

Polisi ymddygiad afresymol gan gwsmeriaid

# 1. Cefndir

1.1 Mae Cyngor Abertawe'n ymroddedig i wasanaethu ei holl gwsmeriaid a defnyddwyr gwasanaeth yn ddiduedd, gyda'r nod o ddarparu gwasanaeth o safon uchel i bawb sy'n cyfathrebu â ni. Mae gan y cyngor Siarter Cwsmeriaid a Safonau Gwasanaeth, sy'n mynegi ein hymroddiad i breswylwyr a busnesau Abertawe.

1.2 Disgwylir i breswylwyr ymgysylltu â'r cyngor mewn modd cwrtais a pharchus. Mae hyn yn cynnwys defnyddio iaith gwrtais yn ystod pob cyfathrebiad, dilyn unrhyw ganllawiau gweithdrefnol a ddarperir, a bod yn amyneddgar wrth aros am ymatebion. Dylent ymdrechu i ddarparu gwybodaeth glir a chywir i helpu i ddatrys eu hymholiadau mewn modd hwylus ac effeithlon. Mae mynd ati i gydweithredu a deall cyfyngiadau a phrosesau'r cyngor hefyd yn cael ei werthfawrogi, gan sicrhau ymdrech ar y cyd wrth ddatrys unrhyw faterion. Anogir adborth adeiladol gan ei fod yn helpu'r cyngor i wella'i wasanaethau. Drwy fabwysiadu'r ymddygiadau cadarnhaol hyn, gall preswylwyr gyfrannu at berthynas gynhyrchiol a chytûn â'r cyngor.

1.3 Nid yw'r cyswllt y mae cwsmeriaid a defnyddwyr gwasanaeth yn ei gael â'r cyngor yn gyfyngedig fel arfer. Fodd bynnag, gall fod achlysuron lle mae nifer bach o gwsmeriaid neu ddefnyddwyr gwasanaeth yn ymddwyn mewn modd annerbyniol neu afresymol. Mewn rhai achosion, gall amlder a natur eu cyswllt â'r cyngor rwystro'r cyngor rhag ystyried eu hymholiadau eu hunain neu ymholiadau pobl eraill. Mewn rhai achosion, mae swm neu natur eu hymholiadau'n golygu eu bod yn cael eu hystyried yn gwsmeriaid parhaus neu flinderus wrth ymwneud â staff y cyngor.

1.4 Caiff y polisi hwn ei roi ar waith naill ai yn dilyn un achos difrifol o ymddygiad afresymol neu annerbyniol gan gwsmer, neu os yw cwsmer yn ymddwyn mewn modd afresymol yn rheolaidd. Mae enghreifftiau o'r math hwn o ymddygiad wedi'u nodi ym mharagraff 2 isod, er nad yw'r rhestr yn gyflawn.

1.5 Mewn achosion arbennig, mae'r cyngor yn cadw'r hawl i gymryd camau gweithredu i reoli cyswllt er mwyn amddiffyn staff, Cynghorwyr, darparwyr gwasanaethau a gomisiynwyd a'u staff, a'r cyhoedd ehangach. Mae unrhyw gyfeiriad at staff a gweithwyr yn cynnwys y rheini a gyflogir gan sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau ar ran y cyngor.

1.6 Wrth reoli cyswllt yn y dyfodol, bydd y cyngor yn parhau â'r nod o ddatrys unrhyw bryderon go iawn lle bo'n bosib.

1.7 Mae'r cyngor yn cydnabod y gall aelodau o'r cyhoedd sy'n cael eu hystyried yn gwsmeriaid parhaus neu flinderus deimlo'n anfodlon neu'n grac am hyn.

1.8 Mae'r cyngor hefyd yn cydnabod y gall fod sefyllfaoedd lle mae ymddygiad sy'n ymddangos yn afresymol yn y lle cyntaf o ganlyniad i gyflyrau iechyd. Er bod hwn yn faes anodd, mewn achosion o'r fath bydd y cyngor yn gwneud pob ymdrech i wneud addasiadau rhesymol a darparu'r cymorth priodol. Fodd bynnag, mae ar y cyngor ddyletswydd gofal tuag at ddiogelwch a lles ei staff ac mae'n rhaid cynnal ymarfer cydbwyso.

1.9 Defnyddir y polisi hwn ar y cyd â'r Polisi Trais ac Ymddygiad Ymosodol.

1.10 Ni ddylai unrhyw aelod o staff, Cynghorydd, neu bartner orfod dioddef ymddygiad afresymol gan gwsmeriaid.

# 2. Beth yw ystyr ymddygiad afresymol gan gwsmeriaid?

2.1 Er nad oes diffiniad penodol ar gyfer hyn, mae enghreifftiau o ymddygiad y gellir ei ystyried yn ymddygiad afresymol wedi'u rhestru isod (nid yw'r rhestr yn gynhwysfawr):

a) Bygythiadau neu ymddygiad treisgar neu ymosodol gan unigolyn tuag at staff, Aelodau'r Cyngor neu unrhyw drydydd parti. (Sylwer: Mewn achosion o'r fath, gellir cadw cofnod o enwau aelodau'r cyhoedd ar gofrestr at ddibenion iechyd a diogelwch. Mae hyn yn destun gweithdrefn ar wahân). Mae enghreifftiau'n  cynnwys defnyddio iaith anweddus, rhegi neu smygu o gwmpas staff ar safle'r cyngor, rhoi staff mewn sefyllfa beryglus, gan gynnwys perygl o ganlyniad i anifeiliaid ymosodol neu amgylcheddau anniogel.

b) Methu dangos parch wrth ymdrin â staff neu Aelodau'r Cyngor, neu ymddwyn mewn modd bygythiol neu ymosodol. Mae hyn yn cynnwys ymddygiad 'anghyffredin' neu 'annormal' a all wneud i drydydd parti feddwl ei fod mewn perygl gwirioneddol o niwed (sef "niwed corfforol neu feddyliol").

c) Atal y cyngor rhag ystyried ymholiad yn wrthrychol neu weithredu gwasanaeth oherwydd natur neu amlder y cyswllt â'r cyngor.

ch) Gwneud sylwadau maleisus, annerbyniol, direswm neu ddifrïol mewn perthynas ag unrhyw nodweddion gwarchodedig yn unol â diffiniad Deddf Cydraddoldeb 2010.

d) Parhau i ymdrechu i wneud sylwadau direswm neu anghyfiawn yn ystod ymdrechion parhaus i ddatrys materion presennol, neu ymdrechu i ddylanwadu'n amhriodol ar yr ymholiad neu newid agweddau ar yr ymholiad yn ystod ymchwiliad.

dd) Gohebiaeth barhaus â swyddogion a Chynghorwyr, a chynnwys carfan eang o bobl yn yr ohebiaeth, e.e. anfon sawl e-bost o fewn cyfnod amser byr.

e) Parhau i ymdrechu i fynd ar drywydd unrhyw fater, ar ôl cwblhau pob cam o'r weithdrefn gwynion gorfforaethol neu weithdrefn gwynion statudol arall.  Mae hyn yn cynnwys ailgyflwyno cwynion ar eu ffurf wreiddiol neu gwynion y mae eu cynnwys yr un peth â'r gŵyn a wnaed yn wreiddiol. Bydd hyn hefyd yn berthnasol mewn achosion lle mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi cwblhau ymchwiliad ac wedi dod â'r achos i ben.

f) Ceisio canlyniad afrealistig a pharhau i geisio'r canlyniad hwn er gwaethaf cael eich hysbysu'n glir am y cyfiawnhad dros y penderfyniad.

ff) Unrhyw fath o ymddygiad bygythiol neu orfodaethol arall tuag at aelod o staff, gan gynnwys unrhyw weithred sy'n cyfyngu ar ei symudiad, er enghraifft rhwystro mynediad i fynedfeydd neu allanfeydd, cloi drysau i atal aelod o staff rhag gadael y fangre, peidio â gadael iddo adael ystafell neu fangre, neu fynnu bod yn rhaid iddo gymryd camau gweithredu nad ydynt yn rhan o'i swydd.

g) Cyflwyno cyfathrebiadau parhaus sy'n cynnwys terminoleg ffug-gyfreithiol a dadleuon yn erbyn penderfyniadau'r cyngor nad oes ganddynt sail gyfreithiol gadarn er mwyn osgoi trethi, ardollau neu ffïoedd eraill a weinyddir gan yr awdurdod o bosib. Mae hyn yn cynnwys llythyrau a hysbysiadau a gyflwynwyd i brif weithredwr y cyngor, neu swyddogion eraill, gyda'r un rhesymu camarweiniol.

