

Polisi ar ddelio â Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid



**City Services / Gwasanaethau'r Ddinas**

Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid Cyngor Dinas Casnewydd Fersiwn 1.3

Gwybodaeth Rheoli Dogfen

Teitl y ddogfen:	Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid Cyngor Dinas Casnewydd Fersiwn 1.3
Yn disodli:	Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid Cyngor Dinas Casnewydd Fersiwn 1.2
Lle yn y Sefydliad	Tîm Datrys Cwynion
Ymgynghori / Rhanddeiliaid	Y Cyhoedd a Staff
Awdur (on) :	Rheolwr Datrys Cwynion Rheolwr Gwasanaeth – Profiad Cwsmeriaid
Adran / Tîm	Gwasanaethau'r Ddinas – Tîm Datrys Cwynion
Cymeradwywyd gan:	Y Cabinet
Dyddiad Cymeradwyo:	5 Mai 2021
Dyddiad gweithredu:	5 Mai 2021
Dull Gweithredu	Gwefan/Arfer
Tabl Diwygiadau	
5 Mai 2021	Diweddarwyd i adlewyrchu newidiadau i derminoleg, Fforwm Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid a chyfyngiadau posibl.

## Tabl Cynnwys

1. Cyflwyniad .....	4
2. Nod y Polisi Hwn.....	4
3. Diffiniadau .....	5
4. Gosod cyfyngiadau.....	6
5. Cwynion newydd gan gwsmeriaid sy'n cael eu trin fel rhai difriol, blinderus/dyfal.....	8
6. Adolygu.....	9
7. Cyfeirio cwsmeriaid afresymol o ddyfal neu flinderus at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru .....	9
8. Cadw cofnodion .....	9

## 1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae delio â phryder neu gŵyn yn broses syml, ond mewn lleiafrif o achosion, mae pobl yn mynd ar drywydd eu cwynion mewn ffordd a all naill ai rwystro ymchwilio i'w cwyn neu gall fod â phroblemau adnoddau sylweddol i'r Cyngor. Gall hyn ddigwydd naill ai tra bo ymchwiliad i'w cwyn yn mynd rhagddo neu ar ôl i'r Cyngor orffen delio â'r gŵyn.
- 1.2 Rydym wedi ymrwymo i ddelio â phob cwyn yn deg, yn gynhwysfawr, ac mewn modd amserol.
- 1.3 Ni fyddwn fel arfer yn cyfyngu ar y cyswllt sydd gan gwsmeriaid â staff neu swyddfeydd y Cyngor.
- 1.4 Nid ydym yn disgwyl i staff oddef ymddygiad annerbyniol gan gwsmeriaid. Mae ymddygiad annerbyniol yn cynnwys ymddygiad sy'n sarhaus neu'n fygythiol a gall gynnwys:
  - Defnyddio iaith ymosodol neu regi ar y ffôn
  - Defnyddio iaith sarhaus neu regi wyneb yn wyneb
  - Anfon negeseuon e-bost, llythyrau, negeseuon cyfryngau cymdeithasol lluosog
  - Gadael negeseuon llais lluosog.
- 1.5 Byddwn yn gweithredu i amddiffyn staff rhag ymddygiad o'r fath. Os bydd cwsmer yn ymddwyn mewn ffordd sy'n afresymol o ddyfal neu flinderus, byddwn yn dilyn y Polisi hwn.
- 1.6 Ni ddylai codi ymholiadau dilys neu feirniadu gweithdrefn gwyno wrth iddi fynd rhagddi, er enghraifft os na fodlonir amserlenni y cytunwyd arnynt, arwain ynddo'i hun at weld rhywun yn cael ei ystyried yn gwsmer blinderus neu'n gwsmer afresymol o ddyfal. Yn yr un modd, ni ddylai'r ffaith bod cwsmer yn anhapus â chanlyniad cwyn ac yn ceisio ei herio unwaith, neu fwy nag unwaith, o reidrwydd olygu y dylai gael ei labelu'n flinderus neu'n afresymol o ddyfal.

