



Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu

Polisi Cwynion

Dogfen	
Rhif y fersiwn	2.0
Awdur	Pennaeth Sicrwydd
Dyddiad gweithredu	Hydref 2022
Dyddiad adolygu	I'w adolygu bob pedair blynedd, neu pan fydd newid mewn deddfwriaeth
Dyddiad yr adolygiad nesaf	Hydref 2026

Cynnwys

1.0 Crynodeb.....	3
2.0 Nod	3
3.0 Cwynion am SCHTh neu am aelod o staff SCHTh	3
4.0 Pwy all wneud cwyn?	4
6.0 At bwy i anfon eich cwyn	5
7.0 Ymdrin â'ch cwyn.....	6
8.0 Yr hyn y byddwn yn ei wneud	6
9.0 Canlyniad eich cwyn.....	7
10.0 Gofynion Cyfreithiol	7
11.0 Camddefnyddio'r system gwynion.....	7
12.0 Adnoddau Dynol	8
14.0 Monitro	8
16.0 Cyfnod Adolygu	8

1.0 Crynodeb

Bydd y Polisi hwn yn rhoi arweiniad ar sut y bydd cwyn am y rhai sy'n gweithio i Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu (SCHTh) yn cael ei phrosesu.

2.0 Nod

Nod y weithdrefn hon yw sicrhau bod proses benodol ar waith i ymdrin ag unrhyw gwynion a dderbynnir yn erbyn y SCHTh fel sefydliad e.e. yn erbyn ei pholisïau a'i gweithdrefnau neu eu diffyg, ac yn erbyn unrhyw aelod o staff.

3.0 Cwynion am SCHTh neu am aelod o staff SCHTh

Ynglŷn â phwy y gellir gwneud cwyn?

- Gellir gwneud cwyn am unrhyw aelod o staff SCHTh.
- Gellir gwneud cwynion hefyd am SCHTh a'r ffordd y mae'n cynnal ei busnes.

Dylai cwynion am swyddogion SCHTh (heblaw am y Prif Weithredwr) neu am y sefydliad fod yn ysgrifenedig ac anfonwyd at y Prif Weithredwr. Dylid anfon cwynion yn erbyn y Prif Weithredwr hefyd gan ddefnyddio'r manylion cyswllt uchod ond tynnu sylw atynt ar gyfer sylw'r CHTh. Y CHTh yw'r Awdurdod Priodol ar gyfer

y cwynion hyn. Mae gan y Comisiynydd yr opsiwn i ddyrannu ymchwiliad i'r cwyn i unrhyw berson y mae'n teimlo'n briodol.

Ymdrinnir â chwynion am y CHTh gan y Panel Heddlu a Throseddu. Bydd unrhyw gwynion a dderbynnir gan SCHTh am y CHTh yn cael eu hanfon i'r Panel i'w hasesu a'u datblygu yn unol â Rheoliadau Cyrff Plismona Lleol Etholedig (Cwynion a Chamymddwyn) 2012. Mae manylion cyswllt ar gyfer y Panel Heddlu a Throsedd ar gael ar eu gwefan Panel Heddlu a Throseddu.

4.0 Pwy all wneud cwyn?

Cwynion am bolisiau, gweithdrefnau neu'r ffordd yr ydym yn cyflenwi gwasanaeth.

Aelod o'r cyhoedd sydd

- Wedi ei effeithio'n andwyol ¹gan y mater y gwnaed cwyn amdano; neu
- Rhywun yn gweithredu ar ran rhywun yr effeithiwyd yn andwyol arno gan y mater y gwnaed cwyn amdano. Gall fod yn aelod o'r teulu, ffrind, cynrychiolydd cyfreithiol neu unrhyw unigolyn arall.

Fel arfer, ni ddylai fod angen i unigolyn ifanc o dan 16 oed roi caniatâd ysgrifenedig i riant neu warcheidwad weithredu ar ei ran fel hyn.

Cwynion am ymddygiad aelodau o staff SCHTh

Aelod o'r cyhoedd sy'n:

- Honni i fod yn berson y digwyddodd yr ymddygiad mewn perthynas ag ef,
- Honni iddo gael ei effeithio'n andwyol gan yr ymddygiad,
- Honni iddo dystio² i'r ymddygiad,

¹ Ystyrir bod unigolyn wedi cael ei effeithio'n andwyol os yw wedi dioddef unrhyw fath o golled, difrod, trallod neu anghyfleustra o ganlyniad i'r mater y cwynir amdano, os yw wedi'i beryglu neu fel arall mewn perygl o gael ei effeithio'n andwyol.

