Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr

Polisi Ymddygiad Afresymol neu Achwynwyr Blinderus

1. Amcan y Polisi

1.1 Nodir yn y polisi a'r weithdrefn hon dealltwriaeth gytûn o'r hyn a ystyrir yn ymddygiad cwyno annerbyniol gan gwsmeriaid neu'n achwynwyr blinderus wrth ddelio â swyddogion ac Aelodau Etholedig Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr. Mae'n berthnasol i bob aelod o'r cyhoedd (cwsmeriaid) sy'n rhyngweithio â'r Cyngor.

1.2 Mae'r Cyngor wedi ymrwymo i ddelio â phob cwyn yn deg ac yn ddiduedd, ac i wneud ein gwasanaethau o ansawdd uchel ac mor hygyrch â phosib.

1.3 Mae'r rhan fwyaf o'r cyswllt y mae'r Cyngor yn ei gael gyda chwsmeriaid yn gadarnhaol. Fodd bynnag, gall fod achlysuron pan fydd cwsmeriaid yn ymddwyn mewn ffordd afresymol neu annerbyniol. Mewn rhai achosion gall amlder a natur eu cysylltiad â'r Cyngor rwystro eu hymholiadau eu hunain neu ymholiadau pobl eraill rhag cael eu hystyried. Mewn rhai achosion, mae'r nifer o ymholiadau neu natur eu hymholiadau yn arwain atynt yn cael eu hystyried yn 'ddi-ildio' neu'n 'flinderus' wrth ddelio â staff.

1.4 Mae'r polisi hwn gan y Cyngor yn esbonio:

- Ei ddiffiniad o ymddygiad afresymol gan gwsmeriaid
- Diffiniad o gais blinderus
- Y broses ar gyfer delio â chwsmeriaid sy'n ymddwyn mewn ffordd afresymol
- Y broses ar gyfer delio â cheisiadau blinderus

1.5 Dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y dylid defnyddio'r polisi hwn, ar ôl cymryd pob mesur rhesymol arall i geisio datrys y cwynion o dan weithdrefnau cwynion corfforaethol y cyngor.

2. Diffiniadau

Ymddygiad Afresymol gan Gwsmeriaid

2.1 Mae'n anodd llunio rhestr gynhwysfawr o'r camau a fyddai'n cael eu hystyried yn ymddygiad afresymol gan gwsmeriaid. Yn y pen draw bydd yn fater i Swyddog Cwynion a Swyddog Monitro'r Cyngor benderfynu a yw gweithredoedd neu ymddygiad cwsmer penodol yn amhriodol, ar ôl rhoi sylw i amgylchiadau'r achos. Rhestrir isod enghreifftiau o ymddygiad a ystyrir yn afresymol, ond nid yw'r rhestr yn gynhwysfawr:

- Gweithredoedd neu fygythiadau o drais neu ymddygiad ymosodol gan unigolyn tuag at staff, Aelodau Etholedig neu unrhyw drydydd parti. Pan fo'r ymddygiad mor eithafol ei fod yn bygwth diogelwch a lles staff, gall y Cyngor roi gwybod i'r heddlu neu ystyried cymryd camau cyfreithiol. Mewn achosion o'r fath, efallai na fydd y Cyngor yn rhoi rhybudd o flaen llaw i'r achwynydd;

- Methiant parhaus i ddangos parch wrth ddelio â staff neu Aelodau Etholedig, neu ymddwyn mewn ffordd fygythiol neu ddifrïol. Mae enghreifftiau o ymddygiad o'r fath yn cynnwys gweiddi, cam-drin geiriol, honiadau di-sail, sylwadau dirmygus, datganiadau llidiol;

- Sylwadau maleisus, di-alw-amdano neu ddifenwol neu wneud sylwadau sy'n gysylltiedig ag unrhyw nodweddion gwarchodedig fel y'u diffinnir gan Ddeddf Cydraddoldeb 2010;
- Natur neu amlder y cyswllt â'r Awdurdod yn atal ystyriaeth wrthrychol o ymholiad neu weithrediad gwasanaeth;
- Ceisio bwrw ymlaen ag unrhyw fater, ar ôl bod ar drywydd pob cam o'r weithdrefn gwynion gorfforaethol neu weithdrefn statudol arall. Bydd hyn yn cynnwys achos lle mae sylwedd y gwyn yr un fath â'r gwyn wreiddiol.
- Cysylltu â'r Cyngor trwy wahanol ffyrdd mewn modd di-ildio i drafod yr un mater. Gallai hyn gynnwys partïon eraill, megis Aelodau Etholedig neu'r Ombwdsmon;

- Gwneud galwadau gormodol ar amser ac adnoddau swyddogion a disgwyl cael ymateb yn syth;
- Dim yn gallu canfod yr union fater y mae cwsmer am i'r Cyngor ddelio ag ef neu ymchwilio iddo er gwaetha'r ffaith bod y Cyngor wedi cymryd camau rhesymol i gynorthwyo'r Cwsmer gyda'r dasg honno;
- Canolbwyntio ar fater dibwys i raddau sydd ddim yn gyfystyr â'i arwyddocâd a pharhau i ganolbwyntio ar y pwynt hwnnw. Rydym yn cydnabod bod penderfynu ar beth sy'n fater 'dibwys' yn gallu bod yn oddrychol a bydd dyfarniadau gofalus yn cael eu defnyddio wrth gymhwyso'r maen prawf hwn;
- Newid sylwedd cwyn neu godi materion eraill yn barhaus neu geisio ymestyn y cyswllt;

Ceisiadau blinderus

2.2 Mae'r Cyngor yn diffinio hyn fel unrhyw gais sy'n debygol o achosi gofid neu ymyrraeth, heb unrhyw achos priodol neu gyfiawn. Byddai enghreifftiau yn cynnwys:

- Llawer iawn o ohebiaeth, neu gyfuno ceisiadau gyda chyhuddiadau a chwynion;
- Ceisiadau am wybodaeth sydd eisoes wedi'i darparu, neu geisiadau i ail-ystyried materion sydd eisoes wedi'u hystyried;
- Pan fyddai cydymffurfio â'r cais yn gosod baich sylweddol ar y Cyngor o ran costau ac yn cael effaith negyddol ar allu'r Cyngor i ddarparu gwasanaeth i bobl eraill.

3. Strategaeth ar gyfer delio ag ymddygiad afresymol neu geisiadau blinderus

3.1 Os yw swyddogion y Cyngor o'r farn bod gweithredoedd neu ymddygiad cwsmer yn afresymol neu os yw cais yn cael ei ystyried fel un blinderus, byddant, yn y lle cyntaf, yn trafod hyn gyda'u rheolwr llinell er mwyn ystyried unrhyw gamau anffurfiol y gellir eu dilyn i ddatrys y pryderon. Gwneir pob ymdrech i fodloni'r cais neu ddatrys y mater sydd wedi codi. Yn achos cwynion, bydd hyn yn cynnwys mynd trwy ddau gam polisi cwynion y Cyngor.

3.2 Os na fydd unrhyw gamau anffurfiol yn briodol neu os nad yw ymdrechion anffurfiol i ddatrys y pryderon yn gweithio, bydd y Gyfarwyddiaeth yn nodi'r sylwadau, a bydd penderfyniad i ddosbarthu ymddygiad y cwsmer fel afresymol neu gais fel blinderus, yn cael ei ystyried gan Swyddog Priodol (fel y'i diffinnir yn 3.3 isod) ar sail unigol mewn ymgynghoriad â'r Swyddog Monitro. Bydd pob achos yn cael ei ystyried yn unigol a bydd penderfyniad yn cael ei wneud ar sail ei rinweddau ei hun. Fodd bynnag, efallai yr ystyrir bod cwsmer wedi ymddwyn yn afresymol neu'n flinderus os yw cyswllt blaenorol neu gyfredol â hwy yn dangos eu bod yn bodloni'r meini prawf, yn dibynnu ar raddfa'r ymddygiad.

3.3 Bydd y "Swyddog Priodol" a fydd yn penderfynu ar y camau i'w cymryd yn dibynnu ar amgylchiadau pob achos, ar yr amod na fydd unrhyw swyddog yn ymgymryd â rôl "Swyddog Priodol" os yw ef / hi wedi bod yn rhan o'r gŵyn. Gallai hyn fod yn Rheolwr Grŵp, Pennaeth Gwasanaeth neu Swyddog Cwynion sy'n gweithredu ar ran y Prif Weithredwr.