ng) Dadleuon Masnachol Ffug-gyfreithiol wedi'u Trefnu Cyflwyno dadleuon cyfreithiol annilys amrywiol sy'n defnyddio termau ffug-gyfreithiol, sy'n seiliedig ar sefyllfaoedd damcaniaethol nad oes ganddynt unrhyw sail yng nghyfraith y DU.  Er enghraifft, aelodau o'r cyhoedd nad ydynt yn teimlo eu bod yn rhwym i gyfreithiau'r Deyrnas Unedig oherwydd nad ydynt yn cydsynio â nhw, neu'r rheini sy'n camddefnyddio cyfreithiau hynafol neu fodern er mwyn dadlau ynghylch arian sy'n ddyledus i'r cyngor neu herio penderfyniadau gwasanaethau.

h) Defnyddio cyfryngau cymdeithasol i gam-drin aelod o staff neu aflonyddu arno, neu i wneud sylwadau amhriodol tuag at aelod o staff neu amdano.

Sylwer:

1. Gall cyswllt fod wyneb yn wyneb, dros y ffôn, drwy lythyr, drwy e-bost, drwy neges destun/sgwrs fyw neu drwy gyfryngau cymdeithasol;
2. Mae cyfeiriadau at unigolyn neu berson yn cynnwys grŵp o unigolion neu nifer o unigolion.

# 3. Camau gweithredu y gall y cyngor eu cymryd

## 3.1 Cam 1: camau gweithredu di-oed

Os yw Adran Gwasanaeth yn meddwl bod person yn ymddwyn yn afresymol, rhoddir gwybod i'r person hwnnw am hyn a gofynnir iddo newid ei ymddygiad. Mae hyn yn berthnasol i bob lleoliad lle darperir gwasanaethau, gan gynnwys ymweliadau cartref, ac mae hefyd yn berthnasol i deulu a ffrindiau a all fod yn bresennol.

3.2 Os yw gweithiwr yn teimlo bod cwsmer/defnyddiwr gwasanaeth yn ymddwyn mewn modd annerbyniol, p'un a yw'n gwneud hynny dros y ffôn, wyneb yn wyneb neu mewn gohebiaeth ysgrifenedig, gan gynnwys e-bost neu gyfryngau cymdeithasol, gall:

* Esbonio'n glir ond yn gwrtais fod y cyngor yn disgwyl i'w weithwyr gael eu trin â pharch, a gofyn iddo reoli ei ymddygiad.
* Esbonio effaith ei ymddygiad ar y gwasanaeth a/neu ddefnyddwyr eraill, e.e. cyswllt gormodol â swyddogion niferus am yr un materion, gan rwystro cwsmeriaid/defnyddwyr gwasanaeth eraill rhag defnyddio adnoddau hanfodol, a chael effaith ar y gwasanaeth.
* Os yw'r cwsmer/defnyddiwr gwasanaeth yn parhau â'i ymddygiad, dylid ei rybuddio y bydd camau gweithredu'n cael eu cymryd sy'n briodol i'r dull cysylltu. Mae camau gweithredu pellach yn cynnwys dod â galwad ffôn i ben, gofyn i'r cwsmer/defnyddiwr gwasanaeth adael safle'r cyngor, neu staff yn gadael y safle os ydynt yn cynnal ymweliad cartref. Dylai'r gweithiwr egluro wrth y cwsmer pam mae'n dod â'r alwad i ben, er enghraifft, "Dydw i ddim yn barod i barhau â'r sgwrs hon oherwydd bod eich ymddygiad yn amhriodol."
* Os yw'r cwsmer yn mynnu parhau, yna dylid cymryd camau gweithredu pellach.

3.3 Dylid cadw cofnod o'r digwyddiad (gan gynnwys y dyddiad a'r amser) a rhoi gwybod i'r rheolwr llinell. Gellir cadw'r wybodaeth hon a dylai fod ar gael yn hawdd mewn achosion lle mae'r mater yn cael ei uwchgyfeirio.

3.4 Os yw cwsmer yn ymddwyn mewn modd anffafriol, dylid dod â chyswllt â'r cwsmer/defnyddiwr gwasanaeth i ben yn syth. Dylai'r gweithiwr hysbysu ei reolwr llinell am hyn, a fydd yn ymdrin â'r digwyddiad fel mater Cam 2.

3.5 Mewn achosion lle mae'r cwsmer/defnyddiwr gwasanaeth yn ymddwyn yn ymosodol neu'n dreisgar, dylai'r gweithiwr gymryd camau gweithredu yn unol â pholisi a chanllawiau Trais ac Ymddygiad Ymosodol yr Is-adran Iechyd a Diogelwch Corfforaethol.

3.6 Mewn achosion lle mae gweithwyr yn meddwl bod cwsmer/defnyddiwr gwasanaeth yn ymddwyn yn afresymol, dylid cyfeirio'r mater i'w rheolwr llinell, a fydd yn penderfynu pa gamau gweithredu y dylid eu cymryd. Ni chaniateir i weithwyr benderfynu ar y gosb ar gyfer y math hwn o ymddygiad. Os yw'r rheolwr llinell yn penderfynu bod yr ymddygiad yn afresymol, yna efallai y bydd yn ymateb ar ran y gweithiwr yn unol â Cham 1 uchod, neu os yw'n ystyried bod yr ymddygiad yn fwy difrifol neu'n ymwneud â chyswllt parhaus, gellir rhoi Cam 2 ar waith.

3.7 Efallai y bydd Penaethiaid Gwasanaeth yn penderfynu y dylid ymdrin ag ymddygiad afresymol drwy ddefnyddio Cam 2 yn syth.

## 3.8 Cam 2 - gweithredoedd pellach gan y gwasanaeth

Os yw'r ymddygiad a nodir ar Gam 1 yn parhau, bydd yr Adran Gwasanaeth yn nodi'r sylwadau, a bydd y Pennaeth Gwasanaeth yn rhoi gwybod i Bennaeth y Gwasanaethau Digidol a Chwsmeriaid, gan wneud cais i roi cam(au) gweithredu adferol Cam 2 ar waith, fel a nodir yn y polisi hwn.

3.9 Bydd Pennaeth y Gwasanaethau Digidol a Chwsmeriaid yn trafod yr achos â'r Uwch-reolwr/Pennaeth Gwasanaeth perthnasol ac yn penderfynu pa gamau gweithredu priodol i'w defnyddio. Hefyd, bydd yn penderfynu pa swyddog fydd yn ymateb orau i'r atgyfeiriad gwreiddiol, a phwy ddylai ymateb i'r cwsmer/defnyddiwr gwasanaeth. Gall fod yn Rheolwr Gwasanaeth, yn Bennaeth Gwasanaeth neu'n Bennaeth y Gwasanaethau Digidol a Chwsmeriaid sy'n gweithredu ar ran y Prif Weithredwr.

3.10 Bydd amgylchiadau amrywiol pob achos yn cael eu hystyried bob tro.

3.11 Mae'r cyngor yn cadw'r hawl i roi Cam 2 y polisi ar waith yn syth heb roi rhybudd yn y lle cyntaf, fel a nodir yn 3.1 uchod. Caiff y pwerau hyn eu defnyddio mewn amgylchiadau eithriadol yn unig. Mewn achosion o'r fath, rhaid esbonio i'r person/bobl y cymerwyd camau gweithredu yn ei erbyn/yn eu herbyn dan y polisi hwn pam y bu'n rhaid gweithredu'n syth. Ni fydd hyn yn cael effaith ar yr hawl i apelio.

