



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Polisi ar Ymddygiad Annerbyniol gan Achwynwyr



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Cefndir

Prif nod Comisiynydd y Gymraeg, sefydliad annibynnol a grëwyd yn unol â Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011, yw hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg. Gwneir hyn drwy ddwyn sylw i'r ffaith bod statws swyddogol i'r Gymraeg yng Nghymru a thrwy osod safonau ar sefydliadau. Bydd hyn, yn ei dro, yn arwain at sefydlu hawliau i siaradwyr Cymraeg.

Mae pedair egwyddor sy'n sail i waith y Comisiynydd, sef:

- Statws swyddogol y Gymraeg yng Nghymru
- Y dyletswyddau i ddefnyddio'r Gymraeg sydd wedi eu gosod (neu a all gael eu gosod) drwy gyfraith, a'r hawliau sy'n deillio o allu gorfodi'r dyletswyddau hynny
- Ni ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg yng Nghymru
- Dylai personau yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dymuno gwneud hynny

Manylion Cyswllt:

- Ffôn: 0345 6033 221
- E-bost: post@comisiynyddygyymraeg.org
- Gwefan: comisiynyddygyymraeg.org

Comisiynydd y Gymraeg
Uned 2, Bloc C
Doc Fictoria
Caernarfon
LL55 1TH

1	Cyflwyniad	1
2	Nodau'r polisi hwn	1
3	Diffinio ymddygiad neu weithrediad annerbyniol gan achwynydd	2
4	Rheoli ymddygiad neu weithrediad annerbyniol gan achwynydd	3
5	Penderfynu cyfyngu ar gyswllt yr achwynydd	4
6	Apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt	4
7	Cofnodi ac adolygu penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt	5

1 Cyflwyniad

- 1.1 Mae'r polisi hwn yn nodi sut bydd y Comisiynydd yn ymdrin ag unrhyw achwynydd sy'n ymddwyn neu'n gweithredu mewn ffordd rydym yn ystyried yn annerbyniol. Mae'r term 'achwynydd' yn cynnwys unrhyw un sy'n gweithredu ar ran achwynydd neu sy'n cysylltu â'r Comisiynydd mewn perthynas â chwyn, boed yn gwyn am ddefnydd sefydliad neu berson o'r Gymraeg neu'n gwyn am y Comisiynydd ei hun. Dylid darllen y polisi hwn ochr yn ochr â Pholisi Gorfodi'r Comisiynydd yn achos achwynydd sydd wedi cyflwyno cwyn am sefydliad sy'n ddarostyngedig i safonau'r Gymraeg.

2 Nodau'r polisi hwn

- 2.1 Nodi'n glir wrth bob achwynydd, yn y cyswllt cyntaf a thrwy gydol eu hymwneud â ni, beth y gallwn neu na allwn ei wneud mewn perthynas â'u cwyn. Wrth wneud hyn, y nod yw bod yn agored a pheidio â chodi gobeithion neu ddisgwyliadau os nad ydynt yn debygol o gael eu gwireddu.
- 2.2 Delio'n deg, yn onest, yn gyson ac yn briodol â phob achwynydd, gan gynnwys y rhai hynny sy'n ymddwyn neu'n gweithredu mewn ffordd annerbyniol. Mae gan bob achwynydd hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu fel y mae swyddogion y Comisiynydd.
- 2.3 Darparu gwasanaeth y gall pob achwynydd ei ddefnyddio. Fodd bynnag, os yw achwynydd yn ymddwyn neu'n gweithredu mewn ffordd annerbyniol, cedwir yr hawl i gyfyngu ar neu eu hatal rhag gallu defnyddio ein gwasanaeth.
- 2.4 Sicrhau nad yw achwynwyr eraill na swyddogion y Comisiynydd yn cael eu rhoi dan unrhyw anfantais o ganlyniad i achwynwyr sy'n ymddwyn neu'n gweithredu mewn modd annerbyniol.
- 2.5 Mae copi o'r polisi hwn hefyd ar gael yn Saesneg. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich helpu, neu yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all eich helpu.
- 2.6 Mae'r Comisiynydd yn barod i wneud addasiadau rhesymol lle mae anabledd yn effeithio ar y ffordd mae achwynydd yn ymddwyn neu'n gweithredu. Mae'r Comisiynydd hefyd yn gweithredu gyda gofal, tegwch ac yn rhoi ystyriaeth ddyledus i amgylchiadau'r achwynydd wrth weithredu'r polisi hwn. Gall hyn fod yn gyflyrau iechyd corfforol a / neu feddyliol ac effaith newid ar fywyd yr achwynydd, boed hynny'n golled trwy brofedigaeth, ansawdd bywyd neu ddisgwyliad oes.
- 2.7 Gall y Comisiynydd gyfeirio achwynydd at sefydliad eiriolaeth neu at gymorth annibynnol pe byddai yn dymuno a lle bo hynny'n briodol.

