Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu
Independent Office for Police Conduct

Canllawiau cofnodi data ynglŷn â chwynion am yr heddlu

Diweddarwyd Hydref 2026

1. Cyflwyniad

1.1 Mae casglu gwybodaeth ynglŷn â chwynion a wneir gan aelodau'r cyhoedd am yr heddlu (gan gynnwys y rheiny nad ydynt wedi'u cofnodi dan Atodlen 3 *Deddf Diwygio'r Heddlu 2002)* yn hanfodol i sicrhau bod yr holl adborth yn cael ei gofnodi. Mae cynnal gwybodaeth fanwl gywir a chyson ynglŷn â chwynion yn chwarae rhan i sicrhau hyder y cyhoedd yn system gwynion yr heddlu, gan helpu i adnabod cyfleoedd dysgu a gwella. Yn ogystal, gellir defnyddio'r wybodaeth hon i adnabod materion a thueddiadau, ac mae'n cyfrannu at sylfaen dystiolaeth gadarn sy'n llywio datblygiad polisïau ac arferion ar lefelau lleol a chenedlaethol.

1.2 Cyhoeddir y ddogfen hon i gefnogi'r cais rheolaidd i holl heddluoedd Cymru a Lloegr gyflenwi data cwynion i'r IOPC. Gwneir y cais hwn dan rymoedd statudol yr Ysgrifennydd Cartref (cyfeirir at y cais hefyd fel Gofyniad Data Blynyddol neu GDB). Mae'r ddogfen hon yn rhoi arweiniad ar gyfer logio[1] cwynion ac yn sefydlu diffiniadau ystod o dermau a ddefnyddir mewn perthynas â chwynion i'r heddlu. Mae'n berthnasol i gwynion fel y cânt eu diffinio dan *Ddeddf Diwygio'r Heddlu 2002*, fel y diwygiwyd gan *Ddeddf Plismona a Throsedd 2017*, ac mae wedi'i ddatblygu mewn ymgynghoriad ag adrannau safonau proffesiynol yr heddlu, cyrff plismona lleol[2] a rhanddeiliaid statudol eraill.

1.3 Mae'n arfer dda i heddluoedd a chyrff plismona lleol wneud cofnod o bob cysylltiad sy'n mynegi anfodlonrwydd gyda'r heddlu. Fodd bynnag, mae'r canllaw hwn yn berthnasol yn unig i fynegiadau o anfodlonrwydd y mae'n rhaid iddynt gael eu logio fel cwyn i'r heddlu, fel y nodir yn Adran 3 y canllaw hwn. Bwriedir y ddogfen hon fel canllaw i logio cwynion ar gronfeydd data heddluoedd a chyrff plismona lleol, nid fel canllaw i ymdrin â chwynion yr heddlu yn gyffredinol. Mae Canllaw Statudol yr IOPC yn darparu fframwaith yr IOPC mewn perthynas ag ymdrin â chwynion yr heddlu. Rydym yn cyfeirio at adrannau perthnasol o'r Canllaw Statudol drwy gydol y ddogfen hon. Yn ogystal â'r ddeddfwriaeth a'r canllaw sy'n llywodraethu system gwynion yr heddlu, rhaid i heddluoedd a chyrff plismona lleol roi ystyriaeth hefyd i ddeddfwriaethau eraill sydd â goblygiadau cofnodi data am gwynion yr heddlu, megis y Ddyletswydd Cydraddoldeb Sector Cyhoeddus, deddfwriaeth diogelu data, a chanllaw gan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

[1] Defnyddir y term 'logio' wrth sôn am gofnodi data ynglŷn â chwyn ar system rheoli achosion ar gyfer casglu data cwynion. Fe'i cyflwynwyd i wahaniaethu rhwng 'cofnodi' cwyn, sy'n cyfeirio at gofnodi dan Atodlen 3 *Deddf Diwygio'r Heddlu 2002* (DDH).

[2] Mae 'corff plismona lleol' yn derm cyfunol sy'n cyfeirio at gomisiynwyr yr heddlu a throseddau, Swyddfa'r Maer ar gyfer Plismona a Throsedd (ar gyfer Gwasanaeth yr Heddlu Metropolitanaidd), meiri awdurdodau cyfunol a'r Cyngor Cyffredin (ar gyfer Heddlu Dinas Llundain).

2. Cyfrifoldebau am ddata cwynion

2.1 Mae'n ddyletswydd ar heddluoedd a chyrff plismona lleol i logio gwybodaeth am gwynion yr ymdrinnir â nhw dan Atodlen 3 (gan gynnwys cwynion ynglŷn â phrif swyddogion) lle mai nhw yw'r awdurdod priodol. Mae hyn yn cynnwys gwybodaeth am unrhyw adolygiadau wedi hynny. Yn ogystal, mae'n ddyletswydd arnynt i logio gwybodaeth am gwynion i'r heddlu yr ymdrinnir â nhw y tu hwnt i Atodlen 3 fel y pennir yn Adran 3 y canllaw hwn. Felly, dylai heddluoedd a chyrff plismona lleol sicrhau bod ganddynt systemau priodol yn eu lle i logio'r wybodaeth hon, rheoli'r gwaith o ymdrin â chwynion a darparu data i'r IOPC.

2.2 Lle cyflwynir cwyn i'r awdurdod priodol anghywir, boed i heddlu neu gorff plismona lleol, y sefydliad lle anfonir y gŵyn ato sy'n gyfrifol am anfon y gŵyn ymlaen at yr awdurdod priodol cywir[3].

2.3 Pan gyflwynir cwyn i gorff plismona lleol nad yw'n ymwneud â'r prif swyddog, y corff plismona lleol sy'n gyfrifol am hysbysu'r heddlu perthnasol gan mai hwnnw yw'r awdurdod priodol (h.y. ar gyfer cwynion cyfundrefnol neu'r rheiny sy'n ymwneud â rhywun sy'n gwasanaethu gyda'r heddlu heblaw am y prif swyddog). Dyma'r achos pa un ai a yw'r gŵyn yn gofnodadwy dan Atodlen 3 a waeth pa fodel trin cwynion[4] y mae'r corff plismona lleol wedi'i fabwysiadu[5].

2.4 Lle mae'r corff plismona lleol wedi mabwysiadu model dau neu dri ac yn defnyddio'r un system rheoli achosion â'r heddlu perthnasol ar gyfer logio cwynion, mae'n bosibl nad oes angen gwneud hysbysiad ychwanegol o'r gŵyn i'r heddlu. Lle mae'r corff plismona lleol wedi mabwysiadu model dau neu dri ac yn defnyddio system rheoli achosion gwahanol, dylid rhoi prosesau yn eu lle i sicrhau hysbysiad prydlon o'r cwynion i'r heddlu perthnasol. Dylid cymryd gofal i sicrhau nad yw unrhyw ddata sy'n cael ei logio gan y ddwy ochr yn arwain at y gŵyn honno yn cael ei dyblygu yn y data a anfonir at yr IOPC a/neu sy'n cael ei adrodd ganddo. Bydd dyblygu data yn arwain at adrodd yn anghywir mewn perthynas â sawl cwyn sy'n cael ei chyflwyno a thestun y cwynion.

---

[3] Gweler Pennod 6 Canllaw Statudol yr IOPC.

[4] Fel y nodir yng Nghanllaw Statudol yr IOPC, mae gan gyrff plismona lleol y dewis o gymryd arnynt y cyfrifoldeb uniongyrchol am rannau penodol o waith ymdrin â chwynion yr heddlu a fyddai fel arall yn berthnasol i'r awdurdod priodol. Mae gan bob corff plismona lleol gyfrifoldeb am gynnal adolygiadau pan mai ef yw'r corff adolygu perthnasol; cyfeirir at hyn fel 'model un'. Model un yw'r model rhagosodedig lle nad yw unrhyw fodel arall wedi'i fabwysiadu. Mae model dau yn golygu bod cyrff plismona lleol yn gyfrifol am logio cwynion, gwneud y cyswllt cyntaf ag achwynwyr ac ymdrin â chwynion y tu hwnt i Atodlen 3, yn ogystal â'r cyfrifoldeb ym model un. Maent hefyd yn gyfrifol am gofnodi cwynion dan Atodlen 3. Golygir model tri, yn ogystal â holl gyfrifoldebau model dau, eu bod hefyd yn cymryd arnynt y cyfrifoldeb o ddiweddaru achwynwyr a rhai sydd â diddordeb am brosesau ymdrin â chwynion gan yr heddlu perthnasol.

[5] Gweler Pennod 6 Canllaw Statudol yr IOPC.

2.5 Yn unol â'r GDB[6] ar gyfer data cwynion yr heddlu, mae'n ofynnol i heddluoedd a chyrff plismona lleol ddarparu data am gwynion sy'n cael eu logio ar eu cronfeydd data, mor aml a fynnir gan yr IOPC. Mae'r canllaw yn y ddogfen hon hefyd yn berthnasol i sut mae'r IOPC yn cyflwyno'r data hwn i'r cyhoedd. Mae rhagor o wybodaeth ynglŷn â sut mae'r IOPC yn dadansoddi ac yn cyflwyno'r wybodaeth hon ar gael ar ein gwefan yn www.policeconduct.gov.uk.

3. Logio achos o gŵyn

3.1 Mae cwyn i'r heddlu yn fynegiant o anfodlonrwydd gan aelod o'r cyhoedd am y gwasanaeth y mae wedi'i dderbyn gan heddlu. Dylai heddluoedd a chyrff plismona lleol gofnodi gwybodaeth am bob mynegiant o anfodlonrwydd â'r heddlu a gyflwynir gan y cyhoedd ar eu systemau cyfredol i gofnodi cyswllt â'r heddlu. Fodd bynnag, yn unol â'r canllaw hwn, nid oes rhaid logio bob mynegiant o anfodlonrwydd fel cwyn i'r heddlu nac eu cynnwys yn y data cwynion i'r heddlu a ddarperir i'r IOPC.

3.2 Gall rhai mynegiant o anfodlonrwydd, nad ydynt yn bodloni'r meini prawf i gofnodi cwyn dan Atodlen 3 *Deddf Diwygio'r Heddlu 2002* (DDH)[7], gael eu datrys yn gyflym ac mewn modd sy'n foddhaol i'r achwynydd. Nid oes gofyniad i logio'r mynegiadau o anfodlonrwydd hyn fel cwynion i'r heddlu.

3.3 Rhaid logio mynegiadau eraill o anfodlonrwydd, cyn belled â'u bod yn bodloni'r meini prawf canlynol:

- rhaid i'r sawl sy'n cyflwyno'r gŵyn fod yn gymwys i wneud cwyn dan y DDH - cyfeiriwch at Bennod 5 ein Canllaw Statudol
- rhaid i'r gŵyn fod wedi'i chyflwyno i unrhyw heddlu, unrhyw gorff plismona lleol neu'r IOPC
- mae'n ymddangos bod yr achwynydd yn awyddus i rywbeth mwy ddigwydd yn hytrach na chael ateb i ymholiad yn unig

Os yw'r holl bwyntiau uchod yn berthnasol, rhaid logio'r gŵyn yn unol â'r canllaw hwn a'i chynnwys yn y data a ddarperir i'r IOPC.

3.4 Dylai'r heddlu, neu gorff plismona lleol sydd wedi mabwysiadu model dau neu dri, logio achos o gŵyn hyd yn oed os caiff y camau gweithredu i ddatrys y

[6] Cyfeiriwch at baragraff 1.2 y canllaw hwn.

[7] Rhaid cofnodi cwyn dan Atodlen 3 *Deddf Diwygio'r Heddlu 2002* (DDH) os, ar unrhyw bwynt, mae'r achwynydd yn awyddus iddi gael ei chofnodi, mae'r awdurdod priodol neu'r corff sy'n gyfrifol am ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf yn penderfynu bod hynny'n briodol, neu fod natur y gŵyn yn golygu bod rhaid cofnodi'r gŵyn. Gweler Pennod 6 ein Canllaw Statudol.

gŵyn eu 'gohirio'[8] i atal niwed i unrhyw ymchwiliadau neu weithdrefnau troseddol.

3.5 Rhaid i'r corff sy'n gyfrifol am ymdrin â chwyn am y tro cyntaf[9] gysylltu â'r achwynydd a cheisio ei farn ynglŷn â sut dylid ymdrin â'r gŵyn. Os yw'n amlwg yn syth bod y gŵyn yn un y mae'n rhaid ei chofnodi ac ymdrin â hi dan Atodlen 3, gellir cofnodi'r gŵyn cyn cysylltu â'r achwynydd[10].

Cwynion wedi'u cofnodi dan Atodlen 3 DDH

3.6 Gall rhai cwynion a gofnodir dan Atodlen 3 gynnwys sawl honiad, y mae rhai ohonynt yn debygol o gymryd yn llawer hirach i ymdrin â nhw nag eraill. Pan sefydlir hyn, dylid ei egluro i'r achwynydd cyn gynted ag sy'n ymarferol. Cymerir fwy o amser i ymdrin â rhai honiadau oherwydd eu bod o natur fwy difrifol ac yn gofyn ymchwiliad ffurfiol sylweddol neu oherwydd eu bod angen eu gohirio. Lle bynnag bo'n bosibl, dylid rhannu'r ateb i honiadau y gellir ymdrin â nhw yn gynt gyda'r achwynydd fel rhan o ddiweddariadau ar gynnydd eu cwyn. Yn ogystal, dylid egluro y bydd gan yr achwynydd yr hawl i adolygu ar ddiwedd y gŵyn gyfan yn unig.

3.7 Mae'n bosibl y daw'n glir yn y sgyrsiau cynnar gyda'r achwynydd y byddai well ganddo gael gwybod y canlyniad a'r hawl adolygu cysylltiedig yn gynt ar gyfer yr honiadau y gellir ymdrin â nhw yn gynt. Yn yr achosion hyn, ceir y dewis o rannu honiadau'r gŵyn yn achosion o gwynion gwahanol i alluogi hynny. Os yw hwn yn ddewis ymarferol, dylai'r ymchwilydd/y sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn egluro i'r achwynydd sut bydd hyn yn gweithio a cheisio ei gytundeb â hyn. Dylent hefyd bwysleisio i'r achwynydd bod ganddo hawl adolygu ar ddiwedd bob cwyn mewn perthynas â'r honiadau yr ymdrinnir â nhw fel rhan o'r gŵyn honno yn unig - ni fyddant yn cael hawl arall i adolygu pan fydd y gŵyn/cwynion yn cael ei/eu t(h)erfynu.

3.8 Os yw'r achwynydd yn cytuno i rannu ei gŵyn yn wahanol gwynion, argymhellwn gadw'r honiadau hynny y gellir eu terfynu ar gyfeirnod gwreiddiol yr achos o gŵyn. Pan maent ar gael, dylid cyfathrebu canlyniad y rhain gyda'r achwynydd neu ei gynrychiolwr. Yna, dylid trosglwyddo'r honiadau sy'n weddill a fydd yn cael eu terfynu yn ddiweddarach i gyfeirnod newydd yr achos o gŵyn.

