



Enw'r Polisi: Fframwaith Polisi Cwynion gan Garcharorion

Dyddiad Cyhoeddi: 16 Ionawr 2023

Dyddiad gweithredu: 1 Awst 2019

Mae'r polisi hwn yn cymryd lle'r dogfennau canlynol (e.e. Cyfarwyddyd y Gwasanaeth Carchardai, Gorchmynion y Gwasanaeth Carchardai, Manylebau'r Ddalfa) a ddiddymir drwy hyn:

PSI 02/2012 Cwynion gan Garcharorion
Manyleb Prosesu a Datrys Cwynion gan Garcharorion

Mae'r polisi hwn yn cyflwyno diwygiadau i'r dogfennau canlynol:

PSI 58/2010 Ombwdsmon y Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf (mae'n cymryd lle'r adrannau sy'n ymdrin â chwynion)

Angen camau gweithredu gan:

<input type="checkbox"/>	Pencadlys HMPPS	<input checked="" type="checkbox"/>	Llywodraethwyr
<input checked="" type="checkbox"/>	Carchardai'r Sector Gyhoeddus	<input type="checkbox"/>	Penaethiaid y Grŵp
<input checked="" type="checkbox"/>	Carchardai drwy Gontract	<input type="checkbox"/>	Rheolwyr Contract mewn Ymddiriedolaethau Prawf
<input type="checkbox"/>	Y Gwasanaeth Prawf Cenedlaethol	<input type="checkbox"/>	Cwmnïau Adsefydlu Cymunedol (CRCs)
<input type="checkbox"/>	Tîm Gwasanaethau Adsefydlu drwy Gontract HMPPS	<input type="checkbox"/>	Canolfannau Cadw Mewnfudwyr sy'n cael eu rhedeg gan HMPPS (IRCs)
<input type="checkbox"/>	Darparwyr gwasanaethau prawf a chymunedol eraill	<input checked="" type="checkbox"/>	Gwasanaeth y Ddalfa Ieuenctid

Camau gweithredu gorfodol:

Rhaid i'r holl grwpiau y cyfeirir atynt uchod lynu wrth y gofynion yn y fframwaith polisi hwn, sy'n cynnwys pob cam gweithredu gorfodol.

Erbyn y dyddiad gweithredu rhaid i Lywodraethwyr¹ carchardai'r sector gyhoeddus a charchardai drwy gontract sicrhau bod eu gweithdrefnau lleol yn esgor ar y canlyniadau angenrheidiol ac yn cydymffurfio â'r gofynion a eglurir yn y fframwaith polisi hwn.

Mae canllawiau ar gael yma i lywodraethwyr ar gynllunio'r ddarpariaeth leol wrth ymateb i fframweithiau polisi: <https://intranet.noms.gsi.gov.uk/corporate/prison-reform/empowered-and-accountable-governors/deregulation>

Archwilio/monitro:

¹ Yn y ddogfen hon mae'r term 'Llywodraethwr' yn cyfeirio hefyd at Gyfarwyddwyr Carchardai drwy Gontract.

Rhaid i'r elfennau gorfodol yn y fframwaith hwn fod yn destun gwiriadau gan reolwyr lleol. Rhaid casglu data monitro yn lleol a'i ddefnyddio i wella perfformiad.

Yr Effaith ar Adnoddau:

Darparwyd rhagor o gyfarwyddyd ynglŷn ag ymateb i gwynion a dylai hynny gael effaith gadarnhaol ar adnoddau, o ganlyniad i ymatebion cynt, llai o rwystredigaeth i garcharorion a lleihad mewn ymglyfreitha.

Cyswllt: nlt@noms.gsi.gov.uk

Awdurdodwyd gan Gyfarwyddwr y Grŵp neu ei Ddirprwy: Catriona Laing, Pennaeth Cydraddoldeb, Grŵp Ymarfer Ymyrryd a Gweithredu.

Cymeradwywyd gan OPS i'w gyhoeddi: Sonia Crozier, Michelle Jarman-Howe, Cadeiryddion ar y cyd, Is-bwyllgor Polisi Gweithredol, Mawrth 2019

Adolygu

Dyddiad	Newidiadau
13/2/20	Yn unol â Deddf Diogelu Data 2018 a'r Rheoliadau Cyffredinol Diogelu Data, mae'n ofynnol cael cadarnhad ysgrifenedig bod carcharor wedi cytuno i'w wybodaeth bersonol gael ei rhannu at ddibenion ymchwiliad PPO – paragraff 4.44 ac Atodiad C, diwygiedig. Templed ar gyfer ffurflen ganiatâd i garcharorion wedi'i ychwanegu – Atodiad K.
03/11/20	Mae paragraff 4.48 wedi'i ddileu. Gwnaed newidiadau i Atodiad A (COMP 2) ac Atodiad K. Nid oes unrhyw ofyniad i gael caniatâd i'r IMB gael mynediad at gofnodion carcharorion at ddibenion ymchwilio i gŵyn. Cynnwys Atodiad B - y camau a'r prosesu sydd eu hangen ar gyfer apeliadau yn erbyn penderfyniadau a wnaed gan yr Uned Ymchwiliadau Ariannol.
17/9/21	Ychwanegwyd apeliadau Uned Mamau a Babanod (MBU) at y rhestr o bynciau a gadwyd yn ôl yn Atodiad B
02/12/21	I hwyluso mynediad carcharorion at y PPO, rhaid i'r sefydliadau unigol dalu am gostau llungopïo ffurflenni cwyno – mae paragraff 4.44 yn cyfeirio. Rhaid i'r rheini sy'n gyfrifol am ateb cwynion cyfrinachol roi dau gopi o'r ateb i'r carcharor – mae paragraff 4.53 yn cyfeirio.
04/2/22	Eglurhad y gall aelodau'r Bwrdd Monitro Annibynnol (IMB) gael mynediad cyfrinachol at ymatebion i gwynion a gedwir yn lleol fel rhan o'u rôl monitro statudol. Diweddarwyd paragraff 4.52.
16/1/23	Cael gwared â'r opsiwn i garcharorion gwyno'n uniongyrchol i'r Bwrdd Monitro Annibynnol drwy'r drefn mynediad cyfrinachol. Egluro nad yw cwynion am y Bwrdd Monitro Annibynnol yn cael eu derbyn o fewn Fframwaith Cwynion Carcharorion.

CYNNWYS

Adran	Teitl	Tudalen
1	Pwrpas	5
2	Tystiolaeth	5
3	Canlyniadau	5
4	Gofynion	6-11
5	Cyfarwyddyd	11-15
Atodiad A	Ffurflenni cwyno penodol – COMP 1 COMP 1A & COMP 2	17-26
Atodiad B	Rhestr o faterion neilltuedig	27-28
Atodiad C	Rôl Ombwdsmon y Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf	29-34
Atodiad D	Terfynau amser	35-36
Atodiad E	Ffyrdd eraill o gwyno	37-40
Atodiad F	Amlen eglurhaol ar gyfer cwynion mynediad cyfrinachol	41
Atodiad G	Ffurflythyr ateb dros dro	42
Atodiad H	Testun taflen wybodaeth ar gyfer carcharorion (FERSIWN HIR)	43-49
Atodiad I	Testun taflen wybodaeth ar gyfer carcharorion (FERSIWN FER)	50-51
Atodiad J	Taflen wybodaeth hawdd ei darllen ar gyfer carcharorion	52
Atodiad K	Ffurflen Ganiatâd i Garcharorion	53

1. Pwrpas

- 1.1 Cyflwyno'r gofynion a gwybodaeth am ddarparu system deg ac effeithiol ar gyfer ymdrin â chwynion gan garcharorion, yn cynnwys drwy sicrhau bod gweithdrefnau'n deg a chanolbwyntio ar ddatrys problemau carcharorion sy'n oedolion a phobl ifanc. Eglurir y gofynion ychwanegol sy'n berthnasol i bobl ifanc yn PSI 08/2012: [Rheoli Pobl Ifanc a Gofalu amdanynt.](#)

2. Tystiolaeth

- 2.1 Pan fo pobl yn credu bod y broses o gymhwyso rheolau yn y deg (sut y gwneir penderfyniad yn hytrach na pha benderfyniad a wneir), dengys tystiolaeth fod hynny'n dylanwadu ar eu barn a'u hymddygiad. Gelwir hyn yn gyfiawnder gweithdrefnol. Pan fo pobl yn teimlo y cymhwysir prosesau yn deg ac yn gyfiawn, mae ganddynt fwy o hyder ac ymddiriedaeth mewn ffigurau sydd mewn awdurdod, mae gan ffigurau sydd mewn awdurdod fwy o ddilysrwydd yn eu golwg, ac maent yn fwy tebygol o dderbyn penderfyniadau a rheolau ac ufuddhau iddynt (neu ymrwymo i ufuddhau iddynt), a chydymffurfio a chydweithio ag awdurdod, hyd yn oed os nad yw'r canlyniad o'u plaid. Mae hyn hefyd yn angenrheidiol er mwyn sicrhau bod carcharorion yn cael eu trin yn barchus a sicrhau gwelliannau yn eu bywyd o ddydd i ddydd.
- 2.2 Mae'r ffurflenni cwyno adolygedig yn darparu cyfarwyddyd i sicrhau bod mwy o gyfiawnder gweithdrefnol yn y system gwynion ar gyfer carcharorion (gweler **Atodiad A**). Gwneir hyn am fod tystiolaeth gref fod system gwynion y teimlir ei bod yn weithdrefnol gyfiawn yn esgor ar fwy o barch at staff ac awdurdod gan garcharorion, a llai o drais a chamymddwyn yn y carchar.
- 2.3 Mae'r cyfarwyddyd i staff a'r ffurflenni cwyno adolygedig yn lleihau effaith bosib rhagfarn ar benderfyniadau ynglŷn ag ymdrin â chwynion.

3. Canlyniadau

- Mae gan garchardai system effeithiol gyda set eglur o weithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion gan garcharorion.
- Gŵyr carcharorion sut i wneud cwyn ffurfiol ac mae ganddynt fynediad parod at ffordd o wneud hynny. Rheolir cwynion yn effeithiol ac yn gynnar er mwyn osgoi achosion tebyg yn y dyfodol a rhwystro ymglyfreitha hyd y gellir. Dylai ymchwiliad syml adnabod y prif faterion i'w hystyried a'r camau gweithredu angenrheidiol i ddatrys y materion hynny.
- Rhoir y gefnogaeth angenrheidiol i garcharorion sydd ag anabledd, anhawster dysgu neu anhawster gyda llythrennedd a charcharorion nad yw'r Saesneg yn iaith gyntaf iddynt er mwyn iddynt allu gwneud cwyn.
- Mae gan garcharorion hyder yn y system ac maent yn credu bod y drefn ar gyfer gwneud penderfyniadau yn deg. Mae atebion yn ystyrlon, yn feddylgar, ac yn ddealladwy a chanolbwyntir ar ddatrys problemau.
- Nid yw carcharorion yn dioddef unrhyw anfantais o ganlyniad i wneud cwyn.
- Ymatebir i gwynion yn unol â'r terfynau amser a nodir yn y fframwaith hwn.
- Ymdrinnir â chwynion gan bwyso ar debygolrwydd wrth gloriannu'r dystiolaeth a gweithredir yn briodol pan fernir bod sail i'r gŵyn.
- Mae system gyfrinachol ar gyfer ymdrin â chwynion.

- Mae'r trefniadau ar gyfer rheoli a monitro cwynion yn hyrwyddo gwelliannau ym mhob gwasanaeth.
- Anfonir cwynion y gwelir eu bod yn berthnasol i bynciau neilltuedig (gweler Atodiad B) ymlaen at y bobl briodol i'w prosesu a gweithredu arnynt.
- Mae trefn apêl ac mae Llywodraethwyr/Cyfarwyddwyr a phob aelod o staff yn gybyddus â rôl a chyfrifoldebau Ombwdsmon y Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf (PPO) a rhoir gwybod i bob carcharor sy'n cyrraedd y carchar am swyddogaeth y PPO a sut i gysylltu ag ef (gweler **Atodiad C** am ragor o wybodaeth).

4 **Gofynion**

Gofynion cyfreithiol

- 4.1 Mae gan garcharorion hawl statudol i wneud cwyn o dan Reol 11 Rheolau Carchar 1999 a Rheol 8 Rheolau YOI 2000.
- 4.2 O dan Ddeddf Carchardai 1952 mae'n ofynnol bod Bwrdd Monitro Annibynnol (IMB) yn monitro pob carchar. Mae aelodau o'r IMB yn ymgymryd ag amrywiaeth o weithgareddau mewn carchardai yn cynnwys derbyn unrhyw gŵyn neu gais y mae'r carcharor yn dymuno eu cyflwyno iddynt.
- 4.3 Yn unol â Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Gyhoeddus (Deddf Cydraddoldeb 2010, adran 149), wrth redeg system gwynion, rhaid i awdurdodau carchar ystyried:
- Yr angen i ddileu camwahaniaethu anghyfreithlon, aflonyddu, gwneud cam parhaus â phobl ac ymddygiad arall a waherddir gan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.
 - Yr angen i hyrwyddo cyfle cyfartal rhwng pobl sydd â nodwedd warchoddedig a phobl nad ydynt yn rhannu'r nodwedd honno.
 - Yr angen i feithrin perthynas dda rhwng pobl sydd â nodwedd warchoddedig a phobl nad ydynt yn rhannu'r nodwedd honno.

Gofynion eraill

- 4.4 Dylid prosesu unrhyw gwynion a gyflwynir ar hen ffurflen gwyno ar ôl y dyddiad gweithredu, sef 1 Awst 2019, yn unol â'r trefniadau diwygiedig a eglurir yn y fframwaith hwn.
- 4.5 Rhaid i staff bwyso ar debygolrwydd pan fyddant yn cloriannu prawf wrth ymchwilio i gwynion. Ystyr penderfynu bod rhywbeth wedi ei brofi ar sail *pwysau tebygolrwydd* yw ei bod yn fwy tebygol fod rhywbeth wedi digwydd na'i fod heb ddigwydd. Mae hyn yn gofyn am ddatrys anghydfod gan ddyfarnu o blaid y parti y mae ei honiadau yn fwy tebygol o fod yn wir, ar sail y dystiolaeth a ddarperir.

Cyflwyno cwyn

- 4.6 Rhaid rhoi gwybod i garcharorion am y drefn gwynion yn ystod dyddiau cynnar eu cyfnod yn y carchar yn cynnwys rôl y PPO ar Gwasanaethau Eiriolaeth Hawliau Plant Annibynnol ar gyfer pobl ifanc.
- 4.7 I sicrhau nad oes neb yn dioddef anfantais annheg, rhaid sicrhau bod trefniadau ar waith ym mhob carchar sy'n caniatáu i garcharor wneud cwyn ffurfiol ar lafar i aelod o staff lle bo'r carcharor yn cael traferth gwneud hynny'n ysgrifenedig. Yn y cyfryw amgylchiadau rhaid

cofnodi'r gŵyn a rhaid egluro'r ateb ysgrifenedig i'r carcharor o fewn yr un terfynau amser ag yn achos atebion ysgrifenedig cyffredin.

- 4.8 Rhaid gadael i garcharorion nad oes ganddynt afael gadarn ar y Saesneg gyflwyno cwyn yn eu hiaith eu hunain o ydynt yn dymuno gwneud hynny. Mae ffurflenni cwyno ar gael ar y Fewnrwyd mewn 19 iaith (a Chymraeg yn eu mysg) i sefydliadau eu hargraffu yn ôl yr angen. Dylai ffurflenni cwyno Cymraeg a Saesneg fod ar gael ym mhob carchar sy'n lletya carcharorion sydd wedi datgan mai'r Gymraeg yw eu priod iaith.
- 4.9 Rhaid i sefydliadau fod â threfniadau i alluogi ystyried cwynion brys ar benwythnosau ac yn ystod gwyliau banc (e.e. cwynion am wrthod cais i fynd i angladd neu weld aelod o'r teulu sydd ar farw).
- 4.10 Ni ddylid rhwystro carcharorion rhag cyflwyno cwynion oddieithr fel y darperir ym mharagraff 4.16, na'u hannog i dynnu cwynion yn ôl. Dylai staff gymryd gofal i osgoi cyfleu'r canfyddiad nad anogir cyflwyno cwynion.
- 4.11 Rhaid i ffurflenni cwyno penodol, ar gyfer cwynion cyffredin (Ffurflen COMP 1), apeliadau (Ffurflen COMP 1A) a mynediad cyfrinachol (Ffurflen COMP 2) fod ar gael i bob carcharor ym mhob lleoliad.
- 4.12 Rhaid rhoi blychau cwynion mewn lle amlwg, ond heb fod yn union y tu allan i swyddfa'r adain, er mwyn i garcharorion deimlo eu bod yn rhydd i ddefnyddio'r system hon.
- 4.13 Rhaid i aelod dynodedig o staff nad yw'n swyddog preswyl ar yr adain wagio blychau cwynion yn ddyddiol (oddieithr ar benwythnosau ac ar wyliau banc). Hyd y gellir dylai aelod o staff nad yw'n weithredol wagio'r blychau cwynion.
- 4.14 Wrth ddelio â chwynion am gamymddygiad staff, rhaid dilyn y gweithdrefnau a eglurir yn [PSI 06/2010: Ymddygiad a Disgyblaeth](#). Mewn sefydliadau diogel ar gyfer pobl ifanc, ymdrinnir â phob cwyn yn erbyn staff drwy'r gweithdrefnau amddiffyn plant fel y'u disgrifir yn Atodiad C [PSI 08/2012: Rheoli Pobl Ifanc a Gofalu amdanynt](#).
- 4.15 Rhaid i'r carchar adael i garcharor sydd wedi dioddef trosedd roi gwybod i'r heddlu am y drosedd honno os yw'n dymuno gwneud hynny, hyd yn oed os yw'r carchar wedi penderfynu peidio a rhoi gwybod i'r heddlu am y drosedd yn uniongyrchol.
- 4.16 Rhaid i staff benderfynu sut i reoli cwynion mewn perthynas â charcharorion y credir yn deg eu bod yn camddefnyddio'r broses ar sail unigol. Rhaid i staff drafod y mater gyda'r carcharor a cheisio datrysiaid syml. Gallai trafod y mater wella'r berthynas rhwng y staff a'r carcharor, a gallai hynny yn ei dro leihau nifer y cwynion. Os penderfynir cyfyngu ar nifer y cwynion y gall carcharor eu cyflwyno, un gŵyn y dydd er enghraifft, rhaid rhoi gwybod i'r carcharor am y cyfyngiad hwn a'r cyfnod y bydd y cyfyngiad mewn grym. Ni ddylid gomedd yr hawl i garcharor wneud cwyn yn llwyr mewn unrhyw amgylchiadau.
- 4.17 Byddir yn ymdrin â rhai cwynion fel 'pynciau neilltuedig'. Ystyr hyn yw bod y gŵyn y tu allan i gylch gorchwyl y carchar. Cyfarwyddwr y Grŵp Carchardai (PGD)/ Rheolwr llinell y cyfarwyddwr neu'r unedau perthnasol ym mhencadlys HMPPS fydd yn ymdrin â chwynion am 'bynciau neilltuedig'. Yn gyffredinol ni ddylid disgwyl i garcharorion wybod a yw eu cwynion yn ymwneud â phynciau neilltuedig. Mater i weinyddwr yr hwb busnes yw penderfynu hynny. Dylid rhoi gwybod i garcharorion fod y PGD/Rheolwr llinell y

cyfarwyddwr neu'r unedau perthnasol ym mhencadlys HMPPS yn ymdrin â'u cwynion. Nid oes peirianwaith ffurfiol ar gyfer apelio yn erbyn yr ymateb i gŵyn am bwnc neilltuedig. Gall carcharor sy'n anfodlon ynglŷn â'r ymateb i gŵyn am bwnc neilltuedig sy'n ymwneud â chyhuddiadau yn erbyn y Llywodraethwr / Cyfarwyddwr gyflwyno ei gŵyn i Ombwdsmon y Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf. Nid oes gan y PPO rôl mewn achosion o ymglyfreitha yn erbyn y Gwasanaeth Carchardai a/neu gwynion am benderfyniadau i alltudio. Ceir rhestr lawn o bynciau neilltuedig a ble y byddir yn ymdrin â hwy yn **Atodiad B**.

