RHAGAIR

Mae ffurfio Llais Defnyddwyr, sy'n fath newydd o ymgyrchydd, yn gyfle unwaith mewn cenhedlaeth i sicrhau bod defnyddwyr yn ganolog i'r broses o wneud penderfyniadau mewn busnesau ac yn y llywodraeth.

Ar adeg o ansicrwydd economaidd a phwysau ar gyllidebau defnyddwyr, mae gennym waith i'w gyflawni ar frys, ac er y byddwn yn cymryd amser i sicrhau bod y sefydliad yn gweithio'n iawn, mae un nod yn uchel. Cynlluniwyd y cynlyn cychwynnol 18 mis hwn i'n symud ymlaen o'r sylfaen waith dda a gyflawnwyd gan ein rhagflaenwyr i fod yn sefydliad sydd â'r grym i sicrhau bargen deg i ddefnyddwyr ar draws cylch gwaith ehangach nag a welwyd erioed o'r blaen – gan gwmpasu’r holl economi, gydag arbenigedd dwys mewn marchnadoedd allweddol fel ynni a'r post. Mae gennym 170 o aelodau staff craidd a phwerau archwilio statudol cryf newydd a bydd gennym fwy o adnoddau ar gael i ni nag unrhyw gorff eirioli yn hanes mudiadau i ddefnyddwyr yn y DU.

Ein hymrwymiad yw y byddwn yn datblygu ac yn hyrwyddo atebion creadigol sy'n cynorthwyo pobl, yn enwedig y rhai sy'n fwy agored i niwed. Byddwn yn gweithio i ddeall anghenion defnyddwyr ledled Cymru, Lloegr, yr Alban a Gogledd Iwerddon (ar gyfer y post). Byddwn yn gwbl annibynnol yn ein gwaith ar eu rhan, gan weithio gyda phobl sy'n rhoi defnyddwyr yn gyntaf, ond yn barod i wrthwynebu'r rhai nad ydynt yn gwneud hynny.

Larry Whitty

Cadeirydd

Ed Mayo

Prif Weithredwr

BWRDD LLAIS DEFNYDDYWR

Yr Arglwydd Whitty, Cadeirdydd Llais Defnyddwyr

Douglas Sinclair, Cadeirdydd, Llais Defnyddwyr yr Alban
Viv Sugar, Cadeirydd, Llais Defnyddwyr Cymru
I'w gadarnhau, Cadeirydd, Llais Defnyddwyr Post (Gogledd Iwerddon)

Sharon Darcy
Roger Darlington
Christine Farnish
Ed Gallagher
Sukhvinder Kaur-Stubbs
Dame Suzi Leather
Stephen Locke
Enid Rowlands
Anna Walker

Bydd Millie Banerjee a Maureen Edmondson yn cynorthwyo yn ystod y cyfnod trawsnewid.

CYNNWYS

Rhagair 1

Crynodeb Gweithredol 3

Adran A: Bargen deg 6

A1. Pwy yw Llais Defnyddwyr? 6

A2. Cynllun gwaith ar gyfer bargen deg 9

A3. Amcanion strategol 14

A4. Sut y byddwn yn ymgyrchu am fargen deg 17

A5. O lansio i effaith: ein tri cham 20

A6. Gwerthuso 24

Adran B: Ein hymgyrchoedd am fargen deg 25

B1. Anfantais 29

B2. Y Farchnad Ynni 33

B3. Post 36

B4. Cynaliadwyedd 39

B5. Marchnadoedd Agored 43

B6. Gwasanaethau Cymunedol 47

B7. Gwasanaethau Cyhoeddus 573

B8. Gwasanaeth Cwsmeriaid 57

B9. Cwynion o ddiddordeb cyffredinol 60

B10. Uned Cymorth Ychwanegol 62

B11. Rhyngwladol 64

B12. Prosiectau a ariennir yn allanol 67

ATODIAD: Sut y gwnaethom gynhyrchu'r cynllun hwn 69

Manylion Cyswllt 74

CRYNODEB GWEITHREDOL

Mae Llais Defnyddwyr yn ymgyrchu am fargen deg. Mae hwn yn gyfnod dramatig i eiriolaeth defnyddwyr, gan fod prisiau bwyd a thanwydd yn codi, gyda datblygiadau cyflym ym myd technoleg ac amrywiaeth anhygoel o nwyddau a gwasanaethau ar gael ar gyfer y rhai sy'n gallu eu fforddio. Ar yr un pryd, mae ystod newydd o bryderon defnyddwyr yn dod i'r amlwg, gan gynnwys diddordeb cynyddol mewn lles a chynaliadwyedd.

Mae pryder cynyddol bod angen i Brydain gymryd camau i sicrhau bod defnyddwyr yn cael bargen deg. Wrth baratoi ar gyfer dechrau gweithredu, rydym wedi ymgynghori â dros 500 o sefydliadau, unigolion a busnesau ledled y wlad ar yr hyn sydd ei angen. Rydym yn ddiolchgar am eu hadborth a'u cydweithrediad sydd wedi'n cynorthwyo i lunio ac addasu'n cynlluniau ar gyfer y gwaith sydd o'n blaenau.

Dyma ein Blaenraglen Waith gyntaf, ac mae'n rhedeg o fis Hydref 2008 i fis Mawrth 2010. Bydd Llais Defnyddwyr yn cynnal lansiad 'meddal' ym mis Hydref 2008 ond bwriedir cynnal lansiad 'caled' yn y flwyddyn newydd, pan fydd mwy o aelodau staff wedi dechrau yn eu swyddi a phryd y byddwn mewn sefyllfa well i gael effaith wirioneddol. Ni fydd creu'r sefydliad newydd yn ddigwyddiad mawr ar 1 Hydref felly, ond yn hytrach yn broses esblygol a fydd yn parhau hyd wanwyn 2009.

Trwy’r ymgynghoriad, rydym wedi sefydlu pedwar amcan strategol ar gyfer ymgyrchu i sicrhau bargen deg i ddefnyddwyr:

Gwerth. Cynorthwyo pobl i gael gwell gwerth am arian trwy gynyddu'r dylanwad sydd ganddynt ar y nwyddau a'r gwasanaethau y maent yn eu derbyn.

Gwasanaeth. Gwella gwasanaeth cwsmeriaid a chael gwared ar broblemau diangen sy'n arwain at gwynion gan ddefnyddwyr.

Mynediad. Creu economi lle mae'r gwasanaethau hanfodol sydd eu hangen ar bobl ar gael i bawb a lle nad yw pobl dlawd yn talu mwy nac yn derbyn llai am eu harian mwyach.

Cynaliadwyedd. Datblygu dymuniad defnyddwyr i newid i ffordd o fyw mwy cynaliadwy.

Bydd ein hymgyrch gyntaf yn ymwneud â thlodi tanwydd, sy'n hollbwysig i ddefnyddwyr ac yn uchel ei broffil, ac fe’i cynhelir yn ystod y gaeaf. Efallai mai'r ffordd orau o ddarparu rhywfaint o'r gwaith hwn fydd mewn partneriaeth â chynghrair o sefydliadau eraill sy'n ymwneud â materion tlodi tanwydd. Mae'n debygol y bydd ein harchwiliad mawr cyntaf yn y sector ffonau symudol, lle mae nifer uchel a chynyddol o gwynion gan ddefnyddwyr a chyfle i gyfuno'n gwaith gydag ymdrechion eraill, yn cynnwys Panel Defnyddwyr Ofcom.

CRYNODEB O BROSIECTAU ALLWEDDOL

Rhaglen Eirioli	Camau a Chanlyniadau	Prosiectau allweddol
Anfantais	Hyrwyddo ac amddiffyn anghenion defnyddwyr sydd dan anfantais oherwydd iechyd, anabledd, incwm, oedran neu leoliad – gan ganolbwyntio ar dlodi tanwydd i ddechrau	• Tlodi Tanwydd • Ein dealltwriaeth o anghenion defnyddwyr sy'n agored i niwed • Arferion da ar gyfer diwallu anghenion defnyddwyr sy'n agored i niwed, yn enwedig y rhai sydd mewn dyled • Y rhaniad digidol: ymrwymiad i wasanaeth cyffredinol newydd?
Y farchnad ynni	Sicrhau marchnad ynni fwy effeithiol ac ymatebol sy'n cydnabod anghenion defnyddwyr	• Adolygiadau o'r farchnad gan Ofgem a Phwyllgor Dethol yr Adran Busnes, Menter a Diwygio Rheoleiddio • Strwythur, prisio a didwylledd tariffau ynni • Cynllun strategol ar gyfer swyddogaeth Llais Defnyddwyr yn y broses o wella gwaith marchnadoedd ynni yn y DU, yr UE ac yn rhyngwladol • Cynrychioli'r rhai sydd y tu allan i reoleiddio prif ffrwd
Cynaliadwyedd	Cynyddu nifer y bobl sy'n elwa ar fentrau ar gyfer ffyrdd cynaliadwy o fyw.	• Y farchnad ynni cynaliadwy • Defnyddwyr sy'n ymwybodol o garbon • Addasu i newid yn yr hinsawdd • Archfarchnadoedd cynaliadwy?
Gwasanaethau Cymunedol	Hybu modelau arloesol ar gyfer gwasanaethau cymunedol cynaliadwy, gan gynnwys y post.	• Y rhaglen cau swyddfeydd post • Penderfyniad y Llywodraeth ar ddyfodol Cyfrif Cerdyn Swyddfa'r Post • Gwasanaethau cymunedol hanfodol, gan gynnwys swyddogaeth swyddfeydd post • Hygyrchedd gwasanaethau hanfodol yn y DU
Post	Gwella'r gwasanaeth a gwerth am arian i ddefnyddwyr y post	• Adolygiad Hooper • Yr ymrwymiad i wasanaeth cyffredinol • Perthynas gyda'r rheoleiddiwr
Gwasanaethau Cyhoeddus	Gwella gwasanaethau i ddinasyddion	• Defnyddwyr yn cymryd rhan mewn gwasanaethau cyhoeddus • Profiad defnyddwyr o wasanaethau cyhoeddus. • Gwneud iawn i ddinasyddion am gamweddau
Marchnadoedd Agored	Mynd i'r afael â niwed i ddefnyddwyr ar draws marchnadoedd	• Adolygiadau i Ddeddfau Defnyddwyr • Rheoleiddwyr a budd y defnyddiwr • Mynediad i Bawb • 'Hawliau digidol' defnyddwyr yn y gymdeithas wybodaeth.
Gwasanaeth Cwsmeriaid	Olrhain cwynion am ynni, y post a ffonau symudol a defnyddio hyn i hybu perfformiad gwell gan gwmnïau	• Olrhain data cwynion • Cynghori defnyddwyr perthnasol a'u cynrychiolwyr • Effaith cynlluniau gwneud iawn
Cwynion o	Hybu newid trwy	• Microfusnesau fel defnyddwyr

Ddiddordeb Cyffredinol	ymchwilio i nifer fechan o gwynion defnyddwyr sydd â pherthnasedd ehangach	• Y broses ar gyfer atgyfeiriadau i ac oddi wrth Lais Defnyddwyr • Ymchwilio i gwynion o ddiddordeb cyffredinol
Uned Cymorth Ychwanegol	Ymdrin â chwynion ar ran defnyddwyr ynni a phost sy'n agored i niwed a atgyfeirir atom gan Gyswllt Defnyddwyr, gan gynnwys y rhai sydd mewn perygl o gael eu cyflenwad wedi'i ddatgysylltu	• Cyngor • Cymorth • Cydgysylltu â chynrychiolwyr eraill defnyddwyr unigol
Rhyngwladol	Dylanwadu ar bolisi defnyddwyr rhyngwladol, a defnyddio eu harferion gorau hwy i gyfrannu at weithgarwch ym Mhrydain	• Mabwysiadu deddfau defnyddwyr yr UE • Y trydydd pecyn ynni a Fforwm Ynni Dinasyddion Ewrop • Deddfwriaeth telathrebu'r UE
Prosiectau a Ariennir yn Allanol	Datblygu budd y defnyddiwr trwy brosiectau ymarferol er lles y defnyddiwr	• Bydd Llais Defnyddwyr yn cynnal nifer o brosiectau a ariennir yn allanol.

Ynghyd â'r prosiectau allweddol hyn, mae'r cynllun gwaith hwn yn rhestru camau eraill y byddwn yn eu cymryd ym mhob un o'r rhaglenni hyn. Bydd rhai'n manteisio ar y cyfle a gynigir gan y newid hwn i osod y sylfeini ar gyfer gwaith yn y dyfodol, trwy ddatblygu dulliau o olrhain pryderon defnyddwyr er enghraifft, a bydd eraill yn parhau'r gwaith hollbwysig a ddechreuwyd gan ein rhagflaenwyr ac yn datblygu arno. Yn y cyfamser, bydd ein Canolfan Marchnata Cymdeithasol Genedlaethol yn ganolfan o arbenigedd ar ymddygiad defnyddwyr yn un a gydnabyddir yn rhyngwladol a byddwn yn cynnal cyfres o brosiectau a ariennir gan sicrhau newid pendant i iechyd pobl yn yr Alban.

Mae ein strwythur yn adlewyrchu natur ddatganoledig y DU, gan gynnwys Llais Defnyddwyr Cymru, Llais Defnyddwyr yr Alban, a Llais Defnyddwyr Post (yng Ngogledd Iwerddon) – a wasanaethir gan swyddfeydd yng Nghaerdydd, Glasgow, Llundain ac, ar gyfer gwasanaethau'r post, Belfast. Bydd gennym staff yn Bournemouth am gyfnod byr hefyd. Rydym am fod yn agos at y bobl rydym yn ceisio eu cynrychioli fel y gallwn ddeall eu dyheadau, eu profiadau a'u hofnau amrywiol. Heb os, byddwn yn dysgu gan eraill ym maes defnyddwyr a byddwn yn olrhain data ar gwynion a phrofiad y defnyddiwr, ond byddwn hefyd yn cynnal gwaith ymchwil newydd i ddefnyddwyr, gan ein galluogi i weithio yn y lleoedd hynny nad yw llunwyr polisi yn mynd iddynt fel rheol, a byddwn yn ceisio creu cyfleoedd i ddefnyddwyr siarad â'i gilydd yn uniongyrchol.

Ym mhob agwedd ar ein gwaith, bydd Llais Defnyddwyr yn datblygu ac yn hyrwyddo datrysiadau creadigol sy'n cynorthwyo pobl, yn enwedig y rhai sy'n fwy agored i niwed. Rydym yn eich gwahodd i gymryd rhan a chydweithredu yn y gwaith hwn i ymgyrchu am fargen deg.

ADRAN A: BARGEN DEG

A1. PWY YW LLAIS DEFNYDDWYR?

ATEBION I'CH CHWE CHWESTIWN MWYAF CYFFREDIN

1. Mae Llais Defnyddwyr yn adeiladu ar waith ei ragflaenwyr: Golwg ar Ynni, Golwg ar Bost a'r Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol. Gall ein polisi a'n hymgyrchoedd greu **synergedd** ar draws sectorau, nad oedd yn bosibl cynt. Er enghraifft, gellir ystyried swyddogaeth swyddfeydd post yng nghyd-destun ehangach cymunedau cynaliadwy a gellir ystyried materion ynni yng nghyd-destun ehangach newid yn yr hinsawdd a datblygu cynaliadwy.

2. Mae'r sefydliad newydd yn dod ag arbenigwyr ynghyd sy'n **benderfynol o wneud gwahaniaeth** ar adeg pan fo defnyddwyr dan bwysau nas gwelwyd ei fath o'r blaen. Mae angen gwneud dewisiadau anodd sy'n cydbwyso pwysau ariannol byrdymor a phwysau amgylcheddol a chymdeithasol parhaus. Tair prif swyddogaeth y sefydliad newydd yw darparu'r gwahaniaethau hyn trwy ddeallusrwydd, eiriolaeth ac effaith.

3. Rydym yn ystyried ein hunain yn **ffrind hollbwysig** i fusnesau a darparwyr gwasanaethau cyhoeddus, yn hytrach na gwrthwynebydd. Rydym am i ddarparwyr arloesi, cystadlu a ffynnu pan eu bod yn gwasanaethu defnyddwyr yn dda. Byddwn yn gweithio mewn partneriaeth o fewn fframwaith moesegol priodol, pan ein bod o'r farn mai dyma'r ffordd iawn i fodloni ein hamcanion strategol.

4. Mae ein strwythur yn adlewyrchu natur **ddatganoledig** y DU, gyda Llais Defnyddwyr Cymru'n gweithio o'n swyddfa yng Nghaerdydd, Llais Defnyddwyr yr Alban yn Glasgow a Llais Defnyddwyr Post (Gogledd Iwerddon) yn Belfast, ynghyd â'n sefydliad partner, Cyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon. Bydd gennym aelodau staff yn Bournemouth am gyfnod byr hefyd. Bydd polisïau ac ymgyrchoedd yn cael eu darparu o fewn ac ar draws ffiniau cenedlaethol pan fo hynny'n briodol, gan gynnwys aelodau staff o bob cwr o'r DU. Er bod gwahaniaethau cenedlaethol eglur, ni ellir categoreiddio llawer o anghenion defnyddwyr yn ôl ffiniau daearyddol ond yn hytrach yn ôl ffactorau fel amddifadedd trefol neu wledig, oedran, anabledd neu iechyd gwael, neu yn ôl incwm.

5. Mae'n rhaid i Lais Defnyddwyr adlewyrchu anghenion gwirioneddol defnyddwyr, ac rydym yn dibynnu felly ar sail tystiolaeth hynod amrywiol, amserol a manwl. Rydym yn bwriadu casglu **deallusrwydd defnyddwyr** trwy: ddata a ddarperir gan ddiwydiant a chan Cyswllt Defnyddwyr; cysylltiadau â rhanddeiliaid fel Cyngor ar Bopeth, *Age Concern*, yr Ymddiriedolaeth Arbed Ynni, *Which?* a'r Sefydliad Safonau Masnach; a gwaith ymchwil a gomisiynir. Rhennir y wybodaeth hon ar draws y sefydliad. Rydym hefyd yn archwilio sut y gallwn ddefnyddio'r rhyngrwyd i

ddeall a chynghori defnyddwyr, trwy fforwm bleidleisio ar-lein efallai, i alluogi defnyddwyr i dynnu ein sylw at eu pryderon, er enghraifft.

6. Mae gan sefydliadau mawr bŵer i fargeinio gyda'u cyflenwyr ond mae sefydliadau llai, gan gynnwys elusennau, yn dioddef rhai o'r un anfanteision a defnyddwyr unigol. Efallai y byddant yn wynebu problemau hefyd sy'n benodol i'r sector busnes neu'r trydydd sector. Rydym wedi lansio astudiaeth unigryw ar **brofiad microfusnesau fel defnyddwyr** i nodi'r angen i weithredu, ynghyd â phartïon eraill fel y Ffederasiwn Busnesau Bach a Siambrau Masnach.

7. Mae cysylltiadau cydweithredol a dylanwadol gyda'n rhanddeiliaid yn rhagofynion ar gyfer llwyddiant. Mae'r ymgynghoriad ar y blaengynllun gwaith hwn yn ystod haf 2008 wedi cynnig nifer o syniadau i Lais Defnyddwyr ar sut y gallwn weithio gydag eraill. Datblygu strategaeth **ymgysylltu â rhanddeiliaid** yw un o'n blaenoriaethau ar gyfer rhan gyntaf ein bodolaeth. Er enghraifft, rydym am weithio mewn ffordd gydgysylltiedig â chyrff defnyddwyr arbenigol eraill er mwyn sicrhau bod ein gwaith yn unigryw ac yn ychwanegu gwerth. Mae hyn yn cynnwys y 'paneli defnyddwyr' a gynhelir gan reoleiddwyr mewn sectorau fel gwasanaethau cyfathrebu a gwasanaethau ariannol a 'chynghorau defnyddwyr' mewn sectorau fel y sector dŵr a'r sector trafnidiaeth.

