Hawdd ei Ddeall

Comisiynydd y Gymraeg
Welsh Language Commissioner

# Gwneud cwyn am Gomisiynydd y Gymraeg

## Sut i wneud cwyn, a beth fyddwn ni'n ei wneud gyda'r gŵyn

Ysgrifennwyd y ddogfen hon gan Gomisiynydd y Gymraeg. Mae'n fersiwn hawdd ei deall o '**Gweithdrefn gwyno am weithredoedd neu hepgoriadau i ymarfer swyddogaethau'r Comisiynydd.**'

**Ebrill 2022**

# Sut i ddefnyddio'r ddogfen

Dogfen hawdd ei deall yw hon. Ond efallai y byddwch chi dal angen cymorth i'w darllen. Gofynnwch i rywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu chi.

Gallai geiriau mewn **ysgrifen glas trwm** fod yn anodd i'w deall. Gallwch wirio beth mae'r holl eiriau mewn glas yn eu golygu ar **dudalen 17.**

Lle mae'r ddogfen yn dweud **ni,** mae hyn yn meddwl **Comisiynydd y Gymraeg.** Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â:

**Gwefan**
www.comisiynyddygymraeg.cymru

**E-bost**
post@cyg-wlc.cymru

**Ffôn**
0345 6033 221

Mae'r ddogfen yma wedi cael ei gwneud yn hawdd ei deall gan **Hawdd ei Ddeall Cymru** gan ddefnyddio **Photosymbols**. I ddweud wrthym beth yw eich barn am y ddogfen hawdd ei deall hon, cliciwch yma.

# Cynnwys

**Tudalen**


Beth yw Comisiynydd y Gymraeg ........................................ 4

Cwynion ........................................................................ 6

**Beth alla'i gwyno amdano? ............................................ 6**

**Pwy all wneud cwyn? .................................................... 6**

**Pryd i wneud cwyn? ..................................................... 8**

**Beth yw ein disgwyliadau ohonoch chi ........................... 9**

**Cyfathrebu gyda chi ..................................................... 10**

Beth ydym ni'n ei wneud pan fyddwch chi'n gwneud cwyn .................................................................... 11

**Rhan 1 ........................................................................ 11**

**Rhan 2 ........................................................................ 13**

Dweud wrthych chi am ein penderfyniad ................. 15

Os nad ydych chi'n hapus ................................................ 16

**Geiriau anodd ............................................................. 17**

# Beth yw Comisiynydd y Gymraeg

Sefydliad yw Comisiynydd y Gymraeg a sefydlwyd i helpu'r iaith Gymraeg gael ei defnyddio fwy yng Nghymru.

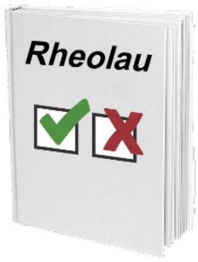
Rydym yn codi ymwybyddiaeth o'r iaith Gymraeg.

Rydym ni'n sicrhau fod sefydliadau yn dilyn y rheolau am sut a phryd i ddefnyddio'r Gymraeg.

Rydym ni'n credu y dylai'r iaith Gymraeg gael ei thrin gystal â'r Saesneg.

Rydym ni'n credu y dylai pobl yng Nghymru allu gwneud pethau drwy ddefnyddio'r iaith Gymraeg, os ydynt eisiau gwneud hynny.

Sefydlwyd Comisiynydd y Gymraeg gan y cyfreithiau a wnaed yn Senedd Cymru.




Mae popeth sy'n cael ei ddweud yn y daflen hon yn dilyn y cyfreithiau a ysgrifennwyd ym Mesur y iaith Gymraeg (Cymru) 2011.

# Cwynion

**Cwyn** yw pan fyddwch chi'n dweud wrth berson neu sefydliad eu bod wedi gwneud rhywbeth o'i le.

## Beth alla'i gwyno amdano?

Mae'r daflen hon yn dweud wrthych chi sut i wneud **cwyn** am rywbeth mae Comisiynydd y Gymraeg wedi, neu heb ei wneud.

Nid yw'r daflen hon yn dweud wrthych sut i wneud **cwyn** am sefydliadau eraill nad ydynt yn defnyddio, neu nad ydyn nhw'n caniatáu i chi ddefnyddio'r Gymraeg.

## Pwy all wneud cwyn?

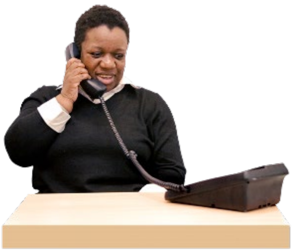
Gallwch wneud **cwyn** i Gomisiynydd y Gymraeg os ydych chi wedi gofyn i ni wneud rhywbeth, ond ddim yn hapus gyda'r hyn rydym ni wedi ei wneud.

