COLEG Sir Benfro
Pembrokeshire COLLEGE

Gweithdrefn ar gyfer Delio â Chwynion yn ymwneud â Safonau'r Gymraeg

1. Cyflwyniad

Paratowyd y weithdrefn hon yn unol â gofynion Safonau'r Gymraeg a ddaeth i rym ar 1 Ebrill 2018, o dan Adran 44 o Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011, a sefydlodd fframwaith cyfreithiol i osod dyletswydd statudol ar gyrff cyhoeddus yng Nghymru i gydymffurfio â'r safonau hynny ac i drin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal.

Mae'r weithdrefn yn nodi sut y bydd y Coleg yn derbyn ac yn delio â chwynion sy'n ymwneud â chydymffurfio â Safonau'r Gymraeg. Mae hefyd yn amlinellu sut y bydd y Coleg yn hyfforddi ei staff i ddelio â chwynion sy'n ymwneud â'r Safonau, a sut y bydd y Coleg yn rhoi cyhoeddusrwydd i'r weithdrefn hon.

Y Safonau perthnasol ar gyfer y gweithdrefnau hyn yw'r Safonau Cyflenwi Gwasanaethau, y Safonau Llunio Polisïau a'r Safonau Gweithredol, a osodwyd ar y Coleg o dan Adran 44 o Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Mae'r weithdrefn hon ar gyfer delio â chwynion sy'n ymwneud â'r Gymraeg yn unig. Ni ddylid ei ddefnyddio i ddelio ag unrhyw faterion eraill yn ymwneud â'r Coleg os nad ydynt yn gysylltiedig yn benodol â Safonau'r Gymraeg neu'r Gymraeg. Mae gweithdrefnau eraill ar waith i ddelio â chwynion nad ydynt yn ymwneud â'r Gymraeg (gweler y Polisi Canmoliaeth a Chwynion)

2. Ymrwymiad Coleg Sir Benfro

Mae Coleg Sir Benfro yn sefydliad dwyieithog ac yn cefnogi hawl ei ddysgwyr, ei staff a'r cyhoedd i ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddelio â'r Coleg. Mae wedi ymrwymo i gydymffurfio'n llawn â Safonau'r Gymraeg ac i ddelio'n effeithiol ag unrhyw gwynion am ei fethiant i fodloni'r Safonau, neu unrhyw gŵyn arall sy'n ymwneud â'r Gymraeg yn y Coleg.

Mae'r Coleg yn croesawu sylwadau, boed yn gwynion neu'n ganmoliaeth, fel y gall ddysgu o'i gamgymeriadau a sicrhau bod arfer da yn cael ei adnabod a'i rannu.

Bydd y Coleg yn rhoi ystyriaeth ddifrifol i bob cwyn y mae'n ei derbyn, a bydd yn trin y gŵyn mewn modd agored a bydd yn ymchwilio'n drylwyr i achosion y gŵyn.

3. Sut i Gwyno

Dylid cyfeirio pob cwyn neu sylw arall sy'n ymwneud â'r Gymraeg at Swyddog Datblygu'r Gymraeg y Coleg. Gellir cysylltu â'r Swyddog drwy:

e-bost: cymraeg@colegsirbenfro.ac.uk
rhif ffôn: 01437 753435
llythyr: Coleg Sir Benfro, Merlins Bridge, Hwlffordd, Sir Benfro SA61 1SZ

Gellir gwneud cwynion hefyd am gydymffurfiaeth y Coleg â'i Safonau i Gomisiynydd y Gymraeg. Mae ffurflen gwyno ar gael ar wefan Comisiynydd.

4. Cwynion Ysgrifenedig

Dylai adrannau'r Coleg gyfeirio pob cwyn am gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg neu gwynion yn ymwneud â'r Gymraeg at Swyddog Datblygu'r Gymraeg lle bynnag y bo modd. Drwy wneud hynny, gall y Coleg sicrhau bod cofnod yn cael ei gadw o'r holl gwynion y mae'n eu derbyn sy'n ymwneud â'r Gymraeg.

Pan dderbynnir cwyn ysgrifenedig (a anfonir drwy e-bost neu lythyr a gyfeirir at y Coleg yn benodol) bydd cydnabyddiaeth o'i dderbyn yn cael ei hanfon o fewn pum diwrnod gwaith. Bydd yr ymateb yn cadarnhau y bydd y Coleg yn ymchwilio i'r mater ac yn anelu at ddarparu ymateb llawn i'r gŵyn o fewn 30 diwrnod gwaith. Mewn achosion mwy cymhleth lle mae angen amser pellach, bydd y Coleg yn cytuno ar ddyddiad cau ar gyfer ymateb gyda'r achwynydd.

5. Cwynion dros y Ffôn neu wyneb yn wyneb

Os bydd cwyn yn cael ei gwneud dros y ffôn neu wyneb yn wyneb, bydd y Coleg yn ceisio datrys materion yn y fan a’r lle.

Gofynnir i adrannau'r Coleg gyfeirio pob cwyn am gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg neu'r Gymraeg at Swyddog Datblygu'r Gymraeg. Mae hyn yn sicrhau bod cofnod yn cael ei gadw o'r holl gwynion a dderbynnir ynghylch y Gymraeg.

Os nad yw Swyddog Datblygu'r Gymraeg ar gael ar y pryd, neu os nad yw hyn yn ymarferol o dan yr amgylchiadau, yna bydd yr aelod o staff a dderbyniodd y gŵyn yn cofnodi holl fanylion y gŵyn mewn e-bost ac yn ei hanfon at Swyddog Datblygu'r Gymraeg cyn gynted â phosibl.

