



Awdurdod Parc Cenedlaethol Eryri

Eryri National Park Authority

Sut mae Cwyno ynglŷn â sut rydych chi'n gweithredu Safonau'r Gymraeg?

How do I Complain about how you implement the Welsh Language Standards?

<p>Mae Awdurdod Parc Cenedlaethol Eryri wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych ynglŷn â sut rydym yn gweithredu Safonau'r Gymraeg.</p> <p>Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os ydym wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro a byddwn yn ceisio gwneud iawn am hynny. Rydym hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella.</p>	<p>Eryri National Park Authority is committed to dealing effectively with any concerns or complaints you may have about how we implement the Welsh Language Standards.</p> <p>We aim to clarify any issues about which you are not sure. If we get something wrong, we'll apologise and put things right. We also aim to learn from our mistakes and use the information we gain to improve.</p>
<p>Cyflwynodd Mesur Iaith Gymraeg (Cymru) 2011 Safonau'r Iaith Gymraeg ar gyfer awdurdodau cyhoeddus yng Nghymru.</p> <p>Cyhoeddir dogfen ar wefan yr Awdurdod sy'n dwyn y teitl 'Safonau'r Iaith Gymraeg' sy'n rhoi rhestr lawn o holl Safonau'r Gymraeg y mae'r Awdurdod yn ddarostyngedig iddynt. Mae copïau papur hefyd ar gael yn ein prif safleoedd.</p> <p>Pryd y dylid defnyddio'r polisi hwn Os ydych chi'n anhapus gydag unrhyw agwedd ar sut rydym yn gweithredu unrhyw un o Safonau'r Iaith Gymraeg yr ydym fel Awdurdod yn ddarostyngedig iddynt, gallwch ddefnyddio'r polisi hwn.</p>	<p>The Welsh Language (Wales) Measure 2011 introduced Welsh Language Standards for public authorities in Wales.</p> <p>Published on the Authority's website is a document titled 'Welsh Language Standards' which gives a full list of all the Welsh Language Standards that the Authority is subject to. Paper copies are also available at our main sites.</p> <p>When to use this policy If you are unhappy about any aspect of how we are implementing any of the Welsh Language Standards that as an Authority we are subject to, you can use this policy.</p>

Datrysiad anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well ymdrin â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch hyn gyda'r sawl yr ydych yn ymdrin â hwy. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Os oes gwersi i'w dysgu wrth fynd i'r afael â'ch pryder, bydd yr aelod staff yn eu dwyn i'n sylw.

Os na all yr aelod staff helpu, bydd yn egluro pam a gallwch chi wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Informal resolution

If possible, we believe it's best to deal with things straight away rather than try to sort them out later. If you have a concern, raise it with the person you're dealing with. He or she will try and resolve it for you there and then. If there are any lessons to learn from addressing your concern then the member of staff will draw them to our attention.

If the member of staff can't help, they will explain why and you can then ask for a formal investigation.

Sut mae mynegi cwyn yn ffurfiol

Gallwch fynegi'ch cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod.

- Gallwch gysylltu â'n pwynt cyswllt canolog ar gyfer cwynion ar 01766 772530, os hoffech gwyno dros y ffôn.
- Gallwch anfon e-bost atom at parc@eryri.llyw.cymru
- Gallwch ysgrifennu llythyr atom a'i anfon i'r cyfeiriad canlynol:

Awdurdod Parc Cenedlaethol Eryri
Swyddfa'r Parc Cenedlaethol
Penrhyndeudraeth
Gwynedd
LL48 6LF

Ein nod yw bod ffurflenni cwyno ar gael ym mhob un o'n canolfannau gwasanaeth a'n hardaloedd cyhoeddus.

Ymdrin â'ch cwyn

- Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac yn gweld a oes gennych unrhyw ofynion penodol - er enghraifft, os ydych yn anabl.
- Byddwn yn ymdrin â'ch cwyn mewn ffordd agored a gonest.

How to complain formally

You can complain in any of the ways below.

- You can get in touch with our central complaint contact point on 01766 772530, if you want to make your complaint over the phone.
- You can e-mail us at parc@eryri.llyw.cymru
- You can write a letter to us at the following address:

Eryri National Park Authority
National Park Office
Pehrhyndeudraeth
Gwynedd
LL48 6LF

We aim to have complaint forms available at all our service outlets and public areas.

