Asiantaeth Trwyddedu
Gyrwyr a Cherbydau

Adolygiad o'r DVLA

OOJ/13/226W
3/14

Darperir y wybodaeth neu'r canllawiau yn y ddogfen hon (gan gynnwys gwybodaeth, cynnyrch a gwasanaethau trydydd parti), gan yr Adran Drafnidiaeth 'fel y mae', heb unrhyw sylwadau neu ardystiad a heb warant o unrhyw fath boed yn un ddatganedig neu oblygedig.

Mae'r Adran Drafnidiaeth wedi ystyried anghenion pobl ddall a rhannol ddall wrth iddynt gael mynediad at y ddogfen hon. Bydd y testun ar gael yn llawn ar wefan yr adran yn unol â Chanllawiau Hygyrchedd Cynnwys y We W3C. Gellir lawrlwytho'r testun yn rhydd a'i gyfieithu gan unigolion neu sefydliadau er mwyn ei drosi i fformatau hygyrch eraill. Os oes gennych anghenion eraill o ran hyn, cysylltwch â'r adran.

Yr Adran Drafnidiaeth
Great Minster House
33 Horseferry Road
London SW1P 4DR
Ffôn 0300 330 3000
Gwefan www.dft.gov.uk

© Hawlfraint y Goron 2014

Gorwedd yr hawlfraint yn y trefniant argraffyddol gyda'r Goron. Cewch ailddefnyddio'r wybodaeth hon (ac eithrio logos neu ddeunydd trydydd parti) yn rhad ac am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng, o dan delerau Trwydded Llywodraeth Agored. Er mwyn gweld y drwydded hon, ewch i **www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/** neu ysgrifennwch at y Tîm Polisi Gwybodaeth, The National Archives, Kew, London TW9 4DU, neu anfon e-bost at: **psi@nationalarchives.gsi.gov.uk**

Os ydym wedi adnabod unrhyw wybodaeth hawlfrai

Cynnwys

Rhagair	**4**
Crynodeb Gweithredol	**5**
1. Cyflwyniad	**7**
2. Cefndir i'r DVL A	**8**
Safbwynt hanesyddol	8
Fframwaith deddfwriaethol	9
Strwythur cyfredol y sefydliad	9
Cymariaethau rhyngwladol	9
Bwrdd y DVLA	10
Gweithlu'r DVLA	11
Gogledd Iwerddon	11
3. Gwasanaethau'r DVLA	**12**
Gwasanaethau trafodol	12
Casglu treth	13
wasanaethau Meddygol Gyrwyr	13
Cofrestriadau Personol	13
Cydymffurfio a gorfodi	14
Polisi a rheoli rhwymedigaethau cyfreithiol domestig/Undeb Ewropeaidd	14
Gwasanaethau ar gyfer sefydliadau eraill y sector cyhoeddus	14
Gwasanaethau i'r sector preifat	14
4. Canfyddiadau allweddol ac argymhellion	**15**
Rhaglen ddiwygio gyfredol	15
Awydd y cwsmer am fwy o sianeli digidol a rhai gwell gan 'ganolfan ragoriaeth' llywodraeth	18
Bwriad i weddnewid llwyfan TG y DVLA	19
Angen ystyried modelau gweithredu a masnachol amgen	20
Rhaid i'r DVLA gyflymu ac ehangu ar ei gweddnewidiad digidol	22
Dylai'r DVLA ostwng baich ei gofynion ar ddefnyddwyr a busnesau ac agor y ffordd i eraill y tu allan i lywodraeth gyflwyno rhai o'i gwasanaethau	23
Rhaid i'r DVLA gael strwythur llywodraethu a rheoli sy'n addas ar gyfer y byd newydd y bydd yn gweithredu o'i fewn	25
Dylid gwneud y gorau o werth y DVLA fel darparwr gwasanaeth y llywodraeth	28
Atodiad A – Cylch Gorchwyl	30
Atodiad B - Crynodeb o 'r canfyddiadau a'r argymhellion	32
Atodiad C - Dolenni dogfennau	37

Rhagair

Fel y dywedodd y Gweinidog Ffyrdd, Stephen Hammond, "Mae gan y DVLA enw da am gyflwyno safonau gwasanaeth o safon fyd-eang" ac fe ddechreuais ar yr adolygiad hwn gyda'r bwriad o brofi a oedd hyn yn wir ai peidio.

Yn dilyn ymchwil ac ymgynghori helaeth, fe wnaeth ystod y gwasanaethau y mae'r DVLA yn eu darparu greu argraff arnaf. Mae'n sefydliad y gellir ymddiried ynddo gyda brand cryf ac mae lefelau bodlonrwydd cwsmeriaid yn uchel iawn. Mae'r DVLA eisoes ar siwrnai a fydd yn gweddnewid y ffordd y mae'n gweithredu. Mae ei chynlluniau gwella yn uchelgeisiol ac yn berthnasol i'r 21ain ganrif. Serch hynny, yr oedd hi'r un mor glir i mi bod meysydd i'w gwella yn enwedig o ran effeithlonrwydd. Mae sicrhau effeithlonrwydd wedi'i rwystro gan yr isadeiledd TG sydd wedi'i etifeddu, mae rhai bylchau yn y sgiliau ac mae gan y DVLA ddiffyg strategaeth glir i'r dyfodol.

Rwyf wedi gwneud argymhellion ym mhob un o'r meysydd hyn a chredaf fod y prif weithredwr newydd a'r bwrdd mewn safle da i'w symud ymlaen. Credaf yn gryf bod hwn yn gyfle i fuddsoddi yn sgiliau'r staff, ac i ymgysylltu ag eraill yn Ne Cymru, yn enwedig y sector addysg uwch, er mwyn dechrau ar y broses o wneud y DVLA yn batrwm ar gyfer gwasanaethau digidol y llywodraeth. Rwy'n hyderus, pe bai'r argymhellion hyn yn cael eu gweithredu, y gall y DVLA ddod yn ganolfan ragoriaeth, gall fod yn llawer yn fwy effeithlon, a gall ddarparu gwerth gwell am arian ar gyfer y rheini sy'n talu am ei gwasanaethau a'r trethdalwr.

Rwy'n cyflwyno'r adroddiad hwn er mwyn i Stephen Hammond ei ystyried.

Mary Reilly
Cyfarwyddwr Anweithredol yr Adran Drafnidiaeth

Crynodeb Gweithredol

Rwyf wedi dod i'r casgliad bod y DVLA yn sefydliad effeithiol sy'n cyflwyno gwasanaethau pwysig sy'n uchel eu parch ac yn cael eu gwerthfawrogi. Serch hynny, ceir cwmpas sylweddol i gynyddu'r effeithlonrwydd yn enwedig o ystyried yr offer digidol sydd bellach ar gael. Er bod y teimlad hwn yn cael ei adlewyrchu ym mwyafrif fy nhrafodaethau gyda rhanddeiliaid, mae'n amlwg bod angen i'r DVLA wneud mwy i ddeall ei gwahanol gwsmeriaid, o ddefnyddwyr i'r llywodraeth, a'u hanghenion perthynol, a chyflwyno'r gwasanaethau y maen nhw eu heisiau mewn ffordd fodern a mwy cost effeithiol.

Mae'r DVLA eisoes ar siwrnai foderneiddio. Bydd y broses foderneiddio honno yn cael effaith ar y sgiliau – yn enwedig y sgiliau TG – y mae eu hangen ar y DVLA a'r prosesau y mae angen iddi eu sefydlu. Rhaid i'r DVLA arloesi er mwyn cyflwyno gwasanaethau newydd a gwell ac ar yr un pryd cyflwyno arbedion effeithlonrwydd cynyddol, gostwng graddfeydd amser trafodion ac, yn y pendraw, ffioedd is. Mae'r gweddnewidiad hwn ar droed ac mae'n dangos arwyddion llwyddiant. Ond, mae'r cynnydd wedi'i rwystro gan ddiffyg strategaeth glir, absenoldeb cynllun busnes manwl a gafael gwirioneddol ar effeithiau newid ar bob rhan o'r busnes. Mae bwlch wedi bod yn yr arweinyddiaeth y mae angen ei lanw ar frys.

Mae'r adolygiad hwn yn ymwneud â rhoi synnwyr o fomentwm i'r DVLA a chynyddu cyflymdra'r newid. Mae'n ymwneud â gosod synnwyr cyfeiriad clir a sicrhau bod gan y DVLA y gallu i gyflwyno, ac ar yr un pryd yn darparu camau lliniaru yn erbyn risg yn ei rhaglen ddiwygio.

Mae'r ddogfen hon yn amlinellu fy argymhellion ar gyfer strategaeth fusnes yn y dyfodol ar gyfer y DVLA. Mae'r ymchwil a wnaed fel rhan o'r adolygiad hwn wedi llunio cyfres o argymhellion eang sy'n cael eu crynhoi isod. Rwyf wedi rhoi arwyddocâd mawr i farnau ac uchelgeisiau pob grŵp cwsmer i adlewyrchu uchelgais yr adran i'w rhoi wrth galon popeth y mae ei hasiantaethau moduro yn ei wneud.

Amlinellir fy argymhellion a chynigion ar gyfer camau pellach o dan bedair thema allweddol.

Yn gyntaf, **rhaid i DVLA gyflymu ac ehangu ar ei gweddnewidiad digidol**. Dyma'r allwedd ar gyfer gwasanaethau gwell, a gostyngiadau sylweddol mewn cost. Mae nifer sylweddol o wasanaethau a thrafodion y DVLA yn parhau yn rhai papur yn bennaf. Thema gyffredin yn deillio o drafodaethau gyda rhanddeiliaid oedd yr angen i gynyddu nifer y gwasanaethau ar-lein. Mae cwsmeriaid eisiau prosesau modern sy'n caniatáu hyblygrwydd cynyddol yn y ffordd y mae gwasanaethau yn cael eu cyflwyno. Mae llwyfan TG modern, datblygu sgiliau staff a newid prosesau, ynghyd â datblygu a gweithredu ceisiadau yn well yn rhagofynion brys i'r gweddnewidiad hwn.

Yn ail, dylai'r DVLA **ostwng baich ei ofynion ar gwsmeriaid a busnesau ac agor y ffordd i eraill y tu allan i'r llywodraeth gyflwyno rhai o'i gwasanaethau**. Nid oes amheuaeth bod y gwasanaethau sy'n cael eu darparu yn rhai cywir a dylid parhau i'w cyflwyno. Serch hynny mae angen mwy o ffocws ar ddarparu'r un gwasanaethau hyn yn well. Rhaid i'r DVLA sicrhau bod anghenion cwsmeriaid yn cael eu deall yn gywir. Dylid ystyried a allai gweithgareddau nad ydynt yn rhai craidd gael eu cyflwyno'n well gan eraill neu trwy eraill. Rwy'n gwneud argymhellion

er mwyn herio rhai polisïau ac arferion sy'n bodoli ers amser maith megis oed adnewyddu trwydded yrru, a'r ffordd y mae gwasanaethau, megis asesiadau meddygol gyrwyr yn cael eu cyflwyno. Argymhellaf fod y bwrdd yn ystyried amseriad a phriodoldeb rhoi gwaith pellach ar gontract allanol, er enghraifft, casglu treth car, yn enwedig o ystyried cyflwyno taliadau debyd uniongyrchol a diddymu'r ddisg dreth sydd yn yr arfaeth at fis Hydref 2014.

Ni welaf angen dybryd i newid model masnachol y sefydliad ond dylid ystyried perthnasedd model(au) masnachol newydd a rôl y llywodraeth o fewn gweithgareddau DVLA fel rhan o broses i ddyfeisio strategaeth 5 mlynedd. Dylid llunio hyn fel blaenoriaeth.

Yn drydydd, **rhaid i'r DVLA gael strwythur llywodraethu a rheoli sy'n addas ar gyfer y byd newydd y bydd yn gweithredu o'i fewn**. Nid yw'r newidiadau ar droed a'r rheini a gynigir heb risg ac mae'n bwysig bod y risgiau hynny yn cael eu deall yn gywir a'u rheoli'n dda.

Mae llywodraethu da a bwrdd cryf gyda buddsoddiad yn y sgiliau cywir i'r dyfodol yn hanfodol. Er fy mod yn awyddus i beidio ag ychwanegu at ddarlun sydd eisoes yn gymhleth, rwy'n argymell penodi cadeirydd annibynnol, yn adrodd yn uniongyrchol at yr Adran Drafnidiaeth, gydag adolygiad cymesur o'r tirlun llywodraethu cyffredinol.

Yn olaf, **dylid gwneud y gorau o werth y DVLA fel darparwr gwasanaeth y llywodraeth**. Credaf yn gryf, fel rhan o strategaeth gyffredinol y llywodraeth dros rannu swyddogaethau a gwasanaethau ar draws ffiniau adrannol ac asiantaethau, y dylai'r DVLA greu canolfan ragoriaeth ddigidol. Yn ychwanegol, mae gan y DVLA rai gweithgareddau nad ydynt yn rhai craidd gan gynnwys cyfleusterau o'r radd flaenaf, ond sy'n cael eu tanddefnyddio, y gellid eu defnyddio'n ehangach. Yn eu plith y mae canolfan argraffu, sydd ar hyn o bryd yn rhedeg ar 65% o'i gallu, a chanolfan gyswllt sy'n cael ei chydnabod fel patrwm yn y sector cyhoeddus a phreifat. Dylai Swyddfa'r Cabinet a Llywodraeth Cymru weithio gyda'r adran i ddatblygu'r agenda rhagoriaeth hwn gyda phartneriaid lleol fel rhan o ymdriniaeth ddatblygu economaidd ehangach o fewn Cymru.

Disgwyliaf i'r camau a amlinellir yn yr adroddiad hwn gael eu cynnwys o fewn cynllun busnes cadarn gyda cherrig milltir clir a chanlyniadau, a strategaeth lliniaru ar risg. Bydd hyn yn galluogi arbedion effeithlonrwydd cynnar a gostyngiad yn y ffioedd a'r costau y mae'r DVLA yn eu codi ar ei defnyddwyr gwasanaeth.

1. Cyflwyniad

Cefndir i'r adolygiad

Fel rhan o'r Strategaeth Gwasanaethau Moduro a gyhoeddwyd yn 2013, ymrwymodd yr Adran Drafnidiaeth i gyflwyno gwasanaethau moduro mwy ystyrlon ac effeithlon. Comisiynwyd yr adolygiad hwn i sicrhau bod y DVLA yn chwarae ei rhan wrth ddatblygu'r uchelgais honno. Mae'r adolygiad yn canolbwyntio ar weithrediadau cyfredol y DVLA, ei gwasanaethau a'i rhaglen newid. Mae'n gwneud argymhellion ar gyfer strategaeth fusnes yn y dyfodol a fydd yn galluogi gweddnewidiad gwasanaeth digidol a newid sylweddol mewn effeithlonrwydd, wrth gefnogi twf economaidd a bodloni rhwymedigaethau statudol.

