

## GWEITHDREFN GWYNO MYFYRWYR PRIFYSGOL CAERDYDD

### Cynnwys

Mae'r tabl canlynol yn amlinellu'r Adrannau o'r Weithdrefn Gwyno Myfyrwyr a'r egwyddorion y cedwir atynt gan y Brifysgol pan fydd myfyrwyr yn gwneud cwyn.

Adran/beth sydd wedi'i gynnwys yn yr Adran	Egwyddor arweiniol ar gyfer yr Adran
1. <b>Cyflwyniad</b> Gwybodaeth am bwy all wneud cwyn o dan y Weithdrefn a pha fathau o faterion y gellir ac na ellir eu codi	Mae gan fyfyrwyr yr hawl i gwyno. Ni fydd myfyriwr sy'n cwyno yn dioddef unrhyw niwed o ganlyniad i wneud hynny
2. <b>Cymorth sydd ar gael i fyfyrwyr sy'n defnyddio'r Weithdrefn hon</b> Gwybodaeth am yr amrywiaeth o ffynonellau cymorth sydd ar gael i fyfyrwyr, gan gynnwys cymorth <b>annibynnol</b> gan Gyngor Myfyrwyr, Undeb y Myfyrwyr	Mae cymorth a chyngor ar gael i fyfyrwyr trwy gydol pob cam o'r Weithdrefn o amrywiaeth o ffynonellau
3. <b>Cam Datrysiad Cynnar</b> Gwybodaeth am y Cam Datrysiad Cynnar a'r camau gweithredu sydd eu hangen gan fyfyrwyr a'r Brifysgol	Yn y lle cyntaf, dylid gwneud pob ymdrech i godi a datrys cwynion yn gynnar ac yn lleol
4. <b>Cam Ffurfiol</b> Gwybodaeth am y Cam Ffurfiol a'r camau gweithredu sydd eu hangen gan fyfyrwyr a'r Brifysgol	Mae'r Brifysgol yn ymroddedig i gynnal ymchwiliad llawn a theg am gwynion difrifol neu gymhleth
5. <b>Cam Adolygu</b> Gwybodaeth am y Cam Adolygu a'r camau gweithredu sydd eu hangen gan fyfyrwyr a'r Brifysgol	Gall myfyriwr wneud cais am i'r Penderfyniad Ffurfiol ynglŷn â'r Cwyn gael ei adolygu er mwyn sicrhau bod y penderfyniad yn un teg a rhesymol yng ngolau'r dystiolaeth sydd ar gael
6. <b>Cyfrinachedd ac Anhysbysrwydd</b> Gwybodaeth am y broses a ddilynir gan y Brifysgol er mwyn rheoli cwynion mewn modd cyfrinachol a sensitif	Ymdrinnir â phob cwyn mewn modd cyfrinachol a sensitif. Bydd gwybodaeth a gesglir fel rhan o'r Weithdrefn hon yn cael ei rhannu gyda phartion eraill ar sail 'angen gwybod' yn unig.
7. <b>Cwynion Grŵp</b> Y weithdrefn ac arweiniad ar gyfer cwynion grŵp a'r camau sydd eu hangen gan fyfyrwyr a'r Brifysgol	Lle mae'r materion yn effeithio ar nifer o fyfyrwyr, gellir ystyried cwyn grŵp.
8. <b>Manylion y Cwyn a Thystiolaeth Ategol</b> Y weithdrefn ac arweiniad i fyfyrwyr ar ffurfio cwynion a thystiolaeth ategol.	Er mwyn ymchwilio i gwynion yn briodol, mae gofyn i faterion cwynion gael eu hamlinellu'n fanwl a'u cefnogi gan dystiolaeth.
9. <b>Dyfarniad Allanol</b> (Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA))	
10. <b>Swyddogion Dirprwyol</b>	
11. <b>Camau Cyfreithiol</b>	
12. <b>Monitro a Chofnodi Cwynion</b>	
13. <b>Adolygu'r Weithdrefn/Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb</b>	
14. <b>Gwybodaeth Gyswilt Ddefnyddiol</b> (yn cynnwys cysylltiadau'r Brifysgol a Chyngor Myfyrwyr, Undeb y Myfyrwyr)	

# GWEITHDREFN GWYNO MYFYRWYR PRIFYSGOL CAERDYDD

Gellir trefnu bod y Weithdrefn hon ar gael yn y fformatau gwahanol canlynol: Braille; print bras; tâp; disg ac ar bapur lliw. Cysylltwch â'r Tîm Cwynion Myfyrwyr i ofyn am gopi yn eich fformat dewisol.

## 1. CYFLWYNIAD

### **Egwyddor**

Mae gan fyfyrwyr yr hawl i gwyno. Ni fydd myfyrwr sy'n cwyno yn dioddef unrhyw niwed o ganlyniad i wneud hynny.

### 1.1 PWY ALL WNEUD CWYN?

Mae myfyrwyr yn gymwys i ddefnyddio'r Weithdrefn hon fel unigolion neu fel grŵp os ydynt:

- .1 yn fyfyrwyr cofrestredig ym Mhrifysgol Caerdydd;
- .2 yn gyn-fyfyrwyr Prifysgol Caerdydd.

### Canllawiau i fyfyrwyr

- G1** Mae myfyrwyr cofrestredig yn cynnwys y rheiny sydd wedi cofrestru neu ymrestru ar raglen a'r rheiny sydd ar doriad ar astudio, cyfnod tynnu allan dros dro neu ar waharddiad neu ataliad dros dro.
- G2** Mae cyn fyfyrwyr yn gymwys i ddefnyddio'r Weithdrefn hon hyd at **28 diwrnod calendr** ar ôl eu dyddiad ymadael ffurfiol neu (os yw'n gymwys i raddio) hyd at **28 diwrnod calendr** ar ôl y dyddiad graddio.
- G3** Mae'r Brifysgol yn disgwyl i chi godi cwyn eich hun o fewn **7 diwrnod calendr** o'r mater yn codi drwy lenwi'r ffurflen briodol a'i chyflwyno ar ffurf copi caled neu drwy'r e-bost. Gellir lawrlwytho Ffurflenni Perthnasol ar gyfer holl gamau'r Weithdrefn hon yma:  
<http://www.caerdydd.ac.uk/govrn/cocom/student/index.html> neu gellir eu cael ar ffurf papur gan y gweinyddwr cwynion priodol (Ffurflen Gwyno'r Cam Datrysiaid Cynnar) neu'r Is-Adran Llywodraethu a Chydymffurfio (Ffurflenni Cwyno'r Cam Ffurfiol a'r Cam Adolygu).
- G4** Os **na** chaiff cwyn ei dderbyn o fewn y terfynau amser sydd ynghlwm wrth bob cam o'r Weithdrefn, ystyrir fel arfer fod y cwyn 'allan o amser'. Gellir caniatáu eithriadau i'r terfynau amser os gallwch ddangos rheswm da dros beidio â dwyn y cwyn yn ei flaen o fewn y terfynau hyn. Fodd bynnag, dylech wybod y gallai unrhyw oedi maith olygu na ellir disgwyl yn rhesymol i'r Brifysgol ymchwilio a/neu wneud canfyddiad mewn perthynas â'r cyfryw gwynion.
- G5** Gall staff sy'n delio â chwynion ofyn am gyngor gan yr Is-Adran Llywodraethu a Chydymffurfio wrth bennu cymhwysedd cwyn o dan y Weithdrefn. Os yw'r Brifysgol yn penderfynu **nad** yw cwyn yn gymwys i'w hystyried o dan y Weithdrefn (gan gynnwys cwynion yr ystyrir eu bod 'allan o amser') bydd yr Is-Adran Llywodraethu a Chydymffurfio yn anfon llythyr atoch chi yn cadarnhau bod gweithdrefnau mewnol y Brifysgol wedi'u cwblhau a'r rhesymau dros y penderfyniad. Fel arfer, anfonir hwn atoch cyn pen **14 diwrnod calendr** o dderbyn y cwyn. Gelwir y llythyr hwn yn llythyr Cwblhau Gweithdrefnau. Nid oes unrhyw gamau pellach y gallwch eu cymryd o dan weithdrefnau mewnol y Brifysgol. Gallwch, os dymunwch, gyfeirio penderfyniad y Brifysgol i Swyddfa'r

