

Canllaw rheoli ymddygiad annerbyniol ac afresymol gan achwynydd

Chwefror 2020

Cynnwys

Cyflwyniad	3
Beth yw ymddygiad annerbyniol?	3
Mathau o ymddygiad annerbyniol	4
Ymddygiad treisgar, bygythiol neu ymosodol	4
Beth yw ymddygiad afresymol?	5
Mathau o ymddygiad afresymol	5
Ymddygiad afresymol parhaus	5
Gofynion afresymol neu ymddygiad rhwystrol	6
Achosion sylfaenol	6
Anghenion achwynydd unigol	7
Dulliau ymdrin ag ymddygiad annerbyniol neu afresymol	9
Sefyllfaoedd cyffredin a strategaethau cysylltu enghreifftiol	10
Glynu wrth y strategaeth gysylltu ac ailymweld â hi/ei hadolygu	12
Camau gweithredu pellach	12
Lles staff a diogelu preifatrwydd	13

Cyflwyniad

Rhaid i system gwynion effeithiol yr heddlu fod yn amlwg a hygyrch i bawb. Mae gan achwynwyr yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu, yn yr un modd â'r rheiny sy'n ymdrin â chwynion, sy'n gorfod sicrhau bod yr holl gwynion yn cael eu hystyried yn deg.

Mewn nifer fach o achosion, bydd pobl yn bwrw ymlaen â'u cwynion mewn modd annerbyniol. Gallant ymddwyn yn annerbyniol, dangos ymddygiad parhaus wrth gysylltu, neu wneud gofynion afresymol. Gall hyn gael effaith ar iechyd a diogelwch y rheiny sy'n ymdrin â chwynion. Yn ogystal, gall effeithio ar y rheiny sy'n ymchwilio i gŵyn, neu gwynion gan eraill.

Mae'r canllaw hwn yn rhoi dull gweithredu teg a chyson i'r rheiny sy'n ymdrin â chwynion i reoli ymddygiad annerbyniol neu afresymol gan achwynwyr, wrth sicrhau bod mynediad at system gwynion yr heddlu ar gael i bawb. Ni fwriedir iddo ddisodli polisiau cyfredol sydd gan heddluoedd neu gomisiynwyr yr heddlu a throeddau yn eu lle ar lefel leol. Ei nod yw adeiladu ar y canllaw a'r polisiau cyfredol, a'u hatgyfnerthu, gan gynnwys rhwymedigaethau dan *Ddeddf Gydraddoldeb 2010*.

Beth yw ymddygiad annerbyniol?

Yn aml, mae achwynwyr wedi cael profiad o amgylchiadau trawmatig neu flinderus sydd wedi arwain atynt yn cyflwyno cwyn. Mae dicter neu rwystredigaeth ynglŷn â'r gŵyn yn ymateb cyffredin, ond gall droi'n annerbyniol os ydyw'n gwaethygu a/neu yn dod yn ymosodol, a/neu wedi'i anelu'n bersonol at y rheiny sy'n ymdrin â chwynion.

Yn y cyd-destun hwn, diffinnir ymddygiad annerbyniol fel unrhyw ymddygiad sydd â'r potensial i achosi niwed, anaf neu effeithio'n negyddol ar iechyd a diogelwch y sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn. Gall ymddygiad annerbyniol fod wedi'i gyfyngu i un digwyddiad, neu ffurfio patrwm o ymddygiad dros amser. Hyd yn oed os oes teilyngdod i gŵyn, gall ymddygiad achwynydd fod yn annerbyniol.

Mae pobl yn cyfathrebu ac yn mynegi eu hunain yn wahanol yn dibynnu ar eu cefndir ac ystod o ffactorau eraill. Mae'n bwysig bod yn ymwybodol bod ffurfioldeb, cyflymdra ac emosiwn yn gallu amrywio'n sylweddol ar draws diwylliannau. Mae'n bosibl y gall cyflyrau iechyd meddwl neu anableddau ei gwneud hi'n anodd i bobl fynegi eu hunain a/neu gyfathrebu'n glir. Dylai heddluoedd bob tro anelu at wneud y system gwynion yn hygyrch i bawb a, lle bo'n briodol, gwneud addasiadau rhesymol os cânt eu cynghori am ofynion mynediad. Fodd bynnag, mae'n bosibl y bydd angen eto i roi strategaethau cysylltu mewn lle mewn rhai amgylchiadau.

Mathau o ymddygiad annerbyniol

Ymddygiad treisgar, bygythiol neu ymosodol

Gall achwynwyr fod mewn trallod neu ofid oherwydd yr amgylchiadau yn arwain at eu cwyn. Ystyrir ymddygiad yr achwynydd yn annerbyniol pan mae'r emosiynau hyn yn arwain at ymddygiad sy'n dreisgar, bygythiol neu ymosodol.

