

## Rhoi Adborth a chwyno am Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu

### Cyflwyniad

Ymdrechwn i wneud pethau'n iawn ar y cynnig cyntaf a darparu'r lefel orau o wasanaeth ym mhob rhan o'n gwaith. Croesawn sylwadau ac awgrymiadau ynglŷn â'n perfformiad a defnyddiwn eich adborth i wella gwaith ein sefydliad a'n pobl. Mae adborth yn cynnwys dweud wrthym pa bethau y llwyddwn i'w gwneud yn iawn, awgrymiadau ynglŷn â sut allwn wella a chwynion pan allai fod angen i ni berfformio'n well.

Mae'r polisi hwn yn egluro sut i roi adborth i ni, cynnig awgrymiadau neu gwyno am ein gwaith. Mae hefyd yn egluro ein dull o ddelio â'ch adborth. Mae'n disgrifio ein dull o ddelio â chwynion, boed yn rhai am ein gwasanaeth neu ein staff, yn honni camymddwyn yn unol â'n polisi disgyblu Adnoddau Dynol, ac a ydynt yn cael eu trin dan y rheoliadau Ymddygiad Staff<sup>1</sup>. Mae'r troednodiadau yn dangos pan fydd y rheoliadau'n berthnasol.

### Ein safonau o wasanaeth

Mae ein safonau o wasanaeth yn berthnasol i'n holl waith. Ein nod yw:

- delio â'ch adborth mewn ffordd resymol a chymesur
- ymddiheuro yn sgil ein camgymeriadau
- bod mor hyblyg â phosibl yn ein dull o fodloni'ch gofynion
- delio ag unrhyw bryderon yn brydlon a'ch diweddarau ynglŷn ag unrhyw gynnydd
- bod yn agored a gonest wrth gyfiawnhau ein penderfyniadau a'n gweithredoedd
- defnyddio'ch adborth i wella'n gwasanaeth

### Adborth a chwynion y gallwn ddelio â nhw

---

<sup>1</sup> Rheoliadau Comisiwn Cwynion Annibynnol yr Heddlu (Ymddygiad Staff) 2004. Mae'r rheoliadau hyn yn cadw'r cyfeiriad at yr IPCC, ond maent yn berthnasol hefyd i'r IOPC

Gallwn ddelio ag adborth a chwynion gan bobl a effeithir yn uniongyrchol gan ein dull o weithio. Gallwch roi adborth i ni hefyd ar ran rhywun a effeithir yn uniongyrchol gan ein gwaith, os bydd ef neu hi yn caniatáu hynny.

Gallwn ddelio ag adborth:

- os credwch ein bod wedi gwneud rhywbeth yn dda
- os credwch ein bod wedi gwneud camgymeriad
- os credwch nad ydym wedi bodloni ein safonau o wasanaeth
- os oes gennych bryder ynglŷn ag achos sydd ar waith gennym ar hyn o bryd (er enghraifft, os nad ydych yn gallu cysylltu â'r rheolwr gwaith achos neu'r ymchwilydd sy'n delio â'ch achos, neu os ydych yn anhapus â'r wybodaeth a gewch)
- os oes gennych awgrym ynglŷn â sut allen ni wella ein gwasanaeth
- os hoffech chi gyflwyno cwyn am ein gwaith
- os hoffech chi herio'r modd y deliwyd â'ch cais FOI (gweler tudalen tri o'r ddogfen hon am ragor o wybodaeth)

## **Adborth a chwynion na allwn ddelio â nhw**

Mae yna rai pethau na allwn ddelio â nhw, ac eglurir y rhain isod.

- Ni allwn ddelio â chwynion am ein penderfyniadau. Os ydych yn anhapus â'r penderfyniad a wnaed gennym ynglŷn â'ch achos, gallech geisio cyngor cyfreithiol am eich camau nesaf.
- Ni allwn ddelio ag adborth neu gwynion ynglŷn â Gwasanaeth Erlyn y Goron na'r llysoedd.
- Ni allwn ddelio ag adborth neu gwynion ynglŷn ag unrhyw gorff llywodraethol neu gyhoeddus.
- Ni allwn ddelio ag adborth neu gwynion gan ein staff cyfredol neu rai sydd wedi gadael. Dylid cyfeirio'r rhain yn hytrach i'n hadran Adnoddau Dynol neu eu trin dan ein polisi Codi Pryderon.

Os hoffech gwyno am yr heddlu neu gomisiynydd yr heddlu a throseddu, ewch i'n gwefan, [www.policeconduct.gov.uk](http://www.policeconduct.gov.uk).

Os hoffech apelio am y modd y cafodd eich cwyn ei thrin gan yr heddlu, ewch i'n gwefan, [www.policeconduct.gov.uk](http://www.policeconduct.gov.uk).

## **Sut a pha bryd i roi adborth i ni neu i gyflwyno cwyn**

Y ffordd orau i roi adborth i ni yw siarad â'r unigolyn sy'n delio â'ch achos. Efallai y bydd ef neu hi yn gallu datrys eich problem ar unwaith. Gorau po gyntaf i chi

gyflwyno'ch adborth i ni. Os cyflwynwch gŵyn am ein gwasanaeth a bod mwy na 12 mis wedi mynd heibio ers y digwyddiad sy'n sail i'r gŵyn, byddwn yn gwrthod delio â'r gŵyn fel arfer oni bai bod rheswm cryf dros y oedi<sup>2</sup>.

Gallwch roi adborth i ni neu gyflwyno cwyn yn y ffyrdd canlynol hefyd:

- gallwch anfon eich cymeradwyaeth, adborth neu gwynion at [feedback@policeconduct.gov.uk](mailto:feedback@policeconduct.gov.uk)
- ffoniwch ein prif switsfwrdd ar 0300 020 0096
- ffoniwch ni ar 020 7166 3261 a gadewch neges gyda'ch manylion cyswllt a'ch adborth. Cewch alwad yn ôl gennym.
- ysgrifennwch at:  
Tîm Ansawdd a Gwella Gwasanaeth  
Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu  
Blwch Post 473  
Sale  
M33 0BW

Rydym yn croesawu galwadau ffôn, negeseuon e-bost a llythyrau yn Gymraeg. We welcome telephone calls, emails and written communication in Welsh.

## Cwynion FOI

Os hoffech chi herio'r modd y cafodd eich cais am wybodaeth ei drin, gallwch wneud cais am adolygiad mewnol o'r penderfyniad. Rhaid i chi wneud hyn cyn pen 40 diwrnod gwaith o pan gawsoch ein hysbysiad o'r penderfyniad<sup>3</sup>.

- e-bost: [DPO1@policeconduct.gov.uk](mailto:DPO1@policeconduct.gov.uk)
- ysgrifennwch at:  
Swyddog Diogelu Data  
Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu  
10 South Colonnade  
London  
E14 4PU

Os nad ydych yn fodlon â chanlyniad yr adolygiad mewnol, mae gennych hawl wedyn i gyflwyno cwyn i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, [www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk).

---

<sup>2</sup> Rheoliad 6(1)(a) IPCC (Ymddygiad Staff)

<sup>3</sup> Cod Ymarfer Rhyddid Gwybodaeth Swyddfa'r Cabinet Gorffennaf 2018  
[https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/722165/FOI-Code-of-Practice-July-2018.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/722165/FOI-Code-of-Practice-July-2018.pdf)

Os oes angen help arnoch i gael defnydd o'n gwasanaethau:

- gallwch ofyn i ffrind, aelod o'r teulu neu gynrychiolydd arall i roi adborth neu gyflwyno cwyn ar eich rhan.
- gallwch ofyn i Gyngor ar Bopeth neu unrhyw wasanaeth eiriolaeth arall i roi adborth neu gyflwyno cwyn ar eich rhan.
- gallwch ofyn i ni wneud addasiadau rhesymol i'r gwasanaeth a ddarparwn dan ein polisi Gwneud Addasiadau Rhesymol i Ddefnyddwyr Gwasanaeth

## Yr hyn y dylech ei ddweud wrthym ni

Pan anfonwch adborth atom neu gyflwyno cwyn i ni, rhowch:

- eich enw llawn a'ch manylion cyswllt
- os hoffech i ni gysylltu â chi
- sut yr hoffech i ni gysylltu â chi
- eich rhif cyfeirnod achos IOPC, os oes gennych chi un
- testun eich adborth neu gŵyn, sef pwy neu beth
- beth ddigwyddodd – darparwch unrhyw ddogfennau neu dystiolaeth arall i'n helpu i ddeall eich adborth
- beth hoffech i ni ei wneud i ddatrys yr hyn a ddigwyddodd. Mewn geiriau eraill, beth yw'r canlyniad a ddymunwch

## Sut y byddwn yn delio â'ch adborth neu gŵyn

Derbyn cwyn

Mae'r Tîm Ansawdd a Gwella Gwasanaeth yn cofnodi pob adborth a chwynion a gawn er mwyn i ni fedru dysgu ohonynt. Os anfonwch adborth neu gŵyn atom gan ddweud wrthym yr hoffech i ni gysylltu â chi, byddwn yn cydnabod hynny cyn pen tri diwrnod gwaith, er mwyn i chi wybod ein bod wedi ei derbyn a'i chofnodi.

Penderfynu ar y gwaith o ymdrin

Yn gyntaf bydd y Tîm Ansawdd a Gwella Gwasanaeth yn gwirio a allwn ni ddelio â'ch adborth neu gŵyn. Fe wnawn bopeth yn ein gallu i ddeall eich adborth neu gŵyn er mwyn i ni benderfynu ar y ffordd orau i ymateb iddi. Efallai y bydd angen i ni ofyn am ragor o wybodaeth gennych i wneud y penderfyniad hwn. Os na allwn ni ddelio â'ch adborth neu gŵyn, a'ch bod wedi dweud wrthym yr hoffech i ni gysylltu â chi, fe ddywedwn wrthyhych cyn pen 20 diwrnod gwaith gan egluro pam felly, oni bai na ddylid gwneud hynny er lles y cyhoedd<sup>4</sup>. Gallai hyn fod oherwydd<sup>5</sup>:

---

<sup>4</sup> Rheoliad 6(1)(5) IPCC (Ymddygiad Staff)

<sup>5</sup> Rheoliad 6 IPCC (Ymddygiad Staff)

- rydych chi neu rywun arall wedi rhoi'r adborth neu gyflwyno'r gŵyn eisoes ac nid oes unrhyw honiadau na thystiolaeth newydd i'w hystyried
- nid yw'n rhesymol ymarferol i astudio'r adborth neu'r gŵyn gan na allwn gyfathrebu â chi neu eich cynrychiolydd, neu gan nad ydych wedi rhoi digon o wybodaeth i ni. Fel arfer byddwn yn cau cwyn o fewn deg diwrnod gwaith os na allwn gysylltu â chi neu os nad oes gennym ddigon o wybodaeth
- nid yw'n rhesymol, yn gymesur nac yn ymarferol i astudio'r adborth neu'r gŵyn yn sgil yr amser a aeth heibio. Fel arfer ni fyddwn yn astudio unrhyw fater os digwyddodd fwy na 12 mis yn ôl, oni bai bod rheswm cryf dros yr oedi
- nid yw'n rhesymol ymarferol nac yn gymesur i astudio'r adborth neu'r gŵyn gan na allwn adnabod yr aelod staff perthnasol, neu mae ef neu hi wedi gadael y sefydliad
- mae'r adborth neu'r gŵyn yn annifyr, yn ormesol neu yn gamddefnydd ar y gweithdrefnau ar gyfer ymdrin ag adborth a chwynion.

Os allwn ni ddelio â'ch adborth neu gŵyn byddwn un ai yn:

- diolch i chi am eich adborth, sylw, awgrym neu gymeradwyaeth, dweud wrthyh sut y byddwn yn defnyddio'r hyn a ddywedwyd gennych i wella'n gwaith, a chau'r mater; neu
- neilltuo'ch adborth neu gŵyn i reolwr a fydd yn eich ateb

Os yw eich adborth neu gŵyn yn awgrymu bod tramgwyddo data neu ddiogelwch wedi digwydd o bosib, caiff ei anfon at ein Swyddog Diogelu Data i'w asesu.

Os caiff eich adborth neu gŵyn ei neilltuo i reolwr, fe gewch wybod enw'r unigolyn gennym. Efallai y bydd ef neu hi yn gofyn i chi am fwy o wybodaeth er mwyn sicrhau bod eich cwyn wedi ei deall, beth aeth o'i le a sut allwn ddatrys y mater.

Yna bydd y rheolwr yn penderfynu a yw'r mater yn ddigon difrifol i arwain at honiad o gamymddwyn neu gamymddwyn difrifol<sup>6</sup> yn unol â'n polisiau Adnoddau Dynol. Cewch wybod gan y rheolwr am y penderfyniad hwn. Bydd hefyd yn penderfynu pa fath o ymchwiliad sydd ei angen: ymchwiliad i ganfod ffeithiau neu ymchwiliad rheolaethol ffurfiol dan ein Polisi Disgyblu a Diswyddo.

Mewn rhai amgylchiadau gall fod yn briodol i'r ymchwiliad canfod ffeithiau neu ymchwiliad rheolaethol gael eu cynnal gan y Tîm Ansawdd a Gwella Gwasanaeth ei hun.

---

<sup>6</sup> Rheoliad 3(1)(b) IPCC (Ymddygiad Staff)

Bydd y rheolwr bob amser yn rhannu eich adborth neu gŵyn gyda'r staff perthnasol, oni bai bod rheswm da dros beidio â gwneud hynny<sup>7</sup>.

## Ymchwiliad i ganfod ffeithiau

Os nad oes angen ymchwiliad rheolaethol ffurfiol, gall y rheolwr gynnal ymchwiliad canfod ffeithiau rhesymol a chymesur i ddarganfod beth ddigwyddodd, ateb unrhyw gwestiynau neu bryderon ac i adnabod dulliau dysgu.

Os bydd eich adborth neu gŵyn angen ymchwiliad canfod ffeithiau, yna fel arfer bydd y rheolwr yn ymateb i'ch adborth neu gŵyn cyn pen 20 diwrnod gwaith er mwyn ateb unrhyw bryderon. Mae rhai ymchwiliadau canfod ffeithiau yn gymhleth a gall gymryd mwy o amser na hyn. Mewn achosion o'r fath, cewch wybod gennym beth fydd hyd yr ymchwiliad yn ein barn ni.

## Ymchwiliad rheolaethol

Gall rheolwr ddim ond comisiynu ymchwiliad rheolaethol<sup>8</sup> os yw'n penderfynu bod y mater:

- yn arwain at honiad o gamymddwyn neu gamymddwyn difrifol, sy'n gofyn am ymchwiliad rheolaethol dan ein Polisi Disgyblu a Diswyddo; a/neu
- yn golygu 'cwyn ddifrifol' dan reoliadau Ymddygiad Staff. Mae cwyn yn un ddifrifol os bydd, ac os caiff ei phrofi, yn debygol o arwain at yr unigolyn dan sylw yn cael ei ddiswyddo neu bod gofyn iddo ymddiswyddo<sup>9</sup>.

Os bydd eich adborth neu gŵyn angen ymchwiliad rheolaethol, bydd y rheolwr yn delio â'r mater yn unol â'n polisiau Adnoddau Dynol. Mae hyn yn cynnwys penodi ymchwilydd.

Mae ymchwiliadau rheolaethol yn gymhleth ac yn debygol o gymryd mwy o amser i'w datrys. Fe gysylltw'n â chi cyn pen 20 diwrnod gwaith i roi gwybod i chi beth fydd hyd yr ymchwiliad yn ein barn ni.

## Canfyddiadau ymchwiliad

Cewch wybod gennym am gynnydd a chanfyddiadau ein ymchwiliad i'ch cwyn. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth ynglŷn â'r hyn ddigwyddodd, a ydym wedi adnabod unrhyw gamymddwyn, a ddilynwyd ein polisiau a'n gweithdrefnau, a ydym wedi adnabod unrhyw ddysgu a'r hyn a wnawn i atal unrhyw broblemau i'r dyfodol. Ar ôl yr

---

<sup>7</sup> Rheoliad 3(2) IPCC (Ymddygiad Staff)

<sup>8</sup> Polisi Disgyblu a Diswyddo'r IOPC

<sup>9</sup> Rheoliad 3(3) IPCC (Ymddygiad Staff)

ymchwiliadau rheolaethol, cewch wybod beth yw ein penderfyniadau ynghylch unrhyw ddisgyblu<sup>10</sup>, oni bai nad yw er lles y cyhoedd i wneud hynny. Efallai hefyd y byddwn yn cadarnhau eich cwyn neu'n ymddiheuro. Gellir cadarnhau cwynion gyda neu heb ganfyddiad o gamymddwyn.

### **Cwynion am staff sydd wedi gadael yr IOPC**

Os yw'ch cwyn ynglŷn ag aelod o staff (neu gyn gomisiynydd) nad yw'n gweithio i'r IOPC mwyach, fe gymerwn y cyfle i adnabod unrhyw ddysgu er nad oes angen ymchwiliad o bosib. Felly hefyd, os nad yw'n rhesymol ymarferol nac yn gymesur i adnabod yr aelod staff perthnasol, gallem orfod dod â'ch cwyn i ben.

### **Cwynion am ein Cyfarwyddwr Cyffredinol, yr Uwch Gyfarwyddwr Annibynnol a'r Cyfarwyddwyr Anweithredol**

Mae ein Cyfarwyddwr Cyffredinol a'n cyfarwyddwyr anweithredol, gan gynnwys yr Uwch Gyfarwyddwr Annibynnol, oll yn cael eu penodi a'u cyflogi mewn modd gwahanol i'n staff. Mae cwynion amdanynt yn cael eu trin dan y polisi 'Cyflwyno cwynion am Gyfarwyddwr Cyffredinol yr IOPC, yr Uwch Gyfarwyddwr Annibynnol a'r Cyfarwyddwyr Anweithredol'.

### **Cwynion â natur droseddol**

Nid yw'r IOPC yn cynnal ymchwiliadau troseddol ar ei staff ei hun. Os cawn unrhyw wybodaeth sy'n arwain i ni gredu y dylid cynnal ymchwiliad troseddol ar aelod o staff, byddwn yn cyfeirio'r mater i'r heddlu.

### **Adborth neu gwynion am ein penderfyniadau ar achosion**

Yn ystod ein gwaith, gwnawn benderfyniadau yn seiliedig ar y dystiolaeth sydd gennym ac yn unol â'r ddeddfwriaeth berthnasol. Gwyddom fod pobl yn anfodlon weithiau gyda'n penderfyniadau.

Fodd bynnag, mae ein penderfyniadau a'n hapeliadau yn derfynol. Ni allwn ailagor ymchwiliad oni bai bod amgylchiadau cymhellol, fel gwybodaeth newydd arwyddocaol yn dod i'r amlwg.

Am y rheswm hwn, ni dderbyniwn gwynion am ein penderfyniadau ar achosion. Os hoffech gael mwy o wybodaeth ynglŷn â sut y gwnaed penderfyniad gennym, cysylltwch â'r unigolyn a oedd yn gyfrifol am eich achos. Bydd ef neu hi'n gwneud ei orau i'ch helpu i ddeall ei benderfyniad.

---

<sup>10</sup> Rheoliad 5(5) IPCC (Ymddygiad Staff)

Os byddwch yn parhau'n anfodlon â'n penderfyniad, gallwch gyflwyno cais i'r llys am adolygiad barnwrol. Mae hon yn broses gyfreithiol a gallech orfod talu arian amdani. Mae rhagor o wybodaeth am adolygiadau barnwrol ar gael ar-lein:

[www.gov.uk/government/publications/administrative-court-judicial-review-guide](http://www.gov.uk/government/publications/administrative-court-judicial-review-guide).

Dylai eich Canolfan Cyngor Ar Bopeth fedru egluro'r broses i chi'n fanylach. Argymhellwn eich bod yn ceisio cyngor cyfreithiol annibynnol os ydych yn ystyried ymgeisio am adolygiad barnwrol.

## **Y camau nesaf os ydych yn anfodlon â'n hymateb i'ch adborth neu gŵyn**

Os oes rheolwr wedi delio â'ch adborth neu gŵyn ond rydych yn anfodlon â'n hymateb, gallwch ofyn i'r Tîm Ansawdd a Gwella Gwasanaeth adolygu'r ymateb a gawsoch. Byddant yn asesu'r ymateb i weld a oedd yn un rhesymol a chymesur, gan ddwyn amgylchiadau'r achos i ystyriaeth ynghyd â difrifoldeb unrhyw bryderon. Os mai'r Tîm Ansawdd a Gwella Gwasanaeth a gwblhaodd yr ymchwiliad cyntaf i'ch adborth, yna cynhelir yr asesiad hwn gan uwch reolwr arall.

Os bydd ef neu hi yn penderfynu nad oedd yr ymateb a gawsoch yn rhesymol a chymesur, bydd yn penderfynu pa gamau dilynol fydd eu hangen i ddatrys eich cwyn gan ymateb i chi gyda'i ganfyddiadau.

Os nad ydych yn fodlon ar ganlyniad adolygiad mewnol ein Swyddog Diogelu Data o'ch anghydfod ynglŷn â'r modd y cafodd eich ymholiad ei drin, mae gennych hawl i gyflwyno cwyn i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, [www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk).

## **Sut mae'r polisi hwn yn cysylltu â'n polisiâu a'n deddfwriaethau eraill**

Dylid darllen y ddogfen hon ar y cyd â'r canlynol:

Safonau Defnyddwyr Gwasanaeth yr IOPC

Cyflwyno cwynion am Gyfarwyddwr Cyffredinol yr IOPC, yr Uwch Gyfarwyddwr Annibynnol a pholisi'r Cyfarwyddwyr Anweithredol

Polisi Rheoli Cyswllt â Chwsmeriaid

Polisi Gwneud Addasiadau Rhesymol

Polisi Codi Pryderon



Mae ein rhybudd preifatrwydd a'r wybodaeth atodol ar gael ar ein gwefan yn:  
[www.policconduct.gov.uk/privacynotice](http://www.policconduct.gov.uk/privacynotice)