3.9 Nid ydym yn rhagweld y bydd llawer o gwynion yn cael eu rhannu, nac ydym yn rhagweld y bydd hwn yn ddewis a gynigir i achwynwyr yn rheolaidd - dylai ddigwydd dim ond pan fydd gwahaniaeth sylweddol yn y cyfnod o amser a gymerir i ymdrin â'r gwahanol honiadau a bod rhannu'r gŵyn yn cynnig

[8] Dim ond pan fydd parhau â'r ymchwiliad neu ymdriniaeth arall yn bygwth niweidio ymchwiliad troseddol neu weithdrefnau troseddol eraill y mae'r grym i ohirio yn dod i fodolaeth. Mae pennod 15 ein Canllaw Statudol yn darparu rhagor o wybodaeth ynglŷn â phryd y ceir defnyddio'r grym a beth ddylid ei ystyried wrth benderfynu a ddylid gohirio mater ai peidio.

[9] Yr heddlu fydd yn gwneud hyn oni bai bod y corff plismona lleol wedi mabwysiadu model dau neu dri, yn yr achos hwn, y corff plismona lleol fydd yn gyfrifol am ei wneud.

[10] Mae pennod 6 ein Canllaw Statudol yn darparu rhagor o wybodaeth ynglŷn ag ymdrin â chwyn am y tro cyntaf.

gwasanaeth cwsmer gwell. Nid oes rhwymedigaeth ar awdurdodau priodol i rannu cwynion os ydynt yn teimlo nad oes budd ymdrin â nhw ar wahân, neu os ydynt yn ystyried bod gwahanol elfennau'r gŵyn wreiddiol yn rhy gydgysylltiol i allu darparu'r achwynydd â hawliau adolygu arbennig. Os yw achwynydd yn mynegi dymuniad i rannu cwyn lle nad yw'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn yn credu bod hynny yn angenrheidiol, dylid egluro hyn iddynt fel rhan o'r cyfathrebiad a'r diweddariadau parhaus mewn perthynas â'r gŵyn.

3.10 Derbynnir y bydd effaith ar y nifer o achosion o gwynion a adroddir yn sgil i gwynion yn cael eu rhannu. Fodd bynnag, bydd y nifer o honiadau a chwynion a adroddir mewn unrhyw gyfnod o amser yn parhau yr un fath.

Dyddiad y cyflwynwyd y gŵyn: y dyddiad y mae achwynydd neu ei ch/gynrychiolwr yn cysylltu ag unrhyw heddlu, unrhyw gorff plismona lleol neu'r IOPC am y tro cyntaf i gyflwyno cwyn, hyd yn oed os nad y sefydliad mae'n cysylltu ag o yw'r corff cyfrifol i ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf. Gall y cyswllt fod wyneb yn wyneb, neu dros y ffôn, e-bost, llythyr neu gyfrwng cymdeithasol[11]. Lle mae mwy nag un achwynydd ynghlwm ag un achos o gŵyn, dylid logio 'dyddiad y cyflwynwyd y gŵyn' ar gyfer bob achwynydd gan ei bod yn bosibl bod bob cwyn wedi'u cyflwyno ar wahanol adegau (gweler Adran 5 am ragor o wybodaeth ynglŷn â logio achosion o gwynion sy'n cynnwys mwy nag un achwynydd).

Dyddiad y cafwyd y gŵyn: yw'r dyddiad y daeth y gŵyn i law adran berthnasol yn y corff sy'n gyfrifol am ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf. Os anfonir cwyn at gorff plismona lleol fel y corff sy'n gyfrifol am ymdrin â'r gŵyn yn y lle cyntaf gan yr IOPC neu'r awdurdod priodol (lle mai'r corff plismona lleol yw'r corff sy'n gyfrifol am yr ymdriniaeth am y tro cyntaf), y dyddiad y cafwyd y gŵyn yw'r dyddiad y daeth y gŵyn i law y corff sy'n gyfrifol am ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf.

Dyddiad logio'r gŵyn: yw'r dyddiad y caiff yr honiad cyntaf mewn achos ei logio gan y corff sy'n gyfrifol am ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf ar eu system rheoli achosion ar gyfer cwynion. Mae hyn yn cynnwys yr holl gwynion, hyd yn oed os nad yw'r gŵyn wedi'i chofnodi dan Atodlen 3. Nid yw cadw cwyn ar unrhyw ffurf arall, megis mewn e-bost, yn cynnwys logio. Mae'r IOPC yn disgwyl i'r corff sy'n gyfrifol am ymdrin â chwyn am y tro cyntaf i logio cwyn cyn gynted â phosibl ar ôl cael y gŵyn (cyf. at bennod 6 Canllaw Statudol yr IOPC).

Dyddiad y cyswllt cyntaf â'r achwynydd: y dyddiad y gwnaeth y corff sy'n gyfrifol am ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf y cyswllt gorfodol gyda'r achwynydd a cheisio ei safbwynt ynglŷn â sut dylid ymdrin â'r gŵyn. Dylai hyn ddigwydd cyn gynted â phosibl ar ôl i'r gŵyn ddod i law y corff sy'n gyfrifol am

[11] Nid ydym yn disgwyl i heddluoedd a chyrff plismona lleol bori drwy gyfryngau cymdeithasol gyda chrib mân am fynegiadau o anfodlonrwydd. Fodd bynnag, lle mae unigolyn yn cyfeirio postiad yn mynegi anfodlonrwydd tuag at yr heddlu neu gorff plismona lleol, ac ymddengys ei fod yn bodloni diffiniad achwynydd, dylai'r heddlu neu'r corff plismona lleol sicrhau bod ganddynt systemau yn eu lle i ddwyn y postiad hwnnw i sylw'r adran/corff sy'n gyfrifol am ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf. Gweler Pennod 2 o'n Canllaw Statudol am ragor o wybodaeth.

ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf (cyf. at bennod 6 Canllaw Statudol yr IOPC). Lle mae sawl achwynydd ynghlwm ag un achos o gŵyn, dylid cysylltu â phob achwynydd a cheisio safbwynt bob un ohonynt, a dylid logio 'dyddiad y cyswllt cyntaf' ar wahân i bob un.

Dyddiad cofnodi achos o gŵyn dan atodlen 3: yw'r dyddiad y penderfynir bod angen cofnodi cwyn dan Atodlen 3. Gallai hyn fod yr un pryd â'r dyddiad y caiff y gŵyn ei logio, ar ôl cyswllt cyntaf â'r achwynydd neu ar ôl dechrau ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf. Yn ogystal, gallai fod ar ôl cwblhau ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf ond nad yw'r achwynydd yn fodlon â'r canlyniad ac yn gofyn i'r gŵyn gael ei chofnodi. Ar gyfer cwynion sy'n cael eu cofnodi'n syth dan Atodlen 3, bydd y dyddiad hwn yr un fath â 'dyddiad logio'r achos o gŵyn'.

Rheswm a gofnodwyd dan Atodlen 3: dyma'r rheswm pam y dylid cofnodi cwyn dan Atodlen 3:

1. mae'r achwynydd yn dymuno i'r gŵyn gael ei chofnodi
2. natur yr honiad(au)

3. yr awdurdod/corff priodol sy'n gyfrifol am ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf yn penderfynu bod hynny'n briodol[12]

At ddibenion adrodd, mae pedwerydd rheswm sydd, yn y bôn, yn is-adran y rheswm cyntaf. Dylid defnyddio hwn lle mae cwyn wedi'i therfynu y tu hwnt i Atodlen 3 ac nad yw'r achwynydd yn fodlon gyda'r canlyniad ac yn gofyn i'w gŵyn gael ei chofnodi - 4. anfodlonrwydd ar ôl yr ymdriniaeth gyntaf.

Dyddiad yr hysbyswyd yr achwynydd o ganlyniad ei gŵyn: y dyddiad yr hysbysir yr achwynydd neu ei gynrychiolwr, gan y corff sy'n gyfrifol am ddiweddaru'r achwynydd, am y penderfyniad mewn perthynas â'r gŵyn ac unrhyw gamau gweithredu arfaethedig sy'n codi o waith ymdrin â'r gŵyn (gweler adrannau 7 ac 8 y canllaw hwn). Mae hyn yn cynnwys unrhyw brosesau neu weithdrefnau - er enghraifft, i ymdrin â chanlyniadau dysgu (unigol neu gyfundrefnol), cyfeiriad at y broses adolygu arferion myfyriol (PAAM)[13] neu weithdrefnau disgyblu. Ar gyfer cwynion yr ymdrinnir â nhw dan Atodlen 3, mae hyn yn cynnwys rhoi hawl adolygu i'r achwynydd. Fodd bynnag, nid yw'n cynnwys unrhyw gyfnod o amser pan all yr achwynydd wneud cais i adolygu. Ar gyfer cwynion sy'n cynnwys un honiad, bydd hwn yr un dyddiad â 'dyddiad terfynu'r honiad'. Ar gyfer cwynion sy'n cynnwys sawl honiad, bydd y dyddiad hwn yr un fath â'r 'dyddiad terfynu'r honiad' diweddaraf. Lle terfynir cwyn y tu hwnt i Atodlen 3, ond caiff ei chofnodi a'i thrin o fewn Atodlen 3 wedi hynny, bydd dau ddyddiad 'hysbysu am y canlyniad', un ar gyfer bob ymdriniaeth.

Dyddiad y mae achos o gŵyn yn cael ei derfynu: yw'r dyddiad pan fydd yr holl weithredu yn ymwneud ag achos o gŵyn wedi cael ei gwblhau. Mae hyn yn cynnwys:

[12] Gweler Pennod 6 ein Canllaw Statudol.

[13] Mae hyn yn canolbwyntio ar ddatrys mater a'i atal rhag digwydd eto drwy annog y rheiny sydd ynghlwm ag o i fyfyrio ar eu camau gweithredu a dysgu. Nid yw'n broses disgyblu nac yn ganlyniad disgyblu.

- cyfnod o amser y gellir cyflwyno cais i adolygu a, lle gwneir cais i adolygu, y cyfnod o amser a gymerir i ymdrin ag o
- cyfnod o amser ar gyfer cwblhau unrhyw gamau gweithredu o argymhelliad neu gyfarwyddyd, a wneir naill ai yn dilyn ymchwiliad neu wrth ystyried adolygiad
- cyfnod o amser ar gyfer cyfathrebu'r camau gweithredu a godir o'r cyfarfod PAAM i'r achwynydd neu ei ch/gynrychiolwr[14]
- cyfnod o amser ar gyfer terfynu gweithdrefnau camymddygiad a/neu droseddol a hysbysu'r achwynydd neu ei ch/gynrychiolydd o'r canlyniad (mae hyn yn cynnwys unrhyw apeliadau cysylltiedig ynglŷn â chanlyniad y gweithdrefnau camymddygiad a/neu droseddol)
- cyfnod o amser ar gyfer pennu a chyfathrebu gweithdrefnau perfformiad anfoddhaol (GPA)[15] gyda'r achwynydd neu ei ch/gynrychiolwr

4. Logio honiadau

4.1 Bydd achos o gŵyn yn cynnwys un neu fwy o honiadau. Gall honiad[16] ymwneud â:

- mater sydd ddim yn ymwneud ag ymddygiad neu unigolyn penodol, ond mae hynny wedi cael effaith niweidiol ar y sawl sy'n gwneud y gŵyn
- ymddygiad unigolyn sy'n gwasanaethu â'r heddlu (gan gynnwys unigolyn nad oedd ar ddyletswydd ar adeg y digwyddiad)
- ymddygiad unigolyn nad yw'n gwasanaethu gyda'r heddlu lle mae'r gŵyn yn ymwneud â materion a ddigwyddodd tra'r oedd yn gwasanaethu

4.2 Gwneir honiad gan unigolyn fel y diffinnir fel cwyn dan y DDH (gweler Adran 5 isod). Mae'n bosibl y gwneir honiad gan un neu fwy o achwynwyr ynglŷn â'r gwasanaeth maent wedi'i dderbyn gan yr heddlu. Gallai fod yn gyfundrefnol neu'n ymwneud ag ymddygiad un neu fwy o bobl sy'n gwasanaethu â'r heddlu. Gall un neu fwy o honiadau cysylltiedig gael eu cynnwys mewn un achos o gŵyn.

4.3 Dylid cymhwyso'r rheolau canlynol wrth logio honiadau ar achos o gŵyn:

- dylid logio unigolyn fel testun y gŵyn dim ond os yw'r gŵyn yn ymwneud ag ymddygiad yr unigolyn hwnnw - gellir diweddaru hwn wedyn os nad yw'r wybodaeth yn hysbys pan mae'r honiad yn cael ei logio

[14] Nid yw'n cynnwys yr amser sydd ei angen i gwblhau'r camau gweithredu a godir o'r cyfarfod adolygu.

[15] Mae 'canlyniadau cychwynnol y GPA' yn cyfeirio at ganlyniad y broses GPA sy'n tarddu o'r gŵyn, yn hytrach nag unrhyw brosesau dilynol yn ddiweddarach - er enghraifft, yr hysbysiad gwella ysgrifenedig a gyhoeddwyd yng nghyfarfod y cam cyntaf, nid cyfarfod yr ail gam sy'n cael ei gynnal oherwydd nad yw'r hysbysiad gwella ysgrifenedig wedi arwain at welliant.

[16] Mae pennod 5 ein Canllaw Statudol yn egluro beth all pobl gyflwyno cwyn yn ei gylch.

- lle mae'r gŵyn yn ymwneud ag ymddygiad unigolyn, ond nad yw'r unigolyn sy'n destun y gŵyn yn hysbys, parheir i logio'r honiad drwy nodi nad yw'r 'unigolyn sy'n destun y gŵyn' yn hysbys

- lle mae'r gŵyn yn ymwneud ag ymddygiad unigolyn, dylid hefyd nodi a yw'n ymwneud ag ymddygiad oddi ar ddyletswydd

- bydd honiad yn cael ei logio mewn cymhariaeth â chategori, a ddylid ei ddewis ar sail tarddiad yr anfodlonrwydd a fynegwyd - gweler paragraffau 4.5 i 4.8 am ragor o wybodaeth

- dylid dewis bob ffactor cwyn cenedlaethol sy'n berthnasol i honiad ar gyfer bob honiad - gweler paragraffau 4.5 i 4.8 am ragor o wybodaeth

- dylid dewis bob ffactor cwyn cenedlaethol sy'n berthnasol i honiad ar gyfer bob honiad - gweler paragraff 4.9 am ragor o wybodaeth

4.4 Dylid dileu honiadau i ymdrin â logio camgymeriadau yn unig. Er enghraifft, os yw'r un honiad wedi'i logio ddwywaith ar achos mewn camgymeriad. Yn yr achos hwn, dylid dileu'r honiad sydd wedi'i ddyblygu o'r achos, gan sicrhau bod unrhyw unigolyn sy'n gysylltiedig ag o yn cael ei logio ar yr honiad cywir. Dylid cofnodi'r dilead a'r rhesymwaith ar wahân. Mae hyn ar wahân i unrhyw ofynion i ddileu data o ganlyniad i gyfrifoldebau dan *Reoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data 2016/679* (GDPR).

Categorïau cwynion a ffactorau cwynion cenedlaethol

4.5 Diben y categorïau yw nodi tarddiad yr anfodlonrwydd a fynegwyd mewn cwyn. Mae'r rhan fwyaf o'r categorïau yn berthnasol i gwynion cyfundrefnol a chwynion ynglŷn ag ymddygiad unigolyn. Diben y ffactorau yw nodi cyddestun sefyllfaol yr anfodlonrwydd a fynegwyd mewn cwyn. Nid oes gwahaniaeth rhwng cwynion cyfundrefnol a chwynion ynglŷn ag ymddygiad unigolion gan mai pwrpas y ffactorau yw rhoi cyd-destun i gŵyn.

4.6 Dylid dewis categori i bob honiad (ac is-gategori, pan mae ar gael). Fodd bynnag, gellir dewis sawl ffactor cwyn mewn perthynas ag un honiad.

4.7 Mae cyfuno'r categorïau a'r ffactorau yn darparu darlun cyfoethocach o destunau cwynion o'u cymharu â'r categorïau yn unig:

Enghraifft	Categori = ffynhonnell yr anfodlonrwydd	Ffactor = cyddestun sefyllfaol
Cyflwynir cwyn gan berthynas dyn sydd wedi galw 999 a 101 sawl gwaith. Roedd y galwadau yn mynegi pryderon am ddiogelwch y dyn, ond bu i'r heddlu ddiystyru'r pryderon a gwrthod ymateb. Yn ddiweddarach, darganfu'r cymdogion y dyn wedi'i lofruddio.	Un honiad, categori A1 (camau gweithredu'r Heddlu yn dilyn cyswllt)	Ymdrin â galwadau, Marwolaeth
Cyflwynir cwyn bod swyddog a arestiodd achwynydd wedi defnyddio grym gormodol wrth roi'r gefyn llaw amdano. O ganlyniad, torrwyd braich yr achwynydd.	Un honiad, categori B4 (Defnyddio grym)	Arestio, Cyfarpar ataliad, Anaf difrifol
Cyflwynir cwyn gan deulu merch a gafodd ei rhoi mewn coma yn dilyn ymosodiad. Yn ôl honiad y teulu, methodd yr heddlu â siarad â holl dystion yr ymosodiad ac felly, ni lwyddwyd i adnabod yr unigolyn a ymosododd ar y ferch.	Un honiad, A1 (camau gweithredu'r Heddlu yn dilyn cyswllt)	Ymchwiliad
Cyflwynir cwyn gan ddyn sy'n adnabod swyddog yr heddlu yn gymdeithasol. Mae'n honni bod y swyddog wedi rhannu gwybodaeth sensitif ynglŷn ag ymchwiliad yr heddlu ar grŵp WhatsApp.	Dau honiad, categori D2 (Datgelu gwybodaeth) a K (Ymddygiad annheilwng)	Cyfryngau cymdeithasol
Cyflwynir cwyn gan unigolyn sy'n honni bod yr heddlu wedi stopio ei gerbyd sawl gwaith am ddim rheswm amlwg.	Dau honiad, categori B1 (Stopio, a stopio a chwilio) a H5 (Gormesu neu ymddygiadau aflonyddu)	Ffyrdd/traffig
Cyflwynir cwyn nad yw swyddogion yr heddlu yn patrolio canol tref leol bellach, ac mae hynny wedi arwain at gynnydd mewn ymddygiad gwrthgymdeithasol.	Un honiad, categori A2 (Penderfyniadau)	Plismona cymdogaeth
Cyflwynir cwyn gan partner swyddog heddlu bod y swyddog wedi ymosod arnynt yn gorfforol.	Un honiad, Categori K (Ymddygiad annheilwng)	Trais domestig a gyflawnir gan yr heddlu (PPDA) (a VAWG – cyflawnwr heddlu os oedd yr achwynydd yn fenyw

4.8 Nodir y rhestr o gategorïau, ynghyd â'r diffiniadau ac enghreifftiau, yn Atodiad A. Mae rhestr y ffactorau cwynion cenedlaethol a'u diffiniadau wedi'u nodi yn Atodiad B.

4.9 Yn ogystal, mae gan heddluoedd a chyrff plismona lleol y dewis o greu 'ffactorau lleol'. Dylid creu'r rhain dim ond pan mae un o'r canlynol yn berthnasol:

5 i bwysleisio thema gyffredin mewn cwynion nad ydynt wedi'u cofnodi yn y ffactorau cwynion cenedlaethol

6 i ddynodi cwynion ynglŷn â thacteg benodol i heddlu, polisi neu fenter

7 i gyflwyno cwynion ynglŷn â digwyddiad penodol - megis anhrefn cyhoeddus ar raddfa uchel yn dilyn gêm bêl-droed benodol

Dylai heddluoedd neu gyrff plismona lleol gael trefn lywodraethol yn ei lle i egluro pa bryd y dylid creu ffactorau lleol, yn ogystal â chanllaw i sicrhau bod y rhain yn cael eu cymhwyso'n gyson ar draws maes yr heddlu. Bydd data ynglŷn â ffactorau lleol, pan mae ar gael, yn cael eu casglu gan yr IOPC a'u dadansoddi fel rhan o'n gwaith goruchwylio gyda heddluoedd a chyrff plismona lleol.

Dyddiad y cafwyd yr honiad: yw'r dyddiad pan fydd yr achwynydd neu ei ch/gynrychiolydd yn cysylltu â'r corff sy'n ymdrin â'r gŵyn i wneud honiad am y tro cyntaf. Bydd dyddiad y cafwyd yr honiad cyntaf bob amser yr un fath â'r 'dyddiad y cafwyd yr achos o gŵyn'. Gellir cael nifer o honiadau ynghlwm ag achos o gŵyn a gellir cyflwyno honiadau dilynol yn ddiweddarach.

Dyddiad logio'r honiad: yw'r dyddiad y caiff yr honiad ei logio gan y corff sy'n ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf ar ei system rheoli achosion ar gyfer cwynion. Gellir logio sawl honiad ar achos o gŵyn; dim ond dyddiad y cafodd yr honiad ei logio am y tro cyntaf sy'n gorfod bod yn gyfystyr â'r 'dyddiad y cafodd yr achos o gŵyn ei logio'. Nid yw cadw honiad ar unrhyw ffurf arall, megis e-bost, yn cynnwys logio.

Dyddiad terfynu'r honiad: yw'r dyddiad yr hysbysir yr achwynydd neu ei ch/gynrychiolwr, gan y corff sy'n gyfrifol am ddiweddaru'r achwynydd, am y penderfyniad mewn perthynas â'r honiad ac unrhyw gamau gweithredu arfaethedig sy'n codi yn ei sgil (gweler adrannau 7 a 8 y canllaw hwn). Mae 'camau gweithredu arfaethedig' yn cynnwys unrhyw brosesau neu weithdrefnau arfaethedig; er enghraifft, i ymdrin â chanlyniadau dysgu (unigol neu gyfundrefnol), atgyfeiriad i'r PAAM, UPP neu weithdrefnau disgyblu. Nid yw'n cynnwys unrhyw gyfnod y gall achwynydd wneud cais am adolygiad.

Enghreifftiau

Honiadau niferus o *wahanol fathau* yn deillio o'r un digwyddiad

Enghraifft 1: achwynydd yn honni bod swyddog wedi ei gwthio a rhegi arni. Dylid logio hyn fel dau honiad ar wahân - un ar gyfer yr honiad o wthio a'r llall ar gyfer yr honiad bod y swyddog wedi rhegi.

Honiadau niferus o'r *un math* yn deillio o'r un digwyddiad

Os yw achwynydd yn honni cyfres o weithredoedd tebyg a bod y rhain yn ffurfio un digwyddiad parhaus, dylid logio hyn fel un honiad.

Enghraifft 2: achwynydd yn honni bod swyddog yn ddigywilydd gydag ef pan ofynnodd i gael siarad ag ef ac unwaith eto yn ystod eu sgwrs. Dylid logio hwn fel un honiad.

Fodd bynnag, os gwnaeth y materion ddigwydd ar adegau gwahanol, yna ni fyddai'r rhain yn ffurfio un digwyddiad parhaus a dylid eu logio fel honiadau gwahanol.

Enghraifft 3: menyw sy'n cael ei chadw yn y ddalfa yn honni bod swyddog wedi ei tharo hi yn ystod ei harestiad. Mae hi hefyd yn honni bod hi wedi cael ei gwthio i'r llawr y ddalfa. Mae'r rhain yn ddau ddigwyddiad ar wahân a dylid eu recordio fel dau honiad ar wahân.

Honiadau niferus, y mae'n ofynnol i rai ohonynt gael eu cofnodi dan Atodlen 3 y DDH

Lle mae cwyn yn cynnwys sawl honiad, mae'n ofynnol i rai ohonynt gael eu cofnodi dan Atodlen 3 y DDH, dylai'r corff sy'n gyfrifol am ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf gofnodi'r gŵyn gyfan dan Atodlen 3 ac ymdrin â hi yn unol â darpariaethau'r Atodlen honno.

Enghraifft 4: achwynydd yn honni bod swyddog wedi methu â'i ddiweddaru yn briodol ar ymchwiliad i fater yr adroddodd. Mae'r unigolyn hefyd yn honni bod y swyddog wedi rhagfarnu'n hiliol yn ei erbyn. Dylid cofnodi'r gŵyn, a'r honiadau sydd ynghlwm â hi, dan Atodlen 3 a dylid ymdrin ag achos o gŵyn gyfan yn unol â'r Atodlen honno.

Gellir dod o hyd i ganllaw ychwanegol ac astudiaethau achos ynglŷn â logio honiadau yng nghanllaw yr IOPC *Focus,* 'Data capture: logging a complaint.

5. Logio achwynwyr ar achos o gŵyn

5.1 Mae pennod 5 ein Canllaw Statudol yn egluro pwy all gyflwyno cwyn dan y DDH.

5.2 Dylid defnyddio'r rheolau canlynol wrth logio achwynwyr ar achos o gŵyn:

- bydd gan bob achos o gŵyn o leiaf un achwynydd wedi'i logio yn ei herbyn
- caiff achwynydd ei logio un waith fesul achos, waeth faint o honiadau y mae wedi'i gyflwyno ar yr achos o gŵyn

5.3 Mae ystyriaethau ychwanegol yn berthnasol lle mae mwy nag un achwynydd yn gwneud cwyn ynglŷn â'r un digwyddiad.

Lle mae mwy nag un achwynydd yn gwneud honiadau ynglŷn â'r un digwyddiad

- Lle mae mwy nag un achwynydd yn gwneud honiadau ynglŷn â'r un digwyddiad, gellir dewis logio un achos o gŵyn, gyda phob achwynydd wedi'u cysylltu â'u honiad. Dylid rhoi cyfle i bob achwynydd ddweud sut hoffent i'w gŵyn gael ei thrin a, lle mae'r gŵyn wedi'i chofnodi dan Atodlen 3 y DDH, bydd bob achwynydd yn cael ei hawl adolygu annibynnol ynglŷn â chanlyniad y gŵyn.
- Lle cyflwynir sawl honiad, dylai bob achwynydd fod yn gysylltiedig â'r holl honiadau a gyflwynir yn eu cwyn benodol. Nid yw'n hanfodol i bob achwynydd ar un achos o gŵyn fod wedi gwneud yr holl honiadau sydd wedi'u logio ar yr achos hwnnw.
- Fodd bynnag, mae'n bosibl y ceir achosion lle nad yw'n ymarferol logio un achos o gŵyn gyda honiadau niferus. Er enghraifft, gall hyn fod oherwydd:

    - bod y ffyrdd cytunedig o ymdrin â'r gŵyn yn wahanol ○ bod natur yr honiad(au) newydd;
    - y byddai'n anymarferol rheoli hawliau adolygu unigol dan un gŵyn sydd wedi'i logio;
    - bod oediad amser rhwng y cwynion yn cael eu cyflwyno; neu ○ ba mor bell mae proses ymdrin â'r gŵyn wreiddiol wedi mynd rhagddi.

- Gall rhai digwyddiadau gynhyrchu cwynion niferus drwy wahanol ffyrdd (er enghraifft, ystafell reoli'r heddlu, swyddfa staff y prif swyddog ac adran safonau proffesiynol yr heddlu [ASP]). Yn yr achosion hyn, nid ydym yn disgwyl i'r adrannau perthnasol o fewn y corff sy'n gyfrifol am ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf geisio cwynion cysylltiedig eraill yn weithredol y mae'n bosibl bod adrannau eraill wedi'u derbyn cyn iddynt ymdrin â'r materion maent yn ymwybodol ohonynt.

Enghraifft

Sawl achwynydd yn gwneud honiadau yn deillio o'r un digwyddiad

Lle mae grŵp o bobl yn gwneud honiadau ar wahân ynglŷn â'r driniaeth y maent wedi'i derbyn yn ystod un digwyddiad, dylid creu un achos o gŵyn, os yw hynny'n ymarferol. Dylai bob achwynydd fod yn gysylltiedig â'r holl honiadau

a wnaed yn eu cwyn. Os yw'r gŵyn yn cael ei chofnodi dan Atodlen 3 y DHH yn syth neu'n ddiweddarach, bydd bob achwynydd yn cael ei hawl adolygu ei hun.

Enghraifft 5: nifer o bobl a oedd yn bresennol mewn protest fawr yn cwyno eu bod wedi'u hymosod arnynt gan swyddogion yr heddlu. Dylid logio'r rhain fel un achos o gŵyn gyda sawl achwynydd. Mae natur y gŵyn hon yn golygu bod rhaid iddi gael ei chofnodi dan Atodlen 3 y DDH, a dylai bob achwynydd gael ei hawl adolygu annibynnol ynglŷn â chanlyniad y gŵyn.

I sicrhau cysondeb ym mhrosesau ymdrin â chwynion mewn maes yn yr heddlu, waeth a yw'r heddlu neu'r corff plismona lleol yn gyfrifol am ymdrin â hi am y tro cyntaf, gallai fod yn fuddiol i heddluoedd a'u cyrff plismona lleol drafod eu dull gweithredu logio sawl cwyn am yr un digwyddiad. Bydd hyn hefyd yn helpu i osgoi unrhyw anghytundeb ynglŷn â'r dull gweithredu pan mae'r corff plismona lleol yn ystyried adolygiadau o ganlyniad y cwynion yr ymdriniwyd â nhw gan yr heddlu.

Lle mae mwy nag un unigolyn yn gwneud yr un gŵyn ar y cyd

- Dylid creu un achos o gŵyn gyda sawl achwynydd. Mae'n bwysig y cadarnheir statws achwynwyr ar y cyd gyda'r rheiny sydd ynghlwm â'r gŵyn yn ystod cyswllt cynnar gyda nhw. Os yw'r gŵyn yn cael ei chofnodi (naill ai'n syth neu yn ddiweddarach yn ystod proses ymdrin â'r gŵyn) dan Atodlen 3 y DDH, dylai'r corff sy'n ymdrin â'r gŵyn egluro mai dim ond un hawl adolygu fydd ar ddiwedd proses ymdrin â'r gŵyn.

Mae rhagor o wybodaeth ynglŷn â logio cwynion yn cynnwys sawl achwynydd yng nghanllaw yr IOPC *Focus*, 'Data capture: logging a complaint'.

5.4 Mae disgwyl i'r corff sy'n ymdrin â'r gŵyn i ofyn i'r achwynwyr ddarparu gwybodaeth ddemograffig amdanynt a, lle darperir y wybodaeth hon, ei logio ar y system rheoli achosion i gasglu data cwynion. Os nad yw'r wybodaeth hon yn hysbys pan grëir yr achos o gŵyn, dylid ei ddiweddaru pan mae rhagor o wybodaeth ar gael[17]. Mae'n bwysig monitro gwybodaeth ddemograffig i alluogi holiad o'r data a thrwy hynny, ynghyd â gwybodaeth arall, cael dealltwriaeth well o brofiad achwynwyr o wahanol gefndiroedd.

