



# Polisi Camau Annerbyniol gan Achwynwyr

CHWEFROR 2021



## Hanes y fersiwn

Dyma Fersiwn 1 o Bolisi Camau Annerbyniol gan Achwynwyr Cymwysterau Cymru a gafodd ei gyhoeddi ym mis Chwefror 2021.

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg.

Rydym yn parhau i adolygu ein polisiau ac yn croesawu adborth ar unrhyw adeg. Anfonwch unrhyw sylwadau at [policy@qualificationswales.org](mailto:policy@qualificationswales.org).

## Cynnwys

<b>1. Cyflwyniad .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Cwmpas y polisi.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Camau a ystyriwn yn annerbyniol.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Rheoli ymddygiadau annerbyniol gan achwynwyr.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Cadw cofnodion a thystiolaeth .....</b>	<b>8</b>

# 1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae Cymwysterau Cymru wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw gwynion a gawn p'un a ydynt yn ymwneud â sut yr ymdriniwyd â mater rheoleiddio neu faterion mwy cyffredinol ar draws y sefydliad.
- 1.2 Weithiau, mae pobl yn ymddwyn mewn modd sy'n ei gwneud yn anodd i ni ddelio â'u cwyn yn effeithiol neu o gwbl. Yn yr achosion prin hyn lle mae ymddygiad achwynydd yn cael ei ystyried yn annerbyniol gennym ni, bydd y polisi hwn yn berthnasol.
- 1.3 Wrth weithredu'r polisi hwn, byddwn yn sicrhau bod achwynwyr yn cael eu trin yn deg, yn onest, yn gyson ac yn briodol. Yn yr un modd, rydym am gael ein trin mewn modd teg a pharchus pan fyddwn yn delio â'r gŵyn ac rydym wedi ymrwymo i sicrhau diogelwch a lles ein staff.
- 1.4 Dyma nodau'r polisi hwn:
  - sicrhau ein bod yn gallu delio â chŵyn yn unol â'n polisiau heb gael ein llesteirio gan weithredoedd annerbyniol gan achwynydd;
  - disgrifio camau gweithredu a ystyrir yn annerbyniol gennym ni;
  - esbonio sut y gallwn reoli cyswllt ag achwynydd oherwydd camau annerbyniol yn ystod neu ar ôl y gŵyn;
  - esbonio sut y gallwn ddod â chŵyn i ben oherwydd gweithredoedd annerbyniol achwynydd;
  - dangos y byddem yn gwneud pob ymdrech i sicrhau nad yw eraill yn dioddef unrhyw anfantais gan achwynwyr sy'n gweithredu mewn modd annerbyniol;
  - sicrhau nad yw gweithredoedd annerbyniol gan achwynydd yn effeithio'n andwyol ar allu staff i wneud eu gwaith; a
  - rhoi eglurder i staff ac achwynwyr ynglŷn â'r hyn a olygwn wrth gamau annerbyniol.

## 2. Cwmpas y polisi

- 2.1 Mae'r polisi hwn yn ymdrin â chamau annerbyniol gan achwynwyr sy'n ymwneud â chwynion o natur reoleiddiol yn ogystal â chwynion sy'n dod o dan ein cwynion corfforaethol.
- 2.2 Nodir ein prosesau cwyno, gan gynnwys apeliadau, yn y dogfennau polisi perthnasol a dylid eu darllen ar y cyd â'r polisi hwn. Yn benodol, mae'r polisiâu perthnasol fel a ganlyn:
- Polisi cwynion am gyrff dyfarnu
  - Polisi apeliadau rheoleiddio
  - Polisi Cwynion Corfforaethol
- 2.3 At ddibenion y polisi hwn, achwynydd yw'r person y mae'r gŵyn yn ymwneud ag ef, unrhyw un sy'n gweithredu ar ran achwynydd, megis gofalwr, gwarcheidwad neu gynrychiolydd, neu unrhyw un sydd mewn cysylltiad â ni mewn perthynas â'r gŵyn.

## 3. Camau a ystyriwn yn annerbyniol

- 3.1 Gall pobl ymddwyn yn annodweddiadol ar adegau o drafferth neu ofid. Yn hyn o beth, byddwn yn ceisio gweithio gyda'r achwynydd i ymchwilio i'r gŵyn mor effeithlon â phosibl gyda'r bwriad o ddod i gasgliad cyn gynted â phosibl. Fodd bynnag, er ein bod yn deall yn iawn y gall fod yn gyfnod anodd, rydym yn disgwyl gallu cynnal ein hymchwiliad yn ddirwystr a bod ein staff yn cael eu trin ag urddas a pharch.
- 3.2 At ddibenion y polisi hwn, mae camau annerbyniol gan achwynwyr yn cynnwys gwneud galwadau disylwedd, blinderus, parhaus neu afresymol, a / neu ymddwyn yn ymosodol neu'n sarhaus. Rydym wedi categorio camau annerbyniol fel a ganlyn:
- i) ymddygiad ymosodol neu sarhaus; a
  - ii) gwneud galwadau disylwedd, blinderus, parhaus neu afresymol.

### i) Ymddygiad ymosodol neu sarhaus

- 3.3 Mae ymddygiad ymosodol, trais neu gamdriniaeth tuag at staff yn annerbyniol. Nid yw'n dderbyniol pan fydd dicter yn dwysáu'n ymddygiad ymosodol a gyfeirir at ein staff neu ymwelwyr.
- 3.4 Nid yw trais wedi'i gyfyngu i weithredoedd ymosodol a allai arwain at niwed corfforol. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith (boed ar lafar neu'n ysgrifenedig) a allai beri i staff deimlo'n ofnus, dan fygythiad neu eu bod yn cael eu cam-drin.
- 3.5 Gall hyn gynnwys ymddygiad neu iaith, boed yn llafar, yn ysgrifenedig neu drwy gyfryngau cymdeithasol, sy'n gwneud i staff deimlo wedi'u tramgwyddo, yn ofnus, dan fygythiad neu wedi eu cam-drin. Er enghraifft, bygythiadau, cam-drin personol, sylwadau tramgwyddus neu regi.
- 3.6 Mae iaith sy'n hiliol, yn rhywiaethol, homoffobig neu sy'n gwneud honiadau difrifol bod staff wedi cyflawni ymddygiad troseddol neu lygredig heb dystiolaeth yn annerbyniol. Rydym hefyd yn ystyried bod datganiadau ymfflamychol yn ymddygiad difriol.
- 3.7 Mae enghreifftiau o'r hyn a ystyriwn yn ymddygiad ymosodol neu ddifriol yn cynnwys y canlynol, ond heb fod yn gyfyngedig iddynt:
- rhegfeydd neu iaith ddifriol;
  - ymddygiad trahaus;
  - gwrthod rhoi cyfle i staff siarad neu ailadrodd sylwadau difriol;
  - sylwadau rhywiol amhriodol neu'n ymwneud â rhywedd;
  - cyfeiriadau diwylliannol, hiliol, gwleidyddol neu grefyddol amhriodol;
  - anweddustra neu weiddi;
  - ymddygiad bygythiol; a
  - cam-drin emosiynol neu ymddygiad ystrywgar.

## ii) Galwadau afresymol a dyfalbarhad

- 3.8 O bryd i'w gilydd, efallai na fydd achwynydd yn derbyn nac yn cytuno â chanlyniad ein hymchwiliad neu nad yw'n credu ein bod wedi gwneud popeth o fewn ein gallu. Efallai y bydd achwynwyr yn parhau i anghytuno â'r camau neu'r penderfyniad a gymerwyd mewn perthynas â'u cwyn neu'n cysylltu â'r swyddfa'n gyson am yr un materion neu faterion tebyg.

- 3.9 Ystyrir bod y galwadau'n annerbyniol neu'n afresymol os ydynt yn dechrau effeithio'n sylweddol ar waith y sefydliad. Er enghraifft, byddai achosion o'r fath yn cynnwys lle mae'r achwynydd yn cymryd amser afresymol staff a allai wedyn gael effaith negyddol ar waith arall y mae angen ei gwblhau neu a allai roi achwynwyr neu randdeiliaid eraill o dan anfantais.
- 3.10 Efallai y bydd achwynwyr yn gwneud yr hyn a ystyrir yn alwadau afresymol arnom drwy faint o wybodaeth y maent yn ei cheisio, natur a graddfa'r gwasanaeth y maent yn ei ddisgwyl, neu faint o weithiau y maen nhw'n dod atom ni. Bydd yr hyn sy'n gyfystyr â galwadau afresymol bob amser yn dibynnu ar yr amgylchiadau sy'n gysylltiedig â'r ymddygiad.
- 3.11 Mae enghreifftiau o'r hyn yr ydym yn eu hystyried yn ofynion a dyfalbarhad afresymol yn cynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i'r canlynol:
- gwrthod derbyn esboniadau o'r hyn y gallwn neu na allwn ei wneud ac ymchwilio iddo;
  - mynnu bod y gŵyn yn cael ei thrin mewn ffordd/ffyrdd sy'n groes i'n polisiau neu weithdrefnau, neu'n anghydnaws â'n proses;
  - gwneud cwynion diamod am staff heb dystiolaeth gadarn, gan gynnwys sylwadau ymfflamychol neu ddifenwol, a cheisio eu disgyblu neu eu disodli;
  - newid sail y gŵyn yn ystod yr ymchwiliad neu atal cynnydd gyda'r ymchwiliad mewn unrhyw ffordd;
  - cyflwyno gwybodaeth amherthnasol neu lethol yn hwyr;
  - codi llawer o gwestiynau a mynnu eu bod i gyd yn cael eu hateb;
  - unrhyw fath o ddulliau cudd o gael data, gan gynnwys recordio cyfarfodydd a sgysiau ffôn heb ganiatâd;
  - cyflwyno dogfennau anwir, neu eu ffugio;
  - codi cwynion mynych gyda mân newidiadau neu ychwanegiadau y mae'r achwynydd yn mynnu eu bod yn gŵynion 'newydd' am yr un mater neu fater tebyg iawn;
  - parhau i fynd ar drywydd achos gyda ni unwaith y byddwn wedi'i gau;
  - dadlau dro ar ôl tro heb dystiolaeth newydd neu gysylltu â staff dro ar ôl tro dros yr un materion neu faterion tebyg iawn;
  - mynnu ein bod yn ymateb o fewn amserlen afresymol neu beidio â rhoi cyfle i ni ymateb yn brydlon; a
  - mynnu gweld neu siarad ag aelod penodol o staff pan nad yw'n bosibl nac yn angenrheidiol.

## 4. Rheoli ymddygiadau annerbyniol gan achwynwyr

- 4.1 Pe bai digwyddiad lle'r oedd yr achwynydd yn dangos camau annerbyniol, megis ymddygiad ymosodol neu ddifriol, gall hyn olygu ein bod yn cymryd camau ar unwaith i sicrhau lles a diogelwch ein staff neu ymwelwyr. Gallai hyn olygu gofyn i'r person adael ein safle, dod â galwad neu gyfarfod i ben cyn pryd, neu roi gwybod i'r heddlu am ddigwyddiad.
- 4.2 Ac eithrio fel y disgrifir ym mharagraff 4.1, lle bynnag y bo modd, byddem yn rhoi cyfle i achwynydd addasu ei ymddygiad neu ei weithredoedd a cheisio datrys y mater yn anffurfiol. Pe bai'r ymddygiad neu'r camau gweithredu'n parhau, yna byddem yn hysbysu'r achwynydd, yn ysgrifenedig, ein bod yn tanio'r polisi hwn ac y byddwn yn ystyried ein dull o reoli unrhyw ryngweithio â'r achwynydd yn y dyfodol. Er enghraifft, rheoli amllder a ffyrdd o gysylltu â ni, oedi neu derfynu'r broses gwyno, a/neu adrodd ar y digwyddiad i'r awdurdodau priodol.
- 4.3 Dyma enghreifftiau o'r dulliau y gallwn eu defnyddio i reoli cyswllt:
- rhoi trefniadau ar waith i aelod enwebedig o staff fod yn bwynt cyswllt â'r achwynydd;
  - ymateb i alwadau ffôn gan yr achwynydd ar adegau penodol ar ddiwrnodau penodol yn unig;
  - oedi neu atal y broses gwyno;
  - ei gwneud yn ofynnol i'r achwynydd wneud apwyntiad i weld aelod penodol o staff cyn ymweld â'r swyddfa;
  - ei gwneud yn ofynnol i'r achwynydd gysylltu â staff yn ysgrifenedig yn unig; a
  - dychwelyd dogfennau i'r achwynydd neu, mewn achosion eithafol, hysbysu'r achwynydd y bydd dogfennau amherthnasol pellach yn cael eu dinistrio.
- 4.4 Wrth reoli cyswllt, byddem yn dal i geisio datblygu'r broses gwyno lle bynnag y bo modd. Fodd bynnag, os cawn ein hatal rhag cyflawni'r gŵyn yn effeithiol neu'n effeithlon oherwydd ymddygiad annerbyniol, rydym yn cadw'r hawl i ddod â chŵyn i ben, a byddwn yn ysgrifennu at yr achwynydd yn esbonio hyn. Lle bynnag y bo modd, byddwn yn ceisio sicrhau y bydd o leiaf un llinell gyswllt yn parhau i fod ar gael.



## Telerau Cyfyngu

- 4.5 Os penderfynwn reoli'r cyswllt rhyngom ni, a/neu roi'r gorau i ymchwilio i gŵyn oherwydd camau annerbyniol, bydd y Prif Swyddog Gweithredol yn gwneud y penderfyniad hwn. Byddwn yn hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig.
- 4.6 Wrth wneud penderfyniadau o'r fath, byddwn yn rhesymol ac yn gymesur.
- 4.7 Caiff unrhyw gyfyngiad ei adolygu yn gyson, a bydd unrhyw amserlen ar gyfer adolygiad hefyd yn cael ei gyfleu'n ysgrifenedig.

## 5. Cadw cofnodion a thystiolaeth

- 5.1 Bydd unrhyw gamau a gymerwn yn seiliedig ar y dystiolaeth sydd ar gael gennym.
- 5.2 Gall y dystiolaeth gynnwys logiau ymwelwyr neu gyswllt, datganiadau tyst, ffotograffig a ffilm, nodiadau ffeil, negeseuon e-bost, y cyfryngau cymdeithasol, sgrinluniau, dogfennau ac ati. Er enghraifft:
  - os yw'r achwynydd wedi defnyddio iaith amhriodol mewn e-bost neu lythyr, gallwn gadw copi o'r e-bost neu lythyr;
  - os yw'r achwynydd wedi bod yn sarhaus yn ystod galwad ffôn i'n staff, gallwn gadw copi o'r recordiad;
  - os yw achwynydd wedi bod yn sarhaus yn ystod galwad ffôn nad yw wedi'i recordio, gellir gwneud cofnod ysgrifenedig o'r alwad ffôn.
- 5.3 Bydd cofnodion o fanylion yr achos a'r camau a gymerwyd yn cael eu cadw gennym yn unol â'n Polisi Preifatrwydd.
- 5.4 Os bernir bod achwynydd wedi gweithredu'n annerbyniol a bod cyfyngiadau'n cael eu gosod arnynt, caiff y rhain eu cofnodi a hysbysir y rhai y mae angen iddynt gael eu hysbysu o fewn a thu allan i Cymwysterau Cymru.

- 5.5 Rydym yn cadw data am gŵynion mewn cronfa ddata er mwyn cofnodi cynnydd a monitro ein perfformiad. Byddwn ni ond yn defnyddio'r data personol hwn yn unol â Deddf Diogelu Data 1998 i ymdrin â'ch cais ac unrhyw faterion sy'n codi ohono.
- 5.6 Wrth wneud penderfyniad i rannu gwybodaeth o fewn Cymwysterau Cymru a chyda thrydydd partïon, byddwn bob amser yn cael ein harwain gan ddarpariaethau Deddf Diogelu Data 2018 a'r Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol ("GDPR") a byddwn yn sicrhau bod hawliau'r achwynydd i brosesu eu gwybodaeth yn unol â'r gofynion statudol yn cael eu diogelu a'u cadw.