

## 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  
Second Floor Golate House  
101 St Mary Street  
Cardiff  
Wales  
CF10 1DX**

(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:

**The Prisons and Probation Ombudsman  
Third Floor  
10 South Colonnade  
London  
E14 4PU**

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 i safonau uchel a gobeithiwn fod hyn yn cael ei adlewyrchu yn eich profiad gyda ni.**

### Mae hynny yn iawn – ond beth os oes gennyf gwyn?

Gall unrhyw unigolyn wneud cwyn, gan gynnwys ond heb ei gyfyngu i:

- droseddwyr
- ddioddefwyr troseddau (neu eu teuluoedd)
- aelodau o'r cyhoedd

I gael ei ystyried, mae'n rhaid i'ch cwyn fod ynghylch gweithred neu benderfyniad, neu fethiant i weithredu neu benderfynu, ar ran gweithwyr Cwmni Adsefydlu Cymunedol Cymru.

Ni allwn edrych i mewn i rywbeth y mae'r heddlu eisoes yn ymchwilio iddo neu rywbeth sy'n destun penderfyniad gan y llysoedd, tribiwnlys statudol, bwrdd parôl, Gwasanaeth Erlyn y Goron neu'r Comisiwn Adolygu Achosion Troseddol.

Ni ystyrir eich cwyn fel arfer os yw ynghylch rhywbeth a ddigwyddodd mwy na 12 mis yn ôl, neu yr oeddech yn gwybod amdano tua blwyddyn yn ôl.

### Mae'n well siarad

Mae siarad wyneb yn wyneb neu dros y ffôn gyda'r unigolyn dan sylw yn gallu datrys y sefyllfa yn aml iawn. Os yw hyn yn anodd, gofynnwch i drafod hyn gydag aelod o staff uwch.

### Ar bapur

Gallwch wneud cwyn ffurfiol yn ysgrifenedig. Dylech ei lofnodi a'i anfon at: Prif Weithredwr, Cwmni Adsefydlu Cymunedol

**Golate House  
101 Heol Eglwys Fair  
Caerdydd  
CF10 1DX**

(Neu gall rywun wneud cwyn ffurfiol ar eich rhan, os ydych yn rhoi caniatâd iddynt yn ysgrifenedig)

O fewn pum niwrnod gwaith o dderbyn eich llythyr, bydd y Prif Weithredwr yn egluro i chi sut y delir â'ch cwyn. Bydd ef neu hi yn rhoi dyddiad i chi o bryd y gallwch ddisgwyl y canlyniad.

Os yw eich cwyn ynglŷn â mater sy'n ymwneud â'r Prif Weithredwr, dylech gyfeirio eich llythyr at:

**Cyfarwyddwr NOMS  
3ydd Llawr, Tŷ Churchill  
17 Ffordd Churchill  
Caerdydd  
CF10 2HH**

## Apeliadau

Gallwch apelio o fewn 20 diwrnod ar ôl i chi gael y canlyniad. Ysgrifennwch at y Prif Weithredwr. Eglurwch pam eich bod eisiau gwneud apêl. Bydd y Prif Weithredwr yn cydnabod derbyn eich llythyr o fewn pum niwrnod o'i dderbyn.

Bydd y panel yn edrych ar eich apêl. Efallai y byddant yn gofyn i gwrdd â chi a'r swyddog ymchwilio.

Anfonir y penderfyniad ato o fewn 20 niwrnod gwaith i ddyddiad derbyn yr apêl. Bydd y panel yn rhoi gwybod i chi os bydd angen mwy o amser wneud penderfyniad.

**Os ydym wedi bod yn eich goruchwyllo, neu yn paratoi adroddiad amdanoch chi, a'ch bod wedi cymryd y camau hyn a dal yn anfodlon gyda'r penderfyniad**, gallwch ysgrifennu at Ombwdsmon Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf [www.ppo.gov.uk](http://www.ppo.gov.uk) yn:

**Ombwdsman yr carchar a'r gwasanaeth prawf  
Trydydd Llawr  
Rhif 10 Colonnade y De  
Llundain  
E14 4PU**

o fewn un mis o benderfyniad eich apêl os:

- ydych wedi bod dan oruchwyliaeth y Gwasanaeth Prawf Cenedlaethol neu Gwmni Adsefydlu Cymunedol.
- oeddech wedi eich lleoli mewn llety gwasanaeth prawf
- ydych wedi cael adroddiad amdanoch chi wedi ei baratoi i'w ddefnyddio yn y llys.

**Os ydych wedi cymryd y camau hyn ac yn parhau yn anfodlon gyda'r penderfyniad**, Gall yr Ombwdsmon Seneddol ystyried eich cwyn. Fodd bynnag, byddant ond yn edrych ar gŵyn ar ôl ichi geisio datrys y gwyn yn gyntaf ac wedi derbyn ymateb.

Os ydych, ar ôl derbyn ymateb gan y gwasanaeth prawf, dal yn anhapus, bydd angen i chi ofyn i Aelod o'r Senedd i gyfeirio eich cwyn i'r Ombwdsmon Seneddol i'w ystyried.

Mae ffurflen gwyno sy'n rhoi'r holl wybodaeth yr ydych ei hangen ar gael yn [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk) neu gellir gwneud cais am un drwy ffonio **0345 015 403**.