Dweud eich dweud am wasanaeth Cymraeg

Dim ond er mwyn cwyno am ddiffyg gwasanaeth(au) Cymraeg gan gorff sydd â chynllun iaith statudol y dylid defnyddio'r canllaw hwn.

Noddir gan
Lywodraeth Cynulliad Cymru
Sponsored by
Welsh Assembly Government

BWRDD YR IAITH
GYMRAEG • WELSH
LANGUAGE BOARD

Sut i gysylltu â ni

Gallwch gysylltu gan ddefnyddio'r manylion cyswllt isod:

Siambrau'r Farchnad
5 – 7 Heol Eglwys Fair
CAERDYDD
CF10 1AT

Ffôn: 029 2087 8000
Ffacs: 029 2087 8001
E-bost: post@byig-wlb.org.uk
Gwefan: www.byig-wlb.org.uk

BWRDD YR IAITH
GYMRAEG • WELSH
LANGUAGE BOARD

Deddf yr Iaith Gymraeg 1993

Mae gofyn i gyrff cyhoeddus drin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal lle bo hynny'n briodol ac yn rhesymol ymarferol.

Mae gofyn iddynt baratoi cynlluniau iaith Gymraeg sy'n egluro pa wasanaethau Cymraeg y byddant yn eu cynnig.

Mae'r Ddeddf yn dweud y gall y cyhoedd gwyno wrth Fwrdd yr Iaith Gymraeg (y Bwrdd) am fethiant corff i ddarparu gwasanaeth yn Gymraeg yn unol â'i gynllun iaith Gymraeg ac y gall y Bwrdd ymchwilio i'r cwynion hynny.

Bwrdd yr Iaith Gymraeg

Gwaith Bwrdd yr Iaith Gymraeg yw hyrwyddo a hwyluso defnyddio'r iaith Gymraeg. Rydym yn cynghori cyrff sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus i'r cyhoedd yng Nghymru sut orau i ddefnyddio'r Gymraeg.

Mae gan y Bwrdd bŵer statudol i ymchwilio i fethiant corff i ddarparu gwasanaethau Cymraeg.

Mae'r canllaw hwn yn:

- egluro sut i wneud cwyn
- egluro pa gymorth sydd i'w gael gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg
- cynnig ffurflen syml i'w defnyddio wrth wneud cwyn.

1. Sut all y Bwrdd eich helpu?

Os nad ydych yn fodlon â'r gwasanaeth Cymraeg y cawsoch chi, neu os na wnaeth corff gadw at ei gynllun iaith Gymraeg, gallwch ein holi ni am gyngor ynghylch eich hawl i gwyno. Bydd swyddogion y Bwrdd yn egluro wrthych beth i'w wneud.

Gallwch ddefnyddio'r canllaw hwn a'r ffurflen gwyno sydd wedi'i darparu i'ch helpu.

2. Pa wasanaethau cyhoeddus y gallwch ddisgwyl eu derbyn yn Gymraeg?

Mae cyrff yn paratoi cynlluniau iaith Gymraeg statudol sy'n egluro pa wasanaethau sydd ar gael yn Gymraeg. Dyma rai mathau o gyrff y gallwch ddisgwyl derbyn gwasanaethau Cymraeg ganddynt:

- eich cyngor lleol
- eich ysbyty lleol
- yr heddlu
- canolfan waith leol
- llysoedd
- coleg addysg bellach neu brifysgol.

