Fframwaith a Gweithdrefnau Cwynion y BBC

Mehefin 2020

Fframwaith a Gweithdrefnau Cwynion y BBC **i**

Cyflwyniad **4**

1 Fframwaith Cwynion y BBC **6**

Beth yw cwyn? 6

Egwyddorion 6

Gweithdrefnau 7

2 Gweithdrefn Cwynion Golygyddol **9**

Beth yw cwyn olygyddol? 9

Proses Cwynion Golygyddol 9

Sut i gwyno 10

Cwynion na fydd y BBC o bosibl yn ymchwilio iddynt 10

ĐĨ Ĵ >Ĩ" ďĬĻį ĭl·ī ī l·ĵ īİĮ ľl·ī ī Įl·ĵĻĨĭ ķĨĵ ľĵĨĭ Įɓl·ĵ% 11

Cam 1b: Os na fyddaf yn fodlon ar yr ymateb, beth gallaf ei wneud nesaf? 13

Cam 2: Uned Cwynion y Bwrdd Gweithredol (ECU) 14

Ymchwiliadau gan yr ECU 14

Cwyno i Ofcom 16

3 Gweithdrefn Cwynion Cyffredinol **17**

Beth yw Cwyn Gyffredinol? 17

Proses Cwynion Cyffredinol 17

Sut i gwyno 17

Cwynion na fydd y BBC o bosibl yn ymchwilio iddynt 18

Cyflwyniad

Pob blwyddyn mae'r BBC yn derbyn dros filiwn o sylwadau, gwerthfawrogiadau neu ymholiadau am ein rhaglenni, tua 3,000 y dydd. Gall dros 250,000 o'r rhain fod yn gwynion. Rydym yn gwerthfawrogi'r adborth hwn ar ein gwaith yn fawr ac yn ei ddefnyddio er mwyn helpu i wneud ein gwasanaethau'n well.

Anelwn at ddatrys cwynion am y BBC mewn ffordd deg, cyflym a boddhaol. Mae Siarter y BBC yn ei gwneud yn ofynnol i ni gael fframwaith cwynion sy'n darparu “dulliau tryloyw, hygyrch, effeithiol, amserol a chymesur” o sicrhau bod y BBC yn cyflawni ei rwymedigaethau ac yn datrys problemau[1]. Cymerwn y

Bwrdd y BBC sy'n gyfrifol am oruchwylio'r fframwaith a'r gweithdrefnau cwynion. Caiff y Bwrdd ei hysbysu'n rheolaidd am berfformiad y fframwaith cwynion ac unrhyw achosion difrifol o dorri rheolau golygyddol.

bod yn hygyrch ac yn hawdd eu deall, gan roi canllawiau clir ar y ffordd mae'r broses yn gweithio;

rhoi gwybodaeth am sut y gall achwynwyr ddisgwyl cael eu trin (gan gynnwys, er enghraifft, y terfynau amser y mae'r BBC yn anelu at ymateb o fewn iddynt);

ei gwneud yn ofynnol i'r BBC egluro unrhyw benderfyniad am gŵyn;

sicrhau bod y broses yn gymesur ac yn gosteffeithiol, gan gydbwyso buddiannau holl dalwyr ffi'r drwydded â disgwyliadau achwynwyr unigol a'r BBC (mae hyn yn cynnwys grymuso staff i reoli ymddygiad anodd gan achwynwyr);

ei gwneud yn ofynnol i'r BBC ymateb mor gyflym a syml â phosibl;

gwneud darpariaeth resymol i alluogi pobl ag anableddau i gwyno;

galluogi'r BBC i gydnabod bai a chymryd camau i unioni'r sefyllfa lle bo'n briodol; ac

hysbysu achwynwyr o swyddogaeth Ofcom yn ystyried cwynion yn y meysydd lle mae'n rheoleiddio'r BBC.

Mae Erthygl 56(3) hefyd yn nodi bod yn rhaid i'r fframwaith amlinellu mai dim ond ar ôl i'r gŵyn gael ei datrys gan y BBC yn y lle cyntaf y bydd Ofcom fel arfer yn ystyried cwyn mewn maes a reoleiddir ganddo. Mae'r fframwaith hwn a'r gweithdrefnau isod yn adlewyrchu'r gofyniad hwnnw drwy gyfeirio'r rhan fwyaf o gwynion at y BBC yn gyntaf[4].

(v) cwynion rheoleiddiol (gweler Adran 6).

2 Gweithdrefn Cwynion Golygyddol

Beth yw cwyn olygyddol?

