



POLISI YMDDYGIAD ANNERBYNIOL **UNACCEPTABLE BEHAVIOUR POLICY**

**Mabwysiadwyd y polisi hwn gan y Cyngor
yn ei Gyfarfod a gynhaliwyd ar: 09 Ionawr 2025**

1. Cyflwyniad

1.1 Mae Cyngor Cymuned Bro Machno wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth teg, cyson a hygyrch i bob aelod o'r gymuned, ond mae'n bwysig hefyd ein bod yn darparu amgylchedd diogel i'n cynghorwyr a'n staff weithredu ynddo, er mwyn sicrhau bod ein gwaith yn cael ei wneud yn effeithlon ac effeithiol.

1.2 Rydym yn cydnabod y bydd adegau, yn anffodus, lle nad yw aelodau'r cyhoedd yn teimlo bod eu disgwyliadau wedi'u bodloni mewn perthynas â gwasanaethau a ddarperir gennym ni, ac felly'n teimlo eu bod angen cwyno neu fynegi pryder, neu byddant yn teimlo'n arbennig o bryderus, rhwystredig neu ddig. Rydym yn gwerthfawrogi y gallwch fod yn cyfathrebu â ni ynglŷn â materion o bwysigrwydd personol sylweddol ac y gall y prosesau a'r gweithdrefnau angenrheidiol sydd ar waith achosi rhwystredigaeth ar brydiau. Rydym am sicrhau y gallwn barhau i'ch cefnogi pan fo'n briodol i ni wneud hynny ond ein bod yn sicrhau hefyd yr ymdrinnir â phob problem mewn modd priodol gyda pharch.

1.3 Mae gan bob aelod o'r cyhoedd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, mae gan ein cynghorwyr a'n staff yr un hawliau hefyd. Rydym yn disgwyl y safonau uchaf gan ein cynghorwyr a'n staff wrth iddynt ryngweithio â'r cyhoedd ac felly disgwylir i aelodau'r cyhoedd fod yn gwrtais a boneddigaidd wrth ymwneud â ni, yn yr un modd. Rydym yn cadw'r hawl i reoli cyswllt mewn dull priodol er mwyn diogelu ein cynghorwyr a'n staff a chynnal gwasanaeth effeithlon i aelodau eraill o'r gymuned.

1.4 Nod y ddogfen hon yw rhoi gwybod i gynghorwyr, staff ac aelodau o'r cyhoedd yr hyn rydym yn ei ystyried yn ymddygiad annerbyniol, a'r camau y gallwn eu cymryd o ganlyniad i hynny.

1. Introduction

1.1 Cyngor Cymuned Bro Machno is committed to providing a fair, consistent and accessible service for all members of the community but it is also important we provide a safe environment for our councillors and staff to operate within, to ensure our work is undertaken in an efficient and effective manner.

1.2 We recognise that, unfortunately, there will be times when members of the public do not feel their expectations have been met in relation to services provided by us and therefore feel the need to raise a complaint or concern, or feel particularly distressed, frustrated or angry. We appreciate communication with us may relate to issues of great, personal significance and the necessary processes and procedures in place can, at times, be a cause of frustration. We want to ensure we can continue to support you where it is appropriate for us to do so but also to ensure all issues are dealt with, in an appropriate and respectful manner.

1.3 All members of the public have the right to be heard, understood and respected. However, our councillors and staff also have the same rights. We expect the highest standards from our councillors and staff in terms of their interactions with the public and therefore expect members of the public to be polite and courteous in their dealings with us, in return. We reserve the right to manage contact in an appropriate manner to protect our councillors and staff and maintain the effectiveness of our service to other members of the community.

1.4 The aim of this document is to let councillors, staff and members of the public know what we consider unacceptable behaviour to be, and what actions we may take as a result.

2. Cydraddoldeb ac amrywiaeth

2.1 Mae Cyngor Cymuned Bro Machno yn cydnabod y gall fod gan rai aelodau o'r cyhoedd broblem iechyd meddwl a/neu anabledd sy'n golygu y gall fod yn anodd iddynt fynegi eu hunain neu gyfathrebu'n glir a/neu'n briodol. Yn yr achosion hynny, byddwn yn ystyried anghenion ac amgylchiadau unigol yr aelod o'r cyhoedd a'n cynghorwyr a'n staff cyn penderfynu ar y ffordd orau o reoli'r sefyllfa.

3. Beth yw ymddygiad annerbyniol?

3.1 Mae gan ein holl gynghorwyr a staff yr hawl i beidio wynebu iaith neu ymddygiad ymosodol neu ddifriol, waeth beth fo'r amgylchiadau, ac felly, ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu ddifriol, gofynion neu geisiadau afresymol neu barhaus, na bygythiadau yn erbyn unigolion neu'r sefydliad. Mae hyn yn berthnasol i bob math o gyswllt yn cynnwys (ond heb fod yn gyfyngedig i) cyswllt wyneb yn wyneb, dros y ffôn, drwy ddulliau electronig, drwy'r cyfryngau cymdeithasol ac ar ffurf ysgrifenedig.

3.2 O dro i dro, mae cynghorwyr ac aelodau staff wedi wynebu ymddygiad a chyfathrebiadau sy'n annerbyniol oherwydd eu natur. Gall hyn fod oherwydd bod natur y cyfathrebu'n faleisus, yn flinderus neu'n barhaus, hyd yn oed ar ôl mynd i'r afael â'r broblem a godwyd. Gall enghreifftiau o'r math hwn o ymddygiad gynnwys, ond nid yw'n gyfyngedig i:

Ymddygiad ymosodol, difriol neu sarhaus:

- bygythiad o drais corfforol neu drais corfforol gwirioneddol, yn cynnwys ymddygiad neu iaith (ysgrifenedig neu ar lafar) a all beri gofid i gynghorwyr neu staff deimlo eu bod yn cael eu bygwth neu eu cam-drin
- ymddygiad emosïynol, ymosodol neu ymddygiad sydd â'r bwriad o reoli
- rhegi neu wneud sylwadau dirmygus

2. Equality and diversity

2.1 Cyngor Cymuned Bro Machno recognises that some members of the public may have a mental health problem and/or disability where it may be difficult for them to either express themselves or communicate clearly and/or appropriately. Where this is the case, we will consider the individual needs and circumstances of the member of the public and our councillors and staff before deciding on how best to manage the situation.

3. What is unacceptable behaviour?

3.1 All of our councillors and staff have the right not to be subjected to aggressive, abusive or offensive language, or behaviour, regardless of the circumstances and therefore, we will not tolerate aggressive or abusive behaviour, unreasonable demands or unreasonable persistence, or threats against individuals or the organisation. This relates to all forms of contact including (but not limited to) face-to-face, via phone, via electronic means, via social media and via written formats.

3.2 From time to time, councillors and members of staff have been subject to behaviour and communications that are unacceptable because of their nature. This may be because the nature of the communication is malicious, vexatious or persistent, even after the issue raised has been addressed. Examples of this behaviour may include, but not be limited to:

Aggressive, abusive or offensive behaviour:

- threats of, or actual, physical violence, including behaviour or language (written or spoken) that may cause staff to feel distressed, threatened or abused
- emotional, abusive or manipulative behaviour
- swearing or making derogatory remarks
- communications that are offensive in tone or language, including inappropriate cultural, racial or religious references

- cyfathrebiadau sy'n sarhaus o ran tôn neu iaith, yn cynnwys cyfeiriadau diwylliannol, hiliol neu grefyddol amhriodol
- ymddygiad digywilydd, yn cynnwys sylwadau dirmygus neu sylwadau o natur rywiol
- bygythiad o niwed i unigolion, y sefydliad neu eraill a allai gynnwys bygwth ffrwydrad neu hunanladdiad
- galwadau ffôn neu lythyrau parhaus a allai fod yn alwadau ffug (neu efallai ddim) neu fod â chynnwys ymosodol, rhywiol neu faleisus ynddynt

Gofynion afresymol a pharhaus:

- mynnu ymatebion o fewn amserlen afresymol neu wybodaeth nad yw'n berthnasol i'ch problem neu gŵyn
- galwadau ffôn, negeseuon e-bost neu lythyrau gormodol
- anfon yr un ohebiaeth yn fynych
- newid sylwedd cwyn yn fynych neu godi pryderon amherthnasol
- gwrthod derbyn penderfyniad neu eglurhad yn barhaus
- disgwyl i wasanaethau fod ar gael y tu allan i'r hyn a ystyrir yn oriau swyddfa arferol neu'r amseroedd a gyhoeddwyd
- cysylltu'n fynych neu fynnu ar siarad â chynghorydd neu aelod o staff nad yw'n ymdrin yn uniongyrchol â'ch problem neu gŵyn
- cysylltu'n fynych neu fynnu siarad â chynghorydd neu aelod o staff sydd wedi bod yn ymdrin â'ch problem neu gŵyn wedi i'r mater gael ei gau neu wedi i swyddogion fynd i'r afael â'r mater
- mynnu camau'n ymwneud ag eitemau nad oes gennym unrhyw awdurdodaeth drostynt

4. Camau gweithredu a chyfyngiadau

4.1 Pan fo aelod o'r cyhoedd yn parhau i gyfathrebu a/neu ymddwyn mewn modd annerbyniol, gan ddefnyddio unrhyw ddull, bydd Cyngor Cymuned Bro Machno yn arfer ei hawl i gyfyngu ar unrhyw

- rudeness, including derogatory remarks or those of a sexual nature
- threats of harm to individuals, the organisation or to others that may include bomb or suicide threats
- continual phone calls or letters which may or may not take the form of hoax calls or contain abusive, sexual or malicious content

Unreasonable demands and persistence:

- demanding responses within an unreasonable timescale or information not relevant to your issue or complaint
- excessive telephone calls, emails or letters
- sending duplicate correspondence
- repeatedly changing the substance of a complaint or raising unrelated concerns
- persistent refusal to accept a decision or explanation
- expecting services to be available outside of what is considered as usual office hours or the publicised times
- repeatedly contacting or insisting on speaking to a councillor or member of staff who is not directly dealing with your issue or complaint
- repeatedly contacting or insisting on speaking to a councillor or member of staff who has been dealing with your issue or complaint after the matter has been closed or the issue has been addressed
- demanding action relating to items we have no jurisdiction over

4. Actions and restrictions

4.1 Where a member of the public continues to communicate and/or behave in an unacceptable manner, via any method, Cyngor Cymuned Bro Machno will exercise its right to restrict contact

gyswllt â/neu gymryd camau priodol y mae'n eu hystyried yn addas ar gyfer y sefyllfa.

and/or take suitable action it deems appropriate for the situation.

Cyswllt wyneb yn wyneb

4.2 Yn y rhan fwyaf o achosion, pan fyddwn yn ystyried bod ymddygiad rhywun yn afresymol, byddwn, pan yn briodol, yn egluro pam a gofyn iddynt ei newid. Hysbysir aelodau'r cyhoedd os yw eu hiaith yn ymosodol, yn ddiangen ac nad yw o unrhyw gymorth, a gofynnir iddynt roi'r gorau i hynny. Os yw'r ymddygiad annerbyniol yn parhau, gall cynghorwyr neu aelodau o staff ddirwyn y cyfarfod i ben. Os yw cynghorydd neu aelod o staff yn teimlo dan fygythiad neu mewn perygl ar unrhyw adeg, dylai ffonio 999 ar unwaith i gael cymorth gan yr heddlu.

4.3 Bydd yr heddlu'n cael eu hysbysu am ymosodiadau corfforol a bydd y cyngor yn cael ei hysbysu am bob ymosodiad, ymgais i ymosod neu fygythiad i'w hystyried ac i weithredu arnynt ymhellach.

4.4 Pan na chysylltir â'r heddlu yn dilyn ymosodiad, neu os cysylltir â hwy ac nad ydynt yn barod i erlyn, yna gall yr unigolyn a oedd yn wynebu'r trais neu Gyngor Cymuned Bro Machno gychwyn achos cyfreithiol os ystyrir bod y camau hynny'n gymesur a phriodol.

4.5 Ni oddefir bygythiadau mynych, cam-drin geiriol ac aflonyddu parhaus yn erbyn aelodau staff neu gynghorwyr a byddant yn cael eu hadrodd i Gyngor Cymuned Bro Machno i'w hystyried ymhellach. Gall hynny arwain at gymryd camau mwy ffurfiol, yn cynnwys camau gan yr heddlu os yw hynny'n briodol.

Terfynu galwad ffôn

4.6 Yn y rhan fwyaf o achosion, pan fyddwn yn ystyried bod ymddygiad rhywun yn afresymol, byddwn, lle bo'n briodol, yn egluro pam ac yn gofyn iddynt ei newid. Hysbysir aelodau'r cyhoedd os yw eu hiaith yn ymosodol, yn ddiangen ac nad yw o unrhyw gymorth, a gofynnir iddynt roi'r gorau i

Face-to-face contact

4.2 In most instances when we consider that someone's behaviour is unreasonable, we will, when appropriate, explain why and ask them to change it. Members of the public will be advised if their language is offensive, unnecessary and unhelpful, and asked to stop. If unacceptable behaviour continues, councillors or members of staff can terminate the meeting. If a councillor or member of staff feels threatened or in danger at any stage, they are advised to call 999 immediately for police assistance.

4.3 Physical assaults will be reported to the police and all assaults, attempted assaults or threats will be reported to the council for further consideration and action.

4.4 Where the police are not called following an assault, or if they have been called and are not prepared to prosecute, then legal proceedings can be started by the person towards whom the violence was directed or by Cyngor Cymuned Bro Machno if that action is considered proportionate and appropriate.

4.5 Repeated threats, verbal abuse and persistent annoyance against staff or councillors will not be tolerated and will be reported to Cyngor Cymuned Bro Machno for further consideration and may result in more formal action being taken, including police action if appropriate.

Terminating a telephone call

4.6 In most instances when we consider that someone's behaviour is unreasonable, we will, when appropriate, explain why and ask them to change it. Members of the public will be advised if their language is offensive, unnecessary and unhelpful, and asked to stop; otherwise, the person

hynny; fel arall bydd yr unigolyn sy'n derbyn yr alwad yn terfynu'r sgwrs ar unwaith.

4.7 Bydd defnyddio neu figwth defnyddio trais corfforol, cam-drin geiriol neu aflonyddu tuag at staff neu gynghorwyr Cyngor Cymuned Bro Machno yn arwain at derfynu'r alwad ffôn a hysbysir yr heddlu am y digwyddiad.

4.8 Mewn achos pan nad yw aelod o'r cyhoedd yn newid ei ymddygiad, rhoddir ystyriaeth bellach i'r posibilrwydd o reoli unrhyw gyswllt parhaus rhyngddynt a Chyngor Cymuned Bro Machno.

Ystyried pryd i reoli cyswllt

4.9 Mewn nifer fach iawn o achosion, pan fo camau neu ymddygiad aelodau unigol o'r cyhoedd yn herio ein gallu i ddarparu gwasanaeth effeithiol i bawb, gall Cyngor Cymuned Bro Machno ystyried camau mwy ffurfiol hefyd er mwyn rheoli'r cyswllt.

4.10 Gall Cyngor Cymuned Bro Machno benderfynu, ymysg ystyriaethau eraill:

- rhwystro galwadau ffôn a/neu negeseuon e-bost rhag cael eu derbyn
- cyfyngu ar gyswllt yn y dyfodol i ffurfiau ac amllder penodol
- mynnu bod cyfarfodydd yn digwydd yn ein safleoedd ni yn unig
- hysbysu unigolion o'r eitemau a fydd yn cael eu hystyried er mwyn sicrhau nad oes unrhyw faterion newydd wedi'u codi ac yna eu ffeilio, heb gydnabyddiaeth bellach
- terfynu pob cyswllt
- cofnodi'r aelod o'r cyhoedd fel risg neu fygythiad posibl
- sicrhau bod y cyngor llawn yn cael eu hysbysu, ac os oes angen, rhybuddio sefydliadau allanol am unrhyw fygythiad posibl
- ystyried hysbysu'r rheoleiddiwr priodol am yr ymddygiad lle gallai camymddwyn proffesiynol posibl beri pryder
- cyfeirio'r mater at yr Heddlu, y Gwasanaethau Cymdeithasol neu sefydliad priodol arall

receiving the call will end the conversation immediately.

4.7 The threat, or use, of physical violence, verbal abuse or harassment towards Cyngor Cymuned Bro Machno staff or councillors will result in the termination of the telephone call and will be reported to the police.

4.8 In the event that a member of the public does not modify their behaviour, further consideration will be given to formally managing ongoing contact between them and Cyngor Cymuned Bro Machno.

Considering when to manage contact

4.9 In the very small number of cases where the actions or behaviours of individual members of the public challenge our ability to deliver an effective service for all, Cyngor Cymuned Bro Machno may also consider more formal action to manage contact.

4.10 Cyngor Cymuned Bro Machno may decide to, amongst other considerations:

- block telephone calls and/or emails from being received
- limit future contact to a particular form and frequency
- insist on meetings at our premises only
- inform individuals that items will be considered to ensure no new issues have been raised but then filed, without further acknowledgement
- terminate all contact
- classify the member of the public as potential risk or threat
- ensure that the full council is advised and, if need be, alert outside organisations to any potential threat
- consider reporting behaviour to the appropriate regulator where potential professional misconduct may be a concern
- refer the matter to the Police, Social Services or other appropriate organisation
- take legal action such as applying for an injunction or court order to prohibit contact or poor behaviour

- cymryd camau cyfreithiol fel gwneud cais am waharddeb neu orchymyn llys er mwyn gwahardd cyswllt neu ymddygiad gwael

5. Diogelu data a chadw cofnodion

5.1 Dim ond fesul achos unigol y gellir penderfynu bod cyswllt neu ohebiaeth yn annerbyniol neu'n faleisus. Pan fo penderfyniadau'n cael eu gwneud i roi camau ar waith fel uchod, bydd cofnod yn cael ei gadw ar ffeil ac ysgrifennir yn ffurfiol at yr unigolyn a'i hysbysu am y camau ac unrhyw ddyddiad ar gyfer cynnal adolygiad. Lle y bo'n briodol, ac yn unol â deddfwriaeth Diogelu Data, gellir rhannu cofnodion am ddigwyddiadau gyda'r awdurdod allanol priodol.

5. Data protection and record keeping

5.1 Deciding that contact or correspondence is unacceptable or vexatious can only be done on a case-by-case basis. Where decisions are taken to implement action as above, a record will be kept on file and the individual will be formally written to and informed of the action and any review date. Where appropriate, and in line with Data Protection legislation, records of incidents may be shared with the appropriate external authority.