Fel arfer, gallwch ddisgwyl derbyn y gwasanaethau canlynol yn Gymraeg:

- **gwasanaethau ffôn** e.e. wrth ffonio i holi am y dreth cyngor, wrth wneud apwyntiad yn yr ysbyty, wrth gysylltu â'r heddlu, wrth ffonio llinellau cymorth sydd wedi eu hysbysebu
- **gwasanaethau wyneb yn wyneb**
  e.e. wrth fynychu apwyntiadau iechyd, wrth ymweld â llyfrgell neu ganolfan hamdden leol, wrth gael cyfweliad ar gyfer ceisio am basport, wrth fynychu cyfweliad am swydd
- **llythyrau** e.e. wrth dderbyn llythyr cyffredinol neu lythyr personol atoch chi
- **ffurflenni** e.e. wrth dderbyn ffurflen i'w llenwi er mwyn gwneud cais am drwydded deledu neu bleidlais bost
- **gwefannau a gwasanaethau rhyngweithiol** e.e. wrth wneud cais ar-lein am basport neu drwydded yrru, wrth lenwi ffurflen gofrestru electronig ar gyfer etholiad neu i dalu'r dreth gyngor
- **cyfarfodydd cyhoeddus** e.e. wrth fynychu cyfarfod sydd wedi'i drefnu gan yr heddlu lleol.

Beth bynnag fo'r gwasanaeth bydd rhai ohonom yn teimlo'n fwy cartrefol yn defnyddio'r Gymraeg wrth drafod ein hanghenion. Gobaith y Bwrdd yw y cewch wasanaeth Cymraeg yn ddidrafferth. Nid yw pob gwasanaeth ar gael yn Gymraeg eto fel y dylai fod ac o bryd i'w gilydd fe fydd pethau'n mynd o le. Ar yr adegau hynny pan fyddwch yn ei chael hi'n anodd derbyn gwasanaeth Cymraeg, gallwch droi at y Bwrdd am gymorth.

Fel arfer fe ddylech gael cynnig gwasanaeth Cymraeg heb i chi orfod gofyn amdano ac fe ddylai'r gwasanaeth Cymraeg a Saesneg fod ar gael i'r un safon.

Mae cynlluniau iaith yn dweud wrthych sut i gwyno am ddiffyg gwasanaeth Cymraeg. Gallwch ddod o hyd i'r cynlluniau hynny ar ein gwefan ac ar wefannau'r cyrff eu hunain.

3. Gwneud cwyn

Yn gyntaf, cwynwch wrth y corff

Fel cam cyntaf, dylech gyflwyno'ch cwyn i'r corff, a rhoi amser rhesymol i'r corff ymateb. Os na fyddwch yn gwneud hyn ni fyddwn yn gallu defnyddio'n pŵer dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg i gynnal ymchwiliad.

Ar ôl i'r corff ateb eich llythyr, ac os nad ydych yn fodlon â'r ateb, neu os nad ydych yn derbyn ateb o fewn cyfnod rhesymol, gallwch ofyn i ni ymchwilio i'r mater ar eich rhan.

Cyflwynwch eich cwyn o fewn 12 mis

Bydd disgwyl i chi gyflwyno'ch cwyn cyn gynted ag sy'n ymarferol. Os ydych yn dymuno i ni gynnal ymchwiliad, rhaid i chi gyflwyno'ch cwyn i ni o fewn 12 mis i ddyddiad y diffyg dan sylw. Ni allwn gynnal ymchwiliad statudol yn sgil cwyn i rywbeth ddigwyddodd dros 12 mis yn ôl, er gallwn ei drafod â'r corff dan sylw.

Wrth gyflwyno eich cwyn i ni, darparwch gopi o unrhyw lythyrau neu ddogfennau perthnasol.

Beth fydd Bwrdd yr Iaith Gymraeg yn ei wneud?

- Byddwn yn cofnodi ac yn cydnabod derbyn eich cwyn. Cewch wybod enw a manylion cyswllt y swyddog fydd yn ymdrin â'ch cwyn.
- Mae'n bosib y byddwn am gysylltu â chi er mwyn holi am ragor o wybodaeth.
- Yn aml byddwn yn llwyddo i ddatrys cwyn drwy drafodaeth â'r corff, heb orfod cynnal ymchwiliad statudol. Gan amlaf, felly, byddwn am drafod eich cwyn â'r corff dan sylw cyn ystyried cynnal ymchwiliad statudol ffurfiol. Byddwn yn gofyn am ganiatâd i rannu'ch manylion â'r corff dan sylw, os na wnaethoch roi'r caniatâd hwnnw wrth gwyno. Does dim rhaid i chi wneud hyn, ond os ydych yn gwrthod mae'n bosibl na fyddwn yn gallu ymdrin â'ch cwyn yn llawn.
- Os cawn gydweithrediad llawn a chyflym gan bob parti, byddwn yn ceisio datrys cwyn yn gyflym. Ond, pan fo angen, gallwn benderfynu cynnal ymchwiliad statudol. Byddwn yn dweud wrthych ein bod am wneud hynny, a bydd swyddog yn cysylltu â chi i egluro beth sy'n digwydd pan fyddwn yn cynnal ymchwiliad. Ar ôl i ni orffen cynnal ymchwiliad cewch chi gopi o adroddiad yn dweud beth yw'n casgliadau a'n hargymhellion i'r corff.
- Os nad yw eich cwyn yn un y gallwn ei datrys nac ymchwilio iddi, neu os byddwn yn penderfynu peidio â chynnal ymchwiliad, byddwn yn egluro'r rhesymau dros hynny i chi.

Cysylltu â chi

- Wrth ddefnyddio'r ffurflen gwyno, gofynnwn i chi nodi sut hoffech i ni gysylltu â chi ynghylch eich cwyn. Os na fyddwch yn ateb y cwestiwn hwn, neu os na fyddwch yn defnyddio'r ffurflen byddwn yn ysgrifennu atoch drwy e-bost neu drwy lythyr.

4. Sut mae Bwrdd yr Iaith Gymraeg wedi helpu pobl yn y gorffennol?

Dros y blynyddoedd rydym wedi ymdrin â miloedd o gwynion. Datryswyd rhai yn anffurfiol a chymharol ddidrafferth:

Enghraifft

Cawsom gŵyn gan aelod o'r cyhoedd oedd wedi derbyn llythyr Saesneg yn rhoi manylion cwrs ymwybyddiaeth cyflymdra iddo. Cysylltodd y Bwrdd â'r corff oedd wedi paratoi'r llythyr.

Canlyniad: Fe gafodd yr aelod o'r cyhoedd lythyr Cymraeg ac ymddiheuriad. Cynigiodd y corff gamau i wella'i drefniadau.

Dro arall rydym wedi cynnal ymchwiliad statudol yn sgil derbyn cwyn gan wneud argymhellion o dan adran 17 y Ddeddf ac wedi datrys y gwyn yn gyflym:

Enghraifft

Cawsom gwynion gan nifer o unigolion bod arwyddion ffordd uniaith Saesneg wedi eu gosod ar gylchfan. Cynhaliwyd ymchwiliad yn sgil derbyn y cwynion hyn ac argymhellwyd newid yr arwyddion a gosod rhai dwyieithog.

Canlyniad: Cafodd yr arwyddion eu newid yn syth a gosodwyd rhai dwyieithog yn eu lle.

Mae copïau o adroddiadau ar ymchwiliadau sydd wedi'u cynnal ar ein gwefan.

www.byig-wlb.org.uk

5. Cynnal ymchwiliad

Mae cynnal ymchwiliad yn broses statudol a gynhelir dan adran 17, Deddf yr Iaith Gymraeg, 1993. Os byddwn yn cynnal ymchwiliad statudol yn sgil derbyn eich cwyn, dyma'r camau y byddwn yn eu cymryd:

- hysbysu'r corff o'n bwriad i gynnal ymchwiliad
- casglu gwybodaeth a thystiolaeth ynghylch y broblem dan sylw, a hynny erbyn dyddiad penodol
- dod i gasgliadau
- llunio adroddiad ar sail y dystiolaeth
- gwneud argymhellion i'r corff i wella'r gwasanaeth Cymraeg dan sylw, os oes angen gwneud hynny.

