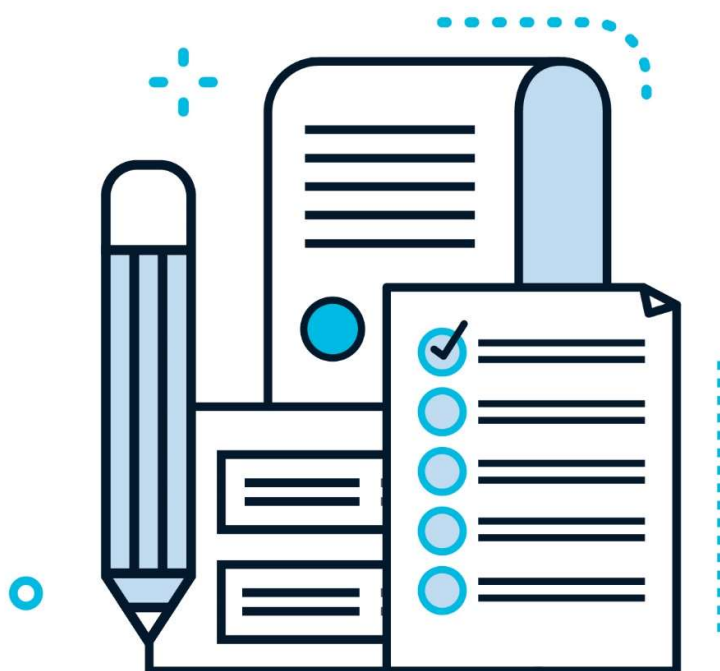




Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Cwynion am y Gymraeg: Cyfleoedd i gryfhau



Cynnwys

1	Crynodeb Gweithredol	1
2	Cyflwyniad	3
3	Cefndir a chyd-destun	4
4	Casglu gwybodaeth	6
5	Prif Ganfyddiadau ac Argymhellion	7
	Gwelededd y Weithdrefn Gwyno	7
	Adnabod, ymdrin â chwynion a'u cofnodi	9
	Niferoedd Cwynion	12
	Datganiadau o Anfodlonrwydd	14
	Hyfforddiant Staff	15
	Monitro, Arferion Da a Heriau Cyffredin	18
	Atodiad 1	20
	Safonau yn ymwneud â chyhoeddi gweithdrefn gwyno	20
	Atodiad 2	26
	Sefydliadau oedd yn rhan o'r Sampl Llinell Ymholi	26

1 Crynodeb Gweithredol

- 1.1 Mae'r adroddiad hwn yn dangos yn glir fod trefniadau ar gyfer delio â chwynion am y Gymraeg yn amrywio'n sylweddol ar draws sefydliadau. Er bod nifer o enghreifftiau cadarn o arfer da ar waith, ceir hefyd fylchau sy'n effeithio ar brofiad defnyddwyr ac yn cyfyngu ar allu sefydliadau i ddysgu'n effeithiol o gwynion.
- 1.2 Gwelwyd mewn rhai achosion fod cwynion am y Gymraeg yn derbyn llai o broffil na chwynion eraill, gan olygu bod cyfleon pwysig yn cael eu colli i gasglu a defnyddio gwybodaeth werthfawr a allai gefnogi gwelliannau i wasanaethau ac, o ganlyniad, gynyddu eu defnydd.
- 1.3 Ymhlith y prif gyfleoedd i wella mae:
 - **Cynyddu gwelededd** y weithdrefn gwyno ar wefannau
 - Cryfhau cysondeb wrth **gofnodi** cwynion
 - Sicrhau fod cwynion am y Gymraeg yn rhan o **brosesau corfforaethol**.
- 1.4 Mae trefniadau cwyno sy'n glir ac yn hawdd eu defnyddio yn codi hyder defnyddwyr yn y broses. Yn ogystal, mae casglu a dadansoddi adborth yn rheolaidd, monitro cynnydd a rhannu gwersi ar draws adrannau yn helpu i feithrin diwylliant o welliant parhaus.
- 1.5 Ein prif argymhellion yw:
 - **Gwneud gwybodaeth am gwynion am y Gymraeg yn hawdd i'w ganfod**, gan ei lleoli ar dudalennau cwyno cyffredinol ac ar dudalennau Safonau'r Gymraeg.
 - **Ystyried integreiddio cwynion am y Gymraeg i brosesau corfforaethol** er mwyn cryfhau atebolrwydd, tryloywder a safon gwasanaeth.
 - **Sicrhau cofnodi cyson o bob cyswllt**, gan gynnwys datganiadau anffurfiol o anfodlonrwydd, er mwyn adnabod patrymau a risgiau'n gynnar.
 - **Monitro a dadansoddi data am gwynion yn rheolaidd**, gan gynnwys hapsamplu'r broses ac arolygon o foddhad defnyddwyr o'r broses gwyno.
 - **Bwydo gwersi a chanfyddiadau'n ôl i reolwyr a staff yn gyson**, i feithrin ymwybyddiaeth a chysondeb ar draws y sefydliad.
 - **Sicrhau gwelededd cwynion am y Gymraeg ar lefel strategol**, gyda goruchwyliaeth rheolaeth uwch a pherchnogaeth glir.
- 1.6 Mae'n hanfodol bod sefydliadau yn gweld trefniadau cwynion nid fel proses gydymffurfiaeth yn unig, ond fel cyfle i ddysgu a gwella'n barhaus.
- 1.7 Pan fo trefniadau cwyno'n glir, yn weladwy ac yn hygyrch, maent yn chwyddwyrdr pwerus i ddeall profiad defnyddwyr, sbarduno gwelliant parhaus, ac adeiladu hyder

yn y ddarpariaeth Gymraeg. Trwy gryfhau prosesau cwyno, gall sefydliadau ymateb yn fwy effeithiol i faterion sy'n codi, gwella gwasanaethau'n gyflymach, a darparu gwasanaethau Cymraeg o ansawdd gwirioneddol uchel.

2 Cyflwyniad

- 2.1 Mae'r adroddiad hwn yn cyflwyno prif ganfyddiadau ein llinell ymholi ddiweddar, a ganolbwyntiodd ar weithdrefnau sefydliadau wrth ddelio â chwynion am y Gymraeg.
- 2.2 Mae cael gweithdrefnau cwynion cadarn yn allweddol i gynnal safonau gwasanaeth, meithrin hyder defnyddwyr, ac adnabod problemau systemig yn gynnar. Pan fo'r gweithdrefnau yma'n effeithiol, gallent arwain at wella profiad defnyddwyr ac at gasglu tystiolaeth werthfawr i lywio gwelliannau i wasanaethau.
- 2.3 Ein nod oedd deall trefniadau presennol sefydliadau ar gyfer delio â chwynion am y Gymraeg, ac asesu pa mor effeithiol yw'r trefniadau hynny, gan ystyried yn benodol:
 - pa mor hawdd yw gwneud cwyn
 - sut mae sefydliadau'n annog pobl i gwyno
 - ydi cwynion yn cael eu cofnodi yn gywir
 - a yw patrymau neu dueddiadau'n cael eu hadnabod a'u defnyddio i lywio gwelliannau.
- 2.4 Ar sail y canfyddiadau hyn, rydym wedi gallu rhannu enghreifftiau o arfer da, cynnig cyfleoedd i wella a chyflwyno argymhellion ymarferol i gryfhau'r prosesau ymhellach.
- 2.5 Rydym eisiau i sefydliadau weld hyrwyddo, cofnodi a dadansoddi cwynion nid fel ymarfer cydymffurfiaeth yn unig, ond fel arf strategol bwysig sy'n gallu gwella gwasanaethau a chryfhau profiad defnyddwyr Cymraeg.