- 4.18 Nid yw cwynion sy'n ymwneud â'r Bwrdd Monitro Annibynnol (IMB) yn addas i'w prosesu o fewn fframwaith cwynion carcharorion gan fod y bwrdd yn gorff annibynnol a benodir gan yr Ysgrifennydd Gwladol. Dylid dychwelyd unrhyw gwynion sy'n ymwneud â gweithgarwch y Bwrdd Monitro Annibynnol at y carcharor gyda chynghor i ddefnyddio proses ymgeisio'r Bwrdd Monitro Annibynnol lleol neu gysylltu â Bwrdd Rheoli'r Bwrdd Monitro Annibynnol. Rhaid rhoi cyfeiriad Bwrdd Rheoli'r Bwrdd Monitro Annibynnol i'r carcharorion os gofynnir amdano.

Ymateb i gŵyn

- 4.19 Rhaid darparu cadarnhad i garcharorion fod y sefydliad wedi derbyn eu cwynion a'u bod yn cael eu prosesu. Rhaid cwblhau'r bonyn y gellir ei ddatgysylltu yn COMP 1 a COMP1A a'i ddychwelyd i'r carcharor cyn gynted ag y bo modd.
- 4.20 Mae Rheol 11 y Carchardai yn datgan y bydd y Llywodraethwr yn ystyried cwynion cyn gynted ag y bo modd. Rhaid i garcharorion dderbyn ymateb i'w cwynion o fewn 5 diwrnod gwaith i gyflwyno cwyn. Ystyr 'diwrnod gwaith yw dydd Llun i ddydd Gwener, gan eithrio gwyliau cyhoeddus. Crynhoir y terfynau amser perthnasol yn y tabl yn **Atodiad D**.
- 4.21 Rhaid rhoi ateb dros dro pan na ellir rhoi ateb llawn o fewn y terfynau amser. Rhaid i'r atebion hyn gynnig gwybodaeth, a rhoi rhyw syniad ynglŷn â pha bryd y gellir disgwyl ateb llawn. Ni ddylid bod yn afrad wrth ddefnyddio atebion dros dro e.e. pan fo'r gŵyn yn gofyn am gysylltu ag amryfal adrannau, partneriaid neu randdeiliaid allanol neu pan na all ond un unigolyn penodol ddarparu ateb, ac yntau'n absennol. Rhaid bod gweithdrefnau ar waith mewn carchardai ar gyfer recordio atebion dros dro a sicrhau bod atebion llawn yn eu dilyn o fewn amser rhesymol. Po amlaf y llwyddir i ymateb i gwynion o fewn y terfyn amser 5 diwrnod, y tebycaf yw y bydd carcharorion yn gweld y system fel un ddibynadwy y gellir ymddiried ynnddi, a'r lleiaf tebygol yw y byddir yn camddefnyddio'r system.
- 4.22 Rhaid sicrhau bod trefniadau ar waith i ddelio â chwynion yn gyflymach pan y gallai carcharor fod yn dioddef niwed uniongyrchol a sylweddol neu pan fo lle i greu y gallai wneud amdano'i hun neu ymroi i'w niweidio ei hun e.e. carcharorion ar gynllun Asesiad, Gofal yn y Carchar a Gwaith Tîm.
- 4.23 Rhaid canolbwyntio ar ddatrys problemau wrth ymateb i gwynion. Yr allwedd i ddatrys problemau yw sicrhau eich bod yn delio â'r broblem go iawn – nid y symptomau'n unig. Er enghraifft, gallai'r ffordd yr ysgrifennwyd cwyn awgrymu bod rhywun yn dioddef gan broblemau iechyd meddwl: llawysgrifen anghyson a gallai cynnwys y gŵyn awgrymu bod rhywbeth o'i le a bod angen cyfarfod yr achwynydd wyneb yn wyneb.
- 4.24 Rhaid mynd i'r afael â'r materion penodol a godwyd wrth ymateb i gwynion. Rhaid defnyddio iaith sy'n hawdd ei deall ac ystyried anghenion y carcharor unigol wrth ymateb i

gwynion. Pan fo angen rhaid cyflwyno ateb ar lafar i gwrdd ag anghenion carcharorion unigol. Dylid osgoi jargon ac acronymau. Rhaid ystyried cyfryngu fel ffordd o ddatrys cwyn.

- 4.25 Rhaid i Lywodraethwyr/Cyfarwyddwyr sicrhau bos systemau ar waith i lwytho a chadw deunydd ffilm digidol o gamerâu cylch-cyfyng a chamerau a wisgir gan swyddogion pan fu digwyddiad difrifol. Yna gellir defnyddio'r deunydd ffilm hwn, pan fo angen, yn dystiolaeth wrth ystyried cwynion dilynol (Mae [Fframwaith Polisi Camerâu Fideo a Gaiff eu Gwisgo ar y Corff yn cyfeirio at hyn.](#))
- 4.26 Rhaid i rywun sy'n abl i ddarparu ateb ystyrion a digonol ateb cwynion. Ni ddylai rhywun sy'n destun cwyn ateb y gŵyn honno a dylid ymgynghori ag eraill cyn ateb pan fo angen. Gall cynnwys manylion yr ymgynghori yn yr ateb wneud i'r achwynydd deimlo bod y broses yn decach, a'i helpu i dderbyn y canlyniad.
- 4.27 Rhaid i reolwyr llinell wirio ansawdd ymatebion staff o dro i dro yn ôl yr angen a darparu tystiolaeth o hynny yn rhan o'r broses arfarnu.
- 4.28 Dylai uwch-reolwyr edrych ar samplau o'r ymatebion o dro i dro, a dylai'r Llywodraethwr/Cyfarwyddwr bennu maint y sampl yn lleol.
- 4.29 Rhaid cymryd camau priodol pan fernir bod cwyn yn ddilys a dylid hysbysu'r achwynydd pan fo angen. Pan fo angen, rhaid ystyried a fyddai ymddiheuriad yn briodol ynteu a ddylid cyfeirio'r gŵyn i'w thrafod ar lefel uwch. Gall ymddiheuro am ymateb yn hwyr, hyd yn oed pan oedd hynny'n anorfod, gynorthwyo i feithrin parch tuag at y broses a lleihau ymgyfreitha posibl.
- 4.30 Rhaid bod prosesau ar waith mewn carchardai i sicrhau gwireddu unrhyw ymrwymadau, a dylid rhoi terfyn amser realistig ar gyfer hynny i'r achwynydd.
- 4.31 Pan fernir nad yw'r gŵyn yn ddilys, rhaid egluro'r rheswm dros hynny i'r carcharor. Os yw'r eglurhad yn glir, yn dangos bod y penderfyniad yn gyson â'r ffordd y trinnir carcharorion eraill, ac yn trin y carcharor gyda pharch, mae'n fwy tebygol y derbynnir ac y perchir y penderfyniad, hyd yn oed os nad yw'r carcharor yn ei hoffi. Ni ddylai staff ddatgelu gwybodaeth gyfrinachol neu bersonol am gŵyn er mwyn dangos eu bod yn gweithredu'n gyson ac ni ddylid defnyddio cysondeb yn esgus dros wneud penderfyniad sydd fel arall yn afresymol.
- 4.32 Mae'n rhaid i enw'r sawl sy'n ymateb fod yn ddarllenadwy er mwyn i garcharorion wybod pwy fu'n ymdrin â'u cwyn.
- 4.33 Os datrysir cwyn drwy drafod y mater gyda charcharor, rhaid rhoi ateb ysgrifenedig byr i'r carcharor yn cadarnhau hynny, gan gyfeirio at y datrasiad.

Y drefn apelio

- 4.34 Rhaid cyflwyno apêl o fewn saith diwrnod calendr wedi i'r carcharor gael yr ateb cychwynnol, oni bai bod rhesymau eithriadol am yr oedi.
- 4.35 Rhaid i'r carcharor gael ateb o fewn 5 diwrnod gwaith wedi cyflwyno'r apêl.

- 4.36 Rhaid i rywun sydd ar lefel uwch yn y strwythur rheolaethol na'r unigolyn a ddarparodd yr ymateb i'r gŵyn wreiddiol ateb yr apêl.
- 4.37 Rhaid i gŵyn am golli neu ddifrodi eiddo y ceir ei bod yn ddilys dderbyn ystyriaeth gan aelod o staff ar lefel ddigon uchel i awdurdodi iawndal. Wrth ddelio yn effeithiol â chwynion am eiddo gellir osgoi ymglyfreitha, a'r costau cyfreithiol sydd ynglŷn â hynny, yn nes ymlaen.
- 4.38 Ni ddylai'r ymateb i apêl ailadrodd yr ateb a roddwyd eisoes.
- 4.39 Rhaid i'r unigolyn sy'n ymateb i apêl sicrhau ei fod yn gybyddus â holl ffeithiau'r gŵyn, gwirio perthnasedd unrhyw reolau a rheoliadau a ddyfynnir yn yr ateb gwreiddiol, ystyried a oes unrhyw reolau a rheoliadau ychwanegol sy'n berthnasol ac ystyried a oedd y penderfyniad gwreiddiol yn deg a rhesymol.
- 4.40 Pan geir bod apêl yn ddilys, rhaid i'r ymateb egluro pam fod yr ymateb gwreiddiol yn cael ei wyrdroi. Os gwyrddroi y penderfyniad gwreiddiol, rhaid rhoi gwybod i'r unigolyn a ymatebodd i'r gŵyn wreiddiol am y rheswm dros y penderfyniad hwn.
- 4.41 Rhaid i garchardai fonitro nifer a chyfran y cwynion lle newidiwyd y penderfyniad gwreiddiol drwy apêl a defnyddio'r wybodaeth hon i fynd i'r afael â'r materion a amlygwyd.
- 4.42 Nid oes trefn fewnol ffurfiol ar gyfer apelio yn erbyn yr ymateb i gŵyn am bwnc neilltuedig. Gall carcharor sy'n anfodlon ynglŷn â'r ymateb a gafodd ddilyn eu cwyn ymhellach gyda'r PPO.

Ombwdsmon y Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf (PPO)

- 4.43 Rhaid sicrhau bod gwybodaeth am y PPO ar gael yn eang i'r holl garcharorion a'r staff a rhaid arddangos posteri a thafleuni drwy'r carchar gan sicrhau eu bod ar gael yn y derbynfydd, y llyfrgelloedd a'r caplaniaethau.
- 4.44 Rhaid rhoi rhwydd hynt i garcharorion gwyno wrth y PPO os ydynt yn dymuno gwneud hynny a rhaid trin gohebiaeth o'r fath yn gyfrinachol. Ni ddylai staff atal cwynion rhag cael eu cyflwyno i'r PPO na barnu a ydynt yn gymwys i'w hystyried. Rhaid darparu papur ac amlen i garcharorion i bwrpas ysgrifennu at y PPO os gofynnir am hynny. Rhaid i'r carchar dalu am bostio llythyrau at y PPO. Dylid trin llythyrau oddi wrth y PPO a gyfeirir at garcharorion yn gyfrinachol yn ogystal ac ni ddylid eu hagor ond yn unol â [PSI 49/2011: Gwasanaethau Cyfathrebu Carcharorion](#).
- 4.45 Bydd angen i'r PPO weld copïau o gwynion mewnol y carcharorion. Rhaid i garchardai hwyluso ceisiadau gan garcharorion i gael llungopi o'u ffurflenni cwyno gwreiddiol a'r atebion yn rhad ac am ddim er mwyn gallu eu hanfon at y PPO at ddiben ymchwiliad.
- 4.46 Pan fo'r PPO yn cynnal ymchwiliad neu'n gwneud ymholiadau, rhaid i staff gydymffurfio'n ebrwydd â cheisiadau am wybodaeth a chymorth. Yn unol â Deddf Diogelu Data 2018 a'r Rheoliadau Cyffredinol Diogelu Data, rhaid i staff sicrhau bod carcharorion wedi cytuno i'w gwybodaeth bersonol gael ei rhannu at ddibenion ymchwiliad trwy ddefnyddio COMP 1A, COMP 2 neu os nad yw'r naill na'r llall ar gael, ffurflen ganiatâd ar wahân (gweler Atodiad K) cyn i unrhyw ddogfennaeth gael ei rhannu. Efallai y bydd Llywodraethwyr/Cyfarwyddwyr yn dymuno cael un pwynt cyswllt ar gyfer ymchwiliadau'r PPO. Rhaid i gadeirydd Pwyllgor

Defnyddio Grym y Carchar fod yn bwynt cyswllt unigol ar gyfer pob ymchwiliad i achos o ddefnyddio grym. Rhaid i wybodaeth ar sut y gwnaed penderfyniadau ar bob cam yn y broses gwyno fod ar gael i'r PPO neu i staff y PPO os gofynnir amdani. Rhaid i gyfweiliadau gyda charcharorion fod o fewn golwg, ond nid o fewn clyw, staff oni bai bod y carcharor, neu'r PPO neu staff y PPO, yn gofyn am gynnal y cyfweiliad yng nghlyw staff. Rhaid darparu ystafell i'r diben hwn. Ni ddylai carcharorion golli tâl o ganlyniad i gyfweiliad neu drafodaeth dros y ffôn a gynhelir ar gais swyddfa'r PPO.

- 4.47 Wedi ymchwiliad gan y PPO, a phan fo Prif Swyddog Gweithredol HMPPS wedi derbyn yr argymhelliad, rhaid cymryd y camau gweithredu a argymhellir o fewn y terfynau amser a nodir a rhoi gwybod i'r PPO yn unol â hynny.
- 4.48 Rhaid rhoi gwybod i garcharorion am y terfyn amser ar gyfer cyflwyno cwynion i'r PPO. Fel arfer ni fydd yr Ombwdsmon yn derbyn cwynion oni chyflwynir hwy o fewn tri mis calendr i dderbyn ymateb ar gam olaf trefn gwynion y carchar. Mae **Atodiad C** yn darparu gwybodaeth bellach am rôl y PPO.

Cwynion mynediad cyfrinachol

- 4.49 Mae gan garcharorion yr hawl i wneud cwyn mynediad cyfrinachol. Rhaid anfon cwynion mynediad cyfrinachol naill ai at Lywodraethwr/Cyfarwyddwr y carchar lle mae'r carcharor yn cael ei gadw neu at Gyfarwyddwr y Grŵp Carchardai / rheolwr llinell y Cyfarwyddwr mewn carchar dan gontract. Cyfrifoldeb y derbynnydd yw penderfynu sut i ddelio â'r gŵyn. Rhaid ystyried y rhesymau a roddir gan y carcharor. Dylid defnyddio Ffurflen COMP 2 ar gyfer cwynion mynediad cyfrinachol. Rhaid i amlenni fod ar gael gyda'r ffurflenni cwyno a rhaid eu hargraffu ymlaen llaw gyda'r wybodaeth a nodir yn **Atodiad F**.
- 4.50 Rhaid i garcharor roi ei ffurflen COMP 2 mewn amlen wedi ei selio yn y blwch cwynion wedi ei gyfeirio at yr unigolyn y mae'n dymuno iddo ystyried ei gŵyn.
- 4.51 Rhaid i Lywodraethwyr/Cyfarwyddwyr fod â threfniadau yn barod ta fydd yn caniatáu i garcharor gyflwyno cwyn yn gyfrinachol ar lafar pan fo'r carcharor yn cael anhawster gwneud hynny ar lafar.
- 4.52 Rhaid cofnodi cwynion a wneir o dan y drefn fynediad cyfrinachol, a'r ymatebion dilynol, ond ni ddylai neb ar wahân i'r un y'u cyfeirir ato eu hagar.
- 4.53 Rhaid i Lywodraethwyr/Cyfarwyddwyr a rheolwr llinell Cyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/y Cyfarwyddwr gadw cyfrinachedd cyn belled ag y bo hynny'n ymarferol ac yn gyson wrth gynnal ymchwiliad priodol i gŵyn. Ni ddylid datgelu'r gŵyn i unrhyw un nad oes angen iddo wybod amdani. Ni ddylid datgelu gwybodaeth bersonol heb ganiatâd y carcharor. Fel rhan o'u dyletswyddau monitro statudol dan PR 79(3) (yn amodol ar y gofynion cyfrinachedd uchod) mae'n bosibl y bydd aelodau'r Bwrdd Monitro Annibynnol lleol yn cael mynediad at bob cwyn ac ymateb cyfrinachol sydd gan y carchar.
- 4.54 Rhaid i'r sawl sy'n gyfrifol am ateb cwyn mynediad cyfrinachol roi dau gopi o'r ateb i'r carcharor. Bydd hyn yn sicrhau bod cyfrinachedd yn cael ei gadw os bydd angen i'r carcharor anfon copi at y PPO at ddiben ymchwiliad.

