

Polisi Rheoli Cyswllt Cwsmeriaid

Cynnwys

1	Cyflwyniad a diffiniadau	1
2	Ymddygiad ymosodol, camdriniol neu sarhaus	2
3	Gorchmynion a dyfalwch afresymol.....	2
4	Terfynu galwad ffôn	3
5	Ystyried pryd i reoli cyswllt.....	3
6	Penderfyniad ffurfiol i reoli cyswllt.....	4
7	Apelio penderfyniad	6
8	Adolygu penderfyniadau	6
9	Matrics penderfyniadau	6
10	Adolygiad blynyddol.....	7
11	Rheoli polisi	7

1 Cyflwyniad a diffiniadau

- 1.1 Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("OGCC") yn cynnig gwasanaeth sy'n rhoi lle blaenllaw i ofal rhagorol i gwsmeriaid ym mhopeth a wnawn; rydym yn gweithio i godi ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth a gwnawn ein gorau i'w wneud yn hygyrch i bawb ac yn hawdd i'w ddefnyddio, gan wneud Addasiadau Rhesymol os bydd angen. Ein hamcan wrth ymdrin â chwynion yw cyflawni gwasanaeth o safon uchel, sy'n ystyried a phenderfynu yn fanwl ar gwynion, ond hefyd yn gymesur ac yn cyfleu penderfyniadau yn glir.
- 1.2 Mae'r polisi hwn yn nodi sut y gellir rheoli cyswllt â chwsmeriaid yn y nifer byr o achosion ble mae gweithredoedd neu ymddygiad achwynydd yn herio ein gallu i gyflawni gwasanaeth effeithiol i bawb.
- 1.3 Nodau craidd y polisi yw sicrhau cyfiawnder a thegwch, gwella effeithiolrwydd a rheoli'r peryglon sy'n bygwth iechyd a diogelwch staff. Mae'n berthnasol i holl feysydd gwaith y swyddfa lle ceir cyswllt rhwng aelodau o staff ac unrhyw achwynydd dros y ffôn neu'n ysgrifenedig (ac eithrio cyfathrebu'n electronig). Cyfeirir y term 'achwynydd' at unrhyw un sydd wedi cyflwyno cwyn i'r swyddfa neu unrhyw berson sy'n ymddwyn ar eu rhan.
- 1.4 Hyd yn oed os yr ydym yn ystyried bod gweithredoedd neu ymddygiad yn heriol, byddem yn trin pob achwynydd yn deg ac â pharch. Bydd yr Ombwdsmon bob amser yn gwahanu'r ffordd y gallai fod angen i ni reoli cyswllt ag achwynydd oddi wrth y ffordd yr ydym yn ymdrin â'r gŵyn.
- 1.5 Gall y Rheolwr Ymchwiliadau (RhY) / Rheolwr Ymchwiliadau Cynorthwyol (RhYC) gyfeirio ymddygiad heriol sy'n fwy cymhleth at y Grŵp Cyngori Cydraddoldeb & Hawliau Dynol (EHRAG). Un o amcanion ymwneud EHRAG yw bod ymddygiad heriol yn cael ei adnabod yn gynnar ac y gwneir penderfyniadau gwybodus. Ymgynghorir hefyd â EHRAG mewn achosion lle gallai achwynydd sydd ag ymddygiad heriol fod angen Addasiadau Rhesymol. Mae canllawiau ar Addasiadau Rhesymol ar gael ar yr Hwb.

- 1.6 Yn gyffredinol, mae'r ddogfen hon yn cyfeirio at y RhY gan mai dyma'r rôl a fyddai fel arfer yn gysylltiedig â rheoli cyswllt cwsmer. Fodd bynnag, dylid dehongli RhY fel RhY neu unrhyw aelod arall o'r Tîm Rheoli.

