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

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

Beth ddylai eich cwyn ei gynnwys 18

Ymateb y BBC ar Gam 1a 19

Cam 1b: Os na fyddaf yn fodlon ar yr ymateb, beth gallaf ei wneud nesaf? 20

Cam 2: Uned Cwynion y Bwrdd Gweithredol (ECU) 20

Cyfeirio Cwyn at Ofcom 21

4 Cwynion am Trwyddedu Teledu **22**

Beth yw Cwyn am Trwyddedu Teledu? 22

Proses Cwynion Trwyddedu Teledu – Trosolwg 22

Sut i Gwyno 23

Beth ddylai eich cwyn ei gynnwys 24

Ymateb Trwyddedu Teledu ar Gam 1a 24

Cam 1b: Os na fyddaf yn fodlon ar yr ymateb, beth gallaf ei wneud nesaf? 25

Cam 2: Os wyf yn parhau'n anfodlon ar yr ymateb, beth gallaf ei wneud nesaf? 25

Cyfeirio cwyn at yr Ombwdsmon 26

Cyfeirio cwyn at yr ECU 26

Beth na fydd y BBC o bosibl yn ymchwilio iddo 27

5 Cwynion am Ddyrannu Darllediadau Etholiadol, Pleidiau Gwleidyddol ac Ymgyrchoedd Refferendwm **27**

Beth yw Cwyn am Ddyrannu Darllediadau Etholiadol, Pleidiau Gwleidyddol neu Ymgyrchoedd Refferendwm? 27

Y Broses Gwyno – Trosolwg 28

Cam 1: Gwneud cwyn am Ddarllediadau Etholiadol, Pleidiau Gwleidyddol neu Ymgyrchoedd Refferendwm 29

Cam 2: Apeliadau yn erbyn Penderfyniadau Cam 1 30

Sut i Gwyno 31

Beth na fydd y BBC o bosibl yn ymchwilio iddo 31

Cam 3: Cyfeirio cwyn at Ofcom 31

6 Cwynion Rheoleiddiol **33**

Beth yw Cwyn Rheoleiddiol? 33

Proses Cwynion Rheoleiddiol 35

Beth ddylai eich cwyn ei gynnwys 36

Ymateb y BBC 37

Beth na fydd y BBC o bosibl yn ymchwilio iddo 37

Cyfeirio Cwyn at Ofcom 38

7 Atodiad A - Cwynion sydd y tu allan i gwmpas y fframwaith **39**

Cwynion lle gellir troi at y gyfraith 39

Cwynion a wneir i gyrff eraill â phwerau rheoleiddio neu orfodi'r gyfraith 39

Cwynion adnoddau dynol 39

8 Atodiad B - Camddefnyddio'r gweithdrefnau cwynion **40**

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 gofyniad hwn o ddifrif. Yn y ddogfen hon cyflwynir ein dull o weithredu a'r gweithdrefnau ar gyfer gwahanol fathau o gwynion fel bod pawb sydd am wneud cwyn (boed fel unigolyn neu ar ran sefydliad) yn gwybod yn union beth i'w ddisgwyl.

Mae adrannau 2 i 6 o'r ddogfen hon yn egluro'r gweithdrefnau ar gyfer gwahanol fathau o gwynion i'r BBC – cwynion golygyddol, cwynion cyffredinol, cwynion am Trwyddedu Teledu, cwynion am Ddarllediadau gan Bleidiau Gwleidyddol a chwynion rheoleiddiol. Mae'r holl weithdrefnau ychydig yn wahanol, ond maent i gyd wedi'u dylunio gyda'r un egwyddorion pwysig mewn golwg. Eglurir y rhain yn fanylach yn adran 1 isod. Yn gryno:

- Ym mhob achos bron, dylid cwyno i'r BBC yn gyntaf.
- Dylai'r broses fod yn hawdd ei deall, yn hygyrch a chymryd amser rhesymol;
- Dylai'r broses fod yn gymesur, gan gydbwyso'r gost i dalwyr ffi'r drwydded â'r angen i roi gwrandawiad priodol i'r sawl sy'n cwyno;
- Pan gytunwn fod y BBC ar fai, dywedwn hynny a chymerwn gamau i unioni'r sefyllfa;
- Dylai pawb sy'n cwyno wybod beth y gallant ei ddisgwyl gan y BBC a sut i apelio os dymunant wneud hynny.

Yn anad dim, bydd y BBC yn ceisio datrys eich cwyn yn foddhaol. Pan gytunwn fod y BBC wedi gwneud rhywbeth o'i le, gallai hyn olygu newid y ffordd y gwnawn rywbeth, ymddiheuro, cyhoeddi cywiriad neu eglurhad, neu roi ateb ystyriol i chi. Ar ôl cymryd yr holl gamau sy'n bosibl o fewn y BBC, os na fyddwch yn fodlon ar ein hymateb gallai fod hawl apelio i'n rheoleiddiwr, Ofcom, neu, yn achos cwynion am Trwyddedu Teledu, i ombwdsmon annibynnol. Fodd bynnag, ein nod yw sicrhau na fydd apêl o'r fath fel arfer yn angenrheidiol unwaith y bydd y BBC wedi gwneud popeth o fewn ei allu i geisio datrys y gŵyn ei hun.

---

[1] 56(3) Siarter y BBC, 2016, https://www.gov.uk/government/publications/bbc-charter-and-framework-agreement

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.

1 Fframwaith Cwynion y BBC

Mae Siarter Frenhinol y BBC a'r Cytundeb â'r Ysgrifennydd Gwladol yn ei gwneud yn ofynnol i'r BBC lunio a chyhoeddi fframwaith ar gyfer ymdrin â chwynion a'u datrys, ar ôl ymgynghori ag Ofcom[2] a'r cyhoedd. Mae'r ddogfen hon yn amlinellu'r fframwaith hwnnw. Mae'n egluro'r hyn mae'r BBC yn ei ystyried yn gŵyn, yn nodi'r egwyddorion sy'n sail i ymdrin â chwynion, ac yn rhestru'r gweithdrefnau a fydd yn gymwys i wahanol fathau o gwynion. Mae hefyd yn nodi (yn Atodiad A) pa gwynion sydd y tu hwnt i gwmpas y fframwaith hwn ac (yn Atodiad B) ein hymateb i gamddefnyddio'r gweithdrefnau cwynion.

Beth yw cwyn?

Mae'r BBC yn derbyn sylwadau am lawer o faterion ond yn gyffredinol mae'n ystyried bod cwyn yn feirniadaeth a wneir gan ddisgwyl ateb ac sy'n chwilio am gydnabod bai neu newid yn y ffordd y mae'r BBC yn gweithredu.

Egwyddorion

Ein nod, ym mhob achos, yw datrys cwynion am y BBC mewn ffordd mor foddhaol a chyflym ag sy'n rhesymol bosibl. Er mwyn gwneud hynny, rydym wedi nodi pum gweithdrefn cwynion wahanol (gweler tudalen 6) er mwyn sicrhau bod cwynion yn cael sylw'r unigolyn cywir yn y BBC ac o fewn cyfnod rhesymol o amser. Cymerwn gwynion o ddifrif a gwnawn ymateb i bob cwyn berthnasol, ar yr amod na chaiff y system ei chamddefnyddio (gweler Atodiad A ac Atodiad B). Pan gytunwn mai'r BBC oedd ar fai, gwnawn gyfaddef hynny a chynnig ateb allai gynnwys gwneud newid yn y ffordd y mae'r BBC yn gweithredu, ymddiheuro neu gyhoeddi cywiriad neu eglurhad. Os bydd achwynwyr wedi cymryd pob cam o'r weithdrefn cwynion berthnasol o fewn y BBC, ond nad ydynt yn fodlon ar yr ymateb o hyd, efallai y gallant apelio i'n rheoleiddiwr, Ofcom.

