IOPC
Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu
Independent Office for Police Conduct

Sut i wneud cwyn

Canllaw i system gwynion yr heddlu

Pwy sy'n ymdrin â chwynion am yr heddlu?

Mae mwyafrif y cwynion yn cael eu trin yn lleol gan heddluoedd, fel arfer gan adran benodol o fewn y llu heddlu – yr adran safonau proffesiynol (PSD). Os byddwch chi'n cwyno drwy'r IOPC, bydd eich cwyn yn cael ei hanfon yn uniongyrchol i'r llu heddlu neu'r corff plismona lleol sydd ynghlwm â'r mater. Byddant yn asesu eich cwyn ac yn cysylltu â chi ynghylch sut i ddelio â'r mater.

Mae'r daflen hon yn dweud wrthych yn fras sut y mae system gwynion yr heddlu yn gweithio. Rydym hefyd yn cynhyrchu canllawiau i heddluoedd am y modd y disgwyliwn iddynt ymdrin â chwynion. Maent ar gael ar ein gwefan, ynghyd â gwybodaeth fwy manwl ar gyfer pobl sy'n defnyddio'r system gwynion.

Beth ddylai heddluoedd ei gyfeirio at yr IOPC?

Rhaid i heddluoedd gyfeirio rhai honiadau a digwyddiadau difrifol atom ni – er enghraifft, os bydd rhywun yn marw neu'n cael ei anafu'n ddifrifol yn dilyn cyswllt â'r heddlu neu os honnir bod swyddog o'r heddlu wedi ymosod ar rywun yn ddifrifol neu gyflawni trosedd rywiol ddifrifol.

Beth sy'n ddisgwyliedig gennym o'r heddluoedd?

Mae'r IOPC yn disgwyl i heddluoedd gymryd cwynion o ddifrif a datrys unrhyw broblemau y mae'r unigolyn wedi'u profi. Dylai'r heddlu ddysgu oddi wrth gwynion i wella'r ffordd y maent yn gwneud pethau a gwneud newidiadau i atal yr un broblem rhag digwydd eto.

Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu (IOPC) sy'n goruchwylio system gwynion yr heddlu. Rydym yn gosod safonau y dylai'r heddlu eu dilyn wrth iddynt ddelio â chwynion. Rydym hefyd yn ymchwilio i'r materion mwyaf difrifol ein hunain megis y rhai hynny sy'n ymwneud â marwolaeth neu anaf difrifol yn dilyn cyswllt â'r heddlu neu gamddefnyddio swydd at ddibenion rhywiol.

Sut mae cyflwyno cwyn?

Os ydych yn anfodlon gyda rhywbeth a ddigwyddodd i chi sy'n ymwneud â'r heddlu gallwch gyflwyno cwyn. Mae angen i heddluoedd wybod beth sy'n anghywir cyn y gallant geisio gwneud pethau'n well.

Y ffordd orau i gyflwyno eich cwyn yw cysylltu â'r llu heddlu dan sylw. Mae gwefannau heddluoedd yn cynnwys gwybodaeth am sut i gwyno. Gallwch gwyno'n ysgrifenedig, drwy ffonio 101 neu drwy fynd i unrhyw orsaf heddlu.

Os ydych yn cyflwyno cwyn yn bersonol, gallwch ddod â rhywun gyda chi – er enghraifft, ffrind neu eiriolwr. Os bydd yn well gennych, gall rhywun gyflwyno'r gŵyn ar eich rhan, ond bydd raid i chi roi eich caniatâd ysgrifenedig iddyn nhw allu gwneud hyn.

Pan fyddwch yn cyflwyno cwyn, gallwch ddisgwyl i'r heddlu wrando arnoch, gweithredu mewn modd teg a chytbwys, a cheisio cywiro pethau.

Mae ffurflen gwyno ar gael ar wefan yr IOPC. Nodwch os byddwch yn cyflwyno cwyn i'r IOPC drwy ddefnyddio ein ffurflen, byddwn yn anfon eich cwyn ymlaen i'r llu heddlu perthnasol. Nid ydym yn cadw copi.

Dylai'r llu heddlu sy'n delio â'ch cwyn wneud y canlynol:

- darparu gwasanaeth cwsmer da
- ystyried amgylchiadau unigol bob achos
- ystyried cyd-destun ehangach y gŵyn
- gwneud penderfyniadau teg ac effeithiol

Beth allwch chi ei ddisgwyl?

Rhaid i heddluoedd ddelio â chwynion mewn modd rhesymol a chymesur. Golyga hyn gwneud beth sy'n briodol dan yr amgylchiadau, gan ystyried y ffeithiau a'r cyd-destun ble codwyd y gŵyn.

Beth fydd yn digwydd wedi i chi gyflwyno cwyn?

Os gellir datrys eich cwyn yn gyflym drwy roi gwybodaeth i chi neu esbonio beth ddigwyddodd yna dylai'r heddlu wneud hyn.

Os bydd angen ymchwilio i'ch cwyn, dylai'r PSD neu eich corff plismona lleol wneud cofnod ffurfiol o'ch cwyn a rhoi gwybod i chi eu bod wedi gwneud hynny.

Rhaid cofnodi cwynion penodol yn ffurfiol. Gallwch hefyd ofyn i'ch cwyn gael ei chofnodi'n ffurfiol os dymunwch. Wedi i gŵyn gael ei chofnodi, rhaid delio â hi yn unol â rheolau a chanllawiau ychwanegol.

Cysylltu â chi

Dylai'r unigolyn sy'n ymdrin â'ch cwyn gysylltu â chi i wneud yn siŵr bod ganddo'r holl fanylion am eich cwyn. Fe ddylai ofyn beth ydych chi am ei weld yn digwydd. Er enghraifft, efallai y byddwch am gael ymddiheuriad, am weld problem yn cael ei datrys, neu am i'r heddlu gael ei ddal yn gyfrifol neu ddysgu o'r hyn a aeth o'i le.

Fe ddylai'r person sy'n delio â'ch cwyn allu dweud wrthych sut fydd yn delio â'ch cwyn, a beth sy'n debygol o ddigwydd o ganlyniad. Er enghraifft, fe all roi gwybodaeth neu esboniad i chi ynglŷn â beth ddigwyddodd.

Rhoi gwybodaeth i chi yn ystod cwyn

Mae'n ofynnol eich bod yn cael gwybod y diweddaraf am gynnydd eich cwyn yn ysgrifenedig. Dylent gytuno â chi ar sut y byddech yn hoffi cael gwybodaeth – gall fod dros y ffôn, drwy lythyr neu e-bost, neu'n bersonol.

Rhaid i chi dderbyn diweddariad bob 28 diwrnod ac ar ddiwedd eich cwyn.

Sut fydd y llu heddlu yn ymdrin â’ch cwyn?

Ymdrin â’ch cwyn heb ymchwiliad

Bydd y llu heddlu yn asesu eich cwyn ac yn ystyried sut i ddelio â’ch cwyn mewn modd rhesymol a chymesur. Dyma rai o’r gweithredoedd a allai ddigwydd o ganlyniad i ymdrin â’ch cwyn:

gallai gwybodaeth a/neu esboniad gael eu darparu

gallai ymddiheuriad gael ei roi ar ran y llu heddlu

gallai polisi neu weithdrefnau’r heddlu gael eu newid

gallai swyddog fyfyrio ar ei berfformiad gyda’i oruchwyliwr a gweithredu

gallai goruchwyliwr gynnig cymorth ac adnabod anghenion hyfforddi

weithiau gallai fod yn rhesymol i beidio â chymryd unrhyw gamau pellach

Bydd yr unigolyn fydd yn delio â’ch cwyn yn rhoi gwybod i chi am y canlyniad pan fydd wedi gorffen edrych ar y mater. Gall wneud hyn yn bersonol neu dros y ffôn, ond fe ddylai ysgrifennu atoch hefyd.

Ymdrin â'ch cwyn gydag ymchwiliad

Ymdrinnir â'r rhan fwyaf o gwynion heb ymchwiliad. Fodd bynnag, mewn rhai amgylchiadau, bydd y llu heddlu neu'r PSD yn cynnal ymchwiliad i'ch cwyn. Rhaid i rai cwynion gael eu trin yn y modd hwn.

