swyddfa'r dyfarnwr
darparu gwasanaeth diduedd i bawb

Rôl y Dyfarnwr

Mae'r Dyfarnwr yn ystyried cwynion ynghylch y ffordd y mae Cyllid a Thollau EM (CThEM) neu Asiantaeth y Swyddfa Brisio (VOA) wedi delio â chi.

Rôl y Dyfarnwr yw ystyried p'un a yw CThEM neu'r VOA wedi delio â'ch cwyn yn briodol ac wedi rhoi penderfyniad rhesymol. Pan fo'r Dyfarnwr o'r farn nad ydynt wedi gwneud hyn, bydd yn awgrymu'r hyn sydd angen iddynt ei wneud er mwyn unioni pethau. Gall hyn gynnwys gwneud awgrymiadau ar gyfer gwella'r gwasanaeth lle y mae o'r farn y gallai hynny fod o fudd i'r cyhoedd yn ehangach/yn gyffredinol.

Gall y Dyfarnwr roi sylw i ar gwynion ynghylch y canlynol:

- Camgymeriadau
- Oedi afresymol
- Cyngor gwael neu gamarweiniol
- Ymddygiad amhriodol staff
- Defnyddio disgresiwn.

Fodd bynnag, ni all roi sylw i'r y canlynol:

- Materion polisi'r llywodraeth neu'r adran
- Cwynion pan fo hawl benodol gan unrhyw lys, tribiwnlys neu gorff arall ag awdurdodaeth benodol ar y mater i wneud penderfyniad
- Penderfyniadau prisio Swyddogion Statudol yn y VOA
- Cwynion ynghylch p'un a yw CThEM neu'r VOA wedi cydymffurfio â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a Deddf Diogelu Data 1998
- Cwynion ynghylch ymchwiliad neu ymholiad presennol
- Cwynion pan fo'r Ombwdsmon Seneddol yn ymchwilio neu wedi ymchwilio iddynt.

Sut i gwyno

Ni all Swyddfa'r Dyfarnwr ystyried cwyn nes eich bod wedi cwblhau Camau 1 a 2 o'r broses gwyno.

Cam 1
Cysylltu â'r swyddfa leol

Adolygiad cychwynnol yr adran

Os yw cwsmeriaid yn anfodlon â'r gwasanaeth a gafwyd,
gallant ofyn am adolygiad ffurfiol o'u cwyn.

Cam 2
Ail Adolygiad

Adolygiad mewnol yr adran

Os yw'r gŵyn yn dal heb ei datrys, gall y cwsmer ofyn am ail adolygiad; sef edrych o'r newydd ar ei gŵyn a rhoi ymateb terfynol yr adran iddo.

Cam 3
Swyddfa'r Dyfarnwr

Adolygiad annibynnol

Os yw'r cwsmer yn dal i fod yn anfodlon, gall gysylltu â Swyddfa'r Dyfarnwr. Ymchwilir i'r gŵyn er mwyn llunio crynodeb llawn a diduedd sy'n cynnwys manylion gan y cwsmer a'r adran. Mae'r Dyfarnwr yn darparu adolygiad annibynnol o'r manylion ac yn gwneud ei hargymhellion.

Cam 4
Yr Ombwdsmon

Adolygiad terfynol

Gall cwsmeriaid sy'n dal i fod yn anfodlon ofyn i AS gyflwyno'u cwyn i'r Ombwdsmon Seneddol. Bydd yr Ombwdsmon yn penderfynu p'un ai i ymchwilio i'r gŵyn ac, os yw'n penderfynu gwneud hynny, gall ei hymchwiliad hefyd edrych ar y ffordd y mae Swyddfa'r Dyfarnwr wedi adolygu'r gŵyn.

