

Cyngor Celfyddydau Cymru

Trefn Cwyno –Gweithgaredd Credyd y Treuliwyr

Darperir y gweithdrefnau er mwyn i Cyngor Celfyddydau Cymru (CCC) Ymateb yn briodol i cwynion sy'n codi o weithgaredd sy'n cynwys Credyd y treuliwr. Am cwynion ynglyn a unrhyw agwedd arall, cyfeiriwch at ein 'Trefn Cwyno' cyffredinol.

Ni fydd gwneud cynw yn effeithio ar eich gobaiith o gael grant gennym, ac ni fydd yn effeithio ar y lefel o wasanaeth y byddwch yn ei dderbyn.

Beth yn union yw cynw.....

O ran diffiniad, byddwn yn ystyried cynw fel dynesfa drwy unrhyw modd, gan gynnwys y person, neu unrhyw un sy'n amlinellu problemau yng Nghredyd y Treuliwr a hynny o fai y Cyngor Celfyddydau. Gallai'r cynw cyfeirio at gafal cwtmeriad gwael neu anfodddhaeol, efallai mai ymdygiad person cyflogedig, camddeall, neu camddechongli gwybodaeth.

Trefn Cwyno

Mae'r CCC wedi mabwisiadu proses 2 cam.

Dylid anfon cwynion ffurfiol o fewn 3 mis i'r weithred neu penderfyniad y mae'r cynw yn cyfeirio ato. Ym mhob achos gofynir i chi ddarparu'r gwybodaeth canlynol:

- Y gwyn yn fras
- Pryd y digwyddodd
- Pwy ymdriniodd a'r mater yn wreiddiol
- Beth hoffwch chi digwydd i gwneud pethau'n iawn

Dylech chi nodi'r ffeithiau mor eglur ag y gallwch, mewn trefn resymegol. Cofiwch gynnwys manylion a dygwyddiadau pwysig lle bo modd

CAM 1: Cwyn Gwreiddiol

- I ddechrau cysylltwch a'r CCC, yna cewch ffurflen o Trefn Cwynion Gweithdaredd Credyd y Treuliwyr. Mai'n bosib fydd aelod o'r CCC yn gallu cynnig eglurhad/ymdduheuriad uniongyrchol.

