Asiantaeth y Swyddfa Brisio

Unioni pethau i chi

Mae'r cod hwn yn berthnasol i bob un o gwsmeriaid Asiantaeth y Swyddfa Brisio.

Ein hymrwymiad i chi

Ein nod yw darparu gwasanaeth o safon uchel mewn modd sy'n eich helpu. Mae'r safonau hyn wedi eu nodi ar wefan yr Asiantaeth yn:

www.voa.gov.uk

Rydym yn cydnabod bod adegau pan nad ydym yn llwyddo i gyrraedd ein safonau uchel ac rydym yn croesawu eich sylwadau, boed yn awgrymiadau, yn ganmoliaeth neu'n gwynion, i'n galluogi i barhau i wella ein gwasanaeth.

Gweithio gyda'n gilydd

Os oes gennych unrhyw bryderon am y gwasanaeth rydych wedi'i dderbyn gennym, cysylltwch â'r unigolyn sydd wedi bod yn delio â chi i geisio eu datrys. Gwyddom ei bod yn bosibl datrys y mwyafrif o'r pryderon cychwynnol hyn yn y modd hwn heb yr angen i wneud cwyn. Os ydych yn dymuno cwyno, mae ein safonau a'n canllawiau ar sut i wneud hyn wedi eu nodi isod.

Ein safonau ar gyfer delio â'ch cwyn. Byddwn yn:

- ✓ cydnabod ein bod wedi derbyn eich cwyn o fewn tri diwrnod gwaith
- ✓ cysylltu â chi i roi enw'r unigolyn sy'n delio â'ch cwyn ac yn rhoi gwybod i chi pryd y gallwch ddisgwyl derbyn ateb
- ✓ delio â'r mwyafrif o gwynion o fewn 20 diwrnod gwaith (Fodd bynnag, mewn achosion cymhleth mae'n bosib y byddwn yn cymryd yn hirach os oes angen i ni ymchwilio ymhellach neu os yw ein llwyth gwaith yn drwm)
- ✓ rhoi gwybod i chi os na allwn roi ateb llawn o fewn 20 diwrnod gwaith ac yn eich hysbysu o'r datblygiadau
- ✓ cymryd eich cwyn o ddifrif ac yn ei chadw'n gyfrinachol
- ✓ delio â'ch pryderon mewn modd cwrtais a phroffesiynol
- ✓ osgoi defnyddio jargon ac yn sicrhau bod ein ffeithiau'n gywir
- ✓ peidio â gwahaniaethu yn eich erbyn am unrhyw reswm (gan gynnwys ar sail eich lliw, hil, crefydd, oedran, rhywedd neu rywioldeb neu os oes gennych unrhyw anabledd)
- ✓ rhoi gwybod i chi os na allwn ddatrys eich cwyn am nad oes gennym gofnod o'r mater mwyach, yn unol â'n polisi rheoli cofnodion.

Sut i gwyno - ein gweithdrefn gwyno

Er ein bod yn fodlon i chi wneud cwyn dros y ffôn, byddai'n well gennym gael rhywbeth ar bapur, er mwyn osgoi unrhyw gamddealltwriaeth.

Byddwn yn ymchwilio i unrhyw gwynion am gamgymeriadau, oedi afresymol, triniaeth wael o'ch achos ac ymddygiad amhriodol gan y staff.

Fel rheol, ni allwn ystyried materion sy'n ymwneud yn uniongyrchol â phrisio, megis penderfyniadau bandiau'r dreth gyngor, asesiadau ardrethu neu benderfyniadau swyddogion rhenti. Fel rheol, nid ydym yn ystyried bod newid o ran prisiad neu fandiau'r dreth gyngor yn golygu bod y gwerth ardrethol, y band neu'r penderfyniad gwreiddiol yn anghywir.

