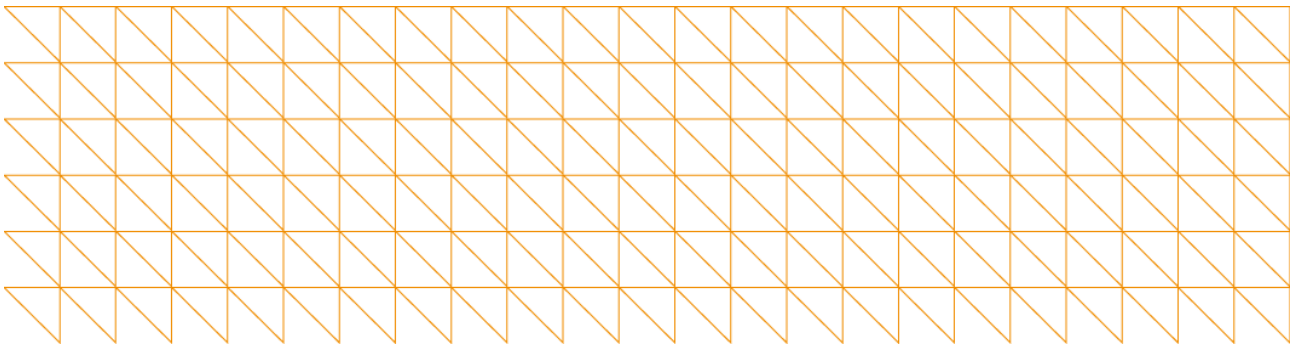




Gweinyddiaeth
Cyfiawnder

Ymateb y Llywodraeth i Adolygiad y Comisiynydd Dioddefwyr i Gwynion Dioddefwyr Troseddu a'u Datrys

Cyhoeddir yr ymateb hwn ar 26 Chwefror 2015





Gweinyddiaeth
Cyfiawnder

Ymateb y Llywodraeth i Adolygiad y Comisiynydd Dioddefwyr i Gwynion Dioddefwyr Troseddu a'u Datrys

**Ymateb y Llywodraeth i Adolygiad y Comisiynydd Dioddefwyr i Gwynion Dioddefwyr
Troseddu a'u Datrys.**

**Mae adroddiad y Comisiynydd Dioddefwyr ar gael yn
[http://victimscommissioner.org.uk/wp-content/uploads/2015/01/A-Review-of-Complaints-
and-Resolution-for-Victims-of-Crime_January20151.pdf](http://victimscommissioner.org.uk/wp-content/uploads/2015/01/A-Review-of-Complaints-and-Resolution-for-Victims-of-Crime_January20151.pdf)**

Cynnwys

Manylion cysylltu	2
Rhagair	3
Ymateb y Llywodraeth i argymhellion penodol	5
Atodlen – Safonau'r Comisiynydd Dioddefwyr: Delio â Chwynion	9

Manylion cysylltu

Mae'r cyhoeddiad hwn ar gael yn www.gov.uk/government/publications

Dylid anfon unrhyw ymholiadau am y cyhoeddiad hwn i:

Victim and Criminal Proceedings
Criminal Justice Policy Directorate
4th Floor
102 Petty France
London
SW1H 9AJ

Rhagair

Rhagair gan y Gwir Anrhydeddus Mike Penning AS, y Gweinidog Plismona, Cyfiawnder Troseddol a Dioddefwyr

Hoffwn ddiolch i'r Comisiynydd Dioddefwyr, y Farwnes Newlove, am ei hadroddiad. Mae'n tynnu sylw mewn modd adeiladol at lle mae asiantaethau'n gweithio'n effeithiol, ond mae hefyd yn nodi'n gywir lle gellir gwella pethau.

Mae bod yn ddioddefwr trosedd y gallu bod yn brofiad trawmatig iawn. Dyma pryd all pobl fod fwyaf agored i niwed, ac mae meddwl am orfod delio â'r system cyfiawnder troseddol yn gallu bod yn ddychrynlyd iawn.

Dyna pam mae'r Llywodraeth hon wedi ymrwymo i roi dioddefwyr a thystion yn gyntaf wrth inni ddiwygio'r system cyfiawnder troseddol ac mae wedi gwneud llu o newidiadau i roi'r pwyslais mwyaf yn gyson ar anghenion dioddefwyr. Mae hyn yn cynnwys mwy na dyblu ein gwariant ar gymorth i ddioddefwyr ers i ni ddod i rym – bydd yn cyrraedd dros £92 miliwn y flwyddyn nesaf (2015/16) - i wneud yn siŵr bod ddioddefwyr yn cael y cymorth gorau posibl.

Fel rhan o hyn fe wnaethom gyhoeddi "Our Commitment to Victims" ym Medi 2014 a oedd yn amlinellu pecyn o ddiwygiadau i ddarparu hyd yn oed mwy o gymorth i ddioddefwyr troseddu. Mae'r rhain yn cynnwys sefydlu Gwasanaeth Gwybodaeth i Ddioddefwyr cenedlaethol newydd i helpu dioddefwyr i gael gafael ar y wybodaeth a'r cymorth sydd eu hangen arnynt; cryfhau'r amddiffyniad i ddioddefwyr a thystion sy'n agored i niwed yn y llys; gwella tryloywder ac atebolrwydd fel bod asiantaethau yn cael eu dwyn i gyfrif am y gwasanaethau y maent yn eu darparu; a chyflwyno Cyfraith Dioddefwyr sy'n datgan hawliau i ddioddefwyr mewn deddfwriaeth sylfaenol.

Fe wnaeth y Llywodraeth ddwyn y Cod Ymarfer ar gyfer Dioddefwyr Troseddu ("Cod y Dioddefwyr") i rym ar 10fed Rhagfyr 2013. Mae hwn yn rhoi i ddioddefwyr troseddu hawliau clir gan asiantaethau cyfiawnder troseddol ac yn teilwra gwasanaethau'n unol ag angen unigolion fel bod dioddefwyr yn cael y cymorth iawn ar yr adeg iawn. Mae'n darparu lefel uwch o wasanaeth i ddioddefwyr y troseddau mwyaf difrifol, dioddefwyr sy'n cael eu targedu dro ar ôl tro a dioddefwyr sy'n fregus neu dan fygythiad. Mae'r Cod hefyd yn cynnwys proses gwyno well ac yn gosod safonau gofynnol y gall dioddefwyr eu disgwyl.

Mae angen i ni wneud popeth o fewn ein gallu i sicrhau bod y system yn gweithio i ddioddefwyr, a dyna pam mae'r Llywodraeth wedi gofyn i'r Comisiynydd Dioddefwyr lunio cyfres o adroddiadau annibynnol ar beth arall y gellir ei wneud i'w cefnogi. Mae'r adroddiad cyntaf o'r rhain yn edrych ar sut allwn ni wella'r ffordd yr ydym yn delio â chwynion dioddefwyr.

Mae'r Comisiynydd Dioddefwyr yn tynnu sylw at enghreifftiau o waith cadarnhaol sy'n digwydd ar draws y system cyfiawnder troseddol, ac yn nodi y ceir bwlch rhwng y modd yr ymdrinnir â chwynion fel y disgrifir gan asiantaethau cyfiawnder troseddol, a sut mae dioddefwyr yn teimlo iddynt gael eu trin.

Mae'r Llywodraeth hon wedi ymrwymo i fynd ymhellach, a dyna pam yr wyf yn cefnogi'r argymhellion y mae'r Comisiynydd Dioddefwyr yn eu gwneud yn ei hadroddiad.

Ymateb y Llywodraeth i argymhellion penodol

Argymhellion gweithredol i asiantaethau cyfiawnder troseddol a darparwyr gwasanaethau

1. Dylai fod gan Asiantaethau a darparwyr gwasanaethau arferion a threfn gwyno sy'n bodloni'r safonau a welir yn Atodlen C¹:

1.1 Mae'r Llywodraeth yn cefnogi'r argymhelliad hwn.

1.2 Mae'r safonau a argymhellir gan y Comisiynydd Dioddefwyr yn synhwyrol ac ymarferol a byddant yn gwneud gwahaniaeth gwirioneddol i ddiodefwyr sydd eisiau gwneud cwyn. Dylid bod yr asiantaethau a restrir yng Nghod y Dioddefwyr eisoes yn cydymffurfio â rhai o'r safonau hyn. Mae Cod y Dioddefwyr yn mynnu bod asiantaethau:

- Yn meddu ar broses gwyno glir y gall diodefwyr ei defnyddio i gwyno os na fodlonir eu hawliau dan y Cod.
- Yn darparu gwybodaeth i ddiodefwyr ar sut i wneud cwyn, gan gynnwys manylion cysylltu, a'r broses ar gyfer delio â'r gwyn; hefyd, os nad nhw yw'r corff cywir i ddelio â'r gwyn byddant yn cymryd cyfrifoldeb am anfon y gwyn ymlaen i'r asiantaeth gywir.
- Yn darparu naill ai cydnabyddiaeth neu ymateb llawn i'r gwyn o fewn 10 diwrnod gwaith o'i derbyn. Rhaid i'r gydnabyddiaeth nodi'n glir wybodaeth megis manylion am drefn gwyno fewnol y darparwr gwasanaethau, amserlenni ar gyfer anfon ymateb sylweddol, a manylion cysylltu clir yn achos ymholiadau neu gwynion a chyfleu'r rhain wrth y diodefwyr os gofynnir amdanynt.
- Yn sicrhau bod diodefwyr yn deall y broses ar gyfer uwchgyfeirio eu cwyn os nad ydynt yn fodlon â'r ymateb, gan gynnwys sicrhau bod diodefwyr yn deall eu hawl i gwyno i'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd os dymunant wneud hynny.

1.3 Mae'r Llywodraeth yn cytuno y dylai'r darparwyr gwasanaethau a'r asiantaethau cyfiawnder troseddol a restrir yng Nghod y Dioddefwyr feddu ar arferion a threfn gwyno sy'n bodloni'r safonau a nodir yn Atodlen C. Mae'r Bwrdd Parôl Annibynnol hefyd yn derbyn Safonau'r Comisiynydd Dioddefwyr.

1.4 O ran yr heddlu, mae'r Llywodraeth wedi ymgynghori yn ddiweddar ar gyfres o gynigion i wella system gwynion yr heddlu. Nod y diwygiadau hynny yw gwneud y system yn fwy annibynnol, yn fwy tryloyw ac yn haws i aelodau'r cyhoedd ei deall. Daeth ymgynghoriad y Llywodraeth i ben ar 5 Chwefror ac mae'r ymatebion yn cael eu dadansoddi ar hyn o bryd. Mae'r Llywodraeth yn bwriadu ymateb i'r ymgynghoriad yn ystod y Senedd hon.

1.5 O ran materion gweithredol megis hyfforddiant staff, ni all y Llywodraeth siarad ar ran Comisiynwyr Heddlu a Throseddu a etholir yn lleol na'u lluoedd, gan mai nhw sy'n

¹ Mae hwn yn cyfeirio at Atodlen C o adroddiad y Comisiynydd Dioddefwyr. Er hwylustod, atgynhychwyd yr atodlen honno ac mae ynghlwm wrth y ddogfen hon.

gyfrifol am faterion gweithredol lleol fel y rhain. Fodd bynnag, rydym yn llwyr gefnogi'r bwriad gan yr Arweinyddion Plismona Cenedlaethol yn y maes hwn (Prif Gwnstabl Cynorthwyol Cann dros Ddioddefwyr a Thystion, a Phrif Gwnstabl Cheer dros Safonau Proffesiynol) i ystyried fel blaenoriaeth fanylion argymhellion y Farwnes Newlove, ac asesu gyda'r Coleg Plismona a oes unrhyw brosesau neu arweiniad pellach yn ofynnol yng ngoleuni ei hargymhellion. Edrychwn ymlaen at dderbyn eu hadroddiad ar hyn i'r Bwrdd Cyfiawnder Troseddol cenedlaethol a'r Comisiynydd Dioddefwyr erbyn 31 Mawrth 2015. Byddwn hefyd yn cyfathrebu'n uniongyrchol â Chomisiynwyr yr Heddlu a Throseddu i sicrhau eu bod yn ymwybodol o'r argymhellion hyn.

2. Dylai cyrff arolygu ystyried a ddylai asesiad o gwynion dioddefwyr gael ei gynnwys yn eu cydwerthusiad blynyddol o ansawdd profiadau dioddefwyr.

