



Polisi cwynion

BWRDD DIOGELWCH CANOLBARTH A GORLLEWIN CYMRU

Fersiwn	Dyddiad adolygu	Cyfrifol	Dyddiad cymeradwyo gan y Bwrdd Gweithredol	Dyddiad adolygu
F1	11/7/20	Bwrdd Diogelu Canolbarth a Gorllewin Cymru	13/7/17	11/7/20
F2	21/01/23	Bwrdd Diogelu Canolbarth a Gorllewin Cymru	21/01/21	21/01/23
F3	Hydref 2022	Bwrdd Diogelu Canolbarth a Gorllewin Cymru (Is-grŵp Polisiâu a Gweithdrefnau)	24/01/2023	24/01/2025



Gwneud cwyn

Gall unrhyw aelod unigol o'r cyhoedd (neu rywun sy'n gweithredu ar eu rhan) wneud cwyn am unrhyw swyddogaeth amlasiantaethol o'r Bwrdd Diogelu Rhanbarthol Canolbarth a Gorllewin Cymru.

Cwyn yw un o'r canlynol:

- Mynegiad o anfodlonrwydd neu bryder mewn perthynas ag unrhyw swyddogaeth, safonau neu weithredoedd y Bwrdd Diogelu
- Naill ai wedi'i ysgrifennu neu ar lafar neu ei wneud trwy unrhyw ddull cyfathrebu arall
- Wedi'i wneud gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd

Sut i wneud cwyn

Yn y lle cyntaf, gall yr achwynydd godi neu drafod ei bryderon gyda Rheolwr y Bwrdd Rhanbarthol mewn sawl ffordd.

- Wyneb yn wyneb
- Dros y ffôn
- Yn ysgrifenedig
- Drwy e-bost

Cydnabyddir y gŵyn cyn pen pum diwrnod gwaith.

Cwynion anffurfiol

Efallai y bydd yn bosibl datrys y mater neu'r pryder a nodwyd yn anffurfiol trwy drafodaeth. Os yw hyn yn wir, bydd Rheolwr y Bwrdd yn cydnabod y materion a godwyd a'r canlyniad yn ysgrifenedig cyn pen pum diwrnod gwaith ar ôl eu cydnabod.

Os na ellir dod â'r gŵyn i ben fel hyn bydd yn symud ymlaen i'r broses gwynion ffurfiol.

Cam Un:

- Bydd Rheolwr y Bwrdd Rhanbarthol yn cynnal ymchwiliad i'r pryderon a nodwyd ac yn hysbysu'r achwynydd o'r canlyniad yn ysgrifenedig cyn pen deg diwrnod gwaith.

- Gwneir pob ymdrech i gwblhau'r ymchwiliad mewn modd amserol heb oedi diangen. Fodd bynnag, yn dibynnu ar natur neu gymhlethdod y mater a nodwyd, efallai y bydd angen mwy o amser i ymchwilio i'r pryderon a nodwyd yn llawn. Gellir nodi'r angen am hyn ar unrhyw gam o'r broses a bydd Rheolwr y Bwrdd yn hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig a chytunir ar amserlen newydd ar gyfer ei chwblhau.
- Ar ddiwedd cam un, bydd Rheolwr y Bwrdd yn hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig o ganlyniad yr ymchwiliad ac unrhyw gamau i'w cymryd o ganlyniad, lle bo hynny'n briodol.

Os nad yw'r achwynydd yn hapus â'r canlyniad hwn, gallant ofyn i'r gŵyn gael ei symud ymlaen i gam dau.

Cam dau:

Bydd y gŵyn yn cael ei hanfon ymlaen at Gadeirydd y Bwrdd a fydd yn ei chydabod yn ysgrifenedig cyn pen pum diwrnod gwaith.

- Penodir unigolyn annibynnol i ymchwilio i'r gŵyn, fel arfer o fewn 20 diwrnod gwaith.
- Gwneir pob ymdrech i gwblhau'r ymchwiliad mewn modd amserol heb oedi diangen. Fodd bynnag, yn dibynnu ar natur a chymhlethdod y materion a nodwyd, efallai y bydd angen mwy o amser i ymchwilio i'r pryderon a nodwyd yn llawn. Gellir nodi hyn ar unrhyw gam yn y broses a hysbysir yr achwynydd yn ysgrifenedig a chytunir ar amserlen newydd.
- Ni fydd yr ymchwiliad yn cychwyn nes bydd yr achwynydd a Chadeirydd y Bwrdd yn cytuno ar yr hyn sydd i'w ymchwilio.
- Bydd yr unigolyn annibynnol a ddyrannwyd yn paratoi adroddiad ar gyfer Cadeirydd y Bwrdd ar ei ganfyddiadau.
- Ar ddiwedd cam dau, bydd yr achwynydd yn derbyn ymateb ysgrifenedig i'w gŵyn gan Gadeirydd y Bwrdd. Bydd hyn yn egluro canlyniad yr ymchwiliad a pha gamau sydd i'w cymryd o ganlyniad i'r gŵyn, lle bo hynny'n briodol.
- Bydd pob cwyn cam dau a'u canlyniadau yn cael eu cyflwyno i'r Bwrdd Gweithredol i'w hystyried.

