



# Adborth a Chwynion

Sut i roi adborth neu wneud cwyn i  
Wasanaeth Erlyn y Goron

## CANLLAWIAU ADBORTH A CHWYNION

### CYNNWYS

1.	Y POLISI ADBORTH A CHWYNION .....	3
1.1	Cyflwyniad .....	3
1.2	Ein hymrwymiad .....	3
1.3	Beth mae'r polisi'n ei gynnwys? .....	4
1.4	Beth nad yw'r polisi yn ei gynnwys?.....	6
2.	Y WEITHDREFN ADBORTH.....	8
2.1	Sut wyf yn rhoi adborth? .....	8
2.2	Sut gaiff fy adborth ei ddefnyddio?.....	8
3.	Y WEITHDREFN GWYNION.....	9
3.1	Pwy all wneud cwyn?.....	9
3.2	Beth yw'r camau yn y Weithdrefn Gwyno? .....	9
3.3	Sut byddir yn ymdrin â'm cwyn a beth fydd y canlyniad?.....	13
3.4	Sut allaf wneud cwyn? .....	13
3.5	Pa wybodaeth fydd rhaid i mi ei rhoi? .....	14
3.6	Faint o amser sydd gennyf i wneud cwyn?.....	15
3.7	Pa bryd fyddaf i'n derbyn ymateb i'm cwyn? .....	16
4.	MANYLION CYSWLLT.....	17
4.1	Cysylltiadau GEG .....	17
4.2	Cysylltiadau eraill.....	17

# 1. Y POLISI ADBORTH A CHWYNION

## 1.1 Cyflwyniad

Nod Gwasanaeth Erlyn y Goron (GEG) yw rhoi gwasanaeth o'r safon uchaf a chael pethau'n iawn. Fodd bynnag, bydd adegau pan fydd y safonau'n siomi. Yn y daflen hon amlinellir sut i roi adborth neu wneud cwyn ynghylch unrhyw agwedd ar ein gwasanaeth. Ein nod yw gwrando, cydnabod pryderon ac unioni pethau pan fo'n bosib ac yn briodol gwneud hynny.

## 1.2 Ein hymrwymiad

Rôl a phwrpas Gwasanaeth Erlyn y Goron yw dod â rhywun o flaen ei well; cynorthwyo i ostwng troseddau ac achosion o fod ofn troseddau; codi ffydd y cyhoedd a rhoi cefnogaeth effeithiol i ddiodefswyr a thystion.

Rydym wedi ymrwymo i ddatblygu diwylliant o ragoriaeth trwy osod safonau clir ynghylch y gwasanaeth y gallwch eu disgwyl gennym a rhoi'r cyfle i chi ddweud wrthym a ydym wedi cwrdd â'r safonau hynny ai peidio. Mae ein gwerthoedd yn sail i'r modd yr ymdriniwn â chwynion, sef:

- Bod yn annibynnol a theg
- Bod yn onest ac agored
- Trin pawb â pharch
- Ymddwyn yn broffesiynol ac ymdrechu i gael rhagoriaeth.

Mae Safon Ymdrin â Chwynion GEG, Côt Ymarfer Dioddefwyr Troseddau ac Egwyddorion Ymdrin â Chwynion yn Dda yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd yn amlinellu ansawdd y gwasanaeth y mae gennych hawl ei disgwyl gan GEG. Cawn ein dal i gyfrif gan waith cyflawni'r safonau hyn ac mae gennym ymrwymiad i ymdrin â chwynion ynghylch ein penderfyniadau a'r gwasanaeth a roddwn yn brydlon ac yn agored. Mynna Asesydd Annibynnol Cwynion y creffir y

broses gwynion yn allanol er mwyn ein cynorthwyo i gyflawni gwasanaeth o'r safon uchaf.

Yr ymdrinnir â phob un o'n cwynion gan Swyddogion Cyswllt Dioddefwyr sydd wedi'u hyfforddi'n arbennig ac ymdrinnir â nhw'n gwbl gyfrinachol. Y byddwn yn ymateb i gwynion yn effeithiol ac yn ymdrin â nhw'n sensitif, yn deg ac yn drwyadl. Ni fyddwn yn ymdrin ag unrhyw aelod o'r cyhoedd yn llai ffafriol ar sail ei rywedd, ei gyfeiriadedd rhywiol, ei hil neu ei ethnigrwydd, ei anabledd neu ei grefydd neu ei gred. Ni fyddwn ychwaith yn ymdrin â chwynion gan ddiffynyddion yn llai ffafriol na'r rhai gan ddioddefwyr a thystion

### 1.3 Beth mae'r polisi'n ei gynnwys?

Mae'r polisi'n berthnasol i adborth a chwynion ynghylch y gwasanaethau a roddir gan GEG.

