



Prifysgol  
Abertawe  
Swansea  
University

# **Gweithdrefn ar gyfer cwynion yn ymwneud â'r Gymraeg**

**Wedi'i baratoi yn unol â gofynion  
Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011**

**Nia Besley / Emily Hammett –  
Swyddogion Polisi a Hyrwyddo'r Gymraeg**

**IONAWR 2019**

## **CYNNWYS**

1. Cyflwyniad
2. Ymrwymiad Prifysgol Abertawe
3. Sut i gwyno
4. Cwynion ysgrifenedig
5. Cwynion dros y ffôn neu wyneb yn wyneb
6. Ymchwilio i gŵyn
7. Datrys a dysgu
8. Camau pellach
9. Cadw cofnod o gwynion
10. Ymwybyddiaeth staff o'r weithdrefn hon
11. Hyrwyddo'r weithdrefn gwyno

## 1. Cyflwyniad

Mae'r weithdrefn hon wedi'i llunio er mwyn cyflawni gofynion Safonau'r Gymraeg a osodwyd ar Brifysgol Abertawe ac a ddaeth i rym ar 1 Ebrill 2018, dan Adran 44 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Mae'r weithdrefn yn esbonio sut fydd y Brifysgol yn derbyn ac yn ymdrin â chwynion ynglŷn â chydymffurfiaid â Safonau'r Gymraeg. Mae hefyd yn esbonio sut fydd y Brifysgol yn hyfforddi ei staff i ddelio â chwynion o'r fath, a sut fydd yn hyrwyddo'r dulliau sydd ar gael i gyflwyno cwynion.

Y Safonau perthnasol ar gyfer y weithdrefn hon yw'r **Safonau Cyflenwi Gwasanaeth, Safonau Llunio polisi** a'r **Safonau Gweithredu** a osodwyd ar y Brifysgol o dan Adran 44 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Gweithdrefn ar gyfer cwynion yn ymwneud â'r Gymraeg yn unig yw hon. Ni ddylid ei dilyn i ymdrin â materion academaidd, na chwynion am wasanaethau adrannau nad ydyn nhw'n ymwneud yn benodol â Safonau'r Gymraeg neu'r iaith Gymraeg. Mae gweithdrefnau eraill yn eu lle i ddelio â chwynion o'r fath (gweler y Canllaw Academaidd, a gweithdrefnau cwyno adrannau unigol).

## 2. Ymrwymiad Prifysgol Abertawe

Mae Prifysgol Abertawe yn sefydliad dwyieithog. Rydyn ni'n cefnogi hawl ein myfyrwyr, staff a'r cyhoedd i ddefnyddio'r Gymraeg ac yn hyrwyddo cyfleoedd i'w defnyddio yn academaidd, o fewn swyddi ac yn gymdeithasol.

Mae Prifysgol Abertawe wedi ymrwymo i gydymffurfio yn llawn â Safonau'r Gymraeg ac i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw gwynion i ni fethu â chydymffurfio â'r Safonau neu gŵyn arall yn ymwneud â'r Gymraeg yn y Brifysgol.

Rydyn ni'n croesawu pob math o sylwadau, yn gwynion neu yn ganmoliaeth, er mwyn i ni allu dysgu o'n camgymeriadau a sicrhau ein bod yn cydnabod ac yn rhannu enghreifftiau o arfer da.

Bydd y Brifysgol yn edrych yn ddifrifol ar bob cwyn a dderbynnir ac yn ymdrin â'r gŵyn mewn ffordd agored gan ymchwilio'n drwyadl i achos y gŵyn.

### 3. Sut i gwyno

Dylid cyfeirio unrhyw gwynion neu sylwadau eraill yn ymwneud â'r Gymraeg at Swyddogion Polisi a Hyrwyddo'r Gymraeg y Brifysgol. Mae modd cysylltu drwy:

**e-bost:** [swyddfaiaithgymraeg@abertawe.ac.uk](mailto:swyddfaiaithgymraeg@abertawe.ac.uk)

**ffôn:** 01792 606743

**llythyr:** Swyddog Polisi a Hyrwyddo'r Iaith Gymraeg  
Adran Cydymffurfiaeth  
Abaty Singleton  
Parc Singleton  
Abertawe SA2 8PP

Mae modd hefyd gyflwyno cwyn am y Brifysgol at **Gomisiynydd y Gymraeg**. Mae ffurflen gwyno bwrpasol ar gael ar wefan Comisiynydd y Gymraeg.

