

Polisiâu a Gweithdrefnau / Policies and Procedures

Crynodeb

Bydd y Polisi hwn yn rhoi arweiniad ar sut y bydd cwyn am y rhai sy'n gweithio a gwasanaethau Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throsedd Gogledd Cymru yn cael ei prosesu.

Mae'r Polisi hwn wedi'i fabwysiadu gan SCHTh Gogledd Cymru.

Teitl:	Polisi Cwynion - Staff
Perchennog y Polisi:	Prif Weithredwr
Awdur y Polisi:	Swyddog Gweithredol
Rhif y Polisi:	31
Dyddiad Dod i Rym:	1 Gorffennaf 2021
Adolygiad:	23 Tachwedd 2022
Dyddiad Adolygu:	4+ BLYNEDD
Fersiwn:	2.0

Cyflwyniad	2
2. Nod.....	2
3. Telerau ac Diffiniadau.....	2
4. Cwynion am SCHTh neu am aelod o staff SCHTh.....	3
4.1. Ynglŷn â phwy y gellir gwneud cwyn?	3
4.2 Pwy all wneud cwyn? Cwynion am bolisiâu, gweithdrefnau a'n gwasanaethau a ddarperir...	3
4.3 Cwynion annilys	4
4.4 At bwy i anfon eich cwyn	4
4.5 Ymdrin â'ch cwyn	5
5.0 Gofynion Cyfreithiol	6
6.0 Adnoddau Dynol.....	6
7.0 Hyfforddiant.....	7
8.0 Monitro	7
9.0 Ymgynghoriad	7
10.0 Dogfennaeth Berthnasol.....	7

Polisiâu a Gweithdrefnau / Policies and Procedures

11.0 Cyfnod Adolygu7

Cyflwyniad

- 1.1. Mae Rheoliadau'r Heddlu (Cwynion a Chamymddwyn) 2020 yn gwneud darpariaethau ar gyfer ymdrin â chwynion am swyddogion yr heddlu a staff yr heddlu a materion cysylltiedig sydd o dan gyfarwyddyd a rheolaeth y Prif Gwnstabl, gan gynnwys yr ymchwiliad a'r hawl i gynnal adolygiad.
- 1.2. Nid oes cyfarwyddyd deddfwriaethol mewn perthynas â thrin cwynion yn erbyn y rhai sy'n gweithio i Swyddfa'r Comisiynydd Heddlu a Throsedd (SCHTh) ac eithrio'r Comisiynydd Heddlu a Throsedd (CHTh) a'r Dirprwy Gomisiynydd Heddlu a Throsedd (DGHTH). Felly, mae'r weithdrefn ganlynol wedi'i datblygu er mwyn rhoi eglurder i'r holl staff ac i'r achwynydd ynglŷn â'r weithdrefn a ddilynir wrth ddelio ag unrhyw gwynion o'r fath.

2. Nod

- 2.1. Nod y weithdrefn hon yw sicrhau bod proses penodol ar waith i ymdrin ag unrhyw gwynion a dderbynnir yn erbyn y SCHTh fel sefydliad e.e. yn erbyn ei bolisiâu a'i weithdrefnau neu ei ddiffyg, ac yn erbyn unrhyw aelod o staff.
- 2.2. Nid yw'r weithdrefn hon yn cynnwys cwynion a wnaed yn erbyn y CHTh na'r DGHTH. Ymdrinnir â chwynion am y CHTh neu'r DGHTH gan Banel yr Heddlu a Throsedd yn unol â Rheoliadau Cyrff Plismona Lleol Etholedig (Cwynion a Chamymddwyn) 2012.

