



Mae'r ddogfen hon ar gael yn Gymraeg yn ogystal â Saesneg.

This document is available in Welsh as well as English.



Comisiynydd Heddlu a Throseddu Dyfed-Powys

**Ymarfer Hapsamplu'r Panel Craffu
Trin Galwadau Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu**

Canfyddiadau ac Adborth Aelodau'r Panel

Cynnwys

1.0	Trosolwg, Cefndir, Diben a Methodoleg	2
2.0	Crynodeb Gweithredol.....	Error! Bookmark not defined.
3.0	Adolygiad o Alwadau	6
4.0	Ymateb i Ymholiadau a Godwyd	13

1.0 Trosolwg, Cefndir, Diben a Methodoleg

Mae'r Cylch Gorchwyl Sicrhau Ansawdd, sydd ar gael ar wefan CHTh, yn nodi cefndir a diben y Panel, yn ogystal â'r ffordd mae'r hap samplu'n cael ei gynnal a'r hyn y gofynnir i'r Panel ystyried.

Yng nghyfarfod Panel Sicrhau Ansawdd y Comisiynydd a gynhaliwyd ar 30 Gorffennaf 2025, ystyriwyd detholiad ar hap o recordiadau Galwadau Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu gan yr Aelodau. Gwrandodd yr Aelodau ar y recordiad sain ac adolygu'r cofnod STORM (system Gorchymyn a Rheoli'r Heddlu) cyfatebol.

Er mwyn cefnogi dealltwriaeth y Panel o Ganolfan Gyfathrebu'r Heddlu, rhoddodd Dirprwy Bennaeth Rheoli Cyswllt a Digwyddiadau a Hyfforddwr gyflwyniadau ar waith Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu. Roedd hyn yn cynnwys trosolwg o waith Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu gan dynnu sylw at y ffaith eu bod yn gyfrifol am bob galwad 999, pob galwad 101, yr holl gyswllt a geir drwy gyfryngau cymdeithasol, 80% o gysylltiadau Hafan Unigol Ar-lein ac e-byst. Rhoddwyd ffigurau mewn perthynas â phob cysylltiad ar gyfer y mis blaenorol hefyd er mwyn caniatáu gwell dealltwriaeth o alw.

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

- Agoriad yr alwad
 - "Heddlu Dyfed-Powys yn siarad. Shwt alla i'ch helpu chi?
- Sefydlu anghenion y galwr
 - Datblygiad rhesymegol cwestiynau i bennu diben yr alwad yn gyflym
 - Mae'r triniwr galwadau'n esbonio wrth y galwr pa gamau gweithredu mae'n cymryd
 - Nodir anghenion y galwr yn syth
- Ymchwilio a mewnbynnu data

- Mae cwestiynu clir, rhesymegol yn sicrhau bod y wybodaeth yn cael ei chofnodi'n gyflym a rhesymegol
- Cofnodir manylion y galwr yn gywir (Dyddiad Geni, cyfeiriad llawn, a rhifau ffôn)
- Mae'r triniwr galwadau'n cadarnhau gwybodaeth a phob pwynt allweddol yn ôl yr angen
- Os oes gwybodaeth berthnasol yn cael ei chynnig, mae'n cael ei chofnodi ar STORM
- Ni fyddai angen galw'n ôl gan fod yr holl wybodaeth berthnasol wedi'i chipio
- Sefydli'r a chofnodir bregusrwydd / dioddefydd
 - Mae cwestiynu trylwyr yn sefydlu'n gyflym bod galwr yn ddioddefydd, boed yn drosedd ai peidio
 - Drwy gwestiynu rhesymegol a sensitif, sefydlir pa un ai a yw galwr yn agored i niwed ai peidio
- Perthynas / proffesiynoldeb
 - Mae'r triniwr galwadau'n gwrtais ac yn dangos empathi o ddechrau'r alwad
 - Mae'n dechrau meithrin perthynas o'r cychwyn cyntaf
 - Mae'n glir bod y galwr yn gyfforddus wrth siarad â'r triniwr galwadau
- Cynigir gwasanaeth cadarnhaol
 - Mae'r triniwr galwadau'n cyfeirio'r galwr at wybodaeth / gwasanaethau, yn trosglwyddo'r alwad i'r Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau, neu'n anfon swyddog i'r lleoliad
- Os yn berthnasol, rhoddir cyngor ynghylch Amddiffyn/Diogelu Lleoliad
 - Rhoddir cyngor diogelu priodol e.e. cloi ffenestri a drysau neu gynghori'r galwr i osod caead bin sbwriel dros yr ôl troed gwydr wedi torri.

