

CYNGOR CYMUNED LLANBADRIG COMMUNITY COUNCIL

ACHWYNWYR BLINDERUS A PHOLISI CEISIADAU

1. Introduction.

- 1.1 Mae'r polisi hwn yn berthnasol i bob achwynydd, ac yn nodi sefyllfaoedd lle gall achwynydd, naill ai'n unigol neu fel rhan o grwp, neu grwp o achwynwyr, gael ystyried yn "arferol neu'n flinderus", ynghyd â ffyrdd o ymateb i'r sefyllfaoedd hyn.
- 1.2 Yn y polisi hwn mae'r term arferol yn golygu "wedi'i wneud yn gyson neu fel arfer". Mae'r term blinderus yn cael ei gydnabod yn y gyfraith ac yn golygu "dynodi gweithred neu'r sawl sy'n dwyn achos sydd wedi'i gyflwyno heb sail ddigonol i ennill, yn unig er mwyn achosi annifyrrwch i'r diffynnydd". Defnyddir y termau hyn yn y polisi hwn i egluro ein bod yn ceisio delio ag unigolion sy'n ceisio bod yn aflonyddgar neu y mae eu ceisiadau'n achosi ymderchion anghymesur ac ailadroddus ar ran staff y Cyngor drwy ddilyn trywydd o ymddygiad afresymol.
- 1.3 Yn y polisi hwn mae'r term achwynydd yn cynnwys ceisiadau a wneir o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000, Deddf Diogelu Data 2018, a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004, a lle bo'n berthnasol, dylid dehongli cyfeiriadau at y weithdrefn gwyno fel rhai sy'n golygu ceisiadau o dan y Deddfau hynny.
- 1.4 Gall achwynwyr arferol a/neu flinderus fod yn broblem i staff ac Aelodau'r Cyngor. Gall yr anhawster wrth ymdrin â chwynion or fath roi straen ar amser ac adnoddau. Er bod y Cyngor yn ymdrechu i ymateb gydag amynedd a chydymdeimlad i anghenion pob achwynydd, mae adegau pan nad oes dim byd pellach y gellir ei wneud i gynorthwyo neu unioni problem wirioneddol neu problem barhaus.

2. Cwmpas y Polisi

- 2.1 Dylid defnyddio'r polisi hwn mewn amgylchiadau eithriadol yn unig, ar ôl i bob mesur rhesymol gael ei gymryd i geisio datrys cwynion o dan weithdrefn gwyno'r Cyngor. Fodd bynnag, nid oes angen i gwyn fod wedi cyrraedd lefel 3 cyn y gellir gweithredu'r polisi hwn. Rhaid defnyddio barn a disgresiwn wrth gymhwyso'r meini prawf i adnabod cwynwyr sy'n arferol neu'n flinderus, wrth benderfynnu ar y camau priodol i'w cymryd mewn achosion penodol.
- 2.2 Dylid gweithredu'r polisi hwn dim ond ar ôl ystyriaeth ofalus o'r holl faterion gan Clerc Y Gymuned mewn ymgynghoriad ag Aelod(au) perthnasol. Os yw'r gwyn yn bennaf neu i raddau rhesymol yn erbyn Clerc y Gymuned, yna bydd y mater yn cael ei gyfeirio at Bwyllgor perthnasol i'w ystyried. Rhaid adrodd y penderfyniad i'r Cyngor.

3. Diffiniad o Gwynwr Arferol neu Flinderus

- 3.1 Bydd pob achos yn cael ei ystyried yn unigol ac yn cael ei benderfynu ar sail ei rinweddau. Fodd bynnag, gellir ystyried bod cwynwr (a/neu unrhyw un sy'n gweithredu ar eu rhan) yn arferol neu'n flinderus os yw cysylltiad blaenorol neu bresennol â hwy yn dangos y gallent fodloni unrhyw un neu bob un o'r meini prawf canlynol, yn dibynnu ar y graddau.

3.2 Lle mae cwynwyr yn:

(a) Parhau i fynd ar drywydd cwyn lle mae gweithdrefn cwynion y Cyngor wedi'i gweithredu'n llawn ac yn briodol ac wedi'i chwblhau (e.e lle mae sawl ymateb wedi'i ddarparu).

(b) Newid sylwedd cwyn neu godi materion newydd yn barhaus neu geisio ymestyn cyswllt drwy godi pryderon neu gwestiynau pellach yn barhaus ar ôl derbyn ymateb. Dylid cymryd gofal i beidio ag anwybyddu materion newydd sy'n sylweddol wahanol i'r cwynion gwreiddiol. Efallai y bydd angen ymdrin â'r rhain fel cwynion ar wahân.

(c) Yn anfodlon derbyn bod y Cyngor wedi dod i benderfyniad terfynol ar y cam gweithredu a ddewiswyd.

(d) Yn gwadu derbyn ymateb digonol er gwaethaf gohebaeth yn ateb eu cwestiynau'n benodol.

(dd) Yn parhau i fynd ar drywydd mater pan fyddant eisioes wedi disbyddu llwybrau apelio statudol eraill.

(e) Heb nodi'n glir y materion penodol y maent am iddynt gael eu hymchwilio, er gwaethaf ymdrechion rhesymol i'w helpu i egluro eu pryderon.

(f) Yn parhau i geisio mynd ar drywydd cwyn lle nad yw'r pryderon a nodwyd o fewn cylch gwaith y Cyngor i'w hymchwilio.

(ff) Yn canolbwyntio ar fater dibwys i'r graddau ei fod allan o gymesuredd â'i arwyddocâd ac yn parhau i ganolbwyntio ar y pwynt hwn. Cydnabyddir y gall penderfynu beth yw mater "dibwys" fod yn oddrychol a rhaid defnyddio barn ofalus wrth gymhwyso'r maen prawf hwn.

(g) Wedi cael nifer ormodol o gysylltiadau â'r Cyngor wrth ymdrin â chwyn, gan osod gofynion afresymol ar amser staff. Gall cyswllt fod wyneb yn wyneb neu dros y ffôn, drwy lythyr, neu e-bost. Rhaid defnyddio disgresiwn wrth benderfynu ar yr union nifer o "gysylltiadau gormodol" sy'n berthnasol o dan yr adran hon, gan ddefnyddio barn hyn seiliedig ar amgylchiadau pob achos unigol.

(ng) Wedi bygwth neu ddefnyddio trais corfforol tuag at staff ar unrhyw adeg – bydd hyn yn arwain at derfynu cyswllt personol â'r achwynydd a/neu eu cynrychiolwyr, ac o hynny ymlaen dim ond drwy gyfathrebu ysgrifenedig y bydd y gwyn yn parhau. Bydd pob digwyddiad o'r fath yn cael ei gofnodi. Mae Cyngor y Cymuned wedi penderfynu y bydd unrhyw achwynydd sy'n bygwth neu'n defnyddio trais corfforol gwirioneddol tuag at staff yn cael ei ystyried yn achwynydd blinderys ac yn derbyn cadarnhad ysgrifenedig o hyn gan y Clerc Cymuned priodol. Bydd hyn hefyd yn hysbysu'r achwynydd o'r camau i'w cymryd mewn perthynas ag unrhyw gyfathrebu pellach a dderbynnir.

(h) Wedi aflonyddu neu fod yn bersonol sarhaus neu'n ymosodol ar lafar ar fwy nag un achlysur tuag at staff sy'n delio a'r gwyn. Mae staff yn cydnabod, fodd bynnag, y gall achwynwyr ymddwyn allan o gymeriad mewn cyfnodau o straen, pryder neu ofid, a byddant yn gwneud lwfansau rhesymol ar gyfer hyn. Byddant yn cofnodi pob achos o aflonyddu, ymddygiad sarhaus neu ymosodol ar lafar.

(i) Yn hysbys eu bod wedi recordio cyfarfodydd neu sgysiau wyneb yn wyneb / dros y ffôn heb wybodaeth flaenorol a chaniatâd y partion eraill dan sylw.

