1. Trosolwg

Am beth mae'r Datganiad a'r Canllawiau hyn yn sôn?

1.1 Mae Deddf Diogelwch Ar-lein 2023 ('y Ddeddf') yn gosod dyletswyddau ar ddarparwyr gwasanaethau perthnasol yn ymwneud â cheisiadau gan rieni sy'n galaru i gael gwybodaeth am sut roedd eu plant a fu farw yn defnyddio gwasanaeth. [1] Cafodd y dyletswyddau yng nghyswllt Defnyddwyr sy'n Blant a fu Farw ('y dyletswyddau') yn adran 75 o'r Ddeddf eu llywio gan brofiadau rhieni mewn profedigaeth a oedd wedi gofyn am wybodaeth gan wasanaethau ar-lein yn dilyn marwolaeth eu plentyn ac wedi dod ar draws rhwystrau sylweddol wrth wneud hynny. Pwrpas y dyletswyddau a gyflwynwyd yw cynyddu tryloywder a lleihau ansicrwydd i rieni sy'n galaru wrth iddynt geisio cael gwybodaeth ac atebion yn yr amgylchiadau anodd hyn.

1.2 O dan adran 76 o'r Ddeddf, mae'n rhaid i Ofcom ddarparu canllawiau i helpu darparwyr gwasanaethau perthnasol i ddeall a chydymffurfio â'r dyletswyddau hyn. Ym mis Rhagfyr 2025, fe wnaethom ymgynghori ar ein Canllawiau arfaethedig ar y dyletswyddau ('y Canllawiau'). Mae'r Datganiad hwn yn nodi ein penderfyniadau yn dilyn yr ymgynghoriad hwnnw, sut rydym wedi ystyried adborth gan ymatebwyr a'n dull gweithredu ar gyfer y Canllawiau terfynol.

1.3 Roedd yr ymatebwyr yn gefnogol i'n cynigion ar y cyfan, ac yn anghytuno ar ychydig iawn o bwyntiau yn unig. Felly, rydym wedi bwrw ymlaen yn fras â'r dull roeddem wedi ymgynghori yn ei gylch.

1.4 Awgrymodd ymatebwyr hefyd nifer o ychwanegiadau i'r Canllawiau. Wrth ystyried pa mor addas yw'r awgrymiadau hyn, rydym wedi ystyried cwmpas a phwrpas y dyletswyddau a'r amcanion sy'n sail i'n dull gweithredu. Rydym hefyd wedi ystyried a ddylid adlewyrchu awgrymiadau fel arfer da ychwanegol os oes ganddynt ddigon o gysylltiad â'r dyletswyddau ac y byddent yn gwella profiad rhieni sy'n galaru.

Pa benderfyniadau ydym ni wedi'u gwneud?

1.5 Ar ôl ymgynghori, rydym yn cadarnhau'n fras y dull gweithredu a nodir yn ein Canllawiau arfaethedig. Rydym wedi gwneud nifer cyfyngedig o newidiadau i'n hargymhellion arfer da sy'n ymwneud ag **a)** cyfathrebu â rhieni sy'n galaru os yw cyfrifoldeb dros ddelio â chais yn newid; **b)** gwybodaeth am argaeledd y swyddogaeth gymorth, gan gynnwys unrhyw oriau gweithredu ac amseroedd ymateb disgwyliedig, lle byddai hyn yn helpu rhieni sy'n galaru i ddeall pryd y gallant ddisgwyl cael cymorth; a **c)** argymhellion ynghylch a ellir golygu'r wybodaeth a ddatgelir mewn ymateb i gais a, lle bo hynny'n berthnasol, amgylchiadau lle gallai hyn ddigwydd.

1.6 Mae'r argymhellion arfer da hyn yn ychwanegol at y camau rydym yn argymell bod darparwyr gwasanaethau perthnasol yn eu cymryd i gydymffurfio â'r dyletswyddau. Fel

[1] Yn unol ag adran 75(10) o'r Ddeddf, ac yn y Datganiad 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.

arall, nid ydym wedi gwneud argymhellion ar y materion gweithredol ehangach a godwyd gan ymatebwyr ac sy'n cael eu crynhoi yn Atodiad 1. Mae'r Canllawiau terfynol yn cael eu cyhoeddi ochr yn ochr â'r Datganiad hwn. Bydd y dyletswyddau sy'n ymwneud â defnyddwyr plant a fu farw yn dod i rym ar 11 Tachwedd 2026; o'r dyddiad hwnnw ymlaen, bydd gofyn i ddarparwyr gwasanaethau perthnasol gydymffurfio â hwy.

2. Cyflwyniad

Y Cyd-destun Cyfreithiol

2.1 Mae dyletswyddau'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] Rydym yn galw'r gwasanaethau hyn yn 'wasanaethau perthnasol'. Mae rhagor o wybodaeth am sut mae gwasanaethau'n cael eu categoreiddio a'u cynnwys yn y gofrestr ar gael ar ein gwefan.

2.2 Mae'r dyletswyddau 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 a fu farw am wybodaeth ynghylch defnydd y plentyn o'r gwasanaeth;
b) Cynnwys darpariaethau clir a hygyrch yn y telerau gwasanaeth:
    i) Nodi'r weithdrefn y dylai rhieni plentyn a fu farw ei dilyn er mwyn gwneud cais am wybodaeth am ddefnydd y plentyn o'r gwasanaeth;
    ii) Nodi pa dystiolaeth (os o gwbl) y bydd angen ei rhoi i'r darparwr o fanylion adnabod y rhiant neu berthynas y rhiant â'r plentyn; a
    iii) 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 a fu farw i gael gwybodaeth 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 tebyg arall, 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 ar gyfer y gwasanaeth sy'n:
    i) Galluogi rhieni plentyn a fu farw 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) Ei gwneud yn bosibl i ddarparwr y gwasanaeth gymryd camau priodol i ymateb i gwynion o'r fath;
    iii) Hygyrch, yn hawdd ei defnyddio ac yn dryloyw;
f) Cynnwys, yn y telerau gwasanaeth, ddarpariaethau 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.

2.3 O dan adran 76 o'r Ddeddf, mae'n rhaid i Ofcom ddarparu canllawiau i helpu darparwyr gwasanaethau perthnasol i gydymffurfio â'r dyletswyddau. Mae'r datganiad hwn yn canolbwyntio ar ein canllawiau terfynol yn unol â'r ddyletswydd honno.

[2] Cofrestr Ofcom o Wasanaethau wedi'u Categoreiddio: https://www.ofcom.org.uk/cy/online-safety/illegal-and-harmful-content/register-of-categorised-services-and-list-emerging-category-1-services?language=cy

2.4 Mae Atodiad 2 yn nodi'r fframwaith cyfreithiol ehangach sy'n berthnasol i'n penderfyniadau, gan gynnwys ein dyletswyddau cyffredinol a'r materion y mae'n rhaid i ni eu hystyried wrth gyflawni ein swyddogaethau. Mae hefyd yn egluro ein dyletswydd i weithredu'n unol â Deddf Hawliau Dynol 1998, gan gynnwys yr hawliau i ryddid mynegiant a phreifatrwydd, a'n dull gweithredu ar gyfer yr asesiadau effaith perthnasol.

