**07.11**

**POLISI A GWEITHDREFN GWYNO**

**Cyfarwydd Gwasanaethau’r Gofrestrfa**

# Polisi a Gweithdrefn Gwyno

**Sefydlwyd: Mai 2004**

**Fersiwn Rhif: 8**

**Diwygiwyd gan: Tachwedd 2019**

**Cymeradwywyd gan: Bwrdd Rheoli**

**POLISI A GWEITHDREFN GWYNO
PRIFYSGOL METROPOLITAN CAERDYDD**

1. **Datganiad Polisi**
	1. Mae’r Brifysgol wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau a chyfleusterau o safon uchel i fyfyrwyr, staff a’r cyhoedd. Mae monitro a gwerthuso’r gwasanaethau hynny i wella ansawdd a sicrhau bod safonau penodedig yn cael eu bodloni yn rhan allweddol o’r gwaith hwnnw.
	2. Mae gan y Brifysgol amrywiaeth o ddulliau a systemau i sicrhau bod myfyrwyr, staff a’r cyhoedd yn cael cyfle i gymryd rhan yn llawn yn y gwaith o ddatblygu a gwella gwasanaethau a disgwylir i bawb fanteisio’n llawn ar y rhain i fynegi eu barn.
	3. Mae Polisi a Gweithdrefn Gwyno’r Brifysgol ar gael i’w defnyddio gan fyfyrwyr, staff ac aelodau’r cyhoedd.
	4. Mae’r Brifysgol yn cydnabod nad yw dulliau adborth arferol yn ddigonol i ymdrin â phroblemau ar adegau. Dyna’r rheswm dros greu Polisi a Gweithdrefn Gwyno ffurfiol.
2. **Diffiniad o gŵyn**
	1. Caiff cwyn ei diffinio fel mynegiant llafar neu ysgrifenedig o anfodlonrwydd neu bryder a allai fod gan rywun am bolisïau, prosesau, cyfleusterau neu wasanaethau a ddarperir gan y Brifysgol neu am gamau gweithredu neu ddiffyg camau gweithredu gan y Brifysgol neu ei staff.
	2. **NID** yw hyn yn cynnwys:
* aflonyddu a bwlio (dylid defnyddio Gweithdrefn Aflonyddu a Bwlio)
* penderfyniadau academaidd (dylid defnyddio Gweithdrefnau Gwirio ac Apelio)
* gweithdrefnau Undeb y Myfyrwyr
* materion disgyblu neu gamymddwyn (dylid defnyddio gweithdrefn ddisgyblu myfyrwyr)
* materion ariannol (dylid atgyfeirio i’r Adran Gyllid)
* gweithdrefnau cwyno staff (atgyfeirio i’r Adran Adnoddau Dynol)
* Deddf Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol (dylid defnyddio Gweithdrefnau Deddf Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Amgylcheddol)

Mae’r materion hyn yn cael eu cwmpasu gan weithdrefnau ar wahân, ond os oes amheuaeth gellir gofyn am gyngor gan y Swyddog Cwynion yn y cyfeiriad ar ddiwedd y ddogfen hon, a fydd yn cynghori ynglŷn â pha weithdrefn i’w dilyn. Os nad oes gweithdrefn briodol ar gael neu os oes amheuaeth pa weithdrefn sy’n fwyaf addas, bydd y Weithdrefn Gwyno’n cael ei mabwysiadu.

