

TREFN GWYNO

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth cyfreithiol o safon i'n holl cleientiaid. O ganlyniad, mae'n hanfodol, pan aiff rhywbeth o'i le neu pan fydd unrhyw gleient yn credu bod ganddynt reswm i gwyno, bod gennym weithdrefnau effeithiol i helpu i ddatrys y broblem yn gyflawn ac yn gynnar. Dim ond trwy wneud hynny y gallwn obeithio cynnal y safonau ansawdd yr ydym wedi'u gosod, a'u gwella trwy ddysgu o'r hyn a allai fod wedi mynd o'i le a'r hyn y mae ein cleientiaid yn ei ddweud wrthym.

Y Drefn

Er nad yw'n hanfodol, wrth wneud eich cwyn byddai'n ddefnyddiol i ni pe gallech ddarparu manylion eich pryderon yn ysgrifenedig (os nad ydych wedi gwneud hynny eisoes). Os byddai'n well gennych beidio â gofod gwneud hyn, trefnwch i'n gweld a byddwn yn falch o gymryd y manylion gennych.

I gofrestru cwyn ysgrifennwch at Mr Sion Wyn Hughes yn:

Tudur Owen Roberts Glynne and Co
Moreia
South Penrallt
Caernarfon
Gwynedd
LL55 1NS

Neu ebostiwch:

caernarfon@torglaw.co.uk

Beth fydd yn digwydd nesaf

1. Byddwn yn cofrestru eich cwyn ar ein Cofrestr (at ddibenion monitro a gwybodaeth reoli).

Amserlen: O fewn 2 diwrnod i dderbyn cwyn.

2. Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn, yn nodi ein dealltwriaeth ohoni ac yn gofyn am eich cadarnhad neu'n ceisio cael unrhyw eglurhad angenrheidiol. Byddwn hefyd yn cadarnhau pwy fydd yn delio â'ch cwyn.

Amserlen: O fewn 3 diwrnod i dderbyn cwyn.

3. Yna byddwn yn dechrau ymchwilio i'ch cwyn. Gall hyn gynnwys un neu fwy o'r camau canlynol:

- a) Byddwn yn gofyn i'r gweithiwr achos a weithredodd ar eich rhan i ddarparu ymateb i'ch cwyn o fewn 5 diwrnod.

Amserlen: O fewn un diwrnod

- b) Yna byddwn yn archwilio'r ymateb a'r ffeil yn erbyn eich cwyn ac, os oes angen, yn siarad â'r gweithiwr achos.

Amserlen: O fewn 3 diwrnod i dderbyn yr ymateb a'r ffeil

- c) Bydd partner gofal cleient y cwmni yn ystyried eich cwyn yng ngoleuni'r hyn y mae'r ffeil yn ei ddatgelu ac ymateb y gweithiwr achos.

Amserlen: O fewn 7 diwrnod

4. Bydd partner gofal cleient y cwmni wedyn yn ysgrifennu atoch gydag ymateb manwl ac yn eich gwahodd i gwrdd â ni i drafod a gobeithio datrys eich cwyn.

Amserlen: O fewn 3 diwrnod arall

5. Os bydd cyfarfod rhyngom yn cael ei gynnal byddwn yn ysgrifennu atoch i gadarnhau beth ddigwyddodd ac i fanylu ar unrhyw ddatrysiad y cytunwyd arno.

Amserlen: O fewn 2 ddiwrnod o'r cyfarfod

6. Os caiff cyfarfod ei wrthod neu os yw am ryw reswm yn anymarferol, byddwn yn ysgrifennu atoch eto mewn ymdrech i ddatrys y gŵyn i'n boddhad cilyddol.

Amserlen: O fewn 5 diwrnod i'r cyfarfod gael ei wrthod

7. Os, mewn cyfarfod neu o'ch ateb ysgrifenedig i'n hymateb ysgrifenedig manwl, rydych yn dal yn anfodlon â'r hyn a ddywedwyd gennym a sut yr ydym yn bwriadu datrys eich cwyn, byddwn yn trefnu i'n penderfyniad gael ei adolygu. Gall hyn ddigwydd mewn un o'r ffyrdd canlynol: -

- a) Ein hadolygiad ein hunain o'r modd yr ymdriniwyd â'ch cwyn a pham eich bod yn anfodlon â'n penderfyniad

Amserlen: O fewn 5 diwrnod

- b) Trwy drefnu i rywun arall yn y cwmni, nad oes ganddynt unrhyw gysylltiad o gwbl â'r gŵyn, adolygu sut yr ymdriniwyd â hi a'r penderfyniad a wnaed.

Amserlen: O fewn 10 diwrnod

- c) Trwy ofyn i'n cymdeithas gyfreithwyr leol neu gwmni cyfreithwyr lleol arall adolygu'r ffordd yr ydym wedi ymdrin â'ch cwyn, a'r penderfyniad yn ei chylch (os ydynt yn fodlon gwneud hyn).

Amserlen: O fewn 10 diwrnod

8. Ar ôl i'r adolygiad gael ei gynnal fe'ch hysbysir o'r canlyniad. Bydd hwn yn adolygu ein hymdriniaeth gychwynnol o'r gŵyn a'n penderfyniad arni.

Amserlen: O fewn 5 diwrnod i ddiwedd yr adolygiad.

- 9 Os byddwch yn parhau i fod yn anfodlon ar ddiwedd ein proses gwyno, yna byddech yn rhydd i gysylltu ag Ombwdsmon y Gyfraith, ar yr amod eich bod yn unigolyn, yn gynrychiolydd personol person sydd wedi marw, yn "micro-fenter" (gyda llai na 10 o weithwyr a throsiant blynyddol neu asedau heb fod yn fwy na 2,000,000 Ewro), elusen neu glwb/cymdeithas gydag incwm blynyddol heb fod yn fwy nag £1 miliwn, neu ymddiriedolwr ymddiriedolaeth ag asedau nad yw'n fwy na £1 miliwn. [Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn disgwyl i gwynion gael eu gwneud iddo o fewn blwyddyn i ddyddiad y weithred neu anwaith yr ydych yn pryderu yn ei gylch neu o fewn blwyddyn i chi sylweddoli bod pryder.](#) Fodd bynnag, os byddwn yn anfon ymateb ysgrifenedig terfynol i'ch cwyn o fewn wyth wythnos i'w chael, y terfyn amser i chi gyfeirio'r mater at yr Ombwdsmon Cyfreithiol fyddai chwe mis o ddyddiad yr ymateb terfynol hwnnw.

Os hoffech ragor o wybodaeth am yr Ombwdsmon Cyfreithiol, mae eu manylion cyswllt fel a ganlyn:-

- Ewch i www.legalombudsman.org.uk
- Ffoniwch 0300 555 0333 rhwng 8.30am a 5.30pm (ni fydd galwadau i rifau 03 yn costio mwy na galwadau i rifau daearyddol cenedlaethol (yn dechrau 01 neu 02) o ffonau symudol a ffonau llinell tir. Caiff galwadau eu recordio a gellir eu defnyddio at ddibenion hyfforddi a monitro.)
- Ar gyfer minicom ffoniwch 0300 555 1777
- Ebost: enquiries@legalombudsman.org.uk
- Cyfeiriad Post: Legal Ombudsman, PO Box 6167, Slough, SL1 0EH

Mae cyrff datrys cwynion amgen hefyd yn bodoli ac yn gymwys i ymdrin â chwynion am wasanaethau cyfreithiol, pe byddech chi a'n cwmni yn dymuno defnyddio cynllun o'r fath ar ddiwedd ein proses gwyno fewnol. Maent yn darparu gwasanaethau Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau (ADR). O dan ddarpariaethau Cyfarwyddeb yr UE ar Ddatrys Anghydfod Amgen gan Ddefnyddwyr, i ddilyn y broses hon byddai'n rhaid i chi fod yn "ddefnyddiwr", sef unigolyn sy'n gweithredu at ddibenion sydd yn gyfan gwbl neu'n bennaf y tu allan i'ch masnach, busnes, crefft neu broffesiwn.

Os oes gennych unrhyw bryderon am ein hymddygiad neu ymddygiad gallwch gysylltu â'r Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr fel a ganlyn:

- Ewch i: www.sra.org.uk
- Ffoniwch 0370 6062555 rhwng 8.00am a 6.00pm dydd Llun, dydd Mercher, dydd Iau a dydd Gwener a rhwng 9.30am a 6.00pm dydd Mawrth.
- Ebst: report@sra.org.uk
- Cyfeiriad Post: SRA, The Cube, 199 Wharfside Street, Birmingham, B1 1RN

Wedi'i ddiweddarau Ebrill 2023