Swyddfa'r Dyfarnwr ar gyfer cwynion ynglŷn â Chyllid a Thollau EM ac Asiantaeth y Swyddfa Brisio

THE ADJUDICATOR'S OFFICE

Mae'r Dyfarnwr yn gweithredu fel canolwr teg a diduedd i edrych ar gwynion ynglŷn â Cyllid a Thollau EM (CThEM), gan gynnwys y Swyddfa Credyd Treth (TCO) ac Asiantaeth y Swyddfa Brisio (VOA). Rydym yn edrych i mewn i, ac yn helpu i ddatrys, cwynion oddi wrth unigolion a busnesau sy'n anfodlon â'r ffordd y cafodd eu materion treth eu trin. Enw'r Dyfarnwr yw'r Fonesig Barbara Mills Cwnsler y Frenhines, ac mae ei gwasanaeth yn rhad ac am ddim.

Cynnwys

Rôl Swyddfa'r Dyfarnwr	3
Gwneud cwyn i CThEM neu'r VOA	4
Sut i gwyno i Swyddfa'r Dyfarnwr	5
Beth sy'n digwydd pan dderbyniwn eich cwyn?	6
Sut y caiff eich cwyn ei setlo	6
Cwynion ynghylch gordaliadau o Gredyd Treth	7
Pa mor debygol yw hi y bydd y Dyfarnwr yn ategu'ch cwyn?	7
Beth sy'n digwydd os nad ydych yn fodlon gyda phenderfyniad y Dyfarnwr	8
Diogelu Data	8
Rhyddid Gwybodaeth	8
Eich sylwadau	9
Gwybodaeth a manylion cyswllt	9

Rôl Swyddfa'r Dyfarnwr

Mae Swyddfa'r Dyfarnwr yn edrych ar gwynion ynglŷn â sut y mae CThEM neu'r VOA wedi ymdrin â'ch materion treth, credydau treth, TAW, tollau, Yswiriant Gwladol neu brisiant eiddo.

Byddwn ond yn edrych ar eich cwyn os ydych wedi mynd drwy weithdrefnau cwyno CThEM a'r VOA yn eu cyfanrwydd. Golyga hyn eu bod wedi rhoi eu hateb terfynol i chi ynglŷn â'ch cwyn.

Ein rôl yw ystyried p'un ai yw CThEM neu'r VOA wedi delio'n addas â'ch cwyn ac wedi rhoi penderfyniad rhesymol. Os ydym o'r farn eu bod wedi methu, yna byddwn yn argymell beth a ddylent ei wneud i unioni pethau yn unol â'u Codau Ymarfer sy'n ymwneud â chwynion. Gall hyn gynnwys gwneud awgrymiadau ar gyfer gwelliannau i'r gwasanaeth os ydym o'r farn y byddai hyn o fudd cyffredinol i'r cyhoedd.

Ni allwn ofyn i CThEM na'r VOA wneud unrhyw beth sydd y tu allan i dermau eu Codau Ymarfer sy'n ymwneud â chwynion. Ni allwn, ychwaith, ofyn iddynt weithredu y tu allan i'w cyfarwyddiadau trefniadol (e.e. COP26 "Beth sy'n digwydd os ydym wedi talu gormod o gredyd treth i chi?")

Gallwn edrych ar gwynion sy'n ymwneud â:

- camgymeriadau
- oedi afresymol
- cyngor gwael neu gamarweiniol
- ymddygiad amhriodol gan staff
- defnydd o ddisgresiwn.

Ni allwn edrych ar:

- materion polisi llywodraethol neu adrannol
- materion y gellir ystyried ar apêl gan dribiwnlys annibynnol. Mae hyn yn cynnwys anghytundebau ynghylch materion cyfreithiol neu swm y dreth, TAW, tollau neu Yswiriant Gwladol y mae rhaid i chi dalu neu swm y Credyd Treth yr ydych wedi derbyn. Gaiff y tribiwnlysoedd hyn eu gweinyddu gan y Gwasanaeth Tribiwnlys annibynnol sy'n Asiantaeth Weithredol o'r Adran Materion Cyfansoddiadol.

