



POLISI RHEOLI CYSWLLT Â CHWSMERIAID

<u>Rheoli'r Ddogfen</u>	
Rhif Fersiwn	1.0
Awdur (Enw, Teitl Swydd)	Nicola Warren, Cyd-gysylltydd Ymateb i'r Cyhoedd
Dyddiad Cymeradwyo	29 Tachwedd 2019
Cymeradwywyd gan	Sian Curley, Prif Weithredwr
Fersiwn a Ddisodlir	Ddim yn berthnasol
Dyddiad yr Adolygiad Nesaf	Rhagfyr 2023

Rheoli'r Fersiwn

Fersiwn	Dyddiad	Diwygiwyd gan	Rheswm dros y Cyhoeddiad / Diwygiad
0.1	26/11/19	Joanne Regan, Pennaeth Sicrwydd a Chydymffurfio	Polisi drafft a ddiweddarwyd i'w gyhoeddi ar wefan Swyddfa'r Comisiynydd. Pennaeth Staff wedi ei newid i Brif Weithredwr a thabl rheoli fersiwn wedi'i gynnwys.
1.0	29/11/19	Joanne Regan, Pennaeth Sicrwydd a Chydymffurfio	Ymgynghorwyd â'r Prif Weithredwr a roddodd gymeradwyaeth terfynol.

Polisi Rheoli Cyswllt â Chwsmeriaid

Cyflwyniad

Mae Swyddfa'r Comisiynydd Heddlu a Throsedd (Swyddfa'r Comisiynydd) 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'r adran 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 i ni sicrhau bod arian yn cael ei wario'n ddoeth ac nad oes unrhyw un yn amharu ar waith y swyddfa ar draul gwasanaethau eraill.

Nod y Polisi

- Ymdrin â phob cwsmer yn onest, yn deg, yn gyson ac yn briodol.
- Cadw'r hawl i reoli mynediad i'w wasanaethau 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 Swyddfa'r Comisiynydd a lle y mae'n ystyried bod ymddygiad cwsmeriaid yn effeithio ar allu ymarferol y swyddfa.

Ymddygiad Annerbyniol

Mae Swyddfa'r Comisiynydd yn deall y gall pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad yn ystod adegau o bryder neu ofid. Nid yw Swyddfa'r Comisiynydd 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 Swyddfa'r Comisiynydd yn ceisio'i reoli dan y polisi hwn.

Mathau o ymddygiad sy'n cael eu cynnwys yn y polisi hwn:

- Ymddygiad ymosodol neu sarhaus

Nid yw trais yn gyfyngedig i weithredoedd o ymosod a all arwain at niwed corfforol. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith (llafar neu ysgrifenedig) a all achosi i staff deimlo'n ofidus, dan fygythiad neu deimlo eu bod yn cael eu sarhaus.

- Ymddygiad afresymol

Gall cwsmeriaid wneud yr hyn mae Swyddfa'r Comisiynydd yn ei ystyried i fod yn alwadau afresymol ar ei gwasanaeth trwy'r swmp o wybodaeth maen nhw'n chwilio amdani, natur a lefel y gwasanaeth maen nhw'n ei ddisgwyl neu nifer yr adegau maen nhw'n cysylltu â'r sefydliad. Bydd yr hyn a olygir gan ymddygiad neu alwadau

afresymol yn dibynnu bob amser ar amgylchiadau'r ymddygiad a difrifoldeb y problemau a leisir gan y cwsmer.

Mae Swyddfa'r Comisiynydd yn ystyried bod y galwadau a'r ymddygiad yn annerbyniol ac afresymol os ydyn nhw'n dechrau cael effaith sylweddol ar waith Swyddfa'r Comisiynydd - er enghraifft, cymryd gormod o amser staff ar draul cwsmeriaid neu swyddogaethau eraill, er enghraifft, galwadau ffôn, llythyrau neu e-byst parhaus.

- Ymddygiad di-baid

Mae Swyddfa'r Comisiynydd yn cydnabod na fydd neu na all rhai cwsmeriaid dderbyn nad yw Swyddfa'r Comisiynydd yn gallu cynorthwyo y tu hwnt i lefel y gwasanaeth a ddarparwyd eisoes. Bydd cwynion newydd gan gwsmeriaid y mae'r polisi hwn wedi bod yn berthnasol iddyn nhw yn y gorffennol yn cael eu hystyried. Fodd bynnag, gellir galw ar y polisi ar unwaith os yw'n amlwg bod y cwynion newydd hyn yr un rhai â chwynion blaenorol gan y cwsmer neu lle mae'r cwsmer yn gwrthod derbyn penderfyniad a wnaed mewn perthynas ag achos neu'n gwrthod derbyn esboniadau yn ymwneud â'r hyn y gall neu na all Swyddfa'r Comisiynydd ei wneud er ei fod wedi cael esboniad ac eglurhad.

Ystyrir bod gweithredoedd cwsmeriaid sy'n cwyno'n barhaus yn annerbyniol pan fyddant yn cymryd yr hyn mae Swyddfa'r Comisiynydd yn barnu i fod yn gyfnodau anghymesur o amser a maint anghymesur o adnoddau.

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 Swyddfa'r Comisiynydd 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 Swyddfa'r Comisiynydd 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.

Rhesymau dros Wahardd Cyswllt â Chwsmer

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 gyfyngu ar gyswllt gyda chwsmer a rhaid i'r Prif Weithredwr 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 y gall Swyddfa'r Comisiynydd gymryd camau i reoli cyfathrebu a rheoli cyswllt gyda'r Swyddfa. Ble bynnag y bo'n bosibl, bydd Swyddfa'r Comisiynydd 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 Swyddfa'r Comisiynydd. Gall rheolwr ofyn am ganiatâd gan y Prif Weithredwr i gyfyngu ar gyswllt. Fodd bynnag, dylai'r Prif Weithredwr fod yn fodlon bod y meini prawf canlynol wedi cael eu hystyried cyn cymryd unrhyw gamau gweithredu:

- A yw pryder wedi derbyn sylw ac 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 Swyddfa'r Comisiynydd yn cael ei wrthod i'r cwsmer.
- A oes sefydliad porth addas, fel Cyngor ar Bopeth, wedi cael ei ystyried – neu a anogwyd y cwsmer i geisio cyngor cyfreithiol?

Os yw cwsmer yn parhau i ymddwyn yn annerbyniol, bydd Swyddfa'r Comisiynydd 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 sgysiau 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 chydabod 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 - mewn amgylchiadau eithriadol gall hyn gynnwys blocio rhifau ffôn a/neu gyfeiriadau e-bost.

Bydd y Prif Weithredwr yn hysbysu'r cwsmer am y camau gweithredu mae'n eu cymryd a pham. Bydd ef neu hi'n cael hysbysiad ysgrifenedig yn nodi pam y bydd cyswllt yn cael ei reoli yn y dyfodol, disgrifio'r trefniadau ar gyfer cyfyngu ar gyswllt ac, os yn berthnasol, esbonio pa mor hir bydd y cyfyngiadau hyn yn weithredol.

Os ystyrir bod yr ymddygiad dan sylw'n aflonyddwch neu'n fygythiol, neu mewn sefyllfaoedd lle mae'n bygwth diogelwch a lles staff Swyddfa'r Comisiynydd, efallai y bydd angen i'r heddlu ymwneud â'r mater neu efallai y bydd angen cymryd camau cyfreithiol. Mewn achosion o'r fath, mae'n bosibl na fydd Swyddfa'r Comisiynydd yn

rhoi rhybudd i'r cwsmer cyn gweithredu. Os bydd cwsmer yn torri amodau cyfyngiad sydd wedi cael ei roi ar waith, mae gan staff hawl i beidio â chychwyn sgwrs neu ymateb i geisiadau fel y bo'n briodol.

Cadw Cofnodion ac Adolygu Penderfyniad i Gyfyngu ar Gyswllt

Bydd Swyddfa'r Comisiynydd yn cofnodi pob penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt â chwsmeriaid. Bydd cofnodion 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.