Polisi ynghylch Gweithredoedd Annerbyniol gan Unigolion

1. Cyflwyniad

1.1 Mae'r Polisi hwn yn nodi dull gweithredu Cyngor Cymuned Dolbenmaen tuag at nifer gymharol isel yr unigolion y bernir bod eu gweithredoedd neu eu hymddygiad yn annerbyniol.

2. Nodau'r Polisi

2.1 Nodi mewn ffordd eglur i bob unigolyn, yn ystod y cyswllt cychwynnol a thrwy gydol eu cyswllt gyda'r swyddfa, yr hyn y mae modd i Gyngor Cymuned Dolbenmaen ei wneud neu beidio ei wneud mewn perthynas â'u cais. Trwy wneud hyn, y nod yw i fod yn agored ac i beidio codi gobeithion neu ddisgwyliadau na fydd modd eu cyflawni.

2.2 Delio mewn ffordd deg, gonest, cyson a phriodol gyda phob unigolyn, gan gynnwys y rhai y bernir bod eu gweithredoedd yn annerbyniol. Mae Cyngor Cymuned Dolbenmaen o'r farn bod gan bob unigolyn yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Yn ogystal, barnir bod gan staff Cyngor Cymuned Dolbenmaen yr un hawliau.

2.3 Darparu gwasanaeth y mae modd i bob unigolyn fanteisio arno. Fodd bynnag, pan fernir bod gweithredoedd unigol yn annerbyniol, cedwir yr hawl i gyfyngu ar neu i newid y cyfle i fanteisio ar wasanaeth Cyngor Cymuned Dolbenmaen.

2.4 Sicrhau na fydd aelodau eraill y cyhoedd, Cyngor Cymuned Dolbenmaen na'i staff dan anfantais oherwydd unigolion sy'n gweithredu mewn ffordd annerbyniol.

2.5 Darparu manylion y gweithdrefnau cwyno i unigolion, os ydynt yn dymuno gwneud cwyn yn erbyn Cyngor Cymuned Dolbenmaen, ynghyd â'r hawl i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os ydynt yn dymuno gwneud hynny.

3. Diffinio Gweithredoedd Annerbyniol gan Unigolion

3.1 Efallai y bydd pobl yn ymddwyn mewn ffordd sy'n groes i'w cymeriad yn ystod cyfnodau o drafferth neu ofid. Efallai bod amgylchiadau gofidus wedi digwydd cyn i'r angen godi iddynt gysylltu â'n swyddfa. Os bydd unigolyn yn ymddwyn mewn ffordd rymus neu benderfynol, nid yw Cyngor Cymuned Dolbenmaen o'r farn bod ymddygiad o'r fath yn annerbyniol. Fodd bynnag, gallai gweithredoedd unigolion sy'n ddig, sy'n feichus neu sy'n barhaus arwain at alwadau afresymol ar y swyddfa neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff Cyngor Cymuned Dolbenmaen. Y gweithredoedd hyn a ystyrir yn rhai annerbyniol ac yn rhai y mae'r polisi hwn yn ceisio'u rheoli. Mae Cyngor Cymuned Dolbenmaen wedi gosod y gweithredoedd hyn mewn grwpiau dan dri phrif bennawd:

3.1.1 Ymddygiad Ymosodol neu Ddifrïol

(i) Ni chaiff trais ei gyfyngu i weithredoedd ymosodol a allai arwain at niwed corfforol. Mae'n cynnwys ymddygiad neu iaith (boed hynny ar lafar neu'n ysgrifenedig) hefyd, a allai beri i staff deimlo'n ofnus, dan fygythiad neu fel pe baent yn cael eu cam-drin.

(ii) Mae enghreifftiau o ymddygiad sy'n cael eu cynnwys mewn grŵp dan y pennawd hwn yn cynnwys bygythiadau, trais corfforol, camdriniaeth lafar bersonol, sylwadau difrïol a haerllugrwydd. Yn ogystal, barnir bod modd i ddatganiadau ymfflamychol a honiadau di-sail gyfateb ag ymddygiad camdriniol.

(iii) Disgwyliwn i'n staff gael eu trin mewn ffordd gwrtais a gyda pharch. Mae trais neu gamdriniaeth yn erbyn staff yn annerbyniol. Fodd bynnag, nid yw'n dderbyniol pan fo gweithredoedd yn troi i fod yn ymddygiad ymosodol wedi'u cyfeirio at staff Cyngor Cymuned Dolbenmaen.

