Gweithdrefnau cyffredinol ar gyfer ymchwilio i achosion o dorri amodau trwyddedau darlledu

Datganiad ar gynnig Ofcom i ddiwygio'r gweithdrefnau

Datganiad

Cyhoeddwyd 23 Mehefin 2025

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg 3
2. Cefndir 5
3. Ymatebion i'r ymgynghoriad a phenderfyniadau Ofcom 8
4. Y camau nesaf 31

Atodiad

A1. Gweithdrefnau Cyffredinol diwygiedig 32

1. Trosolwg

1.1 Mae'r ddogfen hon yn nodi'r newidiadau y mae Ofcom yn eu gwneud, ar ôl ymgynghori, i'r Gweithdrefnau Cyffredinol ar gyfer ymchwilio i achosion o dorri amodau trwyddedau darlledu ("Gweithdrefnau Cyffredinol"). Mae'r gweithdrefnau hyn yn nodi'r broses rydym yn ei dilyn wrth asesu ac ymchwilio i achosion posibl o dorri'r rhan fwyaf o amodau trwydded, oni bai fod gweithdrefnau penodol eraill yn berthnasol.

1.2 Mae gan Ofcom ddyletswydd gyffredinol i sicrhau bod amrywiaeth eang o wasanaethau teledu a radio ar gael ledled y Deyrnas Unedig, yn ogystal â dyletswyddau mwy penodol sy'n ymwneud â darlledu. Rydym yn cyflawni ein dyletswyddau drwy ddyfarnu trwyddedau darlledu sy'n cynnwys amodau trwydded sydd, yn ein barn ni, yn briodol i'n helpu i gyflawni ein dyletswyddau. Y Gweithdrefnau Cyffredinol sy'n rheoli'r broses o orfodi'r rhan fwyaf o amodau'r drwydded.

1.3 Fe wnaethom gynnal ymgynghoriad rhwng mis Rhagfyr 2024 a mis Chwefror 2025 ar bedwar newid sylweddol arfaethedig i'r Gweithdrefnau Cyffredinol (gweler y manylion isod), yn ogystal â chynnig eu hailstrwythuro i'w gwneud yn haws eu dilyn, a symleiddio, diweddaru ac egluro rhywfaint o'r iaith.

1.4 Yn ein hymgynghoriad, fe wnaethom egluro bod y Gweithdrefnau Cyffredinol wedi cael eu diweddaru ddiwethaf ym mis Ebrill 2017. Ers hynny, mae datblygiadau wedi bod yn y mathau o ddarlledwyr rydym yn eu rheoleiddio, newidiadau yn ein dull rheoleiddio a chynnydd cyffredinol mewn gweithgarwch o dan y Gweithdrefnau Cyffredinol. Yng nghyd-destun y datblygiadau hyn, rydym yn credu ei bod yn briodol adolygu a diweddaru ein Gweithdrefnau Cyffredinol i sicrhau eu bod yn dal yn addas i'r diben a'n bod yn gwneud y defnydd gorau o'n hadnoddau.

1.5 Cawsom wyth ymateb i'r ymgynghoriad, ac maent wedi cael eu cyhoeddi (yn gyfan gwbl neu'n rhannol) ar ein gwefan.

Ein penderfyniadau – yn gryno

Roedd llawer o'r ymatebion yn cefnogi ein cynigion ac ni gododd eraill bwyntiau newydd nad oeddem eisoes wedi'u hystyried. Gan ystyried yr holl ymatebion, rydym wedi penderfynu bwrw ymlaen a diwygio'r Gweithdrefnau Cyffredinol er mwyn:

- cyhoeddi fframwaith blaenoriaethau gweinyddol manwl;
- egluro mai dim ond crynodeb o'r materion a godwyd gyda'r darlledwr y byddwn yn ei rannu fel arfer, ac na fyddwn fel arfer yn rhannu enw'r achwynydd; a
- gosod terfyn amser o 20 diwrnod gwaith ar gyfer gwneud cwynion sy'n ymwneud â chynnwys darlledu.

Rydym hefyd wedi ailstrwythuro'r gweithdrefnau i'w gwneud yn haws eu dilyn ac wedi symleiddio, diweddaru ac egluro rhywfaint o'r iaith.

Yn wreiddiol, roeddem yn cynnig peidio ag ymateb i achwynwyr gyda chanlyniad ein hasesiadau. Rydym wedi gwrando ar bryderon ymatebwyr ac wedi penderfynu diwygio ein cynnig ac, yn hytrach, parhau i roi gwybod i achwynwyr am ganlyniad ein hasesiadau. Fodd bynnag, byddwn nawr yn anfon ymateb mwy cryno at yr achwynydd yn datgan naill ai na fwriwyd ymlaen â'r achos, neu ein bod wedi agor ymchwiliad.

1.6 Rydym wedi cyhoeddi fersiwn wedi'i diweddaru o'n Gweithdrefnau Cyffredinol, ochr yn ochr â'r Datganiad hwn. Mae'r Gweithdrefnau Cyffredinol hyn yn berthnasol i unrhyw gwynion newydd a dderbynnir a / neu asesiadau ac ymchwiliadau a agorwyd o ddyddiad y Datganiad hwn.

Crynodeb byr ar lefel uchel yn unig yw'r adran drosolwg yn y ddogfen hon. Mae ein penderfyniadau a'n rhesymeg wedi'u nodi yn y ddogfen lawn.

2. Cefndir

2.1 Ofcom yw'r rheoleiddiwr annibynnol ar gyfer sector cyfathrebu'r DU, sy'n cynnwys y sector darlledu. Mae gennym amrywiaeth o bwerau sy'n ein galluogi i gyflawni ein swyddogaethau sy'n ymwneud â'r sector hwn gan gynnwys pwerau yn Neddfau Darlledu 1990 a 1996 a Deddf Cyfathrebiadau 2003.

2.2 Mae gan Ofcom ddyletswydd gyffredinol i sicrhau bod amrywiaeth eang o wasanaethau teledu a radio ar gael ledled y Deyrnas Unedig sydd (wrth eu hystyried gyda'i gilydd) o ansawdd uchel ac yn apelio at amrywiaeth o chwaethau a diddordebau. Mae gan Ofcom ddyletswyddau mwy penodol hefyd i: weithredu rheolau sy'n cyfyngu ar y rheini sy'n dal trwyddedau darlledu; a sicrhau bod gofynion penodol yn cael eu nodi mewn trwyddedau darlledu, er enghraifft darparu gwasanaethau mynediad teledu.

2.3 Rydym yn cyflawni ein dyletswyddau drwy ddyfarnu trwyddedau i rai darlledwyr teledu a radio sy'n cynnwys amodau trwydded sydd, yn ein barn ni, yn briodol i'n helpu i gyflawni ein dyletswyddau.

2.4 Wrth gyflawni ein dyletswyddau, mae'n rhaid i ni hefyd ystyried:

a) anghenion a buddiannau perthnasol grwpiau penodol o bobl a nodir yn adran 3(4) o'r Ddeddf Cyfathrebiadau; a
b) ein dyletswyddau cydraddoldeb y sector cyhoeddus, gan gynnwys hybu cyfle cyfartal rhwng pobl sy'n rhannu nodweddion gwarchodedig penodol, a phobl nad ydynt yn gwneud hynny.

2.5 Mae cefndir a fframwaith cyfreithiol manwl, yn ogystal â rhesymeg lawn dros ein cynigion, wedi'u nodi yn y ddogfen ymgynghori.

Pam ein bod wedi penderfynu adolygu'r Gweithdrefnau Cyffredinol

2.6 Cafodd y Gweithdrefnau Cyffredinol eu diweddaru ddiwethaf ym mis Ebrill 2017. Ers hynny, mae datblygiadau wedi bod yn y mathau o ddarlledwyr rydym yn eu rheoleiddio, newidiadau yn ein dull rheoleiddio a chynnydd cyffredinol mewn gweithgarwch o dan y Gweithdrefnau Cyffredinol. Yng nghyd-destun y datblygiadau hyn, roedd hi'n briodol i ni adolygu a diweddaru ein Gweithdrefnau Cyffredinol i gyflawni'r nodau canlynol.

Gwneud y Gweithdrefnau Cyffredinol yn haws eu defnyddio i adlewyrchu newid yn y darlledwyr rydym yn eu rheoleiddio

2.7 Ers 2017, rydym wedi cyflwyno trwyddedau rhaglenni sain digidol cymunedol a DAB ar raddfa fach, ac wedi gwneud newidiadau i'r ffordd rydym yn trwyddedu gwasanaethau radio cyfyngedig. Mae hyn yn golygu ein bod nawr yn rheoleiddio mwy o ddarlledwyr llai, llawer ohonynt yn cael eu rhedeg gan wirfoddolwyr. Mae'r rhan fwyaf o'r cwynion a gawn bob blwyddyn o dan y Gweithdrefnau Cyffredinol yn ymwneud â gwasanaethau radio ac yn enwedig y rheini sy'n cael eu rhedeg gan ddarlledwyr llai. O ganlyniad, roeddem o'r farn bod gwerth penodol mewn diwygio'r gweithdrefnau i'w gwneud yn haws eu defnyddio.

Sicrhau cymesuredd a hyblygrwydd yn dilyn symleiddio ein dull ar gyfer y Prif Ymrwymiadau

2.8 Mae'r rhan fwyaf o'r asesiadau rydym yn eu cynnal o dan y Gweithdrefnau Cyffredinol yn ymwneud â'r ymrwymiadau rhaglennu a nodir mewn trwyddedau radio cymunedol, a elwir yn "Brif Ymrwymiadau". Ym mis Tachwedd 2024, fe wnaethom gyhoeddi ein datganiad ar ein dull gweithredu ar gyfer y Prif Ymrwymiadau yn y dyfodol, a arweiniodd at symleiddio trwyddedau radio cymunedol analog (y rheini sy'n darlledu ar AM ac FM) drwy ddileu rhai cwotâu a gofynion o'r Prif Ymrwymiadau. Gwnaethom hefyd gyhoeddi egwyddorion cydymffurfio ar gyfer y Prif Ymrwymiadau ochr yn ochr â'r datganiad hwnnw. Mae'r diwygiadau hyn yn debygol o arwain at newid sylweddol yn y math o gwynion a gawn, ac felly roedd hi'n amser priodol i ni adolygu ein dull o asesu cwynion sy'n daw i law o dan y gweithdrefnau hyn.

Cyfeirio ein hadnoddau wrth i gwynion a gwaith gorfodi gynyddu

2.9 Bu cynnydd yn nifer y cwynion a'r gwaith cysylltiedig o orfodi'r "gofynion perthnasol" o dan y Gweithdrefnau Cyffredinol sy'n cynnwys gofynion i:

a) darlledu mathau penodol o gynnwys a chyflawni rhai cwotâu cynhyrchu a rhaglenni sydd fel arfer wedi'u nodi yn y drwydded;
b) rhoi'r wybodaeth a/neu recordiadau mae Ofcom yn gofyn amdani i Ofcom;
c) talu ffioedd trwydded blynyddol; a
d) cydymffurfio â chodau a rheolau Ofcom a bod â gweithdrefnau cydymffurfio digonol ar waith i gyflawni hyn.

2.10 Mae'r cynnydd yn nifer yr achosion yr ymdrinnir â nhw o dan y gweithdrefnau hyn, yn ei dro, wedi creu mwy o faich rheoleiddio i ddarlledwyr, yn enwedig i ddarlledwyr radio cymunedol, o ran darparu recordiadau o gynnwys a gwybodaeth i Ofcom yn ystod y broses asesu, a darparu sylwadau ffurfiol yn ystod y broses ymchwilio.

2.11 Er nad oedd y cynnydd mewn cwynion a gorfodaeth gysylltiedig ynddo'i hun yn rheswm dros newid, roeddem o'r farn y byddai'n briodol adolygu ein gweithdrefnau i sicrhau ein bod yn targedu ein hadnoddau at yr achosion lle rydym yn credu bod gorfodi'r gofynion yn fwyaf tebygol o arwain at ganlyniadau da i ddinasyddion a defnyddwyr. O ganlyniad i dargedu ein hadnoddau fel hyn, roeddem o'r farn y byddai hefyd yn debygol o leihau'r baich rheoleiddio ar ddarlledwyr.

Y newidiadau a gynigiwyd gennym yn yr ymgynghoriad

2.12 Yn yr ymgynghoriad, a gyhoeddwyd ym mis Rhagfyr 2024, roeddem wedi gofyn am safbwyntiau ar ein cynigion i wneud y newidiadau sylweddol canlynol i'r Gweithdrefnau Cyffredinol:

i) cyhoeddi fframwaith blaenoriaethau gweinyddol manwl;
ii) egluro ein safbwynt ar rannu gwybodaeth am gwynion â'r darlledwr;
iii) peidio â rhoi gwybod yn uniongyrchol i achwynwyr am ganlyniad ein hasesiadau;
iv) pennu cyfyngiad amser ar gyfer gwneud cwynion.

2.13 Roeddem hefyd wedi nodi yn yr ymgynghoriad ein bod yn cynnig manteisio ar y cyfle i wneud y canlynol:

i) ailstrwythuro’r gweithdrefnau i’w gwneud yn haws eu dilyn; a
ii) symleiddio, diweddaru ac egluro rhywfaint o’r iaith er mwyn adlewyrchu ein profiad o orfodi o ddydd i ddydd, ac egluro’r camau gweithdrefnol rydym yn bwriadu eu dilyn ym mhob achos.

3. Ymatebion i'r ymgynghoriad a phenderfyniadau Ofcom

3.1 Cawsom wyth ymateb i’r ymgynghoriad, gan amrywiaeth o grwpiau ac unigolion. Cawsom ymatebion gan gyrff cynrychioliadol y sector radio cymunedol, y Gymdeithas Cyfryngau Cymunedol (‘CMA’) a Rhwydwaith Radio Cymunedol y DU (‘UKCRN’), yn ogystal â dwy orsaf radio gymunedol (Horizon Radio and Skylark). Cawsom hefyd ymatebion gan S4C (y sianel deledu Gymraeg), un gweithredwr DAB ar raddfa fach (NN DAB), a dau unigolyn.

