Comisiynydd y Gymraeg
Welsh Language Commissioner

ADRODDIAD ÔL-YMGYNGHORI: POLISI GORFODI

Cynnwys

Cynnwys 2

1 Cyflwyniad 3

2 Trosolwg o'r ymatebion 4

Thema 1: Cyd-reoleiddio 4

Thema 2: Cyflwyno cwynion i'r Comisiynydd 5

Thema 3: Nodau ac amcanion 7

Thema 4: Defnydd adnoddau 9

Thema 5: Materion gweithredol 10

3 Ymateb y Comisiynydd 11

4 Camau nesaf 16

1 Cyflwyniad

1.1 Yn ystod Rhagfyr 2024 a Ionawr 2025 fe wnaethom gynnal ymarferiad ymgynghori ar ein Polisi Gorfodi diwygiedig drafft.

1.2 Roedd y polisi drafft yn adlewyrchu'r ymrwymiad rydym wedi ei wneud i gyd-reoleiddio, gyda ffocws cryf ar hunan reoleiddio a sicrhau deilliannau da i ddefnyddwyr y Gymraeg. Rydym am wneud yn siŵr nad yw rheoleiddio yn golygu cynnal ymchwiliadau statudol a gosod camau gorfodi yn unig. Rydym am gynyddu'r gefnogaeth reoleiddio sydd ar gael drwy ddarparu cyngor, codi ymwybyddiaeth a dealltwriaeth, a chefnogi sefydliadau i gydymffurfio â'r safonau.

1.3 Mae'r adroddiad ymgynghori hwn yn amlinellu'r canfyddiadau a'r camau nesaf yn dilyn ein ymarferiad ymgynghori diweddar ar ein polisi drafft. Prif amcan yr ymarferiad hwn oedd casglu barn y cyhoedd a'r sefydliadau sy'n ddarostyngedig i Safonau'r Gymraeg ar y cynigion polisi. Hoffem ddiolch i'r holl sefydliadau ac unigolion wnaeth gymryd amser i gyflwyno sylwadau a rhannu eu barn ar y polisi.

1.4 Pwrpas yr adroddiad hwn yw rhoi trosolwg o'r ymatebion dderbyniwyd, gan grynhoi'r materion a'r pryderon a godwyd mewn ymateb i'r cwestiynau y gwnaethom eu gofyn. Ni fyddwn yn trafod pob sylw a gyflwynwyd yn unigol; yn hytrach, byddwn yn nodi themâu cyffredin ac yn cynnwys enghreifftiau o'r ymatebion hynny sy'n adlewyrchu'r sylwadau a dderbyniwyd.

2 Trosolwg o'r ymatebion

Thema 1: Cyd-reoleiddio

2.1 Mae'r polisi drafft yn pwysleisio dull cyd-reoleiddio gan roi ffocws cryf ar hybu hunan-reoleiddio gan sefydliadau. Mae'n cyflwyno egwyddorion rheoleiddio sy'n rhoi mwy o bwyslais ar gydweithredu a phartneriaeth, gan nodi'n glir bod amrywiaeth o ddulliau y gallwn eu defnyddio i adfer cydymffurfiaeth, gan ddewis y dull mwyaf priodol fesul achos.

2.2 Cyflwynodd pob ymatebydd sylwadau ar yr elfen hon o'r polisi.

<u>Aelodau'r cyhoedd</u>

2.3 Roedd un aelod o'r cyhoedd yn pryderu ynghylch effaith newidiadau'r polisi ar naws reoleiddiol y neges i sefydliadau, gan ddadlau y gallai polisi â geiriad mwy cadarn fod o gymorth I'r Comisiynydd wrth sicrhau cydymffurfiaeth.

2.4 Datganodd un o'r ymatebwyr ei wrthwynebiad cyffredinol i ymdrechion i hybu a hwyluso'r defnydd o'r Gymraeg.

<u>Sefydliadau sy'n ddarostyngedig i'r safonau</u>

2.5 Roedd pob sefydliad wnaeth ymateb yn gefnogol i'r egwyddor o gyd-reoleiddio. Fe wnaeth sawl sefydliad ddatgan cefnogaeth i'r syniad o weithio mewn partneriaeth â ni, gan alluogi iddynt gael mwy o reolaeth dros eu cydymffurfiaeth â'r safonau.

2.6 Mynegodd un sefydliad iechyd ei gefnogaeth tuag at yr egwyddor yn y polisi drafft sy'n annog sefydliadau i gysylltu â ni ynghylch materion cydymffurfiaeth – boed hynny'n bryder am gydymffurfio, cais am gyngor neu eglurhad. Dywedodd y sefydliad bod ei swyddogion yn gwerthfawrogi'r cyfle i gynnal perthynas â ni, ac yn croesawu'r dull o geisio atal methiant cyn iddo ddigwydd. Gwelwyd hyn fel ffordd o wella gwasanaethau i ddefnyddwyr, ac o leihau'r angen i ddefnyddwyr gwyno i ni.

2.7 Dywedodd un Awdurdod Lleol y byddai'r polisi yn cael effaith bositif ar y sefydliad yn fewnol. Eglurodd y byddai'n arwain at adrannau unigol yn bod yn fwy parod i gefnogi'r uned iaith, gan na fyddai cydymffurfiaeth yn cael ei ystyried fel rhywbeth sy'n deillio o'r bygythiad o gamau gorfodi. Yn hytrach, byddai'n broses sy'n hyrwyddo cydweithio a chyd-drafod er mwyn canfod atebion i broblemau sydd angen eu goresgyn, yn fewnol rhwng adrannau ac hefyd gyda'r Comisiynydd.

