



Prifysgol Cymru
University of Wales

Cwynion a'r Cynllun Iaith Gymraeg

Manylion Statws Dogfen

Teitl	Cwynion a'r Cynllun Iaith Gymraeg
Statws	Terfynol
Fersiwn	1
Dosbarthiad	Diddosbarth
Dyddiad	24 Mehefin 2013
Awdur	Cyllid Adnoddau
Dyddiad gweithredu	24 Mawrth 2016
Dyddiad adolygu	24 Mawrth 2017

Nod y Polisi

Mae Prifysgol Cymru'n cydnabod y gall pethau fynd o chwith weithiau, ac felly mae ei gweithdrefn cwynion wedi ei chynllunio i sicrhau bod popeth posib yn cael ei wneud i ddatrys unrhyw broblem yn gyflym ac effeithlon.

Gellir diffinio cwyn fel sefyllfa ble mae aelod o'r cyhoedd, neu grŵp, yn anfodlon â safon gwasanaeth, neu weithrediad neu ddiffyg gweithrediad gan Brifysgol Cymru neu aelod o staff. Yng nghyd-destun y Cynllun Iaith Gymraeg, gellir diffinio cwynion ymhellach mewn dwy ffordd:

- cwynion yn Gymraeg ynglŷn â maes gwasanaeth penodol a;
- cwynion yn y naill iaith neu'r llall ynglŷn â gweithrediad y Cynllun Iaith Gymraeg ei hun, Adran 18 o Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993

Ymdrinnir â phob cwyn gan y cyhoedd yn unol â'r Weithdrefn Cwynion hon.

Proses Gwynion Prifysgol Cymru.

Rhaid i bob cwyn fod yn ysgrifenedig a rhaid ei hanfon at y Gyfarwyddiaeth Cyllid ac Adnoddau, wedi ei chyfeirio at y Rheolwr Ysgrifenyddiaeth a Chydymffurfio neu drwy ebost i cydymffurfiaeth@cymru.ac.uk.

Bydd y Rheolwr Ysgrifenyddiaeth a Chydymffurfio yn cydnabod derbyn y gŵyn o fewn 5 diwrnod gwaith. Gall y gydnabyddiaeth hon fod naill ai yn ysgrifenedig neu ar ffurf ebost, yn dibynnu ar sut y derbyniwyd y gŵyn neu'n dibynnu ar ddymuniadau'r cwynwr.

Bydd Uwch Swyddog, sydd heb ymwneud â'r gŵyn o gwbl hyd yn hyn, yn cael ei benodi i archwilio ac i ddarparu ymateb llawn o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os ceir cwyn cymhleth ac nad yw ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith yn ymarferol, anfonir ymateb o fewn yr un cyfnod amser, fydd yn nodi datblygiadau a'r dyddiad tebygol ar gyfer derbyn ymateb llawn.

Os yw aelod o'r cyhoedd yn anfodlon gydag ymateb y Brifysgol gallant ofyn am adolygiad o'r penderfyniad. Dylid gwneud cais am adolygiad o fewn 4 wythnos o dderbyn yr ymateb i'r gŵyn.

Caiff cais o'r fath ei gydnabod o fewn 5 diwrnod gwaith.

Bydd y Cyfarwyddwr Cyllid ac Adnoddau yn ail archwilio amgylchiadau'r gŵyn a'r ymateb a dderbyniwyd iddi o fewn 20 diwrnod gwaith. Fe ddylai'r Cyfarwyddwr Cyllid ac Adnoddau allu paratoi ymateb terfynol, yn hysbysu'r cwynwr am ganlyniad yr adolygiad ac yn cynnwys yr holl wybodaeth berthnasol. Os nad yw hyn yn bosib, bydd y Cyfarwyddwr Cyllid ac Adnoddau yn hysbysu'r cwynwr am y datblygiadau a phryd y bydd y canlyniad terfynol yn debygol o gael ei gyflawni.

Yn ystod pob cam rhaid hysbysu'r cwynwr os ydynt yn anfodlon gyda chanlyniad eu cwyn yna gallant ysgrifennu at Gomisiynydd y Gymraeg:

Siambrau'r Farchnad
5-7 Heol Eglwys Fair
Caerdydd
CF10 1AT

Bydd pob cwyn yn cael ei monitro a'i hadrodd i'r Uwch Dîm Rheoli.