

# Ymddygiad Derbyniol wrth Gyfathrebu gyda'r Cyngor Optegoll Cyffredinol (GOC)

---

Statws y ddogfen: Terfynol
Fersiwn: 4
Dyddiad cymeradwyo: 11 Rhagfyr 2024
Effeithiol o: 1 Ionawr 2025
Perchennog: Y Cyngor
Awdur: Pennaeth Llywodraethu
Dyddiad adolygu nesaf: Dyddiad cymeradwyo + 3 blynedd

## 1. Datganiad Polisi

---

- 1.1 Rydym yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i rai sy'n cysylltu gyda ni ac yn ymrwymedig i ddatrys pob cwyn yn foddhaol. 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;
  - yn ceisio darparu gwybodaeth mewn ffordd ddealladwy bob amser;
  - lle bo'n bosib, yn gwneud addasiadau rhesymol i'n gwasanaeth i'ch helpu i leisio barn; ac yn ystyried sut y gall eich cwyn neu adborth wella prosesau'r GOC.
- 1.2 Mae'r rhan fwyaf o bobl sy'n cysylltu gyda ni'n gyfrifol ac yn ymddwyn yn dderbyniol; mae'r polisi hwn yn trafod yr adegau prin hynny pryd nad yw hyn yn digwydd. Derbyniwn wrth gysylltu gyda ni i godi mater, y gall unigolion fod mewn trallod, teimlo'n rhwystredig neu'n flin, ond disgwylwn gael ein trin mewn ffordd barchus.
- 1.3 Ni fydd ein staff, gweithwyr, aelodau a rhai sy'n gweithio ar ein rhan yn goddef unrhyw ymddygiad annerbyniol neu afresymol a allai amharu ar eu hawliau dynol, urddas personol a'u diogelwch. Ni fyddwn yn goddef i ymddygiad annerbyniol effeithio ar ein swyddogaethau craidd na'r hyn a ystyriwn i fod yn fudd y cyhoedd, gan gynnwys diogelu'r cyhoedd.

## 2. Pwrpas

---

- 2.1 Pwrpas y polisi hwn yw cyflwyno canllawiau ar:
- beth a olygwn wrth ymddygiad annerbyniol ac afresymol;
  - sut y byddwn yn rheoli ymddygiad o'r fath;
  - yr opsiynau sydd ar gael fel y gallwn gyfyngu neu atal cyswllt â phobl sy'n ymddwyn yn annerbyniol neu afresymol pe bai angen; a
  - y broses apelio.
- 2.2 Hefyd, ar ddiwedd y ddogfen hon rhoddir cysylltiadau defnyddiol er mwyn gallu dod o hyd i wybodaeth bellach neu gymorth ychwanegol.

## 3. Cwmpas

---

- 3.1 Mae'r polisi'n berthnasol i unrhyw un sy'n ymddwyn yn annerbyniol neu'n afresymol wrth gysylltu â staff, gweithwyr, aelodau a phobl sy'n gweithio ar ran y GOC.
- 3.2 Os yw'r person sy'n ymddwyn yn annerbyniol neu'n afresymol yn gofrestredig gyda'r GOC, bydd angen i ni ystyried a yw'r ymddygiad yn mynd yn groes i'n [safonau ymarfer](#) ac angen cael ei ystyried ymhellach o dan ein trefn addasrwydd i ymarfer.
- 3.3 Ni chymerir unrhyw gamau o dan y polisi hwn a allai arwain at beidio ag ymchwilio i bryderon sy'n effeithio ar ddiogelwch claf neu fudd ehangach y cyhoedd.
- 3.4 Disgwylir i bawb yn y GOC ymddwyn mewn ffordd dderbyniol sy'n gyson â'r polisi hwn wrth gysylltu â chofrestreion, aelodau o'r cyhoedd a rhanddeiliaid eraill. Os yw rhywun wedi

ymddwyn mewn ffordd annerbyniol neu afresymol, byddwn yn delio â hyn o dan ein [Polisi Cwynion ac Adborth ar y Cyngor Optegol Cyffredinol](#).

