

Polisi ar Weithredoedd Annerbyniol gan Ddefnyddwyr Gwasanaethau

1. Cyflwyniad

Mae'r Polisi hwn yn nodi dull gweithredu'r Cyngor yng nghyswllt y nifer cymharol fach o ddefnyddwyr gwasanaethau y bernir bod eu gweithredoedd neu eu hymddygiad yn annerbyniol. Mae'r term "defnyddiwr gwasanaethau" hefyd yn cynnwys unrhyw unigolyn ac achwynydd arall.

2. Nodau'r Polisi

- 2.1 Nodi'n glir wrth bob defnyddiwr gwasanaeth yn y cyswllt cyntaf a thrwy gydol eu hymwneud â'r Cyngor, beth y gall neu na all y Cyngor ei wneud mewn perthynas â'u ceisiadau neu gwynion. Wrth wneud hyn, y nod yw bod yn agored a pheidio â chodi gobeithion neu ddisgwyliadau os nad ydynt yn debygol o gael eu gwireddu.
- 2.2 Delio'n deg, yn onest, yn gyson ac yn briodol gyda phob defnyddiwr gwasanaeth, gan gynnwys y rhai hynny y bernir bod eu gweithredoedd yn annerbyniol. Cred y Cyngor bod gan bob defnyddiwr gwasanaeth hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Bernir hefyd bod gan staff y Cyngor yr un hawliau.
- 2.3 Darparu gwasanaeth y gall pob achwynydd ei ddefnyddio. Fodd bynnag, lle bernir bod gweithredoedd achwynydd yn annerbyniol, cedwir yr hawl i gyfyngu neu i newid yr hawl i ddefnyddio gwasanaeth y Cyngor.
- 2.4 Sicrhau nad yw defnyddwyr gwasanaethau a staff y Cyngor yn cael eu rhoi dan unrhyw anfantais o ganlyniad i achwynwyr sy'n gweithredu mewn modd annerbyniol.

3. Diffinio Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr

Bydd pobl yn gweithredu'n groes i'w cymeriad ambell waith pan fônt mewn trafferthion neu os ydynt yn poeni am rywbeth. Mae'n bosib bod amgylchiadau'r achwynydd cyn i gŵyn gyrraedd ein swyddfa ni wedi peri llawer o ofid neu boen meddwl. Nid yw'r Cyngor yn ystyried ymddygiad fel ymddygiad annerbyniol dim ond oherwydd bod hawlydd yn egnïol neu'n benderfynol. Mewn gwirionedd, derbynnir bod dal ati yn gallu bod o fantais bendant wrth ystyried cwyn. Fodd bynnag, gall gweithredoedd achwynwyr sy'n flin, sy'n gwneud llawer o ofynion ac sy'n gwrthod ildio arwain at bwysau afresymol ar y Cyngor neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff y Cyngor. Y gweithredoedd hyn sy'n cael eu hystyried yn annerbyniol, a dyma'r rhai y mae'r polisi hwn yn ceisio eu rheoli. Mae'r Cyngor wedi grwpio'r gweithredoedd hyn dan dri phennawd cyffredinol:

3.1. Ymddygiad Ymosodol neu Ddifriol

3.1.1 Nid yw trais wedi ei gyfyngu i weithredoedd ymosodol a allai arwain at niwed corfforol. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith (lafar neu ysgrifenedig) a allai wneud i'r staff deimlo'n ofnus, eu bod dan fygythiad neu eu bod yn cael eu sarhau.

3.1.2

Mae'r ymddygiadau sy'n cael eu grwpio dan y pennawd hwn yn cynnwys bygythiadau, trais corfforol, camdriniaeth eiriol bersonol, sylwadau difriol ac anghwrteisi. Bernir hefyd bod datganiadau ymfflamychol a honiadau di-sail yn gallu bod yn ymddygiad difriol.

3.1.3 Mae'r Cyngor yn disgwyl i bobl fod yn gwrtais tuag at ein staff a dangos parch tuag atynt. Mae trais neu ddiffyg parch tuag at staff yn annerbyniol. Mae staff y Cyngor yn deall y gwahaniaeth rhwng agwedd ymosodol a dicter. Mae'r dicter a deimlir gan lawer o achwynwyr yn ymwneud â thestun eu cwyn. Fodd bynnag, nid yw'n dderbyniol pan fo dicter yn troi'n agwedd ymosodol (llafar neu ysgrifenedig) sy'n cael ei gyfeirio at staff y Cyngor.

3.2 Gofynion Afresymol

3.2.1 Gall defnyddwyr gwasanaethau gyflwyno gofynion sy'n cael eu hystyried yn ofynion afresymol i'r Cyngor oherwydd yr holl wybodaeth y maent yn gofyn amdani, natur a maint y gwasanaeth y maent yn ei ddisgwyl neu nifer y troeon y maent yn cysylltu â'r swyddfa. Bydd yr hyn a ystyrir fel gofynion afresymol yn dibynnu bob amser ar yr amgylchiadau sy'n gysylltiedig â'r ymddygiad a pha mor ddifrifol yw'r materion sy'n cael eu codi gan y defnyddiwr gwasanaethau.

3.2.2 Mae enghreifftiau o weithredoedd sy'n cael eu grwpio dan y pennawd hwn yn cynnwys ymatebion anodd o fewn amserlen afresymol, mynnu gweld neu siarad ag aelod penodol o'r staff, galwadau ffôn neu lythyrau parhaus, newid sylwedd y gŵyn drosodd a throsodd neu godi materion amherthnasol, materion sydd yn dod i'r amlwg o wahanol ongl neu o ffynonellau gwahanol er enghraifft, y Prif Weithredwr, Aelod o'r Cyngor, Aelod o'r Cynulliad neu Aelod Seneddol yn y gobaith o gael ymateb gwahanol neu i roi pwysau ar yr awdurdod.

3.2.3 Mae'r gofynion hyn yn cael eu hystyried yn annerbyniol ac yn afresymol os ydynt yn dechrau cael effaith sylweddol ar waith y

Cyngor, er enghraifft drwy gymryd gormod o amser y staff ar draul defnyddwyr gwasanaethau neu swyddogaethau eraill.

3.3 Dal Ati'n Afresymol

- 3.3.1 Mae rhai defnyddwyr gwasanaethau yn gwrthod neu'n methu â derbyn nad yw'r Cyngor yn gallu rhoi rhagor o gymorth iddynt na darparu gwasanaeth ar wahân i'r hyn a ddarparwyd yn barod. Mae'n bosib y bydd defnyddwyr gwasanaethau yn dal ati i anghytuno â'r weithred neu'r penderfyniad a wnaethpwyd mewn perthynas â'u cwyn neu'n cysylltu â'r Cyngor o hyd ac o hyd am yr un mater.
- 3.3.2 Mae gweithredoedd sy'n cael eu grwpio dan y pennawd hwn yn cynnwys gwrthod derbyn penderfyniad a wnaethpwyd gan y Cyngor dro ar ôl tro, gwrthod derbyn eglurhad dro ar ôl tro ynglŷn â'r hyn y gall neu na all y Cyngor hwn ei wneud a dal ati i geisio cael sylw i gŵyn heb gyflwyno unrhyw wybodaeth newydd. Mae'n bosib bod y ffordd y mae'r defnyddwyr gwasanaethau hyn yn cysylltu â'r Cyngor yn gwbl resymol, ond eu hymddygiad parhaus wrth ddal ati i weithredu fel hyn sy'n afresymol.
- 3.3.3 Bernir bod gweithredoedd rhai pobl sydd mewn cyswllt cyson â'r Cyngor ynghylch yr un mater yn annerbyniol pan fônt yn cymryd yr hyn sydd ym marn y Cyngor yn gyfran anghymesur o ran amser ac adnoddau.

4. Rheoli Gweithredoedd Annerbyniol Achwynwyr

- 4.1 Ychydig iawn o ddefnyddwyr gwasanaeth sydd â'u gweithredoedd yn cael eu hystyried gan y Cyngor fel rhai annerbyniol. Mae sut y rheolir y gweithredoedd hyn yn dibynnu ar eu natur a'u maint. Os yw'n cael effaith andwyol ar allu'r Cyngor i wneud ei waith a darparu gwasanaeth i eraill, mae'n bosib y bydd angen cyfyngu ar y cysylltiad a gaiff y defnyddiwr gwasanaethau â'r Cyngor er mwyn rheoli'r gweithredu annerbyniol. Fe fydd y Cyngor yn anelu i wneud hyn, lle bynnag y bo modd, mewn ffordd sy'n caniatáu i gais neu gŵyn fynd drwy'r prosesau arferol yn eu cyfanrwydd, gan egluro'n ysgrifenedig i'r defnyddiwr gwasanaethau, unrhyw gyfyngiadau fydd yn cael eu rhoi yn eu lle. Gellir cyfyngu ar gysylltiad personol, dros y ffôn, ffacs, llythyr neu gyfrwng electronig neu drwy unrhyw gyfuniad o'r rhain. Fe fydd y Cyngor yn ceisio cadw o leiaf un trywydd cysylltu. Mewn sefyllfaoedd eithafol, hysbysir y defnyddiwr gwasanaethau yn ysgrifenedig bod ei enw ar restr 'cyswllt cyfyngedig'. Mae hyn yn golygu bod rhaid iddynt gyfyngu eu cysylltiad â'r Cyngor i gyfathrebu ysgrifenedig neu gyfathrebu drwy drydydd parti.