- Ailadrodd
 - Mae'r triniwr galwadau'n ailadrodd y pwyntiau perthnasol naill ai drwy gydol yr alwad neu fel crynodeb ar ddiwedd yr alwad
- Cyngor cyn gorffen yr alwad / rheoli disgwyliadau
 - Mae'r triniwr galwadau'n rhoi cyngor perthnasol i'r galwr
 - Mae'r galwr yn llwyr ymwybodol o'r hyn fydd yn digwydd nesaf
 - Darparu rhif cyfeirnod STORM (mae'r galwr yn glir ynghylch yr hyn yw'r cyfeirnod STORM) a'i anfon drwy neges destun at unrhyw ffôn symudol a ddarperir gan y galwr
 - Mae'n glir bod y galwr yn dawl ei feddwl / hapus â'r gwasanaeth a ddarparwyd

2.0 Crynodeb Gweithredol

Adolygodd y Panel gyfanswm o wyth galwad a dderbyniwyd gan Ganolfan Gyfathrebu'r Heddlu.

Adborth Cadarnhaol

- Roedd yr Aelodau'n fodlon bod yr holl alwadau a ystyriwyd wedi'u trin ag ymagwedd ddigynnwrf a fyddai wedi gwneud i'r galwyr deimlo'n gysurus, yn arbennig adeg sefyllfaoedd anodd.
- Nododd yr aelodau bod perthynas dda wedi'i meithrin gyda galwyr ym mhump o'r wyth galwad.

Meysydd y Mae Angen eu Gwella

- Yn ystod dwy alwad, ymddengys bod lefelau ymgysylltiad gwahanol â'r galwr a allai fod wedi bod yn ddibynnol ar y math o alwad. Codwyd pwynt i atgoffa staff i fod mor glên â phosibl, ni waeth pa fath o alwad ydyw.
- Nododd y Panel bod trinwyr galwadau'n mewnbynnu gwybodaeth mewn dau achos ac roedd cyfnodau o dawelwch. Awgrymir y dylai trinwyr galwadau esbonio'r hyn maen nhw'n ei wneud wrth y galwr.
- Nododd y Panel bod y triniwr galwadau'n dawel mewn tair o'r wyth galwad wrth gofnodi'r wybodaeth yr oedd wedi derbyn gan y galwr. Teimlai'r panel nad oedd y cyfnodau o dawelwch yn tawelu meddwl y galwr.
- Teimlai'r Panel bod cyfle i roi cyngor diogelwch ychwanegol yn un o'r galwadau ac archwilio ymhellach i'r materion bregusrwydd yn ystod tair galwad.

3.0 Adolygiad o Alwadau

Galwad 1

Amgylchiad

Teimlwyd bod digwyddiad domestig lle mae'r galwr wedi nodi bod unigolyn hysbys yn ceisio cael mynediad i'r tŷ angen ymateb ar unwaith.

Nodweddion Cadarnhaol

- Nododd yr Aelodau Panel bod y triniwr galwadau wedi aros yn ddigynnwrf drwy gydol yr alwad, gan roi tawelwch meddwl i'r galwr.
- Nododd yr Aelodau Panel hefyd bod y triniwr galwadau wedi sefydlu y gallai fod materion diogelwch ychwanegol yn effeithio ar y sefyllfa, megis materion iechyd meddwl y galwr a'r troseddwr honedig.
- Nododd yr Aelodau bod y triniwr galwadau wedi rhoi cyngor diogelu priodol sawl gwaith.

Materion y mae Angen eu Gwella

- Cytunodd yr Aelodau bod cyfnodau yn ystod yr alwad lle mai'r unig sŵn i'w glywed oedd sŵn teipio wrth i'r triniwr galwadau fewnbynnu gwybodaeth. Awgrymwyd y dylai'r triniwr galwadau fod wedi cynghori'r galwr y gallai fod adegau pan fyddai'n ei glywed yn teipio, ond ei fod yn ymwneud yn llawn â'r alwad.

Ymholiadau a Godwyd

- Roedd cyfnodau o dawelwch tra bod nodiadau'n cael eu teipio a holwyd pa un ai a ddylai hyn fod wedi'i esbonio wrth y galwr.

Galwad 2**Amgylchiad**

Ystyriwyd bod angen ymateb safonol i unigolyn a oedd yn adrodd am ddifrod troseddol i eiddo.

Nodweddion Cadarnhaol

- Wrth i'r alwad fynd rhagddi, gwnaeth y triniwr galwadau ymdrech dda i gasglu gwybodaeth berthnasol er bod y galwr weithiau'n amwys.

Materion y mae Angen eu Gwella

- Nododd yr Aelodau Panel fod y triniwr galwadau yn ymddangos fel pe bai wedi ymddieithrio oddi wrth yr alwad i gychwyn, a heb ddangos cymaint o ddiddordeb ag y byddent wedi disgwyl.
- Ataliwyd yr alwad, ond ni roddwyd y rheswm llawn dros wneud hyn.
- Ar adegau, nododd yr aelodau bod y triniwr galwadau wedi siarad dros y galwr. Fodd bynnag, teimlai'r aelodau y gallai fod wedi gwneud hyn er mwyn casglu'r wybodaeth berthnasol.

Ymholiadau a Godwyd

- Nododd yr aelodau Panel nad oedd esboniad pam bod yr alwad wedi'i hatal wedi'i roi i'r galwr. Mae hwn yn bwynt a godwyd wrth ystyried galwadau Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu yn 2022 hefyd.

Galwad 3

Amgylchiad

Ystyriwyd bod angen ymateb ar unwaith i alwad yn adrodd am Wrthdrawiad Traffig y Ffyrdd.

Nodweddion Cadarnhaol

- Nododd y Panel bod y galwr wedi aros yn ddigynnwrf drwy gydol yr alwad, gan gynnwys adeg pan oedd cysylltiad gwael o ochr y galwr.
- Oherwydd natur yr alwad, roedd yr Aelodau'n poeni na roddwyd cyngor i'r galwr am gadw ei hun ac eraill a oedd yn gysylltiedig â'r digwyddiad yn ddiogel. Teimlwyd y dylai'r triniwr galwadau fod wedi cynghori'r galwr i aros mewn man diogel a pheidio â cherdded o gwmpas y lleoliad i roi diweddariadau i'r triniwr galwadau.
- Teimlai'r Panel y gellid fod wedi dilyn y Fethodoleg METHANE yn ystod yr alwad hon.
- Nodwyd hefyd bod llai o wybodaeth wedi'i chynnwys ar y Cofnod STORM na'r hyn a dderbyniodd y triniwr galwadau.
- Dylai'r triniwr galwadau fod wedi rhoi mwy o sicrwydd o ran pa wasanaethau oedd ar eu ffordd ac amcan o'r amser fyddent yn cyrraedd.

Ymholiadau a Godwyd

- A fyddai modd trefnu sesiwn gloywi ar gyfer staff ar bwysigrwydd sicrhau bod y galwr, ac unrhyw un arall sy'n gysylltiedig â'r digwyddiad, yn ddiogel?
- Nodwyd bod y triniwr galwadau weithiau'n siarad dros y galwr a gwerthfawrogwyd y gall fod angen gwneud hyn gan ddibynnu ar y math o alwad er mwyn sicrhau ymateb prydlon. Y tro hwn, nid oedd cyfiawnhad dros wneud hyn.

Galwad 4

Amgylchiad

Adroddiad am ddigwyddiad domestig. Ystyriwyd bod angen ymateb safonol.

Nodweddion Cadarnhaol

- Nododd yr Aelodau bod yr alwad hon wedi'i thrin yn arbennig o dda.
- Roedd y Panel yn gallu deall o'r alwad bod perthynas dda wedi'i datblygu gyda'r galwr.
- Teimlai'r Aelodau bod y triniwr galwadau'n effeithiol o ran casglu'r wybodaeth, ond ei fod wedi dangos empathi wrth wneud hynny hefyd.

Materion y mae Angen eu Gwella

- Ni nodwyd unrhyw faterion y mae angen eu gwella.

Ymholiadau a Godwyd

- Tynnodd y Panel sylw at yr alwad hon fel enghraifft o arfer da, ac fe deimlon nhw y gellid ei defnyddio at ddibenion hyfforddi yn y dyfodol.

