Gwneud cwyn: Cymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon

See all updates
Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o safon uchel i gwsmeriaid. Rydyn ni'n defnyddio gwybodaeth o gwynion i'n helpu i wella ein gwasanaethau.

Os bydd rhywbeth yn mynd o'i le neu'ch bod yn anfodlon â'n gwasanaethau, rhowch wybod i ni. Mae'r wybodaeth yma'n disgrifio ein trefn gwyno a sut i wneud cwyn. Hefyd, mae'n dweud wrthych chi am ein safonau gwasanaeth a'r hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym.

Ni fydd gwneud cwyn yn effeithio ar lefel y gwasanaeth y byddwch yn ei dderbyn gennym mewn unrhyw ffordd, nac yn mynd yn eich erbyn o gael grant gennym yn y dyfodol.

Beth yw cwyn?

Rydyn ni'n ystyried cwyn yn ffordd o fynegi'ch anfodlonrwydd â'r modd rydyn ni'n gweithredu, neu ddim yn gweithredu, neu ynghylch safon y gwasanaeth rydyn ni'n ei ddarparu.

Am beth ydw i'n gallu cwyno?

Gallwch gwyno ynghylch eich cyswllt â'n staff, cais am grant rydych wedi'i gyflwyno neu grant sydd wedi'i ddyfarnu i chi gan Gronfa Dreftadaeth y Loteri Genedlaethol neu CGDG.

Gallwch gwyno os ydych chi'n credu:

- bod 'camweinyddu' wedi digwydd (er enghraifft, ein bod wedi gohirio'r broses ymgeisio neu wedi methu â dilyn gweithdrefnau)
- ein bod wedi methu â rhoi mynediad at wybodaeth i chi neu wedi rhoi cyngor neu wybodaeth anghywir i chi
- nad ydym wedi'ch trin yn gwrtais; neu
- ein bod wedi gwahaniaethu yn eich erbyn neu heb eich trin yn deg

Fodd bynnag, os yw'ch cwyn yn ymwneud â chais am arian, dim ond o dan yr amgylchiadau canlynol y gallwn adolygu ein penderfyniad yngl?n â'ch cais eto:

- os byddwn yn canfod (drwy ddelio â ch?yn) ein bod heb ddilyn y gweithdrefnau cyhoeddedig wrth asesu'ch cais
- os gallwch ddangos ein bod wedi camddeall rhan sylweddol o'ch cais neu
- os gallwch ddangos ein bod heb roi sylw i wybodaeth berthnasol

Am beth dydw i ddim yn gallu cwyno?

Nid ydym yn gallu rhoi sylw i rai pethau drwy ein trefn delio â chwynion. Mae'r rhain yn cynnwys:

- Ein penderfyniad yngl?n â chais am arian os ydyn ni wedi dilyn y broses gwneud penderfyniadau yn gywir
- Unrhyw achos o dwyll honedig. Dylech roi gwybod i'n Hadran Gyllid am hyn: E-bost: enquire@heritagefund.org.uk neu rhowch wybod i'r heddlu
- Ein polisïau cyhoeddedig ar unrhyw un o bolisïau Llywodraeth y DU ar dreftadaeth:
- Os ydych chi am wneud sylw am ein polisïau, cysylltwch â'n tîm Gwybodaeth i Gwsmeriaid: E-bost: enquire@heritagefund.org.uk, Ffôn: 020 7591 6044
- Os ydych chi am wneud sylw am unrhyw un o bolisïau Llywodraeth y DU ar dreftadaeth, cysylltwch â: Yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon, 100 Parliament Street, London, SW1A 2BQ E-bost: enquiries@culture.gov.uk Ffôn: 020 7211 6000
- Os ydych chi am wneud sylw am un o bolisïau Llywodraeth Cymru cysylltwch â:
- Llywodraeth Cymru, Parc Cathays, Caerdydd CF10 3NQ, E-bost: cymorth@cymru.gsi.gov.uk Ffôn: 0300 0604400 (Cymraeg)

Sut ydw i'n cwyno?

