

Telephone Use Policy

1. Introduction

- 1.1. The Snowdonia National Park Authority wishes its telephone system to improve access and cost-effectiveness of communication throughout the Park. This policy has been drawn up in order to ensure that the system is used to its potential and not misused in any way.
- 1.2. The policy applies to all staff and management who have access to the telephone system.
- 1.3. The purpose of this policy is to give guidelines to the staff on the correct use of the telephone system, and to make staff aware that itemised telephone calls are being monitored.

2. Use of Telephone System

Outgoing Calls

- 2.1. The telephone system may only be used for Snowdonia National Park Authority business, or for limited incidental personal use. For the purpose of this policy, a personal telephone call would come under this heading if it:
 - did not adversely affect the performance of official duties of the staff member;
 - is both reasonable in duration (up to a maximum of five minutes) and frequency; and
 - it could not reasonably have been made during non-working hours
- 2.2. The use of a personal Charge Card is authorised, providing that the length and frequency of calls do not affect the performance of official duties of the staff member.
- 2.3. The telephone system may not be used to distribute any defamatory, fraudulent or harassing messages, or otherwise to engage in any illegal or wrongful conduct.
- 2.4. Using the telephone system for leisure purposes is strictly prohibited, for example calls to high cost premium numbers, quizzes, competitions, mobile phone downloads or personal calls to foreign countries.
- 2.5. On request, personal pin numbers will be issued to staff who have individual telephones; therefore making their telephones inaccessible to other people.

Incoming Calls

- 2.6. Voice mail messages should be recorded bilingually, to conform with the Authority's Welsh Language Policy, and must include the option for the caller to dial 0 to be transferred to reception.

- 2.7. To record an individual voice mail message, dial 300 and choose option 5 (mailbox management) then option 1, and follow the prompts.
- 2.8. Each staff member is responsible for the housekeeping of their messages on voice mail i.e. to check, respond and delete messages on a regular basis.
- 2.9. Incoming calls will be monitored for performance management and customer care purposes. The number of and time of day of incoming calls will be monitored and not the contents of the call. Such monitoring will consist of statistics generated under headings such as:
- 'number of incoming calls receiving engage tone'
 - 'incoming calls by time of day'
 - 'hunt group effectiveness'
- 2.10. In the event of receiving an incoming call from a member of the public that you consider abusive and / or offensive you should follow the steps listed below:
- Keep calm and do not raise the level of your voice;
 - Advise the caller that their language is offensive and unacceptable and if it does not stop, the call will be terminated;
 - If the caller does not modify their behaviour, tell them you are ending the call and replace the receiver; and
 - Inform your line manager as soon as possible; and write a report of the full incident including name and details of the caller (if available). Such reports may be used if any subsequent complaint is received, and / or may be used to gather evidence of a pattern of nuisance or harassing calls from a member of the public.

There is no definitive list of what is considered abusive or offensive, but examples could be shouting and swearing, threatening language etc.

3. Enforcement

- 3.1. This policy will be brought to the attention of new staff at Induction by their line manager.
- 3.2. All staff should be made aware that the Authority's telephone bills will be monitored on a quarterly basis by the Administration and Customer Care Manager, as the budget holder for telephone system costs. The telephone bills will show a record of all calls made from a particular telephone and the number called. The record of the number of calls will be monitored, not the actual telephone conversation.
- 3.3. Calls will be monitored for the following reasons:
- To evaluate and measure the cost effectiveness of existing telephone services and provision;
 - To evaluate and implement customer care policies;

- To identify and investigate high cost calls from the Authority's telephones;
- To investigate complaints made against the Authority; and
- To assist in the training of staff in the effective use of the Authority telephone system.

3.4. It may be necessary to discuss a telephone bill with an individual member of staff, if there are any concerns or queries, for example an unusual pattern of calls or noticeably excessive personal usage. If it is found that a member of staff's telephone usage is not in accordance with this policy, the Authority will consider:

- Initiating call barring for certain telephone numbers for outgoing calls;
- Asking staff to reimburse the Authority for private calls;
- Disciplinary action under the Staff Disciplinary Procedure

Polisi Defnyddio Ffôn

1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae Awdurdod Parc Cenedlaethol Eryri yn dymuno i'w system ffôn wella dulliau cyfathrebu led led y Parc a sicrhau bod y dulliau hynny'n fwy cost effeithiol. Lluniwyd y polisi hwn er mwyn sicrhau bod y system yn cael ei defnyddio i'w llawn botensial ac i sicrhau nad yw'n cael ei chamdefnyddio mewn unrhyw ffordd.
- 1.2 Mae'r polisi hwn yn berthnasol i bob aelod o staff a rheolwyr sy'n defnyddio'r system ffôn.
- 1.3 Pwrpas y polisi hwn yw cyflwyno canllawiau i'r staff ynglŷn â defnydd priodol o'r system ffôn, ac i sicrhau bod y staff yn ymwybodol bod galwadau ffôn eitemedig yn cael eu monitro.

2. Defnyddio'r System Ffôn

Galwadau Allanol

- 2.1 Caniateir defnyddio'r system ffôn ar gyfer busnes Awdurdod Parc Cenedlaethol Eryri yn unig, neu at ddefnydd personol achlysurol cyfyngedig. At ddibenion y polisi hwn, bydd galwad ffôn personol yn dod o dan y pennawd hwn os:
 - yw'n peidio ag effeithio'n andwyol ar berfformiad aelod o staff wrth gyflawni ei ddyletswyddau swyddogol;
 - yw'n parhau am gyfnod rhesymol (hyd at bum munud) ac nad yw'n digwydd yn rhy aml; ac os
 - yw'n amhosibl gwneud y galwad y tu allan i oriau gwaith.
- 2.2 Caniateir defnyddio Cerdyn Talu personol, ar yr amod nad yw hyd ac amllder y galwadau'n effeithio ar berfformiad aelod o staff wrth gyflawni ei ddyletswyddau swyddogol.
- 2.3 Ni chaniateir defnyddio'r system ffôn i ddsbarthu unrhyw negeseuon difenwol, twyllodrus neu rai sy'n aflonyddu ar eraill, neu i ymddwyn mewn modd anghyfiawn neu anghyfreithlon.
- 2.4 Mae defnyddio'r system ffôn at ddibenion hamdden wedi'i llwyr wahardd, megis galwadau i rifau cost uchel, cwisiau, cystadlaethau, lawr lwytho i ffôn symudol neu alwadau personol i wledydd tramor.
- 2.5 Mae'n bosibl cyflwyno rhifau pin personol ar gais i staff â ffôn unigol; felly ni fydd yn bosibl i bobl eraill ddefnyddio'i ffôn.

Galwadau i Mewn

2.6 Dylid recordio neges ddwyieithog ar y peiriant ateb i gydymffurfio â Pholisi Iaith Gymraeg yr Awdurdod, a dylai'r neges hefyd roi'r dewis i'r galwr bwysu 0 i gael ei drosglwyddo i'r dderbynfa.

2.7 I recordio eich neges ar y peiriant ateb, deialwch 300 a dewiswch opsiwn 5 ('mailbox management'), ac yna dewiswch opsiwn 1, a dilynwch y cyfarwyddiadau.

2.8 Mae pob aelod o staff yn gyfrifol am gynnal a chadw'r negeseuon ar ei beiriant ateb ei hun h.y. i wrando, ymateb a dileu'r negeseuon yn rheolaidd.

