



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru • Wales

Polisi Rheoli Cyswllt Cwsmeriaid

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn y Gymraeg.
This document is also available in Welsh.

Cynnwys

1. Cyflwyniad a diffiniadau	3
2. Ymddygiad ymosodol, difriol neu dramgwyddus.....	4
3. Gofynion afresymol a pharhaus	4
4. Ymddygiad heriol ar y cyfryngau cymdeithasol.....	5
5. Dod â galwad ffôn i ben.....	6
6. Rhwystro a/neu roi gwybod am ddefnyddwyr ar y cyfryngau cymdeithasol	6
7. Ystyried pryd mae rheoli'r cyswllt	6
8. Penderfyniad ffurfiol i reoli'r cyswllt	7
9. Penderfyniad ffurfiol i reoli'r cyswllt	9
10. Adolygu penderfyniadau	9
11. Matrics penderfyniadau	9
12. Adolygiad blynyddol	10
13. Monitro, adolygu a chyhoeddi.....	10
Atodiad A.....	11
Cais i EHRAG ystyried rheoli ymddygiad heriol neu Addasiadau Rhesymol....	11

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 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 sy'n egluro 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.
- 1.5 Gellir atgyfeirio ymddygiad heriol mwy cymhleth at y Grŵp Cyngori ar Gydraddoldeb a Hawliau Dynol (“EHRAG”) drwy Reolwr Tîm (“TM”) / Pennaeth Cwynion Gwasanaethau Cyhoeddus (HoPSC) / Pennaeth Datblygu Gwasanaethau (“HSI”). Un o'r rhesymau dros gynnwys EHRAG yn y broses yw bod ymddygiad heriol yn cael ei nodi'n gynnar, a bod penderfyniadau gwybodus yn cael eu gwneud. Gellir ymgynghori ag EHRAG hefyd os oes angen Addasiadau Rhesymol ar achwynydd sydd ag ymddygiad heriol. Mae canllawiau ar Addasiadau Rhesymol ar gael yn fewnol i'n staff.

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:

- iaith neu ymddygiad sarhaus, anweddus, bygythiol, treisgar neu dramgwyddus
- sylwadau neu gyhuddiadau difenwol, aflonyddgar, cas yn erbyn unigolion neu sefydliadau
- ymddygiad gormesol; gwrthod rhoi cyfle i staff siarad
- sylwadau difriol dro ar ôl tro
- sylwadau sy'n seiliedig ar rywedd neu sylwadau rhywiol amhriodol
- cyfeiriadau amhriodol sy'n ymwneud â diwylliant, hil, gwleidyddiaeth neu grefydd
- unrhyw sylwadau eraill sy'n cael eu hystyried yn wahaniaethol ar sail hil, tarddiad cenedlaethol neu ethnig, oedran, crefydd neu gred, rhywedd ac ailbennu rhywedd, statws priodasol, statws economaidd-gymdeithasol, anabledd corfforol neu feddyliol, cyfeiriadedd rhywiol neu'r defnydd o'r Gymraeg
- gweiddi neu fod yn ddigywilydd
- 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 ymrwymo 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 diddiwedd
- 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
- copïo Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i ohebiaeth yn gyson
- cysylltu dro ar ôl tro neu fynnu siarad ag aelod o staff nad yw'n delio'n uniongyrchol â'r gŵyn.

4. Ymddygiad heriol ar y cyfryngau cymdeithasol

4.1 Bydd rhai ymddygiadau heriol yn benodol i ddefnyddio sianeli cyfryngau cymdeithasol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

4.2 Yn ogystal â'r enghreifftiau perthnasol uchod, gall yr ymddygiadau hyn gynnwys:

- enwi aelodau unigol o staff
- rhannu cynnwys sarhaus, anweddus, bygythiol, treisgar neu dramgwyddus
- negeseuon sy'n annog neu'n awgrymu gweithgarwch anghyfreithlon
- dolenni gormodol
- negeseuon sy'n datgelu gormod o wybodaeth bersonol
- negeseuon sy'n ailadroddus neu sy'n cael eu hystyried yn sbam, fel yr un sylw'n cael ei bostio dro ar ôl tro.

5. Dod â galwad ffôn i ben

- 5.1 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.
- 5.2 Bydd yr aelod o staff sy'n dod â'r alwad i ben yn rhoi gwybod am hyn i'w TM ac yn gwneud nodyn ar gofnod yr achos. Os bydd yr achwynydd yn dal i gysylltu, ar ôl i alwad ddod i ben, a bod yr ymddygiad heb newid, gall y TM rwystro cyswllt dros y ffôn am 1 diwrnod. Caiff y penderfyniad hwn ei gofnodi a'i rannu â phob aelod o staff sy'n cymryd galwadau rheng flaen gynted ag y bo modd.
- 5.3 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.