2 Ymddygiad ymosodol, camdriniol neu sarhaus

- 2.1 Mae gan ein staff yr hawl i weithio bob amser mewn amgylchedd sy'n rhydd rhag iaith neu ymddygiad ymosodol, camdriniol neu sarhaus.
- 2.2 Ystyrir ymddygiad o fath i gynnwys:
- rhegi neu iaith gamdriniol
 - ymddygiad gormesol; gwrthod rhoi cyfle i staff siarad neu wneud sylwadau difriol niferus
 - sylwadau rhywiol amhriodol neu sylwadau amhriodol yn seiliedig ar ryw
 - gwneud cyfeiriadau diwylliannol, hiliol, gwleidyddol neu grefyddol amhriodol
 - anghwrteisi neu weiddi
 - ymddygiad bygythiol
 - camdriniaeth emosiynol neu ymddygiad ystrywgar.
- 2.3 Mae bygythiadau o drais corfforol neu aflonyddwch yn erbyn unrhyw berson yn annebryniol a chânt eu hadrodd i'r Heddlu.

3 Gorchmynion a dyfalwch afresymol

- 3.1 Mae OGCC wedi ymrwymo i roi peth amser ac adnodd i bob cwyn. Gall gorchmynion a dyfalwch afresymol rwystro staff rhag cyflawni'r ymrwymiad hon.
- 3.2 Ystyrir ymddygiad o'r fath i gynnwys:
- gormod o alwadau ffôn, ebyst neu lythyrau
 - anfon cyfatebiaeth ddyblyg
 - gwrthodiad parhaus i dderbyn penderfyniad neu esboniad

- parhau i gysylltu ag OGCC ar ôl penderfyniad yn ymwneud â'r un materion neu rhai tebyg, heb gyflwyno gwybodaeth newydd neu berthnasol
- mynnu ymatebion o fewn amserlen afresymol neu wybodaeth nad yw'n berthnasol i'r gŵyn
- gwrthod cydweithredu â gweithdrefnau ymdrin â chwynion OGCC
- codi materion sy'n amherthnasol i'r gŵyn neu newid sylwedd y gŵyn dro ar ôl tro
- cysylltu yn fynych neu fynnu siarad ag aelod o staff nad ydynt yn ymdrin yn uniongyrchol â'r gŵyn.

4 Terfynu galwad ffôn

- 4.1 Os bydd staff OGCC yn dioddef ymddygiadau a nodir yn adrannau 2 a 3, gallant derfynu galwad. Cyn cymryd y cam hwn, bydd y galwr yn cael ei rybuddio unwaith ynghylch ei ymddygiad i roi'r cyfle iddo gymedroli ei ymddygiad. Os parheir yr ymddygiad, ni roddir unrhyw rybuddion pellach a therfynir yr alwad.
- 4.2 Bydd yr aelod o staff sy'n terfynu'r alwad yn adrodd yr achos i'r RhY/RhYC a gwneir nodyn ar gofnod yr achos. Yn dilyn terfynu'r alwad, os yw'r achwynydd yn cysylltu eto a bod yr ymddygiad yn parhau, gall y RhY (neu'r RhYC) gyfyngu cyswllt ffôn am un diwrnod. Bydd y penderfyniad yn cael ei gofnodi ac yn cael ei rannu cyn gynted â phosibl â phob aelod o staff sy'n cymryd galwadau rheng flaen.
- 4.3 Yn yr achos ble gwrthodir achwynydd i gymedroli ei ymddygiad, rhoddir ystyriaeth bellach i reoli cyswllt yn ffurfiol rhwng yr achwynydd ac OGCC.

5 Ystyried pryd i reoli cyswllt

- 5.1 Yn y nifer fach iawn o achosion lle mae gweithredoedd neu ymddygiad achwynydd yn herio ein gallu i gyflawni gwasanaeth effeithiol i bawb, fel y nodir uchod, dylai'r Swyddog Gwaith Achos neu Swyddog Ymchwiliadau adrodd yr achos wrth eu RhY, gan wneud nodyn ar gofnod yr achos. Bydd y RhY yn ystyried a ddylid rhoi rhybudd ac a oes angen darparu copi o'r polisi

hwn. Os yw'r ymddygiad yn ddigon difrifol neu os darperir rhybudd eisoes, bydd penderfyniad yn cael ei wneud i naill ai reoli cyswllt, neu gyfeirio'r mater at EHRAG, neu'r ddau.

- 5.2 Wrth ystyried a ddylid rhoi cyfyngiad, dylai'r RhY – neu EHRAG os yw'n berthnasol – gofio y gall eiriolaeth annibynnol fod yn ddefnyddiol i'r achwyndd o ran osgoi gweithredu'r polisi. Os ymddengys mai dyma'r achos, byddai'n ddoeth cyngori'r achwynydd ynghylch hyn a darparu cymorth a chynghor priodol i'r perwyl hwnnw.

6 Penderfyniad ffurfiol i reoli cyswllt

- 6.1 Gall OGCC (ymhlith ystyriaethau eraill) reoli cyswllt drwy:

- gyfyngu cyswllt ar ffurf benodol, megis cyfyngu'r achwynydd i gysylltu â OGCC drwy ebost neu lythyr yn unig
- cyfyngu galwadau ffôn i ddiwrnodau a/neu amseroedd penodol
- trefnu ar gyfer un pwynt cyswllt i bob cyfatebiaeth y dyfodol
- cytundeb ymddygiad y cytunir arno, sy'n nodi'r hyn a ddisgwylir gan yr achwynydd, i'w arwyddo gan yr achwynydd
- atal galwadau ffôn a/neu ebyst rhag cael eu derbyn
- rhoi gwybod i'r achwynydd y bydd ei gyfatebiaeth yn cael ei darllen i sicrhau na chodir unrhyw faterion newydd. Bydd y gyfatebiaeth yna'n cael ei ffeilio neu ei ddinistrio heb gydnabyddiaeth.

- 6.2 Lle bynnag y bo modd, bydd OGCC yn ceisio sicrhau bod o leiaf un llinell gyswllt yn parhau ar gael.

- 6.3 Gwneir penderfyniadau ynghylch sut i reoli cyswllt yn ffurfiol gan RhY, ar sail achos. Efallai y bydd yr RhY/RhYC yn penderfynu ymgynghori'n gyntaf ag EHRAC. Gall hyn fod mewn achosion lle mae staff yn ystyried ymddygiad yn eithriadol o heriol neu'n anodd ei reoli, ac yn gyffredinol, lle dangosir hyn ar **fwy nag un** achlysur. Er enghraifft, mewn achosion lle:

- mae staff yn cael trafferth i gael eu clywed, neu'n teimlo'n ofidus, dan fygythiad, fel pe baent yn cael eu bwlio neu fychanu gan y cysylltwyr

- mae'r cysylltwr yn rhywiaethol, yn hiliol, yn ddiwylliannol anwedus ac ati
- mae'r galwr yn mynnu bod gormod o amser yn cael ei dreulio mewn cysylltiad ag amgylchiadau'r gŵyn neu'r mater, neu'n gwneud gorchmynion afresymol am gamau gan OGCC
- ceir cyswllt dro ar ôl tro nad yw'n haeddiannol yn amgylchiadau'r achos
- ceir bygythion diangen o Gwynion yn ein Herbyn, camau cyfreithiol ac ati
- mae'r achwynydd yn anghenus iawn, yn gofyn llawer yn emosiynol neu'n ymddangos fel pe baent yn dod yn ddibynnol ar rai aelodau o staff
- ceir heriau dro ar ôl tro i benderfyniadau.

- 6.4 Dylai RhY/RhYC gyfeirio at yr EHRAG ar y ffurflen atodol. Bydd EHRAG yn ystyried y mater yn ei gyfarfod nesaf, neu os yw'n fater brys, gellir ymgynghori ar wahân â Chadeirydd EHRAG.
- 6.5 Lle bynnag y bo modd, dylai'r swyddog achos, RhYC neu RhY fynd i gyfarfod EHRAG i esbonio'r sefyllfa.
- 6.6 Bydd EHRAG yn trafod ac yn ystyried y mater. Bydd EHRAG yn llenwi'r ffurflen â'i gyngor a'i argymell/argymhellion ac yn dychwelyd y mater at y RhY/RhYC a gyfeirir yr achos, i wneud penderfyniad ffurfiol.
- 6.7 Bydd y RhY yn cofnodi'r penderfyniad ar y gronfa ddata neilltuol ac ar y rhestr ar fan EHRAG yr Hwb. Os na fu EHRAG yn ymwneud â'r achos, bydd y RhY yn rhoi gwybod i'r Grŵp am y penderfyniad.
- 6.8 Bydd y RhY yn rhoi gwybod i'r achwynydd os gwneir penderfyniad i reoli ei gyswllt, yn ogystal â'r rheswm dros y penderfyniad, cyfnod y cyfyngiad, pryd y ceir ei adolygu a'r hawl i apelio'r penderfyniad. Bydd copi o'r polisi hwn wedi'i amgau law yn llaw â'r penderfyniad.

7 Apelio penderfyniad

- 7.1 Gall achwynydd apelio penderfyniad i reoli cyswllt drwy ysgrifennu at y Prif Gynghorwr Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau. Rhaid gwneud hyn o fewn 20 diwrnod gwaith o dderbyn y penderfyniad. Bydd y Prif Gynghorwr Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau yn ystyried yr apêl ac yn rhoi gwybod yn ysgrifenedig i'r achwynydd am y canlyniad.

8 Adolygu penderfyniadau

- 8.1 Adolygir y penderfyniad i reoli cyswllt â'r achwynydd gan yr unigolyn sy'n gwneud y penderfyniad. Gwneir hyn yn ystod yr amser a nodir yn y llythyr penderfyniad, a fydd dim hwyrach na chwe mis ar ôl dyddiad y gwneir y penderfyniad. Nodir unrhyw ddiwygiadau i'r cyfyngiad ar gofnod yr achos. Dim ond os parheir achwynydd mewn cyswllt gweithredol â'r swyddfa yn ystod yr adeg adolygu y byddwn yn cysylltu ag achwynydd i roi gwybod iddo am unrhyw newid i'r cyfyngiad.

9 Matrics penderfyniadau

Math o benderfyniad	Gradd
Terfynu galwad	Pob aelod o staff (rhaid adrodd wrth y RhY neu uwch)
Cyfyngu cyswllt am un diwrnod	RhY neu uwch
Cyfeirio at EHRAG am arweiniad	RhY neu uwch
Rheoli cyswllt yn ffurfiol	RhY neu uwch
Adolygu penderfyniad	RhY neu uwch (fel arfer, yr unigolyn sy'n gwneud y penderfyniad)
Apelio	Prif Gynghorwr Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau neu uwch

10 Adolygiad blynyddol

- 10.1 Ar ddiwedd pob blwyddyn ariannol, trefnir adolygiad o'r cyfyngiadau a osodir o dan y polisi hwn gan y Prif Gynghorwr Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau i sicrhau dull cyson. Adroddir hyn wrth y Tîm Rheoli i'w drafod.

11 Rheoli polisi

Grŵp Cymeradwyo Polisi	Tîm Rheoli
Dyddiad Cymeradwyo'r Polisi/ Adolygiad Polisi (& EIA os yw'n berthnasol) gan Grŵp Cymeradwyo	Medi 2019
Dyddiad yr Adolygiad nesaf (2 flynedd ar ôl y blaenorol oni nodir yn wahanol yn y polisi)	Medi 2021
I'w gyhoeddi ar: (Os oes fersiwn gryno i'w gyhoeddi, yna nodwch 'Na' am fersiwn lawn, ac 'Ie' ar gyfer y fersiwn Gryno ar wahân).	Mewnrwyd (Ie) Gwefan OGCC (Ie) (Os 'Ie' i'r wefan – trefnwch i gyfieithu'r ddogfen)

Cais i EHRAG ystyried rheoli ymddygiad heriol neu Addasiadau Rhesymol

Cyfeirnod yr Achos:

Enw'r achwynydd:

Perchennog yr achos:

Cyfeiriwyd gan (RhYC/RhY):

Dyddiad at EHRAG:

Rheswm dros gyfeirio (e.e. math o ymddygiad ac effaith ar swyddfa/staff, cymhleth ac ati. gwnaed cais am ARh)

A gymerwyd unrhyw gamau cysylltiedig hyd yn hyn neu'n flaenorol (e.e. a roddwyd rhybuddion? cyfyngiad blaenorol)

A wyddwn ni neu a gredwn ni fod gan yr achwynydd unrhyw anghenion penodol? Os yw hyn yn ymwneud ag Addasiadau Rhesymol, a ddywedodd yr achwynydd wrthym am yr ARh a geisiwyd?

Dadansoddiad/sylwadau/argymhelliad gan EHRAG

Penderfyniad y Rheolwr

Llofnod y Rheolwr:

Dyddiad: