GWEITHDREFN GWYNO I FYFYRWYR

CYNNWYS

Cyflwyniad ... 3

Y Weithdrefn Gwyno ... 4

Dulliau cyfryngu ac adferol ... 6

Cynrychiolaeth a chefnogaeth i fyfyrwyr sy’n gwneud cwynion ... 6

Cyflwyno’ch cwyn: cam datrys cynnar anffurfiol (cam 1) ... 7

Dwysáu eich cwyn: cam ymchwilio ffurfiol (cam 2) ... 8

Cais am adolygiad ... 9

Canlyniadau a dyfarniad allanol ... 9

1. Cyflwyniad

1.1. Mae'r Brifysgol yn ceisio darparu cyfleoedd addysgu a dysgu, gwasanaethau a chyfleusterau o safon uchel i chi. Mae llawer o ffyrdd i chi roi adborth ar agweddau ar eich profiad fel myfyriwr trwy arolygon, eich cynrychiolwyr myfyrwyr, ac adborth modiwlau. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod y gall fod adegau pan fyddwch yn anfodlon ac efallai y byddwch am gwyno.

1.2. Mae gan unrhyw fyfyriwr sydd wedi ymrestru /cofrestru gyda'r Brifysgol, gan gynnwys myfyrwyr sydd ar ohiriad o astudiaeth neu absenoldeb/gwaharddiad dros dro, yr hawl i gyflwyno cwyn.

1.3. Os ydych yn fyfyriwr anabl ac yn gofyn am addasiadau i'r drefn hon er mwyn gallu ymgysylltu'n llawn â'r broses, cysylltwch â Phennaeth y Gofrestrfa i nodi addasiadau rhesymol y gellir eu gwneud i gefnogi'ch ymgysylltiad.

1.4. Mae gwybodaeth am yr hyn y gallwch ei ddisgwyl fel myfyriwr wedi'i nodi yn Siarter y Myfyrwyr eich llythyr cynnig a Thelerau ac Amodau'r Brifysgol.

1.5. Caiff pob cwyn ei rheoli mewn ffordd gyfrinachol, gymesur a sensitif. Dim ond gyda phartïon perthnasol y mae angen mynediad iddi y caiff gwybodaeth ei rhannu fel rhan o'r weithdrefn hon.

1.6. Ni fydd myfyrwyr sy'n adrodd am ddigwyddiad neu sy'n mynegi pryder o dan anfantais.

1.7. Nid yw'r Brifysgol yn derbyn cwynion a godir trwy'r cyfryngau cymdeithasol nac unrhyw blatfform arall: disgwylir i chi godi unrhyw gŵyn yn gyfrinachol trwy'r weithdrefn hon.

1.8. Os ydych yn cwyno am berson neu wasanaeth, bydd y person neu gynrychiolydd o'r gwasanaeth yn cael gwybod am eich pryderon fel y bydd yn cael cyfle i ymateb fel rhan o'r broses ymchwilio. Mae hyn yn unol ag egwyddorion cyfiawnder naturiol ac yn caniatáu cyfle teg i'r partïon ymateb i honiadau a godwyd. Os oes rheswm da pam rydych o'r farn na ddylid rhannu eich cwyn, bydd angen i chi gyflwyno cais yn nodi'r rhesymau pam na ddylid rhoi mynediad at eich cwyn i rywun. Bydd y Cofrestrydd Academaidd yn ystyried eich cais ac yn gwneud penderfyniad ynghylch a ddylid rhannu eich cwyn.

1.9. Ni dderbynnir cwynion dienw, ac eithrio yn ôl disgresiwn y Cofrestrydd Academaidd os oes rheswm cymhellol dros wneud hynny a/neu pan gafodd tystiolaeth ategol annibynnol ei chyflwyno.

1.10. Os bydd cwyn yn erbyn myfyriwr neu aelod o staff yn cael ei chyfeirio i'w hystyried yn ffurfiol o dan un o weithdrefnau eraill y Brifysgol, efallai mae'n bosibl y cewch eich galw'n dyst i roi tystiolaeth mewn gwrandawiad ffurfiol. Bydd y math o sancsiwn a osodir ar unrhyw barti yn cael ei bennu gan y sancsiynau a ganiateir o dan y weithdrefn berthnasol.

1.11. Rhaid cyflwyno pob cwyn gan ddefnyddio'r ffurflen briodol. Gallwch hefyd gyflwyno cwyn grŵp fel y manylir ym mharagraff 2.6.2 isod.

1.12. Bydd disgwyl i chi ddefnyddio eich cyfeiriad e-bost yn y Brifysgol a/neu'r cyfeiriad e-bost personol a gadarnhawyd ar eich cofnod myfyriwr ym mhob gohebiaeth drwy gydol y broses gwyno.

1.13. Nid yw'r Brifysgol yn caniatáu recordio unrhyw ymchwiliad i gwynion na chyfarfodydd cyfryngu ond bydd yn darparu nodiadau o gyfarfodydd i bob parti sy'n bresennol.

1.14. Disgwylir i bob parti sy'n rhan o'r broses ymddwyn gydag urddas ac mewn ffordd sy'n gwrtais ac sy'n parchu barn pobl eraill. Os yw eich ymddygiad yn cael ei ddehongli fel bod yn aflonyddgar neu'n annerbyniol fel arall, gall y Brifysgol gymryd camau yn eich erbyn o dan yr Weithdrefn Ymddygiad Myfyrwyr. Os oes gennych gynrychiolydd ac mae ei ymddygiad yn cael ei ddehongli fel bod yn aflonyddgar neu'n annerbyniol fel arall, ni fydd y Brifysgol yn ymgysylltu ag ef. Byddwch yn gallu penodi cynrychiolydd newydd os dymunwch.

1.15. Gall cwynion yr ystyrir eu bod yn flinderus arwain at ymchwilio i'r myfyriwr o dan y Weithdrefn Ymddygiad Myfyrwyr. Os canfyddir bod cwyn yn flinderus neu wedi'i hysgogi gan falais, caiff ei gwrthod.

1.16. Gall swyddogion y Brifysgol enwebu dirprwyon i weithredu ar eu rhan.

2. Y Weithdrefn Gwyno

2.1. Gallwch gyflwyno cwyn os ydych yn teimlo eich bod wedi dioddef niwed, anfodlonrwydd, neu anfantais a allai fod yn gysylltiedig ag un neu fwy o'r canlynol:

- Camau(au) honedig aelod o'r staff;
- Camau(au) honedig myfyriwr;
- Os teimlwch eich bod yn dioddef bwlio, aflonyddu, gwahaniaethu, neu drais rhywiol gan rywun yng nghymuned y Brifysgol;
- Afreoleidd-dra wrth gyflwyno rhaglen astudio;
- Ansawdd neu fynediad at oruchwyliaeth;
- Materion yn ymwneud â'ch lleoliad neu'ch blwyddyn ar leoliad;
- Ansawdd cyfleusterau, gwasanaethau, neu adnoddau dysgu.

2.2. Nid yw'r weithdrefn hon yn darparu canlyniad academaidd. Os hoffech gael canlyniad academaidd a/neu herio unrhyw benderfyniad academaidd mewn perthynas â 'ch canlyniadau, bydd angen i chi gyflwyno apêl academaidd o dan y Weithdrefn Apeliadau Academaidd.

2.3. Yn ogystal â 2.2 uchod, mae rhai materion y tu allan i gwmpas y weithdrefn hon ac mae gan y Brifysgol weithdrefnau arwahanol i ddelio â materion eraill. Er enghraifft:

- Os ydych yn dymuno cwyno am benderfyniad ynglŷn â'ch derbyn i raglen astudio, dylech gyfeirio at y Weithdrefn Cwynion ac Apeliadau i Ymgeiswyr.
- Os ydych yn dymuno cwyno am Undeb Myfyrwyr Prifysgol Caerdydd, mae Gweithdrefn Gwyno Undeb y Myfyrwyr yn rhoi manylion y broses y dylech ei dilyn.

2.4. Os nad ydych yn siŵr pa weithdrefn i'w defnyddio i ddatrys eich pryderon, gallwch gysylltu â'r tîm Achosion Myfyrwyr am arweiniad neu gallwch ofyn am gyngor annibynnol gan Gyngor Myfyrwyr Undeb y Myfyrwyr.

2.5. Os ydych wedi mynegi pryder o dan fwy nag un weithdrefn i geisio datrys y mater(ion), bydd y tîm Achosion Myfyrwyr yn penderfynu ar y weithdrefn neu'r gorchymyn mwyaf priodol i brosesu'r gŵyn. Bydd y tîm yn rhoi gwybod i chi beth yw eu penderfyniad ac yn rhoi gwybodaeth am y rhesymeg.

2.6. Disgwylir i chi dynnu sylw at unrhyw broblemau rydych yn eu profi cyn gynted â phosibl ar ôl iddynt godi, fel y gallai fod posibilrwydd o ddatrys y mater yn gynnar. Gall oedi cyn cyflwyno cwyn hefyd gyfyngu ar yr ystod o ddatrysiadau. posibl. Mae gennych **28 diwrnod** ar y mwyaf i wneud cwyn. Gall hyn fod o'r pwynt y cododd y mater yn wreiddiol neu o ddigwyddiad diweddaraf y mater, pan fydd y mater yn parhau.

2.6.1. Os ydych wedi gadael y Brifysgol, gallwch wneud cwyn o hyd o fewn 28 diwrnod i'r broblem godi a/neu'r dyddiad gadael a ddangosir ar eich cofnod myfyriwr.

2.6.2. Gallwch wneud cwyn fel rhan o grŵp o fyfyrwyr am yr un mater ar yr un pryd ond dim ond pan fyddwch i gyd yn ceisio'r un canlyniad. Bydd angen i'r grŵp benodi llefarydd i'w cynrychioli a bydd angen i bob aelod o'r grŵp gydsynio i'r Brifysgol gyfathrebu a/neu drafod gyda'r llefarydd. Dylai'r Ffurflen Ganiatâd Grŵp gael ei chwblhau a'i hatodi i'r gŵyn mewn achosion o'r fath. Mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i wahanu cwynion grŵp pan fyddai datrysiadau unigol yn fwy priodol, ac i gymhwyso datrysiad i fyfyrwyr eraill nad oeddent yn ymwneud â chyflwyno'r gŵyn.

2.6.3. Ni fydd cwynion a dderbynnir ar ôl **28 diwrnod** yn cael eu hystyried, oni bai eich bod yn rhoi rheswm eithriadol, wedi'u hategu gan dystiolaeth annibynnol, i ddangos nad oeddech yn gallu cyflwyno eich cwyn o fewn yr amserlen arferol. Ar ôl derbyn y gŵyn a thystiolaeth bydd pennaeth achosion y myfyrwyr yn penderfynu a ydych wedi darparu rheswm dilys am yr hyn a gyflwynwyd yn hwyr.

2.7. Os nad ydych yn gallu cyflwyno cwyn eich hun (er enghraifft, oherwydd salwch) mae'n bosibl y cewch eich cynrychioli gan berson arall, megis ymgynghorydd Undeb y Myfyrwyr. Bydd angen i chi lenwi Ffurflen Awdurdod i roi caniatâd i'r Tîm Achosion Myfyrwyr siarad â'ch cynrychiolydd. Ni allwch fod â chynrychiolaeth gyfreithiol, oni bai y cytunir ar hyn fel addasiad rhesymol ar sail anabledd.

2.8. Caiff cwynion a wneir o dan y weithdrefn hon eu trin mewn modd sensitif, teg, a chymesur, a phrydlon o dan y camau canlynol:

- **Anffurfiol:** datrys yn gynnar (Cam 1);
- **Ffurfiol:** ymchwiliad ffurfiol (Cam 2);
- Gweithdrefn Adolygu'r Brifysgol (Cam 3).

2.9. Ni fydd staff sy'n ymwneud ag ymchwilio i'ch cwyn wedi ymwneud yn uniongyrchol o'r blaen â'r mater(ion) a godwyd gennych a bydd yr holl staff wedi derbyn hyfforddiant sy'n briodol i'w rôl.

2.10. Os bydd y Brifysgol yn derbyn camau cyfreithiol ffurfiol, gan gynnwys gohebiaeth cyn-gweithredu gan gyfreithiwr ar ran myfyriwr sy'n gwneud cwyn, efallai y byddwn yn dewis rhoi'r gorau i weithredu dan y weithdrefn hon a phenodi cynrychiolwyr cyfreithiol i ymateb i'r camau cyfreithiol.

3. Dulliau cyfryngu ac adferol

3.1. Gall y Brifysgol gynnig cyfryngu a/neu ymarfer adferol i unrhyw fyfyriwr a/neu berson(au) arall i ddod i gytundeb datrys. Caiff y ddwy broses eu cynnig ar gam anffurfiol, ond gellir eu cynnwys ar unrhyw gam o'r weithdrefn hon.

3.2. Gall cyfryngu a dulliau adferol fod yn ffyrdd effeithiol o geisio datrys anghydfodau fel dewis amgen yn lle gweithdrefnau cwyno ffurfiol. Bydd cyfryngwr neu hwylusydd diduedd yn cael ei benodi i arwain y ddau barti trwy'r broses.

3.3. Rôl y cyfryngwr neu'r hwylusydd yw helpu pob parti i ddod o hyd i ateb i'w sefyllfa a chyrraedd canlyniad y mae'n hapus i'w dderbyn. Nid yw cyfryngwyr a hwyluswyr yn cymryd ochrau, yn llunio barn nac yn gorfodi canlyniadau. Maent yn gyfrifol am hwyluso cyfathrebu effeithiol a helpu i gyrraedd consenswS rhwng y partïon. Ffocws dull cyfryngu/adferol yw dod i setliad sy'n dderbyniol i bob parti.

3.4. Prosesau gwirfoddol yw cyfryngu a dulliau adferol a dim ond os bydd pob parti'n cytuno y byddant yn digwydd. Prosesau cyfrinachol ydynt ac ni ddatgelir telerau'r drafodaeth i unrhyw barti y tu allan i 'r cyfarfodydd. Bydd y cytundeb wedi'i lofnodi, sy'n nodi'r camau gweithredu a'r canlyniadau, yn cael ei gadw gan y tîm Achosion Myfyrwyr a gellir ei rannu â Phennaeth yr Ysgol neu'r Adran Gwasanaethau Proffesiynol, pan fo hynny'n briodol.

3.5. Os nad yw'r dulliau cyfryngu neu adferol yn cynnig datrysiad, bydd y gŵyn yn cael ei hystyried o dan gam priodol y weithdrefn.

4. Cynrychiolaeth a chefnogaeth i fyfyrwyr sy'n gwneud cwynion

4.1. Gallwch gael cefnogaeth a chynrychiolaeth annibynnol gan Gyngor Myfyrwyr Undeb y Myfyrwyr, undebau proffesiynol, neu'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth os penderfynwch wneud cwyn neu os ydych eisoes wedi cyflwyno cwyn.

4.2. Mae'n bosibl y bydd ffrind neu gynrychiolydd yn dod gyda chi i gyfarfodydd ymchwilio.

4.3. Gall staff sy'n ymwneud â chwyn myfyrwyr y mae'n ofynnol iddynt fynychu cyfarfodydd ymchwilio ofyn am gyngor gan eu rheolwr llinell a/neu Adnoddau Dynol a gall ffrind neu eu cynrychiolydd undeb llafur ddod gyda nhw i gyfarfodydd.

5. Cyflwyno'ch cwyn: cam datrys cynnar anffurfiol (cam 1)

5.1. Bydd y Brifysgol yn gwneud pob ymdrech i ddatrys cwynion yn gynnar ac yn lleol. Yn gyffredinol, mae'n haws datrys cwynion os cânt eu codi ar yr adeg pan fo'r broblem yn digwydd gyntaf a chyda'r person(au) sy'n ymwneud â'r mater yn uniongyrchol.

5.2. Mae'n rhaid i chi nodi eich cwyn yn glir a darparu tystiolaeth i gefnogi'r materion rydych yn eu codi. Gallai tystiolaeth berthnasol gynnwys:

- Dogfennau'r Brifysgol e.e. llawlyfr myfyrwyr, gwybodaeth am y rhaglen;
- Gohebiaeth: nodwch fod yn rhaid i e-byst a llythyrau ddangos y dyddiad yr anfonwyd hwy a manylion yr anfonwr a'r derbynnydd;
- Tystiolaeth feddygol;
- Datganiadau tystion sydd wedi'u llofnodi a'u dyddio;
- Adroddiadau gan drydydd parti e.e. adroddiad gan yr heddlu neu lythyr gan gwnselydd;
- Gwybodaeth ariannol;
- Cynnig lle i astudio ym Mhrifysgol Caerdydd;
- Unrhyw wybodaeth arall sy'n berthnasol i'r mater sy'n cael ei godi.

Nid yw 'r Brifysgol yn derbyn recordiadau cudd fel tystiolaeth i gefnogi eich cwyn.

5.3. Oni phenderfynir bod eich cwyn wedi'i gwneud yn rhy hwyr neu ei fod yn cael ei gymell neu'n ei hysgogi gan falais, bydd y gweinyddwr cwynion perthnasol yn cyfeirio'r gŵyn at eich Ysgol neu'r Adran Gwasanaeth Proffesiynol berthnasol.

5.4. Os yw eich cwyn yn ymwneud â myfyriwr neu aelod arall o'r staff, bydd y Pennaeth Ysgol neu Adran berthnasol yn penderfynu a all ddelio â hi yn lleol. Fel arall, gall argymell i'r Cofrestrydd Academaidd y dylid ei chyfeirio at y cam ymchwilio ffurfiol (cam 2) ar gyfer ymchwiliad iddo, neu y dylid ei chyfeirio i ymchwiliad o dan y Weithdrefn Ymddygiad Myfyrwyr neu Weithdrefnau Disgyblu Staff.

5.5. Bydd y gweinyddwr cwynion yn cysylltu â chi o fewn **14 diwrnod** i dderbyn y gŵyn. Gall wneud un neu ragor o'r camau gweithredu canlynol:

- Gwrthod eich cwyn gan nad oes cyfiawnhad drosti;
- Gofyn am ragor o wybodaeth;
- Rhoi esboniad neu wybodaeth bellach mewn ymateb i'ch cwyn;

- Nodi ateb a awgrymir;
- Cynnig ymddiheuriad;
- Cynnig dulliau cyfryngu a/neu adferol;
- Cyfeirio i gael ei hystyried o dan un arall o weithdrefnau'r Brifysgol;
- Cyfeirio at y Cam Ymchwilio Ffurfiol (Cam 2).

5.6. Ar ôl derbyn canlyniad y cam datrys cynnar (cam 1), dylech ymateb i'r gweinyddwr cwynion cyn pen **14 diwrnod** i gadarnhau a ydych chi'n fodlon ar y canlyniad. Os ydych yn anfodlon ar y canlyniad, dylech ymateb i 'r gweinyddwr cwynion o fewn **14 diwrnod** er mwyn dwysáu eich cwyn i'r cam ffurfiol (cam 2). Bydd eich cwyn yn cael ei chau os na fyddwch yn ymateb erbyn y terfyn amser.

6. Dwysáu eich cwyn: cam ymchwilio ffurfiol (cam 2)

6.1. Os na chafodd eich cwyn ei datrys i'ch boddhad yn y cam datrys cynnar, neu os yw'r Pennaeth Ysgol neu'r Adran Gwasanaeth Proffesiynol wedi ei chyfeirio i gael ystyriaeth yn y cam ymchwilio ffurfiol, bydd y tîm Achosion Myfyrwyr yn cynnal asesiad o'ch cwyn o fewn **7 diwrnod**. Gall wneud un neu ragor o'r camau gweithredu canlynol:

- Gwrthod y gŵyn gan nad oes cyfiawnhad drosti;
- Cynnig dull cyfryngu neu adferol;
- Gofyn am ragor o wybodaeth, eglurhad neu dystiolaeth;
- Cychwyn ymchwiliad ffurfiol;
- Cyfeirio cwyn i'w hymchwilio o dan y Weithdrefn Brifysgol briodol, megis Gweithdrefnau Disgyblu Staff, Gweithdrefnau Ymddygiad Myfyrwyr neu Rheoliadau Ariannol - Polisi Ffioedd Dysgu.

6.2. Os yw eich cwyn yn symud ymlaen i ymchwiliad o dan y weithdrefn hon, bydd y Cofrestrydd Academaidd yn pennu cwmpas yr ymchwiliad ac yn ei gyfeirio at Swyddog Ymchwilio priodol. Rhoddir gwybod i chi am fanylion yr atgyfeiriad hwn.

6.3. Bydd y Swyddog Ymchwilio yn casglu gwybodaeth a thystiolaeth, gan gynnwys unrhyw dystiolaeth a gafwyd yn y cam datrys cynnar. Gall ofyn am gael cyfarfod â chi ac unrhyw bartïon eraill sy'n berthnasol i'r gŵyn er mwyn ceisio deall ffeithiau'r achos. Bydd y Swyddog Ymchwilio yn pennu'r weithdrefn ar gyfer unrhyw gyfarfod o'r fath, gan sicrhau eich bod yn cael cyfle teg i gyflwyno eich achos.

6.4. Yn dibynnu ar gymhlethdod y materion yn eich cwyn a nifer y bobl y mae angen cyfweld â nhw, gall hyd yr ymchwiliad amrywio. Bydd y Swyddog Ymchwilio yn rhoi gwybod i chi am yr amserlenni tebygol, gan ystyried eich pryderon ac unrhyw risgiau pan fydd y gŵyn yn ymwneud â niwed i fyfyrwyr neu staff, cymorth anabledd, neu fethiant difrifol yn y gwasanaeth.

6.5. Bydd y Swyddog Ymchwilio yn llunio adroddiad cwyn ffurfiol a thystiolaeth ategol ac yn ei gyflwyno i'r Cofrestrydd Academaidd i gael ei ystyried.

6.6. Bydd y Cofrestrydd Academaidd yn rhoi gwybod i'r Pennaeth Achosion Myfyrwyr am y canlyniad cyn pen **14 diwrnod** ar ôl cwblhau r ymchwiliad.

6.7. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â darparu gwasanaeth, byddwch yn derbyn copi o'r adroddiad cwyn ffurfiol. Os yw'r gŵyn yn ymwneud ag ymddygiad aelod o staff neu fyfyriwr arall, gall deddfwriaeth Diogelu Data gyfyngu ar faint o wybodaeth y gallwn ei rhannu gyda chi. Byddwch yn derbyn llythyr penderfyniad fydd yn rhoi manylion am:

- Y penderfyniad;
- Esboniad clir o'r penderfyniad (i'r graddau y gallwn rannu'r wybodaeth hon) ac, os yw'n briodol, unrhyw ddatrysiad;
- Pa gymorth sydd ar gael i chi;
- Gwybodaeth am sut i fynd â'r gŵyn i Gam Adolygu'r Brifysgol os ydych yn anfodlon ar y penderfyniad.

7. Cais am adolygiad

7.1. Os ydych yn anfodlon ar y penderfyniad a wnaed o dan y weithdrefn hon, gallwch wneud cais am adolygiad o'r gŵyn yn unol â'r gweithdrefnau a'r seiliau a nodir yng Ngweithdrefn Adolygu'r Brifysgol. Ar ddiwedd gweithdrefnau mewnol y Brifysgol, caiff llythyr Cwblhau Gweithdrefnau ei anfon atoch.

8. Canlyniadau a dyfarniad allanol

8.1. Os ydych yn parhau i fod yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn, gallwch gyflwyno cwyn i 'r Swyddfa Dyfarnwr Annibynnol Addysg Uwch (OIA). Bydd angen i chi roi copi o'r llythyr Cwblhau Gweithdrefnau i'r OIA er mwyn cadarnhau bod gweithdrefnau mewnol y Brifysgol wedi'u cwblhau.