

## **Polisi delio â cwsmeriaid sy'n ymddwyn yn annerbyniol**

### **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 sarhau neu eu niweidio gan eraill.
- 1.3 Rydym yn disgwyl i'n cwsmeriaid drin ein staff a'n Cynghorwyr gyda chwarteisi a pharch bob amser.
- 1.4 Fe geir ychydig o achosion pan fo ymddygiad rhai cwsmeriaid yn annerbyniol oherwydd eu bod yn ymosodol tuag at ein staff a'n Cynghorwyr a/neu'n anwybyddu ein prosesau.
- 1.5 Nid ydym yn ystyried pendantrwydd person yn ymddygiad annerbyniol. Fodd bynnag, rydym yn ystyried ymddygiad sy'n arwain at ofynion afresymol a/neu ymddygiad ymosodol 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 sarhaus; a
  - Gofynion afresymol a/neu lefelau afresymol o gyswllt.

### **2. Ymddygiad ymosodol neu sarhaus**

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

- Rhoi gwybod i'r cwsmer ein bod yn ystyried eu hymddygiad yn sarhaus, yn ddiangen ac yn ddi-fudd a gofyn iddynt roi'r gorau i ymddwyn felly;
- Rhoi'r ffôn i lawr / terfynu apwyntiadau neu gyfarfodydd;
- Terfynu pob cysylltiad uniongyrchol gyda'r cwsmer;
- Rhoi gwybod i'r heddlu. Bydd hyn bob amser yn wir 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 Cynghorwyr, 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:

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

### **4. Gweithredu**

4.1 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.

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