

Beth sy'n digwydd nesaf?

Canllaw i broses adolygu OIA



Gallwn ddarparu ein llenyddiaeth mewn gwahanol fformatau.
Os oes gennych unrhyw gwestiynau ynghylch hyn neu ein proses
gwyno, cysylltwch â ni yn enquiries@oiahe.org.uk neu drwy
ffonio **0118 9591893**.

Contents

Cyflwyniad	4
Proses adolygu OIA	5
Beth sy'n digwydd pan gaiff fy Ffurflen Gwyno OIA ei derbyn gan OIA?	5
Beth sy'n digwydd pan gaiff fy achos ei neilltuo i drefnydd achos?	6
Anfon gwybodaeth at y darparwr	7
Beth sy'n digwydd pan fydd y darparwr yn anfon gwybodaeth at OIA am fy nghwyn?	8
Nid wyf yn gallu ymateb erbyn y dyddiad cau a osodwyd gan fy nhrefnydd achos. Beth ddylwn i ei wneud?	9
Penderfyniad OIA	10
Pryd y gallwch chi wneud penderfyniad ynghylch fy nghwyn?	10
Pa benderfyniadau ydych chi'n eu gwneud?	10
Cau'r gŵyn	11
A oes rhaid i mi dderbyn penderfyniad OIA?	11
Sut mae OIA yn gwybod a yw'r darparwr wedi cydymffurfio â'i Hargymhellion?	12
System olrhain cwynion OIA	13
Beth os wyf yn anfodlon â'r ffordd yr ymdriniwyd â fy nghwyn?	13
Atodiad	14

Cyflwyniad

Mae Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA) yn darparu Cynllun annibynnol, tryloyw i adolygu cwynion myfyrwyr yn erbyn darparwyr addysg uwch unigol.

Dynodwyd OIA fel gweithredwr y Cynllun Cwynion Myfyrwyr yng Nghymru a Lloegr dan adran 13 o Ddeddf Addysg Uwch 2004 a ddaeth i rym o 1 Ionawr 2005 ymlaen. Ymestynnodd yr adran berthnasol o Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015, a ddaeth i rym ar 1 Medi 2015, yr ystod o ddarparwyr addysg uwch y mae'n ofynnol iddynt gymryd rhan yn y Cynllun. Er hwylustod cyfeirio, rydym yn defnyddio'r termau 'darparwr addysg uwch' neu 'darparwr' ym mhob rhan o'r daflen hon.

Nid llys yw OIA a gallai ei chanlyniadau fod yn wahanol i'r rhai a fyddai'n cael eu pennu gan lys. Corff adolygu yw OIA ac ni fydd fel arfer yn archwilio materion o'r newydd. Rydym yn edrych ar ba un a yw'r darparwr wedi dilyn ei weithdrefnau a chymhwyso ei reoliadau, a pha un a oedd y penderfyniad terfynol yn rhesymol o dan yr amgylchiadau. Mae proses adolygu OIA wedi ei nodi yn Rheolau Cynllun OIA. Caiff y Rheolau perthnasol eu hesbonio yn yr atodiad i'r daflen hon. Rydym yn gwbl ddiuedd ac yn annibynnol ar y myfyriwr a'r darparwr ac yn seilio ein penderfyniad ar y dystiolaeth a ddarparwyd.

Er hwylustod cyfeirio, rydym yn defnyddio'r termau 'darparwr addysg uwch' a 'darparwr' ym mhob rhan o'r daflen hon. Gellir dod o hyd i restr o'r holl sefydliadau sy'n cymryd rhan a mwy o wybodaeth am y Cynllun ar ein gwefan yn (<http://oiahe.org.uk/about-us/oia-scheme-members.aspx>).

Proses adolygu OIA

Nodir proses adolygu OIA yn Rheolau Cynllun OIA. Caiff y Rheolau perthnasol eu hesbonio yn yr atodiad i'r daflen hon.

Beth sy'n digwydd pan gaiff fy Ffurflen Gwyno OIA ei derbyn gan OIA?

Ar ôl i'ch ffurflen gael ei derbyn gan OIA caiff ei llwytho ar ein cronfa ddata. Rydym yn gwirio eich bod wedi cwblhau'r ffurflen yn gywir ac wedi cynnwys y manylion sydd eu hangen arnom. Dylech adael i ni wybod os ydych am i ni addasu'r modd y byddwn yn cyfathrebu â chi yn sgil angen hygyrchedd neu anabledd penodol.

Rydym yn cydnabod derbyn eich cwyn ac yn gofyn am unrhyw wybodaeth sydd ei hangen arnom. Rydym yn cyflwyno copi o'r gydnabyddiaeth i'ch darparwr addysg uwch.

Rydym yn penderfynu a yw'r gŵyn yn un y gallwn ni edrych arni o dan Reolau ein Cynllun.

Os byddwn yn penderfynu na allwn edrych ar eich cwyn, byddwn yn ysgrifennu atoch chi a'r darparwr ac yn egluro pam nad yw'n bosibl. Mae gennych chi'r hawl i apelio yn erbyn y penderfyniad hwn os ydych chi'n credu ein bod wedi gwneud camgymeriad neu wedi camddeall.

I gael mwy o wybodaeth am gymhwysedd a beth y gallwn ac na allwn edrych arno dan ein Rheolau, gweler y Dewin Cwynion ar ein gwefan

<https://oiahe.org.uk/making-a-complaint-to-the-oia/can-the-oia-look-at-my-complaint-complaints-wizard.aspx>).

Os byddwn yn penderfynu y gallwn edrych ar eich cwyn, caiff ei neilltuo i drefnydd achos.

Beth sy'n digwydd pan gaiff fy achos ei neilltuo i drefnydd achos?

Bydd y trefnydd achos yn darllen trwy'r holl ddogfennau yr ydych chi wedi'u darparu. Bydd ef neu hi yn pennu faint o frys sydd i'r achos, pa un a oes gennym ddigon o wybodaeth a'r ffordd orau o ymdrin â'r achos. Yn dibynnu ar yr amgylchiadau, gallai'r trefnydd achos:

- Geisio cyfryngu neu ddatrys y gŵyn
- Gofyn i'r darparwr roi sylwadau ar y gŵyn
- Gofyn am fwy o wybodaeth gennych chi neu'r darparwr
- Cyflwyno Canlyniad y Gŵyn gan nodi ein penderfyniad ynghylch y gŵyn
- Cysylltu â chi i drafod eich cwyn a pha un a ellir cyflawni eich canlyniad dymunol
- Anfon gwybodaeth er mwyn i chi roi eich sylwadau arni.

Bydd y trefnydd achos yn ysgrifennu atoch gan nodi beth y mae wedi'i wneud o ran eich cwyn ac yn esbonio ei resymau.

Nid oes angen i chi wneud dim oni bai ein bod yn cysylltu â chi. Fodd bynnag, mae'n rhaid i chi adael i ni wybod os byddwch yn:

- **Symud tŷ neu'n newid cyfeiriad neu fanylion cyswllt**

Rhowch wybod i ni am unrhyw newid o ran cyfeiriad e-bost, cyfeiriad post neu rif ffôn. Os na fyddwn yn gallu cysylltu â chi am fod eich manylion wedi newid, efallai y bydd angen i ni ddod â'r adolygiad o'ch cwyn i ben.

- **Cychwyn achos llys**

Mae'n rhaid i chi ddweud wrthym yn syth os byddwch yn cychwyn achos llys. Byddwn yn terfynu'r adolygiad oni bai bod yr achos yn cael ei ohirio (cael ei 'atal' neu ei ohirio'n swyddogol). Os byddwch yn penderfynu gohirio'r achos cyfreithiol, bydd angen i chi anfon tystiolaeth o hyn cyn y gallwn barhau i adolygu eich achos.

Anfon gwybodaeth at y darparwr

Byddwn yn anfon copi o'ch Ffurflen Gwyno OIA a dogfennau ategol at y darparwr ac mae'n bosibl y byddwn yn gofyn iddo roi sylwadau ar y gŵyn neu anfon mwy o wybodaeth atom.

Beth sy'n digwydd pan fydd y darparwr yn anfon gwybodaeth at OIA am fy nghwyn?

Byddwn yn anfon unrhyw wybodaeth a sylwadau a dderbynnir gennym oddi wrth y darparwr atoch chi. Dyma'ch cyfle chi i ymateb i'r hyn y mae'r darparwr wedi ei ddweud wrthym. Dylech ddarllen trwy'r holl wybodaeth hon.

Os hoffech wneud sylw ar sylwadau'r darparwr a'r wybodaeth y mae wedi ei darparu, mae'n rhaid i chi wneud hyn yn ysgrifenedig fel arfer fel y gallwn rannu eich sylwadau gyda'r darparwr. Os na allwch roi sylwadau ysgrifenedig, byddwn yn trafod dewisiadau eraill ar gyfer cyflwyno eich sylwadau gyda chi. Rydym yn anfon popeth yr ydych chi'n eu hanfon atom at y darparwr.

Dylech:

- Roi sylwadau ar unrhyw bwyntiau penodol y mae'r darparwr wedi eu nodi neu unrhyw ddogfennau y mae wedi ei ddarparu yr ydych chi'n anghytuno â nhw neu sy'n anghywir yn eich tyb chi.
- Anfon unrhyw ddogfennau nad ydych eisoes wedi'u darparu a nodi sut y maen nhw'n cefnogi'r pwyntiau a godwyd gennych a'r cwynion yr ydych wedi gofyn i OIA eu hystyried.
- Dweud wrthym os oes unrhyw ddogfennau perthnasol ar goll.

Nid oes rhaid i chi roi sylwadau ar sylwadau'r darparwr, ond dylech adael i'ch trefnydd achos wybod eich bod wedi derbyn y dogfennau ac nad ydych yn dymuno ychwanegu unrhyw beth arall. Byddwn yn rhoi dyddiad terfyn ar gyfer eich ymateb i ni, naill ai gyda sylwadau neu i ddweud nad ydych yn dymuno ychwanegu unrhyw beth arall.

Nid wyf yn gallu ymateb erbyn y dyddiad cau a osodwyd gan fy nhrefnydd achos. Beth ddylwn i ei wneud?

Dylech gysylltu â'ch trefnydd achos cyn gynted â phosibl a chyn y dyddiad terfyn gan roi rheswm pam yr ydych chi angen estyniad. Mae'n bosibl y byddwn yn gofyn am dystiolaeth i gefnogi eich cais. Bydd y trefnydd achos yn ystyried ceisiadau am estyniadau ar sail yr achos unigol. Os byddwch yn cael nifer o estyniadau, gallai hynny oedi eich adolygiad. Rydym yn cyhoeddi canllawiau ar estyniadau i ddyddiadau terfyn ar ein gwefan.

Penderfyniad OIA

Pryd y gallwch chi wneud penderfyniad ynghylch fy nghwyn?

Pan fydd gan OIA yr holl wybodaeth berthnasol, bydd y trefnydd achos yn ysgrifennu atoch chi a'r darparwr addysg uwch i ddweud bod y ffeil yn gyflawn. Fel arfer, byddwn yn cwblhau eich adolygiad o fewn 90 diwrnod i dderbyn y ffeil gŵyn gyflawn. Os ydym yn credu bod y gŵyn yn gymhleth iawn, gallai hyn gymryd mwy o amser. Mae'r atodiad i'r daflen hon yn rhoi enghreifftiau o gwynion sy'n 'gymhleth iawn'.

Mae pob cwyn yn unigryw. Fodd bynnag, nid yw bob amser yn bosibl i ddarparu datrysiad cyflym a gall rhai cwynion cymwys gymryd chwe mis a mwy i'w cwblhau os yw'n cymryd cryn amser i gasglu'r wybodaeth sydd ei hangen neu os yw'r achos yn gymhleth iawn.

