



Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam

Polisi Rheoli Cyswllt â Chwsmeriaid

Mawrth 2021

Taflen Rheoli Dogfen

Teitl y ddogfen:	Rheoli Cyswllt â Chwsmeriaid
Disodli:	Polisi Pobl Ddifriol, Afresymol o Daer ac/neu Flinderus
Lleoliad yn y Sefydliad	Y Tîm Cwynion
Ymgynghori/Budd-ddeiliaid	Y Cyhoedd a Staff
Enw'r Awdur(on):	Gareth E Jones
Adran/Tîm:	Llywodraethu a Chwsmeriaid - Y Tîm Cwynion
Cymeradwywyd gan:	Y Bwrdd Gweithredol
Dyddiad Cymeradwyo:	10 Tachwedd 2015
Dyddiad Gweithredu:	10 Tachwedd 2015
Dull Gweithredu	Gwefan/Arferion

Mae'r ddogfen hon i'w darllen ar y cyd â'r dogfennau canlynol:

- Y Polisi Cwynion Corfforaethol a Statudol
www.wrecsam.gov.uk/cwynion
- Canllawiau Gofal Cwsmeriaid
http://old.wrexham.gov.uk/top_navigation/customer_care_w.htm

Rheoli Fersiynau

Fersiwn	Dyddiad	Disgrifiad Byr o'r Newidiadau	Sylwadau
F.2	12 Medi 2017	Diwygio'r geiriad a'r weithdrefn	Mae hyn yn symleiddio'r broses ac yn rhoi gwell eglurder i staff a thrigolion. Pennaeth y Gwasanaethau Corfforaethol a Chwsmeriaid fydd yn gwneud y penderfyniadau terfynol o hyd. Cafwyd cymeradwyaeth gan y Bwrdd Gweithredol ar 12/09/17
F. 3	09 Mawrth 2021	Mae'r teitl wedi newid a'r gweithdrefnau wedi'u symleiddio	Mae'r newidiadau hyn yn cyd-fynd â pholisi Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

SYLWCH: mae'r copi o'r ddogfen hon sydd wedi'i chymeradwyo'n ffurfiol yn cael ei gadw ar SAM. Rhaid gwirio copïau wedi'u hargraffu a chopïau electronig i sicrhau eu bod yr un fath â'r fersiwn ar-lein gyfredol.

Dyddiad Adolygu – Mawrth 2024

Fersiwn 3

Adran	Teitl	Tudalen
1	Cyflwyniad a diffiniadau	3
2	Ymddygiad ymosodol, camdriniol neu annymunol	4
3	Gosod gofynion di-baid ac afresymol	4
4	Dirwyn galwad ffôn i ben	4
5	Ystyried pryd i reoli cyswllt	5
6	Penderfyniad ffurfiol i reoli cyswllt	5
7	Apelio penderfyniad	6

1. CYFLWYNIAD A DIFFINIADAU

- 1.1 Mae Cyngor Wrecsam yn gosod gofal cwsmer rhagorol wrth wraidd popeth a wnawn; ac yn gweithio i godi ymwybyddiaeth am ein gwasanaeth a gwneud ein gorau i sicrhau ei fod yn hygyrch i bawb ac yn hawdd i'w ddefnyddio, gan wneud diwygiadau rhesymol lle bo angen. Rydym yn anelu at ddarparu gwasanaeth ymdrin â chwynion o ansawdd uchel, sy'n ystyried a phennu cwynion yn drylwyr, ond mewn modd cymesur sy'n cyfleu penderfyniadau'n glir.
- 1.2 Mae'r polisi'n amlinellu sut y gellir rheoli cyswllt â chwsmeriaid/preswylwyr yn y nifer fechan o achosion lle mae camau neu ymddygiad unigolion yn herio ein gallu i ddarparu gwasanaeth effeithiol i bawb.
- 1.3 Prif nodau'r polisi yw sicrhau ecwiti a thegwch, gwella effeithlonrwydd a rheoli risgiau i iechyd a diogelwch staff. Mae'n berthnasol i bob maes gwaith yn y swyddfa hon lle mae aelodau staff yn cysylltu gyda chwsmeriaid dros y ffôn neu'n ysgrifenedig (gan gynnwys cyfathrebu electronig). Mae'r term 'achwynydd' yn cyfeirio at unrhyw un sydd wedi gwneud cwyn i'r swyddfa hon neu unrhyw unigolyn arall sy'n gweithredu ar eu rhan.
- 1.4 Byddwn yn ymdrin â phob cwsmer gyda thegwch a pharch hyd yn oed os credir bod eu gweithredoedd neu eu hymddygiad yn heriol. Bydd y Cyngor

bob amser yn ymdrin â'r angen i reoli cyswllt ag unigolyn a'r ffordd yr ydym yn ymdrin â'u cwyn ar wahân.