## 2. Nod y Polisi Hwn

- 2.1 Nod y Polisi hwn yw cyfrannu at ein nod cyffredinol o ddelio â phob cwsmer mewn ffyrdd sy'n amlwg yn gyson, yn deg ac yn rhesymol.
- 2.2 Mae'r Polisi'n nodi sut y byddwn yn penderfynu pa gwsmeriaid fydd yn cael eu trin fel rhai sy'n cam-drin, yn flinderus neu'n afresymol o ddyfal, a'r hyn y byddwn yn ei wneud o dan yr amgylchiadau hynny. Mae'r polisi er gwybodaeth staff, staff sefydliadau partner Casnewydd a Chynghorwyr, yn ogystal â chwsmeriaid.

### 3. Diffiniadau

- 3.1 Rydym yn diffinio cwsmeriaid afresymol o ddyfal a blinderus fel y cwsmeriaid hynny sydd, oherwydd amllder neu natur eu cysylltiadau â'r cyngor, yn llesteirio ein gwaith yn ystyried eu cwynion nhw neu gwynion pobl eraill.
- 3.2 Mae enghreifftiau'n cynnwys y ffordd neu amllder y mae cwsmeriaid yn codi eu cwyn gyda staff neu sut mae cwsmeriaid yn ymateb pan gânt eu hysbysu o'r penderfyniad ynghylch eu cwyn.
- 3.3 Mae nodweddion cwsmer afresymol o ddyfal a/neu flinderus yn cynnwys y canlynol (nid yw'r rhestr yn hollgynhwysol, ac nid yw un nodwedd unigol ar ei phen ei hun o reidrwydd yn awgrymu y bydd y person yn cael ei ystyried fel un yn y categori hwn): Gallai cwsmer afresymol o barhaus:
- fod â sail annigonol neu ddim sail dros ei gwyn a'i fod yn gwneud y gŵyn ond er cythruddo (neu am resymau nad yw'n cyfaddef nac yn eu gwneud yn amlwg)
  - gwrthod nodi seiliau cwyn er gwaethaf cynigion o gymorth
  - gwrthod cydweithredu â'r broses ymchwilio i gwynion tra'n dal i ddymuno i'w gwyn gael ei datrys
  - gwrthod derbyn nad yw materion o fewn cylch gwaith y Polisi a'r Weithdrefn Gwyno er iddo gael gwybodaeth am gwmpas y polisi a'r weithdrefn, er enghraifft lle mae hawl statudol i apelio ar waith, penderfyniadau a wneir o dan broses ddemocrataidd neu benderfyniadau a wneir gan gyrff eraill fel Llywodraeth Cymru)
  - gwrthod derbyn nad yw materion o fewn pŵer y Cyngor i ymchwilio, newid neu ddylanwadu (gallai enghreifftiau fod yn gŵyn am faes parcio preifat, neu rywbeth sy'n gyfrifoldeb i sefydliad arall)
  - mynnu bod y gŵyn yn cael ei thrin mewn ffyrdd sy'n anghydnaws â'r Polisi Cwynion neu ag arfer da (mynnu, er enghraifft, na ddylid cael unrhyw gofnod ysgrifenedig o'r gŵyn)
  - gwneud yr hyn sy'n ymddangos yn gwynion di-sail am y staff sy'n delio â'r cwynion, a cheisio eu cael wedi'u diarddel neu eu newid
  - gwneud nifer afresymol o gysylltiadau â ni, drwy unrhyw fodd, mewn perthynas â chwyn neu gwynion penodol
  - gwneud gofynion neu ddisgwyliadau parhaus ac afresymol gan staff a/neu'r broses gwyno ar ôl i'r afresymoldeb gael ei esbonio i'r cwsmer (gallai enghraifft o hyn fod yn gwsmer sy'n mynnu ymatebion ar unwaith i lythyrau, ffacs, galwadau ffôn neu negeseuon e-bost niferus, aml a/neu gymhleth)

