Comisiynydd Heddlu a Throseddu

Dyfed-Powys

Adroddiad ar Hapsamplu Cwynion

Chwarter 3: Hydref - Rhagfyr 2024

Cynnwys

Cyflwyniad 2

Ystadegau Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu 2

Crynodeb o'r canfyddiadau 4

Canfyddiadau hapsamplu 4

Sylwadau'r Adran Safonau Proffesiynol 9

Cyflwyniad

Hapsamplwyd cyfres o achosion cwynion gan Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu rhwng mis Hydref 2024 a mis Rhagfyr 2024.

Adolygodd Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu gyfanswm o 14 o achosion cwynion caeedig a ddewiswyd ar hap yr ymdriniwyd â nhw gan yr Adran Safonau Proffesiynol rhwng mis Ebrill a mis Medi 2024. 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 tabl isod (cyfnod adrodd: 1 Ebrill 2024 i 31 Rhagfyr 2024) yn cyflwyno dadansoddiad o sut yr ymdriniwyd â honiadau. Cofnodir penderfyniad honiad ar gyfer pob honiad sydd wedi'i gwblhau. Mae'r penderfyniad ynghylch yr honiad yn adlewyrchu sut yr ymdriniwyd â'r achos cwyn, gyda gwahanol benderfyniadau ar gael ar gyfer y gwahanol ddulliau o ymdrin. Bydd y penderfyniadau ynghylch yr honiadau a'r camau dilynol sydd ar gael yn dibynnu ar ddau beth: yn gyntaf, a ymdriniwyd â'r achos cwyn y tu allan i Atodlen 3 neu odano; ac yn ail, y dulliau o ymdrin â'r achos lle y mae wedi'i drin o dan Atodlen 3.

How allegations were handled (Year to date)	Force No.	Force %	MSF Average No.	MSF Average %	National No.	National %
Under Schedule 3 investigated (not subject to special procedures)	31	4 %	59	5 %	12,092	10 %
Under Schedule 3 investigated (subject to special procedures)	1	0 %	8	1 %	1,408	1 %
Under Schedule 3 - not investigated	427	50 %	674	59 %	53,990	45 %
Outside of Schedule 3	387	46 %	438	35 %	51,937	43 %
Total	**846**	**100 %**	**1178**	**100 %**	**119,427**	**100 %**

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 bryderon 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).

Mae'r tabl yn dangos bod 46% o gwynion wedi cael eu trin y tu allan i Atodlen 3. Yn y chwarter cyntaf a'r ail chwarter, canran y cwynion yr ymdriniwyd â nhw y tu allan i Atodlen 3 oedd 52%. O ganlyniad, parhaodd y rownd hon o hapsamplu i asesu'r cwynion yr ymdriniwyd â nhw y tu allan i Atodlen 3.

Crynodeb o'r canfyddiadau

Cadarnhaol

Roedd yn gadarnhaol gweld, gyda chwynion a gafodd eu neilltuo i'r Arolygydd neu'r Rhingyll lleol, fod yr achwynydd yn fodlon ar y canlyniad. Mewn rhai achosion, roedd achwynwyr yn cael y canlyniad ar yr un diwrnod ag y gwnaed y gŵyn.

Meysydd i'w gwella

- Dylid ystyried dulliau cyfathrebu amgen, fel y ffôn. Mewn rhai achosion roedd yr Adran Safonau Proffesiynol wedi dyfalbarhau i anfon negeseuon e-bost at yr achwynydd i ganfod y gŵyn, ond heb fod yn llwyddiannus.

- 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.

- Mae angen cysondeb hefyd wrth gadw cofnodion. Mewn rhai achosion, roedd yn anodd nodi beth oedd canlyniad y gŵyn neu a ydoedd wedi'i chyflawni.

Canfyddiadau hapsamplu

Hydref

Rhif yr achos	Crynodeb o'r gŵyn	Y math o driniaeth	Sylwadau Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu
1	Yr achwynydd yn anfodlon nad oedd Swyddog yr Achos wedi cysylltu ag ef ynghylch materion yn ymwneud â	Y tu allan i Atodlen 3	• Cyfathrebu rhagorol gan yr Adran Safonau Proffesiynol â'r achwynydd.