Ni ddylai'r staff ddiodef neu oddef ymddygiad treisgar, bygythiol neu ymosodol. Dylid diogelu diogelwch a lles staff bob amser, hyd yn oed os nad yw'r gwasanaeth a ddarparwyd i'r achwynydd o'r safon ddisgwyliedig.

Gall ymddygiad treisgar, bygythiol neu ymosodol gynnwys unrhyw un neu bob un o'r canlynol:

- camdriniaeth ar lafar, sylwadau bychanol, gwahaniaethol neu ddifenwol (ar lafar neu'n ysgrifenedig)
- cynnwrf cynyddol, iaith y corff sy'n codi ofn neu ymosod ar ofod personol unigolyn
- aflonyddu, codi ofn neu wneud bygythiadau
- gwneud bygythiadau neu niweidio pobl neu eiddo
- stelcio (yn bersonol neu ar-lein)
- trin rhywun yn seicolegol
- ymddygiad gormesol neu gymhellol

Pan mae ymddygiad annerbyniol yn digwydd yn ystod galwad ffôn, dylai'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn ddweud wrth yr achwynydd bod ei ymddygiad yn annerbyniol, dweud yn amlwg pam bod ei ymddygiad yn annerbyniol, a'i rybuddio os yw'r ymddygiad yn parhau, y bydd yn terfynu'r alwad. Dylai'r rheiny sy'n ymdrin â galwadau ar bob lefel gael eu grymuso i derfynu galwadau ffôn pan maent yn profi ymddygiad bygythiol, neu ymosodol.

Os gorfodir staff i derfynu galwad yn sgil ymddygiad annerbyniol, dylai adrodd y digwyddiad i'w oruchwyliwr a cheisio cyngor ar y camau gweithredu priodol i'w cymryd. Dylid gwneud cyfeirnod ar y ffeil achos, yn sefydlu'r rheswm dros derfynu'r alwad a pha gamau gweithredu a gymerwyd.

Mae gohebiaeth fygythiol ac ymosodol hefyd yn annerbyniol, a gall gael effaith negyddol gyffelyb ar lesiant y sawl sy'n ymdrin â chwynion. Lle derbynnir gohebiaeth o'r fath, dylid creu strategaeth gysylltu briodol a'i chofnodi yn y ffeil achos.

Beth yw ymddygiad afresymol?

Ymddygiad afresymol yw unrhyw ymddygiad sy'n effeithio ar allu staff i wneud eu swyddi yn effeithiol, ac sy'n mynd y tu hwnt i rywun sy'n bod yn drahaus neu'n mynegi ei anfodlonrwydd. Gall fod wedi'i gyfyngu i un digwyddiad, neu ffurfio patrwm o ymddygiad dros amser. Hyd yn oed os oes teilyngdod i gŵyn, gall ymddygiad achwynydd fod yn afresymol.

Mathau o ymddygiad afresymol

Ymddygiad afresymol parhaus

Gall ymddygiad achwynydd fod yn afresymol os yw'n parhau i ysgrifennu, anfon e-bost neu ffonio yn ormodol am ei gŵyn/cwynion (a heb ddarparu gwybodaeth newydd) er iddo gael cadarnhad bod rhywun yn ymdrin â'i gŵyn, neu ar ôl iddo gael gwybod bod ei gŵyn wedi'i therfynu.

Er nad yw'r ymddygiad hwn yn ymddangos mor ddifrifol ag ymddygiad treisgar, bygythiol neu ymosodol, ystyrir yr ymddygiad yn afresymol oherwydd yr effaith y gall ei chael ar amser ac adnoddau staff, sydd yn y pen draw yn gallu effeithio ar y gallu i reoli achwynwyr eraill.

Gall ymddygiad afresymol parhaus gynnwys:

- ffonio, ysgrifennu neu anfon e-bost yn barhaus i fynnu diweddariadau, er bod yr achwynydd wedi cael gwybod bod y materion wedi dod i law, a chael amserlenni rhesymol o ran pa bryd y gellir disgwyl diweddariad
- gwrthod derbyn esboniadau rhesymol ar ôl terfynu cwyn, a/neu fethu â dilyn sianelau apelio/adolygu priodol
- cysylltu â gwahanol bobl yn yr un sefydliad i geisio cael canlyniad gwahanol
- nifer neu hyd y cysylltiad yn effeithio ar allu y rheiny sy'n ymdrin â chwynion i gyflawni eu swyddogaethau (gall hyn gynnwys ffonio nifer o weithiau dro ar ôl tro yn ystod yr un diwrnod)
- ail-fframio neu ail-eirio cwyn sydd eisoes wedi'i therfynu
- bwrw ymlaen yn barhaus gyda'r gŵyn er i'r achwynydd fethu â darparu unrhyw dystiolaeth i'w chefnogi ar ôl sawl cais i wneud hynny

Gofynion afresymol neu ymddygiad rhwystrol

Ystyrir y math hwn o ymddygiad yn afresymol oherwydd ei effaith ar amser ac adnoddau'r sefydliad, ei wasanaethau a'i staff, ac ar y gallu i ymchwilio'n drylwyr i'r gŵyn. Gall gynnwys:

- mynnu ymatebion dro ar ôl tro o fewn amserlen afresymol, neu fynnu i siarad ag aelod penodol o staff ar ôl dweud nad yw hynny'n bosibl na priodol
- peidio â dilyn sianelau ymgysylltu priodol, er i'r achwynydd gael gwybodaeth ar fwy nag un achlysur ynglŷn â'r sianel/au priodol i'w defnyddio
- gwneud gofynion ynglŷn â sut dylid trin â'i gŵyn, er ei fod yn gwybod y broses ac yn cael diweddariadau rheolaidd
- mynnu siarad ag uwch arweinwyr/rheolwyr o'r cychwyn cyntaf, cyn bod y sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn wedi ystyried y gŵyn yn llawn
- copïo staff mewn negeseuon e-bost a anfonir at gyrff cyhoeddus eraill dro ar ôl tro pan nad oes rheswm amlwg dros wneud hynny
- gwrthod â darparu'r wybodaeth sydd ei hangen i gynnal ymchwiliad (megis darparu mynediad at glip teledu cylch cyfyng preifat, darparu manylion cyswllt llygad dystion, neu hwyluso mynediad at aelodau'r teulu er mwyn cael eu hadroddiad nhw o'r digwyddiad)

Gall ymddygiad parhaus a gofynion afresymol gael effaith ar lesiant staff. Lle gofynnir i'r sawl sy'n ymdrin â chwyn i ddelio â'r math hwn o ymddygiad, dylai goruchwylwyr a rheolwyr sicrhau bod cymorth priodol mewn lle i gefnogi llesiant y rheiny sy'n ymdrin â chwynion.

Achosion sylfaenol

Mae sawl rheswm pam gall ymddygiad unigolyn droi'n annerbyniol neu'n afresymol. Ni ddylai y rheiny sy'n ymdrin â chwynion wneud tybiaethau ynglŷn â beth sy'n achosi'r ymddygiad. Mae deall y rhesymau wrth wraidd iddo yn hanfodol wrth ddewis y ffordd orau o'i reoli.

Yn gyntaf, gofynnwch 'sut oedd ein gwasanaeth ni?'

Gall rhwystredigaeth yn sgil cyfathrebu gwael a/neu ddiffyg prydlondeb wrth ymdrin â chwyn achosi i ymddygiad yr achwynydd waethygu. Lle mae achwynydd yn dangos ymddygiad annerbyniol neu afresymol, dylai'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn ystyried y cwestiynau canlynol:

- A ydym wedi egluro'r broses gwynion i'r achwynydd a gwirio ei fod wedi'i deall?
- A ydym wedi ymdrin â'r gŵyn mewn ffordd resymol a chyfatebol?
- Os yw'r gŵyn yn barhaus, a ydym wedi cyfathrebu'n rheolaidd ac effeithiol â'r achwynydd?
- A ydym wedi gofyn i'r achwynydd a fyddai cymorth ychwanegol o fudd iddo? Os felly, a yw'r achwynydd wedi derbyn hwn?
- Os gwnaed penderfyniad mewn perthynas â'r gŵyn, a yw'r achwynydd wedi cael y rhesymwaith clir dros y penderfyniad, mewn ffordd y gallai ddeall sut gwnaethpwyd y penderfyniad?

Os yw'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn wedi ateb yn gadarnhaol i'r cwestiynau hyn ac mae ymddygiad yr achwynydd yn parhau i fod yn annerbiniol neu afresymol, rhaid i'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn benderfynu ar y ffordd orau i ymdrin â'r ymddygiad. Os na fodlonwyd y rhwymedigaethau hyn, dylid cymryd camau i fynd i'r afael ag unrhyw ddiffygion lle mae hynny'n briodol. Gall hyn fod yn ddigon i atal yr ymddygiad.

