

Polisi Gweithredu
Annerbyniol gan
Achwynwyr yr
Awdurdod Cyfan



monmouthshire
sir fynwy

Cynnwys

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

Fersiwn Rheoli

Teitl	Polisi Gweithredu Annerbyniol gan Achwynwyr yr Awdurdod Cyfan
Perchennog	Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid
Cymeradwywyd gan	Cabinet
Dyddiad	Gorffennaf 2011
Rhif y Fersiwn	3
Statws	Terfynol
Dyddiad Adolygu	Yn unol ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Ymgynghori	UDA, UDRh

1. Cwmpas y drefn

Pob cwyn am wasanaethau a ddarperir gan y Cyngor (gan gynnwys cwynion yn ymwneud â chydymffurfio â Safonau cyflenwi Gwasanaethau Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011) neu sydd i'w darparu gan y Cyngor, ac eithrio:

- Gwasanaethau a ddarperir gan ysgolion, sy'n destun polisiau ar wahân ym mhob ysgol
- Polisi Cwynion yr Awdurdod Cyfan
- Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol Statudol
- Polisiau Cwynion Lleol a ddefnyddir gan Ysgolion
- Gweithdrefn Gwyno Gorfforaethol

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

Pa ddogfen sy'n berthnasol?

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

Amcanion

Amcanion y Polisi yw:

- Darparu ffordd o drin cyfathrebu angenrheidiol gydag achwynwyr, lle y bu eu hymddygiad yn annerbyniol
- Gwella ymddygiad annerbyniol fel y gall arferion rheoli cwynion arferol fod yn berthnasol.

2. Rolau

Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid

Bydd y cyfrifoldeb cyffredinol dros benderfynu pryd y bydd y polisi hwn yn cael ei roi ar waith yn disgyn i'r Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid.

Wrth dderbyn atgyfeiriad bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid yn arwain trafodaethau gyda swyddogion ac, os yw'n briodol, yr achwynydd, gan arwain at benderfyniad ar sut y bydd cyfathrebu gyda'r achwynydd yn cael ei drin.

Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid

Bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid yn cynghori swyddogion pan allai fod yn briodol i ystyried defnyddio'r polisi, a bydd yn cysylltu â staff / cynghorydd/cynghorwyr sirol.

Bydd y Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid yn cynnal cofnod o achwynwyr, y defnyddiwyd cam ffurfiol y polisi hwn ar ei gyfer. Bydd rheoli'r log hwn yn cydymffurfio â'r Ddeddf Diogelu Data / Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol a bydd yn cynnwys dyddiad adolygu.

Pan ddaw at ddyddiad yr adolygiad, y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid fydd yn penderfynu a oes angen i'r broses barhau.

Penaethiaid Gwasanaeth

Ymgynghorir â'r Pennaeth Gwasanaeth perthnasol dros bob achos a godwyd. Gall ef/hi enwebu un pwynt cyswllt rhwng yr Achwynydd a'r Cyngor, ac efallai mai ef ei hun bydd y pwynt cyswllt.

Pob aelod o staff

Gall unrhyw swyddog sy'n ymgymryd â rôl berthnasol addas, ac sydd â'r hyfforddiant neu'r sgiliau gofynnol, gael eu henwebu fel un pwynt cyswllt.

3. Beth yw gweithredoedd annerbyniol?

Dylai swyddogion bob amser ystyried yr effaith y gallai'r sefyllfa o ran y cwyn fod wedi'i chael ar yr achwynydd. Gall person sydd fel arfer yn rhesymol iawn ymateb yn wahanol mewn sefyllfa sy'n achosi straen.

Dylid ymdrechu bob amser i dawelu'r sefyllfa fel y gall, lle bynnag y bo'n bosibl, y berthynas arferol a'r gweithdrefnau arferol ddigwydd.

Fodd bynnag, pan fo gweithredoedd parhaus yr achwynydd yn golygu bod hyn yn amhosibl, dylid gofyn am arweiniad oddi wrth y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid ynghylch y defnydd posibl o'r polisi hwn.

Gall gweithredoedd annerbyniol gynnwys:

Ailadrodd

Gall achwynydd ailadrodd yr hyn sy'n gyfystyr â'r un gŵyn dros gyfnod o amser i un o fwy o swyddogion / cynghorydd/cynghorwyr sirol heb godi unrhyw beth newydd, neu gall hyd yn oed ffonio dro ar ôl tro i wahanol swyddogion / cynghorydd/cynghorwyr sirol gyda'r union un gŵyn.