Os ydych chi'n gwneud **cwyn** ar ran rhywun arall byddwn yn gofyn iddyn nhw ydyn nhw'n hapus i chi wneud cwyn ar eu rhan.

## Sut i wneud cwyn?

Mae nifer o ffyrdd y gallwch chi roi gwybod i ni am eich **cwyn**.

Gallwch wneud **cwyn** i'r aelod o staff yr ydych chi mewn cyswllt gyda nhw eisoes.



Gallwch ein galw ar 0345 603321 a gofyn am siarad gyda'n Uwch Swyddog Llywodraethiant.

Gallwch yrru e-bost i ni

post@cyg-wlc.cymru

**Gallwch ysgrifennu atom:**

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

# Pryd i wneud cwyn?

Mae’n syniad da anfon cwyn yn syth ar ôl y digwyddiad.

Does dim rhaid i chi anfon eich **cwyn** ar y diwrnod, ond mae’n well peidio aros ag wythnosau.

Os ydych chi’n gadael pethau’n rhy hir, mae’n anoddach i ni wneud rhywbeth amdano.

Os ydych chi’n aros blwyddyn cyn anfon eich **cwyn** bydd angen rheswm da arnoch chi dros fod wedi disgwyl mor hir.

Os ydych chi’n aros 3 mlynedd cyn anfon **cwyn** ni fyddwn yn gallu eich helpu o gwbl.

## Beth yw ein disgwyliadau ohonoch chi

Rydyn ni'n gwybod bod pobl sydd yn flin neu wedi cynhyrfu yn gwneud a dweud pethau na fydden nhw fel arfer.

Rydym ni'n credu fod gan unrhyw un sydd yn anhapus gyda'n gwasanaeth yr hawl i wneud **cwyn**, a chael clust i wrando.

Pan fyddwch chi'n gwneud **cwyn** i ni, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais gyda'n staff.

Mae gennym ni daflen arall am y ffordd yr ydym ni'n disgwyl i bobl ymddwyn wrth wneud **cwyn**.

Teitl y daflen honno yw **"Sut i ymddwyn wrth wneud cwyn"**.

# Cyfathrebu gyda chi

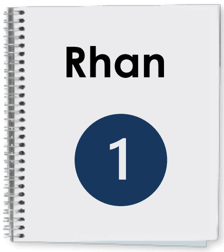
Pan fyddwch chi'n gwneud **cwyn** i ni, byddwn yn gofyn i chi sut yr hoffech chi i ni gyfathrebu gyda chi.

Gallwch ofyn am:

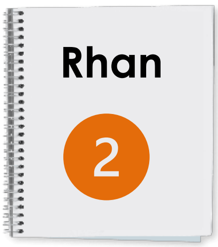
- Lythyrau a gwybodaeth hawdd eu deall
- Lythyrau a gwybodaeth mewn print bras
- Galwadau ffôn a chyfarfodydd
- Braille
- Iaith arwyddo

# Beth ydym ni'n ei wneud pan fyddwch chi'n gwneud cwyn

Mae gennym ni ddwy ffordd o ddelio gyda eich cwyn.



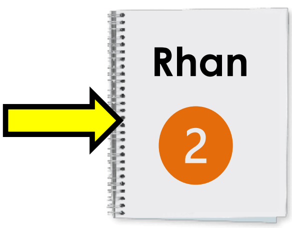

Mae rhai **cwynion** yn syml, neu'n hawdd i ddelio gyda nhw. Byddwn yn delio gyda'r rhain yn **Rhan 1**.




Mae rhai **cwynion** yn fwy difrifol a chymhleth, ac felly'n anoddach i ddelio gyda nhw. Byddwn ni'n delio gyda'r rhain yn **Rhan 2**.

## Rhan 1

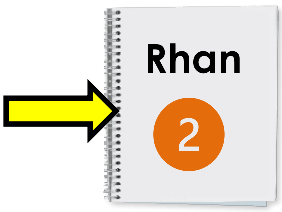
Os oes gennych chi **gŵyn**, neu os ydych chi'n poeni am rywbeth, dywedwch wrth y gweithiwr o Gomisiynydd y Gymraeg rydych chi'n gweithio gyda nhw.




Os yw'r aelod hwnnw o staff yn teimlo fod y **gŵyn** yn ddifrifol, gallent ddechrau **Rhan 2** yn syth.

Byddwn yn dweud ein bod yn gwybod am eich **cwyn** o fewn 5 diwrnod gwaith.

Byddwn yn ceisio delio gyda'ch **cwyn** o fewn 10 diwrnod gwaith.




Os na allwn eich helpu gyda'ch **cwyn** byddwn yn egluro pam, ac yn rhoi gwybod fod modd i chi ofyn am **Rhan 2**.