3.2 Mae’r pwyntiau perthnasol a wnaed mewn ymateb i bob cynnig wedi’u crynhoi isod, ynghyd â’n hystyriaeth o’r pwyntiau hyn a’n penderfyniad ynghylch pob cynnig.

Cynnig 1: Blaenoriaethau gweinyddol

3.3 Yn ein hymgynghoriad, rydym yn cynnig cyhoeddi fframwaith newydd a manylach ar gyfer blaenoriaethau gweinyddol yn y Gweithdrefnau Cyffredinol i roi mwy o dryloywder ac eglurder ynghylch sut rydym yn cynnal asesiad cychwynnol o gwynion a sut rydym yn ystyried y blaenoriaethau hyn yn ein gwaith gorfodi. Fe wnaethom esbonio y byddai'r newid hwn yn helpu darlledwyr ac achwynwyr i ddeall y math o achosion lle rydym yn credu mai dyma’r ffordd orau o ddefnyddio ein hadnoddau, a’n bod yn debygol o’u targedu.

3.4 Fe wnaethom gynnig nodi tri phrif ffactor o ran blaenoriaethau gweinyddol y byddwn yn eu hystyried yn gyffredinol wrth benderfynu a ddylid parhau y tu hwnt i asesiad cychwynnol ac, os yw’n berthnasol, lansio ymchwiliad i gydymffurfiaeth darlledwr â gofynion perthnasol. Fe wnaethom esbonio y bydd hyn yn darparu rhagor o dryloywder ac eglurder ynghylch y ffactorau rydym yn eu hystyried wrth benderfynu a ddylid lansio ymchwiliad ai peidio.

3.5 Mae’r tri ffactor a nodwyd gennym fel a ganlyn:

a) Y risg o niwed neu ddifrifoldeb yr ymddygiad honedig. Er enghraifft:

i) y risg i fuddiannau dinasyddion neu ddefnyddwyr, e.e. cynulleidfaoedd ac, mewn rhai achosion, gwirfoddolwyr a’r gymuned darged, sy’n deillio o’r achos/achosion honedig o dorri amodau (gan gynnwys a yw’r risg yn ddi-oed ai peidio ac a yw’n uniongyrchol neu’n anuniongyrchol), a’r budd uniongyrchol ac anuniongyrchol i ddinasyddion a defnyddwyr wrth i ni weithredu (e.e. i atal ymddygiad tebyg gan eraill);

ii) a yw’r ymddygiad yn digwydd drwy'r amser;

iii) a yw’r honiad yn ymwneud ag ymddygiad sy’n ymddangos fel petai’n achos o dorri amodau yn fwriadol, dro ar ôl tro, a/neu mewn modd di-hid[1];

iv) a oes gan y darlledwr dan sylw hanes o dorri’r un amod trwydded, neu hanes amlwg o gydymffurfio gwael yn fwy cyffredinol. Efallai y byddwn hefyd yn ystyried penderfyniadau blaenorol a wnaed o dan ein fframwaith blaenoriaethau gweinyddol lle gwnaethom benderfynu peidio â lansio ymchwiliad; a

[1] Er enghraifft, byddem yn ystyried a oes tystiolaeth bod yr achos honedig o dorri amodau wedi digwydd o ganlyniad i faterion sydd y tu hwnt i reolaeth y darlledwr neu a yw’r darlledwr wedi rhoi gwybod i ni am fater cyn bod unrhyw gŵyn yn cael ei gwneud.

v) y risg y gallai'r ymddygiad leihau ymddiriedaeth dinasyddion a defnyddwyr yn y drefn reoleiddio gryn dipyn.

b) Effaith debygol mynd i'r afael â'r ymddygiad honedig ac a yw camau gweithredu amgen yn debygol o gyflawni'r un dibenion. Er enghraifft:

i) a fyddai ymchwiliad yn helpu i egluro'r fframwaith rheoleiddio neu gyfreithiol i randdeiliaid;
ii) maint unrhyw effaith ar grwpiau cydraddoldeb gan gynnwys sut y gallai ymchwiliad helpu i hyrwyddo cyfle cyfartal i gynulleidfaoedd, gwirfoddolwyr a'r gymuned darged lle bo hynny'n berthnasol;
iii) a yw'r mater yn ymwneud yn uniongyrchol â blaenoriaethau neu nodau strategol ehangach Ofcom (gan gynnwys y rheini yng Nghynllun Gwaith Blynyddol Ofcom); a/neu
iv) a oes camau amgen eraill sy'n debygol o gyflawni'r un dibenion neu ddelio â'r un materion yn yr un modd â pharhau â'r asesiad ac, os yw'n berthnasol, cynnal ymchwiliad.

c) Y goblygiadau o ran adnoddau wrth barhau â'r asesiad ac, os yw'n berthnasol, cynnal ymchwiliad. Er enghraifft, pa adnoddau (yn enwedig adnoddau arbenigol) sydd eu hangen, wrth ystyried yr angen i wasanaethu buddiannau'r holl bartïon y mae hyn yn debygol o effeithio arnyn nhw.

3.6 Fe wnaethom egluro:

a) Lle y bo'n briodol, byddwn yn ystyried unrhyw ffactorau ychwanegol perthnasol.
b) Byddwn yn ystyried ein blaenoriaethau gweinyddol drwy gydol y broses asesu ac ymchwilio ac efallai y byddwn yn penderfynu yn ddiweddarach i beidio â mynd ar drywydd achos ar sail y ffactorau uchod.
c) Bydd y blaenoriaethau gweinyddol uchod hefyd yn cael eu hystyried wrth lansio asesiad ar ein liwt ein hunain.

3.7 Yn ein hymgynghoriad, fe wnaethom egluro ein bod yn disgwyl i effaith gyffredinol y cynnig hwn fod yn gadarnhaol i ddinasyddion ac i grwpiau defnyddwyr, i'r rheini sy'n cwyno ac i ddarlledwyr. Roedd yr effeithiau hyn yn cynnwys sicrhau ein bod yn gallu parhau i dargedu ein hadnoddau at achosion sy'n ymwneud â'r potensial mwyaf am niwed, a darparu eglurder a thryloywder yn ein penderfyniadau sy'n ymwneud â'n hasesiad a'n hymchwiliad i achosion.

Ymatebion

3.8 Cawsom ymateb cymysg i'n fframwaith blaenoriaethau gweinyddol arfaethedig.

3.9 Roedd pedwar o ymatebwyr yn cytuno â'r cynnig: y CMA, Skylark, S4C ac UKCRN.

3.10 Canmolodd yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd (CMA) y ffocws ar hidlo cwynion blinderus. Roedd hefyd yn annog Ofcom i barhau i ganolbwyntio ein hymchwiliadau ar "achosion dilys" yn hytrach na "materion ynysig neu amwys".

3.11 Cytunodd Skylark fod angen mwy o dryloywder, gan nodi nad yw delio â chwynion yn aml yn ddefnydd da o amser darlledwyr nac Ofcom.

3.12 Roedd dau ymatebwr yn anghytuno â'r cynnig: Horizon Radio ac unigolyn.

3.13 Er nad wnaeth yr unigolyn ddarparu rhesymau dros anghytuno â'n cynnig, ychwanegodd Horizon Radio na ddylid treulio amser Ofcom yn asesu cwynion gan bobl nad ydynt yn

wrandawyr go iawn, a gofynnodd am ragor o fanylion ynghylch nod y meini prawf a beth mae 'mater sylweddol' yn ei olygu.

3.14 Ni ddywedodd dau ymatebydd (NN DAB ac unigolyn) a oeddent yn cytuno â'r cynnig ai peidio.

Penderfyniad

3.15 Roedd y rhan fwyaf o'r ymatebwyr a fynegodd farn yn croesawu ein fframwaith blaenoriaethau gweinyddol arfaethedig, ac nid oeddent wedi codi unrhyw bwyntiau newydd nad oeddem eisoes wedi'u hystyried. O ganlyniad, rydym wedi penderfynu gweithredu'r fframwaith fel y cynigiwyd.

3.16 Mae'r ffactorau blaenoriaeth gweinyddol y byddwn yn eu hystyried wedi'u cynllunio i sicrhau ein bod yn parhau i weithredu mewn ffordd effeithlon ac effeithiol sy'n seiliedig ar dystiolaeth, sy'n gymesur, yn gyson, yn atebol, yn dryloyw ac wedi'i thargedu at achosion lle mae angen gweithredu. Fel y nodwyd yn ein hymgynghoriad, rydym yn disgwyl y bydd cyflwyno'r ffactorau hyn yn ein galluogi i ddefnyddio ein disgresiwn i raddau mwy helaeth ac yn caniatáu i ni ddibynnu'n fwy effeithiol a thryloyw ar y ffactorau uchod wrth benderfynu a ddylid mynd y tu hwnt i asesiad cychwynnol ai peidio, er enghraifft drwy ofyn i'r darlledwr am recordiadau a/neu wybodaeth i ni eu hasesu, a/neu lansio ymchwiliad. Dylai'r ffactorau blaenoriaeth gweinyddol y byddwn yn eu hystyried, ar y cyd â'r newidiadau diweddar rydym wedi'u gwneud i Brif Ymrwymiadau gorsafoedd radio cymunedol analog, roi sicrwydd i'r CMA ein bod yn bwriadu parhau i dargedu ein hadnoddau at achosion sy'n ymwneud â'r potensial mwyaf ar gyfer niwed.

3.17 Nid bwriad y cynnig hwn oedd hidlo cwynion blinderus (budd posibl a amlygwyd gan y CMA) oherwydd rydym bob amser wedi asesu a yw cwyn yn codi mater sylweddol, a dim ond yn bwrw ymlaen â chwynion perthnasol. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod y gallai cyhoeddi set glir o ffactorau y byddwn yn eu defnyddio i asesu ac ymchwilio i gydymffurfiad darlledwr â gofynion perthnasol arwain at lai o gwynion yn cael eu cyflwyno oherwydd bod y rheini sy'n cwyno yn fwy tebygol o ddeall y mathau o gwynion y byddwn yn bwrw ymlaen â nhw.

3.18 O ran cwestiwn Horizon Radio ynghylch beth yw 'mater sylweddol', rydym yn ystyried hyn yn ystod y cam asesu cychwynnol, cyn defnyddio ein fframwaith blaenoriaethau gweinyddol. Wrth benderfynu a yw mater yn sylweddol, byddwn yn asesu a yw'r dystiolaeth yn awgrymu efallai fod darlledwr wedi methu cydymffurfio ag un neu fwy o'i ofynion perthnasol (gweler paragraff 2.9 uchod a pharagraffau 4.2 a 4.3 ein Gweithdrefnau Cyffredinol). Byddwn hefyd yn ystyried a yw'r dystiolaeth sydd gennym yn cyfiawnhau asesu'r mater(ion) ymhellach, gan ystyried natur a hyd a lled unrhyw dystiolaeth a ddarparwyd gan achwynydd. Rydym wedi penderfynu diwygio paragraff 4.6 y Gweithdrefnau Cyffredinol yr ymgynghorwyd arnynt i egluro hyn.

3.19 O ran pwynt Horizon Radio mai dim ond cwynion gan "wrandawyr go iawn" y dylai Ofcom asesu, nid yw hunaniaeth yr achwynydd yn berthnasol i'n hasesiad ynghylch a yw darlledwr wedi cydymffurfio â gofyniad perthnasol ai peidio. Rydym yn defnyddio cwynion i'n helpu i asesu a oes gofyniad perthnasol wedi cael ei dorri mewn achos penodol. Os byddwn yn penderfynu bod cwyn yn codi mater sylweddol sy'n flaenoriaeth weinyddol i ni ei hasesu, bydd ein hasesiad yn seiliedig ar recordiadau a/neu wybodaeth a ddarperir gan y darlledwr. Er y byddem yn ystyried natur a hyd a lled unrhyw dystiolaeth a ddarperir gan achwynydd, nid yw materion sy'n ymwneud â hygrededd a chymhellion achwynwyr yn berthnasol i'n hasesiad, yn enwedig lle mae'r mater y cwynir amdano yn ffaith fesuradwy.

3.20 Er eglurder, rydym wedi diwygio testun y fframwaith blaenoriaethau gweinyddol yr ymgynghorwyd arno (paragraff 4.10 y Gweithdrefnau Cyffredinol) i ychwanegu, pe baem yn ystyried lansio ymchwiliad ar ein liwt ein hunain, y byddwn yn ystyried ein blaenoriaethau gweinyddol fel y gwnawn wrth asesu cwynion. Rydym wedi ychwanegu hyn i egluro bwriad ein polisi y byddem yn ystyried y blaenoriaethau gweinyddol hyn drwy gydol y broses asesu ac ymchwilio.[2]

Cynnig 2: Rhannu gwybodaeth am gwynion â'r darlledwr

3.21 Fe wnaethom gynnig egluro yn y Gweithdrefnau Cyffredinol y bydd Ofcom, yn gyffredinol, yn:

a) yn rhannu crynodeb yn unig o'r materion a godwyd gyda'r darlledwr; a
b) ddim yn rhannu enw'r sawl sy'n cwyno.

3.22 Fe wnaethom gydnabod, hyd yn oed pan na fyddwn yn datgelu enw'r sawl sy'n cwyno, y gallai datgelu union eiriad y gŵyn ddatgelu i'r darlledwr pwy yw'r sawl sy'n cwyno os yw'r gŵyn, er enghraifft, yn cynnwys cyfeiriadau at eu rhywedd neu eu hoedran. Fe wnaethom egluro ein bod yn bwriadu ystyried hyn wrth benderfynu pa wybodaeth i'w chynnwys yn y crynodeb o'r materion a godwyd, er ein bod yn disgwyl mai dim ond y gofyniad/gofynion perthnasol rydym yn eu hasesu y bydd angen eu nodi yn y rhan fwyaf o achosion.

