Dyletswyddau o ran Defnyddwyr sy'n Blant a fu Farw

Canllawiau drafft

Canllawiau drafft

Dyddiad cyhoeddi: 15 Rhagfyr 2025

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg 3

1. Trosolwg

1.1 Ofcom yw rheoleiddiwr cyfathrebu'r Deyrnas Unedig (DU), sy'n goruchwylio sectorau gan gynnwys telathrebu, post, teledu darlledu, radio a gwasanaethau ar-lein. Cawsom ein penodi'n rheoleiddiwr diogelwch ar-lein o dan Ddeddf Diogelwch Ar-lein 2023 ("y Ddeddf") ym mis Hydref 2023.

1.2 Mae'r canllawiau hyn yn cynorthwyo darparwyr gwasanaethau perthnasol a reoleiddir gan y Ddeddf i gydymffurfio â'u dyletswyddau mewn perthynas â datgelu gwybodaeth am ddefnydd gwasanaeth yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw.[1]

1.3 Pwrpas y dyletswyddau hyn yw cynyddu tryloywder a lleihau ansicrwydd i rieni sy'n galaru sy'n chwilio am wybodaeth am ddefnydd eu plentyn o wasanaeth ar-lein. Cafodd y dyletswyddau yn y Ddeddf eu llywio gan brofiadau rhieni sy'n galaru sydd wedi ceisio gwybodaeth o'r fath gan wasanaethau ac wedi profi rhwystrau sylweddol wrth wneud hynny.

1.4 Mae'r dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw ("y dyletswyddau") yn gosod gofynion ar ddarparwyr gwasanaethau perthnasol i wneud yn glir i rieni sy'n galaru beth yw eu polisi mewn perthynas â datgelu gwybodaeth am y defnydd o wasanaeth gan blentyn sydd wedi marw a'i gwneud yn glir ac yn hawdd darganfod sut maent yn ymdrin â cheisiadau o'r fath. Mae'n ofynnol i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol hefyd ymateb mewn modd amserol i geisiadau o'r fath am wybodaeth (yn ogystal â cheisiadau am ddiweddariadau) a gweithredu gweithdrefn gwyno.

1.5 Bydd y canllawiau hyn, y mae'n ofynnol i Ofcom eu cynhyrchu o dan Adran 76 o'r Ddeddf, yn helpu darparwyr gwasanaethau perthnasol i ddeall a chydymffurfio â'r dyletswyddau a nodir yn Adran 75.

[1] Adran 75 o'r Ddeddf.

2. Cyflwyniad

2.1 Mae colli plentyn yn brofiad enbyd i unrhyw riant ac yn achosi galar enfawr.

2.2 Wrth geisio dod i delerau â'u colled, efallai y bydd rhai rhieni eisiau mynediad at gynnwys ac atgofion a greodd eu plentyn ar-lein - fel lluniau, fideos a negeseuon. Fodd bynnag, maent yn aml yn wynebu rhwystrau i wneud hynny - fel methu â darganfod yn hawdd a yw'n bosibl cael y cynnwys hwn, neu sut i ofyn amdano. I rai rhieni, gall y drasiedi gael ei gwaethygu gan beidio â gwybod pam y bu farw eu plentyn. Yn yr achosion hyn, gall rhieni geisio atebion yn y cynnwys y mae eu plentyn wedi cyrchu neu a oedd yn agored iddo, neu'r cyswllt a'r rhyngweithio a gawsant ag eraill. Er gwaethaf eu hymdrechion gorau, nid yw llawer o rieni yn gallu cael gwybodaeth gan wasanaethau ar-lein a allai eu helpu i ddeall beth ddigwyddodd. Mewn rhai achosion, efallai na fyddant hyd yn oed yn cael ymateb i'w cais.

2.3 Mae cynnwys y dyletswyddau yn y Ddeddf a gwmpesir gan y canllawiau hyn yn ymateb uniongyrchol i'r anawsterau a wynebir gan rieni sy'n galaru sy'n chwilio am wybodaeth am ddefnydd eu plentyn o wasanaethau ar-lein. Roedd eu profiadau yn tynnu sylw at ddiffyg eglurder ynghylch sut i wneud ceisiadau, cyfathrebu gwael gan wasanaethau ac anallu i gyflwyno ceisiadau ar rai gwasanaethau.

2.4 Trwy ei gwneud yn ofynnol i wasanaethau ar-lein nodi'n glir eu polisi ar ddatgelu gwybodaeth i rieni sy'n galaru, mae'r dyletswyddau yn creu mwy o dryloywder ac yn lleihau ansicrwydd i rieni ynghylch yr hyn y gallant ei ddisgwyl. Mae'r gofynion yn ei gwneud hi'n haws dod o hyd i wybodaeth am y broses ymgeisio, ac yn haws ei lywio yn ymarferol, gan leihau'r baich ar rieni ar adeg pan fyddant yn profi trawma anhygoel. Mae gofyn i wasanaethau ar-lein ymateb mewn modd amserol yn golygu nad yw rhieni yn cael eu gadael yn aros am ymateb a allai byth ddod.

2.5 Er mai gwasanaethau sy'n penderfynu beth yw eu polisi datgelu, rydym yn disgwyl i bob gwasanaethau ystyried y canllawiau hyn a phwysigrwydd cael systemau clir, tryloyw a hygyrch ar waith i gefnogi rhieni sy'n galaru. Mae'n hanfodol bod rhieni sy'n galaru yn cael eu trin gydag urddas a pharch wrth ymgysylltu â gwasanaethau ar-lein, ac mewn ffordd sy'n cydnabod y sefyllfa sensitif y maent yn cael eu hunain ynddi.

Pa wasanaethau sydd angen cydymffurfio â dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw?

