

Y Gwasanaeth Anabledd
a Gofalwyr

Gwybodaeth i Gwsmeriaid



DWP

Adran Gwaith
a Phensiynau

Y Gwasanaeth Anabledd
a Gofalwyr

Cynnwys

Cyflwyniad	2
Ein nodau.	3
Beth yr hoffem i chi ei wneud	4
Newidiadau y mae'n rhaid i chi ddweud wrthym amdanynt	5
Ffyrdd gwahanol o gael gwybodaeth.	7
Os nad ydych yn siarad Saesneg neu Gymraeg	8
Ar y rhyngrwyd	9
Age Concern a'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth	9
Ffôn Testun a Typetalk	10
Cysylltu â ni.	11
Cyn ffonio neu ddefnyddio ffôn testun.	12
Ein rhifau ffôn	14
Ein rhifau ffôn testun	15
Ein cyfeiriadau	16
Ein cyfeiriad ar gyfer negeseuon e-bost	18
Os byddwn yn cysylltu â chi	19
Drwy'r post	19
Dros y ffôn.	19
Drwy ymweld â chi gartref	20
Rhowch eich barn ar ein gwasanaeth i ni .	21
Syniadau ar gyfer gwella ein gwasanaeth	21
Os nad ydych yn fodlon ar ein gwasanaeth.	21
Os gwnawn gamgymeriad.	23
Taliad arbennig.	23
Fformatau eraill.	24

Cyflwyniad

Mae'r Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr yn rhan o'r Adran Gwaith a Phensiynau. Mae yma i roi cymorth ariannol i bobl anabl a gofalwyr.

Mae'r Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr yn ymdrin â cheisiadau am:

- Lwfans Byw i'r Anabl,
- Lwfans Gweini,
- Lwfans Gofalwr,
- Taliadau Niwed Trwy Frechiad.

Mae'r Gwasanaeth Anabledd a Gofalwyr hefyd yn gweithredu'r Llinell Ymholiadau Budd-daliadau.

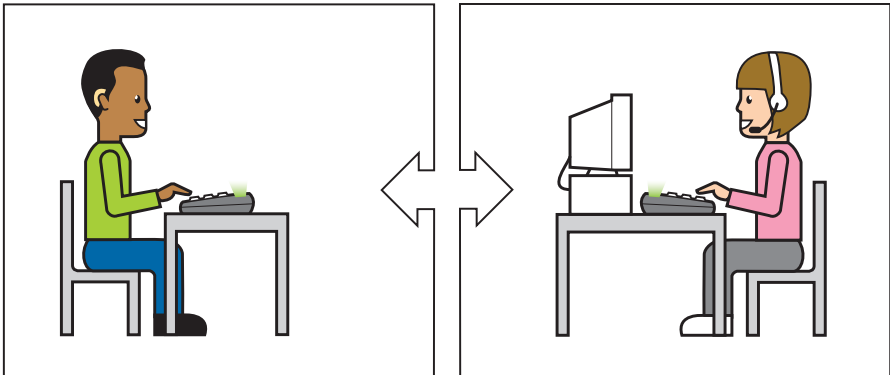
Mae'r daflen hon yn rhoi gwybodaeth i chi am:

- beth y gallwch ei ddisgwyl gennym ni,
- beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi,
- beth y gallwch ei wneud os bydd pethau'n mynd o'i le neu os nad ydych yn fodlon â'n gwasanaeth.

Ein nodau

Ein nod yw:

- cael pethau'n iawn y tro cyntaf,
- cyflawni ein swydd yn dda,
- bod yn gwrtais,
- eich trin yn deg,
- eich trin â pharch,
- ystyried unrhyw beth sy'n ei wneud yn anodd i chi gysylltu â ni,
- dweud wrthyhych beth sy'n digwydd,
- ei gwneud yn hawdd i chi gysylltu â ni,
- gwrando ar beth rydych yn dweud wrthym a cheisio gwella pethau os gallwn.

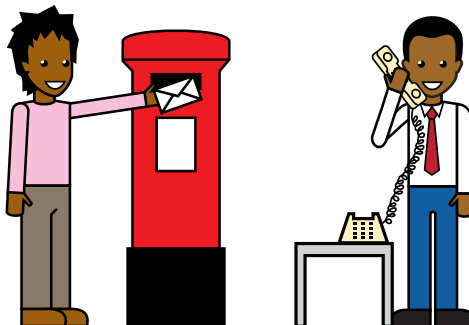


Beth yr hoffem i chi ei wneud

- Cwblhewch y ffurflenni rydym yn eu hanfon atoch.
- Atebwch ein cwestiynau mor fanwl ag y gallwch.
- Dywedwch wrthym sut yr hoffech i ni gysylltu â chi. Er enghraifft, drwy lythyr neu dros y ffôn.
- Rhowch eich **Rhif Yswiriant Gwladol** i ni pan fyddwch yn cysylltu â ni.



- Byddwch yn gwrtais i'n staff.
- Os bydd unrhyw beth yn newid, dywedwch wrthym cyn gynted â phosibl. Mae rhestr ar y dudalen nesaf o rai o'r newidiadau y mae'n rhaid i chi ddweud wrthym amdanynt.



Newidiadau y mae'n rhaid i chi ddweud wrthym amdanynt

Rhaid i chi ddweud wrthym am unrhyw newidiadau a allai effeithio ar eich budd-dal neu'r ffordd rydym yn talu eich arian. Dyma rai enghreifftiau o'r math o newidiadau y mae'n rhaid i chi ddweud wrthym amdanynt.

- Dywedwch wrthym os ydych yn cael Lwfans Byw i'r Anabl neu Lwfans Gweini a bod angen mwy neu lai o help arnoch wrth ofalu amdanoch eich hun.
- Dywedwch wrthym os ydych yn cael Lwfans Byw i'r Anabl a bod eich gallu i gerdded yn gwella neu'n gwaethygu.
- Dywedwch wrthym os byddwch yn newid eich enw neu'ch cyfeiriad.
- Dywedwch wrthym os byddwch chi neu'r person rydych yn gofalu amdanynt yn mynd i mewn neu'n dod allan o ysbyty neu gartref gofal.
- Dywedwch wrthym os ydych yn cael Lwfans Gofalwr a'ch bod yn rhoi'r gorau i ofalu am rywun.
- Dywedwch wrthym os ydych yn cael Lwfans Gofalwr a'ch bod yn dechrau gweithio neu os bydd eich enillion yn cynyddu.

Mae'r rhain ond yn rhai o'r newidiadau y mae angen i chi ddweud wrthym amdanynt. Byddwn yn rhoi rhagor o wybodaeth i chi pan fyddwn yn dweud wrthyfch faint o fudd-dal a gewch.



Os nad ydych yn siŵr a ddylech gofnodi newid, cysylltwch â ni. Mae'r manylion cyswllt ar dudalennau 11 i 18.

Ffyrdd gwahanol o gael gwybodaeth

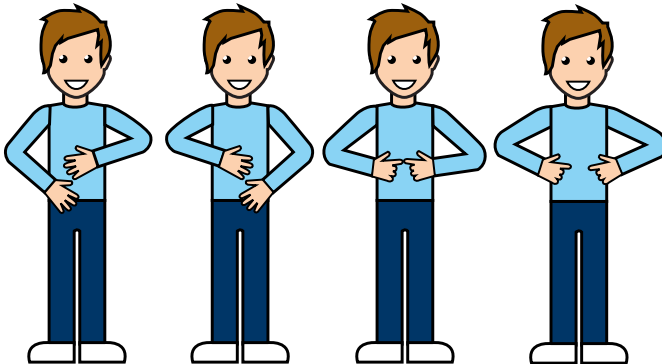
Gallwn roi gwybodaeth yn y ffyrdd canlynol:

- print bras,
- Braille,

Braille

Math arbennig o ysgrifennu yw hwn, y gall rhai pobl ei ddarllen drwy ddefnyddio'u bysedd.

- Iaith Arwyddion Prydain,



- Cryno-ddisg neu gasét.