## 1.2 PA FATH O FATERION ALL MYFYRWYR EU CODI O DAN Y WEITHDREFN?

Gall myfyrwyr ddefnyddio'r Weithdrefn hon os yw eu cwyn yn ymwneud ag unrhyw un o'r canlynol:

- .1 methiant gan y Brifysgol i fodloni ei rhwymedigaethau;
- .2 pryderon ynglŷn â chyflwyniad rhaglen (yn cael eu haddysgu neu ymchwil), addysgu neu weinyddu, **gan gynnwys goruchwyliaeth**;
- .3 materion yn ymwneud ag ansawdd cyfleusterau, adnoddau dysgu neu wasanaethau'n cael eu darparu gan y Brifysgol.

### Canllawiau i Fyfirwyr

#### **G6** Methiant gan y Brifysgol i fodloni'i rhwymedigaethau

Gallai hyn gynnwys gwybodaeth ar wefan y Brifysgol, yn llawlyfrau rhaglenni myfyrwyr a'r Siarter Myfyrwyr.

#### **G7** Cynrychiolydd Panel Myfyrwyr/Staff

Gall rhai materion, megis amserlennu, gwresogi yn theatr ddarlithio, gael eu codi gyda'ch Cynrychiolydd Panel Myfyrwyr/Staff

#### **G8** Cwynion yn ymwneud â goruchwyliaeth

Os ydych yn meddwl nad yw'ch trefniadau goruchwyllo yn gweithio cystal ag y dylent, yna rhaid i chi roi gwybod am hyn i'ch Ysgol cyn gynted â phosibl fel y gall yr Ysgol helpu i ddatrys y sefyllfa. Er mwyn rhoi cyfle i'r Ysgol adolygu trefniadau goruchwyllo a, lle bo'n briodol, gweithredu datrysiad ar gyfer y cyfnod sy'n weddill o oruchwyliaeth, rhaid gwneud cwynion ynghylch goruchwyllo o dan y Cam Ffurfiol o'r Weithdrefn a dylid eu codi cyn gynted â phosibl ac o fewn **28 diwrnod calendr** i'r broblem godi.

Dylech fod yn ymwybodol **nad** yw materion ynghylch goruchwyliaeth fel arfer yn sail ar gyfer apêl academaidd ac, felly, ni ddylech aros am farciau i gael eu cadarnhau'n ffurfiol gan y Brifysgol cyn codi mater am oruchwyliaeth.

#### **G9** Lleoliadau

Os ydych ar leoliad o unrhyw hyd, yn astudio neu'n gweithio, ac yn dymuno cwyno am y gwasanaeth a ddarperir gan ddarparwr y lleoliad yr ydych chi'n meddwl wedi effeithio ar eich profiad dysgu, yna dylech gyflwyno cwyn o dan y Cam Ffurfiol y Weithdrefn hon yn uniongyrchol i Brifysgol Caerdydd

Fel arfer, disgwylir y bydd codi cwynion ynglŷn â materion cyffredinol gennych chi'n uniongyrchol gyda darparwr y lleoliad drwy ddefnyddio gweithdrefnau cwyno mewnol darparwr y lleoliad Lle nad yw hyn yn bosibl, dylech gysylltu â gweinyddwr cwyn priodol y Brifysgol (gweler <http://www.cardiff.ac.uk/cy/public-information/students-applicants/complaints> am arweiniad pellach.

Os ydych wedi codi'ch cwyn yn uniongyrchol gyda darparwr y lleoliad ac yn anfodlon gyda'r canlyniad, gallwch gyflwyno cwyn Ffurfiol i'r Brifysgol (gweler Adran 4).

### 1.3 PRYD FYDD Y WEITHDREFN HON YN ANGHYMWYS?

Ni ddylai'r Weithdrefn hon gael ei defnyddio i wneud cwyn ynglŷn â'r canlynol:

- .1 Dyfarniad Academaidd – *dyna'r penderfyniad a wneir gan staff academaidd ynglŷn ag ansawdd gwaith academaidd neu'r meini prawf sy'n cael eu cymhwyso i farcio gwaith (yn hytrach na'r broses farcio weinyddo)*<sup>1</sup>. Nid all Dyfarniad Academaidd gael ei herio o dan unrhyw weithdrefn;
- .2 Unrhyw fater y gellir mynd ar ei drywydd o dan y weithdrefn Apeliadau Academaidd. Cyfeiriwch at y Weithdrefn Apeliadau: [www.caerdydd.ac.uk/appeals](http://www.caerdydd.ac.uk/appeals);
- .3 Cwynion yn ymwneud â Chyfleusterau Campws. Cyfeiriwch at Weithdrefn Gwynion Cwsmeriaid Gwasanaethau Campws: <http://www.cardiff.ac.uk/public-information/policies-and-procedures/campus-facilities-complaints-procedure>
- .4 Cyd-fyfyriwr. Cyfeiriwch at y weithdrefn ymddygiad myfyrwyr: <https://intranet.cardiff.ac.uk/students/your-study/your-rights-and-responsibilities/student-behaviour-and-discipline>
- .5 Undeb y Myfyrwyr: <http://www.cardiffstudents.com/about-cusu/policy>;
- .6 Ceisiadau: cwynion yn ymwneud â chais i astudio ym Mhrifysgol Caerdydd. Cyfeiriwch at y cwynion a gweithdrefn apelio ar gyfer ymgeiswyr: <http://www.cardiff.ac.uk/public-information/students-applicants/admissions-policies/complaints-and-appeals>

#### Canllawiau i Fyfyrrwyr

- G10** Dylech wybod na all marciau a chanlyniadau asesiadau gael eu newid drwy ddefnyddio'r Weithdrefn hon. Rhaid i faterion yn ymwneud â chanlyniad asesiad academaidd gael eu codi drwy'r Weithdrefn Apeliadau Academaidd: [www.caerdydd.ac.uk/appeals](http://www.caerdydd.ac.uk/appeals)
- G11** Lle'r ydych wedi rhoi mwy nag un weithdrefn ar waith, bydd y Brifysgol yn penderfynu ar y Gweithdrefnau mwyaf priodol i'w dilyn. Lle mae materion yn gysylltiedig, gall y Brifysgol benderfynu atal un weithdrefn tra'n disgwyl canlyniad y llall. Fel arall, gall y Brifysgol, gyda'ch cytundeb chi, benderfynu ystyried materion gyda'i gilydd, er enghraifft lle mae cwyn yn ymwneud â materion sy'n dod o dan gylch gwaith gweithdrefnau eraill fel y Weithdrefn Apeliadau Academaidd.

## 2. CYMORTH SYDD AR GAEL I FYFYRWYR SY'N DEFNYDDIO'R WEITHDREFN HON

### **Egwyddor**

Mae cymorth a chynngor ar gael i fyfyrwyr trwy gydol pob cam o'r Weithdrefn hon o amrywiaeth o ffynonellau.

