



AWDURDOD PARC CENEDLAETHOL
BANNAU BRYCHEINIOG

POLISI YMDDYGIAD AFRESYMOL (ALLANOL)

Hydref 2024

Polisi Ymddygiad Afresymol (allanol)

Bwriad y polisi hwn

Bwriad y polisi hwn yw creu dealltwriaeth glir o'r hyn sy'n cael ei ystyried yn ymddygiad derbynol ac annerbynol wrth weithio gyda swyddogion ac Aelodau Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog (Yr Awdurdod) a mynd i'r afael â'r achlysuron prin pan fydd ymddygiad annerbynol yn cael ei wynebu.

Mae ein gwirfoddolwyr hefyd yn gwneud gwaith gwerthfawr i'r Awdurdod ac nid oes disgwyl iddynt ddelio ag ymddygiad afresymol. Os byddant yn dod ar draws unrhyw broblemau, gofynnir iddynt hysbysu staff a fydd yn gweithredu yn unol â'r polisi hwn.

Cyflwyniad

Mae'r Awdurdod yn awyddus i weithio'n gadarnhaol ac yn rhagweithiol gyda'r cyhoedd a datrys unrhyw faterion a allai godi. Mae'n cynnwys delio ag ymddygiad ymosodol, parhaus neu afresymol a chwynion blinderus gan aelodau'r cyhoedd.

Mae'r polisi hwn yn cynnwys pedair prif ran:

Adran 1: Ymddygiad afresymol wrth gysylltu â'r Awdurdod neu ddelio ag ef

Adran 2: Achwynwyr blinderus/parhaus

Adran 3: Opsiynau i gyfyngu a rheoli cyswllt

Adran 4: Cadw cofnodion a monitro'r rhai sy'n ddarostyngedig i'r polisi ymddygiad afresymol

Pwrpas y polisi hwn

- diffinio'r ymddygiadau nad ydynt yn dderbynol i'r Awdurdod, gan gynnwys ymddygiad gan bobl sy'n gwneud cwynion ffurfiol
- sicrhau nad yw gallu staff ac Aelodau i gynnal busnes yn cael ei effeithio'n andwyol gan unigolion sy'n ymddwyn mewn modd afresymol
- sicrhau bod gan ein gweithwyr a'n haelodau amgylchedd gwaith diogel ac nad ydynt yn agored i straen diangen, aflonyddu, bygythiad trais neu drais gwirioneddol oherwydd ymddygiad annerbynol eraill, a'u bod yn cael eu cefnogi fel y bo'n briodol
- sicrhau y gall gweithwyr ac Aelodau ymdrin yn hyderus ac yn effeithiol ag ymddygiad afresymol

I bwy mae'r polisi hwn yn berthnasol?

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i bob aelod o'r cyhoedd a phawb sydd â chysylltiad â'r Awdurdod.

Adran I:

Ymddygiad afresymol wrth gysylltu ag Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog

Mae gan yr Awdurdod ddyletswydd gofal i'w weithwyr a'i Aelodau i'w hamddiffyn rhag straen y gellir ei osgoi a'i ofidio yn y gwaith a defnyddio polisiâu a gweithdrefnau i'w hamddiffyn rhag lefelau neu fathau o gyswllt annerbyniol yn ein barn ni. Rydym yn cydnabod pan fyddwch yn cysylltu â'r Awdurdod y gallai fod gennych reswm i deimlo'n drist, neu'n ofidus. Fodd bynnag, ni ystyrir ei fod yn dderbyniol pan fydd y teimladau hyn yn dod yn ymosodol a/neu'n bersonol ac yn cael eu cyfeirio at aelodau unigol o staff neu Aelodau.