3.12 Mae'r mathau o gamau gweithredu/gyfyngiadau y gellir eu rhoi ar waith yn cynnwys:

a) Gofyn i gyswllt gael ei wneud ag aelod o staff a enwir neu dîm fel pwynt cyswllt unigol, neu ar amser penodol neu mewn lle penodol. Gall y cyswllt fod yn destun amodau priodol hefyd.

b) Cyfyngu galwadau ffôn i ddiwrnodau ac amserau penodol.

c) Gwahardd person o un neu fwy o adeiladau a reolir gan y cyngor, oherwydd ei ymddygiad afresymol neu dreisgar. Bydd gwaharddiadau ar gyfer cyfnod penodol fel arfer, ond mewn achosion eithafol gallant fod yn barhaol. Caiff hyd pob gwaharddiad ei benderfynu fesul achos. Os oes gwaharddiad ar waith ond mae'n cael ei anwybyddu, gellir adolygu neu estyn y gwaharddiad ar unwaith. Gall y cyngor wneud cais am waharddeb llys i gefnogi'r gwaharddiad gwreiddiol (a'i estyn lle y bo'n briodol). Gweler Adran 4 isod am ragor o fanylion am waharddiadau.

ch) Gellir rhoi camau gweithredu/cyfyngiadau eraill nad ydynt yn cael eu crybwyll yma ar waith yn ôl disgresiwn y cyngor os nad yw camau gweithredu a) i c) uchod yn cael eu hystyried yn briodol, ar yr amod bod Pennaeth y Gwasanaethau Digidol a Chwsmeriaid a'r Pennaeth Gwasanaeth perthnasol (os yw'n wahanol) yn cytuno bod camau gweithredu o'r fath yn rhesymol ac yn gymesur.

Sylwer: Nid yw'r camau gweithredu/cyfyngiadau uchod yn annibynnol ar ei gilydd a gellir eu defnyddio fel y bo'n briodol yn ôl disgresiwn y cyngor.

3.13 Mewn achosion lle mae angen rhoi'r camau gweithredu uchod ar waith, bydd y swyddog priodol, fel a grybwyllir yn 3.9 a 3.10, yn ysgrifennu at y person/grŵp i roi gwybod iddo pam y mae ei ymddygiad yn annerbyniol, y camau gweithredu sydd ar waith, a'r hyd arfaethedig. Yn yr holl achosion lle mae hawl i apelio, bydd y llythyr hefyd yn esbonio sut i herio'r penderfyniad os oes anghydfod yn ei gylch (ac eithrio os oes gwaharddiad - gweler Adran 4 isod).

# 4. Bygythiadau i iechyd a diogelwch / troseddu posib

4.1 Os yw aelod o staff yn teimlo dan fygythiad wrth gysylltu ag aelodau o'r cyhoedd, bydd yn adrodd am ei bryderon i'w Reolwr Gwasanaeth (h.y. swyddog trydedd haen fel arfer).

4.2 Os ystyrir bod perygl o niwed uniongyrchol, gall y Rheolwr Gwasanaeth wahardd y cwsmer o'r safle dros dro, a hynny ar unwaith, er mwyn atal y sefyllfa rhag gwaethygu.

4.3 Os yw'r Rheolwr Gwasanaeth yn credu y dylid gwahardd y cwsmer ar sail tymor hir, rhaid i'r achos dros wahardd gael ei gyflwyno i'r Pennaeth Gwasanaeth er mwyn ystyried yr achos ar y cyd â Phennaeth y Gwasanaethau Digidol a Chwsmeriaid dan ddarpariaethau 3.12 c) ac ch) uchod.

4.4 Bydd y Rheolwr Gwasanaeth yn llenwi'r ffurflen briodol ar gyfer adrodd am ddigwyddiad Iechyd a Diogelwch (HS3), yn anfon copi i'r Gwasanaeth Iechyd a Diogelwch Corfforaethol, ac fel rhan o'r cam gweithredu o ganlyniad i'r ymchwiliad bydd yn ystyried y canlynol:

a) Ysgrifennu at y cwsmer yn gofyn iddo beidio ag ymddwyn yn yr un modd eto, a gosod amodau a chyfyngiadau, yn ôl yr angen, mewn perthynas â chyswllt pellach â staff. Gallai hyn gynnwys cyfyngiadau mewn perthynas ag ymweld â mangreoedd y cyngor, ynghyd â chyfyngiadau priodol, e.e. goruchwyliaeth gan staff diogelwch.

b) Cyfeirio'r mater i'r Heddlu. Nid yw adrodd am y mater i'r Heddlu yn atal y cyngor rhag cymryd ei gamau gweithredu ei hun dan y polisi hwn.

c) Defnyddio gwaharddebau i atal ymddygiad afresymol difrifol gan gwsmeriaid.

