

Safonau a Pherfformiad Gwasanaeth Cwsmeriaid DVLA

Hyd yn nawr (Mawrth 10)

CYHOEDDI TRWYDDEDAU GYRRU I ddsbarthu trwyddedau gyrru cyntaf o fewn 8 diwrnod gwaith I ddsbarthu trwyddedau gyrru lori neu fws o fewn 8 diwrnod gwaith I ddsbarthu trwyddedau gyrru cyffredin o fewn 10 diwrnod gwaith (eithrio lle fod angen archwiliadau meddygol – gweler isod)	TARGED 98% 98% 97%	LLWYDDIANT 99.3% 99.6% 99.8%
CYHOEDDI TYSTYSGRIFAU COFRESTRU I ddsbarthu tystysgrifau cofrestru cyntaf, eithrio'r rheiny sydd ynghlwm a throsglwyddo neu am gadw rhif cofrestru o fewn 14 diwrnod gwaith I ddsbarthu newidiad manylion ar Dystysgrif Cofrestru o fewn 14 diwrnod gwaith I ddsbarthu tystysgrif cofrestru oddi ffurflen gais (V62W) o fewn 30 diwrnod gwaith	TARGED 95% 95% 95%	LLWYDDIANT 99.5% 99.1% 99.4%
CYHOEDDI AD-DALIADAU TRETH CERBYD I ddsbarthu ad-daliad treth cerbyd o fewn 30 diwrnod gwaith	TARGED 95%	LLWYDDIANT 99.0%
DELIO GYDA'CH YMHOLIADAU I ateb y galw am alwadau I ddarparu gwasanaeth ag ansawdd yn y ganolfan gyswilt I ateb ebost o fewn 3 diwrnod gwaith I gadw amser ciwio cyfartalog mewn Swyddfa Leol o dan 15 munud I ddsbarthu trosglwyddiadau rhifau annwyl o fewn 7 diwrnod gwaith	TARGED 95% 85% 95% 15 munud 95%	LLWYDDIANT 98.2% 90.1% 99.8% 11:28 munud 99.4%
CWYNION CWSMERIAID A GOHEBIAETH AS I gydnabod cwyn o fewn 1 diwrnod gwaith I anfon ymateb gwirioneddol o fewn 10 diwrnod gwaith I gydnabod gohebiaeth AS o fewn 1 diwrnod gwaith I anfon ymateb gwirioneddol o fewn 7 diwrnod gwaith	TARGED 98% 97.5% 98% 94.2%	LLWYDDIANT 100% 99.7% 100% 99%
ARCHWILIADAU MEDDYGOL I ddiweddu cais syml o fewn 15 diwrnod I ddiweddu cais cymhleth (lle bydd eisiau archwiliad meddygol pellach ac efallai fu gofyniad i ni ysgrifennu i feddyg) o fewn 90 diwrnod gwaith	TARGED 88% 85%	LLWYDDIANT 94.6% 92.7%