Siarter gwasanaeth cwsmer

Os byddwch yn cysylltu â ni am unrhyw reswm, yr ydych yn un o'n cwsmeriaid. Mae'r siarter gwasanaeth cwsmer yma yn ganllaw i'r lefel o safon y gallwch ei ddisgwyl.

Cyngor Celfyddydau Lloegr
Cronfa Loteri Fawr
Cronfa Treftadaeth y Loteri
Comisiwn y Mileniwm
Chwaraeon Lloegr
Cyngor Ffilm y DU
Chwaraeon DU

Yn dyfarnu arian
Y Loteri Genedlaethol

Awarding funds from
The National Lottery®

Pwy ydyn ni a beth a wnawn

Ni yw'r grŵp o sefydliadau cyhoeddus sy'n rhannu'r arian a godir gan y Loteri Genedlaethol. Gwnawn hyn drwy ddyfarnu grantiau i brosiectau celfyddyd, addysg, iechyd, yr amgylchedd, treftadaeth a chwaraeon yn ogystal ag i grwpiau cymunedol gwirfoddol.

Noddir ein gwaith gan yr Adran Diwylliant, Cyfryngau a Chwaraeon o fewn y llywodraeth.

Ein hamcan

Ein hamcanion drwy ein gwaith yw gwella ansawdd bywyd pobl, yn arbennig mewn ardaloedd difreintiedig.

Safonau gwasanaeth cwsmer

Yr ydym wedi cytuno ar yr 11 safon canlynol i sicrhau y byddwn yn darparu'r gwasanaeth gorau ac yn cadw safonau uchel o ofal cwsmer.

- Yr ydym yn gofyn am farn ein cwsmeriaid a'n partneriaid, ac yn eu hystyried yn ein gwaith.
- Yr ydym yn cymryd ystyriaeth o anghenion ein cwsmeriaid ac yn ymateb iddynt.
- Yr ydym yn gwneud yn siŵr ei bod yn rhwydd cysylltu â ni, a'n bod yn ateb galwadau ffôn, e-byst a llythyrau yn gyflym ac effeithlon, gan gymryd anghenion cyfathrebu gwahanol bobl i ystyriaeth.
- Anelwn i ymddwyn mewn modd gwbl broffesiynol.
- Anelwn i fod yn onest ac agored, ac i dderbyn cyfrifoldeb dros ein gweithredoedd.
- Anelwn i ddarparu gwybodaeth glir a pherthnasol, arweiniad ac atborth.
- Ar gyfer pob rhaglen ariannu grant, anelwn i ddarparu gwybodaeth glir drwy'r broses.
- Anelwn i brosesu ceisiadau am grant yn effeithiol ac effeithlon.
- Yr ydym oll yn defnyddio'r un broses gwynion.
- Yr ydym yn monitro ein perfformiad yn erbyn ein safonau gofal cwsmer, ac anelwn yn gyson i wella ein gwasanaeth.
- Pob blwyddyn, byddwn yn cyhoeddi datganiad o'n cynnydd yn erbyn ein safonau gofal cwsmer.

Ein rhaglenni ariannu grantiau

Ar gyfer pob rhaglen ariannu grant, byddwn yn darparu gwybodaeth glir drwy'r broses.