2.6 Mae'r dyletswyddau'n berthnasol i wasanaethau ar-lein sy'n bodloni'r amodau canlynol - yng ngweddill y canllawiau hyn rydym yn cyfeirio at y rhain fel 'gwasanaethau perthnasol':

a) Maent yn cael eu rheoleiddio o dan y Ddeddf. Mae hyn yn golygu eu bod yn wasanaethau defnyddiwr-i-ddefnyddiwr[2], gwasanaethau chwilio neu wasanaethau cyfunol[3] , gyda chysylltiadau â'r DU.
b) Maent wedi'u rhestru ar gofrestr gyhoeddus Ofcom o wasanaethau wedi'u categoreiddio.[4] Mae hyn yn golygu bod Ofcom wedi penderfynu eu bod yn bodloni meini prawf penodol sy'n ymwneud â niferoedd defnyddwyr a swyddogaethau a nodir mewn is-ddeddfwriaeth.[5] Mae tri chategori o wasanaethau wedi'u categoreiddio: Mae Categori 1 a Chategori 2B yn wasanaethau defnyddiwr-i-ddefnyddiwr sy'n bodloni'r meini prawf a nodir yn y rheoliadau a Categori 2A yn wasanaethau chwilio a gwasanaethau cyfunol sy'n bodloni'r meini prawf a nodir yn y rheoliadau. Mae'r dyletswyddau'n berthnasol i bob gwasanaeth Categori 1, 2A a 2B.[6] [7]

Beth yw'r dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw?

2.7 Mae nifer o bethau y mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaeth perthnasol eu gwneud i gydymffurfio â'r dyletswyddau ac rydym yn esbonio'n fanylach yn adran 3 beth y gall darparwyr ei wneud i gydymffurfio.

2.8 Mae'r dyletswyddau'n nodi bod yn rhaid i ddarparwr gwasanaeth perthnasol:

a) ei gwneud yn glir yn y telerau gwasanaeth beth yw eu polisi ynglŷn â delio â cheisiadau gan rieni plentyn sydd wedi marw am wybodaeth am ddefnydd y plentyn o'r gwasanaeth;[8]
b) cynnwys darpariaethau clir a hygyrch[9] yn y telerau gwasanaeth:
    i) nodi'r weithdrefn i rieni plentyn sydd wedi marw ofyn am wybodaeth am ddefnydd y plentyn o'r gwasanaeth[10];
    ii) nodi pa dystiolaeth (os o gwbl) y bydd ei hangen ar y darparwyr am adnabod neu berthynas y rhiant â'r plentyn[11]; a
    iii) rhoi digon o fanylion i alluogi defnyddwyr sy'n blant a'u rhieni i fod yn weddol sicr ynghylch pa fathau o wybodaeth fyddai'n cael ei datgelu a sut y byddai gwybodaeth yn cael ei datgelu[12];

---

[2] Wrth 'wasanaeth defnyddiwr-i-ddefnyddiwr' rydym yn golygu gwasanaeth rhyngrwyd lle gall defnyddwyr greu, uwchlwytho neu rannu cynnwys y gall defnyddwyr eraill ei weld. Gellir dod o hyd i ddiffiniad llawn yn adran 3 o'r Ddeddf.
[3] Wrth wasanaeth chwilio rydym yn golygu gwasanaeth rhyngrwyd sy'n beiriant chwilio, neu sy'n cynnwys peiriant chwilio. Gweler adran 3(4) o'r Ddeddf Diogelwch Ar-lein.
[4] [**Mae Ofcom yn dal i baratoi ei gofrestr gyhoeddus gyntaf ac yn disgwyl diweddaru'r troednodyn hwn i ddarparu manylion y gofrestr pan fydd wedi'i chwblhau**.]
[5] Atodlen 11 i'r Ddeddf; gweler Rheoliadau Deddf Diogelwch Ar-lein 2023 (Amodau Trothwy Categori 1, Categori 2A a Chategori 2B) 2025.
[6] Rhaid i ddarparwyr gydymffurfio mewn perthynas â phob gwasanaeth categoreiddio y maent yn ei ddarparu.
[7] Mae gwasanaethau wedi'u categoreiddio hefyd yn ddarostyngedig i'r dyletswyddau niwed anghyfreithlon perthnasol a lle bo'n berthnasol, dyletswyddau diogelwch plant. Mae'n ofynnol i ddarparwyr gwasanaethau defnyddiwr-i-ddefnyddiwr a chwilio sy'n debygol o gael mynediad gan blant gynnal asesiad risg plant a defnyddio mesurau diogelwch cymesur i gadw plant yn ddiogel ar-lein.
[8] Adran 75(1) o'r Ddeddf.
[9] Trafodir darpariaethau ynghylch 'clir a hygyrch' isod.
[10] Adran 75(3)(a) o'r Ddeddf.
[11] Adran 75(3)(b) o'r Ddeddf.
[12] Adran 75(3)(c) o'r Ddeddf.

c) ymateb yn amserol i geisiadau gan rieni plentyn sydd wedi marw am wybodaeth am ddefnydd y plentyn o'r gwasanaeth neu am ddiweddariadau am gynnydd ceisiadau am wybodaeth o'r fath;[13]

d) cael llinell gymorth bwrpasol neu adran o'r gwasanaeth, neu ryw ddulliau tebyg, lle gall rhieni ddarganfod yn hawdd beth sydd angen iddynt ei wneud i gael gwybodaeth a diweddariadau yn yr amgylchiadau hynny, a darparu manylion yn y telerau gwasanaeth[14];

e) gweithredu gweithdrefn gwyno mewn perthynas â'r gwasanaeth sy'n:

   i) caniatáu i rieni plentyn sydd wedi marw wneud cwynion sy'n ystyried nad yw'r darparwr yn cydymffurfio â dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw;[15]

   ii) yn darparu ar gyfer camau priodol i'w cymryd gan ddarparwr y gwasanaeth mewn ymateb i gwynion o'r fath,[16] a

   iii) yn hawdd ei gyrchu, yn hawdd i'w ddefnyddio ac yn dryloyw;[17]

f) cynnwys yn y telerau gwasanaeth ddarpariaethau sy'n hawdd eu cyrraedd gan nodi'r polisïau a'r prosesau sy'n llywodraethu ymdrin a datrys cwynion o'r fath. [18]