#### **ADBORTH**

Rydym yn annog adborth ar ein polisïau, ein gweithdrefnau, ein gwasanaeth a'n perfformiad, boed yn gadarnhaol ac yn negyddol. Rydym yn croesawu eich barn am eich profiad o ymdrin â ni neu eich barn am unrhyw agwedd ar ein gwasanaeth.

#### Enghreifftiau o adborth

Mae Mr Cram yn anfodlon gyda chanlyniad achos a erlynwyd gan GEG, y clywodd amdano yn ei bapur hwyrol lleol. Mae'n ysgrifennu at GEG yn mynegi ei anfodlonrwydd.

Mae Ms Potts yn gweithio gyda dioddefwyr troseddau; mae'n anfon e-bost at GEG i'w canmol am lansio polisi newydd.

Gall unrhyw un roi adborth i GEG, ac nid oes cyfyngiad amser i wneud hynny. Caiff yr holl adborth ei gydnabod, ei gofnodi a'i ddadansoddi er mwyn ein cynorthwyo

i barhau i ddarparu gwasanaeth o'r safon uchaf i'r cyhoedd. Byddir yn ymateb i'r adborth lle bo'n bosib ac yn briodol gwneud hynny.

## **CWYNION**

*Ystyriwn fod cwyn ynfynegiant o anfonlonrwydd ynghylch unrhyw agwedd ar ein gwasanaeth gan aelod o'r cyhoedd neu ei gynrychiolydd sydd wedi bod yn ymwneud yn uniongyrchol â'r gwasanaeth y cyflwynir cwyn yn ei gylch.*

Gall cwynion fod yn:

- (a) **Gyfreithiol** - Cwynion yw'r rhain sy'n gysylltiedig â phenderfyniadau cyfreithiol a wneir gan GEG.
- (b) **Wasanaeth** - Cwynion yw'r rhain sy'n gysylltiedig â'r ffordd yr ydym wedi ymddwyn.
- (c) **Gymysg** - Cwynion yw'r rhain sy'n cynnwys materion cyfreithiol a gwasanaeth.

### Enghraifft o gŵyn gyfreithiol

Ymosodwyd ar Mr Singh ar ei ffordd adref o'i waith. Mae'n ysgrifennu at GEG am ei fod yn anhapus ynghylch eu penderfyniad i gyhuddo'i ymosodwr o ymosod cyffredin.

### Enghraifft o gŵyn ynghylch gwasanaeth

Roedd Mrs Jones yn ddioddefwraig aflonyddu ac ni roddwyd y cyfle iddi ddarllen ei Datganiad Personol y Dioddefwr yn uchel yn y llys.

### Enghraifft o gŵyn gymysg

Mae Mr King yn anhapus ynghylch penderfyniad GEG i newid y cyhuddiad yn erbyn ei ymosodwr o ysbeilio i ddwyn. Mae hefyd yn bryderus na dderbyniodd lythyr yn rhoi gwybod iddo am y penderfyniad.

Gall unrhyw un sydd wedi cael **cysylltiad uniongyrchol** â GEG wneud cwyn.

Gall cwyn gael ei gwneud gan yr unigolyn dan sylw neu ar ei ran gan gynrychiolydd enwebedig megis aelod o'r teulu neu ffrind, grŵp cefnogi, cyfreithiwr neu weithiwr proffesiynol arall.

Os ydych yn enwebu cynrychiolydd i gwyno ar eich rhan, bydd angen i chi roi caniatâd ysgrifenedig i'r cynrychiolydd weithredu ar eich rhan. Byddwn yn cysylltu â'r cynrychiolydd ac yn ymdrin ag o fel pe bai ef yw'r achwynydd.

Ni ddaw anghytunedbau proffesiynol - er enghraifft, rhwng swyddog o'r heddlu ac erlynydd neu rhwng y cwnsler sy'n amddiffyn a GEG - o fewn fframwaith y polisi cwynion.

