

**Gwasanaethau a Rennir
Rheoli Dyled**

**Rheoli Dyled
Siarter y Cwsmer**

Rheoli Dyled Siarter y Cwsmer

Mae'r sefydliad Rheoli Dyled yn rhan o'r Adran Gwaith a Phensiynau. Ein swyddogaeth yw adennill arian a ordalwyd oherwydd camgymeriad neu dwyll, neu arian a dalwyd fel benthyciad y mae angen ei ad-dalu.

Gwneir ein gwaith mewn Canolfannau Cyswllt yng Nghymru, Lloegr a'r Alban. Rhestrir y rhain, gyda'u cyfeiriadau a'u rhifau ffôn, ar dudalen gefn y daflen hon.

Bydd y Siarter y Cwsmer hon yn dweud wrthyhych am safon y gwasanaeth yr ydym yn ceisio ei ddarparu yn ein gwaith o ddydd i ddydd. Bydd hefyd yn dweud wrthyhych sut y gallwch roi adborth i ni a beth i'w wneud os aiff rhywbeth o'i le wrth i chi ddelio â ni.

Ein cyfrifoldebau tuag atoch chi

Wrth ddarparu ein gwasanaethau, byddwn yn:

- Gosod safonau clir er mwyn i chi wybod beth y gallwch ei ddisgwyl
- Cyfathrebu'n glir ac yn effeithiol gan ddefnyddio iaith glir
- Sicrhau bod ein gwasanaethau'n hawdd i'w defnyddio, yn enwedig ar gyfer pobl ag anghenion penodol
- Ymdrin â phobl yn deg gyda pharch
- Ymdrin â'r hyn y byddwch yn ei ddweud wrthym yn gyfrinachol
- Dod â phethau i drefn mor gyflym ac mor effeithlon â phosibl, os aiff rhywbeth o'i le.

Eich cyfrifoldebau tuag atom ni

Gallwch ein helpu i ddarparu gwasanaeth da drwy:

- Dweud eich rhif cyfeirnod wrthym pan fyddwch yn cysylltu â ni
- Rhoi rhif ffôn er mwyn i ni allu cysylltu â chi
- Rhoi gwybodaeth lawn a chywir i ni pan fyddwn yn gofyn amdani
- Ein hysbysu am unrhyw newidiadau y credwch y gallai effeithio ar ein gwaith.

Cyfrifoldebau ar y cyd

Gallwn helpu ein gilydd drwy:

- Parchu ein gilydd a dangos amynedd a dealltwriaeth o sefyllfa ein gilydd
- Bod yn gwrtais wrth ddelio â'n gilydd.

Rydym yn ceisio darparu'r gwasanaeth gorau posibl ar eich cyfer ac rydym yn ceisio gwella bob amser. Bydd gwrando ar eich barn yn helpu ni i wella. Os hoffech roi sylwadau ar y gwasanaeth a gawsoch gennym, neu os credwch ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le neu wedi gwneud rhywbeth yn dda, cysylltwch â'r Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yn y Ganolfan Gyswllt y buoch yn delio â hi.

Darparu ein gwasanaethau

Mae ein Canolfannau Cyswllt wedi'u cynllunio i ddarparu gwasanaeth sy'n hawdd i bawb ei ddefnyddio. Fel arfer, gwneir hyn yn ysgrifenedig neu dros y ffôn gan nad yw ein swyddfeydd ar agor i'r cyhoedd.

Os oes gennych unrhyw anghenion penodol o ran eich galluogi i ddefnyddio'n gwasanaethau, er enghraifft unrhyw anghenion o ran clyw, lleferydd, golwg neu iaith, dywedwch wrthym er mwyn i ni allu addasu ein gwasanaeth ar eich cyfer chi. Gallwn ddarparu gwasanaeth cyfieithu os nad Cymraeg na Saesneg yw eich iaith gyntaf.

Byddwn yn sicrhau ein bod yn cydymffurfio â phob deddfwriaeth berthnasol wrth ddarparu ein gwasanaethau.

Gwella ein gwasanaethau

Rydym yn gweithio'n barhaol i wella ein gwasanaethau ac rydym yn cynnal arolygon cwsmeriaid yn rheolaidd ac yn gweithredu ar adborth a sylwadau.

Rhagor o wybodaeth am y siarter hon

Mae'r siarter hon ar gael mewn print bras, Braille, ar dâp sain ac yn yr ieithoedd canlynol:

Arabeg	Bengaleg
Tsieinëeg	Gwjarati
Punjabeg	Somalieg
Wrddw	Fietnameg

Os oes gennych unrhyw sylwadau ar y siarter hon, cysylltwch â'r Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yn y swyddfa rydych wedi bod yn ymdrin â hi. Mae cyfeiriadau a rhifau ffôn yng nghefn y daflen hon.

Pan fyddwn yn cysylltu â chi

Yn ysgrifenedig

Gallwn ysgrifennu atoch yn Saesneg neu, os gofynnwch, mewn sawl iaith arall. Os ydych yn byw yng Nghymru, gallwch ddewis delio â ni yn Gymraeg neu yn Saesneg.

Bydd ein llythyrau:

- Wedi'u teipio mewn iaith glir a phlaen
- Yn gywir ac yn ddefnyddiol
- Yn dweud wrthyich yn glir os bydd angen i chi wneud rhywbeth
- Yn rhoi manylion cyswllt addas er mwyn i chi allu cysylltu â ni.

Os oes gennych nam ar eich golwg, gadewch i ni wybod er mwyn i ni allu trefnu ffordd addas o gyfathrebu â chi. Gallwn ddarparu gwybodaeth ysgrifenedig ar ffurfiau eraill, megis print bras neu Braille.

Dros y ffôn

Os bydd angen i ni eich ffonio, byddwn yn:

- Esbonio pwy ydym ni, o ble rydym yn ffonio ac am ba reswm
- Gwirio eich manylion er mwyn i ni wybod ein bod yn siarad â'r person cywir
- Ffonio nôl ar adeg gyfleus, os gofynnwch i ni wneud hynny.

Os oes gennych nam ar eich lleferydd neu ar eich clyw, mae gan ein swyddfeydd gyfleusterau ffôn testun.

Os bydd angen i ni ymweld â chi

Gan amlaf, ni fydd angen i ni ymweld â chi oherwydd gallwn ymdrin â'ch achos yn ysgrifenedig neu dros y ffôn fel arfer. Os bydd angen i ni gwrdd â chi, byddwn yn trefnu i swyddog DWP alw draw. Byddwn yn rhoi dyddiad ac amser i chi ar gyfer yr ymweliad a byddwn yn gadael i chi wybod pa wybodaeth fydd ei hangen arnom, neu ba ddogfennau y bydd angen i ni eu gweld o bosibl.

Cyn yr ymweliad, dywedwch wrthym os oes gennych unrhyw anghenion penodol, er enghraifft os oes angen cyfieithydd iaith Arwyddion Prydeinig neu gyfieithydd i iaith arall, neu os byddai'n well gennych dderbyn ymweliad gan swyddog o'r un rhyw â chi.

Bydd y swyddog a fydd yn ymweld â chi yn dangos ei gerdyn adnabod ac yn rhoi ei enw i chi. Os yw'n rhedeg yn hwyr, bydd yn ceisio rhoi gwybod i chi.

Pan fyddwch yn cysylltu â ni

Yn ysgrifenedig

Pan fyddwch yn cysylltu â ni drwy lythyr neu dros y ffacs, byddwn yn ateb o fewn 10 diwrnod gwaith o'r dyddiad y byddwn yn derbyn eich llythyr neu eich ffacs.

Os na allwn anfon ateb llawn atoch o fewn 10 diwrnod gwaith byddwn yn dweud y rheswm wrthyich. Byddwn hefyd yn dweud wrthyich os bydd angen i chi wneud unrhyw beth a phryd y gallwch ddisgwyl derbyn ateb llawn.

Rydym yn anelu at ymateb yn llawn i lythyrau gan Aelodau Seneddol, Aelodau Cynulliad Cymru ac Aelodau Senedd yr Alban o fewn 10 diwrnod gwaith o'u derbyn.

Dros y ffôn

Rydym ar gael i ateb galwadau ffôn am isafswm o 36 awr yr wythnos, fel arfer rhwng 8.30am a 4.30pm. Dangosir ein rhif ffôn ar frig unrhyw lythyr y byddwn yn ei anfon atoch.

Ein nod yw ateb eich galwad o fewn 30 eiliad. Efallai y byddwch yn clywed neges wedi'i recordio cyn i chi gael eich cysylltu ag un o'n hymgynghorwyr. Ar adegau prysur, efallai y caiff eich galwad ei roi mewn system giwio.

