

Cyngor Dinas Caerdydd

Ymddygiad Annerbyniol gan Gwsmeriaid

1. Cyflwyniad

Byddwn yn ymateb gydag amynedd a dealltwriaeth i anghenion y cwsmeriaid ond mae adegau pan fo cwsmeriaid yn mynnu pethau afresymol neu'n ymddwyn yn annerbyniol. Mae'r polisi hwn yn nodi ein dull o fynd i'r afael â'r ychydig gwsmeriaid sy'n ymddwyn yn amhriodol.

Yn y polisi hwn mae 'cwsmer' yn cynnwys unrhyw un sy'n gweithredu ar ran cwsmer.

2. Nodau Polisi

Nod y polisi hwn yw sicrhau dull cyson a theg o ran:

- a. math o ymddygiad a ystyrir yn amhriodol;
- b. sut i ymdrin ag ymddygiad amhriodol; a
- c. y cosbau neu gyfyngiadau y gallai'r Cyngor eu gosod mewn ymateb i ymddygiad amhriodol y cwsmer.

3. Beth yw ymddygiad annerbyniol?

Mae'n anodd creu rhestr gynhwysfawr o bethau a ystyrir yn amhriodol. Ond rydym wedi rhoi enghreifftiau o ymddygiad annerbyniol dan ddau bennawd isod. Yn y pen draw bydd yn fater i Dîm Cwynion Corfforaethol y Cyngor benderfynu ar ba un a yw ymddygiad penodol cwsmer yn amhriodol, gan ystyried amgylchiadau pob achos.

a. Ymddygiad Bygythiol neu Aflonyddol



Mae'r Cyngor yn disgwyl i staff gael eu trin â chwarteisi a pharch. Mae'r Cyngor hefyd yn deall y gwahaniaeth rhwng bygythiad a gofid rhesymol y gallai cwsmer ei deimlo mewn perthynas â chwyn. Disgwylir gofid rhesymol ynghylch cwyn, ond pan fo hyn yn troi'n fygythiol neu'n ymddygiad amhriodol nid yw'n dderbyniol. Mae trais, bygythiadau neu aflonyddu staff (neu unrhyw un arall) bob amser yn annerbyniol.

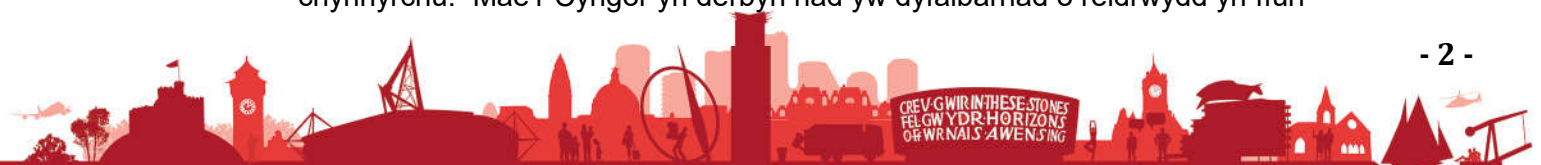
Ymhlith yr ymddygiad a fyddai'n dod dan y pennawd hwn mae:

- gweiddi;
- bygwth;
- defnyddio trais corfforol neu ymddwyn yn fygythiol;
- cam-drin ar lafar;
- sylwadau difriol;
- datganiadau ymfflamychol; a
- chyhuddiadau di-sail.

Mae trais yn cynnwys ymddwyn yn fygythiol mewn ffordd a allai beri niwed corfforol; ond hefyd ymddygiad neu iaith a allai godi ofn ar staff, neu beri iddynt deimlo dan fygythiad neu eu bod yn cael eu cam-drin. Gall hefyd gynnwys gweithredu yn erbyn neu figwth eiddo, fel torri dodrefn neu anfon firsau cyfrifiadurol.

b. **Mynnu Pethau Afresymol**

Gall rhai cwsmeriaid fynnu pethau a ystyrir yn afresymol gan y Cyngor, o ganlyniad i faint o wybodaeth y maen nhw'n ei cheisio, natur a maint y gwasanaeth y maent yn ei ddisgwyl neu faint o ohebiaeth y maen nhw'n ei chynhyrchu. Mae'r Cyngor yn derbyn nad yw dyfalbarhad o reidrwydd yn ffurf



ar ymddygiad annerbyniol. Bydd yr hyn a ystyrir yn ofynion afresymol bob amser yn dibynnu ar amgylchiadau'r achwynydd a difrifoldeb yr hyn a godir gan y cwsmer.