Noda Erthygl 56(3) o Siarter y BBC[3] fod angen i'r fframwaith cwynion "*provide transparent, accessible, effective, timely and proportionate methods of securing that the BBC complies with its obligations and that remedies are provided which are proportionate and related to any alleged non-compliance*". Nod y BBC yw ymdrin â <u>phob</u> cwyn gan ddilyn egwyddorion tryloywder, hygyrchedd, effeithiolrwydd, amseroldeb a chymesuredd. Yn arbennig, mae gweithdrefnau cwynion y BBC yn anelu at y canlynol:

[2] Dim ond yn achos y gweithdrefnau hynny sy'n ymwneud â chwynion yn y meysydd lle mae Ofcom yn rheoleiddio'r BBC y bydd angen ymgynghori ag Ofcom.

[3] Siarter y BBC, 2016, https://www.gov.uk/government/publications/bbc-charter-and-framework-agreement

- 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].

Mae Ofcom wedi llunio a chyhoeddi ei weithdrefnau ei hun ar ymdrin â chwynion am y BBC a'u datrys. Dim ond ystyried cwynion am yr agweddau hynny ar weithgareddau'r BBC a reoleiddir ganddo a wnaiff Ofcom.

Gweithdrefnau

Mae pum gweithdrefn, sy'n cwmpasu'r camau i'w cymryd wrth wneud a phennu pob mathau o gwynion penodol, sef:

(i) cwynion golygyddol (gweler Adran 2);
(ii) cwynion cyffredinol (gweler Adran 3);
(iii) cwynion am drwyddedu teledu (gweler Adran 4);
(iv) cwynion am ddarllediadau etholiadol, pleidiau gwleidyddol ac ymgyrchoedd refferendwm (gweler Adran 5);

[4] Mae cwynion o dan gylch gwaith Tegwch Ofcom yn eithriad. Cwynion yw'r rhain am driniaeth annheg mewn rhaglenni neu dresmasu ar breifatrwydd mewn rhaglenni ac mewn cysylltiad â chael gafael ar ddeunydd a gynhwysir mewn rhaglenni, a wneir gan neu ar ran dioddefwyr y driniaeth annheg neu'r achos o dresmasu ar breifatrwydd sydd dan sylw. Gellir hefyd eu gwneud i'r BBC yn y lle cyntaf, ond ni all Ofcom a'r BBC fynd ar drywydd y rhain ar yr un pryd. Mae gweithdrefnau cwynion am degwch a phreifatrwydd Ofcom ar gael yn:

https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0003/100101/Procedures-for-the-consideration-and-adjudication-of-Fairness-and-Privacy-complaints.pdf

(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 gyhoeddi o dan y Weithdrefn Cwynion Cyffredinol.

Mae'r Siarter a'r Cytundeb yn rhoi cyfrifoldeb rheoleiddiol am safonau cynnwys y BBC i Ofcom o dan reolau ei God Darlledu[6]. Mae'r Cod yn gymwys i wasanaethau darlledu cyhoeddus y BBC yn y DU a, lle bo'n berthnasol, i wasanaethau rhaglenni ar alw'r BBC, megis *BBC iPlayer*.

Proses Cwynion Golygyddol

Gall cwyn olygyddol ddilyn y camau canlynol:

Cam 1a – ymateb cychwynnol.

Cam 1b – os yw'r gŵyn yn mynd ymhellach, ymateb gan neu ar ran un o reolwyr y BBC neu aelod o'r tîm golygyddol.

Cam 2 – os yw'r gŵyn yn mynd ymhellach, ymateb gan Uned Cwynion y Bwrdd Gweithredol (ECU)[7].

Os na fyddwch yn fodlon ar yr ymateb a gawsoch ar gam is, gallwch ofyn am ail ystyriaeth ar y cam nesaf. Nodir sut i wneud hyn isod.

Gwnawn bopeth y gallwn yn rhesymol i ymateb i gwynion golygyddol o fewn y 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 terfynol y BBC ar Gam 2, byddwn yn dweud wrthych sut i gysylltu ag Ofcom, all ymchwilio i gwynion golygyddol yn y meysydd a gwmpesir gan God Darlledu Ofcom[8]. Os bydd Ofcom o'r farn bod y BBC wedi methu â chydymffurfio â'r Cod

[5] Mae'r Canllawiau Golygyddol ar gael yn: https://www.bbc.co.uk/editorialguidelines/
[6] Gweler https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/broadcast-codes/broadcast-code
[7] Mae'r ECU yn gyfrifol am ystyried cwynion mewn ffordd ddiduedd ac annibynnol ar fuddiannau'r sawl sy'n gwneud rhaglenni/darparwyr cynnwys.
[8] https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/broadcast-codes/broadcast-code

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 ar-lein gyntaf.** Gall y BBC ystyried cwynion sy'n dod i law ar ôl y terfyn amser hwnnw ond dim ond os yw'n fodlon bod rheswm da dros yr oedi, bod y mater sy'n destun cwyn yn ddifrifol, yn erbyn safonau golygyddol y BBC, a'i bod yn ymarferol ac yn gosteffeithiol ymchwilio a dyfarnu'n deg.

Os bydd y BBC yn penderfynu peidio ag ymchwilio i'ch cwyn am ei bod yn hwyr, gallwch ofyn i'r ECU adolygu'r penderfyniad hwnnw.

At ble y dylech gyfeirio cwynion

Dylid gwneud pob cwyn olygyddol i Wasanaethau Cynulleidfaoedd y BBC[12], fel y nodir o dan 'Sut i Gwyno' uchod.

Os na chyfeiriwch eich cwyn drwy un o'r opsiynau a restrir, ni all y BBC sicrhau y cewch ymateb i'ch cwyn[13].

---

[12] Mae dwy eithriad. Yn gyntaf, dylai cwynion am wasanaethau masnachol y BBC, megis cwynion am gynnwys DVD gan y BBC neu un o raglenni'r BBC a ddangosir ar sianel heblaw am un o wasanaethau'r BBC, gael eu cyfeirio at BBC Studios yn y lle cyntaf; mae'r manylion cyswllt ar gael ar ei wefan yn https://www.bbcstudios.com/contact/contact-us. Yn ail, dylai cwynion am gynnwys S4C a ddangosir ar iPlayer gael eu gwneud i S4C: gweler http://www.s4c.cymru/cy/cysylltu--ni/page/17086/cwynion/.

[13] Os y 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.

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 gellir gweld y cynnwys;
- natur y gŵyn (gan roi rhesymau pam eich bod yn anfodlon ar y BBC) a (lle bo modd) y rhannau penodol o'r rhaglen neu'r cyhoeddiad rydych yn cwyno amdanynt;
- eich enw a'ch manylion cyswllt (nid ystyrir cwynion dienw fel arfer);
- Os ydych wedi gwneud cwyn uniongyrchol i awdurdod allanol (e.e. Ofcom) (ac os felly, pryd).

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.

Os byddwch yn gwneud eich cwyn yn ysgrifenedig, ni ddylai fod dros 1,000 o eiriau, ac mae'n bosibl y bydd angen ei anfon drwy'r post, yn hytrach na defnyddio'r ffurflen ar y wefan. 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.

Dylai eich cwyn ond ymwneud ag un eitem a ddarlledwyd neu a gyhoeddwyd gan y BBC oni bai mai'r un gŵyn ydyw am fwy nag un eitem. Y rheswm dros hyn yw, os bydd cwyn yn ymwneud â dwy eitem ddigyswllt (er enghraifft, iaith sarhaus mewn rhaglen gomedi a thuedd mewn rhaglen newyddion), byddai angen cynnal dau ymchwiliad ar wahân.

Dylai eich cwyn gynnwys yr holl bwyntiau am yr eitem rydych am iddynt gael eu hystyried, oherwydd efallai na wnaiff y BBC ystyried pwyntiau newydd neu wahanol ar ôl Cam 1a o'r Weithdrefn.

Ymateb y BBC ar Gam 1a

Mae'r BBC yn anelu at ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn er y gall gymryd mwy o amser i ymchwilio i rai cwynion nag eraill.[14]

[14] 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.

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

- crynhoi'r prif bwyntiau a godwyd;
- eu hystyried gyda'i gilydd;
- anfon yr un ymateb at bawb[15] 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.[16]

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, fel y nodir o dan 'At ble y dylech gyfeirio cwynion' 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. Dylid anfon cwynion o'r fath yn ysgrifenedig 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;
- cynnwys unrhyw gyfeirnod a ddarparwyd;

[15] 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.

[16] Gweler http://www.bbc.co.uk/complaints/.

- cynnwys y pwyntiau a godwyd gennych ar Gam 1a ac yr ydych am i'r BBC eu hailystyried. Ni fydd y BBC yn ystyried pwyntiau newydd oni bai, yn eithriadol, fod angen gwneud hynny er tegwch.

Os bydd y BBC yn derbyn sawl cwyn am yr un mater, gall ddilyn y camau a nodir o dan ymateb y BBC ar Gam 1a uchod.

Bydd y BBC yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn anelu at ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith i gael eich cwyn er y gall gymryd mwy o amser i ymchwilio i rai cwynion nag eraill.

Cam 2: Uned Cwynion y Bwrdd Gweithredol (ECU)

Os na fyddwch yn fodlon ar yr ymateb ar Gam 1b, bydd y BBC yn dweud wrthych sut i gwyno i'r ECU.

Ymchwiliadau gan yr ECU

Rhaid i chi gysylltu â'r ECU o fewn 20 diwrnod gwaith i'r dyddiad y cawsoch yr ymateb ar Gam 1b. Os byddwch yn ysgrifennu ar ôl y cyfnod hwnnw, eglurwch yn eich llythyr pam bod eich cwyn yn hwyr. Mewn eithriadau efallai y gwnaiff yr ECU ystyried eich cwyn o hyd, os bydd o'r farn bod rheswm da dros yr oedi. Ni all yr ECU ystyried cwynion golygyddol na fu'n destun Cam 1 proses y BBC.

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 y pwyntiau a godoch ar Gam 1b rydych am i'r ECU eu hailystyried;
- Ni fydd yr ECU yn ystyried pwyntiau newydd oni bai, yn eithriadol, fod angen gwneud hynny er tegwch.

Mae'n hynod o bwysig eich bod yn cynnwys y pwyntiau uchod oherwydd y rhain fydd prif sylfaen ymchwiliad yr ECU i'ch cwyn. Gall yr ECU hefyd ymchwilio i elfennau o'r gŵyn nad ydynt wedi cael sylw digonol ym marn yr ECU.

Os bydd yr ECU yn derbyn sawl cwyn am yr un mater, gall ddilyn y camau a nodir o dan ymateb y BBC ar Gam 1a uchod.

Bydd yr ECU yn cydnabod eich cwyn o fewn pum diwrnod gwaith i'w derbyn.

Bydd yr ECU yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn anelu at ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith i dderbyn eich cwyn er y gall gymryd mwy o amser i ymchwilio i rai

cwynion nag eraill. Pennwyd targed o 35 diwrnod gwaith ar gyfer y cwynion hynny sy'n gofyn am ymchwiliad hirach neu fwy cymhleth.

Pan fydd yr ECU yn ymchwilio i'ch cwyn, bydd y bobl sy'n gyfrifol am y cynnwys rydych yn cwyno amdano (a all gynnwys pobl o'r tu allan i'r BBC, megis gwneuthurwyr rhaglenni annibynnol) fel arfer yn cael y cyfle i weld y gŵyn ac ymateb i'r ECU o'i gylch.

Ar ôl ymchwilio i'ch cwyn, bydd y BBC wedyn yn penderfynu a dorrwyd safonau golygyddol y BBC. Os gwnaed hynny, bydd yr ECU yn cadarnhau eich cwyn, yn llawn neu'n rhannol – neu, os yw'n credu y gwnaed digon i ymdrin â'r achos o dorri safonau golygyddol cyn derbyn eich cwyn, gall benderfynu bod y mater wedi'i ddatrys.

Canfyddiad yr ECU fydd ymateb terfynol y BBC i'ch cwyn fel arfer, ac eithrio cwynion parti cyntaf am driniaeth annheg a thorri preifatrwydd, lle byddwch yn cael eich gwahodd i wneud sylwadau ar y canfyddiad. Mewn achosion o'r fath, bydd yr ECU yn ystyried eich sylwadau ar yr amod eu bod yn dod i law o fewn 10 diwrnod gwaith i'r dyddiad yr anfonwyd y canfyddiad atoch. Os hoffech wneud sylw ond na allwch wneud hynny o fewn y cyfnod hwnnw o amser, rhowch wybod i'r ECU pam eich bod am gael estyniad. Bydd y canfyddiad yn cynnwys gwybodaeth am sut i gysylltu ag Ofcom os byddwch am gymryd camau pellach.

Mae gan y Cyfarwyddwr Cyffredinol, fel prif olygydd y BBC, yr hawl i ddiystyru casgliadau'r ECU neu atal ei ymchwiliadau. Mewn achosion eithriadol lle defnyddir yr hawl yma, saf bwynt y Cyfarwyddwr Cyffredinol fydd barn derfynol y BBC ar y gŵyn er mwyn ei chyfeirio at Ofcom. Bydd unrhyw benderfyniad terfynol gan y BBC yn cael ei gyhoeddi.

Bydd y BBC yn cyhoeddi adroddiad bob pythefnos sy'n cynnwys fersiynau o ganfyddiadau wedi'u cadarnhau, eu cadarnhau'n rhannol a'u datrys, a'r rhesymau priodol amdanynt. Efallai y bydd achlysuron hefyd pan fydd yn cynnwys canfyddiadau lle na chadarnhawyd y gŵyn. Yn achos canfyddiadau lle caiff cwyn ei chadarnhau neu ei chadarnhau'n rhannol, bydd yn cynnwys nodyn o'r camau a gymerwyd yn sgil y canfyddiad. Efallai y bydd y BBC yn cadw gwybodaeth yn ôl am resymau preifatrwydd neu gyfrinachedd, neu os yw o dan rwymedigaeth gyfreithiol fel arall i beidio â'i datgelu.

Noder y bydd yr ECU yn ystyried cwynion yn unol â'r safonau a amlinellir yng Nghanllawiau Golygyddol y BBC, ond bydd Ofcom yn eu hystyried yng nghyd-destun Cod Darlledu Ofcom[17]. Mae'r Canllawiau yn adlewyrchu Cod Ofcom ond gan fynd y tu hwnt iddynt mewn rhai ffyrdd. Mae'r rhan fwyaf o gwynion yr ymchwilir iddynt o dan y Weithdrefn Cwynion Golygyddol yn debygol o berthyn

[17] Heblaw am ddeunydd ar-lein, lle mae'n rhaid i Ofcom ystyried y deunydd dan sylw a rhoi barn arno (yn wahanol i ddod i gasgliad ffurfiol), a rhaid iddo wneud hynny o ran Canllawiau Golygyddol y BBC.

