



CYNGOR BWRDEISTREF SIROL RHONDDA CYNON TAF
POLISI RHEOLI YMDDYGIAD ANNERBYNIOL AC AFRESYMOL CWSMERIAID
TRIN EIN STAFF A'N CYNGHORWYR AG URDDAS A PHARCH

CYNNWYS

	RHIF Y DUDALEN
1 CYFLWYNIAD A NODAU'R POLISI	2
2 BETH YW YMDDYGIAD ANNERBYNIOL NEU AFRESYMOL?	3
3 YMDDYGIAD ANNERBYNIOL	4
4 YMDDYGIAD AFRESYMOL	5
5 RHEOLI YMDDYGIAD ANNERBYNIOL AC AFRESYMOL CWSMERIAID	8
6 GWNEUD PENDERFYNIADAU I REOLI CYSYLLTIADAU A CHYFLWYNO CYFYNGIADAU	9
7 ADOLYGU PENDERFYNIADAU I REOLI CYSYLLTIADAU/CYFLWYNO CYFYNGIADAU	11

1. CYFLWYNIAD A NODAU'R POLISI

- 1.1. Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf (y 'Cyngor') yn darparu ystod eang o wasanaethau ac mae wedi ymrwymo i ddarparu gofal a gwasanaeth i gwsmeriaid rhagorol i bawb sy'n rhyngweithio â'r gwasanaethau hynny. Wrth wneud hynny mae gan bawb hawl i gael eu trin â pharch ac mewn modd deg a phriodol. Bydd y Cyngor yn ymateb i bob cwsmer mewn modd proffesiynol a chwrtais.
- 1.2. Rhaid rhoi'r un hawliau hynny i staff y Cyngor a Chynghorwyr. Ag yntau'n gyflogwr, mae gan y Cyngor ddyletswydd i ddiogelu iechyd a lles ei staff a hefyd Cynghorwyr, fel cynrychiolwyr etholedig y Cyngor.
- 1.3. Bydd y Cyngor yn cyfathrebu â chwsmeriaid gydag amynedd a dealltwriaeth o'u hanghenion ond mae adegau pan fydd cwsmeriaid yn gwneud gofynion afresymol neu'n ymddwyn mewn ffyrdd annerbyniol.
- 1.4. Nid yw'r Cyngor yn disgwyl i'w staff na'i Gynghorwyr oddef ymddygiad sy'n amhriodol, yn gamdriniol, yn fygythiol, yn ddirmygus nac yn sarhaus, naill ai ar lafar neu'n ysgrifenedig neu drwy ffynonellau eraill fel y cyfryngau cymdeithasol neu flogiau. Mae ganddo ddull dim goddefgarwch at faterion o'r fath.
- 1.5. Yn yr un modd, nid yw'r Cyngor yn disgwyl i'w staff na'i Gynghorwyr ymdrin â rhywun sydd, oherwydd amllder eu cyswllt, yn rhoi straen ar amser ac adnoddau ac yn achosi straen gormodol i staff. Pan fydd cwsmer yn ymddwyn mewn modd di-baid, penderfynol neu ymwithgar, bydd fel arfer yn arddangos yr ymddygiad yma er mwyn ceisio datrysiad ar gyfer eu hymholiad neu gŵyn.
- 1.6. Mae'r Cyngor yn cydnabod bod cwsmeriaid weithiau'n teimlo dan bwysau, yn ofidus neu'n teimlo bod yn rhaid iddyn nhw fod yn benderfynol i fynd ar drywydd eu pryderon. Mae modd iddyn nhw hefyd deimlo'n grac am sefyllfa. Serch hynny, mae'n bosibl y bydd adegau pan nad oes dim pellach y mae modd ei wneud yn rhesymol i gynorthwyo cwsmer neu i unioni problem ganfyddedig. Mewn amgylchiadau o'r fath, mae'r Cyngor yn cydnabod bod achlysuron pan fydd angen dod â materion i ben, os nad oes ffordd resymol o ddatrys y sefyllfa at foddhad pawb.
- 1.7. Diben y polisi hwn yw egluro'r camau priodol y bydd y Cyngor yn eu cymryd yn erbyn y cwsmeriaid hynny y bernir eu bod yn arddangos ymddygiad afresymol neu annerbyniol a all beri gofid i staff y Cyngor a Chynghorwyr, neu roi straen ar adnoddau drwy ofynion parhaus ac afrealistig.