I gwyno, dylech gysylltu â'r swyddfa a oedd yn delio â'ch achos yn y lle cyntaf, a bydd yn ceisio datrys y sefyllfa.

Pan fyddwch yn gwneud cwyn, rhowch y wybodaeth ganlynol i ni:

- Eich enw llawn a'ch manylion cyswllt.
- Cymaint o wybodaeth â phosib am y g?yn (beth ddigwyddodd, pryd ddigwyddodd hynny a phwy fu'n delio â chi).
- Sut rydych am i ni ddatrys y mater

Os nad ydych yn si?r â phwy i siarad neu os nad ydych eisiau siarad â'r person sy'n destun eich cwyn, cysylltwch â'r tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid:

- Cronfa Treftadaeth y Loteri Genedlaethol / National Lottery Heritage Fund, 4th Floor, Cannon Bridge House, 25 Dowgate Hill, Llundain, EC4R 2YA Email: enquire@heritagefund.org.uk, Ffôn: 020 7591 6044
- Os oes gennych chi g?yn am CGDG, cysylltwch â ni: E-bost:enquiries@nhmf.org.uk, Ffôn: 020 7591 6113

Beth fydd yn digwydd pan fydda' i'n cwyno?

Byddwn bob amser yn dweud wrthych chi pwy sy'n delio â'ch cwyn. Os ydych chi'n ymgeisydd neu'n derbynnydd grant ac mae'ch cwyn yn ymwneud â'r ffordd yr ydym wedi defnyddio ein pwerau i wneud, gwrthod neu reoli cyllid mae tri cham i'n trefn gwyno. Os ydych yn aelod o'r cyhoedd neu drydydd parti, neu os ydych am gwyno am eich cyswllt â'n staff, mae gennym broses dau gam.

Cam un

Os nad ydych yn fodlon â'r gwasanaeth a gawsoch, cysylltwch â'r swyddfa oedd yn delio â'r achos yn y lle cyntaf cyn pen 12 wythnos o ddyddiad y weithred neu'r penderfyniad a arweiniodd at y g?yn. Byddan nhw'n ceisio datrys eich cwyn. Gallai hyn olygu rhoi eglurhad ac ymddiheuro, a gweithredu'n syth i ddatrys y broblem. Drwy wneud hyn, rydyn ni'n gobeithio y gallwn ddelio â chwynion cyn gynted â phosib. Mae'n haws i ni ddatrys cwynion os byddwch yn eu cyflwyno'n fuan ar ôl i'r problemau godi.

Byddwn yn cydnabod eich cwyn cyn pen tri diwrnod gwaith i'w derbyn. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod i chi sut i gysylltu â'r unigolyn sy'n delio â'ch cwyn a phryd gallwch ddisgwyl ateb. Rydyn ni'n ceisio ymateb

i’ch cwyn cyn pen 15 diwrnod gwaith. Byddwn yn rhoi gwybod i chi os byddwn yn credu ei bod yn debygol o gymryd mwy o amser.

Os ydych yn cwyno am gais am grant yr ydych wedi'i wneud, rydym yn argymell na ddylech ailymgeisio am yr un prosiect tra byddwch yn y broses gwyno.

Cam dau

Os nad ydych yn fodlon â’r ymateb rydych wedi’i gael yn ystod cam un, gallwch fynd â’r mater ymhellach drwy gysylltu â’n Prif Weithredwr drwy’r post:

- Cronfa Treftadaeth y Loteri Genedlaethol / National Lottery Heritage Fund, 4th Floor, Cannon Bridge House, 25 Dowgate Hill, Llundain, EC4R 2YA E-bost: Chief-Executive@heritagefund.org.uk

Mae’n rhaid i chi wneud hyn cyn pen pedair wythnos i’r dyddiad y cawsoch ein hymateb i gam un. Byddwn yn cysylltu â chi cyn pen tri diwrnod gwaith i’r dyddiad y daeth eich cwyn i law i roi gwybod i chi ein bod wedi’i derbyn.

Yn y rhan fwyaf o achosion, cewch ymateb cyn pen 10 diwrnod gwaith. Os na fyddwn yn gallu ymateb yn llawn cyn diwedd y cyfnod yma, byddwn yn egluro pam ac yn dweud pryd gallwch ddisgwyl cael ateb.

Cam tri

Os ydych yn ymgeisydd neu'n dderbynnydd grant, ac nad ydych yn fodlon ag ymateb y Prif Weithredwr ac mae eich cwyn am y ffordd yr ydym wedi defnyddio ein pwerau i rhannu, gwrthod neu reoli cyllid, yna gallwch symud ymlaen i gam tri. Os ydych yn aelod o'r cyhoedd neu’n drydydd parti, neu os hoffech gwyno am eich cyswllt â'n staff, dylech gyfeirio at yr adran 'Beth os ydw i'n anfodlon o hyd' ar y dudalen nesaf.

Os byddwch yn gallu mynd ymlaen at gam tri, gallwch gyfeirio’ch cwyn at yr Adolygydd Cwynion Annibynnol (yr Adolygydd). Nid yw’r Adolygydd yn rhan o’n sefydliad ac mae ei ymchwiliadau a’i argymhellion yn annibynnol. Gallwch ofyn i’r Adolygydd edrych ar eich cwyn, neu gall ein Prif Weithredwr ofyn iddo wneud hyn. Ni fydd rhaid talu am ddefnyddio’r gwasanaeth yma.

Ni all yr Adolygydd ystyried cwynion sydd heb fod drwy’r drefn a nodir yn y ddogfen hon. Os ydych chi am i’r Adolygydd ystyried eich cwyn, mae’n rhaid cysylltu ag ef cyn pen pedair wythnos o dderbyn ymateb ein Prif Weithredwr. Bydd yn cydnabod eich cwyn cyn pen pum diwrnod gwaith o’i chael.

Mae gan yr Adolygydd y p?er i benderfynu a ddylid ymchwilio i g?yn ai peidio, a bydd yn egluro ei resymau os bydd yn penderfynu peidio ag ymchwilio.

Os bydd yr Adolygydd yn ymchwilio i’ch cwyn ac yn penderfynu bod modd ei chyfiawnhau, bydd yn argymell ffyrdd o unioni pethau, ac o osgoi sefyllfa debyg yn y dyfodol. Fel arfer, byddwn yn cyhoeddi adroddiadau’r Adolygydd ar ein gwefan, ond dim ond os cawn eich caniatâd chi fyddwn yn gwneud hynny.

Nod yr Adolygydd yw cyhoeddi adroddiad llawn o fewn tri mis i gytuno ar gylch gorchwyl. Os bydd yr ymchwiliad yn cymryd mwy o amser bydd yr Adolygydd mewn cysylltiad i esbonio pam. Fel arfer byddwn yn gwneud unrhyw newidiadau mae'r Adolygydd yn argymell i'n gweithdrefnau presennol cyn gynted â phosibl.

Ni all yr adolygydd wrthdroi penderfyniadau ariannu na gwneud sylwadau neu newidiadau i'n cyfrifoldebau a'n polisïau cyfreithiol ar ddyfarnu grantiau.

Os hoffech gyfeirio'ch cwyn at yr Adolygydd Cwynion Annibynnol, cysylltwch â'r Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid a byddwn yn gwneud y trefniadau ar eich rhan.

- Cronfa Treftadaeth y Loteri Genedlaethol / National Lottery Heritage Fund, 4th Floor, Cannon Bridge House, 25 Dowgate Hill, Llundain, EC4R 2YA, E-bost: enquire@heritagefund.org.uk, Ffôn: 020 7591 6044
- Os oes gennych gwyn yn ymwneud â CGDG, cysylltwch â ni drwy: Ebost: enquiries@nhmf.org.uk Ffôn: 020 7591 6113

Beth os ydw i'n dal yn anfodlon?

