

**DINAS A SIR ABERTAWE
POLISI YMDDYGIAD AFRESYMOL GAN GWSMERIAID**

1. CEFNDIR

- 1.1 Mae Dinas a Sir Abertawe (yr Awdurdod) yn ymrwymedig i wasanaethu ei holl gwsmeriaid mewn modd diduedd, a'n nod yw darparu gwasanaeth o safon i bawb sy'n ymwneud â ni.
- 1.2 Nid ydym fel arfer yn cyfyngu ar y cysylltiad rhwng cwsmeriaid a'r Awdurdod. Fodd bynnag, ar adegau, gall cwsmeriaid ymddwyn mewn modd annerbyniol neu afresymol. Mewn rhai achosion, gall amlder a natur eu cysylltiad â'r awdurdod lesteirio'r awdurdod wrth ystyried eu hymholiadau hwy neu rai pobl eraill. Weithiau, oherwydd nifer neu natur eu hymholiadau, gellir ystyried eu bod yn unigolion 'parhaus' neu 'flinderus' wrth ymwneud â staff.
- 1.3 Gweithredir yn unol â'r polisi hwn naill ai yn sgîl enghraifft unigol ddifrifol o ymddygiad afresymol/annerbyniol gan gwsmer, neu lle bo cwsmer yn ymddwyn yn fynych mewn modd afresymol. Mae paragraff 2 isod yn amlinellu enghreifftiau o'r math hwn o ymddygiad ond nid yw'r rhestr yn gynhwysfawr.
- 1.4 Mewn achosion eithriadol, mae'r Awdurdod yn cadw'r hawl i gymryd camau i reoli cysylltiad er mwyn amddiffyn budd y staff, y cynghorwyr a'r cyhoedd ehangach mae'n ei wasanaethu.
- 1.5 Wrth reoli cysylltiad yn y dyfodol, bydd yr awdurdod yn parhau i geisio datrys unrhyw bryderon dilys a fynegwyd.
- 1.6 Mae'r Awdurdod yn cydnabod y gall aelodau'r cyhoedd sy'n teimlo'n anfodlon ar gael eu dynodi'n unigolion parhaus neu flinderus fod yn ddig ynglŷn â'u triniaeth.
- 1.7 Mae'n cydnabod hefyd y gall fod sefyllfaoedd lle gallai ymddygiad sy'n ymddangos yn afresymol ar yr olwg gyntaf, ddeillio o gyflyrau iechyd penodol. Er bod hwn yn faes anodd, mae'r Awdurdod yn ymrwymo i wneud pob ymdrech i ddarparu cymorth priodol lle nodir amgylchiadau o'r fath. Fodd bynnag, mae dyletswydd gofal at ddiogelwch a lles ei staff ar yr Awdurdod ac mae'n rhaid iddo gydbwyso blaenoriaethau.
- 1.8 Ar adegau, bydd yr awdurdod yn mynnu cael gohebiaeth ysgrifenedig yn unig, yn arbennig os bydd materion cymhleth/cynyrfiadol yn cael eu trafod. Mewn achosion o'r fath, bydd cyswllt ar ffurf llythyrau neu e-bost, oherwydd gall cyfathrebu llafar arwain at un parti'n camddeall neu'n camddechongli'r materion sy'n cael eu trafod. Bydd hyn yn sicrhau na fydd unrhyw gamddealltwriaeth am yr hyn sy'n cael/wedi cael ei ddweud. Ni chaiff y cam gweithredu hwn ei wneud o dan delerau'r polisi hwn ac felly nid oes apêl yn erbyn penderfyniad yr awdurdod bod rhaid i ohebiaeth fod yn ysgrifenedig yn unig.

