Canllaw syml i uwch-gŵynion diogelwch ar-lein

Beth yw uwch-gŵyn?

Mae'r Ddeddf Diogelwch Ar-lein yn caniatáu i sefydliadau arbenigol sy'n cynrychioli defnyddwyr neu'r cyhoedd wneud cwyn arbennig i Ofcom o'r enw 'uwch-gŵyn'. Mae gan Ofcom gyfnod penodol i ystyried uwch-gŵyn a chyhoeddi ymateb.

Dylai uwch-gŵynion ymwneud â nodweddion gwefannau ac apiau rheoleiddiedig, neu ymddygiad y sefydliadau sy'n eu rhedeg, sydd mewn perygl o achosi niwed difrifol i bobl neu sy'n effeithio'n sylweddol ar hawl pobl i ryddid mynegiant.

Dylai uwch-gŵynion ymwneud â mwy nag un wefan neu ap, oni bai fod y mater yn bwysig iawn neu'n effeithio ar nifer fawr iawn o bobl, ac os felly gall ymwneud ag un wefan yn unig. Mae angen iddynt gynnwys tystiolaeth i gefnogi'r honiadau a wneir.

Bydd uwch-gŵynion yn helpu sefydliadau sy'n arbenigwyr ar niwed ar-lein i sicrhau bod materion yn cael eu dwyn i'n sylw. Rydym yn gweithio'n agos gyda llawer o'r sefydliadau hyn o ddydd i ddydd, ond mae gwneud uwch-gŵyn yn gwneud hyn yn fwy cyhoeddus.

Pwy sy'n cael gwneud uwch-gŵyn?

Does dim rhestr benodol o sefydliadau sy'n cael gwneud uwch-gŵyn. Er mwyn gallu gwneud uwch-gŵyn, rhaid i sefydliad wneud y canlynol:

- Cynrychioli pobl yn y DU Gall hyn fod yn bobl sy'n defnyddio gwefannau ac apiau rheoleiddiedig, y cyhoedd neu grŵp penodol o bobl.
- Gweithredu'n annibynnol ar wefannau ac apiau rheoleiddiedig.
- Cymryd rhan yn rheolaidd mewn trafodaethau cyhoeddus am ddiogelwch ar-lein fel arbenigwr.
- Dilynwch ein canllawiau ar wneud uwch-gŵynion.

Mae angen i'r gŵyn egluro i ni sut mae'n bodloni'r gofynion hyn, a byddwn yn penderfynu a yw'n bodloni'r gofynion hynny.

Beth fydd Ofcom yn ei wneud yn eu cylch?

Gallem wneud amrywiaeth eang o bethau i ymateb i uwch-gŵynion rydym yn penderfynu y dylem ymdrin â nhw. Mae'r rhain yn cynnwys:

- Ymchwilio i weld a yw'r gwefannau a'r apiau dan sylw wedi torri rheolau diogelwch ar-lein.
- Gweithio ar reolau newydd i fynd i'r afael â'r niwed a nodwyd.
- Gwneud mwy o ymchwil defnyddwyr er mwyn deall y mater yn well.
- Gweithio gyda rheoleiddiwr arall neu'r Llywodraeth i edrych ar faterion sy'n berthnasol i gyrff cyhoeddus eraill.
- Darganfod nad oes angen gweithredu ar unwaith mewn ymateb i'r uwch-gŵyn.

Byddwn yn dweud beth rydym yn ei wneud mewn ymateb i uwch-gŵyn o fewn 120 diwrnod o'i chael.

A fydd Ofcom yn ystyried uwch-gŵyn bob tro?

Na, ni fyddwn bob tro'n gallu ystyried uwch-gŵyn.

Os na ddaw uwch-gŵyn gan sefydliad sy'n cael gwneud uwch-gŵyn, neu os yw'n gŵyn gan aelod o'r cyhoedd, bydd yn rhaid i Ofcom ei gwrthod fel uwch-gŵyn.

Mae angen i uwch-gŵyn ei hun hefyd fodloni rheolau penodol, fel cael tystiolaeth, a gellir ei gwrthod os nad yw'n bodloni'r rheolau.

Fodd bynnag, mae'n bosibl y bydd Ofcom yn dal i edrych ar y mater a godwyd.

Gwybodaeth i sefydliadau sy'n gwneud uwch-gŵyn

Dyma grynodeb cyflym o uwch-gwynion. Darllenwch ganllawiau Ofcom i wybod sut mae paratoi a chyflwyno uwch-gŵyn.

A yw fy sefydliad yn gymwys i wneud uwch-gŵyn?

Er mwyn gallu gwneud uwch-gŵyn, rhaid i sefydliad wneud y canlynol:

- Cynrychioli pobl yn y DU Gall hyn fod yn ddefnyddwyr gwasanaethau rheoleiddiedig, y cyhoedd neu grŵp penodol.
- Gweithredu'n annibynnol ar wefannau ac apiau rheoleiddiedig. Gallant gael cyllid a chymorth gan wasanaethau rheoleiddiedig, ond ni ddylai hyn effeithio ar eu penderfyniadau.
- Cymryd rhan yn rheolaidd mewn trafodaethau cyhoeddus am ddiogelwch ar-lein fel arbenigwr.
- Dilynwch ganllawiau Ofcom ar wneud uwch-gŵynion.

Pa wybodaeth sydd angen i ni ei darparu?

Mae angen i chi ddarparu gwybodaeth i brofi bod eich sefydliad yn bodloni'r meini prawf i fod yn gymwys i wneud uwch-gŵyn.

Mae angen i chi egluro'r canlynol hefyd:

- pa wasanaeth(au) rydych chi'n cwyno amdano/amdanynt
- pa nodwedd(ion) neu ymddygiad sy'n peri risg sylweddol o niwed sylweddol yn eich barn chi, gan effeithio'n sylweddol ar yr hawl i ryddid mynegiant neu sy'n cael effaith niweidiol sylweddol fel arall
- pwy sydd mewn perygl o gael ei niweidio neu ei effeithio'n niweidiol mewn ffordd arall
- pa dystiolaeth sydd gennych.

Mae angen i'r dystiolaeth rydych chi'n ei darparu fod yn berthnasol, yn gyfredol ac yn wrthrychol. Mae angen i Ofcom allu gwerthuso'r dystiolaeth a'r honiadau rydych chi'n eu gwneud.

Beth sy'n digwydd ar ôl gwneud uwch-gŵyn?

- Fel arfer, bydd gan Ofcom 30 diwrnod i benderfynu a yw'r sefydliad yn gymwys i wneud uwch-gŵyn. Bydd yn dweud wrth y sefydliad beth yw ei benderfyniad.
- Os yw'r sefydliad yn gymwys, fel arfer bydd gan Ofcom 90 diwrnod arall i ystyried y mater ac i ddweud wrth y sefydliad sut bydd yn ymateb.