- aflonyddu neu gam-drin geiriol neu geisio dychryn mewn ffordd arall staff sy'n delio â'i gŵyn, mewn perthynas â'i gŵyn, drwy regi neu iaith amhriodol neu drwy ddefnyddio iaith dramgwyddus a hiliol
- codi is-gwynion neu gwynion newydd nad oedd yn rhan o'r gŵyn ar ddechrau'r broses gwyno tra bod cwyn yn cael sylw
- cyflwyno gwybodaeth newydd ddibwys neu amherthnasol tra bo'r gŵyn yn cael ei hymchwilio iddi ac yn disgwyl i hyn gael ei ystyried a gwneud sylwadau arno
- newid sylwedd neu sail y gŵyn heb gyfiawnhad rhesymol tra bo'r gŵyn yn cael sylw
- gwadu datganiadau a wnaeth yn gynharach yn y broses gwyno
- cofnodi cyfarfodydd a sgysiau yn electronig heb i'r person arall dan sylw gael gwybod am hynny na chydsynio
- mabwysiadu dull rhy 'wasgaredig', er enghraifft, mynd ar drywydd cwyn neu gwynion nid yn unig gyda'r Cyngor, ond ar yr un pryd ag Aelod Seneddol, cynghorau eraill, Cynghorwyr Etholedig y cyngor hwn a chynghorau eraill, Aelodau'r Senedd, Archwilydd Annibynnol y Cyngor, yr Heddlu, cyfreithwyr, ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.
- gwrthod derbyn canlyniad y broses gwyno ar ôl ei gasgliad, gan ddadlau'r pwynt dro ar ôl tro, cwyno am y canlyniad a/neu wadu bod ymateb digonol wedi'i roi
- gwneud yr un gŵyn dro ar ôl tro, efallai gyda mân wahaniaethau, ar ôl i'r weithdrefn gwyno ddod i ben, a mynnu bod y mân wahaniaethau yn cyfrif fel cwynion 'newydd' y dylid eu rhoi drwy'r weithdrefn gwyno lawn
- cysylltu â'r cyngor yn gyson drwy lwybrau gwahanol am yr un mater
- parhau i geisio canlyniad yr ydym wedi'i esbonio sy'n afrealistig am resymau cyfreithiol neu bolisi neu resymau dilys eraill
- gwrthod derbyn tystiolaeth ddogfennol fel tystiolaeth ffeithiol
- cwyno am fater neu ei herio yn seiliedig ar benderfyniadau neu ddogwyddiadau hanesyddol a di-droi'n-ôl
- cyfuno **rhai** o'r nodweddion hyn neu **bob un** ohonynt

#### 4. Gosod cyfyngiadau

- 4.1 Byddwn yn sicrhau bod y gŵyn yn cael ei hymchwilio'n briodol, neu wedi cael ei hymchwilio'n briodol, yn unol â'r Polisi Cwynion.