4.5 Os yw aelod o staff yn wynebu ymddygiad bygythiol, anfoesgar neu ymosodol yn ystod sgwrs dros y ffôn, bydd yn esbonio ei fod yn bwriadu dod â'r alwad i ben os yw'r ymddygiad yn parhau. Os yw'r ymddygiad yn parhau er gwaethaf y rhybudd hwn, bydd yr aelod o staff yn dod â'r alwad i ben ac yn cynnwys nodyn ar y ffeil achosion i esbonio'r rheswm am hyn. Bydd staff yn ymateb i alwadau niferus gan yr un cwsmer yn yr un modd.

4.6 Gellir ystyried galwadau niferus gan yr un cwsmer yn aflonyddu ac ar ôl ymgynghori â'r Pennaeth Gwasanaeth, adroddir am hyn i'r Heddlu.

4.7 Gall unrhyw achosion o dresmasu ar hawliau aelod o staff hefyd arwain at gymryd camau gweithredu cyfreithiol gan yr awdurdod.

4.8 Adroddir am unrhyw ymosodiadau geiriol neu gorfforol yn erbyn aelod o staff, Aelod o'r Cyngor, neu unrhyw gwsmer arall i'r Heddlu.

4.9 Ni fydd unrhyw hawl i apelio yn erbyn penderfyniad i wahardd person/grŵp o un neu fwy o adeiladau os gwnaed y penderfyniad hwnnw am y rhesymau a nodir yn 3.12 c) uchod.

4.10 Mae gan y cyngor gofrestr o bobl sy'n peri risg i staff a Chynghorwyr. Mae polisi ar wahân yn berthnasol i'r gofrestr hon.

4.11 Bydd y Rheolwr Gwasanaeth yn adolygu ei asesiadau risg i sicrhau bod mesurau rheoli priodol ar waith i atal sefyllfaoedd tebyg rhag digwydd eto, cyhyd ag y bo'n ymarferol.

4.12 Yn yr holl achosion, dylai'r Pennaeth Gwasanaeth hefyd roi gwybod i'r Gwasanaethau Eiddo Corfforaethol a staff diogelwch.

# 5. Materion cysylltiedig

5.1 Bydd materion newydd a godir gan aelodau o'r cyhoedd sydd wedi eu hadnabod fel rhai sy'n cysylltu'n barhaus neu'n flinderus, yn cael eu trin yn ôl eu teilyngdod. Bydd hyn yn osgoi methiant i ymateb i gais am wasanaeth a wnaed mewn modd amhriodol, neu gais am wybodaeth lle mae'n rhaid i'r cyngor gydymffurfio ag unrhyw ofynion statudol.

5.2 Fodd bynnag, gall ymddygiad afresymol parhaus, neu ymddygiad arbennig o afresymol, arwain at wrthod cyswllt pellach ynghylch unrhyw fater.

5.3 Rhaid i unrhyw gamau gweithredu sy'n cael eu cymryd dan y polisi hwn fod yn destun ymgynghoriad â'r Pennaeth Gwasanaeth a wnaeth gytuno ar y gosb wreiddiol.

5.4 Caiff cofnod o'r camau gweithredu i'w cymryd ei gadw gan yr Adran Cwynion. Cynhelir adolygiad bob blwyddyn i benderfynu a ddylid parhau i drin aelod o'r cyhoedd fel unigolyn sy'n cysylltu'n barhaus neu'n flinderus. Caiff yr adolygiad hwn ei gynnal gan y Pennaeth Gwasanaethau Digidol a Chwsmeriaid mewn ymgynghoriad â'r Pennaeth Gwasanaeth perthnasol (os yw'n wahanol).

# 6. Recordio cyfathrebu llafar yn electronig

6.1 Gall fod yn ddychrynllyd i staff neu Gynghorwyr os yw cwsmer neu ddefnyddiwr gwasanaeth yn recordio cyfarfod neu sgwrs dros y ffôn yn electronig. Os yw cwsmer yn bwriadu recordio sgwrs yn electronig (e.e. drwy ddefnyddio ffôn symudol neu ddictaffon), rhaid iddo fynegi'r bwriad hwnnw yn glir wrth y parti arall ymlaen llaw.

6.2 Nid oes rhaid i aelod o staff/Gynghorydd gytuno i fod yn rhan o gyfarfod/sgwrs sy'n cael ei recordio'n electronig. Os yw aelod o staff/Cynghorydd yn dweud nad yw'n fodlon parhau â chyfarfod/sgwrs sy'n cael ei recordio'n electronig, disgwylir i'r cwsmer gytuno i beidio â recordio'r sgwrs/cyfarfod yn electronig.

6.3 Os yw'r aelod o staff/Cynghorydd yn fodlon parhau â chyfarfod /sgwrs sy'n cael ei recordio'n electronig, rhaid i'r recordiad gael ei gadw at ddefnydd personol y cwsmer yn unig er mwyn ei helpu i gofio'r sgwrs. Ni ddylid rhannu recordiadau electronig ag unrhyw drydydd parti am unrhyw reswm, gan gynnwys postio'r recordiad sain/ffilm ar unrhyw sianeli cyfryngau cymdeithasol.

6.4 Os yw cwsmer/defnyddiwr gwasanaeth yn recordio sgwrs dros y ffôn/cyfarfod yn gudd, caiff hyn ei ystyried yn ymddygiad afresymol a byddai'r cwsmer felly yn destun camau gweithredu priodol, fel a amlinellir yn y polisi hwn.

6.5 Gall y cyngor recordio ei alwadau ffôn ei hun - mae polisi ar wahân yn berthnasol i hyn.

# 7. Apeliadau

7.1 Mae gan gwsmeriaid/ddefnyddwyr gwasanaeth yr hawl i apelio yn erbyn penderfyniadau i weithredu'r polisi hwn, ac eithrio os yw'r penderfyniad yn ymwneud â gwaharddiad(au) o adeiladau am y rhesymau a nodir yn 3.12 c) uchod. Rhaid gwneud unrhyw apêl o fewn 15 niwrnod gwaith o gael gwybod am benderfyniad i weithredu'r polisi.

7.2 Rhaid gwneud apeliadau yn erbyn unrhyw benderfyniad i reoli cyswllt â'r cyngor dan delerau'r polisi hwn (heblaw am benderfyniad i wahardd unigolion o adeiladau) yn ysgrifenedig i'r Swyddog Monitro, a fydd yn cydnabod ei fod wedi derbyn yr apêl ac yn ei chyfeirio at banel o uwch-swyddogion. Bydd y penderfyniad i weithredu'r polisi ac unrhyw gamau gweithredu a gymerir dan y polisi hwn yn aros ar waith nes i'r panel ymdrin â'r apêl.

7.3 Bydd y panel yn cynnwys un Pennaeth Gwasanaeth o wasanaethau y tu allan i'r maes sydd wedi gweithredu'r polisi, y Rheolwr Iechyd a Diogelwch a Lles Corfforaethol, a'r Swyddog Monitro, er mwyn darparu barn annibynnol am yr achos. Mae penderfyniad y panel uwch-swyddogion yn derfynol, a bydd y Swyddog Monitro'n hysbysu'r apelydd o'r penderfyniad yn ysgrifenedig o fewn 10 niwrnod gwaith o'r cyfarfod.  Bydd y panel yn ystyried sylwadau am y mater a wneir gan yr achwynydd ac unrhyw swyddogion perthnasol. Caiff y panel ei gefnogi gan Bennaeth y Gwasanaethau Digidol a Chwsmeriaid. Nid oes gan apelydd hawl awtomatig i wrandawiad personol o flaen y panel.

# 8. Crynodeb

8.1 Mae gan Gyngor Abertawe bolisïau ar waith i amddiffyn pob aelod o'r cyhoedd rhag derbyn gwasanaeth anfoddhaol. Mae'r cyngor yn parchu hawliau unigolion neu grwpiau i wneud ceisiadau am wasanaethau neu i gwyno, ac mae gan y cyngor weithdrefnau sefydledig i hwyluso hyn. Fodd bynnag, rhaid gwneud hyn mewn modd priodol a rhesymol sydd hefyd yn sicrhau diogelwch ei staff. Mae'r polisi hwn yn ceisio sicrhau y cyflawnir hyn a bod hawliau cwsmeriaid/defnyddwyr gwasanaeth, staff ac Aelodau'r Cyngor yn cael eu parchu.

Diweddarwyd: Chwefror 2025