

Trefn Cwynion Myfyrwyr

Trefn 01: 2017 Fersiwn 02

Yn do di rym: 1 Hydref 2017



PRIFYSGOL
BANGOR
UNIVERSITY

Rhagarweiniad

1. Mae'r Drefn hon ar gyfer yr holl fyfyrwyr neu gyn-fyfyrwyr sy'n dymuno gwneud cwyn am eu rhaglen (cwr)academaidd neu am unrhyw wasanaethau eraill sy'n cael eu cynnig gan y brifysgol. Defnyddir y gair 'myfyriwr' yn y drefn hon ar gyfer myfyrwyr presennol (wedi ymrestru) a chyn-fyfyrwyr. Lle mae'r materion a godir yn effeithio ar nifer o fyfyrwyr, gall y myfyrwyr hynny gyflwyno cwyn fel cwyn grŵp.
2. Mae'r egwyddorion sylfaenol yn cynnwys:
 - Hawl myfyrwyr i wneud y canlynol:
 - Cwyno am raglen neu am unrhyw wasanaeth arall a gynigir gan y Brifysgol.
 - Cael proses wedi ei dogfennu'n eglur ar gyfer delio â chwyn.
 - Preifatrwydd a chyfrinachedd wrth ddelio â chwyn. Gall myfyrwyr nodi eu bod yn dymuno i'r Apêl neu elfennau ohoni (er enghraifft, datganiad gan dyst neu dystiolaeth feddygol) aros yn gyfrinachol. Fodd bynnag, efallai y bydd angen gofyn i staff sy'n gysylltiedig â'r myfyriwr wneud sylwadau ar y datganiadau a wnaed neu ymateb iddynt.
 - Derbyn rhesymau dros unrhyw benderfyniadau ynghylch cwyn.
 - Cael gwybod am y cyfle i apelio ymhellach.
 - Trefn cwynion sydd yn anwahaniaethol ac yn ddiragfarn.
 - Trefn sy'n cydnabod buddiannau myfyrwyr, staff a'r brifysgol, ac sydd ar yr un pryd yn sicrhau tegwch i'r holl bartion.
 - Rhaid i'r myfyriwr ac adrannau perthnasol o'r brifysgol gael gwybod am y canlyniadau ym mhob cam o gwyn.
 - Rhaid i fyfyrwyr, eu cynrychiolwyr ac aelodau staff weithredu'n rhesymol a theg tuag at ei gilydd, a thrin y prosesau eu hunain â pharch. Dylai achwynwyr nodi bod gan y brifysgol gyfrifoldeb i warchod ei staff rhag ymddygiad annerbyniol.
3. I ddiben y Drefn hon, diffinnir cwyn fel mynegiad o anfodlonrwydd gan un neu fwy o fyfyrwyr ynghylch gweithredu neu ddiffyg gweithredu'r brifysgol, neu ynghylch safon gwasanaetha a ddarperir gan y brifysgol neu ar ei rhan. Mae'r mathau o gwynion y gellir eu gwneud gan ddefnyddio'r Drefn yn cynnwys y canlynol:
 - Gwybodaeth anghywir am raglen academaidd neu wasanaeth arall.
 - Addysgu neu oruchwylio gwael.
 - Cyfleusterau annigonol.
 - Methiant gwasanaeth Prifysgol boed yn un academaidd neu anacademaidd.
4. Ni ddylid defnyddio'r Drefn Cwynion Myfyrwyr at y dibenion canlynol:
 - I gwyno am ymddygiad myfyriwr arall. ([Dylid cyfeirio'r cwynion hyn at y Cofrestrwydd Academaidd o dan drefniadau disgyblu myfyrwyr y brifysgol](#)).
 - I gwyno am ymddygiad aelod staff a'r gwyn honno heb gysylltiad â gwaith neu brofiad academaidd y myfyriwr. ([Rhaid cyfeirio'r cwynion hyn at y Cofrestrwydd Academaidd yn y lle cyntaf i benderfynu a ddylid cyfeirio'r gwyn at Adnoddau Dynol](#)).
 - I apelio yn erbyn canlyniadau asesiad academaidd, yn erbyn penderfyniad ar gynnydd academaidd, neu yng nghyswllt cymhwyster terfynol. ([Mae Mae'r Drefn Cadarnhau ac Apelio ar gael yn bangor.ac.uk/regulations](#)).

