Comisiynydd Heddlu a Throseddu

Dyfed-Powys

# Adroddiad ar Hapsamplu Cwynion

**Dyddiad: Chwarter 3 Hydref – Rhagfyr 2025**

# Cynnwys

**Cyflwyniad** .......... **Error! Bookmark not defined.**

**Ystadegau Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu** **Error! Bookmark not defined.**

**Crynodeb o'r canfyddiadau** .......... **Error! Bookmark not defined.**

*Cadarnhaol* .......... **Error! Bookmark not defined.**

*Maes i'w wella* .......... **Error! Bookmark not defined.**

**Canfyddiadau'r Hapsampl** .......... **Error! Bookmark not defined.**

## Cyflwyniad

Hapsamplwyd cyfres o achosion cwynion gan Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu (SCHTh) rhwng y 1af o Hydref a'r 31ain o Ragfyr 2025.

Adolygodd Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu gyfanswm o 15 o achosion cwynion caeedig a ddewiswyd ar hap yr ymdriniwyd â nhw gan yr Adran Safonau Proffesiynol rhwng mis Gorffennaf a mis Medi 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.

## 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 hwn 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

## 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.
- Cyfeiriodd yr Adran Safonau Proffesiynol achwynwyr am gymorth neu Hawl Dioddefydd i Adolygiad yn briodol.
- Roedd un achos a adolygwyd yn enghraifft o arfer gorau gan fod y gŵyn wedi ei thrin yn amserol, roedd gohebiaeth â'r achwynydd yn fanwl, a nodwyd dysgu ar gyfer swyddogion.
- O'r 15 achos a ystyriwyd, pennodd SCHTh fod 11 yn rhesymol ac wedi'u trin yn gymesur.

*Maes i'w wella*

- Anghysondebau gyda thrin cwynion. Dylai goruchwylwyr roi diweddariad i'r Adran Safonau Proffesiynol am unrhyw gam gweithredu/canlyniad cwyn maen nhw wedi ei thrin yn anffurfiol tu allan i'r amserlen, ond nid yw hyn yn cael ei wneud yn rheolaidd.
- Mewn rhai achosion, roedd hi'n anodd nodi beth oedd canlyniad y gŵyn neu p'un a oedd wedi'i chwblhau a pha un ai a oedd yr achwynydd yn fodlon â'r canlyniad.
- Amseroldeb o ran y triniwr cwynion yn cysylltu â'r achwynydd ac yn gorffen y cwynion.
- Mewn rhai achosion, o fewn yr ymatebion i'r achwynwyr, nodwyd nad oeddent wedi cael gwybod yn eu he-bost canlyniad y gallant wneud cais i'w cwyn gael ei chofnodi'n ffurfiol pe baent dal yn anfodlon.
- O'r 15 achos a gafodd eu hadolygu gan SCHTh, nid oedd modd penderfynu ynghylch 3 achos gan nad oedd y canlyniad yn hysbys.
- Pennwyd bod 1 achos a ystyriwyd gan SCHTh heb ei drin mewn modd rhesymol a chymesur.

### Canfyddiadau'r Hapsampl

| Rhif yr achos | Categori'r Gŵyn | Math o Gŵyn | Crynodeb o'r gŵyn | Materion y mae angen eu gwella / Canfyddiadau cadarnhaol | A yw'r canlyniad yn rhesymol a chymesur? |
|---|---|---|---|---|---|
| **1** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Trosedd Casineb | Mae'r achwynydd yn cynrychioli cymunedau LHDTC+. Dywedodd fod ei grŵp yn derbyn casineb ar-lein ac yn anfodlon â diffyg cefnogaeth gan HDP. | • Mae'r triniwr cwyn wedi rhoi esboniad da.<br>• Mae amseroldeb o ran dod â'r gŵyn i ben yn fater y mae angen ei wella. Serch hynny, cydnabu bod yr amseroldeb wedi'i effeithio gan geisio eglurhad gan yr achwynydd. | Ydy |
| **2** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Trosedd Casineb | Mae'r achwynydd yn anfodlon bod swyddog yr achos wedi dweud eu bod yn darparu diffyg diweddariadau o'r ymchwiliad a bod ymddygiad swyddog yr achos yn haerllug. | • Roedd yr e-bost cydnabyddiaeth a anfonwyd at yr achwynydd yn fanwl.<br>• Cyflawnwyd ffordd briodol o fynd i'r afael â'r gŵyn.<br>• Hysbysodd y triniwr cwyn reolwr llinell swyddog yr achos yn briodol.<br>• Mae'n gadarnhaol bod y gŵyn wedi'i thrin mewn modd amserol. | Ydy |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **3** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Trosedd Casineb | Cynghorodd HDP yr achwynydd na fyddai'n gymwys i adrodd oni bai ei fod wedi'i effeithio'n uniongyrchol gan y digwyddiad. | • Mae'n gadarnhaol bod yr Adran Safonau Proffesiynol wedi anfon manylion am y gŵyn i'r swyddogion dan sylw er ymwybyddiaeth.<br>• Wedi'i thrin mewn modd amserol. | Ydy |
| **4** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Trosedd Casineb | Roedd cyn dad-yng-nghyfraith yr achwynydd yn ddifrïol, ac nid yw'n fodlon nad oedd HDP wedi gweithredu. | • Cymerwyd camau priodol i fynd i'r afael â'r gŵyn.<br>• Ni nodwyd manylion o ran pa un ai a yw'r Adran Safonau Proffesiynol wedi ymateb i'r achwynydd gyda'r canlyniad ai peidio. | Ydy – ond nid oes modd nodi pa un ai a hysbyswyd yr achwynydd ai peidio |
| **5** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Trosedd Casineb | Nid yw HDP wedi dilyn ymholiadau i ymchwiliad yr achwynydd. Mae'r achwynydd hefyd yn anfodlon bod gweithredwr Canolfan Gyswllt yr Heddlu'n rhwystrol drwy beidio gadael iddo siarad â rhywun o reng uwch. | • Roedd yr ymholiadau a wnaed yn gymesur.<br>• Roedd oedi gydag amseroldeb gyda'r gŵyn gychwynnol yn cael ei gwneud ym mis Ionawr a'r canlyniad ddim yn cael ei dderbyn tan fis Ebrill. | Ydy |
| **6** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Plismona'r Ffyrdd | Mae'r achwynydd yn anfodlon â'r Heddlu yn dilyn Gwrthdrawiad Traffig y Ffyrdd. | • Ystyrir yr achos fel arfer gorau<br>• Cynhaliodd yr Adran Safonau Proffesiynol ymholiadau priodol. Adolygwyd darn ffilm camera corff a rhoddwyd esboniad.<br>• Nodwyd dysgu a rhoddwyd adborth i'r swyddogion. | Ydy |
| **7** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Plismona'r Ffyrdd | Mae'r achwynydd yn anfodlon â'r disymudrwydd yn dilyn adroddiadau am gerbyd yn cael ei ddefnyddio heb MOT. | • Amseroldeb yr Adran Safonau Proffesiynol i gydnabod y gŵyn.<br>• Ni dderbyniwyd canlyniad i weld sut y datryswyd hyn tu allan i atodlen 3. Anfonwyd y | Anhysbys |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | gŵyn at yr Uned Plismona'r Ffyrdd ond ni chadarnhawyd canlyniad. | |
| **8** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Plismona'r Ffyrdd | Anfodlon ar ôl cael ei stopio'n anghywir gan swyddogion. | • Wedi'i thrin yn amserol.<br>• Cynhaliwyd ymholiadau priodol.<br>• Yn yr ymateb i'r achwynydd, does dim esboniad yn cynghori'r achwynydd y gellir cofnodi ei gŵyn os yw'n parhau'n anfodlon. | Ydy |
