

# Y Gwasanaeth Pensiwn

**Ein Safonau Gwasanaeth**

Medi 2010



Rhan o'r Adran Gwaith a Phensiynau



# Cynnwys

Cyflwyniad .....	Tudalen 3
Ein cyfrifoldebau i chi .....	Tudalen 3
Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi .....	Tudalen 4
Cael gwybodaeth ar y rhynggrwyd .....	Tudalen 5
Pan fyddwch yn ein ffonio .....	Tudalen 6
Pan fyddwch yn ysgrifennu atom .....	Tudalen 6
Gwasanaeth Lleol .....	Tudalen 7
Dywedwch wrthym beth rydych yn ei feddwl .....	Tudalen 8
Pan fydd pethau'n mynd yn iawn .....	Tudalen 8
Os yw pethau'n mynd o'u lle .....	Tudalen 8
Datrys cwynion .....	Tudalen 9
Os nad ydych yn fodlon o hyd .....	Tudalen 10
Archwiliwr Achos Annibynnol .....	Tudalen 11
Help arall .....	Tudalen 12
Taliadau arbennig .....	Tudalen 12
Cost galwadau .....	Tudalen 13
Ffonau testun .....	Tudalen 13

## Cyflwyniad

Mae'r Gwasanaeth Pensiwn yn rhan o'r Adran Gwaith a Phensiynau. Gallwn ddweud wrthyhych ynglŷn â phensiynau a budd-daliadau p'un ai os ydych yn:

- cynllunio eich ymddeoliad
- ar fin ymddeol, neu
- wedi ymddeol yn barod.

Rydym yn ymrwymedig i wella ein gwasanaethau i bobl hŷn a helpu pobl i gynllunio tuag at eu blynyddoedd hwyrach.

## Ein cyfrifoldebau i chi

Rydym eisiau rhoi gwasanaeth gorau bosibl i chi pan fyddwch yn cysylltu â ni. Rydym eisiau i chi fod yn hapus gyda'r wybodaeth rydym yn ei roi i chi a'r ffordd rydym yn eich trin.

### **Triniaeth gywir**

Rydym yn anelu i drin ein holl gwsmeriaid yn yr un ffordd. Byddwn yn:

- gyfeillgar, teg ac o help
- eich trin gyda pharch
- ymddwyn yn broffesiynol
- parchu eich preifatrwydd.

### **Canlyniad cywir**

Rydym yn anelu i roi gwybodaeth gywir a'r cyngor cywir i'ch helpu chi i:

- gael y pensiynau a'r budd-daliadau mae gennych hawl iddynt
- deall yr amodau o dderbyn eich pensiwn neu fudd-dal

- ddeall ein penderfyniadau, a
- penderfynu beth i'w wneud nesaf.

### **Ar amser**

Rydym yn anelu i wneud yn siŵr ein bod yn darparu ein gwasanaethau cyn gynted ac y gallwn. Mae hyn yn cynnwys:

- prosesu eich cais cyn gynted â phosibl
- newid unrhyw o'ch manylion pan fyddwch yn gofyn i ni, a gadael i chi wybod os bydd y newid yn effeithio ar eich pensiwn neu fudd-dal
- eich ffonio'n ôl ar yr amser rydym wedi ei gytuno gyda chi, a
- bod ar amser am apwyntiad rydym wedi ei wneud gyda chi.

### **Mynediad hawdd**

Rydym eisiau gwneud yn siŵr y gallwch gael mynediad i'n gwasanaethau'n hawdd. Byddwn yn:

- dweud wrthyfych am wasanaethau eraill efallai fydd yn eich helpu
- rhoi i chi'r gwasanaeth rydych angen, gan gymryd i ystyriaeth unrhyw anabledd neu broblemau iaith sydd gennych
- cynnig ffyrdd gwahanol o gael mynediad i'n gwasanaethau fel ffôn neu'r rhyngwyd, a
- cheisio eich cyfeirio at y lle cywir os na allwn helpu.

### **Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi**

Rydym wedi esbonio ein cyfrifoldebau i chi, ond mae pethau hefyd rydym yn eu disgwyl gennych chi yn ôl.

Gallwch helpu gwneud ein gwasanaeth yn fwy plerusus drwy:

- drin ein staff gyda pharch
- fod yn ystyriol a chwrtais.

Gallwch helpu hefyd drwy:

- cadw unrhyw apwyntiadau sydd gennych gyda ni, a
- dweud wrthym os ydych angen cyfathrebu â ni mewn ffordd wahanol, er enghraifft, Braille, print bras neu drwy gyfieithydd.

### **Dweud wrthym pan fydd rhywbeth yn newid**

Pan rydych yn cael pensiynau neu fudd-daliadau ac mae eich amgylchiadau'n newid mae'n rhaid i chi ddweud wrthym yn syth.

Er enghraifft, dywedwch wrthym os rydych yn:

- symud tŷ
- newid y cyfrif rydym yn talu eich pensiwn neu fudd-dal iddo, neu
- mynd yn sâl neu fynd i'r ysbyty.

## **Cael gwybodaeth ar y rhyngwrwyd**

Efallai y gallwch ddod o hyd i ateb i'ch cwestiwn drwy ymweld â **[www.direct.gov.uk/pensiynau](http://www.direct.gov.uk/pensiynau)** lle cewch wybodaeth ynglŷn ag ystod o wasanaethau. Er enghraifft gallwch gael gwybod sut i:

- gael Rhagolwg Pensiwn y Wladwriaeth
- gwneud cais am eich Pensiwn y Wladwriaeth, neu
- cael amcangyfrifiad Credyd Pensiwn.

Efallai byddwch yn gweld y gwasanaeth cyngori budd-dal ar-lein yn ddefnyddiol. Gallwch ei ddefnyddio i wirio p'un a os oes gennych chi neu rywun rydych yn ei adnabod hawl i ystod o fudd-daliadau. Mae'n hawdd - dim ond ateb rhai cwestiynau syml yn anhysbys. Am fanylion, ewch i

**[www.direct.gov.uk/cyngorbudd-daliadau](http://www.direct.gov.uk/cyngorbudd-daliadau)**

## Pan fyddwch yn ein ffonio

Rydym yn anelu i ateb galwadau ffôn o fewn 45 eiliad a byddwn bob amser yn dweud wrthyich pwy rydych yn siarad â hwy. Gan fod diogelwch eich manylion personol yn bwysig i ni, byddwn yn gofyn rhai cwestiynau diogelwch i chi os bydd hyn yn ein helpu i ddelio â'ch ymholiad.

Rydym yn recordio galwadau ffôn i'n helpu i ddarparu gwasanaeth cywrain a chyson ac ar gyfer hyfforddiant a diogelwch.

I helpu i leihau'r gost o'n ffonio, rydym nawr yn cynnig rhywfaint o rifau radffôn neu cyfradd lleol, ond gallwn eich ffonio'n ôl os ydych yn bryderus ynglŷn â chost yr alwad neu os na allwn ateb eich cwestiwn yn syth.

Os na allwn eich helpu, byddwn yn ceisio eich cyfeirio at y lle cywir am help.

## Pan fyddwch yn ysgrifennu atom

Os byddwch yn anfon eich ymholiad atom drwy lythyr, rydym yn anelu i roi ateb llawn i chi o fewn 10 diwrnod gwaith o'i dderbyn.

Os byddwch yn cysylltu â ni drwy e-bost, byddwn yn cydnabod ei dderbyn yn syth ac yn anelu anfon ateb llawn o fewn 10 diwrnod gwaith. I gadw eich manylion personol yn ddiogel, ni fyddwn yn eu cynnwys mewn atebion y byddwn yn eu hanfon drwy e-bost.

Os na allwn roi ateb llawn i'ch llythyr neu e-bost o fewn 10 diwrnod gwaith, byddwn yn dweud wrthyich pam a pha bryd y gallwch dderbyn ateb llawn.

Os rydych yn teimlo nid ydym wedi rhoi'r gwasanaeth gorau bosibl ac rydych yn dymuno gwneud cwyn, gallwch gael hyd i fanylion yn yr adran 'Pan fydd pethau'n mynd o'u lle' o'r daflen hon.

# Gwasanaeth Lleol

Rydym yn darparu gwasanaeth wyneb yn wyneb i'n cwsmeriaid sydd ddim yn gallu cael mynediad i'n gwasanaethau mewn unrhyw ffordd arall. Yn yr amgylchiadau hyn gall ein staff Gwasanaeth Lleol:

- ymweld â chi yn eich cartref yn y DU, neu
- os byddai'n well gennych, trefnu i gyfarfod â chi mewn lle hwylus agos i'ch cartref.