Cyhoeddwyd yr adolygiad gan y Gweinidog Ffyrdd, Stephen Hammond, ym mis Hydref 2013 a ddywedodd:

> *"Mae gan y DVLA enw da am gyflwyno safonau gwasanaeth o safon fyd-eang, ond ceir lle i wella bob amser, yn enwedig gyda thwf technoleg ddigidol.*
>
> *Dymunwn i'r DVLA arwain y ffordd wrth ddarparu gwasanaethau digidol gwych sy'n bodloni anghenion eu cwsmeriaid. Bydd yr adolygiad hwn yn cynnig cyfle i adnabod sut y bydd y DVLA yn gweithredu yn y dyfodol i fodloni anghenion modurwyr a busnesau."*

Mae cylch gorchwyl yr adolygiad wedi'i gynnwys yn Atodiad A.

2. Cefndir i'r DVLA

Mae'r DVLA yn gyfrifol am sefydlu a chynnal cofnod cywir o bawb sydd â'r hawl i yrru, ynghyd â chofrestr o'r holl gerbydau sydd â'r hawl i deithio ar ffyrdd cyhoeddus.

Diben allweddol y DVLA yw sicrhau bod cofrestrau cyflawn a chywir o'r gyrwyr a'r cerbydau yn cael eu cadw a bod y cofrestrau mor hygyrch ac mor hyblyg â phosibl, i'r rheini sydd â'r hawl i'w defnyddio.

Diogelwch ar y ffyrdd yw un o ganlyniadau polisi allweddol yr Adran Drafnidiaeth. Mae gan y DVLA rôl gyfrannol i'w chwarae wrth gyflawni hyn trwy ddarparu a chynnal cofrestrau cyflawn a chywir. Mae'r DVLA yn gweithio gyda'r heddlu, y llysoedd a'r Asiantaeth Safonau Gyrwyr a Cherbydau, ac yn eu cefnogi, i atal cerbydau nad ydynt wedi'u trwyddedu (yn allweddol y rheini nad ydynt yn addas i'r ffordd fawr neu nad ydynt wedi'u hyswirio) ynghyd â'r gyrwyr hynny sydd wedi'u gwahardd, nad ydynt yn ffit yn feddygol neu nad oes ganddynt yr hawl cywir rhag defnyddio ffyrdd cyhoeddus.

Mae'r DVLA hefyd yn gweithio'n agos gydag adrannau ac asiantaethau eraill y llywodraeth gan gynnwys y Swyddfa Gartref, Y Weinyddiaeth Gyfiawnder, Y Trysorlys a Llu Ffiniau'r DU ac awdurdodau lleol i gyflwyno eu gofynion polisi, megis rheoli traffig a gostwng allyriadau carbon. Mae sylfaen cwsmeriaid sector preifat y DVLA yn eang iawn hefyd yn cynnwys sefydliadau o fewn y diwydiant trafnidiaeth a logisteg megis gwerthwyr modur, cwmnïau yswiriant, sefydliadau fflyd a masnachol eraill megis casglwyr data, cwmnïau cyllid a gweithredwyr parcio.

Safbwynt hanesyddol

Yn wreiddiol, cafodd gofynion trwyddedu gyrwyr a cherbydau yn y DU eu gweinyddu gan awdurdodau lleol. Ym 1965, penderfynodd y llywodraeth y dylai'r trefniadau gael eu canoli er mwyn darparu arbedion effeithlonrwydd a manteisio ar dechnolegau newydd gan gynnwys prosesu data yn awtomatig. Dewiswyd Abertawe mewn ymgynghoriad â'r Adran Gyflogaeth.

Ym 1973, dechreuodd y Ganolfan Trwyddedu Gyrwyr a Cherbydau (DVLC) gofrestru a thrwyddedu'r holl yrwyr a cherbydau newydd. Yn y lle cyntaf, cafodd 81 o swyddfeydd rhanbarthol eu cadw i ddarparu gwasanaethau i'r cwsmeriaid. Erbyn 1985, roedd tua 95% o'r holl drafodion treth car ar gael mewn dros 4,000 Swyddfa'r Post® a gostyngodd nifer y swyddfeydd rhanbarthol i 53. Ym mis Ebrill 1990, daeth y DVLC yn Asiantaeth Weithredol yr Adran Drafnidiaeth a elwir yn Asiantaeth Trwyddedu Gyrwyr a Cherbydau (DVLA). Roedd gan y DVLA statws Cronfa Fasnachu rhwng Ebrill 2004 a Mawrth 2011.

Yn 2012, gwnaed penderfyniad i gau'r swyddfeydd lleol a oedd yn weddill ac i ganoli'r gweithrediadau gorfodi yn Abertawe. Gyda chau Swyddfeydd Lleol olaf y DVLA ym mis Rhagfyr 2013, mae gwasanaethau cownter i'r cwsmer bellach ar gael trwy gyfryngwyr yn bennaf Swyddfa'r Post Cyf.

Fframwaith deddfwriaethol

Gweithreda'r DVLA ei weithgareddau trwyddedu gyrwyr ym Mhrydain Fawr a'i weithgareddau trwyddedu a chofrestru cerbydau ledled y DU, ar ran yr Ysgrifennydd Gwladol dros Drafnidiaeth. Y sylfaen ddeddfwriaethol ar gyfer y meysydd cyfrifoldeb allweddol yw fel a ganlyn:

Gwasanaeth	Deddfwriaeth		
	Ewropeaidd	Sylfaenol	Is-deddfwriaeth
Trwyddedu Gyrwyr	Cyfarwyddeb 2006/126/EC	Deddf Traffig Ffyrdd 1988	Rheoliadau Cerbydau Modur (trwyddedau gyrru) 1999
Trwyddedu Cerbydau		Deddf Treth Car a Chofrestru 1994	Rheoliadau Cerbydau Ffyrdd (cofrestru a thrwyddedu) 2002
Cofrestru Cerbydau	Cyfarwyddeb 1999/37/EC	Deddf Treth Car a Chofrestru 1994	Rheoliadau Cerbydau Ffyrdd (cofrestru a thrwyddedu) 2002

Ni chymerir unrhyw newidiadau deddfwriaethol sylweddol o fewn yr adolygiad hwn.

Strwythur cyfredol y sefydliad

Y DVLA sy'n gyfrifol am gynnal dros 45 miliwn o gofnodion gyrwyr a 37 miliwn o gofnodion cerbydau gweithredol. Mae'r **ddolen** hon yn cynnig manylion ynglŷn â chyfaint a math y trafodion sy'n effeithio ar y cofrestrau bob blwyddyn. Mae'r sefydliad a'r brand yn rhai yr ymddiriedir ynddynt, ac mae ganddi hanes profedig wrth fodloni targedau y mae'r Ysgrifennydd Gwladol yn eu cyhoeddi. Mae ei gwaith yn rhan annatod a phwysig o ymdriniaeth y llywodraeth tuag at ddiogelwch ar y ffyrdd.

Cymariaethau rhyngwladol

Comisiynwyd darn annibynnol o waith i archwilio sut y mae gwledydd eraill yn rheoli gweithgareddau trwyddedu a chofrestru gyrwyr a cherbydau. Roedd hyn yn cymharu swyddogaethau, gwasanaethau a model gweithredu'r DVLA yn erbyn saith gwlad yn fanwl, a chydag eraill ar lefel uwch.

Mae'r swyddogaethau craidd o fewn y 'gadwyn' trwyddedu cerbydau a gyrwyr yn weddol gyson ar draws yr holl wledydd. Serch hynny, ychydig iawn sy'n gyffredin yng nghwmpas cyffredinol gwasanaethau neu swyddogaethau'r sefydliadau priodol. Yr enghraifft fwyaf cyffredin o'r gwasanaeth a ddarperir gan sefydliadau cyfwerth ond nad ydynt yn cael eu darparu gan y DVLA ar hyn o bryd yw profi gyrwyr. Ymhlith yr enghreifftiau eraill yr oedd talu taliadau atal tagfeydd neu docynnau parcio. Mae rhai sefydliadau yn darparu ystod ehangach o swyddogaethau nad ydynt yn gysylltiedig â moduro, gan gynnwys trwyddedu arfau a chynhyrchu cardiau adnabod.

O fewn Ewrop, cafwyd symudiad at fodelau gweithredu cenedlaethol mwy 'canolog' dros y ddegawd ddiwethaf. O fewn rhai gwledydd yn Ewrop gyda graddfa debyg o ran gyrwyr a cherbydau â'r DU, mae system ffederal dal mewn grym gyda llywodraeth leol neu ranbarthol yn cymryd peth o'r cyfrifoldeb, neu'r cyfrifoldeb i gyd, dros drwyddedu cerbydau a/neu yrwyr. Gan hynny, mae gan y DU un o'r modelau gweithredu canolog mwyaf sefydledig. Y tu allan i Ewrop, mae model sydd wedi'i ddatganoli'n fwy ar sail cyfrifoldeb gwladwriaeth neu dalaith yn bodoli.

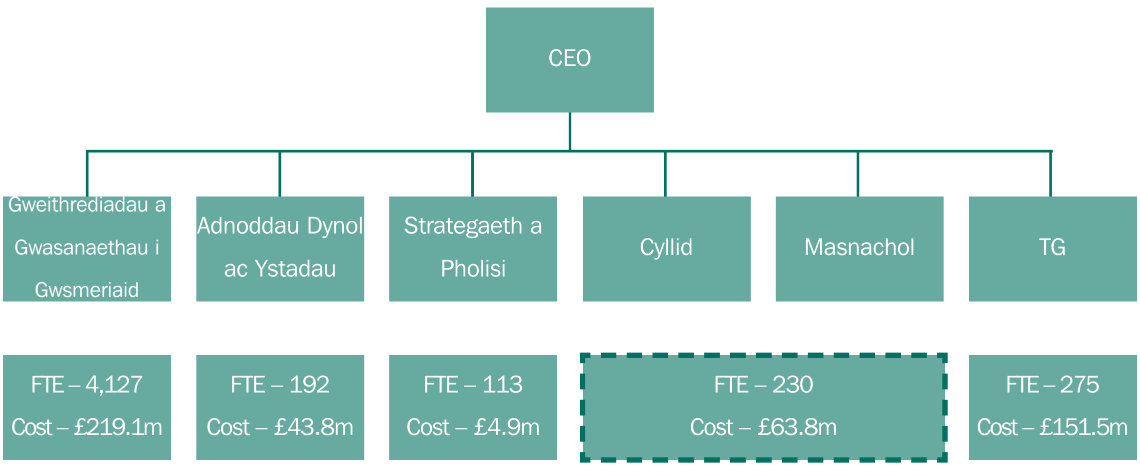
Mae ffocws cynyddol ar gynyddu'r mynediad at wasanaethau trwy sianeli digidol ym mwyafrif y gwledydd. Serch hynny, nid oedd gwybodaeth ar y defnydd digidol ar gael yn rhwydd. O dan yr amgylchiadau cyfyngedig, roedd y DVLA yn arwain y grŵp cymharydd. Roedd bodlonrwydd cwsmeriaid hefyd yn cael ei ystyried fel cymharydd. Amrywiodd y sgorau o 70% i 93%, gyda'r DVLA ar ben uchaf y cymaryddion a adolygwyd.

Ar sail y lefel gymhariaeth uchel hon, ymddengys bod y DVLA yn perfformio'n ffafriol. Ceir cwmpas i wneud mwy, megis darparu gwasanaethau ychwanegol, naill ai'n uniongyrchol gysylltiedig â gweithgareddau modur eraill (e.e. talu am barcio) neu sy'n gofyn am brosesau tebyg (e.e. unrhyw fath o drefn drwyddedu ar gyfer gweithgareddau nad ydynt yn rhai moduro). Gan fod ystod y gwasanaethau a ddarperir gan sefydliadau cyfwerth yn amrywio mor sylweddol, mae'n anodd cymharu effeithlonrwydd cost.

Bwrdd y DVLA

Penodwyd prif weithredwr newydd ym mis Tachwedd 2013 a chafodd y bwrdd ei ailstrwythuro i gynnwys chwe chyfarwyddwr gweithredol a thri aelod bwrdd anweithredol annibynnol. Mae'r bwrdd yn cael ei gadeirio gan y prif swyddog gweithredol.

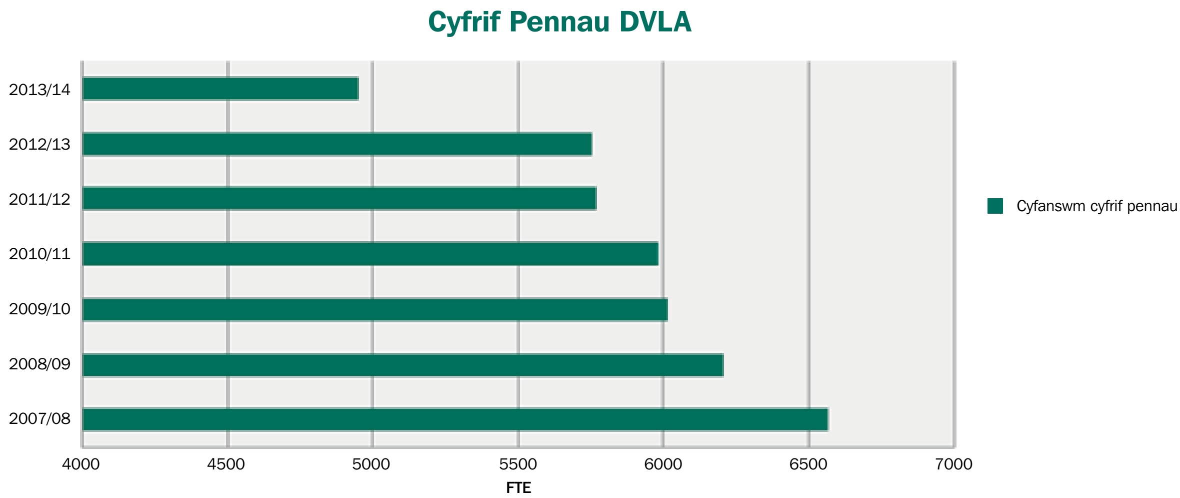
Mae gan yr aelodau bwrdd anweithredol gefndiroedd sector preifat o fewn cyllid, cyflwyno digidol a bancio ac yn defnyddio'u sgiliau yn uniongyrchol yn y cyfarfodydd bwrdd gweithredol misol a thrwy'r Pwyllgor Archwilio. Bydd gan y cyfarwyddwyr gweithredol feysydd penodol o gyfrifoldeb gweithredol ac atebolrwydd ond mae'r recriwtio yn parhau. Dangosir y strwythur newydd isod gyda'r ffigurau Cyfwerth ag Amser Llawn yn adlewyrchu cau'r Rhwydwaith Swyddfeydd Lleol a'r rhagolwg alldro ariannol diweddaraf:



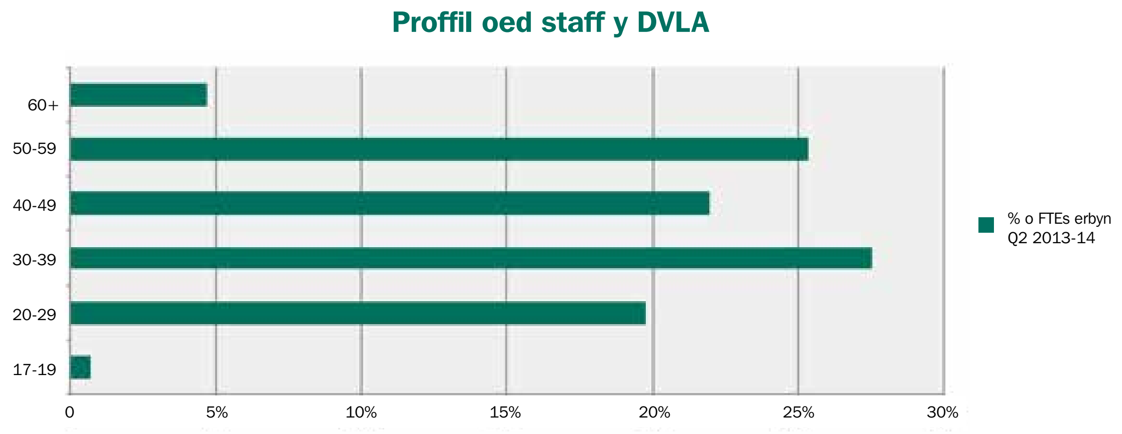
* mae'r Cyfwerth ag Amser Llawn (FTE) a'r hollt costau wedi'u seilio ar y strwythur sefydliadol cyn yr ad-drefnu ym mis Rhagfyr 2013.

