

Polisi Rheoli Cyswllt Cwsmeriaid

Cynnwys

1.0	Cyflwyniad a diffiniadau	3
2.0	Ymddygiad ymosodol, difriol neu dramgwyddus	3
3.0	Gofynion afresymol a pharhaus	4
4.0	Dod â galwad ffôn i ben	4
5.0	Ystyried pryd mae rheoli'r cyswllt	5
6.0	Penderfyniad ffurfiol i reoli'r cyswllt	5
7.0	Apelio yn erbyn penderfyniad	5
8.0	Adolygu penderfyniadau	5
9.0	Matrics penderfyniadau	6
10.0	Rheoli polisi	6

1. Cyflwyniad a diffiniadau

- 1.1. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cynnig gwasanaeth sy'n rhoi lle blaenllaw i ofal cwsmeriaid ardderchog ym mhopeth a wnawn, lle rydym yn ymdrechu i godi ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth ac yn gwneud ein gorau i sicrhau ei fod ar gael i bawb a'i fod yn hawdd ei ddefnyddio, gan wneud addasiadau rhesymol os bydd angen. Ein nod yw darparu gwasanaeth o safon uchel ar gyfer ymdrin â chwynion, sy'n ystyried ac yn dod i benderfyniad ynghylch cwynion mewn modd trylwyr ond cymesur, ac yn cyfleu penderfyniadau'n glir.
- 1.2. Mae'r polisi hwn yn disgrifio sut mae modd rheoli'r cyswllt ag achwynwyr yn y nifer fechan iawn o achosion lle mae ymddygiad neu weithredoedd achwynydd yn herio ein gallu i ddarparu gwasanaeth effeithiol i bawb.
- 1.3. Nodau craidd y polisi yw sicrhau tegwch a chyfiawnder, mwy o effeithlonrwydd a rheoli risgiau i iechyd a diogelwch staff. Mae'n berthnasol i bob maes gwaith a wneir gan y swyddfa hon lle bydd aelodau'r staff yn cael cyswllt ag unrhyw achwynydd dros y ffôn neu ar ffurf ysgrifenedig (gan gynnwys cyfathrebu drwy ddulliau electronig). Mae'r term achwynydd yn golygu unrhyw un sydd wedi cwyno wrth y swyddfa hon neu unrhyw un sy'n gweithredu ar ei ran.
- 1.4. Bydd pob achwynydd yn cael ei drin yn deg a chyda pharch hyd yn oed os byddwn yn meddwl bod ymddygiad neu weithredoedd yn heriol. Bydd yr Ombwdsmon bob amser yn gwahaniaethu rhwng y ffordd y mae angen i ni reoli'r cyswllt ag achwynydd a'r ffordd y byddwn yn delio â'i gwyn. Os bydd angen i reoli'r cyswllt er mwyn darparu gwasanaeth effeithiol, byddwn yn ystyried unrhyw addasiadau rhesymol sydd eu hangen er mwyn cydymffurfio â deddfwriaeth cydraddoldeb. Bydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn sicrhau y bydd o leiaf un llinell gyswllt ar gael o hyd.
- 1.5. Mae'r ddogfen hon yn cyfeirio'n gyffredinol at y Rheolwr Ymchwiliadau (RhY), gan mai dyma'r rôl fyddai'n ymwneud amlaf â rheoli cysylltiadau cwsmeriaid. Fodd bynnag, dylid dehongli RhY fel y RhY neu unrhyw aelod arall o'r tîm rheoli.

2. Ymddygiad ymosodol, difriol neu dramgwyddus

- 2.1. Mae gan ein staff yr hawl i weithio mewn amgylchedd lle nad oes ymddygiad nac iaith ymosodol, ddifriol neu dramgwyddus o gwbl.

2.2. Mae'r Ombwdsmon o'r farn bod ymddygiad o'r fath yn cynnwys y canlynol:

- Rhegi neu sylwadau difriol;
- Cyfeirio amhriodol sy'n ymwneud â diwylliant, hil, gwleidyddiaeth neu grefydd;
- Gweiddi neu fod yn ddigywilydd;
- Ymddygiad bygythiol;
- Camdriniaeth emosiynol neu ymddygiad ystrywgar

2.3. Mae bygwth unrhyw un â thrais corfforol neu aflonyddu ar rywun yn annerbyniol a bydd yr heddlu yn cael gwybod am hyn.

