Polisi Cwynion Iaith Gymraeg

Crynodeb

Datblygwyd y Polisi hwn er mwyn cwrdd â gofynion y Safonau Iaith Gymraeg fel y'u cynhwysir yn y Rhybudd Cydymffurfio a roddwyd i Theatr Genedlaethol Cymru (ThGC) ar 25 Gorffennaf 2016 o dan Adran 44 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Mae ThGC wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion a allai fod gan aelodau'r cyhoedd am ein cydymffurfiad â'r safonau. Os yn bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau a wnaed gennym, ac os ydym wedi methu â darparu'r gwasanaeth y dylai'r achwynydd fod wedi'i dderbyn, byddwn yn ei ddarparu, os yw hynny'n dal i fod yn bosibl.

Os wnaethom ni wneud rhywbeth o'i le byddwn yn ymddiheuro a, lle y bo'n bosibl, yn ceisio unioni pethau. Rydym yn anelu at ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r adborth a gawn i wella ein gwasanaethau.

Cwmpas

Mae'r Polisi hwn yn esbonio sut y bydd ThGC yn ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â'n cydymffurfiad â'r safonau Darparu Gwasanaethau, Llunio Polisïau a Safonau Gweithredu yr ydym o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy.

1. **Gweithdrefn**

1.1 Gall cwyn gael ei chofrestru trwy:

- E-bost i – thgc@theatr.com
- Ffoniwch ni ar – 01267 233882
- Llythyr at – Cyfarwyddwr Gweithredol, Theatr Genedlaethol Cymru, Yr Egin, Heol y Coleg, Caerfyrddin SA31 3EQ
- Rhoi gwybod i unrhyw aelod o staff eich bod yn dymuno gwneud cwyn

1.2 Byddwn yn ymdrin â phob cwyn mewn ffordd agored a gonest a bydd y cwmni'n gyfrifol am gydnabod cwynion o fewn 5 diwrnod gwaith gan roi gwybod i'r achwynydd sut y bwriadwn ymdrin â'r mater.

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

1.4 Os bydd angen ymchwiliad mwy ffurfiol, bydd y cwmni yn ysgwyddo'r cyfrifoldeb am hyn ac i ddechrau yn ceisio sefydlu'r ffeithiau. Os ydym wedi methu â darparu gwasanaeth y dylai'r achwynydd fod wedi'i dderbyn, byddwn yn ei ddarparu os yw hynny'n dal i fod yn bosibl, ac os na wnaethom ni wneud rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio ei gywiro.

1.5 Byddwn yn ceisio datrys pryderon a chwynion mor gyflym â phosibl ac rydym yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif helaeth ohonynt o fewn 10 diwrnod gwaith o'u cydnabod. Mewn achosion mwy cymhleth lle mae angen adolygiad o'n prosesau presennol, byddwn yn rhoi gwybod i achwynwyr o fewn yr amserlen hon os yw'r ymchwiliad yn debygol o gymryd mwy

na 10 diwrnod, rhoi gwybod am yr amserlen newydd a rhoi diweddariad ar y cynnydd presennol.

2. Unioni pethau

2.1 Os byddwn yn canfod bod camgymeriad wedi ei wneud neu fod gwall o fewn ein systemau neu bolisïau, byddwn yn egluro'r sefyllfa mewn perthynas â'r gŵyn ac yn esbonio pa gamau rydym yn bwriadu eu cymryd er mwyn osgoi sefyllfaoedd tebyg rhag codi yn y dyfodol. Gallai hyn gynnwys hyfforddiant ychwanegol i staff neu adolygu polisïau a gweithdrefnau.

2.2 Byddwn yn ymddiheuro os gwnaethom rywbeth yn anghywir.

3. Cadw cofnodion ac adrodd

3.1 Byddwn yn cadw cofnod, mewn perthynas â phob blwyddyn ariannol, o nifer y cwynion a dderbyniwn yn ymwneud â'n cydymffurfiad â'r safonau.

Mae copïau o'r holl gwynion ysgrifenedig a gawn sy'n ymwneud â'n cydymffurfiad â'r safonau yr ydym o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy yn cael eu cadw 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 yn ymwneud â'r safonau yr ydym o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy ai peidio).

Bydd Pob cwyn a dderbynnir, ac unrhyw gamau cywirol dilynol a gymerir yn cael eu hadrodd i'r Tîm Gweithredol.

Byddwn yn darparu Adroddiad Blynyddol i Gomisiynydd y Gymraeg a fydd yn cynnwys nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn a oedd yn ymwneud â'n cydymffurfiad â'r safonau Darparu Gwasanaethau, Llunio Polisïau a Safonau Gweithredu yr ydym o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy.

4. Hyfforddiant

4.1 Bydd yr holl staff yn ymwybodol o'r polisi hwn naill ai trwy sesiynau briffio neu'r broses sefydlu ar gyfer staff newydd.

4.2 Lle y bo'n berthnasol, bydd staff allweddol hefyd yn derbyn sesiynau briffio manwl mewn perthynas â'r polisi hwn ac wrth ddelio â chwynion am yr iaith Gymraeg.

5. Adolygiad

5.1 Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu bob blwyddyn, neu mewn ymateb i newidiadau mewn deddfwriaeth, canllawiau rheoleiddiol, arfer da neu newidiadau yn Safonau'r Iaith Gymraeg fel y'u cynhwysir yn y Rhybudd Cydymffurfio a roddwyd i ThGC .