Anelwn yn benodol i wneud y canlynol

- Cyhoeddi'r amcanion ar gyfer pob rhaglen, ynghyd a gwybodaeth glir am bwy sy'n gymwys i wneud cais.
- Cyhoeddi, cyn belled a phosibl, cyfanswm y gyllideb sydd ar gael ar gyfer y rhaglen y flwyddyn honno, sut mae'r gyllideb yn gwahaniaethu oddi wrth gyllidebau gorffennol, ynghyd ac unrhyw derfynau ar lefel y grantiau yr ydym yn debygol o'u dyfarnu.
- Cyhoeddi'r meini prawf a ddefnyddiwn i asesu ceisiadau, y broses a ddilynwn, a manylion pwy fydd yn gwneud y penderfyniad terfynol ynglŷn ag ariannu prosiect (a sut y cyrhaeddir at y penderfyniad hwnnw).
- Cyhoeddi'r amodau a thelerau safonol sy'n berthnasol i'r prosiectau a ariannwn.
- Egluro, cyn gynted a phosibl yn y broses o ymgeisio am grant, sut y byddwn yn monitro prosiectau a ariannwyd gennym, a pha mor aml.
- Darparu gwybodaeth glir ynglŷn â'r lefel o gefnogaeth sydd ar gael i bobl cyn iddynt ymgeisio am grant, a llinell ffôn a all eich cyfeirio at wybodaeth bellach.

Yn dyfarnu arian
Y Loteri Genedlaethol

Awarding funds from
The National Lottery®

Byddwn yn prosesu ceisiadau grant yn effeithiol ac effeithlon.

Anelwn yn benodol i wneud y canlynol:

- Gadael i chi wybod, yn ysgrifenedig, ein bod wedi derbyn eich cais. Byddwn yn gwneud hyn o fewn pum niwrnod o dderbyn eich cais a bydd ein llythyr yn nodi sut byddwn yn delio â'ch cais, pwy fydd yn ei brosesu, a phryd fydd yr asesiad yn debygol o ddechrau.
- Gadael i chi wybod pryd y gallwch ddisgwyl penderfyniad ganddom, yn ddibynnol ar bryd y derbyniwn eich cais. Os bydd yn cymryd mwy o amser i ni gyrraedd penderfyniad, byddwn yn gadael i chi wybod.
- Gofyn i chi am fwy o wybodaeth ddim ond os yw yn angenrheidiol i ni wrth asesu eich cais.

Os yw eich cais yn llwyddiannus, byddwn yn gyrru llythyr cynnig i chi. Bydd y llythyr yn nodi'r canlynol.

- Enw eich sefydliad.
- Enw eich prosiect.
- Faint o grant yr ydym wedi ei ddyfarnu.
- Am ba hyd mae'r grant ar gael (os ydym yn gwneud mwy nag un taliad).
- Manylion am y lefel o gefnogaeth y gallwch ei ddisgwyl ar ôl i chi dderbyn eich grant.
- Amcangyfrif o'r costau mae'r grant yn eu cyfrannu tuag atynt.
- Beth y gallwch ac na allwch ddefnyddio'r grant ar ei gyfer.
- Amodau y mae'n rhaid i chi eu cadw.
- Unrhyw wybodaeth neu ddogfennau pellach yr ydym eu hangen, neu amodau i chi eu dilyn, cyn y gallwn ddyfarnu'r grant.
- Manylion y trefniadau monitro a gwerthuso (gan gynnwys unrhyw gofnod y mae'n rhaid i chi ei gadw).
- Manylion sut y byddwn yn talu'r grant.
- Arweiniad ynglŷn â hyrwyddo'r prosiect.

Yr ydym yn addo peidio â thynnu'r grant yn ôl heb wneud ymchwiliad llawn a rhoi'r cyfle i chi drafod â ni'r rhesymau dros ein gweithredoedd.

Os nad yw eich cais yn llwyddiannus, byddwn yn:

- gadael i chi wybod pam, yn ysgrifenedig;
- rhoi cyngor i chi ynglŷn â pham na allwn dderbyn eich cais yn y dyfodol, neu gyngor ynglŷn â sut y gallwch ddatblygu eich prosiect a llwyddo yn y dyfodol: a
- rhoi'r cyfle i chi drafod y mater â ni

Mae'r siarter yma yn weithredol o 1 Ebrill 2005 ac mae'n cymeryd lle unrhyw siarteri cwsmer blaenorol a gyhoeddwyd gan ddyrannwyr unigol.

www.lotterygoodcauses.org.uk
Ffôn: 0845 275 0000
Ffôn testun: 0845 275 0022

Ebrill 2005