- 4.2 Yn y lle cyntaf, bydd y fforwm Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid yn rhoi rhybudd i'r cwsmer. Bydd y Rheolwr Datrys Cwynion yn cysylltu â'r cwsmer naill ai dros y ffôn, yn ysgrifenedig neu drwy e-bost i egluro pam mae'r ymddygiad hwn yn peri pryder, ac yn gofyn iddo newid yr ymddygiad hwn. Bydd camau y gall y Cyngor eu rhoi ar waith os nad yw'r ymddygiad yn newid yn cael eu trafod.
- 4.3 Os bydd yr ymddygiad aflonyddgar yn parhau, bydd y Fforwm Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid yn anfon llythyr at gwsmer i'w atgoffa o ohebiaeth flaenorol ac yn cynghori bod y llythyr a gyhoeddwyd yn gyfystyr â rhybudd ymlaen llaw y bydd sancsiwn yn cael ei ddefnyddio. Bydd y fforwm Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid yn gwneud y penderfyniad hwn ac yn hysbysu'r cwsmer yn ysgrifenedig o ba weithdrefnau sydd wedi'u rhoi ar waith ac am ba gyfnod.
- 4.4 Bydd unrhyw gyfyngiad a osodir ar gyswllt y cwsmer â'r Cyngor yn briodol ac yn gymesur a bydd y cwsmer yn cael gwybod am faint o amser y bydd y cyfyngiad ar waith. Yn y rhan fwyaf o achosion bydd cyfyngiadau ar waith am rhwng 3 a 6 mis ond mewn achosion eithriadol gellir eu hystemyn. Mewn achosion o'r fath, byddai'r cyfyngiadau'n cael eu hadolygu bob chwarter.
- 4.5 Bydd cyfyngiadau'n cael eu teilwra i ddelio ag amgylchiadau unigol y cwsmer a gallant gynnwys:
- Gwahardd y cwsmer rhag cysylltu dros y ffôn ac eithrio drwy drydydd parti, er enghraifft, cyfreithiwr/cynghorydd
  - Gwahardd y cwsmer rhag anfon negeseuon e-bost at swyddogion unigol a/neu holl swyddogion y Cyngor a mynnu ei fod ond yn gohebu drwy lythyr yn unig
  - Gwahardd y cwsmer rhag cael mynediad i adeilad unigol/unrhyw adeilad Cyngor ac eithrio drwy apwyntiad
  - Ei gwneud yn ofynnol i gyswllt ddigwydd gydag un aelod o staff a enwir yn unig
  - Cyfyngu galwadau ffôn i ddiwrnodau/amseroedd/hyd penodedig
  - Ei gwneud yn ofynnol i unrhyw gyswllt personol ddigwydd ym mhresenoldeb tyst priodol
  - Cyfyngu ar fynediad i gyfrifon cyfryngau cymdeithasol y Cyngor
  - Rhoi gwybod i'r cwsmer na fydd y Cyngor yn ymateb i unrhyw gyswllt pellach ganddynt, nac yn cydnabod hynny, ar bwnc penodol y gŵyn honno. O dan yr amgylchiadau hyn, dylid nodi aelod staff dynodedig a fydd yn darllen gohebiaeth yn y dyfodol ac yn ei gofnodi.

- 4.6. Pan fydd y penderfyniad wedi'i wneud i gymhwyso'r Polisi hwn i gwsmer, bydd y Rheolwr Datrys Cwynion yn cysylltu â'r cwsmer yn ysgrifenedig (a/neu fel y bo'n briodol) i esbonio:
- pam rydym wedi gwneud y penderfyniad
  - pa gamau gweithredu rydym yn eu rhoi ar waith
  - am ba hyd y gweithredir y camau hynny
  - proses adolygu'r Polisi hwn, a
  - hawl y cwsmer i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ynglŷn â'r ffaith ei fod wedi cael ei drin fel cwsmer blinderus/dyfal.
- 4.7 Bydd y Rheolwr Datrys Cwynion yn amgáu copi o'r Polisi hwn yn y llythyr at y cwsmer.
- 4.8 Mewn rhai amgylchiadau, efallai y byddai'n amhriodol ysgrifennu at y cwsmer. Er enghraifft, os yw'r Fforwm Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid o'r farn y gallai hyn waethygu neu ysgogi ymddygiad annerbyniol pellach.
- 4.9 Pan fydd cwsmer yn parhau i ymddwyn mewn ffordd sy'n annerbyniol, gall y Pennaeth Profiad Cwsmeriaid, mewn ymgynghoriad â Phennaeth y Gyfraith a Rheoliadau, benderfynu gwrthod pob cyswllt â'r cwsmer ac atal unrhyw ymchwiliad i'w gŵyn.
- 4.10 Lle mae'r ymddygiad mor eithafol ei fod yn bygwth diogelwch a lles staff ar unwaith, byddwn yn ystyried opsiynau eraill, er enghraifft rhoi gwybod i'r heddlu am y mater neu gymryd camau cyfreithiol. Mewn achosion o'r fath, efallai na fyddwn yn rhoi rhybudd ymlaen llaw i'r cwsmer am y cam gweithredu hwnnw.

