

## Making a Complaint

**We work to high standards and we hope this is reflected in your experience with us.**

### That sounds fine – but what if I have a complaint?

Complaints can be made by any person including, but not limited to:

- offenders
- victims of crime (or their family)
- members of the public.

To be considered, your complaint has to be about an action or decision, or failure to act or decide, on the part of the employees of the Wales Community Rehabilitation Company.

We can't look into something that is already being investigated by the police or subject to a decision of the courts, statutory tribunal, Parole Board, Crown Prosecution Service or the Criminal Cases Review Commission.

Your complaint won't normally be considered if it is about something that happened more than 12 months ago, or that you could have known about a year ago.



### It is best to talk

Talking face-to-face or over the telephone with the person involved can often be the solution. If this is difficult, ask to discuss it with a more senior member of staff.

### Pen to paper

You can make a formal complaint in writing. You should sign it and send it to:

Probation Director  
Wales Community Rehabilitation  
Company,  
Cardiff Probation Office  
33 Westgate Street  
Cardiff, CF10 1JE

(Or someone can make a formal complaint on your behalf, if you give them permission in writing.)

Within five working days of receiving your letter the Probation Director will explain how your complaint will be handled. He or she will give the date when you can expect the outcome.



If your complaint is about an issue involving the Probation Director you should address your letter to: [Director of HMPPS in Wales, Third Floor, Churchill House, 17 Churchill Way, Cardiff CF10 2HH](#)

### **Appeals:**

You can appeal within 20 working days of receiving the outcome. Write to the Probation Director. Explain why you want to appeal. The Probation Director will acknowledge your letter within five working days of receiving it.

A panel will look at your appeal. They may ask to meet you and the investigating officer. The outcome will be sent to you within 20 working days of receipt of the appeal. The panel will let you know if they need longer to make a decision.

### **If we have been supervising you or preparing a report on you and you have taken these steps and are still unsatisfied with the decision...**

You can write to the Prison and Probation Ombudsman [www.ppo.gov.uk](http://www.ppo.gov.uk) at Prison and Probation Ombudsman, PO Box 70769, London, SE1P 4XY, or email [mail@ppo.gsi.gov.uk](mailto:mail@ppo.gsi.gov.uk) within one month of your appeal decision if you have:

- been under the supervision of either the Community Rehabilitation Company or National Probation Service
- been housed in probation accommodation
- had a report prepared about you for use in court.

### **If you have taken these steps and are still dissatisfied with the decision...**

The Parliamentary Ombudsman can consider your complaint. However, they will normally only take on a complaint after you have first tried to resolve the complaint and received a response.

If after your response from the probation service provider you are still unhappy, you will need to ask a Member of Parliament to refer the complaint to the Parliamentary Ombudsman for consideration.

A complaint form which gives all the information you would need can be found at [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk) or can be requested by calling **0345 015 403**.



# Gwneud Cwyn

Rydym yn gweithio'n unol â safonau uchel ac yn gobeithio bod hynny'n cael ei adlewyrchu yn eich profiad gyda ni.

Cwmni Adsefydlu Cymunedol  
**Cymru  
Wales**  
Community Rehabilitation Company



## Popeth yn iawn, ond beth os oes gennyf gŵyn?

Gall unrhyw un wneud cwyn, gan gynnwys y bobl ganlynol ymhlith eraill:

- troseddwyr
- dioddefwyr troseddau (neu'u teuluoedd)
- aelodau'r cyhoedd.

Er mwyn i'ch cwyn gael ei hystyried, mae'n rhaid ei bod yn ymwneud â gweithred neu benderfyniad, neu ddiffyg gweithred neu benderfyniad, gan weithwyr Cwmni Adsefydlu Cymunedol Cymru.

Ni allwn ystyried unrhyw beth sydd eisoes yn destun ymchwiliad gan yr heddlu neu'n destun penderfyniad gan y llysoedd, tribiwnlys statudol, bwrdd parôl, Gwasanaeth Erynn y Goron neu'r Comisiwn Adolygu Achosion Troseddol.



Fel rheol, ni chaiff eich cwyn ei hystyried os yw'n ymwneud â rhywbeth a ddigwyddodd dros 12 mis yn ôl neu rywbeth y gallech fod yn gwybod amdano tua blwyddyn yn ôl.

## Siarad sydd orau

Mae siarad wyneb yn wyneb neu dros y ffôn â'r unigolyn dan sylw'n gallu datrys y broblem yn aml. Os yw hynny'n anodd, gofynnwch am gael trafod y mater ag aelod uwch o staff.

## Ysgrifennu

Gallwch wneud cwyn ffurfiol yn ysgrifenedig.

Dylech lofnodi'r llythyr a'i anfon at:

Y Cyfarwyddwr Prawf  
Cwmni Adsefydlu Cymunedol Cymru  
Swyddfa Brawf Caerdydd  
33 Heol y Porth  
Caerdydd, CF10 1JE

(Neu gall rhywun wneud cwyn ffurfiol ar eich rhan os byddwch yn rhoi caniatâd ysgrifenedig i'r sawl dan sylw.)



Cyn pen pum diwrnod gwaith ar ôl cael eich llythyr, bydd y Cyfarwyddwr Prawf yn egluro sut y bwriedir ymdrin â'ch cwyn. Bydd yn rhoi dyddiad pan allwch ddisgwyl cael y canlyniad.

Os yw eich cwyn ynghylch mater sy'n ymwneud â'r Cyfarwyddwr Prawf, dylech gyfeirio eich llythyr at y swyddog canlynol: [Cyfarwyddwr y Gwasanaeth Carchardai a Phrawf yng Nghymru, 3ydd Llawr, Tŷ Churchill, 17 Ffordd Churchill, Caerdydd CF10 2HH.](#)

### **Apeliadau:**

Gallwch apelio cyn pen 20 diwrnod ar ôl cael y canlyniad. Ysgrifennwch at y Cyfarwyddwr Prawf. Eglurwch pam yr ydych yn dymuno apelio. Bydd y Cyfarwyddwr Prawf yn cydnabod eich llythyr cyn pen pum diwrnod ar ôl ei gael.

Bydd panel yn ystyried eich apêl. Efallai y bydd y panel yn gofyn am gael cwrdd â chi a'r swyddog ymchwilio. Anfonir y canlyniad atoch cyn pen 20 diwrnod gwaith ar ôl i'r apêl ddod i law.

Bydd y panel yn rhoi gwybod i chi os bydd angen mwy o amser arno i wneud penderfyniad.

### **Os ydym wedi bod yn eich goruchwyllo neu'n paratoi adroddiad amdanoch ac os ydych wedi cymryd y camau hyn ac yn anfodlon â'r penderfyniad o hyd...**

Gallwch ysgrifennu at yr Ombwdsmon Carchardai a Phrawf [www.ppo.gov.uk](http://www.ppo.gov.uk) yn y cyfeiriad canlynol: Prison and Probation Ombudsman, PO Box 70769, London, SE1P 4XY neu gallwch anfon e-bost i [mail@ppo.gsi.gov.uk](mailto:mail@ppo.gsi.gov.uk) cyn pen mis ar ôl cael y penderfyniad ynghylch eich apêl os ydych:

- wedi bod dan oruchwyliaeth y Cwmni Adsefydlu Cymunedol neu'r Gwasanaeth Prawf Cenedlaethol
- wedi bod yn byw mewn llety a ddarperir gan y gwasanaeth prawf
- wedi cael adroddiad a baratowyd amdanoch i'w ddefnyddio yn y llys.

### **Os ydych wedi cymryd y camau hyn ac yn anfodlon â'r penderfyniad o hyd...**

Gall yr Ombwdsmon Seneddol ystyried eich cwyn. Fodd bynnag, ni fydd yn ystyried cwyn fel rheol oni bai eich bod yn gyntaf wedi ceisio datrys y gŵyn ac wedi cael ymateb.

Os ydych yn anhapus o hyd ar ôl cael ymateb gan y darparwr gwasanaeth prawf, bydd angen i chi ofyn i Aelod Seneddol gyfeirio eich cwyn at yr Ombwdsmon Seneddol er mwyn iddi gael ei hystyried.

Mae ffurflen gwyno, sy'n rhoi'r holl wybodaeth y byddai ei hangen arnoch, ar gael ar [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk) neu gallwch ofyn am ffurflen drwy ffonio **0345 015 403.**

