



Mae'r ddogfen hon ar gael yn Gymraeg yn ogystal â Saesneg.

This document is available in Welsh as well as English.

Medi 2019

**ADOLYGIAD O GYSWLLT CYNTAF Y CYHOEDD
Â HEDDLU DYFED-POWYS**



**COMISIYNYDD
HEDDLU A THROSEDDU
DYFED-POWYS
POLICE AND CRIME
COMMISSIONER**

**Comisiynydd Heddlu a
Throseddu Dyfed-Powys**

Adolygiad o

Gyswllt Cyntaf y Cyhoedd â Heddlu Dyfed-Powys

Medi 2019

Cynnwys

1.0 Crynodeb Gweithredol	3
2.0 Y Canlyniad	5
3.0 Y Sefyllfa	7
3.1 Y Cefndir	7
3.1.1 Datblygiadau Cenedlaethol yn y DU	7
3.1.2 Dulliau presennol a ddefnyddir i gysylltu â Heddlu Dyfed-Powys	8
3.1.3 Cynllun Cydraddoldeb Strategol Heddlu Dyfed-Powys	9
3.1.4 Argymhellion Arolygiaeth Heddluoedd a Gwasanaethau Tân ac Achub Ei Mawrhydi 10	
3.1.5 Cwynion mewn perthynas â Chysylltaid Cychwynol y Cyhoedd	10
3.2 Prif ganfyddiadau'r adolygiad hwn	111
3.2.1 Sut mae'r cyhoedd yn cysylltu â Heddlu Dyfed-Powys	122
3.2.3 Rhesymau pam mae'r cyhoedd yn cysylltu â Heddlu Dyfed-Powys	266
3.2.4 Hygyrchedd y pwynt cyswllt cyntaf	377
3.2.4.1 Cynllun Pegasus	37
4.0 Canlyniadau	511
5.2 Camau gweithredu	522
6.0 Yr Adolygiad	544
6.1 Nodau	54
6.2 Casgliad	544

1.0 Crynodeb Gweithredol

1. Yn genedlaethol, mae tuedd gynyddol i bobl gysylltu â'r heddlu fel y dewis *cyntaf* oherwydd diffyg eglurder ynghylch sut a pham y dylai'r cyhoedd gysylltu â'r heddlu. Mae hyn, ynghyd â diffyg argaeledd, gallu neu ymateb gan asiantaethau eraill mwy priodol, yn rhoi pwysau aruthrol ar Heddlu Dyfed-Powys yn ogystal â chreu heriau sylweddol iddynt wrth reoli cyswllt cyntaf y cyhoedd â'r heddlu. Yn fwy felly, mae'n creu her o ran bodloni disgwyliadau'r cyhoedd am wasanaeth heddlu prydlon, gan gyfrannu at effaith niweidiol ar hyder y cyhoedd yn yr heddlu. Er mwyn newid y duedd hon mae angen newid diwylliant, ochr yn ochr â dulliau cyfathrebu gofalus a chyson gyda'n cymunedau, wedi'u hategu gan ymgyrch genedlaethol.
2. Mae'r diffyg eglurder hwn ymhlith y cyhoedd ynghylch sut a pham y dylent gysylltu â'r heddlu wedi cyfrannu at y cynnydd yn y galw ar Ganolfan Gyfathrebu'r Heddlu. Mae hyn wedi arwain at gynnydd mewn amseroedd aros ar rif y gwasanaeth 101 nad yw ar gyfer achosion brys, ac mae'r cyhoedd wedi nodi mai dyma'r prif rwystr i gysylltu â'r heddlu.
3. Cyflwynir cyfarwydddeb genedlaethol gref ar gyswllt digidol yr heddlu yn y dyfodol agos drwy Un Cartref Ar-lein. Gan fod poblogaeth Dyfed-Powys yn boblogaeth sy'n heneiddio a chan fod canran uchel o gymunedau gwledig nad ydynt wedi'u cysylltu'n ddigidol ar hyn o bryd, mae angen i unrhyw strategaeth ar gyfer y dyfodol roi ystyriaeth ddyledus i anghenion penodol ein cymunedau sy'n heneiddio a chymunedau gwledig. Mae angen golwg gyfannol ar draws y sefydliad, ochr yn ochr â Strategaeth Gyswllt gref, sy'n esbonio sut y byddwn yn croesawu newid mewn cyswllt digidol yn y dyfodol, gan sicrhau bod hyn yn addas at y diben ar gyfer cymunedau Dyfed-Powys. Mae angen nodi ymrwymiad i weledigaeth glir yn fewnol, cyn cyfathrebu'n glir â'r cyhoedd.
4. Er y derbyniwyd 87% o ymatebion i'r arolwg ar-lein, mae nifer yr ymatebwyr sy'n awyddus i riportio trosedd drwy'r cyfryngau cymdeithasol yn y dyfodol yn is na'r disgwyl. Mynegodd y rhai a ymatebodd i gyfres o arolygon eu bod yn ffafrio cyswllt wyneb yn wyneb a thros y ffôn yn hytrach nag unrhyw gysylltiad arall.
5. Mae preswylwyr ardal Heddlu Dyfed-Powys yn parhau i roi cyswllt wyneb yn wyneb yn uchel ar eu rhestr o ddewisiadau, gyda llawer, er gwaethaf y cyfyngiadau ar oriau agor, yn ffafrio mynd i orsaf yr heddlu yn bersonol yn hytrach nag unrhyw fath o gyfathrebu ysgrifenedig.
6. Mae'n ymddangos bod diffyg gwybodaeth ymhlith y cyhoedd am y cysyniad THRIVES¹, ac felly nid yw'n syndod bod adborth y cyhoedd yn canolbwyntio ar hyd galwadau, lefel y cwestiynu neu'r opsiynau ac amseroedd aros ar gyfer galwadau. Ni ellir disgwyl iddynt

¹ Mae swyddogion trin galwadau yn gyfrifol am gynnal asesiad trylwyr o bob galwad am wasanaeth, gan ddefnyddio cwestiynu gofalus yn seiliedig ar y cofair THRIVES: Bygythiad (Threat), Niwed (Harm), Risg (Risk), Ymchwiliad (Investigation), Bregusrwydd (Vulnerability), Ymgysylltu (Engagement) a Diogelu (Safeguarding).

wybod beth sy'n rhesymol ac yn angenrheidiol i'r heddlu ei ofyn wrth ddelio â'u galwad am help, oni bai bod yr heddlu'n dweud wrthynt.

7. Mae angen cynllun cyfathrebu cryf a pharhaus er mwyn arwain galwyr at yr asiantaeth gywir o'r cychwyn cyntaf, yn ogystal â chynghori'r cyhoedd yn glir ar y gwahanol ddulliau sydd ar gael i gysylltu â'r heddlu os dyna'r llwybr angenrheidiol.
8. Mae angen mwy o eglurder a chysondeb o ran y defnydd o'r broses sbarduno gymunedol i ymdrin ag ymddygiad gwrthgymdeithasol.
9. Er bod enghreifftiau o arfer da, nid yw Heddlu Dyfed-Powys yn deall anghenion ei holl gymunedau amrywiol yn llawn. Mae angen gwell dealltwriaeth er mwyn sicrhau bod yr Heddlu'n gwbl hygyrch.
10. Mae awydd o fewn Heddlu Dyfed-Powys i wneud mwy o ddefnydd o'r pedair gorsaf heddlu symudol a fyddai'n hwyluso presenoldeb plismona lleol, ond mae angen adolygiad llawn i sicrhau bod unrhyw fuddsoddiad yn darparu hirhoedledd a gwerth am arian, yn ogystal â darparu gwasanaeth yn unol ag anghenion a disgwyliadau rhesymol cymunedau Sir Gaerfyrddin, Ceredigion, Sir Benfro a Powys.

2.0 Y canlyniad

Mae'r adolygiad hwn yn cyfrannu at Flaenoriaeth 4 Cynllun Heddlu a Throseddu y Comisiynydd², Cysylltu gyda Chymunedau, ac yn benodol y meysydd a ganlyn:

- Gwella ein dealltwriaeth o gymunedau fel y gallwn ymateb yn briodol i'r modd y mae cymunedau a grwpiau cymunedol penodol yn dymuno ymgysylltu;
- Sicrhau bod y cyhoedd yn derbyn gwasanaeth [heddlu] hygyrch ac ymatebol;
- Sicrhau bod holl aelodau'n cymuned, gan gynnwys grwpiau amrywiol, yn cael cyfle i ymgysylltu [â'r heddlu] drwy amryw o ddulliau; a
- Archwilio datblygiad cyfleoedd digidol newydd i'r cyhoedd gael mynediad at wasanaethau plismona pryd a sut y mae arnynt eu hangen ac y maent yn eu dymuno.

Nod yr adolygiad oedd:

1. Asesu a yw disgwyliadau'r cyhoedd yn rhesymol yng nghyd-destun gwahanol fathau o alw;
2. Darparu cipolwg o gyswllt cyntaf presennol y cyhoedd gyda'r Heddlu ar draws ardal Dyfed-Powys;
3. Penderfynu a yw'r dulliau cyswllt i'r cyhoedd a ddarperir gan Heddlu Dyfed-Powys yn bodloni disgwyliadau'r cyhoedd;
4. Penderfynu a yw Heddlu Dyfed-Powys yn darparu gwasanaeth heddlu hygyrch ar y pwynt cyswllt cyntaf.

Drwy:

- a) Nodi tueddiadau a datblygiadau cenedlaethol presennol mewn perthynas â chysylltiad y cyhoedd â'r heddlu;
- b) Nodi sut a pham mae'r cyhoedd yn cysylltu â Heddlu Dyfed-Powys ar hyn o bryd, a sut yr hoffent wneud hynny; a
- c) Asesu i ba raddau y mae'r cyhoedd yn credu bod Heddlu Dyfed-Powys yn hygyrch.

Er mwyn llywio'r adolygiad hwn, cynhaliodd cynrychiolwyr Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu amrywiaeth o ddulliau ymchwil ansoddol a meintiol, gan gynnwys:

- Ymgynghoriad cyhoeddus ar gyswllt cyntaf â'r heddlu drwy arolwg ar-lein ac ymgynghoriad wyneb yn wyneb mewn amryw o sioeau a digwyddiadau yn ystod yr haf;
- Cyfweiliadau ag adrannau allweddol Heddlu Dyfed-Powys i ddeall eu barn ar y pwnc;

² <http://www.dyfedpowys-pcc.org.uk/cy/the-commissioner/the-police-and-crime-plan/>

- Grwpiau Ffocws gyda chynrychiolwyr o Grŵp Cynghori Annibynnol Heddlu Dyfed-Powys i drafod materion yn ymwneud â hygyrchedd y pwynt cyswllt cyntaf;
- Grwpiau ffocws gyda phobl ifanc drwy Fforwm Ieuenctid y Comisiynydd Heddlu a Throseddu a grwpiau ieuenctid eraill;
- Ymchwil desg ar ddatblygiadau lleol a chenedlaethol a gweithgaredd meincnodi ym maes cyswllt â'r cyhoedd;
- Archwiliad manwl o ystadegau perfformio Heddlu Dyfed-Powys;
- Data o Ymarfer Cofnodi Galwyr Heddlu Dyfed-Powys.

3.0 Y sefyllfa

3.1 Y cefndir

Mae nifer o ffactorau wedi dylanwadu ar yr adolygiad hwn, sef:

- Gwybodaeth a gasglwyd o gyfarfodydd rhwng y Comisiynydd Heddlu a Throseddu a staff Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu am y pwysau a'r galw presennol;
- Adborth gan y cyhoedd a gasglwyd gan Swyddfa'r Comisiynydd Heddlu a Throseddu ar ba mor hawdd yw cysylltu â'r Heddlu;
- Argymhelliad Arolygiaeth Heddluoedd a Gwasanaethau Tân ac Achub Ei Mawrhydi i'r Heddlu ddeall yn well y galw presennol ar ei wasanaethau er mwyn gwella effeithlonrwydd;
- Cyfarwydddebau plismona cenedlaethol ar gyfathrebu digidol fel ateb i reoli'r galw ar Ganolfannau Cyfathrebu'r Heddlu;
- Cudd-wybodaeth ynghylch lefel uchel y galw ar Ganolfan Gyfathrebu Heddlu Dyfed-Powys;
- Poblogaeth sy'n heneiddio a phoblogaeth wledig ardal Dyfed-Powys a'u cysylltedd digidol a allai fod yn gyfyngedig.

3.1.1 Datblygiadau Cenedlaethol yn y DU

Mae strategaeth genedlaethol ddrafft³ Cyngor Cenedlaethol Penaethiaid yr Heddlu ar reoli cysylltiadau (National Contact Management Strategy) yn gosod y cefndir mewn perthynas â chyswllt cyntaf â'r heddlu ar lefel y DU.

Mae'n cyfeirio'n briodol at y cyswllt cyntaf â'r heddlu fel y porth i wasanaethau plismona, boed dros y ffôn, yn swyddfa ymholi gorsaf heddlu neu ar-lein; cysylltiad cychwynnol y cyhoedd yw'r ffordd y mae aelodau'r cyhoedd yn defnyddio gwasanaethau'r heddlu. Aiff ymlaen i nodi bod nifer y ffyrdd o gysylltu â'r heddlu a natur y gwasanaethau a gofynnir amdanynt wedi cynyddu'n sylweddol a disgwylir iddynt barhau i wneud hynny.

Mae Cyngor Cenedlaethol Penaethiaid yr Heddlu yn cyfeirio at gynnydd yn nisgwyliadau'r cyhoedd o blismona fel a ganlyn:

"As public finances have become constrained and public services contracted, the police service has become for many the service of last, and too frequently first, resort".

Yn genedlaethol, mae tuedd gynyddol i bobl gysylltu â'r heddlu fel y dewis *cyntaf* oherwydd diffyg eglurder ymysg y cyhoedd ynghylch sut a pham y dylent gysylltu â'r heddlu. Mae hyn, ynghyd â diffyg argaeledd, gallu neu ymateb gan asiantaethau eraill mwy priodol, yn rhoi

³ Strategaeth Genedlaethol Rheoli Cysylltiadau NPCC (Drafft) 2019.

pwysau aruthrol ar Heddlu Dyfed-Powys ac yn creu heriau sylweddol iddo, fel y trafodir yn ddiweddarach yn yr adroddiad, o ran rheoli cyswllt cyntaf y cyhoedd. Yn fwy felly, mae'n her o ran bodloni disgwyliadau'r cyhoedd am wasanaeth heddlu prydlon. Credir felly bod hyn yn cael effaith niweidiol ar hyder y cyhoedd yn yr heddlu. Er mwyn newid y duedd hon mae angen newid diwylliant, ochr yn ochr â chyflwyno dulliau cyfathrebu gofalus a chyson gyda'n cymunedau, wedi'u hategu gan ymgyrch genedlaethol.

Heddiw, mae'r cyhoedd wedi dod i ddisgwyl mwy o ddewis o ran sut mae gwasanaeth masnachol yn cael ei ddarparu ym mhob agwedd ar fywyd. Mae hyn yn rhoi pwysau sylweddol ar wasanaethau cyhoeddus a phlisma i ateb y galw cynyddol am ddarparu gwasanaethau mewn ystod o wahanol fformatau ac ar draws ystod o sianelau.

Mae Cyngor Cenedlaethol Penaethiaid yr Heddlu yn nodi bod staff yr ystafell reoli yn rhy aml yn ymdrin â chysylltiadau cyntaf gan y cyhoedd yn y man cyswllt, gyda mwy a mwy o amser yn cael ei dreulio yn delio â galwadau neu gysylltiadau unigol a llai o allu i ymateb i alwadau newydd am wasanaeth. Wrth i'r duedd hon gynyddu, mae'r galw yn cael ei ddadleoli o swyddogion a staff rheng flaen i'r pwynt cyswllt. Y canlyniad anfwriadol i lawer o wasanaethau'r heddlu fu cynyddu mewn amseroedd aros ar y rhif '101', nad yw ar gyfer galwadau brys, sy'n cyd-fynd â chynnydd yn y camddefnydd o'r system galwadau brys '999' a methiant i gyrraedd y targed cenedlaethol ar gyfer ateb galwadau. Nid yw'r gwasanaeth a ddarperir gan Heddlu Dyfed-Powys ar hyn yn y sefyllfa hon eto, ond mae'n duedd y mae'n rhaid gochel rhagddi lle bo hynny'n bosibl.

Mae'r defnydd o dechnoleg mewn cymunedau wedi datblygu'n sylweddol yn ystod y blynyddoedd diwethaf, gan ddarparu cyfleoedd mawr i'r cyhoedd gysylltu â gwasanaeth yr heddlu. Fe'i ystyrir yn ffordd o gyrraedd nifer fawr o bobl ac am gost gymharol isel. Mae mwy a mwy o bobl yn cael eu newyddion a'u gwybodaeth o ffynonellau ar-lein, ac yn edrych at dulliau cyswllt digidol yn hytrach na'r ffyrdd traddodiadol⁴.

3.1.2 Dulliau presennol a ddefnyddir i gysylltu â Heddlu Dyfed-Powys

Ar hyn o bryd, gall y cyhoedd yn ardal Dyfed-Powys gysylltu â'r heddlu drwy'r dulliau canlynol:

- Ffonio 999 mewn argyfwng;
- Ffonio 101 pan nad yw'n argyfwng;
- E-bostio Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu drwy'r adran Cysylltu â Ni ar wefan Heddlu Dyfed-Powys;
- Ymweld â Gorsafoedd yr Heddlu;

⁴ Strategaeth Cyfathrebu Digidol Heddlu Dyfed-Powys (Drafft) 2019.

- Ffonio 101 drwy Bwyntiau Gwasanaeth Cyhoeddus⁵;
- Ymweld â gorsafoedd heddlu symudol; a
- Cysylltu â Heddlu Dyfed-Powys drwy Twitter, Facebook ac Instagram. Nid yw'r cyfryngau cymdeithasol ar gael fel cyfleuster riportio; fe'u defnyddir ar hyn o bryd fel ffordd o ymgysylltu â chymunedau a rhannu gwybodaeth.

Bydd y rhain yn cael eu hystyried yn llawn yn adran 3.2.1 o'r adroddiad hwn.

3.1.3 Cynllun Cydraddoldeb Strategol Heddlu Dyfed-Powys

Rhaid i adolygiad o gysylltiad y cyhoedd â'r heddlu gael ei gynnal yng nghyd-destun cydraddoldeb ac amrywiaeth, er mwyn sicrhau bod y gwasanaeth a ddarperir yn hygyrch i holl drigolion Dyfed-Powys.

Ar 10 Medi 2011, daeth Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Penodol) 2011 i rym. Er mwyn cydymffurfio â'r Dyletswyddau Penodol, mae'n ofynnol i Heddluoedd Cymru a Lloegr gynhyrchu 'un neu fwy o amcanion cydraddoldeb'.

Yn dilyn ymgynghori ac ymgysylltu ag aelodau o'r cyhoedd, staff a swyddogion, cytunwyd ar yr amcanion canlynol fel y blaenoriaethau tan 2020⁶:

1. Codi ymwybyddiaeth o'r hyn yw Troseddau Casineb a Digwyddiadau Casineb a sut i'w riportio er mwyn ceisio cynyddu hyder y cyhoedd i riportio Digwyddiadau a Throseddau Casineb i ni;
2. Sicrhau fod ein gwasanaethau'n hygyrch i bob grŵp lleiafrifol o fewn ein cymunedau, a sicrhau eu bod nhw'n derbyn lefel gwasanaeth briodol wrth eu defnyddio;
3. Sicrhau fod gan bob swyddog ac aelod staff wybodaeth ac adnoddau priodol i ystyried ein poblogaeth sy'n heneiddio drwy gyflwyno gwasanaethau a rheoli'r gweithlu;
4. Darparu gwasanaeth o lefel uchel wrth ymateb i achosion sy'n ymwneud ag unigolion sy'n profi argyfwng neu salwch meddwl;
5. Cynyddu amrywiaeth ein gweithlu i adlewyrchu'r cymunedau yr ydym eu gwasanaethu'n fwy cywir ar draws pob rheng ac arbenigedd;
6. Hyrwyddo iechyd yn y gweithle drwy godi ymwybyddiaeth o fesurau atal trallod a salwch meddwl gyda golwg ar leihau absenoldebau ar sail salwch seicolegol.⁷

⁵ Ffonau sydd wedi'u lleoli ar y wal y tu allan i brif orsafoedd yr heddlu os nad oes mynediad i'r orsaf ei hun ar y pryd (e.e. y tu allan i oriau / pan nad oes staff yn bresennol) yw Pwyntiau Gwasanaeth Cyhoeddus. Mae'r ffôn yn deialu'n uniongyrchol i Ganolfan Gyfathrebu'r Heddlu ym Mhencadlys yr Heddlu.

⁶ Gwefan Heddlu Dyfed-Powys, Cydraddoldeb ac Amrywiaeth, 2019.

⁷ Cynhaliwyd ymgynghoriad ar flaenoriaethau Cynllun Cydraddoldeb Strategol 2020-2024 Heddlu Dyfed-Powys

Bydd yr adolygiad hwn yn anelu at asesu ail flaenoriaeth y Cynllun Cydraddoldeb Strategol, ac ystyried hygyrchedd cyswllt cyntaf pobl â Heddlu Dyfed-Powys.

3.1.4 Argymhellion Arolygiaeth Heddluoedd a Gwasanaethau Tân ac Achub Ei Mawrhydi

Mae Arolygiaeth Heddluoedd a Gwasanaethau Tân ac Achub Ei Mawrhydi yn nodi yn ei hadroddiad ar effeithiolrwydd, effeithlonrwydd a dilysrwydd Heddlu Dyfed Powys, PEEL: Police Effectiveness, Efficiency and Legitimacy 2018/19⁸:

"The force is improving its understanding of what the public expects, which will help it plan for future demand.... The force should undertake further work to better understand the current demand for its services, including hidden demand, so it can make best use of its resources to meet the needs of the public."