Yr hyn na all y Bwrdd Diogelu ei ystyried yn gwyn

Ni all unrhyw ymchwiliad a wneir gan y Bwrdd Diogelu gyfaddawdu unrhyw ymchwiliad parhaus neu wedi'i gwblhau a wneir gan unrhyw asiantaeth a gynrychiolir ar y Bwrdd Diogelu fel rhan o'i broses gwynion ei hun. Mae hyn yn cynnwys materion neu bryderon a godwyd mewn perthynas â chymau gweithredu neu safonau mewn

perthynas â gwasanaeth a ddarperir gan sefydliad neu asiantaeth unigol, gan gynnwys y canlynol:

- Unrhyw ymchwiliad parhaus. Er enghraifft, cwyn sy'n cael ei hystyried ar hyn o bryd fel rhan o'r broses gwynion gofal cymdeithasol statudol.
- Unrhyw ymchwiliad wedi'i gwblhau a gynhaliwyd. Er enghraifft, cwyn sydd wedi digwydd fel rhan o'r broses gwynion gofal cymdeithasol statudol.
- Unrhyw ymchwiliad parhaus arall sydd ar y gweill neu wedi'i gwblhau fel rhan o broses gwynion neu ymddygiad proffesiynol aelodau aelodau'r Bwrdd a'u hasiantaethau.
- Unrhyw gŵyn barhaus a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon neu sy'n destun ymchwiliad gan yr Ombwdsmon.

Ni all y Bwrdd Diogelu ail-ymchwilio i unrhyw gwynion a wnaed ac a ddaeth i ben fel rhan o unrhyw un o'r prosesau uchod.

Ymdrinnir ag unrhyw gwynion neu bryderon a fynegir am ymddygiad neu ymddygiad proffesiynol unrhyw aelod o'r Bwrdd Diogelu o dan weithdrefnau mewnol eu cyflogwr eu hunain mewn perthynas ag ymddygiad a pherfformiad.

Proses ar gyfer cwynion mewn perthynas â chynhadledd amddiffyn plant

Mae gan blant, pobl ifanc a'u teuluoedd sydd wedi bod yn rhan o Gynhadledd Amddiffyn Plant yr hawl i gwyno os oes ganddyn nhw bryderon ynglŷn â'r canlynol:

- A oedd proses y gynhadledd yn dilyn gweithdrefnau
- Y penderfyniad cofrestru, gan gynnwys y categori;
- Penderfyniad i beidio â chofrestru neu dadgofrestru

Os nad yw'n bosibl i Gadeirydd y Gynhadledd Amddiffyn Plant ddatrys y gŵyn cyn pen deg diwrnod gwaith, y cam nesaf yw i'r panel diogelu rhyngasiantaethol ystyried y gŵyn. Bydd y panel yn cynnwys o leiaf tri uwch gynrychiolydd o'r Bwrdd Diogelu Plant Rhanbarthol, nad ydynt wedi ymwneud yn uniongyrchol â'r teulu. Bydd y Panel Diogelu Plant Rhanbarthol yn cael ei gynnal o dan drefniadau rhanbarthol ac yn unol â Gweithdrefnau Diogelu Cymru. Efallai y bydd gan y Bwrdd Diogelu Rhanbarthol gyfreithiwr yn bresennol yn y panel i oruchwylio'r broses a darparu unrhyw gyngor perthnasol i aelodau'r panel. Fodd bynnag, ni fyddant yn rhan o'r broses benderfynu ffurfiol.

Bydd CYSUR yn parhau i ddilyn **Proses Gweithdrefnau Diogelu Cymru ar gyfer delio â chwynion gan rieni, plant a rhai sy'n rhoi gofal am benderfyniadau a gweithrediad Cynhadledd Amddiffyn Plant.**¹

Bydd pob rhiant, plentyn a pherson ifanc sy'n rhan o Gynhadledd Amddiffyn Plant yn cael gwybod am eu hawl i gwyno fel rhan o broses y gynhadledd.

Dim ond pan fydd y cwyn yn ymwneud ag un neu fwy o'r agweddau canlynol ar weithrediad y Gynhadledd Amddiffyn Plant y clywir cwynion:

- **Proses y gynhadledd o ran cadw at weithdrefnau**
- **Y penderfyniad cofrestru, gan gynnwys y categori;**

A lle mae'r gŵyn wedi'i derbyn cyn pen 14 diwrnod ar ôl anfon cofnodion y gynhadledd.

