11. Cwynion Myfyrwyr

- [11.1 Cyflwyniad]

1. Mae Prifysgol Aberystwyth yn ymrwymedig i sicrhau profiad addysgol o ansawdd uchel i'w holl fyfyrwyr pa un ai eu bod yn astudio yn Aberystwyth neu gyda sefydliad partneriaethol, a hynny gyda chefnogaeth gwasanaethau a chyfleusterau academaidd, gweinyddol a lles priodol. Fodd bynnag, efallai y bydd achlysuron pan fydd myfyrwyr yn anfodlon ar y gwasanaethau neu'r cyfleusterau dysgu ac addysgu a ddarperir. Cred Prifysgol Aberystwyth y dylai myfyrwyr fod â hawl i gael system effeithiol ar gyfer delio â chŵynion ac y dylent deimlo y gallant wneud cwyn, yn sicr eu meddyliau y bydd ymchwiliad teg i'r gŵyn honno.

Noder: Mae'r weithdrefn hon yn cyfeirio at y broses y dylai myfyrwyr sy'n astudio yn Aberystwyth ac sy'n astudio ar gyfer cymhwyster Aberystwyth mewn sefydliad partneriaethol ei dilyn. Fodd bynnag, dylai myfyrwyr Aberystwyth sy'n astudio mewn sefydliad partneriaethol hefyd gyfeirio at y llawlyfrau perthnasol i gael trefniadau mwy manwl a gweld sut mae'r broses yn y sefydliad partneriaethol yn bwydo i'r Weithdrefn Cwynion Myfyrwyr gyffredinol.

Diffiniad o gŵyn

2. At ddibenion y weithdrefn hon, diffinnir cwyn gan fyfyriwr fel 'mynegiant o anfodlonrwydd gan un neu fwy o fyfyrwyr ynghylch gweithredu neu ddiffyg gweithredu gan y Brifysgol, neu am safon y gwasanaeth a ddarperir gan y Brifysgol neu ar ei rhan'.

3. Mae materion y gellir eu hystyried o dan y weithdrefn yn cynnwys:

(i) agweddau ar brofiad dysgu ac addysgu'r myfyriwr

(ii) gwasanaethau a chyfleusterau a gynigir gan y Brifysgol

(iii) gwasanaethau a chyfleusterau a gynigir gan drydydd parti ar ran y Brifysgol sy'n cyfrannu at brofiad y myfyrwyr

(iv) gweithredu diwydiannol gan y staff.

4. Mae materion **na ellir** eu hystyried o dan y weithdrefn yn cynnwys:

(i) apeliadau academaidd yn erbyn penderfyniad bwrdd arholi

(ii) materion yn ymwneud â derbyn myfyrwyr

(iii) cwynion yn erbyn Undeb y Myfyrwyr

(iv) cwynion sy'n amau barn academaidd

(v) ceisiadau i adael llety'r Brifysgol ac apeliadau cysylltiedig;

(vi) cwynion yn codi o benderfyniadau a wnaed o dan Bolisi Addasrwydd Cymorth i Astudio Brifysgol/Dychwelyd i Astudio, a Rheoliadau Disgyblu'r Brifysgol

(vii) cwynion yn ymwneud â llety preifat. Bydd angen i chi godi unrhyw faterion â'ch landlord. Gallwch ofyn am gyfarwyddyd gan Undeb y Myfyrwyr os hoffech.

Ystyried cwyn

5. Ystyrir cwynion ar y lefelau canlynol:

(i) Cam 1 (datrysiad cynnar)

(ii) Cam 2 (lefel ffurfiol)

(iii) Cam 3 (Adolygiad Terfynol)

6. Dylai myfyrwyr ddechrau'r broses ar Gam 1 trwy godi'r mater â'r unigolyn/unigolion dan sylw a cheisio cael datrysiad mor fuan â phosibl.

7. Os derbynnir unrhyw gwynion lle teimlir y dylid neu y gellid ymdrin â'r achos trwy weithdrefn arall o eiddo'r Brifysgol, bydd y myfyriwr yn derbyn hysbysiad ysgrifenedig. Cyfrifoldeb yr aelod o staff sy'n derbyn y gŵyn wreiddiol yw gofyn am gyngor gan y Gofrestrfa Academaidd drwy casework@aber.ac.uk i weld a yw'r myfyriwr wedi cyflwyno eu cwyn o dan y weithdrefn gywir ai peidio a rhoi gwybod i'r myfyriwr yn unol â hynny.

8. Os hoffai myfyriwr/myfyrwyr gyflwyno cwyn drwy e-bost, dylent sicrhau bod hyn yn gwbl eglur: rydym yn argymell eu bod yn rhoi '**Cwyn Cam 1**' yn llinell destun yr e-bost, er mwyn i'r staff wybod bod cwyn yn cael ei chyflwyno, a bydd hyn yn sicrhau yr ymdrinnir â'r gŵyn yn unol â'r weithdrefn ac yn brydlon.

9. Os bydd angen cyflwyno'r gŵyn o dan broses arall, dylai'r aelod o staff sy'n derbyn y gŵyn roi gwybod i'r myfyriwr a phasio'r gŵyn ymlaen i'r unigolyn/adran briodol yn y Brifysgol. Ymdrinnir â'r achos o fewn yr amserlen berthnasol gan ddechrau o bryd y cafodd ei derbyn gan yr adran gywir.

10. Cyfrifoldeb yr aelod o staff sy'n derbyn y gŵyn yw sicrhau ei bod yn cael ei hystyried yn brydlon. Gweler 11.3 isod i gael rhagor o gyfarwyddyd.

11. Dylai adrannau nodi y gallai oedi neu ddiffyg cyfathrebu â'r myfyriwr ynghylch eu cwyn arwain at y myfyriwr yn dwysáu'r gŵyn i Gam 2: lefel ffurfiol.

- 11.2 Pwy sy'n gallu cwyno?