Yn hyn o beth, mae'r Heddlu wedi bod yn gwneud darn sylweddol o waith i ddeall y galw ar draws y sefydliad. Bydd y gwaith hwn yn cael ei ddefnyddio gan Brif Swyddogion i helpu i wneud penderfyniadau gwybodus ynghylch blaenoriaethau'r Heddlu ac i sicrhau bod y staff iawn yn y lle iawn ar yr adeg iawn gyda'r sgiliau a'r gefnogaeth iawn i gyflawni eu rôl⁹.

Fel rhan o hyn, mae Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu yn un o'r swyddogaethau Cymorth Gweithredol cyntaf i ddod o dan y chwyddwydr. Ei nod yw canfod lle mae galw yn deillio o fethiant neu lle y gallai sefydliadau eraill fod mewn sefyllfa well i ymdrin â galwadau, neu lle y gellid cymryd camau eraill i atal y galwadau hyn rhag dod i mewn i'r Canolfan Gyfathrebu yn y lle cyntaf.

3.1.5 Cwynion mewn perthynas â Chysylltiad Cychwynnol y Cyhoedd

Un o gyfrifoldebau allweddol y Comisiynydd Heddlu a Throseddau yw ymdrin â chwynion ffurfiol yn erbyn y Prif Gwnstabl. Rhwng mis Ebrill 2018 a mis Mehefin 2019, mae'r Comisiynydd wedi cofnodi 9 cwyn ac roedd pob un ohonynt yn ymwneud ag anfodlonrwydd, o safbwynt yr achwynwyr, ynghylch y lefel ddisgwyliedig o gyfathrebu gan Heddlu Dyfed-Powys. Ni chadarnhawyd yr un o'r cwynion hyn oherwydd bod y ffordd yr ymdriniwyd â'r holl ohebiaeth yn cyd-fynd yn llwyr â'r broses briodol; fodd bynnag, dysgwyd gwersi mewn perthynas â phwysigrwydd cydnabod pob gohebiaeth, er mwyn sicrhau nad yw'r profiadau hyn yn cael eu hailadrodd. Mae hyn yn amlygu'r pwys y mae preswylwyr yn ei roi ar ohebiaeth ysgrifenedig a'u disgwyliad sylfaenol y byddant yn cael ymatebion amserol a phriodol gan Heddlu Dyfed-Powys.

⁸ <https://www.justiceinspectorates.gov.uk/hmicfrs/publications/peel-assessment-2018-19-dyfed-powys/>

⁹ Ymarfer Cofnodi Galwyr, Heddlu Dyfed-Powys, 2019.

3.2 Prif ganfyddiadau'r adolygiad hwn

Mae'r bennod ganlynol yn ceisio rhoi cipolwg ar y sefyllfa bresennol mewn perthynas â sut a pham mae'r cyhoedd yn cysylltu â Heddlu Dyfed-Powys, gan gynnwys ystyriaethau hygrychedd. Mae hyn wedi'i lywio gan ymgynghoriad cyhoeddus, cyfarfodydd â rhanddeiliaid allweddol ac ymchwil desg.

Cynhaliwyd yr ymgynghoriad cyhoeddus rhwng mis Gorffennaf a mis Medi 2019. Gyda chynulleidfa darged bosibl o 431,271¹⁰ daeth 836 o ymatebion i law. Gyda lefel hyder o 95%, mae hyn yn rhoi lwfans ansicrwydd o 3% i ganlyniadau'r arolwg, sef safon y diwydiant.

Roedd 96.5% o'r ymatebwyr yn byw yn Sir Gaerfyrddin, Ceredigion, Sir Benfro neu Bowys. Derbyniwyd y gyfradd ymateb uchaf gan unigolion rhwng 45 a 64 oed (42%), ac yna 25-44 (28%), 65+ (24%) ac 16-24 oed (4%).

¹⁰ StatsCymru, 2019.

3.2.1 Sut mae'r cyhoedd yn cysylltu â Heddlu Dyfed-Powys

Ar hyn o bryd, gall y cyhoedd yn ardal Dyfed-Powys gysylltu â'r heddlu drwy'r dulliau canlynol:

3.2.1.1 Ffonio 999 (neu 18001 101 drwy ffôn testun) mewn argyfwng;

Roedd bron pawb a gymerodd ran yn yr arolwg¹¹ yn gwybod y gallent gysylltu â'r heddlu drwy ffonio 999 (98%, n=577) a byddai'n well gan 99% o'r rhai a atebodd (n=584) gysylltu â 999 mewn argyfwng.

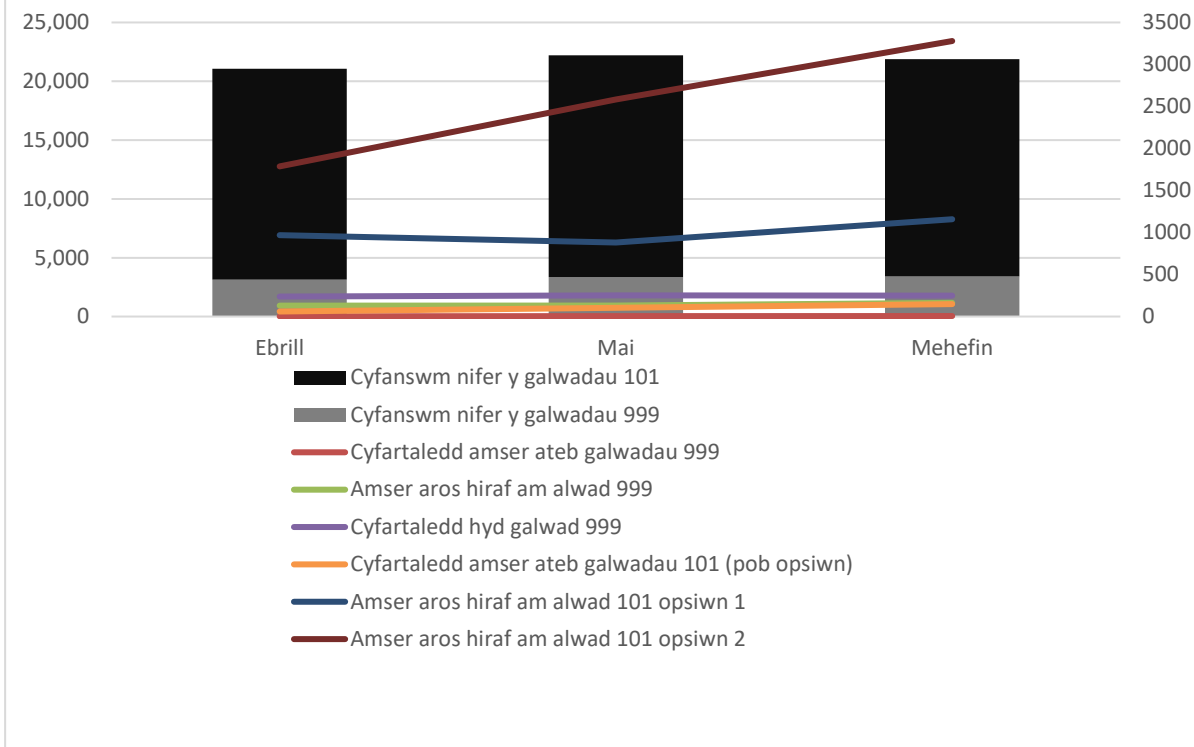
Cofnododd Heddlu Dyfed-Powys 3,106 o alwadau y mis ar gyfartaledd drwy'r rhif 999 rhwng mis Gorffennaf 2018 a mis Mehefin 2019. Mae cyflymder cyfartalog ateb galwadau wedi bod yn sylweddol is na'u targed 12 eiliad a hynny'n gyson¹² (cyfartaledd o 4.3 eiliad gydol y flwyddyn)¹³. I gydnabod digwyddiadau niweidiol achlysurol, mae tîm rheoli Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu yn monitro llu o ddata perfformiad yn fanwl, gan gynnwys hyd galwadau ac amseroedd aros ar gyfer ateb galwadau. Rhwng mis Ebrill a mis Mehefin eleni, yr amser aros hwyaf i ateb galwad 999 oedd 2 funud 21 eiliad, sydd o dan y torbwynt 3 munud cyn i alwadau gael eu dargyfeirio i heddlu arall.

¹¹ Drwy Ymgynghoriad Cyhoeddus y Comisiynydd Heddlu a Throseddau yn ystod Haf 2019 "Cyswllt Cyntaf yr Heddlu a Hygyrchedd"

¹² Fel y nodir yn Strategaeth Genedlaethol Cyngor Penaethiaid yr Heddlu ar Reoli Cysylltiadau.

¹³ Rhaid nodi nad yw'r data'n dangos cyfanswm y galwadau i Ganolfan Gyfathrebu'r Heddlu dros gyfnod o 24 awr gan nad yw'n cynnwys swm y galwadau a wnaed rhwng 00:00 a 07:00.

Y berthynas rhwng nifer y galwadau, amser ateb galwadau, amser aros galwadau, a hyd galwadau 999 a 101 yn ystod Ebrill-Mehefin 2019



Yn y gorffennol agos, roedd gwasanaeth Heddlu Dyfed-Powys yn ymfalchïo mewn bod yn un o'r ychydig heddluoedd i fynychu pob galwad am wasanaeth. Yn sgil galw cynyddol a newid o ran y ffordd yr ymdriniwyd â digwyddiadau yn y man cyswllt, fe'u gorfodwyd i ailystyried yr ideoleg hon, gan ysgogi cyflwyno'r asesiad risg THRIVES. Mae swyddogion trin galwadau yn gyfrifol am gynnal asesiad trylwyr o bob galwad am wasanaeth, gan ddefnyddio dull cwestiynu gofalus yn seiliedig ar y cofair THRIVES: Bygythiad (Threat), Niwed (Harm), Risg (Risk), Ymchwiliad (Investigation), Bregusrwydd (Vulnerability), Ymgysylltu (Engagement) a Diogelu (Safeguarding).¹⁴ Mae hyn yn galluogi swyddogion trin galwadau i wneud penderfyniad hyddysg ar yr ymateb graddedig sydd fwyaf priodol ar gyfer y digwyddiad ac felly pa mor gyflym, os o gwbl, y dylid anfon adnoddau'r heddlu i'r lleoliad.

Rhwng mis Ebrill a mis Mehefin 2019, treuliodd y swyddogion trin galwadau 4 munud a 7 eiliad ar gyfartaledd yn ymdrin â phob galwad 999. Defnyddir yr amser hwn i gwblhau asesiad

¹⁴ Mabwysiadwyd THRIVES, sy'n seiliedig ar y Model Penderfyniad Cenedlaethol (<https://www.app.college.police.uk/app-content/national-decision-model/the-national-decision-model/#the-model>) gan Heddlu Dyfed-Powys yn dilyn gweithredu THRIVE / THRIVE + yn llwyddiannus yn ardaloedd heddluoedd eraill. Mae heddluoedd yn defnyddio eu hamrywiadau eu hunain o ddulliau i asesu lefel y risg, y niwed a'r bygythiad.

THRIVES er mwyn casglu gwybodaeth hanfodol i baratoi swyddogion sydd ar eu ffordd i'r lleoliad, gan gofnodi a monitro'r sefyllfa yn ogystal â thawelu meddwl y galwyr a rhoi cyngor iddynt tra bod swyddogion yn teithio atynt.

Er bod y cyfiawnhad dros y dull seiliedig ar risg hwn o ddsbarthu adnoddau'r heddlu mor effeithiol ac effeithlon â phosibl yn glir yn fewnol, mae'n amheus a yw'r cyhoedd wedi cael eglurhad o hyn. Ychydig iawn o wybodaeth a gaiff aelod o'r cyhoedd wrth gynnal chwiliad syml am THRIVES ar y we yn y DU. Mae Heddlu Dyfed-Powys yn darparu rhywfaint o wybodaeth sylfaenol ar eu tudalen Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu, gan gynnwys pryd i ffonio 999/101 a beth fydd yn digwydd:

*"Gofynnir i chi am wybodaeth am eich argyfwng, yn ogystal â rhagor o fanylion amdanoch chi'ch hun. Mae'n bwysig iawn cael y wybodaeth gywir wrthyich fel bod swyddogion yn medru cael eu hysbysu'n llawn ynghylch natur eich argyfwng cyn iddynt gyrraedd ac fel bod modd cynnal unrhyw asesiadau risg sydd eu hangen er mwyn sicrhau diogelwch y cyhoedd a swyddogion."*¹⁵

Felly ni ddylai fod yn syndod bod adborth y cyhoedd yn canolbwyntio ar hyd galwadau, lefel y cwestiynu neu'r opsiynau ac amseroedd aros ar gyfer ateb galwadau. Ni ellir disgwyl iddynt wybod beth sy'n rhesymol ac yn angenrheidiol i'r heddlu ei wneud o ran ymateb i'w galwad am help, oni bai bod yr heddlu'n dweud wrthynt.

3.2.1.2 Ffonio 101 (neu 18001 101 drwy ffôn testun) pan nad yw'n argyfwng;

Cyflwynwyd y gwasanaeth 101 tua 2010 i leddfu'r pwysau ar y gwasanaeth 999 ac i ganoli galwadau. Ni chodir tâl am ddeialu 101 o ffôn talu, ac mae'n costio 15c o ffonau symudol a llinellau tir, waeth beth fo hyd yr alwad. Fodd bynnag, bydd rhai rhwydweithiau'n codi mwy i wneud yr alwad. Mae Swyddfa'r Comisiynydd Heddlu a Throsedd wedi derbyn sylwadau gan y cyhoedd yn cwyno am gost galwadau 101 o'u ffôn symudol.

Nododd 84% (n=492) o'r cyhoedd a arolygwyd ei bod yn well ganddynt ddefnyddio 101 pan nad yw'n argyfwng.

Mae'r gwasanaeth hwn hefyd ar gael 24 awr y dydd, ond mae rhai heddluoedd yn darparu gweithredwr switsfwrdd yn ystod oriau penodol, gan drosglwyddo galwadau i swyddogion trin galwadau yn ôl yr angen. Bydd swyddogion trin galwadau yn ateb galwadau 101 y tu allan i oriau gweithredwr switsfwrdd.

Mae Police.UK yn awgrymu y dylid defnyddio'r rhif 101 i:

- Riportio trosedd nad yw'n digwydd ar y pryd - er enghraifft car wedi'i ddwyn, byrgleriaeth neu eiddo wedi'i ddifrodi.
- Rhoi gwybodaeth i'r heddlu am droseddau yn eich ardal chi.

¹⁵ <https://www.dyfed-powys.police.uk/cy/about-us/our-departments/force-communications-centre/>

- Siarad â'r heddlu am ymchwiliad cyffredinol.
- Cysylltu â heddwes penodol neu aelod penodol o staff.

Pan fydd galwr yn ffonio gwasanaeth 101 Heddlu Dyfed-Powys, i ddechrau bydd yn dewis ei iaith cyn cael ei gysylltu â'r Heddlu a ddewiswyd ganddo. Yna gofynnir iddo eto ddewis ei iaith a bydd yn cael ei dywys drwy bedwar opsiwn ble y gofynnir iddo ddewis un ohonynt:

- 1: Riportio digwyddiad newydd
- 2: Trafod digwyddiad sydd eisoes wedi digwydd, cael cyngor neu ymholiadau cyffredinol
- 3: Os ydych yn gwybod rhif yr estyniad / person
- 4: Pob ymholiad arall

Mae'r broses yn cymryd cyfanswm o 1½ munud cyn i'r galwr gael ei gysylltu â swyddog trin galwadau. Er nad oes targed wedi'i osod yn genedlaethol ar gyfer cyflymder ateb galwad 101, ar gyfartaledd, mae Heddlu Dyfed-Powys yn cymryd 51.3 eiliad i ateb ar ôl i'r galwr ddewis opsiwn¹⁶. Fodd bynnag, mae rhai achlysuron ble mae'n ofynnol i alwyr aros yn hwy oherwydd galwadau eraill brys. Yr arosiadau hiraf i alwad 101 gael ei hateb rhwng mis Ebrill a mis Mehefin 2019 oedd 5 munud 31 eiliad ar gyfer opsiwn 1, a 54 munud 39 eiliad ar gyfer opsiwn 2. Ar gyfartaledd, mae galwad 101 yn cymryd 5 munud 28 eiliad (opsiwn 1) a 3 munud 8 eiliad (opsiwn 2) i'w datrys¹⁷.

O'r nifer cyfartalog o 21,100 o alwadau a wnaed i wasanaeth 101 Heddlu Dyfed-Powys (pob opsiwn) bob mis, mae 25% yn arwain at gofnodi digwyddiad. I'r gwrthwyneb, asesodd y swyddogion trin galwadau fod angen ymateb brys gan yr heddlu (amser ymateb ar unwaith neu flaenoriaeth - hyd at 60 munud) mewn cyfartaledd o 2,000 o alwadau i rif Heddlu Dyfed-Powys nad yw'n rhif argyfwng. Yn gyfan gwbl, mae cyfartaledd o 1,589 o alwadau a dderbynnir drwy'r rhifau 101 a 999 bob mis yn arwain at anfon yr heddlu allan ar unwaith (o fewn 20 munud).

Mae hyn yn cadarnhau'r ffaith nad yw'r cyhoedd yn hyddysg ynglŷn â phwy y dylent gysylltu â nhw pan fydd angen cymorth arnynt a'r ffordd orau o wneud hynny. Mae hyn yn peri pryder, oherwydd er bod Heddlu Dyfed-Powys wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel mewn ymateb i bob galwad, ac yn gwneud hynny, eu blaenoriaeth pennaf, a hynny'n briodol, yw canolbwyntio ar ateb galwadau 999 a delio â nhw.

Mae #Dewisdoeth yn ymgyrch genedlaethol a fabwysiadwyd gan holl Fyrddau Iechyd Cymru, tua 10 mlynedd yn ôl. Dechreuodd mewn ymateb i bwysau ar y gwasanaeth iechyd yn ystod misoedd y gaeaf, ond mae bellach yn ymgyrch sy'n parhau drwy gydol y flwyddyn, gyda'r

¹⁶ Yn seiliedig ar alwadau a dderbyniwyd rhwng 07:01 a 23:59 rhwng mis Gorffennaf 2018 a mis Mehefin 2019.

¹⁷ Yn seiliedig ar ddata trin galwadau Canolfan Gyfathrebu Heddlu Dyfed-Powys, mis Ebrill i fis Mehefin 2019.

gweithgaredd ar ei uchaf yn ystod cyfnodau fel y gaeaf a Gwyliau Banc, i gynorthwyo'r cyhoedd i ddewis y cymorth iechyd gorau ar gyfer eu hanghenion.

Mae angen ymgyrch addysg gyhoeddus, gyda chefnogaeth genedlaethol, tebyg i Dewis Doeth, er mwyn newid y diwylliant presennol "999 - mae 'na wastad rywun ar gael".

Argymhelliad: Dylai Heddlu Dyfed-Powys weithio gyda Llywodraeth Cymru, partneriaid gwasanaeth cyhoeddus a heddluoedd eraill Cymru i ddatblygu ymhellach yr ymgyrch #gwneudyralwadgywi. Bydd hyn yn addysgu pob aelod o'r gymuned ynghylch y gwasanaeth mwyaf priodol i gysylltu ag ef mewn argyfwng a phan nad yw'n argyfwng a'r hyn y gallent ei ddisgwyl yn rhesymol.

3.2.1.3 E-bostio Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu drwy adran Cysylltu â Ni ar wefan Heddlu Dyfed-Powys;

Fel rhan o'u hymgyrch haf yn gofyn i'r cyhoedd wneud yr alwad gywir, cyflwynodd Heddlu Dyfed-Powys gwestiwn ar eu tudalen we "Cysylltu â Ni" yn gofyn "Ydych chi'n riportio argyfwng?". Os dewisir 'ydw', caiff yr unigolyn ei annog i ffonio 999. Os dewisir 'nac ydw', mae ffurflen yn ymddangos er mwyn cwblhau manylion y digwyddiad neu'r ymholiad, sydd wedyn yn cael ei hanfon drwy e-bost i Ganolfan Gyfathrebu'r Heddlu. Mae swyddogion trin galwadau yn delio â'r e-byst er mwyn cymryd camau gweithredu priodol. Cofnododd yr Heddlu gynnydd o 107% mewn ymweliadau â'u tudalen we riportio ar-lein yn ystod yr ymgyrch 10 wythnos o hyd, o'i gymharu â'r un cyfnod yn 2018.

Mae adborth gan y cyhoedd yn dangos bod 41% (n=242) o'r ymatebwyr yn ymwybodol y gallent gysylltu â'r Heddlu drwy e-bost. Yn ddi-ddorol, byddai'n well gan 9% (n=51) gysylltu â'r heddlu drwy e-bost mewn argyfwng, a dywedodd 31% (n=185) y byddent yn gwneud hynny mewn achos nad yw'n argyfwng, yn drydydd ar ôl ffonio 101 ac ymweld â gorsaf heddlu.

