****



**Comisiynydd Heddlu a Throseddu**

**Dyfed-Powys**

**Panel Craffu**

**Ymarfer Hap Samplu**

**Llythyrau Adolygu Canlyniadau Cwynion**

**Canfyddiadau ac Adborth Aelodau’r Panel**

**Ionawr 2022**

## Cynnwys

[Cynnwys 1](#_Toc95490351)

[1.0 Trosolwg 2](#_Toc95490352)

[2.0 Cefndir, Diben a Methodoleg 2](#_Toc95490353)

[3.0 Llythyrau Adolygu Canlyniadau Cwynion 2](#_Toc95490354)

[4.0 Arfer Gorau 3](#_Toc95490355)

[5.0 Arsylwadau 4](#_Toc95490356)

[6.0 Ymholiadau a godwyd 5](#_Toc95490357)

[7.0 Camau Gweithredu 5](#_Toc95490358)

# **1.0 Trosolwg**

Yng nghyfarfod Panel Sicrhau Ansawdd y Comisiynydd a gynhaliwyd ar 27 Ionawr 2022, ystyriwyd detholiad ar hap o 6 llythyr adolygu canlyniadau cwynion gan yr Aelodau.

Cynhaliwyd y cyfarfod yn rhithwir drwy *Microsoft Teams* oherwydd y cyfyngiadau parhaus sydd wedi’u sefydlu o gwmpas y pandemig COVID-19.

# **Cefndir, Diben a Methodoleg**

Mae’r llawlyfr Sicrhau Ansawdd, sydd ar gael i’w ddarllen ar [wefan CHTh](http://www.dyfedpowys-pcc.org.uk/media/6081/002qualityassurancepanelhandbookjune18.pdf), yn nodi cefndir a diben y Panel, ynghyd â sut y cynhelir yr hap samplu a beth y gofynnir i’r Panel ystyried.

# **Llythyrau Adolygu Canlyniadau Cwynion**

Gwnaeth Deddf Plismona a Throseddu 2017 a rheoliadau ategol newidiadau sylweddol i systemau cwyno a disgyblu’r heddlu. Fe wnaethant gyflwyno sawl newid a luniwyd i gyflawni system gwyno sy’n canolbwyntio’n fwy ar y cwsmer. Yn bwysig, mae’r diwygiadau’n anelu i wneud y system ddisgyblu’n fwy cymesur ac annog mwy o bwyslais o lawer ar ddysgu drwy gamgymeriadau.

Ers 1 Chwefror 2020, os cafodd cwyn unigolyn ei chofnodi o dan Atodlen 3 Deddf Diwygio’r Heddlu 2002 ac mae’r unigolyn yn anfodlon â chanlyniad ei gŵyn, caiff gyflwyno cais ar gyfer adolygiad i’r Corff Adolygu Perthnasol, sef Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu neu’r Swyddfa Annibynnol Cyswllt Heddlu. Mae Heddlu Dyfed-Powys dal yn gyfrifol am gofnodi cwynion ac ymchwilio iddynt, ac am ddiweddaru achwynwyr ynglŷn â chynnydd.

Mae Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu (SCHTh) wedi datblygu mecanweithiau sicrhau ansawdd i wneud yn siŵr fod penderfyniadau adolygu’n gadarn ac yn unol â gofynion y ddeddfwriaeth gwynion a chanllawiau statudol y Swyddfa Annibynnol Cyswllt Heddlu.

Mae gan SCHTh ddyletswydd i ystyried ceisiadau am adolygiad er mwyn pennu:

* Pa un ai a oedd y cais am adolygiad yn ddilys ai peidio
* Pa un ai a oedd canlyniad y gŵyn yn rhesymol a chymesur ai peidio
* Pa un ai a ddylid gwneud unrhyw argymhellion i’r Heddlu oherwydd y ffordd y cafodd y gŵyn ei thrin a/neu ganlyniad y gŵyn

Rhaid rhoi gwybod i’r achwynydd am ganlyniad adolygiad o’r fath yn ysgrifenedig. Rhaid i’r ohebiaeth gynnwys digon o wybodaeth i alluogi’r darllenydd i ddeall pa benderfyniadau ac argymhellion sydd wedi’u gwneud, a pham.