8. Yn wahanol i'n rhagflaenwyr, Golwg ar Bost a Golwg ar Ynni, nid yw Llais Defnyddwyr yn wasanaeth cwynion a chyngor uniongyrchol. Mae Cyswllt Defnyddwyr - sef y cyswllt cyntaf am wybodaeth a chyngor ymarferol ar gyfer pob math o nwyddau a gwasanaethau - wedi ehangu ei wasanaeth i gynnwys ynni a'r post, ac mae cynlluniau Ombwdsmon a gwneud iawn newydd ac estynedig yn gweithredu ym meysydd post ac ynni bellach. Fodd bynnag, bydd Llais Defnyddwyr yn **darparu cymorth ychwanegol i ddefnyddwyr sy'n agored i niwed yn y marchnadoedd ynni a phost** trwy Uned Cymorth Ychwanegol a fydd yn cynorthwyo Cyswllt Defnyddwyr. Bydd gennym dîm penodol i gynorthwyo defnyddwyr nad ydynt yn gallu gwneud hynny eu hunain, neu sydd mewn

CYNGOR I DDEFNYDDWYR

Mae'n bwysig nodi nad yw Llais Defnyddwyr yn asiantaeth gynghori nac yn reoleiddiwr statudol sy'n gorfod cydymffurfio â rheolau cyfredol. Cyrff eraill fel Cyswllt Defnyddwyr, Cyngor ar Bopeth safonau masnachu awdurdodau lleol a'r Swyddfa Masnachu Teg sy'n cyflawni'r swyddogaethau hyn.

Rhoddir cyngor i unigolion ar ynni a'r post gan Gyswllt Defnyddwyr (08454 04 05 06) a fydd yn derbyn adnoddau o'r cychwyn cyntaf i wneud y gwaith hwn. Bydd Llais Defnyddwyr yn ategu gwasanaeth Cyswllt Defnyddwyr trwy ddarparu cymorth i ddefnyddwyr sy'n agored i niwed trwy Uned Cymorth Ychwanegol a leolir yn Glasgow. Rydym yn disgwyl y bydd tua 20,000 o'r achosion hyn y flwyddyn, a fydd yn cael eu hatgyfeirio at yr Uned Cymorth Ychwanegol gan Cyswllt Defnyddwyr. Tîm bach yw'r Uned sy'n ymroddedig i gynorthwyo'r cwsmeriaid hynny na allant gynorthwyo eu hunain, neu sydd mewn amgylchiadau arbennig o agored i niwed (e.e. datgysylltu trydan neu nwy).

amgylchiadau sy'n eu gadael yn agored i niwed (e.e. datgysylltu trydan neu nwy).

9. £15 miliwn y flwyddyn fydd **cyllideb** weithredol Llais Defnyddwyr. Amcangyfrifir y bydd £5.7 miliwn yn cael ei wario wrth gyflawni ei swyddogaethau yn ymwneud â defnyddwyr ynni perthnasol; a £3.4 miliwn yn cyflawni ei swyddogaethau yn ymwneud â defnyddwyr gwasanaethau post perthnasol. Nid yw'r gyllideb hon yn cynnwys costau adeiladau parhaus (amcangyfrifir y bydd y costau hyn yn £2.2 miliwn yn 2009-10) a chostau trawsnewid. Bydd Llais Defnyddwyr yn cyflawni prosiectau a ariennir yn allanol hefyd. Ar hyn o bryd, mae'r rhain yn cynnwys y Ganolfan Marchnata Cymdeithasol Genedlaethol a gwaith i Lywodraeth yr Alban.

10. Sefydlwyd Llais Defnyddwyr trwy **ddeddfwriaeth defnyddwyr arloesol**, â chefnogaeth drawsbleidiol - Deddf Defnyddwyr, Gwerthwyr Tai a Gwneud Iawn 2007. Mae gan Lais Defnyddwyr bwerau deddfwriaethol cryf. Mae'r rhain yn cynnwys yr hawl i ymchwilio i unrhyw gŵyn gan ddefnyddiwr, yr hawl i gyhoeddi gwybodaeth gan ddarparwyr, y pŵer i wneud gwaith ymchwil a'r gallu i wneud uwch-gŵyn swyddogol am wasanaethau nad ydynt yn ddigon da.

A2. CYNLLUN GWAITH AR GYFER BARGEN DEG

CYNLLUN GWAITH SY'N SEILIEDIG AR EIN MEINI PRAWF A CHYNGOR RHANDDEILIAID

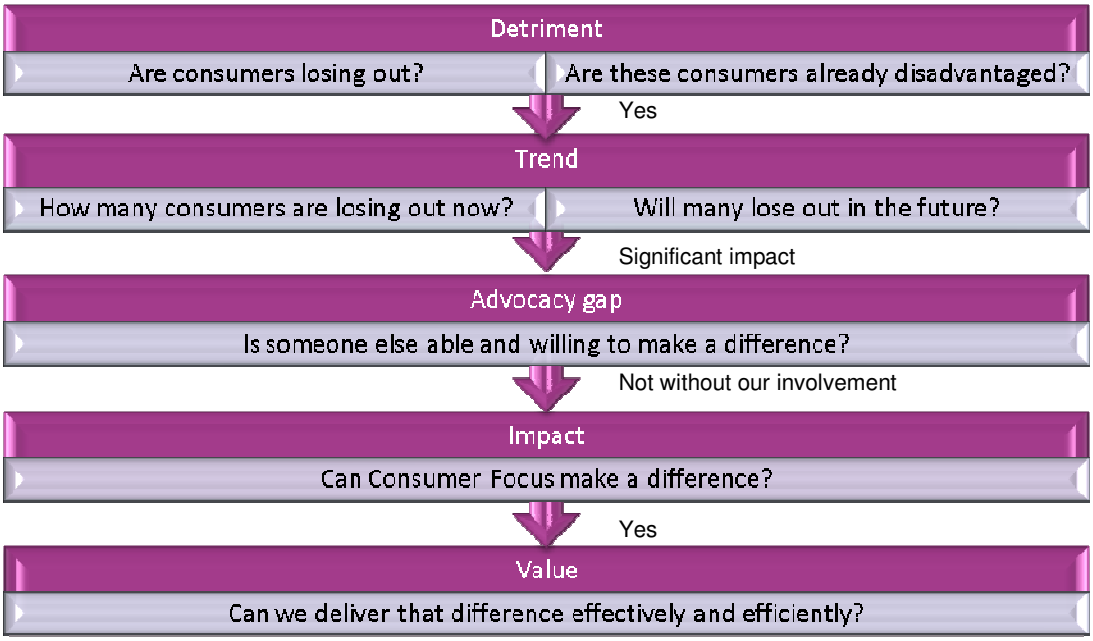
Mae'r cynllun gwaith hwn yn seiliedig ar gyfraniad dros 200 o randdeiliaid, ynghyd â chyfraniad gan aelodau staff ein rhagflaenwyr. Fe wnaethom gynnal ymgynghoriad ar ein cynllun gwaith drafft yn ystod haf 2008, a chawsom ymateb gwych o ystyried ein bod yn sefydliad newydd.

Mae pawb yn cytuno bod angen bargen well ar ddefnyddwyr, roedd gan yr ymatebwyr lawer o syniadau ar ein cyfer, ac roedd y rhan fwyaf o ymatebwyr yn croesawu sefydliad corff defnyddwyr traws-sector newydd. Roedd rhai beirniadaethau o'n drafft, ac rydym wedi ceisio mynd i'r afael â hyn yn y diwygiad hwn.

Crynhoir ein dull ymgynghori yn yr atodiad yng nghefn y ddogfen hon ond, yn gryno, dyma'r ffordd rydym yn mynd i'r afael â'r 4 prif bryder a dderbyniwyd gennym gan ein rhanddeiliaid ledled y DU, ac y byddwn yn parhau i fynd i'r afael â hwy:

MESURAU A MEINI PRAWF

Un feirniadaeth gan randdeiliaid oedd nad oedd ein meini prawf a'n mesurau drafft yn ddigon pendant. Mae hwn yn sylw dilys ac yn rhannol oherwydd y ffaith ein bod ar gam cynnar iawn yn ein bodolaeth. Bydd ein Timau Rhaglen yn diffinio'r mesurau ar gyfer llwyddiant prosiectau unigol yn ystod diwrnodau cynnar y sefydliad newydd, ond rydym wedi llwyddo i ddiwygio'n meini prawf mewn ymateb i adborth. Bydd y meini prawf canlynol yn penderfynu sut y byddwn yn blaenoriaethu prosiectau yn ein cylch gwaith eang:



Ffigur 1: Meini prawf ar gyfer cynllunio gwaith

Key:

Detriment - Niwed
Are consumers....? - A yw defnyddwyr yn cael colled?
Are these consumers....? - A yw'r defnyddwyr hyn eisoes dan anfantais?
Yes - Ydynt
Trend - Tuedd
How many consumers....? - Faint o ddefnyddwyr sy'n cael colled nawr?
Will many lose out....? - A fydd llawer o ddefnyddwyr yn cael colled yn y dyfodol?
Significant impact - Effaith sylweddol
Advocacy gap - Bwlch eiriolaeth
Is someone else....? - A oes rhywun arall sy'n gallu ac yn barod i wneud gwahaniaeth?
Not without our involvement - Dim heb ein cyfraniad ni
Impact - Effaith
Can Consumer Focus....? A yw Llais Defnyddwyr yn gallu gwneud gwahaniaeth?
Yes - Ydyw
Value - Gwerth
Can we deliver...? - A allwn ni ddarparu'r gwahaniaeth hwnnw'n effeithiol ac yn effeithlon?

PERTHYNAS Â RHANDDEILIAID

Roedd llawer o ymatebwyr yn poeni y byddai Llais Defnyddwyr yn dyblygu gwaith sy'n cael ei gyflawni gan gynrychiolwyr defnyddwyr a dinasyddion eraill. Rydym yn ymwybodol iawn o'r risg hwnnw, o ystyried ein cylch gwaith eang, ac rydym wedi cynnwys y risg yn y meini prawf uchod.

Cynigodd yr ymatebwyr adborth hefyd ar eu perthynas gyda'n rhagflaenwyr, rhai'n gadarnhaol ac eraill ddim.

Byddwn yn ceisio dysgu o'r gwersi hynny, gan gychwyn trwy ddatblygu perthynas waith ffurfiol ac anffurfiol gyda rhanddeiliaid:

- Ffurfiol: e.e. memoranda cyd-ddealltwriaeth gyda phartneriaid allweddol a chadw neu ddatblygu gweithgorau sy'n benodol i ddiwydiannau neu ddefnyddwyr
- Anffurfiol: e.e. cyflwyno rhanddeiliaid i'r unigolion cyfatebol yn y sefydliad newydd er mwyn agor sianelau cyfathrebu uniongyrchol; cynnwys rhanddeiliaid mewn gwaith ymchwil, fel hwnnw i anghenion microfusnesau fel defnyddwyr.

Bydd Llais Defnyddwyr Cymru, Llais Defnyddwyr yr Alban a Llais Defnyddwyr Post (yng Ngogledd Iwerddon) yn datblygu eu cynlluniau ymgysylltu â rhanddeiliaid eu hunain, a fydd yn cyfarwyddo ac yn dysgu o ddull y DU.

YMCHWIL A DEALLUSRWYDD DEFNYDDWYR

Bydd Llais Defnyddwyr yn sefydliad sy'n seiliedig ar wybodaeth ac yn dibynnu ar gael a defnyddio 'deallusrwydd defnyddwyr' cost-effeithiol o ansawdd uchel. Mae hyn yn debygol o ddod o amrywiaeth o ffynonellau, ar y lefelau cenedlaethol a datganoledig, gan gynnwys:

- Sail wybodaeth ar niwed i ddefnyddwyr;
- Data ar gwynion gan Gyswllt Defnyddwyr ac o ffynonellau eraill;
- Perthynas â diwydiannau;
- Sefydliadau anllywodraethol sy'n ymwneud â defnyddwyr;
- Gwasanaethau Safonau Masnachu;
- Cynnwys a gynhyrchwyd gan ddefnyddwyr oddi wrth ddefnyddwyr ar-lein;
- Ymchwil academaidd;
- Sganio'r gorwel yng nghyswllt mentrau polisi sy'n debygol o effeithio ar ddefnyddwyr (gan gynnwys tueddiadau rhyngwladol);

Bydd y sefydliad newydd yn ategu'r adnoddau hyn gyda gwaith ymchwil sylfaenol newydd, gan weithio tuag at fodelau rhannu defnyddwyr sy'n galluogi'r sefydliad i ddatblygu darlun gwahaniaethol o'r holl amrywiaeth o brofiadau defnyddwyr.

CADW ARBENIGEDD

Mae rhanddeiliaid yn poeni am effaith y cyfnod trawsnewid hwn ar faterion hollbwysig i ddefnyddwyr fel tlodi tanwydd a'r rhaglen cau swyddfeydd post. Rydym wedi gweithio'n agos gyda Golwg ar Bost a Golwg ar Ynni i sicrhau y bydd gwaith ar raglenni parhaus yn parhau yn ystod y cyfnod trawsnewid, ac rydym yn ddiolchgar am y swyddogaeth a gyflawnwyd gan aelodau'r staff yn y gwaith cynllunio a darparu hwn yn ystod cyfnod anodd.

Mae'r fersiwn terfynol hwn o'n blaengynllun gwaith wedi'i strwythuro i ddangos bod arbenigedd sectorol yn cael ei gadw ac i ddangos dyfnder y gwaith a fydd yn cael ei gyflawni yn y meysydd hyn. Mae'r newid fformat hwn hefyd yn dangos sut mae ein gweithgareddau'n aml yn cefnogi mwy nag un o'n hamcanion strategol; sut rydym yn gweithio ledled y DU; ac amseriad ein gweithgareddau.

Wedi dweud hyn, mae Llais Defnyddwyr yn sefydliad newydd sydd â chylch gwaith newydd, ac efallai y bydd dulliau'n newid mewn rhai meysydd.

LLWYTH GWAITH

Prin oedd yr ymatebion oedd â syniadau am yr hyn na ddylem ei wneud, ac yn fwy aml na pheidio, roeddent yn cynnig mwy o syniadau i ni, ac eto roedd gan lawer bryderon am faint o waith rydym yn ei osod i'n hunain.

Rhaglen deunaw mis yw hon, ac mae ein cynllun adnoddau yn dangos y gellir ei chyflawni. Rydym o'r farn bod y fformat newydd o gymorth i gyfathrebu hyn. Serch hynny, rydym yn ymwybodol bod ein nod yn un uchel ac rydym wedi cynnwys hyblygrwydd yn y rhaglen i'n galluogi i ymateb i ddylanwadau allanol mewn ffordd ystyrlon.

EIRIOLAETH AR Y WE

Gyda'r rhyngrwyd a chyfathrebu symudol, mae'n fwy posibl nac erioed o'r blaen i ddefnyddwyr leisio'u barn a chyfrannu fel cyfranogwyr ymarferol mewn newid. Mae dyfodiad gweithredu gan ddefnyddwyr ar-lein yn cynnig ffyrdd newydd o ymgyrchu a chynyddu pŵer defnyddwyr. Trwy bartneriaeth ac arbrofi, bydd Llais Defnyddwyr yn cefnogi modelau eiriolaeth newydd lle mae defnyddwyr yn gynyddol yn siarad drostynt eu hunain, sydd yn dda, yn hytrach na dibynnu ar bobl eraill i siarad ar eu rhan. Ar yr un pryd, bydd Llais Defnyddwyr hefyd yn parhau i weithio i gynyddu llais y rhai sydd wedi'u heithrio o’r cyfleoedd digidol newydd.

A3. AMCANION STRATEGOL

GWERTHOEDD AC YMDDYGIAD

Ein nod yw bodloni tri gwerth ym mhob agwedd ar ein gwaith:

Dewrder – rydym yn siarad ar ran pob defnyddiwr;

Agwedd gadarnhaol – rydym yn cymryd y camau cywir i sicrhau canlyniadau i ddefnyddwyr; a

Chreadigrwydd – rydym yn croesawu ac yn ceisio sefydlu partneriaethau er lles defnyddwyr.

Rydym wedi datblygu **gweledigaeth a chenhadaeth** ar gyfer y sefydliad newydd mewn Fframwaith Strategol Lefel Uchel ar gyfer ein gwaith rhwng 2008 a 2011, sef:

GWELEDIGAETH

Rydym yn credu mai pobl yw'r beirniaid gorau o'u hanghenion eu hunain ac y byddai Prydain yn fwy llwyddiannus pe bai gan ddefnyddwyr, yn enwedig y rhai sy'n fwy agored i niwed ar hyn o bryd, fwy o lais o ran y nwyddau a'r gwasanaethau y maent yn eu derbyn.

Rydym yn credu nad yr economi yn unig sy'n manteisio os oes gan ddefnyddwyr hawliau cadarn, ond cymdeithas hefyd. O gael y cyfle cywir, bydd defnyddwyr yn chwarae eu rhan yn y broses o hybu tegwch a chynaliadwyedd.

CENHADAETH – BARGEN DEG A CHYFLEOEDD TEG

Byddwn yn gwneud gwahaniaeth i fywydau pobl fel defnyddwyr, yn enwedig y rhai sy'n fwy agored i niwed, trwy hyrwyddo newidiadau mewn polisi sy'n gallu gwneud pobl yr un mor bwerus â'r sefydliadau sy'n eu gwasanaethu.

Byddwn yn ymgysylltu, yn rhoi gwybodaeth ac yn cynorthwyo defnyddwyr i weithredu. Pan nad ydynt yn gallu gweithredu drostynt eu hunain, byddwn yn gweithredu ar eu rhan trwy ymgyrchu i wella perfformiad y rhai sy'n eu gwasanaethu.

AMCANION STRATEGOL

Rydym wedi nodi pedwar **amcan strategol** ar gyfer ein gwaith yn y cyfnod hyd at 2011 hefyd, sef:

Gwerth	Cynorthwyo pobl i gael gwell gwerth am arian trwy gynyddu'r dylanwad sydd ganddynt ar y nwyddau a'r gwasanaethau y maent yn eu derbyn.
Gwasanaeth	Gwella gwasanaeth cwsmeriaid a chael gwared ar broblemau diangen sy'n arwain at gwynion gan ddefnyddwyr.
Mynediad	Creu economi lle mae'r gwasanaethau hanfodol sydd eu hangen ar bobl ar gael i bawb a lle nad yw pobl dlawd yn talu mwy nac yn derbyn llai am eu harian mwyach.
Cynaliadwyedd	Datblygu dymuniad defnyddwyr i newid i ffordd o fyw mwy cynaliadwy.

Nod ein gweithgareddau fydd cefnogi un neu fwy o'r pedwar amcan hyn fel y dangosir yn y cynllun gwaith manwl yn Adran B. Nid ydynt wedi'u trefnu'n ôl eu pwysigrwydd, ac mae pob amcan yn diwallu gwahanol anghenion defnyddwyr ac mae cysylltiadau sylweddol rhyngddynt.

GWASANAETHU DEFNYDDWYR SY'N AGORED I NIWED

Bydd gan y sefydliad newydd ymroddiad mesuradwy i ddefnyddwyr sy'n agored i niwed hefyd. Rydym wedi arloesi a phrofi diffiniad ymarferol ar gyfer y bobl sydd wedi'u cynnwys dan hyn. Pan fydd probelmau'n codi, rydym o'r farn, er enghraifft, y gellir disgrifio defnyddwyr fel bod yn 'agored i niwed' os na allant wneud cwyn i'w cyflenwyr. Gallai hyn fod oherwydd:

- Brys eu sefyllfaoedd e.e. camau casglu dyled neu drefniant talu na ellir ei reoli
- Eu hamgylchiadau personol, pan na all y defnyddiwr ymdrin â'r mater ei hun
- Cymhlethdod y broblem, sy'n ei gwneud yn anodd i'r defnyddiwr ymdrin yn uniongyrchol â'i gyflenwr ac sy'n gofyn am gymorth arbenigol i ddatrys ei broblem.

