

Cwynion

Mae'r daflen wybodaeth hon yn dweud wrthy ch beth i'w wneud os ydych yn anfodlon â'n gwasanaeth. Rydym yn croesawu cwynion gan eu bod yn rhoi cyfle i ni unioni pethau i chi a gwella ein gwasanaeth i'n holl gwsmeriaid yn y dyfodol.

Pryd i gwyno

Os ydych yn anfodlon gyda'r gwasanaeth a roddwyd gennym i chi, cysylltwch â ni cyn gynted â phosibl. Fel arfer bydd galwad ffôn i'r person neu'r swyddfa a fu'n delio â chi, neu ein llinell gyswllt, yn ein caniatáu i unioni pethau'n gyflym. Bydd y rhif ffôn ar unrhyw bapurau a anfonwyd atoch. Os na fyddant yn gallu datrys y sail i'ch pryderon, mae'r daflen wybodaeth hon yn esbonio ein gweithdrefn ffurfiol ar gyfer cwynion.

Mae enghreifftiau o bethau a all fynd o'i le yn cynnwys:

- oedi afresymol
- camgymeriadau
- sut cawsoch eich trin gan ein staff.

Sut i gwyno

Os ydych wedi siarad â'r person neu'r swyddfa a fu'n delio â chi, neu staff ein llinell gyswllt, ac maent wedi methu a datrys y sail i'ch pryderon, byddant yn cyfeirio eich cwyn at berson sy'n trin cwynion.

Sylweddolwn na fyddwch weithiau'n gysurus yn trafod eich pryderon gyda'r person neu'r swyddfa'n uniongyrchol. Yn yr achos hwn gofynnwch i'ch cwyn gael ei chyfeirio at berson sy'n trin cwynion ar unwaith.

Rydym yn derbyn cwynion dros y ffôn neu'n ysgrifenedig. Os hoffech chi ffonio ond nid yw'r manylion cyswllt gennych, gallwch ffonio'r llinellau cymorth Cymraeg a welir yn y golofn ar y dde.

Os yw'n well gennych ysgrifennu atom, gallwch ysgrifennu at unrhyw gyfeiriad a welir ar y papurau a anfonwyd gennym. Os nad oes papurau gennych, ysgrifennwch at y Ganolfan Gyswllt Cymraeg. Mae'r cyfeiriad i'w weld yn y golofn ar y dde.

Pa wybodaeth fydd angen arnom

Dylech gynnwys gymaint o wybodaeth ag y gallwch er mwyn ein helpu i ymchwilio a deall eich cwyn.

Er enghraifft:

- beth aeth o'i le
- pryd ddigwyddodd hyn
- pwy fu'n delio â'ch achos
- pa effaith gafodd ein gweithredoedd arnoch
- sut hoffech chi i ni unioni pethau
- eich enw a'ch cyfeiriad llawn
- unrhyw gyfeirnodau perthnasol (eich rhif Yswiriant Gwladol, cyfeirnod treth, rhif TAW, cyfeirnod y cyflogwr ac ati) fel y gallwn ddod o hyd i'ch cofnodion yn gyflym.

Beth fyddwn ni'n ei wneud

Byddwn yn eich trin yn deg a byddwn yn ddiuedd pan fyddwch yn cwyno. Ni fydd cwyno yn effeithio ar y ffordd y byddwn yn eich trin yn y dyfodol. Pan fyddwch yn cwyno, byddwn:

- yn rhoi enw a manylion cyswllt y person sy'n delio â'ch cwyn
- yn ymchwilio'n drylwyr i'ch cwyn
- yn trafod eich cwyn yn gyfrinachol
- yn ceisio datrys y broblem ac ymateb cyn gynted a bo modd
- yn rhoi gwybod i chi pwy ddylech gysylltu ag ef/hi os ydych yn dal yn anfodlon.

Trowch drosodd am fwy o wybodaeth

www.hmrc.gov.uk/dealing-with/complain.htm

Cysylltu ar y ffôn

Os na wyddoch pa swyddfa i gysylltu â hi ynglŷn â'ch cwyn, yna ffoniwch un o'n llinellau cymorth.