Y broses yn Swyddfa'r Dyfarnwr

Achosion Cymorth

Rydym yn asesu'r gŵyn er mwyn gweld a yw'n barod ar gyfer ein swyddfa. Caiff nifer o gysylltiadau cychwynnol eu cyfeirio'n ôl i'r adrannau am nad ydynt wedi gwneud y defnydd llwyr o'u proses gwyno fewnol. Galwn y rhain yn Achosion Cymorth.

Achosion sy'n barod ar gyfer ymchwiliad

Rydym yn gofyn i bob adran baratoi adroddiad ar y modd y gwnaethant ddelio â'r gŵyn a'r rhesymau dros eu penderfyniadau. Rydym yn adolygu llythyr y cwsmer a'r holl dystiolaeth berthnasol ochrynochr â phapurau, canllawiau a gweithdrefnau'r adran.

Datrys drwy Gyfryngu

Cyfryngu yw'r broses lle y mae'r naill ochr a'r llall yn cytuno ar sut y gellir datrys achos. Bydd ein hymchwilydd yn adolygu'r gŵyn, ac os oes modd cynnig setlo drwy gyfryngu, gwnânt weithio gyda'r cwsmer a'r adran er mwyn cyflawni hyn ar ran y Dyfarnwr.

Datrys drwy Argymell

Pan fo cyfryngu'n amhriodol, caiff yr achos yr ymchwiliwyd iddo ei gyflwyno i'r Dyfarnwr. Bydd y Dyfarnwr yn adolygu'r achos yn fanwl. Bydd yn ysgrifennu at y cwsmer a'r adran, gan amlinellu'i barn ac unrhyw argymhellion.

Yr Ombwdsmon Seneddol

Os yw cwsmer yn dal i fod yn anfodlon, gall ofyn i AS gyflwyno'u cwyn i'r Ombwdsmon Seneddol.

Cyflwyno'ch cwyn i'r Dyfarnwr

Wrth gyflwyno'ch cwyn i'r Dyfarnwr, dylech roi'ch rhesymau dros gwyno am y gwasanaeth a gawsoch ar bapur.
ynghylch y gwasanaeth a gawsoch. Rhaid i chi hefyd amgáu copi o'r llythyr o benderfyniad terfynol a gawsoch gan yr adran yr ydych yn
cwyno amdani. Os na allwch gysylltu â ni ar bapur, dylech ein ffonio er mwyn trafod eich anghenion. Nid ydym fel arfer yn gweithio ar achosion sy'n dod i law mwy na chwe mis ar ôl dyddiad yr ymateb terfynol gan yr adran.

Pa mor debygol yw hi y bydd y Dyfarnwr yn ategu'ch cwyn?

Mae'r Dyfarnwr yn ystyried pob cwyn yn ôl ei rhinweddau'i hun, felly mae'n amhosibl rhagweld canlyniad o flaen llaw. Fodd bynnag, mae'n bosibl disgrifio ambell sefyllfa lle na all y Dyfarnwr ategu cwyn:

- Pan fyddwch eisoes wedi cael ateb digonol gan y sefydliad ynglŷn â'u diffygion
- Pan fydd yn ymddangos bod y sefydliad wedi gweithredu'i reolau a'i weithdrefnau'n gywir. Ni all y Dyfarnwr ofyn i'r sefydliad addasu'i reolau a'i weithdrefnau, waeth pa faint y mae''n cydymdeimlo â'ch sefyllfa
- Pan fo tystiolaeth annigonol i alluogi'r Dyfarnwr i ddod i gasgliad diogel ar feysydd o anghydfod.

Gwybodaeth bellach

www.adjudicatorsoffice.gov.uk
(ni allwn gymryd cwynion drwy e-bost)

Ffôn: **0300 057 1111**
(mae cyfleusterau *Typetalk* ar gael)

Ffacs: **0300 059 4513**

Ysgrifennwch atom yn:

Swyddfa'r Dyfarnwr /

The Adjudicator's Office

PO Box 10280
Nottingham
NG2 9PF