



Polisi Cwynion

BWRDD DIOGELU CANOLBARTH A GORLLEWIN CYMRU

Fersiwn	Dyddiad adolygu	Perchennog	Dyddiad y'i cymeradwywyd gan y bwrdd	Dyddiad adolygu
F1	11 Gorffennaf 2020	Canolbarth a Gorllewin Cymru Bwrdd Diogelu	13 Gorffennaf	11 Gorffennaf 2020
F2		Bwrdd Diogelu Canolbarth a Gorllewin Cymru	21 Ionawr 2021	21 Ionawr 2023
F3	Hydref 2022	Bwrdd Diogelu Canolbarth a Gorllewin Cymru (Is-grŵp Polisiâu a Gweithdrefnau)	24 Ionawr 2023	24 Ionawr 2025
F4		Bwrdd Diogelu Canolbarth a Gorllewin Cymru (Is-grŵp Polisiâu a Gweithdrefnau)	21 Hydref 2025	21 Hydref 2028

Polisi Cwynion
Bwrdd Diogelu
Canolbarth a
Gorllewin Cymru



Gwneud cwyn

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

Mae'r polisi cwynion hwn yn nodi'r broses ar gyfer unrhyw gwynion mewn perthynas â swyddogaethau amlasiantaeth y bwrdd, gan gynnwys adolygiadau diogelu unedig sengl.

Cwyn yw un o'r canlynol:

- ✓ Mynegiad o anffurfiolrwydd neu bryder mewn perthynas ag unrhyw swyddogaeth, safonau neu weithredoedd y bwrdd diogelu –
- ✓ naill ai yn ysgrifenedig neu ar lafar, neu wedi'i wneud trwy unrhyw ddull cyfathrebu arall
- ✓ wedi'i gyflwyno gan un neu ragor o aelodau'r cyhoedd

Sut i wneud cwyn

Yn y lle cyntaf, gall yr achwynnydd godi neu drafod ei bryderon gyda'r rheolwr diogelu rhanbarthol strategol mewn nifer o ffyrdd ynglŷn â phlant ac oedolion sydd mewn perygl:

- ✓ wyneb yn wyneb
- ✓ dros y ffôn
- ✓ yn ysgrifenedig
- ✓ drwy e-bost

Cydnabyddir y gŵyn cyn pen pum diwrnod gwaith.

Cwynion anffurfiol

Efallai y bydd yn bosibl datrys y mater neu'r pryder a nodwyd yn anffurfiol trwy drafodaeth. Os felly, bydd y rheolwr diogelu rhanbarthol yn cydnabod y materion a nodwyd, a'r canlyniad, yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith i gydnabod y gŵyn.

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

Cam 1:

- Bydd y rheolwr diogelu rhanbarthol yn cynnal ymchwiliad i'r pryderon a nodwyd, ac yn hysbysu'r achwynydd o'r canlyniad yn ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith.

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

Os nad yw'r achwynydd yn hapus â'r canlyniad hwn, gellir gofyn i'r gŵyn gael ei symud ymlaen i'r ail gam.

Cam 2:

Bydd y gŵyn yn cael ei hanfon ymlaen at gadeirydd y bwrdd, a fydd yn ei chydabod yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith.

- Penodir unigolyn annibynnol i ymchwilio i'r gŵyn, fel arfer o fewn 20 diwrnod gwaith.

