ROYAL WELSH COLLEGE
OF MUSIC & DRAMA
COLEG BRENHINOL
CERDD A DRAMA CYMRU

COLEG BRENHINOL CERDD A DRAMA CYMRU

RHEOLIADAU CWYNION MYFYRWYR 2023/2024

Teitl: Student Complaints Regulations					
Fersiwn	**Dyddiad Cyhoeddi**	**Disgrifiad o'r Diwygiad**	**Awdur**	**Cymeradwywyd gan a Dyddiad**	**Dyddiad yr Adolygiad Nesaf**
1	Medi 2015	CBCDC Cyntaf	Iestyn Henson	Bwrdd Academaidd Mehefin 2015	
2	Medi 2018		Iestyn Henson	Bwrdd Academaidd Mehefin 2018	
3	Medi 2020		Iestyn Henson	Bwrdd Academaidd Mehefin 2020	Monitro Blynyddol Mehefin 2022
4	Medi 2023		Iestyn Henson	Bwrdd Academaidd Mehefin 2023	Monitro Blynyddol Mehefin 2025

1. RHAGYMADRODD

1.1 Mae Coleg Brenhinol Cerdd a Drama Cymru (CBCDC neu 'y Coleg' o hyn ymlaen) wedi ymrwymo i ddarparu addysg a chefnogaeth o ansawdd uchel i'w fyfyrwyr. Lle bo'n briodol, mae'n gwneud hynny mewn perthynas agos â Phrifysgol De Cymru, y mae ei graddau a'i diplomâu yn cael eu haddysgu yn CBCDC. Mae llawer o lwybrau y gall myfyrwyr eu defnyddio i godi unrhyw bryderon neu faterion. Croesewir adborth ar ddarpariaeth y Coleg fel y gall y Coleg ddatblygu a gwella'r gwasanaethau y mae'n eu darparu.

1.2 Mae'r rheoliadau hyn yn berthnasol i:

- Fyfyrwyr Coleg Brenhinol Cerdd a Drama Cymru
- Cyn-fyfyrwyr, am gyfnod o 3 mis ar ôl gadael y cwrs y mae'r gŵyn yn ymwneud ag ef
- Myfyrwyr sy'n astudio ar leoliadau gwaith neu'n cymryd rhan mewn dysgu seiliedig ar waith
- Myfyrwyr ar gyfnod o absenoldeb a gymeradwywyd

1.3 Pan ddaw cwyn i law, mae'r Coleg yn ceisio ei datrys mor gyflym, teg a chyfiawn â phosibl, p'un a yw'r gŵyn yn ymwneud â gwasanaethau a ddarperir gan y Coleg, triniaeth gan unrhyw aelod o staff, myfyriwr neu ymwelydd, neu unrhyw fater arall. Rydym yn canolbwyntio ar ddatrys problemau cyn gynted â phosibl, fel bod myfyrwyr yn cynnal hyder yn eu hastudiaethau a'u perthynas â'r Coleg. Ein gobaith a'n disgwyliadau yw y bydd y mwyafrif helaeth o'r materion sy'n codi yn cael eu datrys cyn gynted â phosibl.

1.4 Manylir ar y mathau o gwynion a gwmpesir gan y rheoliadau hyn yn adran 3. Ceir gwybodaeth am sut i godi cwynion eraill yn adran 4.

2. CYNGOR A CHEFNOGAETH I FYFYRWYR

2.1 Cyn gwneud cwyn, gallwch ofyn am gefnogaeth ac arweiniad gan ffynhonnell ddibynadwy; gallai'r ffynhonnell hon fod yn aelod o staff academaidd, aelod o staff gweinyddol y Coleg, Gwasanaethau Myfyrwyr, Undeb y Myfyrwyr neu'r Gaplaniaeth.

2.2 Mae Cofrestrydd Academaidd y Coleg yn darparu arweiniad awdurdodol, ffurfiol ar gymhwysedd a gweithrediad y Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr.

2.3 Disgwylir i chi, eich cynrychiolwyr (naill ai aelodau Pwyllgor Gwaith Undeb y Myfyrwyr neu Gynrychiolwyr y Bwrdd Cwrs (a elwir yn 'gynrychiolwyr')) ac aelodau staff ymddwyn yn rhesymol a theg tuag at eich gilydd a thrin y broses ag urddas a pharch. Yn ogystal â'n dyletswydd gofal i chi fel myfyriwr, mae gennym gyfrifoldeb i amddiffyn ein staff rhag ymddygiad annerbyniol. Ymdrinnir ag ymddygiad annerbyniol gennych chi neu eich cynrychiolwyr yn ystod y broses hon yn unol â'r polisïau a'r gweithdrefnau sy'n rheoli camymddwyn myfyrwyr, a cheir rhestr nad sy'n gyflawn o ymddygiadau annerbyniol yn y polisi hwnnw.

2.4 Gall y Coleg derfynu ystyriaeth o gŵyn os yw o'r farn ei bod yn wacsaw neu'n flinderus a bydd y Coleg yn rhoi gwybod i chi yn ysgrifenedig os yw'n achos o'r fath a rhoddir hawl i chi apelio.