3. Telerau ac Diffiniadau

Cyfnod	Diffiniad
Effeithiwyd yn Andwyol	Ystyrir bod unigolyn wedi cael ei effeithio'n andwyol os yw wedi dioddef unrhyw fath o golled, difrod, trallod neu anghyfleustra o ganlyniad i'r mater y cwynir amdano, os yw wedi'i beryglu neu fel arall mewn perygl o gael ei effeithio'n andwyol.
Cwyn	Cwyn yw unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd a fynegir gan neu ar ran aelod o'r cyhoedd. Rhaid iddo gael ei wneud gan berson sy'n bodloni'r diffiniad o achwynydd ym mharagraff 4.2 isod. Nid oes rhaid gwneud cwyn yn ysgrifenedig, ac ni ddylai ychwaith ddatgan yn glir ei bod yn gŵyn iddi gael ei hystyried yn un.
Tyst	Gellir dweud bod person yn dyst i'r ymddygiad os, a dim ond os: ➤ Maent wedi cael eu gwybodaeth am yr ymddygiad mewn modd a fyddai'n eu gwneud yn dyst a fyddai'n gallu rhoi tystiolaeth o'r ymddygiad mewn achosion troseddol,

Polisiâu a Gweithdrefnau / Policies and Procedures

	➤ Maent yn meddu ar neu mae ganddynt yn eu rheolaeth unrhyw beth y gellid ei ddefnyddio fel tystiolaeth dderbyniadwy mewn achosion o'r fath.
--	--

4. Cwynion am SCHTh neu am aelod o staff SCHTh

4.1. Ynglŷn â phwy y gellir gwneud cwyn?

- Gellir gwneud cwyn am unrhyw aelod o staff Swyddfa'r Comisiynydd.
- Gellir gwneud cwynion hefyd am SCHTh a'r ffordd y mae'n cynnal ei fusnes.
- **Cwynion am Safonau'r Gymraeg**
- Bydd y Prif Weithredwr yn ymdrin ag unrhyw gwynion sy'n berthnasol i gydymffurfio gyda Safonau'r Gymraeg neu gwynion o ran methu darparu Gwasanaethau Cymraeg.
- Bydd cwynion am Safonau'r Gymraeg yn cael eu trin yn yr un modd â holl gwynion eraill yn unol â'n Polisi Cwynion.
- Bydd gennych hawl hefyd i gyfeirio cwyn sy'n berthnasol i'r Gymraeg yn uniongyrchol i [Gomisiynydd y Gymraeg](#).

Dalier sylw:- Ymdrinnir â chwynion am y CHTh a'r DGHTH gan Banel yr Heddlu a Throsedd (PHTH). Bydd unrhyw gwynion a dderbynnir gan Swyddfa'r Comisiynydd am y Comisiynydd a/neu'r DGHTH yn cael eu hanfon i'r PHTH i'w datblygu yn unol â Rheoliadau Cyrff Plismona Lleol Etholedig (Cwynion a Chamymddwyn) 2012

4.2 Pwy all wneud cwyn?

Cwynion am bolisiâu, gweithdrefnau a'n gwasanaethau a ddarperir

Aelod o'r cyhoedd sydd:

- A gafodd ei effeithio'n andwyol gan y mater y cwynwyd amdano; neu
- Rhywun yn gweithredu ar ran rhywun yr effeithiwyd yn andwyol arno gan y mater y cwynwyd amdano. Gall hyn fod yn aelod o'r teulu, ffrind, cynrychiolydd cyfreithiol neu unrhyw berson arall.

Polisiâu a Gweithdrefnau / Policies and Procedures

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

Cwynion am ymddygiad aelodau o staff SCHTh

Aelod o'r cyhoedd sydd:

- Honni i fod yn berson y digwyddodd yr ymddygiad mewn perthynas ag ef,
- Honni iddo gael ei effeithio'n andwyol gan yr ymddygiad,
- Hawlio iddo gael ei effeithio'n andwyol gan yr ymddygiad,
- Yn gweithredu ar ran rhywun sy'n bodloni un o'r uchod. Gall hyn fod yn aelod o'r teulu, ffrind, cynrychiolydd cyfreithiol neu unrhyw berson arall.

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

4.3 Cwynion annilys

- Aelod o'r cyhoedd sydd wedi cael yr hawl i adolygiad i'r Swyddfa Annibynnol am Ymddygiad yr Heddlu yn dilyn cwyn lle mai'r Comisiynydd Heddlu a Throsedd oedd yr awdurdod priodol.
- Aelod o'r cyhoedd sydd wedi cael cyngor cyfreithiol annibynnol yn dilyn adolygiad o gŵyn lle mai'r Comisiynydd Heddlu a Throsedd oedd y corff adolygu perthnasol yn unol â Chanllawiau Statudol IOPC ar system gwynion yr heddlu.
- Ni chaiff staff a swyddogion sydd o dan gyfarwyddyd a rheolaeth y Prif Gwnstabl ddefnyddio'r Polisi hwn i gwyno, dylent gyfeirio at baragraff 5.7 o Ganllawiau Statudol IOPC ar system gwynion yr heddlu.
- Dylai staff a gyflogir gan Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throsedd Gogledd Cymru gyfeirio pob anfodlonrwydd at eu Rheolwr Llinell neu Eu Prif Weithredwr ar unwaith.

4.4 At bwy i anfon eich cwyn

- Dylai cwynion am staff Swyddfa'r Comisiynydd (ac eithrio'r Prif Weithredwr neu'r Prif Swyddog Cyllid) neu am y sefydliad fod yn ysgrifenedig a dylid eu hanfon at y Prif Weithredwr gan ddefnyddio'r dulliau cyswllt a nodir isod. Y Prif Weithredwr yw'r Awdurdod Priodol i'r cwynion yma.

E-bost: OPCC@nthwales.pnn.police.uk

Swydd: Prif Weithredwr Swyddfa'r Comisiynydd Heddlu a Throsedd
Pencadlys yr Heddlu, Glan y Don
Bae Colwyn, LL29 8AW

Polisiâu a Gweithdrefnau / Policies and Procedures

Cyfyngau

Cymdeithasol: Gellir gwneud cwynion drwy'r cyfyngau cymdeithasol os cânt eu hanfon drwy neges uniongyrchol. Nid ydym yn sganio llwyfannau cyfyngau cymdeithasol ar gyfer cwynion

- Dylid anfon cwynion yn erbyn y Prif Weithredwr a'r Prif Swyddog Cyllid hefyd gan ddefnyddio'r manylion cyswllt uchod, ond gan dynnu sylw'r Comisiynydd atynt. Y Comisiynydd yw'r Awdurdod Priodol i'r cwynion yma.
- Dylid anfon cwynion yn erbyn y CHTh/DGHTh at y PHTH gan ddefnyddio'r manylion cyswllt isod. Y PHTH yw'r Awdurdod Priodol i'r cwynion yma.

E-bost: policepanel@conwy.gov.uk

Swydd: Swyddog Monitro
Panel Heddlu a Throsedd
Cyngor Bwrdeisdref Sirol Conwy
Bodlondeb
Conwy LL32 8DU

Rhowch wybod i ni os oes angen cymorth arnoch i gyflwyno'ch cwyn a byddwn yn gwneud yr hyn a allwn i ddarparu'r cymorth sydd ei angen.

4.5 Ymdrin â'ch cwyn

Yr hyn sydd i'w ddisgwyl

Bydd yr Awdurdod Priodol yn adolygu'r gŵyn a bydd yn penderfynu ar y camau perthnasol i'w cymryd. Yr opsiynau yw:-

- Os na nodir unrhyw fater perfformiad neu ymddygiad: Ni fydd camau pellach yn cael eu cymryd.
- Bydd yr Awdurdod Priodol yn ymdrin â'r gŵyn fel Cam Gweithredu Rheoli neu'n cyfeirio at y rheolwr llinell perthnasol fel y bo'n briodol.
- Os yw'r Awdurdod Priodol o'r farn na ellir ymdrin â'r mater fel Cam Gweithredu Rheoli ac y gellir ystyried ei fod yn achos o Gamymddwyn, Camymddwyn Difrifol neu Ymddygiad Ar Ddyletswydd, bydd yn cyfeirio'r mater at Bennaeth Adran Safonau Proffesiynol yr Heddlu i gael asesiad ffurfiol ac ymchwiliad posibl.
- Os oes angen ymchwiliad, bydd cynllun yn cael ei lunio, a bydd camau yn cael eu cofnodi wrth i'r ymchwiliad fynd yn ei flaen.

Mae canlyniadau posibl i gŵyn yn cynnwys, ond nid ydynt wedi'u cyfyngu i:

- Ymddiheuriad a gweithredoedd i atal ailadrodd

Polisiâu a Gweithdrefnau / Policies and Procedures

- Dysgu Sefydliadol a/neu i'r Unigolyn
- Cyfeirio'r mater sydd i'w trin fel achosion troseddol, disgyblu neu berfformiad yn unol â rheoliadau Cyngor Staff yr Heddlu
- Cymryd dim camau pellach

Yr hyn y byddwn yn ei wneud

Byddwn yn cofnodi eich cwyn ar ein systemau ac yn rhoi cydnabyddiaeth i chi o fewn 5 diwrnod gwaith. Byddwn hefyd yn rhoi manylion cyswllt y person a enwebwyd i roi gwybod i chi am y cynnydd. Ar yr un pryd, byddwn yn gofyn am eglurhad i sicrhau ein bod yn deall eich cwyn yn iawn, y canlyniad yr ydych am ei gael ac unrhyw addasiadau y gallai fod eu hangen i'ch galluogi i gymryd rhan effeithiol yn y broses, yn ôl y gofyn.

Yn dibynnu ar natur eich cwyn, efallai y bydd angen i ni rannu gwybodaeth gyda sefydliadau eraill fel Heddlu Gogledd Cymru er mwyn dod i benderfyniad. Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn ein hysbysiad preifatrwydd.

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

Canlyniad eich cwyn

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

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

5.0 Gofynion Cyfreithiol

Er nad oes gofyniad cyfreithiol i brosesau penodol gael eu dilyn ar gyfer cwynion yn erbyn SCHTh na'i staff fel sydd ar gyfer cwynion yn erbyn heddluoedd a'u staff, rydym wedi alinio'r weithdrefn hon mor agos â phosibl â Rheoliadau'r Heddlu (Cwynion a Chamymddwyn) 2020.

6.0 Adnoddau Dynol

Nid oes gan Swyddfa'r Comisiynydd ei pholisiâu a'i weithdrefnau adnoddau dynol ei hun ond mae'n defnyddio polisiâu a gweithdrefnau Heddlu Gogledd Cymru a chaiff ei chefnogi gan eu Grŵp Gwasanaethau Pobl a/neu'r Adran Safonau Proffesiynol os bydd cwyn yn arwain at achosion disgyblu neu berfformiad.

Polisiâu a Gweithdrefnau / Policies and Procedures

7.0 Hyfforddiant

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

8.0 Monitro

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

9.0 Ymgynghoriad

Ymgynghorwyd â'r Prif Weithredwr wrth ddrafftio'r weithdrefn hon.

10.0 Dogfennaeth Berthnasol

Llawlyfr Cyngor Staff yr Heddlu
Rheoliadau (Cwynion a Chamymddygiad) yr Heddlu 2020

11.0 Cyfnod Adolygu

Bydd y ddogfen hon yn cael ei hadolygu bob 4 blynedd, pan fydd newidiadau'n cael eu nodi neu eu gwneud yn ofynnol gan ddeddfwriaeth. Dyddiad yr Adolygiad Nesaf yw mis Medi 2026.

Polisiâu a Gweithdrefnau / Policies and Procedures