- 3.5 Nid yw'r polisi hwn yn cynnwys ceisiadau rhyddid gwybodaeth; mae'r rhain yn dod o dan ganllawiau penodol Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth "[Delio gyda cheisiadau blinderus \(adran 14\)](#)".

## 4. Ymddygiad Annerbyniol ac Afresymol

---

- 4.1 Ymddygiad annerbyniol (geiriol ac ysgrifenedig, gan gynnwys drwy bostio ar y cyfryngau cymdeithasol neu wefanau) a allai wneud i unrhyw un sy'n gweithio ar ein rhan deimlo dan fgygythiad, wedi eu cam-drin, wedi eu hymosod arnynt yn bersonol neu fychanu neu a allai amharu ar eu hawliau dynol, urddas personol a'u diogelwch. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad o'r fath.
- 4.2 Mae enghreifftiau o'r mathau o ymddygiad yr ystyriwn i fod yn annerbyniol yn cynnwys, ond heb eu cyfyngu i:
- rhegi ac iaith anwedus;
  - iaith neu dôn camdriniol neu ymosodol;
  - bygwth trais corfforol; a / neu
  - bwlio, harasio neu wahaniaethu.

4.3 Byddwn yn cymryd camau i ddiogelu ein staff, gweithwyr, aelodau a chontractwyr rhag ymddygiad annerbyniol ac afresymol drwy gyfyngu sut y cyfathrebwn gyda chi.

## 5. Rheoli Ymddygiad Annerbyniol ac Afresymol mewn sgwrs ffôn neu wyneb yn wyneb

---

- 5.1 Os credwn fod ymddygiad unigolyn yn annerbyniol neu'n afresymol yn ystod sgwrs ffôn neu mewn cyfarfod wyneb yn wyneb, bydd y person:
- yn egluro pam eu bod yn ystyried yr ymddygiad i fod yn annerbyniol neu'n afresymol
  - yn rhoi cyfle i'r unigolyn addasu neu roi'r gorau i'w hymddygiad;
  - os yw'r ymddygiad yn parhau, yn cyfeirio'r unigolyn at y polisi hwn (gan roi copi iddynt);
  - yn egluro os yw'r ymddygiad annerbyniol neu afresymol yn parhau, y gallai arwain at derfynu'r sgwrs a'r GOC yn gorfod cyfyngu mynediad (fel yr eglurir yn adran 8); a / neu
  - os yw'r ymddygiad annerbyniol neu afresymol yn parhau ac mae'r unigolyn yn cael gwrandawriad teg, bydd yr alwad / cyfarfod yn cael ei derfynu a chofnod o'r digwyddiad yn cael ei wneud. Bydd y cofnod yn cael ei gadw ar ffeil gyda chopi i'r tîm Llywodraethu.

## 6. Rheoli Ymddygiad Annerbyniol ac Afresymol mewn e-byst a llythyrau

---

- 6.1 Os credwn fod ymddygiad unigolyn yn annerbyniol neu'n afresymol drwy lythyr neu e-bost, byddwn yn:
- ymateb yn ysgrifenedig ac egluro pam ein bod yn ystyried yr ymddygiad i fod yn annerbyniol neu'n afresymol gan roi copi o'r polisi hwn i'r unigolyn;

- rhoi cyfle i'r unigolyn addasu neu roi'r gorau i'w hymddygiad annerbyniol neu afresymol;
- egluro os yw'r ymddygiad annerbyniol neu afresymol yn parhau, y gallai arwain at y GOC yn gorfod cyfyngu mynediad; a / neu
- bydd pob gohebiaeth yn cael ei logio a bydd rheolwr llinell yr unigolyn a'r Pennaeth Llywodraethu'n cael eu hysbysu;
- os yw'r ymddygiad annerbyniol neu afresymol yn parhau ac mae'r unigolyn wedi cael gwrandawriad teg, bydd yr e-byst / llythyrau yn cael eu harchifo a chofnod o'r digwyddiad yn cael ei wneud. Bydd y cofnod yn cael ei gadw ar ffeil gyda chopi i'r tîm Llywodraethu.

## 7. Rheoli Cyswllt â'n haelodau

---

- 7.1 Defnyddiwn y term aelodau i gyfeirio at unrhyw un sydd wedi'i benodi i gyflawni rôl aelod yn ôl y disgrifiad yn ein deddfwriaeth. Bydd hyn fel arfer yn golygu aelod o bwyllgor neu o'r Cyngor. Mae ein haelodau'n annibynnol i'n gwaith gweithredol. Mae gan rai aelodau rôl benodol o ran ystyried achosion FtP, cwynion corfforaethol neu apeliadau eraill ac felly rhaid iddynt aros yn annibynnol i'r materion sy'n cael eu hystyried. Mae'n bwysig nad yw unigolion yn gohebu'n uniongyrchol â'n haelodau wrth godi unrhyw fater gyda ni (gan gynnwys mewn galwadau ffôn, llythyrau, e-byst ac ar y cyfryngau cymdeithasol).
- 7.2 Os yw unigolyn yn cysylltu ag aelod dros y ffôn neu wyneb yn wyneb, bydd yr aelod yn gofyn yn gwrtais iddynt gysylltu'n uniongyrchol â'r GOC i godi'r mater drwy'r broses briodol. Bydd cofnod yn cael ei wneud a'i basio i'r tîm Llywodraethu i sicrhau ei fod yn cael ei logio gyda'r tîm priodol i gael ymateb.
- 7.3 Os yw unigolyn yn cysylltu ag aelod drwy ohebiaeth ysgrifenedig, dylid pasio hyn ymlaen i'r tîm Llywodraethu i sicrhau ei fod yn cael ei logio gyda'r tîm priodol a'i reoli gan aelod o staff drwy'r broses briodol.

## 8. Cyfyngu Mynediad at y GOC

---

- 8.1 Rydym yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i rai sy'n cysylltu gyda ni ac yn ymrwymedig i ddatrys pob cwyn yn foddhaol. Fodd bynnag, os yw unigolyn yn ymddwyn yn annerbyniol neu'n afresymol, byddwn yn ystyried cyfyngu ar eu mynediad. Byddwn yn gofyn ddwywaith (yn llafar neu'n ysgrifenedig) i'r unigolyn addasu neu roi'r gorau i'w hymddygiad annerbyniol neu afresymol. Ar ôl hyn, os yw'r ymddygiad yn parhau i fod yn annerbyniol neu'n afresymol, byddwn yn cyfyngu mynediad.
- 8.2 Os nad yw'r unigolyn yn addasu neu'n rhoi'r gorau i'w hymddygiad, byddwn yn ystyried cymryd un neu fwy o'r camau canlynol i gyfyngu mynediad heb rybudd pellach:
- gofyn eu bod yn cysylltu'n ysgrifenedig yn unig neu mewn ffyrdd penodedig eraill;
  - gofyn eu bod ond yn cysylltu â pherson penodol neu flwch post penodol;
  - cyfyngu galwadau ffôn i ddiwrnodau ac amseroedd penodol;
  - gofyn eu bod yn llofnodi cytundeb yn disgrifio'r ymddygiad yr ydym yn ei ddisgwyl;
  - cyfyngu ar gysylltu'n uniongyrchol nes bydd safon eu hymddygiad yn gwella;
  - gwahardd ymweld â swyddfeydd y GOC os na chytunwyd ymlaen llaw;
  - rhoi ymateb 'darllen yn unig' i ohebiaeth; a / neu

- mewn achosion eithafol hysbysu'r heddlu, cyfeirio'r unigolyn (os yn gofrestrai) am ymchwiliad i'w haddasrwydd i ymarfer neu gymryd camau cyfreithiol.

8.3 Dim ond Cyfarwyddwr, y Prif Weithredwr a'r Cofrestrydd neu Gadeirydd y Cyngor sy'n gallu penderfynu cyfyngu mynediad. Wrth wneud y penderfyniad hwn, byddwn yn ystyried unrhyw addasiadau rhesymol sydd angen eu gwneud a sicrhau na fydd hyn yn ein hatal rhag cyflawni ein swyddogaethau rheoleiddio. Byddwn hefyd yn ystyried ffactorau eraill, er enghraifft a gafodd yr unigolyn wrandawriad teg, a ddeliwyd â'r mater yn briodol ac a roddwyd ymateb llawn, a gyfathrebwyd yn briodol gyda'r unigolyn, amgylchiadau'r unigolyn, ac a roddwyd digon o gyfle i'r unigolyn i addasu eu hymddygiad.

8.4 Os penderfynwn gyfyngu mynediad, byddwn yn:

- ysgrifennu at yr unigolyn i'w hysbysu pam ein bod wedi cyfyngu mynediad;
- egluro pa gyfyngiadau sydd wedi eu gwneud;
- dweud am ba hyd fydd y cyfyngiadau yn eu lle;
- egluro canlyniadau peidio â chydymffurfio â'r cyfyngiadau; a
- rhoi manylion am y drefn apêl sydd ar gael.

8.5 Bydd y cyfyngiadau'n dod i rym cyn gynted ag yr anfonir yr ohebiaeth a hefyd mewn grym tra bydd unrhyw apêl yn cael ei wneud.

8.6 Mewn amgylchiadau eithriadol, os yw rhywun yn y GOC wedi cael eu fictimeiddio neu harasio gan unigolyn, bydd yr ohebiaeth â'r unigolyn yn cael ei llofnodi'n ddiennw.

## 9. Methu â Chydymffurfio â Chyfyngiadau Mynediad

---

9.1 Os nad yw'r unigolyn yn cytuno â'r cyfyngiadau a roddwyd arnynt, neu'n torri'r cyfyngiadau, byddwn yn rhoi'r gorau i gysylltu'n uniongyrchol yn awtomatig nes eu bod yn barod i addasu eu hymddygiad i safon a ystyriwn i fod yn dderbyniol, neu'n barod i gydymffurfio â'r cyfyngiadau mynediad.

9.2 Dim ond Cyfarwyddwr, y Prif Weithredwr a'r Cofrestrydd neu Gadeirydd y Cyngor sy'n gallu penderfynu rhoi'r gorau i gysylltu'n uniongyrchol nes bydd yr ymddygiad yn gwella. Wrth wneud y penderfyniad hwn, byddwn yn ystyried unrhyw addasiadau rhesymol sydd angen eu gwneud a sicrhau na fydd hyn yn ein hatal rhag cyflawni ein swyddogaethau rheoleiddio. Byddwn hefyd yn ystyried ffactorau eraill, er enghraifft a ddeliwyd â'r mater yn briodol, a gyfathrebwyd yn briodol gyda'r unigolyn, amgylchiadau'r unigolyn, ac a roddwyd digon o gyfle i'r unigolyn i addasu eu hymddygiad.

9.3 Os penderfynwn roi'r gorau i gysylltu'n uniongyrchol, byddwn yn:

- ysgrifennu i hysbysu'r unigolyn pam ein bod yn rhoi'r gorau i gysylltu'n uniongyrchol;
- adnabod y trydydd parti y byddwn yn derbyn cyswllt drwyddynt;
- hysbysu'r unigolyn beth sydd angen iddynt ei wneud fel y gallwn gysylltu'n uniongyrchol â nhw, er enghraifft addasu eu hymddygiad neu lofnodi ymrwymiad; ac
- yn rhoi manylion am y drefn apêl sydd ar gael.

## 10. Apelio

---

- 10.1 Gall unigolion apelio'r penderfyniad i gyfyngu eu mynediad neu i roi'r gorau i gysylltu'n uniongyrchol â nhw, o fewn 15 diwrnod gwaith i gael eu hysbysu o gyfyngu mynediad neu roi'r gorau i gysylltu'n uniongyrchol.
- 10.2 Dylent ysgrifennu at y Pennaeth Llywodraethu (Andy Mackay-Sim [amackaysim@optical.org](mailto:amackaysim@optical.org)) yn egluro pam y dylid canslo neu amrywio'r cyfyngiadau.
- 10.3 Byddwn yn cydnabod derbyn yr apêl o fewn dau ddiwrnod gwaith.
- 10.4 Fel y gallwn sicrhau bod ein penderfyniadau'n deg a chadarn, byddwn yn sicrhau nad yw'r apêl yn cael ei hystyried gan yr un person(au) a ofynnodd am roi'r cyfyngiadau yn eu lle, fel a ganlyn:

<b>Penderfyniad i gyfyngu mynediad neu roi'r gorau i gysylltu gyda chi wedi'i wneud gan:</b>	<b>Bydd yr apêl yn cael ei hystyried gan:</b>
Cyfarwyddwr	Cyfarwyddwr arall neu'r Prif Weithredwr a'r Cofrestrydd
Prif Weithredwr a'r Cofrestrydd	Cadeirydd y Cyngor
Cadeirydd y Cyngor	Uwch-Aelod o'r Cyngor

- 10.5 Byddwn yn hysbysu'r unigolyn o ganlyniad eu hapêl o fewn 15 diwrnod gwaith. Ar ôl apelio, bydd y penderfyniad i ganslo, amrywio neu gadw'r cyfyngiadau yn eu lle'n derfynol. Ni fydd cyfle arall i apelio.

## 11. Adolygu'r Cyfyngiadau Mynediad

- 11.1 Bydd gan bob cyfyngiad ar fynediad derfyn amser. Cyn i'r cyfyngiad ddod i ben, bydd gweithiwr y GOC a wnaeth y penderfyniad yn wreiddiol i gyfyngu mynediad, neu yn achos apêl y person a ystyriodd y dylai'r cyfyngiad aros yn ei le, yn ystyried a ddylai'r cyfyngiad gael ei:
- addasu, er enghraifft os oes mwy nag un cyfyngiad yn ei le, gallai rhai gael eu dileu neu, os nad yw'r ymddygiad wedi newid, gallai mwy o gyfyngiadau gael eu cyflwyno;
  - ymestyn, er enghraifft os yw dileu cyfyngiad yn debygol o arwain at ail-ddechrau'r ymddygiad annerbyniol neu barhaus; neu
  - codi, er enghraifft os yw'r unigolyn wedi addasu neu roi'r gorau i'w hymddygiad yn foddhaol ac nid oes angen y cyfyngiad mwyach.
- 11.2 Os yw rhywbeth yn newid, byddwn yn ysgrifennu at yr unigolyn cyn i'r cyfyngiad ddod i ben yn eu hysbysu o'r canlyniad. Bydd y llythyr yn:
- hysbysu a yw'r cyfyngiadau wedi cael eu haddasu, ymestyn neu godi ac yn egluro'r rhesymau dros y penderfyniad;
  - nodi am ba hyd fydd y cyfyngiad mewn grym (os yw'r cyfyngiad wedi cael ei addasu neu ymestyn);
  - egluro canlyniadau peidio â chydymffurfio â'r cyfyngiad; a
  - rhoi manylion am y drefn apêl sydd ar gael.
- 11.3 Gellir adolygu unrhyw gyfyngiadau mynediad yn gynt os bydd angen.

11.4 Os yw unigolyn yn dymuno apelio'r penderfyniad, dylent ddilyn y broses a ddisgrifir yn adran 10 y polisi hwn.

## 12. Rheoli Cyfathrebu Pellach

---

12.1 Bydd cyfathrebu pellach gan unigolion sydd wedi ymddwyn yn annerbyniol neu afresymol o'r blaen, neu os oes cyfyngiadau yn eu lle ar eu cyfer, yn cael ei drin ar ei haeddiant. Ni fydd cyfyngiadau ar ohebiaeth flaenorol yn cael eu rhoi'n awtomatig ar fater newydd ond gallent gael eu hystyried os yw penderfyniad newydd i gyfyngu mynediad oherwydd ymddygiad annerbyniol neu afresymol pellach yn cael ei wneud.

12.2 Byddwn yn darllen ond nid yn cydnabod unrhyw gyfathrebu pellach (ynglŷn â mater wedi'i godi a'i benderfynu'n flaenorol) oni bai fod mater newydd o bwys yn cael ei godi sy'n berthnasol i gylich gwaith y GOC.

12.3 Bydd materion perthnasol newydd yn cael eu pasio i'r tîm priodol i'w cydnabod a'u gweithredu, lle bo'n briodol.

12.4 Bydd gohebiaeth arall, nad oes angen ei chydnabod na'i gweithredu, yn cael ei ffeilio.

## 13. Mynediad at Gymorth Ychwanegol a Gwybodaeth Bellach

---

13.1 Derbyniwn y bydd unigolion weithiau'n parhau i fod yn anfodlon gyda'n penderfyniad, os na allwn roi'r wybodaeth neu'r canlyniad y maen nhw'n dymuno ei gael neu os ydynt efallai angen cymorth ychwanegol na allwn ei roi iddynt. Isod awgrymwn wasanaethau a allai ddarparu cymorth a gwybodaeth:

<b>Awdurdod Safonau Proffesiynol</b>	<a href="http://www.professionalstandards.org.uk">www.professionalstandards.org.uk</a>
<i>Yn gyfrifol am oruchwylio cyrff rheoleiddio iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol y DU, gan gynnwys y GOC.</i>	
<b>Gwasanaeth Cwynion Defnyddwyr Optegol</b>	<a href="http://www.opticalcomplaints.co.uk">www.opticalcomplaints.co.uk</a>
<i>Gwasanaeth cyfryngu annibynnol am ddim i ddefnyddwyr (cleifion) gofal optegol a'r gweithwyr proffesiynol sy'n darparu'r gofal hwn.</i>	
<b>Cyngor ar Bopeth</b>	<a href="http://citizensadvice.org.uk/cymraeg/">citizensadvice.org.uk/cymraeg/</a>
<i>Yn rhoi cyngor annibynnol, cyfrinachol a di-duedd am ddim i bawb ar eu hawliau a chyfrifoldebau.</i>	
<b>Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth</b>	<a href="http://www.ico.org.uk">www.ico.org.uk</a>
<i>Cyngor ac arweiniad annibynnol ar y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth (Fol) a'r Ddeddf Diogelu Data.</i>	

## 14. Monitro ac Adolygu

---

14.1 Adroddir yr holl gyfyngiadau a gyflwynir o dan y polisi hwn i'r Pwyllgor Archwilio a Risg a Chyllid fel rhan o'r drefn arferol o adrodd cwynion.

14.2 Y tîm Llywodraethu sy'n gyfrifol am adolygu'r polisi hwn bob tair blynedd ar ôl ystyried unrhyw ddeddfwriaeth newydd neu newid i ddeddfwriaeth a rheoliadau, yn ogystal ag arferion gorau.

## 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 yr holl gofnodion ar gyfyngiadau mynediad yn cael eu cadw gan y GOC am bum mlynedd o ddyddiad codi'r cyfyngiadau, yna'n cael eu dileu.