Bydd ein hymgynghorwyr yn ateb y ffôn yn gwrtais ac yn gymwynasgar a byddant yn rhoi eu henw i chi. Byddant yn rhoi gwybodaeth gywir i chi ac yn ceisio ateb pob cwestiwn sydd gennych.

Os byddai'n well gennych, gallwn drefnu i rywun eich ffonio nôl ar adeg a gytunwyd.

Os oes gennych nam ar eich lleferydd neu ar eich clyw gallwch ddefnyddio ffôn testun i gysylltu â ni. Bydd y rhif ffôn testun ar frig unrhyw lythyr y byddwn yn ei anfon atoch.

Os nad ydych yn siarad Cymraeg neu Saesneg, gallwn drefnu i gyfieithydd eich helpu.

Ni fyddwch yn gallu ymweld â ni

Nid yw ein Canolfannau Cyswllt ar agor i'r cyhoedd, felly ni fydd yn bosibl i chi ymweld â ni. Os byddwch yn ffonio neu'n ysgrifennu at y swyddfa rydych yn delio â hi, gall rhywun eich helpu gyda'ch ymholiad.

Rhoi cyngor a gwybodaeth i chi

Pan fyddwn yn gwybod bod gormod o arian wedi'i dalu, byddwn yn cyfrifo'r swm ac yn dweud wrthyich p'un a fydd yn rhaid i chi ei ad-dalu a'r rheswm pam. Byddwn yn dweud wrthyich os bydd angen ad-dalu benthyciad. Byddwn hefyd yn dweud wrthyich am y ffyrdd y gallwch ad-dalu'r arian.

Byddwn yn dweud wrthyich beth fydd angen i chi ei wneud a pha wybodaeth fydd ei hangen arnom. Byddwn yn esbonio pethau'n glir, ond os nad ydych yn siŵr, gofynnwch i ni esbonio eto.

Gallwn ddarparu cyngor a gwybodaeth ar ffurfiau eraill ac mewn ieithoedd eraill. Gweler yr adran ar Ddarparu ein gwasanaethau.

Os byddwch am i ni roi gwybodaeth i rywun a fydd yn eich helpu neu'n eich cynrychioli (yn ysgrifenedig neu dros y ffôn), bydd angen i chi roi eich caniatâd ysgrifenedig i ni.

Os credwch fod ein penderfyniad yn anghywir

Os bydd angen rhagor o wybodaeth arnoch, gofynnwch i ni esbonio sut y gwnaethom y penderfyniad. Os credwch fod y penderfyniad yn anghywir, gofynnwch i ni ystyried y mater unwaith eto. Cysylltwch â'r Ganolfan Gyswllt rydych wedi bod yn delio â hi o **fewn mis i ddyddiad y llythyr penderfyniad.**

Gan amlaf, gallwch apelio i dribiwnlys annibynnol os byddwch yn dal i gredu bod y penderfyniad yn anghywir. Bydd y llythyr a fydd yn eich hysbysu am ein penderfyniad yn dweud wrthyich p'un a fyddwch yn gallu apelio. Gallwch gael taflen ynglŷn â sut i apelio drwy gysylltu â ni, neu o'r swyddfa a dalodd yr arian i chi.

Beth i'w wneud os aiff rhywbeth o'i le

Os credwch fod rhywbeth o'i le gyda'r gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu neu os credwch nad ydym wedi cwrdd â'r safonau a nodir yn y Siarter hon, hoffem glywed gennych er mwyn i ni allu datrys y broblem.

Os hoffech gwyno am ein gwasanaeth yn ystod galwad ffôn gydag aelod o'n staff ac os na ellir ei datrys yn ystod y sgwrs, cewch y cyfle i drafod eich pryderon gydag Arweinydd Tîm yr adran er mwyn datrys y broblem.

Os na chaiff y gŵyn ei datrys wedi'r drafodaeth gyda'r Arweinydd Tîm, cewch wahoddiad i roi eich cwyn yn ysgrifenedig o fewn 14 diwrnod.

Os nad ydych yn gallu rhoi'r gŵyn yn ysgrifenedig, bydd yr Arweinydd Tîm yn ysgrifennu atoch er mwyn gofyn i chi gadarnhau dros y ffôn, o fewn pythefnos i ddyddiad y llythyr, eich bod am weithredu ar y cwyn.

Daw'r mater yn fater ffurfiol pan dderbynnir cwyn ysgrifenedig neu gadarnhad dros y ffôn.

Byddwn yn ymateb i'ch cwyn o fewn 7 diwrnod gwaith i'w derbyn. Os na allwn ddelio â'ch cwyn yn llawn o fewn 7 diwrnod, byddwn yn dweud wrthyach os bydd unrhyw beth y bydd angen i chi ei wneud a phryd y gallwch ddisgwyl ateb llawn.

Efallai y byddwch eisiau gofyn i Ganolfan Cyngor ar Bopeth neu sefydliad tebyg am help a chyngor. Gallech hefyd drafod y mater gyda'ch Aelod Seneddol, Aelod Senedd yr Alban neu Aelod o Gynulliad Cymru.

Pan fyddwch yn derbyn ein hateb bydd hefyd yn cynnwys manylion ynglŷn â sut i gysylltu â Rheolwr y Ganolfan Gyswllt os credwch nad yw'r ateb yn delio â'ch cwyn yn foddhaol.

Os na fyddwch yn ystyried bod unrhyw ateb dilynol a gewch gan Reolwr y Ganolfan Gyswllt yn delio â'ch cwyn yn foddhaol cewch fanylion am sut i gyflwyno eich cwyn i'r Pennaeth Rheoli Dyled.

Os na fyddwch yn ystyried bod yr ateb a gewch gan y Pennaeth Rheoli Dyled yn delio â'ch cwyn yn foddhaol cewch fanylion am sut i gyflwyno eich cwyn i'r Archwilydd Achosion Annibynnol. Os byddwch yn dewis cysylltu â'r Archwilydd Achosion Annibynnol mae'n rhaid gwneud hyn o fewn chwe mis i dderbyn ateb gan y Pennaeth Rheoli Dyled.

Bydd yr Archwilydd Achosion Annibynnol yn edrych o'r newydd ar ffeithiau'r achos er mwyn penderfynu ar ganlyniad boddhaol ond nid yw'n ystyried materion polisïau cyfreithiol neu lywodraethol.

Manylion Cyswllt ein Canolfannau Cyswllt

Swyddfa/ Canolfan Gyswllt	Cyfeiriad	Rhifau Ffôn
Canolfan Gyswllt Bradford	Debt Management (BF) PO Box 171, Mitcheldean, Gloucestershire GL17 0XG	0845 600 8653 Ffôn Testun: 18001 0845 600 8653
Adennill o Ystadau Cymru a Lloegr	Debt Management (BF) PO Box 172, Mitcheldean, Gloucestershire GL17 0XH	0845 850 0051
Canolfan Gyswllt	Debt Management (CB) PO Box 171, Mitcheldean, Gloucestershire GL17 0XG	0845 850 0293 Ffôn Testun: 18001 0845 850 0293
Canolfan Gyswllt Dearne Valley	Debt Management (DV) PO Box 171, Mitcheldean, Gloucestershire GL17 0XG	0845 600 8656 Ffôn Testun: 18001 0845 600 8656
Canolfan Gyswllt Nuneaton	Debt Management (NE) PO Box 171, Mitcheldean, Gloucestershire GL17 0XG	0845 602 3881 Ffôn Testun: 18001 0845 602 3881
Canolfan Gyswllt yr Alban (Glasgow)	Debt Management (GG) PO Box 171, Mitcheldean, Gloucestershire GL17 0XG	0845 850 0294 Ffôn Testun: 18001 0845 850 0294
Canolfan Gyswllt yr Alban (Stornoway)	Debt Management (ST) PO Box 172, Mitcheldean, Gloucestershire GL17 0XH	0845 601 8842 Ffôn Testun: 18001 0845 601 8842
Canolfan Gyswllt Trafford	Debt Management (SF) PO Box 171, Mitcheldean, Gloucestershire GL17 0XG	0845 600 3334 Ffôn Testun: 18001 0845 600 3334

Canolfan Gyswilt Cymru (Porth)	Debt Management (P) PO Box 171, Mitcheldean, Gloucestershire GL17 0XG	0845 850 0297 Ffôn Testun: 18001 0845 850 0297
Canolfan Gyswilt Washington	Debt Management (WH) PO Box 171, Mitcheldean, Gloucestershire GL17 0XG	0191 2252966 Ffôn Testun: 18001 0191 2252966
Grŵp Adennill yr Alban	Debt Management (GG), PO Box 171, Mitcheldean, Gloucestershire, GL17 0XG	0845 600 0685 (Achosion Sifil) 0845 600 0918 (Adennill o Ystadau)