

**Polisi Gweithredu
Annerbyniol gan
Achwynwyr yr
Awdurdod Cyfan**

Version Number – 2 – April 2016



monmouthshire
sir fynwy

Cynnwys

Rheolaeth Fersiwn	2
Sgôp	3
Rolau	3
Beth yw'r gweithredoedd annerbyniol?	4
Gweithdrefn dan y polisi	5

Rheolaeth fersiwn

Teitl	Polisi Gweithredu Annerbyniol Achwynwyr yr Awdurod Cyfan
Perchennog	Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid
Cymeradwywyd gan	Cabinet
Dyddiad	Gorffennaf 2011
Rhif Fersiwn	2
Statws	Terfynol
Amllder Adolygu	Bob 3 blynedd
Dyddiad Adolygu	Ebrill 2019
Ymgynghoriad	SLT, SMT

1. Sgôp y weithdrefn

Ar gyfer pob cwyn am wasanaethau a ddarperir gan y Cyngor (yn cynnwys cwynion sydd yn perthyn i gydymffurfiaeth â safonau Darparu Gwasanaeth Mesur Iaith Gymraeg (Cymru) 2011) neu sydd i'w darparu gan y Cyngor ar wahân i:

- Wasanaethau a ddarperir gan ysgolion, sydd yn destun polisïau ar wahân o fewn pob ysgol
- Polisi Cwynion yr Awdurdod Cyfan
- Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol Statudol
- Polisïau Cwynion Lleol a ddefnyddir gan Ysgolion
- Gweithdrefn Cwynion Corfforaethol

Mae'n adlewyrchu polisi cwynion sengl Cwynion Cymru ar gyfer y sector cyhoeddus yng Nghymru.

Pa ddogfen sydd yn berthnasol?

Dylai Polisi Cwynion yr Awdurdod Cyfan fod yn berthnasol ymhob sefyllfa, fel y gall y Polisi Gweithredu Annerbyniol. Mewn unrhyw achos arbennig, dim ond un o'r tri arall fydd yn perthyn, yn ôl natur y gŵyn.

Amcanion

Amcanion y Polisi yw:

- Darparu modd o ddelio gyda chyfathrebu angenrheidiol gydag achwynwyr sydd wedi ymddwyn yn annerbyniol
- Gwella ymddygiad annerbyniol fel y gall arferion rheoli cwynion arferol gael eu gweithredu.

2. Rolau

Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid

Y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid fydd â chyfrifoldeb cyffredinol am benderfynu pryd i weithredu'r polisi hwn.

Pan gaiff atgyfeiriad ei dderbyn bydd y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yn arwain trafodaethau gyda swyddogion, a lle bo'n berthnasol, yr achwynydd, gan arwain at benderfyniad ar sut i ddelio â chyfathrebu gyda'r achwynydd.

Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid

Bydd y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yn cynghori swyddogion pryd y gallai fod yn briodol i ystyried defnyddio'r polisi, ac yn cysylltu â staff.

Bydd y tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid yn cynnal cofnod o achwynwyr ble mae cam ffurfiol y polisi hwn wedi cael ei ddefnyddio. Bydd rheolaeth y cofnod hwn yn cydymffurfio â Deddf Dioleglu Data 1998 ac yn cynnwys dyddiad adolygu.

Pan fod yr adolygiad ar fin dod i ben, bydd y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yn penderfynu pe bai angen parhau gyda'r broses.

Penaethiaid Gwasanaeth

Bydd y Pennaeth Gwasanaeth perthnasol yn cael ei ymgynghori dros bob mater a godir. Gall ef/hi enwebu pwynt sengl o gyswllt rhwng yr Achwynydd a'r Cyngor, ac efallai mai ef neu hi fydd y pwynt cyswllt.

Staff i gyd

Gall unrhyw swyddog sydd yn gweithio mewn rôl berthnasol ac sydd â'r hyfforddiant neu sgiliau gofynol gael ei (h)enwebu fel pwynt sengl o gyswllt.

3. Beth yw gweithredoedd annerbyniol?

Dylai swyddogion bob amser ystyried yr effaith y gall sefyllfa sydd yn arwain at gŵyn gael ar yr achwynydd.

Gall person sydd fel arfer yn rhesymol iawn ymddwyn yn wahanol mewn sefyllfa llawn straen. Dylai pob ymdrech gael ei wneud bob amser i ddiffiwsio'r sefyllfa, fel y gall perthynasau a gweithdrefn normal ddigwydd pryd bynnag y bo'n bosibl.

Fodd bynnag, pan fod gweithredoedd parhaus yr achwynydd yn gwneud hyn yn amhosib, rhaid chwilio am gyngor gan y Rheolwr Gwasanaeth Cwsmeriaid am ddefnydd posib y polisi hwn.

Gall gweithredu annerbyniol gynnwys:

Ailadrodd

Gall achwynydd ailadrodd cwyn tebyg dros gyfnod o amser i un neu fwy o swyddogion heb godi unrhyw beth newydd, neu gallent o bosib gysylltu drosodd a throsodd â gwahanol swyddogion gyda'r un gŵyn yn union.

Dyfalbarhau afresymol

Unwaith i achwynydd gael ei gynghori am beth a fydd yn digwydd gyda'i gŵyn a phryd y gallent ddisgwyl ymateb, gellir ei ystyried yn afresymol i barhau i gysylltu â swyddogion yn eithafol cyn y dyddiad hwnnw.

Gwrthod derbyn canlyniad

Weithiau ni fydd archwiliad yn arwain at y canlyniad y mae'r achwynydd yn ei ddymuno, a gall yr achwynydd barhau i godi'r mater ar ôl i'r broses gau.

Ymddygiad difriol

Gall achwynwyr ymddwyn yn ymosodol neu yn fygythiol tuag at staff.

Camddefnyddio'r weithdrefn

Mae llawer o weithredoedd sydd yn cydfynd â'r disgrifiadau uchod yn debygol o fod yn ddireswm. Fodd bynnag, mae'n bosib y bydd rhai achwynwyr yn dymuno defnyddio'r polisi ar gyfer pwrpasau eraill, megis pan fod grŵp pwysau eisiau cadw proffil ei bwnc mewn golwg yn uchel, neu pan fod cais yn cael ei wneud i ddylanwadu ar brosesau gwneud penderfyniadau cyfreithlon y Cyngor.

4. Gweithdrefn dan y Polisi

Pwy sy'n cael dechrau gweithdrefn?

Gall unrhyw swyddog sydd yn teimlo bod achwynydd yn ymddwyn mewn ffordd a nodir gan y polisi hwn fel annerbyniol godi'r mater.

Beth a ddylent ei wneud?

Y Cam Anffurfiol

Y cam cyntaf yw egluro i'r achwynydd yn ddigynnwrf ac yn gwrtais, pam fod eu hymddygiad yn annerbyniol a cheisio dylanwadu ar yr ymddygiad hwnnw nes ei fod yn dderbyniol.

Os nad yw hynny'n llwyddiannus, rhaid cysylltu â'r Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid.

Bydd y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yn adolygu'r achos, yn seiliedig ar y wybodaeth a ddarperir gan y swyddog. Bydd y wybodaeth hon yn cynnwys nodiadau am y gŵyn a chofnodion o unrhyw gyswllt a ystyriwyd yn afresymol.

Bydd y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid naill ai yn cynghori'r swyddog am y rheswm pam nad yw'r ymddygiad yn afresymol, neu yn cysylltu â'r Achwynydd, naill

ai drwy lythyr neu e-bost, i egluro pam fod yr ymddygiad yn afresymol a diffinio beth a fydd yn cael ei ystyried yn rhesymol. Bydd y llythyr hefyd yn cynghori'r achwynydd o'r gweithredu posib yn y dyfodol gan y Cyngor pe bai'r ymddygiad yn parhau.

Beth sydd yn digwydd os ydy'r ymddygiad yn parhau?

Y Cam Ffurfiol

Bydd y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yna yn ystyried yr achos, gyda chymorth y swyddogion a oedd yn ymwneud â'r achos hyd at y pwynt hwnnw, ac yn penderfynu sut i barhau.

Bydd yr opsiynau agored yn cynnwys, ond nid yn gyfyngedig i:

- Ddefnyddio pwynt sengl o gyswllt
- Gyngori'r achwynydd mai dim ond cwynion nad ydynt yn gysylltiedig â'r rheiny a ystyriwyd yn barod a dderbynnir
- Gwrdd â'r achwynydd
- Gyngori'r achwynydd i gysylltu â'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cwsmeriaid i Gymru
- Y defnydd o lythyron gosodedig i gau unrhyw gyswllt nad yw'n cynnwys cwyn newydd.

Cwynion yn y dyfodol

Nid yw'n dderbyniol i dorri pob cyswllt ag achwynydd, gan nad yw'n bosib cymryd yn ganiataol na chaiff unrhyw gwynion newydd eu codi yn y dyfodol.

Cofnodi ac adolygu

Bydd y tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid yn cynnal cofnod o gwynion ble y defnyddiwyd cam ffurfiol y polisi hwn. Bydd rheolaeth y cofnod hwn yn cydymffurfio â Deddf Diogelu Data 1998 ac yn cynnwys dyddiad adolygu.

Pan fod yr adolygiad ar fin dod i ben, bydd y tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid yn dod â'r achos at sylw'r Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid, a fydd yn penderfynu pe bai angen parhau gyda'r broses.

Bydd y cofnod yn cael ei ddiweddarau i adlewyrchu'r penderfyniad. Dylai cofnodion sydd wedi dod i ben gael eu tynnu flwyddyn ar ôl cau'r achos.