2.9 Mae **telerau gwasanaeth** fel arfer yn nodi'r hawliau a'r cyfrifoldebau sydd gan ddarparwr gwasanaeth defnyddiwr-i-ddefnyddiwr a defnyddwyr eu gwasanaeth tuag at ei gilydd ac yn cynnwys gwybodaeth am sut mae agweddau ar y gwasanaeth yn gweithio, gan gynnwys pwy a ganiateir i ddefnyddio'r gwasanaeth a rheolau ar gyfer defnyddio'r gwasanaeth.[19] At ddibenion y dyletswyddau, mae cyfeiriadau at y telerau gwasanaeth hefyd yn cynnwys cyfeiriadau at **ddatganiad sydd ar gael i'r cyhoedd** ar gyfer gwasanaethau chwilio rheoledig a gwasanaethau cyfunol sydd wedi'u nodi fel gwasanaethau Categori 2A.[20] Mae datganiad sydd ar gael i'r cyhoedd yn ddatganiad y mae gwasanaethau chwilio ar gael i ddefnyddwyr, yn aml yn manylu ar wybodaeth amrywiol am sut mae'r gwasanaeth yn gweithredu.

2.10 At ddibenion y dyletswyddau, mae rhiant yn cynnwys unrhyw berson sydd â chyfrifoldeb rhiant dros y plentyn a fu farw sy'n destun cais am wybodaeth.[21] Pan fyddwn yn cyfeirio at 'riant' o fewn y canllawiau hyn, mae hyn yn cynnwys unrhyw berson arall sy'n dod o fewn y diffiniad hwn.

2.11 Mae'r canllawiau a nodir yn y ddogfen hon yn annog darparwyr gwasanaethau perthnasol i ddylunio eu polisïau a'u gweithdrefnau gan ystyried y sefyllfa sensitif y mae rhieni sy'n galaru yn ei brofi. Yn ogystal, rydym wedi nodi rhai camau gwirfoddol nad ydynt yn angenrheidiol i gydymffurfio â'r dyletswyddau, ond a allai helpu i gyflawni'r canlyniad o gefnogi a lleihau ansicrwydd i rieni sy'n galaru yn y sefyllfa drawmatig hon.

---

[13] Adran 75(4) o'r Ddeddf.
[14] Adran 75(2) o'r Ddeddf.
[15] Adran 75(5)(a) o'r Ddeddf.
[16] Adran 75(5)(b) o'r Ddeddf.
[17] Adran 75(5)(5) o'r Ddeddf.
[18] Adran 75(6) o'r Ddeddf.
[19] Cylch gorchwyl wedi'i ddiffinio yn adran 236(1) o'r Ddeddf https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2023/50/section/236as "all documents (whatever they are called) comprising the contract for use of the service (or of part of it) by United Kingdom users."
[20] Adran 75(11) o'r Ddeddf.
[21] O fewn ystyr adran 3 o Ddeddf Plant 1989, Erthygl 6 o Orchymyn Plant (Gogledd Iwerddon) 1995 (O.S. 1995/755 (G.I.2) neu adran 1(3) o Ddeddf Plant (Yr Alban) 1995.

2.12 Yn y canllawiau hyn, rydym yn ystyried y dyletswyddau mewn sawl cam:

a) Beth ddylai gwasnaethau perthnasol ei gynnwys yn eu telerau gwasanaeth
b) Ymateb i rieni sy'n galaru mewn modd amserol
c) Sut y gall gwasanaethau perthnasol wneud eu telerau gwasanaeth yn glir ac yn hygyrch
d) Swyddogaeth gymorth – gofyniad am linell gymorth bwrpasol, adran o'r gwasanaeth, neu ddulliau tebyg
e) Sut y dylai gwasanaethau perthnasol weithredu gweithdrefn gwyno.

3. Cydymffurfio â'r dyletswyddau

Pa ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ddylai eu cynnwys yn eu telerau gwasanaeth

3.1 Mae'r Ddeddf yn gosod sawl gofyniad mewn perthynas â thelerau gwasanaeth perthnasol. Mae rhai o'r gofynion hynny'n ymwneud â darpariaethau penodol y mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol sicrhau eu bod wedi'u cynnwys yn eu telerau gwasanaeth.

Polisi gwasanaeth perthnasol ynghylch datgelu gwybodaeth

3.2 Er mwyn cydymffurfio â'r dyletswyddau, rhaid i ddarparwr gwasanaeth perthnasol wneud yn glir yn eu telerau gwasanaeth beth yw eu polisi am ddelio â cheisiadau gan rieni sy'n galaru am wybodaeth am ddefnydd eu plentyn o'r gwasanaeth. Yn y bôn, dylai darparwr nodi o fewn y telerau gwasanaeth os, pryd ac ym mha amgylchiadau y byddant yn datgelu gwybodaeth mewn ymateb i gais gan riant sy'n galaru. Dylai darparwyr gadarnhau a yw bolisi ganddynt ddatgelu gwybodaeth ac o dan ba amgylchiadau. Os bydd darparwyr yn ystyried ceisiadau fesul achos, er enghraifft oherwydd yr angen i ystyried cyfyngiadau cyfreithiol perthnasol fel gofynion diogelu data, dylid esbonio hyn.

Y weithdrefn i rieni wneud cais

3.3 Mae'r Ddeddf yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparwr gwasanaeth perthnasol gynnwys darpariaethau clir a hygyrch yn y telerau gwasanaeth sy'n nodi'r weithdrefn i rieni sy'n galaru ofyn am wybodaeth am ddefnydd eu plentyn o'r gwasanaeth.

