Gwybodaeth a Rheoli Fersiynau:

Teitl: Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr							
Fersiwn Saesneg: Mae fersiwn Saesneg o'r ddogfen hon ar gael ar yr HWB.							
Statws y ddogfen hon: "Polisi" Mae CBCDC yn diffinio'r term polisi fel system fwriadol o ganllawiau i lywio penderfyniadau a sicrhau canlyniadau rhesymol. Datganiad o fwriad yw polisi, ac fe'i gweithredir fel gweithdrefn neu brotocol. Maent fel arfer yn deillio o sut yr hoffai pobl weld y gofod yn cael ei ddiffinio. Maent yn aml yn ddyheadol eu natur ac, fel arfer, ni fydd goblygiadau cyfreithiol am beidio â'u dilyn.							
Fersiwn	**Dyddiad Cyhoeddi**	**Enw'r Ffeil/ Teitl y Ddogfen**	**Disgrifiad o'r Adolygiad**	**Awdur/ Perchennog**	**Cymeradwywyd Gan**	**Dyddiad Cymeradwyo**	**Dyddiad yr Adolygiad Nesaf**
1.0	Medi 2015	RWCMD Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr 2015/2016	Fersiwn Gyntaf	Iestyn Henson	Bwrdd Academaidd	Mehefin 2015	Monitro Blynyddol, Mehefin 2018
2.0	Medi 2018	RWCMD Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr 2018/2019	Ail Fersiwn	Iestyn Henson	Bwrdd Academaidd	Mehefin 2018	Monitro Blynyddol, Mehefin 2021
3.0	Medi 2020	RWCMD Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr 2020/2021	Trydydd Fersiwn	Iestyn Henson	Bwrdd Academaidd	Mehefin 2020	Monitro Blynyddol, Mehefin 2023
4.0	Medi 2023	RWCMD Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr 2023/2024	Pedwerydd Fersiwn	Iestyn Henson	Bwrdd Academaidd	Mehefin 2023	Monitro Blynyddol, Mehefin 2025
5.0	Medi 2025	RWCMD Rheoliadau Cwynion Myfyrwyr 2025/2026	Pumed Fersiwn	Rhian Griffiths	Bwrdd Academaidd	Gorffennaf 2025	Monitro Blynyddol, Mehefin 2027

Cynnwys y Ddogfen Bolisi hon:

1. RHAGARWEINIAD
2. CYNGOR A CHEFNOGAETH I FYFYRWYR
3. CWYNION A GWMPESIR GAN Y RHEOLIADAU HYN
4. CWYNION SY'N DOD O DAN REOLIADAU AR WAHÂN
5. CAMAU WRTH YMDRIN Â CHWYNION MYFYRWYR
6. SWYDDFA'R DYFARNWR ANNIBYNNOL
7. MONITRO
8. EGWYDDORION CYFFREDINOL
9. EGWYDDORION SY'N YMWNEUD Â THRIN CWYNION MYFYRWYR
10. CWYNION AM UNDEB Y MYFYRWYR
ATODIAD

1. RHAGARWEINIAD

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 At ddibenion y rheoliadau hyn, caiff cwyn ei ddiffinio fel "pryder a gaiff ei godi'n ffurfiol gan fyfyriwr naill ai ar lafar neu'n ysgrifenedig gydag aelod o staff". 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. Mae'r ffocws ar ddatrys problemau cyn gynted â phosibl, fel bod myfyrwyr yn cynnal hyder yn eu hastudiaethau a'u perthynas â'r Coleg. Gobaith a disgwyliadau'r Coleg yw y bydd y rhan fwyaf 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 gan gynnwys y Swyddog Llais Myfyrwyr, Gwasanaethau Myfyrwyr, Undeb y Myfyrwyr neu'r Gaplaniaeth.

2.2 Mae'r Rheolwr Gwaith Achos Myfyrwyr 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.

3.5 Cwynion yn erbyn Aelodau Staff

Cynhelir cynhadledd achos i benderfynu ai'r Weithdrefn Cwynion Myfyrwyr fydd yn ymdrin â'r achos neu'r weithdrefn AD berthnasol i staff, neu broses addas arall. Fel arfer, os yw'r gŵyn yn ymwneud â honiad am gamymddygiad aelod staff, bydd y mater hwn yn cael ei ystyried o dan y weithdrefn AD. Ar y llaw arall, os oes cwyn am wasanaeth gyda chyfeiriad penodol at aelod unigol o staff, caiff hyn ei drin o dan y Weithdrefn Cwynion Myfyrwyr. Os

yw achos yn hynod gymhleth, mae'n bosibl y caiff ei ystyried ar y cyd rhwng Unedau Gwaith Achos AD/Myfyrwyr.

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. Cyflwynir y cais 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'r Rheolwr Gwaith Achos Myfyrwyr.

4.3 Cwynion yn erbyn Aelodau Staff

Cynhelir cynhadledd achos i benderfynu ai'r Weithdrefn Cwynion Myfyrwyr fydd yn ymdrin â'r achos neu'r weithdrefn AD berthnasol i staff, neu broses addas arall. Fel arfer, os yw'r gŵyn yn ymwneud â honiad am gamymddygiad aelod staff, bydd y mater hwn yn cael ei ystyried o dan y weithdrefn AD. Ar y llaw arall, os oes cwyn am wasanaeth gyda chyfeiriad penodol at aelod unigol o staff, caiff hyn ei drin o dan y Weithdrefn Cwynion Myfyrwyr. Os yw achos yn hynod gymhleth, mae'n bosibl y caiff ei ystyried ar y cyd rhwng Unedau Gwaith Achos AD/Myfyrwyr.

ADRAN A

5. CAMAU WRTH YMDRIN Â CHWYNION MYFYRWYR

Mae tri cham i Weithdrefn Gwyno'r Coleg:

- **Datrysiad Cynnar**
Rhaid codi unrhyw bryderon sydd gan fyfyriwr o fewn tri mis ar ôl profi'r broblem sy'n arwain at y gŵyn (dan amgylchiadau eithriadol, mae'n bosib y gellir ymestyn yr amserlen hon os oes rheswm da gyda thystiolaeth i wneud hynny; er enghraifft, os yw'r myfyriwr wedi bod yn sâl, ac os felly, rhaid cael nodyn meddyg i gadarnhau hynny).

- **Ymchwiliad Ffurfiol**
Bydd uwch aelod staff yn ymchwilio i gŵyn ffurfiol. Ni fydd gael yr aelod staff hwn unrhyw gysylltiad blaenorol â'r achos. Fel arfer, cwblheir yr ymchwiliad o fewn 30 diwrnod gwaith a chaiff yr adroddiad terfynol ei gyflwyno i'r achwynwr o fewn 10 diwrnod gwaith ychwanegol.

- **Adolygiad**
Gall achwynwyr wneud cais i adolygu canlyniad cwyn, ar yr amod eu bod yn diwallu'r gofynion a nodir yn y Cais am Adolygiad (gweler 5.3). Caiff yr adolygiad ei gyflawni cyn pen 15 diwrnod gwaith fel arfer.

5.1 Datrysiad Cynnar

5.1.1 Dylai myfyrwyr godi pryderon yn uniongyrchol gyda'r sawl sy'n gyfrifol, siarad â'r Swyddog Llais Myfyrwyr, neu gyflwyno adroddiad drwy ddefnyddio Cyfleuster Adrodd a Chymorth y Coleg (i'r Rheolwr Gwaith Achos Myfyrwyr). Gall y Swyddog Llais Myfyrwyr a'r Rheolwr Gwaith Achos Myfyrwyr wahodd myfyrwyr i gyfarfod i drafod eu pryderon a/neu gallant eu cyfeirio at aelod arall, mwy priodol, o staff/grŵp (e.e. Bwrdd Astudio neu Gwrs) yn dibynnu ar natur y pryder a godwyd. Gall y Rheolwr Gwaith Achos Myfyrwyr ddefnyddio ei ddisgresiwn ar y cam hwn i benderfynu a ydy datrysiad cynnar yn briodol neu gall hefyd argymell bod y gŵyn yn mynd ymlaen yn uniongyrchol i'r cam ymchwilio ffurfiol.

5.1.2 Wrth geisio datrysiad cynnar, gall y Swyddog Llais Myfyrwyr gynorthwyo drwy eiriolaeth ac egwyddorion ymarfer adferol, hynny yw helpu myfyrwyr a phartïon eraill i ddod o hyd i ateb sy'n dderbyniol i bawb.

5.1.3 Mae gan y Coleg sawl aelod staff sydd wedi'u hyfforddi mewn dulliau adferol. Pan fydd myfyrwyr yn codi materion sy'n ymwneud â'u profiad fel myfyrwyr, gall y staff hyn ymgysylltu â'r myfyrwyr i ganfod y fforwm mwyaf priodol i'w datrys. Gall hyn gynnwys:

- sgyrsiau cefnogol gyda'r myfyriwr sy'n codi'r gŵyn i drafod yr effaith ar ei brofiad;
- trafodaethau wedi'u cyfryngu rhwng yr achwynydd a'r aelod staff sy'n destun y gŵyn (yn amodol ar gyfarfodydd paratoi unigol, asesiad risg yn ymwneud â'r ffordd mae'r coleg yn defnyddio ymarfer adferol, a chytundeb gan bob parti);

- llythyr adferol (gall hyn fod drwy e-bost).

5.1.4 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.

5.1.5 Bydd pryderon a godir drwy Gyfleuster Adrodd a Chymorth y Coleg yn cael eu cadw drwy holl gylch oes y myfyriwr ac yna'n cael eu harchifo.

5.2 Ymchwiliad Ffurfiol

5.2.1 Mae'r Coleg yn disgwyl y bydd modd datrys y rhan fwyaf o bryderon yn gynnar. Os nad yw pryder wedi'i ddatrys yn foddhaol drwy'r cam datrysiad cynnar (neu os nad oedd datrys yn gynnar yn briodol), mae gan fyfyriwr yr hawl i gyflwyno cwyn ffurfiol yn gofyn am ymchwiliad ffurfiol.

5.2.2 Rhaid i fyfyriwr lenwi a chyflwyno Ffurflen Cwynion Myfyrwyr i ofyn am ymchwiliad ffurfiol. Fel rhan o'r broses, gofynnir pa gamau a gymerwyd yn y cam 'Datrysiad Cynnar'. Rhaid llenwi'r Ffurflen Cwynion Myfyrwyr yn gyflawn, a chyflwyno tystiolaeth briodol, er mwyn dechrau ymchwiliad ffurfiol.

5.2.3 Nid yw'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.

5.2.4 Bydd y Ffurflen Cwynion yn cael ei chofnodi gan y Rheolwr Gwaith Achos Myfyrwyr a'i thrafod gyda'r Cyfarwyddwr Profiad Myfyrwyr a Gweinyddiaeth Academaidd.

5.2.5 Bydd y Cyfarwyddwr Profiad Myfyrwyr a Gweinyddiaeth Academaidd yn ystyried natur y gŵyn, ei difrifoldeb canfyddedig, ac ystod y canlyniadau posibl. Caiff Swyddog Ymchwilio ei benodi. Ni fydd ganddo unrhyw wybodaeth flaenorol am yr achos na chysylltiad ag ef. Bydd y Swyddogion Ymchwilio Mewnol ar lefel Pennaeth Adran neu uwch. 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 o gwynion difrifol (ymhlith pethau eraill) yw rhai a allai gynnwys torri polisïau urddas, a'r achosion hynny a allai arwain at gamau disgyblu i staff neu fyfyrwyr.

5.2.6 Bydd y Swyddog Ymchwilio yn cwrdd â'r myfyriwr i drafod y mater a godwyd. Gall y myfyriwr gael "cefnogwr" gydag ef yn y cyfarfod hwn.

5.2.7 Bydd y Swyddog Ymchwilio wedyn yn cwrdd 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.

5.2.8 Fel arfer, bydd y Swyddog Ymchwilio yn adrodd i'r Coleg o fewn 30 diwrnod calendr. Pan fydd cymhlethdod yr achos a'r angen i gysylltu â nifer o unigolion yn ystod yr ymchwiliad yn gwneud yr amserlen hon yn anodd, bydd myfyrwyr yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am y cynnydd a'r rheswm dros unrhyw oedi.

5.2.9 Ar ôl cwblhau'r ymchwiliad, bydd y Swyddog Ymchwilio yn paratoi adroddiad ac yn ei gyflwyno i'r Cyfarwyddwr Profiad Myfyrwyr a Gweinyddiaeth Academaidd (neu ei enwebai), a fydd yn cynnwys ymateb i'r adroddiad ar ran y Coleg. Fel arfer, bydd yr adroddiad terfynol hwn yn cael ei roi i'r achwynydd o fewn 10 diwrnod gwaith ychwanegol.

5.2.10 Os yw'r canlyniad yn cynnwys cynnig i ddigolledu/ad-dalu ariannol, caiff hyn ei ymgorffori yn ymateb y Coleg i'r gŵyn.

5.2.11 Os bydd cwyn yn ymwneud â honiad yn erbyn aelod staff, bydd y myfyriwr yn cael gwybod am ganlyniad y gŵyn, ond efallai na fydd yn briodol rhannu'r 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 bydd prosesau AD o'r fath yn cael eu rhoi ar waith yn erbyn aelod staff, ni fydd myfyrwyr yn cael gwybod y manylion.

5.2.12 Ar ôl derbyn canlyniad y gŵyn, gofynnir i fyfyriwr ymateb o fewn 28 diwrnod calendr i gadarnhau'n ysgrifenedig a yw'n derbyn y canlyniad ai peidio. Os na cheir unrhyw ohebiaeth o fewn yr amserlenni penodedig, bydd y Coleg yn cau'r achos ac yn cyhoeddi llythyr Cwblhau Gweithdrefnau.

5.3 Adolygiad

5.3.1 Os bydd myfyriwr, ar ôl derbyn canlyniad yr ymchwiliad ffurfiol, yn credu bod ganddo sail resymol i deimlo nad yw'r gŵyn wedi cael sylw digonol, gall ofyn am adolygiad. Er mwyn sicrhau ystyriaeth ddiduedd yn y cam adolygu, cynhelir yr adolygiad o dan awdurdodaeth weinyddol Prifysgol De Cymru.

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

5.3.3 Er mwyn cynnal adolygiad rhaid i'r achwynydd gyflwyno 'Ffurflen Cais am Adolygiad (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. Hefyd, rhaid darparu tystiolaeth berthnasol wrth gyflwyno'r cais am adolygiad.

5.3.4 Dyma'r meini prawf ar gyfer ystyried cwyn yn y cam adolygu:

- Mae tystiolaeth yn dangos na chafodd y gweithdrefnau yn ystod y cam ymchwilio ffurfiol eu cynnal yn unol â'r rheoliadau.
- Mae tystiolaeth yn dangos na chafodd materion penodol eu hystyried yn ymwneud â'r gŵyn a godwyd yn ystod yr ymchwiliad ffurfiol.

- Mae tystiolaeth berthnasol newydd ar gael na ellid, am resymau dilys, ei darparu'n gynharach yn y broses.
- Mae tystiolaeth yn dangos nad oedd y canlyniad yn rhesymol o dan yr amgylchiadau.

5.3.5 Cyn cyfeirio'r achos at swyddog adolygu cwynion, bydd Pennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr ym Mhrifysgol De Cymru (neu ei enwebai) yn adolygu'r Ffurflen Cais am Adolygiad i benderfynu a oes sail dros gynnal adolygiad. Gellir cymryd un o'r camau canlynol:

- dod i'r casgliad bod y gŵyn yn bodloni'r meini prawf ar gyfer ystyriaeth bellach a nodir yn 5.3.4 uchod,

neu

- gwrthod yr achos.

5.3.6 Bydd y myfyriwr yn cael gwybod yn ysgrifenedig am benderfyniad y Pennaeth Gwaith Achos Myfyrwyr ym Mhrifysgol De Cymru (neu ei enwebai) o fewn 5 diwrnod calendr.

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

5.3.8 Wrth ystyried yr achos, efallai y bydd y swyddog adolygu cwynion yn dymuno ail-gyfweld y myfyriwr/staff/tystion *ond nid yw hyn yn ofynnol*.

5.3.9 Bydd y swyddog adolygu cwynion yn adolygu'r achos ac yn rhoi canlyniad i'r Uned Gwaith Achos Myfyrwyr o fewn 15 diwrnod calendr. Dyma beth fydd y swyddog adolygu cwynion yn gallu ei wneud:

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

5.3.10 Bydd yr Uned Gwaith Achos Myfyrwyr ym Mhrifysgol De Cymru yn cyflwyno'r adroddiad i Brifathro'r Coleg a fydd yn rhoi ymateb i'r myfyriwr o fewn 28 diwrnod calendr i'w dderbyn. Pan fydd argymhelliad bod yr achos yn cael ei gyfeirio'n ôl i'r cam ffurfiol i'w ailystyried, gwneir hyn cyn gynted â phosibl ac o fewn 30 diwrnod calendr.

5.3.11 Pan fydd yr achos wedi'i gau, bydd y myfyriwr yn cael llythyr Cwblhau Gweithdrefnau.

6. SWYDDFA'R DYFARNWR ANNIBYNNOL

Yn dilyn cyhoeddi llythyr Cwblhau Gweithdrefnau, gall myfyriwr 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 Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol a'r

wybodaeth berthnasol sy'n ymwneud â'r Cynllun yn www.oiahe.org.uk. Gellir cael rhagor o wybodaeth a chyngor hefyd gan y Rheolwr Gwaith Achos Myfyrwyr.

7. MONITRO

7.1 Bydd y Rheolwr Gwaith Achos Myfyrwyr 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.

7.2 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 sy'n gofyn am ddiwygio rheoliadau.

ADRAN B

8. EGWYDDORION CYFFREDINOL

8.1 **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.

8.2 **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.

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

8.4 **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 ffug 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, ymhlith pethau eraill:

- **8.4.1** Cwynion sy'n obsesiynol, yn aflonyddu neu'n ailadroddus;
- **8.4.2** Mynnu mynd ar drywydd cwynion annheilwng a/neu ganlyniadau afrealistig;
- **8.4.3** Mynnu mynd ar drywydd yr hyn a allai fod yn gwynion teilwng, ond mewn modd afresymol;
- **8.4.4** Cwynion sydd wedi'u cynllunio i achosi aflonyddwch neu annifyrrwch;
- **8.4.5** Galw am wneud iawn heb unrhyw ddiben neu werth difrifol.

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

8.6 **Cyfnod amser i gyflwyno.** 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 y Rheolwr Gwaith Achos Myfyrwyr (neu ei enwebai) yn ystyried ymestyn y terfyn amser hwn os oes rheswm da wedi'i gefnogi gan dystiolaeth.

8.7 **Ymgysylltiad myfyrwyr â'r broses**. Disgwylir y bydd y myfyriwr sy'n codi'r pryder yn ymgysylltu â'r broses mewn modd amserol. Os bydd myfyriwr 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 y Rheolwr Gwaith Achos Myfyrwyr (neu ei enwebai) atal neu gau'r achos.

