Dyletswyddau yng nghyswllt Defnyddwyr sy'n Blant a fu Farw

Dogfen Ymgynghori

Ymgynghoriad

Cyhoeddwyd ar 15 Rhagfyr 2025
Dyddiad cau ar gyfer derbyn ymatebion: 23 Mawrth 2025

I gael rhagor o wybodaeth am y ddogfen hon, ewch i ofcom.org.uk

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg 3

2. Cyflwyniad 6

3. Y camau a gynigiwyd yn y Canllawiau 8

Atodiad

A1. Teitl yr atodiad ..... **Error! Bookmark not defined.**

A2. Asesiadau effaith ..... **Error! Bookmark not defined.**

A3. Ymateb i'r ymgynghoriad hwn ..... **Error! Bookmark not defined.**

A4. Egwyrddorion ymgynghori Ofcom ..... **Error! Bookmark not defined.**

A5. Dalen cyflwyno'r ymgynghoriad ..... **Error! Bookmark not defined.**

A6. Cwestiynau'r ymgynghoriad ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Trosolwg

1.1 Mae Deddf Diogelwch Ar-lein 2023 (‘y Ddeddf’) yn gosod gofynion ar ddarparwyr gwasanaethau perthnasol sy'n ymwneud â datgelu gwybodaeth am ddefnydd plentyn o wasanaeth i rieni sy’n galaru pan fydd plentyn wedi marw.

1.2 Mae colli plentyn yn brofiad trasig i unrhyw riant, ac yn achosi galar aruthrol. Roedd y dyletswyddau yn adran 75 o'r Ddeddf (‘y dyletswyddau’), sy’n ymwneud â defnyddwyr sy'n blant a fu farw, yn seiliedig ar brofiadau rhieni sy’n galaru a oedd wedi gofyn am wybodaeth gan wasanaethau am ddefnydd eu plentyn o'r gwasanaeth, ac wedi wynebu rhwystrau mawr yn ystod y broses o wneud hynny.

1.3 Pwrpas y dyletswyddau a gyflwynwyd o dan y Ddeddf yw cynyddu tryloywder a lleihau ansicrwydd i rieni sy’n galaru wrth iddynt geisio cael gwybodaeth ac atebion yn yr amgylchiadau anodd hyn.[1]

1.4 Er mwyn helpu darparwyr gwasanaethau perthnasol i ddeall a chydymffurfio â'r dyletswyddau hyn, mae'n rhaid i Ofcom lunio Canllawiau (o dan adran 76 o'r Ddeddf). Mae ein Canllawiau drafft, sef testun yr ymgynghoriad hwn, yn seiliedig ar yr wybodaeth amhrisiadwy a rannwyd gan rieni sy’n galaru a gymerodd ran yn ein gweithdy datblygu polisi ym mis Mehefin 2025 a'n cyfweliad dilynol. Rydym yn diolch iddynt am gymryd rhan, ac am fod yn benderfynol o sbarduno newid cadarnhaol er mwyn helpu teuluoedd eraill.

1.5 Mae'r Canllawiau drafft yn cynnwys y camau ymarferol rydym yn disgwyl i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol eu cymryd er mwyn cydymffurfio â'r dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw, yn ogystal â chamau sy’n arferion da er mwyn sicrhau bod rhieni sy’n galaru yn cael eu trin gydag urddas, parch a sensitifrwydd. Rydym yn croesawu ymdrechion y diwydiant i ymateb i'r anghenion a nodwyd gan rieni sy’n galaru. Ar ôl cyhoeddi'r Canllawiau terfynol, byddwn yn adolygu sut mae darparwyr gwasanaethau perthnasol yn cydymffurfio â'r dyletswyddau, ac i ba raddau maent yn defnyddio'r mesurau arferion da.

Beth rydym yn ei gynnig – yn gryno

Mae rhieni wedi siarad yn glir am eu profiadau negyddol wrth geisio cael yr wybodaeth maent yn dymuno ei chael, ac am yr hyn maent eisiau i wasanaethau ei wneud.

Mae ein Canllawiau drafft yn datgan y camau ymarferol rydym yn disgwyl i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol eu cymryd er mwyn cydymffurfio â'r dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw.

Ond, mae lle i wasanaethau fynd ymhellach – y tu hwnt i'w gofynion cyfreithiol craidd. Mae ein Canllawiau arfaethedig hefyd yn cynnwys mesurau eraill sy’n arferion da, sy'n seiliedig ar wybodaeth a gafwyd gan rieni sy’n galaru, a luniwyd i sicrhau bod rhieni sy’n galaru yn cael eu trin gydag urddas, parch a sensitifrwydd.

[1] Yn unol ag adran 75(10) o'r Ddeddf, ac yn yr ymgynghoriad hwn, mae "rhiant", mewn perthynas â phlentyn, yn cynnwys unrhyw berson nad yw'n rhiant i'r plentyn ond sydd (a) â chyfrifoldeb rhiant dros y plentyn o fewn ystyr adran 3 o Ddeddf Plant 1989 neu Erthygl 6 o Orchymyn Plant (Gogledd Iwerddon) 1995 (SI 1995/75 (N.I 2)), neu (b) â chyfrifoldebau rhiant mewn perthynas â'r plentyn o fewn ystyr adran 1(3) o Ddeddf Plant (Yr Alban) 1995.

I grynhoi, mae ein Canllawiau arfaethedig yn cynnwys y canlynol:

Gwybodaeth y mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ei chynnwys yn eu telerau gwasanaeth, a sut dylent sicrhau ei bod yn glir ac yn hygyrch. Mae ein cynigion yn egluro sut dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol amlinellu eu polisi datgelu, eu gweithdrefn ar gyfer rhieni sydd am wneud ceisiadau; pa dystiolaeth y bydd ei hangen arnynt; a gwybodaeth am yr hyn a fyddai'n cael ei ddatgelu a sut.

Gan adeiladu ar y camau craidd hyn, mae mesurau ychwanegol ar arferion da a nodir yn y Canllawiau drafft yn cynnwys: cynnig eglurder i rieni ynghylch yr amserlen ymateb debygol a'r camau nesaf; ystyried anghenion y rheini sydd heb ddogfennau adnabod a gyhoeddwyd gan y Llywodraeth wrth fynd ati i amlinellu'r dystiolaeth sydd ei hangen i brosesu cais; a defnyddio iaith sensitif ym mhob gohebiaeth.

Ymateb yn brydlon i rieni sy'n galaru. Mae rhieni sy'n galaru wedi profi oedi, neu heb gael cydnabyddiaeth nac ymateb gan ddarparwyr gwasanaethau ar-lein, wrth wneud cais am wybodaeth am ddefnydd eu plentyn o'r gwasanaeth. Mae ein Canllawiau drafft yn dweud yn glir na ddylid cael unrhyw oedi heb gyfiawnhad wrth ymateb i geisiadau. Rydym hefyd yn diffinio beth mae 'ymateb' a 'diweddariad' yn ei olygu er mwyn osgoi amwysedd i rieni yn ogystal â darparwyr gwasanaethau perthnasol.

Y tu hwnt i'r camau ar gyfer cydymffurfio, mae arferion da ychwanegol yn cynnwys cydnabod ceisiadau'n brydlon, ac osgoi gofyn yn ddiangen i rieni ailadrodd gwybodaeth neu ailgyflwyno tystiolaeth. Dylai unrhyw ddarparwr sy'n gosod targedau ar amser ymateb fesur a monitro eu perfformiad yn effeithiol yn unol â'r targedau hynny.

Cynnig swyddogaeth cymorth i rieni sy'n galaru. Fel y nodir yn ein Canllawiau drafft, dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol sicrhau ei bod yn hawdd dod o hyd i'w swyddogaeth cymorth – a allai fod yn llinell gymorth, yn adran benodol yn y gwasanaeth neu'n gyfrwng arall – a, phan fydd yn berthnasol, bod y swyddogaeth cymorth yn chwiliadwy. Mae ein cynigion yn datgan y math o wybodaeth y dylai darparwyr ei rhannu drwy eu swyddogaeth cymorth, gan gynnwys dangos sut gall rhieni wneud cais am wybodaeth a chael diweddariadau, er mwyn lleihau'r baich emosiynol a gweinyddol arnynt.

Yn ogystal â'n cynigion ar gyfer cydymffurfio, mae arferion da yn cynnwys rhannu gwybodaeth berthnasol ychwanegol â rhieni drwy eu swyddogaeth cymorth er mwyn gwneud pethau'n fwy eglur a thryloyw.

Gweithredu swyddogaeth cymorth. Mae ein Canllawiau drafft yn nodi'r camau ymarferol y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol eu cymryd i sicrhau bod eu swyddogaeth gwyno yn hygyrch, yn hawdd ei defnyddio ac yn dryloyw. Mae hyn yn cynnwys cael tîm neu unigolyn penodedig i ddelio â chwynion, egluro'r amserlen ymateb a'r canlyniadau posibl, a sicrhau bod y rhesymeg dros benderfyniadau yn cael ei hegluro i achwynydd.

Mae arferion da, y tu hwnt i'r camau y mae'n rhaid eu cymryd er mwyn cydymffurfio, yn cynnwys hyfforddi unigolion neu dimau i ymateb i gwynion o'r fath gyda sensitifrwydd priodol, a chynnig gwybodaeth glir am unrhyw broses apelio.

Rydym yn croesawu safbwyntiau'r holl randdeiliaid ar ein Canllawiau drafft, ac rydym yn cynnwys ffurflen ymateb i'r ymgynghoriad yn Atodiad 5. Y dyddiad cau ar gyfer cyflwyno ymatebion yw [23 Mawrth 2026].

Ar ôl i ni ystyried yr holl ymatebion, byddwn yn cyhoeddi Datganiad yn egluro ein penderfyniadau terfynol ar y Canllawiau, ochr yn ochr â'r Canllawiau terfynol eu hunain. Rydym yn disgwyl i hynny ddigwydd tua diwedd 2026.

Crynodeb byr ar lefel uchel yn unig yw'r adran drosolwg yn y ddogfen hon. Mae'r cynigion rydym yn ymgynghori yn eu cylch a'n rhesymeg ni wedi'u nodi yn y ddogfen lawn.

2. Cyflwyniad

2.1 Mae'r adran hon yn trafod yn fanylach y fframwaith cyfreithiol sy'n sail i'r dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw. Y bwriad yw rhoi cyd-destun i'n cynigion yn y Canllawiau drafft (Adran 3).

Y Cyd-destun Cyfreithiol

2.2 Mae'r dyletswyddau yn adran 75 o'r Ddeddf yn berthnasol i wasanaethau defnyddiwr-i-ddefnyddiwr sy'n cael eu rheoleiddio, gwasanaethau chwilio, a gwasanaethau cyfun sydd â chysylltiadau â'r DU sydd wedi'u cynnwys ar y gofrestr o wasanaethau wedi'u categoreiddio.[2] Yn y Canllawiau drafft a'r ymgynghoriad hwn, rydym yn cyfeirio at y gwasanaethau hyn fel 'gwasanaethau perthnasol'. I gael rhagor o fanylion am sut mae gwasanaethau'n cael eu categoreiddio a'u cynnwys yn y gofrestr, edrychwch ar Atodiad 2.

2.3 Mae'r dyletswyddau yn adran 75 yn mynnu bod darparwyr gwasanaethau perthnasol yn gwneud y canlynol:

a) datgan yn glir yn y telerau gwasanaeth beth yw eu polisi ar gyfer delio â cheisiadau gan rieni plentyn sydd wedi marw am wybodaeth ynghylch defnydd eu plentyn o'r gwasanaeth;
b) cynnwys darpariaethau clir a hygyrch yn y telerau gwasanaeth:
    i) sy'n nodi'r weithdrefn y dylai rhieni plentyn sydd wedi marw ei dilyn er mwyn gwneud cais am wybodaeth am ddefnydd y plentyn o'r gwasanaeth;
    ii) sy'n dweud pa dystiolaeth (os o gwbl) y bydd angen ei rhoi i'r darparwr am fanylion adnabod y rhiant neu berthynas y rhiant â'r plentyn; ac
    iii) sy'n rhoi digon o fanylion fel bod y plant sy'n ddefnyddwyr a'u rhieni yn gwybod yn eithaf pendant pa fath o wybodaeth fyddai'n cael ei datgelu, a sut byddai hynny'n digwydd;
c) ymateb yn brydlon i geisiadau gan rieni plentyn sydd wedi marw am wybodaeth am ddefnydd y plentyn o'r gwasanaeth neu am ddiweddariadau ynghylch hynt ceisiadau o'r fath;
d) cynnig llinell gymorth neu adran benodol yn y gwasanaeth, neu gyfrwng arall tebyg, sy'n galluogi rhieni i gael gwybod yn rhwydd beth mae angen iddynt ei wneud i gael gwybodaeth a diweddariadau yn yr amgylchiadau hynny, a chynnwys manylion yn y telerau gwasanaeth;
e) gweithredu trefn gwyno mewn perthynas â'r gwasanaeth sy'n:
    i) galluogi rhieni plentyn sydd wedi marw i gwyno os ydynt yn credu nad yw'r darparwr yn cydymffurfio â'r dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw;
    ii) gwneud darpariaeth i ddarparwr y gwasanaeth gymryd camau priodol wrth ymateb i gwynion o'r fath;
    iii) hygyrch, yn hawdd ei defnyddio ac yn dryloyw.

[2] Mae Ofcom wrthi'n paratoi'r gofrestr gyntaf o wasanaethau wedi'u categoreiddio. Rydym yn bwriadu cyhoeddi'r gofrestr hon tua mis Gorffennaf 2026. Gweler Dull Ofcom o roi'r Ddeddf Diogelwch Ar-lein ar waith.

f) cynnwys, yn y telerau gwasanaeth, darpariaethau sydd ar gael yn rhwydd ac yn nodi'r polisïau a'r prosesau ar gyfer ymdrin â chwynion o'r fath a'r ffordd y byddant yn cael eu datrys.

2.4 O dan adran 76 o'r Ddeddf, mae'n rhaid i Ofcom ddarparu canllawiau i wasanaethau ar-lein perthnasol i'w helpu i gydymffurfio â'r dyletswyddau. Mae'r ymgynghoriad hwn yn canolbwyntio ar ein Canllawiau arfaethedig yn unol â'r ddyletswydd hon.

2.5 Ar wahân i'r dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw, sy'n berthnasol i wasanaethau wedi'u categoreiddio, mae gan Ofcom bwerau i anfon Hysbysiadau Cadw Data a Hysbysiadau Gwybodaeth Crwner at yr holl wasanaethau sy'n cael eu rheoleiddio. Pwrpas y pwerau hyn yw cynorthwyo crwneriaid gyda'u hymchwiliadau i farwolaeth plentyn. Er bod y ddau faes yn ymwneud â'r data sydd gan wasanaethau ynghylch plentyn sydd wedi marw, pwrpas y dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw yw gwella tryloywder a helpu rhieni wrth iddynt ymwneud â gwasanaethau, yn hytrach na chynorthwyo Crwneriaid. Fe wnaethom gyhoeddi ein Canllawiau cyfredol ar Bwerau Gwybodaeth Diogelwch Ar-lein, sy'n adlewyrchu dyletswyddau newydd yr Hysbysiad Cadw Data a diweddariadau i'n canllawiau ar Hysbysiadau Gwybodaeth Crwner, ochr yn ochr â'r ymgynghoriad hwn.[3]

2.6 Yn Atodiad 2 rydym yn amlinellu'r cyd-destun cyfreithiol perthnasol ac yn egluro ein dyletswyddau cyffredinol a'r materion y mae'n rhaid i ni eu hystyried wrth gyflawni ein swyddogaethau, a dyletswydd Ofcom i gyflawni ein swyddogaethau'n gyson â Deddf Hawliau Dynol 1998, gan gynnwys yr hawl i ryddid mynegiant a'r hawl i breifatrwydd. Yn Atodiad 3, rydym yn egluro ein dyletswyddau i gynnal asesiad effaith ac asesiadau effaith ar gydraddoldeb a'r Gymraeg.

Beth sy'n cael sylw yn y ddogfen hon

2.7 Rydym yn cyhoeddi'r ymgynghoriad hwn ar y Canllawiau drafft ac yn gwahodd sylwadau gan bawb sydd â diddordeb, gan gynnwys rhieni sy'n galaru, darparwyr gwasanaethau perthnasol, sefydliadau cymdeithas sifil, academyddion a chyfranogwyr eraill yn y diwydiant.

2.8 Mae'r ddogfen ymgynghori hon yn rhoi'r cefndir a'r cyd-destun angenrheidiol y dylai rhanddeiliaid fod yn ymwybodol ohonynt wrth ddarllen y Canllawiau drafft ac wrth ymateb i'r ymgynghoriad. Mae'n cynnwys y canlynol:

a) Cyflwyniad i'r dyletswyddau (Adran 2);
b) Y camau a gynigiwyd gennym yn y Canllawiau sy'n amlinellu ein hamcanion, ein cynigion drafft ac enghreifftiau o arferion da (Adran 3);
c) Y Canllawiau drafft (Atodiad 1);
d) Y fframwaith cyfreithiol perthnasol, gan gynnwys dyletswyddau ehangach Ofcom (Atodiad 2);
e) Ein hasesiadau o effaith y Canllawiau drafft (gan gynnwys ein hasesiad effaith o dan adran 7 o Ddeddf Cyfathrebiadau 2003, asesiad o'r effaith ar gydraddoldeb, ac asesiad o'r effaith ar y Gymraeg) (Atodiad 3);
f) Cwestiynau'r ymgynghoriad (Atodiad 4);
g) Sut mae ymateb i'r ymgynghoriad hwn (Atodiad 5).

[3] Canllawiau Pwerau Gwybodaeth Diogelwch Ar-lein, tudalennau 9-57.

3. Y camau a gynigiwyd yn y Canllawiau

3.1 Yn yr adran hon rydym yn nodi'r camau ymarferol y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol eu cymryd i gydymffurfio â'r dyletswyddau yn adran 75 o'r Ddeddf, fel y'u cynigiwyd yn y Canllawiau drafft. Y tu hwnt i'r camau a argymhellir er mwyn cydymffurfio, rydym hefyd wedi cynnig arferion da ar gyfer darparwyr gwasanaethau perthnasol, er mwyn rhoi mwy o dryloywder i rieni sy'n galaru. Ar ôl cyhoeddi'r Canllawiau terfynol, byddwn yn adolygu sut mae darparwyr gwasanaethau perthnasol yn cydymffurfio â'r dyletswyddau, ac i ba raddau maent yn defnyddio'r mesurau arferion da.

3.2 Fe wnaethom ystyried tystiolaeth rhanddeiliaid wrth ddatblygu ein cynigion. Rydym hefyd wedi asesu effeithiau posibl ein cynigion, gan gynnwys costau a hawliau, ac rydym o'r farn eu bod yn gymesur yn achos yr holl wasanaethau wedi'u categoreiddio a fyddai o fewn cwmpas y dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw os ydynt wedi'u cynnwys ar y gofrestr gwasanaethau wedi'u categoreiddio.

3.3 Er mwyn gwneud ein hymgynghoriad mor hygyrch â phosibl, rydym yn ystyried pob un o'r dyletswyddau yn eu tro, fel y nodir yn ein Canllawiau drafft. Rydym hefyd yn egluro sut mae'r camau a argymhellir er mwyn cydymffurfio ac arferion da yn cyflawni ein hamcanion, a nodir isod.

Casglu tystiolaeth

3.4 Mae rhoi llais i rieni sy'n galaru, sy'n aml yn teimlo nad ydynt yn cael gwrandawiad na chefnogaeth, wedi bod yn rhan allweddol o'r broses hon. Wrth ddatblygu'r Canllawiau drafft, fe wnaethom gynnal gweithdy ar 24 Mehefin 2025 gyda rhieni sy'n galaru, a chyfweliad yn dilyn hynny ar 17 Gorffennaf 2025. Gofynnwyd am eu barn ar yr heriau maent wedi'u hwynebu wrth geisio cael gwybodaeth gan wasanaethau perthnasol, a sut gallai'r dyletswyddau yn y Ddeddf wella'r profiad yn y dyfodol i rieni sy'n galaru.

3.5 Roeddem hefyd wedi defnyddio'r hyn a ddywedodd rhanddeiliaid wrthym yn ein Cais am Dystiolaeth ym mis Mai 2024, a oedd yn tynnu sylw at yr angen am brosesau clir, hygyrch a sensitif ar gyfer rhieni sy'n galaru sy'n gwneud cais am wybodaeth.[4]

Ein hamcanion ar gyfer y Canllawiau

3.6 Bydd y Canllawiau'n darparu fframwaith ymarferol i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ar gyfer cydymffurfio â'r dyletswyddau, ac yn gwella profiad rhieni sy'n galaru sy'n ceisio cael gwybodaeth, ni waeth beth yw polisi datgelu darparwr y gwasanaeth. Rydym yn cynnig tri amcan ar gyfer y Canllawiau:

[4] Ymateb 5Rights Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, tud.40-42; Ymateb Harbinja, E. i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.3; Ymateb Molly Rose Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, tud.3-4; Ymateb yr NSPCC i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.36.

a) Yn gyntaf, bydd y Canllawiau'n helpu darparwyr gwasanaethau perthnasol i sicrhau **eglurder a thryloywder** i rieni sy'n galaru o'r tro cyntaf y byddant yn ceisio gwneud cais am wybodaeth, er mwyn i rieni ddeall beth gallant ei ddisgwyl drwy gydol y broses.
b) Yn ail, bydd y Canllawiau'n helpu darparwyr gwasanaethau perthnasol i sicrhau bod rhieni sy'n galaru yn cael eu trin gydag **urddas a pharch** drwy gydol eu cysylltiad â'r gwasanaeth, a bod darparwyr yn mabwysiadu dull trugarog a sensitif wrth ymdrin â'r rhieni.
c) Yn drydydd, bydd y Canllawiau'n helpu darparwyr gwasanaethau perthnasol i ddeall sut gallant **leihau'r baich** ar rieni sy'n galaru drwy wneud y broses o wneud cais am wybodaeth mor syml a chefnogol â phosibl.

