Cronfa Loteri Fawr

Gwneud cwyn

Pryd y cafodd ei gyhoeddi?	Mai 2009
Angen rhagor o wybodaeth?	Ewch i'n gwefan: www.cronfaloterifawr.org.uk
Manylion cyhoeddi	Fersiwn Gymraeg
Côd	BLF-MAKCOMP
Hawlfraint	© Cronfa Loteri Fawr, 2009
Argraffu	C& R Printing Services
Gellir cael rhagor o gopïau trwy ddyfynnu'r cyfeirnodau uchod:	ymholiadau.cymru@cronfaloterifawr.org.uk Ffon: 0845 4 10 20 30 Ffon testun: 0845 6 02 16 59
Hefyd ar gael ar eich cais mewn Breil, casét sain, ar ddisg mewn print bras ac ieithoedd cymunedol	
Rydym yn poeni am yr amgylchedd	Mae'r Gronfa Loteri Fawr yn ceisio lleihau ei heffaith negyddol ar yr amgylchedd ac mae'n defnyddio adnoddau gwirioneddol gynaliadwy yn unig
Ein hymrwymiad i gyfleoedd cyfartal	Mae'r Gronfa Loteri Fawr wedi ymroi i werthfawrogi amrywiaeth a hyrwyddo cyfle cyfartal, fel dyfarnwr grantiau a chyflogwr. Nod y Gronfa Loteri Fawr yw gweithredu'n gynhwysol i sicrhau fod ymgeiswyr a derbynwyr grantiau, budd-ddeiliaid, ym geiswyr am swyddi a'n staff yn cael eu trin yn deg. Mae pob aelod o'n staff ac aelodau'r Bwrdd yn gyfrifol am gynnal a gweithredu ein polisi cydraddoldeb.
	Cronfa Loteri Fawr yw'r enw a ddefnyddir gan y Gronfa Cyfleoedd Newydd a Bwrdd Elusennau'r Loteri Genedlaethol (a oedd yn dosbarthu grantiau dan enw'r Gronfa Gymunedol) wrth weithredu ar y cyd

Yn dyfarnu arian
Y Loteri Genedlaethol

Awarding funds from
The National Lottery®

Cyflwyniad

Os ydych yn dymuno gwneud cwyn, mae ganddom drefn i chi ei ddilyn. Mae'r daflen yma yn egluro'r drefn honno. Mae'r holl fudiadau sy'n rhannu arian y loteri yn Lloegr neu ar draws y DU yn defnyddio'r drefn yma. Ni fydd gwneud cwyn yn effeithio ar lefel y gwasanaeth a dderbyniwch gennym, er enghraifft os yw'ch cwyn yn gysylltiedig â cais am grant, ni fydd yn effeithio ar eich cyfle o dderbyn grant gennym yn y dyfodol.

Beth gallaf gwyno amdano?

Gallwch gwyno os ydych yn meddwl:

- fod 'camweinyddiad' wedi cymryd lle (er enghraifft, os ydym wedi gohirio, gwneud camgymeriadau neu wedi a methu a dilyn y drefn yn ein proses gwneud cais)
- ein bod wedi methu a rhoi mynediad i wybodaeth i chi neu ein bod wedi rhoi gwybodaeth neu gyngor anghywir
- ein bod wedi eich trin yn anghwrtais
- ein bod wedi ymddwyn yn anffafriol tuag atoch neu ddim wedi eich trin yn deg.

Os yw'ch cwyn yn gysylltiedig â cais am grant, gallwn edrych ar eich cais eto os:

- byddwn yn darganfod (drwy ddelio â chwyn) na ddilynom y drefn gywir ar gyfer asesu eich cais
- gallwch ddangos ein bod wedi camddeall rhan arwyddocaol o'ch cais
- y gallwch ddangos nad oeddem wedi talu sylw i wybodaeth berthnasol.

Efallai nad ydych yn siŵr pa wybodaeth y dylech ei gynnwys neu beth yw'r ffordd orau o fynegi eich cwyn. Dylech fynegi'r ffeithiau mor glir â phosibl, mewn trefn resymegol. Cofiwch gynnwys manylion a dyddiadau pwysig lle fo'n bosibl. Gallwn roi gwybodaeth i chi am sut y

Beth gallaf gwyno amdano?

byddwn yn prosesu eich cwyn. Mae ein manylion cyswllt yn yr adran 'Cysylltu â ni' ar ddiwedd y ddogfen yma.

Os ydych angen unrhyw gymorth, gallwch gysylltu â'ch biwro Cyngor ar Bopeth lleol (mae ei manylion cyswllt yn y llyfr ffôn neu yn www.cyngorarbopeth.org.uk)

Byddwn yn cadw cwynion yn gyfrinachol. Os byddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn eich trin â pharch, a byddwn yn disgwyl i chi drin ein staff ni yn yr un modd.

Beth na allwch chi gwyno amdano

Efallai y cewch eich siomi os bydd eich cais am grant yn aflwyddiannus, ond ni allwch ddefnyddio'r drefn gwynion i apelio yn erbyn ein penderfyniad ar ddyrannu grantiau os ydym wedi dilyn y broses gwneud penderfyniadau yn gywir.

Ni allwch gwyno ynglŷn â'n polisïau cyhoeddedig neu unrhyw bolisi gan y llywodraeth. Os oes ganddoch unrhyw sylwadau ar ein polisïau, gallwch eu hanfon i'n dirprwy gyfarwyddwr polisi.

Peidiwch â defnyddio'r drefn gwynion i wneud cwyn am dwyll sydd wedi cymryd lle. Dylech adrodd hyn i'n adran archwilio mewnol neu'r heddlu.

Sut ydw i'n gwneud cwyn?

Cam un

Os ydych yn anhapus gyda'r gwasanaeth yr ydych wedi ei dderbyn, cysylltwch â'r person y buoch yn delio gyda'n gyntaf. Byddan nhw yn ceisio datrys y broblem gyda chi. Gobeithiwn y gallwn ddatrys y cwynion cyn gynted â phosibl yn y modd yma.

Cam dau

Os nad ydych yn fodlon â'r ymateb, gallwch fynd a'r mater ymhellach drwy:

- ysgrifennu at ein cynghorydd gofal ac ansawdd a fydd yn trefnu fod y Prif Weithredwr yn eich ateb
- anfon tâp sain neu CD iddynt.

Dywedwch wrthym:

- beth ddigwyddodd
- pryd y digwyddodd
- pwy ddeliodd â chi
- beth hoffech chi i ni ei wneud i wneud iawn am yr hyn a ddigwyddodd.

Dywedwch wrthym hefyd os oes unrhyw beth a ddylem ni ei wybod ynglŷn â sut i gysylltu â chi (er enghraifft, os hoffech i ni ateb drwy ffôn testun neu dâp sain)

Mae'n rhaid i chi wneud hyn o fewn pedair wythnos o dderbyn ein hymateb i gam un.

Os na allwch wneud cwyn ysgrifenedig,

Sut ydw i'n gwneud cwyn?

cysylltwch â ni drwy ffonio'r Cynghorydd Gofal Cwsmer & Ansawdd ar 020 7211 3700.

Pryd fyddaf yn clywed gennych?

O fewn tri diwrnod o dderbyn eich cwyn byddwn yn ysgrifennu atoch neu yn eich ffonio i gadarnhau ein bod wedi ei dderbyn. Gallwn hefyd ddweud wrthoch chi sut i gysylltu â'r person sy'n delio â'ch cwyn a pha bryd y gallwch ddisgwyl ymateb.

Byddwch yn derbyn ymateb llawn i'ch cwyn o fewn 10 niwrnod gwaith. Os na allwn roi ymateb llawn o fewn yr amser yma, byddwn yn egluro i chi pam a pha bryd yr ydych yn debygol o'i dderbyn.

Os yw'ch cwyn ynglŷn â sut ydym ni wedi defnyddio ein pwerau i wneud, gwrthod neu reoli arian, fe allwch yna symud ymlaen i Gam 3. Os yw'ch cwyn ynglŷn â'r modd yr ydym yn gweithredu unrhyw agwedd arall o'n busnes byddwn yn gadael i chi wybod am y dewisiadau eraill a fod ar agor i chi. Byddwn yn dweud wrthych os yw Cam 3 ar agor i chi yn ein hymatebiad i Gam 2

Cam tri

Os nad ydych yn fodlon ag ateb y Prif Weithredwr, gallwch gyfeirio eich cwyn at yr adolygydd cwynion annibynnol (ICR).

Mae'r ICR yn ddiduedd a bydd yn gwrando ar ddwy ochr y gwyn.

Sut ydw i'n gwneud cwyn?

Nid yw'r ICR yn rhan o'n sefydliad ac mae eu hymchwiliad a'u hargymhellion yn annibynnol. Gallwch ofyn i'r ICR edrych ar eich cwyn, neu gall ein Prif Weithredwr ofyn iddynt wneud hyn. Does dim cost am ddefnyddio ICR. Bydd Swyddfa'r Arolygydd Cwynion yn cysylltu â chi o fewn pump diwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn.

Mae gan yr ICR y pŵer i benderfynu os dylid ymchwilio cwyn, a byddant yn egluro eu rhesymau os penderfynant beidio â pharhau ag ymchwiliad.

