Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu

Rheoli Cyswllt â Chwsmeriaid

Rheoli dogfennau	
Rhif y fersiwn	**1.1**
Awdur	**Donna Cronin, Pennaeth Sicrwydd**
Dyddiad gweithredu	**Ebrill 2024**
Cylch Adolygu	**Pob 2 flwyddyn**
Awdurdodwyd gan	**Carys Morgans, Chief Executive and Monitoring Officer**

Rheoli fersiwn			
Fersiwn	**Dyddiad**	**Diwygiwyd gan**	**Rheswm dros welliant**
1.0	24.04.2024	Donna Cronin, Pennaeth Sicrwydd	Ychwanegodd rheoli dogfennau a fersiwn.
1.1	24.04.2024	Donna Cronin, Pennaeth Sicrwydd	Adolygu Dogfennau, dim angen diwygiadau pellach amendments required

Cynnwys

1.0 Cyflwyniad 3

2.0 Nod y polisi 3

3.0 Ymddygiad annerbyniol 3

4.0 Cyswllt ymosodol neu gamdriniol 3

5.0 Cyswllt afresymol o gyson 4

6.0 Gofynion afresymol 4

7.0 Rhesymau dros gyfyngu ar gyswllt â chwsmeriaid 4

8.0 Rheoli ymddygiad annerbyniol 5

9.0 5

1.0 Cyflwyniad

Mae Swyddfa Comisiynydd yr Heddlu a Throseddu (SCHTh) wedi ymroi i ddarparu gwasanaeth cyson, teg a hygyrch i unrhyw un sy'n dod i gysylltiad â'r sefydliad. Mae'r polisi hwn yn penderfynu sut mae SCHTh yn rheoli cyswllt gyda'r cwsmeriaid cymharol brin y mae eu gweithgareddau neu ymddygiad yn cael eu hystyried i fod yn annerbyniol. Rydym yn atebol am ddefnyddio arian cyhoeddus yn gywir a rhaid inni sicrhau bod arian yn cael ei wario'n ddoeth ac nad oes unrhyw un yn amharu ar waith y swyddfa ar draul gwasanaethau eraill.

2.0 Nod y polisi

Ymdrin â phob cwsmer yn onest, yn deg, yn gyson ac yn briodol.

Cadw'r hawl i reoli mynediad i'w gwasanaethau er mwyn darparu gwasanaeth teg a hygyrch i bob cwsmer trwy beidio â goddef yr hyn mae'n ei ystyried i fod yn ymddygiad annerbyniol tuag at staff SCHTh a lle y mae'n ystyried bod ymddygiad cwsmeriaid yn effeithio ar allu ymarferol y swyddfa.

Mae SCHTh yn deall y gall pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad yn ystod adegau o bryder neu ofid. Nid yw SCHTh yn ystyried bod cwsmer yn ymddwyn yn annerbyniol am ei fod yn rymus neu benderfynol. Fodd bynnag, gall ymddygiad cwsmeriaid sy'n ddig, yn anodd neu'n cysylltu'n ddi-baid arwain at alw afresymol ar staff. Dyma'r math o ymddygiad mae SCHTh yn ceisio'i reoli dan y polisi hwn.

3.0 Ymddygiad annerbyniol

Mae cyswllt (mewn unrhyw ffordd) yn annerbyniol os yw'n:

- Ymosodol neu'n gamdriniol, neu'n
- Afresymol o barhaus, neu'n
- Ofyniad afresymol.

4.0 Cyswllt ymosodol neu gamdriniol

Byddwn yn asesu pob achos yn annibynnol, ond fel canllaw cyffredinol, ni fyddwn yn trin cyswllt sy'n cynnwys:

- bygythiadau (ymhlyg neu eglur) yn erbyn unigolyn arall

- aflonyddu

- bygythiadau parhaus
- gweiddi parhaus, neu regi neu iaith sarhaus arall
- sarhau neu fychanu unrhyw unigolyn neu grŵp, gan gynnwys unrhyw beth sy'n targedu hil, oed, rhyw, rhywedd, crefydd neu gred, cyfeiriadedd rhywiol, neu anabledd.

5.0 Cyswllt afresymol o gyson

Yr ydym yn cydnabod y gall rhai pobl fod yn amharod i dderbyn penderfyniad neu gam gweithredu a gymerwyd gennym, neu fod rhai pethau na fedrwn wneud. Fodd bynnag, gallwn ystyried bod cyswllt yn afresymol o barhaus lle'r ydym eisoes wedi cynghori'r cwsmer yn llawn am y penderfyniad, ac esbonio'r penderfyniad iddo os oedd angen, ac mae dal yn cysylltu â ni er mwyn herio'r penderfyniad. Os yw hyn yn arwain at rywun yn gwneud honiadau digynsail yn erbyn ein cydweithwyr, ni fydd yn cael ei oddef.

6.0 Gofynion afresymol

Asesir pob achos yn annibynnol. Fodd bynnag, mae'n debygol y bydd y mathau canlynol o ofynion yn cael eu hystyried yn afresymol:

- gofynion o ran amserlenni (heblaw'r rhai yr ydym yn gweithio tuag atynt)
- gwneud gofynion mynych neu luosog sydd yr un fath i bob pwrpas
- mynnu pethau na fedrwn gyflawni, am resymau ymarferol neu gyfreithiol.