#### 1.4 Beth nad yw'r polisi yn ei gynnwys?

### HAWL DIODDEFWR I ADOLYGU ACHOSION

Mae gan ddioddefwyr, sy'n anhapus ynghylch penderfyniad GEGi **beidio** â chyhuddo neu i ddirwyn **yr holl** achosion i ben, yr hawl i ofyn am adolygiad o'r penderfyniad dan [Gynllun Hawl Dioddefwr i Adolygiad](#).

Datblygwyd y cynllun mewn ymateb i ddyfarniad Llys Apêl yn achos Killick<sup>1</sup>lle pennodd y llys fod gan dioddefwyr troseddau hawl i geisio adolygiad o benderfyniadau GEG i beidio ag erlyn neu ddirwyn achos i ben. Penderfynodd y Llys hefyd na ddylai ceisiadau o'r fath gael eu gweld fel cwynion.

Nid cwynion yw ceisiadau Hawl Dioddefwr i Adolygiad, felly, nid ydynt yn dod o fewn cylch gorchwyl y polisi cwynion. Nid oes modd i ddioddefwyr sy'n anfodlon gyda chanlyniad eu cais Hawl Dioddefwr i Adolygiad gyflwyno cwyn gyfreithiol dan y polisi cwynion.

---

<sup>1</sup>R v Christopher Killick [2011] EWCA Crim 1608.

## **CEISIADAU NEU APELIADAU'R AMDDIFFYNIAD**

Nid yw eingweithdrefn gwynion yn ffordd i ddiffnyddion mewn achosion sy'n mynd rhagddynt geisio cael gollwng yr achosion yn eu herbyn neu i unigolion a gollfarnwyd geisio cael gwrthdroi eu dyfarniad. Caiff gohebiaeth o'r natur hon ei chofnodi fel adborth ac ni chaiff ei hystyried yn rhan o'r weithdrefn gwynion. Dylai diffnyddion ac unigolion wedi'u collfarnu sydd yn y sefyllfaoedd hyn geisio eu cyngor cyfreithiol annibynnol eu hunain.

## **CWYNION YNGHYLCH ACHOSION CYFREITHIOL SY'N MYND RHAGDDYNT**

Lle bo cwyn yn ymwneud ag achosion cyfreithiol sy'n mynd rhagddynt, efallai mai gwybodaeth gyfyngedig yn unig y gallwn ei rhoi. Mewn rhai sefyllfaoedd, efallai y bydd yn angenrheidiol gohirio ystyried cwyn pe byddai gwneud hynny'n niweidiol i'r achos.

## **CWYNION DIFRIÖL A DI-BAID**

Gallwn wrthod ymdrin â chwynion sy'n ddifriöl, yn ohebiaeth afresymol, ddi-baid neu'n gwynion lle mae ein gweithdrefn gwynion wedi'i disbyddu.

## **CWYNION YNGHYLCH SEFYDLIADAU ERAILL**

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i gwynion neu adborth ynghylch sefydliadau sy'n bartneriaid, megis yr heddlu, y llysoedd neu'r farnwriaeth. Dylid cyfeirio cwynion ac adborth ynghylch gwasanaethau a roddir gan sefydliadau eraill atyn nhw. Mae manylion cyswllt sefydliadau cyfiawnder troseddol eraill i'w gweld ar ddiwedd y canllawiau hyn.

## **CWYNION YNGHYLCH ARFERION RECRIWTIO NEU GYFLOGAETH GEG**

Mae cwynion ynghylch canlyniad ymgyrchoedd recriwtio neu arferion cyflogaeth GEG y tu allan i gylch gorchwyl y polisi hwn. Byddir yn ymdrin â chwynion o'r fath yn

unol â pholisi recriwtio GEG a deddfwriaeth cyflogaeth berthnasol.

## 2. Y WEITHDREFN ADBORTH

### 2.1 Sut wyf yn rhoi adborth?

Gall unrhyw un roi adborth i GEG ac nid oes cyfyngiad amser i wneud hynny.

Gallwch roi adborth i ni yn y ffyrdd a ganlyn:

**Gwefan** Gallwch roi adborth ar ein gwefan trwy'r Ffurflen [Adborth a Chwynion](#) ar lein.

**E-bost** Mae [modd lawrlwytho'r ffurflen](#) Adborth a Chwynion o'n gwefan ac un a'i ei he-bostio neu ei phostio i ardal berthnasol GEG. Mae cyfeiriadau e-byst ar gyfer holl ardaloedd GEG ar gael ar ein [gwefan](#).

