



Gweithdrefn Cwynion yn erbyn y Sefydliad a Staff

<u>Rheolaeth Dogfen</u>	
Fersiwn	1.0
Awdur (Enw, Teitl Swydd)	Joanne Regan, Pennaeth Sicrwydd a Chydymffurfiaeth
Dyddiad Cymeradwyo	10 Medi 2020
Cymeradwywyd gan	Sian Curley, Prif Weithredwr
Disodli Fersiwn	0.1
Dyddiad yr Adolygiad Nesaf	Medi 2024
Cwblhawyd/Adolygwyd Asesiad Effaith ar Gydraddoldeb	Do

Rheolaeth Fersiwn

Fersiwn	Dyddiad	Diwygiwyd gan	Rheswm dros gyhoeddi/diwygio
0.1	26/06/2020	Joanne Regan, Pennaeth Sicrwydd a Chydymffuriaeth	Creu gweithdrefn i ymdrin â chwynion yn erbyn y sefydliad a staff Swyddfa'r Comisiynydd.
1.0	10/09/2020	Joanne Regan, Pennaeth Sicrwydd a Chydymffurfiaeth	Cymeradwyaeth y Prif Weithredwr.

SWYDDFA COMISIYNYDD YR HEDDLU A THROSEDDU
GWEITHDREFN CWYNIION YN ERBYN Y SEFYDLIAD A STAFF

1. Cyflwyniad

Mae Rheoliadau'r Heddlu (Cwynion a Chamymddwyn) 2020 yn darparu ar gyfer trafod, gan gynnwys ymchwiliad a hawl i adolygiad, cwynion am swyddogion heddlu a staff heddlu a materion cysylltiedig sy'n ymwneud â'r sefydliad ei hun.

Ni cheir unrhyw gyfarwyddyd deddfwriaethol mewn perthynas â thrafod cwynion yn erbyn y rheini sy'n gweithio i Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throsedd (Swyddfa'r Comisiynydd ac eithrio ar gyfer Comisiynydd yr Heddlu a Throsedd (y Comisiynydd) a Dirprwy Gomisiynydd yr Heddlu a Throsedd (y Dirprwy Gomisiynydd). Gan hynny, mae'r weithdrefn ganlynol wedi cael ei datblygu er mwyn rhoi eglurder i'r holl staff ac i'r achwynydd ynghylch y weithdrefn a fydd yn cael ei dilyn wrth ymdrin ag unrhyw gwynion o'r fath.

2. Nod

Nod y weithdrefn hon yw sicrhau bod proses bendant yn bodoli i ymdrin ag unrhyw gwynion a dderbynnir yn erbyn Swyddfa'r Comisiynydd fel sefydliad e.e. yn erbyn ei pholisïau a gweithdrefnau neu ddiffyg polisïau a gweithdrefnau, ac yn erbyn unrhyw aelod o staff neu wirfoddolwr

Nid yw'r weithdrefn hon yn cynnwys cwynion a wneir yn erbyn y Comisiynydd neu'r Dirprwy Gomisiynydd.

3. Termau a Diffiniadau

Term	Diffiniad
Effaith niweidiol	Ystyrir bod unigolyn wedi cael ei effeithio'n niweidiol os yw wedi dioddef unrhyw ffurf ar golled, difrod, gofid neu anghyfleustra o ganlyniad i'r mater y mae'r gŵyn yn ymwneud ag ef, os yw'r unigolyn wedi cael ei roi mewn perygl neu wedi cael ei roi mewn perygl o gael ei effeithio'n niweidiol yn ddiangen mewn unrhyw ffordd arall.
Tyst	Gellir dweud bod unigolyn wedi bod yn dyst i'r ymddygiad: ➤ Os yw wedi cael ei wybodaeth am yr ymddygiad mewn modd a fyddai'n ei wneud yn dyst sy'n gallu rhoi tystiolaeth o'r ymddygiad mewn achos troseddol, ➤ Os oes ganddo, neu os oes ganddo reolaeth dros unrhyw beth y gellid ei ddefnyddio fel tystiolaeth dderbyniadwy mewn achos o'r fath.

4. Cwynion am Swyddfa'r Comisiynydd neu yn erbyn aelod o staff Swyddfa'r Comisiynydd

Gweithdrefn

4.1 Ynglŷn â phwy/beth y gellir cwyno?

Gellir cwyno am unrhyw aelod o staff Swyddfa'r Comisiynydd ac eithrio'r Comisiynydd neu'r Dirprwy Gomisiynydd. Gellir cwyno am Swyddfa'r Comisiynydd a'r ffordd mae'n cynnal ei busnes.

Ymdrinnir â chwynion yn erbyn y Comisiynydd a'r Dirprwy Gomisiynydd gan Banel yr Heddlu a Throseddu. Bydd unrhyw gŵynion a dderbynnir gan Swyddfa'r Comisiynydd yn erbyn y Comisiynydd a/neu'r Dirprwy Gomisiynydd yn cael eu hanfon at Banel yr Heddlu a Throseddu.

4.2 Pwy all gwyno?

Cwynion am bolisiau, gweithdrefnau a'n darpariaeth gwasanaeth

Aelod o'r cyhoedd sydd:

- Wedi cael ei effeithio'n niweidiol gan y mater y mae'r gŵyn yn ymwneud ag ef; neu
- Rywun yn gweithredu ar ran rhywun sydd wedi cael ei effeithio'n niweidiol gan y mater y mae'r gŵyn yn ymwneud ag ef. Gall fod yn aelod o'r teulu, ffrind, cynrychiolydd cyfreithiol neu unrhyw berson arall.

Fel arfer nid oes angen caniatâd ysgrifenedig gan berson ifanc dan 16 oed i riant neu warcheidwad weithredu ar ei ran fel hyn.

Cwynion am ymddygiad aelodau staff Swyddfa'r Comisiynydd

Aelod o'r cyhoedd sydd:

- yn honni ei fod wedi dioddef yr ymddygiad,
- yn honni ei fod wedi cael ei effeithio'n niweidiol gan yr ymddygiad,
- yn honni ei fod wedi bod yn dyst i'r ymddygiad,
- yn gweithredu ar ran unrhyw un o'r uchod. Gall fod yn aelod o'r teulu, ffrind, cynrychiolydd cyfreithiol neu unrhyw berson arall.

Fel arfer nid oes angen caniatâd ysgrifenedig gan berson ifanc dan 16 oed i riant neu warcheidwad weithredu ar ei ran fel hyn.

Sylwer: Ni allwn ymdrin â chwynion gan unrhyw ffynhonnell ddiennw gan fod angen i ni benderfynu a yw'r achwynydd yn perthyn i un o'r categorïau uchod.

4.3 At bwy y dylech 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 yn defnyddio'r manylion cyswllt isod:

E-bost: Commissioner@gwent.pnn.police.uk

Post: Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu Gwent, Pencadlys yr Heddlu, Heol Tyrpeg, Croesyceiliog, Cwmbrân, P44 2XJ

Dylid anfon cwynion yn erbyn y Prif Weithredwr a'r Prif Swyddog Cyllid yn defnyddio'r manylion cyswllt uchod, ond dylid nodi eu bod at sylw'r Comisiynydd.

Dylid anfon cwynion yn erbyn y Comisiynydd/Dirprwy Gomisynydd at Banel yr Heddlu a Throseddu yn defnyddio'r manylion cyswllt isod:

E-bost: gwentpcp@caerphilly.gov.uk

Post: Panel yr Heddlu a Throseddu Gwent, Tŷ Penallta, Parc Tredomen, Ystrad Mynach, Hengoed, CF82 7PG

Rhowch wybod os oes angen cymorth arnoch chi i gyflwyno eich cwyn ac fe wnawn bopeth o fewn ein gallu i'ch cynorthwyo chi.

4.4 Ymdrin â'ch cwyn

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl

Bydd y Prif Weithredwr yn adolygu'r gŵyn ac yn ei symud ymlaen at y rheolwr llinell perthnasol os yn briodol. Bydd y Prif Weithredwr yn ymdrin yn uniongyrchol â chwynion sy'n cael eu hystyried i fod o natur ddifrifol/sensitif (e.e. camymddwyn/camymddwyn difrifol), a gall gael cymorth gan y rheolwr llinell perthnasol.

Mae canlyniadau posibl achos o gwyno yn cynnwys, ond nid yn gyfyngedig i'r canlynol:

- Ymddiheuriad a chymau gweithredu i atal y mater rhag digwydd eto
- Y sefydliad yn dysgu yn sgil y gŵyn
- Cyfeirio'r mater er mwyn ymdrin ag ef dan weithdrefnau troseddol, disgyblaeth neu berfformiad.
- Dim camau gweithredu pellach

Yr hyn y byddwn yn ei wneud

Byddwn yn cofnodi eich cwyn ar ein systemau a rhoi cydnabyddiaeth i chi o fewn pum diwrnod gwaith. Byddwn yn rhoi manylion cyswllt yr unigolyn sydd wedi ei enwebu i gadw mewn cysylltiad â chi ynglŷn â'ch cwyn hefyd. Ar yr un pryd, byddwn

yn ceisio sicrhau ein bod yn deall eich cwyn yn iawn, y canlyniad rydych yn ei ddyuno ac unrhyw addasiadau gofynnol i'ch galluogi chi i gymryd rhan yn 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 megis Heddlu Gwent er mwyn datrys y mater. Mae gwybodaeth bellach yn ein hysbysiad preifatrwydd.

Byddwn yn eich hysbysu yn ysgrifenedig am ganlyniad eich cwyn cyn gynted ag y bo hynny'n ymarferol. Byddwch yn derbyn gwybodaeth am sut mae eich cwyn yn dod yn ei blaen bob 28 diwrnod. Anfonir y wybodaeth hon atoch chi yn yr un fformat a ddefnyddiwyd gennych chi i gysylltu â ni, oni chytunir yn wahanol.

Canlyniad eich cwyn

Byddwch yn derbyn llythyr gan yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn eich hysbysu am y canlyniad. Byddwn yn cynnwys esboniad o sut yr ymdriniwyd â'r mater, y camau gweithredu a gymerwyd a'r canfyddiadau. Os yn briodol, bydd yn cynnwys rheswm clir dros beidio â chymryd camau gweithredu penodol hefyd.

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

4.5 Gofyniad Cyfreithiol

Er nad oes gofyniad deddfwriaethol bod prosesau penodol yn cael eu dilyn ar gyfer cwynion yn erbyn Swyddfa'r Comisiynydd a'i staff, fel sydd ar gyfer cwynion yn erbyn yr heddlu a'i staff, rydym wedi cadw'r weithdrefn hon mor gydnaws â phosibl â Rheoliadau'r Heddlu (Cwynion a Chamymddwyn) 2020.

4.6 Adnoddau Dynol

Nid oes gan Swyddfa'r Comisiynydd ei pholisïau a gweithdrefnau adnoddau dynol ei hun ond mae'n defnyddio rhai Heddlu Gwent a bydd yn cael cefnogaeth gan ei adran Gwasanaethau Pobl os bydd cwyn yn arwain at gamau disgyblu neu berfformiad.

5. Hyfforddiant

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

6. Monitro

Bydd y ddogfen hon yn cael ei monitro gan y Pennaeth Sicrwydd a Chydymffurfiaeth, sy'n gweithio'n rheolaidd gyda chwynion yr heddlu a bydd yn diweddarau'r ddogfen gydag unrhyw ofynion deddfwriaethol a allai olygu bod angen newid y ddogfen.

7. **Ymgynghori**

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

8. **Dogfennau Cysylltiedig**

- Gweithdrefn Ddisgyblu ar gyfer Staff yr Heddlu
- Rheoliadau'r Heddlu (Cwynion a Chamymddwyn) 2020

9. **Dosbarthiad**

Bydd y ddogfen hon yn cael ei dosbarthu i bob rheolwr llinell gan y Pennaeth Sicrwydd a Chydymffurfiaeth.

10. **Cyfnod Adolygu**

Caiff y ddogfen hon ei hadolygu bob pedair blynedd, pan fydd newidiadau'n cael eu nodi neu'n ofynnol gan ddeddfwriaeth. Medi 2024 yw dyddiad yr adolygiad nesaf.

11. **Atodiadau**

Dim.