3.7 Mae'r ddogfen ymgynghori hon yn egluro sut rydym wedi datblygu'r Canllawiau drafft yn unol â'r amcanion arfaethedig hyn.

Y cwestiwn ymgynghori

Cwestiwn 1: Ydych chi'n cytuno â'n hamcanion arfaethedig ar gyfer y Canllawiau? Esboniwch pam.

Beth ddylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ei gynnwys yn eu telerau gwasanaeth

Cynnwys yr adran hon

3.8 Mae gwybodaeth am beth mae'n rhaid i ddarparwyr ei gynnwys yn nhelerau gwasanaeth eu gwasanaeth perthnasol, a sut dylent wneud hynny, yn elfen graidd o'r dyletswyddau. Mae'r dyletswyddau hyn yn hollbwysig er mwyn sicrhau bod rhieni sy'n galaru yn deall beth i'w ddisgwyl pan fyddant yn ceisio gwneud cais, a bod polisi a phroses darparwr yn fwy tryloyw.

3.9 Mae **telerau gwasanaeth** yn datgan hawliau a chyfrifoldebau darparwr gwasanaeth defnyddiwr-i-ddefnyddiwr yn ogystal â'r rheini sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Maent yn egluro sut mae agweddau ar y gwasanaeth yn gweithio, pwy sy'n gallu ei ddefnyddio, a'r rheolau ar gyfer ei ddefnyddio. At ddibenion y dyletswyddau, ar gyfer rhai gwasanaethau cyfun a gwasanaethau chwilio a reoleiddir (sy'n bodloni amodau Categori 2A), mae hyn hefyd yn cynnwys **datganiad sydd ar gael i'r cyhoedd.** Mae'r datganiadau hyn yn helpu defnyddwyr i ddeall sut mae'r gwasanaeth yn gweithredu, a beth i'w ddisgwyl wrth ei ddefnyddio.

3.10 Rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol hefyd sicrhau bod y darpariaethau yn y telerau gwasanaeth yn glir ac yn hygyrch. Edrychwch ar yr isadran '**Sut gall darparwyr gwasanaethau perthnasol wneud eu telerau gwasanaeth yn glir ac yn hygyrch**' isod i gael rhagor o wybodaeth am ein Canllawiau i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ar eglurder a hygyrchedd.

Polisi datgelu gwybodaeth darparwr gwasanaeth perthnasol

Beth mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ei wneud

3.11 Mae'r Ddeddf yn datgan bod rhaid i ddarparwr gwasanaeth perthnasol ddweud yn glir yn y telerau gwasanaeth beth yw ei bolisi ar ddelio â cheisiadau gan rieni plentyn sydd wedi marw am wybodaeth ynghylch defnydd eu plentyn o'r gwasanaeth.[5]

Beth mae'r dystiolaeth yn ei ddweud wrthym

3.12 Yn y rhan fwyaf o'r dystiolaeth rydym wedi'i gweld hyd yma, sylwedd y polisi sydd dan y chwyddwydr (hynny yw, beth ddylai gwasanaethau ei gynnwys yn eu polisïau ym marn rhanddeiliaid, neu ba wybodaeth sydd eisoes yn cael ei darparu gan rai darparwyr gwasanaethau ar-lein)[6] a'r ffactorau y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol eu hystyried wrth benderfynu ar eu polisïau (fel preifatrwydd ac effeithiau gweithredol posibl).[7]

3.13 Fodd bynnag, o dan y Ddeddf, gall darparwyr gwasanaethau perthnasol benderfynu ar sylwedd eu polisi datgelu, ar yr amod bod y telerau gwasanaeth yn egluro'r polisi'n glir. Felly, nid ydym wedi gwneud unrhyw gynigion ynghylch sylwedd y polisi datgelu.

Beth rydym yn ei gynnig, a pham

3.14 Yn y pen draw, polisi gwasanaeth perthnasol fydd sail dealltwriaeth rhieni sy'n galaru o'r opsiynau sydd ar gael iddynt, a sail eu penderfyniadau ynghylch pa gamau y maent am eu cymryd nesaf.

3.15 Yn ein Canllawiau drafft, rydym yn cynnig bod darparwyr gwasanaethau perthnasol yn egluro yn eu telerau gwasanaeth a fyddan nhw'n datgelu gwybodaeth mewn ymateb i gais gan riant sy'n galaru, pryd y byddan nhw'n gwneud hynny ac ym mha amgylchiadau.[8] Os bydd darparwyr gwasanaethau perthnasol yn ystyried ceisiadau fesul achos, er enghraifft oherwydd yr angen i ystyried cyfyngiadau cyfreithiol perthnasol, fel gofynion diogelu data, dylid egluro hynny'n glir. Rydym wedi cynnwys y cynigion hyn er mwyn i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol allu sicrhau eglurder a thryloywder i rieni sy'n galaru. Drwy wybod beth yw polisi darparwr, bydd rhieni'n gwybod a fyddant yn derbyn gwybodaeth sy'n ymwneud â'u plentyn, beth yw'r broses a beth i'w ddisgwyl, a fydd yn eu helpu i baratoi eu hunain yn well.[9]

---

[5] Adran 75(1) o'r Ddeddf.
[6] Ymateb Molly Rose Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t. 2; Ymateb UKIE i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, tud. 45-47.
[7] Ymateb BILETA i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, tud.55-56; Ymateb Google i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.71; Ymateb Harbinja, E. i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.1; Ymateb yr NSPCC i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, tud.35-36; Ymateb y Samariaid i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024.
[8] Gweler paragraff 3.2 o'r Canllawiau drafft.
[9] Gweler yr arferion da yn yr adran 'Sut gall darparwyr gwasanaethau perthnasol wneud eu telerau gwasanaeth yn glir ac yn hygyrch' mewn perthynas â defnyddio iaith sy'n ystyriol o drawma wrth amlinellu'r polisi.

Y weithdrefn i rieni wneud cais

Beth mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ei wneud

3.16 Mae'r Ddeddf yn datgan bod rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ddatgan yn glir ac yn hygyrch beth yw eu gweithdrefn y dylai rhieni plentyn sydd wedi marw ei dilyn er mwyn gwneud cais am wybodaeth am ddefnydd eu plentyn o'r gwasanaeth.[10] Fodd bynnag, nid yw'r Ddeddf yn nodi lefel angenrheidiol y manylder na pha fath o gamau y dylid eu cynnwys.

Beth mae'r dystiolaeth yn ei ddweud wrthym

3.17 Mae ein hymchwil desg yn dangos nad yw'r rhan fwyaf o ddarparwyr gwasanaethau perthnasol, ar hyn o bryd, yn datgan yn eu telerau gwasanaeth beth yw eu polisi na'u gweithdrefn ar gyfer datgelu gwybodaeth i rieni sy'n galaru.[11]

3.18 Yn ystod ein gweithdy gyda rhieni sy'n galaru sydd hefyd yn aelodau o'n Grŵp Profiad Bywyd, rhannodd rhieni y broses boenus y bu'n rhaid iddynt ei dilyn a'r heriau roeddent wedi'u hwynebu. Er enghraifft, eu ceisiadau ddim yn cael eu cydnabod, y mathau o dystiolaeth oedd ei hangen er mwyn prosesu cais, a'u hachos yn cael ei basio'n ôl ac ymlaen rhwng nifer o bobl a thimau.[12] Yn ôl un rhiant sy'n galaru, mae'n teimlo fel proses sydd "wedi'i dylunio i wneud i chi roi'r ffidil yn y to".

3.19 Wrth ymateb i'n Cais am Dystiolaeth, argymhellodd ymatebwyr fel BILETA y dylai darparwyr gwasanaeth gynnwys cyfarwyddiadau clir, cam wrth gam yn eu telerau gwasanaeth i arwain rhieni sy'n galaru drwy'r weithdrefn.[13]

3.20 Er bod rhai ymatebion yn amlinellu disgwyliadau ynghylch yr hyn y dylai'r weithdrefn ei gynnwys,[14] yn y pen draw mae'r Ddeddf yn rhoi disgresiwn i ddarparwyr gwasanaeth ynghylch dyluniad eu gweithdrefnau, ar yr amod eu bod wedi'u nodi'n glir ac yn hygyrch yn y telerau gwasanaeth.

Beth rydym yn ei gynnig, a pham

3.21 Er mwyn cydymffurfio â'r dyletswyddau, rydym yn argymell yn ein Canllawiau drafft y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol amlinellu eu gweithdrefn o'r cam y mae rhiant sy'n galaru yn ceisio gwneud cais hyd at y cam ymateb, gan gynnwys mynediad at y drefn gwyno.[15] Dylid cyflwyno'r camau mewn trefn gronolegol, gan ganolbwyntio ar daith plentyn y rhiant sy'n galaru.

3.22 Yn ein Canllawiau drafft, rydym wedi cynnwys enghraifft o'r mathau o gamau gweithdrefnol y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol eu cynnwys er mwyn cydymffurfio â'r dyletswyddau, fel sut mae cyflwyno cais a pha dystiolaeth y bydd ei hangen.

3.23 Rydym wedi cynnwys y cynigion hyn er mwyn lleihau'r baich ar rieni sy'n galaru wrth iddynt wneud cais am wybodaeth. Drwy ddarparu canllawiau i ddarparwyr gwasanaethau

---

[10] Adran 75(3)(a) o'r Ddeddf.
[11] Fodd bynnag, mae rhai gwasanaethau'n datgan gweithdrefnau ar gyfer mathau eraill o geisiadau sy'n ymwneud â defnyddwyr sydd wedi marw, fel coffáu neu ddileu cyfrifon.
[12] Gweithdy Profiad Bywyd, Ofcom, Mehefin 2025.
[13] Ymateb BILETA i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.57.
[14] Ymateb Molly Rose Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, tud.3-4; Ymateb yr NSPCC i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.36.
[15] Gweler paragraffau 3.3 - 3.4 y Canllawiau drafft.

perthnasol ar sut i amlinellu'r weithdrefn ar gyfer gwneud cais am wybodaeth, gall darparwyr sicrhau bod y broses hon mor syml â phosibl i rieni sy'n galaru.