- 1.8. Wrth ymdrin â chwsmeriaid, mae'r Cyngor yn cydnabod bod rhaid defnyddio adnoddau, gan gynnwys amser staff, mewn modd cyfrifol gan eu cyfeirio lle mae modd iddyn nhw ddarparu'r gwerth mwyaf. Gallai hyn olygu nad oes modd i'r Cyngor ymateb i bob mater bob amser yn y modd, nac i'r graddau, y byddai cwsmer yn ei ddewis.
- 1.9. Lle mae amheuaeth bod gan gwsmer anghenion ychwanegol, anabledd neu gyflwr a allai ei atal rhag cyfathrebu â'r Cyngor mewn modd rhesymol, dealladwy neu resymegol, mae'n bosibl y bydd camau'n cael eu cymryd, os ystyrir bod hynny'n briodol, i gael mynediad at unrhyw wasanaethau cymorth a chyngor perthnasol yn ôl yr angen i gynorthwyo'r cwsmer. Mae modd ymgynghori â'r garfan Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant lle mae'n bosibl y bydd angen addasiadau rhesymol ar gwsmer sydd ag ymddygiad heriol, a dylid gwneud hyn cyn bod unrhyw gyfyngiadau cyswllt yn cael eu rhoi ar waith. Dylid cadw cofnod o unrhyw addasiad rhesymol sy'n cael ei wneud.
- 1.10. Prif amcanion y polisi hwn yw sicrhau tegwch, gwella effeithlonrwydd a rheoli risgiau i iechyd a diogelwch staff a Chynghorwyr. Ei nod yw sicrhau bod dull cyson a theg yn cael ei gymryd mewn perthynas â'r canlynol:
- a) y math o ymddygiad y gellid ei ystyried yn annerbyniol neu'n afresymol o ddi-baid;
 - b) sut yr ymdrinnir ag ymddygiad o'r fath; ac
 - c) y sancsiynau neu'r cyfyngiadau mae modd i'r Cyngor eu gosod mewn ymateb i weithredoedd neu ymddygiad amhriodol cwsmer.
- 1.11. Mae'r polisi hwn yn berthnasol i unrhyw un sy'n cysylltu â'r Cyngor am ba reswm bynnag ac mae'n cynnwys y bobl neu'r sefydliadau hynny sy'n gweithredu ar ran cwsmer.

2. BETH YW YMDDYGIAD ANNERBYNIOL NEU AFRESYMOL?

- 2.1. Ystyrir bod ymddygiad yn annerbyniol neu'n afresymol os yw, ym marn y Cyngor, yn effeithio'n andwyol ar les staff neu Gynghorwyr, darpariaeth gwasanaethau neu allu'r Cyngor i reoli adnoddau'n deg ac yn gymesur. Mae'n anodd llunio rhestr gynhwysfawr o'r gweithredoedd a fyddai'n cael eu hystyried yn ymddygiad afresymol ac annerbyniol. Serch hynny, rhoddir enghreifftiau o dan ddau bennawd bras isod. Yn y pen draw, mater i adran y Gwasanaeth perthnasol, ar ôl ymgynghori â Swyddog Monitro'r Cyngor (neu ei gynrychiolwyr), fydd penderfynu a yw

gweithredoedd neu ymddygiad cwsmer penodol yn amhriodol, gan ystyried amgylchiadau pob achos a'r nodau sydd wedi'u nodi ar gyfer y polisi hwn.

3. YMDDYGIAD YMOSODOL, CAMDRINIOL AC AMHRIODOL – CATEGORI YMDDYGIAD ANNERBYNIOL

3.1. Mae'r Cyngor yn disgwyl i staff a Chynghorwyr gael eu trin â chwarteisi, urddas a pharch. Ag yntau'n gyflogwr, mae gan y Cyngor ddull dim goddefgarwch tuag at unrhyw aflonyddu neu erledigaeth yn erbyn staff y Cyngor neu Gynghorwyr. Mae gan staff y Cyngor a Chynghorwyr yr hawl i weithio mewn amgylchedd sy'n rhydd o iaith neu ymddygiad sy'n ymosodol, yn gamdriniol neu'n sarhaus bob amser.

