Polisi Rheoli Cyswllt â Chwsmeriaid

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam

wrexham
COUNTY BOROUGH COUNCIL
CYNGOR BWRDEISTREF SIROL
wrecsam

Cynnwys

1.	Cyflwyniad a Diffiniadau	3
2.	Ymddygiad Ymosodol, Bygythiol neu Sarhaus	4
3.	Gofynion Afresymol Cyson	4
4.	Terfynu Galwad Ffôn	5
5.	Rheoli Cyswllt	6
6.	Apelio ac Adolygu Penderfyniad	7

Cyf: WCBC/2024/LF762

1. CYFLWYNIAD A DIFFINIADAU

1.1 Mae Cyngor Wrecsam yn rhoi gofal cwsmer rhagorol wrth wraidd popeth a wnawn; ac yr ydym ni'n gweithio i godi ymwybyddiaeth am ein gwasanaeth ac yn gwneud ein gorau i sicrhau ei fod yn hygyrch i bawb ac yn hawdd i'w ddefnyddio, gan wneud addasiadau rhesymol pan fo angen. Ein nod ni yw darparu gwasanaeth ymdrin â chwynion o safon uchel, sy'n ystyried ac yn datrys cwynion yn drylwyr, ond yn gymesur ac yn cyfleu penderfyniadau yn eglur.

1.2 Mae'r polisi'n amlinellu sut y gellir rheoli cyswllt â chwsmeriaid/preswylwyr yn y nifer fechan o achosion pan fo gweithredoedd neu ymddygiad unigolion yn herio ein gallu ni i ddarparu gwasanaeth effeithiol i bawb.

1.3 Prif amcanion y polisi yw sicrhau cyfiawnder 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 â 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 ni'n ymdrin â phob cwsmer â 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 ni'n ymdrin â'u cwyn ar wahân.

2. YMDDYGIAD YMOSODOL, BYGYTHIOL NEU SARHAUS

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

2.2 Mae Cyngor Wrecsam yn ystyried bod ymddygiad o'r fath yn cynnwys (ymhlith ymddygiadau eraill):

- rhegi neu iaith ddifrïol
- 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 ystyrywgar

2.3 Mae bygwth unrhyw unigolyn â thrais corfforol neu aflonyddu yn annerbyniol a bydd unrhyw achosion yn cael eu hadrodd i'r heddlu.

3. GOFYNION AFRESYMOL CYSON

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

3.2 Mae Cyngor Wrecsam yn ystyried bod ymddygiad o'r fath yn cynnwys (ymhlith ymddygiadau eraill):

- 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, am yr 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 â gweithdrefnau ymdrin â chwynion y Cyngor
- codi materion sy'n amherthnasol i'r gŵyn neu newid sylwedd y gŵyn yn gyson
- cysylltu'n gyson neu fynnu siarad ag aelod o staff nad ydynt yn ymdrin â'r mater yn uniongyrchol

4. TERFYNU GALWAD FFÔN

4.1 Gall staff Cyngor Wrecsam derfynu galwad ffôn os ydynt yn wynebu'r ymddygiad a amlinellir yn adrannau 2 a 3. Cyn terfynu galwad ffôn, bydd y sawl sy'n galw yn cael un rhybudd bod ei ymddygiad yn achosi pryder, er mwyn rhoi cyfle iddo ymddwyn mewn modd mwy cymedrol. Os yw'r ymddygiad yn parhau, ni roddir rhybudd arall a bydd yr alwad yn cael ei therfynu.

4.2 Bydd yr aelod o staff sy'n terfynu'r alwad ffôn yn rhoi gwybod am hyn i'w rheolwr atebol. Ar ôl terfynu galwad ffôn, os bydd yr unigolyn yn cysylltu eto ac nad yw ei ymddygiad wedi newid, mae'n bosibl y bydd y rheolwr atebol yn atal cyswllt dros y ffôn am gyfnod. Bydd y penderfyniad yn cael ei gofnodi a'i gyfathrebu cyn gynted â phosibl â phob aelod o staff sy'n derbyn galwadau rheng flaen.

4.3 Os na fydd y cwsmer yn ymddwyn yn fwy cymedrol, bydd ystyriaeth bellach yn cael ei rhoi i reoli'r cyswllt rhwng y cwsmer a'r Cyngor yn ffurfiol.

5. RHEOLI CYSWLLT

5.1 Yn y nifer fach iawn o achosion pan fo gweithredoedd neu ymddygiad cwsmer yn herio ein gallu ni i ddarparu gwasanaeth effeithiol i bawb, fel y nodir uchod, bydd y Rheolwr perthnasol yn gwneud penderfyniad ynghylch rheoli cyswllt ac yn cyfleu hyn i'r cwsmer.

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

- gyfyngu cyswllt i fath penodol, er enghraifft, drwy e-bost neu lythyr yn unig 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 yn y dyfodol
- contract ymddygiad y cytunwyd arno yn amlinellu'r hyn a ddisgwylir gan y cwsmer, i'w arwyddo gan y cwsmer
- atal galwadau ffôn a/neu negeseuon e-bost rhag cyrraedd
- rhoi gwybod i'r cwsmer y bydd eu gohebiaeth nhw'n cael ei darllen i sicrhau nad oes unrhyw broblemau newydd yn codi, ond yna bydd yn cael ei ffeilio neu ei dinistrio heb gydnabyddiaeth

5.3 Pan fo modd, bydd y Cyngor yn ceisio sicrhau bod o leiaf un dull cyswllt ar gael.

5.4 Gwneir penderfyniadau ynghylch sut i reoli cyswllt fesul achos. Bydd hyn yn digwydd pan fo ymddygiad cwsmer yn anarferol o heriol neu phan fo staff yn ei chael yn anodd rheoli ymddygiad y cwsmer, a phan fydd hyn wedi digwydd ar fwy nag un achlysur fel arfer. Er enghraifft, pan fo:

- staff yn teimlo nad yw'r cwsmer yn gwrando arnynt, yn teimlo'n ddigalon, dan fygythiad neu'n teimlo eu bod nhw'n cael eu bwlio neu eu bychanu gan y cyswllt
- mae'r cyswllt yn rhywiaethol, yn hiliol, yn ddiwylliannol amhriodol ac ati
- galwr yn mynnu bod amser anghymesur yn cael ei dreulio'n ymdrin â chwyn neu broblem, neu'n bod yn afresymol o ran yr hyn mae'n disgwyl i'r Cyngor ei weithredu
- 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 ei fod yn dechrau dod yn ddibynnol ar rai aelodau o staff
- cwsmer yn herio penderfyniadau'n gyson

6. APELIO AC ADOLYGU PENDERFYNIAD

6.1 Bydd y penderfyniad i reoli cyswllt â'r cwsmer yn cael ei adolygu fesul achos.

6.2 Gall y cwsmer apelio yn erbyn penderfyniad i reoli cyswllt trwy gysylltu â'r Tîm Cwynion. Bydd y Tîm Cwynion yn ystyried yr apêl drwy ymchwiliad cwyn ffurfiol yn unol â'r weithdrefn gwyno gorfforaethol.

6.3 Os bydd Arweinydd y Tîm Cwynion wedi rhoi rhybudd neu wedi ymwneud â rheoli ymddygiad y cwsmer, bydd yn mynd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.