Mae'r ddau gam sy'n rhan o weithdrefn gwyno'r Asiantaeth wedi eu nodi isod

Cam Un Dylech gyfeirio eich cwyn at y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid lleol. Mae enw a chyfeiriad y Rheolwr i'w gweld ar ein gwefan dan y pennawd "Where to find us", neu ar gefn y daflen copi caled. Bydd y Rheolwr naill ai'n ymchwilio i'r gŵyn ac yn anfon ateb atoch, neu'n trefnu bod rhywun arall yn gwneud hyn ar ei ran.

Cam Dau Os nad ydych yn fodlon ar yr ateb a gewch gan y swyddfa leol, efallai yr hoffech gysylltu â'r Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid yn Swyddfa'r Prif Weithredwr. Cyfeiriad y Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid yw

Customer Service Team
Chief Executive's Office
Valuation Office Agency
3rd Floor, Wingate House
93 – 107 Shaftesbury Avenue
London W1D 5BU

Ffôn: 0300 050 0471
Ffacs: 0300 050 0690
E-bost: customerservices@voa.gsi.gov.uk

Os nad ydych yn fodlon ar ymateb y Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid, gallwch ofyn i'r Dyfarnwr, drwy ysgrifennu ato, ymchwilio i'ch cwyn. Mae'r Dyfarnwr yn deg ac yn ddiduedd ac mae ei argymhellion yn annibynnol ac am

ddim. Gallwch gysylltu â'r Dyfarnwr yn:

Adjudicator's Office
Eighth Floor, Euston Tower
286 Euston Road
London NW1 3US

Ffôn: 0300 057 1111
Ffacs: 0300 057 1212

Am ragor o wybodaeth gofynnwch am daflen A01 neu ewch i'r wefan yn **www.adjudicatorsoffice.gov.uk**

Gallwch, ar unrhyw adeg, ofyn i'ch Aelod Seneddol (AS) eich hun (neu unrhyw AS) ymgymryd â'ch achos, neu ei gyfeirio at yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd. Fel arfer bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl bod eich cwyn eisoes wedi cael ei hystyried gan y Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid a'r Dyfarnwr. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar y Llywodraeth. Mae eu gwasanaeth am ddim.

Am ragor o wybodaeth am wasanaethau'r Ombwdsmon cysylltwch â:

Parliamentary and Health Service Ombudsman
Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP

Ffôn: 0345 015 4033
Ffacs: 0300 061 4000
E-bost: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

Gallwch edrych ar wefan yr Ombwdsmon yn **www.ombudsman.org.uk**

Unioni pethau

Ar ôl i ni ymchwilio i'ch cwyn byddwn yn:

- ✓ cysylltu â chi, fel rheol drwy lythyr neu dros y ffôn os dymunwch
- ✓ ymddiheuro lle y bo'n briodol
- ✓ egluro beth aeth o'i le a pham
- ✓ cywiro'r camgymeriad fel eich bod, lle y bo'n bosibl, yn yr un sefyllfa ag yr oeddech cyn i ni wneud y camgymeriad
- ✓ cymryd camau i osgoi gwneud yr un camgymeriad eto
- ✓ adnabod meysydd lle y gallwn wella ein gwasanaeth

Eich costau

Bydd disgwyl i chi dalu'r costau arferol sy'n gysylltiedig â delio ag Asiantaeth y Swyddfa Brisio, er enghraifft, gwneud cynnig yn erbyn eich asesiad ardrethu neu fand treth gyngor ac unrhyw wrandawiad dilynol gerbron y Tribiwnlys Prisio, gan gynnwys ffi eich asiant, neu wneud cais am ailbenderfyniad ar eich lwfans tai.

