Comisiwn Ffiniau a Democratiaeth Leol Cymru

Local Democracy and Boundary Commission For Wales

Polisi Cwynion Safonau'r Gymraeg

Medi 2017

Medi 2017

Cyflwyniad

Rydym wedi creu'r Polisi hwn i ddangos ein hymrwymiad i'r Gymraeg ac i fodloni gofynion Safonau'r Gymraeg. Derbyniodd Comisiwn Ffiniau a Democratiaeth Leol Cymru (y Comisiwn) ei Hysbysiad Cydymffurfio o dan Adran 44 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 gan Gomisiynydd y Gymraeg ar 25 Gorffennaf 2016.

Mae'r Comisiwn wedi ymrwymo i reoli unrhyw bryderon neu gŵynion a all fod gan aelodau'r cyhoedd ynghylch ein cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg mor effeithlon ag y bo modd. Byddwn yn ymdrechu i unioni unrhyw gamgymeriadau a wnaed gennym, a phe baem yn methu darparu gwasanaeth y dylai aelodau'r cyhoedd fod wedi'i gael, byddwn yn unioni'r sefyllfa ac yn darparu'r gwasanaeth.

Ein nod yw dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaed, a defnyddio adborth i ddarparu gwasanaethau gwell yn y dyfodol.

Bydd y Polisi hwn yn egluro wrthych sut fydd y Comisiwn yn delio ag unrhyw gŵynion a dderbyniwn yn ymwneud â sut rydym yn cydymffurfio â gofynion y Safonau Cyflwyno Gwasanaethau, Llunio Polisïau, Safonau Gweithredol a Chadw Cofnodion y mae'n rhaid i ni gydymffurfio â nhw.

Medi 2017

1. Gweithdrefn

1.1 Mae rhestr lawn o Safonau'r Gymraeg, y mae'n rhaid i'r Comisiwn gydymffurfio â nhw, ar gael ar ein gwefan yn www.cffdl-cymru.gov.uk.

1.2 Gallwch wneud cwyn i'r Comisiwn ynglŷn â sut rydym yn cydymffurfio â gofynion Safonau'r Gymraeg drwy:

- E-bost – cffdl.cymru@cymru.gsi.gov.uk
- Ffôn – 02920 464 819 (Rydym yn croesawu galwadau ffôn yn Gymraeg)
- Ffacs – 02920 464 823
- Post – Y Prif Weithredwr, Comisiwn Ffiniau a Democratiaeth Leol Cymru, Llawr Gwaelod, Tŷ Hastings, Caerdydd, CF24 0BL
- Hysbysu aelodau staff eich bod yn dymuno cofrestru cwyn

1.3 Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn cyn pen 5 diwrnod gwaith.

1.4 Byddwn yn delio â'ch cwyn mor agored ac mor brydlon ag y bo modd.

1.5 Nod y Comisiwn yw datrys cwynion mor gyflym ag y bo modd, a bydd yn ymdrechu i ddelio â'r rhan fwyaf o gŵynion cyn pen 10 diwrnod gwaith yn dilyn eu cydnabod.

1.6 Os oes modd cael ateb cyflym drwy ddelio â'r mater mewn ffordd syml, a'ch bod chi'n hapus i ni wneud hyn, fe wnawn ni hynny.

1.7 Weithiau, gall fod angen ymchwiliad mwy ffurfiol i'r gŵyn. Byddwn yn ymchwilio'n drwyadl, gan sefydlu ffeithiau. Os digwydd bod y Comisiwn wedi methu â bodloni ei rwymedigaethau o dan Safonau'r Gymraeg, byddwn yn ceisio unioni pethau ac yn cymryd camau i atal hyn rhag digwydd eto.

1.8 Os yw cwyn yn fwy cymhleth (er enghraifft, lle gall fod angen diwygio ein gweithdrefnau) gall gymryd mwy na deng niwrnod; fodd bynnag, byddwn yn rhoi gwybodaeth gyson i chi o hyd ac yn rhoi amserlen ddiwygiedig i chi ar gyfer datrys y mater.

2. Unioni Pethau

2.1 Pe bai'r ymchwiliad yn datgelu camgymeriadau neu broblemau gyda'n gweithdrefnau, byddwn yn egluro hyn wrthych ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn unioni pethau.

2.2 Os yw'r canfyddiad yn canfod bod y Comisiwn wedi cael pethau'n anghywir, byddwn yn ymddiheuro i chi.

Medi 2017

2.3 Mae'r Comisiwn yn darparu Polisi Cymraeg yn y Gwaith a hyfforddiant i holl aelodau'r staff ynglŷn ag ymrwymiad y Comisiwn i'r Gymraeg a'i rwymedigaethau i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg drwy ddefnyddio negeseuon e-bost, cyfarfodydd tîm, 'sgyrsiau blwch offer' Safonau'r Gymraeg a chymhorthion cof. Os canfyddir diffygion o ganlyniad i'ch cwyn, byddwn yn darparu hyfforddiant staff pellach, lle bo'n briodol.

3. Cwynion i Gomisiynydd y Gymraeg

3.1 Er ein bod yn eich annog i gwyno'n uniongyrchol i'r Comisiwn, gallwch gwyno wrth Gomisiynydd y Gymraeg hefyd os teimlwch nad ydych wedi derbyn gwasanaeth Cymraeg, neu os ydych yn anfodlon gyda safon y gwasanaeth Cymraeg a dderbyniwyd, gan sefydliad cyhoeddus (ffurflen gŵynion ar-lein Comisiynydd y Gymraeg).

3.2 Mae Comisiynydd y Gymraeg yn disgwyl i'r cyfryw gŵynion gael eu gwneud cyn pen 12 mis i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem.

4. Cadw Cofnodion

4.1 Trwy gydol y flwyddyn ariannol, bydd y Comisiwn yn cadw cofnodion yn ymwneud â'r cwynion a dderbyniwn.

4.2 Bydd copïau o gŵynion ysgrifenedig a dderbynia'r Comisiwn yn ymwneud â'r Gymraeg neu â'n cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg yn cael eu cadw ar ffeil.

5. Adrodd

5.1 Bob blwyddyn ariannol, bydd y Comisiwn yn cynhyrchu Adroddiad Blynyddol ar y Gymraeg. Bydd yr adroddiad hwn yn esbonio'r ffordd rydym wedi cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg y mae dyletswydd arnom i gydymffurfio â nhw, a bydd yn cynnwys gwybodaeth yn ymwneud â nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn. Bydd adroddiadau am gŵynion o'r fath yn cael eu cynnwys hefyd yn yr adran adrodd am gŵynion cyffredinol yn Adroddiad Blynyddol y Comisiwn.

6. Hyfforddiant Staff

6.1 Bydd y Polisi hwn yn cael ei ddwyn i sylw'r holl aelodau staff presennol yn y Comisiwn, a bydd yn ofynnol iddynt lofnodi datganiad eu bod wedi darllen a deall y Polisi.

Medi 2017

6.2 Bydd staff newydd yn cael copi o'r Polisi fel rhan o'r drefn sefydlu a bydd yn ofynnol iddynt lofnodi datganiad eu bod wedi ei ddarllen a'i ddeall.

7. Adolygu Polisi

7.1 Bydd y Polisi hwn yn cael ei adolygu bob tair blynedd. Caiff ei adolygu'n gynharach o ganlyniad i newidiadau i ddeddfwriaeth neu arweiniad perthnasol, neu yn dilyn addasiad i Safonau'r Gymraeg sy'n berthnasol.

Medi 2017