CYNGOR LLYFRAU CYMRU
BOOKS COUNCIL of WALES

SAFONAU IAITH – SUT GALLWCH CHI GWYNO?

Trefniadau ar gyfer delio â chwynion iaith, Cyngor Llyfrau Cymru
Mae gan y Cyngor gyfrifoldeb penodol i weithredu ac adrodd ar gwynion sydd yn ymwneud â'i ddyletswydd i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg.

1. Beth sydd yn cyfrif fel cwyn iaith?

Mae'r Safonau'n gosod gofynion penodol ar gyfer sut mae'r Cyngor yn defnyddio'r Gymraeg wrth ymwneud â'i staff, ei gleientiaid a'r cyhoedd.

Mae'r Safonau wedi eu rhannu yn 5 dosbarth:
Safonau Cyflenwi Gwasanaethau, Gweithredu, Llunio Polisi, Cofnodi, Hybu

Mae cwynion iaith yn cael eu diffinio, felly, fel unrhyw gŵyn sydd yn ymwneud â diffyg darpariaeth Gymraeg neu achosion lle mae'r Gymraeg wedi cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg (neu'n israddol iddi).

2. Derbyn cwynion

Gellir cyflwyno cwyn:

- Drwy ddefnyddio'r broses Gwynion Corfforaethol ac e-bostio castellbrychan@llyfrau.cymru
- Drwy ddefnyddio rhif ffôn canolog y Cyngor – 01970 624151
- Gallwch gyflwyno cwyn yn ysgrifenedig neu ar lafar, ac ni fydd cwynion sy'n cael eu derbyn yn y Gymraeg neu'r Saesneg yn cael eu trin yn wahanol.

Cwynion sy'n ymwneud â Safonau'r Gymraeg:
Rydym yn annog y cyhoedd i gysylltu â'r Cyngor yn y man cyntaf os oes ganddynt unrhyw amheuaeth nad yw'r Cyngor yn gweithredu mewn ffordd sydd yn cyd-fynd ag egwyddorion y Safonau a Mesur y Gymraeg 2011, ond mae modd 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

Cyfrifoldeb am fonitro a delio â chwynion iaith
Bydd y Cyngor yn delio â chwynion iaith yn yr un modd ag y mae'n delio ag unrhyw gŵyn am wasanaeth, ac yn dilyn y weithdrefn gorfforaethol.

Mae'r Polisi Cwynion Corfforaethol ar gael yma.

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.

Mae gan y Cyngor gyfrifoldeb penodol i fonitro cwynion iaith, a bydd yn adrodd ar niferoedd y cwynion sydd wedi eu derbyn bob blwyddyn 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.

3. **Y weithdrefn – sut byddwn yn delio â'r cwynion ar ôl eu derbyn? Os byddwch yn cyflwyno cwyn/pryder ffurfiol, dyma fydd yn digwydd:**
Byddwn yn cydnabod i ni dderbyn eich pryder yn ffurfiol o fewn 3 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.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl a byddwn yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn **10 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 fydd hi'n glir i ni o'r gŵyn wreiddiol beth yw'r achos.

Byddwn yn eich diweddaru yn rheolaidd am unrhyw ddatblygiadau.

Byddwn yn sicrhau bod unrhyw gamau rydym wedi eu cymryd eisoes, neu yn bwriadu eu cymryd, yn rhai yr ydych chi yn fodlon â nhw 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 hwnnw gyda'r sawl rydych chi'n delio â 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 â'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn gallu rhoi gwybod i ni amdanyn nhw. Os na all yr aelod o staff helpu, byddan nhw'n egluro pam a gallwch chi ofyn am ymchwiliad ffurfiol wedyn.

4. **Beth os nad ydych yn fodlon gyda'n hymateb?**
Os nad ydych chi'n hapus am y ffordd rydym ni wedi delio â'ch pryder, neu eich bod yn teimlo nad ydym wedi cymryd camau priodol i ddatrys y sefyllfa, mae gennych chi'r hawl i gysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg.

5. **Hyfforddiant**
Bydd y staff sy'n delio gyda chŵynion yn derbyn hyfforddiant cyffredinol ynglŷn â'r ffordd briodol o ymwneud â chŵynion.

Bydd y staff hyn hefyd yn ymwybodol o weithdrefnau cwynion y Cyngor ac yn benodol y gweithdrefnau yn ymwneud â Chŵynion ynglŷn â chydymffurfiaeth â'r Safonau Iaith.

Bydd y staff hyn yn ymwybydol o sut i groesgyfeirio unrhyw gŵynion at y Safonau Iaith a'r lleoedd gorau i droi am gyngor.