****

**COMISIYNYDD HEDDLU A THROSEDDU DYFED-POWYS**

**FFRAMWAITH AR GYFER CRAFFU AR GWYNION**

**Awdur: Gweithiwr Achos Ansawdd Gwasanaeth**

**E-bost:** opcc@dyfed-powys.pnn.police.uk

**Ffôn: 01267 226440**

Cynnwys

1. Crynodeb Gweithredol 3
2. Hap Samplo Ansawdd Gwasanaeth 3
3. Dadansoddi Tueddiadau – Asesiad Ystadegol 4

Craffu Dwys 5

1. Y Panel Sicrhau Ansawdd 5
2. Strwythurau Cyfarfodydd 6

# Crynodeb Gweithredol

# Fel rhan o Orchymyn Protocol Plismona 2011, mae’n ofynnol monitro pob cwyn a wneir yn erbyn swyddogion a staff (Rhan 1 A17(n)). Gan hynny, diben y ddogfen hon yw darparu cynllun gweithredu mewn perthynas â monitro/archwilio materion cwynion yn fewnol h.y. cwynion sy’n cael eu codi gyda SCHTh ac yn allanol, h.y. cwynion sy’n cael eu codi gyda Heddlu Dyfed-Powys, Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu ac ati. Nid ymyrryd â’r broses apêl o dan Ddeddf Diwygio’r Heddlu 2002 yw diben y ddogfen hon. Dim ond y llysoedd sy’n medru gwyrdroi unrhyw benderfyniad a wneir gan y Corff Apêl Perthnasol drwy’r Broses Adolygiad Barnwrol.

1. Hap Samplo Ansawdd Gwasanaeth

**Pwy**

Y Gweithiwr Achos Ansawdd Gwasanaeth a/neu unrhyw un arall a awdurdodir gan y Comisiynydd.

**Beth**

Hap samplo achosion cwyn sydd wedi cau a mynegiannau o anfodlonrwydd sydd wedi’u datrys gan y gwasanaeth.

**Ble**

Swyddfa’r Comisiynydd.

**Pam**

Rôl hap samplo yw craffu ar berfformiad proses rheoli cwynion yr heddlu. Dywed nifer y cwynion yn erbyn yr heddlu sy’n cael eu trin gan Adran Safonau Proffesiynol Heddlu Dyfed-Powys y byddai’n anymarferol i’r Comisiynydd oruchwylio pob achos cwyn. Mae hap samplo achosion o’r fath yn galluogi’r Comisiynydd i gyflawni ei gyfrifoldeb i fonitro a goruchwylio o dan y ddeddfwriaeth. Nid adolygu’r penderfyniad terfynol mewn achosion unigol yw diben hap samplo, ond yn hytrach, ymgymryd ag adolygiad cyffredinol o gydymffurfiaeth â gweithdrefnau, technegau trin cwynion a chyfiawnder naturiol er mwyn sicrhau hyder cyhoeddus yn system gwyno’r heddlu. Dylid defnyddio hap samplo ymhellach fel arf ar gyfer adnabod deilliannau dysgu a thueddiadau i’w trafod a’u gweithredu gyda Heddlu Dyfed-Powys (gweler yr adran Dadansoddi Tueddiadau – Asesiad Ystadegol).

**Pryd**

Chwarterol.

**Sut**

Glynir wrth y polisi hap samplo. Cynhelir hap samplo chwarterol gan ddilyn rhaglen benodol, heblaw bod materion thematig neu bryderon yn cael eu codi. Bydd yr hap samplo hwn yn rhedeg ochr yn ochr â llinynnau allweddol thematig Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu (IOPC) gan alluogi SCHTh a’r IOPC i rannu arfer da a bwrw ymlaen ag unrhyw bwyntiau ar gyfer gweithredu. Gall meysydd gwaith eraill o fewn tîm y Comisiynydd hefyd gyfrannu at y rhaglen hap samplo, a bydd hynny, yn ei dro, yn cyfrannu at raglen hap samplo ehangach o graffu. Cyflwynir canlyniadau hyn i Gomisiynydd yr Heddlu a Throseddu.

