

# **Polisi ar gyfer Delio â Chwsmeriaid Dyfalbarhaus a Blinderus**

---

Gwasanaeth Cwynion Corfforaethol Hydref 2018

<u>Delio â Chwsmeriaid Dyfalbarhaus a Blinderus</u> .....	2
<u>1. Cyflwyniad / Diffiniad</u> .....	2
<u>2. Amcanion y Polisi</u> .....	2
<u>3. Diffinio Cwsmeriaid Dyfalbarhaus a Blinderus</u> .....	2
<u>3.1.1 Ymddygiad Ymosodol neu Gamdriniol</u> .....	2
<u>3.1.2 Gofynion Afresymol</u> .....	3
<u>3.1.3 Taerineb Afresymol</u> .....	3
<u>4. Delio â Chwsmeriaid Dyfalbarhaus a Blinderus</u> .....	4
<u>5. Penderfynu Cyfyngu ar Gysylltiad Cwsmer</u> .....	5
<u>6. Cofnodi ac adolygu penderfyniad i gyfyngu cyswllt</u> .....	5
<b><u>Ffigwr 1</u></b> .....	7

# **Delio â Chwsmeriaid Dyfalbarhaus a Blinderus**

## **1. Cyflwyniad / Diffiniad**

1.1. Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy yn credu bod gan ei holl gwsmeriaid hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Ystyrir hefyd bod gan staff Conwy ac Aelodau Etholedig yr un hawliau. Mae rheoli dim ond llond llaw o gwsmeriaid dyfalbarhaus a blinderus yn gallu cymryd llawer o adnoddau ac amser staff.

1.2 Mae cwsmer yng nghyd-destun y polisi hwn yn berthnasol i'r ychydig o unigolion y mae eu gweithredoedd neu eu hymddygiad yn cael ei ystyried yn annerbyniol, yn ddi-baid neu'n flinderus gan y Cyngor. Mae'r polisi ar gyfer unrhyw un sy'n cysylltu â'r Cyngor am ba bynnag reswm - nid busnes gweithrediadol yn unig.

1.3 Mae'r Polisi yn nodi dulliau o reoli'r unigolion hyn gan roi ystyriaeth lawn i'w hawliau dynol a heb gyfyngu ar eu gallu i gael mynediad i Wasanaethau'r Cyngor.

1.4 Os amheuir bod y cwsmer yn dioddef o broblem iechyd meddwl, anawsterau dysgu, anabled hir dymor neu gyflwr a allai eu rhwystro rhag cyfathrebu gyda'r Cyngor mewn ffordd ddealladwy neu resymol, gellir cymryd camau, os yw'r Cyngor yn ystyried bod hynny'n briodol, i gael mynediad i wasanaethau cefnogi perthnasol er mwyn eu rheoli'n briodol. Cynhelir trafodaethau gyda Gwasanaethau Cymdeithasol ynglŷn â pha gamau priodol fydd yn cael eu cymryd, gan bwy a phryd.

## **2. Amcanion y Polisi**

2.1 I'w wneud yn glir ac mewn modd agored beth fydd Conwy yn ei wneud neu ddim yn ei wneud mewn perthynas â chyswllt gan gwsmeriaid dyfalbarhaus a blinderus, a rheoli eu disgwyliadau.

2.2. Sicrhau fod yr holl gwsmeriaid, gan gynnwys y rhai y mae eu gweithredoedd yn cael eu hystyried yn annerbyniol yn cael eu trin yn deg, yn onest, yn gyson ac yn briodol.

2.3 Sicrhau nad yw cwsmeriaid eraill a staff Conwy / Aelodau Etholedig yn dioddef unrhyw anfantais o ganlyniad i gwsmeriaid sy'n ymddwyn mewn modd annerbyniol.