3 Cefndir a chyd-destun

- 3.1 Mae cynnal llinellau ymholi allweddol yn ategu ein gweithgarwch monitro rheolaidd drwy roi ffocws penodol a dadansoddiad manwl, gan gyfoethogi ein dealltwriaeth o drefniadau ymarferol sefydliadau o ran cydymffurfio â gofynion y Gymraeg.
- 3.2 O dan y Safonau Atodol (gweler **Atodiad 1**), mae Safonau'r Gymraeg yn gosod dyletswydd ar sefydliadau i fabwysiadu gweithdrefn gwyno sy'n nodi:
- o sut y byddant yn delio â chwynion ynghylch cydymffurfio â'r safonau y maent o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy; a
 - o sut y byddant yn darparu hyfforddiant i staff ar y broses honno¹.
- 3.3 Rhaid i sefydliadau gyhoeddi'r weithdrefn a sicrhau bod copi ar gael i'r cyhoedd². Nid oes angen gweithdrefn ar wahân ar gyfer pob dosbarth o safonau – caniateir cynnwys yr holl wybodaeth mewn un ddogfen. Gall sefydliadau hefyd ddiwygio gweithdrefn bresennol i gynnwys yr elfennau gofynnol a nodir yn y safonau. Mae'r gofynion perthnasol o dan y gwahanol Reoliadau wedi'u rhestru yn **Atodiad 1**.
- 3.4 Mae ein [Polisi Gorfodi drafft](#) hefyd yn annog achwynwyr i gyfeirio eu cwynion at y sefydliad dan sylw yn y lle cyntaf, er mwyn rhoi cyfle iddynt ymateb a chynnig datrysiaid priodol. Mae'r Polisi Gorfodi drafft yn nodi:

Mae ansawdd y gwasanaethau a ddarperir gan sefydliadau yn ddibynnol iawn ar ymwybyddiaeth a dealltwriaeth y sefydliadau o'u perfformiad eu hunain. Mae cwynion yn un ffordd o ddysgu am brofiadau defnyddwyr. Er bod cwynion yn digwydd pan fo rhywbeth yn mynd o'i le, gellir eu gweld fel cyfle cadarnhaol i ddeall perfformiad yn well, a gwneud newidiadau.

- 3.5 Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (Ombwdsmon) yn nodi y gall systemau cwynion wneud cyfraniad pwysig at wella gwasanaethau cyhoeddus. Yn ôl yr Ombwdsmon, dylai prosesau cwynion fod yn syml ac yn hyblyg, gyda ffocws clir ar sicrhau'r canlyniadau mwyaf priodol i unigolion ac i ansawdd y gwasanaethau a ddarperir³.
- 3.6 Mae'r Ombwdsmon wedi pennu chwe egwyddor y dylai prosesau cwynion eu dilyn⁴:
- a) Canolbwyntio ar yr achwynydd

¹ Darparu hyfforddiant i staff ond yn berthnasol i sefydliadau Rheoliadau Rhif 1, 2, 4, 5 a 6

² Sicrhau fod copi ar gael ond yn berthnasol i sefydliadau Rheoliadau Rhif 1, 2, 5 a 6

³ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru - [Awdurdod Safonau Cwynion – Cymru: Canllawiau ar gyfer Darparwyr Gwasanaethau Cyhoeddus ynglŷn â Gweithredu'r Polisi Pryderon a Chwynion](#)

⁴ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru - [Awdurdod Safonau Cwynion - Cymru - Prosesau Ymdrin a Chwynion - Datganiad o Egwyddorion](#)

- b) Bod yn syml
- c) Bod yn deg a gwrthrychol
- d) Bod yn amserol ac effeithiol
- e) Bod yn atebol
- f) Ymrwymedig i welliant parhaus

3.7 Yn yr un cyd-destun, mae canfyddiadau Arolwg Siaradwyr Cymraeg a gynhaliwyd gan Gomisiynydd y Gymraeg yn ystod Tachwedd–Rhagfyr 2024 yn tanlinellu pwysigrwydd trefniadau cwynion effeithiol. Yn benodol, dim ond 44% o'r ymatebwyr a gytunodd yn gryf, neu a gytunodd i raddau, â'r datganiad:

“Mae sefydliadau yn ei gwneud yn glir i mi sut mae cwyno os ydw i’n anfodlon â’u gwasanaeth Cymraeg.”

- 3.8 Roedd 41% o'r ymatebwyr yn anghytuno â'r datganiad, gan awgrymu diffyg ymwybyddiaeth sylweddol ymhlith defnyddwyr o sut i gyflwyno cwynion am wasanaethau Cymraeg — a bod llawer yn dal heb hyder yn y prosesau presennol.
- 3.9 Yn wyneb hyn, roeddem yn awyddus i werthuso trefniadau cwynion sefydliadau yn fanwl, ac i adnabod cyfleoedd i'w cryfhau, er mwyn sicrhau bod y gweithdrefnau'n gweithio'n effeithiol i ddefnyddwyr ac ar un pryd yn cefnogi sefydliadau i ddysgu a gwella'n barhaus.

4 Casglu gwybodaeth

- 4.1 Fel rhan o'r gwaith hwn, ystyriwyd trefniadau sampl o 30 o sefydliadau sy'n ddarostyngedig i Safonau'r Gymraeg (gweler Atodiad 2).
- 4.2 Roedd y sampl yn draws-doriad cynrychioladol o sefydliadau, gan gynnwys sefydliadau o wahanol sectorau ac o wahanol ardaloedd yng Nghymru, yn ogystal â chyrff cenedlaethol. Roedd y sampl yn cynnwys sefydliadau sy'n ddarostyngedig i Reoliadau Safonau'r Gymraeg Rhif 1, Rhif 2, Rhif 4, Rhif 5, Rhif 6, Rhif 7 a Rhif 8. Aseswyd trefniadau'r sefydliadau drwy adolygu eu hymatebion i holiadur.
- 4.3 Roedd yr holiadur wedi'i rannu'n bedair prif adran, gyda chwestiynau'n canolbwyntio ar:
 - Weithdrefnau Cwynion
 - Adnabod a chofnodi datganiadau o anfonlonrwydd am y Gymraeg
 - Hyfforddiant Staff
 - Monitro, Arferion Da a Heriau
- 4.4 Derbyniwyd ymatebion gan bob un o'r sefydliadau yn y sampl, ac rydym yn ddiolchgar iawn am eu cydweithrediad a'u cyfraniad i'r gwaith.
- 4.5 Nid oedd y llinell ymholi yn cynnwys dadansoddiad o sut y cafodd cwynion unigol eu trin nac asesiad o gydymffurfiaeth sefydliadau. Er y gall canlyniadau'r holiaduron lywio gwaith monitro ehangach gennym, roedd y gwaith yn canolbwyntio ar brosesau a threfniadau sefydliadol, gan nodi gwersi ac argymhellion cyffredinol heb gyfeirio at unrhyw sefydliad penodol.

