

Swyddfa'r Archwilydd Achosion Annibynnol

Ein Gwasanaeth



Archwilydd
Achosion
Annibynnol

Cynnwys

- Beth rydym yn ei wneud? 2
- Pa gwynion y gallwn ni ddelio â nhw? 2
- Beth na allwn ni ddelio â nhw 2
- Sut i gwyno wrthym ni 3
- Sut y byddwn yn delio â'ch cwyn? 3
- At beth y bydd eich cwyn yn arwain? 4
- Ein safonau gwasanaeth..... 5
- Os ydych yn hapus gyda'n gwasanaeth neu os oes gennych awgrym..... 5
- Os ydych yn anfodlon â'n gwasanaeth 5
- Sut i gysylltu â ni 6

Rhowch wybod i ni os oes angen y daflen hon arnoch mewn Braille, print bras neu iaith arall.



CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE



Beth rydym yn ei wneud?

Nid yw'r Archwilydd Achosion Annibynnol yn was sifil, ac mae'n gweithredu'n annibynnol o'r Adran Gwaith a Phensiynau. Mae ein swyddfa yn darparu gwasanaeth am ddim sy'n archwilio i gwynion gan bobl sy'n teimlo'n anfodlon â'r ffordd y maent wedi'u trin gan:

- Yr Asiantaeth Cynnal Plant
- Y Ganolfan Byd Gwaith
- Y Gwasanaeth Pensiwn, Anabledd a Gofalwyr
- Rheoli Dyled
- Y Cynllun Cymorth Ariannol
- Asiantaeth Nawdd Cymdeithasol Gogledd Iwerddon, neu
- Is-adran Cynhaliaeth a Gorfodaeth Plant (Gogledd Iwerddon).

Pa gwynion y gallwn ni ddelio â nhw?

Rydym yn delio â chwynion am sut y mae achos wedi cael ei drin, er enghraifft:

- Wedi methu â dilyn gweithdrefnau.
- Oedi; neu
- Gwasanaeth cwsmeriaid gwael.

Beth na allwn ddelio â nhw

Ni allwn ddelio â chwynion os yw'r canlynol yn berthnasol:

- Heb gael ymateb terfynol gan yr Asiantaeth neu'r Busnes perthnasol (mae hyn yn rhoi'r cyfle i'r Asiantaeth neu'r Busnes setlo'r gŵyn yn gyntaf).
- Rydym yn eu derbyn dros chwe mis ar ôl yr ymateb terfynol gan yr Asiantaeth neu'r Busnes.
- Maent yn ymwneud â materion cyfreithiol neu bolisi'r Llywodraeth.

- Wedi cael neu yn cael eu hystyried gan yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd neu Ombwdsmon Gogledd Iwerddon.
- Yn, neu wedi bod, yn destun achos cyfreithiol; neu
- Yn ymwneud â'r ffordd y mae'r Asiantaeth neu'r Busnes yn cyflawni ei dyletswydd fel cyflogwr.

Sut i gwyno wrthym ni

Rydym yn derbyn cwynion yn ysgrifenedig neu dros y ffôn. Os hoffech help i wneud cwyn neu i gael cyngor cyffredinol, ffoniwch ni ar 0845 606 0777. Os ydych yn ffonio o dramor, dylech ddeialu +44 151 801 8800.

Nid yw'n costio dim i chi wneud cwyn i'r Archwilydd Achosion Annibynnol, ac mae'r gwasanaeth ar gael i bawb i'w ddefnyddio. Ni ddylai fod angen i chi gyflogi cynrychiolydd proffesiynol neu gynrychiolwyr eraill i'ch helpu, ond gallech wneud hynny os dymunwch, ond bydd yn rhaid i chi dalu'r costau. Rydym yn fodlon delio â'ch cynrychiolydd proffesiynol neu bersonol pan ofynnir i ni wneud hynny, ond fel arfer, ni fyddem yn gofyn i'r Asiantaeth neu'r Busnes dalu eu ffioedd na threuliau eraill.

Sut y byddwn yn delio â'ch cwyn?

- Os na allwn dderbyn eich cwyn, byddwn yn dweud pam wrthyh.
- Os byddwn yn derbyn eich cwyn, dylech barhau i ddelio'n uniongyrchol â'r Asiantaeth neu'r Busnes perthnasol tra byddwn yn ystyried eich cwyn. Ni allwn weithredu fel eich cynrychiolydd. Os bydd angen help arnoch, efallai yr hoffech gysylltu â sefydliad fel Cyngor Ar Bopeth.
- Fel arfer, ein cam cyntaf fydd siarad â chi er mwyn nodi manylion eich cwyn, a chytuno â chi am ffordd ymlaen.
- Byddwn yn gweld a allwn eich helpu i ddod i gytundeb gyda'r Asiantaeth neu'r Busnes perthnasol ar sut i ddatrys eich cwyn.
- Mewn rhai achosion, bydd angen i ni ofyn am ddogfennau'r Asiantaeth neu'r Busnes a'u harchwilio cyn y gallwn geisio datrys eich cwyn. Efallai y byddwn hefyd yn gofyn am ddogfennau perthnasol sydd gennych, ac yn eu harchwilio.

- Os gallwch chi a'r Asiantaeth neu'r Busnes ddod i gytundeb, byddwn yn anfon llythyr atoch yn egluro'r hyn y cytunwyd arno. Bydd hyn yn cynnwys dyddiadau sydd wedi'u gosod ar gyfer cyflawni'r gweithredoedd sydd wedi'u cytuno arnynt.
- Os nad yw'n bosibl dod i gytundeb, byddwn yn cyhoeddi adroddiad ffurfiol yn nodi ein canfyddiadau am bob rhan o'ch cwyn. Os yw'n berthnasol, bydd yn cynnwys argymhellion ar yr hyn sydd angen ei wneud i unioni pethau.

Tra byddwn yn delio â'ch cwyn, byddwn yn gwneud y canlynol:

- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi'n rheolaidd am ein cynnydd, naill ai dros y ffôn neu'n ysgrifenedig.
- O bosibl, byddwn yn trosglwyddo unrhyw wybodaeth rydych yn ei hanfon atom at yr Asiantaeth neu'r Busnes perthnasol.
- Cadw cofnodion yr Asiantaeth neu'r Busnes dros dro er mwyn ymchwilio i'ch cwyn yn unig. Os hoffech weld y papurau hyn, dylech ofyn i'r Asiantaeth neu'r Busnes perthnasol.

At beth y bydd eich cwyn yn arwain?

Gall ein ymglymiad ni yn eich cwyn arwain at y canlynol:

- Nodi methiannau yng ngwasanaeth, gweithdrefnau neu systemau'r Asiantaeth neu'r Busnes perthnasol.
- Esboniad o ba gamau (os o gwbl) sydd angen eu cymryd i unioni pethau.
- Arwydd clir os oes angen i'r Asiantaeth neu'r Busnes perthnasol weithredu i wneud iawn, er enghraifft ymddiheuriad neu iawndal (dylai hyn fod yn unol â'r canllawiau Adrannol perthnasol).
- Nodi methiannau yn y system neu weithdrefnau sydd angen cael eu hadolygu er mwyn ceisio osgoi problemau tebyg i eraill.
- Penderfynu bod yr Asiantaeth neu'r Busnes wedi cwrdd â'i safonau gwasanaeth.

Mae pob Asiantaeth neu Fusnes rydym wedi deilio â nhw wedi derbyn ein canfyddiadau a'n hargymhellion ym mhob achos heblaw am rai eithriadol. Os nad ydynt yn gwneud hynny, byddwn am wybod pam.

