

CYNGOR CYMUNED LLANBERIS

Polisi Ymddygiad Annerbyniol gan Unigolion

1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae'r Polisi hwn yn esbonio agwedd Cyngor Cymuned Llanberis tuag at y nifer cymharol fychan o unigolion y bernir fod eu gweithredoedd neu eu hymddygiad yn annerbyniol.

2. Nodau'r Polisi

- 2.1 Ei gwneud yn glir i bob unigolyn, adeg y cysylltiad cyntaf a thrwy gydol eu hymwneud â'r Clerc, beth all neu beth na all y Cyngor Cymuned ei wneud o ran eu cais. Yn hynny o beth, y bwriad yw bod yn agored a pheidio codi gobeithion neu ddyheadau na ellir eu bodloni.
- 2.2 Delio'n deg, yn onest, yn gyson a phriodol gyda phob unigolyn, gan gynnwys rhai y bernir fod eu gweithredoedd yn annerbyniol. Cred y Cyngor fod gan bob person yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Credir hefyd fod gan staff y Cyngor yr un hawliau.
- 2.3 Darparu gwasanaeth sy'n hygyrch i bob unigolyn. Fodd bynnag, pan fernir fod gweithredoedd unigol yn annerbyniol, cedwir yr hawl i gyfyngu neu newid y gallu i dderbyn gwasanaeth y Cyngor
- 2.4 Gofalu nad yw aelodau eraill y cyhoedd, y Cyngor na'i staff yn dioddef unrhyw anfantais gan bersonau sy'n ymddwyn mewn ffordd annerbyniol.
- 2.5 Rhoi i unigolion fanylion y trefniadau cwynion os ydynt yn dymuno gwneud cŵyn yn erbyn y Cyngor neu'r Clerc a'r hawl i gysylltu ag Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru os ydynt yn dymuno gwneud hynny.

3. Diffinio Gweithredoedd Annerbyniol gan Unigolion

- 3.1 Mae pobl yn gallu ymddwyn yn groes i'w cymeriad ar adegau anodd. Efallai mai amgylchiadau anodd neu annifyr sydd wedi peri iddynt orfod cysylltu â'r Clerc. Nid yw y Cyngor yn ystyried ymddygiad o'r fath yn annerbyniol dim ond oherwydd bod unigolyn yn ymddwyn mewn ffordd ymosodol neu benderfynol. Fodd bynnag, gall gweithredoedd unigolion sy'n flin, yn disgwyl llawer neu'n daer olygu y gwneir gofynion afresymol ar y Clerc neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff y Cyngor. Dyma'r mathau o weithredoedd a ystyrir yn annerbyniol ac y mae'r polisi hwn yn

Mae'r model bolisi hwn a ddatblygwyd gan Malcolm MacDonald, Clerc Cyngor Tref Cydweli yn seiliedig ar bolisi tebyg a fabwysiadwyd gan Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru

ceisio eu rheoli. Mae'r Cyngor wedi grwpio'r gweithredoedd o dan dri phennawd bras:

3.1.1 Ymddygiad Ymosodol neu Ddifriol

- (i) Nid yw trais yn gyfyngedig i weithredoedd ymosodol all arwain at niwed corfforol. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith (boed yn llafar neu'n ysgrifenedig) all wneud i staff deimlo'n ofnus, o dan fygythiad neu eu bod yn cael eu cam-drin.
- (ii) Mae enghreifftiau o fathau o ymddygiad sy'n cael eu grwpio o dan y pennawd hwn yn cynnwys bygythiadau, trais corfforol, camdriniaeth eiriol bersonol, sylwadau difriol ac anfoesgarwch. Bernir hefyd y gall datganiadau ymfflamychol a chyhuddiadau di-sail fod yn ymddygiad camdriniol.
- (iii) Rydym yn disgwyl i'n staff gael eu trin yn gwrtais a chyda pharch. Mae trais at staff neu eu cam-drin yn annerbyniol. Fodd bynnag, nid yw'n dderbyniol pan mae gweithredoedd yn datblygu'n ymddygiad ymosodol tuag at staff Cyngor Llanberis