3. Gofynion afresymol a pharhaus

3.1. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi ymrwmo i roi amser ac adnoddau sy'n gymesur â phob cwyn. Gall gofynion afresymol a pharhaus atal staff rhag cyflawni'r ymrwymiad hwn.

3.2. Mae'r Ombwdsmon o'r farn bod ymddygiad o'r fath yn cynnwys y canlynol:

- Galwadau ffôn, negeseuon e-bost neu lythyrau gormodol;
- Anfon gohebiaeth ddyblyg;
- Gwrthod dro ar ôl tro i dderbyn penderfyniad neu esboniad;
- Dal i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar ôl penderfyniad, am yr un materion neu faterion tebyg, heb gyflwyno gwybodaeth newydd neu berthnasol;
- Mynnu cael ymatebion o fewn amserlen afresymol neu wybodaeth nad yw'n berthnasol i'ch cwyn;
- Gwrthod cydweithredu â threfn trin cwynion Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
- Codi materion sy'n amherthnasol i'r gŵyn neu'n newid sylwedd y gŵyn dro ar ôl tro;
- Cysylltu dro ar ôl tro neu fynnu siarad ag aelod o staff nad yw'n delio'n uniongyrchol â'r gŵyn

4. Dod â galwad ffôn i ben

4.1. Gall staff Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ddod â galwad i ben os byddant yn gorfod wynebu'r math o ymddygiad a nodir yn adrannau 2 a 3. Cyn cymryd y cam hwn, caiff y galwr un rhybudd bod ei ymddygiad yn peri pryder, er mwyn rhoi'r cyfle iddo addasu ei ymddygiad. Os bydd yr ymddygiad yn parhau, ni fydd mwy o rybuddion yn cael eu rhoi a bydd yr alwad yn dod i ben.

4.2. Bydd yr aelod o staff sy'n dod â'r alwad i ben yn rhoi gwybod am hyn i'w RhY neu Reolwr Ymchwiliadau Cynorthwyol (RhYC) os na fydd y RhY ar gael gan wneud nodyn ar gofnod yr achos. Os bydd yr achwynydd yn dal i gysylltu, ar ôl i alwad cael ei derfynnu, a bod yr ymddygiad heb newid, gall y RhY neu'r RhYC rwystro cyswllt dros y ffôn am un diwrnod. Caiff y penderfyniad hwn ei gofnodi a'i gyfleu wrth bob aelod o staff sy'n cymryd galwadau rheng flaen gynted ag y bo modd.

4.3. Os na fydd yr achwynydd yn addasu ei ymddygiad, bydd rhagor o ystyriaeth yn cael ei rhoi i reoli'r cyswllt yn ffurfiol rhwng yr achwynydd ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

5. Ystyried pryd mae rheoli'r cyswllt

5.1. Yn y nifer fechan iawn o achosion lle mae ymddygiad neu weithredoedd achwynydd yn herio ein gallu i ddarparu gwasanaeth effeithiol i bawb, fel y nodir uchod, dylai'r Swyddog Ymchwiliadau neu'r Swyddog Gwaith Achos adrodd am hyn wrth ei Reolwr Ymchwiliadau a gwneud nodyn ar gofnod yr achos. Bydd y Rheolwr Ymchwiliadau'n ystyried a ddylid rhoi rhybudd ac, os yw'n angenrheidiol, rhoi copi o'r polisi hwn. Os yw'r ymddygiad yn ddigon difrifol, neu os oes rhybudd wedi'i roi'n barod, bydd penderfyniad ffurfiol yn cael ei wneud i reoli'r cyswllt.

5.2. Yn ystod y broses o ystyried gweithredu cyfyngiad, dylai'r Rheolwr Ymchwiliadau gofio y gallai eiriolaeth annibynnol fod yn ddefnyddiol i'r achwynydd o ran osgoi rhoi'r Polisi hwn ar waith. Os felly, byddai'n ddarbodus hysbysu'r achwynydd o hyn a rhoi cymorth a chyngor priodol iddo i'r perwyl hwnnw.