<sup>1</sup> Fel y'i diffinnir yn Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (OIA) – Y Fframwaith Arfer Da ar gyfer ymdrin â chwynion ac apeliadau academaidd: <https://www.oiahe.org.uk/resources-and-publications/good-practice-framework/handling-complaints-and-academic-appeals/>

- 2.1 Anogir myfyrwyr i gael cyngor, arweiniad a chymorth a gallant gael cwmni i fynd i'r holl gyfarfodydd.
- 2.2 Mae cymorth ac arweiniad annibynnol ar gael i fyfyrwyr gan Gyngor Myfyrwyr Undeb y Myfyrwyr Prifysgol Caerdydd.
- 2.3 Gall staff y Brifysgol a Chanolfannau Cymorth i Fyfyrwyr y Brifysgol gynghori myfyrwyr ar y Weithdrefn ond **nid** ydynt yn gallu cynorthwyo wrth lunio cwyn neu fynd gyda myfyriwr i gyfarfodydd a gynhelir o dan y Weithdrefn.
- 2.4 Mae'r Brifysgol yn deall efallai na fydd myfyrwyr yn gallu gwneud cwyn eu hunain mewn achosion eithriadol, er enghraifft, oherwydd cyflwr iechyd, ac mewn achosion o'r fath gall y myfyrwyr gael eu cynrychioli gan drydydd parti. Yn yr achosion hyn, caiff myfyrwyr eu hannog i benodi cynrychiolydd annibynnol sy'n gyfarwydd â gweithdrefnau a phrosesau'r Brifysgol, er enghraifft un o gynghorwyr Undeb y Myfyrwyr.
- Gall ceisiadau i gael cynrychiolaeth gael eu gwneud gan fyfyrwyr yn ysgrifenedig o dan unrhyw gam o'r Weithdrefn hon i'r Tîm Cwynion Myfyrwyr. Cânt eu hystyried ar sail achos wrth achos. Os caiff y cais ei gymeradwyo, gofynnir i'r myfyriwr lofnodi ffurflen ganiatâd a ddarperir gan y Tîm Cwynion Myfyrwyr. Yna bydd y Brifysgol yn gohebu'n uniongyrchol â chynrychiolydd y myfyriwr mewn perthynas â'r cwyn, ac anfonir copi o'r holl ohebiaeth i'r myfyriwr er gwybodaeth.
- 2.5 Fel arfer, ni all myfyrwyr gael eu hebrwng na'u cynrychioli gan rywun sy'n gweithredu mewn swyddogaeth gyfreithiol, oni bai y gwneir cais am hyn, ac y cytunir bod hyn yn addasiad rhesymol.

## Canllawiau i Fyfyrwyr

### G12 Cymorth annibynnol

Fe'ch anogir i ofyn am gymorth annibynnol gan rywun sy'n gyfarwydd â gweithdrefnau a phrosesau'r Brifysgol, h.y. cynghorydd Undeb y Myfyrwyr. Lle bo'n gymwys, gall cymorth gael ei ddarparu hefyd gan eich Undeb Proffesiynol neu Gorff Proffesiynol.

### G13 Cymorth staff sydd ar gael i fyfyrwyr

Mae hyn yn cynnwys Tiwtoriaid Personol Uwch, Tiwtoriaid Personol, Cyfarwyddwyr Rhaglen, Tiwtor Blwyddyn a gweinyddwyr cwynion yr Ysgol neu Wasanaeth Proffesiynol, neu swyddogion cyfatebol.

### G14 Gwybodaeth Gyswllt

Gellir cael Gwybodaeth Gyswllt ar gyfer y gwasanaethau cymorth gwahanol sydd ar gael i chi yn **Adran 14 – Gwybodaeth Gyswllt Ddefnyddiol**.

### G15 Cwynion ynglŷn â staff

Gall staff sy'n cael eu tynnu i mewn i gwyn myfyriwr ofyn am gymorth gan eu rheolwr llinell a/neu gan Adnoddau Dynol. Gellir hefyd eu hebrwng/cefnogi mewn unrhyw gyfarfodydd ymchwiliad gan gynrychiolydd Undeb Llafur (os ydynt yn aelod) neu gan gydweithiwr nad oes ganddo ddiddordeb yn y cwyn. Fel arfer ni all staff gael eu cynrychioli gan rywun sy'n gweithredu mewn swyddogaeth gyfreithiol oni bai bod hyn yn cael ei ofyn amdano a'i gytuno fel addasiad rhesymol.

### 3. CAM DATRYSIAD CYNNAR

#### **Egwyddor**

Yn y lle cyntaf, dylid gwneud pob ymdrech i godi a datrys cwynion yn gynnar ac yn lleol.

- 3.1 Rhaid i gwynion gael eu cyflwyno drwy lenwi Ffurflen Gwyno Datrysiad Cynnar y gellir ei lawrlwytho yma: <https://www.cardiff.ac.uk/cy/public-information/students-applicants/complaints> neu gellir ei chael mewn fformat papur gan y gweinyddwr cwynion perthnasol a'i chyflwyno gyda thystiolaeth berthnasol i weinyddwr cwynion yr Ysgol, Coleg neu Wasanaeth Proffesiynol ar ffurf copi caled neu drwy'r e-bost. Dylid gweithredu hyn fel arfer **o fewn 7 diwrnod calendr** i'r broblem godi. Mae'r Brifysgol yn disgwyl y bydd y cwyn fel arfer yn cael ei ddatrys, a bod canlyniad ysgrifenedig drwy'r e-bost yn cael ei roi, o fewn **14 diwrnod calendr** o dderbyn y Ffurflen Gwyno Datrysiad Cynnar.
- 3.2 Ar ôl derbyn y Ffurflen Gwyno Datrysiad Cynnar, os ystyrir bod y cwyn yn debygol o gymryd mwy nag **14 diwrnod calendr** i'w ddatrys oherwydd cymhlethdod neu ddifrifoldeb y mater, yna gall y cwyn gael ei gyfeirio i'w ystyried o dan y **Cam Ffurfiol** (Gweler Adran 4) a hysbysir y myfyriwr yn briodol.
- 3.3 Os yw myfyrrwyr yn anfodlon â chanlyniad y Cam Datrysiad Cynnar, gallant uwchgyfeirio'r cwyn i **Gam Ffurfiol** y Weithdrefn; dylid gwneud hyn fel arfer o fewn **14 diwrnod calendr** o ddyddiad canlyniad ysgrifenedig y Datrysiad Cynnar.

#### **Canllawiau i Fyfyrrwyr**

- G16** Bydd Colegau, Ysgolion a Gwasanaethau Proffesiynol yn nodi aelodau staff i ymgymryd â rôl y gweinyddwr cwynion. Gellir gweld manylion cyswllt yma: <http://www.cardiff.ac.uk/public-information/students-applicants/complaints>.
- G17** Gall camau unioni Datrysiad Cynnar gynnwys:
- rhoi mwy o wybodaeth/esboniad i chi;
  - awgrymu datrysiadau;
  - cynnig ymddiheuriad.
- G18** Os yw cyfrifoldeb am y mater a godwyd o fewn maes gwaith yr aelod o staff, gwneir pob ymdrech i ddatrys y cwyn lle mae wedi codi mewn ymgynghoriad â chi. Lle bo angen, cysylltir â staff a gwasanaethau eraill er mwyn hwyluso datrysiad cyflym.

### 4. CAM FFURFIOL

#### **Egwyddor**

Mae'r Brifysgol yn ymroddedig i gynnal ymchwiliad llawn a theg o gwynion difrifol neu gymhleth.

#### **4.1 CYFLWYNO CWYN FFURFIOL**

- .1 Gall myfyrrwyr gyflwyno cwyn Cam Ffurfiol o dan yr amgylchiadau a'r graddfeydd amser canlynol:

- (i) maent yn anfodlon â'r Cam Datrysiaid Cynnar, fel arfer o fewn **14 diwrnod calendr** o dderbyn canlyniad ysgrifenedig y Datrysiaid Cynnar; neu
- (ii) gwynion o natur ddifrifol, cyn gynted ag y bo modd ond fel arfer o fewn **28 diwrnod calendr** o'r broblem yn codi.

Rhaid i Gwynion Ffurfiol gael eu cyflwyno drwy lenwi Ffurflen Gwyno Cam Ffurfiol y gellir ei lawrlwytho yma: <http://www.caerdydd.ac.uk/public-information/students-applicants/complaints> neu gellir ei chael ar ffurf copi papur gan y Tîm Cwynion Myfyrwyr a'i chyflwyno ar ffurf copi caled neu drwy'r e-bost.

## Canllawiau i Fyfrwyr

**G19** Ar ôl derbyn y cwyn ffurfiol, bydd y Brifysgol yn cynnal gwerthusiad cychwynnol i wirio bod y cwyn wedi'i gyflwyno o dan y gweithdrefnau cywir a'r cam priodol, o fewn terfynau amser datganedig, ac yn y fformat gofynnol. Gallai hyn arwain at:

- gyfeirio i'r Cam Datrysiaid Cynnar os ystyrir bod hwn yn briodol ac nid yw'r cam wedi'i gwblhau gennych chi;
- chi yn cael eich cynghori i ddefnyddio gweithdrefn wahanol;
- cais am ragor o wybodaeth neu eglurhad pellach;
- y cwyn yn cael ei wrthod, er enghraifft, am ei fod wedi'i gyflwyno'n hwyr;
- y cwyn yn symud ymlaen i ymchwiliad ffurfiol;
- gyda'ch cytundeb chi, cyfeirio at broses gyfryngu.

## 4.2 YSTYRIAETH GYCHWYNNOL

- .1 Os caiff y cwyn ei **wrthod**, bydd yr Tîm Cwynion Myfyrwyr yn rhoi llythyr Cwblhau Gweithdrefnau i'r myfyriwr yn cadarnhau'r rhesymau dros y penderfyniad a bydd ffeil y gwyn yn cael ei chau. Bydd copi o'r llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn cael ei anfon i'r Uwch Swyddog (ion) priodol<sup>2</sup>, gan gynnwys Cofrestrydd y Coleg fel bo'n briodol.

Nid oes unrhyw gamau pellach y gall myfyriwr eu cymryd o dan weithdrefnau mewnol y Brifysgol. Fodd bynnag, gall fyfrwyr, os ydynt yn dymuno, gyfeirio'u cwyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA).

- .2 Os yw'r cwyn yn **mynd yn ei flaen**, bydd y Tîm Cwynion Myfyrwyr yn cyfeirio'r cwyn i'r Uwch Swyddog priodol ac anfonir copi i Gofrestrydd y Coleg fel bo'n briodol. Bydd y Tîm Cwynion Myfyrwyr yn cadarnhau i'r myfyriwr yn ysgrifenedig ddyddiad y cyfeiriad ac at bwy y mae wedi'i gyfeirio.

Lle mae'r cwyn yn ymwneud â Phennaeth Ysgol/Gwasanaeth Proffesiynol, caiff y cwyn ei gyfeirio at Ddirprwy Is-Ganghellor neu'r Prif Swyddog Gweithredu i'w ystyried. Os yw'r cwyn yn ymwneud â Dirprwy Is-Ganghellor neu'r Prif Swyddog Gweithredu, caiff ei gyfeirio at yr Is-Ganghellor i'w ystyried. Os yw'r cwyn yn ymwneud â'r Is-Ganghellor, caiff ei gyfeirio at Gadeirydd y Cyngor.

Os yw'r cwyn yn ymwneud â mwy nag un Coleg, Ysgol academiaidd a/neu Wasanaeth Proffesiynol, caiff ei gyfeirio at Ddirprwy Is-Ganghellor i'w ddyrannu i Swyddog Ymchwilio priodol. Bydd y Tîm

<sup>2</sup> Mae 'Uwch Swyddog' yn cynnwys: Penaethiaid Ysgol/Gwasanaeth Proffesiynol, Cyfarwyddwr Cyfleusterau Campws, Dirprwy Is-Ganghellorion, Prif Swyddog Gweithredu a'r Is-Ganghellor



Cwynion Myfyrwyr yn hysbysu'r myfyriwr a'r Uwch Swyddog(ion) perthnasol a Chofrestrydd y Coleg fel bo'n briodol.

- .3 Bydd y Brifysgol yn cadarnhau canlyniad y gwerthusiad cychwynnol hwn i'r myfyriwr yn ysgrifenedig a bydd yn gwneud unrhyw gyfeiriad at yr Uwch Swyddog(ion) priodol, fel arfer o fewn **7 diwrnod calendr** o dderbyn y cwyn.

#### 4.3 RÔL YR UWCH SWYDDOG

Bydd yr Uwch Swyddog yn dyrannu'r cwyn i Swyddog Ymchwilio, fel arfer o fewn **3 diwrnod calendr** o'i dderbyn, neu benderfynu i gynnal ymchwiliad yn bersonol.

#### 4.4 YR YMCHWILIAD

Bydd y Swyddog Ymchwilio yn cadarnhau cwmpas yr ymchwiliad i'r myfyriwr. Os ymddengys bod disgwyliadau'r myfyriwr yn mynd y tu hwnt i'r hyn y gall y Brifysgol ei ddarparu'n rhesymol neu'r hyn sydd o fewn ei bŵer i'w ddarparu, bydd y Swyddog Ymchwilio yn rhoi gwybod i'r myfyriwr yn ysgrifenedig cyn gynted ag y bo modd er mwyn rheoli disgwyliadau'r myfyriwr ynglŷn â chanlyniadau posibl.

Bydd y Swyddog Ymchwilio yn casglu ac yn ystyried unrhyw dystiolaeth berthnasol er mwyn cynhyrchu adroddiad ymchwilio ysgrifenedig ffeithiol a gwrthrychol, gan gynnwys unrhyw wybodaeth a ystyriwyd yn ystod y Cam Datrysiaid Cynnar. Yn ystod yr ymchwiliad, gall y Swyddog Ymchwilio ofyn i gyfarfod â'r myfyriwr, unrhyw unigolyn sydd wedi'i gysylltu â'r cwyn ac unrhyw bartion perthnasol eraill. Bydd yr adroddiad yn amlinellu'r broses a ddilynwyd, y dystiolaeth a gasglwyd, casgliadau y daethpwyd iddynt ac unrhyw gam unioni.

Bydd yr Adroddiad Ymchwiliad Cwyn Ffurfiol ac unrhyw argymhellion yn cael eu cyfeirio at yr Uwch Swyddog priodol i'w ystyried/gymeradwyo.

