Bwrdd Diogelu Plant Gogledd Cymru

Canllaw Ymarfer

Rheoli Cwynion mewn perthynas â'r Gynhadledd Amddiffyn Plant

1.0 Pwrpas

1.1 Pwrpas y canllaw ymarfer hwn yw sicrhau ymateb amlasiantaeth sensitif a phroffesiynol i reoli cwynion sy'n codi o weithrediad Bwrdd Diogelu Gogledd Cymru o brosesau amddiffyn plant amlasiantaeth.

1.2 Mae'r canllaw ymarfer hwn yn adlewyrchu'r canllawiau statudol mewn perthynas â Rhan 7 Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 a Gweithdrefnau Diogelu Cymru i'r agweddau canlynol ar swyddogaethau Diogelu aml-asiantaeth y Bwrdd:

- Cynadleddau Amddiffyn Plant

1.3 Dylid cyfeirio unrhyw gwynion eraill am y prosesau plentyn mewn perygl i'r awdurdod lleol perthnasol.

1.4 Nid yw'r canllaw ymarfer hwn yn cymryd lle gweithdrefnau cwynion yr asiantau eu hunain ac ni fydd yn ymdrin â chwynion sy'n cynnwys:

- Unrhyw bryderon neu gwynion eraill ynghylch prosesau asiantaeth unigol
- Gwasanaethau a ddarperir gan asiantau i'r plentyn, unigolyn ifanc mewn perygl, neu
- Cwynion ynghylch ymarfer proffesiynol unigolyn neu ymddygiad swyddog sy'n mynychu cyfarfod diogelu.
- Cwynion mewn perthynas â chynnwys cofnod ysgrifenedig y gynhadledd a fydd yn cael eu trin gan yr unigolyn a gadeiriodd y gynhadledd neu gwynion yn uniongyrchol yn erbyn y Cadeirydd.
- Dylid gwneud y cwynion hyn trwy broses cwynion yr asiantaeth berthnasol.

2.0 Pwy all wneud cwyn?

2.1 Gall unrhyw un sy'n ymwneud yn uniongyrchol yn y broses amddiffyn plant wneud cwyn a fydd yn cael ei hystyried gan y Bwrdd Diogelu. Os ystyrir nad yw'r gwyn yn briodol yna rhoddir eglurhad ysgrifenedig yn amlinellu'r rhesymau dros y penderfyniad hwn gan yr Uned Fusnes Bwrdd Diogelu.

2.2 Bydd gwybodaeth, sy'n egluro'r broses ar gyfer gwneud cwynion, ar gael i rieni, rhai sy'n rhoi gofal a phlant/pobl ifanc a wahoddwyd i'r gynhadledd. Ym mhob cynhadledd, bydd y cadeirydd yn cadarnhau fod hyn wedi digwydd, a dylid nodi hyn yng nghofnodion y gynhadledd.

3.0 Cynadleddau Amddiffyn Plant

3.1 Mae'n bosibl y bydd rhieni, rhai sy'n rhoi gofal a phlant/pobl ifanc sy'n rhan o broses y gynhadledd yn dymuno cwyno ynghylch un neu fwy o'r agweddau canlynol ar swyddogaeth y gynhadledd amddiffyn plant:

- Proses y Gynhadledd o safbwynt cydymffurfio â

Gweithdrefnau Diogelu Cymru

- Y penderfyniad cofrestru, gan gynnwys y categori
- Y penderfyniad i gofrestru ai peidio

4.0 Cam 1 – Penderfyniad gan Gadeirydd y Gynhadledd

4.1 Mae Bwrdd Diogelu Gogledd Cymru wedi ymrwymo i ddatrys cwynion cyn gynted â phosib ac ar lefel leol pan fo hyn yn bosib. Gellir datrys nifer o faterion ar y cam hwn o'r broses gan Gadeirydd y Gynhadledd.

