

# Ein Gwasanaeth I Chi

**CWSMER**



*Asiantaeth  
weithredol o'r  
Adran Drafndiaeth*

# Cynnwys

Cyflwyniad i VOSA .....	<b>3</b>
Addewidion i Gwsmeriaid.....	<b>4</b>
Trwyddedu.....	<b>7</b>
Profi Cerbydau.....	<b>8</b>
Gorfodi.....	<b>9</b>
Cynllun MOT.....	<b>11</b>
Unioni Pethau .....	<b>14</b>
Gwybodaeth Gyswllt Ddefnyddiol.....	<b>16</b>

# Cyflwyniad i VOSA

Mae'r Asiantaeth Gwasanaethau Cerbydau a Gweithredwyr (VOSA) yn Asiantaeth Weithredol i'r Adran Drafnidiaeth ac yn aelod o Grwp Gwasanaethau Moduro a Chludo'r Adran Drafnidiaeth. Rydyn ni'n darparu amrywiaeth o wasanaethau trwyddedu, profi a gorfodi a'n nod yw gwella safonau addasrwydd cerbydau i fod ar y ffordd, sicrhau bod gweithredwyr a gyrwyr yn cydymffurfio â'r deddfwriaeth, a chefnogi'r Comisiynwyr Traffig annibynnol. Mae ein prif weithgareddau'n cynnwys:

- Goruchwylio'r cynllun MOT er mwyn sicrhau bod y 20,200 o fodurdai sydd wedi'u cymeradwyo i gynnal profion MOT yn gwneud hynny'n unol â'r safonau cywir;
- Darparu cymorth gweinyddol i'r Comisiynwyr Traffig yng nghyswllt ystyried a phrosesu ceisiadau am drwyddedau i weithredu cerbydau masnachol;
- Cynnal profion blynyddol statudol ar gyfer cerbydau masnachol;
- Cynnal archwiliadau rheolaidd ac wedi'u targedu ar gerbydau, gyrwyr a gweithredwyr er mwyn sicrhau eu bod yn cydymffurfio â deddfwriaeth diogelwch ar y ffordd;
- Darparu amrediad o weithgareddau addysgol a chynghorol ar ochr y ffordd ac yng nghanolfannau gweithredwyr er mwyn hybu diogelwch ar y ffordd; a
- Chynnal ymchwiliadau technegol i ddiffygion cynhyrchu neu ddylunio posibl, tynnu sylw at bryderon ynghylch diogelwch a monitro'r broses o alw ceir yn ôl am resymau diogelwch.



# Ein Haddewidion i Gwsmeriaid

Rydym am ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl i bob un o'n cwsmeriaid mewn ffordd deg, effeithlon a phroffesiynol. Felly ein nod yw:

## **Addewidion i Gwsmeriaid\***

Rhoi ymateb llawn i ymholiadau'n gyflym. Byddwn yn ymateb i 90% o ymholiadau cyffredinol cyn pen 10 diwrnod gwaith a negeseuon e-bost cyn pen 5 niwrnod gwaith;

Rhoi ymateb llawn i gwynion yn gyflym. Byddwn yn ymateb i 90% o gwynion cyn pen 10 diwrnod gwaith;

Ymateb i alwadau ffôn yn brydlon a cheisio datrys pob ymholiad ar yr alwad ffôn gyntaf. Byddwn yn ateb 70% o'r galwadau ffôn o fewn 30 eiliad;

Byddwn yn cynnal lefel bodlonrwydd cyffredinol cwsmeriaid ar y gyfradd o 90%. Byddwn yn defnyddio dulliau dibynadwy a manwl yn rheolaidd i fesur bodlonrwydd cwsmeriaid.

Byddwch yn gwrtais, cyfeillgar a phroffesiynol â chwsmeriaid bob amser a gwnewch bob ymdrech i ddeall anghenion ein cwsmeriaid.

Darparu gwybodaeth glir, gywir a chyflawn i'n cwsmeriaid. Os nad oes gennym yr holl wybodaeth angenrheidiol wrth law, byddwn yn rhoi gwybod i'r cwsmeriaid pryd y byddant yn cael yr wybodaeth y gofynasant amdani.

Cyflwyno gwybodaeth am yr ystod lawn o wasanaethau a ddarparwn i'n cwsmeriaid a'n darpar gwsmeriaid, yn cynnwys sut a phryd y gall pobl gysylltu â ni, sut y caiff ein gwasanaethau eu rhedeg, a phwy sydd wrth y llyw.

Gwneud ymdrech benodol i ganfod grwpiau ac unigolion anodd eu cyrraedd a'r rheini sydd dan anfantais. Rydym wedi datblygu ein gwasanaethau er mwyn ymateb i'w hanghenion penodol. Mae gennym bolisïau a gweithdrefnau sy'n cefnogi hawl pob un cwsmer i ddisgwyl lefelau rhagorol o wasanaeth.

\* Caiff ein llwyddiant o ran bodloni'r addewidion ei fesur yn sgil ennill a chynnal a chadw ein hachrediad Rhagoriaeth mewn Gwasanaeth Cwsmeriaid.

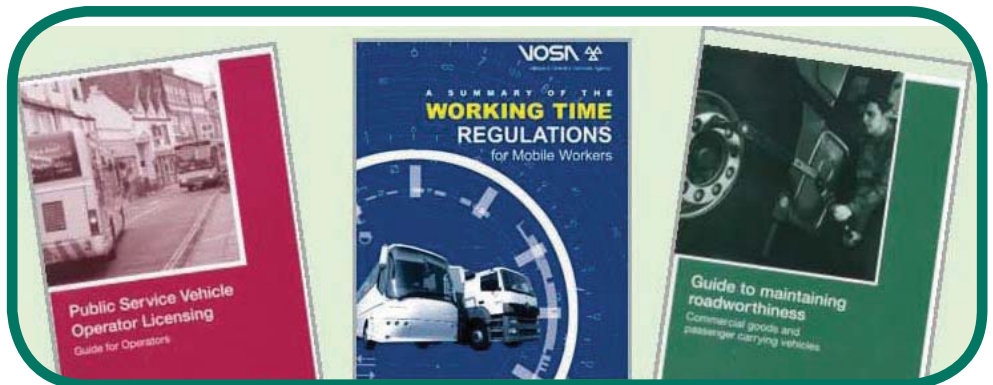
# Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi

Byddwn yn rhoi gwybodaeth i chi drwy'r dulliau canlynol:

- Cyhoeddi cylchlythyrau ar gyfer y gwahanol agweddau ar y gwaith;
- Cyhoeddi cyfarwyddiadau a llawlyfrau technegol ar gyfer profi cerbydau;
- Cyhoeddi Hysbysiadau Arbennig ynglyn â newidiadau o fewn y cynllun MOT;
- Cynhyrchu ystod o DVDs i gefnogi ein rhaglen addysg a datblygu;
- Cyhoeddi papurau ymchwil ynghylch astudiaethau a gaiff eu cynnal neu'u comisiynu gan VOSA;
- Darparu gwybodaeth berthnasol a chyfredol ar ein gwefan ([www.VOSA.gov.uk](http://www.VOSA.gov.uk)).

I gael rhagor o fanylion am gyhoeddiadau VOSA, ffoniwch ein rhif cenedlaethol.

**0300 123 9000**



# Ymgynghoriadau

Rydyn ni'n gwerthfawrogi eich barn a byddwn ni'n ceisio eich safbwyntiau ynglyn â'n perfformiad mewn amryw o ffyrdd, er enghraifft, ymgynghori â Chymdeithasau Masnach a chynnal arolygon cwsmeriaid yn rheolaidd. Byddwn ni bob amser yn croesawu eich sylwadau a'ch awgrymiadau - ar bapur, dros y ffôn neu drwy e-bost i'n Pencadlys, neu drwy gael trafodaethau anffurfiol gyda'n staff.

## Rhyddid Gwybodaeth

Os hoffech chi wneud cais i weld gwybodaeth a gedwir gan VOSA sy'n destun y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth neu'r Ddeddf Diogelu Data, ysgrifennwch at:

📄 Information Access Team, Berkeley House,  
Croydon Street, Bryste BS5 0DA

✉️ [inform@vosa.gov.uk](mailto:inform@vosa.gov.uk)



# Trwyddedu

## Mae'r staff trwyddedu'n anelu at y canlynol:

- Gwneud penderfyniad ynghylch 85% o geisiadau ar gyfer cerbydau nwyddau a cherbydau cludo teithwyr (PSV), sy'n ddiwrthwynebiad ac nad oes angen ymchwiliad cyhoeddus, cyn pen 9 wythnos ar ôl dyddiad cael y cais a'r ffi ofynnol;
- Anfon dogfennau trwydded a disgiau cerbyd at 95% o weithredwyr cerbydau nwyddau a cherbydau cludo teithwyr sy'n gwneud cais am barhau eu trwydded gweithredwr cyn pen 5 niwrnod gwaith ar ôl cael y ffi gywir;
- Gwneud penderfyniad ynghylch 95% o geisiadau cyflawn am gofrestru, newid neu ganslo cofrestriadau gwasanaeth bws lleol cyn pen 5 niwrnod gwaith ar ôl cael y cais cyflawn ac unrhyw ffi ofynnol.

Os ydych chi am apelio yn erbyn penderfyniad Comisiynydd Traffig ynghylch eich cais am drwydded, dylid ei gyflwyno'n ysgrifenedig i:


**The Upper Tribunal Office, Traffic Commissioner Appeals, 7th Floor, Victory House, 30-34 Kingsway, Llundain WC2B 6EX** cyn pen mis o ddyddiad y penderfyniad.


Ceir manylion llawn ynghylch sut i apelio yn:


[www.administrativeappeals.tribunals.gov.uk](http://www.administrativeappeals.tribunals.gov.uk)

Neu gallwch gysylltu â'r Tribiwnlys drwy:

[www.transporttribunal.gov.uk](http://www.transporttribunal.gov.uk)

 020 3077 5860

 020 3077 5836

 [transport@tribunals.gov.uk](mailto:transport@tribunals.gov.uk)

# Profi Cerbydau

Mae staff yng Ngorsafodd Profi Cerbydau VOSA, sy'n cynnal profion ar Ioriau, bysus a bysus moethus, Archwiliadau Cymeradwyo Cerbydau, Archwiliadau Adnabod Cerbydau yn ogystal â phroffion eraill, yn anelu at y canlynol:

- Mewn 85% o broffion, sydd wedi'u harchebu o leiaf 10 diwrnod o flaen llaw, cynigir apwyntiad yn yr orsaf brofi o'ch dewis o fewn 1 diwrnod o'r dyddiad y gofynnir amdano;
- Cynyddu nifer y profion a gaiff eu cynnal mewn safleoedd nad ydynt yn eiddo i VOSA, er mwyn cynnig lleoliad mwy hwylus i gwsmeriaid, lleihau'r amser y mae'r cerbyd yn y garej a gwneud arbedion gweithredol;
- Rhoi'r dogfennau perthnasol i bob gyrrwr ar ddiwedd y prawf (e.e. argraffiad o'r prawf roliwr brecio, argraffiad o'r prawf mesurydd mwg, manylion ysgrifenedig o'r eitemau sy'n methu'r prawf) a chynnig esboniad am y wybodaeth sydd yn y dogfennau;
- Cynnal archwiliadau clirio gwaharddiad cyn pen 3 diwrnod gwaith ar ôl y dyddiad y gofynnir amdano;
- Cynnal profion ar ein safonau cyhoeddedig.

**Os ydych chi'n credu bod eich cerbyd wedi methu ei brawf yn annheg:** Yn y lle cyntaf, tynnwch sylw staff yr orsaf brofi at y mater cyn mynd oddi ar y safle. Os ydych chi am apelio yn erbyn y penderfyniad hwn, rhaid i chi wneud hynny cyn pen 14 diwrnod drwy roi gwybod i'r Orsaf Brofi neu drwy ffonio **0300 123 9000**. Ni ddylid atgyweirio nac addasu'r cerbyd mewn unrhyw ffordd. Codir tâl am ail-archwilio'r cerbyd fel hyn.

