



Polisi Recordio Galwadau

1. Cyflwyniad

Defnyddir nifer o systemau gan feysydd gwasanaeth ar draws yr awdurdod i recordio sgysiau ffôn i ac o estyniadau ffôn penodol.

Diben y systemau hyn yw:

- Monitro ansawdd y gwaith ateb galwadau a gwasanaeth cwsmeriaid,
- Hwyluso hyfforddiant staff,
- Cadarnhau'r hyn a ddywedwyd os bydd dadl neu gŵyn,
- Amddiffyn staff rhag ymddygiad difriol,
- Cadarnhau cytundeb y cwsmer yn ystod rhai ceisiadau gwasanaeth.

2. Deddfwriaeth

Mae nifer o ddarnau o ddeddfwriaeth yn effeithio ar recordio a monitro galwadau ffôn, yn benodol:

- Erthygl 8 o'r Ddeddf Hawliau Dynol
- Deddf Diogelu Data 1998
- Deddf Rheoleiddio Pwerau Ymchwilio 2000
- Rheoliadau Telathrebu (Arferion Busnes Cyfreithlon) (Ymyrryd â Chyfathrebu) 2000

Mae recordio galwadau ffôn cyflogaeth hefyd wedi bod yn destun canllawiau gan y Comisiynydd Gwybodaeth fel rhan o Gôd Arferion Cyflogaeth a Chanllawiau Ategol Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, sydd wedi'u cynnwys yn y polisi hwn.

Os yw'n debygol y bydd sgysiau sy'n cynnwys data sy'n ymwneud â cherdyn credyd, cerdyn debyd neu fanylion cyfrif banc y cwsmer yn cael eu recordio, rhaid ceisio cyngor gan yr adran Diogelwch TG er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â Safon Diogelwch Data'r Diwydiant Cardiau Talu (PCI DSS).

Mae safonau recordio galwadau ffôn hefyd wedi'u cynnwys yn y ddogfen "The Telecare and Telehealth Integrated Code of Practice (Safeguarding Standards Module)" a gyhoeddwyd gan y Gymdeithas Gwasanaethau Teleofal.

3. Gweithredu'r Polisi Recordio Galwadau

Cyn i faes gwasanaeth ddechrau recordio galwadau, rhaid cyflwyno achos busnes i'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol i gael caniatâd i ddechrau recordio galwadau. Rhaid i'r cais gynnwys:

- a) Rheswm clir a dilys dros recordio galwadau.
- b) Cadarnhad gan y Rheolwr Diogelwch TG bod system a phrosesau recordio galwadau'r gwasanaeth yn cydymffurfio â Safon Diogelwch Data'r Diwydiant Cardiau Talu a'r Safonau Diogelwch TG.
- c) Cadarnhad gan y Rheolwr Llywodraethu Gwybodaeth Gorfforaethol bod gwaith recordio galwadau'r gwasanaeth yn cydymffurfio â pholisïau llywodraethu gwybodaeth gorfforaethol a bod Asesiad o'r Effaith ar Breifatrwydd (PIA) wedi cael ei gwblhau.
- ch) Cadarnhad gan y Pennaeth Adnoddau Dynol a Datblygu Sefydliadol bod gwaith recordio galwadau'r gwasanaeth yn cydymffurfio â pholisïau Adnoddau Dynol corfforaethol ac yr ymgynghorwyd yn gywir â'r staff.
- d) Manylion y lefelau mynediad a fyddai gan wahanol grwpiau o staff neu aelodau unigol o staff i'r recordiadau.

Dim ond y System Recordio Galwadau gorfforaethol (fel y'i pennwyd gan Bennaeth Gwasanaethau TG) y gellir ei defnyddio i recordio galwadau ffôn. Rhaid i unrhyw ofyniad nad yw'n rhan o'r trefniant hwn gael ei drafod gyda, a chael ei gytuno gan, Bennaeth Gwasanaethau TG.

4. Materion staff

Lle mae staff yn defnyddio system ffôn a allai ganiatáu i'w sgysiau ffôn gael eu recordio, rhaid cymryd y camau canlynol:

- a) Rhaid gwneud pob ymdrech rhesymol i sicrhau bod y staff yn gwybod y gallai eu galwadau gael eu recordio. I'r perwyl hwn, rhaid dweud wrth y staff sy'n defnyddio'r system am y tro cyntaf y gellid recordio'r galwadau a dylid eu hatgoffa bob 12 mis.
- b) Rhaid hysbysu staff mewn meysydd gwasanaeth eraill sy'n siarad yn aml â staff sy'n defnyddio estyniadau a gaiff eu recordio y gellid recordio'r galwadau a wneir i'r estyniadau hynny.
- c) Rhaid i staff gael gwybod pam mae galwadau'n cael eu recordio, sut y gellid defnyddio'r recordiadau, a'r polisi ynghylch cadw'r recordiadau hynny.
- d) Dylid marcio'r estyniadau a gaiff eu recordio i hysbysu defnyddwyr eu bod yn cael eu recordio.

- e) Lle bo staff yn defnyddio estyniad a gaiff ei recordio'n gyson, rhaid eu bod yn gallu defnyddio estyniad nad yw'n cael ei recordio er mwyn iddynt wneud neu dderbyn galwadau cyfrinachol (e.e. derbyn galwadau teuluol brys, ffonio cynrychiolwyr staff neu gael sgwrs gyfrinachol â rheolwr llinell).
- f) Rhaid atgoffa staff sy'n debygol o ddefnyddio estyniad a gaiff ei recordio mai dim ond galwadau busnes y gellir eu gwneud ar yr estyniad hwnnw.

5. Cwsmeriaid

Os yw'n debygol y bydd galwad oddi wrth neu i gwsmer yn cael ei recordio, rhaid gwneud pob ymdrech rhesymol i sicrhau bod y galwyr yn gwybod hynny. Pryd bynnag y bo'n bosibl, gwneir hynny trwy sicrhau y rhoddir gwybod ar ddechrau'r alwad ei bod yn cael ei recordio. Os nad yw hyn yn ymarferol yn weithredol, bydd y maes gwasanaeth yn gwneud pob ymdrech rhesymol i sicrhau bod y galwyr yn gwybod ymlaen llaw bod galwadau'n cael eu recordio, a bod rhaid gwneud cofnod o'r camau hyn.

Wrth ffonio cwsmeriaid o estyniad a gaiff ei recordio, rhaid rhoi gwybod iddynt ar ddechrau'r alwad ei bod yn cael ei recordio.

Os bydd cwsmer yn ddifriol yn ystod galwad ffôn ar estyniad a gaiff ei recordio, rhaid ei atgoffa bod yr alwad yn cael ei recordio, ac y gellir adolygu ei chynnwys.

Pan fydd angen cadarnhau penderfyniad y galwr (e.e. bod y wybodaeth a ddarparwyd ganddo i gefnogi cais yn wir ac yn gywir), rhaid ei atgoffa bod y sgwrs yn cael ei recordio i gadarnhau ei benderfyniad.

6. Defnyddio recordiadau

Dim ond ar gyfer y dibenion penodedig y gellir defnyddio recordiadau galwadau, h.y.:

- a) I fonitro ansawdd y gwaith ateb galwadau a gwasanaeth cwsmeriaid,
- b) Hyfforddiant, cefnogi a chynorthwyo staff
- c) I gadarnhau'r hyn a ddywedwyd os bydd anghydfod neu gŵyn,
- ch) I amddiffyn staff rhag ymddygiad difriol,
- d) I gadarnhau cytundeb y cwsmer yn ystod rhai ceisiadau gwasanaeth.

Gellir chwarae recordiadau o alwadau'n ôl o'r system i'w defnyddio yn y maes gwasanaeth at y dibenion cytunedig gan staff y mae angen gweithredol iddynt wneud hynny. Rhaid i systemau recordio galwadau gynnwys nodweddion

diogelwch sy'n rheoli mynediad at y recordiadau, a dim ond staff enwebedig fydd yn gallu lawrlwytho, copïo, rhannu neu ddileu'r recordiadau.

Gellir defnyddio recordiadau galwadau y tu allan i'r maes gwasanaeth gan swyddogion Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili at ddiben cytunedig er mwyn ymdrin â materion sy'n codi o'r alwad wreiddiol, gyda chaniatâd un o'r canlynol:

- Rheolwr y maes gwasanaeth (a enwebwyd gan Bennaeth y Gwasanaeth)
- Uwch Swyddog Risg Gwybodaeth
- Rheolwr Archwilio Mewnol
- Pennaeth Gwasanaeth
- Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol / Swyddog Monitro
- Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol
- Prif Weithredwr

Rhaid i recordiadau a ryddheir i feysydd gwasanaeth eraill gael eu cadw'n ddiogel a chan gydymffurfio â'r polisi hwn. Rhaid dileu'r recordiad ar ôl ei ddefnyddio at y diben cytunedig. Gellir cael cyngor am ddefnyddio a chadw'r recordiadau gan yr Uned Llywodraethu Gwybodaeth Gorfforaethol.

Os yw maes gwasanaeth yn dymuno defnyddio recordiad at ddiben ar wahân i'r rhai a nodwyd yn Adran 6 (a) i 6 (e), neu at ddiben nad yw'n gysylltiedig â'r rheswm dros wneud yr alwad, **rhaid** ceisio cyngor gan yr Uned Llywodraethu Gwybodaeth Gorfforaethol.

Os yw maes gwasanaeth yn dymuno rhyddhau recordiad o alwad i asiantaeth allanol, **rhaid** iddo yn gyntaf gysylltu â'r Uned Llywodraethu Gwybodaeth Gorfforaethol i gael cyngor. Ni ellir rhyddhau'r recordiad ond gyda chaniatâd un o'r canlynol:

- Uwch Swyddog Risg Gwybodaeth
- Swyddog Monitro
- Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol
- Prif Weithredwr

Bob tro y caiff recordiad ei ryddhau i'w ddefnyddio y tu allan i'r maes gwasanaeth, rhaid cofnodi'r manylion canlynol ar Log Rhyddhau Recordiadau a gaiff ei gynnal gan yr adran Gwasanaethau Cwsmeriaid Corfforaethol a'i gadw'n ddiogel yn y Ganolfan Cyswllt:

- Y diben dros ei ryddhau,
- Y person sy'n gwneud cais am y recordiad
- Dyddiad/amser y recordiad,
- Pwy awdurdododd rhyddhau'r recordiad

7. Cadw'r recordiadau

Cedwir pob recordiad am 12 mis.

Caiff pob recordiad ei ddileu ar ôl 24 mis, oni bai eu bod wedi'u cadw at ddiben penodol. Rhaid cael cyngor gan yr Uned Llywodraethu Gwybodaeth cyn cadw recordiadau am fwy na 24 mis.

David Tittley

Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid Corfforaethol

1 Chwefror 2017