* 1. Pan fo cwyn yn ymwneud â darpariaeth mewn Sefydliad Partner Cydweithredol dylid cyflwyno’r gŵyn drwy weithdrefnau lleol, cyn cyflwyno cwyn gyda’r Brifysgol.
	2. Pan fo cwyn yn cynnwys mwy nag un Ysgol/Uned, un fydd yn cynnal yr ymchwiliad i’r gŵyn. Bydd yr Ysgol/Uned a’r Rheolwr Cwynion yn cytuno ar hyn.
	3. Pan fo mater yn cynnwys agweddau sy’n cael eu cwmpasu gan fwy nag un weithdrefn, ni fyddai’n ddoeth cynnal mwy nag un ymchwiliad i achos yr un pryd. Mewn sefyllfa o’r fath, bydd y Rheolwr Cwynion yn ysgrifennu at yr achwynydd yn ei hysbysu am y sefyllfa ac yn egluro’r dull a ddefnyddir. Bydd hyn yn amrywio yn dibynnu ar ffeithiau’r achos, ond bydd y penderfyniad yn cael ei egluro i’r achwynydd bob tro a bydd yn cael cyfle i wrthwynebu. Er enghraifft, fel arfer mae’n syniad da i’r achwynydd drefnu i gael ymchwiliad Cais am Wiriad cyn cwyn, yn sgil y terfynau amser sy’n gysylltiedig â phob proses.
	4. Bydd Rheolau Cyfiawnder Naturiol yn cael eu dilyn bob amser wrth ymchwilio i gŵyn i sicrhau bod y gŵyn yn cael ei hymchwilio a’i phrosesu’n deg, nad oes rhagfarn a bod yr achwynydd yn cael cyfle i gyflwyno’i achos, ar ôl cael gwybod yr holl ffeithiau perthnasol.
1. **Pwrpas y Weithdrefn Gwyno**
	1. Pwrpas y weithdrefn yw darparu llwybr ffurfiol i achwynydd, fel myfyriwr neu aelod o staff neu aelod o’r cyhoedd, gyflwyno cwyn at sylw’r Brifysgol.
	2. Nod y weithdrefn yw:
* bod yn hygyrch;
* annog cyfryngu a datrys anffurfiol yn agos i ffynhonnell y gŵyn;
* hwyluso proses gyflym, o fewn amserlenni y cytunwyd arnynt;
* sicrhau bod cwynion yn cael eu hystyried yn llawn a theg;
* parchu cyfrinachedd achwynwyr.
* 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 gwan er mwyn cynorthwyo datblygiad a gwelliant yn y Brifysgol.

**4.0 Pwy sy’n gyfrifol?**

4.1 Y Dirprwy Is-Ganghellor sydd â chyfrifoldeb cyffredinol am Weithdrefn Gwyno’r Brifysgol, yn cynnwys adolygu, monitro ac adrodd ar y gwaith o’i gweithredu.

4.2 Y Rheolwr Cwynion sy’n gyfrifol am gyflawni a rheoli’r Weithdrefn Gwyno o ddydd i ddydd.

1. **Safonau’r Iaith Cymraeg**

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

5.2 Mae'r Brifysgol wedi ymrwymo'n llwyr i gyrraedd y safonau Cymraeg a osodir o dan y pwerau a ddarperir ym Mesur Cymraeg (Cymru) 2011 ac i sicrhau bod gan yr iaith Gymraeg statws cyfartal.

5.3 Yn unol â'r safonau hynny, mae'r egwyddorion canlynol yn berthnasol:

5.3.1 Mae'r polisi a'r weithdrefn hon ar gael yn Gymraeg.

5.3.2 Gall achwynwyr gyflwyno cwynion a gohebiaeth yn Gymraeg.

5.3.3 Gall aelod o staff ymateb yn Gymraeg i unrhyw gŵyn a wneir amdanynt a bydd y Brifysgol yn eu cynghori am eu hawl i wneud hynny.

5.3.4 Pan wneir unrhyw gŵyn yn Gymraeg bydd unrhyw ymateb ysgrifenedig i'r gŵyn honno yn cael ei darparu yn Gymraeg.

5.3.5 Pan fydd angen unrhyw gyfarfodydd ffurfiol o dan y polisi a'r weithdrefn hon, cynigir cyfle i'r achwynydd a'r ymatebydd ddefnyddio'r Gymraeg yn y cyfarfod.

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

5.3.7 Pan fydd y Brifysgol yn hysbysu achwynydd am benderfyniad a / neu ganlyniad a gyrhaeddwyd mewn perthynas â chwyn a wnaed ganddynt, bydd hwn ar gael yn Gymraeg lle bydd yr achwynydd hwnnw:

i) dwyn y gŵyn yn Gymraeg;

ii) wedi gofyn am gynnal cyfarfod ffurfiol yn Gymraeg;

iii) Gofynnwyd iddynt ddefnyddio'r Gymraeg mewn cyfarfod ynghylch cwyn.

5.3.8 Pan fydd y Brifysgol yn hysbysu aelod o staff o benderfyniad neu ganlyniad a wnaed mewn perthynas â chwyn a wnaed amdanynt, bydd hwn ar gael yn Gymraeg lle mae'r gweithiwr hwnnw'n:

i) Ymateb i gŵyn amdanynt yn Gymraeg

ii) Gofynnwyd am gyfarfod ffurfiol i gŵyn gael ei chynnal yn Gymraeg

iii) Gofynnwyd iddynt ddefnyddio'r Gymraeg mewn cyfarfod ynghylch cwyn.

5.4 Gellir defnyddio'r weithdrefn gwynion a bennir yn y ddogfen bolisi hon i ddwyn cwyn yn erbyn cydymffurfiad y Brifysgol â’r Safonau Iaith Gymraeg. Mae hyn yn cynnwys (ond heb fod yn gyfyngedig i) lunio polisïau a safonau gweithredol. Mae'r defnydd o'r weithdrefn gwynion hon yn ychwanegol at hawliau achwynydd i fynd â chwyn am gydymffurfiad y Brifysgol â Safonau Iaith Gymraeg i'r Comisiynydd Cymraeg:

http://www.com llygadyddygymraeg.cymru/English/My%20rights/Pages/Making-a-complaint.aspx

5.5 Bydd y Rheolwr Cwynion yn cadw cofnod o'r holl gwynion a dderbynnir am gydymffurfiad y Brifysgol â'r Safonau Iaith Gymraeg, neu unrhyw gŵyn ysgrifenedig sy'n ymwneud â'r Gymraeg.

5.6 Bydd unrhyw unigolyn sy'n ymwneud â gwasanaethau cyfieithu, yn trin unrhyw ffurflen gwyno wedi'i llenwi, gohebiaeth. trafodaethau a chyfarfodydd y maent yn ymwneud â hwy, yn gwbl gyfrinachol.

**6.0 Cefnogi Myfyrwyr Anabl**

6.1 Ar gyfer myfyrwyr ag anabledd o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 mae cefnogaeth ar gael yn benodol gan yr adran Gwasanaethau Myfyrwyr. Mae cyngor a chynrychiolaeth hefyd ar gael gan Undeb y Myfyrwyr wrth gyflwyno cwyn. Gall y Rheolwr Cwynion hefyd ddarparu cymorth a gwybodaeth am y Weithdrefn Cwynion.

6.2 Mae'r gefnogaeth hon ar gael p'un a yw cwyn mewn perthynas â thorri Deddf Cydraddoldeb 2010 ai peidio.

6.3 Gall myfyrwyr sydd ar hyn o bryd yn cael eu hatal o'u hastudiaethau ddefnyddio'r Weithdrefn Gwynion. Mae hyn yn cynnwys cyfnod o ataliad gwirfoddol, neu ataliad a osodwyd o dan Weithdrefn Ffitrwydd i Astudio'r Brifysgol, neu Weithdrefn Ddisgyblu Myfyrwyr.

6.4 Gellir defnyddio'r Weithdrefn Cwynion gan fyfyrwyr anabl nad ydynt yn cytuno â'r Brifysgol ynghylch y gefnogaeth y mae'r Brifysgol wedi'i darparu iddynt yn dilyn asesiad Lwfansau Myfyrwyr Anabl (DSA).

**7.0 Rheolau Sylfaenol**

7.1 Cyn cyflwyno cwyn ffurfiol, mae’n rhaid ceisio datrys y mater yn anffurfiol gyda’r unigolyn perthnasol neu drwy ei reolwr llinell neu’r Rheolwr Cwynion. **Mae’n rhaid cymryd camau priodol i atal y gŵyn rhag gwaethygu’n ddiangen.**

7.2 Ym mhob cam o’r weithdrefn anffurfiol a ffurfiol, dylid cydnabod cwyn, ei thrin yn gyflym, yn gwrtais ac mewn ffordd ddi-lol a’i hymchwilio’n drylwyr a diduedd.

