Polisi Gorfodi Drafft y Comisiynydd: Ymateb Llywodraeth Cymru

Ionawr 2025

Cwestiynau'r holiadur:

4. Ydych chi'n cytuno â'r hyn rydym am ei gyflawni drwy gyfrwng y polisi? Mae croeso i chi gyfeirio yma at ein deilliannau rheoleiddio.

Croesawn y cyfle i ymateb i'r Polisi Gorfodi Drafft, a croesawn yn gynnes yr egwyddorion rheoleiddio sydd yn sail i'r polisi: cymesur, atebol, cyson, tryloyw a thargedu. Hoffwn yn ogystal fod y Deilliannau Rheoleiddio y bu inni ymateb iddynt yn gynharach eleni yn gosod sail gadarn i holl waith rheoleiddio'r Comisiynydd, gan gynnwys y ddogfen yma. Rhydd hyn sicrwydd inni y bydd blaenoriaethau'r Comisiynydd wrth reoleiddio'r Safonau yn addas a phwrpasol yn unol a'r Deilliannau Rheoleiddio.

Yn benodol, hoffem bwysleisio cymesuredd. O dan yr egwyddor hwn, hyderwn y bydd amser ac adnoddau staff y Comisiynydd ynghyd a swyddogion Safonau'r sefydliadau yn cael eu defnyddio'n effeithiol ac effeithlon drwy sicrhau mai difrifoldeb y mater dan sylw fydd yn pennu cynnal ymchwiliad statudol ai peidio. Mae gan ein sefydliadau weithdrefnau cwyno cadarn sydd yn galluogi inni ymdrin â chwynion yn effeithiol a chwim.

Cytunwn yn gryf gyda pharagraff 2.4 sydd yn nodi fod rheoleiddio'r Safonau yn golygu cymaint yn fwy na gorfodi drwy ymchwiliadau a chamau gorfodi, ond hefyd yn cwmpasu'r darlun ehangach o gyd-reoleiddio, cynghori a rhannu arfer dda ac arbenigedd. Dengys hyn hyblygrwydd pwysig yn y system, a fydd yn sicrhau cymesuredd a dull rhesymol o reoleiddio, ac addas i bwrpas. Teimlwn fod hwn yn gam pwysig ymlaen i reoleiddio mwy strategol, nawr fod y safonau wedi gwreiddio yng ngweithdrefnau ein sefydliadau ers eu cyflwyno bron i 9 mlynedd yn ôl.

5. Beth yn eich barn chi fydd effaith y polisi ar y canlynol: i. defnyddwyr y Gymraeg ii. sefydliadau sydd dan ddyletswydd i gydymffurfio â safonau'r Gymraeg?

i. Defnyddwyr y Gymraeg

Bydd egwyddorion y polisi yn gyffredinol yn darparu profiad mwy cadarnhaol a hwylus i ddefnyddwyr sydd yn cyflwyno cwyn am wasanaethau Cymraeg sefydliadau sydd yn ddarostyngedig i'r Safonau. Drwy hwyluso proses sydd yn dilyn gweithdrefn gwyno sefydliadau unigol yn y lle cyntaf, fel y nodir ym mharagraff 3.4, cyn troi at weithdrefnau'r Comisiynydd, mae'n dra thebygol, ar sail profiadau'r blynyddoedd diwethaf, y bydd achwynwyr yn fodlon gydag ymateb y sefydliad ac na fyddant yn teimlo bod angen symud at weithdrefn gwyno'r Comisiynydd.

Ers i'r safonau ddod i rym yn 2016, tra bo nifer fychan o achwynwyr wedi cwyno wrth y Llywodraeth a'r Comisiynydd yn gydamserol, prin iawn yw'r cwynion sydd wedi bod drwy weithdrefn fewnol y Llywodraeth cyn cael eu pasio mlaen at y Comisiynydd am nad oedd yr achwynydd yn fodlon gyda sut y deliwyd â'r gwyn. Mae hyn yn darparu sicrwydd i ni, ac fe ddylai roi hyder i'r Comisiynydd a'r cyhoedd fel ei gilydd, fod ein

polisïau cwynion mewnol yn ddigonol i ymdopi gyda'r mwyafrif llethol o gwynion a gyflwynir.

ii. Sefydliadau sydd dan ddyletswydd i gydymffurfio

Mae'r polisi drafft newydd i'w groesawu o safbwynt sefydliad sydd o dan ddyletswydd i gydymffurfio. Drwy ganiatáu i ni roi ein gweithdrefnau cwyno ar waith ymlaen llaw i gynnal ymchwiliad, ceir cyfle euraid i fynd i'r afael a mater o gydymffurfio mewn ffordd hwylus, chwim ac effeithiol.

