CRONFA GYMUNEDOL
COMMUNITY FUND

Gwneud cwyn

Cyflwyniad

Os hoffech wneud cwyn am eich cyswllt â'n staff, am gais grant rydych wedi ei wneud neu rydym ni wedi ei ddyfarnu, dylech ddefnyddio y canllaw canlynol. 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, rydym yn esbonio mwy yn y canllaw 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 i gwsmeriaid ar **0300 123 0735** neu dros e-bost cymru@cronfagymunedolylg.org.uk

Os oes gennych gwyn am ein gwasanaeth yn y Gymraeg mae gennym broses ar wahân. Gall hwn gael ei ddarganfod tnlcommunityfund.org.uk/welsh/about/customer-service/welsh-language-scheme neu drwy alw **0300 123 0735**.

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 ond edrych ar y cais eto 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.

Cronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol/ polisi llywodraeth

Ni allwch gwyno am y polisïau a gyhoeddwyd gennym neu unrhyw un o bolisïau'r llywodraeth trwy'r broses hon. Os oes gennych unrhyw sylwadau am ein polisïau, 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 **0800 496 9991** neu fraud@tnlcommunityfund.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 cymru@cronfagymunedolylg.org.uk

Sut ydw i'n gwneud cwyn?

Cam un

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 y manylion cyswllt berthnasol mwyach, cysylltwch â'r gwasanaeth cwsmeriaid ar **0300 123 0735** neu ysgrifennu i:

Gwasanaethau cwsmeriaid
Cronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol
2il Lawr
Tŷ Ladywell
Y Drenewydd
Powys
SY16 1JB

E-bost: cymru@cronfagymunedolylg.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 **0300 023 1231** neu ewch i'w gwefan yn citizensadvice.org.uk/cymraeg/

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 Gronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol?

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 wrthych 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 wrthych pam a phryd y gallwch ddisgwyl ei dderbyn.

Cam dau

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

Chief Executive
The National Lottery Community Fund
Society Building
Regents Wharf
8 All Saints Street
London
N1 9RLL

Neu dros e-bost:
chiefexec@tnlcommunityfund.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 un.

Os na allwch wneud eich cwyn yn ysgrifenedig, cysylltwch â'r adran gwasanaeth i gwsmeriaid ar **0300 123 0735**. Bydd ein hymateb yn eich hysbysu os gallwch 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.

Cam tri

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 (ACA).

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

Nid yw'r ACA yn rhan o'n mudiad ac mae eu hymchwiliadau ac argymhellion yn annibynnol.

Gallwch ofyn i'r ACA edrych ar eich cwyn, neu gall ein Prif Weithredwr ofyn iddynt wneud hyn. Ni chodir tâl am ddefnyddio'r ACA.

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

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

Ni all yr ACA ystyried cwynion nad ydynt wedi bod yn destun y weithdrefn a amlinellir yn y ddogfen hon. Os ydych

eisiau i'r ACA ystyried eich cwyn, mae'n rhaid i chi gysylltu â ni o fewn pedair wythnos o dderbyn yr ateb gan ein Prif Weithredwr.

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

Os ydych yn dymuno mynd ymlaen i Gam tri, cysylltwch â cymru@cronfagymunedolylg.org.uk neu ffonio **0300 123 0735**, a byddwn ni'n gwneud y trefniadau ichi.

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:

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

Llinell Gymorth Cwynion: **0345 015 4033**

Gwefan: 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 ofyn i ni ailystyried ein penderfyniad.

Gwasanaeth Ymholiadau Cyhoeddus

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

Public Enquiry Service
Department for Culture, Media and Sport
100 Parliament Street
London
SW1A 2BQ

Gwefan: culture.gov.uk

E-bost: enquiries@culture.gov.uk

Gwybodaeth bellach

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 polisïau 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

Copïau pellach ar gael gan:

Ffonio: **0345 410 2030**

Cyfnewid Testun: **18001** plws **0345 410 2030**

E-bost: cymru@cronfagymunedolylg.org.uk

Gwefan: cronfagymunedolylg.org.uk

Hygyrchedd

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