Arferion da

3.24 Er mwyn gwella tryloywder i rieni, yn ein Canllawiau drafft rydym yn nodi camau gweithdrefnol ychwanegol sy'n arferion da, gan ymateb i'r hyn a ddywedodd rhieni wrthym am y problemau roeddent wedi'u hwynebu.[16] Mae ein henghreifftiau o arferion da yn cynnwys ceisiadau'n cael eu cydnabod a rhoi amserlen ddangosol ar gyfer ymateb i gais, a dweud pwy fydd yn cyfathrebu â rhiant sy'n galaru ar ran y gwasanaeth (hynny yw, a fydd pwynt cyswllt penodol yn cael ei benodi). Mae'r rhain yn cynrychioli'r math o wybodaeth y gallai fod yn ddefnyddiol i rieni sy'n galaru ei gweld yn glir ac yn dryloyw yn y weithdrefn, ar sail yr hyn ddywedodd grŵp o rieni sy'n galaru am eu profiadau yn ein gweithdy ym mis Mehefin.[17] Rydym ni o'r farn y bydd yr argymhelliad hwn yn helpu rhieni i ddeall beth gallant ei ddisgwyl drwy gydol y broses, sy'n cyd-fynd â'n hamcanion ar gyfer y Canllawiau.

Y dystiolaeth y bydd ei hangen ar y darparwr

Beth mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ei wneud

3.25 Mae'r Ddeddf yn datgan bod rhaid i ddarparwr gwasanaeth perthnasol nodi'n glir ac yn hygyrch yn ei delerau gwasanaeth pa dystiolaeth (os o gwbl) y bydd ei hangen arno am fanylion adnabod rhieni sy'n galaru, neu am eu perthynas â'r plentyn, at ddibenion gwneud cais am wybodaeth.[18] O dan y Ddeddf, mae gan ddarparwyr gwasanaethau perthnasol y disgresiwn i benderfynu pa dystiolaeth y gallai fod ei hangen arnynt, ac unrhyw ofynion penodol mewn perthynas â hynny.

Beth mae'r dystiolaeth yn ei ddweud wrthym

3.26 Mae'r wybodaeth rydym wedi'i gweld hyd yma yn dangos bod darparwyr gwasanaethau perthnasol, ar y cyfan, yn gosod gofynion ynghylch tystiolaeth y gallai fod ei hangen arnynt wrth ystyried cais am wybodaeth, ond bod hyn yn amrywio rhwng gwasanaethau. Dywedodd rhai rhanddeiliaid ei bod yn aml yn aneglur pa dystiolaeth sydd ei hangen.[19]

Beth rydym yn ei gynnig, a pham

3.27 O'r cychwyn cyntaf, rydym eisiau i rieni sy'n galaru ddeall yn glir pa dystiolaeth y gallai fod ei hangen ar ddarparwr gwasanaeth perthnasol. Yn ein Canllawiau drafft rydym yn cynnig, ochr yn ochr â rhestr o dystiolaeth sydd ei hangen ar ddarparwr gwasanaeth perthnasol (fel dogfennau adnabod rhiant neu dystysgrif geni plentyn), y dylai'r darparwr hefyd amlinellu unrhyw ofynion ychwanegol sy'n ymwneud â'r dystiolaeth hon.[20] Rydym yn rhoi enghreifftiau o ofynion ychwanegol y dylai'r darparwr eu datgan yn ei bolisi, os ydynt yn berthnasol – ee, a oes rhaid i ddogfennau adnabod fod wedi cael eu cyhoeddi gan y Llywodraeth, ac a oes rhaid i'r ddogfen adnabod fod wedi cael ei dyddio o fewn cyfnod penodol.

---

[16] Gweler yr is-adran arferion da o dan y pennawd 'Beth ddylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ei gynnwys yn eu telerau gwasanaeth', yn y Canllawiau drafft, tud.8 - 9.
[17] Gweithdy Profiad Bywyd, Ofcom, Mehefin 2025.
[18] Adran 75(3)(b) o'r Ddeddf.
[19] Ymateb Molly Rose Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.1.
[20] Gweler paragraffau 3.5 – 3.7 y Canllawiau drafft.

3.28 Rydym o'r farn y byddai hyn yn galluogi rhieni sy'n galaru i sicrhau bod ganddynt y dystiolaeth angenrheidiol cyn gwneud cais. Rydym hefyd o'r farn y gallai'r cynnig hwn helpu i leihau'r trallod a'r baich posibl ar rieni sy'n galaru drwy leihau'r angen i ddarparwyr ofyn am eglurhad neu am dystiolaeth ychwanegol neu arall, a allai effeithio ar yr amserlen i ddarparwyr allu ymateb i geisiadau am wybodaeth.

Arferion da

3.29 Yn ogystal â'r camau a argymhellir uchod ar gyfer cydymffurfio â'r dyletswyddau, mae ein Canllawiau drafft yn cynnig enghreifftiau o arferion da i ddiwallu anghenion rhieni sy'n galaru nad oes ganddynt, o bosibl, ddogfen adnabod a gyhoeddwyd gan y Llywodraeth (fel pasbort neu drwydded yrru). Rydym yn cynnig y dylent dderbyn nifer o wahanol fathau o ddulliau adnabod, gan ystyried gofynion hygyrchedd ac amrywiaeth y bobl sy'n defnyddio llwyfan.[21] Rydym o'r farn y byddai hyn yn helpu i leihau'r baich ar rieni sy'n galaru pan fydd rhaid iddynt ddangos tystiolaeth o'u perthynas â'u plentyn. Byddai hyn hefyd yn helpu i sicrhau nad yw rhieni sy'n methu cael gafael ar unwaith ar y mathau mwyaf cyffredin o ddulliau adnabod a gyhoeddir gan y Llywodraeth yn wynebu anfantais.

Manylion digonol am ddatgelu gwybodaeth

Beth mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ei wneud

3.30 Mae'r Ddeddf yn mynnu bod rhaid i ddarparwr gwasanaeth perthnasol gynnwys darpariaethau clir a hygyrch yn ei delerau gwasanaeth sy'n rhoi digon o fanylion i alluogi defnyddwyr sy'n blant a'u rhieni i fod yn rhesymol sicr ynghylch pa fath o wybodaeth fyddai'n cael ei datgelu a sut byddai gwybodaeth yn cael ei datgelu.[22] Nid yw'r Ddeddf yn ein galluogi i fynnu bod darparwr gwasanaeth perthnasol yn datgelu unrhyw fath penodol o wybodaeth i rieni sy'n galaru, na nodi'n union sut dylai wneud hynny.

Beth mae'r dystiolaeth yn ei ddweud wrthym

3.31 Mae llawer iawn o'r dystiolaeth rydym wedi'i gweld hyd yma wedi canolbwyntio ar y mathau o wybodaeth y mae rhanddeiliaid yn credu y byddai rhieni sy'n galaru eisiau gwneud cais amdani o bosibl.[23] Fodd bynnag, o dan y Ddeddf, mae gan ddarparwyr gwasanaethau perthnasol y disgresiwn i benderfynu pa wybodaeth maent yn ei rhannu, ar yr amod bod y polisi hwn yn glir ac yn hygyrch yn y telerau gwasanaeth.

3.32 Awgrymodd rhai rhanddeiliaid sut gallai darparwyr gwasanaethau perthnasol roi digon o fanylion, er enghraifft, drwy ddarparu enghreifftiau penodol o wybodaeth y gellir ei rhannu a gwybodaeth na ellir ei rhannu, neu drwy rannu disgwyliadau ynghylch pa fath o wybodaeth y gellir ei hadfer.[24] [25]

3.33 Rhannodd nifer o randdeiliaid bryderon â ni ynghylch y fformat y gallai darparwyr ei ddefnyddio i rannu gwybodaeth. Yn ein gweithdy gyda rhieni sy'n galaru, dywedodd un rhiant eu bod wedi cael data am ddefnydd eu plentyn o wasanaeth ar ffurf ffeil .json, a bod

---

[21] Gweler yr is-adran arferion da o dan y pennawd 'Beth ddylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ei gynnwys yn eu telerau gwasanaeth' yn y Canllawiau drafft, t. 9.
[22] Adran 75(3)(c) o'r Ddeddf.
[23] Ymateb BILETA i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.55; Ymateb Canadian Centre for Child Protection i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.38; Ymateb Molly Rose Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, tud.2-3.
[24] Ymateb Harbinja, E. i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.4.
[25] Ymateb Canadian Centre for Child Protection i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.39.

angen help arbenigol arnynt i'w darllen.[26] Wrth ymateb i'n Cais am Dystiolaeth, dywedodd darparwyr wrthym y dylid rhoi digon o amser iddynt baratoi gwybodaeth y gellir ei datgelu mewn fformat dealladwy.[27]

Beth rydym yn ei gynnig, a pham

3.34 Yn ein Canllawiau drafft rydym yn cynnig y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol – wrth roi manylion ynghylch sut byddai gwybodaeth yn cael ei rhannu – gynnwys fformat yr wybodaeth a fyddai'n cael ei datgelu (ee, PDF, JPEG) a'r dull o gyflwyno'r wybodaeth.[28] Mae'r eglurder a'r tryloywder hwn yn galluogi rhieni i fod yn sicr ynghylch y ffordd y byddant yn cael gwybodaeth.

3.35 Yn yr adran '**Sut gall darparwyr gwasanaethau perthnasol wneud eu telerau gwasanaeth yn glir ac yn hygyrch**', rydym wedi amlinellu ystyriaeth i ddarparwyr ar sut i wneud yr wybodaeth yn ddealladwy ar gyfer amrywiaeth o oedrannau darllen.

Arferion da

3.36 Mae ein Canllawiau drafft yn cynnwys enghreifftiau o arferion da, gan gynnwys manylion ychwanegol y gallai darparwyr gwasanaethau perthnasol eu cynnwys yn eu telerau gwasanaeth am eu polisi datgelu a allai fod o gymorth i rieni sy'n galaru[29], fel:

a) Cadarnhau'r mathau o wybodaeth na fyddent yn ei rhannu mewn unrhyw amgylchiadau.
b) Esbonio a allai fod angen meddalwedd arbennig i gael gafael ar unrhyw wybodaeth a fyddai'n cael ei datgelu, ac a ydynt yn helpu rhieni i gael gafael ar y feddalwedd honno.
c) Rhagor o wybodaeth am y dull o gyflwyno'r wybodaeth. Er enghraifft, pan fydd darparwr yn dweud y bydd gwybodaeth yn cael ei darparu drwy borth diogel, gallai gynnwys gwybodaeth ychwanegol i egluro sut byddai rhieni'n cael mynediad at y systemau hyn.

3.37 Efallai fod gan ddarparwyr resymau da dros beidio â datgelu gwybodaeth benodol – er enghraifft gofynion diogelu data, neu dros ddefnyddio fformatau neu dechnolegau penodol i ddatgelu mathau penodol o gynnwys neu wybodaeth i rieni. Drwy gynyddu ymwybyddiaeth rhieni o'r hyn i'w ddisgwyl a thrwy ddarparu adnoddau neu gymorth ychwanegol, gall darparwyr gwasanaethau perthnasol leihau rhwystrau diangen ac anodd i rieni rhag cael gafael ar wybodaeth eu plentyn.