3 Diffinio ymddygiad neu weithrediad annerbyniol gan achwynydd

- 3.1 Gall unigolion ymddwyn neu weithredu'n groes i'w cymeriad pan fônt mewn trafferthion neu os ydynt yn poeni am rywbeth. Nid ydym yn ystyried ymddygiad egniol neu benderfynol yn ymddygiad annerbyniol.
- 3.2 Fodd bynnag, gall ymddygiad achwynydd sy'n flin, sy'n gwneud llawer o ofynion ac sy'n gwrthod ildio arwain at bwysau afresymol arnom. Dyma'r hyn sy'n cael eu hystyried yn annerbyniol, a dyma y mae'r polisi hwn yn ceisio ei reoli. Rydym wedi grwpio'r ymddygiadau a'r gweithredoedd hyn dan dri phennawd cyffredinol. Yn achos achwynydd sydd wedi cwyno am sefydliad sy'n ddarostyngedig i safonau'r Gymraeg, dylid nodi bod darpariaeth penodol ym Mholisi Gorfodi'r Comisiynydd yn ymwneud ag ystyr cwynion 'gwacaw a blinderus'.

Ymddygiad neu weithrediad ymosodol neu sarhaus

- 3.3 Nid yw trais wedi ei gyfyngu i weithrediad ymosodol a allai arwain at niwed corfforol. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith (lafar neu ysgrifenedig) a allai wneud i'r swyddogion deimlo'n ofnus, eu bod dan fygythiad neu eu bod yn cael eu sarhaus.
- 3.4 Gall ymddygiad ymosodol neu sarhaus gynnwys bygythiadau, trais corfforol, camdriniaeth eiriol bersonol, sylwadau difriol ac anghwrteisi. Rydym hefyd yn ystyried bod datganiadau ymfflamychol a honiadau di-sail yn gallu bod yn ymddygiad sarhaus.
- 3.5 Rydym yn disgwyl i unigolion fod yn gwrtais tuag at ein swyddogion a dangos parch tuag atynt. Mae ymddygiad treisgar neu sarhaus tuag at swyddogion yn annerbyniol. Mae swyddogion y Comisiynydd yn deall y gwahaniaeth rhwng agwedd ymosodol a dicter. Mae'r dicter a deimlir gan lawer o achwynwyr yn ymwneud â thestun eu cwyn. Fodd bynnag, nid yw'n dderbyniol pan fydd dicter yn troi'n agwedd ymosodol tuag at ein swyddogion.

Gofynion afresymol

- 3.6 Gall achwynydd gyflwyno gofynion i ni sy'n cael eu hystyried yn afresymol oherwydd swmp y wybodaeth y maent yn gofyn amdani, natur a maint y gwasanaeth y maent yn ei ddisgwyl neu nifer y troeon y maent yn cysylltu â ni. Bydd yr hyn a ystyrir yn ofynion afresymol yn dibynnu bob amser ar yr amgylchiadau sy'n gysylltiedig â'r ymddygiad a pha mor ddifrifol yw'r materion sy'n cael eu codi gan yr achwynydd.
- 3.7 Gall gofynion afresymol gynnwys mynnu ymatebion o fewn amserlen afresymol, mynnu gweld neu siarad â swyddog penodol, galwadau ffôn neu lythyrau parhaus, newid sylwedd y gŵyn drosodd a throsodd neu godi materion amherthnasol.
- 3.8 Bydd y gofynion hyn yn cael eu hystyried yn annerbyniol ac yn afresymol os ydynt yn dechrau cael effaith sylweddol ar ein gwaith, ac yn cymryd cyfran anghymesur o'n hamser ac adnoddau.

