

Cyngor Cymuned Llandybie

Polisi ynghylch Gweithredoedd Annerbyniol gan  
Unigolion

## **Cyflwyniad**

Mae'r polisi hwn yn amlinellu ymateb Cyngor Cymuned Llandybïe (a elwir 'y Cyngor' o hyn ymlaen) i'r nifer gymharol fach o unigolion yr ystyrir bod eu gweithredoedd neu eu hymddygiad yn annerbyniol. Nod y Cyngor Cymuned, y Cyngorwyr a'r swyddogion yw ceisio cynnig cymorth a chefnogaeth i unrhyw un sydd am ddefnyddio'r gwasanaeth. Yn y mwyafrif llethol o achosion, pan fydd person yn cysylltu â'r Cyngor bydd y mater yn cael ei drafod yn unol â gweithdrefnau derbyniol. Serch hynny, o bryd i'w gilydd, mae na achosion yn codi pan mae angen amddiffyn y Cyngorwyr a'r swyddogion rhag ymddygiad annerbyniol megis ymddygiad ymosodol neu ddifriol, gofynion afresymol a dyfalbarhad afresymol. Mae'r polisi hwn yn amlinellu'r gweithdrefnau a bennir i ddelio â'r fath ymatebion.

## **Amcanion y Polisi**

- I wneud hi'n glir i bob unigolyn adeg y cyswllt cyntaf a thrwy gydol yr amser ei fod yn ymwneud â'r swyddfa, yr hyn y mae'r Cyngor yn gallu, ac yn methu'i wneud o ran yr ymholiad. Wrth wneud hyn, y nod yw i fod yn gwbl agored, ac i beidio â chodi gobeithion neu ddisgwyliadau nad yw'n bosibl eu gwireddu.
- I ddelio ag unigolion mewn ffordd deg, gonest, cyson ac addas, gan gynnwys y rhai hynny yr ystyrir bod eu gweithredoedd yn annerbyniol. Mae'r Cyngor o'r farn bod gan bob unigolyn yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Ar yr un pryd, ystyrir bod gan staff y Cyngor yn union yr un hawliau.
- Cynnig gwasanaeth sy'n hygyrch i bob unigolyn. Serch hynny, pan yr ystyrir bod gweithredoedd unigol yn rhai annerbyniol, cedwir yr hawl i gyfyngu ar, neu amrywio'r, mynediad at wasanaeth y Cyngor.
- Sicrhau nad yw aelodau eraill o'r cyhoedd, y Cyngor neu ei staff yn dioddef unrhyw anfantais o achos person sy'n ymddwyn mewn ffordd annerbyniol.
- I hysbysu unigolion o fanylion y gweithdrefnau cwyno pe byddent am wneud cwyn yn erbyn y Cyngor, a bod ganddynt yr hawl i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os y dymunant wneud hynny.

## **Diffinio'r hyn a ystyrir yn weithredu annerbyniol gan unigolion**

Pan fydd pobl yn dioddef gofid neu o dan straen efallai y byddant yn ymddwyn mewn ffordd anghydnaws. Efallai eu bod, yn y cyfnod cyn teimlo'r angen i gysylltu â swyddfa'r Cyngor, wedi profi amgylchiadau sy'n peri gofid a straen iddynt. Nid yw'r Cyngor yn barnu bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod unigolyn yn ymddwyn mewn ffordd egnïol neu benderfynol. Serch hynny, efallai bydd gweithredoedd unigolyn sy'n grac, sy'n gofyn llawer neu sy'n daer yn arwain at ofynion afresymol ar y swyddfa neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff y Cyngor. Y gweithredoedd hyn yw'r rhai a ystyrir yn rhai annerbyniol, a'r rhai y mae'r polisi hwn am geisio rheoli. Mae'r Cyngor wedi crynhoi'r gweithredoedd hyn o dan dri phennawd bras:

## **Ymddygiad ymosodol neu ddifriol**

Nid yw trais wedi'i gyfyngu yn unig i weithredoedd ymosodol a all arwain at niwed corfforol. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith, p'un ai ar lafar neu'n ysgrifenedig, a all godi ofn ar swyddogion neu peri iddynt deimlo eu bod o dan fygythiad neu'n cael eu difriö. Mae'r mathau o ymddygiad a gynhwysir o dan y pennawd hwn yn cynnwys bygythiadau, trais corfforol, difriö llafar personol,

sylwadau dimygu ac anghwrteisi.

Yn ogystal, mae'n bosibl ystyried datganiadau ymfflamychol a honiadau di-sail fel ymddygiad difriol. Mae'r Cyngor yn disgwyl bod ei staff yn cael eu trin yn gwrtais a gyda pharch. Mae trais tuag at, neu ddifrio, swyddogion yn annerbyniol. Nid yw'n dderbyniol pan fydd gweithredoedd yn datblygu i fod yn ymddygiad ymosodol a gyfeirir at y swyddogion.

