Solicitors Regulation Authority

Polisi ar reoli ymddygiad afresymol tuag at staff yr Awdurdod Rheolei Cyfreithwyr

English [https://contact.sra.org.uk/sra/complaints-service/unreasonable-behaviour-policy/]
Cymraeg

Gorffennaf 2011

Rydym yn adolygu'r polisi hwn - efallai na fyddwn yn dilyn elfennau ohono yn llym yn ystod y cyfnod hwn.

Cyflwyniad

1. Mae'r rhan fwyaf o bobl sy'n cysylltu â'r Awdurdod Rheolei Cyfreithwyr yn gwneud hynny mewn ffordd gwrtais. Nod y polisi hwn yw delio â'r unigolion prin hynny sy'n ymddwyn yn afresymol yn ein barn ni.
2. Pan fyddwch chi'n cysylltu â'r Awdurdod Rheolei Cyfreithwyr (yr Awdurdod) i wneud ymholiadau, i gyflwyno gwybodaeth neu i wneud cwyn, rydym ni'n credu y dylai'r staff wrando arnoch chi, y dylech gael cyfle i egluro'ch achos neu'ch ymholiad, a'ch bod yn haeddu cael eich deall. Rydym ni'n credu y dylech chi gael eich trin â chwrteisi a pharch gan staff yr Awdurdod a'i staff.
3. Mae gan staff yr Awdurdod yr un hawliau, ac rydym yn disgwyl i chi drin ein staff â chwrteisi a pharch.
4. Os oes gennych chi anghenion cyfathrebu penodol, er enghraifft os oes gennych chi anabledd, salwch neu gyflwr byddwn yn darparu ar gyfer y rhain lle bo'n briodol ac yn unol â'n polisi addasiadau rhesymol [https://contact.sra.org.uk/sra/equality-diversity/diversity-policies/policy/addasiadau-rhesymol/] , sydd ar gael ar ein gwefan neu ar gais.
5. Mae'r polisi hwn ar gael ar wefan yr Awdurdod neu ar gais.

Diben y polisi

6. Dyma ein nodau a'n hamcanion:
    - diffinio'r ymddygiad sy'n annerbyniol ym marn yr Awdurdod,
    - sicrhau nad yw'r unigolion prin hynny sy'n ymddwyn yn afresymol yn cael effaith negyddol ar allu staff i wneud eu gwaith,
    - sicrhau bod gan ein staff amgylchedd gwaith diogel ac nad ydynt yn cael eu rhoi o dan straen diangen, a
    - galluogi staff yr Awdurdod i ddelio ag ymddygiad afresymol yn hyderus ac yn effeithiol.

I bwy mae'r polisi hwn yn berthnasol?

7. Mae’r polisi hwn yn berthnasol i aelodau’r cyhoedd a phawb sy’n cael eu rheolei gan yr Awdurdod.
8. Os rhoddir cyfyngiadau ar unigolyn sy’n cael ei reoleiddio, byddwn yn cymryd gofal i sicrhau nad yw hyn yn effeithio ar ei allu i ymateb i ni ar faterion rheolei.

Pa ymddygiad sy’n afresymol?

9. Pan fyddwch chi’n cysylltu â’r Awdurdod, rydym yn sylweddoli ei bod yn bosib bod gennych chi reswm dros deimlo’n flin neu’n bryderus, neu deimlo eich bod wedi cael cam.
10. Dydyn ni ddim yn ystyried ymddygiad pendant (er enghraifft, cyflwyno’ch achos mewn modd sy’n ceisio dwyn perswâd) yn afresymol.
11. Fodd bynnag, o dan y polisi hwn byddwn yn delio ag ymddygiad sy’n ymosodol neu’n gamdriniol, neu sy’n rhoi pwysau afresymol ar ein staff. Mae enghreifftiau o’r hyn rydym ni’n ei ystyried yn ymddygiad afresymol wedi’u nodi isod.

Ymddygiad ymosodol/camdriniol

12. Mae ymddygiad afresymol yn golygu ymddygiad neu iaith (boed ar lafar, h.y. wyneb yn wyneb, neu dros y ffôn neu ar bapur) a allai wneud i staff deimlo eu bod yn cael eu bygwth, eu dychryn neu eu cam-drin.
13. Dyma rai enghreifftiau posib:
    - bygythiadau,
    - cam-drin geiriol,
    - iaith rywiol neu rywiaethol,
    - sylwadau difrïol,
    - iaith sarhaus,
    - ymddwyn yn haerllug,
    - gwneud datganiadau ymfflamychol, neu
    - gwneud honiadau di-sail.

