Polisi ymateb i gwynion gan aelodau o'r cyhoedd yn erbyn Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan

Mae cwyn yn fynegiant o anfodlonrwydd gan un neu ragor o aelodau'r cyhoedd am weithredu neu diffyg gweithredu'r cyngor neu am safon gwasanaeth, boed y weithred wedi'i chymryd neu'r gwasanaeth wedi'i ddarparu gan y cyngor ei hun neu gan berson neu gorff yn gweithredu ar ran y cyngor.*

1. Dylid anfon cwyn/ïon yn y lle cyntaf, mewn ysgrifen, at Glerc neu Gadeirydd Y Cyngor Cymuned. Cedwir cofnod o bob cwyn.
2. Pan dderbynnir cwyn, caiff cydnabyddiaeth o fod wedi ei dderbyn, ei anfon at y cwynwr/wyr o fewn 14 diwrnod gwaith.
3. Bydd y gŵyn yn cael ei drafod yng nghyfarfod nesaf y Cyngor Cymuned. Anelir anfon y penderfyniad at y cwynwr/wyr o fewn 14 diwrnod wedi i'r Cyngor gyfarfod.

4. Os nad yw'r cwynwr/wyr yn fodlon efo'r ateb gall y gwyn fynd o flaen y Cyngor unwaith eto yn y cyfarfod misol nesaf a bydd canlyniadau yn cael eu rhoi mewn ysgrifen i'r cwynwr/wyr o fewn 7 diwrnod. Bydd yn angenrheidiol gadael i'r cwynwr/wyr wybod yr hyn sydd yn digwydd efo'i cwyn/ïon.
5. Os yw'r cwynwr/wyr yn dal yn anfodlon fe'i cyfeirir at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru.
6. Bydd cwynion am ymddygiad cynghorwyr wastad yn cael eu hadrodd i Swyddog Monitro yr Awdurdod Undebol yn y lle cyntaf, a fydd yn rhoi gwybod i'r achwynydd am drefniadau gwneud cwyn i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru.

Ni roddir ystyriaeth i'r canlynol fel cwynion
- Cais cychwynnol am wasanaeth.
- Cwynion am drydydd partïon: ee. Am grŵp cymunedol nad yw'r Cyngor Cymuned yn gyfrifol amdano.
- Cais am esboniad o benderfyniad.
- Sylw am neu ymateb i benderfyniad polisi o bwys e.e. pennu'r presept.

29 Hydref 2012

Mae'r Cyngor Cymuned, Cynghorwyr a staff yn anelu at ddarparu cymorth a chynhaliaeth i unrhyw un sy'n awyddus i ddefnyddio ei gwasanaethau. I'r rhan fwyaf o bobl sy'n cysylltu â'r Cyngor Cymuned ymdrinnir â'r mater yn unol â gweithdrefnau derbyniol.

Fodd bynnag, ar adegau mae'n rhaid amddiffyn Cynghorwyr a staff rhag ymddygiad annerbyniol.

Enghreifftiau
- ymddygiad ymosodol neu sarhaus
- gofynion afresymol
- taerineb afresymol

Esbonnir ein gweithdrefnau ar gyfer delio ag ymatebion o'r fath yn ein **Polisi ar Weithredoedd Annerbyniol gan Unigolion.**

Os ydych chi'n credu na chawsoch eich trin fel y dylech, ysgrifennwch at Glerc y Cyngor Cymuned.

Polisi ar Weithredoedd Annerbyniol gan Unigolion

1. Cyflwyniad
1.1. Mae'r Polisi hwn yn esbonio agwedd Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan tuag at y nifer cymharol fychan o unigolion y bernir fod eu gweithredoedd neu eu hymddygiad yn annerbyniol.
2. Nodau'r Polisi
2.1. Ei gwneud yn glir i bob unigolyn, adeg y cysylltiad cyntaf a thrwy gydol eu hymwneud â'r swyddfa, beth all neu beth na all Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan ei wneud o ran eu cais. Yn hynny o beth, y bwriad yw bod yn agored a pheidio codi gobeithion neu ddyheadau na ellir eu bodloni.
2.2. Delio'n deg, yn onest, yn gyson a phriodol gyda phob unigolyn, gan gynnwys rhai y bernir fod eu gweithredoedd yn annerbyniol. Cred Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan a fod gan bob person yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Credir hefyd fod gan staff Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan yr un hawliau.

