

# 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 ddsbarthwr 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 ymrwmo 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 ymrwmo 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 cydbwysu 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 wrthy ch 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](mailto:cymru@heritagefund.org.uk) (Cymraeg) \ [enquire@heritagefund.org.uk](mailto:enquire@heritagefund.org.uk) (Saesneg)

**Ffôn testun** (drwy [Relay UK](#)) neu ap Relay UK: 18001 a 020 7591 6044