6. Penderfyniad ffurfiol i reoli'r cyswllt

6.1. Gall Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (ynghyd ag ystyriaethau eraill) reoli'r cyswllt drwy:

- Gyfyngu'r cyswllt i ffurf benodol, er enghraifft, efallai mai dim ond dros e-bost neu drwy lythyr yn unig y caiff yr achwynydd gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
- Cyfyngu galwadau ffôn i ddyddiau a/neu amseroedd penodol;
- Trefnu un pwynt cyswllt ar gyfer pob gohebiaeth yn y dyfodol;
- Rhwystro galwadau ffôn a/neu negeseuon e-bost sy'n cael eu derbyn;

- Rhoi gwybod i'r achwynydd y bydd rhywun yn darllen ei ohebiaeth i wneud yn siŵr bod dim materion newydd yn codi, ond y bydd yn cael ei ffeilio neu ei dinistrio wedyn heb gydnabyddiaeth.

6.2. Rheolwr Ymchwiliadau fydd yn gwneud y penderfyniadau ar sut mae rheoli'r cyswllt yn ffurfiol, a bydd yn gwneud hynny fesul achos. Bydd y Rheolwr Ymchwiliadau'n cofnodi'r penderfyniad ar gofnod yr achos. Wedyn, bydd y Rheolwr Ymchwiliadau'n rhoi gwybod i'r achwynydd am y penderfyniad i reoli'r cyswllt, y rhesymau dros y penderfyniad, am ba hyd y bydd y cyfyngiad yn parhau, pa bryd y bydd yn cael ei adolygu a'r hawl i apelio yn erbyn y penderfyniad. Bydd copi o'r polisi hwn yn amgaeedig gyda'r llythyr am y penderfyniad.

7. Apelio yn erbyn penderfyniad

7.1. Gall yr achwynydd apelio yn erbyn y penderfyniad i reoli'r cyswllt o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl ei gael, drwy ysgrifennu at y Cyfarwyddwr Ymchwiliadau. Bydd y Cyfarwyddwr Ymchwiliadau'n ystyried yr apêl ac yn hysbysu'r unigolyn yn ysgrifenedig am y canlyniad.

8. Adolygu penderfyniadau

8.1. Bydd y penderfyniad i reoli'r cyswllt gyda'r achwynydd yn cael ei adolygu gan y sawl sydd wedi gwneud y penderfyniad ar yr adeg a nodir yn y llythyr am y penderfyniad. Bydd hyn dim hwyrach na chwe mis ar ôl y dyddiad y gwnaethpwyd y penderfyniad a bydd unrhyw newidiadau i'r cyfyngiad yn cael ei nodi ar gofnod yr achos. Dim ond os bydd achwynydd mewn cysylltiad â'r swyddfa hon ar adeg yr adolygiad y byddwn yn cysylltu i roi gwybod iddo am unrhyw newid i'r cyfyngiad.

9. Matrics penderfyniadau

Math o benderfyniad	Gradd
Dod â galwad ffôn i ben	Pob aelod o staff (rhaid rhoi gwybod i'r Rheolwr Ymchwiliadau Cynorthwyol neu uwch)
Cyfyngu'r cyswllt am un diwrnod	Rheolwr Ymchwiliadau Cynorthwyol neu uwch
Rheoli'r cyswllt yn ffurfiol	Rheolwr Ymchwiliadau neu uwch
Adolygu penderfyniad	Rheolwr Ymchwiliadau neu

	uwch (yr un sy'n gwneud y penderfyniad fel arfer)
Apelio	Cyfarwyddwr Ymchwiliadau neu uwch

10. Rheoli polisi

Perchennog y ddogfen	Y Tîm Rheoli
Polisi ac EIA wedi'u cymeradwyo gan y tîm rheoli	22 Tachwedd 2016
Dyddiad yr adolygiad nesaf	QTR 3 2019/20
I'w gyhoeddi ar:	Mewnrwyd (lawn) Gwefan PSOW (lawn)