Sut i gynorthwyo eich defnyddiwr gwasanaeth trwy broses gwynion yr heddlu

Canllaw i weithwyr proffesiynol

Ebrill 2025

Cynnwys

Am IOPC 3

Sut gall y canllaw hwn fy helpu? 3

Pam cwyno? 4

Ble mae cwynion yn mynd? 4

Am beth y gellir gwneud cwynion? 4

Am bwy y gall rhywun gwyno? 5

Sut all rhywun wneud cwyn? 6

Pa wybodaeth sydd ei hangen? 7

Beth sy'n digwydd nesaf? 8

Cyswllt 9

Beth allaf ei ddisgwyl? 10

Cwynion nad ydynt yn cael eu cyfeirio at IOPC - sy'n cael eu trin yn anffurfiol y tu allan i'r gofynion cyfreithiol 10

Cwynion ra gyfeirir at IOPC 12

Ymchwiliadau 12

Ar ddiwedd ymchwiliad 14

Beth yw'r canlyniadau posibl? 15

Mae'r ddogfen hon yn ganllaw cyfeirio i chi ei ddefnyddio wrth helpu defnyddwyr gwasanaeth. Gall fod yn gyfleus i chi agor dolenni allanol mewn tab newydd, fel y gallwch gadw eich lle yn y canllaw os cliciwch drwodd i weld yr wybodaeth ategol. Yn y rhan fwyaf o borwyr gallwch wneud hyn trwy dde-glicio ar y ddolen a dewis 'Agor dolen mewn tab newydd'. Ar dabledi a ffonau, mae gwasgu dolen yn hir fel arfer yn rhoi opsiwn tebyg.

Gwybodaeth am IOPC

Ni yw Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu, corff gwarchod cwynion yr heddlu. Nid ni yw'r heddlu – rydym yn gwbl annibynnol iddynt.

Ein gwaith ni yw sicrhau bod yr heddlu'n ymchwilio i gwynion am eu swyddogion a'u staff yn briodol a bod y system yn gweithio. Rydym yn ymchwilio i'r digwyddiadau mwyaf difrifol a sensitif yn ymwneud â'r heddlu ein hunain. Rydym yn defnyddio'r dystiolaeth o'n gwaith i ysgogi gwelliannau mewn plismona. Gallwch ddarllen cwestiynau cyffredin amdanom ar ein gwefan.

Sut all y canllaw hwn fy helpu?

Rydym wedi gwrando ar adborth gan ein rhanddeiliaid ac yn deall nad yw pawb yn ymwybodol o system gwynion yr heddlu nac yn ei deall. Rydym yn gwerthfawrogi bod rhai o'r prosesau cyfreithiol y mae'n rhaid i ni eu dilyn yn gymhleth ac yn gallu bod yn ddryslyd i ddefnyddwyr gwasanaethau a'r bobl sy'n eu cynorthwyo. I wella hyn, rydym yn rhagweithiol o ran gwneud gwybodaeth yn fwy hygyrch a defnyddiol. Fe wnaethom deilwra'r wybodaeth hon i helpu gweithwyr proffesiynol fel chi, sy'n cynorthwyo ac yn eirioli dros eich defnyddwyr gwasanaeth yn system gwynion yr heddlu.

Pam cwyno?

Ar lefel unigol, gallai gwneud cwyn helpu defnyddiwr gwasanaeth i gael y canlyniad y mae ei eisiau neu ei angen. Ar lefel ehangach, mae cwynion yn helpu i ddal yr heddlu'n atebol am eu gweithredoedd a gallai gwneud cwyn gael effaith fawr ar wella plismona yn Lloegr a Chymru. Gall gwybodaeth o gwynion ein helpu i nodi tueddiadau a phatrymau ehangach mewn plismona, a chysylltu themâu cyffredin a wynebir gan eich defnyddwyr gwasanaeth. Mae hyn yn golygu y gallwn argymell newidiadau i bolisïau, hyfforddiant a phrosesau i wella plismona i bawb. Darllenwch fwy am sut rydym yn rhannu dysgu ar ein gwefan.

Ble mae cwynion yn mynd?

Mae'r holl gwynion a gyflwynir i ddechrau yn mynd i'r heddlu sy'n cyflogi'r swyddog neu'r aelod o staff y cwynir amdano. Y rheswm am hyn yw bod mwyafrif helaeth y cwynion yn addas i'r heddlu ymdrin â nhw, ac mae hyn yn caniatáu iddynt gael eu gweithredu'n gyflym ac yn uniongyrchol gydag aelodau o'u cymuned leol (a'u heiriolwyr neu gefnogwyr). Mae gan bob heddlu adran arbennig sy'n sicrhau yr ymdrinnir â chwynion yn briodol, a gelwir y rhain fel arfer yn adrannau safonau proffesiynol. Ni chaniateir i unrhyw un ymdrin â chwyn os oes pryderon rhesymol am eu gallu i ymddwyn yn ddiduedd.

Er nad yw IOPC yn ymdrin â phob cwyn, mae'r cwynion yr ymdrinnir â nhw'n lleol gan yr heddlu yn dal i gyfrannu at ein gwaith. Mae'r wybodaeth a ddarperir mewn cwynion nid yn unig yn helpu'r heddlu, ond hefyd yn helpu IOPC i nodi tueddiadau a phatrymau ehangach, yn ogystal ag unrhyw **ddysgu i ddylanwadu ar newidiadau mewn plismona**. Mae rhai o'r ffyrdd rydym yn goruchwylio cwynion yn cynnwys achosion samplu ar hap, cyfarfod ag adrannau safonau proffesiynol yr heddlu, a darparu arweiniad a chymorth.

Am beth y gellir gwneud cwynion?

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd gwyno.