Bydd yr asiantaeth honno'n delio ag unrhyw gwynion eraill neu gwynion tebyg sy'n destun ymchwiliad gan bartner statudol ac asiantaeth y Bwrdd Diogelu Rhanbarthol, gan gynnwys yr awdurdod lleol, o dan eu proses gwynion fewnol ar wahân.

Gwneir yn glir i bob achwynydd mai unig ganlyniad cwyn a gadarnhawyd fydd Cynhadledd Amddiffyn Plant wedi'i hailymgynnull.

Panel Diogelu Rhyngasiantaethol

Bydd panel yn cael ei gynnull o fewn 25 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y cwyn.

Gall y sawl sy'n gwneud y cwyn roi ei safbwynt i'r panel, yn bersonol neu'n ysgrifenedig a gall eiriolwr a/neu gynghorydd cyfreithiol ddod gydag ef.

Gall y panel a'r sawl sy'n gwneud y cwyn alw ar dystion.

Bydd y panel yn penderfynu'r canlynol:

- A oedd y broses a ddilynwyd yn cadw at Weithdrefnau Diogelu Cymru;
- A yw'r penderfyniad y cwynir amdano yn dilyn yn rhesymol o'r arsylwad gwirioneddol ar y gweithdrefnau;
- A yw'r penderfyniad y cwynir amdano yn dilyn yn rhesymol o'r wybodaeth sydd ar gael i'r gynhadledd wreiddiol.

Ni all y panel ystyried unrhyw wybodaeth newydd nad yw'n cael ei hystyried fel rhan o'r gynhadledd.

¹ *Gweithdrefnau Diogelu Cymru, adran 3 rhan 2, Ôl-gynhadledd: Cwynion gan rieni, plant a rhai sy'n rhoi gofal am benderfyniadau a gweithrediad cynhadledd amddiffyn plant*

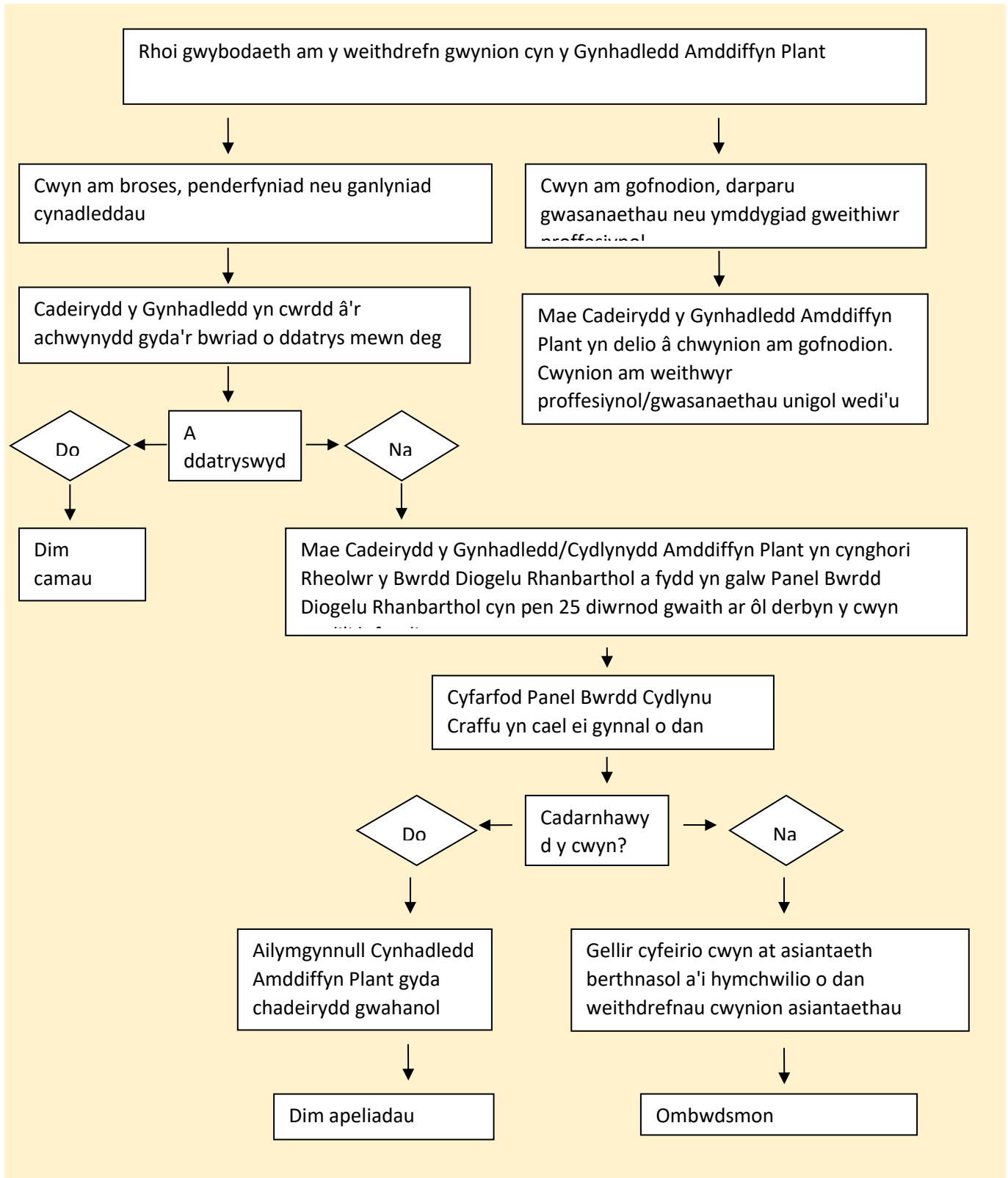
Ni all y panel dynnu enw plentyn o'r Gofrestr Amddiffyn Plant; dim ond mewn Cynhadledd Amddiffyn Plant y gellir gwneud hyn.