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

Cwyno i Ofcom

Mae'r Siarter a'r Cytundeb yn nodi mai Ofcom sy'n gyfrifol am reoleiddio cynnwys Gwasanaethau Cyhoeddus y BBC yn y DU[19] yn unol â darpariaethau Cod Darlledu Ofcom, a gall ystyried cwynion am faterion sydd o fewn cwmpas y Cod. Heblaw am un eithriad (gweler isod), fodd bynnag, fel rheol rhaid gwneud cwynion i'r BBC yn y lle cyntaf.

Fel rheol bydd Ofcom ond yn ystyried cwynion perthnasol os yw'r achwynydd yn anfodlon ar ganlyniad proses y BBC; yn sgil y canlyniad, os yw'r achwynydd o'r farn y dylai Ofcom gyflwyno sancsiwn; neu os yw'r BBC wedi methu â dod i gasgliad o fewn y cyfnod o amser a bennir yn y gweithdrefnau hyn. Mewn amgylchiadau eithriadol, gall Ofcom ymyrryd yn gynharach.

Mae'r eithriad yn ymwneud â chwynion o dan gylch gwaith Ofcom ar gyfer Tegwch a Phreifatrwydd[20], y gellir eu gwneud i Ofcom yn y lle cyntaf. Neu, gellir eu gwneud i'r BBC (na fydd yn effeithio ar hawl yr achwynydd i gysylltu ag Ofcom os nad yw'n fodlon ar y canlyniad), ond ni ellir gofyn i'r BBC ac Ofcom weithredu ar yr un pryd. Pan fydd Ofcom wedi ystyried cwyn Tegwch a Phreifatrwydd, dim ond drwy broses Ofcom y gwnaiff y BBC ymateb.

---

[18] https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0002/100100/Procedures-for-investigating-breaches-of-content-standards-on-BBC-broadcasting-services-and-BBC-on-demand-programme-services.pdf .

[19] Nid yw'r rhain yn cynnwys y World Service. Maent yn cynnwys gwasanaethau ar alw'r BBC megis *BBC iPlayer*.

[20] Rhaid iddynt gael eu gwneud gan, neu ar ran, y rhai sydd o'r farn eu bod wedi cael eu trin yn annheg mewn rhaglen neu y tresmaswyd ar eu preifatrwydd yn ddiangen wrth wneud neu ddarlledu rhaglen.

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:

(i) cwynion golygyddol;
(ii) cwynion am drwyddedu teledu;
(iii) cwynion am ddarllediadau etholiadol, pleidiau gwleidyddol ac ymgyrchoedd refferendwm;
(iv) cwynion rheoleiddiol.

Mae gan y mathau hyn o gwynion eu gweithdrefnau eu hunain sydd ar gael yn Adrannau 2, 4, 5 a 6 o'r ddogfen hon.

Proses Cwynion Cyffredinol

Mae'r broses cwynion cyffredinol yn cynnwys dau gam, fel y nodir o dan y Broses Cwynion Golygyddol (Adran 2, tudalen 9). Gwnawn bopeth y gallwn yn rhesymol i ddatrys cwynion cyffredinol o fewn y BBC a disgwyliwn i'r rhan fwyaf ohonynt gael eu datrys yn foddhaol ar y cam cyntaf. Fodd bynnag, os byddwch wedi dilyn y ddau gam ac nad ydych yn fodlon, cewch fynd at Ofcom, yn unol â'r amodau a nodir o dan 'Cyfeirio Cwyn at Ofcom' isod.

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. Gellir gwneud cwynion:

- drwy wefan y BBC - http://www.bbc.co.uk/complaints;
- drwy ffonio Gwasanaethau Cynulleidfaoedd y BBC ar 03700 100 222[21];
- drwy ffôn testun ar 03700 100 212; neu

[21] 24 awr, a godir ar gyfraddau rhifau daearyddol 01/02. Os ffoniwch ni, gwnawn grynhoi eich cwyn a hysbysu'r adran berthnasol. Ni fyddwch fel arfer yn derbyn ymateb ysgrifenedig oni fyddwch yn cwyno'n ysgrifenedig.

- 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. 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.

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 iddi. Os na fyddwch yn aralleirio eich cwyn, efallai na wnaiff y BBC ymchwilio iddi.

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 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 yn cynnwys achos o dorri côd Ofcom.

Beth ddylai eich cwyn ei gynnwys

Mae cwynion cyffredinol yn amrywio o faterion safonau golygyddol nad ydynt yn ymwneud ag eitemau unigol a gyhoeddwyd neu a ddarlledwyd gan y BBC[22] i faterion sy'n ymwneud â rhwymedigaethau cyffredinol y BBC sydd y tu allan i gwmpas Ofcom. Gallai'r rhain gynnwys:

- dyletswydd gyffredinol ar y BBC fel y nodir yn erthyglau 8 i 19 o'r Siarter;
- achos o dorri Cenhadaeth neu Ddibenion Cyhoeddus y BBC;
- rhwymedigaeth gyffredinol ar y BBC fel y nodir yn erthyglau 61 i 70 o'r Cytundeb Fframwaith;
- unrhyw Bolisi a gyhoeddwyd gan y BBC (er enghraifft, o ran polisi'r BBC ar ddosbarthu ei wasanaethau).

[22] Caiff cwynion am safonau golygyddol sy'n ymwneud ag eitemau unigol eu cwmpasu gan y Weithdrefn Cwynion Golygyddol.

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.

[25] Gweler http://www.bbc.co.uk/complaints/.

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 ddarparwyd;
- cynnwys y pwyntiau a godwyd gennych yn Cam 1a rydych am i'r BBC eu hailystyried. Ni fydd y BBC yn ystyried pwyntiau newydd oni bai, mewn eithriad, fod angen gwneud hynny er tegwch.

Os bydd y BBC yn derbyn sawl cwyn am yr un mater, gall ddilyn y camau a nodir o dan ymateb y BBC ar Gam 1a uchod.

Bydd y BBC yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn anelu at ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith i–dderbyn–eich cwyn er y gall gymryd mwy o amser i ymchwilio i rai cwynion nag eraill.

Cam 2: Uned Cwynion y Bwrdd Gweithredol (ECU)

Bydd y BBC yn dweud wrthych sut i gysylltu â'r ECU os na fyddwch yn fodlon ar yr ymateb. Ni all yr ECU ystyried cwynion cyffredinol na fu'n destun cam 1 proses y BBC.

Bydd yr ECU yn cydnabod eich cwyn o fewn pum diwrnod gwaith i'w derbyn.

Bydd yr ECU yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn anelu at ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith i dderbyn eich cwyn er y gall gymryd mwy o amser i ymchwilio i rai cwynion nag eraill. Pennwyd targed o 35 diwrnod gwaith ar gyfer y cwynion hynny sy'n gofyn am ymchwiliad hirach neu fwy cymhleth.

Os bydd y BBC yn derbyn eich cwyn, efallai y bydd angen cymryd camau unioni.

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 ffoniwch ni, gwnawn grynhoi eich cwyn a hysbysu tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid Trwyddedu Teledu.   Fel arfer cewch ymateb ysgrifenedig oni fyddwch wedi gofyn am ymateb mewn ffordd arall.