Os byddwn angen ymweld â chi yn eich cartref, byddwn yn:

- ceisio cynnig dyddiad o fewn 10 diwrnod gwaith i chi
- cysylltu â chi o flaen llaw i drefnu'r dyddiad a gadael i chi wybod p'un ai os bydd yn fore neu'r prynhawn
- dweud wrthyf os bydd unrhyw ddogfennau y byddwch angen eu cael wrth law
- anfon rhywun o'r un rhyw a chi, os byddai'n well gennych
- dangos cerdyn adnabyddiaeth i chi pob amser byddwn yn ymweld â chi
- ceisio gadael i chi wybod os byddwn yn mynd i fod yn hwyr, a
- threfnu i gyfieithydd ddod i'r cyfweiliad os:
  - oes gennych anawsterau clyw neu leferydd, neu
  - nid Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith o ddewis.

Os byddai'n well gennych, gallwch:

- ddefnyddio cyfieithydd eich hun
- trefnu i gael ffrind, perthynas neu ofalwr gyda chi pan fyddwn yn ymweld.

# Dywedwch wrthym beth rydych yn feddwl

Yn y Gwasanaeth Pensiwn rydym bob amser yn anelu i ddarparu lefel uchel o wasanaeth cwsmer.

Rydym yn croesawu eich holl sylwadau, cwynion neu syniadau am bethau y gallwn wella. Mae eich adborth yn ein helpu i edrych ar beth rydym yn ei wneud a sut y gallwn ei wneud yn well.

## **Pan fydd pethau'n mynd yn iawn**

Os ydych yn meddwl ein bod wedi gwneud rhywbeth yn dda, dywedwch wrthym. Byddai gwybod ein bod wedi gwneud rhywbeth yn iawn i chi efallai yn ein helpu i wneud rhywbeth yn iawn i rywun arall.

Rydym bob amser yn edrych ar ffyrdd newydd i wella ein gwasanaethau. Os oes gennych syniad a fyddai yn ein helpu i wneud hyn, gadewch i ni wybod.

## **Os yw pethau'n mynd o'u lle**

Os ydych yn teimlo nad ydym wedi rhoi'r gwasanaeth gorau posibl i chi, mae'n bwysig gadael i ni wybod.

Gallwn ddatrys y rhan fwyaf o gwynion dim ond i chi ddweud wrthym am y broblem.

Os nid ydych yn hapus gyda rhywbeth rydym wedi ei wneud, neu rydych yn meddwl nad ydym wedi gwneud rhywbeth y dylem fod wedi gwneud, gadewch i ni wybod.

## **Sut i gysylltu â ni**

Gallwch ddweud wrthym pan fydd pethau'n mynd yn iawn neu o'u lle drwy:

- ein ffonio ar **0845 60 60 275** (ffôn) neu **0845 60 60 295** (os ydych yn defnyddio ffôn testun) – bydd ymgynghorwr cwsmer yn ateb eich galwad
- deialu **+44 191 218 7777** o dramor
- anfon eich sylwadau atom yn ysgrifenedig. Gallwch gael hyd i'r cyfeiriad ar unrhyw o'n llythyrau
- cwblhau'r ffurflen sylwadau ar gefn y daflen hon
- ymweld â Directgov yn **[www.direct.gov.uk/pensiynau](http://www.direct.gov.uk/pensiynau)**

## **Datrys Cwynion**

Rydym yn anelu i ddatrys cwynion a gwneud pethau'n iawn yn syth. Yn gyntaf bydd eich cwyn yn cael ei ystyried gan y ganolfan bensiwn sy'n delio â'ch achos. Byddwn yn delio â'ch cwyn yn y ffordd orau i chi. Os byddwch eisiau i ni ddefnyddio Braille, CD awdio neu fersiwn brint bras pan fyddwn yn cysylltu â chi, gadewch i ni wybod.

Rydym yn anelu i ateb eich cwyn o fewn saith diwrnod gwaith o'i derbyn. Os na allwn ddelio yn llawn â'ch cwyn erbyn hynny, byddwn yn dweud pam wrthych. Byddwn yn gadael i chi wybod os oes rhywbeth rydych angen ei wneud a pha bryd y gallwch ddisgwyl ymateb llawn.

## **Os nad ydych yn fodlon o hyd**

Os nad ydych yn hapus gyda'r ffordd rydym yn delio â'ch cwyn ac eisiau mynd â'r mater ymhellach, gallwch gofrestru cwyn gyda Rheolwr y Ganolfan Bensiwn drwy ein ffonio ar

**0845 60 60 275** (ffôn) neu **0845 60 60 295** (os ydych yn defnyddio ffôn testun) neu, os ydych chi'n ffonio o dramor, **+44 191 218 7777**.

Os nid ydych yn hapus o hyd ar ôl derbyn ateb gan y Rheolwr Canolfan Bensiwn, gallwch ysgrifennu at y Chief Executive, The Pension Service, PO BOX 50101, London SW1P 2WU. Byddwch yn cael ateb o fewn 15 diwrnod gwaith.

Ni fydd Y Prif Weithredwr yn gallu edrych ar eich cwyn hyd nes y byddwch wedi cael ateb gan y Rheolwr Canolfan Bensiwn.

## **Archwiliwr Achos Annibynnol**

Os, yn dilyn ateb gan y Prif Weithredwr nid ydym wedi delio â'ch cwyn yn iawn gallwch gysylltu â'r Archwiliwr Achos Annibynnol. Mae'r Archwiliwr Achos Annibynnol yn annibynnol o'r Gwasanaeth Pensiwn ac mae'r gwasanaeth am ddim.

Peidiwch â chysylltu â hwy cyn neu yn lle cysylltu â ni ynghylch â'ch cwyn. Mae hyn oherwydd mai dim ond ar ôl i chi gael yr ateb terfynol gan y Prif Weithredwr y gall yr Archwiliwr Achos Annibynnol helpu. Mae'n rhaid i chi gysylltu â'r Archwiliwr Achos Annibynnol o fewn chwe mis o ddyddiad ateb y Prif Weithredwr i chi.

Gall yr Archwiliwr Achos Annibynnol edrych ar gwynion ynglŷn â'n gwasanaeth ond ddim ar faterion y gyfraith neu bolisi'r llywodraeth.

I gael gwybod mwy, cysylltwch â'r Archwiliwr Achos Annibynnol yn:

PO BOX 155, Chester, CH99 9SA neu drwy ffonio **0845 606 0777 (+44 151 801 8800)** os ydych chi'n ffonio o dramor).

Gwefan: **[www.ind-case-exam.org.uk](http://www.ind-case-exam.org.uk)**

## Help arall

Gallwch hefyd wneud y canlynol:

- Gofyn am gyngor gan sefydliad fel eich Age UK lleol (a alwyd yn flaenorol yn Age Concern) neu Gyngor ar Bopeth.
- Cysylltu ag Aelod Seneddol (AS)

Os ydych wedi ceisio datrys eich cwyn gyda ni, ond nid ydych yn fodlon o hyd, gall ei AS eich cyfeirio at Ombwdsman Seneddol a Gwasanaeth Iechyd. Gallwch gael mwy o wybodaeth drwy gysylltu â:

The Parliamentary and Health Service Ombudsman  
Millbank Tower  
Millbank  
London SW1P 4QP

Llinell Gymorth: **0345 015 4033**

Mae galwadau i'r rhif hwn yn costio'r un fath a galwad i linell daear y DU.

Mae'r Llinell Gymorth ar agor 8:30am i 5:30pm, dydd Llun i ddydd Gwener.

Gwefan: **[www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk)**

## Taliadau arbennig

Rydym yn rhedeg cynllun taliad arbennig dewisol. Mae'n anelu i ddychwelyd pobl i'r sefyllfa ariannol y buasent ynddo, os na fuasem wedi gwneud camgymeriad.

Am fwy o fanylion, cysylltwch â ni ar **0845 60 60 275** (ffôn) neu **0845 60 60 295** (os ydych yn defnyddio ffôn testun) neu, os ydych chi'n ffonio o dramor, **+44 191 218 7777**.

## Cost galwadau

Roedd costau'n gywir ar y dyddiad ar gefn y daflen hon.

Mae galwadau o rifau **0800** am ddim o linellau daear BT a blychau ffôn ond efallai bydd rhaid i chi dalu os byddwch yn defnyddio cwmni ffôn arall, ffôn symudol, neu os ydych yn galw o dramor. Mae galwadau i linellau cais **0800** am ddim o ffonau symudol os ydych yn defnyddio un o'r prif gwmnïau ffonau symudol ond gall gostio hyd at 40c y funud, felly gwiriwch gost y galwadau gyda'ch darparwr gwasanaeth.

Ni ddylai galwadau i rifau **0845** o linellau daear BT gostio dim mwy na 6c y funud gyda 10c o gost sefydlu'r alwad. Efallai bydd rhaid i chi dalu mwy os byddwch yn defnyddio cwmni ffôn arall neu ffôn symudol, neu os ydych yn galw o dramor. Gall galwadau o ffonau symudol gostio hyd at 40c y funud, felly gwiriwch gost y galwadau gyda'ch darparwr gwasanaeth.

Os byddai'n well gennych, gallwch ofyn i ni eich galw'n ôl. Dywedwch wrth ein cysylltydd mai dyma rydych eisiau ei wneud a rhowch eich rhif ffôn iddynt.