Os ydym ni'n dysgu rhywbeth o'ch **cwyn** a fydd yn ein helpu i weithio yn y dyfodol, byddwn yn rhoi gwybod i'n Tîm Rheoli.

## Rhan 2

Byddwn yn rhoi gwybod i chi ein bod ni wedi derbyn eich **cwyn** o fewn 5 diwrnod, a sut fyddwn ni'n delio gyda hi.

Byddwn yn dweud wrthych chi pwy fydd yn delio gyda'ch **cwyn**.

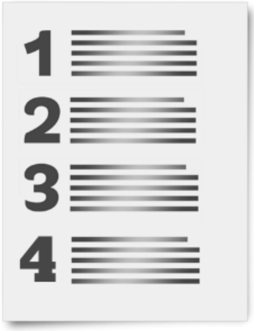
Weithiau, byddwn yn gofyn i rywun nad ydynt yn gweithio i Gomisiynydd y Gymraeg ddelio gyda'r **gŵyn**.

Byddwn yn dweud wrthych chi beth rydym ni'n feddwl o'r **gŵyn** er mwyn i chi wirio ein bod ni wedi deall yn iawn.

Os ydym ni'n meddwl bod ffordd hawdd o wneud pethau'n well, byddwn yn dweud wrthych chi'n syth.

Os ydych chi'n hapus gyda'r hyn rydyn ni'n ei awgrymu, byddwn yn gwneud hynny, a bydd eich **cwyn** yn dod i ben.

Fel arfer rydym ni'n delio gyda chwynion o fewn 20 diwrnod gwaith. Os oes angen mwy o amser byddwn yn:




- dweud wrthych chi pam fod angen mwy o amser
- dweud wrthych chi faint o amser sydd ei angen
- dweud wrthych chi sut ydym ni wedi delio gyda'ch **cwyn** hyd yma
- sicrhau eich bod chi'n gwybod sut rydym ni'n delio gyda'ch **cwyn**.

Weithiau efallai y byddwn ni'n gofyn i gwrdd â chi i drafod eich **cwyn**.

Bydd y person sydd yn delio gyda'ch cwyn yn edrych ar nifer o bethau i ddeall beth sydd wedi digwydd. Mae hyn yn cynnwys:

- negeseuon e-bost a llythyrau
- ffeiliau a nodiadau o'n gwaith gyda chi
- ein polisïau ein hunain
- beth mae'r gyfraith yn ei ddweud.

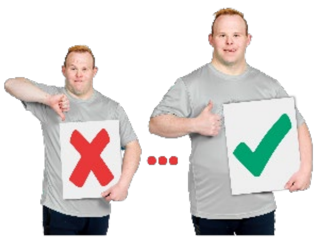
# Dweud wrthych chi am ein penderfyniad

Unwaith y byddwn ni wedi edrych ar **gŵyn** yn **rhan 2** byddwn ni'n dweud wrthych beth rydym ni wedi ei ddarganfod.

Byddwn ni'n rhoi gwybod i chi yn y ffordd rydych chi wedi gofyn i ni. Mae hyn yn cael ei esbonio yn y rhan **Cyfathrebu gyda chi** ar dudalen 9.

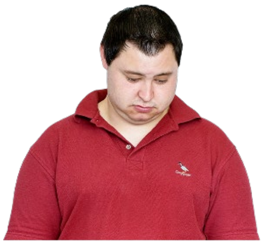
Os ydym ni wedi gwneud rhywbeth o'i le byddwn yn dweud wrthych chi ac yn ymddiheuro.

Os nad ydym wedi gwneud yr hyn a ddylem, byddwn yn gwneud yn iawn am hynny.



Os yw eich **cwyn** wedi gwneud i ni feddwl y gallwn ni wella'r ffordd rydym ni'n gweithio, byddwn yn newid y ffordd rydyn ni'n gwneud fel nad yw hyn yn digwydd eto. Byddwn yn dweud wrthych chi am hyn.

# Os nad ydych chi'n hapus



Os na allwn ni wneud pethau'n well ar ôl i chi wneud **cwyn**, gallwch chi **gwyno** amdanom ni i **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.**

Ombudsman Ombwdsmon
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Mae **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** yn sefydliad sydd yn delio gyda chwynion am sefydliadau sydd yn cynnig gwasanaeth i'r cyhoedd, fel Cynghorau, Gwasanaethau Iechyd a Chomisiynydd y Gymraeg.

Gallwch ddarganfod mwy o wybodaeth a chysylltu gydag **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** yma:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF355LJ

**Ffôn:** 0300 790 0203

**E-bost:** holwch@ombwdsmon.cymru

**Gwefan:** www.ombudsman.cymru

# Geiriau anodd

## Cwyn

Cwyn yw pan fyddwch chi'n dweud wrth berson neu sefydliad eu bod wedi gwneud rhywbeth o'i le.