



# Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro

## Polisi Ymddygiad annerbyniol gan Achwynwyr

Mae'r Ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg.

---

## Cynnwys

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| A yw'r Polisi hwn yn ymwneud â mi: .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Cyfeirnod Cyflym - Negeseuon Polisi Allweddol ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Datganiad Polisi .....                           | 4                                   |
| 2. Nod y Polisi .....                               | 4                                   |
| 3. Cwmpas y Polisi .....                            | 4                                   |
| 4. Beth sy'n ymddygiad annerbyniol? .....           | 4                                   |
| 5. Gweithdrefn o dan y polisi .....                 | 5                                   |
| 6. Rolau a Chyfrifoldebau .....                     | 7                                   |
| 7. Monitro a Sicrwydd .....                         | 7                                   |
| 8. Polisiâu a Gweithdrefnau Cysylltiedig. ....      | 7                                   |
| Taflen Rheoli Polisi .....                          | 7                                   |



## 1. Datganiad Polisi

1.1 Rheoli ymddygiad annerbyniol achwynwyr ac amddiffyn y staff a'r Aelodau rhag yr effaith y gallai ymddygiad o'r fath ei chael arnynt.

## 2. Nod y Polisi

2.1 Amcanion y Polisi yw:

- Darparu modd o ymdrin â chyfathrebu angenrheidiol ag achwynwyr y barnwyd bod eu hymddygiad yn annerbyniol.
- Gwella ymddygiad a gweithredoedd annerbyniol fel y gellir dilyn y camau arferol o reoli cwynion.

## 3. Cwmpas y Polisi

3.1 Pob cwyn am y gwasanaethau a ddarperir gan Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro (APC) (gan gynnwys cwynion sy'n ymwneud â chydymffurfio â'r safonau Cyflenwi Gwasanaethau Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

## 4. Beth sy'n ymddygiad annerbyniol?

4.1 Dylai swyddogion bob amser ystyried yr effaith y gallai'r sefyllfa ynghylch y gŵyn fod wedi'i chael ar yr achwynydd. Gall person sydd fel arfer yn rhesymol iawn ymateb yn wahanol mewn sefyllfa o straen.

4.2 Dylid ymdrechu bob amser i dawelu'r sefyllfa fel y gellir, lle bynnag y bo'n bosibl, gynnal cysylltiadau a gweithdrefnau yn y modd arferol.

4.3 Fodd bynnag, pan fydd ymddygiad parhaus yr achwynydd yn gwneud hynny'n amhosibl, dylid ceisio arweiniad gan y Rheolwr Gwasanaethau Democrataidd ynghylch y posibilrwydd o ddefnyddio'r polisi hwn.

4.4 Gall camau annerbyniol o weithredu gynnwys y canlynol:

### 4.4.1 Ailadrodd

Gall achwynydd ailadrodd yr hyn sy'n gyfystyr â'r un gŵyn dros gyfnod o amser i un neu fwy o swyddogion / Aelodau heb godi unrhyw beth newydd neu gall hyd yn oed gysylltu dro ar ôl tro â gwahanol swyddogion / Aelodau gyda'r un gŵyn yn union.

### 4.4.2 Ymlid afresymol

Unwaith y bydd achwynydd wedi cael gwybod beth fydd yn digwydd ynglŷn â'i gŵyn a phryd y gallai ddisgwyl ymateb, gellir ystyried ei bod yn afresymol parhau i alw swyddogion / Aelodau yn ormodol cyn y dyddiad hwnnw.

### 4.4.3 Gwrthod derbyn canlyniad

Weithiau ni fydd ymchwiliad yn arwain at y canlyniad y bydd yr achwynydd yn ei

ddymuno, a bydd yr achwynydd o bosibl yn parhau i godi'r mater ar ôl i'r broses ddod i ben.

#### **4.4.4 Ymddygiad camdriniol / Aflonyddu**

Gall achwynwyr ymddwyn yn ymosodol neu'n fygythiol tuag at y staff a'r Aelodau yn bersonol neu mewn gohebiaeth neu yn ystod sgysiau ffôn.

#### **4.4.5 Ymddygiad Blinderus**

Gall achwynwyr gyflwyno cwynion lluosog yn erbyn tîm neu aelod penodol o staff er mwyn achosi trallod parhaus.

#### **4.4.6 Camdefnyddio'r weithdrefn**

Mae nifer o weithredoedd allai ddod o dan y disgrifiadau uchod yn debygol o fod yn weithredoedd afresymol. Fodd bynnag, gall rhai achwynwyr gwyno dro ar ôl tro i ddibenion eraill, megis pan fydd grŵp pwysu am gadw proffil y pwnc o'i ddewis yn uchel, neu pan fydd ymgais yn cael ei wneud i ddylanwadu ar y prosesau o wneud penderfyniadau cyfreithlon yr APC.

## **5. Y weithdrefn o dan y polisi**

### **5.1 Pwy all gychwyn y weithdrefn?**

5.1.1 Gall unrhyw swyddog neu Aelod sydd o'r farn bod achwynydd yn ymddwyn mewn modd y mae'r polisi hwn yn clustnodi ei fod yn annerbyniol, godi'r mater.

### **5.2 Beth ddylent ei wneud? Y Cam Anffurfiol**

5.2.1 Y cam cyntaf yw esbonio i'r achwynydd, yn bwylllog ac yn gwrtais, pam yw ei ymddygiad yn annerbyniol a cheisio dylanwadu ar yr ymddygiad hwnnw fel ei fod yn dod yn dderbyniol.

5.2.2 Os bydd hynny'n methu, dylid ymgynghori â'r rheolwr llinell. Bydd y rheolwr llinell yn adolygu'r achos, yn seiliedig ar y wybodaeth a ddarperir gan y swyddog. Bydd y wybodaeth honno yn cynnwys nodiadau am y gŵyn a chofnodion unrhyw gysylltiad y bernir ei fod yn afresymol.

5.2.3 Bydd y Rheolwr naill ai'n rhoi gwybod i'r swyddog pam nad yw'r ymddygiad yn afresymol, neu bydd yn cysylltu â'r Achwynydd, naill ai drwy lythyr neu e-bost, gan egluro pam fod yr ymddygiad yn afresymol a diffinio'r hyn a ystyrir yn rhesymol. Byddai'r llythyr hefyd yn rhoi gwybod i'r achwynydd am y camau y byddai'r Awdurdod Parc Cenedlaethol yn eu cymryd yn y dyfodol pe bai'r ymddygiad yn parhau.

### **5.3 Beth os bydd yr ymddygiad yn parhau? Y Cam Ffurfiol**

5.3.1 Bydd y Swyddog Monitro yn penderfynu pryd y bydd y cam hwn o'r polisi yn cael ei ddefnyddio. Bydd Panel Cwynion wedyn yn ystyried yr achos, gyda

chymorth y swyddogion dan sylw, hyd at y pwynt hwnnw ac yn penderfynu sut i symud ymlaen. Bydd y Panel Cwynion yn cynnwys y Rheolwr Gwasanaethau Democrataidd, Pennaeth Gwasanaeth a Chyfarwyddwr.

5.3.2 Bydd yr opsiynau fydd ar gael yn cynnwys, ond nid yn gyfyngedig, i'r isod:

- Defnyddio un pwynt cyswllt, gan gynnwys, os yw'n briodol, gyfeiriad e-bost penodol.
- Rhoi gwybod i'r achwynydd mai dim ond cwynion nad ydynt yn ymwneud â'r rhai a ystyriwyd eisoes fydd yn cael eu derbyn.
- Ei gwneud yn ofynnol i bob cyfathrebu fod yn ysgrifenedig yn unig. (h.y. ddim yn bersonol na dros y ffôn.)
- Cyfarfod â'r achwynydd.
- Rhoi gwybod i'r achwynydd y dyddiad y bydd yn derbyn ymateb o sylwedd.
- Hyd nes y cyrhaeddir y dyddiad hwnnw neu yr anfonir ymateb o sylwedd, pa un bynnag fydd gyntaf, ni dderbynnir unrhyw gyfathrebu nac ymateb i unrhyw gyfathrebu oni bai mewn ymateb i gais gan yr Awdurdod Parc Cenedlaethol am ragor o wybodaeth benodol.
- Cyngori'r achwynydd i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