Ymhlith yr ymddygiad a fyddai'n dod dan y pennawd hwn mae:

- ymweliadau, galwadau ffôn, e-byst neu lythyru cyson ac amhriodol;
- mynnu gweld neu siarad ag aelod penodol o staff pan gynigir rhywun arall addas;
- anwybyddu'n barhaus weithdrefnau delio ag ymholiadau neu gwynion (e.e. copio'r un ohebiaeth i nifer o bobl yn y Cyngor, gan ei gwneud hi'n anodd inni gynnig ymateb cydlynol);
- mynnu ymateb o fewn cyfnod afresymol;
- peidio â derbyn nad yw'r materion a godir yn rhan o gylch gwaith y Cyngor er gwaethaf cael gwybod hyn;
- methu â nodi'r union faterion y mae cwsmer eisiau i'r Cyngor ymdrin â nhw neu ymchwilio iddynt er gwaetha'r ffaith bod y Cyngor wedi gweithredu'n rhesymol i gynorthwyo'r cwsmer â'r dasg hon;
- newid sylwedd ymholiad neu gŵyn mewn modd amhriodol tra bod y Cyngor yn delio â hynny;
- codi materion ymylol ac, o bosib, dibwys nad ydynt yn ymwneud â'r brif gŵyn, ymholiad na gwasanaethau'r Cyngor;
- dilyn cwyn ar ôl i Bolisi Cwynion y Cyngor gael ei weithredu'n gyfan gwbl ac i'r pen pellaf; a
- mynnu nad yw'r Cyngor wedi cynnig ymateb digonol i ymholiad neu gŵyn er gwaetha'r dystiolaeth bod y Cyngor wedi cynnig ymateb cynhwysfawr.

4. Beth sy'n digwydd pan ystyrir ymddygiad cwsmer yn annerbyniol gan y Cyngor



Prin yw'r cwsmeriaid yr ystyrir eu hymddygiad yn annerbyniol gan y Cyngor. Mae'r ffordd yr ymdrinnir â'r rhain yn dibynnu ar eu natur a'u difrifoldeb. Os bydd swyddog y Cyngor yn ystyried bod ymddygiad cwsmer yn annerbyniol:

- a. Gallent roi gwybod i'r cwsmer ar unwaith fod ei ymddygiad yn amhriodol a dod ag unrhyw sgwrs neu alwad ffôn â'r cwsmer i ben mewn ffordd gwrtais.
- b. Os defnyddir trais, cam-driniaeth neu aflonyddwch, neu fod bygythiad o hynny, gellir adrodd hynny i'r heddlu a/neu gallai arwain at ychwanegu cwsmer at restr y Cyngor o bobl a allai fod yn fygythiol. Bydd hyn bob amser yr achos os defnyddir neu bygythir trais corfforol.

Os yw'r ymddygiad yn amhriodol, a hynny'n gyson neu mewn ffordd ddifrifol (neu fel arall yn effeithio'n andwyol ar allu'r Cyngor i weithio'n effeithiol) gall swyddog atgyfeirio'r cwsmer at y Tîm Cwynion Corfforaethol. Yna bydd y Tîm yn ystyried pa un a ddylid gweithredu i gyfyngu neu reoli ymddygiad y cwsmer. Mewn achosion o'r fath dilynrir y camau a nodir ym mharagraff 5.

5. Rheoli ymddygiad annerbyniol

Os yw swyddog o'r Cyngor o'r farn bod ymddygiad cwsmer yn annerbyniol bydd ef, yn yr achos cyntaf, yn trafod hyn â'i reolwr llinell er mwyn ystyried unrhyw gamau anffurfiol y gellid eu dilyn i ddatrys y pryderon.

Os nad yw unrhyw ymdrechion priodol nac anffurfiol i ddatrys pryderon yn gweithio, gall y swyddog wneud cais i gamau ffurfiol gael eu cymryd. Mewn amgylchiadau o'r fath bydd y swyddog yn llunio crynodeb ysgrifenedig o'r ymddygiad mae'n ei ystyried yn amhriodol ac yn ei gyflwyno i'r Tîm Cwynion Corfforaethol i ddod i benderfyniad yn ei gylch.



Dylai'r Tîm Cwynion Corfforaethol ystyried yr adroddiad a rhoi ymateb ysgrifenedig sy'n nodi a yw'r Cyngor o'r farn y bu ymddygiad y cwsmer yn amhriodol. Os yw ymddygiad y cwsmer yn cael ei ystyried yn amhriodol, dylai'r Rheolwr Cwynion Corfforaethol ysgrifennu at y cwsmer yn nodi:

- a. yr ymddygiad a ystyrir yn amhriodol; a'r
- b. camau i'w dilyn o ganlyniad i'r ymddygiad amhriodol.

Pan fo cwsmer wedi ymddwyn yn amhriodol gallai'r Tîm Cwynion Corfforaethol osod cyfyngiadau ac amodau i ddatrys problemau a achosir gan yr ymddygiad amhriodol gan gynnwys y canlynol:

- a. Cyfyngu:
 - i y ffordd y gall y cwsmer gysylltu â'r Cyngor
 - ii yr adegau y gall y cwsmer gysylltu â'r Cyngor
 - iii y bobl y gall y cwsmer gysylltu â nhw
 - iv hyd y galwadau neu gyfarfodydd â'r cwsmer.
- b. Rhoi gwybod i'r cwsmer na fydd y Cyngor yn ymateb i ohebiaeth bellach o ran materion penodol neu y bydd y Cyngor ond yn ymateb i ohebiaeth ar faterion penodol.
- c. Mewn sefyllfaoedd eithafol, caiff y cwsmer wybod yn ysgrifenedig fod ei enw ar restr 'dim cyswllt personol'. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid iddynt gyfyngu eu gohebiaeth â'r Cyngor i ohebiaeth ysgrifenedig neu drwy drydydd parti.
- d. Pan fo cwsmer yn dal i ohebu ar ystod o faterion a phan fo'r ohebiaeth yn cael ei hystyried yn ormodol, efallai y rhoddir gwybod i'r cwsmer taw dim ond rhai materion ganddo a ystyrir o fewn cyfnod penodol ac efallai y gofynnir iddo gyfyngu neu ganolbwyntio ar geisiadau'n unol â hynny.



- e. Cymryd unrhyw gamau gweithredu eraill y mae'r Rheolwr Cwynion Corfforaethol yn eu hystyried yn briodol. Fodd bynnag bydd y Rheolwr Cwynion Corfforaethol bob amser yn dweud wrth y cwsmer pa gamau sy'n cael eu dilyn a pham.

Wrth osod cyfyngiadau y nod fydd gwneud hyn mewn ffordd sy'n galluogi cwyn i gael ei symud ymlaen a'i datrys lle y bo'n bosibl.

Bydd unrhyw gyfyngiad a osodir yn cael ei adolygu'n rheolaidd (o leiaf bob chwe mis) a chaiff amseru adolygiadau o'r fath eu nodi pan fydd y Tîm Cwynion Corfforaethol yn ysgrifennu at gwsmer i egluro'r cyfyngiadau.

Gall unrhyw weithredu sy'n rhaid i'r Tîm Cwynion Corfforaethol ei wneud dan y polisi hwn hefyd gael ei wneud gan swyddog y mae'r Rheolwr Cwynion Corfforaethol yn ei awdurdodi at y diben hwn.

