CYNGOR CYMUNED LLANRUG

POLISI CWYNION BLINDERUS

Polisi ar gyfer delio gyda chwynion ac achwynwyr sarhaus, mynych neu flinderus

1.0 Cyflwyniad

1.1 Mae'r polisi hwn yn adnabod sefyllfaoedd ble mae achwynydd naill ai yn unigol, neu fel rhan o grŵp neu grŵp o achwynwyr, yn eu hystyried yn achwynwyr cyson neu flinderus. Mae'r cymalau canlynol yn ffurfio polisi'r Cyngor Cymuned Llanrug ar sut bydd yn ymateb i'r sefyllfaoedd hynny.

1.2 Yn y polisi hwn mae'r term cyson yn golygu '*yn cael ei wneud dro ar ôl tro neu fel arferiad'*. Mae'r term blinderus yn cael ei gydnabod gan y gyfraith ac yn golygu '*dynodi gweithred neu'r sawl sy'n dwyn achos a hynny heb lawer o obaith o ennill, yn unswydd i achosi annifyrrwch i'r diffynnydd*'. Bwriad y polisi hwn yw cynorthwyo i reoli unigolion sy'n ceisio tarfu ar y cyngor drwy ymddwyn mewn ffordd afresymol.

1.3 Mae'r term cwyn yn y polisi yma yn cynnwys ceisiadau a'i wneir o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a Deddf Diogelu Data 2018. Gellir dehongli weithdrefn gwyno, ble'n briodol, fel cais o dan y Deddfau hynny.

1.4 Gall cwynion cyson neu flinderus fod yn broblem i'r clerc a'r aelodau. Yr hyn sy'n anodd o ran delio gydag achwynwyr o'r fath yw eu bod yn cymryd llawer o amser ac yn gwastraffu amser ac adnoddau'r clerc a'r Aelodau. Bydd y cyngor yn ceisio bod yn amyneddgar a dangos cydymdeimlad wrth ymateb i ofynion pob achwynydd, mae adegau pan nad oes dim pellach, y gellir yn rhesymol ei wneud, i gynorthwyo neu gywiro problem wirioneddol neu yr hyn a'i ystyrir yn broblem yng ngolwg yr achwynydd.

1.5 Ni ddylai codi ymholiadau neu feirniadaeth ddilys ynghylch y weithdrefn gwyno fel mae ymchwiliad i'r gwyn yn symud ymlaen, (er enghraifft, os na chadwir at amserlenni y cytunwyd arnynt), ynddo'i hun, arwain at rywun yn cael ei ystyried fel achwynydd blinderus neu achwynydd afresymol o aml. Yn yr un modd, nid yw'r ffaith bod achwynydd yn anhapus gyda chanlyniad cwyn ac yn ceisio ei herio unwaith, neu fwy nag unwaith, yn golygu o reidrwydd, y dylid labelu'r achwynydd fel achwynydd blinderus neu afresymol o aml.

1.6 Pwrpas y polisi hwn yw cyfrannu at y nod gyffredinol o ddelio ag holl achwynwyr mewn modd y gellir ei ddangos sydd yn gyson, teg a rhesymol.

2.0 **Achwynwr Aml neu Flinderus**

2.1 I bwrpas y polisi hwn dyma'r diffiniadau o gwynion aml neu flinderus a ddefnyddir.

- ➢ Gorchwyl o olrhain dro ar ôl tro neu opsiynol;
- ➢ Cwynion afresymol neu ganlyniadau afrealistig

2.2 Cyn ystyried gweithredu'r polisi, bydd y cyngor yn anfon crynodeb o'r polisi hwn at yr achwynydd i'w hysbysu ymlaen llaw o'r bwriad i'w roi ar waith.

2.3 Lle mae cwynion yn parhau ac wedi'u nodi fel cwynion aml neu flinderus yn unol â'r maen prawf a nodir yn Adran 3, bydd y clerc a'r aelodau yn ceisio cytuno i drin yr achwynydd fel achwynydd aml neu flinderus, fel bod modd cymryd y camau priodol. Mae Adran 4 yn manylu ar yr opsiynau sydd ar gael i ddelio gyda chwynion aml neu flinderus.

2.4 Y clerc, fel Swyddog Priodol, ar ran y Cyngor fydd yn hysbysu'r achwynwyr, yn ysgrifenedig, o'r rhesymau pam y bydd eu cwyn yn cael ei drin fel cwyn aml neu flinderus, a pha gamau a fydd yn cael eu cymryd. Bydd aelodau etholedig ar y Gyngor Gwynedd sydd yn cynrychioli ardal Cyngor Cymuned Llanrug yn cael eu hysbysu bod etholwr wedi'i ddynodi fel achwynydd aml neu flinderus.

