

Trosolwg

Mae'r safon hon ynglŷn â delio ag ymholiadau a chwynion a dderbynnir gan aelodau o'r cyhoedd. Mae'n cynnwys ymateb i ymholiadau a chwynion a chyflwyno delwedd gadarnhaol o wasanaethau llys, triwlynlys neu erlyn.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. sefydlu natur ymholiadau, yn unol â gofynion sefydliadol
2. ymateb i ymholiadau, yn unol â gofynion sefydliadol, ac:
 - 2.1 annog cwestiynau
 - 2.2 gwirio dealltwriaeth
 - 2.3 rhoi eglurhad
3. sefydlu ffeithiau cwynion, yn unol â gofynion sefydliadol, gan gynnwys:
 - 3.1 yr amgylchiadau sy'n arwain at y gŵyn
4. cyfeirio ymholiadau neu gŵynion y tu allan i'ch arbenigedd neu'ch awdurdod, yn unol â gofynion sefydliadol
5. cadarnhau bod pobl sy'n gwneud ymholiadau neu'n cwyno yn deall y camau sy'n cael eu cymryd, yn unol â gofynion sefydliadol, gan gynnwys:
 - 5.1 y rhesymau dros y camau
 - 5.2 y graddfeydd amser ar gyfer mynd i'r afael ag ymholiadau neu gŵynion
6. cadw gwybodaeth yn ddiogel, yn unol â gofynion sefydliadol a deddfwriaethol
7. cynnal cofnodion ymholiadau a chwynion, yn unol â gofynion sefydliadol
8. delio ag unigolion mewn ffyrdd sy'n hyrwyddo ymddygiad ac agweddau cadarnhaol, yn unol â gofynion sefydliadol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. gofynion ac achosion sefydliadol presennol sy'n ymwneud â delio ag ymholiadau gan aelodau o'r cyhoedd 2. gofynion ac achosion sefydliadol presennol sy'n ymwneud â delio â chwynion gan aelodau o'r cyhoedd 3. yr amrywiaeth o lysoedd, triwlynlysoedd neu erlyniadau o fewn eich maes cyfrifoldeb a'r gweithdrefnau oddi mewn iddynt 4. yr amrywiaeth o swyddogion mewn llysoedd, triwlynlysoedd neu erlyniadau o fewn eich maes cyfrifoldeb, a'ch prif rolau a chyfrifoldebau 5. cynllun adeiladau llys a thriwlynlys 6. y cyfleusterau sydd ar gael i aelodau o'r cyhoedd 7. hawliau, rolau a chyfrifoldebau partion sy'n defnyddio llysoedd, triwlynlysoedd neu wasanaethau erlyn yn eich maes cyfrifoldeb 8. terfynau awdurdod ac at bwy y dylid cyfeirio pan eir y tu hwnt iddynt 9. pwysigrwydd cyflwyno delwedd gadarnhaol o lysoedd, triwlynlysoedd neu wasanaethau erlyn

SFJDH1



Ymateb i ymholiadau ynglŷn â llysoedd a thribiwnlysoedd

Datblygwyd gan	Skills for Justice
Dyddiad cymeradwyo	01 Chwef 2018
Dyddiad Adolygu Dangosol	01 Chwef 2023
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Sgiliau er Cyfiawnder
RCU gwreiddiol	SFJ DH1
Galwedigaethau perthnasol	Swyddog Llys, Swyddog erlyn, Swyddog Tribiwnlys
Cyfes/Set	Llysoedd, Tribiwnlysoedd ac Erlyniadau
Geiriau Allweddol	llysoedd; tribiwnlysoedd; erlyniadau; achos; ymholi; cwynion
