

## CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI

### POLISI A GWEITHDREFN AR GYFER YMDRIN Â CHAMAU GWEITHREDU ANNERBYNIOL, PARHAUS NEU AFRESYMBOL GAN ACHWYNWYR DAN BOLISI CWYNIION CORFFORAETHOL Y CYNGOR

#### Cynnwys

#### Cyflwyniad

#### Nodau'r Polisi

#### Diffinio camau gweithredu annerbyniol gan achwynwyr

- Gohebiaeth ddifriol
- Gofynion afresymol
- Dyfalbarhad afresymol
- Rheoli ymddygiad annerbyniol gan achwynwyr
- Penderfynu cyfyngu ar gyswllt ag achwynwyr
- Anfodlonrwydd â phenderfyniad i gyfyngu ar gyswllt ag achwynwyr
- Cofnodi ac adolygu penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt ag achwynwyr
- Adolygu'r polisi

#### 1. Cyflwyniad

Mae'r ddogfen bolisi hon yn egluro dull Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili ("y Cyngor") o ymdrin â'r achosion prin lle mae pobl sy'n cwyno dan Bolisi Cwynion Corfforaethol y Cyngor yn gwneud hynny mewn modd sy'n golygu nad yw eu camau gweithredu neu'u hymddygiad yn cyfiawnhau defnyddio adnoddau pellach.

Mae achosion o'r fath yn brin iawn, ond fel rheol maen nhw'n ymwneud â phobl sy'n gwrthod derbyn 'diwedd' ar fater ac sy'n parhau i fynegi'r un gŵyn dro ar ôl tro, ar lafar neu'n ysgrifenedig, gan wastraffu amser ac ymdrech, a gwastraffu arian cyhoeddus o ganlyniad i hynny, ar waith ymchwilio diangen a/neu anghymesur. Mae'r term achwynydd yn cynnwys unrhyw un sy'n gweithredu ar ran achwynydd neu sy'n cysylltu â'r Cyngor mewn cysylltiad â chwyn.

#### 2. Nodau'r Polisi

Ymdrin â phob achwynydd ac ymateb i bob achwynydd yn deg, yn onest, yn gyson ac yn briodol, gan gynnwys yr achwynwyr yr ydym o'r farn bod eu camau gweithredu'n annerbyniol. Mae'r Cyngor o'r farn bod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu a'r hawl i gael ymateb priodol yn unol â pholisi cwynion y Cyngor, gan gydymffurfio ag Erthygl 10 y Confensiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol - rhyddid mynegiant. Egluro wrth bob achwynydd, adeg y cyswllt cyntaf a thrwy gydol y cyfnod o fod mewn cyswllt â ni, beth y gallwn ni ei wneud a beth na allwn ni ei wneud ynghylch ei gŵyn. Wrth wneud hynny, ein nod yw bod yn agored a pheidio â chodi gobeithion neu

ddisgwyliadau na allwn ni eu bodloni neu a fyddai'n arwain at ganlyniad anghymesur. Ein nod hefyd yw sicrhau nad yw achwynwyr eraill a swyddogion y Cyngor yn profi unrhyw anfantais o ganlyniad i'r achwynwyr sy'n ymddwyn yn annerbyniol. Bod â safbwynt, polisi a gweithdrefn benodol sy'n egluro sut a pham y bydd y Cyngor yn rhoi'r gorau i ymwneud ag achwynwyr sy'n ymddwyn yn afresymol neu'n annerbyniol.

## **2. Diffinio camau gweithredu annerbyniol gan achwynwyr**

Mae'n bosibl y bydd pobl yn ymddwyn yn wahanol i'r arfer mewn cyfnod o ofid neu drallod. Efallai fod yr amgylchiadau a arweiniodd at gwyn wedi peri gofid neu drallod. Mae'n bosibl hefyd y bydd adegau pan fydd materion meddygol, materion sy'n ymwneud ag iechyd meddwl neu faterion sy'n gysylltiedig ag anabledd yn golygu bod pobl yn ymddangos yn ymosodol heb fod unrhyw fai arnyn nhw am hynny, a fydd yn arwain at gamddealltwriaeth a all ddwysáu cwynion yn ddisymwth bron.

