

# Polisi Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol: Ymddygiad annerbyniol a blinderus

## Pwrpas:

Er bod y rhan fwyaf o bobl sy'n ysgrifennu at y Comisiynydd yn barchus a boneddigaidd, rydyn ni weithiau'n derbyn llythyron, negeseuon e-bost neu sylwadau cyfryngau cymdeithasol sy'n achosi aflonyddwch, blinder a phoen i'n staff. Gallai hyn arwain at wastraffu amser anghymesur ac adnoddau ar ryngweithio â phobl sy'n cysylltu â ni.

Mae'r ddogfen hon yn nodi gweithredoedd ac ymddygiadau a fyddai'n cael eu cyfrif fel rhai annerbyniol a blinderus, yn ogystal â nodi'r modd y byddem yn ymateb i ryngweithio sy'n dangos y mathau hyn o weithredu ac ymddwyn. Mae hyn hefyd yn unol â'n dyletswydd fel cyflogydd i amddiffyn ein staff rhag ymddygiad a allai effeithio ar eu perfformiad, eu hiechyd a'u llesiant.

## Pa fath o ymddygiad sy'n annerbyniol a blinderus:

Gallai hyn gynnwys galwadau afresymol ar y Comisiynydd a'n staff, dyfalbarhad afresymol, neu ymddygiad ymosodol tuag at y Comisiynydd neu ein staff. Caiff y rhain eu diffinio isod.

## Galwadau afresymol:

Gallm nodi fod rhywbeth yn alwad afresymol os ydyw'r wybodaeth y maent yn gofyn amdani, natur a graddfa'r cymorth a'r gwasanaethau a ddisgwylir ganddynt, neu'r nifer o alwadau a wneir ganddynt, yn ormodol. Gallai hyn fod yn ddibynnol ar amgylchiadau, yn cynnwys difrifoldeb y mater neu'r ymholiad.

Gallai enghreifftiau gynnwys:

- Gofyn am weithredu ar faterion nad ydynt yn berthnasol i ddyletswyddau a swyddogaethau'r Comisiynydd (yn arbennig yn dilyn eglurhad o'r fath swyddogaethau);
- Mynnu siarad â, neu gwrdd ag aelod penodol o'r staff (yn cynnwys y Comisiynydd);
- Anfon nifer diangen o lythyron/negeseuon ebost (yn arbennig lythyron ailadroddus a dadleuon yr ydym eisoes wedi ymateb iddynt).

Nid yw'r rhestr uchod yn un gyflawn. Fel y nodir uchod, gellid ystyried galwadau fel rhai afresymol (yn dibynnu ar yr amgylchiadau) os oes angen treulio amser ac adnoddau anghymharol i fynd i'r afael â hwynt.

## Dyfalbarhad annerbyniol:

Weithiau, ond nid yn aml, mae gohebwyr yn ymddangos fel petaent yn gwrthod derbyn nad yw'r Comisiynydd yn medru eu helpu. Ar adegau eraill, mae gohebwyr yn dadlau yn ddiddiwedd am ddewisiadau a phenderfyniadau'r

Comisiynydd; neu maent yn cysylltu â ni yn ddi-baid am faterion nad ydynt yn berthnasol i'r Comisiynydd, neu faterion nad ydynt o fewn ei chylch gwaith.

Gallai enghreifftiau gynnwys:

- Gwrthod yn barhaus dderbyn pwerau a swyddogaethau'r Comisiynydd, a'r hyn a fedr, ac na fedr ei wneud.
- Anfon llythron, negeseuon ebost neu bostiadau cyfryngau cymdeithasol atom yn gyson am yr un mater heb gyflwyno gwybodaeth newydd;
- Ysgrifennu atom yn barhaus am faterion nad ydynt yn berthnasol i'r Ddeddf, swyddfa'r Comisiynydd na'n gwaith.

Fel y nodir uchod, nid yw'r rhestr hon yn gyflawn a gallai gynnwys ymddygiadau dyfalbarhaus eraill.

#### Ymddygiad ymosodol:

Mae ymddygiad ymosodol yn cynnwys, ond nid yn gyfyngedig i, weithredoedd ymosodol naill ai wyneb yn wyneb, dros y ffôn, drwy lythyr, ebost neu gyfryngau cymdeithasol - a allai beri i'n staff deimlo'n ofnus, o dan fygythiad neu deimlo'u bod yn cael eu cam-drin.

Mae enghreifftiau'n cynnwys bygythiadau corfforol, trais corfforol, camdrin personol ar lafar, sylwadau ymfflamychol neu fychanol, cyhuddiadau nas profwyd ac anghwrteisi.

Mae ymddygiad ymosodol tuag at ein staff yn annerbyniol.

#### Sut i ddelio ag ymddygiad annerbyniol a blinderus?

Os bydd ymddygiad annerbyniol yn digwydd dros y ffôn, gall staff benderfynu rhoi diwedd ar yr alwad. Mae gan yr aelod o staff sy'n derbyn yr alwad hon y disgresiwn i wneud y penderfyniad. Gallant rybuddio'r un sy'n galw bod eu hymddygiad yn annerbyniol a rhoi diwedd ar yr alwad os na fydd yr ymddygiad annerbyniol yn dod i ben ar unwaith.

Gall y byddwn yn dewis peidio ymateb i ohebiaeth neu bostiadau cyfryngau cymdeithasol (ar ba ffurf bynnag) sy'n dangos ymddygiad annerbyniol neu flinderus ar ran y gohebydd. Pan fydd y fath ohebiaeth yn cael ei derbyn, byddwn yn rhoi gwybod i'r gohebydd bod eu hymddygiad yn annerbyniol neu'n flinderus ac yn gofyn iddynt roi'r gorau i gyfathrebu â ni yn y dull hwn. Ni roddir ymateb sylweddol os nad yw'r gohebydd yn newid eu hymddygiad.

Hefyd, lle mae ymddygiad annerbyniol neu flinderus yn dod yn amlwg, rydym yn cadw'r hawl:

- i roi gwybod i'r gohebydd na fyddwn yn ymateb i alwadau ffôn, gohebiaeth bellach neu bostiadau cyfryngau cymdeithasol ar fater arbennig;

- i ddweud wrth y gohebydd y bydd gohebiaeth yn y dyfodol yn cael ei ddarllen a'i ffeilio, ac yn arwain at ymateb yn unig os bydd y gohebydd, yn ein barn, yn rhoi gwybodaeth arwyddocaol, berthnasol a newydd.
- i roi gwybod i'r gohebydd y byddwn yn blocio eu cyfrif cyfryngau cymdeithasol, neu
- yn gweithredu mewn unrhyw ffordd arall a ystyrir yn briodol.

Mae bygythiadau, defnyddio trais corfforol, camdrin llafar neu aflonyddu ar ein staff i gyd yn debygol o'n harwain at roi diwedd ar gysylltiad uniongyrchol â'r gohebydd. Gall y bydd y fath ymddygiad hefyd yn cael ei gyfrif fel trosedd a'r heddlu'n cael eu hysbysu mewn achosion o'r fath.

Os ydyw gohebydd yn ystyried bod unrhyw weithredu sy'n berthnasol iddynt hwy mewn cysylltiad â'r polisi hwn yn anghyfiawn, gallant godi'r peth drwy ddefnyddio'n polis cwynion.

Tachwedd 2018