



## POLISI A GWEITHDREFN GWYNO LLEWELLYN-JONES

**Diweddarwyd y Polisi a'r Weithdrefn hon ym Mai 2024. Fe'i diweddarwyd i sicrhau ei bod yn cydymffurfio gyda**

- Safonau a Rheoliadau SRA, Cod Ymddygiad
- Rheolau cyfredol y Cynllun Ombwdsmon Cyfreithiol
- Gofynion Yswiriant Indemniad Proffesiynol
- Gofynion LAA ar gyfer contractau sifil

*Deunydd Cyfarwyddyd*

Pwyswch CTRL + cliciwch i ddilyn y ddolen ar gyfer gwefan yr Ombwdsmon Cyfreithiol

<https://www.sra.org.uk/solicitors/standards-regulations/code-conduct-firms/>

<https://www.legalombudsman.org.uk/information-centre/corporate-publications/scheme-rules/>

### Ein Polisi Cwynion

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth cyfreithiol o safon uchel i bob cleient. Rydym yn cydnabod efallai na fyddwn bob amser yn gwneud pethau'n iawn, felly os yw rhywbeth wedi mynd o'i le, gan gynnwys mewn perthynas â'n ffioedd, mae angen ichi ddweud wrthym fel y gallwn ddatrys materion mor gyflym ac effeithiol â phosib. Rydym yn ystyried bod cwyn yn fynegiant o anfodlonrwydd gan gleient neu berson arall sydd â hawl i gwyno, fel y'u diffinnir yn Rheolau'r Cynllun Ombwdsmon Cyfreithiol. Ein nod yw mynd i'r afael â phroblemau sy'n codi drwy drafodaeth neu gyfarfodydd. Bydd hyn yn ein cynorthwyo i wella ein safonau. Os ydych wedi derbyn y daflen hon, mae'n debyg eich bod eisoes wedi mynegi eich pryderon ar lafar neu'n ysgrifenedig. Byddwn yn adolygu'r polisi hwn o leiaf unwaith y flwyddyn (yn gynharach os yw'r angen yn codi gan unrhyw gorff rheoleiddio perthnasol).

### 1 Sut ydw i'n cyflwyno cwyn?

Page 1 of 5

Created Mehefin 2021, 2023

vMai 2024

1.1 Gallwch gysylltu â ni yn ysgrifenedig (drwy lythyr, ffacs neu e-bost) neu dros y teleffon.

1.2 Yn y lle cyntaf, mae'n bosib y bydd hi'n fuddiol cysylltu â'r person sy'n gweithio ar eich achos i drafod eich pryderon ac fe wnawn ein gorau i ddatrys unrhyw broblemau. Os nad ydych yn teimlo eich bod yn gallu trafod eich pryderon gyda nhw, cysylltwch â'r person sy'n gyfrifol am oruchwylio eich mater yn gyffredinol, a fydd yn cael eu henwi ar y llythyr gofal cleient a ddanfonwyd atoch ar ddechrau eich mater.

1.3 Os nad ydych yn teimlo eich bod yn gallu codi'r pryderon gyda'r naill neu'r llall o'r bobl yma, neu eich bod yn anafonlon gyda'u hymateb, gofynnwn ichi gysylltu â Mr Colette Fletcher sydd â chyfrifoldeb cyffredinol dros gwynion. Ei fanylion cyswllt yw: Mrs Colette Fletcher, Cyfarwyddwr Llewellyn-Jones, Tŷ Victoria, Stryd Grosvenor, Yr Wyddgrug CH7 1EJ. E-bost@ [dw@llewjones.co.uk](mailto:dw@llewjones.co.uk)

1.4 Mrs Janet Pealing fydd eich pwynt cyswllt o ran cyfathrebu drwy e-bost a dros y ffôn drwyddo draw. Dylech gysylltu â Mrs Pealing, sy'n gweithio o ddydd Llun i ddydd Iau drwy ein swyddfa yn Yr Wyddgrug (Tŷ Victoria, Stryd Grosvenor, Yr Wyddgrug CH7 1EJ), teleffon: llinell uniongyrchol 01352 744321, switsfwrdd 01352 755305, ffacs 01352 755487 neu, drwy e-bost: [janetpealing@llew-jones.co.uk](mailto:janetpealing@llew-jones.co.uk).

1.5 I'n cynorthwyo i ddeall eich cwyn, ac fel nad ydym yn methu unrhyw beth, a fyddech gystal â dweud wrthym:

1.5.1 eich enw a'ch manylion cyswllt llawn;

1.5.2 beth yn eich barn chi a wnaethom yn anghywir;

1.5.3 sut hoffech i'ch cwyn gael ei datrys; a

1.5.4 rhif cofnod eich ffeil (os yn hysbys).

1.6 Os bydd angen unrhyw help neu gymorth arnoch wrth drafod eich cwyn, mae croeso ichi gysylltu â ni i amlinellu'r cymorth sydd ei angen. Fe wnawn ein gorau i ymateb i'ch gofynion, ac os na fedrwn ni wneud hynny, fe wnawn bob ymdrech i ganfod cymorth addas i chi o ffynhonnell arall.

## **2 Sut byddwch chi'n delio â'm cwyn?**

2.1 Byddwn yn ysgrifennu atoch chi o fewn dau ddiwrnod gwaith gan gydnabod eich cwyn, gan amgáu copi o'r polisi hwn.

2.2 Byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn. Fel rheol bydd hyn y golygu ein bod yn:

2.2.1 adolygu eich cwyn;

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

2.2.3 cysylltu â'r person a ddeliodd gyda'ch mater.

2.3 Mae'n bosib y bydd angen inni ofyn am wybodaeth a/neu ddogfennau pellach. Os felly, byddwn yn gofyn ichi ddarparu'r wybodaeth yma o fewn cyfnod penodol.

2.4 Byddwn yn eich hysbysu ynghylch hynt eich cwyn ar amseroedd priodol.

2.5 Gallwn hefyd, os yn briodol, eich gwahodd i gyfarfod i drafod eich cwyn. Nid oes raid ichi fynychu os nad ydych am wneud hynny neu os nad oes modd ichi wneud hynny. Byddwn yn hapus i drafod y mater gyda chi dros y ffôn neu drwy gynhadledd fideo.

2.6 Byddwn yn ysgrifennu atoch ar ddiwedd ein hymholiad i'ch hysbysu ynghylch yr hyn a wnaethom a'r hyn rydym yn bwriadu ei wneud i ddatrys eich cwyn. Ble mae hynny'n bosib, byddwn yn anelu at wneud hyn o fewn 21 diwrnod o'r dyddiad ar ein llythyr cydnabod.

2.7 Mae gennym ni wyth wythnos i ystyried eich cwyn. Os nad ydym wedi ei datrys o fewn yr amser yma mae'n bosib y bydd modd ichi gyfeirio eich cwyn at yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Mae hyn os ydych yn unigolyn, yn fusnes gyda llai na 10 o weithwyr cyflogedig a throsiant neu asedau heb fod yn fwy na throthwy penodol, yn elusen neu ymddiriedolaeth gydag incwm net llai na £10m, neu os ydych yn disgyn i gategoriâu penodol, e.e. cynrychiolydd personol neu fuddiolwr - mae rhagor o wybodaeth ar gael drwy'r Ombwdsmon Cyfreithiol). Bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn edrych yn annibynnol ar eich cwyn, ac ni fydd hyn yn effeithio ar sut rydym ni'n trafod eich mater.

Os nad ydych yn hapus hefo'r gwasanaeth yr ydym yn ei gynnig i chi, yna os allwch chi os gwelwch yn dda ein hysbysu yn syth er mwyn i ni wneud ein gorau i ddatrys y broblem i chi. Fe allwch gael copi o'n polisi cwynion drwy gysylltu Janet Pealing ar 01352 755305 neu drwy ebostio [janetpealing@llew-jones.co.uk](mailto:janetpealing@llew-jones.co.uk).

Os nad ydym yn gallu datrych eich cwyn yna gallwch gael eich cwyn wedi'w edrych arno yn anibynnol gan y'r Ombwdsmon Cyfreithiol. Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn ymchwilio cwynion ar faterion gwasanaeth hefo cyfreithwyr.

Disgwylia'r Ombwdsmon Cyfreithiol bod cwynion yn cael eu gwneud iddynt o fewn ddeuddeg mis o dyddiad y weithred neu'r anwaith sydd yn achosi pryder. Mae'n rhaid i chi hefyd gyfeirio eich pryder i'r Ombwdsmon Cyfreithiol o fewn chwe mis o ein ateb terfynnol i chi.

Os hoffech chi ragor o wybodaeth am/gan yr Ombwdsmon Cyfreithiol, cysylltwch â hwy.

Manylion cyswllt:

Ewch i [www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk)

Ffoniwch 0300 555 0333 rhwng 9am a 5pm

E-bost: [enquiries@legalombudsman.org.uk](mailto:enquiries@legalombudsman.org.uk)

Legal Ombudsman,

PO Box 6167,

Slough,

SL1 0EH

**Cwynion am fil gan y cwmni:** Os yw'r gŵyn yn ymwneud â bil gan y cwmni noder efallai y bydd gennych hawl i wrthwynebu/herio'r bil drwy wneud cais i'r llys am asesiad o'r bil dan Ran III o'r Ddeddf Cyfreithwyr 1974; ac os yw rhan o'r bil, neu'r holl fil yn parhau heb ei dalu, bod hawl o bosib gan y cwmni i godi llog fel y nodir ar y bil a gyflwynwyd. Dylech hefyd nodi bod posibilrwydd na wnaiff yr Ombwdsmon Cyfreithiol ystyried cwyn am y bil os ydych wedi gwneud cais i'r llys am asesiad o'r bil.

## **2.8 Beth i'w wneud os ydych yn anhapus gyda'n hymddygiad**

2.8.1 Gall yr Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr eich cynorthwyo os oes gennych chi bryder am ein hymddygiad. Gall hyn fod yn bethau fel anonestrwydd, cymryd neu golli eich arian neu eich trin yn annheg oherwydd eich oed, anabledd neu nodwedd arall.

2.8.2 Ewch i'w gwefan i weld sut y gallwch chi godi eich pryderon gyda'r Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr.

## **3 Beth fydd y gost?**

3.1 Ni wnawn ni godi tâl arnoch chi am drin eich cwyn.

Page 4 of 5

Created Mehefin 2021, 2023

vMai 2024

3.2 Noder, os ydym wedi danfon bil am waith a wnaed ar y mater, a bod yr holl fil neu gyfran ohono heb ei dalu, efallai y bydd gennym hawl i godi llog ar y swm sydd yn weddill. Esbonnir hyn yn ein Telerau Busnes.

3.3 Mae gwasanaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn rhad ac am ddim.

OS HOFFECH DDERBYN Y DAFLEN HON MEWN PRINT BRAS, RHOWCH WYBOD INNI DRWY FFONIO EIN SWYDDFA YN YR WYDDGRUG AR 01352 755305.