8.8 **Didueddrwydd mewn ymchwiliad**. Fel arfer bydd cwynion yn cael eu hymchwilio gan staff y Coleg nad oes ganddynt unrhyw wybodaeth am y gŵyn neu fudd ynddi. Gellir penodi Swyddog Ymchwilio Allanol i ymchwilio i gwynion difrifol.

8.9 **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, y datgelir y gŵyn. Mae pob parti yn parchu cyfrinachedd y broses.

8.10 **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 fanylion adnabod 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.

8.11 **Cynrychiolaeth i achwynwyr**. Caniateir i'r achwynydd ddod â chefnogwr gydag ef i unrhyw drafodaethau, cyfarfodydd, neu wrandawiadau. Gall y cefnogwr hwnnw fod yn Swyddog Llais Myfyrwyr, yn gynrychiolydd o Undeb y Myfyrwyr, yn ffrind, neu'n berthynas. Mae'r Cefnogwr yn darparu cymorth yn ystod y cyfarfod, ond fel arfer ni ddisgwylir iddo gynrychioli nac eirioli ar ran y myfyriwr, oni bai y cytunwyd ar hyn ymlaen llaw fel addasiad rhesymol. Rhaid rhoi enw'r cefnogwr, ei berthynas â'r myfyriwr, a'i gyfeiriad e-bost i'r Rheolwr Gwaith Achos Myfyrwyr cyn y cyfarfod. Mae'r Rheolwr Gwaith Achos Myfyrwyr (neu ei enwebai) yn cadw'r hawl i wrthod cefnogwr i fod yn bresennol os penderfynir bod gwrthdaro buddiannau sy'n ymwneud â'r person enwebedig. Os felly, bydd y myfyriwr yn cael cyfle i enwebu cefnogwr gwahanol

8.12 **Cwynion sy'n cynnwys elfennau o apêl**. Pan fo cwyn hefyd yn cynnwys elfen o apêl academaidd, 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.

8.13 **Cwynion grŵp**. Gall unigolion neu grwpiau gyflwyno cwynion. Pan gyflwynir 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 dod gydag ef i'w gefnogi, lle bo hynny'n briodol.

8.14 **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'r Rheolwr Gwaith Achos Myfyrwyr. Bydd p'un a fydd y Coleg neu ddarparwr y lleoliad yn delio â'r gŵyn yn dibynnu ar amgylchiadau'r gŵyn. Os yw'n fwy priodol ymdrin â'r gŵyn drwy weithdrefn gwyno darparwr y lleoliad ei hun, bydd achwynwyr yn cael cymorth gan aelod priodol o staff yn y Coleg i fwrw ymlaen â hyn.

8.15 **Tegwch.** Ni fydd myfyrwyr dan anfantais mewn unrhyw ffordd o ganlyniad i gyflwyno cwyn yn ddidwyll.

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

9. EGWYDDORION SY'N YMWNEUD Â THRIN CWYNION MYFYRWYR

9.1 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.

9.2 Caniateir amser rhesymol i fyfyrwyr sy'n gwneud y gŵyn ofyn am gyngor ar gyfer unrhyw gyfarfod sy'n rhan o'r broses, boed hynny adeg y cam datrysiad cynnar neu gamau ffurfiol y rheoliadau.

9.3 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.

10. CWYNION AM UNDEB Y MYFYRWYR

10.1 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 troi ato os bydd cwyn yn erbyn Undeb y Myfyrwyr neu un o'i staff.

10.2 Rheolwr llinell y staff gweithrediadau masnachol (y bar a'r 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 ato.

ATODIAD

Cyngor a Chefnogaeth 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 Chefnogaeth i Staff

1. Cydnabyddir bod delio â chwynion myfyrwyr neu fod yn destun cwyn yn gallu rhoi pwysau ar staff. Anogir staff i fanteisio ar gymorth rheolwyr llinell, 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. Yn dibynnu ar y canlyniad, mae'n bosibl y bydd yr adran Adnoddau Dynol yn cael 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.