Cefndir y datganiad hwn

2.5 Wrth ddatblygu ein cynigion, fe wnaethom ofyn am dystiolaeth o brofiadau rhieni sy'n galaru ac sydd eisiau gwybodaeth am ddefnydd eu plentyn o wasanaethau ar-lein. Yn dilyn ein Cais am Dystiolaeth ym mis Mai 2024, fe wnaethom wahodd rhieni sy'n galaru i gymryd rhan mewn gweithdy ar 24 Mehefin 2025 a chyfweliad ar 17 Gorffennaf 2025. Roedd yr ymgysylltu hwn wedi ein helpu i ddeall yr heriau roeddent wedi dod ar eu traws wrth geisio gwybodaeth gan wasanaethau perthnasol, a sut gallai'r dyletswyddau wella eu profiad yn y dyfodol.

2.6 Roedd yr ymgysylltu hwn, ynghyd ag ymatebion i'n Cais am Dystiolaeth[3] a'n hymchwil ddesg, yn sail i'n cynigion ac yn tynnu sylw at bwysigrwydd prosesau clir, hygyrch a sensitif i rieni sy'n galaru chwilio am wybodaeth. Rydym yn diolch i'r rhieni mewn profedigaeth a gymerodd ran am rannu eu profiadau ac am benderfynu sbarduno newid cadarnhaol i deuluoedd eraill.

2.7 Ym mis Rhagfyr 2025, fe wnaethom ymgynghori ar ein Canllawiau arfaethedig i helpu i ddarparu gwasanaethau perthnasol i gydymffurfio â'r dyletswyddau. Cawsom bum ymateb i'r ymgynghoriad gan randdeiliaid, gan gynnwys gwasanaethau ar-lein, clymblaid y diwydiant gwasanaethau ar-lein, rheoleiddiwr, cymdeithas sifil ac academwyr.

2.8 Ni chawsom lawer o adborth ond roedd yr ymatebwyr at ei gilydd yn cefnogi ein dull gweithredu arfaethedig ar gyfer y Canllawiau, gan gynnwys ein hargymhellion ar gyfer cydymffurfio ac arferion da.[4] Dim ond ychydig iawn o anghytuno oedd â'n cynigion penodol. Yn hytrach, roedd llawer o'r adborth yn awgrymu ychwanegiadau at y Canllawiau, neu ragor o fanylion ynddynt.

2.9 Roedd rhai o'r awgrymiadau hyn yn ymwneud yn uniongyrchol â'r dyletswyddau, ein cynigion a/neu'r argymhellion arfer da y buom yn ymgynghori arnynt. Rydym yn rhoi sylw i'r adborth hwn yn Adran 3. Roedd ymatebwyr hefyd wedi gwneud awgrymiadau ehangach ynghylch sut gallai darparwyr gwasanaethau perthnasol ddelio â cheisiadau gan rieni sy'n galaru. Mae Atodiad 1 yn rhoi crynodeb o'r adborth ehangach, ein cynigion a'n rhesymeg.

2.10 Mae gweddill y Datganiad hwn yn nodi'r dyletswyddau, yr amcanion sy'n sail i'n dull gweithredu a chrynodeb o'n cynigion (Adran 2).

Ein hamcanion ar gyfer y Canllawiau

2.11 Fel y nodir yn Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, bwriad y Canllawiau yw darparu fframwaith ymarferol er mwyn i wasanaethau perthnasol gydymffurfio â'r dyletswyddau, a gwella

[3] Galwad Ofcom am dystiolaeth: Trydydd cam rheoleiddio diogelwch ar-lein (Mawrth 2024):
[4] Ymgynghoriad Ofcom: Canllawiau - Dyletswyddau yng nghyswllt Defnyddwyr sy'n Blant a fu Farw (Rhagfyr 2025)

profiad rhieni sy'n galaru ac sy'n ceisio cael gwybodaeth, ni waeth beth yw polisi datgelu'r darparwr. Fe wnaethom gynnig tri amcan ar gyfer y Canllawiau:

a) **Eglurder a thryloywder**: helpu 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) **Urddas a pharch:** helpu 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 gwasanaethau perthnasol yn mabwysiadu dull trugarog a sensitif wrth ymwneud â'r rhieni

c) **Lleihau'r baich ar rieni sy'n galaru:** helpu darparwyr 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.

Crynodeb o'n cynigion yn yr ymgynghoriad

2.12 Yn Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, fe wnaethom gynnig camau y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol eu cymryd i gydymffurfio â'r dyletswyddau, ynghyd ag argymhellion arfer da ychwanegol sydd â'r bwriad o gefnogi'r amcanion a nodir uchod. Mae'r Ddeddf yn mynnu bod gan wasanaethau perthnasol bolisïau ar waith ond nid yw'n mynnu bod gwasanaethau perthnasol yn datgelu gwybodaeth i rieni sy'n galaru nac yn rhagnodi beth ddylai polisi datgelu darparwr fod. Felly, roedd ein cynigion yn canolbwyntio ar helpu darparwyr i gydymffurfio â'r dyletswyddau sy'n ymwneud â thryloywder, hygyrchedd, cymorth, ymatebion amserol a chwynion.

2.13 Yn gryno, roedd ein Canllawiau arfaethedig yn egluro sut dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol fynd ati i gydymffurfio â'r dyletswyddau hyn. Roedd hyn yn cynnwys lefel y manylder sy'n ofynnol mewn perthynas â'r wybodaeth y mae angen i ddarparwyr ei chynnwys yn eu telerau gwasanaeth; sut i wneud yr wybodaeth honno'n glir, yn hygyrch ac yn hawdd dod o hyd iddi; pwrpas y swyddogaeth gymorth; sut y dylent fynd ati i ymateb yn brydlon; a gweithredu eu gweithdrefnau cwyno. Roedd y Canllawiau arfaethedig hefyd yn cydnabod yr hyblygrwydd sydd gan ddarparwyr wrth benderfynu sut i weithredu'r gofynion hyn yn ymarferol.

2.14 Ochr yn ochr â'r argymhellion hyn ar gyfer cydymffurfio â'r dyletswyddau, roeddem yn cynnig arferion da ychwanegol gyda'r bwriad o wella profiad rhieni sy'n galaru o'r broses o wneud cais neu ofyn am ddiweddariad. Roedd hyn yn cynnwys argymhellion i ddarparwyr: gyfathrebu'n sensitif ac yn unol ag egwyddorion ymarfer sy'n ystyriol o drawma; cydnabod ceisiadau a darparu gwybodaeth am yr hyn y gall rhieni ei ddisgwyl; osgoi mynnu bod rhieni'n ailadrodd gwybodaeth yn ddiangen; ystyried pennu a monitro targedau perfformiad; darparu gwybodaeth ddefnyddiol ychwanegol drwy'r swyddogaeth gymorth; a sicrhau bod y rheini sy'n delio â chwynion yn ymgysylltu â rhieni sy'n galaru gyda sensitifrwydd priodol.

3. Adborth rhanddeiliaid a'n hymateb

3.1 Yn yr adran hon, rydym yn ystyried adborth sy'n ymwneud yn uniongyrchol â'n hamcanion a'n cynigion ar gyfer sut gall darparwyr gwasanaethau perthnasol gydymffurfio â'r dyletswyddau a'n hargymhellion arferion da. Rydym wedi grwpio'r adborth o amgylch prif elfennau ein cynigion, gan adlewyrchu'r meysydd y gwnaeth ymatebwyr sylwadau arnynt, yn hytrach na mynd i'r afael â phob elfen unigol o'r dyletswyddau ar wahân.

Amcanion y canllawiau

3.2 Rydym wedi penderfynu cynnal y tri amcan yr ymgynghorwyd arnynt i (1) hyrwyddo eglurder a thryloywder i rieni sy'n galaru; (2) sicrhau eu bod yn cael eu trin ag urddas a pharch, a (3) lleihau'r baich sydd arnynt wrth geisio gwybodaeth.

