

# Cyngor Sir Gaerfyrddin

## Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr

## Cynnwys

1. Rhagarweiniad
2. Pam cael polisi?
3. Diffinio Ymddygiad Annerbyniol gan Achwynwyr
4. Rheoli Gweithredoedd Annerbyniol Achwynwyr
5. Opsiynau ar gyfer Gweithredu
6. Apeliadau
7. Cofnodi ac adolygu penderfyniad i gyfyngu ar gysylltu
8. Materion cysylltiedig
9. Recordio cyfathrebu llafar yn electronig
10. Polisiâu a gweithdrefnau eraill y Cyngor
11. Sicrhau triniaeth gyfartal
12. Atodiad

## 1. Rhagarweiniad

- 1.1 Mewn lleiafrif o achosion, bydd pobl yn bwrw ymlaen â'u cwyn mewn modd afresymol. Efallai y byddant yn ymddwyn yn annerbyniol, neu'n bod yn afresymol o ran cysylltu a chyflwyno sylwadau dro ar ôl tro. Gall hyn amharu ar yr ymchwiliad i'w cwyn (neu i gŵynion gan eraill) a gall fod iddo oblygiadau sylweddol i'r adrannau o ran eu hadnoddau. Gall y gweithredoedd hyn ddigwydd un ai tra ymchwilir i'w cwyn, neu ar ôl cwblhau ymchwiliad. Dan y cyfryw amgylchiadau, rhaid i Gyngor Sir Caerfyrddin (y Cyngor) gadw'r hawl i ddod â'r gŵyn i ben ar ôl bod drwy'r weithdrefn gyfan. Yn yr un modd, rydym yn cadw'r hawl i beidio â pharhau i ymdrin â chwynion ailadroddus gan yr un person ar yr un mater.

## 2. Pam cael polisi?

- 2.1 Mae'r Cyngor yn ymdrin â chwynion yn agored, yn deg ac yn gymesur. Wrth gydgyssylltu ag achwynwyr, rydym yn gwrtais ac yn eu trin â pharch, er mwyn sicrhau gofal da i gwsmeriaid. Rydym yn disgwyl i'r achwynydd ymddwyn yn yr un modd tuag at ein staff ac at Aelodau o'r Cyngor sy'n ymdrin â'r gŵyn. Mewn rhai achosion, bydd dull sydd â pholisi'n sail iddo o gymorth i staff ac Aelodau Etholedig ddeall yn glir yr hyn a ddisgwylir ganddynt, pa ddewisiadau sydd ar gael o ran gweithredu, a phwy all awdurdodi'r camau gweithredu hyn. Mae'r ffaith bod polisi ar gael yn galluogi'r staff i ymdrin ag achwynwyr mewn ffyrdd y gellir dangos yn glir eu bod yn gyson ac yn deg. Gall polisi y gellir ei rannu ag achwynydd neu grŵp o achwynwyr, os bydd/byddant yn dechrau ymddwyn yn afresymol, fod o gymorth i reoli disgwyliadau ac ymddygiad yr achwynydd/achwynwyr, cymaint ag y bo modd, tra ymdrinnir â sail y gŵyn.

## 3. Diffinio Ymddygiad Annerbyniol gan Achwynwyr

- 3.1 Nid yw'r Cyngor yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod cwsmer yn bendant iawn neu'n benderfynol. Er hynny, gall gweithredoedd gan achwynwyr neu grwpiau o achwynwyr sy'n ddig, sy'n gwneud llawer o ofynion ac sy'n gwrthod ildio, arwain at ofynion afresymol neu at ymddygiad annerbyniol tuag at staff neu Aelodau Etholedig. Y gweithredoedd hyn yw'r rhai a ystyrir yn rhai annerbyniol ac yn rhai y mae'r polisi hwn yn ceisio eu rheoli. Mae'r rhain wedi'u grwpio dan bedwar pennawd cyffredinol ond nid ydynt yn gyfyngedig i'r rhain yn unig:

### 3.1.1 Ymddygiad Ymosodol neu Ddifriol

- Nid yw trais yn gyfyngedig i weithredoedd ymosodol a all arwain at niwed corfforol. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith (boed hynny ar lafar neu'n ysgrifenedig) a all beri i staff deimlo'n ofnus, dan fygythiad neu fel pe baent yn cael eu diffrïo.

- Mae enghreifftiau'n cynnwys (ond heb eu cyfyngu i) bygythiadau; trais corfforol; cam-drin geiriol personol; sylwadau difriol a bod yn ddigywilydd; boed y rheiny'n uniongyrchol neu'n anuniongyrchol. Ystyrir hefyd y gall gwneud datganiadau ymfflamychol a honiadau di-sail fod yn ymddygiad difriol.
- Rydym yn disgwyl i'n staff ac i Aelodau'r Cyngor gael eu trin yn gwrtais ac â pharch. Nid yw'n dderbyniol bod yn dreisgar nac yn ddifriol tuag at staff. Mae'r dicter a deimlir gan lawer o achwynwyr yn ymwneud â thestun eu cwyn. Er hynny, nid yw'n dderbyniol i ddicter ddwysáu'n ymddygiad ymosodol tuag at staff neu Aelodau Etholedig.

### 3.1.2 Gofynion Afresymol

- Gall achwynwyr wneud yr hyn a ystyrir yn ofynion afresymol ar y Cyngor o ran 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. Bydd yr hyn a ystyrir yn ofynion afresymol yn dibynnu bob amser ar yr amgylchiadau sydd ynghlwm wrth yr ymddygiad ac ar ba mor ddifrifol yw'r materion sy'n cael eu codi gan yr achwynydd.
- Mae enghreifftiau'n cynnwys (ond heb eu cyfyngu i) mynnu ymatebion o fewn amserlen afresymol; mynnu gweld neu siarad â swyddog penodol; gwneud galwadau ffôn neu anfon llythyron yn barhaus; newid sylwedd y gŵyn dro ar ôl tro, neu godi pryderon nad ydynt yn gysylltiedig; cyflwyno cwynion di-sail am y staff sy'n ymdrin â'r cwynion a gofyn i rywun arall gael ymdrin â'r mater; ceisio canlyniad afrealistig a mynnu dal ati i wneud hynny er cael hysbysiad clir ynghylch y cyfiawnhad dros y penderfyniad.
- Ystyrir bod y gofynion hyn yn annerbyniol ac yn afresymol os ydynt yn dechrau effeithio'n sylweddol ar waith y swyddogion neu Aelodau o'r Cyngor, megis hawlio gormod o'u hamser gan roi achwynwyr neu swyddogaethau eraill dan anfantais.

### 3.1.3 Mynnu dal ati'n afresymol

- Cydnabyddir y bydd rhai achwynwyr yn gwrthod neu'n methu â derbyn nad yw'r Awdurdod yn gallu rhoi rhagor o gymorth iddynt na darparu gwasanaeth ar wahân i'r hyn a ddarparwyd eisoes. Mae'n bosibl y bydd achwynwyr yn mynnu dal ati i anghytuno â'r cam neu'r penderfyniad a wnaed ynghylch eu cwyn neu'n cysylltu â'r Awdurdod byth a beunydd am yr un mater.
- Mae enghreifftiau yn cynnwys (ond heb eu cyfyngu i) gwrthod yn barhaus i dderbyn penderfyniad a wnaed mewn perthynas â chwyn; gwrthod yn barhaus i dderbyn esboniadau ynglŷn â'r hyn mae'r Cyngor yn gallu ei wneud neu ddim yn gallu ei wneud; dal ati â chwyn heb

gyflwyno unrhyw wybodaeth newydd; atal ymdrin yn wrthrychol ag ymholiad oherwydd y modd y maent yn cysylltu â'r Cyngor neu pa mor aml y byddant yn cysylltu ag ef; parhau i geisio codi mater, ar ôl mynd drwy bob cam o'r weithdrefn cwynion gorfforaethol neu weithdrefnau statudol eraill. Efallai y bydd y modd y mae'r achwynwyr hyn yn cysylltu â'r Awdurdod yn gwbl resymol, ond eu hymddygiad parhaus wrth ddal ati i weithredu fel hyn sy'n afresymol.

- Ystyrir bod gweithredoedd achwynwyr di-baid yn annerbyniol pan fyddant yn hawlio'r hyn y mae'r Awdurdod yn ei ystyried yn gyfran anghymesur o'i amser a'i adnoddau.

### **3.1.4 Cwynion Maleisus**

- Cwynion a wneir yn erbyn y Cyngor neu un o swyddogion y Cyngor neu Aelod Etholedig ac y profir eu bod yn gŵynion maleisus.

**3.2** Byddwn hefyd yn ystyried unrhyw gyfuniad o'r elfennau hyn neu unrhyw ymddygiad arall y mae'r Cyngor yn ystyried ei fod yn ymddygiad amhriodol, tuag at aelod unigol o staff neu grŵp o staff gwahanol.

## **4. Rheoli Gweithredoedd Annerbyniol Achwynwyr**

**4.1** Mae gan staff neu Aelodau Etholedig a fydd yn uniongyrchol yn wynebu ymddygiad ymosodol neu ddifriol tuag atynt gan achwynydd, yr awdurdod i ymdrin yn ddi-oed â'r ymddygiad hwnnw mewn modd y maent hwy'n ei ystyried yn briodol i'r sefyllfa ac sydd yn unol â'r polisi hwn.

**4.2** Os yw swyddog neu Aelod Etholedig yn pryderu bod rhywun yn ymddwyn yn afresymol yn ystod yr ymchwiliad i'w gŵyn neu ar ôl gorffen ymdrin â'r gŵyn, mae angen i'r swyddog/Aelod ddod â hyn i sylw rheolwr y Tîm Cwynion a darparu enghreifftiau perthnasol o ymddygiad annerbyniol.

**4.3** Bydd rheolwr y Tîm Cwynion yn cydgysylltu â'r Rheolwr Gwasanaeth neu'r Pennaeth Gwasanaeth perthnasol ac fe gysylltir â'r achwynydd. Bydd yr achwynydd yn cael eglurhad ynghylch yr agweddau ar ei ymddygiad yr ystyrir eu bod yn annerbyniol a goblygiadau posibl gweithredu'r polisi. Gofynnir i'r achwynydd newid ei ymddygiad.

**4.4.** Os bydd yr ymddygiad yn parhau, bydd cyfarfod mewnol yn cael ei gynnal rhwng rheolwr y Tîm Cwynion, y Pennaeth/Rheolwr Gwasanaeth perthnasol, a chynrychiolydd cyfreithiol (y Grŵp Rheoli). Bydd penderfyniad yn cael ei wneud ynghylch a fydd y polisi hwn yn cael ei roi ar waith ai peidio. Os caiff y polisi ei roi ar waith, bydd y grŵp rheoli hwn yn penderfynu sut y rheolir gweithredoedd yr achwynwyr, a bydd hynny'n dibynnu ar amgylchiadau pob achos unigol. Bydd y grŵp yn penderfynu hefyd bwy y dylid ei hysbysu am y cyfyngiadau a bennwyd.

**4.5** Y cyngor yw bod ffurflen penderfyniadau (**Atodiad 1**) yn cael ei chwblhau i gofnodi'r penderfyniadau a wneir. Bydd y grŵp rheoli yn penodi swyddog priodol i reoli'r achos. Gan amlaf, rheolwr y Tîm Cwynion fydd hwn/hon. Bydd angen hefyd i'r Grŵp Rheoli gytuno ar ddyddiad adolygu.

**4.6** Bydd y swyddog priodol yn ysgrifennu at yr achwynydd i ddweud wrtho/wrthi pam y credir bod ei ymddygiad yn annerbyniol, pa gamau a gymerir, ac am ba hyd y bwriedir eu cymryd. Bydd y llythyr yn ei hysbysu hefyd am y weithdrefn apelio.

## **5. Opsiynau ar gyfer Gweithredu**

**5.1** Bydd y Grŵp Rheoli yn penderfynu sut y bydd gweithredoedd yr achwynydd yn cael eu rheoli, a bydd hynny'n dibynnu ar amgylchiadau pob achos unigol. Ceir rhai enghreifftiau ym **mharagraffau 5.2 i 5.6** isod.

**5.2** Ni fydd y Cyngor yn ymdrin â gohebiaeth (trwy lythyr, neges ffacs, neges e-bost neu ddull electronig arall) sy'n difriio staff neu Aelodau Etholedig, neu sy'n cynnwys honiadau nad oes tystiolaeth sylweddol i'w hategu. Pan ddigwydd hyn, bydd manylion neu enghreifftiau'n cael eu rhoi i'r achwynydd ac fe'i hysbysir bod yr iaith y mae yn ei defnyddio yn sarhaus, yn ddiangen ac o ddim cymorth o gwbl. Gofynnir i'r achwynydd roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath a bydd y Cyngor yn dweud na fydd yn ymateb i'w ohebiaeth oni fydd yn rhoi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath. Gall y Cyngor fynnu y bydd unrhyw gysylltu yn y dyfodol yn digwydd drwy gynrychiolydd.

**5.3** Bydd staff neu Aelodau Etholedig yn dod â galwadau ffôn i ben os ystyrir bod y galwr yn ymosodol, yn ddifriol neu'n sarhaus. Mae gan yr aelod staff neu'r Aelod Etholedig sy'n ateb yr alwad yr hawl i wneud y penderfyniad hwn, i ddweud wrth yr un sy'n galw bod yr ymddygiad yn annerbyniol ac i ddod â'r alwad i ben os nad yw'n rhoi'r gorau i'r ymddygiad. Os yw gweithiwr yn teimlo bod digwyddiad yn ddigon difrifol, gall lenwi ffurflen cofnodi digwyddiad/damwain (ADOR1). Mae rhagor o wybodaeth am hyn i'w chael ar y fewnrwyd.

**5.4** Os bydd achwynydd yn ffonio, yn ymweld â'r swyddfa, yn anfon dogfennau amherthnasol neu'n codi'r un materion dro ar ôl tro, gall y Cyngor benderfynu:

- Derbyngalwadau gan yr achwynydd ar adegau penodol ar ddyddiau penodol yn unig neu drefnu i un aelod o staff yn unig ymdrin â galwadau neu ohebiaeth oddi wrth yr achwynydd yn y dyfodol.

- Ei gwneud yn ofynnol i'r achwynydd wneud apwyntiad i weld aelod penodol o'r staff cyn ymweld â'r swyddfa neu i'r achwynydd gysylltu â'r swyddfa'n ysgrifenedig yn unig.
- Dychwelyd y dogfennau i'r achwynydd neu, mewn rhai achosion eithafol, roi gwybod i'r achwynydd y bydd dogfennau amherthnasol pellach yn cael eu dinistrio.
- Cymryd camau eraill yr ystyriwn eu bod yn briodol. Byddwn bob amser yn dweud wrth yr achwynydd pa gamau a gymerir a pham.

**5.5** Os bydd achwynydd yn parhau i ohebu ynghylch ystod eang o faterion, ac ystyrir bod hyn yn ormodol, dywedir wrth yr achwynydd mai dim ond nifer penodol o faterion gaiff eu hystyried mewn cyfnod penodol a gofynnir i'r achwynydd gyfyngu ar y ceisiadau a gyflwyna neu bennu'r hyn fydd yn ganolbwynt iddynt yn unol â hynny.

**5.6** Gall gweithredoedd achwynydd gael eu hystyried yn afresymol o ddi-baid os bydd pob dull adolygu mewnol wedi'i gwblhau a bod yr achwynydd yn parhau i herio penderfyniad y Cyngor ynghylch y gŵyn. Gellir dweud wrth yr achwynydd na fydd galwadau ffôn yn cael eu derbyn yn y dyfodol ac na chaniateir cyfweiliadau yn ymwneud â'r gŵyn. Rhaid i unrhyw gyswllt o hyn ymlaen gan yr achwynydd ynghylch y mater hwn fod yn ysgrifenedig. O hyn ymlaen, caiff gohebiaeth ei darllen a'i ffeilio, ond dim ond os bydd yr achwynydd yn rhoi gwybodaeth newydd, arwyddocaol ynghylch y gŵyn y cydnabyddir neu yr ymatebir i'r ohebiaeth.

## **6. Apeliadau**

**6.1** Gall achwynydd apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gysylltu cyn pen 28 diwrnod ar ôl cael ei hysbysu bod y polisi'n berthnasol iddo/iddi. Bydd dau uwch-aelod o staff a chynrychiolydd cyfreithiol nad oeddent yn gysylltiedig â'r penderfyniad gwreiddiol yn ystyried yr apêl. Hefyd gellir gofyn i'r achwynydd a yw'n barod i newid ei ymddygiad er mwyn rhoi diwedd ar bryderon y Cyngor. Hysbysir yr achwynydd yn ysgrifenedig un ai bod y trefniadau cyfyngu cyswllt yn dal yn weithredol neu y cytunwyd ar gamau gweithredu gwahanol.

## **7. Cofnodi ac Adolygu Penderfyniad i Gyfyngu ar Gyswllt**

**7.1** Bydd y Tîm Cwynion yn cadw cofnod o'r penderfyniadau a'r camau gweithredu arfaethedig y cytunwyd arnynt gan y Grŵp Rheoli, a bydd y Cyfarwyddwr perthnasol yn cael gwybod amdanynt.

**7.2** Gellir ailystyried y penderfyniad i gyfyngu ar gysylltu gan yr achwynydd os dengys yr achwynydd ymagwedd sy'n fwy derbyniol.

**7.3** Bydd statws pob achwynydd, y mae trefniadau cyfyngu ar gysylltu yn berthnasol iddo/iddi, yn cael ei adolygu bob 6 mis neu cyn hynny, os oes angen. Bydd y swyddog priodol yn cydlynu hyn (cyfeirier at **baragraff 4.5**).

**7.4** Os bydd yr adolygiad yn penderfynu y dylai'r trefniadau cyswllt cyfyngedig barhau, bydd y swyddog priodol yn ysgrifennu at yr achwynydd ac yn ei gynghori'n unol â hynny.

## **8. Materion cysylltiedig**

**8.1** Yn ôl eu teilyngdod yr ymdrinnir â materion newydd, a godir gan achwynwyr y dynodwyd eu bod wedi ymddwyn yn afresymol. Bydd hyn yn osgoi methu ag ymateb i gais am wasanaeth a wnaed mewn modd priodol, neu i gais am wybodaeth pryd y mae'n rhaid i'r Cyngor gydymffurfio ag unrhyw ofynion statudol.

## **9. Recordio cyfathrebu llafar yn electronig**

**9.1** Gall recordio cyfarfodydd neu sgysiau ffôn gan gwsmeriaid gael ei ystyried yn ymddygiad bygythiol tuag at staff neu Aelodau Etholedig. Os yw cwsmer yn bwriadu recordio sgwrs yn electronig drwy unrhyw gyfrwng (e.e. ar ffôn symudol neu ddictaffon), rhaid ei gwneud yn glir, ymlaen llaw, i'r un y mae'r cwsmer yn sgwrsio ag ef/hi y bwriedir gwneud hynny.

**9.2** Nid oes rheidrwydd ar aelod o staff nac Aelod Etholedig i gydsynio i sgysiau/cyfarfodydd gael eu recordio'n electronig. Os yw aelod o'r staff neu Aelod Etholedig o'r Cyngor yn dweud nad yw'n hapus i sgwrs/cyfarfod gael ei recordio'n electronig, disgwylir i'r cwsmer gytuno i beidio â recordio'r sgwrs/cyfarfod.

**9.3** Os yw'r aelod o staff neu'r Aelod Etholedig yn barod i barhau â sgwrs/cyfarfod a gaiff ei recordio'n electronig, dim ond at ddefnydd personol y cwsmer, i'w helpu i ddwyn y drafodaeth i gof, y ceir cadw'r recordiad. Ni cheir rhannu recordiadau electronig ag unrhyw un arall am unrhyw reswm.

**9.4** Ystyrir y bydd cwsmeriaid a fydd yn recordio unrhyw alwadau ffôn/cyfarfodydd mewn modd cudd neu heb gydymffurfio â 9.4 neu 9.3 uchod, wedi ymddwyn yn afresymol ac felly bydd y cwsmer yn destun camau priodol fel yr amlinellwyd yn y polisi hwn.

## **10. Polisiâu a gweithdrefnau eraill y Cyngor**

**10.1** Dylid darllen y Polisi hwn ar y cyd â'r papurau sy'n ymwneud â'r canlynol:

- Y Weithdrefn ar gyfer Delio â Chwynion a Chanmoliaeth gan Gwsmeriaid



- Delio â Digwyddiad yn ymwneud ag Aflonyddu – Nodyn Cyfarwyddyd i'r Staff a'r Rheolwyr
- Pecyn Cymorth Diogelwch Personol i Reolwyr

## **11. Sicrhau triniaeth gyfartal**

- 11.1** Rhaid cymhwyso'r polisi hwn yn gyson at bawb, heb ystyried hil, lliw, cenedligrwydd, tarddiad ethnig neu genedlaethol, iaith, anabledd, crefydd neu gred, oedran, rhyw, ailbennu rhywedd, cyfeiriadedd rhywiol, statws rhianta, statws priodasol neu statws o ran partneriaeth sifil.

I gael cyngor a rhagor o wybodaeth, neu os hoffech gael y ddogfen hon mewn fformat arall, cysylltwch â'r Tîm Cwynion drwy ffonio 01267 224488 neu drwy anfon e-bost at: [cwynion@sirgar.gov.uk](mailto:cwynion@sirgar.gov.uk)

Cymeradwywyd y Polisi gan y Bwrdd Gweithredol ar: 23 Hydref, 2017

Dyddiad Adolygu'r Polisi: Hydref, 2020

Paratowyd y polisi gan: John Tillman, yn seiliedig ar Bolisi Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus (22 Mehefin, 2015)

**Atodiad 1****Ffurflen Penderfyniad y Grŵp Rheoli****Enw'r Achwynydd:****Swyddogion y Grŵp Rheoli:****Dyddiad Cyflwyno:**

	<b>Ydyn</b>	<b>Nac ydyn</b>
--	-------------	-----------------

1. Mae angen rhybuddio'r cwsmer am ei ymddygiad a'r posibilrwydd y rhoddir y polisi ar waith mewn perthynas ag ef/hi. A ydych wedi gwneud hyn?		
--	--	--

2. Os gwnaed, a ydych wedi eich argyhoeddi na ellir cymryd camau pellach i geisio datrys y mater?		
---	--	--

3. Os ydych, a ydych yn cytuno bod y dystiolaeth a roddwyd yn cyfiawnhau gweithredu'r polisi hwn yng nghyswllt y cwsmer dan sylw?		
---	--	--

4. Os ydych, rhestrwch y cam(au) sy'n briodol yn yr achos hwn, yn eich barn chi.		
--	--	--

5. Pa swyddog sydd wedi'i benodi i reoli'r achos hwn o dan y polisi?

**Enw:**

**Swydd:**

6. Pwy a hysbysir am y penderfyniad a pham? (e.e. Rheolwr y Ganolfan Gyswilt/y Gwasanaeth perthnasol)

7. Dyddiad adolygu (dim mwy na chwe mis yn y dyfodol):

**Mae'r Grŵp Rheoli yn fodlon bod y cam hwn a nodwyd yn briodol ac yn gymesur â natur ac amlder cysylltiadau neu ymddygiad yr achwynydd.**

**Llofnod: (Cynrychiolydd y grŵp rheoli)**

**Dyddiad:**

**Enw:**

**Swydd:**