

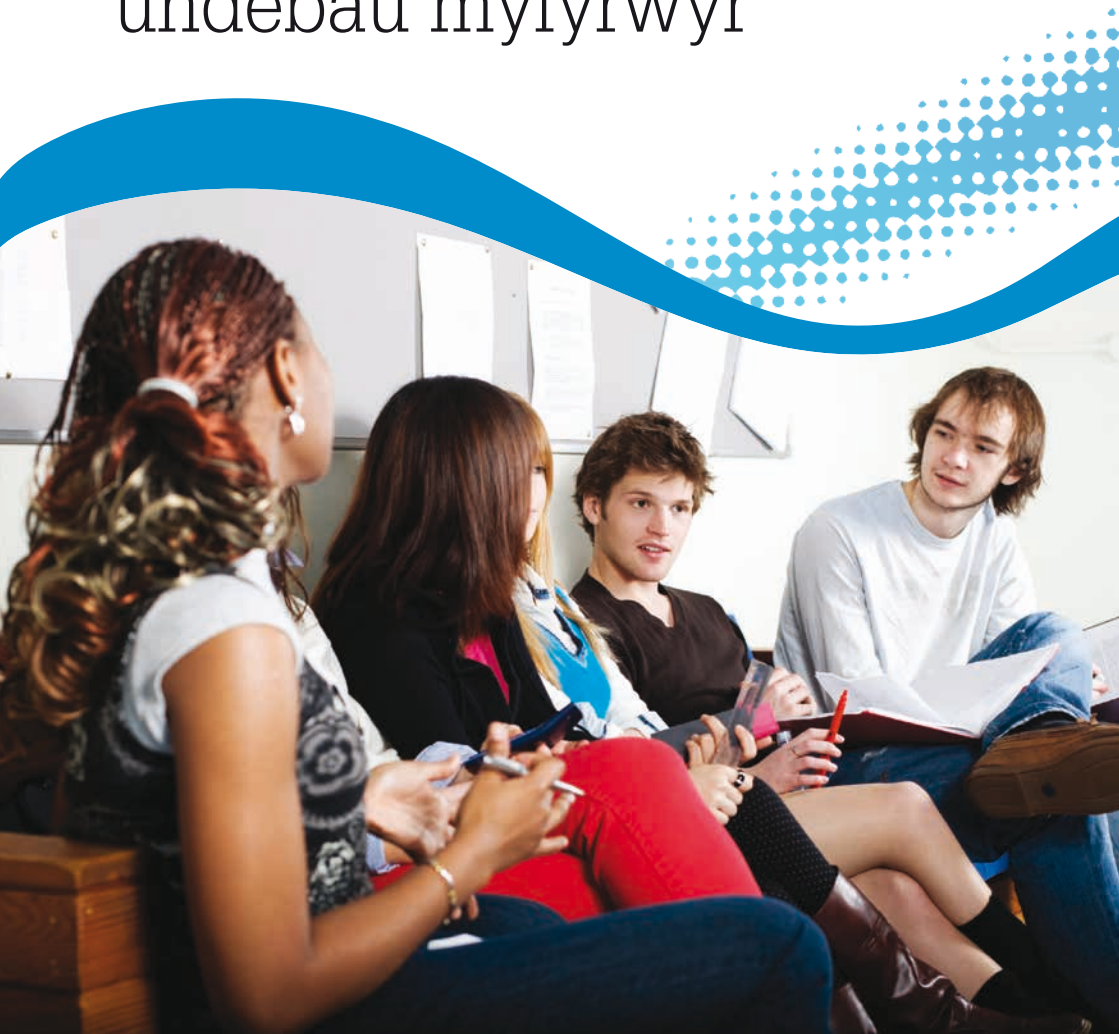


swyddfa'r
dyfarnwr
annibynnol

'i fyfyrwyr mewn addysg uwch'

Cyflwyniad i'r OIA

ar gyfer Personau Cyswllt undebau myfyrwyr



www.oiahe.org.uk

Cynnwys

Cyflwyniad	5
Cyflwyno cwyn i'r OIA	6
Pwy sy'n cael cyflwyno cwyn i'r OIA ynglŷn â phrifysgol?	6
A all rhywun gwyno wrth yr OIA ar ran myfyriwr?	6
Pa fath o gŵynion y gall yr OIA eu trin?	7
A oes unrhyw gŵynion na all yr OIA eu trin?	8
Beth os yw myfyriwr yn mynd at yr OIA gyda chŵyn ynglŷn â gwahaniaethu?	8
Sut mae myfyriwr yn cwyno wrth yr OIA ynglŷn â phrifysgol?	9
Pa wybodaeth y dylai myfyrrwyr ei chynnwys gyda Ffurflen Gwyno'r OIA?	10
A oes terfynau amser ar gyfer cwyno wrth yr OIA?	10
A yw'n costio unrhyw beth i gyflwyno cwyn?	11
Beth sy'n digwydd pan fydd yr OIA yn derbyn cwyn?	11
Sut mae'r OIA yn adolygu cwynion?	13
A yw'r OIA yn cynnal gwrandawriadau llafar?	13
Beth all yr OIA ei wneud ynglŷn â'r gŵyn?	13
Faint o amser fydd hi'n ei gymryd i ystyried cwyn?	14
A oes rhaid i brifysgol gydymffurfio â'r Penderfyniad?	14
Beth os yw'r myfyriwr yn anfodlon â'r ffordd y cafodd ei gŵyn/chŵyn ei thrafod?	15
Undebau myfyrrwyr a'r OIA	16
Sut gallaf ddysgu rhagor am yr OIA ac ymdrin â chŵynion?	16



Cyflwyniad

Mae Swyddfa Dyfarnwr Annibynnol Addysg Uwch (OIA) yn darparu Cynllun annibynnol, tryloyw i adolygu cwynion myfyrwyr yn erbyn sefydliadau unigol.

Dynodwyd yr OIA yn weithredwr y Cynllun cwynion myfyrwyr yng Nghymru a Lloegr o dan adran 13 o Ddeddf Addysg Uwch 2004 ag effaith o 1 Ionawr 2005. Mae'r Ddeddf yn ei gwneud yn ofynnol i bob Sefydliad Addysg Uwch gymryd rhan yn y Cynllun. Er rhwyddineb cyfeirio, defnyddiwn y gair 'prifysgol' trwy'r daflen hon i gynnwys pob sefydliad sy'n cymryd rhan. Ceir rhestr o'r holl brifysgolion sy'n cymryd rhan ynghyd â gwybodaeth bellach am y Cynllun ar ein gwefan (<http://www.oiahe.org.uk/about-us/default.aspx>).

Mae'r daflen hon yn rhoi gwybodaeth a chyfarwyddyd ynglŷn â'n proses adolygu i undebau myfyrwyr fel y gallant roi cyngor i fyfyrwyr ac er mwyn galluogi swyddogion i reoli disgwyliadau myfyrwyr ynglŷn â'r OIA a'i gylch gwaith. Dylid ei darllen ochr yn ochr â'r Rheolau sydd ar gael ar ein gwefan (<http://www.oiahe.org.uk/decisions/leaflets.aspx>); os bydd gwrthdaro rhwng y daflen hon a'r Rheolau, y Rheolau fydd drechaf.

Gallwn ddarparu ein llynyddiaeth mewn gwahanol ddiwyg. Cysylltwch â ni os oes gennych unrhyw gwestiynau ynglŷn â hynny neu ynglŷn â'n proses gwynion ar enquiries@oiahe.org.uk neu ar **0118 959 9813**.

Cyflwyno cwyn i'r OIA

Pwy sy'n cael cyflwyno cwyn i'r OIA ynglŷn â phrifysgol?

Rhaid i'r achwynydd fod yn fyfyrwr cofrestredig neu'n gyn-fyfyrwr cofrestredig yn y brifysgol y mae'n cwyno yn ei chylch. Ceir rhestr lawn o'r prifysgolion y gallwn dderbyn cwynion amdanynt yn <http://www.oiahe.org.uk/about-us/list-of-hei.aspx>.

Gallwn hefyd adolygu cwynion am gwrs mewn sefydliad arall, er enghraifft coleg addysg bellach, ar yr amod bod y cwrs y mae'r myfyrwr yn astudio arno yn arwain at ddyfarniad gan brifysgol. Rhaid i'r gŵyn, fodd bynnag, fod ynglŷn â rhywbeth y mae'r brifysgol, ac nid y coleg, wedi'i wneud o'i le.

A all rhywun gwyno wrth yr OIA ar ran myfyrwr?

Mae'n well i fyfyrwr ymdrin â'u cwynion eu hunain. Er hynny, caiff myfyrwr benodi cynrychiolydd, e.e. cynrychiolydd undeb myfyrwr, ffrind neu aelod o'r teulu, ar yr amod ei fod/bod yn rhoi awdurdod ysgrifenedig inni ar Ffurflen Gwyno'r OIA. Rhaid i'r myfyrwr sicrhau bod y cynrychiolydd yn gwybod popeth am y gŵyn ac yn cael pob gwybodaeth gan mai dim ond â'r cynrychiolydd y byddwn yn gohebu wedi iddo/iddi gael ei benodi/phenodi.

Mae ein gweithdrefnau'n anffurfiol ac ni ddylai fod angen i fyfyrwr fod â chynrychiolydd cyfreithiol. Am y rheswm hwnnw ni fyddwn fel rheol yn argymhell y dylai prifysgol gyfrannu at gostau cyfreithiol hyd yn oed os ceir bod Cyfiawnhad dros yr achos.

Pa fath o gwynion y gall yr OIA eu trin?

Byddwn yn adolygu cwynion ynglŷn â gweithredoedd a hepgoriadau prifysgolion.

Gall y rhain gynnwys:

- Rhaglen astudio
- Gwasanaeth a roddwyd gan brifysgol i fyfyrwr
- Penderfyniad terfynol gan gorff disgyblu neu apêl prifysgol

Corff adolygu yw'r OIA ac ni fydd fel rheol yn ymchwilio o'r newydd i faterion. Rydym yn gwbl annibynnol a diduedd o ran y myfyriwr a'r brifysgol. Seiliwn ein penderfyniad ar y dystiolaeth a ddarperir.

Mae'r cwynion y gallwn edrych arnynt yn cynnwys y canlynol, ond nid ydynt yn gyfyngedig iddynt:

- Darpariaeth a chyfleusterau addysgu
- Llety
- Goruchwylio ymchwil
- Lles
- Gwahaniaethu (nid ydym yn dyfarnu ar wahaniaethu yn yr un ffordd ag y byddai llys barn)
- Bwliac ac aflonyddu
- Lleoliadau
- Afreoleidd-dra gweithdrefnol
- Arferion annheg
- Materion disgyblu, gan gynnwys llên-ladrad
- Materion yn ymwneud â bod yn addas i ymarfer.

A oes unrhyw gŵynion na all yr OIA eu trin?

Ni allwn edrych ar gŵynion ynglŷn â:

- Derbyniadau
- Barn academiaidd neu ansawdd addysgu
- Cyflogaeth myfyrwyr
- Materion a ystyriwyd eisoes gan lys neu dribiwnlys, onid ydynt wedi eu hatal yn ffurfiol

Beth os yw myfyriwr yn mynd at yr OIA gyda chŵyn ynglŷn â gwahaniaethu?

O dan Ddeddf Addysg Uwch 2004, caniateir i fyfyrwyr a ddaw â chŵyn at yr OIA ynglŷn â gwahaniaethu ar sail rhyw, hil neu anabledd, amser i gychwyn achos llys yn ychwanegol at y terfynau amser arferol a osodir gan y llysoedd. Er hynny, dylech gofio y bydd yr amser a osodir gan y llys yn dechrau rhedeg o amser y digwyddiad gwreiddiol.

