Comisiynydd Heddlu a Throseddu Dyfed-Powys
Police and Crime Commissioner

Comisiynydd Heddlu a Throseddu

Dyfed-Powys

Adroddiad ar Hapsamplu Cwynion

Chwarter 1: Ebrill – Mehefin 2025

Comisiynydd Heddlu a Throseddu
Dyfed-Powys
Police and Crime Commissioner

Cynnwys

Cyflwyniad 2

Ystadegau Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu 3

Crynodeb o'r canfyddiadau 3

Cadarnhaol 3
Maes i'w wella 4

Canfyddiadau'r Hapsampl 4

Mis Ebrill – Y tu allan i Atodlen 3: Plismona Bro 4
Mis Mai – Y tu allan i Atodlen 3 6
Mis Mehefin – Y tu allan i Atodlen 3 7

Sylwadau'r Adran Safonau Proffesiynol 9

Cyflwyniad

Hapsamplwyd cyfres o achosion cwynion gan Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu rhwng Ebrill a Mehefin 2025.

Adolygodd Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu gyfanswm o 12 o achosion cwynion caeedig a ddewiswyd ar hap yr ymdriniwyd â nhw gan yr Adran Safonau Proffesiynol rhwng mis Hydref 2024 mis Ebrill 2025. Prif ddiben y gwaith craffu hwn yw adolygu'n annibynnol bod y broses o gofnodi ac ymdrin â chwynion yn cydymffurfio â'r canllawiau a nodir gan Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu, a bod y gwasanaeth a ddarperir i'r achwynydd yn rhesymol a chymesur.

Mae cefndir a phwrpas y gwaith hapsamplu craffu, ynghyd â sut mae'r hapsamplu yn cael ei gynnal, wedi'u manylu yn y Fframwaith Craffu ar Gwynion sydd wedi'i gyhoeddi ar wefan Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu.

Gwnaeth Deddf Plismona a Throseddu 2017 a'r rheoliadau ategol newidiadau sylweddol i systemau cwynion a disgyblu'r heddlu. Cyflwynwyd nifer o newidiadau gyda'r nod o sicrhau system gwyno sy'n canolbwyntio mwy ar y cwsmer ym mis Chwefror 2020.

Mae'r system gwyno wedi datblygu i gwmpasu ystod ehangach o faterion. Yn flaenorol, roedd y ffordd y diffiniwyd y term 'cwyn' yn golygu bod angen iddi ymwneud ag ymddygiad swyddog unigol. Nawr gellir gwneud cwyn am ystod llawer ehangach o faterion, gan gynnwys y gwasanaeth a ddarperir gan yr heddlu fel sefydliad. Y bwriad yw bod hyn yn cynyddu mynediad i system gwyno'r heddlu.

Mae Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu yn disgwyl i heddluoedd ystyried yr wybodaeth y maent yn ei chadw am gwynion gan gadw bwriad y diwygiadau mewn golwg – rhwymedigaeth gadarnhaol i gynyddu mynediad a chasglu gwybodaeth sy'n galluogi heddluoedd a chyrff plismona lleol i ddysgu o gwynion a materion eraill.

Ystadegau Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu

Bob chwarter, mae Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu yn casglu data gan Heddlu Dyfed-Powys ynglŷn â sut maen nhw'n ymdrin â chwynion. Mae Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu yn defnyddio'r data hyn i gynhyrchu bwletinau gwybodaeth. Mae'r rhain yn nodi perfformiad yn erbyn nifer o fesurau ac yn cymharu data pob heddlu â chyfartaledd yr heddlu mwyaf tebyg iddynt, a'r canlyniadau cyffredinol ar gyfer pob heddlu. Mae'r data i'w gweld ar ystadegau Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu yma: [Llyfrgell Cyhoeddiadau | Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu]

Mae cwynion yr ymdrinnir â nhw o dan Atodlen 3 o Ddeddf Diwygio'r Heddlu 2002 yn gymwys i gael eu hadolygu naill ai gan Gomisiynydd yr Heddlu a Throseddu neu Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu. Fodd bynnag, nid oes gan gwynion yr ymdrinnir â nhw yn anffurfiol y tu allan i Atodlen 3 hawl i adolygiad.

