

Cod Ymarfer Dwyieithog Bilingual Code of Practice





Rhagair

Yn 2019, dathlodd BT 25 mlynedd o'i God Ymarfer Dwyieithog. Mae'n datgan fod BT yn benderfynol o gyfathrebu â'i gwsmeriaid mewn modd agored a chefnogol, a gwarchod bywyd economaidd a chymdeithasol y wlad, ynghyd â'r amgylchedd diwylliannol a naturiol. Mae tua 20% o'r boblogaeth yn siarad Cymraeg ac felly mae'n elfen bwysig o ddiwylliant y genedl gyfan.



Introduction

BT celebrated 25 years of its Bilingual Code of Practice in 2019. It was established in response to a genuine commitment to the culture of Wales. BT's code of practice states that BT is intent on communicating with its customers in an open and helpful manner and on demonstrating genuine care and concern for Wales' economic and social well-being, as well as its cultural and natural environment. The Welsh language is spoken by approximately 20% of the population and so is a very real part of the nation's culture.

Cefndir

Un o amodau Deddf Iaith Gymraeg 1993 oedd bod sector cyhoeddus Cymru yn darparu gwasanaethau dwyieithog. Roedd hefyd yn cymhell y sector preifat i gynnig gwasanaethau Cymraeg ble'n ymarferol, er nad oedd unrhyw fandad cyfreithiol i wneud hynny. Ers 1994, mae BT wedi cynnal cynllun Cymraeg/dwyieithog gwirfoddol er mwyn ymateb i ddisgwyliadau cwsmeriaid Cymreig. Yn ôl datganiad cenhadaeth y cwmni, bydd yn darparu gwasanaeth dwyieithog cyson a dibynadwy, ble'n ymarferol, ac yn cynnal yr un safonau yn Gymraeg a Saesneg. Cefnogir y Polisi Iaith Gymraeg yn llwyr gan Fwrdd BT.



Background

One of the conditions of the Welsh Language Act of 1993 was that the public sector in Wales was required to provide bilingual services. The Act also encouraged the private sector to offer Welsh language services wherever possible, although no legal mandate was imposed. Since 1994, BT has maintained a voluntary Welsh language/bilingual scheme in order to match customer expectations in Wales. The company's mission statement states that it will provide a consistent and reliable bilingual service, wherever practical, and uphold the same standards in Welsh and English. The Welsh Language Policy is fully supported by the BT board.

Cod Ymarfer Dwyieithog

Mae BT wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau cyfathrebu ardderchog yng Nghymru, yn cynnwys rhoi dewis i gwsmeriaid dderbyn y gwasanaethau hynny yn Gymraeg, ble'n ymarferol.

Mae'r Cynllun Iaith yn berthnasol i bob adran BT sy'n weithgar yng Nghymru a mentrau ar y cyd yng Nghymru, a bydd yn sicrhau bod gwasanaeth dwyieithog yn cael ei ddarparu yn gyson ac yn ddibynadwy ar draws y Grŵp.

Mi fydd BT yn parhau i adolygu'r galw am ddefnydd o'r Gymraeg, ac yn blaenoriaethu meysydd allweddol ble bydd gwasanaethau dwyieithog yn cael eu cynnig.



Bilingual Code of Practice

BT is committed to providing excellent communications services in Wales, which includes offering customers the choice of receiving those services through the medium of Welsh, wherever practical.

The Language Scheme applies to all BT divisions that are active in Wales and BT joint ventures in Wales and will ensure that a bilingual service is provided consistently and reliably across the Group.

BT keeps demand for use of the language under review and has identified key areas for bilingual service delivery.

Y Cynllun

Cyfathrebu

Addewid cyntaf Cod Ymarfer BT yw croesawu ac ymateb yn yr un iaith i unrhyw gyfathrebiad bydd yn derbyn yn Gymraeg. Bydd y Cwmni'n derbyn gohebiaeth ysgrifenedig ac electronig yn Gymraeg neu Saesneg gan gwsmeriaid, cyrff neu unigolion ac yn ymateb yn iaith y neges wreiddiol oni ofynnir fel arall.

Biliau a deunydd hyrwyddo

Ble'n bosibl, bydd BT yn trefnu biliau ac anfonebau yn Gymraeg neu Saesneg yn unol â dymuniadau cwsmeriaid. Yn ogystal, bydd cwsmeriaid sydd wedi gofyn am filiau Cymraeg yn derbyn fersiynau Cymraeg o daflenni gwybodaeth a deunydd hyrwyddo BT ar gyfer cwsmeriaid llinellau sefydlog. Bydd BT yn ymdrechu i drefnu fersiynau Cymraeg a Saesneg o holl gyhoeddiadau corfforaethol BT Cymru.

Llyfrau Ffôn ac arwyddion

Bydd y Llyfr Ffôn yn darparu gwybodaeth ddwyieithog ble'n bosibl ac ymarferol. Dros y blynyddoedd, cymrwyd camau sylweddol i adlewyrchu natur ddwyieithog y wlad a bydd hynny'n destun adolygiad rheolaidd. Bydd arwyddion mewnol ac allanol yn ardaloedd cyhoeddus adeiladau BT yn ddwyieithog ac yn destun adolygiad rheolaidd.

Galwadau ffôn

Ble'n ymarferol, bydd BT yn trefnu staff Cymraeg i helpu gydag ymholiadau gan bobl sydd am gynnwys eu busnes gyda'r cwmni drwy gyfrwng y Gymraeg. Mae'r cwmni'n cyflogi nifer sylweddol o Gymry Cymraeg drwy'r wlad a bydd yn eu cymell i ddefnyddio'u mamiaith yn y gweithle.