2.5 Mae Adran A y ddogfen hon yn nodi'r rheoliadau a'r gweithdrefnau. Mae Adran B yn rhoi gwybodaeth am egwyddorion cyffredinol. Darllenwch y cyngor hwn yn ofalus a chysylltwch â'r aelod priodol o staff yn ôl yr angen.

3. CWYNION A GWMPESIR GAN Y RHEOLIADAU HYN

3.1 Materion academaidd

Mae materion academaidd yn golygu pryderon penodol a all fod gan fyfyriwr am ddarpariaeth, addysgu neu gyflwyniad cyrsiau academaidd a gwasanaethau cysylltiedig, gan gynnwys cwynion am y modd y cynhelir ac y rheolir apeliadau academaidd. Gallai'r rhain gynnwys:

- Methiant gan y Coleg i gwrdd â rhwymedigaethau gan gynnwys y rhai a amlinellwyd yn y cwrs / llawlyfr myfyrwyr a siarter myfyrwyr.

- Gwybodaeth gamarweiniol neu anghywir ym mhrosbectws y Coleg, deunydd hyrwyddo neu ddogfennaeth arall a gyhoeddir gan y Coleg.
- Ansawdd gwael cyfleusterau, adnoddau dysgu neu wasanaethau a ddarperir yn uniongyrchol gan y Coleg neu ddarparwr partner.
- Dylai myfyrwyr sydd â phryderon am faterion academaidd eu codi, drwy'r rheoliadau hyn, ar yr adeg pan fydd y mater yn codi gyntaf. Ni ellir defnyddio cwynion am ddarpariaeth a sut mae cyrsiau academaidd yn cael eu cynnal yn ôl-weithredol fel sail i apêl yn erbyn penderfyniad bwrdd asesu.

3.2 Profiad myfyrwyr

Gall myfyrwyr gwyno am unrhyw agwedd ar eu profiad yn y Coleg, gan gynnwys eu haddysgu a'u perthnasoedd â'r gwasanaethau gweinyddol neu gefnogi.

3.3 Gwahaniaethu

Gall myfyrwyr gwyno am wahaniaethu gan y Coleg, sy'n mynd yn groes i Gynllun Cydraddoldeb Strategol a Datganiad Cydraddoldeb y Coleg.

3.4 Camymddwyn neu amhriodoldeb

Gall myfyrwyr gwyno am bryderon yn ymwneud â chamymddwyn neu amhriodoldeb yn ymddygiad neu reolaeth y Coleg, y bernir bod datgelu'r rhain er budd y cyhoedd.

4. CWYNION SY'N DOD O DAN REOLIADAU AR WAHÂN

4.1 Apeliadau academaidd

Gall myfyrwyr sy'n dymuno cyflwyno apêl ofyn am gyngor gan Undeb y Myfyrwyr, Swyddog Llais Myfyrwyr neu'r Cyfarwyddwr Gweinyddiaeth Academaidd a Phrofiad Myfyrwyr. Gwneir y cyflwyniad i Brifysgol De Cymru.

4.2 Honiadau o gamymddwyn yn erbyn myfyrwyr

Mae honiadau o gamymddwyn gan neu yn erbyn unrhyw fyfyriwr yn ddarostyngedig i'r Polisi a'r Weithdrefn sy'n Llywodraethu Ymddygiad Myfyrwyr. Gall myfyrwyr sy'n dymuno codi honiadau o'r fath wneud hynny drwy eu dwyn i sylw Cofrestrydd Academaidd y Coleg.

ADRAN A

5. CAMAU WRTH YMDRIN Â CHWYNION MYFYRWYR

5.1 Datrysiad Cynnar

5.1.1 Mae gan y Coleg amrywiaeth o ffyrdd y gall myfyrwyr godi materion o bryder, gan gynnwys drwy eich arweinwyr cwrs, tiwtoriaid, drwy Fyrddau Cwrs, Gwasanaethau Myfyrwyr, a Chynrychiolwyr Undeb y Myfyrwyr. Wrth ystyried pryder, bydd y pwyslais ar gyfryngu a datrysiad lleol. Diffinnir cwyn fel "pryder a godir gan fyfyriwr naill ai ar lafar neu'n ysgrifenedig gydag aelod o staff".

5.1.2 Dylid codi pob pryder ddim mwy na 3 mis ar ôl i'r mater digwydd ddiwethaf. Mewn amgylchiadau eithriadol rhoddir ystyriaeth i ymestyn y terfyn amser hwn, os oes rheswm da wedi'i gefnogi gan dystiolaeth; er enghraifft, os yw'r myfyriwr wedi bod yn sâl, ac os felly, dylai unrhyw gais o'r fath gael ei gefnogi gan lythyr meddyg.