Dilyn i fyny'n afresymol

Unwaith y bydd achwynydd wedi cael cyngor o'r hyn fydd yn digwydd ynglŷn â'u cwyn a phan ellir disgwyl ymateb, gellir ei ystyried yn afresymol i barhau i alw swyddogion / cynghorydd/cynghorwyr sirol yn ormodol cyn y dyddiad hwnnw.

Gwrthod derbyn canlyniad

Weithiau ni fydd ymchwiliad yn arwain at y canlyniad a ddymunir gan yr achwynydd, ac fe allai'r achwynydd barhau i godi'r mater wedi i'r broses gael ei chau.

Ymddygiad camdriniol

Gall achwynwyr ymddwyn yn ymosodol neu'n fygythiol tuag at staff a Chynghorwyr Sirol.

Cam-drin y drefn

Mae llawer o weithredoedd a allai ddisgyn o dan y disgrifiadau uchod yn debygol o fod yn afresymol. Fodd bynnag, gall rhai achwynwyr ddymuno defnyddio'r polisi er pwrpasau eraill, megis pan fydd grŵp pwyso yn dymuno cadw proffil ei ddewis yn uchel, neu pan fydd ymgais yn cael ei wneud i ddylanwadu ar brosesau gwneud penderfyniadau cyfreithlon y Cyngor.

4. Gweithdrefn o dan y polisi

Pwy all ddechrau'r drefn?

Gall unrhyw swyddog, sy'n teimlo bod achwynydd yn gweithredu mewn ffordd y mae'r polisi hwn yn ei nodi fel rhywbeth annerbyniol, godi'r mater.

Beth ddylen nhw ei wneud?

Y Cyfnod Anffurfiol

Y cam cyntaf yw egluro i'r achwynydd, yn bwylllog ac yn gwrtais, pam mae eu hymddygiad yn annerbyniol ac i geisio dylanwadu ar yr ymddygiad hwnnw fel ei fod yn dod yn dderbyniol.

Os nad yw hynny'n llwyddo, dylid ymgynghori â'r Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid.

Bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid yn adolygu'r achos, yn seiliedig ar y wybodaeth a ddarperir gan y swyddog. Bydd y wybodaeth hon yn cynnwys nodiadau am y cwyn a chofnodion unrhyw gyswllt yr ystyrir ei fod yn afresymol.

Bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid naill ai'n cynghori'r swyddog pam nad yw'r ymddygiad yn afresymol, neu bydd yn cysylltu â'r Achwynydd, naill ai drwy lythyr neu e-bost, gan esbonio pam fod yr ymddygiad yn afresymol ac yn diffinio'r hyn fyddai'n cael ei ystyried yn rhesymol. Byddai'r llythyr hefyd yn hysbysu'r achwynydd o'r camau y bydd y Cyngor yn cymryd yn y dyfodol pe bai'r ymddygiad yn parhau.

Beth os bydd yr ymddygiad yn parhau?

Y Cyfnod Ffurfiol

Yna bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid yn ystyried yr achos, gyda chymorth swyddogion sydd wedi bod yn rhan hyd hynny, ac yn penderfynu ar sut i symud ymlaen.

Bydd yr opsiynau sydd ar agor yn cynnwys, ond heb eu cyfyngu, i'r canlynol:

- Defnyddio un pwynt cyswllt
- Cynghori'r achwynydd mai dim ond cwynion, nad ydynt yn gysylltiedig â'r rhai sydd eisoes yn cael eu hystyried, a fydd yn cael eu derbyn
- Cwrdd â'r achwynydd
- Cynghori'r achwynydd i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- Y defnydd o lythyrau sefydlog i gau unrhyw gyswllt sydd ddim yn cynnwys cwyn newydd.

Cwynion y dyfodol

Nid yw'n dderbyniol torri pob cyswllt gydag achwynydd, gan na ellir tybio na fydd unrhyw gwynion newydd gwirioneddol yn cael eu codi yn y dyfodol.

Cofnodi ac adolygu

Bydd y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid yn cynnal cofnod o achwynwyr y defnyddiwyd cam ffurfiol y polisi hwn ar ei gyfer. 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 dod i law, bydd y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid yn dwyn yr achos at sylw'r Rheolwr Mynediad Cwsmeriaid, a fydd yn penderfynu a fydd angen parhau â'r broses.

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