DVLA workforce

Y DVLA yw un o'r cyflogwyr mwyaf yn ardal Abertawe, gyda mwy a frif y staff yn byw yn Abertawe neu'r ardal gyfagos iawn. Mae'r graff isod yn rhoi dadansoddiad o'r staff sydd wedi'u cyflogi er 2007.



Rhagwelir y bydd y ffigwr staffio cyffredinol yn disgyn i tua 4,950 erbyn 31 Mawrth 2014. Ar ddiwedd mis Tachwedd 2013, roedd y gweithlu yn cynnwys 62% o ferched a 38% o ddynion gyda'r graff a ganlyn yn dangos yr hollt oed cyfredol fel canran.



Mae'r gweithlu yn sefydlog, ac er gwaethaf mynd trwy gyfnod o ansicrwydd sylweddol, mae'r lefel gyswllt yn 56%. Mae hyn yn gynnydd o 2% o'r Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil blaenorol a gynhaliwyd yn 2012 sy'n arwydd bod y staff yn parhau wedi'u cymell yn weddol ac yn deyrngar i'r sefydliad.

Gogledd Iwerddon

Cynhaliwyd ymgynghoriad ar newid y ffordd y mae gwasanaethau cerbydau yn cael eu cyflwyno yng Ngogledd Iwerddon dros yr haf. Gan ddibynnu ar ganlyniad yr ymgynghoriad hwnnw, gallai'r DVLA gynnal gwasanaethau cysylltiedig â cherbydau ar gyfer y DU gyfan. Nid oes penderfyniadau wedi'u gwneud hyd yma.

3. Gwasanaethau'r DVLA

Fe wnaeth yr adolygiad ddadansoddi gwasanaethau allweddol y DVLA fel yr amlinellir yn y cylch gorchwyl gwreiddiol. Mae crynodeb byr o'r wybodaeth ar bob un o'r meysydd gwasanaeth hyn wedi'u cynnwys yn yr adran hon.

Gwasanaethau trafodol

Cofrestr gyrwyr

Mae'r gofrestr gyrwyr yn cynnwys gwybodaeth am 45 miliwn o yrwyr. Y DVLA sy'n gyfrifol am greu a chynnal cofnodion gyrwyr a chyhoeddi trwyddedau gyrru arferol a galwedigaethol (bws a lori). Mae'n cofnodi troseddau trwyddedau gyrru megis ardystiadau a gwaharddiadau. Yn 2012/13, cynhaliodd y DVLA dros 15 miliwn o drafodion gyrwyr.

Cofrestr cerbydau

Mae'r gofrestr cerbydau yn cynnwys manylion 37 miliwn o gerbydau trwyddedig gyda phob un yn cael eu hadnabod gan nod cofrestru unigryw. Y DVLA sy'n gyfrifol am greu a chynnal cofnodion cerbydau a chyhoeddi tystysgrifau cofrestru cerbydau, casglu treth car cerbydau, rhoi ad-daliadau, a chofnodi manylion ceidwaid, damweiniau, sgrap a lladrad. Yn 2012/13, cynhaliodd y DVLA dros 97 miliwn o drafodion cerbydau.

Mae'r ddwy gofrestr neu gronfa ddata hyn yn sail i gamau:

- i ganiatáu i dreth car gael ei chasglu yn effeithiol ar ran Trysorlys ei Mawrhydi
- gan yr heddlu, i sicrhau bod y gyfraith yn cael ei pharchu a'i chadw er mwyn cadw defnyddwyr y ffyrdd yn ddiogel, ac
- i gefnogi mentrau eraill y llywodraeth megis rheoli traffig a gostwng allyriadau carbon

Canolfan Gyswllt

Mae Canolfan Gyswllt y DVLA yn ateb holl ymholiadau ffôn ac e-bost cysylltiedig â gyrwyr a cherbydau gan aelodau'r cyhoedd, a chyrff masnachol a chyhoeddus. Mae'r Ganolfan Gyswllt hefyd yn cynnig cymorth ffôn ar gyfer gwasanaethau trwyddedu gyrwyr a cherbydau digidol a hi yw'r swyddogaeth canolfan gyswllt yr Adran Drafnidiaeth. Y Ganolfan Gyswllt yw'r gweithrediad un safle mwyaf yn y DU. Rhagwelir y bydd y galwadau a'r negeseuon e-bost blynyddol yn 12 miliwn ar gyfer y flwyddyn ariannol 2013-14. Yn 2012, enillodd Canolfan Gyswllt y DVLA wobr 'Canolfan Gyswllt Gyffredinol Orau'r Flwyddyn', gan y Gymdeithas Cyswllt Cwsmeriaid.

Cyfleusterau argraffu

Mae gan y DVLA weithrediad argraffu a phostio cynhwysfawr, modern, diogel, dynamig a hyblyg. Mae'n argraffu ac yn cyhoeddi holl ddogfennau'r DVLA sy'n cynnwys trwyddedau gyrru cerdyn clyfar personol, tystysgrifau cofrestru cerbydau, disgiau treth a nodiadau atgoffa trwyddedau. Mae hefyd yn argraffu ac yn cyhoeddi dogfennau ar ran adrannau eraill y llywodraeth e.e. Hawlen Preswylio Biometreg ar gyfer y Swyddfa Gartref. Ar hyn o bryd mae'n rhedeg ar 65% o'i allu.

Casglu treth

Mae'r Dreth Car yn dreth anuniongyrchol a godir yn flynyddol ar gerbydau gan ddefnyddio'r rhwydwaith ffyrdd. Trysorlys ei Mawrhydi sy'n gyfrifol am osod cyfraddau ar gyfer treth car trwy'r Gyllideb flynyddol. Mae'r DVLA yn casglu treth car ar ran Trysorlys ei Mawrhydi ac mae'n gyfrifol am reoli efadu treth a gorfodi. Yn 2012-13, casglodd yr asiantaeth dros £6 biliwn mewn treth car. Ariennir cost y gweithgareddau hyn gan Drysorlys ei Mawrhydi trwy'r Adran Drafnidiaeth. Dangosodd yr Arolwg Efadu Ymyl Ffordd mwyaf diweddar, a gwblhawyd gan yr Adran Drafnidiaeth yn unol â'r Côd Ymarfer dros Ystadegau Swyddogol ac a gyhoeddwyd yn ystod y cyfnod adolygu, mai dim ond 0.6% yw'r lefel efadu ar hyn o bryd. Gellir gweld y manylion **yma**. Bydd cynigion i derfynu ar gyhoeddi disg treth papur a chaniatáu talu trwy ddebyd uniongyrchol yn cael eu gweithredu erbyn mis Hydref 2014.

Gwasanaethau meddygol gyrwyr

Mae gan y DVLA rôl i asesu ffitrwydd meddygol gyrwyr i yrru ym Mhrydain Fawr gyda'r nod o gadw'r ffyrdd yn ddiogel. Mae'r system drwyddedu gyfredol yn gosod rhwymedigaeth ar y gyrrwr i hysbysu'r DVLA o unrhyw gyflwr meddygol a allai effeithio ar eu ffitrwydd i yrru. Pan fydd gyrrwr yn gwneud y datganiad hwn, mae ymchwiliad yn cael ei gynnal i asesu pa un a ddylai unigolion gadw eu hawl i yrru ai peidio. Yn 2012/13, cynhaliodd tîm Meddygol Gyrwyr ymchwiliadau i ffitrwydd i yrru 750,000 o yrwyr.

Cofrestriadau personol

Mae'r nod cofrestru yn fodd o adnabod cerbyd, yn bennaf at ddibenion treth a gorfodi'r gyfraith. Nid yw nodau cofrestru yn eitemau eiddo yn eu iawn eu hunain, ac nid yw'n bosibl caffael eu teitl cyfreithiol. Fe'i neilltuir i gerbydau yn hytrach na cheidwaid fel rhan o'r broses gofrestru sy'n ofynnol gan y gyfraith. Er mwyn bodloni'r diddordeb eang mewn nodau cofrestru personol, mae cyfleusterau arbennig ar gael er mwyn caniatáu i fodurwyr gaffael a chadw'r defnydd ar nodau cofrestru. Yn 2012/13, gwerthodd y DVLA tua 250,000 o nodau cofrestru, gan gasglu ryw £68 miliwn a phrosesu dros 750,000 o drosglwyddiadau a chadw gafael.

Cydymffurfio a gorfodi

Mae cydymffurfio yn golygu'r ffordd y mae cwsmeriaid yn cydymffurfio â'u gofynion cyfreithiol. Mae gweithgaredd gorfodi yn cynnwys pob cam sy'n cefnogi lefelau uchel o gydymffurfiad ac yn cynnwys camau ffurfiol a chamau yn erbyn cwsmeriaid ar gyfer diffyg cydymffurfiad parhaus. Ymhlith y meysydd gweithredu arferol y mae gorfodaeth treth car; gorfodaeth yswiriant parhaus; taliadau gwrthodedig; cofrestru cyflenwyr rhifau cofrestru; a gorfodi adnewyddiadau deng mlynedd.

Polisi a rheoli rhwymedigaethau cyfreithiol domestig/Undeb Ewropeaidd

Mae gan dimau polisi'r DVLA gyfrifoldeb dros ddatblygu, dylanwadu a gweithredu polisïau yn ymwneud â thrwyddedu gyrwyr a chofrestru cerbydau. Maen nhw hefyd yn canolbwyntio'n agos ar gefnogi prosiectau a rhaglenni wrth weithredu mentrau ehangach y llywodraeth. Mae'r timau yn gweithio'n agos gyda rhanddeiliaid a chwsmeriaid i ystyried opsiynau a datblygu'r dystiolaeth sy'n ofynnol i gefnogi argymhellion. Mae'r timau hefyd yn gysylltiedig hefyd â chyflwyno newidiadau deddfwriaethol, datblygu ymgynghoriadau ac asesiadau effaith.

Gwasanaethau ar gyfer sefydliadau eraill y sector cyhoeddus

Mae'r DVLA yn darparu gwasanaethau ar gyfer nifer o sefydliadau eraill y sector cyhoeddus. Mae hyn yn cynnwys cyhoeddi trwyddedau gyrru ar gyfer Asiantaeth Gyrwyr a Cherbydau yng Ngogledd Iwerddon, cyhoeddi Hawlen Preswylio Biometreg ar gyfer y Swyddfa Gartref, ac anfon llythyron Cylchfa Allyriadau Isel ar ran Trafnidiaeth Llundain. Mae'r data y mae'r DVLA yn ei gadw yn cael ei rannu gyda nifer o gyrff y sector cyhoeddus at nifer o ddibenion. Er enghraifft, yr heddlu, y gwasanaeth llysoedd ac awdurdodau lleol.

Gwasanaethau i'r sector preifat

Mae'r DVLA hefyd yn rhannu data gydag ystod o ddefnyddwyr y sector preifat os yw'n deg ac yn gyfreithlon i wneud hynny ac yn cydymffurfio â'r Ddeddf Diogelu Data. Mae'r data sy'n cael ei ddatgelu wedi'i gyfyngu i'r hynny y mae ei angen i fodloni diben y cais. Mae hyn yn cynnwys rhoi data'r gyrwyr i endidau masnachol sy'n cyflogi gyrwyr er mwyn gwirio hawl gyda chaniatâd yr unigolyn, a chyflenwi data ceidwad car i'r rheini sydd ag achos rhesymol i wybod pwy sy'n gyfrifol am gerbyd penodol. Mae data cerbydau, heb wybodaeth y ceidwad, hefyd yn cael ei ddarparu mewn swmp i ystod o gwmnïau.

4. Canfyddiadau allweddol ac argymhellion

Cyflwyniad

Yn gyffredinol, mae'r DVLA eisoes yn sefydliad llwyddiannus. Mae'n cynnal system effeithiol o drwyddedu a chofrestru, ac yn cynnal lefelau eithriadol o uchel o gydymffurfiad treth car. Mae ei gwaith yn gwneud cyfraniad sylweddol at ddiogelwch ar y ffyrdd ac mae ei data yn cefnogi llawer o swyddogaethau eraill llywodraeth a chyhoeddus. Mae'n uchel ei pharch gan randdeiliaid, ac mae lefelau bodlonrwydd cwsmeriaid yn uchel. Mae ganddi weithlu sefydlog ac ymrwymedig ac mae'n rhan arwyddocaol o fywyd a'r economi yn Ne-orllewin Cymru.

Y mae'r Asiantaeth, er hynny, wrth groesffordd. Er mwyn cynnal ei llwyddiant, mae angen iddi newid er mwyn ymateb i'r amgylchedd sy'n esblygu y mae'n gweithio o'i fewn. Mae'r amgylchedd hwnnw yn cynnwys ymrwymiad y llywodraeth i ddigidol yn ddiofyn, datblygiadau sylweddol yn isadeiledd TG y llywodraeth a'r ffordd y mae hyn yn cael ei ddatblygu, ei gaffael a'i reoli, ac ymrwymiad i ddarparu gwasanaethau gwell sy'n fwy addas i anghenion ei gwsmeriaid y mae eu gofynion yn datblygu yn yr un modd o fewn byd modern.

Gallai ymateb y DVLA hyd yma gael ei ddisgrifio'n dda yn dactegol ac yn weithredol ond nid cystal yn strategol. Ceir diffyg cynllun strategol hirdymor neu olwg glir o'r ffordd orau i ymateb i ofynion ei chwsmeriaid amrywiol. Er bod rhai datblygiadau sylweddol wedi'u gwneud yn y gwasanaethau digidol, nid yw ei hymdriniaeth yn gynhwysfawr nac yn unedig ac mae pocedi o arferion hen ffasiwn a drud yn parhau. Mae hyn yn dal y sefydliad yn ei ôl ac mae'r adolygiad yn canolbwyntio ar rai o'r meysydd hyn a sut y gellir gwella arnynt isod.

