

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym

30 Gorffennaf 2019

Lawrlwythwch Siarter Ymgysylltu Cyhoeddus yr (PDF 6 tudalen, 454KB)
[<https://www.sra.org.uk/globalassets/documents/consumers/welsh-public-engagement-charter.pdf?version=496522>]

Yma rydym yn nodi sut y byddwn yn cydweithio â chi ac yn gwrando ar eich barn neu'ch pryderon. Rydym yn esbonio'r hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym, p'un a ydych mewn cysylltiad â ni'n uniongyrchol ynteu'n cael eich cynrychioli gan sefydliad cymorth i ddefnyddwyr neu sefydliad eiriolaeth. Ein henw ni ar hyn yw ein "**Siarter Ymgysylltu Cyhoeddus**".

Anelwn at drin pawb yn deg a chyfartal, gan sicrhau ein bod yn deall eich anghenion.

Pwy ydyn ni a beth yw'n gwaith

Ni yw'r rheoleiddiwr i gyfreithwyr a'r mwyafrif o ffyrmiau cyfraith Cymru a Lloegr. Rydym yn gweithio er budd y cyhoedd, gan oruchwylio cyfreithwyr a ffyrmiau cyfraith. Mae hynny'n golygu ein bod ni:

- yn gweithio i sicrhau bod cyfreithwyr yn dilyn ein rheolau ac yn cyrraedd ein safonau uchel
- yn amddiffyn pobl pan fyddan nhw'n defnyddio cyfreithiwr neu ffym gyfraith:
 1. camu i mewn pan aiff rhywbeth o'i le gyda chyfreithiwr neu ffym gyfraith
 2. rhoi iawndal i bobl sydd wedi colli arian o dan amgylchiadau penodol
- yn gweithio i sicrhau bod gwasanaethau cyfreithiol yn hwylus a fforddiadwy.

Gallwch chi

- wirio a yw cyfreithiwr neu ffym gyfraith yn cael eu rheoleiddio gennym, [<https://www.sra.org.uk/consumers/using-solicitor/law-firm-search>] i'ch helpu i wneud y dewis cywir wrth ddefnyddio gwasanaethau cyfreithiol
- rhoi gwybod inni am fater [<https://www.sra.org.uk/consumers/problems/report-solicitor/>] neu bryder ynglŷn ag ymddygiad cyfreithiwr neu ffym
- gwneud cais i'n Cronfa Iawndal [<https://www.sra.org.uk/consumers/problems/claim-papers/>] os cawsoch golled ariannol o ganlyniad i anonestrwydd cyfreithiwr
- dod o hyd i wybodaeth am dwyll [<https://www.sra.org.uk/consumers/scam-alerts/scam-alerts/>] lle mae pobl yn cymryd arnyn nhw eu bod yn gyfreithwyr



- rhoi'ch barn inni [<https://www.sra.org.uk/sra/consultations/>] am unrhyw newid rydyn ni'n ystyried ei wneud.

Byddwn yn agored ac atebol ynghylch

- yr hyn y gallwn ei wneud ichi
- yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym
- sut y gwnaethom ein penderfyniadau ar ddisgyblaeth a pholisi
- beth i'w wneud os na fyddwch yn fodlon ar unrhyw elfen o sut rydyn ni wedi ymdrin â chi neu unrhyw benderfyniad a wnaethom.

Byddwn mor gynhwysol â phosibl

- drwy ddarparu gwybodaeth hwylus mewn iaith glir
- drwy gynnig amryw o ffyrdd gwahanol ichi gysylltu â ni
- drwy gydweithio â chi, lle bynnag y bo modd, yn y ffordd sy'n fwyaf addas i chi.

Ein nodau ni yw

1. Rhoi gwasanaeth cwsmeriaid o safon ichi pryd bynnag y byddwch yn cysylltu â ni. Fe fyddwn:

- yn gwrandao arnoch
- yn broffesiynol a chwrtais
- yn dod yn ôl atoch pryd y dywedwn ni
- yn gweithredu'n deg, gan drin pawb yn gyfartal, heb wahaniaethu anghyfreithlon
- yn ymateb i'ch anghenion unigol, a sicrhau bod ein gwasanaethau'n hwylus
- yn gofalu am eich data fel y disgwyliech, a chadw'ch gwybodaeth yn gyfrinachol.

2. Wrth ymgynghori â chi ynghylch newidiadau a allai effeithio arnoch, fe fyddwn:

- yn nodi'n glir y rhesymau am unrhyw newid arfaethedig, sut gallen nhw effeithio ar bobl, a'r rhesymau pam rydyn ni'n gofyn eich barn chi
- yn rhoi digon o amser i bobl ymateb neu leisio barn
- yn sicrhau bod yr ystod ehangaf posibl o leisiau a sylwadau'n cael eu clywed, gan gynnwys y rhai a allai fod yn absennol fel arall, megis y rhai sy'n eu cael eu hunain mewn sefyllfa fregus



- yn defnyddio amryw o ffyrdd gwahanol i glywed y sylwadau hyn, yn uniongyrchol gan unigolion a thrwy sefydliadau cymorth i ddefnyddwyr a sefydliadau eiriolaeth
- yn gwrandio, yn ystyried yr hyn y mae pobl yn ei ddweud, ac yn newid ein ffyrdd o weithio os dyna'r peth cywir i'w wneud
- yn gadael i bobl wybod sut mae eu barn wedi newid ein syniadau ni
- yn gwerthuso beth sy'n gweithio neu beidio, gan sicrhau ein bod yn gweithredu ar y gwersi.

3. Sicrhau bod pawb yn yr SRA, a'r rhai rydyn ni'n gweithio gyda nhw, yn cydnabod ac yn hybu pwysigrwydd gweithio fel hyn.

Gwybodaeth ddefnyddiol

Polisiâu a thaflenni gwybodaeth llawn

Pa wybodaeth sydd gennym am gyfreithwyr a ffyrniau

[<https://www.sra.org.uk/consumers/using-solicitor/law-firm-search>] , a sut i wirio'u cofnod

[<https://www.sra.org.uk/consumers/solicitor-check/>] .

Sut i roi gwybod am broblem gyda chyfreithiwr

[<https://www.sra.org.uk/consumers/problems/report-solicitor/#legal-ombudsman>] - gan gynnwys manylion am pa bryd y gallwn ni helpu neu beidio, a phryd y gallai'r Ombudsmon Cyfreithiol helpu yn lle hynny.

Canllawiau ar wneud penderfyniadau [<https://www.sra.org.uk/sra/decision-making/procedures/>] – sut rydym yn gwneud penderfyniadau pan fyddwn yn ymchwilio i bryderon am gyfreithwyr neu ffyrniau cyfraith.

Gwneud taliadau o'n cronfa iawndal [<https://www.sra.org.uk/sra/decision-making/guidance/consumer-payments-compensation-fund/>] – manylion ynghylch pa bryd y gallwch wneud cais i'n cronfa iawndal, a beth i'w ddisgwyl.

Sut rydym yn delio â'ch pryder amdanon ni [<https://www.sra.org.uk/sra/complaints-service/>] – sut i gwyno am y gwasanaeth rydym wedi'i roi ichi, a'n siarter cwynion [<https://www.sra.org.uk/sra/complaints-service/complaints-charter/>] .

Sut rydym yn ymgynghori [<https://www.sra.org.uk/sra/consultations/consultation-approach/>] ar newid polisi neu newid gweithredol – sut rydym yn siarad ac yn gwrandio ar bobl cyn inni wneud newidiadau i'r ffordd rydym yn gweithio.

Mae ein polisiâu ynghylch Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant [<https://www.sra.org.uk/sra/equality-diversity/diversity-policies/>] yn cynnwys manylion am addasiadau rhesymol [<https://www.sra.org.uk/sra/equality-diversity/diversity-policies/policy/reasonable-adjustment-policy/>] - sut rydym yn ei gwneud yn haws ichi gysylltu â ni, er enghraifft os oes gennych anabledd neu broblem iechyd,



a'n datganiad polisi cynhwysiant traws [<https://www.sra.org.uk/sra/equality-diversity/diversity-policies/policy/trans-inclusion/>] sy'n nodi'n hymagwedd at drin pawb ag urddas a pharch.

Ein polisi ar ddefnyddio ieithoedd heblaw Saesneg [<https://www.sra.org.uk/sra/contact-us/difficulties-english/>] , gan gynnwys Cymraeg, a manylion am wasanaethau cyfieithu sydd ar gael.

Prosesu data yn deg [<https://www.sra.org.uk/sra/how-we-work/fair-processing/>] – beth i'w ddisgwyl pan fyddwn yn casglu'ch gwybodaeth bersonol.

Cynllun cyhoeddi [<https://www.sra.org.uk/sra/how-we-work/privacy-data-information/disclosure-policy/publication/>] – pa fath o wybodaeth rydyn ni'n ei chyhoeddi.

Cod tryloywder [<https://www.sra.org.uk/sra/how-we-work/privacy-data-information/disclosure-policy/transparency/>] – sut rydyn ni'n mynd ati i fod mor agored ag y bo modd am yr hyn a wnawn.