

7.11

POLISI A GWEITHDREFN CWYNO

# Manylion Allweddol

|  |  |
| --- | --- |
| **TEITL POLISI** | Polisi a Gweithdrefn Gwyno |
| **DYDDIAD CYMERADWYO** | 07 Hydref 2009 |
| **CORFF CYMERADWYO** | Bwrdd Academaidd |
| **FERSIWN** | 7 |
| **DYDDIADAU ADOLYGU BLAENOROL** | Medi 2010, Medi 2013, Chwefror 2014, Awst 2015, Rhagfyr 2019, Mehefin 2022, Gorffennaf 2024 |
| **DYDDIAD ADOLYGIAD NESAF** | 2027 |
| **CANLYNIAD ASESIAD EFFAITH CYDRADDOLDEB** |  |
| **POLISÏAU / GWEITHDREFNAU / CANLLAWIAU CYSYLLTIEDIG** | [*Academic Handbook Ah1\_07 (cardiffmet.ac.uk)*](https://www.cardiffmet.ac.uk/registry/academichandbook/Pages/Ah1_07.aspx) |
| **DYDDIAD GWEITHREDU** | 07 Hydref 2009 |
| **PERCHENNOG Y POLISI (TEITL SWYDD)** | Cyfarwyddwr Gwasanaethau'r Gofrestrfa |
| **UNED / GWASANAETH** | Gwasanaethau’r Gofrestrfa |
| **E-BOST CYSWLLT** | complaints@cardiffmet.ac.uk |

# Rheoli Fersiynau

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FERSIWN** | **DYDDIAD** | **RHESWM DROS NEWID** |
| 7 | 3 Gorff 2024 | Ymgorffori canllawiau arfer da pellach gan yr OIA a diweddariadau angenrheidiol a nodwyd drwy achosion diweddar. |

Polisi a Gweithdrefn Gwyno

# Datganiad Polisi

## Mae'r Brifysgol wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau a chyfleusterau o ansawdd uchel i fyfyrwyr, staff a'r cyhoedd. Mae monitro a gwerthuso'r gwasanaethau hynny i wella ansawdd a sicrhau bod safonau penodol yn cael eu bodloni yn hanfodol i hyn.

## Mae gan y Brifysgol amrywiaeth o fecanweithiau ar waith i sicrhau bod myfyrwyr, staff a'r cyhoedd yn cael y cyfle i gyfranogi'n llawn yn natblygiad a gwelliant gwasanaethau a disgwylir y bydd pob parti yn manteisio'n llawn ar y rhain wrth fynegi eu barn.

## Mae'r Polisi a'r Weithdrefn Gwyno ar gael i'w defnyddio gan fyfyrwyr, staff ac aelodau'r cyhoedd.

## Mae'r Brifysgol yn cydnabod y gall fod adegau pan na fydd mecanweithiau adborth arferol yn ddigonol i ymdrin â phroblemau. Am y rheswm hwn y sefydlwyd Polisi a Gweithdrefn Gwyno ffurfiol.

# Diffiniad o Gŵyn a Chwmpas y Gŵyn

## Diffinnir cwyn fel mynegiant llafar neu ysgrifenedig o anfodlonrwydd neu bryder a all fod gan rywun am bolisïau, prosesau, cyfleusterau neu wasanaethau a ddarperir gan y Brifysgol neu am weithredoedd neu ddiffyg gweithredoedd gan y Brifysgol neu ei staff.

## **NID** yw hyn yn cynnwys:

|  |  |
| --- | --- |
| Aflonyddu a Bwlio | [Gweithdrefn Disgyblu Myfyrwyr](https://www.cardiffmet.ac.uk/registry/academichandbook/Pages/Ah1_09.aspx) – myfyrwyr[Polisi Aflonyddu a Bwlio](https://www.cardiffmet.ac.uk/about/policyhub/Pages/default.aspx) - staff |
| Penderfyniadau academaidd | Gweithdrefnau [apelio](https://www.cardiffmet.ac.uk/registry/Pages/appeals.aspx) |
| Gweithdrefnau Undeb y Myfyrwyr | [Trefn Gwyno Undeb y Myfyrwyr](https://www.cardiffmetsu.co.uk/union/governance/)[Cod Ymddygiad Aelodaeth Undeb y Myfyrwyr](https://www.cardiffmetsu.co.uk/union/governance/) |
| Cwynion gan staff | [Polisi Cwynion Staff](https://www.cardiffmet.ac.uk/about/policyhub/Pages/default.aspx#hr) |
| Materion Disgyblu neu Gamymddwyn | [Gweithdrefn Disgyblu Myfyrwyr](https://www.cardiffmet.ac.uk/registry/academichandbook/Pages/Ah1_09.aspx) – myfyrwyr[Gweithdrefn Disgyblu Staff](https://www.cardiffmet.ac.uk/about/policyhub/Pages/default.aspx) |
| Materion ariannol | Gweler [yr Hyb Polisi](https://www.cardiffmet.ac.uk/about/policyhub/Pages/default.aspx) am Reoliadau Ariannol a pholisïau cysylltiedig â chyllid |
| Rheoliadau Rhyddid Gwybodaeth a Gwybodaeth Amgylcheddol | [Polisi Rhyddid Gwybodaeth](https://www.cardiffmet.ac.uk/about/policyhub/Pages/default.aspx)[Polisi Diogelu Data](https://www.cardiffmet.ac.uk/about/policyhub/Pages/default.aspx) |
| Cwynion/Apeliadau gan Ymgeiswyr | [Trefn Gwyno (Ymgeiswyr)](https://www.cardiffmet.ac.uk/registry/Pages/Complaints.aspx) |

## Ymdrinnir â'r materion hyn gan weithdrefnau ar wahân, ond os oes unrhyw amheuaeth, gellir ceisio cyngor gan y Rheolwr Cwynion (neu enwebai), a fydd yn rhoi cyngor ar ba weithdrefn i'w dilyn. Ceir rhagor o wybodaeth o dan baragraff 6 y weithdrefn hon. Os nad oes trefn briodol ar gael neu os oes amheuaeth ynghylch pa un sydd fwyaf addas, yna bydd y Drefn Gwyno yn cael ei mabwysiadu.

## Ceir gweithdrefnau academaidd yn [Llawlyfr Academaidd](http://www.cardiffmet.ac.uk/registry/academichandbook/Pages/default.aspx) y Brifysgol . Mae polisïau a gweithdrefnau eraill ar gael trwy [Hyb Polisi'r](https://www.cardiffmet.ac.uk/about/policyhub/Pages/default.aspx) Brifysgol .

## Lle bo cwyn yn ymwneud â mwy nag un Ysgol/Uned, bydd un Swyddog Ymchwilio yn cynnal yr ymchwiliad i gŵyn. Bydd hyn yn cael ei gytuno rhwng yr Ysgolion/Unedau a'r Rheolwr Cwynion (neu enwebai).

## Lle mae mater yn ymwneud ag agweddau sy'n cael eu cwmpasu gan fwy nag un weithdrefn, ni fyddai'n ddoeth cynnal mwy nag un ymchwiliad i achos sy'n cydredeg. Yn y sefyllfa hon, bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn ysgrifennu at yr achwynydd yn rhoi gwybod am y sefyllfa ac yn egluro'r dull a ddefnyddir. Bydd hyn yn amrywio yn dibynnu ar ffeithiau'r achos, ond bydd y penderfyniad bob amser yn cael ei esbonio i'r achwynydd a bydd yn cael cyfle i wrthwynebu. Bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn ystyried sail unrhyw wrthwynebiad ac yn gwneud penderfyniad terfynol ar y camau i'w dilyn.

## Er enghraifft, efallai y byddai er lles gorau’r achwynydd i gael ymchwiliad i apêl yn erbyn penderfyniad bwrdd arholi cyn cwyn, oherwydd y terfynau amser sydd ynghlwm wrth bob proses. Bydd y dull mwyaf priodol yn cael ei farnu fesul achos.

## Gall myfyrwyr sydd ar hyn o bryd ar gyfnod o ataliad o'u hastudiaethau ddefnyddio'r Weithdrefn Gwyno. Mae hyn yn cynnwys cyfnod o ataliad gwirfoddol, neu ataliad a osodwyd gan y Brifysgol o dan ei fframwaith polisi a gweithdrefn.

## Bydd y Rheolau Cyfiawnder Naturiol yn cael eu dilyn ym mhob ymchwiliad i gŵyn er mwyn sicrhau bod y gŵyn yn cael ei hymchwilio a’i phrosesu’n deg, nad oes unrhyw ragfarn, a bod yr achwynydd a gwrthrych y gŵyn yn cael cyfle i ddatgan eu hachos, ar ôl bod. cael gwybod am yr holl ffeithiau perthnasol.

## Mae safon y prawf ar bob cam o'r weithdrefn 'yn ôl pwysau tebygolrwydd', sy'n golygu bod rhywbeth yn fwy tebygol na pheidio o fod wedi digwydd.

## Mae baich profi ar yr achwynydd, sy'n golygu mai cyfrifoldeb yr achwynydd yw profi ei achos yn ôl pwysau tebygolrwydd.

# Pwrpas y Drefn Gwyno

## Diben y weithdrefn yw darparu llwybr y gall achwynydd, fel myfyriwr neu aelod o staff neu aelod o'r cyhoedd, ddwyn cwyn i sylw'r Brifysgol drwyddo.

## Nod y weithdrefn yw:

## bod yn hygyrch;

## annog cymodi anffurfiol a datrysiad agosaf at ffynhonnell y gŵyn;

## caniatáu i’r gŵyn gael ei drin gyflym, o fewn amserlenni sefydledig;

## sicrhau ystyriaeth lawn a theg o gwynion;

## parchu cyfrinachedd achwynwyr;

## darparu ymateb effeithiol a phriodol;

## cefnogi hawl yr achwynydd i gael rhywun gydag ef/hi ar unrhyw gam o'r weithdrefn;

## cyfrannu at fesur perfformiad y Brifysgol;

## nodi meysydd o wendid er mwyn cefnogi datblygiad a gwelliant y Brifysgol;

## sicrhau cydymffurfiaeth ag arfer da a chanllawiau a gyhoeddir gan Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (OIA).

# Pwy sy'n gyfrifol?

## Mae gan enwebai'r Is-Ganghellor, fel arfer aelod o Grŵp Gweithredol y Brifysgol, gyfrifoldeb cyffredinol am Bolisi a Gweithdrefn Gwyno'r Brifysgol, gan gynnwys adolygu, monitro ac adrodd ar ei weithrediad.

## Mae gan Reolwr Gweithrediadau'r Gofrestrfa (Cwynion ac Ymddygiad), a ddynodir fel 'Rheolwr Cwynion (neu enwebai)' drwy'r ddogfen hon, gyfrifoldeb o ddydd i ddydd am gyflwyno a rheoli'r Weithdrefn Gwyno.

# Safonau'r Gymraeg

## Mae’r Brifysgol yn cefnogi egwyddorion Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 ac wedi mabwysiadu’r egwyddor o drin y Gymraeg a’r Saesneg yn gyfartal.

## Mae’r Brifysgol wedi ymrwymo’n llwyr i gwrdd â safonau’r Gymraeg a osodwyd o dan y pwerau a ddarperir ym Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 ac i sicrhau bod gan y Gymraeg statws cyfartal.

## Yn unol â’r safonau hynny, mae’r egwyddorion canlynol yn berthnasol:

### Mae'r polisi a'r weithdrefn hon ar gael yn Gymraeg.

### Gall achwynwyr gyflwyno cwynion a gohebiaeth yn Gymraeg.

### Gall aelod o staff ymateb yn Gymraeg i unrhyw gŵyn a wneir amdano/amdani a bydd y Brifysgol yn ei hysbysu o'i hawl i wneud hynny.

### Pan wneir unrhyw gŵyn yn Gymraeg, bydd unrhyw ymateb ysgrifenedig i'r gŵyn honno yn cael ei ddarparu yn Gymraeg.

### Lle bo angen unrhyw gyfarfodydd ffurfiol o dan y polisi a'r weithdrefn hon, bydd yr achwynydd a'r atebydd yn cael cynnig y cyfle i ddefnyddio'r Gymraeg yn y cyfarfod.

### Darperir gwasanaeth cyfieithu o'r Gymraeg i'r Saesneg ar gyfer unrhyw gyfarfodydd ffurfiol y gofynnir amdanynt trwy gyfrwng y Gymraeg, gyda gwasanaeth cyfieithu ar y pryd o'r Gymraeg i'r Saesneg lle cynhelir cyfarfodydd trwy gyfrwng y Gymraeg.

### Pan fydd y Brifysgol yn hysbysu achwynydd o benderfyniad a / neu ganlyniad y daethpwyd iddo mewn perthynas â chwyn a wnaed ganddynt, bydd hwn ar gael yn Gymraeg pan fydd yr achwynydd hwnnw:

### yn dod â'r gŵyn yn Gymraeg;

### yn gofyn am i gyfarfod ffurfiol gael ei gynnal yn Gymraeg;

### yn gofyn am gael defnyddio’r Gymraeg mewn cyfarfod ynglŷn â chwyn.

### Lle bo’r Brifysgol yn hysbysu aelod o staff am benderfyniad neu ganlyniad sydd wedi’i wneud mewn perthynas â chwyn a wnaed yn ei g\chylch, bydd hwn ar gael yn Gymraeg pan fydd y gweithiwr hwnnw:

### wedi ymateb i gŵyn amdanynt yn Gymraeg

### wedi gofyn am gyfarfod ffurfiol am gŵyn i gael ei gynnal yn Gymraeg

### wedi gofyn i ddefnyddio’r Gymraeg mewn cyfarfod ynglŷn â chwyn.

## Gellir defnyddio'r drefn gwyno a nodir yn y ddogfen bolisi hon i ddwyn cwyn yn erbyn cydymffurfiaeth y Brifysgol â Safonau'r Gymraeg. Mae hyn yn cynnwys (ond heb fod yn gyfyngedig i) llunio polisi a safonau gweithredu. Mae’r defnydd o’r drefn gwyno hon yn ychwanegol at hawliau achwynydd i fynd â chwyn am gydymffurfiaeth y Brifysgol â Safonau’r Gymraeg at Gomisiynydd y Gymraeg:

## [Gwneud cwyn (comisiynyddygymraeg.cymru)](https://www.comisiynyddygymraeg.cymru/eich-hawliau/gwneud-cwyn)

## Bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn cadw cofnod o bob cwyn a dderbynnir am gydymffurfiaeth y Brifysgol â Safonau’r Gymraeg, neu unrhyw gŵyn ysgrifenedig sy’n ymwneud â’r Gymraeg.

## Bydd unrhyw unigolyn sy'n ymwneud â gwasanaethau cyfieithu yn trin unrhyw ffurflen gwyno, gohebiaeth, trafodaethau a chyfarfodydd y maent yn ymwneud â nhw, yn gwbl gyfrinachol.

# Cwynion Penodol

## Sefydliadau Partner

### Lle bo cwyn yn ymwneud â darpariaeth mewn Sefydliad Partner Cydweithredol, dylid codi’r gŵyn drwy weithdrefnau lleol yn y lle cyntaf. Os bydd y gŵyn yn parhau heb ei datrys ar ôl cwblhau gweithdrefn fewnol y sefydliad partner, gall myfyrwyr gael mynediad i Gam Dau (Adolygiad) o Bolisi a Gweithdrefn Gwyno'r Brifysgol. Bydd y cam hwn yn cael ei roi ar waith os yw’r mater yn ymwneud â safonau academaidd y dyfarniad a/neu ansawdd y cyfleoedd dysgu a/neu unrhyw agwedd y mae gan Fetropolitan Caerdydd yr awdurdod a’r pŵer i wneud iawn amdani. Bydd cwmpas adolygiad Cam Dau yn cynnwys y modd y deliodd y partner â'r gŵyn wreiddiol. Ceir egwyddorion adolygiad Cam Dau (gan gynnwys amserlenni) ym mharagraff 10.3.

### Os oes unrhyw ansicrwydd ynghylch a yw cwyn myfyriwr o Sefydliad Partner Cydweithredol yn gymwys i’w hystyried o dan Bolisi a Gweithdrefn Gwyno’r Brifysgol, bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn gwneud y penderfyniad terfynol ac yn rhoi cyfiawnhad dros y penderfyniad hwn. y myfyriwr a'r sefydliad partner.

## Cwynion Grŵp

### Gwneir y rhan fwyaf o gwynion i'r Brifysgol gan fyfyrwyr sydd wedi'u heffeithio gan rywbeth a ddigwyddodd iddynt fel unigolyn. Fodd bynnag, os oes pryder / mater cyffredin rhwng grŵp o fyfyrwyr a'u bod yn dymuno dwyn y mater i sylw'r brifysgol, yna mae hyn yn bosibl o dan bolisi a gweithdrefn gwyno'r Brifysgol ('Cwyn grŵp').

### Er mwyn i'r mater gael ei ystyried yn 'bryder / mater cyffredin' gan y Brifysgol a'i ymuno fel rhan o gŵyn Grŵp, rhaid i'r gŵyn fod yn ymwneud â'r un mater, neu fater(ion) tebyg iawn.

### Gellir cyflwyno cwyn Grŵp yn erbyn myfyriwr penodol, aelod o staff (neu’r ddau) a/neu ar unrhyw fater sy’n dod o fewn y diffiniad o gŵyn o dan baragraff 2.1.

### Gofynnir i'r grŵp benodi llefarydd a fydd yn gyfrifol am lenwi'r ffurflen gwyno. Rhaid i bob achwynydd gytuno'n ysgrifenedig i'r llefarydd sy'n gweithredu ar eu rhan.

### Rhaid dyfynnu enwau / manylion yr holl unigolion hynny sydd am gael eu cynnwys o fewn cwyn Grŵp ar y ffurflen gwyno a gyflwynwyd gan y llefarydd. Rhaid i bob achwynydd allu dangos eu bod wedi cael eu heffeithio'n bersonol gan y mater.

### Bydd y llefarydd yn gyfrifol am gyfathrebu â'r Brifysgol wrth i'r cwynion fynd rhagddynt. Byddant hefyd yn gyfrifol am gytuno a yw'r opsiwn cyfryngu yn dderbyniol i'r grŵp.

### Os oes cwyn barhaus gan y Grŵp gall y Brifysgol osod terfyn amser ar gyfer ychwanegu cwynion myfyrwyr eraill. Gall y Brifysgol hefyd benderfynu nad yw'n briodol ychwanegu cwyn. Rhoddir rheswm am y penderfyniad hwn i'r myfyriwr.

### Ni roddir canlyniad i fyfyriwr nad yw wedi'i enwi ar y gŵyn Grŵp. I fod yn glir, fel y nodir ym mharagraff 8.3, ni fydd achwynydd o dan anfantais mewn unrhyw ffordd drwy wneud cwyn.

### Os yw cwyn yn ymwneud ag ymddygiad myfyriwr neu aelod arall o staff, yna disgwylir i'r rhai a enwir yng nghwyn y Grŵp gymryd rhan mewn unrhyw ymchwiliad yn dilyn yr honiad hwnnw ee Gweithdrefn Disgyblu Myfyrwyr / Parodrwydd i Ymarfer / Camymddwyn Academaidd. Bydd cefnogaeth yn cael ei darparu.

### Atgoffir myfyrwyr y gall Cynrychiolwyr Blwyddyn / Undeb y Myfyrwyr gefnogi a chynrychioli myfyrwyr ar Gŵyn Grŵp.

### Yn ogystal â’r wybodaeth a ddarperir ym Mharagraff 10.2, dylai myfyrwyr fod yn ymwybodol bod yr OIA wedi cyhoeddi gwybodaeth benodol ar fynd â Chwynion Grwpiau Mawr atynt:

### <https://www.oiahe.org.uk/about-us/our-scheme/our-rules/additional-rules-that-apply-to-large-group-complaints/guidance-note-additional-rules-for-large-group-complaints/what-is-a-large-group-complaint/>

## Cwynion am Staff

### Pan fo cwyn yn ymwneud ag aelod o staff, mae gwahaniaeth rhwng cwyn am wasanaeth a gyfeiriwyd at aelod unigol o staff (a fyddai’n debygol o ddod o dan y Polisi a’r Weithdrefn Gwyno), a chwyn am gamymddwyn honedig aelod o staff (sy’n yn debygol o ddod o dan un o'r gweithdrefnau eraill a restrir ym mharagraff 2.2).

### Gall pa wybodaeth a ddatgelir am ganlyniad disgyblu i achwynydd amrywio yn dibynnu ar ffeithiau achos penodol, a bydd gwybodaeth yn cael ei darparu yn unol â rhwymedigaethau’r Brifysgol o dan Ddeddf Diogelu Data 2018 /GDPR. Bydd y [canllawiau a gyhoeddwyd gan Universities UK ar Rannu Data (Asesu Effaith a Risg)](https://www.universitiesuk.ac.uk/sites/default/files/uploads/Reports/Changing-the-culture-sharing-personal-data-in-harassment-cases-Practical-guide.pdf) yn llywio penderfyniadau'r Brifysgol yn hyn o beth.

### Darperir eglurhad pellach ar hyn gan y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) ar ddechrau'r weithdrefn.

# Cefnogi Myfyrwyr a Staff Anabl

## Ar gyfer myfyrwyr ag anabledd o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, mae cefnogaeth i lywio gweithdrefnau'r Brifysgol ar gael yn benodol gan yr adran Gwasanaethau Myfyrwyr. Mae cyngor a chynrychiolaeth hefyd ar gael gan Undeb y Myfyrwyr wrth gyflwyno cwyn. Gall y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) hefyd roi cymorth a gwybodaeth am y Drefn Gwyno.

## Mae’r gefnogaeth hwn ar gael p’un a yw cwyn yn ymwneud â thorri Deddf Cydraddoldeb 2010 ai peidio.

## Ar gyfer staff ag anabledd sy'n ymwneud â chwynion o dan y weithdrefn hon, gall Gwasanaethau Pobl ddarparu cefnogaeth pellach i lywio gweithdrefnau'r Brifysgol. Gall y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) hefyd gynnig cefnogaeth a gwybodaeth am y Drefn Gwyno.

## Os oes angen gwybodaeth, gohebiaeth neu ffurflen gwyno mewn fformat arall, dylai achwynwyr anfon e-bost at [complaints@cardiffmet.ac.uk](mailto:complaints@cardiffmet.ac.uk).

## Mewn rhai achosion, lle ceir tystiolaeth bod amhariad ar allu’r myfyriwr i ddefnyddio’r weithdrefn gywir, gall fod yn rhesymol i’r Brifysgol wneud addasiadau i’r weithdrefn hon i ddileu unrhyw fantais y gallai’r myfyriwr ei chael fel arall. Mewn achosion o'r fath, caiff yr addasiadau hyn eu cadarnhau'n ysgrifenedig.

## Gall myfyrwyr anabl nad ydynt yn cytuno â'r Brifysgol am y cymorth y mae'r Brifysgol wedi'i roi iddynt yn dilyn asesiad Lwfansau Myfyrwyr Anabl (DSA) ddefnyddio'r Weithdrefn Gwyno.

# Rheolau Sylfaenol

## Cyn gwneud cwyn ffurfiol, yn y rhan fwyaf o amgylchiadau, disgwylir y dylid ceisio datrys y mater yn anffurfiol gyda'r person perthnasol, neu drwy ei reolwr llinell. Gellir cysylltu â'r Rheolwr Cwynion (neu enwebai) os oes angen cyngor neu gymorth penodol, neu os yw'r achwynydd yn teimlo na all gysylltu â'r person mwyaf perthnasol. Rhaid cymryd camau priodol i atal y gŵyn rhag gwaethygu'n ddiangen(gweler paragraff 10 am ragor o wybodaeth).

## Ar bob cam o'r weithdrefn anffurfiol a ffurfiol, dylai cwyn gael ei chydnabod, ei thrin mewn ffordd gyflym, gwrtais a diduedd a'i hymchwilio'n drylwyr ac yn ddiduedd.

## Ni fydd achwynydd o dan anfantais mewn unrhyw ffordd drwy godi cwyn.

## Mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i beidio ag ymchwilio neu weithredu ar gwynion dienw, y rhai a godir ar ran trydydd parti dienw neu lle mae trydydd parti yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall heb eu caniatâd ysgrifenedig.

## Rhaid rhoi caniatâd cyn y gall rhiant neu gynrychiolydd weithredu ar ran myfyriwr dros 18 oed.

## Os bydd myfyriwr o dan 18 oed yn cwyno, fel arfer yn amodol ar gael caniatâd y myfyriwr, bydd y Brifysgol yn hysbysu’r rhiant(rhieni)/gwarcheidwad/gwarcheidwaid yn ysgrifenedig ac yn rhoi gwybod iddynt am hynt y gŵyn. Bydd y Brifysgol hefyd yn caniatáu iddynt weithredu ar ran y myfyriwr ar adeg cyflwyno cwyn, ar yr amod bod y myfyriwr yn cytuno i hyn yn ysgrifenedig.

## O scanfyddir bod cwyn yn wamal, yn flinderus, yn ddifenwol, yn afresymol, neu'n llawn cymhelliant trwy falais, mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i beidio i fwrw ymlaen â’r gŵyn ac i gymryd camau yn erbyn yr achwynydd.

## Mae'n rhesymol i'r Brifysgol ddisgwyl, ar ôl cyflwyno'r gŵyn, y bydd yr achwynydd yn ymgysylltu â'r Weithdrefn Gwyno er mwyn dod i benderfyniad teg. Os bydd achwynydd yn methu ag ymgysylltu ar ôl i’w gŵyn gael ei chyflwyno, neu’n methu ag ymateb i’r ymgais gyntaf i gysylltu, gwneir dau ymgais arall mewn un neu bob un o’r ffyrdd canlynol: drwy e-bost a anfonir i gyfeiriad e-bost y Brifysgol, yn bersonol cyfeiriad e-bost a restrir ar y System Myfyrwyr, a thros y ffôn. Cyfrifoldeb y myfyriwr yn unig yw sicrhau bod ei fanylion cyswllt diweddaraf wedi'u gwneud yn hysbys i Brifysgol Metropolitan Caerdydd. Mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i beidio â bwrw ymlaen â'r gŵyn ar yr adeg hon.

## Bydd gwrthrych y gŵyn yn cael ei hysbysu o fanylion y gŵyn.

## Mae cyfryngu yn agored i bartïon ar y cam anffurfiol neu ffurfiol. Mae hon yn broses lle mae person diduedd yn helpu eraill i ddatrys eu hanawsterau. Mae'n wirfoddol a gall helpu i ddatrys problemau. Cyflawnir cyfryngu heb unrhyw gyfaddefiad o gamwedd gan unrhyw barti, a heb atal unrhyw gyfle i gymryd camau ffurfiol. Os bydd myfyriwr yn penderfynu yr hoffai ddefnyddio cyfryngu, dylai drafod y mater gyda'r Rheolwr Cwynion. Dim ond gyda chytundeb yr holl bartïon y gall cyfryngu fynd rhagddo.

## Er mwyn cychwyn ar gamau ffurfiol y weithdrefn, rhaid cyflwyno’r gŵyn yn ysgrifenedig, gan gynnwys datganiad o’r canlyniadau dymunol a darparu tystiolaeth ategol, lle bo hynny’n rhesymol bosibl. Rhaid cyflwyno Adolygiad Cam Dau hefyd ar seiliau penodol (para 10.3).

## Gall tystiolaeth ategol gynnwys (ond heb fod yn gyfyngedig i):

## Gohebiaeth (e.e. e-byst)

## Tystiolaeth feddygol

## Adroddiadau gan weithwyr proffesiynol

## Gwybodaeth ariannol

## Datganiadau tystion

## Pan na ddarperir tystiolaeth neu na ellir ei chael lle gellir disgwyl yn rhesymol, mae’r Brifysgol yn cadw’r hawl i beidio â bwrw ymlaen â’r gŵyn a bydd Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (COP) yn cael ei ddarparu (gweler paragraff 11.1 am ragor o fanylion).

## Ym mhob cam o'r gweithdrefnau anffurfiol a ffurfiol gellir cyflwyno'r achos yn Gymraeg neu Saesneg. Os yw achwynydd yn bwriadu bod yn bresennol mewn cyfarfod, rhaid iddynt roi rhybudd ymlaen llaw o'u dewis iaith.

## Efallai y bydd angen ymestyn yr amserlenni a nodir yn y weithdrefn mewn rhai amgylchiadau, er enghraifft pan fo achos yn arbennig o gymhleth, neu lle nad yw tystion neu'r Swyddog Ymchwilio ar gael. Lle bo angen, bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn hysbysu'r partïon yn ysgrifenedig.

## Mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl, fodd bynnag, i beidio ag ystyried unrhyw gŵyn a gyflwynir fwy na **thri mis** ar ôl y digwyddiad ac i osod terfyn amser terfynol ar unrhyw adeg, ac ar ôl hynny bydd yr achwynydd yn colli'r hawl i fynd â'r gŵyn ymhellach.

## Rhoddir manylion y gŵyn ac unrhyw ddogfennaeth ategol i bawb dan sylw o leiaf **bum diwrnod gwaith** cyn unrhyw gyfarfod cyfweliad.

## Wrth wneud cwyn ffurfiol gall person cymorth ddod gyda'r achwynydd, a/neu unrhyw berson(au) y cwynir amdanynt a/neu unrhyw dystion (ee ffrind, aelod o'r teulu, swyddog Undeb y Myfyrwyr neu undeb proffesiynol). Rôl y person hwn yw cefnogi’r myfyriwr ac ni fydd yn gallu siarad dros neu gynrychioli’r unigolyn ac ni fydd yn gallu siarad dros na chynrychioli oni bai ei fod wedi’i gytuno ymlaen llaw fel addasiad rhesymol oherwydd anabledd. Rhaid rhoi enw a statws y person cymorth i'r Brifysgol o leiaf ddau ddiwrnod gwaith cyn y cyfarfod.

## Dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y byddai cynrychiolaeth gyfreithiol mewn cyfarfod cwynion yn briodol a rhaid i'r ddau barti gytuno arni ymlaen llaw. Os oes gan berson cymorth dewisol unigolyn gymwysterau cyfreithiol, rhaid iddo hysbysu'r Brifysgol o'i enw a'i statws o leiaf bum diwrnod gwaith cyn y cyfarfod.

## Os caiff achos cyfreithiol ei ystyried gan achwynydd, bydd y Brifysgol yn cymryd camau addas i sicrhau bod ei sefyllfa gyfreithiol yn cael ei diogelu'n llawn.

## Bydd penderfyniadau a chanlyniadau yn cael eu cyfleu i'r person(au) y cwynir amdanynt ar yr un pryd â'r achwynydd.

# Cyfrinachedd

## Cedwir preifatrwydd a chyfrinachedd, a chyfyngir y wybodaeth i'r rhai sy'n ymwneud ag ymchwilio a datrys y gŵyn yn unig. Gall fod rhai amgylchiadau lle mae angen rhannu’r wybodaeth yn ehangach, gan gynnwys ond heb fod yn gyfyngedig i:

### bernir y gallai fod pryderon am les uniongyrchol myfyriwr, ac os felly gall y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) gymryd camau rhesymol i gefnogi’r myfyriwr, er enghraifft gofyn i Wasanaethau Myfyrwyr gysylltu â’r myfyriwr i sefydlu a all unrhyw gefnogaeth cael ei ddarparu.

### mae gwybodaeth yn y gŵyn yn achosi pryder diogelu mewn perthynas â myfyriwr neu rywun arall, ac os felly ceisir cyngor gan Arweinydd Diogelu'r Brifysgol.

## Dylai pawb sy'n ymwneud â chwyn, gan gynnwys yr achwynydd(ion) ac unrhyw unigolyn sy'n destun cwyn, barchu natur gyfrinachol y weithdrefn, er mwyn osgoi peryglu annibyniaeth unrhyw ymchwiliad.

## Bydd canlyniadau cwynion yn cael eu cofnodi er mwyn nodi tueddiadau a llywio adolygiad y Brifysgol o weithdrefnau, fodd bynnag, wrth rannu ystadegau'n fewnol, nid yw myfyrwyr unigol yn adnabyddadwy.

## I gael rhagor o wybodaeth am Breifatrwydd Data, cyfeiriwch at Ddatganiad Preifatrwydd Data Prifysgol Metropolitan Caerdydd neu cysylltwch â’r Swyddog Gwybodaeth a Chydymffurfiaeth Data drwy anfon e-bost at DataProtection@cardiffmet.ac.uk.

## Bydd yr holl gofnodion o gwynion fel arfer yn cael eu dinistrio ar ôl i **chwe blynedd** fynd heibio ers i'r gŵyn gael ei datrys neu ei chau.

## Os oes gan achwynwyr unrhyw ymholiadau neu bryderon ynghylch cyfrinachedd eu cwyn, dylent anfon e-bost at complaints@cardiffmet.ac.uk.

# Gweithdrefn Gwyno

## Datrysiad Cynnar ar Lefel Leol

### Y cam cyntaf yw ceisio datrys y gŵyn yn anffurfiol gyda'r person(au) dan sylw ar yr adeg y cododd y broblem.

### Os yw’r gŵyn yn ymwneud â gwasanaeth penodol, dylai’r achwynydd fynd at y staff sy’n gyfrifol am ddarparu’r gwasanaeth hwnnw oherwydd efallai y gallant ddatrys y gŵyn yn uniongyrchol a/neu efallai bod mecanwaith sefydledig ar gyfer darparu adborth.

### Os yw’r gŵyn yn ymwneud â thriniaeth gan unigolyn penodol, yna fel arfer dylai’r achwynydd geisio mynd at y person hwn yn y lle cyntaf os yw’n teimlo’n gyfforddus yn gwneud hynny. Fel arall, efallai y bydd am siarad yn anffurfiol â rhywun arall neu fynd at reolwr llinell y person neu gysylltu â'r Rheolwr Cwynion (neu enwebai) am gyngor a chymorth.

### Efallai y bydd achosion lle bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn nodi nad oes ymgais i ddatrys y mater yn gynnar eto, neu mae lle pellach i geisio datrysiad cynnar a bydd yn cynnig cefnogi’r achwynydd yn unol â hynny.

### Ceir rhagor o wybodaeth am y posibilrwydd o gyfryngu dan baragraff 8.10.

### Fel arfer rhaid codi cwyn cyn gynted â phosibl ar ôl y digwyddiad sy'n achosi'r gŵyn.

### Fel arfer anfonir cydnabyddiaeth o fewn **5 diwrnod gwaith** a gobeithio y caiff datrysiad o fewn 30 diwrnod gwaith .

### Dim ond y canlyniad fydd fel arfer yn cael ei gofnodi'n ysgrifenedig yn ystod y cam datrysiad cynnar. Fodd bynnag, gellir darparu ymateb ysgrifenedig i'r achwynydd pan gyflwynir cwyn yn ysgrifenedig.

### Yn y rhan fwyaf o amgylchiadau, rhaid i bawb sy'n gysylltiedig geisio dod i benderfyniad cyn ystyried unrhyw weithdrefnau ffurfiol.

### Cydnabyddir efallai na fydd yn briodol ystyried rhai amgylchiadau o dan y cam datrys cynnar, er enghraifft oherwydd natur, cymhlethdod neu ddifrifoldeb yr achos. Yn yr achosion hyn, dylid cyfeirio'r achwynydd yn brydlon i Gam Un y weithdrefn hon. Gellir ceisio cyngor pellach gan y Rheolwr Cwynion (neu enwebai).

## 

## Cam Un – Ymchwiliad Ffurfiol

### Os yw'r achwynydd yn anfodlon â chanlyniad ymdrechion i ddod i ddatrysiad cynnar i'r gŵyn, dylid cychwyn Cam Un y Weithdrefn Gwyno. Rhaid gwneud hyn naill ai trwy lenwi'r 'Ffurflen Gwyno' ar-lein neu anfon e-bost at [complaints@cardiffmet.ac.uk](mailto:complaints@cardiffmet.ac.uk) (os nad yw hyn wedi'i wneud eisoes yn ystod ymgais i ddatrys y gŵyn yn gynnar).

### 

### Gellir dod o hyd i gopi o'r Ffurflen Gwyno trwy ddefnyddio'r ddolen isod. Mae fersiwn Gymraeg o'r ffurflen hefyd ar gael ar y ddolen.

### <http://www.cardiffmet.ac.uk/registry/Pages/Complaints.aspx>

### Os oes angen fformat arall, e-bostiwch [complaints@cardiffmet.ac.uk](mailto:complaints@cardiffmet.ac.uk).

### Rhaid amlinellu natur a sail y gŵyn, ynghyd â thystiolaeth, a cheisio’r canlyniad neu’r iawndal. Rhaid derbyn hwn o fewn **10 diwrnod gwaith** i'r methiant i ddatrys y materion trwy ddatrysiad cynnar.

### Bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) fel arfer yn cydnabod derbyn y gŵyn ffurfiol o fewn **5 diwrnod gwaith**. Os derbynnir y gŵyn i'w hymchwilio, bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) fel arfer yn cysylltu â Deon yr Ysgol/Adran Uned berthnasol i drefnu i Swyddog Ymchwilio gynnal ymchwiliad.

### Bydd y Swyddog Ymchwilio yn uwch gydweithiwr o adran/maes gwahanol o fewn y Brifysgol i’r pwnc/digwyddiadau a nodir yn y gŵyn, nad yw wedi ymwneud ag unrhyw gysylltiad â’r digwyddiadau a nodir yn y gŵyn.

### Gall yr ymchwiliad gynnwys cynnal cyfarfodydd a chyfweliadau gyda phobl berthnasol. Gwneir nodiadau ysgrifenedig o gyfarfodydd o'r fath, fel arfer gan gymerwr nodiadau o'r Brifysgol.

### Os bydd y gŵyn yn erbyn Deon yr Ysgol/Cyfarwyddwr yr Uned, bydd yr ymchwiliad yn cael ei oruchwylio gan aelod o Grŵp Gweithredol y Brifysgol.

### Bydd yr ymchwiliad yn cael ei gwblhau cyn gynted â phosibl a'i gwblhau o fewn **30 diwrnod gwaith**. Pan ddaw'r ymchwiliad i ben, bydd y Swyddog Ymchwilio yn cyflwyno adroddiad o'r ymchwiliad i'r Rheolwr Cwynion (neu enwebai) a fydd yn cysylltu â Deon yr Ysgol/Cyfarwyddwr Adran (neu enwebai) perthnasol i'w ystyried a'i gymeradwyo. Os bydd y gŵyn yn cael ei chadarnhau, bydd y partïon yn cael gwybod am unrhyw gamau y mae'r Brifysgol yn bwriadu eu cymryd.

### Bydd yr adroddiad yn cael ei gadw gan y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) at ddibenion monitro.

### Bydd adroddiad Swyddog Ymchwilio penodedig yn seiliedig ar y penawdau a ganlyn:

### Pwrpas yr Adroddiad

### Natur y Gŵyn, gan gynnwys honiadau

### Cefndir/Cyd-destun, gan gynnwys canlyniadau unrhyw Gamau blaenorol

### Tystiolaeth wedi'i hadolygu

### Manylion am ganfyddiadau’r Gŵyn a’r Ymchwilydd mewn perthynas â phob mater/honiad,

### Casgliad ac Argymhellion, gan gynnwys a yw'r gŵyn yn cael ei chadarnhau ai peidio.

### 9.2.11 Bydd y partïon dan sylw fel arfer yn cael gwybod am y canlyniad gan y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) neu Ddeon yr Ysgol/Cyfarwyddwr Uned (neu enwebai).

## Cam Dau – Adolygu'r Ymchwiliad i Gŵyn

### Os yw’r achwynydd yn dal yn anfodlon â chanlyniad yr Ymchwiliad Ffurfiol Cam Un, gall ofyn i’r canlyniad gael ei adolygu yng Ngham Dau.

### Er mwyn cychwyn Cam Dau, mae'n rhaid i'r achwynydd gyflwyno manylion yn ysgrifenedig i'r Rheolwr Cwynion (neu enwebai) o fewn **10 diwrnod gwaith** o'r dyddiad yr hysbyswyd canlyniad Cam Un.

### Rhaid i gais achwynydd am adolygiad, y dylid ei gyflwyno drwy e-bost i [complaints@cardiffmet.ac.uk](mailto:complaints@cardiffmet.ac.uk), ddarparu sail ar gyfer gwneud cais am adolygiad, y canlyniadau dymunol ac amlinellu pam nad oedd penderfyniad Cam Un yn foddhaol. Dim ond ar y seiliau canlynol y bydd cais am adolygiad yn cael ei dderbyn:

### y bu gwall gweithdrefnol yng Ngham Un yr ymchwiliad;

### bod tystiolaeth newydd ar gael, na ellid yn rhesymol fod wedi disgwyl i'r achwynydd ei chyflwyno yn y cyfarfod gwreiddiol;

### nad oedd y canlyniad yn rhesymol o dan yr amgylchiadau.

### Bydd y sefyllfa fel arfer yn cael ei hadolygu gan y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) (neu enwebai - yr Adolygydd Annibynnol) a bydd yr achwynydd yn cael ei hysbysu o fewn **5 diwrnod gwaith** a yw'r ymchwiliad i fynd yn ei flaen.

### Os na chaiff y sail ei bodloni, caiff yr achos ei gau a hysbysir y myfyriwr yn ysgrifenedig o'r rhesymau.

### Bydd yr Adolygydd Annibynnol yn gallu gweld yr holl ohebiaeth flaenorol a chanlyniadau'r camau blaenorol. Efallai y byddant yn dymuno cyfarfod â’r achwynydd ac unrhyw bartïon eraill sy’n gysylltiedig, er mwyn dod i benderfyniad, er nad yw hyn bob amser yn angenrheidiol.

### Dylid cwblhau'r Adolygiad a chyfleu'r penderfyniad / argymhellion i bob parti o fewn **30 diwrnod gwaith** i ddechrau'r ymchwiliad. Lle bo'n briodol, bydd yr achwynydd hefyd yn cael gwybod am unrhyw gamau y mae'r Brifysgol yn bwriadu eu cymryd. Os disgwylir i'r adolygiad gymryd mwy o amser, bydd y partïon yn cael gwybod am unrhyw gynnydd.

# Casgliad

## Mae'r Adolygiad Cam Dau ffurfiol yn cwblhau'r gweithdrefnau mewnol ar gyfer cwynion. Bydd yr achwynydd yn cael llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn derfynol ac yn brydlon yn unol â'r canllawiau a gyhoeddwyd gan Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (OIA). Bydd y llythyr hwn yn:

## a) cadarnhau bod yr holl weithdrefnau mewnol wedi'u dihysbyddu;

## b) rhestru'r materion dan sylw ac yr ymdriniwyd â hwy a'u canlyniad; a

## c) hysbysu'r achwynydd o'r hawl i fynd â'r gŵyn ymhellach i'r OIA o fewn yr amserlen benodedig.

## Os yw’r achwynydd yn fyfyriwr neu’n rhiant neu warcheidwad sy’n gweithredu ar ran myfyriwr ac yn dal yn anfodlon, gellir mynd â’r achos at yr OIA. Bydd y Brifysgol yn darparu gwybodaeth am yr OIA a sut i gysylltu â nhw. Cyfeiriad eu gwefan yw [www.oihe.org.uk](http://www.oiahe.org.uk/)

# Monitro ac Adolygu

## Bydd y Weithdrefn Gwyno yn cael ei hadolygu bob tair blynedd, yn unol ag arfer sefydliadol. Cyfrifoldeb Rheolwr Gweithrediadau'r Gofrestrfa (Cwynion ac Ymddygiad) (neu enwebai) yw hyn.

## Ymgymerir â monitro’r broses gan:

## cynnal system olrhain a chofnod o bob cwyn;

## darparu adroddiad blynyddol, adolygiad a dadansoddiad o gwynion ar gyfer Bwrdd Academaidd y Brifysgol;

## bwydo manylion camau gweithredu a chanlyniadau yn ôl i Ysgolion ac Unedau perthnasol;

## sicrhau bod staff sy'n gyfrifol am gydlynu cwynion ac ymatebion yn ymgymryd â datblygiad staff. Cynigir hyfforddiant yn rheolaidd bob blwyddyn.

## sefydlu system drylwyr ac effeithiol o ddelio â beiusrwydd profedig gan un neu fwy o bartïon ac adrodd yn ôl i’r achwynydd y camau a gymerwyd trwy ofyn am adroddiad gan Ddeon yr Ysgol/Pennaeth yr Uned dan sylw ar yr hyn a gyflawnwyd a gweithredu i atal yr un sefyllfa rhag digwydd eto.

## 11.3 Dylai unrhyw adolygiad o'r weithdrefn sicrhau aliniad parhaus ag arfer da a chanllawiau a gyhoeddir gan yr ombwdsmon allanol ar gyfer cwynion myfyrwyr, Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (OIA).