    Er ein bod yn derbyn bod y bobl sy’n cysylltu â ni yn teimlo’n ddig o bosib, pan fydd y dicter hwnnw’n troi’n ymddygiad ymosodol tuag at ein staff, mae hynny’n annerbyniol.

Gohebiaeth a cheisiadau afresymol

14. Gellir ystyried ceisiadau yn afresymol ar sail natur a lefel y gwasanaeth a ddisgwylir. Dyma rai enghreifftiau:
    - gofyn am ymateb o fewn cyfnod afresymol,
    - mynnu cael siarad ag aelodau penodol o’r staff, neu
    - geisio cysylltu â chymaint â phosib o aelodau staff a thrydydd partïon.

15. Gellir ystyried bod gohebiaeth yn afresymol os bydd unigolion yn gwneud y canlynol, er enghraifft:
    - cysylltu â ni byth a beunydd pan rydym wrthi'n ystyried mater,
    - cysylltu â ni sawl tro ynghylch yr un peth heb godi materion newydd,
    - gwrthod derbyn penderfyniad er ei fod wedi cael ei egluro,
    - bwrw ymlaen â chwynion/materion di-sail,
    - bwrw ymlaen â chwynion/materion sydd eisoes wedi cael eu hymchwilio a'u penderfynu, neu
    - ddal ati i gyflwyno cwynion di-sail, neu gwynion newydd sy'n deillio o'r un set o ffeithiau.
16. Rydym yn cydnabod ei bod yn rhaid i ni ddefnyddio ein hadnoddau, gan gynnwys amser staff, mewn ffordd mor effeithiol â phosib. Gall hyn olygu na allwn ymateb i bob cwyn/mater fel y byddai rhywun yn ei ddymuno os bydd yr Awdurdod yn teimlo y byddai hynny'n defnyddio cyfran anghymesur o'i amser a'i adnoddau.
17. Gofynnwn i chi gydnabod na fydd modd i ni ymateb i'ch ceisiadau yn syth o bosib oherwydd lefel y gwaith sydd gennym. Dydy hynny ddim yn golygu bod eich pryderon yn llai pwysig i ni. Os ydym wedi gofyn i chi fod yn amyneddgar a chithau'n dal i fynnu bwrw ymlaen â'ch pryderon, mae'n bosib y byddwn yn ystyried ymddygiad o'r fath yn afresymol.

Sut byddwn yn delio ag ymddygiad afresymol?

18. Mae gan holl staff yr Awdurdod Rheolei Cyfreithwyr yr awdurdod i ddelio ag ymddygiad afresymol.
19. Dydy'r Awdurdod ddim yn goddef trais na bygythiadau yn erbyn ein staff o gwbl, a byddwn bob amser yn rhoi gwybod i'r heddlu am ymddygiad o'r fath.
20. Ym mhob achos arall, ni fydd yr Awdurdod yn cyfyngu ar ohebiaeth â chi oni bai ein bod wedi rhoi gwybod i chi bod eich ymddygiad yn afresymol ac wedi gofyn i chi newid eich ymddygiad. Byddwn yn egluro'r camau a fydd yn cael eu cymryd os byddwch chi'n anwybyddu'r rhybudd, ac os na fyddwch chi'n newid eich ymddygiad, byddwn yn cymryd camau i gyfyngu ar ohebiaeth â chi.
21. Os byddwn ni'n teimlo bod hynny'n briodol, bydd yr Awdurdod yn ystyried pa un o'r opsiynau isod sydd fwyaf addas i'r amgylchiadau. Bydd lefel y cyfyngiad yn gymesur ac yn ystyried natur, graddfa ac effaith eich ymddygiad ar ein gallu i wneud ein gwaith.
22. Byddwn yn agored ac yn egluro'r cyfyngiad rydym yn ei roi ar waith, ein rhesymau dros wneud hynny ac am faint y bydd y cyfyngiad yn para.
23. Os yw'r Awdurdod eisoes wedi gwneud addasiad rhesymol ar eich cyfer, bydd hynny'n cael ei ystyried wrth benderfynu ar y camau priodol i'w cymryd.

