

Polisi

# Rheoli Cyswllt â Chwsmeriaid

# Polisi Rheoli Cyswllt â Chwsmeriaid

## Cyflwyniad a diffiniadau

Mae gofal ardderchog i gwsmeriaid ardderchog yn ganolog i bopeth mae Cyngor Sir y Fflint yn ei wneud; rydym yn gwneud ein gorau i wneud gwasanaethau yn hygyrch i bawb ac yn hawdd eu defnyddio, gan wneud addasiadau rhesymol os oes angen. Ein nod yw darparu gwasanaeth ymdrin â chwynion o safon uchel, sy'n ystyried ac yn datrys cwynion yn drylwyr, ond yn gymesur ac yn cyfleu penderfyniadau yn eglur.

Mae'r polisi hwn yn nodi sut gellir rheoli cysylltiad â chwsmeriaid yn y nifer fach iawn o achosion lle mae ymddygiad cwsmer yn herio ein gallu i ddarparu gwasanaeth effeithiol i bawb.

Prif amcanion y polisi hwn yn sicrhau tegwch, gwella effeithlonrwydd a rheoli risgiau o ran iechyd a lles ein gweithwyr. Mae'n berthnasol i'r holl wasanaethau a gweithwyr sydd yn dod i gysylltiad ag unrhyw gwsmer ar y ffôn, yn ysgrifenedig (gan gynnwys cyfathrebu electronig a'r cyfryngau cymdeithasol) ac yn bersonol. Mae'r term cwsmer yn golygu unrhyw un sydd wedi gofyn am wasanaeth neu wneud cwyn, neu unrhyw berson arall sydd yn gweithredu ar eu rhan.

Bydd yr holl gwsmeriaid yn cael eu trin â thegwch a pharch hyd yn oed os ydym o'r farn fod eu hymddygiad yn heriol. Byddwn bob amser yn gwahanu'r ffordd y gall fod angen i ni reoli cyswllt gyda chwsmer oddi wrth y ffordd byddwn yn ymdrin â'u cais am wasanaeth neu gwyn. n

Gellir cyfeirio ymddygiad heriol mwy cymhleth at uwch-reolwr. Un o amcanion cynnwys uwch-reolwr yw bod ymddygiad heriol yn cael ei nodi yn gynnar, a phenderfyniadau deallus yn cael eu gwneud. Gellir ymgynghori ag uwch-reolwr hefyd os fydd o bosib angen gwneud addasiadau rhesymol o ran cwsmer sydd ag ymddygiad heriol.

Mae'r polisi hwn yn cyfeirio'n gyffredinol at y Rheolwr Gwasanaeth Cyswllt Â Chwsmeriaid (CCSM), gan mai'r rôl hon fyddai'r un a fyddai'n ymwneud fwyaf â rheoli cyswllt â chwsmeriaid. Fodd bynnag, mae CCSM i'w ddehongli fel CCSM neu unrhyw uwch-reolwr arall.

## Ymddygiad ymosodol, difriol neu sarhaus

Mae gan weithwyr yr hawl i weithio mewn amgylchedd sy'n rhydd o ymddygiad neu iaith ymosodol, difrifol neu sarhaus bob amser. Mae hyn yn berthnasol i bob math o gyfathrebu yn cynnwys y cyfryngau cymdeithasol.

Rydym yn ystyried y canlynol fel ymddygiad o'r fath:

- rhegi neu iaith ddifriol
- ymddygiad gormesol; gwrthod rhoi cyfle i staff siarad
- neu sylwadau dirmygus ailadroddus
- sylwadau rhywiol anaddas neu sylwadau ynglŷn â rhywedd
- cyfeiriadau diwylliannol, hiliol, gwleidyddol, neu grefyddol anaddas
- anghwrteisi neu weiddi
- ymddygiad bygythiol
- camdriniaeth emosiynol neu ymddygiad ystrywgar

Mae bygwth unrhyw berson â thrais corfforol neu aflonyddu yn annerbyniol a bydd unrhyw achosion yn cael eu hadrodd i'r heddlu.

## Gofynion afresymol cyson

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu amser ac adnoddau cymesur ar gyfer pob cais am wasanaeth neu gwyn. Gallai gofynion afresymol a chyson atal gweithwyr rhag cyflawni'r ymrwymiad hwn.

Rydym yn ystyried y canlynol fel ymddygiad o'r fath:

- gormodedd o alwadau ffôn, negeseuon e-bost neu lythyrau
- gyrru copïau dyblyg o ohebiaeth
- gwrthod derbyn penderfyniad neu eglurhad dro ar ôl tro
- parhau i gysylltu â ni ar ôl penderfyniad, ynglŷn â'r un mater neu faterion tebyg, heb gyflwyno gwybodaeth newydd neu berthnasol
- mynnu ymatebion o fewn amserlen afresymol neu wybodaeth nad yw'n berthnasol i gais am wasanaeth neu gwyn
- gwrthod cydymffurfio gyda'n gweithdrefnau ymdrin â chwynion
- codi materion sy'n amherthnasol i gais am wasanaeth neu gwyn neu newid hanfod cais am wasanaeth neu gwyn dro ar ôl tro
- cysylltu gyda neu mynnu siarad gyda gweithiwr nad yw'n ymdrin yn uniongyrchol â chais am wasanaeth neu gwyn dro ar ôl tro

## Y Cyfryngau Cymdeithasol

Rydym yn defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol i helpu i gyfathrebu gwybodaeth am y gwasanaethau a ddarparwn. Rydym yn defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol i ymateb i gwestiynau, themâu, safbwyntiau a barn am ein gwasanaethau ac i'w nodi.

Mae arnom eisiau i'n cyfryngau cymdeithasol fod yn lle diogel a pharchus i bawb. Rydym yn annog cwsmeriaid i bostio adborth a chwestiynau. Rydym hefyd yn gofyn i gwsmeriaid ddilyn ein Rheolau Tŷ Cyfryngau Cymdeithasol.

Byddwn yn blocio ac yn riportio cwsmeriaid sy'n postio pethau:

- Difenwol, athrodus, camarweiniol neu ffug;
- Sarhaus neu fygythiol - mae hyn yn cynnwys rhegi, addasu sillafiad gyda'r un ystyr;
- Sy'n dychryn ein gweithwyr, aelodau etholedig neu ddefnyddwyr eraill cyfryngau cymdeithasol;
- Sy'n annog trosedd casineb neu eiriau trosedd casineb;
- Brwnt, amharchus neu â gogwydd rhywiol;
- Gwahaniaethol mewn unrhyw ffordd;
- Sy'n hybu gweithgaredd anghyfreithlon;
- Sy'n hybu cynnyrch neu wasanaethau unigol;
- Oddi ar y pwnc yn llwyr;
- Ble mae'r un neges yn cael ei chynnwys sawl gwaith, a elwir fel arall yn 'sbamio';
- Dadleuol, amherthnasol neu oddi ar y testun, a elwir fel arall yn 'trolio'.
- Yn cynnwys gwybodaeth breifat neu sy'n adnabod unigolyn penodol, yn nodweddiadol gyda chynnwys maleisus, a elwir fel arall yn docsio.

Byddwn yn cadw manylion unrhyw negeseuon cyhoeddus sy'n torri ein rheolau tŷ ac yn golygu bod y cyfrif yn cael ei blocio.

Nid yw unrhyw fath o ymddygiad ymosodol neu gamdriniol tuag at ein gweithwyr ar y cyfryngau cymdeithasol yn dderbyniol. Rydym yn monitro'r cyfryngau cymdeithasol a bydd unrhyw dystiolaeth o ymddygiad annerbyniol tuag ar ein gweithwyr yn cael ei ymchwilio'n fewnol.

## Terfynu galwad ffôn

Gall gweithwyr derfynu galwad os ydynt yn dioddef un o'r mathau o ymddygiad a amlinellir yn adran 2 a 3. Cyn terfynu'r alwad bydd y person sydd yn galw yn cael un rhybudd fod eu hymddygiad yn achosi pryder, er mwyn rhoi cyfle iddynt gymedroli eu hymddygiad. Os yw'r ymddygiad yn parhau, ni roddir rhybudd pellach a bydd yr alwad yn cael ei dwyn i ben.

Bydd y gweithiwr sydd yn terfynu'r alwad yn adrodd amdano wrth ei Arweinydd Tîm / Rheolwr. Ar ôl terfynu galwad ffôn, os yw'r cwsmer yn cysylltu eto ac nad yw ei ymddygiad/hymddygiad wedi newid, gallai'r CCMS gyfyngu cyswllt ffôn am un diwrnod. Bydd y penderfyniad hwn yn cael ei gofnodi a'i gyfathrebu cyn gynted â phosib i'r holl weithwyr sy'n cymryd galwadau ffôn gan y cyhoedd.

Os na fydd y cwsmer yn addasu eu hymddygiad, bydd ystyriaeth bellach yn cael ei roi i reoli cyswllt rhwng y cwsmer a'r gwasanaeth yn ffurfiol.

## Ystyried pryd i reoli cyswllt

Mewn nifer fach iawn o achosion lle mae ymddygiad cwsmer yn herio ein gallu i ddarparu gwasanaeth effeithiol i bawb, fel y nodir uchod, dylai gweithiwr adrodd amdano wrth eu Arweinydd/ Rheolwr Tîm. Bydd yr Arweinydd / Rheolwr Tîm yn ystyried a ddylid rhoi rhybudd ac a yw'n angenrheidiol darparu copi o'r polisi hwn. Os yw'r ymddygiad yn ddigon difrifol, neu os oes rhybudd wedi ei roi eisoes, bydd penderfyniad yn cael ei wneud i reoli cyswllt, neu i gyfeirio'r mater at CCSM, neu'r ddau.

Yn ystod y broses o ystyried gweithredu cyfyngiad, dylai'r CCSM fod yn ystyrlon o'r ffaith y gallai eiriol annibynnol fod yn ddefnyddiol i'r cwsmer o safbwynt osgoi gweithredu'r polisi hwn. Os yw'n ymddangos mai dyna yw'r achos, byddai'n ddarbodus cynghori'r cwsmer o hyn a darparu cymorth a chyingor priodol o safbwynt hynny.

Bydd Arweinwyr Timau / Rheolwyr yn dilyn gweithdrefnau mewnol pan fydd gweithiwr yn destun ymddygiad annerbyniol ar y cyfryngau

## Penderfyniad ffurfiol i reoli cyswllt

Gallwn reoli'r cyswllt (ymhlith ystyriaethau eraill) drwy:

- gyfyngu cyswllt i ffurf benodol, er enghraifft gellid cyfyngu'r cwsmer i gysylltu â ni drwy e-bost neu lythyr yn unig
- cyfyngu galwadau ffôn i ddyddiau ac / neu amseroedd penodol
- trefnu un pwynt cyswllt ar gyfer pob gohebiaeth yn y dyfodol
- cytuno ar gontract ymddygiad, gan nodi beth a ddisgwylir gan y cwsmer, i'w arwyddo gan y cwsmer
- cynghori'r cwsmer y bydd eu gohebiaeth yn cael ei ddarllen i sicrhau nad oes materion eraill yn cael eu codi, ond y byddant wedyn yn cael eu ffeilio neu eu dileu heb gydnabod hynny

Ble bo'n bosib, byddwn yn ceisio sicrhau y bydd o leiaf un dull o gysylltu yn parhau ar gael.

Mae penderfyniadau ynglŷn â sut i reoli cyswllt yn ffurfiol yn cael eu gwneud gan y CCSM, fesul achos. Mae'n bosib y bydd y CCSM yn penderfynu ymgynghori â Phrif Swyddog yn y lle cyntaf. Gallai hyn fod pan fydd gweithwyr o'r farn fod ymddygiad yn anarferol o heriol neu anodd ei reoli, ac yn gyffredinol pan fydd hyn yn cael ei arddangos fwy nag unwaith. Er enghraifft, pan fydd:

- gweithwyr yn teimlo nad yw'r unigolyn yn gwrandao arnynt, neu'n teimlo'n ofidus, neu o dan fgythiad, yn cael eu bwlio neu eu bychanu gan y cyswllt.

- mae'r cyswllt yn rhywiaethol, hiliol, yn ddiwylliannol amhriodol ac ati
- mae person yn disgwyl i gyfnod anghymesur o amser gael ei dreulio mewn perthynas ag amgylchiadau'r broblem, neu'n gofyn am weithredu afresymol gennym ni
- mae cyswllt ailadroddus nad oes ei angen o ystyried amgylchiadau'r achos
- mae bygythiadau anghymesur tuag at weithwyr, camau cyfreithiol ac ati
- mae'r cwsmer yn anghenus iawn, yn heriol yn emosiynol, neu'n ymddangos fel pe bai'n ddibynnol ar aelodau penodol o staff
- Mae heriau ailadroddus i benderfyniadau

Y CCSM ddylai wneud atgyfeiriadau at y Prif Swyddogion

Bydd Prif Swyddogion yn trafod ac yn ystyried y mater gyda'r CCSM. Bydd Prif Swyddogion yn cyhoeddi cyngor ac argymhellion ac yn dychwelyd y mater i'r CCSM am benderfyniad ffurfiol, gan ymgynghori gyda'r Arweinydd Tîm neu Reolwr perthnasol hefyd.

Bydd y CCSM yn cofnodi'r penderfyniad ar y system Rheoli Cyswllt Cwsmeriaid.

Bydd y CCSM yn hysbysu'r cwsmer o benderfyniad i reoli eu cyswllt, y rhesymau pam fod y penderfyniad wedi ei wneud, am ba hyd y bydd unrhyw gyfyngiad mewn lle, pryd bydd yn cael ei adolygu, a'r hawl i apelio'r penderfyniad. Bydd copi o'r polisi hwn yn cael ei atodi gyda'r penderfyniad.

### Apelio yn erbyn penderfyniad

Gall y cwsmer apelio yn erbyn penderfyniad i reoli cyswllt o fewn 20 diwrnod gwaith o'i dderbyn drwy ysgrifennu at y Prif Swyddog Llywodraethu. Bydd y Prif Swyddog Llywodraeth yn ystyried yr apêl ac yn cynghori'r cwsmer yn ysgrifenedig o'r canlyniad.

### Adolygu penderfyniadau

Bydd y penderfyniad i reoli cyswllt gyda chwsmer yn cael ei adolygu gan yr unigolyn a wnaeth y penderfyniad ar yr adeg a nodwyd yn y llythyr penderfyniad, a fydd ddim hirach na chwe mis ar ôl y dyddiad y gwnaethpwyd y penderfyniad, a bydd unrhyw newidiadau i'r cyfyngiad yn cael ei nodi ar y system Rheoli Cyswllt Cwsmeriaid. Byddwn ond yn cysylltu â chwsmer i'w cynghori o unrhyw newid i'r cyfyngiad os ydynt yn parhau i gysylltu â'r swyddfa ar adeg yr adolygiad.

### Matrics penderfyniadau

Math o Benderfyniad	Pwy
Terfynu'r alwad	Pob gweithiwr (rhaid adrodd i'r Arweinydd / Rheolwr Tîm),
Cyfyngu cyswllt am ddiwrnod	Arweinydd / Rheolwr Tîm
Cyfeirio at y Prif Swyddog am gyngor	MCCS
Rheoli'r cyswllt yn ffurfiol	MCCS
Adolygu penderfyniad	MCCS
Apêl	Prif Swyddog Llywodraethu

### Adolygiad blynyddol

Bydd y CCSM yn trefnu fod cyfyngiadau a osodwyd o dan y polisi hwn yn cael eu hadolygu ar ddiwedd pob blwyddyn ariannol er mwyn sicrhau cysondeb.

**ATODIAD 1****Cais i Brif Swyddog ystyried rheoli ymddygiad heriol neu addasiadau rhesymol**

Cyfeirnod Cwsmer:

Enw'r cwsmer:

Swyddog Cyswllt:

Atgyfeiriwyd gan:

Rheswm dros atgyfeirio (e.e. math o ymddygiad ac effaith ar swyddfa / gweithwyr, cymhleth etc, cais am RA):

A oes unrhyw gamau gweithredu perthnasol wedi eu cymryd hyd yma neu'n flaenorol (e.e. rhoi rhybudd, cyfyngiadau blaenorol):

Ydyn ni'n gwybod neu'n credu bod gan y cwsmer unrhyw anghenion penodol? Os yw hyn yn ymwneud ag addasiadau rhesymol, a yw'r cwsmer wedi dweud wrthym pa addasiadau rhesymol maent yn eu ceisio?

Dadansoddiad / Sylwadau / Argymhelliad y Prif Swyddog Llywodraethu:

Penderfyniad y rheolwr:

Llofnod y Rheolwr:

Dyddiad:

## ATODIAD 2

Protocol ar gyfer rheoli ymddygiad annerbyniol ar y Cyfryngau Cymdeithasol

### Rheoli Ymddygiad Cwsmeriaid ar y Cyfryngau Cymdeithasol

Diagram Camdriniaeth / Honiadau Cyfryngau Cymdeithasol Cyngor Sir y Fflint:

Gall gweithwyr hunanatgyfeirio at lechyd Galwedigaethol neu adrodd i'r Heddlu am y mater pan fydd angen y tu allan i gamau'r diagram hwn.