Derbynnir bod dyfalbarhau'n gallu bod yn fanteisiol wrth ganlyn cwyn, search hynny, mae camau gweithredu achwynwyr sy'n 'afresymol' a/neu sydd â disgwyliadau afrealistig yn rhoi pwysau diangen ar y Cyngor a'i swyddogion. Dim ond y camau gweithredu yr ydyn ni o'r farn eu bod yn afresymol neu'n annerbyniol yr ydyn ni'n ceisio eu rheoli dan y polisi hwn. \*\* Os nad yw'r polisi hwn yn ymdrin â chamau gweithredu achwynydd, caiff swyddogion eu hatgoffa bod rhaid iddyn nhw gyfeirio at y polisïau lechyd a Diogelwch a gofyn am arweiniad priodol gan eu Pennaeth Gwasanaeth ar y cyd â'r Is-adran lechyd a Diogelwch Corfforaethol. Dylid cysylltu â'r tîm Cydraddoldeb a'r Gymraeg ar gyfer unrhyw faterion sy'n ymwneud â chydaddoldeb (gan gynnwys hyfforddiant perthnasol).

Er mwyn gallu cyfeirio atyn nhw'n hawdd, caiff y camau gweithredu afresymol sydd wedi'u cynnwys yn y polisi hwn eu dosbarthu'n dri phennawd cyffredinol:: -

### **3.1 Gohebiaeth ddifriol**

- (a) Mae hyn yn cynnwys unrhyw ohebiaeth a allai beri i staff deimlo'n ofnus neu deimlo eu bod yn cael eu diffrïo, neu unrhyw ohebiaeth sy'n cael effaith andwyol ar eu hurddas yn y gweithle. Weithiau, gall gohebiaeth o'r fath gael ei hystyried yn achos o aflonyddu ac efallai bydd angen ei chyfeirio at yr Is-adran lechyd a Diogelwch. Os bydd amgylchiadau o'r fath yn codi, dylai swyddogion ofyn am arweiniad gan eu Pennaeth Gwasanaeth yn y lle cyntaf.

### **3.2 Gofynion afresymol**

- (a) Mae'n bosibl y bydd achwynydd yn gofyn am bethau yr ydym o'r farn eu bod nhw'n afresymol oherwydd swm yr wybodaeth y maen nhw'n gofyn amdani, oherwydd natur a graddfa'r gwasanaeth y maen nhw'n ei ddisgwyl, neu oherwydd nifer y troeon y maen nhw'n cysylltu â ni. Bydd yr hyn a gaiff ei ystyried yn ofynion afresymol bob amser yn dibynnu ar yr amgylchiadau sy'n gysylltiedig â'r ymddygiad,

a difrifoldeb y materion a godir gan yr achwynydd..

(b) Mae enghreifftiau o'r camau gweithredu a gaiff eu grwpio dan y pennawd hwn yn cynnwys mynnu ymatebion o fewn amser afresymol, mynnu gweld neu siarad ag aelod penodol o staff, ffonio neu lythyru'n ddi-baid, galw mewn swyddfeydd dro ar ôl tro'n ceisio cyswllt personol, newid sylwedd y gŵyn o hyd neu fynegi pryderon nad ydynt yn perthyn i'r gŵyn wreiddiol gyda'r bwriad o ymestyn hyd yr ymchwiliad neu newid cyfeiriad ymholiadau.

(c) Rydym o'r farn bod y gofynion hyn yn annerbyniol ac yn afresymol os ydynt nhw'n: -

- Yn mynnu gormod o adnoddau ac yn cymryd gormod o amser y staff mewn modd sy'n anghymesur â natur y gŵyn;
- Yn golygu bod achwynwyr eraill neu swyddogaethau adrannol eraill dan anfantais;
- Yn cael eu hystyried yn rhai sydd â bwriad i darfu ar waith y Cyngor;
- Yn mynd ati'n fwriadol i orliwio effaith y mater y mae'r gŵyn yn ymwneud ag ef.

Cydnabyddir y bydd rhai cwynion yn gofyn am waith ymchwilio ac adnoddau sylweddol, sy'n gwbl angenrheidiol a chymesur.

