Archwilio Cymru
Audit Wales

Ein polisi ar gyfer ymdrin ag ymddygiad annerbyniol gan y rhai sydd mewn cysylltiad â ni

Diben y polisi hwn

1 O bryd i'w gilydd mae ymddygiad gohebwyr, achwynwyr neu eraill sydd mewn cysylltiad ag Archwilydd Cyffredinol Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru[1] yn achosi amhariad, poendod neu ofid heb gyfiawnhad i'n staff neu gontractwyr[2], a gall arwain at faich sylweddol direswm yn cael ei roi ar adnoddau cyhoeddus.

2 Mae'r polisi hwn yn nodi gweithredoedd ac ymddygiadau gohebwyr yr ydym yn eu hystyried yn annerbyniol a sut y gallwn ymateb i weithredoedd ac ymddygiadau o'r fath. Mae hyn yn cefnogi ein dyletswydd gyfreithiol fel cyflogwr i sicrhau nad yw ein staff yn dioddef ymddygiad a allai effeithio nid yn unig ar eu perfformiad, ond hefyd ar eu hiechyd a'u llesiant.

3 Mae ein polisïau ar gyfer ymdrin â gohebiaeth a chwynion wedi'u nodi yn y taflenni canlynol:

- Ysgrifennu at Archwilio Cymru: Gwybodaeth i ohebwyr
- Gwneud cwyn am waith Archwilio Cymru
- Ydych chi'n poeni am gamwedd yn eich gweithle?

Pa ymddygiadau sy'n cael eu hystyried yn annerbyniol?

4 Gall ymddygiad annerbyniol gynnwys galwadau afresymol ar ein staff ac adnoddau eraill, dyfalbarhad afresymol, neu ymddygiad ymosodol tuag at ein staff.

1 Cyfeirir atynt fel 'gohebwyr' yng ngweddill y ddogfen er mwyn symlrwydd
2 Cyfeirir atynt fel 'staff' yng ngweddill y ddogfen er mwyn symlrwydd

Galwadau afresymol

5 Efallai y byddwn o'r farn bod rhywun yn gwneud galwad afresymol os yw maint yr wybodaeth y mae'n ei geisio, natur a graddfa'r gwasanaeth y mae yn ei ddisgwyl neu faint o weithiau y mae'n cysylltu â ni, yn ormodol. Gall yr hyn sy'n gyfystyr â galwad afresymol ddibynnu ar yr amgylchiadau, gan gynnwys difrifoldeb y materion a godwyd gan y gohebydd.

6 Mae enghreifftiau'n cynnwys:

- mynnu ymatebion o fewn amserlen afresymol;
- mynnu gweld neu siarad ag aelod penodol o staff (neu'r Archwilydd Cyffredinol);
- gofyn am gamau gweithredu ar faterion nad ydynt yn berthnasol i'n swyddogaethau, yn enwedig pan fyddwn wedi egluro ein swyddogaethau;
- ein gorfodi ni i ddioddef cyfathrebu ailadroddus neu fel arall yn doreithiog heb fod angen;
- ailadrodd ceisiadau am weithredu ar faterion yr ydym eisoes wedi'u hystyried.

7 Gall galwadau fod yn annerbyniol os byddant yn dechrau cymryd cyfran anghymesur o'n hamser a'n hadnoddau o dan yr amgylchiadau.

Dyfalbarhad afresymol

8 O bryd i'w gilydd, nid yw rhai gohebwyr yn derbyn, neu'n ymddangos nad ydynt yn derbyn, na allwn eu cynorthwyo yn y ffordd y maent yn dymuno. Yn yr un modd, mae rhai gohebwyr yn parhau i anghytuno â'n gweithredoedd neu ein penderfyniadau neu'n cysylltu â ni yn gyson am yr un mater.

9 Mae enghreifftiau'n cynnwys:

- gwrthod yn barhaus derbyn penderfyniad a wnaed mewn cysylltiad â gohebiaeth;
- gwrthod yn barhaus derbyn esboniadau sy'n ymwneud â'r hyn y gallwn neu na allwn ei wneud;
- parhau i fynd ar drywydd gohebiaeth heb gyflwyno unrhyw wybodaeth newydd.