Mae cwyn olygyddol yn un sy'n awgrymu bod eitem benodol a ddarlledwyd neu a gyhoeddwyd ar wasanaethau'r BBC islaw'r safonau a nodir yng Nghanllawiau Golygyddol y BBC[5] - safonau megis bod yn gywir ac yn ddiduedd ac osgoi achosi tramgwydd diangen. Gellir arddel barn wahanol am allbwn y BBC, ond nid yw hynny'n golygu y torrwyd safonau golygyddol. Dilynir y Weithdrefn Cwynion Cyffredinol wrth ymdrin â chwynion sy'n codi materion safonau golygyddol ond nad ydynt yn ymwneud ag eitemau penodol – gweler adran 3. Mae'r ddogfen hon yn amlinellu'r weithdrefn a ddilynir fel arfer os gwnewch gŵyn olygyddol i'r BBC - er y gall y BBC weithredu gwibdrefn pan fo hynny'n briodol. Ymdrinnir â chwynion am gynnwys y BBC cyn iddo gael ei ddarlledu neu ei gyhoedd

o ran ei wasanaethau darlledu cyhoeddus yn y DU a rhaglenni ar alw, gall ofyn i'r BBC gymryd camau i unioni'r sefyllfa neu atal yr un peth rhag digwydd eto. Gall Ofcom hefyd roi cosb ariannol i'r BBC am achos difrifol o dorri'r Cod neu am dorri'r Cod droeon, hyd at ac yn cynnwys dirwy o £250,000. Gellir gwneud cwynion uniongyrchol am driniaeth annheg a thresmasu ar breifatrwydd yn ddiangen i Ofcom yn y lle cyntaf, ond fel arall ni fydd Ofcom fel arfer yn ystyried cwynion oni fydd y BBC wedi'u hystyried yn gyntaf.[9] Gweler gweithdrefnau Ofcom am fanylion pellach.[10]

Sut i gwyno

Mae'r BBC am i'w broses gwyno fod yn hygyrch a gwnaiff beth bynnag sydd ei angen yn rhesymol i sicrhau ei bod ar gael i bawb. Dylid gwneud cwynion yn ganolog:

> drwy wefan y BBC - http://www.bbc.co.uk/complaints/
> drwy ffonio Gwasanaethau Cynulleidfaoedd y BBC ar 03700 100 222[11],
> drwy ffôn testun ar 03700 100 212; neu
> drwy ysgrifennu at y BBC yn BBC Complaints, PO Box 1922, Darlington, DL3 0UR.

Os na wnewch gŵyn yn ganolog, ni allwn sicrhau y bydd eich cwyn yn cyrraedd y bobl iawn nac y cewch ymateb pan ysgrifennwch atom. Os byddwch yn ffonio, gwnawn grynhoi eich cwyn a hysbysu'r adran berthnasol. Ni fyddwch fel arfer yn derbyn ymateb ysgrifenedig oni fyddwch yn cwyno'n ysgrifenedig. Os bydd angen help arnoch i gysylltu â ni, bydd y BBC yn fwy na pharod i helpu lle bo modd. Os gwnewch gŵyn ysgrifenedig yn Gymraeg, cewch ymateb ysgrifenedig yn Gymraeg.

Cwynion na fydd y BBC o bosibl yn ymchwilio iddynt

Efallai nad ymchwilir i'ch cwyn os ystyrir ei bod yn ddibwys, yn gamsyniad, yn ddamcaniaethol, yn ailadroddus neu fel arall yn flinderus.

Disgwyliwn i bawb sydd ynghlwm wrth wneud cwyn neu ymdrin â chŵyn drin ei gilydd â pharch ac osgoi defnyddio iaith sarhaus neu anweddus. Os bydd cwyn yn cynnwys y fath iaith, efallai y bydd y BBC yn eich gwahodd i aralleirio eich cwyn cyn ymchwilio ymhellach. Os na fyddwch yn aralleirio eich cwyn, efallai na wnaiff y BBC ymchwilio ymhellach.

Os bydd y BBC yn penderfynu peidio ag ymchwilio i'ch cwyn am un neu ragor o'r rhesymau uchod, bydd yn egluro pam wrthych. Gallwch wedyn ofyn i'r ECU adolygu'r penderfyniad hwnnw (gweler Atodiad B am ragor o wybodaeth am y

---

[9] Mewn amgylchiadau eithriadol gall Ofcom ymyrryd yn gynharach er mwyn datrys cwyn nad yw wedi'i datrys eto gan y BBC. Gweler gweithdrefnau cwynion Ofcom (dolen isod) am fanylion pellach.

[10] https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/information-for-industry/guidance/procedures

[11] 24 awr, a godir ar gyfraddau rhifau daearyddol 01/02.

ffordd y deliwn â chamddefnyddio'r broses gwyno). Os bydd yr ECU yn cadarnhau'r penderfyniad, nid oes unrhyw ddarpariaeth i apelio ymhellach o fewn y BBC, ond bydd croeso i chi gysylltu ag Ofcom os credwch bod eich cwyn wedi canfod achos o dorri côd Ofcom.

Cam 1a: Beth fydd yn digwydd gyntaf pan wnaf gŵyn?

