

POLISI
Ymddygiad derbynol wrth gyfathrebu â'r GOC

Statws y ddogfen	Byw	
Fersiwn:	3	
Cymeradwywyd gan:	UDRh	
Dyddiad cymeradwyo:	Awst 2015	
Yn weithredol o:	Medi 2015	
Perchennog:	Pennaeth yr Ysgrifenyddiaeth	
Awdur:	Pennaeth yr Ysgrifenyddiaeth	
Deddfwriaeth berthnasol:	-	
Polisiâu cysylltiedig:	Polisi Cwynion ac Adborth corfforaethol	
Asesiad o'r Effaith:	Ebrill 2016	
Cwblhau'r Asesiad o'r Effaith:	Ebrill 2016	
Dyddiad yr adolygiad polisi	Mehefin 2024	
Lleoliad - Gwefan:	cy.optical.org/en/about-us/how-we-work/governance/	
Lleoliad - Mewnwyd:	Amh.	
Diweddariadau a wnaed:	Ebrill 2016	Asesiad Effaith wedi'i gwblhau, newid i gyfeiriad y swyddfa, ychwanegwyd siart llif, mân newidiadau i'r geiriad.
	Mehefin 2021	Nodi polisi corfforaethol diwygiedig, teitlau staff wedi'u diweddarau, dileu disgrifyddion nodweddiol gwarchoddedig penodol, dileu hen ddisgrifyddion gwerthoedd corfforaethol a chyfeirio at

		ymwelwyr, fel yr argymhellwyd gan yr Adolygiad Gweithwyr.
--	--	---

Cynnwys

1.	Datganiad Polisi	2
2.	Pwrpas.....	2
3.	Cwmpas.....	3
4.	Ymddygiad annerbyniol a afresymol.....	3
5.	Rheoli ymddygiad annerbyniol neu afresymol mewn sgwrs dros y ffôn neu wyneb yn wyneb â chyflogeion	5
6.	Rheoli ymddygiad annerbyniol neu afresymol mewn negeseuon e-bost a llythyrau gyda chyflogeion.....	5
7.	Rheoli cyswllt â'n haelodau	6
8.	Cyfyngu mynediad at y GOC.....	6
9.	Methiant i gydymffurfio â chyfyngiadau mynediad	7
10.	Apeliadau	8
11.	Adolygu cyfyngiadau mynediad	8
12.	Rheoli cyfathrebu pellach	9
13.	Mynediad at gymorth ychwanegol a rhagor o wybodaeth	9
14.	Monitro ac adolygu	10
15.	Tryloywder.....	10
	Atodiad 1 – Siart Llif.....	11

1. Datganiad Polisi

- 1.1. Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i'r rheini sy'n cysylltu â ni ac rydym wedi ymrwymo i ddatrys pob cwyn mewn ffordd foddhaol. Byddwn yn:
- 1.1.1. eu trin yn gwrtais ac yn ystyriol;
 - 1.1.2. parchu eu hurddas a'u preifatrwydd;
 - 1.1.3. gwrandao ar eu barn a'i pharchu;
 - 1.1.4. sicrhau eu bod yn cael eu trin yn deg ac yn gyson a'u bod yn cael cyfle cyfartal waeth beth fo'u nodweddion gwarchoddedig (<https://www.equalityhumanrights.com/en/equality-act/protected-characteristics>) ;
 - 1.1.5. ceisio darparu gwybodaeth mewn ffordd y gellir ei deall bob amser;
 - 1.1.6. rhoi gwrandawriad teg bob amser cyn ystyried rhoi'r polisi hwn ar waith; a
 - 1.1.7. lle bo'n bosibl, gwneud addasiadau rhesymol i'n gwasanaeth.
- 1.2. Mae'r rhan fwyaf o bobl sy'n cysylltu â ni yn gyfrifol ac yn ymddwyn yn dderbyniol; mae'r polisi hwn yn ymwneud â'r achlysuron prin hynny pan nad yw hyn yn wir. Rydym yn derbyn y gall unigolion fod yn ofidus, yn rhwystredig neu'n ddig wrth gysylltu â ni i godi mater.
- 1.3. Ni fydd ein cyflogeion a'n haelodau yn goddef ymddygiad annerbyniol neu afresymol a allai beryglu eu hawliau dynol, eu hurddas a'u diogelwch personol. Ni fydd ein cyflogeion na'n haelodau chwaith yn caniatáu i'n gallu i gynnig lefel dderbyniol o wasanaeth i randdeiliaid er budd y cyhoedd gael ei lesteirio gan ymddygiad o'r fath.
- 1.4. Rydym wedi ymrwymo i sicrhau bod ein dull gwasanaeth i gwsmeriaid yn gyson â'n Gwerthoedd.

2. Pwrpas

- 2.1. Pwrpas y polisi hwn yw rhoi arweiniad ar y canlynol:
- 2.1.1. beth a olygwn wrth ymddygiad annerbyniol ac afresymol;
 - 2.1.2. sut y byddwn yn rheoli ymddygiad o'r fath;
 - 2.1.3. yr opsiynau sydd ar gael i ni i gyfyngu ar gyswllt neu roi'r gorau i gyswllt â'r rheini sy'n ymddwyn yn annerbyniol neu'n afresymol os bydd angen; a
 - 2.1.4. y broses apelio.
- 2.2. Mae'r polisi hwn yn amlinellu sut y byddwn yn delio ag ymddygiad afresymol neu annerbyniol a bydd yn cael ei ddarparu i unigolion sy'n ymddwyn yn annerbyniol neu'n afresymol. Ar ben hynny, mae diwedd y ddogfen yn rhoi rhai cysylltiadau defnyddiol lle mae rhagor o wybodaeth neu gymorth ychwanegol ar gael.

3. Cwmpas

- 3.1. Mae'r polisi'n berthnasol i unrhyw un sy'n ymddwyn yn annerbyniol neu'n afresymol wrth gysylltu â chyflogeion ac aelodau.¹
- 3.2. Os yw'r person sy'n ymddwyn yn annerbyniol neu'n afresymol wedi cofrestru gyda'r GOC, bydd angen i ni ystyried a yw'r ymddygiad yn torri ein Safonau/a/neu a oes angen ei ystyried ymhellach o dan ein swyddogaeth addasrwydd i ymarfer.
- 3.3. Ni chymerir unrhyw gamau o dan y polisi hwn a allai ganiatáu peidio ag ymchwilio i bryderon sy'n effeithio ar ddiogelwch cleifion neu fudd ehangach y cyhoedd.
- 3.4. Disgwylir i bob cyflogai ac aelod ymddwyn mewn modd derbyniol sy'n gyson â'r polisi hwn wrth gysylltu â rhai sydd wedi cofrestru neu aelodau o'r cyhoedd a chyflogeion ac aelodau eraill. Os yw cyflogai wedi ymddwyn mewn ffordd annerbyniol neu afresymol gyda rhai sydd wedi cofrestru neu aelodau o'r cyhoedd, ymdrinnir â hyn yn unol â'n polisi cwynion corfforaethol. Byddwn yn delio â chyflogeion sy'n ymddwyn yn annerbyniol neu'n afresymol wrth gysylltu â chyflogeion eraill o fewn GOC yn unol â'n polisïau adnoddau dynol.
- 3.5. Nid yw'r polisi hwn yn cynnwys ceisiadau rhyddid gwybodaeth gan fod y rhain yn cael eu cwmpasu'n benodol gan ganllawiau Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth "Delio â cheisiadau blinderus (adran 14)²".

4. Ymddygiad annerbyniol ac afresymol

- 4.1. Gall ymddygiad annerbyniol (ar lafar ac yn ysgrifenedig, gan gynnwys negeseuon ar gyfryngau cymdeithasol neu wefannau) wneud i'n cyflogeion a'n haelodau deimlo eu bod yn cael eu bygwth, eu cam-drin neu wneud iddynt deimlo'n ofnus a gallai beryglu eu hawliau dynol, eu hurddas a'u diogelwch personol. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad tuag at ein cyflogeion a'n haelodau sy'n cael ei ystyried yn annerbyniol.
- 4.2. Mae enghreifftiau o'r mathau o ymddygiad sy'n annerbyniol yn ein barn ni yn cynnwys y canlynol, ond heb fod yn gyfyngedig iddynt:
 - 4.2.1. rhegi ac iaith anweddus;
 - 4.2.2. iaith ddifriol neu ymosodol;
 - 4.2.3. bygythiadau o drais corfforol;
 - 4.2.4. bwlio emosiynol;