² Gellir dweud bod unigolyn yn dyst i'r ymddygiad os, a dim ond os: Mae wedi cael ei wybodaeth am yr ymddygiad mewn modd a fyddai'n ei wneud yn dyst a fyddai'n gallu rhoi tystiolaeth o'r ymddygiad mewn achosion troseddol; Mae'n meddu ar, neu mae ganddo yn ei reolaeth, unrhyw beth y gellid ei ddefnyddio fel tystiolaeth dderbyniadwy mewn achosion o'r fath.

- Yn gweithredu ar ran rhywun sy'n bodloni un o'r uchod. Gall fod yn aelod o'r teulu, ffrind, cynrychiolydd cyfreithiol neu unrhyw unigolyn arall.

Fel arfer, ni ddylai fod angen i unigolyn ifanc o dan 16 oed roi caniatâd ysgrifenedig i riant neu warcheidwad weithredu ar ei ran fel hyn.

5.0 Pwy na all wneud cwyn?

- Aelod o'r cyhoedd sydd wedi cael yr hawl i adolygiad i Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu yn dilyn cwyn lle mai Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu oedd yr awdurdod priodol.
- Aelod o'r cyhoedd sydd wedi cael cyngor cyfreithiol annibynnol yn dilyn adolygiad o gŵyn lle mai Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu oedd y corff adolygu perthnasol yn unol â Chanllawiau Statudol Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu ar system gwynion yr heddlu.
- Ni chaiff staff a swyddogion sydd o dan gyfarwyddyd a rheolaeth y Prif Gwnstabl ddefnyddio'r Polisi hwn i gwyno. Dylent gyfeirio at baragraff 5.7 Canllawiau Statudol Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu³ ar system gwynion yr heddlu.
- Dylai staff a gyflogir gan Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throseddu Dyfed-Powys gyfeirio pob anfodlonrwydd at eu rheolwr llinell neu'r Prif Weithredwr.

6.0 Sut i wneud cwyn

Gellir gwneud cwynion gan ddefnyddio un o'r dulliau canlynol:

Post: Swyddfa'r Comisiynydd Heddlu a Throseddu Dyfed Powys, Prif Swyddfa Heddlu, Llangunnor SA31 2PF

Cyfryngau Cymdeithasol: Gellir gwneud cwynion trwy gyfryngau cymdeithasol os cânt eu hanfon trwy neges uniongyrchol. Nid ydym yn sganio llwyfannau cyfryngau cymdeithasol am gwynion.

³ [Cyfarwyddyd statudol ar system gwynion yr heddlu \(policeconduct.gov.uk\)](https://www.policeconduct.gov.uk)

E-bost: OPCC@dyfed-powys.police.uk

Ar-lein: [Dyfed-Powys Police & Crime Commissioner](#)

Wrth gyflwyno eich cwyn, rhwch y wybodaeth ganlynol: Beth yw natur eich cwyn Pa ganlyniad ydych chi am ei gyflawni Oni bai bod amgylchiadau eithriadol, gofynnwn i chi grynhoi eich cwyn mewn llai na 500 o eiriau. Mae cadw cwynion yn gryno yn ein helpu i ddeall y materion allweddol yn gyflym a sicrhau eu hystyried yn effeithlon ac yn deg. Bydd cwynion a drafftir gyda chymorth deallusrwydd artiffisial (AI) yn cael eu derbyn; fodd bynnag, rydych chi'n parhau'n gyfrifol am sicrhau bod y wybodaeth a gyflwynir yn gywir, yn berthnasol, ac yn gymesur â'r materion a godir.

7.0 Ymdrin â'ch cwyn

Bydd yr Awdurdod Priodol yn adolygu'r gŵyn ac yn penderfynu ar y camau perthnasol i'w cymryd.

Mae'r dewisiadau fel a ganlyn:-

- Os na nodir unrhyw fater perfformiad neu ymddygiad: Ni fydd camau pellach yn cael eu cymryd.
- Bydd yr Awdurdod Priodol yn ymdrin â'r gŵyn fel Cam Gweithredu Rheoli neu'n cyfeirio at y rheolwr llinell perthnasol fel y bo'n briodol.
- Os yw'r Awdurdod Priodol o'r farn na ellir ymdrin â'r mater fel Cam Gweithredu Rheoli ac y gellir ystyried ei fod yn achos o Gamymddwyn, Camymddwyn Difrifol neu Ymddygiad Ar Ddyletswydd, bydd yn cyfeirio'r mater at Bennaeth Adran Safonau Proffesiynol yr Heddlu i gael asesiad ffurfiol ac ymchwiliad posibl.
- Os oes angen ymchwiliad, bydd cynllun yn cael ei lunio, a bydd camau'n cael eu cofnodi wrth i'r ymchwiliad fynd yn ei flaen. Mae canlyniadau posibl i gŵyn yn cynnwys, ond nid ydynt wedi'u cyfyngu i:
- Ymddiheuriad a gweithredoedd i atal ailadrodd
- Dysgu Sefydliadol a/neu i'r Unigolyn
- Cyfeirio'r mater sydd i'w drin o dan weithdrefnau troseddol, disgyblu neu berfformiad yn unol â rheoliadau Cyngor Staff yr Heddlu
- Cymryd dim camau pellach