(j) Yn gwneud gofynion afresymol ar y berthynas rhwng cwsmer / achwynydd ac yn methu derbyn y gallai'r rhain for yn afresymol, er engraifft, mynnu bod ymatebion i gwynion neu ymholiadau yn cael eu darparu'n fwy brys nag sy'n rhesymol neu o fewn Gweithdrefn Gwynion y Cyngor neu arfer cydnabyddedig arferol.

4. Strategaeth ar gyfer Delio ag Achwynwyr Cyson neu Flinderus

4.1 Lle mae achwynwyr wedi'u hadnabod fel rhai cyson neu flinderus o fewn cwrpas y polisi hwn, gan ystyried y meini prawf uchod, bydd y Clerc Cymuned, mewn ymgynghoriad ag unrhyw aelod(au) perthnasol, yn penderfynu pa gamau i'w cymryd Bydd y person hwnny'n gweithredu'r camau hynny ac yn hysbysu'r achwynwyr, yn ysgrifenedig, o'r rhesymau pam eu bod wedi'u dosbarthu fel rhai cyson neu flinderus a pha gamau a gymerir. Byddant hefyd yn cael gwybod am y weithdrefn adolygu o dan adran 5 isod.

4.2 Gellir gopio'r hysbysiad hwn er gwybodaeth i eraill sydd eisioes yn ymwneud â'r gwyn neu faterion sy'n agos gysylltiedig â hi, e.e Aelodau, staff, Aelodau Seneddol, Aelodau Senedd Cymru. Rhaid cadw cofnod, gan gynnwys ar gronfa ddata cwynion, er cyfeirio yn y dyfodol at y rhesymau pam mae achwynydd wedi'i ddsbarthu fel un cyson neu flinderus.

4.3 Gall y Clerc Cymuned benderfynu delio ag achwynwyr mewn un neu fwy o'r ffyrdd canlynol:

(a) Tynnu cyswllt a'r achwynydd nail ai'n bersonol, dros y ffôn, drwy ebost, llythyr neu unrhyw gyfuniad o'r rhain, ar yr amod bod o leiaf un dyll cyswllt yn cael ei gynnal. Os bydd staff yn tynnu nôl o sgwrs ffôn gydag achwynydd, bydd datganiad cytundeb ar gael iddynt ei ddefnyddio ar adegau o'r fath.

(b) Cyfyngu cyswllt i gyfathrebu drwy swyddog dynodedig.

(c) Hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig bod y Cyngor wedi ymateb yn llawn l'r pwyntiau a godwyd ac wedi ceisio datrys y gwyn, ond nad oes dim pellach l'w ychwanegu ac na fydd cyswllt parhaus ynghylch y mater yn gwasanaethu unrhyw bwrpas defnyddiol. Dylid hysbysu'r achwynydd y bydd unrhyw fath o gyswllt, boed ar lafar neu'n ysgrifenedig, mewn perthynas â'u cwyn, neu unrhyw gwynion pellach, yn ymwneud â'r cyfnod amser, neu'r un materion neu faterion tebyg â chwyn flaenorol, yn cel eu terfynu, ac y bydd cyswllt pellach a dderbynnir yn cael ei gydnabod ond nid ei ateb.

(ch) Atal dros dro, am gyfnod l'w bennu l'r achwynydd, bob cyswllt a'r achwynydd.

(d) Mewn amgylchiadau eithafol, hysbysu'r achwynydd fod y Cyngor yn cadw'r hawl i gyfeirio cwynion afresymol neu flinderus at ei Gyngorydd Cyfreithiol ac y gallai hyn arwain at gamau cyfreithiol yn erbyn yr achwynydd.

5. Adolygu Penderfyniadau a Diddymu Statws 'Arferol neu Flinderus'

- 5.1 Unwaith y bydd achwynydd wedi'i bennu'n arferol neu'n flinderus, mae angen adolygu'r statws hwnnw'n rheolaidd ac, lle bo'n briodol, ei ddi-ddymu yn ddiweddarach. Gall gweithredu o'r fath fod yn briodol pan fydd achwynydd wedyn yn dangos dull mwy rhesymol neu'n cyflwyno cwyn bellach y byddai'r gweithdrefnau cwyno arferol yn ymddangos yn briodol ar ei chyfer.
- 5.2 Mae gan achwynwyr hefyd gyfle i gael eu statws arferol neu flinderus wedi'i ddi-ddymu.
- 5.3 Bydd Clerc y Gymuned, mewn yngynghoriad ag unrhyw Aelod(au) perthnasol, yn adolygu eu penderfyniadau i gategoreiddio achwynydd fel un arferol neu flinderus o leiaf bob chew mis. Yn ogystal, byddant yn adolygu'r penderfyniad hwnnw ar ôl derbyn cais i wneud hynny gan y person a gatergoreiddiwyd felly, ar yr amod nad yw cais o'r fath wedi'i dderbyn yn ystod y chew mis blaenorol.
- 5.4 Os nad yw'r person sydd wedi ei gategoreiddio fel arferol neu flinderus yn fodlon ar y penderfyniad a gyrhaeddwyd gan Clerc y Gymuned, gall ofyn i'r Cyngor adolygu'r penderfyniad. Dim ond unwaith mewn unrhyw gyfnod o chew mis y gellir derbyn cais o'r fath am adolygiad. Ar ôl derbyn cais o'r fath, bydd Clerc y Gymuned yn adolygu'r penderfyniad, mewn ymgynghoriad ag aelodau perthnasol. Rhoddir hysbysiad o'r penderfyniad hwnnw, cyn belled ag y bo'n ymarferol o fewn 15 diwrnod gwaith i dderbyn y cais.
- 5.5 Gall y Clerc Gymunedol sy'n cynnal yr adolygiad naill ai dynnu'r categororeiddio o berson fel rhywun arferol neu flinderus, neu ddiwygio'r strategaeth sy'n cael ei chymhwyso i'r person hwnnw.
- 5.6 Os yw'r Clerc Gymunedol yn ystyried ei bod yn briodol tynnu statws achwynydd arferol neu flinderus, bydd cysylltiad arferol â'r achwynydd a gweithrediad gweithdrefn gwynion y Cyngor yn aildechrau. Rhoddir hysbysiad o'r penderfyniad hwnny i'r person neu'r personau dan sylw ar unwaith.
- 5.7 Cedwir copiau o holl benderfyniadau'r Clerc Cymunedol ynghylch categororeiddio person fel achwynydd arferol neu flinderus mewn cofrestr ganolog.
- 5.8 Os nad yw'r person sydd wedi'i gategoreiddio fel arferol neu flinderus yn fodlon â'r penderfyniad a wnaed gan y Clerc Cymunedol, gall ofyn i Banel o 3 Cynghorydd adolygu'r penderfyniad. Dim ond unwaith mewn unrhyw gyfnod o chew mis y gellir derbyn cais o'r fath am adolygiad. Ar ôl derbyn cais o'r fath, bydd y Panel yn cynnull cyfarfod i adolygu'r penderfyniad, a bydd yr achwynydd arferol neu flinderus yn cael ei gwahodd i fod yn bresennol. Rhoddir hysbysiad o benderfyniad y Panel, cyn belled ag y bo'n ymarferol, o fewn pum diwrnod gwaith i gyfarfod y Panel.

7. Cyffredinol

- 7.1 Nid oes dim yn y polisi hwn yn effeithio ar hawliau statudol unigolyn.
- 7.2 Gall aelodau gael eu cysylltu gan etholwyr unigol sydd wedi'u hadnabod gan y Cyngor fel achwynwyr arferol / blinderus. Mewn achosion o'r fath, gall Aelodau, os dymunant, ofyn i'r Clerc Cymunedol ysgrifennu at yr unigolion hynny are eu rhan

I egluro na fydd y Cynghorydd yn gallu delio â'r mater tra byddant yn parhau i fod yn achwynydd blinderus / arferol.