Myfyrwyr cofrestredig

1. Mae'r weithdrefn hon yn berthnasol i unrhyw fyfyriwr sydd wedi cofrestru ym Mhrifysgol Aberystwyth. Os yw myfyriwr yn astudio trwy Bartner Darparu Addysg o dan drefniadau cydweithredol, dylent geisio datrysiad â'r adran yn y Sefydliad Partneriaethol yn y lle cyntaf, cyn ymwneud â'r cam ffurfiol o'r weithdrefn hon, yn yr un modd â Cham Un: Datrysiad Cynnar. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â Phrifysgol Aberystwyth, dylent gysylltu'n uniongyrchol â'r cyswllt academaidd ym Mhrifysgol neu â'r Swyddfa Partneriaethau Academaidd, Prifysgol Aberystwyth [aqsstaff@aber.ac.uk] yn y lle cyntaf.

Myfyrwyr sydd wedi gorffen eu hastudiaethau

2. Dylai myfyrwyr sydd wedi cwblhau eu rhaglen, ac sydd yn dal am gwyno i'r Brifysgol, wneud hynny fel rheol o fewn 90 diwrnod calendr o ddiwedd y cyfnod cofrestru. Yn achos myfyrwyr ymchwil, a'u hymgeisyddiaeth yn ymestyn y tu hwnt i'r cyfnod cofrestru, fel arfer gellir cwyno hyd at 90 diwrnod calendr ar ôl cyhoeddi'r canlyniad terfynol.

Cwynion grŵp

3. Pan fo mater yn effeithio ar sawl myfyriwr, gall y myfyrwyr dan sylw gyflwyno cwyn grŵp.

4. Yng Ngham 1, gall myfyrwyr naill ai gwrdd â'r aelod o staff perthnasol fel grŵp, neu dylai myfyriwr gyflwyno e-bost i'r aelod o staff perthnasol ar ran y grŵp, yn enwi'r myfyrwyr eraill ac yn rhoi eu manylion cyswllt yn y neges.

5. Yng Ngham 2, bydd angen i'r myfyriwr a enwebwyd i gynrychioli'r grŵp gwblhau'r adran berthnasol o'r ffurflen cyn ei chyflwyno.

6. Ar y ddwy lefel, bydd y Brifysgol yn ymwneud â'r cynrychiolydd yn unig, gan ddisgwyl i'r cynrychiolydd hwnnw gydlynu â'r myfyrwyr eraill yn y grŵp ynghylch unrhyw drafodaethau a gynhelir.

7. Bydd y Brifysgol yn cysylltu â phob myfyriwr yn y grŵp i ofyn iddynt roi eu henw a'u manylion cyswllt fel cadarnhad eu bod yn dymuno i'r mater gael ei ymchwilio fel rhan o gŵyn grŵp. Ni fydd modd ymdrin â'r gŵyn nes y bydd yr holl fyfyrwyr wedi rhoi cadarnhad.

Penodi cynrychiolydd

8. Gall myfyriwr unigol neu gynrychiolydd ar ran grŵp o fyfyrwyr wneud cwyn. Gall myfyriwr benodi cynrychiolydd i gyflwyno'r gŵyn ar ei ran. Byddai disgwyl i'r myfyriwr fel rheol roi caniatâd ysgrifenedig, drwy lythyr neu drwy eu cyfrif e-bost Prifysgol, i awdurdodi cynrychiolydd i weithredu ar ei ran (byddai angen rheswm da a dilys i hyn beidio â bod yn bosibl).

- 11.3 Egwyddorion Cyffredinol

Cam 1: Datrysiad cynnar

1. Mae Prifysgol Aberystwyth yn ceisio cael cyn lleied ag y bo modd o gŵynion gan fyfyrwyr drwy sicrhau bod myfyrwyr yn cael cyfleoedd i gymryd rhan mewn prosesau gwneud penderfyniadau ffurfiol ar bob lefel a thrwy annog adborth rheolaidd trwy Bwyllgorau Ymgynghorol Staff/Myfyrwyr yn yr adrannau neu'r cyfadrannau (gan gynnwys yn y sefydliadau partneriaethol). Os bydd myfyriwr yn anfodlon â gwasanaeth, dymuna'r Brifysgol ddatrys y mater yn anffurfiol ar y cyfle cyntaf posibl.

Cam 2: Lefel ffurfiol

2. Fodd bynnag, os bydd myfyriwr yn teimlo bod angen mynd â chŵyn ymlaen i lefel ffurfiol, mae'r Weithdrefn hon yn nodi'r broses sydd angen iddyn nhw a'r Brifysgol ei dilyn.

3. Mae'r Weithdrefn yn cynnig mecanwaith i ymdrin â chŵynion yn brydlon, yn deg ac yn effeithiol. Mae modd cael cyngor pellach am y Weithdrefn hon gan Gofrestrydd y Gyfadran, y Gofrestrfa Academaidd (casework@aber.ac.uk) neu gan Gynghorydd Myfyrwyr yn Undeb y Myfyrwyr (undeb.cyngor@aber.ac.uk).

4. Yn achos cwyn sy'n ymwneud â Sefydliad Partneriaethol, gall myfyrwyr gael cyngor gan y Swyddfa Partneriaethau Academaidd, aqsstaff@aber.ac.uk, a fydd yn gallu eu cyfeirio at y weithdrefn gwyno berthnasol ym Mhrifysgol Aberystwyth a/neu'r Sefydliad Partneriaethol.