Anghenion achwynwyr unigol

Rhaid i system gwynion yr heddlu fod yn hygyrch i bawb, gyda gwaith rhagweithiol yn mynd rhagddo i gefnogi'r rheiny sydd ag anabledau a all effeithio ar eu gallu i gael mynediad at system gwynion yr heddlu yn effeithiol. Mae'n bosibl na fydd pobl sydd ag anghenion ychwanegol bob amser yn deall y wybodaeth y rhoddir iddynt mewn ffurfiau penodol, neu mae'n bosibl y cânt anhawster wrth gyfathrebu eu pryderon yn glir a/neu'n effeithiol. Dylid gofyn i achwynwyr ar ddechrau'r broses a oes angen cymorth ychwanegol arnynt i gefnogi eu cwyn.

Derbynnir nad yw'r heddlu, staff PCC neu IOPC yn weithwyr iechyd proffesiynol. Byddai'n amhriodol iddynt wneud asesiadau ynglŷn ag iechyd a lles achwynydd. Fodd bynnag, lle mae achwynydd yn rhoi gwybod i'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn bod ganddo broblemau iechyd neu anabledau penodol, dylid ystyried hyn fel y maent yn sefyll.

Drwy gydol y broses gwynion, dylai'r sawl sy'n ymdrin â chwyn fod yn ymwybodol o'r ffaith y gall achwynydd gael anghenion ychwanegol, ac os felly, dylid ystyried a fyddai darparu'r achwynydd hwnnw â chymorth personol ychwanegol ei gwneud hi'n haws iddo gyflwyno ei gŵyn. Drwy gydol y broses gwynion, dylid gwneud bob ymdrech resymol i sicrhau bod anghenion ychwanegol wedi'u dynodi ac yn cael eu gwasanaethu cyn belled â phosibl ac ymarferol.

Dylai sefydliadau fod yn ymwybodol o'u cyfrifoldeb cyfreithiol i bob achwynydd, yn unol â darpariaethau [Deddf Gydraddoldeb 2010](#), ac yn benodol, y rhwymedigaeth

gadarnhaol arnynt dan *Ddeddf Gydraddoldeb 2010* i wneud addasiadau rhesymol i bobl anabl.

Lle adnabyddir bod angen cymorth ychwanegol ar achwynydd, dylid cymryd camau priodol i fynd i'r afael â'r anghenion hyn mewn dull sy'n bodloni gofynion y Ddeddf Gydraddoldeb. Lle nad yw'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn yn sicr o'r rhwymedigaethau hyn, dylai geisio cyngor gan gydweithiwr yn ei sefydliad sy'n gyfrifol am faterion cydraddoldeb ac amrywiaeth neu sydd ag arbenigaeth ynddynt, neu geisio cyngor gan sefydliad allanol, er enghraifft, y [Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol](#).

Rhaid i'r rheiny sy'n ymdrin â chwynion hefyd fod yn ymwybodol o faterion eraill a all effeithio ar allu achwynydd i gael mynediad at y system gwynion yn effeithiol. Er enghraifft, gall achwynwyr sydd â diffyg hyfedredd mewn Saesneg ddod yn rhwystredig os nad yw'n gallu deall y broses gwynion neu ddiweddariadau ynglŷn â'u cwynion. Dylid gwneud ymdrechion rhesymol i sicrhau bod gan achwynwyr ddealltwriaeth glir o'r wybodaeth a gyfathrebir iddynt a, lle nad yw eu dealltwriaeth yn glir, dylid cymryd mesurau rhesymol i'w helpu nhw.

Ni ddylai staff, dan unrhyw amgylchiadau, ddioddef camdriniaeth ar lafar, ymddygiad bygythiol na threisgar o unrhyw fath. Fodd bynnag, dylai gwybodaeth a dealltwriaeth bod gan achwynydd anghenion penodol ddylanwadu ar y penderfyniad o'r camau gweithredu priodol i'w cymryd.

Mae rhagor o ganllawiau ynglŷn â mynediad at y system gwynion ym Mhennod 2 Canllaw Statudol yr IOPC ar system gwynion yr heddlu.

Astudiaeth achos: achwynydd gyda schizofrenia

Menyw gyda schizofrenia yn byw ar ei phen ei hun yn ddiogel ac yn annibynnol, gyda chefnogaeth ei Meddyg Teulu a gweithiwr cymdeithasol. Cyflwynodd y fenyw gŵyn ynglŷn â phresenoldeb yr heddlu yn ei chartref pan adroddodd achos o fyrgleriaeth. Dywedodd ei bod yn teimlo na wnaeth y swyddogion ei chymryd o ddifrif. Tra'r oedd gwaith ymdrin â'i chwyn yn mynd rhagddo, dechreuodd ffonio'r adran ymdrin â chwynion y tu hwnt i oriau'r swyddfa a gadael negeseuon i'r sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn. Daeth y negeseuon hyn yn fwyfwy aml. Gwrandawyd ar bob un yn llawn i sicrhau nad oedd dim byd newydd yn codi, ac nad oedd y negeseuon yn cynnwys gwybodaeth am faterion lles yr oedd angen mynd i'r afael â nhw.

I ddeall y ffordd orau o gefnogi'r fenyw i gyflwyno ei chwyn, trefnodd y sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn i gwrdd â hi i ddysgu mwy am ei hanghenion cyfathrebu. Eglurodd y sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn ei rôl, sefydlu amserlen glir ar gyfer diweddariadau, a chytuno ar fformat y diweddariadau hynny. Yn ystod y cyfarfod, dysgodd y sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn bod gan yr achwynydd weithiwr cefnogi. Cytunodd y ddau y byddai'r holl ddiweddariadau yn cael eu copïo i'r gweithiwr cefnogi. Yn ogystal, rhoddwyd taflen grynodedb i'r achwynydd. Roedd hwn yn egluro pwy oedd yr unigolyn cyswllt os oedd ei chwyn yn ymwneud â chwyn byw, a beth i'w wneud os oedd yn ymwneud ag unrhyw beth arall.

Dulliau gweithredu i reoli ymddygiad annerbyniol neu afresymol

Cyfathrebu â'r achwynydd

Cyn cymryd camau gweithredu sy'n lleihau neu gyfyngu'r cyfathrebu, dylid ymdrin ag unrhyw faterion gyda'r achwynydd. Dylai'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn gael syniad clir ynglŷn â sut yr hoffent i'r ymddygiad newid.

Dylid rhoi gwybod i'r achwynydd am y problemau ynghlwm â'i ymddygiad a pham y caiff ei ystyried yn annerbyniol neu afresymol. Dylid ei gynghori o sut allai newid ei ymddygiad. Mae rhai enghreifftiau o'r ffyrdd i fynd i'r afael â'r ymddygiad yn cynnwys:

- atgoffa'r achwynydd na chaniateir ymddygiad treisgar, bygythiol neu ymosodol
- crynhoi'r gŵyn/cwynion a gofyn i'r achwynydd gadarnhau bod yr holl faterion y mae wedi'u codi wedi'u deall yn gywir
- yn dilyn hynny, dylid rhoi canllaw i'r achwynydd ynglŷn â strwythur ei ohebiaeth
- rhoi gwybod i'r achwynydd i le y dylid anfon gohebiaeth

- cyfeirio'r achwynydd at ffynonellau cefnogaeth eraill os yw'n codi materion nad ydynt yn berthnasol o fewn system gwynion yr heddlu
- penodi pwynt cyswllt unigol sy'n gyfrifol am adolygu ei holl gwynion i sicrhau cysondeb

Wrth gyfathrebu ag achwynwyr sy'n ymddwyn yn annerbyniol neu afresymol, dylai'r sawl sy'n ymdrin â chwynion fod yn glir am y canlyniadau os yw'r ymddygiad yn parhau. Lle bynnag bo'n bosibl, dylid rhoi cyfle i achwynydd newid ei ymddygiad cyn y gwneir penderfyniad i gyfyngu'r cysylltiad.

Mewnosod strategaeth gysylltu, os yw hynny'n angenrheidiol

Gellir mewnosod strategaeth gysylltu os yw'r ymddygiad annerbyniol neu afresymol yn parhau. Bydd strategaeth gysylltu yn nodi sut a pha bryd bydd rhagor o gyswllt gyda'r achwynydd, unrhyw gyfyngiadau ar gyfathrebu, a'r rheswm dros gyflwyno'r strategaeth.

Cyn cyflwyno'r strategaeth, dylai'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn ofyn iddo'i hun: 'beth ydym ni'n ceisio ei gyflawni drwy fewnosod y strategaeth hon?', ac 'a yw cyfyngu cysylltiad y ffordd hon yn deg, rhesymol a chyfatebol?'

Dylai'r achwynydd gael gwybod yn ysgrifenedig am y strategaeth (gan ystyried unrhyw anghenion arbennig ac addasiadau rhesymol). Os yn bosibl, dylid ceisio cytundeb gan yr achwynydd, er efallai nad yw hyn yn bosibl os yw'r berthynas eisoes yn un anodd.

Dylai'r eglurhad bwysleisio bod y strategaeth wedi'i mewnosod i sicrhau yr ymdrinnir â chwynion yn brydlon a chywir, a gall methu â chydymffurfio â hi ddrysu proses ymdrin â'i gŵyn/cwynion.

Rhaid gwneud yn glir bod y strategaeth yn berthnasol i gwynion yn unig, a gellir gwneud cais am gymorth gan yr heddlu drwy lwybrau argyfwng neu rhai nad ydynt yn argyfwng os oes angen.

Gall strategaethau cysylltu gynnwys:

- cyfyngu hyd galwadau ffôn i amseroedd penodol
- cyfyngu'r cyswllt i e-bost neu bost yn unig (gan ystyried unrhyw addasiadau rhesymol)
- defnyddio cyfeiriad e-bost pwrpasol a negeseuon e-bost sy'n dargyfeirio yn awtomatig
- blocio cyfeiriadau e-bost neu sianelau cyfathrebu eraill os yn briodol
- gofyn i'r achwynydd ddefnyddio hyrwyddwr am unrhyw gyswllt gyda'r adran sy'n ymdrin â chwynion

- gofyn i'r achwynydd gyfathrebu gyda phwynt cyswllt unigol yn unig

Sefyllfaoedd cyffredin a strategaethau cysylltu enghreifftiol

Mae'r sefyllfaoedd canlynol yn enghreifftiau o strategaethau cysylltu argymelledig. Dylid penderfynu ar y strategaeth gysylltu ar sail achos wrth achos. Waeth pa strategaeth gysylltu a ddefnyddir, rhaid adolygu bob cyswllt i adnabod unrhyw gwynion, materion troseddol neu faterion diogelu go iawn.

Astudiaeth achos: achwynydd yn cyflwyno gohebiaeth ar raddfa fawr a gohebiaeth gymhleth

Dyn yn ysgrifennu at heddlu bob wythnos, ac weithiau byddai'n gwneud bob dydd. Er bod y llythyrau yn hirfaith a, gan amlaf, yn gymhleth, nid oedd natur benodol anfodlonrwydd yr achwynydd yn glir. Byddai'r achwynydd yn dilyn bob llythyr ag e-bost hir.

Er y gwnaethpwyd sawl ymdrech i ymgysylltu â'r achwynydd, parhaodd i anfon gohebiaeth aneglur mewn perthynas â chwyn. Yn dilyn trafodaethau â chydweithwyr, penderfynodd y sawl a oedd yn ymdrin â'r gwyn greu ffurflen gwyno fwy syml er mwyn i'r dyn gael cyflwyno ei gwynion.

Rhannodd y sawl a oedd yn ymdrin â'r gwyn y ffurflen gyda'r achwynydd gan egluro y byddai defnyddio'r ffurflen hon yn sicrhau bod ei holl gwynion yn cael eu deall yn glir ac yr ymdrinnir â nhw yn brydlon. Cytunodd yr achwynydd i ddefnyddio'r ffurflen i gyflwyno ei gwynion.

Astudiaeth achos: achwynydd yn gwneud gofynion annerbyniol / yn targedu unigolion sy'n ymdrin â chwynion

Bu i fenyw gyflwyno cwynion yn barhaus ynglŷn â'r rheiny sy'n ymdrin â chwynion oherwydd ei bod yn anfodlon gyda chanlyniadau ei chwynion blaenorol. Dywedwyd wrthi dro ar ôl tro mai'r ffordd briodol o herio'r penderfyniadau am ei chwynion oedd defnyddio ei hawl i adolygu. Parhaodd i gyflwyno rhagor o gwynion. Yn ogystal, roedd y fenyw yn mynnu mai dim ond aelodau penodol o staff oedd i'w chwynion.

Rhoddodd y sawl a oedd yn ymdrin â'i chwynion strategaeth yn ei lle i reoli cysylltiad y fenyw gyda'r sefydliad. Dywedwyd wrth yr achwynydd na fyddai'r sefydliad yn ateb i ohebiaeth gan yr achwynydd ynglŷn â materion nad oeddynt yn ymwneud â chwynion agored, neu faterion caeëdig lle cyngorwyd yr achwynydd i geisio cyngor cyfreithiol.

Yn ogystal, dywedodd y sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn wrth y fenyw bod ei gorchymyn i aelodau penodol o staff yn unig i ymateb i'w chwynion yn afresymol, ac na fyddai'n gweithredu ar hyn. Bu i'r sawl a oedd yn ymdrin â'i chwyn dawelu meddwl yr achwynydd y byddai unrhyw faterion newydd a godir ganddi yn cael eu trin.

Astudiaeth achos: achwynydd yn mabwysiadu dull 'gwasgaru'

Dyn yn anfon sawl e-bost yr wythnos at heddlu ynglŷn â chwynion blaenorol a chyfredol. Roedd rhai negeseuon e-bost wedi'u hanfon i fewnflwch canolog yr adran ymdrin â chwynion a'u copïo i nifer o unigolion eraill a oedd yn ymdrin â chwynion, yr adran gyfreithiol a'r tîm rhyddid gwybodaeth. Byddai negeseuon e-bost eraill yn cyflwyno materion cyffelyb yn cael eu hanfon at yr adran gyfreithiol a'r tîm rhyddid gwybodaeth yn unig. Byddai'r negeseuon e-bost hynny yn cael eu hanfon ymlaen at yr adran ymdrin â chwynion, a oedd yn adolygu bob e-bost i wirio nad oedd yr ohebiaeth yn cynnwys materion ychwanegol i'r negeseuon yr oeddynt wedi'u cael eisoes. Roedd hyn yn achosi mwy o waith diangen.

Eglurwyd i'r achwynydd gan y sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn sawl gwaith pam yr oedd hi'n ddigon iddo anfon ei ohebiaeth gwyno i'r adran safonau proffesiynol. Fodd bynnag, parhaodd i gopïo gwahanol bobl yn ei negeseuon e-bost, neu anfon negeseuon e-bost cwyno ar wahân at dimau cyfreithiol a rhyddid gwybodaeth yr heddlu. Cysylltodd y sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn â'r achwynydd ac egluro bod hidlydd wedi'i weithredu yn erbyn ei negeseuon e-bost. Byddai'r cwbl yn cael eu cyfeirio'n awtomatig i fewnflwch yr adran safonau proffesiynol waeth pa gyfeiriad yr heddlu y byddai'n ei ddefnyddio.

Glynu wrth y strategaeth gysylltu ac ailymweld â hi/ei hadolygu

Mae'n bwysig bod y sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn yn glynu wrth y strategaeth gysylltu unwaith y bydd wedi'i rhoi mewn lle. Rhaid mynd i'r afael ag unrhyw achos o dorri amodau'r strategaeth gan yr achwynydd yn gyflym. Dylid cyfathrebu nodyn atgoffa clir i'r achwynydd am ganlyniadau torri amodau'r strategaeth. Dylid hefyd ei atgoffa am y rhesymau dros gyflwyno'r strategaeth.

Dylai bod systemau yn eu lle yn lleol i adolygu unrhyw strategaethau cysylltu yn rheolaidd - er enghraifft, bob chwe mis. Dylai'r adolygiadau hyn sicrhau bod y strategaeth gysylltu yn dal i fod yn briodol ac yn addas at y diben.

Lle mae newidiadau rhesymol eisoes mewn lle, dylid gwneud ymdrechion i lynu wrth y rhain. Os yw'r addasiadau hyn yn cael eu camddefnyddio, mae'n bosibl y bydd yn angenrheidiol eu haddasu i ganiatáu mynediad at y system gwynion, ond hefyd i reoli ymddygiad annerbyniol neu afresymol.

Dylid rhoi gwybod i'r achwynydd am unrhyw newidiadau i'r strategaeth gysylltu. Dylai'r rheiny sy'n ymdrin â chwynion geisio cyngor gan gydweithwyr sydd ag arbenigedd mewn materion cydraddoldeb ac amrywiaeth wrth wneud unrhyw welliannau i addasiadau rhesymol cytunedig.

Mewn sefyllfaoedd penodol, gallai fod yn angenrheidiol rhannu manylion y strategaeth gysylltu gydag asiantaethau partner. Fodd bynnag, dylid gwneud hyn dim ond pan mae rhesymau cyfreithiol dros wneud hynny. Er enghraifft, os yw gwasanaethau cymdeithasol neu wasanaethau'r GIG yn cael cyswllt rheolaidd gyda'r achwynydd, bydd cael cymorth gan yr asiantaethau hyn yn bwysig i sicrhau bod y strategaeth gysylltu yn llwyddiannus. I sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR), dylai'r rheiny sy'n ymdrin â chwynion ymgynghori â'r uwch dîm rheoli cyn rhannu manylion ag asiantaeth arall.

Camau gweithredu pellach

Mae'n bosibl y bydd yn angenrheidiol cymryd camau gweithredu pellach i ddiogelu lles staff a'u gallu i gefnogi achwynwyr eraill os yw strategaeth gysylltu yn aflwyddiannus ac mae'r ymddygiad annerbyniol yn parhau er gwaethaf sawl ymgais i addasu'r strategaeth.