Rhaid trin cwynion yr ymdrinnir â nhw y tu allan i ofynion Atodlen 3 gyda'r bwriad o'u datrys er boddhad yr achwynydd. Mae ymdrin â chŵyn y tu allan i ofynion Atodlen 3 yn rhoi cyfle i fynd i'r afael yn brydlon â'r pryderon y mae achwynydd wedi'u codi. Nid oes angen ymholiadau manwl ar gyfer rhai cwynion er mwyn mynd i'r afael â nhw. Er enghraifft, efallai mai dim ond esboniad y mae'r achwynydd yn dymuno ei gael, neu i'w pryderon gael eu nodi neu eu trosglwyddo. Efallai mai ymdrin â chwynion o'r fath y tu allan i Atodlen 3, yn brydlon, yw'r ffordd fwyaf effeithlon, effeithiol a buddiol o ddatrys y gŵyn. Gall hyn roi sicrwydd i'r achwynydd bod ei bryderon wedi eu nodi a'u datrys, gan ddarparu cyfle dysgu i'r heddlu o bosibl (ac, os yw'n briodol, i unrhyw unigolion cysylltiedig)

Crynodeb o'r canfyddiadau

Cadarnhaol

- Roedd yr ymatebion a ddarparwyd gan yr Adran Safonau Proffesiynol yn fanwl ac yn cynnwys digon o wybodaeth i ddeall y camau a gymerwyd.

- Nodwyd arferion da o ran ymdrin â chŵyn y tu allan i Atodlen 3 mewn dau o'r achosion.
- Tystiolaeth o gyfathrebu da rhwng y rhai sy'n ymdrin â chwynion ac achwynwyr. Dilynwyd dulliau cysylltu dewisol yr achwynwyr.
- Roedd yr Adran Safonau Proffesiynol wedi bod yn gyson wrth ddilyn unrhyw sgyrsiau ffôn gyda negeseuon e-byst manwl yn ymdrin â'r hyn a drafodwyd a'r hyn y gallai'r achwynydd ei ddisgwyl nesaf, a oedd yn rheoli disgwyliadau.

Maes i'w wella

- Dylai goruchwylwyr roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Adran Safonau Proffesiynol ynghylch unrhyw gamau gweithredu / canlyniad cwyn y maent wedi ymdrin â hi'n anffurfiol y tu allan i'r Atodlen.
- Mewn rhai achosion, roedd yn anodd nodi beth oedd canlyniad y gŵyn neu a ydoedd wedi'i chyflawni, ac a oedd yr achwynydd yn fodlon â'r canlyniad.
- Mewn rhai achosion bu oedi yn y cyswllt cychwynnol a wnaed gan yr Adran Safonau Proffesiynol.
- Y sawl sy'n ymdrin â chwynion yn darparu'r wybodaeth ddiweddaraf i achwynwyr, yn unol â chanllawiau diweddaru 28 diwrnod gan Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu.
- Defnyddiwyd terminoleg amhroffesiynol mewn un achos.

Canfyddiadau'r Hapsampl

Mis Ebrill – Y tu allan i Atodlen 3: Plismona Bro

Rhif yr achos	Crynodeb o'r gŵyn	Y math o driniaeth	Sylwadau Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu
1	Achwynydd yn anfodlon â'r ffordd y cafodd plismona bro ei drin mewn	Y tu allan i Atodlen 3	• Cymerodd 15 diwrnod i'r Adran Safonau Proffesiynol gydnabod y gŵyn. Ystyrir hyn yn anamserol ond roedd y gydnabyddiaeth a ddarparwyd yn gynhyrchiol.

	perthynas â diffyg ymateb/yr wybodaeth ddiweddaraf.		• Neilltuwyd y gŵyn i'r sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn y diwrnod hwnnw a ffoniwyd yr achwynydd o fewn dau ddiwrnod gan gytuno ar gynllun gweithredu. • Bu'n rhaid i'r achwynydd ofyn am ymateb gan y sawl a fu'n ymdrin â'r gŵyn. Roedd hyn oherwydd bod y sawl a oedd yn ymdrin â chwynion yn gweithio nosweithiau, ac fe ffoniodd yr Adran Safonau Proffesiynol i esbonio hynny. • Ar ôl ei ddyrannu, yr unig gyswllt gan y sawl a fu'n ymdrin â'r gŵyn oedd 27 Hydref ac 1 Rhagfyr; fodd bynnag, mae'n gadarnhaol bod y sawl a fu'n ymdrin â'r gŵyn wedi hysbysu'r Adran Safonau Proffesiynol o'r canlyniad.
2	Anfodlonrwydd ag ymateb yr heddlu wrth ymdrin ag anghydfod cymdogaeth.	Y tu allan i Atodlen 3	• Cysylltodd yr Adran Safonau Proffesiynol ar yr un diwrnod. • Wedi'i ddyrannu i'r sawl sy'n ymdrin â chwynion ar yr un diwrnod. • Diolchodd yr achwynydd i'r Adran Safonau Proffesiynol am gysylltu. • Roedd y cyswllt gan y sawl a oedd yn ymdrin â chwynion yn effeithiol ac yn fanwl. • Ymholiad - Nodwyd bod yr achwynydd wedi cysylltu ymhellach â'r Adran Safonau Proffesiynol ym mis Mawrth 2025. A yw hyn yn dangos bod yr achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon?
3	Mae'r achwynydd yn anfodlon bod yr heddlu yn mynychu ei gyfeiriad er gwaethaf dymuniadau'r achwynydd i fod yn anhysbys.	Y tu allan i Atodlen 3	• Arsylwyd fideo camera corff gan yr Adran Safonau Proffesiynol a oedd yn fodlon ag ymddygiad y swyddog a ystyriwyd yn gwrtais a moesgar. Mae wedi cael ei ddatrys drwy basio sylwadau at y rhingyll lleol er gwybodaeth.

			• Ymholiad - Pam na pharchwyd dymuniadau’r achwynydd i fod yn anhysbys a pham nad yw’n ymddangos bod hyn wedi cael ei ystyried/nad aed i’r afael â hyn yn y gŵyn?

Mis Mai – Y tu allan i Atodlen 3

Rhif yr achos	Crynodeb o’r gŵyn	Y math o driniaeth	Sylwadau Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu
1	Mae’r achwynydd yn credu bod swyddogion wedi datgelu ei fod yn bedoffiliaid i gymdogion.	Y tu allan i Atodlen 3	• Cysylltwyd a’r sawl sy’n ymdrin â’r gŵyn yn amserol gan yr Adran Safonau Proffesiynol. • Roedd yr achwynydd yn fodlon ar y canlyniad. • Enghraifft dda o ymdrin â chŵyn y tu allan i Atodlen 3.
2	Anhapus bod swyddogion wedi ymweld â nhw dri diwrnod yn olynol.	Y tu allan i Atodlen 3	• Anhawster cysylltu â’r achwynydd. • Roedd gan swyddogion gyfiawnhad i fynychu preswylfa’r achwynwyr. • Nid yw’n glir a yw swyddogion wedi cysylltu â’r achwynydd i ddatrys y broblem; fodd bynnag, mae gohebiaeth gan yr Adran Safonau Proffesiynol yn glir o ran sut y deliwyd â’r gŵyn.
3	Mae’r achwynydd yn amau bod gan un o swyddogion cefnogi cymunedol Heddlu Dyfed-Powys fuddiant busnes nas dadlennwyd ac yn defnyddio systemau’r heddlu yn amhriodol gan achosi canlyniadau i’r achwynydd.	Y tu allan i Atodlen 3	• Cynhaliwyd ymholiadau priodol gyda Heddlu De Cymru. • Er bod y canlyniad yn glir, nid yw’n sôn am yr opsiwn o gofnodi’r gŵyn yn ffurfiol.

4	Mae'r achwynydd eisiau i'r llythyr rhybuddio Ymddygiad Gwrthgymdeithasol gael ei ddileu gan ei bod hi'n ei ystyried yn Orchymyn Ymddygiad Gwrthgymdeithasol.	Y tu allan i Atodlen 3	• Terminoleg amhroffesiynol i ddisgrifio'r achwynydd - "*Mae'r ddynes yn siarad llawer felly byddwch yn barod, roedd fy ngalwad yn 40 munud*". • Mae'r Adran Safonau Proffesiynol wedi gohebu â'r Adran Diogelu Data – ymholiadau angenrheidiol. • Cau amhendant, nid yw'n hysbys pam mae'r achwynydd yn ceisio cais rhyddid gwybodaeth. A yw hyn yn awgrymu ei bod yn parhau i fod yn anfodlon?

