



# Adborth a Chwynion

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

# CYFARWYDDYD ADBORTH A CHWYNION

## CYNNWYS

1.	POLISI ADBORTH A CHWYNION.....	3
1.1	Cyflwyniad .....	3
1.2	Ein hymrwymiad .....	3
1.3	Beth mae'r polisi yn ei gynnwys? .....	4
1.4	Beth sydd ddim yn cael ei gynnwys yn y polisi? .....	6
2.	GWEITHDREFN ADBORTH.....	8
2.1	Sut allaf i roi adborth? .....	8
2.2	Sut fydd fy adborth yn cael ei ddefnyddio?.....	8
3.	GWEITHDREFN GWYNION.....	9
3.1	Pwy all gyflwyno cwyn? .....	9
3.2	Beth yw'r camau yn y weithdrefn gwynion?.....	9
3.3	Sut fydd fy nghŵyn yn cael ei thrin a beth fydd y canlyniad?.....	12
3.4	Sut gallaf gyflwyno cwyn? .....	12
3.5	Pa wybodaeth fydd angen i mi ei darparu? .....	13
3.6	Pa mor hir sydd gennyf i gyflwyno cwyn?.....	14
3.7	Pryd fyddaf i yn derbyn ymateb i'm cwyn? .....	15
4.	MANYLION CYSWLLT .....	16
4.1	Cysylltiadau'r CPS .....	16
4.2	Cysylltiadau eraill.....	16

# 1. POLISI ADBORTH A CHWYNION

## 1.1 Cyflwyniad

Nod Gwasanaeth Eryl y Goron (CPS) yw cynnig gwasanaeth o'r safon uchaf a gwneud pethau'n iawn. Ond, fe fydd achlysuron pan na fyddwn yn cyrraedd y safonau yma. Diben y Cyfarwyddyd Adborth a Chwynion yw amlinellu sut i roi adborth neu i gyflwyno cwyn ar unrhyw agwedd o'n gwasanaeth. Ein nod yw gwrandio ar y cyhoedd, cydnabod pryderon a chywiro pethau pan fydd yn bosibl ac yn briodol gwneud hynny.

## 1.2 Ein hymrwymiad

Rôl a diben y CPS yw sicrhau bod troseddwr yn wynebu'r drefn gyfiawnder, helpu i leihau troseddu ac ofn troseddu; hybu hyder y cyhoedd a chynnig cefnogaeth effeithiol i ddioddefwyr a thystion.

Rydym wedi ymrwmo i ddatblygu diwylliant o ragoriaeth trwy osod safonau clir ar gyfer y gwasanaeth y gall y cyhoedd ei ddisgwyl gennym a chynnig y cyfle i ddweud wrthym a ydym wedi cyrraedd y safonau hynny. Mae'r modd yr ydym yn ymdrin â chwynion wedi ei seilio ar werthoedd y CPS sef:

- Byddwn yn annibynnol a theg
- Byddwn yn ddiwyll ac agored
- Byddwn yn trin pawb â pharch
- Byddwn yn ymddwyn yn broffesiynol ac yn ymdrechu i gyrraedd rhagoriaeth.

Mae [CPS Complaints Handling Standard](#), y [Code of Practice for Victims of Crime](#), a'r [Parliamentary and Health Ombudsman \(PHSO\) Principles of Good Complaints Handling](#) yn amlinellu ansawdd y gwasanaeth y mae gan y cyhoedd hawl i'w ddisgwyl gan y CPS. Rydym yn atebol am gyflawni'r safonau hyn ac mae gennym ymrwymiad i ymdrin yn brydlon ac agored â chwynion am ein penderfyniadau a'r gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu. Mae'r Asesydd Cwynion Annibynnol (IAC) yn

cynnig craffu allanol ar y broses gwynion er mwyn ein helpu i gyflawni'r safonau gwasanaeth uchaf.