Cyfrinachedd

5. Gall myfyrwyr, a'r rhai y gwneir y gŵyn yn eu herbyn, ddisgwyl bod cwynion yn cael eu trin yn gyfrinachol ac y bydd eu preifatrwydd yn cael ei barchu. Fodd bynnag, rhoddir gwybod i berson eu bod yn destun cwyn er mwyn iddynt gael y cyfle i ymateb i'r honiadau yn eu herbyn ar gais y staff ymchwilio. Efallai y bydd hefyd yn angenrheidiol datgelu gwybodaeth i eraill, megis aelodau o staff perthnasol, cyrff proffesiynol ac ysgolion (lleoliad), partner cyflwyno cyrsiau'r Brifysgol pan fo'n berthnasol, er mwyn gallu delio â'r gŵyn yn briodol. Yn yr amgylchiadau hyn, bydd y sawl sy'n cwyno yn cael gwybod am ddatgelu'r fath wybodaeth, gan gynnwys y rhai mewn Sefydliad Partneriaethol.

6. Gall myfyrwyr fod yn ffyddiog y cânt eu diogelu o dan y Weithdrefn hon ac felly ni ddylai fod yn angenrheidiol iddynt gyflwyno cwynion dienw. Gellir codi pryderon yn ddienw drwy sianeli megis 'Rho Wybod Nawr', a'r polisi 'Urddas a Pharch yn y Gwaith' fodd bynnag gallai fod yn anodd datrys cwynion gan unigolyn neu grŵp ar lefelau pellach os cânt eu gwneud yn ddienw, oherwydd mae'n atal y staff rhag gallu ymchwilio i fanylion penodol yr honiadau a wneir. Os derbynnir cwyn ddienw, dim ond os ystyrir bod achos cryf, gyda thystiolaeth ategol, y caiff y mater ei ymchwilio ymhellach. Fodd bynnag, dylid nodi y gallai codi pryder yn ddienw amharu ar yr ymchwiliad ac mae'n golygu na ellir cyfathrebu'r canlyniad. Gallai hefyd ei gwneud hi'n anodd i'r Brifysgol

ddarparu'r cymorth perthnasol sydd ei angen ar y myfyrwyr sy'n cyflwyno'r gŵyn. Dylai myfyrwyr ystyried y pwyntiau hyn yn ofalus wrth ystyried cyflwyno cwyn yn ddienw.

Cwmni nad yw'n gweithredu mewn rhinwedd gyfreithiol

7. Ar unrhyw adeg yn ystod y Weithdrefn, gall y partïon cysylltiedig gael cwmni person arall (nad yw'n gweithredu mewn rhinwedd gyfreithiol), megis cyfaill, rhiant, cynrychiolydd Undeb y Myfyrwyr neu gynrychiolydd undeb llafur a gydnabyddir gan y Brifysgol, neu unrhyw aelod arall o gymuned y Brifysgol.

8. Mae gweithdrefnau cwyno'n fater mewnol ac nid oes iddynt yr un graddau o ffurfioldeb â llys barn. Yn y rhan fwyaf o achosion ni fyddai'n angenrheidiol nac yn briodol i fyfyriwr na'r darparwr gael cynrychiolaeth gyfreithiol mewn panel neu gyfarfod cwynion.

Manylion cyswllt

9. Yn ystod y broses gwyno, bydd y Brifysgol angen cysylltu â'r myfyriwr sy'n gwneud y gŵyn. Gellir gwneud hyn drwy e-bost, ffôn neu lythyr. Cyfrifoldeb y myfyrwyr yw sicrhau bod eu manylion cyswllt yn gywir yn y system gofnodion ganolog er mwyn i'r Brifysgol allu cysylltu â hwy'n rhwydd. Nid yw'r Brifysgol yn derbyn cyfrifoldeb am lythyrau nad ydynt yn cyrraedd y myfyrwyr am nad yw'r cofnodion wedi'u diweddaru. Cysylltir yn bennaf drwy e-bost, ond bydd llythyrau ynglŷn â chanlyniad y cam Ffurfiol a'r cam Adolygiad hefyd yn cael eu hanfon i'r cyfeiriad a roddwyd ar y ffurflenni a gyflwynwyd.

Tystiolaeth

10. Rhaid cyflwyno tystiolaeth i ategu cwyn. **Ni ellir ymchwilio i gŵyn heb dystiolaeth**.

11. At ddibenion y Weithdrefn hon, rhaid i dystiolaeth a gyflwynir i ategu cwyn y myfyriwr fod yn annibynnol neu'n gadarnhaol, ac yn ddigonol i bennu unrhyw honiadau neu faterion sy'n codi. **Nid yw datganiad personol o'r hyn y mae'r myfyriwr yn credu sy'n wir yn cyfrif fel tystiolaeth**. Mae enghreifftiau o dystiolaeth yn gallu cynnwys:

(i) tystiolaeth ddogfennol megis negeseuon e-bost a ffotograffau

(ii) datganiadau tystion gan fyfyrwyr neu staff y Brifysgol, gweithwyr cymorth, a gweithwyr proffesiynol eraill, gan gynnwys rhai o Sefydliad Partneriaethol.

12. Y myfyriwr sy'n gyfrifol am ganfod a chyflwyno tystiolaeth sy'n berthnasol i'r gŵyn. Ni fydd y Brifysgol yn gwneud hyn ar ran y myfyriwr, oni bai fod rhywun sy'n cael cyflogi gan y Brifysgol yn gweithredu fel cynrychiolydd enwebedig y myfyriwr. **Ni fydd y Brifysgol yn gweithredu os derbynnir unrhyw gŵyn sy'n nodi y gellir gofyn am wybodaeth bellach ar ran y myfyriwr**. Dylai myfyrwyr nodi y gallant gyflwyno rhagor o dystiolaeth ar ôl cyflwyno'r gŵyn, ond gallai gwneud hyn arwain at oedi yn yr ymateb. Bydd o fudd iddynt gyflwyno'r holl dystiolaeth berthnasol ar yr un pryd ag y maent yn cyflwyno eu cwyn.

13. Ar ôl i'w cwyn gael ei hystyried yn ystod unrhyw gam o'r weithdrefn, mae gan fyfyrwyr yr hawl i wybod y rhesymau dros benderfyniadau, yn ogystal â'r hawl i gael gwybod am unrhyw gyfle i gael adolygiad pellach ar y gŵyn.

Honiadau o drosedd

14. Os ceir honiadau o drosedd yn y gŵyn, efallai y bydd Prifysgol Aberystwyth, yn ystod unrhyw gam o'r weithdrefn, yn cyfeirio'r mater at yr heddlu a bydd yn gohirio'r achos o'i rhan hi hyd nes bod canlyniad unrhyw achos troseddol yn hysbys. Bydd y myfyriwr yn cael gwybod os gwneir y penderfyniad hwn.

- 11.4 Y Weithdrefn delio â chŵyn gan fyfyriwr

1. Mae'r Weithdrefn yn cynnwys tri cham:

(i) Cam 1: Datrysiad cynnar

(ii) Cam 2: Lefel ffurfiol

(iii) Cam3: Adolygiad terfynol

2. Ar gais y myfyriwr, bydd llythyr Cwblhau Gweithdrefnau'n cael ei anfon gan y Brifysgol i'r myfyriwr ar ôl i'r holl weithdrefnau mewnol gael eu cwblhau (y tri cham). Bydd yn rhoi gwybod i'r myfyriwr am ganlyniad eu cwyn a'u hawl i ofyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ystyried sut y mae'r Brifysgol wedi ymdrin â'r gŵyn os ydynt yn teimlo bod hyn yn angenrheidiol.

3. Mae'r Brifysgol yn tanysgrifio i'r cynllun annibynnol ar gyfer adolygu cwynion myfyrwyr. Os bydd myfyriwr yn anfodlon â'r canlyniad, bydd modd iddynt wneud cais

am adolygiad o'u cwyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA) os yw'r gŵyn y maent yn ei chyflwyno i'r OIA yn gymwys yn ôl ei Rheolau. Noder y bydd yr OIA fel rheol ond yn adolygu materion yr ymdriniwyd â hwy drwy weithdrefnau mewnol y Brifysgol.

- 11.5 Cam Un: Cam Anffurfiol – Datrysiad Cynnar

1. Rhagwelir y gellir datrys y rhan fwyaf o bryderon, problemau neu gŵynion yn rhwydd ac yn gyflym, a hynny ar yr adeg y bydd y mater yn codi yn y lle cyntaf a gyda'r unigolyn(unigolion) sy'n uniongyrchol gysylltiedig (y myfyriwr a'r unigolyn y maent yn cwyno amdanynt, neu sy'n gyfrifol am y gwasanaeth y mae'r myfyriwr yn cwyno amdano).

2. Dylai'r cam datrysiad cynnar ar gyfer datrys y gŵyn yn gynnar ddilyn y drefn ganlynol:

Cwynion sy'n ymwneud ag adran academaidd

3. Dylai unrhyw fyfyriwr sydd â phryder, problem neu gŵyn yn erbyn adran academaidd yn Aberystwyth neu sefydliad partneriaethol geisio datrys y mater yn anffurfiol yn y lle cyntaf. Gellid cyflawni hyn drwy drefnu cyfarfod i drafod y sefyllfa, ac yna cael esboniad neu ymddiheuriad, lle bo hynny'n briodol. Dylai myfyrwyr (fel unigolyn neu gynrychiolydd grŵp, fel y nodir yn 11.2 uchod), gynnig disgrifiad o'r broblem a wynebwyd gan nodi'r canlyniad a ddymunir ar hyn o bryd, ac ychwanegu unrhyw dystiolaeth berthnasol i gefnogi'r gŵyn os yw hynny'n bosibl.

4. Efallai y bydd y myfyriwr am godi'r mater â'u tiwtor personol, cydlynydd llwyddiant astudio ar gyfer rhaglenni Aber Ar-lein, aelod arall o'r staff academaidd neu berson priodol arall, gan gynnwys y rhai mewn Sefydliad Partneriaethol. Yn achos pryder, problem neu gŵyn gan grŵp (oni bai am honiadau yn erbyn unigolyn a enwir yn benodol), gall Pwyllgor Ymgynghorol Staff-Myfyrwyr yr adran (a'r un pwyllgor yn y sefydliad partneriaethol) ymwneud â'r mater. Ni fydd y trafodion anffurfiol hyn yn amharu ar weithredu'r drefn ffurfiol a amlinellir isod.

5. Os hoffai myfyriwr/myfyrwyr gyflwyno cwyn drwy e-bost, dylent sicrhau bod hyn yn gwbl eglur: rydym yn argymell eu bod yn rhoi 'Cwyn Cam 1' yn llinell destun yr e-bost, er

mwyn i'r staff wybod bod cwyn yn cael ei chyflwyno, a bydd hyn yn sicrhau yr ymdrinnir â'r gŵyn yn unol â'r weithdrefn ac yn brydlon.

Cwynion sy'n ymwneud ag adran anacademaidd

6. Os yw'r gŵyn yn erbyn adran anacademaidd, dylai'r myfyriwr drafod y mater yn anffurfiol gyda'r person, er enghraifft, sy'n gyfrifol am y gwasanaeth neu'r cyfleuster y mae gan y myfyriwr bryder neu broblem yn ei gylch, ac os nad yw'r rheiny mewn sefyllfa i ddatrys y mater eu hunain gallant gyfeirio'r myfyriwr at aelod priodol o staff yn eu hadran, neu'r sefydliad partneriaethol.

7. Os nad yw myfyriwr yn siŵr at bwy mewn adran anacademaidd y dylid cyflwyno eu cwyn, fe'u cynghorir i gysylltu â'r Gofrestrfa Academaidd ar casework@aber.ac.uk, a bydd modd iddynt eu rhoi ar y trywydd iawn.

Canlyniad

8. Wrth gofnodi canlyniad cwyn Cam 1, mae'n rhaid i adrannau academaidd ac anacademaidd gwblhau pob un o'r camau canlynol:

(i) Rhaid cofnodi canlyniad pob cwyn Cam 1 yn systematig gan bob adran. Dylai'r manylion gynnwys:

(ii) enw(au) y myfyriwr/myfyrwyr sy'n cyflwyno'r gŵyn

(iii) y mater dan sylw

(iv) y swyddog ymchwilio

(v) y canlyniad.

