Solicitors Regulation Authority

# Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym

English [https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/who-we-are/expect-from-us/]
Cymraeg

30 Gorffennaf 2019

Lawrlwythwch Siarter Ymgysylltu Cyhoeddus yr (PDF 6 tudalen, 454KB) [https://higher-rights.sra.org.uk/globalassets/documents/consumers/welsh-public-engagement-charter.pdf]

Yma rydym yn nodi sut y byddwn yn cydweithio â chi ac yn gwrando ar eich barn neu'ch pryderon. Rydym yn esbonio'r hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym, p'un a ydych mewn cysylltiad â ni'n uniongyrchol ynteu'n cael eich cynrychioli gan sefydliad cymorth i ddefnyddwyr neu sefydliad eiriolaeth. Ein henw ni ar hyn yw ein "**Siarter Ymgysylltu Cyhoeddus**".

Anelwn at drin pawb yn deg a chyfartal, gan sicrhau ein bod yn deall eich anghenion.

# Pwy ydyn ni a beth yw'n gwaith

Ni yw'r rheoleiddiwr i gyfreithwyr a'r mwyafrif o ffyrmiau cyfraith Cymru a Lloegr. Rydym yn gweithio er budd y cyhoedd, gan oruchwylio cyfreithwyr a ffyrmiau cyfraith. Mae hynny'n golygu ein bod ni:

- yn gweithio i sicrhau bod cyfreithwyr yn dilyn ein rheolau ac yn cyrraedd ein safonau uchel
- yn amddiffyn pobl pan fyddan nhw'n defnyddio cyfreithiwr neu ffyrm gyfraith:
    1. camu i mewn pan aiff rhywbeth o'i le gyda chyfreithiwr neu ffyrm gyfraith
    2. rhoi iawndal i bobl sydd wedi colli arian o dan amgylchiadau penodol
- yn gweithio i sicrhau bod gwasanaethau cyfreithiol yn hwylus a fforddiadwy.

### Gallwch chi

- wirio a yw cyfreithiwr neu ffyrm gyfraith yn cael eu rheoleiddio gennym, [https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/using-solicitor/law-firm-search] i'ch helpu i wneud y dewis cywir wrth ddefnyddio gwasanaethau cyfreithiol
- rhoi gwybod inni am fater [https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/problems/report-solicitor/] neu bryder ynglŷn ag ymddygiad cyfreithiwr neu ffyrm

- gwneud cais i'n Cronfa Iawndal [https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/problems/claim-papers/] os cawsoch golled ariannol o ganlyniad i anonestrwydd cyfreithiwr
- dod o hyd i wybodaeth am dwyll [https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/scam-alerts/scam-alerts] lle mae pobl yn cymryd arnyn nhw eu bod yn gyfreithwyr
- rhoi'ch barn inni [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/consultations/] am unrhyw newid rydyn ni'n ystyried ei wneud.

## Byddwn yn agored ac atebol ynghylch

- yr hyn y gallwn ei wneud ichi
- yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym
- sut y gwnaethom ein penderfyniadau ar ddisgyblaeth a pholisi
- beth i'w wneud os na fyddwch yn fodlon ar unrhyw elfen o sut rydyn ni wedi ymdrin â chi neu unrhyw benderfyniad a wnaethom.

## Byddwn mor gynhwysol â phosibl

- drwy ddarparu gwybodaeth hwylus mewn iaith glir
- drwy gynnig amryw o ffyrdd gwahanol ichi gysylltu â ni
- drwy gydweithio â chi, lle bynnag y bo modd, yn y ffordd sy'n fwyaf addas i chi.

## Ein nodau ni yw

### 1. Rhoi gwasanaeth cwsmeriaid o safon ichi pryd bynnag y byddwch yn cysylltu â ni. Fe fyddwn:

- yn gwrando arnoch
- yn broffesiynol a chwrtais
- yn dod yn ôl atoch pryd y dywedwn ni
- yn gweithredu'n deg, gan drin pawb yn gyfartal, heb wahaniaethu anghyfreithlon
- yn ymateb i'ch anghenion unigol, a sicrhau bod ein gwasanaethau'n hwylus
- yn gofalu am eich data fel y disgwyliech, a chadw'ch gwybodaeth yn gyfrinachol.

### 2. Wrth ymgynghori â chi ynghylch newidiadau a allai effeithio arnoch, fe fyddwn:

- yn nodi'n glir y rhesymau am unrhyw newid arfaethedig, sut gallen nhw effeithio ar bobl, a'r rhesymau pam rydyn ni'n gofyn eich barn chi
- yn rhoi digon o amser i bobl ymateb neu leisio barn
- yn sicrhau bod yr ystod ehangaf posibl o leisiau a sylwadau'n cael eu clywed, gan gynnwys y rhai a allai fod yn absennol fel arall, megis y rhai sy'n eu cael eu hunain mewn sefyllfa fregus

- yn defnyddio amryw o ffyrdd gwahanol i glywed y sylwadau hyn, yn uniongyrchol gan unigolion a thrwy sefydliadau cymorth i ddefnyddwyr a sefydliadau eiriolaeth
- yn gwrando, yn ystyried yr hyn y mae pobl yn ei ddweud, ac yn newid ein ffyrdd o weithio os dyna'r peth cywir i'w wneud
- yn gadael i bobl wybod sut mae eu barn wedi newid ein syniadau ni
- yn gwerthuso beth sy'n gweithio neu beidio, gan sicrhau ein bod yn gweithredu ar y gwersi.

**3. Sicrhau bod pawb yn yr SRA, a'r rhai rydyn ni'n gweithio gyda nhw, yn cydnabod ac yn hybu pwysigrwydd gweithio fel hyn.**

# Gwybodaeth ddefnyddiol

## Polisïau a thaflenni gwybodaeth llawn

Pa wybodaeth sydd gennym am gyfreithwyr a ffyrmiau [https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/using-solicitor/law-firm-search] , a sut i wirio'u cofnod [https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/solicitor-check/] .

Sut i roi gwybod am broblem gyda chyfreithiwr [https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/problems/report-solicitor/#legal-ombudsman] - gan gynnwys manylion am pa bryd y gallwn ni helpu neu beidio, a phryd y gallai'r Ombwdsmon Cyfreithiol helpu yn lle hynny.

Canllawiau ar wneud penderfyniadau [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/decision-making/procedures/] – sut rydym yn gwneud penderfyniadau pan fyddwn yn ymchwilio i bryderon am gyfreithwyr neu ffyrmiau cyfraith.

Gwneud taliadau o'n cronfa iawndal [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/decision-making/guidance/consumer-payments-compensation-fund/] – manylion ynghylch pa bryd y gallwch wneud cais i'n cronfa iawndal, a beth i'w ddisgwyl.

Sut rydym yn delio â'ch pryder amdanon ni [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/complaints-service/] – sut i gwyno am y gwasanaeth rydym wedi'i roi ichi, a'n siarter cwynion [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/complaints-service/complaints-charter/] .

Sut rydym yn ymgynghori [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/consultations/consultation-approach/] ar newid polisi neu newid gweithredol – sut rydym yn siarad ac yn  gwrando ar bobl cyn inni wneud newidiadau i'r ffordd rydym yn gweithio.

Mae ein polisïau ynghylch Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/equality-diversity/diversity-policies/] yn cynnwys manylion am addasiadau rhesymol [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/equality-diversity/diversity-policies/policy/reasonable-adjustment-policy/] - sut rydym yn ei gwneud yn haws ichi gysylltu â ni, er enghraifft os oes gennych anabledd neu broblem iechyd, a'n datganiad polisi cynhwysiant traws [https://higher-

rights.sra.org.uk/sra/equality-diversity/diversity-policies/policy/trans-inclusion/] sy'n nodi'n hymagwedd at drin pawb ag urddas a pharch.

Ein polisi ar ddefnyddio ieithoedd heblaw Saesneg [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/contact-us/difficulties-english/] , gan gynnwys Cymraeg, a manylion am wasanaethau cyfieithu sydd ar gael.

Prosesu data yn deg [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/how-we-work/fair-processing] – beth i'w ddisgwyl pan fyddwn yn casglu'ch gwybodaeth bersonol.

Cynllun cyhoeddi [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/how-we-work/privacy-data-information/disclosure-policy/publication/] – pa fath o wybodaeth rydyn ni'n ei chyhoeddi.

Cod tryloywder [https://higher-rights.sra.org.uk/sra/how-we-work/privacy-data-information/disclosure-policy/transparency/] – sut rydyn ni'n mynd ati i fod mor agored ag y bo modd am yr hyn a wnawn.