- Gwneir pob ymdrech i gwblhau'r ymchwiliad mewn modd amserol heb oedi diangen. Fodd bynnag, yn dibynnu ar natur a chymhlethdod y materion a nodwyd, efallai y bydd angen mwy o amser i ymchwilio i'r pryderon a nodwyd yn llawn. Gellir nodi hyn ar unrhyw gam yn y broses, a hysbysir yr achwynydd yn ysgrifenedig. Yna, cytunir ar amserlen newydd.
- Ni fydd yr ymchwiliad yn cychwyn nes bydd yr achwynydd a chadeirydd y bwrdd yn cytuno ar yr hyn sydd i'w ymchwilio.
- Bydd yr unigolyn annibynnol a benodir yn paratoi adroddiad ar gyfer cadeirydd y bwrdd ar ei ganfyddiadau.
- Ar ddiwedd yr ail gam, bydd yr achwynydd yn cael ymateb ysgrifenedig i'w gŵyn gan gadeirydd y bwrdd. Bydd hyn yn egluro canlyniad yr ymchwiliad a pha gamau sydd i'w cymryd o ganlyniad i'r gŵyn, lle bo hynny'n briodol.
- Bydd pob cwyn cam 2 a'u canlyniadau yn cael eu cyflwyno i'r bwrdd gweithredol i'w hystyried.

Yr hyn na all y bwrdd diogelu ei ystyried yn gŵyn

Ni all unrhyw ymchwiliad a gynhelir gan y bwrdd diogelu beryglu unrhyw ymchwiliad sy'n parhau neu sydd wedi'i gwblhau gan unrhyw asiantaeth a gynrychiolir ar y bwrdd diogelu fel rhan o'i broses gwyno ei hun. Mae hyn yn cynnwys materion neu bryderon a godwyd mewn perthynas â chymau gweithredu neu safonau mewn perthynas â gwasanaeth a ddarperir gan sefydliad neu asiantaeth unigol, gan gynnwys y canlynol:

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

Ni all y bwrdd diogelu ailymchwilio i unrhyw gwynion a wnaed, ac a ddaeth i ben fel rhan o unrhyw un o'r prosesau uchod.

Ymdrinnir ag unrhyw gwynion neu bryderon a fynegir am ymddygiad cyffredinol neu broffesiynol unrhyw aelod o'r bwrdd diogelu o dan weithdrefnau mewnol eu cyflogwr eu hunain mewn perthynas ag ymddygiad a pherfformiad.

Proses ar gyfer cwynion mewn perthynas â chynhadledd amddiffyn plant

Mae gan blant, pobl ifanc a'u teuluoedd, sydd wedi bod yn rhan o gynhadledd diogelu plant

yr hawl i wneud cwyn os oes ganddynt bryderon ynghylch y canlynol:

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

Cam 1

Bydd cadeirydd y gynhadledd yn cyfarfod â rhieni / gofalwyr o fewn 10 diwrnod gwaith i ddatrys y gŵyn yn anffurfiol. Dylai'r cadeirydd ystyried a ydyw'r gŵyn yn dod o fewn y broses a amlinellwyd uchod ac, os felly, dylid cynghori'r teulu a'u cyfeirio at yr asiantaeth briodol a'r broses gwyno berthnasol lle bo'n berthnasol ac yn briodol.

Dylid ailgyfeirio unrhyw gŵyn ynghylch ymddygiad neu weithredoedd ymarferydd unigol sydd wedi bod yn rhan o'r broses i weithdrefn gwyno fewnol yr asiantaeth ei hun a'i hystyried ganddi, a dylid cynghori'r teulu yn unol â hynny.

Os bydd y cadeirydd yn nodi diffygion ymarfer mewn perthynas â phroses y gynhadledd fel yr amlinellir isod, dylai'r cadeirydd gyfeirio'r mater at yr uwch-reolwr berthnasol ar gyfer diogelu i'w ystyried o dan yr ail gam. Gall y rhieni / gofalwyr neu gadeirydd y gynhadledd ofyn am hyn.

Cam 2

Os nad yw'n bosibl i gadeirydd y gynhadledd amddiffyn plant ddatrys y gŵyn o fewn 10 diwrnod gwaith fel yr amlinellwyd uchod, dylid cyfeirio'r mater at yr uwch-reolwr

perthnasol ar gyfer diogelu a fydd yn cynnal adolygiad o broses y gynhadledd a'r broses gwneud penderfyniadau o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os ydynt yn fodlon bod y gynhadledd wedi'i chynnal i'r safon briodol, ac nad oes unrhyw broblemau sylweddol o ran prosesau na dulliau ymarfer yn cael eu nodi, bydd y teulu'n cael gwybod yn ysgrifenedig am y canlyniad, ac ni fydd unrhyw gamau pellach yn cael eu cymryd.

