Gwneud cwyn am wasanaethau cyfrwng Cymraeg a dderbyniwyd gan Gronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol

CRONFA GYMUNEDOL COMMUNITY FUND

Cyflwyniad

O dan Fesur y Gymraeg 2011 a Safonau'r Gymraeg a ddaeth i rym yng Nghronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol ar Ionawr 25 2017, mae'n ofynnol i'r Gronfa ddarparu gwasanaeth cwbl ddwyieithog sy'n gyfartal yn y Gymraeg a'r Saesneg ar bob amser.

Mae'r Gronfa wedi llwyr ymrwymo i'r gofyniad hwn ac rydym yn cydnabod bod Cymru yn wlad ddwyieithog sy'n rhoi hawl i Gymry drafod unrhyw fater â ni trwy gyfrwng y Gymraeg neu'r Saesneg. Rydym hefyd yn awyddus iawn i wneud unrhyw welliannau pan welir fod angen am hynny.

Os ydych yn teimlo nad ydych wedi derbyn gwasanaeth Cymraeg o'r safon a ddisgwylir gennym, byddem yn falch iawn i glywed oddi wrthych ar y ffurflen hon.

Safonau'r Gymraeg

Ers Ionawr 25 2017 mae Cronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol yn gweithio o dan Safonau'r Gymraeg. I gael gwybodaeth lawn am Safonau'r Gronfa a'r gwasanaethau y gallwch ddisgwyl eu derbyn gennym yn y Gymraeg, ewch i'n gwefan tnlcommunityfund.org.uk/welsh/about/ customer-service/welsh-language-scheme

Trefniadaeth delio â chwynion am wasanaeth Cymraeg a dderbynnir gan Gronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol

Gallwch gwyno am ein gwasanaeth Cymraeg os:

- nad ydych wedi derbyn gwasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg gan Gronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol, er i chi ofyn amdano.
- teimlwch nad ydych wedi derbyn gwasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg at y safon a ddisgwylir gan Gronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol.
- teimlwch nad yw'r Gronfa yn gweithio o dan ei hymrwymiadau o dan Safonau'r Gymraeg.

Sut i wneud cwyn

Cam un

Os nad ydych yn fodlon ar y gwasanaeth yr ydych wedi ei dderbyn gennym trwy gyfrwng y Gymraeg, dylech godi hynny yn y lle cyntaf gyda'r sawl yr ydych wedi cyfathrebu â nhw. Mae ein staff wedi derbyn hyfforddiant ar sut i ymdrin â chwynion sy'n berthnasol i Safonau'r Gymraeg. Byddant yn adolygu eich cwyn a gobeithiwn allu datrys y mwyafrif o gwynion cyn gynted â phosibl. Bydd Tîm Cymraeg y Gronfa'n cael gwybod am bob cwyn sy'n ymwneud â'r Gymraeg er mwyn sicrhau bod gwelliannau yn cael eu gwneud i'r dyfodol.

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â methiant ar ran Cronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol i weithredu ei ymrwymiad o dan Safonau'r Gymraeg, gofynnir i chi nodi eich cwyn ar y ffurflen yn atodiad un.

Cam dau

Os nad ydych yn fodlon ar yr ateb a gawsoch, gallwch anfon eich cwyn ymlaen at Dîm Cymraeg Cronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol yn cymorthcymraeg@cronfagymunedolylg.org.uk

Neu drwy'r post yn:

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

Yn eich e-bost/llythyr dywedwch wrthym:

- beth ddigwyddodd
- pa bryd y digwyddodd
- gyda pwy y buoch yn cyfathrebu
- beth hoffech i ni ei wneud i ymateb i'ch pryderon.

Os nad yw'n bosib i chi fynegi eich cwyn ar bapur, gallwch ffonio ein Tîm Cymraeg ar **01686 611 712** neu **02920 678 230**.

Pryd fyddwch yn clywed oddi wrthym?

Byddwn yn cysylltu â chi i gydnabod ein bod wedi derbyn eich cwyn o fewn pump niwrnod gwaith o'i dderbyn. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod i chi pwy fydd yn delio â'ch cwyn a sut i gysylltu â nhw ac erbyn pa bryd y gallwch ddisgwyl ymateb llawn i'ch cwyn.

Byddwch yn derbyn ymateb i'ch cwyn o fewn 10 diwrnod gwaith ond os na fydd yn bosib i ni roi ymateb llawn i chi bryd hynny, byddwn yn dweud pam wrthych ac yn rhoi gwybod i chi pryd y gallwch ddisgwyl derbyn ymateb llawn oddi wrthym.

Rydym yn cymryd cwynion am ein gwasanaeth Cymraeg fel mater o'r difrifoldeb a phwys mwyaf ac rydym yn llwyr ymroddedig i'n Safonau Cymraeg, felly gobeithiwn yn fawr y bydd modd i ni leddfu eich pryderon yn y cam hwn.

Cam tri

Os teimlwch, er hynny, nad ydym wedi lleddfu eich pryderon neu nad ydym wedi ymateb yn llawn i'ch cwyn, gallwch fynd â'ch cwyn at Gomisiynydd y Gymraeg trwy ddilyn y ddolen isod.

comisiynyddygymraeg.cymru/cymraeg/Pages/Hafan.aspx

I gysylltu â Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg:

Rhif ffôn: **0845 6033 221**

E-bost: post@comisiynyddygymraeg.cymru

Atodiad un

Cwblhewch yr adran hon os yw eich cwyn yn ymwneud ag ymrwymiad Cronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol o dan Safonau'r Gymraeg.

Mae'r Gronfa wedi ymrwymo i weithio o dan pedwar categori o Safonau: Cyflenwi Gwasanaethau, Llunio Polisi, Gweithredu a Cadw Cofnodion. Mae rhestr lawn o'n Safonau i'w gweld ar ein gwefan yn tnlcommunityfund.org.uk/welsh/about/customer-service/ welsh-language-scheme

Nodwch eich cwyn o dan yr adran briodol ac anfonwch y ffurflen hon atom trwy'r post neu e-bost.

Categori ee Llunio Polisi	**Safon (os ydych yn gwybod)**	**Cwyn (nodwch cryn gymaint o fanylion â phosib)**

TF19_040

Diolch yn fawr,

Cronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol

Ar gyfer ymholiadau cyffredinol

ymholiadau.cymru@cronfagymunedolylg.org.uk

0300 1230 735

CRONFA GYMUNEDOL COMMUNITY FUND