


cronfa
dreftadaeth y loteri
heritage lottery fund

CRONFA GOFFAR
DREFTADAETH
GENEDLAETHOL



Gwneud cwyn

 Awarding funds from
The National Lottery[®]

Yn dyfarnu arian

Y Loteri Genedlaethol

Cyflwyniad

Os ydych chi am gwyno am Gronfa Dreftadaeth y Loteri neu am Gronfa Goffa'r Dreftadaeth Genedlaethol, gallwch ddilyn y drefn rydym yn ei disgrifio yn y daflen yma.

Ni fydd gwneud cwyn yn amharu mewn unrhyw ffordd ar y gwasanaeth y byddwn ni'n ei gynnis i chi. Er enghraifft, os ydych chi'n cwyno am gais am arian, ni fyddwch chi'n llai tebygol o gael grant gennym yn y dyfodol.

Os oes gennych unrhyw anghenion cyfathrebu penodol, neu os hoffech chi gael gwybodaeth mewn iaith neu fformat arall, cysylltwch â'r fîm gwybodaeth i gwsmeriaid.

Am beth gallaf i gwyno?

Gallwch chi gwyno os ydych chi'n credu:

- bod 'camweinyddu' wedi digwydd (er enghraifft, os ydyn ni wedi achosi oedi, wedi gwneud camgymeriadau neu wedi methu dilyn y drefn wrth roi ein proses ymgeisio ar waith);
- ein bod wedi methu rhoi gwybodaeth i chi neu wedi rhoi cyngor neu wybodaeth anghywir;
- nad ydym wedi'ch trin yn gwrtais;
- neu ein bod wedi gwahaniaethu yn eich erbyn neu heb eich trin yn deg.

Os ydych chi'n gwneud cwyn am gais am arian, gallwn ni edrych ar eich cais eto dan yr amgylchiadau canlynol yn unig:

- os byddwn ni'n gweld (drwy ddelio â chwyn) ein bod wedi methu dilyn y drefn iawn wrth asesu'ch cais;
- os gallwch chi ddangos ein bod wedi camddeall rhan sylweddol o'ch cais;
- neu os gallwch chi ddangos ein bod wedi methu rhoi sylw i wybodaeth berthnasol.

Ni fydd gwneud cwyn yn amharu ar y gwasanaeth y byddwn ni'n ei gynnig i chi.

Efallai eich bod yn ansicr pa wybodaeth y dylech ei chynnwys a sut mae cyflwyno eich cwyn. Disgrifiwch y ffeithiau mor glir ag y gallwch, gan ddilyn trefn resymegol. Cofiwch gynnwys manylion pwysig a dyddiadau lle bynnag y gallwch. Gallwn ddweud wrthyf sut y byddwn ni'n prosesu eich cwyn. Mae ein manylion cyswllt ar gael yn yr adran 'Cysylltu' yng nghefn y daflen yma.

Byddwn ni'n gwneud ein gorau i gadw pob cwyn yn gyfrinachol. Ond efallai y bydd rhaid i ni ryddhau peth gwybodaeth er mwyn archwilio'r materion rydych wedi'u codi. Dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth, efallai hefyd y bydd rhaid i ni ryddhau peth gwybodaeth os bydd rhywun yn gofyn amdani. Gallwch ofyn i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth am wybodaeth am y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth. Mae manylion cyswllt y Swyddfa yn yr adran 'Cysylltu' yng nghefn y daflen yma.

Byddwn yn eich trin â pharch, ac rydyn ni'n disgwyl i chi drin ein staff yn yr un ffordd.

Y pethau na allwch gwyno yn eu cylch

Efallai y byddwch yn siomedig os byddwn ni'n gwrthod eich cais am arian. Ond ni allwch ddefnyddio'r drefn gwyno i apelio yn erbyn ein penderfyniad ynglŷn â rhoi grant os ydym wedi dilyn ein trefn benderfynu yn gywir.

Ni allwch gwyno am ein polisiâu fel y cawsant eu cyhoeddi, nac am unrhyw un o bolisiâu'r llywodraeth. Os ydych am gynnig sylwadau ar ein polisiâu, anfonwch nhw at ein tîm gwybodaeth i gwsmeriaid.

Peidiwch â defnyddio'r drefn yma i gwyno os ydych chi'n credu bod rhywun wedi twyllo. Fe ddylech ddweud wrth ein hadran gyllid neu'r heddlu am unrhyw dwyll.

Sut ddylwn i wneud cwyn?

Cam un

Os nad ydych yn fodlon ar y gwasanaeth a gawsoch, cysylltwch â'r swyddfa oedd yn delio â'r achos yn y lle cyntaf. Bydd staff y swyddfa'n ceisio unioni pethau.

Gobeithiwn y gallwn setlo unrhyw gwynion cyn gynted â phosib drwy weithredu fel hyn.

Byddwch chi'n cael ymateb i'ch cwyn yn ystod y cam cyntaf yma.

Cam dau

Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb a gawsoch, gallwch fynd â'r mater ymhellach drwy gysylltu â'n prif weithredwr.

Dywedwch wrthym:

- am y digwyddiad;
- pryd oedd y digwyddiad;
- enw'r sawl oedd wedi delio â chi;
- a beth rydych chi am i ni ei wneud i unioni pethau.

Rhaid i chi wneud hyn cyn pen pedair wythnos i'r dyddiad y cawsoch ein hymateb i gam un.

O fewn tri diwrnod gwaith i'r dyddiad y daw eich cwyn i law, byddwn yn cysylltu â chi i ddweud ein bod wedi cael eich cwyn. Byddwn hefyd yn dweud wrthyf sut gallwch chi gysylltu â'r unigolyn a fydd yn delio â'ch cwyn, a phryd gallwch chi ddisgwyl cael ateb.

Yn y rhan fwyaf o achosion, fe gewch chi ateb cyn pen 10 diwrnod gwaith. Os na allwn roi ateb llawn cyn diwedd y cyfnod yma, byddwn yn esbonio pam ac yn dweud pryd y gallwch chi ddisgwyl cael ateb.

Os ydych yn cwyno am y ffordd rydym wedi defnyddio'n pwerau i roi, i wrthod neu i reoli arian, gallwch symud ymlaen wedyn at gam tri. Os ydych yn cwyno am y ffordd rydym wedi gwneud unrhyw agwedd arall ar ein gwaith, byddwn yn dweud wrthyf am unrhyw gamau gweithredu eraill sydd ar gael i chi. Yn ein hymateb i gam dau, byddwn yn dweud wrthyf a yw cam tri ar gael i chi neu beidio.

Wrth ystyried cwynion, mae'r adolygydd annibynnol yn gwrando ar y ddwy ochr.

Cam tri

Os nad ydych yn fodlon ar ateb y prif weithredwr, gallwch gyfeirio'ch cwyn at yr adolygydd cwynion annibynnol (ICR).

Mae'r adolygydd cwynion yn ddiudedd, a bydd yn gwrando ar y ddwy ochr.

Nid yw'r adolygydd yn rhan o'n mudiad ni, ac mae ei waith ymchwilio a'i argymhellion yn annibynnol. Gallwch ofyn i'r adolygydd ystyried eich cwyn, neu gall ein prif weithredwr ofyn iddo ystyried y gwyn. Nid oes rhaid talu am wasanaeth yr adolygydd. Bydd ei swyddfa'n cysylltu â chi cyn pen pum diwrnod gwaith i'r dyddiad y cyrhaeddodd eich cwyn y swyddfa.

Mae hawl gan yr adolygydd i benderfynu a oes lle i ymchwilio i gwyn neu beidio. Os bydd yr adolygydd yn penderfynu peidio ag ymchwilio i gwyn, bydd yn esbonio pam.

Os bydd yr adolygydd yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn penderfynu bod sail iddi, bydd yn awgrymu sut y gallwn ni unioni pethau, a sut mae osgoi sefyllfa debyg yn y dyfodol. Ein trefn arferol yw cyhoeddi adroddiadau'r adolygydd ar ein gwefan, ond byddwn

ni'n gofyn am eich caniatâd cyn gwneud hynny.