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â:

- credydau treth, Hunanasesiad, cyfraniadau Yswiriant Gwladol neu Fudd-dal Plant yna ffoniwch **0845 302 1489**
- TAW, ecseis, teithio a thollau yna ffoniwch **0845 010 0300**.

Os ydych yn ffonio o'r tu allan i'r DU, yna ffoniwch **0044 151 210 2222**

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â Threth Incwm yn gyffredinol, yna ffoniwch y rhif a ddangosir ar unrhyw bapurau a anfonwyd atoch, er enghraifft Hysbysiad Cod.

Cwsmeriaid ag anghenion neilltuol

Rydym yn cynnig amrywiaeth o gyfleusterau ar gyfer cwsmeriaid ag anghenion neilltuol, gan gynnwys:

- mynediad i gadeiriau olwyn i bron pob Canolfan Ymholiadau
- help i lenwi ffurflenni
- ar gyfer pobl ag anawsterau clyw
 - Text Relay RNID
 - Dolen glywed

Gallwn, hefyd, gynnig cefnogaeth ychwanegol, fel

- ymweliadau â chartrefi, os yw'ch gallu i symud wedi ei gyfyngu neu os oes gennych gyfrifoldebau gofal ac ni allwch fynychu un o'n Canolfannau Ymholiadau
- gwasanaeth cyfieithydd
- dehongliad iaith arwyddion
- taflenni mewn print bras, Braille ac ar sain

Am gymorth pellach, ewch i www.hmrc.gov.uk/contactus/special-needs.htm

Canolfan Gyswllt Cymraeg CThEM

Tŷ Moelwyn
Tros y Bont
Porthmadog
Gwynedd
LL49 9AB

Unioni pethau

Os byddwn wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro, yn esbonio'r hyn sydd wedi digwydd ac yn unioni pethau cyn gynted a bo modd.

Byddwn yn ystyried ad-dalu unrhyw gostau rhesymol a achoswyd yn uniongyrchol gan ein camgymeriadau neu gan oedi afresymol. Gall costau gynnwys tâl post, taliadau galwadau ffôn neu ffioedd proffesiynol. Dylech gadw eich derbynebon os hoffech gael ad-daliad.

Os credwch fod ein gweithredoedd wedi effeithio arnoch yn ddrwg iawn, gan achosi gofid neu drallod, dylech ddweud wrthym yn syth. Mewn rhai achosion mae'n bosibl y gallwn dalu swm bychan i chi i gydnabod hyn ac ymddiheuro.

Pan wnawn gamgymeriad neu pan oedwn cyn defnyddio gwybodaeth a roddwyd gennych i ni, a byddwn yn anfon bil treth atoch yn hwyr neu os byddwn yn talu credydau treth gormodol i chi, efallai na fyddwn yn casglu'r swm llawn sydd arnoch. Mae rhai amodau llym iawn yn yr amgylchiadau hyn, felly gofynnwch i'r person sy'n delio â'ch cwyn am ragor o wybodaeth.

Mynd â'ch cwyn ymhellach

Gobeithiwn y bydd y person sy'n trin y cwyn yn gallu datrys eich cwyn yn foddhaol. Fodd bynnag, os ydych yn anfodlon o hyd, gallwch ofyn i ni ei ystyried unwaith yn rhagor.

Bydd person gwahanol sy'n trin cwynion yn:

- edrych ar y gŵyn o'r newydd
- yn rhoi ateb terfynol i chi.

Unwaith y byddwn yn rhoi'r ymateb hwnnw i chi bydd gweithdrefn cwyno CThEM wedi dod i ben.

Y Dyfarnwr

Os ydych yn parhau'n anfodlon ar ôl yr adolygiad, gofynnwch y Dyfarnwr ymchwilio i'ch cwyn. Mae'r Dyfarnwr yn ganolwr teg a diduedd ac mae'r gwasanaeth yn rhad ac am ddim.

