

Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu Polisi Cwynion

Cynnwys

1.0 Crynodeb.....	Error! Bookmark not defined.
2.0 Nod.....	Error! Bookmark not defined.
3.0 Cwynion am SCHTh neu am aelod o staff SCHTh.....	2
4.0 Pwy all wneud cwyn?	2
5.0 Pwy na all wneud cwyn?	Error! Bookmark not defined.
6.0 At bwy i anfon eich cwyn	Error! Bookmark not defined.
7.0 Ymdrin â'ch cwyn	Error! Bookmark not defined.
8.0 Yr hyn y byddwn yn ei wneud	Error! Bookmark not defined.
9.0 Canlyniad eich cwyn.....	Error! Bookmark not defined.
10.0 Gofynion cyfreithiol	Error! Bookmark not defined.
11.0 Camddefnyddio'r system gwynion	Error! Bookmark not defined.
12.0 Adnoddau Dynol	Error! Bookmark not defined.
13.0 Hyfforddiant.....	Error! Bookmark not defined.
14.0 Monitro	6
15.0 Ymgynghori	Error! Bookmark not defined.
16.0 Cyfnod Adolygu	Error! Bookmark not defined.

1.0 Crynodeb

Bydd y Polisi hwn yn rhoi arweiniad ar sut y bydd cwyn am y rhai sy'n gweithio i Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddau (SCHTh) yn cael ei phrosesu.

2.0 Nod

Nod y weithdrefn hon yw sicrhau bod proses benodol ar waith i ymdrin ag unrhyw gwynion a dderbynnir yn erbyn y SCHTh fel sefydliad e.e. yn erbyn ei pholisïau a'i gweithdrefnau neu eu diffyg, ac yn erbyn unrhyw aelod o staff.

3.0 Cwynion am SCHTh neu am aelod o staff SCHTh

Ynglŷn â phwy y gellir gwneud cwyn?

- Gellir gwneud cwyn am unrhyw aelod o staff SCHTh.
- Gellir gwneud cwynion hefyd am SCHTh a'r ffordd y mae'n cynnal ei busnes.

Dalier sylw:- Ymdrinnir â chwynion am y CHTh gan y Panel Heddlu a Throseddau (PHTh). Bydd unrhyw gwynion a dderbynnir gan SCHTh am y CHTh yn cael eu hanfon i'r PHTh i'w hasesu a'u datblygu yn unol â Rheoliadau Cyrff Plismona Lleol Etholedig (Cwynion a Chamymddwyn) 2012.

4.0 Pwy all wneud cwyn?

Cwynion am bolisïau, gweithdrefnau neu'r ffordd yr ydym yn cyflenwi gwasanaeth.

Aelod o'r cyhoedd sydd

- Wedi ei effeithio'n andwyol ¹gan y mater y gwnaed cwyn amdano; neu
- Rhywun yn gweithredu ar ran rhywun yr effeithiwyd yn andwyol arno gan y mater y gwnaed cwyn amdano. Gall fod yn aelod o'r teulu, ffrind, cynrychiolydd cyfreithiol neu unrhyw unigolyn arall.

Fel arfer, ni ddylai fod angen i unigolyn ifanc o dan 16 oed roi caniatâd ysgrifenedig i riant neu warcheidwad weithredu ar ei ran fel hyn.

¹ Ystyrir bod unigolyn wedi cael ei effeithio'n andwyol os yw wedi dioddef unrhyw fath o golled, difrod, trallod neu anghyfleustra o ganlyniad i'r mater y cwynir amdano, os yw wedi'i beryglu neu fel arall mewn perygl o gael ei effeithio'n andwyol.

Cwynion am ymddygiad aelodau o staff SCHTh

Aelod o'r cyhoedd sy'n:

- Honni i fod yn berson y digwyddodd yr ymddygiad mewn perthynas ag ef,
- Honni iddo gael ei effeithio'n andwyol gan yr ymddygiad,
- Honni iddo dystio² i'r ymddygiad,
- Yn gweithredu ar ran rhywun sy'n bodloni un o'r uchod. Gall fod yn aelod o'r teulu, ffrind, cynrychiolydd cyfreithiol neu unrhyw unigolyn arall.

Fel arfer, ni ddylai fod angen i unigolyn ifanc o dan 16 oed roi caniatâd ysgrifenedig i riant neu warcheidwad weithredu ar ei ran fel hyn.

5.0 Pwy na all wneud cwyn?

- Aelod o'r cyhoedd sydd wedi cael yr hawl i adolygiad i Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu yn dilyn cwyn lle mai Comisiynydd yr Heddlu a Throseddau oedd yr awdurdod priodol.
- Aelod o'r cyhoedd sydd wedi cael cyngor cyfreithiol annibynnol yn dilyn adolygiad o gŵyn lle mai Comisiynydd yr Heddlu a Throseddau oedd y corff adolygu perthnasol yn unol â Chanllawiau Statudol Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu ar system gwynion yr heddlu.
- Ni chaiff staff a swyddogion sydd o dan gyfarwyddyd a rheolaeth y Prif Gwnstabl ddefnyddio'r Polisi hwn i gwyno. Dylent gyfeirio at baragraff 5.7 Canllawiau Statudol Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu³ ar system gwynion yr heddlu.
- Dylai staff a gyflogir gan Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throseddau Dyfed-Powys gyfeirio pob anfodlonrwydd at eu rheolwr llinell neu'r Prif Weithredwr.