| **9** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Plismona'r Ffyrdd | Anfodlon â'r modd yr oedd swyddogion yn reidio eu beiciau modur. | • Wedi'i thrin yn briodol.<br>• Materion amseroldeb. | Ydy |
| **10** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Plismona'r Ffyrdd | Anfodlon bod y cynllun Cadw Llygad ar Gyflymder yn y Gymuned yn cael ei ystyried yn ddiangen ar heol benodol. | • Wedi'i thrin yn briodol a chymesur.<br>• Dim gwybodaeth yn hysbysu'r achwynydd am y dewis i gael y gŵyn wedi'i chofnodi. | Ydy |
| **11** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Wedi'i gau fel 'gweithred arall' | Mae'r achwynydd yn anfodlon â'r ymchwiliad / yr amser a aeth heibio cyn i eiddo a gadwyd mewn perthynas â marwolaeth ei lys-dad gael ei ryddhau. Y mae hefyd yn anfodlon â'r ffordd y cafodd wybod am y farwolaeth. | • Mae'r e-bost cychwynnol gan Ganolfan Gyfathrebu'r Heddlu'n amwys iawn. Anodd i'r Adran Safonau Proffesiynol asesu.<br>• Oedi o ran cyswllt cychwynnol gan yr Adran Safonau Proffesiynol ond roedd yr e-bost a anfonwyd yn fanwl iawn.<br>• Ansicr o'r canlyniad gan nad oes ymateb gan y Triniwr Cwynion. | Anhysbys |
| **12** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Wedi'i gau fel 'gweithred arall' | Anfodlon ag ymateb yr Heddlu i bryderon am oryrru yn ei ardal. | • Mae'r e-bost cychwynnol gan yr Adran Safonau Proffesiynol yn llawn gwybodaeth ac yn amserol.<br>• Oedi o ran y Triniwr Cwynion yn ymateb, gan arwain at yr achwynydd yn gorfod mynd ar ôl ymateb. | Na |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | • Rhoddodd y Triniwr Cwynion ganlyniad y gŵyn yn uniongyrchol i'r Adran Safonau Proffesiynol, ond nid oedd modd inni ddweud pa un ai a oedd y Triniwr Cwynion wedi rhoi gwybod i'r achwynydd am y canlyniad yn uniongyrchol ai peidio.<br>• Ystyrir bod yr iaith mewn un darn o ohebiaeth at GanBwyll gan yr Adran Safonau Proffesiynol yn amhroffesiynol, *"Peidiwch â beio'r negesydd."* Er mai gohebiaeth fewnol ydyw, mae e-byst sy'n cynnwys gwybodaeth bersonol yn ddatgeladwy drwy geisiadau am fynediad at ddata gan y testun. | |
| **13** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Wedi'i gau fel 'gweithred arall' | Mae'r achwynydd yn anfodlon â'r ffordd yr ymdriniodd yr Heddlu â'i achos ymosodiad rhywiol. Mae'n anfodlon bod ei enw wedi'i sillafu'n anghywir, y ffordd y cafodd yr achos ei drin, diffyg diweddariadau, peidio â chael ei gyfeirio at wasanaethau cymorth, a diffyg esboniad o ran pam y cafodd yr achos ei ollwng. | • Mae'n gadarnhaol bod yr Adran Safonau Proffesiynol wedi cyfeirio'r achwynydd at Hawl Dioddefydd i Adolygiad.<br>• Ni chofnodwyd ymateb, ansicr beth oedd y canlyniad. Pennwyd y gŵyn i Dditectif Ringyll ond nid oes ymateb wedi'i gofnodi. | Anhysbys |
| **14** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Wedi'i gau fel 'gweithred arall' | Diffyg cysylltiad a diweddariadau mewn perthynas â marwolaeth partner. | • Cyswllt cychwynnol amserol gan yr Adran Safonau Proffesiynol.<br>• Cyfeirio priodol.<br>• Heb wir fynd i'r afael â'r mwyafrif o'r gŵyn a oedd yn ymwneud â diffyg cyswllt. | Ydy |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **15** | Cyflenwi dyletswyddau a gwasanaeth | Wedi'i gau fel 'gweithred arall' | Mae'r achwynydd yn anfodlon bod swyddogion wedi anwybyddu ei geisiadau a'u bod yn haerllug tuag ato pan oedd yn adrodd am ddigwyddiad. | • Oedi o ran cysylltu â'r achwynydd, er bod yr e-bost yn fanwl.<br>• Darparodd y triniwr cwynion ymateb manwl i'r achwynydd a hysbysu'r Adran Safonau Proffesiynol am y canlyniad.<br>• Siaradodd y triniwr cwynion â'r swyddog dan sylw gan roi adborth.<br>• Ystyrir fod hyn yn enghraifft o arfer gorau. | Ydy |

Cyflwynir yr adroddiad hwn i fwrdd sicrwydd yr Adran Safonau Proffesiynol ar gyfer goruchwyliaeth ac adrodd. Ceir rhagor o wybodaeth am fwrdd sicrwydd yr Adran Safonau Proffesiynol fan hyn Cylch Gorchwyl.