

## Polisiau a Gweithdrefnau / Policies and Procedures

Teitl:	Polisi a Gweithdrefn Cwynion Iaith Gymraeg
Perchennog y Polisi:	Prif Weithredwr
Awdur y Polisi:	Swyddog Polisi a Craffu
Rhif y Polisi:	39.0
Dyddiad Cychwyn:	24/01/2023
Dyddiad Adolygu:	24/01/2027
Fersiwn:	F1.0

### Crynodeb o'r Polisi a'r Weithdrefn

Nod y polisi hwn yw egluro sut bydd Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throsedd (SCHTh) Gogledd Cymru yn delio â cwynion am Safonau yr Iaith Gymraeg.

Mae'r polisi hwn wedi'i fabwysiadu gan SCHTh Gogledd Cymru.

**Dyddiad Cychwyn 24/01/2023**

**Dyddiad Adolygu 24/01/2027**

### Cynnwys

1. Beth sydd yn cyfrif fel cwyn iaith? .....	2
2. Derbyn cwynion .....	2
3. Cyfrifoldeb am fonitro a delio gyda chwynion iaith .....	3
4. Pwy fydd yn ateb eich cwyn? .....	3
5. Y weithdrefn - sut byddwn yn delio gyda'r cwynion ar ôl eu derbyn? .....	3
6. Beth os nad ydych yn fodlon gyda'n hymateb? .....	4
7. Hyfforddiant.....	4

## Polisiau a Gweithdrefnau / Policies and Procedures

### Trefniadau ar gyfer delio gyda chwynion iaith Gymraeg, Comisiynydd Heddlu a Throsedd Gogledd Cymru (“Y Comisiynydd”).

Mae gan y Comisiynydd gyfrifoldeb penodol i weithredu ac adrodd ar gwynion sydd yn ymwneud efo Strategaeth Iaith ar y cyd Heddlu Gogledd Cymru a Comisiynydd Heddlu a Throsedd Gogledd Cymru, neu gyda’n dyletswydd i gydymffurfio gyda Safonau’r Iaith Gymraeg.

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

Mae’r Strategaeth Iaith a’r Safonau yn gosod gofynion penodol ar gyfer sut mae’r Comisiynydd yn defnyddio’r Gymraeg wrth ddarparu gwasanaethau i drigolion Gogledd Cymru. Mae’r Safonau wedi eu rhannu yn 5 dosbarth: Safonau Cyflenwi Gwasanaethau, Gweithredu, Llundio Polisi, Cofnodi, a Hybu.

Mae’n Strategaeth Iaith yn rhoi manylion am sut mae’r Comisiynydd a’i swyddfa 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 Gymraeg neu achosion lle mae’r Gymraeg wedi cael ei thrin yn llai ffafriol na’r Saesneg. Gall hefyd fod yn gwyn am sefyllfa lle mae rhywun yn teimlo bod y Comisiynydd neu ei swyddfa yn trin y Saesneg yn israddol i’r Gymraeg.

#### 2. Derbyn cwynion

Gall y cyhoedd gyflwyno cwynion iaith i’r Comisiynydd mewn sawl gwahanol ffordd:

- Drwy gysylltu yn uniongyrchol gyda Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throsedd Gogledd Cymru ar ein rhif ffon canolog – 01492 805486
- Drwy ebostio [opcc@northwales.police.uk](mailto:opcc@northwales.police.uk)
- Cyfryngau Cymdeithasol: Gellir gwneud cwynion drwy'r cyfryngau cymdeithasol os cânt eu hanfon drwy neges uniongyrchol. Nid ydym yn sganio llwyfannau cyfryngau cymdeithasol ar gyfer cwynion.

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 Swyddfa’r Comisiynydd yn y man cyntaf os oes ganddynt unrhyw amheuaeth nad ydi’r Comisiynydd neu ei Swyddfa yn gweithredu mewn ffordd sydd yn cyd-fynd gydag egwyddorion y Safonau a Mesur y Gymraeg 2011,

## Polisiau a Gweithdrefnau / Policies and Procedures

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: <https://www.comisiynyddygybraeg.cymru/cysylltu-a-ni>

### 3. Cyfrifoldeb am fonitro a delio gyda chwynion iaith

Mae gan Brif Weithredwr Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throsedd Gogledd Cymru gyfrifoldeb penodol i fonitro cwynion iaith, a bydd yn adrodd ar niferoedd y cwynion sydd wedi eu derbyn bob blwyddyn i Banel Heddlu a Throsedd Gogledd Cymru, ac hefyd yn ei adroddiad blynyddol ar weithrediad Safonau'r Gymraeg, sydd yn cael ei gyhoeddi ar wefan y Comisiynydd a'i fonitro gan Gomisiynydd y Gymraeg. Bydd Swyddfa y Comisiynydd 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 Cwynion Staff V1.0 F \(northwales-pcc.gov.uk\)](#)

Byddwn yn nodi unrhyw amrywiadau i'r trefniadau hyn ar gyfer cwynion iaith isod. Byddwn yn delio ag unrhyw gwynion dan y gwahanol ddisbarthiadau 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?

Prif Weithredwr Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throsedd Gogledd Cymru fydd yn delio ac yn ymateb yn ffurfiol i unrhyw gwynion sydd yn ymwneud efo'r Safonau neu'r Strategaeth, ac unrhyw gwynion a dderbynnir gan Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg. Bydd y Prif Weithredwr yn cydweithio gyda swyddogion perthnasol i gydlynu'r ymatebion, ac yn rhoi arweiniad ar ddatrysiadau a chamau gweithredu.

### 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 cofnodi eich cwyn ar ein systemau ac yn rhoi cydnabyddiaeth i chi o fewn 5 diwrnod gwaith. Byddwn hefyd yn rhoi manylion cyswllt y person a enwebwyd i roi gwybod i chi am y cynnydd. Ar yr un pryd, byddwn yn gofyn am eglurhad i sicrhau ein bod yn deall eich cwyn yn iawn, y canlyniad yr ydych am ei gael ac unrhyw addasiadau y gallai fod eu hangen i'ch galluogi i gymryd rhan effeithiol yn y broses, yn ôl y gofyn.

Byddwn yn rhoi gwybod i chi'n ysgrifenedig am y canlyniad i'ch cwyn cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol.

## Polisiâu a Gweithdrefnau / Policies and Procedures

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. Byddwch yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am gynnydd gyda'ch cwyn o leiaf bob 28 diwrnod. Anfonir hwn atoch yn yr un fformat ag yr oeddech yn ei ddefnyddio i gysylltu â ni oni chytunir fel arall.

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.

### *Canlyniad eich cwyn*

Byddwch yn derbyn llythyr gan y Prif Weithredwr i roi gwybod i chi am y canlyniad. Byddwn yn cynnwys esboniad o sut yr ymdriniwyd â'r mater, y camau a gymerwyd a'r canfyddiadau.

Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o ddelio efo'ch pryder, bydd y Prif Weithredwr yn rhoi gwybod i staff Swyddfa'r Comisiynydd amdanyn nhw.

### **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'n Swyddog Gweithredol yn trefnu hyfforddiant ar sut i ddelio â chwynion i bob rheolwr llinell o fewn y Swyddfa.

Mae 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 chwarteisi.