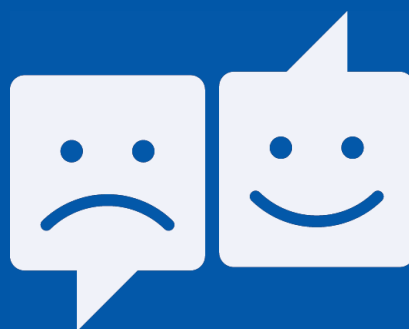




Adborth a Chwynion

Polisi Adborth a Chwynion



Ebrill 2010

Polisi Adborth a Chwynion – “Ymateb i chi”

Rôl a phwrpas sylfaenol Gwasanaeth Erlyn y Goron (CPS) yw dod â throseddwyr o flaen eu gwell, helpu i leihau troseddau ac ofn troseddau, hyrwyddo hyder y cyhoedd yn nhrefn y gyfraith, a chefnogi dioddefwyr a thystion. Wrth wneud hynny, rydym yn ymrwymo i gyflwyno'r safonau gwasanaeth uchaf posibl i'r cymunedau a wasanaethwn.

Pwrpas y polisi hwn

Rydym wedi ymrwymo i roi'r cyfle i unigolion sy'n cael eu heffeithio'n uniongyrchol gan ein gwasanaeth, i ddweud wrthym a ydym wedi bodloni'r safonau yr ydym wedi eu gosod ac i ymateb i'w sylwadau'n gyflym ac effeithiol. Rydym yn cydnabod fod yn rhaid i'r cyhoedd ymddiried y bydd rhywun yn gwrando arnynt. Byddwn yn cydnabod ac yn archwilio unrhyw bryderon fydd ganddynt a byddwn yn ceisio cywiro pethau cyn belled a bo modd. Nod y polisi hwn yw sicrhau y bydd cwynion yn derbyn triniaeth sensitif, deg a thrylwyr, a bod yr holl adborth (cadarnhaol a negyddol) wedi ei ystyried yn briodol ac y gweithredir arno.

Cwmpas y polisi

Mae'r polisi hwn yn gymwys i gwynion ac adborth arall. Byddwn yn trin unrhyw anfodlonrwydd a fynega aelod o'r cyhoedd sydd wedi ymwneud yn uniongyrchol â'r gwasanaeth yr ydym wedi ei ddarparu, fel cwyn*. Byddwn yn trin cwynion yn unol â'r weithdrefn a nodir isod.

*Mae'n rhaid i gŵyn gael ei gwneud gan yr unigolyn dan sylw neu ar ei ran gan gynrychiolydd a enwebwyd, megis aelod o'r teulu, grŵp cefnogi neu gyfreithiwr. Mae'n rhaid darparu caniatâd ysgrifenedig i'r unigolyn a enwebwyd allu gweithredu ar ran y sawl sy'n cwyno ac er mwyn cynrychioli eu buddiannau.

Cofnodir unrhyw adborth ynglŷn â'r modd y gallwn wella ar ein gwasanaeth ac fe'i defnyddir i wella gwasanaeth yn y dyfodol.

Ni fydd ceisiadau syml am wybodaeth yn cael eu trin fel cwyn neu adborth fel arfer ac mae'n syrthio y tu allan i'r polisi hwn.

Cydraddoldeb mynediad a thriniaeth

Rydym yn cydnabod y dylai aelod o'r cyhoedd sydd am wneud cwyn, neu ddarparu adborth arall am y gwasanaeth y mae wedi ei dderbyn gennym, ei chael yn hawdd gwneud hynny.

Bwriadwn gyflawni hyn drwy gyhoeddi gwybodaeth am ein polisi a'n gweithdrefnau ar ein gwefan, mewn llyfrynnau a phamffledi, a thrwy argaeledd ffurflenni electronig a ffurflenni papur er mwyn cofnodi cwynion ac adborth. Rydym wedi ymrwymo i sicrhau fod pawb sy'n defnyddio'n gwasanaeth yn cael mynediad cyfartal at yr wybodaeth hon a'r cyfle, lle bo modd, i gyfathrebu mewn modd sy'n gweddu orau iddynt hwy.

Caiff cwynion eu trin yn ddiuedd ac yn gyfrinachol (o fewn ein goblygiadau cyfreithiol). Cânt eu trin yn sensitif hefyd, gan gydnabod anghenion unigol. Gallwn, fodd bynnag, wrthod ymdrin â: cwynion sy'n ddifriol; gohebiaeth barhaus; neu gwynion pan fydd ein gweithdrefn gwynion ffurfiol wedi ei disbyddu'n llwyr.

Ymdrin ag eraill

Rydym yn annibynnol ar yr heddlu er ein bod ni'n gweithio'n agos gyda hwy bob amser. Pan fydd hi'n ymddangos fod y gŵyn yn ymwneud yn benodol â'r heddlu neu asiantaeth gyfiawnder troseddol arall byddwn yn darparu manylion lle y dylid cyfeirio cwyn o'r fath. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r CPS ac asiantaeth arall, byddwn yn darparu'r ateb mwyaf cynhwysfawr y gallwn a byddwn yn ystyried bob amser a yw hi'n bosibl cyflenwi ateb cydlynol.

Dysgu a gwella

Mae cwynion ac adborth yn rhoi cyfle i ni ddysgu mwy am y gwasanaeth yr ydym yn ei gyflwyno. Byddwn yn dal ac yn dadansoddi gwybodaeth am y cwynion a'r adborth a dderbyniwn ar lefel leol a chenedlaethol i fod yn sail i'n polisiau, i newid ein gweithdrefnau a gwella'n perfformiad. Byddwn yn monitro ac yn archwilio'r ffordd y mae'r polisi hwn yn gweithredu. Byddwn yn cyhoeddi manylion ein perfformiad yn flynyddol.

Gweithdrefn Ymdrin â Chwynion y CPS

Datrysiaid anffurfiol

Rydym yn cydnabod y bydd mwyafrif aelodau'r cyhoedd sy'n anfodlon â'r gwasanaeth yr ydym wedi ei ddarparu am i rywun edrych ar y broblem cyn gynted a bo modd. Y cam cyntaf i'r sawl sy'n cwyno felly, yw cysylltu â'r swyddfa leol neu, os yw'n wybyddus, yr aelod o staff fu'n ymdrin â'r mater. Mae'n bosibl y bydd modd datrys achos yr anfodlonrwydd ar unwaith a byddwn yn anelu i wneud hynny drwy ddarparu eglurhad a, lle bo modd, ymddiheuriad neu ryw ganlyniad arall dymunol y gellir ei gyflawni.

Os na allwn ddatrys cwyn ar unwaith, byddwn yn ymdrin â hi yn y modd canlynol. Fodd bynnag, mae'n bosibl y bydd angen gofyn am ragor o wybodaeth er mwyn sicrhau fod y gŵyn wedi ei deall yn gywir, ei hymchwilio'n drylwyr, a bod ymateb cynhwysfawr yn cael ei ddarparu ar bob cam o'r weithdrefn.

Cam 1

Bydd y gŵyn yn cael ei chofnodi a'i hadolygu'n ffurfiol gan reolwr lleol yn y swyddfa lle deilliodd y gwyn. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â phenderfyniad cyfreithiol, y rheolwr gyfreithiwr priodol fydd hwnnw.

Cam 2

Os yw'r gŵyn yn dal heb ei bodloni, bydd unrhyw faterion sy'n parhau yn cael eu hadolygu gan reolwr uwch. Ar gyfer penderfyniadau cyfreithiol, Prif Erlynydd y Goron yn yr Ardal dan sylw neu Gyfarwyddwr y Pencadlys perthnasol fydd hwnnw fel arfer. Ar gyfer penderfyniadau heb fod yn gyfreithiol, Rheolwr Busnes yr Ardal neu Gyfarwyddwr y Pencadlys perthnasol fydd hwn fel arfer. Byddant yn darparu ymateb pellach o fewn yr amser a ddynodwyd.

Cam 3

Yn olaf, gellir cyfeirio cwyn sy'n parhau heb ei datrys, drwy'r Uned Ohebiaeth ym Mhencadlys y CPS, i'w hystyried gan y Cyfarwyddwr Erlyniadau Cyhoeddus, y Prif Weithredwr, neu uwch reolwr a enwebir ar eu rhan. Gwaith y sawl sy'n gwneud y gŵyn fydd nodi unrhyw faterion sydd heb eu datrys ac egluro pam y dylai'r gŵyn wynebu adolygiad pellach. Mae ateb yn y cam hwn yn nodi diwedd gweithdrefn gwyno ffurfiol y CPS.

Swyddfa'r Twrnai Cyffredinol

Os yw'r sawl sy'n cwyno yn parhau yn anfodlon gyda'r modd yr ymdriniodd y CPS â'r gŵyn, gellir cyfeirio'r gŵyn at Swyddfa'r Twrnai Cyffredinol. Nid pwrpas cyfeirio o'r fath yw adolygu unrhyw benderfyniadau cyfreithiol, ond fe'i bwriedir er mwyn darganfod a yw'r CPS wedi dilyn ei weithdrefn gwynion yn gywir.

Nodwch na fydd Swyddfa'r Twrnai Cyffredinol yn dod yn rhan o bethau nes y daw'r weithdrefn gwyno i ben.

Amserlenni

Byddwn yn cofnodi ac yn cydnabod cwynion ar bob cam o'r broses ffurfiol cyn gynted a bo modd, ac mewn unrhyw achos, o fewn 3 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn. Anelwn at gyflwyno ymateb llawn cyn gynted a bo modd ac mewn unrhyw achos o fewn 20 niwrnod gwaith. Pan fydd cwyn yn nhrydydd cam y weithdrefn gwyno, anelwn at ymateb o fewn 40 niwrnod gwaith. Byddwn yn dweud wrth y sawl sy'n cwyno os ydym yn methu ag ymateb o fewn yr amserlenni hyn.

Dylid dwyn cwynion cyn gynted a o modd ac, mewn unrhyw achos, o fewn 6 mis i'r mater y cwynir amdano. Os bydd y rhai sy'n dwyn cwynion yn parhau i fod yn anhapus ac yn dymuno mynd â'u cwyn i gam nesaf y weithdrefn, dylent wneud hynny o fewn mis i'r ateb. Byddwn fel arfer yn gwrthod ymdrin â chwynion a wneir y tu allan i'r amserlenni hyn.