

7.11 (A)

POLISI A GWEITHDREFN GWYNO (YMGEISWYR)

# Manylion Allweddol

|  |  |
| --- | --- |
| **TEITL Y POLISI** | Polisi a Gweithdrefn Cwynion (Ymgeiswyr) |
| **DYDDIAD A GYMERADWYWYD** | Mai 2023 |
| **CORFF CYMERADWYO** | Bwrdd Academaidd drwy'r Pwyllgor Ansawdd a Safonau Academaidd |
| **FERSIWN** | 1 |
| **DYDDIADAU ADOLYGU BLAENOROL** | DD/B |
| **DYDDIAD YR ADOLYGIAD NESAF** | Mawrth 2024 |
| **CANLYNIAD YR ASESIAD O'R EFFAITH AR GYDRADDOLDEB** | AEG ar y gweill |
| **POLISÏAU/GWEITHDREFNAU/CANLLAWIAU CYSYLLTIEDIG** | Polisi Derbyn Myfyrwyr:<https://www.cardiffmet.ac.uk/study/adviceforapplicants/Pages/Admissions-Policy.aspx>Polisi a Gweithdrefn Cwynion:<https://www.cardiffmet.ac.uk/registry/Pages/Complaints.aspx>  |
| Gweithredu | Mai 2023 |
| **PERCHENNOG POLISI (TEITL SWYDD)** | Cyfarwyddwr Gwasanaethau'r Gofrestrfa |
| **UNED/GWASANAETH** | Gwasanaethau’r Gofrestrfa |
| **E-BOST CYSWLLT** | complaints@cardiffmet.ac.uk |

# Fersiwn Rheoli

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FERSIWN** | **DYDDIAD** | **RHESWM DROS NEWID** |
|  |  |  |
|  |  |  |

Polisi a Gweithdrefn Cwynion (Ymgeiswyr)

# Cyflwyniad

## Mae Prifysgol Met Caerdydd ('y Brifysgol') wedi ymrwymo i ddarparu gweithdrefn dderbyn o ansawdd uchel, teg a thryloyw i bob ymgeisydd. Fel yr amlinellir ym Mholisi Derbyn y Brifysgol, mae gwneud penderfyniadau yn rhydd o ragfarn.

## Mae'r Brifysgol yn cydnabod, fodd bynnag, gall fod adegau pan fydd gan ymgeisydd bryder ynghylch gweithrediad Polisi a Gweithdrefn Derbyn y Brifysgol, neu'n teimlo'n anfodlon â chanlyniad penodol cais. O'r herwydd, gweithredwyd y Polisi a'r Weithdrefn Gwyno (Ymgeiswyr) hwn i gynnig cyfle i ymgeiswyr godi pryderon o'r fath.

## Mae Cylch Derbyn y Brifysgol yn rhedeg o fis Medi i fis Hydref bob blwyddyn academaidd. Ar gyfer rhai rhaglenni ymchwil ôl-raddedig a holl raglenni ymchwil Doethurol gellir gwneud cais i'r Brifysgol ar wahanol adegau drwy gydol y flwyddyn, yn dibynnu ar pryd mae rhaglenni'n dechrau. Cyfeiriwch at dudalennau gwe'r rhaglen yn cardiffmet.ac.uk am ddyddiadau dechrau.

## Mae'r Brifysgol yn nodi gofynion mynediad sylfaenol pwysig (gan gynnwys rhai anacademaidd) ar gyfer ei rhaglenni fel rhan o'r broses ymgeisio. Er mwyn sicrhau bod y gofynion hyn yn hygyrch, nodir y rhain yn adran gofynion mynediad gwefan y Brifysgol, ac ar gyfer rhaglenni israddedig drwy chwiliad cyrsiau UCAS.

## Anogir ymgeiswyr i drafod unrhyw broblemau gyda'r gwasanaeth a ddarperir fel rhan o'r Cylch Derbyn gydag aelodau o'r Tîm Derbyn yn y lle cyntaf. Fel arfer, yr aelod staff y maent wedi bod yn delio ag ef/hi i ddechrau ac yna os na chaiff ei ddatrys drwy'r Pennaeth Derbyn Myfyrwyr. Rhagwelir y bydd dull anffurfiol o'r fath yn datrys y rhan fwyaf o faterion o'r fath. Os bydd ymgeisydd yn dymuno ffurfioli ei bryderon, gall ddewis defnyddio'r weithdrefn ffurfiol a nodir yn Adran 6.2 isod.