3.2. Mae'r Cyngor yn ystyried bod ymddygiad ac iaith ymosodol, camdriniol ac amhriodol (boed hynny ar lafar, yn ysgrifenedig neu wedi'i gyhoeddi drwy'r cyfryngau cymdeithasol/ffynonellau eraill) yn cynnwys y canlynol:

- iaith neu ymddygiad brwnt, camdriniol, anweddus, bygythiol, treisgar neu sarhaus
- ymddygiad sy'n brawychu
- sylwadau neu gyhuddiadau enllibus, aflonyddgar neu atgas yn erbyn unigolion neu sefydliadau
- anfon cyfathrebiadau maleisus
- ymddygiad gormesol; gwrthod rhoi cyfle i staff siarad
- sylwadau difriol dro ar ôl tro
- sylwadau rhywiol neu amhriodol ar sail rhywedd
- cyfeiriadau diwylliannol, hiliol, gwleidyddol neu grefyddol sy'n amhriodol
- unrhyw sylwadau eraill sy'n cael eu hystyried yn wahaniaethol ar sail hil, tarddiad cenedlaethol neu ethnig, oedran, crefydd neu gred, rhywedd ac ailbennu rhywedd, statws priodasol, statws economaidd-gymdeithasol, anabledd corfforol neu feddyliol, cyfeiriadedd rhywiol neu ddefnydd o'r Gymraeg
- anghwrteisi neu weiddi
- cam-drin emosiynol neu ymddygiad ystrywgar
- gwneud honiadau heb eu profi

3.3. Bydd staff bob amser yn ceisio adnabod y gwahaniaeth rhwng ymddygiad ymosodol a dicter. Serch hynny, nid yw'n dderbyniol pan fydd dicter yn cynyddu i fod yn ymddygiad ymosodol tuag at staff a Chynghorwyr.

- 3.4. Mae bygythiadau o drais corfforol neu aflonyddu i unrhyw berson yn annerbyniol - fyddan nhw ddim yn cael eu goddef a byddan nhw'n cael eu hadrodd i'r Heddlu. Bydd y Cyngor hefyd yn ystyried cymryd ei gamau cyfreithiol ei hun, er enghraifft drwy waharddeb i atal ymddygiad o'r fath. Mewn rhai achosion, efallai na fydd rhybudd ymlaen llaw yn cael ei roi i'r cwsmer am y camau gweithredu hyn.
- 3.5. Gall ymddygiad o'r fath hefyd gynnwys bygythiadau neu ddifrod i eiddo fel torri dodrefn, graffiti ar adeiladau, tarfu ar fusnes a chyfarfodydd y Cyngor neu ymosodiadau maleisus ar systemau cyfrifiadurol y Cyngor.

4. YMDDYGIAD AFRESYMOL O DDI-BAID NEU FEICHUS – CATEGORI YMDDYGIAD AFRESYMOL

- 4.1. Mae'r Cyngor wedi ymrwmo i ddarparu swm cymesur o amser ac adnoddau i bob cwsmer. Gall gofynion afresymol a bod yn ddi-baid atal staff a Chynghorwyr rhag cyflawni'r ymrwymiad hwn. Mae'r Cyngor yn derbyn nad yw bod yn ddi-baid o reidrwydd yn fath o ymddygiad afresymol. Bydd yr hyn sy'n gyfystyr â gofynion afresymol bob amser yn dibynnu ar amgylchiadau'r gŵyn a difrifoldeb y materion sydd wedi'u codi gan y cwsmer.
- 4.2. Efallai bod y ffordd y mae cwsmer yn mynd at y Cyngor yn gwbl resymol, ond ei ymddygiad di-baid wrth barhau i wneud hynny sydd ddim yn rhesymol. Ystyrir bod gweithredoedd cwsmeriaid sy'n ddi-baid neu'n feichus yn afresymol pan fyddan nhw'n cymryd yr hyn y mae'r Cyngor yn ei ystyried yn swm anghymesur o amser ac adnoddau.
- 4.3. Mae'r Cyngor yn ystyried bod enghreifftiau o ymddygiad afresymol o ddi-baid neu feichus yn cynnwys, ond heb eu cyfyngu i'r canlynol:
- nifer gormodol o alwadau ffôn, negeseuon e-bost neu lythyrau
 - anfon gohebiaeth ddyblyg
 - gwrthod yn barhaus i dderbyn penderfyniad neu esboniad
 - parhau i gysylltu â'r Cyngor, ynglŷn â'r un materion neu faterion tebyg, heb gyflwyno gwybodaeth newydd neu berthnasol
 - methu â nodi'r union faterion y mae cwsmer eisiau i'r Cyngor ymdrin â nhw neu ymchwilio iddyn nhw, er gwaethaf y ffaith bod y Cyngor wedi cymryd camau rhesymol i gynorthwyo'r cwsmer gyda'r dasg hon

- methu â nodi datrysiad rhesymol i fater y mae'r cwsmer eisiau i'r Cyngor ymdrin ag ef neu ymchwilio iddo, er gwaethaf y ffaith bod y Cyngor wedi cymryd camau rhesymol i gynorthwyo'r cwsmer gyda'r dasg hon
- ymweliadau amhriodol neu niferus ag eiddo'r Cyngor mewn perthynas â mater y mae'r Cyngor yn ei ystyried wedi'i gwblhau
- mynnu ymatebion o fewn amser afresymol neu wybodaeth nad yw'n berthnasol i'r mater
- gwrthod cydweithredu â gweithdrefnau ymdrin â chwynion y Cyngor neu weithdrefnau ar gyfer ymdrin ag ymholiadau (er enghraifft, copïo'r un ohebiaeth at nifer o bobl yn y Cyngor, gan ei gwneud hi'n anodd i'r Cyngor ddarparu ymateb cydlynol)
- codi materion ymylol, ac, o bosibl, dibwys yn aml, nad ydyn nhw'n ymwneud â'r prif ymholiad neu gŵyn na gwasanaethau'r Cyngor
- newid sylwedd ymholiad neu gŵyn yn amhriodol tra bod y Cyngor yn ymdrin â hi
- mabwysiadu dull gwasgaru; mynd ar drywydd ymholiadau/cwynion cyfochrog ar yr un mater drwy fwy nag un sianel a/neu sefydliadau eraill
- codi materion sy'n amherthnasol i fater neu newid sylwedd mater dro ar ôl tro
- copïo'r Cyngor yn barhaus i mewn i ohebiaeth mewn perthynas â materion y mae'n eu hystyried wedi'u cau neu nad ydyn nhw o fewn ei gylch gwaith, er y rhoddwyd gwybod i'r cwsmer mai dyma'r achos
- cysylltu dro ar ôl tro ag aelod penodol o staff, neu fynnu siarad ag aelod penodol o staff, pan gynigiwyd dewis arall addas (os ystyrir bod hynny'n briodol)
- mynnu y dylid ymdrin â'r ymholiad neu'r gŵyn mewn ffyrdd sy'n anghydnaws â'r weithdrefn safonol neu arfer da
- gwrthod derbyn tystiolaeth ddogfennol fel tystiolaeth ffeithiol
- mynd ar drywydd cwyn ar ôl i Bolisi Cwynion y Cyngor gael ei weithredu'n llawn a'i ddisbyddu
- mynnu nad yw'r Cyngor wedi rhoi ymateb digonol i ymholiad neu gŵyn, er gwaethaf tystiolaeth bod y Cyngor wedi rhoi ymateb cynhwysfawr.
- ffilmio a/neu recordio cyfarfodydd a sgysiau yn gudd heb wybodaeth a chydsyniad ymlaen llaw'r person arall dan sylw

- enwi aelodau staff unigol ar y cyfryngau cymdeithasol/trwy flogiau/gwefannau
- gohebiaeth sy'n rhy gyfreithiol o ran ei chynnwys a/neu ei thôn
- rhannu cynnwys camdriniol, anwedus, bygythiol, treisgar neu sarhaus drwy sianeli cyfryngau cymdeithasol y Cyngor, neu sianeli'r cwsmer ei hun
- rhoi bygythiadau anghymesur o gamau cyfreithiol
- cwsmer sy'n gofyn am lawer o sylw, yn emosiynol feichus neu'n ymddangos ei fod yn dod yn ddibynnol ar aelod penodol o staff
- camddefnyddio hawliau gwybodaeth statudol cwsmer
- camddefnyddio llwyfannau cyfarfodydd ar-lein.

4.4 Mae'r Cyngor yn cydnabod efallai y bydd cwsmeriaid yn defnyddio offer awtomataidd, gan gynnwys systemau deallusrwydd artiffisial, i gynhyrchu gohebiaeth neu gwynion. Er nad yw defnyddio offer o'r fath yn annerbyniol yn ei hanfod, gall y Cyngor drin cynnwys sydd wedi'i gynhyrchu gan ddeallusrwydd artiffisial fel ymddygiad afresymol lle mae ei gyfaint, ei gynnwys neu ei natur yn effeithio'n andwyol ar lesiant staff, darpariaeth gwasanaethau, neu allu'r Cyngor i reoli adnoddau yn deg ac yn gymesur.

4.5 Gellir ystyried bod cwynion sydd wedi'u cynhyrchu gan ddeallusrwydd artiffisial neu gwynion awtomataidd yn afresymol lle, er enghraifft:

- caiff llawer iawn o ohebiaeth ailadroddus, neu ohebiaeth sydd bron yn union yr un fath, eu cyflwyno mewn cyfnod byr;
- mae'r cynnwys yn cynnwys deunydd camdriniol, bygythiol, enllibus neu sarhaus sydd wedi'i gynhyrchu gan system awtomataidd;
- caiff cyflwyniadau awtomataidd eu defnyddio i osgoi neu orlethu proses gwyno neu weithdrefnau gwneud penderfyniadau'r Cyngor;
- caiff testun sydd wedi'i gynhyrchu gan ddeallusrwydd artiffisial ei gyflwyno dro ar ôl tro heb ymgysylltiad gwirioneddol gan y cwsmer;
- mae natur awtomataidd yr ohebiaeth yn ei gwneud hi'n amhosibl symud ymlaen â'r mater na'i ddatrys yn ystyrllon.

4.6 Mewn achosion o'r fath, gall y Cyngor osod cyfyngiadau priodol yn unol ag Adran 6 o'r Polisi hwn, gan gynnwys cyfyngu ar ddull neu amllder y cyswllt, ei gwneud yn ofynnol i gyfathrebiadau gael eu cynnal drwy un pwynt cyswllt, neu wrthod ymateb i gyflwyniadau sy'n ailadroddus neu'n awtomataidd.