Galwad 5**Amgylchiad**

Adroddiad am achos o aflonyddu. Ystyriwyd bod angen ymateb safonol.

Nodweddion Cadarnhaol

- Ni nododd yr Aelodau unrhyw beth arbennig o gadarnhaol gyda'r alwad, ond fe deimlon nhw y byddai mynd i'r afael â'r materion isod y mae angen eu gwella yn arwain at wella gwasanaeth.

Materion y mae Angen eu Gwella

- Dywedodd yr aelodau eu bod nhw'n teimlo bod cyfnodau hir o dawelwch wrth i'r triniwr galwadau gymryd nodiadau. Byddent wedi disgwyl i'r triniwr galwadau gynghori'r galwr y byddai'n gwrando wrth deipio.
- Teimlai'r Aelodau bod tôn y triniwr galwadau'n nawddoglyd ar adegau a bod diffyg empathi.
- Ni holwyd ymhellach am faterion iechyd meddwl unwaith i'r galwr ddweud ei fod yn dioddef problemau o'r fath.
- Teimlwyd bod yr alwad wedi'i chau heb esboniad o'r camau nesaf.

Ymholiadau a Godwyd

- Holodd yr Aelodau pa un ai a oedd gan drinwyr galwadau gymhorthion cof pan maen nhw'n derbyn galwadau er mwyn sicrhau eu bod nhw'n holi'r cwestiynau cywir mewn trefn resymegol.

Galwad 6**Amgylchiad**

Adroddiad am aflonyddu. Ystyriwyd bod angen ymateb safonol.

Nodweddion Cadarnhaol

- Dywedodd y Panel fod yr alwad hon wedi'i thrin yn eithriadol o dda ac y dylid tynnu sylw ati fel enghraifft o arfer gorau.
- Rhoddodd y triniwr galwadau wybodaeth a chynghor penodol a ddangosodd empathi â'r galwr a wnaeth iddo deimlo'n gyfforddus.
- Datblygwyd perthynas o ddechrau'r alwad wrth i'r triniwr galwadau holi cwestiynau rhesymegol.

Materion y mae Angen eu Gwella

- Ni nodwyd unrhyw feysydd ar gyfer eu gwella.

Ymholiadau a Godwyd

- Tynnodd y Panel sylw at yr alwad hon fel arfer da ac fe deimlon nhw y gellid ei defnyddio ar gyfer dibenion hyfforddi yn y dyfodol.

Galwad 7**Amgylchiad**

Adroddiad am achos o ymddygiad gwrthgymdeithasol. Ystyriwyd bod angen ymateb i'r alwad hon ar unwaith.

Nodweddion Cadarnhaol

- Nododd y Panel fod y triniwr galwadau'n ddigynnwrf drwy gydol yr alwad.
- Nodwyd bod perthynas dda wedi'i sefydlu gyda'r galwr.

- O ystyried natur y sefyllfa, calonogwyd y Panel gan y ffordd y gwiriodd y triniwr galwadau'n rheolaidd pa un ai a oedd unrhyw newidiadau i'r sefyllfa.
- Rhoddodd y triniwr galwadau sicrwydd digonol i'r unigolyn fod yr Heddlu ar eu ffordd, gan ei ddiweddarau am gynnydd drwy gydol yr alwad.

Materion y mae Angen eu Gwella

- Un agwedd negyddol o'r alwad oedd ei bod hi wedi cymryd cryn amser i'r triniwr galwadau ofyn i'r galwr os oedd ar ben ei hun. Teimlwyd y gellid fod wedi gofyn hyn yn gynharach yn yr alwad wrth nodi unrhyw wendidau.

Ymholiadau a Godwyd

- Ni chodwyd unrhyw ymholiadau penodol mewn perthynas â'r alwad hon.

Galwad 8

Amgylchiad

Adroddiad am unigolyn coll. Ystyriwyd bod angen blaenoriaethu ymateb.

Nodweddion Cadarnhaol

- Nododd yr Aelodau bod yr alwad hon yn anodd ei thrin oherwydd amwysedd y galwr.
- Daliodd y triniwr galwadau ati â chwestiynu da i gasglu'r wybodaeth berthnasol.
- Arhosodd y triniwr galwadau'n ddigynnwrf a phroffesiynol drwy

gydol yr alwad hefyd.

Materion y mae Angen eu Gwella

- Ni nododd yr Aelodau unrhyw faterion y mae angen eu gwella ar gyfer yr alwad hon, ond fe nodon nhw ei bod yn un eithaf anodd i ymdrin â hi oherwydd diffyg gwybodaeth gan y galwr.

Ymholiadau a Godwyd

- Ni chodwyd unrhyw ymholiadau gyda'r alwad benodol hon.

4.0 Ymateb i Ymholiadau a Godwyd

Gwnaeth yr Aelodau Panel yr arsylwadau canlynol:

Arsylwadau	Ymateb yr Heddlu
Roedd y Panel eisiau tynnu sylw at alwad pedair a galwad chwech fel enghreifftiau o arfer da. Fe deimlon nhw y gellid defnyddio'r galwadau hyn at ddibenion hyfforddi yn y dyfodol.	Mae hi bob amser yn bleser defnyddio galwadau ein staff i helpu i hyfforddi derbyniadau'r dyfodol. Bydd y ddwy alwad yn cael eu defnyddio wrth hyfforddi yn y dyfodol.
Nododd yr aelodau bod diffyg cyngor diogelwch yn ystod galwad tair ac fe deimlon nhw y gellid trefnu sesiwn gloywi i staff ar bwysigrwydd sicrhau bod y galwr, ac unrhyw un arall sy'n gysylltiedig â'r digwyddiad, yn ddiogel.	Bydd yr adran hyfforddi'n edrych ar gyflenwi hyfforddiant perthnasol er mwyn tynnu sylw at bwysigrwydd y model METHANE a chynnig cyngor i alwyr at ddibenion diogelu.
Yng ngalwad dwy a galwad tair, nodwyd bod y triniwr galwadau'n siarad dros y galwr weithiau. Er y gwerthfawrogir y gall fod angen gwneud hyn weithiau, gan ddibynnu ar y math o alwad, er mwyn sicrhau ymateb prydlon, nid oedd cyfiawnhad dros wneud hyn y tro hwn.	Bydd yr adran yn derbyn hyfforddiant Sgiliau Gwranddo Gweithredol yn y flwyddyn newydd. Tynnir sylw at bwysigrwydd gadael i'r galwr orffen siarad pryd bynnag y bydd yn bosibl yn hytrach na thorri ar draws.

Nododd yr Aelodau Panel nad oedd esboniad pam bod yr alwad wedi'i hatal wedi'i roi i'r galwr yng ngalwad dwy. Mae hwn yn bwynt a godwyd wrth ystyried galwadau Canolfan Gyfathrebu'r Heddlu yn 2022 hefyd.	Anogir timoedd i rybuddio galwyr ac esbonio unrhyw resymau dros atal yr alwad yn llawn. Sicrheir ansawdd galwadau'n rheolaidd gan oruchwylydd y tîm er mwyn nodi unrhyw faterion o'r fath yn ystod adborth un-i-un.
Nododd yr Aelodau bod cyfnodau o dawelwch mewn sawl galwad wrth i drinwyr galwadau deipio nodiadau. Fe deimlon nhw ei bod hi'n bwysig esbonio hyn wrth y galwyr lle mae hynny'n briodol. Roedd hyn yn arbennig o wir pan allai unigolion glywed sŵn teipio neu alwadau eraill yn y cefndir.	Anogir timoedd i rybuddio galwyr ac esbonio unrhyw gyfnodau o dawelwch yn llawn a thawelu eu meddyliau drwy esbonio'r hyn maen nhw'n ei wneud yn ystod y cyfnodau hyn. Sicrheir ansawdd galwadau'n rheolaidd gan oruchwylydd y tîm er mwyn nodi unrhyw faterion o'r fath yn ystod adborth un-i-un.
Holodd yr Aelodau pa un ai a oedd gan drinwyr galwadau gymhorthion cof pan maen nhw'n derbyn galwadau er mwyn sicrhau eu bod nhw'n holi'r cwestiynau cywir mewn trefn resymegol. Os ydynt yn bodoli, teimlwyd y dylid atgoffa staff am bwysigrwydd holi'r cwestiynau penodol sydd eu hangen.	Mae cymhorthion cof ar gael. Derbynnir yr adborth hwn a bydd neges atgoffa'n cael ei rhannu â staff.