Pa benderfyniadau ydych chi'n eu gwneud?

Fel arfer, byddwn yn ystyried a wnaeth y darparwr gymhwyso ei reoliadau'n briodol a dilyn ei weithdrefnau, a pha un a oedd unrhyw benderfyniad a wnaethpwyd gan y darparwr yn rhesymol o dan yr amgylchiadau.

Rydym yn penderfynu pa un a yw cwyn yn Gyfiawn, yn Rhannol Gyfiawn neu'n Anghyfiawn.

Pan fyddwn ni'n teimlo bod cwyn yn Gyfiawn neu'n Rhannol Gyfiawn, gallwn wneud Argymhellion i'r darparwr. Er enghraifft, gallwn ei gwneud yn ofynnol i'r darparwr adolygu neu newid ei weithdrefnau neu reoliadau; adolygu neu newid y ffordd y mae'n ymdrin ag apeliadau a/neu gwynion; gwneud dyfarniad ariannol; neu ailystyried yr apêl/cwyn. Yn yr achosion hyn, byddwn yn gofyn i chi a'r darparwr roi sylwadau ar ba mor ymarferol yw'r Argymhellion a osodwyd yng Nghanlyniad y Gŵyn cyn iddynt gael eu cadarnhau.

Os byddwn yn teimlo bod eich cwyn yn Anghyfiawn, fe allem gynnig Awgrymiadau i'r darparwr ar ffyrdd y gallai ddiwygio ei weithdrefnau.

I gael mwy o wybodaeth am ein Hargymhellion a'n datrysiadau, gweler ein taflen, 'Dull OIA o ddatrys ac unioni'.

Cau'r gŵyn

Bydd OIA yn cau'r cwyn pan fyddwn yn cyhoeddi Canlyniad y Gŵyn neu, os ydym wedi gwneud Argymhellion, pan fydd yr Argymhellion hynny'n cael eu cadarnhau. Bydd y gŵyn hefyd yn cael ei chau os bydd y gŵyn yn cael ei datrys neu ei thynnu'n ôl cyn diwedd y broses adolygu. Caiff myfyriwr dynnu ei gŵyn (ei chŵyn) yn ôl ar unrhyw adeg.

A oes rhaid i mi dderbyn penderfyniad OIA?

Nid oes rhaid i fyfyrwyr dderbyn ein penderfyniadau nac unrhyw Argymhellion y byddwn ni'n eu cynnig.

Gallwn ni ailagor ein hadolygiad os byddwn yn penderfynu bod rheswm da dros wneud hynny. Byddwn ond yn gwneud hyn os cyflwynir tystiolaeth newydd i ni na ellid bod wedi ei chael ar gam cynharach, neu os byddwn yn darganfod bod camgymeriad yng Nghanlyniad y Gŵyn a allai wneud gwahaniaeth i'n penderfyniad. Gweler yr atodiad am fwy o fanylion.

Fel arfer, bydd darparwyr yn cydymffurfio â'n Hargymhellion trwy wneud cynnig sy'n cynrychioli "setliad llawn a therfynol ar gyfer y gŵyn". Golygi hyn, pe byddech chi'n derbyn y cynnig, na fyddech yn gallu cychwyn achos Llys yn erbyn y darparwr am yr un materion. Os nad ydych chi'n derbyn penderfyniad neu Argymhellion OIA, ni fydd y ffaith bod OIA wedi adolygu eich cwyn yn eich atal rhag ceisio cael eich mater wedi'i unioni trwy achos Llys. Ni allwn eich cynghori ar unrhyw gamau eraill y gallech chi eu cymryd.

Sut mae OIA yn gwybod a yw'r darparwr wedi cydymffurfio â'i Hargymhellion?

