Solicitors Regulation Authority

Cwynion am ein gwasanaeth

English [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/complaints-service/] Cymraeg

Diweddarwyd ddiwethaf 20 Mawrth 2024

Rydym wedi ymrwymo i gynnig gwasanaeth o safon uchel ac i drin pawb yn deg ac yn gyfartal. Rydym yn deall na fyddwn yn llwyddo bob amser, a byddwn yn ymateb i unrhyw bryderon sydd gennych chi. Byddwn yn gwneud ein gorau i ddatrys eich cwyn yn gyflym ac yn effeithlon.

Pa gwynion allwch chi ddelio â nhw?

Gallwn ddelio â chwynion am ein gwasanaeth, er enghraifft os byddwch yn teimlo nad ydym wedi'ch trin yn deg, neu ein bod wedi cymryd gormod o amser i ddelio â'ch achos. Dylech wneud eich cwyn gynted â phosib ar ôl i'r broblem ddod i'r amlwg – ni fyddwn yn ystyried cwynion a gyflwynir dros chwe mis yn ddiweddarach oni bai fod rheswm da dros yr oedi.

Ni fyddwn yn gallu newid penderfyniadau ffurfiol rydym wedi'u gwneud ynghylch eich achos drwy ein polisi cwynion – yr unig ffordd o wneud hynny yw drwy unrhyw hawl i apelio. Fodd bynnag, os oedd methiannau sylweddol o ran y ffordd y gwnaethom ddelio â'ch achos, mae'n bosib y byddwn yn ailystyried ein penderfyniad.

Sut mae cwyno?

Gallwch wneud eich cwyn ar-lein [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/complaints/cymraeg/Gwneud-cwyn-am-yr-Awdurdod-Rheolei-Cyfreithwyr], yn ysgrifenedig neu drwy siarad â'r person rydych chi wedi bod yn delio ag ef, ei reolwr neu'r Tîm Cwynion canolog [#complaintsteam].

I'n helpu ni i wneud yn siŵr ein bod wedi deall eich cwyn ac nad ydym wedi methu dim byd, rhowch y wybodaeth ganlynol i ni:

- eich enw llawn, eich manylion cyswllt ac unrhyw gyfeirnod sydd gennych ar gyfer yr achos;
- beth rydym wedi'i wneud o'i le yn eich barn chi; a
- beth ddylem ni ei wneud i unioni'r sefyllfa yn eich barn chi.

Os bydd angen help arnoch chi i wneud eich cwyn, byddwn yn gwneud ein gorau glas i'ch helpu.

Darllenwch hefyd ein polisi ar reoli ymddygiad afresymol tuag at staff yr Awdurdod Rheolei Cyfreithwyrf [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/complaints-service/cymraeg/polisi-ar-reoli-ymddygiad-afresymol/] .

Sut byddwch chi'n delio â'r gŵyn?

Cam 1

Yn y rhan fwyaf o achosion, y person rydych wedi bod yn delio ag ef neu ei reolwr yw'r person gorau i gael ymateb cyflym i'ch cwyn. Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn pum diwrnod gwaith, a bydd yr adran rydych wedi bod yn delio â hi yn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith i gydnabod eich cwyn. Efallai y byddwn yn gallu delio â'r mater mewn galwad ffôn, neu efallai y bydd angen i ni gynnal adolygiad manwl o'ch achos. Ym mhob achos, byddwn yn ysgrifennu atoch i roi gwybod i chi beth yw canlyniad eich cwyn, ac i roi cyfle i chi ofyn i'n Tîm Cwynion adolygu'ch cwyn os ydych chi'n anfodlon â'r canlyniad.

Cam 2

Bydd y Tîm Cwynion yn cydnabod eich cwyn o fewn pum diwrnod gwaith. Mae'n bosib na fydd yn ymateb i'ch cwyn am hyd at 20 diwrnod gwaith o'r dyddiad cydnabod.

Mewn rhai achosion, mae'n bosib y bydd yr adran rydych wedi bod yn delio â hi yn trosglwyddo'ch cwyn yn uniongyrchol i'r Tîm Cwynion. (Os bydd yn gwneud hynny, byddwch yn cael gwybod pam).

Beth fydd yn digwydd os bydd fy nghwyn yn cael ei chyfiawnhau?

Os bydd eich cwyn yn cael ei chyfiawnhau, byddwn yn ymddiheuro wrthych chi ac yn egluro beth aeth o'i le a sut rydym yn bwriadu unioni'r sefyllfa. Byddwn yn dysgu o'n camgymeriadau, ac yn gwella ein ffordd o weithio.

Beth os byddaf yn anfodlon ag ymateb y Tîm Cwynion?

Os byddwch chi'n dal yn anfodlon â'n hymateb, gallwch ofyn i'r adolygydd annibynnol adolygu'ch cwyn. Mae'r adolygydd hwn yn annibynnol arnom ni, a gallwch ddweud wrthym eich bod am gyfeirio'ch cwyn. Rhaid i chi wneud hynny o fewn 15 diwrnod gwaith i'r dyddiad y cawsoch chi ymateb y Tîm Cwynion.

Bydd rhaid i ni gwblhau holl gamau'r drefn gwyno cyn y gall yr adolygydd annibynnol ymchwilio i'ch cwyn. Mae ganddo amodau penodol ar gyfer derbyn cwyn, a bydd yn ystyried y canlynol, ymysg pethau eraill, wrth benderfynu a ddylid cynnal adolygiad llawn:

Solicitors Regulation Authority

- a ydym eisoes wedi delio â'ch cwyn yn llawn ac wedi ymateb yn briodol;
- a fyddai'n afresymol cynnal adolygiad llawn, er enghraifft os yw'r gŵyn yn un gymharol fach; neu
- a oes cyfle i chi ac i ninnau ddatrys y gŵyn gyda'n gilydd.

Sut mae cysylltu â Thîm Cwynion yr Awdurdod Rheolei Cyfreithwyr?

Cysylltwch â Thîm Cwynion yr Awdurdod Rheolei Cyfreithwyr [https://higher-rights.sra.org.uk/contact-us] i wneud cwyn am y gwasanaeth rydych wedi'i gael gan yr Awdurdod.

Sut mae cysylltu â'r Adolygydd Annibynnol?

Drwy'r post:

The Ombudsman Service Ltd
PO Box 1272
Warrington
WA4 9RP

Dros y ffôn: 0333 3001336

Dros e-bost:sra@ombudsman-services.org [mailto:sra@ombudsman-services.org]

Os hoffech chi weld y dudalen hon mewn print bras neu fersiwn Braille, cysylltwch â ni [https://higher-rights.sra.org.uk/contact-us] .