1.1 Pa ymddygiad afresymol?

1.1.1 Ymddygiad afresymol yw ymddygiad neu iaith, boed wyneb yn wyneb, dros y ffôn, ar y cyfryngau cymdeithasol, SMS (neges destun) neu yn ysgrifenedig, a all beri i staff neu Aelodau deimlo dan fygythiad, neu eu cam-drin. Gall enghreifftiau gynnwys:

- Bygythiadau trais
- Cam-drin geiriol
- iaith hiliol, rhywiaethol neu wahaniaethol o unrhyw fath
- Sylwadau trahaus
- Iaith sarhaus
- Anfoesgarwch
- Gwneud datganiadau llidiol
- Codi honiadau di-sail
- Unrhyw fath o gam-drin corfforol
- Galwadau ffôn, e-byst neu lythyrau gormodol

1.1.2. Nid yw'r Awdurdod yn ystyried ymddygiad pendant (megis cyflwyno eich achos mewn modd perswadiol) yn afresymol.

1.1.3. Fodd bynnag, byddwn yn rheoli ymddygiad ymosodol, treisgar, bygythiol, anghwrtais neu ymosodol, neu sy'n gosod gofynion afresymol ar ein staff neu Aelodau o dan y polisi hwn. Os yw cyflogai neu Aelod yn siarad ag aelod o'r cyhoedd naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn neu drwy unrhyw ddull arall, pe bai'r aelod o'r cyhoedd yn dod yn ymosodol neu os yw'r cydweithiwr yn teimlo dan fygythiad ei fod wedi'i rymuso i derfynu'r cyswllt hwnnw ar unwaith.

1.2. Ceisiadau afresymol a chyfathrebu

1.2.1. Gellir ystyried ceisiadau yn afresymol naill ai yn ôl natur a / neu raddfa'r gwasanaeth a ddisgwyllir. Gall enghreifftiau gynnwys:

- Gofyn am ymateb o fewn amserlenni afresymol
- Mynnu siarad â swyddogion / Aelodau penodol
- Mabwysiadu dull 'dal pawb' neu wasgaredig drwy gysylltu â swyddogion, Aelodau neu drydydd partïon am yr un mater

1.2.2. Gellir ystyried cyfathrebu yn afresymol os, er enghraifft, mae unigolion yn:

- Cysylltu â ni yn barhaus tra byddwn yn y broses o edrych ar fater
- Gwneud nifer o ddulliau am yr un mater heb godi materion newydd yn sylweddol
- Gwrthod derbyn penderfyniad a wnaed lle rhoddir esboniadau am y penderfyniad
- Parhau i fynd ar drywydd cwynion / materion nad oes ganddynt unrhyw sylwedd
- Parhau i fynd ar drywydd cwynion/materion sydd eisoes wedi cael eu hymchwilio a'u penderfynu
- Parhau i godi cwynion di-sail neu gwynion newydd sy'n deillio o'r un set o ffeithiau
- Parhau i gysylltu drwy un dull cyfathrebu pan fydd yr Awdurdod wedi gofyn am gyswllt drwy ddull penodol

1.2.3. Rydym yn cydnabod bod yn rhaid defnyddio ein hadnoddau, gan gynnwys amser staff, lle gallant fod fwyaf effeithiol. Gallai hyn olygu na allwn ymateb i bob mater yn y ffordd yr hoffai unigolyn pe bai, wrth wneud hynny, yn cymryd yr hyn y mae'r Awdurdod yn ei ystyried yn swm anghymesur o amser ac adnoddau y gellid eu defnyddio mewn man arall i gefnogi ein dyletswyddau ehangach.

1.2.4. Weithiau, oherwydd maint y gwaith yr ydym yn delio ag ef, efallai na fyddwn yn gallu ymateb ar unwaith i geisiadau. Nid yw hyn yn golygu bod y pryderon hynny'n llai pwysig i ni. Os ydym wedi gofyn am eich amynedd, ond eich bod yn parhau i fynd ar drywydd eich pryderon, efallai y byddwn yn ystyried ymddygiad o'r fath yn afresymol.

