



Asiantaeth Trwyddedu
Gyrwyr a Cherbydau

Ystadegau cwynion DVLA 2024 i 2025

a sut rydyn ni wedi gwella o ganlyniad
i adborth gan gwsmeriaid yn y
blynnyddoedd diweddar



Dogfen ryngweithiol
Mehefin 2025



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'r flwyddyn adrodd 2024 i 2025 ac yn ategu'r wybodaeth am gwynion a ddarperir yn ein hadroddiad blynyddol a chyfrifon DVLA **2024 i 2025**.



Pa ymchwil ydyn ni'n ei ddefnyddio i ddeall mwy am brofiad y cwsmer

Rydyn ni'n dadansoddi tueddiadau ac yn defnyddio arolygon boddhad, grwpiau ffocws defnyddwyr a'n labordy profiadau defnyddwyr mewnol i gasglu adborth cwsmeriaid. Mae ein tîm ymchwil yn darparu data i ddangos lle mae ein cwsmeriaid yn teimlo mae angen inni wella a meysydd lle rydyn ni'n perfformio'n dda.

Rydyn ni'n gwerthfawrogi adborth a mewnwelediad cwsmeriaid. Mae'r gwelliannau rydyn ni wedi eu gwneud yn rhan o ddull ehangach i wella parhaus.

Gweithdrefn gwyno ffurfiol

Cam 1: Gall cwsmer ysgrifennu at ein tîm cwynion gan ddweud wrthynt nhw ei bryderon.

Cam 2: Nid yw cwyn cwsmer wedi ei datrys yng Ngham 1, felly gall ei uwchgyfeirio i'n gweithdrefn ffurfiol Cam 2.



Ystadegau cwynion

Nifer o achosion unigryw yr ymdriniwyd â nhw yn 2024 i 2025.

	23294
	2178
	2990
	26284

Nifer o achosion a atgyweiriwyd neu archwiliwyd gan yr Asesydd Cwynion Annibynnol (ICA) yn y 2 flynedd flaenorol.

	Ebr	Mai	Meh	Gor	Awst	Medi	Hyd	Tach	Rhag	Ion	Chwe	Maw	Cyfanswm
	18	22	26	20	16	14	15	14	12	27	16	22	222
	22	20	30	23	19	34	23	20	21	19	31	24	286

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

	Ebr	Mai	Meh	Gor	Awst	Medi	Hyd	Tach	Rhag	Ion	Chwe	Maw	Cyfanswm
	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

	Ebr	Mai	Meh	Gor	Awst	Medi	Hyd	Tach	Rhag	Ion	Chwe	Maw	Cyfanswm
	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	0	1	16
	3	3	1	1	3	2	2	1	2	3	0	2	23

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

	Ebr	Mai	Meh	Gor	Awst	Medi	Hyd	Tach	Rhag	Ion	Chwe	Maw	Cyfanswm
2023/24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
2024/25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Gwelliannau DVLA a wnaed yn seiliedig ar adborth a chwynion yn y blynyddoedd diwethaf

Mae'r tablau canlynol yn cynrychioli adborth a ddarparwyd gennych a gwelliannau rydyn ni wedi eu cyflwyno mewn ymateb.

Pob maes	
<p>Dywedoch chi:</p> <p>Gallem ni wella'r ffordd mae rhai defnyddwyr yn gallu cyrchu ein gwasanaethau.</p>	<p>Rydyn ni wedi lansio gwasanaeth digidol newydd sy'n caniatáu i gwsmeriaid sydd wedi eu heithrio o dreth cerbyd, oherwydd eu bod yn derbyn budd-daliadau anabledd penodol, drethu eu car ar-lein am y tro cyntaf.</p> <p>Mae diweddariadau ar y Cyfrif gyrwyr a cherbydau wedi eu cynnal a gall cwsmeriaid bellach ddewis eu dewis iaith fel Cymraeg. Bydd dewis iaith y cwsmer wedi yn cael ei defnyddio ar gyfer nodiadau atgoffa treth digidol a phob hysbysiad a anfonir o'r Cyfrif gyrwyr a cherbydau.</p> <p>Bellach gall cwsmeriaid gynhyrchu cod QR oddi mewn i'w Cyfrif gyrwyr a cherbydau er mwyn rhannu eu manylion cofnod gyrrwr â thrydydd partion. Pan gaiff ei sganio, bydd yn mynd â'r defnyddiwr yn syth i mewn i'r gwasanaeth Gwirio Trwydded Yrru cyfredol, gan ddileu unrhyw angen am roi manylion i mewn â llaw.</p> <p>Mae ein Canolfan Gyswllt wedi cyflwyno gwelliannau i'n Hadnabod Llais Rhyngweithiol (IVR) a systemau sgwrsfot sy'n arwain at gwsmeriaid gael eu trosglwyddo i siarad ag asiant os nad yw'r ymholiad yn cael ei adnabod.</p> <p>Rydyn ni hefyd wedi lansio nodwedd newydd yn ein Canolfan Gyswllt, sy'n caniatáu i gwsmeriaid gyflwyno gwybodaeth gysylltiedig â'u hymholiad tra byddan nhw yn aros yn y ciw neu am alwad yn ôl, a chan hynny'n cyflymu'r broses o ymdrin â galwadau.</p> <p>Rydyn ni wedi symleiddio ein proses cwynion ar GOV.UK eleni, gan ei gwneud yn haws i gwsmeriaid roi adborth inni.</p> <p>Ers i wasanaeth cyfnewid fideo iaith Arwyddion Prydain (BSL) ddod yn weithredol ym mis Tachwedd 2013, mae 1,516 o alwadau wedi eu cymryd ar draws y cyfan o'n gwasanaethau.</p>

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.

Rydyn ni wedi treialu ffyrdd newydd o weithio dros y flwyddyn ddiwethaf er mwyn gwella ein hamseroedd ymateb i'n cwsmeriaid.

Ein hamser cyfartalog i wneud penderfyniad trwyddedu ar gyfer achosion lle mae'r holl wybodaeth berthnasol wedi ei darparu yn 7.53 diwrnod. Pan fyddwn ni'n ceisio gwybodaeth bellach gan gwsmeriaid neu drydydd partion, yr amser i benderfyniad yw 44.20 diwrnod, sy'n lleihad o dros 10 diwrnod o'r flwyddyn ariannol flaenorol.

Mae holiaduron meddygol wedi gwella, gan eu gwneud yn haws i'w dilyn a'u cwblhau ar gyfer deiliad y drwydded a gweithwyr gofal iechyd proffesiynol ac mae gwybodaeth y cwsmer yn cael ei llenwi ymlaen llaw, sy'n golygu bod cwsmeriaid yn newid eu manylion dim ond os oes unrhyw newidiadau.

Mae holiaduron meddygol newydd a phroses well hefyd wedi eu creu ar gyfer cwsmeriaid â chyflwr iechyd meddwl, lle gellid derbyn hunan-ddatganiad sy'n caniatáu i drwyddedau gael eu cyhoeddi'n gyflymach.

Mae rhwydwaith o seiciatryddion arbenigol hefyd wedi ei sefydlu i helpu gydag achosion sydd angen ymholiadau iechyd meddwl. Mae'r arbenigwyr hyn ar gael i ddarparu DVLA ag adroddiadau yn yr achosion hynny lle na all meddyg teulu neu feddyg ymgynghorol y gyrrwr roi'r wybodaeth sydd ei hangen arnom i wneud penderfyniad trwyddedu.

Mae cyfarwyddiadau gweithredu wedi eu diweddarau i adlewyrchu bod y manylion atwrneiaeth a gyhoeddwyd cyn mis Gorffennaf 2020 bellach yn hygyrch ar-lein sy'n golygu y gall cwsmeriaid dderbyn cod rhannu a dileu'r angen am gyflwyno gwaith papur ffisegol.

Pan fydd angen profion maes gweledol, mae llythyrau wedi eu diwygio er mwyn cynghori cwsmeriaid i gysylltu'n uniongyrchol â Specsavers, a all gyrchu'r cais i ddarparu cyngor a chynghori siopau Specsavers amgen sy'n cynnal y prawf pe bai angen.

Mae proses o adolygiad gan gymheiriaid wedi ei chyflwyno ar gyfer y rhai sydd ddim yn gweithio o gyfarwyddiadau penodol er mwyn cryfhau gwneud penderfyniadau a lle mae cwsmeriaid yn herio diddymiad, gelwir adolygiad panel meddygol yn syth.

Parhawyd â'r defnydd o Apiau Microsoft Power gyda diweddariadau a gwelliannau ychwanegol i drawsnewid gweithredoedd busnes â llaw i brosesau digidol wedi eu hawtomeiddio er mwyn cyflymu prosesu a gwneud penderfyniadau.



Gwasanaethau gyrwyr

Dywedoch chi:

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

Mae adolygiad o'r holl llythyrau a ddefnyddir i ddychwelyd ceisiadau annilys neu heb eu cwblhau am drwyddedau gyrru wedi ei gynnal, gyda'r pwyslais o wneud ein llythyrau mor glir a syml â phosibl gyda'r nod o leihau'r angen o ffonio'r asiantaeth.

Mae system newydd wedi ei lansio lle caiff ceisiadau am Dystysgrif Cymhwysedd Proffesiynol (CPC) eu prosesu gan DVSA yn llygad y ffynnon. Mae'r system hon yn disodli'r broses flaenorol o ymgeisio ar bapur, gan ddarparu gwasanaeth llyfnach a chyflymach.

Mae gwelliannau i'n system dacograffau wedi eu cyflawni gyda'r ychwanegiad o eicon 'angen newid', sy'n amlygu pan fydd manylion ar geisiadau sy'n dod i mewn wedi newid o'r rhai a gaiff eu dal yn y cofnod. Mae hyn yn sicrhau y diweddarir y cofnodion ag unrhyw fanylion newydd cyn i dacograff gael ei gyhoeddi.

Pan ellir priodoli enw newydd i newid amlwg, er enghraifft, priodas neu ysgariad, rydyn ni wedi cyflwyno proses newydd lle cynhelir cadarnhad trwy wiriad pasbort digidol. Bydd hyn yn lleihau'r nifer o geisiadau sy'n cael eu dychwelyd am ddogfennaeth ategol.

Roeddech chi am weld gwelliannau i'r ddarpariaeth o ffotograffau wrth adnewyddu eich trwydded yrru.

Mae gwasanaeth adnewyddu ffotograff trwydded yrru newydd wedi ei ychwanegu at y Cyfrif gyrwyr a cherbydau, sy'n caniatáu i ddefnyddwyr lanlwytho eu llun eu hunain, yn lle gorfod defnyddio eu ffotograff pasbort.



Cerbydau (gan gynnwys rhifau cofrestru personol)

Dywedoch chi:

Roedd angen rhai gwelliannau mewn rhai agweddau o'n prosesu.

Mae cyfarwyddyd ar sut i fformatio'r cod post yn gywir hefyd wedi ei ychwanegu at y system treth cerbyd ar-lein er mwyn sicrhau nad yw cwsmeriaid sy'n gwneud busnes ar-lein yn cael eu rhwystro gan unrhyw fformatau codau post sy'n anadnabyddadwy.

Mae'r gwasanaeth newid cyfeiriad cerbyd ar-lein hefyd wedi ei wella gyda'r ychwanegiad o gwymplen o gyfeiriadau posibl pan gaiff cyfeiriad ei roi i mewn. O'r blaen, roedd rhaid rhoi y cyfeiriad llawn i mewn â llaw.

Mae cyfarwyddyd ar y slip gwyrdd V5CW wedi ei wella i ddangos yn glir y ddogfennaeth sydd ei hangen i leihau ceisiadau rhag cael eu dychwelyd am fod allan o ddilyniant.

Mae'r wybodaeth ar GOV.UK yn ymwneud ag ail-fewnforio cerbyd wedi ei diweddaru er mwyn cyfathrebu gall cerbyd a gaiff ei ail-fewnforio gael ei ddatgan yn HOS yn ogystal â'i fod wedi ei drethu.

Mae trafodion trwyddedu cerbydau yn electronig (EVL) bellach yn diweddaru cofnodion cerbydau mewn amser real pan gânt eu gwneud o fewn oriau busnes. Mae hyn yn golygu pan drethir cerbyd gan EVL, bydd cwsmeriaid yn gallu ei weld yn gyflymach yn y rhan fwyaf o achosion.

Mae'r dudalen dalu EVL hefyd wedi cael ei diweddaru gydag opsiwn o gwymplen y math o gerdyn yn cael ei dileu. Bydd y system bellach yn pennu a yw tâl ychwanegol yn berthnasol pan fydd cwsmer yn rhoi manylion ei gerdyn i mewn.

Bydd gwybodaeth ar newidiadau yn y dyfodol rydyn ni'n eu cynllunio, i barhau i fod yn wasanaeth sydd yn rhoi'r cwsmer yn ganolog, yn cael ei chyhoeddi yn ein cynllun busnes DVLA 2025 i 2026.



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



© Hawlfraint y Goron 2025

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.