

oneplan

Cynllun busnes 2018/19



I gefnogi'r Cynllun Strategol, rydym wedi ail-alinio ein Cynllun Busnes ar gyfer 2018/19 â'n blaenoriaethau newydd. Fe'i gelwir yn Un Cynllun, gan adlewyrchu ein pwyslais ar eglurder a gweithio yn integredig. Rydym hefyd wedi rhoi manylion am y gwaith yr ydym wedi ei ddechrau yn barod i weithio tuag at gyflawni ein blaenoriaethau newydd.

Trwy gydol gweddill 2018/19 byddwn yn parhau i gynllunio'r gwaith sydd ei angen i gyflawni ein cenhadaeth a symud y camau gweithredu yn ein Cynllun Strategol 2018/22 ymlaen. Byddwn yn cyhoeddi Cynllun Busnes Un Cynllun newydd yng ngwanwyn 2019 a fydd yn rhoi mwy o fanylion am y gwaith y byddwn yn ei wneud, y prosiectau sydd gennym yn eu lle, a sut y byddwn yn mesur ein llwyddiant ar gyfer 2019/20.

Blaenoriaeth: Gweithio gydag eraill i wella system gwynion yr heddlu

Rydym wedi dechrau ar y canlynol i symud y flaenoriaeth hon ymlaen:

- Gweithio gyda rhanddeiliaid ar draws y system gwynion i leihau faint o amser y maen ei gymryd i ddwyn ein gwaith i ben.
- Canolbwyntio ar gau'r achosion hynny sydd eisoes wedi cymryd mwy na'r disgwyl
- Cychwyn cynllun treialu i ystyried ein dull o ymdrin ag ymchwiliadau thematig i ganolbwyntio ar feysydd

sy'n peri pryder i'r cyhoedd a'r heddlu.

Ar gyfer ein gwaith gweithredol byddwn yn parhau i:

- Dderbyn ac asesu tua 3900 o atgyfeiriadau er mwyn penderfynu pa fath o ymchwiliad sydd yn addas.
- Gynnal rhwng 650 a 750 o ymchwiliadau annibynnol.
- Gynnal llai o ymchwiliadau a reolir ac a oruchwylir i baratoi ar gyfer cyflwyno ymchwiliadau dan gyfarwyddyd (yn amodol ar weld newidiadau deddfwriaethol yn dechrau).
- Ddarparu swyddogaeth cefnogi ymchwiliadau.
- Ddarparu sicrwydd gweithrediadau, swyddogaeth gwynion yr IOPC ac uned adolygu ansawdd.
- Ddarparu system ymateb ar-alwad cost-effeithiol ac effeithlon.
- Sicrhau bod ein staff gweithrediadau yn derbyn hyfforddiant, datblygu ac achrediad priodol.
- Wella prydlondeb ac ansawdd ein hymchwiliadau yn barhaus trwy ddeall ein prosesau gweithredol a dynodi problemau y gallwn eu gwella trwy weithio gyda staff.
- Dderbyn a phrosesu tua 5100 o gwynion uniongyrchol.
- Dderbyn ac ymateb i ymholiadau.
- Dderbyn, asesu, gwneud penderfyniad ac ymateb i oddeutu 1700 o apeliadau peidio â chofnodi

cyn pen 25 diwrnod nes newidir y ddeddfwriaeth.

- Dderbyn, asesu, gwneud penderfyniad ac ymateb i oddeutu 1600 o apeliadau ymchwiliadau cyn pen 35 diwrnod.
- Dderbyn, asesu ac ymateb i oddeutu 230 o apeliadau datrysiad lleol cyn pen 35 diwrnod gwaith, ac apeliadau darfod a datgymhwysiad cyn pen 25 diwrnod gwaith nes daw'r newidiadau i'r system gwynion i rym.

Yn ein gwaith goruchwyllo byddwn yn parhau i:

- Gasglu a chyhoeddi data cwynion chwarterol a blynyddol lluoedd heddlu, gan nodi'r mathau o gwynion a dderbyniwyd gan yr holl lluoedd heddlu yng Nghymru a Lloegr a pha mor hir y mae wedi ei gymryd i edrych i mewn i'r hyn sydd wedi mynd o'i le.
- Gynnal cyfarfodydd goruchwyllo rheolaidd i drafod agweddau rhanbarthol a chenedlaethol o ymdrin â chwynion, herio perfformiad lluoedd heddlu, olrhain y gweithredu ar argymhellion a chynnig cyfarwyddyd ychwanegol pan fydd yn addas.
- Gynhyrchu rhifynnau o Focus, sy'n rhoi cyngor ymarferol ac enghreifftiau o ymdrin â chwynion ar gyfer adrannau safonau proffesiynol, swyddfeydd Comisiynwyr yr Heddlu a Throsedd, ac eraill yn yr heddlu sy'n ymdrin â chwynion.