6. Logio'r unigolyn sy'n destun cwyn

6.1 Mae pennod 5 ein Canllaw Statudol yn egluro beth a ellir cyflwyno cwyn yn ei gylch.

6.2 Nid yw bob cwyn yn ymwneud ag ymddygiad unigolyn; bydd llawer ohonynt o natur gyfundrefnol ac felly ni ddylid cael unigolyn wedi'i logio arnynt fel testun y gŵyn.

[17] Ar gyfer cwynion yr ymdrinnir â nhw y tu hwnt i Atodlen 3, bydd gwybodaeth ddemograffig ar gyfer achwynwyr yn cael ei chasglu dim ond os yw ar gael. Mae'n bosibl nad yw'n ymarferol bob tro i gasglu a logio'r wybodaeth hon ar gyfer cwynion yr ymdrinnir â nhw y tu hwnt i Atodlen 3.

6.3 Os yw cwyn yn ymwneud ag ymddygiad unigolyn neu unigolion, dylid defnyddio'r rheolau canlynol wrth logio unigolyn sy'n destun achos o gŵyn:

- rhaid logio bob unigolyn sy'n destun cwyn ar yr achos o gŵyn a'u cysylltu â'r holl honiadau sydd yn eu herbyn
- os nad yw manylion yr unigolyn sy'n destun y gŵyn yn hysbys, dylid ei gofnodi fel unigolyn 'anhysbys'
- dylid logio rôl a gradd yr unigolyn sy'n destun cwyn pan mae hynny'n hysbys

6.4 Mae disgwyl i'r corff sy'n ymdrin â'r gŵyn ystyried y ddyletswydd a roddir ar gyrff cyhoeddus gan *Ddeddf Cydraddoldeb 2010.*

Enghreifftiau

Honiadau yn cynnwys mwy nag un swyddog

Os yw unigolyn yn gwneud honiad sy'n cynnwys mwy nag un swyddog, dylid ei logio fel un honiad gyda sawl swyddog yn gysylltiedig ag ef.

Enghraifft 6: carcharor yn honni bod dau swyddog wedi ymosod arno wrth ei arestio. Un honiad gyda dau unigolyn yn destun iddo yw hwn.

Honiadau niferus o'r *un math* yn ymwneud â mwy nag un swyddog

Os bydd unigolyn yn honni cyfres o weithredoedd *tebyg* yn ymwneud â *mwy* nag un swyddog, y mae gweithredoedd pob un ohonynt yn cael eu dynodi yn glir, dylent gael eu cofnodi fel honiadau ar wahân.

Enghraifft 7: carcharor yn honni bod Swyddog A wedi ymosod arno wrth ei arestio ac wedyn bod Swyddog B wedi ymosod arno yn y car ar y ffordd i'r orsaf. Dylai hwn gael ei logio fel dau honiad ar wahân fel rhan o'r un achos o gŵyn.

Honiadau niferus o *wahanol fathau* yn erbyn mwy nag un swyddog

Os bydd mwy nag un swyddog dan sylw a bod gwahanol weithredoedd yn gysylltiedig â phob un, dylid eu logio ar wahân yn ôl natur bob honiad.

Enghraifft 8: ASP yn cael llythyr gan aelod o'r cyhoedd yn honni bod Swyddog A yn ddigywilydd tuag ati wrth ei stopio a bod Swyddog B wedi ymosod arni. Mae angen logio'r honiad yn erbyn Swyddog A a'r honiad yn erbyn Swyddog B fel honiadau ar wahân fel rhan o'r un achos o gŵyn.

Mae rhagor o ganllawiau ac astudiaethau achos ynglŷn â logio cwynion am sawl unigolyn yng nghanllaw yr IOPC *Focus,* 'Data capture: logging a complaint'.

7. Logio penderfyniad a chamau gweithredu'r honiad

7.1 Dylid logio penderfyniad mewn perthynas â honiad ar gyfer bob honiad a derfynir.

7.2 Unwaith bydd honiad wedi'i derfynu, gallai arwain at ragor o gamau gweithredu - er enghraifft, dysgu cyfundrefnol, PAAM, neu weithredu yn erbyn yr unigolyn sy'n destun y gŵyn. Dylid cyfathrebu'r wybodaeth hon â'r achwynydd a'i chofnodi ar y system rheoli achosion berthnasol. Dylid dewis o leiaf un cam gweithredu i bob honiad a derfynir a, lle mae'n briodol, dylid dewis mwy nag un cam gweithredu.

7.3 Bydd penderfyniadau'r honiad a'r camau gweithredu dilynol yn dibynnu ar ddau beth: yn gyntaf, pa un ai a yw'r gŵyn wedi'i thrin y tu hwnt i Atodlen 3 neu oddi tani; ac yn ail, y ffordd yr ymdriniwyd â hi dan Atodlen 3.

Cwynion yr ymdriniwyd â nhw y tu hwnt i Atodlen 3

Penderfyniadau'r honiad

7.4 Lle ymdrinnir â chwyn dan Atodlen 3, bydd penderfyniad yr honiad naill ai 'wedi'i ddatrys' neu 'heb ei ddatrys'.

7.5 Os yw'r achwynydd yn mynegi anfodlonrwydd gyda'r datrysiad ac yn gofyn i'r gŵyn gael ei chofnodi, dylai'r corff sy'n gyfrifol am ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf sicrhau bod y gŵyn yn cael ei throsglwyddo i'r ASP ymdrin â hi (os ymdrinnir â hi y tu hwnt i ASP). Dylid logio'r dyddiad y mae'r achwynydd yn hysbysu'r corff sy'n gyfrifol am ymdrin â'r gŵyn am y tro cyntaf ei fod yn dymuno i'r gŵyn gael ei chofnodi fel 'dyddiad y cofnodwyd dan Atodlen 3' a chofnodi'r rheswm fel 'anfodlon ar ôl yr ymdriniaeth gyntaf'.

Camau gweithredu honiadau

7.6 Mae'r camau gweithredu sydd ar gael am honiadau a ymdrinnir â nhw y tu hwnt i Atodlen 3 wedi'u rhestru isod. Dylid dewis mwy nag un cam gweithredu, lle bynnag bo hynny'n briodol:

- cyhoeddi dysg gyfundrefnol - ar draws y sefydliad
- cyhoeddi dysg gyfundrefnol - adran / rhaniad
- cyhoeddi dysg gyfundrefnol - tîm
- dysgu unigol
- cam gweithredu anffurfiol gan reolwr llinell

- adolygu polisi/gweithdrefn
- ewyllys da
- ymddiheuriad/cydnabyddiaeth bod rhywbeth wedi mynd o'i le
- darparu eglurhad
- adroddiad o'r digwyddiad gwreiddiol
- dim camau pellach
- camau eraill

Os dewisir 'camau eraill', dylid logio disgrifiad byr o'r cam gweithredu. Ni ddylai'r disgrifiad hwn gynnwys unrhyw wybodaeth bersonol neu sensitif arall, a dylid ei gyfyngu i ddisgrifio'r cam gweithredu a gymerwyd / sydd i'w gymryd.

Cwynion yr ymdrinnir â nhw dan Atodlen 3

7.7 Mae pennod 10 Canllaw Statudol yr IOPC yn egluro'r ffyrdd gwahanol o ymdrin â chwynion dan Atodlen 3 y DDH. Dylid ymdrin â'r holl gwynion sydd wedi'u cofnodi dan Atodlen 3 mewn modd rhesymol a chymesur; gall hyn olygu:

- ymchwiliad
- ymateb i bryderon a godwyd a cheisio eu datrys
- hysbysu'r achwynydd na fydd rhagor o gamau gweithredu yn cael eu cymryd

Mae pennod 10 hefyd yn egluro pa bryd mae angen ymchwilio i fater.

7.8 Os ymchwilir i gŵyn, bydd yr ymchwiliad yn cael ei gategoreiddio yn un o dri math: lleol, cyfeiriedig, neu annibynnol. Dylid cofnodi'r math o ymchwiliad.

7.9 Mewn amgylchiadau penodol, ardystir ymchwiliad i gŵyn fel un sy'n destun gweithdrefnau arbennig. Mae pa un ai a yw gweithdrefnau arbennig yn berthnasol ai peidio yn pennu penderfyniadau'r honiad sydd ar gael. Mae pennod 13 Canllaw Statudol yr IOPC yn darparu gwybodaeth a chanllaw mewn perthynas ag ymchwiliadau, gan gynnwys ynglŷn â phryd mae gweithdrefnau arbennig yn berthnasol.

Penderfyniadau am honiadau

7.10 Mae penderfyniad yr honiad yn myfyrio sut ymdriniwyd â'r gŵyn, gyda phenderfyniadau gwahanol ar gael ar gyfer y gwahanol ffyrdd o ymdrin â'r gŵyn.

Ymchwiliadau sy'n destun gweithdrefnau arbennig

7.11 Os yw ymchwiliad yn destun gweithdrefnau arbennig, mae penderfyniadau'r honiad ar gael yma:

- achos i'w ateb
- dim achos i'w ateb

- Rheoliad 41 yn berthnasol[18]
- tynnu'n ôl

Ymchwiliadau nad ydynt yn destun gweithdrefnau arbennig a chwynion yr ymdrinnir â nhw fel arall

7.13 Os nad yw ymchwiliad yn destun gweithdrefnau arbennig, neu yr ymdriniwyd â'r gŵyn fel arall heb ymchwiliad, mae'r penderfyniadau sydd ar gael fel a ganlyn:

- roedd y gwasanaeth a ddarparwyd yn dderbyniol
- roedd y gwasanaeth a ddarparwyd yn annerbyniol
- methu â phenderfynu a oedd y gwasanaeth yn dderbyniol ai peidio
- dim camau pellach
- tynnu'n ôl

Os ymchwiliwyd i'r gŵyn heb fod yn destun gweithdrefnau arbennig, mae penderfyniad ychwanegol ar gael:

- Mae Rheoliad 41 yn berthnasol

7.14 Mae pennod 17 ein Canllaw Statudol yn egluro'r penderfyniadau (rhestrir isod) a sut y dylid eu rhoi ar waith:

- roedd y gwasanaeth a ddarparwyd yn dderbyniol
- roedd y gwasanaeth a ddarparwyd yn annerbyniol
- methu â phenderfynu a oedd y gwasanaeth yn dderbyniol ai peidio

Enghreifftiau

Defnyddio'r penderfyniad 'roedd y gwasanaeth a ddarparwyd yn dderbyniol'

Dylid dewis y penderfyniad hwn lle mae'r ymchwilydd/y sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn wedi gallu pennu bod y gwasanaeth a ddarparwyd gan yr heddlu i'r achwynydd o safon y gallai unigolyn rhesymol ei ddisgwyl.

Enghraifft 9: landlord yn cwyno bod yr heddlu wedi torri drws i eiddo wrth gynnal gwiriad ar lesiant unigolyn bregus a gafodd ei ganfod yn anymwybodol. Mae'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn yn sefydlu bod y camau gweithredu yn hanfodol ac yn unol â'r polisi.

[18] Mae hyn berthnasol pan mae ymchwiliad wedi'i ohirio yn flaenorol oherwydd, petai'n parhau, byddai'n niweidio unrhyw ymchwiliad troseddol neu weithdrefnau troseddol AC, unwaith bod y gwrthdaro wedi'i waredu a gall yr ymchwiliad barhau, mae'r achwynydd naill ai'n methu dynodi a ydyw'n dymuno i'r ymchwiliad ail ddechrau neu'n nodi nad yw'n dymuno parhau â'i gŵyn bellach. Cyfeiriwch at Bennod 15 o'n Canllaw Statudol am ragor o wybodaeth.

Defnyddio'r penderfyniad 'roedd y gwasanaeth a ddarparwyd yn annerbyniol'

Dylid dewis y penderfyniad hwn lle mae'r ymchwilydd/y sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn wedi gallu pennu nad oedd y gwasanaeth a ddarparwyd gan yr heddlu i'r achwynydd o safon y gallai unigolyn rhesymol ei ddisgwyl.

Enghraifft 10: cafodd tyst a aeth i orsaf heddlu i ddarparu datganiad ei gloi yn yr adeilad ar ei ben ei hun yn anfwriadol Mae'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn yn dynodi na ddylai hyn fod wedi digwydd ac y gallai fod wedi'i atal.

Defnyddio'r penderfyniad 'methu â phennu a yw'r gwasanaeth a ddarparwyd yn annerbyniol ai peidio'

Dylid dewis y penderfyniad hwn lle nad yw'r ymchwilydd/y sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn wedi gallu dod i benderfyniad ynglŷn ag a oedd y gwasanaeth a ddarparwyd gan yr heddlu i'r achwynydd o safon y gallai unigolyn rhesymol ei ddisgwyl. Gallai hyn fod oherwydd nad oes digon o wybodaeth ar gael i seilio safbwynt arni. Lle bynnag bo'n bosibl, dylai'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn wneud un o ddau benderfyniad arall.

Enghraifft 11: menyw yn cwyno am y ffordd y cafodd ei thrin 15 mlynedd yn ôl mewn dalfa sydd wedi cau bellach. Mae ei hadroddiad yn gredadwy ac yn amlwg mae ganddi wybodaeth o'r ddalfa. Fodd bynnag, nid oes cofnodion ar gael o'r cyfnod ac ni ellir adnabod aelodau o staff y gallai fod ganddynt wybodaeth o'r digwyddiad honedig. Er y cymerwyd camau i ymdrin â'r gŵyn, ni all yr ymchwilydd/y sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn gyrraedd casgliad pendant.

7.15 Mae'n bosibl y ceir digwyddiadau lle mai'r ymateb cyfatebol i gŵyn yw peidio â chymryd camau pellach. Dylid egluro'r penderfyniad hwn a'r rhesymwaith i'r achwynydd. Mae pennod 12 o'n Canllaw Statudol yn darparu canllaw ar gyfer pa bryd y gallai fod yn rhesymol a chyfatebol i beidio â chymryd camau pellach. Gellir dod o hyd i ganllaw ychwanegol ac astudiaethau achos yng nghanllaw yr IOPC *Focus,* Reasonable and proportionate outcomes.