Bydd yr angen i drin pobl sy'n agored i niwed yn deg yn llywio'n polisi a'n hagenda eirioli, gan mai'r ffordd orau o wneud gwahaniaeth yw atal defnyddwyr rhag bod yn agored i niwed yn y lle cyntaf.

A4. SUT Y BYDDWN YN YMGYRCHU AM FARGEN DEG

Byddwn yn newid polisïau ac arferion sefydliadau fel y llywodraeth a busnesau, er lles defnyddwyr. Dyma - yr hyn rydym yn ei alw'n 'eiriolaeth' - yw busnes craidd Llais Defnyddwyr.

Bydd angen i'r sefydliad newydd felly fod yn ymgyrchydd a lobïwr credadwy, proffesiynol ac annibynnol. Bydd angen i ni fod yn hyblyg ac yn gyflym yn ein gwaith. Mae hyn yn golygu

- Y dylid pennu blaenoriaethau ar sail lle gallwn wneud y gwahaniaeth mwyaf er gwell
- Gallu i ddefnyddio ac ailddefnyddio adnoddau'n gyflym ac yn effeithiol, gan gynnwys yr hyn a ddarperir gan ddarparwyr allanol pan fo hynny'n gost-effeithiol
- Sicrhau bod y cyfyngiadau gweithredol a achosir gan ffrydiau ariannu ar wahân cyn lleied â phosibl
- Sicrhau cymaint â phosib o ddefnydd o ddulliau gwaith seiliedig ar brosiect
- Cynllun sefydliadol sy'n galluogi'n llawn i'r cylch gwaith gael ei ymestyn i sectorau eraill yn y dyfodol e.e. dŵr.
- Y berthynas gywir gyda Llywodraethau – 'cyfaill beirniadol' yr ymddiriedir ynddo ond sy'n annibynnol
- Darpariaeth eglur wedi'i thargedu o eiriolaeth lle a phryd y bydd yn cael yr effaith fwyaf posibl
- Diwylliant nad yw wedi'i ormesu gan fuddiannau sydd o fantais i wrth-ddefnyddwyr
- Ymrymuso aelodau staff i gymryd cyfrifoldeb am ddatblygu cysylltiadau a chyfleu negeseuon er mwyn cael yr effaith fwyaf posibl

Mae'n debygol y bydd gwahanol lefelau o eiriolaeth ar faterion sy'n ymwneud â defnyddwyr. Y rhai sy'n gwneud penderfyniadau yng Nghymru, yr Alban, Lloegr a Gogledd Iwerddon sy'n ymdrin â materion polisi datganoledig. Mae materion ‘a gadwyd yn ôl’ yn ymwneud â'r DU. Fodd bynnag, mae'n bwysig hefyd bod yn weithgar ac egnïol mewn cydweithrediad â Grŵp Defnyddwyr Ewrop, BEUC, a'r gynghrair fyd-eang, Defnyddwyr Rhyngwladol.

Elfennau allweddol ein dulliau eiriolaeth yw:

PWERAU GWNEUD IAWN A GORFODI

- Cwynion ffurfiol i ddarparwyr nwyddau a gwasanaethau, cyrff rheoleiddio neu hunan-reoleiddio, Adrannau'r Llywodraeth, diwydiant a chymdeithasau llywodraeth leol neu gomisiynau Ymchwilio.
- Camau cyfreithiol
- Uwch-gwynion
- Tribiwnlys Apêl Cystadleuaeth

YMGYRCHU A CHYSYLLTIADAU CYHOEDDUS

- Noddi Mesurau Aelodau Preifat yn San Steffan, Mesurau Aelodau a Mesurau Pwyllgor yn yr Alban a mynd i'r afael â materion gyda Chynulliad Cenedlaethol Cymru trwy'r sianeli priodol
- Deisebau ar-lein
- Gweithio mewn partneriaeth
- Ymgyrchoedd yn y cyfryngau
- Graddio a/neu gymeradwyo darparwyr
- Graddio a/neu ddwyn cywilydd ar ddarparwyr

LOBÏO A MATERION CYHOEDDUS

- Cyswllt gyda swyddogion
- Lobïo aelodau etholedig a dylanwadu ar waith pwyllgor
- Ymgysylltu a hyrwyddo diwygiadau i ddeddfwriaeth lywodraethol yn San Steffan, Caerdydd a Chaeredin
- Cymryd rhan mewn gweithgorau
- Cyflwyniadau i Weinidogion
- Tystiolaeth i ymchwiliadau swyddogol ac ymgynghoriadau cyhoeddus
- Codi cwestiynau swyddogol mewn cyrff etholedig.
- Cydweithio ar waith ymchwil a chyfathrebu

Mae'n ddyletswydd ar Lais Defnyddwyr i gynorthwyo defnyddwyr gyda'u cwynion pan fydd eu cyflenwad ynni wedi ei ddatgysylltu neu dan fygythiad o gael ei ddatgysylltu. Er mwyn cael y siawns orau i sicrhau bod y trefniadau newydd mwy eang hefyd yn gweithio i bob defnyddiwr, rydym wedi penderfynu arfer ein pwerau i gynorthwyo defnyddwyr sy'n agored i niwed ym meysydd ynni a'r post. Er mwyn gwneud hyn, byddwn yn sefydlu tîm penodedig, yr Uned Cymorth Ychwanegol, i ymdrin ag achosion a atgyfeirir i Lais Defnyddwyr gan Gyswllt Defnyddwyr sy'n ymwneud â defnyddwyr y mae eu cyflenwad wedi'i ddatgysylltu neu dan fygythiad o gael ei ddatgysylltu neu sy'n bodloni'r diffiniad o fod yn agored i niwed.

Yn fwy eang, mae amrywiaeth o ddulliau gwybodaeth ac ymrymuso sy'n cynorthwyo i gyfarwyddo a chefnogi ymddygiad defnyddwyr. Byddwn yn archwilio dewisiadau ar-lein, yn arbennig, fel ffynhonnell arloesi ar gyfer y gwaith hwn. Dros amser, rydym am daro'r cydbwysedd cywir rhwng siarad ar ran defnyddwyr a dod o hyd i ffyrdd newydd o gymryd camau sy'n galluogi defnyddwyr i siarad drostynt eu hunain.

Mae Deddf Defnyddwyr, Gwerthwyr Tai a Gwneud Iawn 2007 yn rhoi pwerau i ni fynd i'r afael â chwynion sydd o ddiddordeb cyffredinol i ddefnyddwyr a chasglu gwybodaeth gan ddarparwyr nwyddau a gwasanaethau. Byddwn yn datblygu ein gwaith gan ddefnyddio'r pwerau hyn a chan ofalu ein bod yn ymddwyn mewn ffordd gymesur ac yn unol â'r adnoddau sydd gennym er mwyn gwneud defnydd da ohonynt.

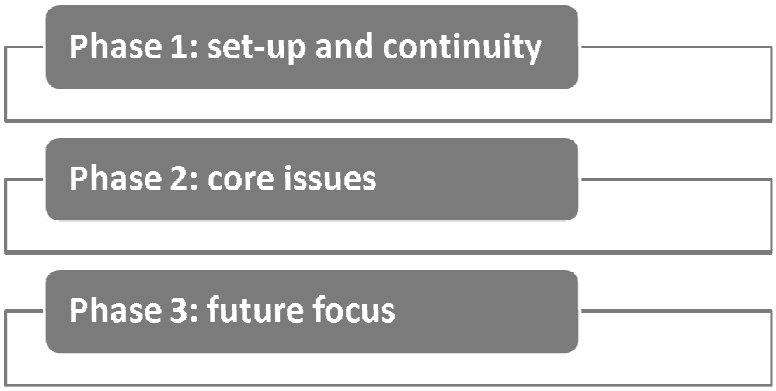
Un ffordd o briodweddu'r dewis o bob dull eirioli o'r fath yw ystyried gwahanol 'fodelau eiriolaeth'. Yn y gwahanol ffrydiau gwaith rydym yn eu dilyn, byddwn yn dewis y dull cywir i daro'r cydbwysedd cywir i gael effaith yn ein portffolio o waith eirioli.

Modelau Eiriolaeth	
1. Eiriolwr Datblygiadol	Datblygu mentrau newydd i gyflawni newid neu gynyddu gallu Llais Defnyddwyr i gyflawni newid.
2. Eiriolwr Ymchwil	Canolbwyntio ar astudiaethau dwys o sectorau allweddol i gynhyrchu argymhellion polisi.
3. Eiriolwr Melin Drafod	Ceisio gwneud gwaith ymchwil y darlun mawr sy'n gysylltiedig â phrif nodweddion polisi.
4. Eiriolwr Corff Gwarchod	Lobïo agored a chyhoeddus ar faterion.

A5. O LANSIO I EFFAITH: EIN TRI CHAM

Mae'r ddogfen hon yn amlinellu'r gwaith rydym yn mynd i'w wneud yn ystod y 18 mis nesaf. Ein blaenoriaeth gychwynnol yw creu sylfaen gadarn ar gyfer y dyfodol, trwy fuddsoddi mewn staff a chonglfeini polisi a datblygu ymgyrchoedd: datblygu perthynas gyda rhanddeiliaid, penderfynu ar ein ffiniau a nodi prosesau busnes mewnol a fydd yn ein cynorthwyo i weithio'n effeithlon ac yn effeithiol ar draws ein cylch gwaith.

Bydd **tri cham** i'n gwaith yn ystod cyfnod 18 mis y cynllun gwaith hwn. Mae'r cam cyntaf yn ymwneud â **sefydlu a pharhad** - sicrhau bod anghenion blaenoriaeth defnyddwyr yn cael eu diwallu ynghyd â'r gwaith mewnol sy'n rhaid ei wneud i greu sylfaen gref ar gyfer y dyfodol. Gan adeiladu ar y cam cyntaf hwn, a fydd yn para tua chwe mis, byddwn yn buddsoddi mewn **materion craidd** trwy fentrau ychwanegol sy'n adlewyrchu ein pryderon canolog fel sefydliad newydd i ddefnyddwyr. Bydd y trydydd cam wedyn yn fwy sylweddol wrth **ganolbwyntio ar y dyfodol**, gan adeiladu ar y materion a'r gweithgareddau craidd hynny i lywio a hyrwyddo agenda polisi i ddefnyddwyr, sy'n edrych i'r dyfodol.



Translation:

Cam 1: sefydlu a pharhad

Cam 2: materion craidd

Cam 3: canolbwynt yn y dyfodol

Rydym yn disgwyl y bydd ein rhaglen waith fawr gyntaf yn cael ei lansio yn gynnar yn 2009.

EIN CHWE MIS CYNTAF

Mae'n anochel y bydd rhywfaint o'n gallu cynnar yn cael ei ddefnyddio i aildrefnu – o ran aelodau staff ac o ran prosesau a blaenoriaethau mewnol. Yn wir, mae'n annhebygol y byddwn yn gwbl weithredol cyn gwanwyn 2009 ac mae'r Blaenraglen Waith hon yn adlewyrchu'r angen am gyfnod datblygu. Fodd bynnag, mae gennym amcanion ac amserlen eglur ar gyfer ein chwe mis cyntaf, sef:

1. Lansiad meddal o 1 Hydref 2008, gan gynnwys gweithrediadau cynorthwyo defnyddwyr ynni a phost sy'n agored i niwed.
2. Cychwyn ymgyrch weithredu ar yr argyfwng tlodi tanwydd mewn cynghrair gyda phartneriaid ehangach, a gynhelir yn ystod gaeaf 2008/9.
3. Cwblhau'r gwaith monitro 'Golwg ar Bost' hanfodol ar ran defnyddwyr ar gau Swyddfeydd Post erbyn dechrau 2009.
4. Lansiad caled Llais Defnyddwyr yn y flwyddyn newydd.
5. Cychwyn gwaith ar archwiliad drwy'r wlad ar brofiad y defnyddiwr a gwasanaeth cwsmeriaid yn ymwneud â ffonau symudol erbyn mis Mawrth 2009.
6. Archwilio a pharatoi themâu ymgyrchu newydd ar gyfer gwaith o fis Ebrill 2009 ymlaen, fel:
   - Ansawdd Gwasanaethau
   - Gwasanaethau Cyhoeddus
   - Mynediad i Bawb
   - Troi'n Wyrdd

EFFAITH

Nid yw'r dylanwad sydd gan Lais Defnyddwyr yn ymwneud â'r dulliau mae'n eu dewis yn unig, ond hefyd â 'sail pŵer' y dylanwad sydd ganddo. Mae'n debyg bod llwyddiant ein dylanwad oherwydd y canlynol:

- Ymwybyddiaeth: mae gennym 'wybodaeth dda o ran defnyddwyr', gwaith ymchwil sy'n uchel ei barch a gallu i gynnig atebion newydd.
- Y tu mewn a'r tu allan i'r coridor: rydym yn defnyddio'n statws mewnwr / allanolwr o ran llywodraeth
- Yn y wasg: rydym yn defnyddio ein dylanwad yn y cyfryngau
- Gallu i rwydweithio ar draws yr amrywiaeth o bobl a sefydliadau sy'n cydymdeimlo â budd y defnyddiwr, yn cynnwys cynghreiriau anarferol ar draws y sectorau cyhoeddus, preifat a gwirfoddol.
- Rhan o fudiad ehangach: mae lefelau sefydledig o eiriolaeth ac effaith yn ein gwaith.

Mae enw da Llais Defnyddwyr yn rhan bwysig o’r elfennau hyn, gan fod pob math o ddylanwad yn effeithiol dim ond i'r graddau mae rhanddeiliaid yn credu eu bod. Rydym yn sicrhau dylanwad hirdymor trwy sicrhau bod eraill yn newid eu safbwyntiau a'u hymddygiad. Er mwyn bod yn ddylanwadol, mae'n aml yn bwysig cael eich ystyried yn ddylanwadol. Ym marchnadoedd penodedig ynni a gwasanaethau'r post, mae'n debygol y bydd cysylltiadau a llifoedd gwybodaeth mwy sefydlog. Mae'n bosibl mai'r mwyaf dylanwadol yw Llais Defnyddwyr, y llai tebygol yr ydym o ddefnyddio tactegau ymgyrchu yn y cyfryngau, ac i'r gwrthwyneb.

Rydym yn defnyddio'r dylanwad hwn i sicrhau canlyniadau i ddefnyddwyr. Ein heffaith (derfynol) yw'r budd gwirioneddol y newidiadau rydym yn eu hyrwyddo trwy eiriolaeth i ddefnyddwyr. Gallai enghreifftiau gynnwys llai o gwynion diangen, biliau rhatach, lles gwell, mwy o gyfleustra. Dyma rydym yn ei ystyried yn llwyddiant neu’n fethiant o ran gwaith Llais Defnyddwyr yn y pen draw.

A6. GWERTHUSO

Mae pedwar ffactor llwyddiant hanfodol sydd gyda'i gilydd yn diffinio'r ‘cerdyn sgorio cytbwys’ ar gyfer olrhain cynnydd ein gwaith. Nodir manylion ein hamcanion lefel uchel cychwynnol a'n nodau strategol isod:

GOFAL CWSMERIAID DA A SYSTEMAU GWNEUD IAWN EFFEITHIOL

- Sicrhau canlyniadau cadarnhaol i ddefnyddwyr o'n gwaith eirioli, wedi'u mesur gan ddangosyddion effaith o nifer net y bobl sy'n debygol o elwa
- Darparu gwasanaethau cwsmeriaid o ansawdd uchel i gynorthwyo pobl sy'n agored i niwed sydd â chwynion am wasanaethau ynni a phost trwy’r Uned Cymorth Ychwanegol.

TÎM STAFF CRAIDD UCHEL EI EFFAITH AC EFFEITHLON O RAN ADNODDAU

- Datblygu a chynnal diwylliant staff gyda gwerthoedd sy'n cyd-fynd â chenhadaeth y sefydliad.
- Sicrhau bod gan aelodau staff lefelau sgiliau ac arbenigedd digonol ac yn teimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi a'u hysgogi.

LLYWODRAETHU CADARNHAOL

- Cyflawni'r gweithgareddau a nodir yn y Flaenraglen Waith.
- Darparu rhagolygon ariannol realistig a monitro gwariant yn erbyn cyllideb, gan ddefnyddio adeiladau'n effeithlon ac yn effeithiol.
- ‘Dilyn ein pregeth ein hunain’ trwy reoli ein hôl troed cynaliadwyedd.

PERTHYNAS GREF GYDA RHANDDEILIAID ALLWEDDOL

- Cael ein hystyried yn ddylanwadol gan randdeiliaid (Enw da)
- Cael ein hystyried yn sefydliad sy'n cael effaith gan randdeiliaid (Dylanwad)

Erbyn mis Mehefin 2009, pwynt hanner ffordd y Flaenraglen Waith hon, byddwn wedi datblygu'r **mesurau ar gyfer adrodd ar ein cynnydd** yn erbyn y fframwaith hwn, gan gynnwys:

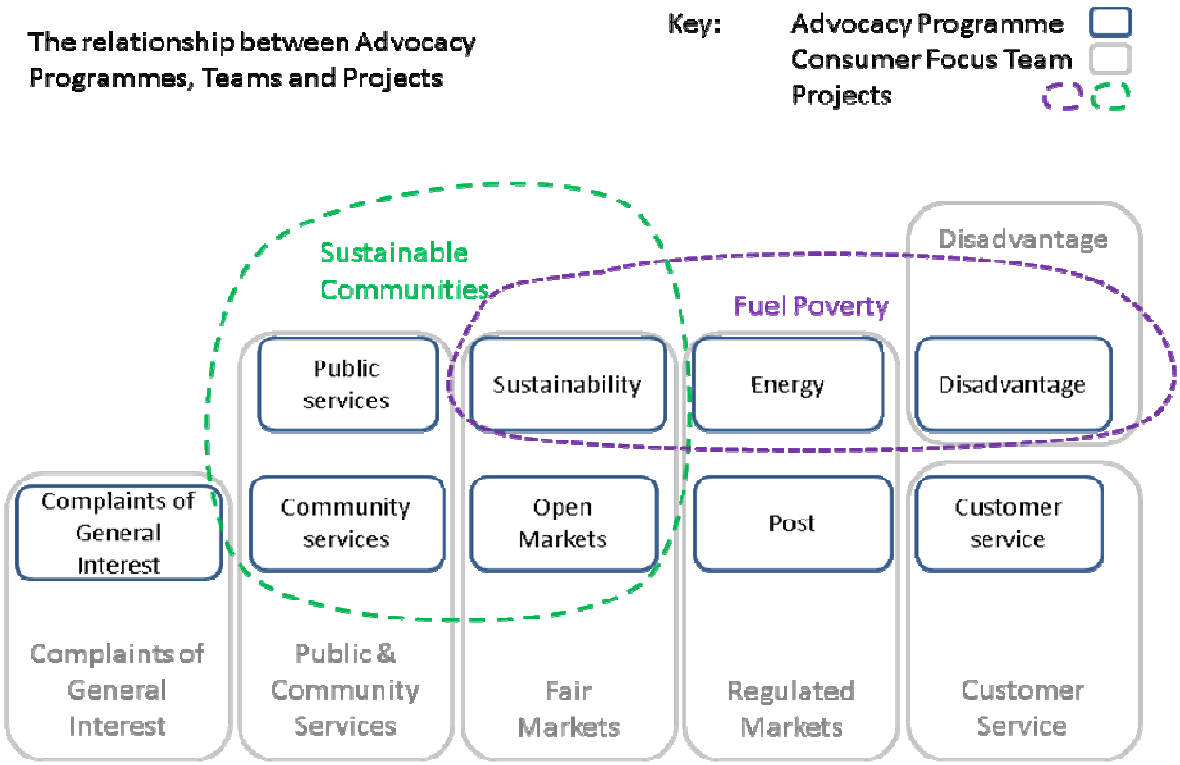
- targedau perfformiad priodol ar gyfer darparu'r rhaglenni eiriolaeth a nodir isod
- amserlen ar gyfer ymchwilio i safbwyntiau rhanddeiliaid ar ein henw da a'n dylanwad, gan ddefnyddio cyfres o ddangosyddion a gwaith meincnodi pan fo'n bosibl, a
- system rheoli gwybodaeth sy'n cynnwys dangosyddion o effaith derfynol o ran nifer net y defnyddwyr sy'n debygol o elwa o'n gwaith.

