

Y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Pwyllgor Cynghori ar gyfer Pobl Hŷn a Phobl Anabl (ACOD)



Gwneud Gwahaniaeth i Ddefnyddwyr Cyfathrebiadau

Y diweddaraf am y Cynllun Strategol: 2021- 2022

Cynnwys

| | |
|--|---|
| Cynnwys | 2 |
| Cysylltu â'r rheini sy'n llai tebygol o gael eu clywed wrth lunio polisiau yn y sector cyfathrebiadau | 3 |
| Edrych ymlaen: Adeiladu ar ein blaenoriaethau strategol | 4 |
| Y camau nesaf - ein cynlluniau ar gyfer y dyfodol | 9 |

Cysylltu â'r rheini sy'n llai tebygol o gael eu clywed wrth lunio polisiau yn y sector cyfathrebiadau

Dyma'r blaenoriaethau lefel uchel ar gyfer ein gwaith dros y flwyddyn ddiwethaf:

- Gwasanaethau cyfathrebu ar gael ym mhob man
- Safonau gwasanaeth rhagorol a gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid
- Dim un o'n defnyddwyr yn cael ei 'adael ar ôl' ni waeth beth fo'i amgylchiadau
- Atal niwed i ddefnyddwyr

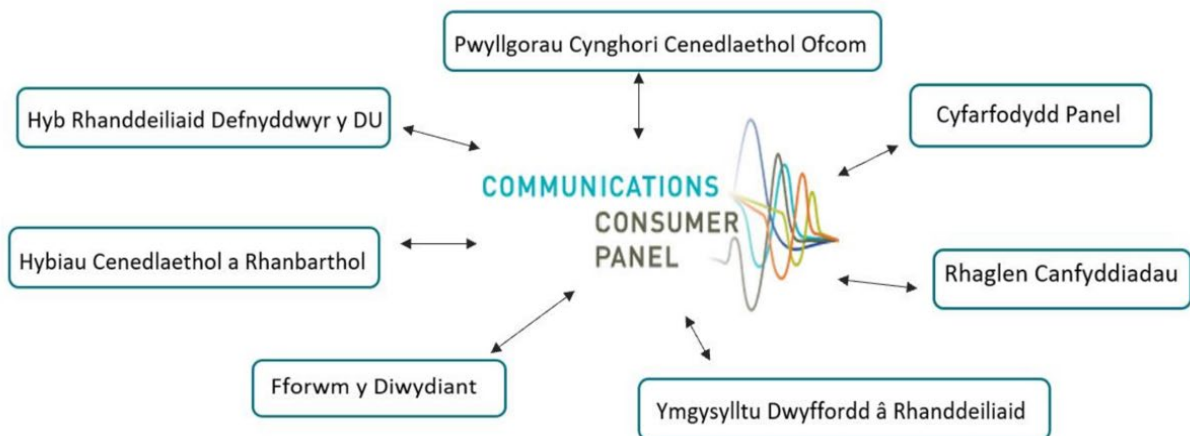
Daw'r blaenoriaethau unigol hyn at ei gilydd i gefnogi ein nod cyffredinol o sicrhau bod llais defnyddwyr yn cael ei glywed - a bod llunwyr polisi yn gweithredu arno. Er mwyn cyflawni'r nod hwn, rydyn ni'n:

- gweithio gyda chyrrff defnyddwyr eraill, diwydiant, Ofcom a llywodraethau, ac yn
- cyfrannu at y ddatl drwy gynnal ymchwil i faterion sy'n effeithio ar y sector cyfathrebiadau.

Gyda phwy rydyn ni'n gweithio i gyflawni'r hyn rydyn ni'n ei addo:

Rydyn ni'n gweithio'n agos gyda'n rhwydwaith helaeth o randdeiliaid ac mae'r cysylltiadau hyn, ynghyd â'n rhaglen wybodaeth annibynnol, yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i ni am amrywiaeth eang o faterion yn y sector. Mae'r materion hyn yn cynnwys y mathau presennol o niwed i ddefnyddwyr ond hefyd y datblygiadau sydd ar y gweill a allai, heb ymyriad, achosi problemau i ddefnyddwyr a dinasyddion.

Rydyn ni'n ddiolchgar am yr amser a'r ymrwymiad mae ein rhanddeiliaid wedi'i roi i dynnu sylw at y materion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr cyfathrebiadau, dinasyddion a microfusnesau ar adeg pan mae cysylltedd digidol a mynediad at linell dir a gwasanaeth post rheolaidd wedi cael eu gwerthfawrogi'n fwy nag erioed o'r blaen.