5.1.3 Dylech godi eich pryderon yn uniongyrchol gyda'r person sy'n gyfrifol, neu os oes gennych bryderon o hyd, neu os ydych yn teimlo na allwch godi pryderon yn uniongyrchol, gyda'r Swyddog Llais Myfyrwyr. Efallai y cewch eich cyfeirio wedyn at aelod arall, mwy priodol, o staff yn dibynnu ar natur y pryder a godwyd. Wrth wneud hyn, gall y Swyddog Llais Myfyrwyr gynorthwyo gydag eiriolaeth ac egwyddorion ymarfer adferol, hynny yw, helpu myfyrwyr a phartïon eraill i ddod o hyd i ateb sy'n dderbyniol i bawb.

5.1.4 Mae gan y Coleg nifer o aelodau staff sydd wedi'u hyfforddi mewn dulliau adferol, a lle mae myfyrwyr yn cyflwyno materion sy'n ymwneud â'u profiad fel myfyrwyr, gall staff o'r fath ymgysylltu â myfyrwyr i ddod o hyd i'r fforwm priodol ar gyfer datrys. Gall hyn gynnwys:

- Sgyrsiau cefnogol gyda'r myfyriwr sy'n codi'r gŵyn i drafod effaith eu profiad.
- Trafodaethau cyfryngol rhwng yr achwynydd a'r aelod o staff y mae'r gŵyn yn ymwneud â nhw (yn amodol ar gyfarfodydd paratoi unigol, asesiad risg yn unol â dulliau'r Coleg ar gyfer ymarfer adferol, a chytundeb gan bob parti)
- Llythyr adferol (gall hwn fodd e-bost) at yr aelod o staff a gyhuddwyd.

5.1.5 Atgoffir myfyrwyr y bydd aelodau staff a gyhuddir o ymddygiad amhriodol sy'n cytuno i gymryd rhan mewn proses adferol hefyd yn cael cymorth paratoadol gan ymarferydd adferol hyfforddedig. Bydd eu safbwynt ar y digwyddiad yr adroddir amdano yn parhau yn niwtral, yn unol ag egwyddor allweddol cyfiawnder adferol. Mae rhagor o wybodaeth am ddull y Coleg ar gyfer ymarfer adferol ar gael yma.

6. Adrodd a Chymorth

6.1 Mae'r Coleg yn cydnabod y gallai'r hyn y bydd un person ei ystyried yn ddigwyddiad unigol, wrth gyfeirio at adroddiadau eraill, gael ei ystyried yn fwy difrifol. Mae'n bwysig felly bod myfyrwyr yn teimlo'n gyfforddus wrth fynegi'r pryderon hyn. Gallwch wneud hynny drwy ddefnyddio Cyfleuster Adrodd a Chymorth CBCDC https://reportandsupport.rwcmd.ac.uk/

6.2 Wrth wneud Adroddiad o'r fath, gofynnir i chi ddarparu'r manylion y credwch sy'n briodol, gyda thystiolaeth lle bynnag y bo modd. Neu, gallwch fynegi eich pryder ar lafar gydag aelod o staff a naill ai cwblhau'r Adroddiad gyda'ch gilydd fel cofnod o'ch trafodaeth neu ofyn i'r aelod o staff wneud hynny ar eich rhan. Dylid llenwi'r ffurflen adrodd ar-lein ar gyfer pob achos yr hoffech ei gofnodi.

6.3 Derbynnir y ffurflen adrodd gan y Cofrestrydd Academaidd sy'n cadw log o adroddiadau. Mewn ymgynghoriad â'r Cyfarwyddwr Gweinyddiaeth Academaidd a Phrofiad Myfyrwyr, bydd y Cofrestrydd Academaidd yn ystyried ac yn nodi unrhyw achosion sydd, yn unigol neu mewn patrwm, yn haeddu ymchwiliad pellach o dan ddarpariaethau'r gweithdrefnau hyn.

6.4 Yn dibynnu ar natur yr Adroddiad, efallai y cewch eich gwahodd i gwrdd â'r Cofrestrydd Academaidd neu aelod arall o staff i drafod opsiynau a ffyrdd ymlaen posibl, gan gynnwys cyflwyno cwyn ffurfio.

Bydd adroddiadau a wneir drwy https://reportandsupport.rwcmd.ac.uk/ yn cael eu cadw drwy gydol cyfnod yr unigolyn fel myfyriwr a'u harchifo yn syth wedi hynny.

Rhagwelir y bydd modd datrys mwyafrif y pryderon yn fuan. Os nad yw eich pryder wedi'i ddatrys yn foddhaol, mae gennych hawl i symud ymlaen i gamau cwyno ffurfiol a chynnwys, lle bo angen, ymchwiliad ffurfiol. Os ydych yn credu nad yw eich pryder wedi cael sylw o dan y telerau uchod, gallwch lenwi'r ffurflen Cwyn Myfyriwr a phryd hynny caiff cofnod ffurfiol o'ch pryder ei gofnodi. Gofynnir i chi, fel rhan o'r cyflwyniad hwnnw, pa gamau a gymerwyd gennych i gael 'Datrysiad Cynnar'.