Pan fyddwn yn argymhell bod darparwr yn gwneud cynnig i'r myfyriwr, byddwn fel arfer yn gofyn i'r darparwr anfon copi o'r llythyr cynnig atom fel y gallwn ni ei wirio, ac i adael i ni wybod a yw'r myfyriwr yn derbyn y cynnig. Pan fyddwn yn argymhell bod y darparwr yn adolygu neu'n newid ei weithdrefnau, byddwn fel arfer yn gofyn i'r darparwr adrodd yn ôl i ni no fewn amser penodol.

System olrhain cwynion OIA

Mae gwefan OIA yn cynnwys system olrhain cwynion lle y gallwch ddilyn cynnydd eich cwyn.

Beth os wyf yn anfodlon â'r ffordd yr ymdriniwyd â fy nghwyn?

Beth bynnag fo canlyniad eich achos, rydym yn gobeithio y byddwch yn fodlon â lefel y gwasanaeth yr ydym yn ei darparu. Fodd bynnag, os oes gennych chi unrhyw bryderon, cyfeiriwch at ein gwefan i gael mwy o wybodaeth: <http://www.oiahe.org.uk/about-us/complaints-about-the-oia.aspx>.

Atodiad

Proses Adolygu OIA a Rheolau Cynllun OIA

Ystyriaeth gychwynnol o'r gŵyn

Mae Rheol 5 yn nodi'r broses o bennu a yw cwyn yn gymwys i gael ei hadolygu. Byddwn yn rhoi rhesymau dros ein penderfyniad.

Mae Rheol 5.4 yn caniatáu i'r Adolygwr gasglu digon o wybodaeth i wneud penderfyniad ar ba un ai a ellir adolygu cwyn.

Mae gan OIA dair wythnos i ddod i benderfyniad ar hyn. Mae Rheol 5.5 yn nodi y bydd y cyfnod tair wythnos yn cychwyn o'r dyddiad y derbyniwyd y Ffurflen Gwyno, neu'r wybodaeth ychwanegol y gofynnwyd amdani i alluogi'r Adolygwr i ddod i benderfyniad ynghylch pa un a ellir adolygu'r gŵyn.

Caiff y Darparwr AU a'r myfyriwr apelio yn erbyn penderfyniad ynghylch pa un a yw cwyn yn gymwys i'w hadolygu ai peidio, dan Reol 10, trwy ysgrifennu at yr Adolygwr o fewn 14 diwrnod i'r penderfyniad.

Gweithdrefnau Adolygu

Mae Rheol 6 yn nodi'r broses arferol ar gyfer adolygu cwynion.

Mae Rheolau 6.1 i 6.5 yn nodi'r egwyddorion cyffredinol sydd wrth wraidd adolygiadau OIA.

Mae Rheol 6.6 yn nodi'r broses casglu gwybodaeth:

- Byddwn yn rhoi cyfle i'r Aelod Ddarparwr AU roi sylwadau ar gŵyn y myfyriwr (Rheol 6.6.2)
- Byddwn yn rhoi cyfle i'r myfyriwr roi sylwadau ar ymateb y darparwr (Rheol 6.6.2).
- Fe allem hefyd ofyn am fwy o wybodaeth neu sylwadau (Rheol 6.6.3). Os byddwn yn gwneud hynny, mae'n rhaid i'r partïon ddarparu'r wybodaeth honno o fewn yr amser a nodwyd.
- Os na all myfyriwr neu ddarparwr fodloni'r dyddiad terfyn a nodwyd, cânt ofyn am estyniad amser. Rydym wedi darparu canllaw ar yr egwyddorion y byddwn yn eu dilyn wrth ystyried cais am estyniad [<http://oiahe.org.uk/media/100345/timescales-and-deadlines-guidance-for-poc.pdf>].

Pan fydd gennym yr holl wybodaeth y credwn sy'n berthnasol i'r gŵyn, byddwn yn ysgrifennu at y partïon i adael iddynt wybod bod ffeil y gŵyn yn gyflawn (Rheol 6.6.5). Mae'n rhaid i ni gyflwyno Canlyniad y Gŵyn o fewn 90 diwrnod i'n penderfyniad bod ffeil y gŵyn yn gyflawn, oni bai ein bod yn credu bod y gŵyn yn "gymhleth iawn", (Rheolau 6.7, 6.8).

Gallai'r ffactorau canlynol ein harwain at y casgliad bod cwyn yn gymhleth iawn:

- Mae nifer y dogfennau yn anarferol o swmpus ac mae'r cyflwyniadau gan bartïon yn anarferol o fanwl.
- Mae sawl cwyn sylweddol wedi'i gwneud neu mae'r gŵyn yn ymwneud â llawer o gwynion a/neu apeliadau i'r Aelod Ddarparwr AU.

- Mae OIA yn penderfynu ei fod yn briodol cynnal gwrandawriad.
- Mae OIA yn penderfynu ei fod yn briodol i gyfeirio'r gŵyn at wasanaeth cyfryngu.
- Mae'r gŵyn yn gysylltiedig ag achos arall ac mae'n rhaid ei gohirio tan ar ôl canlyniad yr achos hwnnw.
- Mae OIA yn aros canlyniad adolygiad llys a fydd yn effeithio ar ei benderfyniad ynghylch y materion perthnasol a godwyd yn y gŵyn.
- Bydd amgylchiadau penodol yr achos yn effeithio ar y ffordd y byddwn yn cynnal yr adolygiad, felly gallai gymryd yn hirach nag arfer.

Pan fyddwn yn dod i'r casgliad bod cwyn yn gymhleth iawn, byddwn yn ysgrifennu at y partïon i adael iddynt wybod pa mor hir y credwn y bydd yr Adolygiad yn debygol o'i gymryd

Argymhellion ac Awgrymiadau

Mae Rheol 7 yn nodi gwybodaeth am Argymhellion ac Awgrymiadau OIA. Gallwn wneud Argymhellion pan fyddwn yn dod i'r casgliad bod cwyn yn Gyfiawn neu'n Rhannol Gyfiawn.

Pan fyddwn yn bwriadu cynnig Argymhellion, byddwn yn ysgrifennu at y partïon gan nodi'r Argymhellion arfaethedig, gan roi cyfle iddynt roi eu barn arnynt cyn i ni eu cadarnhau.

Mae'n bosibl y byddwn yn awgrymu y dylai darparwr wneud rhywbeth, neu ddiwygio ei weithdrefnau neu reoliadau, pan fydd cwyn yn Anghyfiawn.

Cwblhau'r broses adolygu

Mae Rheol 8.1 yn egluro pryd bydd y broses adolygu'n cael ei chwblhau:

- mae OIA yn penderfynu nad yw'r gŵyn yn gymwys, neu caiff y gŵyn ei dirwyn i ben dan Reol 9 – ac nid oes unrhyw apêl dan Reol 10 wedi bod yn llwyddiannus;
- Mae'r partïon yn cytuno i setliad;
- mae Canlyniad y Gŵyn yn cael ei gyflwyno ac ni wneir unrhyw Argymhellion; neu
- Pan fo Argymhellion wedi eu gwneud a'r Argymhellion hynny'n cael eu cadarnhau (Rheol 8.1)

Fodd bynnag, gallai OIA ailagor adolygiad dan Reol 8.2 os bydd yn fodlon bod rheswm da dros wneud hynny. Mae'r Nodyn Canllaw ar Gymhwysedd a'r Rheolau yn darparu canllaw ar yr amgylchiadau pryd y gallai OIA ailagor Adolygiad.

- Gall y myfyriwr dynnu ei gŵyn (ei chŵyn) yn ôl ar unrhyw adeg (Rheol 9.3).



office of the
independent
adjudicator

'for students in higher education'

**Second Floor
Abbey Gate
57-75 Kings Road
Reading
Berkshire RG1 3AB**

**Ffôn: 0118 959 9813
E-bost: enquiries@oiahe.org.uk
www.oiahe.org.uk
Twitter: @oiahe**