



Asiantaeth Trwyddedu
Gyrwyr a Cherbydau

Ystadegau cwynion DVLA 2022 i 2023

a sut rydym wedi gwella o ganlyniad
i adborth gan gwsmeriaid yn ystod y
blynyddoedd diwethaf



Dogfen ryngweithiol
Mehefin 2024



INVESTORS IN PEOPLE™

We invest in people Gold
Rydym yn buddsoddi mewn pobl Aur



Mae'r ystadegau cwynion a gynhwysir yn y cyhoeddiad hwn yn ymdrin â blwyddyn adrodd 2022 i 2023 ac yn ategu'r wybodaeth am gwynion a ddarperir yn ein hadroddiad a chyfrifon blynyddol DVLA **2022 i 2023**.



Pa ymchwil rydym yn ei ddefnyddio i ddeall mwy am brofiad y cwsmer

Rydym yn dadansoddi tueddiadau, yn defnyddio arolygon bodlonrwydd, grwpiau ffocws, a'n labordy profiad defnyddwyr mewnol i gasglu adborth cwsmeriaid. Mae ein tîm ymchwil yn darparu data i ddangos lle mae ein cwsmeriaid yn teimlo bod angen inni wella.

Rydym yn gwerthfawrogi adborth a mewnwelediad cwsmeriaid, mae'r gwelliannau rydym wedi'u gwneud yn rhan o ddull ehangach o wella parhaus.

Gweithdrefn gwyno ffurfiol

Mae 2 gam:

- Cam 1:** mae cwsmer wedi ceisio datrys materion yn uniongyrchol gyda'r adran berthnasol ond maen nhw'n anhapus gyda'r canlyniad ac felly maen nhw'n ysgrifennu at ein tîm cwynion.
- Cam 2:** nid yw cwyn cwsmer wedi'i datrys yng Ngham 1, felly gall gynyddu i'n proses Cam 2 ffurfiol.

Ystadegau cwynion

Nifer yr achosion unigryw yr ymdriniwyd â hwy yn 2022 i 2023.

Cam 1	3531
Cam 2	453
Gohebiaeth Uniongyrchol AS	10153
Cyfanswm (ac eithrio Cam 2)	13684

Nifer yr achosion a atgyweiriwyd atynt neu yr ymchwiliwyd iddynt gan yr Asesydd Cwynion Annibynnol (ICA) yn y 2 flynedd flaenorol.

	Ebr	Mai	Meh	Gorff	Awst	Medi	Hyd	Tach	Rhag	Ion	Chwef	Maw	Cyfanswm
2021/22	18	11	15	18	12	15	13	13	10	9	12	13	159
2022/23	14	15	15	20	22	21	17	17	17	18	11	20	216

Nifer yr achosion a gadarnhawyd yn llawn gan yr ICA yn y 2 flynedd flaenorol.

	Ebr	Mai	Meh	Gorff	Awst	Medi	Hyd	Tach	Rhag	Ion	Chwef	Maw	Cyfanswm
2021/22	3	0	0	1	0	0	0	2	1	0	2	1	10
2022/23	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3

Nifer yr achosion a atgyweiriwyd atynt neu yr ymchwiliwyd iddynt gan yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (PHSO) yn y 2 flynedd flaenorol.

	Ebr	Mai	Meh	Gorff	Awst	Medi	Hyd	Tach	Rhag	Ion	Chwef	Maw	Cyfanswm
2021/22	0	1	1	2	0	1	2	5	2	0	3	5	22
2022/23	0	1	0	3	2	8	1	0	1	1	0	7	24

Nifer yr achosion a gadarnhawyd yn llawn gan y PHSO yn y 2 flynedd flaenorol.

	Ebr	Mai	Meh	Gorff	Awst	Medi	Hyd	Tach	Rhag	Ion	Chwef	Maw	Cyfanswm
2021/22	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	3
2022/23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Gwelliannau DVLA a wnaed yn dilyn adborth a chwynion yn ystod y blynyddoedd diwethaf

Mae'r tablau canlynol yn cynrychioli adborth a ddarparwyd gennych a'r gwelliannau rydym wedi'u cyflwyno mewn ymateb.

Pob maes

Dywedoch chi:

Gallem wella'r ffordd y mae rhai cwsmeriaid yn gallu cyrchu ein gwasanaethau.