2.9 Bydd galwadau sy'n dod i mewn yn cael eu monitro at ddibenion rheoli perfformiad a gofal cwsmer. Nifer y galwadau ynghyd â'r amser a fydd yn cael eu monitro yn hytrach na chynnwys y galwadau. Bydd monitro'r galwadau yn y fath fodd yn cynnwys cofnodi ystadegau dan benawdau megis:

- 'nifer y galwadau sy'n dod i mewn sy'n clywed tôn brysur'
- 'nifer y galwadau sy'n dod i mewn ar wahanol adegau o'r dydd'
- 'effeithiolrwydd y grŵp hela'

2.10. Petaech yn derbyn galwad ffôn gan aelod o'r cyhoedd sydd o natur ddifriol a / neu dramgwyddus yn eich barn chi, fe ddylech ddilyn y drefn a ganlyn:

- Peidiwch â chynhyrfu a pheidiwch â chodi eich llais;
- Dywedwch wrth y sawl sy'n galw nad yw ei iaith yn dderbyniol a'i fod yn peri tramgwydd, ac os yw hynny'n parhau, fe ddaw'r alwad i ben;
- Os nad yw'r sawl sy'n galw yn newid ei ymddygiad, dywedwch eich bod yn dod â'r alwad i ben a rhowch y ffôn i lawr; a
- Rhowch wybod i'ch rheolwr llinell mor fuan â phosibl; ac ysgrifennwch adroddiad llawn am y digwyddiad gan gynnwys enw a manylion y galwr (os yw'n hysbys). Bydd yn bosibl defnyddio adroddiadau o'r fath os daw cwyn i law yn ddiweddarach a / neu gellir eu defnyddio i gasglu tystiolaeth ynghylch patrwm o alwadau niwsans neu rai sy'n aflonyddu ar staff gan aelod o'r cyhoedd.

Nid oes rhestr derfynol o'r hyn a ystyrir yn ddifriol, ond gall enghreifftiau gynnwys gweiddi a rhegi, defnyddio iaith fygythiol ac ati.

3. Gorfodaeth

3.1 Bydd rheolwr llinell aelod o staff newydd yn sicrhau bod ef neu hi'n ymwybodol o'r polisi hwn yn ystod ei Sesiwn Sefydlu.

3.2 Dylid sicrhau bod pob aelod o staff yn ymwybodol y bydd y Rheolwr Gweinyddol a Gofal Cwsmer yn monitro biliau ffôn yr Awdurdod bob chwarter, fel y sawl sy'n gyfrifol am gyllideb costau'r system ffôn. Bydd y biliau ffôn yn rhestru pob galwad a wnaed o unrhyw ffôn ynghyd â'r rhif a ddeialwyd. Nifer y galwadau a wnaed a fydd yn cael ei fonitro, yn hytrach na'r sgwrs ei hun.

3.3 Bydd y galwadau'n cael eu monitro am y rhesymau a ganlyn:

- I werthuso a mesur pa mor gost effeithiol yw'r gwasanaeth a'r ddarpariaeth ffôn ar hyn o bryd;
- I werthuso a gweithredu polisiau gofal cwsmer;
- I adnabod ac ymchwilio i alwadau cost uchel o ffonau'r Awdurdod;
- I ymchwilio i gwynion a wnaed yn erbyn yr Awdurdod; ac
- I gynorthwyo yn y broses o hyfforddi staff ynglŷn â sut i ddefnyddio system ffôn yr Awdurdod mewn modd effeithiol.

3.4 Efallai y bydd angen trafod bil ffôn gydag aelod o staff unigol petai unrhyw bryderon neu ymholiadau'n codi, er enghraifft os oes patrwm anarferol o alwadau neu ormod o ddefnydd personol. Os darganfyddir nad yw defnydd aelod o staff o'r system ffôn yn unol â'r polisi hwn, bydd yr Awdurdod yn ystyried:

- Dechrau atal galwadau allanol i rai rhifau ffôn penodol;
- Gofyn i staff ad-dalu'r Awdurdod am alwadau preifat;
- Cymryd camau disgyblu o dan y Drefn Disgyblu Staff.