

TREFN GWYNO

Yr ydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth cyfreithiol o safon i'n cleientiaid i gyd. O ganlyniad, y mae'n hanfodol, os oes rhywbeth yn mynd o'i le neu os yw'r cleient yn credu fod rheswm i gwyno, fod gennym drefn effeithlon i asesu a chywiro unrhyw broblem. Drwy wneud hynny, yr ydym yn gobeithio cynnal y safonau yr ydym wedi'u gosod a'u gwella drwy ddysgu o'r hyn sydd wedi mynd o'i le a'r adborth yr ydym yn ei dderbyn oddi wrth ein cleientiaid.

Y Drefn

Er nad yn hanfodol, os ydych yn gwneud cwyn fe fyddai o gymorth i ni pe baech yn gwneud hynny yn ysgrifenedig. Mae hyn yn sicrhau ein bod yn deall yn union beth yw natur y gwyn. Os nad ydych yn dymuno gwneud hynny, gallwch drefnu apwyntiad neu roi'r manylion dros y ffon ac fe fyddwn ni wedyn yn cymryd y manylion gennych.

Unwaith yr ydym wedi derbyn cwyn fe fyddwn yn cymryd y camau canlynol:

1. Fe fyddwn yn cofrestru eich cwyn yn ein Cofrestr (ar gyfer pwrpasau mointro ac ar gyfer darparu gwybodaeth rheolaethol).

Amseriad: o fewn 2 ddiwrnod gwaith o dderbyn y gwyn.

2. Fe fyddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn, egluro beth yw ein dealltwriaeth ni o'r gwyn ac yn gofyn, ble bo'r angen, eich cadarnhad chi ein bod wedi deall natur y gwyn. Efallai hefyd bydd angen ymofyn rhagor o fanylion gennych. Byddwn hefyd yn cadarnhau pwy fydd yn delio gyda'ch cwyn.

Amseriad: o fewn 3 diwrnod gwaith o dderbyn y gwyn.

3. Fe fyddwn wedyn yn ymchwilio i mewn i'r mater. Gall hyn olygu ein bod yn cymryd un neu ragor o'r camau canlynol:

- a) Gofyn i'r person a fu'n delio gyda'ch mater baratoi ymateb i'ch cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith.

Amseriad: o fewn 1 diwrnod gwaith.

- b) Byddwn wedyn yn archwilio yr ymateb a'r ffeil a'u cymharu yn erbyn eich cwyn ac, os oes angen, siarad gyda'r person fu'n ymdrin â'ch ffeil.

Amseriad: o fewn 3 diwrnod gwaith o dderbyn yr ymateb a'r ffeil.

- c) Fe fydd partner y cwmni sydd yn ymdrin â gofal cleientiaid yn ystyried eich cwyn yng ngolau y ffeil ac ymateb y person a fu'n ymdrin â'r mater ar eich rhan.

Amseriad: o fewn 7 diwrnod.

4. Bydd ein partner gofal cleient wedyn yn ysgrifennu atoch gyda ymateb manwl a cewch eich gwahodd i gyfarfod gyda ni i drafod a, gobeithio, datrys eich cwyn.

Amseriad: o fewn 3 diwrnod pellach.

5. Os oes cyfarfod yn digwydd byddwn yn ysgrifennu atoch i gadarnhau yr hyn a ddigwyddodd ac yn manylu ar unrhyw ddatrysiad.

Amseriad: o fewn 2 ddiwrnod gwaith o'r cyfarfod.

6. Os nad ydych yn dymuno mynychu cyfarfod neu os yw hynny yn anghyfleus i chi am unrhyw reswm yna fe wnawn ysgrifennu atoch i eto er mwyn ceisio datrys y gwyn.

Amseriad: o fewn 5 diwrnod o'r cynnig o gyfarfod yn cael ei wrthod.

7. Os, yn ystod cyfarfod neu o'ch hymateb ysgrifenedig i'n adroddiad ffurfiol manwl, yr ydych yn parhau i fod yn anhapus gyda ein barn a sut yr ydym yn bwriadu datrys eich cwyn, fe wnawn drefnu i'r penderfyniad gael ei adolygu. Gall hyn ddigwydd mewn un o'r ffyrdd canlynol:

- a) Adolygiad gan y partner gofal cleientau gan adolygu y modd y bu i ni ddelio â'r gwyn a'ch rhesymau am fod yn anhapus gyda'n penderfyniad.

Amseriad: o fewn 5 diwrnod gwaith.

- b) Drwy drefnu i berson arall o fewn y Cwmni nad yw'n gysylltiedig gyda'r gwyn i adolygu y modd y bu i ni ddelio gyda'r gwyn a'r penderfyniad a wnaed.

Amseriad: o fewn 10 diwrnod gwaith.

- c) Drwy ofyn i'n cymdeithas cyfreithiwr lleol neu gwmni arall o gyfreithiwr i adolygu y modd y bu i ni ddelio gyda'ch cwyn a'r penderfyniad a wnaed (os ydynt yn fodlon gwneud hynny).

Amseriad: o fewn 10 diwrnod gwaith.

8. Wedi'r adolygiad ddigwydd fe fyddwn yn eich hysbsu o'r canlyniad. Bydd yr hysbysiad yma yn gadael i chi wybod canlyniad yr adolygiad, y modd y bu i ni ddelio gyda'r gwyn a'n penderfyniad parthed y mater.

Amseriad: o fewn 5 diwrnod gwaith o gwblhau yr adolygiad.

9. Os ydych yn parhau i fod yn anhapus ar ddiwedd ein drefn gwyno yna mae ganddoch ryddid i gysylltu a'r Ombwdsmon Cyfriethiol ar yr amod eich bod yn unigolyn, yn gynrychiolydd personol o berson ymadawedig, yn fenter meicro (gyda llai na 10 o weithwyr cyflogedig gyda trosiant blynyddol neu asedau gwerth llai na 2 miliwn euro), yn achos da neu yn glwb/gymdeithas gyda incmwn blynyddol o lai na 1 miliwn neu yn ymddiriedolwr o ymddiriedolaeth gyda asedau gwerth llai na 1 miliwn. Y mae'r Ombwdsman Cyfreithiol yn broses datrys anghydfod amgen ac mae'n rhaid i gwmnïau cyfreithwyr gydymffurfio a'u gofynion. Gall yr Ombwdsman Cyfreithiol ymchwilo i mewn i gwynion hyd at 6 mlynedd o'r dyddiad y digwyddod y broblem neu o fewn 3 blynedd i'r dyddiad y dylai rhywun fod wedi dod yn ymwybodol o'r broblem. Os ydym yn anfon ymateb ysgrifenedig terfynol i'ch cwyn i chi o fewn 8 wythnos o'i dderbyn yna mae'r cyfyngiad amser i chi gyfeirio'r mater at yr Ombwdsman Cyfreithiol yn cael ei gyfyngu i 6 mis o ddyddiad yr ymateb terfynol hwnnw. Pe baech yn dymuno cael rhagor o wybodaeth am yr Ombwdsman Cyfreithiol yna y mae'r manylion cyswllt fel a ganlyn:

- Ymweld â www.legalombudsman.org.uk
- Galw 03005550333 rhwng 9.00 a.m. a 5.00 p.m. (gall bod cost am wneud yr alwad)
- Ar gyfer galwadau minicom dylid galw 03005551777
- Eboest enquiries@ombudsman.org.uk
- Cyfeiriad post: Legal Ombudsman, PO Box 6806, Wolverhampton, WV1 9WJ

Y mae cyrff eraill sydd yn gallu ymchwilio i mewn i gwynion am wasanaethau Cyfreithiol, pe bae chi a'r cwmni yma yn dymuno defnyddio cynllun o'r fath ar ddiwedd ein proses gwyno mewnol. Y mae'r rhain yn darparu gwasanaethau datrys anghydfod amgen. O dan ddarpariaethau Cyfarwyddeb yr EU ar Broses Datrys Anghydfod

Defnyddiwr i ddefnyddio'r broses byddai'n rhaid i chi fod yn ddefnyddiwr; hynny ydi, yn unigolyn yn gweithredu ar gyfer pwrpasau sydd yn gyfangwbl neu yn bennaf y tu allan i'ch masnach, busnes, crefft neu broffesiwn.