



## Cam cadarnhaol ymlaen



## Eich canllaw i roi adborth

Mae'r Gwasanaeth Tribiwnlysoedd wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o safon

Dyma'ch cyfle i roi adborth i ni am eich profiad

### Cyflwyniad

Mae'r daflen hon yn esbonio sut gallwch chi roi sylwadau, canmol neu gwyno am unrhyw agwedd ar ein gwasanaeth gweinyddol i chi. Croesawn eich adborth a byddwn yn ei ddefnyddio i ddatblygu a gwella ein gwasanaethau.

Peidiwch â defnyddio'r drefn a ddisgrifir yn y daflen hon os ydych yn anfonlun gyda'r canlynol:

- y gwrandawriad ei hun yn y tribiwnlys neu ganlyniad y gwrandawriad; neu
- ymddygiad unrhyw aelod o banel y tribiwnlys.

Er mwyn cwyno am y gwrandawriad neu am ymddygiad panel y tribiwnlys, cysylltwch â swyddfa'r tribiwnlys, a chewch wybod ganddynt a ddylid anfon eich cwyn at Lywydd y Siambr, y Cadeirydd Rhanbarthol, Llywydd y Tribiwnlys neu i'r Swyddfa Cwynion Barnwrol.

### Hapus gyda'n gwasanaeth?

Gallwch ein helpu ni a chwsmeriaid eraill drwy ddweud wrthym beth yr ydych yn ei hoffi am ein gwasanaeth a sut gallwn wella. Mae'n bosibl bod un aelod o staff wedi bod yn eithriadol o barod i helpu a'ch bod chi am ddiolch iddo ef neu hi, neu efallai bod gennych sylw neu awgrym am sut gallwn wella ein gwasanaeth.

Pan fyddwch yn ein canmol, byddwn yn defnyddio hynny i sicrhau bod ein staff yn gwybod sut mae gwneud ein gwaith yn well fyth i'n cwsmeriaid ac yn rhoi cydnabyddiaeth i'r rhai hynny sydd yn gwneud hynny. Byddwn yn ystyried pob awgrym a wnewch i'n helpu i wella ein gwasanaeth.

### Gwneud cwyn

Weithiau, er gwaethaf ein hymdrechion gorau, mae pethau yn mynd o le ac nid ydym yn darparu'r gwasanaeth y byddech yn ei ddisgwyl. Mae arnom eisiau gwybod pan fydd hyn yn digwydd er mwyn i ni allu ymchwilio i'r mater, unioni pethau os oes angen a dysgu oddi wrth unrhyw gamgymeriadau.

### **Ein trefn gwyno weinyddol – canllaw cam wrth gam**

**Cyswilt cyntaf** - Cysylltwch â'r swyddfa a fu'n delio gyda'ch achos gan esbonio pam eich bod yn anfonlun gyda'n gwasanaeth. Bydd aelod o'r staff yn siarad â chi am eich cwyn er mwyn ceisio ei datrys ar unwaith. Os nad yw hyn yn bosibl, bydd ef neu hi yn ymdrechu i ymateb yn llawn i chi cyn pen 10 diwrnod gwaith. Pan fyddwn yn ymateb, rhoddwn i chi fanylion y sawl y dylech gysylltu ag ef os nad ydych chi'n fodlon â'r ymateb hwnnw, ac os ydych am gyfeirio eich cwyn i gam 1 ein trefn ddwysáu.

**Cam 1** - Er y byddwn yn ceisio datrys cwynion pan fyddwch yn cysylltu am y tro cyntaf, os nad ydych chi'n fodlon â'n hymateb, ysgrifennwch at reolwr y swyddfa tribiwnlys a fu'n delio gyda'ch achos. Bydd yr enw a'r cyfeiriad ar ymateb y swyddfa tribiwnlys i chi. Dywedwch wrth y rheolwr pam nad ydych yn fodlon. Bydd ef neu hi yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn ymdrechu i ymateb yn llawn i chi cyn pen 10 diwrnod gwaith.

**Cam 2** - Os nad ydych chi'n fodlon ag ymateb rheolwr y swyddfa tribiwnlys, dylech ysgrifennu at Reolwr Ardal y tribiwnlys a fu'n delio gyda'ch achos. Bydd enw a chyfeiriad y Rheolwr Ardal yn ymateb rheolwr y swyddfa tribiwnlys i chi. Dywedwch wrth y Rheolwr Ardal pam nad ydych yn fodlon â'r ymateb. Bydd y Rheolwr Ardal yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn ymateb yn llawn i chi cyn pen 10 diwrnod gwaith.

**Cam 3** - Os nad ydych chi'n fodlon gydag ymateb y Rheolwr Ardal, ysgrifennwch at Brif Weithredwr Gwasanaeth y Tribiwnlysoedd. Bydd cyfeiriad y Prif Weithredwr i'w weld yn ymateb y Rheolwr Ardal i chi. Dywedwch wrth y Prif Weithredwr pa rannau o'ch cwyn na roddwyd sylw llawn iddynt, yn eich barn chi, a pham. Bydd y Prif Weithredwr yn sicrhau y cynhelir adolygiad annibynnol gan ymdrechu i ymateb yn llawn i chi cyn pen 10 diwrnod gwaith.

Ymdrechwn i ddelio gyda'ch ymholiadau yn broffesiynol, yn gwrtais ac yn gyfrinachol. Os byddwn yn gwneud camgymeriad byddwn yn ymdrechu i unioni pethau cyn gynted â phosibl ac yn ymddiheuro am hynny ac am unrhyw anhwylystod a achoswyd.

Os na allwn anfon ymateb llawn atoch o fewn yr amserlenni a nodwyd, byddwn yn ysgrifennu atoch yn esbonio'r rhesymau dros yr oedi ac yn rhoi gwybod i chi pa bryd y gallwch ddisgwyl yr ymateb llawn. Efallai na fydd yn bosibl i ni ymateb mewn pryd os bydd angen i ni, er enghraifft, gael barn unigolion eraill sy'n gysylltiedig â'r gŵyn cyn ymateb.

Croesawn eich ymateb am bob agwedd ar ein trefn gwyno a byddwn yn defnyddio eich safbwyntiau i'w hadolygu a'i gwella.

## Beth os wyf fi'n dal yn anafon?

Rydym yn ymdrechu i drin pob cwyn yn deg ac yn sensitif. Cewch ysgrifennu at eich AS unrhyw adeg yn ystod y broses gwyno. Gall eich Canolfan Cyngor ar Bopeth leol roi enw a chyfeiriad eich AS i chi. Gallwch hefyd ddod o hyd i'w fanylion ef neu hi yn [www.writetothem.com](http://www.writetothem.com). Mae'n bosibl y bydd eich AS yn penderfynu cyfeirio eich cwyn at yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd. Mae taflen wybodaeth a chyngor pellach ar gael drwy ysgrifennu at y cyfeiriad hwn:

Swyddfa'r Ombwdsmon Seneddol a  
Gwasanaeth Iechyd  
Millbank Tower  
Millbank  
Llundain SW1P 4QP  
Llinell gymorth: 0345 015 4033  
Ffacs: 0207 217 4160  
Gwefan: [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk)

*Mae'n bosibl bod y drefn ar gyfer cyfeirio cwyn at yr Ombwdsmon yn wahanol mewn rhai tribiwnlysoedd yn yr Alban. Byddwn yn dweud wrthyh yn ystod cam 3 y drefn gwyno gyda phwy y dylech gysylltu nesaf. Neu cysylltwch â'ch swyddfa tribiwnlys leol i gael cymorth.*

## A allaf fi hawlio iawndal?

Os credwch eich bod wedi colli arian o ganlyniad i rywbeth a wnaethom ni, dylech ysgrifennu i'r swyddfa sy'n delio gyda'ch achos.

## Sut mae cysylltu â ni

Gallwch gysylltu â ni drwy:

- Siarad ag aelod o staff pan fyddwch yn eich gwrandawriad
- Ffonio aelod o staff yn y swyddfa sy'n delio gyda'ch achos
- Ysgrifennu, anfon e-bost neu ffacs i'r swyddfa sy'n delio gyda'ch achos

Bydd enw, cyfeiriad a rhif ffôn y sawl sy'n delio gyda'ch achos tribiwnlys i'w weld ar y llythyron yr anfonwn atoch.

## Fformatau eraill

Os hoffech gael y daflen hon mewn fformat arall megis Braille neu brint bras cysylltwch â'r swyddfa sy'n delio gyda'ch achos.

[www.tribunals.gov.uk](http://www.tribunals.gov.uk)

Mae'r Gwasanaeth Tribiwnlysoedd yn un o asiantaethau gweithredol y Weinyddiaeth Cyfiawnder.