4.2 Dylid gwneud cwyn ysgrifenedig, tros y ffôn neu wyneb yn wyneb i gadeirydd y gynhadledd o fewn 14 diwrnod gwaith o gael cofnodion llawn y gynhadledd. Bydd y Cadeirydd yn ceisio datrys y gŵyn o fewn 10 diwrnod o dderbyn y gŵyn. Os yw'r mater yn cael ei ddatrys, bydd Cadeirydd y Gynhadledd yn anfon llythyr ymateb i'r achwynydd yn cadarnhau'r penderfyniad a gytunwyd.

4.3 Bydd Rheolwr yr awdurdod lleol ar gyfer Amddiffyn Plant yn cadw cofnod o bob cwyn a'u canlyniadau.

4.4 Os nad yw'r gwyn yn cael ei datrys, bydd Rheolwr Amddiffyn Plant yr awdurdod lleol yn rhoi cyfle i'r achwynydd i symud i gam nesaf y gweithdrefnau a gwneud yr atgyfeiriad i Banel Cwynion Bwrdd Diogelu aml-asiantaeth.

4.5 Ar y cam hwn bydd angen i'r gwyn fod yn ysgrifenedig. Efallai bydd angen cynorthwyo'r sawl sy'n gwneud y gwyn i'w gyflwyno yn ysgrifenedig (gweler Atodiad 1).

5.0 Cam 2 Panel Cwynion Aml-asiantaeth

5.1. Os na ellir datrys y gwyn yng Ngham 1 yna bydd y Rheolwr Amddiffyn Plant yn rhannu'r holl wybodaeth ynghylch camau a gymerwyd i ddatrys y gwyn gyda Rheolwr Busnes y Bwrdd Diogelu.

5.2 Bydd y Rheolwr Busnes yn galw cyfarfod o Banel Cwynion aml-asiantaeth. Dylai'r Panel gynnwys o leiaf tri cynrychiolydd o'r Bwrdd, un ohonynt yn gweithredu fel cadeirydd. Ni ddylai'r panel gynnwys unrhyw gynrychiolwyr sydd wedi ymwneud yn uniongyrchol â chlywed yr achos neu pan fo amgylchiadau yn awgrymu gwrthdaro buddiannau

5.3 Bydd y Rheolwr Busnes yn anfon yr holl dogfennaeth berthnasol o'r cyfarfod gwreiddiol at aelodau'r panel gan gynnwys y gwyn wreiddiol ac unrhyw gamau a gymerwyd eisoes i ddatrys y gwyn o dan Gam 1, unrhyw adroddiadau perthnasol a chofnod(ion) ysgrifenedig y cyfarfod dan sylw.

5.4 Bydd yr achwynydd yn cael gwybod ynglŷn â'r cyfarfod ac yn cael cyfle i fynychu. Bydd ganddynt hawl i ddod a rhywun gyda hwy.

5.5 Yn y cyfarfod panel bydd y cadeirydd yn gyfrifol am:

- Gyflwyno'r cyfarfod ac egluro'i bwrpas
- Egluro beth fydd y panel yn ei ystyried a'r hyn na fydd yn ei ystyried
- Amlinellu unrhyw fesurau blaenorol sydd wedi ceisio datrys y gwyn ac unrhyw faterion cefndir.
- Rhoi cyfle i'r achwynydd wneud datganiad yn bersonol neu yn ysgrifenedig i'r panel a rhoi tystiolaeth sy'n ymwneud â'r gwyn.
- Dylai'r panel ofyn i gadeirydd y gynhadledd ddarparu gwybodaeth ynglŷn â'r gynhadledd

5.6 Mae gan y panel 25 diwrnod gwaith o'r dyddiad a lofnodwyd y gwyn i hysbysu'r achwynydd o'u canfyddiadau.

6.0 Penderfyniad y Panel

6.1 Bydd y Panel Cwynion yn penderfynu:

- Pa un a yw'r broses a ddilynir yn cydymffurfio â Gweithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru gyfan;
- Pa un a yw'r penderfyniad sy'n destun y gwyn yn rhesymol yn sgil dilyn y gweithdrefnau'n iawn;
- A yw'r penderfyniad sy'n destun y gwyn yn rhesymol ar sail yr wybodaeth oedd ar gael pan gynhaliwyd y gynhadledd wreiddiol.

6.2 Ni all y Panel Cwynion newid penderfyniad y gynhadledd, ond gall aildrefnu'r gynhadledd amddiffyn plant i gymryd cyfrif o ganfyddiadau'r panel.

6.3 Bydd Cadeirydd y cyfarfod Cwynion Aml-asiantaeth yn ysgrifennu at yr achwynydd yn eu hysbysu ynghylch penderfyniad y panel. Anfonir copïau o'r llythyr at:

- Y plentyn, os yw'n briodol i'w hoedran a'u dealltwriaeth
- Unrhyw riant neu ofalwr arall sydd â chyfrifoldeb rhiant
- Cadeirydd y Gynhadledd Amddiffyn Plant, yn amodol ar y gwyn
- Rheolwr Amddiffyn Plant yr awdurdod lleol
- Unrhyw un arall perthnasol sy'n gysylltiedig â'r achos a nodir gan y panel

6.4 Os bydd unrhyw ran o'r gwyn yn cael ei chadarnhau a bod y Panel Cwynion o'r farn fod hyn wedi effeithio ar benderfyniad y gynhadledd, bydd y Panel Cwynion yn argymell bod y Gynhadledd yn ailymgynnull.

6.5 Rhaid enwebu cadeirydd gwahanol ar gyfer y gynhadledd ac ailddechrau'r gynhadledd o fewn 15 diwrnod gwaith o benderfyniad y panel. Bydd penderfyniad y Gynhadledd wreiddiol yn parhau nes bydd y Gynhadledd a aildrefnir wedi'i chynnal.

6.6 Os bydd unrhyw ran o'r gwyn yn cael ei chadarnhau ond bod y Panel Cwynion o'r farn nad yw hyn wedi effeithio ar benderfyniad y gynhadledd, mae'n bosibl y byddant yn gwneud argymhellion ar gyfer dysgu yn y dyfodol, gan gynnwys codi'r mater yn yr Is-Grŵp Darparu Lleol, neu am faterion penodol i dderbyn sylw mewn unrhyw gynhadledd ddilynol.

6.7 Mewn rhai achosion, gall achwynwyr fynegi pryderon am asiantaethau unigol yn ystod cyfarfod y Panel os bydd hyn yn digwydd a bod y wybodaeth a ddarparwyd yn codi pryderon am ansawdd ymarfer o fewn yr asiantaeth honno, bydd Cadeirydd y Panel yn trafod hyn gydag uwch-reolwr penodedig yr asiantaeth yn uniongyrchol ar ôl cyfarfod y Panel.

6.8 Ni ellir gwneud cwynion / apeliadau pellach i'r Bwrdd Diogelu yn dilyn penderfyniad y panel.

Templed Cyfarfod Datrysiad Anffurfiol Cam 1

Dyddiad y Cyfarfod	
Lleoliad	
Yn bresennol	
Meysydd Cwyn a Drafodwyd	
Datrysiadau a Awgrymwyd	**Datrysiad a Gytunwyd / Na Gytunwyd**
Angen Camau Pellach – Oes/Nac oes	

Materion i dderbyn sylw drwy Banel Cam 2 Ffurfiol

Nodwch pa un o'r agweddau uchod o'r broses cynhadledd achos/cyfarfod y strategaeth mae'r gwyn

- Pa un a yw'r broses a ddilynir yn cydymffurfio â Gweithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru gyfan;
- Pa un a yw'r penderfyniad sy'n destun y gwyn yn rhesymol yn sgil dilyn y gweithdrefnau'n iawn;
- A yw'r penderfyniad sy'n destun y gwyn yn rhesymol ar sail yr wybodaeth oedd ar gael pan gynhaliwyd y gynhadledd/cyfarfod gwreiddiol.

Llofnod Achwynydd	**Llofnod Cadeirydd**
Dyddiad	**Dyddiad**

Os bydd y gwasanaethau cymdeithasol yn ymwybodol wrth gynnal asesiad neu ymholiadau bod yna esgeulustod mwy difrifol, sy'n gwarantu ymchwiliad troseddol, bydd yr Heddlu yn cael eu hysbysu a chynhelir trafodaeth/cyfarfod strategaeth i benderfynu a ddylid cynnal ymholiadau adran 47.