7. Ymchwiliad Ffurfiol

7.1 Mae cwyn ffurfiol yn fynegiant o anfodlonrwydd ynghylch darpariaeth cwrs neu wasanaeth academaidd neu weinyddol cysylltiedig, neu gŵyn yn erbyn aelod o staff y Coleg mewn perthynas â'r gweithgareddau hyn, lle mae'r achwynydd wedi codi'r pryder gyda'r Coleg o dan gam datrys cynnar ei reoliadau ond nid yw wedi gallu datrys y mater.

7.2 Dylech fod wedi ceisio datrys eich pryderon gan ddefnyddio'r prosesau datrys cynnar a nodir yn y rheoliadau hyn yn y lle cyntaf. Fodd bynnag, cydnabyddir y gall fod rhai cwynion na ellir eu datrys yn gynnar ac, o ganlyniad, dylid eu symud ymlaen yn uniongyrchol i ymchwiliad ffurfiol. Dylid cysylltu â Chofrestrydd

Academaidd y Coleg am gyngor ac arweiniad gydag achosion o'r fath. Cofrestrydd Academaidd y Coleg sy'n gyfrifol am wneud y penderfyniad terfynol ar unrhyw geisiadau am fynediad uniongyrchol i gam ymchwilio ffurfiol y rheoliadau.

7.3 I gychwyn ymchwiliad ffurfiol, rhaid i chi gyflwyno 'Ffurflen Cwynion' ymchwiliad ffurfiol (a geir ar Hyb y Coleg) i Gofrestrydd Academaidd y Coleg (registry@rwcmd.ac.uk).

7.4 Dylech lenwi'r Ffurflen Cwynion, gan fanylu ar natur y gŵyn, y camau a gymerwyd eisoes i ddatrys y gŵyn a datganiad yn nodi pam mae'r achwynydd yn dal yn anfodlon. Dylai hefyd roi manylion y camau rhesymol yr hoffech eu gweld yn cael eu cymryd i ddatrys y mater. Dylid cyflwyno tystiolaeth briodol gyda'r ffurflen os yw ar gael.

7.5 Ni fyddai'r Coleg yn disgwyl i achwynwyr gyflwyno cwynion annilys neu flinderus ac mae'n cadw'r hawl i wrthod ystyried cwynion o'r fath. Yn ogystal, gall y Coleg gymryd camau yn unol â'r Polisi a'r Weithdrefn sy'n Llywodraethu Ymddygiad Myfyrwyr lle nodir cwynion o'r fath.

7.6 Bydd y Ffurflen Cwynion yn cael ei chofnodi gan staff y Gofrestrfa a'i thrafod gyda'r Cyfarwyddwr Gweinyddiaeth Academaidd a Phrofiad Myfyrwyr.

7.7 Penodir Swyddog Ymchwilio, na fydd ganddo unrhyw wybodaeth flaenorol am yr achos nac unrhyw gysylltiad ag ef. Bydd Swyddogion Ymchwilio Mewnol ar lefel Pennaeth Adran neu uwch.

7.8 Bydd y Cyfarwyddwr Gweinyddiaeth Academaidd a Phrofiad Myfyrwyr yn ystyried natur y gŵyn, ei difrifoldeb canfyddedig, ac ystod y canlyniadau posibl. Mewn achosion o gŵyn sylweddol a difrifol, rhoddir ystyriaeth i benodi Swyddog Ymchwilio sy'n allanol i CBCDC, ond sydd, serch hynny, yn meddu ar gymwysterau a hyfforddiant addas. Enghreifftiau (nad ydynt yn hollgynhwysfawr) o gwynion difrifol yw rhai a allai gynnwys torri polisïau urddas, a'r achosion hynny a allai arwain at gamau disgyblu ar gyfer staff neu fyfyrwyr.

7.9 Bydd y swyddog ymchwilio yn cwrdd â chi i drafod y mater a godwyd. Mae gennych hawl i gael cynrychiolydd Undeb y Myfyrwyr, Swyddog Llais Myfyrwyr neu ffrind i'ch cefnogi ym mhob cyfarfod drwy gydol y broses.

7.10 Bydd y swyddog ymchwilio wedyn yn cyfarfod ag unrhyw aelodau perthnasol o staff a thystion i drafod manylion y gŵyn o'u safbwynt hwy. Mae gan unrhyw aelod o staff sy'n destun cwyn yr hawl i gael cydweithiwr neu gynrychiolydd undeb llafur i'w gefnogi drwy gydol y broses.

7.11 Ar ôl cwblhau'r ymchwiliad, bydd y Swyddog Ymchwilio yn paratoi adroddiad ac yn ei gyflwyno i'r Cyfarwyddwr Gweinyddiaeth Academaidd a Phrofiad Myfyrwyr (neu enwebai), a fydd yn cynnwys ymateb i'r adroddiad ar ran y Coleg.

7.12 Lle mae'r canlyniad yn cynnwys cynnig o ad-daliad/iawndal ariannol bydd hyn yn cael ei ymgorffori yn ymateb y Coleg i'r gŵyn.

