



## **Polisi ar Weithredoedd Annerbyniol gan Ddefnyddwyr Gwasanaethau**

### **1. Cyflwyniad**

Mae'r Polisi hwn yn amlinellu dull y Cyngor o fynd i'r afael â'r nifer cymharol fach o unigolion sy'n gweithredu neu'n ymddwyn mewn ffordd y tybir ei bod yn annerbyniol. Mae'r term 'defnyddiwr gwasanaeth' yn cynnwys unrhyw unigolyn sy'n cysylltu â'r Cyngor neu'n gweithredu ar ran unigolyn arall, unrhyw achwynydd ac unrhyw unigolyn sy'n gwneud cais am wybodaeth gan y Cyngor.

### **2. Amcanion y Polisi**

- 2.1 Egluro wrth yr holl ddefnyddwyr gwasanaethau y camau y gall y Cyngor eu cymryd neu beidio o ran eu ceisiadau neu'u cwynion, a hynny pan fyddant yn cysylltu â'r Cyngor am y tro cyntaf a thrwy gydol eu hymwneud â'r Cyngor. Ein nod yw bod yn agored ac osgoi codi gobeithion neu ddisgwyliadau nad oes modd eu gwireddu.
- 2.2 Ymdrin yn deg, yn onest, yn gyson ac yn briodol â'r holl ddefnyddwyr gwasanaethau, gan gynnwys y rheini sy'n gweithredu mewn modd sy'n annerbyniol yn ein tyb ni. Mae'r Cyngor yn credu bod gan bob defnyddiwr gwasanaeth hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu, a bod gan staff y Cyngor yr un hawliau.
- 2.3 Darparu gwasanaethau sy'n hygyrch i'r holl ddefnyddwyr. Fodd bynnag, os bydd gweithredoedd defnyddiwr gwasanaeth yn annerbyniol, cedwir yr hawl i gyfyngu ar y modd y cysylltir â'r Cyngor neu newid y modd hwnnw.
- 2.4 Sicrhau nad yw defnyddwyr gwasanaethau eraill a staff y Cyngor ar eu colled o ganlyniad i ddefnyddwyr gwasanaethau sy'n gweithredu mewn modd annerbyniol.

### **3. Diffinio gweithredoedd annerbyniol gan ddefnyddwyr gwasanaethau**

Bydd pobl yn gweithredu'n groes i'w cymeriad pan fyddant mewn trafferth neu pan fyddant yn gofidio am rywbeth. Efallai bod amgylchiadau wedi peri gofid neu boen meddwl i'r defnyddiwr gwasanaeth cyn iddo gysylltu â'r Cyngor. Nid yw'r Cyngor yn

tybio bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod unigolyn yn ddiwyro ac yn benderfynol. Fodd bynnag, gall gweithredoedd unigolion sy'n flin, yn gofyn llawer neu'n ddi-ildio roi pwysau annerbyniol ar y Cyngor neu arwain at ymddygiad annerbyniol tuag at staff y Cyngor. Y gweithredoedd hyn sy'n annerbyniol, a dyma'r gweithredoedd y mae'r polisi hwn yn ceisio'u rheoli. Mae'r Cyngor wedi grwpio'r gweithredoedd hyn o dan dri phennawd bras:

### **3.1 Ymddygiad ymosodol neu ddifriol**

- 3.1.1 Nid gweithredoedd ymosodol a all arwain at niwed corfforol yw'r unig fath o drais. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith (lafar neu ysgrifenedig) a all beri i'r staff deimlo'n ofnus, eu bod o dan fygythiad neu eu bod yn cael eu sarhau. Mae hyn hefyd yn cynnwys ymyriadau annerbyniol ym mywyd preifat y staff neu gyfeiriadau annerbyniol ato.
- 3.1.2 Ymhlith yr ymddygiadau sy'n perthyn i'r grŵp hwn mae bygythiadau, trais corfforol, camdriniaeth bersonol ar lafar, sylwadau difriol ac anghwrteisi. Mae datganiadau ymfflamychol a honiadau di-sail yn enghreifftiau o ymddygiad ymosodol hefyd.
- 3.1.3 Mae'r Cyngor yn disgwyl i bobl fod yn gwrtais wrth ei staff a'u parchu. Nid yw'n dderbyniol cyflawni trais yn erbyn ein staff na'u cam-drin. Mae staff y Cyngor yn deall y gwahaniaeth rhwng ymddygiad ymosodol a dicter. Mae dicter nifer o'r defnyddwyr gwasanaethau yn gysylltiedig â thestun eu cais neu'u cwyn. Fodd bynnag, nid yw'n dderbyniol i'r dicter hwnnw droi'n ymddygiad ymosodol tuag at staff y Cyngor, neu beri iddynt gael eu cam-drin (ar lafar neu'n ysgrifenedig).

### **3.2 Galwadau afresymol**

- 3.2.1 Gall defnyddwyr gwasanaethau wneud galwadau afresymol ar y Cyngor oherwydd swm y wybodaeth y maent yn gofyn amdani, natur a graddfa'r gwasanaeth y maent yn disgwyl ei gael, neu nifer neu amllder y troeon y maent yn cysylltu â'r Cyngor. Wrth benderfynu a yw galwadau'n afresymol, bydd bob amser yn dibynnu ar amgylchiadau'r ymddygiad a difrifoldeb y materion sy'n cael eu codi gan y defnyddiwr gwasanaeth.
- 3.2.2 Ymhlith y gweithredoedd sy'n perthyn i'r grŵp hwn mae mynnu ymateb o fewn cyfnod afresymol, mynnu cael gweld aelod staff penodol neu fynnu siarad ag ef/hi, galwadau ffôn, llythyron neu

negeseuon e-bost parhaus, newid cynnwys cais neu gŵyn dro ar ôl tro neu godi pryderon nad ydynt yn berthnasol i'r mater o dan sylw.

- 3.2.3 Tybir bod y galwadau hyn yn annerbyniol ac yn afresymol os byddant yn dechrau effeithio'n sylweddol ar waith y Cyngor, megis mynnu gormod o amser staff ar draul defnyddwyr gwasanaethau neu swyddogaethau eraill.

### **3.3 Dal ati'n afresymol**

- 3.3.1 Ni fydd rhai defnyddwyr gwasanaethau'n derbyn nad oes modd i'r Cyngor roi mwy o gymorth iddynt neu ddarparu gwasanaeth tu hwnt i'r gwasanaeth a ddarparwyd eisoes. Bydd rhai defnyddwyr gwasanaethau'n parhau i anghytuno â'r camau a gymerwyd neu'r penderfyniadau a wnaed ynghylch eu pryderon neu'n cysylltu'n ddiddiwedd â'r Cyngor ynghylch yr un mater.
- 3.3.2 Ymhlith y gweithredoedd sy'n perthyn i'r grŵp hwn mae gwrthod derbyn penderfyniad y Cyngor yn barhaus, gwrthod derbyn esboniadau am yr hyn y gall y Cyngor ei wneud a'r hyn na all ei wneud yn barhaus, a pharhau i drafod yr un mater heb gyflwyno unrhyw wybodaeth newydd. Gall y ffordd y mae'r defnyddwyr gwasanaethau hyn yn mynd i'r afael â'r Cyngor fod yn hollol rhesymol. Eu hymddygiad taer, drwy barhau i wneud hynny, sy'n annerbyniol.
- 3.3.3 Tybir nad yw gweithredoedd taer defnyddwyr gwasanaethau yn dderbyniol pan fyddant yn mynnu amser ac adnoddau sydd, ym marn y Cyngor, yn anghymesur.

## **4. Rheoli gweithredoedd annerbyniol defnyddwyr gwasanaethau**

- 4.1 Nifer cymharol fach o unigolion sy'n gweithredu mewn ffordd sy'n annerbyniol yn rhyb y Cyngor. Bydd y modd yr ydym yn rheoli'r gweithredoedd hyn yn dibynnu ar eu natur a'u graddfa. Os ydynt yn effeithio'n andwyol ar allu'r Cyngor i gyflawni'i waith ac i ddarparu gwasanaethau i eraill, gall fod angen cyfyngu ar y cysylltiadau rhwng y defnyddiwr gwasanaeth a'r Cyngor er mwyn rheoli'r gweithredoedd annerbyniol. Lle bynnag y bo modd, bydd y Cyngor yn ceisio gwneud hyn mewn ffordd sy'n caniatáu i'r ceisiadau neu'r cwynion fynd rhagddynt drwy'r broses arferol hyd nes iddynt gael eu datrys, a bydd yn rhoi eglurhad ysgrifenedig i'r defnyddiwr gwasanaeth am unrhyw gyfyngiadau sy'n cael eu

gosod. Gellir cyfyngu ar gysylltiadau wyneb yn wyneb, dros y ffôn, drwy ffacs, drwy lythyr neu'n electronig, neu unrhyw gyfuniad o'r rhain. Bydd y Cyngor yn ceisio cadw mewn cysylltiad â'r defnyddiwr gwasanaeth drwy o leiaf un dull. Mewn sefyllfaoedd eithafol, rhoddir gwybod i'r defnyddiwr gwasanaeth yn ysgrifenedig fod ei enw ar restr 'dim cysylltiad personol'. Mae hyn yn golygu na chaiff gysylltu â'r Cyngor, ac eithrio drwy gyfathrebu'n ysgrifenedig neu drwy drydydd parti.

- 4.2 Os bydd defnyddiwr gwasanaeth yn bygwth neu'n cyflawni trais corfforol yn erbyn staff y Cyngor, eu cam-drin yn eiriol neu'n eu haflonyddu, mae'n debygol y byddwn yn dirwyn yr holl gysylltiadau uniongyrchol â'r defnyddiwr gwasanaeth i ben. Gellir rhoi gwybod i'r heddlu am ddigwyddiadau o'r fath. Gwneir hyn bob tro y bydd defnyddiwr gwasanaeth yn bygwth neu'n cyflawni trais corfforol.
- 4.3 Ni fydd y Cyngor yn ymdrin â gohebiaeth (llythyr, ffacs neu e-bost) sy'n cam-drin staff neu sy'n cynnwys honiadau heb dystiolaeth gadarn. Pan fydd hyn yn digwydd, byddwn yn rhoi gwybod i'r defnyddiwr gwasanaeth nad yw ei iaith yn dderbyniol. Bydd y Cyngor yn gofyn iddo roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath ac yn datgan na fydd yn ymateb i'w ohebiaeth oni fydd yn rhoi'r gorau iddi. Gall y Cyngor fynnu bod unrhyw gysylltiad pellach yn digwydd drwy drydydd parti.
- 4.4 Bydd staff y Cyngor yn dirwyn unrhyw alwad ffôn i ben os byddant yn tybio bod y galwr yn ymosodol, yn ddifriol neu'n sarhaus. Mae gan yr aelod staff sy'n derbyn yr alwad hawl i ddweud wrth y galwr nad yw ei ymddygiad yn dderbyniol a dirwyn yr alwad i ben os nad yw'r ymddygiad yn dod i ben.
- 4.5 Os bydd defnyddiwr gwasanaeth 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:
  - 4.5.1 derbyn galwadau ffôn gan y defnyddiwr gwasanaeth ar adegau penodol ar ddyddiau penodol yn unig, neu drefnu i un aelod staff yn unig ymdrin â galwadau neu ohebiaeth gan y defnyddiwr gwasanaeth yn y dyfodol;
  - 4.5.2 gofyn i'r defnyddiwr gwasanaeth wneud apwyntiad i weld aelod enwebedig o'r staff cyn ymweld â'r swyddfa neu ofyn i'r defnyddiwr gwasanaeth gysylltu â'r swyddfa yn ysgrifenedig yn unig.

- 4.5.3 dychwelyd y dogfennau i'r defnyddiwr gwasanaeth neu, mewn achosion eithafol, rhoi gwybod i'r defnyddiwr gwasanaeth y bydd unrhyw ddogfennau amherthnasol eraill yn cael eu dinistrio.
- 4.5.4 cymryd camau eraill sy'n briodol yn ein barn ni. Fodd bynnag, bydd y Cyngor bob amser yn egluro wrth y defnyddiwr gwasanaeth pa gamau sy'n cael eu cymryd a pham.
- 4.6 Os bydd defnyddiwr gwasanaeth yn parhau i ohebu ynghylch ystod eang o faterion, ac os byddwn yn tybio bod hynny'n ormodol, byddwn yn rhoi gwybod i'r defnyddiwr gwasanaeth na fyddwn ond yn ymdrin â nifer penodol o faterion yn ystod cyfnod penodol a byddwn yn gofyn iddo gyfyngu neu ganolbwyntio ei geisiadau yn unol â hynny. Mewn achosion eithafol, lle mae'r gofynion yn effeithio'n afresymol ar waith y Cyngor, byddwn yn rhoi gwybod i'r defnyddiwr gwasanaeth na fydd y Cyngor yn ystyried ei geisiadau mwyach.
- 4.7 Byddwn yn tybio bod gweithredoedd defnyddiwr gwasanaeth yn afresymol o daer os yw'r holl drefniadau adolygu mewnol wedi'u dilyn ac os yw'r defnyddiwr gwasanaeth yn parhau i anghytuno â phenderfyniad y Cyngor ynghylch ei gais neu'i gŵyn. Byddwn yn rhoi gwybod i'r defnyddiwr gwasanaeth na fyddwn yn derbyn mwy o alwadau ffôn nac yn rhoi rhagor o gyfweiliadau ynghylch y mater. Os yw'r defnyddiwr gwasanaeth am gysylltu â'r Cyngor ynghylch y mater yn y dyfodol, rhaid iddo wneud hynny'n ysgrifenedig. Caiff yr ohebiaeth sy'n dod i law ei darllen a'i ffeilio, ond ni fydd y Cyngor yn ei chydabod nac yn ymateb iddi oni bai fod y defnyddiwr gwasanaeth yn darparu gwybodaeth newydd o bwys ynghylch y mater.

## **5. Penderfynu cyfyngu ar y cysylltiadau rhwng defnyddiwr gwasanaeth a'r Cyngor**

- 5.1 Mae gan staff y Cyngor sy'n wynebu ymddygiad ymosodol neu sarhaus yn uniongyrchol gan ddefnyddiwr gwasanaeth hawl i ymdrin â'r ymddygiad hwnnw ar unwaith mewn modd sydd, yn eu tyb nhw, yn briodol i'r sefyllfa ac yn 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 aelod staff ar lefel Cyfarwyddwr Cynorthwyol neu ar lefel uwch ystyried y sefyllfa'n ofalus y bydd penderfyniad yn cael ei wneud i gyfyngu ar y cysylltiadau rhwng defnyddiwr gwasanaeth a'r Cyngor. Lle bo modd, byddwn yn rhoi cyfle i'r defnyddiwr gwasanaeth newid ei

ymddygiad neu'i weithredoedd cyn penderfynu. Byddwn yn rhoi gwybod i'r defnyddiwr gwasanaeth yn ysgrifenedig am y rheswm dros y penderfyniad i gyfyngu ar y cysylltiadau rhyngddo a'r Cyngor yn y dyfodol, y trefniadau i gyfyngu ar y cysylltiadau hynny ac, os yw'n berthnasol, am ba hyd y bydd y cyfyngiadau ar waith.

**6. Apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar y cysylltiadau rhwng defnyddiwr gwasanaeth a'r Cyngor**

6.1 Gall defnyddiwr gwasanaeth apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar y cysylltiadau rhyngddo a'r Cyngor. Bydd Cyfarwyddwr nad oedd yn rhan o'r penderfyniad gwreiddiol yn ystyried yr apêl. Bydd y defnyddiwr gwasanaeth yn cael gwybod yn ysgrifenedig a yw'r trefniadau i gyfyngu ar y cysylltiadau rhyngddo a'r Cyngor yn parhau i fod ar waith, neu a yw'r Cyngor wedi cytuno ar drefniadau eraill.

**7. Cofnodi ac adolygu penderfyniad i gyfyngu ar y cysylltiadau rhwng defnyddiwr gwasanaeth a'r Cyngor**

7.1 Mae'r Cyngor yn cofnodi pob achos o weithredu annerbyniol gan ddefnyddiwr gwasanaeth. Os bydd yn penderfynu cyfyngu ar y cysylltiadau rhyngddo a defnyddiwr gwasanaeth, bydd yn cofnodi hyn yn y ffeil berthnasol ac mewn cofnodion cyfrifiadurol priodol.

7.2 Gellir ailystyried penderfyniad i gyfyngu ar y cysylltiadau rhwng defnyddiwr gwasanaeth a'r Cyngor os bydd y defnyddiwr gwasanaeth yn ymddwyn mewn modd mwy derbyniol. Bydd Swyddog Monitro'r Cyngor yn mynd ati'n rheolaidd i adolygu statws yr holl ddefnyddwyr gwasanaeth y mae'r cysylltiadau rhyngddynt a'r Cyngor wedi'u cyfyngu.

Adran y Prif Weithredwr  
Rhagfyr 2011