<u>Rhanddeiliaid polisi</u>

2.8 Roedd un sefydliad yn llwyr gefnogi amcanion y polisi, gan nodi ei fod yn gam pwysig tuag at gynyddu'r defnydd o'r Gymraeg.

2.9 Nododd sefydliad arall ei obaith y bydd y polisi'n annog sefydliadau i wella eu gwasanaethau yn hytrach na dim ond cydymffurfio â'r safonau.

<u>Mudiadau ymgyrchu</u>

2.10 Roedd un mudiad o'r farn fod adran agoriadol y polisi drafft yn rhoi'r argraff nad rheoleiddio yw rôl y Comisiynydd gan fod yr adran honno'n dweud y bydd y Comisiynydd yn "rheoleiddio er mwyn sicrhau cynnydd yn y cyfleoedd sydd ar gael i ddefnyddio'r Gymraeg."

2.11 Awgryma'r mudiad mai drwy weithdrefnau gorfodi yn unig y dylid sicrhau fod gwasanaethau Cymraeg ar gael. Yn anffodus, meddai, mae sefydliadau yn dal i fethu â chydymffurfio â Safonau ac yn gweithredu'n groes i Fesur y Gymraeg ac mae angen rheoleiddio yn gryf i atal hynny.

2.12 Nodant bryder bod cymal sy'n cynnig 'annog' cyrff i roi gwybod o flaen llaw os oes tebygolrwydd o fethiant i gydymffurfio, yn ymgais i greu proses sy'n groes i ddarpariaethau Mesur y Gymraeg. Awgrymir fod darpariaeth ddigonol eisoes yn bodoli ym Mesur y Gymraeg, drwy'r broses o baratoi hysbysiad cydymffurfio sefydliad, ac yna drwy'r broses o herio dyletswyddau presennol a dyfodol. Roedd y mudiad o'r farn na ddylid gwneud darpariaeth i alluogi sefydliad roi gwybod fod risg o fethiant i'w gallu i gydymffurfio, gan y byddai hynny'n arwain y ffordd at eu galluogi i beidio cydymffurfio.

2.13 Roedd y mudiad yn pryderu fod cynigion y polisi drafft yn cyflwyno nifer o newidiadau gweithdrefnol a sylweddol fyddai yn cyfyngu ar waith rheoleiddio'r Comisiynydd i achosion a fyddai'n cael eu hystyried "o fudd i'r cyhoedd" ac yn ffafrio datrysiadau mewnol dros ymchwiliadau statudol, agored.

2.14 Roeddent o'r farn fod y cynigion arfaethedig yn rhoi blaenoriaeth i wneud y defnydd gorau o adnoddau'r Comisiynydd, yn hytrach nag ar fuddiannau defnyddwyr y Gymraeg. Credant fod y cynigion yn amharu ar hawliau y cyhoedd yn Nghymru i allu gweld, clywed a defnyddio'r Gymraeg yng Nghymru.

Thema 2: Cyflwyno cwynion i'r Comisiynydd

2.15 Mae'r polisi drafft yn nodi ein dymuniad i roi cyfle i sefydliadau roi eu gweithdrefnau cwynion eu hunain ar waith, gan eu galluogi i ymateb a chynnig datrysiad amserol. Mae'r polisi'n datgan y byddwn yn ystyried cynnal ymchwiliad os nad yw'r achwynydd yn fodlon â'r canlyniad, neu os yw'n ymddangos y gallai fod angen defnyddio ein pwerau i orfodi cydymffurfiaeth â'r safonau.

<u>Aelodau'r cyhoedd</u>

2.16 Cyflwynodd un aelod o'r cyhoedd sylwadau oedd yn gwrthwynebu'r cynigion.

2.17 Yn gyffredinol, mae'r ymatebydd yn dadlau nad yw'r polisi'n ymddangos wedi'i deilwra i ddiwallu anghenion achwynwyr nac i'w cefnogi. Mae'n galw am adolygiad a diwygio'r polisi i sicrhau ei fod yn decach, yn fwy tryloyw, ac yn fwy cefnogol i unigolion sy'n dymuno cyflwyno cwynion.

2.18 Ym marn yr ymatebydd nid yw'r polisi drafft yn ymdrin â chwynion unigol gyda gofal ac empathi; yn hytrach mae'n canolbwyntio'n unig ar gwynion strategol. Mae'n beirniadu diffyg datganiad clir sy'n cadarnhau'r hawl i gwyno i'r Comisiynydd o dan Fesur y Gymraeg.

2.19 Nid yw'r ymatebydd yn cytuno â'r cysyniad y gallai fod yn briodol, mewn rhai amgylchiadau, i achwynydd gyfeirio cwyn at y sefydliad gan roi cyfle iddynt ymateb, cyn troi at y Comisiynydd. Dadleua y dylai unigolion allu cyflwyno cwynion dilys yn uniongyrchol i'r Comisiynydd.

2.20 Mae'r ymatebydd yn galw am feini prawf mwy gwrthrychol ac eglur ar gyfer ystyried ac ymchwilio i gwynion, yn seiliedig ar ffeithiau pob achos. Awgrymir y gallai'r trothwyon a'r meini prawf presennol atal unigolion rhag cwyno, a bod angen iddynt fod yn gytbwys er mwyn cefnogi achwynwyr yn well.