Yr hyn a ddywedodd yr ymatebwyr

3.3 Roedd yr ymatebwyr a wnaeth sylwadau ar ein hamcanion arfaethedig yn eu cefnogi. Roedd Pinterest yn cytuno â'n cynigion, gan eu disgrifio fel rhai priodol ac ymarferol, ac roeddent yn cefnogi'r amcanion roeddem yn eu cynnig ar gyfer y Canllawiau.[5] Croesawodd ymatebydd arall yr amcanion o wella tryloywder ac eglurder i rieni sy'n galaru a lleihau ansicrwydd a thrallod.[6]

3.4 Roedd Dr Edina Harbinja hefyd yn cefnogi'r amcanion arfaethedig ond awgrymodd ein bod yn cynnwys amcan ychwanegol ynghylch diogelu preifatrwydd y plentyn a fu farw a phreifatrwydd trydydd partïon, gan gynnwys drwy sicrhau bod unrhyw wybodaeth sy'n cael ei datgelu yn angenrheidiol ac yn gymesur.[7]

Ein hymateb

3.5 Rydym wedi ystyried awgrym Dr Harbinja y dylai'r Canllawiau gynnwys amcan ychwanegol yn ymwneud â diogelu preifatrwydd y plentyn a fu farw a thrydydd partïon. Pwrpas y dyletswyddau yw ei gwneud yn ofynnol i wasanaethau perthnasol ddarparu gwybodaeth glir am eu polisi a'u prosesau ar gyfer ymateb i geisiadau. Nid yw'r dyletswyddau'n gofyn i wasanaethau perthnasol gael polisi sy'n darparu ar gyfer datgelu, ac nid ydynt chwaith yn nodi unrhyw wybodaeth benodol sydd i'w datgelu na'r dull o

[5] Ymateb 5Rights i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025: Canllawiau - Dyletswyddau yng nghyswllt Defnyddwyr sy'n Blant a fu Farw, t.1; Ymateb Dr Edina Harbinja i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025: Canllawiau - Dyletswyddau yng nghyswllt Defnyddwyr sy'n Blant a fu Farw, t.1 [✂]; Ymateb Pinterest i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025: Canllawiau - Dyletswyddau yng nghyswllt Defnyddwyr sy'n Blant a fu Farw, t.1

[6] Ymateb 5Rights i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025: Canllawiau - Dyletswyddau yng nghyswllt Defnyddwyr sy'n Blant a fu Farw, t.1; Ymateb Dr Edina Harbinja i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025: Canllawiau - Dyletswyddau yng nghyswllt Defnyddwyr sy'n Blant a fu Farw, t.1 [✂]; Ymateb Pinterest i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025: Canllawiau - Dyletswyddau yng nghyswllt Defnyddwyr sy'n Blant a fu Farw, t.1

[7] Ymateb Dr Edina Harbinja i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025: Canllawiau - Dyletswyddau yng nghyswllt Defnyddwyr sy'n Blant a fu Farw, t.1

ymdrin ag unrhyw ddatgeliad o'r fath. Yn unol â hynny, rydym wedi penderfynu peidio â chynnwys yr amcan pellach a awgrymwyd.

3.6 Serch hynny, rydym wedi ystyried adborth penodol ar effaith bosibl ein penderfyniadau ar hawliau perthnasol, gan gynnwys yr hawl i breifatrwydd, fel rhan o'n hasesiad hawliau wedi'i ddiweddaru o'r Canllawiau terfynol yn Atodiad 3. Rydym hefyd wedi ystyried adborth Dr Harbinja ar breifatrwydd lle mae'n ymwneud ag argymhellion penodol yn y Canllawiau, gan gynnwys mewn perthynas â'r wybodaeth mae darparwyr yn ei rhoi am ddatgelu a golygu, fel sy'n cael ei drafod yn adran 3.17.

Beth ddylai darparwyr ei gynnwys yn y telerau gwasanaeth

3.7 Mae'r Ddeddf yn mynnu bod darparwyr gwasanaethau perthnasol yn cynnwys gwybodaeth benodol yn eu telerau gwasanaeth.[8] Mae hyn yn cynnwys eu polisi ar ddelio â cheisiadau gan rieni sy'n galaru; y weithdrefn ar gyfer gwneud cais; unrhyw dystiolaeth y gallai fod ei hangen arnynt am hunaniaeth neu berthynas rhiant â'r plentyn; a 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 ddatgelu a sut byddai gwybodaeth yn cael ei datgelu.

3.8 Rydym wedi penderfynu cynnal ein dull gweithredu cyffredinol ar gyfer yr wybodaeth y dylai darparwyr ei chynnwys yn eu telerau gwasanaeth er mwyn cydymffurfio â'r dyletswyddau, gan gynnwys ein hargymhellion arfer da. Mewn ymateb i adborth, rydym wedi ehangu ein hargymhellion arfer da i annog darparwyr i egluro pa wybodaeth na fyddai'n cael ei datgelu, ac a oes modd datgelu gwybodaeth ar ffurf wedi'i golygu ac o dan ba amgylchiadau y gellir golygu gwybodaeth.

Yr hyn a ddywedodd yr ymatebwyr

3.9 Yn gyffredinol, roedd yr ymatebwyr yn cefnogi ein dull o ymdrin â'r wybodaeth y dylai gwasanaethau perthnasol ei chynnwys yn eu telerau gwasanaeth. Roedd un darparwr gwasanaeth yn croesawu'r gydnabyddiaeth bod gan wasanaethau ddisgresiwn o ran sylwedd eu polisi datgelu, a phwysigrwydd cyfreithiol hyn. [✂][9]

3.10 Roedd Dr Harbinja yn cefnogi mynnu bod gwasanaethau perthnasol yn nodi eu polisi datgelu yn eu telerau gwasanaeth ond roedd o'r farn y dylent fabwysiadu dehongliad cyfyngol o "wybodaeth am ddefnydd y plentyn o wasanaeth" a nodi categorïau o wybodaeth sy'n gymwys i'w datgelu a'r rhai sy'n cael eu diogelu, yn hytrach na darparu datganiad cyffredinol am ddatgelu.[10]

3.11 Cyfeiriodd Pinterest yn fwy cyffredinol at ble dylid cyflwyno'r wybodaeth sy'n ofynnol gan y dyletswyddau ar wasanaeth. Roedd o'r farn y byddai lefel y manylder sy'n ofynnol yn gliriach, yn fwy hygyrch ac yn haws ei defnyddio pe bai'n cael ei darparu drwy erthygl benodol gan y Ganolfan Gymorth, lle gallai defnyddwyr a'r rheini nad ydynt yn

[8] At ddibenion y dyletswyddau, ar gyfer rhai gwasanaethau cyfun a gwasanaethau chwilio a reoleiddir (sy'n bodloni amodau Categori 2A), mae 'telerau gwasanaeth' hefyd yn cynnwys datganiad sydd ar gael i'r cyhoedd.
[9] [✂]
[10] Ymateb Dr Edina Harbinja i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, t.4

ddefnyddwyr ddod o hyd iddi'n hawdd drwy beiriannau chwilio, yn hytrach na thrwy gymalau ac is-adrannau yn y telerau gwasanaeth.[11]