### **3.3 Dyfalbarhad afresymol**

(a) Rydyn ni'n cydnabod na fydd rhai achwynwyr yn barod i dderbyn, nac yn gallu derbyn, nad oes modd i'r Cyngor eu helpu ymhellach neu ddarparu gwasanaeth ar lefel sy'n wahanol i'r hyn sy'n cael ei ddarparu eisoes. Mae'n bosibl y bydd achwynwyr yn parhau i anghytuno â'r cam gweithredu sy'n cael ei gymryd neu'r penderfyniad a wnaed mewn perthynas â'u cwyn, neu'n cysylltu'n ddyfalbarhaus â'r gwasanaeth/sefydliad am y materion hyn. Bydd y llythyr olaf at achwynydd yn ei gyfeirio at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr Ombwdsmon). Cydnabyddir ei bod yn bosibl y bydd rhai achwynwyr eisoes wedi gofyn i'r Ombwdsmon adolygu'r modd yr ymdriniwyd â chwyn ac y byddan nhw wedi cael ymateb i'w cais, ond y byddan nhw yn parhau i gysylltu â'r Cyngor ynghylch y mater.

(b) Mae enghreifftiau o'r camau gweithredu a gaiff eu dosbarthu o dan y pennawd hwn yn cynnwys: -

- Achosion dyfalbarhaus o wrthod derbyn penderfyniad a wnaed mewn perthynas â chwyn;
- Achosion dyfalbarhaus o wrthod derbyn esboniadau ynghylch yr hyn y mae'r Cyngor yn gallu ei wneud neu'n methu â'i wneud;
- Parhau i ganlyn cwyn heb gyflwyno gwybodaeth newydd neu berthnasol;
- Darparu tystiolaeth ffug neu greu tystiolaeth er mwyn canlyn cwyn a allai fod wedi bod yn gŵyn wirioneddol;

- Creu cwynion yn erbyn aelodau o staff pan fydd yr achwynydd yn anghytuno â chanlyniad;
  - Ceisio canlyn cwyn drwy gysylltu sawl gwaith â gwahanol feysydd gwasanaeth y Cyngor. Mae'n bosibl y bydd y modd y mae'r achwynydd yn cysylltu â'r Cyngor yn gwbl resymol ond bod ei ymddygiad wrth barhau i wneud hynny dro ar ôl tro'n afresymol.
- (c) Rydyn ni o'r farn bod camau gweithredu'r sawl sy'n cwyno yn barhaus yn annerbyniol pan fydd y Cyngor yn teimlo bod amser ac adnoddau anghymesur yn cael eu neilltuo iddynt.

#### **4. •Rheoli ymddygiad annerbyniol gan achwynwyr**

Mae'r achwynwyr y gallem ystyried bod eu hymddygiad yn annerbyniol yn gymharol brin. Bydd y modd y byddwn yn ceisio rheoli'r ymddygiad hwnnw'n dibynnu ar ei natur a'i hyd a'i led. Os yw swyddogion yn pryderu am eu hymwneud ag unrhyw achwynydd neu'n cael anawsterau wrth ymwneud ag unrhyw achwynydd, fe'u cynghorir i ystyried y darpariaethau isod a defnyddio'r ffurflen yn Atodiad 1 i gofnodi pob cyswllt â'r achwynydd yn ôl trefn amser.

Os yw'n cael effaith andwyol ar allu swyddog i wneud ei waith a darparu gwasanaeth i bobl eraill, mae'n bosibl y bydd angen i'r Cyngor gyfyngu ar gyswllt yr achwynydd er mwyn rheoli'r ymddygiad annerbyniol. Lle bynnag y bo'n bosibl, ein nod yw gwneud hynny mewn modd sy'n caniatáu i achwynydd ddilyn cwyn i'r pen drwy'r broses gwyno gorfforaethol sydd wedi'i sefydlu.

Gallwn gyfyngu ar gyswllt personol, cyswllt dros y ffôn, cyswllt drwy ffacs, cyswllt drwy lythyr neu gyswllt electronig, neu unrhyw gyfuniad o'r rhain, a cheir enghreifftiau o sut y gwneir hynny isod. Byddwn yn ceisio caniatáu o leiaf un dull o gysylltu â'r Cyngor. Mewn achosion eithafol a lle bo'n briodol, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd yn ysgrifenedig bod ei enw ar restr 'dim cyswllt personol'. Mae hynny'n golygu bod yn rhaid i unrhyw gyswllt rhyngddo a'r sefydliad ynghylch unrhyw fater sy'n ymwneud â'r gŵyn ddigwydd yn ysgrifenedig neu drwy drydydd parti.

