Comisiynydd y Gymraeg
Welsh Language Commissioner

Gweithdrefn gwyno am y Comisiynydd

Gweithdrefn gwyno am weithredoedd neu anweithiau’n ymwneud ag arfer swyddogaethau’r Comisiynydd yn unol ag adran 14 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

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.

Mae pedair egwyddor sy'n sail i waith y Comisiynydd, sef:

- Statws swyddogol y Gymraeg yng Nghymru
- Y dyletswyddau i ddefnyddio'r Gymraeg sydd wedi eu gosod (neu a all gael eu gosod) drwy gyfraith, a'r hawliau sy'n deillio o allu gorfodi'r dyletswyddau hynny
- 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@clg-wlc.cymru
- Gwefan: comisiynyddygymraeg.cymru

Comisiynydd y Gymraeg
Uned 2, Bloc C
Doc Fictoria
Caernarfon
LL55 1TH

Cynnwys

1	Cyflwyniad	1
2	Pryd y dylid defnyddio’r weithdrefn hon	1
3	Sut i gwyno	1
4	Delio â’ch cwyn	2
5	Yr hyn a ddisgwyliwn gennych chi	4
6	Yr Ombwdsmon	4
7	Dysgu gwersi	4

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 Mae'r weithdrefn hon wedi ei pharatoi yn unol ag adran 14 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 ac yn egluro sut byddwn yn ymateb i bryder neu gŵyn am y ffordd rydym wedi – neu wedi methu â – gweithredu.

2 Pryd y dylid defnyddio'r weithdrefn hon

2.1 Mae'r weithdrefn hon yn berthnasol os ydych am gwyno am y Comisiynydd fel sefydliad o ran y ffordd mae'r Comisiynydd wedi – neu wedi methu â – gweithredu.

2.2 Mae proses ar wahân 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.

2.3 Mae proses ar wahân ar gyfer gwneud cais gwrthrych data neu gais rhyddid gwybodaeth.

2.4 Os ydych yn cysylltu am fater lle mae gennych hawl statudol i apelio drwy broses arall, byddwn yn egluro wrthych sut i wneud hynny yn hytrach.

2.5 Os ydych yn codi pryder am faterion mae rhywun arall yn gyfrifol amdanynt byddwn yn rhoi gwybod i chi sut i gysylltu â nhw.

3 Sut i gwyno

3.1 Gallwch roi gwybod i ni am eich cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Wrth y swyddog yr ydych mewn cysylltiad â nhw'n barod
- Dros y ffôn wrth y Swyddog Llywodraethiant, ein pwynt cyswllt ar gyfer cwynion yn erbyn y sefydliad, drwy ffonio 0345 6033 221.
- Anfon e-bost i post@cyg-wlc.cymru
- Anfon llythyr at:

  Comisiynydd y Gymraeg

Uned 2, Bloc C
Doc Fictoria
Caernarfon
LL55 1TH

3.2 Fel arfer, dim ond os dywedwch wrthym am eich pryderon o fewn 12 mis o ddyddiad y mater 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.

3.3 Dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y byddwn ystyried pryderon sy'n dod i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Bydd rhaid ichi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu dod â'ch 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.

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

3.5 Mae copïau o'r weithdrefn hon hefyd ar gael yn Saesneg. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all eich helpu.

4 Delio â'ch cwyn

4.1 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

4.2 Os yw'n bosib, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os ydych eisoes yn delio gyda swyddog am fater sy'n gysylltiedig â'ch cwyn, bydd y swyddog hwnnw yn ceisio datrys y mater yn anffurfiol lle bo modd. Os nad yw'n bosib neu'n briodol i'r swyddog hwnnw ddelio gyda'r mater bydd y Swyddog Llywodraethiant yn gwneud hynny. Byddent yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn **5 diwrnod gwaith** a cheisio datrys y mater i chi o fewn **10 diwrnod gwaith pellach**.