- anghydfodau gyda'r VOA ynghylch prisiant eiddo, gan gynnwys bandiau Treth Cyngor ac asesiadau trethu annomestig. Y Tribiwnlys Prisio yw'r corff annibynnol sy'n gyfrifol i wrando ar apeliadau ynghylch y materion hyn
- materion y mae'r llysoedd eisoes wedi'u hystyried, neu y gallant fod wedi'u hystyried
- cwynion sydd wedi'u hymchwilio neu sy'n cael eu hymchwilio gan yr Ombwdsman Seneddol. Fodd bynnag, fe all hi edrych ar gwynion rydym ni wedi'u hymchwilio
- cwynion ynghylch y ffordd mae CThEM, neu'r VOA, wedi ymdrin â cheisiadau o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a'r Ddeddf Diogelu Data 1998, dylai'r Comisiynydd Gwybodaeth ystyried y cwynion hyn. Er hynny, gallwn edrych ar y ffordd y mae CThEM neu'r VOA wedi delio a cheisiadau o'r fath.

Mae'n bosib, mewn rhai achosion fel ymholiadau i ffurflenni treth Hunanasesiad, na allwn ystyried cwyn hyd nes bod ymholiadau CThEM wedi'u cyflawni.

Gwneud cwyn i CThEM neu'r VOA

Rydym yn edrych i mewn i gwynion yn erbyn CThEM a VOA nad ydynt wedi'u datrys er boddhad i chi.

Pan fyddwch yn cwyno gyntaf wrth CThEM neu'r VOA dylech ofyn iddynt am gopi o'u Cod Ymarfer sy'n ymwneud â chwynion. Dylech wedyn gysylltu â'r Gwasanaeth Cwyno neu'r Uned Cefnogi Cwsmeriaid yn y swyddfa rydych wedi bod yn delio â hi. Yn y rhan fwyaf o achosion bydd CThEM a'r VOA yn gallu datrys pethau yn foddhaol pryd hynny.

Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, yna dylech ofyn i'r corff ailedrych ar eich cwyn. Bydd y Gwasanaeth Cwyno neu'r Uned Cefnogi Cwsmeriaid y buoch yn delio â hwy wedyn yn pasio'ch cwyn ymlaen at sylw tîm arall, neu'n rhoi manylion o'r swyddfa/tîm y bydd angen i chi gysylltu â hwy.

Cofiwch, byddwn ond yn edrych ar eich cwyn os ydych wedi mynd drwy holl weithdrefnau cwynion CThEM neu'r VOA ac wedi derbyn ymateb terfynol oddi wrthynt. Byddwn yn disgwyl i chi ddod â'ch cwyn atom o fewn chwe mis o dderbyn ymateb terfynol CThEM neu'r VOA. Ni allwn warantu y byddwn yn edrych i mewn i'ch cwyn os bydd y tu allan i'r amser hyn.

Sut i gwyno i Swyddfa'r Dyfarnwr

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â rhywbeth y gallwn wneud ymchwiliad iddo, yna gallwch gysylltu â ni drwy ysgrifennu, drwy ffacs neu drwy e-bost. Os ydych yn cysylltu â ni drwy e-bost, yna dylech fod yn ymwybodol na allwn sicrhau diogelwch eich neges. Er ein bod yn ddigon hapus i ateb cwestiynau cyffredinol dros y ffôn, mae'n well gennym gael rhywbeth ysgrifenedig (gan gynnwys e-bost) ynglŷn â'ch cwyn er mwyn lleihau'r peryg o gamddealltwriaeth yn nes ymlaen. Byddwn yn anelu i roi ateb i'ch cysylltiad cyntaf o fewn deng niwrnod gwaith.

Pa ddull bynnag rydych yn ei ddefnyddio i gysylltu â ni, **bydd angen i chi roi gwybodaeth arbennig fel y gallwn ddelio â'ch cwyn mor gyflym ac effeithlon ac sy'n bosib.**

Bydd hyn yn cynnwys:

- eich enw, cyfeiriad a rhif ffôn (os ydych yn hapus i ni gysylltu â chi dros y ffôn)
- manylion y swyddfa CThEM neu'r VOA yr ydych yn gwneud cwyn yn ei chylch, yn ogystal ag unrhyw gyfeirnodau cwyn a roddwyd i chi a'ch rhif Yswiriant Gwladol (cwynion CThEM yn unig). Byddai o gymorth, hefyd, pe baech yn anfon copi o'r ymateb terfynol a dderbynioch oddi wrth y swyddfa a fu'n delio â'ch cwyn
- manylion penodol o'ch cwyn, gan gynnwys beth, yn eich barn chi, y dylai CThEM neu'r VOA ei wneud i unioni pethau. Mae'n holl bwysig eich bod yn dweud wrthym pam eich bod yn anfodlon gyda'r ymateb a dderbynioch oddi wrth CThEM neu'r VOA o ganlyniad i'ch cwyn
- unrhyw dystiolaeth sydd gennych sy'n cefnogi'ch cwyn (e.e. copïau o lythyrau/ hysbysiadau perthnasol yr ydych wedi derbyn neu ddyddiadau galwadau ffôn ydych wedi gwneud pan rydych yn credu eich bod wedi eich camarwain
- os yw CThEM neu'r VOA eisoes wedi cydnabod bai ac wedi cynnig unioni'r cam, a all fod mor syml ag ymddiheuriad ac eglurhad, pam eich bod yn meddwl nad yw hyn yn ddigon.

Os yn well gennych, gall rhywun arall, fel perthynas, cyfaill neu ymgynghorwr proffesiynol, eich cynrychioli a delio â ni ar eich rhan. Gan ein bod yn rhoi pwysigrwydd ar gadw'ch materion yn gyfrinachol, mae'n rhaid i chi roi'ch awdurdod ysgrifenedig cyn y gallwn gyfathrebu â'r person hynny (hyd yn oed os ydych eisoes wedi rhoi hyn i'r corff perthnasol). Heb yr awdurdod hwn, ni allwn drafod eich cwyn gyda hwy. Dylech fod ymwybodol y gallech orfod talu unrhyw gostau ychwanegol a godir gan gynrychiolydd. Nid ydym yn edrych ar gwynion gan gynrychiolwyr ynglŷn â'r ffordd y cawsant hwy eu trin (yn hytrach na'u cleient).

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â rhywbeth na allwn roi ystyriaeth iddo, yna byddwn yn rhoi gwybod i chi cyn gynted â phosib. Os ydym o'r farn bod rhywun arall, fel yr Ombwdsmon Seneddol, mewn gwell sefyllfa i ddelio â'ch cwyn, yna rhown wybod i chi sut i fynd â'r gŵyn yn ei blaen.

Beth sy'n digwydd pan dderbyniwn eich cwyn?

Os yw'ch cwyn wedi bod drwy weithdrefnau cwynion CThEM neu'r VOA ac yn ymwneud â mater y gallwn ei ymchwilio, yna byddwn yn gofyn i'r corff am wybodaeth ar sut y gwnaethant ymdrin â'ch achos. Byddwn yn rhoi ystyriaeth ofalus i ba wybodaeth rydym ei hangen fel y gallwn ymchwilio i bob cwyn unigol yn foddhaol.

Mae'n bosib, oherwydd nifer y cwynion rydym yn eu derbyn, na fyddwn mewn sefyllfa i ddelio â'ch cwyn ar unwaith, Byddwn, fodd bynnag, yn rhoi gwybod i chi cyn gynted ag y byddwn yn dechrau ar ein hymchwiliad.

Nid yw'r awdurdod gennym i ofyn i CThEM na'r VOA i ohirio unrhyw weithrediadau y maent yn eu cymryd, tra ein bod yn ymchwilio i'ch cwyn. Gallant, er enghraifft, gario ymlaen i fynd ar ôl dyled a chyfrifo llog ar unrhyw beth sydd heb ei dalu.

Sut y caiff eich cwyn ei setlo?

Os ydym o'r farn mai'r ffordd orau i setlo'ch cwyn yw trwy lythyr argymhelliad, yna bydd y Dyfarnwr yn ysgrifennu'n bersonol atoch gyda'i chasgliadau. Rydym yn galw'r llythyrau hyn yn llythyrau 'argymhelliad' gan eu bod yn gosod allan yr hyn y mae'r Dyfarnwr yn ei argymell a ddylai gael ei wneud, os unrhyw beth, gan y cyrff i unioni'r mater. Os yw'r Dyfarnwr o'r farn bod y corff wedi delio â'r mater yn foddhaol, bydd yn dweud hynny.

Ni chaiff pob cwyn ei setlo drwy argymhelliad. Efallai y gallwn ddod o hyd i ateb i'r gŵyn sy'n dderbyniol i chi a'r corff. Os gallwn wneud hyn, byddwn yn cau'r achos ar y sail hon. Gelwir y broses hon yn 'gyfryngiad'. Byddwn yn parhau i adolygu'r dull rydym yn ymchwilio, ac yn setlo, cwynion.

Pa ffordd bynnag y byddwn yn datrys cwyn, rhaid bod yn gyson â chyfarwyddiadau a Chodau Ymarfer y corff. Gall hyn gynnwys gofyn i'r corff ymddiheuro a thalu unrhyw gostau ychwanegol a wariwyd gennych chi o ganlyniad uniongyrchol i'w camgymeriad neu oedi - pethau fel tâl post, galwadau ffôn neu gostau cyngor proffesiynol. Gallwn ofyn i'r corff wneud taliad bychan fel cydnabyddiaeth o'r gofid a'r pryder rydych wedi'i ddioddef.

Hyd yma, mae'r cyrff rydym yn eu harchwilio wedi derbyn yr holl awgrymiadau a wnaed gan y Dyfarnwr.

Cwynion ynghylch gordaliadau Credyd Treth

Rydym yn derbyn llawer o gwynion gan hawlwyr credyd treth sy'n anghytuno ag adennill gordaliad. Ni allwch apelio yn erbyn gordaliad ond gallwch ofyn i'r TCO ailystyried eu penderfyniad i'w adennill. Fel y TCO, gallwn ond rhoi ystyriaeth i adennill gordaliad ar sail eu Cod Ymarfer 26 (COP26).

Ni fyddwn yn gofyn i'r TCO ddileu'r gordaliad os ydym yn fodlon bod y TCO wedi rhoi ystyriaeth lawn i'r COP 26 a bod eu penderfyniad yn un rhesymol.

Pa mor debygol yw hi y bydd y Dyfarnwr yn ategu'ch cwyn?

Rydym yn ystyried pob achos ar ei rinweddau ei hun, felly, nid yw'n bosib rhagweld unrhyw ganlyniad ymlaen llaw. Fodd bynnag, o'n profiad dros y blynyddoedd, gallwn ddisgrifio rhai amgylchiadau nodweddiadol pan fydd y Dyfarnwr yn annhebygol o ategu cwyn. Mae'r rhain yn cynnwys:

- pan ei bod yn ymddangos i ni eich bod eisoes wedi cael ateb addas (a all fod mor syml ag ymddiheuriad ac eglurhad) gan y corff am eu ffaeleddau
- pan ei bod yn ymddangos i ni bod y corff wedi dilyn ei reolau a'i weithdrefnau yn y dull priodol, pa mor annheg bynnag y mae hyn yn ymddangos i chi. Ni allwn ofyn i'r corff addasu a lledu'i reolau a'i weithdrefnau, dim ots pa mor gefnogol rydym o'ch sefyllfa
- pan nad oes tystiolaeth ddigonol ar gael i'n galluogi i gyrraedd, â sicrwydd, at benderfyniad cywir - er enghraifft, pan mai dim ond disgrifiad gan y ddwy ochr o'r hyn a ddywedwyd ar y ffôn neu mewn cyfarfod sydd gennym.

Petai'r Dyfarnwr yn methu ag ategu'ch cwyn, gobeithiwn y byddwch o leiaf yn fodlon ei bod wedi asesu gweithrediadau'r corff yn erbyn profion gweithdrefnau, rhesymoldeb a chysondeb triniaeth. Rydym yn ystyried bod y ddarpariaeth o sicrwydd yn ganlyniad holl bwysig yn nhermau ymddiriedaeth gyhoeddus.

Beth sy'n digwydd os nad ydych yn fodlon gyda phenderfyniad y Dyfarnwr?

Rydym yn ymwybodol na fydd pawb yn fodlon gyda chasgliadau'r Dyfarnwr. Fodd bynnag, pan fydd wedi gwneud ei phenderfyniad ni fydd, fel arfer, yn ailedrych ar ei phenderfyniad a byddwn yn ystyried bod ein hymglymiad gyda'r gŵyn ar ben.

Os ydych yn dal yn anfodlon, yna gallwch ofyn i'ch AS roi eich cwyn o flaen yr Ombwdsmon Seneddol. Yn ogystal ag edrych ar eich cwyn ynghylch y corff efallai y bydd yr Ombwdsmon yn edrych ar sut y gwnaethom ni ymchwilio i mewn i'ch cwyn.

Diogelu Data

Mae Deddf Diogelu Data 1998 yn rhoi'r hawl i chi weld unrhyw wybodaeth bersonol sydd gennym yn eich cylch. Rhaid gwneud unrhyw gais am wybodaeth yn ysgrifenedig. CThEM yw'r Rheolydd Data ar gyfer data personol sydd ym meddiant Swyddfa'r Dyfarnwr.

Rhyddid Gwybodaeth

Mae'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 yn rhoi hawl statudol i'r cyhoedd i weld unrhyw wybodaeth sydd gan gyrff cyhoeddus, gan gynnwys Swyddfa'r Dyfarnwr. Nid ydym y rhan o CThEM at ddibenion Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000.

Mewn ymateb i gais ysgrifenedig i ryddhau gwybodaeth, byddwn yn rhoi gwybod i'r ymgeisydd p'un a yw'r wybodaeth a geisir yn ein meddiant ac, os felly, yn ei datgelu oni bai bod eithriad yn bodoli ar gyfer rhyddhau'r wybodaeth hynny.

Mae'r Ddeddf yn gosod gofyniad statudol ar awdurdodau cyhoeddus i gyflwyno a chadw Cynllun Cyhoeddiad. Mae'r cynllun, sy'n reoledig gan y Comisiynwr Gwybodaeth, yn rhoi'r holl wybodaeth y mae'r adan yn ei chyhoeddi.

Mae Cynllun Cyhoeddiad Swyddfa'r Dyfarnwr ar gael ar ein gwefan yn **www.adjudicatorsoffice.gov.uk**, neu drwy ysgrifennu i'r cyfeiriad a ddangosir ar ddiwedd y daflen hon.

Os nad ydych yn fodlon gyda'r ffordd y mae'r swyddfa hon wedi ymdrin â'ch cais o dan Ddeddf Diogelu Data 1998 neu Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000, yna gallwch ofyn am adolygiad mewnol. Os nad ydych yn fodlon gyda chanlyniad yr adolygiad mewnol, yna mae'r hawl gennych i wneud cais yn uniongyrchol i'r Comisiynwr Gwybodaeth. Mae ei fanylion i'w cael ar gefn y daflen hon. Yn arferol, ni all y Comisiynwr Gwybodaeth wneud penderfyniad oni bai eich mynd drwy ein proses gweithdrefnau mewnol yn eu cyfanrwydd.

Eich sylwadau

Rydym bob amser yn croesawu sylwadau ac awgrymiadau. Efallai, ar ôl gorffen ein hymchwiliad, y byddwn yn ysgrifennu atoch i ofyn a fyddwch yn fodlon cymryd rhan mewn arolwg cyfrinachol dros y ffôn ynglŷn â'n gwasanaeth. Gwneir hyn gan fiwro ymchwil farchnata annibynnol ar ein rhan.

Gwybodaeth a manylion cyswllt

CThEM

Mae CThEM yn cynhyrchu ystod o daflenni a Chodau Ymarfer a all fod o ddefnydd i chi. Mae mwy o wybodaeth ynghylch CThEM, gan gynnwys llawer o'u taflenni, ar gael ar eu gwefan yn **www.hmrc.gov.uk**. Gallwch, hefyd, archebu taflenni CThEM drwy:

- ffonio ein Llinell Archebu ar **0845 302 1489**
- ysgrifennu i: **CThEM**
  Tŷ Moelwyn
  Britannia Terrace
  Porthmadog
  LL49 9NB
- anfon ffacs i: **01766 516100**
- neu ffonio: **0845 010 0300** (ar gyfer taflenni ynglŷn â materion Tollau, Ecseis a TAW yn unig)

VOA

Mae'r VOA, hefyd, yn cynhyrchu eu taflenni eu hunain. Gellir cael y rhain o'ch Swyddfa Brisio leol. Mae'r cyfeiriad a'r rhif ffôn yn eich llyfr ffôn o dan Valuation Office.

Mae gan y VOA eu gwefan eu hunain yn **www.voa.gov.uk**

Swyddfa Comisiynwr Gwybodaeth

The Information Commissioner's Office
Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow
Cheshire
SK9 5AF

Llinell Gymorth: **0845 306060** neu **01625 545745**
Ffacs: **01625 524510**
Gwefan: **www.ico.org.uk**

Ombwdsmon Seneddol

Office of the Parliamentary and Health Service Ombudsman
Millbank Tower
Millbank
London
SW1P 4QP

Llinell Gymorth: **0845 015 4033**
Ffacs: **020 7217 4000**
Gwefan: **www.ombudsman.org.uk**
E-bost: **phso.enquiries@ombudsman.org.uk**

Swyddfa'r Dyfarnwr

The Adjudicator's Office
Eighth Floor
Euston Tower
286 Euston Road
London
NW1 3US

Ffôn: **0300 057 1111** neu **020 7667 1832** (mae cyfleuster Typetalk ar gael)
Ffacs: **0300 057 1212**
E-bost: **adjudicators@gtnet.gov.uk**
Gwefan: **www.adjudicatorsoffice.gov.uk**

Allwch gysylltu â ni rhwng 9yb a 5yp, dydd Llun i ddydd Gwener
(ar wahân i ŵyl y Banc)

Mae galwadau i'n rhif 0300 yr un gost neu'n llai na i rifau yn cychwyn gyda 01 ac 02.

© Hawlfraint y Goron 2008