**Os ydych chi'n credu bod eich cerbyd wedi pasio ei brawf yn annheg;** Ffoniwch ni ar **0300 123 9000** cyn gynted â phosibl; dylid caniatáu digon o amser i ail-archwilio'r cerbyd cyn pen 28 diwrnod am ddiffygion cyffredinol neu hyd at 3 mis ar gyfer diffygion yn ymwneud â chrydiad. Ni chodir tâl am ail-archwilio'r cerbyd fel hyn. Cofiwch na ddylid atgyweirio nac addasu'r cerbyd mewn unrhyw ffordd.

# Gorfodi

## Nod ein Swyddogion Gorfodi yw:

- Gweithredu safonau gorfodi a sancsiynau yn gywir ac yn deg;
- Rhowch gyngor ac arweiniad i helpu wella cydymffurfiad;
- Sicrhau bod cyn lleied o oedi â phosibl wrth gynnal archwiliadau ar y ffordd drwy gychwyn yr archwiliadau cyn pen 15 munud a rhyddhau cerbydau sydd wedi pasio cyn pen 30 munud ar ôl eu stopio (sylwer: lle cyhoeddir gwaharddiadau rhag symud y cerbyd ymhellach, neu lle bydd gyrwyr yn cael rhybudd am droseddau, efallai bydd angen oedi hirach ond gwneir pob ymdrech i sicrhau cyn lleied o oedi â phosibl);
- Cynnal pob archwiliad clirio gwaharddiad gorlwytho cyn pen 24 awr ar ôl cael y cais; bydd copi o unrhyw waharddiad yn cael ei anfon at weithredwyr cerbydau cyn pen 5 diwrnod gwaith;
- Tynnu'r gwaharddiadau ar y safle pan nad oes rheswm dros beidio â gwneud hynny;
- Rhoi gwybod, cyn gynted â phosibl ar ôl unrhyw ymchwiliad, a fydd unrhyw gamau pellach yn cael eu cymryd ai peidio ac, os felly, beth fyddai'r camau hynny'n debygol o fod;
- Rhoi Cosbau Penodedig wedi'u Graddio a Blaendaliadau yn unol â'n Polisi Sancsiynau Gorfodi sydd wedi'i gyhoeddi. Ceir canllaw i'r Rhybuddion Cosbau Penodedig wedi'u Graddio a Blaendaliadau Ariannol yn:  
[www.businesslink.gov.uk](http://www.businesslink.gov.uk).



Nid oes hawl i apelio yn erbyn gwaharddiad a roddwyd. Os nad ydych yn hapus ynghylch gwaharddiad a gawsoch, gallwch ei ail-gyflwyno er mwyn ceisio'i glirio yn yr un cyflwr ag y cafodd ei wahardd. Os yw'r gwaharddiad yn cael ei glirio ond eich bod yn dymuno cwyno am unrhyw agwedd o'r camau gorfodi a gymerwyd, gallwch ddilyn y drefn gwyno a nodir yn yr adran 'Unioni pethau' sydd wrth gefn y daflen hon, neu lenwi ffurflen Cwynion am Waharddiad sydd ar gael yn yr Orsaf Brofi.

Os ydych chi am apelio ynghylch gwrthod dileu gwaharddiad, rhaid i chi wneud hynny cyn pen 14 diwrnod drwy roi gwybod i staff yr Orsaf Brofi neu drwy ffonio **0300 123 9000**.

## Rhannu Gwybodaeth

Gallwch rannu gwybodaeth gyda VOSA drwy'r dulliau canlynol:

### E-bost:

[enquiries@vosa.gov.uk](mailto:enquiries@vosa.gov.uk)

### Ffôn:

**0800 030 4103**

yw ein rhif rhadffôn arbennig ar gyfer rhannu gwybodaeth

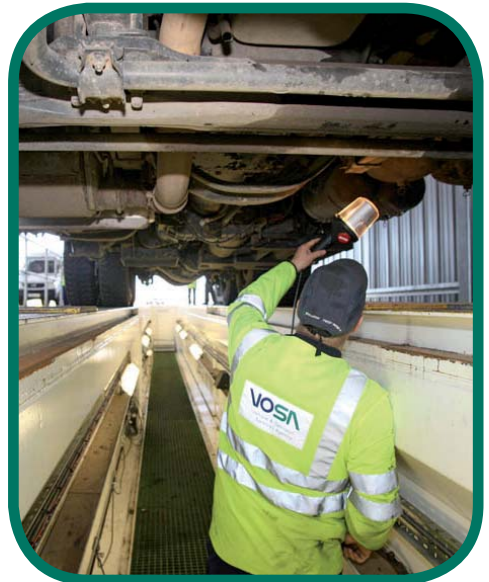
Fel nad yw ymchwiliadau'n cael eu peryglu ac hefyd er mwyn diogelu gwybodaeth trydydd parti, ni fyddwn yn datgelu manylion unrhyw gamau y byddwn o bosib yn penderfynu eu cymryd.



# Cynllun MOT

Wrth weinyddu'r Cynllun MOT, ein nod ni yw:

- gweithredu safonau gorfodi'n gywir ac yn deg a darparu cyngor amserol a dibynadwy pan ofynnir amdano
- rhoi gwybod am apwyntiadau i ymweld â chanolfannau profi arfaethedig cyn pen 5 diwrnod gwaith ar ôl cael cais cyflawn a chywir;
- darparu 80% o'r holl arholiadau Asesu Hyfforddiant ar gyfer Profwyr Enwebedig cyn pen 20 diwrnod gwaith ar ôl cael cais cyflawn a chywir; a
- gwneud penderfyniad ynghylch 95% o apeliadau MOT, megis gwrthod rhoi MOT, dod â hawl MOT i ben neu gymeradwyo MOT, cyn pen 25 diwrnod gwaith naill ai ar ôl cael sylwadau ysgrifenedig llawn neu o ddyddiad y gwrandawriad anffurfiol.



**Os ydych chi'n credu bod eich car wedi methu prawf MOT yn annheg:**

Llenwch ffurflen apelio (VT17) sydd ar gael mewn unrhyw orsaf brofi MOT neu drwy ffonio **0300 123 9000**. Rhaid i chi apelio o fewn 14 diwrnod gwaith i'r prawf a bydd gofyn i chi dalu ffi prawf llawn. Yna, byddwn yn cynnig apwyntiad o fewn 5 niwrnod gwaith i brofi eich cerbyd unwaith eto. Os bydd eich apêl yn llwyddiannus, byddwch yn cael rhywfaint, neu'r cwbl, o ffi'r prawf yn ôl.

**Os ydych chi'n credu bod eich car wedi pasio prawf MOT yn annheg:**

Rhowch wybod i ni cyn gynted ag sy'n bosib. Os byddwn yn derbyn y gwyn, byddwn yn cynnig apwyntiad i chi ymhen 5 niwrnod gwaith i archwilio eich cerbyd eto (am ddim) cyn belled: nad oes mwy na 3 mis wedi mynd heibio ers y prawf yng nghyswllt nam sy'n ymwneud â chrydiad, neu hyd at 28 diwrnod mewn cysylltiad ag unrhyw ddiffygion eraill. Gall VOSA hefyd ailbrofi ceir fel dull o fonitro'r cynllun MOT a safonau diogelwch ar y ffordd yn gyffredinol.



Cofiwch na allwn geisio gwneud iawn na hawlio iawndal ar eich rhan. Bydd unrhyw gamau pellach y byddwn yn penderfynu eu cymryd yn erbyn yr orsaf brofi a gynhaliodd y prawf ar eich cerbyd yn ôl ein disgrisiwn ni, ac ni ddylai hynny effeithio dim ar unrhyw achos y byddwch chi'n penderfynu ei ddwyn.

## **Sut mae gwirio statws MOT eich cerbyd?**

Ewch i'n gwefan, sef [www.motinfo.gov.uk](http://www.motinfo.gov.uk)

neu ffoniwch **0870 330 0444**

(Gwasanaeth Ymholiadau MOT).

Byddwch yn gallu gwirio statws MOT eich car ar yr amod eich bod yn gallu profi bod gennych reswm cyfreithlon dros wneud hynny.

Ceir mwy o fanylion am y safonau gwasanaeth yn ein Memorandwm Cytundeb a'r Cytundebau Lefel Gwasanaeth ar Brofi, Gorfodi ac MOT ar ein gwefan

[www.vosa.gov.uk](http://www.vosa.gov.uk)

neu drwy ffonio

**0300 123 9000.**



# Unioni Pethau





Mae VOSA wedi ymrwymo i ddarparu safon uchel o wasanaeth i'n holl gwsmeriaid ac rydym yn gwerthfawrogi eich cwynion, awgrymiadau a chanmoliaeth fel modd o wella arferion busnes a gyrru newidiadau. Er mwyn sicrhau ein bod yn cael eich sylwadau am y gwasanaeth a gawsoch, rydym wedi sefydlu'r system ganlynol.

## Cam Un:

Yn y lle cyntaf, cyflwynwch eich sylw i'r staff lleol - byddant yn barod iawn i'ch helpu. Neu, gallwch ffonio ein rhif ffôn cenedlaethol ar **0300 123 9000** a byddant yn cyfeirio'ch sylw at y rheolwr lleol perthnasol.





## Cam dau

Os nad ydych yn teimlo bod eich sylw wedi cael y sylw digonol ar lefel leol, gallwch ei anfon at ein Cydlynnydd Cwynion Cwsmeriaid, naill ai'n uniongyrchol neu drwy'r rhif cenedlaethol ar **0300 123 9000**. Bydd rhywun annibynnol yn ymchwilio i'ch sylw neu'ch cwyn a bydd ateb llawn yn cael ei ddarparu.

 Berkeley House, Croydon Street, Bryste, BS5 0DA  
 [complaints@vosa.gov.uk](mailto:complaints@vosa.gov.uk)  
 0117 954 3406  
 0117 954 3209






## Cam tri

Os byddwch chi'n anhapus â'r ateb, gallwch wedyn gyfeirio eich cwyn at ein Prif Weithredwr i ofyn am adolygiad. Bydd y Swyddfa Gorfforaethol yn adolygu eich pryderon o'r newydd, a hynny'n annibynnol, ac yn darparu ateb manwl.

 VOSA Corporate Office, Berkeley House, Croydon Street, Bristol, BS5 0DA  
 [vosa.corporateoffice@vosa.gov.uk](mailto:vosa.corporateoffice@vosa.gov.uk)  
 0117 954 3475 / 3274  
 0117 954 3209

Os byddwch chi wedi dilyn camau un, dau a thri ond yn anafodlon ein bod wedi delio â'ch cwyn yn ddigon da, gallwch gysylltu â Swyddfa Gorfforaethol VOSA i ofyn am drefnu bod Asesydd Cwynion Annibynnol ein Hadran yn ymchwilio i'ch achos.

Nid yw'r gweithdrefnau hyn yn effeithio ar eich hawl i ofyn i Aelod Seneddol gyfeirio eich achos at yr Ombudsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd. Gallwch gael cyngor am y gwasanaeth drwy gysylltu â:

-  PHSO Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP
-  Helpline: 0345 015 4033 
-  [phso.enquiries@ombudsman.org.uk](mailto:phso.enquiries@ombudsman.org.uk)
-  [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk)



VOSA/2102

October 2010

## Ewch i'n gwefannau

Cwsmeriaid masnachol:  
[www.businesslink.gov.uk](http://www.businesslink.gov.uk)

Modurwyr Preifat:  
[www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk)

Gwybodaeth gorfforaethol:  
[www.vosa.gov.uk](http://www.vosa.gov.uk)

## Cysylltwch â ni:

E-bost  
[enquiries@vosa.gov.uk](mailto:enquiries@vosa.gov.uk)

Rhif Ffôn Cenedlaethol  
**0300 123 9000**

Dydd Llun i Ddydd Gwener - rhwng  
7.30am a 6.00pm  
(oriau gwaith arferol)



\* Codir cyfradd isel am alwadau a ddarperir gan BT. Gall cyfraddau darparwyr eraill amrywio.