Beth fydd yn digwydd wedi i ni orffen cynnal ymchwiliad?

- Byddwn yn anfon ein hadroddiad atoch chi, at y Gweinidog o fewn y Llywodraeth sydd â gofal dros faterion yn ymwneud â'r iaith Gymraeg, ac at y corff dan sylw.
- Byddwn yn cyhoeddi adroddiad ar yr ymchwiliad ar ein gwefan (ac eithrio mewn achosion arbennig, er enghraifft lle bo galw am gyfrinachedd).

Beth fydd yn rhaid i gorff ei wneud ar ôl derbyn adroddiad ar ymchwiliad y Bwrdd?

- Gallwn gyflwyno argymhellion i'r corff yn rhan o adroddiad ar yr ymchwiliad ac fe ddylai hynny sicrhau newid neu wella'r gwasanaeth Cymraeg dan sylw.
- Os yw corff yn methu, neu yn gwrthod, gweithredu ein hargymhellion, gallwn gyfeirio'r achos at y Gweinidog o fewn y Llywodraeth sydd â gofal dros faterion yn ymwneud â'r iaith Gymraeg.
- Os byddwn yn dod i gasgliad nad oes gan y corff achos i'w ateb byddwn yn cau'r achos ac yn rhoi gwybod i chi am hynny.

Os byddwn yn cynnal ymchwiliad i gorff y Goron, ni allwn gyfeirio'r mater at Weinidog o fewn y Llywodraeth sydd â gofal dros faterion yn ymwneud â'r iaith Gymraeg. Corff y Goron yw adran o lywodraeth ganolog Prydain neu lywodraeth Cymru, neu rhai cyrff penodol eraill.

Wrth gynnal ymchwiliad, ni all y Bwrdd:

- orfodi corff i gydweithredu â'n hymchwiliad
- gorchymyn corff i ddilyn argymhellion a gyflwynir iddo mewn adroddiad ymchwiliad
- cymryd camau cyfreithiol yn erbyn corff. Gall Gweinidog o fewn y Llywodraeth sydd â gofal dros faterion yn ymwneud â'r iaith Gymraeg ddewis gwneud hynny os byddwn yn cyfeirio achos o fethu gweithredu argymhellion ato
- cynnal ymchwiliad lle na roddwyd cyfle rhesymol i'r corff ei hun ymateb i gŵyn
- cynnal ymchwiliad i rywbeth ddigwyddodd dros 12 mis yn ôl
- defnyddio'n pwerau dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993 i gynnal ymchwiliad i gwynion am ddiffyg gwasanaethau Cymraeg gan gyrff sydd heb gynllun iaith statudol
- ymchwilio i safon y gwasanaeth, heblaw i'r graddau fod hynny hefyd yn torri gofynion y cynllun iaith. e.e. os yw meddyg mewn ysbyty yn gwneud diagnosis anghywir o glaf drwy gyfrwng y Gymraeg, nid mater i'r Bwrdd yw hynny.

Os byddwch yn ei chael hi'n anodd derbyn gwasanaethau Cymraeg gallwch gysylltu â ni ac fe wnawn ein gorau i'ch helpu.

Ffurflen Gwyno

Defnyddiwch y ffurflen hon er mwyn cwyno wrth Fwrdd yr Iaith Gymraeg am ddiffyg darpariaeth Gymraeg gan gorff. Cofiwch amgáu copi o'r gŵyn anfonwyd gennych at y corff, yn ogystal â chopi o ymateb y corff ac unrhyw lythyron neu ddogfennau perthnasol eraill.

Dyma gyflwyno cwyn am fethiant corff cyhoeddus i ddarparu gwasanaeth Cymraeg i mi.

i. Eich manylion

Enw .....

Cyfeiriad .....

.....

.....

Rhif ffôn .....

E-bost .....

Sut hoffech i ni gysylltu â chi?

Post ☐ E-bost ☐ Ffôn ☐

ii. Manylion y corff y gwneir cwyn amdano

Enw .....

Cyfeiriad .....

.....

.....

Rhif ffôn .....

E-bost .....

Enw'r adran yr ydych yn cwyno amdano (os yn hysbys)

.....

Complaint Form

Use this form to complain to the Welsh Language Board about failure on behalf of an organisation to provide a service in Welsh. Remember to enclose a copy of the complaint you sent to the organisation, as well as a copy of the organisation's response and any other related letters or documents.

Here is a complaint about an organisation's failure to provide me with a service in Welsh.

i. Your details

Name .....

Address .....

.....

.....

Phone no. .....

Email .....

How would you like to be contacted?

Post ☐ Email ☐ Phone ☐

ii. Details of the organisation you wish to complain about

Name .....

Address .....

.....

.....

Phone no. .....

Email .....

Details of the department you wish to complain about (if known)

.....

iii. Manylion y gŵyn
(Gallwch roi manylion mewn dogfen ar wâhan, oes dymunwch)

Dyddiad anfon y gŵyn at y corff

.....

Dyddiad derbyn ymateb

.....

(nodwch 'dim ymateb' os na wnaethoch dderbyn ymateb)

Y gwasanaeth y gwneir cwyn amdano (nodwch yma ddisgrifiad byr o'r gwasanaeth Cymraeg yr oeddech am ei dderbyn gan y corff)

.....

.....

.....

.....

Y diffyg yn y gwasanaeth (nodwch yma ddisgrifiad byr o fethiant y corff i gynnig gwasanaeth Cymraeg i chi)

.....

.....

.....

.....

.....

Pryd ddigwyddodd hyn?

.....

.....

Sut wnaeth hyn effeithio arnoch chi?

.....

.....

.....

iii. Regarding the complaint
(you can submit details on a separate sheet if you wish)

Date it was sent to the organisation

.....

Date of response

.....

(note 'no response' if you did not receive a response)

The service you wish to complain about (note here a short description of the Welsh language service that you sought from the organisation)

.....

.....

.....

.....

The lack of service (note here a short description of the organisation's failure to offer a Welsh language service to you)

.....

.....

.....

.....

.....

When did this happen?

.....

.....

How did this affect you?

.....

.....

.....

iv. Rheswm dros anfon eich cwyn ymlaen at Fwrdd Yr Iaith Gymraeg

Disgrifiwch pam nad ydych yn fodlon ag ymateb y corff i'ch cwyn:

.....

.....

.....

.....

.....

v. Ydych chi'n fodlon i'r Bwrdd rannu eich manylion personol â chyrff eraill wrth ymdrin â'ch cwyn?

(ticiwch y blwch priodol)

Ydw ☐ Nac ydw ☐

Os oes gennych ddogfennau i'w hatodi wrth eich cwyn, anfonwch hwy gyda'r ffurflen hon. Os hoffech iddynt gael eu dychwelyd i chi, ticiwch y blwch hwn ☐

Eich llofnod

.....

Dyddiad .....

Anfonwch y ffurflen hon at:
post@byig-wlb.org.uk

neu at:

Bwrdd yr Iaith Gymraeg
Siambrau'r Farchnad
5 – 7 Heol Eglwys Fair
CAERDYDD
CF10 1AT

iv. Reason for sending your complaint to the Welsh Language Board

Describe why you are not satisfied with the organisation's response to your complaint:

.....

.....

.....

.....

.....

v. Are you happy for the Board to share your personal details with other organisations when dealing with your complaint?

(tick the appropriate box)

Yes ☐ No ☐

If you have documents to support your complaint please enclose them with this form. If you would like them returned to you please tick this box ☐

Your signature

.....

Date .....

Send this form to:
post@byig-wlb.org.uk

or to:

Welsh Language Board
Market Chambers
5 – 7 St. Mary Street
CARDIFF
CF10 1AT