Dal ati'n afresymol

- 3.9 Cydnabyddir y bydd rhai achwynwyr yn gwrthod neu'n methu â derbyn nad ydym yn gallu rhoi rhagor o gymorth iddynt na darparu gwasanaeth ar wahân i'r hyn a ddarparwyd eisoes. Mae'n bosibl y bydd achwynydd yn dal ati i anghytuno â'r weithred neu'r penderfyniad a wnaethpwyd mewn perthynas â'u cwyn neu'n cysylltu â'r Comisiynydd o hyd ac o hyd ynglŷn â'r un mater.
- 3.10 Gall gweithredoedd o'r fath gynnwys gwrthod derbyn penderfyniad a wnaethpwyd mewn perthynas â chwyn dro ar ôl tro, gwrthod derbyn eglurhad dro ar ôl tro ynglŷn â'r hyn y gall neu na all y Comisiynydd ei wneud a dal ati â'u cwyn heb gyflwyno unrhyw wybodaeth newydd. Mae'n bosibl y bydd y ffordd y mae'r achwynwyr hyn yn cysylltu â ni yn gwbl resymol, ond eu hymddygiad wrth ddal ati i weithredu fel hyn sy'n afresymol.

4 Rheoli ymddygiad neu weithrediad annerbyniol gan achwynydd

- 4.1 Prin iawn yw'r achosion lle mae achwynydd yn ymddwyn neu'n gweithredu mewn ffordd annerbyniol. Bydd y ffordd y byddwn yn ymateb i achosion felly yn dibynnu ar natur yr ymddygiad neu'r gweithredu. Os yw'n cael effaith andwyol ar ein gallu i wneud ein gwaith a darparu gwasanaeth i eraill, mae'n bosibl y bydd angen cyfyngu ar y cysylltiad a gaiff yr achwynydd gyda ni er mwyn rheoli'r ymddygiad neu'r gweithredu annerbyniol. Y nod fydd gwneud hyn, lle bynnag y bo modd, mewn ffordd sydd dal yn caniatáu i gŵyn fynd drwy'r broses gwynion yn ei chyfanrwydd.
- 4.2 Gellir cyfyngu ar gysylltiad personol, dros y ffôn, llythyr neu gyfrwng electronig neu drwy unrhyw gyfuniad o'r rhain. Gwneir pob ymdrech i geisio cadw o leiaf un dull o gysylltu ond cedwir yr hawl i ofyn iddynt gysylltu drwy gyfrwng trydydd parti yn unig mewn achosion eithafol.
- 4.3 Mae'r bygythiad neu'r defnydd o drais corfforol, camdriniaeth eiriol neu aflonyddu ar swyddogion y Comisiynydd yn debygol o arwain at ddiddymu pob cyswllt uniongyrchol â'r achwynydd.
- 4.4 Ni fyddwn yn ymdrin â gohebiaeth sy'n sarhau swyddogion neu sy'n cynnwys honiadau di-sail. Pan fydd hyn yn digwydd byddwn yn dweud wrth yr achwynydd bod ei iaith yn cael ei hystyried yn dramgwyddus, nad oes galw am iaith o'r fath ac nad yw o unrhyw gymorth i'r sefyllfa. Byddwn yn gofyn iddo roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath ac yn egluro na fyddwn yn ymateb i'w ohebiaeth onid yw'n rhoi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath.
- 4.5 Gellir dwyn achosion i sylw'r heddlu a bydd hyn yn digwydd yn ddieithriad os yw trais corfforol yn cael ei ddefnyddio neu ei fygwth neu os oes ymosodiad personol ar swyddog.
- 4.6 Byddwn yn terfynu galwadau ffôn os ydym o'r farn fod y galwr yn ymosodol, yn sarhaus neu'n peri tramgwydd. Mae gan swyddogion sy'n cymryd yr alwad hawl i wneud y penderfyniad hwn, i ddweud wrth y galwr bod yr ymddygiad yn annerbyniol ac i ddod â'r alwad i ben os nad yw'n rhoi'r gorau i'r ymddygiad.
- 4.7 Lle bo achwynydd yn ffonio dro ar ôl tro, yn ymweld â'r swyddfa dro ar ôl tro, yn anfon dogfennau amherthnasol neu'n codi'r un materion, gallwn benderfynu:

- Derbyn galwadau ffôn gan yr achwynydd ar adegau penodol ar ddiwrnodau penodol yn unig neu drefnu mai dim ond un swyddog penodol sy'n delio â galwadau neu ohebiaeth gan yr achwynydd yn y dyfodol
- Gofyn i'r achwynydd wneud apwyntiad i weld swyddog penodol neu fod yr achwynydd yn cysylltu â ni yn ysgrifenedig yn unig
- Dychwelyd y dogfennau at yr achwynydd neu, mewn achosion eithafol, cynghori'r achwynydd y bydd unrhyw ddogfennau amherthnasol pellach yn cael eu dinistrio
- Cymryd camau eraill sy'n briodol yn ein barn ni. Byddwn bob amser yn dweud wrth yr achwynydd pa gamau sy'n cael eu cymryd a pham.

- 4.8 Lle bo achwynydd yn parhau i ohebu ynglŷn ag amrediad eang o faterion, a bod hynny'n cael ei ystyried yn ormodol, yna byddwn yn dweud wrth yr achwynydd mai dim ond nifer penodol o faterion fydd yn cael eu hystyried mewn cyfnod penodol a byddwn yn gofyn iddo gyfyngu neu ganolbwyntio ei geisiadau yn unol â hynny.
- 4.9 Gall ymddygiad achwynydd gael ei ystyried yn afresymol os yw'r holl weithdrefnau adolygu mewnol wedi eu dilyn ac os yw'r achwynydd yn dal i anghytuno â'r penderfyniad terfynol mewn perthynas â'i gŵyn. Mewn achosion felly byddwn yn dweud wrth yr achwynydd na fyddwn yn ymdrin ymhellach ag unrhyw gyswllt ganddo yn ymwneud â'r gŵyn. Os byddwn yn parhau i dderbyn gohebiaeth ysgrifenedig am y gŵyn, bydd yn cael ei darllen a'i ffeilio, ond ni fydd yn cael ei chydabod ac ni fyddwn yn ymateb iddi oni bai fod yr achwynydd yn darparu gwybodaeth newydd o bwys yn ymwneud â'r gŵyn.

5 Penderfynu cyfyngu ar gyswllt yr achwynydd

- 5.1 Mae gan swyddogion y Comisiynydd sy'n cael profiad uniongyrchol o ymddygiad ymosodol neu sarhaus gan achwynydd yr awdurdod i ddelio ar unwaith â'r ymddygiad hwnnw mewn modd sy'n briodol i'r sefyllfa yn eu barn hwy ac sy'n unol â'r polisi hwn.
- 5.2 Heblaw am yr achosion eithriadol hynny, dim ond ar ôl i Gyfarwyddwr ystyried y sefyllfa'n ofalus y bydd penderfyniadau i gyfyngu ar gyswllt â'r Comisiynydd yn cael eu gwneud. Lle bo modd, byddwn yn rhoi cyfle i achwynydd newid ei ymddygiad neu ei weithredoedd cyn i benderfyniad terfynol gael ei wneud.
- 5.3 Byddwn yn rhoi gwybod i achwynydd yn ysgrifenedig os byddwn yn cyfyngu ar eu cyswllt a'r rheswm dros hynny ac, os yn berthnasol, am faint o amser y bydd hynny mewn grym.

6 Apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt

- 6.1 Gall achwynydd apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt. Bydd Cyfarwyddwr nad oedd yn ymwneud â'r penderfyniad gwreiddiol yn ystyried yr apêl. Byddant yn hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig naill ai bod y trefniadau ar gyfer y cyfyngiadau cysylltu yn dal i fod mewn grym neu eu bod wedi cytuno ar drefniant gwahanol.

7 Cofnodi ac adolygu penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt

- 7.1 Bydd y Comisiynydd yn cofnodi pob achos o ymddygiad neu weithredu annerbyniol gan achwynydd. Lle penderfynir cyfyngu ar gyswllt achwynydd, gwneir cofnod o hyn yn y ffeil achos berthnasol.
- 7.2 Gellir ailystyried penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt achwynydd os yw'r achwynydd yn dangos agwedd fwy derbyniol yn y dyfodol.