5 Prif Ganfyddiadau ac Argymhellion

Gwelededd y Weithdrefn Gwyno

- 5.1 Roedd gan bob sefydliad yn y sampl weithdrefn gwyno. Fel arfer, roedd y wybodaeth am sut i gwyno ar gael ar dudalennau cwyno cyffredinol ar y wefan, neu ar dudalennau penodol yn ymwneud â Safonau'r Gymraeg.
- 5.2 Yn achos sefydliadau mwy gyda nifer o wasanaethau, roedd dod o hyd i dudalennau'n ymwneud â Safonau'r Gymraeg weithiau'n heriol. O ganlyniad, gwelsom fod cyfeirio'n glir at y weithdrefn gwyno am y Gymraeg, neu at hawliau defnyddwyr i gwyno am wasanaethau Cymraeg, ar y prif dudalennau cwyno, yn hynod effeithiol. Mae defnyddwyr yn llawer mwy tebygol o ddod o hyd i'r wybodaeth honno yno, yn hytrach nag ar dudalennau sy'n ymwneud â'r Safonau yn unig.
- 5.3 Byddai cynnwys cyfeiriad clir at gwynion am y Gymraeg ar dudalennau cwyno cyffredinol, *yn ogystal ag* ar dudalennau sy'n ymwneud â Safonau'r Gymraeg, yn gwneud y broses yn fwy hygyrch ac yn haws i'w defnyddio. Mae hyn yn sicrhau bod gwybodaeth am sut i gwyno am wasanaethau Cymraeg yn agos at y ffurflen gwyno (lle bo hynny'n berthnasol), ac nad yw defnyddwyr yn gorfod chwilio drwy sawl adran neu ddogfen i ddod o hyd iddi.
- 5.4 Drwy sicrhau bod yr wybodaeth hon ar gael mewn mwy nag un lle ar y wefan, mae'n fwy tebygol y bydd defnyddwyr yn gallu dod o hyd iddi'n gyflym ac yn hyderus.

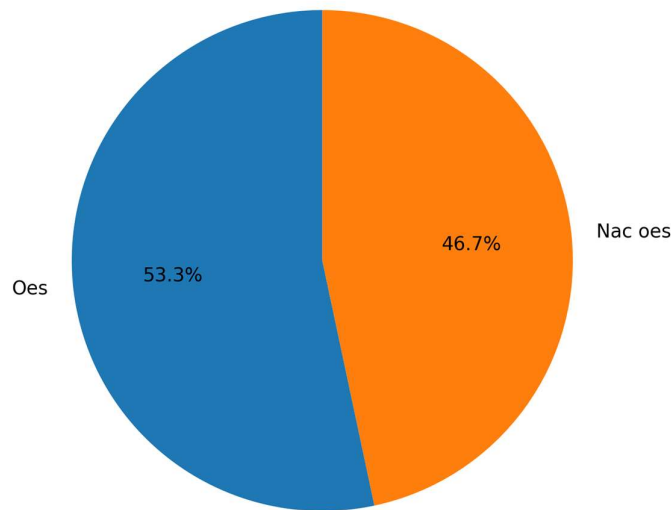
Dywedodd un sefydliad eu bod yn cyhoeddi eu gweithdrefn gwyno mewn sawl rhan o'r wefan, er mwyn sicrhau bod defnyddwyr yn ymwybodol o'u hawl i gwyno ac yn gallu dod o hyd i'r canllawiau'n hawdd.

Roedd rhai sefydliadau yn cynnwys dolenni uniongyrchol rhwng gwahanol rannau o'r wefan. Er enghraifft, roedd gan rai sefydliadau is-adran benodol am gwynion sy'n ymwneud â Safonau'r Gymraeg ar eu prif dudalennau cwyno, gyda dolen o'r dudalen honno i dudalennau Safonau'r Gymraeg — ac yna dolen yn ôl i'r dudalen gwynion.

Roedd y dull hwn yn ei gwneud yn llawer haws i ddefnyddwyr ddod o hyd i'r holl wybodaeth berthnasol, gan gynnwys y gofynion sy'n ymwneud â Safonau'r Gymraeg, heb orfod chwilio drwy sawl adran neu ddogfen wahanol.

- 5.5 Nododd ychydig dros hanner y sefydliadau yn y sampl fod ganddynt weithdrefn ar wahân ar gyfer cwynion am y Gymraeg.

A oes gan eich sefydliad weithdrefn gwyno benodol ar gyfer cwynion am y Gymraeg?



- 5.6 Fodd bynnag, er bod rhai sefydliadau wedi ymateb bod ganddynt weithdrefnau ar wahân ar gyfer delio â chwynion yn y Gymraeg, yn aml roedd y ddogfen ar eu gwefan yn cyfeirio at un weithdrefn gyffredinol yn unig. O ganlyniad, nid oedd defnyddwyr yn cael gwybodaeth glir na penodol am sut i gwyno am faterion sy'n ymwneud â'r Gymraeg.
- 5.7 Pan oedd dim ond un weithdrefn gwyno gyffredinol ar gael, roedd gwybodaeth benodol am gwynion yn ymwneud â'r Gymraeg yn aml yn anodd ei lleoli. Mewn nifer o achosion, roedd wedi'i chuddio ar waelod dogfennau PDF hir, yn hytrach nag ar dudalennau gwefan rhyngweithiol ac amlwg. Mewn rhai achosion, doedd dim cyfeiriad o gwbl at gwynion am y Gymraeg o fewn y weithdrefn gyffredinol.
- 5.8 Er nad oes gofyniad o dan y Safonau i sefydliadau fabwysiadu gweithdrefn ar wahân ar gyfer y Gymraeg, mae darparu gwybodaeth glir, benodol ac amlwg ar sut i gwyno am faterion sy'n ymwneud â'r Gymraeg yn gwneud gwahaniaeth ymarferol sylweddol. Mae'n annog mwy o ddefnyddwyr i godi cwyn, ac yn gwneud y broses yn gliriach, yn fwy uniongyrchol ac yn haws i'w defnyddio.
- 5.9 Mae'r Ombwdsmon wedi pwysleisio bod yn rhaid i brosesau cwynion fod yn hygyrch i bawb a bod cyhoeddusrwydd yn elfen allweddol wrth sicrhau ymwybyddiaeth ohonynt³. Yn y cyd-destun hwn, roedd yn galonogol gweld bod rhai sefydliadau'n mynd ymhellach na dim ond darparu gwybodaeth ar eu gwefan yn unig, ond yn cymryd camau ychwanegol i godi ymwybyddiaeth o allu defnyddwyr i gwyno am wasanaethau Cymraeg.

Nododd un sefydliad eu bod yn cynnwys straeon am gydymffurfiaeth â'r Gymraeg yn eu cylchlythyr mewnol wythnosol. Roedd eraill yn amlygu'r weithdrefn gwyno ar eu mewnwyd, yn enwedig sefydliadau addysg uwch neu bellach lle mae staff a myfyrwyr yn gwneud defnydd cyson o'r fewnwyd.

Nododd sefydliad arall eu bod yn archwilio ffyrdd pellach o hyrwyddo'r weithdrefn gwyno, megis defnyddio cyfryngau cymdeithasol, taflenni gwybodaeth a phwyntiau gwasanaeth cwsmeriaid i godi ymwybyddiaeth.

Cyfleoedd i gryfhau

- **Sicrhau bod gwybodaeth am gwynion am y Gymraeg yn hawdd i'w chanfod ac yn weladwy**, drwy gynnwys cyfeiriad clir at yr hawl i gwyno a'r broses o wneud hynny ar dudalennau cwyno cyffredinol, yn ogystal ag ar dudalennau sy'n ymwneud â Safonau'r Gymraeg.
- **Darparu gwybodaeth benodol ar gyfer cwynion am y Gymraeg**, fel bod y broses yn fwy eglur i ddefnyddwyr, ac yn annog mwy o bobl i godi cwyn.
- **Osgoi lleoli'r unig wybodaeth berthnasol mewn dogfennau hir neu ffeiliau PDF**, a sicrhau bod y prif wybodaeth ar gael ar dudalennau gwe rhyngweithiol gyda chynnwys clir a hygyrch.
- **Hyrwyddo ymwybyddiaeth o'r weithdrefn gwyno yn ehangach**, fel bod defnyddwyr yn gwybod ble i fynd a sut i godi pryderon am wasanaethau Cymraeg.

Adnabod, ymdrin â chwynion a'u cofnodi

- 5.10 Roedd amrywiaeth o ddulliau ar draws y sampl o ran sut yr oedd cwynion yn cael eu hadnabod, eu trin a'u cofnodi o fewn sefydliadau.
- 5.11 Mewn rhai achosion, y maes gwasanaeth perthnasol oedd yn ymdrin â'r gŵyn; mewn eraill, yr adran neu'r swyddog sy'n arwain ar faterion y Gymraeg oedd yn cymryd y cyfrifoldeb. Mewn nifer o sefydliadau, roedd tîm cwynion corfforaethol yn rheoli'r broses, naill ai'n ganolog neu mewn cydweithrediad â'r tîm neu'r swyddog cyfrifol am y Gymraeg.
- 5.12 Mae'n naturiol bod dulliau'n amrywio yn ôl strwythur gweithredol pob sefydliad, ond hyd yn oed o fewn yr amrywiad hwnnw gwelsom gyfleoedd clir i gryfhau trefniadau cofnodi a rhannu gwybodaeth.
- 5.13 Yn enwedig mewn sefydliadau mwy, lle mae adrannau penodol yn ymdrin â chwynion, mae'n bwysig bod proses gofnodi ffurfiol ar waith. Mae hyn yn sicrhau bod gwybodaeth am gwynion yn cael ei rhannu'n briodol rhwng yr adran sy'n delio â'r

mater a'r adran neu'r unigolyn sydd â chyfrifoldeb dros y Gymraeg neu dros oruchwyllo cwynion yn gorfforaethol, gan gefnogi dysgu a gwelliant sefydliadol.

Roedd nifer o sefydliadau yn cofnodi cwynion yn ymwneud â'r Gymraeg o fewn eu system gwynion gorfforaethol safonol, gan ddilyn yr un broses â phob cwyn arall. Roedd un sefydliad, er enghraifft, yn defnyddio marciwr penodol ar y cofnod corfforaethol ganolog i nodi materion Cymraeg, gan ofyn y cwestiwn:

"A yw'r gŵyn hon am y gwasanaeth Cymraeg a ddarperir?".

Esboniodd y sefydliad fod defnyddio'r marciwr yma yn sicrhau adrodd a monitro cywir.

Mae hyn hefyd yn sicrhau bod pob cwyn a dderbynnir yn cael ei hystyried yn briodol, ac y gellir penderfynu'n glir a yw'n ymwneud â'r Gymraeg ai peidio. Mae cofnodi cwynion am y Gymraeg ochr yn ochr â chwynion corfforaethol eraill yn helpu i gadw pwysigrwydd y materion hyn ac yn sicrhau eu bod yn cael yr un flaenoriaeth â chwynion eraill sy'n ymwneud ag ansawdd neu ddarpariaeth gwasanaeth.

- 5.14 Mewn rhai achosion, fodd bynnag, gwelsom fod cwynion am y Gymraeg yn cael eu cofnodi gan adran y Gymraeg yn unig, gyda dim ond adroddiad neu ddiweddariad corfforaethol blynyddol yn cael ei ddarparu.
- 5.15 Mae'r canlyniadau'n codi cwestiynau am fanteision ac anfanteision cynnwys cwynion sy'n ymwneud â'r Gymraeg o fewn y broses gwyno gorfforaethol gyffredinol. Gall sicrhau bod cwynion yn cael eu cofnodi ar y cofnod corfforaethol canolog, yn yr un modd ag unrhyw faterion gwasanaeth eraill, helpu i godi proffil y cwynion hyn o fewn sefydliadau mwy, a chefnogi goruchwyliaeth a dysgu sefydliadol mwy effeithiol.

Cyfeiriodd un sefydliad at eu proses ddiweddar o integreiddio cwynion am y Gymraeg i'r broses gwyno gorfforaethol ehangach fel enghraifft o arfer da. Yn eu barn nhw, mae'r dull hwn yn hyrwyddo cysondeb yn y ffordd y caiff materion eu datrys, ac yn sicrhau bod pob cwyn yn cael ei thrin yn unol â'r un safonau o ran ymchwilio, tryloywder a datrys. Maent yn teimlo bod hyn yn meithrin tegwch ac yn cryfhau hyder defnyddwyr yn y broses.

Nodwyd hefyd fod monitro a gwerthuso'n rhan annatod o'r cylch adrodd blynyddol, gyda chwynion yn ymwneud â'r Gymraeg yn cael eu hadolygu ochr yn ochr â data cwynion ehangach.

Mae hyn yn galluogi sefydliadau i nodi tueddiadau, gweld materion sy'n codi dro ar ôl tro, ac adnabod cyfleoedd i wella gwasanaethau ar draws y sefydliad. Mae trafodaethau rheolaidd gydag adrannau gwasanaeth yn hwyluso rhannu gwersi a datblygu camau gwella wedi'u targedu, gan sicrhau darpariaeth gwasanaeth o safon uchel i ddefnyddwyr Cymraeg a Saesneg fel ei gilydd.

- 5.16 Roedd enghreifftiau hefyd o sefydliadau lle'r oedd cwynion yn ymwneud â'r Gymraeg yn cael eu trin ar wahân i gwynion sefydliadol eraill. Mewn un achos, cofnodwyd cwynion a dderbyniwyd drwy Gomisiynydd y Gymraeg ar wahân i'r rheiny a gafodd eu delio'n fewnol, ac o ganlyniad, nid oeddent wedi'u cynnwys yn y cofnod canolog o gwynion am y Gymraeg.
- 5.17 Mewn achos arall, anogwyd adrannau unigol i gymryd cyfrifoldeb am ddatrys cwynion fel cam cyntaf. Er bod y dull hwn yn gallu hyrwyddo ymdeimlad o berchnogaeth a chyfrifoldeb dros y Gymraeg ar draws y sefydliad, mae perygl hefyd y gall arwain at golli cyfleoedd i nodi patrymau cyffredin neu feysydd risg ar lefel gorfforaethol. Mae'n bwysig, felly, fod gan sefydliadau ddulliau cofnodi clir er mwyn sicrhau y gellir dysgu gwersi, hyd yn oed pan fydd materion yn cael eu datrys ar gam cynnar.