6.0 At bwy i anfon eich cwyn

- Dylai cwynion am staff SCHTh (ac eithrio'r Prif Weithredwr) neu am y sefydliad fod yn ysgrifenedig a dylid eu hanfon at y Prif Weithredwr gan ddefnyddio'r dulliau cyswllt a nodir isod. Y Prif Weithredwr yw'r Awdurdod Priodol ar gyfer y cwynion hyn.

E-bost: OPCC@dyfed-powys.police.uk

² Gellir dweud bod unigolyn yn dyst i'r ymddygiad os, a dim ond os: Mae wedi cael ei wybodaeth am yr ymddygiad mewn modd a fyddai'n ei wneud yn dyst a fyddai'n gallu rhoi tystiolaeth o'r ymddygiad mewn achosion troseddol; Mae'n meddu ar, neu mae ganddo yn ei reolaeth, unrhyw beth y gellid ei ddefnyddio fel tystiolaeth dderbyniadwy mewn achosion o'r fath.

³ [Cyfarwyddyd statudol ar system gwynion yr heddlu \(policeconduct.gov.uk\)](https://www.policeconduct.gov.uk/)

Post: Y Prif Weithredwr, Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throseddu Dyfed-Powys, Pencadlys yr Heddlu, Llangynnwr, SA31 2PF

Cyfryngau Cymdeithasol: Gellir gwneud cwynion drwy'r cyfryngau cymdeithasol os cânt eu hanfon drwy neges uniongyrchol. Nid ydym yn pori drwy lwyfannau cyfryngau cymdeithasol ar gyfer cwynion.

Dylid anfon cwynion yn erbyn y Prif Weithredwr hefyd gan ddefnyddio'r manylion cyswllt uchod, ond gan dynnu sylw CHTh atynt. CHTh yw'r Awdurdod Priodol ar gyfer y cwynion hyn.

Caiff y Comisiynydd ddirprwyo ymchwilio'r gŵyn i unrhyw un y mae'n teimlo sy'n briodol.

Dylid anfon cwynion yn erbyn CHTh at y Panel Heddlu a Throseddu, sef yr Awdurdod Priodol ar gyfer y cwynion hyn [Panel Heddlu a Throseddu Dyfed-Powys \(panelheddluathroseddudp.cymru\)](http://panelheddluathroseddudp.cymru).

7.0 Ymdrin â'ch cwyn

Bydd yr Awdurdod Priodol yn adolygu'r gŵyn ac yn penderfynu ar y camau perthnasol i'w cymryd.

Mae'r dewisiadau fel a ganlyn:-

- Os na nodir unrhyw fater perfformiad neu ymddygiad: Ni fydd camau pellach yn cael eu cymryd.
- Bydd yr Awdurdod Priodol yn ymdrin â'r gŵyn fel Cam Gweithredu Rheoli neu'n cyfeirio at y rheolwr llinell perthnasol fel y bo'n briodol.
- Os yw'r Awdurdod Priodol o'r farn na ellir ymdrin â'r mater fel Cam Gweithredu Rheoli ac y gellir ystyried ei fod yn achos o Gamymddwyn, Camymddwyn Difrifol neu Ymddygiad Ar Ddyletswydd, bydd yn cyfeirio'r mater at Bennaeth Adran Safonau Proffesiynol yr Heddlu i gael asesiad ffurfiol ac ymchwiliad posibl.
- Os oes angen ymchwiliad, bydd cynllun yn cael ei lunio, a bydd camau'n cael eu cofnodi wrth i'r ymchwiliad fynd yn ei flaen. Mae canlyniadau posibl i gŵyn yn cynnwys, ond nid ydynt wedi'u cyfyngu i:
 - Ymddiheuriad a gweithredoedd i atal ailadrodd
 - Dysgu Sefydliadol a/neu i'r Unigolyn
 - Cyfeirio'r mater sydd i'w drin o dan weithdrefnau troseddol, disgyblu neu berfformiad yn unol â rheoliadau Cyngor Staff yr Heddlu
 - Cymryd dim camau pellach

8.0 Yr hyn y byddwn yn ei wneud

Byddwn yn cofnodi eich cwyn ar ein systemau ac yn rhoi cydnabyddiaeth ichi o fewn 5 diwrnod gwaith. Rhoddir cyfle i drafod unrhyw addasiadau rhesymol os oes angen a sicrhau bod y gŵyn yn cael ei deall.

Gan ddibynnu ar natur eich cwyn, efallai y bydd angen inni rannu gwybodaeth gyda sefydliadau eraill fel Heddlu Dyfed-Powys er mwyn dod i benderfyniad. Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn ein [hysbysiad preifatrwydd](#).

Byddwn yn rhoi gwybod ichi'n ysgrifenedig am y canlyniad i'ch cwyn cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol. Byddwch yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am gynnydd â'ch cwyn o leiaf bob 28 diwrnod. Anfonir hyn atoch yn yr un fformat ag yr oeddech yn ei ddefnyddio i gysylltu â ni oni chytunir fel arall.

9.0 Canlyniad eich cwyn

Byddwch yn derbyn llythyr gan yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch cwyn i roi gwybod ichi am y canlyniad. Byddwn yn cynnwys esboniad o sut yr ymdriniwyd â'r mater, y camau a gymerwyd a'r canfyddiadau. Os yw'n briodol, bydd hefyd yn cynnwys sail resymegol glir dros beidio â chymryd camau penodol.

Bydd canlyniad eich cwyn yn derfynol. Nid oes hawl ar hyn o bryd i ofyn am adolygiad.

10.0 Gofynion Cyfreithiol

Er nad oes gofyniad cyfreithiol i brosesau penodol gael eu dilyn ar gyfer cwynion yn erbyn SCHTh na'i staff fel sydd ar gyfer cwynion yn erbyn heddluoedd a'u staff, rydym wedi alinio'r weithdrefn hon mor agos â phosibl â Rheoliadau'r Heddlu (Cwynion a Chamymddwyn) 2020.⁴

11.0 Camddefnyddio'r system gwynion

Mae SCHTh wedi mabwysiadu diffiniadau Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu o'r mathau hyn o gwynion fel a ganlyn.

- Mae cwynion blinderus heb sail, sydd wedi'u bwriadu i boeni, pryderu, cythruddo neu godi cywilydd, neu'n tueddu i wneud hynny.

⁴ [Rheoliadau'r Heddlu \(Cwynion a Chamymddwyn\) 2020 \(legislation.gov.uk\)](#)

- Mae cwyn ormesol heb sail sydd wedi'i bwriadu i arwain at driniaeth aflafar, anghyfiawn neu feichus o'r unigolyn y gwnaed cwyn amdano, neu'n debygol o wneud hynny.
- Mae'r system gwynion yn cael ei cham-drin pan mae'n cael ei thrin neu ei chamdddefnyddio er mwyn cychwyn neu ddatblygu cwyn na ddylid fod wedi'i gwneud neu gael caniatâd i barhau yn holl amgylchiadau'r achos penodol.
- Mae cwyn yn ffansiol os na allai unrhyw unigolyn rhesymol ei chredu. Prawf gwrthrychol ydyw. Mae CHTh eisiau ymdrin â chwynion yn deg ac agored a sicrhau nad yw defnyddwyr gwasanaeth eraill na staff CHTh yn dioddef niwed o ganlyniad i unigolion yn gwneud cwynion blinderus, gormesol, difriol neu ffansiol. Gall swyddfa CHTh ysgrifennu at unrhyw achwynydd sy'n gwneud cwyn o'r fath i'w hysbysu na fydd ei gŵyn yn cael ei thrin mwyach, ac efallai y bydd yn penderfynu peidio ag ymateb mwyach i achwynydd sy'n bodloni unrhyw un o'r meini prawf a amlinellir uchod.

Mae swyddfa CHTh yn ymdrechu i drin pob cwyn yn deg ac onest ni waeth pwy sy'n gwneud cwyn. Mae swyddfa CHTh yn trin pob aelod o'r gymuned yn deg ac ni fydd yn dangos unrhyw ffafriaeth i unigolyn neu grŵp penodol. Mae SCHTh yn ymdrechu i wneud ei gwasanaethau'n hygyrch i bawb. Os oes gennych ofyniad penodol, cysylltwch â ni i drafod sut y gallwn eich helpu.

12.0 Adnoddau Dynol

Nid oes gan SCHTh ei pholisïau a'i gweithdrefnau adnoddau dynol ei hun, ond mae'n defnyddio rhai Heddlu Dyfed-Powys a chaiff ei chefnogi gan yr Adran Safonau Proffesiynol os bydd cwyn yn arwain at weithdrefnau disgyblu neu berfformiad.

13.0 Hyfforddiant

Bydd pob rheolwr llinell yn cael hyfforddiant ar sut i ymdrin â chwynion.

14.0 Monitro

Bydd y Gwaith o fonitro'r ddogfen hon yn cael ei wneud gan y Gweithiwr Achos Ansawdd Gwasanaeth sy'n gweithio'n rheolaidd gyda chwynion yr heddlu a bydd yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw ofynion deddfwriaethol a allai olygu bod angen gwneud newidiadau.

15.0 Ymgynghori

Ymgynghorwyd â'r Prif Weithredwr wrth lunio'r weithdrefn hon.

16.0 Cyfnod Adolygu

Bydd y ddogfen hon yn cael ei hadolygu bob 4 blynedd, pan fydd newidiadau'n cael eu nodi neu eu gwneud yn ofynnol gan ddeddfwriaeth. Dyddiad yr adolygiad nesaf yw mis Hydref 2026.