

Gwneud cwyn

CRONFA
LOTERI
FAWR
BIG
LOTTERY
FUND

Cyflwyniad

Os ydych am wneud cwyn am eich cyswllt gyda'n staff, cais rydych wedi'i wneud am grant neu grant rydym wedi'i ddyfarnu i chi, dylech ddefnyddio'r arweiniad a ganlyn.

Ni fydd gwneud cwyn yn cael unrhyw effaith o gwbl ar lefel y gwasanaeth rydych yn ei dderbyn gennym. Felly, os yw eich cwyn yn ymwneud â chais am ariannu, ni fydd yn effeithio ar eich cyfle o gael grant gennym ni yn y dyfodol. Mae rhai amgylchiadau penodol na fydd ein proses gwynion yn ymdrin â nhw, byddwn yn esbonio hyn yn fanylach yn yr arweiniad hwn.

Os oes gennych unrhyw anghenion cyfathrebu penodol, neu os oes angen gwybodaeth arnoch mewn ieithoedd eraill neu fformat arall, cysylltwch â'n hadran gwasanaeth cwsmeriaid ar **0300 123 0735** neu drwy e-bost yn **ymholiadau.cymru@cronfaloterifawr.org.uk**.

Beth gallaf gwyno amdano?

Gallwch gwyno os credwch:

- fod camweinyddu wedi digwydd. Er enghraifft , os ydym wedi oedi, gwneud camgymeriadau neu fethu â dilyn y gweithdrefnau yn ein proses ymgeisio
- yr ydym wedi methu â rhoi mynediad i chi i wybodaeth neu wedi rhoi cyngor neu wybodaeth anghywir i chi
- nad ydym wedi'ch trin yn gwrtais
- ein bod wedi gwahaniaethu yn eich erbyn neu nad ydym wedi'ch trin yn deg.

Os yw eich cais yn ymwneud â chais am ariannu, gallwn edrych ar y cais eto dim ond os:

- ydym yn darganfod nad oeddem wedi dilyn y gweithdrefnau a gyhoeddwyd ar gyfer asesu eich cais
- gallwch ddangos ein bod wedi camddeall rhan sylweddol o'ch cais
- gallwch ddangos nad ydym wedi cymryd gwybodaeth berthnasol i ystyriaeth.

Yr hyn na allwch gwyno amdano

Cais sydd wedi ei wrthod: Efallai y byddwch yn siomedig os byddwn yn gwrthod eich cais am ariannu, ond ni allwch ddefnyddio'r weithdrefn gwynion i apelio yn erbyn ein penderfyniad ar ddyfarnu grant os ydym wedi dilyn ein gweithdrefn gwneud penderfyniadau'n gywir.

Polisi'r Gronfa Loteri Fawr/y llywodraeth: Ni allwch gwyno am y polisiau a gyhoeddwyd gennym neu unrhyw un o bolisiau'r llywodraeth trwy'r broses hon. Os oes gennych unrhyw sylwadau am ein polisiau, anfonwch y rhain at ein hadran gwasanaeth cwsmeriaid.

Twyll: Peidiwch â defnyddio'r weithdrefn gwynion hon i wneud cwyn os ydych yn amau bod twyll wedi digwydd. Dylech adrodd am hyn i'r heddlu neu ein hadran archwilio mewnol ar **0300 123 0735** neu **fraud@biglotteryfund.org.uk**.

Pryderon nad ydynt o fewn cwmpas ein proses gwneud grantiau: Ni allwch ddefnyddio'r broses gwynion hon i ryngweithio â ni am unrhyw beth sydd y tu hwnt i gwmpas ein prosesau gwneud grantiau.

Os oes gennych bryder sydd y tu hwnt i gwmpas ein prosesau gwneud grantiau, cysylltwch â'r gwasanaeth cwsmeriaid a fydd yn ei drosglwyddo i'r adran gywir drosoch chi. Gallwch gysylltu â'r gwasanaeth cwsmeriaid ar **0300 123 0735** neu drwy e-bost **ymholiadau.cymru@cronfaloterifawr.org.uk**.

Sut ydw i'n gwneud cwyn?

Cam 1

Os nad ydych yn fodlon ar y gwasanaeth rydych wedi'i dderbyn, cysylltwch â'r swyddfa y gwnaethoch ddelio â nhw yn y lle cyntaf. Dylech wneud hyn mor fuan â phosib ar ôl yr achos sydd wedi arwain at eich cwyn.

Os nad oes gennych fanylion cyswllt y swyddfa berthnasol mwyach, cysylltwch â'r gwasanaeth cwsmeriaid ar **0300 123 0735** neu ysgrifennwch i'r cyfeiriad a ganlyn:

Gwasanaeth Cwsmeriaid

Cronfa Loteri Fawr
10fed Llawr
Tŷ Helmont
Ffordd Churchill Caerdydd
CF10 2DY

E-bost: ymholiadau.cymru@cronfaloterifawr.org.uk

Wrth wneud eich cwyn dylech osod y ffeithiau allan mor glir â phosib, mewn trefn resymegol. Cofiwch gynnwys manylion a dyddiadau pwysig pryd bynnag y bo'n bosib. Gallwn esbonio sut y byddwn yn prosesu eich cwyn.

Os oes angen unrhyw gymorth arnoch, gallwch gysylltu â'ch swyddfa Cyngor ar Bopeth leol. I ddod o hyd i'ch swyddfa leol, ffoniwch **03000 231231** neu ewch i'w gwefan yn www.citizensadvice.org.uk.

Byddwn yn cadw pob cwyn yn gyfrinachol. Os byddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn eich trin chi gyda pharch, ac rydym yn disgwyl i chi drin ein staff ni yn yr un ffordd.

Os yn bosib, byddwn yn ceisio datrys y sefyllfa. Trwy wneud hyn gobeithiwn y gallwn ddatrys cwynion mor gyflym â phosib.

Pryd gallaf ddisgwyl clywed yn ôl gan y Gronfa Loteri Fawr?

O fewn tri diwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn byddwn yn ysgrifennu atoch neu'n eich ffonio i gadarnhau ein bod wedi'i dderbyn.

Byddwn hefyd yn dweud wrthy'ch sut y gallwch gysylltu â'r person sy'n ymdrin â'ch cwyn a phryd y gallwch ddisgwyl derbyn ymateb.

Byddwch yn derbyn ymateb terfynol i'ch cwyn o fewn 10 niwrnod gwaith. Os na allwn roi ateb llawn o fewn y cyfnod amser hwn, byddwn yn dweud pam wrthy'ch a phryd y gallwch ddisgwyl ei dderbyn.

Sut ydwi i'n gwneud cwyn?

Cam 2

Os nad ydych yn fodlon ar yr ateb a dderbyniwch: gallwch fynd â'r gŵyn ymhellach trwy ysgrifennu at ein prif weithredwr yn:

Prif Weithredwr
Cronfa Loteri Fawr
1 Plough Place
Llundain
EC4A 1DE

Neu drwy e-bost: **chiefexec@biglotteryfund.org.uk**

- Dywedwch wrthym:
- beth ddigwyddodd
- pryd y digwyddodd
- pwy ddeliodd â chi
- yr hyn yr ydych am i ni wneud i gywiro'r sefyllfa.

Mae'n rhaid i chi wneud hyn o fewn pedair wythnos ar ôl derbyn ein hymateb i Gam 1.

Os na allwch wneud eich cwyn yn ysgrifenedig, cysylltwch â'r adran gwasanaeth cwsmeriaid ar **0300 123 0735**.

Bydd ein hymateb yn eich hysbysu p'un a allwch symud ymlaen at Gam 3 neu p'un a fyddai corff rheoleiddio arall, fel Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, yn fwy priodol i ymdrin â'ch cwyn. Byddwn yn darparu'r manylion cyswllt priodol yn ein hymateb.

Sut ydw i'n gwneud cwyn?

Cam 3

Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb gan ein prif weithredwr, mae'n bosib y bydd modd i chi gyfeirio eich cwyn i'r adolygydd cwynion annibynnol (ICR).

Byddwn yn eich hysbysu p'un a yw'r opsiwn hwn yn agored i chi ai beidio. Mae'r ICR yn ddiuedd ac yn gwrando ar y ddwy ochr i'r gŵyn.

Nid yw'r ICR yn rhan o'n mudiad ac mae eu hymchwiliadau ac argymhellion yn annibynnol. Gallwch ofyn i'r ICR edrych ar eich cwyn, neu gall ein Prif Weithredwr ofyn iddynt wneud hyn. Ni chodir tâl am ddefnyddio'r ICR.

Mae gan yr ICR y pwerau i benderfynu p'un a ddylid ymchwilio i'r gŵyn ai beidio, a bydd yn esbonio ei resymau os penderfynir peidio ag ymchwilio iddi.

Os bydd yr ICR yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn penderfynu ei fod wedi'i gyfiawnhau, bydd yn argymhell dulliau i ni gywiro'r sefyllfa, a sut i osgoi sefyllfa debyg yn y dyfodol. Mae'r ICR yn anelu at ymateb o fewn tri mis, fel arfer mae'n gyflymach na hynny. Byddwn fel arfer yn gwneud unrhyw newidiadau y mae'r ICR yn eu hargymhell i'n gweithdrefnau cyfredol mor gyflym â phosib.

Ni all yr ICR ystyried cwynion nad ydynt wedi bod yn destun y weithdrefn a amlinellir yn y ddogfen hon. Os ydych eisiau i'r ICR ystyried eich cwyn, mae'n rhaid i chi ysgrifennu atynt o fewn pedair wythnos o dderbyn yr ateb gan ein prif weithredwr.

Ni all yr ICR wrthdroi penderfyniadau ariannu neu wneud sylwadau ar newidiadau i'n cyfrifoldebau cyfreithiol a pholisïau ar ddyfarnu grantiau.

Manylion cyswllt ICR yw: Ffôn: **020 7273 1529**

E-bost: **coordinator@lotteryforum.org.uk**

Cyrff adolygu cwynion eraill

Yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (Cymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon)

Rôl yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd yw ystyried cwynion nad yw cyrff cyhoeddus wedi gweithredu'n briodol neu eu bod wedi darparu gwasanaeth gwael.

Yn ôl y gyfraith, mae'r Ombwdsmon yn annibynnol i'r Llywodraeth a'r gwasanaeth sifil ac mae ganddo bwerau helaeth i ymchwilio.

Nid yw'r Ombwdsmon fel arfer yn ymchwilio i gwynion os nad ydynt wedi bod yn destun ein gweithdrefn gwynion yn gyntaf nac os yw mwy na blwyddyn wedi mynd heibio ers y tro cyntaf i chi ddod i wybod am achos eich cwyn.

Gall yr Ombwdsmon ystyried dim ond yr achosion hynny a gyfeirir atynt gan aelod seneddol (AS). Gan hynny, bydd angen i chi gysylltu ag AS er mwyn i hyn ddigwydd. Mae gwasanaeth yr Ombwdsmon ar gael am ddim a'u manylion cyswllt yw:

Yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd
Millbank Tower
Millbank
Llundain
SW1P 4QP

Llinell Gymorth Cwynion: **0345 015 4033**

Gwefan: **www.ombudsman.org.uk**

Adolygiad barnwrol

Mewn adolygiad barnwrol mae barnwr yn archwilio eich cwyn i weld a ydym wedi ymddwyn mewn ffordd anghyfreithlon. Ni all y barnwr ddatgan bod yn rhaid i ni newid penderfyniad ariannu, ond gall gofyn i ni ailystyried ein penderfyniad.

Gwasanaeth Ymholiadau Cyhoeddus

Os ydych eisiau rhoi sylwadau ar unrhyw un o bolisiau'r llywodraeth ar ddsbarthiad y Loteri, cysylltwch â'r:

Gwasanaeth Ymholiadau Cyhoeddus
Yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon
100 Parliament Street
Llundain
SW1A 2BQ

Gwefan: **www.culture.gov.uk**

Ffôn: **020 7211 6000** (ymholiadau cyffredinol)

E-bost: **enquiries@culture.gov.uk**

Gwybodaeth

Eich gwybodaeth bersonol

Os byddwch yn defnyddio ein gweithdrefn gwynion, rydych yn cytuno y gallwn ddefnyddio unrhyw wybodaeth bersonol a anfonwch atom at ddibenion sy'n gysylltiedig â'ch cwyn. Mae'n bosib hefyd y byddwn yn rhoi eich gwybodaeth bersonol i bobl a mudiadau eraill os bydd yn rhai i ni wneud hyn yn ôl y gyfraith neu os ydych wedi rhoi caniatâd i ni.

Cyfle cyfartal

Rydym wedi'n hymrwymo i gyfle cyfartal ac yn cymryd cwynion ynglŷn â gwahaniaethu o ddifrif. Mae'n bosib y byddwn yn defnyddio cwynion am wahaniaethu i adolygu ein polisiau a'n gweithdrefnau. Mae hyn er mwyn sicrhau ein bod yn trin pawb yn gyfartal.

Byddwn yn cadw'r holl wybodaeth yn gyfrinachol.

Gwneud cwyn

Copiau pellach ar gael gan: Ffôn: **0300 123 0735**

Ffôn testun: **0845 6 02 16 59**

E-bost: **ymholiadau.cymru@cronfaloterifawr.org.uk**

Ein gwefan **www.cronfaloterifawr.org.uk**

Hygyrchedd

Cysylltwch â ni i drafod unrhyw anghenion cyfathrebu penodol sydd gennych.



Yn dyfarnu arian / Awarding funds from

Y LOTERI GENEDLAETHOL
THE NATIONAL LOTTERY®