3.23 Yn ogystal, fe wnaethom egluro efallai y bydd rhai amgylchiadau lle rydym o'r farn bod angen rhannu union eiriad y gŵyn neu enw'r sawl sy'n cwyno. Rydym yn disgwyl mai prin fydd yr amgylchiadau hyn, ond gallent gynnwys amgylchiadau lle rydym yn ystyried ei bod yn angenrheidiol cael mynediad at union eiriad cwyn neu enw'r sawl sy'n cwyno er mwyn:

a) i'r darlledwr arfer ei hawl i amddiffyn yn briodol (gan gynnwys deall yn llawn natur y gŵyn a'r cyd-destun perthnasol sy'n angenrheidiol, yn ein barn ni, er mwyn rhoi unrhyw wybodaeth neu sylwadau perthnasol i ni); neu
b) i Ofcom asesu cwyn yn briodol a chyflawni ein swyddogaethau.

3.24 Mae hyn yn fwy tebygol o ddigwydd pan fydd cwyn yn ymwneud â ffordd mae unigolyn wedi cael ei drin. Efallai y bydd y gyfraith hefyd yn mynnu ein bod yn rhannu union eiriad cwyn neu enw'r sawl sy'n cwyno gyda thrydydd parti, er enghraifft, lle bo hynny'n ofynnol gan Lys neu Dribiwnlys mewn perthynas ag achos sifil neu droseddol.

3.25 Yn yr amgylchiadau prin lle rydym o'r farn bod angen datgelu union eiriad cwyn neu enw'r sawl sy'n cwyno, byddwn yn penderfynu pa wybodaeth sy'n angenrheidiol i'w datgelu yn ein barn ni, a byddwn yn ystyried yn ofalus yr angen i ddatgelu yn erbyn unrhyw bryderon neu wrthwynebiadau sydd gan y sawl sy'n cwyno. Os byddwn o'r farn bod angen datgelu gwybodaeth y mae'r sawl sy'n cwyno yn ei hystyried yn gyfrinachol, gan gynnwys ei enw, byddwn yn egluro i'r sawl sy'n cwyno yn gyntaf ein bwriad i ddatgelu'r wybodaeth hon a cheisio cydsyniad y sawl sy'n cwyno a/neu unrhyw wrthwynebiadau sydd ganddo i'n cyfiawnhad dros ddatgelu'r wybodaeth. Os nad yw'r wybodaeth yn gyfrinachol, fe wnaethom gynnig na fyddwn yn gofyn am ganiatâd i'w rhannu.

[2] Gweler, er enghraifft, baragraffau 3.8, 3.9 a 3.12 yr ymgynghoriad, a pharagraffau 1.7 a 4.9 y gweithdrefnau drafft.

3.26 Mewn achosion lle ceir anghytundeb ynghylch a ddylid datgelu’r wybodaeth, fe wnaethom gynnig y byddwn, fel arfer, yn ceisio datrys y mater gyda’r sawl sy’n cwyno er mwyn cytuno ar yr hyn y gellir ei ddatgelu. Fodd bynnag, os bydd y sawl sy’n cwyno yn parhau i wrthwynebu, fe wnaethom gynnig na fyddai’r gŵyn (neu ran berthnasol y gŵyn) fel arfer yn rhan o unrhyw asesiad neu ymchwiliad, ac eithrio mewn achosion prin lle mae angen i ni rannu’r wybodaeth i gyflawni ein swyddogaethau’n briodol.

3.27 Yn ein hymgynghoriad, fe wnaethom esbonio ein bod yn disgwyl i’r cynnig hwn gael effaith gadarnhaol o ran egluro ein harferion presennol. Fe wnaethom ddweud ein bod o’r farn y gallai’r cynnig annog achwynwyr agored i niwed, a allai rannu un neu fwy o nodweddion gwarchodedig, i gwyno wrth Ofcom am yr ymddygiad mwyaf niweidiol gan ddarlledwr, ac felly cymell neu fynnu bod darlledwyr yn sicrhau cydymffurfiaeth. Fe wnaethom ystyried y risg y gallem dderbyn cwynion mwy blinderus, ond daethom i’r casgliad bod hon yn risg bresennol o dan y gweithdrefnau presennol.

Ymatebion

3.28 Cawsom saith ymateb yn ymwneud â’r cynnig hwn ac roedd barn yr ymatebwyr yn gymysg.

3.29 Parthed elfen gyntaf y cynnig, i rannu crynodeb o’r materion a godwyd gyda’r darlledwr, yn hytrach na thestun llawn y gŵyn, cytunodd tri ymatebydd gyda’n cynnig.

3.30 Cymeradwyodd y CMA ddarparu crynodeb o’r materion a godwyd er mwyn symleiddio ymchwiliadau a chaniatáu i Ofcom ganolbwyntio ar faterion cydymffurfiaeth go iawn. Er bod UKCRN yn cytuno â’r cynigion, fe wnaeth y rhwydwaith dynnu sylw at yr angen i ddarparu manylion penodol am y gŵyn, oherwydd ei fod o’r farn bod darparu “manylion amwys” wedi arwain at ddarlledwyr yn gwario llawer o adnoddau i ddarparu ymateb i “fater amwys”.

3.31 Gofynnodd pedwar ymatebydd i destun llawn y gŵyn gael ei ddarparu i’r darlledwr. Er nad oedd tri o’r ymatebwyr hynny wedi darparu rhesymau dros yr ymateb hwn, roedd S4C yn dadlau y gallai peidio â darparu’r gŵyn ddileu ffeithiau neu sylwadau sy’n ymddangos yn amherthnasol ond sydd mewn gwirionedd yn berthnasol i’r rheini sy’n gweithio i’r darlledwr. Roedd S4C hefyd yn cwestiynu pwrpas peidio â rhannu testun llawn y gŵyn â’r darlledwr.

3.32 O ran ail agwedd y cynnig i beidio â rhannu enw’r sawl sy’n cwyno â’r darlledwr, roedd pum ymatebydd yn cytuno â’n cynnig i beidio â rhannu enw’r achwynydd â’r darlledwr, ac eithrio mewn amgylchiadau eithriadol.

3.33 Cytunodd unigolyn bod enw’r achwynydd yn amherthnasol i unrhyw ymchwiliad i’r gŵyn. Tynnodd y CMA sylw at gred ei aelodau, sydd wedi bod yn destun cwynion maen nhw’n eu hystyried i fod yn flinderus, y byddai datgelu enw’r achwynydd i’r darlledwr wedi atal y cwynion hyn, ond roedd yn cydnabod bod gan Ofcom Bolisi Cyswllt Allanol i ddelio â chwynion blinderus. Yn ogystal, dywedodd y CMA “y gallai anhysbysrwydd atal aflonyddu posibl neu gamddefnyddio’r broses gwyno”. Roedd UKCRN o’r farn bod y cynnig yn deg o ystyried yr angen am gydbwysedd rhwng galluogi darlledwyr i ddeall natur cwynion a dal darlledwyr yn atebol mewn ffordd sy’n caniatáu i achwynwyr posibl godi pryderon yn rhydd. Dywedodd UKCRN hefyd fod angen i Ofcom fod yn fwy pragmatig am gwynion blinderus posibl.

3.34 Cododd S4C yr anhawster i ddarlledwyr amddiffyn cwynion sy'n ymwnud â thegwch a phreifatrwydd heb fanylion yr achwynwyr, ond nid oedd ganddynt wrthwynebiad i gyfrinachedd mewn cyd-destunau eraill.

3.35 Holodd UKCRN am statws chwythwyr chwiban sy'n wirfoddolwyr, oherwydd efallai y bydd gwirfoddolwyr yn y sector radio cymunedol yn gwybod am orsafoedd nad ydynt yn bodloni gofynion y drwydded, ac sydd eisiau eu dal i gyfrif heb gael eu cosbi.

3.36 Roedd dau ymatebydd yn anghytuno â'n cynigion ac yn dweud y dylai'r darlledwr gael enw'r achwynydd, ond ni wnaethant roi rhesymau dros eu hymatebion.

Penderfyniad

3.37 Am y rhesymau a nodir isod, rydym ni wedi penderfynu bwrw ymlaen â'n cynigion i rannu crynodeb yn unig o'r materion a godwyd gyda'r darlledwr, a pheidio â rhannu enw'r sawl sy'n cwyno, fel mater o drefn.

3.38 Rydym yn cydnabod y gall fod manteision i ddarlledwyr o ran cael testun llawn cwyn, a gwybodaeth arall a roddir gan y sawl sy'n cwyno, er mwyn i'r darlledwr allu ymateb yn llawn i'r honiadau hyn. Rydym yn deall y gall hyn hefyd ddarparu adborth defnyddiol i'r darlledwr am y materion mae ei gynulleidfa'n cwyno amdanynt, ac mae'n galluogi'r darlledwr i ddarparu cyd-destun ychwanegol i Ofcom sy'n ymwneud â'r gŵyn.

3.39 Fodd bynnag, rydym ni o'r farn bod y buddion hyn yn dibynnu ar yr achwynyddyn codi materion sy'n ymwneud â gofynion perthnasol yn unig y mae'n credu nad yw'r darlledwr yn cydymffurfio â nhw. Yn aml, mae achwynwyr yn darparu gwybodaeth arall nad yw'n ymwneud â gofyniad perthnasol neu y mae Ofcom yn penderfynu nad yw'n berthnasol i'n hasesiad o gydymffurfiaeth y darlledwr â'i ofynion perthnasol, neu nad yw'n flaenoriaeth weinyddol i'w hasesu. Mewn achosion o'r fath, nid yw darparu testun llawn y gŵyn i'r darlledwr yn ddefnyddiol, oherwydd mae'n tynnu sylw oddi wrth y gofynion perthnasol rydym ni'n eu hasesu a gallai arwain at wastraff ymdrech ar ran y darlledwr yn darparu gwybodaeth nad yw'n berthnasol i asesiad Ofcom. Ar ben hynny, mae crynhoi cwynion yn golygu nad yw darlledwyr yn wynebu cwynion annymunol.

3.40 Fodd bynnag, byddwn yn gwneud ein gohebiaeth mor glir a hygyrch â phosibl er mwyn helpu darlledwyr i ddarparu digon o fanylion a manylion perthnasol i ni, gan gynnwys nodi sut maent wedi cydymffurfio â'u gofynion. Er enghraifft, efallai y byddwn yn alinio'r cwestiynau rydym yn eu gofyn i ddarlledwyr radio cymunedol â'r egwyddorion cydymffurfio ar gyfer y Prif Ymrwymiadau.

3.41 Fe wnaethom ystyried yr ymatebion a gawsom ynghylch ein cynnig i beidio â rhannu enw'r achwynydd â'r darlledwr, ac eithrio mewn amgylchiadau eithriadol. Er ein bod yn cydnabod awgrym y CMA y gellid osgoi cwynion blinderus pe bai enw'r achwynydd yn cael ei ddatgelu i'r darlledwr, nid ydym yn credu bod hwn yn rheswm cryf dros ddatgelu'r wybodaeth hon. Os byddwn yn gwneud hyn, mae perygl y byddai'r achwynwyr yn cael eu hatal rhag cwyno am yr ymddygiad mwyaf niweidiol gan ddarlledwyr. Rydym hefyd yn ymwybodol y gallai achwynwyr blinderus gwyno'n anhysbys, defnyddio ffugenw, neu ofyn i eraill gwyno ar eu rhan, sy'n golygu y byddai'r budd posibl yn cael ei ddileu.

3.42 Yn unol â'r hyn a nodir uchod (Cynnig 1), rydym yn defnyddio cwynion i'n helpu i asesu a oes gofyniad perthnasol wedi cael ei dorri mewn achos penodol. Os byddwn yn penderfynu bod cwyn yn codi mater sylweddol sy'n flaenoriaeth weinyddol i ni ei hasesu, bydd ein hasesiad yn seiliedig ar recordiadau a/neu wybodaeth a ddarperir gan y darlledwr. Er y

byddem yn ystyried natur a hyd a lled unrhyw dystiolaeth a ddarperir gan achwynydd, nid yw materion sy'n ymwneud â hunaniaeth, hygrededd a chymhellion achwynwyr yn berthnasol i'n hasesiad, yn enwedig lle mae'r mater y cwynir amdano yn ffaith fesuradwy. Yn fwy cyffredinol, bydd ein blaenoriaethau gweinyddol yn ein galluogi i dargedu ein hadnoddau at achosion sy'n ymwneud â'r potensial mwyaf am niwed, a ddylai ein helpu i ganfod a hidlo cwynion blinderus.

3.43 Am yr holl resymau hyn, nid ydym yn credu bod y posibilrwydd o gwynion blinderus yn rheswm pam y dylem ddatgelu enw'r sawl sy'n cwyno i ddarlledwr.

3.44 Rydym yn cydnabod bod cwynion tegwch a phreifatrwydd yn mynnu bod gwybodaeth am yr achwynydd yn cael ei rhannu â'r darlledwr. Fodd bynnag, mae cwynion tegwch a phreifatrwydd yn cael eu trin o dan ein Gweithdrefnau ar gyfer ystyried a dyfarnu ynghylch cwynion Tegwch a Phreifatrwydd, nid y Gweithdrefnau Cyffredinol, ac rydym o'r farn ei bod yn anghyffredin y byddai cwynion o dan y Gweithdrefnau Cyffredinol yn mynnu bod gwybodaeth am yr achwynydd yn cael ei rhannu â'r darlledwr.

3.45 Rydym ni hefyd yn cydnabod efallai y bydd unigolion yn dymuno cwyno am ddarlledwyr maen nhw'n gweithio iddyn nhw, nad ydynt yn cydymffurfio â gofynion y drwydded yn eu barn nhw. Fel y nodir yn ein polisi chwythu'r chwiban, gall unigolion gysylltu ag Ofcom gyda datgeliad chwythu'r chwiban os ydynt yn gweithio mewn sector y mae Ofcom yn ei reoleiddio ac os oes ganddynt bryderon y gallai rhywbeth fod o'i le yn eu sefydliad eu hunain. Mater i'r unigolyn yw penderfynu a yw'n dod o fewn y diffiniad o chwythwr chwiban. P'un a wneir cwyn fel datgeliad chwythu'r chwiban ai peidio, rydym yn bwriadu cymryd pob cam ymarferol i sicrhau bod yr unigolyn yn aros yn ddienw. Fodd bynnag, gall darlledwr adnabod achwynydd neu chwythwr chwiban yn annibynnol.

Dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf

3.46 Ni wnaethom gynnig dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf yn ein hymgynghoriad, gan nodi ein barn na fyddai cyflwyno dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf yn ein galluogi i gyflawni ein dyletswyddau i'r gorau o'n gallu ar draws y sector darlledu, ac na fyddai o fudd i ddarlledwyr neu gynulleidfaoedd (yn ogystal â chynulleidfaoedd ac, mewn rhai achosion, y gwirfoddolwyr a'r cymunedau targed mae'r orsaf yn eu gwasanaethu). Roedd hyn yn seiliedig ar: yr effaith ar achwynwyr yn gallu cwyno'n uniongyrchol wrth Ofcom am yr ymddygiad mwyaf niweidiol; y baich ar ddarlledwyr sy'n gorfod delio â mwy o gwynion; a'r gost ychwanegol i ddarlledwyr o gadw recordiadau.

Ymatebion

3.47 Er na chafodd ei gynnig, awgrymodd pum ymatebydd y dylid cyflwyno dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf ar gyfer cwynion.

3.48 Roedd y CMA yn argymell bod darlledwyr yn mynd i'r afael â chwynion yn gyntaf, er mwyn arbed adnoddau i Ofcom a chefnogi rôl radio cymunedol fel un sy'n canolbwyntio ar yr ardal leol. Awgrymodd y CMA a Skylark mai dim ond os nad oes modd eu datrys neu os yw'r posibilrwydd o niwed yn fwy difrifol y dylid trosglwyddo cwynion i Ofcom. Ychwanegodd Skylark fod cwynion yn gyfle i wasanaethau ddysgu a thyfu, ac y dylai gwasanaethau radio cymunedol gael gweithdrefn gwyno glir, y gallai Ofcom roi cyngor iddynt arni.

3.49 Dywedodd unigolyn fod gorsaf roedd wedi bod yn ymwneud â hi wedi bod yn destun "12 cwyn ymosodol" i Ofcom a oedd yn dangos y dylid codi cwynion gyda'r darlledwr yn gyntaf,

yn unol â phroses '*BBC First*'.[3] Dywedodd yr unigolyn fod y broses bresennol yn cael ei phwysoli yn erbyn darlledwyr a bod y canlyniad yn "afresymol" ac yn "ddiffygiol", yn ogystal â defnyddio llawer o adnoddau yn achos Ofcom.

3.50 Dywedodd y CMA fod llawer o gwynion yn deillio o gymhellion unigolion, yn hytrach na phryderon ehangach am ddarlledwr, ac argymhellodd y dylai Ofcom ystyried gwirio a yw'r achwynydd eisoes wedi cysylltu â'r darlledwr ynghylch cwyn.

Safbwynt Ofcom

3.51 Er na wnaethom gynnig, nac ymgynghori ar ddull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf, rydym wedi ystyried yr ymatebion a gawsom a oedd yn awgrymu y dylem roi un ar waith. Rydym ni'n dal o'r farn na fyddai'n briodol gweithredu dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf am y rhesymau rydym ni'n eu nodi isod.

3.52 Rydym yn cydnabod budd posibl dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf a nodwyd gan yr ymatebwyr, yn enwedig ar gyfer gwasanaethau radio cymunedol, o ran cynnal eu ffocws lleol a'u galluogi i ddysgu a thyfu. Rydym hefyd wedi nodi'r manteision posibl canlynol na gyfeiriwyd atynt yn ein hymgynghoriad:

- gallu darlledwyr i bennu eu gweithdrefnau a'u hamseroedd ymateb eu hunain, i gyd-fynd â'u model gweithredu;
- llai o ymgysylltu rhwng darlledwyr ac Ofcom pan fydd cwynion yn cael eu datrys gan y darlledwr;
- llai o gwynion blinderus oherwydd byddai'n rhaid i'r rheini sy'n cwyno gysylltu â'r darlledwr yn gyntaf; a
- gwell dealltwriaeth i'r darlledwr o bryderon ei gynulleidfa.

3.53 Fodd bynnag, rydym o'r farn bod dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf hefyd yn debygol o gael yr effeithiau negyddol canlynol ar ddarlledwyr:

a) **Baich adnoddau:**

   i) Rydym yn mynnu bod gan ddarlledwyr brosesau cydymffurfio ar waith a'u bod yn gallu delio â chwynion am safonau cynnwys, tegwch a phreifatrwydd, a byddem yn disgwyl i ddarlledwyr cyfrifol wneud yr un fath mewn perthynas â'r gofynion perthnasol sy'n dod o dan y Gweithdrefnau Cyffredinol. Fodd bynnag, nid oes gofyniad penodol mewn trwyddedau i ddarlledwyr drin a datrys cwynion am ofynion perthnasol na chadw cofnodion o'r cwynion hyn ac unrhyw ymatebion. Rydym o'r farn y byddai gosod gofyniad o'r fath yn cynyddu'r baich rheoleiddio ar ddarlledwyr yn ddiangen, yn enwedig y rhai llai a/neu'r rhai sy'n cael eu rhedeg gan wirfoddolwyr. Ar ben hynny, rydym o'r farn na fyddai diwygio trwyddedau i gynnwys gofyniad o'r fath yn ddymunol, oherwydd:

      - yr adnoddau sydd eu hangen ar Ofcom i amrywio tua 2,000 o drwyddedau; ac

[3] O dan [Weithdrefnau Ofcom ar gyfer ymchwilio i achosion o dorri safonau cynnwys ar wasanaethau darlledu'r BBC a gwasanaethau rhaglenni ar-alw cyhoeddus y BBC], ac eithrio mewn amgylchiadau eithriadol (e.e. os bydd y BBC yn darlledu cynnwys a allai achosi niwed difrifol i'r cyhoedd), dim ond pan fydd yr achwynydd wedi cwblhau proses gwyno'r BBC yn gyntaf y gall Ofcom ystyried cwynion.

- yr effaith ar ddarlledwyr sy'n gorfod ymgysylltu â'r broses o amrywio trwyddedau, oherwydd byddai Ofcom yn gofyn am sylwadau gan ddarlledwyr i amrywio eu trwydded(au).

ii) Ar hyn o bryd, dim ond am faterion sy'n ymwneud â gofynion perthnasol sy'n flaenoriaeth weinyddol i'w hasesu y byddwn yn cysylltu â darlledwyr. O dan ddull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf, byddai'n rhaid i ddarlledwyr ymateb i bob cwyn sy'n ymwneud â gofyniad perthnasol ac efallai y byddant hefyd yn teimlo bod angen iddynt ystyried ac ymateb i gwynion nad ydynt yn ymwneud â gofyniad perthnasol. Gall delio â chynnydd mewn cwynion ei gwneud yn ofynnol i ddarlledwyr gyflogi staff ychwanegol (neu wirfoddolwyr yn achos gorsafoedd radio cymunedol), cynyddu oriau i unigolion sydd â'r arbenigedd i ddelio â chwynion, a/neu fynnu bod darlledwyr yn darparu hyfforddiant ychwanegol i'r unigolion hynny.

iii) Gallai cynnydd yn nifer y cwynion sy'n cael eu derbyn yn uniongyrchol dynnu sylw darlledwyr oddi wrth gydymffurfio â gofynion rheoleiddio eraill.

iv) Mae'n bosibl y byddai'n rhaid i ddarlledwyr ymateb i'r rheini sy'n cwyno ac i Ofcom petai'r sawl sy'n cwyno yn cysylltu ag Ofcom ar ôl i'r darlledwr orffen ystyried y gŵyn. Byddai hyn yn cael effaith sylweddol pan fydd y rheini sy'n cwyno yn penderfynu cysylltu ag Ofcom hyd yn oed os ydy'r darlledwr yn credu ei fod wedi datrys y gŵyn yn briodol.

b) **Cadw recordiadau:** Gall dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf fynnu bod darlledwyr yn cadw recordiadau o'u hallbwn ar ôl derbyn unrhyw gŵyn a wneir iddynt y tu hwnt i'r cyfnod cadw a nodir yn eu trwydded. Byddai effaith ariannol ar ddarlledwyr o ran gorfod storio mwy o gynnwys am gyfnod hirach. Byddai effaith ariannol benodol ar orsafoedd radio cymunedol, oherwydd mae Ofcom fel arfer yn asesu gwerth wythnos o gynnwys wrth asesu cydymffurfiad gorsafoedd radio cymunedol â'u Prif Ymrwymiadau. Mae llawer o orsafoedd radio cymunedol wedi dweud wrthym eu bod yn teimlo bod hinsawdd economaidd y blynyddoedd diwethaf wedi bod yn heriol, felly nid yw'n ddymunol mynnu eu bod yn buddsoddi mewn cadw cynnwys am gyfnod hirach.

c) **Llesiant:** Efallai y bydd darlledwyr yn agored i gwynion annymunol a fyddai fel arall wedi cael eu hanfon yn syth at Ofcom. Fel y nodir uchod, caiff Ofcom gau'r gŵyn heb gysylltu â'r darlledwr oherwydd nad yw'n codi mater sylweddol o dan y gofynion perthnasol neu nad yw'n flaenoriaeth weinyddol i'w hasesu. Os bydd angen i ni gysylltu â'r darlledwr i asesu'r gŵyn, byddem fel arfer yn crynhoi'r gŵyn.

3.54 Er y gallai dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf alluogi darlledwyr i fynd i'r afael â rhai cwynion ynghylch darparu'r gwasanaeth trwyddedig (ac, yn achos radio cymunedol, rhai agweddau ar eu hallbwn a'u darpariaeth budd cymdeithasol), rydym o'r farn y byddai'n anoddach i ddarlledwyr ddod i farn ddiduedd ar eu cydymffurfiaeth eu hunain o ran gofynion mwy goddrychol, fel gorsaf radio gymunedol yn cydymffurfio â chymeriad ei gwasanaeth. Ar ben hynny, nid ydym yn gweld unrhyw werth mewn mynnu bod cwynion am ofynion rheoleiddio, fel cynnal a chynhyrchu recordiadau, yn cael eu gwneud yn uniongyrchol i'r darlledwr cyn cael eu codi gydag Ofcom.

3.55 Ni fyddai dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf yn gwarantu gostyngiad yn nifer y cwynion a gaiff Ofcom, a byddai'n mynnu ein bod yn casglu rhagor o wybodaeth gan ddarlledwyr pan fydd cwyn yn cael ei gwneud, gan gynnwys gohebiaeth rhwng y darlledwr a'r sawl sy'n cwyno, i asesu cydymffurfiad y darlledwyr â'r gofynion perthnasol. O ganlyniad, rydym yn

anghytuno y byddai dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf yn lleihau'r defnydd o adnoddau Ofcom i asesu cwynion.

3.56 Wrth eirioli dros ddull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf, cyfeiriodd un ymatebydd at broses '*BBC First*'. O dan broses '*BBC First*', mae gan y rheini sy'n cwyno bwynt uwchgyfeirio clir i Ofcom. Pe bai dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf yn cael ei roi ar waith ar gyfer y 1,200 o ddarlledwyr rydym ni'n eu trwyddedu, byddai hyd at 1,200 o wahanol brosesau cwyno, na fyddai'n darparu'r un pwynt uwchgyfeirio clir. O ganlyniad, efallai na fyddai'n glir i'r rheini sy'n cwyno ar ba bwynt ym mhroses y darlledwr y gallent gysylltu ag Ofcom. Un canlyniad posibl yw cynnydd yn nifer y cwynion i Ofcom sy'n ymwneud â natur y prosesau cwyno sy'n cael eu dilyn gan ddarlledwyr unigol.

3.57 Rydym yn dal o'r farn y gallai rhai achwynwyr boeni y gallai cwyno wrth ddarlledwr arwain at ryw fath o niwed iddynt, ac na fyddent yn gallu cwyno'n syth i Ofcom am yr ymddygiad mwyaf niweidiol gan ddarlledwyr o dan ddull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf. Rydym yn credu mai Ofcom sydd yn y sefyllfa orau i asesu'r cwynion hyn a, phan fo'n briodol, sicrhau bod yr ymddygiad perthnasol yn cael ei ddatrys cyn gynted â phosibl a bod sancsiwn priodol yn cael ei roi ar ddarlledwr. Er bod Skylark wedi awgrymu y gellid anfon cwynion am yr ymddygiad mwyaf niweidiol yn uniongyrchol at Ofcom, mae'n anodd rhagnodi beth allai gael ei ystyried yn niweidiol mewn perthynas â'r holl ofynion perthnasol, ac felly ni fyddai unrhyw eglurder ynghylch yr hyn y dylid ac na ddylid ei gyfeirio'n uniongyrchol at Ofcom.

3.58 Gan ystyried yr uchod i gyd, rydym ni'n dal o'r farn na fyddai cyflwyno dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf o fudd cyffredinol i ddarlledwyr nac i ddarpar achwynwyr, nac yn ein galluogi i gyflawni ein dyletswyddau'n effeithiol.

3.59 O ran awgrym y CMA i wirio a yw'r sawl sy'n cwyno eisoes wedi cysylltu â'r darlledwr ynghylch cwyn, gellid rhoi hyn ar waith heb fod angen dull gweithredu darlledwr-yn-gyntaf, ac rydym yn croesawu gwybodaeth gan y rheini sy'n cwyno am y cyswllt maent wedi'i gael â'r darlledwr, er mwyn darparu cyd-destun ychwanegol. Yn unol â'r uchod, rydym yn defnyddio cwynion i'n helpu i benderfynu pa ofynion perthnasol y dylem eu hystyried mewn achos penodol. Fodd bynnag, rydym wedi penderfynu diwygio ein ffurflen gwyno (a pharagraff 3.10 y gweithdrefnau y gwnaethom ymgynghori arnynt) i ofyn i'r rheini sy'n cwyno ddarparu unrhyw ohebiaeth maen nhw wedi'i chael gyda darlledwr, ond ni fydd a yw'r achwynydd eisoes wedi cysylltu â'r darlledwr yn penderfynu a fyddwn yn bwrw ymlaen â chwyn ai peidio.