1. Dadansoddi Tueddiadau – Asesiad Ystadegol

**Pwy**

Gweithiwr Achos Ansawdd Gwasanaeth

**Beth**Dadansoddir y dogfennau a amlinellir isod er mwyn adnabod unrhyw dueddiadau neu batrymau a all ddod i’r amlwg i lywio’r ffordd yr ymdrinnir â chwynion, neu os oes materion penodol yn amlwg mewn meysydd cwyn penodol:

Bwletin Gwybodaeth yr IOPC am Gwynion Chwarterol
Crynodebau ymchwiliadau'r IOPC ac argymhellion dysgu
Bwletin Dysgu’r Gwersi yr IOPC
Adroddiad Ystadegol Chwarterol - Data'r Adran Safonau Proffesiynol

**Ble**

Swyddfa’r Comisiynydd

**Pam**

Defnyddir dadansoddi tueddiadau fel arf i fesur perfformiad ar gyfer yr Adran Safonau Proffesiynol, Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu, a pherfformiad ar draws Heddlu Dyfed-Powys gyfan. Bydd yn dweud wrthym sut mae’r Adran Safonau Proffesiynol yn ymdrin â’u cwynion ochr yn ochr â’n systemau’n hun ar gyfer trin cwynion, ond bydd hefyd yn dweud wrthym pan mae materion ailadroddus neu faterion pellach sydd wedi lledaenu’n eang sydd angen eu trin y tu allan i’r maes cwynion.

**Pryd**

Pob chwe mis

**Sut**

Mae taenlen Dangosydd Perfformiad Allweddol yn cael ei chynnal mewn perthynas â phob cwyn a dderbynnir gan Swyddfa’r Comisiynydd. Bydd y Gweithiwr Achos Ansawdd Gwasanaeth yn astudio’r dogfennau y sonnir amdanynt uchod er mwyn pennu pa un ai a oes unrhyw dueddiadau neu batrymau’n amlwg o’r wybodaeth. Bydd y canlyniadau hyn yn cyfrannu at yr adroddiad Dangosydd Perfformiad Allweddol, a bydd yr Adran Safonau Proffesiynol hefyd yn eu derbyn. Yn y pen draw, bydd y canlyniadau’n cael eu cyflwyno i’r Bwrdd Plismona ar gyfer adborth a’u cyhoeddi ar wefan y Comisiynydd er mwyn dangos i’r cyhoedd ein bod ni’n dal y Prif Gwnstabl i gyfrif mewn perthynas â’r ffordd y mae cwynion yn cael eu trin.

**Craffu Dwys**

Dadansoddi tueddiadau – dadansoddir data asesiad ystadegol sy’n adnabod mater ailadroddus neu fater pellach sydd wedi lledaenu’n eang sydd angen ei drin y tu allan i’r maes cwynion ar wahân drwy’r broses craffu dwys. Cynhelir asesiad cychwynnol drwy gasglu’r holl fanylion perthnasol, dadansoddi cwynion tebyg, cynnwys y Panel Sicrhau Ansawdd lle y bo’n briodol ac adnabod adrannau/rhanddeiliaid allweddol yr heddlu. Yna, cesglir tystiolaeth er mwyn asesu’r darlun cyfredol ac adnabod unrhyw feysydd pryder amlwg. Er enghraifft, gall testun gwirioneddol cwyn ailadroddus gael ei greu o ganlyniad i wall mewn polisi ac felly mae ymateb yr heddlu i’r un sefyllfa’n amrywio – mae hyn yn nodi mai achos craidd y mater yw’r polisi. Diben y broses craffu dwys fydd adnabod achos craidd y mater ac ystyried pa brosesau/hyfforddiant/cyflenwi y gellir newid er mwyn dileu’r broblem, a fydd, yn ei dro, yn arwain at lai o gwynion mewn perthynas â’r mater penodol hwnnw.

1. Y Panel Sicrhau Ansawdd

**Pwy**

Y Panel Sicrhau Ansawdd

**Beth**

Ystyried a thrafod cwynion sydd wedi’u datrys sydd wedi dod i sylw’r Gweithiwr Achos Ansawdd Gwasanaeth am fod â materion penodol neu sy’n bodloni meini prawf thema benodol a bennir gan waith dadansoddi tueddiadau. Bydd y cwynion yn cael eu dadansoddi am y ffordd y mae’r Adran Safonau Proffesiynol wedi ymdrin â nhw a pha un ai a yw’n ymagwedd deg a rhesymol a’r argraff a wnaed ar bobl sydd ddim yn rhan o’r heddlu, mewn perthynas â’r gwasanaeth a ddarparwyd.