## Ffonau testun

Mae'r rhifau ffonau testun rydym yn eu darparu ar gyfer pobl sydd yn ei chael hi'n anodd siarad neu glywed yn eglur. Os nid oes gennych ffôn testun, efallai bydd gan rhai llyfrgelloedd neu gyngor ar bopeth un. Nid yw ffonau testun yn derbyn negeseuon testun o ffonau symudol.

## Gwybodaeth bwysig am y daflen hon

Canllaw yn unig yw'r daflen hon ac nid yw'n cwmpasu pob amgylchiad. Rydym wedi gwneud ein gorau i sicrhau fod y wybodaeth yn daflen hon yn gywir ar fis Medi 2010. Mae'n bosibl fod rhywfaint o'r wybodaeth wedi ei orsymleiddo, neu efallai yn mynd yn llai cywir dros amser, er enghraifft oherwydd newidiadau i'r gyfraith, ein safonau gwasanaeth, neu gost galwadau.

## Mae'r daflen hon ar gael mewn fformatau eraill

Galwch **0845 7 31 32 33** i gael gwybod mwy.

Os ydych yn ei chael hi'n anodd clywed neu siarad yn eglur, mae gwasanaeth ffôn testun ar gael ar **0845 604 0210** y gallwch ddefnyddio i archebu'r taflenni hyn.

Gallwch hefyd gael mynediad i'r daflen ar y rhyngrwyd yn:  
**[www.dwp.gov.uk](http://www.dwp.gov.uk)**.

Rydym bob amser yn edrych am ffyrdd i wella'r wybodaeth rydym yn ei ddarparu, felly byddwn yn croesawu unrhyw sylwadau ac awgrymiadau sydd gennych. Ebostiwch nhw i ni yn:

**[leaflet.feedback@dwp.gsi.gov.uk](mailto:leaflet.feedback@dwp.gsi.gov.uk)**

Fodd bynnag, ni allwn ateb unrhyw gwestiynau ynglŷn â budd-daliadau o'r cyfeiriad e-bost hwn.

Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau yn anelu i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i'n holl gwsmeriaid. Galwch gael gwybod mwy ar ein Siarter Cwsmer yn **[www.direct.gov.uk/DWPCharter](http://www.direct.gov.uk/DWPCharter)**

ISBN: 978-1-84947-417-7

(h) Hawlfraint y Goron.

Cynhyrwyd gan Y Gwasanaeth Pensiwn,  
rhan o'r Adran Gwaith a Phensiynau.

Argraffwyd yn y DU. Medi 2010. PSOSSW



# Ffurflen sylwadau

Os nid ydych eisiau ateb, nid ydych angen rhoi unrhyw o'ch manylion personol i ni.

## Eich manylion

Enw:

---

Cyfeiriad:

---

---

---

Cod Post:

---

Rhif Yswiriant Gwladol:

---

Dyddiad geni:

---

## Sut ydych eisiau ein hateb?

Llythyr    Ffôn    E-bost    Ffacs    Dim yn ateb

Rhowch eich cyfeiriad, rhif ffôn, cyfeiriad e-bost neu rif ffacs fel ein bod yn gallu eich ateb yn y ffordd rydych eisiau.

## Anghenion arbennig

Dywedwch wrthym am unrhyw anghenion arbennig y dylem gymryd i ystyriaeth pan rydym yn delio â chi.

---

---

Beth yw eich sylwadau?

- Cwyn                       Ymholiad  
 Awgrym                     Canmoliaeth

Ysgrifennwch eich sylwadau yn y gofod isod. (Gallwch ddefnyddio dalen ychwanegol o bapur os ydych yn dymuno.)

---

---

---

---

---

---

---

---

A fydddech yn hoffi cymryd rhan mewn unrhyw grwpiau trafod yn y dyfodol neu arolwg ynglŷn â'n gwasanaeth?

- Byddwn                     Na

Dychwelwch y ffurflen hon i'r Gwasanaeth Pensiwn. Gallwch ddod o hyd i'r cyfeiriad ar lythyrau rydym wedi anfon atoch, yn **[www.direct.gov.uk/pensiynau](http://www.direct.gov.uk/pensiynau)** neu drwy ffonio'r Gwasanaeth Pensiwn ar **0845 60 60 275** (ffôn) neu **0845 60 60 295** (os ydych yn defnyddio ffôn testun) neu, os ydych chi'n ffonio o dramor, **+44 191 218 7777**

**Diolch am gysylltu â ni.**

Dyddiad derbyniwyd: