

Beth i'w ddisgwyl o'ch cyfathrebu â Cafcass Cymru

Dyluniwyd y canllawiau hyn i'ch helpu i ddeall beth y gallwch ei ddisgwyl gan staff Cafcass Cymru (mae hyn yn cynnwys yr ymarferydd Cafcass Cymru sy'n ymwneud â'ch achos, yn ogystal â staff cymorth busnes).

Sut a phryd i gysylltu â ni

Rhif ffôn y swyddfa ar gyfer yr ardal sy'n ymdrin â'ch achos yw **03000 255 600**.

E-bost y swyddfa ar gyfer yr ardal hon yw cafcasscymrusouthwest@llyw.cymru

Ein horiau gwaith arferol yw dydd Llun i ddydd lau 9yb-5yp, dydd Gwener 9yb-4:30yp. Nid ydym yn wasanaeth brys felly ni fyddwn yn gyffredinol yn ymateb y tu allan i'r oriau hyn.

Cwrteisi a Pharch

Dylech ddisgwyl cael eich trin â chwarteisi yn eich holl gyfathrebu â Cafcass Cymru. Yn yr un modd, mae disgwyl y byddwn ni'n cael ein trin yn yr un modd. Ni fyddwn yn derbyn unrhyw iaith, neu negeseuon e-bost neu negeseuon sydd yn ddifriol, anwedus neu'n ymosodol o ran tôn. Pe byddai hyn yn digwydd, bydd yr ymateb fel a ganlyn:

- Byddwn yn eich cyngori y bydd yr alwad yn dod i ben os byddwch yn parhau mewn tôn sy'n sarhaus, yn ddiangen neu'n ddi-fudd.
- Bydd bygwth neu ddefnyddio trais corfforol, cam-drin geiriol neu aflonyddu tuag at staff yn arwain at ddod â'r alwad ffôn i ben.

Cyfathrebu dros y ffôn

Os bydd angen i chi ffonio'r ymarferydd sy'n ymdrin â'ch achos, dylech ddefnyddio rhif ffôn swyddfa'r ardal.

Mae gan ymarferwyr Cafcass Cymru nifer o achosion ar unrhyw un adeg, ac ni allant bob amser ymateb i chi ar unwaith, er y byddwn yn ymdrechu i sicrhau bod eich galwadau i ni'n cael eu cofnodi a'n bod yn osgoi oedi diangen o ran ymateb i chi.

Bydd eich galwadau yn ystod oriau swyddfa yn cael eu hateb gan aelod o staff cymorth. Os nad yw'r ymarferydd y gofynnir amdano ar gael i gymryd yr alwad, bydd y staff cymorth busnes bob amser yn nodi manylion y sawl sy'n ffonio a bydd crynodeb o'r neges yn cael ei drosglwyddo i'r ymarferydd.

Bydd ymarferwyr bob amser yn ceisio eich ffonio'n ôl cyn gynted ag y gallant. Ni fydd staff cymorth busnes yn gallu dweud pryd yn union y bydd galwad yn cael ei dychwelyd, ond byddant yn rhoi gwybod i chi os yw'n debygol na fydd yr ymarferydd ar gael am fwy na thri diwrnod gwaith.

Ni fydd rhifau ffôn symudol ymarferwyr yn cael eu rhannu ac ni chaniateir i staff cymorth busnes rannu rhifau ffôn symudol. Os oes rhaid i ymarferydd eich ffonio gan ddefnyddio ffôn symudol, bydd y rhif yn anhysbys.

Yn gyffredinol mae ein hymarferwyr yn gweithio oriau swyddfa arferol, (dydd Llun i ddydd Iau 9yb-5yp, dydd Gwener 9yb-4:30yp), ac ni fyddant fel arfer ar gael i ymateb i alwadau y tu allan i'r amseroedd hyn.

Ar adegau, byddwch yn derbyn negeseuon testun gan Cafcass Cymru, fel arfer i drefnu apwyntiad. Dylech fod yn ymwybodol nad yw'r system electronig ganolog a ddefnyddir ar gyfer negeseuon testun yn caniatáu i chi ateb, felly os oes problem gyda'r apwyntiad a gynigiwyd, rhowch wybod i ni am hyn dros y ffôn.

Cyfathrebu drwy lythyr neu e-bost

Os ydych am anfon e-bost i Cafcass Cymru, dylid defnyddio cyfeiriad e-bost y swyddfa.

Fodd bynnag, NI ddylid rhannu gwybodaeth gyfrinachol â ni drwy e-bost. Mae hyn yn golygu na ddylech gynnwys gwybodaeth fel gwybodaeth a fyddai'n galluogi rhywun i adnabod eich plentyn, chi eich hun neu unrhyw barti arall, neu wybodaeth rydych chi neu eich plentyn yn ystyried yn wybodaeth bersonol. Ni ddylech gynnwys eich enw chi neu eich plentyn, cyfeiriadau, dyddiadau geni, neu unrhyw wybodaeth debyg. Ni ddylid anfon ffotograffau drwy e-bost.

Ni fyddwn yn cyfnewid gwybodaeth gyfrinachol â chi ynglŷn â chi neu eich achos drwy e-bost.

Os bydd Cafcass Cymru yn anfon unrhyw wybodaeth gyfrinachol atoch drwy'r post, bydd hyn yn cael ei wneud gan ddefnyddio Cludo Arbennig a bydd angen i chi lofnodi am yr eitem. Gwnewch yn siŵr eich bod yn ein hysbysu am unrhyw newidiadau i gyfeiriad neu rif ffôn.

Cyfathrebu ynghylch adroddiad llys

Os byddwch yn anghytuno â chynnwys neu argymhellion pan fyddwch yn derbyn adroddiad gan Cafcass Cymru, mae hyn yn rhywbeth y dylech ddweud wrth eich cyfreithiwr, neu ddweud wrth y llys pan fyddwch yn mynd yno. Os ydych yn credu bod manylion penodol yn anghywir (fel dyddiad geni neu sillafiad enw), yna rhowch wybod i ni am hyn, fel y gallwn roi sylw i hyn cyn gynted â phosibl os oes angen newid rhywbeth.

Ymweliadau i'r swyddfa

Os ydych yn dymuno cwrdd â'ch ymarferydd, dylai hyn fod drwy apwyntiad yn unig. Os ydych yn dymuno gofyn am apwyntiad neu alwad ffôn i drafod materion gyda'r ymarferydd, cysylltwch â swyddfa Cafcass Cymru.

Mae'r disgwyliadau o ran cwrteisi ac ymddygiad parchus yn berthnasol i'r holl ymweliadau ac apwyntiadau yn y swyddfa. Bydd apwyntiadau'n dod i ben os na fyddwch yn cadw at hyn.

Ni ddylech alw heibio'r swyddfa heb apwyntiad gan ei bod hi'n annhebygol y bydd yr ymarferydd ar gael, a gallai hyn achosi rhwystredigaeth i chi.

Pan fydd yr achos yn dod i ben

Mae achos cyfraith preifat yn cau unwaith y bydd Cafcass Cymru wedi cwblhau'r gwaith mae'r llys wedi gofyn i ni ei wneud, os nad yw'r achos wedi dod i ben eisoes yn yr Apwyntiad Datrys Anghydfod Gwrandawriad Cyntaf yn y llys. Gallai hyn ddigwydd cyn i'ch achos llys orffen, sy'n golygu na fyddant yn gallu trafod eich achos ymhellach oni bai eu bod yn cael cais i wneud hynny gan y llys. Bydd achos cyfraith cyhoeddus yn cau pan fydd y Gwrandawriad Terfynol yn dod i ben.

Os bydd gennych bryderon am ddiogelwch plentyn unwaith y cwblheir ein gwaith, dylech roi gwybod i adran gwasanaethau cymdeithasol yr Awdurdod Lleol yn yr ardal lle mae'r plentyn yn byw a/neu'r heddlu os yw'r plentyn yn destun niwed uniongyrchol.

Os hoffech gysylltu â Cafcass Cymru ar ôl i'r achos gau, i roi canmolïaeth neu wneud cwyn, gallwch naill ai gysylltu â thîm ardal Cafcass Cymru sydd wedi ymwneud â chi, neu gallwch ddefnyddio'r hwb adborth Cafcass Cymru – <https://beta.llyw.cymru/cafcass-cymru/adborth-canmolïaeth-chwynion>