Cwestiynau'r ymgynghoriad

Cwestiwn 2 a): Mewn perthynas â phob un o'r elfennau canlynol, ydych chi'n cytuno â'n cynigion? Rhowch eich rhesymau os gwelwch chi'n dda:

i) Polisi datgelu gwybodaeth darparwr gwasanaeth perthnasol;

ii) Y weithdrefn i rieni wneud cais;

iii) Y dystiolaeth y bydd ei hangen ar y darparwr;

iv) Manylion digonol am ddatgelu gwybodaeth.

[26] Gweithdy Profiad Bywyd, Ofcom, Mehefin 2025.
[27] Ymateb Middle Tech Coalition (Mid-Sized Platform Group gynt) i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024.
[28] Gweler paragraff 3.9 y Canllawiau drafft.
[29] Gweler yr is-adran arferion da o dan y pennawd 'Beth ddylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ei gynnwys yn eu telerau gwasanaeth' yn y Canllawiau drafft, t.9.

Cwestiwn 2 b): Mewn perthynas â'r darpariaethau yng Nghwestiwn 2(a), a oes enghreifftiau eraill o arferion da y dylem eu hystyried?

Ymateb yn brydlon i rieni sy'n galaru

Cynnwys yr adran hon

3.38 Yn yr adran hon, rydym yn amlinellu ein cynigion ar gyfer sut dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol gyflawni eu rhwymedigaeth gyfreithiol i ymateb yn brydlon i geisiadau am wybodaeth, neu ddiweddariadau ar hynt y ceisiadau hynny, a gyflwynwyd gan rieni sy'n galaru. Rydym hefyd yn cynnwys enghreifftiau o arferion da y byddai darparwyr am eu mabwysiadu o bosibl.

Beth mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ei wneud

3.39 Mae'r Ddeddf yn mynnu bod rhaid i ddarparwr gwasanaeth perthnasol ymateb yn brydlon i geisiadau a gyflwynwyd gan rieni sy'n galaru am wybodaeth ynghylch defnydd eu plentyn o'r gwasanaeth, neu am ddiweddariadau ynghylch hynt ceisiadau am wybodaeth o'r fath.[30] Nid oes amserlen benodol ar gyfer ymateb wedi'i nodi yn y Ddeddf.

Beth mae'r dystiolaeth yn ei ddweud wrthym

3.40 Dywedodd rhieni sy'n galaru ei bod wedi bod yn anodd iawn cael ymateb gan wasanaethau i'w ceisiadau am wybodaeth. Dywedwyd hefyd bod diffyg ymateb gan ddarparwyr gwasanaethau, weithiau nes i'r cyfryngau ddod yn rhan o'r sefyllfa.[31] Pwysleisiodd rhanddeiliaid bwysigrwydd cydnabod cais yn gyflym, o ystyried natur sensitif ceisiadau o'r fath.[32]

3.41 Roedd rhanddeiliaid yn cydnabod bod yr amserlenni ar gyfer ymateb yn gallu amrywio, ond roeddent yn mynegi pwysigrwydd gofalu bod amserlenni o'r fath yn cael eu nodi a'u cyfleu'n glir, ac ymateb yn brydlon.[33] Rhoddodd rhanddeiliaid enghreifftiau o'r mathau o ffactorau sy'n gallu effeithio ar yr amser mae'n ei gymryd i ymateb i gais.[34] Aeth rhanddeiliad arall ati i roi enghraifft o'i amserlen ymateb bresennol[35], neu gyfeirio at fframweithiau eraill ar gyfer rhannu gwybodaeth fel enghraifft.[36] Awgrymodd un rhanddeiliad ddull gweithredu ar ffurf ombwdsmon i osod disgwyliadau ar ddarparwyr ynghylch yr amserlen ymateb.[37] Roedd rhanddeiliaid yn cydnabod bod oedi'n anochel o bosibl, ac yn dweud y dylai darparwyr roi'r wybodaeth ddiweddaraf i rieni'n rheolaidd yn yr achosion hyn.[38]

---

[30] Adran 75(4) o'r Ddeddf.
[31] Gweithdy Profiad Bywyd, Ofcom, Mehefin 2025.
[32] Ymateb 5Rights Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.39; Ymateb Molly Rose Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.4.
[33] Ymateb 5Rights Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.39.; Ymateb Canadian Centre for Child Protection i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.38; Ymateb Molly Rose Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.4; Ymateb yr NSPCC i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.36.
[34] Ymateb Middle Tech Coalition (Mid-Sized Platform Group gynt) i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024.
[35] Ymateb Pinterest i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024.
[36] Ymateb BILETA i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.56; Ymateb Harbinja, E. i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.2.
[37] Ymateb 5Rights Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.39.
[38] Ymateb 5Rights Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.39; Ymateb Molly Rose Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.4.

Beth rydym yn ei gynnig, a pham

3.42 Yn ein Canllawiau drafft, rydym yn cynnig beth mae 'ymateb' a 'ddiweddariad' yn ei olygu yn ein barn ni at ddibenion y dyletswyddau[39] [40] er eglurder, ac er mwyn osgoi camddehongli eu rôl a'u sylwedd. Rydym ni o'r farn bod 'ymateb' a 'diweddariad' yn wahanol i gydnabod bod cais wedi dod i law.

3.43 Rydym yn cynnig peidio â gosod disgwyliadau penodol ynghylch amserlenni ar gyfer ymateb i geisiadau neu ddarparu diweddariadau gan ein bod yn cydnabod y gallai natur a maint unrhyw gais effeithio ar amserlenni. Fodd bynnag, rydym yn cynnig y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol gyflawni'n brydlon unrhyw weithgareddau a phrosesau mewnol sy'n angenrheidiol yn eu barn nhw, ac y dylent wedyn fynd ati'n ddi-oed i ddarparu'r ymateb neu ddiweddariad am hynt cais.

3.44 Pan mai polisi darparwr yw peidio â datgelu gwybodaeth, neu pan nad yw'r wybodaeth ar gael – er enghraifft, o ganlyniad i bolisïau cadw data – rydym ni o'r farn nad oes cyfiawnhad dros unrhyw oedi cyn darparu ymateb i roi gwybod i rieni am hynny.

3.45 Rydym ni o'r farn bod y cynigion hyn yn cydbwyso realiti gweithredol ymateb i geisiadau cymhleth â phwysigrwydd darparu ymateb cyflym, o safon uchel, mewn ffordd sy'n adlewyrchu sensitifrwydd y cais ac yn trin rhieni sy'n galaru gydag urddas a pharch.

Arferion da

3.46 Yn ogystal â'n cynigion ar gyfer cydymffurfio, mae ein Canllawiau drafft yn cynnig enghreifftiau o arferion da ar gyfer ymateb i geisiadau.[41]

3.47 Rydym yn argymell bod darparwyr gwasanaethau perthnasol yn cydnabod yn brydlon unrhyw gais am wybodaeth a gyflwynir gan riant sy'n galaru. Fe wnaethom egluro rhywfaint o'r wybodaeth y gallai darparwyr ei chynnwys wrth gydnabod cais, ac y dylent hefyd ystyried egluro beth y gall rhieni ei wneud i ofyn am ddiweddariad ar ôl cyflwyno eu cais. Mae hyn yn cyd-fynd â'n hamcan y dylai rhieni sy'n galaru gael eu trin gydag urddas a pharch pan fyddant yn cyflwyno cais am wybodaeth i ddarparwr gwasanaeth perthnasol.

3.48 Oherwydd natur sensitif ceisiadau am wybodaeth neu ddiweddariadau a gyflwynir gan rieni sy'n galaru, mae'n arfer da bod darparwyr gwasanaethau perthnasol yn osgoi gofyn i rieni sy'n galaru ailadrodd manylion neu ailgyflwyno tystiolaeth yn ddiangen. Pan fydd rhaid ailadrodd manylion – er enghraifft, er mwyn diogelu data – dylai darparwyr egluro'n glir y rhesymau dros hynny er mwyn helpu rhieni i ddeall y broses, a lleihau trallod. Rydym ni o'r farn y bydd hyn yn lleihau'r baich emosiynol a gweinyddol ar rieni sy'n galaru.

3.49 Pan fydd darparwyr sydd â pholisi i beidio datgelu yn ymateb i geisiadau am wybodaeth a gyflwynwyd gan rieni sy'n galaru, fel arfer da rydym wedi cynnig y dylent roi'r rhesymeg dros y polisi hwn wrth egluro pam nad ydynt yn rhannu gwybodaeth. Rydym ni o'r farn y

[39] Ym mharagraff 3.11 y Canllawiau drafft dywedwn fod ymateb, yn ein barn ni, yn ohebiaeth gan ddarparwr gwasanaeth perthnasol i'r rhiant a wnaeth y cais, sy'n darparu gwybodaeth am ddefnydd y plentyn o'r gwasanaeth (boed yn ddatgeliad llawn neu rannol), neu'n egluro pam nad yw'r wybodaeth hon yn cael ei darparu.

[40] Ym mharagraff 3.12 y Canllawiau drafft, rydym yn egluro y gall diweddariad gynnwys cadarnhau pa gamau sydd wedi cael eu cymryd, beth sydd eto i'w wneud, a faint mwy o amser y gallai'r cais ei gymryd.

[41] Gweler yr is-adran arferion da o dan y pennawd 'Ymateb yn brydlon i rieni sy'n galaru' yn y Canllawiau drafft, t.10.

bydd hyn yn gwella tryloywder i rieni sy'n galaru drwy eu helpu i ddeall yn well y rhesymau pam na fydd gwybodaeth yn cael ei darparu.

3.50 Er mai ychydig o dystiolaeth a gawsom i ddangos beth mae rhanddeiliaid yn ei ystyried yn amserlen realistig ar gyfer darparu'r wybodaeth hon, roedd y rhan fwyaf o'r ymatebion i'n Cais am Dystiolaeth yn dangos y gallai'r amserlen amrywio gan ddibynnu ar y math o gais, y math o wasanaeth, a'r ffordd mae gwybodaeth yn cael ei rhannu. Felly, nid ydym wedi cynnig targedau tebyg i rai ombwdsmon a osodir yn allanol, gan fod pob achos yn debygol o fod yn unigryw. Yn hytrach na hynny, rydym wedi awgrymu y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ystyried gosod targedau perfformiad ar gyfer yr amser mae'n ei gymryd i ymateb i gais am wybodaeth a gyflwynwyd gan riant sy'n galaru. Gallai targedau perfformiad helpu darparwr i sicrhau bod modd mesur faint o amser mae'n ei gymryd i ymateb, a'i fod yn atebol am hynny. Byddai hyn yn helpu i sicrhau eglurder a thryloywder i rieni sy'n galaru.

Cwestiynau'r ymgynghoriad

Cwestiwn 3 a): Ydych chi'n cytuno â'n cynigion ynghylch darparwyr yn ymateb yn brydlon? Rhowch unrhyw dystiolaeth i ategu eich ateb.

