



Gweithdrefn Gwyno Gyhoeddus

Bwrdd Cymeradwyo: Tîm Gweithredol y Brifysgol

Dyddiad Cymeradwyo: 19 Medi 2018

Perchennog y Polisi: Ysgrifennydd y Brifysgol

Cyswllt ar gyfer y Polisi: Geraint Pugh, ysgrifennydd@aber.ac.uk / 01970 62 2114

Statws y Polisi: DIWYGIEDIG

Fersiwn: 2.0

Dyddiad adolygu: Medi 2020

Gweithdrefn Gwyno Gyhoeddus

NODER

Gall myfyrwyr droi at Bolisi Cwynion pwrpasol. Dylid gwneud cwyn yn unol â'r Polisi hwn, a amlinellir yma: www.aber.ac.uk/cy/agro/handbook/complaints/.

Cyflwyniad

Mae Prifysgol Aberystwyth (PA) yn ymroi i ddarparu gwasanaeth a phrofiad o ansawdd uchel i staff, myfyrwyr ac aelodau'r cyhoedd.

Gall fod achlysuron prin, fodd bynnag, lle bydd camgymeriad yn digwydd a / neu lle bydd unigolion o'r farn nad yw PA wedi cwrdd â'u disgwyliadau. Mewn achos o'r fath, anogir unigolion i anfon adborth at Brifysgol Aberystwyth, ac mae ganddynt hawl yn ogystal i wneud cwyn. Mae'n bwysig ein bod yn gwybod os bydd rhywbeth yn mynd o chwith er mwyn gwneud yn iawn am hynny a, lle bo'n briodol, er mwyn gwneud gwelliannau ar gyfer y dyfodol.

Mae'r Gweithdrefnau hyn yn amlinellu sut gall unigolion gyflwyno cwyn, a sut bydd PA, yn ei thro, yn ymateb.

Cynnwys

Pwy all gwyno?	Tudalen 3
Pa gwynion all / na all gael eu hystyried?	Tudalen 5
Gweithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion	Tudalen 6
Ystyried cwynion yn allanol	Tudalen 9

Pwy all gwyno?

Anogir aelodau staff, myfyrwyr, a'r cyhoedd i gyflwyno adborth i Brifysgol Aberystwyth, ac mae ganddynt hawl i wneud cwyn. Fodd bynnag, bydd y broses a ddilynir yn dibynnu ar unrhyw berthynas sy'n bodoli rhwng y Brifysgol a'r unigolyn hwnnw.

Staff

Fel gweithwyr cyflogedig yn y Brifysgol, gall staff droi at nifer o bolisiau a gweithdrefnau pwrpasol, a gall fod yn fwy priodol i ystyried unrhyw gŵyn yn unol â'r prosesau hyn.

Mae'r polisiau a'r gweithdrefnau hyn yn cynnwys:

- Gweithdrefn Disgyblu Staff (Ordinhad 32)
- Gweithdrefn Gwyno Staff (Ordinhad 33)
- Gweithdrefnau Disgyblu a Chwyno sy'n ymwneud â'r Is-Ganghellor, y Dirprwy Is-Ganghellor, a'r Dirprwy Is-Gangellorion (Ordinhad 31)
- Chwythu'r Chwiban (Datgelu er lles y Cyhoedd)
- Polisi Urddas a Pharch yn y Gwaith
- Gweithdrefn ar gyfer Ymchwilio i Gamymddwyn wrth wneud Ymchwil

Gellir gweld copiâu o'r polisiau a'r gweithdrefnau hyn yma: www.aber.ac.uk/cy/about-us/policies/.

Dylid cyflwyno cwynion sy'n ymwneud â'r adran Gwasanaethau Masnachol yn unol â Gweithdrefn Gwyno'r adran hon, sydd ar gael yma: <https://www.aber.ac.uk/cy/visitors/terms&conditions/>.

Dylid cyflwyno cwynion sy'n ymwneud â'r adran Gwasanaethau Gwybodaeth yn unol â Gweithdrefn Gwyno'r adran hon, sydd ar gael yma: <https://www.aber.ac.uk/cy/is/regulations/complaints/>.

Os ceir amheuaeth fod Prifysgol Aberystwyth wedi tramgwyddo telerau ei Safonau Iaith Gymraeg, dylid gwneud cwyn drwy'r ffurflen sydd ar gael yma: <https://www.aber.ac.uk/cy/cgg/bilingual-policy/complaints-procedure/>.

Dylid gwneud cwyn ynghylch materion eraill yn unol â'r Weithdrefn a amlinellir ar dudalennau 6 a 7.

Myfyrwyr Cofrestredig

Gall myfyrwyr gyflwyno adborth i Brifysgol Aberystwyth drwy borth Mae'ch Llais chi'n Cyfri / Rho Wybod Nawr: <https://www.aber.ac.uk/cy/student/your-voice-matters/>.

Gall myfyrwyr droi at Bolisi Cwynion pwrpasol. Dylid gwneud cwyn yn unol â'r Polisi hwn, a amlinellir yma: www.aber.ac.uk/cy/aqro/handbook/complaints/.

Os ceir amheuaeth fod Prifysgol Aberystwyth wedi tramgwyddo telerau ei Safonau Iaith Gymraeg, dylid gwneud cwyn drwy'r ffurflen sydd ar gael yma: <https://www.aber.ac.uk/cy/cgg/bilingual-policy/complaints-procedure/>.

¹ Mae hefyd yn berthnasol i fyfyrwyr sy'n cael eu cyflogi gan Brifysgol Aberystwyth, os yw'r gŵyn yn ymwneud yn uniongyrchol â'r gyflogaeth.

Ymgeiswyr

Dylai ymgeiswyr sy'n dymuno gwneud cwyn ffurfiol ynghylch agwedd ar wasanaeth derbyn israddedigion neu raddedigion ddilyn y canllawiau sydd ar gael yma:

<https://www.aber.ac.uk/cy/aqro/handbook/ug-admissions/> (ar gyfer derbyn israddedigion) neu

<https://www.aber.ac.uk/cy/aqro/handbook/pg-admissions/> (ar gyfer derbyn graddedigion).

Os ceir amheuaeth fod Prifysgol Aberystwyth wedi tramgwyddo telerau ei Safonau Iaith Gymraeg, dylid gwneud cwyn drwy'r ffurflen sydd ar gael yma: <https://www.aber.ac.uk/cy/cgg/bilingual-policy/complaints-procedure/>.

Bydd cwynion ynghylch materion eraill yn cael eu trafod yn unol â chwynion a gyflwynir gan y Cyhoedd.

Y Cyhoedd

Dylid cyflwyno cwynion sy'n ymwneud â'r adran Gwasanaethau Masnachol yn unol â Gweithdrefn Gwyno'r adran hon, sydd ar gael yma: <https://www.aber.ac.uk/cy/visitors/terms&conditions/>.

Dylid cyflwyno cwynion sy'n ymwneud â'r adran Gwasanaethau Gwybodaeth yn unol â Gweithdrefn Gwyno'r adran hon, sydd ar gael yma: <https://www.aber.ac.uk/cy/is/regulations/complaints/>.

Os ceir amheuaeth fod Prifysgol Aberystwyth wedi tramgwyddo telerau ei Safonau Iaith Gymraeg, dylid gwneud cwyn drwy'r ffurflen sydd ar gael yma: <https://www.aber.ac.uk/cy/cgg/bilingual-policy/complaints-procedure/>.

Dylid gwneud cwyn ynghylch materion eraill yn unol â'r Weithdrefn a amlinellir ar dudalennau 6 a 7.

Pa gwynion all / na all gael eu hystyried?

