Safonau'r Iairh Gymraeg, Ymdrin a Chwynion a Sylwadau

This document is also available in English

Crynodeb

Mae'r Brifysgol Agored wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau iaith Gymraeg o'r safon uchaf i fyfyrwyr sy'n byw yng Nghymru yn ogystal â'r cyhoedd yng Nghymru, ac yn ymrwymo hefyd i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon, sylwadau neu gwynion am ein cydymffurfiaeth â'r safonau.

Yn unol â gofynion Safonau'r Iaith Gymraeg fel a osodwyd ar y Brifysgol Agored ar 1 Ebrill 2018, dan Adran 44 Mesur yr Iaith Gymraeg (Cymru) 2011, byddwn yn ymdrin ag unrhyw gwyn neu sylwad ynglŷn â'n cydymffurfiaeth gyda'r safonau.

Byddwn yn ceisio cywiro ein camgymeriadau ac os ydym wedi methu darparu gwasanaeth y dylai unigolyn 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. Ein nod yw dysgu oddi wrth ein camgymeriadau a defnyddio'r adborth a gawn i wella ein gwasanaethau.

Cwmpas

Nid yw'r safonau yn berthnasol i bob agwedd o'n gwaith – ac mae ein cyrsiau a modiwlau wedi'i eithrio fel gweithgaredd.

O safbwynt safonau cyflenwi gwasanaethau, mae dyletswydd ar y Brifysgol Agored i gydymffurfio â safonau'r Gymraeg yn y meysydd yma:

- Derbyn/ dethol myfyrwyr
- Gwybodaeth a ddarperir i fyfyrwyr ynglŷn â'r Brifysgol Agored

The Open University is incorporated by Royal Charter (RC 000391), an exempt charity in England & Wales and a charity registered in Scotland (SC 038302). The Open University is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority in relation to its secondary activity of credit broking.

- Lles myfyrwyr
- Cwynion
- Gweithdrefnau disgyblu myfyrwyr
- Gwasanaeth gyrfaoedd
- Mewnrwyd myfyrwyr
- Seremonïau graddio
- Asesiadau ac arholiadau
- Grantiau a chymorth ariannol
- Darlithoedd cyhoeddus
- Cyfleoedd dysgu cyhoeddus
- Llyfrgelloedd a chanolfannau celfyddydol
- Galwadau ffôn
- Arwyddion ar adeiladau'r Brifysgol Agored

Mae nifer o'r safonau yn berthnasol i'r Brifysgol Agored gyfan, ond mae'r rhan fwyaf ohonynt yn cyfeirio at y Brifysgol Agored yng Nghymru yn unig. Mae'r safonau yn gymwys i wasanaethau a ddarperir i'r cyhoedd yng Nghymru, ac mae hynny'n cynnwys gwasanaethau a ddarperir o'r tu allan i Gymru.

Mae'r weithdrefn gwyno hefyd yn berthnasol i safonau llunio polisi a safonau gweithredu.

Mae manylion llawn wedi'u cynnwys yn ein Hysbysiad Cydymffurfio terfynol, sydd ar gael fan hyn.

Nodwch, fod y weithdrefn hon yn ymdrin a chwynion neu sylwadau yn ymwneud yn uniongyrchol â'r safonau iaith Gymraeg. I gwyno neu apelio am unrhyw fater arall, dilynwch y ddolen hon.

The Open University is incorporated by Royal Charter (RC 000391), an exempt charity in England & Wales and a charity registered in Scotland (SC 038302). The Open University is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority in relation to its secondary activity of credit broking.

Gweithdrefn

1. Gweithdrefn ar gyfer cyflwyno cwynion

1.1 Mae'n bwysig eich bod yn cysylltu efo ni cyn gynted â phosib, ac o fewn 28 diwrnod o ddod ar draws y broblem. Gellir datrys y rhan fwyaf o faterion yn syth. Mae modd i chi gyflwyno cwyn yn y Gymraeg neu'r Saesneg yng nghyswllt ein cydymffurfiaeth gyda'r safonau trwy anfon:

- E-bost – iaith-gymraeg@open.ac.uk
- Llythyr – Y Cyfarwyddwr, y Brifysgol Agored yng Nghymru, 18 Heol y Tollty, Caerdydd, CF10 1AP

1.2 Byddwn yn ceisio datrys pryderon a chwynion cyn gynted â phosib. Os oes angen ymchwiliad ffurfiol, Cyfarwyddwr y Brifysgol yng Nghymru fydd yn gyfrifol am y broses.

1.3 Byddwn yn ceisio datrys cwynion cyn gynted a phosib. Y nod yw i ymdrin â'r mwyafrif o fewn 20 diwrnod gwaith o'u derbyn, ein arferiad fydd darparu ymateb ysgrifenedig i bob cwyn.

1.4 Croesewir sylwadau ac adborth am y weithdrefn hon a sut y gellid ei gwella. Cyflwynwch y rhain i iaith-gymraeg@open.ac.uk

The Open University is incorporated by Royal Charter (RC 000391), an exempt charity in England & Wales and a charity registered in Scotland (SC 038302). The Open University is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority in relation to its secondary activity of credit broking.

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 rydym 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 Os byddwn wedi methu â darparu gwasanaeth i'r achwynydd y dylai fod wedi ei dderbyn yn Gymraeg, byddwn yn ei ddarparu os yn bosibl, ac os byddwn yn methu, byddwn yn ceisio unioni hyn. Os oes modd i ni unioni'r gŵyn yn gyflym, efallai y byddwn yn gofyn i'r achwynydd a fyddai'n fodlon derbyn hynny er mwyn datrys y mater.

2.3 Byddwn yn ymddiheuro os ydym wedi gwneud rywbeth o'i le.

3. Cadw cofnod ac adrodd

3.1 Byddwn yn cadw cofnod o'r nifer a'r math o gwynion mewn perthynas â phob blwyddyn ariannol.

3.2 Byddwn yn cadw copïau o'r holl gwynion ysgrifenedig rydym yn eu derbyn sy'n ymwneud â sut rydym yn cydymffurfio â'r safonau iaith y mae dyletswydd arnom i gydymffurfio â nhw. Byddwn hefyd yn cadw copi o unrhyw gŵyn ysgrifenedig 'rydym yn ei derbyn sy'n ymwneud â'r iaith Gymraeg yn ehangach (p'un a yw'r gŵyn honno'n ymwneud â'r safonau ai peidio).

3.3 Bydd yr holl gwynion rydym yn eu derbyn ac unrhyw gamau a gymerwyd i'w cywiro, yn cael eu hadrodd i'r Grŵp Gorchwyl Iaith Gymraeg.

3.4 Byddwn yn darparu Adroddiad Blynyddol i Gomisiynydd y Gymraeg fydd yn cynnwys nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn oedd yn

The Open University is incorporated by Royal Charter (RC 000391), an exempt charity in England & Wales and a charity registered in Scotland (SC 038302). The Open University is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority in relation to its secondary activity of credit broking.

ymwneud â sut roeddem yn cydymffurfio â'r safonau 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 anwytho staff newydd.

5. Adolygu

5.1 Caiff y polisi hwn ei adolygu bob tair blynedd neu mewn ymateb i newidiadau i Safonau'r Iaith Gymraeg.

Version number: 1.0	Approved by: Director, OU Wales
Effective from: February 2024	Date for review: February 2025

The Open University is incorporated by Royal Charter (RC 000391), an exempt charity in England & Wales and a charity registered in Scotland (SC 038302). The Open University is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority in relation to its secondary activity of credit broking.