



Cyngor
Osteopathig
Cyffredinol

**Gwneud cwyn am y
Cyngor Osteopathig
Cyffredinol**

CYFLWYNIAD

1. Mae'r Cyngor Osteopathig Cyffredinol yn ymrwymedig i ymateb yn gyflym ac effeithlon i gwynion am ein gwasanaeth. Fel rhan o'n hymrwymiad i wella'r gwasanaeth rydym yn ei gynnig, byddwn yn ymdrechu i ganfod beth ddigwyddodd, beth allai fod wedi mynd o'i le, sut y gallwn ddysgu o hyn a sut y byddwn yn ymdrin â sefyllfaoedd tebyg yn y dyfodol.

CWMPAS

2. Mae'r weithdrefn hon yn darparu llwybr ffurfiol ar gyfer codi cwynion gyda'r Cyngor Osteopathig Cyffredinol. Lle bo'n bosibl, fodd bynnag, anogir pob parti i godi pryderon yn uniongyrchol gyda'r aelod staff unigol maent wedi bod yn ymdrin ag ef (neu ei reolwr) yn y lle cyntaf, er mwyn ceisio datrys y mater yn fuan. Ar ôl gwneud hyn, neu mewn sefyllfaoedd lle na fyddai hynny'n briodol, gellir defnyddio'r weithdrefn gwyno ganlynol.
3. Dylid defnyddio'r weithdrefn hon i ymdrin â chwynion am y gwasanaeth a ddarparwn, er enghraifft faint o amser rydym ni'n ei gymryd i ymateb i ohebiaeth neu sut rydych chi'n cael eich trin pan fyddwch chi'n ffonio'r Cyngor. Nid yw'r weithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion am benderfyniad sy'n seiliedig ar ganllawiau neu bolisi'r Cyngor; ni fydd y math hwn o benderfyniad yn cael ei newid oni bai bod ymchwiliad i gŵyn yn dangos bod y polisi neu'r canllawiau wedi cael eu gweithredu'n anghywir.

SUT I WNEUD CWYN

4. Gallwch wneud cwyn yn ysgrifenedig neu dros y ffôn. Rhowch eich manylion cyswllt a nodi sut hoffech chi i'r Cyngor gysylltu â chi – ar y ffôn, mewn e-bost neu yn ysgrifenedig.
5. Dyma'r cyfeiriad i anfon cwynion:
Corporate Complaints
General Osteopathic Council
Osteopathy House
176 Tower Bridge Road
London SE1 3LU

Ffôn: 020 7357 6655

E-bost: corporatecomplaints@osteopathy.org.uk
6. Er mwyn ein helpu ni i brosesu eich cwyn yn gyflym bydd angen i chi ddarparu'r canlynol:
 - a. Gwybodaeth yn nodi a yw'r gŵyn yn un newydd neu'n ymateb pellach i ateb nad oeddech chi'n fodoln ag ef.
 - b. Disgrifiad clir o'r gŵyn, pwy sydd wedi ymwneud â'r gŵyn hyd yma, a'r hyn yr hoffech i ni ei wneud er mwyn datrys y sefyllfa.
 - c. Eich cyfeiriad post llawn, eich rhif ffôn a'ch cyfeiriad e-bost (os oes gennych chi un).

YGallwch ddarparu'r wybodaeth hon ar y ffôn neu drwy [ddefnyddio'r ffurflen gwyno](#) sydd ar ein gwefan gyhoeddus.
7. Dylid tynnu ein sylw at gwynion cyn gynted â phosibl ac o fewn 12 mis i'r digwyddiad.

BETH ALLWCH CHI EI DDISGWYL GENNYM NI

8. Bydd y Cyngor Osteopathig Cyffredinol yn:
 - a. Cydnabod derbyn eich cwyn o fewn pum niwrnod gwaith.
 - b. Trefnu ymchwiliad llawn i'ch cwyn.
 - c. Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am yr hyn sy'n digwydd.
- ch. Anfon ateb llawn o fewn 21 diwrnod gwaith. Os nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn egluro pam ac yn nodi dyddiad pryd y gallwch ddisgwyl y byddwch wedi derbyn ateb llawn.

BETH OS NAD YDYCH CHI'N FODLON AG YMATEB Y CYNGOR

9. Os nad ydych chi'n fodlon â'r ymateb a gawsoch, gallwch ofyn i Gadeirydd y Cyngor adolygu'r mater. Person a benodwyd yn annibynnol yw'r Cadeirydd sy'n goruchwyllo strwythur llywodraethu'r Cyngor. Ysgrifennwch, gan nodi pam eich bod yn parhau i fod yn anfodlon gyda'r canlyniad, at:
Chair of Council
General Osteopathic Council
Osteopathy House
176 Tower Bridge Road
London
SE1 3LU
10. Ar ôl derbyn y llythyr bydd y Cadeirydd yn sicrhau ein bod ni'n:
 - a. Cydnabod derbyn eich cwyn o fewn pum niwrnod gwaith.
 - b. Trefnu ymchwiliad llawn i'ch cwyn.
 - c. Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am yr hyn sy'n digwydd.
- ch. Anfon ateb llawn o fewn 21 diwrnod gwaith. Os nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn egluro pam ac yn nodi dyddiad pryd y gallwch ddisgwyl y byddwch wedi derbyn ateb llawn.

BETH OS NAD YDYCH CHI'N FODLON Â'R YMATEB TERFYNOL GAN Y CYNGOR?

11. Nid oes dulliau apelio pellach ar gael fel rhan o'r broses hon.



**Cyngor
Osteopathig
Cyffredinol**

**Os ydych chi'n cael anhawster
darllen neu gael gafael ar y
ddogfen hon, cysylltwch â'r Cyngor
Osteopathig Cyffredinol
ar: 020 7357 6655 x242
neu e-bost: info@osteopathy.org.uk**

**The General Osteopathic Council
Osteopathy House
176 Tower Bridge Road
London SE1 3LU**

Ffôn: 020 7357 6655

E-bost: info@osteopathy.org.uk

Gwefan: www.osteopathy.org.uk

Mehefin 2016