2.3. Darparu gwasanaeth sy'n hygyrch i bob unigolyn. Fodd bynnag, pan fernir fod gweithredoedd unigol yn annerbyniol, cedwir yr hawl i gyfyngu neu newid y gallu i dderbyn gwasanaeth Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan

2.4. Gofalu nad yw aelodau eraill y cyhoedd, Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan na'i staff yn dioddef unrhyw anfantais gan bersonau sy'n ymddwyn mewn ffordd annerbyniol.

2.5. Rhoi i unigolion fanylion y trefniadau cwynion, os ydynt yn dymuno gwneud hynny, yn erbyn Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan a'r hawl i gysylltu ag Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru os ydynt yn dymuno gwneud hynny.

3. Diffinio Gweithredoedd Annerbyniol gan Unigolion

3.1. Mae pobl yn gallu ymddwyn yn groes i'w cymeriad ar adegau anodd. Efallai fod yna amgylchiadau anodd neu annifyr wedi peri iddynt orfod cysylltu â'n swyddfa. Nid yw Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan yn ystyried ymddygiad o'r fath yn annerbyniol dim ond oherwydd bod unigolyn yn ymddwyn mewn ffordd ymosodol neu benderfynol. Fodd bynnag, gall gweithredoedd unigolion sy'n flin, yn disgwyl llawer neu'n daer olygu y gwneir gofynion afresymol ar y swyddfa neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan. Dyma'r mathau o weithredoedd a ystyrir yn annerbyniol ac y mae'r polisi hwn yn ceisio eu rheoli. Mae Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan wedi grwpio'r gweithredoedd o dan dri phennawd bras:

3.1.1. Ymddygiad Ymosodol neu Ddifrifol

(i) Nid yw trais yn gyfyngedig i weithredoedd ymosodol all arwain at niwed corfforol. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith (boed yn llafar neu'n ysgrifenedig) all wneud i staff deimlo'n ofnus, o dan fygythiad neu eu bod yn cael eu cam-drin.

(ii)Mae enghreifftiau o fathau o ymddygiad sy'n cael eu grwpio dan y pennawd hwn y cynnwys bygythiadau, trais corfforol, camdriniaeth eiriol bersonol, sylwadau difrïol ac anfoesgarwch. Bernir hefyd y gall datganiadau ymfflamychol a chyhuddiadau di-sail fod yn ymddygiad camdriniol.

(iii) Rydym yn disgwyl i'n staff gael eu trin yn gwrtais chyda pharch. Mae trais at staff neu eu cam-drin yn annerbyniol. Fodd bynnag, nid yw'n dderbyniol pan mae gweithredoedd yn datblygu'n ymddygiad ymosodol tuag at staff Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan.

3.1.2. Gofynion Afresymol

(i) Efallai y gwnaiff unigolion yr hyn a ystyrir yn ofynion afresymol ar swyddfa Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan s trwy faint yr wybodaeth y gofynnant amdani, natur a graddfa'r gwasanaeth a ddisgwyliant neu nifer y troeon y cysylltant. Bydd yr hyn a ystyrir yn ofynion afresymol wastad yn dibynnu ar amgylchiadau'r ymddygiad ac ar ddifrifoldeb y materion a godir gan yr unigolyn.

(ii) Mae enghreifftiau o weithredoedd sy'n cael eu grwpio o dan y pennawd hwn yn cynnwys mynnu cael ateb o fewn cyfnod afresymol o amser, mynnu cael gweld neu siarad ag aelod penodol o'r staff, galwadau ffôn neu lythyrau ac e-byst parhaus, newid cynnwys y cais neu godi materion nad oes a wnelont nhw â'r mater dan sylw.

(iii) Bernir fod y gofynion hyn yn annerbyniol ac afresymol os ydynt yn dechrau cael effaith amlwg ar waith y swyddfa, megis cymryd gormod o amser staff ar draul unigolion neu gyfrifoldebau eraill.

3.1.3. Dyfalwch Afresymol

(i) Derbynnir na fydd neu all rhai unigolion dderbyn nad yw Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan yn gallu rhoi cymorth pellach iddynt na darparu lefel o wasanaeth sy'n wahanol i'r hyn a ddarparwyd yn barod. Efallai y byddant yn dal ati i anghytuno gyda'r penderfyniad a gymerwyd ynghylch eu cais neu'n cysylltu'n ddiddiwedd â'r swyddfa am yr un mater.

(ii) Mae enghreifftiau o weithredoedd sy'n cael eu grwpio dan y pennawd hwn yn cynnwys gwrthod yn barhaus i dderbyn penderfyniad a wnaed am gais, gwrthod yn barhaus i dderbyn esboniadau am yr hyn y gall neu na all y swyddfa hon ei wneud a dal ati i ofyn am wybodaeth. Efallai fod y ffordd y mae'r unigolion hyn yn tri Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan yn gwbl resymol, ond eu hymddygiad parhaus wrth ddal ati i wneud hynny sydd ddim.

(iii) Bernir fod gweithredoedd unigolion taer yn annerbyniol pan gymerant yr hyn y mae Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan yn ei ystyried yn gyfran anghymesur o amser ac adnoddau.

4. Rheoli Gweithredoedd Annerbyniol gan Unigolion

4.1. Cymharol ychydig yw'r unigolion y mae Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan yn barnu fod eu weithredoedd yn annerbyniol. Mae sut gaiff y gweithredoedd hyn eu rheoli yn dibynnu ar eu natur a'u maint. Os yw'n cael effaith andwyol ar allu Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan i wneud ei waith ac i ddarparu gwasanaeth i eraill, efallai y bydd angen cyfyngu cysylltiad unigol â'r swyddfa er mwyn rheoli'r gweithredoedd annerbyniol. Efallai y bydd rhaid cyfyngu cysylltiad personol, ar y ffôn, ffacs, llythyr neu'n electronaidd neu trwy unrhyw gyfuniad o'r rhain. Ceisir cadw o leiaf un math o gysylltiad. Mewn sefyllfaoedd eithafol, dywedir wrth yr unigolyn yn ysgrifenedig fod eu henw ar restr 'dim cysylltiad personol'. Golyga hynny fod rhaid iddynt gyfyngu eu cysylltiad â Chyngor Cymuned Llanddoged a Maenan naill ai i gyfathrebu ysgrifenedig neu trwy drydydd parti.

4.2 .Mae bygwth neu ddefnyddio trais corfforol, camdriniaeth neu aflonyddwch tuag at staff Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan yn debygol o arwain at ddiweddu pob cysylltiad uniongyrchol gyda'r unigolyn. Efallai y rhoddir gwybod i'r heddlu am ddigwyddiadau o'r fàth. Gwneir hynny bob tro os yw trais corfforol yn cael ei ddefnyddio neu ei fygwth.

4.3. Ni fydd Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan n delio â gohebiaeth (llythyr, ffacs neu electronaidd) sy'n cam-drin staff neu sy'n cynnwys cyhuddiadau sy'n brin o dystiolaeth gadarn. Pan mae hynny'n digwydd dywedir wrth yr unigolyn fod eu hiaith yn cael ei hystyried yn anweddus, yn ddiangen

ac yn ddibwrpas. Gofynnir iddynt roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath a bydd Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan yn datgan na fydd unrhyw ymateb i'w gohebiaeth os na roddant y gorau i ddefnyddio iaith o'r fath. Efallai y bydd Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan yn mynnu fod unrhyw gysylltiad o hynny ymlaen yn digwydd trwy drydydd parti.