CAM 2: Cwyn Ffurfiol

- Os nad ydych yn fodlon a'n hesboniad/ymddiheuriad yn cam 1, y mai'n bosibl byddwch yn symyd eich cwyn i gam 2 y broses cwyno. Mae'r cam hwn ar ffurf cwyn ysgrifenedig ffurfiol wedi ei gyfeirio at y Prif Weithredwr.
- Dylid nodi 'cyfrifnachol' yn eglur ar gwynion.
- Fydd angen i ni cofnodi'r cwyn i sicirhau bod cyfartaledd rhag ofn ei fod yn symyd i'r cam nesaf.
- Dylid cydnabod derbyn y cwyn o fewn 3 diwrnod gwaith ac yna fydd pamffled 'financial Ombudsman' yn cael eu ddosbarthu a fydd yn egluro ymhellach am y cais.
- Cewch ymateb llawn o fewn 10 diwrnod o dderbyn y cais, os na gellid gwneud penderfyniad llawn o fewn yr amser hyn, fydd rhwng yn cysylltu hefo chi a chynghor pellach, ynglyn a pam, a pa mor hir fydddech chi'n disgwyl am ymateb. Fydd ymateb llawn yn cael ei ddarparu o fewn 8 wythnos o derbyn y cwyn gwreiddiol. Os nad ydych yn hapus disgwyl am cynhired neu am canlyniad yr ymateb llawn gallwch gyrru cwyn bellach at gwasanath Cyllid Ombudsman
- Yn achos cwynion yn erbyn gwithwyr CCC bydd y rheolwr llinell yn ymchwilio i'r gwyn, ac os bydd angen, bydd yn gweithredu yn unol a pholisi disgyblu CCC. Cysylltwch a ni os hoffech chi weld y dogfen hon.
- Yn achos cwynion yn erbyn aelodau o CCC, bydd y prif weithredwr yn ymchwilio i'r gwyn ac yn hysbysu Cadeirydd y Cyngor o canlyniad. Bydd y cadeirydd yn penderfyni pa gamau i'w gweithredu.
- Os bydd ffeithiau'r cwyn yn destun dadl, efallai y bydd yn briodol i'r Prif Weithredwr ofyn am fwy o wybodaeth gennych. Os bydd y Cadeirydd yn penderfyni, yn wyneb y wybodaeth a fydd ar gael iddo/iddi, nad oes digon o sylwedd i'r gwyn er mwyn ymchwilio'n bellach iddi, gweithredir y camau canlynol:
 - Yn achos cwynion yn erbyn gweithwyr, bydd y Prif Weithredwr yn gweithredu yn unol a pholisiau disgyblu CCC. Efallai y gofynnir i chi cymeryd rhan yn y broses hon.
 - Yn achos cwynion yn erbyn aelodau, cyfeirir y mater i bwyllgor apel a fydd yn ystyried y gwyn. Lle bo'r Pwyllgor apel yn penderfyni bod y gwyn yn ddilys, cyfeirir y mater i'r Cadeirydd iddo/iddi weithredu camau priodol gyda'r aelod perthnasol.
- Ymhob achos, caiff eich cwyn a'r canlyniad eu cofnodi er mwyn sicirhau cysondeb os aiff y broses ymhellach. Bydd y Prif Weithredwr yn eich hysbysu o ganlyniad y gwyn. Fydd yr ymateb ffurfiol yn cynwys gwybodaeth, os ydych yn anhapus gyda'r ymateb fydd yn rhaid cyfeirio'r gwyn i Gwasanath Cyllid Ombudsman, ac mae'n rhaid gwneud hynny o fewn 6 mis. Onid ydych wedi derbyn cynt, fydd copi o pamffled yn egluro Gwasanaeth Cyllid Ombudsman, ynghyd a'r penderfyniad terfynol

- Gallwch hefyd cyfeirio'r gwyn i Gwasanaeth Cyllid Ombudsman os mae'r CCC wedi cael oleia wyth wythnos i ddatrys y gwyn ac wedi ffael i ymateb i'r gwyn mewn digon a amser.

Gwasanaeth Cyllid Ombudsman'

Os nad ydych yn hapus gyda ymateb terfynol y Prif Weithredwr, gallwch ysgrifennu i Wasanaeth Cyllid Ombudsman a gofyn i'r cwyn cael ei ail-ystyrru. Mae'n rhaid cyflawni hyn o fewn 6 mis or dyddiad cawsoch eich ymateb terfynol gan CCC. Gweler isod am manylion cyswllt.

- Ni all Gwasanaeth Cyllid Ombudsman ystyried eich cwyn , onibai eich bod wedi derbyn ymateb terfynol y CCC.
- Mae gwasanaeth Cyllid Ombudsman yn weithredwyr diragfarn, ac fydd ddau ochr y dadl yn cael ei ystyried.

Adolygiad Barnwrol

- Y lle terfynoli unrhyw un gwyno yw drwy'r llysoedd
- Mae adolygiad barnwrol yn golygu archwilio'r ffeithiau i benderfynu p'un a fu trosedd gweithdrefnol yn erbyn achos yr achwynydd o ran y gyfraith

Cysylltu a ni

Os hoffech chi wneud ymholiad cyffredinol ynglyn a materion credyd, cysylltwch a :

Y Rheolwr Cydymffurfio a Gwybodaeth
Cyngor Celfyddydau Cymru
9 Ffordd yr Amgueddfa
Caerdydd
CF10 3 NX

Ffon: 029 2037 6500
Ffacs: 029 2022 1447
Minicom: 029 2039 0027
E-bost: info@artswales.org.uk
Gwefan: www.celfcymru.org.uk

Cysylltiadau Eraill

Gwasanaeth Cyllid Ombudsman
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
Llundain
E14 9SR

Tel: 08450801800
E-bost: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk
Gwefan: www.financial-ombudsman.org.uk