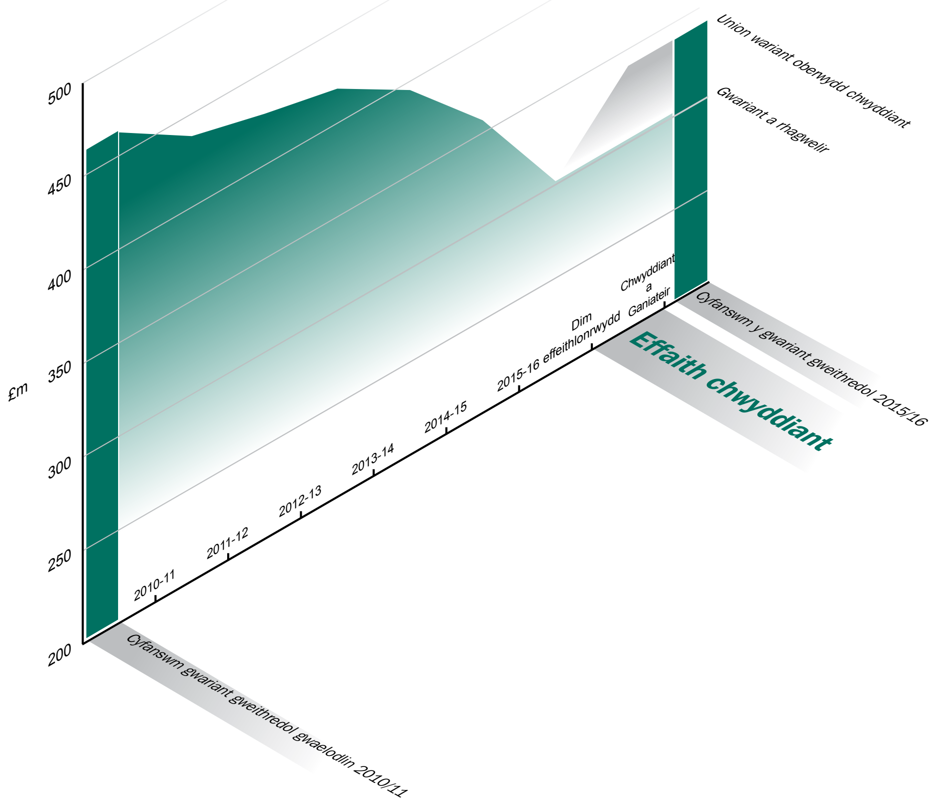
Rhaglen ddiwygio gyfredol

Canfu'r adolygiad raglen ddiwygio gyfredol i gyflwyno arbedion byr dymor ar raddfa fawr a chynllun i gyflwyno arbedion pellach yn y dyfodol. Mae nifer o ymrwymiadau arfaethedig hyd at 2015 a fydd, heb ymyrraeth bellach, yn cyflwyno gwasanaethau newydd a gwell. Gellir dadlau, serch hynny, bod y gyrwyr strategol allweddol ar gyfer DVLA yn bennaf wedi canolbwyntio'n fewnol. Maen nhw'n ymwneud â:

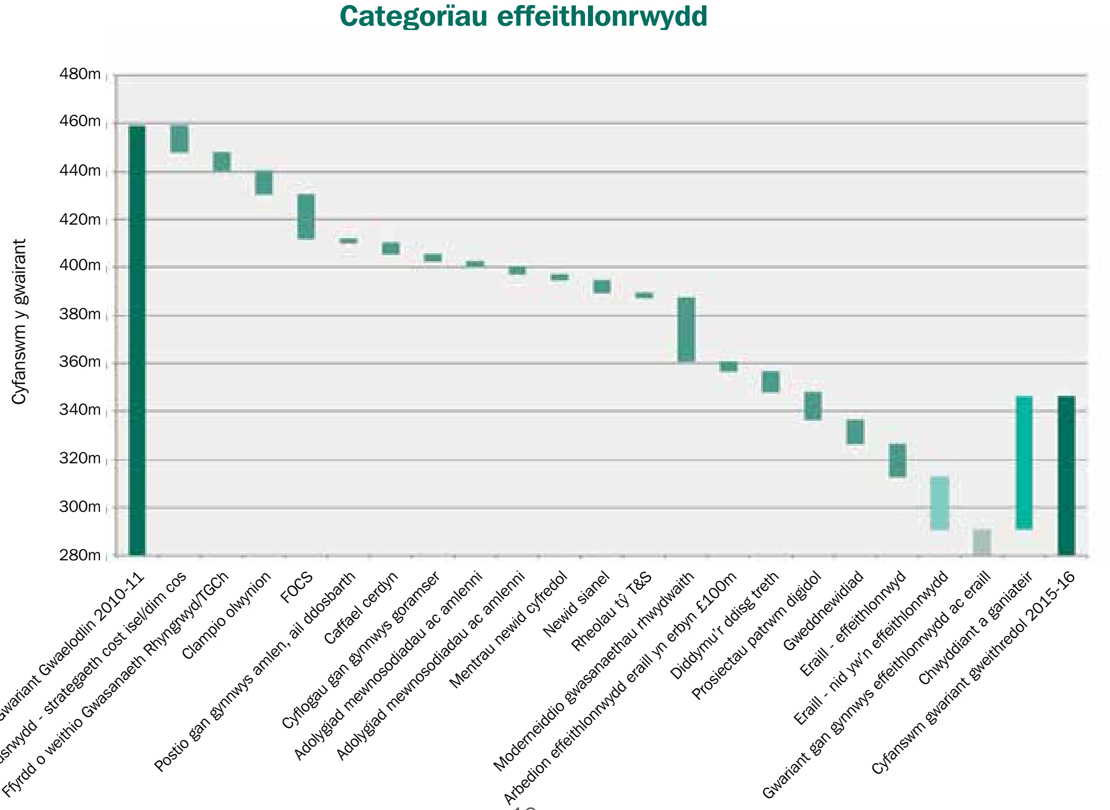
- cyflwyno rhaglen sylweddol o arbedion effeithlonrwydd – i gyflawni arbediad o £100m ar sylfaen gynaliadwy o fewn 5 mlynedd o waelodlin 2010-11
- cynyddu cywirdeb – trwy gynnal ymarferion glanhau data, e.e. mae gan y DVLA dîm ymroddedig ar gyfer sganio ei chronfeydd data am wallau, sydd wedyn yn cael eu trosglwyddo i dimau ansawdd data ymroddedig i ymchwilio iddynt. Hefyd, croeswirio data gyda chronfeydd data eraill ac adolygu ffurflenni e.e. gwaith diwydiant yswiriant ar Weld Cofnodion Gyrwyr ac adolygu ffurflenni
- gwella cydymffurfiad – trwy ostwng cerbydau heb dreth a heb yswiriant trwy weithredu Cofrestru Parhaus, a thrwy ostwng nifer y gyrwyr heb yswiriant trwy Orfodaeth Yswiriant Parhaus
- cyfrannu at yr Her Fiwrocratiaeth – trwy ddileu'r angen am wrthran papur y trwydded yrru, dileu'r angen am hysbysiadau oddi-ar-y-ffordd statudol blynyddol, dim ond cyhoeddi dogfennau cofrestru ar gyfer gweithredwyr fflyd yn ôl yr angen, a dileu'r angen i wirio yswiriant wrth ymgeisio am dreth.

Mae'r DVLA yn rhagori ar ei rhagolwg effeithlonrwydd, gan gyflwyno £40.6m o'i tharged effeithlonrwydd o £100m erbyn mis Mawrth 2013. Mae'r DVLA bellach yn rhagweld £62.7m o arbedion erbyn mis Mawrth 2014. Yn ychwanegol, mae ymrwymiad i wneud arbedion pellach o nifer o fentrau gan gynnwys dileu'r ddisg dreth a gwrthran trwydded yrru a gafodd eu hadlewyrchu yng nghylch gwario 2013 y llywodraeth. Mae'r graffiau isod yn dangos yr arbedion effeithlonrwydd a rhagwelir.

Siwrnai effeithlonrwydd y DVLA - Gwariant gweithredol er 2011



Siwrnai effeithlonrwydd y DVLA - Gwariant gweithredol er 2011 - Categorïau effeithlonrwydd



Mae'r DVLA yn adnabod yr angen i ddatblygu Cynllun Strategol hirdymor hyd at 2020 o leiaf gyda modelau ariannol i gyflwyno strategaeth ffioedd yn y dyfodol. Bydd hyn yn gostwng cost ei gwasanaethau i'r cwsmer ac ar yr un pryd yn sicrhau bod arian digonol yn cael ei gadw ar gyfer buddsoddiad cyfalaf yn y dyfodol. Mae'r DVLA wedi cadw safon 'Rhagoriaeth Gwasanaeth i Gwsmeriaid' y llywodraeth ac mae ei gwaith ar farn cwsmeriaid yn datblygu gyda ffocws cynyddol ar brofiad y defnyddiwr a mesur cadarn ar fodlonrwydd gwasanaeth. Mae'r tîm barn cwsmeriaid mewnol yn cefnogi gwaith patrwm y DVLA, gan ymgymryd â phrofi defnyddioldeb gyda chwsmeriaid ac maen nhw wedi cynnal nifer o arolygon cwsmeriaid, megis arolwg o arferion ail-drwyddedu.

Yn fwyaf diweddar, cyhoeddodd y canghellor yn Natganiad yr Hydref 2013 y byddai'r disg treth papur yn cael ei ddiddymu a gellid talu am dreth car trwy ddebyd uniongyrchol, erbyn mis Hydref 2014. O ystyried y cynlluniau cyfredol i ddileu gwrthran papur y trwydded yrru a'r angen i gynhyrchu manylion yswiriant a MOT adeg adnewyddu, mae pecyn helaeth eisoes wedi'i sefydlu i'w gwneud yn haws i ddefnyddwyr ddefnyddio gwasanaethau'r DVLA.

Serch hynny, mae cyflwyno'r rhaglen hon yn amodol ar risg sylweddol fel a ganlyn:

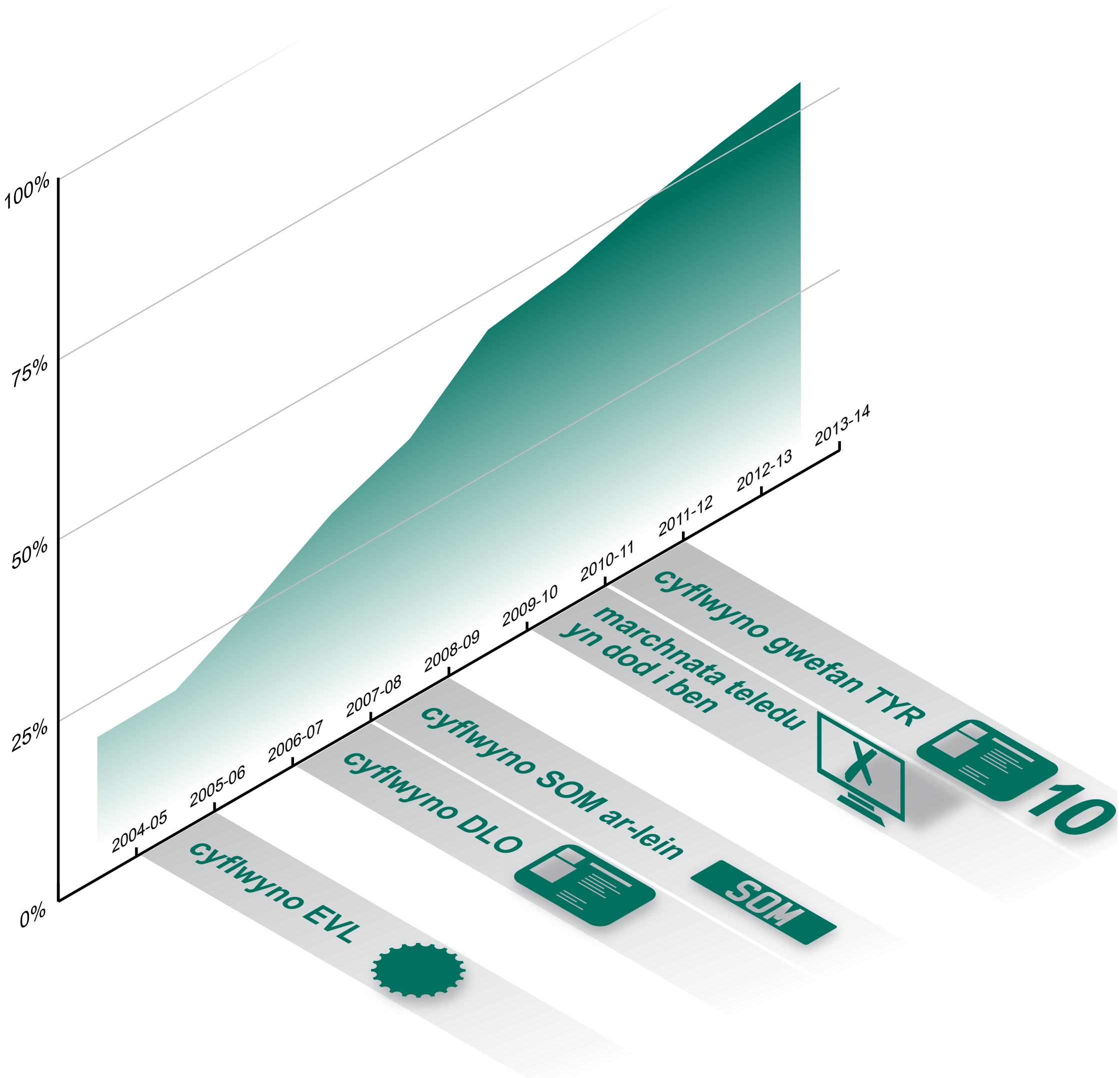
- Bydd y prif weithredwr a mwyafrif y bwrdd gweithredol yn newydd. Mae bwlch wedi bod yn yr arweinyddiaeth y mae angen ei llanw yn gyflym.
- Mae trefniadau llywodraethu cyfredol yn gymhleth ac yn cynnwys gweinidogion, yr adran a sawl rhan o ganolfan y llywodraeth yn Swyddfa'r Cabinet a'r Trysorlys sy'n gweithredu rheolaethau ariannol a phroses.
- Mae profiad DVLA ar weddnewidiad digidol yn anghyson. Mae ganddi ddiffyg sgiliau a phrofiad o fewn meysydd allweddol.
- Ceir rhaglen newid helaeth sy'n ymestyn y sefydliad. Ymhlith y blaenoriaethau cyfredol y mae gofynion gorfodol, her biwrocratiaeth a phatrymau digidol a allai rwystro yn hytrach na helpu'r ymgais ar gyfer cyfeiriad strategol newydd.
- Bydd y newid o 'bapur i ddigidol' yn cael effaith fawr ar bobl, a hynny o ran niferoedd a sgiliau.
- Mae gwasanaethau digidol pellach yn gofyn am weddnewidiad llwyr i brosesau a hynny ar lif gwaith awtomatig a dynol.
- Mae'r systemau TG a etifeddwyd yn gymhleth ac yn heriol. Mae'r sefydliad ar fin newid ei gyflenwyr a sylfeini'r trefniadau rheoli.
- Mae newid yr isadeiledd TG wrth gynnal gwasanaethau llywodraeth allweddol a datblygu rhai newydd yn heriol.

Rydym yn mynd i'r afael â'r risgiau hyn o fewn ein hargymhellion.

Awydd y cwsmer am fwy o sianeli digidol a rhai gwell gan ‘ganolfan ragoriaeth’ llywodraeth

Fe wnaeth y DVLA gyflwyno trwyddedu cerbydau electronig a Thrwyddedu Gyrwyr Ar-lein 10 mlynedd yn ôl. Mae trwyddedu cerbydau electronig yn cael ei hystyried yn fodel ymhlith gwasanaethau digidol llywodraeth oherwydd ei symlrwydd a rhwyddineb ei defnydd ond, er gwaethaf hyn, mae’r defnydd yn parhau islaw 60%.

Tuedd defnydd digidol



Mae trwyddedu cerbydau yn electronig yn un o blith nifer o wasanaethau sy'n benthyg eu hunain i'w digido ond, er gwaethaf troi at wasanaethau ar-lein yn gynnar, nid oes gan y DVLA strategaeth ddigidol glir na dealltwriaeth glir o'r hyn y mae hynny yn ei olygu i'w gwasanaethau a phrosesau mewnol.

O ganlyniad i'r ymdriniaeth drawslywodraethol at wasanaethau digidol, mae'r DVLA yn gweithio ar dri phatrwm digidol er mwyn symud rhai gwasanaethau ymlaen i'r lefel nesaf ac i gyflwyno rhai newydd. Mae rhanddeiliaid sy'n cynrychioli trawstoriad o'r sefydliadau wedi nodi'n glir bod awydd i'r DVLA fynd ymhellach ac yn gynt. Ceir cefnogaeth ar raddfa fawr i gynyddu nifer y trafodion digidol ac am roi mynediad cynyddol at y data y mae'r DVLA yn ei gadw ac i'w ddarparu'n electronig.

Mae gan y DVLA dîm barn cwsmeriaid ac mae wedi'i roi at ddefnydd da er mwyn deall rhai dewisiadau'r cwsmer ac adborth ar y gwasanaeth. Mae profi gan y defnyddiwr a datblygu gwasanaeth cyflym, mwy hyblyg yn rhan graidd o'r ymdriniaeth at y patrymau digidol ond rhaid i'r ymdriniaeth fod yn rhan fwy sylfaenol o'r ffordd y mae'r sefydliad yn gwneud ei fusnes. Roedd cwsmeriaid yn feirniadol o'r rhaglen cau swyddfeydd oherwydd nid oedd cael gwared ar un sianel gwasanaeth wedi'i gysylltu'n gywir ag agor rhai newydd. Mae'r cwsmeriaid yn dal i ganfod datgysylltiadau dianghenraid rhwng yr asiantaethau moduro sy'n golygu nad allant weithio'n hawdd gyda hwy fel cyfanwaith di-dor.

Nododd y rhanddeiliaid yn glir yn yr adolygiad nad oedd y DVLA wedi mynd yn ddigon pell er mwyn deall effaith ei gwasanaethau a'r ffordd yr oeddynt yn cael eu cynnig i'w gwahanol grwpiau cwsmeriaid. Ceir canfyddiad ymhlith y cwsmeriaid masnachol bod y gwasanaethau wedi'u hanelu'n ormodol at anghenion yr unigolyn. Ni cheir tystiolaeth lawn hyd yma o ymdriniaeth cwsmeriaid y DVLA a cheir diffyg dealltwriaeth o'r gwahanol grwpiau cwsmeriaid.

Bwriad i weddnewid llwyfan TG y DVLA

Gwasanaethau agored: Llwyfan TG sy'n cynnig yr hyblygrwydd a'r ystwythder i gefnogi anghenion newidiol cwsmeriaid trwy wneud dewisiadau cynnyrch a thechnoleg sy'n osgoi cloi i mewn i lwyfan penodol neu gynnig gwerthwr penodol, sy'n caniatáu i ni ostwng newidiadau 'adfywio technoleg' mandedig. Bydd hyn yn caniatáu rhyngweithio cynyddol gyda chwsmeriaid electronig, rhannu data cynyddol os caniateir gwneud hynny'n gyfreithiol a rheoli rheolau a phrosesau busnes mewn ffordd fwy gweledol. Yn ychwanegol, bydd hyn hefyd yn caniatáu i 3ydd partïon ddatblygu ffyrdd newydd arloesol o ddarparu mynediad at ein gwasanaethau gyda rheolaethau priodol.

Er mwyn cyflawni digidol yn ddiofyn, mae'r DVLA yn esgor ar raglen fawr o newid gweddnewidiadol i ddisodli ei llwyfan TG craidd wedi'i yrru gan swp a etifeddwyd. Mae'n anelu at gyflwyno datrysiad gwasanaethau agored newydd, modern mwy hyblyg er mwyn darparu gwasanaethau digidol i'r cwsmer. Bydd y trawsnewidiad o'r llwyfan a etifeddwyd i'r un newydd yn cymryd amser. Mae ymdriniaeth y DVLA tuag at hyn wedi esblygu dros y 18 mis diwethaf. Mae wedi symud o safle ble'r oedd yn bwriadu adnewyddu'r gadwyn gyflenwi o un prif gontractwr i nifer o gyflenwyr ac yna gweddnewid y gwasanaethau, i un ble y mae'n bwriadu newid y gadwyn gyflenwi a dechrau gweddnewidiad ar yr un pryd. Mae'n cael ei chefnogi gan Wasanaeth Digidol y Llywodraeth ac mae cynllun rhaglen gweddnewidiad terfynol a dadansoddiad buddion cost manwl ar droed.

Bydd y rhaglen graidd hon i adeiladu yn fewnol, mudo o'r system a etifeddwyd a gweithredu datrysiad gwasanaethau agored erbyn mis Medi 2015 yn cynnig y sylfeini ar gyfer gwasanaethau electronig cyfredol gwell a llu o rai newydd sydd, hyd yma, wedi bod yn rhy ddrud neu'n gymhleth i'w cyflwyno o fewn yr amgylchedd TG cyfredol. Bydd cyflwyno'r datrysiad gwasanaethau agored hwn yn digwydd yn raddol ac ni fydd un cyflwyniad mawr. Mae angen i'r DVLA ddeall yn well ei chyfeiriad a'i model gweithredu i'r dyfodol er mwyn gwneud y gweddnewidiad hwn yn gost-effeithiol gyda chynllun cyflwyno integredig.

Bydd rhaglenni glanhau data cyfredol yn cael eu ffurfioli i sicrhau bod y datrysiad gwasanaethau agored hwn yn cael ei lanw â data cyfredol a chywir a etifeddwyd o'r dechrau.

Angen ystyried modelau gweithredu a masnachol amgen

Mae'r DVLA yn asiantaeth i'r Adran Drafnidiaeth ac fe'i llywodraethir o fewn fframwaith llywodraeth cyffredinol. Mae'r fframwaith hwnnw yn cynnwys gyrwyr sylweddol dros ddiwygiad gan bolisïau llywodraeth allweddol megis Papur Gwyn Gwasanaethau Cyhoeddus Agored a Diwygio'r Gwasanaeth Sifil. Mae'r adran wedi ymgynghori hefyd ar Strategaeth Gwasanaethau Monitro. Mae eisiau rhwymo asiantaethau moduro'r adran yn agosach at ei gilydd i gyflwyno gwasanaethau gwell a fwy cydgysylltiedig sy'n rhoi'r cwsmer wrth galon popeth y mae'r asiantaethau yn ei wneud. Mae'r adran wedi dechrau ar gynllun uchelgeisiol o ad-drefnu nifer yr asiantaethau, gan gyflwyno arbedion effeithlonrwydd cynyddol ac edrych y tu hwnt i'r Gwasanaeth Sifil i gyflwyno gwasanaethau gydag a thrwy set ehangach a mwy amrywiol o bartneriaid.

Bydd y newid o bapur i ddigidol yn cael effaith drwyddi draw'r busnes a bydd yn rhaid i bobl a phrosesau newid er mwyn addasu ar gyfer y ffyrdd newydd hyn o weithio. Mae'r newid hefyd yn cyflwyno cyfle. Mae modelau busnes a oedd yn anaddas hyd yn hyn, yn fwy deniadol o fewn gweithrediad digidol yn bennaf. Bydd effeithlonrwydd yn cael ei chyflawni trwy wneud y defnydd gorau ar bobl, prosesau ac asedau eraill y DVLA gan gynnwys ei hystâd. Ar hyn o bryd, nid yw'r sefydliad yn gweithredu ar wasanaeth gorau posibl. Fel enghraifft, mae'r cyfleuster argraffu yn cael ei danddefnyddio. Mae trafodion papur yn gynhenid aneffeithlon. Mae'r prosesau sy'n cefnogi asesiad meddygol gyrwyr yn hir ac yn gymhleth ac yn cynnwys ymyrraeth asiantaethau eraill. Mae'r canlyniad yn glogyrnog, ac mae gwasanaethau nad ydynt yn gyfeillgar i ddefnyddwyr yn cynhyrchu cwynion pellach neu alwadau ar wasanaethau cymorth megis y ganolfan gyswllt.

Roedd yr adolygiad yn cydnabod cost, graddfa a chymhlethdod rhai o wasanaethau'r DVLA, ond ni chafodd ei anghymell rhag ystyried modelau masnachol amgen i gyflwyno gwasanaethau. Er nad yw'r adolygiad wedi adnabod angen i newid y ffurf llywodraethu a masnachol o Asiantaeth Weithredol, mae'n debyg y bydd cwmpas ar gyfer rhai modelau masnachol newydd yn nifer o weithgareddau'r DVLA. Mae'r adolygiad yn argymell, fel rhan o ddyfeisio strategaeth pum mlynedd o hyd, y dylai'r DVLA archwilio yn llawnach sut y gall y gwasanaethau cywir gael eu cyflwyno trwy wahanol ymdriniaethau.

Mae rhanddeiliaid wedi dweud bod peth ffordd i fynd er mwyn symleiddio gwasanaethau'r asiantaeth ac egluro'r ddarpariaeth gwasanaeth ar gyfer gwahanol rhanddeiliaid a grwpiau cwsmeriaid cyn y byddai model amgen yn gynnig masnachol ymarferol. Er hynny bydd archwilio'n llawnach sut y gall y gwasanaethau cywir gael eu cyflwyno trwy wahanol ymdriniaethau a gostwng yr angen am gyswllt neu ymyrraeth y llywodraeth er hynny yn rhan allweddol o strategaeth bwrdd y DVLA wrth symud ymlaen. Dylid ystyried hyn ymhellach unwaith y mae'r asiantaeth wedi cwblhau ei rhaglen gweddnewid.

Argymhellion

Wrth ystyried yr uchod, mae gan yr adolygiad bedwar argymhelliad strategol wedi'u cefnogi gan gamau a chynigion manylach ar gyfer gwaith pellach.

Yn gyntaf, **rhaid i'r DVLA gyflymu ac ehangu ar ei gweddnewidiad digidol.** Dyma'r allwedd i wasanaethau gwell, gostyngiadau sylweddol mewn cost a'r cyfleoedd i gyflwyno modelau busnes amgen yn y dyfodol. Mae llwyfan TG modern ac ymdriniaethau newydd at ddatblygu a gweithredu'r rhaglen yn rhagofyniad brys i'r newid hwn.

Yn ail, **dylai'r DVLA ostwng baich ei gofynion ar ddefnyddwyr a busnesau a dylai agor y ffordd i eraill y tu allan i'r llywodraeth gyflwyno rhai o'i gwasanaethau.** Bydd y cyntaf yn cael ei gyflawni trwy adolygu sut y mae'n gweithio gyda phartneriaid a chyfryngwyr megis y diwydiant yswiriant a'r fasnach moduro, a strwythurau a modelau busnes amgen y gallai gwasanaethau gael eu cyflwyno trwyddynt. Bydd yr ail yn cael ei gyflwyno trwy ailymweld â rhai o'i pholisïau gwaelodol a deddfwriaeth i ddileu'r baich a'r costau sy'n ychwanegu dim at amcanion diogelwch ar y ffyrdd creiddiol y llywodraeth.

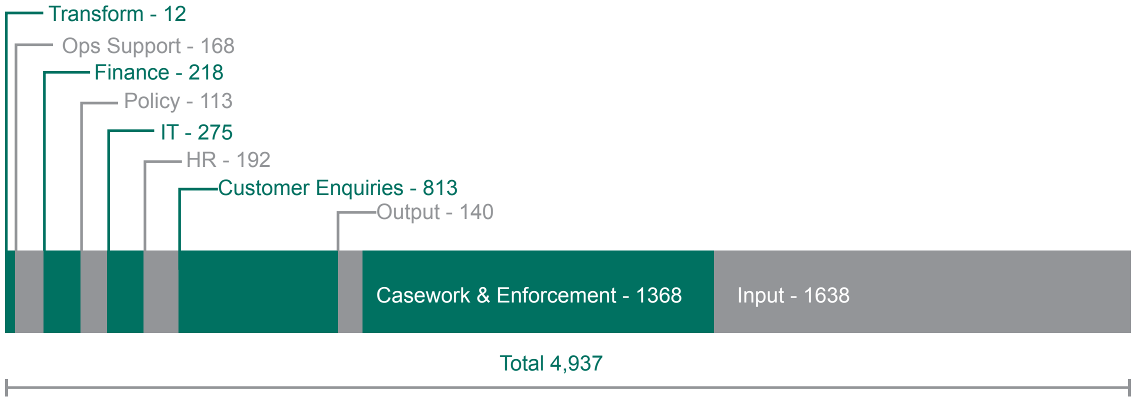
Yn drydydd, **rhaid i'r DVLA gael strwythur llywodraethu a rheoli sy'n addas ar gyfer y byd newydd y bydd yn gweithredu o'i fewn.** Mae llywodraethu da a bwrdd cryf gyda buddsoddiad yn y sgiliau cywir i'r dyfodol yn hanfodol. Er ein bod yn awyddus i beidio ag ychwanegu at dirlun sydd eisoes yn gymhleth, mae'n glir bod y prif weithredwr angen strwythur sy'n rhoi'r gefnogaeth a'r lle iddo gyflwyno newid wrth adlewyrchu polisïau ehangach y llywodraeth a'r adran.

Yn olaf, **dylid gwneud y gorau o werth y DVLA fel darparwr gwasanaeth i'r llywodraeth.** Dylai'r adran ystyried rhesymoli pellach o'r swyddogaethau ar draws ei hasiantaethau er mwyn canolbwyntio sgiliau, cyflwyno gwelliannau gwasanaeth a hyrwyddo effeithlonrwydd pellach. Dylai Swyddfa'r Cabinet a Llywodraeth Cymru weithio gyda'r adran i ddatblygu twf y DVLA fel 'canolfan ragoriaeth' ddigidol i'r llywodraeth. Byddai datblygu cysylltiadau strategol gyda gwasanaethau eraill a'r sector addysg drydyddol yn Ne Cymru yn uchafu ar ddefnydd ei asedau cyfredol a phobl, a dylid ei ystyried fel blaenoriaeth.

Argymhelliad 1 – Rhaid i DVLA gyflymu ac ehangu ar ei gweddnewidiad digidol

Mae cyfran sylweddol o'r cyfrif pennau sefydliadol cyfredol yn gysylltiedig â phrosesu trafodion neu reoli gwaith achos. Dangosir dadansoddiad yn y diagram isod.

