

# Cwynion ac Adborth ar y Cyngor Optegol Cyffredinol

Statws y ddogfen: Wedi'i chymeradwyo
Fersiwn: 3
Dyddiad cymeradwyo: 11 Rhagfyr 2024
Effeithiol o: 1 Ionawr 2025
Perchennog: Y Cyngor
Awdur: Pennaeth Llywodraethu
Dyddiad yr adolygiad nesaf: Dyddiad cymeradwyo + 3 blynedd

## 1. Pwrpas

---

- 1.1 Mae'r polisi hwn yn disgrifio sut y gallwch wneud cwyn neu roi adborth ar y gwasanaeth a gawsoch gennym. Mae'n egluro sut y byddwn yn trin eich cwyn a beth i'w ddisgwyl yn ystod y broses.
- 1.2 Gallwch gwyno neu roi adborth ar staff cyflogedig, aelodau a gweithwyr y GOC a'r Gwasanaeth Cwynion Defnyddwyr Optegol (OCCS).

## 2. Datganiad Polisi

---

- 2.1 Rydym yn ymrwymedig i ymateb i gwynion am ein gwasanaeth mewn ffordd sy'n gyson ag egwyddorion gweinyddiaeth dda'r Ombwdsmon Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol Seneddol (PHSO):
  - cael pethau'n iawn;
  - ffocws ar y cwsmer;
  - bod yn agored ac atebol;
  - gweithredu'n deg a chymesur;
  - gweithio i wella; a
  - ceisio gwella'n barhaus.
- 2.2 Ystyriwn fod cwynion yn ffynhonnell adborth ddefnyddiol a phwysig ar ein perfformiad a sut y gallwn wella yn y dyfodol. Pan fydd pethau'n mynd o'i le, byddwn yn cydnabod ein camgymeriadau a cheisio cywiro pethau. Rydym yn addo i beidio eich trin yn annheg oherwydd eich bod wedi cwyno i ni.
- 2.3 Rydym hefyd yn croesawu adborth ar bethau a weithiodd yn dda, a byddwn yn ei ddefnyddio i ddatblygu ein prosesau a'n harferion i wella'n barhaus.
- 2.4 Mae'r rhan fwyaf o bobl sy'n cysylltu gyda ni'n rhesymol ac yn ymddwyn yn dderbyniol, ond ar rai adegau prin, nid yw hyn yn digwydd. Derbyniwn wrth gysylltu gyda ni i godi mater, y gall unigolion deimlo'n rhwystredig, blin neu mewn gofid ond, er hynny, rydym yn disgwyl cael ein trin yn barchus. Byddwn:
  - yn ddiuedd a di-wrthwynebus;
  - yn eich trin yn gwrtais, parchus ac ystyrlon;
  - yn parchu eich urddas a phreifatrwydd;
  - yn gwrandao ar a pharchu eich barn;
  - bob amser yn ceisio rhoi gwybodaeth mewn ffordd ddealladwy i chi;
  - lle bo'n bosib, yn gwneud addasiadau rhesymol i'n gwasanaeth i'ch helpu i leisio eich barn; a
  - yn ystyried sut y gall eich cwyn neu adborth wella prosesau'r GOC.
- 2.5 Lle bo angen, byddwn yn defnyddio ein polisi, Ymddygiad Derbyniol Wrth Gyfathrebu â'r GOC, i ymateb i ymddygiad annerbyniol.