Gallwch wneud cwyn os ydych wedi:

- **Profi ymddygiad amhriodol** gan swyddog heddlu, aelod o staff, contractwr neu wirfoddolwr. Er enghraifft, os oeddech chi'n teimlo eu bod yn anghwrtais neu'n ymosodol tuag atoch chi.
- **Wedi gweld** wyddog heddlu, aelod o staff, contractwr neu wirfoddolwr yn gweithredu'n amhriodol.
- **Wedi cael eich effeithio'n negyddol** gan ymddygiad swyddog heddlu, aelod o staff, contractwr neu wirfoddolwr, hyd yn oed os na ddigwyddodd mewn perthynas â chi (mae rhagor o wybodaeth am hyn ar gael yn y **Canllawiau Statudol ar system gwynion yr heddlu**).

Gall aelodau'r cyhoedd hefyd gwyno am sut mae heddlu'n cael ei redeg os ydynt wedi cael eu heffeithio'n andwyol. Er enghraifft, gallwch gwyno am safonau plismona neu bolisi plismona.

? OES GAN FY NEFNYDDIWR GWASANAETH DERFYN AMSER AR GYFER GWNEUD EI GŴYN?

Nid oes terfyn amser ar gyfer gwneud cwyn. Yn ddelfrydol byddai'n gymorth cyn gynted â phosibl i gasglu tystiolaeth, megis datganiadau tyst.

Cynnwys

Am bwy y gall rhywun gwyno?

Gall rhywun gwyno am un neu fwy o unigolion, a all gynnwys:

- **swyddogion heddlu** o unrhyw reng
- **staff yr heddlu**
- **swyddogion cymorth cymunedol yr heddlu**
- **cwnstabliaid gwirfoddol** (gwirfoddolwyr sydd â'r un pwerau â swyddogion heddlu)
- **contractwyr** sy'n gweithio i heddlu e.e. gweithwyr dalfa/carchar, neu weithwyr gofal iechyd

Gall rhywun ddal i wneud cwyn am berson sydd wedi ymddiswyddo, wedi ymddeol, neu wedi symud i heddlu gwahanol. Yr heddlu perthnasol fel arfer yw'r un lle digwyddodd digwyddiad, hyd yn oed os yw defnyddiwr eich gwasanaeth yn byw yn rhywle arall neu wedi symud ers hynny.

Os yw defnyddiwr eich gwasanaeth yn blentyn neu'n berson ifanc o dan 18 oed, mae ganddo/ganddi'r hawl i gwyno ar ei ben ei hun/ei phen ei hun neu â chymorth unrhyw oedolyn neu eiriolwr. Nid oes angen caniatâd ysgrifenedig arnoch os ydych yn rhiant neu warcheidwad plentyn 16 oed neu iau ac yn dymuno cwyno ar ei ran.

Ar hyn o bryd, ni all person gwyno'n ffurfiol am yr heddlu y mae'n gweithio iddo, nac am rywun sy'n gweithio yn yr un heddlu â nhw. Fodd bynnag, gall adrodd am ymddygiad, a gofyn am gael ei ychwanegu fel parti â diddordeb.

BETH OS NAD OES EISIAU AR FY NEFNYDDIWR GWASANAETH NEU NAD YW"N TEIMLO Y GALL GWYNO, OND FY MOD YN PRYDERU AM YMDDYGIAD YR HEDDLU?

Mae gennych opsiynau, fel adrodd am yr ymddygiad neu roi adborth i'r heddlu. Bydd gan wahanol heddluoedd opsiynau gwahanol ar gyfer hyn.

A ALLAF WNEUD CWYN AR RAN FY NEFNYDDIWR GWASANAETH?

Gallwch, gallwch wneud cwyn ar ran eich defnyddiwr gwasanaeth, gyda'u caniatâd. Neu gallwch eu cynorthwyo drwy eu harwain drwy'r broses gwyno. Er mwyn gweithredu ar ran defnyddiwr gwasanaeth, mae angen i chi gael eu caniatâd yn ysgrifenedig, a gallu ei ddangos pan ofynnir i chi. Mae'n rhaid iddo fod yn glir a diamwys, ond nid oes rhaid iddo fod yn Saesneg. Dylid hysbysu'r heddlu perthnasol (neu IOPC, os ydym yn ymdrin â'r gŵyn) os bydd eich defnyddiwr gwasanaeth yn tynnu ei ganiatâd yn ôl, neu os nad yw'n ymgysylltu â chi rhagor.

Sut all cwyn gael ei gwneud?

Mae heddluoedd a IOPC yn cynnig amrywiaeth o ffyrdd o wneud cwyn. Mae hyn fel bod gan bawb fynediad i gwyno, os dymunant.

FEL EIRIOLWR...

Gallwch helpu eich defnyddiwr gwasanaeth i ddewis ffordd o gwyno sy'n addas i'w anghenion unigol a'i gynorthwyo â hynny. Neu gallwch ddefnyddio un o'r ffyrdd hyn i gwyno ar eu rhan. Mae'r rhestr yn amlinellu ffyrdd gwahanol o gwyno a sut y gallwch gynorthwyo eich defnyddiwr gwasanaeth.

Ffyrdd o gwyno	Cymorth eiriolwr
Cwyno'n uniongyrchoi i'r heddlu dan sylw.	Gallwch gysylltu â'r heddlu yn uniongyrchol. Mae rhestr o ddolenni i holl heddluoedd Lloegr a Chymru ar gael ar ein gwefan (bydd y manylion cyswllt yn amrywio o heddlu i heddlu).
Cyflwyno ffurflen gwyno ar ein gwefan. Pan fyddwch yn cyflwyno cwyn i IOPC, bydd yn cael ei hanfon yn uniongyrchol at yr heddlu dan sylw i'w hystyried. Nid yw IOPC yn rhan o'r asesiad cychwynnol hwn o'r gŵyn.	Gallwch lenwi'r ffurflen ar ran eich defnyddiwr gwasanaeth, heb iddo/iddi fod yn bresennol. Ar gyfer hyn, bydd angen i chi ddewis yr opsiwn sy'n nodi, 'rydych yn gwneud y gŵyn ar ran rhywun arall' a nodi'r manylion ar y ffurflen. Fel arall, gallwch gynorthwyo eich defnyddiwr gwasanaeth i lenwi'r ffurflen ei hunan. Gallech chi esbonio'r cwestiynau iddo/iddi nhw neu gyfieithu'r wybodaeth os oes angen. Cyflwyno ffurflen gwyno ar ein gwefan.
DLawrlwythwch ein ffurflen PDF neu Word a'i phostio neu ei e-bostio atom.	Os yw'n well gan ddefnyddiwr eich gwasanaeth gael ffurflen ffisegol, gallwch ei hargraffu ar ei ran a/neu ei helpu i'w chwblhau â llaw. Gallwch hefyd ei helpu i bostio neu e-bostio atom.
Ffoniwch 101 a siaradwch â'r heddlu dan sylw.	Byddwch yn bresennol tra bydd eich defnyddiwr gwasanaeth yn ffonio 101 a darparwch unrhyw gymorth gyda'i atebion. Gall fod yn ddefnyddiol rhoi'r alwad ar uchelseinydd a chael eich defnyddiwr gwasanaeth i hysbysu'r sawl sy'n delio â'r alwad mai chi yw ei eiriolwr. Fel arall, gallwch wneud yr alwad ar ei ran tra bydd yn bresennol. Os nad yw'r defnyddiwr gwasanaeth yn bresennol, mae'n ofynnol i chi anfon caniatâd ysgrifenedig y defnyddiwr gwasanaeth at yr adran heddlu sy'n delio â'r gŵyn i chi siarad ar ei ran.
Ymweld â'r heddlu dan sylw.	Ewch gyda'ch defnyddiwr gwasanaeth pan fydd yn ymweld â'r orsaf a siaradwch â'r person perthnasol, neu ewch gydag ef/hi i gynorthwyo gyda'r sgwrs. Gallwch hefyd siarad ar ei ran. Gall hyn fod yn ddefnyddiol mewn achosion lle nad yw'ch defnyddiwr gwasanaeth yn gallu siarad, neu fod angen cyfieithiad arno/arni. Fel arall, gallwch ymweld â gorsaf yr heddlu i gynrychioli eich defnyddiwr gwasanaeth, drwy wneud y gŵyn wyneb yn wyneb ar ei ran. Ar gyfer hyn, byddai'n ddefnyddiol dod â chymaint o wybodaeth â phosibl am y gŵyn. Yn dibynnu ar yr heddlu a'u gallu, gall fod rhaid i chi wneud apwyntiad o flaen llaw.

Os nad yw'r opsiynau hyn yn gweithio i chi a'ch defnyddiwr gwasanaeth, mae gennym hefyd **ganolfan gyswllt**, a gwasanaeth cyfnewid testun y gall pobl ei ddefnyddio i gysylltu â ni. Os yw'n briodol ar gyfer eich defnyddiwr gwasanaeth, gallwch gael **mynediad i'n canllaw fideo i'r broses gwyno**. Os ydych chi'n eirioli dros berson ifanc, mae gennym ni **ganllaw ieuenctid i'r system gwynion**.

Rhowch wybod i ni am unrhyw addasiadau rhesymol unigol sydd eu hangen ar eich defnyddiwr gwasanaeth a byddwn yn gwneud ein gorau glas i ddarparu ar gyfer y rhain.

A ALL FY NEFNYDDIWR GWASANAETH WNEUD CWYN GYDA CHI YN Y CNAWD?

Na. Nid ydym yn cynnig gwasanaeth wyneb yn wyneb yn IOPC. Y ffordd orau o wneud eich cwyn yw yn uniongyrchol i'r heddlu dan sylw, lle gallwch chi gwrdd â rhywun yn bersonol. Fel arall, gallwch gwyno drwy ein ffurflen gwyno ar-lein..

Pa wybodaeth sydd ei hangen?

Mae'r wybodaeth sydd ei hangen yr un fath, ni waeth sut y gwneir y gŵyn. Mae'r wybodaeth ofynnol yn cynnwys:

- **manylion cyswllt** defnyddiwr gwasanaeth
- **pwy** oedd yn gysylltiedig
- **beth** ddigwyddodd
- **pryd** ddigwyddodd
- **ble** ddigwyddodd a
- **chanlyniad dymunol** eich defnyddiwr gwasanaeth

FEL EIRIOLWR...

Gallwch helpu eich defnyddiwr gwasanaeth i weithio drwy'r atebion i'r cwestiynau hyn. Os ydych yn cwyno ar ei ran, dylech sefydlu dealltwriaeth drylwyr o'i atebion. Rydym yn argymell eich bod hefyd yn trafod pa ganlyniad yr hoffai eich defnyddiwr gwasanaeth ddigwydd o ganlyniad i'r gŵyn. Bydd hyn yn helpu i lywio sut yr ymdrinnir ag ef. Ar ein **ffurflenni IOPC**, rydym yn darparu rhestr o opsiynau i ddewis ohonynt, neu flwch testun rhydd i deipio ateb amgen. Gellir cyflwyno'r opsiynau hyn yn wahanol os ydynt yn cwyno'n uniongyrchol i'r heddlu dan sylw.

Beth sy'n digwydd nesaf?

Pan fydd heddlu'n derbyn cwyn, y penderfyniad cyntaf y bydd yn ei wneud yw os yw'n 'awdurdod priodol'. Mae hyn yn golygu: ai dyma'r corff sy'n gyfrifol am ymdrin â'r gŵyn? Os nad ydyw, dylai anfon y gŵyn ymlaen at yr awdurdod priodol cywir. Yr ail benderfyniad yw sut yr ymdrinnir a'r gŵyn - a fydd hyn yn ffurfiol neu'n anffurfiol (o dan neu y tu allan i Atodlen 3 *Deddf Diwygio'r Heddlu 2002*).

A FYDD CWYN FY NEFNYDDIWR GWASANAETH YN DAL I GAEL EI CHOFNODI OS YW AM GAEL EI THRIN YN ANFFURFIOL?

Bydd, mae pob cwyn yn cael ei chofnodi a dylid ei thrin yn unol â'r canllawiau statudol ar system gwynion yr heddlu.

Gall cael ymdrin â'r gŵyn yn anffurfiol fod yn opsiwn da gan fod hyn yn aml yn arwain at ddatrysiad cyflymach sy'n addas ar gyfer materion syml. Nid oes angen ymholiadau manwl ar rai cwynion er mwyn mynd i'r afael â nhw. Er enghraifft, efallai mai dim ond esboniad yn unig y bydd ei eisiau ar eich defnyddiwr gwasanaeth, neu i'w bryderon gael eu nodi neu eu trosglwyddo. Gall ymdrin â chwynion o'r fath yn brydlon fod y ffordd fwyaf effeithlon, effeithiol a buddiol o ddatrys y gŵyn. Gall roi sicrwydd i'ch defnyddiwr gwasanaeth y gwrandawyd ar ei bryderon a'u bod wedi mynd i'r afael â nhw, a gall roi cyfle dysgu i'r heddlu neu'r bobl dan sylw, i wella.

Os caiff cwyn ei chofnodi'n ffurfiol, bydd angen i'r heddlu wedyn ystyried a oes angen ei hatgyfeirio at IOPC. Os nad oes angen ei hatgyfeirio, bydd yr heddlu wedyn yn ystyried os yw'n cyrraedd y trothwy ar gyfer ymchwilio, sy'n brawf cyfreithiol. I gael gwybodaeth am ba faterion y mae'n rhaid eu cyfeirio at IOPC, gweler **Canllawiau Statudol IOPC, tudalen 55**.

Os nad oes angen ymchwilio iddi, yna ymdrinnir â hi 'fel arall yn hytrach na thrwy ymchwiliad'. Dyma ffordd i'r heddlu geisio datrys y gŵyn a bydd yn aml yn arwain at esboniad neu ymddiheuriad neu weithiau dim camau ychwanegol. Bydd yr heddlu yn penderfynu os oedd y gwasanaeth a ddarparwyd yn dderbyniol, yn annerbyniol, neu os na all benderfynu a oedd yn dderbyniol. Ymdrinnir â'r rhan fwyaf o gwynion mewn ffordd wahanol i ymchwiliad.

FEL EIRIOLWR...

Gallwch chi neu'ch defnyddiwr gwasanaeth ofyn i heddlu gofnodi'r gŵyn ar unrhyw adeg ac mae'n rhaid i'r heddlu wneud hynny, hyd yn oed os nad yw'n bodloni unrhyw un o'r meini prawf cofnodi gorfodol. Unwaith y bydd wedi'i gofnodi, gall yr heddlu ymdrin â hi heblaw drwy ymchwiliad, neu drwy ymchwiliad, a bydd y ddau o'r rhain yn cynnwys hawl i adolygiad yn erbyn canlyniad yr ymdriniaeth. Sut bynnag yr ymdrinnir â chwyn, dylai'r heddlu gofnodi'r mater o hyd a'i drafod â chi neu'ch defnyddiwr gwasanaeth er mwyn dod i benderfyniad.

Cyswllt

Os yw heddlu'n ymdrin â'r gŵyn, dylai'r sawl sy'n delio â'r gŵyn gysylltu (naill ai'n ysgrifenedig neu dros y ffôn) mewn modd amserol, i gadarnhau manylion y gŵyn ac i archwilio sut yr hoffai defnyddiwr eich gwasanaeth i'r mater gael ei drin.

Os bydd IOPC yn penderfynu ymdrin â chwyn neu os yw wedi'i chyfeirio atom gan yr heddlu, byddwn yn penderfynu pa sefydliad fydd yn ymchwilio i'r gŵyn ac yn rhoi gwybod i chi a'ch defnyddiwr gwasanaeth cyn gynted â phosibl.

FEL EIRIOLWR...

Os yw'n well gennych chi neu'ch defnyddiwr gwasanaeth gysylltu dros y ffôn, dylid gwneud hyn yn glir ar ddechrau gwneud y gŵyn. Gallwch fod yn bresennol tra bydd yr ymdriniwr yn siarad â'ch defnyddiwr gwasanaeth neu os ydych yn gweithredu ar ei ran, bydd angen i chi siarad â'r ymdriniwr. Os bydd hyn yn digwydd, byddai'n ddefnyddiol gwirio â'r defnyddiwr gwasanaeth bod popeth y maent am ei gynnwys yn y gŵyn, neu os oes rhagor o wybodaeth yr hoffent ei hychwanegu.

A FYDDAF YN DERBYN DIWEDDARIADAU?

Os ydych yn gweithredu ar ran eich defnyddiwr gwasanaeth, gallwch ofyn am fod yn bwynt cyswllt dynodedig ar ei gyfer. Gofynnir i chi sut yr hoffech gael gwybod am statws y gŵyn, er enghraifft ffôn, e-bost neu lythyr. Mae hyn yn golygu y bydd angen gallu cysylltu â chi drwy'r dull hwnnw nes i chi gael canlyniad y gŵyn neu dylech hysbysu'r adran berthnasol os bydd hynny'n newid. Gallwch ofyn am y dull a ffefrir gennych ac amlder cyswllt, fodd bynnag mae gofyniad cyfreithiol i roi diweddariad i chi o leiaf bob 28 diwrnod.

Os nad ydych wedi derbyn diweddariadau amserol gan yr heddlu, gallwch gysylltu â'r heddlu i wirio statws y gŵyn. Os nad ydych wedi derbyn diweddariadau amserol gan IOPC, gallwch gysylltu â ni drwy ein Canolfan Cyswllt Cwsmeriaid neu drwy eich enw cyswllt.

BETH OS YW FY NEFNYDDIWR GWASANAETH YN RHOI'R GORAU I YMGYSYLLTU Â MI?

Mae'n rhaid i chi roi gwybod i ni os yw'ch defnyddiwr gwasanaeth yn tynnu ei ganiatâd yn ôl i chi weithredu ar ei ran, neu nad yw'n ymgysylltu â chi na'ch sefydliad mwyach.

Cynnwys

Beth allaf ei ddisgwyl?

Cwynion nad ydynt yn cael eu hatgyfeirio at IOPC

Lle nad oes gofyn i heddlu gyfeirio cwyn at IOPC, mae'n rhaid iddynt benderfynu sut i ymateb. Yn dibynnu ar natur y gŵyn, **gallant ei trin yn anffurfiol, y tu allan i'r gofynion cyfreithiol**.

Os ymdrinnir â chwyn eich defnyddiwr gwasanaeth yn y modd hwn, mae'n rhaid ei thrin o hyd â'r bwriad o'i datrys i'w foddhad. Ar gyfer cwyn ddifrifol, gall y fframwaith cyfreithiol ddarparu mesurau diogelu pwysig. Ar gyfer cwyn syml a lle mae gan eich defnyddiwr gwasanaeth fwy o ddiddordeb mewn esboniad neu ymddiheuriad, gall delio â hi y tu allan i'r gofynion cyfreithiol ffurfiol fod yn ffordd gyflymach a mwy hyblyg o ddatrys y gŵyn. Mae hyn yn dal i roi cyfle i'r heddlu fynd i'r afael â'r pryderon a godwyd. Gall roi sicrwydd i'ch defnyddiwr gwasanaeth y gwrandawyd arno, ac yr aethpwyd i'r afael â'i bryderon, tra'n darparu cyfle dysgu o bosibl i'r heddlu (ac, os yw'n briodol, unrhyw unigolion dan sylw). Nid oes unrhyw gamau penodol i'w dilyn pan fydd cwyn yn cael ei thrin yn y modd hwn. Yr ystyriaeth allweddol yw os yw dull gweithredu yn briodol ac os bydd yn ymateb effeithiol i gŵyn, a fydd yn bodloni eich defnyddiwr gwasanaeth.

Gallai camau gweithredu gynnwys:

- darparu gwybodaeth ac esboniad – naill ai dros y ffôn neu'n ysgrifenedig
- darparu diweddariad ar unrhyw faterion sy'n weddill
- ateb unrhyw gwestiynau
- trefnu dychwelyd eiddo
- cynnig ymddiheuriad am wasanaeth gwael
- cadarnhau bod camau wedi cael eu cymryd i atal yr un camgymeriad rhag digwydd eto
- cyfeirio at brosesau priodol – er enghraifft, proses gwyno Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth neu Hawl Dioddefwyr i Adolygiad
- cofnodi ei bryderon i'w hystyried pan fydd polisi neu weithdrefn yn cael ei adolygu nesaf

Mae'n rhaid cofnodi rhai cwynion sy'n fwy difrifol yn ffurfiol. Os yw'r gŵyn yn bodloni'r gofynion ar gyfer cofnodi, bydd yr heddlu'n cofnodi'r gŵyn o dan y fframwaith cyfreithiol, sy'n golygu bod rhaid delio â hi yn unol â rheolau ffurfiol. Gall defnyddiwr eich gwasanaeth hefyd ofyn i'w cwyn gael ei chofnodi'n ffurfiol. Yna bydd yr heddlu'n penderfynu os bydd y gŵyn yn cael ei hymchwilio neu'n cael ei thrin heb ymchwiliad. Bydd y rhan fwyaf o gwynion yn cael eu trin heb ymchwiliad, mewn ffordd sy'n rhesymol ac yn gymesur. Ar ddiwedd y broses, dylai defnyddiwr eich gwasanaeth gael digon o wybodaeth i ddeall beth sydd wedi digwydd gyda'i gŵyn a beth yw'r canlyniad

FAINT FYDD HI'N EI CHYMRYD I FY NEFNYDDIWR GWASANAETH DDERBYN CANLYNIAD??

Nid oes amserlen benodol ar gyfer ymdrin â chwynion yn y modd hwn. Nid yw hyn yn golygu bod yn rhaid datrys cwyn ar unwaith, oherwydd gallai mwy o amser fod yn briodol i geisio'r wybodaeth sydd ei hangen i ddatrys y gŵyn. Dylech chi neu'ch defnyddiwr gwasanaeth gael gwybod am gynnydd y gŵyn, a dylid hysbysu'r canlyniad o fewn pum diwrnod gwaith i'r penderfyniad .

Adolygiadau

Os ydych chi neu'ch defnyddiwr gwasanaeth yn anhapus â chanlyniad cwyn a gofnodwyd gan yr heddlu, gallwch wneud cais am adolygiad i asesu os oedd y canlyniad terfynol yn rhesymol a chymesur.

Mae gennych yr hawl i adolygu a gafodd y gŵyn ei chofnodi'n ffurfiol (sy'n cael ei thrin yn Atodlen 3 Deddf Diwygio'r Heddlu 2002) a bod y gŵyn wedi'i gwneud ar ôl 1 Chwefror 2020. Os na chafodd y gŵyn ei chofnodi'n ffurfiol, nid oes gan eich defnyddiwr gwasanaeth yr hawl i ofyn am adolygiad, fodd bynnag, gall ofyn i'r gŵyn gael ei chofnodi'n ffurfiol, a fydd wedyn yn rhoi'r hawl hon iddo.

Bydd eich defnyddiwr gwasanaeth yn derbyn llythyr sy'n nodi os oes hawl i adolygiad ac os felly, pa sefydliad fydd yn ymdrin â'r adolygiad hwnnw. Gelwir y sefydliad hwn yn gorff adolygu perthnasol a gall fod naill ai'r corff plismona lleol (swyddfa'r Comisiynydd Heddlu a Throseddu fel arfer) neu IOPC. Gall defnyddiwr gwasanaeth wneud cais am adolygiad o fewn **28 diwrnod** i gael canlyniad terfynol drwy lenwi'r ffurflen adolygu a'i hanfon at y corff a nodir yn y llythyr. Nid yw adolygiad yn golygu y byddant yn ail-ymchwilio i'r gŵyn, ond byddant yn asesu os oedd y modd yr ymdriniwyd â'r gŵyn a'i chanlyniad terfynol yn rhesymol a chymesur.

FEL EIRIOLWR...

Gallwch gynorthwyo eich defnyddiwr gwasanaeth drwy'r broses adolygu gan ddefnyddio'r un dulliau ag ar gyfer eu cwyn.

Cwynion a gyfeiriwyd at IOPC

Asesiad

Os bydd yr heddlu'n cyfeirio mater at IOPC, mae gennym dîm arbenigol sy'n asesu'r holl atgyfeiriadau a gawn ac yn gwneud penderfyniadau ar ba ddull ymchwilio sydd fwyaf addas.

Mae tri dull:

- **Lleol** – bydd yr heddlu a'i cyfeiriodd yn ymchwilio i'r mater eu hunain, a gwneir hyn fel arfer gan eu hadran safonau proffesiynol.
- **Wedi'i gyfarwyddo** – rydym yn cadw cyfeiriad a rheolaeth gyffredinol yr ymchwiliad, ond rydym yn defnyddio adnoddau'r heddlu i gyflawni'r camau ymchwiliol.
- **Annibynnol** – rydym yn ymchwilio i'r mater ein hunain gan ddefnyddio ein staff a'n prosesau ein hunain. Gall hyn fod ar gyfer ymchwiliadau mwy cymhleth a gall gymryd mwy o amser.

Ymchwiliadau

Yn ystod ymchwiliadau lleol, annibynnol neu dan gyfarwyddyd

Ar ddechrau ymchwiliad, bydd yr heddlu neu IOPC yn nodi'r 'cylch gorchwyl'. Mae hon yn ddogfen sy'n egluro beth fydd yr ymchwiliad yn edrych arno. Bydd copi o hwn yn cael ei anfon at eich defnyddiwr gwasanaeth (neu chi, os ydych yn gweithredu ar ei ran).

Yn dibynnu ar y dull ymchwilio, bydd naill ai ein staff neu'r heddlu yn cyflawni gweithredoedd a thasgau ymchwiliol.

OS YW IOPC YN YMCHWILIO I GŴYN, A GAF I GYSYLLTU Â'R TÎM YMCHWILIO?

Gallwch. Os oes gennych ganiatâd gan eich defnyddiwr gwasanaeth, a/neu os oes gennych ddiddordeb yn yr ymchwiliad, byddwch yn cael manylion cyswllt eich pwynt cyswllt IOPC penodol. Yn ddelfrydol, hoffem gwrdd â chi a'ch defnyddiwr gwasanaeth ar ddechrau'r ymchwiliad i egluro'r broses i chi ac ateb unrhyw gwestiynau.

Os oes angen rhagor o wybodaeth am y gŵyn gan eich defnyddiwr gwasanaeth, mae opsiynau ar gyfer sut y gellir gwneud hyn. Gall hyn olygu siarad ag ef/hi, yna ysgrifennu datganiad y bydd yn ei ddarllen a'i lofnodi os yw'n hapus ag ef. Os oes angen addasiadau gwahanol ar ddefnyddiwr gwasanaeth i gael y dystiolaeth orau, gall ymchwilydd siarad ag ef ar gamera, a elwir yn gyfweliad wedi'i recordio ar fideo, ac yna cynhyrchu trawsgrifiad o'r recordiad.

Mae llawer o ffactorau i'w hystyried wrth benderfynu gwneud hyn, megis bregusrwydd ac a allai fod angen mesurau arbennig ar eu cyfer yn y dyfodol. Bydd yr ymchwiliwr yn esbonio ar gyfer beth mae ei ddatganiad neu gyfweliad fideo yn cael ei ddefnyddio, lle gallai gael ei rannu ac os gallai fod rhaid iddo siarad amdano mewn achos camymddwyn, crwneriaid neu droseddol.

A ALLAF GYNORTHWYO FY NEFNYDDIWR GWASANAETH MEWN CYFARFODYDD A CHYFWELIADAU?

Gallwch, gallwch gynorthwyo eich defnyddiwr gwasanaeth mewn cyfarfodydd a chyfweliadau neu ei helpu i ddarllen a llofnodi dogfennau. Gallwch ofyn cwestiynau i ni neu’r heddlu ar ei ran, dweud wrthym am ei anghenion, ac amlygu unrhyw fesurau/addasiadau arbennig y credwch y byddai eu hangen arno. Gall eich defnyddiwr gwasanaeth hefyd roi ei ddewis.

Mae mesurau diogelu ychwanegol ar waith os yw defnyddiwr gwasanaeth o dan 18 oed neu’n oedolyn heb alluedd. Bydd yr heddlu neu IOPC yn dal i geisio a rhoi sylw i’w farn.

FEL EIRIOLWR...

Gallwch gytuno ar ran eich defnyddiwr gwasanaeth o dan yr amgylchiadau hyn. Os yw dros 18 oed ac yn meddu ar alluedd, ond yn cael ei ystyried yn agored i niwed, gallwch ddarparu cymorth ychwanegol i’w helpu i wneud ei benderfyniad. Waeth beth yw oedran eich defnyddiwr gwasanaeth, gallwch hefyd fod yn bresennol ar gyfer pob cyfarfod, rhoi gwybod am unrhyw addasiadau sydd eu hangen arno, ei helpu i ddeall a llofnodi dogfennau, darparu mynediad at ddyfeisiau ar ei ran, llofnodi dogfennau cydsynio a derbyn copïau o’r dogfennau perthnasol.

Ar ddiwedd ymchwiliad

Ymchwiliadau annibynnol a chyfarwyddedig

Unwaith y bydd yr holl gamau ymchwiliol wedi'u cwblhau, bydd ein tîm ymchwilio yn ysgrifennu adroddiad. Bydd yr adroddiad yn ymdrin â'r hyn yr ymchwiliwyd iddo a sut, pa dystiolaeth a ddarganfuwyd am yr hyn a ddigwyddodd a dadansoddiad ohoni. Byddwn yn ateb cwestiynau sy'n benodol i'r ymchwiliad hwnnw, megis os gweithredodd yr heddlu yn unol â pholisi a chanllawiau. Bydd un o'n penderfynwyr yn darllen yr adroddiad ac yn ei ddefnyddio i ddod i'w gasgliadau, megis a oes gan unigolyn achos i'w ateb am gamymddwyn, neu a fyddwn yn cyfeirio unrhyw faterion at Wasanaeth Erlyn y Goron i benderfynu a ddylid cyhuddo rhywun o drosedd. Byddwn yn argymell a ddylai'r heddlu gynnal achosi camymddwyn. Yna mae'r heddlu yn datgan os ydynt yn cytuno neu beidio. Os ydynt yn anghytuno, mae gennym y pŵer i gyfarwyddo'r heddlu i gynnal achos camymddwyn. Mae achos camymddwyn yn cynnwys cyfarfod neu wrandawiad camymddwyn, yn dibynnu ar ddifrifoldeb y camymddwyn. Nid ydym yn pennu'r dyddiadau, yn cynnal y cyfarfod/gwrandawiad camymddwyn ein hunain, nac yn rheoli canlyniad y cyfarfod/gwrandawiad camymddwyn, ond bydd tystiolaeth o'n hymchwiliad yn cael ei chyflwyno.

? A FYDD FY NEFNYDDIWR GWASANAETH YN DERBYN GWYBODAETH AM GANLYNIAD YR YMCHWILIAD?

Yn dilyn ymchwiliad annibynnol gan IOPC, gellir anfon copi o'r adroddiad llawn neu lythyr canlyniad manwl atoch chi a/neu'ch defnyddiwr gwasanaeth yn egluro ein hymchwiliad a'n canfyddiadau. Rydym yn ceisio bod mor agored â phosibl, ond mae angen i ni hefyd gydbwyso pethau fel y risg o niwed neu sensitifrwydd gwybodaeth, sy'n golygu weithiau bod yn rhaid i ni wneud golygiadau. Ar ddiwedd yr ymchwiliad, yn ddelfrydol, hoffem gyfarfod â chi a'ch defnyddiwr gwasanaeth yn y cnawd i esbonio canlyniad yr ymchwiliad, fodd bynnag byddwn yn cael ein harwain gennych chi am y ffordd fwyaf briodol o wneud hyn.

Yn dilyn **ymchwiliad** lleol, bydd yr heddlu yn ysgrifennu atoch am yr hyn a ganfuwyd yn eu hymchwiliad a'r penderfyniad ar y canlyniad.

FEL EIRIOLWR...

Os ydych yn anhapus â'r ffordd yr ymdriniwyd â'r gŵyn drwy ymchwiliad lleol, gallwch ofyn am adolygiad ar ran eich defnyddiwr gwasanaeth neu gynorthwyo eich defnyddiwr gwasanaeth â'r broses hon. Nid oes hawl i apelio nac i adolygu ymchwiliadau annibynnol neu dan gyfarwyddyd, ac eithrio trwy adolygiad barnwrol.

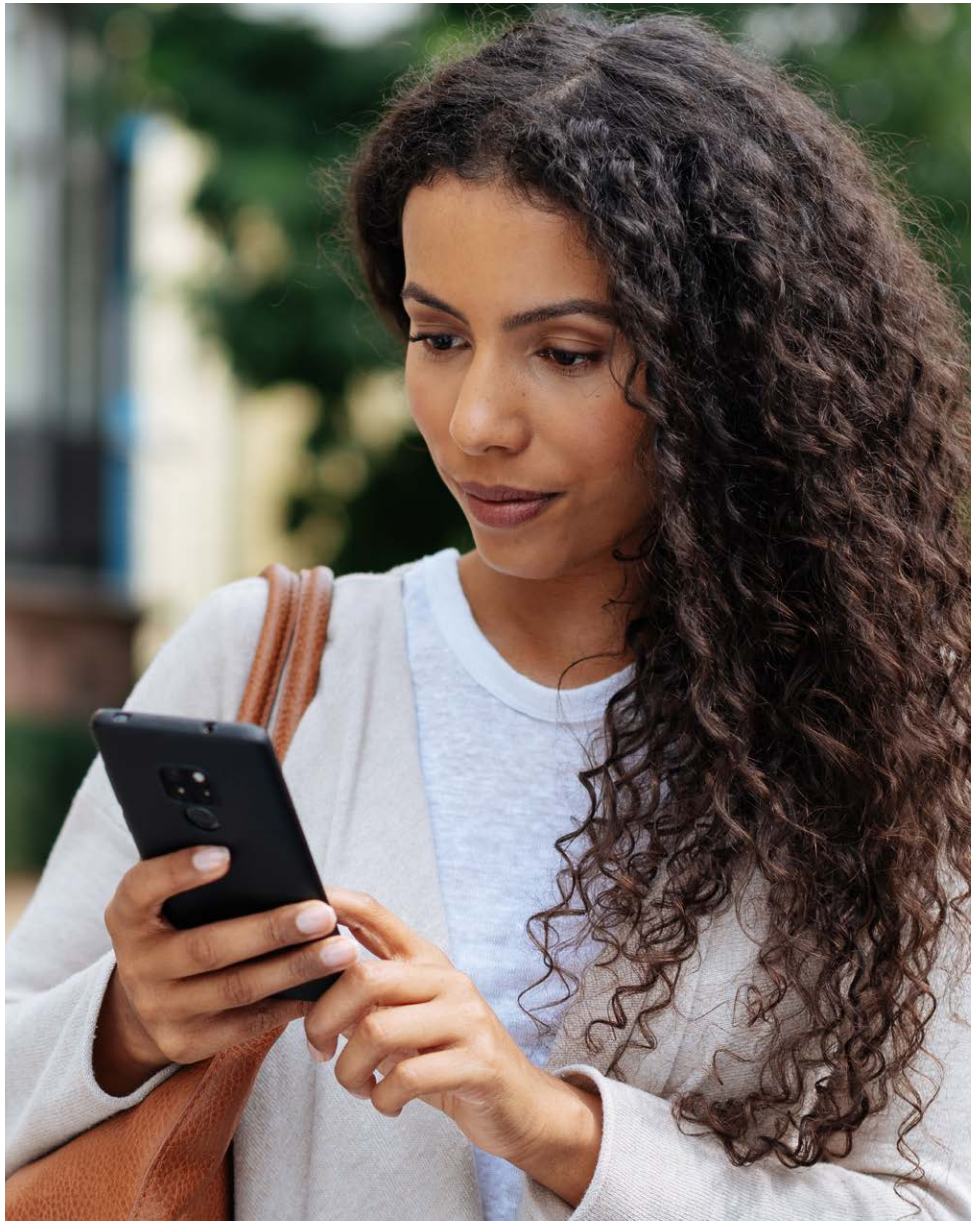
Beth yw'r canlyniadau posibl?

Mae amrywiaeth o ganlyniadau posibl:

- **Dysgu unigol** – gallai unigolion dderbyn cyngor gan eu rheolwr a/neu gael eu cyfarwyddo i wneud mwy o hyfforddiant i ddysgu o'r hyn a ddigwyddodd a gwella yn y dyfodol. Gallai hyn fod yn hyfforddiant ar faes penodol neu'n 'broses adolygu arfer myfyriol'.
- **Dysgu sefydliadol** – mae gennym bwerau i wneud argymhellion dysgu i heddluoedd penodol neu i sefydliadau cenedlaethol eraill i wneud gwelliannau i blismona yn fwy cyffredinol. Mae argymhellion dysgu yn amrywio o ran cynnwys ac mae angen digon o dystiolaeth arnom i'w gwneud. Gallant gynnwys newidiadau i bolisïau, arferion, hyfforddiant neu offer. Ar gyfer math penodol o argymhelliad, mae'n ofynnol i'r sefydliad ymateb iddo ac mae'n rhaid i ni gyhoeddi ein hargymhelliad a'u hymateb ar ein gwefan.
- **Esboniad** gennym ni neu'r heddlu am yr hyn a ddigwyddodd.
- **Ymddiheuriad**, 'ystum ewyllys da', neu gydnabyddiaeth gan yr heddlu am rywbeth a aeth o'i le.
- **Dychwelyd eiddo**.
- **Adolygiad o bolisi neu weithdrefn** gan yr heddlu neu sefydliadau eraill.
- Yn dibynnu ar yr amgylchiadau:
  - **troseddol** – gallai aelod o'r heddlu gael ei gyhuddo o drosedd a wynebu erlyniad troseddol. Byddai hwn yn benderfyniad i Wasanaeth Erlyn y Goron. Os bydd yn cael ei ddyfarnu'n euog, gallai wynebu unrhyw gosb a ystyrir yn addas ar gyfer y drosedd berthnasol gan gynnwys dirwy, gwasanaeth cymunedol neu ddedfryd o garchar.
  - **disgyblu** – gallai unigolyn wynebu achos disgyblu. Os bydd yn cael ei brofi neu'n cael ei gyfaddef, gallai wynebu camau disgyblu gan gynnwys rhybudd ysgrifenedig, gostyngiad mewn rheng, neu ddiswyddo. Gallai swyddogion a gafodd eu diswyddo, neu a fyddai wedi cael eu diswyddo pe na byddent wedi ymddiswyddo neu ymddeol eisoes, gael eu hychwanegu at restr i'w gwahardd rhag gweithio i'r heddlu yn y dyfodol.

SUT ALLAF I GYSYLLTU Â CHI?

Ewch i'n tudalen cysylltu â ni ar ein gwefan i ddarganfod sut y gallwch chi gysylltu â ni.



I gael rhagor o wybodaeth am ein gwaith neu i ofyn am y canllaw hwn mewn fformat arall, gallwch gysylltu â ni mewn nifer o ffyrdd:

www.policeconduct.gov.uk/cy

Dilynwch ni ar X: **@policeconduct**

E-bostiwch ni yn: **enquiries@policeconduct.gov.uk**

Ffoniwch ni ar: **0300 020 0096**

Negeseuwch: **18001 0207 166 3000**

Ysgrifennwch atom yn:
Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu
Blwch Post 473
Sale M33 0BW

Rydym yn croesawu galwadau ôn yn y Gymraeg.

Cyhoeddwyd Ebrill 2025

© Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu (2025)

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

Nid yw hyn yn cynnwys deunydd sy'n perthyn i drydydd partïon.
Rhaid cael caniatâd i ddefnyddio deunydd o'r fath gan ddeiliaid yr hawlfraint dan sylw.

CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE® RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID® CSE

ADAWE-04/25