Gwasanaeth cwsmeriaid

Ein nod yw darparu gwasanaeth effeithlon ac effeithiol y gall pawb ei ddefnyddio.

Ein gwasanaeth i gwsmeriaid

Mae ein siarter gwasanaethau cwsmeriaid yn nodi'r gwasanaeth y gallwch ddisgwyl ei gael gan ddosbarthwr Loteri Genedlaethol.

Rydym bob amser yn chwilio am ffyrdd i wella ein gwasanaethau. Cysylltwch â ni a rhowch wybod i ni beth rydych chi'n ei feddwl - beth rydym yn ei wneud yn dda a beth allwn ni ei wneud yn well.

Cysylltwch â'r tîm digidol os yw eich sylw yn ymwneud yn benodol â'r wefan, neu un o'n sianeli ar-lein eraill .

Fformatau hygyrch

Rydym yn ymrwymo i fod yn agored ac yn hygyrch, ac rydym am sicrhau bod ein gwasanaethau yn hygyrch i bawb.

Os oes angen help arnoch i wneud cais neu i gael gafael ar ein gwasanaethau a'n gwybodaeth, cysylltwch â ni am wybodaeth am y math o gymorth y gallwn ei ddarparu.

Darllenwch fwy am yr addasiadau rhesymol y gallwn eu gwneud i chi

Mynegi pryder

Os oes gennych bryder am sefydliad sydd wedi gwneud cais i ni, neu wedi derbyn arian gennym, cysylltwch â'r tîm gwybodaeth i gwsmeriaid. Fel ceidwaid arian a godir gan chwaraewyr y Loteri Genedlaethol a chyllid cymorth grant, byddwn bob amser yn cymryd eich pryderon o ddifrif, ac mae gennym brosesau i sicrhau y gallwn ni ymchwilio iddyn nhw.

Dysgu mwy am fynegi pryder.

Cwyno

Ceisiwn gynnig gwasanaeth cwsmeriaid o'r safon uchaf posibl, ond rydym yn ymwybodol y gall pethau fynd o chwith weithiau.

Os ydych yn anhapus neu'n anfodlon â'ch cyswllt â ni, cais grant yr ydych wedi'i wneud neu grant a ddyfarnwyd i chi gennym ni neu CGDG, cysylltwch â'r swyddfa y gwnaethoch ymdrin â hi yn gyntaf a fydd yn ceisio cywiro pethau.

Os nad ydych yn si?r â phwy i siarad, neu os nad ydych am siarad â'r person sy'n gysylltiedig â'ch cwyn, cysylltwch â'r tîm Gwybodaeth i Gwsmeriaid.

Ni fydd gwneud cwyn yn effeithio ar lefel y gwasanaeth a dderbyniwch oddi wrthym mewn unrhyw ffordd.

Fel rhan o'n hymrwymiad i ddarparu gwasanaeth agored a thryloyw, rydym yn cyhoeddi adroddiadau a wnaed gan yr Adolygydd Cwynion Annibynnol (ICR) ar gwynion cam tri ar ein gwefan, ond dim ond gyda'ch caniatâd chi y byddwn yn gwneud hyn. Rydym hefyd yn cyhoeddi ein hymateb i argymhelliad yr ICR.

Rhagor o wybodaeth am sut i wneud cwyn yn:

Lloegr, Cymru a Gogledd Iwerddon

Cysylltu â'n staff

Rydym yn ymrwymo i ymddwyn mewn modd proffesiynol a chwrtais wrth wneud ein gwaith, boed hynny'n bersonol, ar y ffôn, neu drwy ohebiaeth ysgrifenedig gyda chi.

Mae gennym hawl gweithredu'n busnes mewn modd ddiogel a heb rwystr na bygythiad o gam-drin neu niwed corfforol. Os bydd ymddygiad o'r fath yn destun i aelod o'n staff, mae gennym yr hawl i roi'r gorau i'r alwad ffôn neu gyfarfod.

Wrth wneud penderfyniadau ynghylch camau gweithredu priodol, bydd buddiannau'r cwsmer yn cael eu cydbwyso yn erbyn yr effaith y mae ei ymddygiad yn ei gael ar ein staff, defnyddwyr gwasanaeth eraill a'r defnydd effeithlon o adnoddau.

Dysgwch fwy am ein polisi ar ddelio ag ymddygiad annerbyniol yma

Rhybudd twyll

A oes rhywun wedi dweud wrthych y gallwch dderbyn arian gennym ni? Dim ond mewn **ymateb i geisiadau grant** y mae Cronfa Treftadaeth y Loteri Genedlaethol (Cronfa Treftadaeth y Loteri gynt) yn rhoi arian. Nid ydym yn gweithredu'r loteri, yn dyfarnu gwobrau nac yn dosbarthu arian mewn unrhyw ffordd arall.

Darllenwch fwy am ymdrechion twyll sy'n defnyddio enw Cronfa Treftadaeth y Loteri Genedlaethol

Cysylltu

Os oes angen cyngor neu arweiniad pellach arnoch, mae modd cysylltu â'n timau o ddydd Llun i ddydd Gwener, 9am-5pm.

Gallwch gysylltu â'r tîm gwybodaeth cwsmeriaid drwy:

Rhif Ffôn: 029 2034 3413 (Cymraeg) \ 020 7591 6044 (Saesneg)

E-bost: cymru @heritagefund.org.uk (Cymraeg) \ enquire@heritagefund.org.uk (Saesneg)

Ffôn testun (drwy Relay UK) neu ap Relay UK: 18001 a 020 7591 6044