Os hoffech un o'r rhain, ffoniwch ni - mae ein rhifau ar dudalen 14.

Os nad ydych yn siarad Saesneg neu Gymraeg

- Gallwn drefnu i **ddehonglwr** fod yn bresennol pan fyddwch yn ymweld â ni neu'n siarad â ni.

Dehonglwr

Dehonglwyr yw pobl sy'n siarad ieithoedd eraill. Maent yn gwrando ar beth rydym yn ei ddweud ac yn ei ailadrodd yn eich iaith chi. Maent wedyn yn gwrando ar beth rydych chi'n ei ddweud ac yn ei ailadrodd i ni yn Saesneg.

Dywedwch wrthym os nad ydych yn siarad Saesneg neu Gymraeg.

Ar y Rhyngwrwyd

Mae llawer o wybodaeth amdanom ar y Rhyngwrwyd.
Ewch i

www.direct.gov.uk/cy



Directgov

Gwasanaethau cyhoeddus i gyd yn un lle

Age Concern a'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth

Gallwch gael gwybodaeth o leoedd fel Age Concern ac o'ch Canolfan Cyngor ar Bopeth leol. Edrychwch yn y llyfr ffôn neu ar y Rhyngwrwyd am eu manylion cyswllt.

Ffôn Testun a Typetalk

Caiff rhain eu defnyddio gan bobl sy'n ei chael hi'n anodd siarad neu glywed yn dda iawn.

Ni all ffonau testun dderbyn galwadau llais na negeseuon testun o ffonau symudol.

Rhowch wybod i ni os hoffech ddefnyddio ffôn testun neu Typetalk.

Os na allwch ddarllen na deall y pethau rydym yn eu hanfon atoch, dywedwch wrthym. Mae'r manylion cyswllt ar dudalennau 11 i 18.

Cysylltu â ni

Gallwch gysylltu â ni mewn sawl ffordd.



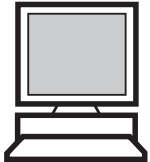
Os hoffech ein ffonio, gweler tudalennau
12 i 14



Os hoffech ddefnyddio'r ffôn testun, gweler
tudalennau 13 a 15



Os hoffech anfon llythyr atom, gweler
tudalennau 16 ac 17



Os hoffech anfon neges e-bost atom, gweler
tudalen 18

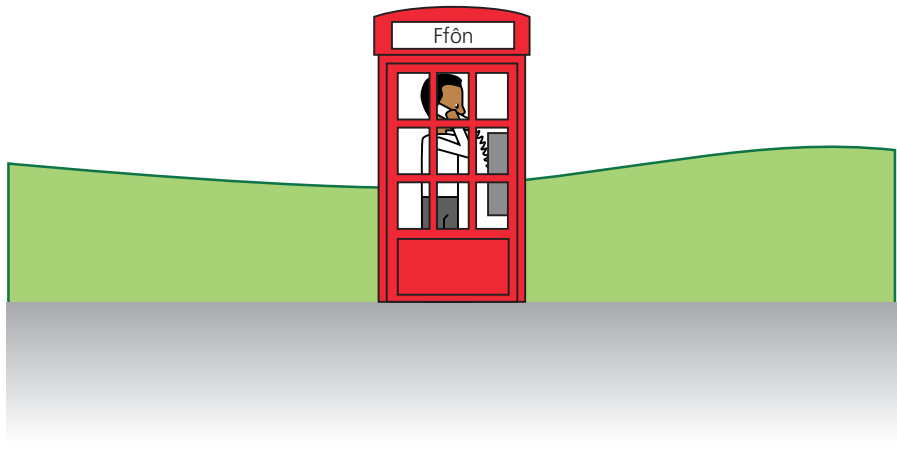
Cyn ffonio neu ddefnyddio ffôn testun

Cost Galwadau

Roedd costau'n gywir ar y dyddiad sydd ar gefn y daflen hon.

Mae galwadau i rifau **0800** am ddim o linellau daear BT ond efallai y bydd yn rhaid i chi dalu os byddwch yn defnyddio cwmni ffôn arall, ffôn symudol, neu os byddwch yn ffonio o dramor.