[Diagram 1: Mae'r diagram uchod yn nodi ein perthynas ddwy ffordd â Phwyllgorau Cyngori Cenedlaethol Ofcom, y rheini sy'n cymryd rhan yn ein Hybiau Eiriolaeth Defnyddwyr yn y DU a'n Hybiau Rhanddeiliaid Cenedlaethol, y rheini sy'n cymryd rhan yn ein cyfarfodydd Fforwm y Diwydiant, y cyflwynwyr sy'n trafod polisi gyda'r Panel yn ein cyfarfodydd misol, a'r rhanddeiliaid rydyn ni'n cwrdd â nhw ar sail ddwyochrog.]

Edrych ymlaen: Adeiladu ar ein blaenoriaethau strategol

Yn ystod y pandemig, mae'r dull gweithredu a amlinellwyd uchod wedi bod yn werthfawr o ran gwneud yn siŵr ein bod ni'n gallu gweithio i ddiogelu a hyrwyddo llais defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau sy'n defnyddio'r sector cyfathrebiadau. Rydyn ni'n cynnig parhau i ddilyn y themâu hyn, gan eu diweddarau ychydig i adlewyrchu ble mae defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau - a'r sector cyfathrebiadau - yn sefyll yn dilyn effaith y pandemig.

Mae'r farchnad gyfathrebu yn ddeinamig, yn gyflym ac yn esblygu'n barhaus. Rydym yn cydnabod bod mabwysiadu dull hyblyg o weithredu ein cynllun strategol yn golygu, wrth i'r sector esblygu, y gallwn barhau i sicrhau bod lleisiau a buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn cael eu clywed yn y sector cyfathrebiadau.

Wrth adolygu ein cynlluniau ac edrych ar y gwerth y gall y Panel a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ei ychwanegu yn y flwyddyn i ddod, fe wnaethon ni ofyn y cwestiynau canlynol i ni ein hunain:

1. Beth ydyn ni wedi'i ddysgu o'n rhaglen waith?
2. Beth yw'r sialensiau y gallwn ni fynd i'r afael â nhw yn y dyfodol?
3. Beth nad ydyn ni'n ei wybod?

Yn hytrach nag arafu ein gweithrediadau, mae'r pandemig wedi ein harwain i ymgysylltu mwy â'r rheini sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda defnyddwyr o ddydd i ddydd, er mwyn gallu rhannu newyddion am effeithiau'n rheolaidd, a bod rheoleiddwyr, Llywodraethau a'r diwydiant yn gallu cymryd camau amserol ac effeithiol.

Yn ddiweddar, fe wnaethon ni roi gwybod i'r Llywodraethau Datganoledig a Llywodraeth y DU am y materion a'r effeithiau mae'r Panel wedi'u datgelu yn y sector cyfathrebu, a'r camau rydym wedi'u cymryd. Rydym wedi cyhoeddi'r adroddiad ar ein [gwefan](#).

Rydyn ni wedi mynegi ein diolch i'r rheini yn y diwydiant, y rheoleiddwyr a'r llywodraethau sydd wedi gwneud gwahaniaeth uniongyrchol i fywydau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau; am eu hyblygrwydd, eu blaenoriaethu a'u dyfeisgarwch ar adeg o angen mawr. Mae amrywiaeth eang o sefydliadau sy'n ymwneud â defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau wedi ymgysylltu â ni, gan gynnwys y rhai sy'n cynrychioli cymunedau ffermio a gwledig, pobl hŷn, pobl ifanc, cydraddoldeb hiliol, iechyd meddwl, gofalwyr, pobl anabl a nifer o rai sy'n cyfuno'r uchod. Mae hyn wedi ein galluogi ni i barhau i dynnu sylw at anghenion defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau ar ôl i'r argyfwng cychwynnol ddod i ben. Mae rhagor o fanylion am y safbwyntiau rydyn ni wedi'u casglu drwy ein [Hybiau Cenedlaethol](#) a'n [hymchwil annibynnol](#) ar gael ar ein gwefan.

Mae'r crynodeb isod yn dangos ble y credwn y dylai ein cynlluniau strategol aros fel ag y maent a ble dylen nhw gael eu diweddarau ar gyfer y flwyddyn nesaf.

