



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Gweithdrefn gwyno am weithredoedd neu anweithiau'n ymwneud ag arfer swyddogaethau'r Comisiynydd

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: comisiynyddygybraeg.org

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

Cynnwys

1	Cyflwyniad	1
2	Pryd y dylid defnyddio'r weithdrefn hon	1
3	A ydych wedi gofyn am wasanaeth hyd yma?	1
4	Sut i gwyno	2
5	Delio â'ch cwyn	2
6	Yr hyn a ddisgwyliwn gennych chi	4
7	Yr Ombwdsmon	4
8	Dysgu gwersi	5

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. Mae cyngor ar wahân ar gael 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. Mae'r weithdrefn hon yn berthnasol os ydych am gwyno am y Comisiynydd fel sefydliad.

2 Pryd y dylid defnyddio'r weithdrefn hon

- 2.1 Pan fyddwch yn rhoi gwybod i ni am eich pryder neu'ch cwyn, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod. Efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio, ac felly yn lle ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro wrthy'ch sut i wneud hynny. Os ydych yn codi pryder am faterion mae rhywun arall yn gyfrifol amdanynt byddwn yn rhoi gwybod i chi sut i gysylltu â nhw.
- 2.2 Os yw eich cwyn yn ymwneud â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 neu Ddeddfwriaeth Ddiogelu Data, dylech gysylltu â:

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

Ffôn: 0345 6033 221
E-bost: post@cyg-wlc.cymru

3 A ydych wedi gofyn am wasanaeth hyd yma?

- 3.1 Os ydych yn cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais.
- 3.2 Os ydych wedi gwneud cais am wasanaeth ac nad ydych yn hapus â'n hymateb, gallwch roi gwybod i ni am eich pryder.

4 Sut i gwyno

4.1 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 yr Uwch Swyddog Llywodraethiant, ein pwynt cyswllt i gwynion yn erbyn y sefydliad, drwy ffonio 0345 6033 221.
- Anfon e-bost ipost@cyg-wlc.cymru
- Drwy yrru llythyr atom:

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

4.2 Fel arfer, dim ond os dywedwch wrthym am eich pryderon o fewn 12 mis 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.

4.3 Dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y gallwn 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.

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

4.5 Mae copïau o'r weithdrefn hon ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg, ac ar ffurf hawdd ei deall. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all eich helpu.

5 Delio â'ch cwyn

5.1 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

- 5.2 Os yw'n bosib, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r sawl yr ydych yn delio gydag. Byddent yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith a cheisio datrys y mater i chi o fewn **10 diwrnod gwaith**.
- 5.3 Os oes gwersi i'w dysgu o ganlyniad i'ch pryder, bydd yr aelod staff yn eu dwyn at sylw Tîm Rheoli'r Comisiynydd.
- 5.4 Os na all yr aelod staff helpu, byddent yn egluro pam a gallwch chi wedyn ofyn am adolygiad ffurfiol.
- 5.5 Mewn achosion difrifol, gellir symud ymlaen i Gam 2, sef cynnal adolygiad ffurfiol, ar unwaith.

Cam 2 – Adolygiad Ffurfiol

- 5.6 Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol cyn pen **5 diwrnod gwaith** o ddyddiad ei derbyn ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.
- 5.7 Byddwn yn dweud wrthy ch pwy yw Swyddog Ymchwilio eich pryder neu gŵyn. Mewn achosion difrifol, efallai y gofynnwn i ymchwiliwr annibynnol ymdrin â'r mater.
- 5.8 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.
- 5.9 Fel arfer bydd angen i'r y 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.
- 5.10 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.
- 5.11 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 wrthy ch 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 wrthy ch a fydd unrhyw ddatblygiadau yn debygol o newid yr amserlen wreiddiol.
- 5.12 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.

- 5.13 Mewn rhai achosion, efallai y bydd y Swyddog Ymchwilio am gael cwrdd â chi i drafod eich pryderon.
- 5.14 Bydd y Swyddog Ymchwilio yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, 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

- 5.15 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.
- 5.16 Os mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthy ch beth ddigwyddodd a pham. Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi. Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.
- 5.17 Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy ch beth yw'r diffyg hwnnw a sut y bwriadwn newid pethau i'w rwystro rhag digwydd eto.
- 5.18 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 disgwylidig, byddwn yn ceisio gwneud yn iawn am hynny.

6 Yr hyn a ddisgwylwn gennych chi

- 6.1 Ar adegau anodd, gall rhai unigolion ymddwyn mewn modd sy'n groes i'w cymeriad arferol. Er ein bod yn grediniol fod holl gwynion â'r hawl i gael eu lleisio, eu clywed, eu deall a'u parchu, rydym o'r farn fod gan ein swyddogion yr un hawliau. Mae copi o'n polisi ar ymddygiad annerbyniol gan achwynwyr i'w chanfod ar ein gwefan.

7 Yr Ombwdsmon

- 7.1 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'n bresennol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:
- wedi cael eich trin/ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ran y corff a oedd yn ei ddarparu;
 - wedi wynebu anfantais yn bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth; neu
 - wedi cael eich trin/ei drin yn annheg.

- 7.2 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

8 Dysgu gwersi

- 8.1 Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifri ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud.
- 8.2 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.