Amseru

Dylech wneud eich cwyn o fewn 30 diwrnod gwaith i'r dyddiad y cafodd y cynnwys ei ddarlledu neu ei gyhoeddi ar bbc.co.uk neu ar un o gyfrifon cyfryngau cymdeithasol y BBC). Dylid cyflwyno cwynion am BBC iPlayer a BBC Sounds o fewn 30 diwrnod gwaith i ddiwedd y cyfnod pan oedd y cynnwys ar gael. Os byddwch yn cysylltu â'r BBC ar ôl y cyfnod hwnnw, eglurwch pam bod eich cwyn yn hwyr. Yn eithriadol, efallai y gwnaiff y BBC ystyried eich cwyn o hyd, ond dim ond os bydd o'r farn bod rheswm da dros yr oedi.

Os byddwch yn gwneud cwyn parti cyntaf am driniaeth annheg neu dresmasu ar breifatrwydd sy'n ymwneud â chynnwys sydd i'w weld ar un o wefannau'r BBC ar y pryd nid oes terfyn amser, ond gall y BBC wrthod ei hystyried os nad yw'n ymarferol nac yn gosteffeithiol ymchwilio iddi a dyfarnu arni'n deg mwyach.

Fel arall **os gwnewch gŵyn am gynnwys sydd i'w weld ar un o wefannau'r BBC ar y pryd dylech ei gwneud o fewn 30 diwrnod gwaith i'r dyddiad yr ymddangosodd**

Beth ddylai eich cwyn ei gynnwys

Dylai eich cwyn gynnwys:

- enw/teitl y darllediad neu'r eitem a gyhoeddwyd rydych yn cwyno amdano/amdani;
- dyddiad ac amser y darllediad neu (lle bo modd) y cyhoeddiad;
- y sianel neu'r gwasanaeth ble'r ymddangosodd, neu'r cyfeiriad gwe lle y

i gylch gwaith Ofcom, ond Ofcom fydd yn penderfynu ar hynny. Cyhoeddir rhagor o fanylion ar weithdrefn cwynion Ofcom ar ei wefan[18].

3 Gweithdrefn Cwynion Cyffredinol

Beth yw Cwyn Gyffredinol?

Byddem fel arfer yn ystyried bod Cwyn Gyffredinol yn feirniadaeth a wnaed gan ddisgwyl ateb ac sy'n chwilio am gydnabod bai neu newid yn y ffordd y mae'r BBC yn gweithredu, ond nad yw'n ymwneud ag eitem benodol a ddarlledwyd neu a gyhoeddwyd gan y BBC. Gall hyn fod yn berthnasol i lawer o fathau o gwynion. Byddem yn disgwyl i unrhyw gŵyn o'r fath gael ei gwneud i'r BBC yn y lle cyntaf. Bydd y rhan fwyaf o gwynion cyffredinol y tu allan i gylch gwaith Ofcom, ond mewn rhai amgylchiadau efallai y gallwch fynd â'ch cwyn i Ofcom os nad ydych yn fodlon ar ymateb y BBC.

Mae'r weithdrefn hon yn gymwys i bob cwyn o'r fath heblaw'r canlynol:

drwy ysgrifennu at y BBC yn BBC Complaints, PO Box 1922, Darlington, DL3 0UR.

Os bydd angen help arnoch i gysylltu â ni, bydd y BBC yn fwy na pharod i helpu lle bo modd. Os gwnewch gŵyn ysgrifenedig yn Gymraeg, cewch ymateb ysgrifenedig yn Gymraeg. Os na wnewch gŵyn yn ganolog, ni allwn sicrhau y bydd eich cwyn yn cyrraedd y bobl iawn nac y cewch ymateb pan ysgrifennwch atom.

Dylai eich cwyn gynnwys digon o wybodaeth i allu ymchwilio ymhellach, gan gynnwys manylion y digwyddiad neu'r mater rydych yn cwyno amdano, y rhesymau pam nad ydych yn fodlon, ac unrhyw ddogfennaeth ategol. Yn achos cwynion am rwymedigaethau cyffredinol y BBC, dylech nodi pa rwymedigaeth y credwch sydd wedi'i thorri.

Mae'n bwysig iawn cynnwys y manylion hyn (neu cymaint o fanylion â phosibl).

Efallai na fydd y BBC yn gallu ymchwilio i'ch cwyn hebddynt.

Dylid gwneud eich cwyn o fewn 30 diwrnod gwaith i'r diwrnod y cododd y mater rydych yn cwyno amdano, ac ni ddylai fod yn fwy na 1,000 o eiriau. Mewn amgylchiadau eithriadol, gellir ystyried cwynion sy'n hirach na hynny. Yn yr achos hwnnw, dylech anfon eich cwyn drwy'r post, yn hytrach na defnyddio'r ffurflen ar y wefan, gan nodi pam bod eich cwyn dros 1,000 o eiriau a rhoi crynodeb un dudalen o'ch cwyn.

Ymateb y BBC ar Gam 1a

Mae'r BBC yn anelu at ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith i gael eich cwyn er y gall gymryd mwy o amser i ymchwilio i rai cwynion nag eraill.[23]

Os bydd y BBC yn derbyn sawl cwyn am yr un mater, gall wneud y canlynol:

crynhoi'r prif bwyntiau a godwyd[24];
eu hystyried gyda'i gilydd ar draws yr ystod lawn o faterion a nodwyd;
anfon yr un ymateb at bawb a/neu ei gyhoeddi ar wefan cwynion y BBC.