6. Rhwystro a/neu roi gwybod am ddefnyddwyr ar y cyfryngau cymdeithasol

- 6.1 Er mwyn diogelu staff, mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cadw'r hawl i rwystro a / neu roi gwybod am unrhyw fygythiadau neu ymddygiad sarhaus afresymol a pharhaus.

7. Ystyried pryd mae rheoli'r cyswllt

- 7.1 Mae gan Swyddogion Gwaith Achos ac Ymchwiliadau'r grym i reoli eu cwynion a'u hymchwiliadau gan ddefnyddio ymreolaeth. Gall swyddogion achos unigol gymryd camau sy'n methu â rhoi'r Polisi hwn ar waith er mwyn rheoli eu llwyth achosion yn effeithiol ac yn effeithlon fel yr eglurir yn ein [Taflen Ffeithiau ar Gyfathrebu](#). Mae'r daflen hon yn cael ei darparu i achwynwyr pan fyddwn yn derbyn eu cwyn.
- 7.2 Lle bo'n briodol, efallai y bydd angen cymedroli'r dull o gyfathrebu ag achwynwyr yn ôl disgrisiwn swyddog yr achos. Er enghraifft, anfon negeseuon ebost yn hytrach na chyfathrebu dros y ffôn pan nad yw'n gynhyrchiol. Dylid gwneud hyn drwy egluro'n glir i'r achwynydd pam fod y dull wedi'i gymedroli, a thrwy reoli ei

ddisgwyliadau. Dylid ei wneud hefyd mewn ffordd sy'n cynnal safonau'r gwasanaeth ac sy'n sicrhau bod achwynwyr yn dal i gael yr un diweddariadau o ran cynnydd. Dylai fod terfynau amser ar unrhyw newidiadau i'r dull cyfathrebu, a dylent gael eu hadolygu'n rheolaidd a'u nodi ar ffeil yr achos.

- 7.3 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 TM a gwneud nodyn ar gofnod yr achos. Bydd y TM yn ystyried a ddylid rhoi rhybudd ac, os yw'n angenrheidiol, darparu copi o'r polisi hwn. Os yw'r ymddygiad yn ddigon difrifol, neu os oes rhybudd wedi'i roi'n barod, bydd penderfyniad yn cael ei wneud naill ai i reoli'r cyswllt, i gyfeirio'r mater at EHRAG, neu'r ddau.
- 7.4 Yn ystod y broses o ystyried rhoi cyfyngiad ar waith, dylai'r TM – neu'r EHRAG os yw'n berthnasol – gofio y gallai eiriolaeth annibynnol fod yn ddefnyddiol i'r achwynydd o ran osgoi rhoi'r polisi hwn ar waith. Os yw'n ymddangos bod hynny'n wir, byddai'n ddoeth rhoi gwybod i'r achwynydd am hyn a darparu cymorth a chynghor priodol i'r perwyl hwnnw.

8. Penderfyniad ffurfiol i reoli'r cyswllt

- 8.1 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 ebost 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
 - contract ymddygiad y cytunwyd arno, yn nodi'r hyn a ddisgwylir gan yr achwynydd, i'w lofnodi gan yr achwynydd
 - 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.