Dim ond ar ôl i'r Pennaeth Gwasanaeth perthnasol ystyried y sefyllfa'n ofalus y dylid cymryd y camau hyn.

Cydnabyddir y gall pobl afresymol wneud cwynion sy'n rhesymol ac mae'n bwysig bod swyddogion yn nodi'r materion y cyfeirir atynt, er mwyn sicrhau nad ydynt yn diystyru pryder dilys. Mae'n debygol y bydd achosion o ddefnyddio neu fygwth defnyddio trais corfforol, achosion o ddifriô geiriol neu achosion o aflonyddu, yn erbyn unrhyw aelod o staff, yn arwain at derfynu pob cyswllt uniongyrchol â'r achwynydd, a bydd yn rhaid ymdrin ag achosion o'r fath dan Bolisïau lechyd a Diogelwch y Cyngor. Nid ydym yn derbyn gohebiaeth (drwy lythyr, ffacs na dulliau electronig) sy'n ddifriol i'n staff. Os byddwn yn cael gohebiaeth o'r fath, byddwn yn dweud wrth yr achwynydd na fyddwn yn ymateb i'w ohebiaeth.

Os na fydd yr achwynydd yn rhoi'r gorau iddi, bydd yn cael gwybod y gallem ofyn iddo gysylltu â ni drwy drydydd parti yn y dyfodol. Gall staff

derfynu galwadau ffôn os ystyrir bod y sawl sy'n ffonio yn ymddwyn yn ymosodol, yn ddirfriadol neu'n sarhaus. Mae gan yr aelod o staff sy'n ateb yr alwad ffôn yr hawl i wneud y penderfyniad hwnnw, egluro wrth y sawl sy'n ffonio bod yr ymddygiad yn annerbyniol, a therfynu'r alwad ffôn os nad yw'r ymddygiad yn stopio. Caiff swyddogion eu cynghori i roi gwybod i'r Pennaeth Gwasanaeth perthnasol am y math hwn o ymddygiad.

Os bydd achwynydd, dro ar ôl tro, yn ffonio unrhyw rai o swyddfeydd y Cyngor, yn ymweld â nhw, yn anfon dogfennau amherthnasol iddynt neu'n codi'r un materion o hyd ac o hyd, mae'n bosibl y byddwn yn penderfynu: -

- Ateb galwadau ffôn gan yr achwynydd ar amserau penodol ar ddiwrnodau penodol a/neu'n pennu un person cyswllt i ymdrin â phob galwad ffôn neu ohebiaeth gan yr achwynydd yn y dyfodol
- Mynnu bod yr achwynydd yn gwneud apwyntiad cyn ymweld â swyddfeydd y Cyngor neu'n cyfyngu cyswllt yr achwynydd â'r Cyngor i ohebiaeth ysgrifenedig yn unig
- Anfon dogfennau 'amherthnasol' yn ôl at yr achwynydd
- Cymryd camau gweithredu eraill yr ydym yn eu hystyried yn briodol.

Fodd bynnag, byddwn bob amser yn dweud wrth yr achwynydd pa gamau gweithredu yr ydym yn eu cymryd a pham.

Os bydd achwynydd yn parhau i ohebu ynghylch ystod ehangach o faterion, ac os ystyrir bod yr ymddygiad hwnnw'n afresymol o eithafol, mae'n bosibl y byddwn yn dweud wrth yr achwynydd mai dim ond nifer benodol o faterion a gaiff eu hystyried mewn cyfnod penodol ac y byddwn yn gofyn iddo gyfyngu neu sianelu ei geisiadau i'r materion hynny. Bydd ymateb y Cyngor yn gymesur â natur yr honiadau a wneir.