Bydd yr holl gwynion yn cael eu trin gan ein Swyddogion Cyswllt Dioddefwyr a hyfforddwyd yn arbennig a byddant yn cael eu trin yn hollol gyfrinachol. Byddwn yn ymateb i gwynion yn effeithiol ac yn eu trin yn sensitif, yn deg ac yn drylwyr. Ni fyddwn yn trin unrhyw aelod o'r cyhoedd yn llai ffafriol ar sail rhyw, tueddfryd rhywiol, hil neu ethnigrwydd, anabledd na chrefydd neu gred.

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

Mae'r polisi yn berthnasol i adborth a chwynion am y gwasanaeth a ddarperir gan y CPS.

#### **ADBORTH**

Rydym yn annog aelodau o'r cyhoedd i roi adborth i ni am ein polisïau, gweithdrefnau, gwasanaethau a pherfformiad, yn gadarnhaol a negyddol. Rydym yn croesawu eich barn am eich profiad o ymdrin â ni neu eich barn am unrhyw agwedd o'n gwasanaeth.

#### Enghreifftiau o adborth

Mae Mr Cram yn anfodlon ar ganlyniad achos a erlynwyd gan y CPS y darllenodd amdano yn ei bapur lleol. Mae'n ysgrifennu at y CPS i fynegi ei anfodlonrwydd.

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

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd roi adborth i'r CPS, nid oes cyfyngiad amser ar gyfer gwneud hynny. Bydd yr holl adborth yn cael ei gydnabod, ei gofnodi a'i ddadansoddi er mwyn ein helpu i barhau i ddarparu gwasanaeth o'r safon uchaf i'r cyhoedd. Pan fydd yn bosibl ac yn briodol gwneud hynny, rhoddir ymateb i'r adborth.

## CWYNION

Rydym yn ystyried mai cwyn yw *mynegiant o anfodlonrwydd am unrhyw agwedd o'n gwasanaeth gan aelod o'r cyhoedd neu ei gynrychiolydd sydd wedi bod yn ymwneud yn uniongyrchol â'r gwasanaeth y cwynir amdano.*

Gall cwynion fod yn:

- (a) **Gyfreithiol** Cwynion yw'r rhain yn ymwneud â phenderfyniadau cyfreithiol a wnaed gan y CPS.
- (b) **Gwasanaeth** Cwynion yw'r rhain yn ymwneud â'r ffordd yr ydym wedi ymddwyn.
- (c) **Cymysg** Mae'r rhain yn gwynion sy'n cynnwys cwynion cyfreithiol a gwasanaeth.

### Enghraifft o gwyn gyfreithiol

Ymosodwyd ar Mr Smith ar ei ffordd adref o'r gwaith. Mae'n ysgrifennu at y CPS oherwydd nad yw'n fodlon am benderfyniad y CPS i gyhuddo ei ymosodwr o ymosodiad cyffredin.

### Enghraifft o gwyn gwasanaeth

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

### Enghraifft o gwyn gymysg

Mae Mr King yn anhapus am benderfyniad y CPS i newid y cyhuddiad yn erbyn ei ymosodwr o ladrad i ddwyn, mae'n bryderus hefyd na wnaeth dderbyn llythyr yn rhoi gwybod iddo am y penderfyniad.

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd sydd wedi cael **cyswllt uniongyrchol** â'r CPS gyflwyno cwyn.

Gall yr unigolyn dan sylw gyflwyno cwyn yn uniongyrchol neu gall cynrychiolydd enwebedig fel aelod o'r teulu neu ffrind, grŵp cefnogi, cyfreithiwr neu weithiwr proffesiynol arall gyflwyno cwyn ar ei ran.

Os byddwch yn enwebu cynrychiolydd i gwyno ar eich rhan, bydd arnoch angen rhoi caniatâd ysgrifenedig i'r cynrychiolydd weithredu ar eich rhan. Byddwn yn cysylltu â'r cynrychiolydd a'i drin fel petai yn achwynydd.