➤ **Gwasanaethau cyfathrebu ar gael ym mhob man**

Drwy'r cyfnod hwn, mae ein rhaglen o ymgysylltu'n well â rhanddeiliaid a chasglu gwybodaeth wedi atgyfnerthu ein barn bod **ar ddefnyddwyr ar draws y DU angen mynediad at wasanaethau cyfathrebiadau sylfaenol, diogel, fforddiadwy a chadarn - ac mae angen y sgiliau arnynt i'w defnyddio'n ddiogel. Mae ar ddefnyddwyr hefyd angen y sgiliau a'r hyder i lywio drwy'r farchnad gyfathrebu, cymryd rhan yn ddigidol a chadw'n ddiogel ar-lein.**

- Rydyn ni wedi annog Ofcom i ystyried yn llawn effaith toriadau rhwydwaith ar ddefnyddwyr ac ar ddinasyddion. Rydyn ni'n credu y dylai defnyddwyr fod â'r un hawl i wasanaethau cyfathrebu ag i unrhyw wasanaeth hanfodol arall.
- Rydym yn parhau i bwyso am ddarpariaeth well ledled y DU ac yn gweithio gydag Ofcom, y Llywodraeth a darparwyr rhwydweithiau ynghylch gweithredu'r USO Band Eang, y Rhwydwaith Gwledig a Rennir a chynlluniau cysylltedd eraill ar draws gwledydd a rhanbarthau'r DU - gan sicrhau bod lleisiau defnyddwyr gwledig yn cael eu clywed.
- Rydym yn credu bod sgiliau digidol a'r gallu i lywio drwy'r farchnad cyfathrebu yn angen craidd er mwyn i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau gymryd rhan yn ddigidol. Rydym yn bwriadu ymgysylltu â rhanddeiliaid y mae a wnelo eu rôl a'u cenhadaeth graidd â helpu i bontio'r bwlch digidol.

Byddwn ni hefyd yn parhau i ddefnyddio ein Hybiau Cenedlaethol fel ffordd o roi gwybod i sefydliadau defnyddwyr ac elusennau am gynlluniau a allai fod o fudd i'r bobl maen nhw'n eu cynrychioli. Byddwn ni hefyd yn parhau i ddarparu cyngor yn uniongyrchol i ddarparwyr cyfathrebiadau a thrwy ymgynghoriadau polisi gan Ofcom, llywodraethau ac eraill.

Tystiolaeth a gwybodaeth:

Mae ein Hybiau Rhanddeiliaid Cenedlaethol a Hybiau Eiriolaeth Defnyddwyr yn y DU wedi mynegi'r angen hwn yn glir ymysg eu haelodau. Rydyn ni'n edrych ymlaen at gydweithio â'r rhanddeiliaid hynny, yn ogystal â grwpiau defnyddwyr a rhanddeiliaid nad ydynt yn hawdd eu hadnabod neu sy'n anodd eu cyrraedd.

Ym mis Medi a mis Hydref 2020, roedd **ein Hybiau Rhanddeiliaid Cenedlaethol** yn canolbwyntio ar gysylltedd gwledig a'r mathau o faterion ac effeithiau y mae defnyddwyr cyfathrebiadau sy'n byw, yn astudio neu'n gweithio mewn ardaloedd gwledig yn eu hwynebu. Mae [crynodedd llawn o'n trafodaethau ar gael yma](#). Rydym hefyd yn gofyn am farn defnyddwyr a microfusnesau gwledig yn ein rhaglen ymchwil ac yn ymwybodol o ganfyddiadau ymchwil rhanddeiliaid gwledig.

Cynnig - cadw ond ehangu:

Am y rhesymau a amlinellwyd uchod, rydyn ni'n credu fod hwn yn nod strategol pwysig y mae'n rhaid i ni ei gadw. Fodd bynnag, rydyn ni'n bwriadu ei ehangu i gynnwys cyfres ehangach o ofynion defnyddwyr: **mae ar ddefnyddwyr ledled y DU angen mynediad at wasanaethau cyfathrebu sylfaenol, diogel, fforddiadwy, dibynadwy a chadarn sy'n hygyrch ac yn hawdd eu defnyddio ar draws amrywiaeth o ddyfeisiau. Mae ar ddefnyddwyr hefyd angen y sgiliau a'r hyder i lywio drwy'r farchnad gyfathrebu,**

cymryd rhan yn ddigidol a chadw'n ddiogel ar-lein.