Wrth ystyried materion sy'n ymwneud â gwahaniaethu nid yw'r OIA yn gweithredu fel llys. Nid yw'n ymchwilio nac yn dod i gasgliadau cyfreithiol yn yr un modd â llys. Er hynny, mae'n briodol i'r OIA gyfeirio at y gyfraith a chanllawiau ar wahaniaethu er mwyn ffurfio barn ynghylch arfer dda a phenderfynu a yw'r brifysgol wedi ymddwyn yn deg. Felly, er enghraifft, efallai y byddem yn edrych i weld a yw prifysgol wedi ystyried

yn ddigonol a yw ei gweithdrefnau yn rhoi myfyriwr anabl o dan anfantais sylweddol ac, os nad yw, efallai y byddem yn argymhell ei bod yn gwneud hynny. Ni fyddem, fodd bynnag, yn dod i gasgliad bod y brifysgol wedi gwahaniaethu yn erbyn y myfyriwr.

Sut mae myfyriwr yn cwyno wrth yr OIA ynglŷn â phrifysgol?

Cyn y caiff myfyriwr gwyno wrth yr OIA, rhaid iddo/iddi yn gyntaf gwblhau gweithdrefnau cwyno neu apelio mewnol y brifysgol. Wedi iddo/iddi wneud hynny, dylai'r brifysgol anfon "Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau" ato/ati. Dylai'r llythyr hwn nodi'n glir y materion a ystyriwyd, Penderfyniad terfynol y brifysgol, a'r terfyn amser ar gyfer cyflwyno cwyn i'r OIA. Wedi i'r myfyriwr dderbyn Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau, mae angen iddo/iddi anfon Ffurflen Gwyno'r OIA atom, wedi'i llenwi a'i llofnodi (maent ar gael yn **www.oiahe.org.uk**), o fewn tri mis i ddyddiad y Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (bydd y Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn nodi'r terfyn amser).

Mewn amgylchiadau eithriadol, efallai y gwnawn edrych ar gŵyn pan nad yw'r gweithdrefnau cwynion neu apeladau mewnol wedi'u cwblhau.

Gweler ein gwefan (**www.oiahe.org.uk**) am ragor o wybodaeth am gyflwyno cwyn.

Pa wybodaeth y dylai myfyrwyr ei chynnwys gyda Ffurflen Gwyno'r OIA?

Dylai'r myfyriwr anfon:

- copi o'r Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau
- unrhyw ddogfennau neu dystiolaeth y mae'n dibynnu arnynt i gefnogi ei gŵyn/chŵyn, e.e. copi o'r gŵyn neu'r apêl a gyflwynwyd ganddo/ganddi i'r brifysgol os yw ar gael. (Fodd bynnag, os nad yw wedi cadw copi, ni ddylai oedi cyn anfon ei ffurflen atom.)

Wrth lenwi Ffurflen Gwyno'r OIA dylai'r myfyriwr gyfeirio at y nodiadau cyfarwyddyd a gynhwysir yn y Ffurflen a disgrifio'r gŵyn mor glir a chryno ag y bo modd.

Ni ddylai myfyrwyr anfon dogfennau gwreiddiol. Ni allwn fod yn gyfrifol am ddogfennau a gollir yn y post.

A oes terfynau amser ar gyfer cwyno wrth yr OIA?

Oes. Rhaid inni dderbyn Ffurflen Gwyno'r OIA, wedi'i llofnodi, o fewn tri mis i ddyddiad y Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau; fel arall, bydd y gŵyn y tu allan i'r amser. Er enghraifft, os mai 7 Ionawr yw dyddiad y Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau, dylem dderbyn Ffurflen Gwyno'r OIA erbyn 7 Ebrill.

Os oes rhesymau da pam nad oedd y myfyriwr wedi gallu anfon Ffurflen Gwyno'r OIA atom o fewn y terfyn amser o dri mis, dylai amgáu llythyr yn egluro'r rhesymau hynny ynghyd ag unrhyw dystiolaeth berthnasol

(er enghraifft, tystysgrif feddygol) gyda Ffurflen Gwyno'r OIA. Byddwn yn ystyried y rhesymau pam y mae'r Ffurflen yn hwyr ac yn penderfynu a wnawn dderbyn y gŵyn i'w hadolygu ai peidio.

Fel rheol, ni wnawn edrych ar gŵynion pan fydd y prif faterion y cwynir yn eu cylch wedi digwydd dros dair blynedd cyn i'r gŵyn gyrraedd yr OIA. Y rheswm am hynny yw ei bod yn debygol y bydd dogfennau pwysig wedi eu dinistrio ac atgofion yr unigolion perthnasol wedi pylu.