2. BETH YW YMDDYGIAD AFRESYMOL GAN GWSMERIAID?

2.1 Er nad oes modd ei ddiffinio'n fanwl, rhestrir isod enghreifftiau o ymddygiad y gellir ei ystyried yn afresymol (nid yw'r rhestr hon yn gynhwysfawr):

- a) Trais neu ymddygiad ymosodol neu fygythiad i ymddwyn yn dreisgar neu'n ymosodol yn erbyn staff, aelodau'r cyngor neu unrhyw drydydd parti. (Sylwer: Yn y fath achosion, gellir cofnodi enwau unigolion sy'n ymddwyn fel hyn ar gofrestr risgiau am resymau iechyd a diogelwch);
- b) Dangos diffyg parch yn fynych wrth ymwneud â staff neu aelodau'r cyngor, neu weithredu mewn modd bygythiol neu sarhaus. Mae hyn yn cynnwys enghreifftiau o ymddygiad 'anarferol' neu 'annormal' a allai roi rheswm dilys i drydydd parti gredu ei fod mewn perygl o niwed (a ddiffinnir fel "anaf corfforol neu niwed meddyliol");
- c) Rhwystro'r Awdurdod rhag ymdrin ag ymholiad mewn modd gwrthrychol neu rwystro gwasanaeth rhag gweithredu oherwydd natur neu amllder cysylltiad â'r Awdurdod;
- ch) Gwneud sylwadau maleisus, afresymol neu ddifriol, neu wneud sylwadau sy'n berthnasol i unrhyw nodwedd warchoddedig yn unol â diffiniad Deddf Cydraddoldeb 2010;
- d) Parhau i geisio cyflwyno sylwadau afresymol neu ddi-sail yn ystod ymdrechion i ddatrys problemau cyfredol, neu geisio dylanwadu'n amhriodol neu newid agweddau ar yr ymholiad yn ystod yr ymchwiliad.
- dd) Parhau i geisio bwrw ymlaen ag unrhyw fater, ar ôl mynd trwy bob cam o'r weithdrefn gwyno gorfforaethol neu weithdrefn statudol arall. Mae hyn yn cynnwys cwynion sy'n cael eu hailgyflwyno ar eu ffurf wreiddiol neu nad yw sylwedd y gŵyn yn wahanol i'r un a gyflwynwyd yn wreiddiol. Bydd hyn hefyd yn gymwys mewn achosion lle mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi cwblhau ei ymchwiliad a chau'r achos;
- e) Ceisio canlyniad afresymol a pharhau i wneud hyn er gwaethaf cael ei hysbysu yn glir am sail y penderfyniad.

Nodiadau:

- 1) **Gall cyswllt fod yn bersonol, dros y ffôn, drwy lythyr, e-bost, testun neu ffacs;**
- 2) **Mae cyfeiriadau at unigolyn neu berson yn cynnwys grŵp neu nifer o unigolion.**

3. Y CAMAU Y GALL YR AWDURDOD EU CYMRYD

3.1 Os yw Adran Gwasanaeth yn ystyried bod person yn ymddwyn mewn modd afresymol, caiff hyn ei esbonio i'r person hwnnw a gofynnir iddo newid ei ymddygiad. Os yw'r ymddygiad yn parhau, bydd yr Adran Gwasanaeth yn

cofnodi'r sylwadau ac yn hysbysu Swyddog Priodol, gan ofyn iddo gymryd cam(au) unioni fel y'u nodir yn y polisi hwn.

- 3.2 Mae'r awdurdod yn cadw'r hawl i roi'r polisi ar waith ar unwaith, heb roi rhybudd yn gyntaf, fel a amlinellir yn 3.12 uchod. Caiff y pŵer hwn ei ddefnyddio mewn amgylchiadau eithriadol yn unig. Mewn achosion o'r fath, bydd y person/bobl y mae'r cam gweithredu wedi'i gymryd yn ei erbyn yn cael gwybod y rhesymau pam yr ystyriwyd bod angen gweithredu ar unwaith, ac nid effeithir ar yr hawl i apelio.
- 3.3. Bydd y "Swyddog Priodol" yn penderfynu pa gamau i'w cymryd yn dibynnu ar amgylchiadau pob achos. Gall fod yn Rheolwr Gwasanaeth, Pennaeth Gwasanaeth neu'r Rheolwr Gwasanaethau Democrataidd a Chwynion yn gweithredu ar ran y Prif Weithredwr.
- 3.4 Yna bydd y Swyddog Priodol yn gweithredu fel y bo'n briodol, yn dilyn trafodaeth â'r Pennaeth Gwasanaeth perthnasol (os yw'n wahanol).

