

# Siarter gwasanaeth cwsmeriaid

16/09/2019

[See all updates](#)

## Pwy ydym ni a beth rydym yn ei wneud

Rydym yn rhan o grŵp o sefydliadau cyhoeddus (dosbarthwyr y loteri) sy'n dosbarthu arian a godir o'r Loteri Genedlaethol i achosion da.

Mae'r grŵp yn cynnwys:

- Cyngor Celfyddydau Lloegr
- Cyngor Celfyddydau Cymru
- Cronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol
- Cronfa Treftadaeth y Loteri Genedlaethol
- Dosbarthwr Loteri Olympaidd
- Chwaraeon Lloegr
- Cyngor Ffilm y DU
- Chwaraeon y DU

Rydym yn rhoi grantiau i ystod eang o brosiectau sy'n ymwneud â:

- y celfyddydau
- ffilm
- treftadaeth y DU
- iechyd, addysg a'r amgylchedd
- y sector gwirfoddol a chymunedol
- Gemau Olympaidd a Pharalympaidd 2012
- chwaraeon

Os byddwch yn cysylltu â ni am unrhyw reswm, rydych yn un o'n cwsmeriaid. Mae'r siarter gwasanaeth cwsmeriaid hon yn nodi'r gwasanaeth y gallwch ei ddisgwyl.

Os oes gennych unrhyw anghenion cyfathrebu penodol, neu os oes angen gwybodaeth arnoch mewn ieithoedd neu fformatau eraill, cysylltwch â'r dosbarthwr loteri rydych yn delio ag ef.

## Egwyddorion gwasanaeth cwsmeriaid

Ein nod yw:

- ystyried barn ein cwsmeriaid
- fod yn effeithlon, yn effeithiol ac yn hygyrch
- fod yn onest, yn agored ac yn atebol am ein gweithredoedd

- darparu gwybodaeth, arweiniad ac adborth clir a phriodol
- rhannu a dysgu o arfer gorau er mwyn gwella'r gwasanaeth a gynigiwn yn barhaus
- cyhoeddi datganiad blynyddol ar wasanaeth cwsmeriaid

Mae holl ddosbarthwyr y loteri wedi cytuno i ddefnyddio'r un broses ar gyfer adolygu cwynion. Os oes gennych g?yn am y gwasanaeth a gawsoch gan un o ddosbarthwyr y loteri, cysylltwch â nhw'n uniongyrchol.