3.1.2 Gofynion Afresymol

- (i) Efallai y gwnaiff unigolion yr hyn a ystyrir yn ofynion afresymol ar y Cyngor trwy faint yr wybodaeth y gofynnant amdani, natur a graddfa'r gwasanaeth a ddisgwylant neu nifer y troeon y cysylltant. Bydd yr hyn a ystyrir yn ofynion afresymol wastad yn dibynnu ar amgylchiadau'r ymddygiad ac ar ddifrifoldeb y materion a godir gan yr unigolyn.
- (ii) Mae enghreifftiau o weithredoedd sy'n cael eu grwpio o dan y pennawd hwn yn cynnwys mynnu cael ateb o fewn cyfnod afresymol o amser, mynnu cael gweld neu siarad ag aelod penodol o'r Cyngor, galwadau ffôn neu lythyrau parhaus, newid cynnwys y cais neu godi materion nad oes a wnelo nhw â'r mater dan sylw.
- (iii) Bernir fod y gofynion hyn yn annerbyniol ac afresymol os ydynt yn dechrau cael effaith amlwg ar waith y swyddfa, megis cymryd gormod o amser staff ar draul unigolion neu gyfrifoldebau eraill.

3.1.3 Dyfalwch Afresymol

- (i) Derbynnir na fydd neu na all rhai unigolion dderbyn nad yw y Cyngor yn gallu rhoi cymorth pellach iddynt na darparu lefel o wasanaeth sy'n wahanol i'r hyn a ddarparwyd yn barod. Efallai y byddant yn dal ati i anghytuno gyda'r weithred neu'r penderfyniad a gymerwyd ynghylch eu cais neu'n cysylltu'n ddiddiwedd â'r swyddfa am yr un mater.
- (ii) Mae enghreifftiau o weithredoedd sy'n cael eu grwpio o dan y pennawd hwn yn cynnwys gwrthod yn barhaus i dderbyn penderfyniad a wnaed am gais,

Mae'r model bolisi hwn a ddatblygwyd gan Malcolm MacDonald, Clerc Cyngor Tref Cydweli yn seiliedig ar bolisi tebyg a fabwysiadwyd gan Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru

gwrthod yn barhaus i dderbyn esboniadau am yr hyn y gall neu na all y Cyngor ei wneud a dal ati i ofyn am wybodaeth. Efallai fod y ffordd y mae'r unigolion hyn yn trin y Clerc yn gwbl resymol, ond eu hymddygiad parhaus wrth ddal ati i wneud hynny sydd ddim.

- (iii) Bernir fod gweithredoedd unigolion taer yn annerbyniol pan gymerant yr hyn y mae y Cyngor yn ei ystyried yn gyfran anghymesur o amser ac adnoddau.

4. Rheoli Gweithredoedd Annerbyniol gan Unigolion

- 4.1 Ychydig iawn iawn yw'r unigolion y mae Cyngor Cymuned Llanberis yn barnu fod eu gweithredoedd yn annerbyniol. Mae sut gaiff y gweithredoedd hyn eu rheoli yn dibynnu ar eu natur a'u maint. Os yw'n cael effaith andwyol ar allu y Clerc i wneud ei waith ac i ddarparu gwasanaeth i eraill, efallai y bydd angen cyfyngu cysylltiad unigol â'r Cyngor er mwyn rheoli'r gweithredoedd annerbyniol. Efallai y bydd rhaid cyfyngu cysylltiad personol, ar y ffôn, ffacs, llythyr neu'n electronaidd neu trwy unrhyw gyfuniad o'r rhain. Ceisir cadw o leiaf un math o gysylltiad. Mewn sefyllfaoedd eithafol, dywedir wrth yr unigolyn yn ysgrifenedig fod eu henw ar restr 'dim cysylltiad personol'. Golyga hynny fod rhaid iddynt gyfyngu eu cysylltiad â Cyngor Cymuned Llanberis naill ai i gyfathrebu ysgrifenedig neu trwy drydydd parti.
- 4.2 Mae bygwth neu ddefnyddio trais corfforol, camdriniaeth eiriol neu aflonyddwch tuag at Gler y Cyngor yn debygol o arwain at ddiweddu pob cysylltiad uniongyrchol gyda'r unigolyn. Efallai y rhoddir gwybod i'r heddlu am ddigwyddiadau o'r fath. Gwneir hynny bob tro os yw trais corfforol yn cael ei ddefnyddio neu ei fygwth.
- 4.3 Ni fydd y Cyngor yn delio â gohebiaeth (llythyr, ffacs neu electronaidd) sy'n camdrin staff neu sy'n cynnwys cyhuddiadau sy'n brin o dystiolaeth gadarn. Pan mae hynny'n digwydd dywedir wrth yr unigolyn fod eu hiaith yn cael ei hystyried yn anwedus, yn ddiangen ac yn ddibwrpas. Gofynnir iddynt roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath a bydd y Cyngor yn datgan na fydd unrhyw ymateb i'w gohebiaeth os na roddant y gorau i ddefnyddio iaith o'r fath. Efallai y bydd y Cyngor yn mynnu fod unrhyw gysylltiad o hynny ymlaen yn digwydd trwy drydydd parti.
- 4.4 Bydd Clerc y Cyngor yn dod ag unrhyw alwadau ffôn i ben os bernir fod y galwr yn ymosodol, yn gamdriniol neu'n anwedus. Mae gan y Clerc sy'n cymryd yr alwad yr hawl i wneud y penderfyniad hwn, i ddweud wrth y galwr fod yr ymddygiad yn annerbyniol ac i ddod â'r alwad i ben os nad yw'r ymddygiad yn peidio.
- 4.5 Pan mae unigolyn yn gyson yn ffonio, ymweld â'r swyddfa, danfon dogfennau amherthnasol neu'n codi'r un materion, gall y Cyngor benderfynu:
- cymryd galwadau ffôn oddi wrth yr unigolyn dan sylw ar adegau penodol ar ddyddiau penodol yn unig neu drefnu mai dim ond y Clerc neu un aelod o'r Cyngor delio â galwadau neu ohebiaeth oddi wrth yr unigolyn o hynny ymlaen.
 - mynnu fod yr unigolyn yn gwneud apwyntiad i weld aelod penodol o'r Cyngor neu fod yr unigolyn yn cysylltu â'r Clerc neu aelod penodol o'r Cyngor yn ysgrifenedig yn unig.

Mae'r model bolisi hwn a ddatblygwyd gan Malcolm MacDonald, Clerc Cyngor Tref Cydweli yn seiliedig ar bolisi tebyg a fabwysiadwyd gan Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru

- cymryd camau eraill yr ydym yn eu hystyried yn addas. Fodd bynnag, fe fydd y Cyngor wastad yn dweud wrth yr unigolyn pa gamau sy'n cael eu cymryd a pham.

5. Penderfynu Cyfyngu Cysylltiad

- 5.1 Mae gan aelodau Cyngor Cymuned Llanberis neu ei Clerc sy'n cael profiad uniongyrchol o ymddygiad ymosodol neu gamdriniol gan unigolyn yr awdurdod i ddelio'n syth gyda'r ymddygiad hwnnw mewn modd y maen nhw'n ei ystyried yn addas i'r sefyllfa ac yn unol â'r polisi hwn.
- 5.2 Ac eithrio penderfyniadau o'r fath a gymerir adeg y digwyddiad ei hun, cymerir penderfyniadau i gyfyngu cysylltiad gyda y Cyngor dim ond ar ôl i'r Clerc neu Gynghorydd ystyried y sefyllfa'n ofalus. Ble bynnag y bo modd, byddwn yn rhoi cyfle i unigolyn newid eu hymddygiad neu weithred cyn y gwneir penderfyniad. Dywedir wrth unigolion yn ysgrifenedig pam y gwnaed penderfyniad i gyfyngu cysylltiad o hyn ymlaen, beth yw'r trefniadau cysylltu cyfyngedig ac, os yn berthnasol, am faint y bydd y cyfyngiadau hyn yn parhau.

6. Apelio yn erbyn Penderfyniad i Gyfyngu Cysylltiad

- 6.1 Gall unigolyn apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu cysylltiad. Bydd aelod o'r Cyngor nad oedd a wnelont â'r penderfyniad gwreiddiol yn ystyried yr apêl. Byddant yn rhoi gwybod yn ysgrifenedig i'r unigolyn naill ai fod y trefniadau cysylltu cyfyngedig yn dal ar waith neu y cytunwyd ar ffordd arall o ddelio â'r mater.

7. Cofnodi ac Adolygu Penderfyniad i Gyfyngu Cysylltiad

- 7.1 Mae Cyngor Cymuned Llanberis yn cofnodi pob enghraifft o weithredoedd annerbyniol gan unigolion. Pan benderfynir cyfyngu cysylltiad unigol, gwneir nodyn o hyn yn y ffeil berthnasol ac ar unrhyw gofnod cyfrifiadurol perthnasol.
- 7.2 Gellir ail-ystyried penderfyniad i gyfyngu cysylltiad unigol os yw'r unigolyn yn ymddwyn mewn ffordd fwy derbyniol. Bydd Clerc yn adolygu'n rheolaidd statws pob unigolyn a chanddynt drefniadau cysylltu cyfyngedig.

CADEIRYDD: Rhys ap Gwilym
CLERC: Dei Tomos

Mawrth 2021

Mae'r model bolisi hwn a ddatblygwyd gan Malcolm MacDonald, Clerc Cyngor Tref Cydweli yn seiliedig ar bolisi tebyg a fabwysiadwyd gan Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru