

Gweithdrefn Gwyno

Canllaw i'r cyhoedd, myfyrwyr a staff sy'n dymuno cyflwyno cwyn neu sylw am wasanaethau Cymraeg Prifysgol Aberystwyth

1. Cyflwyniad

Mae Prifysgol Aberystwyth wedi ymrwmo i gydymffurfio â'r Safonau Iaith Gymraeg perthnasol a bennwyd gan Gomisiynydd y Gymraeg. Ceir copi o'r Safonau Iaith a bennwyd mewn Hysbysiad Cydymffurfio i Brifysgol Aberystwyth yma [https://www.aber.ac.uk/en/media/departmental/cwls/pdfs/20170929-Hysbysiad-Cydymffurfio44-Prifysgol-Aberystwyth-\(cy\).pdf](https://www.aber.ac.uk/en/media/departmental/cwls/pdfs/20170929-Hysbysiad-Cydymffurfio44-Prifysgol-Aberystwyth-(cy).pdf)

Os ydych yn teimlo bod y Brifysgol wedi torri amodau ei Safonau Iaith, wedi ymyrryd â'ch hawl i ddefnyddio'r Gymraeg neu heb lwyddo i weithredu eich hawliau mewn unrhyw ffordd, gallwch wneud cwyn neu sylw. Mae'r weithdrefn isod yn amlinellu'r broses gwyno a ddilynir gan Ganolfan Gwasanaethau'r Gymraeg, sef yr adran yn y Brifysgol sy'n gyfrifol am gynghori'r Brifysgol ar weithredu'r Safonau. Rhoddir ystyriaeth ofalus i bryderon, sylwadau a chwynion gan sicrhau bod unrhyw faterion yn cael eu trin yn y modd mwyaf priodol.

Beth yw gwaith Canolfan Gwasanaethau'r Gymraeg?

Mae Canolfan Gwasanaethau'r Gymraeg yn gyfrifol am weithredu Safonau'r Gymraeg, ar y cyd â'r Cyfadrannau a'r Gwasanaethau Proffesiynol, a monitro'r safonau perthnasol i sicrhau cydymffurfiaeth ar draws y Brifysgol.

Pwrpas Safonau'r Gymraeg yw rhoi mwy o hawliau i ddefnyddwyr gwasanaethau ddefnyddio'r Gymraeg yn eu hymwneud â'r Brifysgol.

Mae'r Safonau a bennwyd i Brifysgol Aberystwyth yn egluro sut y mae disgwyl i'r Brifysgol ddarparu gwasanaethau penodol drwy gyfrwng y Gymraeg gan sicrhau nad yw'r Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg a'i gwneud hi'n haws i ddefnyddwyr dderbyn gwasanaethau cynhwysfawr drwy'r Gymraeg.

2. Diffiniad o gwyn

Gallwch ddefnyddio'r weithdrefn hon i gwyno ynghylch unrhyw un o'r ymrwymadau sy'n cael eu cynnwys yn y

- Safonau Cyflenwi Gwasanaethau
- Safonau Polisi
- Safonau Gweithredu.

Gallwch hefyd ddefnyddio'r weithdrefn hon i gwyno -

- os ydych chi'n teimlo bod rhywun wedi ymyrryd â'ch rhyddid i ddefnyddio'r Gymraeg yn y Brifysgol.

<https://www.aber.ac.uk/cy/cgg/bilingual-policy/complaints-procedure/>

Pwy all gwyno?

Gall aelodau o'r cyhoedd, myfyrwyr a holl aelodau staff y Brifysgol wneud cwyn am fethiant honedig i gydymffurfio â'r Safonau.

3. Ymdrin â chwynion

Os nad ydych wedi gallu defnyddio'r Gymraeg neu dderbyn gwasanaeth Cymraeg yn un o'r meysydd a restrir uchod, gallwch wneud cwyn drwy ddefnyddio'r camau canlynol:

Cam 1: *Datrys y gŵyn yn anffurfiol*

Gallwch gwyno drwy lenwi'r ffurflen sydd ar ein gwefan. <https://www.aber.ac.uk/cy/cgg/bilingual-policy/complaints-procedure/>

Byddwn yn cydnabod y gŵyn o fewn 5 diwrnod gwaith. Fel arfer, byddwn yn cysylltu â'r person neu'r adran dan sylw ac yn ceisio datrys y mater cyn gynted â phosibl. Os yw'n fater syml i'w gywiro a'ch bod yn fodlon gyda'r ymateb neu'r penderfyniad ynglŷn â sut i weithredu, ni fyddwn yn cymryd unrhyw gamau pellach.