Cysylltiadau cwsmeriaid

Ar gyfer gwasanaethau i gwsmeriaid preswyl mae biwro Cymraeg penodol ar 0800 800 288 sy'n delio gyda gwerthiant, atgyweiriadau a biliau. Mae BT yn darparu gwasanaeth ymholiadau cyfeiriadur 24 awr yn yr iaith Gymraeg ar 118 404

Cefnogi dwyieithrwydd o fewn y cwmni

Cyfarwyddwr BT Group yng Nghymru yw'r prif gyswllt ar gyfer staff BT sy'n dymuno trafod unrhyw faterion sy'n ymwneud â defnyddio'r Gymraeg yn y gweithle.

BT.com

Mae gwefan y Cwmni www.bt.com yn trafod nifer cynyddol o ymholiadau a thrafodion gan gwsmeriaid busnes a phreswyl. Bydd BT yn darparu cymaint â phosibl o ddeunydd dwyieithog ar y we. Darperir cynnwys Cymraeg sy'n destun adolygiad rheolaidd.

Delwedd gorfforaethol

Bydd BT yn parhau i gefnogi'r Gymraeg a dwyieithrwydd yng Nghymru.

Deunydd marchnata & cyhoeddus

Ble'n ymarferol, bydd holl ddeunydd corfforaethol BT Cymru yn ddwyieithog, gan drin y ddwy iaith yn gyfartal. Bydd hynny'n cynnwys cyhoeddiadau, arwyddion adeiladau ac offer, ffonau talu, gwybodaeth cwsmeriaid, deunydd marchnata a hysbysiadau cyhoeddus. Trefnir datganiadau i'r cyfryngau gan BT yng Nghymru yn Gymraeg, Saesneg neu ddwyieithog fel bo'n addas.

Bydd arwyddion a hysbysfyrddau mewn arddangosfeydd, cynadleddau a chyfarfodydd cyhoeddus yn ddwyieithog, oni fyddant yn rhan o ymgyrch ar draws y Deyrnas Unedig. Yn yr un modd, cynhelir cyfarfodydd cyhoeddus ac ymgynghorol BT yng Nghymru yn ddwyieithog.

Gweithredu'r polisi

Cyfarwyddwr BT Group yn Nghymru sydd â'r cyfrifoldeb cyffredinol am y Cod Ymarfer. Rheolwyr yn adrannau gweithredu BT ledled Cymru fydd yn gweithredu rhannau perthnasol o'r polisi.

The Scheme

Communication

The first undertaking under BT's Code of Practice is that the company will welcome and respond in the same language to any communication received in Welsh. BT accepts written and electronic correspondence in Welsh or English from customers, organisations or individuals and responds in the same language used in the initial communication, unless asked to do otherwise.

Billing and promotion

Where possible, BT will provide bills and invoices in Welsh or English in line with customers' wishes. Customers who have requested Welsh bills will also receive Welsh language versions of general BT information leaflets and promotional literature for fixed line customers. BT endeavours to provide all corporate publications issued by BT Wales in both Welsh and English.

Phone Book and signage

The Phone Book will provide bilingual information where possible and practical. Over the years, significant strides have been made to reflect the bilingual nature of the country and this will be subject to regular review. External and internal signage in public areas in BT buildings will be bilingual and subject to ongoing reviews, updates and additions.

Telephone contact

BT is committed to providing Welsh speaking staff, wherever practical, to help with requests from people who wish to conduct their business with the company through the medium of Welsh. The company employs a significant number of Welsh speakers throughout the country and they are encouraged to use their language in the workplace.

Customer communication

For residential customer services there is a dedicated Welsh language bureau on 0800 800 288 that deals with sales, repairs and billing. BT provides a 24 hour directory enquiry service in the Welsh language on 118 404

Internal support for bilingualism

BT Group Wales Director is the main contact for BT people who wish to discuss any issues relating to the use of Welsh in their work environment.

BT.com

The company's website www.bt.com handles an increasing amount of business and enquiries. BT will provide as much bilingual content as possible on the web. Welsh language content is available and subject to ongoing reviews and updates.

Corporate identity

BT will continue to support the Welsh language and bilingualism in Wales.

Merchandising and public information

All corporate material published by BT Wales will be provided bilingually where practical, with both languages given equal prominence. This includes publications, building and equipment signage, payphone branding, specific customer related information, marketing materials plus notices to the general public. Press notices issued by BT in Wales will be sent in English, bilingually or Welsh only as appropriate.

Ad-hoc event signs and information boards at exhibitions, conferences and public meetings in Wales will be bilingual, unless part of a UK-wide campaign. Similarly, public and consultative meetings organised by BT in Wales will be bilingual.

Implementation

BT Group Wales Director has overall responsibility for the Code of Practice. Managers in BT's operating divisions throughout Wales will implement relevant parts of the Policy.

Swyddfeydd byd-eang

Darperir y gwasanaethau a ddisgrifir yn y cyhoeddiad hwn yn amodol ar stociau a gellir eu newid o bryd i'w gilydd. Darperir gwasanaethau ac offer yn amodol ar amodau contract safonol perthnasol British Telecommunications plc. Nid oes unrhyw beth yn y cyhoeddiad hwn yn ffurfio unrhyw ran o unrhyw contract.

© British Telecommunications plc 2020.
Swyddfa gofrestredig: 81 Newgate Street, London EC1A 7AJ
Cofrestrwyd yn Lloegr rhif 1800000
Dyluniwyd gan Strata

Offices Worldwide

The services described in this publication are subject to availability and may be modified from time to time. Services and equipment are provided subject to British Telecommunications plc's respective standard conditions of contract. Nothing in this publication forms any part of any contract.

© British Telecommunications plc 2020.
Registered office: 81 Newgate Street, London EC1A 7AJ
Registered in England No: 1800000
Designed by Strata

