Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu De Cymru
South Wales Police and Crime Commissioner

Polisi Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu De Cymru ar Delio â Chwynion a Gohebiaeth Afresymol

1. Cyflwyniad

Mae Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu De Cymru yn ymrwymedig i ymateb i gwynion a gohebiaeth, a delio â nhw, yn deg, yn effeithiol ac yn amserol.

O ystyried ei gyfrifoldebau fel cynrychiolydd etholedig, nid yw'r Comisiynydd yn awyddus i gyfyngu ar y cyswllt rhwng unigolion â'i swyddfa; fodd bynnag, efallai y bydd achlysuron pan fydd hyn yn angenrheidiol, gan gynnwys y canlynol:

- Pan fydd ymddygiad unigolyn yn atal y Comisiynydd neu aelodau o dîm y Comisiynydd rhag delio'n effeithiol â'i gwyn a/neu ymholiad;

- Pan fydd ymddygiad unigolyn yn achosi braw a thrallod, neu'n aflonyddu aelodau o dîm y Comisiynydd;

- Pan fyddai cwyn/ymholiad gan unigolyn yn golygu bod angen defnyddio nifer sylweddol o adnoddau tîm y Comisiynydd a fyddai'n anghymesur â natur y mater ac yn rhwystro'r tîm rhag ymdrin â chwynion a gohebiaeth pobl eraill mewn modd priodol a chymesur.

Yn yr achosion hyn, mae'n bosibl y caiff y cyswllt â'r unigolyn ei gyfyngu neu y deuir â'r cyswllt i ben yn gyfan gwbl.

2. Cwmpas y Polisi

Mae'r polisi hwn yn nodi'r weithdrefn y dylai aelodau tîm y Comisiynydd ei defnyddio wrth ymateb i ymddygiad annerbyniol neu afresymol ac mae'n cwmpasu gofynion annerbyniol ac afresymol drwy ohebiaeth, galwadau ffôn, cyswllt wyneb yn wyneb neu gwynion.

Nid yw'r polisi hwn yn cwmpasu cwynion a wneir yn erbyn Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu na'r Dirprwy Gomisiynydd , y mae Panel Heddlu a Throseddu De Cymru yn ymdrin â nhw. Nid yw chwaith yn cwmpasu cwynion a wneir yn erbyn staff Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu, a gaiff eu llywodraethu gan Bolisi Cwynion ar wahân.

Caiff ymholiadau a all fod yn annifyr a wneir o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 eu llywodraethu gan ganllawiau a gyhoeddwyd gan swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth. https://ico.org.uk/

Mae'r polisi hwn yn dilyn y Canllawiau ar Reoli Ymddygiad Annerbyniol ac Afresymol a gyflwynwyd gan Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu.

3. Cyd-destun Cefndirol

Defnyddir y polisi hwn fel canllaw pan fydd cwynion a/neu ohebiaeth yn cyrraedd pwynt lle y gellir eu hystyried yn afresymol neu'n annifyr. Mae hyn hefyd yn berthnasol i ddulliau eraill o gysylltu â thîm y Comisiynydd, fel galwadau ffôn neu ymweliadau heb eu trefnu â swyddfeydd Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu.

Mae'n bwysig gwahaniaethu rhwng pobl sy'n gwneud cwynion niferus oherwydd bod ganddynt reswm dilys dros wneud hynny, a phobl sy'n cam-ddefnyddio dulliau cyfathrebu neu brosesau er mwyn gwneud cwyn. Dylid ystyried y gall achwynwyr/gohebwyr ymddwyn yn wahanol i'r arfer o bryd i'w gilydd o ganlyniad i drallod neu ddicter tuag at sefyllfa, a dylid caniatáu am hyn, o fewn rheswm.

Ni ddylai gwneud ymholiadau neu godi pryderon dilys am y weithdrefn gwyno wrth iddo ddatblygu, er enghraifft methu â rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf, arwain

at ystyried gohebydd neu achwynydd yn achwynydd parhaus afresymol. Hefyd, ni ddylid labelu achwynydd yn afresymol neu'n annifyr am ei fod yn anhapus gyda chanlyniad ei gŵyn ac yn dymuno adolygu neu herio'r penderfyniad hwnnw fwy nag unwaith.

Fodd bynnag, mae adegau penodol pan fydd dyfalbarhau i fynd ar drywydd cwyn neu fater yn mynd yn afresymol ac yn amhosibl. Mae'r polisi hwn yn rhoi enghreifftiau o hyn ac yn nodi gweithdrefn i'w dilyn wrth gysylltu â'r achwynwyr/gohebwyr hynny yr ystyrir eu bod wedi mynd yn afresymol.