Croesawn yr egwyddorion fydd yn sail i gynnal ymchwiliad os mai dyna benderfyniad y Comisiynydd ynghylch ymdrin gyda chwyn. Ar hyn o bryd, mae ymchwiliadau yn brosesau biwrocrataidd a llafurus, ac mae misoedd yn pasio heb ddiweddariad na dyfarniad sydd yn gallu achosi pryder i swyddogion y sefydliadau, heb sôn am ddiffyg datrysiad i'r achwynydd. Er enghraifft, nid oes diweddariad wedi bod yn achos ymchwiliad CS138 ers inni ymateb i adroddiad arfaethedig y Comisiynydd yn Rhagfyr 2022. Nid yw hyn yn sefyllfa foddhaol i achwynwyr na'r sefydliadau sydd yn cydymffurfio. Croesawn yn ogystal y cyfle i ddarparu sylwadau ar lafar, er enghraifft drwy gyfarfodydd, yn ystod y broses ymchwilio. Teimlwn bod cyfleoedd i drafod materion technegol, cymhleth neu sensitif yn arwain at well ymgysylltiad, ymddiriedaeth a phroses mwy hwylus wrth gynnal ymchwiliad statudol.

6. A oes materion ddylid eu hychwanegu neu dynnu o'r polisi?

Nac oes

7. A oes gennych unrhyw sylwadau pellach?

Dim

ENGLISH TRANSLATION (by means of Microsoft Translator):

The survey questions

1. Do you agree with what we want to achieve through the policy? You are welcome to refer here to our regulatory outcomes.

We welcome the opportunity to respond to the draft Enforcement Policy, and warmly welcome the regulatory principles underpinning the policy: proportion, accountability, consistency, transparency and targeting. We also commend the fact that the Regulatory Outcomes, to which we responded earlier this year, lay a firm basis for all of the Commissioner's regulatory work, including the enforcement policy. This gives us assurance that the Commissioner's priorities in regulating the Standards will be fit for purpose and will align with the Regulatory Outcomes.

In particular, we would like to emphasise proportionality. Under this principle, we trust that the time and resources of the Commissioner's staff together with the organisations' Standards officers will be used effectively and efficiently by ensuring that only serious matters will be subject to statutory investigations. Our organisations have robust complaints procedures that enable us to deal with complaints effectively and swiftly; we have both experience of these processes and experts within the organisation to whom we can turn for advice.

We strongly agree with paragraph 2.4 which states that regulating the Standards is about so much more than enforcement through investigations and enforcement actions, but also encompasses the bigger picture of co-regulation, advice and sharing good practice and expertise. This demonstrates important flexibility in the system, which will ensure proportionality and a reasonable, fit for purpose approach to regulating the duties. We feel this is an important step forward for more strategic regulation, now that the standards have embedded well in the procedures of our organisations since they were introduced almost 9 years ago.

5. What do you think the effect of the policy will be on the following: i. users of the Welsh language ii. organizations under a duty to comply with Welsh language standards?

i. users of the Welsh language

The principles of the policy will provide a more positive and expedient experience for users who present a complaint about the Welsh-language services of organisations subject to the Standards. By facilitating a process that initially allows for the complaints procedure of individual organisations to deal with the complaint, as set out in paragraph 3.4, before resorting to Commissioner procedures, it is highly likely, based on the experiences of recent years, that complainants will be satisfied with the organisation's response and will not feel the need to move to the Commissioner's complaints procedure. Since the standards came into force in 2016, while a small number of complainants have complained to the Welsh Government and the Commissioner concurrently, very few complaints have been through internal Welsh Government procedure before being passed on to the Commissioner because the complainant was not satisfied with how the complaint was handled. This provides us with assurance, and should give confidence to the Commissioner and the public alike, that our internal complaints' policies are adequate to cope with the vast majority of complaints made.

ii. organizations under a duty to comply with Welsh language standards

The new draft policy is welcomed from the perspective of an organisation under a duty to comply. By allowing us to implement our complaints' procedures before conducting a statutory investigation, there is a golden opportunity to address the issue of compliance in an expedited, swift and effective way.

We welcome the principles that will underpin an investigation, if that is the Commissioner's decision in handling a complaint. Currently, investigations are bureaucratic and time-consuming processes, and months pass without an update or ruling that can cause concern to the organisation's officials, not to mention a lack of resolution for the complainant. For example, there has been no update on the CS138 investigation since we responded to the Commissioner's draft report in December 2022. This is not a satisfactory situation for complainants nor organisations themselves. We also welcome the opportunity to provide comments orally, for example through meetings, during the investigation process. We feel that opportunities to discuss technical, complex or sensitive issues lead to better engagement, trust and a more expedient investigations process.

6. Are there matters that should be added or removed from the policy?

None.

7. Do you have any further comments?

Nothing further.