

7.11

POLISI A GWEITHDREFN GWYNO

# Manylion Allweddol

|  |  |
| --- | --- |
| **TEITL Y POLISI**  | Polisi a Gweithdrefn Gwyno  |
| **DYDDIAD CYMERADWYO**  | 07 Hydref 2009 |
| **CORFF CYMERADWYO**  | Y Bwrdd Academaidd  |
| **FERSIWN**  | 7 |
| **DYDDIADAU ADOLYGU BLAENOROL**  | Medi 2010, Medi 2013, Chwefror 2014, Awst 2015, Rhagfyr 2019, Mehefin 2022, Gorffennaf 2024, Mehefin 2025 |
| **DYDDIAD ADOLYGU NESAF**  | 2027 |
| **CANLYNIAD YR ASESIAD O’R EFFAITH AR GYDRADDOLDEB**  |  |
| **POLISÏAU / GWEITHDREFNAU / CANLLAWIAU CYSYLLTIEDIG**  | [*Academic Handbook Ah1\_07 (cardiffmet.ac.uk)*](https://www.cardiffmet.ac.uk/registry/academichandbook/Pages/Ah1_07.aspx) |
| **DYDDIAD GWEITHREDU**  | 07 Hydref 2009 |
| **PERCHENNOG Y POLISI (TEITL Y SWYDD)** | Prif Swyddog Myfyrwyr |
| **UNED / GWASANAETH**  | Gwasanaethau’r Gofrestrfa  |
| **E-BOST CYSWLLT**  | complaints@cardiffmet.ac.uk |

# Rheolaeth Fersiwn

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FERSIWN** | **DYDDIAD** | **Y RHESWM DROS Y NEWID**  |
| 7 | 3 Gorffennaf 2024 | Cynnwys canllawiau arfer da pellach Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol (OIA) a diweddariadau angenrheidiol a nodwyd trwy achosion diweddar. |
| 8 | Mehefin 2025 | Cynnwys cyflogwyr gradd-brentisiaid, safoni’r derminoleg a ddefnyddir yn y sefydliad. |

Polisi a Gweithdrefn Gwyno

# Datganiad Polisi

## Mae’r Brifysgol yn ymrwymo i ddarparu gwasanaethau a chyfleusterau o ansawdd uchel i fyfyrwyr, staff, cyflogwyr myfyrwyr ar raglenni gradd-brentisiaeth, ac i’r cyhoedd. Rhan annatod o hyn yw monitro a gwerthuso’r gwasanaethau hynny i wella ansawdd ac i sicrhau bod safonau penodedig yn cael eu bodloni.

## Mae gan y Brifysgol amrywiaeth o fecanweithiau ar waith i sicrhau bod myfyrwyr, staff, cyflogwyr myfyrwyr ar raglenni gradd-brentisiaeth, a’r cyhoedd, yn cael cyfle i gymryd rhan lawn mewn datblygu a gwella gwasanaethau, a disgwylir y bydd pob parti’n manteisio’n llawn ar y cyfleoedd hyn wrth fynegi eu safbwyntiau.

## Mae’r Polisi a Gweithdrefn Gwyno ar gael i fyfyrwyr, staff ac aelodau’r cyhoedd ei ddefnyddio. Mae cyfeiriadau at ‘fyfyrwyr’ o dan y polisi hwn hefyd yn cynnwys myfyrwyr/prentisiaid rhaglenni gradd-brentisiaeth.

## Mae’r Brifysgol yn cydnabod y gall fod achlysuron pan nad yw mecanweithiau adborth arferol yn ddigonol i ddelio â phroblemau. Am y rheswm hwn, mae Polisi a Gweithdrefn Gwyno ffurfiol wedi cael ei sefydlu.

# Diffiniad o Gŵyn a Chwmpas

## Diffinnir bod cwyn yn fynegiant ar lafar, neu yn ysgrifenedig, o anfodlonrwydd neu bryder sydd gan rywun ynghylch polisïau, prosesau, cyfleusterau neu wasanaethau a ddarperir gan y Brifysgol neu ynghylch gweithredoedd, neu ddiffyg gweithredoedd, gan y Brifysgol neu ei staff.

## **NID** yw hyn yn cynnwys:

|  |  |
| --- | --- |
| Aflonyddu a Bwlio | [Gweithdrefn Disgyblu Myfyrwyr](https://www.cardiffmet.ac.uk/registry/academichandbook/Pages/Ah1_09.aspx) – myfyrwyr[Polisi Aflonyddu a Bwlio](https://www.cardiffmet.ac.uk/cy/ynglyn-a-ni/polisiau/) – staff\* |
| Penderfyniadau Academaidd  | Gweithdrefnau [Apeliadau](https://www.cardiffmet.ac.uk/cy/cymorth/cofrestrfa-academaidd/apeliadau/) |
| Gweithdrefnau Undeb y Myfyrwyr | [Gweithdrefn Gwyno Undeb y Myfyrwyr](https://www.cardiffmetsu.co.uk/union/governance/) [Cod Ymddygiad Aelodaeth Undeb y Myfyrwyr](https://www.cardiffmetsu.co.uk/union/governance/)  |
| Cwynion Cyflogaeth Staff  | [Polisi Cwynion Cyflogaeth Staff](https://www.cardiffmet.ac.uk/about/policyhub/Pages/default.aspx#hr)\* |
| Materion Disgyblu neu Gamymddwyn  | [Gweithdrefn Disgyblu Myfyrwyr](https://www.cardiffmet.ac.uk/registry/academichandbook/Pages/Ah1_09.aspx) – myfyrwyr [Gweithdrefn Disgyblu Staff](https://www.cardiffmet.ac.uk/about/policyhub/Pages/default.aspx) Polisi ar ddefnyddio Gwybodaeth Dwyllodrus, Anwir, Anghywir neu Gamarweiniol i gael mynediad i'r Brifysgol Polisi Asesu Myfyrwyr Dilys  |
| Materion Ariannol | Gweler yr [Hyb Polisïau](https://www.cardiffmet.ac.uk/cy/ynglyn-a-ni/polisiau/) am Reoliadau Ariannol a pholisïau’n gysylltiedig â chyllid  |
| Rhyddid Gwybodaeth a rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol  | [Polisi Rhyddid Gwybodaeth](https://www.cardiffmet.ac.uk/cy/ynglyn-a-ni/polisiau/)[Polisi Diogelu Data](https://www.cardiffmet.ac.uk/cy/ynglyn-a-ni/polisiau/)  |
| Cwynion/Apeliadau gan Ymgeiswyr  | [Gweithdrefn Gwyno (Ymgeiswyr)](https://www.cardiffmet.ac.uk/cy/cymorth/cofrestrfa-academaidd/cwynion/) |