### 3. Cwmpas

---

- 3.1 Gall unrhyw un sy'n dod i gysylltiad â'n gwasanaeth ac sy'n anhapus neu'n anfodlon gwyno i ni.
- 3.2 Diffinnir cwyn fel "mynegiant o anfodlonrwydd sut bynnag y mynegir hynny, am bethau a wnaed neu na wnaed".
- 3.3 Gallwch gwyno neu roi adborth ar:
- staff cyflogedig y GOC;
  - aelodau'r GOC (e.e. aelodau Cyngor, aelodau pwyllgorau cynghori, aelodau gwrandawiadau addasrwydd i ymarfer);
  - gweithwyr y GOC (e.e. aelodau'r panel ymwelwyr addysg, cynghorwyr optometreg);
  - contractwyr y GOC (e.e. cyfreithwyr allanol yn cyflwyno gwrandawiadau ar ein rhan); a
  - y Gwasanaeth Cwynion Defnyddwyr Optegol.
- 3.4 Mae'r polisi hwn ar gyfer cwyno neu roi adborth ar:
- rhywbeth yr ydym efallai wedi neu y dylem fod wedi'i wneud;
  - ein polisiâu neu brosesau (gan gynnwys rhai'n ymwneud â'n swyddogaethau statudol a recriwtio); a
  - pa mor dda yr ydym wedi eich trin.
- 3.5 Nid yw'r polisi hwn er mwyn cwyno am:
- cofrestreion neu fusnesau optegol unigol<sup>1</sup>;
  - eich sbectol, lensys llygaid neu ad-daliad<sup>2</sup>;
  - newid i gyfraith, safonau neu ganllawiau'r llywodraeth – nid oes gennym unrhyw reolaeth dros hyn;
  - canlyniad gwrandawriad addasrwydd i ymarfer neu benderfyniad cyfreithiol arall<sup>3</sup>, neu
  - safbwyntiau polisi neu bolisiâu a gynigir o dan ymgynghoriad. Os oes gennych sylw i'w wneud am ein polisiâu, byddem yn hapus i'w dderbyn drwy e-bost a bydd yn cael ei ystyried fel rhan o ddatblygiadau polisi.
- 3.6 Os yw eich cwyn am y Gwasanaeth Cwynion Defnyddwyr Optegol, dylech godi'r mater gyda nhw'n gyntaf cyn ei godi gyda ni, oni bai fod rheswm na allwch wneud hyn.
- 3.7 Os yw eich cwyn am ddarparwr addysg sy'n cyflwyno cymwysterau a gymeradwyir gan y GOC, dylech godi'r mater gyda'ch darparwr addysg yn gyntaf, drwy eu proses gwynion ffurfiol nhw. Nid ydym fel arfer yn ystyried cwynion am ddarparwyr addysg oni bai eich bod wedi disbyddu proses gwynion

---

<sup>1</sup> [Raising concerns about an optician | GeneralOpticalCouncil](#)

<sup>2</sup> <https://www.opticalcomplaints.co.uk/>

<sup>3</sup> [What is fitness to practise? | GeneralOpticalCouncil](#)

y darparwr cyn cysylltu gyda ni, oni bai fod y mater mor ddifrifol fel bod angen cyfeirio'r mater atom yn syth. Mae cwynion neu bryderon am gymhwyster a gymeradwyir gan y GOC yn cael eu hystyried yn unol â'r protocol 'Codi pryderon am raglen addysg' a ddisgrifir [yma](#) ar ein gwefan.

- 3.8 Os nad ydych yn siŵr a yw eich cwyn o dod o fewn cwmpas y polisi hwn, disgrifiwch eich pryder i ni a byddwn yn eich cyfeirio at y tîm mwyaf priodol neu'n rhoi gwybod i chi ba sefydliad sydd orau i ymchwilio i'ch cwyn.
- 3.9 Os ystyriwn eich cwyn i fod o natur ddifrifol iawn<sup>4</sup>, gallwn benderfynu agor ymchwiliad mewnol yn unol â'n polisi Ymchwiliadau.
- 3.10 Nid yw'r polisi hwn i staff cyflogedig, gweithwyr nac aelodau gael codi pryderon – dylen nhw ddefnyddio polisi'r GOC ar ryddid i godi llais.

#### 4. Sut ydw i'n cwyno ac i bwy ddylwn i gwyno?

---

- 4.1 Gallwch wneud cwyn i ni'n llafar neu'n ysgrifenedig, yn Gymraeg neu yn Saesneg, yn defnyddio'r manylion cyswllt ar ddiwedd y polisi hwn. Mae'n bosib y gallwn dderbyn eich cwyn mewn iaith wahanol - cysylltwch gyda ni i drafod eich gofynion hygyrchedd penodol.
- 4.2 Byddem yn eich annog i gwyno i ni cyn gynted â phosib ar ôl y digwyddiad neu o bryd bynnag y byddwch yn dod yn ymwybodol o'r broblem. Os oes oedi hir rhwng pryd y dowch yn ymwybodol o'r broblem a chwyno i ni, byddwn yn edrych i weld a oes rheswm da dros yr oedi ac a allwn dal gynnal ymchwiliad teg ac effeithiol i'r mater.
- 4.3 Ar unrhyw bwynt, gallwch anfon eich cwyn atom fel a ganlyn:

**Drwy lythyr:** Cwynion Corfforaethol, Y Cyngor Optegol Cyffredinol (GOC), 10 Old Bailey, Llundain EC4M 7NG;

**Drwy e-bost:** [corporatecomplaints@optical.org](mailto:corporatecomplaints@optical.org)

**Dros y ffôn:** 020 7307 3934

- 4.4 Oriau agor ein swyddfa yw: Dydd Llun – Dydd Iau 09:00-17:00 (9am-5pm) a Dydd Gwener 09:00-16:45 (9am-4.45pm). Rydym wedi cau rhwng y Nadolig a'r Flwyddyn Newydd.
- 4.5 Pan gyflwynwch eich cwyn, mae'n bwysig i chi gynnwys gymaint o fanylion a phosib i helpu ein hymchwiliad. Gall hyn gynnwys:
  - dyddiadau digwyddiadau perthnasol;

---

<sup>4</sup> Fel y mae ein polisi Ymchwiliadau yn ei ddiffinio, mae 'natur ddifrifol' fel arfer yn cynnwys ond heb ei gyfyngu i: honiadau o gamymddwyn; honiadau o fwlio neu harasio; cwynion staff neu aelodau; mater yn ymwneud â gallu neu berfformiad parhaus staff neu aelodau.

- unrhyw wybodaeth gefndir berthnasol a allai ein helpu i ddeall ac ymchwilio i'ch cwyn (fel enwau pobl yr ydych wedi bod mewn cysylltiad â nhw);
- beth aeth o'i le yn eich barn chi; a
- beth y credwch y dylem ei wneud i gywiro pethau.

4.6 Os bydd cwyn yn cael ei wneud yn ddiennw, byddwn yn ystyried a allwn ymchwilio ar sail y wybodaeth sydd ar gael ac yn ceisio ymateb os gallwn.

4.7 Os ydych yn barod wedi cyflwyno'r un gŵyn neu gŵyn debyg ac wedi disbyddu ein prosesau i gyd, ni fyddwn yn ailystyried y gŵyn heb wybodaeth newydd sylweddol.

## 5. Ydy rhywun arall yn gallu cwyno ar fy rhan?

---

5.1 Gallwn dderbyn sylwadau a chwynion drwy rywun sy'n gweithredu ar eich rhan. Byddwn yn gofyn i chi gadarnhau bod gan y person awdurdod i weithredu ar eich rhan ac yn delio gyda nhw'n uniongyrchol nes ein bod wedi gorffen ymchwilio i'ch cwyn. Os yw rhywun yn gweithredu ar eich rhan drwy bŵer atwrnai, gallwn ofyn am brawf mai nhw yw'r atwrnai.

5.2 Gallwch roi gwybod i ni unrhyw adeg os nad ydych eisiau i'r person eich cynrychioli mwyach.

5.3 Os oes angen i ni dderbyn gwybodaeth gan drydydd parti'n ymwneud â'ch cwyn, byddwn yn gofyn eich caniatâd.

5.4 Os oes angen help arnoch i wneud cwyn, dylid cyfeirio at atodiad 2 am restr o wasanaethau eiriolaeth a chymorth.

## 6. Sut y byddwn yn rheoli eich cwyn

---

6.1 Mae gennym broses tri cham ar gyfer rheoli cwynion amdanom:

**Datrysiad anffurfiol** gan y person neu'r adran sy'n gyfrifol am y gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdano;

**Cam un** – datrysiad gan y rheolwr neu'r aelod perthnasol sy'n gyfrifol am y gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdano; a

**Cam dau** – os anghytunwch â'r datrysiad a gynigir yng Ngham Un, bydd yn cael ei adolygu (drwy apêl) gan reolwr neu aelod perthnasol o rywle arall yn y GOC, sydd ddim yn gyfrifol am y gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdano.

6.2 Yn y cam datrysiad anffurfiol, ac yng ngham un a cham dau, byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn tri diwrnod gwaith. Os ydych wedi cysylltu gyda ni dros y ffôn, byddwn yn cydnabod eich cwyn dros y ffôn os dewiswch hynny. Neu byddwn yn cydnabod yn ysgrifenedig drwy e-bost neu drwy'r post. Mae'n well gennym ddefnyddio e-bost wrth ddatrys eich cwyn, er y gallwch chi roi

gwybod i ni beth sydd orau gennych chi wrth gyflwyno eich cwyn, ac fe wnawn ni ein gorau i ddarparu ar eich cyfer.

- 6.3 Efallai y bydd angen i ni ofyn i chi am fwy o fanylion cyn gallu ymchwilio ymhellach. Os yw'n well gennych i ni gysylltu â chi mewn ffordd benodol, rhowch wybod.
- 6.4 Bydd pob ymateb i gwynion yn egluro beth ddigwyddodd, beth sydd wedi neu'n cael ei wneud i ddatrys y mater, a phryd y dylai'r mater fod wedi cael ei ddatrys yn llawn.
- 6.5 Os ydych yn anhapus â'r ymateb a dderbyniwch, gallwch fynd â'ch cwyn i'r cam nesaf, gan ddefnyddio'r camau a ddisgrifir isod.
- 6.6 Os na allwn wneud pethau o fewn yr amserlen a ddisgrifir yn y polisi hwn, byddwn:
  - yn cytuno ar derfynau amser newydd gyda chi; a
  - yn anfon manylion y terfyn amser newydd atoch gan egluro'r oedi.
- 6.7 Gall ein tîm Llywodraethu, sy'n gyfrifol am reoli cwynion ac sy'n goruchwyllo'r broses, roi mwy o wybodaeth i chi – gallwch gysylltu â nhw mewn unrhyw un o'r ffyrdd a restrir ym mharagraff 4.3.

## 7. Datrys yn anffurfiol – ceisio datrys gyda'r person / adran yr ydych mewn cysylltiad â nhw

---

- 7.1 Pan dderbyniwn gŵyn, byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn tri diwrnod gwaith. Gallwn anfon crynodeb o'ch cwyn atoch i gadarnhau ein bod wedi deall yr holl bwyntiau a godwch. Byddwn hefyd yn dweud wrthy'ch pryd y gallwch ddisgwyl ymateb, ac efallai'n gofyn am fwy o fanylion, i'n helpu i adolygu eich cwyn. Byddwn yn datrys cwynion yn unol â'n siarter gofal cwsmer a chytundebau lefel gwasanaeth ( <https://optical.org/en/about-us/customer-care-charter/> )
- 7.2 Byddwn fel arfer yn gofyn i'r person neu'r adran sy'n gyfrifol am y gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdano i ddatrys eich cwyn. Os yw'r person neu'r adran yn gallu cynnig datrysiad i'ch cwyn, byddant yn cysylltu gyda chi naill ai'n ysgrifenedig (e-bost neu lythyr) neu dros y ffôn, fel y dewiswch. Os na fyddant yn gallu datrys eich cwyn, byddwch yn derbyn eglurhad.
- 7.3 Gall y person neu'r adran sy'n gyfrifol am y gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdano benderfynu y byddai'n fwy priodol cyfeirio eich cwyn at gam un. Os byddant yn penderfynu uwchgyfeirio eich cwyn, byddant yn cysylltu â'n tîm Llywodraethu, a fydd yn ei dyrannu i reolwr priodol ar gyfer ei hadolygu. Byddant yn rhoi gwybod i chi os byddant yn gwneud hyn.

## 8. Cam un – ceisio datrys gyda'r rheolwr perthnasol

---

- 8.1 Gallai eich cwyn fod wedi cael ei chyfeirio at y cam hwn yn barod gan y person neu'r adran yr ydych mewn cysylltiad â nhw, neu gan ein tîm Llywodraethu. Os na, gallwch ofyn am i'ch cwyn gael ei hystyried gan reolwr uwch.
- 8.2 Bydd cwyn a gyfeiriwyd yn uniongyrchol i'r rheolwr neu aelod perthnasol sy'n gyfrifol am y gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdano yn cael ei dyrannu gan ein tîm Llywodraethu i'r rheolwr mwyaf priodol. Os gallwn, byddwn yn ceisio sicrhau nad yw'r person sy'n adolygu eich cwyn wedi chwarae rhan uniongyrchol yn y cam datrys anffurfiol. Mae hyn er mwyn sicrhau bod barn annibynnol yn cael ei llunio.
- 8.3 Bydd cwynion am ein haelodau'n cael eu cyfeirio at y cam hwn bob tro ac yn cael eu hystyried gan aelod o'r Cyngor neu berson annibynnol, fel bo'n briodol.
- 8.4 Bydd y rheolwr neu'r aelod perthnasol yn adolygu'r gŵyn. Gallai hyn olygu ymchwiliad ffurfiol, gan ddibynnu ar yr amgylchiadau. Eu nod fydd ymateb i'ch cwyn o fewn 20 diwrnod gwaith i gyfeirio'r gŵyn at y cam hwn a'ch diweddarau os bydd unrhyw oedi.

## 9. Cam dau – os ydych yn dal i anghytuno (apêl)

---

- 9.1 Cam dau yw cam olaf ein gweithdrefn gwynion. Os ydych yn anfodlon â'r ymateb cam un, gallwch ofyn am adolygiad (apelio) ac am i'ch cwyn gael ei hadolygu gan reolwr uwch (neu Aelod uwch o'r Cyngor, Cadeirydd y Cyngor neu berson annibynnol yn achos cwynion am aelodau). Rhaid gofyn am hyn o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl dyddiad ein hymateb i chi yng ngham un.
- 9.2 Byddwch yn derbyn ymateb terfynol o fewn 10 diwrnod gwaith i'r dyddiad y derbyniwn eich apêl. Os oes angen mwy na 10 diwrnod gwaith i ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn eich diweddarau a rhoi terfyn amser newydd.
- 9.3 Ni fydd trefn apelio fewnol bellach ar ôl y cam hwn.
- 9.4 Os anghytunwch â'r ymateb terfynol, gallwch ofyn am gyngor cyfreithiol annibynnol.

## 10. Beth allai canlyniad fy nghwyn fod?

---

- 10.1 Unwaith y byddwn wedi ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn cysylltu â chi i egluro ein canfyddiadau. Byddwn yn egluro i chi beth a ddigwyddodd ac a wnaethom unrhyw gamgymeriadau, yn eu cydnabod, yn dweud sut yr ydym wedi neu'n bwriadu delio â'r sefyllfa, a'r amserlen debygol, lle bo'n briodol.
- 10.2 Gallai canlyniadau cwyn gynnwys:
  - cadarnhau'r gŵyn, yn llwyr neu'n rhannol; neu
  - gwrthod y gŵyn, yn llwyr neu'n rhannol.

- 10.3 Os byddwn yn cadarnhau'r gŵyn, byddwn yn ymddiheuro a phenderfynu pa gamau priodol i'w cymryd i ddatrys y gŵyn.
- 10.4 Os gwrthodwn y gŵyn, byddwn yn egluro'r rhesymau a pha gamau priodol eraill sydd ar gael i chi.
- 10.5 Lle bo angen, byddwn yn gwneud newidiadau i systemau neu weithdrefnau'r GOC i atal unrhyw drafferth debyg yn y dyfodol. Hyd yn oed os na fyddwn yn cadarnhau eich cwyn, byddwn yn ystyried a oes lle i wella ar sail eich adborth a gwneud unrhyw newidiadau angenrheidiol.

## 11. Cwynion am aelodau

- 11.1 Os gwneir cwyn am aelod, bydd y Pennaeth Llywodraethu'n sefydlu yn y lle cyntaf ydy'r gŵyn yn pasio'r trothwy ar gyfer ymchwiliad. Ni fydd cwynion yn cwrdd â'r trothwy ar gyfer ymchwiliad:
- Os nad yw gwrthrych y gŵyn yn aelod mwyach, neu ddim yn aelod pan ddigwyddodd yr ymddygiad honedig ac mae'r mater wedi cael ei ystyried yn barod fel rhan o'u penodiad;
  - Os gwneir y gŵyn yn ddiennw oni bai fod budd cyhoeddus clir dros wneud hynny ac mae'r Pennaeth Llywodraethu'n credu y gellir cwblhau ymchwiliad teg;
  - Os yw'r un ymddygiad honedig, neu fwy neu lai'r un fath, wedi bod yn destun honiad blaenorol ac nid oes dim byd pellach i'w ennill o ymchwilio;
  - Os yw'r gŵyn yn y bôn yn erbyn gweithredoedd y Cyngor neu bwyllgor yn gyffredinol ac ni ellir yn briodol cyhuddo unrhyw aelod unigol;
  - Os yw'r gŵyn yn gŵyn am wasanaeth;
  - Os yw'r gŵyn am ymddygiad sy'n rhan o achos cyfreithiol yn erbyn y Cyngor gan yr achwynydd (er mwyn osgoi amheuaeth yn y cyd-destun hwn, mae achos cyfreithiol yn golygu achos cyfreithiol wedi'i ddechrau neu'n cael ei hystyried neu fater sy'n destun cyfryngu y mae'r GOC yn rhan ohono fel hawlydd, diffynnydd neu barti budd).
  - Os yw'r gŵyn yn adnabod ymddygiad troseddol posib, bydd y Pennaeth Llywodraethu'n cyfeirio'r gŵyn at yr heddlu neu asiantaethau rheoleiddio tebyg eraill priodol. Gan amlaf, ni fydd y Pennaeth Llywodraethu'n cymryd camau pellach nes bydd unrhyw ymchwiliad, achos cyfreithiol neu broses droseddol neu reoleiddio gysylltiedig wedi'i chwblhau. Gallai fod sail dros symud ymlaen ag ymchwiliad, gyda chytundeb yr heddlu neu asiantaeth berthnasol arall, a bydd y Pennaeth Llywodraethu'n trafod hyn gyda nhw fel bo angen.
- 11.2 Os nad yw'r gŵyn yn cwrdd â'r trothwy, ni chymerir camau pellach a bydd yr achwynydd yn cael ei hysbysu'n unol â'r drefn ac o'r rheswm pam. Bydd y



Pennaeth Llywodraethu'n cyfeirio achwynydd at y drefn briodol os yw'r gŵyn yn un am wasanaeth.

- 11.3 Os yw cwyn yn cwrdd â'r trothwy, bydd yn cael ei chyfeirio at gam un y broses a ddisgrifir uchod a bydd aelod o'r Cyngor neu berson annibynnol yn adolygu'r gŵyn.
- 11.4 Cyflwynir adroddiad blynyddol ar unrhyw gwynion a dderbyniwyd, gan gynnwys rhai na wnaethant gwrdd â'r trothwy hwn, i'r Pwyllgor Enwebiadau.

## 12. Gwersi a ddysgwyd a chydymffurfio

- 12.1 Cymerwn bryderon a chwynion o ddifrif a cheisiwn ddysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaethom. Os oes angen newid neu wella, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu'n disgrifio beth y byddwn yn ei wneud ac erbyn pryd. Rydym yn cynnwys gwersi a ddysgwyd yn ein hyfforddiant i staff.
- 12.2 Pob chwarter, cyflwynwn adroddiad ar gwynion a dderbyniwyd i'r Uwch Dîm Rheoli, y Pwyllgor Archwilio, Cyllid a Risg, a'r Cyngor. Rydym yn monitro amserlenni, canlyniadau, gwersi a ddysgwyd a'r diweddaraf ar gamau gweithredu.
- 12.3 Mae'n bwysig ein bod yn monitro bod ein penderfyniadau o dan y polisi hwn yn deg a heb wahaniaethu, gan gynnwys ar sail nodweddion a warchodir. Os cyfeirir eich cwyn at gam un y broses, bydd y tîm Llywodraethu'n cysylltu gyda chi i gasglu gwybodaeth amdanoch i'r pwrpas hwn. Bydd y wybodaeth yn cael ei storio ar wahân i ffeil eich cwyn ac ni fydd yn cael ei rhannu â neb sy'n rhan o ymchwilio i'ch cwyn. Gallwch roi'r wybodaeth yma i ni neu beidio, ond byddem yn annog eich bod.
- 12.4 Fel rhan o'n hymrwymiad i fod yn dryloyw, rydym yn cynnwys crynodeb o'r ystadegau ar gwynion a chanlyniadau yn ein hadroddiad a chyfrifon blynyddol [INCLUDE LINK].

## 13. Profiadau da

---

- 13.1 Er ei bod yn bwysig dysgu o gamgymeriadau, dysgwn wersi hefyd pan fydd pethau'n mynd yn dda gan gydnabod cyfraniadau ein pobl i roi gwasanaeth o ansawdd uchel.
- 13.2 Os cawsoch brofiad da o'n gwasanaeth, staff cyflogedig, aelodau, gweithwyr, contractwyr, neu o'r Gwasanaeth Cwynion Defnyddwyr Optegol, byddem yn falch iawn o glywed am hynny. Defnyddiwn hyn er mwyn cydnabod unigolion a thimau ac i rannu arferion gorau'n fewnol er mwyn gwella ein gwasanaethau ymhellach.
- 13.3 Dylid anfon unrhyw adborth cadarnhaol drwy'r manylion cyswllt isod a byddwn yn ei basio i'r rheolwr / rheolwyr perthnasol.

## 14. Addasiadau rhesymol

---

- 14.1 Os bydd angen addasiadau rhesymol arnoch i ddefnyddio'r polisi hwn, cofiwch gysylltu i drafod eich gofynion.
- 14.2 Darperir gwybodaeth yn y fformat a ofynnwyd amdano, lle bo'n bosib, a gall hyn gynnwys gwahanol ieithoedd.
- 14.3 Bydd ystyriaeth arbennig yn cael ei rhoi i rai sy'n gofyn am wybodaeth mewn ffurf fwy hygyrch (er enghraifft print bras neu Braille).

## 15. Diogelu eich data

---

- 15.1 Bydd unrhyw wybodaeth a roddwch i ni'n cael ei storio a'i phrosesu'n unol â Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR) y DU a Deddf Diogelu Data 2018. Mae ein datganiad preifatrwydd ar gael [yma](#).
- 15.2 Bydd holl ohebiaeth eich cwyn, a'r dogfennau ategol, yn cael eu sganio a'u cadw'n ddiogel ar ein system gyfrifiadurol.
- 15.3 Bydd ffeil eich cwyn yn cael ei chadw'n unol â'n hamserlen cadw dogfennau cyn cael ei dinistrio'n gyfrinachol wedyn. Os byddai'n well gennych i'ch gwybodaeth bersonol am y gŵyn gael ei dileu'n gynt, cysylltwch â [IG@optical.org](mailto:IG@optical.org).

### Cysylltu gyda ni

Ar unrhyw bwynt, gallwch gysylltu gyda ni fel a ganlyn:

**Drwy lythyr:** Cwynion Corfforaethol, Y Cyngor Optegol Cyffredinol (GOC), 10 Old Bailey, Llundain EC4M 7NG;

**Drwy e-bost:** [corporatecomplaints@optical.org](mailto:corporatecomplaints@optical.org)

**Dros y ffôn:** 020 7307 3934

## **Atodiad 1: Gwasanaethau Eiriolaeth a Chymorth**

### **Gwasanaethau Eiriolaeth**

Am fwy o fanylion am wasanaethau eiriolaeth sydd ar gael yn y DU, ewch i: <http://www.nhs.uk/Conditions/social-care-and-support-guide/Pages/advocacy-services.aspx>

### **Cymorth Cyfreithiol Sifil**

Gwasanaeth cyngori cyfrinachol, diduedd am ddim drwy gymorth cyfreithiol – ble i ddod o hyd i'ch darparwr cyngor cyfreithiol wyneb-yn-wyneb lleol.

[Cyngor Cyfreithiol Sifil \(CLA\) - GOV.UK \(www.gov.uk\)](http://www.gov.uk)

### **Cyngor ar Bopeth**

Gwasanaeth cyngori cyfrinachol, diduedd am ddim gyda llwyth o wybodaeth ar-lein a gwasanaeth wyneb-yn-wyneb.

<https://www.citizensadvice.org.uk/cymraeg/>

### **Y Samariaid**

Mae'r Samariaid yn darparu gwasanaeth gwrando cyfrinachol am ddim, 24 awr y dydd, 365 diwrnod y flwyddyn. Nid ydynt yn rhoi cyngor na'n adrodd eich pryderon i rywun arall, ond weithiau gall dim ond siarad â rhywun heblaw teulu neu ffrindiau fod yn gymorth aruthrol. Am fwy o wybodaeth am beth i'w ddisgwyl o gysylltu â'r Samariaid, ewch i: <https://www.samaritans.org/cymru/how-we-can-help/contact-samaritan/welsh-language-phone-line/>

Cysylltwch â'r Samariaid ar: [jo@samaritans.org](mailto:jo@samaritans.org)

Ffôn: 116 123 (yn y DU)

### **Yr Awdurdod Safonau Proffesiynol (PSA) ar gyfer Iechyd a Gofal Cymdeithasol**

Y corff sy'n gyfrifol am oruchwylio'r rheoleiddwyr iechyd a gofal (gan gynnwys y GOC) sy'n rheoleiddio gweithwyr iechyd a gofal proffesiynol i sicrhau eu bod yn gwarchod cleifion a defnyddwyr gwasanaeth yn iawn.

<https://www.professionalstandards.org.uk/share-your-experience>

## Atodiad 2: Cwynion am recriwtio aelodau

1. Gweithiwn yn galed i sicrhau bod ein prosesau recriwtio aelodau'n deg, tryloyw ac yn seiliedig ar haeddiant. Fodd bynnag, os oes gennych bryderon am y broses a ddefnyddir mewn ymgyrch recriwtio, gallwn wneud cwyn ar unrhyw bwynt yn y broses, gan gynnwys ar ôl cael gwybod am y canlyniad.
2. Mae cwynion am ein prosesau recriwtio aelodau'n cael eu rheoli'n unol â'n polisi. Bydd cwynion am y broses yn cael eu cyfeirio at y tîm Llywodraethu ar gyfer y cam anffurfiol.
3. Bydd cwynion am ganlyniad terfynol proses recriwtio aelodau'n cael eu cyfeirio'n awtomatig at gam un y polisi. Bydd eich cwyn yn cael ei hadolygu gan aelod sy'n annibynnol i'r ymgyrch recriwtio sydd dan sylw.
4. Byddwch yn derbyn ymateb o fewn 5 diwrnod gwaith i'r dyddiad y derbyniwn eich cwyn. Y canlyniadau posib yw:
  - a. Cadarnhau eich cwyn: roedd diffyg yn y broses benodi a bydd angen cywiro hyn.
  - b. Cadarnhau eich cwyn yn rhannol: roedd problem gyda'r wybodaeth a gawsoch, neu sut yr ystyriwyd eich cais. Fodd bynnag, ni fyddai hyn wedi effeithio ar ganlyniad y penderfyniad penodi. Byddwn yn symud ymlaen gyda'r penderfyniad gan ddysgu o'r sefyllfa ac, wrth ymateb i chi, yn disgrifio beth a wnawn yn wahanol yn y dyfodol.
  - c. Gwrthod eich cwyn: deliwyd â'r mater mewn ffordd sy'n gyson â pholisïau a phrosesau'r GOC.
5. Nid oes proses apelio cam dau ar gyfer cwynion am benodiad. Fodd bynnag gallwch gwyno i'r Cyfrin Gyngor os ydych yn anfodlon â'r ymateb. Mae'r Awdurdod Safonau Proffesiynol yn trafod y wybodaeth y bydd angen i chi ei hystyried yn adran 17 ei [ganllawiau ar recriwtio aelodau](#). Mae manylion cyswllt y Cyfrin Gyngor ar gael [yma](#).