**Post** Mae modd rhoi adborth yn ysgrifenedig neu drwy gwblhau'r [Ffurflen Adborth a Chwynion](#) y mae modd ei lawrlwytho o'n gwefan. Mae cyfeiriadau post ar gyfer holl ardaloedd GEG ar gael ar ein [gwefan](#).

**Mae modd** rhoi adborth dros y ffôn. Mae rhifau ffôn holl Ardaloedd GEG ar gael ar ein [gwefan](#).

### 2.2 Sut gaiff fy adborth ei ddefnyddio?

Bydd yr holl adborth yn cael ei gydnabod, ei gofnodi'n ffurfiol a'i ddadansoddi er mwyn nodi gwelliannau i ddatblygu ein gwasanaethau fel eu bod yn parhau i gwrdd ag anghenion y cyhoedd.

Rydym wedi ymrwymo i gyflawni safonau gwasanaeth rhagorol a byddwn yn defnyddio'r adborth i nodi a datblygu arfer da. Byddir yn ymateb i'r adborth lle bo'n bosib ac yn briodol gwneud hynny.



### 3. Y WEITHDREFN GWYNION

#### 3.1 Pwy all wneud cwyn?

Gall unrhyw un sydd wedi cael **cysylltiad uniongyrchol** â GEG wneud cwyn.

Gellir gwneud cwyn, a hynny'n uniongyrchol gan yr unigolyn dan sylw, neu ar ei ran gan gynrychiolydd enwebedig megis aelod o'r teulu neu ffrind, grŵp cefnogi, cyfreithiwr neu weithiwr proffesiynol arall. Os ydych yn enwebu cynrychiolydd i gwyno ar eich rhan, bydd angen i chi roi caniatâd ysgrifenedig i'r cynrychiolydd weithredu ar eich rhan. Byddwn yn cysylltu â'r cynrychiolydd ac yn ymdrin ag o fel pe bai ef yw'r achwynydd.

Mae tri cham i'r Weithdrefn Gwyno. Mae Cam un a Dau yn berthnasol i Gwynion Cyfreithiol ac ynghylch Gwasanaeth. Mae cam tri yn berthnasol i Wasanaeth neu i elfen gwasanaeth Cwynion Cymysg.

#### 3.2 Beth yw'r camau yn y Weithdrefn Gwyno?

##### **DATRYS YN GYNNAR**

Mae nifer o unigolion sy'n anfodlon gyda'r gwasanaeth yr ydym wedi'i roi yn dymuno rhywun i adolygu eu pryderon cyn gynted â phosib. Y cam cyntaf yw cysylltu â swyddfa leol GEG fel bod modd datrys y gŵyn yn anffurfiol. Efallai ei bod yn bosib datrys achos yr anfodlonrwydd yn syth a byddwn yn anelu i wneud hyn trwy roi eglurhad, ymddiheuriad neu ganlyniad priodol arall o fewn tri diwrnod gwaith.

Os na allwn ddatrys eich pryderon yn foddhaol, efallai y byddech yn dymuno cyflwyno cwyn ffurfiol.

## **CAM UN**

Bydd cwynion yng Ngham Un yn cael eu cofnodi'n ffurfiol a'u rheoli gan swyddfa leol GEG o le daeth y gŵyn yn wreiddiol. Bydd y gŵyn yn cael ei chyfeirio at y rheolwr perthnasol sy'n gyfrifol am yr hyn y mae'r gŵyn yn ymdrin ag o. Byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn ymateb o fewn 20 diwrnod. Lle nad yw'n bosib cwblhau'r ymchwiliad a rhoi ymateb o fewn y cyfnod amser hwnnw, byddwn yn ysgrifennu atoch gan nodi'r dyddiad pryd yr ydym yn gobeithio ymateb.