## 1.4 Beth sydd ddim yn cael ei gynnwys yn y polisi?

### HAWL DIODDEFWYR I ADOLYGU ACHOSION

Mae gan ddioddefwyr sy'n anfodlon am benderfyniad y CPS i beidio â dwyn **unrhyw** gyhuddiadau, neu i ddod â'r **holl** gamau i ben, yr hawl i ofyn am adolygiad o'r penderfyniad dan y [Cynllun Hawl Dioddefwyr i Adolygiad \(VRR\)](#).

Datblygwyd Hawl Dioddefwyr i Adolygiad y CPS wrth ymateb i ddyfarniad y Llys Apêl yn achos Killick<sup>1</sup> pan benderfynodd y llys bod gan ddioddefwyr troseddau hawl i ofyn am adolygiad o benderfyniadau'r CPS i beidio ag erlyn neu i ddwyn camau cyfreithiol i ben. Penderfynodd y Llys hefyd na ddylai ceisiadau o'r fath gael eu hystyried yn gwynion.

Nid yw ceisiadau am Adolygiad yn gwynion felly nid ydynt yn dod dan gyloch gorchwyl y polisi cwynion. Ni all dioddefwyr nad ydynt yn fodlon ar ganlyniad eu cais am Adolygiad gyflwyno cwyn gyfreithiol dan y polisi cwynion.

### CEISIADAU NEU APELIADAU'R AMDDIFFYNIAD

Nid yw gweithdrefn gwynion y CPS yn llwybr i ddiffynyddion mewn achosion sy'n parhau geisio cael yr achos yn eu herbyn wedi ei ollwng neu i unigolion a gollfarnwyd geisio gwyrdroi eu collfarn. Bydd gohebiaeth o'r math hwn yn cael ei gofnodi fel adborth ac ni fydd yn cael ei ystyried yn rhan o'r weithdrefn gwynion.

---

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

Dylai diffynyddion/unigolion a gollfarnwyd yn y sefyllfaoedd hyn geisio eu cyngor cyfreithiol eu hunain.

### **CWYNION AM GAMAU CYFREITHIOL SY’N PARHAU**

Pan fydd cwyn yn ymwneud â chamau cyfreithiol sy’n parhau, efallai mai dim ond ychydig o wybodaeth y byddwn yn gallu ei darparu. Mewn rhai sefyllfaoedd gall fod angen gohirio ystyried cwyn pe gallai ystyried y gŵyn gael effaith niweidiol ar y camau cyfreithiol.

### **CWYNION DI-BAID NEU SARHAUS**

Gallwn wrthod ymdrin â chwynion sy’n sarhaus; gohebiaeth ddi-baid; neu gwynion pan fydd ein gweithdrefn gwynion ffurfiol wedi ei dilyn i’r pen.

### **CWYNION AM SEFYDLIADAU ERAILL**

Nid yw’r polisi hwn yn berthnasol i gwynion nac adborth am sefydliadau partner eraill fel yr heddlu, y llysoedd na’r farnwriaeth. Dylai cwynion ac adborth am wasanaethau a ddarperir gan sefydliadau eraill gael eu cyfeirio atynt. Rhoddir manylion cyswllt sefydliadau cyfiawnder troseddol eraill ar ddiwedd y cyfarwyddyd hwn.

### **CWYNION AM ARFERION RECRIWTIO NEU GYFLOGI’R CPS**

Nid yw cwynion gan aelodau o’r cyhoedd am ganlyniad ymgyrchoedd recriwtio neu arferion cyflogi CPS yn dod dan gylch gorchwyl y polisi hwn. Bydd cwynion fel hyn yn cael eu trin yn ôl polisi recriwtio’r CPS a deddfwriaeth gyflogi berthnasol.

## 2. GWEITHDREFN ADBORTH

### 2.1 Sut allaf i roi adborth?

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd roi adborth i'r CPS ac nid oes cyfyngiad amser ar gyfer gwneud hynny.

