Rheoli polisi cyswllt defnyddwyr gwasanaeth annerbyniol

Cyflwyniad

Mae Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu (IOPC) wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth teg, cyson a hygyrch i bawb sy'n defnyddio ein gwasanaeth. Rydym trwy'r amser yn anelu at fodloni ein Safonau Gwasanaeth.

Ein safonau gwasanaeth

Yr hyn y gallwch ddisgwyl gennym ni:

- Byddwn yn sicrhau ein bod yn deall eich amgylchiadau a'ch anghenion. Byddwn yn dweud wrthych beth gallwn ni wneud a beth na allwn ni wneud, a'r rhesymau pam.
- Byddwn yn dweud wrthych am sefydliadau eraill a allai eich helpu os na allwn ei wneud.
- Bydd gennym broses glir a thryloyw er mwyn ymdrin ag unrhyw gwynion neu adborth sydd gennych am ein gwasanaeth.
- Byddwn yn eich trin â pharch a chwrteisi bob amser.
- Byddwn yn sicrhau bod ein gwasanaeth yn hygyrch ac yn bodloni eich anghenion.
- Byddwn yn gofyn i chi sut yr hoffech gael gwybodaeth am gynnydd ein gwaith, a pha mor aml yr hoffech i ni gysylltu â chi.
- Byddwn yn agored ac yn onest gyda chi ynghylch pa mor hir y credwn y bydd ein gwaith yn ei gymryd. Os credwn y byddwn yn cymryd mwy o amser na'r disgwyl, byddwn yn gadael i chi wybod ac yn esbonio pam.
- Byddwn yn esbonio ein prosesau i chi a'r hyn y gallwch ddisgwyl gennym ar bob cam o'n gwaith.
- Byddwn yn dweud wrthych beth yw ein canfyddiad(au) ar eich achos, a fydd yn waith annibynnol ac yn seiliedig ar yr holl dystiolaeth sydd ar gael i ni.
- Byddwn yn cadw unrhyw wybodaeth sydd gennym amdanoch yn ddiogel ac yn ei ddefnyddio fel y disgrifir yn ein hysbysiadau preifatrwydd yn unig.

Mae gennym hefyd gyfrifoldeb i ddarparu amgylchedd gwaith diogel i'n cydweithwyr, fel ein bod yn darparu gwasanaeth teg i bawb. Ar yr achlysuron prin ble credwn bod y ffordd y mae person yn cyfathrebu yn ein hatal rhag gwneud hyn, efallai y byddwn yn penderfynu cyfyngu ar natur neu amlder eu cyswllt.

Diwallu anghenion defnyddwyr gwasanaeth a chydweithwyr

Byddwn yn gyson yn ystyried sut i addasu ein gwasanaeth er mwyn diwallu anghenion y bobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth. Fodd bynnag, mae ein

cydweithwyr yn haeddu gweithio heb dderbyn camdriniaeth neu gyswllt annerbyniol arall, a byddwn yn cefnogi ein cydweithwyr i reoli'r sefyllfaoedd anodd hyn yn effeithiol.

Byddwn yn gwneud addasiadau rhesymol (yn ymwneud â nodwedd warchodedig[1]), er enghraifft darparu cyfathrebiadau mewn fformat testun mawr i unigolyn sydd â nam ar ei olwg, neu i gynorthwyo pobl i wneud cwynion dros y ffôn yn y ffordd rydym yn darparu ein gwasanaethau. Mae'n bosibl y byddwn yn dal i ystyried ei fod yn briodol i gyfyngu ar gysylltiad â phobl sydd ag addasiad rhesymol ar waith. Hwn fydd dewis olaf a bydd yn dibynnu ar holl amgylchiadau'r achos.

Er ein bod yn cyfathrebu'n rheolaidd â phobl sy'n profi trawma neu drallod, o bryd i'w gilydd efallai y byddwn yn ystyried bod unigolyn yn arbennig o agored i niwed neu mewn perygl. Os ydym yn credu bod unigolyn mewn perygl uniongyrchol, byddwn yn cysylltu â'r gwasanaethau brys.
Bydd ein gweithredoedd a'n penderfyniadau o fewn y polisi hwn yn cael eu cofnodi er budd y bobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth a'n cydweithwyr.

