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 pan fyddwch chi'n cwyno

Comisiynydd y Gymraeg sydd wedi ysgrifennu'r ddogfen yma. Mae'n fersiwn hawdd ei ddeall o '**Gweithdrefn ar gyfer cwynion am y Comisiynydd**'.

Ionawr 2025

Sut i ddefnyddio'r ddogfen yma

Dyma ddogfen hawdd ei ddeall. Ond efallai y byddwch chi angen help i'w darllen. Gofynnwch i rywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu.

Mae'r geiriau mewn **ysgrifen glas trwm** yn gallu bod yn anodd eu deall. Mae beth mae'r holl eiriau mewn glas yn ei feddwl ar **dudalen 19**.

Comisiynydd y Gymraeg
Welsh Language Commissioner

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

Gwefan: www.comisiynyddygymraeg.cymru

E-bost: post@cyg-wlc.cymru

Ffôn: 0345 6033 221

Hawdd ei Ddeall Cymru
Easy Read Wales

Mae **Hawdd ei Ddeall Cymru** wedi gwneud y ddogfen yma yn hawdd ei ddeall gan ddefnyddio **Photosymbols**. I ddweud wrthyn ni beth rydych chi'n feddwl am y fersiwn hawdd ei ddeall yma, cliciwch yma.

Rhif trwydded Photosymbols 403527247

Cynnwys

Amdanon ni **4**

Cwynion **6**

Beth rydyn ni'n ei wneud pan fyddwch chi'n gwneud cwyn **12**

Os nad ydych chi'n hapus **17**

Cysylltwch â ni **19**

Geiriau anodd **20**

Amdanon ni

Ni yw'r tîm sy'n gweithio gyda ac ar ran **Comisiynydd y Gymraeg**.

Comisiynydd y Gymraeg yw'r person sy'n sefyll dros yr iaith Gymraeg.

Ein prif nod yw helpu mwy o bobl i ddefnyddio'r iaith Gymraeg.

Rydyn ni'n gwneud hyn trwy ddweud wrth bobl bod yr iaith Gymraeg yn bwysig yng Nghymru.

Rydyn ni'n gwneud yn siŵr bod sefydliadau yn dilyn y rheolau ynglŷn â sut i ddefnyddio'r iaith Gymraeg. Bydd hyn yn helpu siaradwyr Cymraeg i gael mwy o hawliau.

Y ddau brif syniad sy'n bwysig yn ein gwaith yw:

1. Ni ddylai'r iaith Gymraeg gael ei thrin yn waeth na'r iaith Saesneg yng Nghymru.

Dylai pobl yng Nghymru fedru defnyddio'r iaith Gymraeg yn eu bywydau os ydyn nhw eisiau.

Cwynion

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

Am beth rydw i'n gallu cwyno amdano

Comisiynydd y Gymraeg
Welsh Language Commissioner

Mae'r daflen yma yn dweud wrthych chi sut i wneud **cwyn** amdanom ni.

Dydy'r daflen yma **ddim** yn dweud wrthych chi sut i wneud cwyn am:

- Y ffordd mae sefydliad arall yn defnyddio neu ddim yn defnyddio'r Gymraeg.

- Os ydych chi'n teimlo bod rhywun yn eich stopio rhag gallu defnyddio'r Gymraeg.

Pwy sydd yn gallu gwneud cwyn?

Rydych chi'n gallu **cwyno** wrth Gomisiynydd y Gymraeg os ydych chi wedi gofyn i ni wneud rhywbeth a dydych chi ddim yn hapus â beth rydyn ni wedi'i wneud.

Os byddwch chi'n gwneud **cwyn** dros rhywun arall, fe fyddwn ni'n gofyn iddyn nhw am eu caniatâd i chi **gwyno** ar eu rhan.

Sut i wneud cwyn

Mae llawer o ffyrdd rydych chi'n gallu rhoi gwybod i ni am eich **cwyn**.

Rydych chi'n gallu gwneud **cwyn** i'r aelod o'n staff rydych chi mewn cysylltiad â nhw yn barod.

Rydych chi'n gallu ein ffonio ar 0345 6033 221 a gofyn am gael siarad â'n Swyddog Llywodraethiant.

Rydych chi'n gallu anfon e-bost i ni yn post@cyg-wlc.cymru.

Rydych chi'n gallu ysgrifennu at:

Comisiynydd y Gymraeg

Uned 2, Bloc C

Doc Fictoria

Caernarfon

LL55 1TH

Pryd i wneud cwyn

Y peth gorau ydy **cwyno** cyn gynted â phosibl ar ôl i rywbeth ddigwydd.

Does dim rhaid i chi gwyno ar yr un diwrnod, ond peidiwch ag aros am wythnosau. Os ydych chi'n ei adael yn rhy hir, mae'n anoddach i ni wneud pethau'n iawn.

Os ydych chi'n aros dros flwyddyn cyn i chi wneud **cwyn**, mae'n rhaid i chi gael rheswm da dros ei gadael mor hir.

Os ydych chi'n aros dros 3 blynedd cyn i chi wneud **cwyn**, fyddwn ni ddim yn gallu helpu o gwbl.

Beth rydyn ni yn ei ddisgwyl gennych

Rydyn ni'n gwybod, pan fydd rhywun yn flin neu wedi cynhyrfu eu bod nhw'n gallu dweud neu wneud pethau na fydden nhw fel arfer yn eu gwneud.

Rydyn ni'n credu fod gan unrhyw un sy'n anhapus gyda'n gwaith yr hawl i wneud **cwyn** a chael rhywun i wrando arnyn nhw.

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

Mae gennym ni daflen arall am sut rydyn ni'n disgwyl i bobl ymddwyn pan fyddan nhw'n gwneud **cwyn**. Enw'r daflen ydy **Sut i ymddwyn wrth wneud cwyn**.

Pan fyddwch chi'n gwneud **cwyn** i ni, fe fyddwn ni'n gofyn i chi sut rydych chi eisiau i ni gyfathrebu â chi.

Rydych chi'n gallu gofyn am bethau fel:

- Llythyrau a gwybodaeth Hawdd ei Ddeall
- Llythyrau a gwybodaeth mewn print bras
- Galwadau ffôn neu gyfarfodydd
- Braille
- Iaith arwyddion

Beth rydyn ni'n ei wneud pan fyddwch chi'n gwneud cwyn

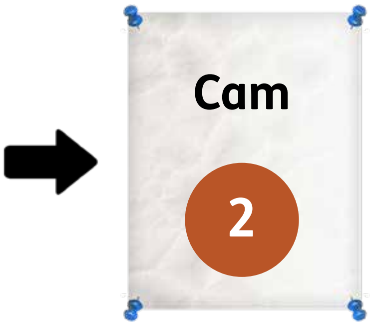
Mae dwy ffordd rydyn ni'n gallu delio â'ch cwyn.

Mae rhai **cwynion** yn syml neu'n hawdd eu trin. Fe fyddwn ni'n delio â'r rhain gyda **Cham 1**.

Mae rhai **cwynion** yn fwy difrifol, cymhleth, neu'n anoddach delio â nhw. Fe fyddwn ni'n delio â'r rhain gyda **Cham 2**.

Cam 1

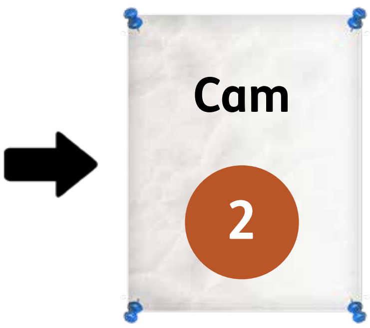
Os ydych yn delio ag aelod o staff yn barod, fe fyddan nhw yn ceisio datrys y mater ar unwaith. Os nad ydyn nhw'n gallu, fe fydd ein Swyddog Llywodraethiant yn gwneud.



Os ydy eich **cwyn** yn ddifrifol maen nhw'n gallu dechrau **cam 2** ar unwaith.

Fe fyddwn ni'n dweud wrthych chi ein bod yn gwybod am eich **cwyn** o fewn 5 diwrnod gwaith.

Fe fyddwn ni'n ceisio delio â'ch **cwyn** o fewn 15 diwrnod gwaith.



Os nad ydyn ni'n gallu helpu gyda'ch **cwyn** fe fyddwn ni'n dweud wrthych chi pam ac yn rhoi gwybod i chi eich bod yn gallu gofyn am **Gam 2**.

Os byddwn ni'n dysgu rhywbeth o'ch **cwyn** fydd yn ein helpu i weithio'n well yn y dyfodol, fe fyddwn ni'n dweud wrth Gyfarwyddwr amdano.

Cam 2

O fewn 5 diwrnod gwaith fe fyddwn ni'n dweud wrthych chi ein bod yn gwybod am eich **cwyn** a sut fyddwn ni'n delio â hi.

Fe fyddwn ni'n dweud wrthych chi pwy fydd yn delio â'ch **cwyn**. Fe fyddan nhw yn dechrau adolygiad ffurfiol.

Weithiau fe fyddwn ni'n gofyn i rywun sydd ddim yn gweithio i Gomisiynydd y Gymraeg i ddelio â **chwynion**.

Fe fyddwn ni'n dweud wrthych chi beth rydyn ni'n feddwl am eich **cwyn** fel eich bod yn gallu edrych ydyn ni wedi eich deall yn iawn.

Os ydyn ni'n credu bod ffordd syml o wella pethau, fe fyddwn ni'n dweud wrthych chi ar unwaith. Os ydych chi'n hapus gyda beth rydyn ni'n ei awgrymu, fe fyddwn ni yn gwneud hynny, ac fe fydd eich **cwyn** yn dod i ben.

Rydyn ni fel arfer yn delio â **chwynion** mewn 20 diwrnod gwaith. Os byddwn ni angen mwy o amser i ddelio â'ch **cwyn**, fe fyddwn ni yn:

- dweud wrthych chi pam mae angen mwy o amser
- dweud wrthych chi faint mwy o amser rydyn ni ei angen
- dweud wrthych chi sut rydyn ni wedi delio â'ch **cwyn** hyd yn hyn
- rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am sut rydyn ni'n delio â'ch **cwyn**.

Weithiau, efallai y byddwn ni'n gofyn i gael cyfarfod gyda chi i drafod eich **cwyn**.

Fe fydd y person sy'n delio â'ch **cwyn** yn edrych ar lawer o bethau i ddeall beth sydd wedi digwydd. Mae hyn yn cynnwys:

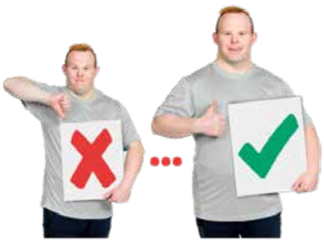
- negeseuon e-bost a llythyrau
- nodiadau a ffeiliau ar ein gwaith gyda chi
- ein polisïau ein hunain
- beth mae'r gyfraith yn ei ddweud.

Dweud wrthych chi beth rydyn ni'n ei benderfynu

Pan fyddwn ni wedi edrych ar eich **cwyn** o dan **gam 2** fe fyddwn ni'n dweud wrthych chi beth rydyn ni wedi'i ddarganfod.

Fe fyddwn ni'n dweud wrthych chi yn y ffordd rydych chi wedi gofyn i ni wneud. Mae hyn yn cael ei esbonio yn yr adran o'r enw **Cyfathrebu â chi** ar **tudalen 10**.

Os ydyn ni wedi gwneud rhywbeth o'i le, fe fyddwn ni'n dweud wrthych chi sut mae hyn wedi digwydd ac yn dweud sori. Os nad ydyn ni wedi gwneud rhywbeth i chi y dylen ni fod wedi'i wneud, fe fyddwn ni'n ei wneud i chi.



Os ydy eich **cwyn** wedi gwneud i ni feddwl ein bod yn gallu gwella sut rydyn ni'n gweithio, fe fyddwn ni'n newid sut rydyn ni'n gweithio fel nad ydy e'n digwydd eto. Fe fyddwn ni'n dweud wrthych chi am hyn.

Os nad ydych chi'n hapus

Os nad ydyn ni'n gallu gwella pethau, rydych chi'n gallu **cwyno** amdanom ni i **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**.

Mae **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** yn sefydliad sy'n delio â **chwynion** am sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau i'r cyhoedd, fel:

- Cynghorau
- Gwasanaethau Iechyd
- a Chomisiynydd y Gymraeg.

Rydych chi'n gallu cysylltu a darganfod mwy am **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** yma:

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

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru

Gwefan: www.ombudsman.cymru

Cysylltwch â ni

E-bost: post@cyg-wlc.cymru

Ffôn: 0345 6033 221

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

X: @ComyGymraeg

Instagram: @ComyGymraeg

Facebook: ComisiynyddyGymraeg

LinkedIn: Comisiynydd y Gymraeg/ Welsh Language Commissioner

Gwefan:
www.comisiynyddygymraeg.cymru

Geiriau anodd

Cwyn

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