Nodyn: O dan amgylchiadau eithriadol, a gyda chytundeb Cadeirydd Pwyllgor Rheoliadau ac Achosion Arbennig y Senedd, gall cyfrifoldebau a neilltuir i Ysgolion, Penaethiaid Ysgol, Swyddogion Ysgol neu Bwyllgorau Ysgol yn y Cod Ymarfer hwn gael eu mabwysiadu gan y Coleg, Pennaeth y Coleg, Swyddogion y Coleg neu Bwyllgorau'r Coleg yn y drefn honno, fel y bo'n briodol

5. Nod y drefn hon yw datrys cwynion yn anffurfiol. Yn aml gellir datrys pryderon yn anffurfiol os cânt eu codi mewn ffordd amserol a rhesymol. Gall fod amgylchiadau lle gall cwyn gael ei chyfeirio'n syth i'r cam ffurfiol. Mae amgylchiadau o'r fath yn cynnwys:
 - Lle mae'r gwyn yn ymwneud â mwy nag un rhan o'r brifysgol.
 - Lle mae'n glir, ar sail y gwyn a'r dystiolaeth sydd ar gael, ei bod yn annhebygol i'r gwyn gael ei datrys yn anffurfiol.
6. Rhaid cyflwyno cwynion gan fyfyrwr a chyn fyfyrwr o fewn 12 mis i'r digwyddiad(au) a arweiniodd at y gŵyn. Bydd y Cofrestrydd Academaidd yn ystyried a ellir ystyried cwynion a dderbyniwyd ar ôl y terfyn amser hwn a bydd yn cymryd i ystyriaeth unrhyw resymau a roddir dros gyflwyno'r gŵyn yn hwyr.
7. Mae'r Drefn hon yn cynnwys terfynau amser i ymateb i gŵyn. Os bydd oedi, rhaid rhoi gwybod drwy lythyr i'r myfyriwr, a rhaid rhoi amcangyfrif o'r amser fydd ei angen i ystyried y gŵyn.
8. Gall myfyrwr gysylltu ag Undeb y Myfyrwr i gael cyngor cyfrinachol ac/neu rywun i'w cynrychioli.
9. Gall myfyrwr ddod â rhywun gyda hwy, neu gael rhywun i'w cynrychioli, mewn unrhyw gyfarfod neu ohebiaeth yn ymwneud â chŵyn. Mae hyn yn cynnwys, Undeb y Myfyrwr, Tiwtor Personol, gweithiwr cefnogi, aelod o'r teulu neu ffrind. Os mai cynrychiolydd cyfreithiol fydd yn dod gyda myfyriwr i gyfarfod, rhaid i'r myfyriwr roi gwybod yn ysgrifenedig i'r Cofrestrydd Academaidd o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl iddo/iddi gael ei hysbysu o ddyddiad cyfarfod. Caniateir i fyfyrwr fod yn bresennol drwy fideo gynadledda, ond dylid rhoi prawf ymlaen llaw ar gryfder y cysylltiad a dylai cyswllt llinell ffôn arferol fod ar gael wrth gefn.
10. Yn y drefn hon, gall y Cofrestrydd Academaidd, Pennaeth yr Ysgol/Gwasanaeth a'r Dirprwy Is-ganghellor (Addysgu a Dysgu) ddirprwyo eu cyfrifoldebau i enwebai.
11. Yn y drefn hon, defnyddir y term 'tyst' ar gyfer yr unigolion hynny a wahoddir i ddod i Bwyllgor Ymchwilio. Oherwydd mai swyddogaeth y pwyllgor yw ymchwilio i gŵyn, nid yw ei drafodaethau'n rhai gwrthwynebus ac felly nid ystyrir bod tystion o blaid neu yn erbyn y myfyriwr. Swyddogaeth tystion yw rhoi gwybodaeth ffeithiol i'r pwyllgor a fydd yn cyfrannu at benderfyniad y pwyllgor. Gall unrhyw un a wahoddir i fod yn bresennol fel 'tyst' ddod â rhywun arall gyda hwy ac mae ganddynt yr hawl i ymateb i'r gŵyn, yn ysgrifenedig ac mewn Pwyllgor Ymchwilio.
12. Yn ystod unrhyw gam o'r Drefn hon, gall staff sy'n ymwneud â chwyn benderfynu ei bod yn briodol ceisio datrys y pryderon drwy gyfryngu. Rhaid cael cytundeb pawb sy'n gysylltiedig a'r gwyn cyn y gellir bwrw ymlaen â chyfryngu o'r fath. Mae'r broses gyfryngu'n golygu "camu o'r neilltu" oddi wrth y Drefn mewn ymgais i ddatrys y mater mewn modd derbyniol. Caiff y Drefn ei gohirio tra bydd y cyfryngu'n parhau. Bydd cyfryngu llwyddiannus yn arwain at yr holl bartion yn cytuno ar ffordd ymlaen a chedwir cofnod o'r cytundeb y daethpwyd iddo. Os na fydd cyfryngu'n llwyddiannus, rhaid ailafael yn y Drefn o'r fan lle cafodd ei 'gohirio'.

Prosesau datrys anffurfiol

13. Dylid trafod pryderon yn y lle cyntaf gydag aelod staff sy'n gysylltiedig â darparu'r gwasanaeth (e.e. rhaglen, modiwl neu wasanaeth arall). Neu gellir trafod y pryderon gyda'r Tiwtor Personol neu'r Uwch Diwtor. Gellir codi pryderon cyffredinol trwy Bwyllgor Staff a Myfyrwr yr ysgol. Dylid cyflwyno'r cwynion ar ffurf ysgrifenedig cyn gynted ag y bo modd. Disgwylir y bydd y sawl sy'n derbyn y gŵyn yn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith.
14. Os nad yw'r myfyriwr yn fodlon ar yr ymateb ar ôl rhoi gwybod am y pryderon (Gweler Paragraff 13), yna dylai'r myfyriwr gyflwyno'r pryderon ar ffurf ysgrifenedig i Bennaeth yr Ysgol/ Gwasanaeth. Dylai myfyrwr ddisgrifio'r canlyniad yr hoffent ei weld. Disgwylir y bydd Pennaeth yr Ysgol/Gwasanaeth yn rhoi ateb i'r gŵyn o fewn 20 diwrnod gwaith.
15. Os nad yw'r myfyriwr yn fodlon ar ymateb Pennaeth yr Ysgol /Gwasanaeth (gweler Paragraff 14), yna dylid dilyn y drefn ffurfiol a ddisgrifir (gweler Paragraff 16).

Trefn Cwynion Ffurfiol

Ystyriaeth gan y Dirprwy Is-ganghellor

16. Dylid anfon cwynion ffurfiol yn ysgrifenedig at y Cofrestrydd Academaidd. Rhaid i gwynion ffurfiol gynnwys:
- Manylion llawn am y gŵyn.
 - Rhestr o'r camau a gymerwyd i geisio datrys y gŵyn yn anffurfiol, ynghyd â manylion y sawl y cysylltwyd â nhw a'u hymateb(ion).
 - Datganiad ynghylch pam mae'r myfyriwr yn dal yn anfodlon.
 - Datganiad clir o'r canlyniad a ddymunir.
 - Enw llawn a rhif adnabod prifysgol y myfyriwr.
17. Bydd y Cofrestrydd Academaidd yn cydnabod y gŵyn o fewn 5 diwrnod gwaith.
18. Os na roddwyd manylion digonol, neu os nad oes tystiolaeth ddigonol i ddangos y gwnaed ymdrech i datrys y mater yn anffurfiol, gall y Cofrestrydd Academaidd gysylltu â'r myfyriwr a'r ysgol/gwasanaeth i ystyried ffyrdd o roi sylw i'r materion a godwyd yn y gŵyn.
19. Anfonir cwynion ffurfiol at y Dirprwy Is-ganghellor (Addysgu a Dysgu) Bydd y Dirprwy Is-ganghellor (Addysgu a Dysgu) yn ymchwilio i'r gŵyn a gall yr ymchwiliad gynnwys cyfweiliadau gyda'r myfyriwr a staff y brifysgol. Gall y Dirprwy Is-ganghellor ddewis un neu fwy o'r opsiynau canlynol:
- i. Penderfynu na ddylid cymryd unrhyw gamau gweithredu mewn ymateb i'r gŵyn.
 - ii. Cyfeirio'r gŵyn i'w hystyried o dan drefn arall yn y brifysgol.
 - iii. Cynnig atebion posib i'w hystyried gan y myfyriwr sydd wedi cwyno.
 - iv. Cyfeirio'r gŵyn at Bwyllgor Ymchwilio (dewisir yr opsiwn hwn os yw cwyn yn arbennig o gymhleth neu os oes angen trafod nodweddiad eraill ar y gŵyn ac os oes angen penderfyniad gan Bwyllgor Ymchwilio).
20. Os caiff yr atebion a gynigiwyd o dan 19iii eu gwrthod, bydd y Dirprwy Is-ganghellor (Addysgu a Dysgu) yn ailystyried y gŵyn ac yn dewis un o'r opsiynau ym mharagraff 19, a all gynnwys atebion eraill o dan 18iii.
21. Caiff penderfyniad y Dirprwy Is-ganghellor ei anfon at y myfyriwr gan y Cofrestrydd Academaidd.
22. Gall myfyrwr apelio yn erbyn penderfyniad y Dirprwy Is-ganghellor trwy ysgrifennu at y Cofrestrydd Academaidd. Rhaid i'r myfyriwr egluro'r rhesymau dros yr apêl. Bydd y Cofrestrydd Academaidd yn cydnabod derbyn yr apêl o fewn 5 diwrnod gwaith. Bydd y gŵyn yn cael ei hanfon at yr Is-ganghellor. Gall yr Is-ganghellor ymchwilio i'r gŵyn a bydd penderfyniad yr Is-ganghellor yn derfynol. Ar ôl i'r Is-ganghellor gwblhau ei ymchwiliad, bydd llythyr Cwblhau Trefniadau yn cael ei anfon at y myfyriwr yn unol â gofynion Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (Paragraff 32).32

Ystyriaeth gan Bwyllgor Ymchwilio

23. Os bydd y Dirprwy Is-ganghellor (Addysgu a Dysgu) yn cyfeirio cwyn at Bwyllgor Ymchwilio, bydd y Cofrestrydd Academaidd yn trefnu cyfarfod o'r Pwyllgor. Rhaid cynnull Pwyllgor Ymchwilio ac ni all ystyried yr achos ar sail cyfathrebu electronig yn unig. Rhaid i aelodau Pwyllgor Ymchwilio fod fel a ganlyn:
- Cadeirydd: Dirprwy Is-ganghellor (ond nid y Dirprwy Is-ganghellor a fu'n ymchwilio i'r gŵyn fel y disgrifir ym mharagraff 19) neu Ddeon Coleg (ond nid Deon y Coleg lle mae'r myfyriwr yn astudio)
 - 2 aelod o'r Senedd (ond nid o'r Ysgol lle mae'r myfyriwr yn astudio)
 - Llywydd Undeb y Myfyrwr (neu ei enwebai)
 - Ysgrifennydd: Y Cofrestrydd Academaidd (neu ei enwebai)
24. Ni chaiff aelodau'r Pwyllgor Ymchwilio fod ag unrhyw gysylltiadau â'r achwynwyr neu'r â'r gŵyn ei hun, rhaid nad oes ganddynt fudd perthnasol mewn unrhyw faterion sy'n gysylltiedig a'r gŵyn, a rhaid iddynt ddatgan unrhyw wrthdaro buddiannau.
25. Bydd y Cofrestrydd Academaidd yn rhoi gwybod i'r myfyriwr am gyfansoddiad y Pwyllgor Ymchwilio ac yn trefnu cynnal y Pwyllgor ar adeg sy'n gyfleus i'r myfyriwr ac aelodau'r Pwyllgor. Rhaid i'r myfyriwr roi gwybod i'r Cofrestrydd Academaidd o fewn 7 diwrnod gwaith o dderbyn rhestr aelodau'r pwyllgor, os bydd ganddo/ganddi unrhyw wrthwynebiad i aelodaeth y Pwyllgor.
26. Y nod yw datrys y rhan fwyaf o gwynion sy'n cynnwys Pwyllgor Ymchwilio o fewn 2 fis o benderfyniad y Dirprwy Is-ganghellor (Addysgu a Dysgu) i gyfeirio cwyn at Bwyllgor. Rhoddir gwybod i'r myfyriwr os oes unrhyw oedi yn y broses.

27. Bydd y Cofrestrydd Academaidd, mewn ymateb i gyfarwyddiadau gan y cadeirydd, yn trefnu i dystion fod yn bresennol yn y Pwyllgor Ymchwilio. Mae'n ymarfer da i'r ysgol/gwasanaeth, y gwnaed cwyn yn ei erbyn, gael ei gynrychioli yng ngwrandawriad y pwyllgor gan bennaeth yr ysgol/gwasanaeth. Mae hyn yn sicrhau bod dystion yn cael eu cefnogi ac yn sicrhau bod yr ysgol/gwasanaeth yn gwbl ymwybodol, ar y lefel uchaf, o'r materion a godwyd gan y pwyllgor.
28. Gall y myfyriwr ofyn am ohirio cyfarfod o'r Pwyllgor Ymchwilio os oes amgylchiadau lliniarol. Rhaid i'r myfyriwr wneud cais am ohiriad o leiaf 3 diwrnod gwaith cyn dyddiad y pwyllgor. Ni ellir gohirio cyfarfod pwyllgor oni all y myfyriwr ddarparu tystiolaeth o amgylchiadau lliniarol. Rhaid i gadeirydd y pwyllgor benderfynu a yw'r amgylchiadau lliniarol yn cyfiawnhau gohirio cyfarfod y pwyllgor.

Cynhelir y Pwyllgor heb y myfyriwr os yw'r canlynol yn digwydd:

- i. Nid yw'r myfyriwr yn bresennol yn y cyfarfod, ac ni roddir eglurhad dros hynny.
 - ii. Nid yw'r myfyriwr wedi cysylltu â'r ysgrifennydd o leiaf 3 diwrnod gwaith cyn dyddiad cyfarfod y pwyllgor i ofyn am ohiriad.
 - iii. Mae'r cadeirydd yn penderfynu nad yw'r amgylchiadau lliniarol a gyflwynir gan fyfyriwr yn cyfiawnhau gohirio'r cyfarfod.
29. Bydd y Pwyllgor Ymchwilio yn cael ei gynnal fel a ganlyn, oni bai y nodir yn wahanol oherwydd rhesymau penodol a chyda cytundeb pawb fydd yn rhan ohono.

Mewn sesiwn gaeddig

- Bydd aelodau'r pwyllgor yn adolygu prif elfennau'r gŵyn.

Mewn sesiwn agored gyda phawb sy'n cymryd rhan

- Bydd y cadeirydd yn esbonio cylch gwaith y pwyllgor a'r penderfyniadau y gall eu gwneud.
- Gall y myfyriwr grynhoi prif elfennau'r gŵyn.
- Gall y dystion ymateb i'r gŵyn.
- Gall aelodau'r pwyllgor holi'r myfyriwr a'r dystion.
- Gall y dystion gyflwyno unrhyw sylwadau ychwanegol a/neu sylwadau i gloi.
- Gall y myfyriwr gyflwyno unrhyw sylwadau ychwanegol a/neu sylwadau i gloi.
- Bydd y cadeirydd yn hysbysu'r myfyriwr y bydd penderfyniad y pwyllgor yn cael ei anfon ar ffurf ysgrifenedig ar ôl ei gymeradwyo gan yr Is-ganghellor.

Mewn sesiwn gaeddig

- Bydd y pwyllgor yn adolygu'r gŵyn ac yn cymeradwyo un o'r camau gweithredu canlynol:
 - (i) Nad oes angen ymchwiliad pellach a dylid cyflwyno argymhellion y pwyllgor i'r Is-ganghellor mewn adroddiad a fydd wedi ei ysgrifennu gan yr ysgrifennydd a'i gymeradwyo gan y cadeirydd.
 - (ii) Nad oes angen ymchwiliad pellach a dylid cyflwyno argymhellion y pwyllgor i'r Is-ganghellor mewn adroddiad a fydd wedi ei ysgrifennu gan yr ysgrifennydd a'i gymeradwyo gan y cadeirydd ar ôl i holl aelodau'r pwyllgor ystyried drafft ohono.
 - (iii) Mae angen ymchwiliad pellach a bydd y pwyllgor yn ailymgynnull i ystyried y dystiolaeth ychwanegol.
30. Pan fydd pwyllgor yn ailgynnull (fel y disgrifir ym mharagraff 29), bydd fel rheol yn cyfarfod fel sesiwn gaeddig a bydd yn cymeradwyo un o'r camau gweithredu canlynol:
- (i) Nad oes angen ymchwiliad pellach ac rhaid cyflwyno argymhellion y Pwyllgor i'r Is-ganghellor mewn adroddiad a fydd wedi ei ysgrifennu gan yr ysgrifennydd a'i gymeradwyo gan y Cadeirydd.
 - (ii) Nad oes angen ymchwiliad pellach ac rhaid cyflwyno argymhellion y pwyllgor i'r Is-ganghellor mewn adroddiad a fydd wedi ei ysgrifennu gan yr ysgrifennydd a'i gymeradwyo gan y Cadeirydd ar ôl i holl aelodau'r Pwyllgor ystyried drafft ohono.
31. Bydd y myfyriwr yn cael gwybod drwy llythyr gan y Cofrestrydd Academaidd am benderfyniad yr Is-ganghellor. Bydd llythyr Cwblhau Trefnau yn cael ei anfon at y myfyriwr yn unol â gofynion Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (Paragraff 32).

32. Os bydd myfyriwr yn dal yn anfodlon ar ôl i'r holl drefnau mewrol gael eu dilyn i'r eithaf, a llythyr Cwblhau Trefnau wedi ei anfon, gall gwyno i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol. Ceir manylion am y drefn hon ar wefan Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol neu gan y Cofrestrydd Academaidd.