Camau gweithredu honiadau

7.16 Mae'r camau gweithredu sydd ar gael unwaith y bydd honiad wedi'i derfynu yn dibynnu ar sut yr ymdrinniwyd â'r gŵyn.

Ymchwiliadau sy'n destun gweithdrefnau arbennig

7.17 Os yw ymchwiliad yn destun gweithdrefnau arbennig, mae'r camau gweithredu honiadau sydd ar gael wedi'u rhestru isod. Dylid dewis mwy nag un cam gweithredu, lle bynnag bo hynny'n briodol:

- gweithdrefnau camymddygiad
- gweithdrefnau troseddol
- PAAM
- UPP

- cyhoeddi dysg gyfundrefnol - ar draws y sefydliad
- cyhoeddi dysg gyfundrefnol - adran / rhaniad
- cyhoeddi dysg gyfundrefnol - tîm
- dysgu wrth ystyried
- cyfarfod gwella gwasanaeth
- rhannu tystiolaeth o ddysg neu welliant gwasanaeth
- adolygu polisi/gweithdrefn
- ewyllys da
- ymddiheuriad/cydnabyddiaeth bod rhywbeth wedi mynd o'i le
- darparu eglurhad
- adroddiad o'r digwyddiad gwreiddiol
- dychwelyd eiddo sydd wedi'u hatafaelu
- meddyginiaeth neu gam gweithredu adferol
- darparu gwybodaeth ynglŷn â'r effaith ar y swyddog
- adolygu gwybodaeth ar gofnodion neu gronfeydd data yr heddlu
- adolygu rhybuddion yr heddlu
- dim camau pellach
- camau eraill

Os dewisir 'camau eraill', dylid logio disgrifiad byr o'r cam gweithredu. Ni ddylai'r disgrifiad hwn gynnwys unrhyw wybodaeth bersonol neu sensitif arall, a dylid ei gyfyngu i ddisgrifio'r cam gweithredu a gymerwyd / sydd i'w gymryd.

Ymchwiliadau nad ydynt yn destun gweithdrefnau arbennig a chwynion yr ymdrinnir â nhw fel arall

7.18 Ar gyfer cwynion yr ymchwiliwyd iddynt heb weithdrefnau arbennig neu fel arall drwy ymchwiliad, mae'r camau gweithredu honiadau wedi'u rhestru isod. Dylid dewis mwy nag un cam gweithredu, lle bynnag bo hynny'n briodol:

- PAAM
- UPP
- cyhoeddi dysg gyfundrefnol - ar draws y sefydliad
- cyhoeddi dysg gyfundrefnol - adran / rhaniad
- cyhoeddi dysg gyfundrefnol - tîm
- dysgu wrth ystyried
- cyfarfod gwella gwasanaeth
- rhannu tystiolaeth o ddysg neu welliant gwasanaeth
- adolygu polisi/gweithdrefn
- ewyllys da
- ymddiheuriad/cydnabyddiaeth bod rhywbeth wedi mynd o'i le
- darparu eglurhad
- adroddiad o'r digwyddiad gwreiddiol
- dychwelyd eiddo sydd wedi'u hatafaelu
- meddyginiaeth neu gam gweithredu adferol
- darparu gwybodaeth ynglŷn â'r effaith ar y swyddog

- adolygu gwybodaeth ar gofnodion neu gronfeydd data yr heddlu
- cael gwared ar rybuddion yr heddlu
- dim camau pellach
- camau eraill

Os dewisir 'camau eraill', dylid logio disgrifiad byr o'r cam gweithredu.

8. Logio argymhellion yn dilyn ymchwiliad

8.1 Ar gyfer argymhellion yn dilyn adolygiadau, gweler adran 9.

8.2 Gall yr IOPC a chyrff plismona lleol wneud argymhellion yn dilyn gwahanol fathau o ymchwiliad:

- gall yr IOPC wneud argymhellion yn dilyn ymchwiliad annibynnol neu ymchwiliad cyfeiriedig i gŵyn
- gall corff plismona lleol wneud argymhellion yn dilyn ymchwiliad i gŵyn lle mai nhw yw'r awdurdod priodol, h.y. lle'r oedd yr ymchwiliad i gŵyn yn ymwneud â'r prif swyddog perthnasol

8.3 Bydd yr IOPC yn monitro argymhellion a wnai ar systemau rheoli achosion yr IOPC ac rydym yn disgwyl i gyrff plismona lleol wneud yr un fath gyda'r argymhellion y gwnant.

8.4 Er nad yw data ar argymhellion yn rhan o leiafswm gofynion yr IOPC ar gyfer data cwynion yr heddlu ar hyn o bryd, mae'n debygol y byddwn yn edrych ar gasglu o leiaf peth o'r data hwn ac adrodd arno yn y dyfodol.

9. Logio adolygiadau

9.1 Dan *Ddeddf Plismona a Throsedd 2017*, mae gan achwynydd hawl i adolygu i asesu a oedd canlyniad ei gŵyn yn 'rhesymol a chyfatebol'. Mae'r cyfrifoldeb am ystyried a phennu adolygiadau yn cael ei rannu rhwng yr IOPC a'r cyrff plismona lleol. Mae rhagor o wybodaeth ynglŷn ag ymdrin ag adolygiadau, gan gynnwys y meini prawf ar gyfer penderfynu pwy yw'r corff adolygu perthnasol, ym Mhennod 18 ein Canllaw Statudol.

9.2 Ar gyfer bob adolygiad, dylid logio'r wybodaeth ganlynol:

- math o adolygiad (ymchwiliad neu ddim ymchwiliad)
- y corff sy'n ymdrin â'r adolygiad (corff plismona lleol neu'r IOPC)
- penderfyniad yr adolygiad
- unrhyw argymhellion neu gyfarwyddyd
- ymateb yr heddlu i unrhyw argymhellion
- cam gweithredu a gymerwyd yn sgil unrhyw argymhellion neu gyfarwyddyd.

Os nad yw heddlu yn derbyn argymhelliad, dylid logio'r rhesymau dros hyn. Ni ddylai hyn gynnwys unrhyw wybodaeth bersonol. Yn yr un modd, dylid cyfyngu'r disgrifiad o'r camau gweithredu a gymerwyd yn sgil unrhyw argymhellion neu gyfarwyddyd i ddisgrifio'r cam gweithredu ac ni ddylai gynnwys unrhyw wybodaeth bersonol.

Dyddiad y cafwyd yr adolygiad: yw'r dyddiad y daw'r cais am adolygiad i law'r corff plismona lleol neu'r IOPC. Dyma'r dyddiad pan ddaw'r cais i law am y tro cyntaf, waeth lle mae hynny'n digwydd (corff plismona lleol, yr IOPC neu heddlu). Lle mae'r cais am adolygiad wedi'i anfon at y corff adolygu neu'r heddlu anghywir, ni fydd yr amser a gymerir i'r cais gael ei anfon ymlaen at y corff adolygu cywir yn cael ei ystyried at ddibenion y cyfnod 28 diwrnod y gall achwynydd wneud cais am adolygiad (cyf. at bennod 18 Canllaw Statudol yr IOPC). Er enghraifft, os daw cais am adolygiad i law'r IOPC ar 25 Ionawr, ei anfon ymlaen at y corff plismona lleol fel y corff adolygu perthnasol ar 27 Ionawr, ac yn mynd i law'r corff plismona lleol ar 28 Ionawr, y 'dyddiad y cafwyd yr adolygiad' yw 25 Ionawr.

Dyddiad cwblhau'r adolygiad: yw'r dyddiad yr hysbysir yr achwynydd neu ei ch/gynrychiolwr, yn ysgrifenedig, o benderfyniad yr adolygiad gan y corff plismona lleol neu'r IOPC.

10. Logio canlyniadau camau gweithredu

10.1 Unwaith bydd y penderfyniad a'r camau gweithredu mewn perthynas â honiad wedi'u logio, gall hyn arwain at ragor o ganlyniadau - er enghraifft, camau gweithredu i fewnosod dysg neu gam gweithredu i'w gymryd yn ymwneud â'r unigolyn sy'n destun cwyn. Dylid cyfathrebu'r wybodaeth hon i'r achwynydd a'i logio ar gronfeydd data yr heddlu a chyrff plismona lleol.

10.2 Mae'r wybodaeth y dylid ei logio yn dibynnu ar y cam gweithredu a ddewisir:

Lle mai'r cam gweithredu yw 'dysgu'[19]

10.3 Dylid logio'r wybodaeth ganlynol[20]:

- dysg data wedi'i logio
- math o ddysg (cyfundrefnol neu unigol)

[19] Mae 'dysg' yn cynnwys y cam gweithredu: 'dysg gyfundrefnol wedi'i chyhoeddi - ar draws y sefydliad', 'dysg gyfundrefnol wedi'i chyhoeddi - adran / isadran, 'dysg gyfundrefnol wedi'i chyhoeddi - tîm' neu 'dysg unigol'.

[20] Os yw'r data hwn ar gael i'w anfon at yr IOPC fel rhan o waith cyflwyno data cwynion bob chwarter, yna dylid ei ddarparu i ni.

- maes plismona[21]
- categori/thema'r ddysg[22]
- canlyniad y ddysg
- dyddiad adolygu
- dyddiad cwblhau'r camau dysgu

10.4 Er nad yw data ynglŷn â dysg yn ffurfio rhan o leiafswm gofynion yr IOPC ar gyfer data cwynion yr heddlu ar hyn o bryd, mae gofyn i heddluoedd a chyrff plismona lleol gasglu'r data hwn ar gyfer cwynion y maent yn mynd i'r afael â nhw a rhoi prosesau yn eu lle i rannu dysg, i gefnogi gwelliannau parhaus yn y gwasanaeth. Mae'n debygol y bydd yr IOPC yn ystyried casglu'r data hwn yn y dyfodol.

Lle mai'r cam gweithredu yw 'PAAM'

10.5 Dylid logio'r wybodaeth ganlynol:

- Tarddiad PAAM[23]
- dyddiad yr anfonwyd yr achos PAAM at y Swyddog Adolygu i weithredu arno
- dyddiad trafodaeth/cyfarfod cychwynnol PAAM
- dyddiad y cafwyd adroddiad datblygiad y PAAM
- Adroddiad datblygiad y PAAM[24]
- dyddiad cau ar gyfer cwblhau camau gweithredu
- dyddiad terfynu'r PAAM

Lle mai'r cam gweithredu yw 'UPP'

10.6 Dylid logio'r wybodaeth ganlynol:

- dyddiad cofnodi'r UPP
- Math o UPP (absenoldeb, perfformiad, anghymwyster difrifol)
- Cam yr UPP (un, dau neu dri)
- canlyniad cyfarfod cychwynnol yr UPP

Lle mai'r cam gweithredu yw 'gweithdrefnau camymddygiad'

10.7 Dylid logio'r wybodaeth ganlynol:

[21] Mae rhestr o'r gwerthoedd ar gyfer 'maes plismona' wedi'i datblygu a'i mewnosod yn nhrefniant XML yr IOPC.

[22] Mae rhestr o'r gwerthoedd ar gyfer 'categori/thema'r ddysg' wedi'i datblygu a'i mewnosod yn nhrefniant XML yr IOPC.

[23] Mae'r rhestr ar gyfer 'Tarddiad PAAM' wedi'i mewnosod yn nhrefniant XML yr IOPC.

[24] Mae'r rhestr o werthoedd ar gyfer 'adroddiad datblygiad y PAAM' wedi'i mewnosod yn nhrefniant XML yr IOPC.

- boed yn gyfarfod neu wrandawiad
- dyddiad y cyfarfod neu wrandawiad
- presenoldeb bob unigolyn sy'n destun y gweithdrefnau mewn cyfarfod neu wrandawiad
- canlyniad y gweithdrefnau hynny ar gyfer bob unigolyn
- unrhyw weithgarwch apelio dilynol yn cynnwys canlyniad yr apêl

Lle mai'r cam gweithredu yw 'gweithdrefnau troseddol'

10.8 Dylid logio'r wybodaeth ganlynol:

- dyddiad yr achos
- y gosb i bob unigolyn sy'n destun y gweithdrefnau
- y ddedfryd i bob unigolyn
- y gwarediad i bob unigolyn

Atodiad A

Diffiniadau categorïau ar gyfer logio natur cwynion i'r heddlu

Diben y categorïau yw nodi tarddiad yr anfodlonrwydd a fynegwyd mewn cwyn. Mae'r rhan fwyaf o'r categorïau yn berthnasol i gwynion cyfundrefnol ac unigol, sy'n adlewyrchu diffiniad cyfredol cwyn fel 'mynegiant o anfodlonrwydd gyda heddlu' a chael gwared ar y gwahaniaeth a wnaed yn flaenorol rhwng cwynion cyfundrefnol (cyfeiriwyd ato'n flaenorol fel 'cyfarwyddyd a rheolaeth') a chwynion unigol. Mae categorïau A-F a L yn berthnasol i gwynion cyfundrefnol ac unigol. Mae bob categori arall, oni bai am isgategori G1 (sy'n gyfundrefnol yn unig), yn berthnasol i gwynion unigol. Bydd achos o gŵyn yn cynnwys un neu fwy o honiadau a dylid dewis categori (ac is-gategori, lle mae hwnnw ar gael) ar gyfer bob honiad sy'n cael ei logio.

Mae'r tabl isod yn darparu diffiniad o'r holl gategorïau, ynghyd â rhai enghreifftiau. **Wrth ddewis y categorïau, dewiswch gategori lefel uchaf yn gyntaf ac yna adolygwch yr is-gategorïau wedyn (lle mae'r rheiny ar gael) i ddynodi'r dewis priodol.** Mae rhagor o ganllaw ynglŷn â sut i ddewis y categorïau yn *Focus,* Data capture: logging a complaint.

Cyf	Categori / is-gategorïau	Diffiniad
A	**Darparu dyletswyddau a gwasanaeth** A1 Cam gweithredu'r heddlu yn dilyn cyswllt A2 Penderfyniadau A3 Gwybodaeth A4 Lefel gyffredin y gwasanaeth	Mae'r categori hwn yn ymwneud â'r gwasanaeth a geir gan yr heddlu. Gall cwynion yn y categori hwn fod yn gyfundrefnol neu'n ymwneud ag ymddygiad unigol. Mae unrhyw sefyllfaoedd a gynigir isod yn enghreifftiau yn unig, yn hytrach na rhestr gynhwysol o'r hyn sy'n cael ei gynnwys ym mhob is-gategori. **A1**: Mae hwn yn ymwneud â cham gweithredu'r heddlu yn dilyn cysylltiad, gan gynnwys: • Dim cam gweithredu wrth ymateb i achos adroddadwy neu gam gweithredu annigonol. Er enghraifft: y nifer o swyddogion a anfonwyd i ddigwyddiad neu dim swyddogion yn mynychu, dim camau gweithredu gan yr heddlu, neu fethiant i ymchwilio. • Maint, natur ac ansawdd ymchwiliad. Mae hyn yn cynnwys honiadau na cheisiwyd neu na chafwyd tystiolaeth ynghlwm â nhw, ac ni siaradwyd â thystion. • Dim ymateb neu ymateb annigonol i gyfathrebu neu gyswllt arall gyda'r heddlu, megis dim ateb i lythyr a anfonwyd at y prif swyddog. • Prydlondeb yr ymateb (gan gynnwys ymchwiliad) i ddigwyddiad adroddadwy, cyfathrebu neu gyswllt arall.