Opsiynau i gyfyngu ar gyswllt

24. Os byddwch chi’n dal i ymddwyn yn afresymol ar ôl i ni ofyn i chi newid eich ymddygiad, dyma’r opsiynau y byddwn yn eu hystyried:
    - **Opsiwn 1:** mynnu mai dim ond gydag aelod(au) penodol o’r staff y byddwch chi’n cysylltu;
    - **Opsiwn 2**: cyfyngu ar alwadau ffôn i ddiwrnodau ac amseroedd penodol, fel y cytunwyd â chi;
    - **Opsiwn 3**: terfynu galwadau ffôn os byddwch chi’n mynnu codi materion rydym eisoes wedi ymateb iddynt yn llawn. Byddwn yn egluro’n gwrtais na allwn wneud sylw pellach ar y mater, ac yn gofyn a hoffech chi godi unrhyw faterion eraill. Os na fyddwch chi’n codi materion newydd a’ch bod yn mynnu codi materion rydym eisoes wedi rhoi sylw iddynt, byddwn yn dweud hynny wrthych chi cyn dod â’r alwad i ben. Byddwn yn anfon rhybudd ysgrifenedig, gyda’r bwriad o gyfyngu ar ohebiaeth yn y dyfodol i ohebiaeth ysgrifenedig yn unig;
    - **Opsiwn 4**: terfynu galwadau ffôn os ydych chi’n ymddwyn yn ymosodol, yn gamdriniol neu’n sarhaus. Byddwn yn gofyn yn gwrtais i chi newid eich ymddygiad, ond os bydd yr ymddygiad yn parhau byddwn yn dweud wrthych chi eto bod eich ymddygiad yn annerbyniol ac yn dod â’r alwad i ben. Bydd rheolwr yr aelod staff dan sylw yn anfon rhybudd ysgrifenedig atoch chi, gyda’r bwriad o gyfyngu ar ohebiaeth yn y dyfodol i ohebiaeth ysgrifenedig yn unig;
    - **Opsiwn 5**: cyfyngu ar y materion y byddwn yn gohebu â chi yn eu cylch;
    - **Opsiwn 6**: os byddwch chi’n anfon llawer o ddogfennau amherthnasol atom ni, mae’n bosib y byddwn yn eu dychwelyd atoch chi. Mewn achosion eithafol, byddwn yn rhoi gwybod i chi y bydd unrhyw ddogfennau amherthnasol eraill yn cael eu dinistrio;
    - **Opsiwn 7**: os ydym eisoes wedi egluro ein rhesymau dros benderfyniad yn llawn a chithau wedi dilyn y drefn i’r pen draw i wneud cais am adolygu’r penderfyniad hwnnw, byddwn yn gwrthod ymateb i ohebiaeth bellach sydd ddim yn codi materion newydd. Byddwn yn darllen yr ohebiaeth a’i ffeilio, ond ni fyddwn yn cydnabod eich gohebiaeth oni bai y byddwch chi’n cyflwyno tystiolaeth neu wybodaeth newydd arwyddocaol ynghylch y mater;
    - **Opsiwn 8**: byddwn yn rhwystro’ch negeseuon e-bost os bydd nifer y negeseuon a’u hyd yn achosi trafferthion i’n proses reoleiddio;
    - **Opsiwn 9**: ni fyddwn yn ymateb i ohebiaeth sy’n gamdriniol neu’n sarhaus, a byddwn yn rhwystro negeseuon e-bost o’r fath;
    - **Opsiwn 10**: os byddwn ni’n gweld eich bod yn cyflwyno nifer fawr o honiadau di-sail, mae’n bosib y byddwn yn gofyn i chi

gyflwyno unrhyw honiadau pellach yn y dyfodol drwy drydydd parti annibynnol fel Cyngor ar Bopeth, eiriolwr neu gynrychiolydd cyfreithiol, er mwyn sicrhau bod ein hadnoddau staff yn cael eu defnyddio mewn ffordd gymesur yn y dyfodol,
   - **Opsiwn 11**: ni fyddwn yn goddef trais corfforol, cam-drin geiriol, bygythiadau nac ymddygiad sy'n aflonyddu ar ein staff. Byddwn yn rhoi gwybod i'r heddlu am achosion o'r fath, ac fe allai'r heddlu benderfynu eich erlyn. Os ydych chi'n gyfreithiwr, byddwn hefyd yn rhoi gwybod i'r Ganolfan Gwybodaeth Gyfrinachol a Thwyll [https://contact.sra.org.uk/solicitors/resources-archived/fraud-dishonesty/] , a gallech wynebu sancsiynau rheolei.

25. Gellir defnyddio unrhyw un o'r opsiynau uchod (neu gyfuniad ohonynt) i ddelio ag unigolyn.

Sut byddwn yn delio ag ymddygiad afresymol unigolion sydd ag anableddau (gan gynnwys problemau iechyd meddwl)?