4.3 Os oes gwersi i'w dysgu o ganlyniad i'ch pryder, bydd rheiny yn cael eu dwyn at sylw Cyfarwyddwr perthnasol.

4.4 Os na all yr aelod staff gynnig datrysiad, byddent yn egluro pam a gallwch chi wedyn ofyn am adolygiad ffurfiol.

4.5 Mewn achosion difrifol, gellir symud ymlaen i Gam 2, sef cynnal adolygiad ffurfiol, ar unwaith.

Cam 2 – Adolygiad Ffurfiol

4.6 Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol cyn pen **5 diwrnod gwaith** o ddyddiad ei derbyn neu o bryd byddwch yn gofyn am adolygiad ffurfiol ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.

4.7 Byddwn yn penodi Swyddog Ymchwilio nad oedd yn ymwneud â Cham 1 (lle bo'n berthnasol) i gynnal yr adolygiad ffurfiol. Mewn achosion difrifol, efallai y gofynnwn i ymchwiliwr annibynnol ymdrin â'r mater.

4.8 Bydd y Swyddog Ymchwilio yn cyflwyno eu dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau eu bod wedi deall yn iawn. Bydd y Swyddog Ymchwilio hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthynt pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio'i gael.

4.9 Fel arfer bydd angen i'r Swyddog Ymchwilio 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.

4.10 Os oes datrysiad syml i'ch problem, efallai y bydd y Swyddog Ymchwilio yn gofyn i chi a ydych yn hapus i dderbyn hwnnw. Er enghraifft, lle'r ydych wedi gofyn am wasanaeth a'u bod yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddent yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a pharatoi ymateb ffurfiol.

4.11 Bydd y Swyddog Ymchwilio yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosib ac fel arfer byddwn yn disgwyl cynnal adolygiad ffurfiol o fewn **20 diwrnod gwaith**. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, bydd y Swyddog Ymchwilio yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn pam y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio;
- dweud wrthych faint o amser maent yn disgwyl iddo ei gymryd;
- rhoi gwybod i chi pa mor bell maent wedi mynd gyda'r ymchwiliad; ac yn
- darparu'r wybodaeth ddiweddaraf i chi'n rheolaidd, yn cynnwys dweud wrthych a fydd unrhyw ddatblygiadau yn debygol o newid yr amserlen wreiddiol.

4.12 Bydd y Swyddog Ymchwilio 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.

4.13 Mewn rhai achosion, efallai y bydd y Swyddog Ymchwilio am gael cwrdd â chi i drafod eich pryderon.

4.14 Bydd y Swyddog Ymchwilio yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgyrsiau, llythyron, negeseuon e-bost neu beth bynnag a fydd yn berthnasol i'ch pryder neilltuol chi. Os bydd rhaid, byddent yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau ac ar unrhyw hawl a chanllawiau cyfreithiol.

Y canlyniad

4.15 Os byddwn yn cynnal adolygiad ffurfiol o'ch cwyn, bydd y Swyddog Ymchwilio yn rhoi gwybod i chi am y canlyniad drwy'r dull cyfathrebu a ddewiswyd gennych. Os bydd rhaid, bydd adroddiad llawn yn cael ei baratoi. Bydd y Swyddog Ymchwilio yn egluro sut a pham y daethent i'r casgliadau.

4.16 Os canfyddwn ein bod ar fai, byddwn yn dweud wrthych beth ddigwyddodd a pham. Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi. Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

4.17 Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthych beth yw'r diffyg hwnnw a sut y bwriadwn newid pethau i'w rwystro rhag digwydd eto.

4.18 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.

5 Yr hyn a ddisgwyliwn gennych chi

5.1 Gall unigolion ymddwyn neu weithredu'n groes i'w cymeriad pan fônt mewn trafferthion neu os ydynt yn poeni am rywbeth. Mae gan bob unigolyn yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu fel y mae swyddogion y Comisiynydd. Mae gan y Comisiynydd bolisi ar wahân sydd yn nodi sut bydd y Comisiynydd yn ymdrin ag unrhyw unigolyn sy'n ymddwyn neu'n gweithredu mewn ffordd rydym yn ystyried yn annerbyniol.

6 Yr Ombwdsmon

6.1 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:

- wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ein rhan;
- wedi wynebu anfantais yn bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth; neu
- wedi cael eich trin yn annheg.

6.2 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

7 Dysgu gwersi

7.1 Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifri ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud.

7.2 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.