CRONFA GYMUNEDOL COMMUNITY FUND

Polisi ymddygiad cwsmeriaid

Rheolau ynglŷn â beth sy'n digwydd os yw rhywun yn trin ein staff yn wael

Ynglŷn â ni

Ni yw Cronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol.

Mae grwpiau cymunedol yn gallu gofyn i ni am arian i helpu gyda'u gwaith.

Mae hyn yn gallu bod yn weithio ar bethau fel:

- gerddi sy'n cael eu rhannu

- grwpiau miwsig neu weithgaredd

- dosbarthiadau i ddysgu sut i ddefnyddio cyfrifiadur

Mae'r grwpiau sy'n cael arian gennym ni yn ei ddefnyddio i wneud eu gwaith yn hyd yn oed gwell.

Rydym yn galw'r grwpiau yma yn **gwsmeriaid.**

Sut rydym yn siarad â'n cwsmeriaid ac yn eu trin

Rydym yn siarad â llawer o grwpiau a phobl wahanol yn ein gwaith.

Rydym yn siarad â chwsmeriaid:

- wyneb yn wyneb

- ar y ffôn

- dros e-bost

- ar y **cyfryngau cymdeithasol.** Y **cyfryngau cymdeithasol** yw pethau fel Facebook ac Instagram

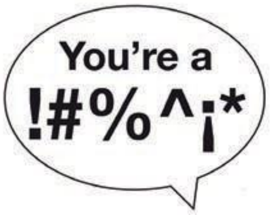
Rydym bob amser yn meddwl am anghenion pawb. Rydym yn gwneud siŵr ein bod yn siarad â'n cwsmeriaid yn y ffordd sydd orau iddyn nhw.

Rydym yn trin pawb rydym yn siarad â nhw gyda pharch. A dylai cwsmeriaid drin ein staff ni gyda pharch hefyd.

Sut mae rhai cwsmeriaid yn trin ein staff

Weithiau, mae rhai cwsmeriaid yn trin ein staff yn wael trwy:

- weiddi arnyn nhw



- defnyddio geiriau sy'n achosi pryder

- eu bygwth

- dweud celwydd wrthyn nhw

- cysylltu pan does dim angen gwneud iddyn nhw wneud hynny

Weithiau, mae'r un bobl yn gwneud y pethau yma nifer o weithiau.

Mae'n bwysig i ni ddiogelu ein staff. Rydym eisiau iddyn nhw deimlo'n ddiogel a hapus yn y gwaith.

Mae gennym rai rheolau ynglŷn â beth wnawn os nad yw rhywun yn trin ein staff gyda pharch.

Beth fyddwn i'n ei wneud

Y tro cyntaf mae'n digwydd, byddwn yn:

- dweud wrth y cwsmer pam nad ydym ni'n hoffi beth maen nhw wedi ei ddweud neu ei wneud

- gwneud yn siŵr fod y cwsmer yn deall sut y dylen nhw drin ein staff

- dweud wrthyn nhw os ydyn nhw'n gwneud hyn eto, efallai y byddwn yn defnyddio rheolau newydd am sut i siarad â'n staff

Os ydi rhywun yn gwneud rhywbeth sy'n gallu achosi niwed i'n staff, byddwn yn dweud wrth yr heddlu.

Byddwn yn gwneud hyn yn syth.

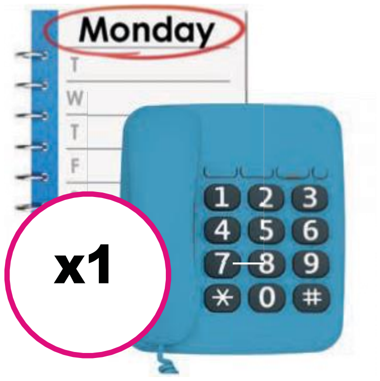
Beth sy'n digwydd nesaf

Os yw'r un person yn dal ati i drin ein staff yn wael, byddwn yn:

1. Rhoi rhybudd iddyn nhw. Mae hyn yn golygu y byddwn yn gofyn i'r person stopio.

   Os nad ydyn nhw'n stopio, byddwn yn dweud wrthyn nhw efallai na fydd ein sefydliad ni yn siarad â nhw eto.

2. Os nad ydi'r person yn gwrando ar ein rhybudd, bydd 1 o'n rheolwyr yn penderfynu beth sy'n digwydd nesaf.



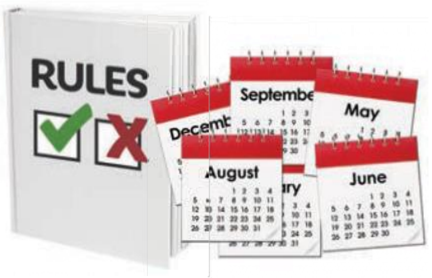
Bydd y rheolwr yn gwneud rheolau ynglŷn â pha mor aml y mae'r person yn cael cysylltu â ni a pha bryd.

Os yw'r rheolwr yn gwneud rheolau ar gyfer person, yna byddwn yn ysgrifennu atynt.

Byddwn yn ysgrifennu:

- pa rybudd mae'r person wedi ei gael yn barod gennym ni

- ein cynllun ar gyfer beth fyddwn ni'n ei wneud nesaf a beth mae hyn yn ei olygu i'r person



- os ydym yn gwneud rheolau newydd, am ba mor hir fydd y rheolau yn parhau

Efallai y gwnawn ni ofyn am siarad â rhywun gwahanol o'r sefydliad.

Os yw’r broblem yn un ddifrifol byddwn yn stopio gweithio gyda’r person.

Byddwn bob amser yn gwneud yn siŵr ein bod yn meddwl am anghenion ein cwsmeriaid ac yn trin pawb yn deg.

Beth mae pobl yn gallu ei wneud os nad ydyn nhw'n hapus gyda beth rydym yn ei ddweud

Os yw rhywun yn anghytuno gyda'r rheolau rydym yn eu rhoi iddyn nhw, maen nhw'n gallu ysgrifennu i ddweud wrthym ni.

Dylen nhw ddweud:

- pam eu bod yn anghytuno â ni, a

- pham eu bod nhw'n meddwl eu bod dal angen siarad â'n sefydliad

I gael rhagor o wybodaeth

Cysylltwch â ni os oes gennych unrhyw gwestiynau neu os hoffech fwy o wybodaeth am y ffordd rydyn ni'n gweithio.

Ffôn:

0345 4 10 20 30

E-bost:

cymru@cronfagymunedolylg.org.uk

Ysgrifennwch at:
Cronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol
Society Building
Regents Wharf
8 All Saints Street
London
N1 9RL