Os bydd yr ICR yn ymchwilio eich cwyn ac yn darganfod fod cyfiawnhad iddo, byddant yn argymell ffyrdd i ni o wneud yn iawn â chi, a sut i atal sefyllfaoedd tebyg yn y dyfodol. Byddwn fel arfer yn gwneud unrhyw newidiadau a argymhellwyd gan yr ICR cyn gynted â phosibl.

Ni all yr ICR ystyried cwynion sydd ddim wedi bod drwy'r broses a amlinellwyd yn y ddogfen yma. Os ydych eisiau i'r ICR ystyried eich cwyn, mae'n rhaid i chi ysgrifennu atynt, neu anfon tâp sain neu CD, o fewn pedair wythnos i dderbyn ymateb y Prif Weithredwr.

Ni all yr ICR wrth-droi penderfyniadau ariannu na gwneud sylwadau a newidiadau i'n cyfrifoldebau cyfreithiol a'n polisïau ar ddyfarnu grantiau.

I gysylltu â'r ICR ewch i'r adran 'Cysylltwch â ni' ar ddiwedd y daflen yma.

Ffyrdd eraill o wneud cwyn

Yr Ombwdsman Seneddol

Mae'r Comisiynydd Ombwdsman ar gyfer Gweinyddiaeth (a adnabyddir fel yr Ombwdsman Seneddol) yn ymchwilio cwynion a dderbynnir gan aelodau o'r cyhoedd sydd wedi dioddef o anghyfiawnder oherwydd camweinyddiad gan sefydliadau cyhoeddus. Mae'r Ombwdsman Seneddol hefyd yn ymchwilio cwynion pan wrthodir mynediad i wybodaeth swyddogol.

Yn ôl y gyfraith, mae'r Ombwdsman yn annibynnol o'r llywodraeth a'r gwasanaeth sifil, ac mae ei bwerau ymchwlio yn eang.

Nid yw'r Ombwdsman yn ymchwilio cwynion os nad ydynt wedi bod trwy ein trefn gwynion ni yn gyntaf fel arfer.

Mae gwasanaethau'r Ombwdsman yn rhad ac am ddim.

Gallwch dderbyn taflen esbonio ynglŷn â'r Ombwdsman – ewch i 'Cysylltu â ni' ar ddiwedd y daflen yma.

Adolygiad Ynadol

Adolygiad Ynadol yw pan fydd barnwr yn archwilio eich cwyn er mwyn asesu os ydym ni wedi ymddwyn yn anghyfreithiol. Ni all y barnwr benderfynu fod rhaid i ni newid penderfyniad ariannu, ond gall ef neu hi ofyn i ni ailystyried ein penderfyniad.

Ffyrdd eraill o wneud cwyn

Rhyddid Gwybodaeth

Mae ein cynllun cyhoeddiadau yn cynnwys manylion o'r wybodaeth sydd ar gael i'w roi allan i'r cyhoedd. Byddwn yn ehangu'r dewis sydd ar y rhestr yma yn y dyfodol, pan fydd yn gyfleus i ni wneud hynny.

Os ydych eisiau gwybodaeth sydd ddim wedi ei gynnwys ar ein rhestr gyhoeddiadau, mae'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 yn rhoi'r hawl i chi ofyn i ni amdano. O dan y ddeddf, mae'n rhaid i ni roi'r wybodaeth a ofynnwch amdano i chi oni bai ei fod ddim wedi ei gynnwys yn y ddeddf (hynny yw, mae yn 'esgusodol'). Os yw'r wybodaeth a anfonwch amdano yn esgusodol, mae'n rhaid i ni ddweud pam wrthoch.

Os nad ydych yn cytuno â ni, dylech ddilyn camau un a dau o'r drefn a amlinellwyd yn y ddogfen yma. Os nad ydych yn fodlon wedi hynny, gallwch ofyn i'r Comisiynydd Gwybodaeth adolygu ein penderfyniad.

Mae copïau o'n Polisi Rhyddid Gwybodaeth a'n rhestr cyhoeddiadau ar gael i chi ar www.cronfaloterifawr.org.uk neu drwy ffonio ein Cynghorydd Gwybodaeth Corfforedig ar 020 7211 3736.

I gysylltu â'r Comisiynydd Gwybodaeth, ewch i 'Cysylltu â ni' ar ddiwedd y ddogfen yma.

Gwybodaeth bellach

Eich gwybodaeth bersonol

Os byddwch yn defnyddio ein trefn gwneud cwyn, yr ydych yn cytuno i ni allu defnyddio unrhyw wybodaeth bersonol a rowch i ni at bwrpasau sy'n ymwneud â'ch cwyn. Byddwn efallai yn rhoi eich gwybodaeth bersonol i bobl a sefydliadau eraill os oes rhaid i ni wneud hynny yn ôl y gyfraith neu os ydych chi wedi rhoi caniatâd i ni wneud hynny.