Cynnig 3: Cyfathrebu ag achwynwyr

3.60 Fe wnaethem gynnig peidio â rhoi gwybod i'r achwynydd fel mater o drefn mwyach am ganlyniad ei gŵyn, gan fod canlyniadau cwynion ar gael ar-lein yn ein '*Broadcast and On Demand Bulletin*' ("y Bwletin").

3.61 Yn ogystal, fe wnaethom gynnig diwygio ein hymateb e-bost awtomatig i achwynwyr sydd wedi cyflwyno cwyn ar ein ffurflen ar-lein, i roi gwybod iddyn nhw am hyn ac i egluro sut mae dod o hyd i ganlyniad y gŵyn.

3.62 Pan fo cwynion yn cael eu gwneud dros y ffôn, drwy wasanaeth cyfnewid testun (ar gyfer cwynion gan bobl sy'n fyddar neu sydd â nam ar eu lleferydd) neu drwy wasanaeth cyfnewid fideo (ar gyfer cwynion a wneir yn Iaith Arwyddion Prydain), fe wnaethom gynnig y byddem yn ystyried sut gallwn ni ddyblygu'r wybodaeth hon, er enghraifft, gofyn i'r rheini sy'n delio â

galwadau ei darparu ar lafar, neu anfon neges e-bost awtomatig pan fo'r achwynydd wedi darparu cyfeiriad e-bost.

3.63 Fe wnaethom gynnig egluro yn y gweithdrefnau, mewn achosion pan na fydd yr achwynydd yn gallu cael mynediad at y rhyngrwyd, ei fod yn gallu cysylltu ag Ofcom drwy amrywiaeth o ddulliau i ofyn am ganlyniad ei gŵyn. Yn ogystal, fe wnaethom ddatgan y byddem yn egluro yn y gweithdrefnau bod yr achwynydd sydd angen cael y Bwletin mewn fformat gwahanol yn gallu cysylltu ag Ofcom drwy'r un dulliau, drwy gysylltu â'n Tîm Digidol gan ddefnyddio ffurflen ar-lein, neu drwy anfon neges e-bost at accessibilityrequests@ofcom.org.uk.

3.64 Mewn achosion prin, nid ydym yn cyhoeddi canlyniad cwyn yn y Bwletin oherwydd ein bod o'r farn y byddai'n amhriodol rhoi cyhoeddusrwydd i'r mater sy'n destun cwyn, er enghraifft oherwydd bod y materion a godwyd yn arbennig o sensitif a/neu y gallai cyhoeddusrwydd gael effaith niweidiol ar drydydd partïon. Mewn achosion o'r fath, fe wnaethom gynnig rhoi gwybod am y canlyniad yn uniongyrchol i'r achwynydd.

3.65 Roeddem o'r farn y gallai'r newid hwn gael effaith gadarnhaol a niweidiol ar randdeiliaid. Yn gadarnhaol, byddai'n sicrhau ein bod yn gwneud y defnydd gorau o'n hadnoddau, ond gallai hefyd effeithio ar y grwpiau hynny nad ydynt yn gallu defnyddio'r rhyngrwyd, neu nad ydynt yn hyderus yn ei defnyddio. Er mwyn lliniaru'r effaith hon, fe wnaethom gynnig darparu canlyniad cwyn i achwynwyr sy'n gwneud cais i gael y canlyniad.

Ymatebion

3.66 Cawsom ymateb cymysg i'n cynnig i beidio â rhoi gwybod i achwynwyr mwyach am ganlyniad eu cwynion. Roedd tri ymatebydd yn cytuno ac roedd pedwar ymatebydd yn anghytuno â'r cynnig. Ni roddodd un ymatebydd sylwadau ar y cynnig hwn.

3.67 Roedd y CMA o'r farn y gallai'r cynnig annog cyfathrebu uniongyrchol rhwng achwynwyr a darlledwyr i ddatrys materion yn effeithiol, ac na fyddai mantais sylweddol i Ofcom ohebu ag achwynwyr y tu hwnt i ymateb awtomatig am y broses a chydnabod bod y gŵyn wedi dod i law. Roedd S4C hefyd yn gwerthfawrogi'r angen i flaenoriaethu adnoddau.

3.68 Er nad oedd dau ymatebydd wedi rhoi rhesymau dros eu hymateb, mynegodd unigolyn a'r UKCRN bryder bod gwefan Ofcom yn anodd ei gwe-lywio ac yn anodd ei defnyddio'n hawdd ar ddyfais symudol. Roedd yr unigolyn yn teimlo y dylai Ofcom gyfathrebu ag achwynwyr fel rhan o'i ddyletswydd i ddiogelu cynulleidfaoedd.

3.69 Ychwanegodd UKCRN fod achwynwyr eisiau gwybod eu bod wedi cael eu clywed, a gellid gwneud hynny drwy anfon ymateb i gadarnhau bod Ofcom wedi ymchwilio i'w cwyn, a chynnwys manylion cryno perthnasol. Heb ymateb, roedd UKCRN yn teimlo y gallai achwynwyr barhau i gyflwyno cwynion a fyddai'n cael effaith ychwanegol ar ddarlledwyr radio cymunedol, gan gynnwys pan fydd cwyn y tu allan i gwmpas cylch gwaith Ofcom.

Penderfyniad

Canlyniad cwyn / asesiad

3.70 Gan ystyried pryderon ymatebwyr, ac am y rhesymau a nodir isod, rydym wedi penderfynu diwygio ein cynnig a pharhau i ymateb i achwynwyr am ganlyniad eu cwyn.

3.71 Fel y nodwyd yn yr ymgynghoriad, byddai peidio â rhoi gwybod i achwynwyr am ganlyniad eu cwynion yn sicrhau ein bod yn parhau i wneud y defnydd gorau o adnoddau Ofcom, a oedd yn cael ei gydnabod gan rai ymatebwyr. Er bod cyfathrebu â rhanddeiliaid am gwynion

yn rhan o sut rydym yn cyflawni ein dyletswydd i ddiogelu cynulleidfaoedd, nid yw darparu ymateb manwl i bob achwynydd yn nodi'r broses rydym wedi'i dilyn ac, mewn rhai achosion, y rhesymeg dros ein penderfyniad, yn gwneud y defnydd gorau o'n hadnoddau, a gallai ein hatal rhag ymgymryd â gweithgareddau eraill a fyddai'n cyflawni'r ddyletswydd hon. Rydym hefyd yn cydnabod y fantais a godwyd gan y CMA y gallai peidio ag ymateb i gwynion annog cyfathrebu uniongyrchol rhwng yr achwynwyr a darlledwyr, a byddem yn croesawu hynny.

3.72 Rydym yn cydnabod pryderon ymatebwyr ynghylch cyrchu'r Bwletin, yn enwedig ar ddyfais symudol. Rydym hefyd yn cydnabod, er ein bod yn ceisio cwblhau asesiad o fewn 15 diwrnod gwaith, y gall yr amser y mae'n ei gymryd i asesu cydymffurfiaeth yn dilyn cwyn amrywio, a allai olygu bod achwynwyr yn gorfod cael gafael ar y Bwletin dro ar ôl tro i weld a oedd canlyniad eu cwyn wedi cael ei gyhoeddi.

3.73 O ganlyniad, rydym wedi penderfynu diwygio ein cynnig ac anfon ymateb cryno at yr achwynydd pan fyddwn yn cau asesiad i roi gwybod iddo ein bod naill ai heb fwrw ymlaen â'i gŵyn a/neu y byddwn yn lansio ymchwiliad i gydymffurfiaeth y darlledwr â'i ofynion perthnasol. Dyma'r un lefel o fanylder a gyhoeddwn yn y Bwletin. Nid ydym yn bwriadu darparu unrhyw fanylion pellach am ein hasesiad i'r achwynydd, ac nid ydym ychwaith yn bwriadu gohebu â'r achwynydd ynghylch y canlyniad. Fel arfer, ni fyddwn yn ymateb i unrhyw gyswllt pellach gan yr achwynydd, oni bai ei fod yn darparu rhagor o dystiolaeth nad yw darlledwr wedi cydymffurfio â gofyniad perthnasol. Rydym wedi diwygio paragraffau 3.25 a 3.26 o'r gweithdrefnau roeddem wedi ymgynghori arnynt i adlewyrchu'r penderfyniad hwn.

3.74 Rydym yn cydnabod y pwyntiau a godwyd gan UKCRN ynghylch achwynwyr sydd eisiau teimlo eu bod yn cael eu clywed, a allai arwain at achwynwyr yn gwneud rhagor o gwynion. Rydym o'r farn bod ein penderfyniad i anfon ymateb cryno yn cydbwyso angen rhai achwynwyr i deimlo eu bod yn cael eu clywed â lleihau'r adnoddau sydd eu hangen ar Ofcom i ymateb i gwynion gydag ymateb manwl. Bydd y penderfyniad hwn hefyd yn lliniaru'r effaith ar unigolion nad ydynt yn hyderus wrth ddefnyddio'r rhyngrwyd.

3.75 Yn ein barn ni, mae hi hefyd yn briodol bod yn wahanol i'r gweithdrefnau ar gyfer ymchwilio i achosion o dorri safonau cynnwys ar gyfer teledu a radio (y "Gweithdrefnau Safonau"), lle nad yw achwynwyr yn cael gwybod am ganlyniad eu cwynion. Mae cwynion o dan y Gweithdrefnau Safonau fel arfer yn ymwneud â rhaglen benodol a ddarlledwyd ar amser ac ar ddyddiad penodol, ac mae'n haws nodi canlyniad cwynion o'r fath yn y Bwletin, na chwynion a wneir o dan y Gweithdrefnau Cyffredinol, sydd fel arfer yn ymwneud â chydymffurfio ag amod trwydded, ac nad ydynt fel arfer yn ymwneud â dyddiad nac amser penodol. Ar ben hynny, mae nifer y cwynion a geir o dan y Gweithdrefnau Safonau yn llawer mwy nag o dan y Gweithdrefnau Cyffredinol.

Canlyniad ymchwiliad

3.76 O dan y gweithdrefnau presennol, nid ydym yn rhoi gwybod i achwynwyr am ganlyniad ymchwiliadau, ac nid oeddem yn bwriadu newid hyn yn y gweithdrefnau diwygiedig. Fodd bynnag, o ystyried yr ymatebion a gafwyd i'r ymgynghoriad ynghylch pa mor anodd yw dod o hyd i ganlyniadau cwynion yn y Bwletin, rydym wedi ystyried a yw cynnal y sefyllfa o beidio â chyfleu canlyniad ymchwiliadau i achwynwyr yn dderbyniol.

3.77 Rydym o'r farn bod rhoi gwybod i achwynydd ein bod wedi lansio ymchwiliad mewn ymateb i'r materion a godwyd yn ei gŵyn, a darparu dolen i'r Bwletin er mwyn iddynt wirio canlyniad yr ymchwiliad, yn rhesymol. Ar gyfer yr achwynwyr hynny sydd wedi cofrestru i

gael hysbysiadau pan gyhoeddir y Bwletin, mae'r e-bost hysbysu'n crynhoi ymchwiliadau lle rydym wedi cofnodi penderfyniad ynghylch torri amodau, ac mae clic syml i'r Bwletin ei hun yn nodi'r achosion hynny y canfuwyd nad ydynt wedi torri amodau neu sydd wedi dod i ben. Gan fod llawer llai o ymchwiliadau nag achosion asesu yn cael eu cyhoeddi fel rhai caeedig ym mhob Bwletin, mae'n llawer haws i achwynwyr ddod o hyd i ganlyniad ymchwiliadau Gweithdrefnau Cyffredinol. Ar ben hynny, nid ydym wedi cael unrhyw adborth gan achwynwyr am eu hanallu i ddod o hyd i ganlyniadau ein hymchwiliadau.

Cynnig 4: Cyfyngiadau amser ar gyfer cyflwyno cwyn

3.78 Fe wnaethom gynnig, pan fo cwynion yn ymwneud â chynnwys sydd wedi'i ddarlledu, dylid cyflwyno cwynion o fewn 20 diwrnod gwaith i ddarlledu'r cynnwys perthnasol. Pan fo cwynion yn ymwneud â materion oddi ar yr awyr yn unig, fe wnaethom gynnig y byddem yn parhau i ofyn i'r rhain gael eu gwneud cyn gynted â phosibl.

3.79 Fe wnaethom gynnig datgan yn y Gweithdrefnau Cyffredinol y gallwn ystyried ei bod yn briodol (er budd tegwch a/neu er mwyn cynnal ymchwiliad yn briodol) diwygio neu addasu'r cyfyngiad amser 20 diwrnod gwaith mewn achos penodol. Mewn unrhyw achos, fe wnaethom gynnig y dylai unrhyw achwynydd sy'n gofyn am ragor o amser esbonio i Ofcom pam ei fod yn credu fod hyn yn briodol, a hynny wrth gyflwyno'r gŵyn.

3.80 Roeddem yn rhagweld y byddai effaith y cynnig hwn yn fach iawn oherwydd y nifer fach o gwynion a ddaw i law ar ôl 20 diwrnod gwaith, ond y dylai fod o fudd i ddarlledwyr achwynwyr o ran ein galluogi i gyrchu recordiadau yn nes at ddyddiad y darllediad, a sicrhau bod yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gan achwynwyr a darlledwyr yn ein gweithdrefnau yn glir.

Ymatebion

3.81 Roedd yr holl ymatebwyr i'r cwestiwn hwn yn cytuno â'n cynnig i ychwanegu terfyn amser, gyda thri ymatebydd yn awgrymu y gallai fod yn briodol addasu'r terfyn amser o 20 diwrnod gwaith mewn achos penodol.