Gallai'r BBC gymryd y camau hyn ar bob cam o'r Weithdrefn.

Os bydd y BBC o'r farn ei fod ar fai, gall, mewn amgylchiadau priodol:

ymddiheuro i'r achwynydd yn unigol;
cyhoeddi ymateb, cywiriad neu ymddiheuriad ar-lein yn www.bbc.co.uk/complaints; a/neu
ddarlledu cywiriad neu ymddiheuriad ar yr awyr.

Mae'r BBC yn monitro'r cwynion a gaiff, gan adrodd arnynt yn gyhoeddus, gan ddysgu gwersi er mwyn gwella ei raglenni a'i wasanaethau.[25]

[23] Os byddwch yn gwneud eich cwyn dros y ffôn, bydd y BBC yn ei chrynhoi ac yn hysbysu'r adran berthnasol amdani ond ni fydd fel arfer yn anfon ymateb ysgrifenedig unigol yn dilyn y sgwrs ffôn.

[24] Mae'n bosibl na fydd ymatebion o'r fath yn rhoi sylw i bwyntiau y mae'r BBC yn eu hystyried yn fân bwyntiau neu'n bwyntiau ansylweddol.

Bydd ymateb y BBC yn dweud wrthych sut i fynd â'ch cwyn ymhellach os na fyddwch yn fodlon ar yr ymateb.

Cam 1b: Os na fyddaf yn fodlon ar yr ymateb, beth gallaf ei wneud nesaf?

Os na fyddwch yn fodlon â'r ymateb ar Gam 1a, ysgrifennwch at Gwasanaethau Cynulleidfaoedd y BBC o dan 'Sut i gwyno' uchod, **o fewn 20 diwrnod gwaith** i'r dyddiad y cawsoch yr ymateb ar Gam 1a. Os byddwch yn ysgrifennu ar ôl y cyfnod hwnnw, eglurwch pam bod eich cwyn yn hwyr. Mewn eithriad, efallai y gwnaiff y BBC ystyried eich cwyn o hyd, os bydd o'r farn bod rheswm da dros yr oedi. Os bydd y BBC yn penderfynu peidio ag ystyried eich cwyn am ei bod yn hwyr, gallwch ofyn i Uned Cwynion y Bwrdd Gweithredol adolygu'r penderfyniad hwnnw.

Dylai eich cwyn nodi'n glir ac yn gryno pam eich bod yn dal yn anfodlon. Dylai -

fod yn llai na 1,000 o eiriau. Mewn amgylchiadau eithriadol, gellir ystyried cwynion sy'n hirach na hynny. Fodd bynnag, yn yr achos hwnnw, dylech hefyd nodi pam bod eich cwyn dros 1,000 o eiriau a rhoi crynodeb un dudalen o'ch cwyn;

cynnwys unrhyw gyfeirnod a -79(y /F1 12 .:W*n/F1 12 4(d 4(rn)4(o)4(dW*nBT/F5 12 reW

Cyfeirio Cwyn at Ofcom

Bydd y rhan fwyaf o gwynion cyffredinol y tu allan i gylch gwaith Ofcom. Fodd bynnag, os credwch fod eich cwyn yn un y gall Ofcom ei hystyried, efallai y gallwch ei chyfeirio at Ofcom os:

- nad ydych yn fodlon ar y ffordd y mae'r BBC wedi datrys eich cwyn;
- credwch, yn dilyn datrys cwyn gan y BBC, y gallai fod yn briodol i Ofcom gyflwyno sancsiwn, lle bo ar gael, yn erbyn y BBC; neu
- nid yw'r BBC wedi datrys cwyn o fewn y cyfnod o amser a bennir yn y weithdrefn hon.

Rhoddir rhagor o wybodaeth am y mathau o gwynion y bydd Ofcom yn eu hystyried a'r gweithdrefnau a ddilynir ganddo yn dibynnu ar y math o gŵyn ar wefan Ofcom.

4 Cwynion am Trwyddedu Teledu

Mae'r Siarter a'r Cytundeb yn gwneud Bwrdd y BBC yn gyfrifol am sicrhau "bod trefniadau ar gyfer casglu ffi'r drwydded yn effeithlon, yn briodol ac yn gymesur". Mae gweithdrefn cwynion Trwyddedu Teledu yn helpu'r Bwrdd i wneud hyn. Penodir Ombwdsmon annibynnol (drwy'r Gwasanaethau Ombwdsmon[26]) i ddarparu hawl i apelio ar gyfer rhai mathau o gwynion am drwyddedau teledu.

Beth yw Cwyn am Trwyddedu Teledu?

Mae cwyn am Trwyddedu Teledu yn un sy'n awgrymu bod safonau'r gwasanaeth cwsmeriaid a ddarparwyd gan Trwyddedu Teledu, wrth ddelio ag achosion penodol o ryngweithio â Trwyddedu Teledu a'u rheoli, islaw'r hyn yr oedd yn rhesymol i'r cwsmer ei ddisgwyl ac islaw ymrwymiad Trwyddedu Teledu i wasanaeth cwsmeriaid – fel y disgrifir ar wefan Trwyddedu Teledu: www.tvlicensing.co.uk/about/our-commitment-to-you-AB5

Gellir hefyd gwyno am y fframwaith cyfreithiol y mae casglu ffi'r drwydded yn gweithredu o'i fewn. Lle bo gan y BBC ddisgresiwn o ran gweithredu'r fframwaith hwn (er enghraifft, wrth bennu polisïau Trwyddedu Teledu) ymdrinnir â chwynion drwy'r weithdrefn cwynion Trwyddedu Teledu yma. Lle nad oes gan y BBC ddisgresiwn o ran gweithredu'r fframwaith hwn (er enghraifft, lefel ffi'r drwydded), bydd y BBC yn ceisio darparu gwybodaeth berthnasol, ond ystyrir y mater yn ymholiad yn hytrach na chwyn o fewn y weithdrefn cwynion.

Proses Cwynion Trwyddedu Teledu – Trosolwg

Gall cwyn am Trwyddedu Teledu ddilyn y camau canlynol:

Cam 1a – ymateb cychwynnol gan dîm Cysylltiadau Cwsmeriaid Trwyddedu Teledu.

Cam 1b – os yw'r gŵyn yn mynd ymhellach, ymateb gan Gyfarwyddwr Gweithrediadau Trwyddedu Teledu.

Cam 2 – os yw'r gŵyn yn mynd ymhellach, ymateb gan Bennaeth Rheoli Refeniw y BBC.

---

[26] Mae Gwasanaethau Ombwdsmon yn gynllun ombwdsmon sector preifat cenedlaethol sy'n datrys cwynion rhwng defnyddwyr a chwmnïau sy'n rhan o'r cynllun yn annibynnol. Mae'r gwasanaeth am ddim i ddefnyddwyr. Mae Gwasanaethau Ombwdsmon yn darparu gwasanaethau i fusnesau a gaiff eu rheoleiddio a busnesau na chânt eu rheoleiddio. Rhoddir rhagor o wybodaeth yn https://www.ombudsman-services.org/

Os na fyddwch yn fodlon ar yr ymateb a gawsoch ar gam is, gallwch ofyn iddi gael ei hystyried ar y cam nesaf. Rhoddir manylion am sut i wneud hyn isod ac fe'u rhoddir gyda phob ymateb.

Gwnawn bopeth y gallwn yn rhesymol i ymateb i gwynion Trwyddedu Teledu o fewn Trwyddedu Teledu a'r BBC a disgwyliwn i'r rhan fwyaf ohonynt gael eu datrys yn foddhaol ar gamau 1a neu 1b. Fodd bynnag, os byddwch, ar ôl camau 1a ac 1b, yn anfodlon ar ymateb y BBC ar Gam 2, byddwn yn dweud wrthych sut i fynd â'ch cwyn ymhellach:

> Ar gyfer cwynion am wasanaeth cwsmeriaid Trwyddedu Teledu, gellir eu cyfeirio at y Gwasanaethau Ombwdsmon (yr Ombwdsmon). Os bydd yr Ombwdsmon o'r farn nad yw Trwyddedu Teledu wedi cyrraedd y safonau gofynnol ac nad yw wedi gwneud digon i unioni'r sefyllfa, gall ofyn i'r BBC gymryd camau i wneud hyn. Ni fydd yr Ombwdsmon fel arfer yn ystyried cwynion oni fydd y BBC wedi'u hystyried yn gyntaf. Gweler gweithdrefnau'r Ombwdsmon am fanylion pellach.[27]
>
> Ar gyfer cwynion am Bolisïau'r BBC sy'n llywodraethu'r fframwaith y mae Trwyddedu Teledu yn gweithredu o'i fewn, gellir cyfeirio cwynion at Uned Cwynion y Bwrdd Gweithredol (ECU).
>
> Ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â materion lle mae corff rheoleiddio amgen yn bodoli (er enghraifft, Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth), gellir cyfeirio cwynion yno.

Sut i Gwyno

Mae'r BBC am i broses gwyno Trwyddedu Teledu fod yn hygyrch a gwnaiff beth bynnag sydd ei angen yn rhesymol i sicrhau ei bod ar gael i bawb. Dylid gwneud cwynion yn ganolog:

> drwy wefan Trwyddedu Teledu, gan ddefnyddio'r ffurflen Cysylltu â Ni - https://www.tvlicensing.co.uk/cs/contact-us/index.app
> drwy ysgrifennu at Trwyddedu Teledu yn Customer Relations, TV Licensing, Darlington, DL98 1TL
> drwy ffonio Trwyddedu Teledu ar 0300 790 6165[28];
> drwy e-bost at customer-relations@tvlicensing.co.uk

[27] https://www.ombudsman-services.org/

[28] Codir ar gyfraddau rhifau daearyddol 01/02.

Os bydd angen help arnoch i gysylltu, bydd Trwyddedu Teledu yn fwy na pharod

Darlledu Cyhoeddus yn y DU, os nad i gyd, fel y'i pennir gan Ofcom, a fydd hefyd yn nodi ar ba sail y dylid eu cynnwys[30][31].

Dim ond pleidiau gwleidyddol sydd wedi'u dynodi'n 'bleidiau gwleidyddol cofrestredig' gan y Comisiwn Etholiadol sy'n gymwys i gael Darllediadau Etholiadol a Phleidiau Gwleidyddol.[32]

Dim ond y cyfranogwyr hynny a ganiateir, a bennwyd yn 'sefydliadau dynodedig' gan y Comisiwn Etholiadol, o ran ymgyrch refferendwm, sy'n gymwys i gael Darllediadau Ymgyrchoedd Refferendwm.[33]

Rhaid i'r BBC ddilyn Rheolau Ofcom ar Ddarllediadau Pleidiau Gwleidyddol ac Ymgyrchoedd Refferendwm [34] er mwyn nodi pa bleidiau gwleidyddol cofrestredig a gaiff Ddarllediad Etholiadol neu Blaid Wleidyddol, a beth fydd hyd ac amlder y tri math o ddarllediad sydd dan sylw yma.

Bydd y BBC yn dilyn Rheolau Ofcom ar Ddarllediadau Pleidiau Gwleidyddol ac Ymgyrchoedd Refferendwm[35] er mwyn pennu dyraniadau:

- yn achos Darllediadau Etholiadol a Phleidiau Gwleidyddol, bydd y BBC yn dilyn y Rheolau er mwyn pennu pa blaid wleidyddol gofrestredig a gaiff un neu fwy o ddarllediadau ac hefyd sawl un;
- yn achos Darllediadau Ymgyrchoedd Refferendwm, bydd y BBC yn dilyn y Rheolau er mwyn pennu sawl darllediad a gaiff y sefydliadau dynodedig;
- y BBC sy'n penderfynu ar hyd, amlder ac amseru'r darllediadau.

Y Broses Gwyno – Trosolwg

Bwriedir i'r broses a amlinellir yma gael ei defnyddio gan endid neu unigolyn y mae penderfyniad dyrannu'r BBC wedi cael effaith andwyol arno (yn amodol ar ofynion gwneud cwyn neu apêl). Yn gyffredinol, bydd endidau o'r fath yn bleidiau gwleidyddol cofrestredig (gan gynnwys eu hymgyrchwyr) o ran Darllediadau Etholiadol a Phleidiau Gwleidyddol ac yn gyfranogwyr a ganiateir, o ran Darllediadau Ymgyrchoedd Refferendwm, gan fod y fath ddyraniadau yn cael effaith uniongyrchol arnynt.

Dylai cwynion am ddyraniadau gael eu cyfeirio at y BBC yn y lle cyntaf. Mae dwy ran i'r broses:

---

[30] Mae'r rhwymedigaethau hyn a osodir ar y BBC o ran Darllediadau Etholiadol, Pleidiau Gwleidyddol ac Ymgyrchoedd Refferendwm yn ofynion penodol at ddibenion gwaith rheoleiddio Ofcom (gweler erthygl 49 o Siarter y BBC a chymal 59 o'r Cytundeb Fframwaith).

[31] Wrth bennu'r polisi o ran darllediadau o'r fath, rhaid i [Ofcom a'r BBC] ystyried unrhyw safbwyntiau a fynegir gan y Comisiwn Etholiadol: gweler Atodlen 3 paragraff 5 (4) o'r Cytundeb Fframwaith ac adran 11(3) a pharagraff 4(6) o Atodlen 12 i Ddeddf Pleidiau Gwleidyddol, Etholiadau a Refferenda 2000. Mae Deddf Pleidiau Gwleidyddol, Etholiadau a Refferenda 2000 ar gael yn:

[32] Deddf Pleidiau Gwleidyddol, Etholiadau a Refferenda 2000, adran 37

[33] Deddf Pleidiau Gwleidyddol, Etholiadau a Refferenda 2000, adrannau 108 a 127

Yn gyffredinol, bydd angen i'r BBC gael gwybod am fwriad i gwyno o ran dyraniad arfaethedig Darllediadau Etholiadol o fewn cyfnod rhesymol o amser cyn i enwebiadau gau.[37] Unwaith y bydd enwebiadau wedi cau, gall fod cyfnod byr o amser ar gyfer cyflwyno cwynion.

Yn yr un modd, bydd angen i'r BBC gael gwybod am fwriad i gwyno o ran dyraniad Darllediadau Ymgyrchoedd Refferendwm o fewn cyfnod rhesymol o amser cyn i'r Comisiwn Etholiadol gyhoeddi'r sefydliadau dynodedig. Pan fydd y sefydliadau dynodedig wedi'u cyhoeddi, gall fod cyfnod byr o amser yn gymwys.

Bydd y BBC yn ceisio cyflymu'r broses gwyno ac apelio o ran Darllediadau Etholiadol ac Ymgyrchoedd Refferendwm lle bo'n briodol.

Cam 2: Apeliadau yn erbyn Penderfyniadau Cam 1

Dylid cyflwyno apêl yn erbyn ymateb y Prif Gynghorydd, Gwleidyddiaeth i'r Cyfarwyddwr Polisi a Safonau Golygyddol, gan gynnwys unrhyw dystiolaeth berthnasol newydd.

Fel ca94.96 8 rg/GSC /Spa7

Ar ôl penderfynu ar eich apêl, bydd y Cyfarwyddwr Polisi a Safonau Golygyddol yn rhoi ymateb ysgrifenedig i chi sy'n nodi'r rhesymau dros ei ganfyddiad.

Mae gweithdrefnau anghydfodau ynghylch Darllediadau Pleidiau Gwleidyddol ac Ymgyrchoedd Refferendwm Ofcom ar gael yma: www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0009/16011/pprb-disputes.pdf.

rhaglenni teledu a radio perthnasol, a deunydd ar-lein perthnasol, a bod yn rhaid i'r BBC werthuso unrhyw gynigion o'r fath ar sail sy'n deg, yn rhesymol, yn dryloyw, ac nad yw'n gwahaniaethu.

Mae **gofyniad perthnasol** yn ofyniad rheoleiddiol penodol a osodir ar y BBC gan y Siarter, y Cytundeb Fframwaith neu Fframwaith Gweithredu Ofcom[38] nas cwmpesir gan un o weithdrefnau gorfodi mwy penodol Ofcom. Mae'r gofynion hyn yn cynnwys:

- amodau rheoleiddiol a osodir ar y BBC gan Ofcom yn ei Drwydded Weithredu ar gyfer Gwasanaethau Cyhoeddus y DU; Cyhoeddir y Drwydded Weithredu gan Ofcom – https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/ofcom-and-the-bbc ;
- y gofyniad i gydymffurfio â chwotâu ar gyfer darlledu cynyrchiadau annibynnol o dan Ddeddf 2003 ac o dan Atodlen 3 i'r Cytundeb;
- gofynion penodol Atodlen 3, paragraff 7(1) o'r Cytundeb o ran rhaglenni teledu, rhaglenni radio a deunydd ar-lein;
- y gofyniad i gydymffurfio â chod a luniwyd gan Ofcom sy'n nodi (a) y graddau y dylai Gwasanaethau Cyhoeddus y DU hyrwyddo dealltwriaeth a mwynhad pobl sydd â nam ar eu clyw, nam ar eu golwg neu nam ar y ddau synnwyr o raglenni; a (b) sut y dylid hyrwyddo'r fath ddealltwriaeth a mwynhad;
- y gofyniad ar y BBC i gydymffurfio â chyfarwyddyd gan Ofcom neu ymgymeriad a gynigir gan y BBC o dan Erthygl 49(2) o'r Siarter at ddibenion datrys methiant gan y BBC i gydymffurfio ag unrhyw ofyniad penodol.

Dylai unrhyw gŵyn o'r fath fel rheol[39] gael ei gwneud i'r BBC yn y lle cyntaf. O dan yr amgylchiadau a nodir yn yr adran Cyfeirio Cwyn at Ofcom ar dudalen 34, efallai y gallwch fynd â'ch cwyn i Ofcom os nad ydych yn fodlon ar ymateb y BBC.

Nid yw'r weithdrefn hon yn gymwys i unrhyw un o'r canlynol:

(i) cwynion golygyddol;
(ii) cwynion cyffredinol;
(iii) cwynion am drwyddedu teledu; a

[38] Diffinnir gofyniad penodol yng Nghymal 59 o'r Cytundeb. Rhoddir manylion llawn gofynion rheoleiddiol penodol Ofcom yng ngweithdrefnau cwynion Ofcom

[39] O dan amgylchiadau eithriadol, gall Ofcom ystyried cwynion nas gwnaed i'r BBC yn y lle cyntaf. Dylai achwynwyr mewn achosion o'r fath egluro eu rhesymau dros beidio â gwneud y gŵyn i'r BBC ond yn hytrach i Ofcom.

(iv) cwynion am ddarllediadau etholiadol, pleidiau gwleidyddol ac ymgyrchoedd refferendwm.

Mae gan y mathau hyn o gwynion eu gweithdrefnau eu hunain sydd ar gael yn Adrannau 2, 3, 4 a 5 o'r ddogfen hon.

Proses Cwynion Rheoleiddiol

Caiff cwyn reoleiddiol ei hasesu gan Uned Cwynion y Bwrdd Gweithredol o fewn y BBC i ddechrau. Cyhoeddir ymateb y BBC gan uwch aelod o staff y BBC na fu'n ymwneud yn flaenorol â thestun y gŵyn. Wrth baratoi'r ymateb hwnnw, gall timau'r BBC, megis Is-adran Gyfreithiol y BBC, ymgymryd ag ymchwiliadau pellach, fel y bo'r angen. Gwnawn bopeth y gallwn yn rhesymol i ddatrys cwynion rheoleiddiol o fewn y BBC a disgwyliwn i'r rhan fwyaf ohonynt gael eu datrys yn foddhaol ar y cam cyntaf. Fodd bynnag, os nad ydych yn fodlon, mae'n bosibl y gallwch gyfeirio eich cwyn at Ofcom, yn unol â'r amodau a nodir ar dudalen 33.

Sut i gwyno

Mae'r BBC am i'w broses gwyno fod yn hygyrch a gwnaiff beth bynnag sydd ei angen yn rhesymol i sicrhau ei bod ar gael i bawb.

Beth ddylai eich cwyn ei gynnwys

Dylai eich cwyn gynnwys digon o wybodaeth i allu ymchwilio iddi, gan gynnwys:

- manylion llawn y gŵyn (gan gynnwys pam eich bod yn anfodlon ar y BBC);
- unrhyw ddogfennaeth ategol.

Ar gyfer cwynion am dorri **gofyniad cystadleuaeth**, nodwch bob gofyniad y mae'r BBC wedi'i dorri yn eich barn chi a pham y credwch hynny. Dylech hefyd roi'r manylion canlynol:

a) esboniad o'r rhesymau dros y gŵyn;
b) manylion y cynnyrch neu wasanaethau perthnasol y BBC sydd dan sylw;
c) dyddiadau a digwyddiadau perthnasol;
d) digwyddiadau mewn trefn gronolegol;
e)

Ymateb y BBC

Bydd y BBC yn hysbysu Ofcom pan fydd yn derbyn unrhyw gŵyn reoleiddiol sy'n berthnasol i awdurdodaeth apelio cylch gwaith Ofcom. Gweler rhagor o fanylion ar dudalen 33 ar Gyfeirio Cwynion i Ofcom.

Cyfeirio Cwyn at Ofcom

Efallai y gallwch gyfeirio cwyn at Ofcom os:

- nad ydych yn fodlon ar y ffordd y mae'r BBC wedi datrys eich cwyn;
- credwch, yn dilyn datrys cwyn gan y BBC, y gallai fod yn briodol i Ofcom gyflwyno sancsiwn, lle bo ar gael, yn erbyn y BBC; neu

8 Atodiad B - Camddefnyddio'r gweithdrefnau cwynion

Mae'r BBC yn cymryd cwynion o ddifrif, a bydd yn ceisio ymateb i bryderon dilys am ei berfformiad yn llawn ac yn deg. Mae hyn yn rhan bwysig o atebolrwydd y BBC i'r cyhoedd.

O ganlyniad, mae'r BBC yn neilltuo cryn dipyn o adnoddau i ymdrin â chwynion, ac er tegwch i bawb – achwynwyr eraill, staff y BBC a'r cyhoedd sy'n talu ffi'r drwydded – mae'n iawn i ni geisio canolbwyntio'r adnoddau hynny ar gwynion sy'n codi materion a phryderon sylweddol.

Yn anffodus, rydym wedi gweld, o brofiad, fod nifer fach iawn o achwynwyr yn camddefnyddio'r system, gan wneud cwynion sy'n ddibwys, neu sy'n amlwg ddim yn seiliedig ar ffeithiau, neu lle na chodir mater sy'n ymwneud â rhwymedigaethau'r BBC o dan y Siarter neu'r Cytundeb Fframwaith, y Canllawiau Golygyddol, na pholisïau a rheolau eraill. Mae rhai achwynwyr yn gwneud cwynion o'r fath dro ar ôl tro, neu'n parhau â chwynion sy'n amlwg yn ddi-sail. Bydd lleiafrif yn defnyddio iaith eithafol neu anweddus, naill ai tuag at staff neu am eraill (e.e. iaith hiliol, rhywiol neu sarhaus). Gall y mathau hyn o gwynion amharu i raddau anghyfiawn ac anghymesur ar y system ac arwain at ddargyfeirio adnoddau.

Byddwn bob amser yn ceisio ymateb i gŵyn ddilys mewn ffordd gwrtais a rhesymol, ond cyrhaeddir pwynt lle na fydd y BBC yn gohebu ag achwynwyr o'r fath mwyach. Gofynnwn i achwynwyr ddeall pan fydd y BBC wedi dweud popeth y gall neu y dylai ei ddweud am bwynt a godwyd, a rhoi'r gorau iddo. Efallai y bydd angen i ni "gytuno i anghytuno" (yn amodol ar unrhyw hawliau a all fod ganddynt i fynd â'u hachos i Ofcom), ac ar y cam hwnnw gwrthodwn ohebu ymhellach. Yn yr un modd, yn achos pobl sy'n gwneud cwynion mynych sy'n amlwg yn ddi-sail, er y gwnawn adolygu ac asesu eu cwynion, cadwn yr hawl (yn amodol ar roi digon o rybudd iddynt) i beidio ag ymateb o gwbl ac, os oes angen, efallai y bydd rhaid defnyddio gwybodaeth bersonol er mwyn cyfyngu ar eu defnydd o'r gwasanaeth.