A yw'n costio unrhyw beth i gyflwyno cwyn?

Nac ydy. Ni chodir tâl am gwyno wrth yr OIA.

Beth sy'n digwydd pan fydd yr OIA yn derbyn cwyn?

Byddwn fel rheol yn anfon copi o Ffurflen Gwyno'r OIA ac unrhyw ddogfennau a gyflwynwyd gan y myfyriwr at Berson Cyswllt y brifysgol. Dylai hyn gynnwys copi o Lythyr Cwblhau Gweithdrefnau'r brifysgol. Efallai y gofynnwn i'r brifysgol gynnig sylwadau ar y gŵyn neu anfon gwybodaeth bellach atom. Bydd yr holl wybodaeth y bydd y brifysgol yn ei hanfon atom yn cael ei hanfon at y myfyriwr.

Ein cam cyntaf yw penderfynu a yw'r gŵyn yn dod o fewn Rheolau'r Cynllun. Os na allwn benderfynu o'r papurau bod y gŵyn yn gymwys i'w hadolygu, byddwn yn cysylltu â'r brifysgol er mwyn cael goleuni ar y sefyllfa. Rydym yn debygol o ofyn am gopi o'r apêl neu o'r ffurflen gwyno ynghyd â phapurau ategol a ystyriwyd gan y brifysgol cyn anfon y

Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau. Bydd yr OIA yn penderfynu a yw cwyn yn gymwys ai peidio.

Os ceir nad yw'r gŵyn yn gymwys byddwn yn ysgrifennu at y myfyriwr i ddweud pam. Mae gan y myfyriwr hawl i apelio yn erbyn y penderfyniad hwn at aelod o'r Tîm Cymeradwyo.

Os derbyniwn y gŵyn yn dilyn y sgrinio cychwynnol hwn, efallai y bydd trafodwr yr achos yn:

- Ceisio datrys y gŵyn neu gyfryngu
- Gofyn i'r brifysgol am ei sylwadau ar y gŵyn
- Gofyn i'r brifysgol neu i'r myfyriwr am ragor o wybodaeth
- Cyhoeddi Canlyniad Cwyn mewn perthynas â'r gŵyn
- Anfon gwybodaeth at y myfyriwr iddo/iddi roi sylwadau arni
- Cysylltu â'r myfyriwr i drafod y gŵyn ac a oes modd cael y canlyniad a ddymuna.

Rydym yn gweithredu Cynllun tryloyw a bydd copi o'r holl wybodaeth a dderbynnir yn cael ei anfon at y myfyriwr. Fel rheol, byddwn yn anwybyddu unrhyw ddeunydd cyfrinachol a anfonir atom.

Bydd y myfyriwr yn cael gwybodaeth bellach am y broses adolygu wedi inni dderbyn y gŵyn. Am ragor o wybodaeth am gymhwysedd ac am beth y gallwn ac na allwn edrych arno o dan ein Rheolau, gweler ein Dewin Cwynion ar ein gwefan (<http://www.oiahe.org.uk/students/wizard/>).

Sut mae'r OIA yn adolygu cwynion?

Bydd trafodwyr achosion yr OIA yn casglu gwybodaeth a thystiolaeth nes byddant yn hyderus bod yr holl ddeunydd ganddynt i wneud penderfyniad ynghylch y gŵyn unigol. Wedi hynny, byddant yn cyhoeddi Canlyniad y Gŵyn, neu'r penderfyniad. Yr OIA sy'n cael penderfynu sut y bydd yr adolygiad yn mynd rhagddo a pha wybodaeth sydd ei hangen arno. Yn ystod pob cam, bydd trafodwyr achosion yn ystyried a ellid setlo'r gŵyn.

A yw'r OIA yn cynnal gwrandawriadau llafar?

