



# **Comisiynydd Heddlu a a Throseddu Dyfed-Powys**

**Panel Craffu**

**Ymarfer Dip-samplu**

**Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu Delio â  
galwadau**

**Canfyddiadau ac Adborth Aelodau'r Panel**

**Mawrth 2022**

## Cynnwys

<b>Cynnwys</b> .....	<b>1</b>
<b>1.0 Trosolwg</b> .....	<b>2</b>
<b>2.0 Cefndir, Diben a Methodoleg</b> .....	<b>3</b>
<b>3.0 Adolygu Galwadau Cyfathrebu'r Heddlu</b> .....	<b>3</b>
<b>4.0 Galwadau</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>5.0 Sylwadau</b> .....	<b>7</b>

## 1.0 Trosolwg

Yng nghyfarfod Panel Sicrwydd Ansawdd y Comisiynydd a gynhaliwyd ar 30 Mawrth 2022, ystyriwyd detholiad ar hap o 5 recordiad Galwadau Cyfathrebu'r Heddlu gan yr Aelodau. Gwrandawodd yr aelodau ar y recordiad sain gan adolygu'r cofnod STORM cyfatebol (system Gorchymyn a Rheoli'r Heddlu).

Cynhaliwyd y cyfarfod yn bersonol ym mhencadlys Heddlu Dyfed-Powys.

Yn y bore derbyniodd y Panel fewnbwn gan hyfforddwr yng Nghanolfan Gyfathrebu'r Heddlu. Cafwyd trosolwg o'r adran yn y cyflwyniad ac esboniwyd y newidiadau a wnaed ers i'r Panel adolygu galwadau ddiwethaf. Roedd y cyflwyniad hefyd yn egluro'r newidiadau o ran gosodiad ffisegol Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu, trosolwg o'r ddesg bregusrwydd, y ddesg teledu cylch cyfyng, y Ganolfan Ddigidol a chyflwyniad i'r Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau.

Sefydlwyd y Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau i adolygu sut y gallai'r Heddlu fod yn fwy effeithlon wrth reoli'r galw, er mwyn gwneud pethau'n symlach ac yn fwy effeithiol, gan wella'r gwasanaeth a ddarperir i'r cyhoedd. Trosglwyddwyd galwadau addas i'r Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau lle gallai'r galwr siarad ag ymchwilydd ar unwaith gan ganiatáu i ymchwiliadau o bell gael eu cynnal. Troseddau nodweddiadol y mae'r Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau yn ymdrin â nhw oedd y rheiny lle nad oedd angen presenoldeb swyddogion, neu lle nad oedd y sawl a ddrwgdybir wedi'i nodi. Roedd y model newydd hwn ar gyfer ymchwiliadau yn galluogi'r Heddlu i gofnodi a brysbennu troseddau yn fwy cywir, gwella'r modd y dyrannwyd adnoddau a gwella profiad y dioddefwr. Ni chofnodwyd galwadau a drosglwyddwyd i'r Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau, felly adolygodd y Panel Sicrwydd Ansawdd y modd y deliwyd â galwadau yng Nghanolfan Gyfathrebu'r Heddlu yn unig.

## 2.0 Cefndir, Diben a Methodoleg

Mae'r llawlyfr Sicrhau Ansawdd, sydd ar gael ar [Wefan y CHTh](#), yn nodi cefndir a phwrpas y Panel ynghyd â sut mae'r samplo ar hap yn digwydd a'r hyn y gofynnir i'r Panel ei ystyried.

