

# Siarter gwasanaeth cwsmer

---

## Pwy ydym ni a beth ydym ni'n ei wneud

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

Mae'r grŵp hwnnw yn cynnwys yr isod:

- Arts Council England;
- Cyngor Celfyddydau Cymru
- Cronfa Loteri Fawr;
- Sefydliad Ffilm Prydeinig (BFI);
- Cronfa Dreftadaeth y Loteri;
- Sport England; a
- Chwaraeon DU.

Rydym yn dosbarthu grantiau i ystod eang o brosiectau sy'n perthyn i:

- y celfyddydau;
- ffilm;
- treftadaeth y DU;
- iechyd, addysg a'r amgylchedd;
- y sector gwirfoddol a chymunedol; a
- chwaraeon.

Os byddwch yn cysylltu â ni am unrhyw reswm, fe fyddwch chi'n un o'n cwsmeriaid. Mae'r siarter gwasanaeth i gwsmeriaid hon yn amlinellu'r gwasanaeth y gallwch ei ddisgwyl.

Os oes gennych chi unrhyw anghenion cyfathrebu penodol, neu angen gwybodaeth mewn ieithoedd neu fformat arall, cysylltwch a'r dosbarthwr loteri yr ydych chi'n ymdrin ag ef.

## Egwyddorion gwasanaeth cwsmer

Rydym yn anelu at:

- ystyried safbwyntiau ein cwsmeriaid;
- bod yn effeithlon, effeithiol a hygyrch;
- bod yn onest, yn agored ac yn gyfrifol am ein gweithredoedd;
- darparu gwybodaeth, arweiniad ac adborth clir a phriodol;
- rhannu a dysgu o arfer gorau er mwyn gwella'r gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu yn barhaus; a
- cyhoeddi datganiad blynyddol ar wasanaeth i gwsmeriaid.

Mae holl ddosbarthwyr y loteri wedi cytuno i ddefnyddio'r un broses ar gyfer adolygu cwynion. Os oes gennych gŵyn am y gwasanaeth yr ydych chi wedi'i dderbyn gan un o ddosbarthwyr y loteri, cysylltwch â hwy'n uniongyrchol.



Awarding funds from

**The National Lottery**<sup>®</sup>

Yn dyfarnu arian

**Y Loteri Genedlaethol**

# Customer service charter

---

## Who we are and what we do

We are part of a group of public organisations (the lottery distributors) that distribute money raised from the National Lottery to good causes.

That group is made up of:

- Arts Council England;
- Arts Council of Wales;
- Big Lottery Fund;
- The British Film Institute;
- Heritage Lottery Fund;
- Sport England; and
- UK Sport.

We give grants to a wide range of projects relating to:

- the arts;
- film;
- the UK's heritage;
- health, education and the environment;
- the voluntary and community sector; and
- sport.

If you contact us for any reason you are one of our customers. This customer service charter sets out the service you can expect.

If you have any particular communication needs, or need information in other languages or format, please contact the lottery distributor you are dealing with.

## Customer service principles

We aim to:

- consider the views of our customers;
- be efficient, effective and accessible;
- be honest, open and accountable for our actions;
- provide clear and appropriate information, guidance and feedback;
- share and learn from best practice in order to continually improve the service we offer; and
- publish an annual statement on customer service.

All the lottery distributors have agreed to use the same process for reviewing complaints. If you have a complaint about the service you have received from one of the lottery distributors, please contact them direct.