ADRAN B: EIN HYMGYRCHOEDD AM FARGEN DEG

CYFLWYNIAD I'N RHAGLENNI EIRIOLI

Bydd gan Lais Defnyddwyr naw Rhaglen Eirioli. Mae pob un yn canolbwyntio ar un o themâu allweddol ein gwaith, ond ni ddisgwylir i'r un ohonynt weithio ar ei phen ei hun. Bydd ein hymateb i faterion defnyddwyr allweddol yn cael ei ddatblygu ar draws rhaglenni; er enghraifft, datblygir ein hymateb i dlodi tanwydd gan ein harbenigwyr ar anfantais, y marchnadoedd ynni a'r rhaglenni cynaliadwyedd.

Nid yw'r rhaglenni hyn yn bendant ac rydym yn disgwyl iddynt ddatblygu a newid dros amser os gallwn wella ein heffaith trwy addasu'r ffordd rydym yn trefnu pethau'n fewnol. Rydym yn disgwyl gwneud mwy o waith i nodi canlyniadau o'r gwaith rydym wedi'i gyflwyno yma, a bydd penderfyniadau o'n blaenau o ran ble i ganolbwyntio ar ôl i ni gwblhau rhywfaint o'r gwaith cwmpasu gwreiddiol. Mae dod o hyd i synergeddau ar draws ein rhaglenni eirioli'n flaenoriaeth uchel, gan weithio ar ffurf matrics ym mhob un o'n swyddfeydd a'n timau i sicrhau hyn. Byddwn yn creu timau â'r gymysgedd gywir o alluoedd i wneud y mwyaf o'r cysylltiadau agos rhwng rhaglenni mewn meysydd fel marchnadoedd rheoledig (ynni a phost), marchnadoedd teg (cynaliadwyedd a marchnadoedd agored) a gwasanaethau (cyhoeddus a chymunedol) hanfodol. Mae'r diagram isod yn dangos grwpiau'r rhaglenni eirioli fesul tîm, ac enghreifftiau o brosiectau a ddarperir ar draws rhaglenni a thimau.



Key:

The relationship between... - Y berthynas rhwng Rhaglenni Eiriolaeth, Timau a Phrosiectau

Key: - Allwedd:

Advocacy Programme - Rhaglen Eiriolaeth

Consumer Focus Team - Tîm Llais Defnyddwyr

Projects - Prosiectau

Sustainable Communities - Cymunedau Cynaliadwy

Fuel Poverty - Tlodi Tanwydd

Disadvantage - Anfantais

Public services - Gwasanaethau cyhoeddus

Sustainability - Cynaliadwyedd

Energy - Ynni

Disadvantage - Anfantais

Complaints of General Interest - Cwynion o Ddiddordeb Cyffredinol

Community Services - Gwasanaethau Cymunedol

Open Markets - Marchnadoedd Agored

Post - Post

Customer service - Gwasanaeth cwsmeriaid

Complaints of General Interest - Cwynion o Ddiddordeb Cyffredinol

Public and Community Services - Gwasanaethau Cyhoeddus a Chymunedol

Fair Markets - Marchnadoedd Teg

Regulated Markets - Marchnadoedd Rheoledig

Customer Service - Gwasanaeth Cwsmeriaid

Ar gyfer pob rhaglen waith fawr, byddwn hefyd yn ceisio ymgysylltu â rhanddeiliaid mewn ffordd gynhwysol. Yn arbennig, er mwyn annog ymgysylltiad â'n holl raglenni eirioli, byddwn yn ceisio datblygu'r Rhwydwaith Gweithredu i Ddefnyddwyr, a hwyluswyd gan Olwg ar Ynni yn y gorffennol, yn ogystal ag ystyried gweithgorau penodol (er enghraifft, adeiladu ar y Grŵp Cynghori ar Gownteri cyfredol dros amser i ystyried gwasanaethau cymunedol hanfodol, gan gynnwys swyddfeydd post, ond heb ei gyfyngu i hynny). Byddwn yn ymchwilio i'r ffordd orau o ymgysylltu â rhanddeiliaid ar lefel strategol a bydd y Byrddau yng Nghymru, yr Alban a Gogledd Iwerddon (ar gyfer y post) yn datblygu eu trefniadau eu hunain.

Y MANYLION

Nodir manylion ein cynllun gwaith yn yr adrannau canlynol, a cheir 5 elfen allweddol:

- Mae wedi'i strwythuro ar sail **rhaglenni eirioli** Llais Defnyddwyr i gysylltu'r rhaglen â'i gweithredu'n ymarferol.
- Bydd gan bob rhaglen eirioli **ganolbwynt** effaith uchel, o ymgyrch gyntaf Llais Defnyddwyr ar dlodi tanwydd i gwblhau gwaith hanfodol a ddechreuwyd gan gyrff rhagflaenol, fel craffu ar newidiadau i'r rhwydwaith swyddfeydd post.
- Gallai nifer o **weithgareddau** ategu'r canolbwynt hwnnw trwy dri cham y cynllun gwaith. Diffinnir y rhain cyn belled ag sy'n bosibl cyn ffurfio'r timau, gan wybod y bydd angen i rywfaint o'r gwaith fod yn ymatebol i ddigwyddiadau a ddylanwadir arnynt gan farchnadoedd, diwydiant neu ddefnyddwyr.
- Dynodiad o nifer yr **aelodau staff** polisi a materion cyhoeddus sy'n canolbwyntio ar y rhaglen ar lefel Prydain. Ar gyfer pob aelod polisi o'r staff, mae arbenigwyr ychwanegol yn amrywio o dîm rhyngrwyd, aelodau staff cyfathrebu a gweithwyr cymorth gweinyddol i Brif Economegydd, ond nid ydym wedi dosbarthu'r swyddogaethau hyn a rennir ar draws y rhaglenni. Mae aelodau staff ychwanegol yn gweithio ar lefel ddatganoledig a fydd yn gweithio gyda'r aelodau staff hyn, a byddwn yn adolygu cysylltiadau rhwng materion a rhaglenni yn rheolaidd i nodi synergeddau ac osgoi achosion o ddyblygu. Cynorthwyir yr aelodau staff hyn ar lefel y DU ac ar lefel ddatganoledig gan aelodau staff cyfathrebu, TG a strategaeth arbenigol.
- Rydym wedi nodi amcangyfrif o bwysoliad y **cyllid** o'n tair ffrwd ariannu: ynni, post a chan yr Adran Busnes, Menter a Diwygio Rheoleiddio (BERR) (i gefnogi'n cylch gwaith ehangach). Cyflwynir y pwysoliad ar ffurf sêr – a cheir cyfanswm o 5 seren.

B1. ANFANTAIS

HYRWYDDO AC AMDDIFFYN ANGHENION DEFNYDDWYR SYDD DAN ANFANTAIS OHERWYDD IECHYD, ANABLEDD, INCWM, OEDRAN NEU LEOLIAD – GAN GANOLBWYNTIO AR DLODI TANWYDD I DDECHRAU

ADNODDAU POLISI PRYDAIN: 5 FTE (CYFWERTH AMSER LLAWN)

★★★ YNNI ★POST ★BERR

CEFNDIR

Mae hon yn rhaglen waith drawsbynciol sy'n mynd i'r afael â materion allweddol sy'n wynebu defnyddwyr sydd dan anfantais mewn rhyw ffordd, oherwydd incwm, lleoliad, oedran neu iechyd er enghraifft. Bydd synergeddau'n cael eu gwireddu trwy ddod â gwaith rhagflaenwyr ar bynciau rhyng-gysylltiedig tlodi tanwydd, dyled a chynhwysiant ariannol ynghyd. Bydd yr arbenigwyr polisi hefyd yn cefnogi gwaith cysylltiedig a gyflawnir gan raglenni eirioli eraill gan fod gan Lais Defnyddwyr ymroddiad trawsbynciol i fynd i'r afael ag anghenion defnyddwyr sydd dan anfantais.

CANOLBWYNT

Canolbwynt cychwynnol y rhaglen hon yw effaith prisiau tanwydd sy'n codi a'r niferoedd cynyddol i bobl sydd mewn tlodi tanwydd yn ystod misoedd y gaeaf. Yn dilyn hyn, byddwn yn nodi ac yn hyrwyddo arferion gorau o ran y ffordd y mae cyflenwyr yn ymdrin â defnyddwyr sy'n agored i niwed, fel y rhai sydd mewn dyled, a grwpiau allweddol o bobl, gan gynnwys plant fel defnyddwyr.

1. Hyrwyddo'r angen am becyn o fesurau brys a fydd yn mynd i'r afael ag anghenion defnyddwyr wrth iddynt wynebu prisiau ynni sy'n codi
2. Datblygu ein dealltwriaeth o anghenion defnyddwyr sy'n agored i niwed
3. Nodi arfer da ar gyfer diwallu anghenion defnyddwyr sy'n agored i niwed, yn enwedig y rhai sydd mewn dyled, a'i hyrwyddo i gwmnïau
4. Y rhaniad digidol: ystyried yr angen am ymrwymiad gwasanaeth cyffredinol newydd

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
1.1.	**Ymgyrchu, mewn partneriaeth ag eraill ar sail Siarter Tlodi Tanwydd gytunedig**, ar sefydlu pecyn o fesurau brys a fydd yn mynd i'r afael ag anghenion defnyddwyr yn wyneb prisiau ynni sy'n codi. Byddwn yn cydweithio gyda grwpiau allweddol sy'n ymwneud â thlodi tanwydd, incwm isel, anabledd a'r amgylchedd sy'n gweithredu yng Nghymru, yr Alban a Lloegr.	1-3	✓	✓		✓	Prydain
1.2.	**Datblygu a hyrwyddo ein dealltwriaeth o anghenion defnyddwyr sy'n agored i niwed**, yn cynnwys dysgu o waith sydd wedi dilyn Rhan 3 y Ddeddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd ar ddyletswyddau'n ymwneud â darparu nwyddau, cyfleusterau a gwasanaethau. Gallai hyn arwain o bosibl at gymorth neu nawdd Manyleb sydd ar Gael yn Gyhoeddus gan y Sefydliad Safonau Prydeinig. Gallai hyn hwyluso sefydliad y Rheoliadau Amddiffyn Defnyddwyr a drawsosododd y Gyfarwyddeb Arferion Masnachol Annheg i gyfraith y DU.	3	✓	✓	✓	✓	Prydain Gogledd Iwerddon (post)
1.3.	**Nodi a hyrwyddo arferion da gan gyflenwyr ar draws nifer o sectorau ar gyfer ymdrin â defnyddwyr sy'n agored i niwed**, gan ganolbwyntio i gychwyn ar y ffordd mae cwmnïau'n trin cwsmeriaid sydd mewn dyled.	2-3	✓		✓		Prydain
1.4.	**Bydd Llais Defnyddwyr yn nodi ac yn hyrwyddo anghenion defnyddwyr sydd dan anfantais oherwydd diffyg mynediad at y rhyngrwyd.** Mae llywodraeth, busnesau a rheoleiddwyr yn dibynnu'n gynyddol ar y rhyngrwyd i ddarparu gwybodaeth a gwasanaethau i ddefnyddwyr – gan gynnwys gwasanaethau hanfodol, neu elfennau o'r gwasanaethau hynny fel bilio. Yn unol â'n hymgyrch Mynediad i Bawb ehangach, byddwn yn datblygu argymhellion ar gyfer gweithredu, yn cynnwys y posibilrwydd o ymrwymiad gwasanaeth cyffredinol newydd i hybu	3	✓		✓		Prydain

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
	cynhwysiant digidol.						
1.5.	Gwneud gwaith cwmpasu bras i gyfarwyddo gwaith polisi cynhwysiant cymdeithasol yn y dyfodol, gan ddefnyddio gwaith a llwyddiannau'r Tasglu Cynhwysiant Cymdeithasol, gweithgareddau sydd ar waith ar lefelau datganoledig, datblygiad cyngor cyffredinol, gwaith ar allu ariannol ac ymdrechion undebau credyd a sefydliadau ariannol datblygu cymunedau.	2-3	✓				Prydain
1.6.	Archwilio'r posibilrwydd o ddatblygu fframwaith ar gyfer gwerthuso a hyrwyddo arferion gorau ac arloesedd o ran gweithredu gan gwmnïau i gynorthwyo cwsmeriaid tanwydd tlawd, gan gynnwys canolbwyntio ar ddulliau talu, cymorth ar fesurau arbed ynni a mynediad at y tariffau gorau.	2-3		✓	✓		Prydain
1.7.	Datblygu a hyrwyddo gweithredoedd polisi'n fwy dwys ar ddau argymhelliad yn siarter Tlodi Tanwydd ehangach Llais Defnyddwyr, yng nghyd-destun unrhyw ddatblygiadau dros y gaeaf o ran gweithredu gan y Llywodraeth, y rheoleiddiwr neu gwmnïau.	2-3		✓	✓		Prydain
1.8.	Gwneud gwaith cwmpasu ar ddewisiadau ar gyfer nodi a hyrwyddo arferion gorau a chreadigrwydd cwmniau creativity wrth farchnata i bobl hŷn, gan gydnabod bod hwn yn grŵp pwysig o ddefnyddwyr sy'n tyfu o ran maint ac nad yw'n cael ei wasanaethu'n dda bob amser ar hyn o bryd.	3			✓		Prydain Gogledd Iwerddon (post)
1.9.	Archwilio ffyrdd o hybu buddiannau plant fel defnyddwyr, gan gynnwys: y posibilrwydd o gategoreiddio gwefannau fel hysbysebu, fel eu bod yn ddarostyngedig i'r un rheolau; y potensial ar gyfer partneriaeth gyda Biwro Cenedlaethol y Plant ar sail panel defnyddwyr plant; defnyddio'r llyfr *Consumer Kids* a ysgrifennwyd ar y cyd gan Brif Swyddog Gweithredol Llais Defnyddwyr, Ed Mayo; a chydweithredu ag asiantaethau UDA i sicrhau bod codau marchnata a chodau	1-3		✓	✓		Lloegr

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
	preifatrwydd plant yn cyfateb yn well.						
1.10.	Adeiladu ar waith blaenorol Cyngor Defnyddwyr Cymru trwy barhau i fonitro tueddiadau dyledusrwydd ac allgau ariannol yng Nghymru.	1-3	✓				Cymru
1.11.	Gwneud gwaith cwmpasu ar gyfer prosiect i archwilio cyllid pobl hŷn yng Nghymru.	2-3	✓				Cymru
1.12.	Ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth Cynulliad Cymru ar ei strategaeth cynhwysiant sydd ar fin cael ei gynnal.	1	✓				Cymru
1.13.	Trefnu bwrdd crwn i drafod a gwneud argymhellion iddo am y premiwm tlodi a delir gan bobl sy'n derbyn incwm isel sydd â mesuryddion rhagdalu, dim mynediad at y rhyngrwyd ac ati.	2	✓				Cymru
1.14.	Hybu mynediad at gyfiawnder sifil a chymryd rhan yn yr Adolygiad o'r Llysoedd Sifil sy'n cael ei arwain gan yr Arglwydd Gill. Byddwn hefyd yn cynnal seminar i archwilio ymhellach y posibiliadau ar gyfer strategaeth addysg gyfreithiol gyhoeddus yn yr Alban.	1	✓	✓	✓		Yr Alban
1.15.	Darparu cymorth polisi i'r grŵp Llywio Cyfiawnder Gweinyddol, a sefydlwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban, ac a gadeirir gan yr Arglwydd Philip. Byddwn yn cyhoeddi adroddiad yn ystyried swyddogaeth cyfiawnder gweinyddol yn yr Alban.	1	✓	✓	✓		Yr Alban
1.16.	Hybu buddiannau defnyddwyr o ran gwasanaethau fel ynni, telathrebu a gwasanaethau ariannol personol, gan adeiladu ar waith ymchwil blaenorol trwy waith ymchwil ansoddol newydd ar ymddygiad defnyddwyr a gwneud argymhellion ar gyfer gweithredu.	3	✓	✓	✓		Yr Alban
1.17.	Cydweithio â Sefydliad Cyngor yr Alban i geisio barn defnyddwyr am farchnadoedd allweddol a sut y maent yn gweithio ar eu cyfer hwy.	1-3	✓	✓	✓		Yr Alban

B2. Y FARCHNAD YNNI

SICRHAU MARCHNAD YNNI FWY EFFEITHIOL AC YMATEBOL SY'N CYDNABOD ANGHENION DEFNYDDWYR

ADNODDAU POLISI PRYDAIN: 5 FTE

★★★★★YNNI

CEFNDIR

Nid grŵp lleiafrifol o ddefnyddwyr sy'n derbyn incwm isel yn unig sy'n pryderu am brisiau ynni bellach. Mae prisiau cynyddol wedi effeithio ar goffrau defnyddwyr ac wedi rhoi'r mater ar y dudalen flaen. Mae gan Lais Defnyddwyr gyfrifoldeb penodol i fonitro a dylanwadu ar y farchnad ynni, ac mae'n cychwyn ei waith ar adeg dyngedfennol. Mae'r niferoedd sydd mewn tlodi tanwydd yn cynyddu'n gyflym bellach ac mae strategaeth tlodi tanwydd y Llywodraeth yn destun her adolygiad barnwrol. Mae'r rheoleiddiwr ynni, Ofgem, yn cynnal archwiliad o'r farchnad, a disgwylir i'r Llywodraeth ymgynghori ar Ymrwymiad Cyflenwyr ôl-2011; ac mae ymgynghoriad pellach yn bosibl ar effeithlonrwydd ynni, gan ganolbwyntio'n benodol ar gartrefi presennol.

CANOLBWYNT

Yn ogystal â chynnig arbenigedd a dadansoddiad o'r farchnad i gefnogi ymgyrch fawr gyntaf Llais Defnyddwyr ar Dlodi Tanwydd (gweler y rhaglen eiriolaeth Anfantais), mae gan y rhaglen eiriolaeth hon gyfrifoldeb penodol am faterion rheoleiddio craidd fel mesurau rheoli prisiau, codau diwydiant a chynrychiolaeth ar grwpiau diwydiant technegol. Ein nod yw effeithio ar y ffordd mae marchnadoedd ynni'n gweithredu ar lefel genedlaethol ac ar lefel yr UE, gan gynnwys mynegeio nwy mewn perthynas ag olew, arloesi o ran tariffau ac anghenion defnyddwyr nad yw eu cyflenwad ynni'n destun rheoleiddio prif ffrwd.

