Trefniadau ar gyfer delio gyda chwynion Iaith, Cyngor Gwynedd

Mae gan y Cyngor gyfrifoldeb penodol i weithredu ac adrodd ar gwynion sydd yn ymwneud efo Polisi Iaith y Cyngor neu gyda'n dyletswydd i gydymffurfio gyda Safonau'r Gymraeg.

1. **Beth sydd yn cyfrif fel cwyn iaith?**

Mae'r Polisi Iaith a'r Safonau yn gosod gofynion penodol ar gyfer sut mae'r Cyngor yn defnyddio'r Gymraeg wrth ddarparu gwasanaethau i drigolion y sir.

Mae'r Safonau wedi eu rhannu yn 5 dosbarth:

Safonau Cyflenwi Gwasanaethau, Gweithredu, Llunio Polisi, Cofnodi, Hybu

Mae Polisi Iaith y Cyngor yn rhoi manylion am sut mae'r Cyngor yn bwriadu cydymffurfio gyda gofynion y Safonau o ddydd i ddydd a sut mae'n bwriadu rhoi blaenoriaeth i'r Gymraeg yn ei weinyddiaeth fewnol.

Mae cwynion iaith yn cael eu diffinio, felly, fel unrhyw gwyn sydd yn ymwneud efo diffyg darpariaeth Cymraeg neu achosion lle mae'r Gymraeg wedi cael ei thrin yn llai ffafriol (yn israddol) na'r Saesneg. Gall hefyd fod yn gwyn am sefyllfa lle mae rhywun yn teimlo bod y Cyngor yn trin y Saesneg yn israddol i'r Gymraeg.

2. **Derbyn cwynion**

Gall y cyhoedd gyflwyno cwynion iaith i'r Cyngor mewn sawl gwahanol ffordd:

- Drwy gysylltu yn uniongyrchol gyda'r Gwasanaeth/Adran dan sylw – defnyddiwch rif ffon canolog y Cyngor – 01766 771000 – os nad oes gennych chi fanylion unigolyn penodol.
- Drwy gysylltu yn uniongyrchol gyda'r Uned Iaith a Chraffu iaith@gwynedd.llyw.cymru
- Drwy ddefnyddio proses Gwynion Gorfforaethol, naill ai drwy lenwi'r ffurflen ar y wefan - Cwyn ffurfiol / Canmoliaeth (llyw.cymru) - neu drwy e-bostio cwynion@gwynedd.llyw.cymru - neu ar y ffon drwy ofyn am y Swyddog Gwella Gwasanaeth ar 01286 679103

Gallwch gyflwyno cwyn yn ysgrifenedig neu ar lafar, ac ni fydd cwynion sy'n cael eu derbyn yn y Gymraeg neu yn Saesneg yn cael eu trin yn wahanol.

Cwynion yn erbyn Safonau'r Gymraeg:

Rydym yn annog y cyhoedd i gysylltu gyda'r Cyngor yn y man cyntaf os oes ganddynt unrhyw amheuaeth nad ydi'r Cyngor yn gweithredu mewn ffordd sydd yn cyd-fynd gydag egwyddorion y Safonau a Mesur y Gymraeg 2011, ond mae posib hefyd anfon cwynion am y Safonau Iaith yn uniongyrchol at Gomisiynydd y Gymraeg. Gellir gweld manylion am y trefniadau cwynion ar eu gwefan: Comisiynydd y Gymraeg

3. Cyfrifoldeb am fonitro a delio gyda chwynion iaith

Mae gan yr Uned Iaith a Chraffu gyfrifoldeb penodol i fonitro cwynion iaith, a bydd yn adrodd ar niferoedd y cwynion sydd wedi eu derbyn bob blwyddyn i'r Pwyllgor Iaith, ac hefyd yn ei adroddiad blynyddol ar weithrediad Safonau'r Gymraeg, sydd yn cael ei gyhoeddi ar wefan y Cyngor a'i fonitro gan Gomisiynydd y Gymraeg.

Bydd y Cyngor yn delio gyda chwynion iaith yn yr un modd ag y mae'n delio gydag unrhyw gwyn am wasanaeth, ac yn dilyn y weithdrefn gorfforaethol.

Mae'r Polisi Cwynion Corfforaethol ar gael yma Polisi Pryderon a Chwynion Cyngor Gwynedd ac mae'r weithdrefn gorfforaethol ar gyfer delio gyda chwynion i weld ar y wefan gorfforaethol Cwyn ffurfiol / Canmoliaeth (llyw.cymru). Byddwn yn nodi unrhyw amrywiadau i'r trefniadau hyn ar gyfer cwynion iaith isod.

Byddwn yn delio ag unrhyw gwynion dan y gwahanol ddosbarthiadau o Safonau yn yr un modd, ac ni fydd cwynion a dderbynnir yn Gymraeg neu yn Saesneg yn cael eu trin yn wahanol o ran ymateb.

4. Pwy fydd yn ateb eich cwyn?

Yr Uned Iaith a Chraffu fydd yn delio ac yn ymateb yn ffurfiol i unrhyw gwynion sydd yn ymwneud efo'r Safonau, ac unrhyw gwynion a dderbynnir gan Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg. Byddant yn cydweithio gyda swyddogion ac adrannau perthnasol i gydlynu'r ymatebion, ac yn rhoi arweiniad ar ddatrysiadau a chamau gweithredu.

Gall adrannau ddelio gyda chwynion yn erbyn y Polisi Iaith yn uniongyrchol, gan adrodd yn ôl i'r Uned Iaith a Chraffu er mwyn iddynt gadw cofnod o'r gwyn.

5. Y weithdrefn - sut byddwn yn delio gyda'r cwynion ar ôl eu derbyn?

Os ydych yn cyflwyno cwyn/pryder ffurfiol, dyma fydd yn digwydd:

Byddwn yn cydnabod derbyn eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith a byddwn yn rhoi gwybod i chi sut yr ydym yn bwriadu ymdrin ag ef.

Byddwn yn ymdrin â'ch pryder yn agored a gonest.

Os yw eich pryder yn syml, gallwn ofyn i rywun o'r gwasanaeth perthnasol edrych i mewn iddo ac ymateb i chi. Os yw'n fater mwy cymhleth, neu yn cynnwys mwy nag un gwasanaeth, bydd yr Ymgynghorwyr Iaith yn cydlynu'r ymateb ac yn cadw cyswllt gyda chi. Gallwn hefyd gynnwys y Swyddog Gwella Gwasanaeth yn broses er mwyn sicrhau ein bod yn delio gyda chwynion yn briodol ac yn dryloyw.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl a byddwn yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn **20 diwrnod gwaith**. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio

Byddwn yn amlinellu ein dealltwriaeth o'r sefyllfa a'ch pryderon, ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn gywir, neu yn gofyn i chi roi mwy o wybodaeth i ni os na fyddwn yn glir o'r gwyn wreiddiol beth yw'r achos.

Byddwn yn eich diweddaru yn rheolaidd am unrhyw ddatblygiadau.

Byddwn yn sicrhau bod unrhyw gamau rydym wedi, neu rydym yn bwriadu, eu cymryd, yn rhai yr ydych chi yn fodlon gydag o ac sydd yn ceisio atal yr un sefyllfa rhag codi eto.

Datrysiad anffurfiol

Os yw'n bosibl, rydym yn credu ei bod yn well ymdrin â phethau yn syth. Os oes gennych chi bryder, trafodwch y pryder gyda'r person rydych chi'n delio efo nhw. Fe fyddan nhw'n ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o ddelio efo'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn gallu rhoi gwybod i ni amdanyn nhw nhw. Os na all yr aelod o staff helpu, byddan nhw'n egluro pam a gallwch chi ofyn am ymchwiliad ffurfiol wedyn.

6. **Beth os nad ydych yn fodlon gyda'n hymateb?**

Os nad ydych chi yn hapus gyda'r ffordd rydym ni wedi delio gyda'ch pryder, neu eich bod yn teimlo nad ydym wedi cymryd camau priodol i ddatrys y sefyllfa, mae gennych chi'r hawl i gysylltu gyda Chomisiynydd y Gymraeg.

7. **Hyfforddiant - Sut y byddwn yn sicrhau bod gan ein staff y wybodaeth briodol i ddelio gyda chwynion?**

Mae canllawiau arfer da ar sut i ddelio gyda chwynion yn cael eu rhannu gyda swyddogion yn fewnol. Mae'r Swyddog Gwella Gwasanaeth yn trefnu hyfforddiant rheolaidd ar gyfer swyddogion cyswllt ym mhob adran, er mwyn sicrhau bod pawb yn ymwybodol o sut i ddelio yn effeithiol gyda chwynion. Mae hyn yn cynnwys hyfforddiant Gofal Cwsmer a sesiynau gyda chynrychiolwyr o swyddfa'r Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus. Bydd swyddogion yn cael cyfle i rannu profiadau a dysgu gan ei gilydd am y ffyrdd gorau o ddelio gyda chwynion ac o drin yr achwynwyr gyda pharch a chwrteisi.

8. **Rôl Aelodau Etholedig a'r Pwyllgor Iaith**

Mae gan unrhyw aelod etholedig hawl i gyflwyno cwyn am ddiffyg darpariaeth Gymraeg, neu fethiant i drin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal, mewn gwasanaethau hefyd. Dylent gyflwyno unrhyw gwynion yn yr un modd ag aelodau'r cyhoedd, neu drwy gysylltu yn uniongyrchol gyda'r Ymgynghorwyr Iaith.

Mae gan y Pwyllgor Iaith rôl i fonitro a goruchwylio gweithrediad y Safonau, ac fel rhan o'r dyletswydd hwnnw bydd yr Ymgynghorwyr Iaith yn cyflwyno adroddiad cwynion blynyddol iddynt. Ni fyddwn yn trafod ac yn adrodd ar gwynion tra mae ymchwiliadau yn fyw. Dim ond wedi i gwynion gael eu datrys y byddant yn cael eu cofnodi a'u hadrodd i'r Pwyllgor Iaith. Gall aelodau'r Pwyllgor ofyn am gamau pellach os ydynt yn gweld patrymau yn y math o gwynion a dderbynnir neu bod achos i gwestiynau a yw'r broblem a arweiniodd at y gwyn wedi cael ei ddatrys yn llawn, ac mewn modd sydd yn sicrhau na fydd yr un gwyn yn codi eto.