Ein safonau gwasanaeth

Mae manylion ein safonau gwasanaeth presennol ar gael ar daflen ar wahân. Os nad yw'r wybodaeth hon wedi'i hamgáu ac yr hoffech gopi, cysylltwch â ni.

Os ydych yn hapus gyda'n gwasanaeth neu os oes gennych awgrym

Ar ôl i ni ddelio â'ch cwyn, mae'n bosibl y byddwn yn cysylltu â chi ynghylch y gwasanaeth a gawsoch gennym. Rydym yn bob amser yn edrych am ffyrdd i wella ein gwasanaeth. Os ydych yn teimlo ein bod wedi gwneud rhywbeth yn dda neu os oes gennych awgrym am sut y gallwn wella, rhowch wybod i ni.

Os ydych yn anfodlon ar ein gwasanaeth

Os ydych yn anfodlon â'n gwasanaeth neu'n credu i ni wneud rhywbeth o'i le, rhowch wybod i ni. Fel arfer, bydd galwad ffôn yn ddigon i unioni pethau. Fodd bynnag, os oes angen ymateb ysgrifenedig, ein nod yw ei ddarparu yn unol â'n safonau gwasanaeth cyfredol.

Os byddwch yn dal yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn am ein gwasanaeth gallwch ofyn i'ch AS ystyried cyfeirio eich pryderon at:

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

Ffôn: 0345 015 4033 (cyfradd leol)

Os oedd eich cwyn gychwynnol i'r Archwilydd Achosion Annibynnol am yr Is-adran Cynhaliath a Gorfodaeth Plant (Gogledd Iwerddon) neu Asiantaeth Nawdd Cymdeithasol Gogledd Iwerddon, dylech ysgrifennu at:

The Permanent Secretary, Department for Social Development,
Lighthouse Building,
1 Cromac Place,
Gasworks Business Park,
Ormeau Road,
Belfast BT7 2JB
Ffôn: 02890 829203

Sut i gysylltu â ni

The Independent Case Examiner
PO Box 155
Chester CH99 9SA

Ffôn: 0845 606 0777 (cyfradd galwad leol) neu
+44 151 801 8800 os ydych yn ffonio o dramor

Minicom: 0151 801 8888

Ffacs: 0151 801 8806

E-bost: ice@dwp.gsi.gov.uk
Noder nad yw'r negeseoun e-bost a anfonwch atom, na'r rhai a anfonwn ni atoch chi, yn ddiogel am ei bod yn bosibl i'r negeseuon gael eu rhyng-gipio.

Gwefan: www.ind-case-exam.org.uk

Os byddwch yn ein ffonio, byddwn yn cynnig eich ffonio'n ôl ar unwaith er mwyn lleihau cost eich galwad. Fel arfer, bydd rhywun ar gael i gymryd eich galwad o ddydd Llun i ddydd Gwener (ac eithrio gwyliau'r banc), rhwng 8am a 5pm. Os na fydd unrhywun ar gael i gymryd eich galwad, gallwch adael neges wedi'i recordio. Bydd rhywun yn dychwelyd eich galwad cyn gynted â phosibl. Os oes gennych anawsterau gyda'ch lleferydd neu'ch clyw gallwch gysylltu â ni drwy Destun Uniongyrchol Tynetalk ar 18002 0151 801 8800. Os byddwch yn defnyddio'r gwasanaeth hwn a'n bod yn derbyn eich cwyn, byddwn yn gofyn i chi am awdurdod i ganiatáu i ni ddelio â'ch ymholiadau fel hyn.

'Barnu'r materion heb gymryd ochrau'

Mae'r Archwilydd Achosion Annibynnol yn poeni am yr amgylchedd – mae'r daflen hon wedi'i hargraffu ar bapur sydd wedi'i wneud o goed sy'n tyfu mewn coedwigoedd cynaliadwy neu ddeunydd sydd wedi'i ailgylchu.



ISBN 978-1-84947-028-5

Mai 2009, Fersiwn 8