Os bydd yr adolygiad mewnol yn nodi diffygion sylweddol mewn prosesau ac arferion, fel yr amlinellir isod, gwneir argymhelliad i Bennaeth y Gwasanaethau Plant i ailgynnull y gynhadledd gyda chadeirydd gwahanol. Os cytunir, bydd y pennaeth gwasanaeth yn hysbysu uwch-swyddogion / rheolwyr yr holl asiantaethau statudol eraill sy'n ymwneud â'r gynhadledd am y penderfyniad i ailgynnull y gynhadledd, a'r rhesymau dros hyn. Os nad yw'r pennaeth gwasanaeth yn derbyn canlyniad yr adolygiad a'r argymhelliad, bydd y teulu'n cael gwybod yn ysgrifenedig, ac ni fydd unrhyw gamau pellach yn cael eu cymryd.

Cam 3

Os na chaiff y gŵyn ei datrys yng nghanam 2, bydd panel diogelu rhyngasiantaethol yn ystyried y gŵyn. Bydd y panel yn cynnwys o leiaf dri uwch-gynrychiolydd o'r bwrdd diogelu plant rhanbarthol, nad ydynt wedi ymwneud yn uniongyrchol â'r teulu.

Bydd CYSUR yn parhau i ddilyn proses gweithdrefnau diogelu Cymru **ar gyfer ymdrin â chwynion gan rieni, rhai sy'n rhoi gofal, a phlant ynghylch penderfyniadau a gweithrediad cynhadledd diogelu plant.**¹

Bydd pob rhiant, plentyn ac unigolyn ifanc sy'n rhan o gynhadledd amddiffyn plant yn cael gwybod am eu hawl i gwyno fel rhan o broses y gynhadledd.

Efallai y bydd gan y bwrdd diogelu rhanbarthol gyfreithiwr yn bresennol yng nghyfarfod y panel i oruchwylio'r broses a darparu unrhyw gyngor perthnasol i aelodau'r panel. Fodd bynnag, ni fydd yn rhan o'r broses gwneud penderfyniadau ffurfiol.

Dim ond un neu ragor o'r agweddau canlynol ar weithrediad y gynhadledd amddiffyn plant y gall cwynion ym mhob cam eu hystyried:

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

Dylid gwneud hynny lle mae'r gŵyn wedi dod i law cyn pen 14 diwrnod ar ôl anfon cofnodion y gynhadledd.

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

Bydd yn cael ei egluro i bob achwynydd mai'r unig ganlyniad i gŵyn a gadarnheir, a ystyrir yng ngham 2 neu gam 3, fydd cynhadledd amddiffyn plant a ailgynnullir.

Panel diogelu rhyngasiantaethol

Bydd panel yn cael ei gynnull o fewn 25 diwrnod gwaith ar ôl i'r gŵyn ddod i law.

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

Gall y panel a'r sawl sy'n gwneud y gŵyn alw ar dystion. Bydd y panel yn penderfynu'r canlynol:

