Gweithdrefn Gwyno

Bwrdd Cymeradwyo: Tîm Gweithredol y Brifysgol

Dyddiad Cymeradwyo: 18fed Chwefror 2025

Perchennog y Polisi: Pennaeth Swyddfa'r Is-Ganghellor

Cyswllt ar gyfer y Polisi: Jean Jones is-ganghellor@aber.ac.uk / 01970 62 2101

Statws y Polisi: DIWYGIEDIG

Fersiwn: 4.0

Dyddiad adolygu: Chwefror 2025

Dyddiad adolygu nesaf: Chwefror 2027

This document is also available in English. / Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn y Saesneg.

Gweithdrefn Gwyno

NODER
Gall myfyrwyr droi at Bolisi Cwynion penodol. Dylid gwneud cwyn yn unol â'r Polisi hwn, a amlinellir yma: https://www.aber.ac.uk/cy/academic-registry/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 2
Pa gwynion all / na all gael eu hystyried?	Tudalen 3/4
Gweithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion	Tudalen4
Ystyried cwynion yn allanol	Tudalen 7

Pwy all gwyno?

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

Bydd cwynion sy'n gysylltiedig â chodi arian, yr Adran Gwasanaethau Gwybodaeth ac achosion lle tybir bod Safonau'r Iaith Gymraeg wedi'u tramgwyddo yn cael eu trin gan ddefnyddio proses gwyno benodol a restrir yn Atodiad 1.

Staff[1]

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

Mae'r polisïau 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 copïau o'r polisïau a'r gweithdrefnau hyn yma: https://www.aber.ac.uk/cy/corporate-information/policies/.

Cwynion yn ymwneud â staff

Bydd natur y gŵyn sy'n ymwneud â staff, naill ai gan aelod arall o staff, myfyriwr neu aelod o'r cyhoedd, yn pennu'r polisi a'r weithdrefn berthnasol. Gall enghreifftiau o'r rhain gynnwys, ymhlith eraill, y Drefn Gwyno i Staff, Polisi Urddas a Pharch yn y Gwaith a'r Weithdrefn Ddisgyblu. Ym mhob achos o'r fath, dylid cyfeirio'r gŵyn at Gyfarwyddwr Adnoddau Dynol.

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 penodol. Dylid gwneud cwyn yn unol â'r Polisi hwn, a amlinellir yma: https://www.aber.ac.uk/cy/academic-registry/handbook/complaints/.

Gall myfyrwyr, sydd â phryderon eu bod wedi cael eu trin yn anffafriol neu'n dioddef bwlio neu aflonyddu oherwydd hil, lliw, tarddiad ethnig neu genedlaethol, rhyw neu gyfeiriadedd rhywiol,

[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.

statws priodasol neu bartneriaeth sifil, crefydd neu gred (neu ddim crefydd neu gred), mamolaeth/beichiogrwydd, hunaniaeth neu statws rhywedd, oedran, aelodaeth undeb llafur, anabledd, cefndir troseddu neu unrhyw nodwedd warchodedig arall, godi pryderon yn unol â'r Cod ar Urddas a Pharch yn https://www.aber.ac.uk/cy/sscs/student-dignity-respect/.

Bydd cwynion a gyflwynir gan y rhieni neu'r gwarcheidwaid ar ran myfyriwr o Brifysgol Aberystwyth yn cael eu trin fel Cwynion Cyffredinol (gweler isod) oni bai eu bod yn cael eu derbyn gyda chaniatâd ysgrifenedig penodol y myfyriwr. Os felly, byddant yn cael eu trin fel rhan o broses gwyno'r Myfyrwyr fel y nodir uchod. Dylid cyflwyno cwynion sy'n ymwneud â materion eraill yn unol â'r drefn a amlinellir ar dudalen 7.

Ymgeiswyr

Dylai ymgeiswyr sy'n dymuno gwneud cwyn ffurfiol ynghylch agwedd ar y gwasanaeth derbyn israddedigion neu ôl-raddedigion ddilyn y canllawiau sydd ar gael yma:
https://www.aber.ac.uk/cy/study-with-us/derbyniadau/polisiauderbyn/polisicwynionacapeliadauargyferymholwyracymgeiswyr/

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

Y Cyhoedd

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 yn arferol 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 ddienw, ac nad oes modd i'r Brifysgol felly ymateb i'r Achwynydd (er y gall y Brifysgol ddewis ymchwilio i weld a oes unrhyw sail dros y gŵyn);
- 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, neu ddod yn hysbys i'r Achwynydd.

Gweithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion y cyhoedd

Datrysiad Cam 1

Os, ar ôl ystyried y pwyntiau uchod, y credwch fod gennych gŵyn sy'n dod o fewn cylch gorchwyl y weithdrefn hon, dylid gwneud pob ymdrech i ddatrys y gwyn gyda'r adran(au) Prifysgol dan sylw gan drafod y mater gyda'r aelod o staff sy'n gysylltiedig â'r mater. Os yw'r mater yn parhau heb ei ddatrys, dylid cyflwyno'r gŵyn yn ysgrifenedig i Bennaeth yr Adran. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r Pennaeth Adran, yna bydd yn cael ei chyfeirio at y rheolwr llinell perthnasol i'w hystyried.

Fel arfer, dylai'r Pennaeth Adran/rheolwr llinell gydnabod bod y gŵyn wedi dod i law gan wneud hynny o fewn 5 diwrnod gwaith. Ymchwilir i'r mater, ac ar ôl ystyried y gŵyn, bydd y Pennaeth Adran neu'r rheolwr llinell perthnasol yn ysgrifennu atoch, fel arfer o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn, gan roi gwybod i chi am y canfyddiadau ac am unrhyw gamau a gymerwyd i ddatrys y mater, os yw hynny'n briodol.

Gweithdrefn Cam 2

Os oes angen uwch-gyfeirio'r mater i Gam 2 y Weithdrefn, dylid gwneud hyn o fewn 10 diwrnod gwaith y Brifysgol ar ôl i Gam 1 ddod i ben.

Dylid cyflwyno cwyn i'w hystyried drwy'r Weithdrefn Cam 2 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 naill ai yn Gymraeg neu Saesneg, a byddwch yn derbyn ymateb yn eich dewis iaith. Ni fydd eich dewis iaith yn arwain at unrhyw oedi cyn derbyn ymateb.

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 Cam 2. Lle byddai'n briodol i ystyried y gŵyn yn ôl gweithdrefn arall, neu os nad yw'r gŵyn wedi ei hystyried trwy broses Cam 1, 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 Cam 2

Yn dilyn adolygiad, bydd cwyn yn cael ei hanfon at aelod o Weithrediaeth y Brifysgol a fydd fel arfer yn gyfrifol am ystyried ac ymateb i gŵyn, mewn ymgynghoriad â'r adran(nau) dan sylw. Fel rhan o'r broses hon, gellir gwahodd yr achwynydd i gyfarfod gydag aelod o Weithrediaeth y Brifysgol.

Fel arfer, bydd yr Achwynydd yn cael ymateb gan aelod o Weithrediaeth 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, cynghorir yr Achwynydd yn unol â hynny gan 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 am adolygiad o fewn 10 diwrnod gwaith y Brifysgol ar ôl i'r Achwynydd dderbyn yr ymateb o sylwedd a dylid manylu ar y rhesymau/sail dros apelio. Gall sail yr apêl gynnwys:

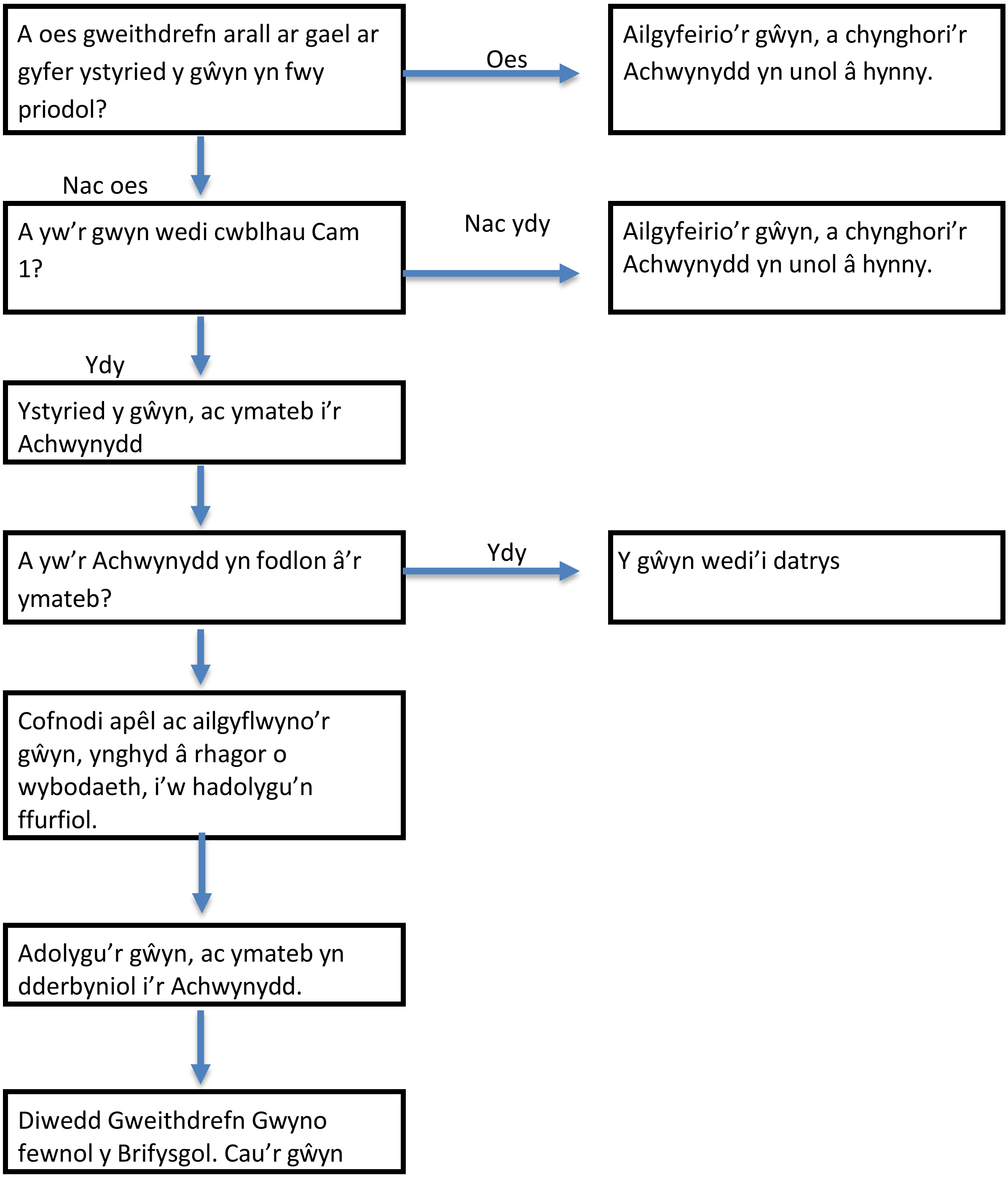
- cyflwyno tystiolaeth newydd, nad oedd ar gael ar adeg y gŵyn wreiddiol
- tystiolaeth o ddiffygion neu afreoleidd-dra yn y Weithdrefn a ddilynwyd wrth gyrraedd y canlyniad gwreiddiol, sydd o'r fath natur fel eu bod yn peri amheuaeth resymol ynghylch a fyddai'r un penderfyniad wedi cael ei wneud pe na baent wedi digwydd.

Ni fydd yr unigolyn neu'r corff sy'n cynnal adolygiad wedi bod yn rhan o'r gwaith o gyhoeddi'r ymateb blaenorol i'r cwyn Cam 2, ac fel arfer byddai'n un o'r canlynol, yn dibynnu ar bwy gyflwynodd yr ymateb blaenorol a beth oedd natur y gŵyn: Dirprwy Is-Ganghellor y Gyfadran, Is-Ganghellor, Cadeirydd neu Ddirprwy Gadeirydd y Cyngor, aelod o Gyngor y Brifysgol neu unrhyw un o'i is-bwyllgorau.

Cynhelir adolygiad, ac ymateb ymhellach i'r Achwynydd fel arfer 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.

Mae'r siart a'r testun isod yn amlinellu'r camau allweddol a ddilynir wrth ystyried ac ymateb i gŵyn Cam 2.

Cyflwyno Cwyn Cam 2



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.

Medr, Y Comisiwn Addysg Drydyddol ac Ymchwil

Gall Medr ystyried rhai cwynion yn erbyn y Brifysgol ar ôl dihysbyddu prosesau mewnol y sefydliad. Ceir rhagor o wybodaeth am y mathau o gwynion y gall Medr eu hystyried yma: Hafan - Medr

Yr Ymwelydd

Mae dogfennau llywodraethu PA, yn benodol Ordinhad 29, yn darparu ar gyfer cwynion gan aelodau o staff academaidd y Brifysgol. Mae awdurdodaeth yr Ymwelydd yn gyfyngedig i farnu ar ddeisebau gan aelodau staff ar ddehongli a chymhwyso Siarter, Ystatudau, Ordinhadau, 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/corporate-information/governance/about-governance/#ordinances).

Atodiad 1

Dylid cyflwyno cwynion sy'n ymwneud â chodi arian gan y Brifysgol i'r Swyddfa Datblygu a Chysylltiadau Alumni yn unol â Threfn Cwynion Codi Arian yr adran honno, sydd ar gael yma: https://www.aber.ac.uk/cy/development/about/complaints-procedure/.

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

Os amheuir fod Prifysgol Aberystwyth wedi tramgwyddo telerau Safonau'r Gymraeg dylid gwneud cwyn drwy ddefnyddio'r ffurflen sydd ar gael yma: https://www.aber.ac.uk/cy/cgg/bilingual-policy/complaints-procedure/.