

Gweithio â chwsmeriaid

Polisi Rheoli Cyswllt
Cwsmeriaid



**Hawdd
ei
Ddarllen**

Cynnwys

Ombudsman
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES



3 Cyflwyniad



5 Ymddygiad Anodd



7 Bod yn afresymol



10 Dod â galwad ffôn i ben



11 Gweithio â chwsmeriaid mewn ffordd arall



16 Rhagor o wybodaeth

Cyflwyniad

 Ombudsman
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES



Sefydliad y llywodraeth yw Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru sy'n ymdrin â chwynion am **wasanaethau cyhoeddus**, sy'n cael eu cynnig gan:



- Cynghorau Lleol



- Y Gwasanaeth Iechyd Genedlaethol (GIG)



- Cymdeithasau Tai



- Llywodraeth Cymru

Llywodraeth Cymru
Welsh Government



Gwasanaeth cyhoeddus yw gwasanaeth sy'n cael ei gynnig gan sefydliad sy'n rhan o'r llywodraeth.



Mae'r wybodaeth hon yn esbonio sut rydym ni yn gweithio â'n cwsmeriaid sy'n ymddwyn mewn ffordd anodd.



Ein cwsmeriaid yw pobl sy'n cwyno am wasanaeth cyhoeddus yng Nghymru.

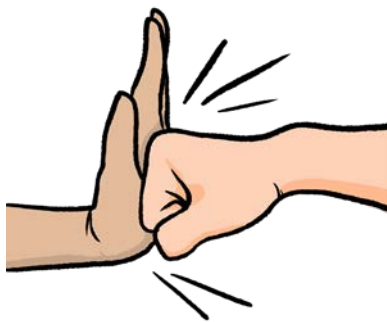


Gall fod yn anoddach i ni helpu cwsmer sy'n ymddwyn mewn ffordd anodd.



Ond, rydym yn ceisio trin pob cwsmer yn deg.

Ymddygiad Anodd



Weithiau gall ein cwsmeriaid ymddwyn mewn ffordd anodd. Er enghraifft, gallan nhw fod yn:

- **Ymosodol.** Mae hyn yn golygu eu bod nhw eisiau codi ofn ar ein staff.



- **Camdriniol.** Mae hyn yn golygu eu bod nhw yn bygwth, yn brifo teimpladau neu yn gweiddi ar ein staff



- **Sarhaus.** Dyma pryd y mae cwsmer yn dweud pethau digywilydd



Mae gan ein staff yr hawl i wneud eu gwaith heb orfod dioddef ymddygiad o'r fath gan gwsmer.



Mae ymddygiad anodd yn cynnwys:

- Rhegi



- Gwrthod gadael i'n staff siarad



- Bod yn rhywiaethol. Dyma pryd rydych chi'n trin rhywun yn wael am eu bod nhw'n fenyw neu'n ddyn.



- Bod yn hiliol. Dyma pryd rydych chi'n trin rhywun yn wael oherwydd lliw eu croen neu gefndir.



- Cynhyrfu ein staff



Os yw cwsmer yn bygwth trais yn erbyn ein staff, byddwn ni yn dweud wrth yr heddlu.

Bod yn afresymol



Ein hamcan yw bod yn deg â'n holl gwsmeriaid.



Mae hyn yn cynnwys rhoi cryn dipyn o amser i'n holl gwsmeriaid.



Ond, weithiau gall ein cwsmeriaid fod yn **afresymol** am hyn.



Mae **afresymol** yn golygu bod yn annheg neu wrthod parchu rhywun.



Gall cwsmer fod yn afresymol am yr amser rydym ni yn rhoi iddyn nhw, drwy:

- Anfon gormod o negeseuon ebost neu lythyrau am eu cwyn, neu ffonio ni yn rhy aml



- Anfon copïau o'r un llythyr atom ni



- Anghytuno ein bod ni wedi gwneud penderfyniad neu wedi esbonio rhywbeth iddyn nhw



- Parhau i gysylltu â ni ar ôl i ni wneud penderfyniad



- Gwrthod rhoi digon o amser i ni ymateb yn iawn



- Gofyn am wybodaeth nad ydyn nhw ei hangen



- Gwrthod gwneud pethau yn y ffordd iawn



- Dweud pethau sydd ddim yn berthnasol i'w hachos



- Gofyn am gael siarad â rhywun sydd ddim yn ymwneud â'u hachos.

Dod â galwad ffôn i ben



Efallai bydd ein staff yn dod â galwad ffôn i ben os yw'r cwsmer yn ymddwyn mewn ffordd anodd neu os rydyn nhw yn bod yn afresymol.



Bydd ein staff yn rhoi cyfle i gwsmeriaid ymddwyn yn iawn cyn dod â galwad ffôn i ben.



Os yw aelod o'n staff yn dod â galwad ffôn i ben, byddan nhw yn dweud wrth eu rheolwr.



Bydd y rheolwr yn gwneud penderfyniad am yr hyn a ddylai ddigwydd nesaf.



Efallai bydd y rheolwr yn penderfynu y dylem ni weithio â'r cwsmer mewn ffordd arall.

Gweithio â chwsmeriaid mewn ffordd arall

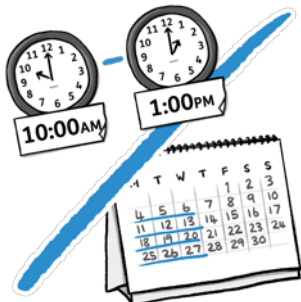


Efallai y byddwn ni yn penderfynu gweithio â chwsmer sy'n ymddwyn yn anodd drwy greu rheolau penodol ar gyfer sut y mae ein staff yn ymdrin â nhw.



Gall hyn gynnwys:

- Gadael iddyn nhw gael un e-bost, lythyr neu alwad ffôn y diwrnod



- Dweud bod rhaid iddyn nhw ffonio ar adegau penodol, neu yn ystod dyddiau penodol



- Dweud bod rhaid i alwadau ffôn, negeseuon ebost a llythyrau fynd at un aelod penodol o staff



- Cytuno gyda'r cwsmer am ymddwyn yn iawn



Byddwn ni yn gofyn; a fyddai'n well i'r cwsmer ddefnyddio **eiriolwr**.



Eiriolwr yw person annibynnol a fydd yn eich helpu chi i ddweud eich rhan. Gallan nhw hefyd siarad ar eich rhan.



Mewn achosion difrifol, efallai byddwn ni yn:

- Atal pob galwad ffôn neu ebost gan gwsmer penodol.



- Dweud wrth y cwsmer y byddwn ni yn darllen ei lythyrau, ond na fyddwn ni yn ymateb os nad oes unrhyw faterion newydd



Hyd yn oes mewn achosion difrifol, byddwn ni yn ceisio gweithio â'r person.



Sut rydym ni yn penderfynu ymdrin ag ymddygiad anodd

Byddwn ni yn penderfynu ar y ffordd orau o ymdrin â chwsmeriaid anodd neu afresymol drwy:



- Edrych ar bob achos ar wahân



- Trafod â'n Grŵp Cyngori Cydraddoldeb a Hawliau Dynol



Mae ein Grŵp Cyngori Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn arbenigwyr ar ymdrin â phobl yn deg.



Os oes gennym ni reolau i'w dilyn wrth ymdrin â chwsmer penodol, byddwn ni yn ysgrifennu atyn nhw i esbonio.



Efallai mai dim ond am gyfnod penodol o amser y bydd y rheolau hyn ar waith gennym ni.



Apelio penderfyniad

Os nad ydych chi yn hapus â'n penderfyniad, gallwch chi **apelio**.



Pan rydych chi yn **apelio**, mae hynny'n golygu eich bod chi yn anghytuno â phenderfyniad ac rydych chi yn gofyn i ni ei newid.



Gallwch chi apelio drwy ysgrifennu at ein Prif Gyngorwr Cyfreithiol & Chyfarwyddwr Ymchwiliadau.



Byddwn ni yn dweud wrthoch chi sut i gysylltu â nhw pan fyddwn ni yn ysgrifennu atoch chi i esbonio'r rheolau ar gyfer ymdrin â chi.



Adolygu penderfyniad

Os rydym ni yn penderfynu gwneud rheolau am y ffordd rydym ni yn ymdrin â chi, byddwn ni yn edrych arnyn nhw eto ar ôl amser penodol.



Byddwn ni yn rhoi gwybod i chi os rydym ni yn penderfynu dod â'r rheolau i ben.

Am ragor o wybodaeth



Os hoffech chi ragor o wybodaeth,
cysylltwch â ni drwy:



Ffôn: **0300 790 0203**



Ebost: **holwch@ombwdsmon.cymru**



Post:

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus
Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae Pencoed
CF35 5LJ**