**CYNLLUN CYFATHREBU: CWYNION MYFYRWYR 2019-20**

**EARLY RESOLUTION**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Activity** | **Person responsible** | **To be informed** | **Information to be provided** |
| Informing the faculty/department/partner college of the complaint and providing the relevant forms | Registry Officer, Student Casework Unit | Faculty contact/director of corporate department (or nominee)/ college contact | Student Complaint Form  Supporting evidence  Confirmation of timescales  via SHAREPOINT |
| Finding resolution without investigation | Faculty contact/director of corporate department (or nominee)/ college contact | Registry Officer,, Student Casework Unit | Actions suggested or taken |
| Inform student of proposed action/ meeting with faculty to discuss | Registry Officer, Student Casework Unit | Student | Actions suggested or taken  Faculty to arrange meeting\*  Request to confirm if resolved to student’s satisfaction |
| Faculty meet with student to discuss\*  (*not always required*) | Faculty contact/director of corporate department (or nominee)/ college contact | Student | Actions suggested or taken |
| Inform student of proposed action/ confirm outcome of meeting with faculty to discuss | Registry Officer, Student Casework Unit | Student | Actions suggested or taken  Request to confirm if resolved to student’s satisfaction |
| Confirm resolved or wants formal complaint | Student | Registry Officer, Student Casework Unit | Written confirmation |

**YMCHWILIAD FFURFIOL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gweithgaredd** | **Pwy sy’n gyfrifol** | **Pwy i’w hysbysu** | **Gwybodaeth i’w darparu** |
| Hysbysu’r gyfadran / adran / partner goleg am y gwyn a darparu’r ffurflenni perthnasol | Cynorthwy-ydd Gofrestrfa (Gwaith Achos Myfyrwyr) | Cysylltiad yn y gyfadran / cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai) / cysylltiad yn y coleg | Ffurflen Gwyno i Fyfyrwyr  Tystiolaeth ategol  Cadarnhau amserlenni drwy SHAREPOINT |
| Hysbysu pennaeth yr ysgol (neu enwebai)/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai) | Cysylltiad yn y gyfadran | Pennaeth yr ysgol (neu enwebai)/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai) | Ffurflen Gwyno i Fyfyrwyr  Tystiolaeth ategol |
| Hysbysu staff eu bod yn destun cwyn | Pennaeth yr ysgol (neu enwebai)/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai) | Y staff a enwyd yn y gwyn | Ffurflen Gwyno i Fyfyrwyr, wedi’i golygu fel y bo’n briodol gan yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr (drwy SHAREPOINT)  Tystiolaeth ategol  *DS: Mae’n arfer da i gael sgwrs bersonol â’r aelod staff am y gwyn* |
| Penodi swyddog cefnogi | Yr Uwch Swyddog Cofrestrfa (Gwaith Achos Myfyrwyr) | Swyddog cofrestrfa a neilltuwyd (Gwaith Achos Myfyrwyr) | Ffurflen Gwyno i Fyfyrwyr  Tystiolaeth ategol  Cadarnhau amserlenni |
| Rhoi gwybod i AD am y gwyn (os yn briodol) | Swyddog cefnogi | Y partner AD perthnasol | Copi o’r Ffurflen Gwyno i Fyfyrwyr drwy SHAREPOINT |
| Penodi swyddog ymchwilio | Deon y gyfadran (neu enwebai) | Swyddog cofrestrfa (Gwaith Achos Myfyrwyr) | Enw’r swyddog ymchwilio a benodwyd |