Cam 2: *Ymchwilio i'r gŵyn yn ffurfiol*

Os nad yw'n bosibl datrys y gŵyn yn anffurfiol byddwn yn cynnal ymchwiliad trylwyr. Ymdrechwn i ddatrys y sefyllfa o fewn 20 diwrnod gwaith, a byddwn yn eich hysbysu'n ysgrifenedig am y canlyniad. Cewch eich diweddarau'n rheolaidd am unrhyw ddatblygiadau neu os bydd angen rhagor o amser i gynnal ymchwiliad pellach. Bydd angen cymaint o dystiolaeth â phosibl er mwyn cynnal ymchwiliad llawn e.e. ffeiliau, nodiadau, gohebiaeth, cofnod o gyrsiau.

Os ydym yn casglu nad yw'r Brifysgol wedi cydymffurfio â'r Safonau yn ddigonol, byddwn yn cymryd cyfrifoldeb ac yn cynnig ymddiheuriad ichi ynghyd â chymryd y camau priodol i wneud unrhyw newidiadau angenrheidiol er mwyn osgoi problem debyg yn y dyfodol. Gall hyn roi cyfle i ni wella ein gwasanaeth, gan gynnwys hyfforddiant ychwanegol i staff neu adolygu polisïau a gweithdrefnau. Byddwn yn rhoi cyfle i chi ymateb i'r sylwadau ac yn sicrhau eich bod yn fodlon gyda'r canlyniad cyn cau'r achos.

Cam 3: *Cysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg*

Os ydych yn teimlo nad yw'r gŵyn wedi ei datrys yn foddhaol neu os ydych yn anfodlon â'r canlyniad, gallwch apelio'n erbyn y penderfyniad drwy drosglwyddo'r gŵyn i Gomisiynydd y Gymraeg. Byddant wedyn yn cynnal ymchwiliad pellach mewn cydweithrediad â'r Brifysgol, a gall hyn ymestyn dros gyfnod estynedig. Ceir dolen isod i wefan Comisiynydd y Gymraeg.

[Comisiynydd y Gymraeg](#)

4. Monitro a chydymffurfio

Cedwir cofnod o gwynion ffurfiol er mwyn gwella ansawdd gwasanaethau, ond ni chaiff y wybodaeth ei rhannu y tu allan i'r Brifysgol. Mae'r wybodaeth yn gyfrinachol, a chaiff ei defnyddio at ddiben y drefn gwyno, monitro a dadansoddi yn unig. Caiff y polisi ei adolygu'n gyson er mwyn ymateb i unrhyw newidiadau. Byddwn yn sicrhau bod holl aelodau staff y Brifysgol yn ymwybodol o'r polisi hwn yn ymwneud â Safonau'r Iaith Gymraeg. Gwneir ymdrech i ymdrin â'ch cwyn mewn modd agored ac mor brydlon â phosibl. Byddwn yn croesawu unrhyw adborth ar sut rydym yn ymdrin â'ch cwyn er mwyn gwella ein gwasanaeth yn y dyfodol.

Dolenni

<https://www.aber.ac.uk/cy/cgg/>

[https://www.aber.ac.uk/en/media/departmental/cwls/pdfs/20170929-Hysbysiad-Cydymffurfio44-Prifysgol-Aberystwyth-\(cy\).pdf](https://www.aber.ac.uk/en/media/departmental/cwls/pdfs/20170929-Hysbysiad-Cydymffurfio44-Prifysgol-Aberystwyth-(cy).pdf)

[Comisiynydd y Gymraeg](#)

Sut i wneud cwyn

Defnyddiwch y ffurflen er mwyn gwneud cwyn - . <https://www.aber.ac.uk/cy/cgg/bilingual-policy/complaints-procedure/>. Mae croeso i chi gysylltu â ni drwy gyfrwng y Gymraeg neu'r Saesneg. Cofiwch gynnwys cymaint o fanylion â phosibl er mwyn ein cynorthwyo i ymdrin â'ch cwyn yn effeithiol. Ceisiwch wneud y gŵyn mor fuan â phosibl yn dilyn y digwyddiad er mwyn ein galluogi i ymdrin â'r mater yn y dull mwyaf effeithiol.

E-bost: canolfangymraeg@aber.ac.uk

Cyfeiriad:

Canolfan Gwasanaethau'r Gymraeg,
Adeilad Hugh Owen,
Campws Penglais,
Prifysgol Aberystwyth,
Aberystwyth SY23 3DY

Rhifau ffôn: 01970 622044 / 622045 / 622049.