Nod yr ymarfer craffu hwn oedd ystyried pa un ai oedd ymatebion adolygu canlyniadau cwynion a anfonwyd gan Swyddfa’r Comisiynydd yn glir ac yn hawdd i’w deall.

# **4.0 Arfer Gorau**

Tynnodd Aelodau Panel sylw at y meysydd canlynol yr oeddent yn ystyried eu bod yn arfer gorau:

* Cyflëwyd pob llythyr mewn modd proffesiynol iawn.
* Roedd pob llythyr yn fanwl ac yn cyfeirio at gynnwys gwreiddiol y gŵyn gychwynnol a dderbyniwyd. Helpodd hyn i ddarparu eglurder a thystiolaeth ar gyfer y penderfyniad a wnaed.
* Teimlai’r aelodau bod y defnydd o ddyddiad cyflwyno’r gŵyn, a’r dyddiad y derbyniodd SCHTh y gŵyn, yn ddefnyddiol i’r derbynnydd oherwydd ei fod yn cydnabod y ffrâm amser ar gyfer ymdrin â’r llythyr.

# **5.0 Arsylwadau**

Gwnaeth yr Aelodau Panel yr arsylwadau canlynol:

* Canfu’r aelodau bod y llythyrau’n hir, a theimlasant y gallent fod yn fyrrach. Nodwyd ailadrodd o fewn y llythyrau y gellid ei ddileu er mwyn gwneud y llythyrau’n gryno ac yn haws i’w darllen.
* Awgrymwyd y defnydd o bwyntiau bwled i helpu i ddeall a chrynhoi’r cynnwys.
* Cydnabu bod yn rhaid cyfeirio at faterion cyfreithiol, fodd bynnag, teimlwyd y gallai’r cyfeiriadau hyn gael eu symleiddio neu eu hesbonio er mwyn sicrhau eglurder a hwyluso dealltwriaeth. Nodwyd y byddai’n well defnyddio iaith syml er mwyn sicrhau bod y llythyrau’n hygyrch i bob gallu darllen.
* Nodwyd y cyfeirir at Heddlu Dyfed-Powys fel yr “Awdurdod Priodol” o fewn y llythyrau. Teimlwyd y byddai rhoi Heddlu Dyfed-Powys yn lle hyn yn helpu i hwyluso dealltwriaeth.
* Teimlwyd y dylid gwneud y penderfyniad adolygiad canlyniad yn gliriach ar ddechrau’r llythyrau, ac y byddai’n fuddiol crynhoi canlyniad yr adolygiad ar ddechrau’r llythyr.
* Awgrymodd yr aelodau y dylai’r llythyrau ei gwneud hi’n glir eu bod nhw’n cael eu hysgrifennu ar ran Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu.
* Cafwyd trafodaeth ynglŷn â’r defnydd o hyperddolenni o fewn y llythyrau, a’r angen ar gyfer sicrhau bod ffordd i’r rhai sydd heb fynediad at gyfrifiadur gael rhagor o wybodaeth.
* Nodwyd fod angen esbonio pob acronym (megis MAVIS).
* Argymhellwyd defnyddio atodiad ar ddiwedd y llythyr i gynnwys manylion manwl am y gŵyn a chopïau cywir o’r gŵyn wreiddiol ac ymateb cychwynnol yr Adran Safonau Proffesiynol. Teimlai’r aelodau y byddai dileu’r rhain o’r prif lythyr yn helpu i gadw’r llythyr yn gryno ond yn caniatáu i’r unigolyn gael mynediad hawdd i’r manylion pellach hyn pe baent yn dymuno hynny.

# **6.0 Ymholiadau a godwyd**

* Holodd yr aelodau pa un ai a oedd SCHTh wedi adolygu llythyrau adolygiadau canlyniadau SCHTh eraill i weld pa un ai a oes modd nodi unrhyw arferion da.
* Gofynnwyd pa un ai a ystyriwyd unigolion sy’n rhannol ddal neu sydd ag unrhyw geisiadau arbennig, er enghraifft, ffont mwy, cymorth i gwblhau ffurflenni a defnyddio eu dewis iaith.