Os cadarnheir y cwyn, bydd y panel yn cyfeirio eu hargymhellion at Gynhadledd Amddiffyn Plant wedi'i hail-ymgynnull, i ailystyried y penderfyniad a'r categori cofrestru. Rhaid bod gan y Gynhadledd Amddiffyn Plant newydd gadeirydd cynhadledd wahanol a rhaid ei chynnal cyn pen 15 diwrnod gwaith ar ôl penderfyniad y panel.

Bydd penderfyniad gwreiddiol y gynhadledd yn aros yn ei le nes bydd y gynhadledd sydd wedi'i hailymgynnull wedi'i chynnal.

Lle na chaiff y cwyn ei gadarnhau, ni fydd unrhyw apelau pellach yn cael eu clywed. Ymchwilir i unrhyw gwynion tebyg fel rhan o broses gwynion fewnol asiantaethau statudol y Bwrdd ei hun.

Siart Lif



Rheoli cwynion blinderus

Mewn nifer fach o sefyllfaoedd, efallai y bydd angen gosod cyfyngiadau, neu mewn amgylchiadau eithriadol, rhoi'r gorau i gyswllt â pherson neu bobl yr ystyrir eu bod yn arddangos ymddygiad afresymol ac mae'r ymddygiad hwn yn cymryd cyfnod anghyfartal o amser ac adnoddau sy'n effeithio'n andwyol ar allu'r Bwrdd Diogelu i gyflawni ei swyddogaethau a'i ddyletswyddau.

Mae ymddygiad o'r fath yn cynnwys y canlynol:

- Ymddygiad ymosodol a bygythiol
- Gwneud galwadau afresymol
- Arddangos ymddygiad afresymol parhaus.

Cadeirydd y Bwrdd fydd yn gwneud unrhyw benderfyniad i roi cyfyngiadau o'r fath ar waith. Mae enghreifftiau o gyfyngiadau o'r fath yn cynnwys nodi un dull o gyfathrebu â'r Bwrdd ar ddiwrnodau ac amseroedd penodol y cytunwyd arnynt. Mewn amgylchiadau eithriadol, gall rhoi'r gorau i gyswllt ddigwydd pan ystyrir bod pob agwedd ar gwyn wedi'i hymchwilio'n drylwyr heb nodi unrhyw gamau pellach a lle mae'r achwynydd yn gwrthod derbyn canlyniad y cwyn yn barhaus.

Enghreifftiau o ymddygiad ymosodol neu fygythiol:

- Bygythiadau trais corfforol
- Cam-drin geiriol
- Sylwadau bychanol
- Anghwrteisi

Enghreifftiau o wneud gofynion afresymol:

- Gwneud galwadau ffôn, anfon sawl e-bost neu wneud ymholiadau yn gyson
- Mynnu ymatebion o fewn amserlenni afresymol

Enghreifftiau o ymddygiad afresymol parhaus:

- Gwrthod derbyn y rheswm dros benderfyniad mewn perthynas â chwyn
- Newid sylwedd cwyn yn barhaus
- Codi materion newydd yn barhaus wrth ymchwilio i gwyn.

Hysbysir yr achwynydd yn ysgrifenedig pam y gwnaed penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt yn y dyfodol, y trefniadau cyswllt cyfyngedig ac, os yw'n berthnasol, faint o amser y bydd y cyfyngiadau hyn ar waith.