SWYDDFA COMISIYNYDD HEDDLU
A THROSEDD GOGLEDD CYMRU

OFFICE OF THE POLICE & CRIME
COMMISSIONER NORTH WALES

Dogfen Bolisi / Policy Document

Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throsedd Gogledd Cymru

Polisi Gohebiaeth

Polisïau a Gweithdrefnau / Policies and Procedures

Crynodeb o'r Polisi a'r Weithdrefn

Nod y polisi hwn yw egluro sut bydd Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throsedd (SCHTh) Gogledd Cymru yn delio â bob dull o ohebiaeth gan aelodau'r cyhoedd, eu cynrychiolwyr ac asiantaethau allanol.

Mae'r polisi hwn wedi'i fabwysiadu gan SCHTh Gogledd Cymru.

Teitl:	Polisi Gohebiaeth
Perchennog y Polisi:	Prif Weithredwr
Awdur y Polisi:	Swyddog Gweithredol
Rhif y Polisi:	9
Dyddiad Cychwyn:	31.01.2022
Dyddiad Adolygu:	31.01.2026
Fersiwn:	Fersiwn 5.0

Cynnwys

1. Cyflwyniad 2
2. Egwyddorion Cyffredinol 2
3. Riportio trosedd neu ddigwyddiad 2
4. Amserlenni 2
   Gohebiaeth Ysgrifenedig Gyffredinol 2
   Cwynion 3
   Ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth 3
   Negeseuon Ffôn a Llais 4
5. Cymeradwyo llythyrau 4
6. Negeseuon E-bost ac Ymholiadau dros y We 4
7. Gohebiaeth Ailadroddus a Blinderus 4
8. Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol 5

Polisïau a Gweithdrefnau / Policies and Procedures

1. Cyflwyniad

1.1 Mae'r polisi hwn yn amlinellu sut bydd Swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throsedd (SCHTh) Gogledd Cymru yn ymdrin â gohebiaeth sy'n cyrraedd y swyddfa drwy e-bost, y post neu ar y cyfryngau cymdeithasol.

1.2 Nod y polisi hwn ydi cynyddu hyder a bodlonrwydd y cyhoedd yn SCHTh drwy ymateb i bob gohebiaeth yn brydlon ac yn broffesiynol.

2. Egwyddorion Cyffredinol

2.1 Ein nod yw darparu ateb llawn i bob gohebiaeth o fewn amser rhesymol.

2.2 Byddwn yn ymateb i ohebiaeth naill ai'n Gymraeg neu'n Saesneg, gan ddibynnu ar ddewis iaith yr ysgrifennydd. Fe wneir addasiadau rhesymol i'n gohebiaeth er mwyn diwallu anghenion unigolion anabl e.e. Braille, brint bras ayyb a hefyd y rhai hynny sydd â dyslecsia, anawsterau dysgu neu anableddau a sgiliau llythrennedd gwan.

2.3 Mae'r Polisi hwn yn berthnasol i holl ddulliau gohebiaeth a dderbynnir gan SCHTh.

2.4 DS: Ni chaiff cyfrifon e-bost a chyfryngau cymdeithasol personol y Comisiynydd Heddlu a Throsedd na'r Dirprwy Gomisiynydd Heddlu a Throsedd eu monitro gan staff SCHTh.

3. Riportio trosedd neu ddigwyddiad

3.1 **Nid** SCHTh yw'r swyddfa briodol i riportio trosedd neu anrhefn, troseddau neu anhrefn posibl neu unrhyw bryder arall sy'n berthnasol i ddiogelwch unigolyn neu eiddo.

3.2 Os yw SCHTh yn derbyn unrhyw ohebiaeth a ddylai gael ei riportio i'r Heddlu, gwnânt ofyn i'r awdur flaenyrru eu gohebiaeth yn uniongyrchol at Heddlu Gogledd Cymru. Os yw'r mater yn ddifrifol caiff yr ohebiaeth ei blaenyrru'n uniongyrchol at Heddlu Gogledd Cymru gan SCHTh.

3.3 DS: Os ystyrir y mater fel un difrifol mae gan SCHTh ddyletswydd gofal i riportio digwyddiadau heb gymeradwyaeth yr awdur.

3.4 DS: Mewn argyfwng dylech ffonio 999, ac mewn achosion difrys dylech ffonio 101.

3.5 Ceir manylion llawn ar gyfer riportio holl ddigwyddiadau ar Heddlu Gogledd Cymru.

4. Amserlenni

Gohebiaeth Ysgrifenedig Gyffredinol

4.1 Byddwn yn cydnabod ein bod wedi derbyn negeseuon e-bost, ffacsiau a llythyrau cyffredinol o fewn 5 diwrnod gwaith.

4.2 Byddwn yn ymateb yn llawn i'ch gohebiaeth o fewn 28 diwrnod calendr. Os na allwn ddarparu ymateb llawn o fewn 28 diwrnod calendr fe anfonir diweddariad atoch o leiaf bob 28 diwrnod calendr nes bydd y mater wedi'i ddatrys.

4.3 Bydd cyfrif e-bost SCHTh yn cael ei fonitro rhwng 10am – 4pm dydd Llun i ddydd Gwener yn unig ac nid yw'r swyddfa ar agor ar Wyliau Cyhoeddus a Gwyliau'r Banc.

4.4 Dalier sylw fod staff, yn ystod y pandemig Covid, yn glynu at gyngor y Llywodraeth drwy weithio o'r cartref ac ni fyddant â mynediad dyddiol at ffacsimilïau neu'r post. Bydd gan staff fynediad at e-bost yn rheolaidd, felly hwn ydy'r dull gorau os ydych yn dymuno cysylltu â ni.

Cwynion

4.5 Byddwn yn cydnabod ein bod wedi derbyn eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith.

4.6 Y Comisiynydd Heddlu a Throsedd yw'r awdurdod priodol ar gyfer cwynion ynghylch y Prif Gwnstabl.

4.7 Cyfeirir cwynion am Swyddogion a Staff yr Heddlu sydd o dan gyfarwyddyd y Prif Gwnstabl at Adran Safonau Proffesiynol yr Heddlu. Byddwn yn eich hysbysu fod eich cwyn wedi'i hanfon ymlaen at yr awdurdod priodol cywir.

4.8 Os mai'r Comisiynydd Heddlu a Throsedd yw'r awdurdod priodol, gwnawn ymateb i'ch e-bost, ffacsimili a llythyrau o gŵyn o fewn 10 diwrnod gwaith gyda phenderfyniad llawn wedi'i gofnodi neu heb ei gofnodi. Os na ellir datrys y gŵyn o fewn 10 diwrnod gwaith, gyrrir diweddariad o leiaf bob 28 diwrnod calendr wedi hynny nes bydd y mater wedi'i ddatrys. (Rheoliad 12, Rheoliadau (Cwynion a Chamymddwyn) yr Heddlu 2012).

4.9 Bydd y Comisiynydd Heddlu a Throsedd, y Dirprwy Gomisiynydd Heddlu a Throsedd neu'r Prif Weithredwr yn trin pob cwyn yn unol ag Arweiniad Statudol Comisiwn Cwynion Annibynnol yr Heddlu ar sut ddylai'r gwasanaeth heddlu ymdrin â chwynion.

4.10 Bydd cwynion am y Comisiynydd Heddlu a Throsedd a/neu'r Dirprwy Gomisiynydd Heddlu a Throsedd yn cael eu cyfeirio at Banel Heddlu a Throsedd Gogledd Cymru.

4.11 Ceir gwybodaeth am gwynion o ran aelodau o staff sy'n gweithio i'r Comisiynydd Heddlu a Throsedd yn ein Polisi Cwynion.

Ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth

4.12 Fe ymdrinnir â cheisiadau am wybodaeth dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth dan 'Y Weithdrefn ar gyfer Delio â Cheisiadau am Wybodaeth dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a'r Weithdrefn Adolygu Fewnol'. Mae'r weithdrefn ar gael ar wefan SCHTh.

4.13 Mae gan Swyddfa'r Comisiynydd Heddlu a Throsedd opsiwn i ymdrin â'r cwynion hyn fel "busnes fel arfer" pe bai hyn yn darparu gwell gwasanaeth.

Negeseuon Ffôn a Llais

4.14 Byddwn yn ceisio ateb eich galwad ffôn neu'ch neges llais o fewn 5 diwrnod gwaith.

4.15 Fe lynir wrth yr amserlenni uchod rhwng 10.00 - 16.00 dydd Llun i ddydd Gwener. Nid yw SCHTh ar agor ar Wyliau Cyhoeddus a Gwyliau'r Banc.

Negeseuon Uniongyrchol drwy Twitter neu Facebook

4.16 Byddwn yn cydnabod ein bod wedi derbyn eich neges o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn darparu ymateb llawn o fewn 28 diwrnod calendr.

4.17 Bydd y cyfrif Twitter a Facebook yn cael ei fonitro rhwng 10am – 4pm dydd Llun i ddydd Gwener yn unig ac ni fydd yn cael ei fonitro ar Wyliau Cyhoeddus a Gwyliau'r Banc.

4.18 Ni chaiff cyfrifon personol Twitter a Facebook y Comisiynydd Heddlu a Throsedd a Dirprwy Gomisiynydd Heddlu a Throsedd na chaiff eu monitro gan SCHTh.

5. Cymeradwyo llythyrau

5.1 Bydd llythyrau a chydnabyddiaethau safonol yn cael eu paratoi a'u harwyddo gan y Tîm Gweinyddol. Bydd pob llythyr arall a anfonir o SCHTh yn cael ei gymeradwyo a'i arwyddo gan y Comisiynydd Heddlu a Throsedd, y Dirprwy Gomisiynydd Heddlu a Throsedd, y Prif Weithredwr neu'r Prif Swyddog Cyllid.

6. Negeseuon E-bost ac Ymholiadau dros y We

6.1 Fe ymdrinnir â phob e-bost ac ymholiad dros y we yn yr un ffordd â gohebiaeth bapur.

7. Gohebiaeth Ailadroddus a Blinderus

7.1 Gwaetha'r modd mae'n rhaid i'r swyddfa hon ddelio â gohebiaeth ailadroddus a blinderus. Mae'n anodd dod o hyd i ddiffiniad manwl o ohebiaeth flinderus. Fodd bynnag, gellir dweud ei bod yn ohebiaeth sydd:

- Heb bwrpas neu werth clir
- Wedi'i chynllunio i achosi aflonyddwch neu boen
- Yn gallu cael ei nodweddu'n deg fel gohebiaeth obsesiynol neu'n amlwg yn afresymol
- Yn defnyddio iaith sarhaus neu ymosodol
- Yn faich ar yr awdurdod
- Yn ddig personol
- Yn gyndynrwydd afresymol
- Yn cynnwys cyhuddiadau di-sail

- Yn anhyblyg
- Yn geisiadau aml neu'n rhai sy'n gorgyffwrdd
- Yn ddull ar wasgar
- Yn ymdrech anghymesur
- Yn geisiadau ofer a gwamal

7.2 Dim ond y Prif Swyddogion fydd yn penderfynu a yw gohebiaeth yn flinderus ai peidio. Hysbysir y gohebydd yn unol â hynny.

8. Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol

8.1 O 25 Mai 2018 ymlaen mae'r rheoliadau sy'n berthnasol i brosesu gwybodaeth bersonol wedi newid. Gelwir y rhain yn Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol (RhDDC).

8.2 Mae ein Polisi Preifatrwydd yn cynnwys gwybodaeth ar sut ydym yn prosesu'ch gwybodaeth bersonol ac "Eich Hawliau" o dan RhDDC.