9. Dylai'r adroddiad hwn hefyd gyfeirio myfyrwyr yn ôl at Weithdrefn Gwynion Prifysgol Aberystwyth sy'n amlinellu pa ddewisiadau sydd ar gael i'r myfyriwr os ydynt yn parhau i fod yn anfodlon â'r canlyniad ac eisiau mynd â'r gŵyn ymhellach.

10. Dylai'r wybodaeth gael ei drafftio gan yr aelod o staff sy'n ymdrin â chwyn y myfyriwr/myfyrwyr, a'i hanfon at yr holl bartïon dan sylw o fewn yr adran a dylid cadw copi mewn ffolder '**Cwynion Cam 1**' yng nghyfeiriad e-bost canolog yr adran.

11. Dylid hefyd cyflwyno copi electronig i'r Gofrestrfa Academaidd ar casework@aber.ac.uk. Bydd yr wybodaeth hon yn helpu'r Brifysgol i fonitro ei pherfformiad wrth ymdrin â chwynion ac efallai y bydd y Gofrestra Academaidd ei hangen at ddibenion rhoi gwybod i bwyllgorau perthnasol yn y Brifysgol.

12. Gall adrannau ofyn am gyngor cyffredinol gan y Gofrestrfa Academaidd (casework@aber.ac.uk) ar faterion yn ymwneud â'r gweithdrefnau wrth ystyried yr achos ac unrhyw ganlyniadau neu iawndal posibl, os yw'n angenrheidiol.

13. Ni phennir terfyn amser ffurfiol ar ddatrysiad cynnar, fodd bynnag disgwylir y bydd ymdrechion yn cael eu gwneud i ddatrys y gŵyn gychwynnol, lle bynnag y bo'n ymarferol bosibl, o fewn 10 diwrnod gwaith. Dylai myfyrwyr gofio y gallai ymatebion gymryd mwy o amser os bydd cwyn yn cael ei chyflwyno'n agos i gyfnod lle bo'r Brifysgol ar gau.

- 11.6 Cam Dau: Cwyn Ffurfiol

1. Os nad yw'r dulliau datrysiad cynnar wedi bod yn llwyddiannus, neu na ellir gwneud rhagor drwyddynt i ddatrys y mater yn briodol, gall y myfyriwr symud ymlaen i Gam 2.

2. Os bydd myfyriwr yn astudio o dan drefniadau cydweithredol mewn Sefydliad Partneriaethol ac nad oedd y gweithdrefnau cychwynnol yn llwyddiannus neu nad oedd modd gwneud rhagor drwyddynt ac na chafwyd ddatrysiad priodol yn y Sefydliad Partneriaethol, gall y myfyriwr wneud cwyn Cam 2 yn uniongyrchol i Brifysgol Aberystwyth.

Cyflwyno cwyn Cam 2

3. Rhaid cyflwyno pob cwyn Cam 2 ar y ffurflen Cwynion Ffurfiol, a'i chyflwyno i'r Gofrestrfa Academaidd ar casework@aber.ac.uk, fel rheol ymhen 10 diwrnod gwaith o'r dyddiad y caiff y myfyriwr rybudd ysgrifenedig bod y weithdrefn anffurfiol wedi'i chwblhau. **Nid ystyrir cwyn ffurfiol a gyflwynir drwy unrhyw ffurf arall**.

4. Caiff myfyrwyr sy'n cyflwyno cwyn Cam 2 nad yw'n dilyn y Weithdrefn eu cyfeirio at y broses gywir a'r cymorth sydd ar gael iddynt, lle credir bod hyn yn briodol. Ar ôl cyflwyno cwyn o dan y drefn gywir, bydd y myfyrwyr yn derbyn cydnabyddiaeth ysgrifenedig o'r gŵyn, fel rheol drwy e-bost, ymhen pum diwrnod gwaith gan y Gofrestrfa Academaidd.

5. Yn ôl y cyfarwyddiadau ar y ffurflen, dylai'r gŵyn nodi'r canlynol yn glir:

(i) natur y gŵyn – dylai hwn fod yn gryno ac yn berthnasol, gan gyfeirio at unrhyw ddigwyddiadau penodol

(ii) dylid darparu tystiolaeth na all y myfyriwr wneud rhagor drwy gam datrysiad cynnar y weithdrefn gŵynion drwy ddarparu, er enghraifft, copi o'r llwybr e-byst perthnasol ac/neu gopi o'r canlyniad ysgrifenedig gan y person a oedd wedi ceisio datrys y mater

(iii) datganiad ynghylch pam y mae'r myfyriwr yn dal yn anfodlon, ynghyd â'r canlyniad y dymunent ei gael

(iv) rhaid hefyd atodi copïau o unrhyw dystiolaeth a gohebiaeth ddogfennol berthnasol sy'n cefnogi'r gŵyn.

Y broses ymchwilio

6. Ar ôl derbyn ffurflen cwyn ffurfiol, bydd y Gofrestrfa Academaidd yn ystyried y gŵyn ac yn penderfynu a yw'n gymwys i'w ystyried, yn seiliedig ar y seiliau derbyniol ar gyfer gwneud cwyn (11.1 uchod). Os nad yw'n gymwys, bydd y Gofrestrfa'n rhoi gwybod i'r myfyriwr.

7. Os yw'n gymwys, bydd y Gofrestrfa'n gofyn i'r Pennaeth Adran perthnasol, neu i fyfyrwyr sy'n astudio mewn Sefydliad Partneriaethol, cynrychiolydd perthnasol y Bartneriaeth PA (academydd cyswllt o'r ddisgyblaeth academaidd berthnasol ym Mhrifysgol Aberystwyth neu'r Dirprwy Gofrestrydd ar gyfer Partneriaethau Academaidd, yn y Gofrestrfa Academaidd) i ymchwilio, a bydd rhaid iddynt drefnu i gyfweld â phawb perthnasol, neu gasglu rhagor o dystiolaeth gan unigolion perthnasol yn ôl ei ddisgresiwn.