Yn ôl ein Rheolau ni fyddwn yn cynnal gwrandawriad llafar oni fyddwn yn ystyried bod angen gwneud hynny. Yn ymarferol, cawn nad oes angen gwneud hynny fel rheol oherwydd y gallwn benderfynu a oes Cyfiawnhad neu beidio i gŵynion ar sail ystyried y dystiolaeth a gyflwynir yn ysgrifenedig (neu, lle bo hynny'n briodol, dros y ffôn). Os bydd trafodwr yr achos yn credu y gallai fod angen gwrandawriad neu os bydd myfyriwr yn gofyn am wrandawriad, cyfeirir y gŵyn at y Dirprwy Ddyfarnwr i'w hystyried.

Beth all yr OIA ei wneud ynglŷn â'r gŵyn?

Ein swyddogaeth yw 'adolygu' Penderfyniad terfynol y brifysgol i beidio ag ail-ymchwilio i'r gŵyn a gyflwynir i'r brifysgol. Penderfynwn a oes Cyfiawnhad, Cyfiawnhad Rhannol neu Ddim Cyfiawnhad i'r gŵyn nad yw wedi'i datrys yn erbyn y brifysgol. Byddwn yn ystyried a gymhwysodd y brifysgol ei rheoliadau ac a ddilynodd ei gweithdrefnau ei hun yn briodol ai peidio, ac a oedd unrhyw benderfyniad a wnaed gan y brifysgol yn rhesymol yn yr holl amgylchiadau.

Os ceir bod Cyfiawnhad neu Gyfiawnhad Rhannol i gŵyn, efallai y gwnawn Argymhellion. Er enghraifft, efallai y gofynnwn i'r brifysgol adolygu neu newid ei gweithdrefnau neu ei rheoliadau; adolygu neu newid y ffordd y bydd yn trafod apeliadau a/neu gŵynion; rhoi dyfarniad ariannol, neu ailystyried yr apêl neu'r gŵyn. Fel rheol, byddwn yn ceisio rhoi'r myfyriwr yn ôl yn y sefyllfa y byddai ynddi pe na bai'r weithred neu'r diffyg gweithred gan y brifysgol wedi digwydd. Efallai, fodd bynnag, na fydd hynny bob amser yn bosibl neu'n briodol ac, mewn achosion o'r fath, efallai y dyfarnwn iawndal, neu rwymedi arall. Nid rheoleiddiwr mohonom ac ni allwn gosbi na dirwyo prifysgolion.

Os cawn nad oes Cyfiawnhad i gŵyn, efallai, serch hynny, y gwnawn awgrymiadau ynghylch arferion da a/neu sylwadau i'r brifysgol eu hystyried.

Faint o amser fydd hi'n ei gymryd i ystyried cwyn?

Mae pob cwyn yn unigol. Er hynny, yn aml nid yw'n bosibl darparu ateb sydyn i ddatrys cwyn, a gall gymryd chwe mis neu ragor i ddod â chŵynion cymwys i ben ar ôl i'r penderfyniad gael ei wneud bod cwyn yn gymwys.

A oes rhaid i brifysgol gydymffurfio â'r Penderfyniad?

Disgwylir i brifysgolion gydymffurfio â Phenderfyniadau'r OIA ac unrhyw Argymhellion yn llawn. Yn ein profiad ni, mae cydymffurfiad prifysgolion yn rhagorol. Ystyrir diffyg cydymffurfio yn fater difrifol iawn a fydd yn cael ei ddwyn gerbron ein Bwrdd ac yn cael cyhoeddu'rwydd yn ein Hadroddiad Blynyddol. Nid oes rhaid i'r myfyriwr sydd wedi cwyno dderbyn ein Penderfyniad na'n Hargymhellion.

Beth os yw'r myfyriwr yn anfodlon â'r ffordd y cafodd ei gŵyn/chŵyn ei thrafod?

Beth bynnag fydd canlyniad y gŵyn, gobeithiwn y bydd y myfyriwr yn fodlon â lefel y gwasanaeth a rown.

Er hynny, os nad yw'n hapus, gobeithiwn y bydd yn dweud yn gyntaf wrth drafodwr yr achos. Os nad yw'r myfyriwr yn fodlon â'r esboniad a gaiff, bydd y gŵyn yn cael ei hystyried gan y Dirprwy Ddyfarnwr. Os yw'r Dirprwy Ddyfarnwr o'r farn bod yr ohebiaeth yn codi materion yn ymwneud ag ansawdd gwasanaeth, bydd yn ei chyfeirio at Ysgrifennydd y Cwmni a fydd yn ymateb i'r myfyriwr. Dim ond materion yn ymwneud ag ansawdd gwasanaeth y gall ef eu hystyried. Fel rheol, ni fydd Ysgrifennydd y Cwmni'n ystyried cwynion ynglŷn â gwasanaeth sy'n cael eu cyflwyno dros ddau fis ar ôl inni ddweud wrth y myfyriwr mai Canlyniad y Gŵyn yw ein Penderfyniad Terfynol neu fod y ffeil wedi cau am reswm arall.

Os bydd Ysgrifennydd y Cwmni'n penderfynu bod y myfyriwr wedi codi materion difrifol yn ymwneud ag ansawdd ein gwasanaeth, bydd yn cyfeirio'r gŵyn at Gadeirydd Bwrdd y Cyfarwyddwyr. Nid yw Bwrdd y Cyfarwyddwyr yn ymwneud o gwbl â'n hadolygiadau na'n penderfyniadau, a dim ond materion yn ymwneud ag ansawdd gwasanaeth y bydd yn eu hystyried. Am ragor o wybodaeth gweler ein gwefan <http://www.oiahe.org.uk/about-us/complaints-about-the-oia.aspx>.

Am ragor o fanylion ynghylch sut i gwyno a Phenderfyniadau diweddar a wnaed gan yr OIA, gweler ein gwefan www.oiahe.org.uk.

Undebau myfyrwyr a'r OIA

Ar ddiwedd pob blwyddyn byddwn yn anfon ffurflen ddiweddarau Personau Cyswllt. Mae hon yn gofyn i chi ddiweddarau manylion y person yr hoffech i ni ohebu ag ef neu hi gydol y flwyddyn. Rhowch wybod os gwelwch yn dda am unrhyw newidiadau wrth iddynt ddigwydd yn ystod y flwyddyn drwy anfon neges e-bost i **sucontacts@oiahe.org.uk**.

Sut gallaf ddysgu rhagor am yr OIA ac ymdrin â chŵynion?

Ar ein gwefan mae amrywiaeth o adrannau gan gynnwys penderfyniadau diweddar gan yr OIA, olrheiniwr ar lein i fonitro statws cwyn, bwrdd trafod, copïau o'n cylchlythyr electronig chwarterol a ffordd o lofnodi i ddweud eich bod yn dymuno derbyn y rhain fel mater o drefn.

Cynhaliwn raglen o Seminarau Polisi a Gweithdai gydol y flwyddyn. Mae'r rhain yn gyfleoedd defnyddiol i'r OIA ledaenu arferion da a thrafod materion cyfredol. Mae cynrychiolwyr hefyd yn eu cael yn gyfleoedd rhwydweithio defnyddiol. Mae'r sesiynau hyn yn boblogaidd iawn ac yn llenwi'n gyflym, felly os hoffech ddod dylech ddychwelyd eich ffurflen archebu'n fuan. Mae gwybodaeth ar gael ar ein gwefan **<http://www.oiahe.org.uk/uni/seminar.aspx>** ac fe'i hanfonir at ein Person Cyswllt ym mhob undeb myfyrwyr.

Rydym hefyd yn cynnal rhaglen o ymweliadau â phrifysgolion. Yn ystod yr ymweliadau hyn ceisiwn siarad ag Undeb y Myfyrwyr yn gyntaf ac yna ag aelodau o'r brifysgol. Efallai y byddwn ni'n cysylltu â chi i drefnu ymweliad, ond mae croeso i chi ein gwahodd eich hun.



swyddfa'r
dyfarnwr
annibynnol

'i fyfyrwyr mewn addysg uwch'

Second Floor

Abbey Gate

57-75 Kings Road

Reading RG1 3AB

Ffôn: 0118 959 9813

E-bost: enquiries@oiahe.org.uk

www.oiahe.org.uk

Twitter: <http://twitter.com/oiahe>