## **3. Diffinio Cwsmeriaid Dyfalbarhaus a Blinderus**

3.1 Gall gweithredoedd cwsmeriaid sydd yn ddyfalbarhaus ac yn flinderus arwain at alwadau afresymol ar y Cyngor neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff ac Aelodau. Y gweithredoedd hyn sy'n cael eu hystyried yn annerbyniol ac y mae'r polisi hwn yn ceisio eu rheoli. I'r diben hwn mae gweithredoedd o'r fath wedi'u grwpio o dan dri phennawd bras:

### **3.1.1 Ymddygiad Ymosodol neu Gamdriniol**

3.1.1.1. Nid yw trais wedi'i gyfyngu i weithredoedd ymosodol a allent arwain at niwed corfforol. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith (boed ar lafar neu'n ysgrifenedig) a all wneud i staff / Aelodau deimlo'n ofnus, dan fygythiad neu wedi'u cam-drin.

3.1.1.2 Mae enghreifftiau o ymddygiad sydd wedi'i grwpio o dan y pennawd hwn yn cynnwys bod o dan ddylanwad alcohol / cyffuriau, ynghyd â bygythiadau, trais corfforol, camdriniaeth eiriol bersonol, sylwadau difriol ac anghwrteisi, neu gwynion y bwriedir iddynt

achosi aflonyddwch neu boen. Ystyrir hefyd bod datganiadau sarhaus a honiadau di-sail yn gallu bod yn ymddygiad camdriniol.

3.1.1.3 Rydym yn disgwyl i'n staff ac Aelodau Etholedig gael eu trin yn gwrtais a gyda pharch. Mae ymddygiad treisgar neu gam-drin staff yn annerbyniol. Bydd ein staff / Aelodau bob amser yn ceisio adnabod y gwahaniaeth rhwng ymddygiad treisgar a dicter. Fodd bynnag, nid yw'n dderbyniol pan fydd dicter yn cynyddu i fod yn ymddygiad treisgar tuag at staff / Aelodau.

### **3.1.2 Gofynion Afresymol**

3.1.2.1. Gall cwsmeriaid wneud galwadau a ystyrir yn afresymol ar Swyddogion/Aelodau oherwydd maint y wybodaeth y maent yn gofyn amdani, natur a graddfa'r gwasanaeth y maen nhw'n ei ddisgwyl neu faint o weithiau y maen nhw'n cysylltu. Bydd yr hyn a ystyrir yn alwadau afresymol bob amser yn dibynnu ar amgylchiadau'r ymddygiad a difrifoldeb y materion a godir gan y cwsmer, a allai sbarduno ystyriaeth/camau pellach.

3.1.2.2. Mae enghreifftiau o weithredoedd sydd wedi'u grwpio o dan y pennawd hwn yn cynnwys mynnu ymatebion o fewn terfyn amser afresymol, gofyn dro ar ôl tro am gael gweld, neu i siarad ag aelod penodol o staff, galwadau ffôn neu lythyrau di-baid, newid sylwedd y cynnwys o hyd neu godi pryderon amherthnasol, a chwynion nad oes yn amlwg iddynt unrhyw bwrpas neu werth sylweddol.

3.1.2.3 Mae'r gofynion hyn yn cael eu hystyried yn annerbyniol ac yn afresymol os ydynt yn dechrau amharu'n ddifrifol ar waith y Cyngor, megis cymryd gormod o amser staff / Aelodau gan anfanteisio cwsmeriaid neu swyddogaethau eraill, neu staff / Aelodau yn dechrau teimlo bod y galwadau'n ymylu ar fod yn aflonyddu.

### **3.1.3 Dyfalwch Afresymol**

3.1.3.1 Cydnabyddir na fydd neu na all rhai cwsmeriaid dderbyn bod y Conwy yn methu eu helpu ymhellach, a fydd yn gwrthod derbyn ymateb sydd eisoes wedi'i roi neu ddarparu lefel o wasanaeth gwahanol i'r hyn sydd eisoes wedi'i ddarparu. Efallai y bydd cwsmeriaid yn dal ati i anghytuno â'r cam gweithredu neu'r penderfyniad a wnaed mewn perthynas â'u pryder, neu ddal ati'n ddi-baid i gysylltu â'r Cyngor am yr un mater.