3.4 Bydd y Swyddog Priodol mewn ymgynghoriad â'r Swyddog Monitro yn penderfynu pa gamau i'w cymryd gan gynnwys:

(a) Cyfyngu ar y ffyrdd y gall y cwsmer eu defnyddio i gysylltu â'r Cyngor;
(b) Yr amseroedd y gall y cwsmer gysylltu â'r Cyngor;
(c) Cyfyngu'r cyswllt i swyddog penodedig;
(d) Hysbysu'r cwsmer bod y Cyngor wedi ymateb yn llawn i'r pwyntiau a godwyd ac wedi ceisio datrys y gŵyn ond nad oes dim mwy i'w ychwanegu, ac na fyddai parhau â'r cyswllt yn gwneud dim o fudd, ac yna cynghori'r cwsmer i gysylltu â'r Ombwdsmon;
(e) Tynnu cyswllt â'r cwsmer yn ôl, naill ai cyswllt wyneb yn wyneb, dros y ffôn, trwy e-bost neu unrhyw gyfuniad o'r rhain, cyn belled â bod o leiaf un math o gyswllt yn parhau i fod ar gael. Ni chaniateir i'r Cyngor, heb ganiatâd y Swyddog Monitro, dynnu gwasanaeth yn ôl neu roi'r gorau i ddarparu unrhyw wasanaethau y mae gan y cwsmer neu ei deulu/ei theulu hawl i'w cael;
(f) Hysbysu'r cwsmer bod y Cyngor yn cadw'r hawl i drosglwyddo'r mater i adran gwasanaethau cyfreithiol y Cyngor a allai arwain at gamau cyfreithiol yn erbyn y cwsmer;
(g) Uwch reolwr neu'r heddlu i orfodi'r cwsmer i adael swyddfeydd y Cyngor os ystyrir bod yr ymddygiad yn drosedd niwsans cyhoeddus; a
(h) Bydd opsiynau addas eraill yn cael eu hystyried yng ngoleuni amgylchiadau'r cwsmer.

3.5 Bydd y Swyddog Priodol yn ysgrifennu at y cwsmer i:

(a) Fanylu ar y camau gweithredu a fydd yn cael eu cymryd a pham, fel yr amlinellwyd ym mharagraff 3.4;
(b) Egluro'r hyn y mae'n ei olygu o ran cyswllt â'r Cyngor;
(c) Rhoi gwybod i'r cwsmer am ba mor hir y bydd unrhyw gyfyngiadau ar waith a phryd byddant yn cael eu hadolygu; (d) bydd angen cynnwys copi o'r polisi hwn.

3.6 Bydd y Swyddog Monitro yn cadw cofrestr ganolog o'r penderfyniadau a wneir mewn perthynas â'r uchod.

4. Adolygu

4.1 Bydd unrhyw gyfyngiad sydd ar waith yn destun adolygiad rheolaidd a hysbysir y cwsmer am amseriad adolygiadau o'r fath. Bydd adolygiadau yn seiliedig ar amgylchiadau unigol yr achos ond fe allai yn gyffredinol fod am gyfnod o 6 mis, yn ddibynnol ar ddifrifoldeb y sefyllfa.

5.Y Cyfryngau Cymdeithasol

5.1 Bydd y Cyngor yn dileu, heb rybudd, bostiadau tramgwyddus neu sarhaus o'i sianeli cyfryngau cymdeithasol. Yn ogystal, mae'r Cyngor yn cadw'r hawl i gymryd unrhyw gamau y mae'n barnu eu bod yn angenrheidiol lle gwneir sylwadau bychanol am swyddogion y Cyngor.

6. Cwynion newydd

6.1 Bydd cwynion newydd gan unigolion yr ystyriwyd bod eu hymddygiad yn afresymol neu eu cwynion yn flinderus yn y gorffennol yn cael eu trin yn ôl eu rhinweddau. Ni fydd cyfyngiadau a osodir mewn perthynas â chwyn gynharach yn gymwys yn awtomatig i fater newydd. Bydd Swyddog Priodol yn penderfynu a yw unrhyw gyfyngiadau a ddefnyddiwyd yn flaenorol yn dal yn briodol ac, os oes angen, mewn perthynas â'r gŵyn neu'r cais newydd.

6.2 Fodd bynnag, gall ymddygiad afresymol parhaus, neu ymddygiad eithriadol afresymol arwain at wrthod cyswllt yn y dyfodol ar unrhyw fater.

7. Trefniadau Monitro

7.1 Cyflwynir gwybodaeth bob chwarter i'r Cabinet a'r Bwrdd Rheoli Corfforaethol gyda manylion cwsmeriaid sydd wedi'u categoreiddio fel rhai blinderus neu rai sy'n ymddwyn yn afresymol.