#### 4.5 CANLYNIAD

Gall myfyrwyr ddisgwyl derbyn y Penderfyniad Ffurfiol<sup>3</sup> fel arfer o fewn **32 diwrnod calendr** o'r cwyn yn cael ei neilltuo i'r Swyddog Ymchwilio. Bydd y myfyriwr hefyd yn derbyn copïau o'r wybodaeth sy'n cael ei hystyried gan y Swyddog Ymchwilio, a rhoddir esboniad clir iddo/iddi am y rhesymau dros bob penderfyniad. Bydd myfyrwyr hefyd yn cael gwybodaeth am:

- eu hawl i fynd â'r cwyn i'r cam adolygu;
- y sail iddynt allu gwneud hynny;
- y terfyn amser ar gyfer uwchgyfeirio i'r cam adolygu;
- y weithdrefn briodol;
- ble a sut i gael cymorth.

Bydd copi o'r Penderfyniad Cwyn Ffurfiol yn cael ei roi hefyd i Gofrestrydd y Coleg fel bo'n briodol, a'r Tîm Cwynion Myfyrwyr.

---

<sup>3</sup> Fel arfer, bydd Adroddiadau Ymchwiliad Cwyn Ffurfiol byr yn ffurfio rhan o'r llythyr Penderfyniad Ffurfiol, a bydd adroddiadau hwy yn cael eu cynhyrchu ar wahân.



## 4.6 CADARNHAD MYFYRIWR

Os yw'n **fodlon** â'r Penderfyniad Cwyn Ffurfiol, mae'n ofynnol i'r myfyriwr gadarnhau hyn yn ysgrifenedig i'r Uwch Swyddog fel arfer o fewn **10 diwrnod calendr** o ddyddiad y Penderfyniad Cwyn Ffurfiol. Gellir gwneud hyn drwy'r e-bost neu'r post.

Lle bo'n briodol, bydd yr Uwch Swyddog yn trefnu ar gyfer rhoi unrhyw gam unioni a gytunwyd ar waith. Bydd y cwyn yna'n cael ei gau.

Os yw'r myfyriwr yn **anfodlon** â'r Penderfyniad Cwyn Ffurfiol, gellir gofyn am adolygiad (gweler Adran 5 – Cam Adolygu). Dylai myfyrwyr gyflwyno'u cais am adolygiad drwy lenwi'r Ffurflen Cais am Adolygiad y gellir ei lawrlwytho yma: <http://www.caerdydd.ac.uk/govrn/cocom/student/index.html> neu ei chael ar ffurf papur gan yr Is-Adran Llywodraethu a Chydymffurfio, mor llawn a chywir ag y bo modd, fel arfer o fewn **10 diwrnod calendr** o ddyddiad y Penderfyniad Cwyn Ffurfiol. Gellir cyflwyno'r ffurflen i'r Tîm Cwynion Myfyriwr mewn copi caled neu drwy e-bost.

Os **nad** yw myfyrwyr yn cadarnhau eu bod yn fodlon â'r Penderfyniad Cwyn o fewn **10 diwrnod calendr** o ddyddiad y Penderfyniad Cwyn Ffurfiol neu'n cyflwyno Cais am Adolygiad o fewn **10 diwrnod calendr** o'r Penderfyniad Cwyn Ffurfiol, bydd y Brifysgol yn cau ffeil y cwyn ac yn hysbysu'r myfyriwr yn ysgrifenedig.

### Canllawiau i Fyfyriwr

#### **G20** Dyrannu eich cwyn i Swyddog Ymchwilio

Bydd y cwyn yn cael ei ddyrannu gan yr Uwch Swyddog i aelod o staff sydd wedi'i hyfforddi fel Swyddog Ymchwilio ac nad yw wedi cael unrhyw gysylltiad blaenorol â'r mater.

#### **G21** Rôl y Swyddog Ymchwilio

Bydd y Swyddog Ymchwilio yn cynnal cyfarfodydd ar wahân gyda chi ac unrhyw bartïon eraill i'r cwyn.

Rhoddir sylw arbennig gan y Swyddog Ymchwilio i adnabod cwynion y gall fod angen gweithredu'n gyflym yn arbennig. Gall hyn gynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i:

- cwynion yn cynnwys bygythiad i niwed difrifol;
- cwynion yn ymwneud â chymorth anabled;
- materion methiant gwasanaethau difrifol a mynych a/neu oedi sylweddol.

Gall y Swyddog Ymchwilio gael ei gynorthwyo gan swyddog gweinyddol.

#### **G22** Cwblhau'r Cam Ffurfiol

Fel rheol dylid cwblhau'r cam ffurfiol y weithdrefn o fewn **52 diwrnod calendr** ar ôl cyflwyno'ch cwyn ffurfiol. Gall hyn gael ei effeithio gan y camau gweithredu a'ch cydweithrediad chi fel yr achwynydd. Mae'n bwysig i wneud popeth a allwch i fodloni pob dyddiad cau'r Brifysgol ar gyfer cyflwyno deunydd cyflawn a manwl.

Weithiau ceir amgylchiadau pan, am reswm da, bydd angen i'r Brifysgol ymestyn yr amserlen. Lle bo hyn yn digwydd bydd y Brifysgol yn eich hysbysu ac yn rhoi gwybodaeth reolaidd i chi am gynnydd.

## 5. CAM ADOLYGU

### **Egwyddor**

Gall myfyriwr wneud cais am i'r Penderfyniad Cwyn Ffurfiol gael ei adolygu er mwyn sicrhau bod y penderfyniad yn un teg a rhesymol yng ngolau'r dystiolaeth sydd ar gael.

### 5.1 PRYD GALL MYFYRWYR GYFLWYNO CAIS AM ADOLYGIAD?

Os yw myfyrwyr yn dal yn anfodlon â'r Penderfyniad Cwyn Ffurfiol, gallant wneud cais am adolygiad o'r penderfyniad gan Adolygydd.

Rhaid i gwyn fod wedi'i gwblhau o dan y **Cam Ffurfiol** cyn y gellir ei uwchgyfeirio i'r Cam Adolygu. Ni fydd y cam hwn fel arfer yn cynnwys ailystyriaeth o'r materion a godwyd, nac ymchwiliad pellach. Y sail ar gyfer cais Cam Adolygu yw:

- .1 ni ddilynwyd y Gweithdrefnau yn gywir yn y Cam Ffurfiol;
- .2 roedd y penderfyniad a/neu y cam unioni yn afresymol;
- .3 mae dystiolaeth berthnasol newydd nad oedd y myfyriwr, am resymau dilys, yn gallu ei darparu yn y Cam Ffurfiol.

### **Canllawiau i Fyfrwyr**

#### **G23** Yr Adolygydd

Ni fydd yr Adolygydd wedi bod ag unrhyw gysylltiad blaenorol â'r cwyn a bydd mewn swydd sydd ddigon uwchlaw'r swyddog sydd wedi cymeradwyo'r Penderfyniad Cwyn Ffurfiol.

#### **G24** O ran pwyntiau 5.1.1 a 5.1.2, bydd yr Adolygydd yn adolygu'r cwyn ar sail y wybodaeth sydd ar gael i'r Swyddog Ymchwilio yn y Cam Ffurfiol.

#### **G25** Os yw'r cais am adolygiad yn seiliedig ar sail 5.1.3, rhaid i fanylion y dystiolaeth newydd gael eu rhoi ynghyd ag esboniad pam nad oeddent ar gael adeg yr ymchwiliad, a pham yr ystyrir eu bod yn berthnasol.

#### **G26** Os yw'r cwyn wedi arwain at weithredu o dan y Weithdrefn Disgyblu Staff, cewch eich hysbysu. Fodd bynnag, nid oes unrhyw hawl am adolygiad yn erbyn unrhyw benderfyniad dilynol a wneir o dan y weithdrefn honno.