3.1.2 Galwadau Annerbyniol

(i) Efallai y bydd unigolion yn gwneud yr hyn a fernir yn alwadau afresymol ar swyddfa Cyngor Cymuned Dolbenmaen o ganlyniad i swm y wybodaeth y maent yn ei cheisio, natur a graddfa'r gwasanaeth y maent yn ei ddisgwyl neu sawl gwaith y byddant yn cysylltu. Bydd yr hyn sy'n cyfateb â galwadau afresymol bob amser yn dibynnu ar yr amgylchiadau sy'n gysylltiedig â'r ymddygiad a difrifoldeb y materion y bydd yr unigolyn yn eu codi.

(ii) Mae enghreifftiau o ymddygiad sy'n cael eu cynnwys mewn grŵp dan y pennawd hwn yn cynnwys mynnu cael ymatebion o fewn amserlen afresymol, mynnu gweld neu siarad gydag aelod penodol o staff, galwadau ffôn neu lythyrau parhaus, newid sylwedd y cais yn barhaus neu godi materion digyswllt.

(iii) Bernir bod y galwadau hyn yn annerbyniol ac yn afresymol os byddant yn dechrau cael effaith sylweddol ar waith y swyddfa, megis cymryd gormod o amser y staff ar draul unigolion neu swyddogaethau eraill.

3.1.3 Dyfalbarhad Afresymol

(i) Cydnabyddir na fydd rhai unigolion yn derbyn nad oes modd i Cyngor Cymuned Dolbenmaen eu helpu ymhellach neu ddarparu lefel o wasanaeth ac eithrio'r hyn a ddarparwyd eisoes, neu ni fydd modd iddynt dderbyn hynny. Efallai y byddant yn dyfalbarhau wrth anghytuno gyda'r weithred neu'r penderfyniad a wnaethpwyd mewn perthynas â'u cais neu efallai y byddant yn cysylltu â'r swyddfa yn barhaus ynghylch yr un mater.

(ii) Mae enghreifftiau o ymddygiad sy'n cael eu cynnwys mewn grŵp dan y pennawd hwn yn cynnwys gwrthod derbyn penderfyniad a wnaethpwyd mewn perthynas â chais yn barhaus, gwrthod derbyn esboniadau sy'n ymwneud â'r hyn y mae modd i'r swyddfa hon ei wneud a'r hyn nad oes modd iddi ei wneud yn barhaus, a pharhau i ganlyn gwybodaeth.

Gallai'r ffordd y mae'r unigolion hyn yn troi at Gyngor Cymuned Dolbenmaen fod yn hollol rhesymol, ond eu hymddygiad parhaus wrth barhau i wneud hynny sy'n afresymol.

(iii) Barnir bod gweithredoedd unigolion sy'n dyfalbarhau yn annerbyniol pan fydd swm anghymesur o amser ac adnoddau yn gorfod cael ei neilltuo ar eu cyfer ym marn Cyngor Cymuned Dolbenmaen.

4. Rheoli Gweithredoedd Annerbyniol gan Unigolion

4.1 Mae nifer yr unigolion y mae Cyngor Cymuned Dolbenmaen yn ystyried bod eu gweithredoedd yn annerbyniol yn gymharol fach. Mae'r ffordd y rheolir y gweithredoedd hyn yn dibynnu ar eu natur a'u graddau. Os bydd yn cael effaith niweidiol ar allu Cyngor Cymuned Dolbenmaen i wneud ei waith ac i ddarparu gwasanaeth i eraill, efallai y bydd angen cyfyngu cyswllt unigolyn gyda'r swyddfa er mwyn rheoli'r gweithredu annerbyniol. Gallai cyswllt wyneb yn wyneb, dros y ffôn, mewn negeseuon ffacs, mewn llythyr neu mewn ffordd electronig neu unrhyw gyfuniad o'r rhain gael ei gyfyngu. Ymdrechir i geisio cynnal o leiaf un fath o gyswllt. Mewn sefyllfaoedd eithafol, hysbysir yr unigolyn yn ysgrifenedig o'r ffaith bod eu henw ar restr 'dim cyswllt personol'. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid iddynt gyfyngu ar eu cyswllt gyda Chyngor Cymuned Dolbenmaen naill ai mewn cyfathrebu ysgrifenedig neu trwy drydydd parti.

4.2 Mae bygwth trais corfforol, camdriniaeth lafar neu aflonyddu, neu gyflawni hynny tuag at staff Cyngor Cymuned Dolbenmaen yn debygol o arwain at derfynu'r holl gyswllt uniongyrchol gyda'r unigolyn. Gallai digwyddiadau gael eu hadrodd i'r heddlu. Bydd hyn yn digwydd bob amser os bydd trais corfforol yn cael ei ddefnyddio neu'n cael ei fygwth.

4.3 Ni fydd Cyngor Cymuned Dolbenmaen yn delio gyda gohebiaeth (llythyr, ffacs neu electronig) sy'n ddifrïol i staff neu sy'n cynnwys honiadau heb dystiolaeth o sylwedd. Pan fydd hyn yn digwydd, hysbysir yr unigolyn yr ystyrir bod eu hiaith yn sarhaus, yn ddianghenraid ac yn ddi-fudd. Gofynnir iddynt stopio defnyddio iaith o'r fath a bydd Cyngor Cymuned Dolbenmaen yn nodi na ddarperir unrhyw ymateb i'r gohebiaeth os na fyddant yn stopio. Efallai y bydd Cyngor Cymuned Dolbenmaen yn mynnu bod cyswllt yn cael ei wneud trwy drydydd parti yn y dyfodol.

4.4 Bydd staff Cyngor Cymuned Dolbenmaen yn terfynu galwadau ffôn os barnir bod y sawl sy'n ffonio yn ymosodol, yn ddifrïol neu'n sarhaus. Mae gan yr aelod o staff sy'n delio gyda'r alwad yr hawl i ddweud wrth y sawl sy'n ffonio bod yr ymddygiad yn annerbyniol, gan derfynu'r alwad os na fydd yr ymddygiad yn stopio.

4.5 Pan fydd unigolyn yn ffonio, yn ymweld â'r swyddfa, yn anfon dogfennau amherthnasol neu'n codi'r un materion dro ar ôl tro, gall Cyngor Cymuned Dolbenmaen benderfynu:

• dim ond cymryd galwadau gan yr unigolyn ar adegau penodedig ar ddiwrnodau penodedig neu wneud trefniant bod un aelod o staff yn delio gyda galwadau neu ohebiaeth gan yr unigolyn yn y dyfodol.

• mynnu bod yr unigolyn yn gwneud apwyntiad i weld aelod o staff penodol cyn ymweld â'r swyddfa neu bod yr unigolyn yn cysylltu â'r swyddfa yn ysgrifenedig yn unig.

• gweithredu mewn ffordd arall sy'n ffordd briodol yn ein barn ni. Bydd Cyngor Cymuned Dolbenmaen fodd bynnag, bob amser yn hysbysu'r unigolyn o'r camau sy'n cael eu cymryd a pham.

5. Penderfynu Cyfyngu Cyswllt

5.1 Mae gan aelodau Cyngor Cymuned Dolbenmaen neu ei staff sy'n cael profiad uniongyrchol o ymddygiad ymosodol neu ddifrïol gan unigolyn, yr awdurdod i ddelio â'r ymddygiad hwnnw mewn ffordd sy'n briodol i'r sefyllfa yn eu barn nhw ar unwaith, ac yn unol â'r polisi hwn.

5.2 Ac eithrio penderfyniadau o'r fath a wneir ar unwaith pan fydd digwyddiad yn digwydd, dim ond ar ôl i aelod o staff uwch neu gynghorydd ystyried y sefyllfa mewn ffordd ofalus y bydd penderfyniadau yn cael eu gwneud i gyfyngu ar y cyswllt gyda Chyngor Cymuned Dolbenmaen. Pryd bynnag y bo modd, byddwn yn rhoi'r cyfle i unigolyn addasu eu hymddygiad neu eu gweithredoedd cyn y caiff penderfyniad ei wneud. Hysbysir unigolion yn ysgrifenedig o'r rheswm dros wneud penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt yn y dyfodol, y trefniadau cyswllt cyfyngedig ac os yw hynny'n berthnasol, hyd y cyfnod y bydd y cyfyngiadau hyn mewn grym.

6. Apelio yn erbyn Penderfyniad i Gyfyngu ar y Cyswllt

6.1 Mae modd i unigolyn apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar y cyswllt. Bydd aelod uwch o staff neu gynghorydd na fu'n ymwneud â'r penderfyniad gwreiddiol yn ystyried yr apêl. Byddant yn hysbysu'r unigolyn yn ysgrifenedig o'r ffaith bod y trefniadau cyswllt cyfyngedig yn berthnasol o hyd neu bod trefniant arall wedi cael ei gytuno.

7. Cofnodi ac Adolygu Penderfyniad i Gyfyngu ar y Cyswllt

7.1 Mae Cyngor Cymuned Dolbenmaen yn cofnodi'r holl ddigwyddiadau sy'n cyfateb ag ymddygiad annerbyniol gan unigolion. Pan benderfynir cyfyngu ar gyswllt unigol, caiff cofnod sy'n nodi hyn ei wneud yn y ffeil berthnasol ac mewn unrhyw gofnod cyfrifiadurol priodol.

7.2 Gallai penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt unigol gael ei ystyried os bydd yr unigolyn yn dangos ymagwedd fwy derbyniol. Bydd Clerc y Cyngor Cymuned yn adolygu statws yr holl unigolion y maent yn destun trefniadau cyfyngu cyswllt yn rheolaidd.