Gall cyswllt afresymol fod gyfystyr â galw afresymol hefyd. Mae hyn yn cynnwys boddi SCHTh â gwybodaeth neu gyfathrebu ailadroddus, cynnwys sy'n anodd ei ddarllen neu ddeall (yn amodol ar addasiadau neu anghenion penodol), neu ddeunydd nad yw'n uniongyrchol berthnasol i'n gwaith.

7.0 Rhesymau dros gyfyngu ar gyswllt â chwsmeriaid

Os bydd aelod o staff Swyddfa'r Comisiynydd yn profi ymddygiad annerbyniol ar y ffôn, mae ganddo ef neu hi hawl i naill ai roi galwyr i aros neu derfynu'r alwad. Mae dyletswydd ar staff i hysbysu eu rheolwr am unrhyw ddigwyddiadau o ymddygiad annerbyniol hefyd er mwyn sicrhau dull teg a chyson pan fydd y Prif Weithredwr yn gwneud penderfyniad i reoli cyswllt.

Ac eithrio terfynu galwad ffôn, dim ond y Prif Weithredwr sydd â'r awdurdod i benderfynu ynghylch cyfyngu ar gyswllt gyda SCHTh a rhaid iddo/iddi ystyried amgylchiadau'r sefyllfa'n ofalus cyn caniatáu hynny. Bydd cwsmer yn cael ei hysbysu'n ysgrifenedig bod ei ymddygiad yn cael ei ystyried i fod yn annerbyniol. Bydd yn cael ei hysbysu hefyd y gall SCHTh gymryd camau i reoli cyfathrebu er mwyn trin ei gysylltiad â'r Swyddfa.

Ble bynnag y bo'n bosibl, bydd SCHTh yn rhoi cyfle i'r cwsmer addasu ei ymddygiad neu weithredu cyn i benderfyniad gael ei wneud. Efallai y bydd angen rhoi cyfyngiadau ar waith os bydd pob dull adolygu mewnol wedi cael eu disbyddu ac os yw'r cwsmer yn parhau i ymddwyn yn annerbyniol ac effeithio ar waith staff SCHTh.

Dylai'r Prif Weithredwr fod yn fodlon bod y meini prawf canlynol wedi cael eu hystyried cyn cymryd unrhyw gamau gweithredu:

- Pa un ai a yw pryder yn, neu wedi, derbyn sylw ac yn, neu wedi, cael ei ystyried yn gywir.

- Mae cyswllt gyda'r cwsmer wedi bod yn ddigonol ac nid yw'r cwsmer yn darparu unrhyw wybodaeth newydd arwyddocaol a allai effeithio ar ystyriaeth o'r achos.

- Mae pob ymdrech wedi cael ei wneud gyda'r cwsmer i chwalu unrhyw gamddealltwriaeth a cheisio symud ymlaen i ddatrys y broblem.

- Mae unrhyw ofynion mynediad penodol a datrysiadau priodol wedi cael eu hystyried i sicrhau nad yw mynediad i SCHTh yn cael ei wrthod i'r cwsmer.

8.0 Rheoli ymddygiad annerbyniol

Mae'r dull o reoli ymddygiad annerbyniol yn dibynnu ar ei natur a graddau. Os yw'n effeithio'n niweidiol ar allu SCHTh i wneud ei gwaith a darparu gwasanaeth teg i bobl eraill, efallai y bydd angen cyfyngu ar gyswllt gyda'r cwsmer. Ble bynnag y bo'n bosibl, mae SCHTh yn ymdrechu i wneud hyn mewn ffordd sy'n dal i ganiatáu mynediad i'w gwasanaeth a bydd yn hysbysu cwsmeriaid cyn rhoi unrhyw gyfyngiadau ar waith.

Os yw cwsmer yn parhau i ymddwyn yn annerbyniol, bydd SCHTh yn arfer ei hawl i gyfyngu ar gyswllt. Bydd union natur y cam gweithredu'n briodol ac yn gymesur â natur yr ymddygiad annerbyniol. Gall benderfynu:

- Gosod cyfyngiadau amser ar sgyrsiau ffôn

- Cyfyngu cyfathrebu i un dull cyswllt

- Trefnu i'r cwsmer gyfathrebu ag un pwynt cyswllt penodol yn unig - ble y bo'n briodol

- Darllen a ffeilio gohebiaeth yn y dyfodol, ond peidio â'i chydnabod neu ymateb iddi oni bai bod y cwsmer yn darparu gwybodaeth newydd neu os yw'n gwneud cwyn newydd

- Gwrthod ystyried galwadau i ail agor achos sydd wedi cau

- Cymryd cam gweithredu arall y mae’n ystyried i fod yn briodol.

9.0 Cadw cofnodion ac adolygu penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt

Bydd SCHTh yn cofnodi pob penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt â chwsmeriaid. Bydd manylion cywir yn cael eu nodi yn y ffeil achos perthnasol. Gellir ail ystyried penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt â chwsmer os bydd y cwsmer yn dangos agwedd fwy derbyniol.