Os hoffech roi adborth i ni, gallwch wneud hynny yn y ffyrdd canlynol:

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

**E-bost** Gall y [Ffurflen Adborth a Chwynion](#) gael ei lawrlwytho o'n gwefan a'i hanfon trwy e-bost neu'r post at yr Ardal CPS berthnasol. Mae cyfeiriadau e-bost ein holl Ardaloedd CPS ar gael ar ein [gwefan](#).

**Post** Gellir rhoi adborth yn ysgrifenedig neu trwy lenwi'r [Ffurflen Adborth a Chwynion](#) y gellir ei lawrlwytho o'n gwefan. Mae cyfeiriadau post yr holl Ardaloedd CPS ar gael ar ein [gwefan](#).

**Teleffon** Gellir rhoi adborth dros y ffôn. Mae rhifau ffôn yr holl Ardaloedd CPS ar gael ar ein [gwefan](#).

### 2.2 Sut fydd fy adborth yn cael ei ddefnyddio?

Bydd yr holl adborth a dderbynnir gan aelodau o'r cyhoedd yn cael ei gydnabod, ei gofnodi yn ffurfiol a'i ddadansoddi er mwyn dynodi gwelliannau y gellir eu gwneud i ddatblygu ein gwasanaethau fel eu bod yn parhau i fodloni anghenion y cyhoedd.

Mae'r CPS yn ymroddedig i gyflawni safonau gwasanaeth rhagorol a bydd yn defnyddio adborth y cyhoedd i ddynodi a datblygu arferion da. Pan fydd yn bosibl ac yn briodol gwneud hynny, rhoddir ymateb i'r adborth.



### 3. GWEITHDREFN GWYNION

#### 3.1 Pwy all gyflwyno cwyn?

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd sydd wedi cael **cyswllt uniongyrchol** â'r CPS gyflwyno cwyn.

Gall yr unigolyn dan sylw gyflwyno cwyn yn uniongyrchol neu gall cynrychiolydd enwebedig fel aelod o'r teulu neu ffrind, grŵp cefnogi, cyfreithiwr neu weithiwr proffesiynol arall gyflwyno cwyn ar ei ran. Os byddwch yn enwebu cynrychiolydd i gwyno ar eich rhan, bydd arnoch angen rhoi caniatâd ysgrifenedig i'r cynrychiolydd weithredu ar eich rhan. Byddwn yn cysylltu â'r cynrychiolydd a'i drin fel petai yn achwynydd.

Mae'r weithdrefn gwynion yn cynnwys tri cham. Mae Cam Un a Dau yn berthnasol i Gwynion Cyfreithiol a Gwasanaeth. Mae Cam Tri yn berthnasol i Gwynion Gwasanaeth neu elfen gwasanaeth Cwynion Cymysg.

#### 3.2 Beth yw'r camau yn y weithdrefn gwynion?

##### DATRYN YN GYNNAR

Bydd llawer o unigolion sy'n anfodlon ar y gwasanaeth yr ydym wedi ei ddarparu am i rywun adolygu eu pryderon cyn gynted â phosibl. Y cam cyntaf yw cysylltu â'r swyddfa CPS leol er mwyn i'r gŵyn gael ei datrys yn anffurfiol. Efallai y bydd yn bosibl i achos yr anfodlonrwydd gael ei ddatrys ar unwaith a byddwn yn anelu at wneud hynny trwy roi esboniad, ymddiheuriad neu ganlyniad addas arall cyn pen tri diwrnod gwaith.

Os na fyddwn yn gallu datrys eich pryderon yn foddhaol yna efallai y byddwch am gyflwyno cwyn ffurfiol gan ddilyn y weithdrefn a amlinellir.

## **CAM UN**

Bydd Cwynion Cam Un o'r weithdrefn yn cael eu cofnodi yn ffurfiol a'u rheoli gan y swyddfa CPS leol lle deilliodd y gŵyn yn wreiddiol. Bydd y gŵyn yn cael ei chyfeirio at y rheolwr perthnasol sy'n gyfrifol am destun y gŵyn. Bydd yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn eich ateb cyn pen 20 diwrnod gwaith. Pan na fydd yn bosibl cwblhau ymchwiliad a rhoi ymateb gan gadw at yr amserlen honno byddwn yn ysgrifennu atoch yn rhoi'r dyddiad pan fyddwn yn gobeithio ymateb.

## **CAM DAU**

Os byddwch yn dal yn anfodlon â'r ymateb a dderbyniwyd ar Gam Un gallwch gyfeirio eich cwyn at Ddirprwy/Brif Erlynydd y Goron, Ddirprwy/Bennaeth yr Adran Gwaith Achos. Dylech roi manylion pam eich bod yn parhau yn anfodlon a bydd Dirprwy/Prif Erlynydd y Goron neu Ddirprwy/Bennaeth yr Adran Gwaith Achos yn adolygu eich cwyn ac yn eich ateb cyn pen 20 niwrnod gwaith. Pan na fydd yn bosibl cwblhau ymchwiliad a rhoi ymateb gan gadw at yr amserlen honno byddwn yn ysgrifennu atoch yn rhoi'r dyddiad pan fyddwn yn gobeithio ymateb.

Dyma ddiwedd y broses ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â phenderfyniadau cyfreithiol.

## **CAM TRI – ASESYDD CWYNION ANNIBYNNOL**

Os yw eich cwyn yn cyfeirio at y ffordd yr ydym wedi ymddwyn (cwyn gwasanaeth) a'ch bod yn parhau yn anfodlon yn dilyn Camau Un a Dau o'r weithdrefn gwynion, gallwch gyfeirio eich cwyn at yr Asesydd Cwynion Annibynnol (IAC) i'w hadolygu. Mae'r IAC yn gweithredu yn annibynnol i'r CPS ac yn gyfrifol am ymdrin â chwynion gan aelodau o'r cyhoedd o ran ansawdd y gwasanaeth a ddarparwyd gan y CPS a'r modd y mae wedi cadw at ei weithdrefn gwynion gyhoeddedig ac ymchwilio iddynt. Mae rhagor o wybodaeth am rôl yr IAC ar gael o [wefan y CPS](#).

Bydd IAC yn cydnabod derbyn eich cwyn ac yn rhoi ymateb llawn cyn pen 40 niwrnod gwaith o **dderbyn y gŵyn**<sup>2</sup>. Os nad yw'n bosibl cwblhau ymchwiliad a rhoi ymateb gan gadw at yr amserlen honno, bydd IAC yn ysgrifennu atoch i esbonio pam bod oedi ac yn rhoi'r dyddiad pan fydd yn gobeithio ymateb. Os na fydd yr IAC yn derbyn cwyn e.e. oherwydd nad yw'n ymwneud â cwyn gwasanaeth neu nad yw wedi bod trwy Gamau Un a Dau o'r broses gwynion, byddwch yn cael eich hysbysu am y rheswm dros wrthod cyn pen pum diwrnod gwaith o'r penderfyniad.

## **MANYLION CYSWLLT YR IAC**

Stephen Shaw CBE  
Independent Assessor of Complaints for the CPS  
c/o Rose Court  
2 Southwark Bridge  
London SE1 9HS

Cyfeiriad E-bost: [IACcomplaints@cps.gsi.gov.uk](mailto:IACcomplaints@cps.gsi.gov.uk)  
Ffôn – Cynorthwydd yr IAC: 020 3357 0893 (10am-4pm dydd Llun i ddydd Gwener)  
Ffacs: 020 3357 0567

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

Mae dioddefwyr yn cael y cyfle i gyfeirio eu cwyn at yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd, trwy AS, yn dilyn adolygiad yr IAC pan fyddant yn parhau o'r farn nad yw'r CPS wedi llwyddo i gyflawni ei ymrwymadau dan y Cod Ymarfer ar gyfer Dioddefwyr Troseddau.

Mae manylion cyswllt yr Ombwdsmon ar gael yn yr adran gysylltiadau isod.

---

<sup>2</sup> Gall y dyddiad derbyn fod yn wahanol i'r dyddiad pan gyrhaeddodd y gŵyn gan y gall fod angen cynnal ymholiadau i bennu a yw'r achos yn dod dan gylch gorchwyl yr IAC.