Cyf	Categori / is-gategorïau	Diffiniad
		A2: Mae hwn yn ymwneud â phenderfyniadau gweithredol a chyfundrefnol, gan gynnwys: • Sut caiff materion eu hadrodd i'r heddlu eu cofnodi, megis a ddylid categoreiddio galwad sy'n mynegi pryder ynglŷn â diogelwch rhywun fel pryder llesiant neu berson ar goll, sut mae galwadau yn cael eu blaenoriaethu (eu graddio) a lle nad yw mater yn cael ei gofnodi o gwbl. • Penderfyniadau cofnodi trosedd, gan gynnwys a ddylid cofnodi mater a adroddwyd i'r heddlu fel trosedd, a'r math o drosedd a gaiff ei chofnodi. • Penderfyniadau a wnaed ar ddiwedd ymchwiliad - er enghraifft, a fydd rhywun yn cael ei gyhuddo neu na fydd camau gweithredu pellach. • Mentrau trosedd ar draws heddluoedd. • Lle mae swyddogion a staff wedi'u lleoli (presenoldeb neu absenoldeb yr heddlu). • Oriau agor gorsafoedd yr heddlu. **A3**: Mae hyn yn ymwneud â'r wybodaeth a ddarparwyd, neu'r diffyg gwybodaeth, gan gynnwys: • Dim digon o ddiweddariadau neu dim diweddariad o gwbl, gan gynnwys ar ymchwiliad. • Camgymeriadau gweinyddol, megis rhif ffôn wedi'i gofnodi yn anghywir neu gamgymeriadau teipio ar wefan heddlu. • Gwybodaeth gamarweiniol, gan gynnwys defnyddio ffeithiau mewn ffordd sy'n camarwain. Mae hefyd yn cynnwys honiadau bod cyflogai'r heddlu wedi dweud celwydd lle nad yw'n achos o gamddefnyddio swydd. • Diffyg gwybodaeth, megis dim gwybodaeth ynglŷn â sut i gysylltu â'r adran berthnasol ar bamffled gwybodaeth yr heddlu. • Darparu gwybodaeth mewn perthynas ag unrhyw fater nad yw'n cael ei gynnwys yn unrhyw un o'r is-gategorïau eraill, megis gwybodaeth wedi dyddio ar wefan heddlu. **A4**: Mae hyn yn ymwneud â'r lefel gwasanaeth a ddarperir lle nad yw'r un o'r is-gategorïau eraill yn berthnasol.

B	**Pwerau, polisïau a gweithdrefnau'r Heddlu**	Mae'r categori hwn yn ymwneud â defnyddio pwerau'r heddlu, gan gynnwys lle nad yw pŵer sydd ar gael wedi'i ddefnyddio, a pholisïau a gweithdrefnau'r heddlu. Gall cwynion yn y categori hwn fod yn gyfundrefnol neu'n ymwneud ag ymddygiad unigol.

Cyf	Categori / is-gategorïau	Diffiniad

	B1 Stopio, a stopio a chwilio B2 Chwilio adeiladau ac atafaelu eiddo B3 Pŵer i arestio a'u dal yn y ddalfa B4 Defnyddio grym B5 Cadw yn nalfa'r heddlu B6 Gweithdrefnau mechnïaeth, adnabod a chyfweld B7 Gweithdrefnau tystiolaethol B8 Gwarediadau y tu allan i'r llys B9 Polisïau a gweithdrefnau	**B1**: Mae hyn yn cynnwys bob achos o stopio, a stopio a chwilio dan unrhyw bŵer, boed hynny'n unigolyn neu gerbyd, ac mae'n cynnwys honiadau ynglŷn â defnyddio pŵer perthnasol a'r gweithdrefnau a ddilynwyd. Os oes honiadau cysylltiedig, dylid cofnodi'r rhain ar wahân yn eu categorïau priodol - er enghraifft, dylid cofnodi honiadau ynglŷn â defnyddio grym wrth stopio fel 'defnyddio grym' (is-gategori B4). **B2**: Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw bŵer i fynd i adeilad a'i chwilio, ac atafaelu eiddo. Mae hyn yn cynnwys yr awdurdod i fynd i mewn i chwilio, y wybodaeth a ddarperir i'r meddiannwr, natur neu raddfa'r chwiliad, cofnodi chwiliadau, diogelu adeilad, ac atafaelu neu gadw eiddo. Yn ogystal, mae'n cynnwys y pwêr i fynd i mewn i adeilad a'i chwilio i 'arbed bywyd neu anaf' neu i atal difrod difrifol i'r adeilad. **B3**: Mae hyn yn ymwneud â defnyddio unrhyw bŵer i arestio a chadw, neu ddiffyg defnydd, mewn perthynas â chymesuredd, rhesymoldeb, a rheidrwydd. Mae hyn yn cynnwys rhoi gwybod i'r unigolyn sydd wedi'i arestio ei fod wedi'i arestio a'r rheswm dros hynny, a'i rybuddio. Dylid cofnodi honiadau a ddigwyddodd yn ystod cyfnod yn y ddalfa, h.y. unrhyw beth yn dechrau o'r cludiant yn dilyn yr arestiad ac wedi hynny (yn hytrach na'r pŵer i roi yn y ddalfa), fel 'cadw yn nalfa'r heddlu' (is-gategori B5). **B4**: Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw broblem gyda defnyddio grym, gan gynnwys lle defnyddir cyfarpar, ac unrhyw ddigwyddiad sy'n cynnwys cŵn neu geffylau'r heddlu pan mae'r honiad yn ymwneud ag ymdrin â'r ci/ceffyl. Mae 'cyfarpar' yn cynnwys pastynau, cyfarpar atal, Taser a drylliau. Mae enghreifftiau yn cynnwys defnyddio grym wrth ddefnyddio pwerau'r heddlu i reoli carcharor neu bobl mewn torf, neu i atal rhywun rhag ymyrryd â swyddogion wrth iddynt gyflawni eu dyletswyddau. Mae'n cynnwys honiadau o ddefnyddio grym sy'n arwain at unrhyw anaf a lle na chafwyd anafiadau, megis gwthio. Mae 'anaf' yn cynnwys anaf corfforol a seiciatrig. Nid yw'n cynnwys honiadau bod y grym a ddefnyddiwyd yn ormodol oherwydd nad oedd pŵer yr heddlu i ddefnyddio grym gan fod yr arestiad yn anghywir - dylid cofnodi'r rheiny dan 'pŵer i arestio a'u rhoi yn y ddalfa' (is-gategori B3). **B5**: Mae hyn yn cynnwys gweithdrefnau sy'n ymwneud â chadw yn nalfa'r heddlu, gan gynnwys yn syth ar ôl arestiad. Mae hyn yn cynnwys: • Cludo carcharorion yn dilyn arestiad. • Rhoi gwybod i unigolion sydd yn y ddalfa am eu hawliau a'u hawliadau.

Cyf	Categori / is-gategorïau	Diffiniad
		• Darparu mynediad at gyngor cyfreithiol. • Hawliau hysbysu. • Darparu cymorth/cyngor i unigolion ifanc/bregus sydd wedi'u dal yn y ddalfa. • Cynnal cofnodion y ddalfa/adeilad. • Cynnal chwiliad ar bobl sydd wedi'u rhoi yn y ddalfa gan gynnwys noeth-chwiliadau. • Darparu prydau bwyd, meddyginiaeth ac ymarfer corff. • Cynnal adolygiadau o'r cadwad. • Darparu cyfieithwyr. **B6**: Mae hyn yn cynnwys: • Cyfnodau ac amodau mechnïaeth mewn perthynas â'u digonolrwydd, cyfranoledd, rhesymoldeb ac angenrheidrwydd, i'r unigolyn y rhoddir mechnïaeth iddo ac unrhyw unigolyn sy'n cael ei effeithio gan yr amodau - er enghraifft, amodau mechnïaeth i unigolyn honedig a gyflawnodd drais yn y cartref ac effaith y rhain ar y dioddefwr. • Gweithdrefnau adnabod, gan gynnwys darparu gwybodaeth ac opsiynau, a'r gweithdrefnau adnabod eu hunain. • Cymryd olion bysedd, lluniau neu samplau gan y corff, a dinistrio'r rhain. • Gweithdrefnau cyfweld (gan gynnwys presenoldeb gwirfoddol), gan gynnwys cadw cofnodion a darparu cyfieithwyr. • Cyhoeddi rhybuddion a chyhuddiadau. **B7**: Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw fater o ymdrin â thystiolaeth, gan gynnwys datgelu, pan nad yw'n achos o gamddefnyddio swydd. Mae enghreifftiau yn cynnwys peidio â gwisgo dillad diogelwch priodol wrth atafaelu tystiolaeth ffisegol, methu â diogelu tystiolaeth yn unol â gweithdrefnau perthnasol a methu â dilyn gweithdrefnau datgelu, pan nad yw'n achos o gamddefnyddio swydd. **B8**: Mae hyn yn cynnwys unrhyw warediad y tu allan i'r llys y gallai'r heddlu ei gyhoeddi, gan gynnwys datrysiadau cymunedol, hysbysiad cosb sefydlog, hysbysiad cosb am gamymddwyn, rhybuddion amodol a rhybuddion syml, mewn perthynas â seiliau eu cyhoeddi, yr amodau sydd ynghlwm â nhw a'r gweithdrefnau a ddilynwyd.

Cyf	Categori / is-gategorïau	Diffiniad
		B9: Mae hyn yn cynnwys honiadau yn ymwneud ag unrhyw bolisi neu weithdrefn yr heddlu nad ydynt yn cael eu cynnwys mewn is-gategori arall. Mae'n cynnwys polisïau/gweithdrefnau lleol a chenedlaethol, mewn perthynas â: cydymffurfio â'r polisi/gweithdrefn, cynnwys y polisi/gweithdrefn a lle mae diffyg polisi/gweithdrefn. Mae enghreifftiau yn cynnwys cwblhau asesiadau risg sy'n ymwneud â diogelu, rheoli neu oruchwylio swyddogion a/neu staff, cynnal llyfrau nodiadau bach, defnyddio camerâu ar y corff yn unol â pholisi'r heddlu. Ni ddylid ei ddefnyddio i gofnodi anghysondebau niferus yn y weithdrefn lle mae is-gategorïau eraill yn berthnasol, mewn achosion o'r fath dylid cofnodi honiadau ar gyfer bob categori perthnasol.
C	**Trin eiddo / adeiladau neu ddifrod iddynt**	Mae hyn yn cynnwys bob achos o gam-drin eiddo neu adeiladau neu ddifrod iddynt. Gall cwynion yn y categori hwn fod yn gyfundrefnol neu'n ymwneud ag ymddygiad unigol. Rhaid dangos gofal rhesymol er mwyn osgoi colli neu wneud difrod i eiddo (ac eithrio eiddo personol y swyddog, ond yn cynnwys eiddo'r heddlu) ac adeiladau. Gall y categori hwn gynnwys y canlynol: • colli eiddo, gan gynnwys arian • cadw eiddo • difrod i eiddo yn nalfa'r heddlu • methu ag egluro arian neu eiddo • cael gwared ar eiddo • difrod i adeilad drwy orfodi mynediad Mae'r categori hwn yn eithrio chwilio adeiladau ac atafaelu eiddo (categori B2) a chadw cofnodion o eiddo yn y ddalfa (categori B5).

D	**Mynediad at wybodaeth a/neu ei datgelu** D1 Defnyddio systemau'r heddlu D2 Datgelu gwybodaeth D3 Trin gwybodaeth	Mae hyn yn cynnwys trin, cadw a rhannu gwybodaeth a gedwir at ddibenion yr heddlu a thrin gwybodaeth nad yw'n cael ei chadw gan yr heddlu ond sy'n dod i law drwy gyflawni dyletswyddau'r heddlu. Gall cwynion yn y categori hwn fod yn gyfundrefnol neu'n ymwneud ag ymddygiad unigol. Mae unrhyw sefyllfaoedd a gynigir isod yn enghreifftiau yn unig, yn hytrach na rhestr gynhwysol o'r hyn sy'n cael ei gynnwys ym mhob is-gategori. **D1**: Mae hyn yn cynnwys unrhyw fynediad honedig at systemau cyfrifiadurol yr heddlu nad yw'n unol â'r deddfau data - megis gwirio manylion partner newydd cyn-bartner. Yn ogystal, mae'n cynnwys unrhyw honiadau o edrych ar gofnodion oherwydd chwilfrydedd, yn hytrach na diben plismona cyfreithiol.

Cyf	Categori / is-gategorïau	Diffiniad
	D4 Mynediad at wybodaeth o ffynonellau eraill, a'i thrin	**D2**: Mae hyn yn cynnwys datgelu unrhyw wybodaeth nad yw'n unol â'r deddfau data ac mae'n cynnwys datgeliadau bwriadol a damweiniol. Yn ogystal, mae'n cynnwys cyflogeion yr heddlu yn datgelu gwybodaeth bersonol neu sensitif ynghylch unigolyn arall, nad yw'n cael ei chadw gan yr heddlu, ond a ddaeth i law wrth i'r heddlu gyflawni ei ddyletswyddau. **D3**: Mae hyn yn cynnwys unrhyw fater honedig o gam-drin gwybodaeth. Ar gyfer gwybodaeth a gedwir gan yr heddlu, mae hyn yn cynnwys storio a chadw'r data hwnnw. Mae hyn yn cynnwys unrhyw anghywirdebau yn y wybodaeth yn ymwneud ag unigolion a gedwir gan yr heddlu, megis marcwyr ar PNC. **D4**: Mae hyn yn ymwneud â chael mynediad at wybodaeth, neu ei thrin, o systemau nad ydynt yn rhai yr heddlu wrth gyflawni dyletswyddau'r heddlu. Er enghraifft, cael gwybodaeth gan gyngor lleol ynglŷn â dioddefwr trosedd heb gyfiawnhad ac yna camosod y wybodaeth honno.

