Arolygiaeth Prawf EF

Gweithdrefn gwyno

Arolygiaeth Prawf EF

Medi 2022

Cynnwys

1. Cyflwyniad 3
2. Cwynion rydym yn delio â nhw 3
3. Yr hyn na allwn ddelio ag ef 3
4. Y drefn gwyno 4
5. Adborth ar gwynion 6
6. Manylion cyswllt 6

1. Cyflwyniad

Rydym wedi ymrwymo i sicrhau bod popeth a wnawn yn dryloyw ac yn deg a bod ein gwaith o safon broffesiynol. Mae hyn yn cynnwys delio â chwynion yn fedrus, yn agored ac yn drwyadl, ymchwilio'n drylwyr i'r materion a godwyd, ac ymateb cyn gynted â phosibl i unrhyw bryderon a godwyd gyda ni.

Byddwn yn cadw cofnod o bob cwyn ffurfiol.

Gallwch gwyno os ydych chi'n anfodlon â'r ffordd rydym yn cynnal ein busnes, neu'n methu â'i gyflawni. Mae hyn yn cynnwys ansawdd ein gwaith neu'r ffordd rydym yn gweithio, gan gynnwys ymddygiad y sefydliad neu aelodau unigol o staff.

Ein nod yw mynd i'r afael ag unrhyw bryderon neu anfodlonrwydd cyn gynted â phosibl, cyn iddynt gael eu huwchgyfeirio fel cwyn ffurfiol os oes modd.

2. Cwynion rydym yn delio â nhw

Rydym yn diffinio cwynion fel unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd ynghylch y ffordd rydym wedi cyflawni ein gwaith, neu wedi methu â'i wneud, ac sy'n gofyn am ymateb gennym.

Mae'r mathau o gwynion y byddem yn eu hystyried o dan y polisi hwn yn ymwneud yn gyffredinol ag agweddau ar y gwasanaeth rydym wedi'i ddarparu. Gallai hyn gynnwys cwynion am:

- methu â dilyn ein polisïau a'n gweithdrefnau cyhoeddedig heb esboniad rhesymol
- sut rydym wedi cynnal ein harolygiad, er enghraifft, ymddygiad amhroffesiynol neu ymddygiad staff neu sut rydym wedi dod i'n casgliadau
- rhagfarn neu driniaeth annheg.

3. Yr hyn na allwn ddelio ag ef

Os na allwn ddelio â'ch mater, byddwn yn ysgrifennu atoch i egluro pam.
Dyma rai enghreifftiau lle nad ydym o bosibl yn gallu helpu:

- cwyn am arolygiad (neu unrhyw gamau eraill rydym wedi'u cymryd) a gawn gan drydydd parti nad yw'n ymwneud yn uniongyrchol â'r mater, fel person ar brawf neu ddioddefwr. Byddai angen cyfeirio unrhyw gwynion am yr arolygiad drwy'r sefydliad a arolygwyd
- cwyn gan berson ar brawf neu ddioddefwr am drosedd ieuenctid neu'r Gwasanaeth Prawf
- os ydych chi'n anghytuno â'r polisïau, y gweithdrefnau neu'r fethodoleg rydym wedi'u cyhoeddi: yn yr amgylchiadau hyn byddem yn disgwyl i safbwyntiau gael eu bwydo i mewn drwy ein prosesau ymgynghori â'r

cyhoedd arferol

- materion yr ymchwiliwyd iddynt yn flaenorol gan Arolygiaeth Prawf EF
- materion sy'n destun, neu sy'n gysylltiedig ag, achos cyfreithiol neu achos cyfreithiol posibl, yn ein herbyn ni neu drydydd parti
- cwyn sy'n cael ei hystyried yn 'dros amser' (gweler cam 2 y broses gwyno).

4. Y drefn gwyno

Cam 1 – Datrysiad cynnar

Gellir datrys rhai pryderon yn anffurfiol. Rydym yn annog i bob un pryder, ac i unrhyw bryder am ein gwaith gael eu mynegi i ni cyn gynted â phosibl. Dylid codi'r materion hyn gyda'r unigolion dan sylw. Bwriad y dull hwn yw rhoi cyfle cynnar i egluro unrhyw gamddealltwriaeth neu i ddatrys materion sy'n peri pryder yn gyflym ac yn anffurfiol.

Os yw eich pryder yn ymwneud ag archwiliad neu staff arolygu, dylech ei godi gyda'r prif arolygydd cyn gynted ag y bo modd, yn ystod yr arolygiad. Mae hyn yn cynnwys unrhyw bryderon ynghylch y broses arolygu neu sut mae'r arolygiad yn cael ei gynnal. Byddwn yn ceisio rhoi sylw i unrhyw faterion ar unwaith os oes modd; ac yn sicr, cyn cyhoeddi adroddiad yr arolygiad terfynol os gallwn.

Os na chaiff eich pryderon eu datrys yn uniongyrchol gyda'r prif arolygydd er eich boddhad, dylech godi eich pryderon gyda'r Pennaeth Rhaglen perthnasol yn Arolygiaeth Prawf EF.

Cyn i ni gyhoeddi unrhyw adroddiad arolygu llawn, bydd y sefydliad sy'n cael ei arolygu yn gallu ei weld a bydd yn cael cyfle i roi sylwadau ar gywirdeb ffeithiol adroddiad yr arolygiad terfynol. Yn y cam gwirio cywirdeb ffeithiol, mae gan y corff a arolygwyd gyfle i herio unrhyw sgôr, os oes ganddynt y dystiolaeth i wneud hynny. Mae'r gweithdrefnau hyn yn caniatáu i unrhyw faterion gael eu trin yn anffurfiol ac ar y cyfle cyntaf yn ystod y broses arolygu. Ni fyddem yn disgwyl i faterion sy'n ymwneud â chywirdeb ffeithiol gael eu codi mewn cwyn fel rheol, o ystyried y bydd y corff a arolygwyd wedi cael digon o amser i ystyried yr adroddiad llawn cyn ei gyhoeddi. Y Cyfarwyddwr Gweithrediadau yw'r sawl sy'n gwneud y penderfyniad terfynol ar faterion a godwyd ar y cam hwnnw, ar ôl edrych ar y dystiolaeth a chael cyngor gan y prif arolygydd a Phennaeth y Rhaglen.

Mae ein safonau arolygu a'n dull gweithredu o ran sgoriau ar gael ar ein gwefan: safonau a sgoriau.

Ni fyddwn yn newid adroddiadau a dyfarniadau arolygu dim ond am eu bod yn siomedig i'r darparwr neu ar y sail bod gwelliannau wedi cael eu gwneud ers yr arolygiad, neu am fod gwelliannau'n cael eu haddo yn y dyfodol.

Rydym yn annog adborth gan staff a rheolwyr sefydliadau y mae eu gwaith wedi cael ei arolygu. Yn ystod yr arolygiad, rydym yn cyflwyno ffurflenni gwerthuso adborth i bawb rydym wedi'u cyfweld ac yn adolygu'r adborth hwnnw'n ofalus. Rydym yn gofyn am adborth gan uwch arweinwyr y corff a arolygwyd ar ôl cyhoeddi, yn enwedig ynghylch sut y gallwn wella ein prosesau arolygu. Rydym

hefyd yn casglu adborth blynyddol gan randdeiliaid. Dyma'r ffordd orau yn aml i gyrff sy'n cael eu harolygu roi eu barn. Rydym yn croesawu adborth ar unrhyw adeg. Gellir anfon adborth at HMIP.enquiries@hmiprobation.gov.uk.

Cam 2 – Gwneud cwyn ffurfiol

Os yw eich pryder yn ymwneud ag arolygiad neu faes arall o'n gwaith ac nad yw wedi'i ddatrys yng ngham 1, gallwch wneud cwyn ffurfiol. Nodir y drefn hon isod.

1. Dylech nodi eich cwyn lawn ddim hwyrach na 10 diwrnod gwaith ar ôl y digwyddiad sy'n destun pryder, neu os yw'n berthnasol dim hwyrach na 10 diwrnod gwaith ar ôl cael ateb anfoddhaol i gam un. Ni fyddwn fel arfer yn ystyried cwynion a gyflwynir ar ôl y naill na'r llall o'r cyfnodau 10 diwrnod gwaith hyn, gan y bydd y rhain yn cael eu hystyried 'dros amser'. Os yw'r gŵyn eisoes wedi cael ei hystyried yng ngham 1, dylech ddarparu tystiolaeth newydd ynghylch pam rydych chi'n credu bod casgliad cam 1 yn anghywir.

   Nid ydym fel arfer yn atal cyhoeddi adroddiad arolygu nac yn tynnu adroddiad arolygu a gyhoeddwyd yn ôl tra byddwn yn ymchwilio i gŵyn, oni bai fod amgylchiadau eithriadol. Y rheswm am hyn yw bod budd cyhoeddus mewn cyhoeddi pob adroddiad yn brydlon. Mae gan Brif Arolygydd Ei Fawrhydi hefyd ddyletswydd gyfreithiol i adrodd ar ganfyddiadau arolygiadau i'r Ysgrifennydd Gwladol. Rydym yn ystyried a ddylid atal cyhoeddi neu dynnu adroddiad a gyhoeddir yn ôl fesul achos. Fel arfer, ni ystyrir bod herio sgoriau'r arolygiad neu anghytuno â chanfyddiadau'r arolygiad yn unig yn amgylchiadau eithriadol.

2. Dylid cyfeirio cwynion at Brif Arolygydd Prawf Ei Fawrhydi. Dylid eu hanfon i'r cyfeiriad e-bost canlynol: HMIP.enquiries@hmiprobation.gov.uk.

3. Byddwn yn cofnodi'r gŵyn ac yn cydnabod ei bod wedi dod i law o fewn pum diwrnod gwaith.

4. Er mwyn i ni ddelio â'ch cwyn, bydd angen i chi anfon yr holl wybodaeth ategol berthnasol atom cyn gynted â phosibl. Yn benodol, bydd angen y canlynol arnom:

   - adroddiad cryno o'ch pryderon ac unrhyw gamau a gymerwyd eisoes i'w datrys
   - beth ydych yn disgwyl ei weld yn digwydd o ganlyniad i'ch cwyn
   - yr holl ddogfennau ategol
   - manylion cyswllt

   Byddwn yn cadw unrhyw wybodaeth a anfonwch atom yn ddiogel. Efallai y bydd angen i ni ddarparu rhywfaint o'r wybodaeth a roddwch i ni i eraill, er mwyn delio'n effeithiol â'ch cwyn. Os yw hynny'n peri pryder i chi, rhowch wybod i ni.

   Os byddwch yn cyflwyno nifer o gwynion ar yr un pryd, efallai y byddwn yn dewis cynnal un ymchwiliad i bob un ohonynt a darparu un ymateb.

5. Bydd uwch aelod o staff Arolygiaeth Prawf EF nad oes ganddo gysylltiad uniongyrchol â'r mater, fel y Pennaeth Polisi a Safonau, yn cael ei benodi'n swyddog ymchwilio a bydd yn ymchwilio i'ch cwyn. Byddwn yn rhoi enw a manylion cyswllt y swyddog ymchwilio hwn i chi.

6. Os yw'r gŵyn yn ymwneud ag aelod o staff Arolygiaeth Prawf EF, byddant yn

cael gwybod am y mater ac yn cael cyfle i roi sylwadau.

7. Bydd yr ymchwiliad ffurfiol yn dod i ben o fewn 20 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn.
8. Bydd y Swyddog Ymchwilio yn eich ateb yn ysgrifenedig cyn pen 10 diwrnod gwaith ar ôl i'r ymchwiliad ddod i ben.
9. Os, mewn amgylchiadau eithriadol, na allwn ymchwilio i'r gŵyn o fewn yr amserlenni hyn, byddwch yn cael gwybod ac yn cael dyddiad ar gyfer derbyn ymateb llawn.

Cam 3 – Gofyn am adolygiad

Os ydych chi'n anhapus â'r ffordd yr ymdriniwyd â'ch cwyn, gallwch ofyn am adolygiad mewnol. Dylech wneud cais am adolygiad mewnol o fewn 10 diwrnod gwaith i ddyddiad y llythyr penderfyniad.

Ni fydd yr adolygiad yn ail-ymchwiliad i'r materion a godwyd yn eich cwyn wreiddiol. Byddwn yn ystyried sut y bu i ni ddelio â'r gŵyn. Bydd yr adolygiad yn seiliedig ar wybodaeth o'r ymchwiliad gwreiddiol. Fel arfer, ni fydd pryderon newydd sy'n cael eu codi neu dystiolaeth newydd a gyflwynir yn cael eu hystyried fel rhan o'r adolygiad hwn.

Bydd uwch aelod o staff nad yw wedi bod yn gysylltiedig â chynnal yr ymchwiliad yn cynnal yr adolygiad mewnol. Ein nod yw cwblhau adolygiad mewnol o fewn 30 diwrnod gwaith i dderbyn eich cais. Byddwn yn rhoi gwybod i chi os bydd yn debygol o gymryd mwy o amser.

Byddwch yn derbyn canlyniad ein hadolygiad yn ysgrifenedig. Bydd hyn yn mynd i'r afael â p'un a ymchwiliwyd i'ch cwyn wreiddiol yn deg ac yn briodol yn unol â'r polisi a gyhoeddwyd. Mae penderfyniad ein hadolygiad mewnol yn derfynol ac yn cynrychioli diwedd ein proses gwyno.

Ar ôl i'n proses gwyno fewnol ddod i ben, os byddwch yn parhau i fod yn anfodlon, efallai y gallwch droi at achos cyfreithiol.

5. Adborth ar gwynion

Rydym yn cymryd pob cwyn o ddifri ac yn ceisio delio â phryderon yn wrthrychol, yn deg ac yn effeithlon. Fe'ch gwahoddir i roi adborth ar sut yr ymdriniwyd â'ch pryderon. Bydd adborth yn cael ei ddefnyddio i wella ein proses delio â chwynion ac i wella ansawdd ein hymchwiliadau a'n hymatebion lle bo hynny'n briodol. A fyddech gystal â chyflwyno unrhyw adborth yn ysgrifenedig i HMIP.enquiries@hmiprobation.gov.uk.

6. Manylion cyswllt

Anfonwch bob cwyn, gohebiaeth neu ymholiad at:

Post

Arolygiaeth Prawf EF
1st Floor, Manchester Civil Justice Centre
1 Bridge Street West, Manchester
M3 3FX

E-bost

HMIP.enquiries@hmiprobation.gov.uk.