Rydym yn gobeithio na fyddwch wedi mynd i unrhyw gostau ychwanegol o ganlyniad uniongyrchol i'n camgymeriad neu oedi wrth ddelio â'ch materion treth. Bydd adegau, fodd bynnag, pan fydd hyn yn digwydd. Gallwch hawlio unrhyw gostau ychwanegol rhesymol yr aethoch iddynt o ganlyniad uniongyrchol i'n camgymeriad neu oedi. Gallai'r rhain gynnwys costau cludiant, galwadau ffôn, costau teithio a mân dreuliau rhesymol eraill. Efallai y bydd angen i ni weld tystiolaeth o'ch costau, neu ofyn am ragor o wybodaeth, a all gynnwys derbynebau ac anfonebau..

Pryder a gofid

Weithiau gall ein camgymeriadau ac oedi beri trafferth i chi a'ch cythruddo. Mewn amgylchiadau eithriadol, mae'n bosibl y gallwn wneud taliad ewyllys da ychwanegol i gydnabod ac ymddiheuro am y ffordd y cawsoch eich trin gennym ni.

Delio â chwyn yn wael

Os nad ydym yn delio â'ch cwyn yn dda, neu'n cymryd amser annerbyniol o hir i ddelio â'r gwyn, mae'n bosib y byddwn yn cynnig taliad ewyllys da ychwanegol.

Cwestiynau cyffredin

C Mae fy mand treth gyngor wedi newid. A yw hyn yn golygu eich bod wedi gwneud camgymeriad?

A *Yn gyffredinol, nac ydy. Bydd angen i ni ymchwilio i'r rhesymau am y newid.*

C A oes rhaid i mi dalu unrhyw dreth gyngor neu ardrethi sy'n ddyledus tra byddwch yn ystyried fy nghwyn?

A *Oes, dylid talu unrhyw symiau sy'n ddyledus i'r cyngor perthnasol*

C A yw iawndaliadau yn drethadwy?

A *Nac ydyn, ac nid oes yn rhaid i chi eu cynnwys mewn unrhyw ffurflen dreth i Gyllid a Thollau EM.*

C A fyddwch chi'n talu iawndal i mi gan fod eiddo fy nghymydog mewn, neu'n arfer bod mewn, band treth gyngor gwahanol i fy un i?

A *Na fyddwn. Dim ond eich materion treth gyngor chi y byddwn yn eu hystyried.*

C Mae'r lwfans Budd-dal Tai y mae'r swyddog rhenti wedi'i nodi mewn perthynas â'm cais am Fudd-dal Tai yn is na'r hyn roeddwn yn ei ddisgwyl. Oes posibl i'r prisiad gael ei ystyried eto?

A *Oes, dylech gysylltu ag adran Budd-dal Tai eich Awdurdod Lleol heb oedi a gwneud cais am ailbenderfyniad. Yna, gall yr adran Budd-dal Tai ofyn i benderfyniad y swyddog rhenti gael ei ailystyried ar eich rhan.*

C Sut y gallaf ddod o hyd i'r Lwfans Tai Lleol ar gyfer fy ardal?

A *Bydd gan Swyddfa Budd-dal Tai eich Awdurdod Lleol restr o'r cyfraddau*

C Nid wyf yn fodlon ar y prisiad a ddarparwyd mewn perthynas â'm cais Hawl i Brynu. Oes bosibl i'r prisiad gael ei ystyried eto?

A *Oes, ers mis Medi 2008 mae gennych hawl statudol i wneud cais am Adolygiad o Ddyfarniad ar ôl derbyn Hysbysiad s128(5) gan eich landlord. Dylai pob cais gael ei wneud yn ysgrifenedig i'r Prisiwr Ardal o fewn 28 diwrnod i dderbyn yr hysbysiad hwnnw.*

VO 9710W (12/09)

BUDDSODDWR MEWN POBL
INVESTOR IN PEOPLE

Cyhoeddir y llyfryn hwn gan Asiantaeth y Swyddfa Brisio
© Hawlfraint y Goron 2009

Mae'r papur hwn yn deillio o goedwigoedd cynaliadwy a reolir ac yn ddi-glorin