Polisi ar Weithredoedd Annerbyniol – Ysgol Penrhyn-coch ac Ysgol Penllwyn

1. Cyflwyniad

1.1 Mae **Ysgol Penrhyn-coch ac Ysgol Penllwyn** yn dod i gysylltiad â nifer o rieni, gwarcheidwaid, perthnasau, ac ymwelwyr fel rhan o'n diwrnod arferol ac, yn y rhan fwyaf o achosion, mae'r rhyngweithio hwnnw yn bositif ac yn adeiladol i'r ddwy ochr. Yn achlysurol iawn, fodd bynnag, gall ymddygiad neu weithredoedd unigolion rydym yn ymwneud â nhw fod yn heriol, gan wneud hi'n anodd inni barhau i gael ymgysylltiad adeiladol â nhw. Yn y nifer fach o achosion o'r fath, rhaid inni ystyried cymryd camau i amddifyn ein staff a/neu i sicrhau nad yw ein gallu i weithio'n effeithiol yn cael ei danseilio. Mae'r polisi hwn yn esbonio sut y byddwn yn delio â'r sefyllfaoedd hyn.

1.2 Mae'r Polisi hwn yn amlinellu dulliau'r Ysgol o ddelio â'r nifer cymharol fach o unigolion yr ystyriwn bod eu gweithredoedd neu ymddygiad yn annerbyniol. Mae'r term ***'ymwelydd'*** yn cyfeirio at **unrhyw unigolyn sy'n cysylltu â'r Ysgol neu'n gweithredu ar ran unigolyn arall, unrhyw achwynydd, ac unrhyw unigolyn sy'n gwneud cais am wybodaeth gan yr Ysgol.**

1.3 Bydd copi o'r Polisi hwn ar gael ar wefan yr Ysgol ac os gwneir cais am gopi.

2. Amcanion y Polisi

2.1 Credwn fod gan unrhyw ohebwyr ac achwynwyr yr hawl i gael eu clywed, eu deall, a'u parchu. Credwn hefyd fod gan ein staff yr un hawliau.

2.2 Trwy gydol ein cysylltiad ag ymwelwyr, ein nod fydd:

- Esbonio'n glir i bawb rydym yn delio â nhw, o'r adeg y byddant yn cysylltu am y tro cyntaf a thrwy gydol ein hymwneud â nhw, beth y gall**Ysgol Penrhyn-coch ac Ysgol Penllwyn** ei wneud, a beth na all ei wneud i ymateb i'w pryderon a chwrdd â'u disgwyliadau
- Bod yn onest ac yn agored ac osgoi codi gobeithion na ellir eu gwireddu
- Delio mewn ffordd deg, gonest, cyson, parchus a phriodol gydag unrhyw ohebwyr ac achwynwyr, hyd yn oed y rhai yr ystyriwn bod eu hymddygiad neu weithredoedd yn annerbyniol
- Darparu gwasanaeth sydd ar gael yn hwylus i bawb
- Sicrhau nad yw ein staff a phobl eraill o fewn cymuned yr ysgol yn dioddef unrhyw anfanteision o ganlyniad i ymddygiad annerbyniol pobl eraill.

2.3 Darparu gwasanaethau sydd ar gael yn hwylus i bob ymwelydd. Fodd bynnag, os bernir bod gweithredoedd ymwelydd yn annerbyniol, mae gan yr Ysgol yr hawl i ystyried cyfyngu ar, neu newid y ffordd rydym yn delio ag unigolion o'r fath.

2.4 Cymerir camau penodol mewn achosion sy'n gofyn am lefel o ymyrraeth i leihau unrhyw aflonyddu, risgiau a/neu anfanteision all godi o ganlyniad i ymddygiad annerbyniol. Ein blaenoriaeth yw sicrhau nad yw ymwelwyr eraill na staff yr Ysgol yn dioddef unrhyw anfantais oherwydd y rhai sy'n ymddwyn mewn ffordd annerbyniol.