7.13 Os yw'ch cwyn yn ymwneud â honiad yn erbyn aelod o staff, er y byddwch yn cael gwybod am ganlyniad eich cwyn, efallai na fydd yn briodol rhannu manylion penodol sy'n effeithio ar aelodau staff, yn enwedig pan fydd camau disgyblu'n cael eu cymryd. Er mwyn diogelu uniondeb gweithdrefnau disgyblu mewnol y Coleg, ac yn unol â chyfraith cyflogaeth, os caiff prosesau adnoddau dynol o'r fath eu cychwyn yn erbyn aelod o staff ni fyddwch yn cael gwybod y manylion.

7.14 Bydd y Swyddog Ymchwilio yn adrodd i'r Coleg o fewn 40 diwrnod calendr. Lle mae cymhlethdodau'r achos a'r angen i gysylltu ag ystod o unigolion yn ystod yr ymchwiliad yn gwneud hyn yn anodd, byddwch yn cael gwybod am y cynnydd a'r rheswm dros unrhyw oedi.

7.15 Ar ôl derbyn canlyniad eich cwyn, gofynnir i chi ymateb o fewn 28 diwrnod calendr i gadarnhau yn ysgrifenedig a ydych yn derbyn y canlyniad ai peidio.

7.16 Os na cheir unrhyw ohebiaeth gennych o fewn yr amserlenni penodedig, bydd y Coleg yn cau'r achos ac yn cyhoeddi llythyr Cwblhau Gweithdrefnau.

8. Adolygiad

8.1 Os ydych, ar ôl derbyn canlyniad yr ymchwiliad ffurfiol, yn credu bod gennych sail resymol i deimlo nad yw eich cwyn wedi cael sylw digonol, gallwch ofyn am adolygiad. Er mwyn sicrhau ystyriaeth ddiduedd yn y cam adolygu, cynhelir yr adolygiad o dan awdurdodaeth weinyddol Prifysgol De Cymru.

8.2 Dim ond pan fydd yr ymchwiliad ffurfiol wedi'i gwblhau y gellir cynnal adolygiad. Argymhellir eich bod yn ceisio cyngor gan Undeb y Myfyrwyr neu'r Swyddog Llais Myfyrwyr cyn ceisio symud cwyn ymlaen i'r cam adolygiad.

8.3 Er mwyn cynnal adolygiad rhaid i'r achwynydd gyflwyno 'Ffurflen Cais am Adolygiad' (a geir ar wefan y Coleg) i Uned Gwaith Achos Myfyrwyr Prifysgol De Cymru. Rhaid cyflwyno'r ffurflen hon o fewn 20 diwrnod gwaith o dderbyn yr ymateb i'r ymchwiliad ffurfiol. Rhaid i chi hefyd ddarparu tystiolaeth berthnasol wrth gyflwyno cais am adolygiad.

8.4 Y meini prawf ar gyfer ystyried cwyn yn ystod y cam adolygiad yw:

- 8.4.1 Mae gennych dystiolaeth na chafodd y gweithdrefnau yn ystod y cam ymchwilio ffurfiol eu cynnal yn unol â'r rheoliadau.
- 8.4.2 Gallwch ddangos tystiolaeth bod materion penodol yn ymwneud â'r gŵyn a godwyd gennych yn ystod yr ymchwiliad ffurfiol heb gael eu hystyried.
- 8.4.3 Mae gennych dystiolaeth berthnasol newydd nad oeddech yn gallu ei darparu, am resymau dilys, yn gynharach yn y broses.
- 8.4.4 Mae gennych dystiolaeth nad oedd y canlyniad yn rhesymol o dan yr amgylchiadau.

8.5 Cyn cyfeirio'r achos at swyddog adolygu cwynion, bydd Pennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr Prifysgol De Cymru (neu ei enwebai) yn adolygu'r Ffurflen Cais am Adolygiad i benderfynu a oes gennych sail ar gyfer ystyried eich cwyn ar y cam hwn. Gellir cymryd un o'r camau canlynol:

- 8.5.1 Dod i'r casgliad bod y gŵyn yn bodloni'r meini prawf ar gyfer ystyriaeth bellach a nodir yn 3.4.4 uchod, neu
- 8.5.2 gwrthod yr achos.

8.6 Byddwch yn cael gwybod yn ysgrifenedig am benderfyniad Pennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr Prifysgol De Cymru (neu enwebai) o fewn 5 diwrnod calendr.

8.7 Os bernir bod cwyn yn gymwys ar gyfer adolygiad, bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr yn clustnodi swyddog adolygu cwynion i chi. Ni fydd y swyddog adolygu cwynion wedi cael unrhyw gysylltiad blaenorol â'r achos a bydd yn annibynnol ar y Coleg.

8.8 Wrth ystyried yr achos, efallai y bydd y swyddog adolygu cwynion am ail-gyfweld â chi/staff/tystion *ond nid yw hyn yn ofynnol*.

8.9 Bydd y swyddog adolygu cwynion yn adolygu'r achos ac yn rhoi canlyniad i'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr o fewn 30 diwrnod calendr. Gall y swyddog adolygu cwynion:

- 8.9.1 gynnig canlyniad amgen
- 8.9.2 cadarnhau canfyddiadau'r ymchwiliad gwreiddiol.
- 8.9.3 cynnig bod angen cyfeirio'r mater i'r cam ffurfiol i'w ailystyried.

8.10 Bydd Uned Gwaith Achos Myfyrwyr Prifysgol De Cymru yn cyflwyno'r adroddiad i Brifathro'r Coleg a fydd yn rhoi ymateb i chi o fewn 28 diwrnod calendr o'i dderbyn. Lle mae cymhlethdodau'r achos a'r angen i gysylltu ag ystod o unigolion yn ystod yr ymchwiliad yn gwneud hyn yn anodd, byddwch yn cael

gwybod am y cynnydd a'r rheswm dros unrhyw oedi. Lle mae argymhelliad bod yr achos yn cael ei gyfeirio i'r cam ffurfiol i'w ailystyried, gwneir hyn cyn gynted â phosibl ac o fewn 90 diwrnod calendr.

8.11 Pan fydd yr achos wedi'i gau, byddwch yn derbyn llythyr Cwblhau Gweithdrefnau.

9. Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol

Yn dilyn cyhoeddi llythyr Cwblhau Gweithdrefnau, gallwch gyflwyno cwyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (OIA). Y terfyn amser ar gyfer cyflwyno hawliad yw 12 mis o ddyddiad y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau. Gellir cael manylion yr OIA a'r wybodaeth berthnasol mewn perthynas â'r Cynllun yn www.oiahe.org.uk. Gellir cael rhagor o wybodaeth a chyngor hefyd gan Gofrestrydd Academaidd y Coleg.

10. Monitro

10.1 Bydd Cofrestrydd Academaidd y Coleg yn monitro'r camau a gymerir gan y Coleg mewn perthynas ag argymhellion sy'n codi o ymchwiliadau i gwynion myfyrwyr. Cyflwynir adroddiad i Fwrdd Academaidd CBCDC trwy gyfrwng yr Adolygiad Gwaith Achos Myfyrwyr blynyddol.

10.2 Gall yr Adolygiad Gwaith Achos Myfyrwyr ymgorffori argymhellion i'w hystyried gan y Pwyllgor Dysgu, Addysgu a Gwella, y Pwyllgor Sicrhau Ansawdd a'r Bwrdd Academaidd, fel y bo'n briodol, ar unrhyw faterion sy'n codi o ystyried cwynion y mae angen diwygio'r rheoliadau arnynt.

ADRAN B

11. Egwyddorion Cyffredinol

11.1 **Gweithdrefnau amserol a thryloyw.** Er budd myfyrwyr a'r Coleg, ymdrinnir â phob cwyn mewn modd amserol a thrwy brosesau sy'n agored ac yn syml.

11.2 **Cwynion dienw.** Ni fydd cwynion a wneir yn ddienw yn cael eu hystyried o dan y weithdrefn hon, ond dylai myfyrwyr fod yn ymwybodol bod ffyrdd eraill o ddod â materion i sylw'r Coleg yn ddienw, gan gynnwys o dan ddarpariaethau'r Weithdrefn Datgelu er Budd y Cyhoedd (Chwythu'r Chwiban). Dylai myfyrwyr geisio cyngor y Swyddog Llais Myfyrwyr neu swyddog o Undeb y Myfyrwyr, ond dim ond oherwydd difrifoldeb y materion a godwyd, hygrededd y pryder a'r tebygolrwydd o gadarnhau'r honiad o ffynonellau y gellir eu priodoli y byddai cwynion o'r fath yn cael eu hystyried.

11.3 **Cwynion trydydd parti** – Mae'r Coleg yn disgwyl i fyfyrwyr â phryderon fod yn gyfrifol am wneud y pryderon hyn yn hysbys eu hunain. Dim ond mewn amgylchiadau eithriadol yr ymchwilir i gŵyn am brofiad myfyriwr gan drydydd parti.

11.4 **Cyflwyno'n ddidwyll** – Mae'r Coleg yn rhagdybio bod pob cwyn yn cael ei chyflwyno'n ddidwyll ac na fydd yn rhoi unrhyw fyfyriwr o dan anfantais am gyflwyno cwyn. Fodd bynnag, ni fyddai'r Coleg yn disgwyl i fyfyrwyr gyflwyno cwynion annilys neu flinderus a gall gymryd camau yn unol â'r Polisi a Gweithdrefn sy'n Llywodraethu Ymddygiad Myfyrwyr lle mae cwynion wedi'u nodi felly. Mae enghreifftiau o gwynion o'r fath yn cynnwys, ond heb fod wedi'u cyfyngu i:

11.4.1 Gwynion sy'n obsesiynol, yn aflonyddu neu'n ailadroddus
11.4.2 Mynnu mynd ar drywydd cwynion annheilwng a/neu ganlyniadau afrealistig
11.4.3 Mynnu mynd ar drywydd yr hyn a all fod yn gwynion teilwng mewn modd afresymol
11.4.4 Cwynion sydd wedi'u cynllunio i achosi aflonyddwch neu annifyrrwch
11.4.5 Galwadau am iawn sydd heb unrhyw ddiben neu werth difrifol

11.5 **Cyflwyno tystiolaeth.** Dylai cwynion gael eu cefnogi gan dystiolaeth ategol pan y'u cyflwynir. Ni fydd cwynion nad ydynt yn cyflwyno tystiolaeth o'r fath yn cael eu hystyried, oni bai bod rheswm da wedi'i ddarparu dros y diffyg tystiolaeth.

11.6 **Amseroldeb cyflwyno.** Dylai pob pryder gael ei chodi ddim mwy na 3 mis ar ôl i'r mater y mae'r pryder yn deillio ohono ddigwydd ddiwethaf. Mewn amgylchiadau eithriadol bydd Cofrestrydd Academaidd y Coleg (neu enwebai) yn ystyried ymestyn y terfyn amser hwn os oes rheswm da wedi'i gefnogi gan dystiolaeth.

11.7 **Ymgysylltiad myfyrwyr â'r broses.** Disgwylir y bydd y myfyriwr sy'n codi'r pryder yn ymgysylltu â'r broses mewn modd amserol. Os byddwch yn methu ag ymateb i gais am ragor o wybodaeth neu gyfarfod o fewn yr amserlenni a bennwyd gan yr aelod staff sy'n delio â'r achos, heb reswm da (er enghraifft salwch sy'n analluogi, ac os felly dylid darparu llythyr meddyg), gall Cofrestrydd Academaidd y Coleg (neu enwebai) atal neu gau'r achos.

11.8 **Didueddrwydd mewn ymchwiliad.** Fel arfer bydd cwynion yn cael eu hymchwilio gan staff y Coleg nad oes ganddynt unrhyw wybodaeth neu fudd yn y gŵyn. Gall Swyddog Ymchwilio Allanol ymchwilio i gwynion difrifol. **Preifatrwydd** – Ymchwilir i gwynion gan roi sylw dyledus i breifatrwydd pob parti. Dim ond i'r rheini sy'n ymwneud yn uniongyrchol â'r mater a/neu'r rheini y mae eu cyfranogiad yn angenrheidiol i'w ddatrys yn unig y datgelir y gŵyn. Mae pob parti yn parchu cyfrinachedd y broses.

11.9 **Cyfrinachedd.** Dylid parchu cyfrinachedd wrth gynnal pob agwedd ar y rheoliadau cwynion. Fodd bynnag, bydd gan unrhyw aelod o staff y gwneir cwyn yn ei gylch yr hawl i gael gwybod am y gŵyn a'i natur a chael mynediad at unrhyw dystiolaeth berthnasol. Os bydd y myfyriwr sy'n codi'r pryder yn gofyn am gadw ei hunaniaeth yn gyfrinachol, caiff hyn ei barchu hyd at yr adeg pan fo angen datgelu er mwyn symud ymlaen neu ddatrys y mater, ac os felly bydd yn cael gwybod cyn y datgeliad. Ni fydd y Coleg yn datgelu unrhyw wybodaeth i drydydd parti ynghylch ymchwiliadau a chanlyniadau achosion o gwynion myfyrwyr oni bai bod eithriadau cyfreithiol o dan y Ddeddf Diogelu Data yn berthnasol.

11.10 **Cynrychiolaeth achwynwyr.** Caniateir i'r achwynydd ddod â chefnogwr, er enghraifft ffrind neu gynrychiolydd o Undeb y Myfyrwyr, gydag ef, i unrhyw drafodaethau, cyfarfodydd, neu wrandawiadau. O leiaf 24 awr cyn y cyfarfod, dylai'r achwynydd hysbysu'r Coleg o enw a statws y sawl sy'n dod gydag ef.

11.11 **Cwynion sy'n cynnwys elfennau o apêl.** Lle bo cwyn hefyd yn cynnwys elfen o apêl academaidd ynddi, mae'n bosibl i'r gŵyn, neu agweddau ar y gŵyn, gael eu hailddosbarthu a'u prosesu gan ddefnyddio'r Rheoliadau Apeliadau Academaidd, os yw'n briodol. Bydd yr achwynydd yn cael ei hysbysu cyn gynted â phosibl.

11.12 **Cwynion grŵp.** Gall unigolion neu grwpiau gyflwyno cwynion. Lle cyflwynir cwyn gan grŵp o fyfyrwyr, dylid enwebu un o'r grŵp fel y prif gyswllt a bydd yn gweithredu fel llefarydd. Mae'n rhaid i bob aelod o'r grŵp gadarnhau'n ysgrifenedig eu bod yn dymuno i'r unigolyn a enwebwyd weithredu fel hyn a bod y gŵyn yn adlewyrchu eu pryderon. Bydd y llefarydd enwebedig yn derbyn diweddariadau ar y gŵyn ar ran y grŵp. Bydd pob aelod o'r grŵp yn cael ei wahodd gan y llefarydd i unrhyw gyfarfodydd a drefnir i drafod y gŵyn a derbyn copi o'r llythyr canlyniad. Dylai'r llefarydd ar ran y gŵyn hysbysu'r swyddog ymchwilio 24 awr ymlaen llaw pwy fydd yn mynd gyda nhw.

11.13 **Cwynion gan fyfyrwyr ar leoliad.** Dylai myfyrwyr sy'n dymuno gwneud cwyn am agwedd o'u profiad tra ar leoliad yn y man cyntaf gysylltu â'u Pennaeth Adran a fydd yn rhoi cyngor ar y broses mewn cysylltiad â Chofrestrydd Academaidd y Coleg. Bydd p'un a fydd y Coleg neu ddarparwr y lleoliad yn delio â'r gŵyn yn dibynnu ar amgylchiadau'r gŵyn. Os ymdrinnir yn fwy priodol â'r gŵyn drwy weithdrefn gwyno'r darparwr lleoliad ei hun, bydd achwynwyr yn cael eu cynorthwyo gan aelod priodol o staff y Coleg i fwrw ymlaen â hyn.

11.14 **Tegwch.** Ni fydd myfyrwyr dan anfantais mewn unrhyw ffordd o ganlyniad i ddod â chwyn yn ddidwyll.

11.15 **Gwella.** Bydd y Coleg yn sicrhau bod y wybodaeth a gesglir yn cael ei defnyddio i wella gwasanaethau i fyfyrwyr a phrofiad myfyrwyr

12. Egwyddorion yn Ymwneud ag Ymdrin â Chwynion Myfyrwyr

12.1 Rhaid i fyfyrwyr sy’n gwneud y gŵyn fod yn ymwybodol, er tegwch, y bydd y rhai sydd naill ai’n destun y gŵyn, neu’n gyfrifol am y ddarpariaeth neu’r gwasanaeth y cwynir amdanynt, yn cael eu gwahodd i roi sylwadau ar y gŵyn cyn gynted â phosibl.

12.2 Caniateir amser rhesymol i fyfyrwyr sy’n gwneud y gŵyn ofyn am gyngor ar gyfer unrhyw gyfarfod sy’n rhan o’r broses, boed ar gamau datrys cynnar neu ffurfiol y rheoliadau.

12.3 Yn ystod y camau ymchwilio ac adolygu ffurfiol, dylid gwneud pob ymdrech i ddod i benderfyniad sy’n dderbyniol i bob parti, gan gynnwys drwy drafodaeth anffurfiol a chytundeb, os mai dyna yw dymuniad yr achwynydd.

13. Cwynion am Undeb y Myfyrwyr

13.1 Anogir myfyrwyr i ddwyn i sylw Swyddogion Undeb y Myfyrwyr unrhyw faterion a all fod ganddynt. Dylid cyfeirio cwynion am Undeb y Myfyrwyr at Ymddiriedolwyr yr Undeb. Mae Swyddog Llais Myfyrwyr y Coleg ar hyn o bryd yn gweithredu fel ysgrifennydd i fwrdd Ymddiriedolwyr Undeb y Myfyrwyr a gellir cyfeirio ato os bydd cwyn yn erbyn Undeb y Myfyrwyr neu un o’i staff.

13.2 Rheolwr llinell staff gweithrediadau masnachol (bar a siop) yw’r Cyfarwyddwr Gweinyddiaeth Academaidd a Phrofiad Myfyrwyr (fel yr amlinellir yng nghyfansoddiad Undeb y Myfyrwyr) a dylid cyfeirio materion yn ymwneud â’u hymddygiad atynt.

ATODIAD

Cyngor a Chymorth i Fyfyrwyr

Cydnabyddir y gall cyflwyno cwyn o'r fath achosi pwysau ac mae cymorth ar gael i fyfyrwyr drwy Wasanaethau Myfyrwyr, Undeb y Myfyrwyr a gwasanaethau Caplaniaeth.

Cyngor a Chymorth i Staff

1. Cydnabyddir y gall delio â chwynion myfyrwyr neu fod yn destun cwyn achosi pwysau ar staff. Anogir staff i ddefnyddio cymorth rheolwyr llinell, cymorth undebau llafur neu Wasanaethau Cymorth CBCDC (gan gynnwys Cwnsela) fel y bo'n briodol.
2. Mae gan aelod o staff sy'n destun cwyn:
    - yr hawl i gael cefnogaeth gan gydweithiwr neu gynrychiolydd undeb llafur drwy gydol y broses
    - yr hawl i ymateb i unrhyw gŵyn o'r fath
    - mynediad at ddogfennaeth berthnasol a gyflwynwyd fel rhan o'r gŵyn.
3. Gall yr adran Adnoddau Dynol (AD), yn dibynnu ar y canlyniad, gael ei hysbysu am gwynion yn erbyn aelodau o staff. Os yw cwyn a wneir yn erbyn aelod o staff o natur ddisgyblu ddifrifol, gofynnir am gyngor gan y Cyfarwyddwr Cyllid ac Adnoddau mewn perthynas ag atal y weithdrefn gwyno i fyfyrwyr hyd nes y ceir canlyniad ymchwiliad gan AD.