3.82 Roedd Skylark o'r farn y gallai'r cynnig helpu i osgoi cwynion maleisus a gofynnodd beth allai fod yn achos penodol lle gellid diwygio'r dyddiad cau, gan awgrymu y gallai fod yn briodol pan fydd achwynydd wedi profi nifer o broblemau dros gyfnod o amser sy'n arwain wedyn at gyflwyno cwyn. Tynnodd UKCRN sylw at yr effaith ar adnoddau gorsafoedd radio cymunedol pan dderbynnir cwyn ymhell ar ôl i'r mater neu'r darllediad ddigwydd, yn enwedig pan fydd Ofcom yn disgwyl i'r orsaf ymateb yn gyflym.

3.83 Tynnodd y CMA sylw at y ffaith y byddai'r cynnig yn sicrhau asesiad amserol a chywir o gwynion a gofynnodd a fyddai effaith ar y cyfnod cadw ar gyfer recordiadau.

3.84 Roedd unigolyn o'r farn bod 20 diwrnod yn ymddangos fel rhif mympwyol ac efallai na fyddai hyn yn ddigon hir, ond roedd yn cytuno â'r egwyddor o derfyn amser.

Penderfyniad

3.85 Rydym yn croesawu'r ymateb cadarnhaol i'n cynnig ac rydym wedi penderfynu pennu dyddiad cau o 20 diwrnod gwaith ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â chynnwys darlledu. Dylai hyn helpu i osgoi cwynion maleisus a wneir yn bell ar ôl darlledu'r cynnwys perthnasol. Dylai hefyd gael effaith gadarnhaol ar adnoddau i ddarlledwyr wrth ymateb i gwynion yn nes at y dyddiad darlledu.

3.86 O ran achos penodol lle gellid newid y dyddiad cau, roeddem wedi amlinellu rhai rhesymau posibl yn ein hymgynghoriad ond nid ydym yn credu bod hon yn rhestr gynhwysfawr. Gan ein bod yn gofyn i achwynwyr egluro pam eu bod yn credu ei bod yn briodol gwneud cwyn ar ôl y terfyn amser o 20 diwrnod gwaith, byddem yn ystyried yr esboniad hwn wrth benderfynu a ddylid asesu'r materion a godwyd yn y gŵyn. Gan ddibynnu ar yr amgylchiadau, gallai'r rhesymau dros ymestyn y dyddiad cau gynnwys:

a) oedi o ran derbyn cwynion trwy'r post;
b) pan fyddwn o'r farn bod cwyn yn codi materion sy'n debygol o achosi niwed sylweddol; neu
c) pan fo'r gŵyn, yn ei hanfod, yn ymwneud â materion sy'n digwydd dros gyfnod hir o amser.

3.87 Rydym yn parhau i ystyried bod 20 diwrnod gwaith yn derfyn priodol ar gyfer:

a) Caniatáu digon o amser i wneud cwynion ar ôl darlledu'r cynnwys perthnasol.
b) Sicrhau nad ydym yn gofyn am gynnwys yn agos at ddiwedd cyfnod cadw recordiadau'r darlledwyr, a fyddai'n golygu bod perygl na fyddem yn gallu cael gafael ar y cynnwys o gwbl.
c) Sicrhau bod y cynnwys a'r amgylchiadau sy'n gysylltiedig â'i ddarlledu yn dal yn gyfarwydd er mwyn i'r darlledwr allu darparu gwybodaeth amdano/amddiffyn ei hun os bydd yr achos yn arwain at ymchwiliad.
d) Sicrhau bod y Gweithdrefnau Cyffredinol yn cyd-fynd â'r Gweithdrefnau Safonau a'r Gweithdrefnau'r ar gyfer ystyried a dyfarnu ynghylch cwynion Tegwch a Phreifatrwydd.

3.88 Nid wnaethom gynnig newid y cyfnod, ac nid ydym yn bwriadu gwneud newidiadau i'r cyfnod y mae'n rhaid i ddarlledwyr gadw recordiadau o'u hallbwn darlledu.

Newidiadau ychwanegol: ailstrwythuro'r gweithdrefnau, a symleiddio, egluro a diweddaru'r iaith

3.89 Yn ogystal â'r newidiadau arfaethedig a amlinellir uchod, rydym wedi manteisio ar y cyfle hwn i gynnig diwygiadau i'r Gweithdrefnau Cyffredinol i'w gwneud yn haws eu dilyn drwy ailstrwythuro'r ddogfen i'w gwneud yn haws ei gwe-lywio a symleiddio'r iaith lle bo hynny'n briodol. Yn ogystal, fe wnaethom gynnig newidiadau i adlewyrchu ein profiad ymarferol o ddydd i ddydd o asesiadau ac ymchwiliadau, a phrofiad darlledwyr ac achwynwyr.

3.90 Er ein bod yn cynnig addasu rhywfaint o'r iaith yn y gweithdrefnau, nid yw ein dull cyffredinol o ymdrin â'r materion hyn wedi newid yn sylweddol. Bydd Ofcom yn parhau i sicrhau: bod unrhyw gamau gorfodi yn cael eu cymryd mewn modd teg a thryloyw; bod darlledwyr yn cael cyfle i ymateb i Ofcom yn ystod asesiadau ac ymchwiliadau; a bod achosion yn cael eu cwblhau'n effeithlon ac mor brydlon â phosibl.

3.91 Isod, rydym yn nodi'r prif newidiadau roeddem wedi'u cynnig yn yr ymgynghoriad i iaith a strwythur y ddogfen Gweithdrefnau Cyffredinol.

a) Cyflwyno adrannau a phenawdau ychwanegol a thudalen gynnwys i alluogi defnyddwyr i symud yn rhwydd i'r adran fwyaf priodol o'r gweithdrefnau.
b) Ychwanegu adran 'Trosolwg' i ddarparu crynodeb Cymraeg/Saesneg clir lefel uchel o'r gweithdrefnau, a siart lif i ddarparu crynodeb gweledol o'r broses rydym yn ei dilyn.

c) Nodi dyletswyddau Ofcom yn yr adran ‘Cyflwyniad’ (o dan ‘Fframwaith statudol’ yn flaenorol) ac yna’n nodi beth mae’r Gweithdrefnau Cyffredinol yn ei gynnwys; i bwy maen nhw’n berthnasol; a’u statws. Yn ogystal, fe wnaethom gynnig symleiddio cynnwys yr adran hon lle’r oedd yr iaith yn ddiangen o gymhleth.
d) Cynnwys adran ‘Cyflwyno cwyn’ yn nodi sut mae cwyno, a sut mae Ofcom yn delio â gwybodaeth bersonol achwynwyr (nad oedd wedi’i gynnwys yn flaenorol yn y gweithdrefnau).
e) Diwygio'r adran ‘Asesiadau’ i gynnwys gwybodaeth am asesiadau ar ein liwt ein hun (y cyfeiriwyd ato’n flaenorol ar ddiwedd y ddogfen), y broses asesu (gan gynnwys esboniad mwy strwythuredig o’r broses rydym yn ei dilyn) a’n blaenoriaethau gweinyddol.
f) Diwygio'r adran ‘Ymchwiliadau’ er mwyn nodi sut rydym yn agor ymchwiliadau ac yn gofyn am sylwadau; yn paratoi ein Safbwynt Rhagarweiniol; ac yn gwneud ein Penderfyniad terfynol. Yn ogystal, fe wnaethom gynnig cynnwys testun am ddatgelu gwybodaeth yn yr adran hon.
g) Cyflwyno adran ‘Camau pellach yn dilyn ymchwiliad’, a fyddai’n cynnwys gwybodaeth newydd am gyfarfodydd monitro a chydymffurfio, yn ogystal â chynnwys gwybodaeth o weithdrefnau presennol am gyfarwyddiadau a sancsiynau.
h) Symud gwybodaeth am gyfyngiadau amser o ddiwedd y ddogfen i’r adrannau perthnasol am asesiadau ac ymchwiliadau.
i) Ychwanegu gwybodaeth am ganlyniadau posibl ar gyfer yr asesiadau ac ymchwiliadau.

3.92 Roeddem o’r farn y byddai’r newidiadau a nodir uchod o fudd i unrhyw un a allai ei chael hi’n anodd darllen neu ddeall y gweithdrefnau presennol.

Ymatebion

3.93 Dim ond un ymatebydd, y CMA, a roddodd sylwadau ar y newidiadau ychwanegol arfaethedig i’r Gweithdrefnau Cyffredinol. Croesawodd y CMA y newidiadau ychwanegol, gan gynnwys y siart llif, y ffordd y cyflwynwyd y gweithdrefnau diwygiedig, a’r cyfeiriad at y Polisi Cyswllt Allanol.

Penderfyniad

3.94 Rydym yn parhau i ystyried bod y newidiadau ychwanegol a nodir uchod o fudd i ddefnyddwyr y gweithdrefnau. O ganlyniad, rydym wedi penderfynu gweithredu’r newidiadau ychwanegol fel y cynigiwyd.

3.95 Yn ogystal â’r newidiadau a nodir uchod, ac mewn mannau eraill yn y ddogfen hon, rydym hefyd wedi ychwanegu troednodyn at baragraff 2.5(b) i gadarnhau lle mae ein dyletswyddau cydraddoldeb sector cyhoeddus wedi’u nodi mewn deddfwriaeth.

Asesu effaith

3.96 Yn ein hymgynghoriad gwnaethom ddarparu ein hasesiad o effeithiau tebygol ein cynigion, gan gynnwys yr effeithiau ar grwpiau sydd â nodweddion gwarchodedig o dan ddeddfwriaeth cydraddoldeb.[4] Roedd dau ymateb yn cyfeirio’n benodol at ein hasesiad o effaith, un yn cytuno â’n hasesiad o effaith ac un yn awgrymu effeithiau ychwanegol. Isod,

[4] Nodwyd ein rhwymedigaethau cyfreithiol yn ymwneud ag asesiadau effaith yn Atodiad 1 ein hymgynghoriad.

rydym wedi crynhoi'r effeithiau posibl a nodwyd gennym a'r ymatebion sy'n ymwneud â'r effeithiau hyn.

3.97 Yn ein hymgynghoriad, fe wnaethom esbonio ein bod yn disgwyl y bydd ein cynigion yn cael effaith gadarnhaol gyffredinol ar ddarlledwyr, dinasyddion a defnyddwyr. Yn benodol, rydym yn disgwyl i'n cynigion:

a) rhoi eglurder a thryloywder a helpu i sicrhau cysondeb yn ein penderfyniadau sy'n ymwneud ag asesiadau ac ymchwiliadau o dan y Gweithdrefnau Cyffredinol;
b) sicrhau y gallwn barhau i gyfeirio ein hadnoddau at achosion a allai beri'r niwed mwyaf; a
c) hyrwyddo cyfle cyfartal lle gwneir cwynion am gyfranogiad mewn gwasanaeth trwyddedig.

3.98 Yn ogystal, fe wnaethom esbonio bod ein cynigion yn debygol o gael effaith gadarnhaol iawn ar y grwpiau canlynol o bobl, o'i gymharu â'r boblogaeth gyffredinol, a helpu i hyrwyddo cyfle cyfartal:

a) Efallai y bydd achwynwyr agored i niwed sydd o bosib ag un neu fwy o nodweddion gwarchodedig yn teimlo eu bod yn gallu cwyno am yr ymddygiad mwyaf niweidiol gan ddarlledwr ac, os byddan nhw'n gwneud hynny, gallai hynny gymell cydymffurfiaeth â gofynion, gan gynnwys y rheini sy'n ymwneud â chyfranogiad yn y gwasanaeth trwyddedig.
b) Efallai y bydd rhanddeiliaid sy'n ei chael hi'n anodd darllen neu ddeall y gweithdrefnau presennol yn elwa o weithdrefnau sy'n haws eu deall a'u dilyn. Gallai'r grwpiau hyn gynnwys pobl hŷn, pobl sy'n niwroamrywiol, a'r rheini nad yw Saesneg (neu Gymraeg) yn iaith gyntaf iddyn nhw.

3.99 Fe wnaethom esbonio ein bod yn disgwyl y bydd ein cynigion efallai yn cael effaith niweidiol ar rai grwpiau o achwynwyr, yn enwedig y grwpiau hynny nad ydynt yn gallu defnyddio'r rhyngrwyd, neu nad ydynt yn hyderus yn ei ddefnyddio. Gall hyn gynnwys unigolion hŷn; pobl anabl; pobl ar incwm isel; a'r rheini mewn ardaloedd gwledig (a allai rannu un neu fwy o nodweddion gwarchodedig o dan ddeddfwriaeth cydraddoldeb) sydd â hyn mynediad cyfyngedig at y rhyngrwyd. Fe wnaethom nodi ein barn fod y grwpiau hyn yn debygol o gael eu heffeithio mewn ffordd wahanol i'r boblogaeth gyffredinol, o ystyried nad ydym yn cynnig rhoi gwybod i achwynwyr am ganlyniad eu cwynion mwyach gan fod yr wybodaeth hon ar gael ar-lein yn ein Bwletin.

Ymatebion

3.100 Nid oedd yr un o'r ymatebwyr i'r ymgynghoriad yn anghytuno â'n heffeithiau a aseswyd.

3.101 Mewn ymateb i'r ymgynghoriad, roedd y CMA yn cefnogi asesiad effaith Ofcom a'r gydnabyddiaeth o'r heriau unigryw sy'n wynebu gorsafoedd radio cymunedol sy'n cael eu rhedeg gan wirfoddolwyr ac sy'n darparu manteision cymdeithasol. Roedd yn tynnu sylw at y gostyngiad mewn beichiau gweinyddol diangen ac at yr effeithlonrwydd rheoleiddio gwell o ran grymuso darlledwyr radio cymunedol i gyflawni eu cenhadaeth graidd.

Penderfyniad

3.102 Yn gyffredinol, rydym yn dal o'r farn bod ein cynigion yn debygol o gael effaith gadarnhaol iawn ar ddarlledwyr (a'u gwirfoddolwyr), yn ogystal ag achwynwyr, cynulleidfaoedd a chymunedau targed.

3.103 Fel yr esboniwyd uchod, rydym wedi penderfynu parhau i roi gwybod i achwynwyr am ganlyniadau eu cwynion, a fydd yn lliniaru'r effaith negyddol bosibl a nodwyd gennym ar gyfer grwpiau nad ydynt yn hyderus wrth ddefnyddio'r rhyngrwyd. Byddwn hefyd yn parhau i egluro yn y gweithdrefnau bod achwynwyr sydd angen cael y Bwletin mewn fformat gwahanol yn gallu cysylltu ag Ofcom drwy'r un dulliau, drwy [gysylltu â'n Tîm Digidol gan ddefnyddio ffurflen ar-lein](), neu drwy anfon neges e-bost at [accessibilityrequests@ofcom.org.uk]().

Effeithiau eraill

3.104 Tynnodd UKCRN sylw at effeithiau a allai ddeillio o'n cynigion, a'r gweithdrefnau yn gyffredinol, na chafodd sylw penodol yn ein hymgynghoriad. Nododd UKCRN y gall ein proses gwyno gael effaith ar adnoddau darlledwyr ac ar iechyd meddwl a lles eu staff a'u gwirfoddolwyr, yn enwedig o ran darparu ymateb i Ofcom cyn pen pum diwrnod gwaith ac wrth aros am ymateb gan Ofcom ynghylch canlyniad cwyn. Ychwanegodd UKCRN fod angen i Ofcom ymgysylltu'n uniongyrchol â grwpiau posibl yr effeithir arnynt i sicrhau na fydd unrhyw effaith negyddol sylweddol ar grwpiau penodol, yn enwedig wrth ystyried mynediad a chydraddoldeb.

3.105 Mae ein hasesiad effaith yn ffocysu ar effaith debygol ein cynigion, yn hytrach nag effaith ein Gweithdrefnau Cyffredinol yn fwy cyffredinol. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod yr effeithiau ehangach y mae UKCRN wedi'u nodi, yn enwedig yr effaith ar iechyd a lles staff a gwirfoddolwyr. Rydym yn deall bod delio ag unrhyw gŵyn yn gallu bod yn destun pryder a gall gohebu â rheoleiddiwr fod yn frawychus i'r rheini sy'n llai profiadol yn hyn o beth. Un ffordd o leihau effaith delio â chwynion ar iechyd meddwl yw drwy ddarparu gwybodaeth glir am y broses rydym yn ei dilyn, ac rydym yn bwriadu cyflawni hynny drwy'r diwygiadau i strwythur ac iaith y Gweithdrefnau Cyffredinol. Pan fydd effaith sylweddol ar adnoddau, iechyd meddwl a lles, byddem yn annog darlledwyr i gysylltu â ni ar ôl derbyn cais i drafod hyn.

3.106 O ran ymgysylltu'n uniongyrchol â grwpiau yr effeithir arnynt, rydym yn cwrdd yn rheolaidd â'r cyrff sy'n cynrychioli'r sector radio cymunedol (y CMA ac UKCRN) ac rydym wedi trafod y Gweithdrefnau Cyffredinol mewn cyfarfodydd o'r fath. Yn ystod yr ymgysylltu cyffredinol â darlledwyr cyn yr ymgynghoriad, roedd rhai darlledwyr wedi codi safbwyntiau ac awgrymiadau ynghylch y Gweithdrefnau Cyffredinol, ac rydym wedi ystyried y rhain wrth lunio ein polisi.

Effaith ar y Gymraeg

3.107 Yn ein hymgynghoriad, fe wnaethom egluro y byddai ein cynigion i wneud y canlynol:

a) cyfieithu'r gweithdrefnau i'r Gymraeg; a
b) chadarnhau o fewn y gweithdrefnau y gellir gwneud cwynion yn Gymraeg yn fersiynau Cymraeg a Saesneg y ffurflen gwyno;

yn cael effaith gadarnhaol ar gyfleoedd i bobl ddefnyddio'r Gymraeg.

3.108 Roeddem o'r farn y byddai hyn yn cael effaith gadarnhaol ar gyfleoedd i achwynwyr a darlledwyr ddefnyddio'r Gymraeg, a sicrhau nad yw'r Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg.

Ymatebion

3.109 Ni wnaeth y rhan fwyaf o'r ymatebwyr, sydd wedi'u lleoli y tu allan i Gymru, wneud sylwadau ar yr effaith ar y Gymraeg. O'r rheini a ymatebodd, roedd y rhan fwyaf yn cefnogi galluogi defnyddio'r Gymraeg ac nid oeddent yn nodi unrhyw newidiadau i'r cynigion a allai gynyddu effeithiau cadarnhaol neu leihau effeithiau negyddol ar gyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg a pheidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg.

3.110 Gofynnodd S4C a fyddai oedi cyn i Ofcom ymateb i gwynion a dderbynnir yn Gymraeg, er enghraifft er mwyn caniatáu amser cyfieithu yn Ofcom.

3.111 Roedd dau ymatebydd, Horizon Radio ac unigolyn, yn cwestiynu rôl Ofcom o ran defnyddio'r Gymraeg a defnyddio adnoddau Ofcom i gyfieithu dogfennau i'r Gymraeg.

3.112 Awgrymodd y CMA y dylai darlledwyr ac achwynwyr gadw'r ymreolaeth i ddefnyddio eu hiaith/ieithoedd eu hunain, ac y dylai canllawiau ystyried amrywiaeth yr ieithoedd a gynrychiolir mewn radio cymunedol ac na ddylent gael eu cyfyngu i'r Gymraeg a'r Saesneg. Awgrymodd y CMA hefyd y dylid cael canllawiau ar gydbwyso rhaglenni Cymraeg a Saesneg.

Penderfyniad

3.113 Rydym wedi penderfynu bwrw ymlaen i gyfieithu'r gweithdrefnau i'r Gymraeg a chadarnhau o fewn y gweithdrefnau y gellir gwneud cwynion yn Gymraeg gan ddefnyddio fersiynau Cymraeg a Saesneg y ffurflen gwyno.

3.114 Rydym yn cydnabod y pryder a godwyd gan S4C ynghylch oedi posibl wrth ymateb i gwynion a wneir yn Gymraeg oherwydd gofynion cyfieithu. Byddwn yn monitro amseroedd ymateb ar gyfer cwynion Cymraeg a Saesneg er mwyn sicrhau cydraddoldeb. Yn unol â'n rhwymedigaeth i beidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg, rydym yn asesu pob cwyn yn yr un ffordd, ni waeth a ydynt yn cael eu gwneud yn Gymraeg neu'n Saesneg. Mae hyn yn golygu bod yr amserlenni a nodir ym mharagraff 4.12 ein Gweithdrefnau Cyffredinol ar gyfer cwblhau ein hasesiadau yn berthnasol i gwynion a wneir yn Gymraeg ac yn Saesneg. Mae gennym hefyd ymateb awtomatig Cymraeg i gwynion sy'n dod i mewn, a byddwn yn sicrhau bod yr ymateb a anfonir pan ddaw cwyn i ben yn cael ei gyfieithu i'r Gymraeg.

3.115 Er bod goblygiadau o ran adnoddau ar gyfer darparu cyfleoedd i bobl ddefnyddio'r Gymraeg a pheidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg, rydym o'r farn bod hyn yn cael ei gyfiawnhau gan statws y Gymraeg fel iaith swyddogol yng Nghymru a'i bod yn ofynnol i ni gydymffurfio â'n rhwymedigaethau cyfreithiol o dan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011. Mae'r dull hwn yn cyd-fynd nid yn unig â Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 ond hefyd ag egwyddorion Safonau'r Gymraeg, sy'n pwysleisio hawl siaradwyr Cymraeg i gael gwasanaethau yn Gymraeg ac i fyw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg.

3.116 Rydym yn cydnabod y defnydd o ieithoedd eraill gan wasanaethau radio cymunedol a godwyd gan y CMA. Nid ydym o'r farn y byddai'n ddefnydd da o'n hadnoddau i gyhoeddi ein gweithdrefnau a'n canllawiau fel mater o drefn mewn ieithoedd ar wahân i'r Gymraeg a'r Saesneg. Rydym yn disgwyl bod gan unigolion sy'n gyfrifol am gydymffurfiaeth mewn cwmnïau darlledu fod â hyfedredd priodol yn Saesneg (neu'r Gymraeg) i ddeall gofynion dal trwydded Ofcom. Lle byddai canllawiau'n arbennig o berthnasol i iaith leiafrifol, efallai y byddwn yn ystyried cyhoeddi'r canllawiau neu grynodeb ohonynt mewn iaith ar wahân i'r Gymraeg a'r Saesneg.

3.117 O ran awgrym y CMA o gynhyrchu canllawiau ar gyfer cydbwyso rhaglenni Cymraeg a Saesneg, nid oedd hyn yn destun ein hymgynghoriad ac mae'n benderfyniad golygyddol i ddarlledwyr, gan ystyried gofynion perthnasol eu trwydded(au).

Ymatebion eraill

3.118 Rydym yn nodi isod yr ymatebion a ddaeth i law nad ydynt yn ymwneud yn uniongyrchol â'n cynigion a nodir uchod, a'n safbwyntiau mewn perthynas â nhw.

Y broses gwyno ac asesu

Ymatebion

3.119 Gwnaeth y CMA, Skylark ac UKCRN awgrymiadau ychwanegol ynghylch ein proses gwyno ac asesu.

3.120 Dywedodd y CMA:

a) y dylai Ofcom ystyried dilysiant ychwanegol o ran hunaniaeth yr achwynydd, yn unol â'r Polisi Cyswllt Allanol; a
b) bod ganddo bryderon ers tro am gwynion blinderus a disgwyliadau cydymffurfio aneglur y mae wedi'u codi o'r blaen gydag Ofcom.

3.121 Argymhellodd Skylark bod Ofcom:

a) yn gweithio i feithrin perthynas dda â darlledwyr a delio â chwynion mewn ffordd dosturiol;
b) yn tynnu sylw at sut mae allbwn ar yr awyr mewn radio cymunedol yn gallu adlewyrchu rhinweddau'r perthnasoedd oddi ar yr awyr, gan awgrymu bod angen mwy o ffocws ar gynhwysiant, dysgu a thryloywder; ac
c) yn peidio â chosbi torri amodau trwydded drwy "enwi a chywilyddio", dileu trwyddedau a rhoi dirwyon, ond yn hytrach yn gwneud argymhellion penodol, fel cynnal Cyfarfodydd Cyffredinol Blynyddol neu wahodd gwirfoddolwyr newydd o wahanol ddemograffeg, ac yna rhoi amserlen i ddarlledwyr wneud y newidiadau a argymhellir.

3.122 Dywedodd UKCRN:

a) bod angen amserlen fwy realistig a chefnogol, a gwell cyfathrebu â darlledwyr, ac ymestyn y terfyn amser o bum diwrnod gwaith ar gyfer ymateb gan ddarlledwyr i gefnogi staff sy'n cael eu gorweithio, a darlledwyr nad oes ganddynt ddigon o adnoddau o ran gwirfoddolwyr; ac
b) ei bod yn ffafrio cyfathrebu gwell am broses a chynnydd cwynion, gydag amserlen benodol wedi'i phennu ar ddechrau pob cwyn fel nad yw darlledwyr yn aros am fisoedd am ganlyniad neu'n canfod canlyniad cwyn drwy'r Bwletin ac nid yn uniongyrchol gan Ofcom.

Safbwynt Ofcom

3.123 Fel y nodir yn ein hymgynghoriad ac mewn mannau eraill yn y datganiad hwn, nid yw hygrededd na chymhellion yr achwynwyr yn berthnasol i'n hasesiad ynghylch a yw darlledwr wedi cydymffurfio â'r gofyniad/gofynion perthnasol. O ganlyniad, nid ydym yn credu bod angen gwirio hunaniaeth yr achwynydd y tu hwnt i gadarnhau manylion personol lle bo angen, oni bai fod angen i ni ddefnyddio ein Polisi Cyswllt Allanol.

3.124 Rydym yn cydnabod pryderon hirsefydlog y CMA am gwynion blinderus a disgwyliadau cydymffurfio aneglur. Rydym wedi trafod cwynion blinderus uchod, yng nghyd-destun pam nad ydym yn credu ei bod yn briodol datgelu enw achwynydd i leihau'r potensial ar gyfer cwynion o'r fath, a sut dylai rhai o'r newidiadau rydym wedi'u gwneud i'n Gweithdrefnau Cyffredinol – yn enwedig ein fframwaith blaenoriaethau gweinyddol – leihau nifer y cwynion blinderus. O ran gwneud ein disgwyliadau cydymffurfio yn glir, byddwn yn parhau i ystyried y ffordd orau o egluro'r materion cydymffurfio rydym wedi dod o hyd iddynt yn ein penderfyniadau cyhoeddedig ac yn ein gohebiaeth â darlledwyr.

3.125 Rydym yn cydnabod yr angen am dosturi wrth ryngweithio â darlledwyr. Rydym yn deall y cais am ddull gweithredu tosturiol ar gyfer darlledwyr wrth gyflawni ein swyddogaethau rheoleiddio. Fodd bynnag, rydym yn ymwybodol bod y gyfraith yn mynnu bod Ofcom yn diogelu dinasyddion a defnyddwyr. O ganlyniad, efallai y bydd angen i rai darnau o ohebiaeth fod yn fwy ffurfiol neu gynnwys terminoleg gyfreithiol neu reoleiddiol. Fodd bynnag, lle bo modd, byddwn yn ceisio gohebu â darlledwyr mewn ffordd hygyrch.

3.126 Rydym yn cydnabod mai dim ond rhan o gydymffurfiad gorsaf radio cymunedol â'i Phrif Ymrwymiadau yw cynnwys ar yr awyr, a byddwn bob amser yn ystyried yr elfennau cydymffurfio oddi ar yr awyr, yn ogystal ag unrhyw gynnwys y gofynnir amdano.