### 3.3 Sut fydd fy nghŵyn yn cael ei thrin a beth fydd y canlyniad?

Byddwn yn trin yr holl gwynion mewn modd sensitif, yn deg ac yn gyfrinachol a byddwn yn rhoi gwybod i chi a yw eich cwyn wedi ei chadarnhau, naill ai yn rhannol neu yn gyfan gwbl, neu heb ei chadarnhau.

Os bydd eich cwyn yn cael ei chyfiawnhau, byddwn yn ymddiheuro, yn ceisio cywiro pethau pryd bynnag y bydd hynny'n bosibl ac yn cymryd camau i sicrhau na fydd yn digwydd eto. Mewn achosion eithriadol, pan fyddwn wedi gwneud camgymeriad a bod tystiolaeth glir o golled faterol heb yswiriant neu ofid difrifol oherwydd camweinyddu neu wasanaeth gwael, efallai y cynigir taliad cysur cymedrol.

### 3.4 Sut gallaf gyflwyno cwyn?

Gallwch gyflwyno cwyn yn y ffyrdd canlynol:

#### **Gwefan**

Gallwch gyflwyno cwyn trwy ein gwefan trwy'r [Ffurflen Adborth a Chwynion](#) ar-lein.

#### **E-bost**

Gallwch anfon cwynion trwy e-bost at y swyddfa CPS berthnasol. Mae cyfeiriadau e-bost ein holl swyddfeydd CPS ar gael ar ein [gwefan](#).

#### **Trwy'r Post**

Gallwch gyflwyno cwyn ysgrifenedig trwy lenwi'r [Ffurflen Adborth a Chwynion](#) y gellir ei lawrlwytho o'n gwefan. Mae cyfeiriadau post ein holl swyddfeydd CPS rhanbarthol ar gael ar ein [gwefan](#).

## Ffôn

Cysylltwch â'r swyddfa CPS leol lle deilliodd eich cwyn. Mae rhifau ffôn yr holl swyddfeydd CPS ar gael ar ein [gwefan](#). Er y byddwn yn ceisio datrys eich cwyn ar y ffôn, efallai y byddwn yn gofyn i chi roi eich cwyn yn ysgrifenedig (er enghraifft os na fyddwn yn gallu cael esboniad am natur eich cwyn ar y ffôn neu os yw eich cwyn yn gymhleth). Os na fyddwch yn gallu cyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig byddwn yn anfon copi atoch chi o'n cofnod o'r sgwrs i chi gytuno arno.

Bydd yr holl gwynion a gyfeirir at yr Asesydd Annibynnol ar Gam Tri o'r weithdrefn gwynion fel arfer yn cael eu rhoi yn ysgrifenedig naill ai trwy [e-bost neu'r post](#).

## Hygyrchedd

Rydym yn anelu at sicrhau bod pob aelod o'r cyhoedd yn cael cyflwyno cwyn neu roi adborth am ein gwasanaeth yn hawdd. Os nad ydych yn gallu defnyddio unrhyw un o'r dewisiadau a amlinellir byddwn yn barod i'w derbyn ar ffurf arall.

### 3.5 Pa wybodaeth fydd angen i mi ei darparu?

Er mwyn sicrhau bod eich cwyn yn cael ei thrin yn gyflym ac effeithlon, dylech roi'r wybodaeth ganlynol:

- enw llawn;
- cyfeiriad post;
- cyfeiriad e-bost;
- manylion cyswllt (gan gynnwys manylion eich cynrychiolydd enwebedig, pan fydd yn berthnasol);
- manylion llawn am y gŵyn ac a ydych yn ddiodefwr, tyst neu achwynydd arall; ac
- eich dewis ddull cyswllt (llythyr, e-bost, ffôn).