3.4 Dylai darparwr gwasanaeth perthnasol nodi'n glir ac yn hygyrch ei weithdrefn i rieni ofyn am wybodaeth am ddefnydd eu plentyn o'r gwasanaeth, o'r pwynt y mae rhiant sy'n galaru yn ceisio gwneud cais i'r pwynt lle darperir ymateb.[22] Dylent hefyd nodi sut y gall rhieni gael mynediad at weithdrefn gwyno'r gwasanaeth. Rydym yn argymell eu bod yn nodi'r camau y mae'n rhaid i riant sy'n galaru eu dilyn a sut y bydd y gwasanaeth yn ymateb mewn trefn gronolegol, gan ganolbwyntio ar y broses o safbwynt y rhieni. Mae'r tabl canlynol yn enghraifft ddarluniadol o'r hyn y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ei gynnwys yn eu telerau gwasanaeth i gydymffurfio â'r dyletswyddau:

Tabl 1: Enghraifft o gamau gweithdrefnol

Ble i geisio gwybodaeth am y broses ymgeisio	Lleoliad y llinell gymorth neu adran o'r gwasanaeth, neu ryw ddulliau tebyg, y gall rhieni ymweld â nhw i gael gwybodaeth am y broses ar gyfer gofyn am wybodaeth a diweddariadau yn yr amgylchiadau hynny.

[22] Gweler paragraff 3.11 am y diffiniad o ymateb.

Sut i gyflwyno cais	Dulliau cyflwyno ceisiadau fel porth, e-bost, neu gopi caled drwy'r post, ac a ellir dod o hyd i hyn yn y swyddogaeth gymorth (gweler 'Swyddogaeth gymorth – gofyniad am linell gymorth bwrpasol, adran o'r gwasanaeth, neu ddull tebyg') (os yw rhieni'n dewis defnyddio hyn).
Tystiolaeth	Pa dystiolaeth (os o gwbl) sydd ei hangen i wirio hunaniaeth neu berthynas y rhiant â'r plentyn, a pha ddeunydd ategol arall sydd ei angen. (Cyfeiriwch at is-adran 'Y dystiolaeth y bydd ei hangen ar y darparwr' isod am fwy o fanylion).
Ymateb a diweddariadau	Pa wybodaeth fydd yn cael ei chynnwys mewn ymateb i gais rhiant, sut y bydd hyn yn cael ei datgelu a sut y bydd y darparwr yn darparu ymatebion a diweddariadau mewn modd amserol.
Gweithdrefn gwyno	Manylion am sut y gall rhieni sy'n galaru gael mynediad i'r weithdrefn gwyno a'r amserlenni disgwyliedig ar gyfer cydnabyddiaeth ac ymateb i gŵyn.

Y dystiolaeth y bydd ei hangen ar y darparwr

3.5 Mae'r Ddeddf yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol nodi pa dystiolaeth (os o gwbl) y byddant ei hangen ynghylch adnabod y rhiant neu'r berthynas â'r plentyn.

3.6 Rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ddarparu rhestr o'r dystiolaeth y byddant ei hangen (megis dogfennaeth adnabod rhiant, tystysgrif geni plentyn a/neu dystysgrif marwolaeth), er mwyn galluogi rhieni i baratoi cyn gwneud cais.

3.7 Dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol hefyd nodi unrhyw ofynion ychwanegol mewn perthynas â'r dystiolaeth hon, megis a:

- oes angen i ffurfiau o ddogfennau adnabod gael eu cyhoeddi gan y llywodraeth;
- y derbynnir fersiwn wedi'i sganio neu wedi'i ffotograffio;
- rhaid i'r ddogfen adnabod fod wedi'i dyddio o fewn amserlen benodol;
- y derbynnir dogfennau a gyhoeddwyd dramor ac a oes angen cyfieithiadau; a
- oes angen ardystiad cyfreithiol ar gyfer unrhyw ddogfennau.

Manylion digonol ynghylch datgelu gwybodaeth

3.8 Mae'r Ddeddf yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol gynnwys darpariaethau clir a hygyrch yn nhelerau'r gwasanaeth sy'n rhoi digon o fanylion i alluogi defnyddwyr plant a'u rhieni i fod yn weddol sicr ynghylch pa fathau o wybodaeth fyddai'n cael ei datgelu a sut y byddai gwybodaeth yn cael ei datgelu.

3.9 Wrth nodi manylion am sut y byddai gwybodaeth yn cael ei rhannu, rydym o'r farn y dylai darparwyr gynnwys fformat y wybodaeth a ddatgelir (e.g. PDF, JPEG) a'r dull o gyflwyno.

Arfer da

Yn ogystal â'r camau a amlinellir uchod (ym mharagraffau 3.2 – 3.9) a argymhellir ar gyfer cydymffurfio â'r dyletswyddau, mae'r adran hon yn nodi'r wybodaeth ychwanegol y dylai

darparwyr gwasanaethau perthnasol ystyried ei nodi yn eu telerau gwasanaeth i wneud eu prosesau ar gyfer gofyn am a datgelu gwybodaeth hyd yn oed yn fwy tryloyw a hygyrch i rieni sy'n galaru.

Y weithdrefn i rieni wneud cais

Cydnabyddiaeth

Nodwch a fydd ceisiadau am wybodaeth yn cael eu cydnabod, yr amserlen a'r sianel gyfathrebu ddisgwyliedig ar gyfer y gydnabyddiaeth, a pha wybodaeth y bydd y gydnabyddiaeth yn ei chynnwys. Dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol hefyd ystyried cynnwys camau nesaf y broses yn y gydnabyddiaeth cais.

Cyfathrebu

Nodwch pwy fydd yn cyfathrebu â rhieni, gan gynnwys a fydd pwynt cyswllt pwrpasol yn cael ei benodi, ac unrhyw brosesau priodol eraill ar gyfer trin achosion.