Rhagolwg cyfrif pennau gwaelodlin cyfredol – Ebrill 2013/14



Nodyn – Hen strwythur cyfarwyddiaeth

Mae derbyn, trin ac allforio papur yn parhau yn rhan sylweddol o fusnes craidd y DVLA gyda'r holl gostau darparu ac aneffeithlonrwydd y mae prosesau o'r fath yn eu mynnu. Mae cyflymu ac ehangu ar weddnewidiad digidol y DVLA yn hanfodol i dorri allan aneffeithlonrwydd prosesau, gostwng costau a chyflwyno gwasanaethau y mae cwsmeriaid yn dweud y maen nhw'n eu ffafrio. Mae adborth gan yr arolwg rhanddeiliaid, a gynhaliwyd fel rhan o'r adolygiad, yn awgrymu y byddai'n well gan dros 85% o'r rhai a atebodd sianel ar-lein ar gyfer y gwasanaethau y mae'r DVLA yn eu darparu. Ychydig o ddiddordeb a fynegwyd wrth ddefnyddio cyfryngwyr neu hunanwasanaeth. Hyd yn oed yn y maes mwy personol o wasanaethau meddygol, byddai'n well gan 73% o'r ymatebwyr sianel ar-lein.

Mae prosesau papur gwael yn arwain at aneffeithlonrwydd cynhenid. Maen nhw'n ddwys o ran adnoddau ac wedi'u cyfyngu gan y diwrnod gwaith. Byddai mynd ar ôl cynnydd ac ymholiadau dilynol a thrin cwynion yn cael eu dileu gan wasanaethau digidol cywir y tro cyntaf. Fe wnaeth trafodaethau gyda'r rhanddeiliaid atgyfnerthu'r farn bod prosesau papur gwael yn effeithio'n negyddol ar rediad eu busnesau.

Camau – Dylai DVLA gynhyrchu a gweithredu strategaeth fusnes gyfan.

Camau – Mae'r DVLA angen cynhyrchu cynllun gweddnewidiad TG manwl gyda cherrig milltir clir a chostau i sicrhau bod gan y sefydliad a'i randdeiliaid welededd a hyder yn gallu'r rhaglen i gael ei chyflwyno.

Camau – Dylai'r DVLA ddatblygu a chyhoeddi strategaeth ddigidol a gynorthwyir i sicrhau nad yw'r symudiad o bapur i ddigidol yn niweidiol i unrhyw grwpiau a dylai ganfod cyfleoedd i weithio gyda thrydydd partïon y gellir ymddiried ynddynt.

Camau – Dylai'r DVLA amlinellu'n gliriach ei huchelgais am y ffordd y mae eisiau cyflwyno gwasanaethau ar-lein ac yn ddigidol. Dylai ddatblygu ymdriniaeth gyson at eu nodweddion cyffredin. Gan hynny, er enghraifft, dylai'r DVLA ymrwymo i drin yr holl waith achos ar-lein, i ddefnyddio cyfryngau electronig yn unig megis cyfathrebu a nodiadau atgoffa trwy e-bost neu destun, a chynyddu'r lefel o hunanwasanaeth y cwsmer ar draws ei holl feysydd busnes.

Camau - Dylid gostwng ar y ddibyniaeth ar y ganolfan gyswllt trwy ddarparu gwybodaeth well a mwy hygyrch ar-lein a chyda cynllun proses well er mwyn dileu pwyntiau drysu.

Camau - Dylai'r DVLA weithio gyda rhanddeiliaid allweddol i gyflwyno data cyflym, diogel a chywir amser real i gyfoethogi ei rôl fel partner allweddol ac y gellir ymddiried ynddo yn y llywodraeth. Byddai'r heddlu, er enghraifft, yn elwa o ddata digidol mwy hygyrch megis ffotograff gyrwyr fel mesur atal trosedd a gwrth-dwyll. Roedd cysylltiadau gwell gyda'r prawf gyrru yn awgrym gan grwpiau defnyddwyr eraill.

Camau - Dylai'r DVLA archwilio'r cyfleoedd i ddiddymu'r holl gofnodion papur, tocyn neu ffisegol arall o drafodion a symud at gofnodion digidol ac argraffu'ch hun. Dylai cofnodion ffisegol gael eu gostwng i'r isafswm statudol.

Camau - Dylai'r DVLA gyflwyno trafodion swp symlach ar gyfer cwsmeriaid allweddol megis y fasnach modur, gweithredwyr fflyd a chwmnïau llogi.

Argymhelliad 2 - Dylai'r DVLA ostwng baich ei gofynion ar ddefnyddwyr a busnesau ac agor y ffordd i eraill y tu allan i lywodraeth gyflwyno rhai o'i gwasanaethau

Rhaid i'r asiantaeth ganolbwyntio yn gyfan gwbl ar y cwsmer a gweithredu er lles y cwsmer. O ganlyniad, nid yw'n amlwg a oes angen i'r gwasanaethau gael eu cyflwyno yn uniongyrchol gan y DVLA neu trwy brosesau busnes cyfredol. Er na wnaeth yr adolygiad ganfod achos dros newid statws yr asiantaeth ar hyn o bryd, ceir argymhellion ar sut y gallai'r gwasanaeth gael ei newid. Dylid cael uchelgais hirdymor hefyd i ostwng ar yr effaith y mae polisi creiddiol a gweithrediadau'r DVLA yn ei chael ar ei chwsmeriaid.

Dylai'r DVLA wrth weithio gyda'r Adran Drafnidiaeth symleiddio'r fframwaith rheoleiddio a pholisi sy'n sail i'w gwaith, gwella effeithlonrwydd a gostwng y baich ar ei chwsmeriaid. Bydd hyn yn agor y ffordd i eraill gyflwyno rhai o'i gwasanaethau. Er mai dim ond y llywodraeth all gymryd y cam rhagarweiniol hwn, dylai'r DVLA ddechrau gweithio gyda Swyddfa'r Cabinet i archwilio opsiynau ar gyfer modelau masnachol newydd i gyflwyno rhannau o'i gwasanaethau, neu bob un ohonynt. Mae rhai argymhellion ar gyfer camau cynnar yn cael eu hamlinellu yn yr astudiaethau achos isod.

Roedd adborth o drafodaethau wyneb yn wyneb a'r arolwg rhanddeiliaid yn glir. Er bod gwasanaeth da'r DVLA yn cael ei gydnabod gan amlaf, mae angen iddi wneud mwy ar gyfer y cwsmeriaid masnachol, meddygol a thrafodion swp. Mae angen iddi hefyd ymateb yn gadarnhaol i ofynion newidiol gan adrannau eraill y llywodraeth a'r heddlu.

> *"Mae gorfod cyflwyno ceisiadau wedi'u hysgrifennu â llaw ar eich ffurflenni print yn llafurus. Byddai'n well pe bai modd i ni ofyn am wybodaeth yn electronig neu o leiaf trwy olygu ffurflen, ei hargraffu a'i hanfon atoch chi."*
> **– Sector preifat**

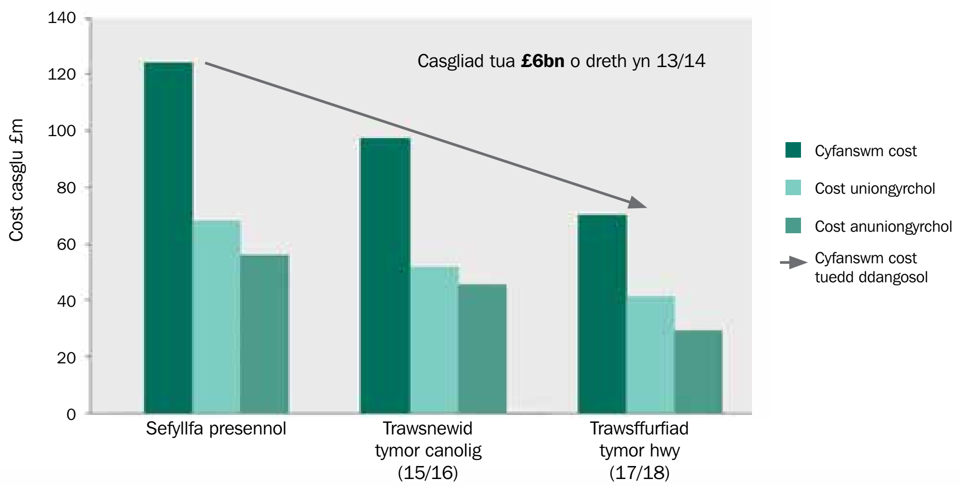
> *"Nid oes rhif ffôn uniongyrchol ar gyfer gwerthwyr yn unig i gysylltu â'r DVLA ac nid yw'r opsiynau ar y gwasanaeth rhyngweithiol bob amser yn berthnasol ar hyn o bryd."* **– Cwsmer masnachol**

Casglu treth car ar ran Trysorlys Ei Mawrhydi

Mae'r DVLA yn casglu treth car ar ran Trysorlys Ei Mawrhydi. Nifer fechan o staff y DVLA sy'n gysylltiedig â'r broses hon, er mae ad-daliadau â llaw ar gyfartaledd yn ddwys o ran llafur. Mae dros 50% o'r £6 biliwn y flwyddyn o dreth car yn cael ei chasglu gan ddefnyddio trwyddedu cerbydau yn electronig. Mae'r gweddill yn cael ei gasglu gan Swyddfa'r Post® neu trwy'r post i'r DVLA. Disgwylir y bydd diddymu'r disg treth a chyflwyno system bilio debyd uniongyrchol yn cynyddu'r lefel o ddefnydd digidol.

Bydd cost casglu'r DVLA yn gostwng yn yr hirdymor sy'n adlewyrchu buddion TG ac arbedion effeithlonrwydd prosesu. Rhoddir effaith ddarluniol o fodel prisio Trysorlys Ei Mawrhydi o'r cynlluniau gweddnewid cyfredol isod sy'n awgrymu gostyngiad yn y gost o gasglu treth.

Costau mynegol Casglu Treth Car



Mae'r DVLA yn dibynnu ar rai contractwyr allanol am ran o'i gweithrediadau prosesu a bydd contractwyr pellach yn gysylltiedig â chyflwyno'r gofynion debyd uniongyrchol newydd. O ystyried natur newidiol casglu treth car, fe ellid cael achos i ystyried a allai'r broses o'r dechrau i'r diwedd gael ei chynnal yn fwy economaidd gan ddarparwr trydydd parti.

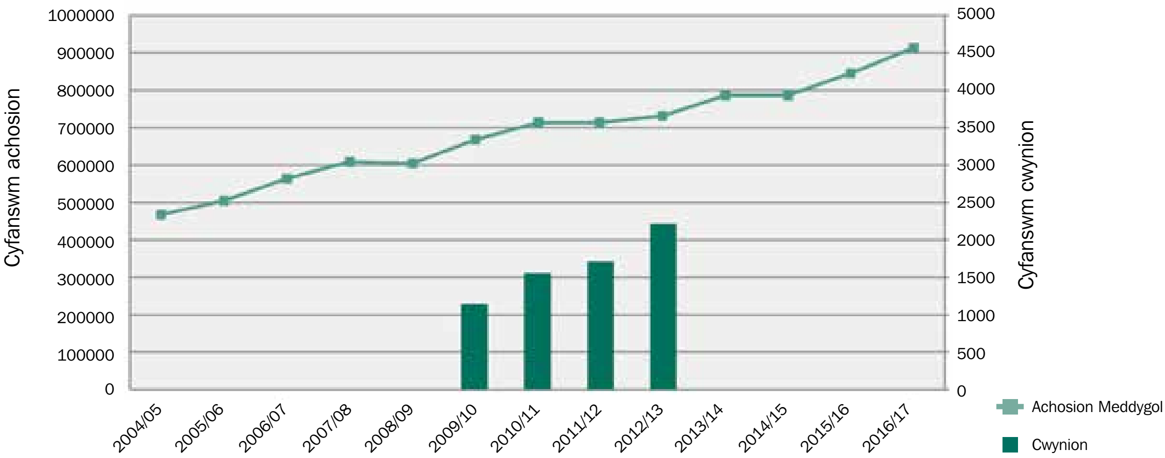
Ystyriodd yr adolygiad yr arbedion effeithlonrwydd sydd eisoes wedi'u cynllunio, a phwysigrwydd cynnal lefelau uchel o gydymffurfiad a'r refeniw y mae hyn yn ei gynhyrchu. Roedd yn ofalus, felly, ynglŷn ag argymell newidiadau ychwanegol a fyddai'n cynnig risg ychwanegol wrth i'r TG creiddiol gael ei gweddnewid hefyd.

Er hynny dylai'r DVLA ystyried a allai ymdriniaethau amgen ostwng risg ei gweddnewidiad TG a'r cyfleoedd a'r amseru ar gyfer gosod cytundebau allanol pellach.

Diwygiad Meddygol Gyrwyr

Mae gwaith asesiadau meddygol gyrwyr yn tyfu'n sylweddol blwyddyn ar ôl blwyddyn. Mae'r broses yn ddibynnol ar asesiadau meddygol allanol sy'n ychwanegu cymhlethdod ac amser i'r broses. Dyma ffynhonnell mwyafrif y cwynion i'r DVLA.

Achosion Meddygol Gyrwyr



Disgwylir i'r galw ar y gwasanaeth gynyddu yn rhannol oherwydd poblogaeth sy'n heneiddio ond sy'n weithgar a mynychder cynyddol cyflyrau megis diabetes yn ddiweddarach mewn bywyd. Mae'r gweithrediad cyfredol wedi'i seilio ar drafodion papur gyda dros 1,406,000 eitem o bost meddygol yn cael eu derbyn bob blwyddyn. Mae'r GIG yn darparu gwybodaeth feddygol, er mwyn caniatáu i'r Ysgrifennydd Gwladol wneud penderfyniadau trwyddedu, heb unrhyw fframwaith masnachol wedi'i sefydlu. Mae'r cyfnodau trwydded y gall y DVLA gyhoeddi ar gyfer rhai cyflyrau meddygol wedi'u cyfyngu gan ddeddfwriaeth. Gellir dadlau ar ei effeithlonrwydd fel offeryn diogelwch ar y ffyrdd.

Mae angen ymdriniaeth strategol gliriach i gyflwyno gwasanaeth meddygol gyrwyr o ansawdd uchel, cyflym, cost isel. Wrth adeiladu ar y gweddnewidiad digidol dylai ystyried:

- Galluogi i yrwyr roi'r gorau i'w hawl i yrru yn wirfoddol, yn rhwydd ac ar gost isel
- Trafodion digidol a phenderfyniadau awtomatig yn galluogi ymdriniaeth asesu a phenderfynu llai manwl ar gyfer achosion syml
- Ehangu opsiynau ar benderfyniadau trwyddedu (cyfnodau trwyddedu estynedig)
- Trefniadau ar wahân ar gyfer cwsmeriaid masnachol ble y mae busnesau a bywoliaethau yn y fantol.

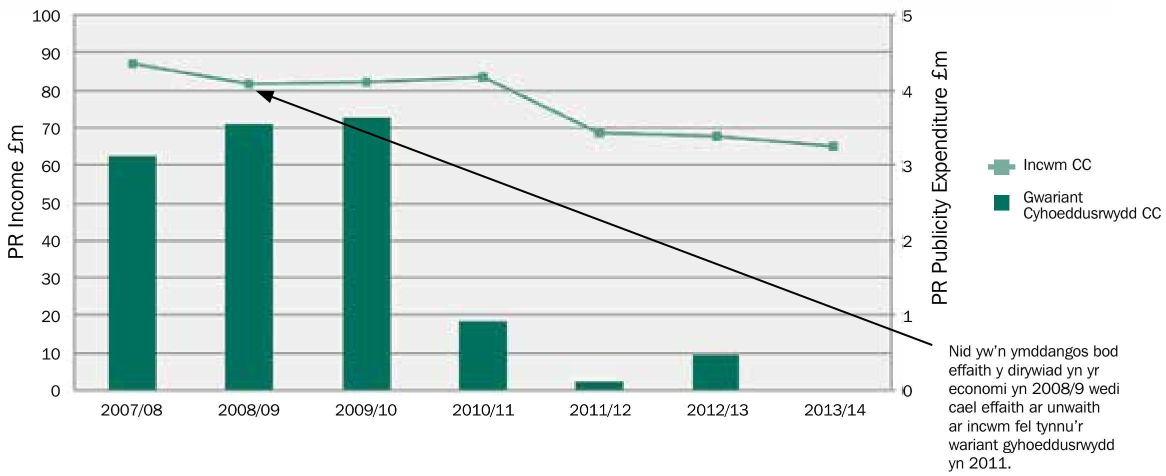
Gallai rhai o'r newidiadau hyn ofyn am newidiadau deddfwriaethol a pholisi ond dylai'r adran hefyd ystyried a yw'r gofyniad cyfredol i adnewyddu trwydded yrru yn 70 oed yn dal yn briodol. Mae nifer o wledydd Ewropeaidd yn adnewyddu trwyddedau gyrru yn 80 oed neu nid oes ganddynt gyfyngiad o gwbl. Mae dadansoddiad cynnar o'r wybodaeth y mae'r DVLA yn ei chadw yn awgrymu y gellid cyflwyno hyn heb unrhyw effaith, neu fawr ddim effaith, ar ddiogelwch ar y ffyrdd.

Cofrestriadau personol

DVLA yw ffynhonnell pob nod cofrestru ac mae ganddi gyfrifoldeb dros adnabod a phrisio pob cofrestriad gan gynnwys y rheini o fewn rhaglen arwerthiant. Mae dros 14 miliwn nod masnach y flwyddyn ar gael i'w gwerthu trwy wefan a reolir yn fewnol ar gost isel gan y DVLA. Ategir at y gwasanaeth hwn gan arbenigwr/arwerthiant nod gwerth uchel/arbenigol 'cost sero' sy'n cael ei reoli gan ddarparwr gwasanaeth trydydd parti. Mae'r broses o symud nod trosglwyddo annwyl o un car i un arall yn gymhleth ac mae'r fasnach modur ac unigolion fel ei gilydd yn casáu'r broses.

Byddai llwyfan digidol gwell sy'n galluogi mwy o hunanwasanaeth ac arwerthiannau ar-lein yn gwella'r gwasanaeth ar gost ffiniol ac yn golygu y byddai'r achos dros fodel busnes amgen yn ddiangen ar y cyfan a byddai'n annog defnydd cynyddol. Cred yr adolygiad, serch hynny, y gallai'r DVLA osod achos dros farchnata'r gwasanaeth yn well i gyflwyno refeniwiau cynyddol. Mae'r tîm DVLA yn rhagweld £65 miliwn yn 2013/14 mewn refeniw gwerthiannau gros wedi'i ostwng o tua £90m yn y flwyddyn ariannol 2007/08 a allai adlewyrchu safle'r farchnad a chanslo'r holl farchnata. Rydym yn argymell ailgyflwyno marchnata ar unwaith yn 2014.

Effaith y gyllideb gyhoeddusrwydd ar incwm Cysylltiadau Cyhoeddus



Camau – Dylai'r DVLA ymgymryd â dadansoddiad manylach o segmentiad ei ddefnyddwyr gwasanaeth er mwyn sicrhau dealltwriaeth well o anghenion cwsmeriaid, busnesau a chwsmeriaid llywodraeth.

Camau – Dylai'r DVLA benodi rheolwyr cyfrif penodedig fel pwynt cyswllt ar gyfer pob grŵp cwsmeriaid.

Camau – Dylai'r DVLA integreiddio data gyrrwr a cherbydau yn ôl yr angen ar borthol cwsmeriaid er mwyn rhoi un golwg i gwsmeriaid.

Camau – Dylai'r Adran Drafnidiaeth sicrhau nad oes dyblygu data cerbyd a gyrrwr ar draws ei asiantaethau a dileu'r cymhlethdodau i'r defnyddiwr y byddai dyblygu o'r fath yn ei gyflwyno. Dylai'r DVLA fod y ffynhonnell awdurdodol ar gyfer holl ddata gyrwyr a cherbydau.

Camau – Dylai'r DVLA ystyried yn fwy trefnus yr achos dros fodelau busnes newydd ar draws ei feysydd gweithgaredd allweddol fel rhan o ddyfeisio strategaeth pum mlynedd o hyd. Dylai gweithgaredd cynnar gynnwys adolygiad o'r broses o'r dechrau i'r diwedd o gasglu treth car a gwasanaeth meddygol gyrwyr.

Camau – Dylai'r Adran Drafnidiaeth ystyried a yw'r gofyniad cyfredol i adnewyddu trwydded yrru yn 70 oed yn parhau yn briodol.

Camau – Dylai'r DVLA greu achos dros ailgyflwyno marchnata ar gyfer ei wasanaeth cofrestriadau personol.

Argymhelliad 3 – Rhaid i'r DVLA gael strwythur llywodraethu a rheoli sy'n addas ar gyfer y byd newydd y bydd yn gweithredu o'i fewn

Bydd strwythur llywodraeth glir yn cynnig sylfaen i'r sefydliad ddatblygu eglurder strategol a'r ffocws sy'n ofynnol i gyflwyno ei busnes. Bydd hefyd yn dileu dyblygu tasgau a chaniatáu datblygu cyfeiriad strategol clir.

Nid yw'n ddymuniad gennym ychwanegu at y tirlun llywodraethu sydd eisoes yn gymhleth. Mae'r prif weithredwr yn swyddog cyfrifyddu yn ei iawn ei hun ond mae ganddo gyfrifoldebau i'r prif swyddog cyfrifyddu yn yr adran y mae ei awdurdod a'i ddirprwyaethau yn deillio ohono. Mae'r ddau yn atebol i weinidogion ac yn amodol ar wariant trawslywodraethol arall a rheolaethau prosesau. Yn ychwanegol, mae'r adran yn gweithredu nifer o fodelau gweithredu grŵp ar draws ei asiantaethau er mwyn uchafu ar gysyniad cysondeb ac effeithlonrwydd trwy amgylchedd gwasanaethau ar y cyd. Ein huchelgais yw symleiddio yn hytrach nag arafu neu gymhlethu ymhellach yr atebolrwydd hynny.

Camau – Dylai cadeirydd anweithredol gael ei benodi i weithio ar y cyd gyda'r prif weithredwr, fel swyddog cyfrifyddu, ar gyfeiriad strategol ar gyfer yr asiantaeth. Byddai hyn yn caniatáu i'r prif swyddog gweithredol ganolbwyntio ar rediad y sefydliad o ddydd i ddydd. Dylai'r cadeirydd fod yn atebol i'r Adran Drafnidiaeth ac i gyd-fynd â'r penodiad mae angen adolygiad a symleiddiad mwy cyffredinol o'r strwythur llywodraethu cymhleth cyffredinol fel yr amlinellir uchod.

Camau – dylai cyfrifoldebau Grŵp Gwasanaethau Moduro'r Adran Drafnidiaeth a'r DVLA gael eu hegluro i ddarparu llinellau pennu blaenoriaethau ac atebolrwydd clir. Mae'n angenrheidiol cael eglurder dros gymeradwyaethau priodol i'r DVLA gyflwyno ei gweddnewidiad digidol cyn gynted â phosibl.

Camau – Dylai'r prif weithredwr lanw ei leoedd gwag ar y bwrdd cyn gynted â phosibl er mwyn cynnig sefydlogrwydd, eglurder a ffocws i'r staff, y cwsmeriaid a'r rhanddeiliaid.

Camau – O ystyried yr heriau o weddnewid i ddigidol yn ddiofyn, dylid sefydlu grŵp llywio yn cynnwys y DVLA, a'r Swyddfa Cabinet (Gwasanaethau Digidol Llywodraeth (GDS) & Grŵp Effeithlonrwydd a Diwygio ERG)) i lywodraethu'r trosglwyddiad terfynol o'r systemau a etifeddwyd a'r adeiladwaith mewnol, mudo at a gweithredu datrysiadau gwasanaethau agored. Bydd angen cadw mewn cysylltiad â'r rhanddeiliaid a'u hysbys yn ystod y broses hon.

Argymhelliad 4 – Dylid gwneud y gorau o werth y DVLA fel darparwr gwasanaeth y llywodraeth

Bydd profiad sylweddol yn cael ei sicrhau trwy gyflwyno gweddnewidiad TG a datblygu ymhellach ar wasanaethau digidol. Mae gwaith cynnar yn awgrymu y byddai'r DVLA yn cael ei gwasanaethu orau gan fodel gweithredu sy'n defnyddio gallu mewnol wedi'i halinio gan arfer gorau a safonau diwydiant. Dylai'r DVLA ddefnyddio'r profiad hwn i roi grym i'w brand a dod yn arweinydd digidol o fewn y sector cyhoeddus a'r sector preifat. Dylai'r DVLA anelu at gael ei chydnabod fel symbol o ragoriaeth ddigidol. Gallai hyn ddenu cyfleoedd twf i'r busnes yn ogystal â bod o fudd i'r economi leol.

Argraffu a phostio

Mae gan yr asiantaeth arbenigedd argraffu a phostio, a hynny'n gardiau diogel e.e. cardiau lluniau gyrwyr a dogfennau diogel h.y. dogfennau cofrestru cerbydau. Mae'r cyfarpar yn cael ei danddefnyddio a gallai'r cyfleusterau argraffu a chynhyrchu cardiau gael eu defnyddio ar draws y llywodraeth fel gwasanaeth ar y cyd. Dylai'r gwasanaeth archwilio opsiynau ar gyfer mentrau ar y cyd neu greu cwmnïau cydfuddiannol fel y bo'n briodol.

Mae defnydd ar ddeunydd polycarbonate ar gyfer trwyddedau gyrru wedi'i orchymyn gan ddeddfwriaeth y Comisiwn Ewropeaidd ac mae'r gofyniad, felly, yn bodoli hyd at 2033. Mae cynhyrchu cardiau tacograff digidol a hawlenni preswyl y DU ar ran y Swyddfa Gartref gan ddefnyddio'r un cyflenwr cardiau sylfaen wedi'i argymell gan arbenigwyr diwydiant oherwydd ei gadernid a diogelwch.

Mae trafodaeth eisoes wedi'i chynnal gydag adrannau eraill y llywodraeth am gyfleoedd i gynnal gwaith ar eu rhan. Mae cytundebau cyfredol sy'n cael eu gweithredu gan y Weinyddiaeth Gyfiawnder, Trysorlys Ei Mawrhydi a'r Adran Gwaith a Phensiynau yn dod i ben yn 2015/16, ynghyd â'r cytundeb Partner Gwerthwr Print y Llywodraeth. Dyma'r pwynt gorau posibl ble gallai cyfleuster y DVLA ddod yn ganolfan gwasanaeth ar y cyd ac yn brif ddarparwyr ar wasanaethau argraffu a/neu bostio ar gyfer y llywodraeth. Trwy gadw dau safle gweithredu, mae'r gallu i dyfu'r busnes wedi'i sefydlu, gyda'r posibilrwydd o greu gallu o 40% yn ychwanegol trwy weithrediad 24/7 yn opsiwn ar ôl 2015/16.

Mae rhai cyfleoedd twf byr dymor eraill y gellir eu datblygu cyn 2015/16. Mae Gwasanaethau Caffael y Llywodraeth wedi datgan y gallai gyfeirio gwaith cydnaws yn uniongyrchol i'r DVLA fod yn opsiwn. Byddai angen i'r DVLA ddangos gwerth am arian, cyflenwi ac ansawdd gwasanaeth, yn unol ag unrhyw gyfleuster masnachol.

Canolfan gyswllt i gwsmeriaid

Yn 2012, dyfarnwyd 'Canolfan Gyswllt Cyffredinol Gorau'r Flwyddyn' i Ganolfan Gyswllt y DVLA gan y Gymdeithas Cyswllt Cwsmeriaid. Fe wnaeth Canolfan Gyswllt y DVLA hefyd ennill gwobr yn y categori 'Rhaglen Hyfforddi Fwyaf Effeithiol'. Mae llwyddiant canolfan gyswllt y DVLA wedi arwain ati yn cymryd cyfrifoldeb dros holl alwadau'r Adran Drafnidiaeth, fel rhan o amcan yr Adran i sicrhau arbedion effeithlonrwydd. Nid oes unrhyw reswm gwirioneddol pam na allai ei gwaith gael ei halinio'n llwyr o fewn ffiniau adrannol.

Wrth i'r angen am ganolfannau cyswllt ostwng ar draws yr adran ac ar draws llywodraeth, bydd angen ad-drefnu a chydgrynhoi cyfleusterau i dynnu'r gwerth gorau o asedau sefydlog a staff. Bydd y DVLA yn datblygu arbenigedd penodol wrth drin y trawsnewidiad o bapur i ddigidol, a digidol a gynorthwyir. Dylai Swyddfa'r Cabinet ystyried defnyddio canolfannau cyswllt llywodraeth fel rhan o'i strategaethau gwasanaethau ar y cyd a'r cwmpas ar gyfer canolfannau rhanbarthol wedi'u lleoli ar gyfleusterau cyfredol.

Camau – datblygu'r cynnig TG a digidol trwy weithio gyda Swyddfa'r Cabinet a Llywodraeth Cymru i sefydlu canolfan ragoriaeth ranbarthol yn defnyddio campws y DVLA fel y bo'n briodol. Dylai'r DVLA geisio bod yn ddarparwr ar wasanaethau digidol trawslywodraethol ble bynnag fo hynny'n ofynnol a ble bynnag y gall gwerth am arian gael ei sicrhau.

Camau – amlinellu cynllun clir ar gyfer recriwtio a chadw sgiliau allweddol gyda phwyslais ar ailhyfforddi'r staff cyfredol hynny a fyddai fel arall dros ben o ganlyniad i'r symudiad at ddigidol. Dylai'r DVLA ddatblygu ymdriniaeth at brentisiaethau lleol i sicrhau darpariaeth talent yn y dyfodol.

Camau – gweithio gyda sefydliadau addysg lleol a phrifysgolion a ffurfio cynghreiriau gyda sefydliadau'r sector preifat i annog yr ochr gyflenwi mewn sgiliau a chyfleoedd. Dylai gofynion y DVLA gael eu cyfeirio at gefnogi busnesau bach a chanolig lleol.

Camau – Dylai'r Adran Drafnidiaeth ystyried ei chyfraniad at y ganolfan hon trwy osod ei gwasanaethau digidol a'r rheini sy'n ofynnol gan ei hasiantaethau eraill yn yr un lleoliad.

Atodiad A – Cylch Gorchwyl

Cylch Gorchwyl adolygiad y DVLA

Diben

Adolygu gweithrediad cyfredol, darpariaeth gwasanaeth a phortffolio newid y DVLA er mwyn gwneud argymhellion ar gyfer strategaeth busnes yn y dyfodol a fydd yn galluogi gweddnewidiad, gan gynnwys at wasanaethau digidol, a newid sylweddol mewn effeithlonrwydd, ac ar yr un pryd yn cefnogi twf economaidd ac yn bodloni rhwymedigaethau statudol.

Cwmpas

1. Ystyried y cyfleoedd ar gyfer gweddnewidiad ac effeithlonrwydd cynyddol trwy ystyried polisi gweithredol a phrosesau busnes.
2. Ystyried cyfleoedd ar gyfer gweddnewidiad gwasanaeth ar gyfer gwahanol fathau o wasanaethau'r DVLA, gan gynnwys:
    - gwasanaethau trafodol safonol (e.e. cyhoeddi trwyddedau, newid cyfeiriad/ newid ceidwad ayyb), gan gynnwys rheoli contractau sydd wedi'u gosod yn allanol
    - casglu treth
    - gwasanaethau meddygol gyrwyr
    - cofrestriadau personol
    - cydymffurfio a gorfodi
    - polisi a rheoli rhwymedigaethau statudol a'r Undeb Ewropeaidd
    - cefnogaeth dros wasanaethau cyhoeddus eraill (e.e. awdurdodau lleol, Llu Ffiniau'r DU, heddlu a sicrwydd hunaniaeth), a
    - cefnogaeth i'r sector preifat (e.e. y diwydiant yswiriant, gwneuthurwyr modur, gweithredwyr fflyd ayyb).
3. Ystyried effaith y gweddnewidiad ar economïau cenedlaethol a lleol ac ar dwf, gan gynnwys y potensial i'r DVLA ddod yn ganolfan ddigidol ar gyfer yr Adran Drafnidiaeth ac i'r llywodraeth yn ehangach.
4. Argymell y model gweithredu a strwythurau llywodraethu priodol i gyflwyno'r gweddnewidiad, gan gynnwys strwythur y bwrdd a'r rolau anweithredol.
5. Argymell yr amseru priodol a threfn y gweddnewidiad, gan ystyried medr a gallu'r sefydliad, y portffolio newid cyfredol a'r risg i barhad di-dor y busnes a chydymffurfiad treth.

Proses

- Wythnos 1: ymgyfarwyddo ac ymsefydlu
- Wythnos 2-3: casglu, asesu a phrofi data a thystiolaeth allweddol
- Wythnos 4-5: ymgynghori gyda rhanddeiliaid allweddol a chwsmeriaid
- Wythnos 6-8: datblygu cynigion a phrofi gyda Phrif Swyddog, DVLA a'r Adran Drafnidiaeth
- Wythnos 9-10: canfyddiadau drafft
- Wythnos 11-12: cynnig ffurfiol

Llywodraethu ac adnoddau

- Adolygiad i gael ei arwain gan gyfarwyddwr anweithredol yr Adran Drafnidiaeth, gydag arolygiaeth trwy grŵp llywio yn cynnwys swyddogion o'r Adran Drafnidiaeth, DVLA, Swyddfa'r Cabinet a Thrysorlys Ei Mawrhydi.

Atodiad B – Crynodeb o'r canfyddiadau a'r argymhellion

Canfyddiad 1	**Rhaglen gyfredol o ddiwygio** ■ Cyflawni arbedion o £100m o fewn 5 mlynedd i waelodlin 2010-11 ■ Cynyddu cywirdeb data ■ Gwella cydymffurfiad ■ Cyfrannu at yr Her Fiwrocratiaeth trwy weithgareddau megis dileu gwrthran y drwydded yrru. Mae'r cyflwyno yn amodol ar risg sylweddol: ■ Bwlch arweinyddiaeth oherwydd Prif Swyddog Gweithredol a bwrdd newydd ■ Trefniadau llywodraethu cyfredol yn gymhleth ■ Record anghyson ar weddnewidiad digidol ■ Rhaglen newid eang yn ymestyn y DVLA ■ Bydd 'papur i ddigidol' yn arwain at oblygiadau sylweddol ar bobl ■ Mae gwasanaethau digidol pellach yn gofyn am weddnewidiad prosesau dwfn yn y llif gwaith ■ Mae'r systemau TG a etifeddwyd yn gymhleth ac yn heriol ■ Her o newid isadeiledd TG wrth gynnal gwasanaethau llywodraeth allweddol a datblygu un newydd.
Canfyddiad 2	**Awydd y cwsmer i gael mwy o sianeli digidol a rhai gwell gan 'ganolfan ragoriaeth' llywodraeth** ■ Diffyg strategaeth ddigido glir a'r hyn y maen ei olygu i'w gwasanaethau a phrosesau mewnol ■ Angen i ddeall effaith gwasanaethau a'r ffordd y maen nhw'n cael eu cynnig ar wahanol grwpiau cleient.
Canfyddiad 3	**Bwriad i weddnewid llwyfan TG DVLA** ■ Mae'r DVLA yn dechrau ar raglen fawr o newid gweddnewidiol i ddisodli ei llwyfan TG craidd, wedi'i gyrru gan swp, a etifeddwyd ■ Cyflwyno datrysiad gwasanaethau agored newydd a modern i ddarparu gwasanaethau digidol i gwsmeriaid.
Canfyddiad 4	**Angen i ystyried modelau gweithredu a masnachol amgen** ■ Nid yw'r DVLA yn gweithredu i'w defnydd llawn ■ Nid oes angen model gweithredu amgen ar hyn o bryd ond dylai'r DVLA archwilio sut y gall gwasanaethau gael eu cyflwyno trwy wahanol ymdriniaethau ■ Roedd angen symleiddio gwasanaethau a'u hegluro ar gyfer gwahanol grwpiau cwsmeriaid.

Argymhelliad 1	Rhaid i'r DVLA gyflymu ac ehangu ei gweddnewidiad digidol
	- Dylai'r DVLA gynhyrchu a gweithredu strategaeth fusnes gyfan - Mae'r DVLA angen cynhyrchu cynllun gweddnewidiad TG manwl gyda cherrig milltir clir a chostau i sicrhau bod gan y sefydliad a'i randdeiliaid welededd a hyder yn gallu'r rhaglen i gael ei chyflwyno. - Dylai'r DVLA ddatblygu a chyhoeddi strategaeth ddigidol a gynorthwyir i sicrhau nad yw'r symudiad o bapur i ddigidol yn niweidiol i unrhyw grwpiau a dylai ganfod cyfleoedd i weithio gyda thrydydd partïon y gellir ymddiried ynddynt - Dylai'r DVLA ddatblygu ymdriniaeth gyson at hunanwasanaeth, olrhain gwaith achos digidol, a diweddariadau a nodiadau atgoffa digidol ar draws pob un o'i meysydd busnes - Dylid gostwng ar y ddibyniaeth ar y ganolfan gyswllt trwy ddarparu gwybodaeth well a mwy hygyrch ar-lein a chyda cynllun proses gwell er mwyn dileu pwyntiau drysu - Dylai'r DVLA weithio gyda rhanddeiliaid allweddol i gyflwyno data cyflym, diogel a chywir amser real i randdeiliaid allweddol er mwyn cyfoethogi ei rôl fel partner llywodraeth allweddol ac y gellir ymddiried ynddi - Dylai'r DVLA archwilio'r cyfleoedd i ddiddymu'r holl gofnodion papur, tocyn neu ffisegol arall o drafodion a symud at gofnodion digidol ac argraffu'ch hun. Dylai cofnodion ffisegol gael eu gostwng i'r isafswm statudol - Dylai'r DVLA gyflwyno trafodion swp symlach ar gyfer cwsmeriaid allweddol megis y fasnach modur, gweithredwyr fflyd a chwmnïau llogi.

Argymhelliad 2	**Dylai'r DVLA ostwng baich ei gofynion ar ddefnyddwyr a busnesau ac agor y ffordd i eraill y tu allan i'r llywodraeth gyflwyno rhai o'i gwasanaethau**
	
	- Dylai'r DVLA ymgymryd â dadansoddiad manylach o segmentiad ei ddefnyddwyr gwasanaeth er mwyn sicrhau dealltwriaeth well o anghenion cwsmeriaid, busnesau a chwsmeriaid llywodraeth
	- Dylai'r DVLA benodi rheolwyr cyfrif penodedig fel pwynt cyswllt ar gyfer pob grŵp cwsmeriaid
	- Dylai'r DVLA integreiddio data gyrwyr a cherbydau yn ôl yr angen ar borth cwsmeriaid er mwyn rhoi un golwg i gwsmeriaid
	- Dylai'r Adran Drafnidiaeth sicrhau nad oes dyblygu data cerbyd na gyrrwr ar draws ei hasiantaethau a dileu'r cymhlethdodau i'r defnyddiwr y byddai dyblygu o'r fath yn ei gyflwyno. Dylai'r DVLA fod y ffynhonnell awdurdodol ar gyfer holl ddata gyrwyr a cherbydau
	- Dylai'r DVLA ystyried yn fwy trefnus yr achos dros fodelau busnes newydd ar draws ei meysydd gweithgaredd allweddol fel rhan o ddyfeisio strategaeth pum mlynedd o hyd
	    - **Casglu Treth Car ar Ran Trysorlys Ei Mawrhydi** – Dylai'r DVLA ystyried a allai'r broses o gasglu treth car o'r dechrau i'r diwedd gael ei chynnal yn fwy economaidd gan ddarparwr trydydd parti
	    - **Diwygiad Meddygol Gyrwyr** – Mae angen ymdriniaeth strategol gliriach tuag at wasanaeth Meddygol Gyrwyr. Gan adeiladu ar y gweddnewidiad digidol dylai'r DVLA ystyried:
	        - Dylai'r Adran Drafnidiaeth ystyried a yw'r gofyniad cyfredol i adnewyddu trwydded yrru yn 70 oed yn parhau yn briodol
	        - Galluogi i yrwyr roi'r gorau i'w hawl i yrru yn rhwydd ac ar gost isel
	        - Trafodion digidol a phenderfyniadau awtomatig yn galluogi ymdriniaeth asesu a phenderfynu llai manwl ar gyfer achosion syml
	        - Ehangu opsiynau ar benderfyniadau trwyddedu (cyfnodau trwyddedu estynedig)
	        - Trefniadau ar wahân ar gyfer cwsmeriaid masnachol ble y mae busnesau a bywoliaethau yn y fantol.
	- **Cofrestriadau personol** – Dylai'r DVLA gyflwyno achos i ail-gyflwyno marchnata ar gyfer ei gwasanaethau cofrestru personol.

Argymhelliad 3	**Rhaid i'r DVLA gael strwythur llywodraethu a rheoli sy'n addas ar gyfer y byd newydd y bydd yn gweithredu ynddoe** ▪ Dylai cadeirydd anweithredol gael ei benodi a fyddai â chyfrifoldeb dros gyfeiriad strategol yr asiantaeth. Dylai'r cadeirydd fod yn atebol i'r Adran Drafnidiaeth ac i gyd-fynd â'r penodiad mae angen adolygiad a symleiddiad mwy cyffredinol o'r strwythur llywodraethu cyffredinol ▪ Dylai cyfrifoldebau Grŵp Gwasanaethau Moduro'r Adran Drafnidiaeth a'r DVLA gael eu hegluro i ddarparu llinellau pennu blaenoriaethau ac atebolrwydd clir. Mae'n angenrheidiol cael eglurder dros gymeradwyaethau priodol i'r DVLA gyflwyno ei gweddnewidiad digidol cyn gynted â phosibl ▪ Dylai'r prif weithredwr lanw ei leoedd gwag ar y bwrdd cyn gynted â phosibl er mwyn cynnig sefydlogrwydd, eglurder a ffocws i'r staff, y cwsmeriaid a'r rhanddeiliaid ▪ O ystyried yr heriau o weddnewid i ddigidol yn ddiofyn, dylid sefydlu grŵp llywio yn cynnwys y DVLA, a'r Swyddfa Cabinet (Gwasanaethau Digidol Llywodraeth (GDS) & Grŵp Effeithlonrwydd a Diwygio ERG)) i lywodraethu'r trosglwyddiad terfynol o'r systemau a etifeddwyd a'r adeiladwaith mewnol, mudo at a gweithredu datrysiadau gwasanaethau agored.

Argymhelliad 4	Dylid gwneud y gorau o werth y DVLA fel darparwr
	▪ Datblygu'r cynnig TG a digidol trwy weithio gyda Swyddfa'r Cabinet a Llywodraeth Cymru i sefydlu canolfan ragoriaeth ranbarthol yn defnyddio campws y DVLA fel y bo'n briodol. Dylai'r DVLA geisio bod yn ddarparwr ar wasanaethau digidol trawslywodraethol ble bynnag fo hynny'n ofynnol a ble bynnag y gall gwerth am arian gael ei sicrhau ▪ Amlinellu cynllun clir ar gyfer recriwtio a chadw sgiliau allweddol gyda phwyslais ar ailhyfforddi'r staff cyfredol hynny a fyddai fel arall dros ben o ganlyniad i'r symudiad at ddigidol, a phrentisiaethau lleol ▪ Gweithio gyda sefydliadau addysg lleol a phrifysgolion a ffurfio cynghreiriau gyda sefydliadau'r sector preifat i annog yr ochr gyflenwi mewn sgiliau a chyfleoedd. Dylai gofynion y DVLA gael eu cyfeirio i gefnogi busnesau bach a chanolig lleol ▪ Dylai'r Adran Drafnidiaeth ystyried ei chyfraniad at y ganolfan hon trwy osod ei gwasanaethau digidol a'r rheini sy'n ofynnol gan ei hasiantaethau eraill yn yr un lleoliad ▪ Argraffu a phostio – Mae gan yr asiantaeth arbenigedd argraffu a phostio cardiau diogel a dogfennau diogel. Mae rhai cyfleoedd twf byr dymor eraill y gellir eu datblygu cyn 2015/16. Mae Gwasanaethau Caffael y Llywodraeth wedi datgan y gallai arwain gwaith cydnaws yn uniongyrchol i'r DVLA fod yn opsiwn. Byddai angen i'r DVLA ddangos gwerth am arian, cyflenwi gwasanaeth ac ansawdd, yn unol ag unrhyw gyfleuster masnachol ▪ Canolfan gyswllt i gwsmeriaid – Wrth i'r angen am gontractau canolfannau grebachu ar draws yr adran ac ar draws y llywodraeth, bydd angen ad-drefnu a chydgrynhoi cyfleusterau er mwyn denu'r gwerth gorau o asedau sefydlog a staff. Bydd y DVLA yn datblygu arbenigedd penodol wrth drin y gweddnewidiad o bapur i ddigidol, a digidol a gynorthwyir. Dylai Swyddfa'r Cabinet ystyried defnyddio canolfannau cyswllt llywodraeth fel rhan o'r strategaeth gwasanaethau ar y cyd a'r cwmpas am ganolfannau rhanbarthol wedi'u lleoli ar gyfleusterau cyfredol.

Atodiad C – Dolenni dogfennau

Tudalen 9 – Cyfaint a Math o Drafodion

https://www.gov.uk/performance/transactions-explorer/department/dft/by-transactions-per year/descending

Tudalen 13 – Arolwg Ochr y Ffordd Diweddaraf yr Adran Drafnidiaeth ar Efasiwn

https://www.gov.uk/government/publications/vehicle-excise-duty-evasion-estimates-2013