Sefydliadau sy'n ddarostyngedig i'r safonau

2.21 Dywedodd un Prifysgol bod rhoi cyfle i sefydliadau ymateb a datrys cwynion yn y lle cyntaf yn gosod disgwyliad clir arnynt i sicrhau bod prosesau priodol ar waith, ac i gymryd camau rhagweithiol i ddatrys gwendidau wrth geisio cydymffurfio. Mae'r Brifysgol yn nodi y bydd y polisi yn cael effaith gadarnhaol ar sefydliadau gan y bydd yn annog diwylliant o hunan reoleiddio a gweithredu rhagweithiol. Ynghyd â hyn, mae'r Brifysgol yn cydnabod y bydd angen i'r Comisiynydd fod yn barod i gynnig cefnogaeth, a herio pan fo angen er mwyn sicrhau'r canlyniad gorau.

2.22 O ran yr effaith ar ddefnyddwyr y Gymraeg, nododd un Bwrdd Iechyd y bydd eu hannog i gyfeirio cwynion atynt yn uniongyrchol yn y lle cyntaf yn gallu arwain at ddatrysiad cynnar i'w cwyn benodol. O safbwynt sefydliadau, nodwyd y gall y dull hwn arwain at well canlyniadau i'r claf drwy allu delio â'r mater yn drylwyr a phrydlon heb orfod mynd drwy broses ymchwiliad. Yn ogystal, gallai'r dull hwn leihau'r angen am ymchwiliadau beichus sy'n defnyddio llawer o adnoddau – gan arbed adnoddau i'r sefydliad ac i'r Comisiynydd.

Rhanddeiliaid polisi

2.23 Roedd un sefydliad yn cytuno â'r egwyddor o annog sefydliadau i fod yn rhagweithiol wrth ddelio â chwynion am y Gymraeg. Fodd bynnag, maent yn pryderu fod prosesau cwynion sefydliadau yn aml yn ddiffygiol, gan arwain at esgeuluso cwynion am y Gymraeg. Maent o'r farn fod gorolwg y Comisiynydd o'r broses yn hanfodol i sicrhau fod sefydliadau'n delio â chwynion am y Gymraeg yn briodol ac yn ddigonol.

Mudiadau ymgyrchu

2.24 Y newid mwyaf ym marn un mudiad ymgyrchu yw'r disgwyliad y byddai rhaid i ddefnyddwyr y Gymraeg gwyno wrth sefydliad am fethiant i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg cyn gallu troi at y Comisiynydd. Byddai hyn yn groes i'r sefyllfa bresennol sy'n galluogi defnyddiwr i gwyno yn syth wrth y Comisiynydd neu'r sefydliad ei hun, yn ôl eu dymuniad.

2.25 Roedd pryderon gan y mudiad ynghylch y newidiadau arfaethedig i weithdrefn gwyno'r Comisiynydd. Credent y byddai'r newidiadau yn:

- Creu rhwystrau ychwanegol a lleihau hygyrchedd y broses gwyno i unigolion sy'n ceisio cyflwyno cwynion yn uniongyrchol at y Comisiynydd
- Gostwng nifer y cwynion a fyddai'n cael eu cyflwyno, ac yn ei dro yn lleihau nifer yr ymchwiliadau statudol a gynhelir
- Tanseilio'r ymdrechion i fyw bywyd cyflawn drwy gyfrwng y Gymraeg, ac yn gwanhau rôl y Comisiynydd fel eiriolwr dros ddefnyddwyr.

2.26 Dywedodd y mudiad y dylai fod asesiad effaith cydraddoldeb wedi'i gyflwyno i alluogi ymdriniaeth ystyrlon o effaith bosib y newidiadau hyn ar grwpiau o siaradwyr Cymraeg sydd â nodweddion gwarchodedig neu sydd wedi'u tangynrychioli ar hyn o bryd. Roeddent o'r farn fod hyn yn hanfodol er mwyn deall beth fyddai effaith y cynigion ar grwpiau gwarchodedig, ac a fyddai'r newidiadau yn debygol o'u hallgáu o'r broses gwyno.

Thema 3: Nodau ac amcanion

Aelodau'r cyhoedd

2.27 Roedd aelod o'r cyhoedd o'r farn y dylid rhoi mwy o gyngor a gwybodaeth ar faterion allweddol i achwynwyr, megis targedau amser cydnabod cwyn, cyfnodau ymgynghori ar gylchoedd gorchwyl ac adroddiadau ymchwiliadau ayb. Credai y dylai'r wybodaeth honno fod ar gael yn rhagweithiol – ar y wefan neu yn y polisi – yn hytrach nag yn ystod y broses ymchwilio yn unig.

Sefydliadau sy'n ddarostyngedig i'r safonau

2.28 Roedd mwyafrif y sefydliadau o'r farn fod y polisi a'r deilliannau rheoleiddio yn gosod trywydd clir i'n gwaith. Cafwyd sawl sylw yn cefnogi'r datganiad ynghylch y deilliannau rheoleiddio gan ei fod yn gosod y gwaith o ddelio â chwynion a chynnal ymchwiliadau yng nghyd-destun ehangach y nod o gynyddu'r gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael, a'r cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg.

2.29 Dywedodd un Brifysgol fod y deilliannau rheoleiddio yn annog sefydliadau ac aelodau o'r cyhoedd i weld y safonau fel cyfanwaith gyda nodau clir, yn hytrach nac fel cyfres o reolau unigol.

2.30 Dywedodd sefydliad arall, nad yw dan ddyletswydd i gydymffurfio â'r safonau ar hyn o bryd ond fydd yn dod o dan ddyletswydd yn fuan, fod y deilliannau rheoleiddio yn "gosod pwyslais clir ar wneud yn iawn i siaradwyr Cymraeg yn hytrach na chanolbwyntio ar gydymffurfiaeth yn unig."

2.31 Mynegodd sawl sefydliad y bydd y polisi yn cael effaith gadarnhaol ar ddefnyddwyr y Gymraeg gan y bydd yn atgyfnerthu'r broses gwyno, ac yn galluogi dealltwriaeth a hyder yn ein dull o reoleiddio, ac yn fwy penodol, dealltwriaeth o'r ffactorau fydd yn cael eu hystyried wrth ymdrin â chwynion.

Rhanddeiliaid polisi

2.32 Ni wnaed sylwadau penodol ynghylch nodau ac amcanion y polisi.

Mudiadau ymgyrchu

2.33 Mynegodd un mudiad bryder ynghylch diffyg eglurder yn y cynigion, gan ofyn a fyddai cwynion yn dal i gael eu cofnodi os byddai sefydliad yn rhoi rhybudd ymlaen llaw am fethiant i gydymffurfio. Yn eu barn nhw, mae cofnodi achosion o fethiant yn hanfodol i ddangos disgwyliadau defnyddwyr ac i nodi meysydd gwan, gan hwyluso gwelliant yn y ddarpariaeth.

2.34 Nododd y mudiad hefyd y gallai cyfeirio achwynwyr at weithdrefnau cwyno sefydliadau arwain at achwynwyr yn cael eu cyfeirio at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Yn eu barn nhw, gallai hyn greu ansicrwydd a dryswch, gan nad yw'r Ombwdsmon yn meddu ar yr un arbenigedd penodol â'r Comisiynydd, ac mae natur eu gwaith yn sylfaenol wahanol.

2.35 Roedd y mudiad yn cwestiynu cyfreithlondeb y cynnig yn y polisi, i ystyried a yw cwyn wedi'i chyfeirio at y sefydliad yn gyntaf, fel un maen prawf ymysg nifer, wrth benderfynu a ddylid ymchwilio ai peidio. Yn eu dehongliad nhw, byddai gweithredu'r dull hwn heb ddiwygio adran 93 Mesur y Gymraeg yn golygu gweithredu tu hwnt i'r fframwaith statudol presennol.

2.36 Cyfeiriodd y mudiad at ddatganiad yn y polisi presennol sy'n nodi nad oes rhaid i'r Comisiynydd fod wedi derbyn cwyn er mwyn cynnal ymchwiliad, ac y gall wneud hynny o'i dewis ei hun os daw'n ymwybodol o fethiant trwy ffynhonnell arall. Gofynnodd i'r polisi terfynol ddatgan hyn yn glir.

2.37 Argymhellodd y mudiad y dylai'r polisi nodi'n eglur fod dyletswydd ar y Comisiynydd i ystyried cynnal ymchwiliad statudol os cyflwynir cwyn ddilys. Yn ogystal, dylai'r

polisi gadarnhau y bydd achwynydd yn cael gwybod y rhesymau os penderfynir peidio â chynnal ymchwiliad.

Thema 4: Defnydd adnoddau

Aelodau'r cyhoedd

2.38 Cyfeiriodd aelod o'r cyhoedd at yr argyfwng costau byw gan nodi ei fod yn creu anawsterau i unigolion a'r sector cyhoeddus fel ei gilydd. Roedd o'r farn fod cyllidebau tynn yn gallu cael effaith negyddol ar wasanaethau Cymraeg, fel y gwelwyd yn ystod cyfnod COVID ac y gallai hyn, yn ei dro, gael effaith andwyol ar brofiadau iaith defnyddwyr. Credai hefyd y gallai'r polisi gyfyngu ar fynediad defnyddwyr y Gymraeg at gyfiawnder.

Sefydliadau sy'n ddarostyngedig i'r safonau

2.39 Mynegwyd pryder gan nifer o sefydliadau ynghylch yr heriau cyllidebol sy'n eu wynebu, nawr ac i'r dyfodol, gan nodi'r effaith bosibl ar eu gallu i gydymffurfio, ac ar brofiadau defnyddwyr y Gymraeg.

2.40 Er gwaethaf pryderon ynghylch cyllidebau tynn, nododd sawl sefydliad eu cefnogaeth i'r polisi drafft. Yn eu barn nhw, gallai'r dull newydd arwain at ddefnyddio adnoddau'n fwy effeithlon ar draws y broses – gan gynnwys i achwynwyr, sefydliadau, ac i'r Comisiynydd fel rheoleiddiwr. Gwelwyd y dull cymesur hwn fel ffordd o fynd i'r afael â materion cydymffurfiaeth yn fwy prydlon, gan leihau'r angen am ymchwiliadau statudol hir a beichus, a chynnig cyfleoedd i ddatrys problemau mewn ffordd fwy ymarferol.

Rhanddeiliaid polisi

2.41 Roedd un sefydliad yn tynnu sylw at doriadau cyllidebol o fewn y sector cyhoeddus, gan rybuddio y dylid gochel rhag caniatáu i sefydliadau gwtogi ar eu trefniadau gweinyddol i ddelio â chwynion. Dywedodd y gallai hynny arwain at sefyllfa ble na fydd cwynion am y Gymraeg yn cael eu trin yn briodol nac yn brydlon.

Mudiadau ymgyrchu

2.42 Mynegodd un mudiad bryder tebyg, gan ddadlau bod gormod o bwyslais ar "ddefnydd gorau" o adnoddau'r Comisiynydd, yn hytrach nag ar hawliau'r dinesydd i ddefnyddio'r Gymraeg.

2.43 Cyfeiriodd y mudiad hefyd at y diffiniad o gwynion "gwacsaw a blinderus", gan herio'r defnydd o feini prawf fel "gwerth" a "budd i'r cyhoedd" – nad ydynt, yn eu barn nhw, yn rhan o'r diffiniad statudol o gŵyn ddilys o dan adran 93 o Fesur y Gymraeg. Dadleuwyd nad oes gofyn ar achwynydd i ystyried cost nac adnoddau cyn cyflwyno cwyn, ac y gallai'r dull hwn gyfyngu ar fynediad at gyfiawnder ieithyddol.

Thema 5: Materion gweithredol

Aelodau’r cyhoedd

2.44 Roedd aelod o’r cyhoedd o’r farn fod angen mwy o eglurder yn y polisi er mwyn sicrhau bod achwynwyr yn deall y broses yn llawn. Cyfeiriodd at yr angen am wybodaeth glir ynghylch sut y byddwn yn gweithredu os na all person gyflwyno cwyn ysgrifenedig, sut y gellir cyflwyno sylwadau ar lafar, a threfniadau ar gyfer sicrhau cyfrinachedd achwynwyr. Credai hefyd fod angen gwybodaeth am dargedau ar gyfer ymateb i ohebiaeth a delio â chwyn.

2.45 Cafwyd sylw yn gofyn am eglurhad pellach ar ystyr ‘canlyniad da’ i ddefnyddwyr y Gymraeg. Roedd yr ymatebydd o’r farn nad yw datrysiad i gŵyn a chanlyniad da bob amser yn golygu’r un peth.

Sefydliadau sy’n ddarostyngedig i'r safonau

2.46 Daeth i'r amlwg y byddai sawl sefydliad yn gwerthfawrogi petai’r polisi yn cynnwys mwy o fanylion gweithredol, yn enwedig ynghylch y broses o gynnal ymchwiliad. Daeth sawl cais i'r polisi gynnwys amserlen fras ar gyfer ymchwiliadau, ynghyd â manylion am y camau fydd yn cael eu cymryd ar hyd y broses o ddelio â chwynion.

Rhanddeiliaid polisi

2.47 Ni wnaed sylwadau penodol ynghylch materion gweithredol.

Mudiadau ymgyrchu

2.48 Mynegodd un mudiad bryder bod geiriad y polisi drafft yn awgrymu lleihad yn y cyfleoedd sydd ar gael i'r achwynydd roi sylwadau mewn perthynas â’r ymchwiliad, e.e. ar gylch gorchwyl yr ymchwiliad.

2.49 Dyweda nad yw’n glir yn y polisi drafft bod adroddiad ar benderfyniad – sy'n cynnwys rhesymau dros gymryd camau pellach neu beidio – yn cael ei rannu gydag achwynydd. Gofynnwyd am eglurder ar hynny yn y polisi terfynol.

2.50 Yn wahanol i'r polisi presennol, dyweda’r mudiad nad oes manylion am y weithdrefn o’i wneud yn ofynnol i gorff greu cynllun gweithredu. Gofynna i'r polisi terfynol roi mwy o fanylion am hynny. Gofynna hefyd i'r achwynydd dderbyn copi o’r cynllun gweithredu, ac y dylai’r Comisiynydd ymrwymo i fonitro ei weithrediad hyd nes fod sicrwydd ei fod wedi ei gyflawni.

2.51 Yn olaf, gofynnodd y mudiad i’r polisi egluro i ble y telir unrhyw arian a gesglir drwy gosb sifil.

3 Ymateb y Comisiynydd

Cyd-reoleiddio, ein nodau ac amcanion

3.1 Yn ystod y cyfnod ymgynghori, cafwyd ymatebion gan amrywiaeth o sefydliadau, mudiadau ymgyrchu ac unigolion, a oedd â safbwyntiau amrywiol ar y cynigion yn y polisi drafft. Mynegodd un grŵp penodol wrthwynebiad cryf i'r cynigion.

3.2 Rydym wedi datblygu cynllun strategol newydd ar gyfer y pum mlynedd nesaf, sy'n seiliedig ar dri amcan strategol. Un o'r rhain yw "Cynyddu a gwella ansawdd gwasanaethau sydd ar gael yn Gymraeg, gan sicrhau bod mwy o bobl yn ymwybodol o'r gwasanaethau ac yn eu defnyddio'n rheolaidd." Er mwyn gwireddu'r amcanion hyn a'n gweledigaeth ehangach, rydym wedi nodi tair thema arbennig – plant a phobl ifanc, iechyd a gofal, a gweithleoedd – a fydd yn ganolog i'n gwaith dros y cyfnod strategol hwn.

3.3 Rydym hefyd wedi pennu cyfres o ddeilliannau rheoleiddio – datganiadau clir o'r hyn rydym am ei gyflawni drwy ein gwaith rheoleiddio. Mae'r deilliannau hyn yn sail i'n dull gweithredu, ac rydym am sicrhau bod gennym yr adnoddau angenrheidiol i wireddu amcanion y cynllun strategol a chyflawni'r deilliannau hynny.