Cwynion all gael eu hystyried

Oni cheir gweithdrefn Gwyno arall, sy'n fwy priodol, y gall Achwynydd droi ati, gall y Weithdrefn hon ymdrin fel arfer â'r rhan fwyaf o fathau o gwynion, yn cynnwys y rheiny sy'n ymwneud â:

- amheuon ynghylch arferion cyflogi anghyfreithlon ac anfoesol, gan gynnwys mewn cadwyni cyflenwi;
- methiant ymddangosiadol i ddilyn prosesau'r Brifysgol, gan gynnwys mewn perthynas â gwneud penderfyniadau.

Cwynion na all gael eu hystyried

Yn anffodus, ceir achlysuron pan na fyddai'n briodol i'r Brifysgol ystyried cwyn yn unol â'r Weithdrefn hon. Mae'r achlysuron hyn yn cynnwys:

- os oes Gweithdrefn arall, sy'n fwy priodol, y gall Achwynydd droi ati;
- bod y gŵyn yn ymwneud ag Undeb y Myfyrwyr, sy'n sefydliad annibynnol a chanddo'i Weithdrefn Gwyno ei hun (ar gael drwy www.umaber.co.uk);
- bod y gŵyn yn cael ei chyflwyno'n ddiennw, ac nad oes modd i'r Brifysgol felly ymateb i'r Achwynydd;
- bod yr Achwynydd yn anghytuno â phenderfyniad corff democrataidd o fewn i'r Brifysgol yn unol â phrosesau'r sefydliad; a
- nad yw cwyn yn cael ei gwneud o fewn i 30 diwrnod gwaith y Brifysgol ar ôl i broblem godi.

Gweithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion

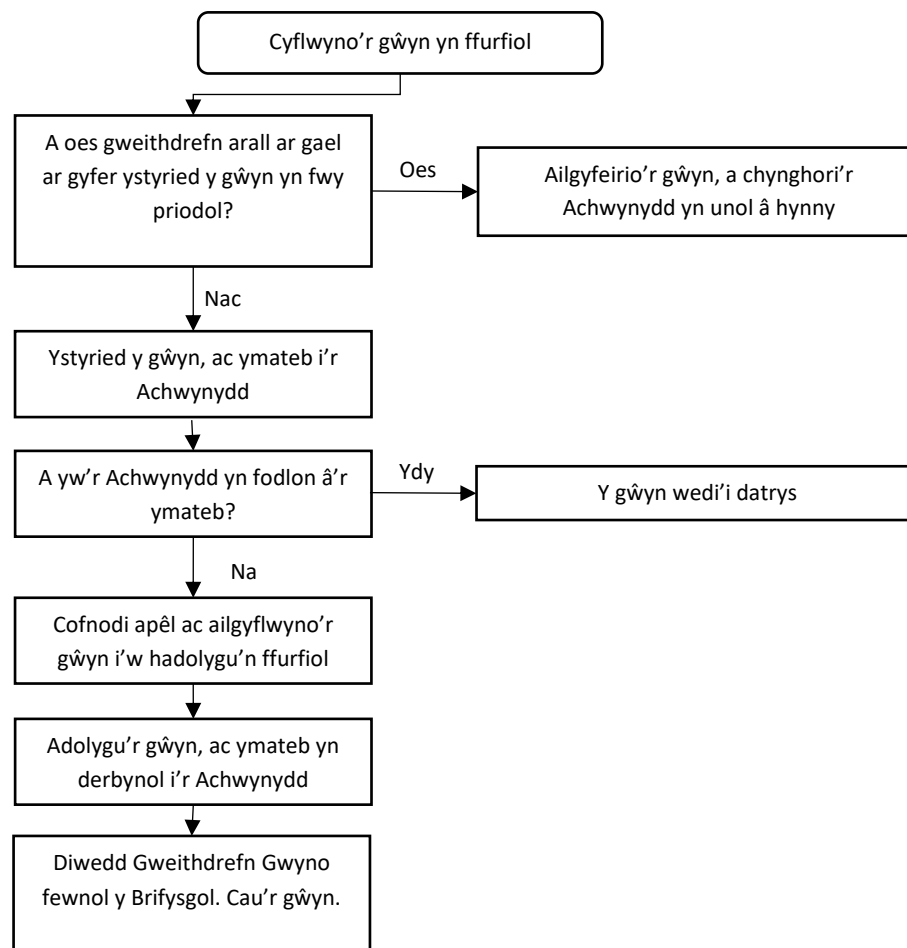
Datrys yn Anffurfiol

Dylid gwneud pob ymdrech yn y lle cyntaf i ddatrys cwyn yn anffurfiol gyda'r adran(nau) Prifysgol dan sylw.

Os bydd raid dyrchafu'r mater i Weithdrefn Ffurfiol, dylid gwneud hynny o fewn 10 diwrnod gwaith y Brifysgol ar ôl i'r cam Datrys yn Anffurfiol ddog i ben.

Gweithdrefn Ffurfiol

Mae'r siart a'r testun isod yn amlinellu'r camau allweddol a ddilyniwr wrth ystyried ac ymateb i gwyn ffurfiol.



Cyflwyno cwyn:

Dylid cyflwyno cwyn i'w hystyried drwy'r Weithdrefn Ffurfiol hon drwy:

- y ffurflen gwyno ar-lein (ar gael yma <https://www.aber.ac.uk/cy/about-us/complaints/>);
- e-bost at is-ganghellor@aber.ac.uk; neu

- drwy'r post i Swyddfa'r Is-Ganghellor, Prifysgol Aberystwyth, Y Ganolfan Ddelweddu, Penglais, Aberystwyth, SY23 3BF.

Gellir cyflwyno cwynion yn Gymraeg neu Saesneg, ac ni fydd eich dewis iaith yn arwain at oedi wrth dderbyn ymateb yn iaith eich cwyn wreiddiol.

Bydd pob cwyn a dderbynnir yn cael eu hadolygu yn y lle cyntaf gan Bennaeth Swyddfa'r Is-Ganghellor er mwyn sicrhau ei bod hi'n briodol i'r gŵyn gael ei hystyried yn ôl y Weithdrefn Ffurfiol hon. Lle byddai'n briodol i ystyried y gŵyn yn ôl gweithdrefn arall, bydd Pennaeth Swyddfa'r Is-Ganghellor yn ailgyfeirio'r gŵyn ac yn cynghori'r Achwynydd yn unol â hynny, gan amgáu copi o'r weithdrefn berthnasol er gwybodaeth.

Ystyried y gŵyn

Bydd cwyn yn cael ei hanfon at aelod priodol o Dîm Gweithredol y Brifysgol i'w hystyried drwy ymgynghori â'r adran(nau) perthnasol. Bydd yr aelod o Dîm Gweithredol y Brifysgol fel arfer yn gyfrifol am ystyried ac ymateb i gŵyn ar sail y meysydd y mae'n gyfrifol amdanynt. Weithiau, gall fod mai'r Is-Ganghellor fydd yn gwneud hyn os yw'r gŵyn yn ymwneud â llawer o wahanol ardaloedd yn y Brifysgol.

Fel arfer, bydd yr Achwynydd yn derbyn ymateb gan yr aelod o Dîm Gweithredol y Brifysgol o fewn 10 diwrnod gwaith y Brifysgol.

Weithiau, gall cwynion fod yn gymhleth a bydd angen cydlynu ymateb ar draws sawl adran. Mewn achosion o'r fath, ac os bydd angen amser ychwanegol i roi ateb o sylwedd, bydd yr aelod o Dîm Gweithredol y Brifysgol sy'n gyfrifol am ymateb yn ysgrifennu at yr Achwynydd i'w gynghori yn unol â hyn ac i roi syniad o'r amser fydd ei angen cyn rhoi ateb o sylwedd.

Apelio

Lle na bydd Achwynydd yn fodlon â'r ateb o sylwedd a dderbynnir yn dilyn cam blaenorol y broses, gall apelio a gwneud cais i'r ymateb gael ei adolygu ar lefel uwch o fewn y Brifysgol.

Mewn amgylchiadau o'r fath, dylai'r Achwynydd holi'n ffurfiol i'r ateb a dderbynnir gael ei adolygu drwy:

- e-bost at is-ganghellor@aber.ac.uk; neu
- drwy'r post i Swyddfa'r Is-Ganghellor, Prifysgol Aberystwyth, Y Ganolfan Ddelweddu, Penglais, Aberystwyth, SY23 3BF.

Dylid cyflwyno pob cais i gynnal adolygiad o fewn 10 diwrnod gwaith y Brifysgol ar ôl derbyn yr ateb o sylwedd.

Ni fydd yr unigolyn neu'r corff sy'n cynnal yr adolygiad wedi ymwneud â chyhoeddi'r ateb blaenorol i'r gŵyn ffurfiol, a bydd fel arfer yn un o'r canlynol, gan ddibynnu ar bwy gyflwynodd yr ymateb blaenorol a natur y gŵyn: Yr Is-Ganghellor, Cadeirydd neu Ddirprwy Gadeirydd y Cyngor, y Cyngor neu unrhyw un o'i is-bwyllgorau.

Fel arfer, cynhelir adolygiad, ac ymateb ymhellach i'r Achwynydd o fewn 10 diwrnod gwaith y Brifysgol. Bydd canlyniad yr adolygiad hwn yn derfynol, a phob cam o'r Weithdrefn Ffurfiol hon wedi'u dihysbyddu.

Ystyried cwynion yn allanol

Gall fod yn bosibl i gwynion a ystyrir gan y Brifysgol yn unol â'r Weithdrefn Ffurfiol a amlinellir yn y ddogfen hon gael eu dyrchafu i unigolyn neu sefydliad allanol.

Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru (CCAUC)

Gall CCAUC ystyried rhai cwynion yn erbyn y Brifysgol ar ôl dihybyddu prosesau mewnol y sefydliad. Ceir rhagor o wybodaeth ynglŷn â'r mathau o gwynion all gael eu hystyried gan CCAUC, yma: www.hefcw.ac.uk.

Yr Ymwelydd

Mae dogfennau llywodraethu PA yn darparu ar gyfer cwynion gan aelodau o staff academiaidd y Brifysgol. Mae awdurdodaeth yr Ymwelydd yn gyfyngedig i farnu ar ddeisebau gan aelodau staff ar ddehongli a chymhwyso Siarter, Ystatudau, Ordinadau, Rheoliadau a Pholisïau'r sefydliad, ar yr amod nad yw'r mater yn anghydfod ynghylch cyflogaeth.

Fel arfer, bydd yr Ymwelydd yn ymwneud â materion fel priodoldeb gweithdrefnau, tegwch, rhagfarn ac afreoleidd-dra ac ni fydd ef na hi yn ymyrryd oni bai ei f/bod yn ystyried bod risg o amhriodoldeb gan y Brifysgol naill ai drwy fethu â dilyn ei rheolau a/neu weithdrefnau ei hun, neu os bydd wedi dod i benderfyniad na fyddai'r un corff rhesymol yn gallu dod iddo, hyd yn oed os bydd wedi dilyn y gweithdrefnau cywir.

Nid oes gan yr Ymwelydd awdurdod i ystyried cwynion a wneir gan aelodau'r staff anacademaidd.

Nid oes gan yr Ymwelydd awdurdod i ystyried cwynion gan fyfyrwyr neu gyn-fyfyrwyr na chwynion sy'n ymwneud â chais am le yn y Brifysgol.

Gellir cael hyd i ragor o wybodaeth am gyflwyno deiseb i Ymwelydd y Brifysgol yn yr Ordinhad perthnasol (sydd ar gael yma: <https://www.aber.ac.uk/cy/governance/about-governance/ordinances/>).