3.12 Soniodd ymatebwyr hefyd am yr wybodaeth y dylai darparwyr perthnasol ei rhoi am y broses gwneud cais ac unrhyw dystiolaeth a allai fod yn ofynnol. Dywedodd un ymatebydd ei fod yn cefnogi helpu rhieni i ddeall pa gamau sydd eu hangen i wneud cais a pha dystiolaeth y gallai fod ei hangen. Roedd hefyd yn pwysleisio y dylai darparwyr perthnasol gadw'r hyblygrwydd i bennu gofynion tystiolaethol, gan gynnwys, lle bo angen, mynd i'r afael â phryderon ynghylch diogelwch, preifatrwydd neu ddilysu, a defnyddio prosesau dilysu cadarn neu sianeli cyfreithiol cydnabyddedig lle bo hynny'n briodol.[12] Roedd 5Rights o'r farn y dylai Ofcom ddarparu mwy o fanylion am ofynion tystiolaethol, gan gynnwys y mathau o dystiolaeth y dylid caniatáu i ddarparwyr perthnasol ofyn amdanynt a chanllawiau cliriach ar yr hyn a fyddai'n cyfateb i lefel gymesur o fanylion adnabod ar gyfer rhieni sy'n galaru, a ddatblygwyd ar y cyd â Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth. Roedd Dr Harbinja yn cefnogi ein hargymhelliad arfer da bod darparwyr perthnasol yn ystyried derbyn gwahanol fathau o dystiolaeth y tu hwnt i fanylion adnabod a gyhoeddwyd gan y llywodraeth, gan nodi y gallai hyn adlewyrchu'r amrywiaeth o ran strwythurau teuluol yn well.[13]

3.13 O ran y gofyniad i ddarparu digon o fanylion am y mathau o wybodaeth y gellir ei datgelu a sut, cytunodd Dr Harbinja fod darparu digon o fanylion yn bwysig i rieni a phlant. Roedd o'r farn y dylai hyn gynnwys esboniad o unrhyw brosesau golygu, gan gynnwys lle byddai gwybodaeth fel dynodwyr trydydd parti yn cael ei golygu.[14] Roedd hefyd o'r farn y dylai darparwyr perthnasol nodi'n glir y categorïau gwybodaeth a fyddai'n gymwys i'w datgelu ac na fyddai'n gymwys i'w datgelu.[15]

3.14 Roedd ymatebwyr hefyd yn awgrymu i ddarparwyr perthnasol gynnwys rhagor o wybodaeth mewn telerau gwasanaeth am weithrediad eu swyddogaeth cymorth.[16] [17]

Ein hymateb

3.15 Rydym hefyd wedi ystyried awgrym Dr Harbinja y dylai darparwyr egluro sut y gallai golygu effeithio ar yr wybodaeth a ddatgelir i rieni sy'n galaru. Mae ein Canllawiau arfaethedig eisoes yn argymell bod darparwyr yn egluro'r mathau o wybodaeth na fyddent yn eu datgelu mewn unrhyw amgylchiadau. Rydym o'r farn bod gwerth hefyd mewn egluro lle gellir datgelu gwybodaeth yn amodol ar olygu'r wybodaeth honno. Felly, rydym wedi ychwanegu arferion da sy'n argymell, lle bo hynny'n berthnasol, y dylai darparwyr ystyried egluro a oes modd golygu gwybodaeth sy'n cael ei datgelu mewn ymateb i gais ac o dan ba amgylchiadau y gallai hyn ddigwydd.

3.16 Mewn ymateb i Pinterest, mae'r dyletswyddau'n mynnu bod gwybodaeth benodol yn cael ei chynnwys yn nhelerau gwasanaeth darparwr.[18] Felly, dylai darparwyr ddilyn ein

[11] Ymateb Pinterest i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025: Canllawiau - Dyletswyddau yng nghyswllt Defnyddwyr sy'n Blant a fu Farw, t. 2
[12] [✂]
[13] Ymateb Dr Edina Harbinja i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, t.4
[14] Ymateb Dr Edina Harbinja i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, t.4
[15] Ymateb Dr Edina Harbinja i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, t.4
[16] Ymateb Dr Edina Harbinja i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, t.13
[17] Cynnwys cyfeirnod 5Rights
[18] Adran 75(1) a 75(3) o'r Ddeddf

Canllawiau ar sut gallant gydymffurfio â'r gofynion hyn.[19] Nid yw hyn yn atal darparwyr rhag darparu gwybodaeth drwy sianeli eraill hefyd. Rydym yn ystyried ein hargymhellion ar eglurder a hygyrchedd yr wybodaeth hon yn adrannau 3.26-3.36.

3.17 Ni chawsom unrhyw sylwadau penodol ar ein cynigion ynghylch yr wybodaeth y dylid ei chynnwys am y weithdrefn gwneud cais. Felly, rydym yn cynnal ein dull arfaethedig o gydymffurfio ac yn argymell arferion da ar gyfer hyn.

3.18 Nid yw'r Ddeddf yn ein grymuso i nodi mathau penodol o dystiolaeth y dylai gwasanaethau eu derbyn, ac adlewyrchir hyn yn ein Canllawiau. Felly, mae darparwyr yn penderfynu ar eu gofynion tystiolaethol eu hunain, a allai fod yn seiliedig ar ystyriaethau diogelwch, preifatrwydd neu ddilysu yn ôl yr angen. Rydym hefyd wedi ystyried awgrym 5Rights ein bod yn rhoi rhagor o arweiniad ar yr hyn sy'n cyfrif fel lefel gymesur o fanylion adnabod. Fodd bynnag, o ystyried y gall gofynion tystiolaeth a dilysu darparwyr amrywio yn ôl amgylchiadau a natur eu gwasanaethau, rydym wedi penderfynu cynnal ein dull gweithredu arfaethedig. Mae hyn yn cynnwys ein hargymhelliad arfer da bod darparwyr yn ystyried derbyn gwahanol fathau o fanylion adnabod, gan ystyried gofynion hygyrchedd ac amrywiaeth defnyddwyr a'u rhieni.

3.19 Rydym hefyd wedi cynnal ein dull o ddarparu digon o fanylion am ddatgelu. Mae'r dyletswyddau eisoes yn mynnu bod darparwyr yn rhoi digon o fanylion i alluogi defnyddwyr sy'n blant a'u rhieni i fod yn weddol sicr am y mathau o wybodaeth y gellir ei datgelu a sut.[20]

3.20 Fodd bynnag, rydym yn parhau i argymell yr arfer da bod darparwyr yn egluro'r mathau o wybodaeth na fyddent yn eu datgelu mewn unrhyw amgylchiadau. Gall hyn helpu i leihau ansicrwydd drwy alluogi rhieni i ddeall, cyn i'r broses ddatgelu ddechrau, pa wybodaeth y gallant ddisgwyl ei chael. Rydym yn mynd i'r afael ag adborth Dr Harbinja ar breifatrwydd yn ein hasesiad hawliau yn Atodiad 3.

3.21 Rydym yn ystyried awgrymiadau ymatebwyr am yr wybodaeth y dylai darparwyr ei rhoi am weithrediad eu swyddogaeth cymorth yn adran 3.50-3.55.

Eglurder a hygyrchedd

3.22 Mae'r Ddeddf yn mynnu bod darparwyr yn nodi'n glir ac yn hygyrch yn eu telerau gwasanaeth sut mae gwneud cais, y dystiolaeth y gallai fod ei hangen, y mathau o wybodaeth y gellir ei datgelu a sut byddai gwybodaeth yn cael ei datgelu.[21]

3.23 Yn ein Canllawiau drafft, roeddem yn cynnig y dylai darparwyr osod a fformatio'r darpariaethau hyn mewn ffordd sy'n helpu rhieni sy'n galaru i'w darllen a'u deall, a'u drafftio i oedran darllen sy'n ddealladwy i'r person ieuengaf sy'n cael defnyddio'r gwasanaeth heb ganiatâd rhiant neu warcheidwad. Roeddem hefyd yn cynnig y dylai'r darpariaethau fod yn hawdd dod o hyd iddynt, wedi'u cyfeirio'n glir at ddefnyddwyr a'r rheini nad ydynt yn ddefnyddwyr, ac yn gydnaws â thechnolegau cynorthwyol.[22] Mae'r

[19] Canllawiau Ofcom ar Ddyletswyddau Defnyddwyr sy'n blant a fu farw
[20] Adran 75(3)(c) o'r Ddeddf.
[21] Adran 75(3)(a)-(c) o'r Ddeddf
[22] Canllawiau Ofcom ar Ddyletswyddau Defnyddwyr sy'n blant a fu farw. adran 3.29, t.11.

argymhellion hyn yn cyd-fynd â'r dull gweithredu ar gyfer eglurder a hygyrchedd yn ein Codau Cynnwys Anghyfreithlon ac Amddiffyn Plant.[23]

3.24 Fel arfer da, roeddem yn cynnig bod darparwyr yn defnyddio iaith sy'n sensitif i'r amgylchiadau lle bydd rhieni sy'n galaru yn ymgysylltu â'r darpariaethau hyn, ac y dylai geiriad rhannau perthnasol o'u telerau gwasanaeth fod yn seiliedig ar egwyddorion ymarfer sy'n ystyriol o drawma.

3.25 Rydym wedi penderfynu cynnal ein dull gweithredu cyffredinol ar gyfer eglurder a hygyrchedd.

Yr hyn a ddywedodd yr ymatebwyr

3.26 Yn gyffredinol, roedd yr ymatebwyr yn cefnogi pwysigrwydd gwybodaeth glir a hygyrch. Nododd un ymatebydd bwysigrwydd eglurder o ran lleihau ansicrwydd i rieni sy'n galaru.[24] Yn yr un modd, pwysleisiodd Pinterest bwysigrwydd tryloywder, hygyrchedd ac eglurder.[25]

3.27 Roedd Dr Harbinja yn cefnogi dull clir a hygyrch ac awgrymodd nifer o fesurau ychwanegol i wella hygyrchedd ar gyfer rhieni sy'n galaru a phlant sy'n ddefnyddwyr. Roedd y rhain yn cynnwys defnyddio iaith blaen, empathetig ac annhechnegol; gwneud gwybodaeth berthnasol yn hawdd dod o hyd iddi heb fod angen mynediad at gyfrif y plentyn a fu farw; darparu gwybodaeth mewn fformatau hygyrch ac ieithoedd a ddefnyddir yn gyffredin; a defnyddio crynodebau sy'n briodol i oedran a chymhorthion gweledol neu esboniadol lle bo hynny'n briodol.[26]

3.28 Roedd un ymatebydd yn tynnu sylw at gyfyngiadau symleiddio iaith gyfreithiol neu dechnegol ar yr un pryd â chadw cywirdeb, gan geisio cadw hyblygrwydd o ran y ffordd maent yn cyfathrebu a sicrhau bod cyfathrebiadau o'r fath yn glir ac yn hygyrch.[27]

Ein hymateb

3.29 Rydym yn cydnabod awgrym un ymatebydd efallai na fydd modd symleiddio rhai cysyniadau cyfreithiol neu dechnegol ymhellach heb effeithio ar gywirdeb. Nid yw ein hargymhellion yn mynnu bod darparwyr yn cael gwared ar derminoleg lle mae angen cyfleu gwybodaeth yn gywir. Mae darparwyr yn cadw hyblygrwydd o ran sut maent yn cyfleu gwybodaeth o'r fath, ar yr amod bod y darpariaethau perthnasol yn parhau i fod yn glir ac yn hygyrch yn gyffredinol.

3.30 Rydym yn cytuno â nodau sylfaenol awgrymiadau Dr Harbinja ynghylch hygyrchedd, eglurder a chyfathrebu sensitif. Mae ein hargymhellion presennol yn mynd i'r afael â'r materion hyn drwy argymell bod darpariaethau perthnasol yn hawdd dod o hyd iddynt ac yn cael eu cyfeirio'n glir at y cyhoedd, gan gynnwys pobl nad ydynt yn defnyddio'r gwasanaeth neu nad ydynt wedi cofrestru ar ei gyfer; eu bod yn ddarllenadwy ac wedi'u fformatio'n briodol; eu bod yn gydnaws â thechnolegau cynorthwyol; a'u bod wedi'u drafftio i oedran darllen priodol. Mae ein hargymhelliad arfer da y dylai'r geiriad

[23] Codau Ymarfer ar Gynnwys Anghyfreithlon, mesurau ICU G4 ac ICS G3; Codau Ymarfer ar Amddiffyn Plant, mesurau PCU G3 a PCS G3.
[24] [✂]
[25] Ymateb Pinterest i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, tt. 1-2 a t.4
[26] Ymateb Dr Edina Harbinja i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, tt. 9.
[27] [✂]

perthnasol fod yn seiliedig ar egwyddorion ymarfer sy'n ystyriol o drawma hefyd yn cydnabod yr amgylchiadau lle bydd rhieni sy'n galaru yn ymgysylltu â'r wybodaeth hon. Rydym o'r farn bod yr argymhellion hyn yn rhoi hyblygrwydd priodol i wasanaethau o ran y fformatau, yr offer a'r dulliau cyflwyno penodol maent yn eu defnyddio.

3.31 Nid ydym yn credu bod angen argymell gofynion iaith penodol. Mae hyn yn gyson â'n dull gweithredu yn y Codau Cynnwys Anghyfreithlon ac Amddiffyn Plant, nad yw'n rhagnodi ym mha ieithoedd y dylai gwybodaeth berthnasol fod ar gael. [28]

Ymateb yn brydlon

3.32 Mae'r dyletswyddau yn mynnu bod rhaid i ddarparwyr ymateb yn brydlon i geisiadau gan rieni sy'n galaru yn ymwneud â gwybodaeth am ddefnydd y plentyn a fu farw o'r gwasanaeth, neu am ddiweddariadau ynghylch hynt ceisiadau am wybodaeth o'r fath.[29] Nid yw'r Ddeddf yn pennu amserlen benodol nac yn diffinio beth yw 'prydlon'.

3.33 Yn ein Canllawiau drafft, nid oeddem yn cynnig amseroedd ymateb penodol oherwydd gallai'r amser sydd ei angen i ymateb ddibynnu ar amgylchiadau penodol a natur y cais. Roeddem yn cynnig y dylai darparwyr gyflawni unrhyw weithgareddau a phrosesau mewnol sy'n angenrheidiol i ymateb yn brydlon a dylent wedyn ddarparu'r ymateb neu'r wybodaeth ddiweddaraf am hynt cais ar unwaith.[30]

3.34 Roeddem hefyd yn cynnig fel arfer da y dylai darparwyr nodi'n glir yn eu polisïau a fyddant yn cydnabod ceisiadau a sut byddant yn gwneud hynny. Roeddem hefyd yn cynnig, lle mae'n amlwg i ddarparwr na fydd yn darparu gwybodaeth mewn ymateb i gais, y dylai gyfleu hyn i'r rhiant yn ddi-oed.[31]

3.35 Rydym wedi penderfynu cynnal ein dull o beidio â rhagnodi amserlen benodol ar gyfer ymateb i geisiadau ac rydym wedi cadarnhau ein hargymhelliad arfer da.

Yr hyn a ddywedodd yr ymatebwyr

3.36 Roedd Pinterest yn cefnogi ein dull o benderfynu beth yw ymateb prydlon ac yn cytuno y bydd natur a maint cais yn effeithio ar yr amser sydd ei angen i ymateb.[32] Tynnodd ymatebydd arall sylw at yr angen i gydbwyso prydlondeb â ffactorau eraill, fel cywirdeb a chyflawnrwydd.[33]

3.37 Roedd Dr Harbinja a 5Rights o'r farn y dylai'r Canllawiau roi mwy o fanylion am amserlenni. Awgrymodd Dr Harbinja feincnod o 20 diwrnod gwaith ar gyfer ymateb sylweddol cychwynnol, cydnabod ceisiadau ar unwaith a diweddariadau cynnydd rheolaidd, er enghraifft bob 10 diwrnod.[34] Yn yr un modd, roedd 5Rights yn credu y dylai Ofcom ddarparu amserlen a argymhellir ar gyfer ymatebion sylweddol a nodi amserlen

[28] Cod Ymarfer Diogelu Plant Ofcom ar gyfer gwasanaethau defnyddiwr-i-ddefnyddiwr PCU C6 a Chod Ymarfer Niwed Anghyfreithlon Ofcom ar gyfer gwasanaethau defnyddiwr-i-ddefnyddiwr ICU 6.
[29] Adran 75(4) o'r Ddeddf ac a75(3) (a)-(c).
[30] Canllawiau Ofcom ar Ddyletswyddau Defnyddwyr sy'n blant a fu farw. adran 3.10-3.14, t.10
[31] Canllawiau Ofcom ar Ddyletswyddau Defnyddwyr sy'n blant a fu farw. adran 3.10-3.14, t.10
[32] Ymateb Pinterest i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, t.2
[33] [✂]
[34] Ymateb Dr Edina Harbinja i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, tt. 6-7.

ar gyfer diweddariadau interim, gan gydnabod y gall yr amser sydd ei angen i ddarparu ymateb sylweddol amrywio. [35]

3.38 Cawsom adborth hefyd ar yr hyn a ddylai ddigwydd pan na fydd gwybodaeth yn cael ei darparu. Awgrymodd Dr Harbinja y dylai darparwyr roi esboniad clir i rieni sy'n galaru os yw gwybodaeth yn cael ei dal yn ôl, gan gynnwys y rhesymau dros beidio â datgelu, fel diogelu preifatrwydd trydydd parti neu ddewisiadau datganedig y plentyn.[36] Roedd ymatebydd arall o blaid cyfathrebu'n gynnar pan nad oes modd datgelu gwybodaeth, ond tynnodd sylw at yr angen am hyblygrwydd i adlewyrchu amgylchiadau.[37]

3.39 O ran arferion da, nid oedd Pinterest yn gwrthwynebu ein hargymhelliad i ddarparwyr osod targedau perfformiad. Fodd bynnag, rhybuddiodd yn erbyn targedau a oedd yn canolbwyntio'n bennaf ar gyflymder, a allai, yn ei farn ef, greu cymhellion i flaenoriaethu gwneud penderfyniadau cyflym dros gywirdeb ac ansawdd canlyniadau mewn achosion sensitif.[38]

Ein hymateb

3.40 Mae'r Ddeddf yn mynnu bod darparwyr yn ymateb yn brydlon ond nid yw'n nodi amserlen benodol. Gall natur a maint y ceisiadau, ac amgylchiadau darparwyr amrywio'n sylweddol. Felly, mae ein Canllawiau'n argymell bod darparwyr yn cwblhau unrhyw weithgareddau a phrosesau mewnol angenrheidiol yn brydlon ac yna'n darparu ymateb yn ddi-oed.

3.41 Rydym wedi ystyried awgrymiadau Dr Harbinja a 5Rights y dylai'r Canllawiau bennu neu argymell amserlen ar gyfer ymatebion sylweddol. Nid ydym yn credu y byddai un meincnod yn briodol o ystyried amrywiaeth y gwasanaethau sy'n ddarostyngedig i'r dyletswyddau fel yr amlinellir uchod. Mae'r dull hwn hefyd yn cydnabod pryderon ymatebwyr y dylid ystyried prydlondeb ochr yn ochr â'r angen i ymatebion fod yn gynhwysfawr ac yn gywir ac i fodloni gofynion cyfreithiol perthnasol.

3.42 Rydym hefyd wedi ystyried a ddylid argymell, fel arfer da, bod darparwyr yn mynd ati'n rhagweithiol i ddarparu diweddariadau ar adegau penodol. Nid ydym yn credu y byddai amledd penodol yn briodol o ystyried natur ac amgylchiadau gwahanol ceisiadau. Yn hytrach, mae ein Canllawiau'n argymell fel arfer da bod polisïau darparwyr yn nodi'n glir a fyddant yn cydnabod ceisiadau a sut byddant yn gwneud hynny, ac mae'r ddyletswydd yn mynnu bod darparwyr yn ymateb yn brydlon pan fydd rhiant yn gofyn am ddiweddariad ar gynnydd eu cais.[39]

3.43 Mewn perthynas ag amgylchiadau lle na fydd gwybodaeth yn cael ei darparu, rydym yn parhau i ystyried y dylai'r darparwr gyfleu hyn i'r rhiant sy'n galaru yn ddi-oed ac egluro pam nad yw'r wybodaeth yn cael ei darparu. Nid yw hyn yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr roi gwybodaeth na allant ei datgelu'n gyfreithlon, ac mae'n rhoi hyblygrwydd iddynt egluro'r rhesymau dros beidio â datgelu mewn ffordd sy'n briodol i'r amgylchiadau.

---

[35] Ymateb 5Rights i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, tt.
[36] Ymateb Dr Edina Harbinja i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, tt 18.
[37] [✂]
[38] Ymateb Pinterest i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025 t. 2.
[39] Adran 75(4)

3.44 Rydym hefyd wedi ystyried sylwadau Pinterest am y risgiau o gynnwys targedau perfformiad. Mae ein hargymhellion arfer da yn glir y dylai darparwyr, wrth osod targedau amser ymateb, ystyried yr angen i ymateb yn brydlon a'r angen i ymatebion fod yn gynhwysfawr ac yn gywir. Felly, nid ydym yn credu y bydd yr argymhelliad yn golygu bod gwasanaethau'n blaenoriaethu cyflymder dros ansawdd neu gywirdeb ymatebion.

Swyddogaeth Cymorth

3.45 Mae'r dyletswyddau'n ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr weithredu llinell gymorth bwrpasol, rhan o'r gwasanaeth neu ddull tebyg lle gall rhieni gael gwybod yn hawdd beth mae angen iddynt ei wneud i gael gwybodaeth am ddefnydd eu plentyn a fu farw o'r gwasanaeth a chael yr wybodaeth ddiweddaraf am gais.[40] Mae ein canllawiau drafft yn disgrifio hyn fel 'swyddogaeth cymorth'. Mae'n ofynnol hefyd i ddarparwyr gynnwys darpariaethau yn eu telerau gwasanaeth sy'n rhoi manylion am y swyddogaeth cymorth.[41]

3.46 Yn ein Canllawiau drafft, roeddem yn cynnig y dylai darparwyr gael hyblygrwydd i bennu ffurf eu swyddogaeth cymorth, gan ystyried natur eu gwasanaeth a sut mae defnyddwyr yn rhyngweithio ag ef, ond y dylai'r telerau gwasanaeth nodi pa swyddogaeth cymorth sydd ar waith a ble mae wedi'i lleoli. Fe wnaethom hefyd gynnig argymhellion arfer da ar gyfer gwybodaeth ychwanegol, sydd â'r bwriad o gefnogi rhieni sy'n galaru wrth ddefnyddio'r swyddogaeth cymorth.[42]

3.47 Rydym wedi penderfynu cynnal ein dull gweithredu cyffredinol o roi hyblygrwydd i ddarparwyr benderfynu ar ffurf eu swyddogaeth cymorth. Fodd bynnag, rydym wedi ychwanegu arfer da sy'n argymell, pan fydd y cyfrifoldeb dros ddelio â chais yn cael ei drosglwyddo neu ei uwchgyfeirio, bod darparwyr yn ystyried rhoi gwybod i'r rhiant sy'n galaru pan fydd hyn yn berthnasol i'w gohebiaeth barhaus am y cais.