### 5.2 CYFLWYNO CAIS AM ADOLYGIAD

Dylai myfyrwyr gyflwyno'u cais am adolygiad drwy lenwi'r Ffurflen Cais am Adolygiad y gellir ei lawrlwytho yma: <http://www.cardiff.ac.uk/public-information/students-applicants/complaints> neu ei chael ar ffurf papur gan y Tîm Cwynion Myfyrwyr, mor llawn a chywir ag y bo modd, fel arfer o fewn **10 diwrnod calendr** o ddyddiad y Penderfyniad Cwyn Ffurfiol. Gellir cyflwyno'r ffurflen i'r Tîm Cwynion Myfyrwyr mewn copi caled neu drwy e-bost.

Dylai'r myfyriwr nodi'n glir pa un o'r tair sail yn 5.1 uchod sy'n gymwys a pham, ac os yw 5.1.3 yn gymwys, dylai ddarparu copïau o'r dystiolaeth newydd.

## Canllawiau i Fyfirwyr

**G27** Ar ôl derbyn y Cais am Adolygiad, bydd yr Is-Adran Llywodraethu a Chydymffurfio yn cynnal gwerthusiad cychwynnol i wirio bod y myfyriwr wedi cwblhau Cam Ffurfiol y Weithdrefn, fod y cais wedi'i gyflwyno o dan y Weithdrefn gywir ac ar sail a ganiateir, o fewn y terfyn amser, ac yn y fformat gofynnol. Gallai hyn arwain at:

- .1 y cwyn yn cael ei wrthod, er enghraifft, am ei fod wedi'i gyflwyno'n hwyr; hwyr neu o dan seiliau nad ydynt yn gymwys;
- .2 y cwyn yn mynd ymlaen i'r Cam Adolygu.

Os ymddengys bod disgwyliadau'r myfyriwr yn fwy na chwmpas y Cam Adolygu fe'ch hysbysir o hyn gan y Brifysgol cyn gynted â phosibl yn ysgrifenedig er mwyn rheoli disgwyliadau ynghylch canlyniadau posibl.

Os gwrthodir y Cais Adolygiad ar y gwerthusiad cychwynnol, bydd y Brifysgol hefyd yn anfon atoch llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn esbonio'r rhesymau dros y penderfyniad a chau'r ffeil gwynion. Bydd copi o lythyr Cwblhau Gweithdrefnau hefyd yn cael ei anfon at y Swyddog Uwch priodol, y Swyddog Ymchwilio a'r Cofrestrydd Coleg fel y bo'n briodol.

Nid oes unrhyw gamau pellach y gallwch eu cymryd o dan weithdrefnau mewnol y Brifysgol. Fodd bynnag, gallwch, os dymunwch, gyfeirio eich cwyn at Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA):

Bydd y Brifysgol yn cadarnhau canlyniad y gwerthusiad cychwynnol hwn i chi a chyhoeddi llythyr Cwblhau Gweithdrefnau fel y bo'n briodol fel arfer o fewn 7 diwrnod calendr o dderbyn y cais adolygiad.

Os yw'r cwyn yn dwysáu i gam yr adolygiad, bydd y Tîm Cwynion Myfyrrwyr yn rhoi gwybod i'r Uwch Swyddog priodol fel arfer o fewn 7 diwrnod calendr ar ôl derbyn y Cais Adolygiad, fod Cais Adolygiad wedi'i dderbyn a rhoi copi o'r cais iddynt, copi o'r Cwyn Ffurfiol a chopi o'r Adroddiad Ymchwiliad Cwyn. Caiff copi o'r Cais Adolygiad hefyd yn cael ei anfon at y Swyddog Ymchwilio er gwybodaeth a'r Cofrestrydd Coleg fel sy'n briodol

Bydd gofyn i'r Uwch Swyddog ddarparu Cais Ymateb i Adolygiad fel arfer o fewn 7 niwrnod calendr ar ôl dyddiad yr anfonir y Cais Adolygiad atynt.

Bydd yr achos ei gyfeirio at yr Adolygydd fel arfer o fewn 7 niwrnod calendr o dderbyn Ymateb Cais am Adolygiad.

## 5.3 CANLYNIAD

Bydd yr adolygydd yn ystyried Cais am Adolygiad, gan gynnwys unrhyw wybodaeth y bernir yng nghyfnodau cynharach y Weithdrefn, ar sail y seiliau a gyflwynwyd a'r Ymateb Cais am Adolygiad. Gall yr Adolygydd benderfynu **cadarnhau** neu **wrthdroi** y Penderfyniad Ffurfiol ynglŷn â'r Cwyn a bydd yn hysbysu'r Tîm Cwynion Myfyrrwyr fel arfer o fewn 10 diwrnod calendr o ddyddiad y cyfeiriad. Gall myfyrrwyr ddisgwyl derbyn penderfyniad yr Adolygydd fel arfer o fewn 38 diwrnod calendr o'r Cais am Adolygiad gael ei dderbyn gan y Brifysgol:

.1 Penderfyniad Cwyn Ffurfiol ac unrhyw gam unioni arfaethedig a gymeradwywyd

Os yw'r Adolygydd yn gwrthod y Cais am Adolygiad ac yn **cadarnhau'r** Penderfyniad Cwyn Ffurfiol, bydd y Brifysgol yn rhoi llythyr Cwblhau Gweithdrefnau i'r myfyriwr, yn cadarnhau penderfyniad yr Adolygydd a'r rhesymau dros hyn ac yn cau'r cwyn. Bydd copi yn cael ei anfon hefyd at yr Uwch Swyddog, y Swyddog Ymchwilio a Chofrestrydd y Coleg, fel bo'n briodol.

Nid oes unrhyw gamau pellach y gall myfyrwyr eu cymryd o dan weithdrefnau mewnol y Brifysgol. Fodd bynnag, gall fyfyrwyr, os ydynt yn dymuno, gyfeirio'u cwyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA).

.2 Penderfyniad Cwyn Ffurfiol wedi'i gadarnhau ond cam unioni gwahanol wedi'i gynnig

Os yw'r Adolygydd yn **cadarnhau'r** Penderfyniad Cwyn Ffurfiol ond ei fod o'r farn fod cam unioni arall i'w gynnig, bydd y Brifysgol yn rhoi manylion y cam unioni newydd i'r myfyriwr. Bydd copi yn cael ei anfon hefyd at yr Uwch Swyddog, y Swyddog Ymchwilio a Chofrestrydd y Coleg, fel bo'n briodol.

Gofynnir i fyfyrwyr gadarnhau p'un a yw'n fodlon â Phenderfyniad y Cam Adolygu ai peidio (gweler 5.4 isod).

.3 Penderfyniad Cwyn Ffurfiol wedi'i wrthdroi

Os yw'r Adolygydd yn **gwrthdroi'r** Penderfyniad Cwyn Ffurfiol, bydd y Brifysgol yn rhoi Penderfyniad yr Adolygydd i'r myfyriwr, yn esbonio'r rhesymau dros y penderfyniad ac unrhyw ddiwygiadau i'r Penderfyniad Cwyn Ffurfiol. Caiff yr Uwch Swyddog a'r Swyddog Ymchwilio eu hysbysu am y penderfyniad, a hefyd Cofrestrydd y Coleg, fel bo'n briodol. Gofynnir i'r myfyriwr gadarnhau p'un a yw'n fodlon â Phenderfyniad yr Adolygydd ai peidio (gweler 5.4 isod).

## 5.4 CADARNHAD MYFYRIWR

Lle mae'r Penderfyniad Cwyn Ffurfiol yn cael ei gadarnhau ond bod cam unioni arall yn cael ei gynnig (gweler 5.3.2) neu lle mae'r Penderfyniad Cwyn Ffurfiol yn cael ei wrthdroi (gweler 5.3.3), mae'n ofynnol i fyfyrwr gadarnhau yn ysgrifenedig i'r Tîm Cwynion Myfyrwyr, fel arfer o fewn **14 diwrnod calendr** o ddyddiad y Penderfyniad ynglŷn â'r Cais am Adolygiad, p'un a ydynt yn fodlon â'r penderfyniad ai peidio. Gellir gwneud hyn drwy'r e-bost neu drwy'r post.

Os yw'r myfyriwr yn **fodlon** â Phenderfyniad y Cam Adolygu, bydd y Brifysgol yn trefnu i'r cam unioni a gytunwyd gael ei weithredu, a bydd y cwyn yn cael ei gau.

Os yw'r myfyriwr yn **anfodlon** â Phenderfyniad y Cam Adolygu, gan nad oes unrhyw gamau pellach y gall y myfyriwr eu cymryd o dan weithdrefnau mewnol y Brifysgol, bydd y Brifysgol yn rhoi llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn awtomatig i'r myfyriwr, fel arfer o fewn **14 diwrnod calendr** o dderbyn y cadarnhad. Bydd copi o'r llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn cael ei anfon at yr Adolygydd, yr Uwch Swyddog a Chofrestrydd y Coleg fel bo'n briodol. Gall myfyrwyr, os ydynt yn dymuno, gyfeirio'u cwyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA).

Os **nad** yw'r myfyriwr yn cadarnhau ei fod yn fodlon, neu fel arall, â'r Penderfyniad ynglŷn â'r Cais am Adolygiad o fewn **14 diwrnod calendr** o ddyddiad y Penderfyniad ynglŷn â'r Cais am Adolygiad, gan nad oes unrhyw gamau pellach y gall y myfyriwr eu cymryd o dan weithdrefnau mewnol y Brifysgol, bydd y Brifysgol yn cau ffeil y cwyn ac yn rhoi llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn awtomatig i'r myfyriwr, fel arfer o fewn **14 diwrnod calendr**. Bydd copi o'r llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn cael ei anfon at yr Adolygydd, yr Uwch Swyddog a Chofrestrydd y Coleg fel bo'n briodol. Gall myfyrwyr y rhoddir llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau iddynt, os ydynt yn dymuno, gyfeirio'u cwyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA).

## Canllawiau i Fyfyrrwyr

### **G28** Cwblhau'r Cam Adolygu

Fel rheol dylid cwblhau'r Cam Adolygu'r Weithdrefn o fewn **38 diwrnod calendr** ar ôl cyflwyno'ch Cais am Adolygiad. Fe all yr amserlen hon gael ei heffeithio gan eich gweithrediadau a'ch cydweithrediad chi fel yr achwynydd. Mae'n bwysig i wneud popeth a allwch i fodloni pob dyddiad cau'r Brifysgol ar gyfer cyflwyno deunydd cyflawn a manwl.

Weithiau ceir amgylchiadau pan, am reswm da, bydd angen i'r Brifysgol ymestyn yr amserlen. Lle bo hyn yn digwydd bydd y Brifysgol yn eich hysbysu ac yn rhoi gwybodaeth reolaidd i chi am gynnydd.

### **G29** Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau

Bydd y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn eich hysbysu am eich hawl i gyflwyno cwyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA) (gweler adran 9 – Dyfarnu Allanol), y terfyn amser ar gyfer gwneud hynny a ble a sut i gael cyngor a chymorth.

## 6. CYFRINACHEDD AC ANHYSBYSRWYDD

### **Egwyddor**

Ymdrinnir â phob cwyn mewn modd cyfrinachol a sensitif. Bydd gwybodaeth a gesglir fel rhan o'r Weithdrefn hon yn cael ei rhannu gyda phartïon eraill ar sail 'angen gwybod' yn unig.

- 6.1** Bydd unigolion sy'n destun cwyn yn cael eu hysbysu am y cwyn fel eu bod yn cael y cyfle i ymateb.
- 6.2** Yn y **Cam Ffurfiol**, anfonir copi o ddogfennaeth y Cwyn Ffurfiol wedi'i chwblhau fel arfer at yr unigolyn (unigolion) sy'n destun y cwyn oni bai y gall y myfyriwr ddangos bod rheswm da dros beidio â gwneud hynny.
- 6.3** Ni fydd cwynion dienw yn cael eu derbyn fel arfer. Fodd bynnag, mewn achosion pendant iawn a gefnogir gan dystiolaeth, gellir gwneud eithriad.

## Canllawiau i Fyfyrrwyr

**G30** Bydd Gweithdrefn Gwyno'r Myfyrwyr yn sicrhau lefel briodol o gyfrinachedd a gallwch fod yn hyderus na fyddwch yn dioddef unrhyw niwed os codwch gwyn yn ddiwyll. Dim ond lle ceir tystiolaeth glir a phendant sy'n cyfiawnhau gwneud eithriad ac i'r mater gael ei ymchwilio y bydd cwynion dienw yn cael eu hystyried.

- G31** Fel arfer, byddwn yn defnyddio'ch cyfrif e-bost gyda'r Brifysgol i ohebu â chi ynglŷn â'ch cwyn. Os nad oes cyfrif e-bost y Brifysgol ar gael, gofynnir i chi ddarparu cyfrif e-bost personol gwahanol.
- G32** Mae'r Brifysgol yn disgwyl i bob parti ymddwyn yn rhesymol ac yn deg tuag at ei gilydd, a gyda pharch.
- G33** Lle dangosir yn ddiweddarach bod cwyn a godwyd yn wacsaw, yn flinderus neu wedi'i chymell gan falais, caiff ei wrthod, ac efallai y cymerir camau disgyblu yn eich erbyn.

## 7. CWYNION GRŴP

### **Egwyddor**

Lle mae'r materion a godwyd yn effeithio ar nifer o fyfyrwyr, gellir ystyried cwyn grŵp.

- 7.1** Bydd y Brifysgol yn derbyn cwyn grŵp lle mae myfyrwyr yn cwyno ynglŷn â'r un mater ar yr un pryd ac yn ceisio'r un canlyniad. Mae'r Brifysgol yn mynnu bod y grŵp yn penodi un llefarydd i gynrychioli'r grŵp cyfan, ac i gysylltu â'r myfyrwyr eraill.
- 7.2** Mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i wahanu cwynion grŵp lle byddai camau unioni unigol yn fwy priodol, ac i gymhwyso datrysiad i nifer ehangach o fyfyrwyr nag a gyflwynodd y cwyn grŵp o bosibl.
- 7.3** Bydd y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (os caiff ei roi) yn cael ei gyfeirio at 'lefarydd y grŵp'. Bydd yr holl fyfyrwyr sy'n rhan o'r grŵp yn cael eu henwi yn y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau ac anfonir copi at yr holl fyfyrwyr sy'n rhan o'r grŵp.
- 7.4** Os yw myfyriwr yn dymuno tynnu allan o'r grŵp, dylid cadarnhau hyn yn ysgrifenedig, naill ai drwy'r e-bost neu'r post, i'r sawl sy'n rheoli'r cwyn.
- 7.5** Mae pob agwedd arall ar y Weithdrefn yn gymwys i Gŵynion Grŵp, gan gynnwys y cymorth sydd ar gael i fyfyrwyr unigol sy'n gwneud cwyn (gweler Adran 2).

### **Canllawiau i Fyfyrwyr**

- G34** At Ddibenion Diogelu Data, bydd yn ofynnol i bob myfyriwr sy'n rhan o'r grŵp lofnodi ffurflen Cydsyniad Cwynion Grŵp unigol y gellir ei lawrlwytho yma: <http://www.cardiff.ac.uk/public-information/students-applicants/complaints> neu gellir gofyn am ffurflen bapur gan y Tîm Cwynion Myfyrwyr. Bydd angen i gydsyniad pawb sy'n rhan o'r grŵp gael ei dderbyn gan y sawl sy'n rheoli'r cwyn cyn derbyn y cwyn grŵp.

## 8. MANYLION Y CWYN A THYSTIOLAETH ATEGOL

### **Egwyddor**

Er mwyn ymchwilio i gwynion yn briodol, mae gofyn i faterion cwynion gael eu hamlinellu'n fanwl a'u cefnogi gan dystiolaeth.

**8.1** Mae'n ofynnol i fyfyrwyr amlinellu eu cwyn yn glir ac yn gryno ym mhob cam o'r Weithdrefn, gan ddarparu tystiolaeth i gadarnhau'r materion a godwyd lle bo modd, a chan ddatgan y canlyniad y maent yn ei geisio. Mae'r mathau o dystiolaeth a all fod yn berthnasol yn cynnwys y canlynol, ond heb fod yn gyfyngedig iddynt:

- .1 Dogfennaeth y Brifysgol, er enghraifft, Llawlyfr Myfyrwyr perthnasol;
- .2 Gohebiaeth;
- .3 Tystiolaeth feddygol annibynnol;
- .4 Datganiadau gan dystion;
- .5 Adroddiadau gan Weithwyr Proffesiynol;
- .6 Gwybodaeth ariannol.

### **Canllawiau i Fyfyrwyr**

**G35** Gall y dystiolaeth annibynnol y gellid ei chyflwyno gennych i gefnogi eich cwyn gynnwys:

- Tystysgrif feddygol/iechyd sy'n cadarnhau salwch am gyfnod diffiniedig;
- Llythyr o gefnogaeth/eglurhad gan wasanaeth cymorth yn y Brifysgol (er enghraifft, datganiad gan y Gwasanaeth Dyslecsia ac Anabledd);
- Llythyr o gefnogaeth/eglurhad gan drydydd parti (fel adroddiad gan yr heddlu, llythyr cwnselydd, adroddiad awdurdod lleol, etc.);
- Datganiad tyst, yn cynnwys gwybodaeth i gadarnhau eich cwyn. Rhaid i'r datganiad gael ei lofnodi gan y tyst, a'i ddyddio.

**G36** Rhaid i dystiolaeth gefnogol o'r fath gael ei chyflwyno ar ddogfennaeth y gellir gweld ei bod yn ddilys (er enghraifft, ar bapur pennawd) a rhaid iddi gael ei lofnodi a'i dyddio gan yr awdurdod perthnasol. Ni ddylai gael ei newid na'i hanodi gennych chi. Dylai tystiolaeth wedi'i chyfieithu fod yn ddilys yn yr un modd, a gellir ei chael fel arfer gan y cyfleuster sy'n rhoi'r dystysgrif (er enghraifft, ysbyty, corff swyddogol).

**G37** Ni fydd y Brifysgol fel arfer yn derbyn recordiadau cudd fel tystiolaeth i gefnogi cwyn.

## 9. DYFARNIAD ALLANOL

Os nad yw'r myfyriwr, ar ôl derbyn yr hysbysiad ffurfiol am Gwblhau Gweithdrefnau Mewnol, yn fodlon o hyd fod y Brifysgol wedi ystyried y cwyn yn deg ac yn gyfiawn, mae darpariaeth ar gael ar gyfer adolygu'r achos yn allanol.



Mae Swyddfa'r Dyfarnwr Allanol ar gyfer Addysg Uwch (OIA) yn darparu cynllun annibynnol ar gyfer adolygu cwynion myfyrwyr. Gellir cael rhagor o wybodaeth ar wefan Swyddfa'r Dyfarnwr Allanol:  
<http://www.oiahe.org.uk/>

## 10. SWYDDOGION DIRPRWYOL

Mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i ddirprwyo unrhyw swyddogion o fewn y Weithdrefn, yn ôl yr angen. Ni chaiff unrhyw swyddog ei ddirprwyo gan unrhyw unigolyn sy'n gysylltiedig â'r cwyn neu sydd ag unrhyw fuddiant yn y cwyn.

### Canllawiau i Fyfyrrwyr

**G38** Bydd y Brifysgol yn sicrhau bod penderfyniadau'n cael eu gwneud gan bobl nad ydynt yn gysylltiedig nac yn ymwneud â'r mater sy'n destun y cwyn.

## 11. CAMAU CYFREITHIOL

Bydd yr holl gamau o dan y Weithdrefn hon fel arfer yn dod i ben pan dderbynnir gohebiaeth ffurfiol gan gyfreithiwr yn hysbysu am hawliad cyfreithiol yn erbyn y Brifysgol ar ran y myfyriwr, neu pan gychwynnir achos cyfreithiol yn erbyn y Brifysgol mewn perthynas â'r cwyn.

## 12. MONITRO A CHOFNODI CWYNION

Bydd cwynion yn cael eu monitro a'u cofnodi yn unol â'r manylebau a gynhwysir yn y Polisi ar gyfer Gweithdrefn Gwyno'r Myfyrwyr.

## 13. ADOLYGU'R WEITHDREFN/ASESIAD O'R EFFAITH AR GYDRADDOLDEB

Cynhelir adolygiad o'r Weithdrefn hon ac Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb yn rheolaidd. Mae'r Asesiad Effaith Cydraddoldeb ar gael ar gais.

## 14. GWYBODAETH GYSWLLT DDEFNYDDIOL

Dirprwy Is-Ganghellor, Profiad y Myfyriwr a Safonau Academaidd Prifysgol Caerdydd Y Prif Adeilad Plas y Parc Caerdydd CF10 3AT Ffôn: 029 208 70530	Tîm Cwynion Myfyrwyr Prifysgol Caerdydd 2il Llawr, Ty McKenzie, Heol Casnewydd Caerdydd CF24 ODE Ffôn: 029 20688745 Ebst: <a href="mailto:Studentcomplaints@caerdydd.ac.uk">Studentcomplaints@caerdydd.ac.uk</a>
Cyngor Myfyrwyr 3 <sup>ydd</sup> Llawr, Undeb y Myfyrwyr, Plas y Parc CF10 3QN Ffôn: 029 2078 1410 Ffacs: 029 2078 1508 E-bost: <a href="mailto:advice@caerdydd.ac.uk">advice@caerdydd.ac.uk</a>	Canolfannau Cefnogi Myfyrwyr 50 Plas y Parc Ffôn: 029 208 74844 Ebst: <a href="mailto:studentsupportcentre@caerdydd.ac.uk">studentsupportcentre@caerdydd.ac.uk</a> <b>Ac</b> 2il Lawr, Tŷ Aberteifi, Parc y Mynydd Bychan Ffôn: 029 208 74844 Ebst: <a href="mailto:studentsupportcentre@caerdydd.ac.uk">studentsupportcentre@caerdydd.ac.uk</a>

Mae manylion y gweinyddwyr cwynion ar gael yma:

<http://www.cardiff.ac.uk/cy/public-information/students-applicants/complaints/complaint-administrator-contacts>