CPS

Safonau Ymdrin â Chwynion ac Ymgysylltu â'r Gymuned

Gorffennaf 2015

Safonau Ymdrin â Chwynion ac Ymgysylltu â'r Gymuned

Cyflwyniad

Cyhoeddir y safonau hyn gan y Cyfarwyddwr Erlyniadau Cyhoeddus (DPP).

Y DPP yw pennaeth Gwasanaeth Erlyn y Goron (CPS), sef y prif wasanaeth erlyniadau cyhoeddus yng Nghymru a Lloegr. Mae'r DPP yn gweithredu'n annibynnol, dan oruchwyliaeth y Twrnai Cyffredinol sy'n atebol i'r Senedd am waith y CPS.

Mae'r safonau hyn yn nodi'r meincnodau ansawdd yr ydym yn ymdrechu i'w cyflawni wrth erlyn troseddau dros y cyhoedd. Mae'r safonau'n ffordd bwysig i ni ddangos ein gwerthoedd sef trin pawb â pharch, bod yn annibynnol a theg, bod yn ddidwyll ac agored, ymddwyn yn broffesiynol ac ymdrechu tuag at ragoriaeth.

Mae'r safonau hyn yn cymryd lle'r ddogfen Safonau Ansawdd Craidd blaenorol o ran ymdrin â chwynion ac ymgysylltu â'r gymuned ac maent yn sefyll ochr yn ochr â Y CPS: Safonau Ansawdd Gwaith Achos.

Egwyddorion trosfwaol

1. Dylai gwaith pawb sy'n gweithio i'r CPS gael ei wneud mewn ffordd sy'n cyd-fynd â Chod Ymddygiad y CPS a Gwerthoedd y CPS, y mae'r ddau wedi eu cyhoeddi ar ein gwefan: www.cps.gov.uk

2. Mae gan y CPS Asesydd Cwynion Annibynnol sy'n rhoi adroddiad i Fwrdd y CPS ar gydymffurfio â'r safonau. Mae Fforwm Atebolrwydd Cymunedol y CPS yn craffu ar bolisïau'r CPS i sicrhau ein bod yn cael adborth ar ein gweithdrefnau ymdrin ag achosion, polisïau ac arferion. Mae pob uned weithredol yn rhoi adroddiad ddwywaith y flwyddyn ar ei gydymffurfiad â'r safonau hyn trwy'r dystysgrif sicrhau.

3. Rydym yn gyfrifol am wneud penderfyniadau ac ymdrin â'n gwaith mewn modd sy'n:

    - Deg i ddioddefwyr a thystion ac yn unol â Chod y Dioddefwyr
    - Deg i'r sawl a ddrwgdybir a diffynyddion
    - Yn gymesur â'r hyn sy'n ofynnol i gael canlyniad cyfiawn
    - Yn ymateb i bryderon y cymunedau yr ydym yn eu gwasanaethu

4. Mae erlynyddion yn gwneud penderfyniadau yn unol â:
    - y gyfraith
    - y Cod ar gyfer Erlynyddion y Goron (Insert Link)
    - cyfarwyddyd a gyhoeddwyd gan y Twrnai Cyffredinol
    - polisïau a chyfarwyddyd perthnasol a gyhoeddwyd gan y DPP

Safon 1: Ymdrin â chwynion

Y meincnodau ansawdd yw:

1. Ymateb yn effeithiol, sensitif, teg a thrylwyr i gwynion.
2. Gwneud pethau'n iawn, ystyried hawliau'r achwynydd trwy weithredu yn unol â'r ddeddfwriaeth berthnasol a rhoi rheolaeth glir i reoli cwynion.
3. Canolbwyntio ar y dioddefwr, gwrando ar achwynwyr a chynnig gwasanaeth cwynion hygyrch gyda gweithdrefnau clir a syml.
4. Bod yn agored ac atebol, rhoi esboniadau didwyll ar sail tystiolaeth yn ogystal â chyhoeddi gwybodaeth a safonau gwasanaeth clir.
5. Gweithredu'n deg a chymesur, heb wahaniaethu gan sicrhau bod cwynion yn cael eu hymchwilio yn drylwyr a phenderfyniadau yn gymesur, priodol a theg.
6. Cywiro pethau, cydnabod camgymeriadau ac ymddiheuro pan fydd yn addas gan gynnig atebion prydlon a chymesur.
7. Ceisio gwella yn barhaus, trwy adolygu yn gyson a defnyddio adborth a'r gwersi a ddysgwyd o gwynion i wella'r modd y mae gwasanaeth yn cael ei ddylunio a'i ddarparu.

Safon 2: Ymgysylltu â'r gymuned

Byddwn yn ymgysylltu â chymunedau fel ein bod yn ymwybodol o'u pryderon pan fyddwn yn gwneud penderfyniadau ac yn datblygu polisïau ac arferion.

Y meincnodau ansawdd yw:

1. Cael trefniadau llywodraethu ac adrodd effeithiol yn eu lle sy'n cynorthwyo i reoli blaenoriaethau cenedlaethol a lleol ac sy'n sicrhau ansawdd a monitro ymgysylltu â'r gymuned e.e. Partneriaethau Craffu ac Ymgysylltu Lleol.

2. Esbonio ein rôl ac ymgynghori ar ein blaenoriaethau busnes gyda chymunedau lleol a grwpiau amrywiol, yn arbennig y rhai a ddiffinnir fel rhai sydd â nodweddion a ddiogelir[1] yn y Ddeddf Cydraddoldeb (2010).

3. Ymateb yn rhagweithiol i adborth i helpu i osod blaenoriaethau lleol a chenedlaethol sy'n cael effaith gadarnhaol ar ansawdd gwaith achos.

4. Gweithio gyda phartneriaid fel yr heddlu, llysoedd, comisiynwyr heddlu a throseddu, swyddogion a etholwyd yn lleol a sefydliadau trydydd sector fel bydd yn briodol i ymateb i'r blaenoriaethau sy'n dod i'r amlwg mewn cymdogaethau a chymunedau.

---

[i]Fel y'u diffinnir gan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 – Oedran, Anabledd, Ailbennu Rhyw, Priodas a Phartneriaeth Sifil, Beichiogrwydd a Mamolaeth, Hil, Crefydd a Chred, Rhyw a Chyfeiriadedd Rhywiol.

www.cps.gov.uk

C Safonau Ymdrin â Chwynion ac Ymgysylltu â’r Gymuned
Gorffennaf 2015
© Hawlfraint y Goron