

Polisi ar gyfer delio â chwsmeriaid sy'n ymddwyn yn annerbyniol

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i holl gysylltiadau cwsmeriaid ag adrannau a gweithwyr Cyngor Sir Ddinbych a bydd hefyd yn berthnasol i'n gweithdrefnau cwyno.

Mae'r polisi hwn yn berthnasol ar bob adeg y mae staff yn ymgymryd â'u dyletswyddau, naill ai yn ystod eu horiau gwaith neu'r tu allan iddynt, os yw'r ymddygiad annerbyniol yn gysylltiedig â'u gwaith. Bydd y polisi hefyd yn berthnasol mewn unrhyw leoliad y mae'r gweithiwr yn cyflawni ei ddyletswyddau yno h.y. swyddfa, cartref dinasyddion, ardaloedd cyhoeddus, ar-lein ac ati.

1. Trosolwg

- 1.1. Yng Nghyngor Sir Ddinbych, rydym yn credu fod gan ein cwsmeriaid yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu.
- 1.2. Rydym hefyd yn credu bod gan ein staff a'n Cynghorwyr yr hawl i weithio mewn amgylchedd diogel, heb gael eu niweidio gan eraill.
- 1.3. Rydym yn disgwyl i'n holl gwsmeriaid drin ein staff a'n Cynghorwyr gyda chwarteisi a pharch.
- 1.4. Fe geir ychydig o achosion pan fo ymddygiad rhai cwsmeriaid yn annerbyniol oherwydd eu bod yn cam-drin ein staff a'n Cynghorwyr a/neu'n anwybyddu ein prosesau.
- 1.5. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad rhywun yn annerbyniol dim ond oherwydd ei fod yn benderfynol. Fodd bynnag, rydym yn ystyried ymddygiad sy'n arwain at ofynion afresymol a/neu ymddygiad difriol yn annerbyniol.
- 1.6. Mae yna nifer o gamau gweithredu yr ydym yn eu hystyried yn annerbyniol, y gellir eu grwpio orau fel a ganlyn:
 - Ymddygiad ymosodol neu ddifriol; a
 - Gofynion afresymol a/neu lefelau afresymol o gyswllt.

Polisi ar gyfer delio â chwsmeriaid sy'n ymddwyn yn annerbyniol

2. Ymddygiad ymosodol neu ddifriol

2.1. Rydym yn deall y gall pobl deimlo'n ddig pan nad ydynt yn credu bod y materion y maent yn teimlo'n gryf yn eu cylch yn cael eu trin fel y dymunant. Os yw'r dicter hwnnw'n troi i fod ymosodol neu'n ddifriol tuag at ein staff neu ein Cyngorwyr, rydym o'r farn bod hynny'n annerbyniol.

2.2. Mae ymddygiad ymosodol neu ddifriol yn cynnwys iaith (boed ar lafar neu'n ysgrifenedig) a allai beri i staff neu Gynghorwyr deimlo'n ofnus, dan fygythiad neu wedi eu difrio ac fe all hynny gynnwys bygythiadau, cam-drin geiriol personol, sylwadau difriol ac anghwrteisi. Rydym hefyd yn ystyried datganiadau ymfflamychol, sylwadau o natur wahaniaethol a chyhuddiadau di-sail yn ymddygiad difriol. Pan fydd cwsmer yn ymosodol neu'n ddifriol, efallai y byddwn yn penderfynu:

- Rhoi gwybod i'r cwsmer ein bod yn ystyried bod ei ymddygiad yn ddifriol, yn ddiangen ac yn ddi-fudd a gofyn iddo roi'r gorau i ymddwyn felly;
- Rhoi'r ffôn i lawr / terfynu apwyntiadau neu gyfarfodydd;
- Cynnwys enw a chyfeiriad y troseddwr ar ein cofrestr amddiffyn staff
- Terfynu pob cysylltiad uniongyrchol gyda'r cwsmer;
- Rhoi gwybod i'r heddlu. Gwneir hyn bob amser os yw trais corfforol yn cael ei ddefnyddio neu ei fygwth.
- Cymryd unrhyw gam arall yr ydym yn ei ystyried yn briodol dan yr amgylchiadau.

3. Gofynion afresymol a/neu lefelau afresymol o gyswllt

3.1. Mae gofynion yn annerbyniol os ydynt yn dechrau cael effaith ar waith ein staff a'n Cyngorwyr, neu fod delio â mater yn cymryd gormod o amser ac, wrth wneud hynny, yn rhoi cwsmeriaid eraill dan anfantais.

3.2. Pan fydd gan gwsmer ofynion afresymol, yn cysylltu â ni dro ar ôl tro yn bersonol, dros y ffôn ac e-bost ac ati, yn cysylltu â swyddogion amrywiol am yr un mater, yn codi'r un mater drosodd a throsodd, neu'n anfon llawer o ddogfennau atom heb reswm amlwg, efallai y byddwn yn penderfynu:

Polisi ar gyfer delio â chwsmeriaid sy'n ymddwyn yn annerbyniol

- Cyfyngu cyswllt yr unigolyn i alwadau ffôn ar adegau a diwrnodau penodol;
- Cyfyngu cyswllt yr unigolyn i aelod penodol o staff a fydd yn delio â phob galwad neu ohebiaeth ganddo;
- Gweld yr unigolyn drwy apwyntiad yn unig;
- Cyfyngu cyswllt yr unigolyn i ohebiaeth ysgrifenedig;
- Gwrthod delio â gohebiaeth bellach a dychwelyd unrhyw ddogfen;
- Rhoi gwybod i'r unigolyn y bydd dogfennau amherthnasol yn cael eu dinistrio;
- Cymryd unrhyw gam arall yr ydym yn ei ystyried yn briodol dan yr amgylchiadau.

4. Gweithredu Afresymol gan Achwynydd

4.1. Mae'r Awdurdod yn llwyr barchu ac yn hyrwyddo hawliau pobl i gwyno. Rydym yn cymryd cwynion yn o ddifrif ac yn edrych i ddysgu a datblygu gwell gwasanaethau o ganlyniad iddynt.

4.2. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod achwynydd yn benderfynol. Derbynnir y gall dyfalbarhad rhywun fod yn fantais wrth fynd ar drywydd cwyn. Fodd bynnag, gall rhai mathau o weithredu arwain at ymddygiad afresymol tuag at staff CSDd.

Nid yw'r rhestr isod yn gyflawn o gwbl ond mae'n amlygu enghreifftiau o ymddygiad afresymol gan achwynwyr:

- Gwrthod egluro sail cwyn er cynigion o gymorth gan staff yr awdurdod;
- Gwrthod cydweithredu â'r broses gwynion wrth barhau i ddymuno cael prosesu eu cwyn;
- Gwrthod derbyn nad yw materion o fewn cylch gorchwyl y weithdrefn gwyno, er eu bod wedi cael gwybodaeth am gwmpas y weithdrefn;
- Mynnu y byddir yn mynd i'r afael â'r cwyn mewn modd sy'n anghydnaws â'r weithdrefn gwyno neu arfer dda;
- Gwneud yr hyn sy'n ymddangos i fod yn gwynion di-sail ynghylch y staff sy'n delio â'r cwynion a cheisio cael staff eraill i gymryd eu lle;
- Newid natur y cwyn fel y mae'r archwiliad yn mynd yn ei flaen a/neu wadu datganiadau a wneir ar adeg flaenorol.

Polisi ar gyfer delio â chwsmeriaid sy'n ymddwyn yn annerbyniol

5. Gweithredu

5.1. Cyn i ni gymryd unrhyw gam gweithredu, byddwn yn rhoi cyfle i'r cwsmer newid ei ymddygiad. Os bydd yr ymddygiad annerbyniol yn parhau, byddwn yn gweithredu fel y nodir yn y ddogfen hon.

5.2. Bydd cwsmeriaid yn cael gwybod yn ysgrifenedig pam fod penderfyniad wedi ei wneud, beth fydd y trefniadau amgen ac am faint y bydd y cyfyngiadau ar waith.

6. Apelio yn Erbyn Penderfyniad i Gyfyngu Cysylltiad

6.1. Ni fydd unrhyw hawl i apelio. Bydd unigolyn yr hysbyswyd bod ei ymddygiad yn annerbyniol ac sy'n dymuno herio'r penderfyniad, yn cael ei gynghori i wneud cwyn i'r cyngor. O ran unigolyn sydd wedi gwneud cwyn, ac sydd wedi dihysbyddu gweithdrefn gwynion y cyngor, fe'i cynghorir i gysylltu ag Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Yn dibynnu ar y sefyllfa, bydd y penderfyniad i gyfyngu cysylltiad yn cael ei adolygu o fewn 12 mis gan y rheolwr perthnasol. Gall y rheolwr adolygu'r penderfyniad hwn yn gynt fel y gwêl yn ddoeth.

7. Cofnodi ein penderfyniad

7.1. Byddwn yn cofnodi pob digwyddiad o ymddygiad annerbyniol sydd wedi arwain at gysylltiad yn cael ei gyfyngu. Byddwn hefyd yn dogfennu'n glir y sail resymegol ar gyfer gorfodi cyfyngiadau.

Bydd yr holl gofnodion yn cael eu dal gan adrannau perthnasol.

8. Adolygu

Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu'n gyson.