Wrth ddelio â chwyn a wneir dros y ffôn neu'n bersonol, os nad yw'n bosibl datrys y gŵyn yn y fan a’r lle, neu os oes angen i'r Coleg ymchwilio ymhellach i'r mater, gwneir nodyn o gyfeiriad e-bost neu gyfeiriad post yr achwynydd er mwyn adrodd yn ôl iddynt, a dilynir yr un gweithdrefnau a ddefnyddir ar gyfer cwynion ysgrifenedig.

Bydd y Coleg yn ysgrifennu at y person o fewn pum diwrnod gwaith i gydnabod y gŵyn. Bydd yr ymateb yn cadarnhau bwriad y Coleg i ymchwilio i'r mater gyda'r nod o ddarparu ymateb llawn i'r gŵyn o fewn 30 diwrnod gwaith.

6. Ymchwilio i Gwynion

Ymchwilir yn drylwyr i bob cwyn a bydd y Coleg yn anelu at ddarparu ymateb ysgrifenedig llawn o fewn 30 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn. Os oes angen mwy o amser i ymchwilio i'r mater er mwyn sefydlu'r holl ffeithiau, bydd y Coleg yn rhoi gwybod i'r achwynydd am hyn. Er enghraifft, os yw aelod allweddol o staff i ffwrdd ar wyliau blynyddol neu allan o gyswllt am gyfnod hir, neu os yw cyrraedd craidd y mater yn eithriadol o gymhleth, bydd y Coleg yn cadw mewn cysylltiad â'r achwynydd hyd nes y caiff y mater ei ddatrys.

Bydd Swyddog Datblygu'r Gymraeg yn gyfrifol am ymchwilio i'r gŵyn, drwy gysylltu â'r staff perthnasol i gasglu rhagor o wybodaeth a sefydlu'r ffeithiau sy'n ymwneud â'r amgylchiadau sydd wedi arwain at y

gŵyn. Bydd Swyddog Datblygu'r Gymraeg yn asesu a oes unrhyw sail dros gwyno e.e. a yw'r Coleg wedi methu â chydymffurfio â Safonau'r Gymraeg.

Ar ddiwedd yr ymchwiliad, ac fel arfer o fewn 30 diwrnod gwaith ar ô derbyn y gŵyn, bydd y Coleg yn ysgrifennu ateb llawn i'r sawl a wnaeth y gŵyn yn crynhoi'r prif ffeithiau a chasgliadau ei ymchwiliad. Bydd y Coleg yn ymddiheuro os yw'n canfod ei fod yn anghywir, a bydd yn egluro sut y bydd yn gwneud gwelliannau neu newidiadau i unioni pethau.

7. Datrys a Dysgu

Bydd y Coleg yn ystyried pob cwyn neu sylw fel cyfle i ddysgu ac i sicrhau ei fod yn cydnabod ac yn rhannu arfer dda.

Wrth ymchwilio i gwynion, bydd y Coleg yn ceisio sefydlu a ddilynwyd gweithdrefnau'n gywir, ac os nad ydynt, bydd yn cymryd camau i sicrhau bod y gweithdrefnau hyn yn cael eu hadolygu neu eu hatgyfnerthu a bod staff allweddol yn derbyn hyfforddiant, er mwyn osgoi ailadrodd yr un camgymeriad yn y dyfodol.

Os yw cwyn yn tynnu sylw at fethiant mwy difrifol o ran cydymffurfio, bydd y mater yn cael ei ddwyn i sylw'r Tîm Rheoli Arwain. Os nad yw'r mater wedi'i ddatrys o fewn yr amser penodedig, caiff ei gofnodi hefyd ar Gofrestr Risg y Coleg, at sylw uwch reolwyr y Coleg.

Bydd unrhyw gŵyn a dderbynnir am ymddygiad aelod o staff yn cael ei chyfeirio at yr adran Adnoddau Dynol, a dilynir y gweithdrefnau perthnasol ar gyfer delio â chwynion o'r math hwn.

8. Camau Pellach

Os bydd y person a wnaeth y gŵyn yn parhau i fod yn anfodlon ar ôl i'r Coleg ymchwilio i'r gŵyn a rhoi ymateb llawn, gall hefyd fynd â'r mater ymhellach drwy gyflwyno cwyn am y Coleg i Gomisiynydd y Gymraeg.

9. Cadw Cofnod o Gwynion

Bydd y Coleg yn monitro pob cwyn y mae'n ei derbyn ynghylch y Gymraeg. Bydd yn cofnodi nifer y cwynion y mae'n eu derbyn am gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg yn ei adroddiad blynyddol ar gydymffurfio â'r Safonau. Bydd copïau o bob cwyn ysgrifenedig a dderbynnir yn ymwneud â'r Gymraeg yn cael eu cadw. Ni fydd y Coleg yn rhannu unrhyw wybodaeth bersonol gyda chyrff allanol heb ganiatâd.

Mae Bwrdd Corfforaeth y Coleg yn derbyn adroddiadau rheolaidd am gwynion a hefyd adroddiad cwynion blynyddol sy'n cynnwys cwynion sy'n ymwneud â'r Safonau.

10. Ymwybyddiaeth Staff o'r Weithdrefn hon

Bydd y Coleg yn sicrhau bod staff yn ymwybodol o'r weithdrefn gwyno hon drwy ddosbarthu drwy'r sianeli cyfathrebu safonol ac mewn sesiynau briffio timau staff. Bydd sesiynau ymwybyddiaeth Safonau'r Gymraeg hefyd yn cynnwys gwybodaeth am ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â'r Gymraeg.

11. Hyrwyddo'r Weithdrefn Gwyno

Gellir gweld crynodeb o'r weithdrefn gwyno hon, a dolen i'r weithdrefn hon ar wefan y Coleg.