# **7.0 Camau Gweithredu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Arsylwadau** | **Ymateb SCHTh** |
| O ganlyniad i’r arsylwadau uchod, mae’r Panel wedi llunio ac eisiau cynnig templed llythyr newydd ar gyfer llythyrau adolygu canlyniadau cwynion. Mae’r templed newydd hwn yn ystyried adborth gan y Panel, fel y nodir uchod. Er enghraifft, hyd y llythyr, yr iaith a ddefnyddir, cynnwys gofynnol, y defnydd o atodiad a gwneud canlyniad y llythyr yn glir o’r cychwyn. Gofynnodd y Panel am i’r templed hwn gael ei ystyried. | The OPCC is very receptive to any suggestions that aid understanding and provide clarity to members of the public.  The OPCC has considered the proposed amendments to the review letter and consider that the use of an Appendix would assist in shortening the length of the letter, whilst retaining the in-depth complaint detail, that can still be easily accessed by the member of the public for reference purposes.  The OPCC can also see the benefit of amending the format of the legal matters into a bullet point format, in order to allow for a better flow and breakdown of the information provided to members of the public. |
| Holodd yr aelodau pa un ai a oedd SCHTh wedi adolygu llythyrau adolygiadau canlyniadau SCHTh eraill i weld pa un ai a oes modd nodi unrhyw arferion da. | The OPCC has considered the format of complaint review related templates from a neighbouring OPCC and the OPCC is in regular communication with the Independent Office for Police Conduct (IOPC), who oversee the police complaints system in England and Wales.  The OPCC has agreed to be involved in a ‘Review Project’ undertaken by the IOPC, with a view to identifying best practice relating to Complaint Review work across OPCCs in England and Wales. The OPCC is keen to be involved in this project, in order to ensure that we are providing the best service possible to individuals within the Dyfed-Powys Police Force area. The OPCC also recognises the importance of consistency in the review process provided to members of the public across all regions in England and Wales and therefore consider the IOPC Review Project to be a valuable tool to achieve a consistent best practice outcome.  Additionally, further to the feedback received in this report, the OPCC has contacted the IOPC with a view to sharing the two template review outcome letter responses (the OPCC’s original template format and the suggested amended template format provided from QAP) for further feedback/considerations from the IOPC. |
| Gofynnwyd pa un ai a ystyriwyd unigolion sy’n rhannol ddal neu sydd ag unrhyw geisiadau arbennig, er enghraifft, ffont mwy, cymorth i gwblhau ffurflenni a defnyddio eu dewis iaith. | Within the OPCC Review Form there is a section at the beginning of the form titled ‘Accessibility’ which provides a contact number and email address in order for members of the public to contact the OPCC to discuss any difficulties in using the form.  Additionally, there is a section within the review form titled ‘Reasonable Adjustments,’ providing members of the public the opportunity to advise the OPCC of any adjustments that the OPCC need to be aware of e.g. visually impaired and requires larger text in documentation.  The OPCC is continually mindful of any requests/reasonable adjustment information provided by members of the public and seek to accommodate those requests e.g. the OPCC have organised telephone meetings, in order for a member of OPCC staff to complete the review form over the phone, sending a copy to the individual to check for accuracy, sign and return to our office. The OPCC has also written (either by email or post depending on the individual’s preference) and offered a follow-up telephone call to discuss the content of each piece of communication (e.g. acknowledgement, review outcome, recommendations outcome etc.) sent from our office. |
| Mae angen ystyried y defnydd o hyperddolenni o fewn y llythyrau, a’r angen ar gyfer sicrhau bod dewis ar gael ar gyfer y rhai sydd heb fynediad at gyfrifiadur i gael rhagor o wybodaeth. | The OPCC has separate review acknowledgement templates, ensuring that any email correspondence includes the hyperlinks and any postal communication includes the full information e.g. information concerning how the OPCC handles personal information in relation to a review and a copy of the privacy notice.  Consideration is also given to the provision of information/hyperlinks when writing the review outcome letters, ensuring that any to be sent by post include the full details/information, alongside reference to the hyperlink the information has been obtained from. |