8.0 Yr hyn y byddwn yn ei wneud

Byddwn yn cofnodi eich cwyn ar ein systemau ac yn rhoi cydnabyddiaeth ichi o fewn 5 diwrnod gwaith. Rhoddir cyfle i drafod unrhyw addasiadau rhesymol os oes angen a sicrhau bod y gŵyn yn cael ei deall.

Gan ddibynnu ar natur eich cwyn, efallai y bydd angen inni rannu gwybodaeth gyda sefydliadau eraill fel Heddlu Dyfed-Powys er mwyn dod i benderfyniad. Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn ein [hysbysiad preifatrwydd](#).

Byddwn yn rhoi gwybod ichi'n ysgrifenedig am y canlyniad i'ch cwyn cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol. Byddwch yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am gynnydd â'ch cwyn o leiaf bob 28 diwrnod. Anfonir hyn atoch yn yr un fformat ag yr oeddech yn ei ddefnyddio i gysylltu â ni oni chytunir fel arall.

9.0 Canlyniad eich cwyn

Byddwch yn derbyn llythyr gan yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch cwyn i roi gwybod ichi am y canlyniad. Byddwn yn cynnwys esboniad o sut yr ymdriniwyd â'r mater, y camau a gymerwyd a'r canfyddiadau. Os yw'n briodol, bydd hefyd yn cynnwys sail resymegol glir dros beidio â chymryd camau penodol.

Bydd canlyniad eich cwyn yn derfynol. Nid oes hawl ar hyn o bryd i ofyn am adolygiad.

10.0 Gofynion Cyfreithiol

Er nad oes gofyniad cyfreithiol i brosesau penodol gael eu dilyn ar gyfer cwynion yn erbyn SCHTh na'i staff fel sydd ar gyfer cwynion yn erbyn heddluoedd a'u staff, rydym wedi alinio'r weithdrefn hon mor agos â phosibl â Rheoliadau'r Heddlu (Cwynion a Chamymddwyn) 2020.⁴

11.0 Camddefnyddio'r system gwynion

Mae SCHTh wedi mabwysiadu diffiniadau Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu o'r mathau hyn o gwynion fel a ganlyn.

⁴ [Rheoliadau'r Heddlu \(Cwynion a Chamymddwyn\) 2020 \(legislation.gov.uk\)](#)

- Mae cwynion blinderus heb sail, sydd wedi'u bwriadu i boeni, pryderu, cythruddo neu godi cywilydd, neu'n tueddu i wneud hynny.
- Mae cwyn ormesol heb sail sydd wedi'i bwriadu i arwain at driniaeth aflafar, anghyfiawn neu feichus o'r unigolyn y gwnaed cwyn amdano, neu'n debygol o wneud hynny.
- Mae'r system gwynion yn cael ei cham-drin pan mae'n cael ei thrin neu ei chamddefnyddio er mwyn cychwyn neu ddatblygu cwyn na ddylid fod wedi'i gwneud neu gael caniatâd i barhau yn holl amgylchiadau'r achos penodol.
- Mae cwyn yn ffansiol os na allai unrhyw unigolyn rhesymol ei chredu. Prawf gwrthrychol ydyw. Mae CHTh eisiau ymdrin â chwynion yn deg ac agored a sicrhau nad yw defnyddwyr gwasanaeth eraill na staff CHTh yn dioddef niwed o ganlyniad i unigolion yn gwneud cwynion blinderus, gormesol, difriol neu ffansiol. Gall swyddfa CHTh ysgrifennu at unrhyw achwynydd sy'n gwneud cwyn o'r fath i'w hysbysu na fydd ei gŵyn yn cael ei thrin mwyach, ac efallai y bydd yn penderfynu peidio ag ymateb mwyach i achwynydd sy'n bodloni unrhyw un o'r meini prawf a amlinellir uchod.

Mae swyddfa CHTh yn ymdrechu i drin pob cwyn yn deg ac onest ni waeth pwy sy'n gwneud cwyn. Mae swyddfa CHTh yn trin pob aelod o'r gymuned yn deg ac ni fydd yn dangos unrhyw ffafriaeth i unigolyn neu grŵp penodol. Mae SCHTh yn ymdrechu i wneud ei gwasanaethau'n hygyrch i bawb. Os oes gennych ofyniad penodol, cysylltwch â ni i drafod sut y gallwn eich helpu.

12.0 Adnoddau Dynol

Nid oes gan SCHTh ei pholisïau a'i gweithdrefnau adnoddau dynol ei hun, ond mae'n defnyddio rhai Heddlu Dyfed-Powys a chaiff ei chefnogi gan yr Adran Safonau Proffesiynol os bydd cwyn yn arwain at weithdrefnau disgyblu neu berfformiad.

13.0 Hyfforddiant

Bydd pob rheolwr llinell yn cael hyfforddiant ar sut i ymdrin â chwynion.

13.0 Hygyrchedd

Os yw'n anodd i chi ddefnyddio'r gwasanaeth hwn, er enghraifft, os nad Saesneg yw eich iaith gyntaf, os oes gennych anabledd neu os hoffech wneud cwyn yn Gymraeg, cysylltwch â ni ar y manylion cyswllt isod:

Ffôn: 01267 226440

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

Os oes angen unrhyw addasiadau arnoch i'ch cefnogi drwy'r system adolygu, nodwch nhw isod. Er enghraifft, os oes gennych anawsterau gweledol, efallai y bydd angen atebion ysgrifenedig gyda thestun mwy arnoch. Os oes gennych unrhyw bryderon am eich gwybodaeth yn cael ei throsglwyddo i'r heddlu neu os ydych am gael mwy o wybodaeth am sut bydd eich data yn cael ei drin, ffoniwch ni ar 01267 226440.

Am fwy o wybodaeth am sut rydym yn trin eich gwybodaeth bersonol, darllenwch ein hysbysiad preifatrwydd yn: [Comisiynydd Heddlu a Throseddu Dyfed-Powys](#)

14.0 Monitro

Bydd y Gwaith o fonitro'r ddogfen hon yn cael ei wneud gan y Gweithiwr Achos Ansawdd Gwasanaeth sy'n gweithio'n rheolaidd gyda chwynion yr heddlu a bydd yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw ofynion deddfwriaethol a allai olygu bod angen gwneud newidiadau.

15.0 Swyddfa Annibynnol ar gyfer Ymddygiad Heddlu,

Mewn rhai amgylchiadau, mae'n rhaid 'cyfeirio' cwynion ac rhai problemau eraill i'r Swyddfa Annibynnol ar gyfer Ymddygiad Heddlu i benderfynu sut y dylid eu ymchwilio. Os yw'r IOPC yn penderfynu bod yn rhaid ymchwilio i'r mater, bydd yn penderfynu a fydd modd ymchwilio drwy Ymchwiliad Lleol (a wneir gan Heddlu Dyfed Powys), Ymchwiliad Cyfarwyddedig (a wneir gan Heddlu Dyfed Powys Cymru o dan reolaeth yr IOPC) neu Ymchwiliad Annibynnol (a wneir gan yr IOPC ei hun).

Cyfeiriad Post: Swyddfa Annibynnol ar gyfer Ymddygiad Heddlu, Blwch PO 473, Sale, M33 0BW

Ffôn: 0300 020 0096

E-bost: enquiries@policeconduct.gov.uk

16.0 Cyfnod Adolygu

Bydd y ddogfen hon yn cael ei hadolygu bob 4 blynedd, pan fydd newidiadau'n cael eu nodi neu eu gwneud yn ofynnol gan ddeddfwriaeth. Dyddiad yr adolygiad nesaf yw mis Medi 2028.

17.0 Hawliau Dynol a Chydraddoldeb

Yn gweithredu'r polisi hwn, bydd y SCHTh yn sicrhau bod ei weithredoedd yn cydymffurfio â gofynion Deddf Hawliau Dynol 1998 a Hawliau'r Cytundeb sydd ynddo, er mwyn diogelu hawliau dynol cwynwyr, defnyddwyr eraill o wasanaethau'r heddlu a'r SCHTh.

18.0 Arolygiad GDPR

Dim ond mewn achosion priodol y bydd y SCHTh yn anfon, cadw neu gynnal gwybodaeth bersonol, yn unol â Pholisi GDPR SCHTh, Datganiad Preifatrwydd a Pholisi Cadw. Arolygiad Deddf Rhyddid Gwybodaeth Mae'r polisi hwn yn addas i'w gael gan y Cyhoedd yn gyffredinol.