

Polisi Cwynion am yr Iaith Gymraeg

Crynodeb

Mae'r Polisi hwn wedi'i ddatblygu er mwyn cwrdd â gofynion Safonau'r Iaith Gymraeg fel y maent wedi'u cynnwys yn y Rhybudd Cydymffurfio a gyflwynwyd i Opera Cenedlaethol Cymru (WNO) ar 25 Gorffennaf, 2016, dan Adran 44 Mesur yr Iaith Gymraeg (Cymru) 2011.

Mae WNO yn ymrwymedig i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion y gall aelodau'r cyhoedd eu cael am sut rydym yn cydymffurfio â'r safonau. Os yn bosib, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud ac os ydym wedi methu darparu gwasanaeth y dylai'r achwynydd fod wedi'i dderbyn, byddwn yn ei ddarparu, os yw hynny'n dal i fod yn bosib.

Os ydym yn gwneud rhywbeth o'i le byddwn yn ymddiheuro a, ble bo hynny'n bosib, byddwn yn ceisio cywiro pethau. Ein nod yw dysgu oddi wrth ein camgymeriadau a defnyddio'r adborth a gawn i wella ein gwasanaethau.

Ystod

Mae'r Polisi hwn yn esbonio sut bydd WNO yn ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â sut yr ydym yn cydymffurfio â safonau Darparu Gwasanaeth, Creu Polisi a Gweithredol y mae dyletswydd arnom i gydymffurfio â nhw.

1 GWEITHDREFN

1.1 Gellir cofrestru cwyn drwy:

- Lenwi ffurflen gwynion sydd ar gael ar ein gwefan
- E-bost i – cymraeg@wno.org.uk
- Llythyr i Cwyn Iaith, Opera Cenedlaethol Cymru, Canolfan Mileniwm Cymru, Plas Bute, Bae Caerdydd, CF10 5AL.
- Rhoi gwybod i unrhyw aelod o staff eu bod yn dymuno gwneud cwyn

1.2 Byddwn yn ymdrin â'r holl gwynion mewn ffordd agored ac onest a bydd y Cyfarwyddwr Marchnata a Gwerthiant yn gyfrifol am gydnabod cwynion o fewn 5 diwrnod gwaith gan roi gwybod i'r achwynydd sut rydym yn bwriadu ymdrin â'r mater.

1.3 Os oes ateb syml i'r gŵyn, efallai y byddwn yn gofyn i'r achwynydd a yw'n hapus i dderbyn hyn er mwyn datrys y mater yn gyflym.

1.4 Os oes angen ymchwiliad mwy ffurfiol, bydd y Cyfarwyddwr Marchnata a Gwerthiant yn cymryd cyfrifoldeb am hyn ac, i ddechrau, ei nod fydd sefydlu'r ffeithiau; os ydym wedi methu darparu gwasanaeth y dylai'r achwynydd fod wedi'i dderbyn, byddwn yn ei ddarparu os yw hynny'n bosib, ac os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn ceisio cywiro hyn.

1.5 Byddwn yn ceisio datrys pryderon a chwynion cyn gynted ag sy'n bosib a disgwyliwn ymdrin â'r mwyafrif llethol o fewn 10 diwrnod gwaith o'u cydnabod. Mewn achosion mwy cymhleth ble bo angen adolygu proses gyfredol, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynwyr o fewn yr amserlen hon os yw hi'n debygol y bydd yr ymchwiliad yn cymryd yn fwy na 10 diwrnod, yn cynghori ar amserlenni newydd ac yn diweddarau ar y cynnydd hyd yn hyn.

2 CYWIRO PETHAU

- 2.1 Os ydym yn darganfod bod camgymeriad wedi'i wneud neu bod diffyg o fewn ein systemau neu'n polisïau, byddwn yn esbonio'r sefyllfa mewn perthynas â'r gŵyn ac yn esbonio pa gamau yr ydym yn cynllunio'u cymryd i osgoi sefyllfaoedd tebyg yn y dyfodol – gallai hyn gynnwys hyfforddiant ychwanegol i staff neu adolygu polisïau a gweithdrefnau.
- 2.2 Byddwn yn ymddiheuro os wnaethom rywbeth o'i le.

3 CADW COFNOD AC ADRODD

- 3.1 Byddwn yn cadw cofnod, mewn perthynas â phob blwyddyn ariannol, o nifer y cwynion yr ydym yn eu derbyn sy'n ymwneud â sut rydym yn cydymffurfio â'r safonau.
- 3.2 Byddwn yn cadw copiâu o'r holl gwynion ysgrifenedig yr ydym yn eu derbyn sy'n ymwneud â sut rydym yn cydymffurfio â'r safonau y mae dyletswydd arnom i gydymffurfio â nhw, a byddwn hefyd yn cadw copi o unrhyw gŵyn ysgrifenedig yr ydym yn ei derbyn sy'n ymwneud â'r iaith Gymraeg (p'un a yw'r gŵyn honno'n ymwneud â'r safonau y mae dyletswydd arnom i gydymffurfio â nhw ai peidio).
- 3.3 Bydd yr holl gwynion a dderbyniwyd ac unrhyw gamau a gymerwyd i'w cywiro, yn cael eu hadrodd i'r Tîm Rheoli.
- 3.4 Byddwn yn darparu Adroddiad Blynyddol i Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg a fydd yn cynnwys nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn a oedd yn ymwneud â sut roeddem yn cydymffurfio â'r safonau Darparu Gwasanaeth, Creu Polisi a Gweithredol y mae dyletswydd arnom i gydymffurfio â nhw.

4 HYFFORDDIANT

- 4.1 Byddwn yn sicrhau bod yr holl aelodau staff yn ymwybodol o'r polisi hwn naill ai drwy sesiynau briffio neu drwy'r broses o groesawu staff newydd.
- 4.2 Ble bo hynny'n berthnasol, bydd staff allweddol yn derbyn sesiynau briffio dwys yng nghyswllt y polisi hwn ac wrth ymdrin â chwynion am yr iaith Gymraeg, hefyd.

5 ADOLYGU

- 5.1 Caiff y polisi hwn ei adolygu bob 3 blynedd neu mewn ymateb i newidiadau i ddeddfwriaeth, canllawiau rheoleiddio, arferion da neu newidiadau i Safonau'r Iaith Gymraeg fel y maent wedi'u cynnwys yn y Rhybudd Cydymffurfio a gyflwynwyd i WNO.