Yn 2017, fel rhan o "Ymgyrch Cynefin", cynhaliodd y Comisiynydd Heddlu a Throsedd, ar y cyd â Heddlu Dyfed-Powys, arolwg o'r holl ddeiliaid tai yn ward Tycroes, Rhydaman, i ddeall eu canfyddiadau a'u disgwyliadau o'r heddlu. Ailadroddwyd yr ymarfer cynhwysfawr hwn yn ward Dwyrain y Drenewydd yn ddiweddar. Mae canlyniadau cynnar y dadansoddiad mwy diweddar hwn yn dangos rhai gwahaniaethau bach y gellid eu priodoli i'r gwahaniaethau yn nemograffeg y ddwy ardal, neu welliannau o ran hygyrchedd technoleg yn ystod y blynyddoedd rhwng y ddau ymarfer. Fodd bynnag, mae rhai nodweddion tebyg amlwg o ran dewisiadau'r cyhoedd, sy'n ategu'r hyn a ganfuwyd yn ein harolwg dros yr haf. Pan nad yw'n argyfwng, byddai'n well gan y rhan fwyaf o bobl gysylltu â'r heddlu dros y ffôn neu drwy ymweld â gorsaf, ac yna e-bostio. Mae'r tabl isod yn dangos trefn dewisiadau'r gwahanol arolygon:

Trefn dewis o ran dulliau cyswllt	Ymgyrch Cynefin Tycroes (2017)	Ymgyrch Cynefin Dwyrain y Drenewydd (2019)	Arolwg o gyswllt cyntaf y Comisiynydd Heddlu a Throseddau (2019)
1	Ymweld â gorsaf heddlu	Ffôn	Ffôn
2	E-bost	Ymweld â gorsaf heddlu	Ymweld â gorsaf heddlu
3	Llythyr	E-bost	E-bost
4	Ffôn	Llythyr	Wyneb yn wyneb (mynd at swyddog ar batrôl)

Mae'n amlwg o'r uchod bod Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu yn parhau i fod yn hanfodol bwysig i fodloni disgwyliadau'r cyhoedd. Dyma'r pwynt cyswllt cyntaf ar gyfer galwadau ffôn, e-byst ac ymgysylltu drwy Bwyntiau Gwasanaeth Cyhoeddus, yn ogystal â bod yn gyfrifol am anfon swyddogion i leoliadau, rheoli digwyddiadau a dosbarthu gwybodaeth bwysig i'r cyhoedd y tu allan i oriau swyddfa rheolaidd.

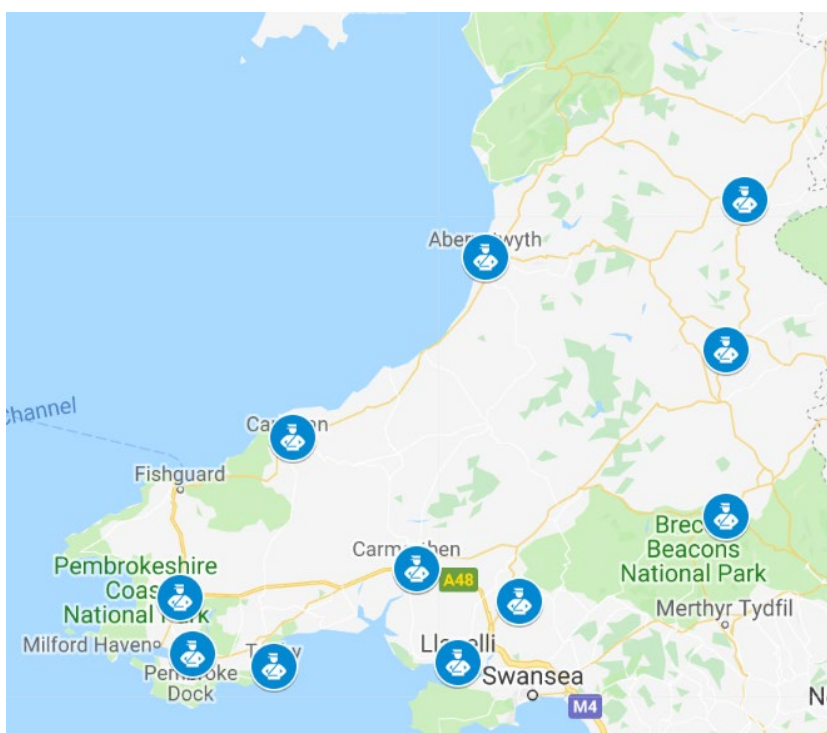
3.2.1.4 Ymweld â Gorsafoedd Heddlu a Ffonio 101 drwy Bwyntiau Gwasanaeth Cyhoeddus;

Gorsaf Heddlu	Amseroedd agor
Aberystwyth	9am i 2pm a 2:40pm i 5pm
Rhydaman	9am i 2pm a 2:40pm i 5pm
Caerfyrddin ¹⁸	9am i 2pm a 2:40pm i 5pm
Llandrindod	9am i 2pm a 2:40pm i 5pm
Hwlfordd	9am i 2pm a 2:40pm i 5pm
Llanelli	9am i 2pm a 2:40pm i 5pm

¹⁸ Mae Pencadlys yr Heddlu yng Nghaerfyrddin hefyd yn darparu gwasanaeth cownter rhwng 9am a 5pm o ddydd Llun i ddydd Gwener.

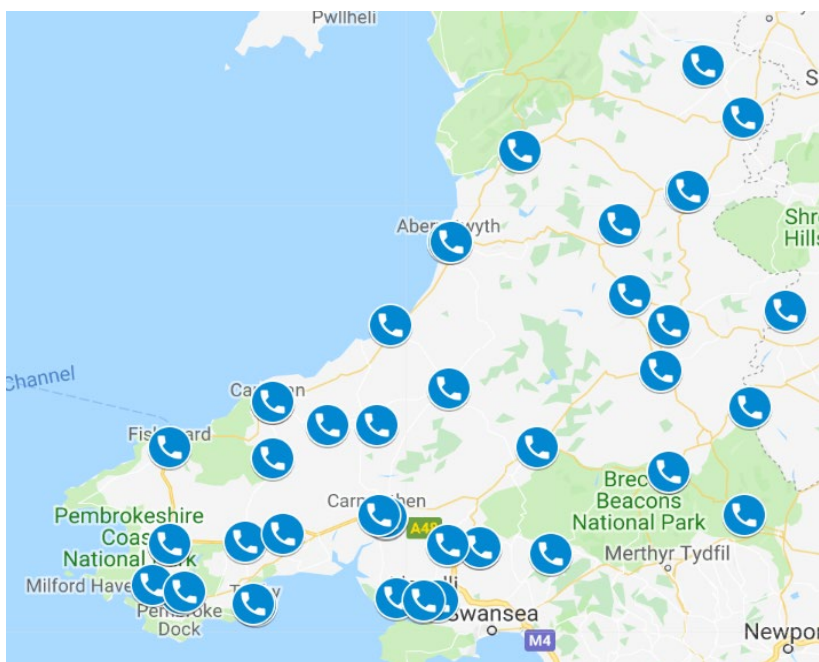
Y Drenewydd	9am i 2pm a 2:40pm i 5pm
Doc Penfro	9am i 2pm a 2:40pm i 5pm
Dinbych-y-pysgod	9am i 2pm a 2:40pm i 5pm (Amseroedd agor dros yr Haf yn unig)
Aberhonddu	9am i 2pm a 2:40pm i 5pm
Aberteifi	9am i 2pm a 2:40pm i 5pm (Swyddogion ar gael ond nid oes desg flaen lawn amser)

Mae'r map canlynol yn dangos Gorsafoedd yr Heddlu sydd â Swyddog Ymgysylltu â'r Cyhoedd yn darparu gwasanaeth cownter. Eu horiau agor cyffredinol yw 0900-1400 a 1440-1700, 5 diwrnod yr wythnos. Mae Dinbych-y-pysgod yn dymhorol ac nid yw Aberteifi yn llawn amser.



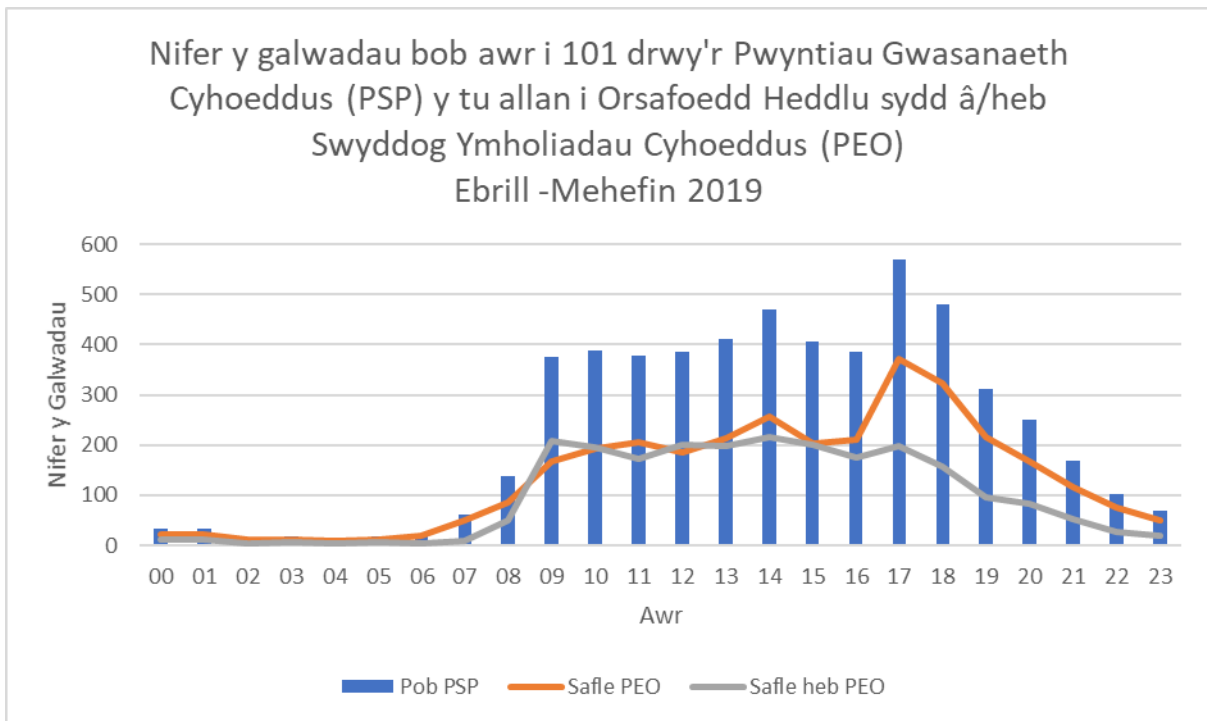
Ffonau sydd wedi'u lleoli ar y wal y tu allan i brif orsafoedd yr heddlu os nad oes mynediad i'r orsaf ei hun ar y pryd (e.e. y tu allan i oriau / pan nad oes staff yn bresennol) yw Pwyntiau Gwasanaeth Cyhoeddus. Mae'r ffôn yn deialu'n uniongyrchol i Ganolfan Gyfathrebu'r Heddlu ym Mhencadlys yr Heddlu.

Mae Pwyntiau Gwasanaeth Cyhoeddus ar gael yn y gorsafoedd canlynol:



Ar gyfartaledd, mae Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu yn derbyn 1,834 o alwadau bob mis drwy'r Pwyntiau Gwasanaeth Cyhoeddus, gyda chyfartaledd o 30 o ddigwyddiadau yn deillio o'r galwadau hyn¹⁹. Mae hyn yn cynrychioli 0.3% o'r holl ddigwyddiadau a gofnodwyd, sy'n gyson â thystiolaeth anecdotaidd gan staff Heddlu Dyfed-Powys bod y Pwyntiau Gwasanaeth Cyhoeddus yn cael eu defnyddio'n bennaf i wneud ceisiadau nad ydynt yn rhai brys am wybodaeth neu faterion gweinyddol. Mae dadansoddiad manwl o'r amseroedd y derbyniwyd galwadau rhwng Ebrill a Mehefin 2019 yn dangos yr oriau brig fel 5pm, 4pm a 2pm yn y drefn honno. Mae'r graff canlynol yn dangos sut mae'r orau brig hyn yn cymharu mewn gorsafoedd â Swyddogion Ymholiadau Cyhoeddus. Mae hefyd yn dangos sut mae'r rhain yn cyfrannu at y symiau cyffredinol o alwadau o Bwyntiau Gwasanaeth Cyhoeddus dros gyfnod o 24 awr.

¹⁹ Yn seiliedig ar ddata gan Swyddfa Cudd-wybodaeth yr Heddlu, mis Ebrill i fis Mehefin 2019.



Er nad oes data ar gael ar hyn o bryd i ddangos nifer gwirioneddol yr ymwelwyr â gorsafoddedd, gall niferoedd y galwadau drwy'r Pwyntiau Gwasanaeth Cyhoeddus roi rhywfaint o syniad. Er bod hyn yn awgrymu, yn gadarnhaol, bod Swyddogion Ymholiadau Cyhoeddus wedi'u lleoli yn y safleoedd mwyaf priodol, gall y cyhoedd elwa o ymestyn sifft y gwasanaeth cownter i sicrhau ei fod ar gael y tu hwnt i'r "diwrnod gwaith". Bydd cyflwyno'r dechnoleg 4G newydd yn darparu data gwerthfawr ynghylch y galw, a dylid ei ystyried hefyd yn ffordd o fapio nifer yr ymwelwyr presennol yn yr ardal.

Fel y mynegwyd yn yr adran gynharach am fynediad at e-bost, mae preswylwyr Heddlu Dyfed-Powys yn parhau i roi ymweld â gorsafoddedd yr heddlu yn uchel ar eu rhestr dewisiadau, gyda llawer, er gwaethaf cyfyngiadau mewn oriau agor, yn nod ei bod yn well ganddynt ymweld â gorsaf yn bersonol yn hytrach nag unrhyw fath o gyfathrebu ysgrifenedig. Yn ogystal â hyn, nododd 93% o'r ymatebwyr i'r arolwg ei bod yn bwysig iddynt bod cyswllt wyneb yn wyneb ar gael gyda Swyddogion Cymorth Cymunedol yr Heddlu yn eu hardal. I gydnabod pwysigrwydd cysylltiad personol, mae Cyngor Sir Caerfyrddin wedi lansio Hybiau Cymunedol yn Llanelli a Rhydaman, o'r enw 'Yr Hwb'. Mae'r Hybiau Cymunedol yn darparu cyngor wyneb yn wyneb ar ystod o faterion yn ymwneud â'r cyngor, yn ogystal â bod yn lle i bobl wneud taliadau, cael cymorth i gael swyddi a hyfforddiant, defnyddio cyfleusterau digidol, cael gwybodaeth am gyfleoedd gwirfoddoli a mwy. Mae pum cyfrifiadur hefyd ar gael i'r cyhoedd eu defnyddio. Mae'r Partneriaid, Workways + wedi'u lleoli y tu mewn i'r Hwb ac yn cynnig cymorth ar gyflogaeth a hyfforddiant, gyda chynlluniau i fwy o bartneriaid ymuno â'r Hwb. Mae'r Hwb Gwledig wedi ymuno â'r llyfrgelloedd symudol sy'n mynd â gwasanaethau'r cyngor i gymunedau gwledig. Bydd hyn yn caniatáu i gwsmeriaid ddefnyddio gwasanaethau yn fwy cyfleus.

Argymhelliad: Dylid ymchwilio'n llawn i'r cysyniad o weithio o fewn Hybiau Cymunedol fel ffordd o ymgysylltu'n rhagweithiol â'r cyhoedd wyneb yn wyneb.

Mae ymchwil yn cadarnhau bod llawer o gynnydd wedi'i wneud o ran ceisio gwella hygyrchedd gwasanaethau cyhoeddus trefol drwy gysoni oriau agor ag amserlenni teithio a gweithgaredd preswylwyr²⁰.

Mae angen gwneud rhagor o waith i ddeall sut mae hyn yn berthnasol i wasanaethau gwledig a sut y gallai hyn gael effaith gadarnhaol ar brofiad y cyhoedd o ymweld â gorsafoedd Heddlu Dyfed-Powys. Argymhellir hefyd bod yr Heddlu'n cynnal rhyw fath o ddadansoddiad o nifer yr ymwelwyr â gorsafoedd heddlu i ddeall pa mor aml, ac am ba reswm, mae preswylwyr yn mynychu gorsafoedd.

P'un a fydd unrhyw adolygiad o'r fath yn arwain at newidiadau i amseroedd agor gorsafoedd ai peidio, mae'n hollbwysig bod y cyhoedd yn cael addysg briodol am hygyrchedd gorsafoedd. Mae angen egluro, gwyrddroi neu wella naratif blaenorol, er enghraifft "os ydym i mewn, rydym ar agor", er mwyn sicrhau bod y cyhoedd yn gwybod beth y gallant ei ddisgwyl yn rhesymol gan eu gorsafoedd heddlu lleol.

"Mae angen iddyn nhw ateb y drws pan fydd pobl yn curo neu'n canu'r gloch. Mae pobl yn colli ffydd yn yr heddlu pan nad ydyn nhw'n gwneud tasg syml fel agor y drws pan fydd pobl yn curo."

"Byddem wrth ein bodd yn cael taflen gyda rhestr o bryd i gysylltu â'r heddlu, a rhifau cyswllt eraill (sy'n berthnasol i'r ardal) os nad yr heddlu yw'r pwynt cyswllt cyntaf."

"Hoffwn i pe bai ein gorsaf leol ar agor ar adegau penodol."

"Mwy o wybodaeth am sut i gysylltu mewn rhai sefyllfaoedd; taflenni ac ati os yn bosibl. "

"Dw i ond yn ymwybodol o 999 a 101. Alla'i anfon e-bost, ble mae fy ngorsaf heddlu leol â staff ynddi a phryd mae ar agor?"

(Ymateb i Ymgynghoriad Cyhoeddus Haf 2019 y Comisiynydd Heddlu a Throsedd)

Argymhelliad: Dylid cynnal adolygiad o faint, amser a natur yr ymgysylltiad â gwasanaethau cownter ym mhob gorsaf er mwyn asesu'r galw gwirioneddol am y gwasanaeth. Dylid defnyddio'r adolygiad hwn yn sail i ohebiaeth gyda'r cyhoedd sy'n rhoi gwybod iddynt am amseroedd agor gorsafoedd. Dylai'r ohebiaeth hon fod yn gysylltiedig â'r ymgyrch #gwneudyralwadgywir.

3.2.1.5 Ymweld â gorsafoedd heddlu symudol;

Faniau arbenigol sydd wedi'u cynllunio i gefnogi'r gwaith o ymgysylltu â chymunedau mewn mannau heblaw gorsafoedd yr heddlu yw gorsafoedd heddlu symudol. Yn 2007, prynodd Heddlu

²⁰ "Y berthynas rhwng oriau agor a hygyrchedd darparu gwasanaethau cyhoeddus"

Dyfed-Powys 8 fan Ford Transit i'w defnyddio fel Gorsafoedd Heddlu Symudol gan osod y cyfarpar priodol ynddynt. Addaswyd un yn ddiweddarach i'w defnyddio gan Dîm Chwilio Heddlu Dyfed-Powys, gan olygu bod ardal blismona Ceredigion yn berchen ar un orsaf heddlu symudol a phob un o'r tair sir arall yn berchen ar ddwy orsaf symudol yr un. Datgelodd adolygiad a gynhaliwyd yn 2013 eu bod yn cael eu defnyddio'n "achlysurol" ac weithiau'n fwy ar gyfer cludo staff y Tîm Plismona Bro i leoliad yn hytrach na'u defnyddio fel canolfan ymgysylltu, oherwydd problemau gyda'u haddasrwydd a'u hygyrchedd. O'r herwydd, penderfynwyd disodli'r fflyd bresennol o gerbydau Ford Transit gyda 4 fan bwrpasol sy'n cynnwys y cyfarpar priodol. Cyrhaeddodd y cyntaf o'r rhain ym mis Gorffennaf 2015.

Bedair blynedd yn ddiweddarach, mae'n ymddangos bod yr unedau mwy o faint hyn a chanddynt well cyfarpar, wedi cael eu defnyddio yr un mor ysbeidiol. Nid oes data swyddogol wedi'u casglu ar y defnydd o'r cerbydau cyntaf na'r rhai cyfredol neu ar nifer yr ymwelwyr, ac mae hyn yn her o ran dod i benderfyniad gwybodus ynghylch gwerth eu cadw neu eu disodli. Fodd bynnag, gwnaed ymdrech i asesu'r defnydd drwy gofnodi milltiroedd cyfredol y cerbydau, sy'n awgrymu bod pob uned wedi teithio tua 190 o filltiroedd y mis ar gyfartaledd. O gymharu hyn â daearyddiaeth ardal Heddlu Dyfed-Powys (sy'n rhychwantu ychydig dros 4,000 o filltiroedd sgwâr), gallai hyn olygu bod y Gorsafoedd Heddlu Symudol ar gyfartaledd yn cwmpasu ychydig o dan 20% o ardal yr heddlu bob mis. O gymharu â phellter "taith gron" (wedi'i fesur yn ôl milltiroedd o deithio o amgylch ymyl ffiniau'r rhanbarth), mae'r ystadegau'n dangos mai Sir Benfro sydd â'r defnydd uchaf, yna Ceredigion a Sir Gaerfyrddin. Ym Mhowys y ceir y defnydd isaf, o ran y milltiroedd gwirioneddol a gwmpesir a sut mae'n cymharu â maint yr ardal. Gellir gweld y data hyn yn y tabl isod.