- Ymgysylltu â'r Comisiynwyr ynghylch agweddau rhanbarthol a chenedlaethol o ymdrin â chwynion. Byddwn yn gwneud hyn trwy gyfarfodydd cyson, a thrwy sicrhau fod gan Gomisiynwyr a'u swyddfeydd un man cyswllt ar lefelau gweithredol a strategol. Byddwn hefyd yn cyflawni o ran ein protocol gyda Chymdeithas y Comisiynwyr Heddlu a Throsedd.

Byddwn hefyd yn casglu:

- Adborth gan bobl yr ydym wedi bod mewn cysylltiad â nhw trwy ein hymchwiliadau, yn cynnwys achwynwyr, partïon â diddordeb, testun yr ymchwiliad, tystion yr heddlu, a theuluoedd mewn profedigaeth i ddeall eu profiad o'n hymchwiliadau. Byddwn hefyd yn casglu adborth gan bobl sydd wedi cysylltu â'n canolfan gyswllt cwsmeriaid neu sydd wedi apelio atom ni. Byddwn yn defnyddio'r wybodaeth hon i wella ein gwaith.
- Gwybodaeth am ddealltwriaeth a phrofiadau ein rhanddeiliaid o'r IOPC, yn ogystal â'r system gwynion yn ehangach.

Byddwn yn cyflawni'r gwaith prosiect canlynol:

- Gweithredu newid deddfwriaethol – ar hyn o bryd mae dyddiad dechrau'r newidiadau wedi ei ohirio, ond byddwn yn canolbwyntio ar ddynodi beth sydd ei angen i sicrhau ein bod yn barod yn weithredol i weithredu'r

ddeddfwriaeth newydd. Bydd hyn yn golygu:

- datblygu prosesau newydd
- creu neu ddiwygio systemau TGCh i gefnogi unrhyw brosesau newydd
- cofnodi gwybodaeth am ein perfformiad
- darparu hyfforddiant i'n staff am y ddeddfwriaeth newydd

Cyflawni'r strategaeth Rheoli Trosglwyddo Gwybodaeth (KIM) – mae ein Strategaeth KIM a'r camau

gweithredu i'w chefnogi yn nodi ein pwyslais ar gyfer y tair blynedd nesaf, sef:

- rheoli ein dealltwriaeth, gwybodaeth a data yn effeithiol
- gwneud gwell defnydd o guddwybodaeth, dadansoddi, arfer da a gwersi a ddysgwyd i ganolbwyntio a blaenoriaethu ein gwaith
- ymgysylltu yn fwy cynhyrchiol â phartïon allanol i ddangos effaith ein gwaith a gwerth gwybodaeth a rennir

Mesur deilliant

Mesur deilliant	Targed
Byddwn yn gweithio i wella pob rhan o'r system gwynion – yr hyn a wneir gennym ni a'r hyn a wneir gan eraill – fel ei bod yn cyflawni deilliannau sy'n ddiduedd, yn deg ac ar sail tystiolaeth yn brydlon yn gyson.	
Y nifer o ymchwiliadau annibynnol a ddechreuwyd	650-750
% o ymchwiliadau annibynnol wedi eu cwblhau cyn pen 12 mis	80%
% o adolygiadau diwedd ymchwiliad yn arwain at asesiad iechyd gwyrdd ¹ , y tro cyntaf	87%
% o apeliadau ymchwiliad a datrysiad lleol a gwblhawyd o fewn 35 niwrnod gwaith	60%
% o apeliadau peidio â chofnodi, dirwyn i ben a datgymhwyso a gwblhawyd o fewn 25 niwrnod gwaith	80%
% o apeliadau oedd yn destun adolygiad ansawdd a gyrhaeddodd y trothwy ansawdd y tro cyntaf	80%
% o apeliadau ymchwiliadau a gadarnhawyd ²	< 38%
% yr apeliadau peidio â chofnodi a gadarnhawyd ³	< 36%

¹ Y dyfarniad uchaf a roddir i ymchwiliad a adolygwyd yn ystod proses ansawdd, ac mae'n dynodi nad oes angen unrhyw gamau pellach.

² Nid yw hyn yn darged i'n staff ni, ond byddai gostyngiad yn yr apeliadau yn awgrymu bod y system yn gwella.

³ Nid yw hyn yn darged i'n staff ni, ond byddai gostyngiad yn yr apeliadau yn awgrymu bod y system yn gwella.

Blaenoriaeth: Gwella plismona trwy ddynodi a rhannu gwersi a ddysgwyd trwy ein gwaith

Rydym wedi dechrau ar y canlynol i symud y flaenoriaeth hon ymlaen:

- Gweithredu rhwydweithiau pynciol i ddatblygu ein gwybodaeth fewnol am themâu penodol yn ein gwaith.
- Datblygu adroddiad blynyddol i ddangos yr effaith yr ydym wedi ei gael wrth gyflawni ein cenhadaeth.

Byddwn yn parhau i:

- Gyhoeddi cylchgronau Dysgu'r Gwersi. Bydd y rhain yn nodi'r gwersi a ddysgwyd o ymchwiliadau'r IOPC a'r rhai a gynhelir gan y gwasanaeth heddlu yn lleol. Bydd y cylchgrawn yn helpu i yrru gwelliannau ym mholisi, arferion a hyfforddiant yr heddlu.
- Defnyddio gwybodaeth o'n gwaith i hysbysu argymhellion dysgu gwersi cenedlaethol a lleol ac ymateb i adolygiadau ac ymgynghoriadau allanol sy'n berthnasol i system gwynion yr heddlu.
- Rhannu'r gwersi a ddysgir o'n gwaith gydag Arolygiaeth Cwnstabiliaeth a Gwasanaethau Tân ac Achub Ei Mawrhydi (HMICFRS) ac Arolygiaeth Carchardai Ei Mawrhydi (HMIP) i fod yn sail i'w harolygiadau.
- Crynhoi a chyhoeddi ystadegau cenedlaethol blynyddol ar farwolaethau yn dilyn cyswllt â'r

heddlu. Bydd y gwaith hwn hefyd yn cynnwys crynhoi deilliannau camymddygiad a throeddol marwolaethau yn y ddalfa rhwng 2008/09 a 2017/18. Bydd hyn yn diweddarar'r wybodaeth a gyhoeddwyd yn ein hastudiaeth marwolaethau yn y ddalfa oedd yn ymdrin â 1998/99 hyd 2008/09.

- Gwaith ar feysydd thematig – fel marwolaethau yn y ddalfa, iechyd meddwl, digwyddiadau traffig ffordd – a defnyddio'r hyn a ddysgir trwy'n gwaith i fod yn sail i arferion plismona gweithredol.
- Sefydlu a chynnal cyfarfodydd ymgysylltu rheolaidd â rhanddeiliaid cenedlaethol a rhanbarthol a dylanwadwyr allweddol.

Byddwn yn cyflawni'r gwaith prosiect canlynol:

- Gwella ein prosesau ar gyfer dysgu ac atal - Yr argymhellion dysgu gwersi yr ydym yn eu cynhyrchu o ganlyniad i'n gwaith apeliadau ac ymchwiliadau ar sail tystiolaeth ac yn bwydo i'n gwaith gwella parhaus. Byddwn yn cael sgysiau gyda rhanddeiliaid statudol ac heb fod yn statudol i drafod y themâu yn ein gwaith a gwella'r argymhellion y ydym yn eu gwneud. Byddwn yn datblygu peirianwaith i werthuso effaith yr argymhellion hyn er mwyn sicrhau ein bod yn gwella arferion plismona pan fydd angen hynny.

Mesur deilliant

Mesur deilliant	Targed
Byddwn yn canolbwyntio ein gwaith ar feysydd sy'n peri pryder i'r cyhoedd a'r heddlu ac yn gweithio gyda phartneriaid i rannu'r gwersi a ddysgwyd i wella plismona a diogelu'r cyhoedd rhag niwed.	
% o randdeiliaid sy'n credu fod yr IOPC yn effeithiol o ran codi safonau mewn lluoedd heddlu	
Plismona ⁴	> 38%
Atebolrwydd ⁵	> 46%
Heblaw'r heddlu (gwasanaeth gwirfoddol cymunedol) ⁶	> 29%
% o randdeiliaid sy'n cytuno bod Dysgu'r Gwersi yn offeryn defnyddiol i yrru newid mewn polisi ac arferion. ⁷	95%

⁴ O'n Harolwg Rhanddeiliaid

⁵ O'n Harolwg Rhanddeiliaid

⁶ O'n Harolwg Rhanddeiliaid

⁷ O arolwg y Cylchgrawn Dysgu'r Gwersi

Blaenoriaeth: Gwella hyder yn atebolrwydd yr heddlu

Rydym wedi dechrau ar y canlynol i symud y flaenoriaeth hon ymlaen:

- Creu a chyhoeddi safonau gwasanaeth ar gyfer ein defnyddwyr gwasanaeth fel eu bod yn gwybod beth y gallant ei ddisgwyl gennym a gweithio tuag at gael achrediad rhagoriaeth mewn gwasanaeth cwsmeriaid.
- Adolygu a gwella ein gwasanaeth cyswllt teuluol i deuluoedd mewn profedigaeth a chefnogaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth i fodloni anghenion ein defnyddwyr gwasanaeth agored i niwed.
- Sicrhau bod ein gwerthoedd wedi ymwreiddio trwy'r sefydliad cyfan.

Byddwn yn parhau i:

- Gyflawni ymchwiliad Hillsborough a chefnogi unrhyw achosion llys troseddol.
- Ddarparu uned gwrth-lygredd, uned cudd-wybodaeth a thîm hwb i gefnogi cyflawni ein hymchwiliadau.
- Ddarparu swyddogaeth datgelu ac MIR i gefnogi ymchwiliadau.

I wella hyder y bobl sydd â'r lleiaf o hyder yn system gwynion yr heddlu, byddwn yn parhau i:

- Roi gwybodaeth ynghylch sut i gyflwyno cwyn yn erbyn yr heddlu.

- Roi gwybodaeth am ein rôl a'n gwaith.
- Ymateb i ymholiadau cyffredinol trwy ein canolfan gyswllt cwsmeriaid.
- Ddarparu cyfathrebiadau agored, gonest a thryloyw i hybu hyder y gymuned a rhanddeiliaid.

Trwy ein gwaith ymgysylltu byddwn yn:

- Parhau i wella ein dealltwriaeth o brofiadau gwahanol gymunedau a'r hyn sy'n achosi eu diffyg hyder, a chynyddu ymwybyddiaeth o'r IOPC.
- Hwyluso proses wedi ei strwythuro i bobl ifanc roi gwybodaeth a chael dylanwad ar ein gwaith trwy banel ieuencid IOPC.
- Datblygu a chynnal rhwydwaith o eiriolwyr ar draws grwpiau rhanddeiliaid prin o hyder, na chlywir yn aml a grwpiau eraill. Byddwn yn darparu deunyddiau hyfforddi a gwybodaeth i gefnogi rhanddeiliaid sy'n gweithio gyda grwpiau prin o hyder ac agored i niwed i wella eu dealltwriaeth o system gwynion yr heddlu a sut i gael mynediad ati.
- Parhau ein gwaith i gymryd camau cynnar i ymgysylltu gyda chymunedau a rhanddeiliaid yn ystod digwyddiadau pan fydd ganddynt ddiddordeb mawr neu bryderon penodol.

- Cefnogaeth i sefydlu dull Cymreig a rhanbarthol i ymgysylltu â rhanddeiliaid.
- Darparu ymgysylltu penodol â grwpiau prin o hyder i gasglu gwybodaeth a chodi ymwybyddiaeth.
- Creu cyfathrebiadau wedi eu teilwrio gyda grwpiau prin o hyder a rhanddeiliaid eraill fel bod y wybodaeth, data ac astudiaethau achos eraill yr ydym yn eu darparu yn fwy perthnasol a hygyrch.
- Datblygu a chynnal sianeli ymgysylltu â rhanddeiliaid digidol.

Byddwn hefyd yn casglu:

- Data ar hyder y cyhoedd, a fydd yn ein galluogi i archwilio manylion sut y gall hyder godi a gostwng a beth sy'n ysgogi hyder y cyhoedd yn benodol.

Mesur deilliant

Mesur deilliant	Targed
Byddwn yn ymwneud ag amrywiaeth o randdeiliaid a chymunedau, gan ganolbwyntio ar y rhai sydd â'r lleiaf o hyder mewn plismona, fel eu bod yn deall eu hawl i gwyno ac yn disgwyl triniaeth deg a chyfiawn wrth ymateb i gwynion a digwyddiadau difrifol.	
Canran o bobl ifanc sy'n debygol o gwyno ¹	67%
Canran o grwpiau BME sy'n debygol o gwyno ¹	70%

Blaenoriaeth: Bod yn sefydliad effeithlon ac effeithiol

Rydym wedi dechrau ar y canlynol i symud y flaenoriaeth hon ymlaen:

- Datblygu cynllun blaengaredd staff i roi cyfle i staff awgrymu a phrofi ffyrdd newydd o wella ein gwaith a chyflawni gwerth am arian.

Byddwn yn parhau i redeg ein swyddogaethau galluogi, er enghraifft cyllid a thechnoleg gwybodaeth a chyfathrebu i gefnogi cyflawni gwaith a sicrhau eu bod yn gwella ein heffeithlonrwydd ac effeithiolrwydd i'n galluogi i gefnogi cyflawni ein cenhadaeth.

Byddwn yn cyflawni'r gwaith prosiect canlynol:

- Cyflawni'r trosiant o'n contract TG – byddwn yn parhau i weithredu'r cynllun i symud a chyfnewid y gwasanaethau TGCh, gan ystyried costau a risgiau i barhad y busnes, dilysrwydd technegol, a chymhlethdod y symud. Yn 2018/19 byddwn yn dynodi set ddiffiniedig o wasanaethau TGCh a naill ai yn eu symud neu eu cyfnewid trwy gyfuniad o gontractau allanol ac, o bosibl, darpariaeth fewnol.
- Parhau i weithredu ein strategaeth stadau – mae'r strategaeth yn cwmpasu pum mlynedd sy'n gyfnod pan fydd mwyafrif y prydlesau ar ein stad yn dod i ben neu bod toriad ynddynt. Yn ystod 2018/19,

bydd ein gwaith yn canolbwyntio ar ymgysylltu ag Uned Eiddo'r Llywodraeth ar ein hanghenion llety yn y dyfodol wrth i'r dyddiadau toriad/terfynu prydles nesáu.

- Datblygu ateb rheoli achosion newydd - Nid yw'r systemau yr ydym yn eu defnyddio ar hyn o bryd i gasglu, rheoli a rhannu gwybodaeth am achosion IOPC yn addas i'r diben bellach. Rydym wedi cychwyn y cyfnod cynllunio a dichonolrwydd ar brosiect i ddylunio a gweithredu ateb newydd i'r broblem hon.
- Cyflawni ein blaenoriaethau pobl – amcan canolog ein strategaeth pobl yw gwneud yr IOPC yn lle gwell i weithio. Y pedwar maes y byddwn yn canolbwyntio arnynt yw:
 - Hyrwyddo gweithlu sydd wedi ymgysylltu'n llwyr ac yn amrywiol.
 - Adnabod a datblygu arweinwyr y dyfodol sy'n adlewyrchu'r cymunedau yr ydym yn eu gwasanaethu.
 - Galluogi symudedd mewnol effeithlon a llwybrau datblygu gyrfa clir.
 - Cyflawni effeithlonrwydd a chynyddu ymwybyddiaeth.
- Cyflawni dysgu digidol – mae'r prosiect hwn yn cynnwys dynodi a gweithredu atebion dysgu digidol, gan gynnwys system rheoli dysgu (LMS) a fydd yn cynyddu effeithlonrwydd, effeithiolrwydd, hyblygrwydd ac ystwythder darparu dysgu a datblygu.
- Sicrhau bod y Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol (GDPR) yn cael eu cadw ar draws ein gwaith - Wrth i reoliadau GDPR gael eu cyflwyno ym Mai 2018, bydd y prosiect hwn yn helpu i sicrhau bod yr IOPC yn cydymffurfio yn llawn â'r gyfarwyddeb newydd.

Mesur deilliant

Mesur deilliant	Targed
Byddwn yn denu a chadw gweithlu amrywiol a medrus ac yn rhoi amgylchedd gwaith da iddynt gan wella yn barhaus i gynnig gwerth am arian.	
Sgôr ymgysylltiad staff	61%