Prosesu ceisiadau ac egluro gofynion (os oes angen)

Nodwch y camau nesaf os yw'r dystiolaeth a gyflwynwyd gan rieni sy'n galaru yn anghyflawn neu'n aneglur. Efallai y bydd angen i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol hefyd geisio gwybodaeth neu eglurhad ychwanegol, a dylent nodi'r amgylchiadau a'r camau lle gallai hyn ddigwydd. Gallai enghreifftiau o ddogfennaeth ategol gynnwys tystiolaeth o newid enw, a chanllawiau ar sut i gyflwyno'r dogfennau hyn. Yn ogystal, rydym yn argymell bod darparwyr yn esbonio sut y bydd tystiolaeth yn cael ei storio a pha mor hir y bydd yn cael ei chadw.

Prosesau mewnol

Nodwch drosolwg o'r mathau o gamau mewnol a fyddai'n cael eu cymryd gan y darparwr, megis adolygiad cychwynnol o gais, gwirio hunaniaeth a chyfrif, a gwiriadau cydymffurfio.

Amserlen ar gyfer darparu ymateb

Darparu amserlenni prosesu dangosol ar gyfer ymateb i gais. Dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ystyried darparu rhestr nad yw'n gynhwysfawr o ffactorau a all effeithio ar yr amserlen ar gyfer ymateb yn eu telerau gwasanaeth, megis gofynion cyfreithiol.

Y dystiolaeth y bydd ei hangen ar y darparwr

Dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ystyried anghenion rhieni sy'n galaru nad oes ganddynt fynediad at adnabod a gyhoeddwyd gan y llywodraeth fel pasbort neu drwydded yrru, ac felly rydym yn eu hannog i dderbyn nifer o wahanol fathau o adnabod, gan gofio gofynion hygyrchedd ac amrywiaeth defnyddwyr ar blatfform a'u rhieni.

Digon o fanylion am ddatgelu gwybodaeth

Rydym hefyd yn argymell bod darparwyr gwasanaethau perthnasol yn cynnwys manylion ychwanegol i ddarparu eglurder a chymorth pellach lle bo hynny'n berthnasol. Gallai hyn, er enghraifft, gynnwys:

- Cadarnhau'r mathau o wybodaeth na fyddent yn eu rhannu mewn unrhyw amgylchiadau.
- Esbonio a allai fod angen meddalwedd arbennig i gael mynediad at unrhyw wybodaeth a ddatgelwyd ac a ydynt yn cynnig cymorth i rieni i gael mynediad at hyn.
- Rhagor o wybodaeth am y dull o gyflwyno. Er enghraifft, lle mae darparwr yn nodi y bydd gwybodaeth yn cael ei chyflwyno trwy borth diogel, gallent gynnwys gwybodaeth ychwanegol i esbonio sut y byddai rhieni yn cyrchu'r systemau hyn.

Ymateb i rieni sy’n galaru mewn modd amserol

3.10 Mae'r Ddeddf yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ymateb mewn modd amserol i rieni sy’n galaru sy'n gofyn am wybodaeth neu ddiweddariadau ar gynnydd eu ceisiadau.

3.11 Rydym yn ystyried bod **ymateb** yn gyfathrebiad gan ddarparwr gwasanaeth perthnasol i'r rhiant sy'n gofyn am wybodaeth sy’n:

a) darparu gwybodaeth am ddefnydd y plentyn o'r gwasanaeth (boed yn ddatgeliad llawn neu'n rhannol); neu
b) esbonio pam nad yw'r wybodaeth hon yn cael ei darparu.

3.12 Dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol hefyd ragweld y gallai rhieni sy’n galaru sy'n gofyn am wybodaeth am ddefnydd eu plentyn o'r gwasanaeth geisio diweddariadau ar sut mae eu cais yn mynd rhagddo. Gall diweddariad gynnwys cadarnhau pa gamau sydd wedi'u cymryd, beth sy'n ddyledus a faint o amser y gall y cais ei gymryd.

3.13 Wrth benderfynu beth fydd yn gyfystyr â modd amserol, rydym yn cydnabod y gall natur a maint unrhyw gais gael effaith ar amserlenni ar gyfer **ymateb** neu ymateb i gais am ddiweddariad**.** Fodd bynnag, dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol gwblhau unrhyw weithgareddau a phrosesau mewnol y maent yn eu hystyried yn angenrheidiol yn brydlon ac yna dylent ddarparu'r ymateb neu'r diweddariad am gynnydd cais heb oedi.

3.14 Mewn achosion lle mae'n amlwg yn gynnar na fydd darparwr gwasanaeth perthnasol yn darparu unrhyw wybodaeth i rieni sy’n galaru, er enghraifft os oes ganddo bolisi nad yw'n datgelu gwybodaeth neu oherwydd nad yw gwybodaeth ar gael o ganlyniad i bolisïau cadw data, nid oes unrhyw gyfiawnhad dros unrhyw oedi cyn darparu ymateb i roi gwybod i rieni am hyn.

Arfer da

Yn ogystal â'r camau a amlinellir uchod a argymhellir ar gyfer cydymffurfio â'r ddyletswydd, dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ystyried gwella cyfathrebu ac eglurder hyd yn oed ymhellach i rieni sy’n galaru. Er enghraifft, dylai darparwyr ystyried cydnabod cais rhiant sy’n galaru am wybodaeth yn brydlon. Gall hefyd fod yn ddefnyddiol cynnwys rhywfaint o wybodaeth am y weithdrefn a'r camau nesaf (er enghraifft, prosesau mewnol sy'n weddill), gan gynnwys amserlenni disgwyliedig. Efallai y byddant hefyd yn dymuno ystyried esbonio beth y gall rhiant ei wneud i ofyn am ddiweddariad ar ôl cyflwyno eu cais.