2.5 Bydd statws yr achwynydd yn cael ei adolygu. Os yw achwynydd, yn dangos agwedd mwy rhesymol, yna caiff ei statws ei adolygu

3.0 Diffiniadau

3.1 Mae Cyngor Cymuned Llanrug yn diffinio achwynwyr afresymol o aml a blinderus fel yr achwynwyr hynny, sydd, oherwydd amlder a / neu natur eu cysylltiadau gyda'r Cyngor, yn rhwystro'r Cyngor rhag ystyried eu cwynion hwy neu gwynion gan eraill, Gall y termau 'afresymol o aml' a 'blinderus' eu ystyried yn unigol neu gyda'i gilydd i ddisgrifio achwynydd penodol.

3.2 Mae enghreifftiau yn cynnwys y ffordd mae, neu ba mor aml, y mae achwynwyr yn codi eu cwynion gyda'r clerc a / neu aelodau a sut y mae achwynwyr yn ymateb i benderfyniad y cyngor am y gŵyn.

3.3 Mae nodweddion achwynydd afresymol o aml a / neu flinderus yn cynnwys y canlynol (nid yw'r rhestr yn gyflawn, ac nid yw un nodwedd o reidrwydd yn awgrymu bod unigolyn yn y categori hwn):

Gall achwynwyr afresymol o aml a /neu flinderus fod:

a) heb sail ddigonol i'w cwyn neu fod y gŵyn yn ddi-sail ac yn cwyno dim ond i gythruddo (neu am resymau nad yw'r achwynydd yn cyfaddef iddynt neu yn eu gwneud yn amlwg);

b) yn gwrthod nodi sail y gŵyn er eu bod wedi cael cynnig cymorth

c) yn gwrthod cydweithio â'r broses ymchwilio i gwynion tra ar yr un pryd yn dymuno datrysiad i'w cwyn

d) yn gwrthod derbyn nad yw'r materion o fewn cylch gwaith y polisi a gweithdrefn gwyno, er eu bod wedi cael y wybodaeth am bwrpas y polisi a'r weithdrefn

e) yn gwrthod derbyn nad yw’r materion o fewn pŵer y cyngor i ymchwilio, newid neu ddylanwadu arnynt;

f) yn mynnu bod y gŵyn yn cael ei thrin mewn ffordd nad yw’n gydnaws â’r weithdrefn gwyno neu gydag arfer da (e.e. mynnu na ddylid cael cofnod ysgrifenedig o’r gŵyn);

g) yn gwneud yr hyn sy’n ymddangos yn gwynion di-sail sail am y clerc / aelodau sy’n delio â’r gŵyn, a cheisio eu diswyddo neu gael eraill yn eu lle

h) cysylltu yn afresymol o aml a’r cyngor, a hynny, drwy unrhyw ffordd mewn perthynas a cwyn neu gwynion penodol

i) gwneud galwadau neu ddisgwyliadau afresymol ar y clerc ac aelodau a / neu y drefn gwyno a hynny ar ôl egluro’r afresymoldeb i’r achwynydd (enghraifft o hyn fyddai achwynydd sy’n mynnu ymateb ar unwaith i gwestiynau, llythyrau aml a / neu gymhleth, galwadau ffôn neu negeseuon e-bost);

j) yn aflonyddu, neu fygwth y rhai sydd yn delio â’u cwyn, drwy ddefnyddio iaith anweddus, amhriodol, defnydd io iaith ymosodol neu hiliol neu gyhoeddi eu cwynion mewn cyfryngau eraill

k) yn codi is-faterion neu faterion newydd tra bod y gŵyn yn cael ei hystyried ble nad oedd y rhain yn rhan o’r gŵyn wreiddiol;

l) yn cyflwyno gwybodaeth ddibwys neu wybodaeth amherthnasol newydd, tra bod ymchwiliad i’r gŵyn yn cael ei gynnal gan disgwyl i’r wybodaeth yma gael ystyriaeth a sylw arno;

m) yn newid sylwedd neu sail y gŵyn heb gyfiawnhad rhesymol tra bod y gŵyn yn cael sylw

n) yn gwadu datganiadau a wnaethpwyd ganddynt yn gynharach yn y broses gwyno;

o) yn ymwybodol fod sgyrsiau a cyfarfodydd yn eu recordio yn electronig heb wybodaeth a chydsyniad blaenorol yr unigolion sydd ynghlwm;

p) yn mabwysiadu dull ‘di gyfeiriad’, er enghraifft, olrhain cwyn neu gwynion nid yn unig â’r Cyngor, ond ar yr un pryd, gydag cyrff eraill. Er enghraifft, Aelodau Seneddol, Cynghorau eraill, Cynghorwyr o’r Cyngor hwn a Chynghorau eraill sydd wedi’u hethol, Archwiliwr y Cyngor, y Bwrdd Safonau, yr Heddlu, cyrff cyhoeddus eraill neu gyfreithwyr;

q) yn gwrthod derbyn canlyniad y broses gwyno ar ôl iddo ddod i ben ac yn dadlau’r achos dro ar ôl tro, drwy gwyno am y canlyniad, a/ neu wadu bod ymateb digonol wedi’i roi;

r) yn gwneud yr un gŵyn dro ar ôl tro, efallai gydag ychydig o wahaniaethau, ar ôl i’r weithdrefn gwyno ddod i ben a mynnu bod y gwahaniaethau bach hyn yn

gwneud y rhain yn gwynion ‘newydd’ ac y dylid eu rhoi drwy’r weithdrefn gwyno llawn

s) yn cysylltu yn barhaus â’r cyngor drwy lwybrau gwahanol neu unigolion eraill am yr un mater;

t) yn parhau i geisio canlyniad sydd wedi egluro sy’n afrealistig, am resymau cyfreithiol neu bolisi (neu resymau dilys) eraill;

u) yn gwrthod derbyn tystiolaeth ddogfennol fel ffaith

v) yn cwyno neu herio mater ar sail penderfyniad neu ddigwyddiad hanesyddol a / neu na ellir ei ddadwneud

w) yn cyfuno rhai neu’r holl nodweddion yma

4.0 Gosod Cyfyngiadau

4.1 Bydd y Cyngor yn sicrhau bod cwyn yn cael ei hymchwilio iddo yn briodol yn unol â’r weithdrefn gwyno sydd wedi’i mabwysiadu

4.2 Yn gyntaf, bydd y clerc yn ymgynghori gyda Chadeirydd y Cyngor a Chadeirydd y Pwyllgor perthnasol sydd a chyfrifoldeb am y gwasanaeth a gyfeirir ato yn y gwyn. Bydd y Clerc yn cysylltu â’r achwynydd naill ai yn ysgrifenedig neu drwy e-bost, i egluro pam bod yr ymddygiad hwn yn achosi pryder a gofyn iddynt newid yr ymddygiad a nodi’r camau y gallai’r Cyngor eu cymryd os nad ydynt yn cydymffurfio

4.3 Os yw’r ymddygiad aflonyddus yma yn parhau, bydd y Clerc yn cyflwyno llythyr atgoffa i’r achwynydd yn eu cynghori y bydd y ffordd y caniateir iddynt gysylltu â’r Cyngor yn y dyfodol yn cael ei gyfyngu. Bydd y Clerc yn penderfynu ar hyn mewn ymgynghoriad â Chadeirydd y Cyngor a Chadeirydd y pwyllgor perthnasol; hysbysir yr achwynydd yn ysgrifenedig o’r gweithdrefnau sydd wedi’u rhoi ar waith ac am ba hyd.

4.4 Bydd unrhyw gyfyngiad a gyflwynir ar gyswllt yr achwynydd â’r Cyngor yn briodol a chymesur, ac fe hysbysir yr achwynydd am ba hyd fydd y cyfyngiad ar waith. Yn y rhan fwyaf o achosion, bydd cyfyngiadau am gyfnod o dri i chwe mis, ond mewn amgylchiadau eithriadol, efallai y caiff hyn ei ymestyn. Mewn achosion o’r fath, byddai cyfyngiadau yn cael eu hadolygu yn chwarterol;

4.5 Bydd cyfyngiadau yn cael eu teilwra i ddelio ag amgylchiadau unigol a gallent gynnwys

- gwahardd yr achwynydd rhag cysylltu ar y ffôn ac eithrio drwy drydydd parti, e.e. cyfreithiwr, neu ffrind sy’n gweithredu ar ran yr achwynydd

- gwahardd yr achwynydd rhag anfon negeseuon e-bost at unigolion a mynnu eu bod ond yn gohebu drwy anfon llythyrau yn y post

- gofyn bod cyswllt ond yn digwydd gydag un person sydd wedi'i enwi yn unig
- cyfyngu galwadau ffôn i ddiwrnodau penodol a / neu amseroedd a / neu hyd y galwadau
- bod unrhyw gyswllt personol yn digwydd ym mhresenoldeb tyst priodol
- gadael i'r achwynydd wybod na fydd y Cyngor yn ateb nac yn cydnabod unrhyw gyswllt pellach ganddynt neu ar bwnc penodol y gŵyn honno

4.6 Pan fydd penderfyniad wedi'i wneud i roi'r polisi hwn ar waith yn achos achwynydd, bydd y Clerc yn cysylltu â'r achwynodd yn ysgrifenedig i egluro

• pam bod penderfyniad wedi'i gymryd
• pa gamau sydd wedi'u cymryd
• am ba hyd fydd y camau gweithredu hynny ar waith

4.7 Bydd y Clerc yn amgáu copi o'r polisi hwn mewn llythyr i'r achwynydd

4.8 Lle mae achwynydd yn parhau i ymddwyn mewn ffordd annerbyniol, bydd y Clerc, mewn ymgynghoriad â Chadeirydd y Cyngor a Chadeirydd y pwyllgor perthnasol yn penderfynu gwrthod pob cyswllt a'r achwynydd ac yn atal unrhyw ymchwiliad i'r gŵyn.

4.9 Lle mae'r ymddygiad mor eithafol neu lle mae'n bygwth diogelwch a lles y clerc, aelodau o'r cyngor neu gontractwyr yn gweithio ar ran y cyngor, bydd opsiynau eraill yn cael eu hystyried, e.e. adrodd y mater i'r heddlu neu gymryd camau cyfreithiol. Mewn achosion o'r fath, ni fydd yr achwynydd yn cael rhybudd ymlaen llaw o'r camau hynny.

5.0 Cwynion newydd gan achwynwyr sy'n cael eu trin fel achwynwyr sarhaus, blinderus neu fynych

5.1 Bydd cwynion newydd gan bobl sy'n dod o dan y polisi hwn yn cael eu trin ar sail teilyngdod. Bydd y Clerc, Cadeirydd y Cyngor ar y cyd gyda Chadeirydd y pwyllgor perthnasol yn penderfynu a yw rhoi unrhyw gyfyngiadau blaenorol ar waith dal yn briodol ac angenrheidiol mewn perthynas â'r gŵyn newydd. Ni chefnogir polisi cyffredinol; ni chaiff ceisiadau dilys am wasanaeth na chwynion lle mae sail iddynt eu hanwybyddu,

5.2 Bydd y ffaith bod achwynydd yn cael ei ystyried yn achwynydd afresymol o aml neu flinderus, ac unrhyw gyfyngiadau sy'n cael eu gosod o ran gyswllt â'r Cyngor, yn cael eu cofnodi a hysbysir aelodau o'r cyngor o hyn.

6.0 Adolygu

6.1 Bydd statws achwynydd y bernir sy'n afresymol o aml neu flinderus yn cael ei adolygu gan y Clerc, Cadeirydd y Cyngor a Chadeirydd y Pwyllgor Perthnasol

ar ôl tri mis, ac ar ddiwedd pob tri mis dilynol, o fewn y cyfnod y bydd y polisi yn gymwys;

7. Cadw Cofnodion

7.1 Bydd y Clerc yn cadw cofnodion digonol o fanylion yr achos a pha gamau sydd wedi'u cymryd. Bydd cofnodion yn cael eu cadw o:

- enw a chyfeiriad pob aelod o'r cyhoedd sy'n cael ei drin fel achwynydd sarhaus, blinderus neu fynych, neu unrhyw unigolyn arall sy'n cynorthwyo'r achwynydd
- pan mae'r cyfyngiadau wedi dod i rym ac wedi dod i ben
- pryd gafodd yr unigolyn a'r Cyngor eu cynghori

7.2 Bydd y Cyngor llawn yn cael adroddiad rheolaidd yn rhoi gwybodaeth am aelodau o'r cyhoedd sydd wedi'u trin fel achwynwyr blinderus / mynych yn unol â'r polisi hwn

Mabwysiadwyd y polisi yma gan Gyngor Cymuned Llanrug yn ei gyfarfod 21 Chwefror 2023

Arwyddwyd

Cynghorydd Meirwen Lloyd
Cadeirydd
Cyngor Cymuned Llanrug — Dyddiad: 21 Chwefror 2023

Arwyddwyd

Meirion Jones PSLCC
Clerc a Swyddog Priodol
Cyngor Cymuned Llanrug — Dyddiad: 21 Chwefror 2023