



Asiantaeth Trwyddedu  
Gyrwyr a Cherbydau

# Ystadegau ynghylch cwynion y DVLA 2019 i 2020 a sut rydym wedi gwella o ganlyniad i adborth gan gwsmeriaid



RHAGORIAETH MEWN  
Y GWYBODAETH  
L GWYSMERIAID



**INVESTORS IN PEOPLE™**

We invest in people Gold  
Rydym yn buddsoddi mewn pobl Aur

Mae'r ystadegau ynghylch cwynion hyn yn cynnwys y 2 flynedd ddiwethaf ac yn ychwanegol at y wybodaeth am gwynion a gyflwynwyd yn ein hadroddiad a chyfrifon blynyddol 2019 i 2020.



## Sut rydym yn dadansoddi cwynion gan gwsmeriaid

Rydym yn dadansoddi tueddiadau ac yn defnyddio arolygon boddhad a grwpiau ffocws, ein labordy profiad defnyddwyr mewnol, i gasglu adborth gan gwsmeriaid. Mae ein tîm ymchwil yn cyflwyno data i ddangos lle mae ein cwsmeriaid yn teimlo bod angen i ni wella.

Rydym yn gwerthfawrogi adborth a mewnwleidiad ein cwsmeriaid ac mae rhai o'r gwelliannau rydym wedi'u gwneud yn rhan o ddull ehangach i welliant parhaus.

## Gweithdrefn gwynion ffurfiol

Mae 2 gam:

**Cam 1:** mae cwsmer wedi ceisio datrys materion gyda'r adran maen nhw wedi delio â hi, ac nid yw'n hapus gyda'r canlyniad, ac mae'n ysgrifennu at ein tîm cwynion yn dweud wrthynt am eu pryderon

**Cam 2:** mae cwsmer wedi bod trwy gam 1 ac yn teimlo nad yw eu cwyn wedi'i datrys felly byddant yn ysgrifennu at ein Prif Weithredwr

## Ystadegau cwynion

Nifer yr achosion yr ymdriniwyd â hwy yn 2019/20 a chanran yr achosion â ddatblygodd o gam 1 i gam 2.

2019/20	Ebr	Mai	Meh	Gorff	Awst	Medi	Hyd	Tach	Rhag	Ion	Chwef	Maw	Cyfanswm
Cam 1	259	274	283	338	327	295	320	295	233	269	287	268	3448
Cam 2	38	43	36	39	51	41	47	56	41	51	24	30	497
Datblygu i gam 2	14.7%	15.7%	12.7%	11.5%	15.6%	13.9%	14.7%	19.0%	17.6%	19.0%	8.4%	11.2%	14.4%

Nifer yr achosion a atgyweiriwyd neu yr ymchwiliwyd iddynt gan yr Asesydd Cwynion Annibynnol (ICA) a'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (PHSO) yn 2 flynedd flaenorol.

	Ebr	Mai	Meh	Gorff	Awst	Medi	Hyd	Tach	Rhag	Ion	Chwef	Maw	Cyfanswm
2018/19	14	15	20	15	28	24	16	21	20	11	14	23	<b>221</b>
2019/20	18	21	21	23	24	29	27	40	22	34	17	18	294

Nifer yr achosion a gadarnhawyd yn llawn gan yr ICA a'r PHSO am y 2 flynedd flaenorol.

	Ebr	Mai	Meh	Gorff	Awst	Medi	Hyd	Tach	Rhag	Ion	Chwef	Maw	Cyfanswm
2018/19	0	1	3	1	3	2	2	4	3	1	1	3	<b>24</b>
2019/20	0	1	0	1	1	1	1	1	0	2	1	0	9

Y tri phrif faes cwynion rydym yn derbyn yw:

- anghydfod ynghylch penderfyniadau'r DVLA (trwyddedau gyrru cyffredin) ac anghydfod ynghylch camau gweithredu'r DVLA
- oedi
- polisi neu broses anghydfod

Y camau gweithredu a gymerwyd hyd yn hyn a'r cynlluniau presennol i roi gwasanaeth cwsmeriaid o'r radd flaenaf.

I gael mwy o wybodaeth am newidiadau rydym wedi'u cynllunio ar gyfer y dyfodol ewch i'n [cynllun busnes 2019 i 2020](#).

Pob Maes		
Pob Maes	Dywedoch chi...	Ein camau gweithredu...
	<p>Mae cwsmeriaid yn anhapus gyda'r amser mae'n cymryd i brosesu eu ceisiadau.</p> <p>Nid oedd ein cyfathrebu bob amser yn glir ac ni atebwyd pob pwynt.</p>	<p>Rydym yn buddsoddi yn ein seilwaith TG i wella'n gwasanaethau ar-lein, gan ei gwneud yn gyflym ac yn hawdd i'n cwsmeriaid ddiweddarau eu manylion neu ein hysbysu ynghylch newid. Mae hyn yn cynnwys:</p> <p><b>Trwyddedau dros dro</b> - gwasanaeth newydd ar gyfer ceisiadau trwydded yrru dros dro. Cyflwynir a datblygir y gwasanaeth newydd mewn camau. Bydd cam cyntaf y gwasanaeth yn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• caniatáu i ymgeiswyr sy'n gwneud cais am y tro cyntaf dynnu llun o'u llofnod a'i lanlwytho</li><li>• cwblhau'r broses adlofnod (yn ogystal â dilyn a diweddarau'u cais ar-lein)</li></ul> <p>Bydd hyn yn lleihau'r ymholiadau i'n Canolfan Gyswilt a Thimau Mewnbwn. Bydd y gwasanaeth gwell yn golygu y bydd mwy o geisiadau'n llwyddiannus ar-lein, a llai o bapur yn dod i mewn i'r adeilad.</p> <p><b>Diweddarau cyfeiriad ar dystysgrif cofrestru cerbyd V5CW (llyfr log)</b> - o Fehefin 18, bydd modurwyr y mae angen iddynt ddiweddarau manylion y cyfeiriad ar eu V5CW yn gallu gwneud hyn nawr ar-lein mewn mater o funudau. Bydd hyn yn lleihau'r amser mae'n cymryd i fodurwyr dderbyn llyfr log newydd o hyd at 6 wythnos i 5 niwrnod gwaith yn unig.</p>

## Maes busnes

### Pob maes parhad....

#### Dywedoch chi...

Nid oedd ein cyfathrebu bob amser yn glir ac ni atebwyd pob pwynt.

Yn ystod y pandemig, roedd hi'n anodd caffael gwybodaeth tra'n dilyn cynnydd eich cais.

#### Ein camau gweithredu...

Rydym yn adolygu ansawdd ein hymateb yn barhaus i sicrhau ein bod yn rhoi'r gwasanaeth gorau posibl i gwsmeriaid. Fel rhan o hyn, rydym wedi buddsoddi mewn hyfforddiant pwrpasol ynghylch cwynion i gefnogi staff mewn trafod cwynion ar bob lefel. Mae hyn yn cael ei rannu gyda'r meysydd busnes i rannu arfer gorau.

Rhoddwyd blaenoriaeth gennym i weithwyr hanfodol ac allweddol, gan gyflwyno proses bwrpasol i helpu i gynnal gwasanaethau yn y lle cyntaf. Darparwyd diweddariadau rheolaidd gennym ar GOV.UK i helpu i esbonio ein sefyllfa a defnyddiom staff â sgiliau lluosog i ganolbwyntio ar flaenoriaethau.

### Gwasanaethau Meddygol Gyrwyr

#### Dywedoch chi...

Y 2 brif reswm dros gwynion:

Oedi

Anghydfod ynghylch Penderfyniad (Trwydded Yrru Gyffredin)

Yn ystod y pandemig, ni allech siarad â neb neu dderbyn ateb i'ch cais papur.

Fel gyrrwr galwedigaethol, nid oeddech yn gallu cael archwiliad meddygol D4 i symud eich cais ymlaen.

Mae llawer o gwsmeriaid wedi cwyno am yr oedi i brosesu eu cais.

#### Ein camau gweithredu...

Ein cyngor oedd ar yr amod bod gennych drwydded yrru gyffredol ac nad yw'ch meddyg neu optegydd wedi dweud wrthych chi na ddylech yrru, byddwch yn gallu gyrru tra bo'r DVLA yn ystyried eich cais.

