Solicitors Regulation Authority

Y Siarter Cwynion

English [https://media.sra.org.uk/sra/complaints-service/complaints-charter/] Cymraeg

Os byddwch chi'n gwneud cwyn am y gwasanaeth rydych wedi'i gael gan yr Awdurdod Rheolei Cyfreithwyr, rydym am wneud yn siŵr eich bod yn gwybod beth i'w ddisgwyl gennym ni a sut byddwn yn delio â'ch cwyn. Mae'r siarter hon yn egluro beth allwch chi ei ddisgwyl gennym ni pan fyddwch chi'n gwneud cwyn, a beth rydym ni'n ei ddisgwyl gennych chi er mwyn i ni allu cyflawni ein dyletswydd i ddelio â'ch cwyn yn briodol.

Pan fyddwch chi'n cysylltu â ni i wneud cwyn am ein gwasanaethau:

- byddwn yn eich trin â pharch a chwrteisi;
- byddwn yn ymateb i chi o fewn yr amser a nodwyd yn ein polisi cwynion [https://media.sra.org.uk/sra/complaints-service/complaints-policy/] . Os nad yw hyn yn bosib, byddwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am ein hymchwiliad ac yn dweud pryd ddylech chi ddisgwyl ymateb;
- byddwn yn delio â'ch cwyn mewn ffordd deg ac agored. Byddwn yn gofyn am farn y rheini sy'n ymwneud â'r gŵyn, a byddwn yn rhannu ein hymateb â chi a phawb sy'n gysylltiedig â'ch achos a'ch cwyn;
- byddwn yn eich cyfeirio at gam nesaf y drefn gwyno os byddwch chi'n dal yn anfodlon â'n hymateb, neu'n eich cyfeirio at lwybr arall a allai leddfu'ch pryderon;
- byddwn yn dysgu o'r adborth a gawn gennych chi – er enghraifft, mae'n bosib y byddwn yn argymell newidiadau yn sgil cwyn, os bydd hynny'n osgoi problemau tebyg yn y dyfodol; a
- byddwn yn gwneud addasiadau rhesymol i'n gwasanaeth, fel darparu gwybodaeth mewn print bras neu ieithoedd eraill, a chaniatáu mwy o amser i chi gyflwyno gwybodaeth i ni.

Pan fyddwch chi'n gwneud cwyn am ein gwasanaeth, gofynnwn i chi wneud y canlynol:

- sicrhau eich bod yn deall ein trefn gwyno tri cham sy'n cael ei hamlinellu ar ein tudalen cwynion a'i disgrifio'n fanylach yn ein polisi cwynion [https://media.sra.org.uk/sra/complaints-service/complaints-policy/] . Mae'r wybodaeth hon hefyd ar gael fel taflen neu mewn fformatau mwy hwylus;
- cyflwyno'r holl wybodaeth y bydd ei hangen arnom ni am eich cwyn, er mwyn i ni allu rhoi sylw llawn i'ch pryderon – ewch i'n tudalen cwynion i gael rhagor o fanylion am y wybodaeth y bydd ei hangen arnom ni;
- trin ein staff â pharch a chwrteisi. Os byddwn ni o'r farn bod eich ymddygiad yn afresymol – er enghraifft, os ydych chi'n ymddwyn yn sarhaus neu'n dal ati yn afresymol – gallwn ystyried defnyddio ein polisi ymddygiad afresymol [https://media.sra.org.uk/sra/complaints-

service/cymraeg/polisi-ar-reoli-ymddygiad-afresymol/] i gyfyngu ar eich gohebiaeth â ni;

- rhoi gwybod i ni os ydych chi eisiau i ni wneud unrhyw addasiadau rhesymol i'n gwasanaeth – darllenwch ein polisi addasiadau rhesymol [https://media.sra.org.uk/sra/equality-diversity/diversity-policies/policy/addasiadau-rhesymol/] ;
- rhoi gwybod i ni os ydych chi eisiau i ni gyfathrebu â chi mewn ffordd benodol, neu eisiau ein deunyddiau gwybodaeth mewn fformat arall; a
- rhoi unrhyw adborth i ni ar ein gwasanaeth – boed yn gadarnhaol neu'n negyddol – er mwyn i ni allu dal ati i wella ein gwasanaeth.