3.5. Mae'r math o gamau/cyfyngiadau sydd ar gael yn cynnwys:

- a) Cyfyngu cyswllt i gyfrwng penodol (e.e. llythyru'n unig);
- b) Mynnu bod cyswllt yn gyfyngedig i aelod penodol o staff neu dîm - cyswllt sengl - neu amser neu leoliad penodol. Gellir pennu amodau priodol ar gyfer cyswllt hefyd;
- c) Cyfyngu galwadau ffôn i ddiwrnodau ac amserau penodol;
- ch) Gofyn i'r cwsmer ymrwymo i gytundeb gwirfoddol am ei gyswllt;
- d) Gwahardd y cwsmer o un neu fwy o'r adeiladau a reolir gan yr Awdurdod oherwydd ei ymddygiad afresymol neu dreisgar.

Bydd gwaharddiadau fel arfer mewn grym am gyfnod penodol, ond mewn achosion eithafol, gallant fod yn barhaol. Penderfynir fesul achos ar gyfnod pob gwaharddiad. Lle bo cwsmer wedi cael ei wahardd ac yn anwybyddu hyn, gellir adolygu'r cyfnod gwahardd ar unwaith a'i estyn. Gall yr Awdurdod ofyn i'r llys gyhoeddi gwaharddeb i gefnogi'r gwaharddiad (a, lle bo'n briodol, y gwaharddiad estynedig) gwreiddiol. Gweler Adran 4 isod am fwy o fanylion am waharddiadau.

- dd) Gellir rhoi camau/cyfyngiadau eraill ar waith yn ôl disgrisiwn llwyr yr Awdurdod lle nad ystyrir bod camau gweithredu a) i d) uchod yn briodol, ar yr amod bod y Swyddog Priodol a'r Pennaeth Gwasanaeth priodol (os yw'n wahanol) yn cytuno bod y fath gamau yn rhesymol ac yn gymesur.

Sylwer: Nid yw'r ffaith bod rhai o'r camau/cyfyngiadau uchod ar waith yn rhwystro'r awdurdod rhag cymryd rhai eraill a gellir eu rhoi ar waith fel y bo'n briodol yn ôl disgrisiwn yr Awdurdod.

- 3.6 Lle penderfynir bod angen gweithredu yn ôl y camau a amlinellir uchod, bydd y Swyddog Priodol yn ysgrifennu i ddweud wrth y person/grŵp pam y bernir bod eu hymddygiad yn annerbyniol, y camau a gymerir a'r cyfnod arfaethedig. Ym mhob achos lle caniateir apêl, bydd y llythyr hefyd yn dweud wrthynt sut i herio'r penderfyniad os ydynt yn anghytuno â hwnnw (ac eithrio yn achos gwaharddiadau - gweler Adran 4 isod) ac i bwy y dylid cyflwyno apêl.