O ystyried natur sensitif ceisiadau am wybodaeth neu ddiweddariadau gan rieni sy’n galaru, dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ystyried, lle bynnag y bo modd, osgoi gofyn iddynt ailadrodd manylion yn ddiangen neu ailgyflwyno tystiolaeth sydd eisoes wedi'i darparu. Rydym yn cydnabod y gallai fod angen ailadrodd mewn rhai amgylchiadau - megis y rhai sy'n ymwneud â diogelwch data. Yn yr achosion hyn, dylai darparwyr esbonio'n glir y rheswm dros y cais yn eu cydnabyddiaeth i helpu rhieni i ddeall y broses a lleihau gofid ychwanegol.

Wrth ymateb i geisiadau am wybodaeth gan rieni sy’n galaru, rydym yn argymell bod darparwyr gwasanaethau perthnasol sydd â pholisi ar gyfer peidio â datgelu yn darparu'r rhesymeg dros y polisi hwn wrth egluro pam nad yw gwybodaeth yn cael ei darparu.

Efallai y bydd darparwyr gwasanaethau perthnasol yn dymuno gosod targedau perfformiad ar gyfer yr amser y mae'n ei gymryd i ymateb i gais rhiant sy’n galaru am wybodaeth. Wrth osod targedau, bydd angen i ddarparwyr ystyried yr angen i ymateb i gais rhiant sy’n galaru

mewn modd amserol a sicrhau bod yr ymateb hwn yn gynhwysfawr ac yn gywir. Gall targedau perfformiad helpu darparwyr i sicrhau bod yr amser y mae'n ei gymryd iddynt ymateb yn fesuradwy ac yn atebol. Rydym yn argymell bod darparwyr yn mesur a monitro eu perfformiad yn effeithiol yn erbyn eu targedau perfformiad.

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

3.15 Mae'r Ddeddf yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ei gwneud yn glir yn eu telerau gwasanaeth beth yw eu polisi ynglŷn â delio â cheisiadau gan rieni sy'n galaru am wybodaeth am ddefnydd eu plentyn o'r gwasanaeth. Rydym yn disgwyl y dylai'r wybodaeth hon hefyd fod ar gael o fewn y telerau gwasanaeth.

3.16 Yn ogystal â sicrhau bod telerau gwasanaeth yn cynnwys manylion eu polisi ar ddatgelu, mae'r Ddeddf yn gosod gofynion ar ddarparwyr gwasanaethau perthnasol i nodi gwybodaeth mewn ffordd glir a hygyrch.

3.17 Mae hyn yn cynnwys:

a) y weithdrefn i rieni sy'n galaru ofyn am wybodaeth;
b) pa dystiolaeth sydd ei hangen am hunaniaeth neu berthynas y rhiant â'r plentyn; a
c) rhoi digon o fanylion am ba fath o wybodaeth fyddai'n cael ei datgelu, a sut.

3.18 Wrth ddrafftio darpariaethau 'clir', dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol weithredu'r canlynol:

a) Cynllun a fformatio: Dylid gosod a fformatio darpariaethau mewn ffordd sy'n helpu defnyddwyr i'w darllen a'u deall.
b) Iaith: Dylid ysgrifennu darpariaethau i oedran darllen dealladwy ar gyfer yr unigolyn ieuengaf a ganiateir i ddefnyddio'r gwasanaeth heb ganiatâd rhiant neu warcheidwad.

3.19 Wrth ddrafftio darpariaethau 'hygyrch', dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol weithredu'r canlynol:

a) Canfyddadwyedd: Dylai darpariaethau fod yn hawdd eu canfod o fewn telerau'r gwasanaeth a bod wedi'u nodi'n glir i'r cyhoedd (gan gynnwys i'r rhai nad ydynt yn defnyddio neu nad ydynt wedi cofrestru ar gyfer y gwasanaeth).
b) Defnyddioldeb: Dylid cynllunio darpariaethau i fod yn gydnaws â thechnolegau cynorthwyol, gan gynnwys llywio bysellfwrdd a thechnoleg darllen sgrin.

Arfer da

Yn ogystal â'r camau a amlinellir uchod a argymhellir ar gyfer cydymffurfio â'r ddyletswydd, dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ystyried defnyddio iaith sy'n sensitif i'r amgylchiadau trawmatig y bydd rhieni sy'n galaru yn ymgysylltu â'r darpariaethau hyn.

Rydym yn argymell bod y geiriad a ddefnyddir mewn rhannau perthnasol o'u telerau gwasanaeth yn cael ei ategu gan egwyddorion ymarfer sy'n seiliedig ar drawma.[23]

Swyddogaeth gymorth – gofyniad am linell gymorth bwrpasol, adran o'r gwasanaeth, neu ddulliau tebyg

3.20 Mae'r Ddeddf yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol gael llinell gymorth bwrpasol neu adran o'r gwasanaeth, neu ryw ddulliau tebyg, lle gall rhieni ddarganfod yn hawdd beth sydd angen iddynt ei wneud i gael gwybodaeth a diweddariadau ar eu cais.[24]

3.21 Mae'n fater i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol benderfynu pa fath o swyddogaeth gymorth maen nhw'n ei ddarparu a ble mae'r swyddogaeth gymorth hon wedi'i lleoli ar eu gwefan, ond mae'n rhaid iddo fod yn hawdd i rieni gael arweiniad ar sut y gallant wneud cais am wybodaeth a diweddariadau. Er enghraifft, gallai'r swyddogaeth gymorth hon fod ar ffurf llinell gymorth ffôn, cyfleuster sgwrsio byw ar-lein, adran o'r gwasanaeth wedi'i labelu'n glir sy'n amlinellu'r camau allweddol neu set o gwestiynau cyffredin.

3.22 Rydym yn disgwyl y bydd llawer o'r wybodaeth a ddarperir drwy'r swyddogaeth gymorth hon yn adlewyrchu'r wybodaeth y mae'n ofynnol i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ei chynnwys yn eu telerau gwasanaeth (gweler paragraffau 3.2 – 3.9).