Bydd yr adolygydd yn cyhoeddi ei adroddiad cyn pen tri mis, ac yn gynt na hynny fel arfer.

Byddwn fel arfer yn gwneud unrhyw newidiadau mae'r adolygydd wedi eu hargymell i'n trefn bresennol, ac yn gwneud hynny cyn gynted â phosib.

Ni all yr adolygydd ystyried cwynion sydd heb ddilyn y drefn dan sylw yn y ddogfen yma. Os ydych yn awyddus i'r adolygydd ystyried eich cwyn, rhaid i chi gysylltu ag e cyn pen pedair wythnos i'r dyddiad y cawsoch chi ateb ein prif weithredwr.

Nid oes hawl gan yr adolygydd i wrthdroi penderfyniadau ariannu nac i gynnig sylwadau ar ein cyfrifoldebau cyfreithiol a'n polisïau ar roi grantiau. Ni all geisio'au newid chwaith.

Trowch at yr adran 'Cysylltu' yng nghefn y daflen yma i gael gwybod sut mae cysylltu â'r adolygydd.

Dulliau eraill o wneud cwyn

Ombwdsmon y Senedd a'r Gwasanaeth Iechyd (Cymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon)

Un o rolau Ombwdsmon y Senedd a'r Gwasanaeth Iechyd yw ymchwilio i gwynion sy'n honni nad yw cyrff cyhoeddus wedi gweithredu'n iawn neu'n deg, a'u bod wedi cynnig gwasanaeth gwael.

Yn ôl y gyfraith, mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar y llywodraeth a'r gwasanaeth sifil, ac mae hawliau sylweddol ganddo i ymchwilio.

Nid yw'r Ombwdsmon yn ymchwilio fel arfer i gwynion gan bobl sydd heb ddilyn ein trefn gwyno ni yn y lle cyntaf.

Mae gwasanaethau'r Ombwdsmon ar gael am ddim. Mae taflen wybodaeth ar gael am waith yr Ombwdsmon – trowch at yr adran 'Cysylltu' yng nghefn y daflen yma.

Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus yn yr Alban

Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus yn yr Alban (SPSO) yw'r cam terfynol yn y broses o gwyno am y gwasanaethau cyhoeddus yn yr Alban. Os ydych yn dal yn anfodlon ar ôl dilyn y drefn gwyno, gallwch ofyn i'r SPSO i ystyried eich cwyn.

Ni all yr SPSO ystyried cwynion fel arfer:

- sy'n cael eu gwneud dros 12 mis ar ôl i chi ddod yn ymwybodol o'r mater rydych am gwyno yn ei gylch;
- neu sy'n cael sylw (neu sydd wedi cael sylw) mewn llys.

Mae taflen wybodaeth ar gael am waith yr SPSO – trowch at yr adran 'Cysylltu' yng nghefn y daflen yma.

Adolygiad barnwrol

Proses yw adolygiad barnwrol lle mae barnwr yn ymchwilio i'ch cwyn er mwyn penderfynu a ydym wedi ymddwyn yn afreolaidd. Ni all y barnwr farnu bod rhaid i ni newid penderfyniad ariannu, ond mae hawl ganddo i ofyn i ni ailystyried ein penderfyniad.

Rydym yn croesawu sylwadau ac awgrymiadau am eu bod yn gallu ein helpu i wella'n gwasanaethau.

Rhyddid gwybodaeth

Mae ein cynllun cyhoeddi'n manylu ar y wybodaeth sydd, fel rhan o'r drefn arferol, ar gael i'r cyhoedd.

Os hoffech gael gwybodaeth sydd heb ei chynnwys yn ein cynllun cyhoeddi, mae Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 yn rhoi hawl i chi ofyn i ni amdani. Dan y ddeddf, rhaid i ni roi'r wybodaeth rydych chi'n gofyn amdani oni bai fod y wybodaeth heb ei chynnwys yn y ddeddf (hynny yw, mae'r wybodaeth wedi'i 'heithrio'). Os yw'r wybodaeth rydych yn awyddus i'w chael wedi'i heithrio, rhaid i ni ddweud wrthyhych chi pam.

Os ydych chi'n anghytuno â ni, dylech ddilyn cam un a cham dau o'r drefn dan sylw yn y ddogfen yma. Os ydych chi'n dal yn anfodlon, gallwch ofyn i'r Comisiynydd Gwybodaeth i adolygu ein penderfyniad.

Gallwch gael copiâu o'n cynllun cyhoeddi o www.hlf.org.uk neu drwy ffonio 020 7591 6044.

I gysylltu â Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, trowch at yr adran 'Cysylltu' yng nghefn y daflen yma.

Eich gwybodaeth bersonol

Os byddwch yn defnyddio'n trefn gwyno, rydych yn cytuno ein bod yn rhydd i ddefnyddio unrhyw wybodaeth bersonol rydych wedi'i rhoi i ni yng nghyswllt eich cwyn. Efallai byddwn ni hefyd yn rhoi eich gwybodaeth bersonol i bobl a mudiadau eraill os yw'r gyfraith yn mynnu ein bod yn gwneud hynny neu os ydych wedi rhoi caniatâd i ni.

Cyfleoedd cyfartal

Rydym wedi ymrwymo i gyfleoedd cyfartal ac rydym yn cymryd o ddifrif unrhyw gwynion am wahaniaethu. Efallai y byddwn yn defnyddio cwynion am wahaniaethu wrth adolygu ein polisiau a'n dulliau gweithio. Pwrpas gwneud hynny yw gofalu ein bod yn trin pawb yn deg.

Sylwadau ac awgrymiadau

Rydym yn croesawu sylwadau ac awgrymiadau am eu bod yn gallu ein helpu i wella'n gwasanaethau. Anfonwch unrhyw sylwadau neu awgrymiadau at ein fim gwybodaeth i gwsmeriaid. Mae'r manylion cyswllt yn yr adran 'Cysylltu' yng nghefn y daflen yma.



Cysylltu Cronfa Dreftadaeth y Loteri Tîm Gwybodaeth i Gwsmeriaid

7 Holbein Place
Llundain SW1W 8NR
Ffôn: 020 7591 6044
Ffacs: 020 7591 6001
Ffôn testun: 020 7591 6255
E-bost: enquire@hlf.org.uk

Os hoffech gynnig sylw ar unrhyw un o bolisiâu'r llywodraeth ar dreftadaeth, cysylltwch â'r:

Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon

2-4 Cockspur Street
Llundain SW1Y 5DH
Ffôn: 020 7211 6000
E-bost: enquiries@culture.gov.uk
Gwefan: www.culture.gov.uk

Yn achos cwynion ynglŷn â gwasanaethau Cymraeg cysylltwch â:

Chomisiynydd y Gymraeg

Siambrau'r Farchnad
5-7 Heol Eglwys Fair
Caerdydd CF10 1AT
Ffôn: 0845 6033 221
E-bost: post@comisiynyddygyymraeg.org

Cysylltiadau eraill Swyddfa'r Adolygydd Cwynion Annibynnol

c/o Lottery Forum, 7 Holbein Place
Llundain SW1W 8NR
Ffôn: 020 7591 6038
Ffôn testun: 020 7591 6255
E-bost: katie.roberts@lotteryforum.org.uk

Swyddfa Ombwdsmon y Senedd a'r Gwasanaeth Iechyd (Cymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon)

Millbank Tower, Millbank
Llundain SW1P 4QP
Llinell gymorth: 0345 015 4033
E-bost:
phso.enquiries@ombudsman.org.uk
Gwefan: www.ombudsman.org.uk

Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus yn yr Alban

4 Melville Street, Caeredin EH3 7NS
Rhadffôn: 0800 377 7330
Cyswllt ar-lein: [www.spsos.org.uk/
contact-us](http://www.spsos.org.uk/contact-us)
Gwefan: www.spsos.org.uk
Safle symudol: <http://m.spsos.org.uk>

Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth

Wycliffe House, Water Lane
Wilmslow, Swydd Gaer SK9 5AF
Ffôn: 0303 123 1113 neu 01625 545 745
Ffacs: 01625 524 510
E-bost: mail@ico.gsi.gov.uk