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

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

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

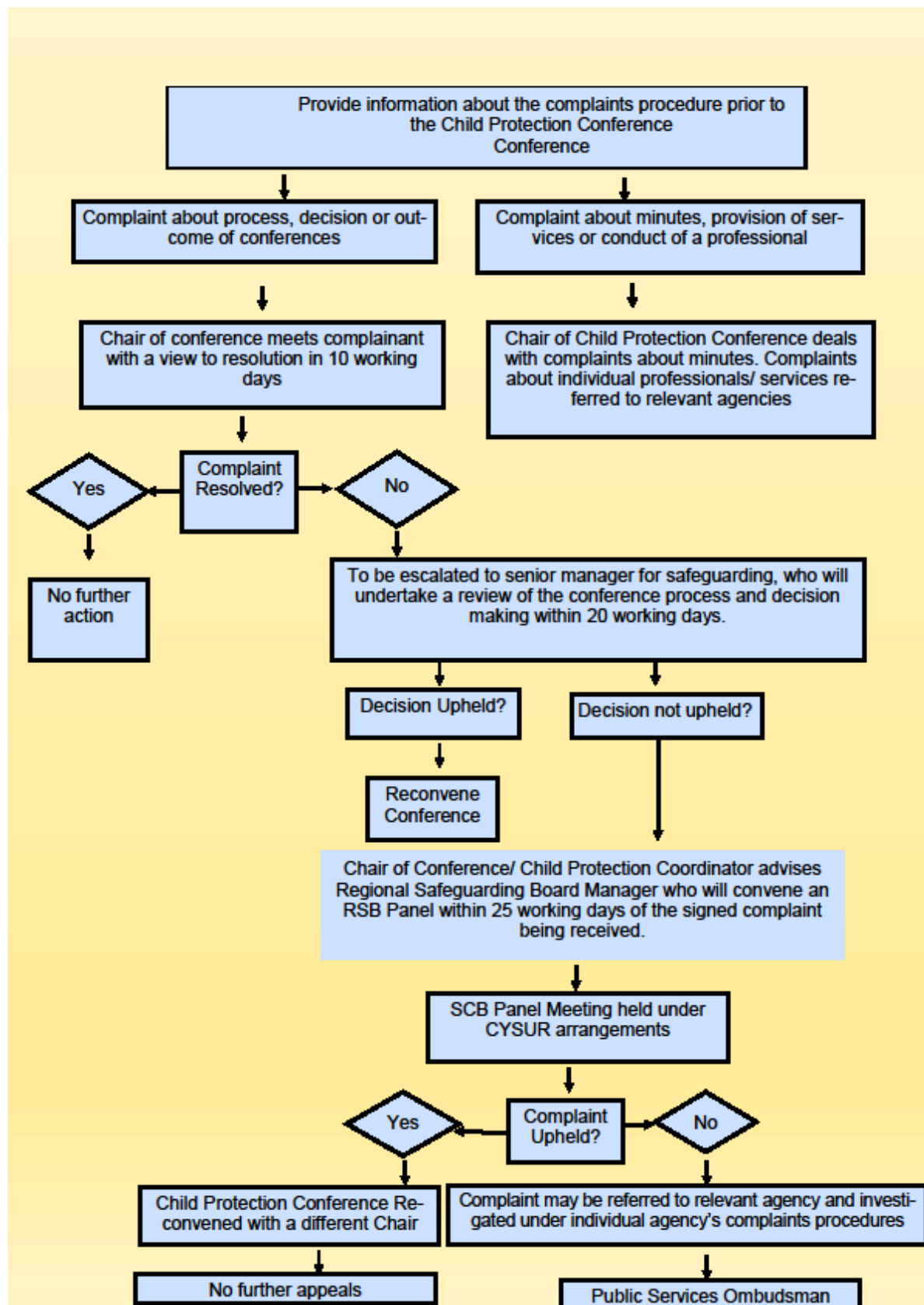
Ni all y panel dynnu enw plentyn o'r gofrestr amddiffyn plant.

Dim ond mewn cynhadledd amddiffyn plant y gellir gwneud hyn.

Os cadarnheir y gŵyn, bydd y panel yn cyfeirio ei argymhellion at gynhadledd amddiffyn plant wedi'i hail-ymgynnull, i ailystyried y penderfyniad a'r categori cofrestru. Rhaid i'r gynhadledd amddiffyn plant a ailgynnullwyd gael cadeirydd gwahanol, a rhaid iddi ddigwydd o fewn 15 diwrnod gwaith i benderfyniad y panel.

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

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



Rheoli cwynion blinderus

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

Mae ymddygiad o'r fath yn cynnwys y canlynol:

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

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

Enghreifftiau o ymddygiad ymosodol neu fygythiol:

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

Enghreifftiau o wneud gofynion afresymol:

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

Enghreifftiau o ymddygiad afresymol parhaus:

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

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