Mis Mehefin – Y tu allan i Atodlen 3

Rhif yr achos	Crynodeb o'r gŵyn	Y math o driniaeth	Sylwadau Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu
1	Pryderon bod rhingyll yr heddlu wedi torri cyfrinachedd wrth iddo siarad am achos parhaus ag aelodau eraill o'r cyhoedd.	Y tu allan i Atodlen 3	• Cyswllt cychwynnol amserol wedi'i wneud gan yr Adran Safonau Proffesiynol. • Disgwyliadau clir wedi'u gosod gyda'r achwynydd. • Mae'r neges e-bost rhwng yr Adran Safonau Proffesiynol a'r sawl sy'n trin y gŵyn yn glir ac yn fanwl o ran yr hyn a ddisgwylir. • Cynghorodd y goruchwyliwr y byddai oedi sylweddol cyn ymateb i'r achwynydd oherwydd absenoldeb o'r gwaith a tri chwyn arall - Arfer da oedd bod yr Adran Safonau Proffesiynol wedi ceisio cael rhywun yn ei le i ymdrin â'r gŵyn hon • Ymholiad - nid yw Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu yn siŵr a yw'r gŵyn a gofnodwyd mewn gwirionedd yn adlewyrchu'r gŵyn a dderbyniwyd - nododd yr achwynydd dorri cyfrinachedd a difrod i enw da.

			• Cafodd yr achos ei gau cyn cadarnhau a yw'r goruchwyliwr wedi ymateb i'r achwynydd - Ddim yn siŵr beth oedd y canlyniad. • Wedi'i drin yn fwy fel dim gweithredu pellach yn hytrach nag y tu allan i Atodlen 3? • Roedd y cyswllt cychwynnol yn dda ond cymerodd fis i gysylltu â'r achwynydd ymhellach i gael gwybodaeth ychwanegol.
2	Mae'r achwynydd yn anfodlon ag ymateb / ymchwiliad yr heddlu i ymosodiad arno. Dywedwyd nad yw'r heddlu yn darparu'r wybodaeth ddiweddaraf pan ofynnir amdani.	Y tu allan i Atodlen 3	• Ymateb amserol gan yr Adran Safonau Proffesiynol a'r sawl sy'n ymdrin â'r cwyn. • Hysbyswyd yr achwynydd yn glir o'r canlyniad. • Wedi'i drin yn dda iawn - enghraifft dda o gŵyn y tu allan i Atodlen 3.
3	Anhapus ag ymateb yr heddlu i adroddiadau am rywun yn tynnu lluniau ohonynt heb ganiatâd	Y tu allan i Atodlen 3	• Wedi'i ddyrannu ar yr un diwrnod i'r sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn oherwydd pryderon diogelwch – Ond ni ymatebodd y sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn tan wythnos yn ddiweddarach. A fyddai wedi bod yn well ei anfon at y ganolfan gyswllt pe bai pryderon uniongyrchol? • Cysylltodd y sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn â'r achwynydd dros y ffôn ond cafodd y ffôn ei roi i lawr, anfonwyd e-bost dilynol. • Wedi cau ond nodwyd bod yr achwynydd yn dal i fod yn anfodlon gan ei fod am siarad â rhywun yn bersonol - A wnaeth y sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn chwilio am ddulliau eraill i drafod â'r achwynydd?
4	Anfodlon â sut y gwnaeth yr heddlu ymdrin â threlar ceffylau wedi'i ddwyn.	Y tu allan i Atodlen 3	• Ymholiadau priodol wedi'u gwneud. • Oedi cyn y cyswllt cychwynnol gan yr Adran Safonau Proffesiynol - gwnaed ymholiadau cyn cydnabod y gŵyn.

5	Honiadau bod swyddog cefnogi cymunedol yr heddlu yn aflonyddu arno ac yn ei dargedu.	Y tu allan i Atodlen 3	• Oedi cyn y cyswllt cychwynnol gan yr Adran Safonau Proffesiynol. • Ar gau oherwydd ymchwiliad parhaus yn erbyn yr achwynydd. – Wedi'i drin yn fwy fel 'dim camau pellach' yn hytrach na chŵyn y tu allan i Atodlen 3? • Ychydig iawn o wybodaeth sydd yn yr e-bost gan ganolfan gyswllt yr heddlu i'r Adran Safonau Proffesiynol. – A yw'r Adran Safonau Proffesiynol yn cysylltu â'r ganolfan gyswllt ynghylch pa wybodaeth fyddai orau i'w chasglu pan ddaw cwyn i law?

Sylwadau'r Adran Safonau Proffesiynol

Rydym yn cydnabod yr adroddiad ac yn cadarnhau y bydd yn cael ei rannu ymhlith y staff sy'n ymdrin â chwynion yma yn yr Adran Safonau Proffesiynol er mwyn sicrhau bod unrhyw wersi'n cael eu dysgu.