3.4 Mae rheoleiddio yn swyddogaeth amlochrog sy'n mynd y tu hwnt i ymdrin â chwynion ac ymchwiliadau statudol yn unig. Mae'n cynnwys amrywiaeth o weithgareddau sydd â'r nod o gefnogi, arwain ac annog cydymffurfiaeth, tra'n sicrhau atebolrwydd pan nad yw safonau'n cael eu bodloni. Drwy ein polisi drafft, roeddem yn anelu i fabwysiadu dull cytbwys — un sy'n cadw pwysigrwydd cwynion gan y cyhoedd fel dull hanfodol o wella gwasanaethau, tra hefyd yn rhoi mwy o bwyslais ar gefnogaeth ragweithiol a chydweithio â'r cyrff a reoleiddir. Nid nod hyn oedd lleihau rôl cwynion, ond yn hytrach sicrhau bod ein hymdrechion rheoleiddiol yn gymesur, yn effeithiol ac yn gynaliadwy.

3.5 Rydym yn cydnabod y gall ymdrin â chwynion ac ymchwiliadau fod yn faich trwm ar adnoddau a gall gymryd llawer o amser, i ni ac i'r sefydliadau rydym yn eu rheoleiddio. Gall fod yn rhwystredig i achwynwyr hefyd, wrth iddynt orfod disgwyl i brosesau statudol gael eu cwblhau cyn i ddatrysiad gael ei gynnig, neu i gamau gorfodi gael eu cyflawni.

3.6 Rydym yn credu bod y cynigion a gyflwynwyd yn y polisi drafft yn rhesymol ac yn adlewyrchu dull cyd-reoleiddio gyda phwyslais cynyddol ar hunan reoleiddio. Er hynny, daeth yn amlwg yn ystod y cyfnod ôl-ymgynghori bod rhai o'r cynigion, ynghyd â'r ymateb iddynt, yn creu risg y gallai ein hadnoddau gael eu dargyfeirio oddi wrth y gwaith o wireddu'r amcanion strategol a nodir uchod.

3.7 Yn sgil y sylwadau a dderbyniwyd, rydym wedi adolygu ac addasu'r polisi terfynol er mwyn mynd i'r afael â'r pryderon a fynegwyd. Mae ein polisi terfynol yn adlewyrchu ymateb ystyriol i'r adborth a dderbyniwyd yn ystod yr ymgynghori, ac rydym yn credu

y bydd yn cefnogi ein nod cyffredinol o wella argaeledd ac ansawdd gwasanaethau Cymraeg i'r cyhoedd.

Cyflwyno cwynion

3.8 Roedd ein polisi drafft yn egluro ein bod yn dymuno rhoi'r cyfle i sefydliadau ddelio â chwynion drwy eu gweithdrefnau cwynion eu hunain, os oedd y Comisiynydd o'r farn mai'r sefydliad, yn y lle cyntaf, oedd yn y sefyllfa orau i'w datrys.

3.9 Mae'r safonau'n ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau gael gweithdrefn i ddelio â chwynion am y Gymraeg, ac roeddem yn awyddus rhoi'r cyfle i'r sefydliadau roi'r trefniadau hynny ar waith. Mae sawl mantais i hyn, gan gynnwys cynnig datrysiadau cyflym ac amserol, lleihau'r baich gweinyddol, a hyblygrwydd wrth ganfod atebion sy'n diwallu gofynion yr achwynydd.

3.10 Nid ein bwriad oedd cyfeirio pob cwyn fel mater o drefn at y sefydliad, na chreu disgwyliad ar achwynwyr i wneud hynny bob tro. Yn hytrach, byddem wedi ystyried amgylchiadau pob cwyn yn unigol cyn dod i benderfyniad a fyddai'n briodol i'r Comisiynydd ymyrryd yn y mater yn syth. Byddai'r Comisiynydd wedi parhau i ystyried a ddylid cynnal ymchwiliad i bob cwyn ddilys, yn unol â'r ddyletswydd sydd arni dan adran 93 Mesur y Gymraeg.

3.11 Cafwyd ymateb positif i'r cynnig gan y sefydliadau sy'n ddarostyngedig i'r safonau gyda nifer yn cyfeirio at yr effaith gadarnhaol y byddai hyn yn ei gael ar ymdrechion i gryfhau trefniadau hunan-reoleiddio, ac ar leihau'r adnoddau sydd ei hangen er mwyn cynnig datrysiad boddhaol.

3.12 Fodd bynnag, roedd un mudiad ymgyrchu yn gwrthwynebu'r cynnig yn llwyr, gan ddadlau y byddai'r newid yn lleihau hygyrchedd y drefn gwyno, ac yn rhoi baich afresymol ar achwynwyr.

3.13 Roedd un sefydliad yn cytuno â'r egwyddor o annog sefydliadau i fod yn rhagweithiol wrth ddelio â chwynion am y Gymraeg, ond roedd yn pryderu hefyd ynghylch prosesau annigonol ac esgeulustod sefydliadau wrth ddelio â chwynion am y Gymraeg.

3.14 Rydym yn gwrthod yn llwyr yr honiadau ynghylch cyfreithlondeb y cynnig ac rydym wedi derbyn cyngor cyfreithiol sy'n cadarnhau hynny.