Mae'n bosibl y bydd camau gweithredu achwynydd yn cael eu hystyried yn afresymol o barhaus os yw pob agwedd ar bolisi cwynion corfforaethol y Cyngor wedi'u gweithredu ac os yw'r achwynydd yn dal ati'n barhaus i herio'r penderfyniad ynghylch ei gŵyn. Efallai y bydd yr achwynydd yn cael gwybod na fyddwn yn ateb ei alwadau ffôn nac yn cytuno i'w weld yn y dyfodol yng nghyswllt y gŵyn honno. Bydd yn rhaid i unrhyw gyswllt pellach gan yr achwynydd ynghylch y mater hwnnw fod yn ysgrifenedig. Mae'n bosibl y bydd unrhyw ohebiaeth yn y dyfodol yn cael ei darllen a'i ffeilio ond na fydd yn destun ymholiad neu adolygiad pellach oni bai bod yr achwynydd yn darparu gwybodaeth newydd arwyddocaol sy'n ymwneud â'r un gŵyn.

Bydd yr achwynydd yn cael gwybod yn ysgrifenedig bod ei ohebiaeth wedi'i darllen, ei hasesu a'i rhoi yn ei ffeil. Dylai swyddogion sy'n bwriadu gweithredu fel hyn ymgynghori â'u Pennaeth Gwasanaeth yn gyntaf.

## **5. Cyfyngu ar gyswllt ag achwynwyr**

Lle bynnag y bo'n bosibl, byddwn yn rhoi cyfle i achwynydd newid ei ymddygiad neu'i gamau gweithredu cyn y gwneir penderfyniad. Bydd achwynwyr yn cael gwybod yn ysgrifenedig pam y mae penderfyniad

wedi'i wneud i gyfyngu ar ei gyswllt â'r Cyngor yn y dyfodol, a beth fydd y trefniadau ar gyfer y cyswllt cyfyngedig hwnnw.

## **6. Anfodlonrwydd â phenderfyniad i gyfyngu ar gyswllt ag achwynwyr**

Os bydd achwynydd yn anfodlon â'r penderfyniad i gyfyngu ar ei gyswllt â'r Cyngor, gall gyfeirio'r mater at Swyddog Monitro'r Cyngor er mwyn iddo adolygu'r penderfyniad.

Wedi i'r achwynydd gael gwybod y cyfyngir ar ei gyswllt â'r Cyngor, dylid ystyried unrhyw ohebiaeth bellach gan yr achwynydd yn ofalus er mwyn sicrhau nad yw'n rhoi gwybod am unrhyw amgylchiadau newydd a ddylai, fel arall, gael eu hystyried yn gŵyn ar wahân neu a allai effeithio'n sylweddol ar unrhyw benderfyniad ynghylch y mater y gwneir cwyn yn ei gylch.

## **7. Cofnodi ac adolygu penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt achwynydd**

7.1 Byddwn yn cofnodi pob achos o gamau gweithredu annerbyniol gan achwynwyr. Os penderfynir cyfyngu ar gyswllt achwynydd â'r Cyngor, caiff hynny ei gofnodi yn y ffeil gwynion berthnasol gan egluro'r penderfyniad a'r trefniadau diwygiedig ar gyfer cyswllt. Mae'n bosibl y caiff penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt achwynydd ei ailystyried os bydd yr achwynydd yn barod i ymwneud yn briodol â gweithdrefnau a phrotocolau'r Cyngor fel yr eglurir yn y ddogfen hon. Bydd y Pennaeth Gwasanaeth perthnasol yn mynd ati'n rheolaidd i adolygu statws pob achwynydd sydd â threfniadau ar gyfer cyswllt cyfyngedig, os bydd y person hwnnw'n parhau i ohebu â'r gwasanaeth.

## **8. Rhoi gwybod i Aelodau Lleol**

8.1 Yn ogystal, bydd Swyddog Monitro'r Cyngor yn rhoi gwybod i Aelod y Ward berthnasol (yn gyfrinachol) bod etholwr wedi'i gofrestru'n achwynydd sydd â chyswllt cyfyngedig dan y polisi hwn..

## **9. Adolygu'r Polisi**

Caiff y polisi hwn ei adolygu bob 2 flynedd.

Adolygwyd ym mis Mawrth 2021

Dyddiad yr adolygiad nesaf yw mis Mawrth 2023.

### **Atodiad 1**

#### **Cronoleg Cyswllt**

<b>DYDDIAD/ AMSER</b>	<b>DIGWYDDIAD /SYLW /NEWID AMGYLCHIADAU</b>	<b>CAMAU GWEITHREDU/ CANLYNIADAU</b>	<b>FFYNHONNELL YR WYBODAETH</b>