## 3.0 Delio â Galwadau Cyfathrebu'r Heddlu

Gofynnwyd i aelodau'r Panel Sicrhau Ansawdd adolygu'r sampl o alwadau gan ystyried y meini prawf isod:

- Agoriad yr alwad
- Sefydlu anghenion y galwr
  - Dilyniant rhesymegol o gwestiynau i benderfynu'n gyflym ar ddiben yr alwad
  - Y triniwr galwadau yn esbonio i'r galwr pa gamau y maent yn eu cymryd
  - Nodi anghenion y galwr ar unwaith
- Ymchwiliad a chofnodi data
  - Mae cwestiynu clir, rhesymegol yn sicrhau bod y wybodaeth yn cael ei chofnodi'n gyflym ac yn rhesymegol
  - Cofnodir manylion y galwr yn gywir (Dyddiad Geni, cyfeiriad llawn a rhifau ffôn)
  - Mae'r triniwr galwadau yn cadarnhau gwybodaeth a'r holl bwyntiau allweddol yn ôl yr angen
  - Os cynigir gwybodaeth berthnasol fe'i cofnodir ar STORM
  - Ni fyddai angen unrhyw alwad yn ôl gan fod yr holl wybodaeth berthnasol wedi'i chasglu
- Dioddefwr / bregusrwydd wedi'i sefydlu a'i gofnodi
  - Mae cwestiynu trylwyr yn sefydlu'n gyflym bod y galwr yn ddioddefwr, boed hynny yn ddioddefwr trosedd neu fel arall

- Mae cwestiynu rhesymegol a sensitif trylwyr yn sefydlu a yw'r galwr yn fregus
- Perthynas / dull proffesiynol
  - Mae'r triniwr galwadau o ddechrau'r alwad yn dangos cwrteisi ac empathi i'r galwr
  - Yn dechrau adeiladu perthynas o'r cychwyn cyntaf
  - Mae'n amlwg bod y galwr yn gyfforddus yn siarad â'r triniwr galwadau
- Gwasanaeth cadarnhaol yn cael ei gynnig
  - Mae'r triniwr galwadau yn cyfeirio'r galwr at wybodaeth / gwasanaethau, yn trosglwyddo'r alwad i'r Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau neu'n gofyn i swyddog fynychu
- Bygythiad, Niwed, Perygl, Cyfleoedd Ymchwilio, Bregusrwydd, Ymgysylltu a Diogelu (THRIVES)
  - Gwybodaeth yn cael ei chofnodi mewn perthynas ag asesiad THRIVES
  - Mae'r triniwr galwadau yn nodi a yw'r galwr yn fregus/wedi cynhyrfu gan raddio'r ymateb sydd ei angen yn unol â hynny
- Ailadrodd
  - Mae'r triniwr galwadau yn crynhoi pwyntiau perthnasol naill ai drwy gydol yr alwad neu fel crynodeb ar ddiwedd yr alwad
- Cyngor cau / rheoli disgwyliadau
  - Mae'r triniwr galwadau yn rhoi cyngor perthnasol i'r galwr
  - Mae'r galwr yn gwbl ymwybodol o'r hyn fydd yn digwydd nesaf
  - Darperir cyfeirnod STORM (mae'r galwr yn gwybod yn glir beth yw'r cyfeirnod STORM) a neges destun i unrhyw ffôn symudol a ddarperir gan y galwr

- Mae'n amlwg bod y sawl sy'n ffonio yn dawel ei feddwl / yn hapus gyda'r gwasanaeth a ddarparwyd

## 4.0 Adolygiad o Alwadau

### Galwad 1

- Cydnabu'r Aelodau mai dydd Nadolig oedd dyddiad yr alwad hon ac efallai bod staff Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu wedi bod o dan bwysau, fodd bynnag, teimlai'r Panel y tro hwn nad oedd y triniwr galwadau yn swnio fel petai wedi ymgysylltu â'r galwr, ni adeiladwyd unrhyw fath o berthynas ac ni chafwyd unrhyw gyflwyniad cychwynol priodol.
- Nodwyd hefyd bod y triniwr galwadau wedi gofyn i'r galwr a oedd yn dymuno aros yn ddiennw. Teimlai Aelodau'r Panel y gallai hyn fod wedi arwain neu ddylanwadu ar y galwr i aros yn ddiennw.
- Nodwyd hefyd bod rhywfaint o wybodaeth allweddol ar goll o'r cofnod STORM, er enghraifft gwybodaeth am enw newydd y lleoliad a disgrifiadau.
- Nododd y Panel fod cofnod STORM yn cynnwys gwybodaeth anghyson ynghylch a oedd swyddog yn cael ei anfon i'r lleoliad.

### Galwad 2

- Nododd Aelodau'r Panel fod perthynas dda wedi'i sefydlu rhwng y triniwr galwadau a'r galwr.
- Tynnodd yr Aelodau sylw hefyd at y ffaith bod y triniwr galwadau yn ymgysylltu â'r galwr ac roedd hyn yn galonogol iawn.
- Roedd trosglwyddiad byw llwyddiannus i'r Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau, gan ddangos gwasanaeth da i'r galwr.
- Roedd yr Aelodau'n dymuno pwysleisio bod y galwr wedi dweud yn benodol nad oedd yn dymuno i Swyddog alw yn eu cyfeiriad cartref. Ni chofnodwyd hyn yn ysgrifenedig yn y log.

- Canfuwyd hefyd fod rhai manylion ar goll mewn perthynas â gweithredoedd y dioddefwr. Teimlai'r aelodau fod y wybodaeth hon yn bwysig i nodi'r camau a gymerwyd eisoes gan y dioddefwr.
- Teimlwyd y byddai wedi bod yn fuddiol gofyn i'r galwr a oedd angen unrhyw gymorth arnynt oherwydd eu sefyllfa fregus. Fodd bynnag, nodwyd bod y galwr wedi'i drosglwyddo'n llwyddiannus i'r Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau lle byddai swyddog wedi gallu siarad yn fanylach â'r galwr.

### **Galwad 3**

- Roedd y Panel am dynnu sylw at alwad 3 fel arfer da. Teimlai'r Panel fod y triniwr galwadau wedi ymgysylltu, wedi esbonio pob cam ac wedi darparu crynodeb manwl wrth i'r alwad fynd yn ei blaen. Teimlai Aelodau'r Panel y gellid defnyddio'r alwad hon at ddibenion hyfforddi yn y dyfodol.
- Nododd y Panel fod y galwr wedi gorfod aros ar y ffôn, ond esboniwyd yr oedi hwn yn dda i'r galwr.
- Gofynnodd y triniwr galwadau i'r galwr os oedd ganddynt unrhyw wendidau yn eu cyfeiriad cartref. Roedd y triniwr yn ymddangos yn ofalgar ac yn cydymdeimlo'n dda â'r galwr.

### **Galwad 4**

- Nododd yr aelodau fod y triniwr galwadau wedi cynnig bod y galwr yn siarad â swyddog ar unwaith, ac roedd hyn yn eu barn nhw yn wasanaeth cadarnhaol.
- Tynnodd y Panel sylw hefyd at y ffaith bod y triniwr galwadau yn esbonio'r camau nesaf i'r galwr yn dda iawn.
- Teimlwyd y byddai wedi bod yn ddefnyddiol gofyn i'r galwr os oeddent ar eu pen eu hunain yn y fflat er mwyn cynnal asesiad THRIVES manwl.

## Galwad 5

- O fewn yr alwad hon, nododd yr Aelodau nad oedd y trosglwyddiad i'r Ganolfan yn un llwyddiannus.
- Nododd Aelodau'r Panel fod rhywfaint o wybodaeth allweddol ar goll o'r log STORM, er enghraifft yr enwau a roddwyd gan y galwr.
- Tynnwyd sylw gan yr yr aelodau at y ffaith bod y sawl a oedd yn delio â'r alwad wedi chwerthin ar ddatganiad a wnaed gan y galwr tra'i fod yn egluro eu perthynas â'r sawl a ddrwgdybir. Teimlai'r Aelodau fod hyn yn amhroffesiynol.
- Teimlai'r Panel nad oedd y triniwr wedi adeiladu perthynas â'r galwr ac nad oedd wedi rhoi unrhyw gyngor na chymorth i'r galwr i'w diogelu pe bai'r sawl a ddrwgdybir yn cysylltu eto. Roedd hyn yn peri pryder i'r Aelodau gan eu bod yn ystyried y gallai fod yn sefyllfa beryglus.
- Teimlai'r aelodau fod difrifoldeb yr alwad hon yn cael fychanu ac felly nid oedd y Panel yn cytuno ag asesiad THRIVES a oedd yn nodi nad oedd "unrhyw fygythiad". Teimlai'r aelodau bod bygythiad wedi'i wneud, bod y galwr wedi'i ddilyn gan wneud y galwr yn fregus.

## 5.0 Sylwadau Cyffredinol

- Yn dilyn trafodaethau yn y bore gyda hyfforddwr Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu ar rifau cyswllt defnyddiol i'r cyhoedd, teimlai Aelodau'r Panel y byddai'n fuddiol i'r Heddlu hyrwyddo rhifau brys eraill a'r alwad brys dawel 55 i'r cyhoedd er mwyn codi ymwybyddiaeth. Credai'r aelodau y gallai'r Heddlu hyrwyddo rôl yr heddlu a phryd i ddefnyddio gwasanaethau 101 a 999 yn briodol i geisio helpu'r galw ar y gwasanaeth 101 a nifer y galwadau amhriodol.
- Cafwyd trafodaeth hefyd ar ddefnyddioldeb yr ap What3words, esboniwyd gan Ganolfan Gyfathrebu'r Heddlu y gallai'r ap hwn gynorthwyo eu gwaith yn fawr o ran nodi lleoliad galwadau a galwyr bregus. Awgrymodd y Panel fod yr Heddlu'n hyrwyddo'r ap What3words i'r cyhoedd a sut y gallai hyn gynorthwyo eu gwaith.



- Ar ôl adolygu'r galwadau, nododd yr Aelodau fod dau o'r galwadau sampl o gyfnod y Nadolig a'r Flwyddyn Newydd. Roedd y Panel yn cydnabod y gallai staff fod dan bwysau ychwanegol yn ystod yr amseroedd hyn a chydabu fod y galw yn fwy na'r adnoddau oedd ar gael a bod hyn yn debygol o effeithio ar staff, ac fe allai hyn fod wedi effeithio ar safon y gwasanaeth a ddarparwyd. Cydnabuwyd y pwysau a fyddai ar y trinwyr ac roedd yr Aelodau'n meddwl tybed a fyddai hyn wedi effeithio ar ba mor aml oedd y staff wedi cael egwyl.

## 6.0 Sylwadau

Gwnaeth Aelodau'r Panel y sylwadau canlynol:

Sylwadau	Ymateb yr Heddlu
Roedd y Panel am dynnu sylw at alwad 3 fel arfer da a theimlwyd y gellid defnyddio'r alwad hon at ddibenion hyfforddi yn y dyfodol.	Byddaf yn sicrhau bod y triniwr galwadau yn derbyn canmoliaeth a byddaf yn gofyn am ddefnyddio ei galwad ar gyfer hyfforddiant fel enghraifft o'r hyn yr ydym yn anelu ato ar gyfer bob galwad.
Nododd Aelodau'r Panel ar 2 drosglwyddiad llwyddiannus i'r Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau, gan ddarparu lefel dda o wasanaeth i'r cyhoedd. Sylwyd ar un trosglwyddiad aflwyddiannus.	Yr wyf yn falch ein bod wedi gallu cynnig y gwasanaeth hwnnw. Y gobaith yw y bydd y Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau yn parhau i esblygu ac yn helpu i wneud HDP mor hygyrch â phosibl gan ganolbwyntio ar y dioddefwr.
O fewn rhai o'r samplau galwadau roedd Aelodau'r Panel yn anghytuno ag asesiad THRIVES, yn ymwneud yn benodol â natur fregus y galwr.	Mae bregusrwydd yn brif flaenoriaeth i'r heddlu. Mae sgriptio THRIVES wedi newid yn llwyr yn ddiweddar gan ein bod yn sylwi ar faterion tebyg. Mae Bregusrwydd nawr yn gofyn a oes unrhyw un sy'n cael ei effeithio gan yr alwad yn fregus ac mae'n rhaid i'r triniwr galwadau nodi pa gymorth ychwanegol sydd ei angen ar y galwr gan yr heddlu.
Nododd yr aelodau nad oedd yr amser oedi a'r cyfnodau o aros yn cael eu hesbonio i'r galwyr bob tro.	Byddaf yn adrodd yn ôl i'r timau gan ein bod yn cynghori'r trinwyr galwadau i roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r galwr am yr hyn sy'n digwydd pan fyddwn yn tawelu / pan fydd cyfnod o aros.

<p>Nododd yr aelodau fod tŷn gychwynnol ateb galwadau yn bwysig. Roedd hi'n hanfodol bod triniwr galwadau yn sicrhau bod y galwr yn teimlo'n bwysig drwy feithrin perthynas o'r dechrau gan greu argraff gyntaf dda. Teimlwyd y gellid bod wedi gwella hyn yng ngalwadau 1 a 5.</p>	<p>Cytunwyd bod argraffiadau cyntaf yn bwysig iawn. Byddaf yn adrodd yn ôl i'r timau er mwyn tynnu sylw at bwysigrwydd hyn.</p>
<p>Gofynnodd Aelodau'r Panel a fyddai'r galwadau hyn wedi cael eu hadolygu gan Oruchwyliwr a gofynnwyd i Oruchwyliwr adolygu galwad 1 i weld a oedd angen adborth ar y Triniwr Galwadau.</p>	<p>Ni chafodd y galwadau penodol hyn eu hadolygu gan oruchwyliwr. Mae ein goruchwylwyr yn adolygu 2 alwad ar hap y person, y mis gan roi adborth. Byddaf yn trosglwyddo'r wybodaeth i'w oruchwyliwr i adolygu er mwyn sicrhau y gellir mynd i'r afael ag unrhyw batrymau.</p>
<p>Teimlai'r Aelodau y byddai'n fuddiol i'r Heddlu hyrwyddo rhifau argyfwng eraill a'r alwad frys dawel 55 i'r cyhoedd er mwyn codi ymwybyddiaeth. Byddai hefyd yn ddefnyddiol i'r ap What3words gael ei hyrwyddo er mwyn cynorthwyo gwaith Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu i nodi lleoliad galwadau a galwyr bregus.</p>	<p>Mae argaeledd y gwasanaethau hyn yn cael llawer o gyhoeddusrwydd yn y cyfryngau, ond efallai y bydd Cyfathrebu Corfforaethol yn gallu rhannu rhywbeth amdanynt ar dudalennau cyfryngau cymdeithasol yr heddlu.</p>
<p>Roedd y Panel yn cydnabod y gallai staff fod o dan bwysau ychwanegol yn ystod gwyliau cyhoeddus ac adegau prysur gan gydnabod y gallai'r galw fod yn fwy na'r adnoddau oedd ar gael a bod hyn yn effeithio ar staff. Roedd yr Aelodau'n meddwl tybed a fyddai hyn yn effeithio ar ba mor aml y byddai'r staff yn gallu cael egwyl.</p>	<p>Mae goruchwylwyr (yn gywir) yn eithaf llym ynghylch sicrhau bod staff yn mynd am bob un egwyl a drefnwyd (maen nhw'n cael 3 y shifft). Rydyn ni'n ceisio trefnu egwyl bob 2 i 2 ½ awr, ond pan fydd hi'n brysur gall yr amserlen hon ymestyn allan yn hirach, ac weithiau mae'n rhaid iddynt aros yn hirach nag yr hoffem cyn cymryd egwyl. Wrth gwrs, gall staff fynd i'r toiled pryd bynnag y bydd angen, yn ychwanegol at eu cyfnodau egwyl. Gall goruchwylwyr hefyd roi cyfnodau egwyl lles ychwanegol os yw rhywun wedi cymryd galwad trallodus ac angen cymorth.</p>