- 8.2 Lle bynnag y bo modd, bydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ymdrechu i sicrhau y bydd o leiaf 1 llinell gyswllt ar gael.
- 8.3 HoPSC / HSI fydd yn gwneud y penderfyniadau ar sut mae rheoli'r cyswllt yn ffurfiol, a bydd yn gwneud hynny fesul achos. Efallai y bydd yr HoPSC / HSI yn penderfynu ymgynghori ag EHRAG yn gyntaf. Gall hyn ddigwydd pan fydd staff yn teimlo bod ymddygiad yn anarferol o heriol neu'n anodd ei reoli, ac yn gyffredinol pan fydd yr ymddygiad yn dod i'r amlwg ar **fwy nag 1** achlysur. Er enghraifft:
- mae staff yn ei chael hi'n anodd cael eu clywed, yn teimlo'n ofidus a dan fygythiad, neu'n cael eu bwllo neu eu bychanu drwy'r cysylltiadau
 - mae'r cyswllt yn rhywiaethol, hiliol, diwylliannol amhriodol, ac ati
 - mae galwr yn mynnu bod amser anghymesur yn cael ei dreulio mewn perthynas ag amgylchiadau'r gŵyn neu'r mater, neu mae ganddo ofynion afresymol i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru weithredu
 - mae cyswllt ailadroddus nad yw'n deilwng o dan amgylchiadau'r achos
 - mae bygythiadau anghymesur o CAUs, camau cyfreithiol, ac ati.
 - mae'r achwynydd yn hynod o anghenus, yn anodd yn emosiynol, neu mae'n ymddangos ei fod yn dod yn ddibynnol ar rai aelodau o staff
 - mae penderfyniadau'n cael eu herio dro ar ôl tro.
- 8.4 Dylai atgyfeiriadau i EHRAG gael eu gwneud gan TM / HoPSC / HSI drwy'r ffurflen atodedig. Bydd EHRAG yn ystyried y mater yn ei gyfarfod nesaf, neu gellir ymgynghori â Chadeirydd EHRAG ar wahân os yw'n fater o frys.
- 8.5 Lle bynnag y bo modd, dylai'r swyddog achos, TM / HoPSC / HSI fynd i gyfarfod yr EHRAG i egluro'r sefyllfa.
- 8.6 Bydd yr EHRAG yn trafod ac yn ystyried y mater. Bydd yr EHRAG yn llenwi'r ffurflen gyda chyngor ac argymhellion, ac yn dychwelyd y mater i'r TM / HoPSC / HSI a wnaeth yr atgyfeiriad am benderfyniad ffurfiol.

- 8.7 Bydd yr HoPSC / HSI yn cofnodi'r penderfyniad ar y gronfa ddata unigol ac ar y rhestr yn ardal EHRAG ar yr Hwb. Os nad yw'r EHRAG wedi bod yn gysylltiedig, bydd yr HoPSC / HSI yn tynnu sylw'r EHRAG at y penderfyniad.
- 8.8 Bydd yr HoPSC / HSI yn 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 penderfyniad.

9. Penderfyniad ffurfiol i reoli'r cyswllt

- 9.1 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 Prif Gynghorwr Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau ("CLADOI"). Bydd y CLADOI yn ystyried yr apêl ac yn hysbysu'r unigolyn yn ysgrifenedig am y canlyniad.

10. Adolygu penderfyniadau

- 10.1 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.

11. Matrics penderfyniadau

Math o benderfyniad	Gradd
Dod â galwad ffôn i ben	Pob aelod o staff (rhaid rhoi gwybod i'r TM neu uwch)
Cyfyngu'r cyswllt am un diwrnod	TM neu uwch
Cyfeirio at EHRAG am arweiniad	TM neu uwch
Rheoli'r cyswllt yn ffurfiol	HoPSC / HSI neu uwch
Adolygu penderfyniad	HoPSC / HSI neu uwch (yr un sy'n gwneud y penderfyniad fel arfer)
Apelio	CLADOI neu uwch

12. Adolygiad blynyddol

- 12.1 Er mwyn sicrhau dull gweithredu cyson, bydd y CLADOI yn trefnu adolygiad o'r cyfyngiadau a osodir o dan y polisi hwn ar ddiwedd pob blwyddyn ariannol. Adroddir hyn i'r TM i'w drafod.

13. Monitro, adolygu a chyhoeddi

- 13.1 Caiff y Polisi hwn ei adolygu pob 2 flynedd a'i gyhoeddi'n fewnol ac yn allanol.
- 13.2 Gellir anfon unrhyw ymholiadau am y ddogfen hon at rheolipolisi@ombwdsmon.cymru

Atodiad A

Cais i EHRAG ystyried rheoli ymddygiad heriol neu Addasiadau Rhesymol

Cyfeirnod yr achos:

Enw'r achwynydd:

Perchennog yr achos:

Atgyfeiriad gan (TM / HoPSC / HSI):

Dyddiad yr atgyfeiriad at EHRAG:

Rheswm dros yr atgyfeiriad (e.e. y math o ymddygiad ac effaith ar y swyddfa/staff, system ac ati, cais wedi'i wneud am Addasiadau Rhesymol):

A oes unrhyw gamau cysylltiedig wedi'u cymryd hyd yn hyn neu yn y gorffennol (e.e. rhybuddion, cyfyngiadau blaenorol)?

A ydym yn gwybod neu'n credu bod gan yr achwynydd unrhyw anghenion penodol? Os yw hyn yn ymwneud ag Addasiadau Rhesymol, a yw'r achwynydd wedi dweud wrthym pa Addasiadau Rhesymol maent eu hangen?

Dadansoddiadau/sylwadau/argymhellion yr EHRAG:

Penderfyniad y rheolwr:

Llofnod y rheolwr:

Dyddiad: