



General
Osteopathic
Council

Gweithdrefn gwyno Cynllun yr Iaith Gymraeg

Cyflwyniad

1. Mae'r Cyngor Osteopathig Cyffredinol wedi mabwysiadu'r egwyddor, wrth gynnal busnes cyhoeddus yng Nghymru y bydd yn trin y Gymraeg a'r Saesneg ar y sail eu bod yn gyfartal. Mae'r cynllun hwn yn nodi sut y byddwn yn gweithredu'r egwyddor honno wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru.
2. Cymeradwywyd ein cynllun gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg ar 12 Gorffennaf 2011.

Ein gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru

3. Mae'r gwasanaethau a gynigwn o dan ein Cynllun Iaith Gymraeg wedi'u nodi yn [y cynllun](#). Ein nod yw darparu gwasanaeth effeithiol ac effeithlon bob amser ond rydym yn cydnabod y gallem, ar adegau, fethu â chyrraedd y safonau a osodwn i ni'n hunain ac y bydd pobl eraill yn eu disgwyl.
4. Rydym wedi ymrwymo i ymateb yn gyflym ac yn effeithlon i gwynion am ein gwasanaeth. Fel rhan o'n hymroddiad i wella'r gwasanaeth a gynigwn, byddwn yn ymdrechu i ddarganfod beth ddigwyddodd, beth allai fod wedi mynd o'i le, sut y gallwn ddysgu o hynny a sut y byddwn yn ymdrin â sefyllfaoedd tebyg yn y dyfodol.

Cwmpas

5. Mae'r weithdrefn hon ar gyfer ymdrin â chwynion ynglŷn â sut yr ydym yn cyflawni'r gwasanaethau a ddarparwn o dan y Cynllun Iaith Gymraeg. Nid yw wedi'i fwriadu i ymdrin â chwynion am y cynllun ei hun gan fod y cynllun wedi bod trwy gyfnod o ymgynghori ac wedi'i gymeradwyo gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg.

Sut i wneud cwyn

6. Dylid cyflwyno cwyn yn ysgrifenedig, drwy'r post neu'r e-bost, a gellir ei chyflwyno yn Gymraeg neu yn Saesneg.
7. Dylech gyfeirio cwynion at Margot Pinder yn:

Y Cyngor Osteopathig Cyffredinol / The General Osteopathic Council
Osteopathy House
176, Tower Bridge Road
London

SE1 3LU

e-bost: cymraeg@osteopathy.org.uk

8. I'n helpu i brosesu eich cwyn yn gyflym, gofynnwn i chi gynnwys y canlynol:
 - Disgrifiad clir o'r gŵyn a beth hoffech chi i ni ei wneud i ddatrys y mater.
 - Eich cyfeiriad post llawn, rhif ffôn a chyfeiriad e-bost (os oes gennych un).
9. Dylid dwyn cwynion i'n sylw ni cyn gynted ag sy'n bosibl ac o fewn 12 mis i'r digwyddiad.

Beth allwch chi ei ddisgwyl gennym ni?

10. Bydd y Cyngor Osteopathig Cyffredinol yn:
 - Cydnabod derbyn eich cwyn o fewn pum diwrnod gwaith.
 - Trefnu ymchwiliad llawn i'r gŵyn.
 - Rhoi gwybod i chi am unrhyw ddatblygiadau.
 - Anfon ateb llawn o fewn 21 diwrnod gwaith. Os na fydd hyn yn bosibl, byddwn yn egluro pam ac yn rhoi dyddiad erbyn pryd y gallwch ddisgwyl derbyn ateb llawn.

Beth os na fyddwch yn fodlon â'n hymateb?

11. Os na fyddwch yn fodlon â'r ymateb a dderbyniwch, gallwch ofyn i'r mater gael ei adolygu gan Gadeirydd y Cyngor. Unigolyn a benodir yn annibynnol yw'r Cadeirydd sy'n goruchwyllo strwythur llywodraethu'r Cyngor. Ysgrifennwch lythyr yn nodi pam rydych chi'n parhau'n anfodlon â'r canlyniad, at:

Cadeirydd y Cyngor / Chair of Council
Y Cyngor Osteopathig Cyffredinol / General Osteopathic Council
Osteopathy House
176 Tower Bridge Road
London
SE1 3LU

12. Ar ôl derbyn y llythyr, bydd y Cadeirydd yn sicrhau ein bod yn:
 - Cydnabod derbyn eich cwyn o fewn pum diwrnod gwaith.
 - Trefnu ymchwiliad llawn i'r gŵyn.
 - Rhoi gwybod i chi am unrhyw ddatblygiadau.
 - Anfon ateb llawn o fewn 21 diwrnod gwaith. Os na fydd hyn yn bosibl, byddwn yn egluro pam ac yn rhoi dyddiad erbyn pryd y gallwch ddisgwyl derbyn ateb llawn.

Beth os na fyddwch chi'n fodlon â'r ateb terfynol gan y Cyngor Osteopathig Cyffredinol?

13. Nid oes unrhyw systemau apelio pellach yn weithredol fel rhan o'r broses hon.