the national archives

Y drefn gwyno

Rydym yn dymuno i chi gael ymweliad cynhyrchiol a phleserus â'r Archifau Cenedlaethol. Rydym wedi ymrwymo i gynnig i chi wasanaeth o'r safon uchaf bosibl.

Os bydd pethau'n mynd o chwith hoffem eich helpu ar unwaith, ac felly gofynnwn i chi ddweud wrthym os bydd problem yn codi.

Sut i gwyno

Os oes arnoch eisiau cwyno am un o'n gwasanaethau, siaradwch gydag aelod o'r staff; bydd hwnnw neu honno'n ceisio datrys pethau'n uniongyrchol, neu yn eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu.

Fel arall, gallwch lenwi'r ffurflen sylwadau, geiriau da a chwynion neu gallwch ffonio +44 (0)20 8392 5363 a siarad gyda'n Swyddog Cwynion, Paul Sturm neu ysgrifennu ato:

Paul Sturm
Public Services Development Unit
The National Archives
Kew, Richmond
Surrey TW9 4DU

Ein hymateb

Rydym yn ymateb i bob cwyn. Rydym yn anelu at anfon llythyr cychwynnol i gydnabod derbyn y gwyn o fewn 3 diwrnod gwaith ac atebiad llawn i gwynion o fewn 10 diwrnod gwaith wedi i ni eu derbyn.

Os na allwn ymateb yn llawn o fewn 10 diwrnod gwaith, byddwn yn dweud wrthych sut mae ein hymchwiliadau'n mynd.

Mynd â phethau ymhellach

Ceisiwn unioni pethau ar unwaith ond os nad ydych yn fodlon gyda'r ffordd yr ymdriniwyd â'ch cwyn ac yn dymuno mynd â'r mater ymhellach, gall swyddfa'r Prif Weithredwr wneud trefniadau i adolygu'ch achos. Nid yw'n gysylltiedig ag adrannau gweithredol Yr Archifau Cenedlaethol, ac mae'n adrodd yn uniongyrchol i'r Prif Weithredwr.

Cewch ofyn am adolygiad mewnol annibynnol ar unrhyw adeg os bydd yn well gennych ddefnyddio sianel annibynnol i gwyno.

Adolygiad allanol

Os yw'ch cwyn am gais yn unol â Deddf Rhyddid Gwybodaeth (RhG) ac rydych yn dal yn anfodlon ar ôl dilyn holl gamau'r drefn gwyno fewnol, dylech gysylltu â:

The Information Commissioner
Wycliff House
Water Lane
Wilmslow
Cheshire SK9 5AF

Rhif Ffôn: +44 (0)1625 545745
Gwefan: www.informationcommissioner.gov.uk

Os yw'ch cwyn am un arall o'n gwasanaethau, ac os ydych yn dal yn anfodlon wedi i chi ddilyn holl gamau'r drefn gwyno fewnol, cewch wneud cais i'r Adolygydd Cwynion Annibynnol (ACA), Mrs Jodi Berg. Mae'r ACA yn gwbl ar wahân i'r Archifau Cenedlaethol a bydd yn sicrhau tegwch ac amhleidioldeb wrth archwilio'ch cwyn.

Sylwch na all yr ACA adolygu achosion sy'n ymwneud â cheisiadau RhG a'r Ddeddf Diogelu Data.

Independent Complaints Reviewer
New Premier House
150 Southampton Row
London WC1B 5AL

Rhif Ffôn: +44 (0)20 7278 6251
Rhif ffacs: +44 (0)20 7278 9675
E-bost: enquiries@icr.gsi.gov.uk
Gwefan: www.icrev.demon.co.uk/

Adolygiad gan yr Ombwdsmon
Os byddwch yn dal yn anfodlon â chanlyniad adolygiad yr ACA, cewch ofyn i'ch Aelod Seneddol roi'ch cwyn gerbron yr Ombwdsmon Seneddol sydd yn un o swyddogion Tŷ'r Cyffredin. Mae'r Ombwdsmon yn gwbl annibynnol ar y llywodraeth.

Mae rhagor o wybodaeth am y gwasanaeth hwn ar gael oddi wrth:

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

Rhif ffôn: +44 (0)845 015 4033
Rhif ffacs: +44 (0)20 7217 4000
Gwefan: www.ombudsman.org.uk

Nid yw bodolaeth trefn adolygu cwynion annibynnol yn effeithio ar eich hawl i geisio cael yr Ombwdsmon i adolygu'ch cwyn ar unrhyw adeg.

Gwybodaeth Bellach

Adran o'r llywodraeth yw'r Archifau Cenedlaethol, ac mae hefyd yn asiantaeth weithredol yr Adran Materion Cyfansoddiadol.

Y Prif Weithredwr yw:

Natalie Ceeney
The National Archives
Kew, Richmond
Surrey TW9 4DU

Y gweinidog gyda chyfrifoldeb am Yr Archifau Cenedlaethol yw:

Secretary of State for Constitutional Affairs and Lord Chancellor
Selborne House
54-60 Victoria Street
London SW1E 6QW