

# **Cyngor Sir Ynys Môn**

## **Rheoli Cyswllt - Polisi ar gyfer delio gyda Chwsmeriaid sy'n Gweithredu mewn modd Annerbyniol**

### **Fersiwn 2.0 (Gorffennaf 2019)**

#### **Am y polisi hwn**

Mae'r Polisi hwn yn nodi dull gweithredu Cyngor Sir Ynys Môn (y Cyngor) yng nghyswllt y nifer cymharol fach o gwsmeriaid a bernir bod eu gweithredoedd neu eu hymddygiad yn annerbyniol. Mae'r term cwsmer yn cynnwys unrhyw un sy'n cysylltu â'r Cyngor am unrhyw reswm.

## Hanes diwygio

Fersiwn	Dyddiad	Crynodeb o'r newidiadau
1.0	Ebrill 2013	Fersiwn wreiddiol
2.0	Gorffennaf 2019	Newid enw a diweddarau yn unol â pholisi'r Ombwdsmon

Dyddiad yr adolygiad nesaf	
Adlewyrchir y polisi hwn yn:	Gorffennaf 2021
Cynhelir yr adolygiad gan:	Swyddog Gwybodaeth Corfforaethol a Chwynion

### Manylion Cyswllt:

**Beryl Jones – Swyddog Gwybodaeth Corfforaethol a Chwynion**  
[bjxcs@ynysmon.gov.uk](mailto:bjxcs@ynysmon.gov.uk) / ffôn : 01248 752588

'Rydym yn falch o ddarparu'r polisi hwn ar ffurfiau eraill ar gais.  
Defnyddiwch y manylion cyswllt uchod os gwelwch yn dda.

Mae'r ddogfen hon ar gael yn y  
Saesneg.

This document is available in English.

**Rheoli Cyswllt - Polisi at gyfer delio gyda  
Chwsmeriaid sy'n Gweithredu mewn  
modd Annerbyniol**

## 1. Cyflwyniad

Mae'r Polisi hwn yn nodi dull gweithredu Cyngor Sir Ynys Môn (y Cyngor) yng nghyswllt y nifer cymharol fach o gwsmeriaid a bernir bod eu gweithredoedd neu eu hymddygiad yn annerbyniol. Mae'r term cwsmer yn cynnwys unrhyw un sy'n cysylltu â'r Cyngor am unrhyw reswm.

## 2. Nodau'r Polisi

- (i) Nodi'n glir wrth bob cwsmer, 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. 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.
- (ii) Delio'n deg, yn onest, yn gyson ac yn briodol gyda phob cwsmer, gan gynnwys y rhai hynny y bernir bod eu gweithredoedd yn annerbyniol. Cred y Cyngor bod gan bob cwsmer hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu.

Mae gan staff y Cyngor hefyd yr un hawliau.

- (iii) Darparu gwasanaethau'r Cyngor y gall pawb eu defnyddio. Fodd bynnag, lle bernir bod gweithredoedd cwsmer yn annerbyniol, cedwir yr hawl i gyfyngu neu i newid yr hawl i ddefnyddio gwasanaethau'r Cyngor.
- (iv) Sicrhau nad yw cwsmeriaid eraill na staff y Cyngor yn cael eu rhoi dan unrhyw anfantais o ganlyniad i'r rheiny sy'n gweithredu mewn modd annerbyniol.

## 3. Diffinio Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid

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 cwsmer cyn i gyswllt gael ei wneud wedi peri llawer o ofid neu boen meddwl. Nid yw'r Cyngor yn ystyried ymddygiad fel ymddygiad annerbyniol dim ond oherwydd bod hawlydd yn egniol neu'n benderfynol. Fodd bynnag, gall gweithredoedd achwynwyr sy'n flin, yn ddifriol, sy'n gwneud llawer o ofynion ac sy'n gwrthod ildio arwain at bwysau afresymol ar y swyddfa 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:

## Ymddygiad Ymosodol neu Ddifriol

### **Mae gan ein staff yr hawl i weithio mewn amgylchedd lle nad oes ymddygiad nac iaith ymosodol, ddifriol neu dramgwyddus o gwbl.**

- (i) 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.
- (ii) Mae esiamplau o'r ymddygiadau sy'n cael eu grwpio dan y pennawd hwn yn cynnwys
  - bygythiadau neu ymddygiad bygythiol
  - camdriniaeth eiriol bersonol
  - sylwadau difriol
  - cyfeiriadau amhriodol sy'n ymwneud ac unrhyw nodweddion a warchodir o dan y Ddeddf Cydraddoldeb 2010 ( oed, anabledd, newid rhyw, priodas a phartneriaeth sifil, beichiogrwydd a mamolaeth, hil, crefydd neu gred, rhyw, cyfeiriadedd rhywiol )
  - anghwrteisi a gweiddi.
  - datganiadau ymfflamychol a honiadau di-sail
- (iii) Rydym 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 rhwystredigaeth ddealladwy.
- (iv) Mae bygythiadau o drais corfforol neu aflonyddwch tuag at unrhyw berson yn annerbyniol ac mi all ddilyn at derfynu cyswllt uniongyrchol gyda'r Cyngor. Mewn amgylchiadau fel hyn, mae'n bosib i'r cwsmer fynd ar y gofrestr Marciwr Risg o Drais (Polisi a Gweithdrefn Marciwr Risg o Drais y Cyngor) ac mi all y mater gael ei adrodd i'r Heddlu.

<file:///C:/Users/bjxcs/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/IYUSPPJV/Polisi-a-Gweithdrefn-Marciwr-Pobl-sydd-âr-Potensial-i-fod-yn-Dreisgar-Gorffennaf-2019.pdf>

## **Gofynion Afresymol a Parhaus.**

**Mae'r Cyngor wedi ymrwymo i roi amser ac adnoddau i'w gwsmeriaid sy'n gymesur â phob achos. Gall gofynion afresymol a pharhaus atal staff rhag cyflawni'r ymrwymiad hwn.**

- (i) 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 cwsmer.
- (ii) Mae enghreifftiau o weithredoedd sy'n cael eu grwpio dan y pennawd hwn yn cynnwys:
  - galwadau ffôn, e-byst neu lythyrau gormodol
  - hawlio ymatebion o fewn amserlen afresymol
  - mynnu gweld neu siarad ag aelod penodol o'r staff
  - newid sylwedd y cais/ gŵyn drosodd a throsodd neu godi materion amherthnasol.
  - gwrthod cydweithredu a threfn trin cwynion y Cyngor
  - 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. gwrthod derbyn nad yw'r Cyngor yn gallu gwneud dim pellach i helpu nac yn gallu darparu unrhyw wasanaeth sydd heb ei ddarparu yn barod.
  - yn dal ati i anghytuno â'r weithred neu'r penderfyniad a wnaethpwyd mewn perthynas â'u cwyn neu'n cysylltu â'r swyddfa o hyd ac o hyd am yr un mater.
- (iii) Mae'r gofynion hyn yn cael eu hystyried yn annerbyniol ac yn afresymol os ydynt yn dechrau cael effaith sylweddol ar waith y swyddfa, er enghraifft drwy gymryd gormod o amser y staff ar draul cwsmeriaid neu swyddogaethau eraill. Mae'n bosib bod y ffordd y mae'r cwsmeriaid hyn yn cysylltu â'r Cyngor yn gwbl resymol, ond eu hymddygiad parhaus wrth ddal ati i weithredu fel hyn sy'n afresymol.

#### **4. Dod a galwad ffôn i ben.**

Gall staff y Cyngor ddod a galwad ffôn i ben os byddant yn gorfod wynebu'r math o ymddygiad a nodir uchod.

- (i) Cyn cymryd y cam hwn, caiff y galwr un rhybudd bod ei ymddygiad yn peri pryder, er mwyn rhoi'r cyfle iddo addasu ei ymddygiad. Os bydd yr ymddygiad yn parhau, ni fydd mwy o rybuddion yn cael ei rhoi a bydd yr alwad yn dod i ben.
- (ii) Dylai'r aelod o staff gadw nodyn o'r alwad gan gynnwys gymaint o fanylion a phosib a rhoi gwybod i'r rheolwr llinell am y digwyddiad.
- (iii) Os yw'r cwsmer yn ffonio eto a bod yr ymddygiad annerbyniol yn parhau mi fydd angen ystyried rheoli'r cyswllt yn ffurfiol rhwng y cwsmer a'r Cyngor

#### **5. Rheoli Cyswllt – camau annerbyniol gan gwsmeriaid**

Ychydig iawn o gwsmeriaid sydd â'u camau yn cael eu hystyried gan y Cyngor fel rhai annerbyniol. Mae sut y rheolir y camau 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 cwsmer â'r Cyngor er mwyn rheoli'r camau annerbyniol.

Gellir cyfyngu ar gysylltiad personol, dros y ffôn, ffacs, llythyr neu gyfrwng electronig neu drwy unrhyw gyfuniad o'r rhain.

Gwneir pob ymdrech i geisio cadw o leiaf un trywydd cysylltu.

Mae'n bosib i'r Cyngor (ymysg ystyriaethau eraill) gyfyngu cyswllt trwy:-

- Gyfyngu'r cyswllt i ffurf benodol, er enghraifft, efallai mai dim ond drwy e-bost neu lythyr yn unig y caiff y cwsmer gysylltu
- Cyfyngu galwadau ffôn i ddyddiau a/neu amseroedd penodol
- Trefnu un pwynt cyswllt ar gyfer pob gohebiaeth yn y dyfodol

- Rhwystro galwadau ffôn a/neu negeseuon e-bost sy'n cael eu derbyn
- Rhoi gwybod i'r cwsmer y bydd rhywun yn darllen a ffeilio unrhyw ohebiaeth ond ddim ond yn cydnabod neu ymateb os fydd unrhyw wybodaeth arwyddocaol newydd wedi codi sydd angen ymateb iddo.

## **6 Penderfyniad ffurfiol i reoli'r cyswllt gyda'r cwsmer**

- (i) 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'n unol â'r polisi hwn.
- (ii) Ac eithrio penderfyniadau o'r fath sy'n cael eu gwneud ar unwaith ar adeg digwyddiad, dim ond ar ôl i aelod uwch o'r staff ystyried y sefyllfa'n ofalus y bydd penderfyniadau i gyfyngu cyswllt â'r Cyngor yn cael eu gwneud
- (iii) Lle bo modd, rydym yn rhoi cyfle i'r cwsmer newid ei ymddygiad neu ei weithredoedd cyn i benderfyniad gael ei wneud. Hysbysir y cwsmer 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.

## **7 Apelio yn erbyn Penderfyniad i Gyfyngu ar Gysylltiad**

- (i) Gall achwynydd apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gysylltiad trwy ymateb i awdur y llythyr o fewn 20 diwrnod o dderbyn y llythyr ac yn gosod allan ei rhesymau dros apelio
- (ii) Bydd aelod o'r Uwch Dim Arweinyddiaeth yn ystyried yr apêl ac mi fydd y cwsmer yn cael ei hysbysu'n ysgrifenedig naill ai bod y trefniadau ar gyfer y cyfyngiadau cysylltu yn dal i fod yn berthnasol neu fod trefniant gwahanol mewn lle.

## **8. Cofnodi ac Adolygu Penderfyniad i Gyfyngu ar Gysylltiad**

- (i) Mi fydd y Cyngor yn cadw cofnod o bob achos o weithredu annerbyniol ar ran cwsmeriaid pan fydd penderfyniad i gyfyngu cyswllt.
- (ii) Y Swyddog Gwybodaeth Corfforaethol a Chwynion fydd yn cadw'r cofnod



- (iii) Oni bai am achosion eithriadol, bydd y cyfnod penodol ar gyfer cyfyngu cyswllt ( 6 mis fel arfer)
- (iv) Dylai pob penderfyniad i gyfyngu cyswllt gael ei adolygu ar ôl i'r cyfnod ddod i ben ac mi fydd y cwsmer yn cael gwybod y penderfyniad os fyddant yn parhau i fod mewn cyswllt gweithgar a'r Cyngor ar adeg yr adolygiad.