¹ Mae 'cyflogeion ac aelodau' yn cynnwys: cyflogeion (parhaol a dros dro), aelodau a gweithwyr y Cyngor a'r Pwyllgor, a chyfeirir atynt gyda'i gilydd yn y polisi hwn fel "cyflogeion ac aelodau".

² <https://ico.org.uk/media/for-organisations/documents/1198/dealing-with-vexatious-requests.pdf>

- 4.2.5. dal dig personol lle mae gohebiaeth yn cael ei thargedu at gyflogai neu aelod penodol;
 - 4.2.6. sylwadau bychanol a sarhaus;
 - 4.2.7. cwestiynau amhriodol, aflonyddu ac anfoesgarwch; a/neu
 - 4.2.8. mynd ati'n fwriadol i achosi niwsans neu fod yn dwyllodrus.
- 4.3. Gall ymddygiad afresymol lesteirio ein gallu i gynnig lefel dderbyniol o wasanaeth i randdeiliaid er budd y cyhoedd. Ni fyddwn yn goddef y math hwn o ymddygiad.
- 4.4. Mae enghreifftiau o'r mathau o ymddygiad sy'n afresymol yn ein barn ni yn cynnwys y canlynol, ond heb fod yn gyfyngedig iddynt:
- 4.4.1. gwneud galwadau aml, gormodol, sy'n gorgyffwrdd, neu heb gyfiawnhad ar ein hamser a'n hadnoddau tra bo mater yn cael ei ystyried, fel gormod o ffonio/e-bostio, ysgrifennu llythyrau rhy hir a chymhleth a disgwyl ymatebion y tu allan i'r amserlenni a nodir yn ein polisiau a'n gweithdrefnau;
 - 4.4.2. methu â nodi'r rhesymau dros gŵyn neu beidio â nodi'n glir yr union faterion i ymchwilio iddynt er gwaethaf ymdrechion rhesymol gennym i gael gafael ar wybodaeth berthnasol;
 - 4.4.3. newid sylwedd cwyn yn barhaus neu geisio gohirio neu ymestyn ymchwiliad drwy godi materion pellach yn barhaus mewn perthynas â'r gŵyn wreiddiol;
 - 4.4.4. gwrthod cydweithredu neu geisio osgoi ein prosesau tra'n dal yn dymuno i ni ddelio â mater;
 - 4.4.5. ceisio defnyddio gweithdrefn ffurfiol mewn modd amhriodol neu anaddas;
 - 4.4.6. dyfalbarhau'n afresymol ynghylch yr un mater(ion) ar ôl i weithdrefnau ffurfiol gael eu gweithredu a'u disbyddu'n llwyr ac yn briodol, gan gynnwys ychwanegiadau a/neu amrywiadau (ar yr amod nad yw'r rhain yn newid y mater neu'r dystiolaeth a gyflwynwyd yn flaenorol yn sylweddol);
 - 4.4.7. gwrthod yn gyson ac yn afresymol manteisio ar arweiniad adeiladol am opsiynau amgen a ffynonellau cymorth posibl;
 - 4.4.8. gwrthod derbyn ein penderfyniad yn barhaus ac yn afresymol, gan ddadlau'r pwynt dro ar ôl tro a chwyno am y penderfyniad a/neu wadu bod ymateb digonol wedi'i roi;
 - 4.4.9. gwrthod derbyn nad yw materion o fewn ein cyfrifoldeb ni er eu bod wedi cael gwybodaeth am ein cwmpas rheoleiddio ac wedi cael eu cyfeirio at ffynonellau cyngor a chymorth mwy priodol;
 - 4.4.10. mynnu bod y mater yn cael ei drin mewn ffyrdd sy'n anghydnaws â gweithdrefnau ffurfiol neu arferion da'r GOC;
 - 4.4.11. parhau i fynd ar drywydd mater gydag amryw o gyflogeion a/neu aelodau ar yr un pryd ar ôl cael gwybod pa dîm sy'n delio â'r mater;

- 4.4.12 cyflwyno ceisiadau ofer – cwyno am fater neu herio penderfyniad ar sail penderfyniad neu ddigwyddiad hanesyddol neu ddi-droi'n-ôl; a/neu
 - 4.4.13. gwneud cyhuddiadau di-sail amdanom ni, ein cyflogeion a/neu ein haelodau neu geisio eu cael wedi'u disodli a/neu eu diswyddo.
- 4.5. Ni fwriedir i'r rhestrau ym mharagraffau 4.2 a 4.4 fod yn holl-gynhwysfawr. Byddwn yn defnyddio'r rhain i'n helpu i adnabod ymddygiad o'r fath ond byddwn yn ystyried yr holl amgylchiadau perthnasol wrth benderfynu a ddylid cymryd camau a pha gamau y dylid eu cymryd.

5. Rheoli ymddygiad annerbyniol neu afresymol mewn sgwrs dros y ffôn neu wyneb yn wyneb â chyflogeion

- 5.1. Os bydd cyflogai yn ystyried bod ymddygiad unigolyn yn annerbyniol neu'n afresymol yn ystod sgwrs ffôn neu mewn cyfarfod, bydd yn:
- 5.1.1. esbonio pam ei fod yn ystyried bod yr ymddygiad yn annerbyniol neu'n afresymol ac yn cyfeirio'r unigolyn at y polisi hwn (rhoi copi iddo);
 - 5.1.2. rhoi cyfle i'r unigolyn addasu neu roi'r gorau i'w ymddygiad;
 - 5.1.3. esbonio os bydd yr ymddygiad annerbyniol neu afresymol yn parhau y gallai arwain at derfynu'r sgwrs/cyfarfod, gyda'r GOC yn gorfod cyfyngu ar fynediad; a/neu;
 - 5.1.4. os bydd yr ymddygiad annerbyniol neu afresymol yn parhau a bod yr unigolyn wedi cael gwrandawriad teg, bydd yr alwad/cyfarfod yn cael ei derfynu a bydd 'cofnod terfynu' yn cael ei gwblhau. Bydd y cofnod yn cael ei gadw ar ffeil yr unigolyn a'i roi i reolwr llinell y cyflogai.

6. Rheoli ymddygiad annerbyniol neu afresymol mewn negeseuon e-bost a llythyrau gyda chyflogeion

- 6.1. Os bydd cyflogai yn ystyried bod ymddygiad unigolyn yn annerbyniol neu'n afresymol mewn llythyrau neu negeseuon e-bost, bydd yn:
- 6.1.1. ymateb yn ysgrifenedig ac yn egluro pam ei fod yn ystyried yr ymddygiad yn annerbyniol neu'n afresymol ac yn rhoi copi o'r polisi hwn i'r unigolyn;
 - 6.1.2. rhoi cyfle i'r unigolyn addasu neu roi'r gorau i'w ymddygiad annerbyniol neu afresymol;
 - 6.1.3. esbonio, os bydd yr ymddygiad annerbyniol neu afresymol yn parhau, y gallai olygu y bydd y GOC yn gorfod cyfyngu ar fynediad; a/neu
 - 6.1.4. bydd pob gohebiaeth yn cael ei chofnodi a bydd rheolwr llinell y cyflogai yn cael gwybod.

- 6.1.5. os bydd yr ymddygiad annerbyniol neu afresymol yn parhau a bod yr unigolyn wedi cael gwrandawriad teg, bydd y negeseuon e-bost/llythyrau yn cael eu dileu a bydd 'cofnod dileu' yn cael ei gwblhau. Bydd y cofnod yn cael ei gadw ar ffeil yr unigolyn a'i roi i reolwr llinell y cyflogai.

7. Rheoli cyswllt â'n haelodau

- 7.1. Mae ein haelodau yn parhau i fod yn annibynnol ar y gwaith gweithredol a wneir gan y GOC er mwyn iddynt allu dal y Weithrediaeth yn atebol am berfformiad gweithredol a gwneud penderfyniadau strategol. Mae gan rai aelodau rolau penodol mewn perthynas ag ystyried achosion Addasrwydd i Ymarfer, cwynion corfforaethol neu apeliadau eraill ac felly rhaid iddynt aros yn annibynnol ar y materion sy'n cael eu hystyried. Felly, mae'n bwysig nad yw unigolion yn gohebu'n uniongyrchol â'n haelodau wrth godi materion gyda ni (gan gynnwys mewn sgysiau ffôn, llythyrau, negeseuon e-bost a chyfryngau cymdeithasol) tra ydym yn ymchwilio i'r materion hynny.
- 7.2. Os bydd unigolion yn cysylltu ag aelod dros y ffôn neu wyneb yn wyneb, bydd yr aelod yn eu cynghori'n gwrtais i gysylltu â'r GOC yn uniongyrchol i godi eu materion drwy'r prosesau priodol. Bydd cofnod yn cael ei gwblhau a'i drosglwyddo i'r Rheolwr Llywodraethu a Chydymffurfio i sicrhau ei fod yn cael ei gofnodi gyda'r tîm priodol.
- 7.3. Os bydd unigolion yn cysylltu ag aelod drwy ohebiaeth ysgrifenedig, bydd hyn yn cael ei drosglwyddo i'r Rheolwr Llywodraethu a Chydymffurfio i sicrhau ei fod yn cael ei gofnodi gyda'r tîm priodol a'i reoli gan gyflogai drwy'r prosesau priodol.

8. Cyfyngu mynediad at y GOC

- 8.1. Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i'r rheini sy'n cysylltu â ni ac rydym wedi ymrwymo i ddatrys pob cwyn mewn ffordd foddhaol. Fodd bynnag, os bydd unigolyn yn ymddwyn mewn modd annerbyniol neu afresymol, byddwn yn ystyried gosod cyfyngiadau mynediad. Byddwn yn gwneud dau ymgais (ar lafar neu'n ysgrifenedig) i gael unigolyn i addasu ei ymddygiad annerbyniol neu afresymol neu roi'r gorau iddo. Yn dilyn hyn, os bydd ei ymddygiad yn parhau, byddwn yn gosod cyfyngiadau mynediad.
- 8.2. Os na fydd unigolyn yn addasu ei ymddygiad neu'n rhoi'r gorau iddo, byddwn yn ystyried cymryd y camau canlynol i gyfyngu ar fynediad heb rybudd pellach:
- 8.2.1. ei gwneud yn ofynnol cysylltu yn ysgrifenedig yn unig neu drwy ddull penodedig arall;
 - 8.2.2. mynnu bod cyswllt yn cael ei gyfyngu i berson a enwir neu flwch post penodol;
 - 8.2.3. cyfyngu galwadau ffôn i ddiwrnodau ac amseroedd penodedig;

- 8.2.4. gofyn iddynt lofnodi ymrwymiad a fydd yn nodi'r ymddygiadau rydym yn eu disgwyl;
 - 8.2.5. cyfyngu ar gyswllt uniongyrchol hyd nes y bydd safonau ei ymddygiad yn gwella;
 - 8.2.6. gwahardd ymweliadau personol na chytunwyd arnynt ymlaen llaw â swyddfeydd y GOC;
 - 8.2.7. defnyddio dull 'darllen yn unig' ar ohebiaeth; ac
 - 8.2.8. mewn achosion eithafol, hysbysu'r heddlu, cyfeirio'r unigolyn (os yw'n un sydd wedi cofrestru) am ymchwiliad yn ymwneud â'i addasrwydd i ymarfer neu gymryd camau cyfreithiol.
- 8.3. Dim ond Cyfarwyddwr, y Prif Weithredwr a'r Cofrestrydd neu Gadeirydd y Cyngor all wneud penderfyniad i gyfyngu ar fynediad. Wrth wneud y penderfyniad hwn, byddwn yn ystyried unrhyw addasiadau rhesymol sy'n ofynnol ac yn sicrhau na fydd camau o'r fath yn cyfyngu arnom rhag cyflawni ein swyddogaethau rheoleiddio. Byddwn hefyd yn rhoi sylw i ystyriaethau eraill fel a yw'r unigolyn wedi cael gwrandawriad teg, a ddeliwyd â'r mater yn briodol a bod ymateb llawn wedi'i roi, a gyfathrebwyd yn briodol â'r unigolyn, amgylchiadau'r unigolyn, a bod digon o gyfleoedd wedi cael eu darparu i newid yr ymddygiad.
- 8.4. Os byddwn yn penderfynu cyfyngu ar fynediad, byddwn yn:
- 8.4.1. ysgrifennu at yr unigolyn i roi gwybod iddo pam ein bod wedi cyfyngu ar fynediad;
 - 8.4.2. rhoi gwybod pa gyfyngiadau rydym wedi'u gosod;
 - 8.4.3. datgan am ba hyd y bydd y cyfyngiadau mewn grym;
 - 8.4.4. esbonio canlyniadau peidio â chydymffurfio â'r cyfyngiadau; a
 - 8.4.5. darparu manylion y mecanwaith apelio sydd ar gael.
- 8.5. Bydd y cyfyngiadau a roddir yn dod i rym cyn gynted ag y bydd y llythyr wedi'i anfon a byddant hefyd mewn grym drwy gydol unrhyw apêl.
- 8.6. O dan amgylchiadau eithriadol, lle gall unigolyn erlid neu aflonyddu ar gyflogeion, gellir llofnodi gohebiaeth gyda'r unigolyn yn ddiennw.

9. Methiant i gydymffurfio â chyfyngiadau mynediad

- 9.1. Os nad yw'r unigolyn yn cytuno â'r cyfyngiadau a osodwyd arno, neu os yw'n torri'r cyfyngiadau, byddwn yn rhoi'r gorau i gyswllt uniongyrchol yn awtomatig, nes ei fod yn barod i addasu ei ymddygiad i safon sy'n dderbyniol yn ein barn ni neu'n fodlon cydymffurfio â'r cyfyngiadau mynediad.
- 9.2. Dim ond Cyfarwyddwr, y Prif Weithredwr a'r Cofrestrydd neu Gadeirydd y Cyngor all wneud penderfyniad i roi'r gorau i gyswllt uniongyrchol. Wrth wneud y penderfyniad hwn, byddwn yn ystyried unrhyw addasiadau rhesymol sy'n ofynnol ac yn sicrhau na fydd camau o'r fath yn cyfyngu arnom rhag cyflawni ein swyddogaethau rheoleiddio. Byddwn hefyd yn rhoi sylw i ystyriaethau eraill fel a ddeliwyd â'r mater yn briodol, a gyfathrebwyd yn briodol â'r unigolyn,

amgylchiadau'r unigolyn, a bod digon o gyfleoedd wedi cael eu darparu i newid yr ymddygiad.

- 9.3. Os byddwn yn penderfynu rhoi'r gorau i gyswllt uniongyrchol, byddwn yn:
- 9.3.1. ysgrifennu i roi gwybod i'r unigolyn pam ein bod wedi rhoi'r gorau i gyswllt uniongyrchol;
 - 9.3.2. nodi'r trydydd parti y byddwn yn derbyn cyswllt drwyddo;
 - 9.3.3. cynghori'r unigolyn pa gamau y mae angen iddo eu cymryd er mwyn i ni ymgysylltu'n uniongyrchol ag ef, fel addasu ymddygiad neu lofnodi ymrwymiad; a
 - 9.3.4. darparu manylion y mecanwaith apelio sydd ar gael.

10. Apeliadau

- 10.1. Gall unigolion apelio yn erbyn y penderfyniad i gyfyngu ar eu mynediad, neu roi'r gorau i gyswllt uniongyrchol, o fewn pymtheg diwrnod gwaith i gael gwybod am y cyfyngu neu'r terfynu.
- 10.2. Dylent ysgrifennu at Bennaeth yr Ysgrifenyddiaeth³ yn nodi pam y dylid canslo neu amrywio'r cyfyngiad.
- 10.3. Byddwn yn cydnabod derbyn yr apêl o fewn dau ddiwrnod gwaith.
- 10.4. Er mwyn i ni sicrhau bod ein penderfyniadau'n deg ac yn gadarn, byddwn yn sicrhau nad yw'r apêl yn cael ei hystyried gan yr un unigolyn/unigolion a ofynnodd am i'r cyfyngiadau gael eu rhoi ar waith, fel a ganlyn:

Penderfyniad i gyfyngu ar fynediad neu roi'r gorau i gysylltiad wedi'i wneud gan:	Bydd yr apêl yn cael ei hystyried gan:
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 rhoi gwybod i'r unigolyn am ganlyniad ei apêl o fewn pymtheg diwrnod gwaith. Yn dilyn apêl, bydd y penderfyniad i ganslo, amrywio neu gadw'r cyfyngiadau yn derfynol. Nid oes apêl bellach.

11. Adolygu cyfyngiadau mynediad

- 11.1. Bydd terfyn amser ar bob cyfyngiad mynediad. Cyn i'r cyfyngiad ddod i ben, dylai'r cyflogai GOC a wnaeth y penderfyniad gwreiddiol i osod y cyfyngiad mynediad neu, yn achos apêl, y sawl a oedd o'r farn y dylai'r cyfyngiad barhau ar waith, ystyried a ddylai'r cyfyngiad:
- 11.1.1. gael ei addasu, er enghraifft, os oes mwy nag un cyfyngiad ar waith, gellid dileu rhai ohonynt neu, os nad yw'r ymddygiad wedi newid, gellid gosod mwy o gyfyngiadau;

3 Anfonwch eich gohebiaeth ysgrifenedig at Bennaeth yr Ysgrifenyddiaeth, Y Cyngor Optegol Cyffredinol, 10 Old Bailey, Llundain, EC4M 7NG neu e-bost governance@optical.org

- 11.1.2. cael ei ymestyn, er enghraifft os yw cael gwared ar gyfyngiad yn debygol o arwain at aildechrau'r ymddygiad annerbyniol neu barhaus; neu
 - 11.1.3. cael ei godi, er enghraifft, lle mae'r unigolyn wedi addasu neu wedi rhoi'r gorau i'w ymddygiad yn foddhaol ac felly nad oes angen y cyfyngiad mwyach.
- 11.2. Os bydd rhywbeth yn newid, byddwn yn ysgrifennu at yr unigolyn cyn i'r cyfyngiad ddod i ben, gan roi gwybod iddo am y canlyniad. Bydd y llythyr yn:
- 11.2.1. dweud a yw'r cyfyngiadau wedi cael eu haddasu, eu hymestyn neu eu codi ac yn egluro'r rhesymeg dros y penderfyniad;
 - 11.2.2. nodi am ba hyd y bydd y cyfyngiad ar waith (pan fydd cyfyngiad wedi cael ei addasu neu ei ymestyn);
 - 11.2.3. esbonio canlyniadau peidio â chydymffurfio â'r cyfyngiadau; a
 - 11.2.4. darparu manylion y mecanwaith apelio sydd ar gael.
- 11.3. Mae'n bosibl y bydd yr holl gyfyngiadau mynediad yn cael eu hadolygu'n gynt os bydd angen.
- 11.4. Os yw'r unigolyn yn dymuno apelio yn erbyn y penderfyniad, dylai ddilyn y broses a nodir ym mharagraff deg y polisi hwn.

12. Rheoli cyfathrebu pellach

- 12.1. Bydd gohebiaeth bellach a dderbynnir gan unigolion yr ystyriwyd eu hymddygiad yn annerbyniol neu'n afresymol yn y gorffennol, neu lle mae cyfyngiadau mynediad ar waith, yn cael ei thrin yn ôl ei haeddiant. Ni fydd cyfyngiadau a osodir mewn perthynas â gohebiaeth gynharach ar waith yn awtomatig ar fater newydd, ond gellir eu hystyried os oes penderfyniad newydd i gyfyngu mynediad oherwydd ymddygiad annerbyniol ac afresymol pellach yn cael ei wneud.
- 12.2. Bydd yr holl ohebiaeth bellach (yn ymwneud â materion a godwyd ac a ddaeth i ben yn flaenorol) yn cael ei darllen ond ni fydd yn cael ei chydabod oni bai fod materion sylweddol newydd yn cael eu codi sy'n berthnasol i gylch gwaith y GOC.
- 12.3. Bydd materion perthnasol newydd yn cael eu trosglwyddo i'r tîm priodol i'w cydnabod a gweithredu arnynt, pan fo hynny'n briodol.
- 12.4. Bydd gohebiaeth arall, nad oes angen ei chydabod na gweithredu arni, yn cael ei ffeilio.

13. Mynediad at gymorth ychwanegol a rhagor o wybodaeth

- 13.1. Rydyn ni'n derbyn y bydd adegau pan fydd unigolion yn dal yn anhapus ynghylch penderfyniad rydyn ni wedi'i wneud, pan na fyddwn ni'n gallu rhoi'r wybodaeth neu'r canlyniad maen nhw'n chwilio amdano neu pan fydd angen

cymorth ychwanegol arnyn nhw nad ydyn ni'n gallu ei ddarparu. Isod awgrymir rhai gwasanaethau a allai ddarparu cymorth a gwybodaeth:

Yr Awdurdod Safonau Proffesiynol	www.professionalstandards.org
<i>Yn gyfrifol am oruchwylio naw corff rheoleiddio proffesiynol iechyd a gofal y DU, gan gynnwys y GOC.</i>	
Yr Ombudsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd –	www.ombudsman.org.uk
<i>Yn gyfrifol am ymchwilio i gwynion bod unigolion wedi cael eu trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael gan adrannau'r llywodraeth a sefydliadau cyhoeddus eraill a'r GIG yn Lloegr.</i>	
Gwasanaeth Cwynion Defnyddwyr Optegol	www.opticalcomplaints.co.uk
<i>Gwasanaeth cyfryngu annibynnol a rhad ac am ddim i ddefnyddwyr (cleifion) gofal optegol a'r gweithwyr proffesiynol sy'n darparu'r gofal hwnnw.</i>	
Cyngor ar Bopeth	www.citizensadvice.org.uk
<i>Darparu cyngor annibynnol, cyfrinachol a diduedd yn rhad ac am ddim i bawb ar eu hawliau a'u cyfrifoldebau</i>	
Support Empower Advocate Promote (SEAP)	www.seap.org.uk
<i>Darparwyr gwasanaethau eirioli annibynnol i helpu i ddatrys problemau neu bryderon sydd gennych efallai ynghylch eich iechyd a'ch lles neu eich gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol.</i>	
Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth	www.ico.org.uk
<i>Cyngor ac arweiniad annibynnol am y Deddfau Rhyddid Gwybodaeth a Gwarchod Data.</i>	




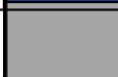


14. Monitro ac adolygu

- 14.1. Bydd yr holl gyfyngiadau sy'n berthnasol i'r polisi hwn yn cael eu hadrodd i'r Pwyllgor Archwilio a Risg fel rhan o'r broses arferol o adrodd ar gwynion.
- 14.2. Bydd Tîm yr Ysgrifenyddiaeth yn gyfrifol am adolygu'r polisi hwn bob tair blynedd, gan ystyried deddfwriaeth a rheoliadau newydd neu newidiadau i ddeddfwriaeth a rheoliadau yn ogystal ag arferion gorau.

15. Tryloywder

- 15.1. Bydd yr holl gofnodion sy'n ymwneud â chyfyngiadau mynediad yn cael eu cadw gan y GOC am gyfnod o bum mlynedd o'r dyddiad y cafodd y cyfyngiad ei godi, ac ar yr adeg honno byddant yn cael eu dileu.

Atodiad 1 – Siart Llif y Broses Ymddygiad

Key:			
	Unrestricted access		Review of restrictions
	Medium level restrictions in place		Individual's behaviour
	High level restrictions in place		Opportunity for appeal