## Daw’r materion hyn o dan bolisïau a gweithdrefnau ar wahân, ond os oes unrhyw amheuaeth, gellir ceisio cyngor gan y Rheolwr Cwynion (neu enwebai), a fydd yn cynghori ar ba weithdrefn i’w dilyn. Mae rhagor o wybodaeth ar gael ym mharagraff 6 y weithdrefn hon. Os nad yw gweithdrefn briodol ar gael neu os oes amheuaeth ynghylch pa weithdrefn sydd fwyaf addas, bydd y Weithdrefn Gwyno’n cael ei mabwysiadu. Mae polisïau sydd â Seren \* wrth eu hymyl yn bolisïau y gallai Fframwaith Datrys Gwrthdaro’r Brifysgol, sydd ar ddod, eu disodli yn rhannol. Bydd mân ddiwygiadau’n cael eu gwneud i’r Llawlyfr Academaidd i adlewyrchu cysylltiadau priodol, fel y bo angen.

## Gellir gweld gweithdrefnau academaidd yn [Llawlyfr Academaidd](http://www.cardiffmet.ac.uk/registry/academichandbook/Pages/default.aspx) y Brifysgol. Mae polisïau a gweithdrefnau eraill ar gael trwy [Hyb Polisïau](https://www.cardiffmet.ac.uk/cy/ynglyn-a-ni/polisiau/) y Brifysgol

## Pan fydd cwyn yn ymwneud â mwy nag un Ysgol/Uned, bydd un Swyddog Ymchwilio yn cynnal yr Ymchwiliad i’r Gŵyn. Bydd yr Ysgolion/Unedau a’r Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn cytuno ar hyn.

## Pan fydd problem yn cynnwys agweddau sy’n dod o dan fwy nag un weithdrefn, ni fyddai’n ddoeth petai mwy nag un ymchwiliad yn cael ei gynnal i achos ar yr un pryd. Yn y sefyllfa hon, bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn ysgrifennu at yr achwynydd i roi gwybod am y sefyllfa ac egluro’r dull a ddefnyddir. Bydd hyn yn amrywio, yn dibynnu ar ffeithiau’r achos, ond bydd y penderfyniad bob amser yn cael ei esbonio wrth yr achwynydd a rhoddir cyfle iddynt wrthwynebu. Bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn ystyried seiliau unrhyw wrthwynebiad ac yn gwneud penderfyniad terfynol ar y dull gweithredu i’w ddilyn.

## Er enghraifft, gallai ymchwilio i apêl yn erbyn penderfyniad bwrdd arholi cyn gwneud cwyn fod o’r budd pennaf i’r achwynydd, oherwydd y terfynau amser sy’n gysylltiedig â phob proses. Bydd y dull mwyaf priodol yn cael ei farnu fesul achos.

## Gall y Weithdrefn Gwyno gael ei defnyddio gan fyfyrwyr sydd wedi cael eu hatal o’u hastudiaethau ar hyn o bryd. Mae hyn yn cynnwys cyfnod atal gwirfoddol, neu gyfnod atal a orfodwyd gan y Brifysgol o dan ei fframwaith polisïau a gweithdrefnau.

## Bydd Rheolau Cyfiawnder Naturiol yn cael eu dilyn ym mhob ymchwiliad i gŵyn i sicrhau bod y gŵyn yn destun ymchwiliad teg ac yn cael ei phrosesu’n deg, i sicrhau nad oes rhagfarn, a bod yr achwynydd a thestun y gŵyn yn cael cyfle i ddatgan eu hachos, ar ôl cael gwybod am yr holl ffeithiau perthnasol.

## ‘Yn ôl pwysau tebygolrwydd’ yw’r safon profi ym mhob cam o’r weithdrefn, sy’n golygu bod rhywbeth wedi digwydd yn fwy tebygol na pheidio.

## Ar yr achwynydd y mae’r baich profi, sy’n golygu mai cyfrifoldeb yr achwynydd yw profi ei achos yn ôl pwysau tebygolrwydd.

#  Diben y Weithdrefn Gwyno

## Diben y weithdrefn yw darparu llwybr i achwynydd, fel myfyriwr / aelod staff / cyflogwr myfyrwyr ar raglenni gradd-brentisiaeth / aelod o’r cyhoedd, ddwyn cwyn i sylw’r Brifysgol.

## Nod y weithdrefn yw:

## bod yn hygyrch;

## annog cymodi a datrys anffurfiol mor agos â phosibl at ffynhonnell y gŵyn;

## caniatáu am ymdrin â’r gŵyn yn gyflym, o fewn amserlenni sefydledig;

## sicrhau bod cwynion yn cael eu hystyried yn llawn ac yn deg;

## parchu cyfrinachedd achwynyddion;

## darparu ymateb effeithiol a phriodol;

## cefnogi hawl yr achwynydd i gael cwmni yn ystod unrhyw gam o’r weithdrefn;

## cyfrannu at fesur perfformiad y Brifysgol;

## nodi meysydd gwendid er mwyn cefnogi datblygiad a gwelliant y Brifysgol;

## sicrhau ein bod yn cydymffurfio ag arfer dda a chanllawiau a gyhoeddir gan Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol (OIA).

# Pwy sy’n gyfrifol?

## Enwebai’r Is-ganghellor, sef aelod o Grŵp Gweithredol y Brifysgol fel arfer, sy’n gyfrifol yn gyffredinol am Bolisi a Gweithdrefn Gwyno’r Brifysgol, gan gynnwys adolygu, monitro ac adrodd ar ei weithredu.

## Rheolwr Gweithrediadau’r Gofrestrfa (Cwynion ac Ymddygiad), a elwir yn ‘Rheolwr Cwynion (neu enwebai)’ trwy gydol y ddogfen hon, sy’n gyfrifol o ddydd i ddydd am gyflwyno a rheoli’r Weithdrefn Gwyno.

# Safonau’r Gymraeg

## Mae’r Brifysgol yn cefnogi egwyddorion Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 ac mae wedi mabwysiadu egwyddor trin y Gymraeg a’r Saesneg yn gyfartal.

## Mae’r Brifysgol yn gwbl ymroddedig i fodloni Safonau’r Gymraeg a osodwyd 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 y Gymraeg.

### Gall achwynyddion gyflwyno cwynion a gohebiaeth yn Gymraeg.

### Gall aelod o staff ymateb yn Gymraeg i unrhyw gŵyn a wneir yn eu herbyn a bydd y Brifysgol yn rhoi gwybod iddynt am eu hawl i wneud hynny.

### Lle gwneir unrhyw gŵyn yn Gymraeg, bydd unrhyw ymateb ysgrifenedig i’r gŵyn honno yn cael ei darparu yn Gymraeg.

### Lle bydd angen unrhyw gyfarfodydd ffurfiol o dan y polisi a’r weithdrefn hon, bydd cyfle i ddefnyddio’r Gymraeg yn y cyfarfod yn cael ei gynnig i’r achwynydd a’r ymatebydd.

### Darperir gwasanaeth cyfieithu o’r Gymraeg i’r Saesneg ar gyfer unrhyw gyfarfodydd ffurfiol y gofynnir amdanynt trwy gyfrwng y Gymraeg, gyda gwasanaeth cyfieithu ar y pryd o’r Gymraeg i’r Saesneg lle cynhelir cyfarfodydd trwy gyfrwng y Gymraeg.

### Pan fydd y Brifysgol yn rhoi gwybod i achwynydd am benderfyniad a / neu ganlyniad y daethpwyd iddo yn gysylltiedig â chwyn a wnaed ganddynt, gwneir hyn yn Gymraeg pan fydd yr achwynydd hwnnw:

### wedyn gwneud y gŵyn yn Gymraeg;

### wedi gofyn am gynnal cyfarfod ffurfiol yn Gymraeg;

### wedi gofyn am ddefnyddio’r Gymraeg mewn cyfarfod am gŵyn.

### Pan fydd y Brifysgol yn rhoi gwybod i aelod o staff am benderfyniad neu ganlyniad y daethpwyd iddo yn gysylltiedig â chwyn a wnaed amdanynt, gwneir hyn yn Gymraeg pan fydd y gweithiwr:

### Wedi ymateb i gŵyn amdanynt yn Gymraeg

### Wedi gofyn am gynnal cyfarfod ffurfiol am gŵyn yn Gymraeg

### Wedi gofyn am ddefnyddio’r Gymraeg mewn cyfarfod am gŵyn.

## Gall y weithdrefn gwyno sy’n cael ei disgrifio yn y ddogfen bolisi hon gael ei defnyddio i ddwyn cwyn yn erbyn cydymffurfedd y Brifysgol â Safonau’r Gymraeg. Mae hyn yn cynnwys (ond nid yw’n gyfyngedig i) lunio polisïau a safonau gweithredol. Mae defnyddio’r weithdrefn gwyno hon yn ychwanegol at hawliau achwynydd i gyflwyno cwyn am gydymffurfedd y Brifysgol â Safonau’r Gymraeg i Gomisiynydd y Gymraeg:

## [Gwneud cwyn (comisiynyddygymraeg.cymru)](https://www.comisiynyddygymraeg.cymru/eich-hawliau/gwneud-cwyn)

## Bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn cadw cofnod o’r holl gwynion sy’n dod i law am gydymffurfedd y Brifysgol â Safonau’r Gymraeg, neu unrhyw gŵyn ysgrifenedig sy’n ymwneud â’r Gymraeg.

## Bydd unrhyw unigolyn sy’n ymwneud â gwasanaethau cyfieithu yn trin unrhyw ffurflen gwyno wedi’i llenwi, gohebiaeth, trafodaethau a chyfarfodydd y mae’n cymryd rhan ynddynt, yn gwbl gyfrinachol.

# Cwynion Penodol

## Sefydliadau Partner

### Pan fydd cwyn yn gysylltiedig â darpariaeth mewn Sefydliad Partner Cydweithredol, dylid codi’r gŵyn trwy weithdrefnau lleol, yn y lle cyntaf. Os na fydd y gŵyn wedi’i datrys ar ôl cwblhau gweithdrefn fewnol y sefydliad partner, gall myfyrwyr droi at Gam Tri (Adolygu) Polisi a Gweithdrefn Gwyno’r Brifysgol. Bydd y cam hwn yn cael ei ysgogi os bydd y mater yn gysylltiedig â safonau academaidd y dyfarniad a/neu ansawdd y cyfleoedd dysgu a/neu unrhyw agwedd y mae gan Brifysgol Metropolitan Caerdydd awdurdod drosti a’r pŵer i’w hunioni. Bydd cwmpas adolygiad Cam Tri yn cynnwys sut mae’r partner wedi ymdrin â’r gŵyn wreiddiol. Mae egwyddorion adolygiad Cam Tri (gan gynnwys amserlenni) i’w gweld ym mharagraff 10.3.

### Os bydd unrhyw ansicrwydd ynghylch p’un a yw cwyn gan fyfyriwr Sefydliad Partner Cydweithredol yn gymwys i gael ei hystyried o dan Bolisi a Gweithdrefn Gwyno’r Brifysgol, y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) fydd yn gwneud y penderfyniad terfynol ac yn rhoi cyfiawnhad ar gyfer y penderfyniad hwn i’r myfyriwr a’r sefydliad partner.

## Cwynion Grŵp

### Mae’r rhan fwyaf o gwynion yn cael eu gwneud i’r Brifysgol gan fyfyrwyr y mae rhywbeth a ddigwyddodd iddynt fel unigolyn wedi effeithio arnynt. Fodd bynnag, os bydd pryder / problem gyffredin ymhlith grŵp o fyfyrwyr a dymunant ddwyn y mater i sylw’r Brifysgol, gellir gwneud hyn dan bolisi a gweithdrefn gwyno’r Brifysgol (‘Cwyn Grŵp’).

### Er mwyn i’r mater gael ei ystyried yn ‘bryder / broblem gyffredin’ gan y Brifysgol a’i gynnwys fel rhan o Gŵyn Grŵp, mae’n rhaid i’r gŵyn fod am yr un mater, neu faterion tebyg iawn.

### Gellir dwyn Cwyn Grŵp yn erbyn myfyriwr penodol, aelod o staff (neu’r ddau) a / neu am unrhyw fater sy’n dod o dan y diffiniad o gŵyn ym mharagraff 2.1.

### Gofynnir i’r grŵp benodi llefarydd a fydd yn gyfrifol am lenwi’r ffurflen gwyno. Mae’n rhaid i’r holl achwynyddion gytuno yn ysgrifenedig fod y llefarydd yn gweithredu ar eu rhan.

###

### Mae’n rhaid rhoi enwau / manylion yr holl unigolion hynny sy’n dymuno cael eu cynnwys o fewn Cwyn Grŵp ar y ffurflen gwyno a gyflwynir gan y llefarydd. Mae’n rhaid i’r holl achwynyddion allu dangos bod y mater wedi effeithio’n bersonol arnyn nhw.

### Y llefarydd fydd yn gyfrifol am gyfathrebu â’r Brifysgol wrth i’r broses gwyno fynd yn ei blaen. Y llefarydd fydd hefyd yn gyfrifol am gytuno p’un a yw opsiwn cyfryngu yn dderbyniol i’r grŵp.

### Os bydd Cwyn Grŵp yn mynd rhagddi, gallai’r Brifysgol osod terfyn amser o ran ychwanegu cwynion eraill gan fyfyrwyr. Gall y Brifysgol hefyd benderfynu nad yw’n briodol i gŵyn gael ei hychwanegu. Caiff y rheswm dros hyn ei ddarparu i’r myfyriwr.

### Ni ddarperir canlyniad i fyfyrwyr sydd heb ei enwi yng nghwyn y Grŵp. Er eglurder, fel y nodir ym mharagraff 8.3, ni fydd achwynydd o dan unrhyw anfantais o gwbl yn sgil codi cwyn.

### Os bydd cwyn yn ymwneud ag ymddygiad myfyriwr arall neu aelod o staff, bydd disgwyl i’r rhai sydd wedi’u henwi yng Nghwyn y Grŵp gymryd rhan mewn unrhyw ymchwiliad yn dilyn yr honiad hwnnw e.e. Gweithdrefn Disgyblu Myfyrwyr / Addasrwydd i Ymarfer / Camymddwyn Academaidd. Darperir cymorth.

### Atgoffir myfyrwyr bod Cynrychiolwyr Blwyddyn / Undeb y Myfyrwyr yn gallu cefnogi a chynrychioli myfyrwyr mewn Cwyn Grŵp.

### Yn ogystal â’r wybodaeth a ddarparwyd ym Mharagraff 10.2, dylai myfyrwyr wybod bod OIA wedi cyhoeddi gwybodaeth benodol am ddwyn Cwynion Grŵp Mawr ger eu bron:

### <https://www.oiahe.org.uk/about-us/our-scheme/our-rules/additional-rules-that-apply-to-large-group-complaints/guidance-note-additional-rules-for-large-group-complaints/what-is-a-large-group-complaint/>

## Cwynion am Staff

### Pan geir cwyn yn ymwneud ag aelod o staff, mae gwahaniaeth rhwng cwyn am wasanaeth sydd wedi’i gyfeirio at aelod unigol o staff (a fyddai’n debygol o ddod o dan y Polisi a Gweithdrefn Gwyno), a chwyn am gamymddwyn honedig aelod o staff (a fyddai’n debygol o ddod o dan un o’r gweithdrefnau eraill a restrir ym mharagraff 2.2).

### Gallai’r wybodaeth sy’n cael ei datgelu i achwynydd am ganlyniad disgyblu staff amrywio yn ôl ffeithiau achos penodol, a darperir gwybodaeth yn unol â dyletswyddau’r Brifysgol o dan Ddeddf Diogelu Data 2018 / y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR). Bydd y [canllawiau a gyhoeddir gan Universities UK ar Rannu Data (Asesu Effaith a Risg)](https://www.universitiesuk.ac.uk/sites/default/files/uploads/Reports/Changing-the-culture-sharing-personal-data-in-harassment-cases-Practical-guide.pdf) yn llywio penderfyniadau’r Brifysgol, yn hyn o beth.

### Bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn darparu eglurhad pellach o hyn ar ddechrau’r weithdrefn.

# Cefnogi Myfyrwyr a Staff Anabl

## Yn achos myfyrwyr sydd ag anabledd o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, bydd cymorth â dilyn gweithdrefnau’r Brifysgol ar gael yn benodol gan yr adran Gwasanaethau Myfyrwyr. Hefyd, mae cyngor a chynrychiolaeth ar gael gan Undeb y Myfyrwyr ynghylch gwneud cwyn. Gall y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) gynnig cymorth a gwybodaeth am y Weithdrefn Gwyno, hefyd.

## Mae’r cymorth hwn ar gael p’un a yw cwyn yn ymwneud â thorri Deddf Cydraddoldeb 2010 ai peidio.

## Yn achos staff sydd ag anabledd sy’n ymwneud â chwynion o dan y weithdrefn hon, gall y Gwasanaethau Pobl ddarparu cymorth pellach â dilyn gweithdrefnau’r Brifysgol. Gall y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) gynnig cymorth a gwybodaeth am y Weithdrefn Gwyno, hefyd.

## Os bydd angen gwybodaeth, gohebiaeth neu ffurflen gwyno mewn fformat gwahanol, dylai achwynyddion e-bostio complaints@cardiffmet.ac.uk.

## Mewn ambell achos, os bydd pryder bod amhariad ar allu’r myfyriwr i ymhél â’r weithdrefn gywir, er enghraifft pan fydd y myfyriwr wedi datgan amgylchiadau personol eithriadol i’r Brifysgol a allai, yn rhesymol, effeithio ar allu’r myfyriwr i ymhél â’r weithdrefn gywir, gall fod yn rhesymol i’r Brifysgol wneud addasiadau i’r weithdrefn hon i ddileu unrhyw anfantais y gallai’r myfyriwr ei chael, fel arall. Mewn achosion o’r fath, bydd yr addasiadau hyn yn cael eu cadarnhau yn ysgrifenedig.

## Gall y Weithdrefn Gwyno gael ei defnyddio gan fyfyrwyr anabl sy’n anghytuno â’r Brifysgol am y cymorth y mae’r Brifysgol wedi’i ddarparu iddynt yn dilyn asesiad Lwfans i Fyfyrwyr Anabl (DSA).

# Rheolau Sylfaenol

## Cyn cwyno’n ffurfiol, o dan y rhan fwyaf o amgylchiadau, disgwylir bod ymdrech wedi’i gwneud i ddatrys y mater yn anffurfiol gyda’r person perthnasol neu drwy’r rheolwr llinell. Gellir cysylltu â’r Rheolwr Cwynion (neu enwebai) os oes angen cyngor neu gymorth penodol, neu lle nad yw’r achwynydd yn teimlo y gall gysylltu â’r person mwyaf perthnasol. Rhaid cymryd camau priodol i atal y gŵyn rhag cael ei huwchgyfeirio’n ddiangen (gweler paragraff 10 am ragor o wybodaeth).

## Ym mhob cam o’r gweithdrefnau anffurfiol a ffurfiol, dylid cydnabod cwyn, ymdrin â hi’n gyflym, yn gwrtais ac yn uniongyrchol, ac ymchwilio iddi yn drylwyr ac yn ddiduedd.

## Ni fydd achwynydd o dan anfantais mewn unrhyw fodd yn sgil codi cwyn.

## Mae’r Brifysgol yn cadw’r hawl i beidio i ymchwilio i, na gweithredu ar, gwynion dienw, cwynion a godir ar ran trydydd parti dienw, neu pan fydd trydydd parti yn cwyno ar ran rhywun arall heb eu cydsyniad ysgrifenedig.

## Rhaid rhoi cydsyniad cyn bod rhiant neu gynrychiolydd yn gallu gweithredu ar ran myfyriwr dros 18 oed.

## Os bydd myfyriwr o dan 18 oed yn cwyno, bydd y Brifysgol, yn amodol fel arfer ar gael cydsyniad y myfyriwr, yn hysbysu’r rhiant/rhieni/gwarcheidwa(i)d yn ysgrifenedig ac yn rhoi gwybod iddynt am hynt y gŵyn. Hefyd, bydd y Brifysgol yn caniatáu iddynt weithredu ar ran y myfyriwr adeg cyflwyno cwyn, ar yr amod bod y myfyriwr yn cytuno i hyn yn ysgrifenedig.

## Os ystyrir bod y gŵyn yn wacsaw, yn flinderus, yn ddifenwol, yn afresymol neu ei bod wedi’i symbylu gan falais, mae’r Brifysgol yn cadw’r hawl i beidio â bwrw ymlaen â’r gŵyn a dwyn achos yn erbyn yr achwynydd.

## Mae’n rhesymol i’r Brifysgol ddisgwyl y bydd yr achwynydd, yn sgil cyflwyno’r gŵyn, yn ymgysylltu â’r Weithdrefn Gwyno er mwyn gallu dod i ddatrysiad teg. Os bydd achwynydd yn methu ymgysylltu ar ôl cyflwyno eu cwyn neu’n methu ymateb i’r ymdrech gyntaf i gysylltu â nhw, gwneir dwy ymdrech bellach i gysylltu gan ddefnyddio un o’r dulliau canlynol neu’r cyfan ohonynt: trwy e-bost a anfonir i gyfeiriad e-bost y Brifysgol, trwy’r cyfeiriad e-bost personol a restrir ar y System Myfyrwyr, a thros y ffôn. Cyfrifoldeb y myfyriwr yn unig yw sicrhau bod gan Brifysgol Metropolitan Caerdydd fanylion cyswllt mwyaf cyfredol y myfyriwr. Mae’r Brifysgol yn cadw’r hawl i beidio â bwrw ymlaen â’r gŵyn ar yr adeg hon.

## Bydd testun y gŵyn yn cael gwybod am fanylion y gŵyn.

## Mae cyfryngu ar gael i bartïon adeg y cam anffurfiol neu ffurfiol. Yn y broses hon, bydd unigolyn diduedd yn helpu eraill i ddatrys eu trafferthion. Mae’n wirfoddol a gall helpu i ddatrys problemau. Ymgymerir â chyfryngu heb i’r un parti gyfaddef drwgweithredu, a heb hepgor y cyfle i ddilyn camau gweithredu ffurfiol. Os bydd myfyriwr yn penderfynu yr hoffai ddefnyddio cyfryngu, dylai drafod y mater gyda’r Rheolwr Cwynion. Gall cyfryngu fynd rhagddo gyda chytundeb yr holl bartïon yn unig.

## I ddechrau camau ffurfiol y weithdrefn, rhaid cyflwyno’r gŵyn yn ysgrifenedig, gan gynnwys datganiad o’r canlyniadau a ddymunir a’r dystiolaeth ategol a ddarperir, lle y bo’n rhesymol bosibl. Rhaid cyflwyno Adolygiad Cam Tri ar seiliau penodol, hefyd (paragraff 10.3).

## Gall tystiolaeth ategol gynnwys (ond nid yw’n gyfyngedig i) y canlynol:

## Gohebiaeth (e.e. negeseuon e-bost)

## Tystiolaeth feddygol

## Adroddiadau gan weithwyr proffesiynol

## Gwybodaeth ariannol

## Datganiadau tystion

## Pan na ddarperir tystiolaeth neu pan na ellir cael tystiolaeth lle gellid disgwyl yn rhesymol ei chael, mae’r Brifysgol yn cadw’r hawl i beidio â bwrw ymlaen â’r gŵyn a darperir Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (gweler paragraff 11.1 am fanylion pellach).

## Gellir cyflwyno’r achos yn Gymraeg neu Saesneg ym mhob cam o’r gweithdrefnau anffurfiol a ffurfiol. Os yw achwynydd yn bwriadu bod yn bresennol mewn cyfarfod, rhaid iddynt roi gwybod ymlaen llaw am eu dewis iaith.

## O dan amgylchiadau penodol, gall fod angen ymestyn yr amserlen a nodir yn y weithdrefn, er enghraifft os bydd achos yn arbennig o gymhleth neu os nad yw tystion neu’r Swyddog Ymchwilio ar gael. Pan fydd yr angen hwn yn codi, bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn rhoi gwybod i’r partïon yn ysgrifenedig

## Fodd bynnag, mae’r Brifysgol yn cadw’r hawl i beidio ag ystyried unrhyw gŵyn a gyflwynir dros **dri mis** ar ôl y digwyddiad ac i osod terfyn amser terfynol adeg unrhyw gam. Wedi hynny, bydd yr achwynydd yn colli’r hawl i fynd ar drywydd y gŵyn ymhellach.

## Bydd yr holl unigolion sy’n gysylltiedig yn cael manylion y gŵyn ac unrhyw ddogfennaeth ategol o leiaf **bum niwrnod gwaith** cyn unrhyw gyfweliad neu gyfarfod.

## Wrth wneud cwyn ffurfiol, gall yr achwynydd a/neu unrhyw berson(au) sy’n destun cwyn a/neu unrhyw dystion ddod â pherson cymorth (e.e. ffrind, aelod o’u teulu, swyddog Undeb y Myfyrwyr neu swyddog undeb broffesiynol) yn gwmni iddynt. Rôl y person hwn fydd cynorthwyo’r myfyrwyr ac ni fyddant yn gallu siarad ar ran yr unigolyn na’i gynrychioli, ac ni fyddant yn gallu siarad ar ran na chynrychioli oni chytunwyd ymlaen llaw bod hynny’n addasiad rhesymol oherwydd anabledd. Rhaid darparu enw a statws y person cymorth i’r Brifysgol o leiaf ddau ddiwrnod gwaith cyn y cyfarfod.

## Byddai cynrychiolaeth gyfreithiol mewn cyfarfod cwyn yn briodol o dan amgylchiadau eithriadol yn unig a rhaid i’r naill barti a’r llall gytuno ar hyn ymlaen llaw. Os oes gan berson cymorth dewisedig yr unigolyn gymwysterau cyfreithiol, rhaid i’r unigolyn roi gwybod i’r Brifysgol am enw a statws y person o leiaf bum niwrnod gwaith cyn y cyfarfod.

## Os bydd achwynydd yn ystyried camau cyfreithiol, bydd y Brifysgol yn cymryd camau addas i sicrhau bod ei sefyllfa gyfreithiol wedi’i diogelu’n llawn.

## Bydd penderfyniadau a chanlyniadau yn cael eu cyfleu i’r sawl sy’n destun cwyn ar yr un pryd â’r achwynydd.

# Cyfrinachedd

## Bydd preifatrwydd a chyfrinachedd yn cael eu cynnal a bydd gwybodaeth yn cael ei chyfyngu dim ond i’r bobl sy’n ymwneud â’r ymchwiliad a datrys y gŵyn. Gall fod rhai amgylchiadau pan fydd angen rhannu gwybodaeth yn ehangach, gan gynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig, i’r canlynol:

### bernir y gall fod pryderon am les uniongyrchol myfyriwr. Os felly, gall y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) gymryd camau rhesymol i gefnogi’r myfyriwr, er enghraifft gofyn i Wasanaethau Myfyrwyr gysylltu â’r myfyriwr i gael gwybod a ellir darparu unrhyw gymorth.

### mae gwybodaeth yn y gŵyn yn codi pryder diogelu yn gysylltiedig â myfyriwr neu rywun arall. Os felly, gofynnir am gyngor gan Arweinydd Diogelu’r Brifysgol.

## Dylai pawb sy’n ymwneud â chwyn, gan gynnwys yr achwynydd(ion) ac unrhyw unigolyn sy’n destun cwyn, barchu natur gyfrinachol y weithdrefn, i osgoi peryglu annibyniaeth unrhyw ymchwiliad.

## Bydd canlyniadau cwynion yn cael eu cofnodi er mwyn amlygu tueddiadau a hysbysu adolygiad y Brifysgol o weithdrefnau. Fodd bynnag, wrth rannu ystadegau yn fewnol, nid yw’n bosibl adnabod myfyrwyr unigol.

## I gael rhagor o wybodaeth am Breifatrwydd Data, cyfeiriwch at Ddatganiad Preifatrwydd Data Prifysgol Metropolitan Caerdydd neu cysylltwch â’r Swyddog Cydymffurfiaeth Gwybodaeth a Data trwy e-bostio DataProtection@cardiffmet.ac.uk.

## Fel arfer, bydd pob cofnod o gŵyn yn cael ei dinistrio ymhen **chwe blynedd** wedi i gŵyn gael ei datrys neu ei chau.

## Os oes gan achwynwyr unrhyw ymholiadau neu bryderon am gyfrinachedd eu cwyn, dylent e-bostio complaints@cardiffmet.ac.uk.

# Gweithdrefn Gwyno

## Cam Un – Datrys yn Gynnar ar Lefel Leol

### Y cam cyntaf yw ceisio datrys y gŵyn yn anffurfiol gyda’r unigolyn/unigolion dan sylw, ar yr adeg pan gododd y broblem.

### Os bydd y gŵyn am wasanaeth penodol, dylai’r achwynydd droi at y staff sy’n gyfrifol am ddarparu’r gwasanaeth hwnnw, oherwydd fe allent ddatrys y gŵyn yn uniongyrchol a/neu gall fod dull sefydledig ar gyfer rhoi adborth.

### Os bydd y gŵyn am driniaeth gan unigolyn penodol, fel arfer, dylai’r achwynydd geisio troi at yr unigolyn hwn yn y lle cyntaf, os yw’n teimlo’n gyfforddus i wneud hynny. Neu, efallai byddant am siarad yn anffurfiol â rhywun arall neu droi at reolwr llinell yr unigolyn, neu gysylltu â’r Rheolwr Cwynion (neu enwebai) am gyngor a chymorth.

### Gall fod adegau pan fydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn nodi na roddwyd cynnig ar ddatrys yn gynnar eto, neu fod lle ymhellach i roi cynnig ar ddatrys yn gynnar, a bydd yn cynnig cefnogi’r achwynydd yn unol â hynny.

### Mae rhagor o wybodaeth am bosibilrwydd cyfryngu ar gael o dan baragraff 8.10.

### Fel arfer, rhaid codi cwyn cyn gynted â phosibl ar ôl y digwyddiad sydd wedi achosi’r gŵyn.

### Fel arfer, bydd cydnabyddiaeth yn cael ei hanfon o fewn **5 niwrnod gwaith** a bydd datrysiad o fewn **30 diwrnod gwaith,** gobeithio.

### Yn gyffredinol, dim ond y canlyniad fydd yn cael ei gofnodi’n ysgrifenedig yn ystod y cam datrys yn gynnar. Fodd bynnag, gellir darparu ymateb ysgrifenedig i’r achwynydd pan gyflwynir cwyn yn ysgrifenedig.

### O dan y rhan fwyaf o amgylchiadau, mae’n rhaid i bawb sy’n gysylltiedig geisio dod i ddatrysiad cyn ystyried unrhyw weithdrefnau ffurfiol.

### Cydnabyddir nad yw rhai amgylchiadau yn briodol i’w hystyried o dan y cam datrys yn gynnar, er enghraifft oherwydd natur, cymhlethdod neu ddifrifoldeb yr achos. Yn yr enghreifftiau hyn, dylid cyfeirio’r achwynydd yn brydlon at Gam Un y weithdrefn hon. Gellir ceisio cyngor pellach gan y Rheolwr Cwynion (neu enwebai).

##

## Cam Dau – Ymchwiliad Ffurfiol

### Os bydd yr achwynydd yn anfodlon ar ganlyniad ymdrechion i ddatrys y gŵyn yn gynnar, dylid cychwyn Cam Dau y Weithdrefn Gwyno. Rhaid gwneud hyn naill ai trwy lenwi’r ‘Ffurflen Gwyno’ ar-lein neu anfon e-bost at complaints@cardiffmet.ac.uk (os na wnaed hyn eisoes yn ystod ymgais i ddatrys yn gynnar).

###

### Mae copi o’r Ffurflen Gwyno ar gael trwy’r ddolen isod. Mae fersiynau Cymraeg a Saesneg ar gael drwy’r ddolen.

### <https://www.cardiffmet.ac.uk/cy/cymorth/cofrestrfa-academaidd/cwynion/>

### Os oes angen fformat gwahanol, e-bostiwch complaints@cardiffmet.ac.uk.

### Rhaid amlinellu natur y gŵyn a’i seiliau, ynghyd â thystiolaeth, a rhaid nodi’r canlyniad neu’r unioni y mae’r achwynydd eu heisiau. Rhaid cael hyn o fewn **10 niwrnod gwaith** o fethu datrys y problemau trwy ddatrys yn gynnar.

### Fel arfer, bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) yn cydnabod cael y gŵyn ffurfiol o fewn **5 niwrnod gwaith**. Os derbynnir y gŵyn er mwyn ymchwilio iddi, bydd y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) fel arfer yn cydweithio â Deon yr Ysgol/Cyfarwyddwr y Gwasanaeth perthnasol i drefnu bod y Swyddog Ymchwilio yn cynnal ymchwiliad.

### Bydd y Swyddog Ymchwilio yn uwch gydweithiwr o adran/maes gwahanol yn y Brifysgol i’r mater/digwyddiadau sy’n cael eu henwi yn y gŵyn ac ni fydd y swyddog wedi ymwneud o gwbl â’r digwyddiadau sy’n cael eu henwi yn y gŵyn.

### Gall yr ymchwiliad gynnwys cynnal cyfarfodydd dal a chyfweliadau â phobl berthnasol. Gwneir cofnodion ysgrifenedig o gyfarfodydd o’r fath, gan aelod o’r Brifysgol sy’n gwneud cofnodion, fel arfer.

### Pa bai’r gŵyn yn erbyn Deon Ysgol/Cyfarwyddwr Gwasanaeth, bydd aelod o Grŵp Gweithredol y Brifysgol yn goruchwylio’r ymchwiliad.

### Cwblheir yr ymchwiliad mor gyflym â phosibl, ac o fewn **30 diwrnod gwaith**. Ar ôl cwblhau’r ymchwiliad, bydd y Swyddog Ymchwilio yn cyflwyno adroddiad o’r ymchwiliad i’r Rheolwr Cwynion (neu enwebai), a fydd yn cydweithio â’r Deon Ysgol/Cyfarwyddwr Gwasanaeth perthnasol i’w ystyried a’i gymeradwyo. Os cynhelir y gŵyn, bydd y partïon yn cael gwybod am unrhyw gamau gweithredu y mae’r Brifysgol yn bwriadu eu cymryd.

### Cedwir yr adroddiad gan y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) at ddibenion monitro.

### Bydd adroddiad Swyddog Ymchwilio penodedig wedi’i seilio ar y penawdau canlynol:

### Diben yr Adroddiad

### Natur y Gŵyn, gan gynnwys yr honiadau

### Cefndir/Cyd-destun, gan gynnwys canlyniadau unrhyw Gamau blaenorol

### Y dystiolaeth a adolygwyr

### Manylion y Gŵyn a chanfyddiadau’r Ymchwilydd yn gysylltiedig â phob mater/honiad,

### Casgliadau ac Argymhellion, gan gynnwys p’un a yw’r gŵyn yn cael ei chynnal ai peidio.

### 9.2.11 Fel arfer, bydd y partïon cysylltiedig yn cael gwybod am y canlyniad gan y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) neu’r Deon Ysgol/Cyfarwyddwr Gwasanaeth (neu enwebai).

## Cam Tri – Adolygiad o’r Ymchwiliad i’r Gŵyn

### Os bydd yr achwynydd yn anfodlon o hyd ar ganlyniad yr Ymchwiliad Cam Dau Ffurfiol, gall ofyn am adolygiad o’r canlyniad yng Ngham Tri.

### Er mwyn cychwyn Cam Tri, rhaid i’r achwynydd gyflwyno manylion yn ysgrifenedig i’r Rheolwr Cwynion (neu enwebai) o fewn **10 diwrnod gwaith** o ddyddiad hysbysiad canlyniad Cam Un.

### Mae’n rhaid bod cais achwynydd am adolygiad, y dylid ei anfon drwy’r e-bost i complaints@cardiffmet.ac.uk, roi’r seiliau dros wneud cais am adolygiad, y canlyniadau a ddymunir ac amlinellu pam nad oedd penderfyniad Cam Dau yn foddhaol. Dim ond ar y seiliau canlynol y derbynnir cais am adolygiad:

### bu camgymeriad gweithdrefnol yn ymchwiliad Cam Dau;

### bod tystiolaeth newydd ar gael, na fyddai’r achwynydd fod wedi gallu disgwyl yn rhesymol ei chynhyrchu yn y cyfarfod gwreiddiol;

### nad oedd y canlyniad yn rhesymol o dan yr amgylchiadau.

### Fel arfer, bydd y sefyllfa’n cael ei hadolygu gan y Rheolwr Cwynion (neu enwebai) (neu enwebai – yr Adolygydd Annibynnol) a bydd yr achwynydd yn cael gwybod o fewn **5 niwrnod gwaith** p’un a fydd yr ymchwiliad yn mynd yn ei flaen.

### Os na fodlonir y seiliau, bydd yr achos yn cael ei gau a chaiff y myfyriwr wybod yn ysgrifenedig am y rhesymau.

### Bydd yr Adolygydd Annibynnol yn gallu cael at yr holl ohebiaeth flaenorol a chanlyniadau’r camau blaenorol. Efallai y bydd yn dymuno cyfarfod â’r achwynydd ac unrhyw bartïon eraill sy’n gysylltiedig, er mwyn dod i benderfyniad, er nad yw hyn yn angenrheidiol bob amser.

### Dylai’r Adolygiad gael ei gwblhau a dylid cyfleu’r penderfyniad / argymhellion i’r holl bartïon o fewn **30 niwrnod gwaith** o ddechrau’r ymchwiliad. Lle y bo’n briodol, bydd yr achwynydd hefyd yn cael gwybod am unrhyw gamau y mae’r Brifysgol yn bwriadu eu cymryd. Os bydd yr adolygiad yn cymryd cyfnod hirach na’r disgwyl, bydd y partïon yn cael gwybod am gynnydd.

# Casgliad

## Mae Adolygiad ffurfiol Cam Tri yn cwblhau’r gweithdrefnau mewnol ar gyfer cwynion. Bydd llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn cael ei anfon yn brydlon ac yn derfynol at yr achwynydd, yn unol â’r canllawiau a gyhoeddir gan Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol (OIA). Bydd y llythyr hwn:

## a) yn cadarnhau bod yr holl weithdrefnau mewnol wedi dod i ben;

## b) yn rhestru’r materion dan sylw ac sydd wedi cael sylw, a’u canlyniad; ac

## c) yn rhoi gwybod i’r achwynydd am yr hawl i fynd â’r gŵyn ymhellach i’r OIA o fewn yr amserlen benodedig.

## Os bydd achwynydd yn fyfyriwr neu’n rhiant neu warcheidwad sy’n gweithredu ar ran myfyriwr ac yn anfodlon o hyd, gellir mynd â’r achos i’r OIA. Bydd y Brifysgol yn darparu gwybodaeth am yr OIA a sut i gysylltu â nhw. Eu gwefan yw [www.oiahe.org.uk](http://www.oiahe.org.uk)

# Monitro ac Adolygu

## Fel arfer, bydd y Polisi a’r Weithdrefn Gwyno yn cael eu hadolygu bob tair blynedd, yn unol ag arfer sefydliadol. Cyfrifoldeb Rheolwr Gweithrediadau’r Gofrestrfa (Cwynion ac Ymddygiad) (neu enwebai) yw hyn.

## Bydd y broses yn cael ei monitro trwy:

## gynnal system olrhain a chofnod o bob cwyn;

## darparu adroddiad, adolygiad a dadansoddiad blynyddol o gwynion i Fwrdd Academaidd y Brifysgol;

## adrodd manylion am weithredoedd a chanlyniadau yn ôl i Ysgolion ac Unedau perthnasol;

## sicrhau bod staff sy’n gyfrifol am gydlynu cwynion ac ymatebion yn ymgymryd â datblygiad staff. Cynigir hyfforddiant ar adegau rheolaidd yn ystod y flwyddyn.

## sefydlu system drylwyr ac effeithiol o ddelio ag euogrwydd profedig un parti neu fwy ac adrodd yn ôl i’r achwynydd am y dull gweithredu a gymerwyd, trwy fynnu adroddiad gan y Deon Ysgol/Pennaeth yr Uned sy’n gysylltiedig ar yr hyn a gyflawnwyd ac a roddwyd ar waith i atal yr un sefyllfa rhag digwydd eto.

## 11.3 Dylai unrhyw adolygiad o’r weithdrefn sicrhau ei bod yn parhau i gyd-fynd ag arfer dda a chanllawiau a gyhoeddwyd gan yr ombwdsmon allanol ar gyfer cwynion myfyrwyr, sef Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol (OIA).