26. Rydym wedi ystyried adborth y Grŵp Cynghori ar Faterion Anabledd (yn ystod cyfarfod â'r Awdurdod Rheolei Cyfreithwyr ar 4 Hydref 2010) i sicrhau ein bod yn rhoi ystyriaeth ddifrifol i anghenion unigolion sydd ag anabledd/problem iechyd meddwl.
27. Os oes gennych chi anabledd/problem iechyd meddwl a'ch bod yn wynebu cyfyngiad o dan y polisi hwn, byddwn yn ystyried y canlynol:
   - a yw'ch ymddygiad afresymol yn gysylltiedig â'r anabledd/problem iechyd meddwl ac, os felly,
   - a fydd y cyfyngiad sydd ar waith yn cael mwy o effaith arnoch chi nag ar rywun sydd heb yr un anabledd/problem iechyd meddwl.
28. Er enghraifft, byddwn yn ystyried y sefyllfa'n ofalus cyn cyfyngu ar alwadau ffôn â pherson sydd â nam ar ei olwg, gan y byddai'n gallu bod yn anodd iddo ysgrifennu atom yn lle hynny.

Sut gallwch apelio yn erbyn ein penderfyniad?

29. Bydd rhaid i chi wneud cais am apêl o fewn 10 diwrnod gwaith i'r penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt (neu o fewn cyfnod arall y cytunir arno os oes addasiad rhesymol ar waith).
30. Bydd y trefniadau cyswllt cyfyngedig yn dal mewn grym pan fydd yr apêl yn cael ei hystyried.
31. Gallwch gyflwyno'ch apêl yn ysgrifenedig, dros e-bost neu dros y ffôn, ond bydd y fformat y byddwch chi'n ei ddefnyddio yn dibynnu ar y dull cysylltu sydd wedi cael ei gyfyngu. Er enghraifft, os nad

ydym yn derbyn eich galwadau ffôn, bydd angen i chi gyflwyno’ch apêl yn ysgrifenedig neu dros e-bost.

32. Os ydych chi am apelio yn erbyn ein penderfyniad, cysylltwch â’r Tîm Cwynion yn uniongyrchol [https://contact.sra.org.uk/sra/complaints/cymraeg/Gwneud-cwyn-am-yr-Awdurdod-Rheolei-Cyfreithwyr] .
33. Bydd swyddog cwynion yn ystyried eich apêl. Os mai swyddog cwynion wnaeth y penderfyniad i gyfyngu ar ohebiaeth, bydd swyddog cwynion arall nad oedd yn gysylltiedig â’r penderfyniad gwreiddiol yn ystyried yr apêl.
34. Bydd yr apêl yn cael ei hystyried o fewn 10 diwrnod gwaith i’r dyddiad y bydd y cais am apêl yn dod i law, a byddwch chi’n cael gwybod naill ai bod y trefniadau cyswllt cyfyngedig yn dal yn berthnasol neu y gellir cytuno ar lwybr gweithredu arall.
35. Os na fydd y Tîm Cwynion yn gallu ymateb o fewn y cyfnod hwn, bydd yn egluro’r rheswm dros hynny ac yn rhoi gwybod i chi pryd y bydd yn gallu ymateb yn llawn.

Pryd byddwn yn adolygu’r cyfyngiad?

36. Bydd y Tîm Cwynion yn adolygu’r cofnod cyfyngiadau yn flynyddol.
37. Bydd y rhan fwyaf o’r unigolion sydd wedi’u cyfyngu yn cael eu tynnu oddi ar y cofnod cyfyngiadau ar ôl i’r cyfnod a nodwyd yn y llythyr cyfyngu gwreiddiol ddod i ben.
38. Fodd bynnag, gall y Tîm Cwynion benderfynu ymestyn cyfyngiad os byddwn o’r farn bod risg barhaus o ymddygiad amhriodol neu afresymol tuag at ein staff. Os byddwn yn penderfynu ymestyn eich cyfyngiad, byddwn yn cysylltu â chi i egluro pam.
39. Gallwch wneud cais am adolygiad o'r penderfyniad i ymestyn eich cyfyngiad drwy ddilyn y drefn apelio a amlinellir ym mharagraffau 29-35 uchod.

Nodyn: Dydy’r polisi hwn ddim yn berthnasol i achosion lle rydym wedi egluro na allwn ohebu â chi ymhellach oherwydd ein bod eisoes wedi ystyried materion a’u hegluro. Gall aelodau’r staff ddefnyddio’u disgresiwn i egluro nad ydynt yn gallu ymateb ymhellach pan fyddant o’r farn nad ydych yn codi materion newydd y gallwn ni gynnig help ar eu cyfer. Mae’r polisi hwn yn berthnasol i achosion eithriadol lle bydd angen i ni o bosib fynd ati’n ffurfiol i gyfyngu ar ohebiaeth gan unigolyn oherwydd ei fod yn parhau i fod yn amhriodol neu’n ymddwyn yn gamdriniol er enghraifft. Mae hyn yn ein galluogi i ddelio â phob ymholiad yn effeithlon ac yn gymesur.