Cyfleoedd i gryfhau

- **Adolygu prosesau cofnodi** i sicrhau bod gwybodaeth am gwynion yn cael ei rhannu'n briodol rhwng adrannau, fel bod pob achos yn cael sylw gan y timau perthnasol.
- **Osgoi cadw cofnodion ar wahân** ar gyfer cwynion am y Gymraeg sy'n cael eu derbyn gan Gomisiynydd y Gymraeg, fel nad ydynt yn cael eu gwahanu oddi wrth gwynion mewnol. Bydd eu cynnwys yn y cofnod canolog yn galluogi adnabod patrymau yn fwy cyson ar draws y sefydliad.
- **Ystyried manteision integreiddio cwynion am y Gymraeg i'r system gwynion gorfforaethol**, gan hyrwyddo cysondeb, codi proffil y cwynion hyn a sicrhau eu bod

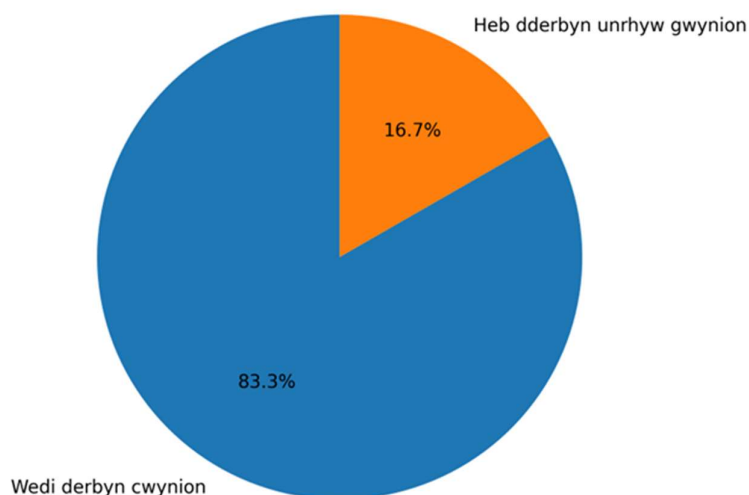
yn cael yr un flaenoriaeth a'r un tryloywder â chwynion gwasanaeth eraill. Mae hyn yn gallu cryfhau tegwch a hyder defnyddwyr yn y broses.

- **Defnyddio marciwr penodol ar gyfer materion Cymraeg o fewn y system gofnodi gorfforaethol** i sicrhau adrodd a monitro cywir.
- **Monitro a gwerthuso cwynion yn rheolaidd**, gan nodi tueddiadau, meysydd risg ac arferion sydd angen eu cryfhau, ac adnabod cyfleoedd i wella.
- **Sicrhau trafodaethau rheolaidd gyda'r adrannau gwasanaeth**, er mwyn rhannu gwersi, dysgu o brofiadau a datblygu camau wedi'u targedu.

Niferoedd Cwynion

- 5.18 Gofynnwyd yn yr holiadur am dargedau amser sefydliadau ar gyfer darparu ymateb cychwynnol i gŵyn ac ar gyfer datrys y gŵyn yn llawn, yn ogystal â faint o amser mae'r broses hon fel arfer yn ei gymryd yn ymarferol. Gofynnwyd hefyd:
- faint o'r cwynion am y Gymraeg a dderbyniwyd dros y tair blynedd diwethaf a gafodd eu cydnabod o fewn y targed amser;
 - faint o'r cwynion hynny a gafodd eu datrys yn llawn o fewn y targed amser;
 - faint o gwynion am gydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg a arweiniodd at (1) gywiro'r mater a godwyd, ac (2) gamau i atal methiannau tebyg yn y dyfodol.
- 5.19 Yn gyffredinol, roedd gan sefydliadau amserlenni clir ar gyfer delio â chwynion, gyda'r mwyafrif yn llwyddo i gyrraedd eu targedau amser ar gyfer ymateb cychwynnol ac wrth ddatrys cwynion. Lle nad oedd targedau'n cael eu bodloni, nododd nifer o sefydliadau eu bod yn egluro'r rhesymau i'r achwynnydd ac yn rhoi diweddariadau rheolaidd.
- 5.20 Yn ogystal, roedd sefydliadau'n hyderus fod cwynion yn arwain nid yn unig at gywiro'r materion a godwyd, ond hefyd at gamau ataliol i leihau'r risg o fethiannau tebyg yn y dyfodol. Mae hyn yn awgrymu ymrwymiad i ddysgu o gwynion ac i wella prosesau'n barhaus.
- 5.21 Er na wnaethom ofyn yn benodol i sefydliadau am nifer y cwynion a dderbyniwyd (gan fod y data hynny'n cael eu cofnodi o fewn Adroddiadau Blynnyddol), mae'r wybodaeth a gasglwyd drwy'r holiaduron yn awgrymu bod nifer y cwynion am y Gymraeg yn gyffredinol yn isel. O'r 30 o sefydliadau yn y sampl, dywedodd 5 nad oeddent wedi derbyn unrhyw gwynion am y Gymraeg yn ystod y tair blynedd diwethaf.

Nifer o sefydliadau oedd wedi derbyn cwynion am y Gymraeg dros y 3 blynedd diwethaf



- 5.22 Er y gallai hyn adlewyrchu lefel uchel o gydymffurfiaeth â'r safonau, mae hefyd yn codi cwestiynau ynghylch hygyrchedd a gwelededd y broses gwyno. Gall nifer isel o gwynion fod yn arwydd o faterion megis ymwybyddiaeth gyfyngedig o'r weithdrefn, diffyg hyder yn y broses, neu o achosion lle nad yw cwynion yn cael eu cofnodi'n ffurfiol, sy'n golygu nad yw'r darlun llawn o brofiad defnyddwyr yn cael ei adlewyrchu.
- 5.23 Yn yr un modd, nid yw nifer uchel o gwynion, o reidrwydd, yn arwydd o broblemau. Gall ddangos bod defnyddwyr yn hyderus y bydd eu cwynion yn cael sylw prydlon ac yn cael eu trin yn deg, ac y bydd y sefydliad yn barod i ddysgu ohonynt. Yn aml, mae sefydliadau sy'n meithrin diwylliant agored tuag at gwynion yn gallu defnyddio'r wybodaeth honno i wella gwasanaethau'n barhaus.
- 5.24 Mae hyn yn tanlinellu'r angen i gryfhau trefniadau cofnodi cwynion, a sicrhau bod defnyddwyr yn hyderus y bydd eu cwynion yn cael eu trin yn deg, yn dryloyw ac yn effeithiol.

Cyfleoedd i gryfhau:

- **Meithrin diwylliant agored a chadarnhaol tuag at gwynion**, gan annog defnyddwyr i godi pryderon ac i weld cwynion fel cyfle i ddysgu a gwella gwasanaethau'n barhaus, nid fel beirniadaeth negyddol yn unig.
- **Cofnodi cwynion yn drylwyr**, gan gynnwys cwynion anffurfiol, er mwyn sicrhau bod profiadau defnyddwyr yn cael eu hadlewyrchu'n llawn ac i osgoi colli patrymau neu faterion ailadroddus.
- **Hybu ymwybyddiaeth defnyddwyr o'u hawliau i gwyno**, a sicrhau eu bod yn gwybod yn union sut i wneud hynny ac yn teimlo'n hyderus y bydd eu cwynion yn cael eu trin yn deg ac yn effeithiol.

Datganiadau o Anfodlonrwydd

- 5.25 O fewn holiadur y llinell ymholi, diffiniwyd 'cwynion' fel unrhyw gŵyn ffurfiol ynghylch methiant sefydliad i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg. Defnyddiwyd y term 'anfodlonrwydd' i ddisgrifio unrhyw gyswllt, ymholiad neu sylw sy'n codi pryder am fethiant posibl i gydymffurfio, hyd yn oed os nad yw'r mater wedi'i gyflwyno'n ffurfiol fel cwyn. Ar sail y diffiniadau hyn, gofynnwyd cwestiynau penodol am ddatganiadau o anfodlonrwydd, gan eu hystyried yn ddangosyddion posibl o bryderon ynghylch gydymffurfiaeth.
- 5.26 Cynhwyswyd adran benodol ar ddatganiadau o anfodlonrwydd oherwydd eu bod yn gallu cynnig mewnwleidiad gwerthfawr i brofiad defnyddwyr. Mae hyn yn ein galluogi i ddeall yn well sut, ac i ba raddau, mae sefydliadau'n ymateb i'r math hwn o adborth, a pha mor effro ydynt i bryderon sy'n cael eu mynegi am gyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg neu sy'n cyrraedd drwy lwybrau anffurfiol.
- 5.27 Gall datganiadau o anfodlonrwydd gynnwys, er enghraifft, sylwadau ar gyfryngau cymdeithasol lle nad yw unigolyn yn cyflwyno cwyn ffurfiol, sefyllfaoedd lle mae rhywun yn gofyn am ffurflen Gymraeg nad yw ar gael, neu bryderon a godir yn fewnol gan staff.
- 5.28 Mae'r Ombwdsman, wrth ystyried beth yw cwyn, yn nodi ei fod³:
- Yn fynegiant o anfodlonrwydd neu bryder
 - Yn ysgrifenedig neu ar lafar neu wedi cael ei gwneud drwy unrhyw ddull arall o gyfathrebu.
 - Wedi cael ei wneud gan un neu fwy o aelodau o'r cyhoedd (gan rywun neu grwp sy'n derbyn, neu rywrai sydd heb dderbyn, gwasanaeth yr oedden nhw â hawl iddo gan y darparwr gwasanaeth).
 - Ynglŷn â gweithredu gan ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus neu ddiffyg gweithredu neu safon y gwasanaeth a ddarparwyd.
 - Yn rhywbeth sy'n gofyn am ymateb.
- 5.29 Gall datganiadau o anfodlonrwydd ddarparu arwyddion cynnar o bryderon yn ymwneud â'r Gymraeg, hyd yn oed pan nad ydynt wedi'u cyflwyno'n ffurfiol. Maent hefyd yn cynnig cyfle i leisiau defnyddwyr sy'n llai tebygol o wneud cwyn ffurfiol gael eu clywed. Gall hyn helpu sefydliadau i adnabod patrymau, tensiynau neu feysydd risg ar gam cynnar.
- 5.30 Gall data o'r math hwn hefyd gynnig mewnwleidiad i ddiwylliant sefydliadol o ran ymateb i adborth anffurfiol. Trwy'r gwaith hwn, ceisiwyd deall yn well sut mae sefydliadau'n trin ac yn defnyddio'r wybodaeth hon, ac i ba raddau y maent yn adnabod a chofnodi anfodlonrwydd o'r fath yn gyson ac yn effeithiol.
- 5.31 Nodwyd nad oedd gan y mwyafrif o'r sefydliadau yn y sampl weithdrefn benodol ar gyfer cofnodi datganiadau o anfodlonrwydd. Roedd rhai wedi nodi eu bod yn delio gyda phob datganiad o anfodlonrwydd yn yr un modd â chwynion ffurfiol. Roedd un

sefydliad, er enghraifft, yn cofnodi mynegiadau o anfodlonrwydd hyd yn oed pan nad oeddent yn dod drwy'r sianeli cwynion ffurfiol na'r system gwynion gorfforaethol – er enghraifft pan dderbynnid pryderon drwy Swyddog Polisi'r Gymraeg. Yn ôl y sefydliad hwnnw, roedd cofnodi'r pryderon hyn, hyd yn oed pan gânt eu datrys yn anffurfiol, yn eu galluogi i nodi lle mae materion tebyg yn codi ar draws gwahanol feysydd gwasanaeth.

- 5.32 Roedd sefydliad arall yn cynnwys adran benodol ar 'Godi Ymwybyddiaeth o'r Broses Pryder (Anffurfiol)' fel rhan o'u Ganllaw ar Bryderon a Chwynion Cynllunio ynghylch y Gymraeg. Nod y dull hwn oedd rhoi cyfle i unigolion nad oeddent am gyflwyno cwyn ffurfiol i wneud y sefydliad yn ymwybodol o bryder, fel y gellid ei ystyried a'i ddatrys cyn gynted â phosibl, lle bo'n briodol.

Nododd un sefydliad eu bod yn annog staff i fod yn effro i achosion lle nad yw'r Gymraeg yn cael ei thrin mor ffafriol â'r Saesneg. Dywedodd y sefydliad eu bod wedi gweld tuedd gadarnhaol, gyda mwy o staff yn cymryd rhan weithredol yn y broses, ac ymwybyddiaeth gynyddol o gydymffurfiaeth â'r Gymraeg ar draws y sefydliad.

Cyfleoedd i gryfhau:

- **Sicrhau llwybrau clir ar gyfer adrodd a chofnodi anfodlonrwydd** sydd yn cael eu cyflwyno yn anffurfiol
- **Annog staff i fod yn effro i faterion anffurfiol** - atgoffa staff ar draws y sefydliad i gadw llygad am sefyllfaoedd lle nad yw'r Gymraeg yn cael ei thrin mor ffafriol â'r Saesneg, hyd yn oed os nad yw'r defnyddiwr yn cyflwyno cwyn ffurfiol.
- **Darparu hyfforddiant a chanllawiau ymarferol** sy'n egluro sut i adnabod anfodlonrwydd, pryd i gyfeirio materion at y Tîm Cydymffurfiaeth â'r Gymraeg neu linell benodol, a sut i ymateb yn sensitif ac yn rhagweithiol.
- **Annog staff i gofnodi hyd yn oed sylwadau anffurfiol, gan gynnwys materion a gaiff eu datrys ar unwaith** er mwyn adnabod patrymau, nodi bylchau yn y ddarpariaeth Gymraeg ac i siapio hyfforddiant neu adnoddau pellach.
- **Adolygu data anfodlonrwydd yn rheolaidd** er mwyn gwella gwasanaethau ac ystyried camau rhagweithiol i leihau risgiau neu fethiannau yn y dyfodol.

Hyfforddiant Staff

- 5.33 O dan y Safonau Atodol, mae'n rhaid i sefydliadau nodi yn eu gweithdrefn gwyno sut y byddant yn darparu hyfforddiant i staff ar ymdrin â chwynion¹. Roedd nifer o enghreifftiau o sefydliadau o fewn y sampl, fodd bynnag, ddim yn cydymffurfio â'r gofyniad hwn. Nid oeddent yn nodi o fewn eu gweithdrefnau cwyno sut y byddent yn darparu hyfforddiant i'w staff i ddelio â chwynion am gydymffurfio â'r Safonau. Mae

adran 8.1.11 o God Ymarfer Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015 yn nodi'r mathau o wybodaeth y gall sefydliadau eu cynnwys⁵.

- 5.34 Gofynnwyd yn yr holiadur pa hyfforddiant a roddir i staff ar sut i adnabod ac ymdrin â chwynion a/neu ddatganiadau o anafodlonrwydd am y Gymraeg, pa rolau o fewn y sefydliad sy'n derbyn yr hyfforddiant hwnnw, a pha mor aml y caiff ei ddarparu.
- 5.35 O fewn eu hatebion, cyfeiriodd y mwyafrif o sefydliadau at hyfforddiant Ymwybyddiaeth o'r Gymraeg ac at ddealltwriaeth o'r ddyletswydd i weithredu yn unol â Safonau'r Gymraeg. Darperir y hyfforddiant hwn yn unol â'r Safonau Gweithredu fel hyfforddiant gorfodol i bob aelod o staff, ac yn fwyaf cyffredin fel rhan o'r cyfnod anwytho. Fodd bynnag, mae'r hyfforddiant fel arfer yn canolbwyntio ar gydymffurfio â'r Safonau, ac nid yw'n cynnwys elfennau penodol ar sut i adnabod, cofnodi nac ymdrin â chwynion am y Gymraeg. Yn aml, dim ond cyfeiriadau cyffredinol at y Gymraeg neu Safonau'r Gymraeg a gynhwysir, heb gwmpas penodol ar y weithdrefn gwyno.
- 5.36 Yn y mwyafrif o achosion, ymddengys fod hyfforddiant ar gwynion yn cael ei dargedu at rolau allweddol yn unig, megis Swyddogion Iaith Gymraeg neu swyddogion sy'n delio'n benodol â chwynion. Roedd delio â chwynion yn rhan o hyfforddiant corfforaethol rhai sefydliadau, ond yn aml dim ond yn ystod y cyfnod anwytho y cynigir yr hyfforddiant hwn. Nododd y rhan fwyaf nad oedd ganddynt broses benodol i hyfforddi staff yn ehangach ar gwynion am y Gymraeg.
- 5.37 Roedd yn galonogol, fodd bynnag, bod rhai sefydliadau'n annog staff i ymgymryd â hyfforddiant ar gwynion yn fwy cyson ac y tu hwnt i'r cyfnod anwytho. Roedd hefyd yn gadarnhaol bod rhai sefydliadau wedi nodi bod modd i staff fanteisio ar hyfforddiant cwynion gan yr Ombwdsman. Yn llai aml, rhoddir hyfforddiant ehangach i staff ar sut i adnabod ac ymdrin â chwynion am y Gymraeg yn effeithiol. Nododd rhai sefydliadau fod hyfforddiant pellach ar y gweill yn y maes, ac y bwriadant ehangu hyfforddiant ar gwynion yn y dyfodol.

Dywedodd un sefydliad fod modiwl e-ddysgu ar gwynion corfforaethol yn cael ei gwblhau gan bob aelod o staff fel rhan o'r broses sefydlu, ac wedyn bob tair blynedd.

Dywedodd sefydliad arall eu bod yn cynnal hyfforddiant diweddarau ar gwynion, er mwyn sicrhau bod staff yn aros yn gyfredol â'r gweithdrefnau presennol a'r arferion gorau.

Roedd un sefydliad hefyd wedi nodi eu bod yn rhannu canllawiau arfer da ar sut i ddelio â chwynion yn fewnol.

⁵ [Cod Ymarfer i Reoliadau Safonau'r Gymraeg \(Rhif 1\) 2015](#)

Mae un sefydliad yn darparu hyfforddiant ac arweiniad i staff i sicrhau eu bod yn gallu cydnabod a delio'n briodol â chwynion neu ddatganiadau o anfonlonrwydd am yr Iaith Gymraeg.

Dywedodd y sefydliad hwnnw bod hyfforddiant yn agored i unrhyw aelod o staff sy'n teimlo ei fod yn berthnasol i'w rôl. Er enghraifft, gall staff rheng flaen mewn gwasanaethau cwsmeriaid, derbynfa neu gyfathrebu ddewis mynychu oherwydd eu bod yn fwy tebygol o dderbyn cwynion yn uniongyrchol gan y cyhoedd.

Dywedodd corff arall fod ymdrin â chwynion — gan gynnwys cwynion am y Gymraeg — yn rhan ganolog o hyfforddiant i staff sy'n wynebu'r cyhoedd. Darperir hyn trwy hyfforddiant Rhagoriaeth mewn Profiad Ymwelwyr, ynghyd â hyfforddiant dilynol a chysylltiedig drwy gydol y flwyddyn.

- 5.38 Dywedodd un sefydliad bod pob aelod o staff yn ymgymryd â hyfforddiant gorfodol ar ddelio gyda chwynion, neu datganiad o anfonlonrwydd, fel rhan o'u cyflogaeth ond does dim hyfforddiant penodol yn ei le ar sut i ddelio gyda'r uchod o ran y Gymraeg.
- 5.39 Yn gyffredinol felly, mae hyfforddiant penodol ar gwynion am y Gymraeg yn brin, hyfforddiant cyffredinol ar y Safonau yn unol â'r gofynion yn cael ei ddarparu ond nad ydi'r hyfforddiant hynny, yn gyffredinol yn cwmpasu'r weithdrefn gwyno.

Cyfleoedd i gryfhau:

- **Nodi'n glir sut bydd hyfforddiant ar ymdrin â chwynion** yn cael ei ddarparu i staff o fewn y weithdrefn gwyno
- **Datblygu hyfforddiant penodol ar gwynion am y Gymraeg** gan godi ymwybyddiaeth o sut i adnabod, cofnodi ac ymdrin â chwynion a datganiadau o anfonlonrwydd.
- **Ehangu hyfforddiant y tu hwnt i'r cyfnod anwytho** ac i staff yn fwy cyffredinol gan gynnwys diweddariadau ar arferion gorau, a sicrhau bod hyfforddiant ar gwynion am y Gymraeg yn rhan o ddysgu parhaus
- **Gwellu cynnwys hyfforddiant Ymwybyddiaeth o'r Gymraeg** i'w ehangu i gynnwys elfennau ar sut i ymateb i brofiadau defnyddwyr ac adnabod ac ymateb i gwynion am y Gymraeg.

Monitro, Arferion Da a Heriau Cyffredin

- 5.40 Nid oedd y mwyafrif helaeth o'r sefydliadau yn y sampl yn casglu adborth ar foddhad yr achwynydd â'r broses gwyno na'r datrysiad. Fodd bynnag, roedd rhai enghreifftiau o sefydliadau yn monitro boddhad defnyddwyr â'r broses gwyno.

Nododd un sefydliad fod y Swyddog Cymraeg yn casglu adborth ar ddiwedd y weithdrefn — naill ai drwy gyfarfod neu e-bost — er mwyn cadarnhau bod yr achwynydd yn fodlon ar y canlyniad. Dywedodd y corff hwnnw fod y data ansoddol yn cael ei adolygu a'i ddadansoddi gan y Swyddog, ac yn cael ei gyflwyno'n flynyddol i Bwyllgor Llywio'r Gymraeg er mwyn sicrhau goruchwyliaeth a gwella parhaus.

Roedd sefydliad arall yn anfon holiaduron i achwynwyr ar ôl delio gyda'r gwyn, gyda'r data'n cael ei adolygu gan y Tîm Ansawdd.

Nododd sefydliad hefyd bod cwynion am yr iaith Gymraeg yn cael eu monitro drwy hapsamplu rheolaidd o ymatebion ar gyfer ansawdd, adrodd perfformiad misol i wasanaethau, a thrwy gael gwelededd llawn o'r data ar y system gorfforaethol. Mae'r gwersi a ddysgir yn cael eu bwydo'n ôl i hyfforddiant ar gyfer gwelliant parhaus, ac mae perfformiad cyffredinol yn cael ei adolygu. Roedd nifer o sefydliadau yn ystyried y ffordd yr oedden nhw wedi dysgu o rai cwynion penodol fel enghraifft o arferion da.

Roedd sawl sefydliad yn pwysleisio pwysigrwydd delio a chofnodi cwynion am y Gymraeg ar lefel strategol uchel o fewn y sefydliad, er mwyn sicrhau atebolrwydd, tryloywder a chydlyniad.

- 5.41 O ran heriau, nododd rhai sefydliadau eu bod yn derbyn cwynion sy'n ymwneud â materion sydd y tu hwnt i'w rheolaeth, gan gyfyngu ar eu gallu i'w datrys. Roedd un sefydliad yn pwysleisio'r her o sicrhau bod pob sylw am y Gymraeg yn cael ei gofnodi'n gyson, o ystyried nifer y staff, y gwirfoddolwyr a'r ystod eang o gwsmeriaid. Roedd rhai sefydliadau hefyd yn nodi bod diffyg argaeledd staff sy'n siarad Cymraeg yn her wrth ddelio â chwynion am y Gymraeg.

Cyfleoedd i gryfhau:

- **Mesur ymddiriedaeth ac effeithiolrwydd y broses gwyno** drwy arolygon neu archwiliadau ansawdd.
- **Dadansoddi a defnyddio data adborth ar gyfer gwelliant parhaus** - cyflwyno canfyddiadau'n rheolaidd i gyrff llywodraethu perthnasol i sicrhau goruchwyliaeth strategol.

- **Sicrhau bod y gwersi a ddysgir yn cael eu bwydo'n ôl i hyfforddiant staff** a datblygu gweithdrefnau.
- **Monitro ansawdd drwy hapsamplu rheolaidd** - cynnal hapsamplau rheolaidd ymatebion i wirio ansawdd a chysondeb y weithdrefn gwyno
- **Blaenoriaethu cwynion am y Gymraeg ar lefel strategol** - sicrhau bod cwynion am y Gymraeg yn cael sylw rheolaeth uwch.
- **Cynllunio ar gyfer adnoddau iaith Gymraeg** - nodi bylchau mewn argaeledd staff sy'n siarad Cymraeg a datblygu dulliau i sicrhau bod sefydliadau'n gallu ymateb yn effeithiol i'r Gymraeg.

Atodiad 1

Safonau yn ymwneud â chyhoeddi gweithdrefn gwyno

Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 1) 2015

Safon 156

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau cyflenwi gwasanaethau yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny,

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich gwefan, ac

(c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael ym mhob un o'ch swyddfeydd sy'n agored i'r cyhoedd.

Safon 162

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau llunio polisi yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny,

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich gwefan, ac

(c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael, ym mhob un o'ch swyddfeydd sy'n agored i'r cyhoedd.

Safon 168

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau gweithredu yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny, a

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich mewnwyd.

Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 2) 2016

Safon 150

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau cyflenwi gwasanaethau yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny,

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich gwefan, ac

(c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael ym mhob un o'ch swyddfeydd sy'n agored i'r cyhoedd.

Safon 156

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau llunio polisi yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny,

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich gwefan, ac

(c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael, ym mhob un o'ch swyddfeydd sy'n agored i'r cyhoedd.

Safon 162

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau gweithredu yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny, a

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich mewnwyd.

Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 4) 2016

Safon 150

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau cyflenwi gwasanaethau yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny, a

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich gwefan, ac

Safon 156

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau llunio polisi yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny, a

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich gwefan.

Safon 162

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau gweithredu yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny, a

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich mewnwyd.

Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 5) 2016

Safon 153

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau cyflenwi gwasanaethau yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny,

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich gwefan, ac

(c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael ym mhob un o'ch swyddfeydd sy'n agored i'r cyhoedd.

Safon 159

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau llunio polisi yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny,

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich gwefan, ac

(c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael, ym mhob un o'ch swyddfeydd sy'n agored i'r cyhoedd.

Safon 165

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau gweithredu yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny, a

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich mewnwyd.

Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 6) 2017

Safon 164

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau cyflenwi gwasanaethau yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny,

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich gwefan, ac

(c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael ym mhob un o'ch swyddfeydd sy'n agored i'r cyhoedd.

Safon 170

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau llunio polisi yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny,

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich gwefan, ac

(c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael, ym mhob un o'ch swyddfeydd sy'n agored i'r cyhoedd.

Safon 176

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion a ganlyn—

- (i) sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau gweithredu yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
- (ii) sut y byddwch yn darparu hyfforddiant i'ch staff ynglŷn â delio â'r cwynion hynny, a

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich mewnwyd.

Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 7) 2018

Safon 119

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich gwefan.

Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Rhif 8) 2022

Safon 65

Rhaid ichi—

(a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich gwefan.

Atodiad 2

Sefydliadau oedd yn rhan o'r Sampl Llinell Ymholi

Sefydliad	Math/Sector	Rheoliadau
Cyngor Gwynedd	Awdurdod Lleol	Rhif 1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	Awdurdod Lleol	Rhif 1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	Awdurdod Lleol	Rhif 1
Awdurdod Parc Cenedlaethol Eryri	Parc Cenedlaethol	Rhif 1
Cyngor Sir Powys	Awdurdod Lleol	Rhif 1
Cyngor Sir Gâr	Awdurdod Lleol	Rhif 1
Cyngor Caerdydd	Awdurdod Lleol	Rhif 1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	Awdurdod Lleol	Rhif 1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	Awdurdod Lleol	Rhif 1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	Awdurdod Lleol	Rhif 1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	Awdurdod Lleol	Rhif 1
Cyngor Dinas a Sir Abertawe	Awdurdod Lleol	Rhif 1
Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog	Parc Cenedlaethol	Rhif 1
Canolfan Mileniwm Cymru	Corff Cenedlaethol	Rhif 2
Amgueddfa Genedlaethol Cymru	Corff Cenedlaethol	Rhif 2
Cyfoeth Naturiol Cymru	Corff Cenedlaethol	Rhif 2
Gofal Cymdeithasol Cymru	Gwasanaethau Iechyd	Rhif 4
Awdurdod Tân ac Achub Canolbarth a Gorllewin Cymru	Gwasanaeth Tân ac Achub	Rhif 5
Prif Gwnstabl Heddlu De Cymru	Heddluoedd	Rhif 5
Coleg Cambria	Addysg Bellach ac Uwch	Rhif 6
Prifysgol Wrecsam	Addysg Bellach ac Uwch	Rhif 6
Prifysgol Aberystwyth	Addysg Bellach ac Uwch	Rhif 6
Prifysgol De Cymru	Addysg Bellach ac Uwch	Rhif 6
Prifysgol Caerdydd	Addysg Bellach ac Uwch	Rhif 6
Coleg Gwent	Addysg Bellach ac Uwch	Rhif 6
Coleg Sir Gâr	Addysg Bellach ac Uwch	Rhif 6
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	Gwasanaeth Iechyd	Rhif 7
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	Gwasanaeth Iechyd	Rhif 7
Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan	Gwasanaethau Iechyd	Rhif 7
Y Cyngor Meddygol Cyffredinol	Rheoleiddwyr Proffesiynau Iechyd	Rhif 8