8. Rhaid i Bennaeth yr Adran, neu gynrychiolydd Partneriaeth PA, hefyd drefnu i gwrdd â'r myfyriwr os yw'r myfyriwr wedi gofyn am gyfarfod wrth gyflwyno'r Ffurflen Cwynion Ffurfiol. Bydd gan unrhyw unigolyn a wahoddir i fynychu cyfweliad neu gyfarfod yr hawl i gael cwmni unrhyw un o'r unigolion a nodir yn 11.3 uchod.

9. Ar ôl ystyried yr holl dystiolaeth berthnasol, rhaid i Bennaeth yr Adran, neu'r cynrychiolydd Partneriaeth PA, lenwi ffurflen ymchwilio a pharatoi llythyr ar gyfer y sawl

sy’n cyflwyno’r gŵyn, yn amlinellu ei ymchwiliadau, gan amlinellu’r broses a ddilynwyd, yr wybodaeth a gasglwyd, y casgliadau y daethpwyd iddynt ac unrhyw argymhellion. Os yw myfyriwr yn dymuno hynny gellir gofyn i'r Gofrestrfa Academaidd (casework@aber.ac.uk) am gyngor cyffredinol ynglŷn â’r gweithdrefnau wrth i’r achos gael ei ystyried, ynghyd ag unrhyw ganlyniadau neu iawn sy’n debygol.

10. Rhaid anfon copi o’r llythyr, ynghyd â chopïau o unrhyw dystiolaeth ysgrifenedig a ddefnyddiwyd yn sail i’r farn, i’r Gofrestrfa Academaidd (casework@aber.ac.uk). Y Swyddfa hon wedyn fydd yn gyfrifol am roi’r canlyniad ffurfiol i’r myfyriwr. Dosbarthir copïau o’r ymateb i bawb cysylltiedig a chedwir copi ar ffeil.

Gwrthdaro Buddiannau

11. Os nodir ar unrhyw adeg fod y mater yn ymwneud â Phennaeth yr Adran, neu gynrychiolydd Partneriaeth PA, sydd â gwrthdaro buddiannau gwirioneddol neu dybiedig (e.e. gallai ef/hi fod yn destun y gŵyn neu fod â buddiannau neu deyrngarwch sy’n cystadlu), neu os yw ef/hi wedi ymwneud yn uniongyrchol mewn unrhyw fodd â’r achos, yna bydd y mater yn cael ei gyfeirio ar unwaith at y Dirprwy Is-Ganghellor, Dirprwy Is-Ganghellor Cynorthwyol y Gyfadran neu’r Cyfarwyddwr y mae’r Pennaeth Adran yn atebol iddo/iddi; byddant hwy wedyn yn bwrw ymlaen â’r achos fel yr amlinellir o dan baragraffau 1 a 2 yn adran 11.5 uchod, ar ôl derbyn y gŵyn a’r dystiolaeth a gyflwynwyd.

12. Pan fo’r Dirprwy Is-Ganghellor, Deon Cysylltiol neu’r Cyfarwyddwr o’r farn bod gwrthdaro buddiannau neu os yw ef/hi wedi bod yn uniongyrchol gysylltiedig â’r achos, cyfeirir yr achos at Ddirprwy Is-Ganghellor, Deon Cysylltiol neu Gyfarwyddwr arall a fydd yn parhau â’ch achos yn unol â pharagraffau 1 a 4 yn Adran 11.5.

Amserlen

13. Yn dilyn derbyn ffurflen gŵyn wedi ei chwblhau’n llawn, ynghyd â’r dystiolaeth sy’n gysylltiedig â’r gŵyn, dylid datrys pob cwyn Cam 2 ymhen 6 wythnos waith. Os yw’n debygol y bydd yr ymateb yn hwyr yn dod, caiff y myfyriwr wybod pam y mae hynny, a chaiff wybod beth yw hynt yr ymateb. Bydd y Gofrestrfa Academaidd yn cysylltu â’r myfyriwr ar bob cam o’r broses ffurfiol: casework@aber.ac.uk

- 11.7 Cam Tri: Adolygiad Terfynol

1. Os bydd myfyriwr yn parhau i fod yn anfodlon â chanlyniad cwyn Cam 2, caiff ofyn am Adolygiad Terfynol, os oes seiliau cymwys. Cyfeirir myfyrwyr at y weithdrefn hon pan y'u hysbysir ynghylch canlyniad ffurfiol eu cwyn, a bydd ganddynt 10 diwrnod gwaith o ddyddiad y llythyr hwn i gyflwyno cais am Adolygiad Terfynol. Am ragor o fanylion, gweler https://www.aber.ac.uk/en/aqro/handbook/fr/.

2. Dyma ddiwedd gweithdrefnau mewnol y Brifysgol. Os bydd myfyriwr yn parhau i fod yn anfodlon â chanlyniad neu'r modd yr ymchwiliwyd i'w Hadolygiad Terfynol, efallai y bydd modd iddynt wneud cwyn yn erbyn y Brifysgol i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (www.oiahe.org.uk). Byddant yn cael gwybod am hyn yn eu llythyr Cwblhau Gweithdrefnau.

- 11.8 Cwynion neu apeliadau academaidd gwamal, blinderus neu faleisus

1. Ni fydd myfyrwyr yn dioddef unrhyw anfantais na gwrthgyhuddiad o ganlyniad i wneud cwyn neu apêl academaidd yn ddidwyll. Dim ond os bernir bod cwyn neu apêl academaidd wedi'i gwneud yn wamal (h.y. heb unrhyw ddiben na gwerth difrifol), yn flinderus (h.y. mae'r apêl yn peri gofid neu'n annifyr) neu'n faleisus (h.y. yr awydd i achosi niwed neu ddioddefaint), y gallai materion disgyblu godi yn gysylltiedig â'r myfyriwr. (Gweler Gweithdrefn Ddisgyblu Prifysgol Aberystwyth).