## Ni fydd ymgeisydd dan anfantais mewn unrhyw ffordd o wneud defnydd o'r Polisi a'r Weithdrefn Gwyno (Derbyniadau)

## Mae'r weithdrefn ffurfiol yn gwahaniaethu rhwng apêl yn erbyn y penderfyniad a wnaed ar gais penodol, a chwyn am y broses ymgeisio. Dim ond ar sail benodol y bydd apêl a/neu gŵyn yn cael ei hystyried.

# Ymgeiswyr

## Mae'r Polisi a'r Weithdrefn Gwyno (Ceisiadau) ar gael i'w defnyddio gan unrhyw un sydd â phryderon am Gylch Derbyn y Brifysgol. Mae hyn yn cynnwys ymgeiswyr Cartref a Rhyngwladol ac yn cynnwys ceisiadau a wneir yn uniongyrchol i'r Brifysgol, neu drwy drydydd parti megis UCAS neu asiantau. Mae hefyd yn cynnwys ceisiadau am drosglwyddiadau mewnol rhwng rhaglenni yn y Brifysgol.

## Bydd ceisiadau israddedig cartref fel arfer yn symud ymlaen drwy wybodaeth system UCAS: ucas.com.

## Darperir rhagor o wybodaeth i Ymgeiswyr Rhyngwladol e.e. gofynion UKVI drwy dudalennau Rhyngwladol Gwefan y Brifysgol: <https://www.cardiffmet.ac.uk/international/Pages/default.aspx>

# Polisi Perthnasol Arall

## Mae copi o'r Polisi Derbyn ar gael yn: <https://www.cardiffmet.ac.uk/study/adviceforapplicants/Pages/Admissions-Policy.aspx>

## Gellir cael rhagor o wybodaeth am y Polisi Derbyn, neu fersiynau amgen hefyd gan y Tîm Derbyn drwy askadmissions@cardiffmet.ac.uk.

# Trydydd Partïon

## Fel arfer, rhaid gwneud cwyn, a/neu apêl yn uniongyrchol gan yr ymgeisydd i'r Brifysgol. Dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y bydd cwyn neu apêl gan drydydd parti yn cael ei hystyried, pan fo ymgeisydd wedi darparu rhesymau dilys dros gais o'r fath.

## Mae'r Brifysgol yn cymryd ei chyfrifoldebau o dan y Ddeddf Diogelu Data/GDPR yn ddifrifol iawn. Ni fydd apeliadau/cwynion a gyflwynir gan drydydd partïon heb ganiatâd ysgrifenedig penodol yr ymgeisydd yn cael eu hystyried, ac ni fydd apeliadau/cwynion a gyflwynir yn ddienw yn cael eu hymchwilio.

## Gall ymgeisydd enwebu cynrychiolydd i reoli ei gŵn/apêl ar ei ran. I weithredu hyn, rhaid i'r ymgeisydd anfon e-bost at: askadmissions@cardiffmet.ac.uk gan ddefnyddio'r cyfeiriad e-bost a ddarparwyd fel rhan o'i gais, i gadarnhau enw/perthynas/cyfeiriad e-bost y person y mae'n dymuno ei gynrychioli.

# Cwynion ac Apeliadau

## Gall ymgeisydd ddefnyddio'r Polisi a'r Weithdrefn Gwyno (Ymgeiswyr) i **gwyno** am y broses dderbyn o fewn yr un cylch derbyn ag y mae'r gŵyn wedi codi ynddo. Diffinnir cwyn o dan y polisi hwn fel **'mynegiant** ***o anfodlonrwydd neu bryder a allai fod gan ymgeisydd am gamgymeriad gweithdrefnol honedig, afreoleidd-dra neu weinyddiaeth wael yn y polisi neu'r*** **weithdrefn dderbyniadau'.**

## Gall ymgeisydd hefyd ddefnyddio'r Polisi a'r Weithdrefn Gwyno (Ymgeiswyr) i **apelio** yn erbyn penderfyniad i wrthod lle penodol ar raglen o fewn 30 diwrnod gwaith yn dilyn dyddiad penderfyniad y Brifysgol. Diffinnir apêl o dan y polisi hwn fel ***'cais i ailystyried penderfyniad derbyn a/neu ganlyniad cais neu gyfweliad, neu eiriad neu delerau ac amodau cynnig a wneir i ymgeisydd'***.

## Gellir ystyried apeliadau y tu allan i'r dyddiad hwn os yw ymgeisydd yn darparu rheswm da neu amgylchiadau lliniarol (wedi'i ategu gan dystiolaeth) dros gyflwyno apêl y tu allan i'r amserlen benodol. Gall y Pennaeth Derbyn neu ei enwebai ystyried y rheswm dros yr hwyrni a bydd yn cadarnhau, a fydd yr apêl yn cael ei derbyn i'w hystyried. Bydd y penderfyniad hwn yn derfynol.

## Ni fydd y Brifysgol yn ystyried cwynion a/neu apeliadau sy'n seiliedig ar faterion yr ystyrir eu bod o 'farn academaidd'. Bydd staff yn y Tîm Derbyniadau a'r Ysgol yn rhoi arweiniad ar feini prawf mynediad a dethol, ac yn gallu esbonio pam mae penderfyniad penodol wedi'i wneud. Fodd bynnag, ni fydd y Brifysgol yn gweithredu cwyn nac yn apelio dim ond oherwydd nad yw ymgeisydd yn cytuno â'r meini prawf penodol.

# Gweithdrefn Gwyno

## Cam Anffurfiol (Cam 1) — Tîm Derbyniadau

## Cais am Adborth

### Mae gan ymgeisydd hawl i dderbyn adborth ar eu cais os caiff ei wrthod. I ddechrau, dylai ymgeisydd wneud cais am adborth drwy'r Tîm Derbyniadau: askadmissions@cardffmet.ac.uk. Bydd y Tîm yn anelu at ddarparu ymateb i ymgeisydd o fewn 10 diwrnod gwaith i gais. Bydd yr ymateb hwn yn cynnwys y prif reswm pam y mae’r cais wedi bod yn aflwyddiannus. Gall yr Ysgol berthnasol ddarparu rhagor o wybodaeth hefyd.

### Cwyn Anffurfiol

### Efallai y bydd ymgeisydd yn dymuno codi cwyn am y broses dderbyn a ddilynwyd. Yn y lle cyntaf dylid anfon cwyn at y Tîm Derbyn Myfyrwyr a fydd yn ceisio ymateb i'r pryderon a godwyd o fewn 30 diwrnod gwaith. Bydd yr ymgeisydd yn cael gwybod os bydd unrhyw oedi a ragwelir.

### Apêl Anffurfiol

### Unwaith y darperir adborth, gall ymgeisydd ofyn i gais gael ei ailystyried. Dylid gwneud cais ysgrifenedig am apêl o'r fath a'i anfon at: askadmissions@cardiffmet.ac.uk o fewn 30 diwrnod gwaith ar ôl i'r Brifysgol hysbysu'r ymgeisydd bod ei gais wedi'i wrthod. Os darperir yr un wybodaeth /debyg fel rhan o apêl, yna bydd y Tîm Derbyn Myfyrwyr yn defnyddio dull anffurfiol ac yn gofyn i'r Ysgol berthnasol ailystyried y cais. Bydd canlyniad yn cael ei anfon at ymgeisydd o fewn 20 diwrnod gwaith o dderbyn y cais am apêl. Bydd yr ymgeisydd yn cael gwybod os bydd unrhyw oedi a ragwelir.

### Ar sail adborth a ddarperir i ymgeisydd o dan Bara 6.1.1. uchod gall ymgeisydd ystyried ei bod yn angenrheidiol cyflwyno dogfennaeth bellach fel tystiolaeth i gefnogi ei gais. Os cyflwynir tystiolaeth newydd, megis cymwysterau ychwanegol nad oeddent wedi'u rhestru ar y cais, neu amgylchiadau lliniarol personol, yna mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i benderfynu a ddylid ystyried y dystiolaeth newydd fel rhan o gŵyn neu apêl. Rhaid i ymgeisydd sy'n dymuno dibynnu ar dystiolaeth newydd roi rheswm pam na chyflwynwyd y ddogfennaeth neu'r amgylchiadau lliniarol fel rhan o'r cais gwreiddiol, er mwyn ystyried hyn.

## Cam Ffurfiol (Ymchwiliad) (Cam 2)

### Mae'r Brifysgol yn rhagweld y bydd mwyafrif yr achosion yn cael eu datrys drwy'r llwybrau anffurfiol (gan gynnwys adborth) a amlinellir uchod. Fodd bynnag, gall ymgeisydd ofyn i’r gŵyn a/neu apêl gael ei symud ymlaen i'r Cam Ffurfiol (Ymchwiliad).

### Rhaid cyflwyno cais ysgrifenedig, a gellir defnyddio Ffurflen Gwyno'r Brifysgol at y diben hwn. Gellir dod o hyd i'r Ffurflen drwy ddefnyddio'r ddolen isod. Mae fersiwn Gymraeg o'r ffurflen hefyd ar gael ar y ddolen:

### [Cwynion Met Caerdydd](https://www.cardiffmet.ac.uk/registry/Pages/Complaints.aspx)

### Dylid cyflwyno cwyn yn yr un Cylch Derbyn y mae'r gŵyn wedi codi ynddo. Dylid darparu'r wybodaeth ganlynol:

### Enw/Cyfeiriad E-bost/Cyfeiriad Post;

### Rhaglen y gwnaed cais amdano;

### Natur y gŵyn;

### Camau a gymerwyd i ddatrys y mater (gan gynnwys camau anffurfiol);

### Manylion unrhyw ymateb a dderbyniwyd a'r rhesymau pam nad yw hyn yn foddhaol;

### Tystiolaeth i gefnogi’r gwyn;

### Y canlyniad sy’n cael ei geisio.

### Dylid cyflwyno apêl o fewn 30 diwrnod i benderfyniad y Brifysgol i wrthod cais. Dylid darparu'r wybodaeth ganlynol:

### Enw/Cyfeiriad E-bost/Cyfeiriad Post;

### Rhaglen y gwnaed cais amdano;

### Manylion penodol am sail yr apêl;

### Tystiolaeth i gefnogi apêl;

### Y canlyniad sy’n cael ei geisio.

### Bydd y gŵyn/apêl fel arfer yn cael ei chydnabod gan y Tîm Cwynion ac Ymddygiad (Gwasanaethau'r Gofrestrfa) o fewn 5 diwrnod gwaith. Yna bydd ymgeisydd yn cael gwybod os yw ei gŵyn a'i apêl i gael eu dwyn ymlaen o dan yr Ymchwiliad cam ffurfiol).

### Bydd Deon yr Ysgol gyda chefnogaeth y Pennaeth Derbyniadau, a'r Rheolwr Cwynion ac Ymddygiad yn trefnu i ymchwiliad gael ei gynnal gan Swyddog Ymchwilio (SY), a fydd yn gydweithiwr uwch nad yw wedi ymwneud â'r mater o'r blaen. Gall yr Ymchwiliad ystyried cwyn a/neu apêl gan ymgeisydd. Pan ddaw'r Ymchwiliad i ben, bydd y Swyddfa Archwilio yn cyflwyno adroddiad i'r Rheolwr Cwynion ac Ymddygiad at ddibenion monitro.

### Bydd yr ymchwiliad yn cael ei gwblhau cyn gynted â phosibl ac fel arfer bydd yr ymgeisydd yn cael gwybod canlyniad ei gŵyn a/neu apêl o fewn 30 diwrnod gwaith ar ôl ei dderbyn. Fodd bynnag, efallai y bydd y Swyddog Ymchwilio angen rhywfaint o wybodaeth bellach gan yr ymgeisydd. Bydd yr ymgeisydd yn cael gwybod os bydd unrhyw oedi a ragwelir. Rhagwelir y bydd y rhan fwyaf o ohebiaeth â'r ymgeisydd trwy e-bost.

###  Os caiff y gŵyn a/neu'r apêl ei 'chadarnhau', yna bydd y Brifysgol yn cymryd camau rhesymol sy'n briodol. Bydd yr ymgeisydd yn cael gwybod am y canlyniad yn ysgrifenedig. Os na chaiff apêl ei chynnal, yna bydd yr ymgeisydd yn cael gwybod yn ysgrifenedig am y rhesymau dros y penderfyniad hwn.

### Er enghraifft, gallai camau rhesymol i fynd i'r afael â chwyn gynnwys ymddiheuriad gan yr Ysgol, neu gytundeb i adolygu polisi a gweithdrefnau ac ati. Camau rhesymol yn dilyn apêl a 'Cadarnhawyd' fyddai i'r Brifysgol ailystyried y cais, neu amodau'r cynnig. Mewn amgylchiadau o'r fath, efallai na fydd y Brifysgol yn gallu gwarantu mynediad i'r sesiwn academaidd y gofynnwyd amdani yn wreiddiol. Efallai y bydd angen mynediad ar bwynt mynediad arall.

## Cam Ffurfiol (Adolygiad) (Cam 3)

### Pan fydd ymgeisydd yn parhau i fod yn anfodlon â'r canlyniad a ddarparwyd yn ystod y Cam Ffurfiol (Ymchwiliad), gall ofyn i ganlyniad ei gŵyn/apêl gael ei adolygu gan ymchwilydd gwahanol yn ystod y Cam Ffurfiol (Adolygiad), a fydd yn annibynnol ar y mater. Er mwyn gwneud cais am gŵyn a/neu os caiff apêl ei symud ymlaen i'r Cam Ffurfiol (Adolygiad), rhaid i ymgeisydd gyflwyno manylion ysgrifenedig i'r Tîm Cwynion ac Ymddygiad: complaints@cardiffmet.ac.uk o fewn 10 diwrnod gwaith o'r hysbysiad o ganlyniad y Cam Ffurfiol (Ymchwiliad). Dylid darparu'r wybodaeth ganlynol:

### Manylion penodol am sail cwyn, a/neu apêl;

### Y penderfyniad sy'n cael ei geisio;

### Rhesymau pam nad yw'r penderfyniad yn foddhaol yn ystod y Cam Ffurfiol (ymchwiliad).

### Gan ystyried sylwedd y gŵyn a/neu apêl, bydd y mater fel arfer yn cael ei adolygu gan y Rheolwr Cwynion ac Ymddygiad neu ei enwebai (Adolygydd), a bydd ymgeisydd yn cael gwybod o fewn 5 diwrnod gwaith a fydd yr Adolygiad yn mynd rhagddo.

### Bydd gan yr Adolygydd fynediad at yr holl ohebiaeth flaenorol a Phenderfyniadau'r camau blaenorol.

### Dylai'r Adolygiad gael ei gwblhau, a rhoi gwybod i'r ymgeisydd am y canlyniad o fewn 30 diwrnod gwaith ar ôl dechrau'r Adolygiad. Fodd bynnag, efallai y bydd yr Adolygydd angen rhywfaint o wybodaeth bellach gan yr ymgeisydd. Bydd yr ymgeisydd yn cael gwybod os bydd unrhyw oedi a ragwelir. Bydd y rhan fwyaf o ohebiaeth gyda'r ymgeisydd trwy e-bost. Lle bo'n briodol, bydd yr ymgeisydd hefyd yn cael gwybod am unrhyw gamau y mae'r Brifysgol yn bwriadu eu cymryd.

### Bydd penderfyniad yr Adolygydd yn derfynol, a bydd yn ddiwedd y gŵyn, a/neu apêl gan ymgeisydd.

# Safonau'r Gymraeg

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

## Mae'r Brifysgol wedi ymrwymo'n llwyr i fodloni safonau'r Gymraeg a osodir o dan y pwerau a ddarperir ym Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 ac i sicrhau bod gan y Gymraeg statws cyfartal. Yn unol â'r safonau hynny, mae'r egwyddorion canlynol yn berthnasol:

* Mae'r polisi a'r weithdrefn hon ar gael yn Gymraeg;
* Gall ymgeiswyr gyflwyno cwyn neu apêl, ac unrhyw ohebiaeth yn Gymraeg;
* Os gwneir unrhyw gŵyn a/neu apêl yn Gymraeg, bydd unrhyw ymateb ysgrifenedig yn cael ei ddarparu yn Gymraeg;
* Pan fydd y Brifysgol yn rhoi gwybod i ymgeisydd am benderfyniad a/neu ganlyniad y daethpwyd iddo mewn perthynas â chwyn neu apêl, bydd hwn ar gael yn Gymraeg pan fydd yr ymgeisydd wedi cyflwyno cwyn a/neu apêl yn Gymraeg.

# Storio a Phrosesu Gwybodaeth am Gwynion ac Apeliadau

## Ymdrinnir â phob cwyn ac apêl gan ymgeisydd yn gyfrinachol ac yn rhoi sylw dyledus i breifatrwydd. Gellir datgelu gwybodaeth i aelodau o'r Brifysgol sydd angen ei gweld er mwyn ymchwilio neu adolygu'r mater. Bydd y wybodaeth yn cael ei storio a'i phrosesu yn unol â dyletswyddau'r Brifysgol o dan Ddeddf Diogelu Data 1998 a GDPR.

## Bydd y Polisi a'r Weithdrefn Gwyno (Ceisiadau) yn cael eu hadolygu'n flynyddol, fel arfer cyn dechrau'r flwyddyn academaidd nesaf. Cyfrifoldeb y Rheolwr Cwynion ac Ymddygiad yw hyn, mewn ymgynghoriad â'r Pennaeth Derbyn Myfyrwyr.

# Manylion Cyswllt

## Pennaeth Derbyniadau: askadmissions@cardiffmet.ac.uk a

## Rheolwr Cwynion ac Ymddygiad: complaints@cardiffmet.ac.uk

## Prifysgol Metropolitan Caerdydd

## Campws Llandaf

## Rhodfa&apos;r Gorllewin

## Caerdydd CF5 2YB