3.15 Fel y nodwyd uchod, er ein bod yn credu bod y cynigion yn y polisi drafft yn rhesymol ac yn adlewyrchu dull cyd-reoleiddio sy'n rhoi mwy o bwyslais ar hunan reoleiddio, rydym wedi penderfynu peidio bwrw ymlaen â'r cynnig i ystyried y graddau y mae'r achwynydd wedi cyflwyno ei gŵyn i'r sefydliad, ac wedi cwblhau gweithdrefn gwyno'r sefydliad, fel un o'r meini prawf wrth benderfynu a ddylid ymchwilio i'r gŵyn neu beidio.

3.16 Yn hytrach, byddwn yn parhau â'r drefn bresennol o ysgrifennu at y sefydliad dan sylw pan fyddwn wedi derbyn cwyn ddilys, er mwyn ei wahodd i ymateb i'r gŵyn a rhoi gwybod i ni am:

- unrhyw amgylchiadau perthnasol sy'n esbonio beth sydd wedi digwydd
- unrhyw gamau sydd wedi eu cymryd i gywiro'r mater
- unrhyw gamau y bwriedir eu cymryd yn y dyfodol i wneud yn siŵr na fydd sefyllfa tebyg yn codi eto.

3.17 Ar ôl derbyn ymateb y sefydliad, byddwn yn mynd ati i benderfynu a oes angen cynnal ymchwiliad neu beidio. Dyma'r drefn y byddwn yn ei dilyn gyda phob cwyn ddilys, ac rydym wedi addasu'r polisi terfynol i wneud hynny'n gwbl glir.

3.18 Er mwyn mynd i'r afael â phryderon rhai am drefniadau sefydliadau i ystyried cwynion am y Gymraeg yn briodol, byddwn yn cynnal llinell ymholi allweddol rhwng nawr a diwedd Rhagfyr eleni er mwyn edrych yn fanwl ar drefniadau sefydliadau. Byddwn yn gweithredu ar ganfyddiadau'r gwaith, ac yn cydweithio â sefydliadau ble mae angen gwella a chryfhau, fel eu bod yn cydymffurfio â gofynion y safonau ac yn dilyn egwyddorion gweinyddu da.

3.19 Cafwyd sylw gan fudiad ymgyrchu hefyd ynghylch yr angen i'r polisi ddatgan y gall y Comisiynydd gynnal ymchwiliad o'i dewis ei hun, os bydd amheuaeth o fethiant i gydymffurfio â'r safonau yn dod at ei sylw drwy ffynonellau eraill. Mae cymal eisoes yn bodoli sy'n datgan y gallwn gynnal ymchwiliad ar ein menter ein hunain. Rydym yn fodlon fod y cymal hwn yn ddigonol at ddibenion y polisi terfynol.

3.20 Mynegwyd pryder mewn rhai o'r ymatebion ynghylch effaith ymestyn y dehongliad o gwynion gwacsaw a blinderus. Rydym wedi ymateb i hynny drwy gadw'r meini prawf sy'n ein galluogi i ddod i farn wrthrychol arnynt yn unig, a thynnu'r meini prawf sy'n ymwneud â gwerth a budd i'r cyhoedd.

Materion gweithredol a defnydd adnoddau

3.21 Mewn ymateb i geisiadau gan rhai ymatebwyr – gan gynnwys aelodau'r cyhoedd a sefydliadau – byddwn yn cyhoeddi gwybodaeth am drefniadau ymarferol ar gyfer derbyn cwynion a chynnal ymchwiliadau ar ein gwefan. Ein nod yw sicrhau bod y trefniadau yn dryloyw ac yn hygyrch i bawb.

3.22 Rydym wedi penderfynu peidio â chynnwys gwybodaeth fanwl am drefniadau ymarferol a gweinyddol yn y Polisi Gorfodi ei hun. Yn ogystal â'r ystyriaeth ymarferol, byddai hynny'n golygu y byddai'n rhaid diwygio'r polisi ac ennill cymeradwyaeth Llywodraeth Cymru bob tro y byddwn yn dymuno gwneud newidiadau i'r trefniadau hyn. Credwn hefyd – fel corff annibynnol – nad yw manylion gweithdrefnol o'r fath yn faterion sy'n gofyn am gymeradwyaeth Weinidogol.

3.23 Drwy gyhoeddi'r wybodaeth ar ein gwefan, bydd gennym hyblygrwydd i addasu'r trefniadau hyn yn unol ag anghenion ymarferol, ac i ymateb yn amserol i unrhyw newidiadau yn yr amgylchiadau neu'r cyd-destun gweithredol. Mae hyn yn sicrhau dull gweinyddu effeithiol, tra'n parchu'r egwyddor o dryloywder drwy sicrhau bod y wybodaeth ar gael i'r cyhoedd.

3.24 Derbyniwyd sylwadau gan un mudiad yn mynegi pryder ynghylch lleihad yn y cyfleoedd i achwynwyr wneud sylwadau ar ymchwiliad wrth iddo fynd rhagddo. Cyfeiriodd yn benodol at y cyfle i roi sylwadau ar gylch gorchwyl drafft, hysbysiad tystiolaeth, ac ar adroddiad a hysbysiad penderfynu terfynol ymchwiliad.

3.25 Mae dyletswydd statudol arnom i ymgynghori ar gylch gorchwyl drafft ac ar adroddiad a hysbysiad penderfynu arfaethedig ymchwiliad, a bydd achwynwyr a sefydliadau fel ei gilydd yn parhau i gael y cyfle i roi sylwadau ar y dogfennau hynny.

