swyddfa'r dyfarnwr
darparu gwasanaeth diduedd i bawb

Rôl y Dyfarnwr

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

Rôl y Dyfarnwr yw ystyried p'un a yw CThEM, y VOA neu'r Gwasanaeth Ansolfedd wedi delio â'ch cwyn yn briodol neu beidio ac wedi rhoi penderfyniad rhesymol. Pan fydd y Dyfarnwr yn credu nad ydynt wedi gwneud hyn, bydd hi'n awgrymu'r hyn sydd angen iddynt ei wneud er mwyn unioni pethau. Gallai hyn gynnwys gwneud awgrymiadau ar gyfer gwella'r gwasanaeth lle y creda y gallai hyn fod o fudd i'r cyhoedd.

Gall y Dyfarnwr edrych ar gwynion ynghylch:

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

Ond ni all edrych ar:

- Materion polisi'r llywodraeth neu bolisi'r adran.
- Cwynion lle mae 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 ynglŷn â p'un a yw CThEM, VOA neu'r Gwasanaeth Ansolfedd wedi cydymffurfio â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a Deddf Diogelu Data 1998.
- Cwynion ynglŷn ag ymchwiliad neu ymholiad cyfredol.
- Penderfyniadau, neu esgeulustod gan Dderbynnydd Swyddogol, neu Ymarferydd Ansolfedd wrth weithredu fel ymddiriedolwr neu ddatodwr.
- Materion ynghylch ymddygiad proffesiynol Ymarferydd Ansolfedd sydd heb ei drwyddedu gan yr Ysgrifennydd Gwladol.
- Cwynion sydd wedi neu sydd yn cael eu hymchwilio iddynt gan yr Ombwdsman Seneddol.

Sut i gwyno

Ni all Swyddfa'r Dyfarnwr ystyried cwyn tan 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 maent wedi ei dderbyn gallant ofyn am adolygiad ffurfiol o'u cwyn.

Cam 2
Ail Adolygiad

Adolygiad mewnol yr adran

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

Cam 3
Swyddfa'r Dyfarnwr

Adolygiad annibynnol

Os yw'r cwsmer yn parhau'n anfodlon yna gall ef/hi gysylltu â Swyddfa'r Dyfarnwr. Caiff y gŵyn ei hymchwilio iddi 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 rhoi ei hargymhellion.

Cam 4
Yr Ombwdsman

Adolygiad terfynol

Gall cwsmeriaid sy'n parhau'n anfodlon ofyn i AS gyflwyno eu cwyn i'r Ombwdsman Seneddol. Bydd yr Ombwdsman yn penderfynu p'un ai i ymchwilio i'r gŵyn ac, os yw hi'n penderfynu gwneud hynny, gallai 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 os 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 cwynion mewnol. Galwn y rhain yn Achosion Cymorth.

Achosion sy'n barod ar gyfer ymchwilio iddynt

Rydym yn gofyn i bob adran baratoi adroddiad i mewn i'r modd y maent yn delio â'r gŵyn a'r rhesymau dros eu penderfyniadau. Rydym yn adolygu llythyr y cwsmer a'r holl dystiolaeth berthnasol ochr-yn-ochr â phapurau, canllawiau a threfniadau'r adran.

Datrys drwy Gyfryngdod

Cyfryngdod yw'r broses lle mae'r naill ochr a'r llall yn cytuno ynghylch sut i ddatrys achos. Bydd ein hymchwilydd yn adolygu'r gŵyn ac os oes modd cynnig setliad drwy gyfryngdod gwnânt weithio gyda'r cwsmer a'r adran er mwyn cyflawni hyn ar ran y Dyfarnwr.

Datrys drwy Argymhelliad

Lle nad yw cyfryngdod yn briodol, caiff yr achos yr ymchwiliwyd iddo ei gyflwyno i'r Dyfarnwr. Bydd y Dyfarnwr yn adolygu'r achos yn fanwl. Bydd hi'n ysgrifennu at y cwsmer a'r adran gan amlinellu ei barn ac unrhyw argymhellion.

Yr Ombwdsman Seneddol

Os yw cwsmer yn parhau i fod yn anfodlon gall ofyn i AS gyflwyno ei gŵyn/chŵyn i'r Ombwdsman Seneddol.

Cyflwyno eich cwyn i'r Dyfarnwr

Wrth gyflwyno eich cwyn i'r Dyfarnwr dylech nodi'n fanwl ar bapur beth yw eich rhesymau dros gwyno am y gwasanaeth a gawsoch. Rhaid i chi hefyd amgáu copi o'r llythyr o benderfyniad terfynol a gawsoch gan yr adran rydych 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 a dderbyniwyd mwy na chwe mis ar ôl dyddiad yr ymateb terfynol gan yr adran.

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

Mae'r Dyfarnwr yn ystyried pob cwyn yn ôl eu teilyngdod eu hunain, felly mae'n amhosib rhagweld canlyniad o flaen llaw. Fodd bynnag, mae'n bosib disgrifio ambell sefyllfa lle na all y Dyfarnwr ategu cwyn:

- Pan fyddwch eisoes wedi derbyn ateb digonol gan y sefydliad ynglŷn â'u diffygion.
- Lle mae'n ymddangos bod y sefydliad wedi gweithredu ei reolau'n gywir. Ni all y Dyfarnwr ofyn i'r sefydliad addasu ei reolau a'i drefniadau, waeth pa faint mae hi'n cydymdeimlo â'ch sefyllfa.
- Pan fo tystiolaeth annigonol er mwyn galluogi'r Dyfarnwr ddod i gasgliad sy'n ddiogel mewn meysydd o anghydfod.

Gwybodaeth bellach

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

Ffôn: **0300 057 1111** neu **020 7667 1832**
(mae cyfleusterau *Typetalk* ar gael)

Ffacs: **0300 057 1212** neu **020 7667 1830**

Ysgrifennwch atom yn:

Swyddfa'r Dyfarnwr
The Adjudicator's Office
8th Floor
Euston Tower
286 Euston Road
London
NW1 3US