Tribunals Service

Cam cadarnhaol ymlaen

Eich arweiniad 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

Esbonia'r daflen hon sut y 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 anfodlon gyda'r canlynol:

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

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

Yn fodlon â'n gwasanaeth?

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

Pan fyddwch yn ein canmol, byddwn yn defnyddio hynny i sicrhau bod ein staff yn gwybod sut mae gwneud gwaith gwell 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.

Cwyno

Weithiau, er gwaethaf ein hymdrechion gorau, mae pethau yn mynd o'i le ac ni fyddwn 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 – arweiniad cam wrth gam

Cyswllt cyntaf

Cysylltwch â'r swyddfa a fu'n delio gyda'ch achos gan esbonio pam eich bod yn anfodlon 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 fwrw ymlaen â'ch cwyn i gam 1 ein trefn ddwysáu.

Cam 1

Er y ceisiwn ddatrys cwynion adeg eich cyswllt cyntaf, os nad ydych chi'n fodlon â'n hymateb, ysgrifennwch at Reolwr y swyddfa dribiwnlys a ddeliodd gyda'ch achos. Bydd ymateb y swyddfa dribiwnlys yn rhoi i chi enw a chyfeiriad Rheolwr y swyddfa dribiwnlys. Dywedwch wrth y Rheolwr pam nad ydych yn fodlon. Bydd ef neu hi yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn ymdrechu i ymateb i chi yn llawn cyn pen 10 diwrnod gwaith.

Cam 2

Os nad ydych chi'n fodlon ag ymateb Rheolwr swyddfa'r tribiwnlys, dylech ysgrifennu at Reolwr Ardal y tribiwnlys a ddeliodd gyda'ch achos. Bydd ymateb Rheolwr y swyddfa dribiwnlys yn rhoi i chi enw a chyfeiriad y Rheolwyr Ardal. Dywedwch wrth y Rheolwr Ardal pam nad ydych yn fodlon â'r ymateb. Bydd y Rheolwr Ardal yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn ymdrechu i ymateb yn llawn i chi cyn pen 10 diwrnod gwaith.

Cam 3

Os nad ydych yn fodlon ag ymateb y Rheolwr Ardal, ysgrifennwch at Brif Swyddog Gweithredol y Gwasanaeth Tribiwnlysoedd. Bydd ymateb y Rheolwr Ardal yn rhoi i chi gyfeiriad y Prif Swyddog Gweithredol. Dywedwch wrth y Prif Swyddog Gweithredol pa rannau o'ch cwyn y teimlwch na roddwyd sylw llawn iddynt a pham. Bydd y Prif Swyddog Gweithredol yn sicrhau y cynhelir adolygiad annibynnol gan ymdrechu i ymateb i chi'n llawn cyn pen 10 diwrnod gwaith.

Ymdrechwn i ddelio gyda'ch ymholiadau yn broffesiynol, yn gwrtais ac yn gyfrinachol. Os gwnaethom gamgymeriad byddwn yn ymdrechu i unioni

pethau cyn gynted â phosibl ac yn ymddiheuro am hynny ac am unrhyw anhwylustod a achoswyd.

Os na allwn anfon ymateb llawn atoch o fewn yr amserlenni a ddynodwyd, 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 arnom, er enghraifft, angen ceisio 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 anfodlon?

Rydym yn ymdrechu i drin pob cwyn yn deg ac yn sensitif. Cewch ysgrifennu at eich AS unrhyw adeg yn ystod y broses gwyno. Mae'n bosibl y bydd eich AS yn penderfynu cyfeirio eich cwyn at yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd. 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. Gofynnwch i'r Ombwdsmon am daflen wybodaeth a chyngor pellach drwy ysgrifennu i'r cyfeiriad hwn:

Swyddfa'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd
Millbank Tower
Millbank
Llundain
SW1P 4QP

Llinell Gymorth: 0845 015 4033

Ffacs: 0207 217 4160

Gwefan: www.ombudsman.org.uk

Sylwer ei bod yn bosibl bod y drefn ar gyfer cyfeirio cwyn at yr Ombwdsmon yn wahanol mewn rhai tribiwnlysoedd yn yr Alban. Byddwn yn dweud wrthych yn ystod cam 4 y drefn gwyno gyda phwy y dylech gysylltu nesaf. Neu cysylltwch â'ch swyddfa dribiwnlys leol i gael cymorth.

A allaf fi hawlio iawndal?

Os credwch eich bod wedi mynd i golled ariannol 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 gwrandawiad

- Ffonio aelod o staff yn y swyddfa sy'n delio gyda'ch achos
- Ysgrifennu, e-bostio neu ffacsio'r swyddfa sy'n delio gyda'ch achos

Bydd enw, cyfeiriad a rhif ffôn y sawl sy'n delio gyda'ch achos yn y 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

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