4.4. Bydd staff Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan yn dod ag unrhyw alwadau ffôn i ben os bernir fod y galwr yn ymosodol, yn camdriniol neu'n anweddus. Mae gan yr aelod staff sy'n cymryd yr alwad yr hawl i wneud y penderfyniad hwn, i ddweud wrth y galwr fod yr ymddygiad yn annerbyniol ac i ddod â'r alwad i ben os nad yw'r ymddygiad yn peidio.

4.5. Pan mae unigolyn yn gyson yn ffonio, ymweld â'r swyddfa, danfon dogfennau amherthnasol neu'n codi'r un materion, gall Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan benderfynu:

- cymryd galwadau ffôn oddi wrth yr unigolyn dan sylw ar adegau penodol ar ddyddiau penodol yn unig neu trefnu mai dim ond un aelod o'r staff sy'n delio â galwadau neu ohebiaeth oddi wrth yr unigolyn o hynny ymlaen.
- mynnu fod yr unigolyn yn gwneud apwyntiad i weld aelod penodol o'r staff cyn ymweld â'r swyddfa neu fod yr unigolyn yn cysylltu â'r swyddfa yn ysgrifenedig yn unig.
- cymryd camau eraill yr ydym yn eu hystyried yn addas. Fodd bynnag, fe fydd Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan wastad yn dweud wrth yr unigolyn pa gamau sy'n cael eu cymryd a pham.

5.**Penderfynu Cyfyngu Cysylltiad**

5.1. Mae gan aelodau Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan neu ei staff sy'n cael profiad uniongyrchol o ymddygiad ymosodol neu camdriniol gan unigolyn yr awdurdod i ddelio'n syth gyda'r ymddygiad hwnnw mewn modd y mae nhw'n ei ystyried yn addas i'r sefyllfa ac yn unol â'r polisi hwn.

5.2. Ac eithrio penderfyniadau o'r fath a gymerir adeg y digwyddiad ei hun, cymerir penderfyniadau i gyfyngu cysylltiad gyda Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan dim ond ar ôl i uwch aelod o'r staff neu gynghorydd ystyried y sefyllfa'n ofalus. Ble bynnag y bo modd, byddwn yn rhoi cyfle i unigolyn newid eu hymddygiad neu weithred cyn y gwneir penderfyniadau, Dywedir wrth yr unigolion yn ysgrifenedig pam y gwnaed penderfyniad i gyfyngu cysylltiad o hyn ymlaen, beth yw'r trefniadau cysylltu cyfyngedig ac, os yn berthnasol, am faint y bydd y cyfyngiadau hyn yn parhau.

6. Apelio yn erbyn Penderfyniad i Gyfyngu Cysylltiad

6.1. Gall unigolyn apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu cysylltiad. Bydd uwch aelod o'r staff neu gynghorydd nad oedd a wnelont â'r penderfyniad gwreiddiol yn ystyried yr apêl. Byddant yn rhoi gwybod yn ysgrifenedig i'r unigolyn naill ai fod y trefniadau cysylltu cyfyngedig yn dal ar waith neu y cytunwyd ar ffordd arall o ddelio â'r mater.

7. Cofnodi ac Adolygu Penderfyniad i Gyfyngu Cysylltiad

7.1. Mae Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan yn cofnodi pob enghraifft o weithredoedd annerbyniol gan unigolion. Pan benderfynir cyfyngu cysylltiad unigol, gwneir nodyn o hyn yn y ffeil berthnasol ac ar unrhyw gofnod cyfrifiadurol perthnasol.

7.2. Gellir ail-ystyried penderfyniad i gyfyngu cysylltiad unigol os yw'r ymddwyn mewn ffordd fwy derbyniol. Bydd y Clerc yn adolygu'n rheolaidd statws pob unigolyn a chanddynt drefniadau cysylltu cyfyngedig.

Cyngor Cymuned Llanddoged a Maenan

Arwyddwyd______ *John Owen* ____________ **Mabwysiadwyd** *Medi 27, 2022*

(Cadeirydd)