

GWEITHDREFNAU CWYNION MYFYRWYR 2024/2025

Teitl: Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr					
Fersiwn	Dyddiad Cyhoeddi	Disgrifiad Adolygu	Awdur	Cymeradwywyd gan a Dyddiad	Dyddiad Adolygu Nesaf
1.0	Medi 2019	Rhifyn Cyntaf	Siobhan Coakley	Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/Bwrdd Academaidd 4 Awst 2019	Mehfin 2020
2.0	Medi 2020	Ail rifyn	Siobhan Coakley	Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/Bwrdd Academaidd 3 Mehefin 2020	Mehfin 2021
3.0	Medi 2021	Trydydd rhifyn	Gwenllian Jones	Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/ Bwrdd Academaidd 19 Mai 2021 a Gorffennaf 2021	Mehfin 2022
4.0	Medi 2022	Pedwerydd Rhifyn	Siobhan Coakley	Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/Bwrdd Academaidd	Mehfin 2023
5.0	Medi 2023	Pumed Rhifyn	Siobhan Coakley	Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/Bwrdd Academaidd	Mehfin 2024
6.0	Medi 2024	Chweched Rhifyn	Siobhan Coakley	Pwyllgor Sicrhau Ansawdd/Bwrdd Academaidd	Mehfin 2025

CYNNWYS

ADRAN UN: CYNGOR A CHYMORTH I FYFYRWYR	2
ADRAN DAU: GWEITHDREFN AR GYFER CAM 1 - DATRYSIAD CYNNAR.....	3
ADRAN TRI: GWEITHDREFN AR GYFER CAM 2 - YMCHWILIAD FFURFIOL	3
ADRAN PEDWAR: GWEITHDREFN AR GYFER CAM 3 - CAIS AM ADOLYGIAD	5
ADRAN PUMP: CYFLWYNO CWYN I SEFYDLIAD ALLANOL.....	6

ADRAN UN: CYNGOR A CHYMORTH I FYFYRWYR

1. Mae'r Brifysgol wedi ymrwymo i ddiogelu lles emosiynol, meddyliol a chorfforol pawb dan sylw yn ystod gweithredu ei Gweithdrefn Cwynion Myfyrwyr. Mae cyngor a chymorth ar gael gan y canlynol:
Undeb y Myfyrwyr - <https://www.uswsu.com/academic>
Gwasanaethau Lles y Brifysgol - <https://advice.southwales.ac.uk/cyngor/a2z/cymorth-i-fyfyrwyr-ym-mhrifysgol-de-cymru/>
Y Gaplaniaeth - <https://chaplaincy.southwales.ac.uk/caplaniaeth/>

Mae nifer o wasanaethau eraill hefyd a all roi cymorth i chi, ac mae manylion llawn amdanynt ar gael yma: [Rheoliadau Myfyrwyr | Prifysgol De Cymru](#).
2. Mae'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn rhoi arweiniad awdurdodol, ffurfiol ar sut mae'r Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr a'r Gweithdrefnau cysylltiedig yn cael eu cymhwyso a'u gweithredu.
3. Caniateir i chi ddod ag unigolyn cymorth gyda chi i unrhyw drafodaethau, cyfarfodydd neu wrandawiadau, er enghraifft cynrychiolydd o Undeb y Myfyrwyr neu ffrind. Rôl yr unigolyn cymorth yw eich cynorthwyo yn ystod y cyfarfod. Fel arfer, nid eich cynrychioli, eirioli ar eich rhan na siarad drosoch chi yw eu rôl, oni chytunwyd ar hyn fel addasiad rhesymol oherwydd anabledd. Ni allwch anfon unrhyw un arall i'r cyfarfod ar eich rhan. O leiaf 48 awr cyn y cyfarfod, rhaid i chi roi gwybod i'r Brifysgol beth yw enw a statws yr unigolyn sy'n mynd gyda chi i'r cyfarfod. Argymhellir yn gryf y dylech geisio cymorth gan Undeb y Myfyrwyr neu'r Gaplaniaeth, gan eu bod yn annibynnol ac yn gyfarwydd â rheoliadau a gweithdrefnau'r Brifysgol.
4. Mae'r Pennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr (neu enwebai) yn cadw'r hawl i wrthod cais i unigolyn cymorth fod yn bresennol os penderfynir bod achos o wrthdaro buddiannau yn gysylltiedig â'r unigolyn a enwebwyd. Yn yr achos hwn, byddwch yn cael cyfle i enwebu unigolyn cymorth gwahanol.
5. Nid yw'r Weithdrefn hon yn broses gyfreithiol; fodd bynnag, gallwch geisio cyngor rhagarweiniol, heb ragfarn, ar gwmpas a natur y dystiolaeth yr ydych yn bwriadu ei chyflwyno i gefnogi achos sy'n arbennig o gymhleth.
6. Mae'r Pennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr (neu enwebai), ar y cyd â'r Swyddog Ymchwilio/Swyddog Adolygu Cwynion, yn cadw'r hawl i dderbyn neu wrthod cais am berson cymorth cyfreithiol cymwys i fynychu unrhyw gyfarfodydd, yn dibynnu ar b'un a roddir rheswm da, a pha mor gymhleth a difrifol yw'r achos. Rhaid anfon unrhyw geisiadau o'r fath i'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr. Os caiff cais o'r fath ei gymeradwyo, mae'r Brifysgol yn cadw'r hawl i gael person cyfreithiol cymwys yn bresennol hefyd. Bydd personau cymorth cyfreithiol cymwys yn cael eu hysbysu'n glir o natur y trafodion, h.y. nad ydynt yn broses gyfreithiol ac na fyddant yn cael eu cynnal yn y modd hwnnw.
7. Lle nodir bod angen ystyried eich cwyn yn gyflym, er enghraifft pan fydd cynnydd neu oedi yn effeithio ar eich iechyd, bydd y Brifysgol yn sicrhau bod hyn yn cael ei amlygu i'r Swyddog Ymchwilio (gweler hefyd y ddogfen [Cymorth i Fyfyrwyr ag Anableddau](#)).

ADRAN DAU: GWEITHDREFN AR GYFER CAM 1 - DATRYSIAD CYNNAR

1. Os oes gennych bryder am agwedd ar eich profiad yn y Brifysgol, rhaid i chi geisio ei datrys yn gynnar fel arfer.
2. Dylech godi'ch pryderon yn uniongyrchol gyda'r person sy'n gyfrifol. Os nad ydych yn hapus gyda'r ymateb/canlyniad, yna dylech godi eich pryder gyda'r Ardal Gynghori. Efallai y cewch eich cyfeirio wedyn at aelod arall o staff mwy priodol, yn dibynnu ar natur y pryder a godwyd.
3. Os nad ydych yn fodlon fod eich pryder wedi'i ddatrys, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei thrin yn ffurfiol drwy gyflwyno'r Ffurflen Gwyno (a geir ar wefan y Brifysgol trwy <https://registry.southwales.ac.uk/academic-registry/rheoliadau-myfyrwyr/cwynion-myfyrwyr/>) a'i hanfon at Uned Gwaith Achos Myfyrwyr, ynghyd â thystiolaeth ategol briodol.
4. Cydnabyddir y gallai fod rhai cwynion na ellir ymdrin â nhw yn ystod y cam hwn ac, o ganlyniad, dylid eu datblygu'n uniongyrchol i ymchwiliad ffurfiol. Dylid cysylltu â'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr i gael cyngor ac arweiniad ar achosion o'r fath. Y Pennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr (neu enwebai) sy'n gyfrifol am wneud y penderfyniad terfynol ar unrhyw geisiadau am fynediad uniongyrchol i'r cam ymchwilio ffurfiol.
5. Os ydych chi wedi cael y canlyniad yr ydych yn ei ffafrio yn y cam Datrysiad Cynnar, ac o ganlyniad byddai diffyg pwrpas i ymchwiliad ffurfiol, rydym yn cadw'r hawl i farnu bod unrhyw gŵyn ffurfiol ddilydol ar yr un materion yn rhai annerbyniadwy.

ADRAN TRI: GWEITHDREFN AR GYFER CAM 2 - YMCHWILIAD FFURFIOL

1. Fel arfer, gallwch symud ymlaen i gam ffurfiol y Weithdrefn os na eir i'r afael â'ch pryderon yn y cam Datrysiad Cynnar. Fodd bynnag, os ydych wedi cael y canlyniad a ffefrir gennych yn ystod y cam Datrysiad Cynnar, ac o ganlyniad byddai diffyg pwrpas i ymchwiliad ffurfiol, rydym yn cadw'r hawl i farnu unrhyw gŵyn ddilydol ar yr un materion yn rhai annerbyniadwy.
2. Cydnabyddir y gallai fod rhai cwynion na ellir ymdrin â nhw'n anffurfiol ac, o ganlyniad, dylid eu datblygu'n uniongyrchol i ymchwiliad ffurfiol. Dylid cysylltu â'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr i gael cyngor ac arweiniad ar achosion o'r fath. Y Pennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr (neu enwebai) sy'n gyfrifol am wneud y penderfyniad terfynol ar unrhyw geisiadau am fynediad uniongyrchol i'r cam ymchwilio ffurfiol.
3. I wneud cwyn ffurfiol, dylech lenwi'r Ffurflen Gwyno (a geir ar wefan y Brifysgol trwy <https://registry.southwales.ac.uk/academic-registry/rheoliadau-myfyrwyr/cwynion-myfyrwyr/>) a'i chyflwyno i'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr, ynghyd â thystiolaeth ategol briodol.
4. Bydd eich cwyn yn cael ei hadolygu i sicrhau ei bod yn amserol ac yn cynnwys tystiolaeth briodol. Yna caiff ei drosglwyddo i un o Swyddogion Ymchwilio'r Brifysgol; os yw hwn yn aelod o staff academiaidd, ni fydd wedi ymwneud â'ch achos o'r blaen ac fel arfer bydd yn annibynnol ar y maes pwnc. Fodd bynnag, cydnabyddir y gall fod angen rhywfaint o arbenigedd pwnc o bryd i'w gilydd wrth gynnal ymchwiliadau. Os ystyrir bod hyn yn wir, y Pennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr (neu enwebai) fydd yn gwneud y penderfyniad terfynol ar benodiad y Swyddog Ymchwilio.

5. Bydd y Swyddog Ymchwilio yn ceisio ymchwilio i'ch cwyn o fewn 40 diwrnod gwaith. Bydd yr adroddiad terfynol yn cael ei ddarparu i chi o fewn 10 diwrnod gwaith ychwanegol. Lle mae cymhlethdodau'r achos a'r angen i gysylltu ag ystod o unigolion yn ystod yr ymchwiliad yn ei gwneud yn anodd, byddwch yn cael gwybod am gynnydd a'r rheswm dros unrhyw oedi.
6. Bydd y Swyddog Ymchwilio yn ceisio cael tystiolaeth a gwybodaeth berthnasol drwy ba bynnag ddull sydd fwyaf cymesur, a fydd yn amrywio fesul achos. Gall y Swyddog Ymchwilio gwrdd â chi i drafod eich cwyn. Mae gennych yr hawl i gael eich cefnogi gan berson cymorth mewn unrhyw gyfarfod (gweler Cyngor a Chymorth i Fyfyrywyr).
7. Bydd gofyn i chi gytuno ar Restr Wirio o Faterion, a fydd yn sail i'r ymchwiliad, erbyn dyddiad cau penodol (y tybir ei fod wedi'i gytuno os na dderbynnir ymateb erbyn y dyddiad cau hwnnw). Bydd unrhyw ddiwygiadau neu ychwanegiadau arfaethedig i'r Rhestr Wirio ar ôl y dyddiad cau a bennwyd yn cael eu hystyried yn ôl disgrisiwn y Swyddog Ymchwilio.
8. Er tegwch, gwahoddir y rhai sydd naill ai eu hunain yn destun y gŵyn, neu'n gyfrifol am y ddarpariaeth neu'r gwasanaeth y cwynwyd amdano, i roi sylwadau ar y gŵyn cyn gynted â phosibl. Bydd y Swyddog Ymchwilio hefyd yn cwrdd neu'n gohebu ag unrhyw aelodau perthnasol o staff a thystion i drafod manylion y gŵyn o'u safbwynt nhw. Mae gan unrhyw aelod o staff sy'n destun cwyn yr hawl i gael ei gefnogi gan gydweithiwr neu gynrychiolydd undeb llafur drwy gydol y broses.
9. Yn ystod yr ymchwiliad, bydd y Swyddog Ymchwilio yn ystyried a ellir datrys y gŵyn heb fod angen cwblhau'r cam ffurfiol, gyda'ch cytundeb chi.
10. Ar ôl cwblhau'r ymchwiliad, bydd y Swyddog Ymchwilio yn paratoi adroddiad ac yn ei gyflwyno i Ddeon y Gyfadran/Pennaeth Adran¹ (neu enwebai) (a chynrychiolydd cyflogwyr yn achos unigolion sydd wedi'u cofrestru fel prentis). Bydd Deon y Gyfadran/Pennaeth Adran (a chynrychiolydd cyflogwyr yn achos unigolion sydd wedi'u cofrestru fel prentis) yn darparu ymateb cyn cyflwyno'r adroddiad terfynol i'r Uned Gwaith Achos Myfyrywyr.
11. Os yw'r canlyniad yn cynnwys cynnig o ad-daliad ariannol/iawndal, bydd y Swyddog Ymchwilio yn sicrhau bod y gyfadran/adran yn gwybod am hyn. Bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrywyr yn cael caniatâd y Tîm Gweithredol. Bydd hyn yn cael ei wneud cyn eich hysbysu am ganlyniad eich cwyn.
12. Gofynnir i chi gadarnhau'n ysgrifenedig o fewn mis p'un a ydych yn derbyn y canlyniad ai peidio.
13. Os byddwch yn credu, ar ôl derbyn canlyniad yr ymchwiliad ffurfiol, fod gennych sail resymol dros ystyried nad aethpwyd i'r afael â'ch cwyn yn ddigonol, mae'n bosibl y bydd modd i chi ofyn am adolygiad. Ni allwch ofyn am adolygiad hyd nes i'r ymchwiliad ffurfiol gael ei gwblhau.

¹ Mae hyn yn golygu aelod uwch o staff o adran gwasanaethau proffesiynol; er enghraifft, Cyfarwyddwr Gwasanaeth, Ysgrifennydd y Brifysgol ac ati

ADRAN PEDWAR: GWEITHDREFN AR GYFER CAM 3 - CAIS AM ADOLYGIAD**Egwyddorion cyffredinol**

1. Os byddwch yn credu, ar ôl derbyn canlyniad yr ymchwiliad ffurfiol, fod gennych sail resymol dros ystyried nad aethpwyd i'r afael â'ch cwyn yn ddigonol, mae'n bosibl y bydd modd i chi ofyn am adolygiad. Ni allwch ofyn am adolygiad hyd nes i'r ymchwiliad ffurfiol gael ei gwblhau.
2. Rhaid cyflwyno'r cais am adolygiad i Waith Achos Myfyrwyr ar y ffurflen briodol ymhen mis o dderbyn yr ymateb i'r ymchwiliad ffurfiol. Rhaid i chi ddarparu tystiolaeth berthnasol wrth gyflwyno'r cais am adolygiad.

Seiliau ar gyfer adolygiad

3. Dim ond am y rhesymau canlynol y gellir ystyried cwyn adeg adolygiad:
 - a) Bod gennych dystiolaeth na ddilynwyd y weithdrefn ffurfiol briodol a bod hyn wedi effeithio'n sylweddol ar ganlyniad yr ymchwiliad.
 - b) Gallwch ddangos tystiolaeth bod materion penodol yn ymwneud â'r gŵyn a godwyd gennych yn ystod y cam ffurfiol na chawsant eu hystyried.
 - c) Mae gennych dystiolaeth berthnasol newydd nad oeddech yn gallu, am resymau dilys, ei darparu yn gynharach yn y broses. *(DS Ni dderbynnir rhesymau personol, teulu neu ddiwylliannol sensitif fel rheswm da.)*
 - d) Mae gennych dystiolaeth bod y penderfyniad yn amlwg yn afresymol.

Ni allwch gyflwyno materion newydd yng Ngham 3.

Ystyried y cais am adolygiad

4. Bydd Ysgrifennydd y Brifysgol (neu enwebai) yn ystyried y Ffurflen Cais am Adolygiad er mwyn penderfynu a oes gennych sail dros ystyried y gŵyn ar yr adeg hon. Gellir cymryd un o'r camau gweithredu canlynol:
 - a) dod i'r casgliad bod y gŵyn yn bodloni'r meini prawf ar gyfer rhoi ystyriaeth bellach, neu
 - b) wrthod yr achos.

Fe'ch hysbysir yn ysgrifenedig am benderfyniad Ysgrifennydd y Brifysgol (neu enwebai) o fewn pum diwrnod gwaith.

5. Os bernir nad yw cwyn yn gymwys i'w hadolygu, byddwch yn derbyn Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau.
6. Os ystyrir bod y gŵyn yn gymwys i gael ei hadolygu, bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn penodi Swyddog Adolygu Cwynion i adolygu'r achos. Ni fydd y Swyddog Adolygu Cwynion wedi cael unrhyw gysylltiad blaenorol â'r achos a bydd yn annibynnol ar y gyfadran/adran/coleg.

Broses Adolygu Cwynion

7. Bydd y Swyddog Adolygu Cwynion yn adolygu'r achos ac yn cyflwyno canlyniad i'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr o fewn 10 diwrnod gwaith. Os bydd hyn yn anodd oherwydd cymhlethdod yr achos a'r angen i gysylltu ag amrywiaeth o unigolion yn ystod yr ymchwiliad, rhoddir gwybod i chi am yr hyn sy'n digwydd a'r rheswm dros unrhyw oedi. Gall y Swyddog Adolygu Cwynion:
 - a) wrthdroi canlyniad yr ymchwiliad ffurfiol a chynnig canlyniad arall;
 - b) cyfeirio'r gŵyn ar gyfer ail ymchwiliad gan Swyddog Ymchwilio (gallai hyn fod yn Swyddog Ymchwilio i'r gŵyn wreiddiol, neu'n Swyddog Ymchwilio newydd); yn yr achos hwn, bydd y gweithdrefnau a'r amserlenni safonol yn berthnasol;
 - c) cadarnhau canfyddiadau'r ymchwiliad gwreiddiol.
8. Bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn cysylltu â'r gyfadran/adran/coleg mewn perthynas â'r canlyniad ac yn rhoi ymateb i chi o fewn pum diwrnod gwaith ar ôl derbyn adroddiad y Swyddog Adolygu Cwynion.
9. Os na chaiff cwyn ei chadarnhau adeg yr adolygiad, bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn anfon Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau atoch yn awtomatig.
10. Os caiff cwyn ei chadarnhau neu ei chadarnhau'n rhannol adeg yr adolygiad, gallwch ofyn am Lythyr Cwblhau Gweithdrefnau os ydych yn parhau'n anfodlon. Rhaid i'r cais gael ei wneud o fewn mis ar ôl hysbysu am benderfyniad y Swyddog Adolygu Cwynion.
11. Wrth ystyried yr achos, efallai bydd y Swyddog Adolygu Cwynion am gyfweld â chi neu aelodau staff/tystion eto, ond nid yw hyn yn ofyniad.

ADRAN PUMP: CYFLWYNO CWYN I SEFYDLIAD ALLANOL

Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol dros Addysg Uwch (OIA)

1. Os ydych yn anhapus â chanlyniad eich cais am adolygiad o dan Weithdrefnau'r Brifysgol; ar ôl i Lythyr Cwblhau Gweithdrefnau'r Brifysgol gael ei hanfon, gallwch gyflwyno cwyn i'r OIA.
2. Gellir cael manylion yr OIA a'r wybodaeth berthnasol mewn perthynas â'r Cynllun drwy www.oiahe.org.uk. Gellir cael gwybodaeth a chyingor pellach gan yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr.

Y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol

3. Yn dilyn cwyn am gyngor ar ddyled neu gwnsela ar ddyled a ddarparwyd gan y Brifysgol, bydd y myfyriwr yn cael ei hysbysu am ei hawl i ofyn am adolygiad o'i achos gan y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol (<http://www.financial-ombudsman.org.uk/>) os ydynt yn parhau'n anfodlon â chanlyniad y gweithdrefnau mewnol.

Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru (CCAUC)

4. CCAUC yw'r corff rheoleiddio ar gyfer darpariaeth addysg uwch yng Nghymru. Mewn rhai amgylchiadau, gall myfyrwyr wneud cwyn i CCAUC. Gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth

ar y dudalen ganlynol: <https://www.hefcw.ac.uk/cy/rheoleiddio/cwynion-ynglyn-a-sefydliadau-a-reoleiddir/>

Lwfansau Myfyrwyr Anabl (DSA)

5. Dylid cyfeirio cwynion am lwfansau myfyrwyr anabl (DSA) at yr awdurdod cyllido perthnasol neu at y cyflenwr DSA perthnasol (e.e. Canolfan Asesu Anghenion, cyflenwr Technoleg Gynorthwyol neu ddarparwr Cymorth Anfeddygol). Mae rhagor o wybodaeth am Weithdrefn Gwynion y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr ar gael yma: [Gweithdrefn gwyno - Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr - GOV.UK \(www.gov.uk\)](#)