FFILM CYMRU WALES
TREFN ADBORTH A CHWYNO

Mae Ffilm Cymru yn croesawu adborth gan aelodau'r cyhoedd, ymgeiswyr (posibl) a chynrychiolwyr sefydliadau eraill.

Mae'r adborth hwn yn ein helpu i nodi anghenion y dyfodol; yn llywio sut rydym yn addasu ein gwasanaethau, ac yn gwella effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd.

Os hoffech wneud cwyn, mae'r gweithdrefnau canlynol yn cwmpasu yr holl weithgareddau mae Ffilm Cymru Wales yn gyfrifol amdanynt yn uniongyrchol.

Am beth y gallaf gwyno?

Gallwch gwyno os ydych yn meddwl:

- bod unrhyw 'gamweinyddu' wedi digwydd (er enghraifft, os ydym wedi oedi'n rhy hir, wedi gwneud camgymeriadau, neu wedi methu â dilyn gweithdrefnau ein proses ymgeisio).
- ein bod wedi methu â rhoi gwybod i chi am unrhyw wybodaeth berthnasol, neu wedi rhoi cyngor neu wybodaeth anghywir i chi.
- nad ydym wedi eich trin yn gwrtais; neu
- ein bod wedi gwahaniaethu yn eich erbyn, neu heb eich trin yn deg.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â chais am gyllid, yn unol â'r amodau canlynol yn unig bydd modd i ni ail-edrych ar eich cais:

- we rydym yn darganfod (drwy ymdrin â chwyn) na wnaethom ddilyn y gweithdrefnau cyhoeddedig ar gyfer asesu eich cais.
- y gallwch ddangos ein bod wedi camddeall rhan sylweddol o'ch cais; neu
- y gallwch ddangos na wnaethom gymryd sylw o unrhyw wybodaeth berthnasol.

Rydym yn croesawu eich adborth, ac ni fydd gwneud cwyn yn effeithio ar safon y gwasanaeth a gewch gan Ffilm Cymru Wales, nac yn rhoi unrhyw gais am gyllid sydd heb ei benderfynu hyd yma, dan anfantais.

Cam 1

Os nad ydych yn hapus gyda'r gwasanaeth a gawsoch, cysylltwch â'r adran neu'r aelod o staff y gwnaethoch ymdrin ag ef gyntaf oll, gan wneud hynny o fewn tri mis i'r digwyddiad neu'r penderfyniad y mae'r gŵyn yn cyfeirio ato. Bydd yr aelod o staff yn gwneud pob ymdrech i ddatrys eich problem.

Rhowch gymaint o wybodaeth ag y gallwch, gan gynnwys:

- beth ddigwyddodd.
- pryd ddigwyddodd hyn.
- pwy fu'n delio â chi.
- pa gamau priodol y dylid eu cymryd i unioni'r mater, yn eich barn chi.
- unrhyw wybodaeth ychwanegol yr ydych yn credu sy'n berthnasol.
- eich manylion cyswllt.

Cam 2

Os nad ydych yn fodlon â'r ymateb, gallwch gysylltu â'n Prif Weithredwr.

Ffilm Cymru Wales
W2
Tŷ Wellington
Stryd Wellington
Caerdydd
CF11 9BE

Neu drwy yrru e-bost at enquiries@ffilmcymruwales.com gyda 'FAO Chief Executive: Cwyn' yn y pennawd. Bydd y Prif Weithredwr yn ymchwilio i'r mater ac yn ymateb ar ran Ffilm Cymru o fewn 10 diwrnod gwaith, neu os oes angen gwybodaeth fanylach, o fewn 10 diwrnod gwaith i dderbyn y wybodaeth ychwanegol berthnasol.

Cam 3

Rhaglenni Ffilm Cymru Wales

Os yw eich cwyn yn ymwneud â chyllid gan y Loteri Genedlaethol neu gyllid gan Lywodraeth Cymru, mae trydydd opsiwn ar gael ond dim ond wedi i chi gwblhau'r camau blaenorol:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae,
Pencoed,
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203
E-bost: ask@ombudsman.wales

Eich Gwybodaeth Bersonol

Bydd Ffilm Cymru Wales yn ymdrechu i gadw pob cwyn yn gyfrinachol. Fodd bynnag, efallai y bydd angen datgelu rhywfaint o wybodaeth i ymchwilio i'r materion a godwyd gennych. Yn ogystal, yn unol â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000, efallai y bydd yn ofynnol i Ffilm Cymru Wales ryddhau gwybodaeth os gwneir cais am hynny. Gellir cael rhagor o wybodaeth am Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 gan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

Cyfleoedd Cyfartal

Mae Ffilm Cymru Wales wedi ymrwymo i sicrhau cyfleoedd cyfartal i bawb ac yn cymryd cwynion am wahaniaethu o ddifrif. Defnyddir unrhyw gwynion o'r math hwn i lywio ac adolygu polisïau a gweithdrefnau Ffilm Cymru Wales, gan sicrhau fod pawb yn cael eu trin yn deg.

ffilm CYMRU WALES