Yr hyn a ddywedodd yr ymatebwyr

3.48 Roedd ymatebwyr yn cefnogi'r angen am swyddogaeth cymorth effeithiol, ac roedd rhai'n cefnogi'r hyblygrwydd yn ein dull gweithredu arfaethedig. Croesawodd Pinterest y ffaith bod darparwyr yn gallu penderfynu ar y math o swyddogaeth cymorth sydd fwyaf priodol ar gyfer eu gwasanaeth, a'i bod yn well ganddynt addasu'r sianeli cymorth presennol yn hytrach na chreu rhai newydd o reidrwydd.[43] Roedd ymatebydd arall yn croesawu hyblygrwydd ar sail y gwahaniaethau rhwng gwasanaethau y bydd y dyletswyddau'n berthnasol iddynt, a disgresiwn i wasanaeth benderfynu ar ei ddull gweithredu ar gyfer y dyletswyddau yn unol â hynny.[44]

3.49 Awgrymodd ymatebwyr eraill y dylai'r Canllawiau fod yn fwy rhagnodol ynghylch cymorth. Roedd 5Rights yn argymell pwynt cyswllt neu dîm cyson drwy gydol proses ceisiadau. Argymhellodd Dr Harbinja gymorth pwrpasol sy'n ystyriol o drawma i rieni sy'n galaru, yn enwedig ar gyfer gwasanaethau Categori 1, ochr yn ochr â gwybodaeth

[40] Adran 75 (2)
[41] Adran 75 (2).
[42] Canllawiau Dyletswyddau yng nghyswllt Defnyddwyr sy'n Blant a Fu Farw, adran 3 – paragraffau 3.37 – 3.45
[43] Ymateb Pinterest i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, t.3.
[44] [✂]

glir am y cymorth sydd ar gael, amseroedd ymateb a rôl y swyddogaeth cymorth. Awgrymodd hefyd fesurau fel cysylltiadau a enwir neu ddynodwyr achos i leihau'r angen i rieni ailadrodd eu hamgylchiadau, a gwybodaeth am sut y byddai'r swyddogaeth cymorth yn delio â sefyllfaoedd lle'r oedd rhieni'n anghytuno ynghylch cael gafael ar wybodaeth plentyn. [45] [46]

Ein hymateb

3.50 Rydym wedi ystyried yr awgrymiadau y dylai darparwyr ddefnyddio tîm neu bwynt cyswllt penodol neu gyson, gan gynnwys cymorth dynol drwy sianeli fel sgwrsio byw neu dros y ffôn. Nid ydym yn credu bod angen argymell model staffio neu sianel gymorth benodol. Gall darparwyr ddefnyddio trefniadau presennol neu benodol, ar yr amod bod eu swyddogaeth cymorth yn bodloni gofynion y dyletswyddau. Mae ein harferion da presennol ar gyfathrebu sensitif sy'n ystyriol o drawma eisoes yn mynd i'r afael â sut mae darparwyr yn cyfathrebu â rhieni sy'n galaru.

3.51 Er ein bod yn cydnabod pryderon ymatebwyr ynghylch parhad a lleihau'r angen i rieni sy'n galaru egluro eu hamgylchiadau dro ar ôl tro, nid ydym yn credu bod angen argymell mecanweithiau rheoli achosion, fel cyswllt a enwir neu drefniadau rheoli achosion, fel neilltuo cyswllt a enwir neu ddynodwr achos. Mae rhyddid o hyd i ddarparwyr fabwysiadu trefniadau o'r fath os ydynt o'r farn y byddant yn cefnogi'r amcanion a nodir yn y Canllawiau hyn.

3.52 Rydym hefyd yn cydnabod pryderon ymatebwyr ynghylch parhad lle mae'r cyfrifoldeb dros gais yn symud rhwng unigolion neu dimau, gan gynnwys y baich ar rieni sy'n galaru o orfod ailadrodd gwybodaeth. Felly, rydym wedi ychwanegu arfer da sy'n argymell, pan fydd y cyfrifoldeb dros ddelio â chais yn cael ei drosglwyddo neu ei uwchgyfeirio, bod darparwyr yn ystyried rhoi gwybod i'r rhiant sy'n galaru pan fydd hyn yn berthnasol i'w gohebiaeth barhaus am y cais. Mae'r argymhelliad hwn yn ymwneud â chyfathrebu â rhieni sy'n galaru yn hytrach na sut mae darparwyr yn trefnu trosglwyddiadau neu uwchgyfeirio yn fewnol.

3.53 Rydym yn cytuno y dylai rhieni sydd wedi colli plentyn allu deall rôl y swyddogaeth cymorth. Ei phwrpas dan y dyletswyddau yw galluogi rhieni i ganfod yn rhwydd beth mae angen iddynt ei wneud i gael gwybodaeth am ddefnydd eu plentyn o'r gwasanaeth ac i gael yr wybodaeth ddiweddaraf am gais; nid yw'n gwarantu y bydd gwybodaeth yn cael ei datgelu yn y pen draw. Mae ein Canllawiau'n adlewyrchu'r gwahaniaeth hwn.

3.54 Buom hefyd yn ystyried awgrym Dr Harbinja pan fydd anghytuno rhwng rhieni ynghylch cael gafael ar wybodaeth am blentyn. Nid ydym yn credu bod angen argymell trefniadau penodol, fel cyfryngu neu wirio cyfreithiol, ar gyfer datrys anghytundebau o'r fath. Rydym hefyd wedi ystyried awgrymiadau ymatebwyr ynghylch gwybodaeth am argaeledd y swyddogaeth cymorth. Rydym o'r farn y gallai gwybodaeth am ba bryd y mae cymorth ar gael a phryd y gall rhieni sy'n galaru ddisgwyl ymateb eu helpu i ddeall sut a phryd y gallant gael gafael ar y swyddogaeth cymorth. Mae ein harferion da eisoes yn argymell bod darparwyr yn ystyried darparu gwybodaeth am argaeledd y swyddogaeth cymorth, gan gynnwys unrhyw oriau gweithredu ac amseroedd ymateb disgwyliedig.

[45] Ymateb Dr Edina Harbinja i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, t14 a 16.
[46] Ymateb 5Rights i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, t. 2

3.55 Awgrymodd Pinterest y dylai darparwyr allu defnyddio erthygl gynhwysfawr gan y Ganolfan Gymorth, y mae dolen iddi o'r telerau gwasanaeth, er mwyn osgoi dyblygu gwybodaeth ar draws y swyddogaeth cymorth a'r telerau gwasanaeth. Rydym yn cydnabod y gall darparwyr ddarparu gwybodaeth drwy Ganolfan Gymorth neu sianeli eraill. Fel sy'n cael ei egluro uchod, mae'r dyletswyddau ar wahân yn mynnu bod gwybodaeth benodol am bolisi darparwr a'r swyddogaeth cymorth yn cael ei chynnwys yn nhelerau gwasanaeth darparwr. Gall darparwyr ddefnyddio sianeli eraill ochr yn ochr â'r trefniadau hyn, ond nid yw'r rhain yn disodli gofynion perthnasol y dyletswyddau.

Cwynion

3.56 Mae'r dyletswyddau'n mynnu bod darparwyr yn gweithredu gweithdrefn gwyno sy'n hawdd cael gafael arni, yn hawdd ei defnyddio ac yn dryloyw ar gyfer dyletswyddau mewn perthynas â defnyddwyr sy'n blant a fu farw, a fydd yn caniatáu i gwynion perthnasol gael eu gwneud, ac yn darparu ar gyfer cymryd camau priodol. Rhaid i ddarparwyr hefyd gynnwys, yn y telerau gwasanaeth, ddarpariaethau sydd ar gael yn rhwydd ac yn nodi'r polisïau a'r prosesau sy'n llywodraethu'r broses o drin a datrys cwynion.[47]

3.57 Yn ein Canllawiau drafft, roeddem yn cynnig dull gweithredu sy'n cyd-fynd yn fras â'r gofynion ymarferol ar gyfer delio â chwynion yn ein Codau Cynnwys Anghyfreithlon ac Amddiffyn Plant. Nid oeddem yn cynnig y dylai fod yn ofynnol i ddarparwyr sefydlu swyddogaeth cwyno ar wahân yn benodol ar gyfer cwynion am y dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw.

3.58 Rydym wedi penderfynu cynnal ein dull gweithredu cyffredinol ar gyfer cwynion, gan gynnwys peidio ag argymell bod darparwyr yn sefydlu swyddogaeth gwyno ar wahân ar gyfer cwynion am y dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw. Rydym o'r farn bod ein dull gweithredu yn caniatáu i ddarparwyr integreiddio'r cwynion hyn i'w systemau presennol ar yr un pryd â sicrhau bod y gofynion sy'n berthnasol i gwynion o dan y dyletswyddau'n cael eu bodloni.

Yr hyn a ddywedodd yr ymatebwyr

3.59 Cawsom gymysgedd o safbwyntiau gan ymatebwyr ar ein dull gweithredu arfaethedig. Roedd Pinterest yn cefnogi ein dull gweithredu arfaethedig, gan gynnwys alinio â'r Codau Cynnwys Anghyfreithlon ac Amddiffyn Plant a'n cynnig i beidio â mynnu swyddogaeth gwyno ar wahân.[48] Roedd o'r farn y byddai un swyddogaeth gwyno yn fwy cymesur ac y gallai wneud y broses yn haws i achwynwyr ei defnyddio.[49]

3.60 Roedd 5Rights yn anghytuno â'n rhesymeg dros beidio â nodi y dylai darparwyr gwasanaethau perthnasol weithredu swyddogaeth gwyno ar wahân ar gyfer rhieni sy'n galaru.[50]

3.61 Roedd Dr Harbinja o blaid cysoni'r dull gweithredu â'r Codau presennol ond roedd yn argymell y dylai cwynion am geisiadau sy'n cael eu hanwybyddu neu wybodaeth sy'n cael ei hatal neu ei golygu fod yn destun adolygiad dynol uwch. Galwodd hefyd am

[47] Adrannau 75(5) a 75(6)
[48] Ymateb Pinterest i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, tt. 3-4.
[49] Ymateb Pinterest i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, tt. 3-4.
[50] Ymateb 5Rights i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, t.7

bolisïau cwynion clir a hygyrch, rhoi rhesymau pan na fydd gwybodaeth yn cael ei darparu ac adolygu cwynion gan rywun nad oedd yn ymwneud â'r penderfyniad gwreiddiol, ac awgrymodd y dylai darparwyr ddefnyddio data cwynion i nodi materion sy'n codi dro ar ôl tro a gwella eu prosesau.[51]

3.62 Roedd Pinterest o'r farn, pan fydd cwynion yn cael eu brysbennu ac yn cael ymateb prydlon, y gallai cydnabyddiaeth ffurfiol ac amserlenni dangosol manwl ddarparu budd cyfyngedig ychwanegol. Rhybuddiodd hefyd rhag dyblygu gwybodaeth yn ddiangen, delio â chwynion a chanlyniadau posibl lle mae hyn eisoes yn cael ei ddarparu mewn mannau eraill.[52]

Ein hymateb

3.63 Rydym wedi ystyried awgrym 5Rights y dylai darparwyr sefydlu swyddogaeth gwyno ar wahân ar gyfer rhieni sy'n galaru. Mae'r dyletswyddau'n ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr weithredu gweithdrefn gwyno sy'n galluogi i gwynion am gydymffurfio â'r dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw gael eu gwneud ac sy'n darparu ar gyfer cymryd camau priodol mewn ymateb i hynny. Nid ydynt yn rhagnodi model sefydliadol penodol ar gyfer y weithdrefn honno. Rydym o'r farn ei bod yn briodol caniatáu i ddarparwyr ddefnyddio neu addasu trefniadau presennol, ar yr amod bod y rhain yn bodloni gofynion y dyletswyddau ac yn rhoi ystyriaeth briodol i'r amgylchiadau lle gall rhieni sy'n galaru gwyno. Felly, rydym yn cadarnhau ein dull gweithredu arfaethedig.

3.64 Rydym wedi ystyried awgrymiadau Dr Harbinja ynghylch cyflwyno gwybodaeth am gwynion a thrin ac adolygu cwynion. Mae ein hargymhellion presennol yn mynd i'r afael ag eglurder, darllenadwyedd, cyflwyniad a hygyrchedd y darpariaethau telerau gwasanaeth perthnasol. Nid ydym yn credu bod angen argymell offer neu fformatau penodol, fel mapiau neu dempledi gweithdrefnol.

3.65 Rydym hefyd yn credu ei bod yn briodol i ddarparwyr gadw hyblygrwydd o ran sut mae eu gweithdrefnau cwyno'n gweithio a sut mae cwynion unigol yn cael eu trin, ar yr amod eu bod yn bodloni gofynion y dyletswyddau. Felly, nid ydym wedi rhagnodi trefniadau adolygu penodol, gan gynnwys adolygiad gan uwch weithiwr neu adolygiad gan berson nad oedd yn rhan o'r penderfyniad gwreiddiol. Nid yw ein Canllawiau'n mynnu bod darparwyr yn awtomeiddio'r gwaith o ystyried neu ddatrys cwynion.

3.66 Mae'r Canllawiau'n egluro, er mwyn cydymffurfio â'r ddyletswydd i ymateb yn brydlon, pan na ddarperir yr wybodaeth y gofynnir amdani, y dylai'r darparwr egluro pam. Felly, gall rhiant sy'n galaru gwyno pan na fydd yn cael ymateb, neu pan na ddarperir gwybodaeth ac nad yw'n cael esboniad. Nid yw hyn yn golygu bod yn rhaid i'r weithdrefn gwyno roi'r hawl i herio sylwedd polisi datgelu darparwr pan nad yw'r mater yn ymwneud â chydymffurfio â dyletswyddau yng nghyswllt defnyddwyr sy'n blant a fu farw.

3.67 Yn olaf, nid ydym yn credu bod angen ychwanegu arferion da o ran defnydd darparwyr o ddata cwynion er mwyn gwella eu prosesau.

[51] Ymateb Dr Edina Harbinja i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, tt 18 a 20
[52] Ymateb Pinterest i Ymgynghoriad Rhagfyr 2025, tt. 3-4.