3.23 Fel man cychwyn, a waeth beth yw swyddogaeth gymorth y mae darparwyr cymorth yn dewis ei chael ar waith, dylai darparwr gwasanaeth perthnasol amlinellu beth yw ei bolisi ar gyfer delio â cheisiadau gan riant ynghylch defnydd y plentyn o'r gwasanaeth, yn unol â'r hyn y maent wedi'i nodi yn eu telerau gwasanaeth (gweler paragraff 3.2).

3.24 Gan ddefnyddio'r swyddogaeth gymorth, dylai rhieni allu deall a oes gan ddarparwr bolisi i ddatgelu gwybodaeth, i beidio â datgelu gwybodaeth neu a ydynt yn dewis ystyried ceisiadau fesul achos.

3.25 Rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol sicrhau bod rhieni yn gallu darganfod yn hawdd beth sydd angen iddynt ei wneud i gael gwybodaeth a diweddariadau. Felly, dylai fod yn hawdd dod o hyd i'r llinell gymorth bwrpasol neu'r adran o'r gwasanaeth, neu ryw ddull tebyg, fel:

a) Mae'n hawdd ei leoli waeth a yw rhieni wedi cofrestru gyda'r gwasanaeth neu'n defnyddio'r gwasanaeth;
b) Mae wedi'i gynllunio fel y gall pobl sy'n defnyddio technoleg gynorthwyol ddod o hyd iddo; a
c) Pan fo gan wasanaeth swyddogaeth chwilio ar gael, dylai'r llinell gymorth bwrpasol neu adran o'r gwasanaeth fod yn adfer drwy hyn.

[23] Gweler yr adnoddau canlynol am gefndir pellach ar ymarfer sy'n seiliedig ar drawma: Diffiniad gwaith o ymarfer sy'n seiliedig ar drawma - GOV.UK (Lloegr); Ymarfer sy'n seiliedig ar drawma: pecyn cymorth - gov.scot (Yr Alban); Cymru sy'n Ystyriol o Drawma (Cymru); Pecyn Cymorth Gwybodaeth am Trawma (Gogledd Iwerddon). [fel ar 5 Rhagfyr 2025]

[24] Mae'n ofynnol i wasanaethau perthnasol hefyd gynnwys manylion y swyddogaeth gymorth yn eu telerau gwasanaeth. Gweler yr is-adran 'Manylion llinell gymorth bwrpasol neu adran o'r gwasanaeth, neu ryw ddull tebyg yn y telerau gwasanaeth' ym mharagraffau 3.27 – 3.28 am fanylion.

3.26 Er mwyn sicrhau bod rhieni yn gallu darganfod yn hawdd beth sydd angen iddynt ei wneud i gael gwybodaeth a diweddariadau, dylai'r swyddogaeth gymorth hefyd esbonio:

a) Y camau y mae angen i rieni eu dilyn i gael gwybodaeth. Dylai hyn gynnwys sut y gellir gwneud cais, gan gynnwys cyfeirio'n uniongyrchol at rieni sy'n galaru at y mecanwaith ar gyfer gwneud cais. Os yw'r modd ar gyfer gwneud cais am wybodaeth trwy fecanwaith ar-lein (fel ffurflen gais ar-lein), dylai darparwyr gynnwys hyperddolen i hyn yn eu swyddogaeth gymorth. Fel arall, dylai swyddogaethau cymorth darparwyr ddarparu manylion am y mecanwaith y gall rhieni sy'n galaru ofyn am wybodaeth am ddefnydd eu plentyn o'r gwasanaeth (h.y. darparu rhif ffôn, cyfeiriad e-bost neu gyfeiriad post). Dylai hefyd ddisgrifio pa dystiolaeth, os o gwbl, y bydd y darparwr ei hangen am hunaniaeth neu berthynas y rhiant â'r plentyn.
b) Beth sydd angen i rieni ei wneud i gael y wybodaeth ddiweddaraf. Gallai hyn gynnwys a oes cyfeiriad e-bost penodol ar gyfer y gwasanaeth y mae angen i rieni gysylltu â nhw i ofyn am ddiweddariad.

Arfer da

Yn ogystal â'r camau a amlinellir uchod a argymhellir ar gyfer cydymffurfio â'r ddyletswydd, dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ystyried darparu rhagor o wybodaeth drwy'r swyddogaeth gymorth i wneud eu proses hyd yn oed yn fwy tryloyw i rieni sy'n galaru. Er enghraifft:

- Y mathau o wybodaeth a fyddai'n cael ei datgelu
- Sut y byddai gwybodaeth yn cael ei datgelu
- Yr amserlen ragweledig ar gyfer darparu ymateb i'r cais
- Ffactorau perthnasol a allai effeithio ar yr amserlen hon
- Sut y gall rhieni sy'n galaru gwyno os nad ydynt yn fodlon â'r ffordd y mae eu cais wedi'i drin (gweler paragraffau 3.29 – 3.31 am ragor o fanylion)

Manylion llinell gymorth neu adran o'r gwasanaeth bwrpasol, neu ryw ddull tebyg yn nhelerau'r gwasanaeth

3.27 Rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol ddarparu manylion eu swyddogaeth gymorth (fel yr amlinellir uchod ym mharagraffau 3.20 - 3.26) yn eu telerau gwasanaeth.

3.28 Er mwyn cydymffurfio â'r ddyletswydd hon, rhaid i ddarparwyr gwasanaeth perthnasol gynnwys y manylion canlynol yn y telerau gwasanaeth:

a) pa swyddogaeth gymorth sydd gan y gwasanaeth ar waith, er enghraifft, llinell gymorth ffôn neu gyfleuster sgwrsio byw ar-lein; a
b) ble mae'r swyddogaeth gymorth wedi'i lleoli. Dylai'r telerau gwasanaeth gyfeirio rhieni sy'n galaru at y cymorth, er enghraifft trwy gynnwys hyperddolen lle darperir y cymorth ar-lein, neu drwy restru rhif ffôn lle cynigir y gefnogaeth trwy linell gymorth ffôn.

Arfer da

Dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ystyried sicrhau bod manylion y llinell gymorth neu adran o'r gwasanaeth benodol, neu ryw fodd tebyg, fod yn glir ac yn hygyrch yn eu telerau gwasanaeth. Gweler paragraffau 3.15 – 3.19 am ganllawiau ar eglurder a hygyrchedd.

Sut y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol weithredu gweithdrefn gwyno

3.29 Mae'r Ddeddf yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr gwasanaeth perthnasol weithredu gweithdrefn gwyno sy'n hawdd ei gyrchu, yn hawdd ei defnyddio ac yn dryloyw, sy'n caniatáu i gwynion perthnasol gael eu gwneud, ac sy'n darparu ar gyfer cymryd camau priodol.

3.30 Er mwyn gwneud y weithdrefn gwyno yn hawdd ei gyrchu ac yn hawdd ei defnyddio, dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol:

a) Sicrhau bod y broses gwyno yn hawdd i'w dod o hyd iddo a'i llywio. Er enghraifft, gallent gyfeirio eu mecanweithiau cwynion at rieni sy'n galaru fel rhan o'u gweithdrefn ar gyfer gwneud cais, fel y nodir yn eu telerau gwasanaeth (gweler paragraffau 3.3 – 3.4). Dylai gwasanaethau perthnasol hefyd gynnig cyfarwyddiadau sy'n hawdd eu deall.

b) Caniatáu i rieni sy'n galaru roi gwybodaeth ategol i'r darparwr gwasanaeth perthnasol wrth wneud cwynion perthnasol.

c) Dilyn safonau'r diwydiant ac arfer gorau, a defnyddio'r wybodaeth sydd gan y darparwr am anghenion hygyrchedd defnyddwyr y DU - gan gynnwys pobl anabl - i ddylunio proses gwyno sy'n hawdd ei defnyddio i bawb ac sy'n gweithio'n dda gyda thechnolegau cynorthwyol (fel llywio bysellfwrdd a darllenwyr sgrin).

d) Rhaid i'r weithdrefn gwyno hefyd fod yn dryloyw. Er mwyn gwneud hyn, gallai darparwyr gwasanaethau perthnasol osod disgwyliadau clir ar gyfer amserlenni cwynion a nodi'r camau gweithredu posibl.

3.31 Bydd natur y camau priodol yn dibynnu ar y gŵyn. Dylai camau priodol mewn ymateb i gwynion gynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i:

a) Cydnabod pob cwyn, a allai gynnwys:

i) rhoi amserlen i'r achwynydd yn dweud wrthynt pryd y gallant ddisgwyl clywed y canlyniad.

ii) nodi canlyniadau posibl y gŵyn, ac esboniad o'r camau y gellir eu cymryd mewn ymateb i'r gŵyn. Gallai'r wybodaeth hon esbonio sut mae darparwr gwasanaeth perthnasol yn ymdrin â chwynion yn gyffredinol ac nid oes angen ei theilwra ar gyfer pob cwyn benodol.

b) Unigolyn neu dîm enwebedig i ymdrin â'r gŵyn, a allai fod yn rhan o ddarparwr swyddogaeth ymdrin cwynion presennol gwasanaeth perthnasol.

c) Ymdrin â chwynion perthnasol o fewn amserlenni a bennir gan ddarparwr y gwasanaeth perthnasol.

d) Ymateb sy'n nodi'n glir a yw'r gŵyn wedi'i chadarnhau, yn llawn neu'n rhannol, neu beidio â chadarnhau, ac sy'n esbonio'r rhesymeg dros y penderfyniad. Gall hyn hefyd gynnwys manylion pa gamau pellach, os o gwbl, a gymerir. Rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol hysbysu rhieni am ganlyniad y gŵyn, hyd yn oed os yw'r canlyniad yw nad yw'r gŵyn yn cael ei chynnal.

Arfer Da

Yn ogystal â'r camau a amlinellir uchod a argymhellir ar gyfer cydymffurfio â'r ddyletswydd, dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ystyried hyfforddi unigolion neu dimau i ymateb gyda sensitifrwydd priodol, er mwyn sicrhau bod y broses yn caniatáu i rieni sy'n galaru gael eu trin gyda pharch ac urddas dyledus.

Wrth ymateb i geisiadau am wybodaeth gan rieni sy'n galaru, dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ystyried eu cyfeirio at y weithdrefn gwyno sy'n caniatáu iddynt gwyno os ydynt o'r farn nad yw'r darparwr yn cydymffurfio â'r dyletswyddau. Er enghraifft, gallai darparwyr gynnwys hyperddolen i'r weithdrefn gwyno.

Polisïau a gweithdrefnau sy'n llywodraethu ymdrin a datrys cwynion

3.32 Rhaid i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol gynnwys yn y telerau gwasanaethau darpariaethau sy'n hawdd eu cyrraedd gan nodi'r polisïau a'r prosesau sy'n llywodraethu trin a datrys cwynion. Rydym yn dehongli 'mynediad' yn eang i ymgorffori gofynion ac anghenion hygyrchedd, ac yn disgwyl i'r un egwyddorion a nodir ym mharagraff 3.19 fod yn berthnasol yma.

3.33 Dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol ystyried dealladwyedd, yn seiliedig ar oedran darllen tebygol yr unigolyn ieuengaf a ganiateir i ddefnyddio'r gwasanaeth heb ganiatâd rhiant neu warcheidwad.

Arfer da

Yn ogystal â'r camau a amlinellir uchod a argymhellir ar gyfer cydymffurfio â'r ddyletswydd, os oes gan ddarparwyr gwasanaethau perthnasol broses apelio mewn perthynas â chanlyniadau cwynion, dylent ystyried nodi manylion y broses hon ochr yn ochr â'r polisïau a'r gweithdrefnau sy'n llywodraethu ymdrin a datrys cwynion.