- 4.55 Rhaid i'r rhai sy'n ymateb i gwynion o dan y drefn fynediad cyfrinachol sicrhau y cedwir copi (mewn ffordd sy'n gyson â chyfrinachedd) ac y cofnodir y gŵyn. Ceir gwybodaeth ynglŷn â chadw a chofnodi yn [PSI 04/2018: Polisi Cofnodion, Rheoli Gwybodaeth a Chadw Gwybodaeth](#).
- 4.56 Os cyflwynir cwyn anaddas o dan y drefn fynediad cyfrinachol (e.e. cwyn am golli neu ddifrodi eiddo, arian ac ati.) rhaid dilyn un o'r opsiynau canlynol:
- Os gellir ymateb i'r gŵyn yn gyflym ac yn hawdd efallai y byddai hi'n arbed amser a thrafferth pe bai'r atebwr yn darparu ateb. Os penderfynir dilyn y llwybr hwn dylid egluro i'r carcharor y dychwelir unrhyw gwynion anaddas pellach a gyflwynir drwy'r drefn hon ac yr ymdrinnir â hwy drwy'r drefn arferol;
 - Yn achos cwyn o dan y drefn fynediad cyfrinachol i'r Llywodraethwr/Cyfarwyddwr, gellir cyfeirio'r gŵyn at uwch-reolwr;
 - Gellir dychwelyd y ffurflen i'r carcharor gan egluro pam nad yw mynediad cyfrinachol yn briodol ac egluro sut i wneud cwyn drwy'r drefn arferol.
- 4.57 Ni ddylid gyrru cwynion nad yw'r broses gyfrinachol yn addas ar eu cyfer ymlaen at weinyddwr yr Hwb Busnes i ymdrin â hwy o dan y drefn arferol. Cyfrifoldeb y carcharor yw darparu rhesymau pam y dewisodd y llwybr hwn a phenderfynu cyflwyno ei gŵyn drwy'r drefn arferol.
- 4.58 Nid oedd trefn ffurfiol ar gyfer apelio yn erbyn ymateb i gŵyn o dan y drefn fynediad cyfrinachol. Gall carcharor sy'n anfodlon gyda'r ymateb i gŵyn dan y drefn fynediad cyfrinachol fynd â'r gŵyn ymhellach a'i chyflwyno i'r PPO os yw'n dymuno gwneud hynny. Fodd bynnag, os bydd carcharor yn darparu gwybodaeth sylweddol newydd, neu os oes rheswm da fel arall dros ailystyried yr ymateb gwreiddiol, yna dylai'r atebwr ystyried a ddylai'r ateb gwreiddiol sefyll neu a ddylid ei ddiwygio neu ei wyrddio.

Gwybodaeth a monitro

- 4.59 Rhaid cofrestru pob cwyn ac apêl a rhoi rhif cyfresol iddynt cyn eu rhoi i aelod o staff i ymateb iddynt. Mae'n hanfodol cadw cofnod llawn o bob cwyn gyfredol, eu statws a'u lleoliad.
- 4.60 Rhaid casglu data monitro yn lleol a'i ddefnyddio i wella perfformiad. Rhaid adnabod a datrys gwendidau yng ngweithrediad y prosesau.
- 4.61 Rhaid cadw dau gopi o bob ffurflen gwyno sydd wedi ei llenwi. Rhaid cadw copi o'r gŵyn neu'r apêl gyda F2050 y carcharor am y cyfnod priodol ([PSI 04/2018: Polisi Cofnodion, Rheoli Gwybodaeth a Chadw Gwybodaeth](#)). Rhaid i Weinyddwr yr Hwb Busnes gadw copi yn ogystal. Rhaid cadw copïau a gedwir yn ganolog am dair blynedd fan leiaf oni bai bod y gŵyn yn cynnwys data personol ac na ellir ei chadw ond am y cyfnod a nodir yn [PSI 04/2018](#).

5 Cyfarwyddyd

- 5.1 Ni all gweithdrefnau cadarn, ohonynt eu hunain, esgor ar systemau effeithiol y mae'r carcharorion yn ymddiried ynddynt. Dylai staff gymryd gofal neilltuo i sicrhau y darperir y cymorth angenrheidiol i garcharorion sydd ag anghenion arbennig, neu garcharorion nad

yw'r Saesneg yn iaith gyntaf iddynt, i'w galluogi i wneud cwyn. Gall cymdeithasau sy'n cynrychioli carcharorion hefyd fod yn ffordd effeithiol o ddarparu cefnogaeth ychwanegol i garcharorion sy'n cael trafferth i cyflwyno cwyn ysgrifenedig.

- 5.2 Dylid cyflwyno cwyn o fewn tri mis i'r digwyddiad neu'r amgylchiadau a roes fod i'r gŵyn, neu'r dyddiad y daw'r carcharor i wybod am y mater. Fodd bynnag, gellir defnyddio disgresiwn wrth ymdrin â chwynion y tu allan i'r terfyn amser hwn mewn amgylchiadau eithriadol. Os yw carcharor yn anfodlon â'r ymateb i'w gŵyn, gall ailgyflwyno'r gŵyn gan ddefnyddio ffurflen apêl (COMP 1A), ac egluro pam ei fod yn anfodlon.

Mwy nag un carchar

- 5.3 Gallai cwyn neu apêl a gyflwynir mewn un carchar fod yn gysylltiedig â digwyddiad mewn sefydliad arall, neu'r daith o un carchar i'r llall. Y carchar lle mae'r carcharor yn preswyllo pan gyflwynir cwyn neu apêl ganddo/ganddi sy'n gyfrifol am sicrhau y darperir ateb o fewn y terfynau amser penodedig. Y carchar lle roedd y carcharor yn preswyllo ar adeg y digwyddiad a roes fod i'r gŵyn fydd yn gyfrifol am ddarparu'r ymateb gwirioneddol i'r gŵyn o fewn y terfynau amser penodedig. Dylid cofnodi pob cam gweithredu i sicrhau bod llwybr awdit eglur ar gael pe bai angen. Dylid anfon unrhyw ddogfennaeth ynglŷn â'r gŵyn a fydd o gymorth i ddarparu ateb cynhwysfawr ar yr un pryd â'r gŵyn er mwyn hwyluso pethau. Dylid anfon ceisiadau am wybodaeth ac atebion drwy Weinyddwr Hwb Busnes y carchardai dan sylw.
- 5.4 Er mwyn osgoi unrhyw oedi, mae'n hanfodol fod y carchardai perthnasol yn cytuno'n gynnar yn y broses pa un ohonynt sy'n gyfrifol am ddarparu'r ymateb gwirioneddol (a thalu unrhyw iawndal os gwelir bod y gŵyn yn ddilys) wrth ymateb i gwynion am golli neu ddifrodi eiddo carcharor. Os na ellir cytuno, dylid cyfeirio'r gŵyn i sylw'r PGD/rheolwr llinell y cyfarwyddwr perthnasol yn ddiymdroi. Y carchar lle gwnaed y gŵyn yn wreiddiol sy'n gyfrifol am gyfeirio'r gŵyn.

Cwynion ynglŷn â chydaddoldeb

- 5.5 Dylid ymdrin â phob cwyn lle ticiwyd y blwch 'camwahaniaethu, aflonyddu neu gam parhaus' yn unol â'r trefniadau adrodd ar gyfer digwyddiadau sy'n ymwneud â chydaddoldeb ([PSI 32/2011: Sicrhau Cydraddoldeb](#))

Diogelwch

- 5.6 Mae'r ffurflenni cwyno cyffredin a'r ffurflenni mynediad cyfrinachol yn cynnwys blwch i'r carcharor ei dicio os yw'r gŵyn yn ymwneud â thrais, yn cynnwys bygythiadau neu godi ofn. Amcan hyn yw galluogi gweithredu trefniadau lleihau trais pan fo angen, yn unol â'r trefniadau a eglurir yn [PSI 64/2011: Rheoli carcharorion sydd mewn perygl o beri niwed iddynt hwy eu hunain neu i eraill, a rhai sydd mewn perygl o ddiodef niwed gan eraill \(Dalfa Ddiogelach\)](#).

Tynnu cwynion yn ôl

- 5.7 Pan fo carcharor yn dymuno tynnu honiad a wnaed yn ysgrifenedig yn ôl, dylid caniatáu iddo/iddi wneud hynny drwy gofnodi hynny ar y ffurflen gwyno. Fodd bynnag, mae gan

reolwyr neu uwch-reolwr ddisgresiwn i barhau i gynnal ymchwiliad os bernir bod amgylchiadau'r gŵyn yn cyfiawnhau hynny.

Ymateb i gwynion

- 5.8 Yn aml gall siarad â'r carcharor i ddechrau droi min llawer cwyn a sicrhau bod y mater yn cael ei ddatrys yn gyflym. Elfen sylweddol yn effeithiolrwydd system gwynion yw ansawdd yr atebion a roir i garcharorion. Pan fo'r atebion yn rhai gwael, yn aneglur neu'n osgoi mynd i'r afael â'r gŵyn, mae'n debyg y bydd apeliadau a heriau eraill yn dilyn, ac ymglyfreitha hefyd o bosib.
- 5.9 Gall atebion penodol a llawn leihau'r tebygrwydd o gwynion dilynol am yr un mater, sy'n mynd ag amser staff ac sy'n debygol o beri rhwystredigaeth ddiangen i'r carcharor.
- 5.10 'Pwysau tebygolrwydd' yw safon briodol y prawf ar gyfer asesu cwynion. Wrth ymateb i gwynion, dylai staff ystyried sut y datryswyd materion tebyg a darparu ymateb sy'n gyson a theg.
- 5.11 Dylai staff ystyried pob cwyn ar sail ei theilyngdod ac ni ddylid gadael i wybodaeth flaenorol am y carcharor nag emosionau effeithio ar yr ymateb.
- 5.12 Yn gyffredinol ni ddisgwylir i garchar fod yn gyfrifol am ymchwilio neu wyrddroi penderfyniad a wnaed mewn sefydliad blaenorol. Bydd gofyn datrys hyn drwy systemau rheolaeth y carchar blaenorol.

Gweithredu yn seiliedig ar dystiolaeth

- 5.13 Pan fo pobl yn teimlo bod prosesau yn cael eu cymhwyso mewn ffordd deg gan ddilyn y drefn, bydd ganddynt fwy o hyder ac ymddiriedaeth mewn ffigurau mewn awdurdod, a byddant yn gweld eu hawdurdod yn fwy dilys, ac maent yn fwy tebygol o barchu a derbyn penderfyniadau a rheolau ac ufuddhau iddynt (neu ymrwymo i ufuddhau iddynt), a chydymffurfio a chydweithredu ag awdurdod. Mae hyn yn wir hyd yn oed pan nad yw canlyniad y penderfyniad o'u plaid. Bydd gwell canfyddiad o degwch gweithdrefnau, yn cynnwys gweithdrefnau cwyno mewn carchardai, hefyd yn arwain at lai o gamymddwyn a thrais, gwell iechyd meddwl yn y carchar, a chyfraddau aildroseddu is ar ôl rhyddhau carcharorion o'r carchar.
- 5.14 Pedair egwyddor cyfiawnder gweithdrefnol yw llais, niwtraliaeth, parch a chymhellion diffuant, ac mae gofyn i'r pedair egwyddor fod yn bresennol i rywun deimlo ei fod yn cael ei drin yn deg. Gall system gwyno, a'r atebion a roir, ymgorffori'r egwyddorion hyn yn fwriadus yn y ffyrdd canlynol, er mwyn i garcharorion barchu'r broses ac ymddiried ynnddi, a bod yn fwy tebygol o dderbyn canlyniad eu cwyn (hyd yn oed pan nad yw'r canlyniad o'u plaid) yn y ffyrdd canlynol:

Llais: Rhoi cyfle i bobl ddweud eu hochr nhw o'r stori a rhoi ystyriaeth ddiffuant i hynny wrth wneud penderfyniadau.

- Unigolyn penodol y gellir gofyn cwestiynau iddo am y broses

- Gofyn am sylwadau i wella'r broses
- Fforymau neu gyfleoedd i drafod canlyniadau a chyflwyno apeliadau
- Sicrhau bod ymatebion yn cynnwys crynodeb o'r broblem fel bod yr unigolyn yn gwybod ein bod wedi gwrandao ar ei gŵyn a'i deall
- Defnyddio iaith syml y gall pawb ei deall
- Egluro pwy arall sydd wedi ei holi ynglŷn â'r gŵyn

Niwtraliaeth: bod yn dryloyw ac agored ynglŷn â sut y cymhwysir y rheolau, gan egluro penderfyniadau a dangos y gwneir penderfyniadau mewn ffordd egwyddorol a diragfarn.

- Egluro sut y mae'r broses yn gweithio a'r terfynau amser
- Egluro safon angenrheidiol y dystiolaeth a'r prawf
- Systemau i fonitro a sicrhau cysondeb penderfyniadau ynglŷn â phobl mewn amgylchiadau tebyg
- Egluro pam y gwnaed penderfyniadau, a'r dylanwadau ar y penderfyniad ac a ystyriwyd
- Egluro sut mae'r penderfyniad yn gyson â'r modd y trinnir pobl eraill
- Dangos bod yn penderfyniad yn seiliedig ar ffeithiau a thystiolaeth, yn hytrach na barn bersonol
- Egluro sut y gellir apelio, os dymunir gwneud hynny

Parch: Parchu pobl, gan gymryd eu pryderon o ddifrif, bod yn gwrtais a pharchu eu hawliau.

- Gwaith papur a pholisi syml a hygyrch i hwyluso dealltwriaeth
- Cymorth ar gael i lenwi gwaith papur
- Systemau monitro i sicrhau prosesu mewn da bryd
- Atebolrwydd eglur
- Defnyddio tôn gwrtais a pharchus wrth ymateb i gwynion
- Osgoi iaith sy'n gwarthruddo pobl
- Ymddiheuro am ymatebion hwyr
- Bod yn sensitif os nad yw'r ateb yn debygol o fod wrth fodd yr achwynydd

Cymhellion diffuant: Bod yn ddiffuant ac yn ofalgar, yn onest ynghylch cymhellion, gan wrando a chymryd materion o ddifrif, a cheisio gwneud yr hyn sy'n iawn i bawb.

- Egluro pwrpas y broses a'r polisi
- Egluro mai lles pobl sydd flaenaf yn eich meddwl
- Egluro sut y gwneir penderfyniadau diragfarn, pwy sy'n eu gwneud, ar ba sail, a pham
- Dangos a chyfathrebu diffuantrwydd a gofal
- Cydnabod effaith y mater ar yr unigolyn ac effaith y penderfyniad ynglŷn â'r gŵyn a dangos empathi

Pwysau tebygolrwydd

5.15 Safon y prawf mewn cyfraith sifil yw 'pwysau tebygolrwydd' a safon y prawf mewn cyfraith droseddol yw 'y tu hwnt i unrhyw amheuaeth resymol'. Gan hynny, safon cywir y prawf ar gyfer asesu cwynion yw pwysau tebygolrwydd. Ystyr dweud bod rhywbeth wedi ei brofi ar sail pwysau'r tebygolrwydd yw ei bod yn fwy tebygol fod rhywbeth wedi digwydd na'i fod heb ddigwydd. Golyga hyn ei bod yn debygol h.y. mae'r tebygolrwydd bod rhywbeth yn digwydd yn fwy na 50%, ac nad oes angen unrhyw brawf pellach.

Datrys problemau

5.16 Rhan sylfaenol o unrhyw system gwynion yw darganfod ffyrdd i ddatrys y cwynion. I ddatrys problem, rhaid ei diffinio; gan bennu achos y broblem; adnabod, blaenoriaethu a dewis datrysiadau amgen a gweithredu i ddatrys y broblem. Dylai staff fod yn ymwybodol y geill y bydd angen iddynt siarad â nifer o dimau i ddatrys problem. Mae datrys problemau'n effeithiol yn gyfle i symud ymlaen.

Mae'r camau canlynol yn arwain at ddull effeithiol o ddatrys problemau:

- Diffinio'r broblem. Deall y sefyllfa a chanolbwyntio ar y broblem, nid symptomau'r broblem yn unig
- Rhestru'r datrysiadau posibl a chloriannu'r opsiynau
- Dewis opsiwn neu opsiynau
- Cofnodi'r cytundeb
- Gweithredu'r datrysiad

Lleihau dylanwad rhagfarn wrth wneud penderfyniadau

5.17 Mae ôl rhagfarnau lawer ar benderfyniadau a wneir gan bobl, ac mae'r rhagfarnau hyn yn fwy tebygol o ddylanwadu arnom pan fyddwn yn flinedig, o dan straen neu'n brin o amser i wneud y penderfyniad neu'n gorfod dibynnu ar wybodaeth anghyflawn. Er mwyn lleihau effeithiau posibl rhagfarnau ar y ffordd yr ymdrinnir â chwynion, a helpu i sicrhau cysondeb a thegwch wrth brosesu cwynion, dylai'r broses fod yn eglur i bawb sydd ynglŷn â hi, a dylai rhywun nad ydyw wedi ymdrin â'r cwynion adolygu is-sampl o'r cwynion a ddewiswyd ar hap. Gall sicrhau bod pobl yn atebol am eu penderfyniadau wella ansawdd y penderfyniadau, a lleihau effaith rhagfarn.

Lleihau costau ymglyfreitha

5.18 Pan ymatebir i gwynion gan ddefnyddio dull sy'n canolbwyntio ar ddatrys problemau a lle cynigir datrysiad i'r achwynydd, lle bo'r ymateb o ansawdd da a lle dilynwyd y Fframwaith Polisi hwn, mae'n annhebygol y bydd yr achwynydd yn apelio yn erbyn penderfyniad; mae hyn yn cynnwys ymglyfreitha â'r carchar. Gall ymglyfreitha fod yn broses gostus, hyd yn oed pan fo'r amddiffyniad yn erbyn yr hawliad yn llwyddiannus. Mae system gwynion effeithiol yn cynorthwyo i leihau nifer yr hawliadau cyfreithiol yn erbyn HMPPS.

Gwella'n barhaus

5.19 Ni ddylid cyfyngu adborth ynglŷn â chwynion i ddata. Gall cwynion carcharorion a'r ymateb iddynt ddarparu gwybodaeth werthfawr am bryderon carcharorion a'r ffordd yr ydys yn ymdrin â'r pryderon hynny. Dylai pob carchar sylwi ar dueddiadau ynglŷn â chwynion a mynd ati'n rhagweithiol i newid pethau.

5.20 Er mwyn gwella dealltwriaeth carcharorion o'r broses a'u hymddiriedaeth ynddi, gellid adolygu cyfran o'r cwynion a gyflwynir yn rheolaidd a'u trafod mewn cyfarfodydd gyda chynrychiolwyr carcharorion. Fodd bynnag, ynghyd ag adolygu, bydd angen ystyried hefyd a fyddai modd adnabod y carcharor drwy'r disgrifiad o amgylchiadau'r cwynion ac a fyddai hi gan hynny'n briodol codi'r mater mewn cyfarfod gyda chynrychiolwyr carcharorion. Byddai hyn yn rhoi cyfle i garcharorion gyfleu eu meddyliau a'u syniadau ynglŷn â'r datrysiadau gorau tra gallai staff ymhelaethu ar yr hyn na ellir ei wneud ac egluro pam. Yn

aml ceir canfyddiad nad oes cysondeb na dilyniant a gallai hyn helpu i leddfu hynny. Gall problemau godi os defnyddir dull amhriodol i guddio gwybodaeth sensitif neu bersonol, felly mae'n hanfodol adolygu ffurflenni cwyno yn iawn.

- 5.21 Cyfrifoldeb rheolwyr ar bob lefel yw sicrhau bod yr ymatebion i gwynion carcharorion o'r safon uchaf a'u bod yn gyson â'r ffordd yr ymdriniwyd â chwynion eraill yn flaenorol. Dylid sicrhau ansawdd ymatebion o dro i dro i sicrhau yr ymdrinnir â chwynion yn y ffordd gywir. Dylai rheolwyr dynnu sylw aelodau staff perthnasol at unrhyw ddiffygion a sicrhau y cymerir unrhyw gamau angenrheidiol i ddatrys y mater (e.e. drwy ddarparu cyngor neu awgrymu hyfforddiant).

ATODIAD A

FFURFLENNI CWYNO PENODOL – COMP 1. COMP 1A & COMP 2

FFURFLEN COMP 1 – CWYN FFURFIOL GAN GARCHAROR

Sefydliad:

Rhif Cyfresol:

Cyn defnyddio'r ffurflen hon darllenwch y pwyntiau hyn

- Dylid cyflwyno cwyn ysgrifenedig o fewn 3 mis ar ôl y digwyddiad neu wedi ichi ddod yn ymwybodol o'r digwyddiad
- Wedi ichi lenwi'r ffurflen hon, postiwch hi yn y blwch cwynion a ddarperir
- Os byddwch yn anfodlon ar yr ymateb gallwch apelio gan ddefnyddio'r ffurflen COMP 1A o fewn 7 diwrnod wedi ichi gael ymateb i'r ffurflen COMP 1
- Ffurflen ar gyfer achwynwyr yw hon, os oes arnoch eisiau gofyn cwestiwn neu wneud cais, defnyddiwch y drefn wneud ceisiadau
- Dyma'r nodweddion gwarchoddedig: Oed, Anabledd, Rhyw, Priodas a Phartneriaeth Sifil, Beichiogrwydd a Mamolaeth, Hil, Crefydd neu Gred, Tueddfryd Rhywiol ac Ailbennu Rhywedd

Eich manylion (defnyddiwch LYTHRENNAU BRAS):

Enw(au) cyntaf:

Cyfenw:

Rhif Carchar:

Adain:

A yw eich cwyn yn ymwneud â pha mor anniogel yr ydych yn teimlo? Os felly a yw'n gysylltiedig â'r canlynol?

- Trais, bwlio neu ymddygiad bygythiol **YDY /NAC YDY**
- Hunan-niweidio **YDY /NAC YDY**

A yw eich cwyn yn ymwneud â chamwahaniaethu, aflonyddu neu gam parhaus oherwydd eich nodwedd warchoddedig? **YDY / NAC YDY**

Os 'Ydy' eglurwch pam yn eich cwyn.

Llofnod:

Dyddiad:



----- Torrwch hwn allan a'i roi i'r carcharor -----

Enw'r Carcharor:..... Rhif Carcharor:..... Rhif Cyfresol:.....

Rydym wedi derbyn eich cwyn dyddiedig.....a bydd y tîm a enwir isod yn ymdrin â hi. Byddwch yn derbyn ymateb erbyn y dyddiad a nodir.

Tîm:

Dyddiad Ymateb:

Mewn rhai achosion efallai na fydd hi'n hawdd datrys eich cwyn o fewn yr amser a nodir neu efallai y bydd angen cyfeirio'r gŵyn at aelod arall o staff. Yn y cyfryw amgylchiadau byddwch yn cael ateb dros dro cyn y dyddiad uchod, a fydd yn egluro pam fod oedi ac yn enwi'r unigolyn y cyfeiriwyd y gŵyn ato.

Eich cwyn:

Beth ydych chi'n dymuno inni ei wneud ynglŷn â'ch cwyn:

Cefn y bonyn

Ymateb i gŵyn:

Pan fo aelod o staff yn ymateb i gŵyn mae angen iddo/iddi ystyried yr egwyddorion canlynol:

- **Llais:** Rhoi cyfle i bobl gyflwyno eu hochr hwy o'r stori a rhoi ystyriaeth ddifrif i hynny wrth wneud penderfyniadau
- **Niwtraliaeth:** Bod yn dryloyw ac yn agored ynglŷn â sut y cymhwysir y rheolau, gan egluro penderfyniadau a dangos y gwneir penderfyniadau yn unol ag egwyddorion ac yn ddiragfarn.

- **Parch:** Trin pobl gyda pharch, gan gymryd eu pryderon o ddifrif, bod yn gwrtais a pharchu eu hawliau
- **Cymhellion diffuant:** Bod yn ddiffuant ac yn ofalgar, yn onest ynglŷn â chymhellion, gan wrando a cheisio gwneud yr hyn sydd er lles pawb

Rhaid i staff lenwi'r adran hon os oes angen Ymateb Dros Dro

Y rheswm dros roi ymateb dro:

Ymateb i'r gŵyn:

Gan:

Safle:

Dyddiad:

Beth fydd yn digwydd yn dilyn y gŵyn hon?

Arwyddwyd gan aelod o staff:

Printiwch eich enw:

FORM COMP 1A – APÊL GAN GARCHAROR YN ERBYN YMATEB I GŴYN FFURFIOL

Sefydliad:

Rhif Cyfresol:

***Cyn defnyddio'r ffurflen hon darllenwch y pwyntiau hyn ***

- Ffurflen yw hon ar gyfer apelio yn erbyn yr ymateb i gŵyn ffurfiol a wnaed gennych
- Eglurwch pam nad ydych yn fodlon ar yr ymateb a gawsoch
- Wedi ichi lenwi'r ffurflen, postiwch hi yn y blwch a ddarperir
- Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, gallwch gyfeirio eich cwyn i sylw'r PPO (Ombwdsmon y Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf)

Eich manylion (defnyddiwch LYTHRENNAU BRAS):

Enw(au) cyntaf:

Cyfenw:

Rhif carchar:

Adain:

Rhif cyfresol y gŵyn wreiddiol:

Dyddiad heddiw:

Rwy'n cytuno i'r PPO gael prosesu'r wybodaeth bersonol a gynhwysir yn y gŵyn hon at ddibenion ymchwilio i fy nghŵyn **YDW / NAC YDW**

Arwyddwyd gan y carcharor:



----- Torrwch hwn allan a'i roi i'r carcharor -----

RHIF CYFRESOL:

Enw'r carcharor:

Rhif carchar:

Rydym wedi derbyn eich cwyn dyddiedig.....a bydd y tîm a enwir isod yn ymdrin â hi. Byddwch yn derbyn ymateb erbyn y dyddiad a nodir.

Tîm:

Dyddiad ymateb:

Mewn rhai achosion efallai na fydd hi'n hawdd datrys eich cwyn o fewn yr amser a nodir neu efallai y bydd angen cyfeirio'r gŵyn at aelod arall o staff. Yn y cyfryw amgylchiadau byddwch yn cael ateb dros dro cyn y dyddiad uchod, a fydd yn egluro pam fod oedi ac yn enwi'r unigolyn y cyfeiriwyd y gŵyn ato.

Apêl: Pam nad ydych yn fodlon ar yr ymateb i'ch cwyn?



Cefn y bonyn

Pan fo aelod o staff yn ymateb i gŵyn mae angen iddo/iddi ystyried yr egwyddorion canlynol:

- **Llais:** Rhoi cyfle i bobl gyflwyno eu hochr hwy o'r stori a rhoi ystyriaeth ddifrif i hynny wrth wneud penderfyniadau
- **Niwtraliaeth:** Bod yn dryloyw ac yn agored ynghlŷn â sut y cymhwysir y rheolau, gan egluro penderfyniadau a dangos y gwneir penderfyniadau yn unol ag egwyddorion ac yn ddiragfarn.
- **Parch:** Trin pobl gyda pharch, gan gymryd eu pryderon o ddifrif, bod yn gwrtais a pharchu eu hawliau
- **Cymhellion diffuant:** Bod yn ddiffuant ac yn ofalgar, yn onest ynghlŷn â chymhellion, gan wrando a cheisio gwneud yr hyn sydd er lles pawb

Ymateb y carchar i'ch apêl:

Enw'r aelod o staff:

Safle:

Llofnod:

Dyddiad:

Cyn defnyddio'r ffurflen hon darllenwch y pwyntiau hyn

- Mae'r ffurflen hon ar gyfer gwneud cynwys ysgrifenedig ffurfiol yn gyfrinachol i'r Llywodraethwr/Cyfarwyddwr neu i Gyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr
- Defnyddiwch y ffurflen hon pan fo eich cynwys yn ymwneud â mater difrifol neu sensitif nad ydych yn gallu ei drafod gyda staff yr aden
- Cyflwynwch eich cynwys yn fyr ac yn gryno
- Seliwch y ffurflen mewn amlen, rhowch gyfeiriad yr unigolyn yr ydych am iddo dderbyn y ffurflen ar yr amlen a phostiwch hi yn y blwch a ddarperir
- Gallwch gyfeirio eich cynwys i sylw'r PPO (Ombwdsmon y Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf) os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb
- Dyma'r nodweddion gwarchoddedig: Oed, Anabledd, Rhyw, Priodas a Phartneriaeth Sifil, Beichiogrwydd a Mamolaeth, Hil, Crefydd neu Gred, Tueddfryd Rhywiol ac Ailbennu Rhywedd.

Eich manylion (defnyddiwch LYTHRENAU BRAS):

Enw(au) cyntaf:

Cyfenw:

Rhif Carchar:

Adain:

Rwy'n cytuno i'm cynwys gael ei hanfon at [Ticiwch un blwch] sy'n cynnwys unrhyw wybodaeth bersonol a gynhwysir ar y ffurflen hon

Ticiwch un blwch

Y Llywodraethwr Cyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr

A yw eich cynwys yn ymwneud â pha mor anniogel yr ydych yn teimlo? Os felly a yw'n gysylltiedig â'r canlynol?

- Trais, bwlio neu ymddygiad bygythiol **YDY /NAC YDY**
- Hunan-niweidio **YDY /NAC YDY**

A yw eich cynwys yn ymwneud â chamwahaniaethu, aflonyddu neu gam parhaus oherwydd eich nodwedd warchoddedig? **YDY / NAC YDY**

Rwy'n cytuno y gall yr PPO brosesu'r wybodaeth bersonol a gynhwysir yn y gŵyn hon i ddibenion ymchwilio i fy nghwyn **YDW / NAC YDW**

Llofnod:

Dyddiad:

Ysgrifennwch eich cynwys yn y blwch isod, gan ddweud pam fod angen trin y gŵyn yn gyfrinachol. Os ydych yn teimlo bod eich cynwys yn gysylltiedig â'ch nodweddion gwarchoddedig eglurwch hynny yma:

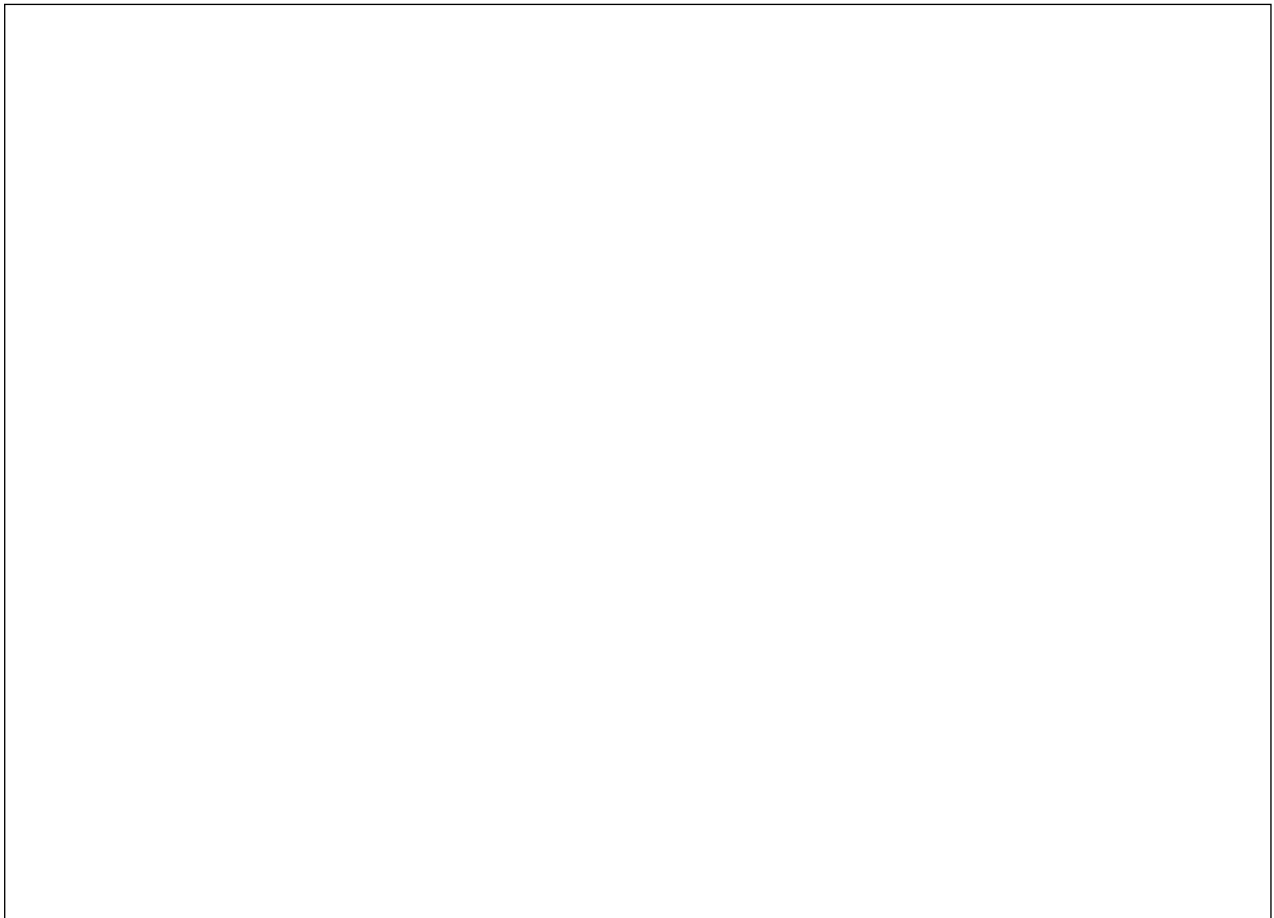
Beth ydych chi'n dymuno inni ei wneud ynglŷn â'ch cwyn?

Pan fo aelod o staff yn ymateb i gŵyn mae angen iddo/iddi ystyried yr egwyddorion canlynol:

- **Llais:** Rhoi cyfle i bobl gyflwyno eu hochr hwy o'r stori a rhoi ystyriaeth ddifrif i hynny wrth wneud penderfyniadau

- **Niwtraliaeth:** Bod yn dryloyw ac yn agored ynglŷn â sut y cymhwysir y rheolau, gan egluro penderfyniadau a dangos y gwneir penderfyniadau yn unol ag egwyddorion ac yn ddiragfarn.
- **Parch:** Trin pobl gyda pharch, gan gymryd eu pryderon o ddifrif, bod yn gwrtais a pharchu eu hawliau
- **Cymhellion diffuant:** Bod yn ddiffuant ac yn ofalgar, yn onest ynglŷn â chymhellion, gan wrando a cheisio gwneud yr hyn sydd er lles pawb

Ymateb gan y Llywodraethwr/Cyfarwyddwr, Cyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr (Defnyddiwch LYTHRENAU BRAS):



Gan:

Safle:

Llofnod:

Dyddiad:

ATODIAD B

RHESTR O BYNCIAU NEILLTUEDIG

Pwnc	Cyfrifoldeb	Gwybodaeth atodol angenrheidiol
Cyhuddiadau yn erbyn y Llywodraethwr/Cyfarwyddwr	Grŵp Rheoli Troseddwyr a Gwarchod y Cyhoedd neu Cyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr, yr Ystad Hir Dymor a Diogelwch Lefel Uchel	
Ymglyfreitha yn erbyn y Gwasanaeth Carchardai	Timau Ymglyfreitha Rhanbarthol neu Cyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr.	Llythyr gan y carcharor neu ei gynrychiolydd cyfreithiol yn egluro manylion yr hawliad, gydag enw llawn a rhif y carcharor.
Allgludo	Adran Orfodaeth Fewnfudo y Swyddfa Gartref	Ystyrir sylwadau ynghylch gwrthod mynediad i'r DU, hysbysiad o fynediad anghyfreithlon ac allgludo o fewn y weithdrefn apêl ffurfiol statudol. Dylid atodi adroddiad gan y llywodraethwr/cyfarwyddwr gyda chŵyn y carcharor a phan fo hynny'n briodol dylai'r llywodraethwr/cyfarwyddwr gadarnhau unrhyw broblemau iechyd neu newid mewn amgylchiadau domestig a grybwyllir gan y carcharor. Pan fo hynny'n wybyddus dylid nodi cenedligrwydd y carcharor a'r rhif ffeil IND.
Apeliadau yn erbyn penderfyniadau a wnaed gan yr Uned Ymchwiliadau Ariannol i atal arian o gyfrif NOMIS ar ôl i'r unigolyn gael ei ryddhau	Uned Ymchwiliadau Ariannol (FIU)	Dim angen gwybodaeth ychwanegol.
Penderfyniadau Lleoli Uned	Tîm Menywod	Dylid llenwi ffurflen COMP1 (gweler

<p>Mamau a Babanod a wnaed gan Lywodraethwyr/Cyfarwyddwyr (Ystad Menywod yn unig) i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wrthod cais am fynediad • Gwrthod cais i raddau terfyn oedran uchaf MBU 	<p>HMPPS</p>	<p>Atodiad A). Rhaid iddo gynnwys sail glir dros apelio yn erbyn penderfyniad Llywodraethwr/Cyfarwyddwr y carchar i beidio â derbyn neu beidio â chymeradwyo estyniad i'r terfyn oedran uchaf, h.y. y rheswm pam fod ceisydd yn teimlo nad yw'r penderfyniad yn cydymffurfio â'r Fframwaith Polisi perthnasol.</p> <p>Dylai ffurflenni COMP 1 gael eu hategu gan ffeil o waith papur perthnasol ynghylch lleoliad MBU pan gânt eu cyflwyno i Dîm Menywod HMPPS yn womensteam@justice.gov.uk</p> <p>Mae rhagor o ganllawiau ar gael yn yr Unedau Beichiogrwydd, Mamau a Babanod a Tynnu Mamau oddi wrth blant hyd at Ddwy Oed yn Fframwaith Polisi Carchardai Menywod.</p>
---	--------------	--

ATODIAD C



OMBWDSMON Y CARCHARDAI A'R GWASANAETH PRAWF (PPO)

Dylai rhan gyntaf y broses gynnwys egluro rôl y PPO mewn perthynas â'r drefn gwynion i'r carcharor. Dylid rhoi gwybod i garcharorion eu bod yn gallu cyflwyno eu cwyn i sylw'r PPO ond dim ond ar ôl iddynt ddi-hysbyddu pob ffordd fewnol arall o ymdrin â'r gŵyn. Dylid rhoi copi o daflen y PPO i bob carcharor yn ystod rhan gyntaf y broses a dylid rhoi gwybod iddynt am yr wybodaeth sydd ar gael mewn ieithoedd tramor.

Anfonir copïau o adroddiad blynyddol y PPO i lywodraethwyr/cyfarwyddwyr i'w rhannu ac i'w rhoi yng ngharchar y llyfrgell. Gellir cael rhagor o gopïau o'r cyfeiriad isod.

Deunydd cyhoeddusrwydd

Mae swyddfa'r PPO wedi cynhyrchu taflen a phoster cysylltiedig (gyda fersiwn ar wahân ar gyfer pobl ifanc yn y ddalfa) yn egluro'r broses gywir i'w dilyn wrth wneud cwyn i'r Ombwdsmon. Mae'r daflen hefyd ar gael yn yr ieithoedd canlynol: Cymraeg, Arabeg, Bengali, Tsieinëeg, Iseldireg, Ffrangeg, Almaeneg, Groeg, Gujarati, Hindi, Eidaleg, Pwyleg, Portiwgaleg, Punjabi, Rwsieg, Sbaeneg, Tamil, Twrceg, Urdu a Fietnameg.

Ymweliadau gan Ombwdsmon y Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf a staff y PPO i ddiben rhoi cyflwyniadau

Mae'r PPO a staff y PPO ar gael i roi cyflwyniadau i staff mewn sefydliadau am waith y swyddfa. Bydd swyddfa'r PPO yn cysylltu â sefydliadau yn uniongyrchol i drefnu ymweliadau. Hyd y gellir dylai staff hwyluso trefniadau ar gyfer gwneud cyflwyniadau.

Gall staff sy'n dymuno gwneud cais am ymweliadau a chyflwyniadau wneud hynny drwy gysylltu â swyddfa'r PPO.

Cwynion

Bydd y PPO yn ymchwilio i gwynion a gyflwynir gan y categorïau canlynol o bobl:

- Carcharorion, rhai a gedwir yn y ddalfa, a phobl ifanc, yn cynnwys rhai mewn llety ar gyfer pobl ifanc a gedwir yn y ddalfa, sy'n anfodlon ar yr ymateb i'w cwyn drwy'r system gwyno fewnol yn y sefydliad perthnasol;
- Troseddwy'r sydd, neu sydd wedi bod, dan oruchwyliaeth y Gwasanaeth Prawf, neu'n lletya mewn eiddo cymeradwy ac sy'n anfodlon ar yr ymateb i'w cwyn drwy system gwyno'r gwasanaeth prawf; a mewnfudwyr a gedwir yn y ddalfa, yn cynnwys preswylwyr canolfannau mewnfudwyr, llety cyn gadael, cyfleusterau dal tymor byr a'r rhai sy'n destun y drefn hebrwng mewnfudwyr, sy'n anfodlon ar yr ymateb i'w cwyn drwy system gwynion y Swyddfa Gartref.

Nod ymchwiliadau'r Ombwdsmon yw:

- Sefydlu ffeithiau'r gŵyn gyda phwyslais neilltuol ar uniondeb y broses a fabwysiadwyd gan yr awdurdod cyfrifol a digonolrwydd y casgliadau;
- Archwilio a fyddai unrhyw newid mewn dulliau gweithredu, polisi, ymarfer neu drefniadau rheolaethol yn cynorthwyo i rwystro digwyddiad tebyg eto;
- Ceisio datrys y mater ym mha ffordd bynnag y gwêl yr Ombwdsmon yn dda, yn cynnwys drwy gyfryngu; a
- Pan geir bod y gŵyn yn ddilys, adfer yr achwynydd, hyd y gellir, i'r safle y byddai ynddo pe na bai'r digwyddiad wedi digwydd.

Cyn cyflwyno cwyn i'r Ombwdsmon, rhaid i achwynydd geisio iawn yn gyntaf drwy ddefnyddio'r drefn gwynion berthnasol.

Bydd gan achwynwyr fynediad cyfrinachol at yr Ombwdsmon ac ni ddylid gwneud unrhyw ymdrech i rwystro achwynydd rhag cyfeirio cwyn at yr Ombwdsmon. Bydd yr awdurdod perthnasol yn talu am gost postio cwynion i'r Ombwdsmon gan garcharorion, mewnfudwyr mewn canolfannau cadw a phobl ifanc yn y ddalfa.

Bydd yr Ombwdsmon yn ystyried y posibilrwydd o ymchwilio i gwyn os yw'r ymchwilydd yn anfodlon ar yr ymateb gan yr awdurdod cyfrifol, neu os na dderbyniodd yr achwynydd ateb o fewn chwe wythnos i'r dyddiad y cyflwynodd ei gŵyn (neu 45 diwrnod gwaith yn achos cwynion sy'n ymwneud â'r Gwasanaeth Prawf).

Rhaid i achwynwyr gyflwyno eu hachos i'r Ombwdsmon o fewn tri mis calendr wedi iddynt gael ateb sylweddol gan yr awdurdod perthnasol.

Ni fydd yr Ombwdsmon fel arfer yn derbyn cwynion pan fu oedi o fwy na 12 mis rhwng y dyddiad pan ddaeth yr achwynydd yn ymwybodol o'r ffeithiau perthnasol a'r dyddiad pan gyflwynodd yr achos i'r Ombwdsmon, oni bai pan fo'r awdurdod perthnasol ar fai am yr oedi a bod yr Ombwdsmon yn ystyried ei bod yn briodol iddo ystyried y gŵyn.

Fel arfer ni fyddir yn ystyried cwynion a gyflwynir ar ôl y terfynau amser hyn. Fodd bynnag, mae gan yr Ombwdsmon ddisgresiwn i ymchwilio i'r cwynion hynny pan fyddo o'r farn bod rheswm digonol am yr oedi, neu pan fo'r materion sy'n cael eu codi yn ddigon difrifol i gyfiawnhau gywro oddi wrth y terfynau amser arferol.

Rhaid i bob aelod o staff gydweithredu'n llawn â phob cais gan y PPO neu staff y PPO am wybodaeth, deunyddiau neu fynediad at sefydliadau a charcharorion.

Bydd angen i ymchwilwyr cwynion y PPO weld copiau o gŵyn fewnol y carcharor ac unrhyw ddeunydd cysylltiedig. Mae COMP 1A (ffurflen apelio) a COMP 2 (mynediad at wybodaeth gyfrinachol) yn cynnwys blwch ticio i gael caniatâd y carcharor i rannu unrhyw wybodaeth bersonol at ddibenion ymchwiliad, i sicrhau cydymffurfiaeth â Deddf Diogelu Data 2018 a'r Rheoliadau Cyffredinol Diogelu Data. Cyn y gellir unrhyw ddogfennau gael eu datgelu, rhaid i staff sicrhau bod carcharor wedi rhoi caniatâd trwy lenwi'r ffurflen berthnasol. Os nad yw carcharor wedi llenwi'r ffurflen gwyno yn briodol, mae yna ffurflen ganiatâd ychwanegol y gellir sefydliadau ei hargraffu yn ôl y gofyn, gweler Atodiad K. Rhaid cadw copi gydag F2050 y carcharor a'i gadw ar gyfer y cyfnod perthnasol (gweler PSI 04/2018: Cofnodion, Rheoli Gwybodaeth a Chadw Gwybodaeth). Rhaid i Gweinyddwr y Ganolfan Fusnes gadw copi hefyd. Pwrpas sylfaenol y deddfau hyn yw diogelu data personol; gan gloriannu angen sylfaenol sefydliadau i ddefnyddio data personol ochr yn ochr â hawliau unigolion –Deddf Diogelu Data 2018 a'r Rheoliadau Cyffredinol ar Warchod Data, Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000, Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004. Pan fo hynny'n briodol rhaid i'r Tîm Briffio a Gohebu, ynghyd â staff y sefydliad, ddarparu unrhyw ddogfennau neu wybodaeth ychwanegol y maent yn eu hystyried yn berthnasol. Dylai staff ddarparu mynediad rhwydd a chyfrinachol i ymchwilwyr y PPO at wybodaeth y gofynnir amdani yn cynnwys deunydd ffilm o gamerâu diogelwch. Rhaid darparu'r wybodaeth hon mewn fformat addas i hwyluso mynediad ati. Ar wahân i Adroddiadau ar Wybodaeth am Ddiogelwch (SIRs) rhaid i staff sicrhau y darperir dau gopi o unrhyw ddogfennau y mae angen eu hadolygu i'r PPO, y naill gopi wedi ei olygu a'r llall heb ei olygu. Dylid darparu SIRs wedi eu golygu i'r PPO. Efallai y bydd ar staff y PPO angen gwneud ymholiadau eraill gyda staff y pencadlys neu'r sefydliad, y Bwrdd Monitro Annibynnol, carcharorion neu bobl eraill, drwy ohebu, dros y ffôn neu drwy ymweliad a chyfweliad. Efallai y bydd arnynt angen archwilio ffeiliau a chopio dogfennau.

Cyfweliadau

Bydd gan y PPO fynediad at sefydliadau, y pencadlys a swyddfeydd rhanbarthol ar adegau rhesymol fel a nodir gan y PPO, i bwrpas cynnal cyfweliadau, archwilio dogfennau (yn cynnwys dogfennau electronig), a dilyn unrhyw drywydd ymchwil perthnasol eraill mewn perthynas ag ymchwiliadau. Fel arfer bydd y PPO yn trefnu ymweliadau o'r fath ymlaen llaw. Bydd ymweliadau o'r fath yn cael eu hystyried yn ymweliadau arbennig ond ni fydd gofyn cael gorchymyn ymweliad arbennig ac ni fydd yr ymweliad yn cael ei dynnu o nifer yr ymweliadau personol a ganiateir i'r carcharor.

Rhaid i gyfweliadau gyda charcharorion fod o fewn golwg staff, ond nid o fewn eu clyw, oni bai bod y carcharor neu'r PPO, yn gofyn am gynnal y cyfweliad o fewn eu clyw. Rhaid darparu ystafell i'r diben hwn. Yn amodol ar gael cytundeb gan y PPO, gall cyfaill neu gynghorwr i'r carcharor fod yn bresennol cyn belled ag y byddid yn caniatáu i'r unigolyn hwnnw ymweld â'r carcharor yn arferol.

Yn achlysurol bydd y PPO yn recordio cyfweiliadau yn amodol ar dderbyn caniatâd gan yr un sy'n cael ei gyfsweld. Os bydd hynny'n angenrheidiol, gwneir trefniadau ymlaen llaw ar gyfer gosod cyfarpar y PPO.

Bydd y PPO yn ymdrechu i drefnu ymweliadau (neu alwadau ffôn) ar adeg sy'n gyfleus o ystyried ymrwymadau gwaith ac addysg y carcharor ond ni ddylai carcharorion ar unrhyw gyfrif golli tâl o ganlyniad i gyfweiliad neu alwad ffôn ar gais y PPO.

Gall aelod o staff sy'n cael ei gyfsweld ddod â chydweithiwr neu gynrychiolydd o undeb lafur i'w ganlyn i'r cyfweiliad.

Mae gofyn i staff a charcharorion sy'n cael eu cyfsweld ddeall na fydd tystiolaeth a roir ganddynt yn cael ei defnyddio mewn achos disgyblu heb iddynt roi cydsyniad, ond y gellir ei datgelu mewn achos llys lle bo gofyniad cyfreithiol i'w datgelu. Mae gofyn iddynt ddeall hefyd y gellir defnyddio'r wybodaeth a roddwyd yn ymateb y PPO yn ddarostyngedig i'r darpariaethau ar ddatgelu ac adroddiadau ymchwil drafft.

Galwadau ffôn

Gall carcharorion ffonio swyddfa'r PPO a gadael lleisbost ar eu cost eu hunain. I'r rheini sydd eisiau gwneud hyn y rhif ar gyfer ymholiadau cyffredinol yw 020 7633 4100 ac mae hwn ar gael yn gyffredinol i bob carcharor sydd â mynediad at system *BT pinphone*. Bydd negeseuon carcharorion sydd â chwynion o dan ystyriaeth yn cael eu nodi a'u trosglwyddo i'r archwiliwr perthnasol.

Ni ellir monitro'r cyfathrebu rhwng y carcharor a'r PPO oni chredir bod y cyfathrebu rhyngddynt yn cael ei ddefnyddio i hyrwyddo amcanion troseddol yn unol â PSI 04/2016 – Codi Cyfathrebiadau mewn Carchardai a Mesurau Diogelwch. *Cyn gweithredu unrhyw fonitro, rhaid i Brif Swyddog Gweithredol HMPPS neu gyfarwyddwr arall yn HMPPS awdurdodi hynny yn unol â Rheol Carchar 35A (2A). Rhaid cael yr awdurdod hwn cyn codi unrhyw alwadau.*

Bydd camddefnyddio'r rhif hwn yn arwain at fonitro galwadau, atal galwadau neu gael eich cyfeirio at yr heddlu. Nid yw'n dderbyniol bod ein staff yn dioddef o'r canlynol:

- Ymddygiad ymosodol neu ddifriol (gan gynnwys gwneud bygythiadau, trais corfforol, camdriniaeth lafar bersonol, sylwadau dychanol neu ddigywilydd, datganiadau ymfflamychol a honiadau di-sail)
- Iaith a chynnwys sarhaus neu annymunol
- Pobl yn gwneud yn un gwyn neu gais dro ar ôl tro, neu sy'n amharu ar waith y PPO drwy amllder neu natur eu cysylltiadau

Os bydd aelod o'r PPO yn dymuno siarad â charcharor dros y ffôn, bydd yn ffonio'r sefydliad i wneud trefniadau i gael siarad â'r carcharor. Pan dderbynnir cais o'r fath, rhaid rhoi cyfle i garcharorion ddefnyddio ffôn swyddogol heb fod o fewn clyw staff ar adeg sy'n gyfleus i'r drefn.

Adroddiadau drafft ar ymchwiliadau i gwynion

Gall y PPO derfynu ymchwiliad fel y gwêl yn dda, er enghraifft drwy ddatrys y mater yn lleol, cyfryngu, llythyr ffurfiol ac ati. Pan fo'r PPO yn bwriadu cyhoeddi adroddiad ffurfiol, anfonir drafft ohono i bencadlys HMPPS er mwyn cynnal gwiriadau ynglŷn â materion sensitif neu gyfrinachol na ddylid eu datgelu ac er mwyn gwirio cywirdeb ffeithiol yr adroddiad. Os bydd unrhyw aelod o staff yn cael ei feirniadu yn yr adroddiad, bydd yr adroddiad drafft yn rhoi cyfle i unrhyw aelod o staff a grybwyllir gyflwyno argymhellion. Bydd y Tîm Briffio a Gohebu yn cydnabod y drafft ac yn cydlynu ymateb. Gall HMPPS hefyd ddefnyddio'r cyfle hwn i ddweud a dderbynnir yr argymhellion ai peidio.

Bydd y llythyr neu'r neges e-bost yn canlyn yr adroddiad yn nodi'r dyddiadau ar gyfer ymateb. Fel arfer bydd gan HMPPS bythefnos i ddarparu ymateb. Pan fo'r PPO yn credu bod hynny'n addas, gellir gwahodd staff y cyfeirir atynt yn yr adroddiad i roi sylwadau.

Pan anfonir cydnabyddiaeth i swyddfa'r PPO ond na cheir ymateb terfynol o fewn y terfynau amser, bydd y PPO yn mynd yn ei flaen ar y sail nad yw HMPPS yn dymuno gwneud sylwadau.

Adroddiadau terfynol

Gall adroddiad terfynol y PPO farnu bod y gŵyn yn hollol ddilys, ei bod yn rhannol ddilys, neu gall wrthod y gŵyn. Ni waeth beth fo canlyniad y gŵyn, gall y PPO wneud argymhelliad/argymhellion i'r Prif Swyddog Gweithredol neu'r Gweinidog Gwladol dros Gyfiawnder. Pan wneir hynny bydd y Tîm Gwaith Achos Carcharorion yn gwirio'r adroddiad terfynol ac yn ystyried a ddylid derbyn yr argymhellion.

Pan na wneir argymhelliad, anfonir yr adroddiad yn syth at bennaeth y Tîm Gwaith Achos Carcharorion a fydd yn anfon copi at bawb sydd ynglŷn â'r achos.

Dylid anfon ceisiadau am gopiau ychwanegol o adroddiadau terfynol at y Tîm Gwaith Achos Carcharorion.

Ymdrin ag argymhellion

Wedi cwblhau'r ymchwiliad, efallai y bydd y PPO yn gwneud argymhellion ynglŷn â chymau gweithredu. Gall y PPO wneud argymhellion i'r awdurdodau cyfrifol, yr Ysgrifennydd Gwladol dros Gyfiawnder, yr Ysgrifennydd Cartref neu'r Ysgrifennydd Gwladol dros Addysg, neu i unrhyw gorff neu unigolyn arall y mae'r PPO yn ystyried ei bod yn briodol gwneud argymhellion iddynt oherwydd eu rôl, eu dyletswyddau a'u pwerau. Yn achos yr argymhellion hynny i'w hystyried gan HMPPS, bydd y Tîm Gwaith Achos Carcharorion yn cydlynu'r ymateb, ac yn comisiynu cyfraniadau gan Gyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr neu Bennaeth y Grŵp yn y Pencadlys. Rhaid rhoi gwybod i'r PPO am unrhyw gamau gweithredu a gymerir o ganlyniad i unrhyw argymhellion.

Mae gan HMPPS darged o bedair wythnos i ymateb i argymhellion. Bydd y Tîm Gwaith Achos Carcharorion yn monitro prydlongdeb yr ymatebion. Pan na ellir gweithredu ar sail argymhelliad o fewn terfyn amser, rhaid i'r ymateb roi gwybod i'r PPO pam na ellir gwneud hynny a pharhau i roi gwybod i'r PPO am gynnydd wedi hynny.

Dyma enghreifftiau o gamau gweithredu y gallai'r PPO eu hargymhell:

- Taliadau *ex-gratia* am golli eiddo o ganlyniad i esgeulustod ar ran HMPPS: fel arfer gwneir y taliad i gyfrif arian preifat y carcharor; rhaid hysbysu'r carcharor o hynny drwy lythyr; anfonir copi at y PPO;
- Ymddiheuriad am weithredoedd a arweiniodd at anghyfiawnder i garcharor; rhaid i'r Ombwdsmon anfon copi o'r ymddiheuriad i'r carcharor;
- (Lliniaru neu ddiddymu cosb o ddyddiau ychwanegol: nid yw cylch gorchwyl yr Ombwdsmon yn cynnwys penderfyniadau, nac adolygu penderfyniadau, gan ddyfarnwyr annibynnol (barnwyr rhanbarth), ond mae ar y PPO angen cadarnhad bod cofnodion dyfarniadau a dyddiadau rhyddhau carcharorion wedi eu diwygio os caiff cosbau o ddyddiau ychwanegol eu diddymu neu eu lliniaru; ac
- Adolygiad gan Bencadlys HMPPS o'i ganllawiau ar faterion polisi: rhaid hysbysu'r PPO o'r terfynau amser, a manylion canlyniadau'r adolygiad.

Cwynion: Setlo drwy ddatrys yn lleol

Gall y PPO geisio datrys y mater fel y gwêl yn dda, yn cynnwys drwy gyfryngu neu ddatrysiad lleol.

Pan fo'r PPO o'r farn bod cwyn yn addas i'w datrys yn lleol, bydd y PPO yn cysylltu â Llywodraethwr/Cyfarwyddwr y sefydliad dan sylw neu'r Pencadlys. Bydd y PPO yn cysylltu â'r carcharor ar wahân. Mae gan Lywodraethwyr / Cyfarwyddwyr yr awdurdod i gytuno ar setliad yn achos materion nad ydynt yn neilltuedig (pan fo'r mater yn ymwneud â phenderfyniad a wnaed ar lefel y sefydliad). Nid oes angen cyfeirio cynigion ar gyfer setliad lleol i sylw PGDs/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr na'r Tîm Briffio a Gohebiaeth.

Yn y rhan fwyaf o achosion byddir yn cynnig datrysiad lleol pan fo'r ymchwiliad i'r gŵyn wedi datgelu tystiolaeth newydd neu gamgymeriadau ffeithiol yn y broses benderfynu. Mae'r mathau o gŵyn a fyddai'n addas yn y cyswllt hwn yn cynnwys (ymysg pethau eraill) y canlynol: colli mân eitemau o eiddo (hyd at derfyn setliad o fewn cwmpas awdurdod y Llywodraethwr / Cyfarwyddwr); colli breintiau a enillwyd; a phenderfyniadau ynglŷn â chategoriâu, rhyddhau ar drwydded dros dro neu gyrffw cartref (oddieithr yn achos rhai sydd yn y carchar am oes, carcharorion categori A neu garcharorion ar y rhestr o garcharorion a allai ddianc). Yn achos y categori olaf gall y Llywodraethwyr / Cyfarwyddwr gytuno y bydd bwrdd yn ailystyried penderfyniad yng ngoleuni gwybodaeth newydd.

Wrth ddatrys mater yn lleol ni ddylai Llywodraethwyr/Cyfarwyddwyr fod yn rhan o drafodaethau maith ond yn hytrach dylid ceisio dod i gytundeb ynglŷn â chwynion yn gynnar yn yr achos. Er enghraifft, pan fo datrysiad yn gysylltiedig â dod i setliad ariannol gyda charcharor ynglŷn â cholli eiddo bydd y PPO yn cynnig ffigwr i'r Llywodraethwr/Cyfarwyddwr ynghyd â dadl yn cyfiawnhau hynny.

Fel arfer ni fydd cwynion ynglŷn â materion neilltuedig yn addas i'w datrys yn lleol. Pan fo'r PPO o'r farn y gallai datrysiad lleol fod yn briodol mewn cwyn sy'n ymwneud â mater neilltuedig bydd y PPO yn cysylltu â'r uned yn y Pencadlys lle gwnaed y penderfyniad gwreiddiol.

Pan fyddir wedi cytuno ar setliad, bydd swyddfa'r PPO yn ysgrifennu at y Llywodraethwr/Cyfarwyddwr a'r carcharor ill dau i gadarnhau hynny. Pan fo angen camau gweithredu pellach i wireddu'r setliad, gofynnir i Lywodraethwyr/Cyfarwyddwr sicrhau y gweithredir yn brydlon. Rhaid i Lywodraethwyr / Cyfarwyddwyr hysbysu'r PPO pan fyddir wedi gwireddu'r setliad.

Materion NA all y PPO ymchwilio iddynt

Ni all yr Ombwdsmon ymchwilio i gwynion am y canlynol:

- i) penderfyniadau polisi a wnaed gan un o Weinidogion y Llywodraeth a'r cyngor swyddogol y pwysodd Gweinidog arno wrth wneud penderfyniad o'r fath;
- ii) teilyngdod penderfyniadau a wnaed gan Weinidogion y Llywodraeth, oddieithr mewn achosion a gymeradwywyd gan Weinidogion y Llywodraeth i'w hystyried;
- iii) camau gweithredu a phenderfyniadau (yn cynnwys methiannau a gwrthod gweithredu) yn achos materion nad ydynt yn ymwneud â rheoli, goruchwyllo, trin neu ofalu am yr unigolion a ddisgrifir ym mharagraff 15 (o gyloch gorchwyl y PPO_) na thu allan i gwmpas cyfrifoldeb yr awdurdod cyfrifol. Mae'r eithriad hwn yn cynnwys cwynion am euogfarnau, dedfrydau, statws mewnfudo, y rhesymau dros gadw mewnfudwyr a hyd y cyfnod y'u cadwyd, a phenderfyniadau ac argymhellion y farnwriaeth, yr heddlu, Gwasanaeth Erlyn y Goron, a'r Bwrdd Parôl a'i ysgrifenyddiaeth;
- iv) materion sydd ar hyn o bryd neu a fu yn flaenorol yn destun ymgyfreitha sifil neu achos troseddol; a

v) barn glinigol gweithwyr proffesiynol yn y maes gofal iechyd.

Cyfeiriad Ombwdsmon y Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf

Dyma fanylion cyswllt y PPO:

The Prisons and Probation Ombudsman
3rd Floor
10 South Colonnade
Canary Wharf
Llundain E14 4PU

Ffôn: 0845 010 7938
E-bost: mail@ppo.gov.uk
Gwefan: www.ppo.gov.uk

ATODIAD D

TERFYNAU AMSER AR GYFER CYFWYNO CWYNION I HMPPS

Cam Gweithredu	Cyfyngiad Amser
Carcharor yn gwneud cwyn	O fewn 3 mis ar ôl y digwyddiad neu wedi i'r amgylchiadau ddod i sylw'r carcharor
Cam 1 yr ymateb	5 diwrnod gwaith
Cam 1 yr ymateb i gwyn yn erbyn aelod o staff	10 diwrnod gwaith
Cam 1 yr ymateb i gwyn sy'n ymwneud â sefydliad arall	10 diwrnod gwaith
Cam 1 yr ymateb i gwyn sy'n ymwneud â chydaddoldeb	5 diwrnod gwaith
Carcharor yn ailgyflwyno cwyn (apêl) cam 2	O fewn wythnos ar ôl derbyn ymateb cam 1

Cam 2 yr ymateb	5 diwrnod gwaith
Cam 2 yr ymateb yn erbyn aelod o staff	10 diwrnod gwaith
Cam 2 yr ymateb i gŵyn sy'n ymwneud â sefydliad arall	10 diwrnod gwaith
Cwyn mynediad cyfrinachol i lywodraethwr/cyfarwyddwr sy'n llywodraethu	5 diwrnod gwaith
Cwyn mynediad cyfrinachol i Gyfarwyddwr Grŵp Carchardai / Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr	6 wythnos
Ymateb i gŵyn am fater neilltuedig	6 wythnos

Noder: Fel y dywedwyd ym mharagraff 4.6 bydd angen terfynau amser hirach pan gyflwynir y gŵyn mewn iaith ac eithrio Cymraeg neu Saesneg, fodd bynnag, dylid ymdrechu i'r eithaf i sicrhau cyfieithiad mewn da bryd. Nid yw oedi hir oherwydd cyfieithu yn cyfiawnhau peidio â darparu ateb mewn da bryd. Os rhagwelir y bydd oedi hir dylid ystyried defnyddio cyfieithydd ar y pryd i egluro pam y bu oedi fel mesur dros dro. Yn gyffredinol, bydd y terfynau uchod fel arfer yn dechrau pan dderbynnir fersiwn wedi ei gyfieithu.

ATODIAD E

FFYRDD ERAILL O GWYNO

Mae ffyrdd allanol y gall carcharor eu defnyddio i gyflwyno cwyn heb ddiysbyddu'r broses fewnol o reidrydd, er y bydd rhai o'r sefydliadau yn disgwyl i'r carcharor godi'r mater yn fewnol i ddechrau.

Y Bwrdd Monitro Annibynnol (IMB)

Yn ôl Deddf Carchardai 1952 rhaid i bob carchar gael ei fonitro gan fwrdd annibynnol a benodir gan yr Ysgrifennydd Gwladol dros Gyfiawnder o blith aelodau o'r gymuned lle lleolir y carchar neu'r ganolfan.

Gorchwyl penodol y Bwrdd yw:

- (1) Sicrhau bod y rhai a ddelir yn ei garchar yn cael eu trin yn wâr a theg a bod y rhaglenni sy'n darparu ar gyfer eu rhyddhau yn addas ac yn ddigonol.

- (2) Hysbysu'r Ysgrifennydd Gwladol, neu unrhyw swyddog y dirprwyodd awdurdod iddo, yn ddi-oed ynglŷn ag unrhyw bryderon sydd ganddo.
- (3) Rhoi adroddiad i'r Ysgrifennydd Gwladol yn flynyddol ynglŷn â pherfformiad y carchar yn cyrraedd y safonau a'r gofynion sydd arno ac effaith hynny ar y rhai a ddelir yn y carchar.
- (4) Mae gofyn hefyd i fyrddau ac aelodau wrando ar unrhyw gŵyn neu gais y mae carcharor yn dymuno eu gwneud.

Aelodau Seneddol

Ar unrhyw adeg yn ystod y broses gwynion gall carcharor ysgrifennu at ei Aelod Seneddol.

Y Llysoedd

Gall carcharorion gychwyn achos sifil yn erbyn HMPPS neu aelod unigol o staff. Gall carcharorion hefyd ddod ag erlyniad preifat. Dylid caniatáu i garcharorion drafod erlyniad preifat posib a gwneud trefniadau ar gyfer cychwyn y cyfryw erlyniad mewn gohebiaeth neu gyfarfodydd gyda'u cynrychiolwyr cyfreithiol neu unrhyw un arall. Ni ddylai carchardai luddias y cyfryw weithredu, ond nid mater i aelod o staff yw darparu cyngor neu gymorth.

Dylid cynghori carcharor sy'n dymuno dwyn achos troseddol ynglŷn â digwyddiad yr honnir iddo ddiwydd y tu allan i'r sefydliad, os oes ganddo dystiolaeth fod trosedd wedi ei chyflawni, y dylid cyfleu hynny i Swyddog Cyswllt yr Heddlu. Rhaid dilyn y gweithdrefnau a eglurir yn [PSI 06/2010: Ymddygiad a Disgyblu](#), wrth ymdrin ag unrhyw drosedd yr honnir ei bod wedi digwydd o fewn y sefydliad.

Dylai carcharorion sy'n dymuno cyflwyno apêl (troseddol neu sifil) yn y Llys Apêl neu'r Goruchaf Lys ymgynghori â'u cynghorwyr cyfreithiol. Mae cyfarwyddyd ynglŷn â'r drefn ar gyfer cyflwyno apeliadau i'r Goruchaf Lys ar gael yn y llys.

Y Comisiwn Adolygu Achosion Troseddol

Mae'r Comisiwn Adolygu Achosion Troseddol (CCRC) yn gyfrifol am ymchwilio i achosion posibl o gamweinyddu cyfiawnder yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon. Y Comisiwn sy'n cynnig yr achubiaeth olaf un. Fel arfer ni all ystyried unrhyw achos nes iddo fynd drwy'r system apêl. Dylai sefydliadau gadw gwybodaeth lawn am yr CCRC a sut i wneud cais.

Yr Awdurdod Iawndal am Anafiadau Troseddol

Mae'r Awdurdod Iawndal am Anafiadau Troseddol (CICA) yn ystyried ceisiadau am iawndal gan geiswyr sydd wedi dioddef anaf y gellir ei briodoli yn uniongyrchol i drosedd dreisgar, o dan y Cynllun Iawndal am Anafiadau Troseddol.

Dylid dweud wrth garcharorion sy'n gwneud cais neu gŵyn am iawndal ar y seiliau hyn am wneud cais i'r CICA. Dylai'r ateb ddweud:

"Efallai y byddwch yn dymuno gwneud cais am iawndal i'r Awdurdod Iawndal am Anafiadau Troseddol, Alexander Bain House, Atlantic Quay, 15 York Street, Glasgow G2 8JQ. Gall yr CICA

ddyfarnu iawndal mewn achosion addas am anafiadau y gellir eu priodoli yn uniongyrchol i drosedd dreisgar."

Llys Hawliau Dynol Ewrop

Gall carcharor neu ei gynrychiolydd gyflwyno cais i Llys Hawliau Dynol Ewrop ynglŷn ag unrhyw agwedd ar ei driniaeth yn y carchar. Yn gyffredinol ni fydd y Llys yn ymdrin â chais nes y bydd y carcharor wedi dihysbyddu pob dull o ddatrys y mater yn y DU. Gellir egluro hynny i'r carcharor, ond ni ddylid gwneud unrhyw ymdrech i annog carcharor i beidio â gwneud cais os yw'n penderfynu gwneud hynny.

Nid yw'r llywodraethwr/cyfarwyddwr dan reidrwydd i ymchwilio i gŵyn na chychwyn unrhyw ymholiadau o achos bod y carcharor wedi penderfynu cyflwyno ei gŵyn i'r Llys. Fodd bynnag, mae'r llywodraethwr/cyfarwyddwr yn rhydd i gychwyn ymholiadau mewn unrhyw achos lle yr ymddengys y gellir cyfiawnhau hynny. Rhaid sicrhau bod adroddiad ar ganlyniad yr ymholiadau ar gael i Gyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr cyn cymryd unrhyw gamau gweithredu sy'n effeithio ar y carcharor. Yn neilltuol, ni ddylid disgyblu unrhyw garcharor o achos unrhyw beth a gynhwysir yn y cais i'r Llys.

Y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol

Mae gan y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol gyfrifoldeb statudol i hyrwyddo a monitro hawliau dynol; a gwarchod, gweithredu a hyrwyddo cydraddoldeb gyda golwg ar y naw nodwedd warchoddedig - oed, anabledd, rhywedd, hil, crefydd a chred, beichiogrwydd a mamolaeth, tueddfryd rhywiol ac ailgyfeirio hunaniaeth ryweddol.

Deisebau i'r Frenhines

Mae gan bob un o ddeiliaid y Frenhines hawl gyfansoddiadol i ddeisebu Ei Mawrhydi. Mae eraill, er nad ydynt yn meddu ar hawl o'r fath, y byddir yn ymdrin â'u deisebau yn yr un modd â rhai gan ddinasyddion Prydeinig. Dylid caniatáu i bob carcharor, boed ddinesydd Prydeinig neu beidio, ddeisebu'r Frenhines os yw'n dymuno gwneud hynny. Fel arfer dylid ysgrifennu deiseb i'r Frenhines ar bapur llythyr a dylid ei roi i Gyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr. Os yw'r carcharor yn mynnu ei anfon yn syth at y Frenhines, dylid gadael iddo wneud hynny.

Deisebau i'r Senedd

Mae gan bob carcharor hawl i ddeisebu'r Senedd. Fel rheol, cyflwynir deisebau i'r Senedd yn Nhŷ'r Cyffredin; dylid cynghori carcharor nad yw'n sicr pa Dŷ i'w ddeisebu i ddeisebu Tŷ'r Cyffredin drwy Aelod Seneddol. Nid oes raid i'r AS o reidrwydd fod yn AS yr etholaeth y perthyn y carcharor iddi. Gellir cyflwyno deisebau i Dŷ'r Arglwyddi yn ogystal drwy aelod o'r Tŷ hwnnw.

Nid oes raid cysylltu â'r Pencadlys o reidrwydd os yw carcharor yn dymuno deisebu Tŷ'r Cyffredin, oni bai bod yr achos yn codi materion nad ymdrinnir â hwy yma. Dylid rhoi papur ysgrifennu llythyr ynghyd â chopi o'r cyfarwyddyd yn Atodiad H i'r carcharor. Ar yr un pryd, mae'r aelod o staff yn rhydd i geisio datrys cwyn y carcharor drwy siarad â'r carcharor a chymryd y camau gweithredu

hynny y bernir eu bod yn addas. Fodd bynnag, nid oes raid i'r carcharor drafod testun y ddeiseb gyda staff.

Os gwelir fod deiseb yn cynnwys honiad yn erbyn aelod o staff, dylid gweithredu yn unol â [–PSI 06/2010 – Ymddygiad a Disgyblu](#). Ni ddylai camau gweithredu o'r fath beri gohirio wrth drosglwyddo'r ddeiseb ac ni ddylai sefydliadau gopïo deiseb o'r fath i'w dibenion eu hunain.

Dylid rhoi unrhyw gymorth sy'n angenrheidiol i garcharorion sydd ag anawsterau llythrennedd neu anableddau neu garcharorion nad yw'r Saesneg yn iaith gyntaf iddynt, i gwblhau deiseb. Ym mhob achos dylid cynghori'r carcharor i ddilyn y cyfarwyddyd yn Atodiad H yn ofalus. Dylai carcharorion anfon eu deisebau wedi eu cwblhau at [AS a enwir](#). Byddir yn dychwelyd deisebau a gyfeirir yn unig i sylw "Tŷ'r Cyffredin". Os nad yw'r carcharor yn gwybod at pa AS y dylai anfon ei ddeiseb, dylid ymholi yn llyfrgell y carchar i gael gwybod enw AS yr etholaeth y mae'n perthyn iddi. AS etholaeth y carcharor yw AS yr etholaeth lle byddai'r carcharor yn byw pe na bai yn y carchar, neu lle yr oedd yn byw ddiwethaf cyn mynd i'r carchar, yn hytrach na'r ardal lle mae'r carchar.

Er mai dyletswydd yr AS y cyfeirir y ddeiseb ato yw ei darllen, nid yw ef neu hi dan rwymedigaeth i gyflwyno'r ddeiseb i'r Tŷ. Mater i Dŷ'r Cyffredin yw penderfynu a yw deiseb a gyflwynwyd i'r Tŷ yn addas i'w thrafod. Os cyflwynir y ddeiseb ac y'i derbynnir gan y Tŷ fe'i cyhoeddir yn llawn yn yr adran ar Bleidleisiau a Thrafodion yr Rhaglen Fusnes y Senedd a gwahoddir yr Ysgrifennydd Cyfiawnder yn ffurfiol i ymateb iddi. Bydd y Pencadlys yn ymchwilio i'r gŵyn, ac wedyn yn cynghori Gweinidogion y Llywodraeth gyda golwg ar benderfynu a yw'r achos yn ddigon eithriadol i'r Ysgrifennydd Cyfiawnder gyhoeddi ymateb. Fel rheol ni cheir ymateb ac nid yw mwyafrif y deisebau a gyflwynir i Dŷ'r Cyffredin cael ateb. Os bydd AS, yn hytrach, yn anfon copi o'r ddeiseb yn syth i'r Gweinidog, bydd y Pencadlys yn ymdrin â'r ohebiaeth fel unrhyw ohebiaeth weinidogaethol arall.

Gall carcharorion ofyn i aelod o Dŷ'r Arglwyddi gyflwyno deiseb i Dŷ'r Arglwyddi ar eu rhan mewn ffordd heb fod yn annhebyg i'r modd y gall AS gyflwyno deiseb i Dŷ'r Cyffredin. Yn wahanol i ddeisebau a gyflwynir i Dŷ'r Cyffredin, ni chyhoeddir deisebau a gyflwynir i Dŷ'r Arglwyddi ac nis cyfeirir at Weinidogion i roi sylwadau arnynt, er y gall aelod o Dŷ'r Arglwyddi, pan fo deiseb wedi ei chyflwyno, godi'r ddeiseb i'w thrafod ar ôl hynny. Gall aelodau o Dŷ'r Arglwyddi hefyd anfon deiseb yn syth at y Gweinidog, ac yn yr amgylchiadau hynny byddir yn ymdrin â'r ddeiseb fel unrhyw ohebiaeth weinidogaethol arall.

Deddf Cydraddoldeb 2010

O dan adran 138 Deddf Cydraddoldeb 2010, gall unigolyn sy'n honni ei fod wedi dioddef camwahaniaethu, aflonyddu, neu gam parhaus yn groes i'r Ddeddf, gyflwyno holiadur er mwyn cael gwybodaeth gan yr unigolyn sydd yn ei olwg yn gyfrifol am y drosedd.

Mae'n bwysig cofio, wrth ddarparu gwybodaeth mewn perthynas â holiadur, fod unrhyw ateb (yn ddarostyngedig i'r rheolau arferol ynglŷn â derbynioldeb tystiolaeth) yn dystiolaeth dderbyniadwy mewn achos llys o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010. Os ymddengys i'r llys y bu methiant bwriadus i ateb cwestiwn o fewn 8 wythnos, neu bod ateb yn ochelgar neu'n amwys, bydd gan y llys hawl i ddod i gasgliad ar sail hynny, er bod rhai eithriadau. Gan hynny mae'n bwysig darparu atebion llawn yn ddi-oed i unrhyw gais am wybodaeth mewn perthynas â honiadau o gamwahaniaethu.

ATODIAD F

Amlen Eglurhaol ar gyfer Cwynion Mynediad Cyfrinachol

Sefydliad _____

Rhif cyfres y gŵyn _____ (i'w ychwanegu gan y carchar)

CWYN GAN GARCHAROR O DAN Y DREFN MYNEDIAD CYFRINACHOL

Sicrhewch eich bod yn cynnwys eich enw a'ch rhif carchar yn eglur yn yr amlen hon (peidiwch ag ysgrifennu eich enw a'ch rhif ar du allan yr amlen)

I'r: Llywodraethwr

Cyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr

ATODIAD G

FFURFLYTHYR ATEB DROS DRO

Oddi wrth: *[Gweinyddwr yr Hwb Busnes]*

Yn: *[Yr Achwynydd]*

Mae'n ddrwg gennyf na allwyd ateb eich cwyn/apêl* dyddiedig *[rhowch y dyddiad]* (Rhif cyfres) eto.

Bu oedi wrth ateb oherwydd:

Rwy'n gobeithio gallu darparu ateb llawn ichi erbyn..... *[rhowch y dyddiad]*.

Llofnod Dyddiad

* *Dileer fel y bo'n addas.*

ATODIAD H

TESTUN TAFLEN WYBODAETH I GARCHARORION (FERSIWN HIR)

Mae'r daflen hon yn egluro, ar ffurf hawl ac ateb, sut i wneud cwyn. Mae'r rhan gyntaf yn egluro sut y gellir gwneud hynny y tu mewn i'r carchar. Mae'r ail ran yn egluro rhai o'r ffyrdd y gellir gwneud cwyn wrth rywun y tu allan i'r carchar.

Rhan 1: Y tu mewn i'r carchar

Mae arna' i eisiau gwneud cwyn. Sut mae gwneud hynny?

Mae gennych hawl i wneud cwyn ysgrifenedig ffurfiol drwy ddefnyddio ffurflen COMP 1 ar unrhyw adeg, ond dylech ystyried a fyddai siarad ag aelod o staff yn gyntaf yn datrys eich problem. Gellir datrys y rhan fwyaf o broblemau yn rhwydd ac yn gyflym yn y ffordd hon.

Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb i'ch cwyn ysgrifenedig dylech apelio gan ddefnyddio ffurflen COMP 1A.

Rwyf wedi gwneud cais yn yr adain ond rwyf yn anfodlon o hyd. Beth ddylwn i ei wneud nesaf?

Gallwch wneud cwyn ffurfiol ysgrifenedig. Dylai copïau o ffurflen gwyno **COMP 1** fod ar gael yn rhwydd ichi ar yr adain neu yn eich ardal breswyl. Nid oes raid ichi ofyn am y ffurflen hon. Pan fo systemau/ciosg ar-lein ar yr adain, gellir defnyddio'r rhain yn lle'r ffurflen bapur.

Darllenwch y nodiadau ar y ffurflen yn gyntaf. Yna ysgrifennwch eich manylion ac eglurwch eich cwyn yn y blwch. Eglurwch eich cwyn yn fyr ac yn gryno. Wedi ichi arwyddo a dyddio'r ffurflen, postiwch hi yn y blwch cwynion (sydd wedi ei gloi) ar eich adain neu yn eich ardal breswyl. Mae'r blwch yn cael ei wagio bob diwrnod yn ystod yr wythnos waith.

Pwy sy'n agor blychau cwynion y carchar?

Agorir blychau cwynion gan swyddog penodedig nad yw'n swyddog preswyl ar yr adain.

Pa bryd ddaw ateb?

Fel arfer byddwch yn cael ymateb i'ch cwyn am y carchar o fewn pum diwrnod gwaith. Bydd yr ateb yn dilyn yr un ffurf â'r gŵyn. Mewn rhai achosion efallai y bydd yn cymryd mwy o amser i ymchwilio i gŵyn. Os felly, byddwch yn cael ateb yn egluro'r rheswm dros yr oedi (gelwir hynny'n 'ateb dros dro').

Pwy fydd yn ateb?

Yn y rhan fwyaf o achosion, eich swyddog adain fydd yn ateb. Mewn rhai achosion efallai y daw ateb gan aelod arall o staff, yn dibynnu ar destun y gŵyn.

Mae rhai materion – fel cyhuddiadau yn erbyn y Llywodraethwr/Cyfarwyddwr, achos cyfreithiol yn erbyn HMPPS ac allgludo – y bydd Pencadlys HMPPS yn unig yn ymdrin â hwy. Bydd ymdrin â'r cwynion hynny'n cymryd rhagor o amser, hyd at chwe wythnos. Bydd staff yn dweud wrthy ch pan fydd eich cwyn wedi ei hanfon i'r pencadlys. Mae'n rhaid i gwynion am faterion neilltuedig fod yn gwynion ysgrifenedig. Os byddwch yn cael anhawster wrth ysgrifennu eich cwyn gallwch gyfleu eich cwyn ar lafar i aelod o staff.

Beth ddylwn i ei wneud os nad wyf yn fodlon ar yr ymateb?

Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb i'ch cwyn, mae gennych hawl i apelio a chael ystyried eich cwyn gan rywun ar lefel uwch na'r unigolyn a ymatebodd i'ch cwyn yn y lle cyntaf. Mae ffurflen arall ar gyfer hyn, sef **COMP 1A**.

Eglurwch pam nad ydych yn fodlon ar yr ymateb i'ch cwyn yn y blwch ar y ffurflen COMP 1A. Rhaid ichi wneud hynny o fewn wythnos wedi ichi dderbyn yr ateb cyntaf. Postiwch y ffurflen yn y blwch cwynion.

Fel arfer dylech gael ateb o fewn pum diwrnod gwaith, er y gallai hynny gymryd rhagor o amser mewn rhai achosion. Os felly, byddwch yn cael ateb dros dro yn egluro'r rheswm dros yr oedi. Bydd yr ateb yn dilyn ffurf debyg.

A yw hyn yn berthnasol i gwynion am faterion neilltuedig, y byddir yn ymdrin â hwy yn y Pencadlys?

Nac ydyw. Yn achos cwyn am fater neilltuedig nid oes apêl ffurfiol oddi mewn i HMPPS. Ond gallwch ailgyflwyno'r gŵyn os oes gennych wybodaeth newydd nad oedd ar gael ichi pan gyflwynwyd y gŵyn y tro cyntaf. Gallwch yn ogystal fynd â'ch cwyn ymhellach y tu allan i'r gwasanaeth, er enghraifft at Ombwdsmon y Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf.

Nid oes arnaf eisiau i staff yr adain wybod am fy nghwyn. Bedd allaf i ei wneud?

Gallwch ddefnyddio'r drefn fynediad cyfrinachol os yw eich cwyn yn ymwneud â mater neilltuol ddifrifol neu sensitif. Mae'r drefn fynediad cyfrinachol yn caniatáu ichi ysgrifennu yn uniongyrchol at y llywodraethwr/cyfarwyddwr, Cyfarwyddwr Grŵp y Carchardai (PGD)/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr neu Gadeirydd y Bwrdd Monitro Annibynnol.

Nid dull gyflym o ymdrin â chwynion cyffredin yw'r drefn fynediad cyfrinachol. Os gwelir y gellid bod wedi ymdrin â'ch cwyn yn y dull arferol, efallai y gofynnir ichi ddefnyddio'r gweithdrefnau arferol.

Beth mae'r Bwrdd Monitro Annibynnol yn ei wneud?

Mae'r Bwrdd Monitro Annibynnol yn gyfrifol am fonitro'r ffordd y trinnir carcharorion gan sicrhau eu bod yn cael eu trin yn deg ac yn wâr. I'r diben hwn, maent yn ymweld yn rheolaidd â phob carchar. Pobl gyffredin ydynt a benodir gan Weinidogion ac maent yn llwyr annibynnol ar y carchar.

A oes modd imi gyflwyno cwyn i'r Bwrdd Monitro Annibynnol?

Oes. Gellir gwneud cais ar unrhyw adeg – gan ddefnyddio system geisiadau IMB yr adain i ofyn am gael siarad ag aelod o'r Bwrdd. Ond bydd y Bwrdd fel arfer yn disgwyl eich bod wedi ceisio datrys y broblem gyda staff y carchar yn gyntaf.

Os ydych eisoes wedi cyflwyno cwyn ysgrifenedig, bydd y Bwrdd yn edrych ar yr ateb a roddwyd ichi ac unrhyw wybodaeth berthnasol arall.

Bydd y Bwrdd yn dweud wrthych pa bryd y gallwch ddisgwyl cael ateb. Os yw'n debygol y bydd oedi, eglurir hynny. Bydd y Bwrdd yn rhoi gwybod sut y bydd yn ymdrin â'ch cwyn. Er enghraifft, gallai ofyn i'r llywodraethwr/cyfarwyddwr ailystyried penderfyniad a wnaed. Neu gallai gyfeirio'r gŵyn i sylw Cyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr.

Sut mae gwneud cais i'r IMB?

Dylai ffurflenni i wneud cais i'r IMB fod ar gael ar yr adain. Llenwch y ffurflen a'i rhoi yn y blwch IMB.

A yw ceisiadau i'r IMB yn gyfrinachol?

Ydyn, mae pob cais yn gyfrinachol ond efallai y gofynnir ichi gytuno o adael i'r IMB ymgynghori â staff os oes angen. Gallwch ofyn am gael gweld copi o hysbysiad preifatrwydd yr IMB sy'n egluro sut y bydd yr IMB yn defnyddio'r wybodaeth.

Pwy sy'n agor blychau cais yr IMB?

Dim ond aelodau o'r IMB sy'n agor y blychau.

Cofiwch: mae'n fwy tebygol y bydd eich cwyn yn cael ei datrys yn gyflym os byddwch yn dilyn y trefniadau arferol. Os byddwch yn camddefnyddio'r drefn fynediad cyfrinachol byddwch yn gwastraffu amser.

O dan y drefn fynediad cyfrinachol, a fydd fy nghwyn yn hollol gyfrinachol?

Gallai ymchwilio i'ch cwyn yn drylwyr olygu y bydd yn rhaid rhoi gwybod i eraill amdani – nid yn unig y llywodraethwr/cyfarwyddwr, Cyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr, Ond byddant yn cadw'r gŵyn yn gyfrinachol hyd y gellir. Ni fyddir yn sôn am eich cwyn wrth unrhyw un nad oes arno angen gwybod amdani. Byddir yn anfon eich cwyn a'r ymateb mewn amlen dan sêl.

Sut mae gwneud cwyn o dan y drefn fynediad cyfrinachol?

Defnyddiwch **Ffurflen COMP 2**, i wneud cwyn o dan y drefn fynediad cyfrinachol. Dylai copïau fod ar gael ar yr adain neu yn eich ardal breswyl, gydag amlen eglurhaol ichi ei defnyddio.

Darllenwch y nodiadau ar y ffurflen yn gyntaf. Os ydych chi'n credu bod eich cwyn yn addas ar gyfer mynediad cyfrinachol, rhowch eich manylion a dweud beth yw eich cwyn. Dywedwch pam eich bod yn defnyddio mynediad cyfrinachol. Rhowch y ffurflen wedi'i llenwi yn yr amlen a'i chyfeirio at y sawl yr ydych am iddo ystyried eich cwyn. Rhaid i hwn fod yn llywodraethwr/cyfarwyddwr, Cyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr. Yna postiwch yr amlen wedi'i selio yn y blwch cwynion.

Yr unigolyn yr ysgrifennwyd ei gyfeiriad ar yr amlen yn unig fydd yn ei hagar.

Pa bryd ddaw ymateb i fy nghais o dan y drefn fynediad cyfrinachol?

Dylech gael ymateb gan y llywodraethwr/cyfarwyddwr o fewn 5 diwrnod gwaith, ar gyfer pencadlys Gwasanaeth Carchardai a Phrawf Ei Fawrhydi ar ran Cyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr (ar yr un ffurflen â'ch cwyn wreiddiol ac mewn amlen wedi'i selio) o fewn tua 10 diwrnod gwaith, yn dibynnu ar ble wnaethoch chi gyfeirio'r gŵyn. Os bydd yr ymateb yn cymryd mwy o amser, byddwch yn cael ateb dros dro yn esbonio pam.

Gall y llywodraethwr/cyfarwyddwr, neu Gyfarwyddwr Grŵp y Carchardai/Reolwr Llinell y Cyfarwyddwr benderfynu bod eich cwyn yn anaddas ar gyfer mynediad cyfrinachol ac y dylai ddilyn y drefn arferol. Os felly, bydd ef neu hi yn dychwelyd y ffurflen atoch mewn amlen wedi'i selio ac yn egluro pam.

Beth i'w wneud os oes arnaf eisiau tynnu cwyn yn ôl?

Os oes arnoch eisiau tynnu cwyn yn ôl, gellir gwneud hynny ar unrhyw adeg. Dywedwch wrth aelod o staff. Bydd ef neu hi yn trefnu ichi ysgrifennu ar y ffurflen fod arnoch eisiau tynnu'r gŵyn yn ôl

Beth ddylwn i ei wneud os oes gennyf gŵyn am staff y carchar?

Os ydych yn credu bod aelod o staff wedi eich cam-drin, gallwch gyflwyno cwyn i'r Llywodraethwr/Cyfarwyddwr sy'n llywodraethu. Gallwch gyflwyno cwyn uniongyrchol hefyd i Gyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr, gan ddefnyddio'r drefn fynediad cyfrinachol.

Defnyddiwch ffurflen gwyno neu ffurflen gwyno dan y drefn fynediad cyfrinachol. Ysgrifennwch yr hyn a ddigwyddodd yn glir a dywedwch yn union beth a wnaeth yr aelod o staff o'i le yn eich tyb chi. Os gwelodd rywun arall beth ddigwyddodd, dywedwch hynny a chefnogwch eich cwyn gydag unrhyw dystiolaeth sydd gennych.

Postiwch eich cwyn yn y blwch cwynion. Os ydych yn defnyddio'r drefn fynediad cyfrinachol, seliwch eich ffurflen mewn amlen wedi ei chyfeirio at naill ai'r llywodraethwr/cyfarwyddwr neu Gyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr.

Beth fydd yn digwydd wedyn?

Bydd y llywodraethwr/cyfarwyddwr yn gofyn i uwch aelod o staff edrych ar eich cwyn. Bydd ef neu hi yn gofyn ichi beth ddigwyddodd ac yn siarad â'r aelod o staff yr ydych wedi cwyno amdano. Bydd yn siarad ag unrhyw bobl eraill a welodd beth ddigwyddodd yn ogystal. Bydd hyn yn cymryd amser, felly bydd gofyn ichi fod yn amyneddgar. Mae'n rhaid i'r ymchwiliad fod yn drylwyr er tegwch i bawb.

Ar derfyn yr ymchwiliad, bydd y llywodraethwr/cyfarwyddwr yn penderfynu pa gamau i'w cymryd. Os bydd y llywodraethwr/cyfarwyddwr yn penderfynu bod eich cwyn yn ddilys, efallai y disgyblir yr aelod o staff dan sylw. Os yw eich cwyn yn ddifrifol iawn, efallai y bydd y llywodraethwr/cyfarwyddwr yn penderfynu gofyn i'r heddlu ymchwilio i'r mater.

Bydd y llywodraethwr/cyfarwyddwr yn ysgrifennu atoch ar derfyn yr ymchwiliad er mwyn rhoi gwybod ichi beth a benderfynwyd. Bydd hyn fel arfer yn cymryd oddeutu pythefnos ond gallai gymryd rhagor o amser. Os cyfeirir y mater i sylw'r heddlu, byddwch yn cael gwybod hynny.

Os ysgrifenasoch at Gyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr o dan y drefn fynediad cyfrinachol, bydd ef neu hi yn anfon ateb atoch yn egluro pa gamau gweithredu a gymerwyd. Ac eithrio mewn amgylchiadau eithriadol, bydd Cyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr fel rheol yn gofyn i'r llywodraethwr/cyfarwyddwr ymchwilio i'r mater.

Cofiwch: mae'r gweithdrefnau cwyno wedi eu sefydlu i'ch helpu chi. Er mwyn i'r gweithdrefnau fod yn effeithiol, mae'n rhaid ichi wneud cwyn pan fydd rhywbeth yn mynd o'i le i'r mater gael ei ddatrys. Os byddwch yn fwriadus yn gwneud cwynion di-sail, ni fydd staff y carchar yn gallu rhoi cymaint o amser i ymdrin â chwynion dilys.

Rhan 2: Y tu allan i system y carchar

A oes modd imi fynd â'r gŵyn yn ei blaen y tu allan i'r Gwasanaeth Carchardai?

Oes. Gallwch gyflwyno cwyn i **Ombwdsmon y Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf**, ond mae'n rhaid ichi fod wedi dilyn y gweithdrefnau cwyno mewnol cyn hynny. Fel rheol dylid anfon cwyn at yr Ombwdsmon o fewn tri mis wedi ichi gael yr ymateb terfynol i'ch cwyn gan y llywodraethwr/cyfarwyddwr neu Bencadlys HMPPS. Dyma'r cyfeiriad:

The Prisons and Probation Ombudsman
3rd Floor
10 South Colonnade
Canary Wharf
Llundain E14 4PU

Mae taflen arall sy'n egluro sut mae cwyno wrth yr Ombwdsmon. Dylai copi o'r daflen fod ar gael yn y llyfrgell neu'r gaplaniaeth.

A oes yna bobl neu sefydliadau eraill y tu allan i system y carchardai y gellir cyflwyno cwyn iddynt, ar wahân i'r Ombwdsmon?

Oes. Mae'r Bwrdd Monitro Annibynnol yn hollol annibynnol ar y carchar ac eglurir sut mae gwneud cais i'r IMB uchod. Rhestrir sefydliadau eraill isod.

Yn wahanol i gŵyn a gyflwynir i'r Ombwdsmon, nid oes gofyn bob amser ichi fod wedi dilyn y gweithdrefnau cwyno mewnol cyn mynd â chwyn at un o'r sefydliadau ar y rhestr. **Ond cofiwch y bydd hi fel rheol yn gynt ichi geisio datrys y broblem o fewn y gwasanaeth carchardai yn gyntaf.** Os penderfynwch gyflwyno eich cwyn i unigolyn neu sefydliad y tu allan i'r carchar, a'u bod hwythau'n penderfynu ymdrin â'r mater, mae hi bron yn sicr y gofynnir i'r carchar ymchwilio i'ch cwyn rywdro yn ystod y broses. Efallai y bydd hyn yn golygu y bydd hi'n cymryd mwy o amser i ymdrin â'ch cwyn na phe baech wedi cyflwyno eich cwyn i staff y carchar yn y lle cyntaf.

Gall fod yn fuddiol ichi drafod beth yr ydych yn fwriadu ei wneud gyda staff, er mwyn i'r aelod o staff ddweud wrthy'ch a oes yna wybodaeth arall angenrheidiol.

Cynghorwyr cyfreithiol

Gallwch ysgrifennu at eich cynghorydd cyfreithiol ynglŷn â'ch cwyn.

Llythyr at Aelod Seneddol (AS)

Gallwch ysgrifennu at AS. Fel rheol dylech ysgrifennu at AS yr etholaeth y byddech yn byw ynddi pe na baech yn y carchar. Dylech ysgrifennu ato ef neu ati hi yn Nhŷ'r Cyffredin, Llundain SW1A 0AA. Os nad ydych yn gwybod enw eich AS, bydd staff yn cael hyd i'r enw ichi. Dylech ysgrifennu ar bapur ysgrifennu a sicrhau eich bod yn nodi eich cyfeiriad cartref os oes gennych gyfeiriad cartref.

Deisebau i'r Frenhines

Gallwch anfon deiseb at y Frenhines. Dylech ysgrifennu eich deiseb ar bapur ysgrifennu. Rhowch eich deiseb i aelod o staff, a fydd yn ei hanfon at Gyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr. Nid oes raid ichi sôn am gynnwys y ddeiseb wrth staff ond dywedir wrth y llywodraethwr/cyfarwyddwr eich bod wedi anfon deiseb at y Frenhines. Nid yw deiseb i'r frenhines yn rhan o'r lwfans llythyrau arferol.

Deisebau i'r Senedd

Gallwch anfon deiseb i'r Senedd. Cyflwynir deisebau i'r Senedd yng Nhŷ'r Cyffredin gan Aelod Seneddol. Rhaid anfon y ddeiseb at AS penodol a **enwir** (hynny yw, rhaid enwi'r AS yr ydych yn anfon y ddeiseb ato). Fel rheol AS yr etholaeth y byddech yn byw ynddi pe na baech yn y carchar fydd yr AS hwn. Dylech ofyn i staff am bapur ysgrifennu llythyr a chopi o'r cyfarwyddyd. Rhaid ichi ddilyn y cyfarwyddyd hwn yn ofalus neu ni fyddir yn gallu cyflwyno eich deiseb.

Gallwch ofyn i aelod o Dŷ'r Arglwyddi gyflwyno deiseb i Dŷ'r Arglwyddi. Defnyddiwch bapur ysgrifennu llythyr a gofynnwch i staff am gyfarwyddyd ynglŷn â chyflwyno deiseb i Dŷ'r Arglwyddi. Dylid cyfeirio eich deiseb at aelod penodol o Dŷ'r Arglwyddi.

Deiseb i Senedd Ewrop

Gallwch anfon deiseb at eich cynrychiolydd yn Senedd Ewrop (ASE). Os nad ydych yn gwybod enw na chyfeiriad eich ASE, bydd staff yn cael hyd i'r wybodaeth ichi. Fel rheol mae llythyr at ASE yn cyfrif fel rhan o'r lwfans llythyrau arferol.

Llys Hawliau Dynol Ewrop

Gallwch anfon deiseb i Lys Hawliau Dynol Ewrop. Ond dylid nodi na fydd y Llys fel rheol yn trafod deiseb nes y byddir wedi dilyn yr holl weithdrefnau cwyno arferol. Dylid anfon deiseb o fewn chwe mis i geisio datrys y mater drwy ddilyn yr holl weithdrefnau eraill. Dylid cyfeirio'r ddeiseb at:

The Secretary General

Council of Europe

European Court of Human Rights

67075 Strasbourg

Ffrainc

Rhowch y ddeiseb i aelod o staff. Byddir yn rhoi gwybod i'r llywodraethwr/cyfarwyddwr am gynnwys y ddeiseb ond nid oes raid ichi drafod ei chynnwys gyda staff.

Y Comisiynydd Seneddol dros Weinyddiad (yr Ombwdsmon Seneddol)

Gall aelodau seneddol gyfeirio cwyn i sylw'r Comisiynydd Seneddol dros Weinyddiad (PCA). Os oes arnoch eisiau gofyn i'r PCA ystyried eich achos dylech ysgrifennu at aelod seneddol a gofyn iddo ef neu iddi hi anfon eich cwyn ymlaen ar y PCA. Gallwch ysgrifennu'n uniongyrchol at y PCA, ond ni fydd yn gallu ymchwilio i gŵyn oni bai bod AS yn gofyn iddo wneud hynny. Bydd y PCA yn penderfynu a yw hi'n briodol iddo ystyried eich cwyn ai peidio.

Yr Heddlu

Gallwch ysgrifennu at brif swyddog eich heddlu lleol os oes gennych dystiolaeth bod trosedd wedi ei chyflawni. Os yw'n gysylltiedig a digwyddiad yn y carchar dylech ystyried a ddylid codi'r mater gydag aelod o staff yn gyntaf. Os oes angen, gellir gwneud hynny drwy ysgrifennu at y llywodraethwr/cyfarwyddwr o dan y drefn fynediad cyfrinachol.

Comisiwn Adolygu Achosion Troseddol

Mae'r Comisiwn Adolygu Achosion Troseddol (CCRC) yn gorff annibynnol sy'n gyfrifol am ymchwilio i achosion posib o gamweinyddu cyfiawnder yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon. Prif swyddogaeth y Comisiwn yw adolygu dedfrydau rhai sy'n credu eu bod naill ai wedi eu cael yn euog o drosedd ar gam, neu wedi derbyn dedfryd anghyfiawn. Y Comisiwn sy'n cynnig yr achubiaeth olaf yn y yn y cyfryw achosion. Fel rheol ni all ystyried unrhyw achos nes y bydd wedi bod trwy'r system apêl.

Bydd gan eich carchar wybodaeth lawn am yr CCRC a chyfarwyddyd ar sut i wneud cais. Dyma gyfeiriad y Comisiwn:

Criminal Cases Review Commission

5 St Philip's Place

Birmingham

B3 2PW

Awdurdod lawndal am Anafiadau Troseddol

Gall yr Awdurdod lawndal am Anafiadau Troseddol (CICA) ddyfarnu iawndal am anafiadau sy'n deillio'n uniongyrchol o drosedd dreisgar. Er mwyn i'r Awdurdod ystyried eich cais, mae'n rhaid eich bod:

- (a) wedi dioddef trosedd dreisgar, neu wedi dioddef anaf arall y mae'r Cynllun lawndal am Anafiadau Troseddol yn berthnasol iddo; **ac**
- (b) eich bod o ganlyniad wedi eich anafu yn gorfforol neu'n feddyliol (neu'r ddau); **ac**
- (c) eich bod yng Nghymru, Lloegr neu'r Alban pan gawsoch eich anafu; **ac**
- (d) eich bod wedi dioddef anaf digon difrifol i fod yn gymwys fan leiaf i dderbyn y dyfarniad isaf sydd ar gael drwy'r cynllun.

Neu, mae'n rhaid ichi fod yn ddibynnydd neu'n berthynas i ddioddefwr trais sydd wedi marw yn y cyfamser.

Os oes arnoch eisiau gwneud cais i'r CICA, caniateir ichi wneud hynny. Dyma'r cyfeiriad:

Yr Awdurdod Digolledu am Anafiadau Troseddol

Alexander Bain House
Atlantic Quay
15 York Street
Glasgow
G2 8JQ

Y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol

Gallwch ysgrifennu at y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol a gofyn am eu cymorth i wneud cwyn am gamwahaniaethu anghyfreithlon. Dyma'r cyfeiriad:

Y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol

Fleetbank House
2-6 Salisbury Square
Llundain EC4Y 8JX

Sefydliadau eraill

Mae sefydliadau eraill y gellir ysgrifennu atynt, fel y Cyngor Cenedlaethol dros Ryddid Sifil (*Liberty*), Y Gymdeithas Genedlaethol dros Adsefydlu a Gofalu am Droseddwyd (NACRO), Ymddiriedolaeth Diwygio'r Carchardai (PRT) a'r Ganolfan Adnoddau ar gyfer Carcharorion Benywaidd. Nid oes gan y sefydliadau hyn rym i ymdrin â'ch cwyn ond efallai y byddant yn gallu cynnig cyngor.

ATODIAD I

TESTUN TAFLEN WYBODAETH AR GYFER CARCHARORION (FERSIWN FER)

A oes gennych gŵyn?

Oes. Beth ddylwn i ei wneud?

Mae gennych hawl i gyflwyno cwyn ffurfiol yn ysgrifenedig gan ddefnyddio ffurflen COMP 1 ar unrhyw adeg, ond dylech ystyried a fyddai siarad ag aelod o staff yn gyntaf yn datrys y broblem. Gellir datrys y rhan fwyaf o broblemau yn gyflym y ffordd hon.

Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb i'ch cwyn ysgrifenedig dylech apelio gan ddefnyddio ffurflen COMP 1A.

Beth mae'r Bwrdd Monitro Annibynnol yn ei wneud?

Mae'r Bwrdd Monitro Annibynnol yn gyfrifol am fonitro / archwilio cyflwr carchardai a'r ffordd y trinnir carcharorion. Mae'n annibynnol ar y Gwasanaeth Carchardai.

A oes modd imi gyflwyno cwyn i'r Bwrdd Monitro Annibynnol?

Oes. Gallwch wneud cais ar unrhyw adeg – gan ddefnyddio'r system geisiadau IMB ar yr adain – i siarad ag aelod o'r Bwrdd. Ond fel rheol bydd y Bwrdd yn disgwyl ichi fod wedi ceisio datrys y broblem gyda staff y carchar yn gyntaf.

Nid wyf am i staff yr adain wybod am fy nghwyn. Beth ddylwn i ei wneud?

Efallai y gallwch ddefnyddio'r drefn fynediad cyfrinachol os yw eich cwyn yn ymwneud â mater arbennig o ddifrifol neu sensitif. Mae mynediad cyfrinachol yn caniatáu i chi ysgrifennu'n uniongyrchol at lywodraethwr/cyfarwyddwr y sefydliad neu Gyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr.

Nid ffordd gyflym o ddatrys cwynion cyffredin yw'r drefn fynediad cyfrinachol. Rydych yn fwy tebygol o gael datrys y gŵyn yn gyflym drwy ddilyn y gweithdrefnau arferol. Os byddwch yn camddefnyddio'r drefn fynediad cyfrinachol, byddwch yn gwastraffu amser.

Beth ddylwn i ei wneud os oes gennyf gŵyn am staff y carchar?

Os ydych yn credu bod aelod o staff wedi eich cam-drin, gallwch gwyno wrth y llywodraethwr/cyfarwyddwr. Gallwch hefyd gwyno yn uniongyrchol wrth Gyfarwyddwr y Grŵp Carchardai/Rheolwr Llinell y Cyfarwyddwr, gan ddefnyddio'r drefn fynediad cyfrinachol. Ysgrifennwch yr hyn a ddigwyddodd yn glir a dywedwch yn union beth a wnaeth yr aelod o staff o'i le yn eich tyb chi. Os gwelodd rywun arall beth ddigwyddodd, dywedwch hynny a chefnogwch eich cwyn gydag unrhyw dystiolaeth sydd gennych.

A oes modd imi fynd â'r gŵyn yn ei blaen y tu allan i'r Gwasanaeth Carchardai?

Oes. Gallwch gyflwyno cwyn i **Ombwdsmon y Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf**, ond mae'n rhaid ichi fod wedi dilyn y gweithdrefnau cwyno mewnol cyn hynny. Fel rheol dylid anfon cwyn at yr Ombwdsmon o fewn tri mis wedi ichi gael yr ymateb terfynol i'ch cwyn gan y llywodraethwr/cyfarwyddwr ac o fewn 12 mis i'r digwyddiad cychwynnol. Mae taflen ar wahân sy'n egluro sut mae cwyno wrth yr Ombwdsmon.

A oes yna bobl neu sefydliadau eraill y tu allan i system y carchardai y gallaf gyflwyno cwyn iddynt, ar wahân i'r Ombwdsmon?

Oes. Rhestrir rhai ohonynt yn y fersiwn hir o'r daflen hon. Ond fel arfer bydd yn gynt ichi geisio datrys problem oddi mewn i'r system carchardai yn gyntaf. Bydd llawer o'r sefydliadau allanol yn disgwyl y byddwch wedi ceisio delio â'r gŵyn yn y carchar yn gyntaf.

Mae fersiwn hirach o'r daflen hon ar gael sy'n rhoi mwy o wybodaeth am gwyno y tu allan i'r system garchardai. Dylai copïau o'r daflen fod ar gael ar eich adain neu eich landin.

Cofiwch: mae gennych hawl i wneud cwyn ffurfiol ysgrifenedig ar unrhyw adeg. Ond dylech ystyried siarad ag aelod o staff, neu wneud cais i swyddog eich landin neu reolwr eich adain yn gyntaf. Gellir datrys y rhan fwyaf o broblemau yn gyflym ac yn rhwydd yn y modd hwn.

TAFLEN WYBODAETH HAWDD EI DARLLEN AR GYFER CARCHARORION

Cliciwch ar y ddolen isod i weld y daflen



Complaints Easy
Read.pdf



HM Prison &
Probation Service

ATODIAD K

FFURFLEN GANIATÂD

Rwy'n cytuno y gall HMPPS ddatgelu'r gŵyn hon ac unrhyw ddeunydd cysylltiedig i'r PPO ac y gall y PPO brosesu'r wybodaeth bersonol a gynhwysir yn y gŵyn hon at ddibenion ymchwilio i'm cwyn. **YDW / NAC YDW**

Eich manylion (defnyddiwch LYTHRENNAU BRAS)

Enw(au) cyntaf:

Cyfenw:

Rhif Carchar:

Sefydliad:

Llofnod:

Dyddiad: