**UNIVERSITY OF SOUTH WALES**

**PRIFYSGOL DE CYMRU**

**UNED GWAITH ACHOS MYFYRWYR**

**Arweiniad ar Unioni Cam a Gwneud Iawn am Gŵynion**

1. **Cyflwyniad**

Wrth ymdrin â chwyn gan fyfyriwr y canfuwyd ei bod wedi ei hategu neu’i hategu’n rhannol, bydd y Brifysgol yn cynnig ffyrdd ymarferol o unioni cam lle bo modd, sy’n gwneud iawn am y mater sy’n destun cwyn, ac sydd, cyhyd ag y bo’n bosibl, yn sicrhau bod y myfyriwr yn dychwelyd i’w sefyllfa academaidd neu fel arall, sef ble byddai’r myfyriwr wedi bod pe na bai’r mater wedi cael ei godi.

Ni fydd ymchwiliad i gŵyn gan fyfyriwr yn syml yn penderfynu p’un a yw’r gŵyn yn cael ei hategu neu’i hategu’n rhannol, ond bydd yn ceisio argymell yr hyn y mae angen ei wneud i gywiro’r sefyllfa. Dylai’r ystyriaeth hon a chynnig unioni cam ddigwydd cyn gynted ag y bo modd, naill ai yn y cam datrys yn gynnar neu’r cam ymchwiliad ffurfiol, ac ni ddylid gadael y mater i’w benderfynu yn y cam adolygu, pe bai myfyriwr yn penderfynu mynd â’i (h)achos i’r cam hwnnw.

Mae’r ddogfen hon yn rhoi arweiniad ar y math o ffyrdd o unioni cam a all fod yn briodol, a sut dylid penderfynu pa ffyrdd o unioni i’w cynnig. Darllenwch y ddogfen hon ar y cyd â’r Weithdrefn ar gyfer Cymeradwyo Cynigion am Iawndal Ariannol (gweler Atodiad 1).

**2. Cyfrifoldebau a Dyletswyddau Cyfreithiol**

***Cyfrifoldebau statudol***

Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

Deddf Addysg Uwch (Cymru) 2015: <http://www.legislation.gov.uk/anaw/2015/1/contents/enacted>

***Cyfrifoldebau ar draws y sector***

Cod Ansawdd y QAA: <http://www.qaa.ac.uk/assuring-standards-and-quality/the-quality-code/quality-code-part-b>

Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch: <http://www.oiahe.org.uk/>

Canllawiau’r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd: <https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/428549/HE_providers_-_advice_on_consumer_protection_law.pdf>

***Cyfrifoldebau sefydliadol***

Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr: <http://uso.southwales.ac.uk/StudentCasework/SCP/>

***Cyngor ac arweiniad***

Gellir ceisio cyngor ac arweiniad ar ffyrdd o unioni cam a gwneud iawn gan:

Siobhan Coakley, Cofrestrydd Cysylltiol: Gwaith Achos Myfyrwyr – Est: 82448; siobhan.coakley@southwales.ac.uk

Gwen Jones, Uwch Swyddog y Gofrestrfa – Est: 54225; samantha.haines@southwales.ac.uk

**3. Ffyrdd sydd ar gael o Unioni Cam**

Caiff ffyrdd o unioni cam yn ariannol dim ond eu hystyried pan fydd tystiolaeth o niwed ariannol sylweddol neu pan na fydd ffyrdd eraill o unioni cam ar gael neu yr ystyrir nad ydynt yn gwneud iawn i’r myfyriwr yn ddigonol, am nad oes modd i’r myfyriwr ddychwelyd i’w sefyllfa flaenorol cyn y mater sy’n destun cwyn.

Mae enghreifftiau o ffyrdd eraill o unioni cam yn ariannol yn cynnwys:

* ymddiheuro i’r myfyriwr
* caniatáu i fyfyriwr astudio modiwl neu fodiwlau eto
* newid polisi neu broses (i fodloni myfyriwr ‘na fydd hyn yn digwydd i fyfyriwr arall eto’, sy’n aml yn ganlyniad dymunol)
* cynnig darpariaeth arbennig (er enghraifft lleoliad addysgu arall, neu gyfle arall i fynd ar daith maes)
* cynnig gwasanaeth amgen
* newid y ffordd y caiff gwasanaeth ei ddarparu
* sicrhau bod sefyllfa sydd wedi effeithio ar sefyllfa academaidd myfyriwr yn cael ei hystyried trwy’r pwyllgorau/paneli/byrddau.

Ym mhob achos, dylai’r nod fod fel yr uchod: cyhyd ag y bo modd, dychwelyd y myfyriwr i sefyllfa sy’n debyg i’r sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe na bai’r mater a ategwyd fel cwyn wedi digwydd.

**4. Penderfynu ar Ffyrdd o Unioni Cam yn Ariannol**

Lle’r Brifysgol yw gwneud penderfyniad am unrhyw ffordd o unioni cam yn ariannol, ar sail yr hyn sy’n briodol, yn gymesur ac yn rhesymol, ym marn y Brifysgol, o ystyried canfyddiadau’r ymchwiliad i’r gŵyn neu’r adolygiad o’r gŵyn. Wrth lunio barn, bydd y Brifysgol yn ystyried pedwar maen prawf, sef:

1. colled sylweddol uniongyrchol
2. colli cyfle
3. gofid ac anghyfleustra

ch) hanes achosion a dyfarniadau tebyg eraill.

Ym mhob un o’r rhain, bydd y Brifysgol yn ystyried canfyddiadau’r ymchwiliad i’r gŵyn, neu’r adolygiad o’r gŵyn, argymhellion y gyfadran (yn y cam datrys yn gynnar)/swyddog ymchwilio (yn y cam ffurfiol)/swyddog adolygu cwynion (yn y cam adolygu) a’r dystiolaeth ger ei bron.

Bydd hefyd yn archwilio camau gweithredu a gymerwyd neu na chymerwyd naill ai gan y myfyriwr neu’r Brifysgol i gymryd camau rhesymol er mwyn lleihau neu liniaru effaith y materion a ategwyd yn y gŵyn, a bydd hyn yn cael ei ystyried yn y penderfyniad terfynol.

1. ***Colled berthnasol uniongyrchol***

Bydd y Brifysgol yn ei gwneud yn ofynnol i fyfyrwyr gyflwyno prawf dogfennol o golledion gwirioneddol a gafwyd, a bydd yn gwneud penderfyniad am unioni cam, yn ôl yr hyn sy’n debygol, yn seiliedig ar b’un a oedd y colledion hynny, yn eu hanfod, o ganlyniad i weithredoedd y Brifysgol, yn unol â’r hyn a benderfynwyd wrth ymchwilio i’r gŵyn.

1. ***Colli cyfle/colled anuniongyrchol***

Bydd disgwyl i fyfyrwyr nodi’n glir, gyda thystiolaeth, ble maent wedi dioddef yn sgil colli cyfle neu golled anuniongyrchol. Gall hyn olygu, er enghraifft, nad oeddent yn gallu manteisio ar y cyfle i fynd ar leoliad neu flwyddyn dramor, neu fod eu lleoliad proffesiynol yn ddiffygiol ac na roddodd gyfle iddynt ymarfer, gwella a magu hyder cyn dechrau swydd.

Mae cynnig y Brifysgol i fyfyrwyr wedi’i nodi mewn nifer o ddogfennau, sef: telerau ac amodau, manylebau cyrsiau, llawlyfrau cyrsiau, rheoliadau, ac ati. Pan fydd myfyrwyr o’r farn fod cyflwyno cwyn yn golygu nad yw’r Brifysgol wedi darparu’r cynnig hwnnw, gallant nodi yn eu cwyn y gwasanaethau neu’r rhwymedigaethau hynny na chyflawnwyd, ac wrth ystyried colled, dylid ystyried pa mor ddifrifol yw’r achos o fethu darparu gwasanaeth, ac effaith debygol hynny ar fyfyriwr ar sail tystiolaeth gadarn lle mae ar gael, ac yn ôl yr hyn sy’n debygol.

Pan fydd honiad ynghylch effaith feddygol neu effaith debyg, rhaid darparu tystiolaeth addas o’r cyflwr ei hun a bod hynny mewn rhyw ffordd o ganlyniad i’r digwyddiadau sy’n destun y gŵyn, neu’n rhannol.

Mae’n anodd iawn mesur sut gall mater effeithio ar raglen astudio ehangach myfyriwr. Yn rhan o’u hystyriaethau, gall y Brifysgol edrych ar dystiolaeth fel perfformiad academaidd yn rhywle arall, neu sut a phryd y codwyd materion trwy adborth neu ffynonellau eraill, a gwneud penderfyniad yn ôl yr hyn sy’n debygol. Gall ofyn am asesiad gan ran berthnasol o’r Brifysgol ynglŷn â’r effaith academaidd debygol, yng nghyd-destun perfformiad cyffredinol y myfyriwr.

Mae ad-daliad yn ymwneud ag ad-dalu symiau a dalodd y myfyriwr i’r Brifysgol, neu ostyngiad priodol yn y symiau sy’n ddyledus yn y dyfodol, a gallai gynnwys ffioedd dysgu, costau cwrs eraill neu gostau llety. Bydd ad-dalu ffioedd dysgu yn llawn neu’n rhannol dim ond yn cael ei ystyried lle byddai’r ymchwiliad yn darganfod methiannau difrifol mewn addysgu neu oruchwylio a fyddai’n effeithio’n sylweddol ar berfformiad myfyriwr, a lle nad oes modd cywiro’r sefyllfa trwy ddulliau eraill.

Dylai asesiad o’r categori hwn archwilio:

* Pa fath o golli cyfle sy’n cael ei honni, ac a fyddai yna wahaniaeth sylweddol wedi bod i hyn oni bai am y ffactorau a ategir yn y gŵyn?
* Pa elfennau o’r gwasanaeth a nodwyd na chyflawnwyd gan y Brifysgol, pa mor ddifrifol oedd y methiannau neu’r hepgoriadau hyn yng nghyd-destun y maes sy’n destun cwyn, a rhaglen astudio gyffredinol y myfyriwr, a pha effaith sylweddol y gellir dangos tystiolaeth ohoni, neu’i thybio?
* Beth yw’r dystiolaeth o effaith bersonol?
1. ***Gofid ac anghyfleustra***

Gellir gwneud penderfyniad ynglŷn â ph’un a ddylid gwneud taliad am ofid ac anghyfleustra, yn ogystal â ffyrdd eraill o unioni cam yn ymarferol neu’n ariannol, neu yn eu lle, a bydd y penderfyniad hwn fel rheol dim ond yn cael ei wneud pan gaiff y gŵyn ei hategu ac y canfyddir ei bod wedi effeithio’n sylweddol ar y myfyriwr, ac yn arbennig lle nodir methiannau difrifol. Ystyrir ymddygiad y myfyriwr ei hun hefyd: er enghraifft pan gafodd oedi wrth ddatrys mater ei achosi’n rhannol gan y myfyriwr, neu p’un a yw’r myfyriwr wedi ymddwyn yn afresymol yn gwrthod neu’n wfftio atebion eraill a gynigir gan y Brifysgol. Bydd y penderfyniad yn ystyried:

* graddau’r anghyfleustra
* pa mor ddifrifol yw unrhyw ofid, a ph’un a oes unrhyw dystiolaeth ategol yn bodoli i’w ddogfennu
* p’un a gododd y myfyriwr y materion hyn ar y pryd
* y cyfnod pan ddigwyddodd y broblem
* p’un a fu methiannau neu oedi gan y Brifysgol wrth ymdrin â’r mater, a oedd o fewn ei rheolaeth
* natur a nifer gweithredoedd y Brifysgol a arweiniodd at ategu’r gŵyn
* p’un a yw’r Brifysgol wedi cymryd camau i leihau neu fynd i’r afael ag unrhyw ofid neu anghyfleuster
* p’un a yw ymdrin â’r achos wedi creu gofid neu anghyfleustra yn ychwanegol i’r hyn sy’n rhan sylfaenol o unrhyw gŵyn.

Wrth wneud unrhyw ddyfarniad, ystyrir arweiniad yr OIA. Mae’r OIA yn gweithredu tri band, ond nid ydynt, yn eu harweiniad, yn nodi’n eglur sut caiff achos unigol ei osod yn y bandiau hynny. Pan fydd y gofid yn un mân, neu os cafodd y cam ei unioni’n gyflym, yna byddai taliad ar ran is y raddfa yn briodol. Os yw’r gofid yn fwy difrifol, neu na unionwyd y cam mor gyflym â phosibl, dylid defnyddio canol y raddfa. Byddai rhan uchaf y raddfa yn cael ei defnyddio lle ceir tystiolaeth fod gofid neu anghyfleustra difrifol wedi cael ei achosi.