3. Diffinio Gweithredoedd Annerbyniol gan Ddefnyddwyr Gwasanaethau

3.1 Mi all pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad pan fyddant mewn trafferth neu pan fyddant yn gofidio am rywbeth. Efallai bod amgylchiadau wedi peri gofid neu boen meddwl i'r unigolyn yn yr adeg cyn iddo gysylltu â'r Ysgol. Nid yw'r Ysgol yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol am fod yr unigolyn yn ystyfnig neu'n benderfynol yn unig. Fodd bynnag, gall gweithredoedd unigolion sy'n flin, yn gofyn llawer, neu'n ddi-ildio roi pwysau annerbyniol ar yr Ysgol neu arwain at ymddygiad annerbyniol tuag at staff yr Ysgol. Y gweithredoedd hyn sy'n annerbyniol, a dyma'r gweithredoedd y mae'r polisi hwn yn ceisio'u rheoli. Mae'r Ysgol wedi grwpio'r gweithredoedd hyn o dan dri phennawd bras:

3.2 Ymddygiad Ymosodol neu Ddifrïol

3.2.1 **<u>Nid</u>** gweithredoedd ymosodol a all arwain at niwed corfforol yw'r unig fath o drais. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith (lafar neu ysgrifenedig) a all beri i'r staff deimlo'n ofnus, eu bod o dan fygythiad, neu eu bod yn cael eu sarhau. Mae hyn yn cynnwys unrhyw ymyrraeth annerbyniol, sylwadau difrïol neu sarhaus a wneir am staff, neu unrhyw gyfeiriadau at eu bywyd preifat.

3.2.2 Ymhlith yr ymddygiadau sy'n perthyn i'r grŵp hwn mae bygythiadau, trais corfforol, camdriniaeth bersonol ar lafar, sylwadau difrïol ac anghwrteisi. Mae datganiadau ymfflamychol a honiadau di-sail yn enghreifftiau o ymddygiad ymosodol hefyd.

3.2.3 Mae'r Ysgol yn disgwyl i bobl fod yn gwrtais wrth ei staff a'u parchu. Nid yw'n dderbyniol cyflawni trais yn erbyn ein staff na'u cam-drin. Mae staff yr Ysgol yn deall y gwahaniaeth rhwng ymddygiad ymosodol a dicter ac maent yn cydnabod dicter pobl mewn achosion lle maent yn teimlo'r angen i wneud cwyn yn erbyn yr Ysgol. Fodd bynnag, nid yw'n dderbyniol i'r dicter hwnnw droi'n ymddygiad ymosodol neu ddifrïol (ar lafar neu'n ysgrifenedig) tuag at staff yr Ysgol.

3.2.4 Yn yr un modd, gall fod angen i'r Ysgol ystyried y polisi hwn os bydd ymwelydd yn ymddwyn yn fygythiol a/neu'n ymosodol tuag at ymwelydd arall. **<u>Ni fydd</u>** yr Ysgol yn cymryd rhan mewn unrhyw anghydfod trydydd parti, ond mi fydd yn ystyried rhoi'r Polisi hwn ar waith os bernir bod ymddygiad ymwelwyr, yn arbennig pan maent ar safle'r ysgol, yn ymosodol, yn fygythiol, neu'n ddifrïol.

3.3 Gofynion afresymol

3.3.1 Gall defnyddwyr gwasanaethau wneud yr hyn a ystyrir yn ofynion afresymol oherwydd maint yr wybodaeth maent yn gofyn amdani, natur a graddfa'r gwasanaeth maent yn disgwyl ei gael, neu nifer neu amlder y troeon maent yn cysylltu â'r Ysgol. Mi fydd penderfynu a yw gofynion yn afresymol bob amser yn dibynnu ar amgylchiadau'r ymddygiad a difrifoldeb y materion sy'n cael eu codi gan yr ymwelydd.

3.3.2 Mae'r gweithredoedd sy'n perthyn i'r grŵp hwn yn cynnwys mynnu ymateb o fewn cyfnod afresymol, mynnu cael gweld neu siarad ag aelod staff penodol, galwadau ffôn, llythyron neu negeseuon e-bost parhaus, newid cynnwys y cais neu'r gŵyn dro ar ôl tro. neu godi pryderon nad ydynt yn berthnasol i'r mater dan sylw.