1. Sicrhau bod llais y defnyddiwr yn cael ei glywed mewn adolygiadau o'r farchnad gan Ofgem a Phwyllgor Dethol y BERR ac y gweithredir arno
2. Hyrwyddo arloesedd ac arbrofi o ran strwythur tariffau ynni
3. Datblygu cynllun strategol ar gyfer swyddogaeth Llais Defnyddwyr yn y broses o wella gwaith marchnadoedd ynni ar lefelau'r DU, yr UE a rhyngwladol
4. Archwilio'r achos dros gynrychioli defnyddwyr ynni sydd y tu allan i reoleiddio prif ffrwd (e.e. gwresogi ardal)

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
2.1.	**Sicrhau bod llais y defnyddiwr yn cael ei glywed yn Adolygiad Llywodraethu Ofgem**, ac y gweithredir ar argymhellion Pwyllgor Dethol 2008 BERR ac archwiliad Ofgem er mwyn sicrhau eu bod yn darparu gwelliannau ar gyfer defnyddwyr.	1	✓	✓	✓	✓	Prydain
2.2.	**Hyrwyddo arloesedd ac arbrofi o ran strwythur tariffau ynni**, gan weithio'n adeiladol gyda chwmnïau a chyda chyfraniad gan randdeiliaid eraill, fel nad yw'r rhai sy'n defnyddio llai'n talu mwy bellach, er enghraifft, trwy ymchwilio i sut y gellir hwyluso'r newid o fesuryddion rhagdalu i fesuryddion credyd fel ffordd allan o dlodi tanwydd. Gallai hyn gyfrannu at waith mewn marchnadoedd eraill.	2	✓	✓		✓	Prydain
2.3.	Yng nghyd-destun datblygiadau polisi cyfredol, **datblygu cynllun strategol ar gyfer swyddogaeth Llais Defnyddwyr yn y broses o wella gwaith marchnadoedd ynni ar lefelau'r DU, yr UE a rhyngwladol**.	2	✓	✓	✓	✓	Prydain
2.4.	Archwilio'r achos am fwy o eiriolaeth ar fwlch rheoleiddio posibl trwy **ddatblygu ein dealltwriaeth o anghenion defnyddwyr ynni sydd y tu allan i reoleiddio prif ffrwd** (e.e. gwresogi ardal)	3	✓	✓			Prydain
2.5.	Rhoi camau cychwynnol cynllun ynni strategol Llais Defnyddwyr ar waith	3	✓	✓	✓	✓	Prydain
2.6.	Archwilio camau ymgyrchu ar fynegeio nwy mewn perthynas ag olew, gan gynnwys drwy'r rhaglen Ryngwladol, trwy ymgysylltu â'r Comisiwn Ewropeaidd ac ASEau.	1-3		✓			Prydain

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
2.7.	Sicrhau bod llais y defnyddiwr yn cael ei gynrychioli yn adolygiad o bris dosbarthu trydan Ofgem, a Chodau'r Diwydiant ac Adolygiad y Llywodraeth.	1-3		✓		✓	Prydain
2.8.	Hyrwyddo datblygiad cynaliadwy trwy gynghori rhanddeiliaid ar agweddau defnyddwyr at ynni adnewyddadwy ac effeithlonrwydd ynni, a sut i ddylanwadu arnynt.	1-3				✓	Cymru
2.9.	Paratoi i weithio gyda Llywodraeth Cynulliad Cymru ar brisio ynni a chyfraddau cyfnewid yng Nghymru ar ôl cyhoeddi canlyniadau archwiliad cyfredol Ofgem.	1-3		✓			Cymru
2.10.	Datblygu dealltwriaeth o'r problemau sy'n wynebu'r rhai nad ydynt yn rhan o'r rhwydwaith nwy ac yn dibynnu ar olew gwresogi, propan a thanwyddau eraill.	2-3	✓		✓	✓	Cymru

B3. POST

GWELLA'R GWASANAETH A GWERTH AM ARIAN I DDEFNYDDWYR Y POST

ADNODDAU POLISI PRYDAIN A GOGLEDD IWERDDON: 9 FTE

★★★★★POST

CEFNDIR

Bydd profiadau defnyddwyr y post yn cael eu nodi gan ddau adolygiad sy'n cael eu cynnal ar hyn o bryd: adolygiad annibynnol y Llywodraeth o wasanaethau post y DU a fframwaith rheoleiddio Postcomm. Bydd Llais Defnyddwyr yn ymateb i'r adolygiadau hyn ar ran y defnyddiwr, gan alw ar y sail dystiolaeth a ddatblygwyd gan Olwg ar Bost, ac yn ceisio monitro a dylanwadu ar weithgaredd gweithredwyr post er mwyn osgoi niwed i ddefnyddwyr. Mewn sector lle mae wedi ymddangos dros amser bod y defnyddiwr unigol wedi talu mwy a derbyn llai, bydd Llais Defnyddwyr yn galw ar Grŵp y Post Brenhinol i gydnabod ac ymateb i anghenion y defnyddwyr hyn.

CANOLBWYNT

Prif nod Llais Defnyddwyr yn ystod ei gyfnod sylfaenol fydd sicrhau bod llais y defnyddiwr yn cael ei glywed mewn adolygiadau o'r farchnad. Bydd canfyddiadau Adolygiad Hooper yn benodol yn arwain ein rhaglen waith yn y dyfodol.

1. Sicrhau bod lleisiau defnyddwyr yn cael eu clywed mewn adolygiadau o'r farchnad.
2. Olrhain rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol gwasanaethau'r post i sicrhau eu bod yn diwallu anghenion defnyddwyr a bod achosion eithriadol yn cael eu cyfiawnhau'n eglur ac yn agored.
3. Annog y rheoleiddiwr i gynnwys anghenion defnyddwyr yn ei waith datblygu polisi a rheoleiddio.

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
3.1.	**Hyrwyddo gwasanaeth cwsmeriaid o ansawdd da trwy Adolygiad Hooper a datblygiadau cysylltiedig**, codi pryderon defnyddwyr fel prisio, gonestrwydd y post, casglu, dosbarthu ac iawndal.	1-3	✓	✓	✓		DU
3.2.	**Olrhain rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol gwasanaethau'r post** i sicrhau eu bod yn diwallu anghenion defnyddwyr a bod achosion eithriadol yn cael eu cyfiawnhau'n eglur ac yn agored.	1-3	✓				DU
3.3.	**Annog y rheoleiddiwr i gynnwys anghenion defnyddwyr yn ei waith datblygu polisi a rheoleiddio.**	1-3	✓	✓	✓		DU
3.4.	Cefnogi asiantaethau cynghori gyda gwybodaeth ac adnoddau, gan greu cysylltiad â thîm Glasgow a'i gynorthwyo i gynghori defnyddwyr post ac ynni.	1-3			✓		DU
3.5.	Gwaith dilynol a gychwynnwyd gan Olwg ar Bost Gogledd Iwerddon i hyrwyddo'r angen i wella ansawdd gwasanaethau Gogledd-De ac ar draws y môr.	2	✓		✓		DU
3.6.	Cynnal archwiliad cyfyngedig cychwynnol o brofiad y defnyddiwr o dderbyn post â chyfeiriad (uniongyrchol) a phost heb gyfeiriad (o ddrws i ddrws) nad ydynt eu heisiau. Bydd yr archwiliad yn nodi cysylltiadau gyda phrofiad defnyddwyr o sianelau marchnata uniongyrchol eraill ac yn rhoi rhywfaint o sylw i brofiad a pherfformiad Gwasanaethau Dewis i ddefnyddwyr benderfynu peidio â derbyn y post hwn a chodau hunan-reoleiddio cysylltiedig.	3			✓	✓	DU
3.7.	Darparu tystiolaeth i Grŵp y Post Brenhinol ac *An Post* o fethiannau yn y gwasanaeth post rhwng Gogledd Iwerddon ac Iwerddon, a nodi cynlluniau	1-2	✓	✓	✓		Gogledd Iwerddon

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
	gweithredu ar gyfer gwelliannau.						
3.8.	Ymchwilio profiad y defnyddiwr o wasanaethau dosbarthu'r Post Brenhinol a Swyddfeydd Galwyr i geisio gwella gwasanaethau.	2-3	✓		✓		Gogledd Iwerddon
3.9.	Gwerthusiad parhaus o effaith dosbarthu post ar draws y môr rhwng Prydain Fawr a Gogledd Iwerddon ac effaith ansawdd y gwasanaeth i ddefnyddwyr post Gogledd Iwerddon.	1-2			✓		Gogledd Iwerddon
3.10.	Monitro ac archwilio materion yn ymwneud ag ansawdd y gwasanaeth a ddarperir gan ddarparwyr gwasanaethau post yng Nghymru, Lloegr a'r Alban ar lefel ddatganoledig.	1-3	✓	✓	✓		Cymru Lloegr Yr Alban
3.11.	Cynnal gwaith cwmpasu archwiliadol ar ddatrysiadau dosbarthu parseli yn ardaloedd gwledig yr Alban.	1-3	✓		✓		Yr Alban

B4. CYNALIADWYEDD

CYNYDDU NIFER Y BOBL SY'N ELWA AR FENTRAU AR GYFER FFYRDD CYNALIADWY O FYW.

ADNODDAU POLISI PRYDAIN: 4.5 FTE

ADNODD: ★YNNI ★POST ★★★BERR

CEFNDIR

Mae cytundeb cyffredinol bellach nad oes unrhyw ddull gwell na defnyddio camau gweithredu gan y cyhoedd ar gyfer yr heriau datblygu cynaliadwy allweddol, gan gynnwys newid yn yr hinsawdd. Er y bu mentrau i'w croesawu a gynhaliwyd ar draws cymdeithas, mae'r arferion a'r polisïau ehangach sy'n ofynnol i gefnogi defnydd cynaliadwy wedi tueddu i fod ar ei hôl hi. Nid dyblygu ymdrechion helaeth ac ar frys cyrff anllywodraethol a llywodraethol eraill sy'n canolbwyntio ar ynni cynaliadwy a materion eraill yw swyddogaeth Llais Defnyddwyr. Bydd yn ychwanegu gwerth trwy ddod â safbwynt y defnyddwyr i'r materion hyn, gan gynnig gwybodaeth am rwystrau a chymhellion allweddol i ddefnyddwyr sy'n mabwysiadu ffyrdd o fyw gynaliadwy.

CANOLBWYNT

Rydym am gael effaith trwy hyrwyddo newidiadau polisi, yn ymwneud ag ynni cynaliadwy ac addasu i newid yn yr hinsawdd er enghraifft, sy'n ei gwneud hi’n haws i ddefnyddwyr droi'n wyrdd. Byddwn hefyd yn datblygu ymgyrch ar ddimensiwn cymdeithasol cynaliadwyedd, gan ystyried iechyd plant ysgol amser cinio a moesoldeb o le mae ein dillad yn dod.

1. Hyrwyddo syniadau ar gyfer marchnad ynni cynaliadwy fwy tryloyw ac effeithiol
2. Adrodd ar gywirdeb dulliau cyngor a mesur sydd ar gael i ddefnyddwyr sy'n ystyriol o garbon, er mwyn hyrwyddo arferion da
3. Archwilio a chwmpasu'r agenda defnyddwyr ar addasu i newid yn yr hinsawdd
4. Adrodd ar berfformiad archfarchnadoedd o ran iechyd a chynaliadwyedd

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
4.1.	Gan weithio gyda'r rhaglen eirioli Ynni, **hyrwyddo syniadau ar gyfer marchnad ynni cynaliadwy fwy tryloyw ac effeithiol**. Gwneud cyfraniad defnyddwyr awdurdodol at gynigion y Llywodraeth sy'n ymwneud â'r strategaeth adnewyddadwy newydd, a chyfrannu at drafodaethau ar y Mesur Ynni, yn cynnwys y posibilrwydd o dariffau bwydo i mewn ar gyfer trydan, nwy a gwres a chyflwyno gwaith ar fesuryddion craff.	1-3			✓	✓	Prydain
4.2.	**Adolygu'r cyngor (gan gynnwys 'hawliadau gwyrdd') a dulliau mesur sydd ar gael i ddefnyddwyr sy'n ystyriol o garbon**, er mwyn cynorthwyo arferion da.	2-3			✓	✓	Prydain Gogledd Iwerddon (post)
4.3.	**Archwilio a chwmpasu'r agenda defnyddwyr ar addasu i newid yn yr hinsawdd**, gan gynnwys ffactorau a fyddai'n gwneud y cyfnod trawsnewid yn haws a datblygu cynlluniau i hyrwyddo datrysiadau i ddefnyddwyr, arweinwyr barn neu lunwyr polisi fel y bo'n briodol.	3	✓	✓	✓	✓	Prydain
4.4.	Datblygu cynllun i **ddatblygu rhaglen siopa dirgel y Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol i archwilio perfformiad archfarchnadoedd** o ran materion allweddol, fel cynaliadwyedd ac iechyd.	3	✓		✓	✓	Prydain
4.5.	Gwneud gwaith ymchwil, adeiladu ar lwyddiant 'Gwneud Archfarchnadoedd yn fwy Gwyrdd', er mwyn cynhyrchu methodoleg ar gyfer tabl manwerthwyr dillad cyfrifol, i'w gyhoeddi'n gyflawn yn y dyfodol. Byddai'r asesiad yn cymryd i ystyriaeth materion cymdeithasol ac ynni/ amgylcheddol ac yn cynnwys	3				✓	Lloegr

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
	dangosyddion sy'n adlewyrchu gwahanol gamau cylch bywyd dillad.						
4.6.	Meintioli costau a buddion byw bywyd cynaliadwy yn ystod cyfnod o ansicrwydd am yr economi a chyflenwad ynni, â chanolbwynt cychwynnol posibl ar offer domestig.	2-3		✓		✓	Lloegr
4.7.	Gwneud gwaith cwmpasu ar ba un a yw cystadleuaeth mewn un neu fwy o farchnadoedd dethol wedi'i wyrdroi gan achosi niwed i ddefnyddwyr oherwydd methiant i fewnoli costau amgylcheddol.	3			✓	✓	Prydain
4.8.	Cymryd rhan mewn gwaith polisi ar faterion yn ymwneud â bwyd, iechyd a chynaliadwyedd, fel rhannu'r swyddogaeth ysgrifenyddiaeth ar gyfer y Grŵp Trawsbleidiol yn Senedd yr Alban ar Fwyd - gyda Ffederasiwn Bwyd a Diod yr Alban - a'r Cynllun Gweithredu a ddatblygwyd gan Lywodraeth Cynulliad Cymru.	1-3				✓	Yr Alban Cymru
4.9.	Defnyddio gwaith blaenorol ar ddewisiadau amser cinio disgyblion fel llwyfan ar gyfer datblygu polisi yn y maes hwn, er mwyn hyrwyddo mynediad at fwyd iachus a llawn maeth.	1-3				✓	Yr Alban
4.10.	Datblygu gwaith ar y fframwaith polisi yn yr Alban ar effeithlonrwydd ynni a microgynhyrchu er mwyn sicrhau bod pob defnyddiwr, waeth beth yw eu hincwm, deiliadaeth na'u hamgylchiadau cymdeithasol, yn gallu elwa ar dechnoleg ficrogynhyrchu.	1-3	✓			✓	Yr Alban
4.11.	Datblygu gwaith cwmpasu ar ailgylchu yn yr Alban a gweithio i sicrhau dull cyson sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr ar draws awdurdodau lleol	1-3	✓		✓	✓	Yr Alban

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
	yr Alban ar gyfer y ddarpariaeth o wasanaethau ailgylchu, gan ei gwneud yn haws i wneud dewisiadau ymddygiad cadarnhaol.						
4.12.	Cyfrannu at ddatblygiad Cynllun Gweithredu Bwyd o Ansawdd Da i bawb er mwyn cynorthwyo i weithredu argymhellion adroddiad diweddar Cyngor Defnyddwyr Cymru ar Ddiffyg Maeth ymhlith pobl hŷn.	1-2			✓		Cymru
4.13.	Cyhoeddi darn o waith Cyngor Defnyddwyr Cymru sydd wrthi'n cael ei wneud sy'n ystyried agweddau defnyddwyr at ailgylchu; a yw gweithrediadau'n cyd-fynd ag agweddau a pha fath o dechnegau sydd fwyaf llwyddiannus i annog newid cadarnhaol i ymddygiad.	1-2		✓		✓	Cymru
4.14.	Gwybodaeth i Lywodraeth Cynulliad Cymru ar ynni cynaliadwy a defnydd fel rhan o'i dyletswydd statudol yn ymwneud â chynaliadwyedd	1-3				✓	Cymru

B5. MARCHNADOEDD AGORED

MYND I'R AFAEL Â NIWED I DDEFNYDDWYR AR DRAWS MARCHNADOEDD

ADNODDAU POLISI PRYDAIN: 6.5 FTE

□□□□□ BERR

CEFNDIR

Mae'r rhaglen Marchnadoedd Agored yn ganolog i'r sefydliad newydd. Bydd y rhaglen hon yn olrhain niwed i ddefnyddwyr ar draws marchnadoedd gan ddewis blaenoriaethau ymchwil ac eirioli'n unol â'r tueddiadau sy'n dod i'r amlwg o amrywiaeth eang o wybodaeth gan ddefnyddwyr.

CANOLBWYNT

'Mynediad i Bawb' yw canolbwynt cychwynnol y rhaglen eirioli hon: nodi'r rhwystrau mae defnyddwyr yn eu hwynebu wrth geisio cael mynediad at wasanaethau hanfodol, yn enwedig y rhwystrau hynny sy'n mynnu bod y rhai sy'n derbyn incwm isel yn talu mwy neu dderbyn llai am eu harian, ac ymgyrchu i gael gwared arnynt. Ein nod yw cael effaith mewn sectorau a allai fod mor amrywiol â gwasanaethau cyfreithiol, bwyd, meysydd awyr a milfeddygon.

1. Parhau i gyfarwyddo adolygiad cyfreithiol BERR a'r adolygiad ar lefel yr UE
2. Datblygu a hyrwyddo arferion gorau i reoleiddwyr wneud gwelliannau er lles defnyddwyr.
3. Cwmpasu, diffinio a dechrau gweithredu ymgyrch barhaus am wasanaethau hygyrch.
4. Diffinio a gweithredu ymgyrch barhaus ar hawliau digidol defnyddwyr.

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
5.1.	**Cyfrannu at adolygiad cyfraith defnyddwyr BERR fel ei fod yn cynnig amddiffyniad priodol i ddefnyddwyr**. Gweithio gyda'r rhaglen eirioli Ryngwladol i gyfrannu at adolygiad yr UE o gyfraith defnyddwyr.	1-3	✓	✓	✓		Prydain Gogledd Iwerddon (post)
5.2.	**Datblygu a hyrwyddo arferion gorau i reoleiddwyr wneud gwelliannau er lles defnyddwyr** er mwyn cryfhau llais y defnyddiwr a sicrhau bod defnyddwyr yn ganolog i'r agenda rheoleiddio gwell.	1		✓			Prydain Gogledd Iwerddon (post)
5.3.	**Diffinio a gweithredu ymgyrch barhaus am wasanaethau hygyrch, 'Mynediad i Bawb'**, gan ddefnyddio amrywiaeth o dechnegau yn cynnwys lobïo'r llywodraeth a diwydiant, codi ymwybyddiaeth o gynhyrchion a gwasanaethau eraill trwy gysylltiadau uniongyrchol gyda'r cyfryngau a rhanddeiliaid eraill, ac eiriolaeth ar y we.	2-3	✓	✓	✓	✓	Prydain Gogledd Iwerddon (post)
5.4.	**Diffinio a gweithredu ymgyrch barhaus ar 'hawliau digidol' defnyddwyr yn y gymdeithas wybodaeth**, gyda'r tri amcan o farchnad ar-lein sy'n gweithio'n dda, sicrhau cydbwysedd deg rhwng defnyddwyr a'r rhai sydd â hawliau eiddo deallusol a chynnig amgylchedd digidol diogel i ddefnyddwyr a rheolaeth effeithiol o'u data. Bydd hyn yn gweithio'n agos gyda sefydliadau defnyddwyr Ewropeaidd a rhyngwladol.	3	✓	✓	✓		Prydain
5.5.	Sicrhau yr ystyrir anghenion defnyddwyr yn ystod y newid i ddigidol trwy barhau'r prosiect Dyddiadur Digidol a gwaith cysylltiedig ar lefel Prydain, yn cynnwys camau i olrhain gwaith ymchwil a data ar effaith y newid i ddigidol ar ddefnyddwyr, yn enwedig defnyddwyr sy'n ddall neu'n rhannol ddall.	1-3					Yr Alban Prydain
5.6.	Archwilio a oes angen gwneud gwaith ymchwil i'r rheswm pam mae defnyddwyr yn rhoi'r gorau i ddilyn cwynion cyn iddynt gael datrysiad boddhaol, er mwyn nodi'r newidiadau y mae angen eu gwneud mewn nifer o farchnadoedd pwysig, neu gan	3	✓	✓	✓		Prydain Gogledd Iwerddon (post)

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
	gwmnïau unigol. Bydd hyn yn gysylltiedig â'n hadolygiad o gynlluniau gwneud iawn.						
5.7.	Sicrhau bod gallu ar gael i fonitro materion sy'n niweidiol i ddefnyddwyr pan fo tystiolaeth newydd yn dod i'r amlwg yn ein gwaith ymchwil neu yn y cyfryngau o'r problemau cyfredol mewn marchnadoedd perthnasol. Bydd hyn yn cynnwys y posibilrwydd o wneud gwaith ymchwil i brofiad defnyddwyr o farchnadoedd: • sy'n cynnig gwerth gwael am arian – gan gynnwys sectorau â lefelau uchel o gwynion, fel modurdai, dodrefn ac adeiladwyr, • lle gallai defnyddwyr fod yn arbennig o ddibynnol, gyda milfeddygon, neu ddefnyddwyr cartrefi preswyl neu ofal dydd er enghraifft, neu • pan fo cynrychiolaeth defnyddwyr yn wan, rheoleiddio meysydd awyr er enghraifft.	1-3	✓	✓	✓		Cymru Lloegr Yr Alban
5.8.	Archwilio dewisiadau gyda BERR o ran y posibilrwydd o ddiddordeb a chyfranogiad defnyddwyr mewn safonau cyflogaeth.	2			✓		Prydain
5.9.	Cynhyrchu (4ydd) argraffiad wedi'i ddiweddaru o *Legal System of Scotland*	2-3	✓				Yr Alban
5.10.	Eirioli am system lywodraethu effeithiol ar gyfer unrhyw system reoleiddio newydd ar gyfer proffesiwn y gyfraith yn yr Alban.				✓		Yr Alban
5.11.	Cynnal astudiaeth o'r farchnad i ddarganfod faint sy'n manteisio ar yswiriant costau cyfreithiol ac yn ei ddefnyddio, er mwyn penderfynu pa mor ddefnyddiol ydyw a hyrwyddo hyn i ddefnyddwyr nad oes ganddynt fynediad at gymorth cyfreithiol ond sy'n dymuno mynd â chwyn i'r llys. Mae'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol wedi gwneud rhywfaint o waith ymchwil yn y maes hwn a byddem yn adeiladu arno.	3		✓	✓		Prydain
5.12.	Hybu gwybodaeth defnyddwyr briodol am labelu cig gan y sector manwerthu yn yr Alban.	2-3		✓			Yr Alban

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
5.13.	Gweithio gyda Safonau Masnach i hybu ymwybyddiaeth o dwyll newid i ddigidol.	2-3		✓			Cymru
5.14.	Adolygiad o'r dulliau sy'n cael eu datblygu yng Nghymru i roi llais i blant a phobl ifanc.	2-3		✓			Cymru
5.15.	Gweithio gyda'r Comisiynydd Plant, Safonau Masnach a rhanddeiliaid eraill i ystyried beth arall y gellid ei wneud i hysbysu pobl ifanc, 16 - 24 oed, am eu hawliau fel defnyddwyr.	3		✓			Cymru
5.16.	Adolygiad o fanteision ac anfanteision gwasanaethau cyngor yng Nghymru	3			✓		Cymru
5.17.	Arolwg i ddarganfod i ba raddau mae pobl yn cael anhawster i fynd i ddigwyddiadau cenedlaethol (Eisteddfod, y Sioe Fawr ac ati) yn dilyn hysbysu am anawsterau'n ymwneud â thrafnidiaeth, mynediad ffisegol ac addasrwydd gwasanaethau.	2-3	✓				Cymru
5.18.	Byddwn yn hyrwyddo buddiannau defnyddwyr o ran gwasanaethau rheoli eiddo, gan weithio gyda'r Swyddfa Masnachu Teg i sicrhau bod ei gwaith wedi ei seilio ar safbwynt y defnyddiwr.	1-3			✓		Yr Alban

B6. GWASANAETHAU CYMUNEDOL

HYBU MODELAU ARLOESOL AR GYFER GWASANAETHAU CYMUNEDOL CYNALIADWY, GAN GYNNWYS Y POST.

ADNODDAU POLISI PRYDAIN A GOGLEDD IWERDDON (AR GYFER Y POST: 5 FTE

★★★★POST ★BERR

CEFNDIR

Gall cydlyniant cymunedol gyflawni swyddogaeth hollbwysig yn y broses o liniaru effeithiau gwaethaf newid yn yr hinsawdd a phrisiau bwyd a thanwydd sy'n cynyddu. Mae sefydliadau lleol fel swyddfeydd post, llyfrgelloedd, tafarndai, siopau a banciau'n elfen hanfodol o'r cydlyniant hwnnw, trwy eu gwasanaethau masnachol a chymdeithasol. Bydd y rhaglen hon, gan adeiladu ar ein harbenigedd ar Swyddfeydd Post, yn hyrwyddo synergeddau ar draws y sectorau cyhoeddus a phreifat er mwyn annog modelau arloesol, teg ac effeithlon ar gyfer darparu gwasanaethau cymunedol hanfodol ledled y DU.

CANOLBWYNT

Nod Llais Defnyddwyr yn y rhaglen waith gyntaf hon yw cwblhau'r gwaith a wnaed gan Olwg ar Bost trwy graffu ar weithrediad y rhaglen cau swyddfeydd post gyfredol ac olrhain yr ymrwymiadau a wnaed gan Swyddfa'r Post Cyf. Bydd yn ehangu ei swyddogaeth wedyn i hybu gwaith traws-Lywodraethol a thraws-sector, i sicrhau dyfodol gwasanaethau swyddfa'r post a gwasanaethau cymunedol hanfodol eraill, gan gyfeirio'n benodol at anghenion cymunedau gwledig a gwahanol fathau o ddefnyddwyr, a'r potensial ar gyfer datrysiadau menter gymdeithasol ehangach. Rydym yn bwriadu hybu buddiant defnyddwyr yn y sector tai hefyd.

1. Cwblhau'r gwaith a wnaed gan Olwg ar Bost trwy graffu ar weithrediad y rhaglen cau swyddfeydd post gyfredol ac olrhain yr ymrwymiadau a wnaed gan Swyddfa'r Post Cyf.

2. Gweithio gyda rhanddeiliaid i hyrwyddo anghenion defnyddwyr sy'n agored i niwed mewn ymateb i'r penderfyniad sydd ar fin cael ei wneud am ddyfodol Cyfrif Cerdyn Swyddfa'r Post, gan nodi a hyrwyddo cynhyrchion eraill i randdeiliaid fel y bo'n briodol.

3. Nodi'r gwasanaethau sy'n hanfodol mewn cymuned gynaliadwy, gan gynnwys golwg ar bwysigrwydd swyddfeydd post, a ffyrdd o'u cadw.

4. Cwmpasu datblygiad dull i asesu ac olrhain hygyrchedd gwasanaethau hanfodol yn y DU.

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
6.1.	**Craffu ar gynigion cau terfynol y rhaglen cau swyddfeydd post gyfredol** dan enw Golwg ar Bost, sydd â chyfyngiad amser.	1	✓		✓		DU
6.2.	Gan weithio gyda'r rhaglen eiriolaeth Anfantais, **cydgysylltu'r ddarpariaeth o wybodaeth i randdeiliaid ac ymatebion ganddynt yn gysylltiedig â'r penderfyniad sydd ar fin cael ei wneud gan y Llywodraeth ar ddyfodol cyfrif cerdyn swyddfa'r post**. Datblygu dealltwriaeth o'r effeithiau ar bob agwedd ar brofiad y defnyddiwr (mynediad at fudd-daliadau, talu biliau, gwasanaethau post ac ati) a hyrwyddo'r angen am ddewisiadau eraill fel y bo'n briodol.	1	✓		✓		DU
6.3.	**Nodi'r gwasanaethau sy'n hanfodol mewn cymuned gynaliadwy ac archwilio swyddogaeth a phwysigrwydd Swyddfeydd Post fel gwasanaethau cymunedol yn y dyfodol**, yn enwedig yng nghefn gwlad ac ar ynysoedd. I gynnwys dewisiadau ar gyfer dulliau cyffredin o ymdrin â gwasanaethau cymunedol hanfodol a allai gynnwys banciau, siopau, theatrau, tafarndai neu swyddfeydd post. Hyrwyddo'r canfyddiadau i arweinwyr barn a llunwyr polisi a defnyddio'r hyn a ddysgir fel sail i'r defnydd o brawfesur gwledig yn ein rhaglenni.	2-3	✓		✓	✓	DU
6.4.	Fel rhan o waith ehangach ar y thema mynediad, gan weithio gyda'r rhaglen Marchnadoedd Agored, cwblhau gwaith cwmpasu i **archwilio'r defnydd o GIS (System Gwybodaeth Ddaearyddol) a dulliau rhannu a dadansoddi eraill er mwyn asesu'r sefyllfa mynediad cymunedol i wasanaethau ledled**	3	✓				Prydain Gogledd Iwerddon (post)

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
	Prydain						
6.5.	Monitro newidiadau i rwydwaith swyddfa'r post, gan gynnwys gwerthusiad o wasanaethau allgymorth mewn ardaloedd trefol a gwledig, a'u heffaith ar ansawdd y gwasanaeth sydd ar gael i ddefnyddwyr yn y DU yn unol â'r Cod Ymarfer y cytunwyd arno gyda Swyddfa'r Post Cyf.	1-3	✓		✓		DU
6.6.	Dadansoddi effeithiolrwydd ymgysylltu â defnyddwyr a rhanddeiliaid eraill yn y rhaglen cau'r rhwydwaith, a chyfrannu at werthusiad Postcomm o effeithiolrwydd y rhaglen o ran bodloni amcanion y Llywodraeth.	2	✓		✓		DU
6.7.	Archwilio gwahanol fodelau ar gyfer darparu gwasanaethau a gynigir yn swyddfa'r post yn draddodiadol, yn cynnwys rhai gan awdurdodau lleol neu fel mentrau cymdeithasol, yn Lloegr a'r gweinyddiaethau datganoledig yng Nghymru, yr Alban a Gogledd Iwerddon, yng nghyd-destun bwriad y Llywodraeth i adolygu'r ddarpariaeth o wasanaethau post o 2011.	2-3	✓		✓	✓	DU
6.8.	Archwilio'r posibilrwydd o sefydlu Grŵp Cynghori ar Wasanaethau Cymunedol, i ddatblygu gwaith llwyddiannus Grŵp Cynghori ar Gownteri Golwg ar Bost a ddaeth â rhanddeiliaid â diddordeb yn y rhwydwaith swyddfeydd post ynghyd.	1-3	✓	✓	✓	✓	DU
6.9.	Penderfynu ar yr angen am Grŵp Gweithredu ar Wasanaethau Cymunedol traws-Whitehall i gydweithio er mwyn dod o hyd i atebion hirdymor o ran defnyddio swyddfa'r post i ddarparu gwasanaethau a chynhyrchion llywodraethol lleol a chenedlaethol ac ar gyfer ariannu rhwydwaith swyddfa'r post.	1	✓			✓	DU

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
6.10.	Cwblhau gwaith cwmpasu i asesu lle all Llais Defnyddwyr wneud y mwyaf o wahaniaeth o ran hyrwyddo buddiannau defnyddwyr yn y marchnadoedd tai Prydeinig a datganoledig. Gall hyn gynnwys archwilio dewisiadau fel: adeiladu ar waith cysylltiedig blaenorol gan Gyngor Defnyddwyr yr Alban; archwilio profiadau lesddeiliaid; ystyried anghenion perchen-feddianwyr, yn cynnwys materion yn ymwneud ag adfeiliad ac ailfeddiannu; ymchwilio i brofiad y defnyddiwr o'r Pecyn Gwybodaeth am Eiddo, yn cynnwys gwybodaeth am ynni; camau'n ymwneud â thai cymdeithasol mewn cydweithrediad a grwpiau tenantiaid; gwasanaethau awdurdodau lleol i bobl sy'n ddigartref.	2-3		✓	✓		DU
6.11.	Craffu ar adolygiad Swyddfa'r Post Cyfyngedig o bob achos o gau a phob gwasanaeth allgymorth yn unol â'i hamserlen adolygu gytunedig.	1-3	✓		✓		Gogledd Iwerddon
6.12.	Cynhyrchu (3ydd) argraffiad wedi'i ddiweddaru o *Moving Home in Scotland* yng ngoleuni cyflwyniad yr adroddiad cartref fydd yn cael ei gyhoeddi ym mis Rhagfyr 2008.	1		✓	✓		Yr Alban
6.13.	Cyhoeddi ail rifyn *Common Repair, Common Sense*- canllaw cynhwysfawr i berchnogion â chyfrifoldebau atgyweirio cyffredin.	1		✓	✓		Yr Alban
6.14.	Hybu datblygiad yr arolwg sengl a'r adroddiad cartref, gan gymryd rhan yng Ngrŵp Gweithredu Adroddiad Cartref Llywodraeth yr Alban, ac ymgyrchu am gyflwyniad llythyrau swyddogol safonol ar gyfer adeiladwyr.	2-3		✓			Yr Alban

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
6.15.	Hyrwyddo llais cymunedau lleol trwy weithio gyda'r Cyngor Datblygu Gwledig newydd ar yr argymhellion a ddatblygwyd gan Gyngor Defnyddwyr yr Alban (SCC) yn flaenorol.	2-3	✓			✓	Yr Alban
6.16.	Monitro a chyfrannu at ddatblygiad deddfwriaeth ar ymgynghori a chau ysgolion gan Lywodraeth yr Alban.	2-3	✓			✓	Yr Alban
6.17.	Dadansoddiad o bolisïau adfywio gwledig a threfol Llywodraeth Cynulliad Cymru, gan gyfeirio'n benodol at y rhai a nodwyd yn nogfen polisi 'Cymru'n Un' i gwmpasu'r potensial ar gyfer Swyddfeydd Post fel canolfannau cymunedol (gan nodi bod Grŵp y Post Brenhinol wedi dechrau gwaith yn ymgysylltu â Llywodraeth Cynulliad Cymru a CLILC eisoes).	2-3	✓				Cymru

B7. GWASANAETHAU CYHOEDDUS

GWELLA GWASANAETHAU I DDINASYDDION

ADNODDAU POLISI PRYDAIN: 7 FTE

★★★★★BERR

CEFNDIR

Mae unrhyw un sy'n prynu neu'n defnyddio nwyddau neu wasanaethau yn y sectorau cyhoeddus neu breifat, yn ddefnyddiwr. Mae hyn yn cydnabod bod gan bobl fath penodol o berthynas gyda darparwyr pa un a ydynt yn talu am nwyddau a gwasanaethau'n uniongyrchol (e.e. ynni neu fwydydd) neu'n anuniongyrchol trwy drethi (e.e. gwasanaethau iechyd neu awdurdodau lleol).

Mae gwasanaethau cyhoeddus yn rhan hanfodol o fywyd bob dydd. Mae hyn yn arbennig o wir i bobl mewn grwpiau sy'n agored i niwed sy'n dibynnu arnynt i fyw ac sydd â chyfleoedd cyfyngedig i ddylanwadu ar ansawdd a hygyrchedd y gwasanaethau y maent eu hangen. Mae'r ffactorau hyn yn golygu bod gwasanaethau cyhoeddus yn flaenoriaeth i Lais Defnyddwyr.

CANOLBWYNT

Bydd Llais Defnyddwyr yn eirioli'r angen i wasanaethau cyhoeddus ganolbwyntio mwy ar ddefnyddwyr, trwy ddatblygu ein sail dystiolaeth a dulliau a fydd yn mynd i'r afael â methiannau presennol mewn gwasanaethau. Byddwn yn ymgyrchu am welliannau i wasanaethau mor amrywiol ag iechyd, ysgolion, plismona a chwynion. Mae'r rhaglen gwasanaethau cyhoeddus hefyd yn cynnig cyfleoedd i symud y tu hwnt i eiriolaeth i gymorth uniongyrchol trwy ddylunio a darparu gwasanaethau cyhoeddus sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr.

1. Hybu ymgysylltiad defnyddwyr mewn gwasanaethau cyhoeddus.
2. Hyrwyddo'r angen i ddatblygu dull cadarn o fesur profiadau defnyddwyr o wasanaethau cyhoeddus a chyfrannu at y dull hwn.
3. Trefnu digwyddiad traws-sector i asesu cynnydd ar brosesau gwneud iawn i ddinasyddion am gamweddau yn y gwasanaethau cyhoeddus.

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
7.1.	**Hyrwyddo ymgysylltiad defnyddwyr o ansawdd uchel mewn gwasanaethau cyhoeddus**, er enghraifft, trwy archwilio'r camau nesaf ar gyfer y bartneriaeth bresennol yn Lloegr gydag *Involve* o ran y naw egwyddor o ymgysylltu â rhanddeiliaid.	1-3		✓			Prydain
7.2.	**Hyrwyddo'r angen am ddull cadarn i fesur profiadau a bodlonrwydd defnyddwyr â gwasanaethau cyhoeddus, a chyfrannu at y dull hwn.**	2-3			✓		Prydain
7.3.	**Trefnu digwyddiad traws-sector i asesu cynnydd ar brosesau gwneud iawn i ddinasyddion am gamweddau yn y gwasanaethau cyhoeddus** ers cyhoeddi gwaith ac argymhellion gan Ysgol Economeg Llundain a'r Swyddfa Archwilio Genedlaethol ddechrau 2005, gan gynnwys gwersi gan y cyd-destunau datganoledig gwahanol ar wneud iawn.	3	✓	✓	✓	✓	Prydain
7.4.	Cwmpasu a nodi hyd at dri phrosiect i fynd i'r afael â meysydd o niwed i ddefnyddwyr, sy'n cynrychioli holl amcanion strategol Llais Defnyddwyr ac yn osgoi dyblygu ymgyrchoedd sy'n bodoli eisoes. Mae meysydd gwaith posibl yn cynnwys sectorau sydd â pherthynas gwasanaeth mwy cymhleth gyda defnyddwyr, gan gynnwys gwasanaethau'r heddlu, eich plentyn yn derbyn 'datganiad' a gwasanaethau cyhoeddus yn fwy eang, gan gynnwys materion yn ymwneud â gorchmynion amddiffyn plant.	2-3	✓	✓	✓		Lloegr
7.5.	Cynghori Llywodraeth Cynulliad Cymru ar ei rhaglen diwygio gwasanaethau cyhoeddus sy'n canolbwyntio ar ddinasyddion.	1-3	✓	✓	✓		Cymru
7.6.	Hybu diwygiadau sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr a dinasyddion o ran iechyd, gan adeiladu ar waith blaenorol gan Gyngor	2-3	✓	✓	✓		Cymru

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
	Defnyddwyr Cymru.						
7.7.	Ymgyrchu am seilwaith trafnidiaeth dibynadwy a fforddiadwy trwy dystiolaeth a ddarperir i'r Pwyllgor Defnyddwyr Cludiant Cyhoeddus.	1-3	✓	✓		✓	Cymru
7.8.	Adolygiad o faint mae cleifion a chymunedau wedi'u cynnwys yn y broses o wneud penderfyniadau o gofio ailstrwythuro arfaethedig y GIG yng Nghymru.	1-3		✓			Cymru
7.9.	Ymgysylltu â rhieni ar gynrychiolaeth genedlaethol, gan adeiladu ar waith blaenorol gan Gyngor Defnyddwyr yr Alban (SCC). Byddwn yn cynnal cyfres o weithdai gyda rhieni mewn ardaloedd lleol i archwilio eu safbwyntiau ar swyddogaethau a chyfrifoldebau corff rhieni cenedlaethol ac yn adrodd ar y canfyddiadau i Lywodraeth yr Alban.	2-3		✓	✓		Yr Alban
7.10.	Nodi'r lefelau cyfraniad a chynrychiolaeth cyfredol rhieni ym maes addysg, ac asesu effaith y ddeddfwriaeth trwy gymharu'r canlyniadau ag arolygon SCC blaenorol.	1-3	✓	✓	✓		Yr Alban
7.11.	Cyhoeddi *The A-Z of Scots Education Law: A Guide for Parents* (Trydydd Argraffiad).	1	✓	✓	✓		Yr Alban
7.12.	Mae rhaglen sylweddol o waith ym maes e-lechyd yn debygol o gael ei datblygu gan Lywodraeth yr Alban yn 2008-9. Mae cyfleoedd i Lais Defnyddwyr yr Alban yn cynnwys hyrwyddo mwy o ymgysylltiad â chleifion a'r cyhoedd ar bob lefel; cymryd rhan uniongyrchol yn natblygiad llywodraethu gwybodaeth, gan gyfeirio'n benodol at gyfrinachedd cleifion a hyrwyddo mynediad cleifion at gofnodion electronig.	1-2			✓		Yr Alban
7.13.	Fe wnaeth yr SCC sicrhau cryn dipyn o gytundeb gyda rhanddeiliaid allweddol bod bwlch sylweddol o ran cynnwys cleifion a'r cyhoedd ar lefel genedlaethol, a bod cyfle ac	1-3		✓			Yr Alban

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
	ymrwymiad i lenwi'r bwlch hwn. Bydd Llais Defnyddwyr yr Alban yn gweithio gyda rhanddeiliaid allweddol i ddatblygu argymhellion i fynd i'r afael â'r mater hwn.						
7.14.	Datblygu a hyrwyddo canolbwyntio ar y defnyddiwr yng ngwaith arolygu, archwilio, rheoleiddio ac ymdrin â chwynion gwasanaethau cyhoeddus yn yr Alban yng ngoleuni'r rhaglen ddiwygio yn dilyn yr *Independent Review of Inspection, Audit, Regulation and Complaints Handling of Public Services in Scotland* (Adolygiad Crerar).	1-3			✓		Yr Alban
7.15.	Byddwn yn parhau gwaith yr SCC i hyrwyddo anghenion pob rhiant, yn cynnwys yr angen am gynrychiolaeth rhieni gryfach o ran ysgolion, yn enwedig mewn ymgynghoriadau ar gau ysgolion a dyfodol ysgolion cefn gwlad.	1-3		✓			Yr Alban
7.16.	Byddwn yn ymgyrchu am ffyrdd gwell o hysbysu defnyddwyr am ganlyniadau arolygon hylendid awdurdodau lleol pan fyddant am fwyta allan, gan fanteisio ar lwyddiant cynllun yr Alban a lansiwyd gan yr Asiantaeth Safonau Bwyd ddiwedd 2006.	1-3			✓		Yr Alban

B8. GWASANAETH CWSMERIAID

OLRHAIN CWYNION AM YNNI, Y POST A FFONAU SYMUDOL A DEFNYDDIO HYN I HYBU PERFFORMIAD GWELL GAN GWMNÏAU

	YNNI A PHOST	FFONAU SYMUDOL
ADNODDAU POLISI PRYDAIN	16 FTE	3 FTE
ADNODD	★★★★YNNI★POST	★★★★★BERR

CEFNDIR

Mae'r Ddeddf Defnyddwyr, Gwerthwyr Tai a Gwneud Iawn yn rhoi dyletswyddau i Lais Defnyddwyr ymdrin ag achosion pan fo cyflenwad defnyddiwr ynni wedi'i ddatgysylltu neu pan fo bygythiad i ddatgysylltu'r cyflenwad, a phwerau i archwilio cwynion gan ddefnyddwyr ynni a'r post sy'n agored i niwed. Bydd gan y tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid gysylltiadau cryf ag Uned Cymorth Ychwanegol fewnol Llais Defnyddwyr, ond bydd hefyd yn defnyddio data o amrywiaeth o ffynonellau allanol gan gynnwys diwydiant, Cyswllt Defnyddwyr ac asiantaethau cynghori. Bydd yn defnyddio'r wybodaeth hon i fonitro pryderon defnyddwyr ac i gydweithio â diwydiant a'r rheoleiddiwr i sicrhau gwelliannau i bolisïau a phrosesau yn y gwahanol sectorau rydym yn canolbwyntio arnynt. Bydd ganddo hefyd gysylltiadau cryf â rhaglenni eirioli Ynni, Post, Anfantais a Chwynion o Ddiddordeb Cyffredinol.

CANOLBWYNT

Bydd Llais Defnyddwyr yn adeiladu ar y gwaith a wnaed gan ei ragflaenwyr, gan ddefnyddio eu dulliau a'u technegau i fonitro diwydiannau nad ydynt yn bodloni defnyddwyr, ac ymgyrchu am welliannau. Y diwydiant cyntaf a fydd yn destun y canolbwynt hwn, yn ogystal â'r sectorau ynni a phost, fydd y diwydiant ffonau symudol. Byddwn yn datblygu'r gwaith hwn mewn trafodaeth agos gyda Phanel Defnyddwyr Ofcom a phan fo'n bosibl, byddwn yn gweithio gyda'r rheoleiddiwr, sydd wedi cyhoeddi ei Asesiad o'r Sector Symudol, a chyda'r cwmnïau eu hunain. Mae gan fethiannau mewn gwasanaethau yn y sector hwn sawl tebygrwydd â'r rhai a welir yn y sector ynni, gan gynnwys: bilio, costau na chytunir â hwy, strwythurau tariff cymhleth a gwariant blynyddol sylweddol gan ddefnyddwyr.

1. Olrhain data cwynion i nodi a hyrwyddo dewisiadau ar gyfer gwelliannau i wasanaethau.
2. Cyhoeddi data ar gwynion a datblygu dangosyddion ychwanegol i gynorthwyo defnyddwyr i wneud dewis cytbwys.

3. Monitro ac adrodd ar weithrediad systemau gwneud iawn a safonau ymdrin â chwynion.

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
8.1.	**Olrhain data cwynion mewn sectorau allweddol ledled Cymru, Lloegr, yr Alban a Gogledd Iwerddon (ar gyfer post)** er mwyn nodi a hyrwyddo dewisiadau ar gyfer gwelliannau i wasanaethau mewn cydweithrediad â'r rhaglenni eirioli perthnasol.	1-3	✓	✓	✓		Prydain Gogledd Iwerddon (post)
8.2.	**Cyhoeddi data ar gwynion yn y sectorau ynni a phost i gynorthwyo defnyddwyr i wneud dewis cytbwys**, gan ddatblygu dangosyddion mwy ystyrlon pan fo'n bosibl. Byddwn yn parhau â chôd hyder Golwg ar Ynni mewn partneriaeth â gwefannau cymharu prisiau.	1-3	✓	✓	✓		Prydain Gogledd Iwerddon (post)
8.3.	**Monitro gweithrediad systemau gwneud iawn a safonau ymdrin â chwynion yn rheolaidd a chynnal adolygiad ffurfiol** o sut y maent yn gweithio yn y sectorau ynni a phost flwyddyn yn ddiweddarach, mewn cydweithrediad ag eraill i sicrhau bod hyn yn ychwanegu gwerth ac yn gweithredu gan roi ystyriaeth benodol i anghenion defnyddwyr sy'n agored i niwed.	3	✓	✓	✓		Prydain Gogledd Iwerddon (post)
8.4.	Cynorthwyo asiantaethau cynghori trwy ddarparu gwybodaeth ac adnoddau polisi i'w cynorthwyo i gynghori defnyddwyr ynni a'r post.	1 - 3		✓			Prydain Gogledd Iwerddon (post)
8.5.	Cwmpasu anghenion defnyddwyr a'r cyfleoedd i ddylanwadu ar wneud gwelliannau yn y sector ffonau symudol, gan weithio gyda Phanel Defnyddwyr Ofcom i ddiffinio'r gwaith hwn a phartneriaeth bosibl yn y dyfodol. Bydd hyn yn cyfrannu at ac yn ategu, yn hytrach na dyblygu'r gwaith mae Ofcom wedi'i gychwyn – yn cynnwys yr Asesiad o'r Sector Symudol a gyhoeddwyd yn ddiweddar.	2-3	✓	✓	✓		Prydain
8.6.	Monitro gwybodaeth am brofiad defnyddwyr yng Nghymru, a siaradwyr Cymraeg yn benodol, sy'n	1-3	✓				Cymru

	cysylltu â'r Uned Cymorth Ychwanegol. Cynghori ar unrhyw fentrau gan Lywodraeth Cynulliad Cymru y gallai defnyddwyr yng Nghymru fod yn gymwys ar eu cyfer.						

B9. CWYNION O DDIDDORDEB CYFFREDINOL

HYBU NEWID TRWY YMCHWILIO I NIFER FECHAN O GWYNION DEFNYDDWYR SYDD Â PHERTHNASEDD EHANGACH

ADNODDAU POLISI PRYDAIN: 4 FTE

★★★★★BERR

CEFNDIR

Dan y Ddeddf Defnyddwyr, Gwerthwyr Tai a Gwneud Iawn, bydd gan Lais Defnyddwyr bwerau newydd cryf. Mae'r rhain yn cynnwys yr hawl i archwilio unrhyw gŵyn gan ddefnyddiwr, yr hawl i gyhoeddi gwybodaeth gan gyflenwyr, y pŵer i wneud gwaith ymchwil a'r gallu i wneud uwch-gŵyn swyddogol am wasanaethau nad ydynt yn ddigon da. Mae'r pŵer gan Lais Defnyddwyr felly i ymchwilio i gwynion o ddiddordeb cyffredinol ynghyd â'i ddyletswyddau'n ymwneud â'r sectorau post ac ynni.

Mae hwn yn bŵer newydd ac mae Llais Defnyddwyr am sicrhau ei fod yn cael ei ddefnyddio'n effeithiol ac yn effeithlon. Bydd hyn yn golygu ymgysylltu â defnyddwyr a'u cynrychiolwyr a derbyn tystiolaeth ganddynt.

1. Penderfynu ar anghenion microfusnesau fel defnyddwyr, a swyddogaeth Llais Defnyddwyr yn eu cynrychioli.
2. Datblygu meini prawf sy'n nodi pryd y bydd Llais Defnyddwyr yn derbyn atgyfeiriadau i ymchwilio iddynt, a phrosesau ar gyfer eu hatgyfeirio ymlaen.
3. Datblygu a gweithredu cynllun peilot ar gyfer ymchwilio i gwynion o ddiddordeb cyffredinol.
4. Ymchwilio i faterion sy'n deillio o gwynion o ddiddordeb cyffredinol, a rhoi camau ar waith sy'n cynnig canlyniadau cadarnhaol i ddefnyddwyr.

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
9.1.	**Penderfynu ar anghenion microfusnesau fel defnyddwyr**, gan roi ystyriaeth benodol i'w hanghenion ynni a phost.	1	✓	✓			Prydain Gogledd Iwerddon (post)
9.2.	**Datblygu meini prawf sy'n nodi pryd fydd y corff newydd yn derbyn atgyfeiriadau i ymchwilio iddynt, a phrosesau ar gyfer atgyfeirio** cwynion o'r fath, neu ymatebion iddynt, ymlaen. Bydd y rhain yn cyfeirio at bob un o bedwar amcan strategol y sefydliad.	2	✓	✓	✓	✓	Prydain
9.3.	**Datblygu a gweithredu cynllun peilot ar gyfer ymchwilio i gwynion o ddiddordeb cyffredinol.**	2-3	✓	✓	✓	✓	Prydain
9.4.	**Ymchwilio i faterion sy'n deillio o gwynion o ddiddordeb cyffredinol gan ddefnyddio dulliau cynllun peilot**, mewn cydweithrediad â rhaglenni eirioli eraill pan fo'n briodol, a rhoi camau ar waith sy'n cynhyrchu canlyniadau cadarnhaol i ddefnyddwyr.	3	✓	✓	✓	✓	Prydain Gogledd Iwerddon (post)

B10. UNED CYMORTH YCHWANEGOL

YMDRIN Â CHWYNION AR RAN DEFNYDDWYR YNNI A PHOST SY'N AGORED I NIWED A ATGYFEIRIR ATOM GAN GYSWLLT DEFNYDDWYR, GAN GYNNWYS Y RHAI SYDD MEWN PERYGL O GAEL EU CYFLENWAD WEDI'I DDATGYSYLLTU

	UNED CYMORTH YCHWANEGOL
ADNODDAU PRYDAIN A GOGLEDD IWERDDON (AR GYFER Y POST)	16 FTE
ADNODD	★★★★★YNNI

CEFNDIR

Mae'r Ddeddf Defnyddwyr, Gwerthwyr Tai a Gwneud Iawn yn rhoi dyletswydd ar Lais Defnyddwyr i ymdrin ag achosion pan fo cyflenwad defnyddiwr ynni wedi'i ddatgysylltu neu dan fygythiad o gael ei ddatgysylltu, a phwerau i ymchwilio i gwynion gan ddefnyddwyr ynni a'r post sy'n agored i niwed.

CANOLBWYNT

Mae Llais Defnyddwyr yn cynnal Uned Cymorth Ychwanegol i gynghori busnesau neu bobl sy'n agored i niwed sydd â chwynion am wasanaethau ynni a phost. Mae hyn yn cynnig lefel ychwanegol o gymorth i'r rhai sy'n troi at Lais Defnyddwyr am gyngor neu y mae eu cyflenwad ynni dan fygythiad o gael ei ddatgysylltu.

1. Cynnal Uned Cymorth Ychwanegol i gynghori busnesau neu bobl sy'n agored i niwed sydd â chwynion am wasanaethau ynni a phost.
2. Cynorthwyo busnesau a phobl sy'n agored i niwed trwy wneud sylwadau i ddarparwyr ynni a phost ar eu rhan.
3. Trafod â chynrychiolwyr etholedig a chynrychiolwyr defnyddwyr eraill i fynd i'r afael ag anghenion defnyddwyr unigol gwasanaethau ynni a phost sy'n agored i niwed.

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
10.1.	**Darparu swyddogaeth gynghori ar gyfer defnyddwyr ynni neu bost sy'n agored i niwed**, gan gynnwys y rhai sydd mewn perygl o gael eu cyflenwad wedi'i ddatgysylltu.	1-3	✓	✓	✓		Prydain Gogledd Iwerddon (post)
10.2.	**Cynorthwyo defnyddwyr gwasanaethau ynni a phost sy'n agored i niwed (gan gynnwys busnesau sy'n agored i niwed) i ddatrys anghydfodau'n foddhaol** trwy ddarparu cyngor neu wneud sylwadau i'r cyflenwr ar eu rhan.	1-3	✓	✓	✓		Prydain Gogledd Iwerddon (post)
10.3.	**Ymdrin ag ymholiadau gan gynrychiolwyr etholedig a chynrychiolwyr defnyddwyr a dinasyddion eraill**. Bydd y gwaith hwn yn cynnwys parhau'r gwasanaeth 'Gofyn i'r Cynghorwyr' ar gyfer asiantaethau cynghori.	1-3	✓	✓	✓		Prydain Gogledd Iwerddon (post)

B11. RHYNGWLADOL

DYLANWADU AR BOLISI DEFNYDDWYR RHYNGWLADOL, A DEFNYDDIO EU HARFERION GORAU HWY I GYFRANNU AT WEITHGARWCH YM MHRYDAIN

ADNODDAU POLISI PRYDAIN: 3 FTE

YNNI POST BERR

CEFNDIR

Mae dylanwad UE/rhyngwladol cynyddol ar bolisi Prydain yn golygu bod y rhaglen eirioli hon yn agwedd bwysig ar strategaeth eirioli'r sefydliad newydd. Mae'r gwaith hwn yn rhan annatod o'n holl waith, yn hytrach na phwnc ar ei ben ei hun a bydd y tîm hwn hefyd yn datblygu cysylltiadau agos gyda'r gwahanol raglenni eirioli.

CANOLBWYNT

Mae gan y rhaglen eirioli hon ddwy swyddogaeth yn ystod y cyfnod hwn o drawsnewid: parhau gwaith gwerthfawr ein rhagflaenwyr yn y maes rhyngwladol, a hefyd datblygu ymwybyddiaeth o waith yr UE a gwaith rhyngwladol o fewn y sefydliad. Bydd yn cynnwys cyfrifoldeb am gydgysylltu â'n rhwydweithiau rhyngwladol allweddol, BEUC yn yr Undeb Ewropeaidd, y sefydliad traws-Iwerydd, *Consumer Dialogue* (TACD), ANEC a COPOLCO yng nghyswllt safonau a Defnyddwyr Rhyngwladol.

1. Dylanwadu ar yr adolygiad o holl ddeddfau defnyddwyr yr UE.
2. Dylanwadu ar y trydydd pecyn ynni a Fforwm Ynni Dinasyddion Ewrop.
3. Dylanwadu ar ddeddfwriaeth telathrebu'r UE.

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
11.1.	**Cyfrannu at yr adolygiadau o gyfraith defnyddwyr sydd wedi cychwyn yn yr UE**, er enghraifft ar faterion yn ymwneud â gwneud iawn. Archwilio ac eirioli dewisiadau ar gyfer gwella, a allai gynnwys cyfnerthu deddfwriaeth, prosesau gwneud iawn preifat a chyfunol mwy effeithiol, a gorfodi gwell.	1-3	✓	✓	✓	✓	Prydain Gogledd Iwerddon (post)
11.2.	**Cyfrannu at y Fforwm Ynni Dinasyddion newydd a'r trydydd pecyn ynni**, ymgyrchu dros gadw diwygiadau priodol i'r Siarter a datblygu'r gwaith ar y siarter.	1-3	✓	✓	✓	✓	Prydain
11.3.	**Gweithio gyda'r tîm Marchnadoedd Agored i lobïo ar ddeddfwriaeth telathrebu'r UE a'r adolygiad o hawlfraint yn yr UE** (yn enwedig ar y gyfarwyddeb arfaethedig ar hyd cyfnod hawlfraint) a chymryd rhan yn nhîm ymgyrchu digidol BEUC.	1-3	✓	✓	✓		Prydain
11.4.	Cymryd rhan yn nhîm BEUC a'r prosiect ar gyfer y maniffesto ar gyfer yr UE gyfan yn arwain at etholiadau ddiwedd gwanwyn 2009, a'i hyrwyddo i ymgeiswyr y DU. Datblygu strategol ôl-etholiad o ymgysylltu â ASEau ac, yn ddiweddarach, y Comisiwn a'r cabinetau newydd.	2	✓	✓	✓	✓	Prydain Gogledd Iwerddon (post)
11.5.	Cydweithio rhagweithiol gyda DG Sanco ar sgôrfwrdd marchnadoedd defnyddwyr sydd ar fin cychwyn y cam ymchwilio i'r farchnad. Archwilio datblygiad ymchwiliadau/prosiectau ymchwil cyffredin gyda phartneriaid ledled yr UE.	1-3	✓	✓	✓		Prydain
11.6.	Cymryd rhan ym Mhwyllgor y Sefydliad ar gyfer Cydweithrediad a Datblygiad Economaidd (OECD) ar Bolisi Defnyddwyr, ac yn benodol ar ddatblygiad a chyflwyniad pecyn cymorth y polisi defnyddwyr.	2-3	✓	✓	✓	✓	Prydain Gogledd Iwerddon (post)
11.7.	Arwain Gweithgor Eiddo Deallusol TACD a chymryd rhan yng ngweithgor cymdeithas wybodaeth TACD. Adeiladu ar waith gan y Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol, dylanwadu ar waith dilynol yr OECD ar y Cyfarfod Gweinidogol ar	1-3	✓	✓	✓		Prydain

	Gweithgaredd	Cam	Amcanion Strategol				Canolbwynt Daearyddol
			Mynediad	Gwerth	Gwasanaeth	Cynaliadwyedd	
	Ddyfodol Gweinidogaeth y Rhyngrwyd, ac yn arbennig cynrychiolaeth cymdeithas sifil mewn polisi cyfathrebu yn yr OECD.						
11.8.	Ar y lefel fyd-eang, archwilio sut i ddatblygu gwaith Golwg ar Ynni ynghyd â *Consumers International* i ddatblygu Siarter Defnyddwyr Ynni byd-eang ac i sicrhau ei fod yn cael ei gynnwys mewn canllaw diwygiedig y Cenhedloedd Unedig ar gyfer amddiffyn defnyddwyr.	2-3	✓	✓	✓	✓	Prydain
11.9.	Cymryd rhan ymarferol yng ngrŵp ymgyrchoedd ynni cynaliadwy BEUC, gyda chyfraniad sylweddol ar labelu ynni a gweithrediad cynllun gweithredu defnydd cynaliadwy yr UE.	1-3				✓	Prydain
11.10.	Cymryd rhan yng Ngweithgor Newid yn yr Hinsawdd a Chynaliadwyedd TACD, ac yn benodol datblygu polisi ac eiriolaeth i ddylanwadu ar bolisi UDA a'r UE yn y cytundebau newid yn yr hinsawdd yn dilyn Protocol Kyoto yn Copenhagen, fis Rhagfyr 2009.	1-3				✓	Prydain
11.11.	Cyfarwyddo datblygiad safonau ansawdd Ewropeaidd ar gyfer gwasanaethau'r post sy'n sylfaen i'r Gyfarwyddeb Ewropeaidd ar Wasanaethau'r Post.	1-3			✓		DU
11.12.	Cynnal cysylltiadau gyda swyddfa'r Comisiwn Ewropeaidd yng Nghaerdydd a monitro gweithrediad Llywodraeth Cynulliad Cymru o gyfarwyddebau Ewropeaidd, a allai fod â pherthnasedd arbennig i ddefnyddwyr yng Nghymru.	1-3	✓	✓	✓		Cymru

B12. PROSIECTAU A ARIENNIR YN ALLANOL

Mae Llais Defnyddwyr hefyd yn darparu nifer o brosiectau i bartneriaid, gan gynhyrchu incwm sylweddol. Rydym yn croesawu'r cyfle i wneud gwaith ar y cyd a gwaith a ariennir, er bod angen i ni ystyried peryglon cysylltiedig, yn enwedig o ran cyflawni'n dyletswyddau statudol.

CANOLFAN MARCHNATA CYMDEITHASOL GENEDLAETHOL

Partneriaeth strategol rhwng y Llywodraeth (yr Adran iechyd) a Llais Defnyddwyr yw'r Ganolfan Marchnata Cymdeithasol Genedlaethol. Daw'r cyllid craidd o'r Adran Iechyd ar ffurf Cytundeb Grant tair blynedd ac mae'n canolbwyntio ar Loegr yn bennaf, ond mae'n cael ei ehangu ar gyfer rhaglenni a phrosiectau mwy penodol pan gytunir ar waith ychwanegol. Mae'r ganolfan hefyd yn derbyn cyllid cynyddol gan Adrannau Llywodraethol eraill a sefydliadau datganoledig a'r DU

Mae'r rhaglenni gwaith a'r cleientiaid yn cynnwys:

- Ymchwil, Deallusrwydd a Barn
- Penderfynyddion Cymdeithasol ac Anghydraddoldeb Iechyd
- Rhaglen SHA GIG Llundain
- Dadansoddiadau a chymorth *Transport for London*
- Cymru – Canolfan Iechyd
- Yr Alban – Adolygiad
- *Remember a Charity*
- HSE – Yr Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch
- Trysorlys Ei Mawrhydi – cymorth Adolygiad Thorenson
- NAO – Y Swyddfa Archwilio Genedlaethol
- *Sport England*
- WHO Copenhagen – Cymorth Rheoli Tybaco
- WHO Copenhagen – Cymorth Dinasoedd Iach
- Prosiect *Determine* yr UE
- Gwaith Cymorth y Cyngor Prydeinig
- Sefydliad Tywydd y Byd
- Gweithdai hyfforddi Qatar
- Hyfforddiant SM Rhyngwladol
- Cymorth Technegol Brwsel
- Gweithdai Hyfforddiant SM ar gyfer Tsieina / Yr Adran dros Ddatblygu Rhyngwladol a CDC

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn www.nsms.org.uk

Bydd Llais Defnyddwyr yr Alban yn datblygu rhai prosiectau sylweddol wedi'u hariannu gan Lywodraeth yr Alban. Maent yn cynnwys:

GWYBODAETH AM HAWLIAU IECHYD YR ALBAN

Gweithio gyda'r GIG a darparwyr gwasanaethau sector iechyd gwirfoddol i hybu hawliau cleifion. Mae hyn yn cynnwys cynhyrchu gwybodaeth i gleifion, cynghori sefydliadau ar arferion gorau a chael y cyhoedd i gymryd rhan yn y broses.

FFORWM GWYBODAETH HYGYRCH YR ALBAN

Mae gan y prosiect hwn gylch gwaith ar draws y sector iechyd cyfan ac mae'n cymryd rhan ymarferol yn y gwaith o wella safonau'r wybodaeth sydd ar gael i bobl anabl.

Y DYFARNIAD BYW'N IACH

Lansiwyd y dyfarniad bwyta'n iach genedlaethol ar gyfer y sector gwasanaethau bwyd yn yr Alban yn ystod haf 2006. Mae'r prosiect yn adeiladu ar lwyddiant Dyfarniad Dewisiadau Iach yr Alban a ddaeth i ben ym mis Medi 2004, yn dilyn saith mlynedd gyda Chyngor Defnyddwyr cyfredol yr Alban. Mae'r dyfarniad newydd yn her newydd a mwy i'r diwydiant gwasanaethau bwyd. Mae'n gweithio gydag arlwywyr ledled yr Alban i'w gwneud yn haws i bobl fwyta'n iach pan fyddant yn bwyta allan, gyda chanolbwynt cryf ar sefydliadau lle mae pobl yn bwyta'n rheolaidd, yn enwedig y gweithle, bwyd ar y stryd fawr a sefydliadau bwyta teuluol. Ers ei lansio, mae dros 850 o sefydliadau ledled yr Alban wedi cofrestru i ennill y dyfarniad ac mae dros 320 wedi'u hachredu'n llwyddiannus.

BWYD AC IECHYD CYMUNEDOL (YR ALBAN)

Nod Bwyd ac Iechyd Cymunedol (yr Alban) yw sicrhau bod y cyfle, y gallu a'r hyder gan bawb yn yr Alban i fwynhau diet iachus a derbyniol ar eu cyfer hwy, eu teuluoedd a'u cymunedau.

ATODIAD: SUT Y GWNAETHOM GYNHYRCHU'R CYNLLUN HWN

Mae'r adran hon yn nodi sut y cymerodd rhanddeiliaid ran yn natblygiad y rhaglen waith hon.

CAM UN: NODI RHANDDEILIAID

Darparwyd rhestrau cyswllt rhanddeiliaid gan y tri sefydliad rhagflaenol. Fe'u cyfunwyd wedyn ac yna cawsant eu categoreiddio yn ôl diddordeb. Ategodd y tîm cychwyn y rhestr hon gyda chysylltiadau o feysydd dethol fel cwmnïau ffonau symudol ac adrannau llywodraethau a allai fod â diddordeb. Ysgrifennodd Ed Mayo at randdeiliaid yn cyflwyno'r sefydliad newydd, gan eu cynghori ynghylch amseru'r broses ymgynghori a gofyn iddynt ymateb ar yr adeg benodol.

CAM DAU: YMGYNGHORIAD

Lansiwyd yr ymgynghoriad deuddeng wythnos ar 12 Mehefin 2008. Anfonodd Ed Mayo e-bost at randdeiliaid yn cynnwys dolen i ddrafft y Blaenraglen Waith. Ynghyd â'r rhanddeiliaid anllywodraethol, ysgrifennodd yr Arglwydd Whitty at weinidogion ac ASau, gan gynnwys yr Ysgrifennydd Gwladol. Lansiwyd gwefan ymgynghori (<http://fwp.newncc-startup.org.uk>) yn cynnwys cefndir y sefydliad newydd a dolennau i ddogfennau ymgynghori allweddol.

Rhwng 25 Mehefin a 14 Gorffennaf, cynhaliwyd cyfres o ddigwyddiadau ar gyfer grwpiau penodol o randdeiliaid. Dyma'r grwpiau a'r dyddiadau:

Y diwydiant ynni - 25 Mehefin	Asiantaethau cynghori - 7 Gorffennaf	Rheoleiddwyr - 14 Gorffennaf
Y diwydiant post - 7 Gorffennaf	Traws-Whitehall - 11 Gorffennaf	

Rhestrir y mynychwyr isod. Cynhaliwyd digwyddiadau ychwanegol yng Nghymru, yr Alban a Gogledd Iwerddon.

Gofynnwyd i aelodau staff y sefydliadau rhagflaenol gyfrannu hefyd, mewn cyfres o weithdai a thrwy drafodaethau parhaus.

CAM TRI: DADANSODDI

Casglwyd, categoreiddiwyd a dadansoddwyd adborth gan yr holl randdeiliaid, gan gynnwys cofnodion y digwyddiadau ymgynghori wedi'u cyfuno.

Bydd ymateb llawn Llais Defnyddwyr i'r materion a godwyd yn cael ei gyhoeddi ochr yn ochr â'r flaenraglen waith hon ar 1 Hydref 2008. Mae hwn yn crynhoi ymatebion rhanddeiliaid i'r cwestiynau a ofynnwyd ynghyd ag esboniad o'r ffordd y newidiwyd y rhaglen yng ngoleuni'r ymatebion a dderbyniwyd. Mae hefyd yn amlinellu cryfder teimladau'r ymatebwyr ac yn nodi sut y bydd cynigion i gydweithio'n cael eu datblygu.

Bydd Llais Defnyddwyr Cymru, Llais Defnyddwyr yr Alban a Llais Defnyddwyr Post (Gogledd Iwerddon) yn datblygu cynlluniau gwaith mwy manwl yn ystod ein 6 mis cyntaf.

RHANDDEILIAID A GYMERODD RAN

MYNYCHWYR DIGWYDDIADAU

AccountAbility	EDF Energy	Ofwat
ACEVO	Y Gymdeithas Adwerthu Ynni	Oxfam Cymru
Acona	Yr Ymddiriedolaeth Arbed Ynni	Passenger Focus
Y Gymdeithas Hysbysebu	Ymddiriedolaeth Arbed Ynni Cymru	Swyddfa'r Post Cyf
Advice UK	Yr Ombwdsmon Cyflenwad Ynni	Postcomm
Age Concern	Y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Age Concern Cymru	Ethical Consumer	QMUC
Cymdeithas Yswirwyr Prydain	Swyddfa'r Comisiwn Ewropeaidd yng Nghymru	Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf
Sgiliau Sylfaenol Cymru	Y Sefydliad Masnach Deg	Y Post Brenhinol
Yr Adran Busnes, Menter a Diwygio Rheoleiddio (BERR)	Yr Awdurdod Gwasanaethau Ariannol (FSA)	Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol Pobl Ddall
Y Weithrediaeth Gwell Rheoleiddio	Asiantaeth Safonau Bwyd Cymru (ASB)	Saveonyourbills.co.uk
Sefydliad Bevan	Fforwm ar gyfer y Dyfodol	SCOTSS
Breakthrough Breast Cancer	Y Sefydliad Cwnsela ar Gredyd	Scottish and Southern Energy
Nwy Prydain	Cyfeillion y Ddaear Cymru	Gweithrediaeth yr Alban
Sefydliad Safonau Prydain	George Lennard Associates	Senedd yr Alban
	Prifysgol Glasgow Caledoninan	Gwasanaethau Post Diogel
Cymdeithas Ynni Gwynt Prydain	Good Energy	Social Audit Ltd
Cymdeithas Ynni Gwynt Prydain	Help the Aged Cymru	SRC

Cymru		
BT Group ccc	Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth	Sustain
Bus Users UK	Y Sefydliad Materion Cymreig	SustainAbility
Yr Ymgyrch dros Wasanaethau Bancio Cymunedol	Y Ganolfan Byd Gwaith	Y Comisiwn Datblygu Cynaliadwy
Cyngor Caerdydd	Law Society of Scotland	Sustrans Cymru
Gofal a Thrwsio Cymru	Y Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol	Tesco ccc
CAS Scotland	Y Swyddfa Gwell Rheoleiddio Leol	The Chairman's Club
CBI Cymru	Yr Uned Wybodaeth Llywodraeth Leol	The Company Agency
CIFAS	London Travel Watch	The DX
Cyngor ar Bopeth	Y Gymdeithas Defnyddwyr Post	Y Sefydliad Safonau Masnach
Cyngor ar Bopeth Cymru	Money Advice Scotland	Swyddfa Eiddo Deallusol y DU
Swyddfeydd Dinesig	Cynulliad Cenedlaethol Cymru	Prifysgol Dundee
Y Comisiwn ar gyfer Cynnwys Cleifion a'r Cyhoedd ym maes Iechyd	Biwro Cenedlaethol y Plant	Utilities Intermediary Association
Y Comisiynydd Plant a Phobl Ifanc	Y Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol	Cymorth i Ddioddefwyr
Y Comisiynydd Pobl Hŷn	Y Ffederasiwn Defnyddwyr Cenedlaethol	Swyddfa Archwilio Cymru
Cartrefi Cymunedol Cymru	Y Llinell Ddyled Genedlaethol	Canolfan Iechyd Cymru
Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr	National Energy Action	Canolfan Gydweithredol Cymru
Y Gwasanaeth Cwnsela ar Gredyd Defnyddwyr	National Energy Action Cymru	Penaethiaid Safonau Masnach Cymru
Cyswllt Defnyddwyr	Ffederasiwn Cenedlaethol Sefydliadau’r Merched	Y Cynllun Craff am Wastraff
	Y Grid Cenedlaethol	CGGC
Defnyddwyr Rhyngwladol	Y Rhwydwaith Llywodraeth Leol Newydd	Llywodraeth Cynulliad Cymru
COSLA	Galw Iechyd Cymru	Bwrdd yr Iaith Gymraeg
Cynnal Cymru	Now Let's Talk Money	Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru
Yr Adran dros Gymunedau a Llywodraeth Leol	Npower	Cyngor Ffoaduriaid Cymru
DEFRA	Ofcom	Dŵr Cymru
Digital UK	Panel Defnyddwyr Ofcom	Which?
E.ON UK	Y Swyddfa Masnachu Teg	World Wildlife Fund Cymru
EAGA Wales	Ofgem	

YMATEBWYR RHAGLEN Y DEYRNAS UNEDIG

Age Concern

Y Gynghrair yn erbyn Dwyn Eiddo Deallusol

Y Comisiwn Archwilio

Barclays

Yr Adran Busnes, Menter a Diwygio Rheoleiddio

Siambrau Masnach Prydain

Nwy Prydain

Y Sefydliad Safonau Prydeinig

Cyngor ar Bopeth

Y Comisiwn Gofal

Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr

Yr Ymgyrch dros Wasanaethau Bancio Cymunedol

Y Comisiwn Elusennau

Y Comisiwn dros Gymunedau Gwledig

Corona Energy

Yr Adran Cymunedau a Llywodraeth Leol (Yr Uned Sipsiwn a Theithwyr)

Disability Forward

DEFRA

E.ON

EDF Energy

Yr Ymddiriedolaeth Arbed Ynni

Y Gymdeithas Adwerthu Ynni

Yr Awdurdod Gwasanaethau Ariannol

Y Sefydliad Masnach Deg

Y Ffederasiwn Busnesau Bach

Yr Asiantaeth Safonau Bwyd

Yr Awdurdod Gwasanaethau Ariannol

Good Energy

Green Alliance

Homeless Link

iDeA

Swyddfa Gwell Rheoleiddio Leol

Y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol

Y Gymdeithas Defnyddwyr Post

Biwro Cenedlaethol y Plant

Y Ffederasiwn Defnyddwyr Cenedlaethol

Ffederasiwn Cenedlaethol yr Is-bostfeistri

Y Grid Cenedlaethol

National Energy Action

Y Ganolfan Marchnata Cymdeithasol Genedlaethol

Ofcom

Panel Defnyddwyr Ofcom

Y Swyddfa Masnachu Teg

Ofgem

Ofwat

Passenger Focus

Postcomm

Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol Pobl Ddall

Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol Pobl Fyddar

Y Post Brenhinol

RWE NPower

Scottish Power

Y Gwasanaeth Cynghori ar Gyfranogiad Tenantiaid

Gwasanaeth yr Ombwdsmon Cyf

Utilities Intermediary Association

Ysgol Reoli Prifysgol Caerfaddon

YMATEBWYR RHAGLEN CYMRU

Comisiynydd Plant Cymru

Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr, Pwyllgor Cymru

Yr Adran Plant, Addysg, Dysgu Gydol Oes a Sgiliau – DCELLS

Adran yr Amgylchedd, Cynaliadwyedd a Thai

Adran Iechyd y Cyhoedd a'r Proffesiynau Iechyd

Yr Adran Cyfiawnder Cymdeithasol a Llywodraeth Leol (SJLG)

E.ON UK

Y Gymdeithas Adwerthwyr Ynni

Ymddiriedolaeth Arbed Ynni Cymru

Asiantaeth Safonau Bwyd Cymru

Sefydliad Joseph Rowntree

Y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol

Y Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol

Swyddfa Gwell Rheoleiddio Leol

National Energy Action Cymru

Nick Bourne, AC

Ofgem

Gwasanaeth yr Ombwdsmon Cyf

Perfformio Cymru

Grŵp y Post Brenhinol

Scottish Power

Shelter Cymru

Safonau Masnach Cymru

YMATEBWYR RHAGLEN YR ALBAN

Cyngor Stirling

E.ON Energy

Y Gymdeithas Adwerthu Ynni

Y Gyfadran Eiriolwyr

Cyngor Falkirk

Cyngor Dinas Glasgow

Harper Macleod LLP

Sefydliad Joseph Rowntree

Cyngor Perth a Kinross

Y Post Brenhinol

Swyddfa'r Alban

Asiantaeth Diogelu’r Amgylchedd yr Alban

Scottish Power

Cyngor Stirling

VisitScotland

YMATEBWYR RHAGLEN GOGLEDD IWERDDON

Y Gynghrair Cefn Gwlad

Disability Action

Margaret Ritchie MLA (Gweinidog dros Ddatblygiad Cymdeithasol)

Golwg ar Bost Gogledd Iwerddon

Grŵp y Post Brenhinol

Y Rhwydwaith Cymunedau Gwledig

Y Rhwydwaith Hyfforddiant i Fenywod

MANYLION CYSWLLT

LLAIS DEFNYDDWYR

Artillery House
Westminster
Llundain
SW1P 1RT

Ffôn: 0207 799 7900
Ffacs: 0207 799 7901

E-bost: contact@consumerfocus.org.uk
Gwefan: www.consumerfocus.org.uk

Os hoffech dderbyn ein cylchlythyr i randdeiliaid, yna anfonwch e-bost atom a byddwn yn eich ychwanegu at y rhestr.