4. Gweithredoedd ac Ymddygiadau Achwynwyr neu Ohebwyr Afresymol

Caiff enghreifftiau o'r mathau o ymddygiad/gweithredoedd neu gwynion a fyddai'n cael eu hystyried yn afresymol, yn afresymol o barhaus neu'n annifyr o dan y polisi hwn eu rhestru isod (yn y cyd-destun hwn bydd cwyn neu ohebiaeth yn annifyr os bydd heb sail ac yn cael ei wneud gyda'r bwriad o achosi pryder, tristwch, aflonyddwch neu embaras).

At ddibenion enghreifftiol yn unig y mae'r rhestr hon ac nid yw'n gynhwysfawr.

- Dyfalbarhad parhaus â chŵyn yn dilyn cyngor nad oes sail ddigonol, neu unrhyw sail o gwbl, dros y gŵyn neu nad Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu yw'r awdurdod priodol i ddelio â'r gŵyn.
- Cynnwys staff dro ar ôl tro mewn negeseuon e-bost at gyrff cyhoeddus eraill neu drydydd partïon lle nad oes rheswm amlwg dros wneud hynny.
- Gwrthod cydweithredu â'r broses gwyno heb reswm da ond gan barhau i fod eisiau i'r gŵyn gael ei datrys, gan gynnwys gwrthod nodi manylion cwyn neu fod yn fwriadol annelwig, newid sail y gŵyn wrth i'r ymchwiliad iddi fynd rhagddo, neu gyflwyno gwybodaeth ddibwys neu amherthnasol gan ddisgwyl i'r wybodaeth hon gael ei hystyried fel rhan o'r ymchwiliad i'r gŵyn.
- Cyflwyno cwynion cyson neu ailadroddus, ar ôl i'r weithdrefn gwyno ddod i ben, am yr un materion ond gydag amrywiadau, gyda'r gohebydd a/neu'r achwynydd yn mynnu y dylid eu trin fel cwynion newydd.
- Aflonyddu, cam-drin ar lafar, neu fel arall geisio bygylu staff sy'n delio â'u cwyn neu ohebiaeth, drwy ddefnyddio iaith ffiaidd, bras, gwahaniaethol neu fychanol, neu ymddwyn neu siarad mewn ffordd fygythiol neu ffiaidd,

a/neu wneud sylwadau difenwol a/neu wneud cwynion sy'n ymddangos yn ddi-sail am y staff hynny.

- Cysylltu â swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu nifer afresymol o weithiau, drwy'r post, drwy e-bost neu dros y ffôn, gan gynnwys gosod gofynion neu ddisgwyliadau parhaus ac afresymol ar staff y Comisiynydd, fel mynnu cael ymatebion ar unwaith neu fynnu siarad ag unigolyn penodol.
- Gwrthod derbyn canlyniad cwyn ar ôl i'r broses o ddod i ben, gan gwyno am y canlyniad hwnnw drwy ddefnyddio'r sianeli anghywir a/neu wadu bod yr ymateb cywir wedi'i roi.
- Recordio cyfarfodydd a/neu sgyrsiau heb roi gwybod ymlaen llaw i'r unigolyn dan sylw a chael ei ganiatâd.
- Gwneud defnydd parhaus a/neu amhriodol o brosesau a gweithdrefnau statudol.

5. Ymdrin ag Achwynwyr Afresymol

Mae Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu De Cymru yn ymrwymedig i ymdrin â chwynion a gohebiaeth yn amserol, yn deg ac yn effeithiol.

Mae Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu yn gwbl ymrwymedig i'w rwymedigaethau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a'i nodau i wneud yn siŵr bod y systemau cwyno a gohebu yn hygyrch i bawb a, lle y bo'n briodol, bydd yn gwneud addasiadau rhesymol er mwyn helpu i sicrhau hygyrchedd. Fodd bynnag, hyd yn oed lle y caiff addasiadau rhesymol eu gwneud, efallai y bydd adegau pan fydd yn briodol rhoi strategaethau cyswllt ar waith i reoli ymddygiad camdriniol, parhaus neu afresymol. Pan fydd hyn yn digwydd, ystyrir p'un a ellir gwneud addasiadau rhesymol pellach ai peidio.

Fodd bynnag, os bydd Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu neu aelod o dîm y Comisiynydd o'r farn, ar unrhyw adeg yn ystod y broses o reoli cwyn neu ohebiaeth, fod y gŵyn neu'r ohebiaeth yn drallodus, yn barhaus, yn ailadroddus neu fel arall yn cam-drin y broses, neu fod yr achwynydd neu'r gohebydd yn ymddwyn mewn ffordd sy'n afresymol neu'n annerbyniol, yna bydd y broses ganlynol yn gymwys:

- Cyn trin cwyn neu ohebiaeth fel un afresymol, rhoddir rhybudd i'r achwynydd/gohebydd. Gofynnir i'r achwynydd newid ei ymddygiad. Caiff hefyd ei rybuddio am y camau dilynol os bydd ei ymddygiad yn parhau.

- Os bydd yr ymddygiad yn parhau, caiff penderfyniad ei wneud ynghylch a ddylid cyfyngu ar gyswllt gan yr unigolyn, ac i ba raddau. Rhaid i unrhyw gyfyngiadau a osodir ar gyswllt â Chomisiynydd yr Heddlu a Throseddu ac aelodau o'i dîm fod yn briodol, yn gymesur â'r cyswllt ac yn destun adolygu. Y mathau o gyfyngiad y gellir eu gosod yw:

    - Cyfyngu ar gyswllt â mewnflwch penodol neu aelod a enwir o staff
    - Dim ond derbyn e-bost neu ohebiaeth ysgrifenedig gan yr unigolyn a/neu wrthod derbyn galwadau ffôn
    - Dim ond derbyn cyswllt dros y ffôn drwy drydydd parti e.e. cyfreithiwr, cynghorydd, Aelod Seneddol neu ffrind sy'n gweithredu ar ei ran
    - Gwrthod cofrestru a/neu brosesu unrhyw gwynion pellach am yr un mater.
    - Nodi nas ymatebir i ohebiaeth oni bai y caiff materion newydd penodol a sylweddol eu codi.
    - Cynghori na chaiff gohebiaeth bellach ei chofnodi, oni bai y caiff materion newydd sylweddol eu codi. Caiff gohebiaeth o'r fath ei darllen, a gwneir nodyn bod gohebiaeth ar y mater yn dal i ddod i law, ond ni chaiff camau pellach eu cymryd i ymateb iddi.
    - Blocio cyfeiriad e-bost yr unigolyn fel na fydd Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu nac aelodau o dîm y Comisiynydd yn derbyn gohebiaeth bellach.
    - Dileu unrhyw negeseuon, trydariadau neu ohebiaeth gamdriniol arall a gyflwynir drwy gyfryngau cymdeithasol ar ôl eu cofnodi. Efallai y bydd unrhyw fathau eraill o ohebiaeth gamdriniol yn arwain at flocio cyfrifon cyfryngau cymdeithasol yr unigolyn.

Pan benderfynir rhoi'r polisi hwn ar waith, bydd yr unigolyn fel arfer yn derbyn neges ysgrifenedig yn nodi'r rhesymau dros y penderfyniad, pa gamau y mae

Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu/tîm y Comisiynydd yn eu cymryd, a pha mor hir y bydd hyn yn para.

Os bydd yr ymddygiad yn cyrraedd pwynt lle y caiff ei ystyried yn eithafol neu lle bydd yn bygwth diogelwch a llesiant uniongyrchol y Comisiynydd neu dîm y Comisiynydd, efallai y bydd y Comisiynydd a/neu dîm y Comisiynydd yn ystyried opsiynau eraill, er enghraifft rhoi gwybod i'r heddlu am y mater neu gymryd camau cyfreithiol. Mewn achosion o'r fath, ni chaiff yr achwynydd/gohebydd rybudd ymlaen llaw y bydd hyn yn digwydd.

6. Cwynion Newydd

Caiff unrhyw gwynion neu ohebiaeth newydd a godir gan unigolion y mae'r polisi hwn wedi cael ei gymhwyso ato eu trin fel cwynion neu ohebiaeth newydd a'u hadolygu ar sail eu rhinweddau unigol. Ni fydd unrhyw gyfyngiadau a gyflwynwyd yn gymwys i faterion newydd, ond gellir rhybuddio'r unigolyn i beidio ag ailadrodd ymddygiadau a arweiniodd at y cyfyngiadau hynny yn y gorffennol.

7. Adolygu'r Broses

Caiff unrhyw gamau a gymerir mewn perthynas â phenderfyniad i drin achwynydd neu ohebydd yn afresymol, yn afresymol o barhaus neu'n drallodus eu hadolygu ar ôl chwe mis ac ar ddiwedd pob cyfnod o chwe mis.