E	**Defnyddio cerbydau'r heddlu**	Mae hyn yn ymwneud â gyrru neu ddefnyddio cerbydau mewn perthynas â busnes yr heddlu yn unig. NID yw'n ymwneud â swyddogion yn siarad ag aelodau o'r cyhoedd am droseddau traffig. Gall cwynion yn y categori hwn fod yn gyfundrefnol neu'n ymwneud ag ymddygiad unigol. Mae'r enghreifftiau o gwynion yn y categori hwn yn cynnwys: • cerbyd yr heddlu yn cael ei yrru drwy olau coch heb olau glas neu seirenau • cerbyd yr heddlu wedi'i barcio ger cylchfan yn barhaus ac yn achosi rhwystr • cerbyd yr heddlu wedi'i barcio mewn gorsaf fysiau neu le parcio i'r anabl • cerbyd yr heddlu yn cael ei yrru'n fyrbwyll ac yn mynd ar balmentydd gan bron â tharo cerddwyr • defnyddio cerbyd yr heddlu wrth ddilyn cerbyd arall, gan gynnwys dull gyrru a chyswllt tactegol • defnyddio hofrenyddion yr heddlu yn ardaloedd preswyl yn hwyr gyda'r nos • seiclwyr yr heddlu yn defnyddio'r palmant
F	**Ymddygiad gwahaniaethol** F1 Oedran F2 Anabledd F3 Ailbennu rhywedd F4 Beichiogrwydd a mamolaeth F5 Priodas a phartneriaeth sifil F6 Hil F7 Crefydd neu gredo	Mae hyn yn cynnwys unrhyw fater lle'r oedd elfen o ragfarn neu lle ystyrir bod elfen o ragfarn. Yn ogystal, mae'n cynnwys unrhyw achosion lle mae'r ymddygiad gwahaniaethol posibl yn cael ei adnabod gan yr unigolyn y cyflwynir y gŵyn iddo, sy'n cofnodi'r gŵyn neu'n ymchwilio iddi. Gall cwynion yn y categori hwn fod yn gyfundrefnol neu'n ymwneud ag ymddygiad unigol. Mae gwahaniaethu yn golygu trin rhywun (neu grŵp) yn llai ffafriol nag unigolyn arall (neu grŵp) oherwydd nodwedd warchodedig. Mae hyn yn cynnwys ymddygiad gwahaniaethol ar gyfryngau cymdeithasol. Ni ddylid cofnodi cwynion sy'n sôn am nodwedd warchodedig, ond nad ydynt yn cwyno am gael eu trin yn wahanol neu'n llai ffafriol nag eraill o'i herwydd, yn y categori hwn. Gellir cyflawni gwahaniaethu (neu ystyried achos o wahaniaethu) ar sail oedran, anabledd (gan gynnwys iechyd meddwl), ailbennu rhywedd, beichiogrwydd a mamolaeth, priodas a phartneriaeth sifil, hil, crefydd neu gred, rhyw, neu gyfeiriadedd rhywiol. Dylid dynodi a chofnodi seiliau penodol y gwahaniaethu ar gyfer pob honiad. Wrth gofnodi honiad yn y categori hwn, dylid dewis is-gategori. Ar gyfer honiadau o wahaniaethu ar sail anabledd sy'n ymwneud â chyflwr iechyd meddwl unigolyn, dewiswch F2 lle nad yw'r wybodaeth sydd ar gael yn diystyru'r posibilrwydd bod y cyflwr iechyd meddwl yn ddigon sylweddol i fodloni'r meini prawf ar gyfer anabledd o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010. Gellir rhoi pwyslais arbennig ar y ffordd y mae'r achwynydd yn disgrifio'r gwahaniaethu, p'un ag ydynt yn cyfeirio at eu

	F8 Rhyw F9 Cyfeiriadedd rhywiol F10 Arall	hunain fel person ag anabledd, neu at anawsterau penodol sy'n gysylltiedig â'u cyflwr ac sy'n berthnasol i'r gŵyn. Mae hyn hefyd yn cynnwys gwahaniaethu grwpiau adnabyddedig eraill nad ydynt yn cael eu diogelu dan *Ddeddf Cydraddoldeb 2010*, megis pobl ddigartref, gweithwyr rhyw, neu grwpiau is-ddiwylliant eraill fel gothiau, emos neu byncs. Dylid cofnodi gwahaniaethu ar y seiliau hyn gyda'r is-gategori 'arall'. Os oes honiadau cysylltiedig, dylid cofnodi'r rhain ar wahân yn y categorïau perthnasol - er enghraifft, honiadau o ymddygiad digywilydd, yn ogystal ag ymddygiad gwahaniaethol, dan 'iaith / tôn anfoesgar' (isgategori H1).

Cyf	Categori / is-gategorïau	Diffiniad
G	**Camddefnyddio swydd / llygredigaeth** G1 Llygredigaeth gyfundrefnol G2 Camddefnyddio swydd at ddibenion rhywiol G3 Camddefnyddio swydd at ddibenion dilyn perthynas emosiynol amhriodol G4 Camddefnyddio swydd at ddiben ariannol	‘Camddefnyddio swydd’ yw unrhyw ymgais neu fwriad gan unigolyn sy’n gwasanaethu â’r heddlu, boed ar ddyletswydd neu oddi arno, i fanteisio’n amhriodol neu’n anghyfreithlon ar y canlynol: • o'i swydd fel unigolyn sy'n gwasanaethu'r heddlu • o’r awdurdod a ddaw law yn llaw â’i swydd fel unigolyn sy’n gwasanaethu’r heddlu • unrhyw bwerau a roddir iddo oherwydd ei swydd fel unigolyn sy'n gwasanaethu'r heddlu Wrth gofnodi honiad yn y categori hwn, dylid dewis is-gategori. Dylid cofnodi cwynion cyfundrefnol dan G1. Mae unrhyw sefyllfaoedd a gynigir isod yn enghreifftiau yn unig, yn hytrach na rhestr gynhwysol o’r hyn sy’n cael ei gynnwys ym mhob is-gategori. **G1**: Mae hyn yn ymdrin â chamau gweithredu neu ymddygiadau cyffredin neu sefydliadedig, y cânt eu derbyn a’u gadael heb eu herio. Er enghraifft, mae dealltwriaeth dawel ymhlith tafarndai lleol os bydd cyflogai’r heddlu yn mynd i’w sefydliad ar ddydd penodol o’r wythnos, yna cânt ddiodydd yn rhatach.

Cyf	Categori / is-gategorïau	Diffiniad

	G5 Rhwystro cyfiawnder G6 Camddefnyddio swydd at ddiben arall	**G2**: Dylid dehongli 'diben rhywiol' yn eang i gynnwys unrhyw berthynas, cyfathrebiad, camau gweithredu neu foddhad o natur rywiol gydag aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys ar gyfryngau cymdeithasol. Nid oes rhaid i'r diben a ystyrir yn ddiben rhywiol fod wedi'i gyflawni. **G3**: Mae 'perthynas emosiynol amhriodol' yn unrhyw berthynas emosiynol neu bersonol rhwng unigolyn sy'n gwasanaethu â'r heddlu ac aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys ar gyfryngau cymdeithasol, y byddai unigolyn rhesymol yn ystyried yn torri ffiniau proffesiynol priodol yn ddifrifol. Nid oes rhaid i'r berthynas a ystyrir yn emosiynol amhriodol fod wedi'i chyflawni. **G4**: Mae hwn yn cynnwys unrhyw ymgais i ddefnyddio gwybodaeth neu bwerau'r heddlu i ennill cynnydd ariannol. Gallai hyn gynnwys ffugio treuliau neu ddefnyddio gwybodaeth yr heddlu i gael arian gan unigolyn. Nid oes rhaid i'r cynnydd ariannol fod wedi'i gyflawni. **G5**: Mae hyn yn cynnwys unrhyw achos o gamddefnyddio swydd i rwystro cyfiawnder lle mae'r unigolyn sy'n gwasanaethu gyda'r heddlu yn rhan o'r broses gyfiawnder yn eu capasiti fel unigolyn yr heddlu. Yn ogystal, mae'n cynnwys camddefnyddio swydd i greu cyfiawnder anwir, er enghraifft, plannu tystiolaeth. Nid yw'n cynnwys unrhyw honiadau lle mae unigolyn sy'n gwasanaethu gyda'r heddlu ei hun yn destun y broses gyfiawnder y mae'n ceisio ei rwystro - mae'r rhain yn berthnasol i 'ymddygiad annheilwng' (categori K). Gall yr is-gategori hwn gynnwys honiadau bod aelod o heddlu wedi: • tyngu anudon yn yr achos • gwneud datganiad ffug • dinistrio neu amharu ar dystiolaeth • cymell rhywun i roi tystiolaeth ffug neu ollwng mater **G6**: Mae hwn yn ymwneud ag unrhyw ymgais i ddefnyddio gwybodaeth neu safle'r heddlu i gyflawni unrhyw ddiben heblaw am y rheiny a nodir yn yr is-gategorïau eraill. Er enghraifft, defnyddio cerdyn gwarant heb awdurdodaeth i gael triniaeth ffafriol; defnyddio gwybodaeth o weithdrefnau'r heddlu a chyfleusterau storio i allu dwyn cyffuriau, drylliau neu unrhyw ddeunydd arall, naill ai ar gyfer defnydd personol neu gyda'r bwriad o gyflenwi, sydd wedi'u hatafaelu ac sy'n cael eu rheoli; defnyddio swydd o fewn yr heddlu i ddylanwadu ar brosesau recriwtio yr heddlu; neu ddefnyddio swydd yn yr heddlu i gael mynediad at wybodaeth o ffynhonellau nad ydynt yn rhai yr heddlu am ddim rheswm dilys a lle nad yw'r diben bwriadedig yn cyd-fynd ag unrhyw rai o'r is-gategorïau eraill.

Cyf	Categori / is-gategorïau	Diffiniad

H	**Ymddygiadau unigol** H1 Iaith / tôn anfoesol H2 Camau gweithredu anfoesol ac anoddefgar H3 Agwedd ac amharch amhroffesiynol H4 Diffyg tegwch ac amhleidioldeb H5 Ymddygiadau gormesol neu aflonyddgar	Mae hyn yn ymwneud ag ymddygiadau unigol (iaith, camau gweithredu ac ymddygiad) nad ydynt yn achos o gamddefnyddio swydd (gweler categori G) neu o natur wahaniaethol (gweler categori F). **H1**: Mae hyn yn ymwneud ag iaith (beth a ddywedwyd) a sut caiff pethau eu dweud, naill ai wyneb yn wyneb neu ar-lein. Gallai hyn gynnwys y termau a ddefnyddiwyd, tôn y dweud neu lefel y sŵn. Os oes honiadau cysylltiedig (e.e. 'ymddygiad gwahaniaethol'), yna dylai'r rhain gael eu cofnodi ar wahân. **H2**: Mae hyn yn ymwneud â chamau gweithredu unigolyn, megis cysylltiad corfforol anweddus nad yw'n achos honedig o ddefnyddio grym nag o natur rywiol. Er enghraifft, honiad gan ddioddefwr trosedd bod y swyddog a gymerodd ei ddatganiad wedi'i 'gofleidio'. **H3**: Mae hyn yn ymwneud ag agwedd a/neu ymddygiad yn hytrach na beth neu sut y dywedwyd neu y gwnaethpwyd rhywbeth, a gall gynnwys diffyg cwrteisi neu barch, ac ymddygiad anystyriol. Er enghraifft, cwyn oherwydd na adawodd y swyddog yr ystafell tra'r oedd yr achwynydd yn gwisgo amdano neu fod swyddog wedi sathru ar draed achwynydd. Yn ogystal, mae'n cynnwys agwedd neu ymddygiad amhroffesiynol honedig, megis gwisgo dillad anweddus neu wisg flêr. **H4**: Mae hyn yn cynnwys unrhyw fater o duedd. Enghraifft o hyn fyddai honiad bod ymateb yr heddlu i anghydfod rhwng partïon lle mae honiadau a gwrth-honiadau wedi ffafrio un parti dros y llall. Ni ddylai'r categori hwn gynnwys honiadau ynglŷn ag anghysondebau yn y weithdrefn (gweler categori B) neu'r rheiny sy'n gysylltiedig ag 'ymddygiad gwahaniaethol' (categori F). **H5**: Mae hyn yn ymwneud ag achosion o'r heddlu yn ymddwyn mewn modd sy'n ormesol ac yn ddiangen o rymus, neu a ellir eu hystyried yn aflonyddgar. Gall yr ymddygiad fod yn wyneb yn wyneb neu ar-lein, a gall fod yn uniongyrchol neu'n anuniongyrchol, megis honiadau bod yr heddlu yn trefnu eraill i aflonyddu. Gallai gynnwys: • bwlio, brawychu neu ymddygiad bygythiol • ymyrryd, holi neu wylio heb gyfiawnhad - er enghraifft, cais amhriodol am ddogfennau • presenoldeb parhaus gan yr heddlu neu ddilyn rhywun yn barhaus - er enghraifft, gwiriadau traffig niferus • yr heddlu yn trefnu eraill i aflonyddu, brawychu neu fygwth lle nad yw'n achos o gamddefnyddio swydd

Cyf	Categori / is-gategorïau	Diffiniad
		• erledigaeth Nid yw'n cynnwys honiadau sy'n gysylltiedig â: • carchariad yr heddlu neu gyfweliadau'r heddlu (gweler 'pwerau, polisïau a gweithdrefnau'r heddlu', categori B) • lle mae'r ymddygiad o ganlyniad i gamddefnyddio swydd. Dylid cofnodi'r rhain dan 'camddefnyddio swydd / llygredigaeth' (categori G).
J	**Ymddygiad rhywiol** J1 Ymosodiad rhywiol J2 Aflonyddwch rhywiol J3 Ymddygiad rhywiol arall	Mae'r categori hwn yn ymwneud â materion rhywiol, ond nid yw'n ymwneud ag achos o gamddefnyddio swydd at ddiben rhywiol, sy'n berthnasol i 'camddefnyddio swydd/llygredigaeth' (is-gategori G2). **J1**: Trais rhywiol, ymgais o drais rhywiol, ac unrhyw ymosodiad o amgylch neu yn cynnwys amgylchiadau o anwedduster. **J2**: Ymddygiad digroeso o natur rywiol; gan gynnwys sylwadau a chynigion rhywiol a phostiau cilwenus neu rywiol ar gyfryngau cymdeithasol. **J3**: Ymddygiad rhywiol nad yw'n arwain at ymosodiad rhywiol neu aflonyddwch rhywiol. Mae hyn yn cynnwys ceisio puteiniaid a deunydd cam-drin plant yn rhywiol.
K	**Ymddygiad annheilwng**	Mae hyn yn cynnwys ymddygiadau sy'n digwydd pan nad yw cyflogai'r heddlu yn cyflawni ei ddyletswyddau, ond sydd o blaid eu hymddygiad fel unigolyn sy'n gwasanaethu â'r heddlu. Gall hyn gynnwys materion megis troseddau a gyflawnir gan gyflogeion yr heddlu neu gyflogai'r heddlu yn cael ei arestio. Gall hefyd gynnwys gweithgaredd sy'n digwydd ar ddyletswydd sydd ddim yn ymwneud â chyflawni ei ddyletswydd, megis lladrad lle nad yw hyn yn achos o gamddefnyddio swydd.

L	**Arall**	Mae hyn yn cynnwys unrhyw fater nad yw'n berthnasol i unrhyw gategori arall. Ni ddylid defnyddio'r categori hwn fel 'cronfa gyffredinol', ond dylid ailymweld ag o wrth ymchwilio i'r achos ac wrth i faterion penodol gael eu hadnabod.

Atodiad B

Diffiniadau ffactorau cwyn cenedlaethol

Diben ffactorau cwyn cenedlaethol yw casglu cyd-destun sefyllfaol yr anfodlonrwydd a fynegir mewn cwyn. Gellir dewis sawl ffactor cwyn mewn un honiad. Er enghraifft, os yw'r gŵyn yn ymwneud â thrin galwad sy'n adrodd unigolyn ar goll, dylid dewis y ffactorau 'trin galwadau' ac 'unigolyn ar goll'. Gellir eu cymhwyso i unrhyw gŵyn ac nid ydynt wedi clymu â'r categori neu natur y gŵyn.

Mae'n bosibl y ceir achosion lle mae ffactorau'r gŵyn a chategori'r gŵyn yr un fath neu'n debyg - er enghraifft, os yw cwyn yn ymwneud â chynnal stopio a chwilio am ddim rheswm, yna dylai'r gŵyn gael ei logio gyda chategori honiad o 'stopio, a stopio a chwilio' a ffactor cwyn cenedlaethol o 'stopio/chwilio'. Fodd bynnag, os oedd y gŵyn yn ymwneud â swyddog yn anfoesgar i'r achwynydd wrth ei stopio a'i chwilio, yna byddai'r ffactor cwyn cenedlaethol yn dal i fod yn 'stopio/chwilio', ond byddai'r honiad yn cael ei logio fel 'iaith/tôn anfoesgar'.

Mae cofnodi data ynglŷn â'r ffactorau cwyn cenedlaethol, yn ogystal â chategori'r gŵyn, yn ein caniatáu ni i gael dealltwriaeth o'r digwyddiadau a'r sefyllfaoedd sy'n cynhyrchu cwynion i'r heddlu, yn hytrach na natur y cwynion yn unig.

Mae gan yr heddluoedd y dewis i greu ffactorau lleol i adlewyrchu cyd-destun ychwanegol sy'n berthnasol i'w heddlu. Bydd yr IOPC yn casglu data ar ffactorau lleol at ddibenion dadansoddi a goruchwylio yn unig.

Mae'r tabl isod yn darparu diffiniad ar gyfer yr holl ffactorau cwyno. Mae rhagor o ganllaw ynglŷn â dewis y ffactorau ochr yn ochr â'r categorïau yn *Focus,* Data capture: logging a complaint.

Ffactor cwyn cenedlaethol	Diffiniad
Arestiad	Mae hyn yn ymwneud â chwyn sy'n deillio o arestiad neu'n gysylltiedig ag ef. Nid oes rhaid i'r achwynydd fod yr unigolyn sydd wedi'i arestio.
Ymdrin â galwadau	Mae hyn yn ymwneud â chwyn sy'n deillio o'r ffordd mae'r heddlu wedi ymdrin â galwad neu'n gysylltiedig â hynny. Nid oes rhaid i'r achwynydd fod wedi gwneud yr alwad. Mae'r ffactor hwn yn cynnwys: • yr alwad ei hun

Ffactor cwyn cenedlaethol	Diffiniad
	• camau gweithredu'r sawl a oedd yn ymdrin â'r alwad / y tîm sy'n ymdrin â'r alwad ar ôl yr alwad • graddio pwysigrwydd galwad • cofnodi gwybodaeth o'r alwad
Diogelu plant / Cam-drin plant yn rhywiol / Camfanteisio'n rhywiol ar blant	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn mewn perthynas â thrin achosion o ddiogelu plant / cam-drin plant yn rhywiol / camfanteisio'n rhywiol ar blant, gan gynnwys diogelu, ymateb yr heddlu i honiadau ac ymchwilio i'r honiadau a wnaed. Yn ogystal, mae'n cynnwys cwynion lle mai cyflogai'r heddlu yw'r sawl honedig sydd wedi cyflawni'r drosedd.
Plismona cudd	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn sy'n gysylltiedig â phlismona cudd, gan gynnwys gwylio, cudd-blismona a defnydd a / neu reolaeth yr heddlu o ffynonellau deallusrwydd dynol cudd (CHIS). Nid oes rhaid i'r achwynydd fod yr unigolyn sy'n destun y plismona cudd.

Dalfa	Mae hwn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn sy'n deillio o ddalfa'r heddlu neu'n ymwneud â bod yn nalfa'r heddlu. Nid oes rhaid i'r achwynydd fod yr unigolyn sydd wedi'i ddal / yn cael ei ddal yn nalfa'r heddlu. Diffinnir dalfa'r heddlu fel a ganlyn: • unrhyw leoliad o fewn dalfa'r heddlu - er enghraifft, cell neu ardal gyffredin, megis y ddesg gofrestru • unrhyw leoliad o fewn gorsaf heddlu - er enghraifft, y dderbynfa, ystafelloedd cyfweld • unrhyw leoliad sydd yn uniongyrchol y tu allan i orsaf heddlu neu ddalfa yr ystyrir yn safle'r heddlu - er enghraifft, y maes parcio neu'r man dal (ni fyddai hyn yn cynnwys digwyddiadau sy'n digwydd tra bod pobl wedi'u cadw mewn cerbydau yn yr ardaloedd hyn) **Nid** yw hyn yn cynnwys achosion sy'n digwydd tra mae rhywun wedi'i arestio, ond y tu allan i unrhyw adeilad neu safle'r heddlu.
Marwolaeth	Mae hwn yn ymwneud â chwyn sy'n gysylltiedig â marwolaeth unigolyn neu bobl yn dilyn neu yn ystod cysylltiad â'r heddlu. Mae hyn yn cynnwys honiadau bod: • yr heddlu wedi achosi'r farwolaeth • yr heddlu wedi methu ag atal y farwolaeth

Ffactor cwyn cenedlaethol	Diffiniad
Trais yn y cartref / trais rhywedd	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn yn gysylltiedig â'r heddlu yn ymdrin â cham-drin domestig / rhywedd lle mae'r dioddefwr yn oedolyn. Ni ddylid dewis y ffactor hwn ar gyfer unrhyw gŵyn sy'n ymwneud â materion diogelu plant, gan gynnwys achosion o gam-drin plant yn rhywiol a chamfanteisio'n rhywiol ar blant, yn hytrach dylid dewis y ffactor 'diogelu plant / Cam-drin plant yn rhywiol / Camfanteisio'n rhywiol ar blant'. Mae'r ffactor hwn yn cynnwys: • diogelu • trais yn y cartref • troseddau ar sail anrhydedd • stelcio • aflonyddu • masnachu pobl • caethwasiaeth • gorfodaeth/rheoli • cam-drin emosiynol • cam-drin ariannol Yn ogystal, mae'n cynnwys cwynion lle mai cyflogai'r heddlu yw'r sawl honedig sydd wedi cyflawni'r drosedd. **Nid** yw'n cynnwys trosedd casineb ar sail rhywedd; dylid dewis y ffactor 'trosedd casineb' am bob cwyn sy'n ymwneud â throsedd casineb.
Cyffuriau / alcohol	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn lle mae yfed alcohol neu gymryd cyffuriau, neu lle credir bod hynny wedi digwydd, yn ffactor a gyfrannodd at y sefyllfa. Mae'n cynnwys achosion honedig bod cyflogai'r heddlu dan ddylanwad cyffuriau a/neu alcohol. Mae 'cyffuriau' yn cynnwys unrhyw fath o gyffur, gan gynnwys cyffuriau ar bresgripsiwn a rhai anghyfreithlon.
Drylliau	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn sy'n gysylltiedig â lleoli swyddogion drylliau awdurdodedig ymhlith y cyhoedd. Nid oes rhaid i ddryll yr heddlu fod wedi'i ryddhau.

Twyll	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn mewn perthynas â sut mae'r heddlu wedi ymdrin ag adroddiad o dwyll, gan gynnwys ymateb yr heddlu i honiadau ac ymchwilio'r honiadau a wnaethpwyd.
Trosedd casineb	Mae hwn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn o ran sut mae'r heddlu wedi ymdrin â throsedd casineb, mewn perthynas ag ymateb yr heddlu i honiadau ac ymchwilio i'r honiadau a

Ffactor cwyn cenedlaethol	**Diffiniad**
	wnaethpwyd. Yn ogystal, mae'n cynnwys cwynion lle mai cyflogai'r heddlu yw'r sawl a gyflawnodd y drosedd.
Ymchwiliad	Mae hwn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn am ymchwiliad yr heddlu. Mae'n cynnwys: • ansawdd • prydlondeb • manwl gywirdeb • llinellau ymholiad
Iechyd meddwl	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn lle mae tystiolaeth o bryderon iechyd meddwl, gan gynnwys lle mae unigolyn wedi'i ddal yn y ddalfa dan *Ddeddf Iechyd Meddwl 1983*. Mae hyn yn cynnwys: • hunan-adroddedig gan yr achwynydd • wedi'i awgrymu mewn ffurflen atgyfeirio • tystiolaeth glinigol neu feddygol **Ni** ddylid ei ddewis ar sail barn y sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn ynglŷn â statws iechyd meddwl yr unigolyn.

Unigolion ar goll	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn sy'n ymwneud â sut mae'r heddlu wedi ymdrin ag adroddiad o unigolyn ar goll fel y diffinnir gan Arfer Broffesiynol Awdurdodedig (ABB) y Coleg Plismona. Mae'n cynnwys unrhyw gŵyn ynglŷn â'r penderfyniad i beidio â chofnodi unigolyn ar goll.
Plismona cymdogaeth	At ddibenion y ffactor hwn, mae 'plismona cymdogaeth' yn cyfeirio at unrhyw beth sy'n ymwneud â phlismona'r gymuned, gan gynnwys cwynion yn ymwneud â'r nifer o swyddogion sy'n patrolio ar droed mewn ardal benodol, ymateb yr heddlu i ddigwyddiadau mewn ysgol leol neu gyfres o fyrgleriaethau mewn cartrefi, neu mewn perthynas ag ymgysylltiad yr heddlu â chynlluniau Gwarchod Cymdogaeth.
Cŵn neu geffylau'r heddlu	Mae hyn yn ymwneud â chwynion sy'n gysylltiedig â sefyllfa yn cynnwys ci neu geffyl yr heddlu. Nid oes rhaid i'r anifail fod wedi brathu aelod o'r cyhoedd ac nid oes rhaid i'r digwyddiad fod wedi arwain at anaf. Yn ogystal, mae'n cynnwys digwyddiadau lle mae aelod
Cam-drin Domestig a Gyflawnir gan yr Heddlu (PPDA)	Fel y'i diffinnir yn adran 1 o'r *Ddeddf Cam-drin Domestig 2021*, os oes arwydd bod unigolyn sy'n gwasanaethu gyda'r heddlu wedi ymddwyn mewn modd sy'n bodloni'r diffiniad o gam-drin domestig (fel y'i diffinnir yn adran 1 o'r *Ddeddf Cam-drin Domestig 2021*), gyda'r dioddefwr yn cael ei ddiffinio yn adran 2 neu adran 3 o'r Ddeddf. Gall y dioddefwr fod o unrhyw rywedd. Os yw rhywun sy'n gweithio i'r heddlu hefyd yn ddioddefwr, dylid dewis y ffactor 'PPDA – dioddefwr sy'n gweithio i'r heddlu' hefyd.
PPDA – Dioddefwr sy'n Gweithio i'r Heddlu	Fel y'i diffinnir yn adran 1 o'r *Ddeddf Cam-drin Domestig 2021*, os oes arwydd bod unigolyn sy'n gwasanaethu gyda'r heddlu wedi ymddwyn mewn modd sy'n bodloni'r diffiniad o gam-drin domestig (fel y'i diffinnir yn adran 1 o'r *Ddeddf Cam-drin Domestig 2021*), gyda'r dioddefwr yn cael ei ddiffinio yn adran 2 neu adran 3 o'r Ddeddf, ac mae'r dioddefwr hefyd yn unigolyn sy'n gwasanaethu gyda'r heddlu. Gall y dioddefwr fod o unrhyw rywedd.

Ffactor cwyn cenedlaethol	**Diffiniad**
	o'r cyhoedd yn anafu neu'n ceisio anafu ci neu geffyl yr heddlu yn ystod y digwyddiad sy'n destun y gŵyn.

Chwilio adeiladau	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn sy'n gysylltiedig â'r heddlu yn chwilio adeilad. Mae'n cynnwys: • mynediad i'r adeilad • y chwiliad ei hun • cyflwr yr adeilad pan adawodd yr heddlu
Digwyddiad trefn gyhoeddus	Mae hyn yn ymwneud â chwyn sy'n gysylltiedig â phlismona digwyddiad neu ddigwyddiad sy'n cynnwys grŵp neu nifer o bobl sydd wedi'u casglu ynghyd neu mewn ardal benodol. Mae'n cynnwys: • rheolaeth digwyddiad • camau gweithredu'r heddlu yn y digwyddiad
Cyfarpar atal	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn sy'n gysylltiedig â chyfarpar atal. Nid oes rhaid i'r achwynydd fod yr unigolyn sydd wedi'i atal. Mae 'cyfarpar atal' yn cynnwys: • gefynnau llaw • ataliadau coesau • mwgwd atal poeri • ataliadau'r corff • gwregys atal mewn argyfwng
Ffyrdd/traffig	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn yn ymwneud ag unrhyw fath o sefyllfa ar y ffyrdd neu draffig y mae'r heddlu ynghlwm ag o. Mae'r ffactor hwn yn berthnasol i achosion lle'r oedd yr heddlu ynghlwm â'r sefyllfa yn uniongyrchol - er enghraifft, cerbyd yr heddlu mewn damwain neu'r heddlu wedi penderfynu cau ffordd. Nid yw'n berthnasol i achosion lle mae'r sefyllfa ar y ffyrdd neu draffig yn gysylltiedig â'r gŵyn. Er enghraifft, prydlondeb presenoldeb yr heddlu mewn achos o ddamwain car rhwng dau aelod o'r cyhoedd.

Anaf difrifol	Dylid cymhwyso'r ffactor hwn i unrhyw gŵyn sy'n cynnwys anaf difrifol neu anaf difrifol honedig. Diffinnir anaf difrifol fel 'torri asgwrn, toriad dwfn, rhwygiad neu anaf sy'n achosi difrod i organ fewnol neu atal unrhyw swyddogaeth gorfforol'. Mae'n berthnasol i'r ddau ganlynol:
Ffactor cwyn cenedlaethol	**Diffiniad**
	• honiadau bod yr heddlu wedi achosi'r anaf difrifol, a • honiadau bod yr heddlu wedi methu ag atal yr anaf difrifol
Cyfryngau cymdeithasol	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn lle mae defnyddio unrhyw ffurf ar gyfryngau cymdeithasol yn rhan o'r digwyddiad neu'r sefyllfa sydd wedi arwain at y gŵyn. Mae'n cynnwys: • ymateb yr heddlu i sylwadau a adroddwyd iddynt • defnydd yr heddlu o gyfryngau cymdeithasol • defnydd o gyfryngau cymdeithasol gan swyddogion/staff yr heddlu At ddibenion y ffactor hwn, mae cyfryngau cymdeithasol yn cynnwys cymwysiadau negesu uniongyrchol. Mae'n cynnwys defnydd gan swyddogion/staff yr heddlu ar ddyletswydd ac oddi ar ddyletswydd, waeth a yw'n amlwg eu bod yn gwasanaethu gyda'r heddlu ai peidio.
Stopio a/neu chwilio	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn sy'n deillio o achos o stopio, neu stopio a chwilio unigolyn neu gerbyd neu'n ymwneud ag achos o'r fath. Nid oes rhaid i'r achwynydd fod yr unigolyn sydd wedi'i stopio / stopio a'i chwilio.
Taser	Mae hyn yn ymwneud ag unrhyw gŵyn mewn perthynas â TASER, gan gynnwys achosion o le caiff ei ddefnyddio a chaiff y golau coch ei oleuo ar yr unigolyn, neu os caiff ei ddefnyddio yn y dull llonyddu.
Dim	Dylid dewis y ffactor hwn dim ond ar ôl ystyried yr holl ffactorau eraill ac ar ôl pennu nad oes yr un ffactor arall yn berthnasol i honiad. Lle mae hyn yn berthnasol, dylech ystyried a ddylid dewis neu greu ffactor lleol.

Cyhoeddwyd Hydref 2026

Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu (2026)

Trwyddedir y cyhoeddiad hwn dan delerau Trwydded Llywodraeth Agored v3.0 oni bai lle nodir yn wahanol.

I ddarganfod mwy am ein gwaith neu i ofyn am yr adroddiad hwn ar ffurf amgen, gallwch gysylltu â ni mewn nifer o ffyrdd:

Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu (IOPC)
10 South Colonnade Canary Wharf London E14 4PU
Ffôn: **0300 020 0096**
E-bost: **enquiries@policeconduct.gov.uk**
Gwefan: **www.policeconduct.gov.uk/cy**
Cyfnewid testun: **18001 020 8104 1220**

Rydym yn croesawu galwadau ffôn yn y Gymraeg.