Gwneud cwyn am wasanaethau cyfrwng Cymraeg a dderbyniwyd gan y Gronfa Loteri Fawr.

Cyflwyniad
O dan Fesur y Gymraeg 2011 a Safonau'r Gymraeg a ddaeth i rym yn y Gronfa Loteri Fawr ar Ionawr 25 2017, mae'n ofynnol i'r Gronfa ddarparu gwasanaeth cwbl ddwyieithog sy'n gyfartal yn y Gymraeg a'r Saesneg ar bob amser.

Mae'r Gronfa wedi llwyr ymrwymo i'r gofyniad hwn ac rydym yn cydnabod bod Cymru yn wlad ddwyieithog sy'n rhoi hawl i Gymry drafod unrhyw fater â ni trwy gyfrwng y Gymraeg neu'r Saesneg. Rydym hefyd yn awyddus iawn i wneud unrhyw welliannau cyfrwng Cymraeg pan welir fod angen am hynny.

Os ydych yn teimlo nad ydych wedi derbyn gwasanaeth Cymraeg o'r safon a ddisgwylir gennym, byddem yn falch iawn i glywed oddi wrthych ar y ffurflen hon.

Safonau'r Gymraeg
Ers Ionawr 25 2017 mae'r Gronfa Loteri Fawr yn gweithio o dan Safonau'r Gymraeg. I gael gwybodaeth lawn am Safonau'r Gronfa a'r gwasanaethau y gallwch ddisgwyl eu derbyn gennym yn y Gymraeg, ewch i'n gwefan (web address)

Trefniadaeth delio â chwynion am wasanaeth Cymraeg a dderbynnir gan y Gronfa Loteri Fawr

Gallwch gwyno am ein gwasanaeth Cymraeg os:

- Nad ydych wedi derbyn gwasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg gan y Gronfa Loteri Fawr, er i chi ofyn amdano.
- Teimlwch nad ydych wedi derbyn gwasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg at y safon a ddisgwylir gan y Gronfa Loteri Fawr
- Teimlwch nad yw'r Gronfa yn gweithio o dan ei hymrwymiadau o dan Safonau'r Gymraeg.

Sut i wneud cwyn

Cam un
Os nad ydych yn fodlon ar y gwasanaeth yr ydych wedi ei dderbyn gennym trwy gyfrwng y Gymraeg, dylech godi hynny yn y lle cyntaf gyda'r sawl yr ydych wedi cyfathrebu â nhw. Fe fyddan nhw yn gwneud eu gorau glas i ddelio â'r gŵyn a lleddfu eich pryderon; gobeithiwn allu datrys y mwyafrif o gwynion cyn gynted â phosib yn y ffordd hon. Bydd Tîm Cymraeg y Gronfa'n cael gwybod am bob cwyn sy'n ymwneud â'r Gymraeg er mwyn sicrhau bod gwelliannau yn cael eu gwneud i'r dyfodol.

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â methiant ar ran y Gronfa Loteri Fawr i weithredu ei ymrwymiad o dan Safonau'r Gymraeg, gofynnir i chi nodi eich cwyn ar y ffurflen yn atodiad 1.

Cam dau

Os nad ydych yn fodlon ar yr ateb a gawsoch, gallwch anfon eich cwyn ymlaen at Dîm Cymraeg y Gronfa Loteri Fawr yn cymorthcymraeg@cronfaloterifawr.org.uk Neu drwy'r post yn: Cronfa Loteri Fawr, 2il Lawr, Tŷ Ladywell, Y Drenewydd, Powys, SY16 1JB.

Yn eich e-bost/llythyr dywedwch wrthym:

- Beth ddigwyddodd
- Pa bryd y digwyddodd
- Gyda pwy y buoch yn cyfathrebu
- Beth hoffech i ni ei wneud i foddhau eich pryderon.

Os nad yw'n bosib i chi fynegi eich cwyn ar bapur, gallwch ffonio ein Tîm Cymraeg ar 01686 611712 neu 01686 611708.

Pryd fyddwch yn clywed oddi wrthym?

Byddwn yn cysylltu â chi i gydnabod ein bod wedi derbyn eich cwyn o fewn 5 niwrnod gwaith o'i dderbyn. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod i chi pwy fydd yn delio â'ch cwyn a sut i gysylltu â nhw ac erbyn pa bryd y gallwch ddisgwyl ymateb llawn i'ch cwyn.

Byddwch yn derbyn ymateb i'ch cwyn o fewn 10 diwrnod gwaith ond os na fydd yn bosib i ni roi ymateb llawn i chi bryd hynny, byddwn yn dweud pam wrthych ac yn rhoi gwybod i chi pryd y gallwch ddisgwyl derbyn ymateb llawn oddi wrthym.

Rydym yn cymryd cwynion am ein gwasanaeth Cymraeg fel mater o'r difrifoldeb a phwys mwyaf ac rydym yn llwyr ymroddedig i'n Safonau Cymraeg, felly gobeithiwn yn fawr y bydd modd i ni leddfu eich pryderon yn y cam hwn.

Cam tri

Os teimlwch, er hynny, nad ydym wedi lleddfu eich pryderon neu nad ydym wedi ymateb yn llawn i'ch cwyn, gallwch fynd â'ch cwyn at Gomisiynydd y Gymraeg trwy ddilyn y ddolen isod.
http://www.comisiynyddygymraeg.cymru/Cymraeg/Cwyno/Pages/Ffurflen-cwyno.aspx

I gysylltu â Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg:
Rhif ffôn: 0845 6033 221
E-bost: post@comisiynyddygymraeg.cymru

Cysylltu â Thîm Cymraeg y Gronfa Loteri Fawr:

Trwy'r post:	2il Lawr Tŷ Ladywell Y Drenewydd Powys SY16 1JB
Rhif ffôn:	01686 611712 neu 01686 611708
E-bost:	cymorthcymraeg@cronfaloterifawr.org.uk

Ymholiadau cyffredinol i'r Gronfa Loteri Fawr:

Rhif ffon:	0300 123 0735
E-bost:	ymholiadau.cymru@cronfaloterifawr.org.uk

Comisiynydd y Gymraeg:

Rhif ffôn:	0845 6033 221
E-bost:	post@comisiynyddygymraeg.cymru

ATODIAD 1

Cwblhewch yr adran hon os yw eich cwyn yn ymwneud ag ymrwymiad y Gronfa Loteri Fawr o dan Safonau'r Gymraeg.

Mae'r Gronfa wedi ymrwymo i weithio o dan 4 categori o Safonau: **Cyflenwi Gwasanaethau, Llunio Polisi, Gweithredu a Cadw Cofnodion**. Mae rhestr lawn o'n Safonau i'w gweld ar ein gwefan yn (web address).

Nodwch eich cwyn o dan yr adran briodol ac anfonwch y ffurflen hon atom trwy'r post neu e-bost.

Categori e.e Llunio Polisi,	**Safon (os ydych yn gwybod)**	**Cwyn (nodwch cryn gymaint o fanylion â phosib)**

Diolch yn fawr
Cronfa Loteri Fawr