1.3 Cyfathrebu afresymol trwy'r cyfryngau cymdeithasol

1.3.1. Mae'r cyfryngau cymdeithasol yn faes technoleg sy'n datblygu'n gyflym y mae llawer o gyrff cyhoeddus yn ei ddefnyddio i feithrin perthnasoedd â'r cyhoedd, ymwelwyr a chymunedau lleol. Fodd bynnag, gellir defnyddio'r math hwn o gyfathrebu weithiau i fwlio ac aflonyddu ar staff ac Aelodau. Mae llawer o ddefnyddwyr cyfryngau cymdeithasol yn methu ag arsylwi ar foesau da sylfaenol ar-lein. Dylai pob defnyddiwr cyfryngau cymdeithasol fabwysiadu'r un lefel o gwrteisi a ddefnyddir wrth gyfathrebu trwy e-bost, ffôn neu wyneb yn wyneb.

1.3.2. Os yw aelod o'r cyhoedd yn postio neges a allai achosi trosedd – neu sy'n anaddas fel arall – am aelod o staff neu Aelod, bydd yr Awdurdod yn gwneud ei orau i gael tynnu'r post honno o'r safle cyfryngau cymdeithasol yn y lle cyntaf trwy ofyn i darddwr y post ei dynnu i lawr.

1.3.3. Pan ddefnyddir cyfryngau cymdeithasol yn amhriodol (seiberfwlio), bydd ardal y gwasanaeth yn ceisio adnabod y troseddwr, yn cymryd camau i gael gwared ar y deunydd troseddol o'r golwg a, lle bo'n briodol, cychwyn camau yn erbyn y troseddwr.

1.3.4. Mae cynnwys amhriodol yn cynnwys pornograffi, slyri hiliol neu grefyddol, sylwadau penodol ar rywedd, gwybodaeth sy'n annog gweithgarwch troseddol neu derfysgaeth, bygythiadau, camdriniaeth neu sylwadau personol y gellir eu hystyried yn ddifenyddol. Mae'r diffiniad hwn o gynnwys neu ddeunydd amhriodol hefyd yn cwmpasu unrhyw destun, delweddau neu gyfryngau eraill a allai droseddu'n rhesymol i rywun ar sail hil, oedran, rhyw, credoau crefyddol neu wleidyddol, tarddiad cenedlaethol, anabledd, cyfeiriadedd rhywiol neu unrhyw nodwedd arall a ddiogelir gan y gyfraith.

1.4. Sut y byddwn yn rheoli ymddygiad afresymol

1.4.1. Mae gan holl staff ac Aelodau'r Awdurdod yr hawl i reoli ymddygiad afresymol. Mae gan yr Awdurdod bolisi o beidio goddef trais corfforol, cam-drin geiriol, bygythiadau neu aflonyddu yn erbyn ein staff a'n Haelodau. Bydd unrhyw ymosodiad personol yn erbyn staff neu aelodau yn cael ei adrodd i'r heddlu a allai benderfynu erlyn.

1.4.2. Bydd y penderfyniad i alw'r polisi hwn a gosod cyfyngiadau (gweler adran 3) ar unigolyn yn cael ei wneud gan uwch reolwr neu gyfarwyddwr gwasanaeth yn ardal y gwasanaeth y mae'r ymddygiad afresymol wedi effeithio arno. Yn achos yr Aelodau, bydd hwn yn benderfyniad ar y cyd rhwng y Swyddog Monitro a'r Prif Weithredwr.

1.4.3. Ar gyfer unigolion y canfuwyd bod eu hymddygiad yn afresymol, mae'r Awdurdod wedi datblygu rhestr o ffyrdd posibl y gellir rheoli neu gyfyngu ar eu cyswllt â ni. Gellir dod o hyd i'r opsiynau hyn yn adran 3. Gellir cymhwyso unrhyw un o'r opsiynau, neu gyfuniad o'r rhain i unigolyn.

1.4.4. Mewn achosion lle mae staff neu Aelodau wedi teimlo dan fygythiad corfforol gan unigolyn a allai fod yn dreisgar, byddwn yn ystyried gosod marciwr rhybuddion trais ar ein system rheoli cofnodion / cofrestr risg diogelwch

1.4.5. Ym mhob achos, bydd yr Awdurdod ond yn gosod cyfyngiadau ar unigolyn os ydym wedi rhoi gwybod iddynt fod eu hymddygiad yn afresymol ac wedi gofyn iddo newid ei ymddygiad. Byddwn yn egluro pa gamau fydd yn cael eu cymryd os bydd y rhybudd yn cael ei anwybyddu. Os na fyddant yn newid eu hymddygiad, byddwn yn cymryd camau i gyfyngu ar eu cyfathrebu / cysylltu â ni.

1.4.6. Os penderfynwn fod cyfyngiad yn briodol, byddwn yn ystyried pa un o'r opsiynau sy'n gweddu orau i'r amgylchiadau. Bydd lefel y cyfyngiad yr ydym yn ei gymhwyso yn gymesur, gan ystyried natur, ehangder ac effaith yr ymddygiad afresymol.

1.4.7. Byddwn yn dryloyw a byddwn yn ysgrifennu at yr unigolyn i egluro pa gyfyngiad/cyfyngiadau yr ydym yn eu rhoi ar waith, ein rhesymau dros wneud hynny, a pha mor hir y bydd y cyfyngiad/au yn berthnasol.

1.4.8. Bydd y cyfyngiadau ar waith am uchafswm o 12 mis a bydd y cyfyngiadau'n cael eu hadolygu o bryd i'w gilydd (fel arfer ar sail 6 mis). Bydd yr unigolyn yn cael gwybod am amllder yr adolygiad yn y llythyr esboniadol gwreiddiol.

1.4.9. Byddwn yn hysbysu'r unigolyn os mai canlyniad yr adolygiad yw bod y cyfyngiad yr ydym wedi'i roi ar waith wedi cael ei newid neu ei ymestyn.

Adran 2:

Achwynwyr blinderus / parhaus

2.1 Eglurhad

2.1.1. Mae unigolyn yn 'flinderus neu'n barhaus' os yw'n dangos ymddygiad afresymol wrth wneud (neu wedi gwneud) cwyn gorfforaethol ffurfiol yn erbyn yr Awdurdod gan ddefnyddio'r Polisi Cwynion a Phryderon.

2.1.2. Mae delio â chwyn yn broses syml, ond, mewn lleiafrif o achosion, mae pobl yn dilyn eu cwynion mewn ffordd a all naill ai rwystro ymchwiliad i'w cwyn neu a all fod â phroblemau adnoddau sylweddol i'r Awdurdod. Gall hyn ddigwydd naill ai pan fydd ymchwiliad i'w cwyn neu unwaith y bydd yr Awdurdod wedi gorffen delio â'r gwyn.

2.2. Sut rydym yn delio â chwynion

2.2.1. Rydym wedi ymrwymo i ymdrin â phob cwyn yn unol â'n polisiâu.

2.2.2. Ymdrinnir â chwynion ynghylch Aelodau drwy Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a chan ein Pwyllgor Safonau.

2.3. Beth ydyn ni'n ei olygu wrth ymddygiad afresymol

2.3.1. Diffinnir ymddygiad afresymol uchod (adran 1.1) a gellir ei gymhwyso i gwynion sy'n mynd drwy'r broses gwyno ffurfiol.

2.3.2. Byddwn yn cymryd camau i ddiogelu staff rhag ymddygiad afresymol. Os bydd achwynydd yn ymddwyn mewn ffordd sy'n afresymol o gyson neu'n flinderus, byddwn yn dilyn y polisi hwn, a all gynnwys galw un neu fwy o'r opsiynau a nodir yn adran 3.

2.3.3. Ni ddylai codi ymholiadau neu feirniadaethau cyfreithlon o weithdrefn gwyno wrth iddi fynd yn ei blaen (er enghraifft os na fodlonir amserlenni polisi) arwain at rywun yn cael ei ystyried yn achwynydd blinderus neu afresymol o barhaus.

2.3.4. Yn yr un modd, ni ddylai'r ffaith bod achwynydd yn anhapus â chanlyniad cwyn ac yn ceisio ei herio unwaith, neu fwy nag unwaith, o reidwydd beri iddo gael ei labelu'n flinderus neu'n afresymol o ddyfalbarhad.

2.4 Diffiniadau

2.4.1. Rydym yn diffinio achwynwyr afresymol parhaus a blinderus fel yr achwynwyr hynny sydd, oherwydd amllder neu natur eu cysylltiadau â'r Awdurdod, yn rhwystro ein hystyriaeth o'u

chwynion nhw neu gwynion pobl eraill. Gall y disgrifiad 'afresymol o ddyfalbarhad' a 'blinderus' fod yn berthnasol ar wahân neu ar y cyd i achwynydd penodol.

2.4.2. Mae enghreifftiau'n cynnwys y ffordd neu'r amledd y mae achwynwyr yn codi eu cwyn gyda gweithwyr, neu sut mae achwynwyr yn ymateb pan fyddant yn cael gwybod am ein penderfyniad am eu cwyn.

2.4.3. Mae nodweddion achwynydd afresymol parhaus a/neu flinderus yn cynnwys y canlynol (nid yw'r rhestr yn gynhwysfawr, ac nid yw un nodwedd unigol ar ei phen ei hun o reidrwydd yn awgrymu y bydd y person yn cael ei ystyried yn y categori hwn):

2.4.4. Gall achwynydd afresymol parhaus a/neu flinderus am:

- Nad oes gennych sail ddigonol neu ddim sail dros eu cwyn ac rydych yn gwneud y gŵyn yn unig i gythruddo, neu am resymau eraill nad ydynt yn cael eu gwneud yn amlwg
- Wrthod nodi sail cwyn er gwaethaf cynigion o gymorth
- Wrthod cydweithredu â'r broses ymchwilio i gwynion tra'n dal i ddyuno i'w cwyn gael ei datrys
- Wrthod derbyn nad yw materion o fewn cylch gwaith y polisi a'r weithdrefn gwynion er iddynt gael gwybodaeth am gwmpas y polisi a'r weithdrefn (e.e. apeliadau cynllunio)
- Wrthod derbyn nad yw materion o fewn pŵer yr Awdurdod i ymchwilio, newid neu ddylanwadu (e.e. rhywbeth sy'n gyfrifoldeb sefydliad arall)
- Wneud yr hyn sy'n ymddangos yn gwynion di-sail am Aelod o staff neu Aelodau sy'n delio â'r cwynion a cheisio eu diswyddo neu eu disodli
- Wneud nifer afresymol o gysylltiadau â ni, mewn unrhyw fodd, mewn perthynas â chwyn neu gŵyn benodol
- Wneud gofynion neu ddisgwyliadau parhaus ac afresymol o weithwyr, Aelodau neu'r broses gwynion (e.e. rhywun sy'n mynnu ymateb ar unwaith)
- Aflonyddu neu gam-drin ar lafar neu geisio dychryn staff neu Aelodau sy'n delio â'u cwyn drwy ddefnyddio iaith anwedus, amhriodol neu sarhaus fel arall
- Godi materion is-gwmni neu faterion newydd tra bod cwyn yn cael sylw nad oeddent yn rhan o'r gŵyn ar ddechrau'r broses gwyno
- Gyflwyno gwybodaeth newydd ddibwys neu amherthnasol tra bod y gŵyn yn cael ei hymchwilio a disgwyl i hyn gael ei ystyried a gwneud sylwadau ar
- Newid sylwedd neu sail y gŵyn heb gyfiawnhad rhesymol tra bod y gŵyn yn cael sylw
- Wrthod datganiadau a wnaeth yn gynharach yn y broses gwyno
- Recordio cyfarfodydd a sgwrs yn electronig heb wybodaeth flaenorol a chaniatâd y person arall dan sylw
- Fabwysiadu dull 'gwn gwasgariad'. Er enghraifft, drwy ddilyn cwyn gyda'r Awdurdod, cyrff cyhoeddus eraill, Aelodau'r Awdurdod neu gyrff cyhoeddus eraill, yr heddlu, cyfreithwyr ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- Wrthod derbyn canlyniad y weithdrefn gwyno ar ôl dod i ben, dadlau'r pwynt dro ar ôl tro, cwyno am y canlyniad, a/neu wadu bod ymateb digonol wedi'i roi

- Wneud yr un gŵyn dro ar ôl tro, efallai gyda mân wahaniaethau, ar ôl i'r weithdrefn gwyno ddod i ben, a mynnu bod y mân wahaniaethau yn gwneud y cwynion newydd hyn y dylid eu rhoi drwy'r weithdrefn gwyno lawn
- Fynd at yr Awdurdod yn barhaus drwy lwybrau gwahanol am yr un mater
- Barhau i geisio'r hyn yr eglurwyd ei fod yn ganlyniad afrealistig am resymau cyfreithiol, polisi neu resymau dilys eraill
- Wrthod derbyn tystiolaeth ddogfenedig fel ffeithiol
- Gwyno am neu herio mater yn seiliedig ar benderfyniad neu ddigwyddiad hanesyddol a di-droi'n ôl
- Gyfuno rhai neu bob un o'r nodweddion hyn
- Fynnu yr ymdrinnir â'r gŵyn mewn ffyrdd sy'n anghydnaws â'r weithdrefn gwyno neu ag arfer da

2.5 Sut y byddwn yn rheoli achwynwyr blinderus neu barhaus

2.5.1 Bydd y tîm cwynion yn dwyn sylw'r Cyfarwyddwr perthnasol os bydd achwynydd yn mynd yn gyson neu'n flinderus. Pan fydd y penderfyniad wedi'i wneud i gymhwyso'r polisi hwn, anfonir llythyr rhybuddio gan Gyfarwyddwr yr ardal wasanaeth at yr achwynydd, oni bai bod yr ymddygiad yn newid, y bydd y polisi yn cael ei alw. Bydd copi o'r llythyr yn cael ei anfon at y Prif Weithredwr.

2.5.2. Os bydd yr ymddygiad yn parhau, gall y Prif Weithredwr wneud y penderfyniad i wneud yr unigolyn yn achwynydd blinedig. Bydd y Prif Weithredwr yn cysylltu â'r achwynydd yn ysgrifenedig i esbonio:

- Pam rydym wedi gwneud y penderfyniad
- Pa gamau rydym yn eu cymryd (rhestr o opsiynau yn adran 3)
- Hyd y weithred honno
- Proses adolygu'r polisi hwn
- Hawl yr achwynydd i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ynghylch y ffaith eu bod wedi cael eu trin fel achwynydd blinderus / parhaus

2.5.3. Bydd y Prif Weithredwr yn cynnwys copi o'r polisi hwn gyda'r llythyr at yr achwynydd.

2.5.4. Pan fydd achwynydd yn parhau i ymddwyn mewn ffordd sy'n annerbyniol, gall y Prif Weithredwr, yn dilyn ymgynghori ag uwch reolwr, benderfynu gwrthod pob cyswllt â'r achwynydd a stopio unrhyw ymchwiliad i'w gŵyn.

2.5.5. Os yw'r ymddygiad mor eithafol neu os yw'n bygwth diogelwch a lles ein staff neu Aelodau ar unwaith, byddwn yn ystyried opsiynau eraill, er enghraifft rhoi gwybod i'r heddlu am y mater neu gymryd camau cyfreithiol. Mewn achosion o'r fath, efallai na fyddwn yn rhoi rhybudd blaenorol i'r achwynydd o'r weithred honno.

2.6. Cwynion newydd gan achwynwyr sy'n cael eu trin fel rhai sarhaus, blinderus neu barhaus

2.6.1 Bydd cwynion newydd gan bobl sydd wedi mynd i'r afael â'u hymddygiad o dan y polisi hwn yn cael eu trin yn ôl eu teilyngdod. Bydd y Prif Weithredwr yn penderfynu a yw unrhyw gyfyngiadau a gyflwynwyd yn flaenorol yn dal yn briodol ac yn angenrheidiol mewn perthynas â'r gŵyn newydd. Ni fyddwn yn anwybyddu ceisiadau neu gwynion gwasanaeth dilys lle maent yn cael eu sefydlu.

2.6.1 Bydd y ffaith y bernir bod achwynydd yn afresymol o gyson neu'n flinderus, a bydd unrhyw gyfyngiadau a osodir ar ein cysylltiad â nhw yn cael eu cofnodi a'u hysbysu i'r rhai sydd angen gwybod o fewn yr Awdurdod.

2.7 Adolygiad

2.7.1 Bydd statws achwynydd y bernir ei fod yn afresymol o gyson neu'n flinderus yn cael ei adolygu gan y Prif Weithredwr ar ôl chwe mis ac ar ddiwedd pob chwe mis dilynol o fewn y cyfnod y mae'r polisi i fod yn berthnasol.

2.7.2 Bydd yr achwynydd yn cael gwybod am ganlyniad yr adolygiad hwn os yw'r penderfyniad i gymhwyso'r polisi hwn iddo wedi'i newid neu ei ymestyn.

2.8 Cyfeirio achwynwyr afresymol parhaus neu flinderus at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

2.8.1 Mewn rhai achosion gall y berthynas rhwng yr Awdurdod ac achwynydd afresymol parhaus neu flinderus chwalu'n llwyr tra bod cwynion yn destun ymchwiliad ac nid oes llawer o obaith o sicrhau canlyniad boddhaol. Mewn amgylchiadau o'r fath, efallai na fydd llawer o bwrpas i ddilyn holl gamau'r weithdrefn gwyno. Pan fydd hyn yn digwydd, efallai y bydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn barod i ystyried cwyn cyn i'r weithdrefn redeg ei chwrs.

Adran 3:

Opsiynau i gyfyngu a rheoli cyswllt

Opsiwn 1:

Gofyn i chi gysylltu â gweithiwr/gweithwyr a enwir yn unig (person cyswllt unigol).

Opsiwn 2:

Cyfyngu ar gyswllt (p'un ai dros y ffôn, wyneb yn wyneb, neu'n ddigidol) i leoedd, dyddiau ac amseroedd penodol fel y cytunwyd gyda chi.

Opsiwn 3:

Terfynu cyswllt os byddwch yn codi materion yr ydym eisoes wedi ymateb iddynt yn gyson, ni waeth sut y gwneir y cysylltiadau hyn. Os ydym yn credu bod ffugenw'n cael ei ddefnyddio, byddwn yn ceisio cadarnhau gwir hunaniaeth.

Opsiwn 4:

Terfynu cyswllt os ydych yn ymosodol, yn anghwrtais, yn ymosodol neu'n sarhaus neu os yw ein staff neu Aelodau yn teimlo dan fygythiad gennych chi. Fel yn Opsiwn 3, os credwn fod ffugenw'n cael ei ddefnyddio, byddwn yn ceisio cadarnhau pwy yw'r gwir hunaniaeth.

Opsiwn 5:

Os ydych wedi bygwth ein staff neu Aelodau â thrais corfforol ar lafar, wyneb yn wyneb, yn ysgrifenedig, neu ar unrhyw ffurf arall, efallai y byddwn yn gosod marc rhybudd ar unrhyw systemau rheoli cofnodion electronig lle rydym yn dal eich cofnodion.

Opsiwn 6:

Cyfyngu ar y materion y byddwn yn eu hwynebu.

Opsiwn 7:

Os byddwch yn anfon llawer iawn o wybodaeth amherthnasol atom, efallai y byddwn yn dychwelyd unrhyw ddogfennau atoch. Efallai y byddwn yn eich cyngori y bydd rhagor o wybodaeth amherthnasol yn cael ei dinistrio.

Opsiwn 8:

Os ydym eisoes wedi egluro'n llawn ein rhesymau dros benderfyniad a'ch bod wedi do di ben â'r weithdrefn i ofyn am adolygiad o'r penderfyniad hwnnw, byddwn yn gwrthod ymateb i ohebiaeth bellach nad yw'n codi materion newydd a byddwn yn disgwyl i chi nodi'n glir y materion newydd hynny. Bydd yr ohebiaeth yn cael ei darllen a'i ffeilio ond ni fyddwn yn cydnabod eich gohebiaeth oni bai eich bod yn darparu'r hyn yr ydym yn ei ystyried yn wybodaeth neu dystiolaeth newydd arwyddocaol sy'n ymwneud â'r mater.

Opsiwn 9:

Efallai y byddwn yn blocio neu'n ailgyfeirio eich e-byst at un pwynt cyswllt os yw nifer a hyd yr e-byst a anfonir yn achosi anawsterau i ni gynnal ein busnes.

Opsiwn 10:

Ni fyddwn yn ymateb i ohebiaeth (mewn unrhyw fodd) sy'n ymosodol neu'n dramgwyddus.

Opsiwn 11:

Os byddwch yn gwneud nifer fawr o adroddiadau i ni sy'n profi i fod yn ddi-sail, efallai y byddwn yn gofyn yn y dyfodol bod unrhyw honiadau pellach a gyflwynwch yn cael eu cefnogi gan

drydydd parti annibynnol fel cynrychiolydd cyfreithiol neu eiriolwr i sicrhau bod ein hadnoddau yn cael eu defnyddio mewn ffordd briodol.

Opsiwn 12:

Os ydych yn postio sylwadau difriol, difenwol, sarhaus neu fygythiol ar gyfryngau cymdeithasol ac nad ydych wedi eu tynnu i lawr yn wirfoddol, byddwn yn gofyn i'r wefan eu dileu ac i atal eich cyfrif.

Opsiwn 13:

Os ydych yn ymosodol, yn fygythiol neu'n anghydweithredol i staff neu Aelodau neu aelodau eraill o'r cyhoedd mewn safle sy'n eiddo i'r Awdurdod, neu mewn cyfarfod Awdurdod p'un ai wyneb yn wyneb neu ar-lein, byddwn yn gofyn i chi adael neu eich gwahardd o'r cyfarfod a'ch gwahardd rhag mynychu cyfarfodydd yr Awdurdod neu fynd i safleoedd yr Awdurdod am gyfnod y cytunwyd arno.

Adran 4:

Cadw cofnodion a monitro'r rhai sy'n ddarostyngedig i'r polisi ymddygiad afresymol

4.1 Bydd yr Awdurdod yn cadw cofnodion digonol o fanylion yr achos a'r camau a gymerwyd pan fo'r polisi hwn wedi'i alw. Bydd yr Awdurdod yn cadw cofnod o:

- Enw a chyfeiriad pob aelod o'r cyhoedd sy'n cael eu trin fel rhai sarhaus, blinderus neu barhaus ac sy'n cael eu rheoli o dan y polisi hwn
- Enw a chyfeiriad unrhyw un a nodwyd fel rhai a allai fod yn dreisgar tuag at ein staff neu Aelodau ac sydd â marc rhybuddio ar ein systemau rheoli cofnodion
- Pan ddaeth y cyfyngiad i rym a phan ddaw i ben
- Beth yw'r cyfyngiadau
- Pan hysbyswyd yr aelod o'r cyhoedd am y cyfyngiadau

4.2 Lle nodwyd bod person yn dreisgar o bosibl ac mae gennym system rheoli cofnodion electronig sydd eisoes yn cynnwys manylion yr unigolyn neu'r safle, byddwn yn actifadu marciwr rhybuddio ar ein system. Yn gyffredinol, byddwn yn hysbysu'r unigolyn, fodd bynnag, efallai y bydd amgylchiadau eithriadol lle byddem yn penderfynu peidio â rhoi gwybod iddynt - er enghraifft os ydym yn credu y bydd hyn yn ysgogi ymateb treisgar.

4.3 Bydd y Pwyllgor Archwilio a Risg, sy'n derbyn adroddiadau am gwynion, yn cael adroddiad blynyddol yn rhoi gwybodaeth am aelodau'r cyhoedd yr ymdriniwyd â hwy o dan y polisi hwn.