Ymddygiad ymosodol neu ddifrïol

10 Mae ymddygiad ymosodol neu ddifrïol yn cynnwys, ond nid yw'n gyfyngedig i, weithredoedd corfforol a llafar ymosodol. Mae'n cynnwys ymddygiad neu gyfathrebu − boed wyneb yn wyneb, dros y ffôn, llythyr, e-bost neu'r cyfryngau cymdeithasol − a allai beri i'n staff deimlo'n ofnus, dan fygythiad neu eu bod yn cael eu cam-drin.

11 Mae enghreifftiau'n cynnwys bygythiadau, trais corfforol, cam-drin geiriol personol, sylwadau ymfflamychol neu ddifrïol, honiadau di-sail ac anghwrteisi.

12 Mae ymddygiad ymosodol neu ddifrïol tuag at ein staff yn annerbyniol ac ni fydd yn cael ei oddef.

Sut rydym yn ymdrin ag ymddygiad annerbyniol gan ohebwyr

13 Gall staff ddod â galwadau ffôn i ben os yw ymddygiad y galwr yn annerbyniol. Mae gan yr aelod o staff sy'n derbyn yr alwad yr hawl i wneud y penderfyniad hwn, dywedwch wrth y galwr bod yr ymddygiad yn annerbyniol a dod â'r alwad i ben os na fydd yr ymddygiad yn stopio.

14 Gall staff benderfynu peidio ag ymdrin â gohebiaeth (ar ba bynnag ffurf) sy'n dangos ymddygiad annerbyniol ar ran y gohebydd. Ar ôl derbyn gohebiaeth o'r fath, bydd y derbynnydd yn hysbysu'r tîm sy'n rheoli ein gohebiaeth. Byddwn yn ysgrifennu at y gohebydd yn ei hysbysu bod ei ddull o gyfathrebu yn annerbyniol ac yn gofyn iddo roi'r gorau i gyfathrebu fel hyn. Byddwn yn ei gwneud yn glir na fyddwn bellach yn gohebu â gohebydd os yw'n parhau i ymddwyn yn annerbyniol.

15 Yn ogystal, pan fo ymddygiad neu weithredoedd gohebydd yn annerbyniol, efallai y byddwn yn penderfynu:

- rhoi gwybod i'r gohebydd na fyddwn yn ymateb mwyach i alwadau ffôn neu ohebiaeth bellach ar fater penodol;
- mynnu bod cyswllt yn y dyfodol yn ysgrifenedig yn unig;
- cynghori'r gohebydd y bydd gohebiaeth yn y dyfodol yn cael ei darllen a'i ffeilio, ond dim ond os yw'r gohebydd yn darparu gwybodaeth newydd berthnasol sylweddol yn ein barn ni;
- cymryd camau gweithredu priodol eraill.

16 Mae bygythiadau, defnyddio trais corfforol, cam-drin geiriol neu aflonyddu ar ein staff i gyd yn debygol o arwain at ddod â'r holl gyswllt uniongyrchol â'r gohebydd i ben. Gall ymddygiad o'r fath hefyd fod yn drosedd a gellid hysbysu'r heddlu amdani. Os yw gohebydd o'r farn nad oes cyfiawnhad dros unrhyw gamau a gymerir mewn perthynas ag ef mewn cysylltiad â'r polisi hwn, gallai godi'r mater gan ddefnyddio ein polisi cwynion.

Archwilio Cymru
Audit Wales

Archwilio Cymru
1 Cwr y Ddinas
Stryd Tyndall
Caerdydd CF10 4BZ

Ffôn: 029 2032 0500
Ffôn Testun: 029 2032 0660
E-bost: gwybodaeth@archwilio.cymru
Gwefan: www.archwilio.cymru

Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg.

We welcome correspondence and telephone calls in Welsh and English.