## **CAM DAU**

Os ydych yn parhau i fod yn anfodlon gyda'r ymateb a dderbyniwyd yng Nghyfnod Un, gallech gyfeirio eich cwyn at Ddirprwy/Prif Erlynydd y Goron, Dirprwy/Pennaeth yr Adran Gwaith Achos o fewn mis i'r ymateb. A fyddech cystal â rhoi manylion pam yr ydych yn parhau'n anfodlon. Bydd Dirprwy/Prif Erlynydd y Goron, Dirprwy/Pennaeth yr Adran Gwaith Achos yn adolygu eich cwyn ac yn rhoi ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith. Lle nad yw'n bosib cwblhau'r ymchwiliad a rhoi ymateb o fewn y cyfnod amser hwnnw, byddwn yn ysgrifennu atoch gan nodi'r dyddiad pryd yr ydym yn gobeithio ymateb.

Dyma fydd diwedd y broses ar gyfer cwynion yn ymwneud â phenderfyniadau cyfreithiol.

## **CAM TRI - ASESWR ANNIBYNNOL CWYNION**

Os yw eich cwyn yn cyfeirio at y ffordd yr ydym wedi ymddwyn (cwyn ynghylch gwasanaeth) ac rydych yn parhau'n anfodlon yn dilyn Camau Un a Dau, gallwch gyfeirio eich cwyn at yr Aseswr Annibynol Cwynion (AAC) iddi gael ei hadolygu o fewn mis i ymateb Cam Dau. Mae'r AAC yn gweithredu'n annibynnol ar GEG ac mae'n gyfrifol am adolygu cwynion gan y cyhoedd mewn perthynas ag ansawdd y gwasanaeth a roddir gan GEG a'n hymlyniad wrth ein gweithdrefn gwyno gyhoeddedig. Mae rhagor o wybodaeth am rôl yr AAC ar gael [owefan GEG](#).

Bydd yr AAC yn cydnabod derbyn eich cwyn ac yn rhoi ymateb llawn o fewn 40 diwrnod gwaith I **dderbyn y gŵyn**<sup>2</sup>. Os nad yw'n bosib cwblhau'r ymchwiliad a rhoi ymateb o fewn y cyfnod amser hwnnw, bydd yr AAC yn cysylltu â chi i egluro pam bod oedi a rhoi dyddiad pryd y maent yn gobeithio ymateb. Os nad yw'r AAC yn derbyn cwyn e.e. oherwydd nad yw'n berthnasol i gŵyn ynghylch gwasanaeth neu nad yw wedi bod trwy Gamau Un a Dau y broses gwynion, byddwch yn cael gwybod y rheswm am y gwrthod o fewn pum niwrnod i'r penderfyniad.

## **MANYLION CYSWLLT YR ACC**

Independent Assessor of Complaints for the CPS  
102 Petty France, London SW1H 9EA

---

<sup>2</sup>Gallai'r dyddiad pryd y derbynnir bod cwyn fod yn wahanol i ddyddiad derbyn y gŵyn gan y gallai fod yn angenrheidiol cynnal ymholiadau i bennu a yw'r achos yn dod o fewn cylch gorchwyl yr AAC.

Cyfeiriad E-bost:

[AAComplaints@cps.gov.uk](mailto:AAComplaints@cps.gov.uk)

Rhif Ffôn - Cynorthwy-ydd yr

020 3357 0893 (10am-4pm dydd Llun i  
ddydd Gwener)

ACC:

## **CYFEIRIO CWYNION AT YR OMBWDSMON SENEDDOL A GWASANAETH IECHYD**

Gall dioddefwyr gyfeirio eu cwyn at yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd trwy AS, yn dilyn adolygiad yr AAC lle mae'n parhau o'r farn fod GEG wedi methu cwrdd â'u rhwymedigaethau dan y Côt Ymarfer i Ddioddefwyr Troseddau (Côt y Dioddefwyr). Bydd yr Ombwdsmon yn penderfynu a yw gwaith ymchwilio pellach yn angenrheidiol o gofio canfyddiadau'r AAC a gallai ystyried unrhyw gamau unioni a gynigir gan GEG. Nid oes modd i'r Ombwdsmon ystyried materion nad ydynt yn ymwneud a thorri Côt y Dioddefwr.

Mae manylion cyswllt yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd ar gael yn yr adran cysylltiadau isod.

### 3.3 Sut byddir yn ymdrin â'm cwyn a beth fydd y canlyniad?

Byddwn yn ymdrin â'ch holl gwynion yn sensitif, yn deg ac yn gyfrinachol ac yn rhoi gwybod i chi a yw eich cais wedi ei ganiatáu, un ai'n llwyr neu'n rhannol, neu heb ei ganiatáu.

Os caiff eich cwyn ei chyfiawnhau, byddwn yn ymddiheuro, yn ceisio unioni'r mater ac yn cymryd camau i sicrhau nad yw'n digwydd eto. Mewn achosion eithriadol, lle bu camgymeriad ar ein rhan ni a bod tystiolaeth glir o golled sylweddol heb ei hyswirio neu ofid difrifol a achoswyd gan gamweinyddu neu wasanaeth gwael, gellid cynnig tâl cysurol cymharol fychan.

### 3.4 Sut allaf wneud cwyn?

Mae modd gwneud yn y ffyrdd a ganlyn:

#### Gwefan

Gallwch wneud cwyn ar ein gwefan trwy'r Ffurflen arlein [Ffurflen Adborth a Chwynion](#)

#### E-bost

Mae modd anfon cwynion trwy e-bost i swyddfa berthnasol GEG. Mae cyfeiriadau E-bost ar gyfer holl swyddfeydd GEG ar gael ar ein [gwefan](#).

#### Post

Gallwch wneud cwyn yn ysgrifenedig neu drwy gwblhau'r [ffurflen Adborth a Chwynion](#) y mae modd ei lawrlwytho o'n gwefan. Mae cyfeiriadau post ar gyfer holl swyddfeydd rhanbarthol GEG ar gael ar ein [gwefan](#).

## Ffôn

A fyddech cystal â chysylltu â swyddfa leol GEG o le daeth eich cwyn yn wreiddiol. Mae rhifau ffôn holl swyddfeydd GEG ar gael ar ein [gwefan](#). Byddwn yn ceisio datrys eich cwyn dros y ffôn, ond efallai y byddwn yn gofyn i chi gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig (er enghraifft os na allwn ganfod beth yw natur eich cwyn dros y ffôn neu os yw eich cwyn yn gymhleth). Os na allwch gyflwyno'ch cais yn ysgrifenedig byddwn yn anfon copi o'n nodyn o'r sgwrs i chi gytuno ag o.

Fel arfer dylai'r holl gwynion a gyfeirir at yr Aseswr Annibynnol yng Nghyfnod Tri'r weithdrefn gwyno fod yn rhai ysgrifenedig, un ai trwy [e-bost neu bost](#).

## Hygyrchedd

Ein nod yw sicrhau fod pawb yn ei chael yn hawdd i wneud cwyn ynghylch ein gwasanaeth neu roi adborth arno. Os na allwch ddefnyddio'r opsiynau a amlinellir, byddwn yn hapus ei derbyn ar ffurf wahanol.

### 3.5 Pa wybodaeth fydd rhaid i mi ei rhoi?

Er mwyn sicrhau y gellir ymdrin â'ch cais yn gyflym ac yn effeithiol, a fyddech cystal â rhoi'r wybodaeth a ganlyn:

- enw llawn;
- cyfeiriad post;
- cyfeiriad e-bost os oes gennych un;
- manylion cyswllt (gan gynnwys manylion eich cynrychiolydd enwebedig, lle bo'n berthasol);
- manylion llawn y gŵyn ac ai dioddefwr, tyst ynteu achwynydd arall ydych: ac
- yr hoff ddull cysylltu (llythyr, e-bost, ffôn).

Os yw eich cwyn yn ymwneud ag achos, a fydddech cystal hefyd â chynnwys:

- enw(au) 'r diffynnydd(diffynnyddion)<sup>3</sup>;
- natur a dyddiad(au) unrhyw drosedd(au);
- Y man lle digwyddodd y drosedd (troseddau);
- gwasanaeth yr heddlu a ymchwiliodd i'r drosedd (y troseddau); ac
- y llys(oedd) a ymdriniodd â'r achos (os cyrhaeddodd yr achos y llys).

Os ydych eisioes wedi ceisio datrys eich pryderon yn anffurfiol gyda GEG a fydddech hefyd gystal â rhoi manylion yr aelod o staff GEG a'ch cynorthwyodd.

### 3.6 Faint o amser sydd gennyf i wneud cwyn?

Dylid gwneud cwyn **o fewn chwe mis** i'r mater y cwynwyd yn ei gylch. Mewn amgylchiadau eithriadol yn unig e.e. lle daethoch yn ymwybodol o'r mater y cwynwyd yn ei gylch fwy na chwe mis wedi iddo ddigwydd, y byddir yn ystyried cwynion a dderbynir y tu allan i'r cyfnod hwn.

Os ydych yn parhau i fod yn anfodlon yn dilyn ymateb i'ch cwyn gallwch gyfeirio eich cwyn ymlaen at y cam nesaf. Dylid gwneud hyn o fewn**msi** ddyddiad ei derbyn. Os na allwch gwrdd â'r cyfnod amser hwn, cysylltwch â'ch swyddfa GEG leol cyn gynted â bo modd i egluro'r rheswm (rhesymau) dros yr oedi.

Mewn amgylchiadau eithriadol yn unig y byddir yn ystyried cwynion a dderbynnir y tu allan i'r cyfnod amser hwn.

---

<sup>3</sup>A fydddech cystal â nodi ei bod yn ofynnol i ni gael enw(au)'r diffynnydd (diffynnyddion) er mwyn nodi achos.

### 3.7 Pa bryd fyddaf i'n derbyn ymateb i'm cwyn?

- Byddwn yn cydnabod eich cwyn ym mhob cam o'r broses gwynion o fewn tri diwrnod i'w derbyn.
- Byddwn yn ymateb i gwynion yng Ngham Un a Dau o fewn 20 diwrnod gwaith i'w derbyn.
- Bydd yr AAC yn ymateb i gwynion o fewn 40 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn a gyfeiriwyd.

Os nad yw'n bosib rhoi ymateb o fewn y cyfnodau amser hyn, byddwn yn cysylltu â chi i egluro pam fo oedi a rhoi gwybod i chi am y dyddiad pryd y gobeithiwn ymateb.



## 4. MANYLION CYSWLLT

### 4.1 Cysylltiadau GEG

Mae'r manylion cyswllt ar gyfer holl swyddfeydd Ardal ac Adrannau Gwaith Achos i'w gweld ar ein gwefan.

#### **Uned Seneddol a Chwynion GEG**

Desg Gymorth Ymholiadau y Cyhoedd GEG

Rhif Ffôn: 020 3357 0899 (9am-5pm, dydd Llun i ddydd

Gwener) E-bost: [enquiries@cps.gov.uk](mailto:enquiries@cps.gov.uk)

### 4.2 Cysylltiadau eraill

#### **Yr Ombwdsmon Seneddol ac Iechyd**

Rhif Ffôn: 0345 015 4033

Gwefan: [www.ombudsman.org.uk/home](http://www.ombudsman.org.uk/home)

#### **Swyddfa'r Twrnai Cyffredinol**

Rhif Ffôn: 020 7271 2492

E-bost: [correspondence@attorneygeneral.gov.uk](mailto:correspondence@attorneygeneral.gov.uk)

Gwefan: [www.gov.uk/government/organisations/attorney-generals-office](http://www.gov.uk/government/organisations/attorney-generals-office)

#### **Y Swyddfa Gartref**

Rhif Ffôn: 020 7035 4848

E-bost: [public.enquiries@homeoffice.gov.uk](mailto:public.enquiries@homeoffice.gov.uk)

Gwefan: [www.gov.uk/government/organisations/home-office](http://www.gov.uk/government/organisations/home-office)

#### **Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu**

Rhif Ffôn: 0300 020 0096

E-bost: [enquiries@policeconduct.gov.uk](mailto:enquiries@policeconduct.gov.uk)

Gwefan: [www.policeconduct.gov.uk/](http://www.policeconduct.gov.uk/)

### **Y Weinyddiaeth Gyfiawnder**

Rhif Ffôn: 020 3334 3555

E-bost: [general.queries@justice.gov.uk](mailto:general.queries@justice.gov.uk)

Gwefan: [www.gov.uk/government/organisations/ministry-of-justice](http://www.gov.uk/government/organisations/ministry-of-justice)

### **Gwasanaeth Gwybodaeth i Ddiodefwyr**

Rhif Ffôn: 0808 168 9293

Gwefan: [www.victimsinformationsservice.org.uk](http://www.victimsinformationsservice.org.uk)

### **Cyngor ar Bopeth**

Chwiliwch am eich Swyddfa Cyngor ar Bopeth  
leol: [www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice](http://www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice)

Gwefan: [www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)

