Gweithdrefn Cwynion

Bydd unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd am y gwasanaeth a dderbynioch gennym yn cael ei ystyried yn ddwys a byddwn yn sicrhau ein bod yn ymateb yn brydlon i unrhyw gŵyn o'r fath.

Mae Arnold Davies Vincent Evans wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth broffesiynol, effeithiol a chwrtais i bob cleient. Os byddwch yn teimlo ein bod wedi methu darparu gwasanaeth o safon, rydym am i chi fynegi hynny i ni. Gwelwn hyn fel cyfle i adolygu a gwella safon ein gwasanaeth. Byddwn yn ymchwilio yn wrthrychol i'ch pryderon.

Beth i'w wneud os oes gennych gŵyn am ein gwasanaeth

Yn y lle cyntaf, dylech geisio trafod eich pryderon gyda'r cyfreithiwr sy'n delio â chi. Os ydych yn anfodlon â'r ymateb a gewch, neu os nad ydych yn teimlo fel y gallwch drafod eich pryderon gyda nhw, gallwch gyfeirio eich pryderon at unai Mr M.A. Stewart neu Mr A.W. Lewis sydd yn Gyfarwyddwyr y cwmni. Dylech nodi eich cŵyn yn ysgrifenedig neu mewn ebost gan roi gymaint o wybodaeth â phosibl am y mater sy'n eich poeni.

Bydd Mr Stewart neu Mr Lewis yn ystyried eich cŵyn ac yn ymchwilio, ac fe fyddant yn ceisio ymateb i chi o fewn deg diwrnod gwaith. Os yw'r mater yn gymleth a'i bod felly yn cymryd mwy o amser i ddelio â'ch cŵyn, byddwn yn cysylltu â chi o fewn deg diwrnod gwaith i roi amserlen bras i chi o bryd y gallwch ddisgwyl ymateb. Os byddwn o'r farn bod budd i wneud hynny, gallwn gynnig cyfarfod a/neu ofyn am fwy o wybodaeth wrthych.

Byddwn yn gwneud popeth o fewn ein gallu i sicrhau bod eich cŵyn am y gwasanaeth a gafoch yn cael ei archwilio'n ofalus ac yn cael ei ddatrys cyn gynted a phosib.

Cyfeiriad at yr Ombwdsmon Cyfreithiol

Os nad ydych yn hapus gyda'r ateb terfynol i'ch cŵyn yna gallwch gyfeirio eich cŵyn at yr Ombwdsmon Cyfreithiol. Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn disgwyl i gwynion gael eu cyfeirio atyn nhw o fewn chwe mlynedd i ddyddiad y weithred/hepgoriad o

dan sylw, neu o fewn tair mlynedd o’r dyddiad pan dylech fod wedi gwybod am y gŵyn. Fel arfer, bydd yr Ombwdsmon Cyfreithiol ddim ond yn ystyried eich cŵyn os fydd ein proses mewnol wedi ei redeg o fewn y chwech mis diwethaf.

Mae manylion cyswllt yr Ombwdsmon Cyfreithiol fel a ganlyn:

Rhif ffôn: 0300 555 0333
O dramor: +44 121 245 3050
Minicom: 0300 555 1777
Ebost: enquiries@legalombudsman.org.uk
Gwefan: www.legalombudsman.org.uk

Ombwdsman Cyfreithiol
PO Box 6806
Wolverhampton
WV1 9WJ