➤ **Safonau gwasanaeth rhagorol a gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid**

| | |
|---|---|
| <p>Rydyn ni wedi cryfhau ein safbwynt fod safonau gwasanaeth rhagorol a gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid yn hanfodol i ddefnyddwyr yn ystod, ar ôl, ac ymhell y tu hwnt i'r pandemig.</p> <p>Mae mewnbwn gan randdeiliaid ynghyd â'n hymchwil wedi cefnogi ein barn y gellir, ac y dylid, gwneud mwy i wneud y sector cyfathrebiadau'n gynhwysol ac yn brofiad didrafferth i bawb. Dylai defnyddwyr sydd ag ystod eang o ofynion mynediad allu cael y cymorth sydd ei angen arnyn nhw heb orfod mynd drwy brosesau biwrocraataidd. Dylai darparwyr cyfathrebiadau geisio cael gwell gwybodaeth o'u data ar gwynion, adborth, colli neu gadw cwsmeriaid ac effaith cyfnodau segur ar rwydweithiau - yn ogystal â dysgu o'r arferion gorau gan sectorau eraill a chael cyngor ar sail gwybodaeth ac ymchwil gadarn gan y Panel ac eraill.</p> <p>Rydym yn credu y dylai defnyddwyr - yn enwedig defnyddwyr sydd angen cymorth ychwanegol - elwa o wasanaethau cyson ar draws darparwyr. I gyflawni hyn, dylai darparwyr gofnodi gwybodaeth defnyddwyr yn gyson i sicrhau bod gofynion yn cael eu bodloni.</p> <p>Rydyn ni wedi comisiynu ymchwil i brofiadau defnyddwyr sy'n ffafrio sianel gyswllt benodol ar gyfer cysylltu â'u darparwr, oherwydd eu hanghenion penodol - bydd y canfyddiadau'n cael eu cyhoeddi yn ystod y misoedd nesaf.</p> | <p>Mae'r thema hon hefyd wedi cael ei datgan yn glir gan gyfranogwyr yn yr Hybiau.</p> <p>Mae Fforwm y Diwydiant wedi ein galluogi i weithio gyda'r 11 darparwr cyfathrebiadau mwyaf i ganfod a diwallu gofynion eu cwsmeriaid. Rydyn ni'n edrych ymlaen at gydweithio â'r darparwyr hynny ac eraill ar ein nod o ddatblygu siarter defnyddwyr i lywio'r hyn y gall defnyddwyr ei ddisgwyl gan eu darparwr.</p> |
| <p>Fforddiadwyedd a dyled: drwy ein rhwydwaith o Hybiau rydyn ni wedi clywed bod defnyddwyr wedi bod yn cael trafferth cysylltu â'u darparwyr, yn gyffredinol ac wrth geisio datrys anawsterau talu yn benodol. Rydyn ni'n gwybod bod hyn wedi digwydd yn rhannol oherwydd effaith y cyfnodau clo ar ganolfannau cyswllt y darparwyr cyfathrebiadau. Fodd bynnag, rydyn ni wedi gweld camau cadarnhaol gan ddarparwyr cyfathrebiadau i atal datgysylltu lle bynnag y bo modd. Rydyn ni wedi annog darparwyr cyfathrebiadau i hyrwyddo eu polisiau dyledion a datgysylltu ac i fod yn rhagweithiol ac yn hawdd siarad â nhw o ran canfod a chysylltu â defnyddwyr a allai fod yn ei chael yn anodd. Rydyn ni'n poeni fwyfwy am 'dlodi data' ac - fel y gwelsom yn ein rownd flaenorol o ymchwil, mae yna</p> | <p>Yn 2020/21 rydyn ni wedi parhau i gyflwyno ein hargymhellion sy'n seiliedig ar ganfyddiadau ein gwaith ymchwil Paid â'm datgysylltu! Profiadau defnyddwyr cyfathrebiadau sy'n byw mewn aelwydydd incwm isel yn y DU o wasanaethau i gwsmeriaid.</p> <p>Ym mis Ionawr a mis Chwefror 2021, roedd ein Hybiau Rhanddeiliaid Cenedlaethol yn</p> |

| | |
|--|--|
| <p>ddefnyddwyr yn rhoi biliau gwasanaethau cyfathrebiadau o flaen bwyd neu gyfleustodau.</p> | <p>canolbwyntio ar fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu a dyledion defnyddwyr - cliciwch yma i ddarllen crynodeb o'n trafodaethau.</p> |
| <p>Post - rydym yn parhau i ganolbwyntio ar sicrhau bod gweithredwyr gwasanaethau post sy'n cael eu rheoleiddio gan Ofcom yn darparu gwasanaeth dibynadwy ac yn trin defnyddwyr a dinasyddion yn deg - yn benodol, rydym yn parhau i fonitro effeithiau Protocol Gogledd Iwerddon ar ddefnyddwyr o ran symudiadau post i Ogledd Iwerddon ac oddi yno. Byddwn hefyd yn ceisio sicrhau bod camau'n cael eu cymryd gan y rheoleiddiwr os bydd gweithredwyr yn methu â chyrraedd targedau cyflawni.</p> <p>Rydym wedi ymrwymo i ddeall mwy am anghenion defnyddwyr gwasanaethau post ledled y DU a sicrhau bod prosesau ar waith i sicrhau bod yr anghenion hyn yn hysbys, yn cael eu blaenoriaethu ac yn cael eu diwallu.</p> <p>Rydym wedi comisiynu ymchwil i agweddau defnyddwyr sy'n defnyddio gwasanaethau parseli a byddwn yn bwydo'r canfyddiadau a'r wybodaeth arall a gafwyd drwy ein Hybiau i adolygiad Ofcom o reoleiddio gwasanaethau post yn y dyfodol.</p> | <p>Mae ein Hybiau Rhanddeiliaid Cenedlaethol a Hybiau Eiriolaeth Defnyddwyr y DU wedi mynegi'n glir pa mor bwysig yw'r farchnad bost a sut mae gofynion defnyddwyr - yn enwedig y rheini sy'n agored i niwed - yn cael eu diwallu.</p> <p>Rydym yn parhau i gynnal trafodaethau gydag Ofcom, Llywodraeth y DU a'r diwydiant ynghylch effeithiau Protocol Gogledd Iwerddon ar symudiadau post.</p> |

Cynnig: cadw

➤ ***Dim un o'n defnyddwyr yn cael ei 'adael ar ôl' ni waeth beth fo'i amgylchiadau***

| | |
|---|--|
| <p>Rydyn ni wedi ymgysylltu â rhanddeiliaid sy'n cynrychioli defnyddwyr sydd ag amrywiaeth o ofynion nad ydyn nhw wedi'u cynnwys eto mewn gwasanaethau a systemau prif ffrwd. Mae'r hyn rydyn ni wedi bod yn ei glywed wedi dangos inni fod mwy o waith i'w wneud cyn y gallwn ni ddweud o ddifrif nad oes neb yn cael ei adael ar ôl yn y sector hwn. O ganlyniad, byddwn ni'n canolbwyntio mwy fyth ar gyfranogiad defnyddwyr a dinasyddion yn y flwyddyn i ddod a bydd ein cynllun yn cael ei ddiwygio i adlewyrchu hyn.</p> | <p>Mae ein Hybiau Cenedlaethol wedi bod yn ffordd wych o ymgysylltu â rhanddeiliaid sy'n cynrychioli anghenion defnyddwyr a dinasyddion. Mae gan rai o'n rhanddeiliaid ofynion penodol sy'n eu galluogi i roi cipolwg inni ar eu profiad go iawn.</p> <p>Rydyn ni'n awyddus i weld agwedd fwy rhagweithiol a systematig at gynhwysiant, hygyrchedd a hwylustod ar draws y sector</p> |
|---|--|

| | |
|--|---|
| | cyfathrebiadau, fel bod pob defnyddiwr yn teimlo ei fod yn cael ei werthfawrogi a'i rymuso. |
|--|---|

Cynnig: cadw ysbryd y flaenoriaeth strategol, ond ei gyfuno â blaenoriaeth strategol un, sy'n ymdrin â chynhwysiant gwasanaethau cyfathrebiadau.

➤ *Atal niwed i ddefnyddwyr - gan gynnwys dinasyddion a microfusnesau*

| | |
|---|---|
| <p>Sgamiau: Fe wnaethon ni ddysgu o'n hymchwil i sgamiau a gweithgareddau twyllodrus ar draws rhwydweithiau cyfathrebiadau mai diogelwch, cyfathrebu clir, gweithredu a monitro (gan gynnwys cydweithredu a sganio'r gorwel ar draws sectorau) yw'r pedair elfen a fydd yn helpu i ddiogelu defnyddwyr rhag sgamiau a thwyll. Fe glywson ni fod rhai defnyddwyr yn teimlo cywilydd neu embaras wrth riportio sgamiau, nid oedd rhai'n credu y byddai camau'n cael eu cymryd pe baent yn eu riportio ac roedd rhai defnyddwyr wedi lliniaru'r risg o gael eu targedu yn y dyfodol drwy gyfyngu ar eu defnydd o wasanaethau cyfathrebiadau.</p> | <p>Fe wnaethon ni roi argymhellion i reoleiddwyr, darparwyr cyfathrebiadau a Llywodraethau ac rydyn ni wedi cwrrd â chynrychiolwyr defnyddwyr, dinasyddion a dioddefwyr i helpu i lywio gweithredu pellach ar ran defnyddwyr a dinasyddion ar draws amrywiaeth o sectorau.</p> |
| <p>Symud i VOIP/newid o deffoni analog i dddigidol Mae hwn yn faes sy'n peri pryder i'r Panel ac yn un lle rydyn ni'n credu bod angen gweithredu i atal niwed i ddefnyddwyr. Mae rhanddeiliaid wedi datgelu ystod eang o lefelau o ddealltwriaeth o'r newid.</p> | <p>Yn dilyn trafodaethau yn ein Hybiau Rhanddeiliaid Cenedlaethol, rydyn ni wedi codi pryderon gydag Ofcom, y Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang a llywodraethau ynghylch ymwybyddiaeth o'r newid sydd ar y gweill.</p> <p>Rydyn ni wedi croesawu cydweithio ar godi ymwybyddiaeth yn gyfrifol ac rydyn ni'n parhau i weithio'n agos gydag Openreach, Swyddfa Ddigidol yr Alban, Swyddfa'r Rheoleiddiwr Telegyfathrebiadau (OTA2), darparwyr cyfathrebiadau, sefydliadau defnyddwyr, darparwyr teleofal. Rydyn ni hefyd wedi comisiynu ymchwil ansoddol a fydd yn cael ei gyhoeddi yn ystod y misoedd nesaf.</p> |

Cynnig: cadw

Y camau nesaf - ein cynlluniau ar gyfer y dyfodol

Byddwn ni'n parhau i atgyfnerthu'r cynnydd rydyn ni wedi'i wneud o ran cryfhau llais defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau drwy hwyluso trafodaethau ar sail gwybodaeth, dal y diwydiant a'r rheoleiddiwr i gyfrif, a sefydlu rhwydweithiau dylanwadu i weithio ar ran defnyddwyr, microfusnesau a dinasyddion.

Fel y nodwyd yn gynharach yn y ddogfen hon, rydyn ni'n credu ei bod yn hanfodol ein bod yn parhau i ganolbwyntio ar y blaenoriaethau strategol a nodwyd gennym yn 2020/21 (Atodiad A) ac yn sbarduno newid pellach yn y meysydd hynny.

Ar ôl ystyried safbwyntiau rhanddeiliaid drwy gydol y flwyddyn ddiwethaf, hoffem ni ddiweddarau ein hamcanion i adlewyrchu gofynion defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn well yn 2021 a'r tu hwnt.

Beth rydyn ni'n bwriadu canolbwyntio arno:

- [NEWYDD} Hygyrchedd a hwylustod o ran defnyddio gwasanaethau cyfathrebu sy'n wydn, yn ddiogel ac yn fforddiadwy;
- Safonau gwasanaeth i gwsmeriaid rhagorol a gwasanaeth ardderchog; ac
- Atal niwed i ddefnyddwyr.

Sut byddwn ni'n gweithio tuag at gyflawni'r amcanion hyn yn y flwyddyn i ddod:

Ymchwil

Yn ddiweddar, rydyn ni wedi comisiynu gwaith ymchwil sy'n edrych ar y canlynol:

- sut mae anghenion digidol pobl wedi datblygu yn ystod y pandemig;
- hoff ffyrdd defnyddwyr o gysylltu â darparwyr cyfathrebiadau;
- materion i ddefnyddwyr wrth symud i VOIP maes o law;
- anghenion defnyddwyr sy'n byw mewn gofal preswyl; ac
- agweddau defnyddwyr sy'n defnyddio gwasanaethau parseli.

Byddwn ni'n defnyddio canfyddiadau pob un o'r astudiaethau hyn i ddylanwadu ar drafodaeth a gweithredu.

Byddwn hefyd yn cynnal sesiynau 'trochi' lle byddwn yn ymgysylltu'n uniongyrchol â defnyddwyr cyfathrebiadau drwy wrando ar y mathau o faterion maent yn eu hwynebu. Rydym yn annog llunwyr polisïau a'r diwydiant i ddefnyddio egwyddorion dylunio cynhwysol i gofnodi amrywiaeth eang o brofiadau go iawn defnyddwyr a gwneud gwasanaethau'n hawdd eu defnyddio. Rydym yn bwriadu defnyddio'r sesiynau hyn fel sail

i'n cyngor ni ein hunain, fel rhan o'n rhaglen ymchwil a gwybodaeth ehangach, gan ddilyn egwyddorion dylunio cynhwysol.

Ymgysylltu â Rhanddeiliaid

Byddwn ni'n parhau i ymgysylltu ag amrywiaeth eang o randdeiliaid, gan gynnwys Ofcom, y Pwyllgorau Cynghori Cenedlaethol, rheoleiddwyr eraill, darparwyr cyfathrebiadau unigol ac arbenigwyr pwnc eraill y tu allan i'r Panel a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i edrych yn fanylach ar faterion problemus lle mae angen dull gweithredu mwy rhagweithiol a systematig. Mae'r rhain yn cynnwys gwneud gwasanaethau darparwyr yn gynhwysol i bob defnyddiwr, drwy ddylunio a gweithredu eu gwasanaethau, gwasanaethau i gwsmeriaid a phrosesau cwyno yn deg.

Hybiau Rhanddeiliaid Cenedlaethol - rydyn ni'n bwriadu:

Cynyddu cyfranogiad ar draws yr Hybiau a sicrhau bod amrywiaeth eang o leisiau'n cyfrannu at y trafodaethau hyn;

- Creu a sbarduno trafodaethau ar sail tystiolaeth i gyfrannu at feysydd polisi newydd yn y sector cyfathrebiadau;
- Parhau i wrando ar ein rhanddeiliaid a sbarduno trafodaethau mewn ymateb i'w dealltwriaeth o'r problemau sy'n wynebu defnyddwyr ledled y DU. Maes o law byddwn yn rhannu arolwg byr â'n rhanddeiliaid i gael gwell dealltwriaeth o'u pryderon uniongyrchol;
- Defnyddio'r Hybiau fel ffordd o gasglu tystiolaeth ar gyfer ymatebion i faterion ac ymgynghoriadau byw, gan annog cyfranogwyr i ymateb yn uniongyrchol lle bo hynny'n berthnasol.

Hyb Eiriolaeth Defnyddwyr y DU - rydyn ni'n bwriadu:

Parhau i rannu dealltwriaeth ledled y DU, cryfhau rhwydweithiau a nodi meysydd sy'n gofyn am ragor o ymchwil.

Fforwm y Diwydiant - rydyn ni'n bwriadu:

- Ymgymryd â gwaith pellach ar ddiffinio a deall 'agored i niwed'. Byddwn ni'n annog darparwyr a rheoleiddwyr i edrych y tu hwnt i'r label hwn i sicrhau bod modd adnabod defnyddwyr sydd â gofynion ychwanegol a'u bod yn cael cyfle cyfartal i elwa o wasanaethau cyfathrebiadau;
- Annog darparwyr llai o faint i ymuno â Fforwm y Diwydiant ac elwa o drafodaethau â'r darparwyr cyfathrebiadau mwy, â sectorau eraill ac â'r Panel;
- Edrych i'r dyfodol, gan hybu'r arferion gorau wrth ddylunio gwasanaethau cynhwysol er mwyn sicrhau nad oes rhaid gwneud cymaint o addasiadau yn y dyfodol.

Cyfarfodydd panel

Parhau i wahodd cyflwynwyr allanol yn ogystal â thimau polisi Ofcom i gyflwyno eu polisiâu, eu canfyddiadau a'u rhagamcaniadau i'r Panel. Bydd hyn yn ein helpu i ganfod synergeddau a thynnu sylw at faterion sy'n ymwneud â niwed i ddefnyddwyr, i rwystro, lleihau neu atal effaith ar ddefnyddwyr a sicrhau iawn priodol lle bo hynny'n berthnasol.