| Darparu dogfennau ac arweiniad at ddefnydd y swyddog ymchwilio | Y swyddog cefnogi/ Gweinyddwr (Gwaith Achos Myfyrwyr) | Y swyddog ymchwilio | Ffurflen Gwyno i Fyfyrwyr  Tystiolaeth ategol  Cadarnhau amserlenni  Dogfennau arweiniad drwy SHAREPOINT |
| Hysbysu’r swyddog ymchwilio a’r swyddog cefnogi bod yr aelod(au) staff sy’n destun y gwyn wedi ei/eu hysbysu o’r gwyn | Pennaeth yr ysgol (neu enwebai) / cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai)/ cysylltiad yn y gyfadran | Swyddog ymchwilio / swyddog cefnogi | Cadarnhad ysgrifenedig bod yr aelod staff wedi cael gwybod am y gwyn |
| Cyfarfodydd gyda’r achwynydd/ staff /tystion sy’n berthnasol i’r gwyn | Swyddog ymchwilio/ swyddog cefnogi | Y cyfwelai | Copi o’r cofnodion |
| Rhoi gwybod am unrhyw oedi i’r achwynydd a’r staff sy’n destun y gwyn | Cynorthwy-ydd Gofrestrfa (Gwaith Achos Myfyrwyr) | Yr achwynydd/ Y staff sy’n destun y gwyn | Llythyr yn nodi’r rheswm / rhesymau dros yr oedi a’r dyddiad cwblhau disgwyliedig |
| Y gyfadran/ adran yn rhoi ystyriaeth i ganlyniad y gwyn er mwyn hwyluso cynhyrchu’r adroddiad terfynol | Swyddog ymchwilio | Deon y gyfadran (neu enwebai)/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai) | Adroddiad y swyddog ymchwilio  drwy SHAREPOINT  *DS: Bydd y swyddog ymchwilio fel rheol yn cyfarfod â’r deon / cyfarwyddwr i drafod y canlyniadau’n bersonol* |
| Y partner sefydliad yn rhoi ystyriaeth i ganlyniad y gwyn (os yn berthnasol) | Deon y gyfadran (neu enwebai)/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai) | Cysylltiad yn y partner sefydliad (neu enwebai) | Adroddiad y swyddog ymchwilio  *DS: Os yw’r achwynydd yn astudio mewn partner goleg dylai deon y gyfadran (neu enwebai) / cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai) gysylltu â’r partner goleg wrth ystyried y canlyniad cyn cynnwys eu sylwadau yn adroddiad y swyddog ymchwilio* |
| Cynnig ar gyfer iawndal ariannol (os oes angen) | Y Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr) (neu enwebai) | Y Dirprwy Is-Ganghellor (Adnoddau Strategol) | Adroddiad cryno ar y gwyn sy’n manylu ar y rheswm / rhesymau dros gynnig iawndal ariannol |
| Cymeradwyo unrhyw iawndal ariannol a gynigir (os oes angen) | Y Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr) (neu enwebai) | Deon y gyfadran (neu enwebai)/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai)  Y Dirprwy Is-Ganghellor (Adnoddau Strategol) | Cadarnhau cymeradwyo’r iawndal |
| Trosglwyddo’r adroddiad terfynol yn fewnol | Deon y gyfadran (neu enwebai) / cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai)/ cysylltiad yn y partner sefydliad (neu enwebai) | Cynorthwy-ydd Gofrestrfa (Gwaith Achos Myfyrwyr)  Unrhyw aelod(au) staff sy’n destun y gwyn ac aelod(au) staff priodol eraill | Adroddiad y swyddog ymchwilio, gan gynnwys ymateb y gyfadran  Adroddiad y swyddog ymchwilio, wedi’i olygu fel y bo’n briodol  *DS: Mae’n arfer da i gael sgwrs bersonol am yr adroddiad terfynol â’r aelod(au) staff sy’n destun y gwyn* |
| Rhoi gwybod i’r achwynydd am y canlyniad | Cynorthwy-ydd Gofrestrfa (Gwaith Achos Myfyrwyr) | Yr achwynydd | Adroddiad y swyddog ymchwilio a llythyr eglurhaol |
| Rhoi gwybod i AD am ganlyniad y gwyn, neu os na fydd y gwyn yn mynd rhagddi | Swyddog cefnogi | Y partner AD perthnasol | Adroddiad y swyddog ymchwilio neu gadarnhad bod y gwyn wedi’i thynnu’n ôl |

**ADOLYGIAD**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gweithgaredd** | **Pwy sy’n gyfrifol** | **Pwy i’w hysbysu** | **Gwybodaeth i’w darparu** |
| Hysbysu AD bod y gwyn wedi symud i’r cam adolygu (os yn briodol) | Swyddog cefnogi/ Cynorthwy-ydd Gofrestrfa (Gwaith Achos Myfyrwyr) | Pennaeth Gweithrediadau AD  Y deon / cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai) | Ffurflen Cais am Adolygiad  Tystiolaeth ategol  drwy SHAREPOINT |
| Hysbysu’r gyfadran/ adran/ coleg bod cais am adolygiad wedi’i dderbyn | Cynorthwy-ydd Gofrestrfa (Gwaith Achos Myfyrwyr) | Deon y gyfadran (neu enwebai)/ cysylltiad yn y gyfadran/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai)/ cysylltiad yn y coleg  Y staff sy’n destun y gwyn  Swyddog ymchwilio | Ffurflen Cais am Adolygiad  Tystiolaeth ategol  drwy SHAREPOINT |
| Cadarnhau a oes seiliau dros adolygiad | Y Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr) (neu enwebai) | Yr achwynydd  Deon y gyfadran (neu enwebai)/ cysylltiad yn y gyfadran/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai)/ cysylltiad yn y coleg  Y staff sy’n destun y gwyn  Swyddog ymchwilio | Ffurflen Cais am Adolygiad  Tystiolaeth ategol  Llythyr yn cadarnhau canlyniad ystyried a oes achos *prima facie* |
| Penodi swyddog adolygu cwyn | Swyddog cefnogi | Swyddog adolygu cwyn | Ffurflen Cais am Adolygiad  Tystiolaeth ategol  Cadarnhau amserlenni |
| Rhoi’r wybodaeth am yr achos i’r swyddog adolygu cwyn | Swyddog cefnogi | Swyddog adolygu cwyn | Ffurflen Cais am Adolygiad  Tystiolaeth ategol |
| Cyfarfodydd â’r achwynydd / staff / tystion sy’n berthnasol i’r gwyn (os oes angen) | Swyddog cefnogi | Y cyfwelai | Copi o’r cofnodion |
| Rhoi gwybod i’r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr am unrhyw oedi | Swyddog adolygu cwyn | Swyddog cefnogi | E-bost yn nodi’r rheswm / rhesymau dros yr oedi a’r dyddiad cwblhau disgwyliedig  *DS: Bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn ysgrifennu at yr achwynydd ac unrhyw aelod(au) staff a enwir yn y gwyn* |
| Rhoi gwybod i’r achwynydd a’r staff sy’n destun y gwyn am unrhyw oedi | Swyddog Cofrestrfa (Gwaith Achos Myfyrwyr) | Yr achwynydd  Y staff sy’n destun y gwyn | Llythyr yn nodi’r rheswm / rhesymau dros yr oedi a’r dyddiad cwblhau disgwyliedig |
| Y gyfadran / adran yn rhoi ystyriaeth i ganlyniad yr adolygiad | Y Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr) (neu enwebai), Uned Gwaith Achos Myfyrwyr | Deon y gyfadran (neu enwebai)/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai) | Adroddiad y swyddog adolygu cwyn  drwy SHAREPOINT |
| Y coleg yn rhoi ystyriaeth i ganlyniad yr adolygiad (os yn berthnasol) | Deon y gyfadran (neu enwebai)/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai) | Prifathro’r coleg (neu enwebai) | Adroddiad y swyddog adolygu cwyn  *DS: Os yw’r achwynydd yn astudio mewn partner goleg dylai deon y gyfadran (neu enwebai) / cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai) gysylltu â’r partner goleg wrth ystyried y canlyniad cyn cynnwys eu sylwadau yn adroddiad y swyddog adolygu cwyn* |
| Cynnig ar gyfer iawndal ariannol (os oes angen) | Y Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr) (neu enwebai) | Y Dirprwy Is-Ganghellor (Adnoddau Strategol) | Adroddiad cryno ar y gwyn sy’n manylu ar y rheswm / rhesymau dros gynnig iawndal ariannol |
| Cymeradwyo unrhyw iawndal ariannol a gynigiwyd (os oes angen) | Y Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr) (neu enwebai), Uned Gwaith Achos Myfyrwyr | Deon y gyfadran (neu enwebai) / cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai) / prifathro’r coleg (neu enwebai) | Cadarnhau cymeradwyo’r iawndal |
| Trosglwyddo’r adroddiad terfynol yn fewnol | Swyddog cefnogi  Deon y gyfadran (neu enwebai)/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai)/ cysylltiad yn y coleg | Cysylltiad yn y gyfadran/ deon y gyfadran (neu enwebai)/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai)/ prifathro’r coleg (neu enwebai)/ swyddog ymchwilio  Unrhyw aelod(au) staff sy’n destun y gwyn ac aelod(au) staff priodol eraill | Copi o’r adroddiad  drwy SHAREPOINT  Copi o’r adroddiad, wedi’i olygu fel y bo’n briodol.  *DS: Mae’n arfer da i gael sgwrs bersonol am yr adroddiad terfynol â’r aelod(au) staff a enwir yn y gwyn* |
| Rhoi gwybod i’r achwynydd am y canlyniad terfynol | Swyddog cefnogi | Yr achwynydd | Adroddiad y swyddog adolygu cwyn a llythyr eglurhaol |
| Rhoi gwybod i AD am y canlyniad | Swyddog cefnogi | Y partner AD perthnasol | Adroddiad y swyddog ymchwilio neu gadarnhad bod y gwyn wedi’i thynnu’n ôl  drwy SHAREPOINT |

**SWYDDFA’R DYFARNWR ANNIBYNNOL (OIA)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gweithgaredd** | **Pwy sy’n gyfrifol** | **Pwy i’w hysbysu** | **Gwybodaeth i’w darparu** |
| Anfon y ffeil achos i’r OIA | Y Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr) (neu enwebai) | Trafodwr achosion yr OIA | Yn ôl cais yr OIA – y ffeil achos lawn fel rheol |
| Hysbysu staff bod cwyn wedi mynd gerbron yr OIA | Y Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr) (neu enwebai)  Deon y gyfadran (neu enwebai)/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai)/ prifathro’r coleg (neu enwebai) / cysylltiad yn y gyfadran | Deon y gyfadran (neu enwebai)/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai)/ prifathro’r coleg (neu enwebai)/ cysylltiad yn y gyfadran/ swyddog ymchwilio/ swyddog adolygu cwyn  Unrhyw aelod(au) staff a enwir yn y gwyn | E-bost yn cadarnhau bod yr achos wedi’i drosglwyddo i drafodwr achosion OIA |
| Hysbysu staff o ganlyniad anfon cwyn i’r OIA | Y Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr) (neu enwebai)  Deon y gyfadran (neu enwebai) / cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai) / prifathro’r coleg (neu enwebai) / cysylltiad yn y gyfadran  Y Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr) (neu enwebai), Uned Gwaith Achos Myfyrwyr | Deon y gyfadran (neu enwebai)/ cyfarwyddwr yr adran gorfforaethol (neu enwebai)/ prifathro’r coleg (neu enwebai)/ cysylltiad yn y gyfadran/ swyddog ymchwilio/ swyddog adolygu cwyn  Unrhyw aelod(au) staff a enwir yn y gwyn  Swyddog ymchwilio a swyddog adolygu cwyn | Copi o adroddiad terfynol yr OIA |
| Darparu adroddiadau wedi’u golygu at ddefnydd Undeb y Myfyrwyr | Yr Uwch Swyddog Cofrestrfa (Gwaith Achos Myfyrwyr) | Y Prif Weithredwr, Undeb y Myfyrwyr  Y Llywydd, Undeb y Myfyrwyr | Copi o adroddiad wedi’i olygu yr OIA |