Polisi Cwynion
Parry Davies Clwyd Jones & Lloyd LLP

1 Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth cyfreithiol o ansawdd uchel.

2 Rydym yn cydnabod efallai na fyddwn bob amser yn ei gael yn iawn, felly os oes rhywbeth wedi mynd o'i le, gan gynnwys mewn perthynas â'n costau, mae angen i chi ddweud wrthym. Bydd hyn yn ein helpu i wella ein safonau gwasanaeth.

3 Sut mae gwneud cwyn?

3.1 Gallwch gysylltu â ni yn ysgrifenedig (trwy lythyr neu e-bost) neu dros y ffôn.

3.2 Yn y lle cyntaf, efallai y byddai'n ddefnyddiol cysylltu â'r person sy'n gweithio ar eich achos i drafod eich pryderon a byddwn yn gwneud ein gorau i ddatrys unrhyw faterion. Os nad ydych yn teimlo y gallwch drafod eich pryderon gyda nhw, cysylltwch â'r person sy'n gyfrifol am oruchwylio eich mater yn gyffredinol, a fydd yn cael ei enwi yn y llythyr gofal cleient a anfonwyd atoch ar ddechrau'ch mater.

3.3 Os nad ydych yn teimlo y gallwch godi eich pryderon gyda'r naill na'r llall o'r bobl hyn, neu os ydych yn anfodlon â'u hymateb, cyfeiriwch eich cwyn at ein Partner Cwynion sydd â chyfrifoldeb cyffredinol am gwynion.

3.4 Er mwyn ein helpu i ddeall eich cwyn, ac er mwyn i ni beidio â cholli dim, dywedwch wrthym:

3.4.1 eich new llawn a'ch manylion cyswllt;

3.4.2 yr hyn y credwch i ni ei gael yn anghywir;

3.4.3 sut yr hoffech i'ch cwyn gael ei datrys; a

3.4.4 cyfeirnod eich ffeil (os ydych yn ei wybod).

3.5 Os oes angen unrhyw help arnoch i wneud eich cwyn byddwn yn ceisio eich helpu.

4 Sut byddwch chi'n delio â'm cwyn?

4.1 Byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod gwaith yn cydnabod eich cwyn, gan amgáu copi o'r polisi hwn.

4.2 Byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn. Bydd hyn fel arfer yn cynnwys:

4.2.1 adolygu eich cwyn;

4.2.2 adolygu eich ffeil(iau) a dogfennau perthnasol eraill; a

4.2.3 cysylltu â'r person a ddeliodd â'ch mater.

4.3 Efallai y bydd angen i ni hefyd ofyn i chi am ragor o wybodaeth neu ddogfennau. Os felly, byddwn yn gofyn i chi ddarparu'r wybodaeth o fewn cyfnod penodol o amser.

4.4 Byddwn yn eich diweddaru ar gynnydd eich cwyn ar adegau priodol.

4.5 Gallwn hefyd, os yn briodol, eich gwahodd i gyfarfod i drafod eich cwyn. Nid oes rhaid i chi fynychu os nad ydych yn dymuno neu os na allwch wneud hynny. Byddwn yn hapus i drafod y mater gyda chi dros y ffôn neu gynhadledd fideo.

4.6 Byddwn yn ysgrifennu atoch ar ddiwedd ein hymchwiliad i ddweud wrthych beth rydym wedi'i wneud a beth rydym yn bwriadu ei wneud i ddatrys eich cwyn. Lle bo modd, byddwn yn ceisio gwneud hyn o fewn 21 diwrnod i ddyddiad ein llythyr cydnabod.

5 Beth i'w wneud os na allwn ddatrys eich cwyn

5.1 Gall Ombwdsmon y Gyfraith eich helpu os na allwn ddatrys eich cwyn ein hunain. Byddant yn edrych ar eich cwyn yn annibynnol ac ni fydd yn effeithio ar sut yr ydym yn ymdrin â'ch mater.

NEU

5.2 Mae gennym wyth wythnos i ystyried eich cwyn. Os nad ydym wedi datrys hyn, mae'n bosibl y byddwch yn gallu cwyno i'r Ombwdsmon Cyfreithiol o fewn yr amser hwn. Mae hyn yn berthnasol os ydych yn unigolyn, yn fusnes gyda llai na 10 o weithwyr a throsiant neu asedau heb fod yn fwy na throthwy penodol, yn elusen neu'n ymddiriedolaeth ag incwm net o lai na £1m, neu os ydych yn dod o fewn categorïau penodol eraill (gallwch gael rhagor o wybodaeth gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol - www.legalombudsman.org.uk). Bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn edrych ar eich cwyn yn annibynnol ac ni fydd yn effeithio ar y ffordd yr ydym yn ymdrin â'ch mater.

5.3 Cyn derbyn cwyn i ymchwilio iddi, bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn gwirio eich bod wedi ceisio datrys eich cwyn gyda ni yn gyntaf. Os ydych, yna mae'n rhaid i chi fynd â'ch cwyn at yr Ombwdsmon Cyfreithiol:

5.3.1 o fewn chwe mis i dderbyn ymateb terfynol i'ch cwyn; a

5.3.2 dim mwy na blwyddyn o ddyddiad y weithred neu'r anwaith y cwynir amdano; neu

5.3.3 dim mwy na blwyddyn o'r dyddiad y dylech fod wedi gwybod yn rhesymol bod achos i gwyno.

5.4 Os hoffech ragor o wybodaeth am yr Ombwdsmon Cyfreithiol, cysylltwch â nhw.

Manylion cyswllt

Ymwelwch â: www.legalombudsman.org.uk

Ffoniwch: 0300 555 0333 rhwng 10.00 a 16.00

E-bostiwch: enquiries@legalombudsman.org.uk

Legal Ombudsman PO Box 6806, Wolverhampton, WV1 9WJ

6 Beth i'w wneud os ydych yn anhapus â'n hymddygiad

6.1 Gall yr Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr helpu os ydych yn pryderu am ein hymddygiad. Gallai hyn fod ar gyfer pethau fel anonestrwydd, cymryd neu golli eich arian neu eich trin yn annheg oherwydd eich oedran, anabledd neu nodwedd arall.

6.2 Ymwelwch â'u gwefan i weld sut y gallwch godi'ch pryderon gyda'r Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr.

7 Beth fydd yn ei gostio?

7.1 Ni fyddwn yn codi tâl arnoch am drin eich cwyn.

7.2 Sylwch, os ydym wedi cyhoeddi bil am waith a wnaed ar y mater, a'r cyfan neu ran o'r bil heb ei dalu, efallai y bydd gennym hawl i godi llog ar y swm sy'n ddyledus. Esbonnir hyn yn ein Telerau Busnes.

7.3 Mae gwasanaeth Ombwdsmon y Gyfraith yn rhad ac am ddim.