Os yw eich cwyn yn ymwneud ag achos, dylech hefyd gynnwys:

- enw(au) y diffynnydd/diffynyddion<sup>3</sup>;
- natur a dyddiad(au) unrhyw drosedd(au);
- y man lle digwyddodd y drosedd/troseddau;
- y llu heddlu a ymchwiliodd i'r drosedd/troseddau; a'r
- llys(oedd) a fu'n ymdrin â'r achos (os gwnaeth yr achos gyrraedd y llys).

Os ydych eisoes wedi ceisio datrys eich pryderon yn anffurfiol gyda'r CPS dylech hefyd roi manylion yr aelod o staff y CPS a fu'n eich cynorthwyo.

### 3.6 Pa mor hir sydd gennyf i gyflwyno cwyn?

Dylai cwynion gael eu cyflwyno **o fewn chwe mis** i'r mater y cwynir amdano. Dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y bydd cwynion a dderbynnir y tu hwnt i'r cyfnod hwn yn cael eu hystyried e.e. pan fyddwch yn dod i wybod am y mater y cwynir amdano fwy na chwe mis ar ôl iddo ddigwydd.

Os byddwch yn parhau yn anfodlon yn dilyn ateb i'ch cwyn efallai y byddwch am symud eich cwyn ymlaen i'r cam nesaf. Dylid gwneud hyn cyn pen **20 diwrnod gwaith** o ddyddiad derbyn yr ateb. Os na fyddwch yn gallu cadw at yr amserlen hon, dylech gysylltu â'ch swyddfa CPS yn lleol cyn gynted ag y mae'n bosibl i esbonio'r rheswm/rhesymau am yr oedi.

Dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y bydd cwynion a dderbynnir y tu hwnt i'r amserlen hon yn cael eu hystyried.

---

<sup>3</sup>Sylwer ein bod angen enw(au) y diffynnydd/diffynyddion er mwyn adnabod yr achos.

### 3.7 Pryd fyddaf i yn derbyn ymateb i'm cwyn?

- Byddwn yn cydnabod eich cwyn ar bob cam yn y broses gwynion cyn pen tri diwrnod o'i derbyn.
- Byddwn yn ateb cwynion ar Gam Un a Cham Dau cyn pen 20 diwrnod o'u derbyn.
- Bydd IAC yn ymateb i gwynion cyn pen 40 niwrnod gwaith o dderbyn cwyn wedi ei chyfeirio.

Os nad yw'n bosibl rhoi ymateb yn yr amserlenni hyn, byddwn yn cysylltu â chi i esbonio pam bod oedi a rhoi gwybod i chi am y dyddiad pan fyddwn yn gobeithio rhoi ateb.

## 4. MANYLION CYSWLLT

### 4.1 Cysylltiadau'r CPS

Gellir dod o hyd i fanylion cyswllt yr holl swyddfeydd Ardal CPS a'r Isadrannau Gwaith Achos ar ein gwefan yn [www.cps.gov.uk/contact/index.html](http://www.cps.gov.uk/contact/index.html) neu ar gyfer swyddfeydd rhanbarthol y CPS trwy'r map ardal yn [www.cps.gov.uk/contact/local.html](http://www.cps.gov.uk/contact/local.html).

#### **Uned Seneddol a Chwynion y CPS**

Desg gymorth Ymholiadau Cyhoeddus y CPS

Ffôn: 020 3357 0899 (10am-4pm, dydd Llun i ddydd Gwener)

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

### 4.2 Cysylltiadau eraill

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

Ffôn: 0345 015 4033

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

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

Ffôn: 020 7271 2492

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

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

#### **Y Swyddfa Gartref**

Ffôn: 020 7035 4848

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

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

#### **Comisiwn Annibynnol Cwynion yr Heddlu**

Ffôn: 0300 020 0096

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



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

### **Y Weinyddiaeth Gyfiawnder**

Ffôn: 020 3334 3555

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

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

### **Gwasanaeth Gwybodaeth Dioddefwyr**

Ffôn: 0808 168 9293

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

### **Cyngor ar Bopeth**

Chwiliwch am eich CAB lleol: [www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice](http://www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice)

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