3.127 Rydym yn cydnabod safbwynt Skylark y dylai Ofcom wneud argymhellion yn hytrach na chofnodi achosion o dorri amodau trwydded. Efallai y byddwn yn atgoffa darlledwr o'i rwymedigaethau pan fyddwn o'r farn nad yw mater sy'n cael ei godi yn flaenoriaeth weinyddol. Fodd bynnag, pan fyddwn yn ystyried bod mater yn flaenoriaeth weinyddol, nid ydym yn credu ei bod yn briodol gwneud argymhellion cyn, ar ôl, nac yn lle cofnodi achos o dorri amodau am y rhesymau canlynol.

a) Dan ein blaenoriaethau gweinyddol, ni fyddem ond yn asesu ac yn ymchwilio i faterion cydymffurfiaeth sy'n arbennig o niweidiol neu ddifrifol yn ein barn ni. Un o'r ffactorau y byddwn hefyd yn ei ystyried yn gyffredinol yw a yw camau gweithredu amgen yn debygol o gyflawni'r un dibenion. Nid ydym yn credu y byddai gwneud argymhelliad yn addas os ydym yn credu ei bod yn flaenoriaeth weinyddol i ymchwilio iddi, gan fod hyn yn peryglu parhad ymddygiad a allai fod yn niweidiol am gyfnod hirfaith. Er enghraifft, petaem yn gwneud argymhelliad, byddai'n bwysig caniatáu amser i hynny gael ei weithredu, a allai gymryd cryn amser i ddarlledwyr llai sy'n cael eu rhedeg gan wirfoddolwyr. Pe na bai hyn yn cael ei weithredu'n briodol neu'n cael ei anwybyddu, byddai'r ymddygiad wedi parhau am gyfnod hirach na phe bai toriad wedi'i gofnodi.
b) Mae'n bwysig ein bod yn dilyn y broses a nodir yn ein Gweithdrefnau Cyffredinol i benderfynu a yw darlledwr wedi torri'r amodau ai peidio ac a ydym yn credu ei bod yn briodol cymryd unrhyw gamau pellach. Nid ydym yn credu y byddai'n briodol gwneud argymhellion heb ddilyn y broses hon a chanfod yn gyntaf beth aeth o'i le ac a yw'r darlledwr wedi torri'r amodau ai peidio.
c) Ni fyddai'n briodol i Ofcom nodi'n union beth sydd ei angen i fynd i'r afael â mater, fel cynnal Cyfarfod Cyffredinol Blynyddol neu wahodd gwirfoddolwyr newydd o wahanol grwpiau demograffig, fel yr awgrymwyd gan Skylark. Er bod y rhain yn enghreifftiau da o sut mae sicrhau atebolrwydd (gofyniad ar gyfer gwasanaethau radio cymunedol), efallai na fyddant yn ffordd addas i bob darlledwr radio cymunedol gyflawni'r gofyniad hwn. Rydym hefyd o'r farn, ar ôl i ddiffyg cydymffurfiaeth gael ei ddwyn i sylw darlledwr, mai'r darlledwr sydd yn y sefyllfa orau i benderfynu ar y ffyrdd mwyaf effeithiol o fodloni ei ofynion, gan ystyried ei gynulleidfa/gymuned darged a'i amgylchiadau penodol. Yn yr un modd, os nad yw rhaglenni ar yr awyr yn bodloni gofyniad perthnasol,

mae sut mae mynd i'r afael â hyn yn benderfyniad golygyddol i'r darlledwr, sy'n cyd-fynd â hawl darlledwyr i ryddid mynegiant. Ar ben hynny, byddai darparu cyngor rhagnodol yn llyffetheirio disgresiwn Ofcom wrth reoleiddio allbwn darlledwr.

3.128 Rydym yn cydnabod y cais gan UKCRN i Ofcom ymestyn y dyddiad cau o bum diwrnod gwaith ar gyfer ymateb gan ddarlledwyr i liniaru'r effaith y mae'r dyddiad cau presennol yn ei chael ar ddarlledwyr, yn enwedig y rheini sy'n cael eu rhedeg gan wirfoddolwyr. Mae angen i ni osod amserlenni mae modd i Ofcom a darlledwyr eu rheoli, ar yr un pryd â sicrhau bod ein hasesiadau a'n hymchwiliadau'n cael eu cynnal yn brydlon. Mae'r rhan fwyaf o'r deunydd y gofynnir amdano gan ddarlledwyr yn cael ei ddarparu i Ofcom cyn pen pum diwrnod gwaith, ac rydym o'r farn y byddai symleiddio Prif Ymrwymiadau radio cymunedol yn lleihau faint o wybodaeth ysgrifenedig y gofynnir amdani oherwydd bydd angen llai o wybodaeth feintiol arnom am ofynion sy'n seiliedig ar gwota. O ganlyniad, nid ydym yn credu bod achos dros gynyddu'r terfyn amser o bum diwrnod gwaith i ddarlledwyr ymateb i gais gan Ofcom. Fodd bynnag, fel y cynigiwyd yn ein hymgynghoriad, rydym wedi cynnwys geiriad yn y Gweithdrefnau Cyffredinol diwygiedig i egluro ein harfer presennol o ddiwygio neu addasu'r terfynau amser mewn achos penodol a mynnu bod darlledwyr sy'n gofyn am estyniad i'r dyddiad cau yn egluro'n ysgrifenedig pam ei fod yn credu bod estyniad yn briodol.

3.129 Rydym yn cydnabod y pwyntiau a wnaed am gyfathrebu Ofcom â darlledwyr, yn enwedig ynghylch y broses ar gyfer asesu cwynion a chyfleu canlyniad ein hasesiadau a'n hymchwiliadau a pha mor gyflym y cânt eu cwblhau. Rydym o'r farn y bydd y Gweithdrefnau Cyffredinol diwygiedig yn helpu darlledwyr i ddeall y broses, yn enwedig cynnwys siart llif i ddarparu 'cipolwg' o bob cam o'r broses.

3.130 Os rydym wedi cysylltu â'r darlledwr i gael gwybodaeth neu recordiadau o'i allbwn er mwyn helpu i asesu mater, byddwn yn parhau i roi gwybod i'r darlledwr am ein penderfyniad cyn ei gyhoeddi (ac os na wnaethom argymell unrhyw newid i'n arferion presennol). Ni fyddwn yn cysylltu â darlledwyr ynghylch pob cwyn ac felly efallai y byddant yn gweld cwyn sydd wedi ei chau yn y Bwletin ar sail 'heb ei dilyn' neu 'y tu allan i'r cylch gwaith' nad oes neb wedi cysylltu â nhw yn ei chylch.

3.131 Rydym yn nodi faint o amser rydym yn disgwyl ei gymryd i gwblhau ein hasesiadau a'n hymchwiliadau ym mharagraffau 4.12 a 5.4 o'r Gweithdrefnau Cyffredinol diwygiedig, ond bydd y cyfnod yn amrywio fesul achos yn dibynnu ar y mater(ion) dan sylw. Byddwn yn ystyried lle gallem ddarparu amserlenni dangosol cliriach yn ein cyfathrebiadau unigol â darlledwyr wrth i achosion fynd rhagddynt. Fodd bynnag, nid ydym yn credu y byddai pennu amserlen ar ddechrau pob achos o fudd, oherwydd efallai fod rheswm da dros i achos gymryd mwy neu lai o amser na'r hyn a ragwelwyd yn wreiddiol, er enghraifft, yr angen i chwilio am ragor o ddeunydd gan y darlledwr, trydydd parti neu yn Ofcom.

Effaith ar radio cymunedol

Ymatebion

3.132 Tynnodd y CMA sylw at natur unigryw radio cymunedol a'i wahaniaeth oddi wrth radio masnachol o ran bod yn ddi-elw, galluogi budd cymdeithasol a chael ei deilwra'n unigryw i'r ardal leol. Mynegodd bryderon ynghylch gwanhau ffocws lleol radio cymunedol. Nododd Skylark hefyd y ffocws ar gydymffurfiaeth radio cymunedol yn yr ymgynghoriad a'i bryder nad yw dull gweithredu Ofcom yn mynd i'r afael â phroblemau ar lefel systemig nac yn

datrys y problemau sy'n wynebu darlledwyr radio cymunedol, fel diffyg cyllid neu wirfoddolwyr.

3.133 Roedd Skylark yn poeni y gallai'r newidiadau arfaethedig i'r Gweithdrefnau Cyffredinol arwain at "ostyngiad mewn adrodd am Ymrwymiadau Allweddol" yn ogystal â "risg o golli atebolrwydd yn y sector radio cymunedol", y dylid ei chryfhau mewn ffyrdd eraill. Roedd yn teimlo y dylai Ofcom arwain ar sut beth ddylai atebolrwydd fod, a rhoddodd enghreifftiau o hyn.

Safbwynt Ofcom

3.134 Rydym yn cadarnhau bod y datganiad hwn yn ymwneud â'n Gweithdrefnau Cyffredinol ac nad yw wedi'i gynllunio i fynd i'r afael â'r problemau y tu allan i'r gweithdrefnau hyn a wynebir gan y sector radio cymunedol, nac i wneud newidiadau penodol a fyddai'n effeithio'n anghymesur ar y sector yn ehangach.

3.135 Nid ydym yn credu y bydd y newidiadau i'r Gweithdrefnau Cyffredinol, na'n newidiadau diweddar i Brif Ymrwymiadau gorsafoedd radio cymunedol analog, yn arwain at golli atebolrwydd yn y sector radio cymunedol. O ran sut gallai atebolrwydd edrych, fe wnaethom nodi rhai enghreifftiau yn yr egwyddorion cydymffurfio ar gyfer y Prif Ymrwymiadau.

Pynciau eraill

Ymatebion

3.136 Anogodd y CMA y Llywodraeth i ddyrannu adnoddau a chymorth ychwanegol i Ofcom ac i orsafoedd radio cymunedol. Galwodd Skylark hefyd am well addysg a mwy o gyllid i hyrwyddo arferion gorau ar gyfer radio cymunedol.

3.137 Nododd y CMA ei fod yn barod i gefnogi digwyddiadau a sesiynau hyfforddi i godi ymwybyddiaeth a helpu gorsafoedd i addasu i newidiadau yn dilyn yr ymgynghoriad. Roedd hefyd yn annog Ofcom i ddarparu adnoddau neu hyfforddiant ychwanegol i ddarlledwyr.

Safbwynt Ofcom

3.138 Rydym yn croesawu cynnig y CMA i gefnogi digwyddiadau a hyfforddiant mewn perthynas â'r newidiadau i'n Gweithdrefnau Cyffredinol. Fodd bynnag, nid ydym yn credu bod angen penodol am hyfforddiant i ddarlledwyr ar y newidiadau hyn oherwydd mae ein newidiadau sylweddol yn cael effaith weithredol yn bennaf ar y rheini sy'n cwyno ac ar Ofcom ei hun yn hytrach nag ar ddarlledwyr.

3.139 O ran dyrannu adnoddau ychwanegol a chefnogaeth i Ofcom a gorsafoedd radio cymunedol, mater i'r Llywodraeth yw hyn.

3.140 Nid rôl Ofcom yw darparu addysg neu gyllid ar gyfer y sectorau y mae'n eu rheoleiddio, ac eithrio pan fydd hyn yn ymwneud â'n dyletswyddau eraill, fel lle gallai fod angen i ni egluro newidiadau i reoliadau neu weinyddu'r Gronfa Radio Cymunedol ar ran yr Adran dros Dechnoleg Ddigidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon.

Crynodeb o'n penderfyniadau

3.141 Am y rhesymau a eglurir uchod, ac ar ôl ystyried yr ymateb a gawsom, rydym wedi penderfynu bwrw ymlaen i ddiwygio'r Gweithdrefnau Cyffredinol er mwyn:

- cyhoeddi fframwaith newydd a manylach ar gyfer blaenoriaethau gweinyddol;
- egluro mai dim ond crynodeb o’r materion a godwyd gyda’r darlledwr y byddwn yn ei rannu fel arfer, ac na fyddwn fel arfer yn rhannu enw’r achwynydd; a
- gosod terfyn amser o 20 diwrnod gwaith ar gyfer gwneud cwynion sy’n ymwneud â chynnwys darlledu.

3.142 Rydym hefyd wedi ailstrwythuro’r gweithdrefnau i’w gwneud yn haws eu dilyn ac wedi symleiddio, diweddaru ac egluro rhywfaint o’r iaith.

3.143 Wrth wrando ar bryderon ymatebwyr, rydym wedi penderfynu anfon ymateb cryno at y rheini sy’n cwyno i roi gwybod iddynt ein bod naill ai wedi penderfynu peidio â bwrw ymlaen â’u cwyn neu ein bod wedi penderfynu lansio ymchwiliad i ofynion perthnasol y darlledwr.

3.144 Rydym ni’n credu bod ein penderfyniadau’n gymesur gan ystyried ein dyletswyddau perthnasol, ein hasesiad o’r effaith a’n hymatebion i’r ymgynghoriad.

4. Y camau nesaf

4.1 Ochr yn ochr â'r datganiad hwn, rydym wedi cyhoeddi fersiwn wedi'i ddiweddaru o'r Gweithdrefnau Cyffredinol.

4.2 Gan na fydd y newidiadau arfaethedig yn mynnu bod darlledwyr yn newid eu prosesau, mae'r fersiwn newydd o'r Gweithdrefnau Cyffredinol wedi dod i rym erbyn hyn, ac maent wedi cael eu cyhoeddi.

4.3 Agorir achosion asesu a gychwynnir gan gŵyn ar y dyddiad y derbynnir y gŵyn sy'n golygu y bydd fersiwn newydd y Gweithdrefnau Cyffredinol yn berthnasol i unrhyw gwynion a dderbynnir o ddyddiad y Datganiad hwn. Bydd unrhyw asesiadau neu ymchwiliadau (naill ai o ganlyniad i gŵyn neu a gychwynnwyd gan Ofcom) a agorwyd cyn dyddiad y Datganiad hwn yn cael sylw o dan y fersiwn o'r Gweithdrefnau Cyffredinol a oedd mewn grym adeg agor yr achos.

A1. Gweithdrefnau Cyffredinol diwygiedig

Caiff yr atodiad hwn ei gyhoeddi fel dogfen ar wahân.