



Pryderon a Chwynion ynghylch y Gymraeg Gweithdrefn

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Gymraeg/Mae'r ddogfen hon ar gael yn Gymraeg
Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael mewn print bras a fformatau eraill ar gais.

Ynglŷn â'r weithdrefn hon

Mae'r weithdrefn hon yn berthnasol i aelodau o'r cyhoedd sy'n derbyn neu'n ceisio gwasanaeth yn Gymraeg gan Gyngor Bro Morgannwg.

Mae Cyngor Bro Morgannwg wedi ymrwmo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am y gwasanaethau Cymraeg a ddarparwn.

Sefydlodd Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 fframwaith cyfreithiol i osod dyletswyddau ar sefydliadau penodol i gydymffurfio â safonau mewn perthynas â'r Gymraeg drwy is-ddeddfau (Safonau Rheoleiddio'r Gymraeg).

Cyhoeddodd Comisiynydd y Gymraeg Hysbysiad Cydymffurfio Cyfreithiol i bob Cyngor sy'n nodi sut y mae'n rhaid i ni ddarparu a gwella gwasanaethau i siaradwyr Cymraeg. Gallwch ddarllen ein Hysbysiad Cydymffurfio [yma](#).

Gellir gweld gwybodaeth sy'n ymwneud â gweithrediad Cyngor Bro Morgannwg o'r safonau a'r adroddiadau blynyddol ar [ein gwefan](#).

Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

Defnyddiwch y weithdrefn hon os oes gennych gŵyn neu bryder ynghylch gwasanaethau a ddarperir yn Gymraeg neu sut mae'r Cyngor wedi gweithredu drwy

gyfrwng y Gymraeg neu faterion sy'n ymwneud â gweithredu Safonau'r Gymraeg gan y Cyngor.

Bydd cwynion neu bryderon ynghylch yr iaith Gymraeg yn dilyn yr amserlenni a'r camau a amlygir ym Mholisi [Pryderon a Chwynion Corfforaethol](#) y Cyngor. Gallwch ddod o hyd i hyn a mwy o wybodaeth am gwynion ar wefan y Cyngor [yma](#).

Rydym yn delio â chwynion ynghylch yr iaith Gymraeg, Gwasanaethau Cymdeithasol, ysgolion, a chynghorwyr ar wahân i gwynion eraill. Rydym wedi creu'r weithdrefn ar wahân hon i egluro sut rydym yn delio â chwynion Cymraeg.

Sut i gwyno neu fynegi pryder

- Ffoniwch Gysylltu ag Un Fro ar 01446 70011 i wneud eich cwyn dros y ffôn
- E-bostiwch contactonevale@valeofglamorgan.gov.uk gyda'ch cwyn
- E-bostiwch Swyddog y Gymraeg yn uniongyrchol ar ehannah@valeofglamorgan.gov.uk
- Ysgrifennwch atom yn: Cwynion am y Gymraeg, Swyddog Iaith Gymraeg, Cyngor Bro Morgannwg, Swyddfeydd Dinesig, Heol Holltwn, Y Barri, CF63 4RU

Byddwn yn trosglwyddo cwynion am sut rydym wedi defnyddio'r Gymraeg neu am wasanaethau Cymraeg a wneir drwy'r porth cwynion corfforaethol i Swyddog y Gymraeg i ddelio â nhw.

Rhaid i Swyddog y Gymraeg fod yn ymwybodol o unrhyw gwynion sy'n ymwneud â'r iaith Gymraeg. Efallai y bydd timau a gwasanaethau yn gallu delio â'r gŵyn eu hunain a rhoi gwybod i'r Swyddog Iaith Gymraeg am y gŵyn a'r canlyniad; ymgynghori â Swyddog y Gymraeg; neu os yw'n briodol, gofyn i'r Swyddog y Gymraeg ddelio â'r gŵyn. Bydd hyn i gyd yn dibynnu ar natur y gŵyn.

Cofiwch gynnwys eich enw llawn a'ch manylion cyswllt, gan gynnwys cyfeiriad e-bost.

Rhowch wybod i ni hefyd os oes gennych unrhyw ofynion, er enghraifft os oes gennych anabledd.

Mae gennych yr hawl i ymdrin â'ch pryder neu gŵyn yn Gymraeg. Gallwch gyflwyno eich pryder neu gŵyn yn Gymraeg neu yn Saesneg. Rhowch wybod i ni os byddai'n well gennych gyfathrebu â ni yn Gymraeg.

Datrysiad

Byddwn yn ceisio datrys cwynion sy'n ymwneud â chydymffurfio â Safonau'r Gymraeg yn unol â'r amseroedd a'r camau a ddisgrifir ym Mholisi Pryderon a Chwynion Corfforaethol y Cyngor.

Byddwn yn sicrhau bod y swyddogion ymchwilio yn ymgynghori ag unrhyw ddeddfwriaeth berthnasol cyn penderfynu a yw'r awdurdod neu'r maes gwasanaeth wedi gweithredu yn unol â gofynion deddfwriaethol neu'n unol â pholisïau a gweithdrefnau cymeradwy.

Gofynnwn i Swyddog y Gymraeg ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â chydymffurfio â Safonau'r Gymraeg. Fodd bynnag, os nad yw hyn yn bosibl neu os yw cwyn yn cwmpasu mwy nag un maes, gofynnwn i staff ymgynghori'n agos â Swyddog y Gymraeg i sicrhau bod yr holl gamau angenrheidiol yn cael eu dilyn a bod y manylion yn cael eu cofnodi'n gywir.

Caiff cwynion a dderbynnir drwy'r porth cwynion corfforaethol eu neilltuo i Swyddog y Gymraeg.

Gall yr adran honno ymdrin â chwynion a dderbynnir yn uniongyrchol gan adrannau eraill, yn dibynnu ar natur y gŵyn. Hysbysu Swyddog y Gymraeg am unrhyw gwynion sy'n ymwneud â'r iaith Gymraeg fel y gallwn adrodd yn gywir yn unol â'n hysbysiad cydymffurfio a sicrhau ein bod yn cywiro materion a godwyd.

Cam 1 — Anffurfiol

Byddwn yn ceisio datrys cwyn iaith Gymraeg yn gyflym ac yn anffurfiol gyda'r maes gwasanaeth perthnasol.

Byddwn yn anelu at ymateb o fewn pum diwrnod gwaith.

Weithiau, efallai y bydd angen eglurhad ar y materion penodol mewn cwyn. O dan yr amgylchiadau hyn, efallai y byddwn yn ysgrifennu atoch i wirio bod y materion a nodwyd yn gywir neu i ofyn am ragor o wybodaeth.

Cam 2 — Ymchwiliad/Ffurfiol

Byddwn yn ceisio datrys pryderon cyn gynted â phosibl.

Byddwn yn anelu at ymateb o fewn pum diwrnod gwaith ac yn gobeithio datrys y rhan fwyaf o bryderon o fewn ugain diwrnod gwaith.

Os yw eich cwyn yn gymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam rydym yn credu y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio;
- dweud wrthyhych ba mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd;
- rhoi gwybod i chi ble rydym wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad, a
- rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud wrthyhych a fydd ein hamserlen wreiddiol yn newid.

Efallai y bydd angen i ni gymryd camau pellach i ymchwilio i'ch pryderon neu gŵyn. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion.

Weithiau, efallai y byddwn yn gofyn i gwrdd â chi i drafod eich pryderon. Efallai y byddwn yn ysgrifennu atoch i gael mwy o fanylion am eich pryder neu gŵyn.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gall hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost, neu unrhyw beth arall sy'n berthnasol i'ch pryder penodol.

Efallai y bydd achlysuron prin pan fydd y gofyniad i gydymffurfio â safon benodol wedi'i ohirio drwy her neu apêl. Mewn achosion o'r fath, byddwn yn rhoi gwybod i chi ac yn rhoi cyngor pellach. Gall hyn effeithio ar amserlenni datrys.

Canlyniad

Byddwn yn rhoi gwybod i chi beth rydyn ni wedi'i ddarganfod. Bydd hyn fel arfer drwy e-bost ond gallai fod drwy'r post os mai dyma'r dull cysylltu rydych chi'n ei ffafrio. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os gwelwn ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyhych beth a pham y digwyddodd. Byddwn yn ceisio dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi.

Os gwelwn fod nam yn ein systemau neu sut rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyhych beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Comisiynydd y Gymraeg

Mae yna sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion.

Os oes gennych bryder neu gŵyn am y Gymraeg neu wasanaethau yn Gymraeg, gallwch gysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg:

- ffôn: 0845 6033 221
- E-bost: post@cyg-wlc.wales
- post: Comisiynydd y Gymraeg, Siambrau'r Farchnad, 5-7 Heol Eglwys Fair, Caerdydd, CF10 1AT
- Gwefan: www.comisiynyddycymraeg.cymru/hafan

Rydym yn derbyn pryderon a chwynion yn uniongyrchol gan Gomisiynydd y Gymraeg. Gall y rhain fod yn dilyn cyswllt gan aelod o'r cyhoedd neu yn dilyn eu hymchwiliad eu hunain. Ein nod yw delio â'r pryderon a'r cwynion hyn yn yr un modd ac amserlenni ag y manylir arnynt yn y polisi hwn.

Rydym yn cofnodi ac yn adrodd ar bryderon a chwynion a adroddir gan Gomisiynydd y Gymraeg yn yr un modd â'r rhai a wnaed gan aelodau o'r cyhoedd.

Mae Swyddog y Gymraeg yn delio â phryderon a chwynion a adroddir gan Gomisiynydd y Gymraeg.

Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych

Ar adegau o drafferth neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn allan o gymeriad. Efallai y bu amgylchiadau gofidus neu ofidus yn arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd o'r farn bod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais ac yn gwrtais yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu ymosodol, gofynion afresymol, na dyfalbarhad afresymol. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad gwahaniaethol oherwydd nodweddion gwarchodedig gwirioneddol neu ganfyddedig rhywun gan gynnwys iaith neu weithredoedd hiliol, homoffobig, trawsffobig neu ddeuffobig. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle gwelwn fod gweithredoedd rhywun tuag atom yn annerbyniol.

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaethom. Mae nifer y cwynion iaith Gymraeg yn cael eu hadrodd yn adroddiad monitro iaith Gymraeg blynyddol y Cyngor sydd i'w weld ar ein [gwefan](http://www.comisiynyddycymraeg.cymru/hafan). Mae

ein Cabinet a'n Pwyllgorau Craffu hefyd yn ystyried ein hymatebion i gwynion iaith Gymraeg yn flynyddol.

Pan fydd angen newid, byddwn yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud, a'n cynllun gweithredu i weithredu newid.

Hyfforddiant ac ymwybyddiaeth staff

Rydym yn hyrwyddo defnydd o'r Gymraeg ac yn darparu hyfforddiant. Rydym yn darparu cyngor, arweiniad ac adnoddau i staff ynglŷn â'r iaith Gymraeg, cyrsiau a safonau.

Rydym yn cynnal ymgyrchoedd o bryd i'w gilydd ac yn atgoffa defnyddwyr o'n dyletswyddau a'n rhwymedigaethau o dan Safonau'r Gymraeg. Rydym yn cylchredeg y wybodaeth hon trwy e-byst a chylchlythyrau staff.

Mae gennym adran o fewnrwyd y staff sy'n ymroddedig i'r iaith Gymraeg, sef yr Hyb. Mae hwn yn cynnwys tudalen benodol gyda manylion am sut i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg.

Mae'r Hyb yn cynnwys gwybodaeth i staff am gwynion yn ymwneud â'r Gymraeg yn ogystal â dogfen ganllaw i staff.

Trefnwyd bod y weithdrefn hon a'r canllawiau yn cael eu rhannu â staff ar draws y Cyngor sy'n delio â chwynion.

Beth rydyn ni'n ei wneud

Rydym yn gwirio ac yn monitro bod y Cyngor yn gweithredu ac yn darparu gwasanaethau yn unol â'n dyletswyddau a'n rhwymedigaethau o dan Safonau'r Gymraeg.

Rydym yn cofnodi pob cwyn iaith Gymraeg a dderbynnir gan y Cyngor yn erbyn y categori perthnasol o safonau h.y. darparu gwasanaethau, llunio polisi, neu safonau gweithredol.

Rydym yn adolygu pob cwyn iaith Gymraeg a dderbynnir yn uniongyrchol gan y Cyngor, Swyddog y Gymraeg, a chan Gomisiynydd y Gymraeg, ac rydym yn adrodd ar bob cwyn iaith Gymraeg yn Adroddiad Monitro'r Iaith Gymraeg blynyddol y Cyngor.