Diffinio cyswllt annerbyniol

Mae cyswllt (mewn unrhyw fath o gyfathrebu) yn annerbyniol os yw'n:

- ymosodol neu'n sarhaus, neu'n
- afresymol o barhaus, neu'n
- ofyniad afresymol

a gallai achosi i'n cydweithwyr i deimlo'n aflonydd, yn ofidus, dan fygythiad neu'n ofnus, neu leihau ein gallu i ddarparu ein gwasanaethau i unrhyw ddefnyddiwr gwasanaeth, neu fodloni ein rhwymedigaethau statudol.

> Cyswllt ymosodol neu sarhaus

Byddwn yn asesu pob achos yn annibynnol, ond fel canllaw cyffredin, ni fyddwn yn derbyn ac ni fyddwn yn ymdrin â chyfathrebiadau sy'n cynnwys:

- bygythiadau (awgrym neu'n amlwg) yn erbyn unigolyn arall
- aflonyddu
- bygythiadau parhaus
- gweiddi parhaus, neu regi neu iaith sarhaus arall
- sarhau neu ddirmygu unrhyw berson neu grŵp, gan gynnwys unrhyw beth sy'n targedu hil, oedran, rhyw, rhywedd, crefydd neu gred, cyfeiriadedd rhywiol, neu anabledd.

[1] Deddf Cydraddoldeb 2010

Bydd unrhyw honiadau a wneir yn uniongyrchol i’r cydweithiwr unigol **ar ôl** i broses gwyno’r IOPC gael ei chyfleu’n glir i’r person yn cael eu hystyried yn annerbyniol. Dylid gwneud honiadau a chwynion yn uniongyrchol i feedback@policeconduct.gov.uk ac nid i'r cydweithiwr.

Yn ogystal, ni fyddwn yn goddef cynnwys rydym yn ei ystyried yn annerbyniol oherwydd ei natur neu ei gyflwyniad (er enghraifft, delweddau trallodus a anfonir trwy e-bost). Mae hyn yn cynnwys atodiadau, cyfeiriadau a dolenni.Mae’n bosibl y bydd yn ofynnol i ni adrodd materion o’r fath i’r heddlu.

> Cyswllt afresymol o barhaus

Rydym yn cydnabod y gallai rhai pobl fod yn amharod i dderbyn penderfyniad neu gamau a gymerwyd gennym, neu fod rhai pethau na allwn eu gwneud.

Fodd bynnag, efallai y byddwn yn ystyried y cyswllt yn afresymol o barhaus lle rydym eisoes wedi hysbysu'r defnyddiwr gwasanaeth yn llawn o'r penderfyniad, wedi egluro'r penderfyniad iddynt os oes angen, a'u bod yn parhau i gysylltu â ni i herio'r penderfyniad.Os bydd hyn yn arwain at rywun yn gwneud honiadau direswm yn erbyn ein cydweithwyr, ni fydd yn cael ei oddef.

> Gofyniadau afresymol

Bydd pob achos yn cael ei asesu'n annibynnol. Fodd bynnag, mae'n debygol y bydd y mathau canlynol o ofynion yn cael eu hystyried yn afresymol:

- gofynion amserlen (heblaw am y rhai rydym yn gweithio tuag atynt)
- gofynion ar gyfer cydweithiwr neu dîm penodol i gyflawni tasg
- gofynion a wneir i fwy nag un tîm neu gydweithiwr IOPC (h.y., anfon yr un cais at gydweithwyr gwahanol)
- gwneud gofynion dro ar ôl tro, neu luosog, sydd fwy neu lai yr un fath
- gofynion am bethau na allwn wneud, boed am resymau ymarferol neu gyfreithiol.
- uwchgyfeirio cwynion yn afresymol

Gall symiau afresymol o gyswllt hefyd fod yn gyfystyr â gofynion afresymol. Mae hyn yn cynnwys boddi cydweithwyr â gwybodaeth neu gyfathrebiadau ailadroddus, cynnwys sy’n anodd i'w ddarllen neu i'w ddeall (yn amodol ar anghenion neu addasiadau penodol), neu ddeunydd nad yw’n uniongyrchol berthnasol i’n gwaith.

Rheoli cyswllt annerbyniol

Byddwn yn gwneud popeth o fewn ein gallu i ddatrys mater wrth gadw at ein Safonau Gwasanaeth, cyn rhoi cyfyngiad ar waith. Ni fyddwn yn dileu mynediad unigolyn at

ein cydweithwyr heb reswm da a dim ond pan fydd popeth arall yn methu y bydd hynny'n digwydd.

Er mwyn rheoli cyswllt unigolyn, efallai y byddwn yn penderfynu cyfyngu ar natur neu amlder y cyswllt yn y ffyrdd canlynol:

- terfynu galwadau ffôn (er enghraifft os yw'r galwr yn cam-drin cydweithiwr)
- cyfyngu ar amseroedd, dyddiau neu hyd y cyswllt a ganiateir (er enghraifft, os oes cyswllt gormodol ac ailadroddus)
- neilltuo amserau rhesymol i ymateb (er enghraifft os oes cyswllt gormodol ac ailadroddus, sy'n effeithio ar ein gallu i ymateb i ddefnyddwyr gwasanaeth eraill)
- neilltuo un pwynt cyswllt i'r unigolyn (er enghraifft, os yw unigolyn yn ceisio cysylltu â nifer o aelodau o gydweithiwr gyda'r un mater)
- cyfyngu ar y ffyrdd y gall unigolyn gysylltu â ni (er enghraifft, os yw unigolyn yn sarhaus neu'n aflonyddu ar gydweithiwr, neu'n cysylltu'n ormodol drwy e-bost/ffôn)
- darllen ond peidio ag ymateb i gyfathrebiadau (er enghraifft, os oes cyswllt gormodol ac ailadroddus a bod y mater eisoes wedi cael sylw)
- adrodd gwybod am gyswllt annerbyniol i'r heddlu (er enghraifft, os yw cyswllt yn gamdriniol/bygythiol)

Byddwn bob amser yn ceisio gweithio gyda phobl i ddeall eu hanghenion a sut y gellir eu diwallu. Byddwn yn dryloyw ac yn hysbysu'r unigolyn cyn penderfynu rhoi cyfyngiad yn ei le oherwydd cyswllt annerbyniol.

Byddwn yn gyson yn ceisio rhybuddio defnyddiwr gwasanaeth ein bod yn ystyried eu cyswllt yn annerbyniol cyn gwneud penderfyniad i gyfyngu.Fodd bynnag, pan ystyrir bod yr ymddygiad dan sylw yn aflonyddu/ymosodol, neu lle mae'n bygwth diogelwch a lles cydweithiwr IOPC, mae'n bosib na fyddwn yn rhoi rhybudd o gyfyngiad ymlaen llaw i'r defnyddiwr gwasanaeth.

Dadlau cyfyngiadau

Os yw unigolyn yn anhapus â'r cyfyngiad sydd ar waith, gall gyflwyno cwyn (ar yr amod nad yw'n gyswllt afresymol fel y crybwyllwyd uchod) drwy e-bostio feedback@policeconduct.gov.uk. Ymatebir i hyn yn unol â pholisi Cwynion ac Adborth yr IOPC. Fodd bynnag, dyma gam olaf y broses.

Polisi Cwynion ac Adborth

Safonau Gwasanaeth

Cyhoeddwyd ym mis Gorffennaf 2022

© IOPC 2022

OGL This is licensed under the Open Government Licence v3.0
except where otherwise stated.

This does not include material on this site as belonging to third parties.
Authorisation to use such material must be obtained from the copyright holders concerned.

I gael rhagor o wybodaeth am ein gwaith neu i ofyn am yr adroddiad hwn mewn fformat arall, gallwch gysylltu â ni mewn nifer o ffyrdd:

Swyddfa Annibynnol Ymddygiad yr Heddlu (IOPC)
10 South Colonnade Canary Wharf Llundain E14 4PU
Tel: **0300 020 0096**
Ebost: **enquiries@policeconduct.gov.uk**
Gwefan: **www.policeconduct.gov.uk**
Neges destun: **18001 020 8104 1220**

Rydym yn croesawu galwadau ffôn yn y Gymraeg
Rydym yn croesawu galwadau ffôn yn y Gymraeg

CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE® CSE