2. Mae'r Brifysgol wedi ymrwymo i ymdrin â phob cwyn ac apêl academaidd yn dryloyw ac yn deg ac yn unol â'i gweithdrefnau cyhoeddedig. Fodd bynnag, mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i ystyried cwyn neu apêl academaidd yn wamal, yn flinderus neu'n faleisus am y rhesymau isod, er nad yw'r rhestr hon yn drwyadl:

(i) Cwynion neu apeliadau academaidd sy'n obsesiynol, yn aflonyddu neu'n ailadroddus

(ii) Mynnu mynd ar drywydd cwynion neu apeliadau academaidd nad ydynt yn deilwng a/neu ganlyniadau afrealistig, afresymol

(iii) Mynnu mynd ar drywydd cwynion neu apeliadau academaidd teilwng mewn modd afresymol

(iv) Cwynion neu apeliadau academaidd sydd wedi'u cynllunio i achosi aflonyddwch neu annifyrrwch

(v) Nad oes ganddynt unrhyw ddiben na gwerth difrifol.

3. Os credir bod achos i'w ymchwilio, dylai'r adran berthnasol gyflwyno adroddiad i casework@aber.ac.uk. Bydd ymchwilydd annibynnol yn cael ei benodi gan y Gofrestrfa Academaidd a fydd yn penderfynu a yw cwyn neu apêl academaidd yn flinderus ai peidio a bydd yn ystyried holl amgylchiadau'r achos wrth ddod i'w benderfyniad. Bydd yr ymchwilydd annibynnol yn ystyried cynnwys y gŵyn neu'r apêl academaidd ac ymddygiad y myfyriwr mewn perthynas â'r gŵyn neu'r apêl academaidd cyn dod i benderfyniad.

4. Gall myfyriwr y credir eu bod wedi cyflwyno cwyn neu apêl academaidd wamal, blinderus neu faleisus fod yn ddarostyngedig i Weithdrefn Ddisgyblu'r Brifysgol.

5. Gall myfyrwyr y mae eu rhaglen astudio yn arwain at gofrestriad proffesiynol fod yn ddarostyngedig i'r Weithdrefn Addasrwydd i Ymarfer.

6. Gall myfyrwyr y mae eu hymddygiad yn destun pryder a lle mae'r Brifysgol o'r farn y gallai fod problem sylfaenol fod yn ddarostyngedig i'r Weithdrefn Cymorth i Astudio.

7. Os gwneir penderfyniad gan yr ymchwilydd annibynnol bod cwyn neu apêl academaidd myfyriwr yn flinderus, bydd y Gofrestrfa Academaidd yn ysgrifennu at y myfyriwr yn esbonio nad ydynt bellach yn barod i ymgysylltu â'r myfyriwr mewn perthynas â'r gŵyn neu’r apêl academaidd blinderus a bydd y gŵyn neu'r apêl academaidd yn cael ei gwrthod. Bydd y myfyriwr yn cael esboniad ysgrifenedig llawn am y penderfyniad.

8. Os yw myfyriwr yn dymuno herio'r penderfyniad, dylent gyflwyno cais am Adolygiad Terfynol i'r Swyddfa Cwynion ac Apeliadau casework@aber.ac.uk. Bydd y cais yn cael ei ystyried gan Ddirprwy Is-Ganghellor neu ei enwebai.

9. Bydd y Dirprwy Is-Ganghellor neu enwebai yn adolygu gwybodaeth yr achos, gan gynnwys unrhyw sylwadau y mae'r myfyriwr wedi'u gwneud, a bydd yn penderfynu a fydd yr Adolygiad Terfynol yn cael ei gadarnhau neu ei wrthod. Os caiff yr Adolygiad Terfynol ei gadarnhau, bydd y Dirprwy Is-Ganghellor yn hysbysu bod cwyn neu apêl academaidd y myfyriwr yn cael ei hadolygu yn unol â gweithdrefnau cyhoeddedig y Brifysgol.

10. Mae penderfyniad y Dirprwy Is-Ganghellor neu'r enwebai o dan weithdrefn yr Adolygiad Terfynol yn derfynol a bydd y myfyriwr yn cael gwybod yn ysgrifenedig, gan y Gofrestrfa Academaidd, am y penderfyniad. Bydd Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn cael ei anfon at y myfyriwr, ar gais.

11. Os bydd myfyriwr yn parhau i fod yn anfodlon â phenderfyniad terfynol y Brifysgol, gallant gyflwyno cwyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ym maes Addysg Uwch.

Cyfyngiadau

12. Gall y Brifysgol gyfyngu ar gyswllt wyneb yn wyneb, dros y ffôn, drwy e-bost ac ati neu drwy unrhyw gyfuniad o'r rhain. Bydd y Brifysgol yn ceisio cynnal o leiaf un math o gyswllt ag achwynydd (gwamal, blinderus neu faleisus).

13. Mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i ysgrifennu at yr unigolyn dan sylw, gan roi gwybod iddynt na fydd unrhyw gyswllt uniongyrchol rhyngddynt â'r Brifysgol. Gellir cynnal cyfathrebu pellach rhwng y Brifysgol a chynrychiolydd trydydd parti ar gyfer yr unigolyn dan sylw.

14. Ni fydd y Brifysgol yn ymdrin â chyfathrebu sy'n sarhaus, nac yn cynnwys honiadau di-sail. Os derbynnir cyfathrebiadau o'r fath, bydd y Brifysgol yn cynghori os bydd yr iaith yn sarhaus, yn ddiangen neu'n ddi-fudd. Bydd y Brifysgol yn gofyn i'r unigolyn dan sylw roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath. Byddant hefyd yn cael gwybod na fydd y Brifysgol yn ymateb i'w cyfathrebiadau os nad yw eu defnydd o iaith dramgwyddus neu gyhuddiadau maleisus ac ati yn dod i ben. Efallai y bydd y Brifysgol yn mynnu bod cyfathrebu yn y dyfodol yn digwydd drwy drydydd parti (gweler uchod).

15. Gall staff y Brifysgol ddod â galwadau ffôn i ben neu adael cyfarfod wyneb yn wyneb lle maent o'r farn bod iaith neu ymddygiad yr achwynydd yn ymosodol, yn ddifrïol neu'n sarhaus. Mae gan yr aelod o staff Prifysgol hwnnw yr hawl i wneud y penderfyniad hwnnw. Dylent gynghori'r unigolyn dan sylw bod eu hymddygiad yn annerbyniol, a rhoi terfyn ar y rhyngweithio os nad yw'r ymddygiad hwnnw'n dod i ben ar unwaith.

16. Pan fydd achwynydd yn e-bostio, yn ffonio, yn ymweld â'r Brifysgol dro ar ôl tro, yn codi materion mynych, neu'n anfon nifer fawr o ddogfennau lle nad yw eu perthnasedd yn glir, yna gall y Brifysgol benderfynu:

(i) Cyfyngu’r cyswllt i alwadau ffôn gan yr achwynydd ar adegau penodol ar ddiwrnodau penodol

(ii) Cyfyngu’r cyswllt i un aelod o staff y Brifysgol a enwir a fydd yn ymdrin â galwadau neu ohebiaeth gan yr achwynydd yn y dyfodol

(iii) Trefnu i weld yr achwynydd drwy apwyntiad yn unig

(iv) Cyfyngu’r cyswllt gan yr achwynydd i ysgrifennu yn unig, neu gan drydydd parti sy'n cynrychioli'r achwynydd

(v) Dychwelyd unrhyw ddogfennau at yr achwynydd neu, mewn achosion eithafol, cynghori'r achwynydd y bydd dogfennau amherthnasol pellach yn cael eu dinistrio

(vi) Atal mynediad i’r campws ac adeiladau'r brifysgol

neu

(vii) Cymryd unrhyw gamau eraill yr ystyrir eu bod yn briodol.

17. Mewn achosion eithriadol, mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i wrthod ystyried cwyn neu apêl academaidd neu gwynion neu apeliadau academaidd gan unigolyn yn y dyfodol. Bydd y Brifysgol yn ystyried yr effaith ar yr unigolyn a hefyd a fyddai budd ehangach i'r cyhoedd wrth ystyried y gŵyn ymhellach.

18. Dilynir y broses ganlynol i osod cyfyngiadau:

(i) Bydd y Brifysgol yn sicrhau bod y gŵyn yn cael ei hymchwilio'n briodol, neu wedi cael ei hymchwilio'n briodol yn unol â'r broses gwyno neu apêl academaidd, os yw'n briodol;

(ii) Oni bai nad yw'n briodol gwneud hynny, caiff y Brifysgol ysgrifennu at achwynydd yn gyntaf i roi rhybudd rhesymol bod eu hymddygiad yn peri pryder. Mae hyn yn rhoi cyfle i'r achwynydd ystyried ac addasu ei ymddygiad cyn i unrhyw gyfyngiadau sydd ar gael drwy'r Polisi hwn gael eu cymhwyso.

19. Bydd Pennaeth y Gofrestrfa Academaidd neu'r enwebai yn darparu asesiad i'r Dirprwy Is-Ganghellor ynghylch a yw gweithredoedd/ymddygiad achwynydd yn sarhaus, yn barhaus neu'n flinderus, neu fel arall o fewn cwmpas y Polisi hwn.

20. Bydd Dirprwy Is-Ganghellor neu enwebai yn penderfynu pa gyfyngiadau (os o gwbl) sydd i'w gosod.

21. Bydd y Brifysgol yn cadarnhau'n ysgrifenedig gyda'r achwynydd:

(i) Pam mae'r Brifysgol wedi gwneud y penderfyniad

(ii) Pa gam(au) sy'n cael eu cymryd

(iii) Hyd y cam(au) hwnnw/hynny

(iv) Proses adolygu'r penderfyniad hwn

a

(v) Hawl yr achwynydd i gysylltu â'r OIA.

22. Gall achwynwyr ofyn i'r Brifysgol adolygu'r penderfyniad i osod cyfyngiadau, yn dilyn penderfyniad bod ymddygiad achwynydd yn annerbyniol. Mae'r seiliau dros adolygu wedi'u cyfyngu i:

(i) Wrth ddod i ddyfarniad bod ymddygiad achwynydd yn annerbyniol, mae'r Brifysgol wedi gwneud camgymeriad sylweddol mewn gwirionedd

neu

(ii) Daw tystiolaeth sylweddol, newydd i'r amlwg. Fel arfer, bydd Dirprwy Is-Ganghellor neu enwebai yn cynnal adolygiad. Yn ystod yr adolygiad, mae gan y Dirprwy Is-Ganghellor neu ei enwebai y disgresiwn i ddileu neu amrywio'r cyfyngiadau yn ôl eu barn hwy. Byddant yn gwneud eu penderfyniad yn seiliedig ar y dystiolaeth sydd ar gael iddynt. Yn dilyn adolygiad, cynghorir yr achwynydd yn ysgrifenedig o'r canlyniad h.y. bod naill ai'r cyfyngiadau a gymhwysir gan y Dirprwy Is-Ganghellor neu'r enwebai yn dal i fod yn gymwys neu fod penderfyniad i ddilyn camau gweithredu gwahanol wedi'i wneud.

Adolygwyd y Bennod: Medi 2021

- [11.9 Ffurflenni Templed]
    - [Siart Llif Gweithdrefn Cwynion Myfyrwyr]

- Ffurflen Cwynion
- Ffurflen gŵyn am y Gweithredu Diwydiannol

Adolygu: Mehefin 2023