4. BYGYTHIADAU I IECHYD A DIOGELWCH/TROSEDDU POSIB

- 4.1 Os yw aelod o staff yn teimlo dan fygythiad o ganlyniad i gyswllt ag aelodau'r cyhoedd, bydd yn hysbysu ei Reolwr Gwasanaeth (h.y. rheolwr trydedd haen fel arfer) yn ysgrifenedig am ei ofnau (a'r rheswm drostynt).
- 4.2 Lle'r ystyrir bod perygl o niwed yn debygol, gall y Rheolwr Gwasanaeth wahardd y cwsmer o'r adeilad dros dro, a hynny ar unwaith, er mwyn atal y sefyllfa rhag gwaethygu.
- 4.3 Os yw'r Rheolwr Gwasanaeth o'r farn y dylid gwahardd y cwsmer am gyfnod hir, rhaid iddo gyflwyno'r achos dros y gwaharddiad i'w Bennaeth Gwasanaeth a fydd yn ei ystyried ar y cyd â'r Swyddog Priodol (os yw'n wahanol) yn unol â darpariaethau 3.5.d) uchod.
- 4.4 Bydd y Rheolwr Gwasanaeth yn cwblhau'r ffurflen adroddiad am ddigwyddiad lechyd a Diogelwch (HS3) briodol, gan anfon copi i'r Gwasanaeth lechyd a Diogelwch Corfforaethol ac, fel rhan o'r gweithredu yn sgîl ei ymchwiliad, bydd yn ystyried:
- a) Ysgrifennu at y cwsmer, gan ofyn iddo beidio ag ailadrodd yr ymddygiad, gan bennu (os oes angen) amodau a chyfyngiadau ar gyfer cyswllt pellach â'r staff. Gallai hyn gynnwys cyfyngiadau ar fynediad i adeiladau'r cyngor, ynghyd ag amodau priodol e.e. goruchwyllo gan aelodau staff diogelwch;
 - b) Hysbysu'r heddlu am y digwyddiad.
- 4.5 Os yw aelod o staff yn wynebu ymddygiad bygythiol, anghwrtais neu sarhaus yn ystod sgwrs ffôn, bydd yn esbonio wrth yr unigolyn y bydd yn dod â'r alwad i ben os yw'r ymddygiad yn parhau. Os yw'r ymddygiad yn parhau, er gwaethaf y rhybudd hwn, daw'r alwad i ben a rhoddir nodyn ar y ffeil achos i esbonio pam y cymerwyd y cam hwn. Bydd staff yn ymateb i alwadau mynych yn yr un modd.
- 4.6 Gellir ystyried galwadau mynych yn aflonyddu ac, yn dilyn ymgynghori â'r Pennaeth Gwasanaeth, hysbysir yr heddlu am hyn.
- 4.7 Gall unrhyw dresmasu ar hawliau aelod o staff arwain at gamau cyfreithiol hefyd.
- 4.8 Hysbysir yr heddlu am unrhyw ymosodiad corfforol neu lafar ar aelod o staff, aelod y cyngor neu unrhyw gwsmer arall.

- 4.9 Ni fydd unrhyw hawl i apelio yn erbyn penderfyniad i wahardd person/grŵp o un neu fwy o adeiladau lle gwnaed y penderfyniad hwnnw am resymau iechyd a diogelwch fel y nodir yn 3.5.d) uchod.
- 4.10 Caiff pob ffurflen HS3 a gwblheir ei hadolygu, a chedwir cofnod o'r digwyddiad gan y Gwasanaeth Iechyd a Diogelwch.
- 4.11 Gall yr Awdurdod greu cofrestr risgiau a fydd yn cael ei chadw a'i chynnal gan y Tîm Iechyd Galwedigaethol. Bydd hon ar gael i'r holl adrannau gwasanaeth er budd iechyd a diogelwch. Pryd bynnag y caiff digwyddiad ei gofnodi ar y gofrestr risgiau, bydd yr Awdurdod yn rhoi gwybod i'r unigolyn/grŵp sy'n tramgwyddo, gan nodi'r rhesymau dros gymryd y cam hwn.
- 4.12 Bydd y Rheolwr Gwasanaeth yn adolygu ei asesiadau risg i sicrhau bod mesurau rheoli priodol ar waith i atal digwyddiadau pellach i'r graddau y mae hyn yn ymarferol.

5. MATERION CYSYLLTIEDIG

- 5.1 Caiff materion newydd a godir gan aelodau'r cyhoedd a ddynodwyd yn unigolion parhaus neu flinderus eu trin yn ôl eu teilyngdod. Bydd hyn yn osgoi methu ag ymateb i gais am wasanaeth a wneir mewn modd priodol, neu gais am wybodaeth lle bo rhaid i'r awdurdod gydymffurfio ag unrhyw ofynion statudol.
- 5.2 Fodd bynnag, gall ymddygiad afresymol mynych neu ymddygiad eithriadol o afresymol arwain at wrthod cyswllt pellach ynglŷn ag unrhyw fater.
- 5.3 Cyn tynnu'n ôl unrhyw gam a gymerwyd yn ôl y polisi hwn, dylid ymgynghori â'r Pennaeth Gwasanaeth a gytunodd ar y gosb wreiddiol.
- 5.4 Cedwir cofnodion o gamau a gymerwyd gan yr Is-adran Cwynion. Adolygir y rhain bob 12 mis i benderfynu a ddylid parhau i drin aelod o'r cyhoedd fel person parhaus neu flinderus. Cynhelir yr adolygiad hwn gan y Swyddog Priodol, mewn ymgynghoriad â'r Pennaeth Gwasanaeth priodol (os yw'n wahanol).