Ni ddylai galwadau i rifau **0845** o linellau daear BT gostio mwy na 4c y funud a 3c am sefydlu'r alwad. Efallai y bydd yn rhaid i chi dalu mwy os byddwch yn defnyddio cwmni ffôn arall neu ffôn symudol, neu os byddwch yn ffonio o dramor.



Gall galwadau o ffonau symudol gostio hyd at 40c y funud, felly gwiriwch gost galwadau gyda'ch darparwr gwasanaeth.

Os byddai'n well gennych, gallwn eich ffonio yn ôl. Dywedwch wrth ein haelod o staff mai dyma yr hoffech ei wneud a rhowch eich rhif ffôn iddynt.

Ffonau testun

Ar gyfer pobl sy'n ei chael hi'n anodd siarad neu glywed yn glir y mae'r rhifau ffôn testun. Os nad oes gennych ffôn testun, efallai bod gan rai llyfrgelloedd neu eich Canolfannau Cyngor ar Bopeth leol un.

Ni all ffonau testun dderbyn negeseuon testun o ffonau symudol.

Ein rhifau ffôn

Pan fyddwch yn ein ffonio, bydd ein haelod o staff yn gwrtais ac yn dweud ei enw wrthyich.

Lwfans Gweini**0845 7 12 34 56**

Ar agor o 7:30am i 6:30pm yn ystod yr wythnos.

Llinell Ymholiadau Budd-daliadau 0800 88 22 00

Am wybodaeth gyffredinol am bob math o fudd-daliadau. Ar agor o 8:30am i 6:30pm yn ystod yr wythnos, ac o 9am i 1pm ar ddydd Sadwrn.

Lwfans Gofalwr**0845 6084 321**

Ar agor o 8.30pm i 5pm o ddydd Llun i ddydd Iau, ac o 8.30am i 4:30pm ar ddydd Gwener.

Lwfans Byw i'r Anabl**0845 7 12 34 56**

Ar agor o 7:30am i 6:30pm yn ystod yr wythnos.

Taliadau Niwed Drwy Frechiad 01772 89 99 44

Ar agor o 9am i 5pm o ddydd Llun i ddydd Iau, ac o 9am i 4:30pm ar ddydd Gwener.



Ein rhifau ffôn testun

Os na allwch siarad neu glywed yn dda, defnyddiwrch ein gwasanaeth ffôn testun. Pan fyddwch yn defnyddio ffôn testun, bydd ein staff yn gwrtais ac yn dweud eu henw wrthyhch.

Lwfans Gweini**0845 7 22 44 33**

Ar agor o 7:30am i 6:30pm yn ystod yr wythnos.

Llinell Ymholiadau Budd-daliadau 0800 24 33 55

Am wybodaeth gyffredinol am bob math o fudd-daliadau. Ar agor o 8:30am i 6:30pm yn ystod yr wythnos, ac o 9am i 1pm ar ddydd Sadwrn.

Lwfans Gofalwr**0845 6045 312**

Ar agor o 8.30pm i 5pm o ddydd Llun i ddydd Iau, ac o 8.30am i 4:30pm ar ddydd Gwener.

Lwfans Byw i'r Anabl**0845 7 22 44 33**

Ar agor o 7:30am i 6:30pm yn ystod yr wythnos.

Taliadau Niwed Drwy Frechiad**0845 6045 312**

Ar agor o 9am i 5pm o ddydd Llun i ddydd Iau, ac o 9am i 4:30pm ar ddydd Gwener.

Ein cyfeiriadau

Ar gyfer Lwfans Gweini

Attendance Allowance Unit

Warbreck House

Warbreck Hill

BLACKPOOL FY2 OYE

Ar gyfer Lwfans Gofalwr

Carer's Allowance Unit

Palatine House

Lancaster Road

PRESTON PR1 1HB

Ar gyfer Lwfans Byw i'r Anabl

Disability Living Allowance Unit

Warbreck House

Warbreck Hill

BLACKPOOL FY2 OYE

Ar gyfer Taliadau Niwed drwy Frechiad

Vaccine Damage Payments Unit

Palatine House

Lancaster Road

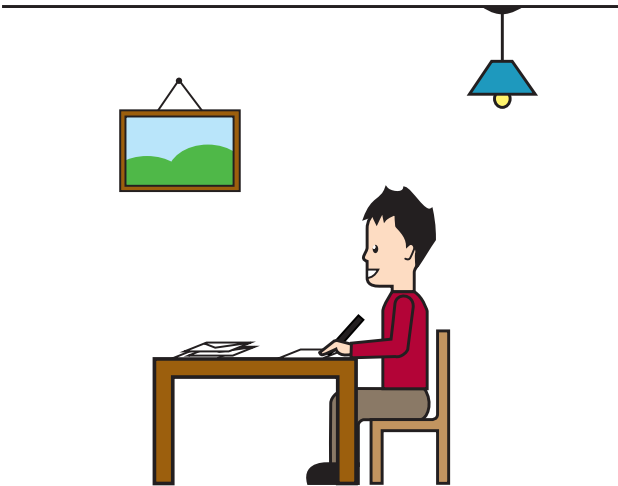
PRESTON PR1 1HB

Ceir cyfeiriadau hefyd ar frig y llythyrau y byddwn yn eu hanfon atoch.

Os anfonwch chi lythyr atom ni

Os anfonwch chi lythyr atom ni, ein nod yw ateb o fewn 2 wythnos.

Weithiau byddwn yn cymryd mwy na 2 wythnos i ateb. Byddwn yn anfon llythyr atoch yn nodi'r rheswm a phryd byddwn yn rhagweld y byddwn yn anfon ateb llawn.



Ein cyfeiriad ar gyfer negeseuon e-bost

Ar gyfer Lwfans Gweini

dcpu.customer-services@dwp.gsi.gov.uk

Ar gyfer Lwfans Gofalwr

cau.customer-services@dwp.gsi.gov.uk

Ar gyfer Lwfans Byw i'r Anabl

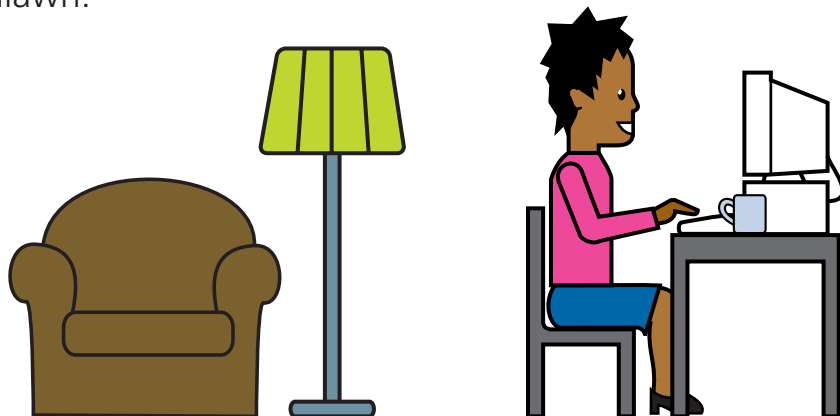
dcpu.customer-services@dwp.gsi.gov.uk

Ar gyfer Taliadau Niwed drwy Frechiad

cau-vdpu@dwp.gsi.gov.uk

Disgwyliwch ateb i'ch e-bost o fewn 2 wythnos.

Weithiau byddwn yn cymryd mwy na 2 wythnos i ateb. Byddwn yn anfon neges e-bost atoch yn nodi'r rheswm a phryd byddwn yn rhagweld y byddwn yn anfon ateb llawn.



Os byddwn yn cysylltu â chi

Drwy llythyr

Os byddwn ni'n anfon llythyr atoch:

- dylai'r llythyr fod yn hawdd i'w ddeall,
- bydd y llythyr yn dweud os oes angen i chi wneud rhywbeth,
- bydd y llythyr yn dweud wrthyich sut i gysylltu â ni.

Os na allwch ddarllen neu ddeall unrhyw beth yr anfonwn atoch, dywedwch wrthym.

Dros y ffôn

Os ffonniwn chi:

- bydd ein haelod o staff yn gwrtais,
- bydd ein haelod o staff yn dweud eu henw wrthyich,
- bydd ein haelod o staff yn dweud wrthyich pam eu bod wedi'ch ffonio.

Os na fyddwch yn deall unrhyw beth y mae ein haelod o staff yn ei ddweud wrthyich, dywedwch wrthynt.

Drwy ymweld â chi gartref

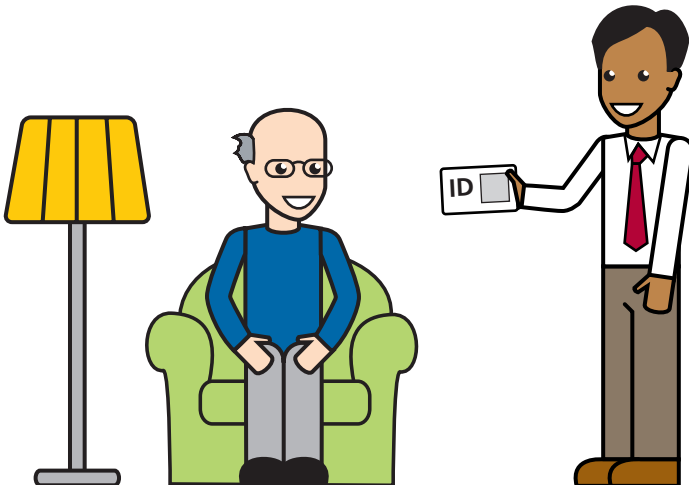
Os bydd angen i ymweld â chi gartref:

- byddwn yn gwneud pob ymdrech i ymweld â chi ar amser a gytunir gennych,
- byddwn yn dweud wrthych os oes unrhyw bapurau y bydd angen i chi eu cael yn barod.

Pan ddaw ein haelod o staff i ymweld â'ch cartref:

- bydd bob tro yn dangos cerdyn adnabod i chi,
- bydd yn dweud ei enw wrthych.

Os hoffech, gallwch roi cyfrinair i ni er mwyn i'n haelod o staff ei ddefnyddio pan fydd yn dod i'ch cartref.



Rhowch eich barn ar ein gwasanaeth i ni

Syniadau ar gyfer gwella ein gwasanaeth

Rydym am roi'r gwasanaeth gorau y gallwn i chi.

Os oes gennych syniad ar gyfer gwella ein gwasanaeth, dywedwch wrthym. Mae'r manylion cyswllt ar dudalennau 11 i 18.

Os nad ydych yn fodlon ar ein gwasanaeth

Os nad ydych yn fodlon ar ein gwasanaeth:

- cysylltwch â'r swyddfa sy'n delio â'ch cais,
- dywedwch wrthym beth nad ydych yn fodlon arno,
- dywedwch wrthym sut rydych am i ni ateb. Er enghraifft, drwy lythr neu dros y ffôn.

Byddwn yn ymchwilio i'r hyn rydych yn ei ddweud ac yn cysylltu â chi amdano.

Ein nod yw ateb mewn 1½ wythnos.

Weithiau bydd ein hateb yn cymryd mwy na 1½ wythnos. Byddwn yn egluro'r rheswm dros hyn a phryd byddwn yn rhagweld y byddwn yn anfon ateb llawn.

Bydd ein hateb yn dweud wrthyich beth i'w wneud os byddwch yn dal yn anfodlon.

Mewn rhai achosion gallai'r Prif Weithredwr ateb eich cwyn.

Os byddwch yn dal yn anfodlon ar y ffordd rydym wedi delio â'ch cwyn yn dilyn ateb y Prif Weithredwr yna gallwch ofyn i'r Archwilydd Achosion Annibynnol ymchwilio iddi. Bydd ateb y Prif Weithredwr yn dweud wrthyich sut i wneud hynny.

Mae'r gwasanaeth a gynigir gan yr Archwilydd Achosion Annibynnol yn hollol ddi-dduedd ac am ddim.

Gallwch hefyd gysylltu â'ch Aelod Seneddol ar unrhyw bryd, ac efallai y gall anfon eich cwyn i Ombwdsmon Seneddol.

Fodd bynnag, byddai'r Ombwdsman fel arfer yn disgwyl i chi ddweud wrthym ni yn gyntaf eich bod yn anfodlon a gadael i ni gael y cyfle i ddatrys y broblem. Ni fydd yr Ombwdsman fel arfer yn dod yn gysylltiedig â chwyn hyd nes y byddwn ni, a'r Archwilydd Achosion Annibynnol, wedi cael cyfle i ymateb.

Ein nod yw anfon ateb llawn i lythyrau gan Aelodau Seneddol o fewn 3 wythnos i'w cael.

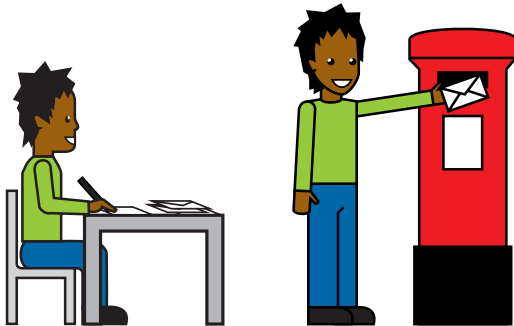
Os gwnawn gamgymeriad

Os gwnawn gamgymeriad, weithiau gallwn dalu peth arian i chi, a elwir yn daliad arbennig.

Taliad arbennig

Os hoffech ofyn am daliad arbennig:

- cysylltwch â'r swyddfa sy'n delio â'ch cais. Mae ein manylion cyswllt ar dudalen 14,
- dywedwch wrthym eich bod am daliad arbennig,
- eglurwch beth oedd ein camgymeriad a faint y gwnaeth effeithio arnoch.



Fformatau eraill

**Mae'r daflen hon ar gael mewn
fformatau eraill: ffoniwch
0800 88 22 00**

Os na allwch siarad neu glywed yn glir, gallwch archebu taflenni gan ein gwasanaeth ffôn testun ar 0800 24 33 55.

Gallwch ffonio'r rhifau hyn rhwng 8.30am a 6.30pm dydd Llun i ddydd Gwener neu 9am a 1pm ar ddydd Sadwrn.

Gwybodaeth bwysig am y daflen hon

Canllaw yn unig yw'r daflen hon ac nid yw'n cwmpasu pob amgylchiad. Rydym wedi gwneud ein gorau i wneud yn siŵr fod y daflen yn gywir ar Mehefin 2009. Gallai rhywfaint o'r wybodaeth fod wedi'i orsymleiddio neu efallai yn llai cywir dros amser, er enghraifft oherwydd newidiadau i'r gyfraith.

Ffurflen sylwadau

Os nad ydych eisiau ateb, nid ydych angen rhoi unrhyw fanylion personol i ni.

Eich manylion

Enw

Cyfeiriad

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cod post

Rhif Yswiriant Gwladol

Sut ydych eisiau i ni eich ateb

☐ Llythyr ☐ Ffôn ☐ Ebost ☐ Facs ☐ Ddim yn ateb

Anghenion arbennig

Dywedwch wrthym am unrhyw anghenion arbennig y dylem ystyried pan rydym yn delio â chi.

.....
.....
.....
.....
.....

Eich sylwadau

Ydych chi eisiau rhoi:

☐

canmoliaeth?

☐

awgrym?

☐

cwyn?

Ysgrifennwch eich sylwadau yn y gofod isod.
(Efallai y byddwch eisiau mynd ymlaen i ddalen o bapur arall)

Dychwelwch y ffurflen hon i'r swyddfa sy'n delio â'ch cais.
Gweler tudalennau 16 a 17. Mae cyfeiriadau ar frig unrhyw lythyrâu rydym
wedi'u hanfon atoch hefyd.

Diolch am gysylltu â ni

Dyddiad derbyniwyd: