



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Gweithdrefn gwyno am weithredoedd neu anweithiau'n ymwneud ag arfer swyddogaethau'r Comisiynydd

Cefndir

Prif nod Comisiynydd y Gymraeg, sefydliad annibynnol a grëwyd yn unol â Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011, yw hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg. Gwneir hyn drwy ddwyn sylw i'r ffaith bod statws swyddogol i'r Gymraeg yng Nghymru a thrwy osod safonau ar sefydliadau. Bydd hyn, yn ei dro, yn arwain at sefydlu hawliau i siaradwyr Cymraeg.

Bydd dwy egwyddor yn sail i'r gwaith:

- Ni ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg yng Nghymru
- Dylai personau yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dymuno gwneud hynny

Manylion cyswllt:

- Ffôn: 0345 6033 221
- E-bost: post@cyg-wlc.cymru
- Gwefan: comisiynyddygyymraeg.org

Comisiynydd y Gymraeg
Siambrau'r Farchnad
5-7 Heol Eglwys Fair
Caerdydd
CF10 1AT

Cynnwys

1	Cyflwyniad	1
2	Pryd y dylid defnyddio'r weithdrefn hon	1
3	A ydych wedi gofyn am wasanaeth hyd yma?	1
4	Sut i gwyno	2
5	Delio â'ch cwyn	2
6	Yr hyn a ddisgwyliwn gennych chi	4
7	Yr Ombwdsmon	4
8	Dysgu gwersi	5

1 Cyflwyniad

- 1.1 Gall unrhyw un gyflwyno pryder neu gŵyn i Gomisiynydd y Gymraeg. Os yw'n bosib, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym efallai wedi'u gwneud ac yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo nad ydym wedi ei ddarparu. Os ydym wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac, os yn bosib, byddwn yn ceisio gwneud yn iawn am hynny. Rydym hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gesglir i wella ein gwasanaethau.
- 1.2 Paratowyd y weithdrefn hon yn unol ag adran 14 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011. Mae cyngor ar wahân ar gael ar gyfer cwyno am ddefnydd – neu ddiffyg defnydd – sefydliad o'r Gymraeg neu os teimlwch fod rhywun wedi ymyrryd â'ch rhyddid i ddefnyddio'r Gymraeg. Mae'r weithdrefn hon yn berthnasol os ydych am gwyno am y Comisiynydd fel sefydliad.

2 Pryd y dylid defnyddio'r weithdrefn hon

- 2.1 Pan fyddwch yn mynegi eich pryder neu'ch cwyn wrthym, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro wrthy'ch sut i wneud hynny. Os ydych yn pryderu am faterion nad ni sy'n gyfrifol amdanynt byddwn yn rhoi gwybod i chi sut mae gwneud eich pryderon yn hysbys.
- 2.2 Nid yw'r weithdrefn hon yn berthnasol os yw eich cwyn yn ymwneud â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 neu Ddeddfwriaeth Ddiogelu Data. Dan yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â:

Uwch Swyddog Llywodraethiant
Comisiynydd y Gymraeg
Siambrau'r Farchnad
5-7 Heol yr Eglwys Fair
Caerdydd
CF10 1AT

Ffôn: 0345 6033 221
E-bost: post@cyg-wlc.cymru

3 A ydych wedi gofyn am wasanaeth hyd yma?

- 3.1 Os ydych yn cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni yn gyntaf ymateb i'ch cais.
- 3.2 Os gwnewch chi gais am wasanaeth ac nad ydych wedyn yn hapus â'n hymateb, gallwch roi gwybod am eich pryder gan ddefnyddio un o'r dulliau isod.

4 Sut i gwyno

4.1 Gallwch fynegi'ch cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Gallwch gwyno wrth y swyddog yr ydych mewn cysylltiad ag ef yn barod
- Os hoffech gwyno dros y ffôn gallwch gysylltu â'n Uwch Swyddog Llywodraethiant sef ein pwynt cyswllt canolog i gwynion yn erbyn y sefydliad, drwy ffonio 0345 6033 221.
- Gallwch anfon e-bost atom i'r cyfeiriad post@cyg-wlc.cymru
- Gallwch ysgrifennu llythyr atom a'i anfon i'r cyfeiriad canlynol:

Comisiynydd y Gymraeg
Siambrau'r Farchnad
5-7 Heol yr Eglwys Fair
Caerdydd
CF10 1AT

4.2 Fel arfer, dim ond os dywedwch wrthym am eich pryderon o fewn 12 mis y byddwn yn gallu eu hystyried. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra mae'r materion yn dal yn fyw ym meddwl pawb.

4.3 Dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y gallwn ystyried pryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Bydd rhaid ichi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu dwyn eich pryder i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael gwybodaeth ddigonol am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn briodol. Waeth beth yw'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl.

4.4 Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb nhw arnom i chi weithredu ar eu rhan.

4.5 Bydd swyddogion y Comisiynydd yn ceisio'ch helpu i wneud eich pryderon yn hysbys i ni. Mae copïau o'r weithdrefn hon ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg ac ar ffurf sain, mewn print bras ac ati, ac os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all eich helpu.

5 Delio â'ch cwyn

5.1 Byddwn yn gofyn i chi nodi sut yr hoffech i ni gysylltu â chi ac os oes gennych unrhyw ofynion penodol, er enghraifft os oes gennych anabledd. Byddwn yn gwneud yn siŵr na fyddwch yn wynebu anfantais wrth ddelio â ni yn y dyfodol am eich bod wedi mynegi pryder neu gŵyn.

Cam 1 – Datrys Anffurfiol

5.2 Os yw'n bosib, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r sawl yr ydych yn delio ag ef. Bydd ef neu hi yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith a cheisio datrys y mater i chi o fewn **10 diwrnod gwaith**.

- 5.3 Os oes gwersi i'w dysgu o ganlyniad i'ch pryder, bydd yr aelod staff yn eu dwyn at sylw Tîm Rheoli'r Comisiynydd.
- 5.4 Os na all yr aelod staff helpu, bydd yn egluro pam a gallwch chi wedyn ofyn am adolygiad ffurfiol.
- 5.5 Mewn achosion difrifol, gellir symud ymlaen i Gam 2, sef cynnal adolygiad ffurfiol, ar unwaith.

Cam 2 – Adolygiad Ffurfiol

- 5.6 Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol cyn pen **5 diwrnod gwaith** o ddyddiad ei derbyn ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.
- 5.7 Byddwn yn dweud wrthy ch pwy yr ydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Mewn achosion difrifol, efallai y gofynnwn i ymchwiliwr annibynnol ymdrin â'r mater.
- 5.8 Byddwn yn cyflwyno i chi ein dealltwriaeth ni o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio'i gael.
- 5.9 Fel arfer bydd angen i'r sawl sy'n ystyried eich cwyn weld y wybodaeth sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.
- 5.10 Os oes datrysiad syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn hapus i dderbyn hwnnw. Er enghraifft, lle'r ydych wedi gofyn am wasanaeth a'n bod yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a pharatoi ymateb ffurfiol.
- 5.11 Byddwn yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosib a byddwn yn disgwyl cynnal adolygiad ffurfiol o fewn **20 diwrnod gwaith**. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:
 - rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio;
 - dweud wrthy ch faint o amser yr ydym yn disgwyl iddo ei gymryd;
 - rhoi gwybod i chi pa mor bell yr ydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad; ac yn
 - darparu'r wybodaeth ddiweddaraf i chi'n rheolaidd, yn cynnwys dweud wrthy ch a fydd unrhyw ddatblygiadau yn debygol o newid ein hamserlen wreiddiol.
- 5.12 Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi.
- 5.13 Mewn rhai achosion, efallai y gofynnwn am gael cwrdd â chi i drafod eich pryderon.
- 5.14 Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyron, negeseuon e-bost neu beth bynnag a fydd yn berthnasol i'ch pryder neilltuol chi. Os bydd rhaid, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n

gysylltiedig â'r mater ac yn edrych ar ein polisiâu ac ar unrhyw hawl a chanllawiau cyfreithiol.

Y canlyniad

- 5.15 Os byddwn yn cynnal adolygiad ffurfiol o'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi'i ganfod drwy'r dull cyfathrebu a ddewiswyd gennych. Os bydd rhaid, byddwn yn cynhyrchu adroddiad llawn. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.
- 5.16 Os canfyddwn mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthyhych beth ddigwyddodd a pham. Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi. Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.
- 5.17 Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyhych beth yw'r diffyg hwnnw a sut y bwriadwn newid pethau i'w rwystro rhag digwydd eto.
- 5.18 Os nad ydym wedi darparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn ceisio'i ddarparu os yw hynny'n bosib. Os nad ydym wedi gwneud rhywbeth i'r ansawdd disgwyliedig, byddwn yn ceisio gwneud yn iawn am hynny.

6 Yr hyn a ddisgwylwn gennych chi

- 6.1 Ar adegau anodd, gall rhai unigolion ymddwyn mewn modd sy'n groes i'w cymeriad arferol. Er ein bod yn grediniol fod holl gwynion â'r hawl i gael eu lleisio, eu clywed, eu deall a'u parchu, rydym o'r farn fod gan ein swyddogion yr un hawliau. Mae copi o'n polisi ar ymddygiad annerbyniol gan achwynwyr i'w chanfod ar ein gwefan.

7 Yr Ombwdsmon

- 7.1 Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bresennol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:
 - wedi cael eich trin/ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ran y corff a oedd yn ei ddarparu;
 - wedi wynebu anfantais yn bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth; neu
 - wedi cael eich trin/ei drin yn annheg.
- 7.2 Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi'r cyfle i ni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon gan ddefnyddio'r manylion cyswllt canlynol:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost: Holwch@ombwdsmon.cymru

Gwefan: www.ombwdsmon.cymru

8 Dysgu gwersi

- 8.1 Mae Tîm Rheoli'r Comisiynydd yn ystyried cwynion yn rheolaidd. Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifri ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud.
- 8.2 Lle mae angen newid, byddwn yn paratoi cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau a addaswyd gennym wedi cael eu cyflawni.