Bandiau mynegol ar gyfer dyfarniadau’r OIA ar gyfer gofid ac anghyfleustra

|  |  |
| --- | --- |
| **Lefel y gofid a’r anghyfleustra** | **Iawndal a argymhellir** |
| Cymedrol | Hyd at £500 |
| Sylweddol | Rhwng £501 a £2,000 |
| Difrifol | Rhwng £2,001 a £5,000 |

 ***ch) Dyfarniadau iawndal tebyg***

Wrth ystyried swm yr iawndal y dylid ei ddyfarnu ym mhob achos unigol, bydd y Brifysgol yn ystyried y canlynol, ond nid yw wedi’i rhwymo ganddynt, a bydd yn gwneud penderfyniad ynglŷn â theilyngdod pob achos:

* dyfarniadau iawndal blaenorol a wnaed gan y Brifysgol
* dyfarniadau a wnaed gan Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol neu gyrff perthnasol eraill, naill ai yn y Brifysgol hon, neu yn unol â’r hyn a gyhoeddwyd yn astudiaethau achos neu arweiniad yr OIA.

**5. Proses Llwybr Carlam**

Gall fod yna adegau, lle mae’n hysbys fod mater wedi effeithio ar nifer fawr o fyfyrwyr, pan fydd y Brifysgol yn penderfynu gwneud cynnig i’r holl fyfyrwyr sydd wedi’u heffeithio, i unioni cam o ran y materion y tu allan i’r Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr arferol. Ni fydd myfyrwyr yn colli’r hawl i ddefnyddio Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr y Brifysgol os byddant yn dymuno gwneud hynny, neu os byddant yn parhau’n anfodlon â’r cynnig.

**Atodiad 1**

**UNIVERSITY OF SOUTH WALES**

**PRIFYSGOL DE CYMRU**

**UNED GWAITH ACHOS MYFYRWYR**

**GWEITHDREFN AR GYFER CYMERADWYO CYNIGION AM IAWNDAL ARIANNOL**

Argymhellion a wnaed trwy weithdrefn gŵynion fewnol y Brifysgol

1. Wrth ymchwilio i gŵynion y gyfadran, gall swyddogion ymchwilio neu swyddogion adolygu cwynion, o bryd i’w gilydd, ddod i’r casgliad y dylai’r Brifysgol ddarparu iawndal ariannol i fyfyriwr. Fel rheol, gwneir hyn dim ond pan na fydd unrhyw ffordd arall o unioni cam sy’n briodol dan yr amgylchiadau (gweler yr Arweiniad ar Ffyrdd o Unioni Cam a Gwneud Iawn).
2. Cyn cyfleu casgliad i’r myfyriwr sy’n cynnwys iawndal ariannol (neu hyd yn oed drafod y cynnig posibl gyda’r myfyriwr), dylid dilyn y weithdrefn ganlynol:
	1. Dylid cynnal cyfarfod gyda’r Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr) (neu enwebai) a Deon y Gyfadran/y Pennaeth Adran (neu enwebai) i drafod yr iawndal ariannol arfaethedig a’r seiliau a’r dystiolaeth a gafwyd i ddod i’r casgliad y dylid cynnig y swm hwn

2.2 Pan fydd yr iawndal ariannol arfaethedig hyd at, ac yn cynnwys, £500, bydd y penderfyniad yn cael ei wneud gan y Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr)

2.3 Pan fydd yr iawndal ariannol arfaethedig uwchlaw £500, bydd y Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr) (neu enwebai) yn llunio adroddiad, a fydd yn cael ei ystyried gan y Dirprwy Is-Ganghellor (Adnoddau Strategol) (neu enwebai), yn rhoi manylion am yr achos, gwybodaeth am unrhyw achosion perthnasol blaenorol a swm yr iawndal ariannol a wneir mewn achosion o’r fath. Bydd penderfyniad am yr iawndal arfaethedig yn cael ei roi o fewn 5 diwrnod gwaith.

1. Bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn ysgrifennu at y myfyriwr yn rhoi manylion am y cynnig am iawndal ariannol, ac yn gofyn iddo ddychwelyd y Ffurflen Hawlio Arian.
2. Bydd y gyfadran/yr adran yn gyfrifol am drefnu taliad ar ôl derbyn y Ffurflen Hawlio Arian o’r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr.

Ildiadau hawl ffioedd

6. Pan fydd myfyriwr wedi cael ei hysbysu’n anghywir am y ffioedd ar gyfer cwrs, ac os yw’r Brifysgol wedi cytuno i godi’r ffi is, mae’r Cofrestrydd Cysylltiol (Gwaith Achos Myfyrwyr) yn gyfrifol am gymeradwyo’r ildiad hawl.

Argymhellion a wnaed gan Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA)

7. Caiff argymhellion am iawndal ariannol eu gwneud o bryd i’w gilydd gan yr OIA o ganlyniad i’w hymchwiliadau gan fyfyrwyr y Brifysgol. Yn yr achos hwn, dylid dilyn y gweithdrefnau o dan 2.2 a 2.3 uchod.