### **Gofynion afresymol**

Gall unigolion wneud yr hyn a ystyrir yn ofynion afresymol ar swyddfa'r Cyngor oherwydd llwyth y gwybodaeth y maent yn chwilio amdano, y math o, a maint y gwasanaeth y maent yn disgwyl ei gael a'r nifer o geisiadau sy'n dod oddiwrthynt.

Bydd yr hyn a ystyrir yn ofynion afresymol bob amser yn dibynnu ar yr amgylchiadau sy'n lliwio ymddygiad, a difrifoldeb y materion a godir gan, yr unigolyn. Mae esiamplau o'r gweithredoedd a gynhwysir o dan y pennawd hwn yn cynnwys hawlio ymatebion o fewn terfyn amser afresymol, mynnu gweld neu siarad â swyddog penodol, galwadau ffôn neu lythyron parhaus, newid pwnc y cais dro ar ôl tro neu godi materion amherthnasol. Ystyrir bod y gofynion hyn yn annerbyniol ac yn afresymol os byddant yn dechrau cael effaith andwyol ar waith y swyddfa, ac yn gosod pwysau gormodol ar amser y staff er anfantais i unigolion neu ddyletswyddau eraill.

### **Dyfalbarhad afresymol**

Cydnabyddir nad yw rhai unigolion yn fodlon neu'n gallu derbyn nad yw'r Cyngor yn gallu bod o gymorth pellach iddynt, neu chwaith yn gallu cynnig lefel gwasanaeth amgen i'r hyn a gynigiwyd eisoes. Efallai y byddant yn dal i anghytuno gyda'r weithred neu'r penderfyniad a wnaethpwyd parthed â chais, neu'n mynnu cysylltu â'r swyddfa yn barhaus ynghlyn â'r un mater. Mae esiamplau o'r gweithredoedd a gynhwysir o dan y pennawd hwn yn cynnwys gwrthod yn barhaus i dderbyn penderfyniad a wnaethpwyd parthed â chais, gwrthod yn barhaus i dderbyn esboniadau yn ymwneud â'r hyn y gall, ac a ni all, y swyddogion wneud a pharhau i geisio gwybodaeth.

Efallai bod y **ffordd** y mae'r unigolion hyn yn ymwneud â'r Cyngor yn un cwbl rhesymol, ond y ffaith eu bod yn parhau i wneud hyn sy'n afresymol. Ystyrir bod gweithredoedd unigolion taer yn annerbyniol pan fod delio â'r fath geisiadau, ym marn y Cyngor, yn arwain at ddefnydd anghymesur o amser ac adnoddau.

### **Rheoli gweithredoedd annerbyniol gan unigolion**

Ym marn y Cyngor dim ond nifer gymharol fechan o unigolion sy'n gweithredu mewn ffordd yr ystyrir ei bod yn annerbyniol. Mae'r dull o reoli'r gweithredoedd hyn yn dibynnu ar natur a maint y gweithredoedd. Os ydy'r gweithredu yn cael effaith ar allu'r Cyngor i wneud ei waith a chynnig gwasanaeth i eraill, efallai y bydd rhaid cyfyngu ar gyswllt unigol gyda'r swyddfa er mwyn rheoli'r weithred annerbyniol.

Efallai y bydd rhaid cyfyngu ar gyswllt personol, cyswllt ar y ffôn, cyswllt drwy gyfrwng ffacs, llythyr neu'n electroneg neu unrhyw gyfuniad o'r rhain. Gwneir ymdrech i gynnal o leiaf un dull o gyfathrebu.

Mewn sefyllfa eithafol bydd unigolion yn cael gwybod drwy lythyr bod eu henwau wedi'u gosod ar restr 'dim cyswllt personol'. Mae hyn yn golygu bod rhaid iddynt gysylltu'n ysgrifenedig neu drwy gyfrwng trydydd parti yn unig.

Bydd bygwth defnyddio, neu ddefnyddio mewn gwirionedd, trais corfforol, difriö llafar neu aflonyddu yn erbyn swyddogion y Cyngor yn debyg o arwain at ddi-ddymu pob cyswllt uniongyrchol gydag unigolyn. Mae'n bosibl y riportir digwyddiadau o'r math i'r heddlu; bydd hyn yn sicr o ddigwydd os y bygythir y defnydd o, neu y defnyddir mewn gwirionedd, trais corfforol.

