, monitro ac adolygu'r cynllun hwn.

Fe fyddwn yn ymgymryd ag unrhyw fath o gyswllt efo'r cyhoedd yng Nghymru, na sydd wedi ei ddisgrifio'n benodol yn y cynllun hwn, mewn modd sy'n gyson â'r egwyddorion cyffredinol a ymgorfforir yn y cynllun.

Byddwn yn paratoi, ac yn diweddarau yn barhaus cynllun gweithredu manwl, y cytunir arni gan y Bwrdd, gan nodi sut byddwn yn sicrhau ein bod yn gweithredu yn unol â'r cynllun hwn. Daw'r cynllun gweithredu yn weithredol ar y dyddiad y daw'r cynllun i rym, neu mor fuan â phosib yn dilyn y dyddiad hwnnw. Bydd y cynllun yn cynnwys targedau, terfynau amser ac adroddiad ar gynnydd yn erbyn pob targed. Nod cyffredinol y cynllun gweithredu fydd i sicrhau ein bod yn gwireddu'n cynllun iaith mor fuan â phosib.

Cyhoeddir y cynllun ar ein gwefan.

Byddwn yn sicrhau bod ein holl staff yn ymwybodol o'r cynllun diwygiedig ac fe fyddwn yn cynhyrchu cyfarwyddiadau i staff ar y cynllun.

Byddwn yn sicrhau mai dim ond cyfieithwyr neu ddehonglwyr cymwys y byddwn yn eu defnyddio i helpu gyda gweithrediad y cynllun. Byddwn am i'r cyfieithwyr hynny fod yn aelodau o Gymdeithas Cyfieithwyr Cymru.

Monitro

Byddwn yn monitro'r cynnydd o ran cyflwyno'r cynllun hwn.

Byddwn yn adrodd ar ein cynnydd o ran cyflwyno'r cynllun hwn i Fwrdd yr Iaith Gymraeg, ar eu cais.

Ein targed yw sicrhau ein bod yn gweithredu yn unol â nod ac amcanion y cynllun hwn. Byddwn yn defnyddio dull hunanasesu, y cytunir arni gan y Bwrdd, er mwyn monitro cynnydd yn erbyn y targed hwn.

Adolygu a diwygio'r cynllun

Byddwn yn adolygu'r cynllun hwn o fewn pedair blynedd o'i roi ar waith.

Yn ogystal, o bryd i'w gilydd, efallai y bydd angen i ni adolygu'r cynllun hwn, neu gynnig diwygiadau i'r cynllun hwn, oherwydd newidiadau i'n swyddogaethau, neu i'r amgylchiadau yr ydym yn ymgymryd â'r swyddogaethau hynny, neu am unrhyw reswm arall.

Ni wneir unrhyw newidiadau i'r cynllun hwn heb gymeradwyaeth Bwrdd yr Iaith Gymraeg.

Cwynion ac awgrymiadau i wella

Dylid cyfeirio cwynion sy'n ymwneud â'r cynllun hwn, neu awgrymiadau i'w wella, at yr uwch aelod o staff sydd â chyfrifoldeb am y cynllun, yn y cyfeiriad canlynol:

Sarah Johnson
Uwch Weinyddwr
Materion Corfforaethol
Office of Water Services
Centre City Tower
7 Hill Street
Birmingham B5 4UA

Ffôn 0121 625 1345;

Ffacs 0121 625 1346