- 4.2 Mae'r bygythiad neu'r defnydd o drais corfforol, camdriniaeth eiriol neu aflonyddu ar staff yn debygol o arwain at ddiddymu pob cyswllt uniongyrchol â'r defnyddiwr gwasanaethau. Gellir dwyn achosion i sylw'r heddlu. Bydd hyn yn digwydd bob amser os yw trais corfforol yn cael ei ddefnyddio neu ei fygwth.
- 4.3 Ni fydd y Cyngor yn delio gyda gohebiaeth (llythyr, ffacs na gohebiaeth electronig) sy'n sarhau staff neu sy'n cynnwys honiadau di-sail. Pan fo hyn yn digwydd dywedir wrth y defnyddiwr gwasanaethau ei iaith yn cael ei hystyried yn dramgwyddus ac annerbyniol. Gofynnir iddo roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath a bydd y Cyngor yn nodi na fydd yn ymateb i'w ohebiaeth onid yw'n rhoi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath. Gall y Cyngor ofyn i'r defnyddiwr gwasanaethau gysylltu yn y dyfodol drwy gyfrwng trydydd parti.
- 4.4 Bydd staff y Cyngor yn terfynu galwadau ffôn os ydynt o'r farn fod y galwr yn ymosodol, yn sarhaus neu'n peri tramgwydd. Nid yw'n cael ei ystyried yn dderbyniol i'r sawl sy'n gwneud galwad siarad ar seinydd na recordio galwad heb roi gwybod i'r aelod o staff a chael caniatâd y person hwnnw ar ddechrau'r sgwrs. Os nad yw'r aelod o staff dan sylw yn cytuno i'r sawl sy'n galw i recordio'r sgwrs, disgwylir iddo/iddi barchu hynny. Ystyrir galwadau cudd yn ymddygiad annerbyniol. Mae gan yr aelod o'r staff sy'n cymryd yr alwad hawl i wneud y penderfyniad hwn, i ddweud wrth y galwr bod yr ymddygiad yn annerbyniol mewn achosion fel hyn, ac i ddod â'r alwad i ben os nad yw'n rhoi'r gorau i'r ymddygiad. Yr un fyddai'r rheolau i unrhyw fath o gofnodi.
- 4.5 Lle bo defnyddiwr gwasanaeth yn ffonio dro ar ôl tro, yn ymweld â'r swyddfa dro ar ôl tro, yn anfon dogfennau amherthnasol neu'n codi'r un materion, gall y Cyngor benderfynu:
- 4.5.1 derbyn galwadau ffôn gan yr achwynydd ar adegau penodol ar ddiwrnodau penodol yn unig neu drefnu mai dim ond un aelod o'r staff sy'n delio gyda galwadau neu ohebiaeth gan y defnyddiwr gwasanaethau yn y dyfodol.
- 4.5.2 gofyn i'r defnyddiwr gwasanaethau wneud apwyntiad i weld aelod enwebedig o'r staff cyn ymweld â'r swyddfa neu fod y defnyddiwr gwasanaethau yn cysylltu â'r swyddfa yn ysgrifenedig yn unig.
- 4.5.3 dychwelyd y dogfennau i'r defnyddiwr gwasanaethau, neu, mewn achosion eithafol, cyngori'r achwynydd y bydd dogfennau amherthnasol eraill yn cael eu dinistrio.

Cymryd camau eraill sy'n briodol yn ein barn ni. Bydd y Cyngor , fodd bynnag, bob amser yn egluro wrth y defnyddiwr gwasanaethau pa gamau sy'n cael eu cymryd a pham.

- 4.6 Lle bo defnyddiwr gwasanaethau yn parhau i ohebu ynglŷn ag amrediad eang o faterion, a bod hynny'n cael ei ystyried yn ormodol, yna dywedir wrth y defnyddiwr gwasanaethau mai dim ond nifer penodol o faterion fydd yn cael eu hystyried mewn cyfnod penodol a gofynnir iddo gyfyngu neu ganolbwyntio ei geisiadau yn unol â hynny
- 4.7 Byddai gweithredoedd defnyddiwr gwasanaethau yn cael eu hystyried yn afresymol os yw'r holl drefniadau adolygu mewnol wedi eu dilyn ac os yw'r defnyddiwr gwasanaethau yn dal i anghytuno â phenderfyniad y Cyngor mewn perthynas â'i gŵyn. Dywedir wrth y defnyddiwr gwasanaethau na dderbynnir rhagor o alwadau ffôn yn y dyfodol ac na chaniateir cyfweiliadau yn ymwneud â'r mater hwn. Rhaid i unrhyw gysylltiad yn y dyfodol gan y defnyddiwr gwasanaethau ynglŷn â'r mater hwn fod yn ysgrifenedig. Bydd gohebiaeth a dderbynnir yn y dyfodol yn cael ei darllen a'i ffeilio, ond ni fydd yn cael ei chydabod ac ni fyddir yn ymateb iddi oni bai fod y defnyddiwr gwasanaethau yn darparu gwybodaeth newydd o bwys yn ymwneud â'r mater.

5. Penderfynu Cyfyngu Cyswllt yr Achwynydd

- 5.1 Mae gan staff y Cyngor sy'n cael profiad uniongyrchol o ymddygiad ymosodol neu sarhaus gan achwynydd yr hawl i ddelio ar unwaith â'r ymddygiad hwnnw mewn modd sy'n briodol yn eu barn hwy i'r sefyllfa ac sy'n unol â'r polisi hwn.
- 5.2 Ac eithrio penderfyniadau o'r fath sy'n cael eu gwneud ar unwaith ar adeg digwyddiad, dim ond ar ôl i uwch swyddog gradd 10 neu uwch ystyried y sefyllfa'n ofalus y bydd penderfyniadau i gyfyngu cyswllt â'r Cyngor yn cael eu gwneud. Lle bo modd, rydym yn rhoi cyfle i ddefnyddiwr gwasanaethau newid ei ymddygiad neu ei weithredoedd cyn i benderfyniad gael ei wneud. Hysbysir defnyddwyr gwasanaethau yn ysgrifenedig ynglŷn â'r rheswm pam bod penderfyniad wedi ei wneud i gyfyngu cyswllt yn y dyfodol, y trefniadau ar gyfer y cyfyngiadau cysylltu ac, os yn berthnasol, am faint o amser y bydd y cyfyngiadau hyn mewn grym.

6. Apelio yn erbyn Penderfyniad i Gyfyngu ar Gysylltiad

- 6.1 Gall defnyddiwr gwasanaethau apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gysylltiad. Bydd uwch swyddog gradd 10 neu uwch, nad yw wedi bod yn ymwneud â'r penderfyniad gwreiddiol yn ystyried yr apêl. Byddant yn hysbysu'r defnyddiwr gwasanaethau yn ysgrifenedig naill ai bod y trefniadau ar gyfer y cyfyngiadau cysylltu yn dal i fod yn berthnasol neu eu bod cytuno ar drefniant gwahanol.

7. Cofnodi ac Adolygu Penderfyniad i Gyfyngu ar Gysylltiad

- 7.1 Mae'r Cyngor yn cofnodi pob achos o weithredu annerbyniol ar ran achwynwyr. Lle penderfynir cyfyngu ar gysylltiad defnyddiwr gwasanaethau, gwneir cofnod o hyn yn y ffeil berthnasol ac mewn cofnodion cyfrifiadurol priodol.
- 7.2 Gellir ailystyried penderfyniad i gyfyngu ar gysylltiad defnyddiwr gwasanaethau os yw'r achwynydd yn dangos agwedd fwy derbyniol. Fe fydd y Swyddog Cwynion Corfforaethol yn monitro statws yr holl ddefnyddwyr gwasanaethau â threfniadau cyfyngedig yn rheolaidd. Y swyddog oedd yn gyfrifol am y penderfyniad ym mharagraff 5.2 neu a ystyriodd yr apêl ym mharagraff 6.1 fydd fel arfer yn gyfrifol am unrhyw benderfyniad i newid y statws. Yn eu habsenoldeb uwch swyddog priodol fydd yn gyfrifol am wneud y penderfyniad.

Dylid cyfeirio unrhyw gwestiynau neu ymholiadau ynglŷn â'r polisi yma i'r Swyddog Cwynion Corfforaethol, Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen, Y Ganolfan Ddinesig, Pont-y-pŵl, NP4 6YB, e-bost corporatecomplaints@torfaen.gov.uk neu drwy ffonio 01495 742164