#### 5.4 Apeliadau

5.4.1 Y Prif Weithredwr fydd yn ystyried apeliadau yn erbyn y modd y gweithredwyd y Polisi.

#### 5.5 Cwynion yn y dyfodol

5.5.1 Nid yw'n dderbyniol torri pob cysylltiad ag achwynydd, gan na ellir cymryd yn ganiataol na fydd cwynion newydd dilys yn cael eu codi yn y dyfodol.

#### 5.6 Logio ac adolygu

5.6.1 Bydd y tîm Gwasanaethau Democrataidd yn cadw log o achwynwyr y defnyddiwyd cam ffurfiol y polisi hwn ar ei gyfer. Bydd rheoli'r log hwn yn cydymffurfio â Deddf Diogelu Data 2018 a'r Rheoliadau Cyffredinol ar Ddiogelu Data a bydd yn cynnwys dyddiad adolygu.

5.6.2 Pan ddaw'r dyddiad adolygu, bydd y tîm Gwasanaethau Democrataidd yn dod â'r achos i sylw'r Panel Cwynion, fydd yn penderfynu a oes angen parhau â'r broses.

5.6.3 Bydd y log yn cael ei ddiweddarau i amlygu'r penderfyniad. Dylid dileu cofnodion sydd wedi dod i ben flwyddyn ar ôl cau.

## **6. Swyddogaethau a Chyfrifoldebau**

### **6.1 Y Swyddog Monitro**

Y Swyddog Monitro fydd yn bennaf gyfrifol am benderfynu pryd fydd y polisi hwn yn cael ei ddefnyddio.

### **6.2 Y Panel Cwynion**

Ar dderbyn achos sydd wedi'i atgyfeirio at y Panel, bydd y Panel yn arwain trafodaethau gyda'r swyddogion ac, os yw'n briodol, yr achwynydd, gan arwain at benderfyniad ar sut i ymdrin â chyfathrebu â'r achwynydd.

Pan ddaw'r amser i adolygu'r achos (gweler paragraff 5.6.1), bydd y Panel Cwynion yn penderfynu a oes angen parhau â'r broses.

### **6.3 Y Prif Weithredwr**

Y Prif Weithredwr fydd yn ystyried apeliadau yn erbyn y modd y gweithredwyd y Polisi.

### **6.4 Y Tîm Gwasanaethau Democrataidd**

Bydd y tîm Gwasanaethau Democrataidd yn cadw log o achwynwyr y defnyddiwyd cam ffurfiol y polisi hwn ar eu cyfer. Bydd rheoli'r log hwn yn cydymffurfio â'r Ddeddf Diogelu Data / y Rheoliadau Cyffredinol ar Ddiogelu Data a bydd yn cynnwys dyddiad adolygu.

### **6.5 Y Penaethiaid Gwasanaeth**

Ymgynghorir â'r Pennaeth Gwasanaeth perthnasol ynghylch pob achos a godir. Gall ef/hi enwebu un pwynt cyswllt rhwng yr Achwynydd a'r Awdurdod, a gall yntau hyd yn oed fod yn bwynt cyswllt.

### **6.6 Pob aelod o Staff**

Gellir enwebu unrhyw swyddog sy'n cyflawni rôl briodol berthnasol ac sydd â'r hyfforddiant neu'r sgiliau gofynnol fel yr un pwynt cyswllt.

## **7. Monitro a Sicrwydd**

7.1 Bydd y Rheolwr Gwasanaethau Democrataidd yn llunio adroddiad blynyddol ar y defnydd a wnaed o'r polisi a gweithredu'r polisi, fydd yn cael ei gynnwys fel eitem ar yr agenda yn yr adroddiad blynyddol i'r Pwyllgor Safonau gan y Swyddog Monitro.

## **8. Polisiâu a Gweithdrefnau Cysylltiedig.**

Polisi Ymdrin â Chwynion