Ni fydd y Cyngor yn delio â gohebiaeth (llythyr, ffacs neu electroneg) sy'n ddifriöl i'r swyddogion neu sy'n cynnwys honiadau nad oes iddynt dystiolaeth gadarn. Pan fydd hyn yn digwydd bydd yr unigolyn yn cael gwybod yr ystyrir ei ymddygiad / ei hymddygiad i fod yn dramgwyddus, yn ddiangen ac yn anefnyddiol. Gofynnir iddo / iddi i roi'r gorau i'r defnydd o'r fath iaith, a bydd y Cyngor yn datgan na fydd yn gwneud unrhyw ymateb i'w g/ohebiaeth oni fydd/bydd yn stopio gwneud hyn. Mae'n bosibl bydd y Cyngor am gynnal cyswllt pellach drwy drydydd parti.

Os ystyrir bod y galwr yn ymosodol, yn ddifriöl neu'n dramgwyddus, bydd swyddogion y Cyngor yn dirwyn y galwad fföni ben. Mae gan y swyddog sy'n cymryd yr alwad yr hawl i wneud y penderfyniad hwn, gan ddweud wrth y galwr bod ei ymddygiad/ hymddygiad yn annerbyniol a rhoi terfyn ar yr alwad os nad yw'r ymddygiad yn peidio.

Pan fydd unigolyn yn ffonio'n fynych, ac yn ymweld â'r swyddfa, yn anfon dogfennau amherthnasol ac yn codi'r un mater yn barhaus, efallai y bydd y Cyngor yn penderfynu:

- derbyn galwadau ffön o'r unigolyn ar amseroedd penodol ar ddiwrnodau penodol yn unig
- mynnu bod yr unigolyn yn gwneud apwyntiad i weld swyddog cyn ymweld â'r swyddfa, neu bod yr unigolyn hwnnw yn cysylltu â'r swyddfa yn ysgrifenedig yn unig
- cymryd camau eraill yr ystyrir eu bod yn briodol. Serch hynny, ymhob achos bydd y Cyngor yn hysbysu'r unigolyn o'r camau sy'n cael eu cymryd, a'r rheswm dros eu cymryd.

### **Penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt**

Mae gan Aelodau'r Cyngor neu ei swyddogion sy'n dioddef ymddygiad ymosodol neu ddifriöl uniongyrchol oddiwrth unigolyn yr awdurdod i ddelio â'r ymddygiad hwnnw yn y ffordd y maent yn ystyried sy'n briodol i'r sefyllfa, ac yn unol â'r polisi hwn.

Gan eithrio'r fath benderfyniadau a wneir ar unwaith ac a wnelir adeg y digwyddiad, bydd unrhyw benderfyniad i gyfyngu ar gyswllt gyda'r Cyngor ond yn cael ei wneud ar ôl ystyriaeth fanwl o'r sefyllfa gan swyddog a chynghorwr. Os yn bosibl, rhoddir y cyfle i'r unigolyn i newid ei ymddygiad / hymddygiad cyn bod penderfyniad yn cael ei wneud.

Hysbysir unigolion yn ysgrifenedig o'r rheswm am gyfyngu ar gyswllt yn y dyfodol, y trefniadau cyfyngu ar gyswllt ac, os yn berthnasol, am ba gyfnod o amser y bydd y cyfyngiadau hyn mewn grym.

## **Apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt**

Gall unigolyn apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt. Bydd swyddog arall neu gynghorydd nad oedd yn rhan o'r penderfyniad gwreiddiol yn ystyried yr apêl. Bydd y person hwnnw'n hysbysu'r unigolyn yn ysgrifenedig o ganlyniad yr apêl, ac yn cadarnhau naill ai bod y trefniadau i gyfyngu ar gyswllt yn dal mewn grym, neu bod canlyniad amgen wedi'i gytuno arno.

## **Cofnodi ac adolygu penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt**

Mae'r Cyngor yn cofnodi'r holl achosion o weithredu'n annerbyniol gan unigolion. Pan bod penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt personol yn cael ei wneud, bydd nodyn o hyn y cael ei wneud ar y ffeil berthnasol ac ar unrhyw gofnod cyfrifiadurol priodol. Mae'n bosibl ail-ystyried cyfyngiad ar gyswllt personol os bydd yr unigolyn yn dangos agwedd mwy derbyniol. Bydd y Clerc yn adolygu yn gyson statws yr holl unigolion sy'n destun trefniadau cyfyngu ar gyswllt.

Adolygwyd y ddogfen hon gan y Pwyllgor Polisi ar Chwefror 1<sup>af</sup>, 2017, a'i chymeradwyo gan y Cyngor Llawn ar Chwefror 22<sup>ain</sup>, 2017.

Llofnod: \_\_\_\_\_ Cadeirydd. Dyddiad: \_\_\_\_\_

