



Gweithdrefnau ar gyfer trin cwynion cysylltiedig â deunydd ar-lein y BBC

Dyddiad cyhoeddi: 18 Mai 2017

Gweithdrefnau ar gyfer trin cwynion cysylltiedig â deunydd ar-lein y BBC

Rhagarweiniad

1. Mae'r ddogfen hon yn amlinellu'r gweithdrefnau y bydd Ofcom yn eu dilyn fel arfer wrth ymdrin â chwynion am safonau golygyddol deunydd ar-lein y BBC.
2. Yn wahanol i gwynion am ddarllodiadau ar y BBC a gwasanaethau rhaglenni ar-alwad, nid yw Cytundeb y BBC¹ yn gofyn i Ofcom ddatrys cwynion am safonau yng nghynnwys deunydd ar-lein y BBC ac nid oes gan Ofcom unrhyw bwerau gorfodi cysylltiedig.
3. Fodd bynnag, mae'n ofynnol i Ofcom, dan y Cytundeb² ystyried a rhoi barn, gan gynnwys unrhyw argymhellion y bydd yn eu hystyried yn briodol, ynghylch a yw'r BBC wedi glynu wrth ganllawiau golygyddol perthnasol o ran cynnwys deunydd ar-lein yng Ngwasanaethau Cyhoeddus y DU.
4. Yn unol â'r Cytundeb,³ mae Ofcom wedi llunio trefniant gyda'r BBC sy'n amlinellu rolau'r BBC ac Ofcom wrth drin cwynion (y 'Trefniant Ar-lein').⁴
5. Mae'r gweithdrefnau hyn yn berthnasol i ddeunydd ar-lein y BBC fel y'i diffinnir yn y Trefniant Ar-lein.⁵

Mae "deunydd ar-lein" yn golygu deunydd a ddarperir ar-lein (ar unrhyw wefan, raglen neu ryngwyneb ar-lein) yng Ngwasanaethau Cyhoeddus y DU, gan gynnwys testun ysgrifenedig, delweddau, cynnwys clyweledol a sain, ond ac eithrio:

- (a) Rhaglenni (clyweledol neu sain) a ddarperir mewn gwasanaeth rhaglenni ar alwad (e.e. BBC iPlayer, iPlayer Kids);
- (b) Cynnwys BBC World Service;
- (c) Deunydd y BBC ar wefan trydydd parti, rhaglen trydydd parti neu ryngwyneb ar-lein trydydd parti (e.e. YouTube, llwyfannau rhannu fideo eraill, bbcworldwide.com unrhyw wefan nad yw o fewn parth www.bbc.co.uk/);
- (d) y cyfryngau cymdeithasol (gan gynnwys cyfrifon cyfryngau cymdeithasol corfforaethol y BBC a chyfrifon personol cyflogeion y BBC) (e.e. Cyfrif Twitter The One Show, cyfrif Twitter cyflwynwyr y BBC, tudalen Facebook BBC Three);

¹ <https://www.gov.uk/government/publications/bbc-charter-and-framework-agreement>

² Cymal 60(1) o Gytundeb y BBC

³ Cymal 60(2) o Gytundeb y BBC

⁴ [dolen]

⁵ Paragraff (2) yr Atodlen i'r Trefniant Ar-lein

- (e) negesfyrddau a thudalennau sylwadau (e.e. Negesfwrdd BBC Points of View, sylwadau darllenwyr ar erthyglau newyddion);
 - (f) adnoddau addysgol a dysgu (e.e. BBC Bitesize);
 - (g) cynnwys gan ddefnyddwyr a chynnwys rhyngweithiol nad yw'n gysylltiedig yn uniongyrchol â darllediad neu wasanaeth rhaglenni ar alwad (e.e. BBC iWonder, BBC Make it Digital, BBC Taster); a
 - (h) deunydd corfforaethol y BBC (e.e. areithiau, datganiadau, datganiadau i'r wasg, deunydd hyfforddi'r BBC).
6. Os bydd Ofcom yn ystyried bod angen gwyro oddi wrth y gweithdrefnau hyn i sicrhau tegwch i unigolyn mewn cwyn ynghylch tegwch a/neu breifatrwydd,⁶ bydd yn hysbysu'r partïon perthnasol ar y pryd.

Gwneud cwyn

7. Rhaid i gwynion am ddeunydd ar-lein y BBC gael eu gwneud yn y lle cyntaf i'r BBC. Rhaid i achwynwyr fod wedi derbyn "barn derfynol" y BBC ar gŵyn (h.y. Penderfyniad terfynol y BBC yn amodol ar unrhyw ailystyriaeth yng ngoleuni barn Ofcom) cyn ei chyflwyno i Ofcom.⁷
8. Dylid gwneud cwynion i'r BBC gan ddefnyddio un o'r dulliau canlynol:
- Ar-lein: <http://www.bbc.co.uk/complaints/>
- Dros y ffôn ar: 037 0010 0222 neu 037 0010 0212 (ffôn testun)
- Postiwch i: BBC Complaints, PO Box 1922, Darlington DL3 0UR
9. Gellir cyfeirio cwynion i Ofcom os na fydd yr achwynydd yn fodlon gyda'r ffordd y mae'r BBC wedi datrys eu cwyn. Dylai'r achwynydd gyfeirio'r gŵyn a barn derfynol y BBC at Ofcom.⁸
10. Edrychwch ar baragraffau 16 a 17 isod i weld y cyfyngiadau amser sy'n berthnasol ar gyfer cyfeirio cwynion at Ofcom.
11. Mae'r BBC yn ystyried cwynion yn erbyn ei Ganllawiau Golygyddol. Bydd Ofcom yn ystyried y gwyn yn erbyn y safonau ar-lein a barn derfynol y BBC yn erbyn y rhannau hynny o Ganllawiau Golygyddol y BBC sy'n adlewyrchu'r safonau a bennwyd yng Nghod Darlledu Ofcom (y canllawiau golygyddol perthnasol).⁹

Ffurf y gŵyn a'r wybodaeth i'w darparu

12. Dylid anfon cwynion gan ddefnyddio ffurflen ar-lein sydd ar gael ar wefan Ofcom <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/how-to-report-a-complaint>. Fel arall gallwch chi gysylltu â ni yn: Ofcom, Riverside House, 2a Southwark Bridge Road, London SE1 9HA, neu ffonio 0300 123 3333 neu 020 7981 3040. Os oes gennych chi

⁶ Cwyn yn ymwneud â thriniaeth anghyfiawn neu annheg mewn deunydd ar-lein, neu darfu'n ddiangen ar breifatrwydd mewn, neu yng nghyswllt caffael, deunydd ar-lein.

⁷ Cymalau 2(1) a (2) y Trefniant Ar-lein.

⁸ Cymal 3(1) y Trefniant Ar-lein

⁹ Paragraff (3) yr Atodlen i'r Trefniant Ar-lein

ffôn testun gallwch chi ffonio 020 7981 3043 (fydd y rhif hwn ond yn gweithio gydag offer arbennig sy'n cael ei ddefnyddio gan bobl fyddar neu drwm eu clyw). I gysylltu ag Ofcom drwy ddefnyddio laith Arwyddion Prydain, mae Gwasanaeth Cyfnewid Fideo ar gael ar wefan Ofcom.

13. Dylai pob cwyn gynnwys:

- deunydd ar-lein y BBC y cwynir amdano; y dyddiad pryd yr ymddangosodd gyntaf ar wefan, rhaglen neu ryngwyneb ar-lein y BBC; ei leoliad ac (os yn bosibl) dolen neu lun o'r sgrin;
- copi o'ch cwyn i'r BBC, y dyddiad pryd y gwnaethoch gwyno a'ch cyfeirnod BBC;
- copi o'r ymateb terfynol a dderbyniwyd gennych oddi wrth BBC (h.y. "barn derfynol" y BBC) a'r rhesymau pam eich bod yn anfodlon arno;
- unrhyw ddeunydd arall sy'n berthnasol yn eich barn chi; a
- eich manylion cyswllt llawn (gan gynnwys cyfeiriad e-bost os oes un ar gael);

14. Os na fyddwch yn darparu'r manylion hyn, efallai na fydd modd i Ofcom ystyried y gŵyn.

15. Oni bai fod y sawl sy'n cwyno'n gofyn yn benodol adeg cyfeirio'r gŵyn y dylid cadw ei enw a'i fanylion cyswllt yn gyfrinachol, caiff Ofcom eu datgelu i'r BBC. Bydd Ofcom yn ystyried ceisiadau gan bobl sy'n cwyno sy'n dymuno aros yn ddienw.

Pryd mae modd cyflwyno cwyn

16. Fel y nodir ym mharagraff 7, rhaid i achwynwyr gyflwyno'u cwyn yn y lle cyntaf i'r BBC yn unol â threfn gwyno'r BBC ei hun,¹⁰ sy'n gwneud darpariaeth y dylai cwynion fel arfer gael eu cyflwyno cyn pen 30 diwrnod i'r dyddiad pryd yr ymddangosodd y deunydd gyntaf ar-lein.

17. Os nad yw achwynydd yn fodlon ar farn derfynol y BBC, caiff yr achwynydd gyfeirio'i gŵyn at Ofcom a dylai wneud hynny cyn gynted â phosibl a chyn pen 20 diwrnod o dderbyn barn derfynol y BBC.

Ystyriaeth gychwynol Ofcom o gŵyn

18. Bydd Ofcom yn cofnodi ac yn cydnabod pob cwyn a dderbynnir ganddo.

19. I ddechrau, bydd Ofcom yn ystyried a yw cwyn am safonau golygyddol deunydd ar-lein y BBC yn codi materion a allai fod yn sylweddol dan y canllawiau golygyddol perthnasol sy'n haeddu ystyriaeth gan Ofcom.¹¹ Bydd yn gwneud hynny drwy gyfeirio at ddifrifoldeb a/neu hyd a lled y mater dan sylw, ac os yw Ofcom yn ystyried fod y BBC wedi dod i farn derfynol briodol.

20. Ni fydd Ofcom fel arfer yn ystyried cwyn na chafodd ei gwneud i'r BBC o fewn y cyfyngiadau amser a bennwyd yn nhrefn gwyno'r BBC ei hun.¹² Os bydd cwyn yn ymwneud â deunydd sydd hefyd wedi bod ar gael ar wasanaeth darlledu neu

¹⁰ <https://ssl.bbc.co.uk/complaints/forms/assets/complaintsnew/resources/BBC-Interim-Complaints-Framework-5-April-17.pdf>

¹¹ Cymal 3(2) y Trefniant Ar-lein

¹² Cymal 3(3) y Trefniant Ar-lein

wasanaeth rhaglenni ar alwad, gallai Ofcom benderfynu ymchwilio i'r mater fel cwyn am gwasanaeth hwnnw.

21. Gall Ofcom ofyn i'r BBC am gopi o'r deunydd ar-lein perthnasol a/neu unrhyw ddeunydd cefndirol neu dystiolaeth arall a allai fod yn berthnasol yn ein barn ni.¹³ Bydd fel arfer yn gofyn am i hyn gael ei ddarparu o fewn pum diwrnod gwaith.
22. Ar sail ystyriaeth gychwynnol Ofcom o'r gŵyn a barn derfynol y BBC, ac unrhyw ddeunydd/dystiolaeth berthnasol arall, bydd Ofcom yn ystyried a ddylid derbyn y gŵyn ai peidio.
23. Bydd Ofcom yn ceisio cwblhau ei ystyriaeth gychwynnol cyn pen 15 diwrnod gwaith. Bydd Ofcom yn cyhoeddi manylion deunydd ar-lein y BBC sydd dan ystyriaeth ac unrhyw gwynion na chawsant eu derbyn yn <http://stakeholders.ofcom.org.uk/enforcement/audience-complaints/>.

Safbwynt Ofcom

24. Bydd Ofcom yn paratoi ei Safbwynt ar ôl ystyried y gwyn, barn derfynol y BBC ac unrhyw ddeunydd/tystiolaeth berthnasol arall. Bydd yr holl Safbwyntiau drafft yn cael eu rhoi i banel o aelodau Bwrdd Cynnwys Ofcom¹⁴ i gael eu barn gynghorol.
25. Bydd y penderfyniad ynghylch Safbwynt Ofcom yn cael ei wneud gan uwch aelod o Fwrdd Gwaith Ofcom a fydd wedi cael awdurdod dirprwyedig priodol gan y Bwrdd. Bydd y Safbwynt yn cynnwys:
 - crynodeb o'r gwyn a'r deunydd perthnasol ar-lein;
 - y canllawiau golygyddol perthnasol sydd, ym marn Ofcom, yn berthnasol i'r gwyn;
 - barn Ofcom ynghylch a fu i'r BBC lynu at y canllawiau golygyddol perthnasol yn y deunydd ar-lein a'r rhesymau am y farn honno;
 - unrhyw argymhellion sy'n briodol ym marn Ofcom.

Cyhoeddi Safbwynt Ofcom

26. Cyn cyhoeddi ei Safbwynt, gan gynnwys unrhyw argymhellion y mae'n eu hystyried yn briodol, bydd Ofcom yn darparu copi dan embargo i'r BBC, am sylwadau ar gywirdeb ffeithiol, ddau ddiwrnod gwaith cyn ei gyhoeddi. Yn eithriadol, mewn achos tegwch a/neu breifatrwydd, gall Ofcom hefyd ddarparu copi dan embargo i'r achwynydd am sylwadau ar gywirdeb ffeithiol.
27. Bydd y Safbwynt yn cael ei gyhoeddi ar wefan Ofcom.
28. Bydd Ofcom yn ceisio cwblhau ei ystyriaeth o unrhyw gŵyn cyn pen 50 diwrnod gwaith.

¹³ Dan gymal 7(2) y Trefniant Ar-lein ac Erthygl 47 Siarter y BBC.

¹⁴ Mae'r Bwrdd Cynnwys yn bwyllgor o brif Fwrdd Ofcom a sefydlwyd gan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Edrychwch ar <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/how-ofcom-is-run/content-board>

Ailystyriaeth gan y BBC

29. Os, ym marn Ofcom, nad oedd y BBC wedi glynu at y canllawiau golygyddol perthnasol, bydd y BBC yn ystyried Safbwynt Ofcom ac yn ystyried a fyddai camau pellach yn briodol.¹⁵ Bydd y BBC yn cysylltu â'r achwynydd i'w hysbysu ynghylch pa gamau a gymerir, os o gwbl.¹⁶
30. Gan y BBC y bydd y penderfyniad terfynol ar gwyn am safonau ar-lein.¹⁷

Peidio â Datgelu

31. Oni nodir yn wahanol caiff partion i gŵyn gyhoeddi'r ffaith bod cwyn wedi cael ei gwneud neu bod Ofcom wrthi'n ymchwilio i achos. Mae modd iddynt hefyd ddefnyddio unrhyw wybodaeth sydd eisoes ar gael yn gyhoeddus.
32. Serch hynny, ni ddylai'r partion ddatgelu unrhyw ohebiaeth, dogfennau na deunyddiau eraill sy'n ymwneud â'r gŵyn yn ystod ystyriaeth Ofcom ohoni.¹⁸ Nid yw hyn yn cyfyngu ar yr hyn y gall Ofcom ei gyhoeddi yn ei Safbwynt.¹⁹

Cyfyngiadau amser

33. Dylai achwynwyr a'r BBC gofio'r cyfyngiadau amser a bennir yn y gweithdrefnau hyn. Fodd bynnag, gallai Ofcom ystyried ei bod yn briodol diwygio neu addasu'r cyfyngiadau amser mewn achos penodol. Os bydd y sawl sy'n cwyno neu'r BBC yn gofyn am estyniad i'r cyfnod, dylen nhw roi esboniad ysgrifenedig ynghylch pam eu bod yn credu bod hynny'n briodol.

¹⁵ Cymal 5(1) y Trefniant Ar-lein

¹⁶ Cymal 5(2) y Trefniant Ar-lein

¹⁷ Cymal 5(3) y Trefniant Ar-lein

¹⁸ Mae'n rhaid i Ofcom gyflawni dyletswyddau statudol amrywiol sy'n ymwneud â datgelu gwybodaeth (er enghraifft, dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004). Efallai y bydd yn rhaid i Ofcom ddatgelu gwybodaeth a roddir iddo fel rhan o gŵyn er mwyn cyflawni dyletswyddau o'r fath.

¹⁹ Caiff Ofcom (wrth ystyried ac wrth gyhoeddi ei Safbwynt) ddal deunyddiau yn ôl os yw'n credu eu bod yn gyfrinachol, yn sensitif i'r farchnad neu â braint gyfreithiol, neu os yw'n rhwym wrth ddyletswyddau cyfreithiol eraill i'w diogelu rhag cael eu datgelu. Mewn achosion o'r fath, bydd y BBC yn cael gwybod bod deunyddiau perthnasol wedi cael eu dal yn ôl, ac yn cael y rhesymau dros hynny.