Cyfle Cyfartal

Yr ydym wedi ein hymrwymo i gyfle cyfartal a chymerwn gwynion ynglŷn ag anffafriaeth yn ddifrifol iawn. Efallai y byddwn yn defnyddio cwynion a wneir ar sail anffafriaeth wrth adolygu polisïau a threfnidiaeth. Mae hyn i sicrhau y byddwn yn trin pawb yn deg.

Efallai y byddwn yn cofnodi gwybodaeth am gefndir ethnig, rhyw, anabledd a chefndir cymunedol pawb a fydd yn gwneud cwyn fel ein bod yn hyrwyddo a chynnal ein hymrwymiad cyfle cyfartal. Byddwn yn cadw'r holl wybodaeth yn gyfrinachol.

Gwybodaeth bellach

Sylwadau ac awgrymiadau

Yr ydym yn croesawu sylwadau ac awgrymiadau gan y gallant fod o gymorth i ni wella ein gwasanaethau. Anfonwch unrhyw sylwadau ac awgrymiadau a fydd gennych i'n cynghorydd gofal cwsmer ac ansawdd os gwelwch yn dda. Mae'r manylion cyswllt yn 'Cysylltu â ni' ar ddiwedd y ddogfen yma.

Cysylltu â ni

I gwyno am y gwasanaeth yr ydych wedi ei dderbyn ganddom, cysylltwch â'r person y buoch yn delio â nhw yn gyntaf os gwelwch yn dda. Os nad yw eu manylion cyswllt gennych bellach cysylltwch â **switsfwrdd Cymru** yn y cyfeiriad isod, rhif ffôn 01686 611 700 neu ebost ymholiadau.cymru@cronfaloterifawr.org.uk

Cronfa Loteri Fawr
2il Lawr, Tŷ Ladywell,
Y Drenewydd,
Powys SY16 1JB

Ffôn: 01686 611 700
Ffacs: 01686 621 534 / 622 458

Os nad ydych yn hapus gyda'r ymateb i'ch cwyn ddechreuol, os oes ganddoch unrhyw gwestiynau am ein proses gwyno neu unrhyw sylwadau eraill am ein gwasanaeth yna cysylltwch â'n **cynghorydd gofal cwsmer ac ansawdd**.

I gael gwybodaeth am ein polisi rhyddid gwybodaeth neu ein cynllun cyhoeddi, cysylltwch â'n **cynghorydd gwybodaeth corfforaethol** yn y cyfeiriad isod, rhif ffôn 020 7211 3736 neu e-bost freedomofinformation@biglotteryfund.org.uk os gwelwch yn dda.

I roi sylwadau ar ein polisïau cysylltwch â'n **dirprwy gyfarwyddwr polisi** yn y cyfeiriad isod.

Cysylltu â ni

I gofnodi twyll posibl, cysylltwch â'n **pennaeth archwilio mewnol** yn y cyfeiriad isod os gwelwch yn dda.

Cronfa Loteri Fawr
1 Plough Place
Llundain EC4A 1DE

Ffacs: 020 7211 1753
Ffôn testun: 0845 039 0204

Os hoffech roi sylwadau ar unrhyw bolisi'r Llywodraeth ar ddosbarthiad arian y Loteri, cysylltwch â:

Gwasanaeth Ymholiadau Cyhoeddus
Adran dros Ddiwylliant, Cyfryngau a Chwaraeon
2-4 Stryd Cockspur
Llundain, SW1Y 5DH

Gwefan: www.culture.gov.uk
Ffôn: 020 7211 6000 (ymholiadau cyffredinol)
E-bost: enquiries@culture.gsi.gov.uk

Cysylltu â ni

Cysylltiadau eraill

Arolygydd Cwynion Annibynnol
d/o Fforwm y Loteri
7 Holbein Place
Llundain, SW1W 8NR

Ffôn : 020 7591 6190
Ffôn testun: 020 7591 6255

Gallwch dderbyn taflen esbonio am yr Ombwdsman o:

Swyddfa'r Comisynydd Seneddol ar gyfer Gweinyddiaeth
Millbank Tower, Millbank
Llundain SW1P 4QP.

Llinell gymorth: 0845 015 4033
Ffôn: 020 7217 4163
Ffacs: 020 7217 4000
Ffôn testun: 020 7217 4066
E-bost: opca.enquiries@ombudsman.gsi.gov.uk

Y Comisiynydd Gwybodaeth
Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow SK9 5AF

Ffôn: 01625 545 700
Ffacs: 01625 524 510
E-bost: mail@ico.gsi.gov.uk