**RHEOLIADAU CWYNION**

**MYFYRWYR 2018/2019**

|  |
| --- |
| **Teitl**: Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr |
| **Fersiwn** | **Dyddiad Cyhoeddi** | **Disgrifiad o’r Adolygiad** | **Awdur** | **Cymeradwywyd Gan a’r Dyddiad** | **Dyddiad Adolygu Nesaf** |
| 1.0 | Medi 2016 | Adolygiad Cyntaf | Siobhan Coakley | Y Bwrdd Academaidd8 Mehefin 2016 | Mehefin 2017 |
| 2.0 | Ionawr 2017 | Ail Adolygiad | Siobhan Coakley | Y Bwrdd Academaidd24 Ionawr 2016 | Mehefin 2017 |
| 3.0 | 31 Awst 2017 | Trydydd Adolygiad | Siobhan Coakley | Bwrdd y Llywodraethwyr4 Gorffennaf 2017 | Mehefin 2018 |
| 4.0 |  | Pedwerydd Adolygiad | Siobhan Coakley |  | Mehefin 2019 |

# 1. Cyflwyniad

1.1 Mae Prifysgol De Cymru yn ymrwymo i ddarparu addysg a chymorth o ansawdd uchel i’w myfyrwyr. Mae llawer o lwybrau ar gael i fyfyrwyr i godi unrhyw bryderon a phroblemau sydd ganddynt. Croesewir adborth ynghylch darpariaeth y Brifysgol fel y gall y Brifysgol ddatblygu a gwella’i gwasanaethau.

1.2 Pan ddaw cwyn i law, mae’r Brifysgol yn ymdrechu i’w datrys mor gyflym a theg â phosibl, pa un a yw’r gwyn yn ymwneud â gwasanaethau a ddarperir gan y Brifysgol, triniaeth gan unrhyw aelod staff, myfyriwr neu ymwelydd, neu unrhyw fater arall.

1.3 Mae’r rheoliadau hyn yn berthnasol i:

* Myfyrwyr sy’n astudio yn y Brifysgol, ar Gampws Dubai y Brifysgol, a chyrsiau Prifysgol De Cymru drwy ddysgu o bell.
* Myfyrwyr sy’n astudio yng Ngholeg Brenhinol Cerdd a Drama Cymru, mewn perthynas â’r cyfnod adolygu yn unig.
* Cynfyfyrwyr, am gyfnod o 3 mis ar ôl gadael y cwrs y mae’r gwyn yn ymwneud ag ef.
* Myfyrwyr sy’n astudio cyrsiau’r Brifysgol ym mhartner sefydliadau’r Brifysgol pan fo’r cwynion yn ymwneud â materion academaidd. Os yw’r partner sefydliad yn gyfrifol am y materion, er enghraifft, cyfleusterau meithrinfa, bydd angen i’r myfyriwr gyrchu gweithdrefn gwynion y partner sefydliad.
* Myfyrwyr sy’n astudio ar leoliadau gwaith neu sy’n ymgymryd â dysgu seiliedig ar waith.
* Myfyrwyr sy’n absennol gyda chaniatâd.

# 2. Cyngor a Chymorth

 Mae’r Brifysgol wedi ymrwymo i ddiogelu lles emosiynol, meddyliol a chorfforol pawb sy’n gysylltiedig â’r broses gwynion.

***2.1 Cyngor a chymorth i fyfyrwyr***

2.1.1 Mae gan y Brifysgol Bolisi Urddas wrth Astudio, sy’n egluro sut y bydd y Brifysgol yn ymdrin â chwynion am aflonyddu, bwlio, triniaeth annheg ac erlid. Dylai’r polisi hwn gael ei ddefnyddio gan unrhyw fyfyriwr sy’n teimlo ei fod wedi gorfod dioddef ymddygiad annerbyniol yn y Brifysgol.

2.1.2 Cydnabyddir y gall gwneud cwyn i’r Brifysgol amharu ar les myfyrwyr. Cyn gwneud cwyn, cynghorir myfyrwyr i geisio cymorth ac arweiniad gan ffynhonnell y gallant ymddiried ynddi, er enghraifft:

Gwasanaethau Lles y Brifysgol – <http://thewellbeingservice.southwales.ac.uk/>

Y Gaplaniaeth – <http://chaplaincy.southwales.ac.uk/>

Undeb y Myfyrwyr – <http://su.southwales.ac.uk/>

2.1.3 Mae’r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn rhoi arweiniad awdurdodol, ffurfiol ar sut mae’r Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr yn cael eu cymhwyso a’u gweithredu.

2.1.4 I gael ail farn am gwynion ynghylch cyngor ar ddyled/cwnsela ar ddyled, dylai myfyrwyr gysylltu â’r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol (FOS).

***2.2 Cyngor a chymorth i staff***

2.2.1 Cydnabyddir y gall ymdrin â chwynion myfyrwyr, neu fod yn destun cwyn, roi staff o dan bwysau. Mae gan y Gaplaniaeth gryn brofiad o ymdrin â materion sensitif ac mae ar gael i gynnig cyngor a chymorth cyfrinachol ffurfiol ac anffurfiol.

2.2.2 Mae gan aelod staff sy’n destun cwyn:

* yr hawl i gael cymorth cydweithiwr neu gynrychiolydd undeb llafur drwy gydol y broses;
* yr hawl i ymateb i unrhyw gwyn o’r fath;
* yr hawl i weld dogfennau perthnasol a gyflwynir fel rhan o’r gwyn.

## 3. Egwyddorion Cyffredinol

### *3.1 Gweithdrefnau amserol a thryloyw*

Er budd myfyrwyr a’r Brifysgol, eir i’r afael â phob cwyn mewn modd amserol a thrwy brosesau agored a syml.

### *3.2 Cwynion dienw*

Nid ystyrir cwynion dienw oni bai bod rhesymau arbennig, wedi’u hategu gan dystiolaeth, dros wneud hynny. Bydd cwyn a wneir yn ddienw yn cael ei chyfeirio at y Cofrestrydd Academaidd a fydd yn ystyried:

* difrifoldeb y materion;
* pa mor gredadwy yw’r pryder;
* pa mor debygol ydyw y bydd ffynonellau priodoladwy yn cadarnhau’r honiad;
* a ddarparwyd digon o wybodaeth i’w gwneud hi’n bosibl i gymryd camau pellach;
* a fydd yn bosibl sicrhau bod yr achwynydd yn parhau’n ddienw.

Dylai myfyrwyr wybod y gall gwneud cwyn yn ddienw effeithio ar broses yr ymchwiliad a’r amser y bydd yn ei gymryd.

### *3.3 Cwynion trydydd parti*

 Mae’r Brifysgol yn disgwyl y dylai myfyrwyr sydd â phryderon fod yn gyfrifol am fynegi’r pryderon hyn eu hunain. Dim ond o dan amgylchiadau eithriadol yr ymchwilir i gwyn gan drydydd parti; rhaid i’r achwynydd roi rhesymau dilys dros y cais hwn ynghyd ag awdurdodiad ysgrifenedig ei fod yn fodlon i’r trydydd parti weithredu ar ei ran.

### *3.4 Cyflwyno’n ddidwyll*

Mae’r Brifysgol yn rhagdybio bod pob cwyn yn cael ei chyflwyno’n ddidwyll ac ni rydd unrhyw fyfyriwr o dan anfantais am iddo gyflwyno cwyn.

Ni fydd y Brifysgol yn parhau â gweithdrefn gwyno os yw’n ystyried bod y gwyn yn cael ei dilyn mewn ffordd afresymol o daer neu flinderus. Yn y cyd-destun hwn, mae ‘afresymol o daer’ yn golygu, er enghraifft, bod y gwyn yn cael ei gwneud mewn ffordd obsesiynol, ormodol neu ailadroddus, neu fod modd ystyried bod y gwyn yn gyfystyr ag aflonyddu. Efallai ei bod hi’n cael ei dilyn mewn ffordd sy’n llesteirio gallu’r Brifysgol i gynnal ei phroses gwynion. Cwyn y mae’r Brifysgol yn ystyried ei bod yn ceisio tarfu neu beri annifyrrwch, neu sy’n galw am iawn heb fawr ddim pwrpas na gwerth, yw ‘cwyn flinderus’.

Os bydd y Cofrestrydd Cysylltiol: Gwaith Achos Myfyrwyr o’r farn bod cwyn yn afresymol o daer neu flinderus, ysgrifennir at yr achwynydd a rhoddir gwybod iddo/iddi na fydd y Brifysgol yn ystyried y gwyn ymhellach. Rhoddir rhesymau dros y penderfyniad hwn ac anfonir llythyr Cyflawniad Gweithdrefnau. Hefyd, mae’n bosibl y bydd y Brifysgol yn gweithredu yn unol â’r Rheoliadau Ymddygiad Myfyrwyr os darganfyddir bod cwynion felly.

***3.5 Cyflwyno tystiolaeth***

Rhaid i bob cwyn gael ei chefnogi gan dystiolaeth ategol pan gyflwynir hi. Ni roddir ystyriaeth i gwynion nad ydynt yn darparu tystiolaeth o’r fath oni bai bod y myfyriwr yn gallu rhoi rheswm da dros y diffyg tystiolaeth.

Os bydd achwynydd yn cyflwyno unrhyw dystiolaeth y darganfyddir wedyn ei bod yn ffug, ymdrinnir ag ef/hi o dan y Rheoliadau Ymddygiad Myfyrwyr.

Mae’r Brifysgol yn cydnabod bod technoleg fodern yn ei gwneud hi’n haws i bobl wneud recordiadau cudd h.y. recordiadau o gyfarfodydd neu sgyrsiau a wneir heb ganiatâd y cyfranogwyr. Mae’n debyg y bydd recordio galwadau ffôn yn groes i’r Ddeddf Rheoleiddio Pwerau Ymchwiliol. Os recordir cyfarfodydd wyneb yn wyneb, mae’n debyg y bydd y deunydd a gesglir yn cael ei ddal yn groes i hawliau Erthygl 8 y cyfranogwr o dan y Ddeddf Hawliau Dynol a chyfreithiau diogelu data y DU. Am y rheswm hwn, ni fydd y Brifysgol yn caniatáu i recordiadau cudd gael eu defnyddio i ategu cwynion, ac eithrio o dan amgylchiadau eithriadol.

Y ffeithiau a ystyrir yw:

* I ba raddau y mae’r dystiolaeth yn berthnasol i faterion yr achos, gan gynnwys ystyried natur y dystiolaeth ac a oes tystiolaeth arall, gryfach, ar gael.
* I ba raddau y casglwyd y dystiolaeth yn anghyfreithlon neu y bydd defnyddio’r dystiolaeth yn ymyrryd fel arall â hawliau preifatrwydd.
* I ba raddau y gellir dibynnu ar y dystiolaeth o safbwynt technegol o ystyried ei bod hi’n bosibl ffugio deunydd wedi’i recordio. Mae’n bosibl y bydd darparu adysgrif wedi’i chreu’n annibynnol o’r recordiad o gymorth i gwrdd â’r gofyniad hwn.

***3.6 Cyflwyno mewn pryd***

Dylai pob cwyn gael ei chyflwyno o fewn tri mis fan hwyraf ar ôl i’r mater a arweiniodd at y gwyn ddigwydd ddiwethaf. O dan amgylchiadau eithriadol, bydd y Cofrestrydd Cysylltiol: Gwaith Achos Myfyrwyr (neu enwebai) yn ystyried estyn y cyfnod hwn os oes rheswm da wedi’i gefnogi gan dystiolaeth (er enghraifft, marwolaeth yn y teulu (dylid darparu tystysgrif marwolaeth mewn achos o’r fath)).

***3.7 ymwneud yr achwynydd â’r broses***

Disgwylir y bydd achwynwyr yn ymwneud â’r broses mewn modd amserol. Os bydd myfyriwr yn methu ag ymateb i gais am wybodaeth bellach neu am gyfarfod o fewn yr amser a bennwyd gan yr aelod staff sy’n ymdrin â’r achos, heb roi rheswm da (er enghraifft, mae salwch yn ei rwystro rhag ymateb (dylid darparu nodyn meddyg mewn achos o’r fath), bydd y Cofrestrydd Cysylltiol: Gwaith Achos Myfyrwyr (neu enwebai) yn gohirio neu’n cau’r achos.

### *3.8 Amhleidioldeb mewn ymchwiliad*

Ymchwilir i bob cwyn gan staff prifysgol sydd heb unrhyw fudd yn y gwyn.

### *3.9 Preifatrwydd*

Mae staff yn ymchwilio i gwynion gan roi ystyriaeth briodol i breifatrwydd pob parti. Caiff y gwyn ei datgelu dim ond i’r rhai sy’n uniongyrchol gysylltiedig a/neu y rhai y mae angen iddynt gymryd rhan er mwyn ei datrys. Mae pob parti yn parchu cyfrinachedd y broses.

### *3.10 Cyfrinachedd*

Bydd cyfrinachedd yn cael ei barchu wrth gynnal pob agwedd ar y rheoliadau cwynion. Fodd bynnag, bydd hawl gan unrhyw fyfyriwr neu aelod staff y gwneir cwyn amdano/amdani i gael gwybod am y gwyn a’i natur ac i weld unrhyw dystiolaeth berthnasol.

Os bydd myfyriwr yn gofyn am gyfrinachedd o ran pwy ydyw, caiff hyn ei barchu hyd at yr adeg pan fydd yn angenrheidiol datgelu hynny er mwyn symud ymlaen â’r mater neu ei ddatrys. Os felly, caiff y myfyriwr wybod ymlaen llaw am y datgelu.

Ni fydd y Brifysgol yn datgelu unrhyw wybodaeth i drydydd partïon ynghylch ymchwiliadau i gwynion a chanlyniadau achosion ac eithrio o dan ddarpariaethau priodol cyfreithiau diogelu data y DU.

### *3.11 Hawl yr achwynydd i ddod â chynrychiolydd*

Caniateir i’r achwynydd ddod â chwmni gydag ef/hi i unrhyw drafodaethau, cyfarfodydd neu wrandawiadau, er enghraifft cyfaill neu gynrychiolydd. O leiaf 24 awr cyn y cyfarfod, dylai’r myfyriwr roi gwybod i’r Brifysgol am enw a statws y sawl a fydd yn gwmni iddo/iddi. Er na fyddai’r Brifysgol yn rhagweld presenoldeb cynrychiolydd cyfreithiol, gall Cadeirydd y cyfarfod/gwrandawiad arfer ei ddisgresiwn os bydd yr achwynydd yn nodi ei fod yn dymuno dod â rhywun â chefndir cyfreithiol.

### *3.12 Cyfeirio at reoliadau eraill*

Gall y Cofrestrydd Cysylltiol: Gwaith Achos Myfyrwyr (neu enwebai) gyfeirio cwyn, neu elfennau o gwyn, i’w thrin/trin o dan reoliadau eraill y Brifysgol os ystyrir bod hynny’n briodol.

### *3.13 Cwynion grŵp*

Gall myfyrwyr gyflwyno cwynion yn unigol neu fel grŵp. Os caiff cwynion eu cyflwyno gan grŵp o fyfyrwyr, dylid enwebu un aelod o’r grŵp yn brif gyswllt ac yn llefarydd. Rhaid i bob aelod o’r grŵp gadarnhau yn ysgrifenedig eu bod yn dymuno i’r unigolyn enwebedig weithredu ar eu rhan a bod y gwyn yn adlewyrchu eu pryderon. Bydd y llefarydd enwebedig yn derbyn yn wybodaeth ddiweddaraf am y gwyn ar ran y grŵp. Bydd pob aelod o’r grŵp yn derbyn copi o’r llythyr sy’n rhoi’r canlyniad.

***3.14 Cwynion gan fyfyrwyr ar leoliadau***

 Dylai myfyrwyr sy’n dymuno gwneud cwyn am agwedd ar eu profiad yn ystod lleoliad gysylltu yn y lle cyntaf â’u cyfadran a fydd yn rhoi cyngor ar y broses. Amgylchiadau’r gwyn a fydd yn penderfynu ai’r Brifysgol ynteu darparwr y lleoliad fydd yn ymdrin â’r gwyn. Os yw’n fwy priodol defnyddio gweithdrefn gwynion darparwr y lleoliad i ymdrin â’r gwyn, bydd yr achwynydd yn cael cymorth aelod priodol o staff y gyfadran i fwrw ymlaen â’i gwyn.

***3.15 Cwynion yn erbyn aelodau staff***

 Mae’n bosibl y bydd adran Adnoddau Dynol (AD) y Brifysgol, gan ddibynnu ar y canlyniad, yn cael ei hysbysu o gwynion yn erbyn aelodau staff. Os bydd cwyn a wneir yn erbyn aelod staff yn un ddifrifol, ceisir cyngor y Cofrestrydd Academaidd mewn perthynas â gohirio’r weithdrefn cwynion myfyrwyr wrth ddisgwyl canlyniad ymchwiliad gan AD.

**4. Cwynion a Ddaw o fewn y Rheoliadau hyn**

### *4.1 Materion academaidd*

4.1.1 Mae materion academaidd yn golygu pryderon penodol sydd o bosibl gan fyfyriwr ynghylch y ddarpariaeth cyrsiau academaidd a gwasanaethau perthynol, gan gynnwys cwynion ynghylch y ffordd o gynnal a rheoli apeliadau academaidd.

4.1.2 Dylai myfyrwyr sydd â phryderon ynghylch materion academaidd eu codi drwy’r rheoliadau hyn, ar yr adeg pan fydd y mater yn codi i ddechrau. Ni ellir defnyddio cwynion ynghylch y ddarpariaeth a’r ffordd o gynnal rhaglenni academaidd wedi hynny fel rheswm dros apêl yn erbyn penderfyniad bwrdd asesu.

### *4.2 Profiad myfyrwyr*

Gall myfyrwyr gwyno am unrhyw agwedd ar eu profiad yn y Brifysgol, gan gynnwys eu dysgu a’u perthynas â’r weinyddiaeth neu wasanaethau cymorth.[[1]](#footnote-1)

### *4.3 Gwahaniaethu*

Gall myfyrwyr gwyno am wahaniaethu gan y Brifysgol, yn groes i Gynllun Cydraddoldeb Strategol y Brifysgol.

### *4.4 Camymarfer neu amhriodoldeb*

Mae hyn yn ymwneud â phryderon ynghylch camymarfer neu amhriodoldeb yn y ffordd mae’r Brifysgol yn ymddwyn neu’n cael ei rheoli, yr ystyrir y byddai eu datgelu o fudd cyhoeddus.

***4.5 Y Broses Achos Eithriadol***

 Mae dyletswydd gyfreithiol ar y Brifysgol o dan y Ddeddf Cydraddoldeb i ddarparu addasiadau rhesymol ar gyfer myfyrwyr anabl. Os bydd myfyriwr yn gofyn am addasiad gan y Brifysgol ac os bydd y Brifysgol yn penderfynu nad yw’r addasiad yn rhesymol, gall y myfyriwr ddefnyddio’r gweithdrefnau hyn i gwyno. Gweler hefyd y Broses Achos Eithriadol: <http://dds.southwales.ac.uk/DEQ/and/polices/>.

## 5. Cwynion a Ddaw o fewn Rheoliadau Ar Wahân

### *5.1 Apeliadau academaidd*

Eir i’r afael ag achosion a gyflwynir gan fyfyrwyr yn erbyn penderfyniadau a wnaed gan fyrddau arholi yn unol â’r Rheoliadau Apeliadau Academaidd. Gall myfyrwyr sy’n dymuno cyflwyno apêl geisio cyngor gan Undeb y Myfyrwyr, y Ganolfan Gyngor neu’r Gwasanaethau Lles, a dylent anfon eu cyflwyniad i’r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr.

### *5.2 Aflonyddu*

Daw honiadau o aflonyddu gan fyfyriwr neu aelod staff o dan y polisi Urddas wrth Astudio. Dylai myfyrwyr sy’n tybio bod rhywun yn aflonyddu arnynt mewn unrhyw ffordd geisio cyngor eu cynghorydd ar aflonyddu yn y lle cyntaf. Gall Undeb y Myfyrwyr neu’r Gwasanaethau Lles helpu hefyd.

### *5.3 Honiadau o gamymddwyn*

Ymdrinnir â honiadau o gamymddwyn gan unrhyw fyfyriwr neu aelod staff o dan y Rheoliadau Ymddygiad Myfyrwyr a’r Gweithdrefnau Disgyblu Staff. Rhaid i fyfyrwyr sy’n dymuno codi honiadau o’r fath eu dwyn i sylw’r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr, a fydd yna’n gweithredu o dan y rheoliadau/gweithdrefnau ar wahân hyn.

**6. Cwynion am Undeb y Myfyrwyr**

6.1 Bydd myfyrwyr sy’n anfodlon ar eu hymwneud ag Undeb y Myfyrwyr yn cael cyfle i drafod eu cwyn gyda’r Undeb yn y lle cyntaf gan ddefnyddio’r gweithdrefnau yn Rheolau Sefydlog Undeb y Myfyrwyr. Rhoddir gwybod am y weithdrefn bob blwyddyn i’r holl fyfyrwyr drwy gyfrwng cyhoeddiadau a/neu hysbysiadau a arddangosir mewn lleoedd amlwg. Ymdrinnir â chwynion yn brydlon ac yn deg ac os caiff cwyn ei chadarnhau fe gymerir camau effeithiol i’w datrys.

6.2 Os bydd rhywun yn methu â chael ateb boddhaol i’w gwyn drwy’r Undeb, neu os bydd yn honni ei fod dan anfantais o ganlyniad i ymarfer ei hawl i beidio â bod yn aelod o’r Undeb, bydd ganddo/ganddi hawl i apelio at Fwrdd Llywodraethwyr y Brifysgol a fydd yn penodi person annibynnol i ymchwilio i’r gwyn. Bydd Bwrdd y Llywodraethwyr yn derbyn adroddiad gan y person annibynnol ac yn penderfynu ar ateb priodol i’r gwyn, os oes modd. Bydd y weithdrefn yn cynnwys troi at Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol, sy’n gorff annibynnol, os na fydd y Brifysgol yn gallu rhoi ateb sy’n bodloni’r achwynydd.

## 7. Egwyddorion yn Ymwneud â Thrin Cwynion Myfyrwyr

7.1 Rhaid rhoi gwybod i fyfyrwyr sy’n gwneud y gwyn y bydd y rhai sydd naill ai’n destun y gwyn, neu’n gyfrifol am y ddarpariaeth neu’r gwasanaeth sy’n destun y gwyn, er tegwch, yn cael eu gwahodd i roi sylwadau ynghylch y gwyn ar y cyfle cyntaf.

7.2 Caniateir amser rhesymol i’r myfyriwr sy’n gwneud y gwyn geisio cyngor ar gyfer unrhyw gyfarfod sy’n rhan o’r broses, boed ar adeg datrysiad cynnar neu yn ystod camau ffurfiol y rheoliadau.

7.3 Yn ystod y camau ymchwiliad ffurfiol ac adolygu, dylid gwneud pob ymdrech i ddod i ddatrysiad sy’n dderbyniol i bob parti, gan gynnwys trwy drafodaeth a chytundeb anffurfiol, os yw’r achwynydd yn dymuno hynny.

7.4 Os yw’r gwyn yn cyfeirio at ddeon cyfadran academaidd[[2]](#footnote-2), dylid ei chyfeirio at y Dirprwy Is-Ganghellor (Academaidd); os yw’n ymwneud â phennaeth adran gorfforaethol, dylid ei chyfeirio at y Dirprwy Is-Ganghellor priodol; os yw’n ymwneud â Dirprwy Is-Ganghellor, dylid ei chyfeirio at yr Is-Ganghellor; os yw’n ymwneud â’r Cofrestrydd Academaidd, dylid ei chyfeirio at yr Is-Ganghellor; os yw’n ymwneud â’r Is-Ganghellor, dylid ei chyfeirio at Gadeirydd Bwrdd y Llywodraethwyr.

7.5 Gall y terfynau amser ar gyfer ymchwiliad gael eu hymestyn yn sgil ymgynghori â’r Cofrestrydd Cysylltiol: Gwaith Achos Myfyrwyr os bydd angen mwy o amser i gwblhau’r ymchwiliad oherwydd cymhlethdod yr achos, neu amgylchiadau eraill nas rhagwelwyd. Rhoddir gwybod i’r myfyriwr am y cynnydd a wnaed a’r rheswm dros unrhyw oedi.

## 8. Camau wrth Ymdrin â Chwynion Myfyrwyr

***8.1 Datrysiad Cynnar***

8.1.1 Diffinnir cwyn anffurfiol fel pryder sy’n cael ei godi gan fyfyriwr naill ai ar lafar neu mewn ysgrifen gydag aelod staff. Wrth ystyried pryder, bydd y pwyslais ar ddatrysiad lleol.

8.1.2 Dylai pob cwyn gael ei chodi o fewn 3 mis fan hwyraf ar ôl i’r mater a arweiniodd at y gwyn ddigwydd ddiwethaf. O dan amgylchiadau eithriadol, ystyrir estyn y cyfnod hwn os oes rheswm da wedi’i gefnogi gan dystiolaeth, er enghraifft, os bu’r myfyriwr yn sâl (dylid cyflwyno nodyn meddyg i gefnogi cais o’r fath).

8.1.3 Dylai myfyrwyr godi eu pryderon gyda’r sawl sy’n uniongyrchol gyfrifol, neu, os oes ganddynt bryderon o hyd, gyda’r Ganolfan Gyngor. Gall myfyrwyr gael eu cyfeirio wedyn at aelod staff mwy priodol, gan ddibynnu ar natur y pryder a godwyd. Sut bynnag, sylweddolir na ellir ymdrin â rhai cwynion o dan y cam datrysiad cynnar ac y bydd angen eu cyfeirio’n uniongyrchol at y cam ymchwiliad ffurfiol (gweler 8.2.2).

8.1.4 Rhagwelir y bydd modd datrys llawer o gwynion ar yr adeg hon, cyn bod angen ymgymryd ag ymchwiliad ffurfiol. Os nad yw myfyriwr yn fodlon bod pryder wedi’i ddatrys, mae ganddo/ganddi’r hawl i symud ymlaen i ymchwiliad ffurfiol.

***8.2 Ymchwiliad Ffurfiol***

8.2.1 Mynegiant o anfodlonrwydd ynghylch y ddarpariaeth ar gwrs neu wasanaeth academaidd neu weinyddol perthynol yw cwyn ffurfiol, lle mae’r achwynydd wedi codi’r pryder gyda’r Brifysgol o dan gam datrysiad cynnar ei rheoliadau ond heb dderbyn ymateb boddhaol.

8.2.2 Dylai achwynwyr fod wedi ceisio datrys eu pryderon yn anffurfiol yn y lle cyntaf; ond sylweddolir y gall fod rhai cwynion na ellir ymdrin â hwy yn anffurfiol ac y dylid symud ymlaen yn syth i ymchwiliad ffurfiol o ganlyniad. Dylid cysylltu â’r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr i gael cyngor ac arweiniad ynghylch achosion o’r fath. Y Cofrestrydd Cysylltiol: Gwaith Achos Myfyrwyr sy’n gyfrifol am wneud y penderfyniad terfynol ynghylch unrhyw geisiadau am gyrchu’n uniongyrchol gam ymchwiliad ffurfiol y rheoliadau.

8.2.3 I wneud cais am ymchwiliad ffurfiol rhaid i’r achwynydd gyflwyno ‘Ffurflen Gwyno’ ymchwiliad ffurfiol (sydd i’w chael ar wefan y Brifysgol yn <http://uso.southwales.ac.uk/StudentCasework/SCP/>) i’r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr.

8.2.4 Dylai’r Ffurflen Gwyno gael ei llenwi, gan fanylu ar natur y gwyn, y camau a gymerwyd eisoes i’w datrys a datganiad sy’n esbonio pam mae’r achwynydd yn parhau’n anfodlon. Hefyd, dylai gynnwys manylion y camau rhesymol y byddai’r achwynydd yn dymuno iddynt gael eu cymryd i ddatrys y mater. Dylid cyflwyno tystiolaeth briodol gyda’r ffurflen.

8.2.5 Ni fyddai’r Brifysgol yn disgwyl i achwynwyr gyflwyno cwynion annilys neu flinderus ac mae’n cadw’r hawl i wrthod ystyried cwynion o’r fath. Hefyd, gall y Brifysgol weithredu yn unol â’r Rheoliadau Ymddygiad Myfyrwyr os darganfyddir bod cwynion felly.

8.2.6 Bydd y Ffurflen Gwyno yn cael ei logio gan yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr a’i throsglwyddo i un o swyddogion ymchwilio’r Brifysgol, sef aelod uwch o’r staff na fu ganddo/ganddi unrhyw gysylltiad blaenorol â’r achos. Fel rheol bydd y swyddog ymchwilio yn annibynnol ar yr ysgol/adran. Sut bynnag, cydnabyddir bod angen arbenigedd pwnc weithiau wrth gynnal ymchwiliadau. Os ystyrir bod angen arbenigedd o’r fath, y Cofrestrydd Cysylltiol: Gwaith Achos Myfyrwyr fydd yn gwneud y penderfyniad terfynol ar benodi swyddog ymchwilio.

8.2.7 Bydd y swyddog ymchwilio yn cyfarfod â’r achwynydd i drafod y gwyn. Mae hawl gan yr achwynydd i gael ei gefnogi gan ffrind neu gynrychiolydd drwy gydol yr achos.

8.2.8 Hefyd bydd y swyddog ymchwilio yn cyfarfod ag unrhyw aelodau staff a thystion perthnasol i drafod manylion y gwyn o’u safbwynt hwy. Mae hawl gan unrhyw aelod staff sy’n destun cwyn i gael ei gefnogi gan gydweithiwr neu gynrychiolydd undeb llafur drwy gydol y broses.

8.2.9 Ar ôl cwblhau’r ymchwiliad, bydd y swyddog ymchwilio yn paratoi adroddiad ac yn ei gyflwyno i ddeon y gyfadran/pennaeth yr adran/Prifathro’r Coleg (neu enwebai), a fydd yn cynnwys ymateb y gyfadran/adran/Coleg o fewn yr adroddiad. Cyflwynir yr adroddiad terfynol i’r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr.

8.2.10 Os yw’r canlyniad yn cynnwys cynnig o ad-daliad ariannol/iawndal, dylai’r swyddog ymchwilio sicrhau bod y gyfadran/adran/Coleg yn gwybod am hyn. Bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn cael caniatâd y Weithrediaeth. Bydd hyn yn cael ei wneud cyn hysbysu’r achwynydd o ganlyniad y gwyn. (Gweler y Gweithdrefnau ar gyfer Cymeradwyo Iawndal Ariannol yn Codi o’r broses Gwyno.)

8.2.11 Bydd y swyddog ymchwilio yn ceisio datrys y gwyn o fewn 30 diwrnod gwaith. Bydd gan ddeon y gyfadran/pennaeth yr adran/Prifathro’r Coleg (neu enwebai) 5 diwrnod gwaith i ateb. Bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn rhoi ateb i’r myfyriwr o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl derbyn adroddiad y swyddog ymchwilio. Os bydd cymhlethdodau’r achos a’r angen i gysylltu ag amrywiaeth o unigolion wrth gyflawni’r ymchwiliad yn peri anhawster yn hyn o beth, bydd yr achwynydd yn cael gwybod am y cynnydd a wnaed a’r rheswm dros unrhyw oedi.

8.2.12 Bydd yr achwynydd yn ymateb i’r Brifysgol i gadarnhau mewn ysgrifen a yw’n derbyn y canlyniad ai peidio. Rhaid i’r achwynydd ateb o fewn un mis.

8.2.13 Os na dderbynnir ymateb gan yr achwynydd o fewn yr amserau a bennwyd, bydd y Brifysgol yn cau’r achos.

***8.3 Adolygiad***

8.3.1 Os bydd yr achwynydd yn credu, ar ôl derbyn canlyniad yr ymchwiliad ffurfiol, fod ganddo sail resymol dros ystyried nad yw ei gwyn wedi cael sylw digonol, mae’n bosibl y bydd modd iddo ofyn am adolygiad.

8.3.2 Ni ellir gofyn am adolygiad hyd nes i’r ymchwiliad ffurfiol gael ei gwblhau. Cynghorir achwynwyr yn gryf i geisio cyngor Undeb y Myfyrwyr, Gwasanaethau Myfyrwyr neu’r Ganolfan Gyngor cyn penderfynu symud cwyn ymlaen i’r cam adolygu.

8.3.3 I alw am adolygiad, rhaid i’r achwynydd gyflwyno ‘Ffurflen Cais am Adolygiad’ (sydd i’w chael ar wefan y Brifysgol yn <http://uso.southwales.ac.uk/StudentCasework/SCP/>) i’r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr. Rhaid cyflwyno’r ffurflen o fewn un mis ar ôl derbyn yr ymateb i’r ymchwiliad ffurfiol. Rhaid i’r achwynydd ddarparu tystiolaeth berthnasol wrth gyflwyno’r cais am adolygiad.

8.3.4 Dim ond am y rhesymau canlynol y bydd cwyn yn cael ei hystyried adeg adolygiad:

1. Mae gan yr achwynydd dystiolaeth na chafodd gweithdrefnau’r ymchwiliad ffurfiol eu cynnal yn unol â’r rheoliadau a bod hyn wedi cael effaith o bwys ar ganlyniad yr ymchwiliad.
2. Gall yr achwynydd ddarparu tystiolaeth na roddwyd ystyriaeth i faterion penodol a godwyd ganddo/ganddi yn ystod yr ymchwiliad ffurfiol.
3. Mae gan yr achwynydd dystiolaeth bwysig newydd nad oedd yn gallu, am resymau dilys, ei darparu yn gynharach yn y broses. *(DS Ni dderbynnir rhesymau personol, teuluol neu ddiwylliannol sensitif fel rheswm da.)*
4. Mae gan yr achwynydd dystiolaeth nad oedd y canlyniad yn rhesymol yn yr amgylchiadau.

8.3.5 Cyn cyfeirio’r achos at swyddog adolygu cwyn, bydd y Cofrestrydd Academaidd (neu enwebai) yn adolygu’r Ffurflen Cais am Adolygiad er mwyn penderfynu a oes sail dros ystyried y gwyn ar yr adeg hon. Gellir cymryd un o’r camau hyn:

1. dod i’r casgliad bod y gwyn yn bodloni’r meini prawf ar gyfer rhoi ystyriaeth bellach a nodir yn 8.3.4 uchod, neu
2. gwrthod yr achos.

Bydd yr achwynydd yn cael gwybod mewn ysgrifen am benderfyniad y Cofrestrydd Academaidd (neu enwebai) o fewn 5 diwrnod gwaith.

8.3.6 Os ystyrir nad yw’r gwyn yn gymwys i gael ei hadolygu, anfonir Llythyr Cyflawniad Gweithdrefnau at yr achwynydd.

8.3.7 Os ystyrir bod y gwyn yn gymwys i gael ei hadolygu, bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn penodi swyddog adolygu cwyn i’w hadolygu. Ni fydd gan y swyddog adolygu cwyn unrhyw ymwneud blaenorol â’r achos a bydd yn annibynnol ar y gyfadran/adran/Coleg.

8.3.8 Wrth ystyried yr achos, mae’n bosibl y bydd y swyddog adolygu cwyn yn dymuno holi’r achwynydd/staff/tystion eto ond nid yw hyn yn ofyniad.

8.3.9Bydd y swyddog adolygu cwyn yn adolygu’r achos ac yn cyflwyno canlyniad i’r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr o fewn 15 diwrnod gwaith. Os bydd hyn yn anodd oherwydd cymhlethdod yr achos a’r angen i gysylltu ag amrywiaeth o unigolion yn ystod yr ymchwiliad, rhoddir gwybod i’r achwynydd am yr hyn sy’n digwydd a’r rheswm dros unrhyw oedi. Gall y swyddog adolygu cwyn:

1. dileu canlyniad yr ymchwiliad ffurfiol a chynnig canlyniad arall;
2. cyfeirio’r gwyn ar gyfer ail ymchwiliad gan swyddog ymchwilio (naill ai’r swyddog ymchwilio gwreiddiol neu swyddog ymchwilio newydd); mewn achos o’r fath, bydd y rheoliadau o dan 8.2, gan gynnwys amserau, yn cael eu cymhwyso;
3. cadarnhau casgliadau’r ymchwiliad gwreiddiol.

8.3.10 Bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn cysylltu â’r gyfadran/adran/Coleg mewn perthynas â’r canlyniad ac yn rhoi ateb i’r achwynydd o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl derbyn adroddiad y swyddog adolygu cwyn.

8.3.11 Os na chaiff cwyn ei chadarnhau adeg yr adolygiad, bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn anfon Llythyr Cyflawniad Gweithdrefnau at yr achwynydd.

8.3.12 Os caiff cwyn ei chadarnhau neu ei chadarnhau’n rhannol adeg yr adolygiad, rhaid i’r achwynydd ofyn am Lythyr Cyflawniad Gweithdrefnau os yw’n parhau’n anfodlon. Rhaid i’r cais gael ei wneud o fewn mis ar ôl i benderfyniad y swyddog adolygu cwyn gael ei hysbysu.

***8.4 Cyfathrebu***

8.4.1 Manylir ar gyfrifoldebau dros gyfathrebu ym mhob cam o’r broses gwynion yn y Cynllun Cyfathrebu.

**9. Monitro**

9.1 Bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn monitro’r camau a gymerir gan y gyfadran/adran/Coleg mewn perthynas ag argymhellion yn codi o ymchwiliadau i gwynion myfyrwyr. Cyflwynir adroddiad i gyfarfod blynyddol y Grŵp Gwaith Achos Myfyrwyr.

9.2 Gall y Grŵp Gwaith Achos Myfyrwyr wneud argymhellion i’w hystyried gan y Pwyllgor Dysgu, Addysgu a Gwella, y Pwyllgor Sicrhau Ansawdd a’r Bwrdd Academaidd, fel y bo’n briodol, ar unrhyw faterion yn deillio o ystyried cwynion sy’n gofyn am newid y rheoliadau.

# 10. Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol

10.1 Yn dilyn cyhoeddi Llythyr Cyflawniad Gweithdrefnau, gall yr achwynydd gyflwyno cwyn i Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol (OIA). Gellir cael manylion am yr OIA a’r wybodaeth berthnasol mewn perthynas â’r Cynllun yn [www.oiahe.org.uk](http://www.oiahe.org.uk). Gellir cael gwybodaeth a chyngor pellach gan yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr, Cofrestrfa Academaidd.

**11. Y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol**

11.1 Os ceir cwyn am gyngor ar ddyled neu gwnsela ar ddyled a ddarparwyd gan y Brifysgol, hysbysir y myfyrwyr o’u hawl i ofyn am adolygiad o’u hachos gan y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol (<http://www.financial-ombudsman.org.uk/>) os byddant yn parhau’n anfodlon ar ganlyniad y gweithdrefnau mewnol.

1. Yn achos myfyrwyr sy’n astudio cyrsiau’r Brifysgol ym mhartner sefydliadau cydweithredol y Brifysgol, dylid ymdrin â materion y mae’r partner sefydliadau’n gyfrifol amdanynt, e.e. cyfleusterau meithrinfa, drwy weithdrefn gwynion y partner sefydliad ei hun. [↑](#footnote-ref-1)
2. Dylid cyfeirio cwynion yn ymwneud â Phennaeth Coleg Brenhinol Cerdd a Drama Cymru at Ysgrifennydd y Cwmni, a fydd yn ymgynghori â’r Is-Ganghellor a/neu Gadeirydd y Bwrdd Cyfarwyddwyr fel y bo’n briodol. [↑](#footnote-ref-2)