6. RECORDIO CYFATHREBU LLAFAR YN ELECTRONIG

- 6.1 Gall staff neu gynghorydd deimlo bod recordio cyfarfodydd neu alwadau ffôn yn electronig gan gwsmeriaid yn fygythiol iddynt. Os yw cwsmer yn bwriadu recordio sgwrs yn electronig, gan ddefnyddio unrhyw gyfrwng (e.e. ffôn symudol neu Dictaphone), rhaid iddo ddatgan y bwriad hwn yn glir i'r parti arall ymlaen llaw.
- 6.2 Nid oes unrhyw rwymedigaeth ar aelod o staff/cynghorydd i gytuno i sgwrs/cyfarfod gael ei recordio'n electronig. Os yw aelod o staff/cynghorydd yn dweud nad yw'n fodlon i sgwrs/cyfarfod fynd rhagddo os yw'n cael ei recordio'n electronig, bydd disgwyl i'r cwsmer gytuno i beidio â recordio'r sgwrs/cyfarfod yn electronig.

- 6.3 Os yw'r aelod staff/cynghorydd yn fodlon i barhau â sgwrs/cyfarfod sy'n cael ei recordio'n electronig, dylai'r cwsmer gadw'r recordiad at un diben yn unig, i'w helpu i gofio'r drafodaeth. Ni ddylid rhannu recordiad electronig ag unrhyw drydydd barti am unrhyw reswm.
- 6.4 Bydd unrhyw recordio galwadau ffôn/cyfarfodydd yn gudd gan gwsmeriaid yn cael ei ystyried yn ymddygiad afresymol ac felly gelid cymryd camau priodol yn erbyn y cwsmer fel y'u hamlinellir yn y polisi hwn.

7. APELIADAU

- 7.1. Mae gan gwsmeriaid yr hawl i apelio yn erbyn penderfyniadau i weithredu yn unol â'r polisi hwn, ac eithrio lle bo'r penderfyniad yn ymwneud â gwahardd cwsmer o adeilad am resymau a amlinellir yn 3.5.d) uchod. Rhaid cyflwyno apelïadau o fewn 15 niwrnod gwaith o'r hysbysiad o benderfyniad i weithredu yn unol â'r polisi.
- 7.2 Gellir apelio yn erbyn unrhyw benderfyniad arall i reoli cyswllt â'r awdurdod yn unol â thelerau'r polisi hwn (ac eithrio penderfyniad i wahardd rhywun o adeilad), drwy ysgrifennu at y Swyddog Monitro a fydd yn cadarnhau ei fod wedi derbyn yr apêl a'i gyfeirio at Bwyllgor Safonau'r Cyngor. Bydd y penderfyniad i weithredu yn unol â'r polisi hwn ac unrhyw gamau gweithredu a gymerwyd yn unol â'r polisi hwn yn aros ar waith nes bod y Pwyllgor Safonau'n ymdrin â'r apêl.
- 7.3 Mae'r Pwyllgor Safonau'n cynnwys aelodau'r cyngor a fydd yn penderfynu ar deilyngdod unrhyw apêl. Bydd y Swyddog Monitro'n ysgrifennu at yr apelydd i'w hysbysu am benderfyniad y Pwyllgor Safonau o fewn 5 niwrnod gwaith clir i gyfarfod y Pwyllgor. Bydd y pwyllgor yn ystyried sylwadau ysgrifenedig ar y mater gan yr achwynydd a chan unrhyw swyddogion neu aelodau perthnasol. Nid oes gan apelydd yr hawl i gael gwrandawriad personol gerbron y Pwyllgor. Os bydd apelydd yn gofyn am wrandawriad personol, mater i'r Pwyllgor Safonau benderfynu arno, yn ôl ei ddisgresiwn llwyr, yw a ddylid caniatáu'r cais.

8. CRYNODEB

- 8.1 Mae gan Ddinas a Sir Abertawe bolisiau ar waith i amddiffyn holl aelodau'r cyhoedd rhag gwasanaeth anfoddhaol. Mae'r Awdurdod yn parchu hawliau'r unigolion neu'r grwpiau hyn i ofyn am wasanaethau neu i gwyno a dibynnu ar weithdrefnau sefydledig i wneud hyn. Fodd bynnag, rhaid gwneud hyn mewn modd priodol a rhesymol. Nod y polisi hwn yw sicrhau bod hyn yn cael ei gyflawni a bod hawliau cwsmeriaid, staff ac aelodau'r cyngor yn cael eu parchu.

Yr Adran Gwasanaeth yn ystyried bod ymddygiad y cwsmer yn afresymol

SIART LLIF 1 – CAMAU GWEITHREDU YN DILYN YMDDYGIAD AFRESYMOL GAN GWSMER

A oes risg dybryd o niwed?

OES

Galwad ffôn i'r heddlu am gymorth

Gall Rheolwr y Gwasanaeth benderfynu ar unwaith ar y camau gweithredu ar sail Iechyd a Diogelwch

Rheolwr y Gwasanaeth i anfon llythyr at y cwsmer yn cadarnhau'r camau gweithredu a gymerwyd

NAC OES

A oedd y digwyddiad wedi arwain at niwed go iawn (neu niwed canfyddedig)?

OEDD

Y person a oedd yn destun yr ymddygiad afresymol yn rhoi gwybod i Reolwr y Gwasanaeth am y mater

Derbyn datganiadau am y digwyddiad gan dystion

Rheolwr y Gwasanaeth yn cwblhau ffurflen HS3 gyda'r aelod o staff, yn ymchwilio i'r digwyddiad ac yn anfon copi o HS3 at y Tîm Ia D

Rheolwr y Gwasanaeth yn ystyried hysbysu'r heddlu am y digwyddiad

Rheolwr y Gwasanaeth yn anfon llythyr at y cwsmer gyda manylion y camau gweithredu i'w cymryd

NAC OEDD

A yw'r cwsmer eisoes yn destun camau gweithredu yn unol â'r polisi?

YDY

Swyddog Priodol yn adrodd am y digwyddiad i Bennaeth y Gwasanaeth

Swyddog Priodol a Phennaeth y Gwasanaeth (os yw'n wahanol) yn cymryd camau priodol yn unol â'r Polisi Ymddygiad Cwsmeriaid

Gall cosbau gael eu hestyn. Llythyr penderfyniad oddi wrth y Swyddog Priodol i'r cwsmer

Tîm Cwynion yn cael eu hysbysu am y digwyddiad ac unrhyw gamau gweithredu a gymerwyd

Gweler siart llif 2 os ceir apêl amserol

NAC YDY

A anfonwyd llythyr rhybudd am Ymddygiad Afresymol eisoes at y cwsmer?

DO

Swyddog Priodol yn hysbysu i Pennaeth y Gwasanaeth am y digwyddiad (os yw'n wahanol)

Swyddog Priodol a Phennaeth y Gwasanaeth (os yw'n wahanol) yn cymryd camau priodol yn unol â'r Polisi Ymddygiad Cwsmeriaid

Swyddog Priodol yn anfon llythyr at y cwsmer gyda manylion y camau gweithredu i'w cymryd

NADDO

Dylai'r Adran Gwasanaeth anfon llythyr rhybudd am Ymddygiad Afresymol at y cwsmer.

**SIART LLIF 2 - APELIADAU YN ERBYN PENDERFYNIADAU A WNAED YN UNOL
Â'R POLISI YMDDYGIAD AFRESMYNOL GAN GWSMERIAID**