Cwestiwn 3 b): Oes unrhyw enghreifftiau eraill o arferion da y dylem eu hystyried?

Sut gall darparwyr gwasanaethau perthnasol wneud eu telerau gwasanaeth yn glir ac yn hygyrch

Cynnwys yr adran hon

3.51 Mae'r Ddeddf yn mynnu bod darparwyr gwasanaethau perthnasol yn cynnwys gwybodaeth benodol yn eu telerau gwasanaeth mewn ffordd glir a hygyrch.[42] Mae'r adran hon yn egluro ein cynigion ynghylch sut gall darparwyr gwasanaethau perthnasol gyflawni hynny yn ein barn ni.

Beth mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ei wneud

3.52 Mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol wneud eu polisi datgelu yn glir yn y telerau gwasanaeth.[43] Mae'n rhaid i ddarparwyr hefyd wneud y darpariaethau eraill yn eu telerau gwasanaeth yn glir ac yn hygyrch.[44]

Beth mae'r dystiolaeth yn ei ddweud wrthym

3.53 Nododd rhanddeiliaid y mathau o iaith a fformat roedden nhw o'r farn y dylai darparwyr eu hystyried er mwyn gwneud y darpariaethau yn y telerau gwasanaeth yn glir. Roeddent yn pwysleisio'r defnydd o iaith glir, syml heb jargon cyfreithiol a fformatau a chymhorthion gweledol fel ffeithluniau.[45]

3.54 Pwysleisiodd rhanddeiliaid hefyd pa mor bwysig yw hygyrchedd telerau gwasanaeth i rieni sydd ag amrywiaeth o anghenion hygyrchedd, fel sicrhau bod dogfennau'n gydnaws â

[42] Adran 75(3) o'r Ddeddf.
[43] Adran 75(1) o'r Ddeddf.
[44] Adran 75(3) o'r Ddeddf.
[45] Ymateb Canadian Centre for Child Protection i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.39; Ymateb Harbinja, E., i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.4.

rhaglenni darllen sgrin ar gyfer defnyddwyr sydd ag amhariad ar y golwg.[46] Roeddent hefyd yn pwysleisio y dylai fod yn hawdd dod o hyd i'r darpariaethau.[47]

Beth rydym yn ei gynnig, a pham

3.55 Fel y nodwyd yn y Ddeddf, dim ond yn y telerau gwasanaeth y mae adran 75(1) yn mynnu'n benodol bod rhaid i'r polisi fod yn 'glir'. Fodd bynnag, yn y Canllawiau drafft, rydym ni o'r farn ei bod yn gymesur disgwyl i ddarparwyr wneud eu polisi'n hygyrch hefyd, yn unol â'r gofyniad penodol bod y darpariaethau eraill angenrheidiol ynghylch y telerau gwasanaeth yn hygyrch, wrth ystyried y byddent yn cael eu hamlinellu yn yr un lle.[48] Byddai hyn yn cefnogi'r amcan yn y ddyletswydd y dylai fod yn hawdd dod o hyd i'r polisi yn y telerau gwasanaeth.

3.56 Wrth ddrafftio darpariaethau clir, rydym yn cynnig bod darparwyr gwasanaeth perthnasol yn cyflwyno drafft sy'n ystyried y cynllun a'r fformat. Mae hyn yn cynnwys sicrhau bod y darpariaethau'n cael eu gosod a'u fformatio mewn ffordd sy'n helpu pobl i'w darllen a'u deall. Dylai darparwyr hefyd ddrafftio darpariaethau i oedran darllen sy'n ddealladwy i'r unigolyn ieuengaf sy'n cael defnyddio'r gwasanaeth.[49]

3.57 Wrth ddrafftio darpariaethau hygyrch, rydym yn cynnig bod darparwyr gwasanaeth perthnasol yn sicrhau ei bod yn hawdd dod o hyd i ddarpariaethau yn y telerau gwasanaeth a bod y cyhoedd yn cael eu cyfeirio'n glir atynt, gan gynnwys ar gyfer y rheini nad ydynt wedi cofrestru â'r gwasanaeth. Dylai darparwyr hefyd sicrhau bod darpariaethau wedi'u llunio i fod yn gydnaws â thechnolegau cynorthwyol, gan gynnwys llywio â'r bysellfwrdd a thechnoleg darllen sgrin.[50]

3.58 Mae hyn yn cyd-fynd â'r dull rydym wedi'i ddefnyddio yn ein Codau Cynnwys Anghyfreithlon a'n Codau Amddiffyn Plant i sicrhau bod telerau gwasanaeth yn eglur ac yn hygyrch.[51] Drwy gysoni ag arferion sefydledig yn y Codau ar Gynnwys Anghyfreithlon ac Amddiffyn Plant, rydym ni o'r farn bod y cynigion hyn yn gymesur gan eu bod yn hybu cysondeb. Mae defnyddio iaith glir yn helpu defnyddwyr o amrywiaeth eang o oedrannau darllen i ddeall yr wybodaeth, gan gynnwys defnyddwyr sy'n blant, fel y nodwyd yn y Ddeddf.

Arferion da

3.59 Yn ogystal â'r camau a argymhellir ar gyfer cydymffurfio â'r dyletswyddau, fel arfer da rydym wedi cynnig yn y Canllawiau drafft bod darparwyr gwasanaethau perthnasol yn defnyddio iaith sy'n sensitif i'r amgylchiadau trawmatig y mae rhieni sy'n galaru yn eu

[46] Ymateb Harbinja, E., i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.4; Ymateb Molly Rose Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.3.
[47] Ymateb 5Rights Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.40; Ymateb BILETA i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.59; Ymateb Harbinja, E., i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.3; Ymateb Molly Rose Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.3.
[48] Gweler paragraff 3.15 y Canllawiau drafft.
[49] Mae'r dull hwn o weithredu yn gyson â'n Codau Ymarfer ar Gynnwys Anghyfreithlon, mesurau ICU G3.2(c) ac ICS G3.2(c); Codau Ymarfer ar Amddiffyn Plant, mesurau PCU G3.2(c) a PCS G3.2(c).
[50] Mae'r dull hwn o weithredu yn gyson â'n Codau Ymarfer ar Gynnwys Anghyfreithlon, mesurau ICU G3.2(d) ac ICS G3.2(d); Codau Ymarfer ar Amddiffyn Plant, mesurau PCU G3.2(d) a PCS G3.2(d).
[51] Codau Ymarfer ar Gynnwys Anghyfreithlon, mesurau ICU G3 ac ICS G3; Codau Ymarfer ar Amddiffyn Plant, mesurau PCU G3 a PCS G3.

hwynebu wrth ymwneud â'r darpariaethau hyn.[52] Rydym yn argymell bod y geiriad a ddefnyddir mewn rhannau perthnasol o'u telerau gwasanaeth yn seiliedig ar egwyddorion ymarfer sy'n ystyriol o drawma. Rydym ni o'r farn bod hyn yn adlewyrchu sefyllfa sensitif rhieni sy'n galaru, ac yn cefnogi'r amcan o sicrhau eu bod yn cael eu trin gydag urddas a pharch.

Cwestiynau'r ymgynghoriad

Cwestiwn 4: Ydych chi'n cytuno â'n cynnig i fynnu bod darparwyr gwasanaethau perthnasol hefyd yn gwneud eu datganiad ar y polisi datgelu yn glir ac yn hygyrch? Esboniwch pam.

Cwestiwn 5: Oes gennych chi unrhyw sylwadau ynghylch ein cynnig i gysoni ein hymagwedd at eglurder a hygyrchedd â'r dulliau a ddefnyddir yn ein Codau ar Niwed Anghyfreithlon ac Amddiffyn Plant? Esboniwch pam.

Cwestiwn 6: Oes enghreifftiau eraill o arferion da y dylem eu hystyried mewn perthynas ag eglurder a hygyrchedd?

Swyddogaeth cymorth – y gofyniad i gael llinell gymorth benodol neu adran benodol yn y gwasanaeth, neu gyfrwng tebyg arall

Cynnwys yr adran hon

3.60 Yn yr adran hon rydym yn egluro ein cynigion ynghylch sut gall darparwr gwasanaeth perthnasol gydymffurfio â'r gofynion ynghylch cael llinell gymorth neu adran benodol yn y gwasanaeth, neu gyfrwng tebyg arall, sy'n galluogi rhieni i gael gwybod yn hawdd beth mae angen iddynt ei wneud i gael gwybodaeth a diweddariadau ('**swyddogaeth cymorth**'). Rydym hefyd yn egluro'r camau ychwanegol o arferion da rydym yn argymell y gallai darparwyr eu cymryd.

Beth mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ei wneud

3.61 Mae'r Ddeddf yn mynnu bod darparwyr gwasanaeth perthnasol yn cynnig llinell gymorth neu adran benodol yn y gwasanaeth, neu gyfrwng arall tebyg, sy'n galluogi rhieni i gael gwybod yn rhwydd beth mae angen iddynt ei wneud i gael gwybodaeth a diweddariadau yn yr amgylchiadau hynny.[53] Mae'r Ddeddf yn caniatáu i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol benderfynu sut maent yn cynnig y swyddogaeth cymorth, ar yr amod bod rhieni'n gallu cael gwybod yn rhwydd beth mae angen iddynt ei wneud.

3.62 Mae'r Ddeddf hefyd yn mynnu bod darparwyr gwasanaeth perthnasol yn darparu manylion am y swyddogaeth cymorth yn eu telerau gwasanaeth.[54]

Beth mae'r dystiolaeth yn ei ddweud wrthym

3.63 Dywedodd rhieni sy'n galaru fod delio â systemau cymhleth ar ôl colli plentyn yn gallu teimlo'n llethol, a'i fod yn ychwanegu at eu baich emosiynol. Roeddent yn disgrifio'r broses fel un frawychus ac yn galw am fecanweithiau sy'n egluro pethau'n glir ac yn eu helpu, er

[52] Gweler yr is-adran arferion da o dan y pennawd 'Sut gall darparwyr gwasanaethau perthnasol wneud eu telerau gwasanaeth yn glir ac yn hygyrch' yn y Canllawiau drafft, t.11.
[53] Adran 75(2) o'r Ddeddf.
[54] Adran 75(2) o'r Ddeddf.

mwyn ei gwneud yn haws ymdopi â'r profiad a gwneud y profiad yn fwy tryloyw.[55] Roedd rhanddeiliaid eraill yn ategu'r pryderon hyn.[56] Roeddent yn argymell bod darparwyr yn darparu adnoddau hygyrch ar eu gwasanaethau, fel tudalennau gwe penodol yn amlinellu'r broses ar gyfer gwneud cais am wybodaeth, gyda manylion cyswllt clir i gael rhagor o gymorth. Argymhellodd eraill fod llwyfannau'n cynnig cronfeydd gwybodaeth chwiliadwy i helpu teuluoedd i ddod o hyd i wybodaeth berthnasol yn haws.[57]

3.64 Pwysleisiodd rhanddeiliaid fod teuluoedd sy'n galaru yn aml yn wynebu gofid, oedi a rhwystredigaeth ychwanegol wrth orfod delio ag ymatebion awtomataidd yn unig.[58]

Beth rydym yn ei gynnig, a pham

3.65 Mae ein Canllawiau drafft yn amlinellu camau ymarferol i ddarparwyr gyflawni'r ddyletswydd.[59] Rydym yn cynnig y dylai'r swyddogaeth cymorth:

a) Amlinellu beth yw polisi'r gwasanaeth perthnasol o ran ceisiadau gan riant;
b) Bod ar gael yn rhwydd, boed rhiant wedi cofrestru neu'n defnyddio'r gwasanaeth ai peidio;
c) Bod yn hygyrch i ddefnyddwyr technoleg gynorthwyol;
d) Bod y swyddogaeth yn chwiliadwy pan fydd darparwyr gwasanaethau perthnasol yn cynnig swyddogaeth chwilio.

3.66 Er mwyn sicrhau bod pethau'n eglur i rieni, dylai'r swyddogaeth cymorth egluro:

a) Sut mae gwneud cais am wybodaeth, gan gynnwys y camau y mae'n rhaid eu cymryd a thystiolaeth o fanylion adnabod neu'r berthynas;
b) Sut mae cael diweddariadau, fel y cyfeiriad e-bost cywir ar gyfer camau dilynol.

3.67 Rydym yn argymell bod y swyddogaeth cymorth yn cyfeirio rhieni sy'n galaru at y mecanwaith gwneud cais yn uniongyrchol. Os gwneir ceisiadau ar-lein, dylid cynnwys hyperddolen; os na, dylid darparu manylion cyswllt clir (ee, e-bost neu rif ffôn).

3.68 Rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol hefyd ddarparu manylion eu swyddogaeth cymorth yn eu telerau gwasanaeth. Er mwyn cydymffurfio â'r ddyletswydd hon, rydym yn cynnig yn ein Canllawiau drafft y dylai darparwyr gynnwys pa swyddogaeth cymorth sydd ar waith gan y gwasanaeth, a ble gellir dod o hyd i'r swyddogaeth cymorth. Rydym hefyd yn argymell y dylai'r telerau gwasanaeth gyfeirio rhieni sy'n galaru at y swyddogaeth cymorth yn uniongyrchol (er enghraifft, drwy gynnwys hyperddolen).

3.69 Rydym yn disgwyl i'n cynigion fynd i'r afael â'r hyn a glywsom yn y dystiolaeth am yr anawsterau y mae rhieni sy'n galaru yn eu hwynebu wrth chwilio am gymorth gan ddarparwyr gwasanaeth. Drwy sicrhau ei bod yn hawdd dod o hyd i'r swyddogaeth cymorth, a sicrhau bod yr wybodaeth ynghylch sut mae gwneud cais neu ofyn am ddiweddariad wedi'i nodi'n glir, rydym yn disgwyl i'n cynigion wella'r broses gyfathrebu rhwng darparwyr a rhieni sy'n galaru. Bydd hyn yn golygu bod y broses o ofyn am wybodaeth neu ddiweddariadau yn fwy eglur i rieni, ac yn lleihau'r trallod emosiynol

[55] Gweithdy Profiad Bywyd, Ofcom, Mehefin 2025.
[56] Ymateb 5Rights Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, tud.40; Ymateb yr NSPCC i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.36.
[57] Ymateb BILETA i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.57; Ymateb Harbinja, E., i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.3.
[58] Ymateb 5Rights Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, tud.39; Ymateb yr NSPCC i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.36.
[59] Gweler paragraffau 3.20 – 3.26 y Canllawiau drafft.

ychwanegol diangen a ddaw yn sgil prosesau cymhleth. O ran cynnwys gwybodaeth am y swyddogaeth cymorth yn y telerau gwasanaeth, rydym ni o'r farn y dylai darparwyr helpu i sicrhau bod rhieni'n gallu cael gwybod yn rhwydd pa swyddogaeth cymorth sydd ar gael iddynt a ble gallant ddod o hyd i'r swyddogaeth cymorth, gan leihau'r baich ar rieni o orfod treulio amser yn chwilio am yr wybodaeth hon.

Arferion da

3.70 Yn ogystal â'r camau a amlinellir uchod sy'n cael eu hargymell i gydymffurfio â'r dyletswyddau, yn y Canllawiau drafft rydym yn cynnig, bod darparwr gwasanaeth perthnasol, fel arfer da, yn ystyried darparu rhagor o wybodaeth drwy'r swyddogaeth cymorth.[60] Er enghraifft, gallai hyn gynnwys y math o wybodaeth a fyddai'n cael ei datgelu, a'r amserlen ddisgwyliedig ar gyfer ymateb i'r cais. Mae hyn yn adlewyrchu'r math o wybodaeth rydym yn rhagweld y byddai rhieni sy'n galaru yn dymuno ei chael o bosibl, ac y gallai darparwyr gwasanaethau perthnasol sicrhau ei bod ar gael yn rhwydd drwy'r swyddogaeth cymorth.

3.71 Rydym hefyd wedi cynnig, fel arfer da, bod darparwyr gwasanaethau perthnasol yn darparu manylion clir a hygyrch am y swyddogaeth cymorth yn y telerau gwasanaeth.[61] I gael rhagor o fanylion, ewch i'r adran '**Sut gall darparwyr gwasanaethau perthnasol wneud eu telerau gwasanaeth yn glir ac yn hygyrch**'.

Cwestiynau'r ymgynghoriad

Cwestiwn 7: Oes gennych chi unrhyw sylwadau am ein cynigion ynghylch sut dylai darparwyr ddarparu swyddogaeth cymorth?

Cwestiwn 8: Oes gennych chi unrhyw sylwadau ynghylch manylion swyddogaeth cymorth y mae'n rhaid i ddarparwr gwasanaeth perthnasol eu cynnwys yn ei delerau gwasanaeth?

Cwestiwn 9: A oes enghreifftiau eraill o arferion da mewn perthynas â darparu swyddogaeth cymorth, neu'r manylion i'w cynnwys yn y telerau gwasanaeth, y dylem hefyd eu hystyried?

Sut dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol weithredu trefn gwyno

Cynnwys yr adran hon

3.72 Mae'r adran hon yn egluro'r hyn y mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaeth perthnasol ei wneud i weithredu trefn gwyno sy'n caniatáu i rieni sy'n galaru gyflwyno cwynion perthnasol. Mae hefyd yn egluro ein cynigion ar gyfer cydymffurfio â'r dyletswyddau hyn, ac arferion da ychwanegol y gallai darparwyr eu hystyried.

3.73 Mewn is-adran isod ('**Polisïau a gweithdrefnau sy'n rheoli'r broses o ddelio â chwynion a'u datrys**'), rydym hefyd yn egluro ein cynigion ynghylch y polisïau a'r gweithdrefnau sy'n rheoli'r broses o ddelio â chwynion o'r fath a'u datrys.

[60] Gweler yr is-adran arferion da o dan y pennawd 'Swyddogaeth cymorth – y gofyniad i gael llinell gymorth benodol neu adran benodol yn y gwasanaeth, neu gyfrwng tebyg arall' yn y Canllawiau drafft, t.13.
[61] Gweler yr is-adran arferion da o dan y pennawd 'Swyddogaeth cymorth – y gofyniad i gael llinell gymorth benodol neu adran benodol yn y gwasanaeth, neu gyfrwng tebyg arall' yn y Canllawiau drafft, t.13.

Beth mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ei wneud

3.74 Mae'r Ddeddf yn mynnu bod rhaid i ddarparwr gwasanaeth perthnasol weithredu trefn gwyno mewn perthynas â'r gwasanaeth sy'n:

a) galluogi rhieni plentyn sydd wedi marw i gwyno os ydynt yn credu nad yw'r darparwr yn cydymffurfio â dyletswydd a nodwyd yn adran 75(1) i (4);
b) ei gwneud yn bosibl i ddarparwr y gwasanaeth gymryd camau priodol i ymateb i gwynion o'r fath; ac,
c) hygyrch, yn hawdd ei defnyddio ac yn dryloyw.[62]

Beth mae'r dystiolaeth yn ei ddweud wrthym

3.75 Mae'r dystiolaeth rydym wedi'i gweld hyd yma yn pwysleisio y dylai system gwyno darparwr gwasanaeth fod yn hawdd ei defnyddio ac yn ddealladwy, ac y dylai egluro'r broses a'r amserlen yn glir. Roedd rhanddeiliaid hefyd o'r farn y dylai'r drefn gwyno fod yn hygyrch, gan ystyried defnyddwyr ag anghenion mynediad penodol, ac y dylai ddefnyddio iaith bob dydd.[63]

3.76 Roedd rhanddeiliaid o'r farn y dylid cael llwybr clir at unioni os gwrthodir cais, ac y dylai darparwyr gynnig manylion ynghylch sut mae cwyno neu apelio yn erbyn penderfyniadau.[64] Dywedodd un rhanddeiliad hefyd, pan fydd proses gwyno yn methu'n llwyr, y dylid cael ffordd o unioni hynny ac uwchgyfeirio pryderon.[65]

3.77 Awgrymodd un rhanddeiliad y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol gynnig proses gwyno benodol mewn achosion sy'n ymwneud â phrofedigaeth.[66] Tynnodd rhai rhanddeiliaid sylw at y ffaith bod rhieni sy'n galaru o'r farn bod prosesau confensiynol yn rhy feichus.[67] Roeddent yn awgrymu y gallai'r prosesau hyn alw am staff a mecanweithiau sy'n ystyriol o drawma i ddelio â gwybodaeth sy'n sensitif o ran amser.[68] Roeddent hefyd yn pwysleisio mai person ddylai roi diweddariadau ar gwynion, nid system awtomataidd.[69]

Beth rydym yn ei gynnig, a pham

3.78 Yn ein Canllawiau drafft, rydym yn cynnig camau ymarferol y gall darparwr gwasanaeth perthnasol eu cymryd i gydymffurfio â'r ddyletswydd.[70] Mae ein cynigion yn adlewyrchu'r galwadau gan randdeiliaid i wneud y drefn gwyno yn hawdd ei defnyddio. Mae'r dull gweithredu rydym wedi'i amlinellu yn y Canllawiau drafft yn cyd-fynd â'r dull gweithredu rydym wedi'i ddefnyddio yn y Codau ar Gynnwys Anghyfreithlon ac Amddiffyn Plant.[71] Yn ein barn ni, mae'n gymesur mynnu bod gwasanaethau'n defnyddio'r un dull gweithredu ar gyfer cwynion perthnasol er mwyn cael cysondeb rheoleiddiol.

---

[62] Adran 75(5) o'r Ddeddf.
[63] Ymateb5Rights Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, tud.41-42; Ymateb Harbinja, E., i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.4-5.
[64] Ymateb 5Rights Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, tud.41-42; Ymateb Molly Rose Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.4.
[65] Cyfweliad ag aelod o'r grŵp profiad bywyd, Ofcom, Gorffennaf 2025.
[66] Ymateb Canadian Centre for Child Protection i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.40.
[67] Ymateb 5Rights Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, tud.41-42; Ymateb Canadian Centre for Child Protection i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.40.
[68] Ymateb Canadian Centre for Child Protection i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.40.
[69] Ymateb 5Rights Foundation i'r Cais am Dystiolaeth ym mis Mawrth 2024, t.42.
[70] Gweler paragraffau 3.29 – 3.31 y Canllawiau drafft.
[71] Codau Ymarfer ar Gynnwys Anghyfreithlon, mesurau ICU D1-D2, D4, D12, G1.2(c) ac ICS D1-D4, D11 a G1.2(c); Codau Ymarfer ar Amddiffyn Plant, mesurau PCU a PCS D1-D2, D4-D5 a D13.

3.79 Rydym yn cynnig y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol wneud y canlynol:

a) Sicrhau ei bod yn hawdd dod o hyd i'r broses gwyno a'i defnyddio. Er enghraifft, gallent gyfeirio rhieni sy'n galaru at eu mecanweithiau cwyno fel rhan o'u gweithdrefn gwneud cais, fel y nodir yn eu telerau gwasanaeth. Dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol hefyd gynnwys cyfarwyddiadau sy'n hawdd eu deall.
b) Caniatáu i rieni sy'n galaru roi gwybodaeth ategol i ddarparwr y gwasanaeth perthnasol pan fyddant yn gwneud cwynion perthnasol.
c) Dilyn safonau ac arferion gorau'r diwydiant, a defnyddio'r wybodaeth sydd gan y darparwr am anghenion hygyrchedd defnyddwyr yn y DU – gan gynnwys pobl anabl – i ddylunio proses gwyno sy'n hawdd i bawb ei defnyddio ac sy'n gweithio'n dda gyda thechnolegau cynorthwyol (fel llywio â'r bysellfwrdd a rhaglenni darllen sgrin).
d) Rhaid i'r drefn gwyno fod yn dryloyw hefyd. I wneud hynny, gallai darparwyr gwasanaethau perthnasol osod disgwyliadau clir ar gyfer amserlenni cwynion, a nodi'r camau gweithredu posibl.

3.80 Mae ein Canllawiau drafft yn cydnabod y bydd natur y camau priodol yn dibynnu ar y gŵyn. Rydym wedi egluro yn y Canllawiau drafft y dylai'r camau priodol a fydd yn cael eu cymryd i ymateb i gwynion gynnwys y canlynol, ymysg eraill:

a) Cydnabod pob cwyn, a allai gynnwys:

   i) rhoi amserlen i'r achwynydd sy'n dangos pryd y gall ddisgwyl clywed y canlyniad;[72] ac
   ii) amlinellu canlyniadau posibl y gŵyn, ac esbonio'r camau y gellid eu cymryd i ymateb i'r gŵyn.[73] Gallai'r wybodaeth hon egluro sut mae darparwr gwasanaeth perthnasol yn delio â chwynion fel arfer, ac nid oes angen ei theilwra ar gyfer pob cwyn benodol.

b) Penodi unigolyn neu dîm i ddelio â'r gŵyn, a allai fod yn rhan o swyddogaeth bresennol darparwr gwasanaeth perthnasol ar gyfer delio â chwynion.[74]
c) Delio â chwynion perthnasol o fewn yr amserlenni a bennwyd gan ddarparwr y gwasanaeth perthnasol.[75]
d) Darparu ymateb sy'n datgan yn glir a yw'r gŵyn wedi cael ei chadarnhau'n llwyr neu'n rhannol, ac sy'n egluro'r rhesymeg dros y penderfyniad. Gallai hyn hefyd gynnwys manylion pa gamau pellach, os o gwbl, fydd yn cael eu cymryd. Rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol roi gwybod i rieni beth yw canlyniad y gŵyn, hyd yn oed os na chaiff y gŵyn ei chadarnhau.

3.81 Nid ydym yn credu ei bod yn gymesur disgwyl i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol weithredu proses gwyno ar wahân ar gyfer y categori hwn o gwynion. Y rheswm am hynny yw y bydd gan ddarparwyr ffyrdd gwahanol o drefnu swyddogaethau eu gwasanaethau ar gyfer delio â chwynion, ac efallai y bydd rhai ohonynt eisoes wedi cael eu sefydlu i ddelio â chwynion sensitif iawn ar amrywiaeth o faterion. Mae hefyd yn bosibl na fydd llawer o

[72] Codau Ymarfer ar Gynnwys Anghyfreithlon, mesurau ICU D4 ac ICS D3; Codau Ymarfer ar Amddiffyn Plant, mesurau PCU D4 a PCS D4.
[73] Codau Ymarfer ar Gynnwys Anghyfreithlon, mesurau ICU D5 ac ICS D4; Codau Ymarfer ar Amddiffyn Plant, mesurau PCU D5 a PCS D5.
[74] Codau Ymarfer ar Gynnwys Anghyfreithlon, mesurau ICU D12.3 ac ICS D11.3; Codau Ymarfer ar Amddiffyn Plant, mesurau PCU D13.3 a PCS D13.3.
[75] Codau Ymarfer ar Gynnwys Anghyfreithlon, mesurau ICU D12.4(b) ac ICS D11.4(b); Codau Ymarfer ar Amddiffyn Plant, mesurau PCU D13.4(b) a PCS D13.4(b).

ddarparwyr gwasanaethau sy'n ymddangos, yn y pen draw, ar y gofrestr o wasanaethau wedi'u categoreiddio yn cael llawer iawn o geisiadau gan rieni sy'n galaru oherwydd natur y gwasanaeth neu eu polisïau ar gyfer oedran defnyddwyr.

Arferion Da

3.82 Er mwyn cyflawni ein hamcan o sicrhau bod rhieni sy'n galaru yn cael eu trin gydag urddas a pharch, rydym yn cynnig arferion da ychwanegol yn y Canllawiau drafft, gan gynnwys darparu hyfforddiant i unigolion neu dimau i ymateb yn sensitif ac yn drugarog yn y sefyllfaoedd hynny.[76]

3.83 Fel arfer da, rydym hefyd yn argymell bod darparwyr gwasanaethau perthnasol – wrth ymateb i geisiadau am wybodaeth a gyflwynwyd gan rieni sy'n galaru – yn cyfeirio'r rhieni at y drefn gwyno sy'n eu galluogi i gyflwyno cwyn os ydynt o'r farn nad yw'r darparwr yn cydymffurfio â'r dyletswyddau. Er enghraifft, gallai darparwyr gynnwys hyperddolen i'r drefn gwyno. Rydym ni o'r farn y bydd hyn yn helpu i ysgafnhau'r baich ar rieni sy'n galaru drwy ei gwneud yn haws iddynt ddod o hyd i'r broses gwyno berthnasol.

Polisïau a gweithdrefnau sy'n rheoli'r broses o ddelio â chwynion a'u datrys

Beth mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ei wneud

3.84 Mae'r Ddeddf yn mynnu bod rhaid i ddarparwr gwasanaeth perthnasol ofalu bod y telerau gwasanaeth yn cynnwys darpariaethau sydd ar gael yn rhwydd, gan nodi'r polisïau a'r prosesau sy'n rheoli'r broses o ddelio â chwynion o'r fath a'u datrys.[77]

Beth rydym yn ei gynnig, a pham

3.85 Yn y Canllawiau drafft, rydym yn cynnig dehongli 'hygyrch' yn fras fel pe bai'n cynnwys gofynion ac anghenion hygyrchedd[78], ac rydym yn disgwyl i'r un egwyddorion a nodir yn yr adran **'Sut gall darparwyr gwasanaethau perthnasol wneud eu telerau gwasanaeth yn glir ac yn hygyrch'** fod yn berthnasol yn hyn o beth er cysondeb.

3.86 Rydym hefyd yn cynnig bod darparwyr gwasanaethau perthnasol yn ystyried pa mor ddealladwy yw'r wybodaeth, ar sail oedran darllen tebygol yr unigolyn ieuengaf sy'n cael defnyddio'r gwasanaeth.[79] Mae hyn yn cyd-fynd â galwadau rhanddeiliaid am ddefnyddio iaith syml.

Arferion da

3.87 Pan fydd gan ddarparwr gwasanaeth perthnasol broses apelio mewn perthynas â chanlyniadau cwynion[80], rydym yn cynnig yn y Canllawiau drafft y dylai'r darparwr, fel arfer da, ystyried nodi manylion y broses hon ochr yn ochr â'r polisïau a'r gweithdrefnau sy'n

[76] Gweler yr is-adran arferion da o dan y pennawd 'Sut dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol weithredu trefn gwyno' yn y Canllawiau drafft, t.14.
[77] Adran 75(6) o'r Ddeddf.
[78] Gweler paragraff 3.32 y Canllawiau drafft.
[79] Codau Ymarfer ar Gynnwys Anghyfreithlon, mesurau ICU D2.3(e) ac ICS D2.3(e); Codau Ymarfer ar Amddiffyn Plant, mesurau PCU D2.3(d) a PCS D2.3(d).
[80] Efallai y bydd rhai gwasanaethau'n gweithredu proses lle gall pobl sydd wedi gwneud cwyn ac wedi cael penderfyniad nad ydynt yn cytuno ag ef ofyn am adolygiad o'r penderfyniad.

rheoli'r broses o ddelio â chwynion a'u datrys. [81] Byddai hyn yn cefnogi'r amcan o sicrhau bod y broses a'r opsiynau sydd ar gael i rieni sy'n galaru yn eglur ac yn dryloyw.

Cwestiynau'r Ymgynghoriad

Cwestiwn 10: Oes gennych chi unrhyw sylwadau ar ein cynnig i gysoni ein canllawiau ar gyfer sut dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol weithredu swyddogaeth gwyno, â'r dull a ddefnyddir yn y Codau ar Gynnwys Anghyfreithlon ac Amddiffyn Plant?

Cwestiwn 11: Ydych chi'n cytuno â'n cynnig i beidio â mynnu bod darparwyr gwasanaethau perthnasol yn gweithredu swyddogaeth gwyno ar wahân? Esboniwch pam.

Cwestiwn 12: Oes gennych chi unrhyw sylwadau ar ein cynnig ynghylch polisïau a phrosesau hygyrch sy'n rheoli'r broses o ddelio â chwynion o'r fath a'u datrys?

Cwestiwn 13: A oes rhagor o enghreifftiau o arferion da mewn perthynas â gweithredu swyddogaeth gwyno, neu ddarparu darpariaethau perthnasol yn y telerau gwasanaeth, y dylem eu hystyried?

[81] Gweler yr is-adran arferion da o dan y pennawd 'Polisïau a gweithdrefnau sy'n rheoli'r broses o ddelio â chwynion a'u datrys' yn y Canllawiau drafft, t.15.