Gall yr unigolyn fydd yn ymdrin â'ch cwyn osod 'cylch gorchwyl'. Mae cylch gorchwyl yn esbonio beth fydd testun yr ymchwiliad. Cewch gopi o'r gwaith yma os caiff ei gynhyrchu.

Cynhelir y rhan fwyaf o'r ymchwiliadau gan y llu heddu neu'r PSD. Dim ond y materion mwyaf difrifol y mae'r IOPC yn ymdrin â nhw, megis y rhai hynny sy'n ymwneud â marwolaeth neu anaf difrifol yn dilyn cyswllt â'r heddlu.

Pan fydd yr ymchwiliad wedi'i gwblhau

Pan fydd yr ymchwiliad wedi'i gwblhau, byddwch yn cael gwybod am ganlyniad yr ymchwiliad. Byddwch hefyd yn cael gwybod a fydd unrhyw gamau yn cael eu cymryd o ganlyniad i'ch cwyn, beth fydd y camau a beth fydd canlyniad y camau hynny.

Er enghraifft, efallai y byddwch yn derbyn ymddiheuriad neu efallai y bydd llu heddlu yn newid ei bolisïau neu weithdrefnau. Os yw eich cwyn yn ymwneud â rhywun sy'n gwasanaethu gyda'r heddlu, gellid gofyn iddynt fyfyrio ar eu perfformiad a gwneud newidiadau neu gallent wynebu gwrandawiad camymddwyn yr heddlu. Gallai gwrandawiad camymddwyn yr heddlu arwain at gamau disgyblu difrifol megis rhybudd ysgrifenedig, gostyngiad mewn rheng, neu ddiswyddiad.

Dylech gael digon o wybodaeth ar ddiwedd yr ymchwiliad i ddeall beth ddigwyddodd yn ystod yr ymchwiliad a pha benderfyniadau a wnaed. Yn y rhan fwyaf o achosion, byddwch yn cael copi o adroddiad yr ymchwiliad.

Waeth beth fo canlyniad eich cwyn, mae'r wybodaeth a

ddarperir gennych yn helpu'r gwasanaeth heddlu a'r IOPC i adnabod tueddiadau a phatrymau ehangach. Mae hefyd yn ein helpu i adnabod gwersi i ddylanwadu ar newidiadau mewn plismona.

Beth os ydych yn anfodlon o hyd?

Os ydych yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn, gallwch wneud cais am adolygiad/apêl. Dylai'r llu heddlu y gwnaethoch gŵyn iddo fod wedi anfon llythyr neu e-bost atoch sy'n dweud a oes gennych chi hawl i adolygiad/apêl.

Os oes gennych chi'r hawl yma, bydd y llythyr neu'r e-bost hefyd yn esbonio pa sefydliad fydd yn delio â'ch adolygiad/apêl. Gallai hyn fod y comisiynydd heddlu a throseddu, y llu heddlu neu'r IOPC, yn dibynnu ar sut yr ymdriniwyd â'r gŵyn. Mae gennych chi 28 diwrnod i ymgeisio am adolygiad/apêl.

Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu
Independent Office for Police Conduct

Sut i gael gwybod mwy

Mae'r holl wybodaeth sydd arnoch ei hangen i gyflwyno cwyn neu ymgeisio am adolygiad neu apêl, ar gael ar-lein. Gallwch fynd i naill ai wefan eich heddlu lleol neu wefan yr IOPC: **www.policeconduct.gov.uk**

Gallwch hefyd gael gwybodaeth yn bersonol o unrhyw orsaf heddlu. Neu gallwch ffonio Canolfan Gyswllt Cwsmeriaid yr IOPC gan ddefnyddio'r rhif isod.

I gael y daflen hon mewn iaith arall neu ar ffurf arall, defnyddiwch y manylion cyswllt isod.

030 0020 0096

enquiries@policeconduct.gov.uk

www.policeconduct.gov.uk

@policeconduct

Rhagfyr 2023

© Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu (2023)

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

Nid yw hyn yn cynnwys deunydd ar y wefan hon fel 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

HTMCW-01/24