3.1.3.2 Mae enghreifftiau o weithredoedd wedi'u grwpio dan y pennawd hwn yn cynnwys gwrthod dro ar ôl tro â derbyn penderfyniad a wnaed mewn perthynas â chyswllt, gwrthod dros ar ôl tro â derbyn esboniadau yn ymwneud â beth mae'r Cyngor wedi neu ddim wedi ei wneud neu'n gallu neu ddim yn gallu ei wneud, neu barhau i fynd ar ôl rhywbeth sy'n peri pryder heb gyflwyno unrhyw wybodaeth newydd. Efallai y bydd y cwsmeriaid hyn yn cysylltu â'r Cyngor mewn ffordd gwbl resymol, ond y ffaith eu bod yn dal ati i wneud hynny'n ddi-baid sydd ddim yn rhesymol.

3.1.3.3 Mae galwadau cwsmeriaid dyfalbarhaus yn cael eu hystyried yn afresymol pan mae ymdrin â nhw'n cymryd yr hyn y mae Conwy'n ei ystyried yn amser ac adnoddau anghymesur.

## 4. Delio â Chwsmeriaid Dyfalbarhaus a Blinderus

4.1 Dim ond nifer cymharol fach o gwsmeriaid sydd yna y mae Conwy'n ystyried bod eu hymddygiad yn ddyfalbarhaus a/neu'n flinderus. Mae sut y caiff yr ymddygiad hwn ei reoli yn dibynnu ar ei natur a'i faint. Os bydd yn cael effaith andwyol ar allu ein staff /Aelodau i wneud eu gwaith ac i ddarparu gwasanaeth i eraill, neu os bydd y dyfalbarhad yn golygu ein bod yn gorfod treulio ein hamser ar yr un achos heb unrhyw sail i'r gofynion, efallai y bydd angen cyfyngu ar gyswllt y cwsmeriaid hynny sy'n cysylltu â'r Cyngor er mwyn rheoli'r sefyllfa. Y nod fydd gwneud hyn, ble bynnag bosibl, mewn ffordd sy'n caniatáu datrys unrhyw gŵyn sydd heb ei datrys.

4.2 Bydd cyswllt personol, dros y ffôn, drwy lythyr neu e-bost neu drwy unrhyw gyfuniad o'r rhain yn cael ei gyfyngu. Bydd ymdrechion yn cael eu gwneud i gynnal o leiaf un dull o gysylltu. Bydd y cwsmer yn cael ei hysbysu'n ysgrifenedig gan y Pennaeth Gwasanaeth perthnasol bod eu henw ar restr 'Cwsmeriaid gydag un pwynt cyswllt'. Yr un pwynt cyswllt hwn ar gyfer pob gwasanaeth fydd y Swyddog Cwynion Corfforaethol sydd wedi cael ei benodi fel Un Pwynt Cyswllt yr Awdurdod ac eithrio'r Gwasanaethau Cymdeithasol sydd â'u Swyddog Cwynion Statudol eu hunain. Mae hyn yn golygu y bydd pob cyfathrebiad gyda'r Awdurdod yn cael ei sianelu drwy'r Un Pwynt Cyswllt ar e-bost neu drwy lythyr. Efallai y bydd Conwy hefyd yn gofyn i gysylltiad yn y dyfodol i gael ei wneud trwy drydydd parti os oes angen. Mae Conwy fodd bynnag yn cadw'r hawl i gysylltu â'r achwynydd drwy swyddogion eraill drwy ddulliau eraill ar wahân i lythyr neu e-bost pe bai angen gwneud hynny. Efallai y caniateir i'r achwynydd hefyd, gyda chaniatâd o flaen llaw, ddefnyddio rhif ffôn dynodedig pe bai angen gwneud hynny er enghraifft i wneud unrhyw daliadau heb eu casglu sy'n daladwy i'r awdurdod.

4.3 Mae'r bygythiad neu'r defnydd o drais corfforol, cam-drin geiriol neu aflonyddu tuag at staff Conwy / Aelodau yn debygol o arwain at derfynu pob cysylltiad uniongyrchol gyda'r cwsmer. Gellir riportio digwyddiadau i'r heddlu. Bydd hyn yn digwydd ym mhob achos os cafodd trais corfforol ei ddefnyddio neu ei fygwth.