Os ydych chi'n dal yn anfodlon â'n penderfyniad neu'r ffordd y gwnaethom ddelio â'ch cwyn ar ôl i ni gynnal ymchwiliad llawn, gallwch ofyn i'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (Cymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon) edrych arni.

Un o rolau'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd yw ystyried cwynion sy'n honni nad yw cyrff cyhoeddus wedi gweithredu'n iawn neu'n deg, neu eu bod wedi darparu gwasanaeth gwael. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar y Llywodraeth a'r gwasanaeth sifil ac mae hawliau sylweddol ganddo i ymchwilio.

Nid yw'r Ombwdsmon fel arfer yn ymchwilio i gwynion sydd heb ddilyn ein trefn gwyno ni yn y lle cyntaf. Os byddwch wedi cwblhau pob cam o'n trefn gwyno a'ch bod yn dal yn anhapus, gallwch gysylltu â'ch Aelod Seneddol (AS) a gofyn iddo anfon eich cwyn at yr Ombwdsmon. Dim ond gan AS y bydd yn derbyn cwynion. Mae modd gweld manylion cyswllt ASau yn www.parliament.uk

Mae gwasanaethau'r Ombwdsmon yn rhad ac am ddim. Gallwch gael taflen wybodaeth sy'n egluro gwaith yr Ombwdsmon. Dyma'r manylion cyswllt:

Ombwdsmon y Senedd a'r Gwasanaeth Iechyd (Cymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon), E-bost: phso.enquiries@ombudsman.org.uk Ffôn: 03450154033.

Adolygiad Barnwrol

Adolygiad barnwrol yw ble mae barnwr yn archwilio'ch cwyn i weld a ydym wedi ymddwyn yn anghyfreithlon. Ni all y barnwr orfodi inni newid penderfyniad ariannu, ond gallant ofyn inni ailystyried ein penderfyniad. Os hoffech chi gael adolygiad barnwrol, mae'n rhaid i chi ddod â hawliad o fewn tri mis i'r penderfyniad a arweiniodd at hawliad o'r fath.

Cymorth i wneud eich cwyn

Rydyn ni wedi ymrwymo i wneud ein gwasanaeth yn hawdd ei ddefnyddio ar gyfer pob aelod o'r gymuned. Yn unol â'n dyletswyddau cydraddoldeb statudol, byddwn bob amser yn sicrhau bod addasiadau rhesymol yn cael eu gwneud i helpu'n cwsmeriaid i ddefnyddio ein gwasanaeth a chael mynediad ato. Os oes gennych unrhyw anghenion cyfathrebu penodol, neu os oes angen gwybodaeth arnoch mewn ieithoedd eraill neu fformat arall, cysylltwch â'r tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid:

E-bost: enquire@heritagefund.org.uk Ffôn: 020 7591 6044

Eich gwybodaeth bersonol

Bydd yr holl wybodaeth bersonol yn cael ei thrin yn unol â'n cyfrifoldebau o dan y ddeddf diogelu data. Byddwn yn gwneud ein gorau i gadw pob cwyn yn gyfrinachol. Fodd bynnag, mae'n bosib y bydd rhaid i ni ryddhau gwybodaeth gyfyngedig er mwyn ymchwilio i'r materion rydych wedi'u codi.

O dan y Ddeddf Diogelu Data, mae'n bosib y bydd rhaid i ni ryddhau gwybodaeth benodol os gofynnir i ni amdani. Gallwch gael gwybodaeth am y Ddeddf Diogelu Data gan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth. Dyma'r manylion cyswllt:

Swyddfa'r Comisiynydd Gwynodaeth: Wycliffe House, Water Lane, Wilmslow, Cheshire SK9 5AF. E-bost: casework@ico.org.uk , Ffôn: 030123113 neu 01625545745, Ffacs: 01625524510. Gwefan: www.ico.org.uk