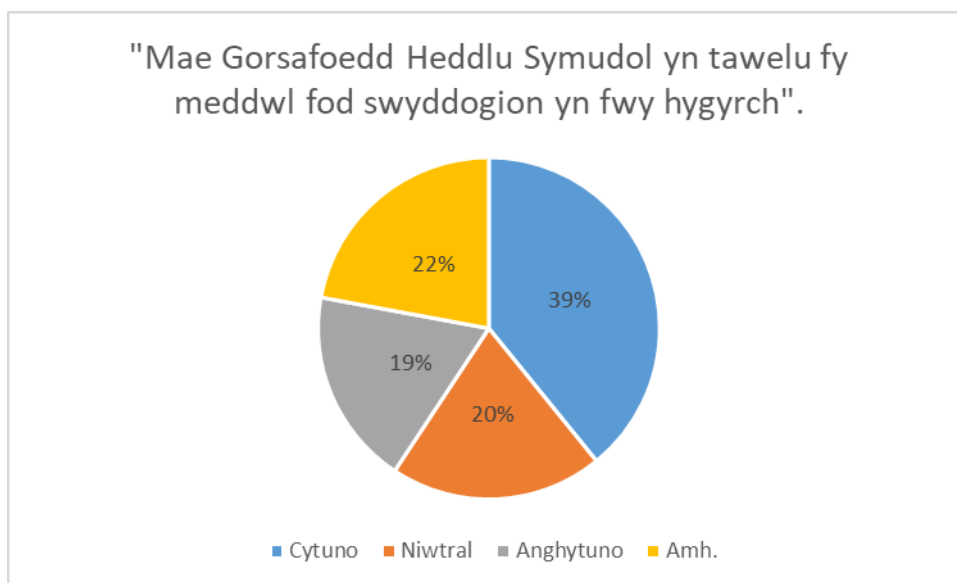
Rhanbarth	Milltiroedd cyfartalog yr Orsaf Heddlu Symudol y mis	Pellter "taith gron" (milltiroedd)	Gwahaniaeth
Sir Benfro	248	142	+ 106
Ceredigion	181	127	+ 17
Sir Gaerfyrddin	192	175	+ 54
Powys	151	278	- 127

Mae adborth anecdotaidd a gasglwyd fel rhan o adolygiad plismona bro a gynhaliwyd gan yr Heddlu yn awgrymu nad yw swyddogion yn gwneud y defnydd gorau o'r cerbydau oherwydd pryderon ynghylch eu maint a'u pwysau, ac nid yw rhai swyddogion yn hyderus i yrru cerbydau mor fawr. Mae'n ymddangos bod rhywfaint o ddryswch ynghylch pwy sy'n gallu eu gyrru'n

gyfreithlon, gyda swyddogion yn awgrymu mai dim ond y rhai sydd â thrwyddedau gyrru hirsefydlog sy'n gymwys i wneud hynny. Cadarnhawyd y sefyllfa gan yr Adran Gwasanaethau Fflyd, a nododd nad yw pwysau'r cerbyd yn fwy na'r terfyn ar gyfer trwyddedau safonol. Mae swyddogion hefyd yn adrodd bod y bwlch rhwng gwaelod y faniau a'r ddaear yn cyfyngu ar y math o dir y gallant fynd arno. Unwaith eto, nid yw'r Gwasanaethau Fflyd wedi cadarnhau hyn, gan na chafwyd adroddiadau o ddifrod i ochr isaf unrhyw un o'r cerbydau. Felly mae'n rhesymol credu bod y mater yn ymwneud â hyder a chanfyddiad swyddogion, y gellir eu datrys drwy hyfforddiant ac addysg.

Cyfeirir at leoliadau'r cerbydau hefyd fel cyfyngiad, oherwydd yr amser y gall ei gymryd i gasglu a dychwelyd y cerbyd i'w ganolfan. Efallai y bydd hyn yn esbonio pam mae'r defnydd yn llai na'r hyn a ragwelwyd i ddechrau, yn enwedig yn y rhanbarth mwyaf, sef Powys.

Yn arolwg haf 2019 y Comisiynydd Heddlu a Throsedd, nododd ychydig dros draean yr ymatebwyr ein bod yn credu bod Gorsafoedd Heddlu Symudol yn cynyddu hygyrchedd swyddogion. Er y gall y ffigur hwn fod yn siomedig, nid yw'n syndod o ystyried bod 75% (n=434) o bobl wedi dweud nad oeddent wedi gweld nac ymweld ag un a dywedodd sawl ymatebydd nad oeddent yn ymwybodol o'u bodolaeth.



Yn yr achos busnes ar gyfer y cerbydau presennol, cofnodwyd y problemau canlynol gyda'r Gorsafoedd Heddlu Symudol Ford Transit cychwynnol:

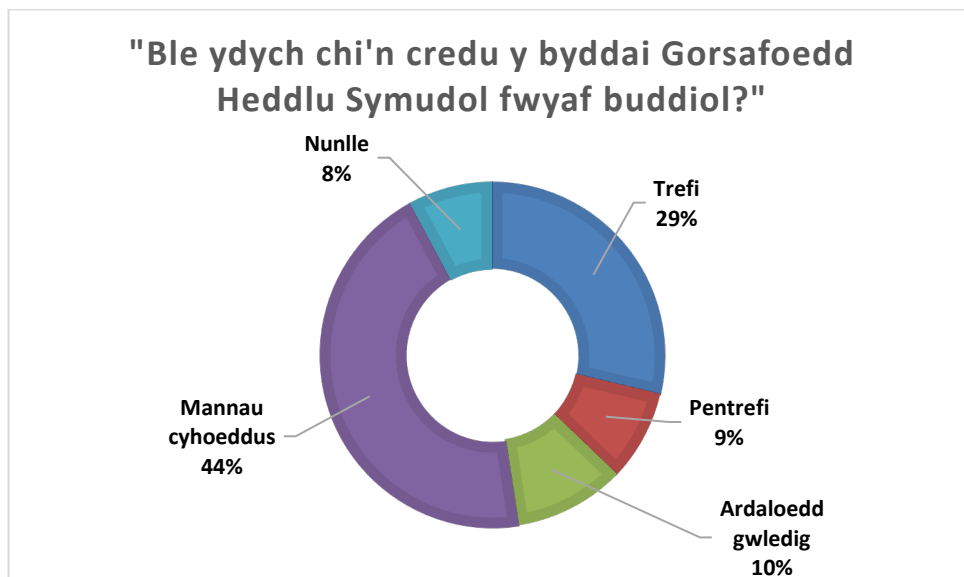
- anawsterau gyda rheoleiddio tymheredd;
- dim lle preifat nac ardal aros i drafod materion sensitif;
- anhygyrch (ddim yn cydymffurfio â'r Ddeddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd);
- pryderon iechyd a diogelwch, gan gynnwys diffyg gallu i arsylwi carcharor yn y gawell carcharor (a ddisgrifiwyd fel "gwastraff lle") a generadur diesel yn cael ei gadw'n amhriodol yn y fan;

- ystyriwyd bod y marciau "Battenberg" yn atal ymgysylltu - credwyd eu bod yn atal y cyhoedd rhag ymweld â'r fan, gan eu bod yn credu ei bod yn rhan o weithgaredd gweithredol.

Yn eironig, mewn cais mwy diweddar i addasu neu ddisodli'r cerbydau presennol, mae'r timau plismona bro wedi awgrymu y dylent:

- fod yn debyg i'r rhai a ddefnyddir gan Unedau Rheoli Sylfaenol, sy'n addas i rhwng pedwar a chwe swyddog;
- bod â chawell carcharor i alluogi cludo pobl a gedwir yn y ddalfa;
- bod â bwrdd plygu i ddarparu ardal i gael trafodaeth 1-1 gydag aelodau o'r cyhoedd;
- bod ag adlen neu gysgodfan ar yr ochr i'w defnyddio mewn digwyddiadau (mae gan y rhai cyfredol gyfleuster o'r fath);
- cael eu marcio'n glir fel adnodd bro (fel y rhai cyfredol); a
- gallu arddangos gwybodaeth i'r cyhoedd ar y cerbyd.

Er ei bod yn ymddangos bod manteision posibl i ymgysylltu â'r gymuned o gerbydau plismona bro pwrpasol, mae'r uchod yn dangos ei bod yn anodd diffinio'r dyluniad gorau posibl sy'n cydbwysu ymarferoldeb â hygyrchedd. Pan ofynnwyd iddynt ble maent yn ystyried y byddai Gorsafoedd Heddlu Symudol yn fwyaf buddiol, dewisodd traean o'r ymatebwyr ardaloedd cyhoeddus megis meysydd parcio a thraethau ac awgrymodd ychydig dros un rhan o bump ganol trefi. Yn ddiddorol, dim ond 14% (n=31) a awgrymodd leoliadau mewn pentrefi neu leoliadau gwledig, fel y gwelir isod.



Mae'n debyg mai'r diffyg amlycaf a nodwyd yn sgil adolygu'r achos busnes cychwynnol ar gyfer y fflyd bresennol ac adborth gan swyddogion cymdogaeth, yw bod gwir angen model lleoli a strategaeth ymgysylltu gadarn, ynghyd â gwerthusiad trylwyr o effaith wirioneddol a phosibl Gorsafoedd Symudol yr Heddlu.

"...nawr bod y Timau Plismona Bro wedi'u sefydlu'n llawn, dylem ystyried cymryd y cyfle i adolygu'r model presennol i ddarganfod a allwn ddarparu cyfleoedd ymgysylltu priodol i'n cymunedau mewn ffordd fwy cost-effeithiol ac effeithlon - un a allai wasanaethu'r Heddlu ymhell i'r degawd nesaf."

(Gorsafoedd Heddlu Symudol - Achos dros ddisodli'r cerbydau presennol, Heddlu Dyfed-Powys, 2013)

Gan nad yw pob un o'r elfennau hyn ar waith ac felly nad oes tystiolaeth ddibynadwy i asesu gwerth ac effaith gorsafoedd heddlu symudol, byddai newid y fflyd bresennol ar hyn o bryd yn stiwardiaeth wael ar adnoddau cyhoeddus.

Mae erthyglau newyddion o'r gorffennol yn awgrymu bod rhai o heddluoedd Cymru a Lloegr wedi eu treialu yn y gorffennol, ond ni ellid dod o hyd i unrhyw wybodaeth bellach i awgrymu bod heddluoedd eraill yn defnyddio Gorsafoedd Heddlu Symudol yn rheolaidd. Mae'n debyg mai'r enghraifft fwyaf adnabyddus a thebycaf fyddai canghennau banciau symudol, sy'n cael eu defnyddio fwyfwy i gau'r bwlch a adewir yn sgil cau canghennau sefydlog mewn trefi a phentrefi llai a mwy anghysbell. Mae'n ymddangos bod rhai o'r canghennau symudol hyn o faint tebyg i orsafoedd heddlu symudol Heddlu Dyfed-Powys, felly mae potensial i ddysgu o'r sector hwn o ran modelau defnyddio a chyfathrebu.

Argymhelliad: Dylid datblygu asesiad trylwyr o anghenion, model defnyddio a strategaeth ymgysylltu wedi'i arwain gan Dimau Plismona Bro, a gwerthusiad cadarn i hwyluso'r defnydd gorau o'r fflyd bresennol o gerbydau Gorsafoedd Heddlu Symudol.

3.2.1.6 Cysylltu â Heddlu Dyfed-Powys drwy Twitter, Facebook ac Instagram.

Nid yw'r cyfryngau cymdeithasol ar gael ar hyn o bryd fel cyfleuster riportio; fe'i defnyddir ar hyn o bryd fel ffordd o ymgysylltu â chymunedau a rhannu gwybodaeth ac felly nid ystyriwyd y defnydd cyfredol o fewn cwrpas yr adolygiad hwn, ond yn ddiweddarach yn yr adroddiad hwn fe'u hystyrir yn ffordd bosibl i'r cyhoedd gysylltu â'r heddlu yn y dyfodol.

3.2.3 Rhesymau pam mae'r cyhoedd yn cysylltu â Heddlu Dyfed-Powys

Mae'r adolygiad hwn hefyd yn ceisio nodi pam y byddai pobl yn cysylltu â Heddlu Dyfed-Powys yn y lle cyntaf.

Fel y cyfeiriwyd ato o'r blaen, adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn, roedd Heddlu Dyfed-Powys yn gwneud gwaith sylweddol i ddeall y galw ar draws y sefydliad. Fel rhan o'r gwaith hwn, defnyddiodd pob swyddog trin galwadau yn y Ganolfan Gyfathrebu offeryn bwrdd gwaith o'r enw cofnodwr galwadau i gofnodi pob un o'r galwadau 101 a dderbyniwyd gan ddefnyddio Opsiwn 1, 2 neu 4 dros gyfnod o 6 wythnos.

Nod yr adolygiad o'r galw a gynhaliwyd gan Heddlu Dyfed-Powys oedd nodi lle mae galw sy'n deillio o fethiant yng Nghanolfan Gyfathrebu'r Heddlu neu lle y gallai fod yn fwy priodol i sefydliadau eraill ymdrin â galwadau, neu lle y gellid cymryd camau amgen i atal y galwadau hyn rhag dod i mewn i'r Ganolfan Gyfathrebu yn y lle cyntaf.²¹

Mae penawdau perthnasol yr adolygiad o alw yn cynnwys y canlynol:

- Arweiniodd 32.7% o'r galwadau a gofnodwyd ar yr offeryn cofnodi galwadau at greu adroddiad STORM²²
- Roedd 67.3% o'r galwadau'n cael eu gwneud am resymau eraill gan gynnwys ceisiadau i drosglwyddo galwadau, cyngor, ymholiadau'n ymwneud â'r ddalfa, diweddariadau am droseddau a digwyddiadau ac ymholiadau ynghylch a oedd staff yn gweithio.

Mae'r adroddiad ar y galw yn dadansoddi'r galwadau hynny lle na chrëwyd adroddiad ac mae hefyd yn edrych ar yr hyn y gallai fod yn ei gostio i'r sefydliad o ran adnoddau yn ogystal â chynnig rhai syniadau/atebion o ran sut y gellid gwella hyn.

O'r 67.3% o alwadau nad arweiniodd at greu adroddiad STORM, roedd bron i 37% yn geisiadau trosglwyddo gan y cyhoedd a oedd angen siarad yn uniongyrchol â Swyddogion. Mae'r system bresennol yn golygu bod eu galwad yn cyrraedd Swyddog drwy'r Ganolfan Gyfathrebu, sy'n gweithredu fel switsfwrdd, ac yn defnyddio amser gwerthfawr swyddogion trin galwadau pan allent fod yn ateb galwadau 101 ag iddynt fwy o frys a lleihau amseroedd aros galwadau.

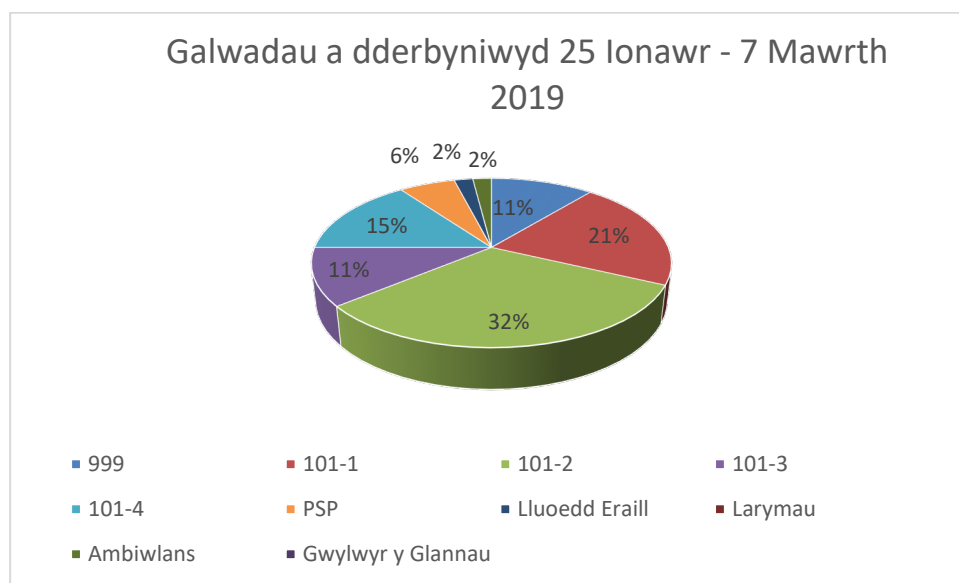
Ar ben hynny, mae ein harolwg wedi profi bod y cyhoedd eisiau siarad yn uniongyrchol â swyddogion lleol, a bod hynny'n bwysig iddyn nhw. Cael y wybodaeth ddiweddaraf yn gyson sy'n cael y sgôr isaf o ran boddhad mewn Arolygon Ystadegau Defnyddwyr, ac efallai bod cysylltiad ag amseroedd aros galwadau a'r amser y mae'n ei gymryd ar hyn o bryd i gysylltu â swyddogion drwy'r Ganolfan Gyfathrebu.

²¹ Cylch Gwaith Prosiect Galw Heddlu Dyfed-Powys.

²² System Reoli a Rheoli Heddlu Dyfed-Powys.

Mae'r ymarfer cofnodi galwadau yn mynd ymlaen i esbonio'n fanwl y math o geisiadau trosglwyddo yr ymdrinnir â hwy ar hyn o bryd yn y Ganolfan Gyfathrebu, ynghyd â syniadau ac argymhellion am sut i newid eu dull presennol o reoli galwadau yn sylweddol.

Galwadau a dderbyniwyd yn Heddlu Dyfed-Powys Ionawr-Mawrth 2019



Gan fod dros ddwy ran o dair o alwadau yn cael eu gwneud am resymau heblaw riportio trosedd, gellid dadlau y gallai sefydliadau eraill fod mewn sefyllfa well i ymateb i'r galwadau hyn a wneir i'r Ganolfan Gyfathrebu, ac wrth symud y rhan fwyaf o'r cyswllt hwn i ddull gwahanol, gellid gwella ansawdd a chyflymder y broses o drin galwadau yn sylweddol.

Mae Police.UK yn diffinio argyfwng fel a ganlyn:

- Trosedd sy'n digwydd ar hyn o bryd.
- Mae rhywun mewn perygl uniongyrchol, neu mae risg o ddifrod difrifol i eiddo.
- Mae rhywun sydd dan amheuaeth o gyflawni trosedd ddifrifol gerllaw.
- Mae gwrthdrawiad traffig sy'n cynnwys anaf neu berygl i ddefnyddwyr eraill y ffordd.

Mewn gwrthgyferbyniad â hyn, rydym yn gweld erthyglau yn y wasg genedlaethol yn rheolaidd am "argyfyngau" amhriodol yn cael eu riportio gan y cyhoedd:

"Panic-stricken man calls police to confess murder... of a spider" (Cambridgeshire Live, 6/9/19)

"I've got a broken toenail – West Yorkshire Police reveals nuisance 999 calls" (Telegraph & Argus, 11/9/19)

"Dyfed-Powys Police reveal barmy 999 calls: peacocks on lawns, spider-like leaves in the kitchen and the weather in Carmarthen..." (Wales Online, 31/3/13)

Mae Panel Sicrwydd Ansawdd²³ y Comisiynydd Heddlu a Throseddau wedi adolygu ansawdd y modd y mae'r heddlu'n delio â galwadau am wasanaeth gan aelodau'r cyhoedd ar sawl achlysur. Mae Aelodau'r Panel yn rheolaidd yn canfod bod y gwasanaeth yn broffesiynol, yn gymwynasgar ac yn gwrtais, er eu bod yn aml yn cwestiynu a yw'r galwr wedi dewis y gwasanaeth priodol. Mae'r Panel yn aml yn mynegi ei rwystredigaeth bod adnoddau gwasanaeth yr heddlu dan bwysau oherwydd galwadau a fyddai'n fwy priodol i asiantaethau eraill ymdrin â nhw, megis awdurdodau lleol, y gwasanaeth iechyd, cyngor dinasyddion neu gyfreithwyr sy'n delio â materion sifil, ond mae hyn eto i gael ei ddatrys. Fodd bynnag, mae'r aelodau'n llongyfarch swyddogion trin galwadau Dyfed-Powys am eu dyfalbarhad a'u trylwyredd wrth ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i bob galwr er mwyn sicrhau bod unrhyw argyfyngau, troseddau neu faterion diogelu posibl yn cael eu nodi'n briodol.

Arweiniodd ychydig dros hanner (56%) yr holl ddigwyddiadau a ddeilliodd o alwadau 999 at ymateb ar unwaith (o fewn 20 munud) neu flaenoriaeth (o fewn 1 awr). Yn ystod misoedd Ebrill, Mai a Mehefin 2019, cofnododd Heddlu Dyfed-Powys dros 4,500 o alwadau 999 lle yr aseswyd nad oedd angen ymateb brys gan yr heddlu²⁴. Mae hyn yn dangos, er bod y cyhoedd yn hyderus o wybod y gallant ffonio 999 ac y dylent wneud hynny mewn argyfwng, mae anghysondeb rhwng dealltwriaeth y cyhoedd a dealltwriaeth yr heddlu o'r hyn yw argyfwng.

Mae'r galw ar y Ganolfan Gyfathrebu yn cynyddu'n sylweddol dros fisoedd yr haf. Gyda hyn mewn cof, cynhaliodd Tîm Cyfathrebu Corfforaethol yr Heddlu ymgyrch dros haf 2019, #gwneudyrallwadgywir, i'w gwneud yn haws i aelodau'r cyhoedd wybod pryd a sut i gysylltu â'r heddlu, a chyda phwy i gysylltu er mwyn riportio materion nad ydynt yn faterion i'r heddlu, megis cŵn strae, tipio anghyfreithlon a phroblemau parcio.

Nod yr ymgyrch hefyd oedd sicrhau bod pob aelod o'r cyhoedd yn ymwybodol o'r rhif 101 pan nad oes argyfwng a sut i'w ddefnyddio'n gywir. Er mwyn helpu pobl i benderfynu a oedd angen iddynt ffonio 101 neu sefydliad arall, fel y cyngor neu Cyfoeth Naturiol Cymru, mae adran Cysylltu â Ni newydd wedi'i hychwanegu at wefan Heddlu Dyfed-Powys. Mae ganddo eiconau sydd, o glicio arnynt, yn rhoi gwybodaeth am bwy orau i gysylltu â nhw am y mater hwnnw, yn ogystal â rhifau cyswllt, ffurflenni adrodd ar-lein a dolenni i wefannau partner neu dudalennau gwybodaeth.

Y gobaith yw y bydd hyn nid yn unig yn gwella'r gwasanaeth y mae pobl yn ei dderbyn pan fyddant yn ffonio 101 ond hefyd yn ysgafnhau'r pwysau ar Ganolfan Gyfathrebu'r Heddlu, lle y

²³ Mae'r panel yn cynnwys preswylwyr gwirfoddol o bob rhan o ardal Dyfed-Powys, ac mae'n adolygu ansawdd cyswllt yr heddlu â'r cyhoedd mewn modd tryloyw ac annibynnol.

²⁴ Graddiwyd y galwadau hyn fel blaenoriaeth 3 (ymateb wedi'i drefnu [o fewn 72 awr]) neu flaenoriaeth 4 (datrys heb anfon swyddogion)

cymerir pob galwad frys a'r rhai nad ydynt yn alwadau brys. Mae tîm o 6 swyddog trin galwadau sy'n gweithio bedair awr ar hugain, saith diwrnod yr wythnos, yn derbyn dros 1,000 o alwadau y dydd. Nid yw tua thraean o'r holl alwadau yn addas i'r heddlu ymdrin â nhw mewn gwirionedd.

Mae dadansoddiad cychwynnol yn dangos bod yr ymgyrch ar y cyfryngau cymdeithasol #gwneudyrallwladgywir wedi profi i fod yn ffordd lwyddiannus o leddfu'r pwysau a'r galw ar y Ganolfan Gyfathrebu. Rhwng 9 Gorffennaf a 15 Medi 2019, gwelodd gwefan Heddlu Dyfed-Powys gynnydd o 107% yn nifer y tudalennau a welwyd, a chynnydd o 313% yn nifer y troeon yr ymwelodd pobl â'r wefan ei hun drwy'r dudalen benodol. At hynny, mae nifer yr adroddiadau STORM a ddeilliodd o hysbysiadau ar-lein a thrwy e-bost (Mehffin-Awst) wedi codi o gyfanswm o 914 yn 2018 i 1173 yn ystod yr un cyfnod yn 2019, sy'n gysylltiedig â'r ymwybyddiaeth a godwyd drwy'r ymgyrch.

Mae'r dadansoddiad cychwynnol hwn yn awgrymu'n gryf bod taer angen am ymdrech gyfathrebu ag iddi ffocws, a chyfarwyddeb glir i'r cyhoedd drwy adeiladu ar yr ymgyrch Gwneud yr Alwad Gywir a gynhaliwyd yn ystod haf 2019 a dylid ymchwilio ymhellach i hyn.

Ceisiodd yr adolygiad hwn nodi pam mae pobl yn cysylltu â'r heddlu, neu pam y gallant wneud hynny. Gofynnodd ein harolwg cyhoeddus a oedd y cyhoedd yn gwybod pa sefydliad i gysylltu ag ef yn y sefyllfaoedd canlynol (gweler y tabl isod).

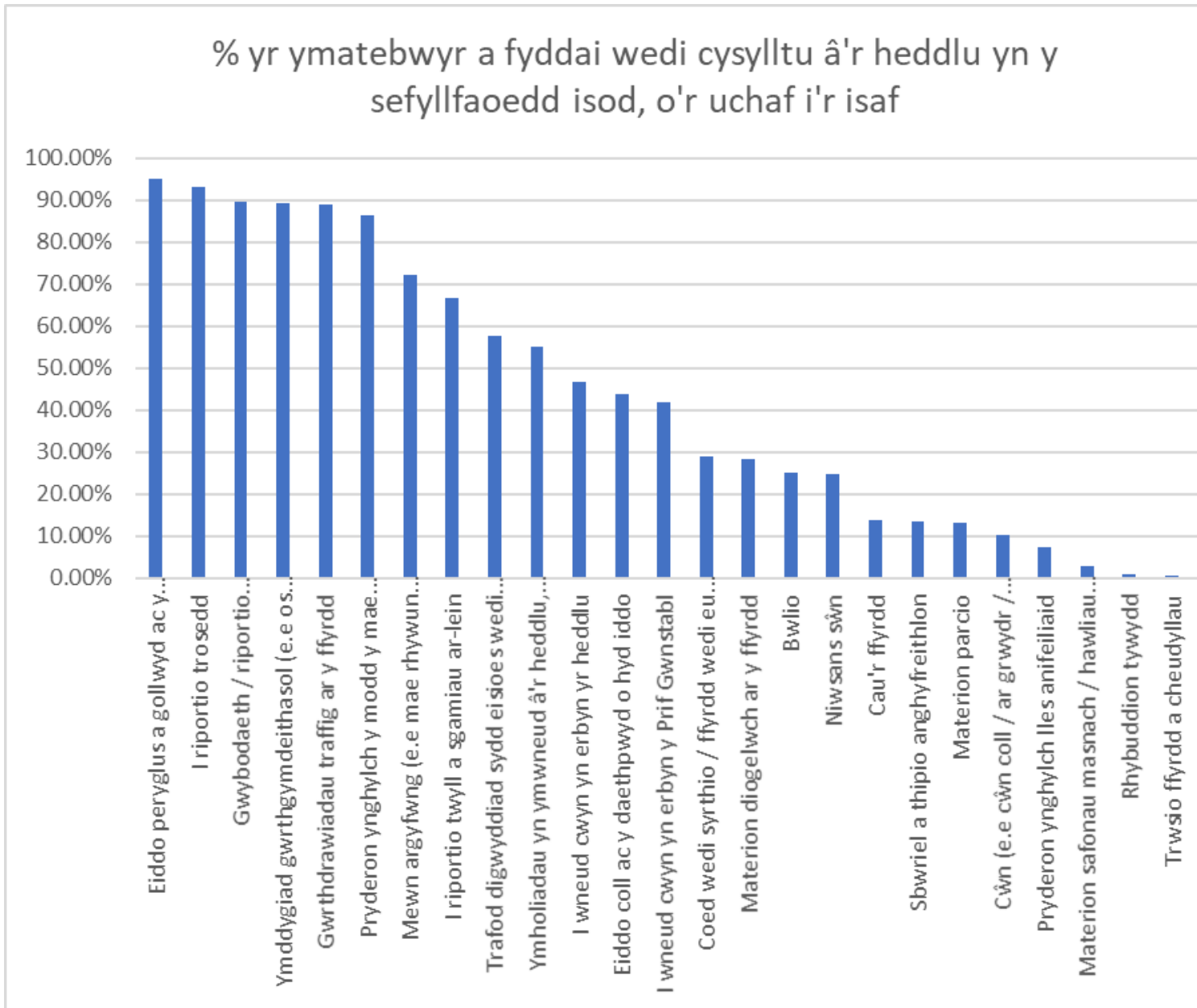
Uchafbwyntiau:

Byddai 93% o'r ymatebwyr yn cysylltu â'r heddlu i riportio trosedd.

Byddai 89% yn cysylltu â'r heddlu i riportio ymddygiad gwrthgymdeithasol, ond mae gwefan Heddlu Dyfed-Powys yn aneglur a ddylai'r cyswllt cyntaf fod â'r Awdurdod Lleol.

Byddai 90% yn cysylltu â'r heddlu i gael gwybodaeth am/i riportio troseddau gwrthderfysgaeth, ond mae Heddlu Dyfed-Powys yn dweud wrth y cyhoedd am riportio drwy'r Heddlu Gwrthderfysgaeth.

Byddai 67% yn cysylltu â'r heddlu i riportio twyll/sgamiau ar-lein, yn hytrach na chysylltu ag Action Fraud.



Er ei bod yn ymddangos yn gyffredinol bod gan y cyhoedd ymwybyddiaeth eithaf da o'r sefyllfaoedd lle mae angen iddynt gysylltu â'r heddlu, o edrych ar y ffigurau'n fwy manwl, yn benodol y rhai a fyddai wedi cysylltu â'r heddlu am faterion nad ydynt yn ymwneud â'r heddlu (e.e. parcio), mae'r ffigur cronus ar gyfer y sefyllfaoedd hyn yn 1949; 1949 o unigolion a ddylai fod wedi cysylltu ag asiantaethau eraill. Yn ddi-ddorol, roedd 84% o'r ymatebwyr i'r arolwg yn hyderus eu bod yn gwybod pryd y dylent gysylltu â'r heddlu, er bod y graff yn awgrymu fel arall.

Dangosodd yr ymgynghoriad cyhoeddus hefyd rywfaint o ddryswch ynghylch cysylltu â'r heddlu:

"Wn i ddim sawl gwaith rwyf wedi cysylltu â 101 i gael gwybod nad ydych chi'n delio â'r hyn y byddwn i'n ei alw'n ymddygiad gwrthgymdeithasol, h.y, cerddoriaeth/gweiddi/ymddygiad bygythiol, ac y dylwn i gysylltu â'r adran dai... ac mae'r adran dai yn dweud wrtha'i am gysylltu â'r heddlu... mae'n ymddangos bod pawb yn pasio'r mater o'r naill i'r llall er mwyn osgoi trafferth iddyn nhw eu hunain neu'n gofalu am y bobl sy'n achosi problemau gwrthgymdeithasol, gan wneud i bobl sy'n parchu'r gyfraith gollu ffydd yn yr heddlu".

"Llawer o negeseuon cymysg ynglŷn â phryd y dylen ni gysylltu â'r heddlu"

(Ymgynghoriad Cyhoeddus Haf 2019 y Comisiynydd Heddlu a Throsedd)

Mae angen cynllun cyfathrebu cryf a pharhaus er mwyn arwain galwyr at yr asiantaeth gywir o'r cychwyn cyntaf, yn ogystal â chynghori'r cyhoedd yn glir ar y gwahanol ddulliau sydd ar gael i gysylltu â'r heddlu os dyna'r llwybr angenrheidiol. Mae Heddlu Dyfed-Powys wedi gam o'r ffordd i gyfathrebu hyn yn glir â'r cyhoedd, drwy'r adran Cysylltu â Ni ar y wefan a'r ymgyrch #gwneudyrallwadywir.

Mae angen eglurder ac ymrwymiad ar lefel strategol o fewn yr Heddlu o ran cyswllt cyntaf. Credir nad yw'r cyhoedd yn cael gwybod yn ddigon aml, nac yn ddigon clir, sut a pham y dylent gysylltu â'r heddlu, ac mae'r diffyg neges glir a chyson hon ond yn arwain at ddryswch ymysg y cyhoedd. Drwy wella eglurder a chysondeb cyfathrebu Heddlu Dyfed-Powys â'r cyhoedd, dylai hefyd roi mwy o reolaeth i'r Heddlu dros y cyswllt dilynol y mae'n ei dderbyn.

Er bod y dudalen Ianio Cysylltu â Ni newydd ar wefan Heddlu Dyfed-Powys i'w chroesawu fel rhan o'r ymgyrch Gwneud yr Alwad Gywir, mae angen mwy o eglurder os bydd angen cysylltu â mwy nag un sefydliad. Disgrifir ymddygiad gwrthgymdeithasol ar wefan Heddlu Dyfed-Powys fel a ganlyn:

'Ni chategoreiddir llawer iawn o ymddygiad gwrthgymdeithasol fel gweithredoedd troseddol, ond nid yw hynny'n golygu bod ganddo damaid llai o effaith ar fywydau pobl. Oherwydd hyn, rydyn ni a'n hasiantaethau partner yn annog pobl i riportio unrhyw ymddygiad gwrthgymdeithasol, yn arbennig os yw'n digwydd ar y pryd.' (ffynhonnell: gwefan Heddlu Dyfed-Powys).

Cynhwysir rhestr o awdurdodau lleol, gyda'r cyfeirnod uchod, a allai ddrysu unigolion ynghylch y pwynt cyswllt cywir.

Mae Ymddygiad Gwrthgymdeithasol yn parhau i fod yn broblem sylweddol yng Nghymru a Lloegr ac mae'n un sydd ar gynnydd. Nododd Arolwg Trosedd diweddaraf Cymru a Lloegr fod 38% o oedolion wedi profi neu wedi bod yn dyst i ymddygiad gwrthgymdeithasol yn y flwyddyn hyd at 31 Mawrth 2019, o'i gymharu â 33% yn y flwyddyn flaenorol. Ers peth amser, bu cyrff

anllywodraethol allweddol yn pryderu bod y Sbardun Cymunedol wedi bod yn aneffeithiol ar y cyfan, yn bennaf oherwydd ei fod yn anhysbys ac yn anhygyrch i ddiodefwr. Atgyfnerthwyd y pryder hwn mewn adroddiad gan y Comisiynydd Dioddefwyr yn gynharach eleni o'r enw 'Anti-Social Behaviour, Living a Nightmare'.

Yn ddiweddar, mae'r Comisiynydd Heddlu a Throseddu wedi cymeradwyo dau argymhelliad mewn perthynas â Sbardunau Cymunedol mewn ymateb i ymgynghoriad gan Gymdeithas y Comisiynwyr yr Heddlu a Throseddu:

Mae'n dod yn ofyniad cyfreithiol i arddangos canllawiau cywir ynghylch Sbardunau Cymunedol ar wefannau, hysbysfyrddau a chyhoeddiadau. Cytunodd y Comisiynydd Heddlu a Throseddu, er mwyn i'r broses Sbarduno Cymunedol fod yn offeryn effeithiol wrth frwydro yn erbyn ymddygiad gwrthgymdeithasol, bod angen rhoi cyhoeddusrwydd i'r broses ac mae angen i'r cyhoedd fod yn ymwybodol o'u hawl i gychwyn adolygiad.

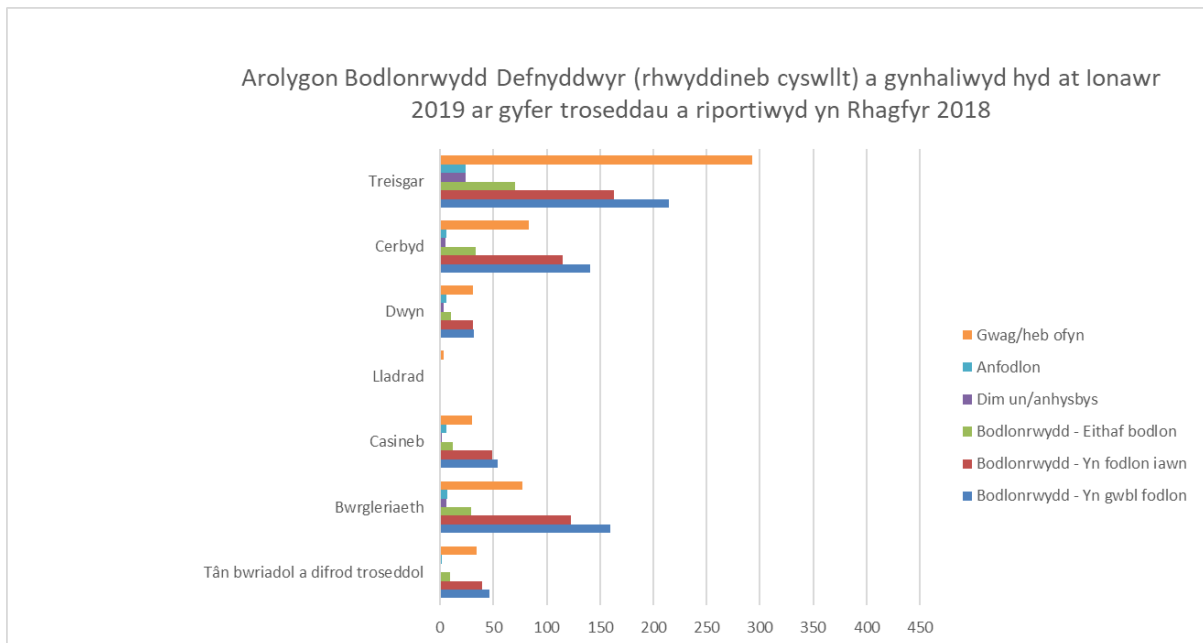
Penodi Swyddog Sbardun Cymunedol neu Ombwdsmon gan y Swyddfa Gartref a fyddai â'r pŵer i'w gwneud yn ofynnol i asiantaethau lleol gydymffurfio â deddfwriaeth. Mae hyn yn rhan o Flaenoriaethau'r Comisiynydd Heddlu a Throseddu h.y. Blaenoriaeth 1: Cadw ein cymunedau'n ddiogel a Blaenoriaeth 2: Diogelu'r rhai agored i niwed. Byddai goruchwyliaeth ganolog o'r rhan hon o blismona gan y Swyddfa Gartref yn rhoi sicrwydd i'r cyhoedd bod ardal Blismona Dyfed-Powys yn cyflawni ei blaenoriaethau, yn cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth berthnasol ac yn y pen draw yn cynorthwyo dioddefwyr ymddygiad gwrthgymdeithasol a'u rhoi wrth wraidd y sefyllfa.

Yn ychwanegol at yr uchod, mae'r Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throseddu a Heddlu Dyfed-Powys wrthi'n gweithio gyda'i gilydd i ystyried ffyrdd y gellid gwella gweithrediad y sbardun cymunedol; gan gynnwys hygyrchedd ar y Rhynggrwyd a chyhoeddi gwybodaeth.

Mae gan y Comisiynydd Heddlu a Throseddu gyfrifoldeb i sicrhau bod arolwg boddhad dioddefwyr (a elwir hefyd yn ddefnyddwyr) yn cael ei gynnal. Mae Heddlu Dyfed-Powys yn cynnal ei arolygiad ei hun yn barhaus ar gyfer amrywiaeth o droseddau penodol. Defnyddir adborth o'r arolygon i:

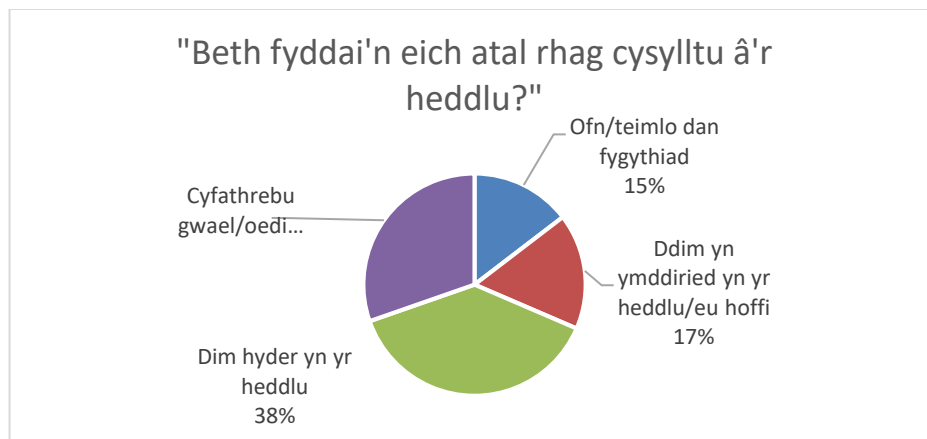
- nodi adborth i helpu i wella gwasanaethau i ddiodefwr troseddau;
- cynorthwyo gyda diogelu a chefnogi dioddefwyr;
- adfer gwasanaeth lle bo angen.

Mae canlyniadau arolygon a gynhaliwyd hyd ddechrau 2019 yn dangos bod mwyafrif y dioddefwyr yn nodi eu bod yn fodlon â pha mor hawdd yw cysylltu â'r heddlu. Gellir gweld y canlyniadau ar gyfer dioddefwyr pob un o'r categorïau o droseddau a arolygwyd isod.



Wrth fynd i'r afael â rhwyddineb cysylltu â'r heddlu, mae angen ystyried ffactorau sy'n atal y cyhoedd rhag cysylltu yn y lle cyntaf. Felly, ymchwiliwyd yn yr adolygiad hwn i p'un a oes unrhyw rwystrau presennol a fyddai'n atal y cyhoedd rhag cysylltu â'r heddlu.

O'r 20% o ymatebwyr a ddywedodd fod rwystrau a fyddai'n eu hatal rhag cysylltu â'r heddlu yn y dyfodol, mae'r tabl canlynol yn nodi eu rhesymau dros gredu hynny:



O'r 30% a nododd fod cyfathrebu gwael/oedi yn eu hatal rhag cysylltu, cyfeiriodd llawer at amseroedd aros hir ar gyfer galwadau 101, gyda phobl yn rhoi'r gorau i alwadau ar brydiau oherwydd yr amser y maent yn ei dreulio yn aros cyn bod galwad yn cael ei hateb. Awgrymir bod y methiant hwn i ateb galwadau heblaw am alwadau brys cyn i'r galwr roi'r ffôn i lawr yn cael effaith uniongyrchol ar eu hyder a'u hymddiriedaeth yn yr heddlu.

"Ar gyfer achos nad yw'n achos brys, gallai galwad i'r rhif 101 arwain at aros ar y llinell am awr".

"Byddai amseroedd aros hir ar alwadau 101 yn gwneud i bobl roi'r gorau i alwadau".

"Ar ôl 20 munud yn aros ar y lein, rhoddais y ffôn i lawr".

"Cael gwybod 'nid mater i'r heddlu yw hwn' heb gefnogaeth gyfatebol gan asiantaeth arall."

"Doedd neb ar gael yn yr orsaf. Roedd yn rhaid i mi ddefnyddio system siarad o bell nad oedd yn gweithio. Rhoddais y ffidil yn y to yn y pen draw. Hollol annerbyniol".

"Pan fyddaf yn ceisio cysylltu â swyddog penodol ynglŷn â mater sydd ar gweill, gall gymryd rhwng 45 a 90 munud i'ch galwad gael ei hateb ar y rhif 101".

"Dim ateb ar y rhif 101 pan ffoniais yn hwyr yn y nos (tua hanner nos), felly bu'n rhaid i mi ffonio 999 yn y pen draw er nad oeddwn yn credu ei fod yn argyfwng".

"Gan fod yr heddlu dan bwysau aruthrol, byddwn yn poeni y byddwn yn gwastraffu eu hamser, ac y byddwn yn eu hatal rhag delio â galwadau pwysicach".

Mae Swyddfa'r Comisiynydd Heddlu a Throseddau hefyd wedi derbyn adroddiadau anecdotaidd gan aelodau o'r cyhoedd sydd wedi aros mwy na 30 munud ar y llinell 101 cyn i'w galwadau gael eu hateb, ynghyd â manylion y biliau ffôn symudol sylweddol o ganlyniad.

Mae ein trafodaethau â staff a swyddogion Heddlu Dyfed-Powys, yn ogystal â data Heddlu Dyfed-Powys sy'n dod i'r amlwg drwy'r adolygiad cofnodi galwadau, yn awgrymu bod yr amseroedd aros hir i'w priodoli'n rhannol i'r heddlu'n gorfod delio â galwadau y dylai asiantaethau eraill fod yn delio â nhw.

Mae adroddiad Data Driven Insights Heddlu Dyfed-Powys o fis Awst 2019 yn nodi:

"Mae Hyd Cyfartalog Galwad ar gyfer pob galwad 101 wedi cynyddu o 163 o eiliadau ym mis Ionawr '15 i 241 o eiliadau ym mis Mehefin '19. Mae hyn yn golygu bod galwadau 101 yn cymryd mwy o amser i'w datrys nag erioed o'r blaen. Mae hyn oherwydd ffocws gwell ar ansawdd a sicrhau bod pob digwyddiad yn cael asesiad risg cywir (drwy THRIVES) a bod yr holl wybodaeth berthnasol yn cael ei chasglu ar y pwynt cyswllt, gan atal galw sy'n deillio o fethiant yn y dyfodol a darparu gwell gwasanaeth i'r cyhoedd.

Mae cyflymder cyfartalog ateb galwadau wedi cynyddu 270% o gymharu Mai '18 a Mai '19, gan ragori ar yr amser ateb cyfartalog targed o 45 eiliad. Mae

tuedd amlwg rhwng cyflymder cyfartalog amseroedd ateb a chyfraddau gadael galwadau (h.y. yr hiraf y mae'n rhaid i alwr aros, y mwyaf tebygol y bydd o roi'r gorau i'r alwad). Mae cyflymder cyfartalog uwch yr amseroedd ateb yn adlewyrchu bod (nifer lai o) staff eisoes wedi ymrwymo i gymryd galwadau eraill. "

Mae data o Ganolfan Gyfathrebu'r Heddlu yn dangos bod galwadau sy'n ymwneud â digwyddiadau newydd (opsiwn 1) yn cael eu hateb yn gyflymach na galwadau sy'n ymwneud â digwyddiadau sydd eisoes wedi digwydd (opsiwn 2). Mae galwadau'n ymwneud â digwyddiadau newydd hefyd yn cymryd mwy o amser i'w datrys, a hynny'n fwyaf tebygol oherwydd bod y swyddog trin galwadau yn cynnal asesiad THRIVES gyda galwadau newydd, yn hytrach na chael gafael ar wybodaeth a gofnodwyd o'r blaen wrth ddelio ag ymholiadau ynglŷn â digwyddiadau sydd eisoes wedi digwydd. Mae'r tabl isod yn dangos y data ar gyfer y cyfnod o fis Ebrill i fis Mehefin 2019:

	Galwadau a Wnaed	Cyflymder Ateb Cyfartalog	Hyd Cyfartalog Galwad (aa:mm:ee)	Uchafswm yr Amser Aros ar Gyfartaledd (aa:mm:ee)
999	3,378	00:00:04	00:04:07	00:02:21
101 Opsiwn 1	5,995	00:00:51*	00:05:28	00:16:43
101 Opsiwn 2	8,645		00:03:08	00:43:31

* Cyflymder Ateb Cyfartalog ar gyfer pob un o'r 101 o opsiynau a ddangosir - nid oes dadansoddiad fesul opsiwn ar gael.

Er bod y pwyslais ar ansawdd profiad y galwr yn cael ei groesawu oherwydd y defnydd o THRIVES, mae'n ymddangos bod y goblygiadau i alwyr sy'n cael eu cadw ar y lein wedi arwain at ddiffyg ymddiriedaeth yn yr heddlu. Unwaith eto, mae'n hanfodol rheoli disgwyliadau'r cyhoedd a rhoi cyd-destun i pam mae galwadau'n cymryd mwy o amser i'w trin ar y pwynt cyswllt cyntaf.

Roeddem hefyd yn awyddus i glywed gan bobl ifanc ar draws ardal Dyfed-Powys, a buom yn siarad ag amrywiaeth o grwpiau ieuenctid mewn perthynas ag unrhyw rwystrau canfyddedig a fyddai ganddynt o ran cysylltu â'r heddlu am y tro cyntaf. Mae'r diagram isod yn dangos y prif themâu a drafodwyd gan y bobl ifanc ar y pwnc.

Fel person ifanc, a fyddai unrhyw beth yn dy atal rhag cysylltu â'r heddlu pe bai angen i ti wneud hynny?



Argymhelliad: Dylid darparu rhifau deialu uniongyrchol ar gyfer swyddogion/adrannau i alwyr 101-2, sydd fel arfer yn ffonio yn gofyn am gael eu trosglwyddo. Hefyd, dylid cynnwys neges ar 101 i egluro pam y gall galwadau gymryd mwy o amser i gael eu hateb (esboniad cryno a syml o THRIVES), i addysgu a rheoli disgwyliad y cyhoedd.

Argymhelliad: Mae angen gwaith i wella boddhad defnyddwyr o ran cael y wybodaeth ddiweddaraf, yn enwedig o ran nodi disgwyliadau rhesymol ar y pwynt cyswllt cyntaf.

Argymhelliad: Mae angen ymgysylltu'n llawn â phobl ifanc, drwy Fforwm Ieuentid Comisiynydd yr Heddlu a Throseddau a dulliau eraill o ymgysylltu ag ieuentid, er mwyn deall eu rhwystrau canfyddedig i gysylltu â'r heddlu, a gwella perthnasoedd â phobl ifanc.

3.2.4 Hygyrchedd y pwynt cyswllt cyntaf

Mae'n bwysig nodi, wrth edrych ar hygyrchedd o fewn cwrpas yr adolygiad hwn, ein bod wedi canolbwyntio ar bersbectif anabledd. Nid yw'r adolygiad hwn yn ceisio mynd i'r afael ag ystyriaethau hygyrchedd ehangach megis rhywedd, oedran neu iaith.

Mewn perthynas â galluogi'r cyhoedd i gysylltu â'r heddlu, mae gan Heddlu Dyfed-Powys y cynlluniau canlynol ar waith ar gyfer y rhai ag anableddau. Mae Pegasus a'r gwasanaeth negeseuon testun nad ydynt yn rhai brys yn ddwy enghraifft dda o ble mae Heddlu Dyfed-Powys wedi deall materion hygyrchedd mewn rhai cymunedau, ac wedi ymateb iddynt yn gadarnhaol.

3.2.4.1 Cynllun Pegasus

Mae Pegasus yn gynllun ar gyfer pobl ag anawsterau cyfathrebu, sy'n ei chael hi'n anodd siarad â'r Heddlu ar y ffôn neu'n bersonol. Mae ymuno â Pegasus yn ei gwneud yn haws cysylltu â Heddlu Dyfed-Powys yn gyflym ac yn hawdd ar y rhifau 101 a 999. Heddlu Dyfed-Powys yw'r unig heddlu yn y DU gyfan sy'n ei gynnig ar gyfer galwadau 999 a 101.

Ar ôl cofrestru byddai'r unigolyn yn dewis cyfrinair. Mae gwybodaeth yn cael ei storio ym maes chwilio'r unigolyn ar STORM. Yna wrth ffonio'r heddlu, y cyfan sydd rhaid i'r galwr ei wneud yw dweud y gair 'Pegasus' a'u cyfrinair er mwyn i swyddogion trin galwadau allu ei adnabod.

Mae gan swyddogion trin galwadau fynediad at fanylion y galwr, gan gynnwys ei enw llawn, cyfeiriad cartref, manylion gweithwyr cymorth os oes angen, a sut orau i gyfathrebu â'r galwr. Mae'r wybodaeth hon ar gael i swyddogion sy'n ymdrin â'r digwyddiad a all wedyn gynghori'r swyddogion ynghylch natur anableddau'r galwr a'r ffordd orau o gyfathrebu ag ef. Mae ffob allweddi yn cael ei ddarparu i ddefnyddwyr Pegasus, felly os bydd Swyddogion/Swyddogion Cymorth Cymunedol yr Heddlu yn dod i gysylltiad â nhw ar batrôl, ac yn ei chael hi'n anodd cyfathrebu, drwy ddangos eu cerdyn a darparu eu cyfrinair, gall y swyddogion gael eu hysbysu drwy'r radio am fanylion yr unigolyn.

Ar hyn o bryd mae 458 o bobl wedi'u cofrestru ar y Cynllun Pegasus. Er nad yw'r cynllun yn ymdrin â phob anabledd, o ystyried bod un o bob pump o bobl yn ardal Dyfed-Powys yn ystyried eu bod yn anabl²⁵, mae'n ymddangos bod angen rhoi cyhoeddusrwydd ehangach i'r cynllun. Nid oedd Heddlu Dyfed-Powys yn gallu cael ffigurau defnydd gan nad yw pob galwad yn cynhyrchu adroddiad STORM.

Drwy ein hymchwil ansoddol, mae wedi dod i'r amlwg nad yw'n ymddangos bod strategaeth glir o ran y ffordd y mae Pegasus yn cael ei hyrwyddo. Er bod yr adran Cysylltu â Ni ar wefan Heddlu Dyfed-Powys yn hysbysu'r cyhoedd am y cynllun, mae angen strategaeth glir ar gyfer

²⁵ Ffynhonnell: (StatsCymru, 2019).

sut mae'n cael ei hyrwyddo'n barhaus ymhlith darpar ddefnyddwyr ledled yr ardal. Mae angen i hwn fod yn ddull cydgysylltiedig â'r sector iechyd, gyda chyfeiriadau clir o'r sector iechyd ar gyfer darpar ddefnyddwyr Pegasus.

Argymhelliad: Dylai Heddlu Dyfed-Powys arwain ar y cynllun Pegasus, a sicrhau ei fod yn cael ei hyrwyddo'n drylwyr ac yn gyson ar draws ardal Dyfed-Powys i ddarpar ddefnyddwyr gwasanaeth, mewn cydweithrediad â Bwrdd Iechyd Hywel Dda a Swyddogion Ymgysylltu Cymunedol yr Heddlu.

3.2.4.2 Gwasanaeth Negeseuon Testun

Mae gan Heddlu Dyfed-Powys rif ffôn symudol ar gyfer gwasanaeth negeseuon testun ar gyfer achosion nad ydynt yn achosion brys i'r Byddar, y rhai sy'n drwm eu clyw neu â nam ar eu lleferydd. Gall y cyhoedd hefyd anfon neges destun mewn argyfwng ar rif ar wahân, ond mae angen i ddefnyddwyr fod wedi cofrestru ymlaen llaw ar gyfer y gwasanaeth hwn.

Yn yr ymatebion i'r arolwg, gofynnwyd i'r rhai ag anghenion cyfathrebu ychwanegol a oeddent wedi clywed am Pegasus neu'r gwasanaeth negeseuon testun. Nid oedd 64% o'r ymatebwyr a oedd ag anghenion cyfathrebu ychwanegol yn ymwybodol o'r cynlluniau, ac mae hyn yn codi pryderon ynghylch y ffordd y cânt eu hyrwyddo ar hyn o bryd.

Mae ein trafodaethau â'r Adran Gyfathrebu Gorfforaethol yn awgrymu bod angen dull mwy cyson o hyrwyddo'r gwasanaeth negeseuon testun nad yw'n wasanaeth brys. Mae hefyd angen sicrhau bod gan y gwasanaeth negeseuon testun blatfform sy'n addas at y diben ac yn barod ar gyfer y dyfodol digidol.

Yn y gorffennol, mae Grŵp Cynghori Annibynnol Heddlu Dyfed-Powys wedi cwestiynu'r ffordd y mae'r gwasanaeth negeseuon testun yn cael ei hyrwyddo, ac wedi helpu i sicrhau bod manylion y gwasanaeth negeseuon testun bellach yn cael eu cynnwys ar ddogfennau/taflenni a phob datganiad i'r wasg. Fodd bynnag, mae angen gwerthuso'r defnydd cyfredol o'r gwasanaeth negeseuon testun, gan ei fod weithiau'n cael ei ddefnyddio gan aelodau o'r cyhoedd nad ydynt yn Fyddar.

Yn 2018 dywedodd y cynrychiolwyr byddar ar Grŵp Cynghori Annibynnol Heddlu Dyfed-Powys y gallai Facetime fod yn offeryn defnyddiol i'w ddefnyddio fel dull cyswllt, gan fod y gymuned Fyddar eisoes yn defnyddio Facetime i gysylltu â'r banc, broceriaid yswiriant ac ati. Mae InterpreterNow yn wasanaeth sy'n galluogi pobl fyddar a'r rhai sy'n clywed i gyfathrebu â'i gilydd. Maent yn darparu mynediad ar unwaith i wasanaeth dehongli ar-lein ar gyfer defnyddwyr byddar Iaith Arwyddion Prydain drwy'r App InterpreterNow²⁶. Gellir ei ddefnyddio

²⁶ Menter gymdeithasol yw InterpreterNow, sy'n ymroddedig i ddarparu gwasanaethau o ansawdd uchel i wella iechyd a lles pobl fyddar, InterpreterNow.co.uk, 2019.

yn y gweithle ar gyfer cyfarfodydd wyneb yn wyneb, apwyntiadau, mewn siopau neu fusnesau ac ar gyfer sgysiau ffôn - lle y gall pobl fyddar ffonio busnes neu wasanaeth a gallant eu ffonio yn ôl. Mae InterpreterNow eisoes yn darparu mynediad i bobl fyddar i lawer o wahanol sefydliadau cyhoeddus, preifat ac elusennol fel GIG Lloegr, Heddlu 101, Public Health England a Llywodraeth yr Alban.

Argymhelliad: Dylid ailasesu'r ffordd y mae'r Gymuned Fyddar yn cysylltu â'r heddlu, gan gynnwys adolygu'r gwasanaeth negeseuon testun ar gyfer pobl Fyddar. Dylid treialu InterpreterNow gyda'r gymuned Fyddar yn ardal Dyfed-Powys er mwyn gwella eu mynediad at y gwasanaeth.

Mae enghreifftiau da eraill o hygyrchedd yn Heddlu Dyfed-Powys yn cynnwys Timau Plismona Bro yn nodi'r gwahanol ieithoedd a ddefnyddir yn eu cymunedau, a sicrhau bod gwybodaeth allweddol am Droseddau Casineb ac Ymddygiad Gwrthgymdeithasol ar gael i'r cymunedau yn yr ieithoedd hynny.

Ychydig flynyddoedd yn ôl, cynhaliwyd Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb mewn perthynas ag arferion y ddalfa a nododd amryw o faterion yn ymwneud â hygyrchedd, a chychwynwyd cynllun gweithredu. Mae angen ailedrych ar hyn i sicrhau bod camau gweithredu wedi cael eu rhoi ar waith ledled y heddlu.

Mae'r strwythur Timau Plismona Bro newydd, yn benodol y cam o gyflwyno Swyddogion Ymgysylltu Cymunedol yr Heddlu, yn gyfle i wella hygyrchedd gwasanaeth yr heddlu. Yn ogystal â chynorthwyo i ddeall anghenion cymunedau unigol, bydd hyn hefyd yn uwchsgilio swyddogion i ddarparu gwasanaeth mwy hygyrch. Enghraifft o sut y bydd hyn yn cael ei weithredu ar lefel leol yw y bydd pob Swyddog Ymgysylltu Cymunedol yr Heddlu yn cychwyn hyfforddiant Iaith Arwyddion Prydain yn y Flwyddyn Newydd.

Mewn trafodaeth â'r Rheolwr Cydraddoldeb, Amrywiaeth a'r Gymraeg, nodwyd ei bod yn anodd mesur y cyswllt nad yw'r heddlu'n ei gael oherwydd diffyg hygyrchedd. Nid yw Heddlu Dyfed-Powys yn coladu data hygyrchedd ar bobl sy'n cysylltu â'r sefydliad, ac felly mae diffyg gwybodaeth ynghylch pwy nad ydyn nhw'n cysylltu. Er bod Heddlu Dyfed-Powys yn derbyn sylwadau am anfodlonrwydd ac adborth gan aelodau'r Grŵp Cynghori Annibynnol, mae gwir ddiffyg dealltwriaeth o'r cymunedau ynghylch a yw'r hyn y mae Heddlu Dyfed-Powys yn ei gynnig ar hyn o bryd yn diwallu anghenion y cyhoedd. Mae'r diffyg dealltwriaeth hwn o anghenion cymunedau yn rhwystr posibl i hygyrchedd.

Rhannwyd pryderon hefyd am y diffyg ystyriaeth posibl ynghylch anghenion cymunedau amrywiol wrth ystyried mynediad at blismona. Mae'n hanfodol bod yr holl brosesau, gweithdrefnau a systemau newydd yn cael eu hasesu o ran eu heffaith ar gydraddoldeb o'r cychwyn cyntaf er mwyn sicrhau nad oes unrhyw effeithiau andwyol ar rai cymunedau.

Argymhelliad: Dylid cynnal Archwiliad Hygyrchedd llawn ar draws ardal yr heddlu, gan ganolbwyntio ar orsafoedd a'r wefan.

Argymhelliad: Dylid cynnal Aseidiadau o'r Effaith ar Gydraddoldeb bob tro y sefydlir polisi, gweithdrefn neu system newydd, neu wrth gaffael gwasanaethau newydd. Mae angen i hyn ddod yn ail natur, ac yn rhan o wead Heddlu Dyfed-Powys.

Mae Grŵp Cyngori Annibynnol Dyfed-Powys yn darparu rôl werthfawr fel cyfaill beirniadol i Wasanaeth yr Heddlu ar Swyddfa'r Comisiynydd Heddlu a Throsedd. Mae'n fforwm lle y gall cynghorwyr annibynnol roi cyngor annibynnol ar faterion penodol a nodwyd gan yr Heddlu a Swyddfa'r Comisiynydd. Mae'r Grŵp Cyngori Annibynnol yn cynnwys cynrychiolwyr nodweddiol gwarchoddedig penodol.

Yn hanesyddol, mae'r Grŵp Cyngori Annibynnol wedi cynghori Heddlu Dyfed-Powys ar faterion hygyrchedd, gan gynnwys cysylltiad â'r cyhoedd o ran materion ymarferol fel hygyrchedd y wefan. Yn y gorffennol, mae awgrymiadau wedi cynnwys uwchlwytho mwy o gynnwys fideo ar gyfer y Byddar, gwybodaeth am y gwasanaeth negeseuon testun i'w rhoi ar y dudalen Cysylltu â Ni, a chynghori ar liw a maint y ffont i'w ddefnyddio ar wefannau²⁷. Mae cyfraniad aelodau'r Grŵp Cyngori Annibynnol a'u hadborth adeiladol i Heddlu Dyfed-Powys wedi bod yn amhrisiadwy wrth gynorthwyo'r Heddlu i ddarparu gwasanaeth sy'n addas at y diben i'r holl breswylwyr.

At ddibenion yr adolygiad hwn, rhoddodd aelodau'r Grŵp Cyngori Annibynnol fewnbwn ar hygyrchedd y pwynt cyswllt cyntaf mewn cyfarfod yn ystod haf 2019, a chynigiwyd a chynhaliwyd cyfweiliadau dilynol gydag aelodau o'r Grŵp a oedd yn cynrychioli pobl â nam ar eu golwg yn ogystal â'r rhai sy'n byw gydag anableddau cudd, megis awtistiaeth.

Roedd y themâu cyffredin a amlygwyd yn cynnwys nodi bod cysylltiad amlwg rhwng bod ag anabledd corfforol neu anabledd cudd, a theimlo'n agored i niwed mewn cymdeithas. Wrth orfod delio â sefyllfaoedd anghyfforddus neu newydd, megis cysylltu â'r heddlu, mae i ba raddau y maent yn agored i niwed yn cynyddu, a byddai pryder yn cynyddu'n naturiol. Roedd enghreifftiau hefyd o aelodau a oedd yn ansicr sut y byddent yn cysylltu â'r heddlu mewn argyfwng pe bai'n rhaid iddynt wneud hynny, oherwydd bod ganddynt anabledd, ac adlewyrchwyd hyn yn yr arolwg cyhoeddus hefyd:

"Ni fyddwn yn gwybod gyda phwy i gysylltu heb ffonio rhywun pan nad yw'n argyfwng. Nid wyf fi a llawer o bobl eraill yn defnyddio ffônau i ffonio pobl oherwydd eu pryder, ffobia ac anableddau".

Arolwg Haf 2019 y Comisiynydd yr Heddlu a Throsedd.

²⁷ Chwefror 2018 Cofnodion y Grŵp Cyngori Annibynnol, gwefan Heddlu Dyfed-Powys, a welwyd ym mis Medi 2019.

Mae angen i'r cyhoedd sydd ag anghenion hygyrchedd gael eu haddysgu'n glir ynghylch sut y gallant gysylltu, a sut y bydd yr Heddlu'n ei gwneud hi'n haws iddynt wneud hynny. O ystyried y cysylltiad agos rhwng anabledd a bod yn agored i niwed, mae potensial i ehangu cynllun fel Pegasus i gynnwys y rhai ag anableddau eraill, er mwyn hwyluso eu cyswllt cyntaf.

Awgrymodd aelodau'r Grŵp Cynghori Annibynnol hefyd y gallai fod canfyddiad ymhlith pobl agored i niwed na ddylent gysylltu â'r heddlu ac na ddylent eu poeni; mae angen tawelu meddyliau pobl fregus y dylent bob amser gysylltu â'r heddlu os ydynt yn credu eu bod mewn perygl, hyd yn oed os nad yw hynny'n wir mewn gwirionedd.

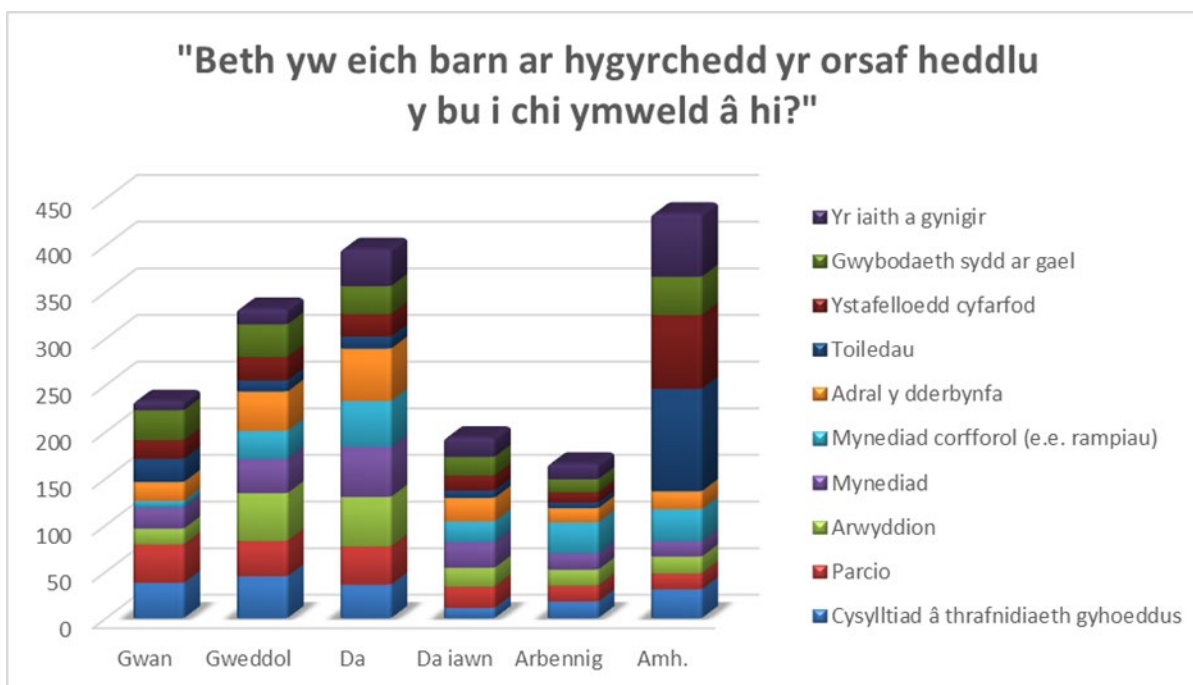
Er mai cwmpas y gwaith hwn oedd edrych ar y pwynt cyswllt cyntaf, siaradodd aelodau'r Grŵp Cynghori Annibynnol hefyd am yr angen i'r heddlu, wrth ddelio â'r unigolyn, ddod i adnabod y person o'r cychwyn cyntaf, a bod adeiladu proffil o'r unigolyn ar y pwynt cyswllt cyntaf yn bwysig. Nodwyd hefyd nad yw gwybodaeth berthnasol am anabledd unigolyn bob amser yn cael ei throsglwyddo ar bob pwynt 'trosglwyddo' o fewn gwasanaeth yr heddlu. Rhaid i'r sefydliad gynnig cymorth neu ofal ychwanegol yn rhagweithiol, yn hytrach na disgwyl i'r unigolyn ailadrodd yn barhaus neu ofyn am gymorth ychwanegol, a allai arwain at orbryder.

"Pan fyddaf yn rhoi gwybodaeth briodol (am fy anabledd yn y pwynt cyswllt cyntaf) rwy'n disgwyl i hynny gael ei ystyried. Y broblem yw diffyg cysondeb o ran ymwybyddiaeth y staff o anabledd". Aelod o'r Grŵp Cynghori Annibynnol, 2019.

Er bod y Grŵp Cynghori Annibynnol eisoes wedi chwarae rhan hanfodol wrth adolygu hygyrchedd dogfennau sy'n wynebu'r cyhoedd a'r wefan, yn ogystal â dulliau cyswllt, mae angen cynnal archwiliad hygyrchedd llawn o bwyntiau cyswllt cyntaf Heddlu Dyfed-Powys, i gynnwys gorsafoedd heddlu a delwedd gorfforaethol dogfennau/gwefannau/dulliau cyswllt cyhoeddus. Mae trafodaethau gyda'r Rheolwr Cydraddoldeb, Amrywiaeth a'r Gymraeg yn awgrymu, er bod elfennau o arfer da, y gall ystyriaethau hygyrchedd o ran creu cyswllt newydd fod yn ysbeidiol ar hyn o bryd, a bod diffyg cysondeb ac ymwybyddiaeth ar draws y sefydliad o ran cynhyrchu dogfennau hygyrch.

O ran hygyrchedd gorsafoedd heddlu, rhoddodd y Cyfarwyddwr Ystadau drosolwg o'r sefyllfa bresennol i aelodau'r Grŵp Cynghori Annibynnol ym mis Mehefin 2019, gan dynnu sylw at y mesurau sydd ar waith o ran cyswllt cyntaf, yn y dderbynfa, ac mewn toiledau. Er bod y Grŵp Cynghori Annibynnol wedi croesawu'r datblygiadau hyn, amlygwyd nad oedd pob un o'r Pwyntiau Gwasanaeth Cyhoeddus yn cynnwys arwydd i ddweud wrth bobl Fyddar neu'r rhai ag anghenion cyfathrebu, y gallant anfon neges destun at yr heddlu. Roedd aelod Byddar o'r Grŵp Cynghori Annibynnol wedi mynychu gorsaf gaeedig lle roedd Pwynt Gwasanaeth Cyhoeddus, ond ni allai ei ddefnyddio, ac roedd yn teimlo nad oes mynediad go iawn i bobl Fyddar gysylltu â'r heddlu ar hyn o bryd. Mae angen gosod arwyddion wrth ymyl pob Pwynt Gwasanaeth Cyhoeddus ar draws yr ardal i hysbysu pobl Fyddar i ddefnyddio'r gwasanaeth negeseuon testun.

Casglodd yr arolwg yr ymatebion canlynol gan ymatebwyr sydd wedi defnyddio gorsaf heddlu yn ystod y 12 mis diwethaf:



Er bod y Grŵp Cyngori Annibynnol wedi awgrymu cod lliw fel ffordd o wella rhwyddineb mynediad mewn derbynfeydd cyhoeddus ac ardaloedd mynediad, mae trafodaethau ag aelodau'r Grŵp Cyngori yn cadarnhau y gall pobl â gwahanol anableddau fod ag anghenion gwrthgyferbyniol o ran cod lliw a rhwyddineb mynediad. Mae angen arweiniad ar lefel genedlaethol ar ddull cyson o wneud gorsafoedd heddlu yn gwbl hygyrch, gan gofio anghenion gwrthgyferbyniol ein defnyddwyr gwasanaeth.

Er mwyn i Heddlu Dyfed-Powys ddarparu gwasanaeth cwbl hygyrch, mae angen i'r Heddlu fod yn rhagweithiol, yn hytrach na rhoi'r baich ar yr unigolyn sydd angen y gwasanaeth. Gobeithio y bydd yr agwedd ragweithiol gyson a chynyddol hon o safbwynt yr Heddlu yn chwalu'r rhwystrau presennol i gysylltu â'r heddlu.

"Dw i ddim yn defnyddio'r ffôn oherwydd anableddau ac nid yw Heddlu Dyfed-Powys ar gael ar y cyfryngau cymdeithasol".

"Es i i Orsaf Heddlu Rhydaman ddoe yn fy nghar Symudedd a chadair olwyn drydan, roedd y drws anabl wedi cael ei ddiffodd ac roedd cerbydau preifat swyddogion yr heddlu ym mhob un o'r lleoedd parcio i'r anabl".

Ymateb i Ymgynghoriad Cyhoeddus Haf 2019 y Comisiynydd Heddlu a Throsedd

Cafwyd trafodaeth helaeth ymysg aelodau'r Grŵp Cynghori ar ddatgelu statws anabledd unigolyn yn y pwynt cyswllt cyntaf, gyda llawer yn nodi nad yw pawb eisiau gwneud y datgeliad hwnnw. Mae Access Cymru yn sefydliad elusennol wedi'i leoli yng Nghaerfyrddin, sy'n gweithio gyda chyflogwyr yn y sector preifat a chyhoeddus i roi cyngor i weithluoedd ynghylch sut i wneud lleoedd cyhoeddus yn fwy hygyrch i bobl anabl²⁸. Wedi'i sefydlu gan unigolyn â nam ar ei olwg, mae'r gwasanaeth bellach yn cwmpasu'r holl anableddau, gyda'r nod o roi cyngor ymarferol ar ystyriaethau hygyrchedd ar gyfer eu lleoedd cyhoeddus. Maent hefyd wedi dyfeisio cyfres o bosteri gwybodaeth melyn ar gyfer busnesau/sefydliadau fel bod pobl anabl yn gwybod eu bod yn wasanaeth hygyrch, gyda chardiau llai i bobl anabl eu cario gyda nhw, fel ffordd gynnil o ddatgelu bod ganddynt anabledd ger y cownter ar y pwynt cyswllt cyntaf.

O gofio nad yw pawb eisiau datgelu ei anabledd, mae potensial o ran ymchwilio i weithio gyda sefydliad megis Access Cymru, i dreialu cynllun ymwybyddiaeth o hygyrchedd o fewn yr heddlu. Er mwyn sicrhau bod hyn yn llwyddiant, byddai angen cydweithio'n agos â'r sector iechyd, i godi ymwybyddiaeth o'r cynllun gyda darpar ddefnyddwyr, ynghyd â darparu hyfforddiant addas ar gyfer staff blaen tŷ.

Argymhelliad: Dylid asesu a all Heddlu Dyfed-Powys fod yn rhan o gynllun ymwybyddiaeth o hygyrchedd ehangach yn y gymuned. Er mwyn sicrhau bod hyn yn llwyddiant, byddai angen cydweithio'n agos â'r sector iechyd, i godi ymwybyddiaeth o'r cynllun gyda darpar ddefnyddwyr, ynghyd â darparu hyfforddiant addas ar gyfer staff blaen tŷ.

²⁸ Ymhlith y defnyddwyr presennol mae Gwasanaeth Tân ac Achub Canolbarth a Gorllewin Cymru, M&S a Maes Awyr Caerdydd.

Technolegau Newydd ac Ystyriaethau ar gyfer y Dyfodol

Yn genedlaethol, mae'r defnydd o dechnoleg mewn cymunedau wedi datblygu'n sylweddol yn ystod y blynyddoedd diwethaf, gan ddarparu cyfleoedd mawr i'r cyhoedd gysylltu â gwasanaeth yr heddlu. Fe'i ystyrir yn ffordd o gyrraedd nifer fawr o bobl ac am gost gymharol isel. Mae mwy a mwy o bobl yn cael eu newyddion a'u gwybodaeth o ffynonellau ar-lein, ac yn edrych at dulliau cyswllt digidol yn hytrach na'r ffyrdd traddodiadol²⁹.

Mae ymchwil³⁰ yn awgrymu, dros y 5 mlynedd nesaf, er y bydd canghennau banc yn parhau i fod yn bwysig i ddefnyddwyr, y bydd rhyngweithio gyda changhennau sefydlog yn lleihau 35%, ac y bydd rhyngweithio dros ffôn symudol yn cynyddu 113%. Awgryma mai defnyddwyr hŷn, gwledig fydd yn dylanwadu ar fudo digidol yn y dyfodol, sy'n ddiddorol o'i gymharu â chanlyniadau ein harolwg sy'n awgrymu nad yw pobl Dyfed-Powys yn gwbl barod i neidio i mewn i "blismona digidol" eto.

Er y derbyniwyd 87% o ymatebion i'r arolwg ar-lein o ffonau symudol, dyfeisiau llechen neu gyfrifiaduron, mae nifer yr ymatebwyr sy'n awyddus i allu riportio trosedd drwy'r cyfryngau cymdeithasol yn y dyfodol yn is na'r disgwyl. O'r rhai a nododd y byddent yn defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol i riportio digwyddiad neu drosedd, Facebook a gwe-sgwrsio oedd yr opsiynau a ffafriwyd fwyaf o'r holl gategorïau a ddarparwyd. Mae hyn, ynghyd ag awydd cryf y cyhoedd am gyswllt wyneb yn wyneb â heddlu yn Dyfed-Powys, yn gofyn am gynllunio gofalus wrth ystyried cyflwyno cownter blaen mwy digidol.

²⁹Strategaeth Cyfathrebu Digidol Heddlu Dyfed-Powys (Drafft) 2019.

³⁰ <https://www.globalbankingandfinance.com/consumers-now-visiting-bank-branches-just-five-times-per-year-as-mobile-banking-continues-to-grow/>

Nid yw'n bosibl a hyn o bryd i riportio digwyddiad neu drosedd drwy gyfrifon cyfryngau cymdeithasol Dyfed-Powys. Pa mor debygol fydddech chi i riportio trosedd ar y cyfryngau cymdeithasol yn y dyfodol pe bai hyn yn opsiwn?



At hynny, mae ein trafodaethau ansoddol â grwpiau o bobl ifanc wedi dangos bod gwahaniaeth barn clir rhwng y rhai y byddai'n well ganddynt gysylltu â'r heddlu drwy gyswllt wyneb yn wyneb, a'r rhai y byddai'n well ganddynt wneud hynny'n ddigidol. Crynhoir yr ymatebion ansoddol isod:

Y rhai a oedd yn ffafrio cyswllt wyneb yn wyneb:

"Rydych chi'n gwybod eu bod nhw'n gwrando a bod eich pryderon yn bwysig"

"Mae'n fwy cyfforddus i siarad ac rwy'n teimlo'n fwy diogel".

"Mae'r cyfathrebu'n fwy proffesiynol".

"Gallwch sicrhau eu bod yn deall y mater ac mae'n eu galluogi i ddeall"

Y rhai a oedd yn ffafrio cyswllt digidol:

"Efallai y byddwch chi eisiau aros yn ddiennw os yw'n fater sensitif"

"Rwy'n ei chael hi'n anodd cyfathrebu â dieithriaid wyneb yn wyneb.

"Mae'n gyflymach dod o hyd iddyn nhw'n ddigidol".

"Yn ddigidol oherwydd efallai eich bod chi'n rhy nerfus"

Wrth edrych ar genedlaethu'r dyfodol, gallai fod yn hawdd tybio y byddai'n well ganddynt gyswllt digidol, ond mae angen asesu hyn yn llawn cyn gwneud unrhyw newidiadau.

Ar hyn o bryd mae gan Heddlu Dyfed-Powys gyfrifon Twitter, Facebook ac Instagram. Nid yw'r cyfryngau cymdeithasol ar gael fel cyfleuster riportio; fe'u defnyddir ar hyn o bryd fel ffordd o ymgysylltu â chymunedau a rhannu gwybodaeth.

"Y sefyllfa bresennol yw bod gennym oddeutu 85 o gyfrifon Twitter a briodolir ar hyn o bryd i Heddlu Dyfed-Powys, sy'n cynnwys cyfrifon tîm megis Timau Plismona Bro ac Unedau Plismona Ffyrdd, yn ogystal â swyddogion unigol sy'n defnyddio cyfryngau cymdeithasol mewn rhinwedd broffesiynol. Pan gyflwynwyd cyfrifon Twitter rai blynyddoedd yn ôl, canolbwyntiwyd ar Dimau Plismona Bro, ac ar wahân i'r cyfrif corfforaethol, hwn oedd y cam cyntaf tuag at ddefnyddio'r cyfryngau cymdeithasol i Heddlu Dyfed-Powys. Ers hynny, ar gais, crëwyd cyfrifon pellach yn ymwneud â meysydd ac adrannau eraill, ond mae'r rhain bob amser wedi'u teilwra i anghenion gwasanaeth yr heddlu ac nid o reidrwydd tuag at y cyhoedd."

Mae Strategaeth Cyfathrebu Digidol ddrafft Heddlu Dyfed-Powys yn nodi eu bod am symud eu ffocws o Twitter i Facebook ar lefel leol; ei gwneud hi'n hawdd i'r cyhoedd ddod o hyd i wybodaeth sydd ei hangen arnynt mewn un lle, neu ardal; ac edrych ar ffyrdd eraill o integreiddio'r cyfryngau cymdeithasol a chyswllt digidol o fewn Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu. Un datblygiad newydd i'w nodi yw'r bwriad i gyflwyno 'Rhith Orsafoedd Heddlu' cyn bo hir ar Facebook, gan ddefnyddio'r grwpiau Facebook i ddiwallu'r angen am bresenoldeb lleol.

Yn genedlaethol, mae pwynt cyswllt cyntaf digidol a chyfleuster adrodd digidol yn anghyson ar hyn o bryd, gyda rhai heddluoedd eisoes yn elwa o gyfleuster adrodd digidol, tra bod eraill, gan gynnwys Heddlu Dyfed-Powys, ar hyn o bryd yn defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol i ymgysylltu ac i ddarparu gwybodaeth yn unig. Mae holl heddluoedd eraill Cymru wedi cyflwyno adroddiadau digidol i wahanol raddau. I ddechrau, wrth i ddulliau newydd o gysylltu â'r heddlu ddatblygu, credwyd y gallai hyn symud y galw o ddulliau neu sianeli cyswllt eraill, mwy traddodiadol. Fodd bynnag, prin yw'r dystiolaeth sy'n dangos mai dyma'r sefyllfa.

Lansiodd Heddlu Gwent eu Desg Cyfryngau Cymdeithasol ym mis Rhagfyr 2018, gyda chyfathrebu a hyrwyddo allanol swyddogol yn digwydd o fis Ionawr 2019 ymlaen. Defnyddiwyd y cyfryngau, eu sianeli cyfryngau cymdeithasol, a neges ar eu llinell ffôn i hysbysu'r cyhoedd am y dull newydd hwn o gysylltu â Heddlu Gwent.

Dywed Heddlu Gwent fod y Ddesg Cyfryngau Cymdeithasol wedi cynyddu'r galw yn ogystal â newid y galw. Mae'n derbyn rhwng 12,000 a 16,000 o gysylltiadau drwy eu Desg Cyfryngau Cymdeithasol bob mis. O'r rhai a ddefnyddiodd y Ddesg, dywedodd 30% y byddent wedi ffonio'r Heddlu pe na bai'r Ddesg ar gael. Roedd yr unigolion a nododd na fyddent wedi ffonio'r Heddlu pe na bai'r Ddesg ar gael yn riportio digwyddiadau megis ymosodiadau rhywiol yn erbyn plant a thrais domestig nad oeddent wedi'u riportio o'r blaen. Oherwydd hyn, mae Heddlu Gwent yn hapus i ymdrin â'r galw ychwanegol a ddaw yn sgil y Ddesg Cyfryngau Cymdeithasol. Mae manteision eraill yn cynnwys y gallu i ddelio â mwy nag un digwyddiad ar tro, yn wahanol i pan dderbynnir galwad ffôn, a'r cynnydd o ran y gudd-wybodaeth a gesglir.

Mae trigolion Gwent yn ymateb yn gadarnhaol i'r dull newydd o gysylltu ar-lein; cafwyd cyfradd boddhad o 96% gyda'r Ddesg Cyfryngau Cymdeithasol, a dywedodd 98% o'r rhai a holwyd y byddent yn ei defnyddio eto ac yn cyfeirio eraill ati. Dywedodd ein cyswllt ei fod "*yn dra hysbys y byddai'n well gan y cyhoedd i ni ymgysylltu â nhw yn eu gofod nhw*".

Ar lefel fwy strategol, mae cyfarwydddeb genedlaethol i gyflwyno Un Cartref Ar-lein fel y sianel a ffefrir ar gyfer cyswllt heblaw ar gyfer achosion brys, a fydd yn gownter blaen digidol i aelodau'r cyhoedd. Nod Un Cartref Ar-lein yw cyflwyno templed cenedlaethol cyson ar gyfer gwefan, gyda hunaniaeth leol, i bob heddlu.

Bydd Cyswllt Cyhoeddus Digidol neu'r Rhaglen Un Cartref Ar-lein yn darparu platfform digidol hawdd ei ddefnyddio, dibynadwy i'r cyhoedd lle y gallant gyfathrebu â'u heddlu lleol. Bydd Un Cartref Ar-lein yn:

- Rhoi dull i'r cyhoedd, ac yn benodol y rhai sy'n byw yn y rhannau mwy gwledig o Gymru, o gysylltu â'r heddlu o'u cyfrifiaduron cartref drwy'r rhyngrwyd neu ddefnyddio eu dyfeisiau symudol.
- Annog pobl sy'n agored i niwed, nad ydynt efallai'n teimlo'n ddiogel i gysylltu â'r heddlu dros y ffôn oherwydd eu sefyllfa bersonol, i wneud y cyswllt hwnnw ar-lein er enghraifft, dioddefwyr stelcio ac aflonyddu neu gam-drin domestig.
- Gweithredu fel canolfan wybodaeth - darparu cyngor, arweiniad, data ar droseddau a gwybodaeth am wasanaethau sydd ar gael i'r cyhoedd.
- Galluogi'r cyhoedd i gwblhau trafodion ariannol ar-lein, megis talu am dystysgrifau drylliau a thalu dirwyon.
- Helpu i wella ymateb yr heddlu ac ansawdd cefnogaeth dioddefwyr drwy adrodd ac olrhain ar-lein.
- Darparu offeryn i swyddogion ymgysylltu â'u cymunedau a'u grymuso i chwarae rhan weithredol yn y gwaith o gadw eu hardal yn ddiogel.

Bydd Un Cartref Ar-lein yn darparu gallu 101 ar-lein i'r cyhoedd³¹ ac mae Cyngor Cenedlaethol Penaethiaid yr Heddlu eisiau cynyddu'r defnydd o hyn i'r eithaf fel y sianel a ffefrir ar gyfer cyswllt yn ymwneud â thrafodiadau nad ydynt yn rhai brys.

Drwy drafodaethau gyda'r Adran Gyfathrebu Gorfforaethol, bydd y symudiad tuag at Un Cartref Ar-lein yn cael ei groesawu, ond roedd pwyslais ar sicrhau ei fod wedi'i gysylltu'n iawn â systemau a seilwaith Heddlu Dyfed-Powys. Yn ddiau, bydd heriau'n gysylltiedig â sefydlu ffordd newydd o gael y cyhoedd i gysylltu â'r heddlu; ni ddylai hyn fod yn rhwystr, ond yn hytrach yn gyfle i gymunedau ymgysylltu, os bydd y gwaith cefndir a'r cynllunio yn cael ei wneud yn gywir. Ar hyn o bryd mae canran uchel o dan-riportio yn ardal Dyfed-Powys, sef 45%³²; mae'n ddigon

³¹ Cyfweiliad â Rheolwr Prosiect Un Cartref Ar-lein, Heddlu Dyfed-Powys.

³² Data Ymgyrch Cynefin, Heddlu Dyfed-Powys.

posibl y bydd riportio drwy'r cyfryngau cymdeithasol yn galluogi'r rhai nad ydynt yn cysylltu â'r heddlu ar hyn o bryd i wneud hynny. Mae'r Adran Gyfathrebu Gorfforaethol yn teimlo ei bod yn ddyletswydd ar yr Heddlu i ystyried dulliau newydd o gysylltu, os yw'n galluogi'r cyhoedd i riportio troseddau. Mae angen gwneud gwaith ar y seilwaith a staffio er mwyn bod yn barod i ddelio â galw ychwanegol posibl o ganlyniad.

Argymhelliad: Gydag Un Cartref Ar-lein ar fin cael ei gyflwyno, rhaid sicrhau bod systemau Heddlu Dyfed-Powys yn barod a bod pobl yn meddu ar y sgiliau priodol i ymdopi â'r newid, gan roi sylw i unrhyw gynnydd a ragwelir yn y galw a sicrhau model adnoddau i ymateb i unrhyw newid yn y galw;

Mae hon yn rhaglen sy'n datblygu gyda rhai heddluoedd eisoes yn defnyddio Un Cartref Ar-lein, megis Heddlu Dyffryn Tafwys, ac mae eraill ar wahanol gamau o'r daith³³, gyda datblygiad Un Cartref Ar-lein ar gyfer Heddlu Dyfed-Powys wedi'i gynllunio ar gyfer 2020.

Credir bod Un Cartref Ar-lein yn debygol o sicrhau manteision i heddluoedd Cymru drwy leihau galwadau 101 drwy ddull brysbennu yn gyntaf a fydd yn trosglwyddo gwybodaeth yn uniongyrchol i'r adran briodol, neu'n cyfeirio'r cyhoedd at asiantaethau eraill. Gall hyn leihau galwadau i staff Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu a hefyd leihau'r amser y mae'r heddlu'n ei dreulio yn delio â digwyddiadau, gan ganiatáu i swyddogaethau plismona hollbwysig eraill gael eu blaenoriaethu.

Mae Heddlu Dyfed-Powys yn nodi y bydd yn edrych ar gyfleoedd pellach i integreiddio'r cyfryngau cymdeithasol a chyswllt digidol o fewn Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu yn y tymor hwy, gan gefnogi'r ymgyrch genedlaethol am gyswllt cyhoeddus digidol a'r prosiect Un Cartref Ar-lein, ac yn unol â deddfwriaeth newydd sy'n dod i'r amlwg ar riportio troseddau drwy'r cyfryngau cymdeithasol.

O gofio'r ffaith bod pobl ifanc wedi cyfeirio yn yr adolygiad hwn at y rhwystrau i gysylltu â'r heddlu, ac yn arbennig eu bod yn ofni ôl-ffeithiau hynny, mae angen hyrwyddo Crimestoppers a Fearless, ei wasanaeth i bobl ifanc. Nod y ddau gynllun yw amddiffyn y cyhoedd, gan sicrhau eu bod yn gwbl ddiennw pan fyddant yn riportio trosedd, fel y nodwyd ar wefan Fearless.org:

- *Gallwch roi gwybodaeth i ni am drosedd heb roi unrhyw fanylion personol.*
- *Ni fyddwn yn gwneud nodyn o'ch rhyw na'ch oedran.*
- *Ni fyddwn yn cofnodi unrhyw fanylion personol y byddwch yn sôn amdanynt.*
- *Ni allwn olrhain eich e-bost neu gyfeiriad IP.*

Er bod cyswllt digidol yn anochel i Heddlu Dyfed-Powys yn y dyfodol, rhaid rhoi ystyriaeth ddyledus i'r ffordd y bydd unrhyw newidiadau mawr yn cyd-fynd â natur unigryw ein

³³ Strategaeth Cyfathrebu Digidol Heddlu Dyfed-Powys (Drafft) 2019.

cymunedau. Mae gan Dyfed-Powys boblogaeth sy'n heneiddio, gyda bron i hanner cyfanswm y boblogaeth breswyl yn 45 oed neu'n hŷn, a 22% dros 65 oed³⁴. Mae'r ardal yn un wledig yn bennaf, gydag ychydig o ardaloedd lleol â phoblogaeth drefol niferus. Mae angen ymdrechu i sicrhau nad yw'r boblogaeth wledig wasgaredig yn profi rhwystrau i fynediad a defnydd o wasanaethau plismona³⁵.

Yn 2018, cynhaliodd Undeb Cenedlaethol yr Amaethwyr (NFU) Arolwg Band Eang a Ffonau Symudol ledled Cymru i fesur cysylltedd digidol a symudol ffermwyr mewn lleoliadau gwledig. Amlygodd yr adolygiad fod cysylltedd band eang a ffonau symudol gwael yn dal i fod yn broblem sylweddol yng nghefn gwlad Cymru. Dim ond 16% o'r rhai a holwyd a oedd yn derbyn signal ffôn symudol dibynadwy ym mhob lleoliad awyr agored ar y fferm, ac nid oedd gan 46% fynediad at fand eang digon cyflym ar gyfer eu busnes³⁶. Wrth gynllunio ar gyfer newid mewn cyswllt cyhoeddus yn ardal Dyfed-Powys, mae angen dadansoddiad trylwyr o gysylltedd cymunedau a'u mynediad at ddyfeisiau symudol; ni allwn dybio y gall holl drigolion Dyfed-Powys fforddio a/neu gael mynediad dibynadwy at ddulliau cyswllt digidol.

Mewn gwrthgyferbyniad â'r mwyafrif o gymunedau eraill, mae'r rhan fwyaf o'r cyhoedd yn ardal Heddlu Dyfed-Powys yn parhau i werthfawrogi, a ffafrio, gohebiaeth ysgrifenedig, fel y tystia ffyniant y papurau newydd. Yn yr arolwg, roedd preswylwyr Tŷ Croes a Dwyrain y Drenewydd yn graddio cylchlythyrau printiedig fel eu hoff ddull o dderbyn gwybodaeth gan yr heddlu.

Isod mae enghreifftiau o gylchrediad Papurau Newydd printiedig mewn ardaloedd yn ardal Dyfed-Powys, sy'n profi bod angen sicrhau nad yw'r cyswllt i gyd yn ddigidol yn y dyfodol.

Papur Newydd Wythnosol	Niferoedd Cyfartalog a werthir³⁷
Milford Mercury	1,814
South Wales Guardian	4,157
Tivy-Side Advertiser	4,756
Llanelli Star	7,747

³⁴ Gwefan Heddlu Dyfed-Powys, 2019.

³⁵ Cynllun Heddlu a Throseddu Dyfed-Powys, 2017-2021.

³⁶ Arolwg Band Eang a Symudol NFU 2018.

³⁷ <https://www.pressgazette.co.uk/abcs-uk-local-weekly-newspapers-lose-print-sales-by-average-of-11-2-per-cent/>

Carmarthen Journal	9,759
Western Telegraph	11,089
The Western Mail	15,259 (bob dydd)

Fel y soniwyd eisoes, mae strwythur newydd Timau Plismona Bro, ac yn benodol, cyflwyno Swyddogion Ymgysylltu â'r Gymuned yn gyfle i wella hygyrchedd gwasanaeth yr heddlu, ac i gynnal naws bersonol, mwy traddodiadol i wasanaeth yr heddlu wrth i dechnolegau newydd gael eu hymgorffori. Bydd defnyddio dulliau cyswllt mwy traddodiadol, gan gynnwys cylchlythyrau cymunedol, yn ffordd o bontio rhwng dulliau cyswllt digidol a thraddodiadol, ac yn atgyfnerthu negeseuon allweddol i'r cyhoedd. Mae angen gweithredu'r model Timau Plismona Bro newydd yn gyson ac yn glir ar draws ardal yr heddlu er mwyn cynyddu cyfleoedd ymgysylltu i'r eithaf.

Er nad yw o reidrwydd yn bwynt cyswllt cyntaf, mae System Negeseuon Cymunedol Heddlu Dyfed-Powys yn galluogi'r heddlu i gyhoeddi negeseuon cyflym i'r cyhoedd ac yn galluogi'r cyhoedd i chwarae eu rhan mewn plismona. Bydd negeseuon a dderbynnir drwy'r System Negeseuon Cymunedol yn berthnasol i'r wybodaeth y mae'r cyhoedd yn ei darparu wrth gofrestru a gallent gynnwys cyngor penodol ar atal troseddau, apeliadau uniongyrchol yn seiliedig ar ddiwyddiadau lleol a gwybodaeth am ddiwyddiadau cymunedol yn agos atynt.

Mae'r System Negeseuon Cymunedol yn arbennig o ddefnyddiol i gefnogi'r cynlluniau 'Gwarchod' (Gwarchod Ffermydd, Gwarchod Ceffylau, Gwarchod Cychod, Gwarchod y Gymdogaeth) - lle mae angen cyfleu gwybodaeth benodol iawn i gymuned benodol yn gyflym iawn. Mae'r System Negeseuon Cymunedol hefyd yn gryf mewn rhai ardaloedd, e.e. rhannau o Sir Benfro a Powys. Mae sawl mil o bobl eisoes wedi cofrestru ar ei gyfer a chafodd y gwasanaeth ei ail-lansio ym mis Hydref 2019 yn unol â strwythur newydd y timau plismona bro.

Argymhelliad: Mae angen gweledigaeth gyfannol ar draws y sefydliad, ochr yn ochr â Strategaeth Gyswllt gref, sy'n esbonio sut y bydd Heddlu Dyfed-Powys yn croesawu newid ar ffurf cyswllt digidol yn y dyfodol, gan sicrhau ei fod yn addas at y diben ar gyfer cymunedau Dyfed-Powys. Mae angen nodi ymrwymiad i weledigaeth glir yn fewnol, cyn cyfathrebu'n glir â'r cyhoedd.

4.0 Canlyniadau

Er bod datblygiadau cenedlaethol yn symud yn gyflym tuag at gyswllt digidol yr heddlu a riportio digidol, mae'r cyhoedd yn ardal Dyfed-Powys yn gwerthfawrogi cyswllt dros y ffôn ac wyneb yn wyneb yn fawr. O gofio hyn, ynghyd ag ystyried poblogaeth sy'n heneiddio a phoblogaeth wledig yr ardal, mae angen ymgynghori â'r cyhoedd a'i gynnwys wrth gynllunio dulliau cyswllt cyhoeddus yn y dyfodol, er mwyn osgoi diffyg ymgysylltiad, a thanseilio ymddiriedaeth yn yr heddlu yn sgil hynny.

Mae mwy o bobl yn cysylltu â'r heddlu, ar lefel genedlaethol a lleol, fel y dewis *cyntaf*, yn ogystal â ffonio'r heddlu am geisiadau i drosglwyddo galwad a materion nad ydynt yn ymwneud â'r heddlu, sy'n rhoi pwysau aruthrol ar y Ganolfan Gyfathrebu. Gan fod dros ddwy ran o dair o alwadau 101 yn cael eu gwneud am resymau heblaw riportio trosedd, gellid ymdrin â'r galwadau hyn yn well mewn man arall. Mae'r cynnydd cyfredol mewn amseroedd aros ar gyfer galwadau yn cyfrannu at bwysau ar y staff, yn cael effaith niweidiol ar hyder ac ymddiriedaeth y cyhoedd yn yr heddlu, a bydd yn rhwystr i bobl gysylltu yn y dyfodol os na fydd unrhyw beth yn newid.

Mae angen i Heddlu Dyfed-Powys sicrhau ei fod yn addysgu pob aelod o'r gymuned yn briodol ac yn gyson ynghylch y gwasanaeth mwyaf priodol i gysylltu ag ef mewn argyfwng a phan nad yw'n argyfwng, sut i wneud hynny a beth i'w ddisgwyl yn rhesymol. Drwy beidio â rhannu'r negeseuon hyn yn gyson, bydd yn anodd i Heddlu Dyfed-Powys gael mwy o reolaeth dros gyswllt y cyhoedd, a bydd goblygiadau o ran adnoddau a chost.

Nid yw Heddlu Dyfed-Powys yn deall anghenion ei holl gymunedau amrywiol yn llawn ac nid oes ganddo seilwaith priodol ar waith i asesu effaith datblygiadau neu bolisiau newydd ar gydraddoldeb. Mae yna ychydig o enghreifftiau o arfer da o ran hygyrchedd cyswllt cyntaf, ond mae angen dull mwy strategol er mwyn sicrhau bod yr heddlu'n gwbl hygyrch.

5.2 Camau gweithredu

Ar ôl ystyried y wybodaeth a gasglwyd fel rhan o'r adolygiad hwn, mae'r Comisiynydd Heddlu a Throseddu yn gofyn i'r Prif Gwnstabl ystyried yr argymhellion a ganlyn:

1. Datblygu gweledigaeth gyfannol ar draws y sefydliad, ochr yn ochr â Strategaeth Gyswllt gref, sy'n esbonio sut y bydd Heddlu Dyfed-Powys yn croesawu newid mewn cyswllt digidol yn y dyfodol, gan sicrhau ei fod yn addas at y diben ar gyfer cymunedau Dyfed-Powys. Mae angen nodi ymrwymiad i weledigaeth glir yn fewnol, cyn cyfathrebu hynny'n glir i'r cyhoedd;
2. Gydag Un Cartref Ar-lein ar fin cael ei gyflwyno, rhaid sicrhau bod systemau Heddlu Dyfed-Powys yn barod a bod pobl yn meddu ar y sgiliau priodol i ymdopi â'r newid, gan roi sylw i unrhyw gynnydd a ragwelir yn y galw a sicrhau model adnoddau i ymateb i unrhyw newid yn y galw;
3. Dylai Heddlu Dyfed-Powys weithio gyda Llywodraeth Cymru, partneriaid gwasanaeth cyhoeddus a heddluoedd eraill Cymru i ddatblygu ymhellach yr ymgyrch #gwneudyralwadgywir. Bydd hyn yn addysgu pob aelod o'r gymuned ynghylch y gwasanaeth mwyaf priodol i gysylltu ag ef mewn argyfwng ac mewn sefyllfaoedd nad ydynt yn argyfwng a beth y gallent ei ddisgwyl yn rhesymol;
4. Dylid cynnal adolygiad o faint, amser a natur yr ymgysylltiad â gwasanaethau cownter ym mhob gorsaf er mwyn asesu'r galw gwirioneddol am y gwasanaeth. Dylid defnyddio'r adolygiad hwn yn sail i ohebiaeth gyda'r cyhoedd sy'n rhoi gwybod iddynt am amseroedd agor gorsafoedd. Dylai'r ohebiaeth hon fod yn gysylltiedig â'r ymgyrch #gwneudyralwadgywir;
5. Dylid ymchwilio'n llawn i'r cysyniad o weithio o fewn Hybiau Cymunedol fel ffordd o ymgysylltu'n rhagweithiol â'r cyhoedd wyneb yn wyneb;
6. Dylid datblygu asesiad trylwyr o anghenion, model lleoli a strategaeth ymgysylltu wedi'i arwain gan Dimau Plismona Bro, a gwerthusiad cadarn i hwyluso'r defnydd gorau o'r fflyd bresennol o gerbydau Gorsafoedd Heddlu Symudol.
7. Dylid darparu rhifau deialu uniongyrchol ar gyfer swyddogion/adrannau i alwyr 101-2, sydd fel arfer yn ffonio yn gofyn am gael eu trosglwyddo. Dylid hefyd gynnwys neges ar 101 i egluro pam y gall galwadau gymryd mwy o amser (esboniad cryno a syml o THRIVES), i addysgu a rheoli disgwyliadau'r cyhoedd;
8. Mae angen gwaith i wella boddhad defnyddwyr o ran cael y wybodaeth ddiweddaraf, yn enwedig o ran nodi disgwyliadau rhesymol ar y pwynt cyswllt cyntaf.

9. Dylid ymgysylltu'n llawn â phobl ifanc, drwy Fforwm Ieuenctid y Comisiynydd a dulliau eraill o ymgysylltu ag ieuenctid, er mwyn deall eu rhwystrau canfyddedig i gysylltu â'r heddlu, a gwella perthnasoedd â phobl ifanc;
10. Dylid cynnal Archwiliad Hygyrchedd llawn ar draws ardal yr heddlu, gan ganolbwyntio ar orsafoedd a'r wefan;
11. Dylid cynnal Aseidiadau o'r Effaith ar Gydraddoldeb bob tro y sefydlir polisi, gweithdrefn neu system newydd, neu wrth gaffael gwasanaethau newydd. Mae angen i hyn ddod yn ail natur, ac yn rhan o wead Heddlu Dyfed-Powys;
12. Dylid asesu a all Heddlu Dyfed-Powys fod yn rhan o gynllun ymwybyddiaeth hygyrchedd ehangach yn y gymuned. Er mwyn sicrhau bod hyn yn llwyddiant, byddai angen cydweithio'n agos â'r sector iechyd, i godi ymwybyddiaeth o'r cynllun gyda darpar ddefnyddwyr, ynghyd â darparu hyfforddiant addas ar gyfer staff blaen tŷ a staff rheoli;
13. Dylai Heddlu Dyfed-Powys arwain y cynllun Pegasus, a sicrhau ei fod yn cael ei hyrwyddo'n drylwyr ac yn gyson ar draws ardal Dyfed-Powys i ddarpar ddefnyddwyr gwasanaeth, mewn cydweithrediad â Bwrdd Iechyd Hywel Dda a Swyddogion Ymgysylltu Cymunedol yr Heddlu;
14. Dylid ailasesu'r ffordd y mae'r Gymuned Fyddar yn cysylltu â'r heddlu, gan gynnwys adolygu'r gwasanaeth negeseuon testun ar gyfer pobl Fyddar. Dylid treialu InterpreterNow gyda'r gymuned Fyddar yn ardal Dyfed-Powys er mwyn gwella eu mynediad at y gwasanaeth.

6.0 Yr Adolygiad

6.1 Nodau

Nod yr adolygiad oedd:

1. Asesu a yw disgwyliadau'r cyhoedd yn rhesymol yng nghyd-destun gwahanol fathau o alw;
2. Darparu cipolwg o gyswllt cyntaf presennol y cyhoedd gyda'r Heddlu ar draws ardal Dyfed-Powys;
3. Penderfynu a yw'r dulliau cyswllt i'r cyhoedd a ddarperir gan Heddlu Dyfed-Powys yn bodloni disgwyliadau'r cyhoedd;
4. Penderfynu a yw Heddlu Dyfed-Powys yn darparu gwasanaeth heddlu hygyrch ar y pwynt cyswllt cyntaf.

Drwy:

- a) Nodi tueddiadau a datblygiadau cenedlaethol presennol mewn perthynas â chysylltiad y cyhoedd â'r heddlu;
- b) Nodi sut a pham mae'r cyhoedd yn cysylltu â Heddlu Dyfed-Powys ar hyn o bryd, a sut yr hoffent wneud hynny; a
- c) Asesu i ba raddau y mae'r cyhoedd yn credu bod Heddlu Dyfed-Powys yn hygyrch.

6.2 Casgliad

Yr argraff a gafwyd drwy'r adolygiad hwn oedd na all Heddlu Dyfed-Powys gynnal y status quo mewn perthynas â rheoli cyswllt y cyhoedd. Er bod newidiadau wedi'u cynllunio ar gyfer y flwyddyn nesaf mewn perthynas â diwylliant cyswllt cyntaf y cyhoedd yn sgil cyflwyno Un Cartref Ar-lein fel cownter blaen digidol, ni all Heddlu Dyfed-Powys ddiystyru'r ganran uchel o'i drigolion nad ydynt yn barod i ddibynnu ar gyswllt digidol yn unig. Mae angen ymchwilio'n llawn i'r awydd cryf am ddull cyswllt mwy personol a sicrhau y darperir yn ddigonol ar ei gyfer.

Serch hynny, mae angen mynd i'r afael â'r pwysau cynyddol yn sgil cynnydd yn y galwadau i'r Ganolfan Gyfathrebu ar frys, a symud galwadau diangen i asiantaethau neu unigolion mwy priodol o fewn Heddlu Dyfed-Powys lle bo hynny'n addas.

Mae angen i Heddlu Dyfed-Powys gynllunio'n strategol unrhyw newid i gyswllt y cyhoedd ag ef yn y dyfodol, ac mae angen ymrwymo i strategaeth gadarn sy'n edrych i'r dyfodol ar gyfer rheoli'r cyswllt. Mae angen gweithredu hyn ar y cyd â phartneriaid perthnasol a'i gymhwyso'n gyson gan Heddlu Dyfed-Powys ar draws ardal yr heddlu.

Yng ngoleuni hyn, mae'r Comisiynydd Heddlu a Throseddu wedi ymrwymo i fonitro cynnydd y Prif Gwnstabl yn erbyn yr argymhellion a nodir yn yr adroddiad hwn dwy adolygiadau chwarterol o gynnydd gyda'r nod o roi mwy o sicrwydd i'r cyhoedd.