5. RHEOLI YMDDYGIAD ANNERBYNIOL AC AFRESYMOL CWSMERIAID

- 5.1 Fel y nodwyd uchod, mae'r Cyngor yn gweithredu dull dim goddefgarwch tuag at ymddygiad annerbyniol ac afresymol o ddi-baid neu feichus, a bydd yn amddiffyn ei staff a'i Gynghorwyr rhag ymddygiad o'r fath.
- 5.2 Os bydd cwsmer yn ymddwyn mewn modd annerbyniol neu afresymol, bydd y Cyngor yn dilyn y polisi hwn i reoli ymddygiad o'r fath ac i reoli neu gyfyngu ar y cyswllt sydd gan gwsmeriaid â staff y Cyngor neu Gynghorwyr.
- 5.3 Mewn rhai amgylchiadau bydd yn rhaid i'r Cyngor ystyried gosod cyfyngiadau ar sut a pha un a all cwsmer gysylltu â'r Cyngor.
- 5.4 Lle bynnag y bo modd, bydd y Cyngor yn rhoi cyfle i gwsmer addasu ei ymddygiad neu ei weithred cyn gwneud penderfyniad ynghylch gosod unrhyw gyfyngiadau.
- 5.5 Os bydd aelod o staff y Cyngor neu Gynghorydd yn ystyried bod gweithredoedd cwsmer yn annerbyniol:
 - a) mae modd iddyn nhw roi gwybod i'r cwsmer ar unwaith bod ei ymddygiad yn amhriodol a dod ag unrhyw sgwrs neu alwad ffôn gyda'r cwsmer i ben yn gwrtais
 - b) os caiff trais, cam-drin neu aflonyddu ei ddefnyddio neu ei fygwth, mae modd adrodd y digwyddiad i'r Heddlu. Dyma fydd yn digwydd bob amser os caiff trais corfforol ei ddefnyddio neu ei fygwth
 - c) Fydd y Cyngor ddim yn ymdrin â gohebiaeth (drwy lythyr neu drwy e-bost) sy'n ymosodol. Pan fydd hyn yn digwydd, bydd y cwsmer yn cael gwybod bod ei iaith yn cael ei hystyried yn sarhaus a/neu'n amhriodol. Bydd gofyn iddo roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath a bydd y Cyngor yn datgan na fydd ymateb i'w ohebiaeth os na fydd yn rhoi'r gorau iddi. Efallai y bydd y Cyngor yn ei gwneud yn ofynnol i gyswllt yn y dyfodol gael ei gynnal drwy drydydd parti.
- 5.6 Mae gan staff y Cyngor a Chynghorwyr sy'n profi ymddygiad annerbyniol o'r fath yn bersonol yr awdurdod i ymdrin ar unwaith â'r ymddygiad hwnnw mewn modd y maen nhw'n ei ystyried yn briodol i'r sefyllfa ac yn unol â'r polisi hwn.
- 5.7 Mewn rhai achosion, gall y berthynas rhwng y Cyngor a'r cwsmer sydd wedi dangos ymddygiad annerbyniol neu sy'n bod yn afresymol chwalu'n llwyr wrth i gwynion gael eu hymchwilio ac nad oes fawr o obaith o sicrhau cantyniad boddhaol. Mewn amgylchiadau o'r fath, mae'n bosibl na fydd fawr o bwrpas dilyn rhai o gamau polisi cwynion y Cyngor, neu bob un o'r camau hynny. Pan fydd hyn yn digwydd, dylid ystyried yn fuan cyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

(lle mae'r mater o dan eu hawdurdodaeth), gan y gallen nhw o bosibl fod yn barod i ystyried cwyn cyn i'r weithdrefn gwyno ddod i ben o fewn y Cyngor.

6. GWNEUD PENDERFYNIADAU I REOLI CYSYLLTIADAU A CHYFLWYNO CYFYNGIADAU

- 6.1 Os yw swyddog o'r Cyngor o'r farn bod gweithredoedd neu ymddygiad cwsmer yn annerbyniol neu'n afresymol, byddan nhw'n trafod hyn gyda'u rheolwr llinell yn y lle cyntaf, neu yn achos Cynghorwyr, byddan nhw'n trafod gyda'r Swyddog Monitro (neu ei gynrychiolydd) er mwyn ystyried unrhyw gamau anffurfiol y gellir eu dilyn i ddatrys y pryderon.
- 6.2 Os nad oes unrhyw gamau anffurfiol yn briodol neu os nad yw ymdrechion anffurfiol i ddatrys y pryderon yn gweithio (megis peidio â chydymffurfio â rhybudd ynghylch ymddygiad yn y dyfodol), os yw'r ymddygiad yn ddifrifol o amhriodol neu'n amhriodol yn gyson (neu os yw fel arall yn effeithio'n andwyol ar allu'r Cyngor neu Gynghorydd i weithio'n effeithiol), rhaid i staff a Chynghorwyr gyfeirio'r cwsmer at garfan Ymgysylltu a Chwynion y Cyngor.
- 6.3 Yna bydd Rheolwr Ymgysylltu a Chwynion y Cyngor, ar ôl ymgynghori â Swyddog Monitro'r Cyngor (neu ei gynrychiolydd), yn ystyried a ddylid cymryd camau gweithredu i gyfyngu ar ymddygiad y cwsmer neu i reoli'r ymddygiad.
- 6.4 Rhaid i'r aelod staff neu'r Cynghorydd sy'n cyfeirio'r cwsmer gynhyrchu crynodeb ysgrifenedig o'r gweithredoedd a'r ymddygiad y maen nhw'n eu hystyried yn amhriodol, y camau anffurfiol sydd wedi'u cymryd, a'i gyflwyno i'r Rheolwr Ymgysylltu a Chwynion ar gyfer penderfyniad.
- 6.5 Os bydd y Rheolwr Ymgysylltu a Chwynion, yn dilyn adolygiad, o'r farn bod gweithredoedd y cwsmer wedi torri'r polisi hwn, byddan nhw'n ysgrifennu at y cwsmer i nodi'r canlynol:
 - a) yr ymddygiad sy'n cael ei ystyried yn amhriodol; a
 - b) y camau a fydd yn cael eu cymryd o ganlyniad i'r ymddygiad amhriodol.
- 6.6 Mewn achosion lle mae cwsmer wedi ymddwyn yn amhriodol, gall y Cyngor osod cyfyngiadau ac amodau i ddatrys y problemau sydd wedi'u hachosi gan yr ymddygiad amhriodol. Gall hyn gynnwys (ymysg ystyriaethau eraill) y camau canlynol:

a) Cyfyngu ar:

- y ffordd mae modd i'r cwsmer gysylltu â'r Cyngor (e.e. drwy un dull cysylltu yn unig)
- yr amseroedd mae modd i'r cwsmer gysylltu â'r Cyngor
- y bobl mae modd i'r cwsmer gysylltu â nhw yn y Cyngor (a all gynnwys cyflwyno un pwynt cyswllt ar gyfer yr holl ohebiaeth yn y dyfodol)
- hyd galwadau neu gyfarfodydd gyda'r cwsmer (a all fod trwy apwyntiad ymlaen llaw yn unig).

b) Rhoi gwybod i'r cwsmer na fydd y Cyngor yn ymateb i gyfathrebiadau pellach yn ymwneud â materion penodol. Byddai gohebiaeth yn y dyfodol yn cael ei darllen i wirio am gynnwys yn ymwneud â materion diogelu, materion cyfreithiol neu faterion sy'n hanfodol i wasanaeth ond yna bydd modd ei ffeilio neu ei ddinistrio heb gydnabyddiaeth. Byddai llwybrau cyswllt mewn argyfwng yn parhau i fod ar gael.

c) Rhoi gwybod y bydd y Cyngor dim ond yn ymateb i gyfathrebiadau sy'n ymwneud â materion penodol

ch) Mewn sefyllfaoedd eithafol, bydd y cwsmer yn cael gwybod yn ysgrifenedig bod ei enw ar restr 'dim cyswllt personol'. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid iddo gyfyngu'i gyswllt â'r Cyngor i ddulliau cyfathrebu ysgrifenedig neu gyfathrebu drwy drydydd parti.

e) Pan fydd cwsmer yn parhau i ohebu ar ystod eang o faterion a bod yr ohebiaeth yma'n cael ei ystyried yn ormodol, mae modd rhoi gwybod i'r cwsmer mai dim ond nifer penodol o faterion a fydd yn cael eu hystyried mewn cyfnod penodol a gofyn iddo gyfyngu neu ganolbwyntio ei geisiadau yn unol â hynny.

f) Cymryd unrhyw gamau eraill y mae'r Rheolwr Ymgysylltu a Chwynion yn eu hystyried yn briodol.

6.7 Pan fydd y Cyngor yn rhoi'r polisi hwn ar waith i gwsmer, bydd y Cyngor yn ysgrifennu ato gan nodi'r canlynol:

- Y rhesymau pam mae'r Cyngor o'r farn bod ei ymddygiad yn annerbyniol neu'n afresymol
- Pa gamau y mae'r Cyngor wedi penderfynu eu cymryd mewn ymateb i'r ymddygiad hwn

- Sut a phryd y bydd y Cyngor yn adolygu unrhyw benderfyniad i gyfyngu mynediad i'r Cyngor a'r pwnc y bydd hyn yn berthnasol iddo.

Bydd copi o'r polisi hefyd yn cael ei ddarparu i'r cwsmer.

- 6.8 Wrth osod cyfyngiadau, y nod fydd gwneud hyn mewn ffordd sy'n rhesymol ac yn gymesur. Bydd yn cydbwysu buddiannau'r cwsmer â'r ddyletswydd i amddiffyn iechyd, diogelwch a lles staff y Cyngor a Chynghorwyr.
- 6.9 Gall unrhyw gam y mae'n ofynnol i'r Rheolwr Ymgysylltu a Chwynion ei gymryd o dan y polisi hwn gael ei gymryd hefyd gan unrhyw Swyddog y mae'n ei awdurdodi at y diben hwnnw.

7. ADOLYGU PENDERFYNIADAU I REOLI CYSYLLTIADAU/CYFLWYNO CYFYNGIADAU

- 7.1 Ddeuddeg (12) mis ar ôl i'r Cyngor wneud y penderfyniad i gyfyngu a/neu reoli cyswllt â chwsmer, bydd adolygiad yn cael ei gynnal gan y Swyddog Ymgysylltu a Chwynion (neu ei gynrychiolydd) ar ôl ymgynghori â'r Cyfarwyddwr Gwasanaeth perthnasol. Mae gan y Cyngor ddisgresiwn i gynnal adolygiad o'r fath yn gynharach os yw'n penderfynu bod hynny'n briodol.
- 7.2 Yna bydd y Swyddog hwnnw'n gwneud argymhelliad i'r Cyfarwyddwr Gwasanaeth perthnasol ynghylch a ddylid ymestyn, diwygio neu ddileu unrhyw gyfyngiad(au).
- 7.3 Lle mae'r cwsmer wedi newid ei ymddygiad i'r graddau nad yw'r Cyngor o'r farn y bydd y polisi'n berthnasol, bydd y Cyngor yn diwygio neu'n dileu'r cyfyngiadau cyswllt.
- 7.4 Unwaith y bydd yr adolygiad wedi'i gwblhau, bydd y Swyddog Ymgysylltu a Chwynion yn ysgrifennu at y cwsmer ac yn rhoi gwybod iddo am y penderfyniad sydd wedi'i wneud os yw cyfyngiadau wedi'u hystyngiadau a/neu eu diwygio.. Does dim angen cysylltu ymhellach â'r cwsmer os bydd y cyfnod cyfyngiadau yn cael ei ganiatáu i ddod i ben ar ddiwedd y cyfnod adolygu o 12 mis. Mewn rhai amgylchiadau efallai na fydd yn briodol ysgrifennu at y cwsmer. Er enghraifft, os yw'r Cyngor o'r farn y gallai hyn waethgu neu bryfocio ymddygiad annerbyniol neu afresymol pellach.
- 7.5 Ar ôl i gyfnod o gyfyngiad ddod i ben, mae'r Cyngor yn gobeithio y bydd cyswllt dro ar ôl tro am yr un mater neu bryder yn dod i ben. Serch hynny, mae'n bosibl y bydd y cwsmer yn ceisio codi'r un mater neu bryder eto. Felly mae'r Cyngor yn cadw'r hawl i ailosod ar unwaith unrhyw gyfyngiadau a allai fod wedi'u codi yn dilyn adolygiad, neu osod cyfyngiadau newydd, os bydd ymddygiad y cwsmer unwaith eto'n dod yn annerbyniol neu'n afresymol.

- 7.6 Mae'r Cyngor yn cadw'r hawl i ystyried ymddygiad blaenorol cwsmer gyda'r Cyngor os bydd y cwsmer yn ymgysylltu ag ef ar bwnc gwahanol i'r un y gallai cyfyngiadau cyswllt fod wedi'u gosod arno o'r blaen.
- 7.7 Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu bob tair blynedd neu'n gynharach os oes angen yn sgil newidiadau deddfwriaethol neu newidiadau i'r sefydliad.