2. YMDDYGIAD YMOSODOL, CAMDRINIOL NEU ANNYMUNOL

2.1 Mae gan ein staff yr hawl i weithio mewn amgylchedd heb unrhyw iaith nac ymddygiad ymosodol, camdriniol neu annymunol.

2.2 Mae Cyngor Wrecsam yn ystyried bod ymddygiad o'r fath yn cynnwys (ond nid yn gyfyngedig i):

- rhegi neu iaith ddifriol
- ymddygiad gormesol; gwrthod rhoi cyfle i staff siarad neu sylwadau dirmygus niferus
- sylwadau rhywiol anaddas neu'n seiliedig ar ryw
- cyfeiriadau diwylliannol, hiliol, gwleidyddol neu grefyddol amhriodol
- anghwrteisi neu weiddi
- ymddygiad bygythiol
- cam-drin emosiynol neu ymddygiad camdriniol

2.3 Mae aflonyddwch a bygythiadau o gamdriniaeth gorfforol yn annerbyniol a bydd yr heddlu yn cael gwybod am unrhyw achosion o'r fath.

3. GOSOD GOFYNION DI-BAID AC AFRESYMOL

3.1 Mae Cyngor Wrecsam yn ymrwmo i ddarparu amser ac adnoddau cymesur i bob cwsmer. Mae'n bosibl y bydd gofynion di-baid ac afresymol yn atal staff rhag cyflawni'r ymrwymiad hwn.

3.2 Mae Cyngor Wrecsam yn ystyried bod ymddygiad o'r fath yn cynnwys (ond nid yn gyfyngedig i):

- gormodedd o alwadau ffôn, negeseuon e-bost, llythyrau, adroddiadau ar-lein neu ymweliadau â'r swyddfa
- anfon gohebiaeth ddyblyg
- gwrthod derbyn penderfyniad neu eglurhad yn gyson
- parhau i gysylltu â'r Cyngor yn dilyn penderfyniad, mewn perthynas â'r un mater neu faterion tebyg, heb gyflwyno unrhyw wybodaeth newydd neu berthnasol
- mynnu ymateb o fewn terfynau amser afresymol neu wybodaeth nad yw'n berthnasol i'ch cwyn
- gwrthod cydweithredu gyda gweithdrefnau ymdrin â chwynion y Cyngor
- codi materion sy'n amherthnasol i'r gwyn neu newid sylwedd y gwyn yn gyson

- cysylltu'n gyson neu fynnu siarad ag aelod o staff nad ydynt yn ymdrin â'r mater yn uniongyrchol

4. DIRWYN GALWAD FFÔN I BEN

- 4.1 Gall staff Cyngor Wrecsam ddirwyn galwad i ben os ydynt yn destun yr ymddygiadau a amlinellir yn adrannau 2 a 3. Cyn cymryd y camau hyn, bydd y galwr yn derbyn rhybudd unwaith y bydd eu hymddygiad yn dechrau achosi pryder, er mwyn rhoi cyfle iddynt gymedroli eu hymddygiad. Os yw'r ymddygiad yn parhau, ni fyddant yn derbyn unrhyw rybuddion pellach a bydd yn rhaid dirwyn yr alwad i ben.
- 4.2 Bydd yr aelod o staff sy'n dirwyn galwad ffôn i ben yn rhoi gwybod am hyn i'w rheolwr llinell. Ar ôl dirwyn galwad i ben, os bydd yr unigolyn yn cysylltu eto ac nad yw eu hymddygiad wedi newid, mae'n bosibl y bydd y rheolwr atebol yn cyfyngu cyswllt dros y ffôn am gyfnod. Bydd y penderfyniad yn cael ei gofnodi a'i gyfathrebu cyn gynted â phosibl gyda phob aelod o staff sy'n derbyn galwadau rheng flaen.
- 4.3 Os na fydd y cwsmer yn cymedroli eu hymddygiad, rhoir ystyriaeth pellach i reoli'r cyswllt rhwng y cwsmer a'r Cyngor yn ffurfiol.