	mechnïaeth. Mae hyn wedi cael ei wneud ar ddau achlysur.		• Cyfathrebu rhagorol gan y Rhingyll â'r Adran Safonau Proffesiynol. • Wedi'i ddatrys mewn un diwrnod. Mae hwn yn enghraifft dda o gŵyn yr ymdriniwyd â hi y tu allan i Atodlen 3.
2	Yr achwynydd yn anfodlon â'r ffordd y siaradwyd ag ef gan y sawl a oedd yn trin yr alwad.	Y tu allan i Atodlen 3	• Wedi trin yr alwad yn gyflym ac adolygodd y goruchwyliwr yr alwad ar yr un diwrnod, a darparodd adroddiad angenrheidiol i'r Adran Safonau Proffesiynol ar yr un diwrnod.
3	Yr achwynydd yn ddigalon nad yw swyddog yr achos wedi cysylltu ag ef.	Y tu allan i Atodlen 3	• Cysylltwyd ag ef y diwrnod canlynol gan Ringyll swyddog yr achos. • Yr achwynydd yn fodlon ar y canlyniad ac yn gefnogol i gofnodi'r gŵyn rhag ofn y byddai angen ei huwchgyfeirio yn y dyfodol.
4	Yr achwynydd yn anfodlon â'r oedi cyn dychwelyd eu ffôn symudol, a gafodd ei gadw.	Y tu allan i Atodlen 3	• Nid oedd angen cymryd unrhyw gamau pellach gan fod yr achwynydd wedi cael ei ffôn wythnos yn ddiweddarach ac ni ymatebodd i ymholiadau'r Adran Safonau Proffesiynol ar ôl gwneud y gŵyn. • Y cyfnod amser rhwng y gŵyn gychwynnol a chael yr eitem a atafaelwyd yn ôl oedd wyth diwrnod – ymdriniwyd â'r gŵyn mewn modd amserol.
5	Yr achwynydd yn anfodlon nad oedd swyddog yr achos wedi cysylltu ag ef ynglŷn â'i ymchwiliad.	Y tu allan i Atodlen 3	• Cysylltwyd yn ôl, ac fe'i dyrannwyd ar yr un diwrnod ag y daeth y gŵyn i law. • Cysylltwyd yn ôl o fewn 4 diwrnod. Enghraifft dda arall o ymdrin â chŵyn y tu allan i Atodlen 3.
6	Yr achwynydd yn datgan bod swyddogion wedi defnyddio grym gormodol a achosodd anaf i'r fraich.	Y tu allan i Atodlen 3	• Yr achwynydd heb ymateb.

			• Yr Adran Gwasanaethau Cyhoeddus wedi gwneud yr ymholiadau priodol i liniaru'r gŵyn drwy adolygu delweddau fideo camera corff. • Ystyriaeth – o ystyried anawsterau'r achwynwyr gyda'i iechyd meddwl a'r diffyg gohebiaeth, a ddylid fod wedi ystyried ffonio'r achwynydd?
7	Yr achwynydd yn anhapus bod ei gerbyd wedi cael ei stopio a'i chwilio gydag amheuaeth o fasnachu cyffuriau.	Y tu allan i Atodlen 3	• Ymatebwyd a neilltuwyd i'r Arolygydd ar yr un diwrnod. • Dim ymateb wedi'i gofnodi gan yr Arolygydd. • Dim canlyniad wedi'i ddarparu. Ni ddylai'r gŵyn fod wedi cael ei chau heb gael canlyniad.
8	Yr achwynydd yn anfodlon ag ymchwiliad yr heddlu gan nad ydoedd wedi cael diweddariadau.	Y tu allan i Atodlen 3	• Anodd mynd drwy'r ohebiaeth. Mae dau gyfeiriad at gŵyn. • Yr e-bost olaf y gellir ei weld yw'r un ar 25 Gorffennaf 2024. Ni ellir cael mynediad at unrhyw e-bost arall ar ôl y cyfnod hwn. • Mae'n amlwg bod yr Adran Safonau Proffesiynol wedi cael anawsterau yn canfod y gŵyn. Yr achwynydd wedi gofyn am gael ei ffonio; fodd bynnag, mae'r Adran Safonau Proffesiynol wedi parhau i anfon negeseuon e-bost pan fo hyn yn amlwg yn anghynhyrchiol. Er bod y tîm datrys cwynion wedi cysylltu â'r achwynydd, mae hyd a nifer y negeseuon e-bost yn awgrymu y gallai'r ffôn fod wedi bod yn opsiwn gwell. • Ni chafwyd canlyniad.