Aeth y gwasanaeth 'Cyfrif gyrwyr a cherbydau' newydd, sy'n ffordd newydd i fodurwyr weld a rheoli eu manylion trwydded yrru a cherbydau mewn un lle, i brofi beta cyhoeddus. Nod y gwasanaeth yw rhoi mynediad a rheolaeth i gwsmeriaid dros eu data eu hunain fel y gallant wneud diweddariadau, a thrwy hynny ddileu'r angen i gysylltu â DVLA drwy ddulliau eraill, megis dros y ffôn neu ar bapur. Bydd gennym hefyd y gallu i deilwra hysbysiadau i ddewis defnyddwyr, darparu diweddariadau cynnydd a rhoi nodiadau atgoffa ar gyfer gwasanaethau allweddol fel treth cerbyd.

Mae system galw yn ôl awtomatig wedi'i chyflwyno i'n canolfan gyswllt, gan roi'r opsiwn i ddod â galwad i ben a derbyn galwad yn ôl yn hytrach nag aros ar y llinell am ymgynghorydd.

Cyflwynwyd opsiwn hefyd i dderbyn negeseuon SMS awtomataidd wrth lywio ein dewislen ffôn, sy'n cynnwys doler i'r wybodaeth sy'n ymwneud â'r ymholiad a gynhwysir ar ein gwefan GOV.UK.

Mae gwasanaeth Iaith Arwyddion Prydain (BSL) wedi cael ei gyflwyno i ddarparu gwasanaeth cyfnewid fideo i gwsmeriaid byddar gyfathrebu â DVLA gan ddefnyddio eu hiaith gyntaf.

Crëwyd fforwm sy'n cynnwys cynrychiolwyr ar draws yr asiantaeth i gefnogi cwsmeriaid ymhellach pan fydd angen addasiadau rhesymol i ryngweithio â DVLA a chyrchu ein gwasanaethau.

Maes busnes

Gwasanaethau Meddygol Gyrwyr

Dywedoch chi:

Gallem wella faint o amser a gymerir i brosesu eich cais Gyrwyr Meddygol neu wneud penderfyniad trwyddedu a hefyd cynnig eglurhad cliriach o benderfyniadau.

Gwnaethom recriwtio rhagor o staff a sicrhau swyddfeydd ychwanegol yn Abertawe a Birmingham i gartrefu 300 o staff ychwanegol i helpu i leihau amseroedd aros ar gyfer ceisiadau Meddygol Gyrwyr, tra'n darparu gwytnwch am y dyfodol a pharhad busnes.

Er mwyn gwella materion i'r rhai sydd â chyflyrau meddygol, gall gyrwyr â diabetes, epilepsi, clefyd Parkinson, nam ar eu golwg, cyflwr cwsg neu gyflwr ar y galon bellach adnewyddu eu trwydded yrru ar-lein, tra bod prosesau adnewyddu symlach wedi'u cyflwyno ar gyfer gyrwyr ag epilepsi a sglerosis ymledol, a fydd yn cael effaith gadarnhaol ar gwsmeriaid.

Gwnaethom newid y gyfraith i ehangu'r gronfa o weithwyr meddygol proffesiynol sy'n gallu cwblhau holiaduron meddygol DVLA at ddibenion trwydded yrru, gyda'r nod o gyflymu'r broses o gael y wybodaeth sydd ei hangen i wneud penderfyniad trwyddedu.

Rydym bellach yn anfon negeseuon e-bost, yn hytrach na llythyrau, pan fydd gwybodaeth ar goll ar gais, gan gyflymu amseroedd ymateb i gael y wybodaeth sydd ei hangen i wneud penderfyniad trwyddedu.

Mae'r defnydd o Microsoft Power Apps wedi'i fabwysiadu o fewn Gyrwyr Meddygol i drawsnewid gweithrediadau busnes â llaw yn brosesau digidol ac awtomataidd i gyflymu prosesu a gwneud penderfyniadau.

Er mwyn esbonio penderfyniadau trwyddedu meddygol yn well, mae llythyrau wedi'u hail-eirio, gan ddefnyddio iaith symlach, a chyflwynwyd cod QR, sy'n cyfeirio cwsmeriaid at fideo sy'n esbonio'n glir y broses apelio a'r camau nesaf pan bod rhywun wedi cael ei hawl gyrru wedi'i ddiddymu.