3.3.3 Ystyrir bod y gofynion hyn yn annerbyniol ac yn afresymol os ydyn nhw'n dechrau cael effaith sylweddol ar waith yr Ysgol, megis cymryd gormod o amser y staff ar draul ymwelwyr eraill neu o ran cyflawni swyddogaethau'r ysgol.

3.4 Dyfalbarhad afresymol

3.4.1 Ni fydd rhai ymwelwyr yn derbyn nad oes modd i'r Ysgol roi mwy o gymorth iddynt neu ddarparu gwasanaeth tu hwnt i'r gwasanaeth a ddarperir eisoes. Bydd rhai defnyddwyr gwasanaethau'n parhau i anghytuno â'r camau a gymerwyd neu'r penderfyniadau a wnaed ynghylch eu pryderon, neu'n cysylltu'n ddiddiwedd â'r Ysgol am yr un mater

3.4.2 Mae'r gweithredoedd sy'n perthyn i'r grŵp hwn yn cynnwys gwrthod derbyn penderfyniad yr Ysgol yn barhaus, gwrthod derbyn esboniadau am yr hyn y gall yr Ysgol ei wneud a'r hyn na all ei wneud yn barhaus, a pharhau i fynd ar drywydd yr un mater heb gyflwyno unrhyw wybodaeth newydd. Gall y ffordd y mae'r ymwelwyr hyn yn cysylltu â'r Ysgol fod yn hollol resymol. Eu hymddygiad taer, drwy barhau i wneud hynny, sy'n annerbyniol.

3.4.3 Ystyrir bod gweithredoedd taer ymwelwyr yn annerbyniol pan fyddant yn mynnu amser ac adnoddau sy'n anghymesur ym marn yr Ysgol.

4. Rheoli Gweithredoedd Annerbyniol Defnyddwyr Gwasanaethau

4.1 Nifer cymharol fach o unigolion sy'n gweithredu mewn ffordd sy'n annerbyniol yn nhyb yr Ysgol. Bydd y modd y rheolir y gweithredoedd hyn yn dibynnu ar eu natur a'u graddfa. Os ydynt yn effeithio'n andwyol ar allu'r Ysgol i gyflawni'i gwaith ac i ddarparu gwasanaethau i eraill, gall fod angen cyfyngu ar gysylltiad yr ymwelydd â'r Ysgol, er mwyn rheoli'r gweithredoedd annerbyniol. Lle bynnag y bo modd, bydd yr Ysgol yn ceisio gwneud hyn mewn ffordd sy'n caniatáu i'r ceisiadau neu'r cwynion fynd rhagddynt drwy'r prosesau arferol hyd nes iddynt gael eu datrys, a bydd yn rhoi eglurhad (ysgrifenedig) i'r ymwelydd am unrhyw gyfyngiadau a osodir ganddi. Gellir cyfyngu ar gysylltiadau wyneb yn wyneb, dros y ffôn, drwy ffacs, drwy lythyr neu'n electronig, neu unrhyw gyfuniad o'r rhain, gall hyn gynnwys sicrhau bod tyst yn bresennol ar gyfer cyfarfodydd wyneb yn

wyneb. Bydd yr Ysgol yn ceisio cadw mewn cysylltiad drwy o leiaf un dull. Mewn sefyllfaoedd eithafol, fodd bynnag, rhoddir gwybod i'r ymwelydd yn ysgrifenedig fod ei enw ar restr '*dim cysylltiad personol'*. Mae hyn yn golygu na chaiff gysylltu â'r Ysgol, ac eithrio drwy gyfathrebu'n ysgrifenedig neu drwy drydydd parti.

4.2 Bydd unrhyw gam-drin geiriol a/neu aflonyddu ar staff yr Ysgol yn debygol o arwain at ddod â'r holl gysylltiad uniongyrchol â'r ymwelydd i ben, a gellir rhoi gwybod i'r heddlu hefyd am ddigwyddiadau o'r fath. Dyna fydd yn digwydd **bob tro** y bydd unigolyn yn defnyddio, neu'n bygwth defnyddio, trais corfforol yn erbyn staff.

4.3 Ni fydd yr Ysgol yn ymdrin â gohebiaeth (llythyr, ffacs neu e-bost) sy'n cam-drin staff neu sy'n cynnwys honiadau heb dystiolaeth gadarn. Pan fydd hyn yn digwydd, byddwn yn rhoi gwybod i'r ymwelydd nad yw ei iaith yn dderbyniol. Gofynnir iddo roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath a bydd yr Ysgol yn datgan na fydd yn ymateb i'w ohebiaeth oni fydd yn rhoi'r gorau iddi. Gall yr Ysgol fynnu bod unrhyw gysylltiad pellach yn digwydd drwy drydydd parti.

4.4 Bydd staff yr Ysgol yn dod â galwad ffôn i ben os byddant yn ystyried bod y galwr yn ymosodol, yn ddifrïol neu'n sarhaus. Mae gan yr aelod staff sy'n derbyn yr alwad yr hawl i ddweud wrth y galwr nad yw ei ymddygiad yn dderbyniol, a dod â'r alwad i ben os nad yw'r galwr yn rhoi'r gorau i'r ymddygiad.

4.5 Os bydd ymwelydd yn ffonio, yn ymweld â'r swyddfa, yn anfon dogfennau amherthnasol neu'n codi'r un materion dro ar ôl tro, gall yr Ysgol benderfynu:

4.5.1 derbyn galwadau ffôn gan yr ymwelydd ar adegau penodol ar ddyddiau penodol yn unig, neu drefnu i un aelod staff yn unig ymdrin â galwadau neu ohebiaeth gan yr ymwelydd hwnnw yn y dyfodol;

4.5.2 gofyn i'r ymwelydd wneud apwyntiad i weld aelod enwebedig o'r staff cyn ymweld â'r swyddfa, neu bod yr ymwelydd yn cysylltu â'r swyddfa yn ysgrifenedig yn unig;

4.5.3 dychwelyd y dogfennau i'r ymwelydd neu, mewn achosion eithafol, rhoi gwybod i'r ymwelydd y bydd unrhyw ddogfennau amherthnasol pellach yn cael eu dinistrio;

4.5.4 cymryd unrhyw gamau eraill a fernir yn briodol. Fodd bynnag, bydd yr Ysgol bob amser yn egluro wrth yr ymwelydd pa gamau sy'n cael eu cymryd a pham.

4.6 Os bydd ymwelydd yn parhau i ohebu ynghylch nifer fawr o faterion, ac os ystyrir bod hynny'n ormodol, byddwn yn rhoi gwybod i'r ymwelydd mai dim ond nifer penodol o faterion fydd yn cael eu hystyried dros gyfnod penodol, ac yn gofyn iddo gyfyngu neu ganolbwyntio ei geisiadau yn unol â hynny. Mewn achosion eithafol, lle mae'r gofynion yn effeithio'n afresymol ar waith yr Ysgol, byddwn yn rhoi gwybod i'r ymwelydd na fydd yr Ysgol yn ystyried ei geisiadau mwyach.

4.7 Bernir bod gweithredoedd ymwelydd yn afresymol o daer os yw'r holl weithdrefnau adolygu mewnol wedi'u dilyn a bod yr ymwelydd yn parhau i anghytuno â phenderfyniad yr Ysgol ynghylch ei gais neu'i gŵyn. Byddwn yn rhoi gwybod i'r ymwelydd na fyddwn yn derbyn mwy o alwadau ffôn nac yn gwneud rhagor o gyfweliadau am y mater. Os yw'r ymwelydd am gysylltu â'r Ysgol am y mater yn y dyfodol, rhaid iddo wneud hynny'n ysgrifenedig. Caiff unrhyw ohebiaeth bellach sy'n dod i law ei darllen a'i ffeilio, ond ni fydd yr Ysgol yn ei chydnabod nac yn ymateb iddi oni bai bod yr ymwelydd yn darparu gwybodaeth newydd sylweddol am y mater.

4.8 Ni fydd yr Ysgol yn rhoi ystyriaeth i unrhyw recordiadau cudd (ar ffurf clywedol neu fideo) a gyflwynir fel tystiolaeth wrth wneud cwyn. Disgwyliwn fod yr holl gyfathrebu ag ymwelwyr yn agored, a'i fod yn digwydd yn unol â GDPR y DU. Mae'r Ysgol yn cadw'r hawl i ystyried y polisi hwn os bydd yn cael gwybod am unrhyw recordiadau cudd a wnaed, yn enwedig os bydd deunydd o'r fath yn cael ei ledaenu'n gyhoeddus.

5. Penderfynu Cyfyngu ar Gysylltiad Ymwelydd

5.1 Mae gan staff yr Ysgol sy'n wynebu ymddygiad ymosodol neu sarhaus yn uniongyrchol o du ymwelydd yr hawl i ddelio â'r ymddygiad hwnnw ar unwaith mewn modd sydd, yn eu tyb nhw, yn briodol i'r sefyllfa, ac yn unol â'r polisi hwn.

5.2 Ac eithrio unrhyw benderfyniadau a wneir ar unwaith ar adeg y digwyddiad, dim ond ar ôl i aelod staff ar lefel Uwch Reoli ystyried y sefyllfa'n ofalus y bydd penderfyniad yn cael ei wneud i gyfyngu ar gysylltiad yr ymwelydd â'r Ysgol. Lle bo modd, bydd ymwelydd yn cael cyfle i newid ei ymddygiad neu'i weithredoedd cyn y gwneir penderfyniad. Byddwn yn rhoi gwybod i'r ymwelydd yn ysgrifenedig beth yw'r rheswm dros y penderfyniad i gyfyngu ar y cysylltiad rhyngddo â'r Ysgol yn y dyfodol, beth yw'r trefniadau cysylltu cyfyngedig hynny, ac os yn berthnasol, am ba hyd y bydd y cyfyngiadau ar waith.

6. Apelio yn Erbyn Penderfyniad i Gyfyngu ar Gysylltiad

6.1 Gall ymwelydd apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gysylltiad drwy'r Pennaeth neu Gadeirydd Corff Llywodraethu'r Ysgol. Mae'n hanfodol bod yr apêl yn cael ei hystyried gan unigolyn nad oedd yn rhan o'r penderfyniad gwreiddiol i gyfyngu ar gysylltiad. Yn dilyn ystyriaeth ofalus gan yr unigolyn sy'n ystyried yr apêl, bydd yr ymwelydd yn cael gwybod yn ysgrifenedig a yw'r trefniadau cysylltiad cyfyngedig yn parhau, neu a fydd yna gamau gweithredu eraill.

6.2 Bydd canlyniad yr apêl yn un terfynol ac ni fydd y mater yn cael unrhyw ystyriaeth bellach.

7. Cofnodi ac Adolygu Penderfyniad i Gyfyngu ar Gysylltiad

7.1 Mae'r Ysgol yn cofnodi <u>**pob**</u> achos o 'weithredu annerbyniol' fel y'i diffinnir yn y polisi hwn. Os bydd yn penderfynu cyfyngu ar gysylltiad ymwelydd, bydd yn cofnodi hyn yn y ffeil

berthnasol a/neu mewn cofnodion cyfrifiadurol priodol. Bydd yr wybodaeth hon yn cael ei hadolygu, ei diwygio a/neu ei dileu bob chwe mis, yn unol â'n gweithdrefnau rheoli gwybodaeth.

7.2 Gellir ail-ystyried penderfyniad i gyfyngu ar gysylltiad ymwelydd os bydd yr ymwelydd yn dangos ei fod wedi newid ei ymddygiad a'i fod yn ymddwyn mewn ffordd fwy derbyniol. Fel yr amlinellir ym mhwynt 7.1. (uchod) bydd yr Ysgol yn adolygu statws pob ymwelydd sydd â threfniadau cysylltiad cyfyngedig bob chwe mis.

Polisi wedi'i gymeradwyo gan Uwch Dîm Rheoli a Chorff Llywodraethu'r Ysgol

<<DYDDIAD>>