4.4 Ni fydd Conwy yn delio gyda gohebiaeth (llythyr neu e-bost) difriol. Pan fydd hyn yn digwydd, bydd y cwsmer yn cael gwybod bod eu hiaith yn cael ei hystyried yn anwedus ac/neu yn ddiangen. Gofynnir iddynt roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath a bydd Conwy yn datgan na fydd unrhyw ymateb i'w gohebiaeth os nad ydynt yn rhoi'r gorau iddi. Efallai y bydd Conwy yn gofyn i gysylltiad yn y dyfodol fod trwy drydydd parti.

4.5 Ni fydd Conwy yn delio gyda gohebiaeth (llythyr neu e-bost) sy'n cynnwys honiadau heb dystiolaeth sylweddol.

4.6 Mae gan staff Conwy sy'n cymryd galwadau bob amser yr opsiwn o drosglwyddo galwad anodd i swyddog arall mwy priodol. Fodd bynnag, mae gan staff ac Aelodau'r hawl i benderfynu a yw ymddygiad galwr yn annerbyniol. Byddant yn hysbysu'r galwr os mai dyna fydd yr achos gan ddweud y byddant yn terfynu'r alwad os na fyddant yn newid eu hymddygiad. Os bydd yr ymddygiad yn parhau, gall staff derfynu'n alwad (gan ddweud eu bod am roi'r ffôn i lawr cyn iddynt wneud hynny).

4.7 Pan fo cwsmer yn ffonio neu ymweld â'r swyddfa dro ar ôl tro, yn anfon e-byst/dogfennau amherthnasol neu'n codi'r un materion yn gyson, mae'n bosibl y bydd Conwy yn penderfynu:

- Recordio galwadau gyda chwsmer gan ddefnyddio'r dechnoleg sydd ar gael

- Dim ond cymryd galwadau ffôn gan y cwsmer ar adegau penodol ar ddyddiau penodol yn unig neu sefydlu trefniant i ddim ond un aelod o staff ddelio â galwadau neu ohebiaeth gan y cwsmer yn y dyfodol (un pwynt cyswllt).
- Ei gwneud yn ofynnol i'r cwsmer wneud apwyntiad i weld aelod penodol o staff / Aelod cyn ymweld â'r swyddfa neu fod y cwsmer yn cysylltu â'r swyddfa yn ysgrifenedig yn unig.
- Dychwelyd y dogfennau i'r cwsmer neu, mewn achosion eithafol, hysbysu'r cwsmer y bydd dogfennau amherthnasol pellach yn cael eu dinistrio.
- Cymryd camau eraill yr ydym yn eu hystyried yn briodol. **Bydd Conwy, fodd bynnag, bob amser yn dweud wrth y cwsmer pa gamau sy'n cael eu cymryd a pham.**

4.8 Pan fo cwsmer yn parhau i ohebu ar ystod eang o faterion, ac y credir bod y gweithredoedd hyn yn ormodol, yna bydd y cwsmer yn cael gwybod mai dim ond nifer penodedig o faterion fydd yn cael eu hystyried mewn cyfnod penodol, a gofynnir iddynt gyfyngu neu ganolbwyntio eu ceisiadau yn unol â hynny.

4.9 Gallai gweithredoedd cwsmer gael eu hystyried yn afresymol os yw'r holl drefniadau adolygu mewnol wedi cael eu defnyddio a bod y cwsmer yn dal i wrthwynebu'r penderfyniad a wnaed. Hysbysir y cwsmer na fydd y Cyngor yn ymateb i unrhyw ohebiaeth yn y dyfodol. Bydd gohebiaeth yn y dyfodol gan y cwsmer yn cael ei ddarllen a'i ffeilio, ond ni fydd yn cael ei chydabod neu'n cael ymateb oni bai bod y cwsmer wedi rhoi gwybodaeth newydd arwyddocaol yn ymwneud â'r cyswllt.

## 5. Penderfynu Cyfyngu ar Gysylltiad Cwsmer

5.1 Mae gan staff Conwy / Aelodau sy'n cael profiad uniongyrchol o ymddygiad ymosodol neu sarhaus gan gwsmer hawl i ddelio ar unwaith â'r ymddygiad hwnnw mewn modd y maent yn ei ystyried yn briodol i'r sefyllfa ac yn unol â'r polisi hwn.

5.2 Ac eithrio penderfyniadau o'r fath a gymerir ar adeg y digwyddiad, dim ond ar ôl i uwch aelod o staff ystyried y sefyllfa'n ofalus y gwneir penderfyniadau i gyfyngu cysylltiad â'r Cyngor. Lle bynnag bosibl, dylem roi'r cyfle i'r cwsmer newid eu hymddygiad neu eu ffordd o weithredu cyn y gwneir penderfyniad. Bydd cwsmeriaid yn cael gwybod yn ysgrifenedig pam y gwnaed penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt yn y dyfodol, y trefniadau cyfyngu ac, os yn berthnasol, am ba hyd y bydd y cyfyngiadau mewn grym.

Os bydd yr Awdurdod yn amau bod aelod o deulu neu ffrind i'r achwynydd yn gwneud yr un gŵyn ar ran yr achwynydd, mae'r Awdurdod yn cadw'r hawl i'w cynnwys yn y trefniant Un Pwynt Cyswllt.

## 6. Cofnodi ac adolygu penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt

6.1 Bydd Cyngor Conwy yn cofnodi pob enghraifft o weithredoedd annerbyniol gan gwsmeriaid. Lle penderfynir cyfyngu ar gysylltiad cwsmer, bydd cofnod yn cael ei wneud yn nodi hyn yn y ffeil berthnasol ac mewn cofnodion cyfrifiadurol priodol. Cedwir ffeil gorfforaethol sy'n rhestru'r holl Gwsmeriaid gydag Un Pwynt Cyswllt.

6.2 Bydd staff Cwynion Corfforaethol yn adolygu'r ffeil o Gwsmeriaid gydag Un Pwynt Cyswllt yn flynyddol. Gellir gwneud penderfyniad i dynnu'r cwsmer oddi ar y rhestr os bydd y cwsmer yn ymddwyn mewn ffordd fwy derbyniol. Gwneir yr adolygiad ar y cyd â Phennaeth Rheoleiddio a Gwasanaethau Tai a'r Gyfraith a Llywodraethu.

6.3. Bydd unrhyw gwynion sy'n cael eu cyflwyno gan gwsmer ac sydd wedi cael eu datgan fel Dyfalbarhaus a Blinderus yn cael eu harchwilio gan y Pennaeth Gwasanaeth perthnasol, a'u hanfon ymlaen drwy'r weithdrefn gwynion gorfforaethol os ydynt yn teimlo bod rhinwedd mewn gwneud hynny.

## **7. Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 / Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004**

1. Gallai unrhyw gais am wybodaeth i fod yn destun gofynion y ddeddfwriaeth Rhyddid Gwybodaeth / Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol

2. Mae Adran 14 o'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth yn nodi sut i ymdrin â gofynion dyfalbarhaus a blinderus. Mae'n bwysig cadw mewn cof y cyd-destun mai'r "gofyniad" sy'n cael ei ystyried i fod yn ddyfalbarhaus neu flinderus, ac nid y cwsmer.

3. Fodd bynnag efallai y daw'r amser lle mae cyfanswm a chysondeb galwadau'r cwsmer yn golygu bod yn rhaid cyfeirio at y polisi hwn (Rheoli Cwsmeriaid Dyfalbarhaus a Blinderus) ar yr amod nad yw'n effeithio ar hawliau statudol yr unigolyn dan sylw (e.e. cael mynediad i Ddatganiad o Gyfrifon).

## Ffigwr 1

Gweithdrefnau ar gyfer datgan cwsmer yn gwsmer dyfalbarhaus/blinderus o fewn Gwasanaeth neu'n Gorfforaethol (dylai Aelodau Etholedig gyfathrebu â Gwasanaethau Aelodau yn y lle cyntaf i wneud y trefniadau hyn)