Gweithredom ddarpariaethau dros dro i yrwyr bws a lori 45 oed a hŷn i hepgor yr angen am ffurflen feddygol D4 er mwyn adnewyddu eu hawl i yrru. Roedd hyn yn unol â'r meini prawf a bennwyd.

Mae prosesau Tîm Meddygol Gyrwyr y DVLA yn parhau i gael eu gwella. Rydym yn monitro'r amser mae'n cymryd i ddatrys achosion ein cwsmeriaid, ac yn nodi'r rhai hynny sy'n aros heb eu datrys yr hwyaf ac yn canolbwyntio ein hymdrechion i gwblhau'r rhain. Mae hyn yn ei dro wedi lleihau amseroedd aros mewn achosion ffurfiol i yrru, sy'n gofyn am eu huwchgyfeirio at bersonél wedi'u cymhwyso'n feddygol oherwydd eu harbenigedd. Mae hyn wedi gwella'r amser mae'n cymryd i ni wneud ein penderfyniadau am drwydded ar gyfer ein cwsmeriaid.

## Gwasanaethau Gyrwyr

### Gwasanaethau Gyrwyr

Y 3 phrif reswm dros gwynion:

Materion ar-lein

Holi am wybodaeth ar drwydded

Oedi

### Dywedoch chi...

Yn ystod y pandemig, roedd yr amser cwblhau ar gyfer ceisiadau gyrwyr yn rhy hir.

Y pandemig - Roeddech yn weithiwr hanfodol neu allweddol ac roedd angen camau gweithredu brys gan fod angen eich trwydded yrru arnoch.

Nid oeddech yn gallu defnyddio gwasanaethau ar-lein trwyddedau gyrru gan fod gwall ac nid oeddech yn gwybod pam na sut i'w ddatrys.

### Ein camau gweithredu...

Bydd gyrwyr y mae eu trwydded yrru cerdyn llun neu hawl i yrru'n dod i ben rhwng Chwefror 1 2020 a Rhagfyr 31 2020 yn cael eu hawl wedi'i ymestyn yn awtomatig o'r dyddiad dod i ben, am gyfnod o 11 mis. Nid oes angen i yrwyr wneud cais i adnewyddu'u trwydded tan eu bod yn derbyn nodyn atgoffa cyn bod eu hestyniad yn dod i ben.

Rhoddwyd blaenoriaeth gennym i weithwyr hanfodol ac allweddol, gan gyflwyno proses bwrpasol i helpu i gynnal gwasanaethau trwy gydol camau cychwynnol y pandemig. Ymaddasom, mewn camau, yn unol â chanllawiau'r llywodraeth wrth i newidiadau gael eu cyflwyno.

Cyflwynwyd Chatbot, ar Awst 27, i'n gwasanaethau ar-lein trwydded yrru i helpu'n cwsmeriaid. Rhoddwyd ymatebion yn syth i gwestiynau ar faterion yn ystod cwblhau'u ceisiadau ar-lein. Roedd hyn yn golygu nad oedd angen i'n cwsmeriaid i ffonio'r Ganolfan Gyswllt. Roedd clercod yn gallu gweld ar ba gam roedd cwsmer yn cael anhawster o fewn y cais ar-lein. Dengys arwyddion cynnar y bu gan gyflwyno'r chatbot effaith gadarnhaol iawn.

## Gorfodi

### Dywedoch chi...

Eich bod yn dioddef caledi ariannol o ganlyniad i'r pandemig.

Y 2 brif reswm dros gwynion:

Roedd yn ddryslyd derbyn llythyrau lluosog ar gyfer cosbau gwahanol.

Heb ail-drethu

Heb ail-drethu.

Nid oedd cwsmer wedi hysbysu'r DVLA ynghylch gwerthu neu drosglwyddo cerbyd

Nid oedd cwsmer wedi hysbysu'r DVLA ynghylch gwerthu neu drosglwyddo cerbyd.

### Ein camau gweithredu...

Lle roedd yn briodol, cynghorwyd cwsmeriaid gennym i ysgrifennu atom gan esbonio eu hamgylchiadau. Cyfeiriwyd cwsmeriaid gennym i'r Gwasanaeth Arian a Phensiynau (MAPS) sy'n wasanaeth rhad ac am ddim a diduedd a gefnogir gan y llywodraeth.

Pan fyddwn yn ymateb i lythyrau cwsmeriaid mewn perthynas â gorfodi, rydym nawr yn cysylltu troseddau gorfodi byw lluosog yn ein hymateb, fel bod cwsmeriaid yn derbyn un cyfathrebiad yn unig i'w llythyr.

Rydym yn ei gwneud yn hawdd i gwsmeriaid drethu'u cerbydau 24/7:

- ar-lein yn <https://www.gov.uk/treth-car>
- drwy ffonio 0300 123 4321

Ar gyfer cwsmeriaid sy'n talu trwy ddebyd uniongyrchol, dosberthir nodiadau atgoffa cyn bod eu treth yn ddyledus, pan na fydd MOT dilys mewn grym wrth adnewyddu (yng Ngogledd Iwerddon mae angen tystysgrif yswiriant neu sicrwydd yswiriant arnoch hefyd) sy'n atgoffa cwsmeriaid bod eu treth neu yswiriant nawr yn ddyledus.

Mae'n ofyniad cyfreithiol bod ceidwad y cerbyd yn dweud wrthym pan fyddant yn gwerthu cerbyd, gelir gwneud hyn ar-lein yn: <https://www.gov.uk/gwerthu-prynu-cerbyd>

Mae'r dystysgrif cofrestru cerbyd V5CW (llyfr log) wedi'i hailgynllunio, gan ei gwneud yn haws i'w defnyddio a nodi unrhyw newidiadau.

## Cerbydau gan gynnwys cofrestru personol

	<b>Dywedoch chi...</b>	<b>Ein camau gweithredu...</b>
Y 2 brif reswm dros gwynion:	Roedd gwybodaeth ar-lein am addasiadau carafán modur yn aneglur.	Rydym wedi symleiddio a gwella gwybodaeth ar-lein ar gyfer cwsmeriaid sy'n dymuno addasu defnydd eu cerbyd.
Polisi neu broses anghydfod	Y pandemig - Cafodd rhai cwsmeriaid anawsterau i drethu'u cerbyd gan nad oedd eu MOT wedi dod i ben ac nid oeddent yn gallu cael un oherwydd bod garejys ar gau.	Cyhoeddwyd gwybodaeth gennym i helpu i esbonio dealltwriaeth, a oedd yn cynnwys y mater pan fydd treth ac yswiriant yn dod i ben ar yr un adeg. Rhoddodd y DVSA hefyd estyniad o 6 mis ar ddyddiadau dod i ben MOT, a oedd yn galluogi cwsmeriaid i drethu'u cerbydau.
Anghydfod ynghylch y swm a ad-delir	Roedd angen camau gweithredu ar frys ar weithwyr hanfodol ac allweddol mewn perthynas â'u ceisiadau yn ystod pandemig Covid-19.	Rhoddwyd blaenoriaeth gennym i weithwyr hanfodol ac allweddol, gan gyflwyno proses bwrpasol i helpu i gynnal gwasanaethau trwy gydol camau cychwynnol y pandemig. Ymaddasom, mewn camau, yn unol â chanllawiau'r llywodraeth wrth i newidiadau gael eu cyflwyno.



Asiantaeth Trwyddedu Gyrwyr a Cherbydau (DVLA)  
Longview Road  
Treforys  
Abertawe  
SA6 7JL

**OGI**

© Hawlfraint y Goron 2019

Mae'r cyhoeddiad hwn wedi'i drwyddedu dan delerau Trwydded Llywodraeth Agored f3.0 ac eithrio lle nodir yn wahanol. I weld y drwydded hon, ewch i [nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3](https://nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3) neu ysgrifennwch at y Tîm Polisi Gwybodaeth, yr Archifau Gwladol, Kew, Llundain, TW9 4DU neu anfonwch e-bost at: [psi@nationalarchives.gsi.gov.uk](mailto:psi@nationalarchives.gsi.gov.uk)

Lle yr ydym wedi nodi unrhyw wybodaeth hawlfraint trydydd parti, bydd angen i chi gael caniatâd gan ddeiliaid yr hawlfraint dan sylw.

**MIS1026W**

5/21