**Ble**

Cyfarfod y Panel Sicrhau Ansawdd – Pencadlys yr Heddlu

**Pam**

Diben y Panel Sicrhau Ansawdd yw mesur perfformiad ar lefel mwy strategol gyda lefel o oruchwyliaeth annibynnol.

**Pryd**

Pob 6 mis

**Sut**

Bydd mater thematig i’w adolygu neu achosion nodedig yn cael eu dwyn i sylw’r grŵp.

Gwneir cais i’r Adran Safonau Proffesiynol am bob cyfeirnod cwyn sy’n ymwneud ag achosion sydd wedi cau yn ôl y maen/meini prawf a nodwyd yn ystod cyfnod penodol, ac o’r data hwnnw, dewisir sampl o gyfeirnodau achos ar hap. Unwaith y bydd y cyfeirnodau wedi’u dewis, gofynnir i’r Adran Safonau Proffesiynol am yr achosion electronig cyfatebol er mwyn i’r grŵp edrych arnynt. Gall hyn arwain at drafodaeth bellach.

Bydd canlyniadau’r trafodaethau hefyd yn cael eu cofnodi, ac adroddir yn ôl i’r Adran Safonau Proffesiynol am unrhyw awgrymiadau/sylwadau. Yn ogystal, fe’u cofnodir yn yr adroddiad Dangosydd Perfformiad Allweddol Cwynion.

1. Strwythurau Cyfarfodydd

Cynhelir cyfarfodydd chwarterol rhwng Uwch Reolwr yr Adran Safonau Proffesiynol a’r Gweithiwr Achos Ansawdd Gwasanaeth. Yn ystod y cyfarfodydd hyn, trafodir datblygiadau mewn perthynas â materion cwyn. Bydd y cyfarfod yn cynnwys trafodaeth o gwynion sydd wedi eu cynnal ar apêl gan yr IOPC ac ail-ymwelir â’r achosion hynny er mwyn sicrhau bod Heddlu Dyfed-Powys wedi cydymffurfio â’r argymhellion a wnaed. Wrth edrych tua’r dyfodol, bydd y Gweithiwr Achos Ansawdd Gwasanaeth hefyd yn diweddaru Uwch Reolwr yr Adran Safonau Proffesiynol mewn perthynas ag apeliadau cwynion sydd wedi’u trin gan SCHTh.

Yn ogystal, cynhelir cyfarfod chwe misol dan arweiniad yr IOPC, sy’n cynnwys cynrychiolwyr o Dîm Uwch Reoli’r Adran Safonau Proffesiynol a’r Gweithiwr Achos Ansawdd Gwasanaeth, er mwyn trafod perfformiad Adran Safonau Proffesiynol Heddlu Dyfed-Powys. Nodir unrhyw achosion nodedig neu achosion y mae’r cyfryngau’n debygol o adrodd arnynt gan y Gweithiwr Achos Ansawdd Gwasanaeth, a fydd yn adrodd i’r Pennaeth Staff a’r Comisiynydd.

Cynhelir cyfarfodydd chwarterol rhwng Rhwydwaith Gwaith Achos a Chwynion Cymdeithas Prif Weithredwyr Plismona a Throseddu, a fynychir gan y Gweithiwr Achos Ansawdd Gwasanaeth, er mwyn trafod gweithdrefnau a pholisïau lleol a chenedlaethol sy’n ymwneud â chwynion a’r ffordd maen nhw’n cael eu gweithredu ar draws Swyddfeydd pob Comisiynydd.

Cynhelir cyfarfod chwe misol rhwng Cyfarwyddwr yr IOPC dros Gymru, Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu, a’r Gweithiwr Achos Ansawdd Gwasanaeth er mwyn trafod materion thematig sydd wedi codi ac sydd angen sylw, boed yn faterion lleol neu’n faterion cenedlaethol.