7.3 Ni fydd achwynydd o dan anfantais o gwbl wrth gyflwyno cwyn.

7.4 Mae’r Brifysgol yn cadw’r hawl i beidio ag ymchwilio neu weithredu ar gwynion dienw, y rhai a gyflwynir ar ran trydydd parti neu pan mae trydydd parti’n gwneud cwyn a ran rhywun arall heb ei ganiatâd ysgrifenedig. Er enghraifft, mae’n rhaid rhoi caniatâd cyn y gall rhiant neu gynrychiolydd weithredu ar ran myfyriwr dros 18 oed.

7.5 Os oes myfyriwr o dan 18 oed yn cwyno, gan amlaf bydd y Brifysgol yn cael caniatâd y myfyriwr i hysbysu’r rhiant(rhieni)/gwarcheidwad(waid) yn ysgrifenedig a rhoi gwybod iddynt am ddatblygiad y gŵyn. Bydd y Brifysgol yn caniatáu iddynt weithredu ar ran y myfyriwr hefyd, cyn belled bod y myfyriwr yn cytuno i hyn yn ysgrifenedig.

7.6 Os yw’r gŵyn yn ddisylwedd, yn flinderus, yn ddifenwol neu yn deillio o falais, mae’r Brifysgol yn cadw’r hawl i beidio â bwrw ymlaen â’r gŵyn ac i gymryd camau yn erbyn yr achwynydd.

7.7 Bydd unigolyn y gwneir cwyn amdano’n cael gwybod am fanylion y gŵyn yn ei erbyn.

7.8 Mae’r broses gyfryngu ar gael i bartïon yn ystod y cam anffurfiol neu ffurfiol. Yn y broses hon mae unigolyn diduedd yn helpu eraill i ddatrys eu hanawsterau. Mae’n wirfoddol ac yn gallu helpu i ddatrys problemau. Gall y broses ddigwydd heb unrhyw gyfaddefiad o fai gan unrhyw barti, ac nid yw’n atal unrhyw gyfle i gymryd camau ffurfiol yn ddiweddarach. Os yw myfyriwr yn penderfynu ei fod am ddefnyddio’r broses gyfryngu, dylai drafod y mater gyda Deon y Myfyrwyr neu’r Rheolwr Cwynion. Mae’n rhaid cael cytundeb yr holl bartïon dan sylw i fwrw ymlaen â’r broses gyfryngu, yn cynnwys cytundeb ar eu dewis o gyfryngwr.

7.9 Er mwyn dilyn camau ffurfiol y weithdrefn mae’n rhaid cyflwyno’r gŵyn yn ysgrifenedig a darparu datganiad o’r canlyniadau dymunol.

7.10 Ym mhob cam o’r gweithdrefnau anffurfiol a ffurfiol gellir cyflwyno’r achos yn Gymraeg neu’n Saesneg. Os yw achwynydd yn bwriadu bod yn bresennol mewn gwrandawiad mae’n rhaid iddo roi gwybod beth yw ei ddewis iaith ymlaen llaw.

7.11 Efallai y bydd rhaid i un o’r partïon ymestyn yr amserlenni a nodwyd yn y weithdrefn mewn rhai amgylchiadau, er enghraifft pan nad yw’r tystion neu’r Swyddog Ymchwilio ar gael. Pan fo’r angen hwn yn codi, bydd y Rheolwr Cwynion yn rhoi gwybod i’r partïon yn ysgrifenedig. Mae’r Brifysgol yn cadw’r hawl, fodd bynnag, i beidio ag ystyried unrhyw gŵyn a gyflwynir mwy na thri mis ar ôl y digwyddiad ac i bennu dyddiad cau terfynol ar unrhyw gam. Ar ôl hynny, bydd yr achwynydd yn colli ei hawl i fynd â’r gŵyn ymhellach.

7.12 Bydd preifatrwydd a chyfrinachedd yn cael eu cynnal, a gwybodaeth yn cael ei chyfyngu i’r rhai sy’n rhan o’r gwaith o ymchwilio a datrys y gŵyn yn unig.

