Siarter gwasanaeth cwsmeriaid

16/09/2019

Pwy ydym ni a beth rydym yn ei wneud

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

Mae'r gr?p 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.