5. YSTYRIED PRYD I REOLI CYSWLLT

- 5.1 Mewn nifer fechan iawn o achosion lle mae gweithredoedd neu ymddygiad cwsmer yn herio ein gallu i ddarparu gwasanaeth effeithiol i bawb, fel yr amlinellir uchod, bydd y Rheolwr Tîm yn ystyried p'un a ddylid cyflwyno rhybudd ffurfiol a ph'un a oes angen darparu copi o'r polisi hwn neu beidio. Os yw'r ymddygiad yn ddifrifol iawn, neu os ydynt eisoes wedi derbyn rhybudd, byddant yn atgyfeirio'r mater at eu Rheolwr Gwasanaeth a all wneud penderfyniad ffurfiol i reoli cyswllt.
- 5.2 Os yw'r Tîm Cwynion neu Swyddfa'r Prif Weithredwr yn derbyn cyswllt afresymol, bydd yr Arweinydd Cwynion yn cyflwyno'r rhybudd.

6. PENDERFYNIAD FFURFIOL I REOLI CYSWLLT

Gall Cyngor Wrecsam (ymhlith ystyriaethau eraill) reoli'r cyswllt drwy:

- gyfyngu cyswllt i ffurf arbennig, er enghraifft, dim ond drwy e-bost neu lythyr y caniateir i'r cwsmer gysylltu â'r Cyngor.
- cyfyngu galwadau ffôn i ddyddiau a/neu amseroedd penodol
- trefnu un pwynt cyswllt ar gyfer unrhyw ohebiaeth i'r dyfodol
- contract ymddygiad cytunedig yn amlinellu beth sydd i'w ddisgwyl gan y cwsmer, i'w arwyddo gan y cwsmer
- atal galwadau ffôn a/neu negeseuon e-bost rhag cyrraedd
- cynghori'r cwsmer y bydd unrhyw ohebiaeth ganddynt yn cael eu darllen i sicrhau nad oes unrhyw broblemau'n codi, ac yna'n cael eu ffeilio neu eu dinistrio heb gydnabyddiaeth

- 6.2 Lle bo modd, bydd y Cyngor yn ymdrechu i sicrhau bod o leiaf un dull cyswllt ar gael.
- 6.3 Caiff penderfyniadau ar sut i reoli cyswllt yn ffurfiol eu gwneud gan y Rheolwr Gwasanaeth neu'r Arweinydd Cwynion perthnasol ar sail bob achos. Bydd hyn yn digwydd pan fo staff yn cael trafferth rheoli ymddygiad y cwsmer, a bydd hyn wedi digwydd ar fwy nag un achlysur fel arfer. Er enghraifft, pan fo
- staff yn teimlo nad yw'r cwsmer yn gwrandao arnynt, yn ddigalon, dan fygwthiad neu eu bod yn cael eu bwlio gan y cwsmer
 - cwsmer yn ymddwyn yn anaddas yn rhywiaethol, hiliol, crefyddol ac ati
 - galwr yn mynnu bod amser anghymesur yn cael ei dreulio'n ymdrin â chwyn neu broblem, neu'n mynnu bod y Cyngor yn gweithredu mewn modd afresymol
 - cwsmer yn cysylltu'n gyson heb fod angen o ystyried amgylchiadau'r achos
 - cwsmer yn bygwth cysylltu â chyrff eraill mewn modd anghymesur, cymryd camau cyfreithiol ac ati.
 - cwsmer yn anghenus iawn, ac yn mynnu sylw, neu'n ymddangos eu bod yn dechrau mynd yn ddibynnol ar aelodau arbennig o staff.
 - cwsmer yn herio penderfyniadau'n gyson

7. APELIO AC ADOLYGU PENDERFYNIAD

- 7.1 Bydd y penderfyniad i reoli cyswllt â'r cwsmer yn cael ei adolygu gan y penderfynwr o fewn chwe mis i'r rhybudd o benderfyniad ffurfiol.
- 7.2 Gall cwsmer apelio penderfyniad i reoli cyswllt o fewn 20 diwrnod i'w dderbyn drwy ysgrifennu at y Tîm Cwynion. Bydd y Tîm Cwynion yn ystyried yr apêl drwy ymchwiliad cwyn ffurfiol yn unol â'r weithdrefn gwyno gorfforaethol.
- 7.3 Os yw'r Arweinydd Cwynion wedi cyflwyno'r rhybudd neu wedi bod ynghlwm â'r broses o reoli'r ymddygiad, bydd y mater yn cael ei atgyfeirio at y Prif Swyddog - Llywodraethu a Chwsmeriaid.
- 7.4 Yn unol â'r weithdrefn gwyno, gall y cwsmer atgyfeirio eu cwyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os ydynt yn parhau i deimlo'n anfodlon yn dilyn ymchwiliad cwyn ffurfiol.