7.13 Bydd pob unigolyn perthnasol yn derbyn manylion y gŵyn ac unrhyw ddogfennau ategol o leiaf **5** diwrnod gwaith cyn unrhyw gyfweliad neu wrandawiad.

7.14 Wrth gyflwyno cwyn ffurfiol gall yr achwynydd a’r unigolyn(ion) y gwneir y gŵyn amdano(ynt) gael ffrind, cynrychiolydd neu gydweithiwr i ddod gyda nhw ar unrhyw adeg, ond nid cyfreithiwr neu fargyfreithiwr yn gweithredu yn rhinwedd ei swydd broffesiynol, oni bai fod y ddau barti yn cytuno i hynny. Os yw achwynydd yn ystyried cymryd camau cyfreithiol bydd y Brifysgol yn cymryd camau addas i sicrhau y caiff ei sefyllfa gyfreithiol ei hamddiffyn yn llawn.

7.15 Os yw achwynydd yn cwyno fel aelod o grŵp, mae’n rhaid i un unigolyn fod yn barod i weithredu fel y llefarydd a’r gohebydd at ddiben y weithdrefn ffurfiol, ac mae’n rhaid i’r holl achwynwyr allu dangos eu bod wedi’u heffeithio’n bersonol gan y mater. Mae’n rhaid i’r holl achwynwyr gytuno yn ysgrifenedig bod y llefarydd yn cael gweithredu ar eu rhan.

7.16 Bydd yr unigolyn(ion) y gwneir y gŵyn amdano(ynt) yn cael gwybod am benderfyniadau a chanlyniadau yr un pryd â’r achwynydd.

7.17 Gydol y broses rhoddir sylw dyledus i Ddeddf Diogelu Data 2018/GDPR. Golyga hyn na fydd unrhyw fanylion am unigolyn yn cael eu rhoi i neb heb ei ganiatâd. Dim ond gwybodaeth am broses a gweithdrefnau a roddir nes y bydd enw’r achwynydd yn cael ei wirio.

7.18 Fel rheol, bydd pob cofnod o gŵyn yn cael ei ddifa **6** mlynedd ar ôl i’r gŵyn gael ei datrys.

**8.0 Gweithdrefn Cwynio**

 **8.1 Ymateb Anffurfiol (datrys yn gynnar yn lleol)**

8.1.1 Y cam cyntaf yw ceisio datrys y gŵyn yn anffurfiol gyda’r unigolyn(ion) dan sylw ar y pwynt lle cododd y problem. Os yw’r gŵyn yn ymwneud â thriniaeth gan unigolyn penodol, mae’n rhaid i’r achwynydd geisio siarad â’r unigolyn hwn yn y lle cyntaf. Fel arall, efallai y bydd am siarad yn anffurfiol gyda rhywun arall1 neu siarad â rheolwr llinell yr unigolyn neu Rheolwr Cwynion y Brifysgol i gael cyngor.

8.1.2 Fel arfer, dylid cyflwyno cwyn cyn gynted â phosibl ar ôl y digwyddiad sydd wedi arwain at y gŵyn.

8.1.3 Fel rheol, anfonir cydnabyddiaeth o fewn 5 diwrnod gwaith a gobeithir datrys y gŵyn o fewn **30** diwrnod gwaith.

8.1.4 Bydd y broses anffurfiol yn un llafar yn gyffredinol a dim ond y canlyniad fydd yn cael ei gofnodi’n ysgrifenedig fel arfer.

8.1.5 Mae’n rhaid i bawb sy’n gysylltiedig â’r gŵyn geisio ei datrys cyn ystyried unrhyw weithdrefnau ffurfiol.

**8.2 Gweithdrefn Ffurfiol – Cam 1 (Ymchwiliad)**

8.2.1Os yw’r achwynydd yn anfodlon gyda chanlyniad yr ymdrechion i sicrhau bod y gŵyn yn cael ei datrys yn anffurfiol, dylid cychwyn Cam 1 y Weithdrefn Gwyno ffurfiol. Dylid gwneud hyn naill ai drwy lythyr, e-bost neu lenwi ‘Ffurflen Gwyno’, a dylid ei chyflwyno i’r Rheolwr Cwynion, a fydd yn ei hanfon at yr unigolyn priodol. Mae ffurflenni cwyno i’w cael yn nesg derbynfa pob campws. Fel arall, gellir llenwi’r ffurflen ar-lein yn:

<http://www.cardiffmet.ac.uk/complaints>

8.2.2 Mae’n rhaid amlinellu natur y gŵyn a’r rhesymau drosti a pha ganlyniad neu iawn y dymunir ei gael. Mae’n rhaid i hwn gael ei dderbyn o fewn **10** diwrnod gwaith i fethu datrys y materion yn anffurfiol.