2.1 Mater i arolygiaethau cyfiawnder troseddol Ei Mawrhydi ei ystyried yw'r argymhelliad hwn. Byddai'r Llywodraeth yn gefnogol pe byddai'r arolygiaethau'n cytuno â'r argymhelliad hwn.

2.2 Mae arolygiaethau'r gwasanaeth cyfiawnder troseddol eisoes yn archwilio agweddau ar wasanaethau dioddefwyr fel rhan o'u harolygiadau ar y cyd a'u harolygiadau unigol. Yn ogystal, maent eisoes wedi ymrwmo i lunio yn 2015 eu cydwerthusiad blynyddol cyntaf o ansawdd profiadau dioddefwyr a thystion - gan dynnu sylw at arferion da a meysydd i'w gwella, a gofyn i asiantaethau lunio cynllun gweithredu mewn ymateb. Bydd Grŵp y Prif Arolygydd Cyfiawnder Troseddol yn ystyried a ddylid cynnwys asesiad o gwynion dioddefwyr yn yr adroddiad hwnnw.

Argymhellion strategol i lunwyr polisiau

3. Dylai'r Bwrdd Cyfiawnder Troseddol:

- Fynnu bod penaethiaid asiantaethau a gynhwysir yng Nghod y Dioddefwyr yn cyflwyno ymateb byr ar y camau y byddant yn eu cymryd i sicrhau bod eu hasiantaethau'n cydymffurfio â Safonau'r Comisiynydd Dioddefwyr ar gyfer Delio â Chwynion. Dylid cyflwyno'r ymateb hwn i'r Bwrdd Cyfiawnder Troseddol a Swyddfa'r Comisiynydd Dioddefwyr erbyn 31 Mawrth 2015.
- Mynnu bod asiantaethau a darparwyr gwasanaethau a gynhwysir yng Nghod y Dioddefwyr yn adolygu eu perfformiad yn rheolaidd yn erbyn Safonau'r Comisiynydd Dioddefwyr ar gyfer Delio â Chwynion, ac yn cyflwyno adroddiad diweddar erbyn 31 Rhagfyr 2015.

3.1 Mae'r Llywodraeth yn derbyn yr argymhellion hyn.

3.2 Mae'r Bwrdd Cyfiawnder Troseddol yn cynnwys arweinwyr gweithredol ar draws y system cyfiawnder troseddol (CJS). Mae'n cael ei gadeirio gan y Gweinidog Dioddefwyr ac ymysg yr aelodau y mae'r arweinydd Plismona Cenedlaethol ar gyfer Cyfiawnder Troseddol, ac arweinwyr y Coleg Plismona, Gwasanaeth Eryl y Goron, Gwasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd Ei Mawrhydi, Gwasanaeth Cenedlaethol Rheoli Troseddwyr, y Bwrdd Cyfiawnder Ieuenctid a chynrychiolwyr Comisiynwyr yr Heddlu a Throseddu. Mae wedi cael ei sefydlu i roi sylw i'r system gyfan wrth fynd i'r afael â materion ar draws y System Cyfiawnder Troseddol ac un o'i flaenoriaethau yw gwella'r gofal a'r ystyriaeth a roddir i ddioddefwyr a thystion.

- 3.3 Y Bwrdd Cyfiawnder Troseddol, dan gadeiryddiaeth y Gweinidog Dioddefwyr ac y mae'r Comisiynydd Dioddefwyr yn aelod ohono, yw'r fforwm delfrydol ar gyfer monitro'r gwaith o weithredu'r argymhellion hyn ac ar gyfer dwyn penaethiaid asiantaethau i gyfrif.
- 3.4 Mae'r Llywodraeth eisoes yn gweithio gydag asiantaethau cyfiawnder troseddol i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â Chod y Dioddefwyr a Siarter y Tystion. Ym mis Gorffennaf 2014, cyhoeddodd y Weinyddiaeth Cyfiawnder fersiwn wedi'i ddiweddarau o Strategaeth a Chynllun Gweithredu'r System Cyfiawnder Troseddol a oedd yn cynnwys ymrwymiad i fonitro cydymffurfiaeth asiantaethau cyfiawnder troseddol â Chod y Dioddefwyr a Siarter y Tystion. Ar 15 Medi 2014, cyhoeddodd y Llywodraeth "Our Commitment to Victims" sy'n nodi'r gofyn i asiantaethau cyfiawnder troseddol gyhoeddi gwybodaeth ar sut maent wedi gwella gwasanaethau i ddioddefwyr erbyn mis Ebrill 2015.
- 3.5 Mae'r Bwrdd Cyfiawnder Troseddol wedi cytuno ar fframwaith monitro a fydd yn defnyddio'r ffynonellau canlynol:
- Data meintiol a gesglir gan asiantaethau cyfiawnder troseddol;
 - Gwybodaeth a gyhoeddir gan asiantaethau cyfiawnder troseddol i ddangos sut maent wedi gwella gwasanaethau i ddioddefwyr;
 - Arolwg o Droseddu Cymru a Lloegr;
 - Data ar foddhad dioddefwyr a gesglir gan heddluoedd ac a gyhoeddir gan Arolygiaeth Cwnstabiliaeth EM;
 - Adolygiadau a gynhelir gan y Comisiynydd Dioddefwyr ar agweddau ar gydymffurfio â Chod y Dioddefwyr (megis yr adroddiad hwn ar gwynion);
 - Adroddiadau arolygu unigol ac ar y cyd a gyhoeddir gan arolygiaethau'r CJS, gan gynnwys eu cydwerthusiad blynyddol cyntaf o ansawdd profiadau dioddefwyr a thystion a gyhoeddir yn ystod 2015.
- 3.6 Bydd y Weinyddiaeth Cyfiawnder yn llunio adroddiad blynyddol ar gyfer y Bwrdd Cyfiawnder Troseddol, gan grynhai canfyddiadau allweddol y ffynonellau hyn a ffynonellau perthnasol eraill. Cyflwynir yr adroddiad cyntaf o'i fath i'r Bwrdd Cyfiawnder Troseddol ym Mai 2015.

4. Dylai'r Weinyddiaeth Cyfiawnder ystyried:

- **Sut allai *Safonau'r Comisiynydd Dioddefwyr: Delio â Chwynion* gael eu cynnwys mewn Cyfraith i Ddioddefwyr.**
- **Sut caiff *Safonau'r Comisiynydd Dioddefwyr: Delio â Chwynion* ei ystyried wrth ddatblygu Gwasanaeth Gwybodaeth i Ddioddefwyr a pholisïau cysylltiedig i ddioddefwyr.**
- **A allai'r gwasanaethau cymorth gwirfoddol sydd ar gael mewn rhai llysoedd crwner i deuluoedd mewn galar gael eu cynnig ym mhob llys crwner yng Nghymru a Lloegr.**

4.1 Mae'r Llywodraeth yn cytuno i ystyried yr argymhellion hyn.

- 4.2 Cyhoeddodd ym mis Medi 2014 y byddwn yn deddfu yn y Senedd nesaf i sicrhau bod hawliau dioddefwyr yn cael eu hymgorffori yn y gyfraith, gan roi hawliau allweddol Cod y Dioddefwyr mewn deddfwriaeth sylfaenol, a sicrhau bod eu llais yn cael ei glywed yn y llys. Byddwn yn cyflwyno pwysau statudol newydd ar gyfer hawliau allweddol yng Nghod y Dioddefwyr, gan gynnwys: yr hawl i wneud Datganiad Personol Dioddefwr a gofyn am gael ei ddarllen allan yn y llys; adnabod yn gynnar ddioddefwyr a thystion â blaenoriaeth ynghyd ag asesiad o'u hanghenion; cyfeirio awtomatig i sefydliadau cymorth perthnasol; a gwybodaeth i ddioddefwyr am eu hachos, yn ystod pob cam. Yn amodol ar ymgynghori dywedasom y byddem yn

cyflwyno pwerau a sancsiynau newydd i'r Ombwdsmon i sicrhau bod dioddefwyr yn cael yr iawndal maent yn ei haeddu pan fydd pethau'n mynd o chwith.

- 4.3 Byddwn yn ystyried sut bydd *Safonau'r Comisiynydd Dioddefwyr: Delio â Chwynion* yn cael eu cynnwys yn y ddeddfwriaeth honno o bosibl.
- 4.4 Mae'r Weinyddiaeth Cyfiawnder yn datblygu Gwasanaeth Gwybodaeth i Ddioddefwyr a fydd yn dwyn ynghyd am y tro cyntaf ffynonellau gwybodaeth a chyingor allweddol i ddioddefwyr, ac yn gweithredu fel pwynt mynediad i wasanaethau i ddioddefwyr a gomisiynir yn lleol ac yn genedlaethol. Bydd y Weinyddiaeth Cyfiawnder yn lansio'r Gwasanaeth Gwybodaeth i Ddioddefwyr, sy'n cynnwys llinell ffôn wybodaeth a phorth ar y we, erbyn diwedd Mawrth 2015. Caiff y gwasanaeth ei ddatblygu mewn tri cham:
- Bydd Cam 1 (erbyn Mawrth 2015) yn darparu gwybodaeth i ddioddefwyr am y system cyfiawnder troseddol gan eu cyfeirio i wasanaethau cymorth a gomisiynir yn lleol.
 - Bydd Cam 2 (erbyn Ebrill 2016) yn datblygu'r Gwasanaeth Gwybodaeth i Ddioddefwyr er mwyn cynnig gwasanaeth 'dan un to', lle gall dioddefwyr gyflwyno cwynion i'r asiantaeth berthnasol a rhoi adborth ar eu profiad.
 - Bydd Cam 3 (erbyn Ebrill 2018) yn datblygu'r Gwasanaeth Gwybodaeth i Ddioddefwyr ymhellach i gynnwys cyfrwng fydd yn caniatáu i ddioddefwyr ddilyn hynt eu hachos ar-lein, yr holl ffordd drwy'r system cyfiawnder troseddol.
- 4.5 Ein dull gweithredu yng nghanam 1 fydd cyfeirio'r rheini sy'n dymuno gwneud cwyn i'r rhan berthnasol o'r system cyfiawnder troseddol.
- 4.6 Bydd y Weinyddiaeth Cyfiawnder yn ystyried sut all argymhelliad y Comisiynydd Dioddefwyr gael ei fwrw ymlaen i Gam 2 y gwaith hwn erbyn Ebrill 2016.
- 4.7 Mae'r Llywodraeth yn croesawu'r argymhelliad i ystyried a allai'r gwasanaethau cymorth gwirfoddol sydd ar gael mewn rhai llysoedd crwner i deuluoedd mewn galar gael eu hymestyn i weddill Cymru a Lloegr ac mae'n ystyried ymarferoldeb eu hymestyn ymhellach.
- 4.8 Mae'r Llywodraeth eisiau i bobl mewn galar fod wrth wraidd system y crwner. Dyna pam ein bod wedi cyflwyno diwygiadau pwysig i sicrhau bod ymchwiliadau'n cael eu cynnal yn gyflym ac yn gyson o gwmpas y wlad. Mae Crwneriaid yn wasanaeth lleol a ariennir gan awdurdodau lleol unigol, nid gan y llywodraeth ganol. Serch hynny, mae Gweinidogion yn awyddus i weld gwasanaeth cymorth yn ardal pob crwner ac ar 1 Rhagfyr 2014 cyhoeddodd y Gweinidog Cyfiawnder, Simon Hughes, y byddem yn darparu £110,000 i ehangu gwasanaethau cymorth yng ngogledd-ddwyrain a gogledd-orllewin Lloegr. Mae gwaith pellach yn mynd rhagddo i ystyried sut ellid darparu gwasanaeth cymorth ym mhob llys crwner.
-

Atodlen – Safonau'r Comisiynydd Dioddefwyr: Delio â Chwynion

O'r canfyddiadau yn yr adolygiad hwn ac o'r hyn mae dioddefwyr wedi'i ddweud wrthyf mae'n amlwg bod arnom angen **newid mewn diwylliant** yn hytrach na newidiadau mewn polisiau i gau'r bwlch rhwng yr hyn y mae asiantaethau'n ei ddweud a gwir brofiadau dioddefwyr. Mae angen i asiantaethau ddod o hyd i ffordd o greu a sefydlu 'diwylliant o empathi' sy'n sicrhau bod polisiau a gweithdrefnau'n cael eu darparu mewn ffordd sy'n trin dioddefwyr gyda charedigrwydd, amynedd a pharch. Mae, wrth gwrs, yn llawer anos mesur newid mewn diwylliant nag yw mesur newid mewn proses ond, mae dioddefwyr wedi rhoi nifer o awgrymiadau imi, ac rwy'n meddwl y gellir troi'r rhain yn ddangosyddion o'r hyn y byddai 'diwylliant o empathi' yn debyg, neu pa gamau y gallai fod yn sail iddo.

Rwyf wedi gosod y wybodaeth hon fel cyfres o safonau a fydd yn helpu asiantaethau i adolygu a datblygu eu hymarfer. Mae asiantaethau a darparwyr gwasanaethau sy'n bodloni'r safonau hyn yn fwy tebygol o fod yn cyflawni eu dyletswyddau i ddiodefwyr dan God y Dioddefwyr mewn ffordd sy'n ystyrlon i ddiodefwyr.

Safonau'r Comisiynydd Dioddefwyr: dan God y Dioddefwyr dylai diodefwyr gael:

- gwybodaeth glir gan asiantaethau a darparwyr gwasanaethau ynghylch sut y byddant yn eu cefnogi i fynegi pryderon neu wneud cwyn am y gwasanaeth a gawsant;
- gwybodaeth am sut all pryderon anffurfiol gael eu cyflwyno a sut yr ymdrinnir â nhw, yn ychwanegol at brosesau ar gyfer cyflwyno cwynion ffurfiol;
- manylion am sut fydd asiantaethau a darparwyr gwasanaethau yn rhoi gwybodaeth gyson i ddiodefwyr am hynt eu cwyn ym mhob cam;
- y dewis o ddatgan eu hoff ddull o gyfathrebu gydag asiantaeth neu ddarparwr gwasanaethau wrth fynegi pryder neu wneud cwyn;
- gwybodaeth glir i ddeall beth i'w wneud os nad ydynt yn hapus gyda'r ymateb a gafwyd, gan gynnwys manylion am rôl yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd a'r hawl i gwyno wrtho; a,
- gwybodaeth am sut allant gymryd rhan mewn datblygu, adolygu a gwella proses gwynion asiantaeth neu ddarparwr gwasanaethau.

Dylai asiantaethau a darparwyr gwasanaethau sicrhau eu bod yn cynnig i bob diodefwyr:

- ddatganiad clir am y **cymorth** y byddant yn ei darparu i ddiodefwyr sy'n dymuno mynegi pryder neu wneud cwyn am y gwasanaeth a ddarparwyd;
- prosesau i ddelio â phryderon yn gyflym ac yn anffurfiol lle bo'n briodol, yn ychwanegol at brosesau i ddelio â chwynion mwy ffurfiol;
- ymrwymiad y byddant yn cyflwyno cynlluniau hyfforddi a datblygu gorfodol ar gyfer yr holl staff sy'n delio â chwynion diodefwyr;
- ymrwymiad i sicrhau bod gan yr holl staff sy'n rhyngweithio â diodefwyr, amcan perfformiad sy'n adlewyrchu sut byddant yn cael eu dal yn gyfrifol am drin diodefwyr gydag **empathi, urddas a pharch**;
- arferion cofnodi a phrosesau a ddiffinnir yn briodol sy'n galluogi cwynion diodefwyr i gael eu trin yn rhagweithiol ac yn briodol;
- datganiad cyhoeddedig ar a fyddant yn defnyddio *Egwyddorion Delio'n Effeithiol â Chwynion* yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd yn eu prosesau cwynion; ac,
- yn cyhoeddi gwybodaeth sy'n dangos sut mae cwynion gan ddiodefwyr wedi arwain at welliannau mewn gwasanaethau.



© Hawlfraint y Goron 2015

Trwyddedir y cyhoeddiad hwn dan delerau trwydded Open Government v3.0 oni nodir yn wahanol. I weld y drwydded hon, ewch i nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3 neu ysgrifennwch at Information Policy Team, The National Archives, Kew, London TW9 4DU, neu e-bostio: psi@nationalarchives.gsi.gov.uk.

Os gwelsoch wybodaeth sydd dan hawlfraint trydydd parti bydd angen ichi gael caniatâd gan y deiliaid hawlfraint dan sylw.

I gael fersiynau o'r adroddiad hwn mewn fformatau eraill cysylltwch â Harjit Jassal (harjit.jassal@justice.gsi.gov.uk)