Cyn gwneud penderfyniad i ddiddymu trwydded oherwydd diffyg derbyn gwybodaeth y gofynnwyd amdani gan gwsmer, mae proses newydd wedi'i chyflwyno sy'n golygu bod ymdrechion ychwanegol yn cael eu gwneud i gysylltu â chwsmeriaid i roi rhybudd ychwanegol a chyfle pellach i ddarparu'r wybodaeth ofynnol.

Gwasanaethau gyrwyr

Dywedoch chi:

Gallem wella canllawiau a gwybodaeth er mwyn osgoi rhai o'r rhesymau pam y dychwelwyd ceisiadau papur.

Roeddech chi eisiau gweld gwelliannau i'r ddarpariaeth o ffotograffau wrth adnewyddu eich trwydded yrru.

Yn dilyn adolygiad, mae'r ffurflenni ar gyfer gyrwyr wedi'u gwella, megis ailgynllunio'r adran sy'n ymwneud â golwg, er mwyn lleihau nifer y ceisiadau sy'n cael eu dychwelyd.

Mae diweddariadau i'r wybodaeth a gynhwysir ar GOV.UK hefyd wedi'u cynnal i'w gwneud yn gliriach pa ddogfennau neu dystiolaeth adnabod sydd eu hangen ar gyfer rhai ceisiadau.

Yn dilyn cydweithio â'r Adran Gwaith a Phensiynau (DWP), diweddarwyd y ffurflen 'Dywedwch Wrthym Unwaith' ar GOV.UK i'w gwneud yn gliriach pa wybodaeth drwydded yrru sydd ei hangen.

Mae gwasanaeth Adnewyddu Deng Mlynedd (TYR) newydd, sydd wedi'i integreiddio â'r 'Cyfrif gyrwyr a cherbydau' newydd, wedi mynd i brofi beta cyhoeddus. Bydd y gwasanaeth hwn yn galluogi defnyddiwr i lanlwytho ei ffotograff trwydded yrru ei hun, yn hytrach na gorfod defnyddio ei ffotograff pasbort.

Fe wnaeth Swyddfa'r Post ddisodli bythau ffotograffau gyda llechi i gipio a phrosesu ffotograff a llofnod, gan arwain at fwy o Swyddfeydd Post yn gallu cynnig gwasanaeth Adnewyddu Deng Mlynedd.

Cerbydau (gan gynnwys cofrestru personol)

Dywedoch chi:

Roeddech chi'n meddwl bod angen rhai gwelliannau mewn rhai agweddau o'n prosesu.

Cyflwynwyd Awtomeiddio Prosesau Robotig (RPA) i'n gwasanaethau cerbydau ar gyfer hysbysiadau gwaredu ar geisiadau V5CW ac fe'i cyflwynwyd ymhellach i geisiadau V5CW yn hysbysu am newid cyfeiriad neu geidwad. Mae'r broses hon wedi gwella cywirdeb ac yn cyflymu'r prosesu.

Diweddarwyd y wybodaeth am GOV.UK sy'n ymwneud â gwneud cais am V5CW ddyblyg i'w gwneud yn gliriach ynghylch pa mor hir y dylai cwsmeriaid aros i'r ddogfen gael ei chyhoeddi a phryd i gysylltu â ni.

Mae elfen broses fewnol o geisiadau papur y Taliad Annibyniaeth Personol (PIP) wedi'i dileu pan fydd angen rhagor o wybodaeth i leihau'r amser aros a chyflymu'n gofyn am y wybodaeth sydd ei hangen i brosesu ceisiadau.

Mae'r ohebiaeth a anfonwyd at y ceidwad cofrestredig presennol pan fyddwn yn cael gwybod am waredu cerbyd wedi'i diweddarau i annog camau ymhellach os oes angen ac mae bellach yn darparu llinell uniongyrchol i'r ardal berthnasol fel y gellir gweithredu ar unwaith os oes angen.

I gael rhagor o wybodaeth am newidiadau rydym wedi'u cynllunio ar gyfer y dyfodol i barhau i fod yn wasanaeth sy'n canolbwyntio ar y cwsmer, ewch i'n [cynllun busnes DVLA 2023 i 2024](#).



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



© Hawlfraint y Goron 2024

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 neu ysgrifennwch i'r Tîm Polisi Gwybodaeth, yr Archifau Gwladol, Kew, Llundain, TW9 4DU neu anfonwch e-bost i: 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.