
Sut ydyn ni'n datrys problemau?

Ein gwaith ni yw edrych ar gŵynion am ddarparwyr gwasanaeth yn deg a heb gymryd ochr.

Ar ôl i ni edrych ar y ffeithiau, byddwn yn rhoi gwybod i chi a oedd y gwasanaeth a ddarparwyd yn rhesymol ai peidio. Byddwn yn egluro pam ein bod wedi dod i'n safbwynt. Byddwn yn ceisio cyrraedd cytundeb rhyngoch chi a darparwr y gwasanaeth ynghylch a ddylid gwneud unrhyw beth i unioni pethau. Mae gennym ni hefyd bwerau ffurfiol i unioni pethau.

Mae ein gwasanaeth am ddim i chi.

Pwy all ddefnyddio ein gwasanaeth?

Pob aelod o'r cyhoedd, busnesau bach iawn, elusennau, clybiau ac ymddiriedolaethau. Os bydd rhywun wedi marw, a bod problem gyda'u hewyllys neu ystâd, efallai y gallwn ni helpu hefyd.

Mae'n well gennym i chi ddod atom yn uniongyrchol, ond gallwch ofyn i ffrind, perthynas neu unrhyw un arall eich helpu. Nid oes angen i chi ddefnyddio gweithiwr proffesiynol i gwyno i ni, ond os gwnewch hynny, efallai y byddant yn codi ffi arnoch am hyn. Ym mhob achos bron ni fyddwn yn gallu dweud wrth eich darparwr gwasanaeth am ad-dalu hon i chi.

Pa broblemau allwn ni eich helpu gyda nhw?

Gallwn eich helpu gyda llawer o wahanol fathau o broblemau gwasanaeth; er enghraifft, os ydych chi wedi cael gwasanaeth gwael pan wnaethoch chi brynu neu werthu tŷ, gwneud hawliad anaf personol neu os oeddech yn ymwneud ag ymgyfreitha.

Gallwn ymchwilio i gŵynion am gyfreithwyr rheoledig, bargyfreithwyr, trawsgludwyr trwyddedig, cyfreithwyr cost, gweithredwyr cyfreithiol, notariaid, atwrneiod patentau ac atwrneiod nod masnach.

Yr hyn na allwn eich helpu ag ef.

Ni allwn:

- Rhoi cyngor cyfreithiol neu eich cynrychioli;
- Argymhell darparwyr gwasanaeth;
- Ymchwilio i gŵyn am ddarparwr gwasanaeth rhywun arall; neu
- Edrych ar gŵyn lle rydych eisoes wedi derbyn cynnig gan y darparwr gwasanaeth i unioni pethau.

Pryd allwch chi ddod â chwyn atom ni?

Rhaid i chi roi cyfle i'ch darparwr gwasanaeth ymchwilio i'ch cwyn yn gyntaf. Gweler ein taflen ffeithiau "Sut i gwyno wrth eich darparwr gwasanaeth" ac enghraifft o lythyr cwyn ffurfiol am awgrymiadau ar sut i wneud hyn.

Unwaith y byddwch wedi gwneud cwyn i'ch darparwr gwasanaeth, mae ganddynt hyd at wyth wythnos i ymateb i chi. Os nad ydych yn fodlon ar eu hymateb terfynol, neu os nad ydynt wedi ymateb o fewn yr wyth wythnos, gallwch ofyn i ni edrych arno. Yn gyffredinol, gallwch ofyn i ni edrych ar eich cwyn os ydych yn cyfeirio eich cwyn at yr Ombudsmon Cyfreithiol o fewn y naill ai:

- Un flwyddyn o'r broblem yn digwydd; **neu**
- Un flwyddyn ar ôl i chi ddod i wybod amdano.

Ar gyfer cwynion a atgyfeirir at yr Ombudsmon Cyfreithiol cyn 1 Ebrill 2023, gallwn dderbyn cwynion lle digwyddodd y mater y cwynwyd amdano yn y chwe blynedd diwethaf, neu os digwyddodd y mater fwy na chwe blynedd yn ôl, mae'n rhaid eich bod wedi dod yn ymwybodol ohono ddim mwy na thair blynedd yn ôl.

Mae angen i chi ddod â'ch cwyn atom o fewn chwe mis i ymateb terfynol eich darparwr gwasanaeth. Os nad yw'ch cwyn yn bodloni'r terfynau amser hyn, efallai na fyddwn yn gallu ymchwilio iddo.

Ymateb terfynol yw pan nad oes gan y darparwr gwasanaeth unrhyw beth pellach i'w ddweud ac yn dweud wrthyfych y gallwch gysylltu ag Ombudsmon y Gyfraith os ydych yn dal yn anfodlon.

Wrth anfon gwybodaeth atom ni allwn dderbyn dogfennau o siopau ar-lein megis Microsoft SkyDrive, Xdrive, Livedrive a llwyfannau cwmwl eraill megis Dropbox, Google Drive, ac ati. Atodwch y dogfennau i'r e-bost yn lle hynny.

Gellir anfon dogfennau hefyd. Anfonwch gopiâu yn unig gan ein bod yn sganio gyda'n post a dinistrio'r rhai gwreiddiol. Gwnewch gopiâu o unrhyw ddogfennau pwysig sy'n ymwneud â'ch cwyn (llythyrau, datganiadau, dogfennau swyddogol neu dystysgrifau) .

Yr hyn y gallwn ei wneud i unioni pethau.

Os byddwn yn canfod bod y gwasanaeth a gawsoch yn wael, gallwn ddweud wrth y darparwr gwasanaeth am:

- Ymddiheuro i chi;
- Rhoi yn ôl unrhyw ddogfennau y gallai fod eu hangen arnoch;
- Gwneud rhagor o waith i chi, os bydd hyn yn unioni'r hyn a aeth o'i le;
- Ad-dalu neu leihau eich ffioedd; neu,
- Talu iawndal os ydych ar eich colled neu wedi cael eich trin yn wael (mae'r rhan fwyaf o'n dyfarniadau o dan £1,000).

Bydd unrhyw beth y byddwn yn dweud wrth y darparwr gwasanaeth am ei wneud i unioni pethau bob amser yn seiliedig ar amgylchiadau unigol y gŵyn a beth fu effaith y gwasanaeth gwael.

Sut i gysylltu â ni

Cyfeiriad: PO Box 6167
SLOUGH
SL1 0EH

Gwefan: www.legalombudsman.org.uk

E-bost: enquiries@legalombudsman.org.uk

Ffôn: 0300 555 0333

Defnyddwyr NGT Lite: 18001 0300 555 0333

Tramor: +44 121 245 3050

Os oes angen gwybodaeth arnoch mewn iaith arall, print bras, Braille neu ar CD sain, rhowch wybod i ni wrth gysylltu â ni.

Gwybodaeth Ychwanegol

Rwyf am gwyno, a ddylwn i dalu ffi'r darparwr gwasanaeth o hyd?

Efallai y bydd eich darparwr gwasanaeth yn penderfynu cymryd camau yn eich erbyn os na fyddwch yn talu unrhyw ffioedd sy'n ddyledus. Er mwyn osgoi hyn, efallai y byddwch am dalu'r ffioedd hynny. Byddem yn dal i allu ymchwilio i'ch cwyn.

A yw penderfyniadau'r Ombudsmon Cyfreithiol yn rhwymo mewn cyfraith?

Os nad yw'n bosibl datrys cwyn yn anffurfiol, yna mae gennym bwerau swyddogol i ddatrys problemau. Bydd eich ymchwilydd yn dweud wrthy'ch beth yw ei farn am sut y mae angen datrys pethau. Os na ellir dod i gytundeb, efallai y gofynnir i ombudsmon wneud penderfyniad terfynol lle, er enghraifft, na ellir dod i ganlyniad cytûn, bod y darparwr gwasanaeth wedi cau, neu mae'r sylwadau a dderbyniwyd gennych chi neu'ch darparwr gwasanaeth yn dangos gwall posibl mewn ffaith neu gyfraith neu'n darparu tystiolaeth newydd ychwanegol. Os gwneir penderfyniad, a'ch bod yn derbyn y penderfyniad, mae hwn yn derfynol ac yn rhwymol.

Faint o amser fydd hyn i gyd yn ei gymryd?

Mae ein data presennol yn dangos ein bod ar gyfartaledd yn dechrau ymchwiliadau o fewn dau i dri mis, ac o hynny ymlaen rydym yn cwblhau'r rhan fwyaf o'n ymchwiliadau o fewn 3-6 mis. Gellir datrys achosion syml yn gyflymach. Gall achosion mwy cymhleth, sydd angen mewnbwn neu gymorth arbenigol, gymryd hyd at 12 mis.

A allaf dynnu'n ôl o'r broses unwaith y byddaf wedi dwyn cwyn i'r Ombudsmon Cyfreithiol?

Gallwch. Gallwch dynnu eich cwyn yn ôl unrhyw bryd.

Pethau pwysig i'w gwybod am sut rydym yn trin eich gwybodaeth

Ewch i'n gwefan i ddysgu [sut rydym yn defnyddio eich data personol](#).

Rydym yn cydymffurfio â rheolau diogelu data bob amser. Gallwch gysylltu â'n tîm ymroddedig (infosec@legalombudsman.org.uk) i gael rhagor o wybodaeth am hyn ac unrhyw geisiadau rhyddid gwybodaeth.

Peidiwch ag anfon dogfennau gwreiddiol atom oni bai ein bod yn gofyn i chi wneud hynny. Os byddwn yn gofyn i chi anfon dogfennau gwreiddiol atom, byddwn yn eu cadw'n ddiogel ac yn eu dychwelyd atoch.

Yn unol â deddfwriaeth diogelu data gyfredol, efallai y byddwn yn casglu a chadw eich gwybodaeth bersonol. I gael rhagor o fanylion am sut y byddwn yn defnyddio'ch gwybodaeth, gan gynnwys prosesu eich ffeil cwyn ac endidau y gallem rannu gwybodaeth â hwy megis rheoleiddwyr eraill neu gwmnïau ymchwil, ewch i'n datganiad preifatrwydd yn www.legalombudsman.org.uk.