Byddwn yn sôn wrthyh sut i gysylltu â'r Dyfarnwr pan fyddwn yn ymateb yn derfynol. Bydd y Dyfarnwr yn edrych ar eich cwyn dim ond ar ôl i ni geisio unioni'r cam. Am wybodaeth ewch i www.adjudicatorsoffice.gov.uk

Yr Ombwdsmon Seneddol a'r Gwasanaeth Iechyd

Gallwch ofyn i'ch Aelod Seneddol (AS) gyfeirio eich cwyn at yr Ombwdsmon Seneddol a'r Gwasanaeth Iechyd. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o'r llywodraeth a gall ymchwilio i gŵyn a ystyriwyd yn barod gan y Dyfarnwr.

I gael rhagor o wybodaeth ewch i www.ombudsman.org.uk

Cwynion ynglŷn â chamymddygiad difrifol gan ein staff

Os ydy'ch cwyn yn ymwneud â chamymddygiad difrifol gan aelod o staff, er enghraifft ymosod neu lygredd, yna dilynwch y broses gwyno a welir ar dudalen 1. Os oes gennych bryderon ynglŷn â hyn a phetai'n well gennych gysylltu â chydlynnydd cwynion annibynnol, gallwch ffonio **020 7084 4500** neu ysgrifennwch i: HMRC
PO Box 64353
Llundain/London
EC3P 3AW

Cael rhywun i gwyno ar eich rhan

Gallwch ofyn i rywun arall gwyno ar eich rhan. Gallai hyn fod yn gynghorydd proffesiynol, neu mae nifer o sefydliadau gwirfoddol y gallwch gael cymorth ganddynt, er enghraifft Cyngor ar Bopeth. Mae eu rhif yn y *Llyfr Ffôn* neu ewch i www.adviceguide.org.uk/CY/wales.s.htm

Fel arall, gall ffrind neu berthynas gwyno ar eich rhan. Pwy bynnag fyddwch yn ei ddewis bydd angen i chi ein hawdurdodi i roi gwybodaeth gyfrinachol i'r person hwnnw ynglŷn â'ch materion ariannol.

Gwybodaeth bellach

Talwch eich biliau o hyd

Dylech barhau i dalu biliau CThEM mewn da bryd tra ein bod yn delio â'ch cwyn. Os byddwch yn peidio â thalu neu'n talu'n hwyr, efallai y bydd yn rhaid i chi dalu llog neu gosbau.

Apelio'n ffurfiol

Os na fyddwch yn cytuno a phenderfyniad CThEM, er enghraifft ynglŷn â swm y dreth neu'r taliadau rydym wedi gofyn i chi eu talu, efallai y bydd angen i chi ddilyn y broses adolygu ac apeliadau yn lle. Os hoffech apelio yna darllenwch daflen wybodaeth HMRC1 neu ewch i www.hmrc.gov.uk/factsheets/hmrc1.pdf

Eich Siarter

I ddarganfod yr hyn y gallwch ddisgwyl gennym ni, a'r hyn y disgwyliwn gennych chi ewch i www.hmrc.gov.uk/charter ac edrychwch ar 'Your Charter'.

Mynd ati i gael cyngor

Os bydd angen cyngor arnoch, gallwch fynd at gynghorydd proffesiynol sy'n annibynnol, neu mae nifer o sefydliadau gwirfoddol y gallwch fynd atynt am gymorth, er enghraifft Cyngor ar Bopeth. Mae eu rhif yn y *Llyfr Ffôn* neu ewch i www.adviceguide.org.uk/CY/wales.htm

Gwasanaethau Saesneg

Os yw'ch cwyn yn ymwneud ag un o'r canlynol gallwch ffonio'r rhif mewn print trwm:

- credydau treth – **0845 300 3900**
- Hunanasesiad – **0845 900 0444**
- cyfraniadau Yswiriant Gwladol – **0845 302 1479**
- Budd-dal Plant – **0845 302 1444**
- TAW, ecseis, teithio a thollau – **0845 010 9000**.

Arweiniad yn unig yw'r nodiadau hyn sy'n adlewyrchu'r sefyllfa ar adeg eu hysgrifennu. Nid ydynt yn effeithio ar unrhyw hawl i apelio. Tîm rhoi gwybodaeth i Gwsmeriaid Rhagfyr 2009 © Hawlfraint y Goron 2009