8.2.3 Bydd Deon yr Ysgol/Pennaeth yr Uned neu’r Rheolwr Cwynion yn cydnabod derbyn y gŵyn ffurfiol o fewn **5** diwrnod gwaith ac yna’n trefnu i Swyddog Ymchwilio gynnal ymchwiliad, a fydd yn uwch gydweithiwr o adran/maes gwahanol yn yr Ysgol nad yw wedi bod yn gysylltiedig â’r digwyddiadau y cwynir amdanynt; gall hyn gynnwys cynnal cyfarfodydd a chyfweliadau gyda phobl berthnasol. Bydd nodiadau ysgrifenedig yn cael eu cymryd o gyfarfodydd o’r fath.

8.2.4 Os yw’r gŵyn yn erbyn Deon Ysgol/Pennaeth Uned neu Gyfarwyddwr Ysgol bydd yn cael ei thrafod yn syth yng Ngham 2 y Weithdrefn.

8.2.5 Bydd yr ymchwiliad yn cael ei gwblhau mor gyflym â phosibl a bydd y partïon dan sylw yn cael gwybod y canlyniad gan Ddeon yr Ysgol/Pennaeth yr Uned neu’r Swyddog Cwynion o fewn **30** diwrnod gwaith fel arfer. Os yw’r gŵyn yn cael ei derbyn a’i chadarnhau, bydd y partïon yn cael gwybod am unrhyw gamau y mae’r Brifysgol yn bwriadu eu cymryd.

8.2.6 Ar ôl cwblhau’r ymchwiliad, bydd y Swyddog Ymchwilio’n cyflwyno adroddiad am yr ymchwiliad i’r Rheolwr Cwynion at ddibenion monitro.

8.2.7 Bydd adroddiad Swyddog Ymchwilio penodedig yn seiliedig ar y penawdau canlynol:

i) Pwrpas yr Adroddiad

ii) Natur y Gŵyn, gan gynnwys honiadau

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

iv) Adolygu tystiolaeth

v) Manylion canfyddiadau'r Gŵyn a'r Ymchwilydd mewn perthynas â phob un mater / honiad,

vi) Casgliad ac Argymhellion, gan gynnwys a yw'r gŵyn yn cael ei chadarnhau ai peidio.

**8.3 Gweithdrefn Ffurfiol - Cam 2 (Adolygiad)**

8.3.1 Pan fo’r achwynydd yn dal i fod yn anfodlon gyda’r ymateb o Gam 1 y Weithdrefn Ffurfiol gall wneud cais i ymchwilydd gwahanol adolygu’r canlyniad yng Ngham 2, a fydd yn annibynnol ar y mater sy’n cael ei archwilio, ac yn uwch reolwr yn y Brifysgol fel arfer. Er mwyn cychwyn y broses hon mae’n rhaid i’r achwynydd gyflyno manylion yn ysgrifenedig i’r Rheolwr Cwynion o fewn **10** diwrnod gwaith i ddyddiad hysbysu canlyniad Cam 1, gan ailadrodd y sail dros y gŵyn, y canlyniadau dymunol ac amlinellu pam nad oedd penderfyniad Cam 1 yn foddhaol.

8.3.2 Gan ystyried sylwedd y gŵyn ac ymdrechion blaenorol i geisio ei datrys, bydd y sefyllfa yn cael ei hadolygu gan y Rheolwr Cwynion neu’r sawl sydd wedi’i enwebu ganddo (yr Ymchwilydd Annibynnol) fel arfer a bydd yr achwynydd yn cael gwybod o fewn **5** diwrnod gwaith a fydd yr ymchwiliad yn mynd rhagddo ai peidio.

8.3.3 Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn gallu gweld yr holl ohebiaeth flaenorol a chanlyniadau’r ymchwiliad anffurfiol. Efallai y bydd yn dymuno cyfarfod â’r achwynydd ac unrhyw bartïon perthnasol eraill, er mwyn dod i benderfyniad.

8.3.4 Dylid cwblhau ymchwiliad yr Ymchwilydd Annibynnol a rhoi gwybod i’r holl bartïon beth yw’r penderfyniadau/argymhellion o fewn **30** diwrnod gwaith i ddechrau’r ymchwiliad. Lle bo’n briodol, bydd yr achwynydd yn cael gwybod am unrhyw gamau y mae’r Brifysgol yn bwriadu eu cymryd hefyd. Os credir y bydd yr adolygiad yn cymryd mwy o amser bydd y partïon yn cael gwybod am y cynnydd.

**9.0 Casgliad**

9.1 Y Cam 2 Ffurfiol yw’r cam olaf yn y gweithdrefnau mewnol ar gyfer cwynion. Bydd yr achwynydd yn derbyn llythyr terfynol Cwblhau Gweithdrefnau yn ddi-oed yn unol â’r canllawiau a gyhoeddwyd gan Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol. Bydd y llythyr hwn yn: a) cadarnhau bod yr holl weithdrefnau mewnol wedi’u defnyddio; b) rhestru’r materion dan sylw yr ymdriniwyd â nhw â’u canlyniad; a c) rhoi gwybod i’r achwynydd am yr hawl i fynd â’r gŵyn ymhellach i ddyfarnwr annibynnol.

9.2 Os yw’r achwynydd yn fyfyriwr neu’n rhiant neu’n warcheidwad sy’n gweithredu ar ran myfyriwr a’i fod yn dal i fod yn anfodlon, gellir gofyn i Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol edrych ar yr achos. Bydd y Brifysgol yn darparu gwybodaeth am y Swyddfa a sut i gysylltu â nhw. Eu gwefan yw [www.oiahe.org.uk](http://www.oiahe.org.uk).

**10.0 Monitro ac Adolygu**

10.1 Bydd y Weithdrefn Gwyno’n cael ei hadolygu’n flynyddol, cyn dechrau’r flwyddyn academaidd nesaf fel arfer. Y Rheolwr Cwynion sy’n gyfrifol am hyn.

10.2 Bydd y broses yn cael ei monitro drwy:

* gynnal system olrhain gyflawn a chofnodi pob cwyn;
* darparu adroddiad, adolygiad a dadansoddiad blynyddol o gwynion ar gyfer Bwrdd Academaidd y Brifysgol;
* rhannu manylion camau gweithredu a chanlyniadau ag Ysgolion ac Unedau perthnasol;
* o ran cwynion sydd wedi’u datrys, anfon holiadur at achwynwyr am effeithiolrwydd y system a, lle’n berthnasol, rhoi gwybod iddynt am y camau gweithredu a gymerwyd;
* sicrhau bod yr holl staff sy’n gyfrifol am gydgysylltu cwynion yn cwblhau hyfforddiant datblygiad staff ynglŷn â’r system. Cynigir hyfforddiant yn gyson bob blwyddyn;
* sefydlu system drylwyr ac effeithiol o ymdrin ag euogrwydd a brofwyd gan un neu fwy o’r partïon a rhoi gwybod i’r achwynydd pa gamau gweithredu a gymerwyd drwy ofyn am adroddiad gan Ddeon yr Ysgol/Pennaeth yr Uned dan sylw ar yr hyn sydd wedi’i gyflawni a’i weithredu i atal yr un sefyllfa rhag digwydd

**11.0 Manylion Cyswllt y Rheolwr Cwynion**

Rheolwr Cwynion Prifysgol Metropolitan Caerdydd:

Gwasanaethau’r Gofrestrfa,

Rhodfa’r Gorllewin, Llandaf, Caerdydd, CF5 2YB

E-bost: complaints@cardiffmet.ac.uk (Ffôn: 029 20 205810)