

**Polisi Awdurdod Cyfan  
parthed Gweithredoedd  
Annerbyniol gan Achwynwyr**



monmouthshire  
sir fynwy

# Cynnwys

---

Rheoli Fersiwn .....	2
1. Cwmpas y weithdrefn .....	3
2. Rolau .....	3
3. Beth yw gweithredoedd annerbyniol?.....	4
4. Gweithdrefn dan y polisi .....	5

# Rheoli Fersiwn

---

<b>Teitl</b>	Polisi Awdurdod Cyfan parthed Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr
<b>Perchennog</b>	Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer
<b>Cymeradwywyd gan</b>	Cabinet
<b>Dyddiad</b>	Gorffennaf 2011
<b>Rhif Fersiwn</b>	3
<b>Statws</b>	Terfynol
<b>Dyddiad adolygu</b>	Yn unol ag Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
<b>Ymgynghori</b>	SLT, SMT

## 1. Cwmpas y weithdrefn

---

Pob cwyn am wasanaethau a ddarperir gan y Cyngor (gan gynnwys cwynion yn ymwneud â chydymffurfio â safonau Cyflenwi Gwasanaeth Mesur yr Iaith Gymraeg (Cymru) 2011 neu'n ddyledus i'w darparu gan y Cyngor ac eithrio:

- Gwasanaethau a ddarperir gan ysgolion, sy'n rhwym wrth bolisiau ar wahân o fewn pob ysgol
- Polisi Cwynion Awdurdod Cyfan
- Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol Statudol
- Polisiâu 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 sy'n berthnasol?*

Dylai'r Polisi Cwynion Awdurdod Cyfan fod yn berthnasol ym mhob amgylchiad, yn yr un modd â'r Polisi Gweithredoedd Annerbyniol. Mewn unrhyw achos penodol, dim ond un o'r tri arall fydd yn berthnasol, yn ôl natur y gŵyn.

### *Amcanion*

Amcanion y Polisi yw:

- Darparu modd o drafod cyfathrebiadau angenrheidiol gydag achwynwyr mae eu hymddygiad wedi bod yn annerbyniol
- Gwella ymddygiad annerbyniol fel y gall arferion rheoli cwynion arferol fod yn berthnasol

## 2. Rolau

---

### *Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer*

Y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer fydd yn gyfrifol am benderfynu pryd y bydd y polisi hwn yn cael ei weithredu.

Wrth dderbyn atgyfeiriad bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer yn arwain trafodaethau gyda swyddogion ac, os yw'n briodol, gyda'r achwynydd, gan arwain at benderfyniad ar y modd yr ymdrinnir â chyfathrebu â'r achwynydd.

### *Tîm Cysylltiadau Cwsmer*

Bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer yn cynghori swyddogion pryd y gallai fod yn briodol ystyried defnyddio'r polisi, a bydd yn cysylltu â staff.

Bydd y tîm Cysylltiadau Cwsmer yn cadw cofnod o achwynwyr y defnyddiwyd cam ffurfiol y polisi hwn ar eu cyfer. Bydd rheolaeth y cofnod hwn yn cydymffurfio â'r Ddeddf Diogelu Data / Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol a bydd yn cynnwys dyddiad adolygu.

Pan fydd yr adolygiad yn ddyledus, bydd y rheolwr Cysylltiadau Cwsmer yn penderfynu a oes angen i'r broses barhau.

### *Penaethiaid Gwasanaeth*

Ymgynghorir â'r Pennaeth Gwasanaeth perthnasol dros bob achos a godir. Gall ef / hi enwebu un pwynt cyswllt rhwng yr Achwynydd a'r Cyngor, a gall fod hyd yn oed yn bwynt cyswllt.

### *Yr Holl Staff*

Gellir enwebu unrhyw swyddog sy'n ymgymryd â rôl berthnasol addas ac sydd â'r hyfforddiant neu'r sgiliau angenrheidiol fel un pwynt cyswllt.

## **3. Beth yw Gweithredoedd Annerbyniol?**

---

Dylai swyddogion bob amser ystyried yr effaith y gallai'r sefyllfa o amgylch y gŵyn fod wedi'i chael ar yr achwynydd. Gall unigolyn sydd fel arfer yn rhesymol iawn ymateb yn wahanol mewn sefyllfa anodd.

Dylid bob amser geisio lleddfu'r sefyllfa fel y gall cysylltiadau a gweithdrefn arferol ddigwydd, lle bynnag y bo hynny'n bosibl.

Fodd bynnag, pan fydd gweithredoedd parhaus yr achwynydd yn gwneud hynny'n amhosibl, dylid ceisio arweiniad gan y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer ynghylch y defnydd posibl o'r polisi hwn.

### *Gallai gweithredoedd annerbyniol gynnwys:*

#### *Ailadrodd*

Gall achwynydd ailadrodd yr hyn sy'n cyfateb i'r un gŵyn dros gyfnod o amser i un neu fwy o swyddogion heb godi unrhyw beth newydd, neu fe all hyd yn oed alw dro ar ôl tro gyda gwahanol swyddogion â'r un gŵyn yn union.

#### *Gweithgaredd annerbyniol*

Ar ôl i achwynydd gael gwybod beth fydd yn digwydd o ran y gŵyn a phryd y gellir disgwyl ymateb, gellid ei ystyried yn afresymol parhau i alw swyddogion yn ormodol cyn y dyddiad hwnnw.

### *Gwrthod derbyn y canlyniad*

Weithiau ni fydd ymchwiliad yn arwain at y canlyniad a ddymunir gan yr achwynydd, a gallai'r achwynydd barhau i godi'r mater ar ôl i'r broses gau.

### *Ymddygiad difriol*

Gallai achwynwyr ymddwyn yn ymosodol neu'n fygythiol tuag at staff.

### *Cam –drin y weithdrefn*

Mae llawer o weithredoedd a allai ddod o dan y disgrifiadau uchod yn debygol o fod yn afresymol. Fodd bynnag, gallai rhai achwynwyr ddymuno defnyddio'r polisi i hyrwyddo dibenion eraill, megis pan fydd grŵp pwysu yn dymuno cadw proffil y pwnc a ddewiswyd ganddo yn uchel, neu pan wneir ymdrech i ddylanwadu ar brosesau gwneud penderfyniadau cyfreithlon y Cyngor.

## **4. Gweithdrefn dan y polisi**

---

### *Pwy all gychwyn gweithdrefn?*

Gallai unrhyw swyddog sy'n teimlo bod achwynydd yn gweithredu mewn ffordd y mae'r polisi hwn yn ei ystyried yn annerbyniol godi'r mater.

### *Beth ddylent wneud?*

#### *Y Cam Anffurfiol*

Y cam cyntaf yw egluro i'r achwynydd, yn bwyllog ac yn gwrtais, pam mae ei ymddygiad yn annerbyniol a cheisio dylanwadu ar yr ymddygiad hwnnw fel ei fod yn dod yn dderbyniol.

Os na fydd hynny'n llwyddo, dylid ymgynghori â'r Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer.

Bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer 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 unrhyw gyswllt a ystyrir yn afresymol.

Bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer naill ai'n cynghori'r swyddog pam nad yw'r ymddygiad yn afresymol, neu fe fydd yn cysylltu â'r Achwynydd, naill ai trwy lythyr neu e-bost, gan esbonio pam mae'r ymddygiad yn afresymol a diffinio'r hyn a fyddai'n cael ei ystyried yn rhesymol. Byddai'r llythyr hefyd yn cynghori'r achwynydd o'r camau y bydd y Cyngor yn eu cymryd yn y dyfodol pe bai'r ymddygiad yn parhau.

## *Beth os yw'r ymddygiad yn parhau?*

### *Y Cam Ffurfiol*

Bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer wedyn yn ystyried yr achos, gyda chymorth swyddogion ynghlwm wrth yr achos hyd at y pwynt hwnnw, ac yn penderfynu sut i symud ymlaen.

Bydd yr opsiynau sydd ar gael yn cynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig iddynt:

- Defnydd pwynt cyswllt sengl
- Cyngori'r achwynydd mai dim ond cwynion nad ydynt yn gysylltiedig â'r rhai a ystyriwyd eisoes a dderbynnir
- Cyfarfod â'r achwynydd
- Cyngori'r achwynydd i gysylltu ag Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- Defnyddio llythyrau sefydlog i gau unrhyw gyswllt nad yw'n cynnwys cwyn newydd.

### *Cwynion i'r dyfodol*

Nid yw'n dderbyniol torri ymaith bob cyswllt ag achwynydd, gan na ellir cymryd na chodir unrhyw gwynion newydd dilys yn y dyfodol.

### *Cofnodi ac adolygu*

Bydd y tîm Cysylltiadau Cwsmer yn cadw cofnod o achwynwyr y defnyddiwyd cam ffurfiol y polisi hwn ar eu cyfer. Bydd rheoli'r cofnod hwn yn cydymffurfio â'r Ddeddf Diogelu Data / Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol a bydd yn cynnwys dyddiad adolygu.

Pan fydd yr adolygiad yn ddyledus, bydd y tîm Cysylltiadau Cwsmer yn dwyn yr achos i sylw'r Rheolwr Mynediad i Gwsmeriaid, a fydd yn penderfynu a oes angen i'r broses barhau.

Bydd y cofnod yn cael ei ddiweddarau i adlewyrchu'r penderfyniad. Dylid symud ceisiadau sydd wedi dod i ben flwyddyn ar ôl cau.