Os bydd angen help arnoch i gysylltu, bydd Trwyddedu Teledu 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.

Beth ddylai eich cwyn ei gynnwys

Dylai eich cwyn gynnwys:

- eich enw a'ch cyfeiriad a rhif y drwydded lle bo'n gymwys;
- natur y gŵyn, gan nodi pam eich bod yn anfodlon ar y gwasanaeth gan Trwyddedu Teledu. Lle bo modd, os bydd y gŵyn yn ymwneud â chysylltu â chanolfannau cyswllt Trwyddedu Teledu neu ei swyddogion ymweld, rhowch ddyddiadau'r fath gyswllt;
- unrhyw rif cyfeirnod y gallech fod wedi'i gael ar gam cynharach o'r gŵyn neu unrhyw gŵyn gysylltiedig.

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

Dylech wneud cwyn cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol i chi wneud hynny ar ôl i chi nodi bod sail i wneud cwyn. Nid oes terfynau amser ar gyfer gwneud cwyn i Trwyddedu Teledu ond gall unrhyw oedi hir cyn gwneud cwyn olygu nad yw'n gymesur nac yn gosteffeithiol i Trwyddedu Teledu gynnal ymchwiliad llawn neu efallai na fydd wedi cadw'r cofnodion sydd eu hangen.

Dylech roi'r wybodaeth a nodir o dan 'Beth ddylai eich cwyn ei gynnwys' uchod. Mae'n bwysig iawn cynnwys y manylion hyn (neu cymaint o fanylion â phosibl). Efallai na fydd Trwyddedu Teledu yn gallu ymchwilio i'ch cwyn hebddynt.

Dylai eich cwyn nodi'r holl bwyntiau rydych am i Trwyddedu Teledu eu hystyried. Gall pwyntiau newydd neu wahanol a godir ar ôl Cam 1a gael eu trin fel cwyn ar wahân

Ymateb Trwyddedu Teledu ar Gam 1a

Mae Trwyddedu Teledu yn anelu at ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn er y gall gymryd mwy o amser i ymchwilio i rai cwynion nag eraill.

Os bydd Trwyddedu Teledu o'r farn ei fod ar fai, gall:

- ymddiheuro;
- unioni'r sefyllfa a, lle bo'n briodol, wneud gwelliannau.

Mae Trwyddedu Teledu yn monitro'r cwynion a gaiff, gan adrodd arnynt i Fwrdd y BBC a dysgu ohonynt er mwyn gwella ei wasanaeth i gwsmeriaid.

Bydd ymateb Trwyddedu Teledu 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 ar ymateb Trwyddedu Teledu ar Gam 1a, gallwch ysgrifennu at y Cyfarwyddwr Gweithrediadau er mwyn i'ch cwyn gael ei hystyried ymhellach.

Nid oes terfyn amser ar gyfer cyfeirio cwyn at y Cyfarwyddwr Gweithrediadau ond gall unrhyw oedi hir olygu nad yw'n gymesur nac yn gosteffeithiol i Trwyddedu Teledu gynnal ymchwiliad pellach neu efallai na fydd gan Trwyddedu Teledu y cofnodion sydd eu hangen mwyach.

Dylai eich cwyn nodi'n glir ac yn gryno pam eich bod yn dal yn anfodlon. Dylai gynnwys unrhyw rif cyfeirnod a ddarparwyd yn flaenorol a disgrifio'r pwyntiau a godwyd ar Gam 1a yr ydych am i'r Cyfarwyddwr Gweithrediadau eu hailystyried.

Bydd y Cyfarwyddwr Gweithrediadau yn ymchwilio i'ch cwyn ac mae'n anelu at ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn.

Cam 2: Os wyf yn parhau'n anfodlon ar yr ymateb, beth gallaf ei wneud nesaf?

Os na fyddwch yn fodlon ar yr ymateb ar Gam 1b, bydd y Cyfarwyddwr Gweithrediadau yn dweud wrthych sut i gwyno i'r Pennaeth Rheoli Refeniw.

Dylech gysylltu â'r Pennaeth Rheoli Refeniw **o fewn 20 diwrnod gwaith** i'r dyddiad y cawsoch yr ymateb ar Gam 1b. Os byddwch yn ysgrifennu ar ôl y cyfnod hwnnw, eglurwch yn eich llythyr pam bod eich cwyn yn hwyr. Mewn eithriad, efallai y gwnaiff y Pennaeth Rheoli Refeniw ystyried eich cwyn o hyd, os oedd rheswm da dros yr oedi.

Dylai eich cwyn nodi'n glir ac yn gryno pam eich bod yn dal yn anfodlon. Dylai gynnwys unrhyw rif cyfeirnod a ddarparwyd yn flaenorol a disgrifio'r pwyntiau a godwyd ar Gamau 1a ac 1b yr ydych am i'r Pennaeth Rheoli Refeniw eu hailystyried.

Bydd y Pennaeth Rheoli Refeniw yn ymchwilio i'ch cwyn ac mae'n anelu at ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn er y gall gymryd mwy o amser i ymchwilio i rai cwynion nag eraill. Pennwyd targed o 35 diwrnod gwaith ar gyfer y cwynion hynny sy'n gofyn am ymchwiliad hirach neu fwy cymhleth.

Os bydd y Pennaeth Rheoli Refeniw o'r farn bod camgymeriad wedi'i wneud, gall, ar ran y BBC:

- ymddiheuro;

- unioni'r sefyllfa a/neu, lle bo'n briodol, ofyn i Trwyddedu Teledu unioni'r sefyllfa neu wneud gwelliannau.

Bydd ymateb y Pennaeth Rheoli Refeniw yn cynnwys gwybodaeth am yr hyn i'w wneud os byddwch am fynd â'ch pryderon ymhellach. Bydd y cam nesaf yn amrywio yn dibynnu ar natur y gŵyn, fel y disgrifir o dan 'Beth yw Cwyn am Trwyddedu Teledu?' uchod.

Cyfeirio cwyn at yr Ombwdsmon

Mae'r Ombwdsmon yn darparu pwynt apelio annibynnol ar gyfer cwynion Trwyddedu Teledu sy'n ymwneud â gwasanaeth cwsmeriaid fel y disgrifir o dan 'Beth yw Cwyn am Trwyddedu Teledu?' uchod.

Bydd yr Ombwdsmon yn ystyried cwynion perthnasol dim ond os yw'r achwynydd yn anfodlon ar ganlyniad proses y BBC fel y disgrifir o dan 'Sut i Gwyno' uchod.

Cyfeirio cwyn at yr ECU

Dim ond cwynion am bolisïau'r BBC sy'n llywodraethu'r fframwaith y mae Trwyddedu Teledu yn gweithredu o'i fewn (na all yr Ombwdsmon eu hystyried) y gall yr ECU eu hystyried. Rhaid i chi gysylltu â'r ECU **o fewn 20 diwrnod gwaith** i'r dyddiad y cawsoch yr ymateb ar Gam 2. Os byddwch yn ysgrifennu ar ôl y cyfnod hwnnw, eglurwch yn eich llythyr pam bod eich cwyn yn hwyr. Yn eithriadol, efallai y gwnaiff yr ECU ystyried eich cwyn o hyd, os bydd o'r farn bod rheswm da dros yr oedi.

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 rif cyfeirnod a ddarparwyd, a dyddiad a manylion eich gohebiaeth olaf i'r BBC gan y BBC;
- cynnwys y pwyntiau a godwyd gennych ar Gam 2 rydych am i'r ECU eu hailystyried. Ni fydd yr ECU yn ystyried pwyntiau newydd a godir ar y cam hwn.

Mae'n hynod o bwysig eich bod yn cynnwys y pwyntiau uchod oherwydd y rhain fydd prif sylfaen penderfyniad yr ECU ynghylch a ddylai ystyried eich cwyn ac (os yw'n gwneud hynny) bydd hefyd yn sail i'w hymchwiliad.

Bydd yr ECU yn cydnabod eich cwyn o fewn pum diwrnod gwaith i'w derbyn.

Bydd yr ECU yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn anelu at ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith i dderbyn eich cwyn er y gall gymryd mwy o amser i ymchwilio i rai cwynion nag eraill. Pennwyd targed o 35 diwrnod gwaith ar gyfer y cwynion hynny sy'n gofyn am ymchwiliad hirach neu fwy cymhleth.

Cyflwynir canfyddiadau cwynion a ystyriwyd gan yr ECU i'r Bwrdd bob blwyddyn fel rhan o'i adolygiad rheolaidd o drefniadau casglu ffi'r drwydded. Bydd y Bwrdd yn ystyried y canfyddiadau yng nghyd-destun ei rwymedigaeth o dan y Siarter i sicrhau bod trefniadau ar gyfer casglu ffi'r drwydded yn effeithlon, yn briodol ac yn gymesur, a bydd yn cyfeirio'r Bwrdd Gweithredol i adolygu trefniadau fel y bo'n briodol.[29]

Beth na fydd y BBC o bosibl yn ymchwilio iddo

Efallai nad ymchwilir i'ch cwyn os ystyrir ei bod yn ddamcaniaethol, yn ailadroddus neu fel arall yn flinderus, neu os ymchwiliwyd iddi'n flaenorol eisoes.

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 iddi. Os na fyddwch yn aralleirio eich cwyn, efallai na wnaiff y BBC ymchwilio iddi.

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 ffordd y deliwn â chamddefnyddio'r broses gwyno).

5 Cwynion am Ddyrannu Darllediadau Etholiadol, Pleidiau Gwleidyddol ac Ymgyrchoedd Refferendwm

Beth yw Cwyn am Ddyrannu Darllediadau Etholiadol, Pleidiau Gwleidyddol neu Ymgyrchoedd Refferendwm?

Mae'n ofynnol i'r BBC gynnwys Darllediadau Pleidiau Gwleidyddol (gan gynnwys rhai Etholiadol) ac Ymgyrchoedd Refferendwm o fewn rhai o'i Wasanaethau

[29] Erthygl 20 7(b)

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: http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/41/contents

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

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

[34] Gweler https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0014/16250/ppbrules.pdf

[35] Gweler https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0014/16250/ppbrules.pdf

(i) Cwynion cychwynnol i'r Prif Gynghorydd, Gwleidyddiaeth
(ii) Apêl i'r Cyfarwyddwr Polisi a Safonau Golygyddol

Os bydd yr achwynydd yn parhau'n anfodlon, gall penderfyniad y BBC gael ei gyfeirio at Ofcom (cam 3)[36]. Gall cwynion hefyd gael eu cyfeirio at Ofcom os bydd yr achwynydd o'r farn y dylai Ofcom osod sancsiwn; neu os yw'r BBC wedi methu â dod i gasgliad o fewn y cyfnod o amser a bennir yn y gweithdrefnau hyn. Mewn amgylchiadau eithriadol, gall Ofcom ymyrryd yn gynharach.

Cam 1: Gwneud cwyn am Ddarllediadau Etholiadol, Pleidiau Gwleidyddol neu Ymgyrchoedd Refferendwm

Dylai cwynion cychwynnol gael eu cyfeirio at y Prif Gynghorydd, Gwleidyddiaeth. Rhoddir ymateb mewn cyfnod rhesymol o amser gan ystyried, lle bo'n berthnasol, gyfnod etholiadol neu refferendwm, a all olygu bod angen cyfnod byr o amser. (Am fanylion cyswllt gweler 5.5 isod).

Dylai eich cwyn fod yn ysgrifenedig a chael ei chyflwyno drwy e-bost, lle bo modd. Rhaid cynnwys hyn a hyn o fanylion er mwyn gallu penderfynu ar gwynion. Er mwyn i'r Prif Gynghorydd, Gwleidyddiaeth allu ystyried eich cwyn, dylech gynnwys y wybodaeth ganlynol:

- Manylion llawn eich cwyn (gan nodi pam eich bod yn anfodlon ar y BBC); ac
- unrhyw dystiolaeth ategol berthnasol. Yn benodol, yn achos Darllediadau Etholiadol a Phleidiau Gwleidyddol, os yw honiadau am lefel y gefnogaeth etholiadol yn berthnasol i'ch apêl, dylech gynnwys tystiolaeth ategol.

Cewch ymateb ysgrifenedig sy'n cydnabod bod eich cwyn wedi dod i law ac yn egluro'r broses a'r amserlenni perthnasol. Yn y lle cyntaf, bydd y Prif Gynghorydd, Gwleidyddiaeth yn ystyried eich cwyn. Gellir cysylltu â chi ar y cam hwn gydag ymholiadau neu am farn gychwynnol ar eich cwyn. Gall fod angen i chi roi rhagor o wybodaeth.

Ar ôl penderfynu ar eich cwyn, bydd y Prif Gynghorydd, Gwleidyddiaeth yn rhoi ymateb ysgrifenedig i chi sy'n nodi'r rhesymau dros y canfyddiad ac yn dweud wrthych sut i apelio.

Amserlenni ar gyfer cwynion

Dylai cwynion am ddyrannu Darllediadau Pleidiau Gwleidyddol (ac eithrio Darllediadau Etholiadol) gael eu gwneud i'r BBC o fewn 10 diwrnod gwaith i'r diwrnod y caiff pleidiau gwleidyddol wybod am eu dyraniadau.

---

[36] Gweler fframwaith cwynion Ofcom.

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 cam 1, dylai eich cwyn fod yn ysgrifenedig a chael ei chyflwyno drwy e-bost, lle bo modd. (Am fanylion cyswllt, gweler 'Sut i Gwyno' isod).

Er mwyn i'r Cyfarwyddwr allu ystyried eich apêl ar Gam 2, dylech gynnwys y wybodaeth ganlynol:

- Manylion llawn eich cwyn gan gynnwys manylion eich gohebiaeth â'r Bwrdd Gweithredol ar gam 1 o'ch cwyn, heb ddefnyddio mwy na 1000 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.
- Y rhesymau pam nad ydych yn fodlon ar ymateb y Prif Gynghorydd, Gwleidyddiaeth; ac
- unrhyw dystiolaeth ategol berthnasol. Yn benodol, yn achos Darllediadau Etholiadol a Phleidiau Gwleidyddol, os yw honiadau am lefel y gefnogaeth etholiadol yn berthnasol i'ch apêl, dylech gynnwys tystiolaeth ategol.

Cewch ymateb ysgrifenedig sy'n cydnabod bod eich apêl wedi dod i law ac yn egluro'r broses a'r amserlenni perthnasol. Bydd y Cyfarwyddwr yn ystyried eich cwyn a gellir cysylltu â chi ar y cam hwn gydag ymholiadau neu am farn gychwynnol ar eich cwyn. Gall fod angen i chi roi rhagor o wybodaeth.

---

[37] Dyrennir Darllediadau Etholiadol dros dro pan gyhoeddir etholiad. Maent yn destun cadarnhau cymhwyso ymgeiswyr fel sy'n ofynnol yn fuan ar ôl i enwebiadau gau pan fo'n glir sawl ymgeisydd sy'n sefyll. Yna cânt eu pennu'n derfynol.

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.

Bydd yr ymateb hwn hefyd yn cael ei ddarparu mewn cyfnod rhesymol o amser. Yn achos Darllediadau Etholiadol neu Ymgyrchoedd Refferendwm, ystyrir y cyfnod etholiadol neu gyfnod y refferendwm, a all olygu bod angen cyfnod byr o amser.

Sut i Gwyno

Dylai gohebiaeth Cam 1 a Cham 2 gael ei chyfeirio at y Prif Gynghorydd, Gwleidyddiaeth. 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. Gellir gwneud cwynion i'r Prif Gynghorydd, Gwleidyddiaeth, Polisi Golygyddol y BBC drwy

- E-bost: ric.bailey@bbc.co.uk
- Post: Room BC2 A1 Broadcast Centre, 201 Wood Lane London W12 7TQ Ffôn: 020 8008 1805

Os gwnewch gŵyn ysgrifenedig yn Gymraeg, cewch ymateb ysgrifenedig yn Gymraeg.

Beth na fydd y BBC o bosibl yn ymchwilio iddo

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. (Gweler Atodiad B am ragor o wybodaeth am y ffordd y deliwn â chamddefnyddio'r broses gwyno).

Cam 3: Cyfeirio cwyn at Ofcom

Os byddwch yn parhau'n anfodlon ar y penderfyniad ynghylch eich cwyn ar gam 2, gallwch gwyno i Ofcom. Fel rheol bydd Ofcom ond yn ystyried cwyn ar ôl i'r BBC ymchwilio ar Gam 1 a Cham 2 fel y nodir uchod.

Mae gweithdrefnau cwynion Ofcom ar gael yma: https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/information-for-industry/guidance/procedures.

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.

6 Cwynion Rheoleiddiol

Beth yw Cwyn Rheoleiddiol?

Ystyriwn fod Cwyn Rheoleiddiol yn gŵyn fod y BBC wedi methu â bodloni:

(i) gofyniad cystadleuaeth; neu
(ii) ofyniad perthnasol.

Mae **gofyniad cystadleuaeth** yn unrhyw ofyniad a osodir ar y BBC gan Ofcom i reoleiddio effaith gweithgareddau'r BBC ar gystadleuaeth. Mae'n cynnwys:

- gofynion sy'n briodol ym marn Ofcom i ddiogelu cystadleuaeth deg ac effeithiol o ran Gwasanaethau Cyhoeddus y DU. Gall y rhain gynnwys darpariaethau sy'n ymwneud â dosbarthu Gwasanaethau Cyhoeddus y DU a/neu ofynion sy'n ymwneud â chomisiynu rhaglenni neu ddeunydd i'w cynnwys yng Ngwasanaethau Cyhoeddus y DU;
  Mae Ofcom wedi nodi'r rhain yn y Fframwaith Gweithredu ar gyfer Gwasanaethau Cyhoeddus y BBC yn y DU - https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/ofcom-and-the-bbc/the-operating-framework;

- gofynion sy'n briodol ym marn Ofcom er mwyn sicrhau nad yw gweithgareddau masnachol y BBC, o ganlyniad i'w berthynas â Gwasanaethau Cyhoeddus y DU, gweithgareddau masnachol, neu weithgareddau nad ydynt yn ymwneud â gwasanaethau, yn gwyrdroi'r farchnad neu'n cael mantais gystadleuol annheg; Mae Ofcom wedi nodi'r rhain yn y Fframwaith Gweithredu ar gyfer Gweithgareddau Masnachol y BBC
  https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/99412/bbc-commercial.pdf;

- gofynion sy'n briodol ym marn Ofcom i ddiogelu cystadleuaeth deg ac effeithiol o ran gweithgareddau nad ydynt yn ymwneud â gwasanaethau a gweithgareddau masnachu; a Gweler – https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/ofcom-and-the-bbc/the-operating-framework;

- y gofyniad lle, o ran Gwasanaethau Cyhoeddus y DU, y mae'n rhaid i'r BBC sicrhau bod cystadleuaeth wirioneddol rhwng cynhyrchwyr y BBC a chynhyrchwyr allanol (boed yn annibynnol ai peidio) ar sail sy'n deg, yn rhesymol, yn dryloyw, ac nad yw'n gwahaniaethu, am yr hawl i wneud

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. Gellir gwneud cwynion

- drwy e-bost i ecu@bbc.co.uk
- drwy ysgrifennu at y BBC yn Executive Complaints Unit, Room BC2B4, BBC Broadcast Centre, Media Village, 201 Wood Lane, London W12 7TQ

Os caiff cwyn ei chyflwyno gan ddilyn y broses Cwynion Cyffredinol a nodir yn Adran 3 ond bod y BBC o'r farn ei bod yn cynnwys cwyn reoleiddiol, caiff ei hanfon at yr ECU ac ymdrinnir â'r gŵyn yn unol â'r gweithdrefnau a nodir yn yr adran hon. Ni fydd y BBC yn gwrthod ystyried cwyn reoleiddiol ar y sail na'i cyflwynwyd yn unol ag adran briodol y Fframwaith.

Os bydd angen help arnoch gydag unrhyw un o'r rhain, cysylltwch â'r ECU drwy ffonio 44 303 0806145. Os gwnewch gŵyn ysgrifenedig yn Gymraeg, cewch ymateb ysgrifenedig yn Gymraeg. Os na wnewch gŵyn yn ganolog, ni allwn warantu y bydd eich cwyn yn cyrraedd y bobl iawn nac y cewch ymateb pan ysgrifennwch atom.

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) sut mae'r digwyddiad honedig wedi effeithio arnoch;
f) y marchnadoedd yr effeithiwyd arnynt neu y gellid effeithio arnynt gan yr hyn yr honnir i'r BBC ei wneud, gan gynnwys tystiolaeth o'r effaith wirioneddol neu bosibl ar gystadleuaeth neu ddefnyddwyr yn y marchnadoedd hynny.

Ar gyfer cwynion am dorri **gofyniad perthnasol**, nodwch:

a) pa ofyniad y mae'r BBC wedi'i dorri yn eich barn chi;
b) ym mha ffordd y mae'r BBC wedi'i dorri;
c) y dyddiad neu'r cyfnod o amser y digwyddodd hyn;
d) sut mae wedi effeithio arnoch.

Mae'n bwysig iawn cynnwys y manylion hyn (neu cymaint o fanylion â phosibl). Pan fyddwn wedi derbyn y manylion hyn, byddwn hefyd yn ceisio gwybodaeth gan yr is-adrannau perthnasol o fewn y BBC a, lle bo angen, mudiadau allanol er mwyn pennu a dorrwyd gofyniad ac, os felly, beth y dylai'r BBC ei wneud.

Nodwch unrhyw ddeunydd sy'n gyfrinachol a/neu'n fasnachol sensitif na fyddech am iddo gael ei rannu'n ehangach o fewn y BBC a nodwch resymau. Fodd bynnag, dylech fod yn ymwybodol y gall fod yn anoddach ymchwilio'n llawn i'ch cwyn os na allwn drafod tystiolaeth bwysig gydag Is-adrannau perthnasol y BBC. Mewn achosion o'r fath, mae'n bosibl yr hoffech ddarparu fersiwn nad yw'n gyfrinachol o'r gŵyn y gellid ei rhannu gydag Is-adrannau eraill y BBC os bydd angen.

Gall methiant i ddarparu'r manylion hyn olygu na all y BBC ymchwilio i'ch cwyn.

Nid oes uchafswm geiriau ar gyfer cwynion rheoleiddiol. Fodd bynnag, os bydd eich cwyn yn fwy na 1,000 o eiriau, dylech ddarparu crynodeb esboniadol un dudalen o hyd.

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.

Bydd y BBC yn anelu at ateb neu gydnabod eich cwyn o fewn 10 diwrnod gwaith. Gall y BBC, os bydd angen, ofyn am ragor o wybodaeth er mwyn cadarnhau pa ofyniad neu ofynion sydd wedi eu torri yn eich barn chi. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod i chi erbyn pryd y dylech ddisgwyl i ni ymchwilio i'ch cwyn ac ymateb. Fel arfer ni fydd hyn yn fwy na 35 diwrnod gwaith. Os bydd angen mwy o amser arnom i ymchwilio ac ymateb, cewch wybod a rhown derfyn amser newydd i chi. Mewn achosion o'r fath, y terfyn amser newydd fydd "terfyn amser y BBC" at ddibenion uwchgyfeirio'r gŵyn at Ofcom.

Bydd y BBC yn anfon ymateb ysgrifenedig atoch sy'n nodi a yw'n derbyn eich cwyn ai peidio, gan gynnwys ein rhesymau. Pan fydd cwyn wedi'i chadarnhau neu ei datrys, bydd yr ECU yn cyhoeddi crynodeb o'r mater ar dudalen cwynion bbc.co.uk (oni fydd yn amhriodol gwneud hynny oherwydd cyfrinachedd neu sensitifrwydd masnachol mewn perthynas â gwybodaeth amdanoch chi neu am y BBC). Os byddwch wedi nodi deunydd cyfrinachol neu sy'n fasnachol sensitif yn ystod y broses gwyno, byddwn yn ymgynghori â chi ar destun y crynodeb cyn ei gyhoeddi er mwyn ceisio sicrhau na chaiff unrhyw wybodaeth amhriodol ei datgelu.

Os bydd y BBC yn derbyn eich cwyn, gall fod angen cymryd camau adferol a nodir yn ein hymateb ac a gyhoeddir yn y crynodeb uchod.

Bydd y BBC yn dweud wrthych sut i gysylltu ag Ofcom os na fyddwch yn fodlon ar yr ymateb. Gweler isod ar dudalen 33 am fanylion pellach.

Beth na fydd y BBC o bosibl yn ymchwilio iddo

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 iddi. Os na fyddwch yn aralleirio eich cwyn, efallai na wnaiff y BBC ymchwilio iddi.

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. (Gweler Atodiad B am ragor o wybodaeth am y ffordd y deliwn â chamddefnyddio'r broses gwyno).

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
- nid yw'r BBC wedi datrys cwyn o fewn y cyfnod o amser a bennwyd.

Mewn amgylchiadau eithriadol, gall Ofcom ymyrryd ar gam cynharach, gan gynnwys pan na fydd cwyn wedi'i chyfeirio yn y lle cyntaf i'r BBC, a datrys cwyn nas datryswyd gan y BBC. Os credwch fod amgylchiadau eithriadol yn berthnasol i'ch achos sy'n cyfiawnhau ymyrraeth gynnar gan Ofcom, dylech egluro hyn wrth gyflwyno'r gŵyn i Ofcom. Bydd Ofcom yn gwneud penderfyniad ar sail yr achos unigol hwnnw a ddylid ystyried cwynion o'r fath.

Dim ond cwynion yn y meysydd lle mae'n rheoleiddio'r BBC y bydd Ofcom yn eu hystyried. Rhoddir rhagor o wybodaeth am y mathau o gwynion y bydd Ofcom yn eu hystyried a'r gweithdrefnau a ddilynir ganddo o ran cwynion rheoleiddiol ar wefan Ofcom o dan yr adran Gorfodi.

Am achosion o dorri gofynion cystadleuaeth, ewch i https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-2/procedures-enforcement-bbc-competition-requirements.

Am achosion o dorri gofynion perthnasol, ewch i https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0024/99420/bbc-agreement.pdf.

Mae'r dogfennau hyn hefyd yn cynnwys manylion ble i gyfeirio cwynion o'r fath i Ofcom.

Ar gyfer gofynion cystadleuaeth, defnyddiwch: BBCCompetitionComplaints@ofcom.org.uk.

Ar gyfer gofynion perthnasol, dylid cyflwyno cwynion i Ofcom drwy ei ffurflen gwyno, sydd ar gael yn https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/how-to-report-a-complaint.

Neu, gallwch gysylltu ag Ofcom yn: Ofcom, Riverside House, 2a Southwark Bridge Road, London SE1 9HA, neu drwy ffonio 0300 123 3333 neu 020 7981 3040.

7 Atodiad A - Cwynion sydd y tu allan i gwmpas y fframwaith

Cwynion lle gellir troi at y gyfraith

Os bydd achwynydd yn gwneud cwyn gyfreithiol yn erbyn y BBC (gan gynnwys ei gyflogeion a'i is-gwmnïau masnachol), neu'n nodi ei fod yn bwriadu gwneud hynny, a'i fod hefyd yn gwneud cwyn drwy'r Fframwaith Cwynion, caiff y BBC wrthod derbyn y gŵyn drwy'r Fframwaith Cwynion neu atal y weithdrefn ymdrin â chwynion. Gall y BBC hefyd wrthod derbyn, neu roi'r gorau i ystyried, cwyn y mae ei chynnwys yn destun gweithredu cyfreithiol gan barti arall, neu ei bod yn ymddangos yn debygol y bydd yn destun gweithredu felly. Os bydd achwynydd yn ailgyflwyno cwyn i'r BBC ar ôl i Adran Gyfreithiol y BBC ymateb i gŵyn gyfreithiol, neu ar ôl i gamau cyfreithiol gael eu cymryd, ni fydd y BBC fel rheol yn ailystyried unrhyw agwedd ar gwynion sydd eisoes wedi cael eu hystyried neu y dyfarnwyd arnynt (gan gynnwys ond heb fod yn gyfyngedig i Lys neu dribiwnlys).

Cwynion a wneir i gyrff eraill â phwerau rheoleiddio neu orfodi'r gyfraith

Efallai y caiff achwynwyr y cyfle i fynd â'u cwyn ymhellach drwy awdurdodau allanol (er enghraifft, yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd). Os bydd achwynydd yn gwneud cwyn i awdurdod allanol, a'i fod hefyd yn gwneud cwyn drwy'r Fframwaith Cwynion, caiff y BBC wrthod derbyn y gŵyn drwy'r Fframwaith Cwynion neu atal y weithdrefn ymdrin â chwynion. Os bydd achwynydd yn ailgyflwyno cwyn i'r BBC ar ôl i awdurdod allanol ymateb, neu ar ôl i ymchwiliad allanol ddod i ben, ni fydd y BBC fel rheol yn ailystyried unrhyw agwedd ar gwynion sydd eisoes wedi cael eu hystyried neu y dyfarnwyd arnynt.

Cwynion adnoddau dynol

Mae gan y BBC weithdrefnau apelio ac achwyn ar gyfer delio â chwynion sy'n ymwneud â materion personél (er enghraifft, achwynion gan gyflogeion ac ymgeiswyr am swydd). Gan fod y gweithdrefnau hyn yn bodoli, ac mai'r BBC yw cyflogwr staff y BBC, ni chaiff y cwynion hyn eu cynnwys yng nghwmpas y Fframwaith hwn.

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.