Yn ymarferol, prin y dylai hyn fod yn angenrheidiol a dylid cadw'r opsiwn hwn ar gyfer yr achosion mwyaf difrifol yn unig. Yn yr amgylchiadau hyn, y dewis gorau yw ceisio cyngor cyfreithiol i weld pa lwybrau sydd ar gael dan y ddeddf i ymdrin ag ymddygiad yr achwynydd.

Lles staff a diogelu preifatrwydd

Gall ymdrin ag ymddygiad annerbyniol gan achwynwyr gael effaith sylweddol ar lesiant staff. Gall heddluoedd ddymuno ystyried rhoi'r mecanweithiau cefnogi yn eu lle i gynorthwyo'r rheiny sy'n ymdrin â chwynion. Gallai hyn gynnwys:

- cyfleoedd i'r rheiny sy'n ymdrin â chwynion i adrodd ymddygiad annerbyniol neu afresymol yn rheolaidd i'w goruchwylwyr a cheisio cymorth
- annog y rheiny sy'n ymdrin â chwynion sy'n destun ymddygiad annerbyniol ac afresymol i drafod eu profiad a'u cyfeirio nhw at raglenni cynorthwyo cyflogeion neu rwydweithiau cefnogi eraill

Er eu bod yn brin, mae achosion lle mae achwynwyr wedi trio dysgu mwy am fywyd personol y sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn ac wedi defnyddio'r wybodaeth honno i dargedu'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn (er enghraifft, cyfeiriad cartref y sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn neu wybodaeth bersonol arall).

Mae nifer o heddluoedd yn cynhyrchu canllaw mewnol i swyddogion a staff ynglŷn â sut i ymddwyn ar-lein a sut gall hyn ddylanwadu ar hyder y cyhoedd yn yr heddlu. Mae'n bosibl bod heddluoedd yn dymuno darparu canllaw i'r sawl sy'n ymdrin â'r gŵyn ynglŷn â sut i ddiogelu ei breifatrwydd personol i helpu lliniaru'r risg o gael cyswllt personol uniongyrchol.

Mae nifer o gamau y gall y sawl sy'n ymdrin â chwynion eu cymryd i ddiogelu ei breifatrwydd ar-lein. Er enghraifft:

- cynnal chwiliadau rheolaidd ar y rhyngwrdd amdanynt eu hunain i wirio a yw eu henw neu unrhyw wybodaeth bersonol arall ar gael yn gyhoeddus (er enghraifft, eu gweithle, enw eu cyflogwr, llwyfannau cyfryngau cymdeithasol, cyfeiriad cartref)
- gwirio gosodiadau preifatrwydd cyfryngau cymdeithasol yn rheolaidd, gan gadw mewn cof bod llwyfannau yn diweddarau'r gosodiadau hyn yn aml
- ystyried cysylltiadau â theulu a ffrindiau ar-lein, ac a all pobl ddefnyddio'r cysylltiadau hyn fel ffordd i'ch adnabod neu ddod i gasgliadau niweidiol am y cysylltiadau hyn
- defnyddio gwefannau ymholi i wirio a yw manylion cyswllt y cartref yn rhwydd eu cael (gellir cael gwared ar y wybodaeth hon o wasanaethau ymholi ar gais)

- gwirio rhestr Tŷ'r Cwmnïau neu'r Comisiwn Elusennau (pan mae unigolyn mewn swydd berthnasol, gall ei enw llawn a'i gyfeiriad cyfredol fod ar y rhestr)
- cymryd rhagofalon rhesymol ar-lein, megis:
 - peidio â rhestru manylion cyflogaeth neu wybodaeth gyswllt bersonol ar gyfryngau cymdeithasol
 - ystyried defnyddio gwahanol enw ar gyfryngau cymdeithasol i'r enw a ddefnyddir yn y gwaith, yn enwedig os yw'r enw yn unigryw
 - ystyried defnyddio llun proffil nad yw'n dangos yr wyneb
 - ystyried cael gwared ar gydweithwyr o blith eich ffrindiau/cysylltiadau ar gyfryngau cymdeithasol, yn enwedig os ydynt yn defnyddio eu henwau go iawn
 - osgoi dilyn cyfrifon cyfryngau cymdeithasol plismona neu ryngweithio gyda phostiadau
 - ystyried effaith gronnus gwybodaeth sy'n cael ei rhoi ar-lein a sut gellir ei ddwyn ynghyd i leoli swyddogion a staff
 - ystyried gofyn am gael eich tynnu oddi ar y gofrestr etholiadol gyhoeddus

Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu (IOPC)

Ffôn: 0300 020 0096

enquiries@policeconduct.gov.uk

www.policeconduct.gov.uk

Chwefror 2020