### 4. Cwynion ysgrifenedig

Gofynnir i holl adrannau'r Brifysgol gyfeirio pob cwyn sy'n ymwneud â chydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg, neu'r Gymraeg yn gyffredinol, at y Swyddogion Polisi a Hyrwyddo'r Gymraeg lle bynnag y bo'n bosibl. Fel hyn bydd modd i'r Brifysgol sicrhau cofnod o bob cwyn a dderbyniwn sy'n ymwneud â'r Gymraeg.

Pan dderbynnir cwyn ysgrifenedig (drwy e-bost, llythyr neu'r cyfryngau cymdeithasol sydd wedi'i gyfeirio at y Brifysgol yn benodol) gan Swyddogion Polisi a Hyrwyddo'r Gymraeg y Brifysgol, byddwn yn cydnabod derbyn y gŵyn o fewn pump diwrnod gwaith o'i derbyn. Bydd yr ymateb yn cadarnhau ein bwriad i ymchwilio i'r mater gyda'r nod o ymateb yn llawn i'r gŵyn o fewn 20 diwrnod gwaith. Mewn achosion prin, sy'n fwy cymhleth lle mae angen rhagor o amser i fynd i'r afael â'r mater, bydd y Swyddogion Polisi a Hyrwyddo'r Gymraeg yn cytuno ar ddyddiad ymateb addas ar gyfer y gŵyn gyda'r achwynydd.

### 5. Cwynion dros y ffôn neu wyneb yn wyneb

Os bydd cwyn yn cael ei derbyn dros y ffôn, neu wyneb yn wyneb, ein nod fydd ceisio ei datrys yn y fan a'r lle.

Lle bynnag y bo'n bosibl, gofynnir i adrannau'r Brifysgol gyfeirio pob cwyn sy'n ymwneud â chydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg, neu'r â'r Gymraeg, at y Swyddogion Polisi a Hyrwyddo'r Gymraeg. Fel hyn bydd modd i'r Brifysgol sicrhau cofnod o bob cwyn a dderbyniwn sy'n ymwneud â'r Gymraeg.

Os nad yw'r Swyddogion ar gael ar y pryd, neu os nad yw hyn yn ymarferol yn y sefyllfa, yna bydd staff sydd wedi derbyn y gŵyn yn nodi holl fanylion y gŵyn mewn e-bost, a'i anfon at y Swyddogion Polisi a Hyrwyddo'r Gymraeg cyn gynted ag y bo modd.

Wrth ddelio gyda chŵyn dros y ffôn neu wyneb yn wyneb, os nad yw hi'n bosibl datrys cwyn yn syth, neu os bydd angen i'r Swyddogion Polisi a Hyrwyddo'r Gymraeg ymchwilio ymhellach i'r mater, byddwn yn cofnodi manylion cyswllt e-bost neu gyfeiriad y person sydd wedi cwyno er mwyn gallu adrodd yn ôl ato, gan ddilyn yr un trefniadau a ddefnyddir gyda chwynion ysgrifenedig.

Byddwn yn cysylltu â'r person drwy lythyr neu e-bost o fewn pump diwrnod gwaith i gydnabod y gŵyn. Bydd yr ymateb yn cadarnhau ein bwriad i ymchwilio i'r mater gyda'r nod o ymateb yn llawn i'r gŵyn o fewn 20 diwrnod gwaith.

## **6. Ymchwilio i gŵyn**

Byddwn yn ymchwilio'n drwyadl i bob cwyn gan anelu at ddarparu ymateb ysgrifenedig llawn o fewn 20 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn. Os bydd angen amser ychwanegol arnom i ymchwilio i'r mater a sefydlu'r ffeithiau, er enghraifft os bydd aelod o staff allweddol ar ei wyliau neu allan o gysylltiad am gyfnod hir, neu os bydd hi'n broses eithriadol o gymhleth i fynd at wraidd y mater, byddwn ni'n rhoi gwybod am hyn i'r person sydd wedi cwyno o fewn y 20 diwrnod gwaith. Byddwn wedyn yn cadw mewn cysylltiad rheolaidd â nhw nes bod y mater wedi ei ddatrys.

Y Swyddogion Polisi a Hyrwyddo'r Gymraeg fydd yn cynnal yr ymchwiliad i'r gŵyn drwy gysylltu â'r staff perthnasol i gasglu gwybodaeth bellach a sefydlu'r ffeithiau am yr amgylchiadau sydd wedi arwain at y gŵyn.

Bydd y Swyddogion yn asesu a oes sail i'r gŵyn, e.e. a yw'r Brifysgol wedi methu â chydymffurfio â Safonau'r Gymraeg.

Ar ddiwedd yr ymchwiliad, ac o fewn 20 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn fel arfer, byddwn yn darparu ymateb ysgrifenedig llawn i'r person sydd wedi cyflwyno'r gŵyn yn crynhoi prif ffeithiau a chasgliadau ein hymchwiliad. Byddwn yn ymddiheuro os ydym wedi gwneud rhywbeth o'i le, ac yn egluro sut byddwn yn rhoi gwelliannau neu newidiadau yn eu lle er mwyn unioni'r sefyllfa.

## 7. Datrys a dysgu

Byddwn yn defnyddio pob cwyn neu sylw fel cyfle i ddysgu ac i sicrhau ein bod yn cydnabod ac yn rhannu enghreifftiau o arfer da.

Wrth ymchwilio i gwynion byddwn yn ceisio sefydlu a ddilynwyd trefniadau yn gywir, ac os na wnaed hynny, byddwn yn cymryd camau i sicrhau bod y trefniadau hyn yn cael eu diwygio neu eu cryfhau, a staff allweddol yn cael eu hyfforddi, er mwyn osgoi ail-adrodd yr un camgymeriad yn y dyfodol.

Os yw cwyn yn amlygu diffyg cydymffurfiaeth mwy difrifol yna bydd y mater yn cael ei ddwyn i sylw'r Dirprwy Is-Ganghellor sydd â chyfrifoldeb dros y Gymraeg, ac yn dilyn hynny at sylw Pwyllgor Strategaeth yr Iaith Gymraeg y Brifysgol. Os na fydd cwyn wedi'i datrys o fewn yr amser a nodir, caiff ei chofnodi ar Gofrestr Risg y Brifysgol at sylw fîm yr uwch-reolwyr.

Bydd unrhyw gwynion sy'n ymwneud ag ymddygiad aelod o staff yn cael eu cyfeirio at yr Adran Adnoddau Dynol ac fe ddilynir gweithdrefnau perthnasol yr adran honno i ymchwilio ac i ymdrin â chwynion o'r fath.

## 8. Camau pellach

Os yw'r person a gyflwynodd y gŵyn yn parhau yn anfodlon, a hynny wedi i'r Brifysgol gynnal ymchwiliad i'r gŵyn a chyflwyno ymateb llawn, bydd modd iddynt fynd â'r mater ymhellach drwy gyflwyno cwyn am y Brifysgol at **Gomisiynydd y Gymraeg**. Mae [ffurflen gwyno](#) bwrpasol ar gael ar wefan Comisiynydd y Gymraeg.

## 9. Cadw cofnod o gwynion

Bydd y Brifysgol yn monitro pob cwyn a dderbyniwn sy'n ymwneud â'r Gymraeg.

Byddwn ni'n cofnodi nifer y cwynion a dderbyniwn ynglŷn â chydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg yn ein hadroddiad blynyddol i Gomisiynydd y Gymraeg. Byddwn hefyd yn cadw copiâu o bob cwyn ysgrifenedig yn ymwneud â'r Gymraeg. Ni fyddwn yn rhannu unrhyw wybodaeth bersonol gyda chyrrff allanol heb ganiatâd.

Mae Pwyllgor Strategaeth yr Iaith Gymraeg y Brifysgol yn derbyn adroddiadau rheolaidd ynglŷn â chwynion, ac mae adroddiad blynyddol o gwynion yn cael ei gyflwyno i Gyngor y Brifysgol.

## **10. Ymwybyddiaeth staff o'r weithdrefn hon**

Nod y Brifysgol yw sicrhau bod ei holl staff yn delio â chwynion yn effeithlon a chwrtais.

Bydd y Brifysgol yn codi ymwybyddiaeth aelodau staff presennol y Brifysgol o'r weithdrefn gwyno hon drwy ei chylchredeg mewn e-gylchlythyr ac ar fforymau perthnasol.

Bydd sesiynau ymwybyddiaeth am Safonau'r Gymraeg (sydd ar gael i holl staff) hefyd yn cynnwys gwybodaeth am ddelio â chwynion am y Gymraeg.

## **11. Hyrwyddo'r weithdrefn gwyno**

Mae crynodeb o'r weithdrefn hon, ynghyd â dolen at y weithdrefn lawn, i'w gweld ar wefan y Brifysgol.

Mae copi o'r weithdrefn hon hefyd ar gael ym mhob un o swyddfeydd y Brifysgol sydd yn agored i'r cyhoedd.