Dealing with your complaint

- We will formally acknowledge your complaint within 5 working days and let you know how we intend to deal with it.
- We will ask you to tell us how you would like us to communicate with you and establish whether you have any particular requirements – for example, if you are disabled.
- We will deal with your complaint in an open and honest way.

- Byddwn yn gwneud yn siŵr na fyddwch yn wynebu anfantais wrth ddelio â ni yn y dyfodol am eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Os ydych yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb nhw arnom ni, er mwyn i chi weithredu ar eu rhan.

Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthyh i bwy yr ydym wedi gofyn i ymchwilio i'ch cwyn. Os yw'ch cwyn yn un syml, fel arfer byddwn yn gofyn i'r Pennaeth Gwasanaeth ymchwilio i'r mater a chysylltu yn ôl â chi. Mewn achosion eraill, gofynnwn i Gyfarwyddwr y Gwasanaeth ymchwilio i'r gŵyn.

Byddwn yn ceisio datrys cwynion mor gyflym â phosibl a byddwn yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif helaeth o fewn 15 diwrnod gwaith. Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf.

Mewn rhai achosion, efallai y gofynnwn am gael cwrdd â chi i drafod eich cwyn.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyron, negeseuon e-bost neu beth bynnag a fydd yn berthnasol i'ch cwyn neilltuol chi.

Y canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi'i ganfod. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os canfyddwn mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthyh beth a ddigwyddodd a pham.

Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyh beth yw'r diffyg hwnnw a sut y bwriadwn newid pethau er mwyn atal hynny rhag digwydd eto.

- We will make sure that your dealings with us in future do not suffer just because you have expressed a concern or made a complaint.

If you're complaining on behalf of someone else, we'll need their agreement to you acting on their behalf.

Investigation

We will tell you who we have asked to look into your complaint. If your complaint is straightforward, we'll usually ask the Head of Service to look into it and get back to you. In other cases, we will ask the Director of the Service to investigate.

We will aim to resolve complaints as quickly as possible and expect to deal with the vast majority within 15 working days. The person who is investigating your complaint will aim first to establish the facts.

In some instances, we may ask to meet you to discuss your complaint.

We'll look at relevant evidence. This could include files, notes of conversations, letters, e-mails or whatever may be relevant to your particular complaint.

Outcome

If we formally investigate your complaint, we will let you know what we have found. We'll explain how and why we came to our conclusions.

If we find that we got it wrong, we'll tell you what and why it happened.

If we find there is a fault in our systems or the way we do things, we'll tell you what it is and how we plan to change things to stop it happening again.

If we got it wrong, we will always apologise.

Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

Comisiynydd y Gymraeg

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth Gomisiynydd y Gymraeg.

Gallwch gysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg trwy:

Ffôn: 0345 6033 221
E-bost: post@cyg.wlc.cymru
ysgrifennu at:

Comisiynydd y Gymraeg
Uned 2, Bloc C
Doc Fictoria
Caernarfon
LL55 1TH

Yr hyn yr ydym ni'n ddisgwyl gennych chi

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, i gael ei ddeall ac i gael ei barchu. Fodd bynnag, rydym yn credu hefyd fod gan ein staff ni yr un hawliau. Rydym, felly, yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a moesgar wrth i chi ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol.

Welsh Language Commissioner

If we do not succeed in resolving your complaint, you may complain to the Welsh Language Commissioner.

You can contact the Welsh Language Commissioner by:

phone: 0345 6033 221
e-mail: post@cyg.wlc.wales
writing to:

Welsh Language Commissioner
Unit 2, Block C
Victoria Dock
Caernarfon
LL55 1TH

What we expect from you

We believe that all complainants have the right to be heard, understood and respected. However, we also consider that our staff have the same rights. We therefore, expect you to be polite and courteous in your dealings with us. We will not tolerate aggressive or abusive behaviour, unreasonable demands or unreasonable persistence.

Mae'r polisi hwn yn cydymffurfio gyda gofynion Safonau 156, 162 a 168 o Safonau'r Gymraeg.

Mae staff yn derbyn hyfforddiant ar y polisi cwynion gan gynnwys sut i ymdrin â chwynion cychwynnol, fel rhan o'r sesiwn ymsefydlu staff newydd. Yna rhoddir sesiynau ymwybyddiaeth bellach i staff fel y bo'n briodol.

This policy conforms with the requirements of Standards 156, 162 and 168 of the Welsh Language Standards.

Staff receive training on the complaints policy including how to deal with initial complaints, as part of the new staff induction session. Further awareness sessions are then given to staff as and when appropriate.