9	Yr achwynydd yn anfodlon â'r ymchwiliad i gerbyd wedi'i ddwyn.	Y tu allan i Atodlen 3	• Ymddengys bod cydnabyddiaeth wedi'i hanfon chwe diwrnod ar ôl i'r gŵyn gychwynnol ddod i law, oni ni ellir ei hagor a'i gwirio. Yr achwynydd yn anfodlon â'r ohebiaeth ers y gŵyn gychwynnol. • Dim ymateb gan yr achwynydd ar ôl i'r Rhingyll gysylltu. • Mae'n ymddangos bod hyd y driniaeth y tu allan i Atodlen 3 yn rhy hir yn yr achos hwn, yn enwedig gyda'r achwynydd yn gorfod gofyn am yr wybodaeth ddiweddaraf.
10	Yr achwynydd yn anhapus â'r ffordd y cynhaliodd yr heddlu wiriad lles. Swyddogion wedi datgelu i'r cymdogion eu bod yn cynnal gwiriad lles.	Y tu allan i Atodlen 3	• Cyfathrebu da gan yr Adran Safonau Proffesiynol ac ymateb da gan y rhingyll a neilltuwyd â'r achwynydd. • Y mater wedi'i ddatrys yn effeithlon.

Ionawr

	Crynodeb o'r gŵyn	Y math o driniaeth	Sylwadau Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu
1	Yr achwynydd wedi mynegi anfodlonrwydd cyffredinol gyda'r heddlu a Swyddogion Cymorth Cymunedol yr Heddlu gan fod y	Y tu allan i Atodlen 3	• Ymateb da gan y rhingyll a fu'n ymdrin â'r gŵyn. • Manwl iawn ac enghraifft dda o driniaeth y tu allan i Atodlen 3.

	digwyddiadau y mae wedi'u hadrodd yn parhau i ddigwydd.		
2	1. Yr achwynydd yn honni nad yw'r heddlu'n ymdrin yn effeithiol â digwyddiadau y mae'n eu hadrodd. 2. Yr achwynydd yn credu bod rhagfarn hiliol gan mai Sipsiwn-Teithwyr Gwyddelig yw ef a'i deulu, a bod y materion a adroddwyd yn droseddau casineb.	Y tu allan i Atodlen 3	• A oes rhagor o wybodaeth yn gysylltiedig â'r cyfeirnod achos hwn? O'r manylion a welwyd, mae'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon. • Beth oedd y rhesymeg dros beidio â chofnodi hyn o dan Atodlen 3 o Ddeddf Diwygio'r Heddlu 2002?
3	Dros y flwyddyn ddiwethaf mae'r achwynydd a'i gŵr wedi adrodd nifer o gwynion am fwlio, aflonyddu a bygythiadau iddyn nhw a'u teulu gan y protestwyr yng Ngwesty Parc y Strade, sy'n dal i barhau hyd heddiw. Bob tro, maen nhw wedi cael eu hanwybyddu a heb gael eu cymryd o ddifrif, hyd yn oed i'r pwynt bod rhai swyddogion heddlu wedi dweud wrth ei gŵr, oherwydd ei fod yn gynghorydd tref	Y tu allan i Atodlen 3	• Ymateb cymesur gan y sawl a fu'n ymdrin â'r gŵyn, a roddodd ganlyniad i'r achwynydd. Enghraifft dda arall o ymdrin â chŵyn y tu allan i Atodlen 3.

	(sy'n swydd wirfoddol), y dylai ddisgwyl hynny fel rhan o'i rôl.		
4	Yr achwynydd yn adrodd nad yw'n cael yr wybodaeth ddiweddaraf a bod yn rhaid iddi fynd ar drywydd yr hyn sy'n digwydd.	Y tu allan i Atodlen 3	• Ni wyddys pam y mae hyn wedi'i gofnodi fel trosedd gasineb.

Sylwadau'r Adran Safonau Proffesiynol

<u>Maes i'w wella</u>

Dylid ystyried dulliau cyfathrebu amgen, fel y ffôn. Mewn rhai achosion roedd yr Adran Safonau Proffesiynol wedi dyfalbarhau i anfon negeseuon e-bost at yr achwynydd i ganfod y gŵyn, ond heb fod yn llwyddiannus.

Ymateb yr Adran Safonau Proffesiynol: Nodwyd hyn. Lle bo'n briodol, a lle mae rhif ffôn yn bodoli, bydd yr Adran Safonau Proffesiynol yn defnyddio'r rhif ffôn fel y dull olaf o geisio cysylltu os nad yw'r e-bost wedi bod yn llwyddiannus.

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.

Ymateb yr Adran Safonau Proffesiynol: Mae'r Adran Safonau Proffesiynol wedi newid i ddefnyddio Microsoft Teams ar gyfer dyrannu cwynion y tu mewn i Atodlen 3. Unwaith y bydd y broses hon wedi'i sefydlu, byddwn yn edrych i ddyrannu cwynion y tu allan i Atodlen 3 yn yr un ffordd, a fydd yn galluogi trywyddau archwilio gwell o ran canlyniadau.

Mae angen cysondeb hefyd wrth gadw cofnodion. Mewn rhai achosion, roedd yn anodd nodi beth oedd canlyniad y gŵyn neu a ydoedd wedi'i chyflawni.

Ymateb: Fel uchod, bydd proses ddiwygiedig o gymorth maes o law.

Hapsampl mis Rhagfyr

1. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar.
2. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar.
3. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar.
4. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar.
5. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar.
6. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar. Roedd yr achwynydd wedi nodi yn eu ffurflen gwyno y gellid cysylltu ag ef naill ai drwy e-bost neu dros y ffôn. Adolygodd yr Adran Safonau Proffesiynol ddelweddau'r camera corff a chadarnhaodd fod gweithredoedd yr heddlu yn dderbyniol. Ar y ffurflen gwyno o dan "Beth hoffech chi ei weld yn digwydd?" mae'n dweud, "cael esboniad gan yr heddlu". Darparwyd esboniad drwy e-bost bod yr achwynydd wedi ymosod ar swyddogion a bod eu hymddygiad nhw wedi'i ystyried yn dderbyniol. Dywedwyd wrth yr achwynydd, pe bai'n dymuno herio'r penderfyniad, byddai modd iddo wneud hynny. Cydnabyddir bod gan yr achwynydd anawsterau iechyd meddwl, ond nid wyf yn credu bod angen galwad ffôn yn rhinwedd hyn.
7. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar. Cafodd yr achwynydd ddiweddariad e-bost gan y sawl a fu'n ymdrin â'r gŵyn ar 11 Awst 2024. Mae'r sawl a fu'n ymdrin â'r gŵyn yn cydnabod ac yn ymddiheuro am yr oedi. Rydym yn ceisio cau'r cylch ar faterion y tu allan i Atodlen 3, ond bydd y broses ddiwygiedig y byddwn yn edrych i'w gweithredu maes o law o gymorth.
8. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar. Fodd bynnag, roedd aelod o staff wedi cysylltu â'r achwynydd dros y ffôn ar 20 Rhagfyr 2023. Cofnodwyd bod yr achwynydd yn hapus i gael diweddariad gan swyddogion a'i bod hi'n mynd i chwilio am ei chyfeirnod trosedd fel y gallai'r sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn adnabod yr achos cywir yr oedd hi'n cyfeirio ato. Roedd hi'n mynd i anfon neges e-bost. Anfonwyd neges e-bost at yr achwynydd ar 7 Chwefror 2024, sy'n dangos bod y sawl a fu'n ymdrin â'r gŵyn wedi siarad â'r achwynydd eto'r un diwrnod. Mae'n dweud "Byddaf yn aros am eich diweddariad ar e-bost ynghylch natur eich pryderon cyn symud ymlaen. Os na

fyddaf yn cael y diweddariad fel y trafodwyd o fewn 14 diwrnod, byddaf yn cau'r achos ac yn nodi 'Dim gweithredu pellach' gan fod angen i ni symud ymlaen mewn un ffordd neu'r llall."

9. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar. Ychydig oedi wrth ymdrin â'r mater gan fod yr unigolyn a fu'n ymdrin â'r gŵyn ar y cychwyn yn yr Adran Safonau Proffesiynol allan o'r swyddfa, a bu'n rhaid ailddyrannu'r llwyth gwaith.
10. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar.

<u>Hapsampl mis Ionawr</u>

1. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar.
2. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar. Cysylltwyd â'r achwynydd gan y Rhingyll ar 26 Medi 2024, a chafodd sgwrs 45 munud gydag ef. Roedd yr achwynydd yn anfodlon i ddechrau gan nad oedd yr Arolygydd a neilltuwyd i ymdrin â'r achos y tu allan i Atodlen 3 wedi cysylltu. Unwaith iddo gael ei ailneilltuo, cysylltwyd â'r achwynydd ac roedd yr Arolygydd yn hapus i gyfarfod â'r achwynydd wyneb yn wyneb.
3. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar.
4. Derbyniwyd yr adborth yn ddiolchgar. Cytuno, dim gofyniad am Ffactor Cenedlaethol Troseddau Casineb. Rydw i wedi diweddaru'r cofnod.