## **5. Cwynion newydd gan gwsmeriaid sy'n cael eu trin fel rhai difriol, blinderus/dyfal**

- 5.1. Bydd cwynion newydd gan bobl sydd wedi'u cofrestru o dan y Polisi hwn yn cael eu trin yn ôl eu teilyngdod. Bydd y fforwm Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid yn penderfynu a yw unrhyw gyfyngiadau sydd wedi'u gweithredu o'r blaen yn dal yn briodol ac yn angenrheidiol mewn perthynas â'r gŵyn newydd. Nid ydym yn cefnogi "polisi cyffredinol" o anwybyddu ceisiadau neu gwynion gwasanaeth gwirioneddol lle mae sail iddynt.
- 5.2. Pan fernir bod cwsmer yn afresymol o ddyfal neu flinderus, ac os gosodir unrhyw gyfyngiadau ar ei gyswllt â'r Cyngor; bydd hyn yn cael ei gofnodi a hysbysir y rhai o fewn y Cyngor sydd ag angen gwybod.



## **6. Adolygu**

- 6.1. Bydd statws cwsmer y barnwyd ei fod yn afresymol o ddyfal neu flinderus yn cael ei adolygu gan y fforwm Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid ar ôl tri mis ac ar ddiwedd pob tri mis dilynol o fewn y cyfnod y mae'r Polisi'n gymwys.
- 6.2. Bydd y cwsmer yn cael gwybod am ganlyniad yr adolygiad hwn os yw'r penderfyniad i gymhwyso'r polisi hwn wedi'i newid neu ei ymestyn, onid ystyrir bod y weithred o ysgrifennu at y cwsmer yn ysgogi neu'n gwaethygu ymddygiad annerbyniol.

## **7. Cyfeirio cwsmeriaid afresymol o ddyfal neu flinderus at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

- 7.1. Mewn rhai achosion, mae'r berthynas rhwng cyngorau a chwsmeriaid afresymol o ddyfal neu flinderus yn chwalu'n llwyr tra bo cwynion yn cael eu harchwilio ac nid oes fawr o obaith o sicrhau canlyniad boddhaol. Mewn amgylchiadau o'r fath, efallai nad oes fawr o ddiben dilyn holl gamau'r Polisi Cwynion. Os bydd hyn yn digwydd, efallai y bydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn barod i ystyried cwyn cyn i'r weithdrefn gwyno redeg ei chwrs.

## **8. Cadw cofnodion**

- 8.1. Bydd cofnodion digonol yn cael eu cadw gan y Rheolwr Datrys Cwynion am fanylion yr achos a'r camau sydd wedi'u rhoi ar waith.

Bydd y fforwm Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid yn cadw cofnod cyfrinachol o

- Enw a chyfeiriad pob cwsmer sy'n cael ei drin fel un difriol, blinderus neu ddyfal
- Pryd daeth y cyfyngiad i rym a phryd y daw i ben
- Beth yw'r cyfyngiadau
- Pryd hysbyswyd y cwsmer a'r adrannau.

8.2. Caiff crynodeb o bob canmoliaeth a chwyn ei fonitro o dan y trefniadau yn y [Polisi Canmoliaeth, Sylwadau a Chwynion](#) – bydd hyn yn cynnwys gwybodaeth ddienw am gwsmeriaid sydd wedi cael eu trin fel rhai blinderus/dyfal yn unol â'r Polisi hwn.

Tîm Datrys Cwynion Cyngor Dinas Casnewydd, Canolfan Ddinesig, Godfrey Road, Casnewydd, De Cymru NP20 4UR

Ffôn: 01633 656 656 E-bost: [complaints@newport.gov.uk](mailto:complaints@newport.gov.uk)

Gwefan: [Cyngor Dinas Casnewydd](#)