3.26 Nid oes darpariaeth ym Mesur y Gymraeg sy'n galluogi achwynwyr i roi sylwadau ar yr hysbysiad tystiolaeth na'r adroddiad a hysbysiad penderfynu terfynol. Fodd bynnag, rydym yn credu y dylai achwynwyr a sefydliadau fod yn rhydd i gyflwyno sylwadau i ni unrhyw bryd tra bo ymchwiliad ar agor, ac roedd ymrwymiad i hynny eisoes yn y polisi drafft.

3.27 Roedd mudiad ymgyrchu yn dymuno gweld mwy o wybodaeth ynghylch sut y byddwn yn monitro cydymffurfiaeth â chamau gorfodi, a'r weithdrefn o dderbyn a chymeradwyo cynlluniau gweithredu a ddatblygir yn dilyn methiant i gydymffurfio â'r safonau. Roedd cymalau eisoes yn bodoli yn y polisi drafft ar y materion hyn, ac nid ydym o'r farn fod angen eu haddasu ymhellach.

3.28 Rydym wedi cynnwys datganiad sy'n egluro y bydd cosbau sifil yn cael eu talu i Gronfa Gyfunol Cymru.

3.29 Rydym wedi ychwanegu cymal i'r polisi terfynol er mwyn egluro fod gwybodaeth ynghylch y ffordd rydym yn defnyddio a chadw manylion personol achwynwyr ar gael yn ein Hysbysiad Preifatrwydd.

Hygyrchedd

3.30 Rydym wedi ymrwymo i sicrhau bod ein gweithdrefnau derbyn cwynion a chynnal ymchwiliadau yn deg ac yn hygyrch i bawb, ac y byddwn, ble mae'n briodol, yn gwneud addasiadau rhesymol i'n gweithdrefnau a'n dulliau cyfathrebu. Mae cymal wedi ei ychwanegu i'r polisi i adlewyrchu hynny. Ble mae gofyniad statudol i achwynydd gyflwyno cwyn yn ysgrifenedig, rydym yn datgan yn glir yn y polisi ein parodrwydd i drafod sut y gallwn ni hwyluso hynny, os yw amgylchiadau personol yr achwynydd yn ei rwystro rhag gwneud.

3.31 Yn dilyn y cyfnod ymgynghori, fe wnaethom gomisiynu Asesiad Effaith Cydraddoldeb ar gynigion y polisi diwygiedig drafft. Mae'r asesiad hwn yn rhan greiddiol o'n

hymdrech i ddeall ac ystyried yr effaith ar bobl sydd â nodweddion gwarchodedig o ganlyniad i ddiwygio'r polisi a diwygio gweithdrefnau.

3.32 Mae'r asesiad effaith yn ystyried yn ofalus sut y gallai'r cynigion effeithio ar unigolion sy'n rhannu nodweddion gwarchodedig, ac wedi nodi camau i leihau anghydraddoldebau ac i hyrwyddo cyfleoedd cyfartal.

3.33 Yn ogystal, er nad ydym dan ddyletswydd statudol i gydymffurfio â'r ddyletswydd economaidd-gymdeithasol ddaeth i rym yng Nghymru yn 2021, rydym wedi ymrwymo i weithredu yn unol ag ysbryd y ddyletswydd ac felly mae'r asesiad yn ystyried yr effeithiau hynny.

3.34 Mewn ymateb i ganfyddiadau'r asesiad, rydym wedi cynnwys cymalau penodol yn y polisi sy'n ymwneud â:

- gwneud addasiadau rhesymol, gan gynnwys trefniadau amgen ar gyfer cyflwyno cwynion drwy ddulliau eraill
- sicrhau bod fersiynau hygyrch o'r polisi a dogfennau cysylltiedig ar gael.

3.35 Byddwn hefyd yn hyrwyddo'r gwasanaeth fel un di-dâl, hygyrch a hawdd ei ddefnyddio, drwy ein gwefan a sianeli cyfathrebu eraill.

3.36 Mae'r asesiad yn cynnwys argymhellion ehangach ynghylch ein dulliau ymgynghori, casglu tystiolaeth a monitro effaith ein gwaith ar grwpiau gwarchodedig. Rydym wedi cyfeirio'r argymhellion at ein gweithgor cydraddoldeb mewnol, sy'n gyfrifol am weithredu ein Cynllun Cydraddoldeb Strategol. Bydd y gweithgor yn ystyried y camau gweithredu priodol i sicrhau bod yr argymhellion yn cael eu hymgorffori yn ein dulliau gwaith yn barhaus.

4 Camau nesaf

4.1 Yn unol â gofynion adran 108(4) o Fesur y Gymraeg, byddwn yn cyflwyno’r Polisi Gorfodi diwygiedig i Weinidogion Cymru i gael ei gymeradwyo.

4.2 Cyn cyflwyno’r Polisi Gorfodi diwygiedig i sylw Gweinidogion Cymru, byddwn yn cyhoeddi’r pecyn dogfennau ôl-ymgynghori ar ein gwefan. Bydd hyn yn cynnwys:

- yr adroddiad ôl-ymgynghori
- y polisi sy’n cael ei gyflwyno ar gyfer cymeradwyaeth
- y weithdrefn gysylltiedig
- Asesiad Effaith Cydraddoldeb.

4.3 Ar ôl derbyn cymeradwyaeth gan Weinidogion Cymru, byddwn yn cyhoeddi’r fersiwn derfynol o’r polisi ar ein gwefan ac yn sicrhau bod copïau ar gael yn ein holl swyddfeydd.